



Rapporten er utarbeidet av FoU-seksjonen // Kunnskapsavdelingen
Nav Arbeids- og velferdsdirektoratet 2025

Innhold

1. INNLEDNING	3
1.1 Oppfølging av Navs FoU-plan	3
1.2 Økonomi og beslutninger	3
2. STATUS PROSJEKTPORTEFØLJENE	4
2.1 Bidragsfinansierte prosjekter	4
2.2 FoU-opdrag	5
3. KUNNSKAPSDELING OG KOMMUNIKASJON	8
3.1 Resultatene av FoU-arbeidet skal ha påvirkningskraft	8
3.2 Nav Kunnskap på Facebook	8
3.3 Nav-konferansen 2024: Unge nå til dags!	9
3.4 FoU-nettverk i Nav	9
3.5 Arbeids- og velferdsbiblioteket	9
4. SAMARBEIDSAVTALER MED UNIVERSITETER	10
4.1 Universitetet i Agder	10
4.2 Juridisk fakultet (JURFAK) ved Universitetet i Oslo	10
4.3 NTNU	11
4.4 Universitetet i Innlandet (INN)	11
4.5 OsloMet KAI	12
4.6 Erfaringskonferansen i Kristiansand	13
5. STATUS ANDRE FOU-AKTIVITETER	14
5.1 Bygge kunnskap basert på lokalt utviklede arbeidsmetoder	14
5.2 Kunnskapsbasert digital utvikling	14
5.3 Samarbeid med forskning.no	15
5.4 Bedre oversikt over utlevering av personopplysninger til forskere	15
5.5 Offentlig sektor ph.d.	15
Vedlegg: Sammendrag av Nav-finansierte forskningsrapporter	17

1. Innledning

Denne rapporten beskriver Navs FoU-aktiviteter på nasjonalt nivå i 2024, i tillegg til at den gir en oversikt over pågående og ferdigstilte forskningsprosjekter som er finansiert av Nav. Oversikten omfatter både bidragsfinansierte prosjekter og oppdragsprosjekter som er bestilt fra eksterne miljøer.

1.1 Oppfølging av Navs FoU-plan

Navs FoU-plan for 2021-2025 setter rammene for FoU-virksomheten i organisasjonen, og beskriver hvordan aktivitetene skal støtte opp under samfunnsoppdraget, Navs virksomhetsstrategi og sentrale mål og føringer. FoU-planen skal bidra til økt målretting og prioritering av ressurser i Navs kunnskapsinnhenting. I 2023 ble planen revidert første gang, og en oppdatert versjon er nå tilgjengelig på www.nav.no/fou.

Planen angir fire prioriterte områder – tematiske satsingsområder. Hensikten med dette grepet er å bygge opp et godt kunnskapsgrunnlag på områder hvor vi mangler kunnskap i dag, eller der det er særlig viktig med mer kunnskap for at Nav skal lykkes med samfunnsoppdraget: *samhandling med brukere, arbeidsrettede tiltak og virkemidler, pålitelig forvaltning og sosiale tjenester i Nav-kontoret*.

I 2024 reviderte vi programnotatet for temaet *samhandling med brukere*, etter kartlegging av kunnskapsbehov i organisasjonen. Vi kunngjorde også en utlysning av FoU-midler innenfor temaet, med søknadsfrist i begynnelsen av 2025. Seks nye FoU-prosjekter fikk tildelt støtte etter utlysningen i 2024, innenfor temaet *sosiale tjenester i Nav-kontoret*.

1.2 Økonomi og beslutninger

FoU-bevilgningen for 2024 var på snaut 60 millioner kroner (post 605.22 Forskning- og utredningsaktiviteter i Statsbudsjettet). Midlene går til finansiering av FoU-prosjekter og annen FoU-aktivitet.

FoU-utvalget i Arbeids- og velferdsdirektoratet har vedtaksmyndighet over FoU-midlene. Samtlige avdelinger i direktoratet er representert i utvalget, som følger opp FoU-planen. Utvalget skal sikre forankring av FoU-aktiviteten, og bidra til at viktige kunnskapsbehov på Navs ulike fagområder blir dekket. Utvalget beslutter hvilke FoU-prosjekter som skal få finansiering, både gjennom årlige, åpne utlysninger av FoU-midler, og forslag om nye FoU-prosjekter fra interne fagmiljøer. FoU-utvalget hadde tre møter i 2024. Utvalget bevilget blant annet midler til å anskaffe tre FoU-oppdrag etter forslag fra fagavdelingene.

2. Status prosjektporteføljene

2.1 Bidragsfinansierte prosjekter

Bidragsfinansierte prosjekter er resultater av åpne utlysninger, hvor forskere blir invitert til å komme med prosjektidéer innenfor ett eller flere av Navs prioriterte temaer.

I 2024 startet seks nye forskningsprosjekter opp med støtte fra Nav, etter en utlysning innenfor temaet *sosiale tjenester i Nav-kontoret*. Vi mottok i alt 46 prosjektforslag til første runde av utlysningen, som er en invitasjon til å levere korte projektskisser som redegjør for problemstilling, metodevalg og formål, samt kompetanse i forskerteamet. Av disse ble åtte søkere invitert til videre dialog med Nav og gitt mulighet til å levere full søknad. Til sist fikk seks prosjekter tildelt støtte:

- Barneperspektiv i Nav: Mot en helhetlig tilnærming i arbeidet med lavinntektsfamilier? Høgskulen på Vestlandet (2024-2027)
- Én dør inn til Nav: Hvordan kan Nav tilby sømløse sosiale tjenester til sine brukere? Universitetet i Agder (2025-2028)
- Hjelp med midlertidig bolig – hva fremmer god praksis i Nav-kontorene? Fafo (2024-2026)
- Individuell plan – papirdrage eller nyttig verktøy? VID Vitenskapelige Høgskole (2024-2026)
- INNSOS Innvandreres sosialhjelpskarrierer – hvilken betydning har Nav-veiledernes skjønnsrom? OsloMet NIBR (2024-2026)
- Kvalifiseringsprogrammet som virkemiddel for arbeidsinkludering, OsloMet NOVA (2024-2027)

I tillegg til disse nye prosjektene, pågår fortsatt åtte prosjekter fra tidligere utlysninger innenfor temaområdene *arbeid og helse*, *arbeidsrettede tiltak og virkemidler* og *pålitelig forvaltning*. Dermed var det i alt fjorten pågående prosjekter i porteføljen ved utgangen av 2024.

Flere rapporter innenfor temaet *samhandling med brukere* ble ferdigstilt i 2024, og resultatene av disse bidro til å tette kunnskapshull. For eksempel gir UiA-rapporten «Hvilke tjenester bør digitaliseres og hvordan?» økt forståelse for hva som påvirker innbyggernes kanalvalg i møtet med offentlige tjenester. Den enkeltes bakgrunn og livssituasjon, hvilket trinn i søknadsprosessen en befinner seg i, regelverk og organisatoriske faktorer er noe av det forskerne bak rapporten trekker frem. De konkluderer med at sosiale velferdstjenester bør utvikles på en måte som kombinerer både digitale og analoge kanaler, ettersom det er behov for et mangfold av løsninger

som kan bidra til å løse innbyggernes behov i møte med ulike ytelsesområder og i ulike trinn av søknadsprosessen.

Et annet eksempel på ny kunnskap i 2024 er Fafo-prosjektet «Rettsikkerhet for personer med kombinasjonsinntekter», som fikk tildelt støtte i 2022 etter FoU-utlysningen innenfor *pålitelig forvaltning*. Rapporten belyser Navs veiledning og saksbehandling i saker som gjelder henvendelser og vedtak om sykepenger, foreldrepenger og pleiepenger for personer med kombinasjonsinntekter. Ifølge rapporten ser det ut til at organisering av saksbehandlingen i én kø bidrar til økt likebehandling, men det kan også ha utilsiktede konsekvenser som gjør at vedtakene tar lengre tid enn nødvendig. Dokumentasjonsinnhenting i flere omganger, og det at flere saksbehandlere må sette seg inn i samme sak, er eksempler på dette. Forskerne påpeker at når systemene saksbehandler mange enkle saker automatisk, sitter saksbehandlerne igjen med mer kompliserte saker enn før. Forskerne anbefaler at Nav utvikler interne rutiner og systemer som i større grad fanger opp og korrigerer feil i veiledning og saksbehandling.

