

// Rapport // Nr 1 // 2011

Personbruker- undersøkelsen **2010**



Innhold

INNHold	SIDE
OPPSUMMERING	6
OM NAVS SENTRALE PERSONBRUKERUNDERSØKELSE	7
Bakgrunn	7
Metode	7
Utvalg og respons	7
Undersøkelsens oppbygning	9
Presentasjon av resultater	9
HOVEDRESULTATER	10
Kontaktform og kontakthypighet	10
Tilgjengelighet	13
Tilfredshet med saksbehandler	15
Service og Informasjon	17
Totalinntrykk	19
ANDRE RESULTATER	20
Hva er viktigst for brukerne?	20
Fylkesvise resultater	21
Stønadsvise resultater	22
Svarfordelinger 2010	23

NAVS PERSONBRUKERUNDERSØKELSE 2010

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 2010, sammenlignet med resultatene fra 2008 og 2009. 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

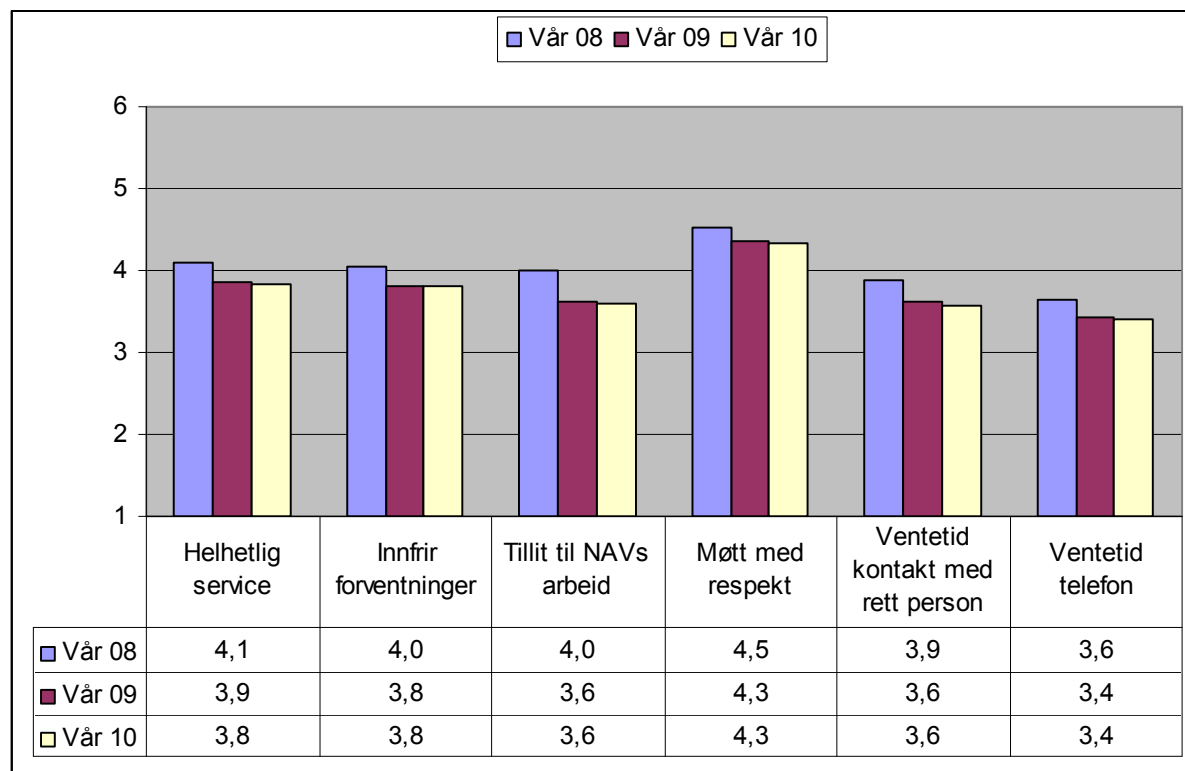
Brukerundersøkelser er en viktig del av NAVs resultatoppfølging. Siden sammenslåingen av NAV i 2006, har det på årlig basis blitt gjennomført undersøkelser rettet mot personbrukere. Undersøkelsen omfatter de som mottar en ytelse fra NAV¹, og inneholder spørsmål om hvor tilfreds brukerne er med tilgjengelighet til NAV, hvor tilfreds de er med service og informasjon og hvor tilfreds de er med saksbehandler/veileder. Undersøkelsen gir også informasjon om hva slags kontaktmønster brukerne har med NAV.

Resultatene fra de siste års brukerundersøkelse viser en nedgang i tilfredshet med NAV på en rekke områder. Tilfredshet med service og tilgjengelighet har sunket fra 2006 til 2008, nedgangen fortsatte til 2009, og i 2010 ser vi lite endring siden forrige måling. I årets undersøkelse gir brukerne NAV en gjennomsnittsscore på 3,8 på helhetlig service², det er en liten nedgang siden våren 2009 hvor scoren var 3,9. Våren 2008 var scoren 4,1.

Gjennomsnittsscore for tillit til NAV har også vist noe nedgang. Årets resultater viser en score på 3,8. Det er lite endring siden 2009, men en nedgang fra 2008 hvor scoren var 4,0. Samme tendens ser vi på spørsmålet om hvorvidt brukerne opplever å bli møtt med respekt - i årets undersøkelse gir brukerne NAV en score på 4,3, det samme som i 2009, mens i 2008 lå denne scoren på 4,5.

Også når det gjelder brukernes tilfredshet med tilgjengelighet til NAV ser vi en nedgang de siste årene. Gjennomsnittsscore for Ventetid for å få kontakt med rett person er i 2010 på 3,6. I 2008 var denne 3,9. Samme utvikling ser vi for Ventetid telefon, her er scoren i årets undersøkelse 3,4, i 2008 var denne 3,6.

Figur 1. Resultater "Hovedparametre" NAVs personbrukerundersøkelse



¹ Unntatt er mottakere av sosiale tjenester og bidragsmottaker/bidragspliktige.
² Gjennomsnittsscore av en skala hvor 1 er dårligst og 6 er best.

OM NAVS SENTRALE PERSONBRUKERUNDERSØKELSE

Bakgrunn

Brukerundersøkelser 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 også et viktig felt. Brukerundersøkelser skal være med å sikre brukermedvirking.

Det har siden sammenslåingen av 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*: Ordinære arbeidssøkere, yrkeshemmede, enslige forsørgere, mottakere av rehab.-penger, tidsbegrenset uførestønad og sykepenger.

