

Janne Kristin Tangen

Et nytt rom med et nytt språk
En observasjonsstudie i et publikumsmottak i Nav

FORORD

Når jeg nå avslutter dette masterprosjektet er det flere jeg ønsker å takke.

Først og fremst vil jeg takke min kjære kollega og venn ved Diakonhjemmet høgskole, høgskolelektor Kari Lund. Du oppmuntret og støttet meg så lenge du klarte. Jeg savner deg.

Jeg vil takke Nav lederen som inviterte meg inn i publikumsmottaket og la til rette for feltarbeid. Uten ditt samtykke hadde selve gjennomføringen blitt mye vanskeligere.

Jeg vil takke min veileder førsteamanuensis Marit Haldar ved Høgskolen i Oslo. Takk for ditt engasjement og dine faglige innspill, og ikke minst for din tålmodighet når jeg sto fast.

Jeg vil takke Marte, Heidi, Ida og Liv for hyggelig sosialt samvær. En spesiell takk til Liv for mange interessante velferdspolitiske diskusjoner og for gjennomlesninger.

Til slutt vil jeg takke min familie, til Morten som har jobbet mer slik at jeg har kunnet jobbe mindre, og til Jakob og Agnes for å ha heiet på mamma.

Oslo, mai 2010

Janne Kristin Tangen

SAMMENDRAG

Tema for denne masteroppgaven er arkitekturens virkninger på handlinger og identitet i en gitt kontekst. Konteksten er i dette tilfellet et publikumsmottak i Nav. Spørsmålene som stilles er: Hvilken agens har publikumsmottakene i Nav? Hvilke handlinger muliggjøres eller umuliggjøres? Hvilke posisjoner stilles til disposisjon i dette rommet?

To empirisett danner grunnlag for analysen: dokumenttekst og feltnotater fra to ukers feltarbeid i et publikumsmottak i Nav. Feltarbeidet er basert på åpen deltagende observasjon som metode. Det er feltnotatene som utgjør hovedempirien i denne oppgaven.

Analysen er delt inn fire kapitler. I det først kapitlet er fokus rettet mot det ”nye” språket i Nav. De to neste kapitlene rettes oppmerksomheten mot samspillet mellom mennesker og materialitet, og samspillet mellom mennesker og mennesker med materialiteten som en ramme for det sosiale. I det siste kapitlet fokuseres det på hvilke handlinger og posisjoner som inkluderes og hvilke som stenges ute fra dette rommet.

Oppgaven viser hvordan tanken om aktivitet ligger nedfelt i både i språk og materialitet. Mens det ”nye” språket etablerer publikum som en entydig posisjon, iscenesetter materialiteten til dels motstridende handlingsskript. Publikum er tenkt inn som aktive aktører i publikumsmottaket, men stilles inn i passive posisjoner når rommet tas i bruk. Videre viser oppgaven at til tross for at alle er tenkt inn i dette rommet gjennom prinsipper om universell utforming, er det noen som stenges ute fra å ta rommet i bruk.

Den fysiske utformingen av publikumsmottakene i Nav kan forstås som en diskursiv praksis. Denne materialiserte diskursen gjenspeiler hvordan det tenkes og tales om de som skal ta dette rommet i bruk. Det kan få konsekvenser for hvordan dette rommet kan tas i bruk og hvem det er mulig å være i rommet.

ABSTRACT

A new room with a new language An observational study in a Nav reception area

This thesis is looking into the architectural impacts on actions and identity in a given context. The context in this case is a Nav reception area. The following questions are posed: Which influence has the reception areas at Nav? What actions are made possible or impossible to be done? Which positions are made available in this room?

Two sets of empirical data forms the basis for this analysis: Previous research and literature, and notes from two weeks of fieldwork in a reception area at Nav. The fieldwork are based on an open participatory observation method. The notes made from this work, creates what constitute the main empirical findings used in this thesis.

The section regarding the conducted analysis is divided into four chapters. The first chapter focuses upon the "new" language in the Nav offices. The following two chapters look into the interaction between people and materiality, and the interaction between people and people using materiality as a structure for the social interaction. Finally, the last section focuses on which actions and positions that is included and excluded from this particular room.

This thesis shows how the notion of activity is enshrined in both language and materiality. While the "new" language establishes the public in a distinct position, stages the materiality to some extent contradictory actions. The public is thought of as active participants in the reception area, but placed in a passive position when the room is in function. Furthermore, the thesis demonstrates that despite the fact that everyone is considered into this room through the universal design principles, there are still barriers to their participation in this room.

The physical design of the Nav reception areas can be understood as a discursive practice. This materialized discourse reflects what is thought and spoken of those who will make use of this space. This may have consequences for how this space can be utilised and who it is possible to be in this room.

Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag
Oslo 2010

INNHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	II
SAMMENDRAG	III
ABSTRACT	IV
INNHOLDSFORTEGNELSE	V
1. INNLEDNING	1
1.1 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA	1
1.2 AVGRENSNING AV TEMA OG PRESENTASJON AV PROBLEMSTILLING	2
1.3 OPPGAVENS RELEVANS FOR SOSIALT ARBEID	4
1.4 RELEVANT FORSKNING	4
1.4.1 Karl Johan som sosialt rom	5
1.4.2 Oslo i flere lag	5
1.4.3 Barn og skolens fysiske ramme.....	5
1.4.4 Arbeid og plikt.....	5
1.5 OPPGAVENS STRUKTUR	6
2. VITENSKAPSTEORETISK STÅSTED OG TEORETISKE RAMMER	7
2.1 SOSIALKONSTRUKSJONISMEN	7
2.1.1 Fire filosofiske premisser	7
2.2 DISKURSENS MATERIALITET	8
2.2.1 Foucaults subjektskritikk.....	8
2.2.2 Objektkonstitusjon.....	8
2.2.3 Språket som handling	9
2.2.4 Utsagnets omgivelser	9
2.2.5 Utsagnets relasjon	10
2.2.6 Mulighetsfelt	10
2.3 TEORETISKE RAMMER.....	11
2.3.1 Utelukkelsesprosedyrer	11
2.3.2 Mennesker og materialitet	12
2.3.3 Samhandlingsorden	14
2.3.4 Foucault, Latour og Goffman – et felles ståsted.....	16
2.3.5 Regler, ritualer eller utelukkelse.....	16
2.3.6 Subjektsposisjoner	17
3. METODE, TEKST OG BESKRIVELSE AV ROMMET	18
3.1 FELTARBEID	18
3.1.1 Åpen deltagende observasjon	18
3.1.2 Feltarbeid i egen kultur.....	19
3.1.3 Den praktiske gjennomføringen	19
3.1.4 Måten å være i rommet på.....	20
3.1.5 Det jeg ikke har kunnskap om.....	21
3.1.6 Analysetilnærming.....	21
3.2 TEKST – ET INTENSJONSDOKUMENT	22
3.3 BESKRIVELSE AV PUBLIKUMSMOTTAKET.....	23

4. ANALYSE – ET NYTT ROM MED ET NYTT SPRÅK	29
4.1 ANALYSENS STRUKTUR	29
4.2 ET NYTT SPRÅK	30
4.2.1 <i>Fra venterom til publikumsmottak</i>	30
4.2.2 <i>Fra mottakere til brukere</i>	32
4.2.3 <i>Fra ekspedering til selvbetjening</i>	33
4.2.4 <i>Gammelt tankegods</i>	34
4.3 ROMMETS REGLER	35
4.3.1 <i>Selvbetjeningsløsning</i>	35
4.3.2 <i>Elektronisk køordner</i>	38
4.3.3 <i>Tape på gulvet</i>	40
4.3.4 <i>Stol eller ikke stol</i>	42
4.3.5 <i>Celluloseaktivitet</i>	44
4.3.6 <i>Misbruk kan føre til utestengelse</i>	45
4.3.7 <i>Publikums hastighet</i>	47
4.4 ROMMETS SOSIABILITET	49
4.4.1 <i>Håndhilse</i>	49
4.4.2 <i>Vår hellige sone</i>	51
4.4.3 <i>Alt på en scene</i>	53
4.4.4 <i>Ansattes hastighet</i>	55
4.4.5 <i>Et stille rom</i>	56
4.4.6 <i>Rettferdige kulisser</i>	59
4.5 ROMMETS UTELUKKELSER	61
4.5.1 <i>Materialiserte metaforer</i>	62
4.5.2 <i>Mulige og umulige subjektsposisjoner</i>	65
4.5.3 <i>Å lese et nytt rom</i>	69
5. AVSLUTTENDE KOMMENTAR	71
6. LITTERATURLISTE.....	72

1. INNLEDNING

Tema for denne masteroppgaven er arkitekturens virkninger på handlinger og identitet i en gitt kontekst. Konteksten i dette tilfellet er et publikumsmottak i Nav¹.

Ved utgangen av 2010 skal det være opprettet lokale arbeids- og velferdskontorer (Nav kontorer) som dekker alle landets kommuner. Det etableres felles førstelinjetjenester hvor den statlige arbeids- og velferdsetaten samlokaliseres med kommunenes sosiale tjenester. Samlokaliseringen gjør at brukeren kan gå inn ”en dør”, og dermed slipper rundgangen mellom kontorene. Førstelinjekontorene skal tilby brukeren en helhetlig avklaring av sine behov uavhengig av hvilke deler av arbeids- og velferdsforvaltningen som har det underliggende ansvaret for ytelser og tjenester (Ot. prp. nr. 47 2005-2006).

Nav reformen beskrives som norgeshistoriens største forvaltningsreform. Prinsippene for reformen ble lagt gjennom Stortingets behandling av St.prp. nr. 46 (2004-2005). Hovedmålene for reformen er: å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, gjøre det enklere for brukerne, og tilpasse tjenestene etter brukernes behov, samt skape en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

Nav reformen representerer helt nye tanker og allerede eksisterende tanker i fornyet form, gjennom en styrking av det vi kjenner som arbeidslinjen². Likevel er det på mange måter en ny ideologi som skal iscenesettes. I dette masterprosjektet ønsker jeg å se i hvordan denne nye ideologien nedfeller seg i ett bestemt publikumsmottak i Nav. Det vil si den arenaen hvor Nav møter sitt publikum³.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Som sosionom i den kommunale sosialtjenesten møtte jeg mange klienter som ga uttrykk for misnøye med venterommet. Det kan trolig være vanskelig å skille mellom den fysiske og den mentale erfaringen ved å oppholde seg i venterommet. Det er likevel ikke vanskelig å forstå kritikken.

¹ NAV var opprinnelig et akronym for Ny Arbeids- og Velferdsforvaltning, men er nå etablert som et egennavn.

² Målet er at passive stønader skal erstattes med aktiviserende ytelser for å få flest mulig i arbeid. I norsk velferdspolitik har arbeidslinjen særlig gjort seg gjeldende på 1990-tallet (NOU 1999:13).

³ I dokumentet *Konsept for fysisk utforming for publikumsmottak – Veileder* (2007) benyttes betegnelse publikum og brukere om hverandre. Jeg har valgt å benytte betegnelsen publikum.

Venterommet var lite i forhold til antall mennesker kontoret betjente. I perioder midt på dagen kunne det bli litt trangt om plassen. Rommet var fargeløst med tradisjonelle venteromsmøbler plassert langs veggene. Flere av stolene var flekkete og slitte. Bordene var skrevet på eller risset i. Det var ingen bilder, planter eller andre gjenstander som var tenkt inn som estetiske elementer. Venterommet lå i første etasje og hadde store vinduer ut mot gaten. De som gikk forbi ute på gaten kunne se rett inn på de som satt og ventet. De som skulle legge frem sin sak måtte snakke gjennom skuddsikre glassluker i veggen ute i venterommet. Avstanden til de som ventet var så kort at de andre som ventet kunne høre det som ble sagt.

Dette venterommet var på ingen måter unikt. Ved flere av byens sosialtjenester virket det som om venterommene først og fremst var utformet med tanke på ansattes sikkerhet. Det kunne se ut som om hensynet til personvernet i mange tilfeller måtte vike til fordel for dette hensynet. Enkeltepisoder ble ofte brukt som argument for å støtte opp under denne måten å utforme venterommene på.

Med Nav reformen har disse venterommene blitt borte. De nye publikumsmottakene er utformet etter helt andre prinsipper og intensjoner. De skuddsikre glassene og lukene er erstattet med andre og nye sikkerhetstiltak, personvernet har fått fornyet oppmerksomhet og arbeidslinjens prinsipper er forsøkt styrket gjennom de nye rommenes utforming (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007). Med utgangspunkt i erfaringer med de ”gamle” venterommene samt disse radikale endringene som Nav reformen representerer, har jeg fattet interesse for publikumsmottakene i Nav.

1.2 Avgrensning av tema og presentasjon av problemstilling

Analyseobjektet er dokumenttekst og feltnotater fra to ukers feltarbeid i et publikumsmottak i Nav. Dokumentteksten er avgrenset til en veileder utgitt av Arbeids- og velferdsdirektoratet (2007) med tittelen; *Konsept for fysisk utforming for publikumsmottak – veileder*. Dokumentet anvendes til to formål. Dokumentet gir tilgang til noen av de ”nye” språklige betegnelse i Nav. I dokumentet presenteres en rekke utformingsprinsipper. Noen av disse prinsippene danner et bakteppe for analysen av feltnotatene. Det er imidlertid feltnotatene som utgjør hovedempirien i denne masteroppgaven.

Dette masterprosjektet var i utgangspunktet først tenkt inn med en fenomenologisk tilnærming. Jeg tenkte at feltarbeidet kunne danne utgangspunkt for personlige intervjuer med publikum. Gjennom en slik tilnærming ville jeg få tilgang til deres erfaringer og opplevelse med publikumsmottaket. Feltarbeidet skulle bidra til at jeg lettere forsto hva publikum snakket om når de formidlet sine historier. Etter hvert ble mitt epistemologiske fokus endret. Jeg ble opptatt av teoretikere som forstår språket som virkelighetskonstituerende og mitt kunnskapsmål ble endret. Jeg søker ikke lenger kunnskap om publikums erfaringer og opplevelse med publikumsmottaket som rom, men hvordan dette rommet, forstått som en materialisert diskurs, bidrar til å iscenesette handlinger og posisjoner.

Jeg legger til grunn en vid forståelse av tekstbegrepet i denne oppgaven. Det betyr at jeg leser arkitektur, objekter og handlinger som tekst på lik linje med dokumenttekst. Siden språk forstås som noe som legger seg mellom mennesket og verden, finnes ikke noe uavhengig eller utenfor teksten (Neumann 2003:22-23). En slik utvidet forståelse av tekstbegrepet finner vi blant annet i sosialsemiotikken (ibid.). Dersom menneskelige frembringelser som arkitektur, billedkunst og musikk leses som tekst, må de også kunne stå i dialogiske relasjoner til hverandre, og må dermed kunne ses som en del av en diskurs. Det betyr at alle mulige former for representasjoner kan inngå i diskursene. Hvilke representasjoner som er relevante kan i utgangspunktet være åpent. Diskursanalyse kan derfor relateres til alt som kan representere diskurser, også materie.

Spørsmålene jeg søker svar på i dette masterprosjektet peker i retning av en diskursiv tilnærming. Med en diskursiv tilnærming vil jeg studere samspillet mellom arkitektur og mennesker ved hjelp av et analytisk blikk. Gjennom et diskursivt blikk søker jeg kunnskap om de begrensninger, disiplineringer, reguleringer og muligheter som konstitueres gjennom arkitekturen. Dette gjør jeg ved å forstå dokumenter, arkitektur, objekter og handlinger som utsagn eller begivenheter på samme nivå. Det er arkitekturens betydning for publikums handlingsrom og posisjoner i et publikumsmottak i Nav jeg retter fokus mot. Det vil si de praksiser som muliggjøres og posisjoner som gjøres tilgjengelige når arkitektur og mennesker inngår i et samspill.

Oppgavens problemstilling er:

Hvilken agens har publikumsmottakene i Nav?

Hvilke handlinger muliggjøres eller umuliggjøres i dette rommet?

Hvilke posisjoner gjøres tilgjengelige i dette rommet?

Jeg har valgt å formulere problemstillingen som tre spørsmål. Det har jeg gjort fordi jeg ønsker å tydeliggjøre de ulike dimensjonene i samspillet mellom arkitektur⁴ og mennesker. Arkitektur har en intensjonell side. Det innebærer at arkitektur har en form for dannelsesfunksjon. Hvordan et rom er tenkt brukt, nedfelles i materialiteten. At det intensjonelle ligger nedfelt i materialiteten, betyr ikke at bruken av et rom er fastlagt. Et rom kan iscenesette andre handlingspraksiser enn det som på forhånd er tenkt inn, og mennesker kan ta rom i bruk på nye og ikke intenderte måter. Handlingsrommet blir synlig først når et rom tas i bruk, og det er gjennom handlingsrommet at posisjoner tildeles og tiltres.

1.3 Oppgavens relevans for sosialt arbeid

Arkitektur påvirker oss både fysisk og psykisk. Det kan være vanskelig å trekke opp et skille mellom arkitekturs fysiske og psykiske vikelighet fordi det foregår en gjensidig vekselvirkning mellom disse to (Thiis-Evensen 1998:5). Arkitekturs visuelle side kan få konsekvenser for hvordan vi fysisk handler i rommet. Det betyr at det kan ligge informasjon i det visuelle som gjenkjennes som et handlingsrom. Samtidig kan arkitekturen trekke opp rammer for handling gjennom sin fysiske materialitet. Arkitekturen kan både visuelt og fysisk iscenesette og avskjære handlinger. Publikumsrettene i Nav er den arenaen hvor Nav møter sitt publikum. Siden publikumsrettene er tenkt inn som et rom hvor alle skal tas i mot uavhengig av situasjon eller konstitusjon, mener jeg det kan det være relevant for sosialt arbeid, som et fagfelt i Nav, å få kunnskap om hvem det er mulig å være i disse nye rommene.

1.4 Relevant forskning

Jeg valgt å presentere fire studier som jeg på ulike måter finner relevant for mitt prosjekt. Forskningen anses som relevant enten fordi den belyser samspillet mellom materialitet og mennesker, eller fordi forskningen har fungert som inspirasjon. Etter hver presentasjon gir jeg en kort kommentar som viser koblingen til dette prosjektet.

⁴ Med arkitektur mener jeg den fysiske utformingen av rommet (tak, vegger, dører etc.) og materielle elementer (stoler, skranke, teknologi, plakater etc.). Senere i oppgaven vil materialitet benyttes som en felles betegnelse.

1.4.1 Karl Johan som sosialt rom

Kari Telste (2005) har i sin artikkel *Verdens skjønneste gate – verdens vakreste piker*, sett på samspillet mellom fysisk utforming og daglig bruk av promenadegaten Karl Johan i Kristiania. Telste mener at Karl Johans gate ble gitt betydning i samspillet mellom fysisk utforming og hverdagslig bruk. Hun konkluderer med at Karl Johan som et fysisk og sosialt rom ikke var fastlagt og definert en gang for alle, men omstridt, motsetningsfylt og sammensatt. I likhet med Telste vil jeg i mitt prosjekt se på samspillet mellom de arkitektoniske intensjonene og bruken av det arkitektoniske.

1.4.2 Oslo i flere lag

I boken *Arkitektur og sosiologi i Oslo* foretar Dag Østerberg (1998) en sosio-materiell fortolkning av Oslo som by. En sosio-materiell tilnærming tar utgangspunkt i at menneskelivet som en materiell tilværelse foregår i materielle omgivelser. Det er disse omgivelsene som utgjør det sosio-materielle handlingsfeltet, hvor materien henvender seg til menneskene, som svarer tilbake gjennom sin atferd. Østerberg mener at Oslo som by ikke finnes, men at Oslo eksisterer som en sosio-materiell fortetning. I denne masteroppgaven ser jeg på samspillet mellom arkitektur (materialitet) og mennesker, og samspillet mellom mennesker med materialiteten som ramme for det sosiale.

1.4.3 Barn og skolens fysiske ramme

Boken *Samspill mellom barn og skolens fysiske ramme* er skrevet av Gitz-Johansen, Kampmann og Kirkeby (2001). Målet med studien har vært å fange inn og utforske noen av sammenhengene mellom skolens fysiske rom og den undervisning og det dagligliv som foregår i, og i samspill med, disse fysiske rammene. En av konklusjonene i denne studien er at barn og skolens fysiske rammer inngår i et komplekst samspill. Analysen er delt inn i fem analytiske rom ”som en orienteringshjelp i et uhyre komplekst landskap”. Med inspirasjon fra denne studien har jeg valgt å dele publikumsmottaket inn i tre analytiske rom.

1.4.4 Arbeid og plikt

Heidi Moen Gjersøe (2009) viser i sin masteroppgave *Den spesielle utfordringen*, hvordan langtidsmottakere av sosialhjelp konstitueres i kvalifiseringsprogrammet. Hun mener at hvordan langtidsmottakere av sosialhjelp konstitueres i kvalifiseringsprogrammet, kan leses inn i en større samfunnsmessig kontekst, hvor blant annet arbeidslinjen siden 1990-tallet har stått for en økt individualisering og en sterk vektlegging av plikter og aktivitet. I min oppgave

vil jeg se om arbeidslinjen og denne sterke vektleggingen av aktivitet kommer til uttrykk i det arkitektoniske (materielle).

1.5 Oppgavens struktur

I det neste kapitlet trekker jeg opp det vitenskapsteoretiske ståstedet for denne oppgaven. I dette kapitlet introduserer jeg i tillegg en teoretisk ramme for analysen. Deretter redegjør jeg for metode, og presenterer et utdrag av dokumenttekst. I slutten av dette kapitlet beskriver jeg kort publikumsmottaket hvor feltarbeidet har vært gjennomført. Det er lagt inn noen bilder i denne beskrivelsen. Deretter følger analysen som er delt inn i fire underkapitler: Et nytt språk, Rommets regler, Rommets sosiabilitet og Rommets utelukkelse.

2. VITENSKAPSTEORETISK STÅSTED OG TEORETISKE RAMMER

2.1 Sosialkonstruksjonismen

Dette masterprosjektet hviler på et sosialkonstruksjonistisk grunnlag. Sosialkonstruksjonismen er en fellebetegnelse for en rekke nyere teorier om kultur og samfunn, hvor diskursanalyse kun er en blant flere tilganger som mange sosialkonstruksjonister anvender (Winter og Phillips 1999:13). Mange benytter tilganger som har de samme karakteristika som diskursanalyse, uten selv å definere det som nettopp det. Siden sosialkonstruksjonistiske tilganger er mangfoldige og forskjellige, kan det være vanskelig å gi en karakteristikk som dekker alle tilgangene (ibid.). Likevel bygger de på noen generelle filosofiske antagelser som ligger til grunn for de fleste diskursanalytiske tilganger.

2.1.1 Fire filosofiske premisser

Vivian Burr (Burr 1995:3-5) har tegnet opp fire premisser som binder dette feltet sammen. For det første har man en kritisk innstilling overfor selvfølgelig viten. Med det mener hun at vår viten om verden ikke umiddelbart kan tas for objektiv sannhet. Virkeligheten skapes gjennom våre kategorier, og vår viten om verden er kun et produkt av våre måter å kategorisere verden på. For det andre legger man til grunn en historisk og kulturell spesifisitet. Siden vi alle er historiske og kulturelle vesener, mener hun at vår viten om verden alltid vil være kulturelt og historisk innleiret. Det påvirker vår måte å forstå og representere verden på. For de tredje er det en sammenheng mellom viten og sosiale prosesser. Burr mener at vår måte å forstå verden på skapes og opprettholdes gjennom sosiale prosesser og i interaksjon med andre mennesker. I slike sosiale felt bygger vi opp felles sannheter og kjemper om hva som er sant og falskt. Den siste av de filosofiske antagelsene handler om sammenhengen mellom viten og sosial samhandling. I bestemte verdensbilder blir noen former for handlinger naturlige, mens andre er utenkelige. Ulike verdensbilder fører til forskjellig sosiale handlinger. Den sosiale konstruksjonen av viten og sannhet får dermed konkrete konsekvenser for sosiale handlinger.