I alt ble sju bidragsfinansierte prosjekter avsluttet i løpet av 2024:

- Hvilke tjenester bør digitaliseres, og hvordan? Universitetet i Agder
- Avmakt og tillit. En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav, Fafo-rapport 2024:2
- Virtuelle praksisplasser VR/AR: videreføring og utprøving, NTNU
- Fra rutinebasert til reflektert praksis. Utvikling av inkluderingskompetanse i Nav og på arbeidsplass, Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet
- Rettsikkerhet for personer med kombinasjonsinntekter, Fafo
- Navs oppfølging av personer som mottar AAP, Proba samfunnsanalyse
- Evaluering av bedriftstiltaket HelselArbeid - et tiltak for økt mestring og arbeidsdeltagelse? UiT og Nav Troms og Finnmark

Tre prosjekter publiserte delrapporter i fjor:

- Hensiktsmessighet i Folketrygdloven § 12-5. Delrapport 1 - det juridiske perspektiv, Universitetet i Innlandet
- Digitale modeller som beslutningsstøtte, Fafo (andre notat fra prosjektet Menneske og maskin)
- Digital ekskludering i Nav: Fullføring av søknad om ytelser på nav.no og behandling i spesialisthelsetjenesten, SINTEF (andre delrapport)

2.2 FoU-opppdrag

Nav FoU bestiller kartlegginger, evalueringer og analyser for å dekke konkrete kunnskapsbehov, på oppdrag fra fagmiljøer i Arbeids- og velferdsdirektoratet og fra

Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Barne, likestillings og inkluderingsdepartementet. Nav FoU har inngått rammeavtaler med ulike leverandører for tre typer av FoU-oppdrag: evalueringer, kartlegginger og analyser (12 leverandører), litteraturgjennomgang og systematiske kunnskapsoppsummeringer (8 leverandører), og effektanalyser (8 leverandører). De aller fleste oppdragene blir kunngjort som minikonkurranser under disse avtalene.

I 2024 anskaffet vi i alt 5 kartlegginger og evalueringer:

- Undersøkelse av Nav og vold i nære relasjoner, OsloMet NOVA og AFI (2024-2025)
- Systematiske rettsanvendelsesfeil, Oxford Research (2024-2025)
- Forebyggende innsats på Nav-kontorene, Proba samfunnsanalyse (2024-2025)
- Evaluering av senter for jobbmestring, Oslo Economics (2024-2025, samt opsjon for tilleggsoppdrag med leveranse i 2026),
- Følgeevaluering av piloter for tjenestesamhandling mellom arbeid og helse, Oxford Research (2024-2025)

I løpet av fjoråret ble flere oppdragsprosjekter ferdigstilt. Ett av dem var en undersøkelse av den økonomiske rådgivningstjenesten i Nav-kontorene. Oxford Research, som utførte oppdraget, konkluderte med at den økonomiske rådgivningstjenesten bærer preg av store kommunale og individuelle variasjoner. Undersøkelsen viste også at tjenesten gjennomgående fungerer godt i de mest krevende sakene, som blir håndtert av dedikerte økonomiske rådgivere. De fleste av dem har utdanning innen økonomiske og administrative fag, og deltar hyppig i kurs og nettverk for å holde seg faglig oppdaterte. Når det gjelder kartlegging og saksbehandling i enklere saker, er bildet mer sammensatt. Ifølge rapporten er det store variasjoner i kartleggingspraksisen, og flere Nav-veiledere oppgir i intervjuene at de kvier seg for å snakke med brukere om økonomi.

På tampen av 2024 forelå evalueringen av forsøket «Løsningsteam», en ny samhandlingsmodell mellom Nav-kontoret og saksbehandler i uføresaker. Når en person som er sykmeldt eller under arbeidsavklaring søker om uføretrygd, er både veileder ved Nav-kontoret og saksbehandler i Nav Arbeid og ytelser (NAY) involvert. Men de to enhetene saksbehandler etter to ulike lovverk, og er også plassert i ulike styringslinjer i Nav. I enkelte saker kan det være vanskelig for Nav-veilederen å vurdere om vilkårene for å få innvilget uføretrygd er til stede, men tidligere har det vært lite kontakt mellom veiledere og saksbehandlere i uføresakene. For å bedre arbeidsflyten i uføresaker, har Nav prøvd ut Løsningsteam i et utvalg kontorer fra høsten 2023. Modellen går ut på å legge til rette for samhandling mellom veiledere og saksbehandlere gjennom forberedte videomøter. I møtene kan veiledere og saksbehandlere drøfte spørsmål rundt vilkårene for uføretrygd, og komme frem til en felles forståelse i konkrete saker. Evalueringsteamet fra Proba samfunnsanalyse og

Ideas2evidence konkluderte med at modellen virker lovende, og bør videreføres. Modellen blir nå innført over hele landet.

[Oversikt over pågående bidrags- og oppdragsfinansierte FoU-prosjekter](#) ligger på Navs nettsider.

Her er også rapporter fra samtlige FoU-prosjekter som ble ferdigstilt i 2024, publisert under [Forskningsrapporter og evalueringer finansiert av Nav](#).

Sammendrag av rapportene er vedlegg til denne rapporten.

3. Kunnskapsdeling og kommunikasjon

3.1 Resultatene av FoU-arbeidet skal ha påvirkningskraft

Spredning av funn og resultater fra forskningen Nav finansierer, utgjør en viktig del av Navs FoU-aktivitet. Vi ønsker at kunnskapen skal få påvirkningskraft gjennom at vi gjør den tilgjengelig, relevant og interessant for interne og eksterne.

Ettersom det tematisk er stort spenn i FoU-prosjektene Nav finansierer, er det nødvendig å vurdere hvordan vi kan nyttiggjøre oss funn og implikasjoner av funnene i hvert enkelt tilfelle. Noen prosjekter kan munne ut i funn som har direkte konsekvenser for politikkutvikling eller praksisutøvelse, mens andre forskningsfunn snarere er bidrag til det generelle kunnskapsgrunnlaget på et område. Samtlige forsknings- og evalueringsrapporter som er finansiert av Nav, blir gjort tilgjengelige på nettsiden www.nav.no/fou og gjennom Arbeids- og velferdsbiblioteket. I tillegg jobber vi på ulike måter for å dele funn og resultater, i samarbeid med forskerne og berørte fagmiljøer. Forskerne bak flere av prosjektene Nav finansierer, deltok eksempelvis på ulike workshops, fagnettverksmøter og seminarer i organisasjonen.

I 2024 arrangerte vi blant annet et lanseringsseminar i forbindelse med publisering av rapporten «Hvilke tjenester bør digitaliseres og hvordan», i samarbeid med forskerteamet fra Universitetet i Agder og fagmiljøer i direktoratet. Flere enn 500 personer fikk med seg presentasjonen. Vi samarbeidet også med Fafo om lanseringsseminaret for rapporten «Avmakt og tillit. En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav» i LO Medias lokaler på vårparten. Dette arrangementet ble også strømmet.

3.2 Nav Kunnskap på Facebook

Gjennom Nav Kunnskap-kontoen på Facebook har vi delt forskningsresultater, statistikk og analyser, samt omtale av pågående prosjekter og arrangementer, siden 2016. Ved utgangen av 2024 følger drøyt 8 500 personer Nav Kunnskap på Facebook. Av disse er de fleste i yrkesaktiv alder. I løpet av 2024 la vi ut 24 poster, noe færre enn tidligere år. Vi nådde ut til i underkant av 38 000 personer med de ulike postene. Postene som fikk høyest rekkevidde og skapte størst engasjement i fjor, handlet om en analyse av kjønnsforskjeller i sykefraværet, en infografikk over hvem som fikk penger fra Nav i 2023 og omtale av Nav-konferansen.

Facebook er en effektiv kommunikasjonskanal som gjør det mulig å nå mange i våre målgrupper med kunnskapsdeling og informasjon om arrangementer. Alt innhold blir delt via nettsiden og andre kanaler, slik at Facebook først og fremst fungerer som et supplement.

3.3 Nav-konferansen 2024: Unge nå til dags!

Nav-konferansen 2024 gikk av stabelen på Munchmuseet i november, og satte unge og samfunnstrendene som påvirker fremtiden deres på dagsorden. Innledere fra inn- og utland bidro til økt kunnskap om utfordringene unge i dag står overfor, men også mulighetene. Rundt 300 deltakere var til stede fysisk, i tillegg til at rundt 1500 personer fulgte strømmingen direkte. Opptak av arrangementet er publisert på www.nav.no/nav-konferansen.

