

# Personbruker- undersøkelsen **2011**

---

# Innhold

INNHold	SIDE		
NAVS PERSONBRUKERUNDERSØKELSE 2011	3	SERVICE OG INFORMASJON	16
OPPSUMMERING	4	Respekt	
OM NAVS SENTRALE PERSONBRUKERUNDERSØKELSE	5	Informasjon	
Bakgrunn		Ivaretar brukers rettigheter	18
Metode		Å kunne legge frem sin sak uforstyrret	
Innføring av AAP (arbeidsavklaringspenger)		TOTALINNTRYKK	18
Endringer i utvalget på Alderspensjon		ANDRE RESULTATER	19
Utvalg og respons		Hva er viktigst for brukerne?	
HOVEDRESULTATER	8	Fylkesvise resultater	20
KONTAKTHYPPIGHET	8	Stønadsvise resultater	
Stønad - statlig/kommune	10	Svarfordeling alle skalaspørsmål	23
Tid for stønad til utvikling			
TILGJENGELIGHET	12		
Spesielt om tilfredshet med telefoni	13		
TILFREDSHET MED SAKSBEHANDLER	15		

---

---

## NAVS PERSONBRUKERUNDERSØKELSE 2011

Over 2 millioner mennesker mottar hvert år en tjeneste eller ytelse fra NAV. Dette omfatter blant annet barnetrygd og kontantstøtte, dagpenger og arbeidsmarkeds-tiltak, uføre- og alderspensjon, samt en rekke andre tjenester og ytelser. NAV gjennomfører på årlig basis undersøkelser for å kartlegge brukernes tilfredshet med NAVs tjenester. Rapporten beskriver hovedresultater fra undersøkelsen i 2011, sammenlignet med resultatene fra 2008, 2009 og 2010. Rapporten tar for seg brukernes kontaktmønster med NAV, deres tilfredshet med saksbehandler/veileder og tilfredshet med service og informasjon. I tillegg beskriver den også hvilke forhold som er viktige for brukernes tilfredshet.

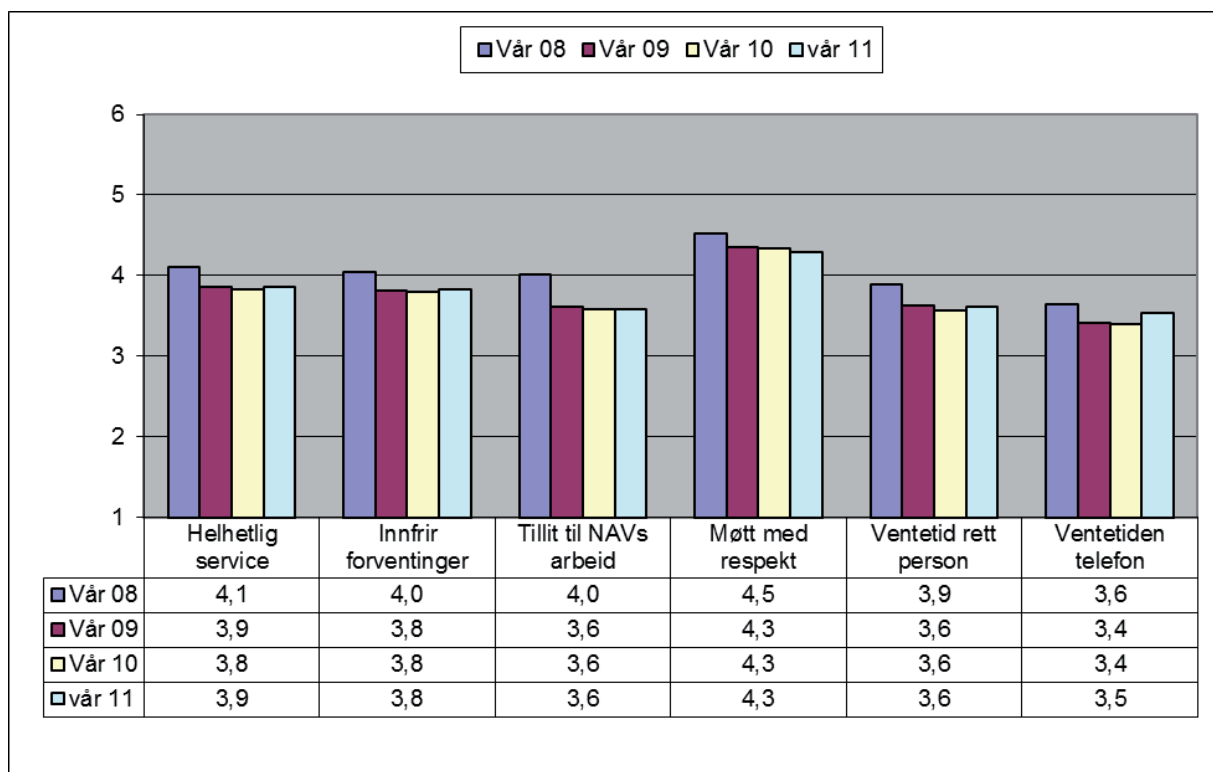


## OPPSUMMERING

Brukerundersøkelser er en viktig del av NAVs resultatoppfølging. Siden sammenslåingen av A-etat, Trygdeetaten og sosialtjenesten til NAV i 2006, har det på årlig basis blitt gjennomført undersøkelser rettet mot personbrukere. Undersøkelsen dekker alle NAVs personbrukergrupper<sup>1</sup>, og inneholder spørsmål om hvor tilfredse brukerne er med tilgjengelighet til NAV, hvor tilfredse de er med service og informasjon og hvor tilfredse de er med saksbehandler/veileder. Undersøkelsen gir også informasjon om hva slags kontaktmønster brukerne har med NAV.

Resultatene fra de siste års brukerundersøkelser viser en nedgang i tilfredshet med NAV på en rekke områder. Fra 2008 til 2009 sank gjennomsnittscore for helhetlig service, tillit, tilgjengelighet, forventinger og respekt. I 2010 så den negative utviklingen ut til å ha stoppet noe opp, og i 2011 ser vi en forbedring på flere av områdene. Brukernes tilfredshet med helhetlig service og tilgjengelighet har økt noe fra 2010 til 2011, særlig vises dette innen tilgjengelighet på telefon.

Figur 1. Resultater "Hovedparametre" NAVs personbrukerundersøkelse.



---

---

## OM NAVS SENTRALE PERSONBRUKERUNDERSØKELSE

### Bakgrunn

Brukerundersøkelser som begrep har fått stadig sterkere oppmerksomhet i offentlig sektor. Mens man i privat sektor benytter kunde- og markedsundersøkelser som viktig styringsinformasjon for å vinne eller beholde kunder, er hovedfokus i offentlig sektor at brukerundersøkelser er et redskap for å sikre brukernes rettigheter, utvikle et effektivt tjenestetilbud og å måle brukernes tilfredshet. NAV fungerer som et offentlig monopol, hvor brukerne har krav på tjenester og ytelser fra en leverandør, men de har ingen alternativer å gå til om de ikke skulle være fornøyd med denne leverandørens tjenester. I denne sammenheng er brukermedvirking et viktig felt. Brukerundersøkelser skal være med å sikre brukermedvirking.

Det har siden sammenslåingen av A-etat, Trygdeetaten og sosialtjenesten til NAV i 2006 blitt gjennomført personbrukerundersøkelser på årlig basis, både sentrale brukerundersøkelser, lokale brukerundersøkelser og andre ad-hoc brukerundersøkelser.

### Metode

Den sentrale brukerundersøkelsen blir gjennomført hvert år i februar/mars, og det gjennomføres ca. 7 600 telefonintervju (400 pr. fylke). Utvalget trekkes fra NAVs registre og brukergruppene er representert i henhold til faktisk størrelse. Det vil si at hvis for eksempel antall ledige i samfunnet (og NAVs registre) øker, så vil også andelen ledige i utvalget økes. I tillegg ønsker man å se om det er fylkesvise forskjeller i datamaterialet, det er derfor foretatt en kvotering i utvalget for å oppnå lik fordeling av brukergrupper i alle fylker. Resultatene vektet så etter fylkenes størrelse i populasjonen.

Utvalget består av to hovedgrupper:

Forvaltning – brukergrupper som er trukket fra månedstilgangen (dvs. nyregistrerte): Familieytelser, hjelpemidler, alderspensjon og uførepensjon.

Oppfølging – brukergrupper som er trukket fra månedsbeholdningen: Helt ledige, delvis sysselsatte, ordinære tiltaksdeltagere, AAP (arbeidsavklaringspenger), enslige forsørgere og sykepenger.

### Innføring av AAP (arbeidsavklaringspenger)

I forbindelse med innføringen av AAP (arbeidsavklaringspenger) er det i 2011 en ny sammensetning av brukergrupper i utvalget. Mottakere av rehabiliteringspenger, personer på attføring med mer og personer på tidsbegrenset uførestønad inngår nå i gruppen AAP.

### Endring i utvalget på Alderspensjon

Etter omlegging av register for Alderspensjon er utvalget noe endret i forhold til tidligere år. En andel av respondentene har ikke vært i kontakt med NAV like tett opp til intervjuingen som øvrige grupper. Dette ser ut til å innvirke på resultatene.

### Utvalg og respons

Etter at utvalget er trukket blir det påført telefonnummer. En stor del av utvalget lykkes man ikke å koble til telefonnummer, disse faller da bort, i tillegg fjernes duplikater og personer som har reservert seg mot markedsundersøkelser. Utvalget ble dermed redusert til 25099 personer for Forvaltning og 59239 personer for Oppfølging. Det ble ikke oppnådd kontakt med henholdsvis 15159 og 42378 personer av ulike årsaker:

Tabell 1. Utvalg og respons

Forvaltningsløpet	Forvaltning	Oppfølging
<b>Utfall:</b>	<b>Antall</b>	<b>Antall</b>
Undersøkelsespopulasjon		
Antall nummer lagt ut	25099	59239
Antall nummer benyttet (netto utvalg)	25099	59239
<b>Ikke kontakt</b>	<b>15159</b>	<b>42378</b>
Opptatt	40	18
Ikke svar	323	141
Fulle kvoter	11215	34889
ikke korrekt nummer/nummer ikke i bruk	1482	4088
Telefonsvarer	115	121
Respondenten ikke tilgjengelig i intervjuperioden	884	1353
Respondenten ikke i målgruppen	569	777
Avtaler	39	136
Avbrutt underveis	484	837
Andre ikke kontakt	8	18
<b>Frafall/nekter</b>	<b>7400</b>	<b>11731</b>
Ikke tid/for langt intervju	1600	2545
Ikke kompetent/ikke interessert i temaet	3095	4316
IO deltar ikke/aldri på spørreundersøkelser, er kategorisk nekter	363	563
Legger på/nektgrunn ikke oppgitt	1302	2230
Annet	1040	2077
<b>Intervju</b>	<b>2534</b>	<b>4990</b>

Nettoutvalg for undersøkelsen var for Forvaltning 9 934 og for Oppfølging 16 721, og svarprosenten for de to utvalgene (etter oppnådd kontakt) på henholdsvis 25,5 prosent og 29,8 prosent.