Sosialkonstruksjonismen har blitt kritisert for å innta en posisjon hvor konsekvensen er at alt flyter, og at all tvang og regelmessighet i det sosiale er oppløst (Jørgensen og Phillips 1999:14). De fleste sosialkonstruksjonister oppfatter imidlertid det sosiale felt som meget reglebundet og regulerende. Selv om sosialkonstruksjonister forstår viten og identiteter som kontingente, er de likevel av den oppfatning at de i konkrete situasjoner er mer eller mindre

fastlåste. Hvilke identiteter eller posisjoner det er mulig å innta, eller hvilke utsagn som aksepteres som meningsfulle i konkrete situasjoner, er relativt begrenset (ibid.).

2.2 Diskursens materialitet

2.2.1 Foucaults subjektkritikk

Michel Foucault (1926-1984) var en fransk filosof og idehistoriker. Han stilte seg kritisk til hvordan historisk forskning har lagt en bestemt subjekt filosofi til grunn for sine fremstillinger (Schaanning 1997:147). Foucault har blant annet forsøkt å problematisere historieskrivning som forutsetter det transcendentale subjektet. For å forstå hva dette innebærer må vi gå til denne filosofiens objektkonstitusjon, det vil si hvordan denne filosofien mener at objekter dannes. Ut fra en transcendental filosofi forstås objekter som for eksempel galskap, sykdom eller seksualitet som noe som konstitueres i et vekselspill mellom det erkjennende subjekt på den ene siden, og verden ”der ute” på den andre (ibid.:154). Konstitusjon av objekter hviler da ikke på erfaringsbevis, men på fornuft eller det som på forhånd er gitt. Ut fra en transcendental filosofi tillegges subjektet en oversanslighet som overskrider erfaringens grenser. Det er denne filosofien Foucault stiller seg kritisk til. Kritikken retter seg ikke mot forestillingen om at det skulle finnes et subjekt, men hvordan subjektforestillinger kan ha bestemte effekter.

2.2.2 Objektkonstitusjon

Foucault mener at strukturer i den menneskelige væremåte ikke danner fundament og basis for å forstå hvordan objekter dannes (Schaanning 1997:155). Istedenfor å ta utgangspunkt i det transcendentale subjekt, ønsker Foucault å analysere hvordan objekter konstitueres gjennom historisk oppståtte strategier, praksiser og institusjoner. Med dette mener Foucault at galskap, sykdom og seksualitet ikke bare kan beskrives ut fra det erkjennende subjektets erfaringsbakgrunn, forforståelse eller meningshorisont, men at objektkonstitusjonen skapes gjennom diskursive praksiser ulike steder i samfunnet (ibid.). Foucault ønsker å vise at ulike praksisformer henger sammen på helt spesifikke måter og inngår i et helt system av forhold. Disse systemene må beskrives ut fra hvordan ulike utsagn, teknikker, tekster, og praksiser griper inn i hverandre og understøtter hverandre (Schaanning 1997:155-156). Språket er ikke noe som avspeiler virkeligheten, men forstås som en handling på linje med andre handlinger. Språket inngår i et horisontalt nettverk av andre utsagn, hjelpemidler, praksiser og

institusjoner, mener Foucault. Denne forståelsen påvirker analysen av diskurser. Foucault mener at det skulle være mulig å brette ut et beskrivbart analysefelt uten å gå veien om subjektet (ibid.). I stedet for å gå ”innover” i subjektets transcendentale betingelser, vil Foucault gå ”utover” og analysere diskurser og praksiser i deres konkrete utforminger og funksjoner. Dette kan gjøres gjennom å analysere praksisformer og sosiale handlinger som inngår i et nettverk av andre eksisterende utsagn, hjelpemidler, praksiser og institusjoner (Schaanning 1997:156).

2.2.3 Språket som handling

Foucault forstår språket som handling (Schaanning 1997:184.185). Med dette mener Foucault at språket inngår i et horisontalt felt hvor talen forstås som en handling likestilt med andre handlinger (verbale eller fysiske). Foucault skiller dermed ikke mellom språklige handlinger eller andre former for handling. Språket er ikke istedet for noe annet, en representasjon av subjektets indre livsverden, men en selvstendig handling eller begivenhet. Ved å forstå språket som handling eller begivenhet eksisterer det ingen forskjell mellom språket og virkeligheten. Språket er således ikke bare noe som avspeiler virkeligheten, men er virkelighet. Foucault forneker ikke at utsagn uttales av subjekter med bestemte intensjoner eller at utsagn kan beskrive objekter og saksforhold (Schaanning 1996:67). Han mener imidlertid at utsagn er noe mer enn alt dette. Utsagn er noe mer enn uttrykk, ytringer eller representasjoner. Det er dette *mer* Foucault er opptatt av å fange inn når han i sitt diskursbegrep snakker om diskursens materialitet (ibid.).

2.2.4 Utsagnets omgivelser

Diskurser iscenesetter et omkringliggende felt av eksisterende utsagn, hjelpemidler, praksiser og institusjoner mener Foucault (Schaanning 1996:63-64). Det diskursive ved dem er ikke at de er bærere av meningsinnhold som representerer subjektets oppfatninger eller verden der ute, men at de er uløselig knyttet til bestemte former for hjelpemidler, praksiser og institusjoner. Diskursen er tung og treg ved at ethvert utsagn trekker med seg et helt nett av utsagn, hjelpemidler, praksiser og institusjoner. Det er dette som utgjør diskursens materialitet ifølge Foucault;

Samtidig med at utsagnet dukker opp i sin materialitet, framtrer det med en status, trer det inn i nettverk, plasserer det seg i bruksfelter, byr det seg fram for mulige overføringer og endringer, integrerer det seg i operasjoner og strategier hvor dets identitet opprettholdes eller forsvinner. Utsagnet sirkulerer, brukes, unndrar seg,

hindrer eller tillater et begjær å tilfredsstilles; det er føyelig eller opprørsk overfor interesser, trer inn i krangelens orden, blir objekt for tilegnelse eller rivalisering. (Foucault (1969:138) i Schaanning 1997:194/195)

Foucault mener at det ikke nok å studere språket alene (lingvistikk), men at en analyse må omfatte hele det nettverk av andre utsagn, hjelpemidler, praksiser og institusjoner som utsagnet setter i scene (Schaanning 1996:63). Med dette mener Foucault at et utsagn opptrer alltid i et felt som allerede er fullt av andre eksisterende utsagn. Når et utsagn utsies trekker det med seg, eller settes i forbindelse med, et sett av allerede eksisterende utsagn, hjelpemidler, praksiser og institusjoner. Derfor må en analyse omfatte hele det horisontale nettet som et utsagn trekker med seg. Det er det utsagnet setter i scene eller trekker med seg som bestemmer hva som er gyldig (ibid.:64). Dette utgjør utsagnets omgivelser.

2.2.5 Utsagnets relasjon

Utsagn kan ikke betraktes som isolerbare atomer mener Foucault, men må ses i forhold til noe annet enn utsagnet selv (Schaanning 1996:63). Det *andre* som utsagn står i forhold til er andre utsagn, hjelpemidler, praksiser og institusjoner. Utsagnet ”det forekommer misbruk av uføretrygden” må for eksempel ses i sammenheng med alt det andre som dette utsagnet settes i relasjon til. Utsagnet befinner seg på områder hvor det finnes andre utsagn om misbruk av uføretrygden (politikken, helsevesen, arbeidslivet). Utsagnet forholder seg til hjelpemidler som lover, regler og kontroll knyttet til misbruk av uføretrygd. Utsagnet står i relasjon til rekke praksiser hvor helsen vurderes på nytt eller hvor vedtak blir omgjort. Utsagnet er således knyttet til ulike institusjoner (Nav, helsevesen, rettsvesen, sykehus, fengselsvesen). Når et utsagn utsies, iscenesettes et miljø eller et omkringliggende felt forstått som diskursens materialitet.

2.2.6 Mulighetsfelt

Diskurser dukker ikke bare opp i et ”åpent logisk rom”, men foregår i et felt som allerede er regulert (Schaanning 1996:63). Foucault omtaler dette feltet som et mulighetsfelt. Et mulighetsfelt utgjøres av det som allerede finnes eller det som allerede er sagt. Foucault mener at dette mulighetsfeltet har bestemte lover og at eksisterende utsagn, hjelpemidler, praksiser og institusjoner følger bestemte regler. Man kan ikke si hva som helst til hvem som helst, eller på hvilken som helst måte. Det finnes ulike mekanismer i samfunnet som betinger og regulerer diskursen. Disse mekanismene omtaler Foucault som utelukkelsesprosedyrer (Foucault [1971] 1999:9).

Dette vitenskapsteoretiske ståstedet danner en ramme rundt, og et utgangspunkt for denne masteroppgaven. Det betyr at jeg forstår arkitektur, objekter og handlinger som utsagn eller begivenheter på samme nivå, og at disse utsagnene iscenesetter andre utsagn (sosiale praksiser).

2.3 Teoretiske rammer

2.3.1 Utelukkelsesprosedyrer

Foucault ([1971]1999:9) mener at diskursproduksjonen i et samfunn kontrolleres gjennom en rekke prosedyrer. Prosedyrene har som formål å begrense og regulere diskurser. Foucault omtaler slike prosedyrer som utelukkelsesprosedyrer. Prosedyrene har til hensikt å kontrollere diskurser gjennom betingelser for iscenesettelse samt regler for individene som fører dem. Disse prosedyrer virker på en slik måte at ikke alle har tilgang til alle diskurser. Den kanskje mest innlysende og kjente av utelukkelsesprinsippet er forbudet (ibid.). Det handler om at ikke alle kan si alt, og at hvem som helst ikke kan snakke om hva som helst hvor som helst. En annen utelukkelse handler om motsetningsforholdet mellom fornuft og galskap. Mens noen diskurser får sirkulere fritt, forkastes andre. Foucault mener at den gales tale verken har blitt vurdert som sann eller betydningsfull, og dermed har blitt stengt ute (Foucault [1971]1999:10). Det er gjennom den gales ytringer at galskap blir gjenkjent, og som utgjør det sted hvor oppdelingen blir utøvet (ibid.).

Foucault mener at noen av utelukkelsesprosedyrene fungerer som uttynningsprinsipper for diskursen fordi diskurser klassifiseres, organiseres og fordeles. Det eksisterer dermed en nivåforskjell diskursene imellom (Foucault [1971]1999:17). Mens noen fortellinger fremheves som betydningsfulle og dermed får gjentas, er det andre som utviskes. Det dreier seg om uttynning av det talende subjekt. Utveksling og kommunikasjon utspiller seg dermed innenfor komplekse restriksjonssystemer. En av de mest overflatiske og synlige formene for slike restriksjonssystemer er ritualet (ibid.:22-23). Ritualet definerer hvilke kvalifikasjoner den talende må ha, hvilken atferd og bevegelser som er akseptable, under hvilke omstendigheter et utsagn kan utsies, og hele det sett av tegn som diskursen må ledsages av (Foucault [1971]1999:22-23).

Den som tar ordet posisjonerer seg i et felt og formulerer utsagn som iscenesetter et spill. Det å ta ordet handler om å posisjonere seg i et maktfelt hvor dette spillet utfolder seg. Den som taler gjør seg sårbar fordi det finnes utsagn som anses som uakseptable. Den diskursive kontrollen omfatter ikke bare utsagnet, men rammer også det talende subjektet. I dette spillet er det noe som kan sies og noe som ikke kan sies. Den som taler påvirkes av de utsagn som allerede er uttalt og de utsagn som forventes å bli uttalt. Diskursens makt virker på den som taler og forfører den som taler (Schaanning 1997, Foucault [1971]1999).

Foucault i analysen

Et publikumsmottak kan trolig ikke utformes på en hvilken som helst måte. Mens noen arkitektoniske grep er akseptable, er andre antageligvis helt utelukket. Det finnes dermed noen måter å utforme publikumsmottaket på som anses som fornuftig, mens andre måter anses som ufornuftig. På samme måte er det trolig noen måter å ta et slikt rom i bruk på som anses som fornuftige, mens andre anses som ufornuftige. Det betyr at både materialitet og handlinger kan forstås som diskursive begivenheter som reguleres og ledsages av de samme diskursive prosedyrene som språket. Med et slikt utgangspunkt lar jeg Foucaults utelukkelsesprosedyrer komme til anvendelse når jeg analyserer samspillet mellom mennesker og materialitet i publikumsmottaket i Nav.

2.3.2 Mennesker og materialitet

Den franske sosiologen Bruno Latour (1992:227) mener at det å studere mennesket alene ikke gir tilstrekkelig kunnskap til å forstå menneskelig handling. Det vil alltid være noe som mangler så lenge man ikke tilfører studiet av menneskelig handling en annen dimensjon. Denne dimensjonen omtaler Latour som: *the missing masses*. The missing masses innbefatter alle former for materialitet⁵: teknologi, skilter, maskiner, objekter, tekst og lignende. Latour mener denne dimensjonen er viktig fordi den på mange måter bidrar til å gjøre opp menneskets moral (ibid.). For å vise hva han mener bruker Latour et eksempel fra sin egen hverdag når han skal forklare hvordan materialitet og mennesker inngår i et samspill. Når Latour setter seg inn i bilen for å kjøre, kommer det opp en beskjed: FEST SETEBELTET! Denne beskjeden etterfølges av en alarmliknende lyd. Han står overfor to valg. Han kan eten velge å kjøre av gårde med lys og lyd (for det stopper jo etter hvert), eller han kan velge å ta

⁵ Latour bruker betegnelsen artefakter. Jeg har tillat meg til å gjøre en oversettelse, og benytter isteden betegnelsen materialitet. Med materialitet forstår jeg alle former for materie produsert av mennesker, og som på en eller annen måte inngår i et samspill med mennesker.

på bilbeltet (det stopper umiddelbart). Latour kjenner lovens påbud, at det ikke er lov å kjøre bil uten bilbelte. Han ønsker imidlertid å bryte loven ved å kjøre uten bilbelte. Til slutt velger han likevel å ta det på for å bli kvitt lys og lyd. Han spør: hvor ligger moralen i handlingen? I meg som individ eller i teknologien? Når studier av menneskelig handling utelukker den materielle dimensjonen, forblir det utydelig hvorfor vi handler slik vi gjør. Latour forstår materialitet (teknologi) som en aktør i samspill med mennesker, som derfor bør ha en sentral plass i studiet av menneskelig handling.

Humans eller nonhumans

Latour (199:229-234) skiller mellom to måter å håndheve regler på. Regler kan enten delegeres til humans (individet) eller til nonhumans (omgivelsene). Hvem som får ansvar for å håndheve regler, handler i mange tilfeller om tillitt. Skal regler helt og fullt delegeres til individet, må det eksistere en viss tillitt til at reglene blir overholdt uten støtte i omgivelsene. En regel som delegeres til individet er internalisert hvis den både er innarbeidet og det utøves til tilstrekkelig selvdisciplin til at reglen blir overholdt. Ansvar for å iverksette en regel kan befinne seg et sted mellom humans og nonhumans. Et eksempel på en slik mellomform er skilting. Skilting legges ut i omgivelsene som veiledning eller anvisning som både informerer om at det finnes en regel, og hva regelen går ut på. Dette er i seg selv ikke tilstrekkelig for at regelen blir overholdt. Regelen blir iverksatt først når individet disiplinerer seg til å handle i samsvar med skiltingen. Regler som er delegert til individet, men som ikke overholdes, kan flyttes over i omgivelsene. Fartsdumper i veibanen er et eksempel på en slik overføring. Individet kjenner (forhåpentligvis) til at det skal bremses ned før et fotgjengerfelt (regelen). Når denne regelen ikke overholdes av individet (kanskje bare noen få), flyttes ansvaret for håndhevelsen fra individet og over til omgivelsene. Det har dermed foregått en overføring fra humans til nonhumans.

Inskripsjon og deskripsjon

Latour (1992:236) sammenlikner maskiner med tekst. Han mener at alle former for materialitet kan tillegges en tekstlig side. Denne tekstlige siden inneholder to sentrale elementer. For det første inneholder materialiteten en inskripsjon (inscription). Det vil si teksten som legges inn i materialiteten fra ingeniøren eller designerens side. Et stakittgjerde har en annens inskripsjon enn et piggrådgerde. I inskripsjonen (designet) ligger det på mange måter nedfelt hvem materialiteten er tuftet på eller er ment å skulle inngå i et samspill med. Hvem som er tenkt inn i dette samspillet omtaler Latour (1992:237) som en

forhåndsdefinert eller intendert bruker (prescribed user). En slik forhåndsdefinert bruker kan sammenlignes med sosiologiens rolle-forventning (role-expectation), bortsett fra at forventningene ligger innleiret eller innkodet i materialiteten og ikke i andre mennesker (ibid.:256). Den andre tekstlige siden ved materialiteten trer frem når mennesker og materialitet møtes. I dette møtet skjer det en analyse eller en fortolkning av materialiteten (description). Det trenger imidlertid ikke å oppstå koherens mellom materialitetens inskripsjon og menneskenes beskrivelse. Det kan oppstå et misforhold mellom intendert og faktisk bruker, enten ved at inskripsjonen feiltolkes, kanskje fordi den ikke er tydelig nok, eller at individet velger å ta materialiteten i bruk på andre og ikke tiltenkte måter (Latour 1992:237). Mennesker går på rødt lys selv om de gjør en riktig fortolkning av trafikklyset. Denne type brudd muliggjøres ved at reglene, som trafikklyset representerer, kun delvis er lagt ut i omgivelsene. Det vil si at trafikkanten må iverksette sin del av reglen. Ansvaret for å iverksette regelen er fordelt mellom humans og nonhumans.

Latour i analysen

I publikumsmottaket i Nav finnes det trolig en rekke regler. Regler for hvordan rommet skal tas i bruk. Det vil si hva publikum kan og ikke kan gjøre når de oppholder seg i publikumsmottaket. Jeg vil anvende Latours sitt begrepsapparat for å få tilgang til publikumsmottakets regler. Jeg har valgt å fokusere på regler som har blitt synlig gjennom observasjon. Det betyr at jeg avgrenser meg til regler som enten er lagt ut i publikumsmottakets fysiske omgivelser eller som kommer til syne gjennom publikums handlinger. Hensikten med en slik avgrensning er å fokusere på regler som retter seg mot publikum, og som de får kjennskap til når de kommer inn i publikumsmottaket eller når de tar rommet i bruk. Jeg anvender en vid definisjon av regelbegrepet i denne oppgaven. Regelbegrepet er avgrenset til å handle om forholdet mellom mennesker og materialitet, eller til situasjoner hvor materialiteten har en betydning i samspillet mellom mennesker og mennesker.

2.3.3 Samhandlingsorden

Erving Goffman omtales som en hverdagslivssosiolog (Jacobsen og Kristiansen 2002:62). Det henger sammen med at han studerer det liv vi lever hver dag, ikke fest eller høytider. Det hverdagsliv som Goffman studerer består av situasjoner, møter mellom mennesker eller episoder av samvær. Disse møtene oppstår når mennesker støter på hverandre, er i hverandres

selskap og gjensidig overvåker hverandre eller påvirker hverandre (ibid.:63). Goffman har studert samhandlingens etikette. Boken *Behaviour in Public Places* (1963) handler om hvordan hverdagslivet reguleres på offentlige steder. Han mener at selv i situasjoner hvor vi ikke kommuniserer verbalt, er vi likevel engasjert i en form for kommunikasjon. Innholdet og betydningen i kommunikasjonen konstitueres ikke kun av språket, men også gjennom vår fysiske fremtoning og kroppslige atferd (Jacobsen og Kristiansen 2002:65). Goffmans analyseenhet er det sosiale møtet som oppstår når mennesker samhandler ansikt til ansikt. Den helt sentrale oppgaven i slike møter er å uttrykke og fastholde en definisjon av situasjonen. Goffman mener at vi gjennom handling og gestikulering fremsetter forslag til hvordan en situasjon skal defineres, hvordan andre skal oppfatte oss, og derigjennom behandle oss (Kristiansen 2005:199). Normalt vil det være en viss samklang i definisjon av situasjonen mellom de som møtes. Det handler om å opprettholde en felles definisjon av situasjonen som sikrer at de tilstedeværende vet hvilke normer som gjelder, og dermed hvordan de bør oppføre seg. I slike møter opprettholdes en samhandlingsorden hvor selvet står i sentrum. For Goffman er ikke selvet et spørsmål om individets indre opplevelse, men et høyst sosialt situert og foranderlig produkt (ibid.).

Samhandlingsritualer

Goffmans samhandlingsritualer kan forstås som en form for regler eller koder for hverdagslivet. De kommer til uttrykk gjennom små og tilsynelatende ubetydelige ærbødigheter som vi til daglig viser hverandre (Goffman 1967:47). Goffmans forståelse av samhandlingsritualer bygger på Durkheims idé om sjelens hellighet. Durkheims religionssosiologiske teori danner byggesten for Goffmans perspektiv på sosial samhandling. I denne sosiale samhandlingen betoner den rituelle omsorg og respekt vi utviser for hverandre som ”hellige objekter” (Kristiansen 2005:19). Goffman mener at moderne individers ansikter har en form for hellig karakter som må beskyttes, bekreftes og vedlikeholdes. Det gjøres gjennom å etterleve noen tilsynelatende utbetydelige samhandlingsritualer. Med ritualbegrepet signaliserer Goffman at mange av hverdagslivets samhandlinger er symbolske handlinger. Ved å behandle hverandre med respekt og verdighet beskytter vi hverandre og den sosiale virkelighet. De ritualer som Goffman interesserer seg for er ikke eksplisitte og italesatte påbud eller forbud, men kan forstås som ureflekterte måter mennesker behandler hverandre på. Samhandlingsritualene handler i stor grad om å utvise respekt for den andre. Det sikrer individet beskyttelse, samtidig som de bidrar til å regulere måten vi kommer i kontakt med hverandre på (Kristiansen 2005:210).

Goffman i analysen

Publikumsmottaket i Nav er et rom hvor fremmede mennesker møtes. I en slik kontekst eksisterer det trolig normer for samhandling. Hvilke samhandlingsnormer eller rituelle praksiser som trer i kraft inne i publikumsmottaket, påvirkes trolig av mange faktorer. Blant annet hvilken type rom dette er, de forvaltningsmessige oppgavene som løses i dette rommet og publikums egen rolle i denne konteksten. Jeg har valgt å anvende noen av Goffmans teorier om samhandling og rituell praksis for å få tilgang til det sosiale i publikumsmottaket i Nav. Jeg fokuserer på samhandling og rituell praksis, men med materialiteten som ramme for det sosiale. Det innebærer at materialiteten tillegges en betydning når det sosiale utspiller seg.

2.3.4 Foucault, Latour og Goffman – et felles ståsted

Foucault, Latour og Goffman mener at menneskelig handling styres og reguleres gjennom en rekke prosedyrer, regler og ritualer. Prosedyrer, regler og ritualer kan alle forstås som diskursive praksiser. Et viktig utgangspunkt er imidlertid at prosedyrer, regler og ritualer skapes, formes og endres uavhengig av hva mennesker erfarer, opplever eller mener om dem. Det bringer oss over på disse tre teoretikernes epistemologiske ståsted. Slik jeg leser Foucault, Latour og Goffman, har de en felles forståelse av hvordan objekter konstitueres. Objekter konstitueres ikke gjennom subjektets erkjennelse, men gjennom språklig praksis. Dette synet, stemmer godt overens med dette masterprosjektets metodiske innfallsvinkel. Utgangspunktet for kunnskap bygger ikke på subjektets erkjennelse, men på fremtredelsesformer. Det vil si hvordan arkitektur, objekter og handlinger, forstått som diskursive praksiser, fremtrer gjennom observasjon.