Forskning.no gir en god oppsummering av konferansen i [denne artikkelen](#).

3.4 FoU-nettverk i Nav

Høsten 2022 opprettet vi et FoU-nettverk i Nav, med representanter fra samtlige fylker og resultatområder. Hensikten var å skape en ny, intern arena for kunnskapsdeling og dialog om kunnskapsbehov, kunnskapsutvikling og forskningsfunn som har betydning for hvordan vi jobber i Nav. I 2024 arrangerte vi to fysiske samlinger og tre digitale faglunsjer i nettverket.

3.5 Arbeids- og velferdsbiblioteket

Navs eget fagbibliotek ble opprettet i 2020, og gir ansatte tilgang til relevant faglitteratur. Bibliotekarene legger stor vekt på å utvikle en relevant litteratursamling. Det er kjøpt inn rundt 600 nye bøker i 2024, og det er nå registrert rundt 4700 bibliografiske poster i samlingen. Gjennom 2024 økte utlånet med 45 prosent sammenlignet med 2023, fra 1057 til 1537 utlån.

Siden 2021 har Biblioteket gitt Nav-ansatte tilgang til Idunn, en plattform for norske fagtidsskrifter og antologier. Fra og med 1. januar 2024 har biblioteket også inngått en avtale for tilgang til *Web of Science*. Her kan man søke systematisk etter fagartikler og relevant internasjonal forskning, og stadig flere Nav-ansatte benytter seg av dette.

Ved utgangen av 2023 gikk Arbeids- og velferdsbiblioteket ut av Bibsys-konsortiet, og byttet biblioteksystem fra Alma til Tind, som første bibliotek i Norge. Dette er bedre tilpasset et lite fagbibliotek som vårt. En del av målet med systembyttet var å få bedre oversikt og kontroll over Navs egne publikasjoner.

I 2024 har biblioteket fortsatt testingen av ikke-norske e-bøker via Gobi (Ebsco) og Ebook Central. Via Ebook Central har biblioteket fått tilgang på en stor samling *open access*-bøker uten noen kostnad. Ebook Central tilbyr også en plattform som samler e-bøkene man kjøper inn via tjenesten på et sted.

4. Samarbeidsavtaler med universiteter

Nav har inngått strategiske samarbeidsavtaler med utvalgte universiteter. Formålet med samarbeidene er å styrke eksisterende kunnskapsmiljøer som ønsker å samarbeide med Nav, og sikre et godt forankret og koordinert samarbeid der forskning skal stå sentralt. Et viktig utgangspunkt har vært felles ambisjoner om å løfte kvalitet og relevans i forskningen på Navs områder.

4.1 Universitetet i Agder

Den strategiske samarbeidsavtalen mellom Nav og UiA ble opprettet mai 2023, med overskriften «ansvarlig digitalisering». Arbeidet er delt opp i tre programområder: Innbyggers kanalvalg og Navs flerkanalstrategi, Menneskesentrert AI og Digitalt medborgerskap.

I 2024 ferdigstilte forskere ved Universitetet i Agder det tidligere omtalte FoU-prosjektet «Hvilke tjenester egner seg for digitalisering?». Dette prosjektet har ledet til et oppfølgingsprosjekt, som i tillegg til Norge og Nav også ser på Sverige og Danmark «What public services should be digitalised? Citizens' and public organisations' perspectives on digital welfare services in Scandinavia». Prosjektet er finansiert av Norges forskningsråd (NFR), og ferdigstilles i 2025.

Andre prosjekter som har sprunget ut av samarbeidet med Nav, er «AI4Users. Responsible Use of Artificial Intelligence through Design for Accountability and Intelligibility», også dette finansiert av NFR, samt følgeforskning av AFT-tiltaket GameOn.

Universitetet i Agder har utviklet flere prosjektsøknader i 2024. Én av dem, «En dør inn til NAV: Hvordan kan NAV tilby sømløse sosiale tjenester til sine brukere?» fikk tildelt støtte fra Nav etter FoU-utlysningen i 2024. Forskere fra UiA var også svært aktive på formidlingsfronten i 2024. De deltok på konferanser, seminarer og workshops, skrev kronikker og publiserte artikler i vitenskapelige tidsskrifter.

4.2 Juridisk fakultet (JURFAK) ved Universitetet i Oslo

Nav inngikk en strategisk samarbeidsavtale med JURFAK våren 2021, for perioden 2021-2031. De planlagte programområdene for avtalen er: Trygderett, Digital velferdsstat, Klart språk og EØS-rett og øvrige internasjonale forpliktelser på trygderettens område. I 2024 startet JURFAK arbeidet med et programområde om språk – særlig rettet mot rettsinformasjonsforvaltning og språkteknologi.

I den første fasen av avtaleperioden har prosjektet vektlagt å bygge opp fagfeltet planmessig med rekruttering av studenter, vitenskapelige assistenter og stipendiater

som kan fylle fremtidige faste stillinger innenfor de sentrale fagområdene. Flere studenter har ferdigstilt masteroppgaver innenfor tematikken digital velferdsstat i 2024. To doktorgradsstipendater ble ansatt i DigiVel i 2024, og begge har nå tiltrådt i 4-årige forskningsstillinger.

Det er også verdt å nevne prosjektdeltaker og professor Ingunn Ikdahls artikkel [“Når retten møter fremtidens digitale velferdsstat”](#), *Stat & Styring* 2024, vol. 34(3), s. 35-42. Her diskuterer hun visjonene for fremtidens digitale velferdsstat med utgangspunkt i Nav og Skatteetatens virksomhetsstrategier.

JURFAK arrangerer jevnlig seminarer og konferanser om tematikk som er relevant for programområdet. Via bloggen Digital velferdsstat presenteres blant annet bidrag fra eksterne deltakere fra forvaltning og academia gjennom føljetongen #digitalkjepphest. JURFAK drifter også en e-postliste for formidling av informasjon om og fra prosjektet, med nærmere 600 registrerte mottakere.

Videreutdanningstilbudet «JFVU1100 – Retten og den digitale velferdsstaten», som er avholdt to ganger de siste årene, blir nå et varig tilbud fra høsten 2025.

[Les mer om samarbeidet på universitetets nettsider.](#) Her finnes også prosjektets årsrapport.

4.3 NTNU

I 2018 signerte Nav og NTNU en avtale om strategisk samarbeid. I 2019 ble også Helse Midt-Norge en del av samarbeidet. Avtalen har siden blitt fornyet i 2022 og 2024, og er nå forlenget til utgangen av 2027. Programområdene for avtalen er Arbeid og helse, Digitalisering, Velferdsteknologi og Organisasjon og læring.

I 2024 etablerte partene i avtalen et nytt arbeidsutvalg som skal bidra til bedre koordinering mellom programområdene. Det er avholdt to arbeidsutvalgsmøter i 2024. Programområdet Velferdsteknologi er gjennomgått i 2024, og det er etablert et programråd. Det er også utviklet et nytt programnotat, som beskriver relevante temaer og problemstillinger man trenger kunnskap om.

De ulike faggruppene har fått tilslag på flere forskningssøknader i 2024. Faggruppene jobber nå i større grad på tvers av programområdene.

[Les mer om samarbeidet på universitetets nettsider.](#)

4.4 Universitetet i Innlandet (INN)

Samarbeidsavtalen mellom Nav og INN ble inngått i 2016, og sist fornyet fra 2023. Samarbeidet er organisert i tre FoU-grupper: unge, utenforskap og tjeneste-

innovasjon, Digitalisering og veiledning og Lovanvendelse i praksis. I tillegg jobber en kompetansegruppe med å utvikle og organisere etter- og videreutdanningstilbud til Nav-ansatte. Denne gruppen har også ansvar for kunnskapsformidling.

I 2024 fikk INN og Nav Innlandet innvilget støtte fra Norsk Forskningsråd (NFR) til prosjektet «Positive avvik – en innovativ tilnærming til ungt utenforskap» (POSTUT). Prosjektet skal utvikle et mer sammenhengende tjenestetilbud til unge mellom 16-25 år, med vekt på de som får tiltak fra barnevernet. Forskere fra VID er samarbeidspartnere i prosjektet, som skal gå fra 2024-2028. Prosjektet springer ut av FoU-gruppen Unge, utenforskap og tjenesteinnovasjon.