Tabell 2. Aldersfordeling respons og utvalg (prosent).

Aldersgr.	Respons 08	Respons 09	Respons 10	Utvalg 10	Respons 11	Utvalg 11
<b>Under 20</b>	1,5	1,4	1,1	1,3	0,9	1,3
<b>20-29 år</b>	13,1	13,9	15,5	19,0	14,3	17,3
<b>30-39 år</b>	26,3	26,2	24,7	26,4	23,2	25,8
<b>40-49 år</b>	21,4	21,9	21,2	22,0	22,6	22,0
<b>50-59 år</b>	17,7	17,3	18,2	16,2	18,1	15,3
<b>60-69 år</b>	15,3	15,5	14,2	10,3	17,0	13,1
<b>70-79 år</b>	2,6	2,3	3,2	2,3	1,8	1,8
<b>Over 80</b>	2,1	1,6	1,9	2,5	2,1	3,4
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En sjekk på aldersfordelingen fra 2008 til 2011, samt utvalget for 2010 og 2011 viser at det er lite forskjeller i respons. Det er ingen store skjevheter i respons i forhold til utvalg, selv om det vises her som i mange andre undersøkelser at de eldre er flinkere til å svare enn de yngre.

### Undersøkelsens oppbygning

Undersøkelsen er delt inn i fem hoveddeler. Del en handler om kontaktmønster med NAV. Her spørres brukerne om hvor ofte de er i kontakt, og om hva slags kontaktkanaler de benytter (oppmøte ved NAV-kontor, telefon, internett, brev og lignende). Her følger også noen spørsmål om hvorvidt de mottar statlig og/eller kommunal støtte, og om de har søkt om en ytelse. Del to handler om hvor tilfreds brukerne er med tilgjengelighet til NAV. Del tre handler om brukergruppene som skal ha oppfølging av NAV (ledige, enslige forsørgere, AAP (arbeidsavklaringspenger) og sykmeldte. Disse får spørsmål om tilfredshet med sitt møte med saksbehandler/veileder. Del fire handler om service og informasjon, blant annet om man får den service man trenger, om informasjonen fra NAV er tilstrekkelig, om man får lagt frem sin sak uforstyrret og om man bli møtt med respekt. Del fem handler om brukernes inntrykk av NAV totalt sett, herunder service, tillit og forventinger til NAV.

Det registreres også bakgrunnsopplysninger som kjønn, alder, utdanning, fylke og kontortilhørighet.

### Presentasjon av resultater

Resultatene blir i denne rapporten hovedsakelig presentert ved gjennomsnittsscore. Det benyttes en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er dårligste score og 6,0 er beste score. Alle spørsmålene blir presentert med resultater fra 2008, 2009, 2010 og 2011. Det legges også ved oversikt over hele svarskalaen for disse spørsmålene for 2011. I tillegg kommenteres hele svarskalaen i en del sammenhenger. Noen fylkesvise og stønadsvise resultater (gjennomsnittsscore) legges også ved. I noen tilfeller refereres det til resultater fra undersøkelsen fra 2006.

Det kan av og til være vanskelig å definere hva som er et bra og hva som er et dårlig resultat. Et av områdene brukerne er mest tilfreds med i undersøkelsen er NAVs evne til å møte brukerne med respekt. På dette spørsmålet gir rundt 70 prosent av brukerne score 4,5 eller 6,0 på skalaen, og gjennomsnittscoren er 4,3. Et av områdene brukerne gir lavest score er hvorvidt saksbehandler får brukerne til å se nye muligheter. Her gir rundt 45 prosent score 4,5 eller 6,0 på skalaen, noe som gir en gjennomsnittsscore på 3,3.

En gjennomsnittsscore på 3,5 vil si at ca. halvparten av brukerne har svart positivt på spørsmålet. Skulle man oppnå en gjennomsnittsscore på 5,0 eller bedre må over 90 prosent av brukerne gi score 4,5 eller 6, og skal man ha gjennomsnittsscore 6,0 må 100 prosent ha gitt toppscore – noe som kanskje er urealistisk uansett bransje.

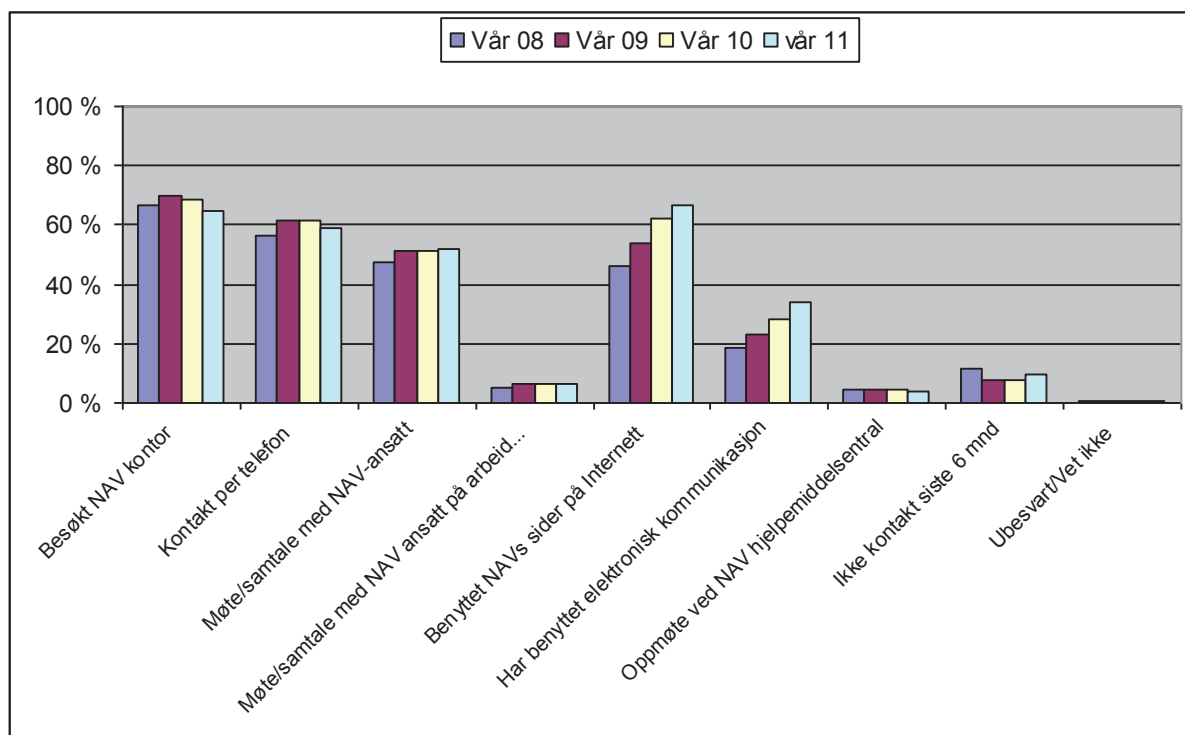
## HOVEDRESULTATER

Brugerundersøkelsene har siden 2006 vist en nedgang i brukernes tilfredshet med NAV. Målingene generelt viste en markert nedgang fra 2006 til 2008<sup>1</sup>, og en fortsatt nedgang fra våren 2008 til våren 2009. I 2010 så den negative utviklingen ut til å ha stoppet opp, og resultatene fra årets undersøkelse viser en bedring på flere områder. Vi ser at brukerne er litt mer tilfreds med helhetlig service og tilgjengelighet

## KONTAKTFORM OG KONTAKTHYPPIGHET

Det er oppmøte ved et NAV-kontor og henvendelse per telefon som er de viktigste kontaktkanalene brukerne har med NAV. Ca. 65 prosent av brukerne oppgir å ha vært på et NAV-kontor siste 6 mnd. Dette er noe færre enn tidligere. Nær 60 prosent har tatt kontakt per telefon, dette er også en liten nedgang siden 2010. De siste årene har imidlertid bruken av NAVs nettsider og nettjenester økt, fra rundt 45 prosent i 2008 til 67 prosent i 2011. Også bruken av elektronisk kommunikasjon som e-post og SMS har økt. Bruk av nettsider/nettjenester og annen elektronisk kommunikasjon har økt innen alle brukergrupper og aldersgrupper. Andel som har møte/samtale med NAV ansatt på arbeidsplass og oppmøte ved en hjelpemiddelsentral er stabilt<sup>2</sup>.

Figur 2. Brukernes kontaktformer med NAV siste 6 mnd.



Flesteparten av brukerne er i kontakt med NAV mer enn én gang. Over 40 prosent er i kontakt 2 til 5 ganger, men denne andelen har gått noe ned siste ved de siste målingene. Hele 30 prosent oppgir at de er i kontakt 6 ganger eller flere. En liten andel på ca. 12 prosent oppgir at de ikke har vært i kontakt siste 6 måneder, og omtrent samme andel har vært i kontakt én gang.

Det er noen forskjeller mellom brukergruppene når det gjelder kontaktmønster. Ledige, AAP-mottakere og de som mottar uførepensjon er de som i størst grad oppgir at de er i ofte i kontakt med NAV, mens alderspensjonister og mottakere av kontantstøtte er de som i størst grad oppgir at de er i kontakt kun én gang.