2.3.5 Regler, ritualer eller utelukkelse

Det kan være vanskelig å trekke opp et distinkt skille mellom regler, ritualer og utelukkelse. I mange sammenhenger er det uklart skille mellom regler og ritualer. Dessuten representerer alle regler og ritualer en eller annen form for utelukkelse. Goffman (1967) hevder at han beskjefter seg med atferdsregler, og at disse kan forstås som en guide til handling. Reglene anbefales og etterleves ikke fordi de er behagelig, billige eller effektive, men fordi de fremstår som passende eller rettferdig. Han mener at når ritualer løsrives fra deres religiøse tilknytning (i tradisjonell forstand), trer de frem i form av regler for hverdagslivet (ibid.). En regel har til hensikt å fremkalle en spesifikk atferd eller en bestemt handling, og kanskje avverge andre. I dette ligger det implisitt at noen handlinger foretrekkes fremfor andre. Ritualene kan forstås

som en form for innarbeidet sosial praksis som stenger andre praksiser ute. Ritualer bidrar til å trekke opp et slags handlingsdirektiv for sosial omgang. I møte med mellom mennesker er det en rekke handlinger og sosiale praksiser som anses som utelukket eller uakseptable, mens andre er akseptable. På samme måte som utelukkelse befinner regler og ritualer seg alltid i et motsetningsforhold til noe. Det vil si mellom ønskede og uønskede handlinger, eller mellom aksepterte og ikke aksepterte diskursive praksiser.

I analysen har jeg valgt å skille mellom regler, ritualer og utelukkelse ved å dele analysen inn i tre analytiske rom. Det betyr ikke at jeg forstår regler, ritualer og utelukkelse som gjensidig utelukkende kategorier. Inndelingen er mer et analytisk grep.

2.3.6 Subjektsposisjoner

Det er Foucault som leverer utgangspunktet for diskursanalysens subjektsforståelse. Subjektet skapes i diskurser. (Jørgensen og Phillips 1999:24). Det innebærer at subjektet ikke ses på som en autonom og suveren enhet. Gjennom diskurser interPELLERES eller ”stilles” subjektet inn i bestemte posisjoner (ibid.:53). En mor som responderer når et barn sier ”mor”, har blitt interPELLERT med en bestemt identitet – som mor. Det er knyttet til forventninger til alle slike posisjoner. Når et subjekt interPELLERES i en subjektsposisjon, eksisterer det forventninger om atferd knyttet til identiteten. De diskursivt skapte posisjoner iscenesetter dermed noen rammer for subjektets handlingsmuligheter. Det innebærer blant annet at subjektets handlingsrom ikke nødvendigvis er så fritt. Dersom motstridende diskurser forsøker å organisere det samme sosiale rom, blir subjektet interPELLERT i flere posisjoner på en gang (Jørgensen og Phillips 1999:53-54). Det betyr at subjektet kan være posisjonert av motstridende diskurser. Siden diskursene alltid er kontingente tilbys subjektet sjelden en entydig subjektsposisjon (ibid.).

Hvilke posisjoner publikum tilbys eller stilles inn i når de tar publikumsmottaket i bruk, er sentralt i hele analysen. Hvem publikum kan være og hva de kan gjøre i publikumsmottaket synliggjøres gjennom ulike former for diskursive praksiser. Det er særlig i den siste delen av analysen jeg forsøker å peke på noen mer overordnede mulige og umulige subjektsposisjoner.

3. METODE, TEKST OG BESKRIVELSE AV ROMMET

3.1 Feltarbeid

I dette masterprosjektet har jeg samlet inn data gjennom åpen deltagende observasjon i et av Nav sine publikumsmottak. Feltarbeidet kom i gang etter samtykke fra Fylkesprosjektleder for Nav, Fylkesdirektør for Nav, kommunens administrative ledelse og den sentrale ledelsen ved det aktuelle Nav kontoret. Før oppstart av feltarbeidet ble det sendt meldeskjema til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). Siden jeg ikke hadde til hensikt å innhente sensitive personopplysninger, er ikke prosjektet underlagt melde- eller konsesjonsplikt.

3.1.1 Åpen deltagende observasjon

Jeg har brukt åpen deltagende observasjon som metode. Åpen betyr i denne sammenhengen at alle vet at de blir observert (Johannesen, Tufte og Kristoffersen 2007:125). Selv om publikumsmottaket er et offentlig rom hvor hvem som helst kan gå inn å gjøre observasjoner, ønsket jeg at både ledelse, ansatte og publikum skulle vite om feltarbeidet. Jeg innhentet derfor samtykke til å gjennomføre undersøkelsen. Deltagende innebærer at jeg deltar i det miljøet jeg observerer. I publikumsmottaket innebar deltagelse at jeg stilte meg åpen for at både ansatte og publikum kunne ta kontakt mens jeg var i feltet. For det første ønsket jeg kunnskap om rommets utforming. Dette er en type kunnskap som kan vanskelig å få tilgang til ved å lese om rommet eller gjennom andres beskrivelser av rommet. Det å være tilstede i et rom gir en form for kunnskap som heller ikke kan oppnås gjennom fotografier. For det andre ønsket jeg kunnskap om hvordan publikumsmottaket tas i bruk. Det vil si hvilke handlinger som utspiller seg når mennesker og materialitet møtes. Denne kunnskap som kanskje kunne vært innhentet gjennom beskrivelser av de som tar rommet i bruk. Med en slik tilnærming ville dette blitt et helt annet prosjekt. For meg fremsto åpen deltagende observasjon som den mest hensiktsmessige metoden for å få tilgang til samspillet mellom materialitet og mennesker i denne spesifikke konteksten. Med andre ord: jeg anså deltagende observasjon som den mest egnede metoden for å belyse dette prosjektets problemstilling.

3.1.2 Feltarbeid i egen kultur

I dette feltarbeidet oppholder jeg meg innenfor min egen kulturkrets (Wadel 1991:18-20). Betegnelsen ”egen kulturkrets” tilsier at jeg har noe til felles med, eller er kjent i, det feltet jeg studerer. Jeg oppholder meg ikke i en fremmed kultur, men en kultur hvor jeg kjenner språket og kategoriene. Det kan være en utfordring å oppdage det opplagte ved vår egen kultur fordi vi tar det for gitt. Jeg har derfor forsøkt å tilstrebe det Wadel (1991:79-81) omtaler som *naiv observasjon*. Teknikken går ut på å se bakenfor kategoriene ved å legge forhåndskunnskap til side. Det handler om å abstrahere seg fra kategoriene slik at det som beskues i større grad kan fremstå som noe ”rart”. Man forsøker å innta en utvendig posisjon hvor man kikker inn på en litt forunderlig verden. Gjennom denne teknikken åpnes det opp for observasjon utenfor kategoriene. Helt kategoriløs er det likevel ikke mulig å være. Jeg har erfaring med den kommunale sosialtjenesten. Samtidig er jeg ikke godt kjent med dette nye. Jeg har dermed hatt en analytisk nærhet og distanse til det jeg har observert. Det kan ha hjulpet meg til å se på dette nye med et fremmed blikk, og legge merke til endringene. På denne måten kan det jeg har hatt med meg av kunnskap fra den kommunale sosialtjenesten, bidratt til å informere det jeg har sett i dette nye feltet.

3.1.3 Den praktiske gjennomføringen

I samråd med ledelsen ved Nav kontoret ble det hengt opp informasjon om feltarbeidet i publikumsmottaket (hovedinngang, ved vannautomat, ved selvbetjeningsløsninger og på oppslagstavlen). I informasjonsskrivet la jeg vekt på å gi kort informasjon om hensikten med feltarbeidet, og tidspunktet for gjennomføringen. Jeg åpnet opp for at publikum kunne ta kontakt med meg hvis de ønsket, men at jeg ikke ville kontakte dem. Det var det flere som henvendte seg til meg mens jeg oppholdt meg i feltet. De tok ikke kontakt på grunn av feltarbeidet, men fordi de hadde spørsmål om søknader, ventetid og køordning.

Feltarbeidet gikk over 10 virkedager. Dette kan synes som et kort tidsrom for en feltstudie. Jeg mener at lengden på feltarbeidet likevel kan være tilstrekkelig for å danne kunnskap om samspill mellom mennesker og materialitet i et (offentlig) rom hvor mennesker oppholder seg forholdsvis kort tid. Jeg avsluttet feltarbeidet når jeg begynte å gjenta meg selv i feltnotatene. Jeg tolket disse gjentakelsene som et tegn på at materialet begynte å bli mettet. Det betyr imidlertid ikke at mine notater gir et fullstendig bilde av publikumsmottaket eller de handlingene som utspant seg der. Et rom sender ut mange signaler. Det er ikke mulig å

observere alt. Jeg har trolig sett mer enn jeg har oppfattet, og jeg har kanskje oppfattet mer enn det jeg har husket å skrive ned. Når jeg har valgt å fokusere på noe, har jeg samtidig valgt bort noe annet. Min persepsjon kan aldri være umediert og det vil alltid ligge noen oversettelser der. Det vil si hva jeg velger å fokusere på og hvordan jeg forstår det jeg observerer, vil være preget av min forforståelse og er således subjektiv. Det er trolig mange måter å lese dette spesifikke publikumsmottaket på, og min måte er kun en av mange mulige.

Jeg bestemte meg for ikke å ta notater mens jeg var i feltet. Siden jeg fikk disponere et kontor i baklandet til publikumsmottaket, og hadde dermed anledning til å skrive ned mine observasjoner umiddelbart etter observasjonene, vurderte jeg dette som tilfredsstillende nærhet mellom observasjon og nedtegnelser. Siden publikumsmottaket er stort, valgte jeg å dele opp rommet i fem deler. Jeg tilbrakte to dager i hver av disse fem delene. Jeg bestemte meg på forhånd hvilken del jeg ville konsentrere meg om. Det gjorde at min oppmerksomhet ble avgrenset og forhåpentligvis mer fokusert. Mens jeg skrev feltnotater dukket det nesten alltid opp spørsmål til det jeg hadde observert. Dette var spørsmål som jeg tok med meg til dagen etter.

Etter noen dager hadde jeg skaffet meg et slags overblikk over rommet, og kunne i større grad innlemme det sosiale i mine observasjoner. Etter som tiden gikk ble jeg opptatt av detaljene i rommet. Hva sier tekstserien som ruller over monitorene? Hvilke søknadsskjemaer ligger fremme? Hvilke brosjyrer finnes? Hvilke ikoner er det på skrivebordet på selvbetjeningsløsningene? Jeg fikk det for meg at dette kunne være viktig informasjon. Jeg fikk dermed behov for å ta notater mens jeg oppholdt meg i feltet. Hvis jeg skulle bruke denne informasjonen ønsket jeg at den skulle være kvantitativt riktig eller kunne gjengis i sitatform, og ikke gjengivelser basert på min hukommelse. Den andre uken jeg observerte valgte jeg derfor å ta med en liten notisbok. Jeg forsøkte å skrive på en litt diskret måte. Det virket ikke som noen ga denne skrivingen noe oppmerksomhet.

3.1.4 Måten å være i rommet på

Det er ikke slik at jeg har gått rundt og aktiv oppsøkt situasjoner i publikumsmottaket som kunne være interessante. Jeg har stort sittet i ventesonen, arbeidssonen, stått eller sittet ved selvbetjeningsløsningene (pc løsninger ute i publikumsmottaket) eller sittet i lekekroken. Dette har jeg gjort for å unngå for mye oppmerksomhet mens jeg observerte. Dessuten var jeg

ikke komfortabel med å stå midt på gulvet eller gå frem og tilbake. Den åpne løsningen gjorde at jeg ble veldig synlig når jeg sto eller beveget meg rundt. Jeg erfarte at det var vanskeligere å se på andre når jeg selv ble sett. Samtidig bidro den åpne løsningen til at rommet var godt egnet til å gjøre observasjoner i. Jeg kunne sitt rolig på et sted og likevel observere det som foregikk et stykke unna. Siden det er samspillet mellom materialitet og mennesker som har stått i fokus, har jeg først og fremst lagt vekt på å beskrive rommet, tingene i rommet og handlingene i rommet. Jeg valgt å notere ned noen av samtalene jeg overhørte. Det gjorde jeg fordi jeg mente at de på ulike måter bidro til å illustrere samspillet mellom rommet og publikum.

3.1.5 Det jeg ikke har kunnskap om...

I dette feltarbeidet har jeg observert et rom og menneskene i dette rommet. Det betyr at jeg vet ikke noe om disse menneskenes følelser eller tanker mens de har oppholdt seg i rommet. Jeg vet heller ikke hvorfor de har oppsøkt rommet, om de får den hjelpen de trenger eller om de er fornøyd eller misfornøyd med Nav. Den kunnskapen som denne masteroppgaven bygger på har ikke tatt utgangspunkt i det erkjennende subjekt. En slik fenomenologisk tilnærming ligger utenfor denne masteroppgavens fokus. I feltarbeidet har jeg hatt til hensikt å studere publikumsmottakets fysiske utforming og de betingelser for handling som skapes når materialitet og mennesker møtes.

3.1.6 Analysetilnærming

Wadel (1991:193-195) omtaler analysearbeidet som en runddans. Det er en god beskrivelse på hvordan analysen av mine feltnotater har forløpt. Det har vært tilbakevendende en runddans mellom empiri og teori. Denne runddans har vært nødvendig for å finne møtepunkter mellom empiri og teori. Jeg startet med å lese gjennom feltnotatene. Jeg fikk bekreftet at jeg husket godt hva jeg hadde sett. En gjennomlesning hjalp meg imidlertid å tune inn på materialet. Jeg forsøkt å forstå hva jeg hadde sett på en ny måte. En måte som ville fortelle noe om rommet utover dets konkrete form og funksjon. Jeg ønsket å komme nært på materialet slik at jeg ville se forbi det selvfølgelig. Etter hvert som analysen skred frem fikk feltnotatene mer en funksjon som huskeliste for resten av analysearbeidet. Jeg har forsøkt å unngå at analysen enten klapper sammen om arkitekturen eller at analysen forblir på et handlingsnivå.

3.2 Tekst – Et intensjonsdokument

I 2007 ga Arbeids- og velferdsdirektoratet ut dokumentet *Konsept for fysisk utforming for publikumsmottak – Veileder*. Dokumentet er utarbeidet av en arbeidsgruppe på bestilling fra Etableringsprogrammet ved Arbeids- og velferdsdirektoratet. Arbeidsgruppen har bestått av ti representanter fra ulike fagfelt. Dokumentet inneholder et anbefalt konsept. Til grunn for anbefalingene ligger erfaringer fra pilotkontorene samt sentrale føringer for nye Nav arbeidsmetoder, personvern og sikkerhet, universell utforming, merkevarebygging og HR. Dokumentet er på totalt 12 sider. Dokumentet består ikke av tettskrevet tekst, men er skrevet delvis i punkter og korte avsnitt. Konseptet er utarbeidet etter 10 grunnleggende prinsipper;

- Fokus på arbeid og aktivitet preger publikumsmottaket
- Brukere som kommer inn skal oppnå rask øyenkontakt eller annen kontakt med en veileder
- Av hensyn til personvern skal alle samtaler foregå i lydtette rom
- Av hensyn til sikkerheten til ansatte og publikum skal publikumsarealet være åpent og oversiktlig (maks høyde på interiør bør være 1,30 m)
- Arbeidsflyten i Nav-kontor betinger samhandling (samtale) mellom ansatte og brukere/samarbeidspartnere
- Prinsipper for universell utforming er lagt til grunn (kontrastfarger for svaksynte og tilrettelagt for rullestol)
- Møbler og fargevalg er gjort ut fra hensynet til fleksible løsninger i kombinasjon med gjenbruk
- Brukere skal ikke ha tilgang til ansattearealet
- De ansatte skal ikke sette sitt personlige preg på samtalerom eller andre rom
- Som hovedregel bør køordner brukes i minst mulig grad (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007:3)

I dokumentet er det flettet inn elektroniske vedlegg fra arkitektfirmaet moolo.no. Vedleggene viser forslag til utforming av publikumsmottak ved henholdsvis små og store Nav kontorer. I tillegg er det detaljerte forslag til møblering, farge- og materialvalg, lyddemping, lyssetting m.m.

Styringsgruppen for Etableringsprogrammet har gitt sin tilslutning til at materialet kan brukes som designhåndbok ved etablering av nye Nav kontorer. Dokumentet er tilgjengelig elektronisk, og ligger blant annet ute på nettsiden kommune.nav.no. Selv om innholdet kun er veiledende eller en anbefaling, har dokumentet trolig etablert seg som en makttekst i reformarbeidet. Mange Nav kontorer har valgt å følge disse anbefalingene Dokumentets

modelleler er bydeler, kommuner og Arbeids- og velferdsetater som skal etablere Nav kontorer. Nav kontoret hvor jeg har utført feltarbeid har lagt designhåndboken til grunn når det har utformet sitt publikumsmottak (uttalelse fra leder ved den statlige delen av Nav kontoret).

3.3 Beskrivelse av publikumsmottaket

Universell utforming

Publikumsmottaket er utformet etter prinsipper om universell utforming. Helsedirektoratet gir følgende definisjon av universell utforming;

Universell utforming er utforming av produkter og omgivelser på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpasning og en spesiell utforming. (helsedirektoratet.no).

Universell utforming omhandler alt fra lokalenes beliggenhet, parkering, atkomstveier, dører, heiser, skilting, lyd, lys, møblering, fargevalg, køsystemer, selvbetjeningsløsninger, sikkerhet, toaletter m.m.. Hensikten er at alle publikumsmottakene i Nav skal planlegges og bygges slik at de er med på å sikre tilgjengelighet for alle. Det skal spesielt tas høyde for mennesker med nedsatt funksjonsevne (Arbeids- og velferdsetaten 2008). I Universell utforming av publikumsmottakene skilles det mellom *minimumskrav* og *anbefalte tiltak* (ibid.). Mens minimumskravene må følges, kan hvert enkelt Nav kontor velge om de følger opp anbefalte tiltak.

Åpen løsning

Publikumsmottaket er på om lag 600 kvm og har en åpen løsning. Med unntak av samtalerommene finnes det ingen vegger eller andre former romdelere. Publikumsmottaket er inndelt i tre soner: vertssone, ventesone og arbeidssone. Sonenes avgrensning kommer til uttrykk gjennom ulik møblering.

Ventesonen

Rett til høyre for inngangsdøren er det laget en ventesone med 30 sitteplasser. Stolene er plassert i rader. Noen rader er plassert slik at man sitter rygg mot rygg. Halvparten av sitteplassene vender innover i lokalet, den andre halvparten vender mot hovedinngangen. To lave bord er plassert mellom stolradene. På veggen ved siden av inngangsdøren er det en

vannbeholder med kaldt vann. På veggen ved siden av vannbeholderen er det en skjemaehylle med søknadsskjemaer og brosjyrer.



Vertssonen

Rett til venstre for inngangsdøren, vis à vis ventesonen, ligger vertssonen. Alle som trekker kølapp kommer først til en kort samtale i vertssonen. Inne i sonen er det fire små skranker (kalt peanøtter ut fra bordflatens form). Skrankene står som selvstendige øyer inne i vertssonen. Alle skrankene har to pc'er som er delvis skjult bak en forhøyning (lydabsorbenter). Over skrankene er det en tallskive som viser hvilket tall som blir betjent. Inne i sonen er det hyller med skjemaer og en kopimaskin. Sonen er rammet inn en rød og hvit stripet tape på gulvet.

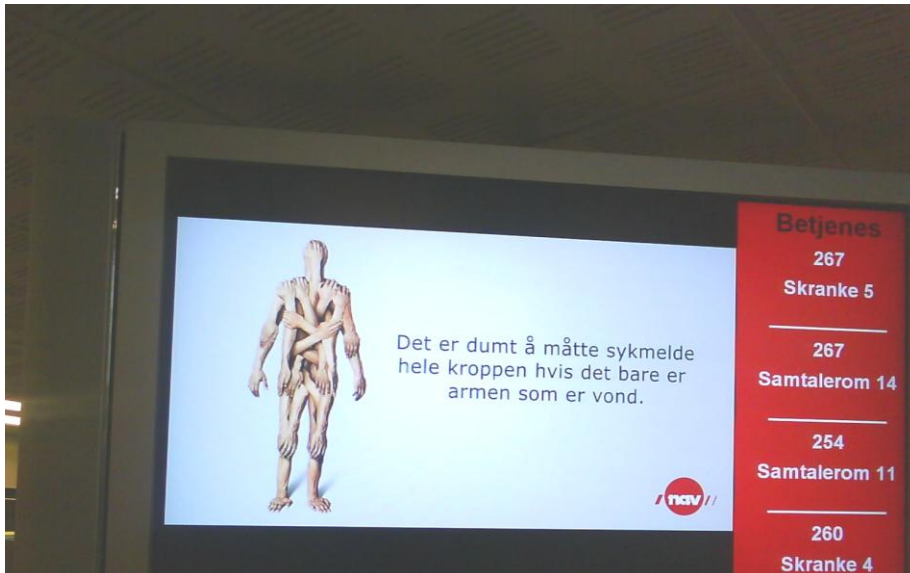


Køordner

Retten innenfor tapen i vertssonen er det plassert en køordner med en knapp. Et oppslag over køordneren informerer om at de som har timeavtale eller ønsker å benytte selvbetjeningsløsningene ikke trenger å trekke kølapp. Alle andre må trekke kølapp. Kølapp systemet fungerer slik at man står i kø to ganger. Først til samtale i vertssonen. Deretter til samtale i et av de lukkede rommene. Den siste køen fordeles etter saksforhold til henholdsvis arbeid, trygd og sosial. Det er dermed fire køer i publikumsmottaket (skranke, arbeid, trygd, sosial).

Monitorer

I taket henger det to monitorer. Den ene er plassert mellom ventesonene og vertssonen. Den andre er plassert ved selvbetjeningsløsningene nærmest ventesonene. Monitorene viser hvilke tall som til enhver tid blir betjent henholdsvis i skranken i vertssonen og i samtalerommene. Nye tall kommer opp, gir monitoren fra seg et ”pling”. På monitoren ruller det en tekstserie med informasjon fra Nav. Teksten blir delvis skjult hver gang et nytt tall kommer opp på skjermen.



Samtalerom

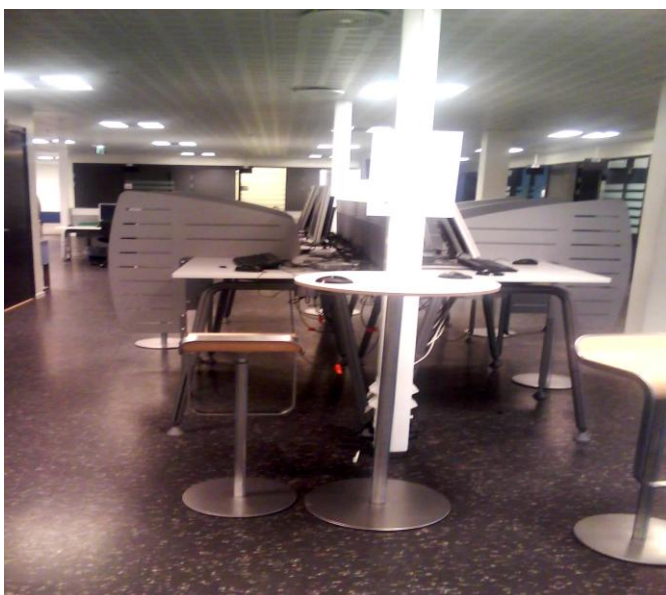
Publikumsmottaket har 17 samtalerom hvorav 12 inngår i køordningen. Samtalerommene som inngår i køordningen har lystavle over døren som viser hvilket tall som blir betjent. Rommene som ikke inngår i køordningen er tenkt til planlagte samtaler og møter. Samtalerommene er plassert langs tre av veggene i publikumsmottaket. Rommene har tette

sidevegger med glassvegg og fylte dører i front ut mot publikumsarealet. Glassveggen er foliert med striper i hodehøyde for å hindre innsyn. Rommene er innredet med kontormøbler. Møblene er plassert på samme side som glassveggen. Alle rommene har en ekstra dør som enten fører inn i baklandet eller til naborommet. Døren skal fungere som rømningsvei.



Selvbetjeningsløsninger

Det er 34 såkalte selvbetjeningsløsninger i publikumsmottaket. Noen av selvbetjeningsløsningene er såkalte ståplasser og er ment til korte søk. De fleste består av imidlertid av lave datapulter med tilhørende kontorstoler og er ment til lenger arbeidsprosesser (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007:5).