Prosjektet «VIT - Veiledning og informasjonstilgang i Nav», HiNN (2023-2026) fikk tildelt FoU-midler fra Nav etter den åpne utlysningen i 2023. Her var 2024 første prosjektår. Prosjektet springer ut av FoU-gruppen Digitalisering og veiledning.

INN-forskere fra FoU-gruppen Lovanvendelse i praksis deltar i forskningsprosjektet «Hensiktsmessighet i folketrygdloven §12-5 i et Nav-perspektiv (HENSIKT)» (2022-2025), som ledes av NTNU Samfunnsforskning. [Delrapport 1 – Det juridiske perspektiv](#) ble ferdigstilt høsten 2024.

På undervisningssiden har INN opprettet et etterutdanningstilbud i forvaltningsrett, tilpasset ansatte i Nav. Deltidsstudiet går over 3 semestre og gir 30 studiepoeng.

Høsten 2021 startet Kompetansegruppen opp «Kunnskapstimen», et månedlig, digitalt seminar der INN-forskere presenterer forskning om Nav for Nav-ansatte og andre interesserte. «Kunnskapstimen» ble arrangert 10 ganger i 2024.

[Les mer om samarbeidet på INNs nettsider](#)

4.5 OsloMet KAI

Samarbeidsavtalen mellom Nav og OsloMet ble forlenget med ytterligere fire år fra 2023, etter å ha løpt i fem år fra inngåelsen i 2016. Samarbeidet er organisert i KAI - Kompetansesenter for arbeidsinkludering. OsloMet er vertsinstitusjon for KAI, og ansvarlig for organisering og drift, faglig innhold og aktiviteter.

Forskere ved KAI har hatt god aktivitet i 2024, både når det gjelder pågående forskning og utvikling av nye søknader om forskningsmidler. Prosjektene «Kvalifiseringsprogrammet (KVP) som virkemiddel for arbeidsinkludering» og «Individuell plan – papirdrager eller nyttig verktøy?» fikk begge tildelt støtte etter den åpne utlysningen av FoU-midler i 2024.

Miljøet ved KAI deltok på en rekke ulike seminarer og arrangementer i løpet av fjoråret. De skrev også 7 kronikker, og produserte 10 podkastepisoder i KAI-podden.

Høyest lyttertall fikk episoden «Hvorfor øker antallet sosialhjelpsmottakere?», med 926 avspillinger. KAI sender jevnlig ut nyhetsbrev om arrangementer, podkaster og ny forskning.

KAI samarbeider med profesjonsutdanningene i helsefag og sosialfag om kompetanseområdet arbeidsinkludering. I tillegg er det utviklet etterutdanningskurs i Supported Employment og Forvaltningskompetanse, som mange Nav-ansatte gjennomførte i 2024.

[Les mer om KAI og samarbeidet mellom Nav og OsloMet på nettsidene deres](#)

4.6 Erfaringskonferansen i Kristiansand

De årlige erfaringskonferansene springer ut av samarbeidet mellom Nav og utvalgte universiteter, og vertskapet går på rundgang. I 2024 inviterte Universitetet i Agder til to dager i Kristiansand, hvor samhandling med brukere var tema. Dag én var viet universitetene som har inngått samarbeidsavtale med Nav og erfaringsdeling på tvers, mens dag to var en åpen konferansedag som også ble strømmet. En rekke innledere fra de samarbeidende universitetene presenterte betraktninger og forskningsfunn rundt brukermedvirkning, selvbetjening, profilering og digital kartlegging, og kom også inn på rettslige problemstillinger.

5. Status andre FoU-aktiviteter

5.1 Bygge kunnskap basert på lokalt utviklede arbeidsmetoder

FoU-planen beskriver også betydningen av å bygge kunnskap med utgangspunkt i tjenesteutvikling som skjer lokalt på Nav-kontorene. Vi tror at det kan bidra til at arbeidsmetodene vi anbefaler fra sentralt hold, blir bedre tilpasset lokale behov. FoU-planen beskriver en trinnvis modell, hvor første steg er å identifisere lovende lokale arbeidsmetoder som har potensial til å være overførbare til andre kontor med lignende utfordringer. Disse lovende arbeidsmetodene kan deretter prøves ut andre steder, med prosessevaluering. Dersom de viser seg å være både lovende og overførbare, kan man gjennomføre nasjonale forsøk med effektevaluering, som igjen gir grunnlag for faglige anbefalinger.

De siste årene er denne modellen testet ut ved å ta utgangspunkt i lokale utviklingsprosjekter som har fått tilskuddsmidler til å utvikle sosiale tjenester. Eksterne forskere kartla først om det fantes lovende lokale arbeidsmetoder blant Nav-kontorene som mottok tilskudd, som kunne egne seg for å overføre til andre. Deretter ble to av de lovende lokale arbeidsmetodene prøvd ut ved andre Nav-kontor, og [prosessevaluert underveis](#). Forskerne kom med flere anbefalinger til Nav om hvordan vi kan utvikle denne formen for kunnskapsbygging og tjenesteutvikling, hvor de blant annet vektla betydningen av å balansere metodetrohet opp mot behov for lokale tilpasninger. Disse anbefalingene vil bli tatt inn i videreutvikling av modellen når FoU-planen skal revideres i 2025.

5.2 Kunnskapsbasert digital utvikling

Navs gjeldende FoU-plan (2021-25) adresserer behovet for å finne egnede former for støtte som passer inn med Navs organisering av digital produksjon og utvikling. Arbeids- og inkluderingsdepartementet ba i 2022 Arbeids- og velferdsdirektoratet om å utforme et initiativ for forskningsstøttet digitalisering, og våren 2024 ga de direktoratet ansvar også for å forvalte støtten fra eksterne forskere. Initiativet skal bidra til at Nav utnytter relevant samfunnsvitenskapelig forskning til å prioritere, sette retning og gjøre løpende vurderinger i det digitale utviklingsarbeidet. Målet er å levere stadig bedre tjenester ved å utnytte teknologiske muligheter og systematisk læring.

Team Veivalg driver initiativet fremover og ivaretar nærheten til produktutviklingsmiljøene. I 2024 utviklet teamet kunnskapsgrunnlag til bruk i beslutninger knyttet til inngangen i den arbeidsrettede oppfølgingen. Arbeidet er oppsummert i Nav-rapporten «Profilering av arbeidssøkere. Hvordan virker det og kan det bli bedre?».

5.3 Samarbeid med forskning.no

Arbeids- og velferdsdirektoratet ved Kunnskapsavdelingen ble i 2024 med som partner i samarbeidet rundt nettavisen [forskning.no](#). Formålet med samarbeidet er å øke interessen for forskning, igjennom å bidra til økt innsikt og forståelse av forskningens resultater, prosesser og betydning i samfunnet.

I 2024 publiserte ble det publisert 10 artikler under [partnersiden for Nav](#). Alle artiklene er koblet til analyser fra Navs fagtidsskrift Arbeid og velferd.

5.4 Bedre oversikt over utlevering av personopplysninger til forskere

Vi mottar mange henvendelser fra forskningsmiljøer om utlevering av Nav-ansattes kontaktopplysninger i forbindelse med spørreundersøkelser de ønsker å sende ut. Det kan være både tidkrevende og juridisk vanskelig å tilrettelegge for disse utleveringene. I 2024 ble det derfor etablert en ny arbeidsprosess, hvor formålet er å systematisere og strukturere arbeidet. I arbeidsprosessen er de juridiske betenkelighetene ivarettatt, samtidig som vi har etablert et internt register for å vurdere og spre belastningen i organisasjonen. Det er likevel noen begrensninger med denne prosessen; det gjelder kun utlevering av statlige Nav-ansattes navn, epostadresse, og arbeidssted til eksterne forskningsprosjekter. Det gjelder også kun for forskningsprosjekter som kontakter FoU-seksjonen og som er finansiert av Nav eller AID, hvor Nav er brukerpartner i NFR-prosjekter eller prosjekter som vil gi nyttig kunnskap for Nav.

5.5 Offentlig sektor ph.d.

Gjennom programmet [Offentlig sektor-ph.d.](#), forkortet OFFPHD, gir Norges forskningsråd pengestøtte til offentlige virksomheter med ansatte som ønsker å ta doktorgrad. Kravet er at prosjektet er relevant for virksomhetens ansvarsområde, og at det skal bygge kompetanse som er anvendbar. For Nav-ansatte som ønsker å søke om opptak i programmet, er det også et krav at prosjektet må kunne ut i kunnskap som kan brukes til å forbedre Nav.