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 23109 personer for Forvaltning og 36113 personer for Oppfølging. Det ble ikke oppnådd kontakt med henholdsvis 14937 og 22701 personer av ulike årsaker:

Tabell 1. Utvalg og respons

	Forvaltning	Oppfølging
Utfall:	Antall	Antall
Undersøkelsespopulasjon		
Antall nummer lagt ut	23139	36113
Antall nummer benyttet (netto utvalg)	23139	36113
Ikke kontakt	14937	22701
Opptatt	515	922
Ikke svar	791	52
Fulle kvoter	10761	15899
ikke korrekt nummer/nummer ikke i bruk	978	2717
Telefonsvarer	173	194
Respondenten ikke tilgjengelig i intervjuperioden	676	1459
Respondenten ikke i målgruppen	434	662
Avtaler	273	75
Andre ikke kontakt	336	721
Frafall/nekter	5674	8737
Ikke tid/for langt intervju	1263	2322
Ikke kompetent/ikke interessert i temaet	1632	2813
IO deltar ikke/aldri på spørreundersøkelser, er kategorisk nekter	567	743
Legger på/nektgrunn ikke oppgitt	1165	1759
Annet	1047	1100
Intervju	2467	4661

Nettoutvalg for undersøkelsen var for Forvaltning 8 141 og for Oppfølging 13 397, og svarprosenten for de to utvalgene (etter oppnådd kontakt) på henholdsvis 30,3 prosent og 34,7 prosent.

Tabell 2. Aldersfordeling respons og utvalg

Aldersgr.	Respons 2008	Respons 2009	Respons 2010	Utvalg 2010
Under 20	1.5	1.4	1.1	1.3
20-29 år	13.1	13.9	15.5	19.0
30-39 år	26.3	26.2	24.7	26.4
40-49 år	21.4	21.9	21.2	22.0
50-59 år	17.7	17.3	18.2	16.2
60-69 år	15.3	15.5	14.2	10.3
70-79 år	2.6	2.3	3.2	2.3
Over 80	2.1	1.6	1.9	2.5
	100.0	100.0	100.0	100.0

En sjekk på aldersfordelingen for 2008, 2009 og 2010, samt utvalget for 2010 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 de brukergruppene som skal ha oppfølging av NAV (ledige, enslige forsørgere, de på tidsbegrenset uførestønad, sykmeldte, rehabiliteringspenger og yrkeshemmede). 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 hvilket NAV-kontor brukeren tilhører.

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 er beste score. Alle spørsmålene blir presentert med resultater fra 2008, 2009 og 2010. Det legges også ved oversikt over hele svarskalaen for disse spørsmålene for 2010. 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 på skalaen, og gjennomsnittsscoren 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 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.

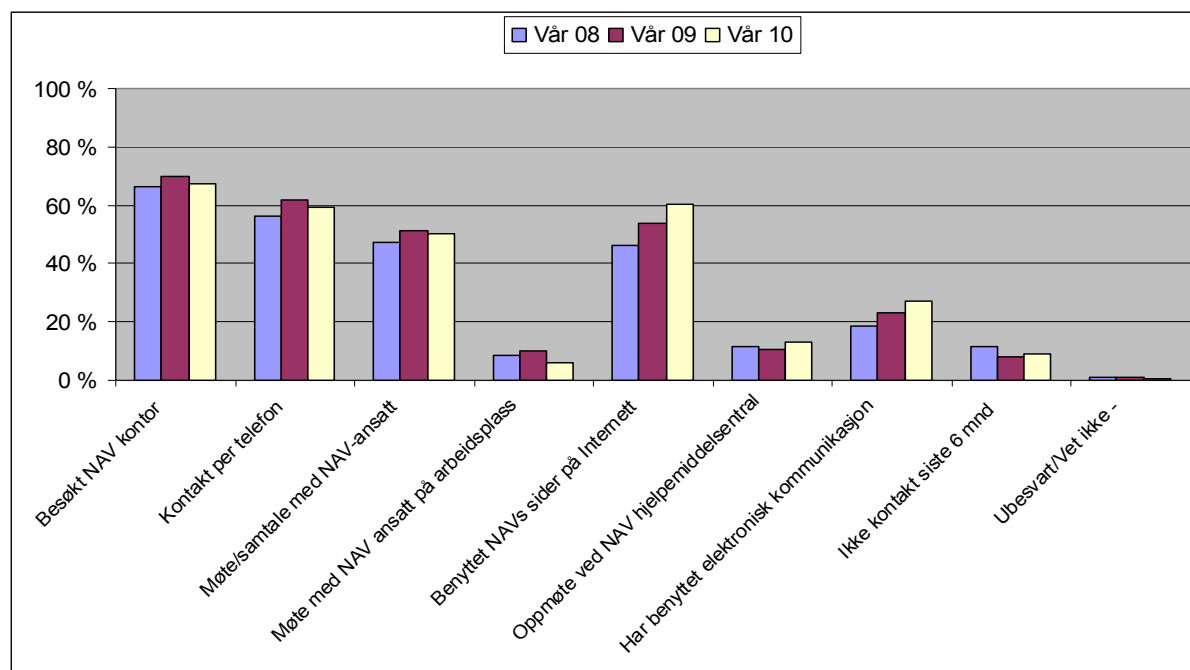
HOVEDRESULTATER

Brugerundersøkelsene har siden 2006 vist en nedgang i brukernes tilfredshet med NAV. Målingene generelt viste en markert nedgang fra 2006 til 2008¹, og en fortsatt nedgang fra våren 2008 til våren 2009. Resultatene fra årets undersøkelse viser imidlertid at brukerne i 2010 er omtrent like fornøyd som de var våren 2009.

KONTAKTFORM OG KONTAKTHYPPIGHET

Det er oppmøte ved et NAV-kontor og henvendelse pr. telefon som er de viktigste kontaktkanalene brukerne har med NAV. Nær 70 prosent av brukerne oppgir å ha vært på et NAV-kontor siste 6 mnd., og rundt 60 prosent har tatt kontakt pr. telefon. De siste årene har imidlertid bruken av NAVs nettsider og nettjenester økt, fra rundt 45 prosent i 2008 til 60 prosent i 2010. 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.

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, mens hele 30 prosent oppgir at de er i kontakt 6 ganger eller flere. En liten andel på ca. 10 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. Mottakere av

