

// Rapport 2015

Personbrukerundersøkelsen 2015



Innhold

Sammendrag	3
1 Om brukerundersøkelser	4
1.1 Brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting.....	4
1.2 Personbrukerundersøkelsen av NAVs brukere	4
2 Datainnsamling.....	6
2.1 Fortolkning av resultater	7
2.2 Frafall og skjevheter	7
3 Brukernes tilbakemeldinger om NAV. Resultater 2015.	10
3.1 Informasjon, service og respekt	15
3.2 Brukernes tilfredshet med NAVs veiledning	16
3.3 Møte mellom brukerne og NAV	17
3.4 Brukermøter på NAV-kontor	20
3.5 Telefoni.....	24
3.6 Søknadsprosessen	26
4 Litteraturliste.....	30
Vedlegg 1. Flytskjema.....	31
Vedlegg 2. Populasjon og utvalg	32
Vedlegg 3. Bakgrunnskjennetegn.....	34
Vedlegg 4. Statistisk test av forskjeller i gjennomsnittene mellom fylkene og mellom brukergruppene i tilfredshet med service helhetlig sett.....	35
Vedlegg 5. Prosenandel av positive (summen av 4,5,6) og negative (summen av 1,2,3) svar fordelt etter spørsmål. Skala er fra 1 til 6, der 1= «svært misfornøyd» og 6= «svært fornøyd»	39

Sammendrag

Målet med NAVs personbrugerundersøkelsen er å innhente kunnskap om brukeropplevelser og tilfredshet med tjenester fra NAV. Det er om lag 6 600 personer med erfaring med et utvalg av tjenester og ytelser fra NAV, som har svart på spørsmål. NAV har gjennomført denne undersøkelsen årlig siden 2008. Resultatene brukes til forbedringsarbeid og styring av NAV.

Resultatene fra årets undersøkelse viser stabilitet på flere områder sammenlignet med resultater i 2014. Brukernes vurdering av *service helhetlig sett, tillit og forventninger* til NAV er uendret sammenlignet med fjorårets resultater. Grad av tilfredshet med service varierer etter brukernes livssituasjon. Alderspensionister er i større grad fornøyde, mens arbeidsledige er i mindre grad tilfredse med servicen fra NAV.

De fleste brukere uttrykker stor grad av enighet i at de blir møtt med respekt av NAV. Gjennomsnittskåren på spørsmålet om respekt er 4,7. Brutt ned på svarkategori, er det om lag 42 % av alle brukere som er svært enige i at NAV respekterer dem, mens ca. 4% viser misnøye. Gjennomsnittskåren på spørsmål om informasjon fra NAV er uendret siden 2013.

Brukernes oppfatning av NAVs veiledning har vært uforandret siden 2012. Resultater fra årets undersøkelse viser at brukere er litt mer fornøyde med veiledernes kunnskapsnivå om lover og regler samt med at veiledere hører på brukerens synspunkter. Andelen som er enige i at veiledningen har fått dem til å se nye muligheter er uforandret de siste 3 årene. En stor andel brukere svarer at de forholder seg til *én* veileder (64 %) og 11%, sammenlignet med 14% i 2014, sier at de har hatt *for mange* veiledere. Det er ikke uventet at vi finner de minst fornøyde brukere med servicen fra NAV blant den sistnevnte gruppen.

Resultatene fra årets undersøkelse viser at brukere fra forvaltningsutvalget foretrekker i større grad elektronisk kommunikasjon og telefon i dialogen med NAV-ansatte, mens arbeidsledige, sykmeldte og enslige forsørgere ønsker seg i større grad kontakt via oppmøte på sitt lokale NAV-kontor. 58 % av respondentene svarer at de klarte å fylle ut søknaden på egenhånd, mens 24 % fikk hjelp fra ansatte på NAV-kontoret.

1 Om brukerundersøkelser

1.1 Brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting

Brukerundersøkelser er en viktig kilde til kunnskap om brukernes erfaringer med tjenester fra NAV. Ved hjelp av brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting måler vi brukernes tillit til etaten over tid, og styrker brukernes mulighet til medvirkning.

Innen offentlig forvaltning innebærer ofte tjenestene et element av kontroll. Dette er spesielt aktuelt for NAV: NAV skal sørge for at brukerne får de ytelsene de har krav på, og ikke nødvendigvis de ytelsene brukeren ønsker selv. NAV skal også forsøke å avdekke misbruk blant mottakerne (Storvik, 2004). Av denne grunn kan det være at noen brukere ikke nødvendigvis vil være fornøyde med høy kvalitet på tjenestene, fordi det kan innebære at de ikke får det de selv ønsker seg eller selv mener de har krav på. utfordringen er å skille berettiget misnøye fra mer uberettiget misnøye som skyldes at NAV følger sine pålagte regler.

Det er viktig å vurdere hvilke aspekter ved offentlig tjenesteyting som skal undersøkes ved hjelp av en spørreundersøkelse blant brukere. Brukerundersøkelser er i mindre grad egnet til å måle faglig og organisatorisk kvalitet (Hansen 2013: 49). Det er imidlertid veldig utbredt i de siste tiårene å benytte brukerundersøkelser for å studere hvordan brukeren *opplever møte* med tjenesten: høflighet, respekt, empati, tilgjengelighet og informasjon, noe brukere er i stand til å vurdere. Et viktig aspekt som bør vurderes av de som gjennomfører slike studier er at brukerne kan ha svært ulikt grunnlag for å evaluere tjenesten. Det er viktig å være oppmerksom på at brukerne svarer ut fra egne erfaringer og forventninger, og fra inntrykk fra media, venner og kjente. Mange vil for eksempel godta lang ventetid uten å bli misfornøyde, fordi de er vant til det eller forventer det. Selv om kort ventetid kanskje er målet til den offentlige tjenesten, er det ikke sikkert alle brukerne svarer ut i fra en forventning om det. Resultatet blir i så fall at den offentlige tjenesten scorer høyt på tilfredshet på ventetid, selv om ventetiden er lang. Slike forskjeller i forventninger kan også være sterkt knyttet til demografiske variabler som kjønn, alder, utdanning etc.

1.2 Personbrukerundersøkelsen av NAVs brukere

Personbrukerundersøkelsen er en utvalgsundersøkelse av brukere som har vært i kontakt med NAV i forbindelse med en oppfølgingstjeneste eller søknad om en ytelse. Målgruppen for undersøkelse er personer som hører til en av 13 brukergrupper¹. Sosialhjelpsmottakere er ikke med i trekkgrunnet. Det er imidlertid 4% av respondenter som svarer at de er mottakere av økonomisk sosialhjelp. Det

¹ Helt ledig, delvis ledig, sykemeldt, enslig forsørger, mottaker av arbeidsavklaringspenger, arbeidssøker på tiltak, uføretrygd, foreldrepenger, omsorgspenger, barnetrygd, alderspensjon, kontantstøtte, hjelpemidler

betyr at en liten andel av respondenter mottar sosialhjelp som supplerende stønad til en ytelse fra NAV. Resultatene kan imidlertid ikke tolkes som representative for alle sosialhjelpsmottakere.

Det har siden opprettelsen av NAV i 2006 blitt gjennomført brukerundersøkelser blant brukere av NAV, både sentrale brukerundersøkelser, lokale brukerundersøkelser og andre ad-hoc brukerundersøkelser. Den nasjonale personbrukerundersøkelsen har i sin nåværende form blitt gjennomført årlig siden 2008.

Formålet med undersøkelsen er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV på ulike tjenesteområder samt å følge utviklingen i tid. Resultatene brukes til forbedringsarbeid og i styringen av NAV. På hvilke områder er brukerne fornøyd med NAV, på hvilke områder trengs det forbedring, og hva har betydning for hvor tilfredse brukerne er.

Tilbakemeldingene fra brukerne om deres erfaringer med NAV er en viktig kilde til kunnskap om NAVs brukere. Årlig brukermelding som ble publisert i 2015 inneholder konkret informasjon om hvordan NAV jobber med resultater av ulike undersøkelser. Årets undersøkelse inneholder spørsmål som belyser spørsmål om brukernes preferanser til kontaktformer med NAV, brukeropplevelser knyttet til service på telefon og elektronisk kommunikasjon samt brukeropplevelser av søknadsprosessen.

2 Datainnsamling

Personbrugerundersøkelsen gjennomføres per telefon av Norstat på vegne av Opinion. Feltperiode er mars til mai 2015. Utvalget er tilnærmet jevnt fordelt mellom fylkene (i underkant av 350 intervjuer i hvert fylke). Dataene vektet etter fylke slik at resultatene fra undersøkelsen er representative på fylkesnivå.

Vedlegg 1 inneholder flytskjema viser uttrekk, brutto- og nettoutvalgene samt fordeling på frafallsårsaker. En hovedutfordring ved surveyundersøkelser er frafallet og at det ikke er tilfeldig. Det er dermed viktig å dokumentere alle trinn og vurdere frafall så langt det er mulig.

Utvalget trekkes fra NAVs registre over mottakere av ytelser (forvaltningsutvalget), og brukere som er under oppfølging (oppfølgingsutvalget). *Forvaltningsutvalget* omfatter personer som har fått en av følgende ytelser i november eller desember 2014: barnetrygd, omsorgspenger, foreldrepenger, hjelpemidler, kontantstøtte, alderspensjon eller uføretrygd. *Oppfølgingsutvalget* består av personer som er registrert med en av statuser i november-desember 2014: helt ledig, delvis ledig, arbeidssøkere på tiltak, mottakere av arbeidsavklaringspenger, sykmeldte og enslige forsørgere. Forvaltningsutvalget utgjør 1/3 del og oppfølgingsutvalget – 2/3 del av totalen. Det ble gjennomført ca. 6600 telefonintervjuer. I forkant av intervjuene har alle respondentene fått et informasjonsbrev fra NAV som et grunnlag for informert samtykke.

Det er trukket like mange fra den enkelte brukergruppe i hvert fylke, og sannsynligheten for at man er trukket ut til utvalget er større i fylker hvor det er få personer i aktuell brukergruppe, enn i fylker hvor det er mange personer i brukergruppen. Resultatene fra undersøkelsen blir vektet etter fylkenes størrelse i populasjonen.

Spørreskjema består av 33 spørsmål. Spørsmålene besvares ved hjelp av en seks-delt skala. Personbrugerundersøkelse dekker flere temaer: tilfredshet med service, opplevelse av respekt, brukernes forventninger, informasjon fra NAV, opplevelse av søknadsprosessen, service på telefon og via elektroniske kanaler. Spørsmålene utvikles i samarbeid med fagseksjonene slik at resultatene kan i større grad brukes til forbedring av tjenester. Gjennomsnittstiden for intervjuene er ca. 9 minutter.

2.1 Fortolkning av resultater

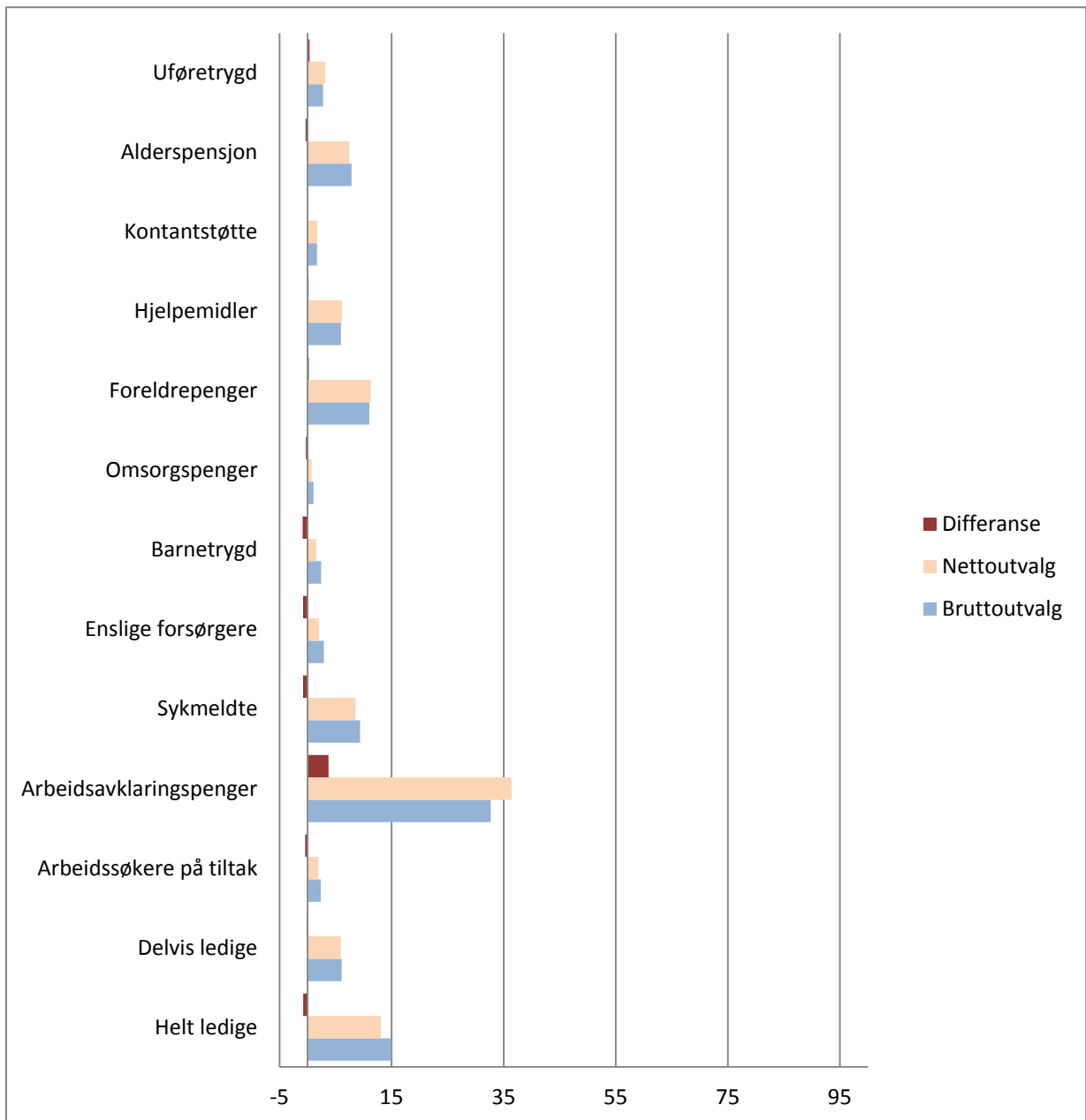
Grafikken i denne rapporten viser resultatene både som gjennomsnittscore og som prosentvis fordeling av svarene på en 6-punkt skala, der 1 er «svært misfornøyd»/«svært uenig»/ «i svært liten grad» og 6 er «svært fornøyd»/ «svært enig» «i svært stor grad».

