

**Folketrygdkontoret for utenlandssaker.  
Brukerundersøkelse.**

**Tjenestetilbud og tilgjengelighet.  
Hva mener alderspensjonistene i utlandet?**

**RTV – rapport nr. 5/00**

*Anders Thorgersen*

Utredningsavdelingen

Rikstrygdeverket

**2000**

## FORORD

Trygdedirektøren har pålagt hovedenhetene i ytre etat å gjennomføre undersøkelser over sammenhenger mellom kontorenes servicekvalitet og brukertilfredshet på områder der enhetene mener det er viktig å foreta forbedringer eller endringer av tjenestetilbudet.

Folketrygdkontoret for utenlandssaker (FFU) har i hovedsak sin kontakt med brukerne gjennom telefon og brev. Med samfunnets sterke fokusering på de elektroniske mediene ville det være interessant om bruk av elektroniske tjenester er et potensielt utviklingsområde i FFU's tjenestetilbud til våre pensjonister i utlandet.

Denne undersøkelsen setter fokus på kontorets servicekvalitet slik den oppleves i dag hos alderspensjonistene i utlandet. Videre ønsket etaten å spørre utenlandspensjonistene om deres behov for å endre tilgjengeligheten av kontorets tjenester.

Folketrygdkontoret for utenlandssaker tok kontakt med RTV og Utredningsavdelingen (UA ) for å få hjelp til å trekke et tilfeldig og representativt utvalg. Etter nærmere diskusjon om selve undersøkelsen ønsket UA å bistå med selve utformingen av spørreskjemaet. Dette medførte også et ønske fra UA om å få bistå med selve analysen og rapporteringen.

Rapporten er først og fremst tenkt som grunnlag for FFU's videre strategi for styrking av servicekvaliteten av kontorets tilgjengelighet og informasjon til pensjonister i utlandet. Etter hvert som denne studien har utviklet seg ønsker UA å se denne rapporten som den første i en serie RTV rapporter som tar opp brukerundersøkelser i trygdeetaten.

En takk til Iren Amundsen, Pensjonsøkonomikontoret for bistand i trekking av utvalget. FFU hadde idéene til spørreskjemaet og gjennomførte kvalitetssjekk av utvalget før de sendte spørreskjemaet til brukerne. De sto også for mottakelsen av svarene samt arbeidet med å registrere svarene inn i regneark.

Anders Thorgersen, Helseøkonomikontoret bidro med innspill til spørreskjemaet, analyserte dataene og har skrevet rapporten.

Oslo, juni 2000.

Dagfinn Høybråten

Trygdedirektør

Drude Berntsen

Avdelingsdirektør

## SAMMENDRAG

Folketrygdkontoret for utenlandssaker (FFU) har brukergrupper fra flere stønadsområder. Ulike brukergrupper kan ha ulike behov når det gjelder tilgjengelighet. En av de største brukergruppene er alderspensjonistene. FFU ønsket derfor å fokusere på denne brukergruppen.

**Hensikten** med denne undersøkelsen var å utrede alderspensjonistene i utlandet sine vurderinger av FFU's kontortilgjengelighet og deretter interessen og behovet for nye informasjonskanaler.

Alderspensjonistene som bruker FFU's tjenester er spredd over hele verden og det er ingen selvfølge at økt satsning på for eksempel elektronisk post og informasjon på internett på bekostning av andre mer tradisjonelle kontaktformer er i tråd med denne gruppens interesser. Nye samhandlingsformer som disse elektroniske mulighetene gir trenger ikke være av interesse for denne bestemte gruppen. FFU ønsket derfor å få utredet brukernes vurdering av hvilket tilbud som har stor viktighet og bruke dette som en del av grunnlaget for kontorets videre satsning.

**Utvalget** på 350 medlemmer ble trukket ut og av disse fikk 322 medlemmer tilsendt spørreskjema. Antall besvarte skjemaer ble på 197, noe som ga en svarprosent på 61.2 %. Grunnlaget for trekking av utvalget skulle gi en representativ fordeling etter alder, kjønn, og geografisk bosetting i forhold til populasjonen. Alderen varierte mellom 67 til 94 år med en gjennomsnittsalder på 75 år.

Det er mange av medlemmene som ikke har norsk som morsmål, derfor ble spørreskjemaet laget i to språkversjoner, norsk og engelsk. Alle svarene fra medlemmene ble returnert anonymt, slik at RTV ikke kjenner identiteten til de som har svart

Pensjonistenes **tilfredshet med tilgjengeligheten** vurderer vi som relativt høy med en tilfredshetsindeks på 70,2 poeng på en skala fra 0-100. Det første tilfredshets-spørsmålet (P1) kan forstås som en blanding av tilgjengelighet og informasjon, og har fått en relativ lavere skår enn de andre tre spørsmålene. Dette spørsmålet bør tolkes varsomt ettersom vi ikke har kunnskap om innholdet i de spørsmålene som blir reist ved kontakt med kontoret. Resultatene viser også at menn er relativt mer fornøyd enn kvinner med kontorets tilgjengelighet. Det er en reell forskjell, men den er svak.

Vi har også fått alderspensjonistene til å vurdere sine **behov for framtidige kontakttyper** eller tjenestetilbud. Her skulle de vurdere både utvidelser, forbedringer og utvikling av nye tjenester. De tradisjonelle kontakttjenestene fikk et resultat på 41 poeng i gjennomsnitt når det gjelder viktighet, mens de nye mer moderne kontaktformene fikk gjennomsnittlig 39 poeng når det gjelder viktighet. Resultatene viser dermed at det fortsatt er mest interesse for de tradisjonelle kontaktformer som telefon. Dette støttes også av alderspensjonistenes vurdering av hver enkelt kontaktform, der brev og telefon ble rangert som klart mest interessant. Resultatene viser også at alder virker inn på brukernes vurdering av viktigheten av de nye kontaktformene. Jo eldre et medlem er jo mindre interessert er medlemmet i de moderne kontaktformene. Sammenhengen er svak, men statistisk signifikant.

Rapporten går også igjennom og drøfter en del **metodiske spørsmål** knyttet til omfang og representativitet ved utvalgsundersøkelser. Videre diskuteres innholdet av brukerundersøkelser, etterfulgt av en argumentasjon for bruk av statistiske metoder i analysene av resultatene.

## INNHALDSFORTEGNELSE

Forord .....	2
Sammendrag .....	3
Innholdsfortegnelse .....	4
1. Innledning.....	5
1.1 Bakgrunn .....	5
1.2 Formål og problemstilling .....	5
1.2.1 Hvordan lese og bruke rapporten? .....	6
2. Materiale og metoder .....	6
2.1 Utvalg .....	6
2.2 Variabler .....	8
2.3 Metodiske kommentarer .....	9
2.4 Statistiske metoder.....	10
3. Resultater.....	11
3.1 Resultater fra hovedspørsmålene.....	11
3.2 Vurdering av spørsmålenes relevans. ....	13
3.3 Hvordan benyttes dimensjonene til å beskrive viktighet og tilfredshet hos brukerne?.....	16
4. Diskusjon.....	18
5. Referanser.....	21
6. Vedlegg .....	21
6.1 Vedlegg 1: Følg brev .....	21
6.2 Vedlegg 2: Spørreskjema.....	22

## 1. INNLEDNING

### 1.1 Bakgrunn

Folketrygdkontoret for utenlandssaker (FFU) har brukergrupper fra flere stønadsområder. Ulike brukergrupper kan ha ulike behov når det gjelder tilgjengelighet. En av de største brukergruppene er alderspensjonistene. FFU ønsket derfor å fokusere på denne brukergruppen.