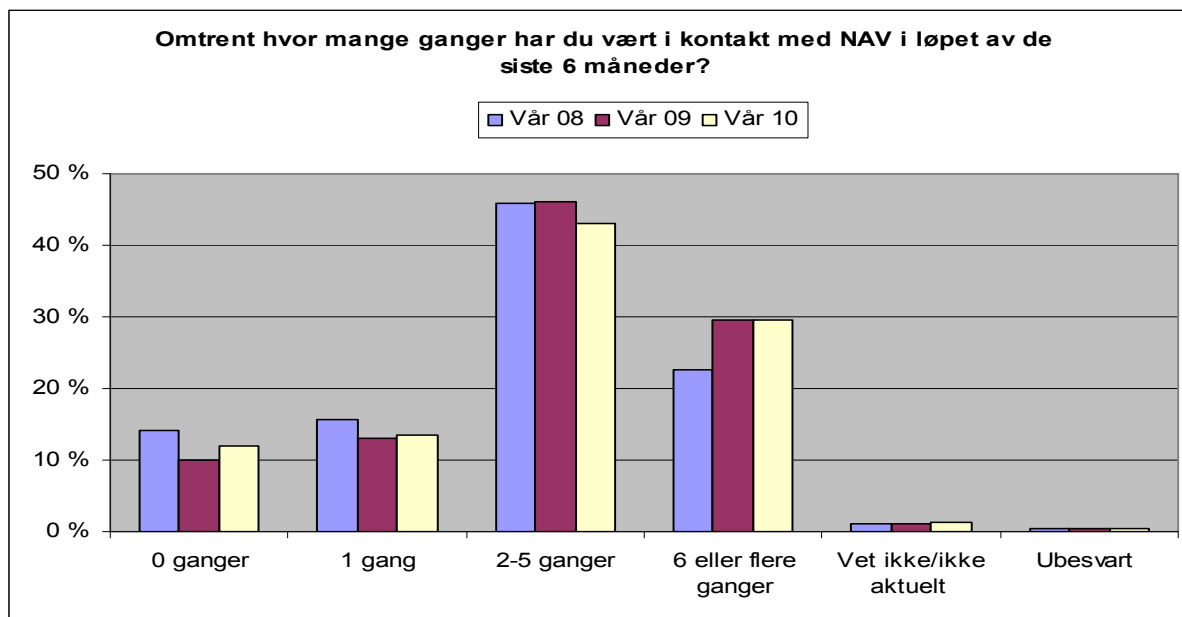
rehabiliteringspenger², ledige og de som mottar uførepensjon er de som i størst grad oppgir at de er i ofte i kontakt med NAV, mens alderspensjonister og mottakere av kontantstøtte er de som i størst grad oppgir at de er i kontakt kun én gang. Av alderspensjonistene oppgir 26 prosent at de er i kontakt én gang, mens kun 5 prosent oppgir at de er i kontakt 6 ganger eller flere. Av de ledige oppgir 8 prosent at de er i kontakt én gang, mens hele 41 prosent er i kontakt 6 eller flere ganger.

¹ I 2007 ble det gjennomført personbrugerundersøkelse kun av pilotkontorene.

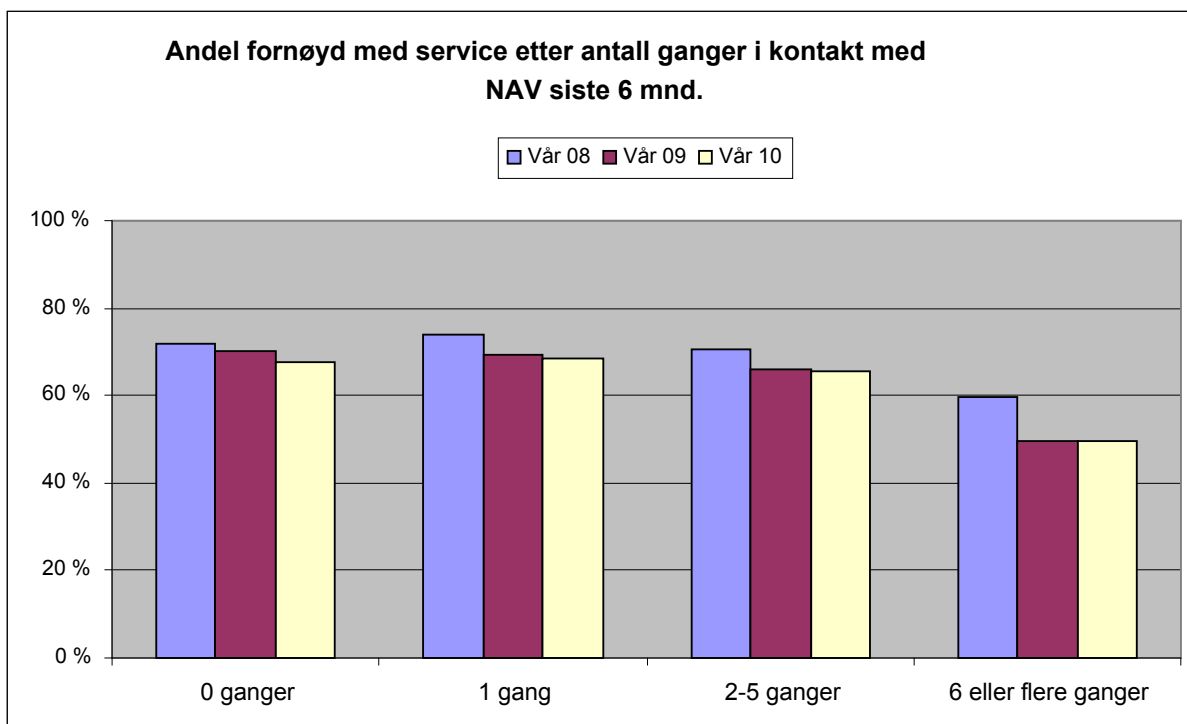
³ Undersøkelsen ble gjennomført før innføring av arbeidsavklaringspenger (AAP).

Det er de brukerne som oftest er i kontakt med NAV som er minst fornøyd med servicen. I 2010 var det rundt 70 prosent av brukerne som var i kontakt med NAV én gang som var tilfreds med service, mens kun 50 prosent av de som var i kontakt 6 eller flere ganger var tilfreds.