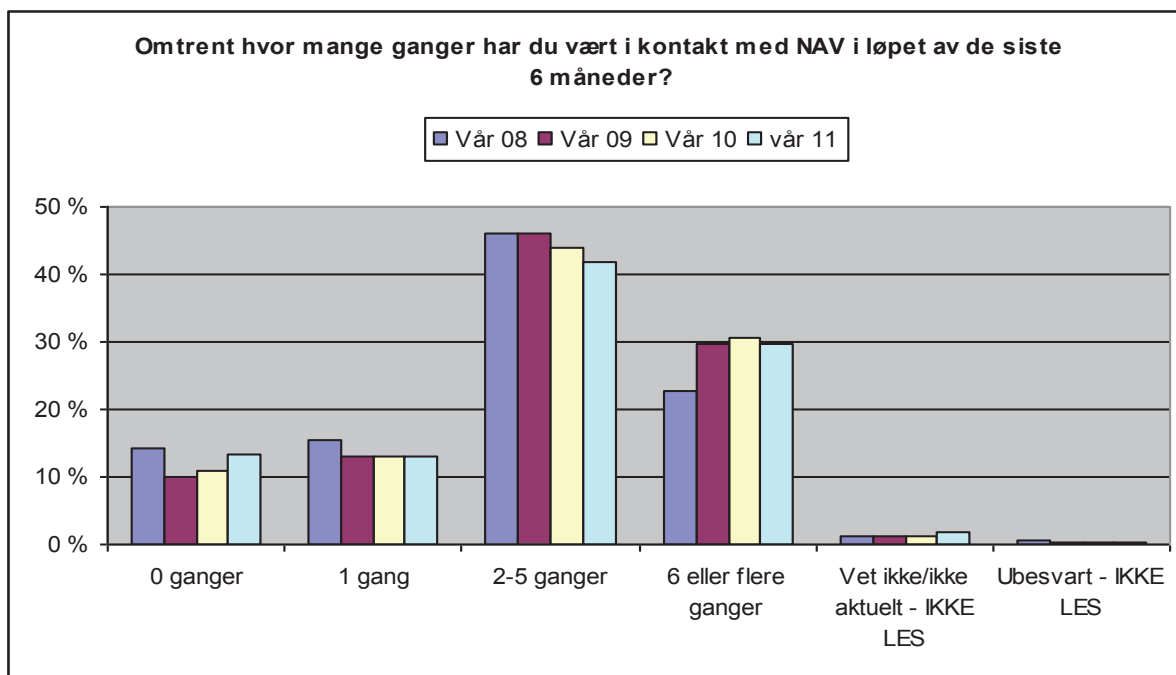
<sup>1</sup> I 2007 ble det gjennomført personbrugerundersøkelse kun av pilotkontorene.

<sup>2</sup> Kun gruppene i oppfølgingsløpet er stilt spørsmålet om møte med NAV ansatt på arbeidsplass. Kun gruppene i forvaltningsløpet er stilt spørsmålet om oppmøte på hjelpemiddelsentral.

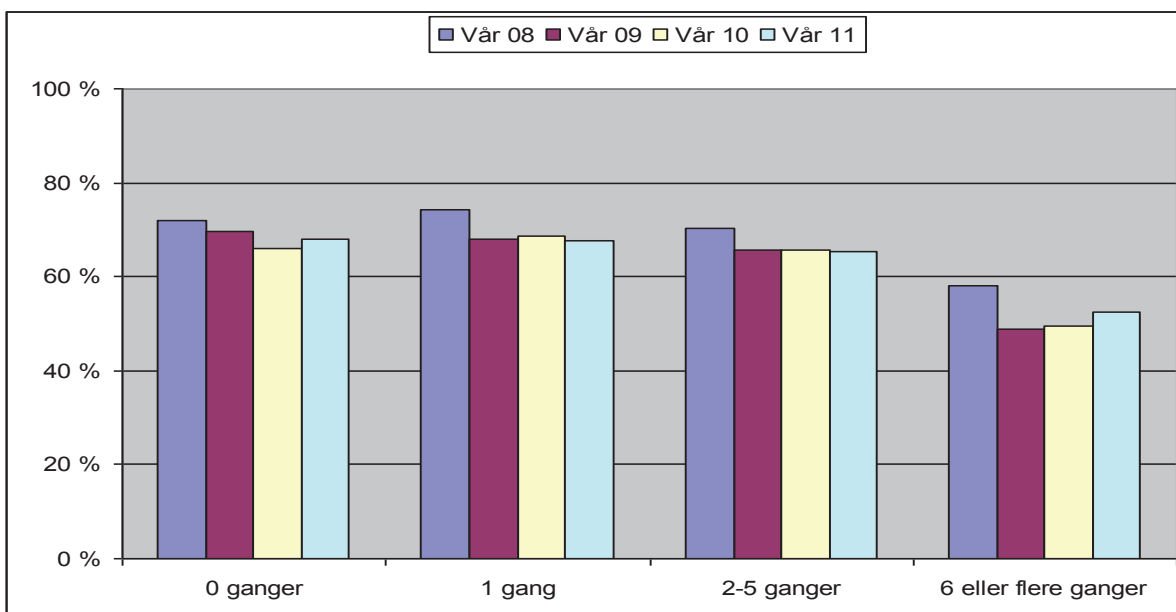


Det er de brukerne som oftest er i kontakt med NAV som er minst fornøyd med servicen. I 2011 var rundt 68 prosent av brukerne som var i kontakt med NAV én gang som var tilfreds med service, mens 52 prosent av de som var i kontakt 6 eller flere ganger var tilfreds.

Figur 3. Kontakthypighet.



Figur 4. Tilfredshet i forhold til kontakthypighet.

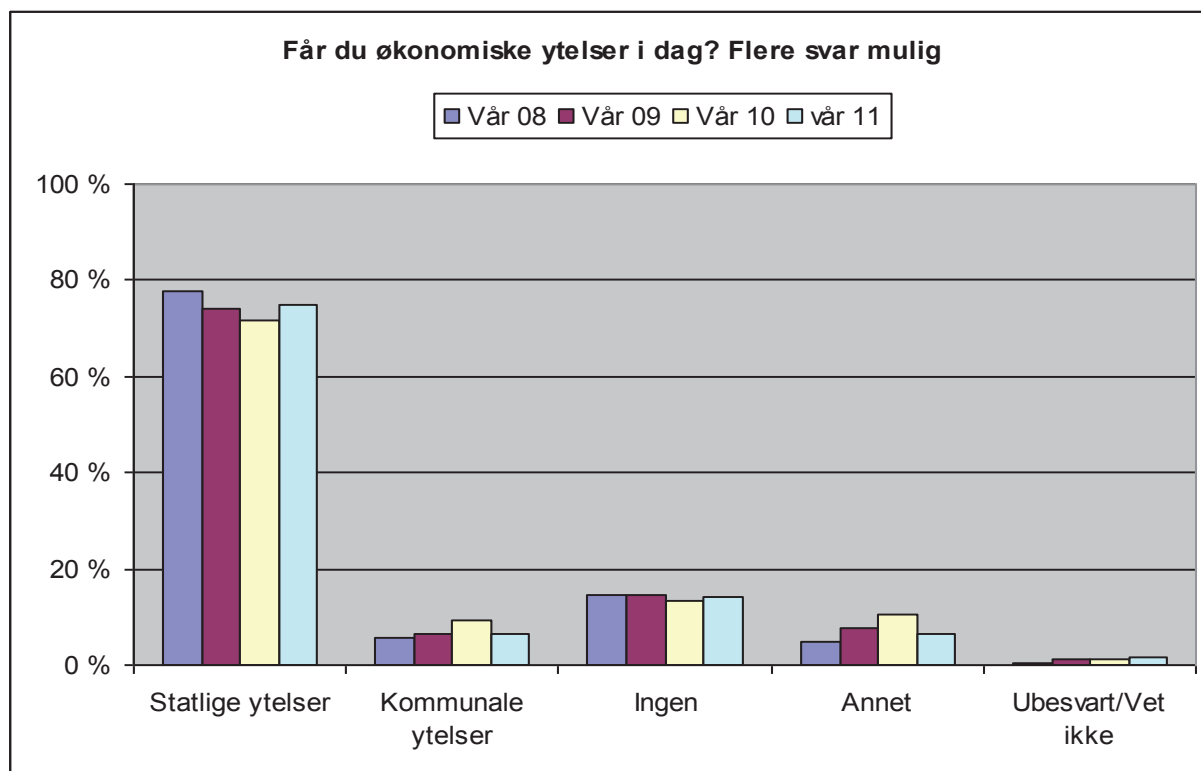


### Stønad – statlig/kommunal

Grunnet personvern hensyn gis det ikke uten videre tilgang til å innhente opplysninger om mottakere av kommunale ytelser. Undersøkelsens utvalg inneholder dermed kun mottakere av statlige tjenester. Imidlertid ser vi at mange av brukergruppene oppgir at de også mottar kommunale tjenester i tillegg til andre statlige tjenester eller ytelser. Slik får vi noe informasjon om denne gruppen.

Ca. 76 prosent av respondentene, svarer at mottar statlige ytelser, mens ca. 6 prosent svarer at de mottar kommunale ytelser. Det skal i følge utvalget ikke være brukere som kun mottar kommunale ytelser, men det er likevel en liten andel som svarer de mottar kommunale ytelser, men ikke statlige ytelser. Her kan sammensetningen av utvalget spille inn, samtidig kan det være usikkert om brukerne er bevisst om det er statlige eller kommunale ytelser de mottar. Ca. 14 prosent svarer at de ikke mottar noen form for ytelser.

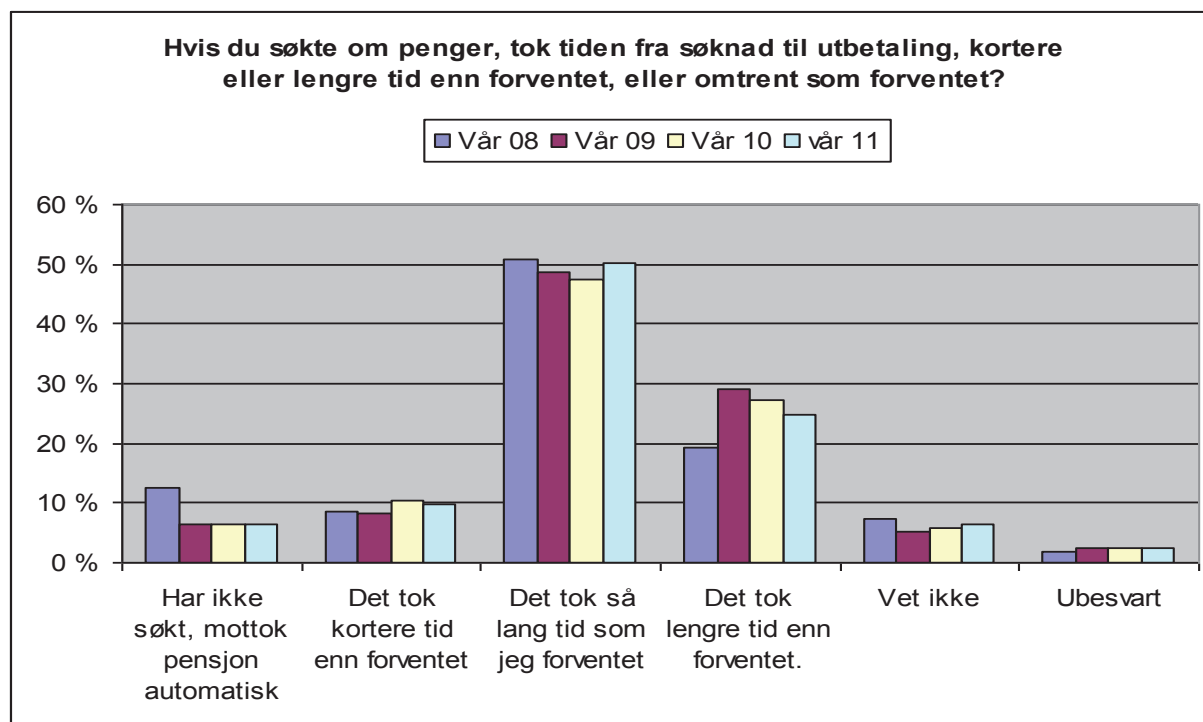
Figur 5. Statlige/kommunale ytelser.