Enveis variansanalyse (ANOVA) er en statistisk test som benyttes til å undersøke hvorvidt forskjellene mellom gjennomsnittscorene er statistisk signifikante. Det betyr at ved hjelp av denne testen undersøker vi hvorvidt de forskjellene vi observerer i vårt utvalg av brukere kan overføres til hele populasjon av NAVs brukere. Vi tester blant annet forskjellene mellom fylkene i gjennomsnittscoren på service helhetlig sett, der skårene varierer fra 4,1 til 4,7 samt forskjellene mellom de ulike brukergruppene. Resultat av statistiske tester av forskjeller presenteres i vedlegg 4.

2.2 Frafall og skjevheter

Et viktig prinsipp i meningsmålinger er at utvalget ikke er selvselektert, men tilfeldig trukket blant målgruppen. En slik prosedyre sikrer at utvalget som er intervjuet er representativt, noe som innebærer at det utvalget som ble spurt om dere meninger avspeiler populasjonens egenskaper. Siden NAV har registerdata om bruttoutvalget, er det mulig å lage analyser av forskjeller mellom netto- og brutto-utvalget, som vil gi en pekepinn om det foreligger eventuelle bortfallsskjevheter. Figur 1 viser forskjeller mellom det utvalget av brukere som har fått ett brev fra NAV om deltakelse i undersøkelsen og det utvalget som har svart på spørsmål fordelt på brukergrupper. Differanse viser til forskjellen mellom disse to utvalgene. Det er under 1 prosentpoeng forskjell mellom de to utvalgene i de fleste gruppene. Vi ser en 4 prosentpoeng differanse i gruppene mottakere av arbeidsavklaringspenger. Resultatene er ikke vektet etter brukergruppe.

Figur 1. Prosentfordeling etter brukergruppe i utvalg av personer som har fått brev fra NAV om deltakelse i undersøkelsen og nettutvalget.



Svarvillighet er oppgitt som andelen av de en har forsøkt å ta kontakt med som en har fått intervjuet. Personer fra den delen av bruttoutvalget som en ikke har kontaktet av ulike årsaker er ikke med i utregningen. Vi beregner svarvillighet separat for oppfølgings- og forvaltningsutvalget.

Det ble sendt ut 34 264 brev til brukere i *oppfølgingsutvalget*, hvorav 15 840 ikke ble kontaktet fordi kvotene ble fylt, 2 846 ble ikke kontaktet fordi telefonnummer var feil og 1 665 personer ble ikke kontaktet fordi de ikke var i målgruppen. Antall intervjuer i oppfølgingsutvalget er 4 553. Svarvillighet er $4553/(4553+13\ 914)=27\%$ ².

16 716 brukere fra *forvaltningsutvalget* har mottatt brev fra NAV med informasjon om denne undersøkelsen, hvorav 4 322 ikke ble kontaktet av Norstat fordi kvotene ble fylte, 1 885 hadde feil nummer påkoblet og ble dermed ikke kontaktet og 865 personer fra utvalget ikke var i målgruppen for undersøkelsen. Svarvillighet for forvaltningsutvalget er $2\ 036/(2036+5\ 228)=28\%$.

Andre måter å beregne forholdet mellom antall svar og antall som ikke ble med i undersøkelsen er svarrate, kontaktrate og svarprosent³

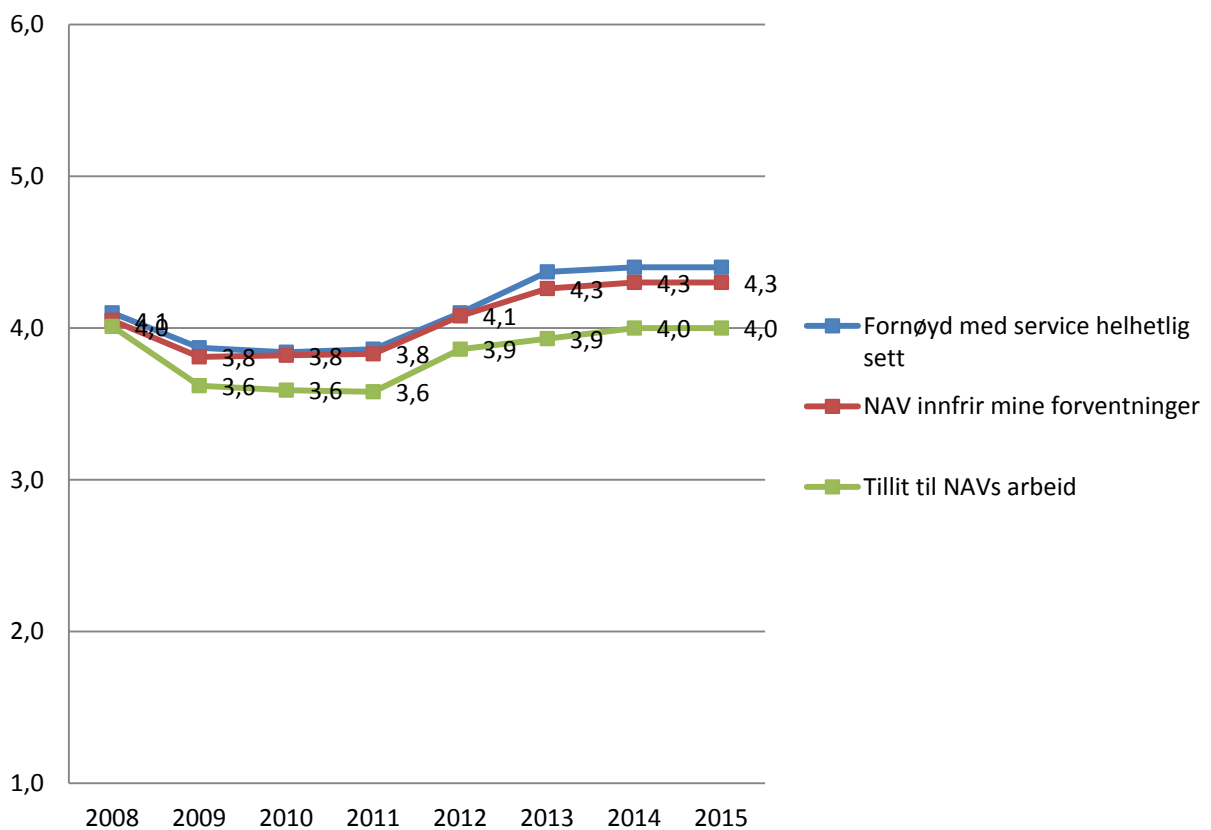
² $13\ 914 = 34264 - 15840 - 2846 - 1664$

³ En frafallsanalyse tar opp spørsmål om ulike måter å beregne svarprosent på. Analysen kan fåes ved forespørsel.

3 Brukernes tilbakemeldinger om NAV. Resultater 2015.

Resultatene fra årets brukerundersøkelse viser at tilfredsheten med NAVs service, tillit og forventninger til NAV er på samme nivå som i 2014. Figuren nedenfor illustrerer utviklingen over tid fordelt etter gjennomsnittsscore på 3 spørsmål.

Figur 2: Brukernes opplevelse av service helhetlig sett, tillit og forventninger til NAV presentert som gjennomsnittsscore på skala fra 1 til 6. 1= «svært misfornøyd», 6= «svært fornøyd».



Figuren nedenfor viser at andelen av de mest fornøyde brukere er 28% og de minst fornøyde utgjør omtrent 5,5% av alle brukere i utvalget.

Ser vi på brukeropplevelser i *forvaltningsutvalget*, er andelen «svært misfornøyde» 5% og er uendret fra 2014, mens det er blitt flere brukere som vurderer NAVs service helhetlig sett som svært positiv. Det forklarer økningen i gjennomsnittsscoren for forvaltningsutvalget fra 4,5 i 2014 til 4,6 i 2015.

I *oppfølgingsutvalget* utgjør andelen «svært misfornøyde» 5,7% i 2015 og er litt lavere enn i 2014. Det har vært 1 prosentpoeng nedgang i andel «svært fornøyde» i år sammenlignet med 2014. Gjennomsnittsscoren er uendret siden 2014.

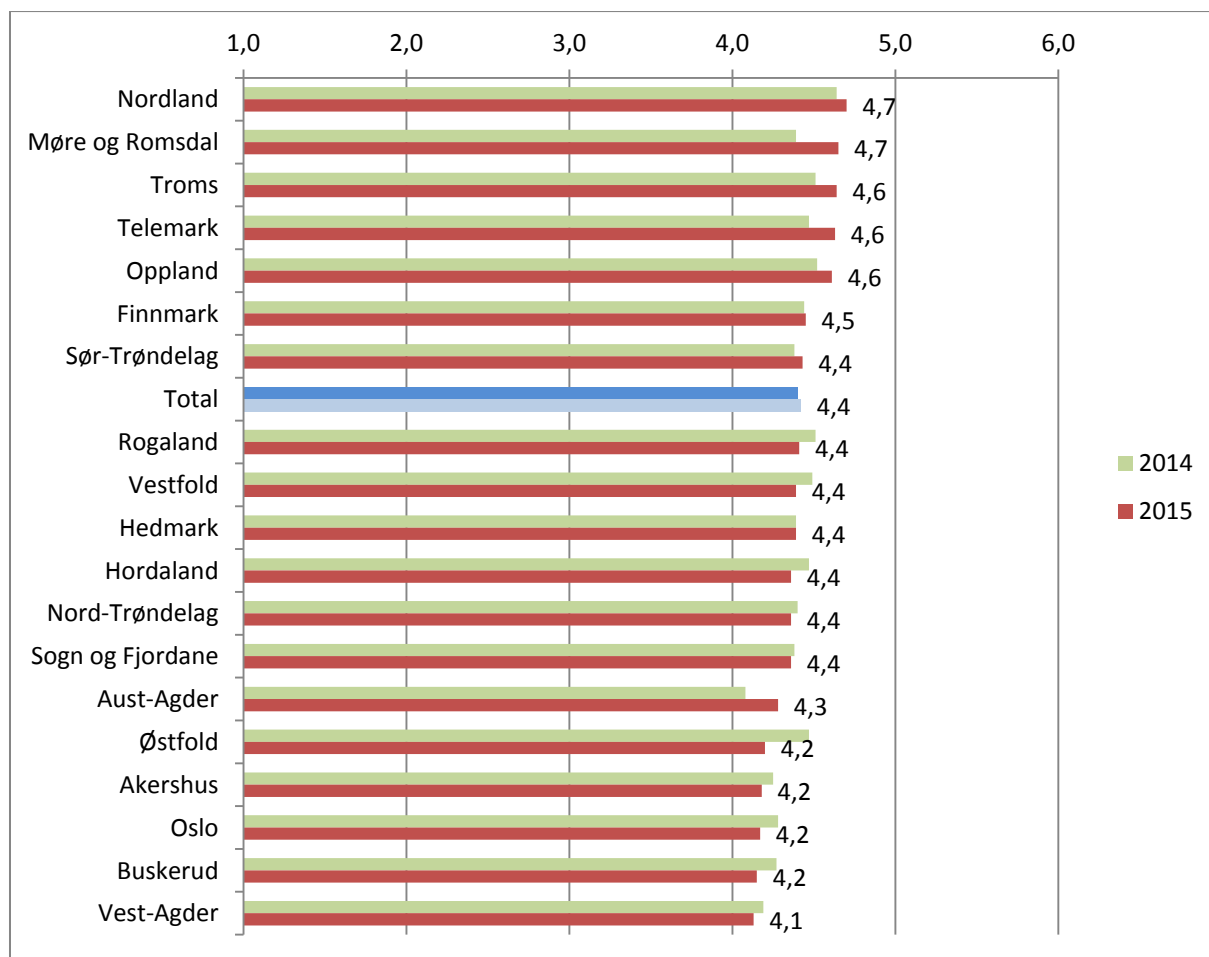
Figur 3: Prosent fordelinger etter svaralternativer, på en skala fra 1=svært misfornøyd til 6 «svært fornøyd».



Brukere fra oppfølgingsutvalget har i større grad kontakt med NAV-kontor og får oppfølging fra NAV, mens brukere fra forvaltingsutvalget er trukket til å delta fordi de har fått innvilget en ytelse og har ikke nødvendigvis vært i kontakt med NAV ved å gå på NAV-kontor. For å se på fylkesvise variasjoner i opplevd service er det dermed hensiktsmessig å bruke oppfølgingsutvalget fremfor svar fra brukere fra forvaltningsutvalget.