Figur 3. Kontakthypighet



Figur 4. Tilfredshet i forhold til kontakthypighet

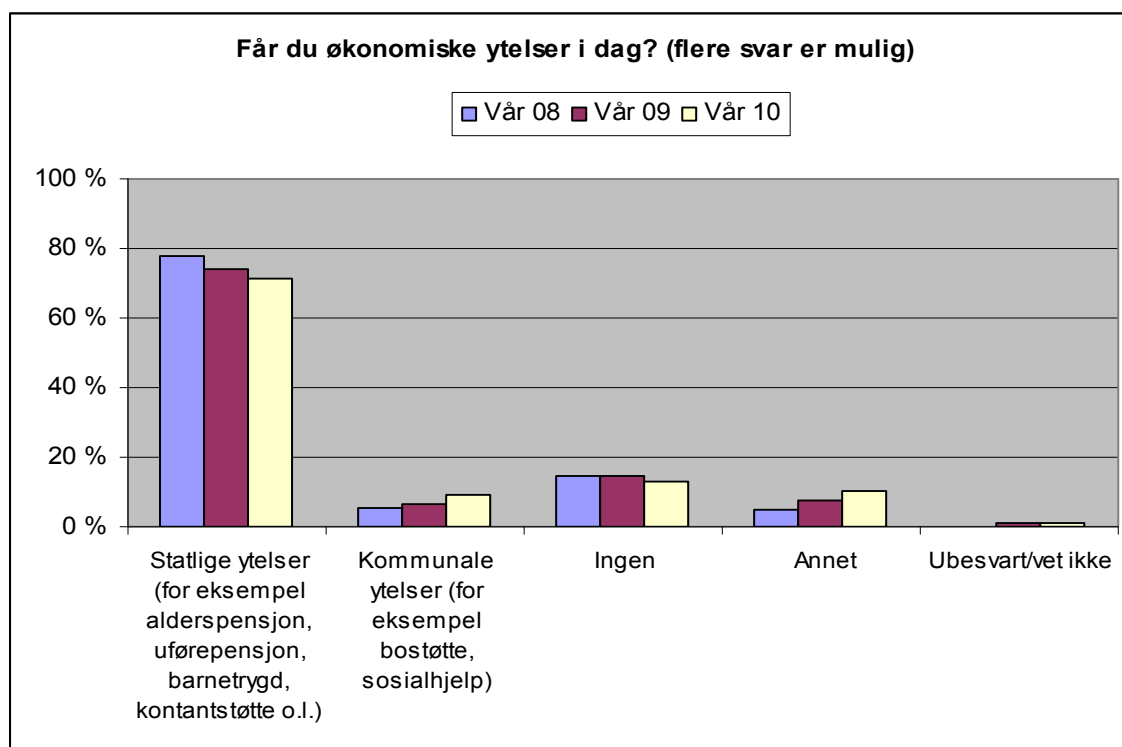


Stønad – statlig/kommunal

Grunnet personvern hensyn gis det ikke uten videre tilgang til å innhente opplysninger om mottakere av kommunale ytelser. Utvalget til undersøkelsen 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.

I 2008 svarte nesten 80 prosent at de mottok statlige ytelser, mens ca. 6 prosent svarte at de mottok kommunale ytelser. Ca. 18 prosent svarte at de ikke mottok noen form for ytelser. I 2010 ser vi at det er færre som oppgir at de mottar statlige ytelser, mens noen flere som mottar kommunale 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. 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.

Figur 5. Statlige/kommunale ytelser

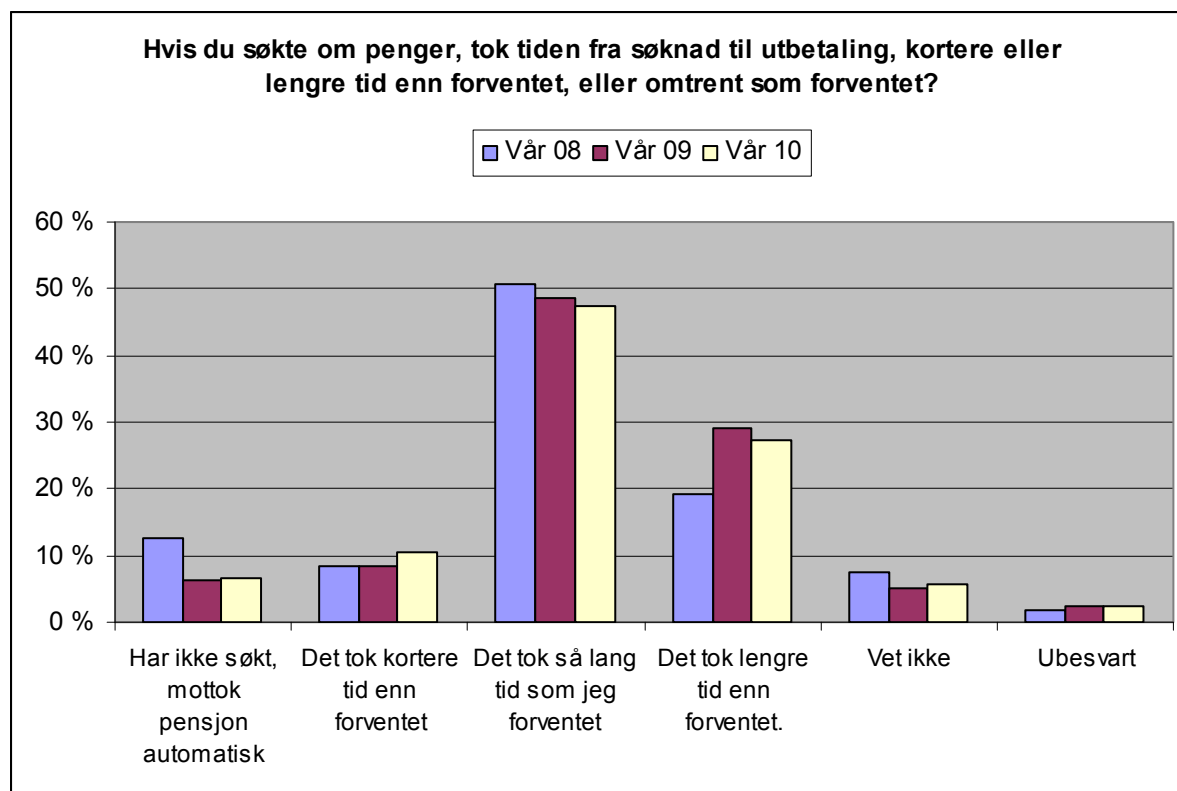


Tid fra søknad til utbetaling

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, mens hele 25 prosent synes det tar lenger tid enn forventet. Imidlertid ser vi at det er en liten nedgang i andelen som synes det tar for lang tid, mens andelen som synes det tar kortere tid enn forventet har steget fra ca. 8 prosent i 2008 til ca. 11 prosent i 2010.

Det er mottakere av uføretrygd, ledige og mottakere av rehabiliteringspenger som har størst andel som synes det tok kortere tid enn forventet, mens det er mottakere av tidsbegrenset uførestønad og mottakere av ytelser til enslige forsørger som har størst andel som synes det tok for lang tid.