Det er kun OFFPHD-stipendiater finansiert igjennom FoU-midlene til Nav eller Arbeids- og velferdsdirektoratet som omtales i denne årsrapporten.

I 2024 fullførte to kandidater:

- Mariya Khoronzhevych disputerte med avhandlingen “Personalisation of Employment-Oriented Interventions Targeting Immigrant Jobseekers in Nav”. Gjennom tre artikler drøfter hun hvordan innvandrere erfarer personaliseringen av Navs arbeidsrettede tiltak, og på hvilken måte tiltakene gjenspeiler de etablerte prinsippene for hva som er personalisering. Hun finner blant annet at jobbspesialister ofte går tilbake til standardiserte metoder for oppfølging.

- Line Fossum Skogstad disputerte med avhandlingen «Mellom etablert praksis og nye ideer for arbeidsinkludering: Pådrivere for endring i Nav og psykisk helsearbeid». Avhandlingen inneholder tre artikler, og belyser hvordan nye ideer om arbeidsinkludering utspiller seg gjennom organisatoriske endringsprosesser i Arbeids- og velferdsetaten (Nav) og tjenester innenfor psykisk helsearbeid.

Etter en periode hvor programmet har vært fryst for nye opptak i påvente av at flere kandidater skulle fullføre arbeidet med doktorgraden, åpnet FoU-utvalget i direktoratet for nye søknader i 2024.

Disse OFFPHD-prosjektene, med finansiering fra FoU-midlene i Nav, er fortsatt pågående ved inngangen til 2025:

- Fattigdommens dynamikk. Stipendiat Espen Steinung Dahl, UiO
- Unges arbeidsmarkedsinkludering i lys av innføringen av arbeidsavklaringspenger. Stipendiat Frøydis Bakken, OsloMet
- Det er i møte med bruker verdien av Navs arbeid først og fremst oppstår - en kvalitativ studie av veiledningens suksesshistorier. Stipendiat Marie Skarbø Sorgendal, NTNU
- Samarbeid om sykefravær ved lettere psykiske lidelser mellom Fastleger og NAV; skaper kommunikasjonen begrensninger for brukerne? Stipendiat Egidio Niclas D'Angelo, NTNU
- Organisatoriske betingelser for verdiskaping når arbeidssøkere med komplekse problem møter Nav. Stipendiat Erik Oftedal, Oslomet.

Beskrivelse av doktorgradsprosjektene, og sammendrag og publikasjoner fra fullførte prosjekt, [finner du på nav.no under offentlig sektor-ph.d.](https://nav.no/under-offentlig-sektor-ph.d)

Vedlegg: Sammendrag av Nav-finansierte forskningsrapporter

Arbeidsrettede tiltak og virkemidler

Kartlegging av forsøk med opplæringstiltak av lengre varighet, Ideas2evidence (delrapport fra oppdrag)

Ideas2evidence følger forsøket med opplæringstiltak av lengre varighet i perioden 2023-2029, og dette er den første av tre delrapporter i oppdraget.

Målgruppen for forsøket er personer som trenger norskopplæring og/eller opplæring i grunnleggende ferdigheter, samt fagopplæring. Formålet er å synliggjøre hvorvidt utvidet varighet, der Nav er involvert gjennom hele opplæringsløpet, vil gi fylkene bedre mulighet til å utvikle og tilby tilrettelagte løp i fag- og yrkesopplæring til personer som ellers ville ha brukt lengre tid enn fire år på å komme i mål med fagbrevet. Nav Oslo, Nav Vestland og Nav Øst-Viken deltar i forsøket med hver sin samarbeidsmodell.

Ideas2evidence finner så langt ingen entydige svar på hvilken betydning en forlenget varighet på opplæringstiltaket vil ha for Navs brukere. Forsøket har bidratt til at det har blitt utviklet bedre tilrettelagte modeller for opplæring, og til at brukere med svake norskspråklige eller faglige ferdigheter får tilgang til tilrettelagte tilbud der slike ikke har vært tilgjengelig før. Det er likevel kun i ett av fylkene at utvidelsen direkte har påvirket opplæringstilbudet og åpnet for å ta inn en svakere brukergruppe. I de andre fylkene er det mer usikkert hvilken betydning forlengelsen har for rekrutteringen av brukere. Det er også foreløpig tidlig å svare på hvilke konsekvenser forlengelsen vil ha for oppfølgingen av deltakerne, og dermed på gjennomføringsgrad og eventuell overgang til arbeid.

Effektevaluering av arbeidsmarkedstiltaket Arbeidstrening, Oslo Economics, Frischsenteret og UiO (oppdrag)

Delrapport 2 fra evalueringen av tiltaket Arbeidstrening.

Oslo Economics, Frischsenteret og UiO har gjennomført en evaluering av arbeidsmarkedstiltaket Arbeidstrening på oppdrag fra Nav. Evalueringen er todelt, og denne rapporten presenterer resultater av en kvantitativ analyse av tiltakets effekter på deltakernes arbeidstilknytning. Innretningen av analysene bygger på resultater fra den første delen av prosjektet (Kvalitativ undersøkelse av arbeidsmarkedstiltaket Arbeidstrening, publisert i 2023).

Arbeidstrening er ment for personer med begrenset arbeidserfaring eller nedsatt arbeidsevne, som har behov for arbeidsrettet bistand for å komme i jobb. Gjennom tiltaket får de mulighet til å jobbe i ordinære virksomheter i en tidsavgrenset periode. I denne perioden vil de ikke motta lønn, men beholder ytelser fra Nav. For en del av deltakerne er ikke målet direkte overgang til jobb, men for eksempel utprøving eller avklaring av videre oppfølgingsbehov. I 2022 deltok i snitt 5 500 personer i tiltaket hver måned.

Effektevalueringen er basert på individdata fra Nav og SSB om Nav-brukeres tiltaksdeltakelse, arbeidstilknytning og andre registerbaserte kjennetegn. I tillegg er det benyttet data om Navs kostnader og tidsbruk i analyser av kostnadseffektivitet.

Sammenlignet med andre arbeidsmarkedstiltak, har Arbeidstrening en høy andel unge deltakere. Flere har lav utdanning, innvandringsbakgrunn og behov for spesielt tilpasset innsats. Evalueringen konkluderer med at Arbeidstrening synes å gi positive effekter på overgang til arbeid. Tiltaket ser ut til å ha best effekt for deltakere med lav formalkompetanse og manglende arbeidserfaring. For eldre deltakere med betydelig arbeidserfaring, ser tiltaket ikke ut til å ha noen signifikant effekt på arbeid.

Evaluering av forsterket innsats for langtidsledige, Frischsenteret og Proba samfunnsanalyse (oppdrag)

Frischsenteret og Proba samfunnsanalyse har på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomført en evaluering av satsingen på forsterket innsats for langtidsledige, som kom i revidert nasjonalbudsjett høsten 2017.

Hovedformålet med prosjektet var å evaluere den ekstraordinære satsingen på personer med seks måneder (eller mindre) igjen av dagpengerettighetene. Hensikten var å hjelpe flere langtidsledige tilbake til jobb eller ut i utdanning eller annen aktivitet.

Undersøkelsen består av både kvalitative og kvantitative analyser, og funnene peker i samme retning: Satsingen har hatt liten betydning for oppfølgingen av langtidsledige. Forskerne finner heller ikke noe tegn til økt overgang til arbeid for målgruppen.

Ifølge rapporten er det to mulige årsaker til at satsingen har hatt varierende og dels begrenset påvirkning på hvordan Nav-kontorene følger opp målgruppen. For det første kan det sies at den strider mot andre signaler om at bistanden fra Nav ikke skal følge ytelse, men bistandsbehov. For det andre opplever ikke kontorene at det er kommet noen dedikerte ressurser eller virkemidler med satsingen.

Pålitelig forvaltning

Rettssikkerhet for personer med kombinasjonsinntekter, Fafo

Dette bidragsfinansierte prosjektet ble tildelt støtte etter en åpen utlysning i 2022, og gjennomført i perioden høst 2022- vår 2024.

Det å kombinere inntekt fra ulike kilder, kan skape særlige utfordringer i situasjoner der personer har behov for å få dekket sitt inntektsbortfall av folketrygden. Et forskerteam fra Fafo har i dette prosjektet undersøkt Navs veiledning og saksbehandling i saker som gjelder henvendelser og vedtak om sykepenger, foreldrepenger og pleiepenger for personer med kombinasjonsinntekter. Hensikten har vært å belyse om måten arbeidet er organisert på, og hvilke ressurser de Nav-ansatte har tilgang på, sikrer forutsigbarhet og likebehandling for denne gruppen.