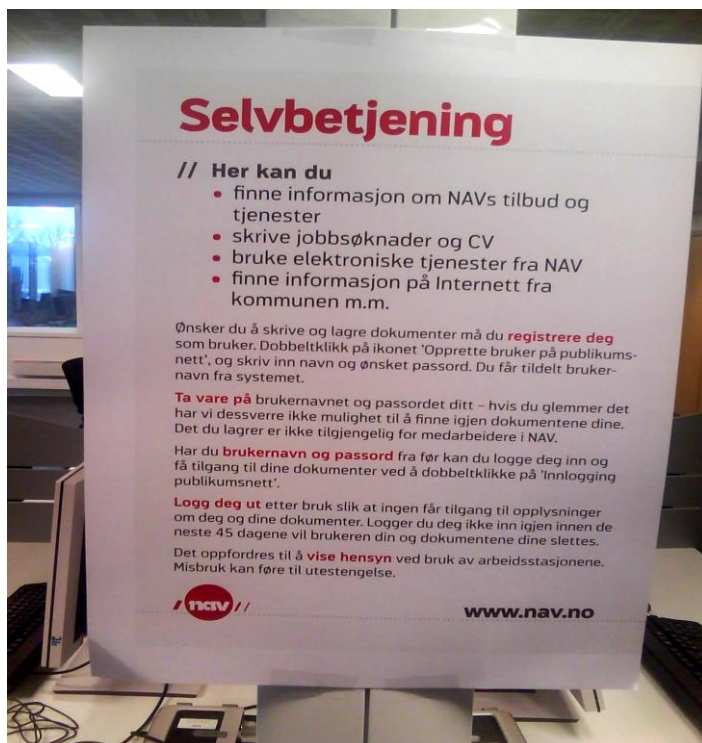
Arbeidssone

Selvbetjeningsløsningene lengst inn i publikumsmottaket inngår i den såkalte arbeidssonen. Disse selvbetjeningsløsningene er ment til lengre arbeidsprosesser. Det er ingen monitorer i arbeidssonen. I arbeidssonen kan publikum få hjelp av en vert i Nav uten å trekke kølapp.



Plakater

I området rundt selvbetjeningsløsningene henger det plakater som informerer publikum om hva de kan bruke selvbetjeningsløsningene (pc løsninger) til.



Lekekrok

Inne i arbeidssonen er det laget en lekekrok for barn. I lekekroken er det plassert en sofabenk med et lavt bord foran (voksenmøbler). Ved siden av er det satt opp et lite plastikkbord med fire små stoler til. Det er kun en leke i lekekroken (føre kuler langs kronglete stenger) og en kasse med barnebøker. Over lekekroken henger det en TV som ikke er i bruk.

Baklandet

Nav omtaler lokalene som ikke inngår i publikumsmottaket som sitt bakland. Baklandet er forbeholdt ansatte i Nav. Det betyr at publikum ikke skal tas med inn i baklandet. Fra publikumsmottaket er det tre dører som fører inni baklandet. Dørene er låst og kan kun åpnes med adgangskort. Dørene har et innfelt kvadrat av glass i hodehøyde som gir mulighet for å se ut i publikumsmottaket og inn i baklandet. I baklandet har stat og kommune sine arkiver, kontorer og kantiner. Siden baklandet er forbeholdt ansatte, skal alle møter mellom ansatte i Nav og publikum foregå ute i publikumsmottaket. Det gjelder både kortere avklaringer, avtalte møter og kurs.

4. ANALYSE – Et nytt rom med et nytt språk

4.1 Analysens struktur

Hele analysen kunne handlet om intensjonsdokumentet. Jeg har imidlertid valgt å gi intensjonsdokumentet mindre plass og oppmerksomhet, til fordel for feltnotatene. Det betyr at jeg på sett og vis beveger meg bort fra det Saussure omtaler som språkets struktur (langue) og over til språket i bruk (parole) (Jørgensen og Phillips 1999:19). Det er hvordan publikumsmottaket er utformet og hvordan rommet tas i bruk jeg vil fokusere på. En slik tilnærming er i større grad i tråd med Foucaults vitenskapsfilosofiske ståsted. Slik jeg leser Foucault, er han i liten grad opptatt av det intensjonelle. Han er i større grad opptatt av objekters fremtredelsesformer. Når Foucault i sin bok *Overvåking og straff* (1994) ser på fremveksten av det moderne fengselssystem, er det ikke intensjonen bak disse nye overvåkingssystemene han er opptatt av, men hvordan de virker når de tas i bruk. Det betyr likevel ikke at jeg forlater intensjonsdokumentet helt. Prinsippene som intensjonsdokumentet bygger på, danner et tematisk bakteppe for hele analysen. Det er særlig prinsippene om aktivitet, personvern, sikkerhet og universell utforming som bidrar til en analytisk organisering av oppgaven. Jeg legger til grunn en noe utvidet forståelse av aktivitet. Det betyr at jeg løsriver aktivitetsbegrepet fra arbeidsbegrepet. Aktivitet forstås som ulike former for handling inne i publikumsmottaket.

Analysekapitlet er delt inn i fire underkapitler. I det første underkapitlet gjør jeg en metaforanalyse av noen sentrale begreper som er innført i forbindelse med Nav reformen. Det er imidlertid ikke en rendyrket metaforanalyse. I tillegg til å se på de språklige overføringene, kommer jeg kort inn på begreper og praksiser som var i virksomhet før Nav reformen. Det betyr ikke at dette kan forstås som en før og nå analyse. Tidligere betegnelser trekkes frem for å belyse overgangen til det nye. Jeg har avgrenset analysen til å omhandle betegnelser som publikum blir introdusert for når de tar dette nye rommet i bruk.

Det er imidlertid feltnotatene som utgjør hovedempirien i dette masterprosjektet. Jeg har delt inn analysen i tre analytiske rom: Rommets regler, Rommet sosiabilitet og Rommets utelukkelse. I de to første foretar jeg en mikroanalyse av samspillet mellom mennesker og materialitet. I analysen av Rommets regler ser jeg nærmere på hvordan materialitet kan være

tenkt inn for å regulere handlinger. I analysen av Rommets sosiabilitet ser jeg på samhandling mellom mennesker, men med materialiteten som ramme for det sosiale. Siden jeg i begge disse underkapitlene berører ulike sider ved materialitet og handlinger, kan det forekomme ”gjenbruk” av observasjoner. I analysen av Rommets utelukkelse har jeg forsøkt å innta en mer abstrahert posisjon. Det betyr at jeg flytter meg ut av det fysiske rommet, og gjør et forsøk på å fremsette noen mer generelle betraktninger basert på funnene fra mikroanalysen. I denne delen forsøker jeg å vise hvilke subjektsposisjoner som publikum stilles inn i eller tilbys i publikumsmottaket.

Noe av det jeg skriver om i de tre analytiske rommene kunne sikkert byttet plass med hverandre. Det jeg har valgt å analysere frem som regler eller ritualer kunne vært analysert frem som utelukkelse, og omvendt. En regel eller et ritual representerer alltid en eller annen form for utelukkelse, samtidig kan utelukkelse forstås som regler. Samspillet mellom fysiske omgivelser og mennesker er imidlertid høyst komplekst. Inndelingen må på ingen måte forstås som gjensidig utelukkende kategorier, men som et analytisk grep jeg har foretatt for å få oversikt over et komplekst materiale.

4.2 Et nytt språk

Med Nav reformen er det innført en rekke nye betegnelser. Betegnelsene er ikke nye i den forstand at det er konstruert helt nye ord. Betegnelsene er allerede i bruk i det norske språket, men de er nye i denne konteksten. Når begreper overføres fra et språkregister til et annet, omtales betegnelsene som metaforer. ”En metafor beskriver noe i termer av noe annet som det ikke er, den overfører betydning fra et område til et annet.” (min oversettelse) (Bergström og Borèus 2005:264).

4.2.1 Fra venterom til publikumsmottak

Å ta i bruk et rom forutsetter kunnskap. Kunnskap om hvordan et rom skal tas i bruk er som regel basert på erfaring. Denne erfaringskunnskapen er ofte overførbart. Det vil si at erfaring fra ett rom ofte kan overføres til et annet. Selv om rom sjelden er identiske, anvender vi vår erfaringskunnskap til å kunne ”lese” nye rom. Venterom er ett rom som mange har erfaring med og dermed kunnskap om. Selv om den fysiske utformingen kan variere, finnes det ofte likhetstrekk som gjør at konteksten fremstår som kjent. Vi henvender oss i en luke eller

skranke hvor vi får anledning til å si kort hva vi heter og hva henvendelsen gjelder, vi setter oss på en stol (hvor vi kanskje leser) til vi blir hentet. Forventet handlingspraksis er mer eller mindre tydelig definert gjennom språk og sosial praksis (vente(i)rom). Det underletter vår definisjon av situasjonen når vi skal ta rommet i bruk. Å ta i bruk et venterom fordrer liten grad av refleksjon. Venterom fremstår som transparent fordi vi allerede kan lese rommet eller knekke rommets koder (Kress og Leeuwen 1996:32). Vi handler uten å reflektere, eller vi kan mer enn vi vet. Kunnskap om hvordan vi skal oppføre oss er så godt innarbeidet at handlingene fremstår som mer eller mindre automatiserte. Kunnskapen har blitt taus. Betegnelsen publikumsmottak er en helt ny språklig og innholdsmessig konstruksjon. Forventet handlingspraksis er dermed ikke like tydelig.

Mens det å være publikum er noe vi forbinder med fornøyelse og underholdning, gir *mottak* assosiasjoner til oppgaver som er lagt til offentlig og privat virksomhet. Å være publikum handler ofte om å beskue noe som har en underholdningsverdi. Det er en aktivitet som ofte er frivillig, den er gjerne lystbetont og den forgår i fritiden. Det vil si at den i stor grad er knyttet til den private sfære. Det vi beskuer foregår kanskje i det offentlige rom, men initiativet er gjerne i privat regi. Mottak derimot er en betegnelse som gir assosiasjoner til ulike mottakssituasjoner i offentlige institusjoner (asylmottak, akuttmottak) eller privat næringsvirksomhet (fiskemottak). Publikum er synonymt med allmennheten, offentligheten, massen, folket (Norsk synonymordbok). Ut fra en slik definisjon forstår vi at publikumsmottaket ikke er et rom for spesifikke grupper av befolkningen, men et rom for allmennheten. Den nye betegnelsen impliserer dermed ingen avgrensning i hvem som er tenkt inn i dette nye rommet. Publikumsmottaket er et rom hvor alle skal mottas. Betegnelsen publikumsmottak på sin side indikerer i liten grad forventet handlingspraksis.

Venterom er kanskje et av de få stedene hvor det er aksept for "å være" uten "å gjøre". Et rom hvor man en stund er fritatt fra forventninger om aktivitet. I et venterom kan man sitte stille, la hendene hvile i fanget, lukke øynene, se i veggen. Å være publikum derimot er ikke en passiv handling. Det forventes at publikum følger med på det som skjer og at de aktivt gir tilbakemelding på det de beskuer. De stilles således inn i en evaluerende posisjon. Å være publikum er imidlertid ikke en entydig posisjon. Publikum oppfører seg trolig annerledes når de overværer en fotballkamp enn når de er i operaen. Hver kontekst har sine koder, normer og regler for atferd. Det er trolig større aksept for å rope, brøle og hoie på tribunen på en

fotballarena enn i under en forestilling i operaen. Selv om den evaluerende posisjonen er felles, er formen på tilbakemeldingene og graden av aktivitet kontekstavhengig.

Nav omtaler de som oppsøker publikumsmottakene i Nav både som publikum og brukere. Det er uklart når de er publikum i Nav og når de er brukere av Nav. Når skjer overføringen fra en posisjon til en annen? Er man publikum når man sitter og venter, men blir bruker hvis man er aktiv inne i publikumsmottaket? Blir man bruker først når man mottar ytelse eller tiltak fra Nav, mens man er publikum hvis man kun mottar råd og veiledning? I intensjonsdokumentet benyttes publikum og brukere om hverandre. Det kan likevel se ut som betegnelsen bruker opptrer oftere når det er snakk om samhandling med ansatte. Det kan dermed se ut som om publikum tildeles posisjonen som bruker først når de er i dialog med ansatte i Nav. Det kan bety at de som oppholder seg inne i publikumsmottaket går inn og ut av disse to posisjonene opptil flere ganger.

4.2.2 Fra mottakere til brukere

Før Nav reformen ble de som mottok tjenester og tiltak fra henholdsvis trygdekontoret, sosialtjenesten og arbeidskontoret omtalt som mottakere. Etter Nav reformen skal alle omtales som brukere (når de ikke er publikum). Når mennesker går fra å bli omtalt som mottakere til å bli brukere skjer det noe med innholdet i posisjonen. Når posisjonen mottaker ikke lenger er tilgjengelig, finnes heller ikke passive mottakere av offentlige stønader. Det å være bruker forstås som en mye mer aktiv posisjon enn mottaker. Det å *bruke noe* henspiller på aktiv handling, mens det å *motta noe* henspiller på passivitet. Denne dreiningen fra passiv til aktiv kommer til uttrykk gjennom ett av målene med Nav reformen; ”å få flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad.” (St.prp. nr. 46 2004-2005:1). Bruker kan kanskje ikke sies å være en helt ny betegnelse. I den kommunale sosialtjenesten har betegnelsen klient vært byttet ut til fordel for bruker. Denne utskiftingen har vært gjort fordi klient har vekket negative assosiasjoner, og derigjennom vært definert som en stigmatiserende betegnelse.

At brukere er tenkt inn som aktive aktører blir ytterligere understreket når bruker opptrer sammen med begrepet medvirkning. Brukere skal ikke passivt motta hjelp fra det offentlige, men skal aktivt delta i alle forhold rundt sin egen situasjon. I brukermedvirkning ligger det nedfelt en forventning om at brukere skal være virksomme eller medvirkende. Brukermedvirkning innebærer blant annet at; ”de som berøres av en beslutning, eller er

brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet” (St.meld. nr.34 (1996-97:29)). Denne forventningen om at brukere skal være aktive (og medvirkende) ligger ikke bare nedfelt i språket, men kommer til syne i den fysiske utformingen av publikumsmottakene. Selvbetjeningsløsningene (pc løsningene) kan forstås som en representasjon av tanken om aktive brukere.

Begrepet bruker kan lett kombineres med andre begreper. Det er således et fleksibelt begrep. I tillegg kan det innenfor en og samme kontekst både anvendes som substantiv og som verb. Denne fleksibiliteten har på mange måter mottaker også. Begrepet bruker er fleksibelt på en mer assosiativ måte. Alt etter hvilke andre begreper det opptrer i kombinasjon med kan bruker fremstå som mer eller mindre positivt. Sier vi at noen bruker velferdsordninger fremstår det å være bruker som noe negativt. Opptrer derimot bruker sammen med aktivitet, oppstår det et mer positivt bilde av situasjonen.

Å si at noen er brukere av velferdsordninger, skaper nesten et inntrykk av at det foregår et misbruk. Det vil si at noen mottar noe de egentlig ikke har rett på. Denne veien fra å være bruker til misbruker kan være kort. Det handler ikke nødvendigvis om det foregår et juridisk definert misbruk av velferdsgoder, men at en rask omdefinering av situasjonen kan få store konsekvenser. Denne korte avstanden fra bruk til misbruk synliggjøres i publikumsmottakene. Ved selvbetjeningsløsningene henger det plakater hvor det står hva publikum *kan* bruke selvbetjeningsløsningene til. Nederst på plakatene står det imidlertid skrevet; *Misbruk kan føre til utestengelse.*

4.2.3 Fra ekspedering til selvbetjening

Selvbetjening er en generell betegnelse som henspiller på at vi utfører oppgaver vi tidligere fikk hjelp til å utføre. Vi blir stadig introdusert for nye måter å betjene oss selv på. Det å betjene seg selv fremstår på mange måter som et gode og representerer en form for frihet og uavhengighet. Vi trenger ikke å vente på å få hjelp av andre og vi kan utføre oppgavene i vårt eget tempo. I mange sammenhenger er det å betjene seg selv så selvfølgeliggjort at vi ikke tenker over at det er det vi gjør. Det er først når vi konfronteres med helt nye og ukjente måter å betjene oss selv på, at vår kunnskap settes på prøve. Vi oppdager kanskje at vi til tross for instruksjoner ikke mestrer det å betjene oss selv. I slike tilfeller vil det å betjene seg selv ikke nødvendigvis fremstå som et gode eller representere en form for frihet. Isteden kan den

friheten og fleksibiliteten som er tenkt inn i det å betjene seg selv, fremstå som noe tvingende og ufritt.

Betegnelsen løsning, i denne konteksten, er trolig hentet fra et teknologisk språkregister. Innenfor et slikt språkregister handler ikke løsning nødvendigvis om å løse problemer (selv om det sikkert kan det også). Løsning handler i vel så stor grad om at vi kan løse eller utføre oppgaver selv ved hjelp av ulike teknologiske løsninger. Vi løser stadig flere oppgaver selv ved å ta i bruk automater eller andre elektroniske løsninger som mobiltelefon eller pc. Vi tar ut penger fra minibank, kjøper billetter på stasjonen eller betaler regninger over internett. Selvbetjeningsløsning er imidlertid en generell betegnelse om alle slike teknologiske løsninger. I begrepet ligger det derfor ingen informasjon om hva som skal selvbetjenes. Det er med andre ord ikke selvforklarende.

4.2.4 Gammelt tankegods

Et av de filosofiske premissene for sosialkonstruksjonismen er at virkeligheten kun er tilgjengelig for oss gjennom våre kategorier (Burr 1995:3-5). Et slikt filosofisk premiss legger til grunn at vår adgang til virkeligheten skjer gjennom språket. Når Nav erstatter kategorier eller betegnelser med nye, skapes nye eller andre virkeligheter. Når et rom ikke lenger betegnes som venterom, er det å vente utelukket som sosial praksis. Når betegnelsen mottaker ikke lenger finnes, er denne posisjonen ikke lenger tilgjengelig. Felles for betegnelsene venterom og mottaker er at de er språklige representasjoner av en passiv handlingspraksis. Disse "gamle" betegnelsene er ikke forenlig med Nav reformens ideologi som blant annet handler om å; "få flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad" (St.prp. nr. 46 (2004-2005):1). Målsettingen markerer ønske om en overgang fra passivitet til aktivitet. Denne overgangen fra passive mottakere til å bli aktive brukere, eksisterer ikke kun som en tankemessig konstruksjon på "innsiden" av Nav, men manifesterer seg i de språklige endringene: Fra passiv venting til aktiv selvbetjening og fra passive mottakere til aktive brukere. De nye betegnelsene kan forstås som språklige representasjoner som understøtter Nav reformens ideologi.

4.3 Rommets regler

Regler finnes overalt. I noen tilfeller er reglene tydelig definert, og vi vet hvordan vi skal handle for å oppfylle regelen. Andre ganger er reglene mer skjult. Vi kan kanskje fornemme at det finnes noen regler, men at vi ikke umiddelbart klarer å lese ut av en situasjon hvilke regler som gjelder. Noen regler må læres eller erfares for at vi skal få grep om dem. Andre regler derimot er så godt innarbeidet at vi ikke tenker på dem som regler. Når vi handler på bestemte måter er det fordi det virker fornuftig. Reglene er på et vis naturalisert i oss. I denne delen av analysen vil jeg ved hjelp av Latours begrepsapparat se på samspillet mellom mennesker og materialitet med fokus på noen av de reglene som blir synlig når publikum tar rommet i bruk.

4.3.1 Selvbetjeningsløsning

I Nav er selvbetjeningsløsninger synonymt med datamaskiner som er plassert ute i publikumsmottaket til bruk for publikum. Alle nyopprettede Nav kontorer har slike selvbetjeningsløsninger. Antallet, plasseringen i rommet og den fysiske utformingen av møbelet datamaskinene er plassert på varierer. I publikumsmottaket er det 34 selvbetjeningsløsninger, mens det er 30 sitteplasser i ventesonen. Det er dermed flere selvbetjeningsløsninger enn det er sitteplasser i publikumsmottaket. Selvbetjeningsløsningene strekker seg fra noen meter innenfor hovedinngangen og helt til enden av rommet. De er lett å få øye på når man kommer inn i rommet. Siden døren inn til publikumsmottaket er av glass, oppdages de allerede fra trappegangen. Publikum som er på vei inn i publikumsmottaket blir dermed introdusert for selvbetjeningsløsningene i Nav før de fysisk befinner seg i rommet.

Lite selvbetjening

Publikumsmottaket har inntil 300 besøkende hver dag. Av disse er det relativt få som benytter selvbetjeningsløsningene. Et par opptellinger i løpet av feltarbeidet viste et forhold på 1:10 mellom publikum som sitter ved selvbetjeningsløsningene og publikum som står eller sitter i nærheten av ventesonen. De fleste som kommer inn i publikumsmottaket trekker kølapp og setter seg i ventesonen for å vente på tur. Mye av den aktiviteten som foregår inne i publikumsmottaket handler om det å vente på tur og komme inn til samtaler. Det kan dermed se ut som det er et misforhold mellom den forhåndsdefinerte brukeren og den faktiske brukeren av rommet (Latour 1992:237). Den forhåndsdefinerte brukeren er i dette tilfellet en

person som tar selvbetjeningsløsningene i bruk. Det er den brukeren som Nav har sett for seg når de har planlagt og utformet publikumsmottaket. Når det er relativt få som benytter selvbetjeningsløsningene, er det et misforhold mellom det publikummet Nav har sett for seg og det publikum som faktisk tar rommet i bruk.

Svak aktivitetsregel

Gjennom selvbetjeningsløsningene forsøker Nav å henstille publikum til aktivitet. Hvilke aktiviteter det er snakk om, er definert på plakater som henger rundt i publikumsmottaket (se bilde). Det at publikum er tenkt inn som aktive når de oppholder seg i publikumsmottaket, kan forstås som en regel. Denne reglen kan sies å være fordelt mellom nonhumans og humans (Latour 1992:229-234). Selvbetjeningsløsningene er lagt ut i omgivelsene, men publikum må disiplinere seg selv til å ta de i bruk. Når publikum ikke tar selvbetjeningsløsningene i bruk, kan det være en indikasjon på at regelen er for svak for å iscenesette et aktivt publikum. Regelen kan være for svak av to grunner.

For det første kan det være at regelen ikke trer tydelig frem når mennesker og materialitet møtes. Regelens inskripsjon er for utydelig eller uklar for å iverksette reglen om aktivitet. En slik inskripsjon kan være: Selvbetjeningsløsninger tvinger publikum til å være aktive når de oppholder seg i publikumsmottaket! Publikums fortolkning av selvbetjeningsløsningene trenger imidlertid ikke å være i samsvar med en slik inskripsjon. Det kan være at publikum ikke tenker at selvbetjeningsløsningene henvender seg til dem som enkeltpersoner, men at de er et tenkt inn til andre formål som kurs, opplæring eller undervisning. Det er dermed et misforhold mellom selvbetjeningsløsningenes inskripsjon og publikums fortolkning av dem. For det andre kan det være at publikum ikke disiplinere seg selv tilstrekkelig for å iverksette reglen om aktivitet. Publikum tar ikke ansvar for å håndheve den delen av reglen som er lagt ut til dem. For å iverksette regelen om aktivitet må trolig fordelingen mellom nonhumans og humans forskyves slik at omgivelsene får større ansvar, mens publikum får mindre. Regelen om at publikum skal være aktive i publikumsmottaket kan styrkes gjennom ytterligere delegering til omgivelsene. En måte å endre fordelingen mellom nonhumans og humans på, kan være å fjerne alle stolene i ventesonen. De som ønsker å sitte mens de venter på tur, blir dermed tvunget til å sitte ved selvbetjeningsløsningene. Dette vil ikke bare en måte å bringe mennesker og materialitet nærmere hverandre, men en effektiv påminnelse om at selvbetjeningsløsningene er tenkt inn for alle.