Figur 6. Tid fra søknad til utbetaling



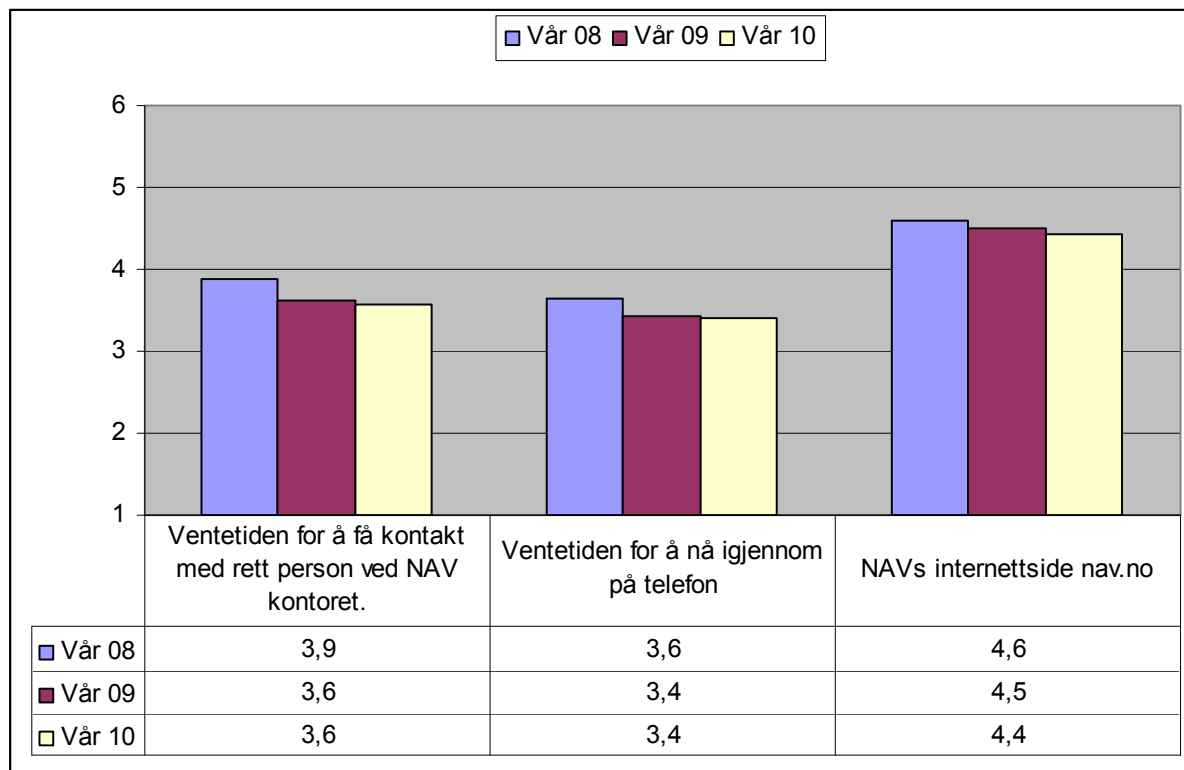
TILGJENGELIGHET

Det er tre områder i forbindelse med tilgjengelighet til NAV som måles i undersøkelsen:

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

Resultatene fra undersøkelsen viser at brukerne er passe fornøyd med ventetid for å komme i kontakt med rett person (score 3,6)⁴, men litt mindre fornøyd med ventetid for å nå gjennom pr. telefon (score 3,4).⁵ Det punktet brukerne er mest fornøyd med på tilgjengelighet er nav.no og NAVs netjtjenester. Brukerne blir spurt om de har benyttet nav.no og/eller NAVs netjtjenester. 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



Spesielt om tilfredshet med telefoni

I undersøkelsen er spørsmålsformuleringen følgende: "Hvor fornøyd er du med ventetiden for å nå gjennom pr. telefon?". Vi tolker svarene fra brukerundersøkelsen dit hen at brukerne her svarer på sin totalopplevelse rundt det å ta kontakt med NAV pr. telefon for å få løst sitt ærend⁶. 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.

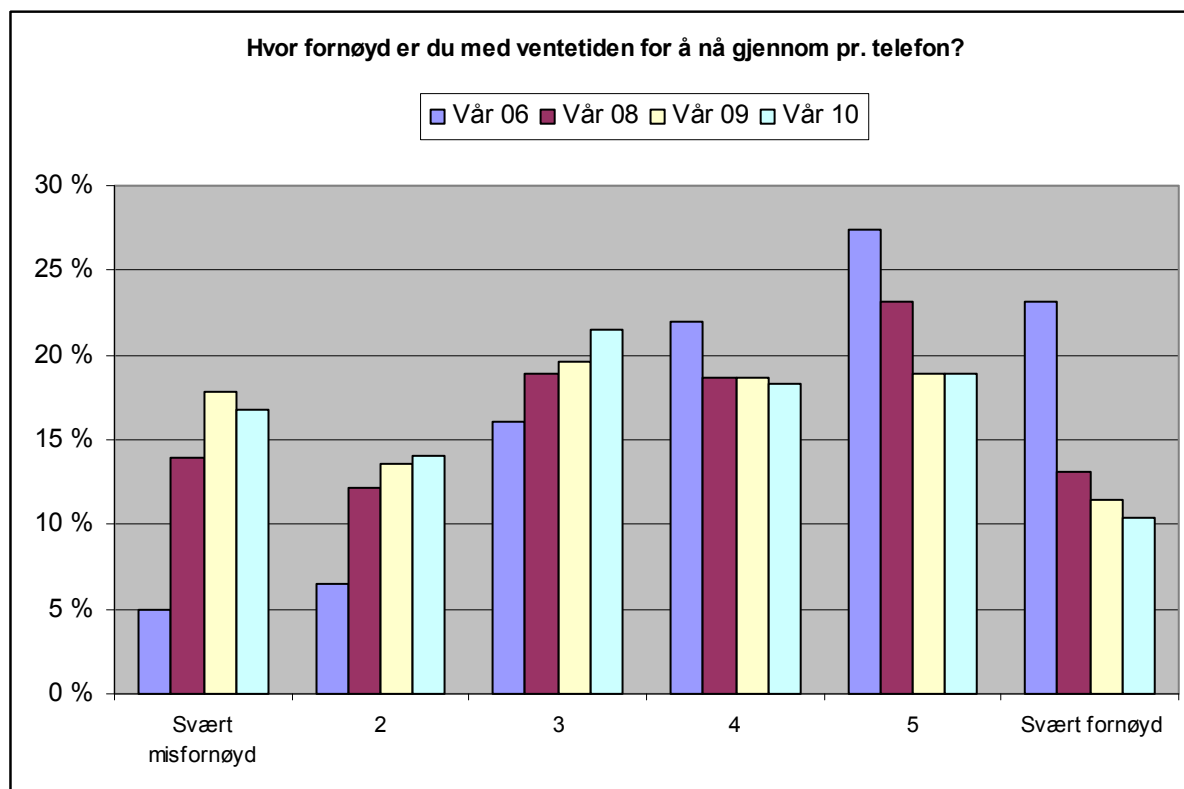
Det har vært en nedgang i tilfredshet med telefon i så å si alle fylker siden 2006. I 2006 ga brukerne karakter 4.3 for ventetid telefon, i 2010 har denne sunket til 3.6. Andel som ga toppkarakter 6 på tilfredshet med ventetid telefon falt fra 23 prosent i 2006 til 12 prosent i 2010. Samtidig har andel som gir karakter 1 gått fra 5 prosent i 2006 til 17 prosent i 2010.

⁴ Spørsmålet er stilt de som har besøkt et NAV-kontor siste 6 mnd.

⁵ Spørsmålet er stilt de som har vært i kontakt med NAV pr. telefon siste 6 mnd.