Figur 4 viser fylkesvis fordeling etter opplevd service helhetlig sett i 2014 og 2015. Resultatene presenteres som gjennomsnittscorene i hvert fylke. Omtrent halvparten av fylkene har gjennomsnittsscoren som er tilnærmet likt for hele landet. Gjennomsnittsscorene varierer mellom fylkene fra 4,1 til 4,7⁴

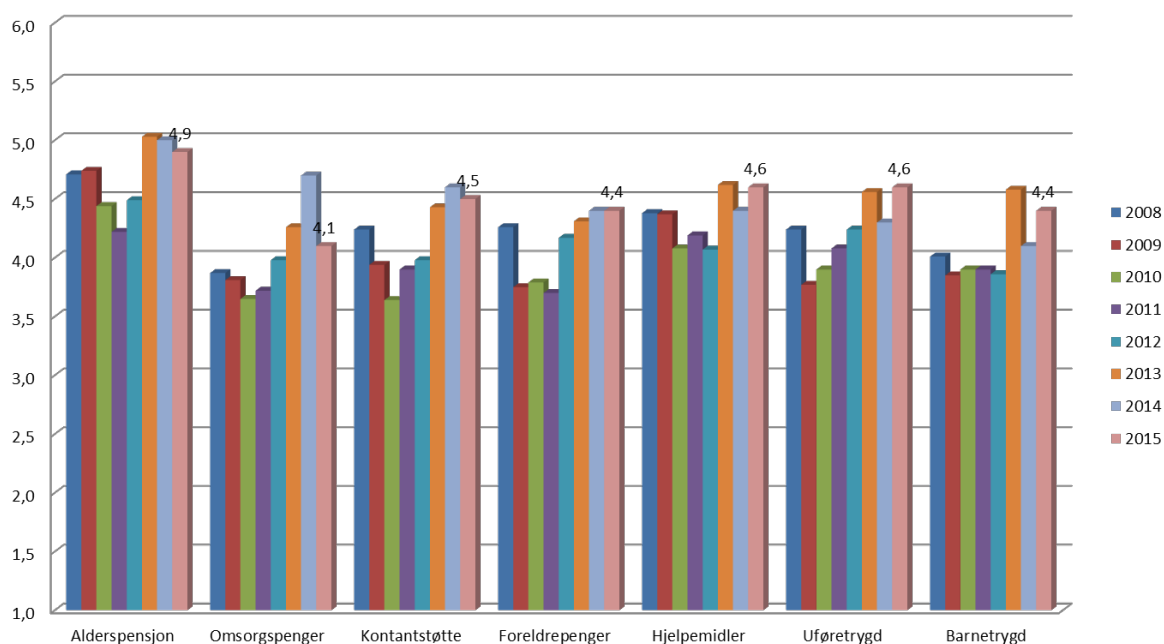
Figur 4: Gjennomsnittlig score på spørsmål om fornøydhhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt etter fylker, 2014-2015.



⁴ Resultater av statistisk testing (ANOVA) av forskjeller mellom fylkene presenteres i vedlegg 4.

Figur 5 viser historisk utvikling i gjennomsnittsscoren for hver brukergruppe i forvaltningsutvalget. Alderspensionistene uttrykker større grad av tilfredshet med servicen fra NAV sammenlignet med andre brukergruppene. Brukeropplevelsene til mottakere av hjelpemidler og uføretrygd er i større grad positive i 2015 sammenlignet med 2014. Gjennomsnittsscoren i gruppen mottakere av omsorgspenger har gått ned, noe som trolig har med utvalgsstørrelsen å gjøre.

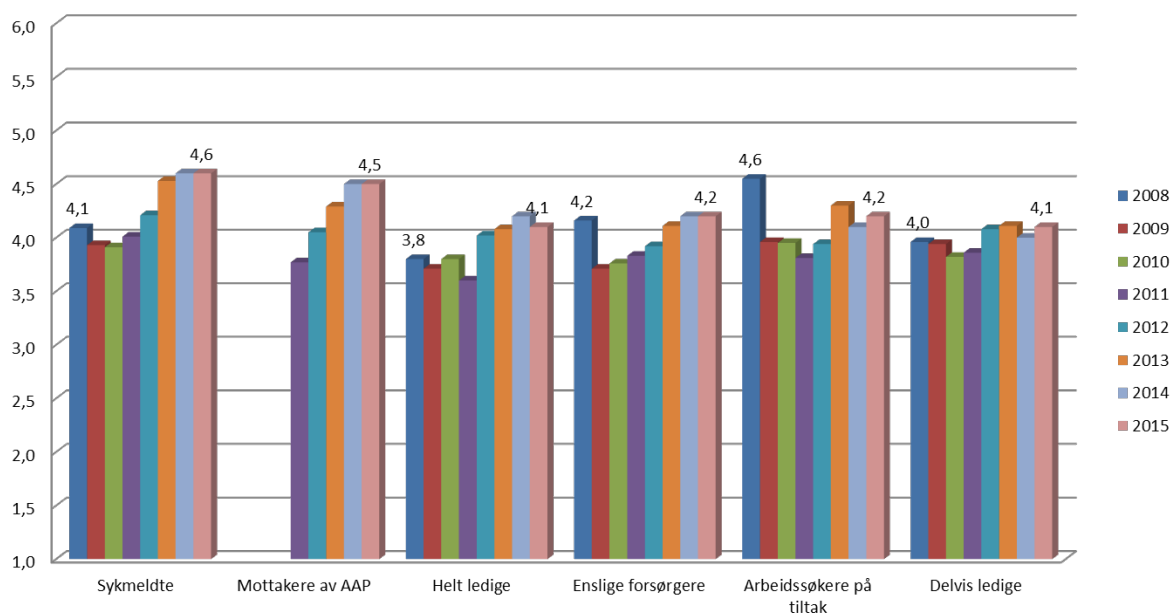
Figur 5⁵: Fornøydhets med NAVs service helhetlig sett, 2008-2015. Forvaltningsutvalget.



⁵ Vedlegg 4 inneholder resultatene av ANOVA test av forskjeller mellom brukergruppene.

Figuren nedenfor viser fordeling av gjennomsnittscorene blant brukere i oppfølgingsutvalget. Sykmeldte er fremdeles de mest fornøyde med service helhetlig sett blant brukerne i oppfølgingsutvalget. De minst tilfredse med servicen fra NAV er delvis ledige og helt ledige. Forskjellen i gjennomsnittscoren fra i fjor er imidlertid ikke statistisk signifikant.

Figur 6⁶: Fornøydhets med NAVs service helhetlig sett. 2008-2015. Oppfølgingsutvalget.



⁶ Vedlegg 4 inneholder resultatene av ANOVA test av forskjeller mellom brukergruppene.

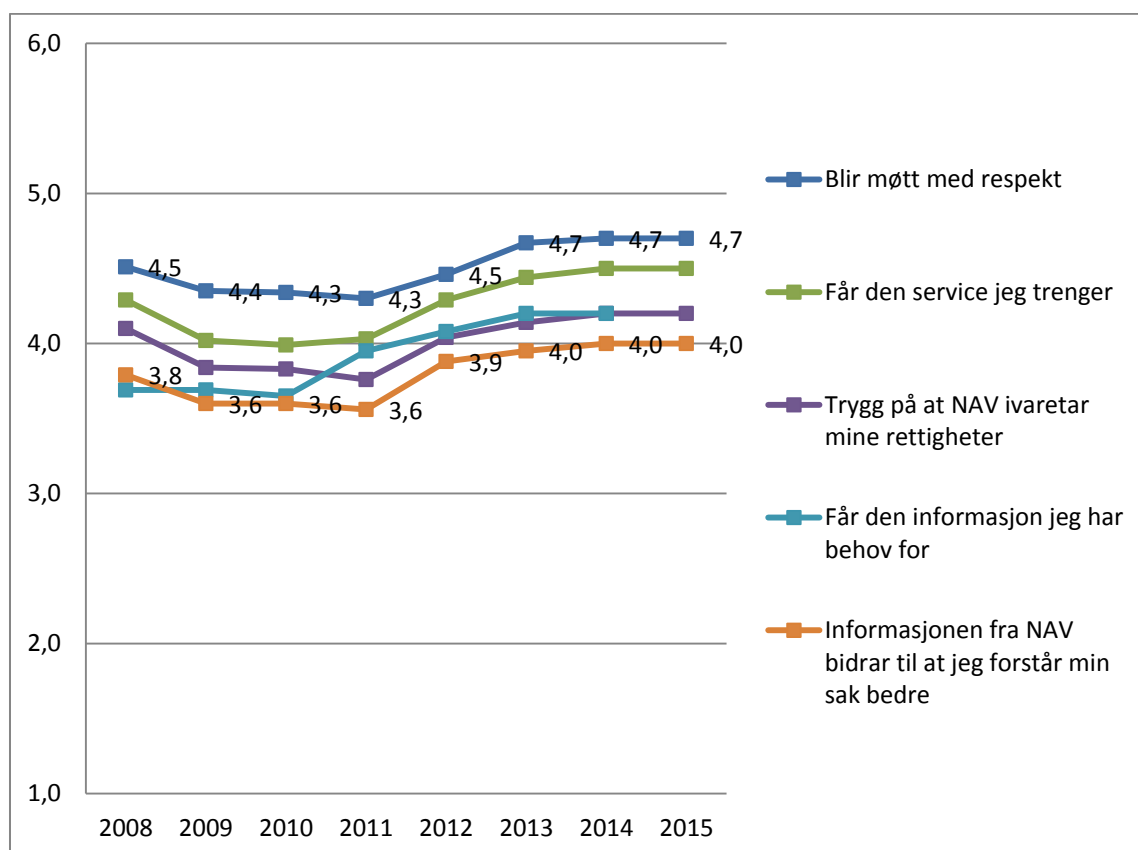
3.1 Informasjon, service og respekt

Spørsmål om hvorvidt brukere får nødvendig informasjon og om hvorvidt de føler seg respektert har tradisjonelt vært sentrale i resultatoppfølgingen fra NAV. Utsagnet om at «Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV» har den høyeste gjennomsnittsscoren, og har ligget jevnt over ganske høyt gjennom hele perioden. Den befinner seg på samme nivå som i 2014.

Resultatene fra årets undersøkelse viser at brukeropplevelser av å få nødvendig informasjon for å forstå sin sak bedre er uendret fra 2014.

I figuren nedenfor ser vi historisk utvikling i gjennomsnittsscore for disse spørsmålene.

Figur 7 Gjennomsnittsscore på spørsmål om respekt, service og informasjon 2008-2015.

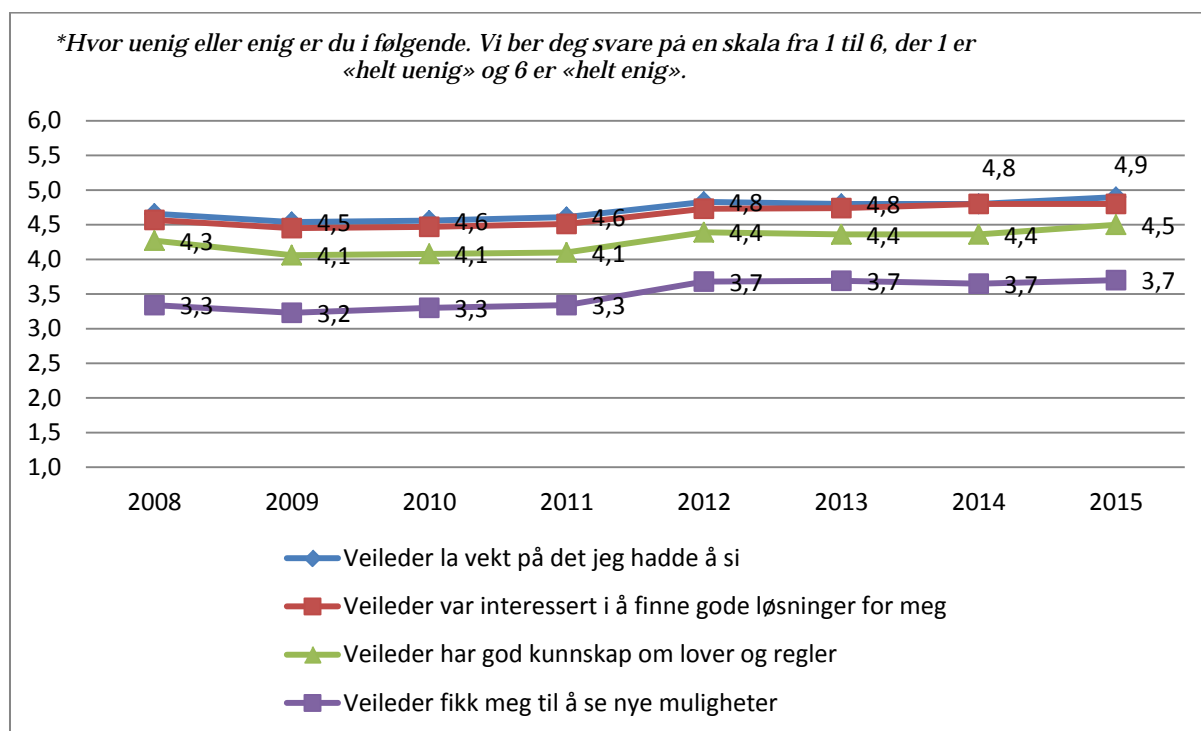


3.2 Brukernes tilfredshet med NAVs veiledning

Brukerne i oppfølgingsutvalget som oppgir at de har hatt samtale med veileder får nærmere spørsmål om deres opplevelser med veiledningen. Resultatene har ikke endret seg siden 2012 i gjennomsnittscore på de fleste veiledningsspørsmålene. Vi ser av figuren nedenfor at gjennomsnittsscoren er høy på utsagnene om at «Veileder la vekt på det jeg hadde å si» og «Veileder var interessert i å finne gode løsninger for meg». Det har vært en liten økning i 2015 på spørsmålet om at veileder la vekt på hva brukeren hadde å si samt på spørsmål om veilederens kunnskaper om lover og regler.

Utsagnet om at «Veileder har god kunnskap om lover og regler» ligger noe lavere. Lavest gjennomsnittscore får utsagnet om at «Veileder fikk meg til å se nye muligheter» - dette ligger fremdeles på 3,7 i gjennomsnitt og har ikke endret seg siden 2012.

Figur 8: Gjennomsnittscore på tilfredshet med veiledning, 2008-2015.



