

# NAV FoU-årsrapport 2022



*Forsidebilde: Illustrasjonsfoto fra Colourbox.com*

## Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>4</b>
1.2 FoU-planen.....	4
<b>2. Status for prosjektporteføljene</b> .....	<b>5</b>
2.1 Bidragsfinansierte prosjekter .....	5
Utlysning av FoU-midler i 2022 .....	5
2.2 FoU-oppdrag.....	6
Ny kunnskap fra FoU-oppdragene i 2022 .....	7
2.3 Om datainnsamling i NAV .....	8
<b>3 Kunnskapsdeling og kommunikasjon</b> .....	<b>9</b>
3.1 Hvordan deler vi kunnskap fra prosjekter som er finansiert av NAV?.....	9
3.2 NAV-konferansen 2022: Kompetansegapet i arbeidsmarkedet.....	9
3.3 NAV Kunnskap på Facebook.....	10
3.4 Fremtidens kunnskapsformidling .....	10
3.5 Biblioteket.....	11
<b>4. Samarbeidsavtaler med universitet og høyskoler</b> .....	<b>12</b>
4.1 Det juridiske fakultet ved Universitetet i Oslo.....	12
4.2 NTNU .....	13
4.3 OsloMet - Storbyuniversitetet. Kompetansesenter for arbeidsinkludering (KAI) .....	13
4.4 Høyskolen i Innlandet (HiNN) .....	13
4.5 Samling for samarbeidspartnerne i UH våren 2022 .....	14
<b>5. Andre FoU-aktiviteter i 2022</b> .....	<b>15</b>
5.1 Interne analyser.....	15
5.2 FoU-nettverk i NAV.....	15
5.3 OFFPHD-programmet.....	15
<b>5. Planer for 2023</b> .....	<b>16</b>
<b>Vedlegg</b> .....	<b>18</b>
<b>Oversikt avsluttede prosjekter med korte sammendrag (bidrag og oppdrag)</b> .....	<b>18</b>
Arbeidsrettede tiltak og virkemidler .....	18
Samhandling med brukere.....	19
Sosiale tjenester .....	24
Arbeid og helse .....	24
Innovasjon og læring.....	25
Andre rapporter .....	26

## Forord

Kjære leser,

Denne rapporten beskriver aktivitet og resultater av FoU-arbeidet i NAV i 2022, og gir et innblikk i innsatsen for å bygge et godt kunnskapsgrunnlag for virksomheten. FoU står for forskning og utvikling, og omfatter aktiviteter som skal fremskaffe grunnlaget for kunnskapsbasert praksisutøvelse, tjenesteutvikling og innovasjon, samt for beslutninger, råd og anbefalinger. Det er [NAVs FoU-plan 2021-2025](#) som gir retning for arbeidet, gjennom beskrivelser av mål, prioriteringer og virkemidler.

Etter to år preget av pandemi og unntakstilstand på mange områder, som for eksempel begrensninger på fysiske arrangementer og presentasjoner av forskning, brakte fjoråret med seg kjærkomne muligheter for mer normal aktivitet. Samtidig ser enkelte pandemi-fremkalt løøsninger ut til å ha mange fordeler og ha kommet for å bli, som webinarer og digitale forskerpresentasjoner. I 2022 kunne vi igjen invitere inntil 300 deltakere til å delta fysisk under NAV-konferansen, men de fleste presentasjonene av NAV-finansiert forskning var fortsatt digitale.

Fjoråret bød også på resultater fra en rekke NAV-finansierte forskningsprosjekter, som alle er omtalt i denne rapporten. Noen er utført på oppdrag fra NAV, andre er forskerinitierte og tildelt prosjektstøtte etter åpne utlysninger. Sammen med de internt utførte analysene utgjør disse et stadig sterkere kunnskapsgrunnlag for NAVs virksomhet, men vi kan fortsatt bli bedre på å dele og bruke kunnskapen. I 2022 startet et arbeid med å utrede en ny nettside for å presentere NAVs statistikk og analyser, samt NAV-finansiert forskning, på en bedre måte. Vi opprettet også et nytt FoU-nettverk med representanter fra ulike deler av organisasjonen, og fikk slik en ny arena for samarbeid og kunnskapsdeling.

Kunnskapsbasert praksis i NAV krever god dialog med ulike fagmiljøer gjennom hele kunnskapsutviklingsprosessen. Fra forståelsen og beskrivelser av kunnskapsbehov og hvordan de kan dekkes, til forskningsresultater foreligger og muliggjør diskusjoner rundt implikasjoner og hvordan vi bør ta kunnskapen i bruk i organisasjonen. Vi vil fortsette arbeidet med å styrke og forbedre denne dialogen i 2023.

God lesning!

Vennlig hilsen  
Helle C. Sundby  
Seniorrådgiver

## 1. Innledning

Denne rapporten beskriver NAVs FoU-aktiviteter i 2022, i tillegg til at den gir en oversikt over pågående og ferdigstilte forskningsprosjekter. Oversikten omfatter både bidragsfinansierte prosjekter og oppdragsprosjekter NAV har bestilt fra eksterne miljøer. Rapporten inneholder også lenker til analyser utarbeidet internt av Analyseseksjonen i Arbeids- og velferdsdirektoratet i løpet av fjoråret.

### 1.2 FoU-planen

NAVs FoU-plan for 2021-2025 setter rammene for FoU-arbeidet vårt. Planen beskriver sentrale begreper og prinsipper for FoU-arbeidet, og gir en innføring i de ulike FoU-virkemidlene. Høsten 2022 vedtok NAV en ny strategi mot 2030, samt treårige prioriteringer for perioden 2023-2025. Vi startet derfor opp arbeidet med å revidere planen, for å tydeliggjøre hvordan den støtter opp under ambisjonene i den overordnede strategien. Dette arbeidet fortsetter inn i 2023, og revidert plan skal være klar i løpet av første tertial.

Planen angir fire tematiske områder hvor NAV har et stort behov for kunnskap, og hvor vi ønsker økt FoU-aktivitet og forskning fremover:

- Samhandling med brukere
- Arbeidsrettede tiltak og virkemidler
- Pålitelig forvaltning
- Sosiale tjenester

Du kan lese mer om FoU-planen på [nettsidene våre](#).

## 2. Status for 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 tematiske satsingsområder.

7 bidragsfinansierte prosjekter ble avsluttet i 2022, og dermed hadde vi 15 prosjekter i porteføljen ved inngangen til 2023. Hele 6 prosjekter under det tematiske satsingsområdet *Samhandling med brukere* ble ferdigstilt i 2022. Disse prosjektene fikk tildelt midler etter åpne utlysninger i 2019 og 2020, sammen med flere andre som fortsatt pågår. Prosjektene har blant annet gitt kunnskap om hvem de digitalt sårbare brukerne er, om bruken av digital aktivitetsplan og om holdninger til bruken av kunstig intelligens og maskinlæring i offentlig forvaltning.

I januar 2022 fikk vi også sluttrapport fra et forskningsprosjekt som har undersøkt brukerløp i NAV og spesialisthelsetjenesten for tre ulike grupper av AAP-mottakere: personer med depresjon, unge med rus- og psykiske lidelser og personer med postviralt utmattelsessyndrom (CFS-ME). Dette prosjektet fikk tildelt midler tilbake i 2018, etter en åpen utlysning av midler under det tidligere tematiske satsingsområdet Arbeid og helse. Det bygger på gjennomgang av litteratur og dokumenter, intervjuer med sentrale aktører og analyser av registerdata fra NAV og Norsk pasientregister (NPR). Et sentralt funn på tvers av de tre gruppene, er behovet for videre styrking av samhandlingen mellom NAV og helsetjenesten i oppfølgingen av den enkelte.

Du finner sammendrag av rapportene fra avsluttede prosjekter i vedlegg til rapporten.

#### Utlysning av FoU-midler i 2022

Vi gjennomførte en åpen utlysning av FoU-midler innenfor det tematiske området Pålitelig forvaltning helt på tampen av 2021. Utlysningen hadde en ramme på inntil 30 millioner kroner, og inviterte til prosjektforslag som styrker kunnskapsgrunnlaget for et tillitsverdig NAV. Søknadsfristen var i januar 2022.