⁶ 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 8. Tilfredshet med ventetid telefon – hele skalaen 2006 - 2010

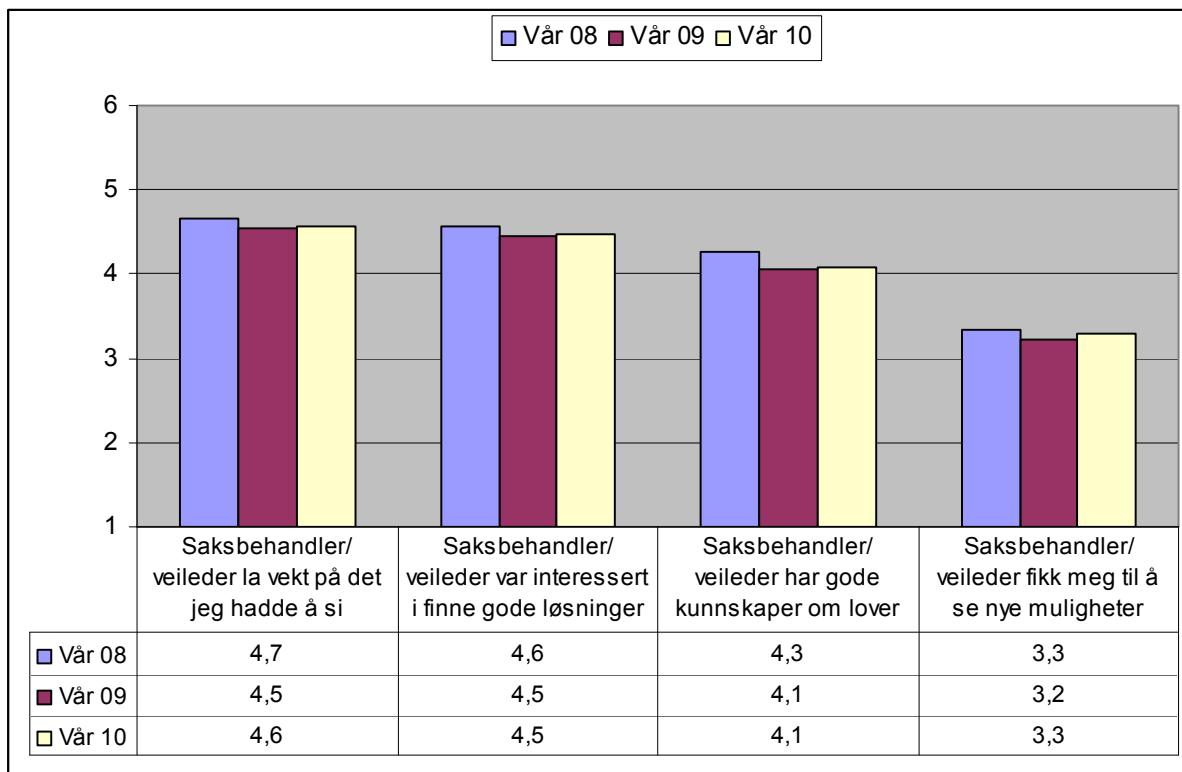


TILFREDSHET MED SAKSBEHANDLER

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 tidsbegrenset uførestønad, sykmeldte, mottakere av rehabiliteringspenger og yrkeshemmede. Spørsmålene dreier seg om brukermedvirkning og kvalitet på oppfølgingen.

Brukerne gir god score på deres oppfatning av reell brukermedvirkning. Brukerne ga en score på 4,6 i 2010 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 evnet til å få brukeren til å se nye muligheter.

Figur 9. Tilfredshet med saksbehandler

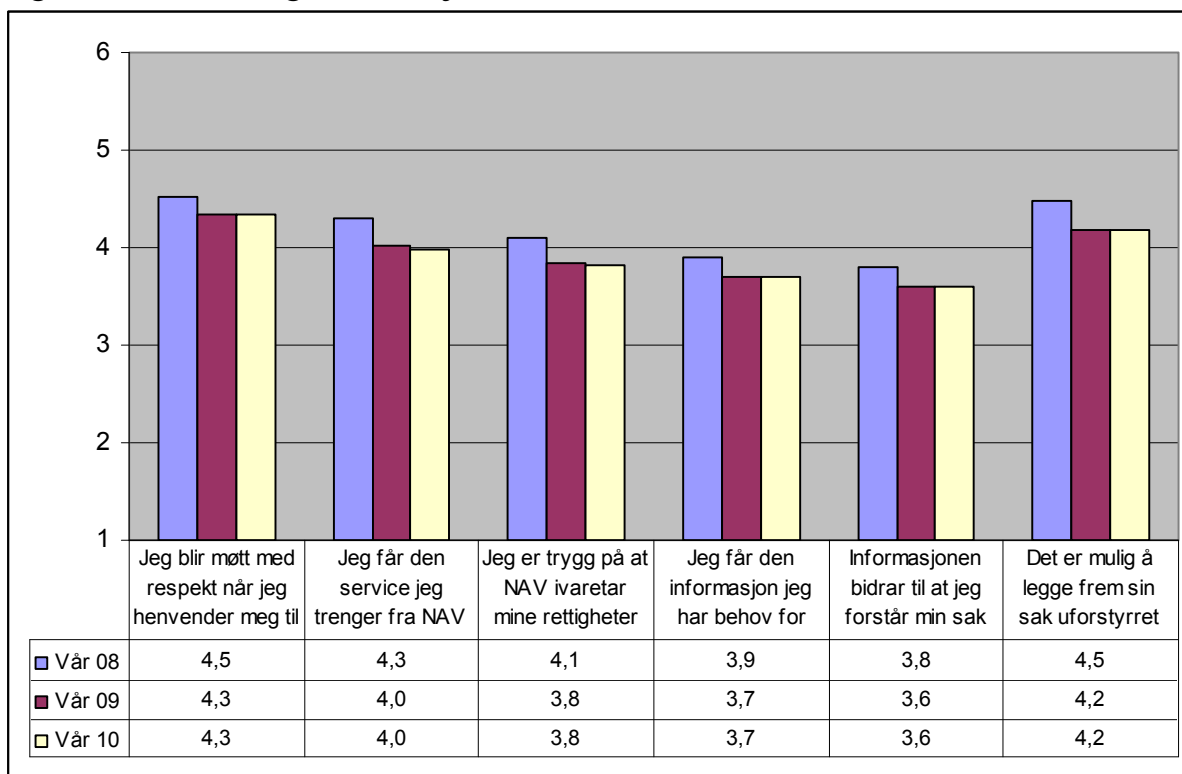


SERVICE OG INFORMASJON

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. Dette er også et av de spørsmålene hvor brukerne gir best score i undersøkelsen. Her gir brukerne i 2010 en score på 4,3. Dette er riktignok en liten nedgang siden 2008.