### Tid fra søknad til utbetaling

Brukerne blir spurt om deres opplevelse av tiden det tar fra de søker om en ytelse til de mottar utbetaling. Ca. 50 prosent synes det tar så lang tid som forventet, en økning på 3 prosentpoeng fra 2010, mens ca 25 prosent synes det tar lenger tid enn forventet. I 2010 var det ca. 28 prosent som synes det tok lengre tid enn forventet. Ca. 10 prosent synes det tar kortere tid enn forventet.

Figur 6. Tid fra søknad til utbetaling.



## TILGJENGELIGHET

Tilgjengelighet til NAV måles på tre måter:

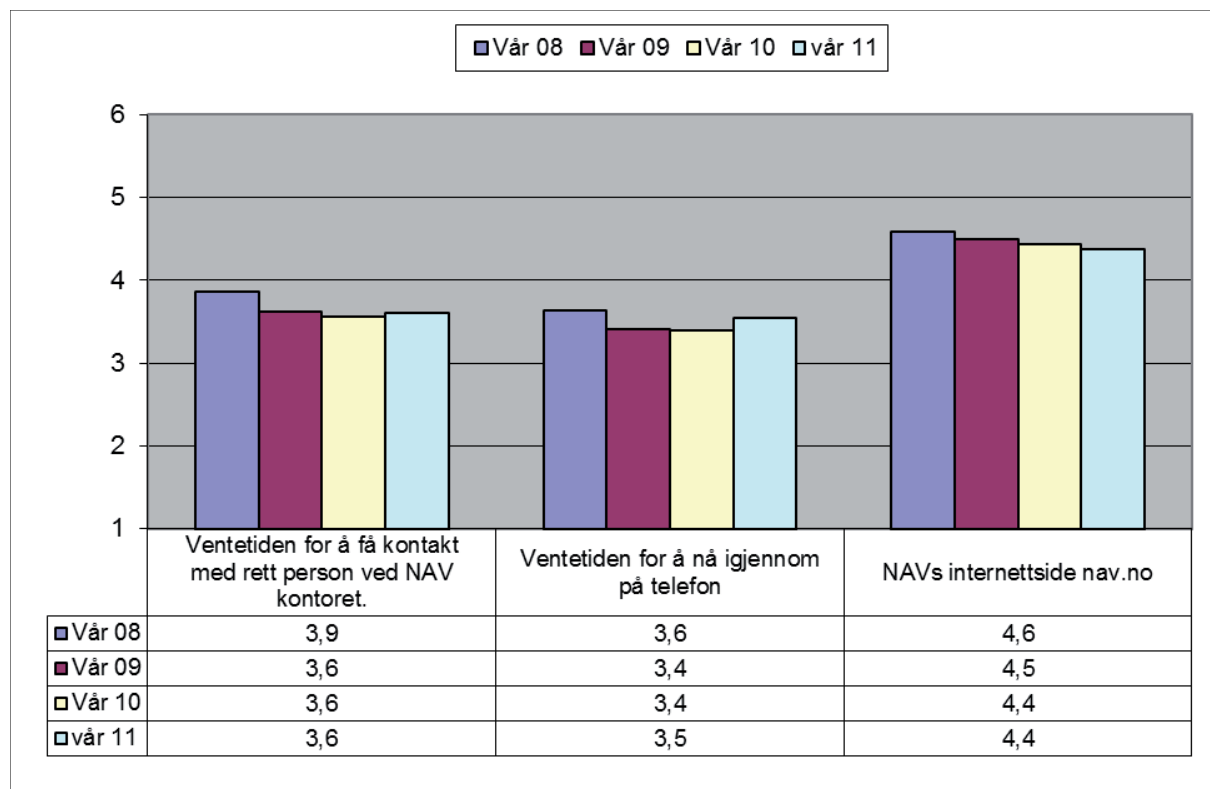
- Ventetid for å komme i kontakt med rett person (på NAV-kontoret)
- Ventetid for å nå gjennom per telefon
- Tilfredshet med nav.no

Det har siden 2008 vært en nedgang i tilfredshet med tilgjengelighet til NAV, og særlig innen telefon. I 2006 var gjennomsnittscore på telefoni på 4,3. I 2008 falt denne til 3,6, den falt ytterligere til 3,4 i

2009 og 2010. I 2011 ser vi en bedring, og brukerne gir i årets undersøkelse en score på 3,5.

Resultatene fra undersøkelsen viser at brukerne er passe fornøyd med ventetid for å komme i kontakt med rett person (score 3,6)<sup>3</sup> også her en liten økning siden 2010. Det punktet brukerne er mest fornøyd med på tilgjengelighet er nav.no og NAVs nettjenester. Brukerne blir spurt om de har benyttet nav.no og/ eller NAVs nettjenester. De blir så spurt om hvor fornøyd de er med nav.no. Her gir brukerne en score på 4,4 for 2010.

Figur 7. Tilfredshet med tilgjengelighet til NAV.

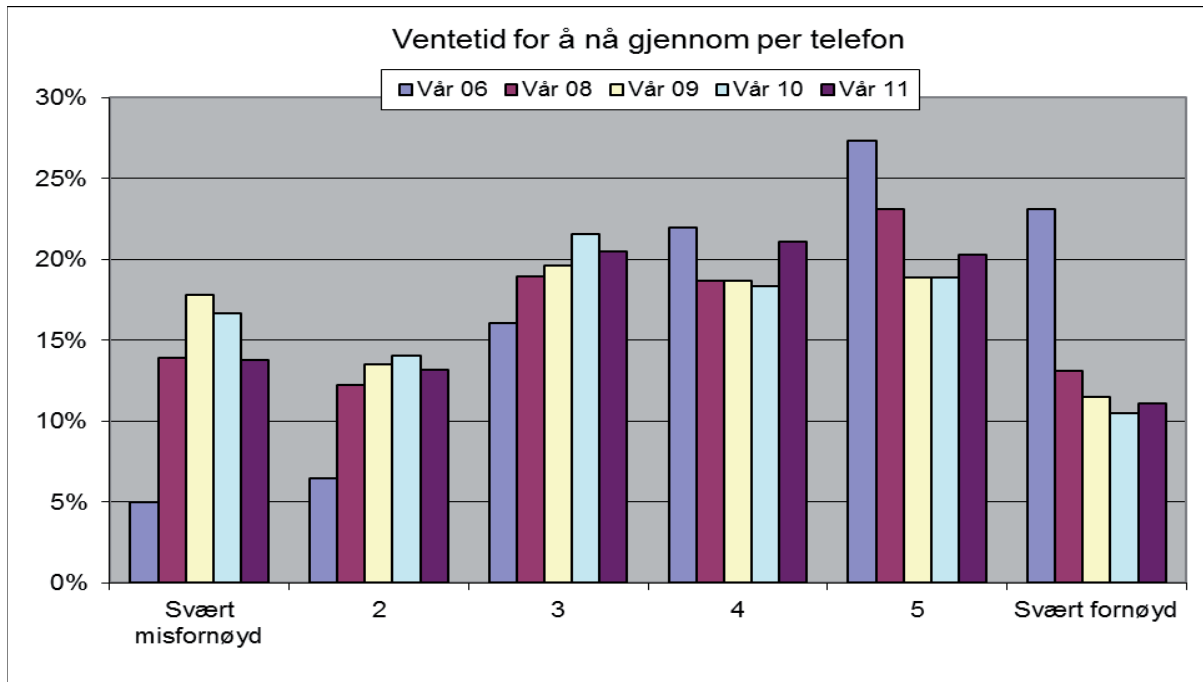


Det har siden 2008 vært gjennomført en rekke endringer i NAVs telefonimottak. Det har blitt opprettet kundesenter i de fleste fylker, og det er opprettet et NAV Kontaktsenter som er felles for 5 fylker. Disse 5 fylkene har en felles kø, slik at når brukerne i disse fylkene ringer sitt kontaktsenter, blir de besvart hos den enheten som er raskest ledig. Kontaktsentrene har også innført tastevalg på enkelte ytelser, som henvendelser om foreldrepenger og fra arbeidsgivere. Det er også opprettet egne telefon-

nummer for NAV Pensjon og NAV Internasjonalt.

Tiltakene på telefoniområdet ser vi nå gode resultater av. De 5 fylkene som inngår i felles kontaktsenter med én kø, har siden 2008 stadig bedre resultater, og spesialundersøkelser på telefoniområdet viser både økt tilfredshet med ventetider og med løsningsdyktighet. Hele 16 av 19 fylker opplever en økt tilfredshet på telefoni.

Figur 8 Tilfredshet med ventetid telefon - hele skalaen 2006 til 2011.