Alderspensjonistene som bruker FFU's tjenester er spredt over hele verden og det er ingen selvfølge at økt satsning på for eksempel elektronisk post og informasjon på internett på bekostning av andre mer tradisjonelle kontaktformer er i tråd med denne gruppens interesser. Nye samhandlingsformer som disse elektroniske mulighetene gir trenger ikke være av interesse for denne bestemte gruppen. FFU ønsket derfor å få utredet brukernes vurdering av hvilket tilbud som har stor viktighet og bruke dette som en del av grunnlaget for kontorets videre satsning.

### 1.2 Formål og problemstilling

FFU har som et av sine strategiske mål å forbedre servicen generelt og videre få fram en nærmere beskrivelse av hvilke former for kontakt med FFU brukerne prioriterer. En viktig forutsetning ved undersøkelsen var at den skulle være enkel (få spørsmål) og benytte et lite utvalg slik at kostnadene kunne holdes på et minimum.

Etter nærmere diskusjon kom vi fram til at undersøkelsen skulle fokusere på to aspekt ved servicen ved FFU.

- om **tilgjengelighet**:

Spørsmål her er knyttet til brukernes erfaring med åpningstid og mulighet til å nå fram til en saksbehandler. Her spør vi altså de brukerne som **har hatt** kontakt med FFU, og dermed sitter inne med erfaringer vedrørende FFU's tilgjengelighet. Vi kan derfor si noe mer om behovene og få en beskrivelse av en slags "før" situasjon.

- om **forventninger** til tilgjengelighet:

Her forventer vi svar fra alle medlemmene i utvalget. Vi ønsker å måle hvilke forventninger de har til ulike former for kontakt og dermed til FFU's tilgjengelighet. Brukerne fikk her muligheten til å gi sin vurdering av viktigheten ved de forskjellige samhandlingsformer som kan bli aktuelle.

Hensikten med denne undersøkelsen var å utrede alderspensjonistene i utlandet sine vurderinger av FFU's kontortilgjengelighet og deretter interessen og behovet for nye informasjonskanaler. Høy interesse for å benytte seg av ny teknologi vil være en kunnskap av stor viktighet for FFU 's videre satsning på området.

### 1.2.1 Hvordan lese og bruke rapporten?

Kapittel 2 som omhandler materiale og metoder beskriver først utvalget og variablene. Her vurderes materialets representativitet og usikkerhet. Kapittel 2.3 "Metodiske kommentarer" gir en kort innføring og gjennomgang av de metodiske utfordringene som denne type undersøkelse må ta i betraktning. Beskrivelsen av de statistiske metoder (kap 2.4) er kun tatt med som en ren saksopplysning for spesielt interesserte. I resultatkapittelet (kap 3.) forsøker vi å beskrive våre funn sammen med noen enkle kommentarer. Under underkapittelet "vurdering av spørsmålenes relevans" (kap. 3.2) gjennomfører vi en multivariat statistisk analyse for å argumentere for de metodiske valg og spørsmål undersøkelsen består av. Det som legges fram her vil derfor være noe vanskeligere tilgjengelig for lesere uten kjennskap til statistikk og metode. Dette underkapittelet skal derfor kun forstås som et grunnlag for det som vi konkluderer med i diskusjonskapittelet.

## 2. MATERIALE OG METODER

### 2.1 Utvalg

Antallet alderspensjonister bosatt i utlandet er på ca. 15000 medlemmer(1). Erfaringer tilsier at ca. 3000 stønadmottakere tar kontakt med FFU hvert år (2). Dette utgjør ca. 20 %. Vi ønsket å trekke ut et gitt antall medlemmer fra brutto populasjonen (de 15000 medlemmene), slik at vi sto igjen med et utvalg på ca. 350 medlemmer og teoretisk skulle ca. 70 av disse ha hatt kontakt med FFU i løpet av de siste 12 mnd. Med et forventet frafall på 30 % skulle dette være tilstrekkelig til å gjennomføre statistiske utregninger. Her forutsetter vi at sortering i RTV 's register er tilfeldig organisert slik at det skal være lik sannsynlighet for medlemmene i å bli trukket ut.

Videre ble følgende kriterier benyttet ved trekkingen. Utvalget er hentet fra RTV pensjonsregister (pr. 30.9.1999), som dannes fra det sentrale folketrygdsystem (der pensjonen beregnes). I tillegg til kravet om at medlemmet skulle være alderspensjonist skulle medlemmet være registrert på "trygdekontonummeret" til FFU. Det ble valgt ut 14 faste datoer (som skulle representere fødselsdatoer), fordelt med en dag pr måned og en tilsvarende dag for personer født i utlandet. Vi kunne dermed sikre oss at vi fikk trukket ut medlemmer født i Norge og medlemmer født i utlandet. Utvalget varierte mellom 12 og 34 personer pr utvalgsdag.

Vi gjennomførte to kvalitetssikringsrunder av utvalget. Ved første gangs gjennomgang av bruttolisten på 350 medlemmer ble 13 slettet på grunn av død, medlemmet var flyttet tilbake til Norge etc. og vi fikk da en liste med 337 medlemmer. Ved annen gangs gjennomgang ble 15 fjernet fra utvalget på grunn av feilføring/manglende oppdatering i RTV sitt register. Dette var medlemmer som ikke lenger var aktuelle brukere av FFU 's tjenester. Vi satt igjen med et nettoutvalg på 322 medlemmer som fikk tilsendt spørreskjema. Antall besvarte skjemaer ble på 197, noe som ga en svarprosent på 61.2 %. Dette var dermed noe lavere enn vi hadde forventet.

Alle svarene fra medlemmene ble returnert anonymt, slik at RTV ikke kjenner identiteten til de som har svart (se vedlegg 1 "Følgebrev til medlemmet").

**Tabell 1 Fordeling etter kjønn i utvalget (brutto og innkomne svar) og i den totale populasjonen, 1999. Antall og prosent.**

Kjønn	BU- Antall	BU- Prosent	Antall	Prosent	Pop.* antall	Pop.* prosent
Kvinne	191	57	105	<b>53</b>	7957	53
Mann	146	43	89	<b>45</b>	7099	47
Ubesvart	-	-	3	<b>2</b>	-	-
Total	337	100	197	<b>100</b>	15056	100

\*BU= bruttoutvalg, pop= den totale populasjonen pr.31.12.1998, Trygdestatistisk årbok 1999.

Det var et ønske at utvalget skulle sikre en "geografisk" spredning med hensyn til hvor medlemmene var bosatt og at vi fikk med "yngre" og "eldre" medlemmer, men dette ble det kun delvis tatt hensyn til i kriteriene ved trekking av utvalget. For å imøtekomme dette ønsket ble det brukt faste fødselsdatoer (dvs for å inkludere norskfødte og utenlandsfødte medlemmer) for å få en representativ fordeling etter "geografisk" bosetting. Med tilfeldighetskriteriet forutsatte vi å få med både yngre og eldre medlemmer. Med andre ord så forventet vi at alders-, kjønn, og geografisk fordeling skulle fordele seg representativt i forhold til populasjonen ved at vi foretok et tilfeldig utvalg. Alderen varierte mellom 67 til 94 år med en gjennomsnittsalder på 75 år. Kjønnfordelingen er vist i Tabell 1, og bosettingen etter "region" er beskrevet i Tabell 2. Aldersfordelingen er beskrevet i Tabell 3.