Regler i teknologien

Publikum som skal registrere seg som arbeidsledige henvises til å utføre registreringen selv på en av selvbetjeningsløsningene. For å få registrert seg må de opprette brukernavn og passord. Det ligger permer med instruksjon på noen av pultene i arbeidssonen. I tillegg er det en kort instruksjon på plakatene som henger i området rundt selvbetjeningsløsningene. Likevel trenger mange hjelp for å få registrert seg. Innerst i arbeidssonen sitter det en vert som skal bistå de som setter seg i arbeidssonen. Publikum kan tilkalle verten ved å rekke hånden i været og/eller ved å gi fra seg litt lyd. Verten går rundt og hjelper publikum etter tur. Disse situasjonene gir assosiasjoner til en skolesituasjon hvor læreren går rundt og hjelper elevene. I det åpne landskapet er det dermed lett å se hvem som ikke klarer å betjene seg selv og som trenger hjelp av ”læreren”.

En mann med utenlandsk opprinnelse kommer inn i arbeidssonen og forteller at han skal registrere seg som arbeidssøker. Han blir henvist til en av selvbetjeningsløsningene i arbeidssonen. Han ber om hjelp for å komme i gang. Verten i arbeidssonen står bøyd over mannen mens han trykker på tastaturet, peker på skjermen og forklarer. Passord og brukernavn blir opprettet. Mannen blir overlatt til seg selv for å registrere personlige opplysninger. Han blir sittende med hendene i fanget mens han ser på skjermen. Etter en stund slår skjermsparereren seg på. Mannen blir sittende uten å foreta seg noe. Til slutt ber han om hjelp til å få lys på skjermen.

Ved å bli henvist til å betjene seg selv blir mannen trolig minnet på at hans kompetanse er mangelfull. Når skjermsparereren slår seg på blir han i tillegg gjort oppmerksom på at han er for langsom. I selvbetjeningsløsningene ligger det nedfelt en tidsregel. Denne tidsreglen inneholder et disiplineringselement. For å holde maskinen i gang, må publikum trykke på tastaturet eller foreta seg noe aktivt. De kan ikke bare sitte passivt å se på skjermen. Dette til tross for at publikum oppfordres til å skaffe seg informasjon om Nav sine tiltak og tjenester via selvbetjeningsløsningene. Publikum kan lese på skjermen, men lesingen må ha en viss hastighet. Dette til tross for at rommet er universelt utformet og derigjennom tenkt inn som et ikke diskriminerende rom. Det er som om selvbetjeningsprinsippet bidrar til en dobbel utelukkelse. Mannen i eksempelet er ikke bare stengt ute fra det ordinære arbeidslivet, men er i tillegg stengt ute fra å ta dette nye rommet i bruk.

Å bruke teknologi har blitt så selvfølgelig at det nesten er utenkelig å utføre oppgaver på andre måter. Det har blitt en naturalisert ferdighet. Det å ta i bruk teknologi er på mange måter like naturlig som bruk av penn og papir. Teknologisk kunnskap tvinger seg på mange måter

frem ved at informasjon og oppgaver i stadig større grad er knyttet til teknologi. Ikke-teknologiske løsninger fremstår som gammeldags og tilstivnet. Denne utviklingen stenger trolig for tanken om at det finnes andre måter å utføre oppgaver på. Når selvbetjening er lagt i omgivelsene i form av teknologiske løsninger, diskrimineres de som ikke har teknologisk kompetanse.

4.3.2 Elektronisk køordner

Oppmerksomhetsregler

Publikum er tenkt inn som aktive aktører i publikumsmottaket. Dette kommer blant annet til uttrykk gjennom de mange selvbetjeningsløsningene. Det er imidlertid få som tar selvbetjeningsløsningene i bruk. De fleste som kommer inn i publikumsmottaket trekker kølapp og setter seg i ventesonen for å komme inn til en samtale. Når de er ferdig med samtalen forlater de publikumsmottaket. Den sosiale praksisen skiller seg ikke vesentlig fra den ”gamle” venteromspraksisen. Det som er nytt er at den manuelle køen er byttet ut til fordel for en elektronisk køordner. Den elektroniske køordningen innebærer en forskyvning av regler fra humans til nonhumans. Publikum trenger ikke lenger å stå i en ordnet rekke etter hverandre eller å passe på hvor de er i køen. Denne forskyvningen fra humans til nonhumans innebærer at publikum i større grad forholder seg til teknologi enn til de andre som venter. Denne forskyvningen fra humans til nonhumans kan tilsynelatende fremstå som et udelt gode for publikum.

En eldre mann går frem og tilbake foran samtalerommene. Han ser litt forvirret ut. Han henvender seg til meg idet jeg passerer. Han spør hvordan køordningen virker. Jeg forklarer så godt jeg kan. Han sier at han går frem og tilbake og følger med på tallene som kommer opp over dørene. Siden flere samtalerom er i bruk, blir det mye løping frem og tilbake. Jeg råder ham til å følge med på monitoren isteden. Det viser seg at han har mistet turen sin. Han må trekke ny kølapp, men blir prioritert i køen av verten som står i skranken.

Den eldre mannen har sin hele og fulle oppmerksomhet rettet mot køen. Det viser seg likevel ikke å være tilstrekkelig for å nå helt inn til Nav. Han blir heller gjort oppmerksom på at han verken er strategisk, oppmerksom eller hurtig nok for å ta dette rommet i bruk. En forskyvning fra humans til nonhumans fører riktignok til at publikum avlastes for noen køpraksiser. En slik forskyvning fører imidlertid at publikum mister noe av den kontrollen de har i en manuell kø. I en manuell kø ville trolig den eldre mannes iherdige innsats vært tilstrekkelig for å nå helt inn til Nav.

Ingen adspredelser

Ventesonene er helt strippet for elementer som kan virke forstyrrende på publikums oppmerksomhet. Det finnes ingen blader, magasiner, brosjyrer, aviser, leker eller andre former for adspredelse i ventesonene. Det kan se ut som om handlingspraksiser som vanligvis er nært forbundet med det å vente er forsøkt stengt ute. Dette fraværet av adspredende elementer kan forstås som en form for regel som er lagt ut i omgivelsene. Publikum skal ikke henfalle til lesing eller lek med barna, men ha sin hele og fulle oppmerksomhet rettet mot køen og monitoren. Publikum har imidlertid ikke fått ansvar for å iverksette denne oppmerksomhetsregelen selv. Det kan tyde på en manglende tillitt til at publikum vil foreta en riktig fordeling av sin oppmerksomhet mens de venter på tur. Oppmerksomhetsregelen er isteden lagt ut til nonhumans gjennom fravær av adspredelser i ventesonene. Det ligger med andre ord nedfelt i materialiteten at publikum ikke skal fordele sin oppmerksomhet. At køen er oppmerksomhetskrevende blir synlig når publikum tar rommet i bruk.

En kvinne kommer inn i publikumsmottaket. Hun går litt nølende bort og trekker kølapp, hun ser på kølappen og går sakte innover i rommet mens hun ser på monitoren som henger i taket rett innenfor hovedinngangen. Hun blir stående å kikke seg litt rundt. Hun får øyekontakt med en annen kvinne som sitter i ventesonene. Kvinnen som står sier; Det er jo fint her da, men jeg skjønner ingenting. Kvinnen som sitter begynner å forklare hvordan kølappsystemet virker, at det ikke er en, men fire køer osv.. Hun avslutter med å si; Så her må du følge godt med eller så mister du turen din. Kvinnen står og lytter mens hun ser på monitoren i taket. Etter en stund setter hun seg ned i ventesonene. Hun blir sittende taus mens hun følger med på monitoren i taket.

Dette møtet er illustrerende for hvordan ”nye” publikummere opptre når de kommer inn i rommet. Flere virker litt nysgjerrig på dette nye rommet, som de kanskje har hørt om, men som de oppsøker for første gang. Flere gir uttrykk for at de ikke ”skjønner noen ting” når de kommer inn. Siden det ikke er noen andre måter å komme i kontakt med Nav på enn gjennom køordningen, trekker mange kølapp, og setter seg for å vente.

En aktivitet av gangen

Det er ingen monitører i arbeidssonen. Publikum har dermed ikke mulighet til å følge med på køen når de sitter i arbeidssonen. Dette fraværet av monitor kan forstås som en regel som er lagt ut i omgivelsene. Regelen er trolig trukket opp fordi lengre arbeidsprosesser ikke anses som forenlig med det å vente på tur. Publikum skal ikke dele sin oppmerksomhet, men enten benytte selvbetjeningsløsningene i arbeidssonen eller vente på tur. Når publikum får sitt tall opp på monitoren har de forholdsvis kort tid på å forflytte seg. Bruker de for lang tid, trykkes

et nytt tall frem i køen, og de mister turen sin. Det publikum holder på med mens de venter på tur må dermed være raskt avsluttet. I denne oppmerksomhetsregelen ligger det implisitt at lengre arbeidsprosesser ved selvbetjeningsløsningene ikke kan avsluttes raskt nok. Flere av de som forsøker å kombinere det å benytte selvbetjeningsløsningene og vente på tur, mister turen sin.

Et par sitter ved selvbetjeningsløsningene i arbeidssonen. De holder på med en jobbsøknad mens de venter på å komme inn til samtale. Siden monitoren vender bort fra arbeidssonen, bytter de på å gå bort for å se på monitoren. Etter en stund viser det seg at de har mistet turen sin. De blir sinte og litt høyrøstet. De tiltrekker seg oppmerksomhet. Det er likevel ingen som sier noe. De blir stående å diskutere hvorvidt de skal trekke ny kølapp eller ikke. De bestemmer seg for å gå.

Køordningen virker aktiviserende og passiviserende på en og samme tid. Den er aktiviserende ved at publikum må følge med på køen og se på monitoren, men den virker passiviserende i forhold til andre aktiviteter. Det kan dermed se ut som om det ikke er tenkt at publikum skal utnytte ventetiden ved å ta selvbetjeningsløsningene i arbeidssonen i bruk. Gjennom materialiteten er lengre arbeidsprosesser og det å vente på tur gjort til gjensidig utelukkende handlingspraksiser i publikumsmottaket.

4.3.3 Tape på gulvet

Vertssonen er lagt til et av publikumsmottakets hjørner. Det er ingen vegger eller romdelere rundt vertssonen. På samme måte som de andre sonene, inngår vertssonen som en del av det åpne landskapet. Rundt vertssonen er det limt en hvit og rød stripet tap i en linje som går fra vegg til vegg. Tapen rammer inn de fire skrankene i vertssonen. Det er ingen av de andre sonene som er rammet inn på denne måten. Tapen er lett å oppdage siden den skaper en kontrast på det mørkegrå gulvet. Den gir assosiasjoner til områder som er sperret av. Vertssonen er ikke sperret av for publikum, men tapen indikerer at det finnes noen regler for hvordan denne delen av publikumsmottaket skal tas i bruk. Tapen kan forstås som en form for skilting eller anvisning til publikum. Reglen er kun delvis lagt ut i omgivelsene, og befinner seg et sted mellom humans og nonhumans. Det innebærer at ansvaret for at regelen håndheves er fordelt mellom tapen og publikum. Tapen er trolig lagt ut som en regel fordi personvernet er spesielt utsatt i denne delen av publikumsmottaket. Dersom publikum går innenfor tapen, kommer de for nært skrankene i vertssonen og kan dermed høre hva som blir sagt.

Regelbrudd

Når det er få mennesker i publikumsmottaket setter de fleste seg i ventesonen. Når det derimot samler seg mange mennesker i publikumsmottaket, er det flere som velger å stå. I slike situasjoner er det flere som trekker inn i vertssonen uten at det er deres tur. De bryter dermed med regelen som er trukket opp. Bruddene kan sies å være situasjonelle. Det oppstår et misforhold mellom den intenderte bruker av tapen og den faktiske bruker av tapen når det er mange i publikumsmottaket. Det vil si et misforhold mellom det publikum Nav har sett for seg når de har fordelt ansvaret mellom humans og nonhumans og det publikum som tar publikumsmottaket i bruk.

Andre normer trer inn

Det finnes ingen steder i nærheten av vertssonen eller ventesonens om er egnet til å stå og vente. Publikum må enten stå mellom stolradene i ventesonen eller i passasjen mellom ventesonen og vertssonen. Det å stå mellom stolradene i ventesonen anses trolig ikke som et reelt valg siden ingen andre står her. Den som stiller seg opp her vil ikke bare fremstå som litt snodig, men vil utsette seg for mange blikk. De fleste står i passasjen. Når det fylles på med mennesker trekker publikum innover i vertssonen. Det kan dermed virke som om det er helt andre normer som trer i kraft når publikum står. Normer som handler om å opprettholde en respektfull avstand til andre mennesker. Goffman (1972:62) omtaler slike former for avstandstaken til andre mennesker som et unngåelsesritual. Det handler om å gi både andre og seg selv tilstrekkelig plass slik at en idealfære opprettholdes. Jo flere som står, dess lenger inn i vertssonen trekker publikum. Når publikum trekker inn i vertssonen er det ikke nødvendigvis fordi publikum feiltolker tapens inskripsjon eller at de ikke forstår regelens innhold, men at avstandsoppretholdende mekanismer trer inn.

Utilgjengelig regel

Når regelen brytes kan det være fordi publikum ikke oppfatter at det finne en regel eller regelens innhold. Selv om publikumsmottaket er utformet som et åpent landskap og dermed gjør personvernet utsatt, er det ikke sikkert at publikum oppfatter personvernet som utsatt i dette rommet. I et rom som er utformet som et åpent landskap kan det virke utelukket at personvernopplysninger utveksles. Det ligger på en måte nedfelt i materialiteten at sensitiv informasjon ikke deles. Dermed synliggjøres et paradoks. Arkitekturen bidrar til å gjøre personvernet utsatt. Det legges derfor ut regler i omgivelsene i form av en tape på gulvet, men

regelen som tapen skal iverksette oppfattes ikke fordi det anses som utelukket at personvernopplysninger skal utveksles i et åpent landskap.

Et par har trukket innenfor tapen i vertssonen. De står og ser på det som foregår i skranken samtidig som de snakker lavt sammen. Ut fra hvordan kom inn i rommet kan det virke som om det er første gangen de er i publikumsmottaket. En ansatt som kommer inn i vertssonen, ber dem om å trekke ut av vertssonen med henvisning til personvernet. Paret virker litt uforstående til det som blir sagt, men trekker bakover til de er utenfor tapen.

Det kan virke som om paret ikke forsto at de brøt en regel, enda mindre at deres atferd bidro til å gjøre personvernet utsatt. De virket i det hele tatt litt undrende til at deres atferd ble korrigeret. Det kan dermed virke som om noen bryter regelen fordi de ikke oppfatter at de bryter en regel eller regelens innhold. Det kan i så fall føre til at det er vanskelig for publikum å iverksette sin del av regelen.

Ikke en tilstrekkelig aktør

Det kan virke som om tapen ikke er en tilstrekkelig aktør til å iverksette regelen. Det gjør at et allerede skjørt og utsatt personvern, utsettes ytterligere. Det kan dermed virke som om det må en mer artikulert eller materialisert regel til for å ivareta personvernet i vertssonen. En mer materialisert regel vil innebære en forskyvning fra humans til nonhumans. Det vil si at publikum får mindre ansvar for å iverksette regelen, mens omgivelsene får mer. En slik forskyvning til nonhumans kan være å sette opp andre former for sperrer rundt vertssonen. Alle løsninger vil uansett kreve at det er åpninger som publikum kan ferdes gjennom. Det vil dermed alltid være en viss risiko for at publikum iverksetter regelbrudd, hvis ikke må vertssonen være omsluttet av faste vegger med en låst dør. En slik løsning vil trolig ikke anses som aktuell siden det er i strid med prinsippet om at publikumsmottak i Nav skal være åpne og oversiktlige av hensyn til sikkerheten (Arbeids- og velferdsetaten 2007:3).

4.3.4 Stol eller ikke stol

Alle som trekker kølapp må inn til en samtale i vertssonen. Det er ikke stol på publikums side av skranken. Alle står når de legger frem sin sak. Det gjelder både funksjonsfriske og de med nedsatt funksjonsevne.

Et usynlig skilt

Fravær av stol i vertssonen kan forstås som en regel som er lagt ut i rommet, som et skilt. På en side kan fraværet av en stol fremstå som en utydelig form for skilting. Hvordan kan noe som er fraværende eller usynlig fungere som et skilt, en veiledning eller en anmodning om en bestemt atferd? Inskripsjon kan være: fravær av stol sørger for at publikum fatter seg i korthet. Det er imidlertid publikums fortolkning av dette fraværet som utgjør regelens beskrivelse. Når publikums fraværserfaring bidrar til at samtalene i vertssonen blir korte, er det samsvar mellom intensjon og faktisk bruk. Det sier imidlertid ikke noe om hvorfor denne regelen er trukket opp, det vil si hvorfor publikum skal fatte seg i korthet i vertssonen.

Korte samtaler

Det er trolig flere grunner til at samtalene i vertssonen skal være korte. Vertssonen er en del av den åpne løsningen i publikumsmottaket. Det er ingen vegger eller andre former for romdelere rundt vertssonen. Stol foran skrankene i vertssonen kan være tenkt ut av hensyn til personvernet. Når publikum ikke får sitte blir samtalene korte. Jo kortere samtalene er, dess mindre sensitiv informasjon utveksles, desto mindre utsatt er personvernet. På en annen side kan arbeidsflyten være en grunn til at samtalene skal være korte. Det er mange mennesker som kommer innom publikumsmottaket i løpet av den dag. Vertene skal først og fremst avklare og henviser videre til samtaler i samtalerommene. Å sette ut stoler til publikum i vertssonen kan virke misvisende. Samtalen er trolig ment å være så korte at en stol vil sende ut feil signal til publikum. Det kan hende at publikum setter seg ned og begynner å fortelle lange historier. Når publikum forteller mye, er det større sannsynlighet for at det de forteller har en sensitiv karakter. I så fall vil personvernet utfordres. Det er som om det ligger nedfelt i den åpne løsningen og fraværet av stolen at samtalene skal være korte. Kanskje fremstår fravær av stol som den mest hensiktsmessige måten å formidle til publikum at de skal fatte seg i korthet. Alternativet ville kanskje være å sette opp et skilt eller at verten forteller til publikum at de skal fatte seg i korthet. Dette vil trolig virke avvisende, og lite imøtekommende. Fravær av stol foran skranken i vertssonen er dermed en mildere form for avvisning eller korrigering av handling. Når det samme budskapet formidles gjennom fraværet av en stol, fremstår ikke budskapet som like avvisende. At det ikke er stol foran skranken i vertssonen er mer et naturalisert fravær.

Komplisert med stol

Skrankene i vertssonen kan heves og senkes. Dette er en funksjon som styres av verten, og som bidrar til variasjon i arbeidsstilling. Når skranken her hevet, står verten. Når skranken senkes, setter verten seg. Bidrar denne hev/senk funksjonen til å komplisere stolforholdet på utsiden av skranken? For hvor høy skal stolen til publikum være? En lav stol ville gjøre det vanskelig for publikum å se når skranken er hevet. En høy stol vil gjøre at publikum blir sittende litt i løse luften når skranken er senket. Dessuten kan en høy stol, av typen barkrakk, være vanskelig å komme opp på. En slik stol kan dermed virke diskriminerende på eldre de med nedsatt funksjonsevne. Å ha både en lav og en høy stol slik at publikum kan velge, vil kanskje føre til redusert fremkommeligheten foran skranken generelt, men kanskje spesielt for de som kommer i rullestol eller med rullator, gåstol, krykker. Alternativet kan være å ha en stol som kan justeres etter høyden på skranken. Noen vil kanskje trenge hjelp for å ta en slik litt avansert stol i bruk. En stol som gjør at publikum kan bli avhengig av hjelp for å ta rommet i bruk bryter trolig med prinsippet om universell utforming.

4.3.5 Celluloseaktivitet

I publikumsmottaket er det få steder hvor det er lagt til rette for å gjøre skrivearbeid med penn og papir. Dette til tross for at det finnes en hylle på veggen med ulike søknadsskjemaer som må fylles ut for hånd⁶. I nærheten av selvbetjeningsløsningene finnes det to høye bord hvor det er mulig å stå eller sitte på en høy stol for å gjøre skrivearbeid. På bordene henger det en lenke som siter fast i bordplaten. Pennene som trolig har vært festet til lenken mangler. Disse pennene er ikke erstattet med nye eller andre penner. Det er ingen penner tilgjengelig for publikum ute i publikumsarealet. Det kan se ut som om materialiteten bidrar til å iscenesette mostridende handlingspraksiser. Det finnes bord som er definert til skrivearbeid og det finnes skjemaer som må fylles ut med penn, men det finnes ingen penner. På samme måte som stolene bidrar fraværet av penner trolig til å produsere en fraværserfaring. Det er imidlertid en vesentlig forskjell på disse fraværserfaringene. Mens fravær av stol fungerer som et hint om ønsket handlingspraksis, bidrar fraværet av penner å utelukke handling. Til tross for skjemaehyllen, kan en slik utelukkelse indikere at det trukket opp noen regler for skriveaktivitet. Inskripsjonen til utelukkelsen kan være: fravær av penner sørger for at

⁶ Det er 11 søknadsskjemaer i skjemaehyllen. Dette tallet sier kanskje ikke så mye i seg selv, men skjema for å søke om arbeidsledighetstrygd var et av de skjemaene som ikke var i skjemaehyllen. Dette skjemaet ble levert ut av ansatte i Nav.

publikum ikke skriver når de oppholder seg i publikumsarealet. Utelukkelsen betyr i dette tilfellet at nonhumans har fått det hele og fulle ansvaret for å iverksette regelen.

Trenger ikke penn

I de ”gamle” venterommene ble ofte ventetiden brukt til å gjøre skrivearbeid, noe som ofte innebar å fylle ut søknader om økonomiske ytelser. Fraværet av penner i publikumsmottaket kan forstås som et forsøk på å bryte med tidligere (vente)praksiser. Publikumsmottaket skal ikke være et sted publikum primært oppsøker for å fylle ut søknader om økonomisk ytelser fra Nav. En slik handlingspraksis er nært forbundet med det å være en passiv mottaker av offentlige stønader. I publikumsmottaket er det helt andre aktiviteter som er tenkt inn. Publikum skal enten inn til samtaler for å få råd og veiledning eller benytte selvbetjeningsløsningene. Ingen av disse aktivitetene forutsetter bruk av penn og papir. En slik utelukkelse kan på mange måter fremstå som en subtil, men ikke desto mindre virkningsfull måte å rense ut gamle handlingskript. Det er kanskje derfor det er stor grad av samsvar mellom et intendert og et faktisk publikum. Det er få som gjør skrivearbeid ute i publikumsarealet. Fraværet av penner kan forstås som en av flere måter å iscenesette handlingspraksiser som imøtekommer den ”nye” aktivitetsideologien i Nav.

4.3.6 Misbruk kan føre til utestengelse

Rundt selvbetjeningsløsningene (pc løsninger) i publikumsmottaket henger det plakater hvor Nav informerer om hva selvbetjeningsløsningene kan brukes til. På plakatene står det; Her kan du finne informasjon om Navs tilbud og tjenester, skrive jobbsøknader, bruke elektroniske tjenester fra Nav og finne informasjon på internett fra kommunen m.m. Nederst på plakatene blir publikum oppfordret til å vise hensyn ved bruk av selvbetjeningsløsningene. Helt til slutt står det skrevet; *Misbruk kan føre til utestengelse*. Advarselen indikerer at det er mulig å misbruke selvbetjeningsløsningene og at det derfor finnes regler for bruk. Hva disse reglene går ut på informeres det ikke om. Det overlates til publikum å finne ut hvor grensen mellom bruk og misbruk går. Publikum har dermed fått det hele og fulle ansvaret for å iverksette regler som de ikke er informert om. Det publikum imidlertid gjøres kjent med er konsekvensen av et eventuelt misbruk. Hva publikum kan utestenges fra opplyses det ikke om. Kan de utestenges fra videre bruk av selvbetjeningsløsningene? Kan de utestenges fra publikumsmottaket? Kan de utestenges fra Nav?