Figur 10. Service og informasjon

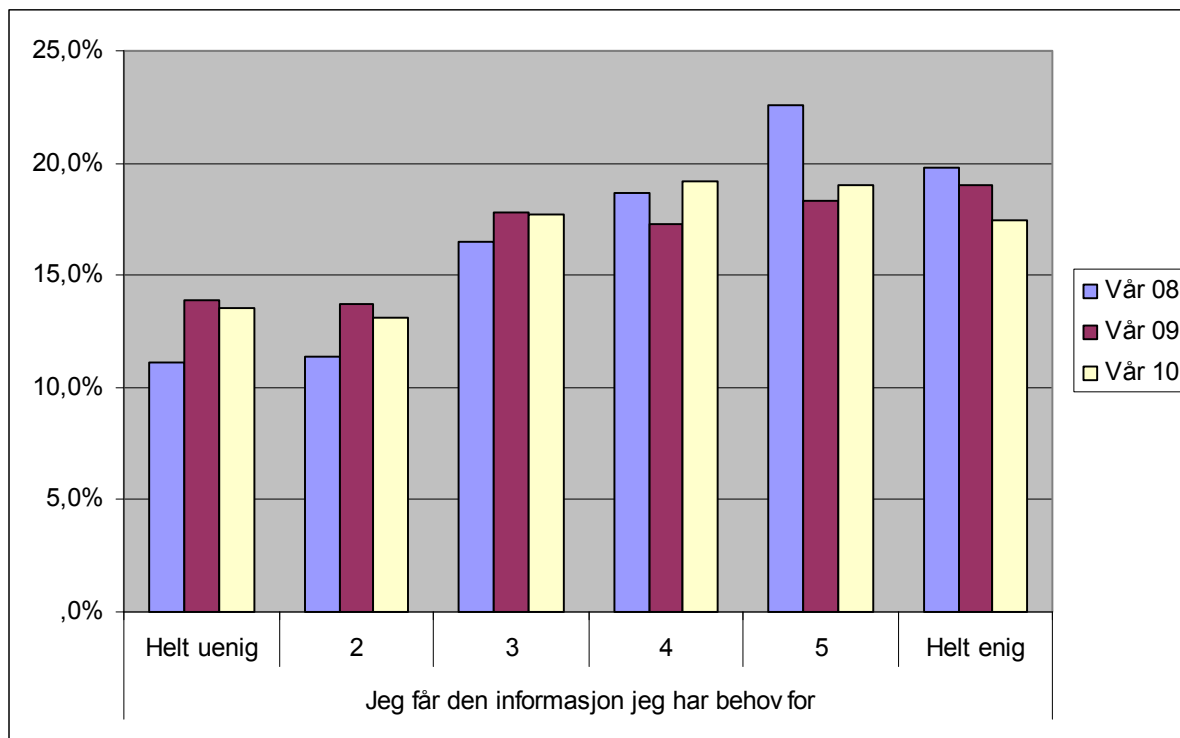


Informasjon

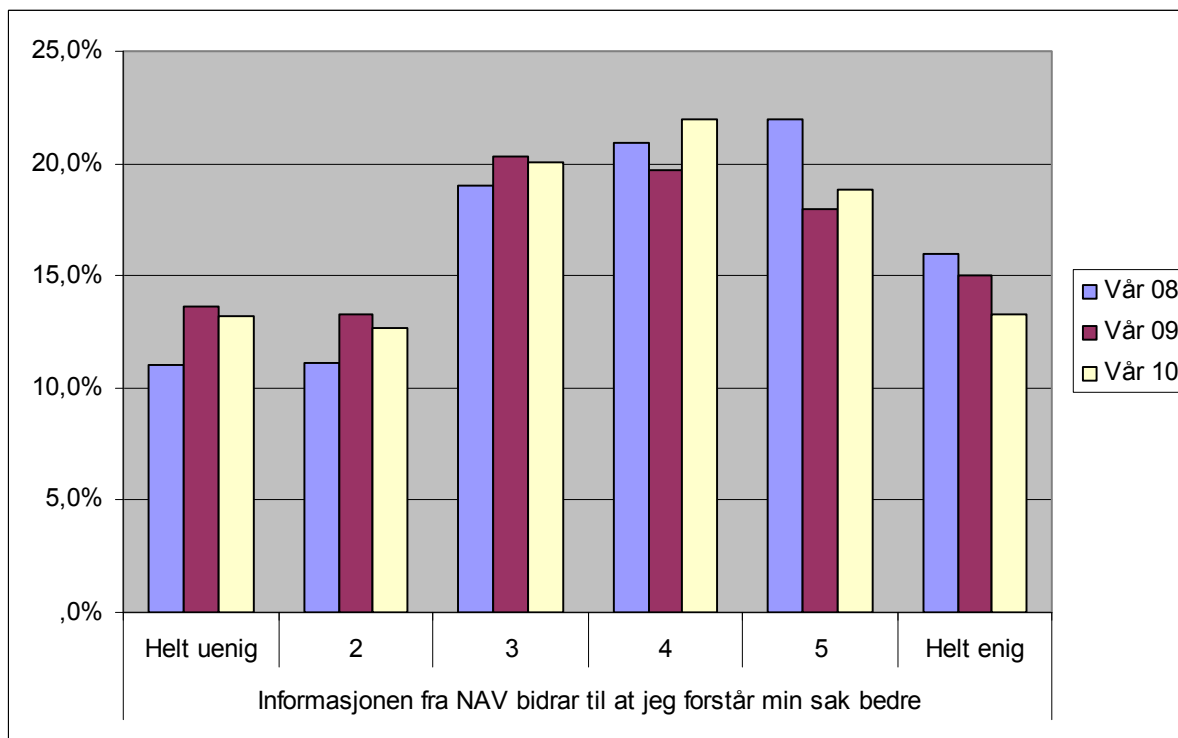
Det er to spørsmål i brukerundersøkelsene som fanger opp informasjon – hvorvidt man får den informasjonen man har krav på, og hvorvidt informasjonen bidrar til at man forstår sin sak bedre. Her gir brukerne en score på henholdsvis 3,7 og 3,6.

Ca. 55 prosent av brukerne oppgir at de er fornøyd med informasjon de får fra NAV. Det har vært lite endring siden 2008. Ser vi på svarfordelingen for hele skalaen ser vi imidlertid at en stor andel brukere ikke er fornøyd med informasjon de får, og at informasjonen ikke bidrar til at de forstår sin sak bedre. En titt på svarfordelingen viser at av 7200 respondenter gir hele 950 laveste score på informasjon, og 918 nest laveste score (fra vår 2010).

Figur 11. Jeg får den informasjonen jeg har behov for - hele skalaen.



Figur 12. 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 de som har gitt høy score på at deres rettigheter har blitt ivaretatt, også har gitt høy score på tilfredshet.