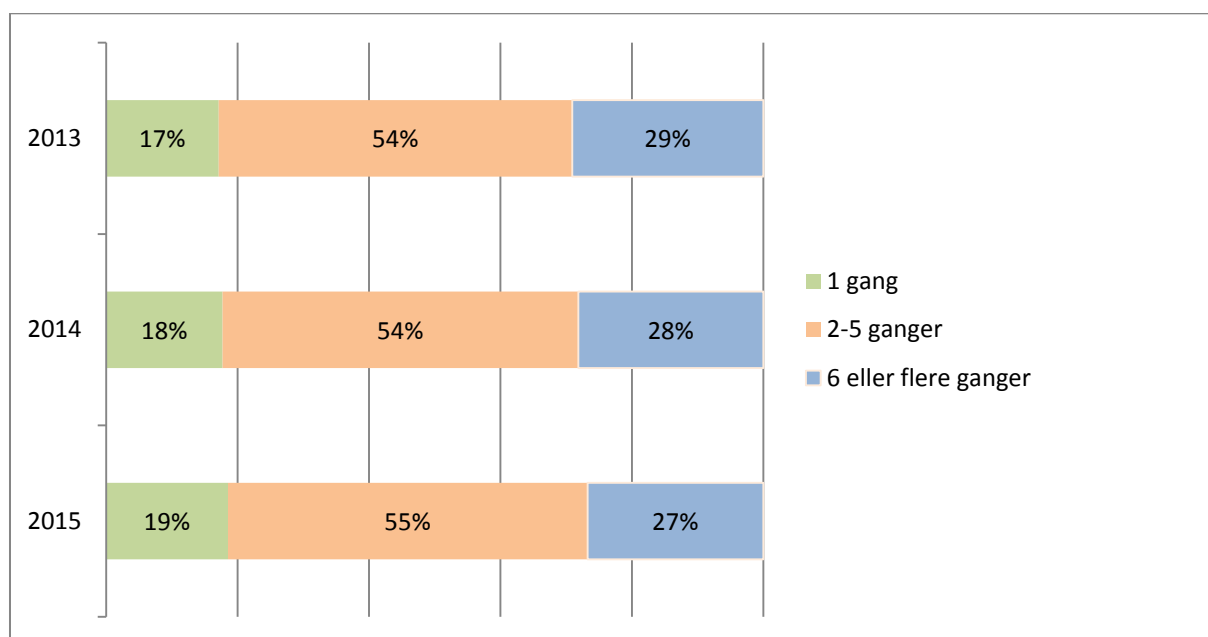
3.3 Møte mellom brukerne og NAV

I løpet av ett år foregår det om lag 127 millioner ulike møter mellom brukere og NAV. Omtrent 5 % av alle møter skjer på Nav-kontor. Henvendelser om økonomiske ytelser er blant de mest hyppige. 35 % av spørsmål som stilles til ansatte på NAV-kontor omhandler sosiale tjenester. (Ekspertgruppens Delrapport 1: 9). Bilde som beskriver treffpunkter mellom brukerne og NAV er sammensatt med hensyn til både samtaletemaer og kontaktform med NAV. Denne undersøkelse gir et innblikk i brukernes erfaringer med kommunikasjon med NAV.

Respondentene i denne undersøkelsen ble spurt om å oppgi antall ganger de har vært i kontakt med NAV de siste 6 månedene. Kontakten omfatter alle mulige former for kommunikasjon med etaten. Litt over halvparten svarer at de kommuniserte med NAV 2 til 5 ganger. Andelen har vært relativt stabil de siste 3 årene. Andel brukere som er i kontakt med NAV 6 eller flere ganger har gått ned de siste 3 år, mens andelen av brukere som var i dialog med NAV kun 1 gang har gått ned siden 2013.

En analyse av de minst fornøyde brukerne viser at personene som var i dialog med NAV seks eller flere ganger er i større grad misfornøyde enn de som har vært i kontakt med NAV kun én gang, kontrollert for deres alder, kjønn, utdanning, fylke og ytelse. Antal veiledere som brukerne må forholde seg til har imidlertid en større betydning for brukeropplevelse enn hvorvidt brukere har vært ofte i kontakt med NAV. Denne analysen viser at brukerne som har vært i kontakt med NAV mange ganger, men har hatt én veileder i større grad er fornøyde med servicen enn brukerne som måtte forholde seg til flere veiledere (Delrapport fra Ekspertgruppen 2014: 70).

Figur 9 *Kontaktfrekvens med NAV de siste 6 månedene, 2013-2015*

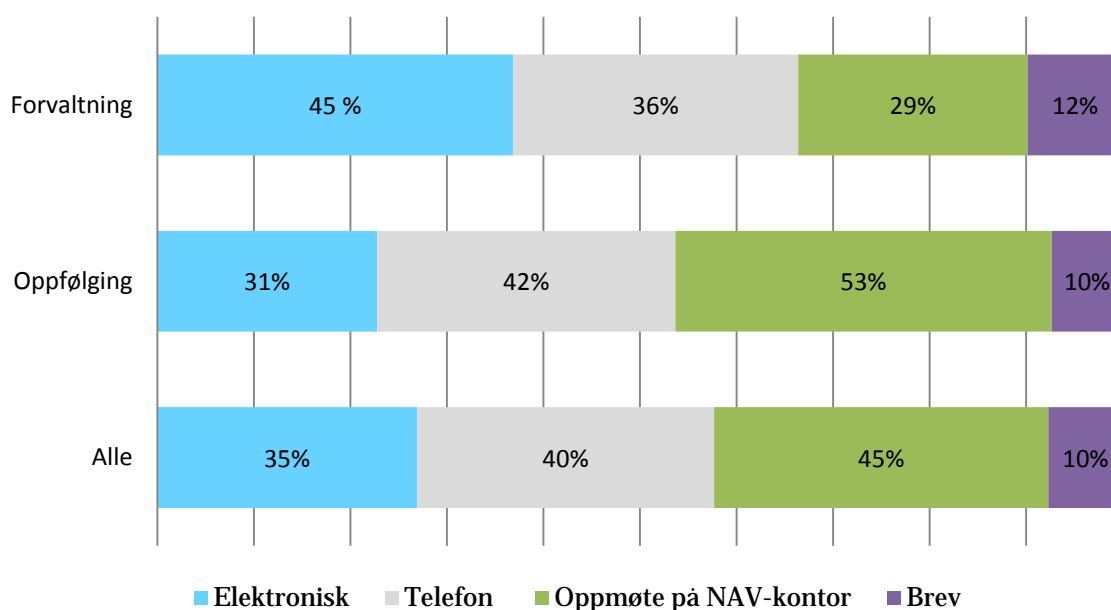


Formålet med denne undersøkelse er primært å kartlegge brukeropplevelser og tilfredshet med ulike tjenester fra NAV. En annen viktig aspekt ved enhver tjenesteyting er kjennskap til brukernes ønsker og behov selv om det ikke alltid er lett eller rimelig å imøtekomme dem.

Respondentene i denne undersøkelse ble spurt om å nevne en eller flere kanaler som de foretrekker i sin dialog med NAV. Figur 10 viser prosentvis fordeling av svarene etter kontaktform og type utvalg. Brukere som er trukket til å delta i undersøkelsen i egenskap av å være ytelsesmottakere oppgir elektronisk kanal som den mest prefererte kanalen. Omtrent hver tredje person fra forvaltningsutvalget ønsker å ha en mulighet til å gå på sitt lokale NAV-kontor.

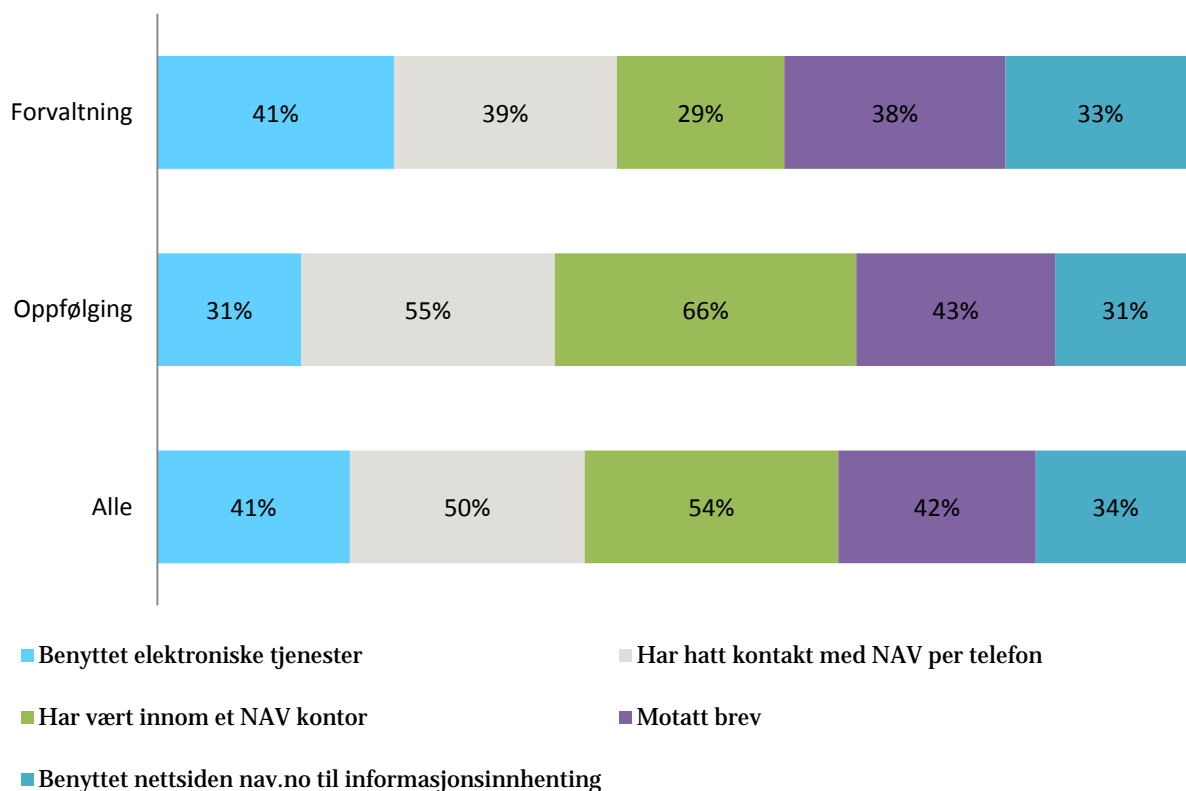
Litt over halvparten av brukere som har fått oppfølging fra NAV oppgir at de foretrekker å møte NAV på sitt lokale kontor, mens 42 % vil bruke telefon som kontaktform. De alle fleste ønsker seg i liten grad brev som en form for kommunikasjon med NAV.

Figur 10 Brukernes preferanser for kontakt med NAV



Neste figur viser prosentfordeling av brukere etter hvordan de faktisk har vært i kontakt med NAV de siste 6 månedene. Ut i fra figur 11 ser vi at oppmøte på lokalkontor og telefon er de viktigste kontaktformene i oppfølgingsutvalget, mens brukerne i forvaltningsutvalget bruker mest telefon og Internett.

Figur 11 Brukernes kontaktformer med NAV i 2015

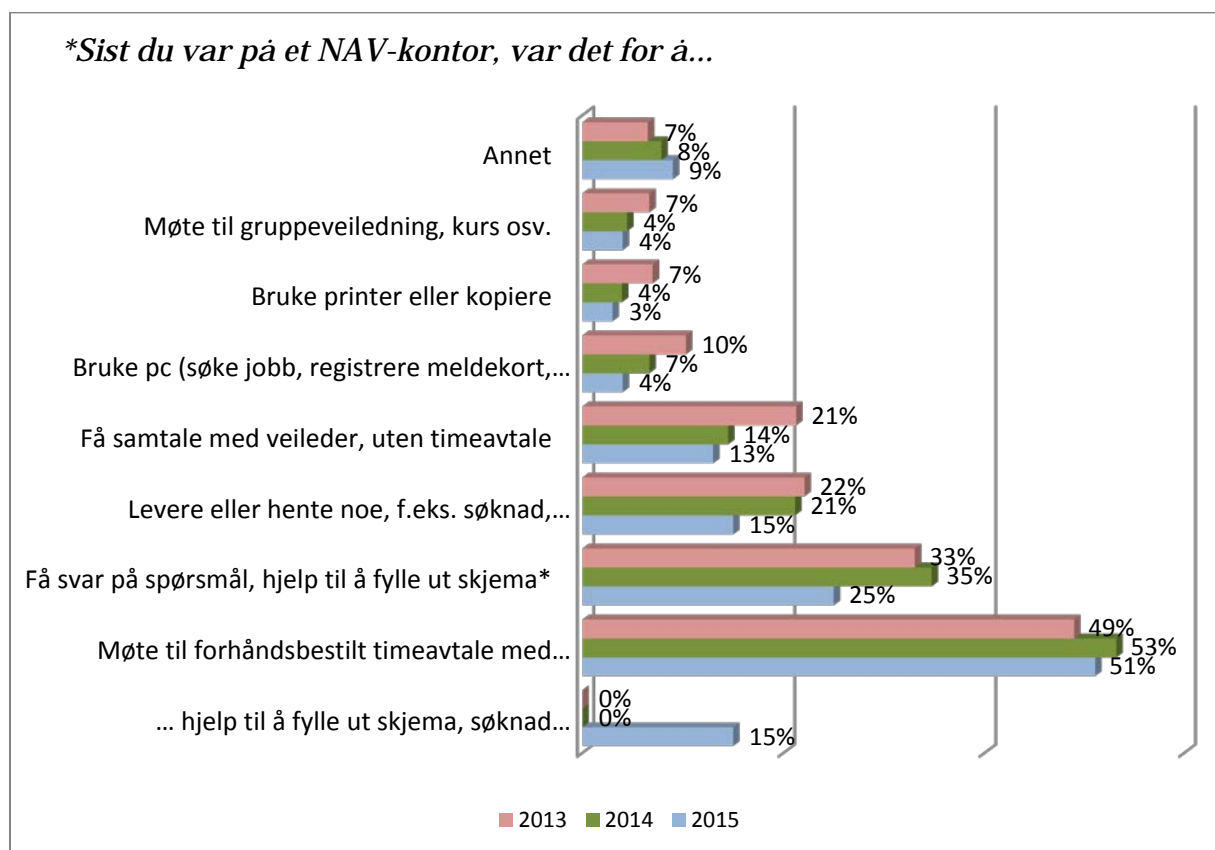


3.4 Brukermøter på NAV-kontor

Som nevnt tidligere er det omtrent 5 % av alle møtene mellom brukere og NAV som foregår på lokale kontor rundt omkring i landet. NAV-kontor er et viktig treffpunkt for veldig mange personer.