Handlingsdirektiv

På plakatene informeres publikum om hva publikum kan benytte selvbetjeningsløsningene til. Det opplyses imidlertid ikke hva selvbetjeningsløsningene ikke skal brukes til. På en side kan det være vanskelig å skrive ned det selvbetjeningsløsningene ikke kan brukes til. Hva som kan skrives ned på plakatene reguleres trolig av den utelukkelsesprosedyren Foucault omtaler som forbudet ([1971]1999:9). Man kan ikke si hva som helst, hvor som helst. Det er trolig utelukket å skrive at selvbetjeningsløsningene for eksempel ikke skal benyttes til å gå inn på pornografiske nettsteder. På en annen side kan det å lage en uttømmende liste over ikke akseptert bruk vil kanskje være umulig eller uhensiktsmessig. Jo mer som skrives ned av akseptert bruk, dess mindre akseptert fremstår det som ikke skrives ned. En slik liste kan virke mot sin hensikt ved å stenge for bruk som er tenkt inn.

Siden publikum blir informert om hva selvbetjeningsløsningene kan brukes til, kan det virke unødvendig å opplyse om alt det de ikke skal brukes til. Dermed kan alle andre bruksmåter enn det som er skrevet på plakatene i prinsippet tolkes som misbruk. Det betyr i så fall at grensen mellom bruk og misbruk er trukket opp ved bruksmåtene som er skissert på plakaten. Dersom publikum vil være på den sikre siden, kan de benytte selvbetjeningsløsningene til de formålene som er listet opp på plakaten. Advarselen fungerer dermed som et handlingsdirektiv. Et påtrykk hvor bruken av selvbetjeningsløsningene styres i en bestemt retning. Det vil si over i Nav relaterte oppgaver. En slik advarsel kan bidra til å legge begrensninger på hvordan selvbetjeningsløsningene tas i bruk. Advarselen kan føre til at publikum unnlater å benytte selvbetjeningsløsningene fordi de er usikre på hvor grensen mellom bruk og misbruk går.

En naturalisert regel

Regelen er ikke lagt ut i omgivelsene i form av sperrer i maskinene, men er delegert til humans. Publikum har fått det hele og fulle ansvaret for at reglene blir overholdt. Det viser at Nav har tillit til at publikum har innarbeidet reglene og disiplinerer seg selv til å overholde dem (Latour 1992:230). Dette til tross for at reglene ikke er informert ut til publikum. Det tas dermed for gitt at publikum vet hva som er misbruk. Reglene må dermed være av en mer generell eller universell karakter. Advarselen fungerer mer som en påminnelse om at regler som gjelder andre steder, og som publikum kjenner til fra før, også gjelder i publikumsmottaket til Nav. Dersom reglene er universelle, og det tas for gitt at publikum kjenner innholdet, kan det virke unødvendig å advare publikum om konsekvensen av brudd.

Advarselen indikerer at det til tross for at reglene er universelle og derigjennom kjent for publikum, finnes det personer som er tilbøyelig til å misbruke selvbetjeningsløsningene. Disse trenger en påminnelse om at et eventuelt misbruk kan få alvorlige konsekvenser. Advarselen fremstår dermed som en form for skilting. Et skilt som ikke informerer om reglene, men som likevel har til hensikt å korrigere atferd.

4.3.7 Publikums hastighet

De fleste haster av gårde til samtalerommene når deres tall kommer opp på monitoren. Noen småløper mot samtalerommene. Selv de med synlige funksjonshemninger forsøker å komme seg til samtalerommene så hurtig som mulig. De som har med seg små barn tar barna opp på armen eller setter de i vognen slik at det går fortere. Det er de ansatte som trykker frem tallene i køen. Det er de som bestemmer hvor lang tid publikum skal få på å forflytte seg. Det kan se ut som om ansatte har trukket opp en regel om hvor lang tid det skal gå fra de trykker frem et tall fra køen, og frem til de trykker frem neste.

Hastighetsregel

Veilederne sitter inne i samtalerommene med døren igjen når de trykker frem tall fra køen. De ser ikke publikum når de forflytter seg. Hvor lang tid publikum får på å forflytte seg tilpasses ikke individuelt, men baseres på en form for habituert antagelse om hvor lang tid en slik forflytning tar. I slik forhåndsdefinert tidsramme er trolig noen hastigheter tenkt inn, mens andre er tenkt ut. Det er trukket opp en standard for hvor langsomme publikum kan være. Siden det er veilederne bestemmer hvor lang tid publikum skal få på å forflytte seg, iverksetter de denne hastighetsreglen på vegne av publikum. I tilfeller hvor regler opprettholdes av noen mennesker på vegne av andre mennesker, er regelen delegert til nonhumans (Latour 1992:231). Noen sørger for at andre overholder regler. I publikumsmottaket er det veilederne som sørger for at publikum beveger seg i et visst tempo når de skal inn til samtaler i samtalerommene. Latour er opptatt av at mennesker ofte stilles overfor et valg i møte med regler (ibid.:236). Hvorvidt regelbrudd fremstår som et reelt valg er avhengig av hvem som har fått ansvar for å iverksette regelen – humans eller nonhumans. Publikum kan velge å bryte med hastighetsregelen, men da kommer de trolig ikke i dialog med Nav.

En eldre dame på krykker venter på tur til samtale i et samtalerom. Det er tydelig at hun har problemer med å forflytte seg. Den ansatte i vertssonen ber den eldre damen om å rope på

henne når det blir hennes tur slik at hun kan hjelpe til. Den eldre damen roper når det blir hennes tur. Den ansatte løper til samtalerommet og gir beskjed om at den eldre damen er på vei.

Hvis ikke verten hadde løpt i forveien ville den eldre damen trolig mistet turen sin. Gjennom den ansattes handling blir den eldre damen minnet på at hun ikke er hurtig nok for dette rommet. Hun beveger seg for sakte og bruker for lang tid på å forflytte seg fra ventesonen til samtalerommet i forhold til hva som er forventet. Hun har en hastighet som befinner seg utenfor et forhåndsdefinert eller intendert publikum (Latour 1992:237). Det kan dermed se ut som om ikke alle hastigheter er tenkt inn i dette rommet.

Universell utforming har et ikke diskriminerende ideal. Det er ingen som skal stenges ute av det offentlige rom på grunn av nedsatt funksjonsevne. I publikumsmottaket iscenesettes praksiser som bidrar til å produsere en form for hastighet. Denne hastigheten fremmer ikke et likhetsideal, men fremstår som ekskluderende og diskriminerende. Til tross for at publikumsmottaket er utformet etter prinsipper om universell utforming, og derigjennom tilrettelagt for personer med redusert funksjonsevne, er det i seg selv ikke tilstrekkelig for at alle skal kunne ta publikumsmottaket i bruk på samme vilkår. Hastighetsreglen iverksettes ikke av materialiteten, men av veilederne som sitter i samtalerommene. Den universelle utformingens prinsipp undergraves således av sosiale praksiser.

Det kan virke som om publikumsmottakets inkludering av de Andre og Nav sine krav om effektivitet står i et motsetningsforhold til hverandre. På denne måten synliggjøres noe av det flerstemmige ved publikumsmottaket og Nav. Mens noen stemmer fremhever publikumsmottaket som et rom for alle uavhengig av evner, skader eller lyter, trer til dels motstridende stemmer frem i det samme rommet med krav om raske beslutninger, hurtige bevegelser og et høyt tempo. Det viser at det er flere stemmer som kjemper om oppmerksomheten innenfor publikumsmottaket som mulighetsfelt. Når den ansatte må løpe i forveien og melde den eldre damens ankomst, blir det synlig at noen stemmer overdøver andre.

4.4 Rommets sosiabilitet

De fleste rom er på en eller annen måte sosiale. På hvilken måte rommene er sosiale er avhengig av rommets arkitektoniske utforming og tildelte funksjon. I noen rom er det tenkt at man skal oppholde seg lenge, i andre er det tenkt at man skal være kort. Mens noen rom er utformet med tanke på sosial samhandling (skole), er andre utformet med tanke på isolasjon (fengsel). Materialiteten kan benyttes for å iscenesette sosial praksis. Hvilken funksjon rommet skal fylle påvirker den fysiske utformingen, og derigjennom legge premisser for det sosiale. Det kan dermed ligge nedfelt noen forventninger om det sosiale i materialiteten. I denne delen av analysen vil jeg ved hjelp av Goffmans teorier om samhandling fokusere på samspillet mellom publikum og publikum og mellom publikum og ansatte, med materialiteten som ramme for det sosiale.

4.4.1 Håndhilse

De fleste som kommer til publikumsmottaket, kommer uten avtale. Det betyr at de trekker kølapp og setter seg for å vente på å komme inn til en samtale. Når publikum får sitt tall opp på monitoren går de til samtalerommet, lukker opp døren, går inn i rommet og lukker døren bak seg. Flere kikker inn mellom foliestripene i glassveggen før de entrer samtalerommet, som for å forsikre seg om at det er ledig. Noen banker litt forsiktig på døren før de går inn, som for å varsle at de kommer inn i rommet. Flere blir stående rett innenfor døren å snakke litt før de setter seg ned i en av de ledige stolene. Det er som om de vil forsikre seg om at de er på riktig sted før de setter seg ned. Noen venter kanskje på en invitasjon til å sette seg. Veilederne reiser seg ikke opp og håndhilser på den eller de som kommer inn i rommet.

Presentasjonsritualer

Ritualer finnes som store seremonielle begivenheter og som små tilsynelatende ubetydelige hendelser i hverdagslivet (Jacobsen og Kristiansen 2002:75). Seremoniell aktivitet inneholder to grunnleggende komponenter: ærbødighet og oppførsel. Seremoniell aktivitet gjennomsyrrer alt sosialt samvær, og kommer blant annet til uttrykk gjennom små hilsninger, komplimenter og unnskyldninger (ibid.). Noen av disse ritualene omtaler Goffman (1967:71) som presentasjonsritualer. Presentasjonsritualer signaliserer blant annet hvordan mennesker kommer til å behandle hverandre i den kommende samhandlingen (ibid.). Presentasjonsritualer handler om å vise respekt og høflighet overfor andre, noe som kommer

til uttrykk gjennom små handlinger og ulike atferdsformer (Kristiansen 2005:213). Et håndtrykk kan forstås som et presentasjonsritual. Gjennom et håndtrykk tilkjenner man andre og bekrefter deres tilstedeværelse, samtidig som man viser andre en respektfull høflighet.

Håndhilsing som rituell praksis påvirkes trolig av en rekke forhold. I noen sammenhenger kan håndhilsing som rituell praksis virke gammeldags. Det er etablert nye måter å hilse på, og i noen kontekster er håndtrykket erstattet med mer uformelle måter å hilse på (nikk, hei eller et smil). Hvem som tar initiativ til et håndtrykk varierer. Personer som befinner seg i autoritative situasjoner eller posisjoner, kan ha innflytelse på hvorvidt det skal håndhilses eller ikke. Det kan dermed ikke utelukkes at håndtrykk som rituell praksis kan være knyttet til makt. Hvorvidt det håndhilses eller ikke er på mange måter avhengig av hvordan situasjoner defineres.

Goffman mener at vi nærmest automatisk leser sosiale situasjoner inn i meningsgivende rammer. (Goffman 1974:11 i Kristiansen 2005:200). Disse rammene hjelper oss til å forstå og definere hva som foregår. Det handler om hvilken mening vi tilskriver sosiale begivenheter, hvor rammen fungerer som et organiseringsprinsipp (ibid.). En begivenhet som er innrammet av en profesjonell beskjeftigelse, medfører at deltagerne forholder seg til hverandre og til situasjonen på en særskilt måte, en måter som vil være markant annerledes enn om aktiviteten var innrammet av lek eller underholdning. De fysiske rammene har trolig mye å si for hvordan situasjoner defineres, og derigjennom hvilke ritualer som praktiseres.

Samtalens lokalitet

I lukkede rom er trolig håndhilsing som rituell praksis en sterkere norm enn ved skranker i åpne landskap. Når håndhilsing likevel ikke praktiseres i samtalerommene i publikumsmottaket, kan det være fordi ansatte definerer situasjonen, eller rammen som samhandlingen foregår i, som en skrankefunksjon. En slik definisjon av situasjonen kan være påvirket av at deres arbeidsplass fysisk befinner seg ute i publikumsmottaket, og ikke inne i det såkalte baklandet. Når ansatte ikke håndhilser på publikum kan det være fordi definisjonen av situasjonen (skranke eller resepsjon) og derigjennom sin egen posisjon (frontpersonale), overstyrer kulissenes norm når det gjelder å ta i bruk håndtrykket som presentasjonsritual. Det oppstår det vi kan kalle et brudd eller en forstyrrelse mellom et

forventet presentasjonsritual (lukkede rom) og et praktiserende presentasjonsritual (åpen skranke).

Samtalens lengde og innhold

Utelukkelsen av håndtrykket som rituell praksis kan være styrt av samtalenes lengde og innhold. I samtalerommene er det trolig tenkt at ansatte skal ta imot dokumentasjon, levere ut søknadsskjemaer og gi råd og veiledning. Samtalene er ofte korte, ofte på mindre enn ti minutter. Denne korte og standardiserte samhandlingsformen stenger trolig for håndhilsing som rituell praksis. Siden det er uvisst hva publikum trenger hjelp til når de kommer inn i samtalerommene, vil det være vanskelig å tilpasse håndhilsingen etter samtalenes innhold. Løsningen kan dermed være å utelukke håndhilsing fra alle møter. Den ærbødigheten som håndhilsingen representerer er utelukket fra alle samtaler, også de samtalene som tar lenger tid fordi de er komplekse og kanskje av en mer personlig karakter.

Et nummer i rekken

Det kan være at den elektriske køordningen bidrar til å avpersonifisere de som kommer inn i samtalerommene, og at denne avpersonifiseringen bidrar til å utelukke håndhilsing som rituell praksis. Publikum blir kalt inn til samtale i samtalerommene ved at den ansatte trykker på en knapp. Den som kommer inn, leverer fra seg en kølapp med et tall på. Tallet er kun ett av mange i en lang rekke av tall (som kommer inn den dagen). Den elektroniske køordningen bidrar til å produsere en samlebåndslignende situasjon. Denne fremtredelsen forsterkes ved at de ansatte holder stand inne i samtalerommet. Det er publikum som kommer og går. Det å håndhils på alle som kommer inn i samtalerommet fremstår trolig ikke som et moralsk forpliktende presentasjonsritual i denne konteksten.

4.4.2 Vår hellige sone

Stolene i ventesonen er rette og lave i ryggen, og med forholdsvis smale seter. Stolene er plassert inntil hverandre slik at de danner rekker av stoler. Stolrekkene er plassert slik at de står med ryggene helt inntil hverandre. Stolenes form og plassering gjør at publikum befinner seg nærme de som sitter bak og de som sitter på sidene. De er i betydelig større avstand til de som sitter overfor dem. Mens publikum har bakhodet nært inntil de andre som venter, er det betydelig større avstand til de andres ansikter. Avstanden er så kort at det skal lite til for at hodene kommer bort i hverandre hvis den ene lener seg litt bakover. Stolenes plassering

forholder seg med andre ord til at en fysisk nærhet til ukjente menneskers bakhode kan aksepteres. Derimot er en slik nærhet til et ukjent menneskes fremside, med egen fremside, utelukket. Hvor nær vi kan være andre mennesker hode er dermed avhengig av hvilken del og hvilken side av hodet det er snakk om. Fremsiden av hodet kan være temmelig nær andres bakhode, og nokså nær andres side. Vi kan akseptere det å være nokså nær ukjente mennesker når vi er på konsert eller står på en overfylt buss. Nærheten kan aksepteres så lenge vi har vår fremside mot andres bakhode eller side. Blir vi derimot stående ansikt til ansikt med noen vi ikke kjenner i en folkemasse kan nærheten virke ubehagelig og nesten truende. Goffman anvender betegnelsen idealfære når han forklarer unngåelsesritualenes funksjon, det vil si ritualer som handler om avstandsoppretholdende mekanismer. Disse mekanismene skal lede til at man holder en passe avstand til andre, noe som bidrar til å sikre den andres idealfære (Goffman 1972:65-66).

I publikumsmottaket er idealfæren forhåndsdefinert av designere og arkitekter som har utformet og møblert ventesonene. Idealfæren er lagt inn i materialiteten, det vil si i stolens form og plassering i ventesonene. Publikum kan enten godta idealfæren som ligger nedfelt i materialiteten, eller de kan ta ventesonene i bruk på andre måter enn det som på forhånd er pekt ut.

Ingen steder å stå

De fleste som kommer inn i publikumsmottaket trekker kølapp og setter seg i ventesonene for å vente på tur. De som kommer sammen med noen, setter seg ved siden av hverandre. De som kommer alene setter seg gjerne et sted hvor det er ledig stolsete på begge sider. Når annethvert stolsete er tatt (med unntak av de som kommer sammen), velger mange å stå. Det er i liten grad lagt til rett for å stå i dette rommet. Publikumsmottaket er utformet på en slik måte at enten oppholder man seg i en sone eller så befinner man seg i en passasje ute på gulvet. Det er ingen steder hvor man kan stå inntil en vegg, litt skjermet fra innsyn fra alle kanter. Noen lener seg inntil vinduskarmen inne i ventesonene mens de venter. Mange blir stående i området mellom ventesonene og vertsonene når det er "fullt" i ventesonene. Dette er en passasje for de som kommer og går gjennom hovedinngangen. De som står her, står litt i veien. Det kan være en av grunnene til at noen trekker inn i vertssonene, på innsiden av tapeten. Når publikum bryter regelen som tapeten forsøker å iverksette, kan det være fordi det ikke finnes noen egnede steder å stå mens man venter på tur.

Motmakt eller holde en idealfære hellig

Det kan se ut som om publikum tar ventesonene, og området rundt, i bruk på en annen måte enn det som på forhånd er pekt ut. Publikum fyller ikke opp alle stolsetene. Dermed definerer publikum en annen idealfære enn det som er pekt ut gjennom stolenes form og plassering. Vi kan kanskje si at publikums handlinger representerer en form for motmakt mot den idealfæren som er trukket opp gjennom materialiteten. Det vil si at publikum ikke ønsker den nærheten til de andre som venter når det sitter noen på hvert stolsete. Når annethvert stolsete er tatt, velger publikum å stå fremfor å bryte en norm om hvor nær man kan være fremmede. En annen form for motmakt kunne være å flytte på stolene. En slik handling vil trolig tiltrekke seg oppmerksomhet. Det å ta en stol ut av rekken av stoler vil trolig anses som et større normbrudd enn om stolene i utgangspunktet hadde stått i litt uorden. Dessuten gir stolenes plassering inntrykk av at de er skrudd fast i gulvet, selv om de ikke er det. Flere har sikkert erfart å skulle hente en stol eller å flytte på et bord som har vært skrudd fast i gulvet. Slike situasjoner kan oppleves som nokså pinlig, særlig med et publikum til stede. Stolenes plassering er dermed en effektiv måte å forhindre at møblene flyttes ut av sin faste posisjon. Plasseringen iverksetter dermed en regel. En regel som går ut på at møblene i ventesonene ikke skal flyttes rundt av publikum. Denne regelen understøttes av ansatte. I tilfeller hvor stolene har kommet litt i uorden, skyves de raskt tilbake i posisjon. I publikumsmottaket velger publikum å stå fremfor å flytte på de ledige stolene. Det er dermed samsvar mellom den intenderte og faktiske bruker når det gjelder iverksettelsen av regelen om at stolene ikke skal flyttes (Latour 1992:237). Det eksisterer imidlertid et misforhold mellom den nærheten som materialiteten iscenesetter og den idealfæren som publikum definerer når de tar rommet i bruk.

4.4.3 Alt på en scene

Alle møter mellom ansatte og publikum skal foregå ute i publikumsmottaket. Det gjelder både planlagte og ikke planlagte møter. De ikke planlagte møtene gjennomføres av veilederne som sitter i de samtalerommene som inngår i køordningen. De planlagte møtene gjennomføres i samtalerommene som ikke inngår i køordningen. Samtalerommene for planlagte og ikke planlagte samtaler er tilnærmedesvis like. Det som skiller de fra hverandre er tallskiven over døren, plasseringen i rommet og møbleringen. I samtalerommene for planlagte møter, er stolene som ansatte og publikum sitter på like. I samtalerommene for ikke planlagte samtaler sitter ansatte på kontorstol, mens publikum sitter på vanlig stol. De planlagte møtene

gjennomføres som regel av de som sitter i baklandet. Bakland er forbeholdt ansatte. Denne organiseringen er i tråd med de anbefalinger som er gitt fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. I et av prinsippene i intensjonsdokumentet heter det; ”Brukere skal ikke ha tilgang til ansattearealet.” (2007:3).

Frem på scenen

Med Goffmans (1992) teatermetaforer kan vi si at de planlagte møtene er flyttet ut og frem på scenen. Det som tidligere forgikk backstage, skal nå foregå frontstage. Det betyr at alle møter mellom publikum og ansatte omslutes av de samme transparente kulissene, det vil si i et åpent landskap og med glassvegger inn til samtalerommene. Alle møter har arkitektonisk blitt definert om til en frontsituasjon, eller en skrankesituasjon. Så kan man spørre seg, spiller det noen rolle om samhandlingen mellom ansatte i Nav og publikum foregår frontstage eller backstage? Det å gå backstage handler ikke om å spille en annen rolle, en rolle som er mer ekte eller sannferdig enn den som utspiller seg på scenen. Det handler om at våre selvrepresentasjoner tilpasses det til enhver tid nærværende publikums⁷ forventninger (Kristiansen 2005:203). Goffman (1992) forsøker i sin bok *Vårt rollespill til daglig* å vise at hverdagslivets sosiale samhandlinger ikke kan forstås som et maskespill hvor mennesker bevisst forsøker å føre hverandre bak lyset, men må leses som en funksjonell prosess hvor individualitet og sosial orden forenes i uendelige iscenesettelsesprosesser (Münch 1986:53 i Kristiansen 2005:203).

Når publikums hele tiden befinner seg frontstage, det vil si på en scene med et publikum, vil trolig deres opptreden gå ut på å opprettholde normer og standarder som gjelder i publikumsmottaket (Goffman 1992:12-13). En slik opptreden handler blant annet om å kontrollere de inntrykk andre får av en i den aktuelle situasjonen. Publikum vil antageligvis ha et ønske om å fremheve visse aspekter, og nedtone andre når de oppholder seg frontstage. Goffman mener at de sidene som nedtones og undertrykkes nødvendigvis må dukke opp i andre sammenhenger (Jacobsen og Kristiansen 2002:100). Det betyr ikke at alle som oppsøker Nav ”trenger” et backstage. Mens noen oppsøker publikumsmottaket for å levere en søknad om barnetrygd, kommer andre for å søke om akutthjelp til mat eller bistand til å komme på et krisesenter. Hvorvidt publikum trenger et backstage kan dermed være

⁷ Publikum er en av Goffmans (1992) teatermetaforer. Publikum må derfor også leses inn som en tredjepart i interaksjonen. I denne konteksten må også andre ansatte, det vil si de som ikke er direkte involvert i interaksjonen, men som oppholder seg i publikumsarealet, defineres som publikum.

kontekstavhengig. Goffman definerer backstage som et område hvor publikum får mulighet til å trekke seg tilbake, slappe av, øve seg og lade opp (Kristiansen 2005:202). Her trenger ikke publikum å kontrollere den informasjonen som bidrar til å kompromittere et selvbilde. Når publikum hele tiden befinner seg på en scene med et publikum til stede, er de avskåret fra å tiltre en backstageposisjon. Det kan det legges begrensninger for hvem publikum kan være og hva de kan gjøre i publikumsmottaket til Nav. Den posisjonen det er mulig å innta i disse gjennomslukende scenekulissene kan på mange måter forstås som emosjonelt regulert eller disiplinert. Det betyr at når publikum hele tiden befinner seg på en scene med et publikum, er det å være emosjonell enten sterkt eksponert for et stort publikum eller arkitektonisk regulert som handlingsskript.