**Tabell 2 Fordeling etter geografisk bosetting i utvalget og i populasjonen\*, 1999. Antall og prosent.**

Bosatt	Netto utvalg	%	Svar	%	Popu- lasjon.	%
Norden	127	<b>39</b>	81	<b>41</b>	4500	38
Europa uten-Norden	78	<b>24</b>	46	<b>23</b>	2200	19
N Amerika	104	<b>32</b>	55	<b>28</b>	4900	41
Utenfor Europa/N Amerika	13	<b>4</b>	12	<b>6</b>	300	3
Ubesvart	-	-	3	<b>2</b>	-	-
Total	322	<b>100</b>	197	<b>100</b>	11900	100

\*Populasjonen er her hentet fra Infortrygdrutinen i motsetning til Det sentrale folketrygdsystem som benyttes for å lage Trygdestatistisk årbok. Differensen kan skyldes etterslep i oppdateringsrutinen.

Medlemmenes bosted fordelt etter region viser et rimelig godt samsvar mellom bruttoutvalg, nettoutvalg og fordelingen i forhold til de svarene vi har fått inn. Populasjonen som er brukt til sammenligning i denne tabellen er noe annerledes enn den populasjonen vi har trukket utvalget fra. Til tross for dette mener vi det er en rimelig god representativitet i forhold til bosted. Det samme gode samsvaret finner vi også fordelt etter kjønn (Tabell 1). Her er det et meget godt samsvar mellom totalpopulasjonen og de innkomne svar. Et siste kriterium som kan støtte opp om kvaliteten på representativiteten er aldersfordelingen i utvalget sammenlignet med aldersfordelingen i den totale populasjonen. Tabell 3 viser aldersfordelingen fordelt etter aldersgrupper. Tabellen viser at vi har fått noe færre medlemmer med i utvalget i den yngste

**Tabell 3 Aldersfordelingen i utvalget og i den totale populasjonen\*. Antall og prosent, 1999.**

Alder	Antall	Prosent (%)	Pop. i utlandet (%)
65-69	23	12	19
70-74	67	34	31
75-79	61	31	26
80-84	28	14	14
85-89	14	7	7
90+	-	-	4
Ubesvart	4	2	-
Total	197	100	100

\*pr. 30.12.1998, Trygdestatistisk årbok 1999.

aldersgruppen og i de eldste. Til tross for at vi oppnådde en svarprosent på drøye 60 % og tatt i betraktning at dette er et lite utvalg fra populasjonen kan vi konkludere med at utvalget er rimelig godt representert i forhold til kjønn, aldersgrupper og bosted. En svarprosent på 60 % er kanskje noe lavere enn det vi kunne forvente for denne aldersgruppen. Yngre aldersgrupper har som regel lavere svarprosent.

## 2.2 Variabler

Vi har benyttet noen enkle bakgrunnsvariabler.

- Fødselsår. (For å kunne beskrive alderen på medlemmene)
- Kjønn.
- Bosted (fire kategorier)
  
- Et spørsmål sier noe om brukerens prioritering av kontaktformen (fem kategorier) .
- Fire spørsmål ble konstruert for å beskrive brukerens erfaringer med servicen ved FFU. (Femdelt Likert-skala (se punkt 2.3), lave tall gir negativ vurdering og høye tall gir positiv vurdering. Her var det også mulig å svare "ikke aktuelt")
- Fem spørsmål ble konstruert for å beskrive hvor viktige enkelte av de nye kontaktformene vil være. Vurderingene vil være basert på brukerens forventninger. (Femdelt Likert-skala, lave tall vurderes som lite viktig og høye tall vurderes som meget viktig)

Det er mange av medlemmene som ikke har norsk som morsmål, derfor ble spørreskjemaet laget i to språkversjoner, norsk og engelsk. Spørreskjemaene er vist i sin helhet i vedlegg 2.



## 2.3 Metodiske kommentarer

En av metodene for markedsundersøkelser som tar for seg kundetilfredshetsproblematikken går under betegnelsen "Consumer Satisfaction Surveys". Mange bedrifter, også i Norge, anvender slike undersøkelser for å sikre kvaliteten på de tjenester og produkter bedriften leverer. Slike undersøkelser har ikke like lang historikk for offentlige instanser. Trygdeetaten har valgt å kalle sine "kunder" for "brukere". Sosialkontorene kalte lenge sine kunder for "klienter". Begrepet vi bruker på tjenestemottakeren er ikke så viktig, det viktige er at vår bruker ønsker tjenester fra vår etat og dermed kan vi bruke erfaringer fra forskningen fra de private tjenesteytende bedriftene. Disse bedriftene leverer også tjenester til gamle og nye kunder.

Den første utfordringen i dette arbeidet er at tilfredshet er et begrep eller et fenomen vi ikke kan observere direkte. Det er også et fenomen vi ikke kan tilordne en objektiv egenskap. Vi ønsker dermed å måle subjektive egenskaper som inkluderer skjønn og følelsesmessig erfaring. Måten å avdekke hva brukeren mener om tjenestekvaliteten er å spørre. Vi får da et subjektivt svar som høyst sannsynlig vil variere over tid. Hvert enkelt spørsmål vi stiller vil da kunne si noe om for eksempel tjenestekvaliteten.

La oss fortsette resonnementet ved å fokusere på fenomenet "tjenestekvalitet". Hvordan skal vi få en god beskrivelse av brukernes tilfredshet med vår tjenestekvalitet? Etersom det ikke er mulig å spørre et spørsmål som måler direkte noe om tilfredshet, så kan vi heller ikke vite hvor godt vårt spørsmål er (til å måle det vi ønsker å vite noe om). Den løsningen som kundetilfredshetsforskningen bruker er å stille flere spørsmål om noe ved tjenestekvaliteten som vi mener hører sammen. Vi bruker altså flere spørsmål til å beskrive samme fenomen. Vi forstår dermed vår tjenestekvalitet som et helhetsbegrep som igjen består av flere "dimensjoner". Disse dimensjonene er bestemt ut fra erfaring og praksis og kan senere testes ut ved spørreundersøkelser. Rapporten fra Trygdeetatens Innkrevingsentral (TI) nevner fem slike dimensjoner (3). Disse dimensjonene sier blant annet noe om tjenestens pålitelighet, handlekraft, kompetanse, empati og fysiske komponenter.

Ideen bak denne metoden er altså å lage flere spørsmål som skal si noe om én dimensjon som igjen sier noe om én del av den totale tjenestekvaliteten. Den totale tjenestekvaliteten består dermed av et gitt antall dimensjoner.

Hvem bestemmer eller definerer de ulike dimensjonene ved tjenestekvaliteten? Her må vi bruke erfaringer og kunnskap fra både saksbehandlere inklusiv ledere (altså tjenesteyter) og tilsvarende erfaringer fra brukerne (tjenestemottaker). Det er først og fremst disse gruppene som skal definere hva som er viktig ved tjenestekvaliteten. Det er disse gruppene som er involvert i samhandlingen som utføres mellom tjenestemann og bruker. Det videre arbeidet består i å omdanne disse beskrivelsene til konkrete spørsmål. Her er det som regel hensiktsmessig å benytte personer med metodisk kompetanse, og som senere vil utføre de statistiske analysene.

Før vi har laget spørreskjemaet har vi altså bestemt oss for hvilke dimensjoner eller sider ved tjenestekvaliteten som skal undersøkes og dermed skal testes for deler eller alle sider ved tjenestekvaliteten. Den statistiske analysen vil kunne si noe om hvilke spørsmål som henger sammen og som dermed beskriver en dimensjon. Dette er noe vi ikke kan vite på forhånd. Vi vil også kunne si noe om hvor godt spørsmålene henger sammen.