Vi mottok tretten skisser i første trinn av utlysningen. Åtte av disse ble utviklet til fullstendige søknader etter dialog med NAV. Etter en endelig vurdering av søknadene fikk seks prosjekter tildelt i alt 22 millioner kroner:

- Rettsikkerhet for personer med kombinasjonsinntekter – saksbehandling i ukjent terreng, Fafo
- En 'Europeisert' norsk velferdsadministrasjon: hvordan sikre pålitelig forvaltning under EØS-avtalen, NORCE Norwegian Research Centre AS
- Pålitelig digital velferdsforvaltning – PÅDIGVEL, OsloMet
- Hensiktsmessigheten i folketrygdlovens §12-5 i et NAV-perspektiv (HENSIKT), NTNU
- Menneske og maskin. Hvordan legge til rette for bedre behovsavklaringer i NAV gjennom å kombinere maskinelle og relasjonelle prosesser? Fafo
- Rettsikkerhet i NAV – prinsippstyrt begrunnelse (RETTS), ARENA senter for europaforskning, UiO

Prosjektene startet opp høsten 2022. Du kan lese mer om disse og andre pågående prosjekter på [nav.no/fou](https://nav.no/fou)

## 2.2 FoU-oppdrag

NAV bruker oppdragsforskning for å dekke konkrete kunnskapsbehov. Ved oppdragsforskning definerer NAV som oppdragsgiver tema og problemstillinger, mens det er opp til tilbydere å utarbeide løsningsforslag innenfor de gitte rammene.

Arbeids- og velferdsdirektoratet inngikk nye rammeavtaler for tre ulike typer FoU-oppdrag i 2022: Evalueringer og kartlegginger, kunnskaps- og litteraturoppsummeringer og effektanalyser. Avtalene gjelder for perioden 2022-2024, med mulighet for forlengelse til 2026.

Følgende leverandører er med i minst én av de tre rammeavtalene:

- Fafo Institutt For Arbeidslivs- og Velferdsforskning
- IDEAS2EVIDENCE AS
- Institutt For Samfunnsforskning
- Menon Economics AS
- NIFU Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning
- NORCE Norwegian Research Centre AS
- Nordlandsforskning AS
- NTNU Samfunnsforskning AS
- Oslo Economics AS
- OsloMet - Storbyuniversitetet Avd. Arbeidsforskningsinstituttet
- Oxford Research AS
- Proba AS
- Rambøll Management Consulting AS
- Rehabiliteringssenteret AiR AS
- Samfunns- og næringslivsforskning AS
- Samfunnsøkonomisk analyse AS

### Utvalg av anskaffede FoU-oppdrag

I 2022 anskaffet vi ti FoU-oppdrag under rammeavtalen for evalueringer og kartlegginger

Blant disse anskaffet vi en analyse av NAVs oppfølging av AAP-mottakere. Proba samfunnsanalyse fikk oppdraget med å gjennomføre en forskningsbasert undersøkelse av oppfølgingen, vurdert opp mot hensikten med ordningen. Prosjektet skal også gi kunnskap om hvilke erfaringer NAV-veiledere og AAP-mottakere har gjort seg.

Oxford Research fikk oppdraget med å kartlegge og evaluere NAVs oppfølging av IA-avtalen mellom 2018 til 2022. Formålet er å få et overordnet bilde av aktivitetene som utgjør NAVs

samlede innsats, og få mer kunnskap om hvordan organisasjonen har samordnet seg internt, ved oppfølging av IA-avtalen.

I oppdraget med å evaluere “Vi inkluderer!” skal Proba samfunnsanalyse vurdere hvilke elementer av inkluderingsmodellen som bør videreføres til andre fylker. Målet med modellen er å bidra til at flere som er utenfor arbeidslivet kommer i lønnet arbeid gjennom et tettere og bedre samarbeid mellom arbeidsgivere, NAV og NAVs tiltaksleverandører.

Oslo Economics har fått i oppdrag å evaluere arbeidsmarkedstiltaket Arbeidstrening. Den første delen av oppdraget går ut på å etablere en forståelse av hvordan arbeidstrening brukes, mens den siste delen handler om å belyse resultater og effekter av tiltaket. Oppdragstaker skal også undersøke kostnadseffektiviteten av tiltaket.

Oslo Economics har også fått i oppdrag å se på forskjeller og likhetstrekk mellom oppfølging, tiltak og aktiviteter som benyttes for sosialhjelpsmottakere. I tillegg skal oppdragstaker gjennomføre en kartlegging av aktivitetsplikten for mottakere av sosialhjelp under 30 år.

I oppdraget med å kartlegge og evaluere “Friskmelding til arbeidsformidling” skal Oxford Research fremskaffe kunnskap av hvordan ordningen kan og bør justeres for å bidra til økt bruk. En antagelse er at økt bruk av ordningen kan være egnet til å nå målet om raskere retur til arbeid.

Ideas2Evidence har fått oppdrag å kartlegge “Forsøket med opplæringstiltak av lengre varighet”, som vil gå i perioden 2023–2028. Dette oppdraget skal dokumentere hvorvidt en utvidelse av varigheten for opplæringstiltaket fører til at flere brukere med manglende formelle kvalifikasjoner og svake norsksferdigheter kan starte på og gjennomføre fagopplæring.

Ved årsskiftet hadde vi 14 pågående oppdragsprosjekter i prosjektporteføljen.

Du finner oversikt over pågående prosjekter – både oppdrag og bidragsfinansierte prosjekter – på [nav.no/fou](https://nav.no/fou)

Ny kunnskap fra FoU-oppdragene i 2022

Seks FoU-oppdrag ble ferdigstilt i løpet av 2022:

Oslo Economics og Frischsenteret utarbeidet en anbefaling om hvordan NAV bør måle om vi lykkes med å få folk i arbeid, basert på eksisterende forskning og erfaringer fra andre lands arbeidsmarkedsetater. Rådet til NAV var blant annet å sammenligne utfall med hva vi kan forvente av resultat, ut fra kjennetegn ved brukerne og det lokale arbeidsmarkedet de er en del av. Anbefalingen testes nå ut i et prosjekt som undersøker hvordan modellen bør utformes og hvordan resultatene ser ut i praksis. Dette arbeidet skal danne grunnlag for en anbefaling om og eventuelt hvordan statistikk og styringsinformasjon basert på den nye indikatormodellen bør utformes. I dette arbeidet bidrar forskerne fra Oslo Economics og Frischsenteret med forskningsstøttet utviklingsbistand for å kvalitetssikre indikatormodellen.

I tillegg fikk vi evalueringer av Kompetansetiltak for sykmeldte og Tilskudd til ekspertbistand, utført av henholdsvis Oslo Economics og Oslomet AFI i samarbeid med Proba samfunnsanalyse.

Vi fikk også rapport fra en kvalitativ studie av hvordan NAV-veiledere vurderer behovet for dialogmøte 2, utført av forskere ved Frischsenteret. Ifølge rapporten er det avgjørende kriteriet for innkalling til møte, at veileder anser at et dialogmøte vil bidra med noe positivt i saken. Enten ved at man kan identifisere og iverksette tiltak som kan bidra til raskere retur til arbeid, eller ved at man får gjort viktige avklaringer av arbeidsevne og prognose for den sykmeldte.

Rapporten fra Oxford Researchs kartlegging av hvordan NAV-kontorene jobber med Kvalifiseringsprogrammet (KVP), kom også i 2022. Oxford Research fant her gjennomgående stor variasjon mellom NAV-kontorene på de fleste av kartleggingens områder.

NTNU Samfunnsforskning leverte rapport fra en analyse av kompetanseutviklingsarbeidet i NAVs arbeids- og tjenestelinje. Det er et uttalt mål for NAV å styrke læring og kompetanse i organisasjonen, spesielt når det gjelder de brukerrettede tjenestene og ytelsene. Forskerne finner da også det har blitt mer oppmerksomhet rundt kompetanseutvikling i NAV de siste årene, og at ansatte er motiverte for læring og kompetanseheving. Samtidig gjenstår det en del arbeid på systemnivå.

Du finner sammendrag av rapportene fra de avsluttede prosjektene under vedlegg.

### 2.3 Om datainnsamling i NAV

Det er fortsatt slik at mange av forskningsprosjektene NAV finansierer, av ulike årsaker blir forsinket i forhold til opprinnelig fremdriftsplan. Én vanlig årsak til forsinkelser, er at datainnsamlingen tar mer tid enn planlagt. Datainnsamling i NAV eller blant grupper av NAVs brukere, krever ofte omfattende vurderinger og avklaringer rundt forskningsetikk, jus og personvern. I tillegg kan det ta tid å få opprettet kontakt med et tilstrekkelig antall NAV-kontorer eller andre enheter i organisasjonen. Som regel innebærer datainnsamling i NAV eller blant NAVs brukere utstrakt ressursbruk i berørte enheter. FoU-seksjonen er bevisst på disse utfordringene, og vi opplever at vi stadig blir litt bedre til å bistå forskere med å avklare hva som er mulig, til hvilke tidspunkt, og i hvilke enheter, i prosjektenes planleggingsfase. Dette er et kontinuerlig forbedringsarbeid som fortsetter også inn i 2023.