Prosjektet er basert på et rikt kvalitativt datamateriale bestående av intervjuer av veiledere ved Navs kontaktsentre, saksbehandlere i ytelseslinja, ansatte i

styringsenhetene og avdelingsledere, fagansvarlige og tillitsvalgte. Forskerne har også intervjuet et utvalg brukere, og gjennomført en brukerdiallog for å undersøke hvordan informasjonen på Navs hjemmesider og den digitale søknadsdialogen oppleves.

Ifølge rapporten ser det ut til at organisering av saksbehandlingen i én kø bidrar til økt likebehandling, men det kan også ha utilsiktede konsekvenser som gjør at vedtakene tar lengre tid enn nødvendig. Dokumentasjonsinnhenting i flere omganger, og det at flere saksbehandlere må sette seg inn i samme sak, er eksempler på dette.

Når systemene saksbehandler mange enkle saker automatisk, sitter saksbehandlerne igjen med mer kompliserte saker enn før. Dette stiller økte krav til de ansattes kompetanse. Forfatterne mener at det finnes muligheter for å utvikle interne rutiner og systemer som i større grad fanger opp og korrigerer feil i veiledning og saksbehandling. Per i dag ligger mye av ansvaret på brukeren selv, gjennom klageadgangen. Et komplekst regelverk, og brukere med ulik kompetanse og ressurser, kan innebære en betydelig risiko for at feil ikke korrigeres. Forskerne anbefaler at Nav undersøker hvordan den digitale utviklingen og automatiseringen fører til endringer i saksbehandlerrollen, og i relasjonen mellom saksbehandler og maskin.

Delrapporter

Hensiktsmessighet i folketrygdloven § 12-5. Delrapport 1 – Det juridiske perspektiv, NTNU Samfunnsforskning og INN

Denne delrapporten er den første av tre i det bidragsfinansierte forskningsprosjektet «Hensiktsmessighet i folketrygdloven § 12-5 i et Nav-perspektiv», også kalt HENSIKT. Prosjektet ble tildelt støtte etter en åpen utlysning i 2022, og pågår ut 2025. Formålet med prosjektet er å øke forståelsen av skjønnsutøvelse i Nav.

Den vanligste begrunnelsen for avslag på uføretrygd er at hensiktsmessig behandling ikke er gjennomgått, eller at hensiktsmessige arbeidsrettede tiltak ikke er gjennomført. Delrapporten redegjør for hvordan begrepet «hensiktsmessighet» er å forstå i et juridisk perspektiv, og hvordan denne forståelsen har utviklet seg over tid.

Analysen er basert på relevante rettskilder som lovforarbeider, Høyesterettspraksis, lagmannsrettpraksis, avgjørelser fra Trygderetten, juridisk teori og rundskriv. I tillegg har forfatterne lest kjennelser fra Trygderetten, og vurdert Trygderettens krav til om behandlinger og tiltak er hensiktsmessige, hva som må til for at vilkårene er oppfylt og om det er gjort juridiske helhetsvurderinger etter § 12-5. Gjennomgangen er en empirisk fundert oversikt etter gjeldende norsk juridisk metode.

Ifølge rapporten er det overordnede inntrykket fra praksis i Trygderetten at kravene til «hensiktsmessig» behandling og «hensiktsmessige» tiltak praktiseres strengt. Dette er i tråd med føringer i lovens ordlyd, forarbeider og rettspraksis.

Digitale vurderinger i Nav. Forslag til en testbar beslutningsstøttemodell, Fafo og Universitetet i Oslo

Det bidragsfinansierte prosjektet «Menneske og maskin» utforsker hvordan digitale modeller kan inngår i Nav-veiledernes skjønnsmessige behovsvurderinger som beslutningsstøtte. Dette er andre delrapport fra prosjektet, som vil pågå ut 2025.

Rapporten redegjør for en beslutningsstøttemodell som er utviklet til forskningsformål i prosjektet. Beslutningsstøttemodellen legger opp til økt samspill mellom digitale verktøy og bruk av kunstig intelligens på den ene siden, og menneskelige prosesser og vurderinger på den andre. Ved hjelp av kunstig intelligens skal relevant informasjon hentes inn fra ulike systemer og presenteres for veiledere, og gjøre det enklere å få et helhetlig bilde. Modellen gir tilgang til annen informasjon enn det dagens profileringsverktøy gjør. Blant annet skal den gjøre sammenhengen mellom beslutningsgrunnlaget, forslaget til innsatsbehov og utfallet av vurderingen synlig for veilederen.

Forskerne vil nå prøve ut modellen i fokusgrupper i prosjektets tredje del og siste del, for å undersøke om veilederne opplever løsningen som relevant for deres vurderingsarbeid. De ønsker også å undersøke om veilederne har tillit til KI-baserte løsninger.

Samhandling med brukere

Hvilke tjenester bør digitaliseres, og hvordan? UiA

Offentlig sektor opplever en stadig vekst i bruken av digitale selvbetjeningsløsninger. Dette er i tråd med «digital først»-strategien, som tilsier at alt som kan gjøres digitalt, bør gjøres digitalt. Dette betyr ikke nødvendigvis at behovet for tradisjonelle kanaler forsvinner. Offentlige tjenester er ikke ensartede, men har forskjellige egenskaper som kan påvirke hvor godt de passer for digitale løsninger. I tillegg består tjenester av forskjellige trinn som innbyggere må gjennomgå, som kan være ulikt egnet for implementering av digitale løsninger. Dette er utgangspunktet for dette forskningsprosjektet, som har undersøkt følgende spørsmål: Hvilke tjenester – eller deler av dem – er egnet for digitale selvbetjeningsløsninger, sett fra et innbyggerperspektiv?

Forskerne har identifisert offentlige tjenester der innbyggerne i større eller mindre grad bruker digitale og tradisjonelle kommunikasjonskanaler. Dette dannet grunnlaget for de fire ytelsesområdene de har valgt å sette søkelys på videre i prosjektet: alderspensjon, økonomisk sosialhjelp, foreldrepenger og hjelpemidler. Prosjektet bygger på en kunnskapsoppsummering av relevant forskning, dokumentanalyse, kvantitative analyser av kanaltrafikk, intervjuer og observasjoner av innbyggere, samt intervjuer med frontlinjearbeidere, saksbehandlere, veiledere, designere og ledere i Nav. I tillegg er eksterne aktører, ergoterapeuter og representanter for brukerforeninger intervjuet.

Gjennom analysene har forskerne identifisert faktorer som kan forklare innbyggernes kanalbruk. De tre hovedtemaene er: (1) Innbyggers livssituasjoner og bakgrunn, som handler om den enkeltes livssituasjon og preferanser. (2) Søknadsprosessen, som beskriver trinnene innbyggerne må gjennom ved søknad om ytelser fra Nav,

hvordan prosessen er utformet, og hvordan den påvirker innbyggerens opplevelse av tjenesten. (3) Ytelsesegenskaper, som omfatter regelverk og organisatoriske faktorer.

Forskerne konkluderer med at sosiale velferdstjenester bør utvikles på en måte som kombinerer både digitale og analoge kanaler. Det er ikke snakk om enten digitalisering eller ikke, men et mangfold av løsninger som kan bidra til å løse innbyggernes behov i møte med ulike ytelsesområder med ulike steg. Komplekse, heterogene offentlige tjenester må utvikles på en måte som adresserer innbyggernes ulike erfaringer, kunnskaper og livssituasjoner.

Avmakt og tillit. En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav, Fafo

Innvandrere med svake norskferdigheter, lite formell utdanning og sammensatte utfordringer i arbeidsmarkedet, er en gruppe som krever mye innsats, oppfølging og ressurser i Nav-systemet. Så langt har man imidlertid hatt lite kunnskap om hvordan disse brukerne opplever møtet med Nav, blant annet fordi de ikke fanges opp av Navs personbrugerundersøkelser.

Denne rapporten beskriver resultatene av en feltundersøkelse som er gjennomført ved tre Nav-kontorer i Oslo. Undersøkelsen ble lagt til rette slik at brukere som vanligvis ikke svarer på spørreundersøkelser, skulle kunne delta. Spørreskjemaene ble oversatt, og brukerne ble intervjuet ansikt-til-ansikt av intervjuere som snakket deres morsmål. Det ble også brukt økonomiske insentiver. Resultatene ble deretter sammenliknet med resultatene i Navs ordinære personbrugerundersøkelse.