For å måle brukerens subjektive vurderinger benyttes som oftest en skala. Her kan vi ha en skala som strekker seg fra f.eks. 1-5, 1-7, etc. hvor 1 står for det mest negative (positive) og den andre siden for det mest positive (negative). I metodelitteraturen blir dette ofte betegnet som en Likert-

skala (fra mannen som først anvendte denne skalatypen) (4). Denne type skala gjør bruk av påstander (spørsmål) som ikke er differensierte men er monotone. For å kunne bestemme en brukers plassering mer nøyaktig ved hjelp av monotone påstander lar vi brukeren ta stilling til en rekke påstander. Tilslutt summerer vi hvor ofte brukeren er enig eller uenig påstandenes tendens. En brukers skår på en Likert skala er derfor et resultat både av hvor mange positive eller negative påstander han/hun har sagt seg enig i, og hvor sterkt han/hun har uttrykt enigheten.

Det er lettere både for utrederen og for brukeren å benytte en flerdelt skala enn kun å forholde seg til for eksempel ja-nei spørsmål. Flerdelt skala gir rom for mer graderte vurderinger hos brukeren og brukeren blir derfor ikke tvunget til å gi en absolutt positiv eller negativ tilslutning til et utsagn.

Hva ønsker vi å måle i denne undersøkelsen over alderspensjonister bosatt i utlandet? Dimensjonene beskrev vi under punkt 1.2 Formål og problemstilling. Vi ønsket å fokusere på "tilgjengelighets-dimensjonen" ved tjenestekvaliteten. Både basert ut fra erfaring og ut i fra en forventning om tjenestens innhold i framtiden. Konstruksjonen av spørsmålene over brukernes erfarte tilgjengelighet er utarbeidet på bakgrunn av annen forskning av kundetilfredshet (5).

## 2.4 Statistiske metoder

Undersøkelsen ble designet med ønske om å gjennomføre følgende statistiske analyser:

- Deskriptiv statistikk for å beskrive antall og andeler ved de ulike bakgrunnsvariablene.
- Prinsipal komponent analyse (PCA) ble gjennomført for å kontrollere relevansen av spørsmålene om erfaring og forventning. En PCA analyse vil kunne redusere et stort antall spørsmål ned til noen få komponenter (dimensjoner) (6). Med andre ord; har vi en rekke spørsmål som vi mener beskriver tjenestekvaliteten, vil en PCA analyse redusere disse spørsmålene til noen dimensjoner ut i fra innbyrdes likhet. Den sorterer derfor mange spørsmål ned til noen grupper av spørsmål. Disse gruppene av spørsmål kaller vi dimensjoner og disse dimensjonene beskriver en gitt egenskap ved tjenestekvaliteten. Vi ville her også få bekreftet/avkreftet om erfarings- og forventnings spørsmålene beskriver sammen fenomen (dimensjon).
- Ved bruk av pålitelighetsanalyse (reliabilitetstest) (Cronbach's Alpha) får vi et mål på den interne konsistensen av de ulike dimensjonene, med andre ord hvor godt henger de utvalgte spørsmålene sammen for å beskrive et fenomen (7).
- Det ble også benyttet korrelasjonsanalyse (Pearson's) for å beskrive de symmetriske samvariasjonene mellom variabler og dimensjoner. Korrelasjonsanalysen gir oss mulighet til å teste den statistiske signifikansen, dvs om det er en reell sammenheng mellom to variabler eller om sammenhengen er tilfeldig, eventuelt om det ikke er noen sammenheng.

De statistiske analysene ble gjennomført ved bruk av statistikkpakken SPSS (8).

### 3. RESULTATER

#### 3.1 Resultater fra hovedspørsmålene.

- Det første hovedspørsmålet

utfordret brukeren til å sette en prioritering på hvilke kontaktformer i tjenestetilbudet som var mest aktuell (Tabell 4, Tabell 5). Et slikt spørsmål vil dermed kunne si noe om viktigheten av kontaktformene, og det vil gi oss en indikasjon på hva som er viktigst i det framtidige tjenestetilbudet. Svarene tillot en vurdering av viktigheten på en skala mellom 1 og 5, hvor 1 indikerer den mest viktige kontaktformen. Lav gjennomsnittsverdi gir størst viktighet.

**Tabell 4 På hvilken måte foretrekker du å kontakte FFU? N=197, flere svaralternativer er mulig, med en vurdering fra 1-5. (95% konfidensintervall (CI) på gjennomsnittsverdien.)**

Kontakt former	Valid N*	Min	Max	Sum	M*	SD*	95% - CI	95% + CI
Brev	171	1	4	233	<b>1,36</b>	,58	1,27	1,45
Telefon	129	1	4	207	<b>1,60</b>	,77	1,47	1,78
Telefaks	39	1	5	116	<b>2,97</b>	1,01	2,64	3,30
Elektronisk post	42	1	5	144	<b>3,43</b>	1,43	2,98	3,88
Personlig møte	36	2	5	137	<b>3,81</b>	,98	3,48	4,14

\*Valid N= gyldig antall når svar er oppgitt, M= gjennomsnitt, SD= standardavvik.

Brev ble vurdert som viktigst med et gjennomsnitt på 1,36 tett fulgt av telefon med en gjennomsnittsverdi på 1,6 (Tabell 4). Ikke uventet er personlig oppmøte vurdert som lite viktig ettersom brukergruppen er bosatt i utlandet. Elektronisk post er også lite interessant for denne gruppen. Vi vurderer at det varierende antallet i hver svarkategori ikke er et problem for vår tolkning av resultatene, men heller må stå som et uttrykk for viktigheten eller interessen for dette spørsmålet. Det var kun 26 svar hvor bruker hadde rangert alle fem alternativer.

Ved å sammenligne gjennomsnittsverdiene (M) og konfidensintervallene (CI) så viser tallene at vi har en reell forskjell i brukerens vurdering av brev og telefon. Verdiene i øvre og nedre konfidensintervall favner ikke hverandre. Videre ser vi at telefaks også har en vurdering som er reelt forskjellig fra telefon. Derimot er vi mer usikre på å bekrefte brukernes vurdering av viktigheten mellom telefaks og elektronisk post. Her går konfidensintervallene over i hverandre og det betyr at gjennomsnittsverdien fra brukernes vurderinger ikke er statistisk forskjellig. Tilsvarende har vi også for vurderingen mellom elektronisk post og personlig møte. Her har vi heller ikke en statistisk forskjell.

**Tabell 5 På hvilken måte foretrekker du å kontakte FFU? N=197, 1=Passer best, 2=nestbest, osv. (tall i prosent). 1999.**

Kontakt former	Best	2	3	4	Minst	Sum %	Valid N*	Missing*
Brev	67,8	29,2	1,8	1,2	-	100,0	171	26
Telefon	53,5	36,4	6,2	3,9	-	100,0	129	68
Telefaks	7,7	23,1	38,5	25,6	5,1	100,0	39	158
Elektronisk post	11,9	19,0	16,7	19,0	33,3	100,0	42	155
Personlig møte	-	5,6	41,7	19,4	33,3	100,0	36	161

\*Valid N= gyldig antall når svar er oppgitt, Missing=antall respondenter som ikke har svart på dette spørsmål

- Det andre hovedfokus

var spørsmålene som ba brukeren vurdere erfaringer fra sin samhandling med FFU (spørsmål P1 til P4) og spørsmålene over forventninger til framtidige tjenestetilbud (spørsmål P5-P9) (se Tabell 6). De første fire spørsmålene besto av utsagn (påstander) som brukeren skulle vurdere seg **enig eller uenig** i. Dette var spørsmål som: "saksbehandler (sb) fortalte nøyaktig når spørsmålet skulle bli behandlet", "sb. ga rask behandling/service", "sb. er alltid villig til å hjelpe", og "sb. er aldri for opptatt til å svare". Dette er såkalt "deklarative" utsagn hvor spørsmålene skal reflektere bestemte gode eller dårlige aspekter ved tjenestekvaliteten. De neste fem spørsmålene var beskrivende utsagn som brukeren skulle vurdere **viktigheten** av. Det omfattet "telefonutvidelse", "åpningstidutvidelse", "utvidet tilgang til e-post", "forbedring av elektronisk kommunikasjon", og "utvikling av automatiske telefon tjenester". Disse utsagnene var mere nøytrale i sitt innhold. Svarmuligheten bør derfor reflektere i hvilken grad spørsmålene er viktig / uviktig i forhold til tjenestetilbudet. (jfr. spørsmålene i fulltekst, se vedlegg)

Brukernes tilfredshet med kontorets tilgjengelighet varierte i gjennomsnitt mellom 66 "poeng" til 75 "poeng" (Tabell 6). Skalaene som opprinnelig var konstruert med tallverdier fra 1-5 er gjort om til en *prosentlignende indeks* fra 0 til 100 poeng. Skalaverdien 1 blir da 0, verdien 2 blir 25, verdien 3 blir 50 etc.. Dette er en teknikk som anvendes i Gallups befolkningsundersøkelser (9).