I tilfeller hvor forskerne må søke om dispensasjon fra taushetsplikten før utlevering av registerdata på individnivå, kan saksbehandlingen ta tid. NAV Statistikk får mange søknader om utlevering av registerdata i løpet av et år. Både fra forskningsprosjekter finansiert av oss, og fra prosjekter med finansiering fra andre kilder, som for eksempel Forskningsrådet. Det er et mål at datautlevering ikke skal ta lenger enn tre måneder, likevel ser vi at ved kompliserte bestillinger med ønske om kobling av mange variabler, kan det ta vesentlig lengre tid å få utlevert datasett.

På [nav.no](https://nav.no) beskriver vi hvordan forskere kan gå frem for å finne og bestille data, samt forske på NAV generelt.



## 3 Kunnskapsdeling og kommunikasjon

### 3.1 Hvordan deler vi kunnskap fra prosjekter som er finansiert av NAV?

NAV har ansvaret for et bredt spenn av fagområder innenfor arbeids- og velferdsfeltet, og det er også stor variasjon i temaer og problemstillinger for prosjektene vi finansierer. Når vi mottar rapporter fra disse prosjektene, gjør FoU-seksjonen, sammen med det aktuelle fagmiljøet i NAV, en vurdering av hvordan vi best kan legge opp deling av den nye kunnskapen.

Samtlige rapporter blir publisert på [nav.no/fou](http://nav.no/fou), med sammendrag og i noen tilfeller omtale. Det er også vanlig at vi lager en post på NAV Kunnskaps Facebookside, hvor vi forteller om prosjektet og lenker til selve rapporten eller omtalen av den på egne eller andres nettsider. Det hender også at rapportene fører til medieomtale.

Noen ganger arrangerer vi egne webinarer, hvor vi inviterer forskeren til å presentere prosjektet og funnene. I slike tilfeller vil som regel en fagperson fra NAV bli invitert til å kommentere på hva funnene innebærer for oss. Målgruppen for slike presentasjoner er i hovedsak egne ansatte og ansatte i Arbeids- og inkluderingsdepartementet, men i noen tilfeller også folk fra andre direktorater, helse- eller utdanningssektoren når kunnskapen også vil være nyttig for dem.

I andre tilfeller bruker fagmiljøer i NAV kunnskapen inn i faglige nettverk eller ulike former for prosjektarbeid. Da kan det være aktuelt å invitere forskeren inn i nettverkssamlinger eller andre fora. I 2022 ble for eksempel rapportene AAP-mottakeres brukerløp i NAV og helse og Kartlegging av arbeidet med kvalifiseringsprogrammet i NAV-kontorene presentert i ulike faglige nettverk.

Ett annet eksempel er presentasjon av SINTEF-rapporten Digital ekskludering i NAV under arrangementet Mangfold i Mai.

### 3.2 NAV-konferansen 2022: Kompetansegapet i arbeidsmarkedet

NAV-konferansen er et årlig arrangement som koordineres av FoU-seksjonen, med bidrag fra Kommunikasjonsavdelingen og ulike fagavdelinger i direktoratet. Formålet med konferansen er å sette viktige samfunnsutfordringer innenfor våre fagområder på dagsorden, og belyse dem med tall, analyser og forskning fra inn- og utland. Arrangementet samler vanligvis rundt 300 deltakere, i tillegg til at det strømmes.

Konferansier Erik Aasheim ledet oss gjennom en tett pakket fagdag på Sentralen 23. november. De som fulgte arrangementet, møtte blant andre:

- NAV-direktør Hans Christian Holte
- senior economist (skills and employability) i OECD, Glenda Quintini
- direktør for Frischsenteret, Simen Markussen
- leder for kompetansebehovsutvalget, Sveinung Skule

- direktør for arbeidsliv i NHO, Nina Melsom
- samfunnsredaktør i E24, Torbjørn Røe Isaksen

Opptak fra konferansen vil ligge ute på nettsiden frem til november neste år.

### 3.3 NAV Kunnskap på Facebook

Flere enn åtte tusen personer fulgte NAV Kunnskaps facebookside ved årsskiftet.

I 2022 nådde vi nesten 400 000 personer gjennom 42 poster. Det er svært ulikt engasjement på de ulike postene. De som treffer best, er arrangementer, videoer og kronikker som deles.

Den mest populære posten i fjor handlet om småbarnsforeldre og ulønnet permisjon. Cirka 126 000 personer fikk med seg denne posten, som skapte stort engasjement og ble likt, delt og kommentert 16 000 ganger. Arendalsuka var også populær, og arrangementet «Fremtidens arbeidsliv» skapte ekstra interesse. Videoer, som for eksempel statistiksjeff Ulf Andersens «1000 år på 12 minutter», slo også godt an.



### 3.4 Fremtidens kunnskapsformidling

Våren 2022 nedsatte ledergruppen i Kunnskapsavdelingen en arbeidsgruppe som skal se på hvordan avdelingens leveranser kan formidles på en ny og bedre måte. FoU-seksjonen er representert i arbeidsgruppen. Arbeidsgruppen brukte 2022 på å gjennomføre et forprosjekt med innsiktsarbeid.

Kunnskapsavdelingen i NAV produserer mye kunnskap til bruk internt og eksternt. Dette gjelder sentral styringsinformasjon for hele etaten, statistikk på NAVs områder, analyser og utredninger, og ekstern forskning finansiert av NAV. Arbeidsgruppen skal jobbe med løsninger for å få en bedre presentasjon av kunnskap som produseres og fremskaffes i ulike deler av Kunnskapsavdelingen.

Gjennom intervjuer med interne og eksterne kan innsiktsarbeidet oppsummeres i følgende punkter:

- innholdet vårt er vanskelig å finne og litt tungt presentert
- statistikken er til dels utilgjengelig og vanskelig å sette sammen
- temainndelingen fremstår som noe rotete og preget av silotenkning, med skiller mellom statistikk, analyser og forskning
- det er vanskelig å navigere på nettsiden – stiene mangler ledd
- kunnskapssidene er gjemt nederst i foten på nav.no
- innholdet vårt er presentert på en lite dynamisk og gammeldags måte

Arbeidet fortsetter inn i 2023.

### 3.5 Biblioteket

Arbeids- og velferdsbiblioteket har gjennomført flere viktige oppgaver og investeringer i tjenester og teknologi i 2022. En av de største investeringene var implementeringen av utlånsautomat. Dette har bidratt til en mer effektiv og brukervennlig tjeneste for våre lånere, samtidig som det har frigjort tid og ressurser for bibliotekpersonalet. Høsten 2022 tok vi valget om å bytte biblioteksystem, og i løpet av 2023 vil vi gå over til å bruke TIND. Dette byttet vil inkludere moduler for fulltekstlagring og digitalarkiv.

Videre har biblioteket vært involvert i en digitaliseringsprosess av historiske rundskriv til gammel folketrygdlov, som gir mulighet til å bevare og tilgjengeliggjøre verdifullt historisk materiale. Arbeidet med dette prosjektet fortsetter, og dokumentene vil bli tilgjengelige internt selv etter avlevering til Arkiverket.

I 2022 startet biblioteket en anskaffelse av bokinnkjøpsavtale som vil gi et mer oversiktlig og ryddig forhold til leverandør. Denne prosessen vil bli fullført i løpet av våren 2023.

Biblioteket betaler for tilgang til Idunn for alle ansatte i NAV. I 2022 ble det lest 2487 artikler. I tillegg ser vi et økende behov for tilgang til referanse- og fulltekstbaser, samt e-bøker. Undersøkelser vi har gjort viser at det er problematisk å forhandle på vegne av hele NAV, ettersom behovene og bruken er så ulike. I møte med leverandører opplever vi lite forståelse for kompleksiteten i organisasjonen. Avtale om e-bøker fra norske forlag er problematisk på grunn av bransjens monopol og høy pris.

Vi ser en kraftig økning i antall lån og bruk av vårt fagbibliotek det siste året. Det er kjøpt inn ca. 700 nye bøker, og totalt har vi registrert 279 prosent økning i antall lån. Økning i antall registrerte lånere er 58 prosent sammenlignet med forrige år. Den kraftige økningen kommer av at biblioteket er relativt nytt, og utlån og registrering av lånere var ikke kommet skikkelig i gang i 2021. Det er en del svinn fra biblioteket, ved årsskiftet var cirka 200 bøker savnet.

Våren 2022 ble det ansatt en ny bibliotekar i fast heltidsstilling, det er nå to fulle stillinger i biblioteket. Dette har bidratt til å styrke kapasiteten og gi bedre service.

## 4. Samarbeidsavtaler med universitet og høyskoler

NAV har inngått strategiske samarbeidsavtaler med utvalgte universiteter og høyskoler. Formålet med avtalene 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 forskning på NAVs områder. Til nå har NAV inngått samarbeidsavtaler med i alt fem universiteter og høyskoler. Samarbeidet med Universitetet i Tromsø ble avsluttet i 2022, og dermed har vi nå fire pågående samarbeidsavtaler.