4.4.4 Ansattes hastighet

Ansatte går ofte med raske skritt inne i publikumsmottaket. De beveger seg på kryss og tvers på en effektiv måte i det åpne landskapet. Det er lagt til rette for god fremkommelighet (åpent landskap og universell utforming), noe som også muliggjør høy hastighet når man beveger seg rundt. Ansatte kommer ut gjennom dører og forsvinner inn gjennom andre. Noen av dørene er låst, og kan passeres kun med gyldig adgangskort. Andre dører er bare lukket, men ikke låst. Døren inn til publikumsmottaket åpnes og lukkes automatisk ved hjelp av sensorer som fanger opp bevegelse. Ansatte passerer ofte gjennom hovedinngangen. De setter farten litt ned når de nærmer seg døren for å unngå kollisjon. De som kommer ut fra Nav kontorets bakland og som benytter publikumsmottaket som gjennomgangsåre, har den høyeste hastigheten.

Hastighet – en sømmelighetsnorm

Goffman (1992:93) bruker betegnelsene fasadeopptreden når handlinger utspiller seg foran et publikum. En persons fasadeopptreden kan betraktes som et forsøk på å gi inntrykk av virksomheten innen et område, og hvor opptreden bidrar til å opprettholde visse normer. Han mener at disse normene i hovedsak faller i to grupper. Den ene gruppen handler om den opptredendes behandling av publikum mens de snakker med dem eller driver med saker som erstatter samtale. Den andre gruppen handler om normer som gjelder den opptredendes atferd når publikum kan se eller høre den opptredende uten at denne er i samtale med publikum. Goffman omtaler disse normene som sømmelighetsnormer (ibid.). Sømmelighetsnormer er blant annet normer som opptrer i arbeidslivet og opprettholdes for syns skyld. Eksempler på

slike normer kan være fart, personlig interesse, sparsomhet, nøyaktighet (Goffman1992:95). Når de ansatte beveger seg hurtig rundt i publikumsmottaket, kan denne hastigheten forstås som et forsøk på å opprettholde en sømmelighetsnorm. En slik sømmelighetsnorm har ingen funksjon hvis det ikke finnes et publikum (ibid.). Det betyr ikke at ansatte driver en form for skuespill når de haster igjennom publikumsmottaket, men at de trer inn i en forventet posisjon – en hastighetsposisjon. Hastigheten benyttes ikke bare til inntrykksstyring. Det foregår vel så mye en form for uttrykksstyring. Gjennom sin hastighet formidler ikke ansatte bare noe om seg selv, men bidrar til å informere publikum.

Gjennom hastigheten viser de ansatte at de er profesjonelle og at de tar publikum på alvor. Hastigheten kan dessuten være en måte å formidle til publikum at de gjør så godt de kan. Forsinkelser i Nav kan tillegges andre forklaringsfaktorer enn at de ansatte ikke er hurtige nok. Det kan dermed være noe betryggende over hastigheten. Publikum får bekreftet at de ansatte ikke ligger på latsiden, men gjør så godt de kan. Hadde ansatte derimot beveget seg langsomt gjennom publikumsmottaket og stoppet opp, snakket med tilfeldige personer de møtte eller ruslet litt målløst rundt, ville publikum kanskje blitt urolige eller irritert.

Thomas Hylland Eriksen har i sin bok *Øyeblikkets tyranni* (2001) forsøkt å vise hvordan hastighet til stadighet utkonkurrerer langsomhet. Mens hastighet gjerne er forbundet med noe positivt, er langsomhet det motsatte. Hastighet har på mange måter blitt en viktig verdi. De som er hastige eller hurtige tilfører samfunnet noe verdifullt. Hylland Eriksen mener at hastighet smitter, og at hastighet fører til krav om mer hastighet (ibid.:97). Det betyr at hastigheten sprer seg. Når ansatte beveger seg i et hurtig tempo gjennom publikumsmottaket kan det være fordi langsomheten er utkonkurrert, og at hastighet som sømmelighetsnorm har befestet seg i Nav. Det vil si at det ligger nedfelt forventninger om at ansatte beveger seg i et visst tempo (særlig med et publikum tilstede). Gjennom sin hastighet viser de ansatte at de innfrir samfunnets hastighetskrav. Hastigheten bidrar ikke bare til å konstituere ansatte som effektive medarbeidere i Nav, men sørger samtidig for å iscenesette Nav som en moderne og velfungerende velferdsetat.

4.4.5 Et stille rom

Det er stille i publikumsmottaket. Selv i perioder midt på dagen når det er mange mennesker i publikumsmottaket er det stille. Mange kommer sammen med noen. Når de snakker sammen,

legger de hodene litt mot hverandre og snakker med lav stemme. Til og med barna er stille i dette rommet. Det er ikke slik at barna blir stille når de kommer inn i publikumsmottaket. Foreldrene disiplinere barna til å sitte stille uten å lage lyd. Noen foreldre utviser kreativitet for å atsprede og aktivisere barna slik at de ikke lager støy. De finner frem ting og tang fra vogner og vesker. Det hysjes mye i dette rommet, særlig i ventesonene og arbeidssonene. Det er få som innleder samtaler med fremmede. Når det skjer, er det ikke for å bli kjent med nye mennesker. Det kan virke som om samtalene oppstår fordi publikum ønsker å gi uttrykk for frustrasjoner. Det er ofte publikumsmottaket som er tema for samtalene mellom fremmede.

Hvorfor så stille?

Det kan være mange grunner til at publikum er stille i publikumsmottaket. Publikum kan være stille fordi rommet er åpent og oversiktlig. Blikket har nærmest en uinnskrenket rekkevidde og lyden bærer langt. Å bryte stillheten kan føre til mye (og kanskje uønsket) oppmerksomhet. En annen grunn kan være at publikum stilles inn i en venteromsposisjon når de oppholder seg i publikumsmottaket. Når publikum er stille, er det fordi de trekker på tidligere venteromspraksiser. Det vil si at publikum iscenesetter normer knyttet til det å vente (i)rom. En annen grunn kan være at stillhet eller taushet kan inngå som et vesentlig element i et verdighetsarbeid. Når publikum er stille tiltrekker de seg mindre oppmerksomhet og de røper lite om seg selv. Det å være stille kan dermed være en effektiv måte å føre kontroll med de inntrykk andre får av en i denne konteksten. Stillheten fungerer både som inntrykksstyring og som et uttrykksmiddel. Med andre ord, stillheten kan være iscenesatt av materialiteten, den kan være iscenesatt av normer eller den kan inngå som en del av et verdighetsarbeid.

Høflig uoppmerksomhet

Goffman skiller mellom samling (gathering) og samvær (encounter) (Goffman 1961b i Album 1996:44). Samvær er noe annet og noe mer enn en samling. I en samling er mennesker opptatt av hverandre, men de har ikke noe med hverandre å gjøre. De forholder seg aktivt til hverandre, men på en passiv måte (ibid.:44-45). Goffman (1963:83-85) bruker betegnelsen høflig uoppmerksomhet om slike forhold. Høflig uoppmerksomhet er en måte å omgås andre mennesker på en høflig og distansert måte. Det vil si uten å trenge seg på – en form for diskresjon (ibid.). Høflig uoppmerksomhet er et eksempel på den minste grad av fokusert interaksjon. Det handler om å være fokusert på hverandre uten at det utvikler seg til et egentlig møte. En slik høflig uoppmerksomhet kan forstås som en form for inntrykksstyring.

Det handler imidlertid ikke kun om å kontrollere de inntrykk publikum får. Det handler også om å samarbeide. I denne sammenhengen vil det si å se bort fra andres ”feiltrinn”.

En mann slår flere ganger på knappen på køordneren. Han har nettopp vært inne til samtale, men det var noe han glemte å spørre om. Han får beskjed om at han må trekke ny kølapp og vente på nytt. Han virker sint og oppgitt. Det hele ser litt komisk ut siden det ikke kommer ut noen kølapp. For å få ut kølapp må han holde knappen nede litt lenger.

Publikum snur seg mot denne situasjonen nærmest i refleks. De fleste trekker imidlertid til seg blikket raskt og fortsetter med sitt. Publikum iversetter dermed høflig uoppmerksomhet som rituell praksis. Når publikum derimot produserer mer hverdagslig støy (barn som leker eller at noen snakker høyt), er responsen annerledes.

En kvinne sitter i lekekroken og passer på et barn. Barnet leker med de små plastikk møblene. Hun stabler, flytter og ommøblerer. Leken produserer litt lyd. Noen av de som sitter ved selvbetjeningsløsningene i arbeidssonen rister på hodet og himler med øynene. Kvinnen oppfatter signalene. Hun forsøker å få barnet til å leke noe annet. Barnet protesterer høylydt. Det ender med at kvinnen tar med seg barnet ut av publikumsmottaket.

Publikum viser tydelige tegn på misbilligelse. Støy fra barn som leker anses ikke som ”feiltrinn” og imøtekommes ikke med den samme høflige uoppmerksomheten. Det kan virke som om bruddene korrigeres fordi de bryter noen av de uformelle støynormene som finnes i rommet.

Til forskjell fra samling, er samvær en mer direkte rettet oppmerksomhet. I de fleste tilfelle betyr det å snakke sammen (Album 1996:45). I publikumsarealet er publikum stort sett en samling mennesker. Samvær forekommer stort sett mellom ansatte i Nav og publikum. Det er sjelden fremmede tar kontakt med hverandre i dette rommet. Når fremmede en sjelden gang tar initiativ til samvær, er det ikke for å småprate om dagligdagse ting eller for å bli kjent med andre mennesker.

En eldre mann sitter i ventesonen og ser på monitoren. Han ser vekselvis på kølappen han holder i hånden og på monitoren. Han ser litt oppgitt ut. Han ser på en annen mann som sitter to seter bortenfor og sier; Det er helt umulig å få med seg dette. Den andre sier; Kan du lese? Ja, svarer den eldre mannen. Da trenger du briller, slår den andre fast mens han smiler (han gjentar det fire ganger på litt gebrokket norsk). Nei, sier den eldre mannen. Det er jo bare surr. Det er helt håpløst med hvite bokstaver på rød bakgrunn. Det er vanskelig å følge med. Det skifter så fort. Det er bare kaos. De blir sittende tause ved siden av hverandre med blikket festet på monitoren i taket.

Denne lille samtalen kan leses som en illustrasjon på mulige utelukkelse i rommet. Det er trolig en del mennesker som er stengt ute fra å ta dette rommet i bruk. Publikum må kunne lese og de må ha godt syn. Dessuten må publikum kunne lese i et visst tempo siden bildene skifter raskt. På en annen side kan denne lille passasjen være en illustrasjon på noe av det verdighetsarbeidet som trolig pågår i dette rommet. Mannen som innleder samtalen får sagt at det ikke er ham det er noe galt med. Grunnen til at det er vanskelig å følge med på monitoren, er fordi den teknologiske layouten er håpløs.

4.4.6 Rettferdige kulisser

Nesten alle samtalerommene i publikumsmottaket er like⁸. Variasjonen ligger i størrelsen på rommene og i noen tilfeller plasseringen av møblene. Det er trolig vanskelig for publikum å skille det ene samtalerommet fra det andre når de befinner seg på innsiden. Alle samtalerommene har fylte dører og folierte glassvegger ut mot publikumsarealet. Alle rommene er ført i de samme fargene, og møblene er like både i materialvalg og farger. Det finnes ingen overflødige elementer inne i samtalerommene. Det som finnes av møbler og innbo fyller nødvendige funksjoner i forhold til den virksomheten som er tenkt inn i disse rommene (bord, stoler, hyller, penner, datamaskin, skriveunderlag). Det er ingen av rommene som har blomster, bilder, duker eller andre kjennetegn som gjør at ett rom står ut fra de andre. Ansatte legger igjen alle sine personlige eiendeler i det såkalte baklandet. Når de kommer ut for å ta imot publikum til samtaler i samtalerommene bærer de papirer og andre eiendeler med seg i en kontorkassett. Når de forlater samtalerommene, er rommene like strippet som når de kom. Denne praksisen er i tråd med de føringer som er gitt i intensjonsdokumentet. Ett av prinsippene er formulert som følger; ”De ansatte skal ikke sette sitt personlige preg på samtalerom eller andre rom.” (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007:3).

Kulisser som uttrykksmiddel

Goffman (1992:27-28) benytter betegnelsen *fasade* om ulike uttrykksmidler. Mens noen uttrykksmidler er relativt stabile (møbler) eller fastlåste (kjønn), skiftes andre ut hyppig (ansiktsuttrykk). Goffman omtaler møbler, utsmykning, innredning og annen bakgrunn som kulisser. Disse kulissene danner et scenearrangement og staffasje for de menneskelige

⁸ Samtalerommene som inngår i køordningen skiller seg noe fra samtalerommene som er ment til planlagte møter og avtaler. I intensjonsdokumentet heter det ”Utformingen av disse rommene er foreslått med tanke på at her møter saksbehandler bruker med behov for oppfølging over tid. Denne typen samtaler er i stor grad preget av likeverdighet mellom bruker og veileder. Dette gjenspeiles i møbleringen.” (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007:6).

handlinger som utspiller seg i dem. Selv om disse uttrykksmidlene er stabile, er de like fullt meningsbærere i møte med mennesker. Kulisser er på ingen måte nøytrale selv om de er skrinne. De er like fullt representasjoner som bidrar til å iscenesette praksiser og posisjoner.

Partikularistisk og universell

Alle publikumsmottakene i Nav er forholdsvis likt utformet. Og alle samtalerommene på hvert publikumsmottak er like. Det har ikke personlig preg som et kontor til en bestemt ansatt. Det betyr at når en veileder bruker rommet til samtale med bruker, bringer han med seg alle nødvendige hjelpemidler. Intensjonen er at du møter Nav uansett om du møter den ene veileder (saksbehandleren) eller en annen, og uansett om du befinner deg i Bærum eller Oppegård. Tanken med det universelle preget er likhet og rettferdig. Ingen diskrimineres eller forskjellsbehandles gjennom disse uttrykksmidlene. Alle omslutes av de samme kulissene uansett hvem man er, hva man skal eller hvem man skal til. Samtalerommene bidrar heller ikke til å avsløre bestemte saksforhold eller type problematikk.

Rettferdighetsprosjektet, som de like samtalerommene representerer, kan virke diskriminerende. Alle som kommer til samtaler med Nav omslutes av de samme kulissene uavhengig av hvilken situasjon eller tilstand de befinner seg i. Alle som kommer inn til samtaler befinner seg i et transparent rom, både hva gjelder interiør og arkitektur. En ikke intensjonell, men likevel tydelig konsekvens av rettferdighetsprosjekt, er at det utelukker individuell tilpasning, noe som på mange måter er et krav i Nav (individuell plan, brukermedvirkning, individuell tilpassning). Individuell tilpassning trenger ikke bety ulike rom for ulike situasjoner. Det finnes ingen gardiner eller persiener som tilfører rommene fleksibilitet. I publikumsmottaket er alle er like synlig og lett observerbare uavhengig av hvilken situasjon de befinner seg i.

I disse gjennomslukende kulissene er det trolig ikke tenkt inn at publikum kan befinne seg i en situasjon hvor de trenger å bli skjermet fra innsyn og avbrytelser. Det kan virke som om det er helt andre situasjoner som er tenkt inn i samtalerommene i Nav. Kulissene er tilpasset et publikum som skal levere dokumenter, få søknadsskjemaer og motta råd og veiledning. Kulissene er dessuten tilpasset de ansattes behov for raskt å komme i kontakt med hverandre. Det foregår en utstrakt kommunikasjon gjennom glassveggene mens samtaler pågår. Det er med andre ord korte, rasjonelle og effektive situasjoner som er tenkt inn. Det er som om møtene mellom Nav og publikum egentlig foregår i en skrankesituasjon. I en skrankesituasjon

er trolig ikke det langsomme, komplekse og emosjonelle tenkt inn på samme måte som i lukkede rom. Siden møtene forgår i lukkede rom, kan det oppstå en diskrepans mellom de praksiser arkitekturen iscenesetter (lukkede rom) og intenderte praksiser (skrankesituasjon).

Det er som om de ansatte strippest for noe når de befinner seg i disse rettferdige og gjennomsluktige kulissene. Selv om ansatte har på seg private klær, og således har beholdt denne delen av sin personlige fasade (Goffman 1992:29), er det som om disse rettferdige kulissene avpersonifiserer de ansatte. Når publikum kommer inn i samtalerommet møter de ikke personen Gerd eller Gunnar, men Nav. I dette møtet skjer det samtidig noe med den posisjonen publikum tildeles. Publikum går fra å være Kari eller Knut til å bli en bruker av Nav. Det som utspiller seg i samtalerommene i Nav fremstår som et møte mellom posisjoner, ikke personer. Samtalerommene er et sted hvor Nav møter sine brukere. Det er som om de personlige møtene er rensset ut ved hjelp av kulissene. Et skritt videre i denne utrensingen kunne være å gi de ansatte uniformer.

4.5 Rommets utelukkelse

Jeg skal avslutningsvis abstrahere de mer konkrete materielle og sosiale samhandlingsanalysene og forsøke å syntetisere i noen overordnede inklusjons- og eksklusjonsprosesser som synes å kunne prege Nav som velferdsinstitusjon. Jeg finner Foucaults utelukkelsesprosedyrer relevant for en slik analyse. Med utgangspunkt i hans tenkning om oppdeling og forkastelse, vil jeg se på motsetningsforholdet mellom fornuft og ufornuft i de arkitektoniske og teknologiske løsningene i publikumsmottaket. I dette motsetningsforholdet påstår jeg at det finnes en form for fornuft eller logikk i de løsningene som finnes, mens det som er utelukket representerer en form for ufornuft. Dette kan fremstå som en forenkling av kompliserte forhold. Hvilke arkitektoniske og teknologiske løsninger som finnes i publikumsmottakene påvirkes trolig av en rekke faktorer som økonomi, areal, ledelse, fagforeninger, politikere, lovverk, menneskelig ressurser m.m. Det er med andre ord mange stemmer som skal bli hørt når et nytt Nav kontor skal etableres. Hvilke løsninger som finnes på et Nav kontor, og ikke minst i et publikumsmottak, er trolig et resultat av en rekke kompromisser. Jeg tar ikke stilling til disse faktorene når jeg analyserer frem utelukkelse, men forholder meg til fremtredelsesformer. Det vil si hvordan materialitet og handlinger trer frem når publikumsmottaket tas i bruk.

Jeg mener at Foucaults utelukkelsesprosedyrer kan tenkes inn på flere nivåer. For det første kan utelukkelse knyttes til det arkitektoniske (tak, vegger, dører). For det andre kan utelukkelse foregå på et objektnivå. Det vil si alle de materielle elementene som rommet er fylt med (stoler, skranke, teknologi). Dessuten kan utelukkelse foregå på et handlingsnivå. Dette nivået er ofte nært knyttet til de to foregående. Hvilke handlinger det åpnes opp for i et rom er på mange måter avhengig av hvordan rommet er utformet og hva rommet er fylt med. Jeg har allerede foretatt utelukkelsesanalyser gjennom Latours regelanalyse og Goffmans analyse av samhandlingsritualer. I dette kapitlet vil jeg utdype det siste nivået. Det vil si hvilke handlinger som er tenkt inn i dette rommet og hvilke som er forsøkt rensket ut. I samspillet mellom materialitet og mennesker, gjøres noen subjektsposisjoner tilgjengelige, mens andre gjøres mindre tilgjengelige.

4.5.1 Materialiserte metaforer

Den arkitektoniske og interiørmessige utformingen av Navs publikumsmottak likner på, og gir assosiasjoner til andre steder med annen virksomhet. På samme måte som språklige overføringer, kan overføringer av materielle uttrykk forstås som, eller leses som, metaforer. En slik metaforbruk anvendes trolig mer eller mindre bevisst. Uansett påvirker metaforene trolig hvordan man tenker og hvordan man handler (Bergström og Borèus 2005:265).

Metaforer kan ifølge Fairclough være et uttrykk for interdiskursivitet (Jørgensen og Phillips 1999:84). Interdiskursivitet handler om at diskurser blandes og trekker på hverandre og blir til nye diskurser på kreative måter, uten å være noe helt nytt. Fairclough mener at en slik diskursiv kreativitet ikke er et resultat av individer med kreative egenskaper, men er knyttet til sosiale forhold som fremmer forandring (ibid.). I den følgende analysen vil jeg forsøke å vise hvordan forandring og nye praksiser iscenesettes gjennom materialiserte metaforer og hvordan de duker for nye handlingsrom eller subjektsposisjoner.

Å vente på en flyplass

Stolene i ventesonen er ordnet i rekker med stolryggene mot hverandre. Køen styres elektronisk, og tallene vises på en monitor i taket. Når publikum får sitt tall opp på monitoren, haster de av gårde enten til skranken i vertssonen eller til samtalerommene. Stolens utforming i kombinasjon med monitorens organisering og fordeling av publikum til ulike steder, gir assosiasjoner til det å vente på en flyplass.

I likhet med alle andre venterom, er et venteområde på en flyplass ikke tenkt som et sted hvor mennesker skal bli kjent, utveksle erfaringer og etablere nye vennskap. Stolenes utforming og plassering iscenesetter en ventepraktis som i større grad handler om å ignorere andre, enn å involvere seg i andre eller å være oppmerksom på andre. Goffmans (1963:83-88) begrep om høflig uoppmerksomhet er relevant også for denne settingen. Det handler om å gi andre tilstrekkelig oppmerksomhet til å bekrefte deres eksistens, men ikke involvere seg ytterligere i dem. Ventepraktisen appellerer heller til individualitet og integritet enn til sosialitet. I ventesituasjoner er mennesker ofte samlet uten at de samhandler (Goffman 1961b i Album 1996:44). Dette gjelder trolig for de fleste venterom. Det som imidlertid er annerledes er det dynamiske preget. På en flyplass er alle på vei et sted når de sitter og venter. Når ventesonen i publikumsmottaket ligner på venteområdet på en flyplass - et stort åpent transparent rom med store vinduer, trekker materialiteten trolig på ventepraktiser fra flyplasser. Ut fra dette kan vi kanskje si at flyplassmetaforen bidrar til å definere hvordan publikum skal vente i publikumsmottaket – de skal vente på en dynamisk måte. Denne dynamiske måten å vente på, fremstår som fornuftig siden den iscenesetter oppmerksomhet og hastighet, og derigjennom bidrar økt effektivitet.

Skranken i en bankfilial

De fire skrankene i vertssonen er plassert ute på gulvet som små øyer. Skrankene kan heves og senkes, men er som oftest tilpasset til å stå. Skrankes utforming og plassering i det åpne landskapet gir assosiasjoner til hvordan mange banker utformer sine filialer.

Bankfilialenes skranke er ikke et sted for de lange, dype og inngående samtaler, men trekker på en samhandlingspraktis hvor man er kortfattet, effektiv og rasjonell. En praktis som ikke har til hensikt å gå i dybden eller å utvide samtalens innhold, men heller å avgrense den. Det legges ikke opp til uformell prat eller utenomsnakk. De lengre og mer inngående samtaler skal foregå andre steder, kanskje med andre mennesker. De korte samtaler er trolig tenkt inn av to grunner. For det første av hensyn til arbeidsflyten. Korte samtaler bidrar til en viss gjennomstrømming av mennesker i vertssonen. For det andre kan korte samtaler være tenkt inn av hensyn til personvernet. Det utveksles trolig mindre sensitiv informasjon når samtaler er korte. Metaforbruken fremstår som fornuftig fordi den bidrar til å iscenesette korte samtaler, noe som gjør at arbeidsflyten opprettholdes og personvernet mindre utsatt. Andre måter å utforme vertssonen på fremstår dermed som ufornuftig.