Figur 12⁷ viser at omtrent halvparten av alle brukere som møter opp på sitt lokale NAV-kontor har en forhåndsbestilt timeavtale med veileder. Om lag hver fjerde person som møter opp på NAV-kontoret kommer for å få svar på spørsmål og 15% henvender seg til NAV-ansatte med spørsmål om å få hjelp til å fylle ut ett skjema eller søknad.

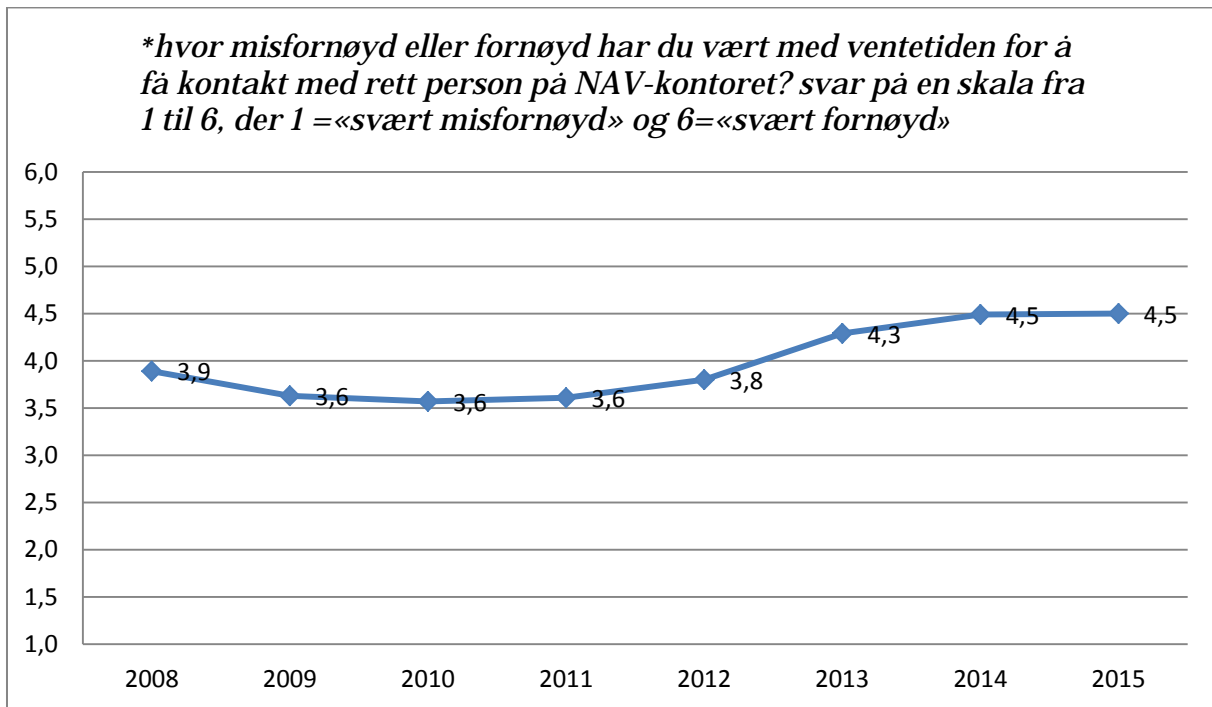
Figur 12 Prosentvis fordeling på spørsmål om type ærend på NAV-kontor ved siste besøk, 2013-2015



⁷ I spørreskjema til årets undersøkelse er svarkategori «Få svar på spørsmål, hjelp til å fylle ut skjema» er delt i to «Få svar på spørsmål» og «Hjelp til å fylle ut ett skjema, søknad».

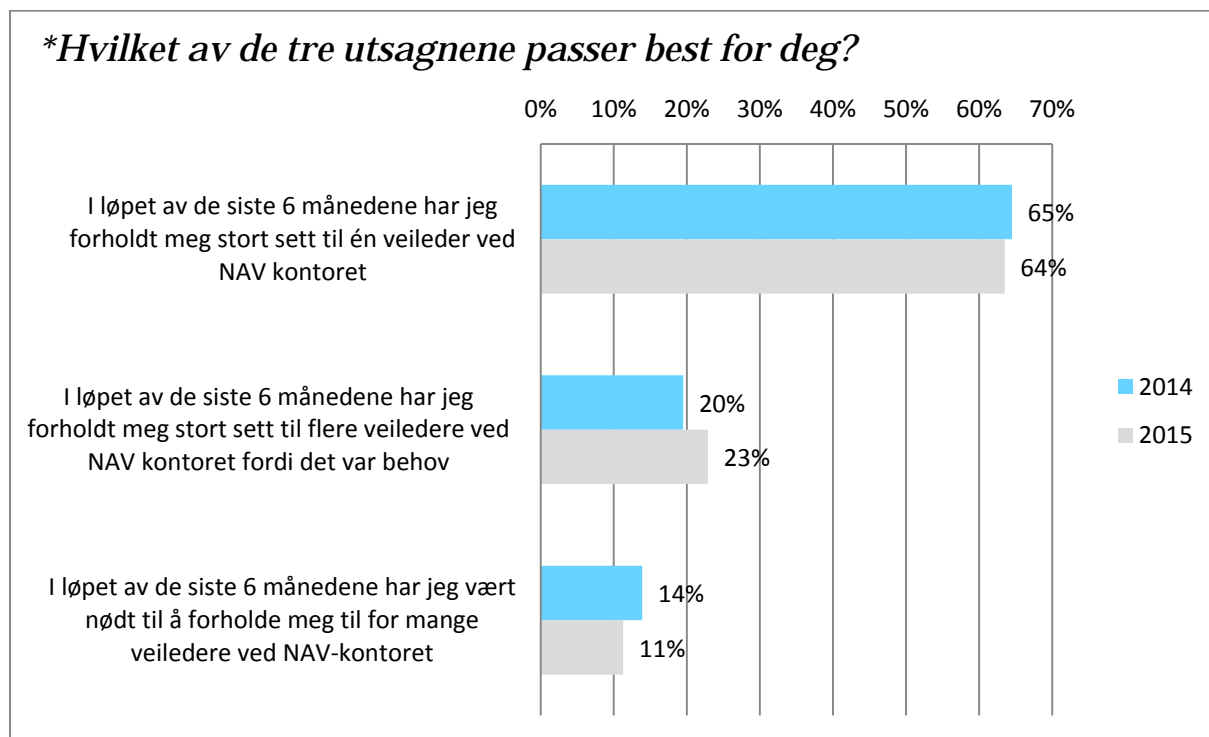
Andel brukere som er fornøyde med ventetiden for å få kontakt med rett person på NAV-kontoret har økt fra 2011 frem til 2014. Det ser ut at gjennomsnittscoren har stabilisert seg og er uendret siden 2014.

Figur 13. Opplevd ventetid for å få kontakt med rett person på NAV-kontoret. Gjennomsnittscore, 2008-2015



De fleste brukere oppgir at de har forholdt seg til kun én veileder de siste 6 månedene. Andel av personer som sier at de ble nødt til å forholde seg til for mange veiledere har gått ned fra 14% til 11%, mens andel av dem som sier at de hadde flere veiledere fordi det var behov for det har økt siden 2014. Dette spørsmålet ble stilt kun i de siste 2 undersøkelsene og det er dermed for tidlig til å si hvorvidt denne utviklingen kan anses som en trend.

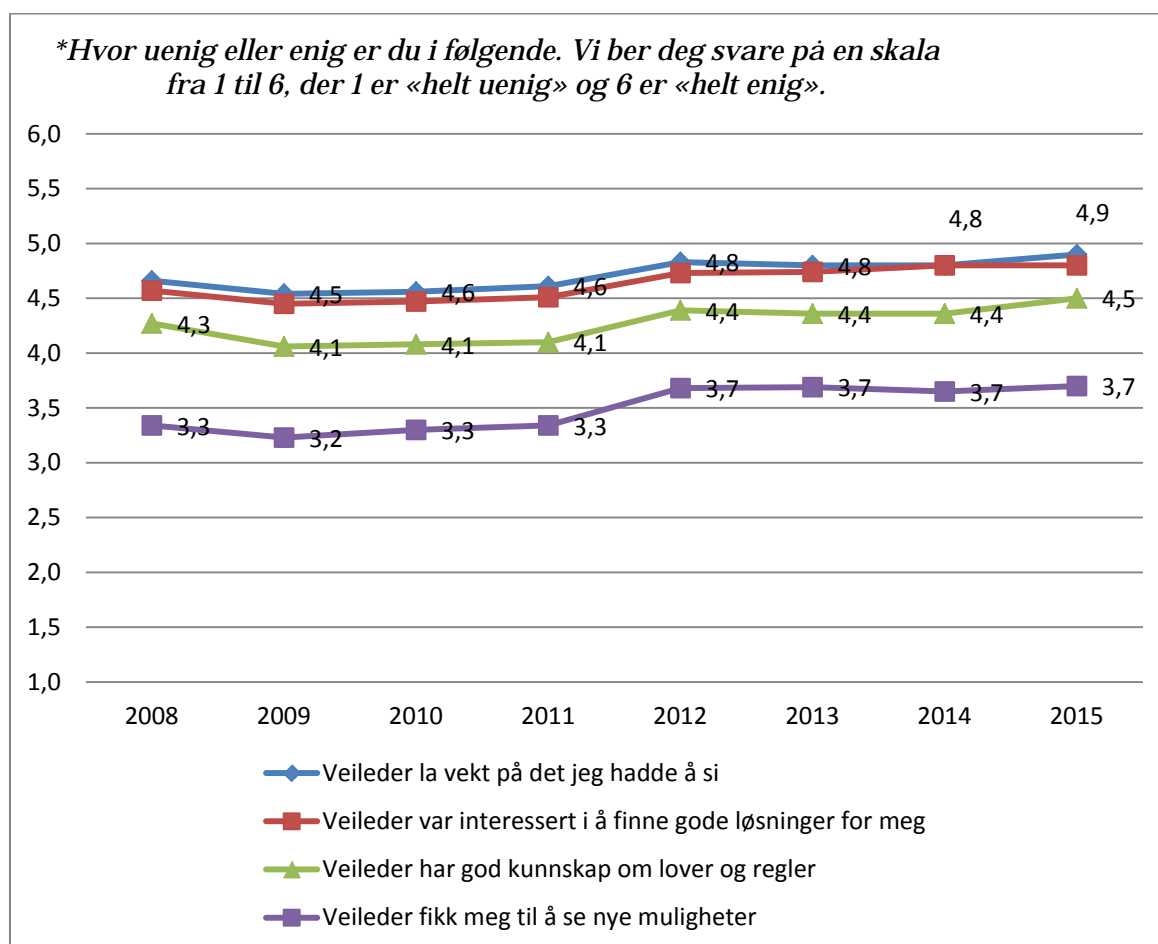
Figur 14 Antall veiledere som brukere må forholder seg til de siste 6 måneder, 2014-2015



Brukerne i oppfølgingsutvalget som oppgir at de har snakket med en veileder på NAV-kontoret får nærmere spørsmål om deres opplevelser med veiledningen. Gjennomsnittscore på de fleste veiledningsspørsmålene har ikke endret seg siden 2012. Vi ser av figuren nedenfor at gjennomsnittsscoren er høyere på utsagnene om at «Veileder la vekt på det jeg hadde å si» og «Veileder var interessert i å finne gode løsninger for meg» en på de to andre spørsmålene. Det har vært en liten økning i 2015 på spørsmålet om at veileder la vekt på hva brukeren hadde å si samt på spørsmål om veilederens kunnskaper om lover og regler.

Utsagnet om at «Veileder har god kunnskap om lover og regler» ligger noe lavere. Lavest gjennomsnittscore får utsagnet om at «Veileder fikk meg til å se nye muligheter» - dette ligger fremdeles på 3,7 i gjennomsnitt og har ikke endret seg siden 2012.

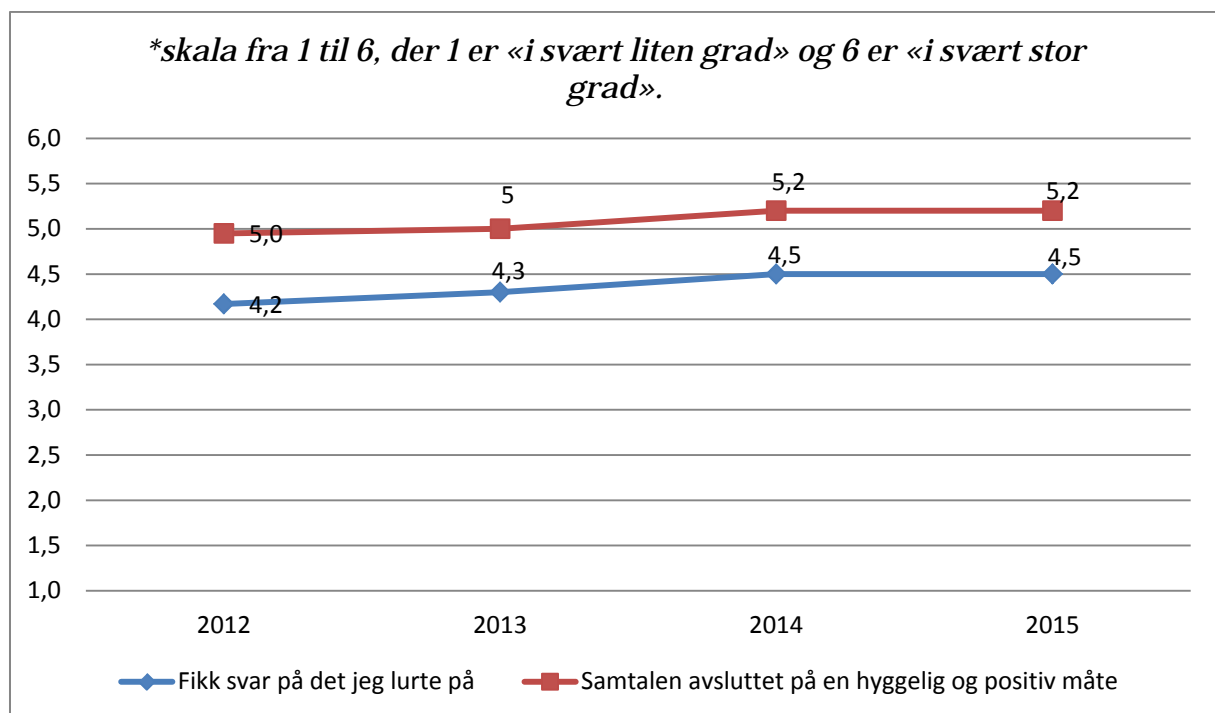
Figur 15. Brukeres vurdering av veiledning. Gjennomsnittscoren, 2008-2015