Under følger en kort beskrivelse av avtalene, som har litt ulik innretning.

### 4.1 Det juridiske fakultet ved Universitetet i Oslo

Våren 2021 inngikk NAV en ny avtale med Juridisk fakultet ved Universitetet i Oslo (JURFAK). Avtalen gjelder for perioden 2021-2031, og tar sikte på å utvikle og styrke juridisk forskning og utdanning innenfor områder hvor JURFAK har spesielle forutsetninger for å utvikle sterke, koordinerte fagmiljøer med relevans for NAV.

Samarbeidet skal også bidra til mer systematisk utvikling av den juridiske kompetansen i NAV, for på denne måten å sikre en pålitelig forvaltning av velferdsordningene NAV har ansvar for. Det er også en målsetting å spre kunnskap fra forskningen som skjer på feltet til relevante fagmiljøer i NAV og andre offentlige myndigheter.

De planlagte programområdene for avtalen er:

- Trygderett
- Digital velferdsstat
- Klart språk
- EØS-rett og øvrige internasjonale forpliktelser på trygderettens område

I 2022 arrangerte prosjekt Digital velferdsstat to fagseminarer: Ett om digital diskriminering i juni, og ett om offentlighet og digital forvaltning i september.

JURFAK utviklet og gjennomførte ett etterutdanningsemne for ansatte i NAV og andre deler av velferdsforvaltningen høsten 2022: Trygderett og digital velferdsstat. Kurset handlet om rettens betydning for digitalisering av velferdsstaten, og om digitaliseringens betydning for velferdsretten. Det var stor interesse for tilbudet, som fikk gode tilbakemeldinger fra deltakerne. Kurset blir arrangert på nytt høsten 2023.

Artikkel publisert i Tidsskrift for velferdsforsknings temanummer om kunstig intelligens i velferdsstaten (Vol.25, utg.3): [En vidunderlig ny velferdsstat? Rettsstaten møter den digitale velferdsforvaltningen.](#)

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

## 4.2 NTNU

Den strategiske samarbeidsavtalen mellom NTNU og NAV ble inngått høsten 2018, og beskriver at partene i samarbeid skal utvikle programområder for forskning, utdanning og innovasjon innen områder der NTNU har spesielle forutsetninger for å utvikle sterke, koordinerte fagmiljøer med relevans for NAV. Helse Midt-Norge ble en del av samarbeidet i desember 2019.

Samarbeidet omhandler programområdene Arbeid og helse, Digitalisering, Velferdsteknologi samt Organisasjon og læring. Det er høy aktivitet og mange prosjekter på gang innenfor programområdene Arbeid og helse og Digitalisering. Begge disse områdene har fått i gang prosjekter med finansiering fra Forskningsrådet og andre kilder. De to siste programområdene hadde en senere oppstart, og har foreløpig ikke like høyt aktivitetsnivå.

Du kan lese mer om samarbeidet på [NTNU sine nettsider](#).

## 4.3 OsloMet - Storbyuniversitetet. Kompetansesenter for arbeidsinkludering (KAI)

Samarbeidsavtalen mellom NAV og OsloMet ble forlenget med ytterligere to år i 2021, etter å ha løpt i fem år fra inngåelsen i 2016. Samarbeidet er organisert i Kompetansesenter for arbeidsinkludering (KAI). Senterets formål er å styrke kunnskapsutvikling og kunnskapsformidling innenfor områder av betydning for arbeidsinkludering. OsloMet er vertsinstusjon for KAI, og ansvarlig for organisering og drift, faglig innhold og aktiviteter.

OsloMet arrangerte i alt fem KAI-frokoster i 2022 – to om våren, og tre om høsten. Hensikten med arrangementene er å styrke kunnskapsutvikling og -formidling på områder som er viktige for arbeidsinkludering. Fjorårets frokostarrangementer handlet blant annet om ungt utenforskap, NAVs nye virksomhetsstrategi og behovet for nye trygdeordninger for unge.

KAI-kronikkene skal skape interesse og større bevissthet rundt temaet arbeidsinkludering. Kronikkene er skrevet av forskere og andre som arbeider med temaer relatert til arbeidsinkludering, og formidler deres synspunkter. Fjoråret bød blant annet på en forskerdebatt om effekter av *supported employment* og IPS, samt kronikker om ungt utenforskap og pensjonsreformen.

KAI-senteret produserer også podkasten “KAI-podden”, hvor du kan høre Talieh Sadeghi snakke med forskere, politikere og andre om arbeidsinkludering og tilstøtende problemstillinger.

Du kan lese mer om kompetansesenter for arbeidsinkludering på [OsloMet og KAI sine sider](#)

## 4.4 Høyskolen i Innlandet (HiNN)

Samarbeidsavtalen mellom NAV og HiNN ble inngått i 2017, og er nylig forlenget med fire nye år fra 2023-2026. Målet for samarbeidet er å bidra til innovasjon av tjenestene i NAV gjennom å utvikle og gjennomføre relevante forskningsprosjekter og utdanningstilbud. HiNN tilbyr etter- og videreutdanninger for NAV-ansatte, og det er et mål for samarbeidet at NAV-relaterte temaer og problemstillinger skal være integrert i utdanningstilbudet.

Forsknings- og innovasjonsarbeidet tar utgangspunkt i tre områder som er utpekt som særlig viktige å ta tak i:

- Unge og utenforskap
- Digitalisering og den nye veilederrollen
- Lovanvendelse i praksis

Per nå har samarbeidet resultert i 12 ulike FoU-prosjekter innenfor disse tematiske områdene.

Samarbeidet har også resultert i fire ulike etter- og videreutdanningskurs for NAV-ansatte:

- NAV veiledningsstudiet (37 studenter i 2022)
- NAV prosessledelse som har hatt 6 kull a 30 studenter igjennom studiet
- Forvaltningsrett i NAV (har hatt 2 kull a 40 studenter i 2022)
- Prosessverktøyet Kompetanseledelse.

Samarbeidet har også resultert i «Kunnskapstimen for NAV-ansatte», et lavterskeltilbud for NAV-ansatte hvor forskere en gang i måneden presenterer sin forskning innenfor ulike NAV-relaterte områder.

Du kan lese mer om samarbeidet mellom NAV og HiNN på [HiNNs nettside](#).

#### 4.5 Samling for samarbeidspartnerne i UH våren 2022

Våren 2022 arrangerte NAV i samarbeid med HiNN en fellessamling for samarbeidspartnerne. Formålet var å dele erfaringer, lære av hverandre og knytte kontakter. Første dag av samlingen var viet presentasjoner av de ulike samarbeidsavtalene, hvilke fagområder man samarbeider om og hvordan det enkelte samarbeid er organisert. Partene delte også erfaringer og fortalte om resultater fra samarbeide. Dag to av samlingen tok for seg temaet «lærende organisasjon», og var åpen for alle som ønsket å delta. Seminaret ble også streamet. Dette er et tema som går på tvers av alle avtalene, og dagen var lagt opp som en åpen foredragsrekke hvor hver samarbeidspartner hadde et foredrag med sin inngang til temaet.

## 5. Andre FoU-aktiviteter i 2022

### 5.1 Interne analyser

Arbeid og velferd er et digitalt fagtidsskrift som utgis av Kunnskapsavdelingen i NAV. Det inneholder analyser av utviklingen på arbeidsmarkedet, prognoser for sysselsetting og arbeidsledighet, og analyser av ulike temaer innen de velferdsområdene NAV har ansvar for. Dette gjelder blant annet sykefravær, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd, alderspensjon, foreldrepermisjon og sosiale tjenester.

Du kan lese de ulike analysene på <https://arbeidogvelferd.nav.no/>

### 5.2 FoU-nettverk i NAV

Høsten 2022 opprettet vi et FoU-nettverk i NAV, med representanter fra samtlige fylker og resultatområder. Hensikten er å skape en ny arena for kunnskapsdeling og dialog om kunnskapsbehov, kunnskapsutvikling og forskningsfunn som har betydning for hvordan vi jobber i NAV. Første samling ble gjennomført i direktoratets lokaler på Helsfyr med rundt 30 deltakere.

Det er planlagt tre samlinger årlig, i tillegg til at det er opprettet en teams-kanal hvor deltakerne i nettverket kan stille spørsmål, dele ny kunnskap og diskutere FoU-aktiviteter.

### 5.3 OFFPHD-programmet

Gjennom [programmet Offentlig sektor-ph.d](#), forkortet OFFPHD, gir NFR 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. Dette skal enheten den ansatte jobber i, vurdere før søknaden kan behandles av FoU-utvalget i direktoratet. FoU-utvalget avgjør deretter om NAV skal stille seg bak en søknad til NFR.

Det er kun OFFPHD-stipendiater finansiert igjennom FoU-midlene til NAV som omtales i denne årsrapporten.