Studiens målgruppe var avgrenset til innvandrede somalisk- og arabisktalende brukere med personlig oppmøte ved Nav-kontorene. Resultatene viser at denne gruppen har systematisk dårligere opplevelser i møte med Nav enn Navs øvrige brukere. Dette kommer dels til uttrykk i spørsmål om kommunikasjon med Nav, og om hvor lett det er å forstå informasjonen de blir gitt. Det kommer også til uttrykk i spørsmål om den personlige relasjonen med veilederne. Den største misnøyen handler imidlertid om muligheter til å få møte veileder fysisk og forklare sin sak, om manglende innflytelse over oppfølgingen, og opplevelsen av å være underlagt Navs kontrollregime. Videre opplever denne gruppen i langt mindre grad enn øvrige brukere at tiltakene og aktivitetene de deltar i, er nyttige.

Funnene peker på at det som er definerende for store deler av denne gruppens erfaringer i møte med Nav, handler om selve maktforholdet i relasjonen mellom Nav og brukerne, og opplevelse av avmakt i møte med systemet. Sammenliknet med andre institusjoner nyter Nav middels høy tillit, uavhengig av brukernes bakgrunn. Nyankomne innvandrere har imidlertid høy institusjonell tillit, inkludert til Nav. Dette gjelder faktisk i enda større grad de minst ressurssterke, som har lite språkferdigheter og utdanning, og det gjelder til tross for at mange av de samme personene har lav sosial tillit til fremmede. Over tid synes denne tilliten imidlertid å brytes ned. Innvandrede brukere med lang botid har betydelig lavere tillit til Nav enn både innfødte nordmenn og nyankomne innvandrere. Årsakene til at tilliten brytes ned er sammensatt, men dårlige brukererfaringer og opplevelse av avmektighet i møte med systemet synes å spille en viktig rolle.

Virtuelle praksisplasser VR/AR: videreføring og utprøving. NTNU

Forskere ved NTNU har i dette prosjektet utforsket virtuell virkelighet-teknologi (VR-teknologi) som et verktøy for å motvirke utenforskap fra arbeidslivet hos ungdom og unge voksne. Prosjektet er en videreføring av et tidligere prosjekt, "Virtuelle praksisplasser», som utviklet en AR/VR-løsning for fiskeri. Dette prosjektet har gitt flere bransjer å velge mellom, særlig bransjer som vil mangle arbeidskraft fremover.

Prosjektet har utviklet "jobbsmak" (smakebit) av flere yrker i VR for unge arbeidssøkere og skoleelever. I tillegg er det utviklet en jobbintervju-app som gir en opplevelse av å være jobbsøker på jobbintervju.

Ifølge rapporten opplever Nav-veiledere både jobbsmakapper og jobbintervjuapp som nyttige verktøy. Veiledere som er intervjuet i forbindelse med prosjektet, trekker blant annet frem at applikasjonene er realistiske verktøy som gir et bilde av virkelige arbeidsplasser. Samtidig trakk de også frem utfordringer som tekniske problemer og begrenset innhold.

Delrapporter

Fullføring av søknad om ytelser på nav.no og behandling i spesialisthelsetjenesten, SINTEF

Dette er andre og siste delrapport fra forskningsprosjektet Digital ekskludering (2020-2024). I rapporten presenterer SINTEF-forskerne Solveig Ose og Kari Sand resultatene av en registerdatakobling av alle som søkte om en ytelse på nav.no i 2018, og deres bruk av spesialisthelsetjenester i perioden 2010-2020. Målet har vært å få kunnskap om sammenhengen mellom helseproblemer og fullføring av søknad om ytelser. Det finnes lite kunnskap om denne sammenhengen fra før av, og forskerne har valgt et utforskende design fremfor å forsøke å finne kausale sammenhenger.

I 2018 sendte 465 333 personer inn til sammen over 1,4 millioner søknader om ytelser på nav.no. De fleste søkte digitalt, mens 35 prosent leverte søknaden som pdf-dokument. Seks av ti søknader ble fullført på korrekt måte, mens én fjerdedel ble avbrutt av systemet fordi søkeren ikke overholdt tidsfristen. I tillegg ble 14 prosent avbrutt av søkeren, av ukjente årsaker. Det kan være mange grunner til at en søknad ikke fullføres, og søkers helseproblemer kan være en av disse.

Ifølge analysen var det en nokså stor andel som ikke fullførte sine påbegynte søknader på nav.no i 2018. Videre fant forskerne at flere ulike diagnoser innen både somatikk og psykiatri hang sammen med fullføringsgraden av digitale søknader. Analysen viser også at de yngste (gruppen 16-21 år) og de aller eldste (de over 66 år) hadde lavere sannsynlighet for å fullføre sine digitale søknader andre søkere. For begge disse gruppene kan lav byråkratisk kompetanse utgjøre en barriere mot å bruke digitale løsninger på nav.no og andre offentlige nettsteder.

Sosiale tjenester i Nav-kontoret

Tilgjengelighet og kvalitet på økonomisk rådgivning i Nav-kontor, Oxford Research

Oxford Research har kartlagt tilgjengelighet og kvalitet på den økonomiske rådgivningstjenesten i Nav-kontorene, på oppdrag fra Nav. Rapporten belyser også bruken av tjenesten, og hvilke erfaringer økonomiske rådgivere, Nav-veiledere og brukere har gjort seg med den. Bakgrunnen for oppdraget er behovet for å styrke kunnskapsgrunnlaget for politikk- og tjenesteutvikling.

Økonomisk rådgivning er en lovpålagt tjeneste som står sentralt i Nav-kontorets råd og veiledningsplikt. Formålet med tjenesten er å forebygge økonomiske problemer, løse akutte saker og bidra til å finne varige løsninger for brukere som trenger bistand med økonomien. Tjenesten leveres både av dedikerte økonomiske rådgivere og andre Nav-veiledere ved kontorene. Brukerne av den økonomiske rådgivningstjenesten er en variert og mangfoldig gruppe, men det finnes noen fellestrekk. De økonomiske vanskene beskrives ofte som «toppen av isfjellet», og mange strever med sammensatte problemer og endringer i livssituasjon. Videre benytter mange av brukerne Navs tjenester fra før av.

Et tydelig funn i undersøkelsen er at den økonomiske rådgivningstjenesten bærer preg av store kommunale og individuelle variasjoner. IT-systemer som ikke tillater kommunikasjon på tvers av statlige og kommunale tjenester oppleves som utfordrende. Svakheter i fagsystemene skaper også utfordringer i kontorenes kartleggingsarbeid.

Undersøkelsen viser at tjenesten gjennomgående fungerer godt i de mest krevende sakene, som blir håndtert av dedikerte økonomiske rådgivere. De fleste av dem har utdanning innen økonomiske og administrative fag, og deltar hyppig i kurs og nettverk for å holde seg faglig oppdaterte. Når det gjelder kartlegging og saksbehandling i enklere saker, er bildet mer sammensatt. Ifølge rapporten er det store variasjoner i kartleggingspraksisen, og flere Nav-veiledere oppgir i intervjuene at de kvier seg for å snakke med brukere om økonomi.

Økonomisk rådgivning og veiledning er et komplekst fagområde som stiller krav til sosialfaglig, økonomisk og juridisk kompetanse. Undersøkelsen får frem betydningen av fagmiljøer og nettverk hvor praktiske problemstillinger kan diskuteres. Et slikt fagmiljø eksisterer langt på vei for økonomiske rådgivere, mens Nav-veilederes behov for sparring i mindre grad er ivaretatt. Ifølge rapporten bør Nav-kontorene i større grad sørge for at veilederne også får tilgang på faglige ressurser og arenaer for erfaringsdeling og diskusjon.

Evaluerer av søknadsstøtte til innovative prosesser, Oxford Research

Oxford Research har på oppdrag for Arbeids- og velferdsdirektoratet undersøkt om tilskuddsordningen «søknadsstøtte til innovative prosesser» bidrar til bedre utviklingsprosesser og mer systematisk kunnskapsbygging i Nav.