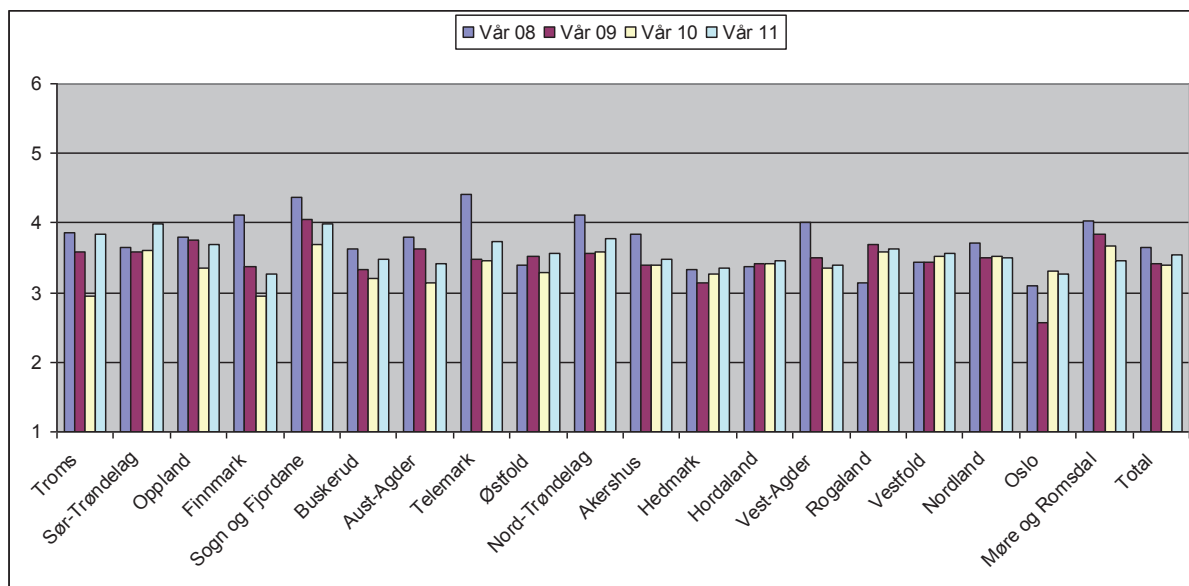
### Spesielt om tilfredshet med telefoni

I undersøkelsen er spørsmålsformuleringen følgende: ”Hvor fornøyd er du med ventetiden for å nå gjennom per telefon?”. Vi tolker svarene fra brukerundersøkelsen dit hen at brukerne her svarer på sin totalopplevelse rundt det å ta kontakt med NAV per telefon for å få løst sitt ærend<sup>4</sup>. Brukerne svarer antagelig på mer enn ventetid i sekunder fra de ringer til noen svarer. Spørsmålet stilles alle som har svart at de har vært i kontakt med NAV via telefon siste 6 måneder.

Andel som ga toppkarakter 6 på tilfredshet med ventetid telefon falt fra 23 prosent i 2006 til 12 prosent i 2010. I 2011 øker andelen som gir score 4,5 og 6 – altså positive, mens andelene som gir score 1,2 og 3 (negative), har sunket.

<sup>4</sup> Andre brukerundersøkelser på området viser at brukerne er mest misfornøyd med tiden det tar å komme i kontakt med rett person, og at de ofte opplever at de må ringe flere ganger, eller vente på å bli ringt tilbake til. Resultatene viser at i de tilfeller hvor man ikke får løst sitt ærend i førstelinje, så synker tilfredsheten.

Figur 9. Fylkesvise resultater Tilfredshet ventetid telefon.



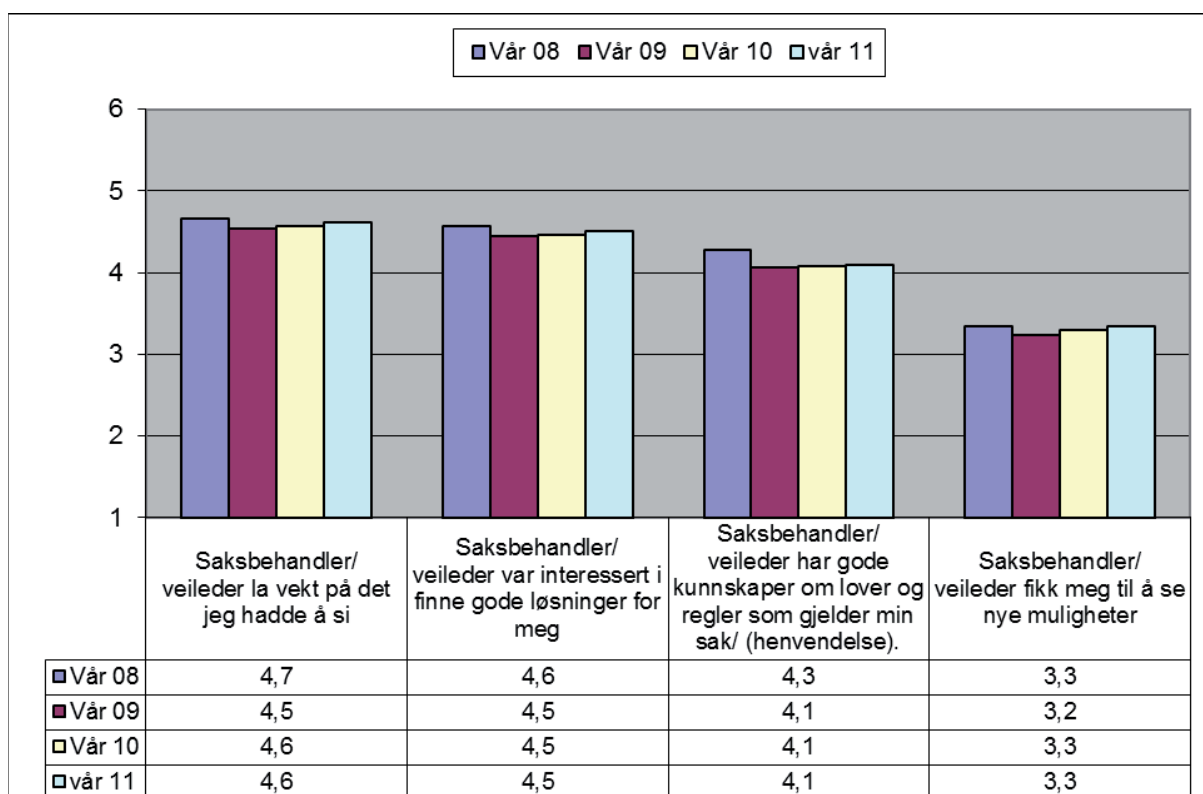
Grafen viser gjennomsnittsscore pr. fylke. Grafen er sortert etter endring siden

## TILFREDSHET MED SAKSBEHANDLER

De brukerne som skal ha oppfølging av NAV stilles spørsmål om hvor tilfreds de er med saksbehandler/veileder. Dette gjelder gruppene ledige, enslige forsørgere, mottakere av AAP (arbeidsavklaringspenger), og sykmeldte. Spørsmålene dreier seg om brukermedvirkning og kvalitet på oppfølgingen.

Brukerne gir god score på deres oppfatning av reell brukermedvirkning. Brukerne gir en score på 4,6 i 2011 på spørsmålet om de var enige at deres saksbehandler/veileder la vekt på det de hadde å si, og en score på 4,5 på spørsmål om de mener veileder var interessert i å finne gode løsninger. Dette er sammen med ”respekt” de områdene hvor brukerne er mest fornøyd med NAV, og det har vært liten endring i resultatene siden 2008. Brukerne er litt mindre fornøyd med saksbehandlers kunnskap om lover og regler, og minst fornøyd med saksbehandlers evne til å få brukeren til å se nye muligheter.

Figur 10. Tilfredshet med saksbehandler.



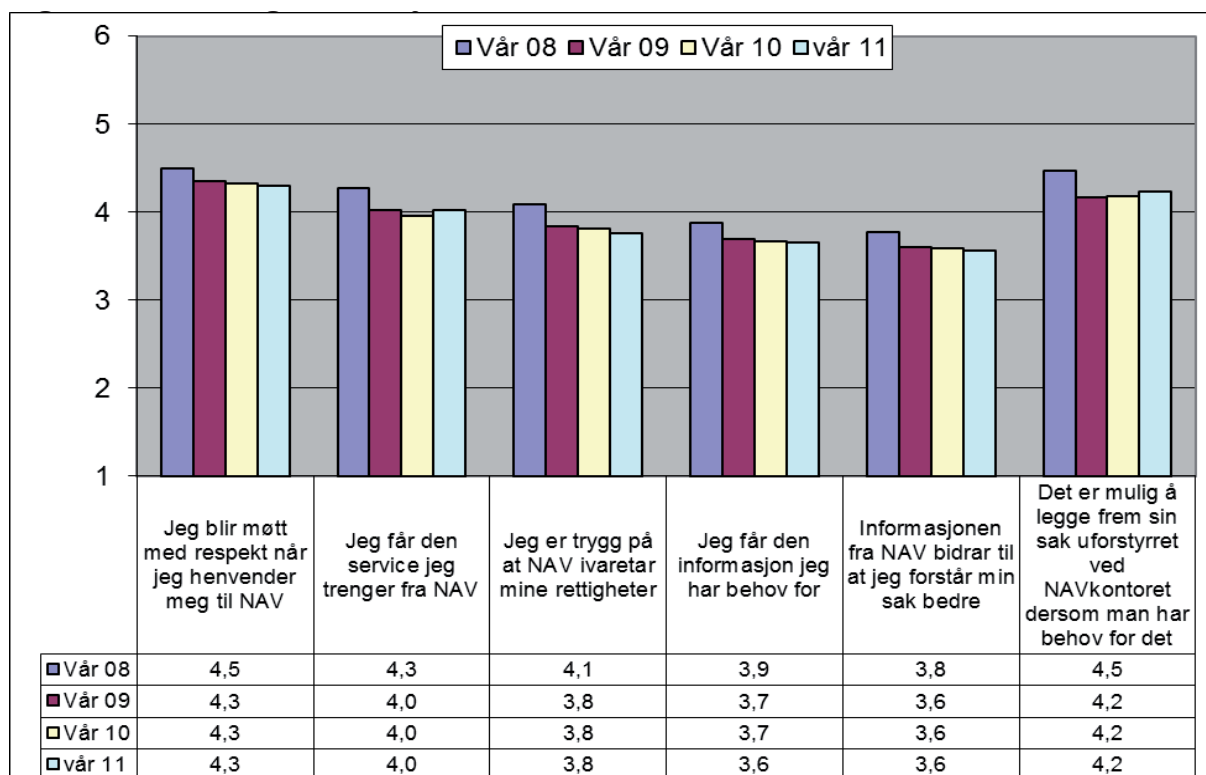
## SERVICE OG INFORMASJON

### Respekt

Brukernes tilfredshet i møte med NAV måles på flere områder. Et av de områdene som har størst betydning for brukerne er hvorvidt de føler de blir møtt med respekt. Her gir brukerne i 2011 en score på 4,3. Dette er et av spørsmålene hvor brukerne gir

best score i undersøkelsen, og hvor færrest brukere gir laveste score. Det er riktignok en nedadgående retning i scoren siden 2008, men nedgangen har ikke vært lite tydelig som på områder som service og tillit.

Figur 11. Service og informasjon.