Direktoratet valgte å fryse ordningen i 2021, i påvente av at flere av de NAV-ansatte som allerede var i gang med doktorgradsprosjekter under programmet, skulle fullføre graden. Mot slutten av 2022 gjennomførte FoU-seksjonen en egenvurdering av ordningen i NAV. Denne skal danne grunnlag for endringer og justeringer før videreføring og opptak av nye kandidater.

I 2022 fullførte tre kandidater:

- Brukers digitale ferdigheter i møte med NAVs digitale tjenester. Stipendiat Karl Kristian Larsson, OsloMet

- NAVs tjenester til arbeidsgivere - felles utfordringer i skjæringspunktet mellom arbeid og helse. Stipendiat Karianne Nyheim Stray, USN
- Ressursdilemma i NAV - opplevelse, prioriteringer og mestringsstrategier lokalt. Stipendiat Maria Sæther, UiT

Ved årsskiftet jobbet fortsatt 7 NAV-ansatte med doktorgradsprosjekter under OFFPHD-programmet finansiert av FoU-midler fra NAV:

- Hvordan kan vi definere sykdomsbegrepet i trygdemedisin for å sikre en mer rettferdig forvaltning av ytelser i folketrygdloven? Stipendiat Vegard Havnes von Wachenfeldt, UiO.
- Specifics of Client Engagement in the Supported Employment Process Applied to the Job-Seekers with Immigrant Background in NAV. Stipendiat Mariya Khoronzhevych, OsloMet
- Fattigdommens dynamikk. Stipendiat Espen Steinung Dahl, UiO
- Unges arbeidsmarkedsinkludering i lys av innføringen av arbeidsavklaringspenger. Stipendiat Frøydis Bakken, OsloMet
- Individuell jobbstøtte – En vei til institusjonell endring i NAV og helsetjenestene? Stipendiat Line Fossum Skogstad, 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

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

## 5. Planer for 2023

- I 2023 ferdigstiller vi programnotater for temaområdene *Arbeidsrettede tiltak og virkemidler* og *Sosiale tjenester*. I tillegg vil vi revidere notatene for *Samhandling med brukere* og *Pålitelig forvaltning*.
- Vi gjennomfører en åpen utlysning av FoU-midler innenfor området *Arbeidsrettede tiltak og virkemidler*, med søknadsfrist i mars 2023. Rammen er inntil 30 millioner kroner (totalt over samtlige prosjektår).
- Vi planlegger også en åpen utlysning innenfor temaet *Sosiale tjenester* høsten 2023. Rammen for denne vil også være inntil 30 millioner kroner.



- Vi vil sette ut flere FoU-oppdrag innenfor rammeavtalene.
- Vi jobber med å utvikle en ny resultatindikator på et av våre viktigste mål – å få flere i arbeid. Bakgrunnen for dette arbeidet er at NAV per i dag ikke har styringsinformasjon av god kvalitet for å følge med på resultatene. Den nye indikatoren skal gi et bedre og mer nyansert bilde av NAVs resultater, blant annet ved å kontrollere for brukersammensetningen og lokale arbeidsmarkedsforhold. Indikatoren skal kunne benyttes som støtte til lokal tjenesteutvikling i NAV, i tillegg til rapportering til departement og Storting.
- Arbeidet med prosjektet “Fremtidens kunnskapsformidling” fortsetter. Prosjektgruppen ble nedsatt våren i 2022 for å jobbe med hva som kan være nye og bedre måter å presentere og formidle statistikk, analyser og forskning på, og vil være et pågående arbeid en god stund fremover.
- Vi vil arrangere tre samlinger for NAVs FoU-nettverk, hvorav minst én vil være fysisk. Temaer vil være nyttige verktøy i FoU-arbeid, deling av erfaringer og kunnskap.
- Vi vil også arrangere NAV-konferansen 2023, samt ulike webinarer og presentasjoner av forskningsrapporter. I tillegg planlegger vi å produsere flere “kort om”-videoer som oppsummerer funn og implikasjoner fra prosjektene.

## Vedlegg

### Oversikt avsluttede prosjekter med korte sammendrag (bidrag og oppdrag)

#### Arbeidsrettede tiltak og virkemidler

##### **Kompetansetiltak for sykmeldte. Prosjektets endringsteori. Delrapport fra Oslo Economics.**

Prosjekt «Kompetansetiltak for sykmeldte» har hatt som målsetning å redusere fremtidig sykefravær og forhindre avgang fra arbeidslivet blant langtidssykmeldte. Det skal også gi ny kunnskap om hvorvidt og hvordan kompetanse kan styrke arbeidstilknytningen deres. Oslo Economics fikk oppdraget med å evaluere prosjektet, og denne første delrapporten beskriver prosjektets endringsteori. I tillegg inneholder rapporten foreløpige vurderinger av måloppnåelse, risiko i prosjektet og anbefalinger for videre fremdrift.

Prosjektet ble iverksatt høsten 2020, og skulle ha en varighet på inntil to år. Utprøvingen ble gjennomført i fylkene Nordland, Troms og Finnmark, Agder, Innlandet og Viken (Øst-Viken). Målgruppen var langtidssykmeldte arbeidstakere som på grunn av sykdom eller skade ikke kunne komme tilbake til sin tidligere arbeidsgiver, og som hadde behov for kompetansetiltak for å kunne kvalifiseres til annet arbeid.

De første erfaringene fra prosjektet tydet på at det er mange sykmeldte som har behov for annet arbeid, og som kunne ha nytte av kortvarige kompetansetiltak for å kvalifisere for dette. Sykmeldte med arbeidsgiver er en gruppe som har fått lite oppmerksomhet fra NAV tidligere, fordi det er arbeidsgiver som har hovedansvaret for oppfølgingen.

##### **Prosessevaluering av Kompetansetiltak for sykmeldte, Oslo Economics.**

Andre delrapport fra Oslo Economics' evaluering av prosjekt kompetansetiltak for sykmeldte. Evalueringen er basert på innsamlede opplysninger og registerdata over deltakerne, intervjuer og dialog med involverte aktører, og gjennomgang av relevante dokumenter.

Ifølge rapporten fremstår kompetansetiltak for sykmeldte som et nyttig tiltak for noen få. Tiltaket er i hovedsak brukt av lavt utdannede i fysisk krevende yrker, med diagnoser som NAV vurderer som lite forenlige med arbeidsoppgavene over tid. Kortvarige kompetansetiltak kan kvalifisere disse for annet arbeid som passer bedre til deres helsesituasjon. Foreløpige erfaringer viser at en del kandidater kommer i nytt arbeid etter tiltaket, men det er for tidlig å si om tiltaket vil gi ønsket effekt i form av mer langvarig arbeidstilknytning for disse. Slik tiltaket har vært innrettet i utprøvingen, bruker NAV mye ressurser på å finne de riktige kandidatene. Oslo Economics konkluderer med at dersom tiltaket skal videreføres, så bør det innføres som en del av en helhetlig endring av NAVs sykefraværsoppfølging, i retning av tidligere oppfølging av personer med gjentakende sykefravær.

##### **Evaluering av tilskudd til ekspertbistand, OsloMet AFI og Proba samfunnsanalyse**

Tilskudd til ekspertbistand er et virkemiddel i IA-avtalen 2019-2022, og skal støtte opp under arbeidet med å forebygge og redusere sykefravær på arbeidsplassene. Tilskuddsordningen ble innført fra 2019, og er spesielt rettet mot de lange eller hyppig gjentakende

sykefraværene. Tilskuddet skal gå til bistand fra en nøytral, ekstern person – en ekspert – med kompetanse innen sykefravær og arbeidsmiljø. Ekspertens oppgave er å analysere og vurdere årsakene til at sykefraværet har oppstått, samt å bidra til problemløsning. Målet er tilbakeføring til samme arbeid, til annet arbeid hos samme arbeidsgiver, eller til en annen arbeidsplass.

Forskere fra OsloMet og Proba har evaluert ordningen på oppdrag fra NAV. Datagrunnlaget består av registerdata fra NAV, en spørreundersøkelse til virksomheter som har benyttet seg av ordningen, gjennomgang av et utvalg søknader og ekspertrapporter, intervjuer med arbeidslivssentre og en casestudie. Datainnsamlingen er gjennomført fra høsten 2020 til våren 2022.