3.5 Telefoni

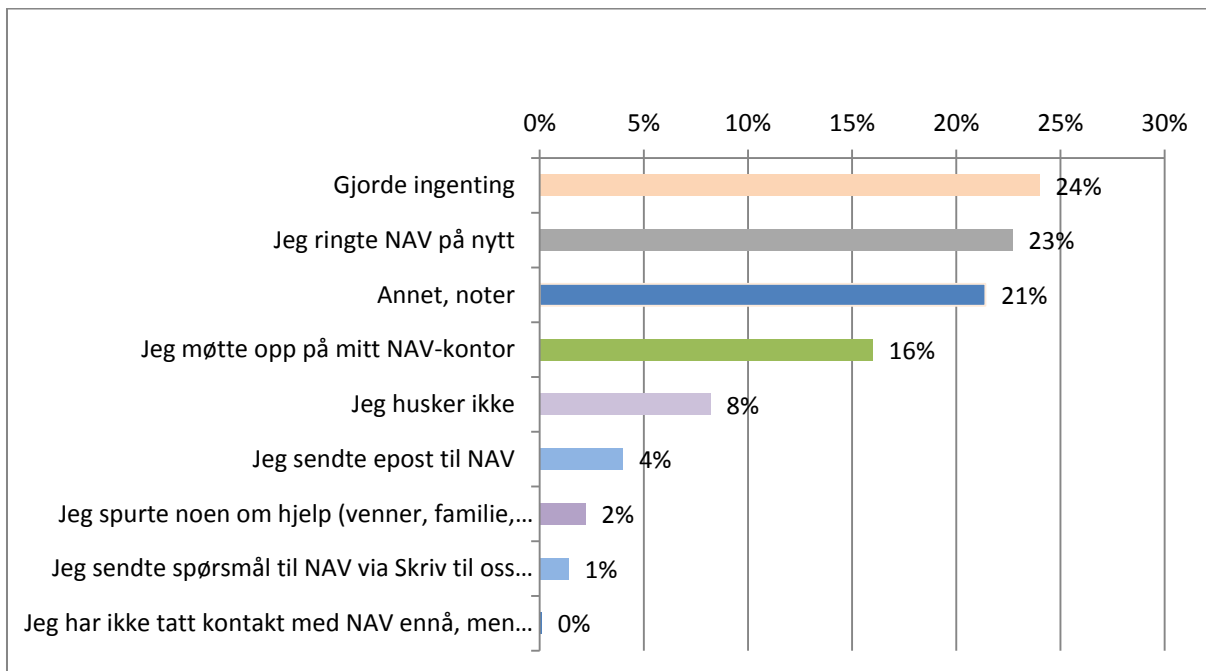
Undersøkelsen inneholder spørsmål om brukernes tilfredshet med service på telefon. Spørsmålene går kun til de respondentene som har sagt de har vært i kontakt med NAV på telefon siste seks måneder, og respondenten blir bedt om å svare på en skala fra 1 til 6. Disse spørsmålene ble stilt for første gang i 2012. Figur 16 viser utviklingen i gjennomsnittsscore fra 2012 til 2014.

Figur 16. Opplevd service på telefon. Gjennomsnittsscore 2012-2015



Det er om lag 16% av NAVs brukere som oppgir at de i liten grad forsto hva som ble sagt på telefon (summen av 1 og 2 på en skala fra 1 til 6). Disse personene ble spurt om å oppgi hva de gjorde etter at de ikke fikk svar på det de spurte om ved å velge én eller flere svaralternativer. Figur 17 viser at omtrent en fjerdedel sier at de hadde ikke gjort noe, mens omtrent like mange svarer at de ringte NAV på nytt. 16 % oppgir at de gikk på sitt lokale NAV-kontor for å avklare det de ikke fikk svar på fra samtalen i telefon. Det er relativt få brukere som sa at de benyttet seg av elektroniske kanaler for å få svar på sine spørsmål etter at de ikke forsto hva som ble sagt på telefon.

Figur 17. Prosentfordeling etter svar på spørsmål om hva brukerne gjorde da de ikke fikk svar på sine spørsmål ved siste telefonkontakt med NAV, 2015



3.6 Søknadsprosessen

Årets undersøkelse er utvidet med spørsmål som belyser brukernes erfaringer med søknadsprosessen. Det gjelder både nye elektroniske søknader samt papirskjema. En del av NAVs elektroniske løsninger er relativt nye og brukernes erfaringer og tilbakemeldinger er en viktig kunnskap og læring for NAV.

Figur 18 nedenfor viser at omtrent en tredjedel oppgir at de brukte papirskjema som de sendte i posten. Andelen av de som sendte én søknad de siste 6 månedene som svarer at de benyttet seg av elektronisk søknad utgjør 37 % i 2015. Gjennomsnittsscore på spørsmål om hvorvidt det var lett eller vanskelig å fylle ut søknader varierer etter måten søknaden ble levert på. De personene som leverte sine søknader på Internett oppgir at det var relativt lett å fylle søknaden, mens de som fylte ut et papirskjema og sende det i post synes det var vanskeligst.

Tabell 1 Gjennomsnittsscore på spørsmål om det var lett eller vanskelig å fylle ut søknaden fordelet etter leveringsform (2015)

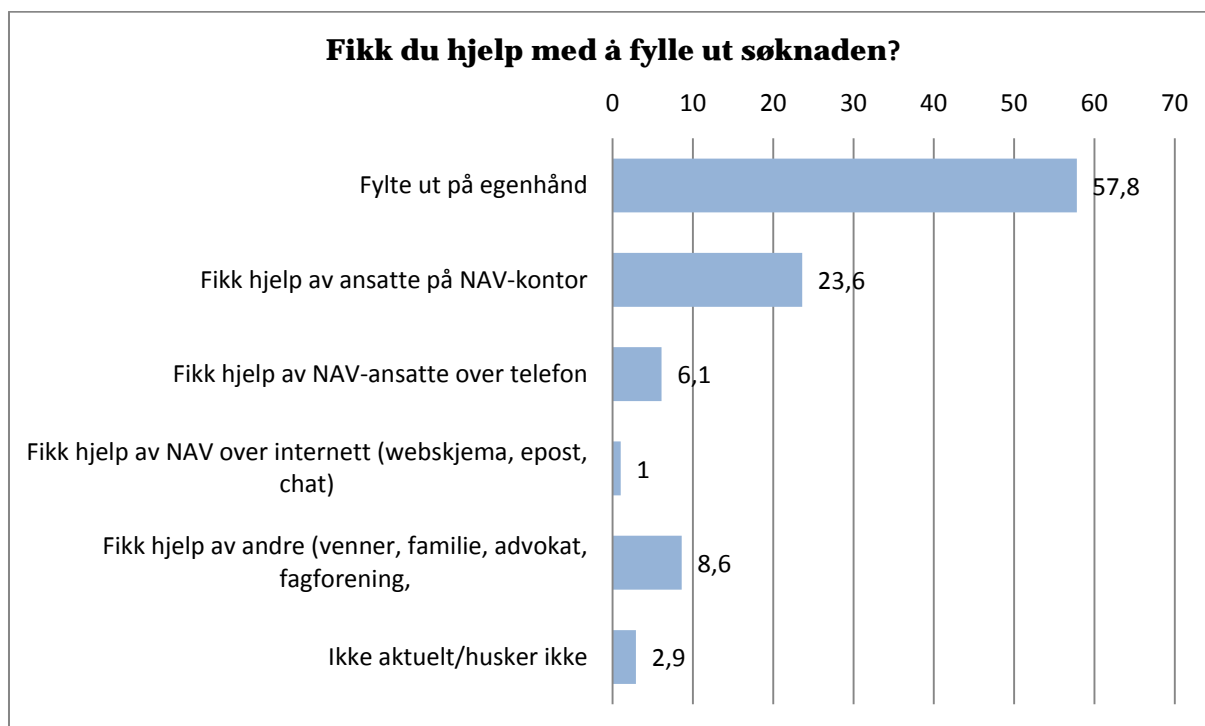
På internett/mobil	4,57
På papir og leverte på NAV-kontor	4,18
På papir og sendte per post	4,16

Figur 18 Svarfordeling etter leveringsformen av søknaden, 2015



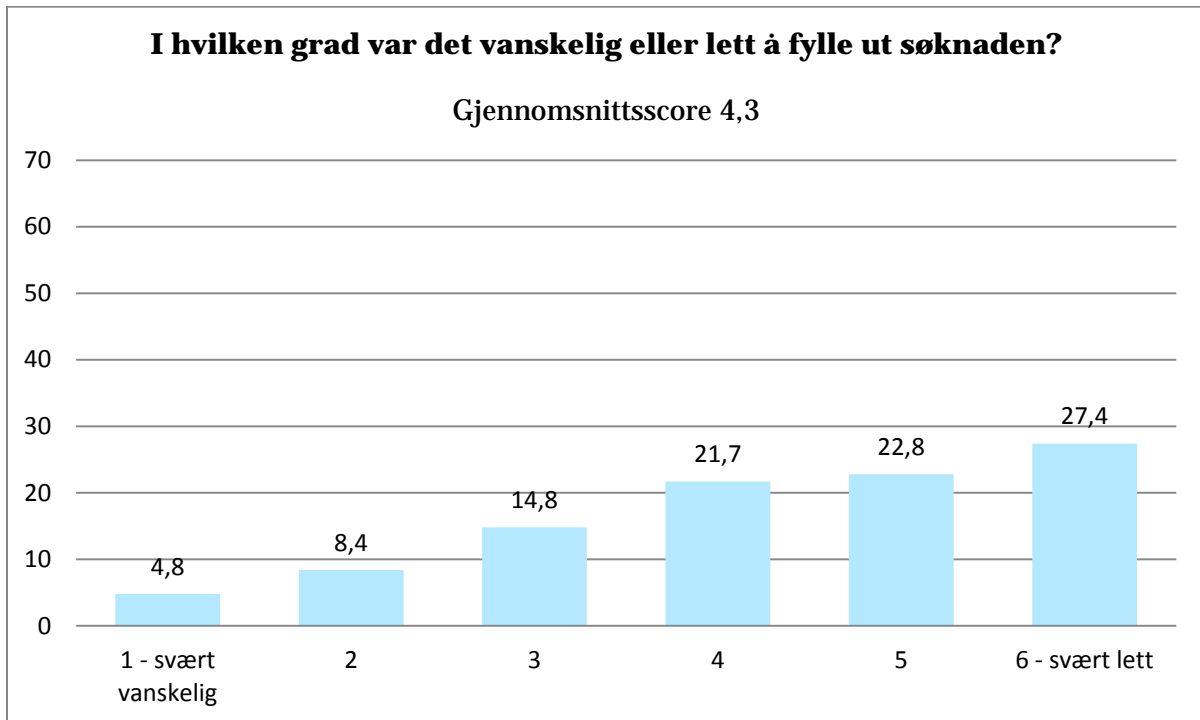
Figur 19 viser at de fleste brukere svarer at de klarer å fylle søknadsskjema på egenhånd. Omtrent en fjerdedel sier at de fikk hjelp av én ansatt på NAV-kontor for å fylle ut søknaden sin.

Figur 19 Svarfordeling etter vanskelighetsgrad av søknadensutfylling, 2015



Neste figur viser prosentfordeling etter svar på spørsmål om vanskelighetsgrad av utfylling av søknaden. I underkant av 5 % synes det var svært vanskelig å fylle ut søknaden. Resultatene av spørreundersøkelsen tyder på at de fleste brukere ikke opplever store vanskeligheter med søknadsprosessen, men ettersom nesten en av tre svarer 3 eller mindre er det en del som har problemer med å fylle ut skjemaene. Gjennomsnittscoren på dette spørsmålet er 4,3.

Figur 20 Prosentvis svarfordeling etter vanskelighetsgrad av søknadutfylling, 2015

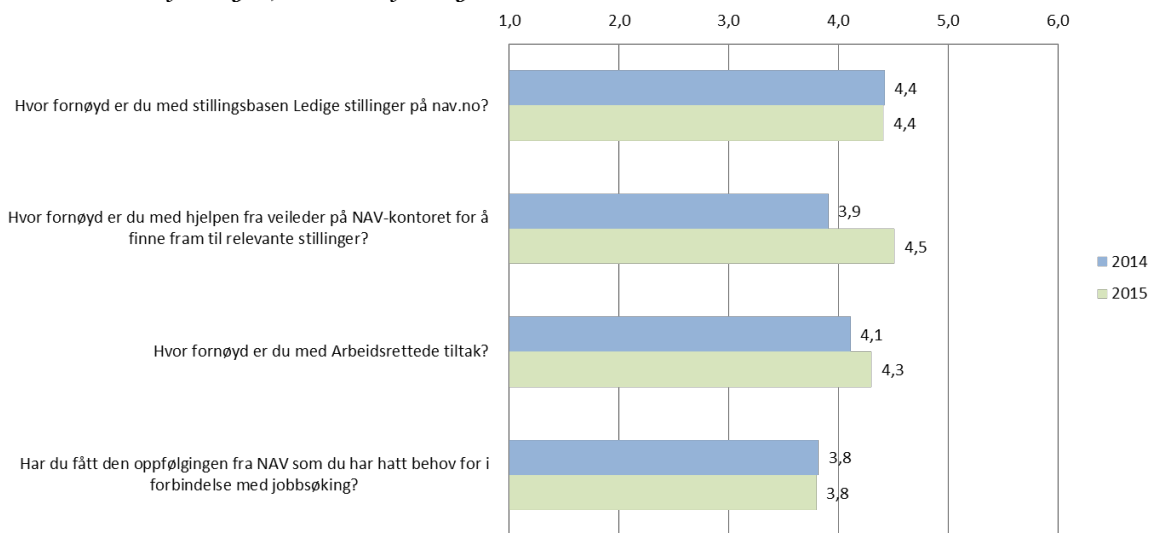


Flere av spørsmålene som ble brukt til AFIs analyse av NAVs rekrutterings og formidlingsbistand er beholdt i årets undersøkelse. Det har blitt gjort en endring i spørreskjema når det gjelder hvilke personer som har fått arbeidsrettede spørsmål. I fjorårets undersøkelse ble det først spurt om respondenten anser seg selv som arbeidssøker og om han eller hun har brukt en av tjenestene for å så bli spurt om graden av tilfredshet med tjenesten. I årets undersøkelse er det kun svar fra de som er arbeidssøkere som er brukt som filter for å stille spørsmål om arbeidsrettet oppfølging fra NAV. Det er dermed vanskelig å tolke hvorvidt forskjellene mellom 2014 og 2015 er reelle eller om det er et utslag av endringer i spørreskjema. Årets resultater gir likevel en pekepinn på hvordan brukere vurderer arbeidrettede oppfølgingstjenester fra NAV.