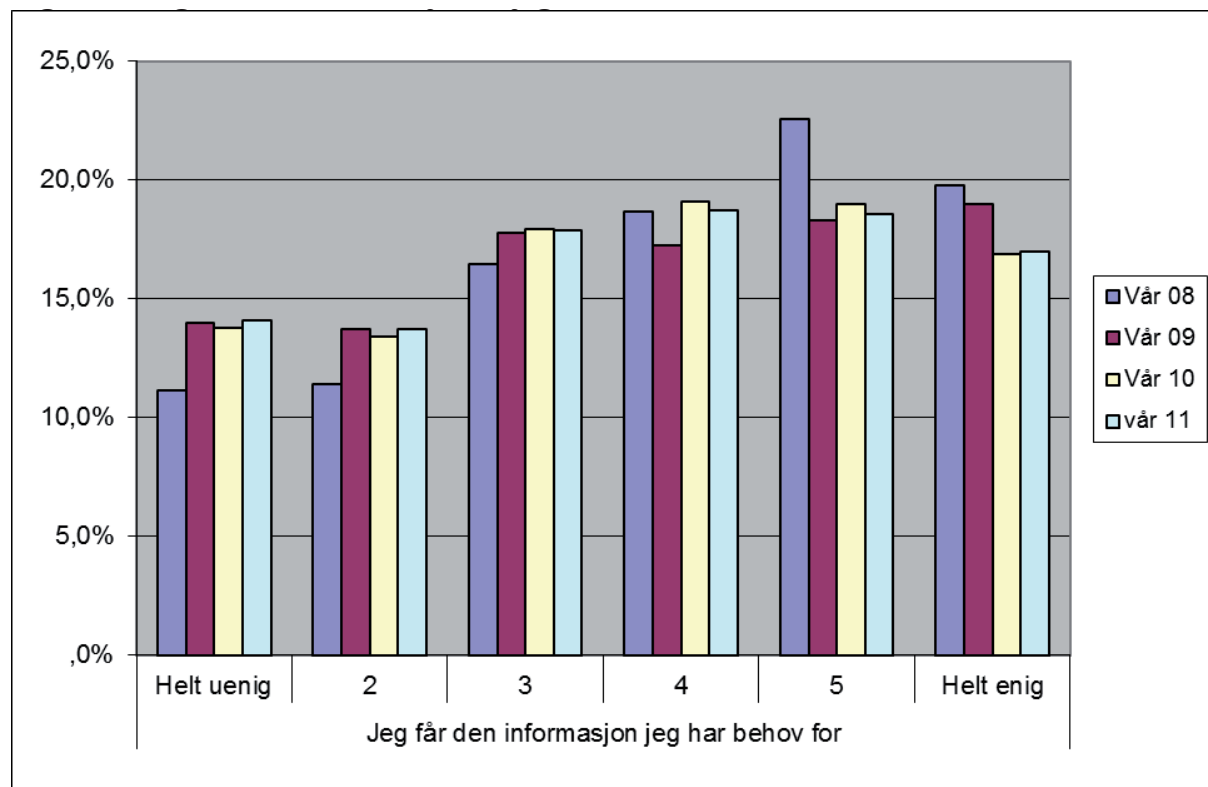


### Informasjon

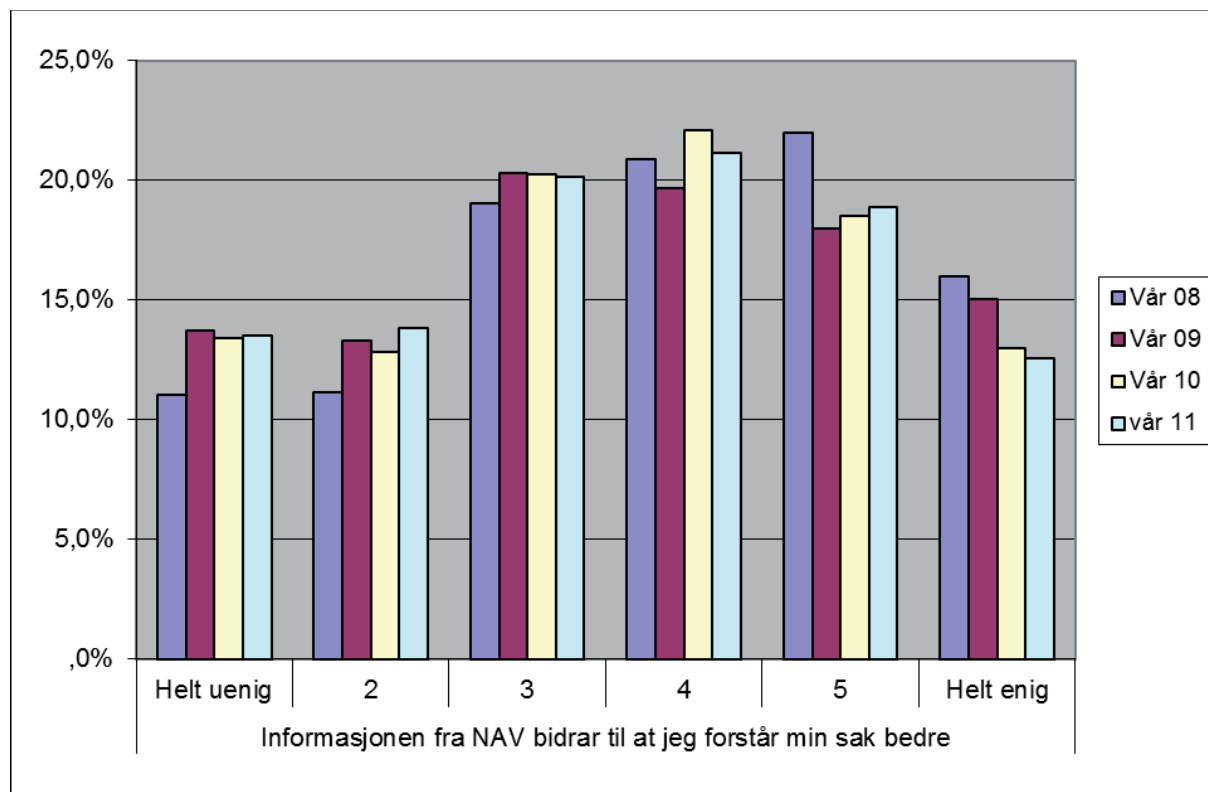
Det er to spørsmål i brukerundersøkelsene som fanger opp informasjon – hvorvidt man får den informasjonen man har krav på, og hvorvidt informasjonen bidrar til at man forstår sin sak bedre. Her gir brukerne er score på 3,6 på begge spørsmålene, og det er ingen bedring på området siden 2008. Det er fortsatt en liten økning i andelen som gir laveste score (1 og 2), og informasjon er det området hvor høyest andel gir lavest score.



Figur 12. Jeg får den informasjonen jeg har behov for - hele skalaen.



Figur 13. Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre - hele skalaen.



### Ivaretar brukernes rettigheter

Brukerne er svært opptatt av hvorvidt NAV ivaretar deres rettigheter. De gir NAV en gjennomsnittscore på 3,8, noe som er en nedgang siden 2008, hvor gjennomsnittsscore var 4,1. Sammenligner vi med i hvilken grad brukerne har tillit til NAV, kan vi se at de har lavere tillit til NAVs arbeid i sin helhet. Det kan være at når man svarer på om man er trygg på at sine rettigheter blir ivaretatt, så blir svaret gitt på bakgrunn av egen erfaring med NAV, mens når man svarer på hvorvidt man har tillit til NAV, så spiller også andre forhold inn, som media, venner og kjentes opplevelse osv. En enkel korrelasjonsanalyse viser at rettigheter er svært viktig for brukerne, det er sterkt korrelert med tilfredse brukere.

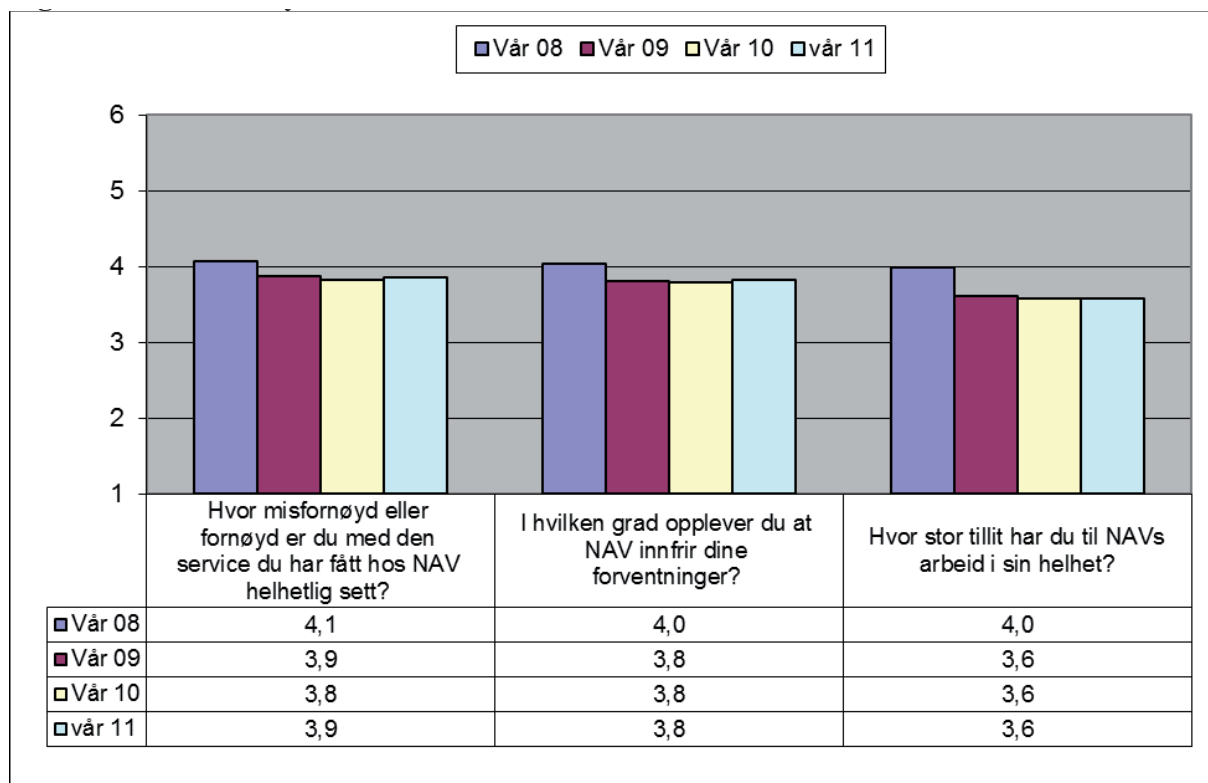
### Å kunne legge frem sin sak uforstyrret

Brukerne gir god tilbakemelding på hvorvidt det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret hvis de har behov for det. Nær 70 prosent av brukerne svarer positiv på dette spørsmålet, og gir en gjennomsnittsscore på 4,2.

