

Innhold

Forord	9
Kapittel 1 Tjenstedemokratiet	11
<i>Dag Arne Christensen, Tord Skogedal Lindén, Brita Ytre-Arne og Jacob Aars</i>	
Tjenstedemokratiet og velferdsstaten	13
Mediene og velferdsstaten	17
Nærmere om kapitlene i boken	19
Kapittel 2 Kommuner, kommunestørrelse og tilfredshet med velferdsstatens tjenester	22
<i>Dag Arne Christensen og Tor Midtbø</i>	
Kommuner, kommunestørrelse og tjenestetilfredshet	23
Metodevalg	28
Alternative forklaringsvariabler på individ- og kommunenivå	29
Datakilder og analyseopplegg	31
Empirisk analyse	32
Oppsummerende kommentarer	38
Kapittel 3 Klagegapet, isfjellet og stiene	40
<i>Hans-Tore Hansen, Dag Arne Christensen og Jacob Aars</i>	
Teori, tidligere forskning og hypoteser	42
Data og variabler	47
Innledende analyser	50
Detaljerte analyser	54
Oppsummering	58
Kapittel 4 Mediene og velferdsstaten: Hva mener publikum?	61
<i>Helle Sjøvaag og Brita Ytre-Arne</i>	
Mediepåvirkning, holdninger og selvrapportering	62
Metode	64
Analyse	65
Mediebruksmønstre	65
Holdninger til journalistikken og mediens samfunnsrolle	66
Personlig erfaring versus mediepåvirkning	70
Diskusjon	73
Oppsummering	76

Kapittel 5 Sosiale medier og brukerperspektiver i velferdsdebatten . . .	77
<i>Brita Ytre-Arne</i>	
Samfunnsdebatt i sosiale medier	78
Forvaltning: Velferdsstaten er på Facebook	81
Politikk: Enkeltmennesket møter makten	84
Offentlighet: Livet i velferdsstaten	87
Oppsummering	90
Kapittel 6 Velferdsstatens møte med nyhetspressen: fremstillingstoner og kildebruk i nyhetsdekningen av NAV	91
<i>Erik Knudsen</i>	
Teoretiske tilnærminger til aktører og fremstillinger i presseomtale	92
Aktørenes makt i presseomtale	93
Pressens vektlegging av negative fremstillinger	95
Forventninger om sammenhenger i presseomtalen av NAV	97
Metode og forskningsdesign	97
Utvalget	97
Valg av variabler	98
Negativitet og aktører i presseomtalen av NAV	99
NAVs møte med aktørmakt og negativitet i nyhetspressen	102
Oppsummering	104
Kapittel 7 Brukertilfredshet med private og offentlige barnehager og sykehjem	105
<i>Dag Arne Christensen og Tord Skogedal Lindén</i>	
Private velferdstjenester i Norge: omfang og kunnskapsstatus	106
Handlingsrom for konkurranse i sykehjems- og barnehagesektoren	108
Data og metode	110
Forklaringer på tilfredshet	112
Resultater	116
Privat versus offentlig: en innledende analyse	116
Detaljert analyse	118
Oppsummering	123
Kapittel 8 Journalistiske virkelighetsbilder av velferdsstaten: fremstillingen av det offentlige omsorgsapparatet i «Jannes historie» . .	125
<i>Torgeir Uberg Nærland og Leif Ove Larsen</i>	
Innledning	125
Media som velferdsstatens kampsoner	126
Fortellende journalistikk og melodrama	128
Analyse	129
Protagonisten: Janne og hennes historie	131

Forsømmelsen: den administrative vinkling	133
Antagonisten: fremstillingen av rus- og omsorgsvesenet	134
Samfunnskritikk og føleri	136
Medieetterspill: Bergens Tidende som omsorgspolitisk aktør	138
Oppsummering	140
Appendiks	141
Kapittel 9 Politisk tillit og bruk av offentlige velferdstjenester	146
<i>Bjarne Folkestad</i>	
Hvordan kan erfaringer med ulike velferdstjenester henge sammen med politisk tillit?	148
Data og metode	149
Resultater	151
Bivariate analyser: personlig brukererfaring og politisk tillit	152
Samlet analyse – personlig erfaring med ulike offentlige tjenester kontrollert for sosiale bakgrunnsvariabler, politisk preferanse, organisasjonsdeltakelse og pårørendeerfaring	154
Oppsummering	158
Appendiks	160
Kapittel 10 Velferdsstatens institusjoner og nyhetsmediene: en komparativ studie av medieinteraksjon i NAV og universitets- og forskningssektoren	164
<i>Torgeir Uberg Nærland og Erik Knudsen</i>	
Introduksjon	164
Bakgrunn	166
Offentlige institusjoner og medietilpasning	166
Institusjonelle kjennetegn	167
Metode	168
Komparativ analyse	169
Motivasjon	169
Mediepress	171
Mediehåndtering	173
Diskusjon av medieinteraksjon i lys av ulike bakgrunnsfaktorer	175
Medienes logikk og profesjonsideologi	175
Institusjonenes ulike samfunnsoppdrag	176
Institusjonenes forhold til sine brukere	176
Konkurransesituasjon	177
Institusjonelle bakgrunnsfaktorer og medieinteraksjon	178
Oppsummering	178
Appendiks: liste over informanter	179