Resultatene viser at tilfredshet med stillingsbasen er på 4,4 og er uendret fra 2014. Det er noe høyere tilfredshet med hjelp fra veileder og arbeidsrettede tiltak. Tilfredshet med oppfølgingen fra NAV er på samme nivå som i fjor.

Figur 21. Brukeropplevelser med NAVs arbeidsrettet oppfølging

**Spørsmål besvarea av alle som sier at de er arbeidssøkere på intervju tidspunktet.
1="svært misfornøyd", 6="Svært fornøyd"*



4 Litteraturliste

Andreassen, Irene og Monica Skjøld Johansen (2003) «Møte med arbeidsmarkedsetaten». I Søkelys på arbeidsmarkedet, 2003:017.

Djuve, Anne Britt (2009), Elisabeth Gulløy, Hanne C. Kavli og Frode Berglund «Datafangst når minoritetsbefolkningen er målgruppe». Fafo-rapport 2009:04.

Ekspertgruppens rapport, Del 1 «Brukernes møte med NAV», 2014
(https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/asd/dokumenter/2014/rapporter/brukernes_mote_med_nav_delrapport_fra_ekspertgruppe.pdf)

Hansen, Hans-Tore, Lundberg, Kjetil G. og Syltevik, Liv Johanne (2013) Nav – med brukeren i sentrum?, Universitetsforlaget

Hovden, Jan Fredrik (2004) «Draumen om surveykratiet. En kritikk av brukarundersøkingar i kommunal forvaltning». Notat 2/2004, Høgskulen i Volda.

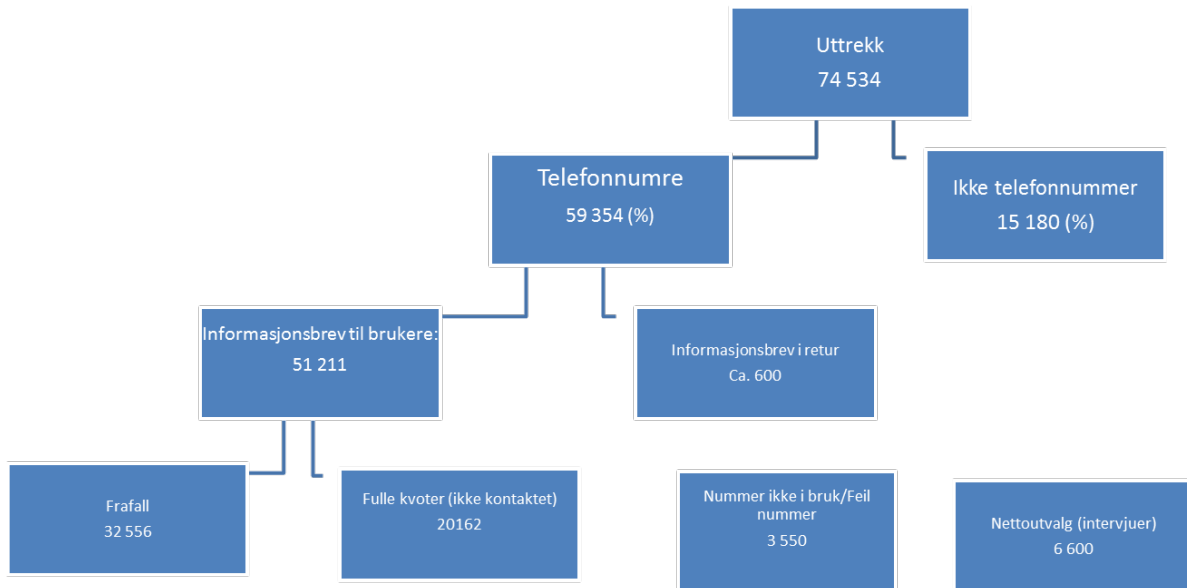
Rolland, Asle (2009) «Brukerundersøkelser, styring og ledelse i offentlig sektor», Statistisk sentralbyrå, notater 2009/11.

Rolland, Asle (2005) «Brukertilfredsundersøkelser som offentlig styringsverktøy», Statistisk sentralbyrå, notater 2005/50.

Storvik, Aagoth Elise (2004) «Bruken av brukerundersøkelser», i «Søkelys på arbeidsmarkedet 1/2004, Institutt for samfunnsforskning.

Thorgersen, Anders og Marit Thoresen (2006) «Brukerundersøkelser i NAV. Et viktig redskap». Arbeid, velferd og samfunn 2006, Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Vedlegg 1. Flytskjema



Det ble trukket ut 74 534 brukere til å delta i undersøkelsen. Telefonnumre ble påkoblet av Opinion. Det ble ikke funnet 15 180 telefonnumre. Det er sendt færre informasjonsbrev til brukere enn det er antall brukere med telefonnumre. Grunnen til dette er at en del av telefonnumre hadde lavere kategori på treffsikkerhet mellom navn, adresse og telefonnummer. Av denne grunnen ble ikke brevene sendt til disse personene.⁸ Av 51 211 rev kom det ca. 600 brev i retur. 20 162 personer som ble trukket ut til å delta ble ikke kontaktet fordi kvotene for de ulike brukergruppene ble fylt. 32 556 personer har av ulike årsaker nektet å delta i spørreundersøkelsen. 3 550 er nummer som ikke er i bruk.

⁸ Teknisk informasjon om frafall og analyse av brutto- og netto utvalget kan oppgis ved forespørsel.

Vedlegg 2. Populasjon og utvalg

Tabell 1. Populasjon av brukere. Fordeling etter fylke og brukergruppe i november-desember 2014. Grunnlag for et tilfeldig uttrekk av brukere.

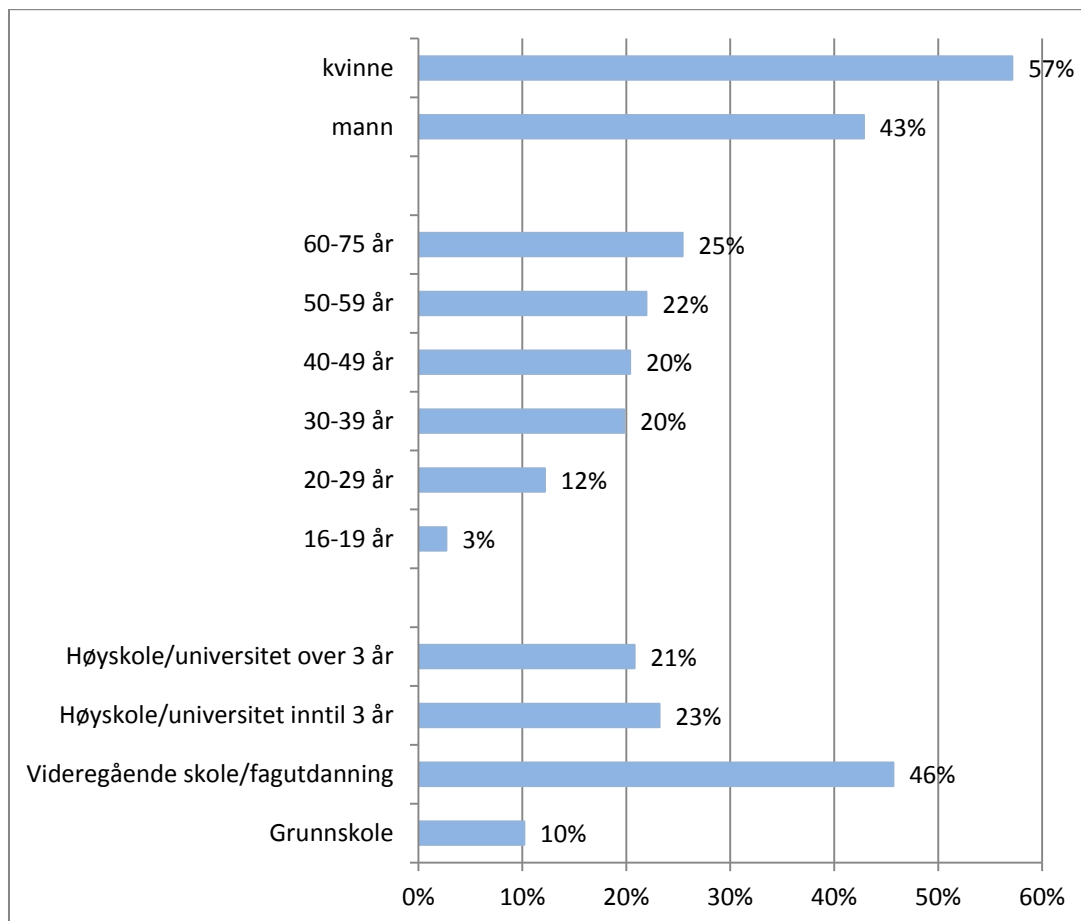
	Helt ledige	Delvis ledige	Ordinære tiltaksdeltakere	Arbeidsavklaringspenger	Sykmeldte	Enslige forsørgere	Barnetrygd	Omsorgspenger	Foreldrepenger	Hjelpemidler	Kontantstøtte	Alderspensjon	Uføretrygd	
I alt	362905	68356	27432	12281	143891	39127	13163	6216	1062	20261	9873	6741	9619	4640
Østfold	24232	4480	1703	1304	9686	2783	856	335	62	941	635	342	652	441
Akershus	36769	7258	2576	677	15147	4080	1091	574	155	2438	870	588	1005	299
Oslo	47749	11318	3330	2283	18666	3929	1426	797	91	2655	826	1238	903	277
Hedmark	13975	2485	1166	436	5911	1627	374	179	30	534	408	145	449	227
Oppland	12459	1905	1002	368	5168	1479	439	185	30	590	365	211	436	274
Buskerud	20952	3819	1409	576	8804	2299	711	417	64	999	673	325	595	251
Vestfold	19392	3401	1509	620	8593	1973	709	260	41	770	373	303	506	293
Telemark	13389	2806	1275	597	4833	1451	549	146	21	584	384	179	403	138
Aust-Agder	9634	1835	701	459	3890	1077	346	153	33	392	163	151	239	181
Vest-Agder	14033	2559	1117	493	5146	1489	548	149	35	739	908	322	306	218
Rogaland	26602	5615	1795	677	8389	2610	1188	757	77	2577	783	862	761	483
Hordaland	32196	5796	2229	881	12806	3537	1334	764	110	2127	666	678	916	340
Sogn og Fjordane	6257	869	602	266	2459	642	255	159	30	358	201	112	206	81
Møre og Romsdal	17396	2753	1228	535	7335	2189	619	305	53	852	423	316	526	256
Sør-Trøndelag	21458	3771	1624	672	8005	2780	872	285	72	1444	780	297	534	308
Nord-Trøndelag	9961	1630	913	309	3980	1273	409	106	26	468	300	178	258	107
Nordland	18335	3097	1749	590	7129	2136	674	285	73	1048	569	229	460	273
Troms	11781	1709	825	339	5341	1221	552	242	40	488	398	181	305	137
Finnmark	6335	1250	679	199	2603	552	211	118	19	257	148	84	159	56

Tabell 2. Personbrugerundersøkelse: Utvikling i brukersammesetning 2008-2015

Ytelse	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Helt ledige	6,9	8,5	10,5	11,1	8,5	10,6	10,2	13,1
Delvis ledige	4,1	3,6	5,0	5,2	4,8	5,1	5,2	5,9
Ordinære tiltaksdeltakere	1,7	1,9	2,9	3,3	2,4	2,1	1,9	1,9
Andre ordinære arbeidssøkere	0,2	0,2	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0
AAP	0,0	0,0	0,0	30,1	32,0	36,4	37,1	36,4
Yrkeshemmede	15,5	14,5	13,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sykmeldte	11,5	11,5	10,7	10,6	11,1	7,2	8,8	8,5
Rehabiliteringspenger	9,0	8,2	8,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tidsbegrenset uføretrygd	7,4	7,7	7,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Enslige forsørgere	4,2	5,3	5,2	5,3	4,1	2,3	1,8	2,1
Barnetrygd	6,4	6,6	6,0	5,0	2,8	2,2	1,5	1,5
Omsorgspenger	1,3	1,3	0,9	1,2	1,2	1,0	0,7	0,7
Foreldrepenger	5,9	6,5	7,9	6,5	6,0	12,5	11,8	11,3
Helsetrygdkort	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hjelpemidler	8,7	9,4	10,3	9,7	11,5	6,5	6,1	6,1
Helsetjenester	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Kontantstøtte	3,7	5,9	2,7	3,3	3,4	3,3	2,9	1,7
Alderspensjon	5,4	3,8	5,0	5,0	7,0	8,0	9,1	7,5
Uføretrygd	1,9	4,6	3,0	3,3	5,0	2,7	3,0	3,1
TOTALT	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Antall personer	7435	7377	7127	7525	7007	7046	7599	6589

Vedlegg 3. Bakgrunnskjennetegn

Bakgrunnskjennetegn (2015). Nettoutvalg



Vedlegg 4. Statistisk test av forskjeller i gjennomsnittene mellom fylkene og mellom brukergruppene i tilfredshet med service helhetlig sett.