## TOTALINNTRYKK

Spørsmålene om helhetlig service, forventninger og tillit stilles til slutt i spørreskjemaet, og er ment som en slags oppsummering eller totalinntrykk som brukeren sitter igjen med etter møtet med NAV. Ser man på gjennomsnittscoren har det heller ikke i år vært så store endringene siden siste måling, men det er noe økt tilfredshet med helhetlig service. I 2008 ga brukerne score 4,1 på om de var tilfreds med den helhetlige servicen de mottok fra NAV. Denne er i år på 3,9, en liten økning siden 2010. På spørsmålene om hvorvidt NAV innfrir brukernes forventninger, og hvorvidt de har tillit til NAV ser vi små endringer siden 2010. Det er noe høyere andel som gir høyeste score (5 og 6).

Figur 14. Totalinntrykk.



## ANDRE RESULTATER

### Hva er viktigst for brukerne?

De tre spørsmålene i siste del i undersøkelsen, ”tilfredshet med helhetlig service”, ”hvorvidt NAV innfrir forventninger” og ”tillit til NAV”, er slått sammen til en enkeltvariabel, kalt Tilfredshet. Ved å gjøre en enkel korrelasjonstest mot alle tilfreds-

hetsspørsmålene i undersøkelsen får vi en ide om hva som er viktigst for brukerne når de svarer på spørsmålene om tilfredshet med NAVs service. Korrelasjonstesten som vises inneholder kun data fra 2011. Når samme test gjøres med data fra 2010, vises kun små endringer i rangeringen. I begge tilfellene er rangeringen lik for de fire øverste og for de fire nederste.

Tabell 3. Hva er viktigst for brukerne?

Pearson Correlations		
	Tilfredshet	Mean-score
Jeg får den service jeg trenger fra NAV	.783**	4,0
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	.779**	3,8
Jeg får den informasjon jeg har behov for	.746**	3,6
Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre	.735**	3,6
Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV	.697**	4,3
Ventetiden for å få kontakt med rett person ved NAV kontoret.	.647**	3,6
Saksbehandler har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak/ (henvendelse).	.646**	4,1
Saksbehandler var interessert i finne gode løsninger for meg	.640**	4,5
Saksbehandler fikk meg til å se nye muligheter	.615**	3,3
Saksbehandler la vekt på det jeg hadde å si	.608**	4,6
Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret ved NAVkontoret	.537**	4,2
Ventetiden for å nå igjennom på telefon	.484**	3,5
NAVs internettside nav.no	.421**	4,4
Tilfredshet	1	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Vi ser at det er variablene “Jeg får den service jeg trenger”, ”Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter” og ”Jeg får den informasjonen jeg trenger” som er sterkest korrelert med Tilfredshet.

Verdier opp til 0.2 er svak korrelasjon, verdier mellom 0.2 og 0.5 er relativt sterkt, men verdier over 0.5 er meget sterk.

Når korrelasjonen er veldig sterk må man være oppmerksom på hva slags variabler man ser på. For eksempel er spørsmålene ”Jeg får den service jeg trenger fra NAV” (den sterkest korrelerte), og ”Hvor tilfreds er du med den helhetlige servicen du får fra NAV (Tilfredshet)” svært like utsagn, og måler sannsynligvis det samme. Imidlertid ser vi at også ”Jeg

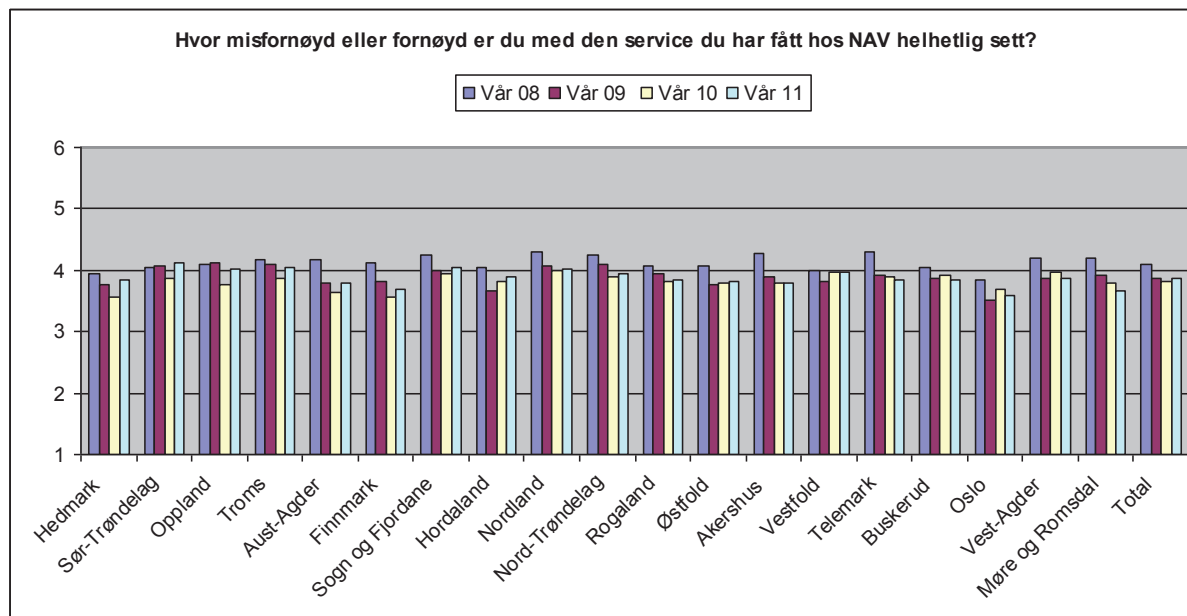
får den informasjonen jeg trenger” er sterkt korrelert med Tilfredshet. Vi tolker ut fra dette at informasjon er viktig for brukerne. De som synes de har fått god informasjon, gir også god score på helhetlig service, forventinger og tillit. Nederst i tabellen ser vi at Tilfredshet med nav.no og Ventetid for å nå gjennom per telefon er svakere korrelert. Dvs. at i de tilfeller hvor brukerne er svært fornøyd med NAVs nettsider, så gir dette ikke nødvendigvis tilfredse brukere. Det samme ser vi for ventetid tlf., selv om man er tilfreds med ventetid, så er det ikke gitt at man er tilfreds med den helhetlige servicen. Det kan for eksempel være at man synes ventetiden er ok, men at man likevel ikke får løst sin henvendelse per telefon. Andre undersøkelser tyder på dette.

### Fylkesvise resultater

Det er ikke så store forskjeller mellom fylkenes resultater. Noen fylker skiller seg imidlertid ut i 2011, og det er fylkene Hedmark, Sør-Trøndelag,

Oppland og Troms. Dette er de fylkene som har størst økning i gjennomsnittsscore siden forrige måling når det gjelder helhetlig service.

Figur 15 Fylkesvise resultater Helhetlig service.



Grafen viser gjennomsnittsscore per fylke. Grafen er sortert etter endring siden siste måling.

### Stønadsvise resultater

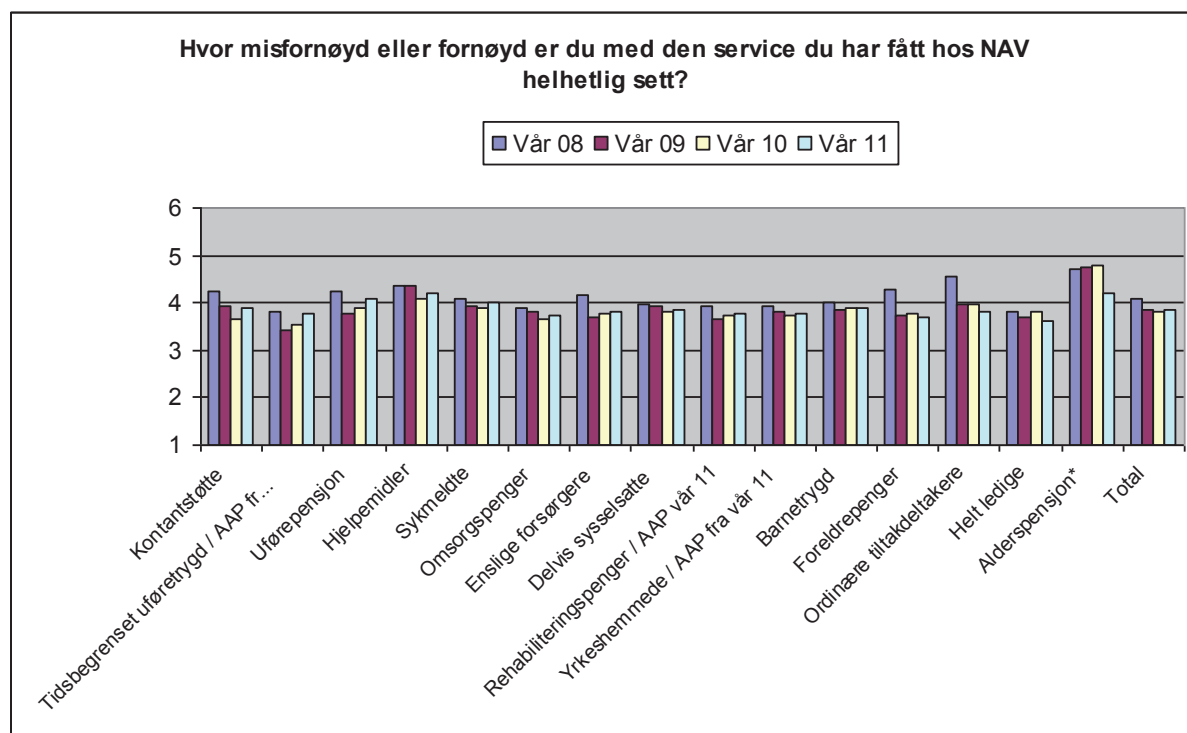
Hele 10 av gruppene har en økning i tilfredshet med helhetlig service siden 2010. (AAP vises her 3 ganger, da de sammenlignes med gruppene de har erstattet siden 2010). Gruppene kontantstøtte, AAP (i forhold til tidsbegrenset uføretrygd), uførepensjon,

hjelpemidler og sykmeldte er de som har størst økning i tilfredshet.

Gruppene alderspensjon<sup>5</sup>, ordinære tiltaksdeltagere og helt ledige har størst nedgang siden 2010.

<sup>5</sup>Etter omlegging av register for Alderspensjon er utvalget noe endret i forhold til tidligere år. En andel av respondentene har ikke vært i kontakt med NAV like tett opp til intervjuingen som øvrige grupper. Dette ser ut til å innvirke på resultatene

Figur 16. Stønadsvisse resultater Helhetlig service.