Kontorlandskap

Selvbetjeningsløsningene opptar om lag to tredjedeler av publikumsmottaket. De er plassert i rekker mot hverandre i midtseksjoner ute på gulvet. Antallet kombinert med hvordan de er plassert gir assosiasjoner til et kontorlandskap i en bedrift. Et kontorlandskap er ikke først og fremst utformet med tanke på det sosiale. Det sosiale er trolig tenkt inn helt andre steder. Kontorlandskap er trolig utformet med tanke på rasjonell drift og fleksible løsninger. I kontorlandskap eksisterer det en rekke normer som regulerer og begrenser det sosiale. Normer som handler om å vise hensyn, og som regulerer samhandlingen med andre. Det kan ikke utelukkes at det ligger nedfelt noen overvåkings- og disiplineringsstrategier i slike åpne løsninger. Foucault har vært opptatt av hvordan den panoptiske arkitekturen på en effektiv måte bidro til å disiplinere fanger (Foucault 1994). Den panoptiske løsningen gjorde at fangene aldri kunne vite om de ble sett, noe som virket disiplinerende i seg selv. Det er trolig vanskeligere å ta private telefoner, surfe på internett eller å legge bena på bordet i et åpent kontorlandskap hvor publikum hele tiden kan bli sett av andre publikummere og ansatte i Nav.

Når publikumsmottaket ligner på et kontorlandskap iscenesettes trolig praksiser som denne materialiteten trekker på. Kontorlandskapsmetaforen fremstår som fornuftig fordi den konstituerer en sosial praksis som trekker på verdier og normer fra arbeidslivet. Det innebærer at man ikke forstyrrer andre unødige, men gjør fornuftige oppgaver og er i arbeidsrelatert aktivitet. I et publikumsmottak skal publikum også være aktive og arbeidsomme, men på en lydløs måte. Og i et publikumsmottak vil det si å lete etter ledige stillinger, skrive jobbsøknader og lete etter Nav relatert informasjon. Selvbetjeningsløsningene har den mest sentrale plasseringen i publikumsmottaket. Plasseringen er i tråd med de anbefalinger Arbeids- og velferdsdirektoratet gir; ” Reformens fokus på arbeids og aktivitet skal underbygges av fysisk plassering av selvbetjeningsløsninger. Vi anbefaler en plassering som er lett synlig fra hovedinngangen” (2007:5).

Selvbetjeningsløsningene består kun av datamaskiner. Når andre måter å betjene seg selv på er stengt ute, er det som om fornuften ligger tilbake i de teknologiske løsningene. Det er som om andre måter å utføre oppgaver på eller skaffe seg informasjon på fremstår som gammeldags og tilstivnet, og dermed ufornuftig. De som imidlertid ikke har slik kompetanse er ikke tenkt inn på samme måte. Det er med andre ord en del mennesker som er stengt ute fra å ta den aktive og arbeidsorienterte sonen i bruk. På mange måter kan denne utelukkelsen

fremstå som en kulturell, sosioøkonomisk, men kanskje aller mest aldersmessig utelukkelse – en utelukkelse av eldre mennesker.

4.5.2 Mulige og umulige subjeksposisjoner

Tenkt aktiv, men blir passiv

Publikum er tenkt inn som aktive i publikumsmottaket. Det kommer blant annet til uttrykk gjennom de mange selvbetjeningsløsningene. Selvbetjeningsløsningene representerer en form for materialisert artikulering av arbeidslinjen. Det er ingen andre måter intensjonen om et aktivt publikum formidles. Siden det er få som tar selvbetjeningsløsningene i bruk, kan det se ut som om denne materialiserte artikuleringen ikke er tilstrekkelig til å iverksette et aktivt publikum. En alternativ måte å iscenesette et aktivt publikum på, kunne være at ansatte oppfordret til aktivitet. Det kan ikke utelukkes at denne type talehandlinger ville rammes av et forbud. Det er trolig ikke hva som helst som kan sies på en hvilken som helst måte i publikumsmottaket. I denne konteksten er det trolig mer legitimt å forsøke å iverksette et aktivt publikum gjennom materialitet enn gjennom talehandlinger. Et annet forhold som ikke rammes av forbudet, men som likevel kan være relevant i denne forbindelse, er de ansattes posisjon i publikumsmottaket. Når arbeidslinjen ligger innleiret i materialiteten, er ansatte fritatt fra å ta ordet, og derigjennom fritatt fra en grensesettende og disiplinerende posisjon overfor publikum.

Det er som om man ved hjelp av materialiteten har forsøkt å rense ut den tradisjonelle venteromspraksisen (blader, møblering, elektronisk kø) fra å etablere seg i publikumsmottaket. Det betyr at publikum ikke uten videre kan trekke på etablerte praksiser når de kommer inn i publikumsmottaket, eller kan tre inn i en tradisjonell venteposisjon. Venteposisjonen er fortsatt tilgjengelig, men det skal ventes på en ny og mer dynamisk måte. Denne nye måten å vente på krever imidlertid mye oppmerksomhet, og bidrar til å stenge ute andre måter å være aktiv på. Når rommet tas i bruk synliggjøres et paradoks. Et paradoks som på mange måter iscenesettes av ulike former for materialitet. Publikum er tenkt inn som aktive brukere av selvbetjeningsløsningene, men stilles isteden inn i en passiv venteposisjon gjennom den elektroniske køordningen. Det kan dermed se ut som om den relativt entydige posisjonen som pekes ut gjennom det ”nye” språket i Nav (avsnitt 4.2), trer i konflikt med andre posisjoner når rommet tas i bruk.

Et skjørt personvern

Åpenhet og oversikt er tenkt inn som sikkerhetstiltak i publikumsmottaket. Når rommet tas i bruk viser det seg at dette sikkerhetstiltaket gjør personvernet utsatt. Det betyr ikke at personvern ikke er tenkt inn i dette rommet. Det spilles musikk over ventesonene, det er tape på gulvet rundt ventssonen og det er lydabsorberende skjermvegger på skrankene i ventssonen. Disse personverntiltakene forutsetter at publikum tar rommet i bruk på en bestemt måte. Når publikum imidlertid tar rommet i bruk på andre måter, blir personvernet truet. Det kan dermed se ut som om personverntiltakene er for svake til å iverksette et tilfredsstillende personvern. Det er dermed lite opplysninger som kan utveksles i dette rommet.

Personverntiltakene er i hovedsak rettet mot samhandlingen mellom ansatte og publikum i ventssonen. Det er trolig tenkt at det er her sensitiv informasjon utleveres. Når rommet tas i bruk viser det seg at personvernet er utsatt også andre steder. Møter mellom ansatte i Nav og publikum avsluttes med døren på gløtt, kortere avklaringer foretas ute i publikumsarealet, små samtaler innledes mellom ansatte og publikum i ventesonene, og det utveksles informasjon når publikum får hjelp ved selvbetjeningsløsningene. Det som utveksles er ikke nødvendigvis sensitive opplysninger ut fra et juridisk definert personvern, men opplysninger som på ulike måter bidrar til å avsløre personlige forhold. Publikum stilles dermed inn i en kompromitterende posisjon når de samhandler med ansatte ute i publikumsarealet.

Denne bruken av rommet er i samsvar med den intensjonelle. I intensjonsdokumentet heter at; ”I hovedsak vil arbeidsoppgavene bestå i aktiv samhandling med brukere i NAV kontorets publikumsareal...” (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007:5). Det kan virke noe paradoksalt at i et rom hvor hensynet til sikkerheten har gjort personvernet skjørt, er aktiv samhandling ute i publikumsarealet tenkt inn som en sentral arbeidsoppgave når Nav møter sitt publikum. Det kan dermed se ut som til dels motstridende diskurser forsøker å organisere publikumsmottaket (Jørgensen og Phillips 1999:54). Diskurser som ligger innleiret i arkitekturen (sikkerhet), i sosiale praksiser (aktivitet) og verdier (personvern). Siden publikum stilles inn i forskjellige posisjoner på en og samme tid, oppstår en konflikt. Siden det å være aktiv ute i publikumsmottaket kan føre til at personlige opplysninger utleveres, kan publikum velge å innta en passiv venteposisjon fremfor å bli stillet inn i en utleverende posisjon.

Utelukkelse i et universelt utformet rom

Publikumsmottaket er tenkt inn som et demokratisk og rettferdig rom, og er derfor utformet etter prinsipper om universell utforming. Ideen om det universelle bygger på et ikke-diskriminerende ideal. Ingen skal stenges ute fra å delta i samfunnet eller det offentlige rom på grunn av nedsatt funksjonsevne. Når noen likevel stenges ute fra å ta publikumsmottaket i bruk, trenger det ikke å være et tegn på at rommet ikke er tilstrekkelig universelt utformet. Utelukkelse kan iscenesettes av andre forhold enn arkitektur eller teknologi. Når publikumsmottaket tas i bruk viser det seg at sosiale praksiser iverksetter andre og nye former for utelukkelse. Utelukkelse, som setter noen av de ikke-diskriminerende idealene som den universelle utformingen er tuftet på, til side.

I publikumsmottaket er det for eksempel de ansatte som avgjør hvor lang tid publikum skal få på å forflytte seg fra publikumsarealet og til samtalerommene. I mange tilfeller er tiden som settes av til denne forflytningen for knapp, med det resultat at flere mister turen sin (det trykkes frem et nytt tall). Det kan dermed se ut som om rommet uttrykker en hastighetsstandard som ikke alle klarer å innfri. Hastighetsstandarden gjør at flere blir påminnet om at de ikke er hurtige nok for å ta dette rommet i bruk, noe som trolig gjør det beklemt å være langsom. Langsomhet representerer i denne konteksten (og kanskje i mange andre?) en form for ufornuft. Hastighetsstandarden synliggjør et mulig motsetningsforhold mellom to av Nav reformens mål. På den ene siden skal Nav bidra til en forenkling og en tilpassning til brukernes behov (St.prp. nr.46 (2004-2005:1)). På den andre skal Nav fremstå som en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (ibid.).

Fokus på individualitet, selvstendighet og uavhengighet er gjennomgripende i tenkningen om universell utforming. Alle tenkelige hindringer skal være renset ut, slik at samspillet mellom mennesker og materialitet nærmest er friksjonsfritt. Den universelle utformingen iscenesetter på mange måter et uavhengighetsideal i publikumsmottaket. Ingen skal være avhengig av andre eller trenger hjelp fra andre for å ta dette rommet i bruk. Det er som om den universelle utformingen representerer et udelt gode og en frihet for publikum. Men denne friheten til å ta rommet i bruk uten å snakke med noen, uten å bli sett eller hørt av noen, kan fremstå som noe tvingende og ufritt (Vetlesen 2007:63). Frihet er gjort til et personlig anliggende, hvis realisering avhenger av den enkeltes personlige ressurser og kompetanse (ibid.63-64). Den universelle utformingen kan dermed få en utilsiktet rekkevidde, en form for mental

rekkevidde. Det kan være vanskelig og ydmykende å be om hjelp i et rom som er universelt utformet, og hvor det allerede ligger nedfelt i materialiteten at ingen skal trenge hjelp.

Den mentale rekkevidden kan bidra til å iscenesette en dobbel utelukkelse. Publikum er i første omgang utelukket fra en selvforsørgende tilværelse, noe som formidles som et høyt aktet ideal i Nav. Det kommer til uttrykk på flere måter i publikumsmottaket, blant annet gjennom de mange selvbetjeningsløsningene. Dette selvforsørgende idealet kommer også til syne på andre måter. I tekstserien som ruller over monitorene, vises et bilde av en mann som er satt sammen av hender. I teksten heter det; ”Det er dumt å måtte sykemelde hele kroppen hvis det bare er armen som er vond” (bilde s. 25). Når publikum må be om hjelp for å ta et universelt utformet rom i bruk, iverksettes en ny utelukkelse. Den mentale rekkevidden kan det virke innskrenkende på publikums handlingsrom. Publikum kan for eksempel unnlate å ta selvbetjeningsløsningene i bruk, hvis de vet at de må spørre om hjelp.

Arkitektonisk standardisering

Publikumsmottakene i Nav er utformet etter noen overordnede prinsipper (Arbeids- og velferdsetaten 2007:3). Det er tenkt at publikumsmottakene skal ligne på hverandre. Publikum skal komme til noenlunde det samme rommet enten de henvender seg til Nav i Lillesand eller i Tromsø. Denne likhetsideologien fører til en form for arkitektonisk standardisering. En arkitektonisk standardisering er i seg selv ikke noe negativt. Det er hva denne arkitektoniske standarden iscenesetter av sosiale praksiser i publikumsmottaket som er av betydning.

Samhandlingen mellom ansatte i Nav og publikum er preget av korte møter. Det er ikke bare samtalene i vertssonen som er korte. Mange av samtalene i samtalerommene varer mindre enn ti minutter. Møtene mellom ansatte i Nav og publikum foregår enten i en åpen skranke eller i samtalerom med glassvegger. Når publikum skal inn til samtaler haster de av gårde. Det de holder på med avsluttes raskt. Små barn tas på armen eller settes i vognen slik at forflytningen til samtalerommene går raskere. Ansatte reiser seg ikke opp når publikum kommer inn i samtalerommet, og håndhilsing er utelatt som rituell praksis. Det er i det hele tatt noe kort, knapt og hastig som iscenesettes når Nav møter sitt publikum. I dette samspillet er det trolig noen handlingspraksiser eller måter å være på som stenges ute.

Det kan se ut som om den arkitektoniske standardiseringen fungerer som et uttynningsprinsipp for hvem publikum kan være og hva de kan gjøre i publikumsmottaket.

Uttynning er en av Foucaults utelukkelsesbegreper ([1971]1999:15). Uttynning handler om å klassifisere og organisere diskurser etter bestemte regler (ibid.). Det vil si hvilke diskurser som skal forkastes og hvilke som skal tillegges betydning. Det er de diskursene som anses som betydningsfulle som vinner gehør. I Nav er det diskurser om et effektivt og rasjonelt publikumsmottak som har vunnet gehør, og som gjennom arkitektur, teknologi og sosial praksis løftes frem som noe betydningsfullt i møte med publikum. Det kan se ut som om det personlige, langsomme, komplekse og emosjonelle på mange måter er møblert ut ved hjelp av den arkitektoniske standardiseringen. Det gjør at publikumsmottaket på mange måter fremstår som et sted hvor fremmede møter fremmede til korte og standardiserte møter i standardiserte rom.

4.5.3 Å lese et nytt rom

Svakt kodet eller en ny kultur

Publikumsmottaket fremstår som et svakt kodet rom. Det betyr at det ikke uten videre lett å lese eller dekode rommet. Rommet er i det hele tatt skrint på symboler som informerer om hvilket rom dette er, hvilke oppgaver som utføres eller hva man skal gjøre i dette rommet. Et rom kan være intensjonelt svakt kodet for å inspirere til kreativ bruk. I slike tilfeller er det samsvar mellom arkitektens intensjon og arkitekturen i bruk. Rom som derimot er svakt kodet, men hvor bruken av rommet er forhåndsdefinert og relativt fastlåst, kan skape forvirring og usikkerhet. Når publikumsmottaket fremstår som svakt kodet er det trolig ikke for å invitere publikum til en kreativ bruk av rommet. Det at publikumsmottaket fremstår som svakt kodet betyr ikke nødvendigvis at rommet *er* svakt kodet.

Publikumsmottaket kan fremstå som svakt kodet fordi rommet på mange måter er strippet for de "gamle" venterom symbolene. Det finnes ingen aviser, blader eller magasiner i ventesonen. Det betyr at denne venteaktiviteten ikke er tilgjengelig. I stedet oppfordres publikum til å følge med på køen ved å se på monitorene som henger i taket. Den tradisjonelle plasseringen av møblene er endret, og det er i liten grad lagt til rette for skrivearbeid med penn og papir. I stedet henvises publikum til å betjene seg selv på selvbetjeningsløsningene. Ved å rydde ut de gamle symbolene, er det lagt til rette for å iscenesette helt nye eller andre handlingsskript. I publikumsmottaket er publikum tenkt inn som aktive og arbeidssøkende. Å beholde de gamle venteromssymbolene ville trolig virket tilslørende i forhold til aktivitetsideologien i Nav, og kanskje medført til en dobbelt kommunikasjon ut til publikum. Ufornuften ligger trolig igjen i

de handlingspraksiser som er forsøkt rensset ut gjennom de gamle venteromssymbolene. Det vil si en passiv venteposisjon.

Kress og Leeuwen (1996:32) hevder at visuell kommunikasjon alltid er kodet. Dersom noe fremstår som transparent, i betydning lett avleselig, er det fordi vi allerede kjenner kodene. Vi vet uten å vite det vi vet, i det minste på en passiv måte (ibid.). I slike tilfeller har de visuelle kodene etablert seg som en naturalisert form for kunnskap. De visuelle kodene kan oppleves og erfares, men for at de visuelle kodene skal kunne leses en tekst i en kommunikasjon, må den som leser de visuelle kodene enten være, eller bli medlem av, kulturen (Kress og Leeuwen 1996:23). Publikumsmottakene i Nav representerer på mange måter en ny kultur. En kultur som både er innleiret i materialiteten og gjennom et nytt språk. I den nye kulturen er publikum tenkt inn som aktive og selvbetjenende individer, en kultur som har en ny agens og som har få likhetstrekk med den tradisjonelle venteromskulturen.

Når publikumsmottaket fremstår som et svakt kodet rom, kan det være fordi publikum enten ikke er, eller ikke har blitt en del av den nye kulturen. Publikum erfarer og opplever rommet, men går ikke nødvendigvis i en dialog med rommet (Kress og Leeuwen 1996:23). Når rommet fremstår som svakt kodet, kan være fordi publikum ikke har noe språk å forstå dette nye rommet med. Rommets fremtredelse kan imidlertid endres. Når publikum blir kjent med den nye kulturen kan rommets fremtredelse endres fra svak til sterkt kodet. Det betyr at rommets handlingsskript blir synlig når publikum har tilegnet seg rommets språk.

5. AVSLUTTENDE KOMMENTAR

De nye publikumsmottakene minner lite om de tradisjonelle venterommene. De tradisjonelle (offentlige) venterommene var ikke utformet etter noen arkitektonisk standard. Likevel var disse rommene gjenkjennbare. Det var ikke vanskelig å forstå at rommene var offentlige eller at de var til å vente i. Til tross for variasjoner var det ikke vanskelig å identifisere disse rommene eller å identifisere seg med disse rommene. De sto frem som tydelige symboler og tilbød tydelige posisjoner. I publikumsmottaket er mye av dette gamle og kjente renset ut. Det er imidlertid ikke bare det arkitektoniske som er nytt, mange av de språklige betegnelse er også nye. Det innebærer at de gamle posisjonene er forsøkt renset ut, og nye er forsøkt odlet frem. Publikum skal ikke automatisk tre inn i en passiv venteposisjon når de kommer inn i publikumsmottaket, men skal isteden tilbys ulike måter å være aktive på. Publikum er tenkt inn som selvbetjenende, handlekraftige og dynamiske. Overgangen fra passiv til aktiv ligger nedfelt både i språk og i materialitet. Når publikum tar rommet i bruk viser det seg at de i liten grad er aktive, men at de isteden trer inn i en venteposisjon. Samhandlingen mellom ansatte i Nav og publikum er preget av korte møter og raske bevegelser i gjennomsiktige kulisser. Publikumsmottaket som et effektivt og rasjonelt rom manifesteres både gjennom arkitektur og sosial praksis.

6. LITTERATURLISTE

Album, Dag (1996). *Nære fremmede*. Pasientkulturen i sykehus. Otta: Tano.

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2007). *Konsept for fysisk utforming for publikumsmottak – veileder*. (<http://www.kommune.nav.no/page?id=805312101>, lest 15.01.09)

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2008). *Dokument D. Universell utforming*. (fått tilsendt over e-post i februar 2009 fra Arbeids- og velferdsdirektoratet v/Connie Mossefin)

Bergström, Göran og Borèus, Kristina (2005). Lingvistisk textanalys. I *Textens mening och makt*. Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys. Bergström, Göran og Borèus, Kristina (red.) Lund: Studentlitteratur.

Berulfsen, Bjarne og Gundersen, Dag (2005). *Fremmedord og synonymer blå ordbok*. Oslo: Kunnskapsforlaget.

Burr, Vivien (1995). *An introduction til Social Konstruktionism*. London and New York: Routledge.

Foucault, Michel (1994). *Overvåking og straff*. Det moderne fengsels historie. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Foucault, Michel [1971] (1999). *Diskursens orden*. Oslo: Spartacus Forlag A/S.

Gitz-Johansen, Thomas; Kampmann, Jan. og Kirkeby Inge Mette (2001). *Samspill mellom barn og skolens fysiske ramme*. Rum Form Funksjon: Danmark.

Gjersøe, Heidi (2009). *Den spesielle utfordringen*. En diskursanalyse av kategorien langtidsmottakere av sosialhjelp konstitueres i kvalifiseringsprogrammet i Nav. Høgskolen i Oslo: Master i sosialt arbeid.

- Goffman, Erving (1963). *Behavior in Public Places*. Notes on the Social Organisation of Gatherings. New York: Free Press.
- Goffman, Erving (1992). *Vårt rollespill til daglig*. En studie I hverdagslivets dramatikk. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. London: Penguin Books.
- Helsedirektoratet (2010). Universell utforming. (http://www.helsedirektoratet.no/deltasenteret/universell_utforming/universell_utforming_9573, lest 28.10.09).
- Hylland Eriksen, Thomas (2001). *Øyeblikkets tyranni*. Rask og langsom tid i informasjonssamfunnet. Oslo: Aschehoug & Co.
- Jacobsen, Michael H. og Kristiansen, Søren (2002). *Erving Goffman*. Sociologien om det elementære livs sociale former. København: Hans Ritzels Forlag.
- Johannesen, Asbjørn; Tuft, Per Arne og Kristoffersen, Line (2007). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Jørgensen, Marianne Winther og Phillips, Louise (1999). *Diskursanalyse som teori og metode*. Fredriksberg: Roskilde Universitetsforlag/ Samfundslitteratur.
- Kress, Gunter og Leeuwen, Theo van (1996). *Reading Images*. The Grammar of Visual design. London: Routledge.
- Kristiansen, Søren (2005). *Hverdagslivets rollespil*. I Jacobsen, Michael H. og Kristiansen, Søren (red.). *Hverdagslivet*. Sociologier om det upåagtede. København: Hans Reitzels Forlag.
- Latour, Bruno (1992). *Where are the missing masses? The sociology of a Few Mundane Artifacts*. I Bijker, Wibe E. and Law, John (1992). *Shaping technology/Building society*. Studies in sociotechnical change. Cambridge, Massachusetts, London, England: The MIT Press.

Neumann, Iver B. (2003). *Mening, materialitet makt*. En introduktion till diskursanalys. Lund: Studentlitteratur.

NOU 1999:13. *Kvinnens helse i Norge*. <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/nouer/1999/nou-1999-13/12/3/2.html?id=353102>, lest 10.05.10). Helse- og omsorgsdepartementet.

Rønning, Rolf og Solheim, Liv Johanne (2000). *Hjelp på egne premisser? Om brukervedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Schaanning, Espen (1996). *Diskursens materialitet*. ARR 1/96. Del 1: Foucault.

Schanning, Espen (1997). *Vitenskap som skapt viten*. Foucault og historisk praksis. Oslo: Spartacus Forlag A/S.

St.meld. nr. 34 (1996-1997). *Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre*.

St.prp. nr. 46 (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*.

Telste, Kari (2005). *Verdens skjønneste gate – verdens vakreste piker*. Kjønn, makt og moralske grenser på promenadegaten Karl Johan i Kristiania. Bebyggelseshistorisk tidsskrift nr. 49/2005. Från slott och koja.

Tiis-Evensen, Thomas (1998). Arkitekturens maktgramatikk. I Christophersen C. K. (red.) (1998). *Maktens korridorer*. Arkitektur som politikk. Oslo: Norsk Form.

Vetlesen, Arne Johan (2007). *Når valgfrihet blir valgtvang*. I Hylland Eriksen, Thomas og Vetlesen, Arne Johan (red.). *Frihet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Wadel, Cato (1991). *Feltarbeid i egen kultur*. En innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning. Flekkefjord: SEEK A/S.

Østerberg, Dag (1998). *Arkitektur og sosiologi i Oslo*. En sosio-materiell fortolkning. Oslo:
Pax Forlag.