Brukernes opplevelse av å bli mottatt med positiv interesse ga den høyeste gjennomsnittlige skåren (P3). Informasjon om å angi sakens behandlingstidspunkt ga den laveste skåren (P1), men fortsatt er dette en skår som bør vurderes som relativt høy. Denne vurderingen baseres på at vi ikke presiserte i spørsmålet hva for type spørsmål kontakten dreide seg om. Mange av telefonene fra pensjonistene er enkle informasjonskontakter som blir besvart umiddelbart. Det vil derfor ikke bli oppgitt noen saksbehandlingstidspunkt.

**Tabell 6 Beskrivende statistikk for hvert enkelt spørsmål i FFU's nåværende og framtidige tjenestetilbud. Prosent, antall, gjennomsnittspoeng og standardavvik, N=197, 1999.**

*	S_uenig	Uenig	Nøytral	Enig	S_enig	N*	M*	SD*	I.A*	Missing
P1	5,0	9,4	20,1	46,0	19,4	139	<b>66,4</b>	26,4	41	17
P2	3,8	10,2	12,1	46,5	27,4	157	<b>70,9</b>	26,5	24	16
P3	3,4	4,7	11,5	50,0	30,4	148	<b>74,8</b>	24,0	32	17
P4	3,5	9,0	16,0	44,4	27,1	144	<b>70,7</b>	26,0	36	17
	<b>Helt uviktig</b>	<b>Uviktig</b>	<b>Nøytral</b>	<b>Viktig</b>	<b>Svært viktig</b>	N*	M*	SD*		Missing
P5	17,3	20,0	27,6	30,8	4,3	185	<b>46,2</b>	29,1		12
P6	23,4	25,7	36,5	12,6	1,8	167	<b>35,9</b>	26,0		30
P7	26,2	26,2	27,4	16,7	3,6	168	<b>36,3</b>	28,8		29
P8	23,5	27,8	29,6	15,4	3,7	162	<b>37,0</b>	28,0		35
P9	18,2	21,6	26,7	26,1	7,4	176	<b>45,7</b>	30,4		21

\*N = antall besvarte, M= gjennomsnitt, SD= standardavvik, I.A= Ikke aktuell. P1-9 er beskrevet i spørreskjema i vedlegget. N+(I.A)+Missing=197

De neste spørsmålene gikk på interessen og viktigheten ved å få endret det framtidige tjenestetilbudet hos FFU. Her har vi ingen tidligere undersøkelser å sammenligne med. Tallene må derfor tolkes og forstås selvstendig. De viktigste kontaktformene er fortsatt knyttet til tradisjonelle typer. Det er fortsatt telefonen som vurderes som mest viktig (P5). Tilgjengelighet på telefon sammen med nye automatiske tjenester med bruk av telefon blir vurdert som viktigst. Kontorets åpningstider og elektronisk kommunikasjon er vurdert som minst viktig for denne stønadsgruppen. Den gjennomsnittlige vurderingen varierte mellom 36 og 46 poeng. Alle er derfor vurdert relativt lavt, dvs under 50 poeng for viktighet på en skala mellom 0 og 100.

### 3.2 Vurdering av spørsmålenes relevans.

Under metodiske kommentarer beskrev vi bakgrunnen for at man bør ha en idé om de underliggende dimensjoner for det som skulle betegne tjenestekvaliteten. I denne undersøkelsen ønsket vi få en beskrivelse av den nåværende tilgjengelighetsdimensjonen, samt en vurdering av forventningene til den framtidige tilgjengeligheten. I de følgende tabeller under kapittel 3.2 skal vi vise hvilke dimensjoner vi "sitter igjen med" og om spørsmålene vi fikk konstruert henger sammen slik at vi kan hevde at de beskriver de to dimensjonene. Hensikten med dette kapittelet er dermed å begrunne den metoden som er brukt og dermed gi en kvalitetsvurdering av de spørsmålene som er anvendt. Her gjennomføres noen statistiske analyser som kan være vanskelig tilgjengelig. Det kan være mange tall i tabellene, men teksten skal gi de tilstrekkelige beskrivelser for de argumentene som legges til grunn.

- Hvor mange dimensjoner (komponenter) sitter vi igjen med?

Tabell 7 viser resultatene fra prinsipal komponent analysen (PCA). Denne analysen har en del detaljer som vi ikke kan gå inn på her, men tar utgangspunkt i en "modell". Modellen benytter

alle de spørsmålene vi ønsker å få beregnet betydningen av. Alle spørsmålene vil ha sitt eget bidrag til dannelsen av en "komponent". Det vil alltid være like mange komponenter som spørsmål i modellen. I vår analyse benytter vi alle 9 spørsmålene og beregner mulighetene for å redusere disse enkeltspørsmålene til færre "grupper" av spørsmål eller dimensjoner på grunnlag av de samme spørsmålene. "Grupper" blir i denne analysen og i tabellene betegnet som "komponenter". De spørsmålene som bidrar mest til dannelsen av en komponent "tilhører" komponenten. Hvert spørsmål vil i utgangspunktet bidra med en egenverdi på 1.0. I denne analysen må vi ta hensyn til at den såkalte "egenverdien" er lik eller større en 1.0. Med andre ord for at en komponent skal være interessant for oss må den ha en verdi som er lik eller større en 1.0. En komponent som består av bidrag fra mange spørsmål må derfor ha en egenverdi som er lik eller større en 1.0 (som er det samme som hvert enkelt spørsmål).

**Tabell 7 Prinsipal komponent analyse for total forklart varians. 1999**

Komponent	Egenverdi		
	Total	% av Varians	Kumulativ %
1	3,2	36,1	36,1
2	2,8	30,9	66,9
3	1,0	11,6	78,6
4	0,7	7,4	85,9
5	0,4	4,9	90,8
6	0,3	3,5	94,3
7	0,2	2,7	97,0
8	0,1	1,5	98,5
9	0,1	1,5	100,0

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Vi ser av tabellen at vi har tre komponenter (dimensjoner) hvor dette er tilfellet. Den første står for 36 % av variansen og har en egenverdi på 3,2. Den andre dimensjonen står for 31 % av variansen og har en egenverdi på 2,8 og den tredje dimensjonen med henholdsvis 12 % av variansen og 1,0 i egenverdi. Disse tre komponentene forklarer 78,6 % av variansen. Modellen forklarer med andre ord nesten 80 % av brukernes variasjon i svarene, noe som må betegnes som høyt i denne sammenhengen. Analysemodellen viser at vi har tre dimensjoner med tilstrekkelig styrke, selv om vi i utgangspunktet kun hadde en idé om to dimensjoner, dvs den erfarte tilgjengelighet og forventninger til det framtidige tjenestetilbudet.