Ifølge rapporten har tilskuddsordningen langt på vei blitt brukt i tråd med intensjonene, og den ser ut til å være et nyttig virkemiddel. Forskerne finner høy grad av tilfredshet med ordningen blant arbeidsgiverne som er intervjuet. De oppgir at de har satt pris på å få hjelp til å se nye muligheter, og vektlegger at eksperten tilfører kompetanse virksomheten mangler og bidrar til bedre dialog mellom arbeidsgiver og ansatt. En gjennomgående tilbakemelding fra arbeidslivssentrene, er imidlertid at arbeidsgiveres kjennskap til ordningen er lav. Tilskudd til ekspertbistand ble innført like før og under pandemien, noe som trolig har hatt innvirkning på bruken av ordningen. Evalueringen avdekker et underforbruk, med fylkesvise forskjeller. Ordningen har vært mest brukt i Trøndelag og Vestfold og Telemark, og minst i Rogaland og Troms og Finnmark. Flertallet av virksomhetene som har benyttet seg av ordningen, er mellomstore og store virksomheter, over halvparten tilhører kommunal sektor. Det er stor spredning i bransjer, men klar overvekt av virksomheter innenfor helse- og sosialtjenester. Flertallet har tidligere vært IA-virksomheter, og en stor andel tilhører bransjer som er prioritert gjennom bransjeprogrammene i IA-avtalen. Dette kan peke i retning av at virkemidlene i IA-avtalen ikke har nådd bredt ut til hele arbeidslivet ennå.

#### Samhandling med brukere

##### **Digital ekskludering i NAV, SINTEF**

Delrapport fra et bidragsfinansiert forskningsprosjekt som undersøker hvilke utfordringer sårbare grupper møter når de skal ta i bruk digitale velferdstjenester. Målet med forskningsprosjektet er å undersøke om det er noen grupper som er mer digitalt sårbare enn andre, hvilke forhold som utgjør digital sårbarhet, og hvilke konkrete barrierer og utfordringer sårbare grupper møter når de skal ta i bruk digitale velferdstjenester som innebærer selvbetjening.

Denne første delrapporten bygger på en litteraturgjennomgang av tidligere forskning, samt en spørreundersøkelse og intervjuer med ulike fagpersoner som gir veiledning og bistand til digitalt sårbare brukere: ansatte ved bibliotek, ansatte i lavterskeltilbud rus og psykisk helse, ansatte i sosionomtjenester ved sykehus/helseforetak og kommunalt ansatte som jobber med innvandrer-tilbud og pårørende. Informantene har erfaring med å bistå brukere med nav.no og andre digitale tjenester.

Ifølge rapporten er typiske barrierer helseutfordringer, sosiale utfordringer, språkutfordringer og mangel på byråkratisk og digital kompetanse. Manglende tilgang på datautstyr, internett eller innloggingsmuligheter (BankID, passord og kodebrikke) utgjør også barrierer. Av helserelevante og sosiale barrierer er det særlig de sammensatte utfordringene og livskrisene som skaper utfordringer. Ifølge de som er intervjuet i prosjektet, kan digitalisering av velferdstjenester føre til at enkelte brukere opplever redusert selvhjelpenhet. Samtidig mener de at digitale løsninger på sikt også kan føre til økt myndiggjøring for flere – det vil bare ta litt lenger tid og kreve en god del bistand.

Prosjektet avdekker også noen utfordringer knyttet til det å veilede sårbare brukere på en god måte. Mange av informantene har ingen spesiell kompetanse for å utføre slik veiledning, og de ender i mange tilfeller opp med å måtte spørre om hjelp selv, eller henvise brukeren videre til noen andre. De etterlyser egne digitale løsninger som gjør at man kan bistå på en trygg og tillitsfull måte uten å få tilgang til sensitiv informasjon, samt økte ressurser og økt kompetanse for å kunne bistå alle som trenger det.

### **Demokratiske algoritmer, NORCE**

Rapport fra et bidragsfinansiert forskningsprosjekt som har undersøkt holdninger til bruken av kunstig intelligens og maskinlæring i offentlig forvaltning. Prosjektet bygger på en spørreundersøkelse sendt ut til et befolkningsrepresentativt utvalg av innbyggere i Norge.

Undersøkelsen besto av tre deler: En del som tok for seg relasjonen mellom NAV og innbyggerne, en del som tok for seg mer generelle holdninger og kunnskap om maskinlæring og kunstig intelligens. Den tredje delen besto av eksperimentscenarier som er eller kan bli realistiske i NAV-sammenheng, hvor hensikten var å få frem vurderinger av bruken av maskinlæring.

Forskerne finner blant annet at bruk av maskinlæring og kunstig intelligens i forvaltningen ikke står høyt på agendaen blant folk flest i Norge. Mange av de spurte oppga at de har lite kunnskap om temaet. Det handler om kompliserte problemstillinger, og vi befinner oss fortsatt i en tidlig fase preget av utforming og utprøving. De finner også at mange anerkjenner generelle fordeler som effektivisering og potensialet for økt likebehandling gjennom automatisert saksbehandling. Samtidig er innbyggerne opptatt av at saksbehandlere i NAV skal gjenspeile befolkningssammensetningen når beslutningsstøtte innføres, slik at de kan korrigere automatiserte løsninger om de slår feil ut (representativt byråkrati). Forskerne anbefaler at NAV og andre myndighetsorganer bør ta hensyn til de politiske dimensjonene ved bruk av maskinlæring og kunstig intelligens i forvaltningen. Hvis noen opplever seg urettferdig behandlet, kan det være ekstra skadelig dersom uretten kan tilskrives kode-diskriminering.

### **Digisos – muligheter og begrensninger ved digitalisering av sosiale tjenester, Proba samfunnsanalyse og Agenda Kaupang**

I dette bidragsfinansierte forskningsprosjektet har man undersøkt innføringen av digital søknad om sosialhjelp, som ble innført i 2019 som et samarbeid mellom KS, kommunene og NAV. Samme år fikk Proba samfunnsanalyse og Agenda Kaupang tildelt forskningsmidler fra NAV for å undersøke hvordan digitaliseringen av sosiale tjenester påvirker brukere og veiledere.

Prosjektet ble avsluttet høsten 2021, og har i praksis kun sett på den digitale søknadsløsningen. Datagrunnlaget er dokumentstudier og en case-undersøkelse ved fem NAV-kontor, som omfatter intervjuer med ledere og ansatte ved NAV-kontorene, intervjuer med brukere og en spørreundersøkelse til ansatte som jobber med sosiale tjenester.

Forskerne finner at arbeidsprosessene knyttet til saksbehandling av sosialhjelpssøknader og organiseringen av arbeidet i NAV-kontorene i begrenset grad er endret som følge av implementeringen av digital søknad. Den digitale søknaden er relativt enkel å fylle ut, og mange brukere klarer å få sendt søknaden digitalt. Samtidig har en del problemer med å få lagt ved nødvendig dokumentasjon. I mange tilfeller leveres dokumentasjonen på papir direkte til NAV-kontoret, selv om søknaden er fylt ut digitalt.

Under pandemien har flere brukere enn vanlig benyttet digital søknad, ettersom den fysiske tilgjengeligheten til kontorene har vært redusert. Veilederne som er intervjuet, gir uttrykk for at bruk av digital søknad i liten grad har påvirket kommunikasjonen mellom bruker og veileder. Dette henger sammen med at rutinene for saksbehandling av søknad om sosialhjelp i stor grad er de samme. Rutinemessig gjennomføres det møter med søkere i forbindelse med nye søknader, uavhengig av om de leveres på papir eller digitalt. Det er foreløpig ikke slik at omfanget av oppfølging fra NAVs side er påvirket i særlig grad av den digitale søknaden, hverken i positiv eller negativ retning.

### **Frida@work: Betydningen av tillit i bruken av chatboten Frida i NAV. NTNU, UiO og UiA**

I dette bidragsfinansierte prosjektet har forskere fra NTNU, UiA og UiO sett nærmere på hvordan chatboten Frida kan bli en mer pålitelig og effektiv del av NAVs tjenesteleveranse. Forskerne har undersøkt betydningen av tillit i menneske-chatbot-interaksjoner, og tatt for seg problemet med ikke-fullførte samtaler. Hensikten har vært å bidra til at et høyere antall samtaler avsluttes i Frida, eller ved behov overleveres sømløst til veileder.

Prosjektet bygger på forskning innenfor feltet datastøttet samarbeid (Computer Supported Cooperative Work - CSCW). I et CSCW-perspektiv er en chatbot en virtuell samarbeidsordning, der minst to sider kommuniserer med hverandre basert på en innledende forespørsel fra en bruker.

Prosjektet har undersøkt betydningen av tillit fra tre ulike perspektiver: innbyggerperspektiv, NAV-ansattperspektiv og et ledelsesorientert og strategisk perspektiv. Forskerne har valgt en flercase-studie med kombinerte datainnsamlingsmetoder, herunder intervjuer, seminarer, spørreundersøkelser, litteraturgjennomgang og dokumentanalyse.

Forskerne finner at generell tillit fremstår som et kritisk aspekt ved bruken av Frida. Funnene tyder på at brukernes forventninger i forkant av dialogen med chatboten er av stor betydning for hvordan de oppfatter chatbotens kompetanse.