Kapittel 11 Lokalpolitikernes og tjenstedemokratiet:	
Har ideologi betydning?	181
<i>Jacob Aars</i>	
Innledning	181
Demokratipolitikk som politisert felt?	182
Definisjonen av borgerrollen	184
Oppfatninger av staten og det offentlige	185
Data	187
Vurdering av brukerundersøkelser og klager som innflytelseskanaler.	189
Norske og europeiske lokalpolitikere	189
Forklaringer på variasjon i holdning til outputdeltakelse.	191
Konklusjon	193
Kapittel 12 Kommunikative institusjoner	195
<i>Karl Knapskog</i>	
Materiale og metode.	196
Helsetenester, kommunikativ strategi og tenestedemokrati.	197
Profesjonalisert kommunikasjon.	198
Kommunikative ideal.	200
Medialisert kommunikasjon.	202
Nyheitslogikk og medierammer	204
Kommunikativt design.	208
Oppsummering	210
Kapittel 13 Avslutning: velferdsstaten som kanal for deltakelse	212
<i>Dag Arne Christensen, Tord Skogedal Lindén, Brita Ytre-Arne og Jacob Aars</i>	
Brukerperspektivet: innbyggernes og medias forhold til velferdsstaten	213
Hvordan responderer politikere og velferdsinstitusjoner?	215
Velferds- og demokratiforskning.	215
Forfatterpresentasjoner.	217
Litteratur.	218
Stikkordregister	237

Forord

Denne boken er et resultat av forskningsprosjektet «Responding to welfare services: An analysis of users, media, and public institutions». Prosjektet er finansiert av Norges forskningsråd gjennom VAM-programmet (Velferd, Arbeid, Migrasjon). I prosjektet studerer vi blant annet innbyggernes synspunkter på velferdstjenestene slik de kommer til uttrykk i spørreundersøkelser og i mediene. Vi ser for eksempel på kommunenes betydning for innbyggernes holdninger til velferdstjenestene. Vi studerer også hvordan innbyggerne og medienes omtale av velferdstjenestene fortolkes av velferdsinstitusjoner og politikere. Det er slående hvor viktige velferdstjenestene er for folks hverdag, og i ulike faser av livsløpet. Like slående er det at velferdsstaten og -tjenestene utvikles og endres hele tiden. Innholdet i politikken ser ut til å spille en langt større rolle for måten demokratiet fungerer på enn hva tidligere norsk samfunnsforskning har lagt til grunn. Dette har vært vår motivasjon til å bore dypere i det vi i boken kaller «tjenestedemokratiet».

Arbeidet med boken har vært forankret i universitetsmiljøet i Bergen. Prosjektgruppen har bestått av forskere fra Uni Research Rokkansenteret, Sosiologisk institutt, Institutt for administrasjons- og organisasjonsvitenskap, Institutt for sammenlignende politikk og Institutt for informasjons- og medievitenskap. Forfatterne er forskere som har erfaring fra opinionsforskning, kommuneforskning, velferdsforskning og medieforskning i bred forstand. Samarbeidet med forfatterne har vært inspirerende for oss som redaktører, og vi håper at entusiasmen kommer tydelig til uttrykk i de ulike kapitlene i boken.

Utkast til kapitler er blitt presentert og diskutert både på interne prosjektmøter, seminarer og konferanser. En stor takk til alle som har bidratt med innspill i diskusjonen rundt de sentrale problemstillingene i denne boken. En spesiell takk til Tine Figenschou for godt forberedte kommentarer på bokseminar, og til Jan Fredrik Hovden og Torgeir Uberg Nærland for verdifull hjelp i slutføringen av et av bokens kapitler. Vi takker også forlagsredaktør Per Robstad for gode kommentarer til førsteutkastet av de ulike kapitlene og for et godt samarbeid underveis i ferdigstillingen av boken. Ann Helen Bay har vært forlagets fagkonsulent på boken, og bidratt med svært nyttige faglige innspill både til boken som helhet og til de enkelte kapitlene. Vi har forsøkt å ta hensyn til kommentarene så langt det har latt seg gjøre.

Bergen, mars 2017

Redaktørene