- Hvilke spørsmål er det som grupperer seg og bidrar i de tre dimensjonene?

I Tabell 8 vises komponent skåren. Hvert enkelt spørsmål bidrar med en effekt på den enkelte komponent. Tallene kan være vanskelige å fortolke for leseren. De variablene som har høyest skår på en komponent hører sammen. Dette kommer noe tydeligere fram i Tabell 9. Her har vi foretatt en såkalt "rotering" av komponent skåren. Det er en statistisk teknikk som betyr at vi har "forsterket" tallkoeffisienten slik at lave tall fra Tabell 8 blir mindre og høye tall fra samme tabell blir høyere. Tallene kan variere fra -1 til +1. I denne tabellen har vi fjernet verdier under 0,35 for at tabellen skal bli lettere å lese. Utgangspunktet for modellen er alle svarene fra undersøkelsen. Modellen har som et krav at hver bruker må svare på alle spørsmålene som er inkludert i modellen. Utelates ett svar hos en bruker blir dette skjemaet ekskludert i den videre

utregningen i modellen. Utgangspunktet vårt var 197 svar, og det er 103 brukere (N=103) som har svart på alle spørsmålene. (Dette er en av hovedgrunnene til at det settes store krav til at spørreskjemaet er kort og leservennlig slik at flest mulig svarer fullstendig på skjemaet).

**Tabell 8 Komponent skår (bidrag) fra den enkelte variabel. N=103**

	Komponent		
	1	2	3
P1	0,282	0,101	-0,038
P2	0,286	-0,021	0,061
P3	0,296	-0,005	-0,019
P4	0,270	-0,045	0,026
P5	-0,008	-0,189	0,641
P6	0,036	-0,063	0,522
P7	0,038	0,452	-0,160
P8	0,021	0,468	-0,156
P9	-0,042	0,285	0,041

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Som forventet grupperer spørsmålene P1 til P4 seg under samme dimensjon (komponent 1). Spørsmålene P5 til P9 var tenkt å skulle høre sammen. Her viser resultatene at P5 og P6 hører sammen og P7 til P9 grupperer seg under samme komponent. Vi ser at alle spørsmålene har relativt høye komponent skår. Det betyr at hvert enkelt spørsmål bidrar relativt sterkt til konstruksjonen av de ulike komponentene.

**Tabell 9 Rotert komponent skår (bidrag) fra den enkelte variabel. N=103**

	Komponent		
	1	2	3
P1	0,853		
P2	0,876		
P3	0,914		
P4	0,838		
P5			0,926
P6			0,832
P7		0,878	
P8		0,923	
P9		0,695	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotation converged in 5 iterations.

Ettersom komponentene er noe annet enn enkeltspørsmålene er det vanlig at man setter "navn" på komponentene (dimensjonene). Dette navnet skal favne det som er felles ved de spørsmålene som inngår i dimensjonen. Den første komponenten består av de fire spørsmålene som skal beskrive hvor fornøyd brukeren er med tilgjengeligheten i kontoret. I de følgende tabellene har vi fortsatt valgt å betegne denne dimensjonen som en beskrivelse av "tilgjengeligheten" ved kontoret.

Den andre komponenten beskriver mer om å "utvikle nye (moderne) kontaktpunkter" og den tredje komponenten mener vi beskriver noe om å "utvikle tradisjonelle kontaktpunkter". Med andre ord har brukerne laget et skille i sin vurdering av tradisjonelle kontaktformer og de mer moderne (elektroniske) kontaktformene.

### 3.3 Hvordan benyttes dimensjonene til å beskrive viktighet og tilfredshet hos brukerne?

På bakgrunn av PCA analysen i kapittelet foran har vi i dette kapittelet gjennomført blant annet en reliabilitetstest som skal måle den indre sammenheng mellom de spørsmålene som danner grunnlaget for en dimensjon. Her får vi en tallkoeffisient som strekker seg fra 0 til 1.0 og er beskrevet i Tabell 10 som Cronbach's alpha. Vi har også regnet ut øvre og nedre konfidensintervall som sier noe om presisjonen av gjennomsnittspoengene ved de ulike dimensjonene i forhold til utvalgets størrelse. Med 95 % sikkerhet kan vi hevde at den gjennomsnittlige tilfredsheten med tilgjengeligheten ligger mellom 66 poeng og 74 poeng. I Tabell 11 har vi foretatt en utregning av samvariasjonen mellom hver enkelt dimensjon og alder og kjønn, sammen med signifikanstesting av samvariasjonene.

Fra Tabell 10 har vi regnet ut gjennomsnittspoengene for de respektive dimensjonene. Tilgjengelighetsdimensjonen har fått en "tilfredshetsindeks" på mer enn 70 poeng, mens de to andre dimensjonene gir en "viktighetsindeks".

**Tabell 10 Reliabilitetstest av dimensjonene. Antall (som er med i modellen), gjennomsnittspoeng, standardfeil på gjennomsnittet, standardavvik, konfidensintervall og koeffisient alpha.**

	N*	M*	SE*	SD*	Nedre 95 % CI	Øvre 95 % CI	Cronbach's alpha
Tilgjengelighet	121	<b>70,2</b>	2,03	22,3	66,2	74,2	<b>0.89</b>
Utvikle tradisjonell kontaktpunkter	167	<b>40,9</b>	1,96	25,3	37,0	44,8	<b>0.82</b>
Utvikle nye kontaktpunkter	161	<b>38,9</b>	1,98	25,2	35,0	42,8	<b>0.84</b>

\*N = antall besvarte, M= gjennomsnittspoeng, SD= standardavvik, SE= standard feil.

For enhver flerspørsmåls-skala bør koeffisient alpha'en regnes ut slik den vises i Tabell 10. Den er enkel å beregne samtidig som den viser en generell reliabilitetskoeffisient. Alpha'en måler i hvilken utstrekning hvert enkelt spørsmål som er inkludert i dimensjonen henger sammen. Det neste spørsmålet en bør stille seg er hva som er et tilstrekkelig nivå på reliabiliteten? Som vanlig er det vanskelig å svare entydig på slike generelle spørsmål i statistikken, men enkelte forskere



mener at vi kan ha som en huskeregel at reliabilitetsalpha'en ikke bør være under 0,70 (4) andre har strengere krav og krever ikke under 0,80 (7). På et slikt nivå som 0,80 kan vi gå ut i fra at vi har liten grad av målefeil i resultatene (7). Våre resultater viser at alle tre dimensjoner ligger godt over 0,80 og vi kan konkludere med at den interne konsistensen for alle de tre dimensjonene er god.

Det siste spørsmålet vi kan stille oss i denne undersøkelsen er om det er noen sammenhenger mellom de såkalte bakgrunnsvariablene og de underliggende dimensjonene vi har beskrevet over. De mest aktuelle bakgrunnsvariablene her er alder og kjønn. Kan vi se noen samvariasjon mellom alder og kjønn og våre "konstruerte" dimensjoner? Når en variabel samvarierer med seg selv blir verdien 1.0, dvs. "100%" samvariasjon. Korrelasjonskoeffisienten varierer mellom -1 og +1.