### **Digital aktivitetsplan for NAV og brukerne, Proba**

Forskere fra Proba samfunnsanalyse har i dette bidragsfinansierte prosjektet undersøkt hvordan digital aktivitetsplan (DAP) brukes og fungerer for NAV og brukere, samt

nytteverdien for NAV som organisasjon. Videre har de sett på hvordan bruken av DAP påvirker kvaliteten i den arbeidsrettede brukeroppfølgningen, med utgangspunkt i en drøfting av kvalitetsbegrepet.

Problemstillingene er belyst ved hjelp av en dokument- og litteraturgjennomgang, analyse av registerdata fra NAV, samt intervjuer med ledere og veiledere ved seks NAV-kontorer. Brukere er også intervjuet. Metode og utvalg er nærmere beskrevet i rapporten.

Forskerne finner blant annet at digital aktivitetsplan er et godt arbeidsverktøy for NAV-veilederne, og at planen bidrar positivt til deres arbeidshverdag og opplevelse av mestring i jobben. Veilederne opplever at planen gjør det lettere å samarbeide internt på kontoret, og at de får mer faglig støtte og tilbakemeldinger. Dette er fordi informasjonen fra dialoger, aktiviteter og møtoreferater er dokumentert i DAP, og ligger lett tilgjengelig for kollegaer og ledere.

Ifølge rapporten brukes dialogfunksjonen i DAP mye, og den har til en viss grad erstattet andre kommunikasjonskanaler. Dette gjelder særlig telefonsamtaler og SMS, men i mindre grad møter. Selve aktivitetsplanen benyttes langt mindre aktivt av brukerne enn dialogfunksjonen. Unntaket er samtalereferater som registreres i aktivitetsplanen. NAV-veilederne opplever at brukerne i liten grad ser formålet med å legge inn aktiviteter selv.

Forskerne konkluderer med at digital aktivitetsplan bidrar til god dialog, tillit og brukermedvirkning, og trekker frem økt tilgjengelighet som særlig viktig for brukerne. Dialogfunksjonen er en effektiv kanal for å få kontakt med veilederen, og det er en fordel å kunne sende henvendelser utenom kontorets åpningstid. Samtidig legger forskerne bak rapporten vekt på at faglighet og veilederkompetanse må ligge til grunn for brukeroppfølgningen, uavhengig av hvilke kommunikasjonskanaler som brukes. De finner at veilederne som er intervjuet, gir uttrykk for bevissthet om begrensningene ved digital kommunikasjon.

### **Veiledere og arbeidssøkeres overgang til arbeid, UiO**

NAV hjelper arbeidssøkende med å finne nytt arbeid. Betyr det noe hvilken veileder en arbeidssøkende møter i NAV? Hvor stor betydning har dette i så fall for hans eller hennes jobbsjanser? Disse problemstillingene var utgangspunktet for dette bidragsfinansierte prosjektet fra en gruppe forskere fra UiO, SSB og NAV.

Undersøkelsen er basert på analyser av registerdata fra NAV. Informasjon om de arbeidssøkende, slik som utdanning, kjønn, når de registrerer seg som arbeidssøkende og når de finner nytt arbeid, ble koblet med informasjon om veilederen de fikk tildelt av NAV. Med disse dataene har forskerne undersøkt hvordan det gikk på arbeidsmarkedet for alle de arbeidssøkende som hver enkelt veileder hadde ansvar for. De regnet så ut gjennomsnittlig utfall, f.eks. hvor lang tid det tok å finne ny jobb, for de arbeidssøkende en veileder hadde ansvar for. Disse gjennomsnittene ble så sammenlignet på tvers av veiledere.

En viktig forutsetning for at funnene skulle representere effekten av hvilken veileder den enkelte arbeidssøker får tildelt, er at arbeidssøkere blir tilfeldig fordelt på veilederne ved et

NAV-kontor. Forskerne sendte derfor først ut en spørreundersøkelse til alle NAV-kontor i 2019, for å kartlegge hvordan de organiserte arbeidet med oppfølging av arbeidssøkere. Svarene fra spørreundersøkelsen tydet imidlertid på at fordelingen av arbeidssøkere innenfor et kontor i en periode ikke kan sies å foregå fullt ut tilfeldig. Dermed kan det være vanskelig å identifisere rene veiledereffekter i dataene. Forskerne har forsøkt å løse eventuelle seleksjonseffekter gjennom blant annet å inkludere en variabel som måler kjennetegn ved arbeidssøker og veileder, samt variabler som fanger opp variasjon i tid og mellom regioner. De har også begrenset seg til å bruke data fra de kontorene som oppgir at de bruker en mekanisk regel for å fordele arbeidssøkere til veiledere.

I analysen undersøker forskerne to utfall for de arbeidssøkende. Det ene utfallet er om de har hatt en jobb de første to årene etter at de meldte seg som arbeidssøkende. Det andre er hvor mange måneder de har vært i jobb de to første årene etter at de meldte seg som arbeidssøkende. For å kvantifisere hvor viktig individuelle veiledere er for søkers utfall, har forskerne estimert hvor mye av variasjonen i disse utfallene som blir forklart dersom de inkluderer gjennomsnittlig utfall til hver enkelt veileder (betinget på andre forklaringsvariabler) i en regresjonsmodell. I analysen legger de gradvis til variabler som kan forklare variasjonen i arbeidssøkers utfall.

Ifølge rapporten ser det ut til at hvilken veileder den enkelte arbeidssøker får tildelt av NAV, har ganske liten effekt på utfallet. Analysene tyder på at kjennetegn ved arbeidssøker selv har større betydning. Det betyr selvsagt ikke at den veiledningstjenesten som veilederne i NAV gir de arbeidssøkende, er av liten betydning. Denne analysen har kun gitt svar på om det er store individuelle forskjeller mellom veiledere. En annen reservasjon man bør ta, er de indikasjonene, både i data og basert på svarene NAV-kontorene ga i spørreundersøkelsen, på at det foregår sortering av arbeidssøkere til veiledere. Det betyr at man må være forsiktig med å tolke disse resultatene kausalt

### **Tilgjengelige tilbakemeldinger, Norsk Regnesentral og Tingtun.**

I dette forsknings- og innovasjonsprosjektet har Norsk Regnesentral undersøkt hvordan en tilbakemeldingsfunksjon for nettsteder kan utformes på en mest mulig hensiktsmessig måte, med utgangspunkt i nav.no.

Bakgrunnen for prosjektet er innføring av EUs nye webdirektiv (Web Accessibility Directive, eller WAD), som gjelder fra 1. februar 2023. Direktivet stiller blant annet krav om en funksjon på offentlige nettsteder som gjør det mulig for brukere å rapportere inn barrierer og manglende universell utforming, samt å etterlyse informasjon i tilgjengelige formater.

Prosjektet ville blant annet belyse hvilke opplevelser brukerne har på nav.no. En spørreundersøkelse blant brukere viste at en svært stor andel blant disse har møtt digitale utfordringer og barrierer, ikke bare på nav.no, men også på andre offentlige nettsteder. Utfordringer består blant annet i ting som er vanskelig å forstå, vanskelig å finne, som oppleves som tungvint og tidkrevende eller som ikke er tilgjengelige. Undersøkelsen viste også at det ikke bare er mange utfordringer knyttet til selve tilbakemeldingsfunksjonen, men at også motivasjon og holdninger spiller en rolle for bruken av en slik funksjon.

Rapporten rommer også en gjennomgang av forskningslitteratur om hvordan en tilbakemeldingsfunksjoner kan utformes, som viser at det finnes lite forskning på temaet. Det finnes derimot litteratur om hvordan man kan utvikle universelt utformet funksjonalitet i en iterativ prosess med brukermedvirkning og brukermangfold fra tidlig i utviklingsløpet.

## Sosiale tjenester

### **Kartlegging av arbeidet med Kvalifiseringsprogrammet i NAV-kontorene, Oxford Research**

På oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet har Oxford Research foretatt en kartlegging av NAV-kontorenes arbeid med kvalifiseringsprogrammet (KVP). Kartleggingen omfatter bruken av KVP, hvordan arbeidet med KVP er organisert, innhold i program og oppfølging av deltakere og barrierer for bruk av KVP. Rapporten inneholder også noen overordnede refleksjoner og anbefalinger. Datagrunnlaget har i hovedsak vært registerdata fra NAV, en bred spørreundersøkelse sendt til ledere ved 247 ulike NAV-kontor, samt kvalitative intervjuer med et utvalg KVP-veiledere, NAV-veiledere og ledere ved NAV-kontor.

Kartleggingen avdekker at det gjennomgående er stor variasjon mellom NAV-kontorene på de fleste av områdene som er gjennomgått. Organiseringen av NAV-kontorene preges av lokale forhold, noe som forklarer en del av variasjonene. Den viktigste organisatoriske skillelinjen ser ut til å være hvorvidt kontoret opererer med egne KVP-veiledere eller ikke.