Det pågår mye utviklingsarbeid på lokalt nivå i Nav. Arbeids- og velferdsdirektoratet har derfor besluttet å utvikle støttemateriell som Nav-kontorene kan benytte i forbindelse med lokale innovasjons- og utviklingsprosjekter. En tilskuddsordning som Nav forvalter, ble brukt som case i utviklingsarbeidet. Gjennom denne ordningen kan

Nav-kontor søke om tilskudd til samarbeid med frivillige organisasjoner og sosiale entreprenører om å forebygge utenforskap og sosial ekskludering.

Forskerne har vurdert om søknadsstøtten bidro til styrking av kvaliteten på problemstillingene, en tydeligere kobling mellom problemstilling og gevinstarbeid, samt bruk av eksisterende kunnskap og innsiktsarbeid når man utarbeider problemstillinger og behovsanalyser.

Ifølge rapporten scorer søknadene best på grundig innsikts- og kartleggingsarbeid, noe som også omfatter bruk av eksisterende kunnskap og plan for organisering av prosjektet.

Søknadene treffer i mindre grad på målene om styrking av kvaliteten på problemstillinger for utviklingsprosjekter, og en tydeligere kobling mellom problemstilling og gevinstarbeid som kan ligge til grunn for videre utviklingsløp.

Forskernes samlede vurdering er likevel at søknadsstøtten alt i alt må anses som en suksess, ettersom den bidrar til høyere kvalitet på arbeidet og legger til rette for læring.

Arbeid og helse

Navs oppfølging av personer som mottar AAP, Proba samfunnsanalyse

Proba samfunnsanalyse har undersøkt Navs oppfølging av personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP), på oppdrag fra Nav. Proba har vurdert i hvilken grad og hvordan dialog og kontakt mellom Nav og bruker, samt aktiviteter og tiltak i oppfølgingsløpet, støtter opp under formålet med ordningen: Å avklare brukerens muligheter for å få eller beholde jobb.

Datakildene i prosjektet omfatter intervjuer med veiledere og avdelingsledere ved åtte ulike Nav-kontor, intervjuer med AAP-mottakere og gjennomgang av anonymiserte AAP-saker. Proba har også gjennomgått relevant litteratur, samt utvalgte styringsdokumenter og utdrag fra støttemateriell for oppfølgingsarbeidet.

Ifølge rapporten gir Nav mye god oppfølging til brukergruppen. Samtidig ser det ut til at oppfølgingen fungerer best for brukere som har klare diagnoser og få tilleggsutfordringer. Oppfølgingen fungerer mindre bra for brukere med en mer uavklart helsesituasjon, når det er usikkert hva bruker kan forvente av bedring. Mange har psykiske helseproblemer. Disse brukerne har også ofte flere tilleggsutfordringer.

Proba anbefaler at Navs tiltaksportefølje tilpasses bedre til denne gruppens behov, og at Nav bør sikre veilederne bedre tilgang på kompetanse på psykisk helse i oppfølgingsarbeidet. De anbefaler også at Nav utvikler felles verktøy og gir konkrete føringer for hvilke prioriteringer veilederne skal gjøre i oppfølging av AAP-mottakere.

Evalueringsavbedriftstiltaket HelselArbeid - et tiltak for økt mestring og arbeidsdeltagelse? UiT og Nav Troms og Finnmark

Forskere fra UiT og Nav Troms og Finnmark har evaluert bedriftstiltaket HelselArbeid, hvor målet er å redusere sykefravær og opprettholde arbeidsdeltagelse.

Som ledd i innsatsen mot et vedvarende høyt sykefraværsliv, hovedsakelig forårsaket av muskel- og skjelettplager samt psykiske symptomer, ble HelselArbeid (HiA) lansert som en del av IA-avtalen fra 2019. Tiltaket omfatter både en bedriftsrettet del og en individrettet del. Bedriftstiltaket går ut på å informere alle ansatte om vanlige muskel- og skjelettlidelser, smertetilstander og psykiske symptomer, og diskutere hvordan disse utfordringene kan håndteres på arbeidsplassen. Det er kun bedriftstiltaket som er evaluert i prosjektet.

Evalueringen bygger på deltagende observasjon og semistrukturerte intervjuer i to bedrifter, samt en klyngerandomisert kontrollert studie for å vurdere effekten på sykefravær, helsetjenesteforbruk, selvrapportert helse og psykososiale arbeidsmiljøfaktorer. Konklusjonen er at tiltaket er lovende, men at resultatene krever god forankring, informasjonsarbeid og aktiv deltakelse på arbeidsplassene.

Evaluering av IPS ung, Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet

Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) ved OsloMet har gjennomført en evaluering av tiltaket IPS Ung, på oppdrag for Nav.

IPS ung er individuell jobbstøtte rettet mot personer under 30 år som er i aktiv behandling med moderate til alvorlige psykiske lidelser eller rusmiddelproblemer, samt personer med nedsatt arbeids- eller funksjonsevne. Målet å øke deltakelse i utdannings- og lærlingeløp, og å hjelpe flere unge inn i ordinært lønnet arbeid.

Tidligere forskning har vist positive effekter av den ordinære IPS-modellen på arbeid, også blant unge deltakere. Imidlertid har effektene på deltakelse i utdanning vært mindre tydelige. Det er også begrenset kunnskap tilgjengelig om selve IPS Ung-modellen. Evalueringen bygger på spørreundersøkelser, intervjuer og analyser av registerdata.

Konklusjonen er at IPS ung bidrar til økt arbeidsdeltakelse, særlig blant de eldste i målgruppen. Flertallet av deltakerne er fornøye med tiltaket, og mener at jobbspesialisten har hjulpet dem med å komme i jobb og utdanning. Jobbspesialistene fremstår som engasjerte og dedikerte, men gir uttrykk for utfordringer som kan skyldes at de befinner seg mellom to systemer – Nav og helse – med ulike faglige tradisjoner, resultatkrav og mål. Resultatene viser også at samarbeidet med skolesektoren kan være utfordrende, samtidig som jobbspesialisten fyller en rolle andre aktører ikke kan erstatte.

Arbeidsinkludering

Fra rutinebasert til reflektert praksis. Utvikling av inkluderingskompetanse i Nav og på arbeidsplass, Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet

Forskere fra Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) ved OsloMet har gjennomført et treårig forskningsprosjekt for å utvikle inkluderingskompetanse i Nav og på arbeidsplassen.

Valgt metode er aksjonsforskning, noe som innebærer tett samarbeid med praksisfeltet. Prosjektet har gått ut på å utvikle praksisnære læringsmodeller for utvikling av inkluderingskompetanse blant Nav-veiledere, samt å utvikle inkluderingskompetanse i bedrifter gjennom samskaping mellom Nav-veiledere, brukere og mentorer.

Åtte Nav-kontor i Trøndelag, Agder, Vestland og Øst-Viken har vært involvert i å utvikle den nye «hybridmodellen», som innebærer at vanlige Nav-veiledere prioriterer egen arbeidsrettet oppfølging av noen brukere i porteføljen. Veilederen tar utgangspunkt i brukerens ønsker og interesser, og følger opp både mentor på arbeidsplassen og brukeren tettere enn hva som har vært vanlig.

Ifølge rapporten har «hybridmodellen» bidratt til positiv utvikling av veilederrollen i Nav, gjennom faglig inspirasjon og bedre kartlegging og oppfølging av brukere. Modellen har også bidratt til at Nav-veiledere får bedre kontakt med bedrifter.

Andre rapporter

Nasjonal kartlegging av å inngå samarbeid om effektkontrakter, Oxford Research

Effektkontrakter er en finansieringsmodell for sosiale investeringer som vektlegger resultater fremfor innsats og aktivitet. Resultatene utgjør grunnlaget for tilbakebetaling til investorer, og ved manglende resultatoppgjør vil ikke kommunene bære kostnadene.

Oxford Research har på oppdrag for Nav sett på ni prosjekter hvor denne finansieringsmodellen er brukt. Kartleggingen bygger på intervjuer med ulike aktører (også fra Sverige og Danmark), dokumentstudier og en workshop med noen av prosjektene og andre relevante aktører. Datamaterialet er preget av at prosjektene har kommet ulikt, og at få kommunale aktører har vært involvert i arbeidet med effektkontraktene.

Ifølge rapporten er det avstand mellom effektkontrakter som idealmønstre og utprøvingene som er kartlagt i denne undersøkelsen, noe som er i tråd med erfaringer fra andre land. Få har koblet på en ekstern evaluering av resultatoppgjør, og mangel på solid dokumentasjon av effekt rammer selve begrunnelsen for en slik finansieringsform.