**Tabell 11 Samvariasjon mellom dimensjoner, kjønn og alder. Korrelasjonskoeffisienter (Korr.koeff.) og antall (N) . 1999.**

		1	2	3	4	5
<b>1 Tilgjengelighet</b>	Korr. koeff	1,0				
	N	121				
<b>2 Utvikle trad. kontaktpunkter</b>	Korr. koeff	0,009	1,0			
	N	109	167			
<b>3 Utvikle nye kontaktpunkter</b>	Korr. koeff	-0,091	0,578**	1,0		
	N	105	158	161		
<b>4 Kjønn</b>	Korr. koeff	0,208*	0,065	0,017	1,0	
	N	118	165	159	194	
<b>5 Aldersgrupper</b>	Korr. koeff	-0,004	-0,011	-0,221**	0,059	1,0
	N	119	164	158	192	193
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

I denne tabellen (Tabell 11) viser de fleste av korrelasjonskoeffisientene svake sammenhenger mellom variabler og dimensjoner. I vår analyse har "kvinne" fått verdien 1 og "mann" fått verdien 2. Korrelasjonen mellom tilgjengelighet og kjønn er positiv (0,208) noe som indikerer at når kjønn "øker" (dvs er lik mann) så øker også tilfredsheten med tilgjengeligheten. Det betyr at menn er mer fornøyd med tilgjengeligheten enn kvinner. Samvariasjonen er såkalt statistisk signifikant, men den er ikke spesielt sterk (tallet er lavt).

Korrelasjonen mellom utvikling av tradisjonelle kontaktformer og de nye formene er relativt sterk og statistisk signifikant. Dette kunne vi forvente ettersom de begge beskriver tilnærmet samme fenomen. Denne sammenhengen er derfor ikke interessant.

Den siste statistiske signifikante korrelasjonen vises mellom "utvikling av nye kontaktformer" og aldersgrupper. Aldersgruppene er delt inn i 7 kategorier hvor 1 representerer den yngste aldersgruppen og 7 den eldste aldersgruppen. Korrelasjonen mellom nye former og aldersgrupper er negativ (-0,221) noe som indikerer at når alderskategorien øker, så vil poengene i viktighetsindeksen for nye kontaktformer minske. Sammenhengen er signifikant, men ikke spesielt sterk.

- Hva betyr det i dette tilfelle at en korrelasjon er signifikant?

En signifikanstest gjør det enklere å skille mellom resultater som med stor sannsynlighet er reelle, og resultater som kan være et utslag av statistisk tilfeldighet. En signifikanstest gir oss derfor større trygghet for de beslutninger vi skal ta basert på resultatene.

Det at signifikansnivået er på 95 % (se \* i tabell 11) eller 99 % (se \*\* i tabell 11) betyr at vi med 95 % (99 %) sannsynlighet kan hevde at de registrerte forskjellene er reelle og ikke et utslag av statistisk tilfeldighet.

## 4. DISKUSJON

- Hovedresultater

Vi har i denne studien undersøkt alderspensjonistenes vurdering av FFU 's kontortilgjengelighet. Pensjonistenes tilfredshet med tilgjengeligheten vurderer vi som relativt høy. Det første spørsmålet (av de fire tilgjengelighetsspørsmålene) fra skjemaet kan forstås som en blanding av tilgjengelighet og informasjon. Dette spørsmålet har fått en relativ lavere skår enn de andre tre spørsmålene. Dette spørsmålet bør tolkes varsomt ettersom vi ikke har kunnskap om innholdet i den kontakten som var mellom FFU og bruker. En stor del av kontaktene kan være forespørsler om enkel informasjon som ble behandlet umiddelbart i løpet av samtalen. Resultatene viser også at menn er relativt mer fornøyd enn kvinner med kontorets tilgjengelighet. Det er en reell forskjell, men den er svak.

Vi har også fått alderspensjonistene til å vurdere sine behov for framtidige kontakttyper eller tjenestetilbud. Her skulle de vurdere både utvidelser, forbedringer og utvikling av nye tjenester. De tradisjonelle kontakttjenestene fikk et resultat på 41 poeng i gjennomsnitt når det gjelder viktighet, mens de nye mer moderne kontaktformene fikk gjennomsnittlig 39 poeng når det gjelder viktighet. Resultatene viser dermed at det fortsatt er mest interesse for de tradisjonelle kontaktformene som telefon og personlig oppmøte. Dette støttes også av alderspensjonistenes vurdering av hver enkelt kontaktform, der brev og telefon ble rangert som klart mest interessant. Resultatene viser også at alder virker inn på brukernes vurdering av viktigheten av de nye kontaktformene. Jo eldre et medlem er jo mindre interessert er medlemmet i de moderne kontaktformene. Sammenhengen er svak, men statistisk signifikant.

- Svakheter i undersøkelsen

Materialets **omfang** og **representativitet** er to begreper som beskriver ulike sider ved kvaliteten ved et utvalg.

Materialet er lite, men avgrenset begrunnet i forhold til økonomi og praktisk gjennomføring. Imidlertid viser både kjønns sammensetning, alders sammensetning og bosted et rimelig godt samsvar med den totale populasjonen. Til tross for godt samsvar ved disse kriteriene er materialet lite i forhold til populasjon.

Hvilke konsekvenser får dette for vårt krav (ønske) til at materialet skal være **representativt** i forhold til populasjonen? Om et utvalg er representativt skal som hovedregel kun vurderes ut i fra hva studien ønsker å måle. Med andre ord, er det grupperinger i den totale populasjonen som er "over/underrepresentert" kan dette påvirke andelen av svarene i undersøkelsen. I vår undersøkelse mener vi det kun er nødvendig å ta hensyn til alder, kjønn og eventuelt bosted for å få et representativt utvalg. Vi kan med en relativ stor grad av sikkerhet hevde at vårt utvalg er tilstrekkelig representativt i forhold til alder, kjønn og bosted.

Det neste viktige kriteriet er kravet til **utvalgets størrelse**. I denne diskusjonen er det enkelte generelle retningslinjer å forholde seg til (dvs statistiske regler). Hovedregelen er at jo større utvalget er i forhold til populasjonen jo mer presise resultater kan vi forvente. Det er flere forhold som regulerer presisjonen av resultatene. Jo høyere prosent vi ønsker på konfidens nivået (vi har brukt 95 % prosent i vår analyse) jo større må utvalget være. Ved økt variabilitet (standard avvik) i materiale, jo større utvalg. Og tilslutt, ønsker vi en mindre feilmargin (standard feil) så må utvalgsstørrelsen øke. Oppdragsgiveren må derfor fremme sine behov om presisjon og statistikerens må foreta beregningen over hvor stort utvalget må være i forhold til de behovene som er fremmet sammen med de statistiske forutsetningene nevnt over.

Hvordan ser vi sammenhengen mellom resultatene og utvalgets størrelse? I Tabell 10 har vi et indeksspoeng på 70,2 for brukernes tilfredshet med "tilgjengeligheten". Statistikk beregningen i tabellen viser også en *standard feil* på 2.03 og et *standardavvik* på 22,3. Vi får da et *konfidensintervall* som varierer mellom 66,2 og 74,2. Det betyr at med dette lille utvalget så vil vårt "forslag" (=70,2) til den sanne tilfredsheten av tjenestekvaliteten ha en usikkerhet i den totale populasjonen som kan variere mellom 66,2 til 74,2. Med 95 % sikkerhet kan vi si at den sanne tilfredshet ligger mellom 66,2 og 74,2 kvalitetspoeng. Ved å øke utvalgets størrelse i forhold til populasjonen kan vi anta at vårt "forslag" til den sanne tilfredshet i populasjonen vil få en mer presis eller kortere konfidensintervall. En fordel med et kortere konfidensintervall er at det da er større mulighet til å avdekke endringer over tid. Mindre endringer skal til for at vi kan avdekke at det er en reell endring i tilfredsheten.

Av **metodiske svakheter** ser vi i ettertid at det skulle ha vært med spørsmål som fikk brukeren til foreta en generell vurdering av sin brukertilfredshet med tilgjengeligheten. Dette ville ha gitt rom for noen bekreftende analyser av tilfredshetsskalaen. Ellers mener vi at de statistiske analysene dokumenterer at designet ga svar på de problemstillingene undersøkelsen hadde i utgangspunktet. Med andre ord kan vi være tilfredse med de spørsmålene som er brukt i undersøkelsen.