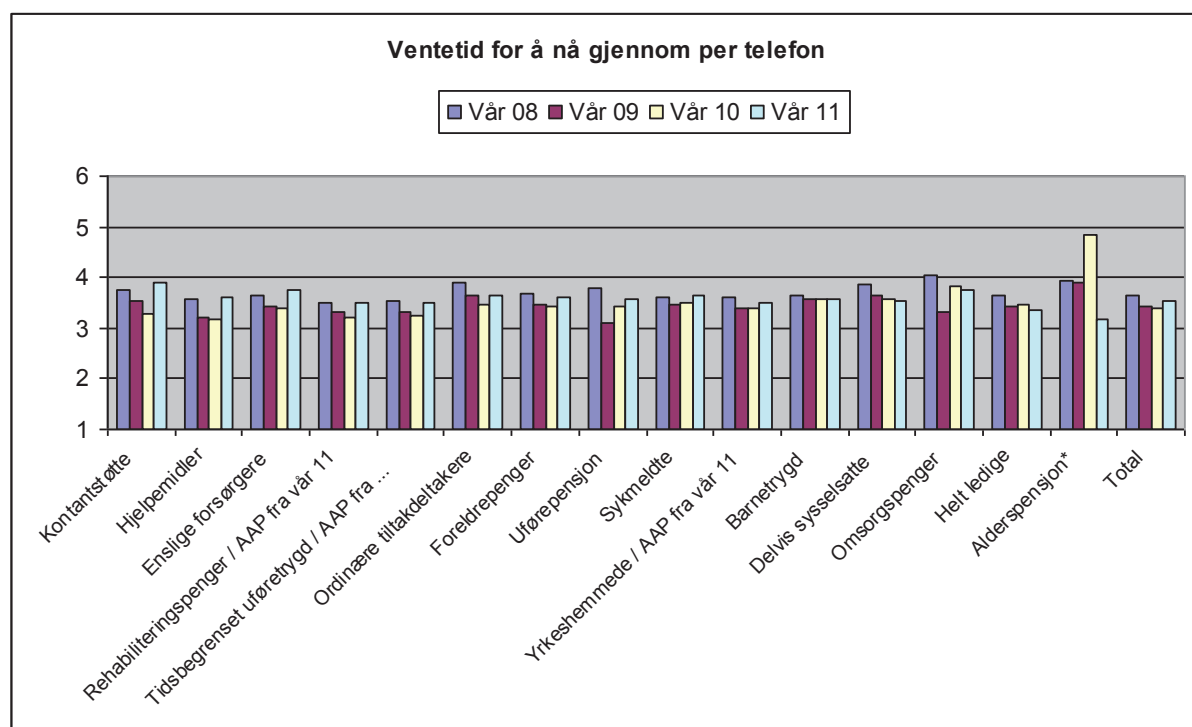


Grafen viser resultater etter stønadsområde, sortert etter endring siden forrige måling.

Også innen telefoni ser vi en økning i tilfredshet for de fleste brukergruppene. 10 av gruppene har en økning, og det er gruppene kontantstøtte, hjelpe-

midler og enslige forsørgere som har størst høyest økning. Gruppene helt ledige, ordinære tiltaksdeltagere og alderspensjon<sup>6</sup> har størst nedgang.

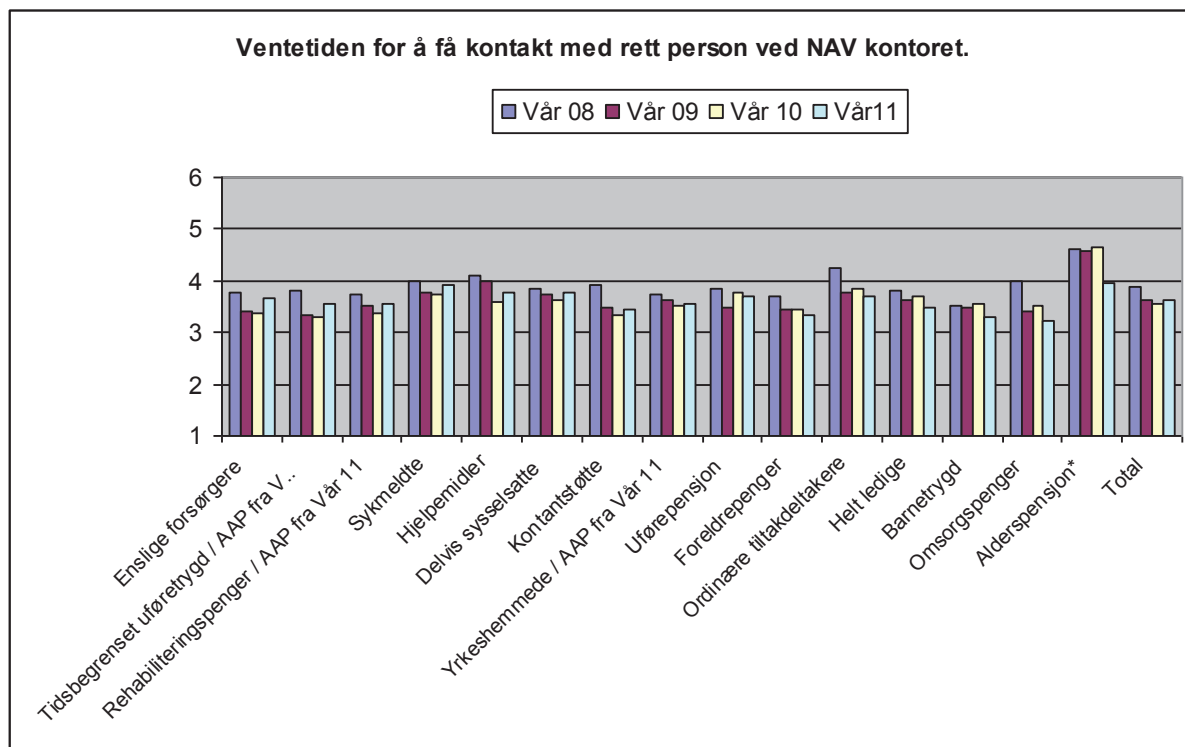
Figur 17. Stønadsvisse resultater Tilfredshet ventetid telefon.



Grafen viser resultater etter stønadsområde, sortert etter endring siden forrige måling.

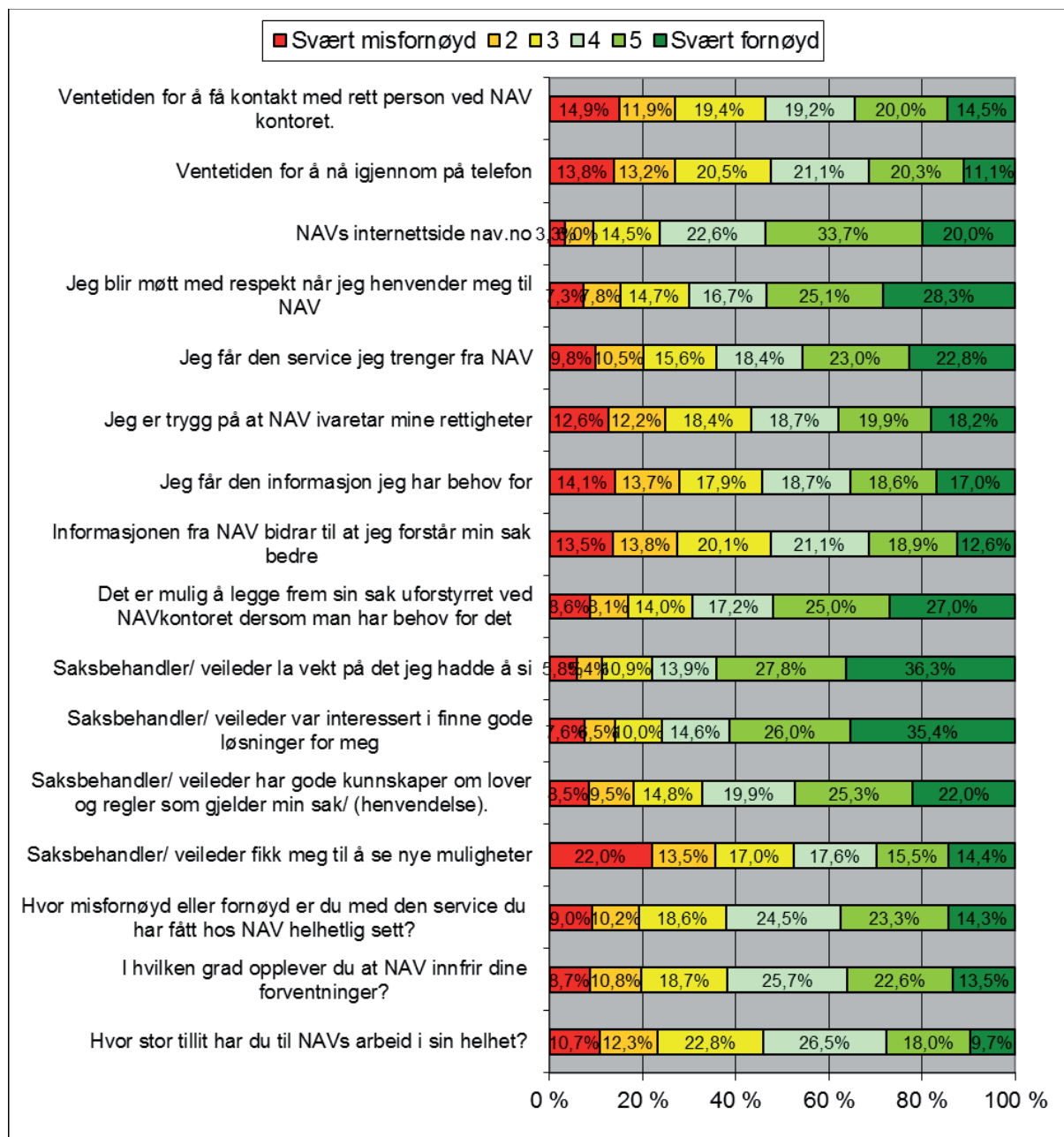
<sup>6</sup>Også her ser endringen i utvalget ut til å påvirke resultatet for gruppen Alderspensjon.

Figur 18. Stønadsvisse resultater Tilfredshet ventetid rett person.



Grafen viser resultater etter stønadsområde, sortert etter endring siden forrige måling.

Figur 19. Svarfordeling alle skalaspørsmål 2011.



---

UTGIVER  
Arbeids- og velferdsdirektoratet 2011

FORFATTER  
Per Ødegård

ADRESSE  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 5, St. Olavs plass  
0130 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på [www.nav.no](http://www.nav.no)

ISBN 978-82-551-2234-0