Statistisk test av forskjeller mellom fylkene i gjennomsnittskårene på spørsmål om tilfredshet med service helhetlig sett. LSD (Least Square Difference) er benyttet som post-hoc test. Tabellen viser kun de fylkene, der forskjellene i gjennomsnittscorene er statistisk signifikante på minst 5% nivå. Resten av forskjellene er ikke statistisk signifikante og bør ikke tolkes som reelle forskjeller, men som et utslag av tilfeldigheter.

Tabell 1. ANOVA test av forskjeller mellom fylkene

ANOVA

Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service de siste 6 måneder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den serv

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	106,377	18	5,910	2,819	,000
Within Groups	13228,229	6310	2,096		
Total	13334,606	6328			

Tabell 2⁹. ANOVA test av forskjeller mellom fylkene. LSD (Lest Square Mean) post-hoc test

Avhengig variabel: Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service de siste 6 måneder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den servicen du har fått helhetlig sett.

Referansefylke	Fylke	Forskjell mellom gjennomsnittene	Std. Error	Sig.	95% Konfidensintervall	
					Lower Bound	Upper Bound
Østfold	Oppland	-,258*	0,117	0,028	-0,49	-0,03
	Møre og Romsdal	-,300*	0,11	0,006	-0,52	-0,08
	Norland	-,271*	0,105	0,01	-0,48	-0,06
Akershus	Oppland	-,328*	0,111	0,003	-0,55	-0,11
	Telemark	-,281*	0,119	0,018	-0,51	-0,05
	Møre og Romsdal	-,371*	0,104	0	-0,58	-0,17
	Norland	-,341*	0,099	0,001	-0,54	-0,15
	Troms	-,299*	0,116	0,01	-0,53	-0,07
Oslo	Oppland	-,369*	0,105	0	-0,58	-0,16
	Telemark	-,322*	0,113	0,004	-0,54	-0,1
	Møre og Romsdal	-,411*	0,098	0	-0,6	-0,22
	Sør-Trøndelag	-,223*	0,092	0,016	-0,4	-0,04
	Norland	-,382*	0,092	0	-0,56	-0,2
	Troms	-,340*	0,11	0,002	-0,56	-0,12
Oppland	Buskerud	,313*	0,12	0,009	0,08	0,55
	Aust-Agder	,295*	0,144	0,04	0,01	0,58
	Vest-Agder	,407*	0,133	0,002	0,15	0,67
	Hordaland	,223*	0,111	0,045	0	0,44
Buskerud	Telemark	-,266*	0,127	0,037	-0,52	-0,02
	Møre og Romsdal	-,356*	0,114	0,002	-0,58	-0,13
	Norland	-,326*	0,109	0,003	-0,54	-0,11
	Troms	-,284*	0,124	0,022	-0,53	-0,04
Vestfold	Møre og Romsdal	-,256*	0,115	0,026	-0,48	-0,03
	Norland	-,226*	0,111	0,041	-0,44	-0,01
Aust-Agder	Oppland	-,295*	0,144	0,04	-0,58	-0,01
	Møre og Romsdal	-,338*	0,138	0,015	-0,61	-0,07
	Norland	-,308*	0,135	0,022	-0,57	-0,04
Vest-Agder	Telemark	-,361*	0,139	0,01	-0,63	-0,09
	Møre og Romsdal	-,450*	0,127	0	-0,7	-0,2
	Sør-Trøndelag	-,262*	0,123	0,033	-0,5	-0,02
	Norland	-,421*	0,123	0,001	-0,66	-0,18
	Troms	-,379*	0,136	0,005	-0,65	-0,11
Rogaland	Møre og Romsdal	-,258*	0,111	0,02	-0,48	-0,04
	Norland	-,228*	0,106	0,031	-0,44	-0,02
Hordaland	Møre og Romsdal	-,266*	0,104	0,011	-0,47	-0,06
	Norland	-,236*	0,099	0,017	-0,43	-0,04

* Forskjellene i gjennomsnittene er signifikante på 0,5.

⁹ Tabell 2 viser forskjeller i gjennomsnittscore på spørsmål om service helhetlig sett mellom fylkene. Forskjellene er statistisk signifikante på minst 5%-nivå. Alle de andre forskjellene mellom fylkene i Figur 4 er ikke statistisk signifikante (ikke reele).

Tabell 3. ANOVA test av forskjeller mellom brukergrupper

ANOVA

Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service de siste 6 måneder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den serv

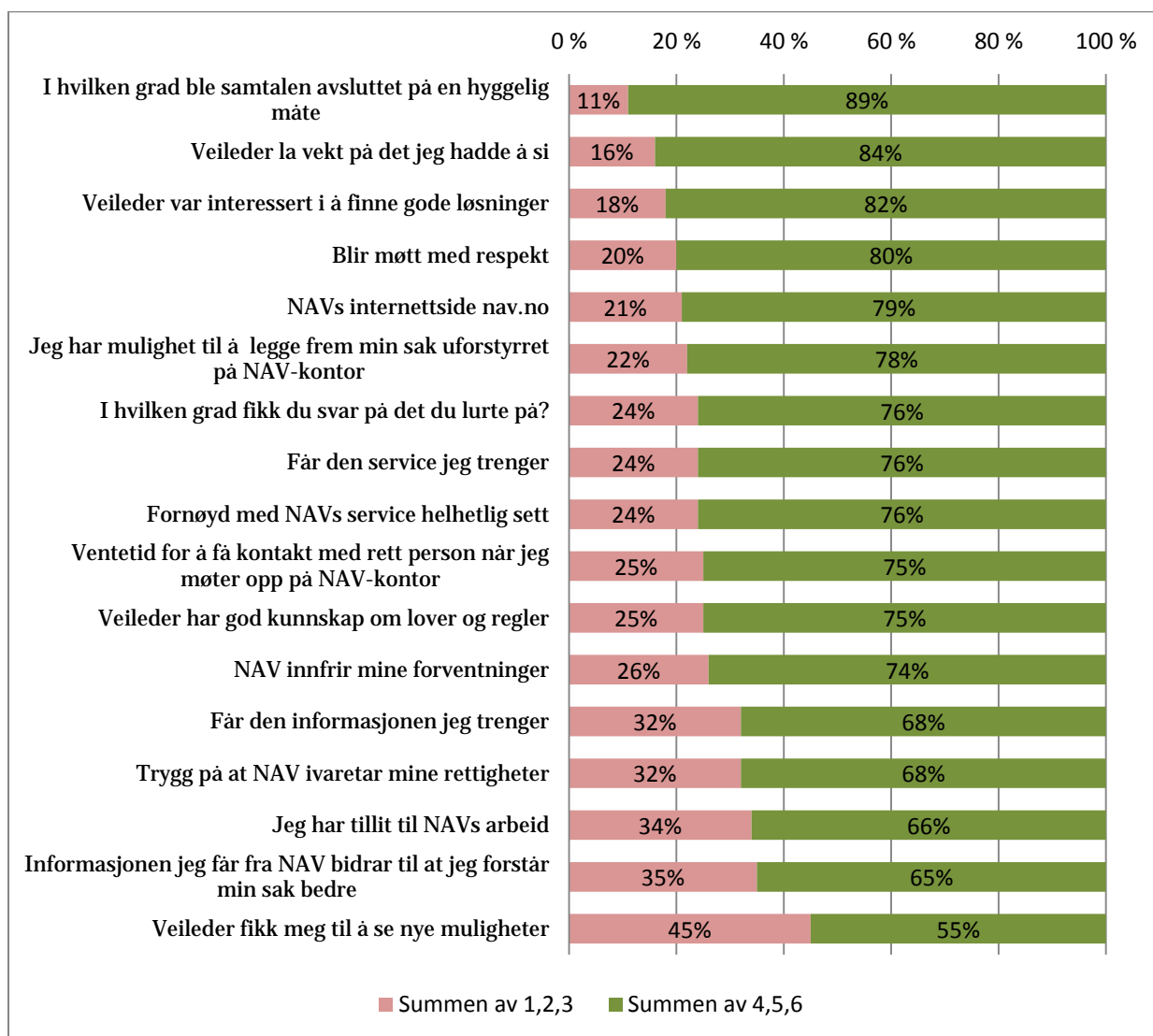
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	281,818	12	23,485	11,365	,000
Within Groups	13026,709	6304	2,066		
Total	13308,527	6316			

Tabell 4. ANOVA test av forskjeller mellom fylkene. LSD (Lest Square Mean) post-hoc test

Ytelse (referansegruppen)	Ytelse	Forskjell mellom gjennomsnittene	S.E.	Sig.	95% Konfidensintervall	Øvre grense
					Nedre grense	
Arbeidsavklaringspenger	Delvis sysselsatte	,315*	0,08	0	0,16	0,47
	Helt ledige	,364*	0,058	0	0,25	0,48
	Ordinære tiltakdeltakere	,270*	0,133	0,043	0,01	0,53
	Sykmeldte	-,160*	0,069	0,02	-0,29	-0,03
	Alderspensjon	-,445*	0,075	0	-0,59	-0,3
	Arbeidsavklaringspenger	-,315*	0,08	0	-0,47	-0,16
Delvis sysselsatte	Sykmeldte	-,475*	0,096	0	-0,66	-0,29
	Alderspensjon	-,760*	0,101	0	-0,96	-0,56
	Foreldrepenger	-,264*	0,092	0,004	-0,44	-0,08
	Hjelpemidler	-,456*	0,106	0	-0,66	-0,25
	Kontantstøtte	-,317*	0,156	0,042	-0,62	-0,01
	Uføretrygd	-,505*	0,129	0	-0,76	-0,25
Enslige forsørgere	Sykmeldte	-,394*	0,139	0,005	-0,67	-0,12
	Alderspensjon	-,679*	0,143	0	-0,96	-0,4
	Hjelpemidler	-,375*	0,146	0,01	-0,66	-0,09
	Uføretrygd	-,425*	0,163	0,009	-0,74	-0,11
	Arbeidsavklaringspenger	-,364*	0,058	0	-0,48	-0,25
Helt ledige	Sykmeldte	-,524*	0,079	0	-0,68	-0,37
	Alderspensjon	-,809*	0,085	0	-0,98	-0,64
	Foreldrepenger	-,314*	0,073	0	-0,46	-0,17
	Hjelpemidler	-,505*	0,09	0	-0,68	-0,33
	Kontantstøtte	-,367*	0,146	0,012	-0,65	-0,08
	Uføretrygd	-,555*	0,116	0	-0,78	-0,33

	Arbeidsavklaringspenger	-,270*	0,133	0,043	-0,53	-0,01
Arbeidssøkere på tiltak	Sykmeldte	-,430*	0,144	0,003	-0,71	-0,15
	Alderspensjon	-,715*	0,147	0	-1	-0,43
	Hjelpemidler	-,411*	0,15	0,006	-0,7	-0,12
	Uføretrygd	-,461*	0,167	0,006	-0,79	-0,13
Sykmeldte	Delvis sysselsatte	,475*	0,096	0	0,29	0,66
	Enslige forsørgere	,394*	0,139	0,005	0,12	0,67
	Helt ledige Ordinære tiltakdeltakere	,524*	0,079	0	0,37	0,68
	Alderspensjon	-,285*	0,093	0,002	-0,47	-0,1
	Foreldrepenger	,210*	0,082	0,01	0,05	0,37
	Omsorgspenger	,507*	0,221	0,022	0,07	0,94
	Arbeidsavklaringspenger	,445*	0,075	0	0,3	0,59
Alderspensjon	Delvis sysselsatte	,760*	0,101	0	0,56	0,96
	Enslige forsørgere	,679*	0,143	0	0,4	0,96
	Helt ledige Ordinære tiltakdeltakere	,809*	0,085	0	0,64	0,98
	Barnetrygd	,715*	0,147	0	0,43	1
	Foreldrepenger	,542*	0,162	0,001	0,22	0,86
	Hjelpemidler	,495*	0,088	0	0,32	0,67
	Kontantstøtte	,304*	0,102	0,003	0,1	0,5
	Omsorgspenger	,443*	0,154	0,004	0,14	0,74
	Uføretrygd	,792*	0,223	0	0,35	1,23
		,254*	0,126	0,043	0,01	0,5
Hjelpemidler	Delvis sysselsatte	,456*	0,106	0	0,25	0,66
	Enslige forsørgere	,375*	0,146	0,01	0,09	0,66
	Helt ledige Ordinære tiltakdeltakere	,505*	0,09	0	0,33	0,68
	Alderspensjon	,411*	0,15	0,006	0,12	0,7
	Foreldrepenger	-,304*	0,102	0,003	-0,5	-0,1
	Omsorgspenger	,191*	0,093	0,039	0,01	0,37
		,488*	0,226	0,031	0,05	0,93
Omsorgspenger	Sykmeldte	-,507*	0,221	0,022	-0,94	-0,07
	Alderspensjon	-,792*	0,223	0	-1,23	-0,35
	Hjelpemidler	-,488*	0,226	0,031	-0,93	-0,05
	Uføretrygd	-,538*	0,237	0,023	-1	-0,07
Uføretrygd	Delvis sysselsatte	,505*	0,129	0	0,25	0,76
	Enslige forsørgere	,425*	0,163	0,009	0,11	0,74
	Helt ledige Ordinære tiltakdeltakere	,555*	0,116	0	0,33	0,78
	Alderspensjon	,461*	0,167	0,006	0,13	0,79
	Foreldrepenger	-,254*	0,126	0,043	-0,5	-0,01
	Omsorgspenger	,241*	0,118	0,041	0,01	0,47
		,538*	0,237	0,023	0,07	1

Vedlegg 5. Prosenandel av positive (summen av 4,5,6) og negative (summen av 1,2,3) svar fordelt etter spørsmål. Skala er fra 1 til 6, der 1= «svært misfornøyd» og 6= «svært fornøyd»



UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet

ADRESSE
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5, St. Olavs plass
0169 Oslo

Rapporten er tilgjengelig på
www.nav.no