Når det gjelder **gjennomføringen** av undersøkelsen hadde vi noen problemer med selve RTV registeret som ikke var ajour. Registeret mangler rutiner som tar seg av oppdateringer og endringer av informasjon fra medlemmene. Dette kan ha påvirket resultatet fra trekking av utvalget.

- nye utfordringer ved bruk av brukerundersøkelser

Undersøkelsen viser at det er mulig å gjennomføre små studier over brukeres tilfredshet med enkelte aspekter ved tjenestekvaliteten. Små studier med få spørsmål gir også en høyere

svarfrekvens enn store undersøkelser med mange spørsmål. Dette er et viktig spørsmål i forhold til økonomi og effektivitet.

Nye undersøkelser bør omfatte flere sider ved tjenestekvaliteten samt alltid ha med brukernes generelle vurdering av tjenestekvaliteten. Ved å inkludere flere sider (dimensjoner) ved tjenestekvaliteten kan vi få undersøkt **hvilke av dimensjoner som betyr mest for den overordnede tilfredsheten av tjenestekvaliteten**. En slik informasjon vil være et viktig innspill når vi tenker på tiltak i etterkant av en undersøkelse. En slik undersøkelse vil da kunne bidra med konkret **innspill for hva som bør prioriteres** med hensyn til endringer og forbedringer.

## 5. REFERANSER

---

- 1 RTV Trygdestatistisk årbok 1998. Oslo, RTV 1999.
- 2 Liv Kvalen, Folketrygdkontoret for utenlandssaker. Personlig meddelse.
- 3 Gaski M, Abelsen B. Trygdeetatens innkrevingsentral. Brukerundersøkelse. Alta, Finnmarksforskning, Rapport 2000:1. 2000.
- 4 Frankfort-Nachmias C. & Nachmias D. (1992) Research Methods in the Social Sciences. (4th ed.) New York: St. Martin's Press. 1992.
- 5 Hayes BE. Measuring Customer Satisfaction: Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods. 2nd Edit. ASQ Quality Press. Milwaukee, Wisconsin, 1998.
- 6 Lewis-Beck MS. (ed.) Factor Analysis & Related Techniques. International Handbooks of Quantitative Applications in the Social Sciences. Volume 5 1994. Sage Publ. Toopan Publ.
- 7 Carmines EG, Zeller RA. Reliability and validity assessment. Series: Quantitative Applications in the Social Sciences. Sage University Paper, 1979.
- 8 SPSS 9.0, 1999. SPSS Inc. Chicago, Illinois, U.S.A.
- 9 Norsk Gallup. Hva mener brukerne om trygdekontoret? Årsrapport 1999. Oslo, Norsk Gallup, 2000.

## 6. VEDLEGG

### 6.1 Vedlegg 1: Følg brev

(Finnes kun i papirutgaven)

## 6.2 Vedlegg 2: Spørreskjema

Først har vi noen spørsmål om din bakgrunn, deretter ønsker vi å få din mening om dine erfaringer med FFU og din mening om forventninger til servicen til FFU i tiden framover. Besvar spørsmålene ved å sette kryss i det svaralternativet som passer best.

1. I hvilket år er du født?  (2 siffer)
2. Kjønn? Kvinne 1 Mann 2
3. Hvor er du bosatt?  
Norden 1  
Europa utenfor Norden 2  
Nord Amerika 3  
Utenfor Europa /Nord Amerika 4
4. På hvilken måte foretrekker du å kontakte oss? (sett 1 i ruten utenfor det som passer best, 2 nestbest osv.)  
Telefon 1  
Brev 2  
Personlig møte 3  
Telefaks 4  
Elektronisk post 5
5. Her er noen utsagn som du kan være **enig eller uenig** i. Kryss av hvor enig du er med hvert utsagn. Hvis du er svært enig i påstanden, sett kryss under svært enig. Hvis du er svært uenig i en setning, setter du krysset under svært uenig. Det er ingen riktige eller gale svar. Vi er kun interessert i et kryss som best beskriver **dine erfaringer** med den servicen FFU tilbyr.

	Svært uenig	Uenig	Verken uenig/enig	Enig	Svært enig	Ikke aktuell
P1:Saksbehandler ved FFU fortalte nøyaktig når ditt spørsmål skulle bli behandlet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
P2:Saksbehandler ga deg rask behandling/service	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
P3:Saksbehandler er alltid villig til å hjelpe deg	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
P4:Saksbehandler er aldri for opptatt til å svare på dine spørsmål.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

6. Her er noen utsagn som beskriver mulige forbedringer av servicen ved FFU. Utsagnene kan for deg være **viktige** eller **uviktige**. Bruk de firkantede boksene og kryss av hvor viktig du synes utsagnet er for deg. Hvis du mener et utsagn er svært viktig, sett kryss under svært viktig. Hvis du mener noe er helt uviktig, setter du krysset under helt uviktig. Det er ingen riktige eller gale svar. Vi er kun interessert i et kryss som best beskriver **dine forventninger** til servicen FFU bør tilby i framtiden.

	Helt uviktig	Uviktig	Verken uviktig/viktig	Viktig	Svært viktig
P5: Utvidelsen av tiden FFU kan nås på telefon	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
P6: Utvidelse av åpningstiden for besøk på FFUs kontor	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
P7: Utvidelse av kommunikasjon med elektronisk post (e-post)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
P8: Forbedring av elektronisk kommunikasjon (eks. hjemmeside med mulighet for informasjon, bestilling av skriftlig materiale)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
P9: Utvikle automatiske tjenester på telefon (eks opplesning av informasjon, bestilling av skriftlig materiale)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Legg skjemaet i svarkonvolutt og post det så snart som mulig  
Takk for at du hjelper oss i å forbedre vår service!

Med vennlig hilsen  
Folketrygdkontoret for utenlandssaker

### Engelsk versjon:

Please take a few moments to answer the following questions. Your participation will help us to serve you better.

1. **Year of birth?**   
2. **Are you:** Female  Male   
3. **Where do you live?**  
Scandinavia   
Europe excl. Scandinavia   
North America   
Excl. Europe / North America   
4. **On which way do you prefer to contact the national office for social insurance abroad?** (Mark 1 for highest priority and so on.)  
Telephone   
Letter   
Visits   
Telefax   
Electronic mail

5. The following set of statements relates to your feelings about FFU's service. For each statement, please show the extent to which you believe FFU has the feature described by the statement. If you strongly agree, please do so by setting a mark under strongly agree. If you strongly disagree set a mark under strongly disagree. There are no right or wrong answers – all we are interested in is a mark that best shows your perceptions about FFU.

	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree	Not Applicable
P1: Employees of FFU tell you exactly when services will be performed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P2: Employees of FFU give you prompt service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3: Employees of FFU are always willing to help you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4: Employees of FFU are never too busy to respond to your requests.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. The following set of statements relates to your opinions of FFU's service. Please show the extent to which you think FFU offering good service. If you strongly agree, please do so by setting a mark under strongly agree. If you strongly disagree set a mark under strongly disagree. There are no right or wrong answers – all we are interested in is a mark that best shows your expectations about FFU.

	Strongly unimportant	Unimportant	Neutral	Important	Very Important
P5: Extension of opening time by telephone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P6: Extension of office opening time	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P7: Extension of communication by E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P8: Improvement of electronic communication (ex. Homepage – with information and possibilities to order written information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P9: Developing automatic telephone service (ex – with information and possibilities to order written information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Please return the completed survey within the next 10 days.

Thank you!

Regards,  
National Office for Social Insurance Abroad  
Norway