Det kommer frem av rapporten at arbeidet med kvalifiseringsprogrammet er ressurskrevende for kontorene, både når det gjelder finansiering, personell- og tidsbruk. Kravet om at KVP skal være et fulltidsprogram, kan virke omfattende for veiledere som skal stå for oppfølgingen. Det samme gjelder for deltakerne, som i utgangspunktet er vurdert til å ha vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne.

Rapporten gir noen anbefalinger til hvordan kontorene kan jobbe med KVP fremover. Oxford Research anbefaler blant annet at NAV bør etablere en forståelse av KVP som en del av NAVs verktøykasse, fremfor noe særegent som ligger utenfor tiltaksporteføljen. Dette handler for en stor del om spredning av kunnskap og innsikt i hva programmet er. Oxford anbefaler også at NAV utarbeider en oppdatert, deskriptiv analyse av personer i målgruppen for programmet, for å få oversikt over hvordan de som deltar i KVP, skiller seg fra de som ikke gjør det. På denne måten kan man få et bedre grunnlag for rekrutteringen av deltakere.

## Arbeid og helse

### **AAP-mottakeres brukerløp i helsetjenester og NAV, Proba samfunnsanalyse**

Forskere fra Proba samfunnsanalyse har undersøkt hvilken bistand tre ulike grupper som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP) får av NAV og spesialisthelsetjenesten. De tre gruppene er AAP-mottakere med depresjon, unge AAP-mottakere med samtidig rus- og psykisk lidelse, og AAP-mottakere med postviralt utmattelsessyndrom (CFS/ME). De tre gruppene representerer stor variasjon i bistandsbehov og tjenestetilbud, både fra NAV og helsetjenesten.

Prosjektet er i hovedsak eksplorativt, og rapporten består av tre selvstendige deler som hver tar for seg en gruppe og deres brukerløp i NAV og helsevesenet. Forskerne har undersøkt



hvilke tilbud som finnes for de ulike gruppene, og de har sett på sammenhengen mellom brukerløp og tilbakeføring til/deltakelse i arbeid. Rapporten inneholder også en vurdering av samarbeidsformer og i hvilken grad ulike typer bistand fremstår som hensiktsmessig, samt en diskusjon av hvordan behandlingstjenestene kan bidra til mer arbeidsrettede brukerløp.

Tre ulike typer datakilder er benyttet: Litteratur og dokumenter, intervjuer med sentrale aktører og registerdata fra NAV og Norsk pasientregister (NPR). Ettersom NPR kun inneholder informasjon om behandling i spesialisthelsetjenesten, kan ikke prosjektet si noe om hvilket tilbud AAP-mottakerne har fått i primærhelsetjenestene. Det finnes også andre begrensninger i registerdataene, som er nærmere beskrevet i rapportens metodekapittel.

**AAP-mottakere med depresjon** er en svært stor gruppe, og depresjon er en lidelse hvor det er stor enighet om at arbeid og aktivitet er hensiktsmessig og viktig. Forskerne finner en positiv utvikling når det gjelder samarbeid og kombinasjonen av bistand fra helse og arbeid for AAP-mottakere med depresjon, men ser fortsatt behov for styrking av samarbeidet.

**Unge AAP-mottakere med samtidig rus- og psykiske lidelser (ROP)** har et komplisert og sammensatt sykdoms- og utfordringsbilde, og det tar ofte lang tid før det stilles en ROP-diagnose. Vanlig behandling i helsevesenet er både psykisk helsevern og tverrfaglig, spesialisert rusbehandling. En ganske høy andel er i arbeidsrettede tiltak i løpet av perioden de mottar AAP, mange også samtidig som de mottar helsehjelp. Likevel kommer en lav andel i jobb. Forskerne anbefaler at en legger enda større vekt på samarbeidet mellom NAV og helsetjenestene over lang tid i oppfølgingen, og at samarbeidet bør være tett, tverrfaglig og fleksibelt.

**Personer med CFS/ME-diagnose** kan ha en rekke ulike plager, som vedvarende utmattelse, sykdomsfølelse, søvnforstyrrelser og smerter. Det er heller ikke uvanlig med kognitive utfordringer og andre plager. Det kan være vanskelig å skille CFS/ME fra andre sykdommer, og det tar ofte lang tid før diagnosen blir stilt.

Forskerne finner at denne gruppen får helsehjelp innenfor flere ulike fagområder enn andre AAP-mottakere, noe som kan forklares gjennom mangfoldet av symptomer. Det er ikke mulig å trekke noen slutninger om hva som er hensiktsmessig oppfølging i NAV og helsetjenesten. Aktivitetsplikt og NAVs krav til dokumentasjon av gjennomgått behandling og tiltak er en utfordring når det gjelder denne gruppen. Ifølge rapporten er det behov for mer individuelt tilpasset oppfølging av CFS/ME-syke, og for økt tillit i forholdet mellom NAV, helsetjenesten og brukeren.

#### Innovasjon og læring

##### **Læringspraksis og læringskultur i NAV, NTNU Samfunnsforskning**

Forskere fra NTNU Samfunnsforskning har gjennomført en analyse av kompetanseutviklingsarbeidet i NAVs arbeids- og tjenestelinje, på oppdrag fra NAV. Det er et uttalt mål for NAV å styrke læring og kompetanse i organisasjonen, spesielt når det gjelder de brukerretnede tjenestene og ytelsene. Dette er også bakgrunnen for prosjekt Økt kompetanse, som skal bidra til at NAVs medarbeidere har de kunnskaper og ferdigheter som trengs for å få mennesker i arbeid og skape gode brukeropplevelser.

I arbeidet med analysen er det primært lagt vekt på å avdekke sentrale tendenser og hovedtrekk i hvordan disse problemstillingene oppleves blant NAV-ansatte. Det er derfor valgt en utforskende tilnærming basert på kvalitative intervjuer med et begrenset antall ansatte i Arbeids- og tjenestelinjen i tre fylker: Trøndelag, Troms og Finnmark og Møre og Romsdal. Funnene kan slik ikke uten videre generaliseres til hele populasjonen, eller til andre deler av NAV.

Analysen tar utgangspunkt i teorier om læring i organisasjoner, og vektlegger at en lærende organisasjon må oppfylle to kriterier: Den må legge til rette for læring blant alle deltakere, og den må være i kontinuerlig utvikling for å nå strategiske mål. Det handler med andre ord om læring både på individnivå og på systemnivå.

Forskerne finner blant annet at det har blitt mer oppmerksomhet rundt kompetanseutvikling i NAV de siste årene, og at ansatte er motiverte for læring og kompetanseheving. Videre er det ifølge rapporten sannsynlig at prosjekt Økt kompetanse har bidratt til dette. Samtidig finner forskerne et behov for bedre organisering av arbeidet med å styrke læring og øke kompetansenivået blant ansatte, i form av tydeligere strukturer og systemer. De konkluderer med at NAV har kommet langt når det gjelder læring på individnivå, men at det gjenstår en del arbeid på systemnivå.

#### [Andre rapporter](#)

### **Hvordan kan vi måle om NAV lykkes med å få flere i arbeid? Oslo Economics og Frischsenteret**

Forskere fra Oslo Economics og Frischsenteret har i dette oppdragsprosjektet utarbeidet et nytt forslag til hvordan NAV kan måle om vi lykkes med å få folk i arbeid. Forslaget er basert på en gjennomgang av tidligere forskning, andre sektors erfaringer og hvordan dette gjøres av arbeidsmarkedsetater i andre land.

Forslaget innebærer at NAV heretter skal måle overgang til arbeid med utgangspunkt i alle som er registrert i NAV-systemet med en gitt status, for eksempel alle som mottar arbeidsrettet oppfølging. I dag måler man kun resultater for personer som har avsluttet en status i NAV eller et tiltak. De foreslår videre å supplere det binære målet på om en person kommer i arbeid eller ikke, med kontinuerlige mål som fanger opp hvor mye personene har arbeidet i løpet av et visst tidsvindu. De anbefaler også at NAV sammenligner det faktiske utfallet blant NAVs brukere med hva vi kan forvente ut fra kjennetegn ved brukerne og ved det lokale arbeidsmarkedet de er en del av.

Ifølge forskerne vil forslaget deres ha en rekke fordeler sammenlignet med dagens indikator. Først og fremst vil det være et bedre mål på NAVs innsats, ettersom det gjør det mulig å kontrollere for faktorer som NAV ikke kan påvirke. Det vil også være ganske enkelt å beregne, forstå og kommunisere. På denne måten vil den foreslåtte indikatoren gi mer relevant, presis og oppdatert informasjon om resultatene av NAVs innsats for å få flere i arbeid.