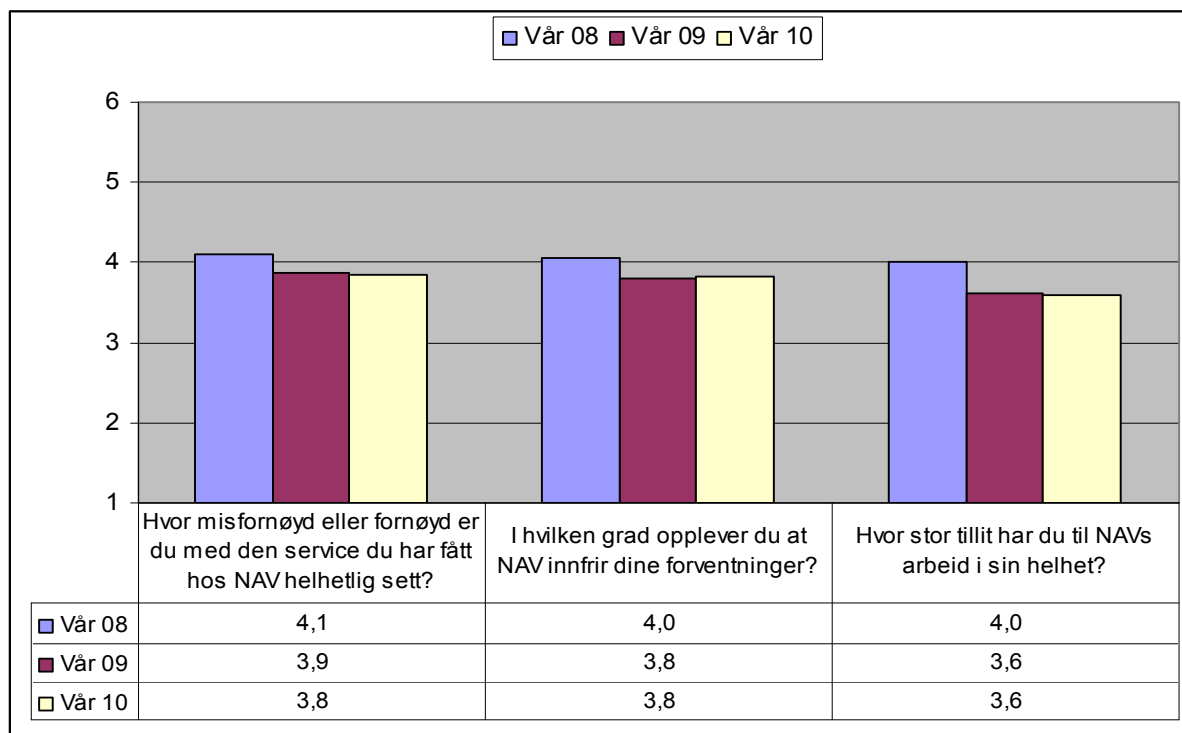
Å kunne legge frem sin sak uforstyrret

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. Dette er en liten nedgang siden 2008.

TOTALINTRYKK

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 ikke vært så store endringene siden siste måling, men det er allikevel en nedgang. 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 3,7. Vi ser samme tendens på spørsmålet om brukerne opplever at deres forventninger blir innfridd, her har scoren gått fra 4.0 i 2008 til 3,8 i 2009, samme som i 2010. Det er størst nedgang i tillit til NAVs arbeid i sin helhet. Her har score falt fra 4.0 i 2008 til 3,6 i 2009, samme som i 2010.

Figur 13. 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 tilfredshetsspørsmålene i undersøkelsen får vi en ide om hva som er viktigst for brukerne når de svarer på spørsmålene om tilfredshet med NAVs service.

Tabell 3. Hva er viktigst for brukerne?

Pearson Correlations		
	Tilfredshet	Mean-score
Jeg får den service jeg trenger fra NAV	.771**	4,0
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	.753**	3,8
Jeg får den informasjon jeg har behov for	.739**	3,7
Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre	.727**	3,6
Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV	.669**	4,3
Saksbehandler har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak	.643**	4,1
Ventetiden for å få kontakt med rett person ved NAV kontoret.	.634**	3,6
Saksbehandler var interessert i finne gode løsninger for meg	.625**	4,5
Saksbehandler fikk meg til å se nye muligheter	.620**	3,3
Saksbehandler la vekt på det jeg hadde å si	.583**	4,6
Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret ved NAV-kontoret	.537**	4,2
Ventetiden for å nå igjennom på telefon	.458**	3,4
NAVs internettside nav.no	.344**	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

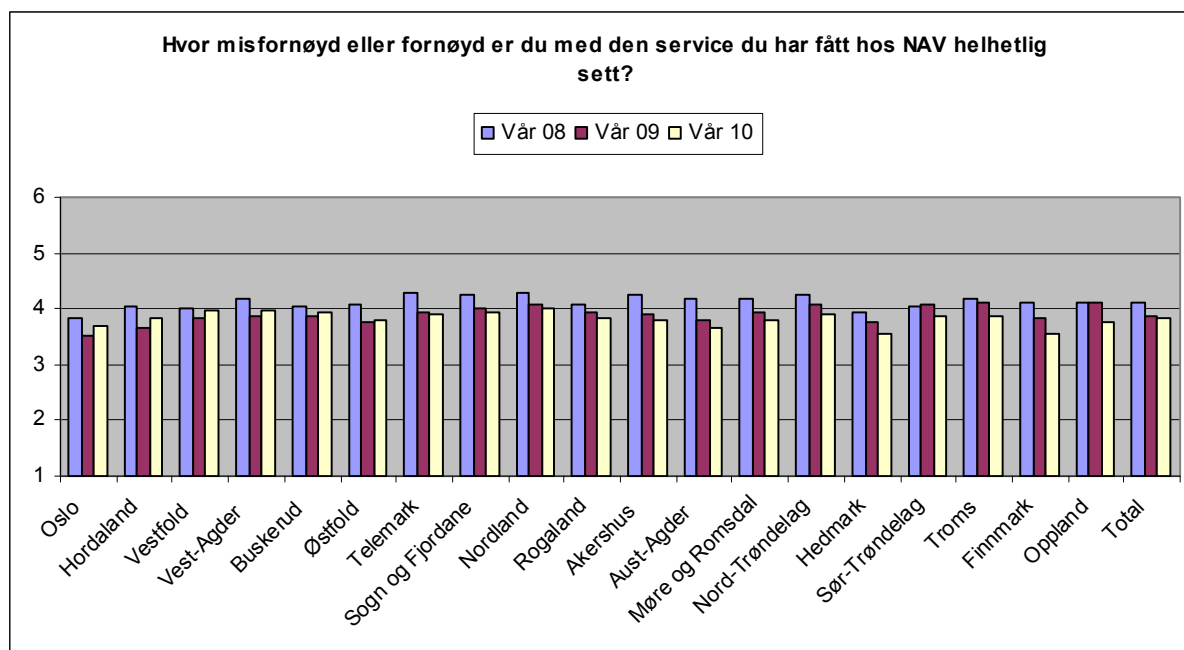
vi at også ”Jeg får den informasjonen jeg trenger” er sterkt korrelert med Tilfredshet. Vi tolker ut fra dette at informasjon er viktig for brukerne. De som synes de har fått god informasjon, gir også god score på helhetlig service, forventninger og tillit. Nederst i tabellen er vi at Tilfredshet med nav.no og Ventetid for å nå gjennom pr. 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 pr. telefon. Andre undersøkelser tyder på dette.

Fylkesvise resultater

Det er ikke så store forskjeller mellom fylkenes resultater. Noen fylker skiller seg imidlertid ut i 2010, og det er fylkene Oslo, Hordaland, Vestfold,

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

Figur 14 Fylkesvise resultater Helhetlig service.

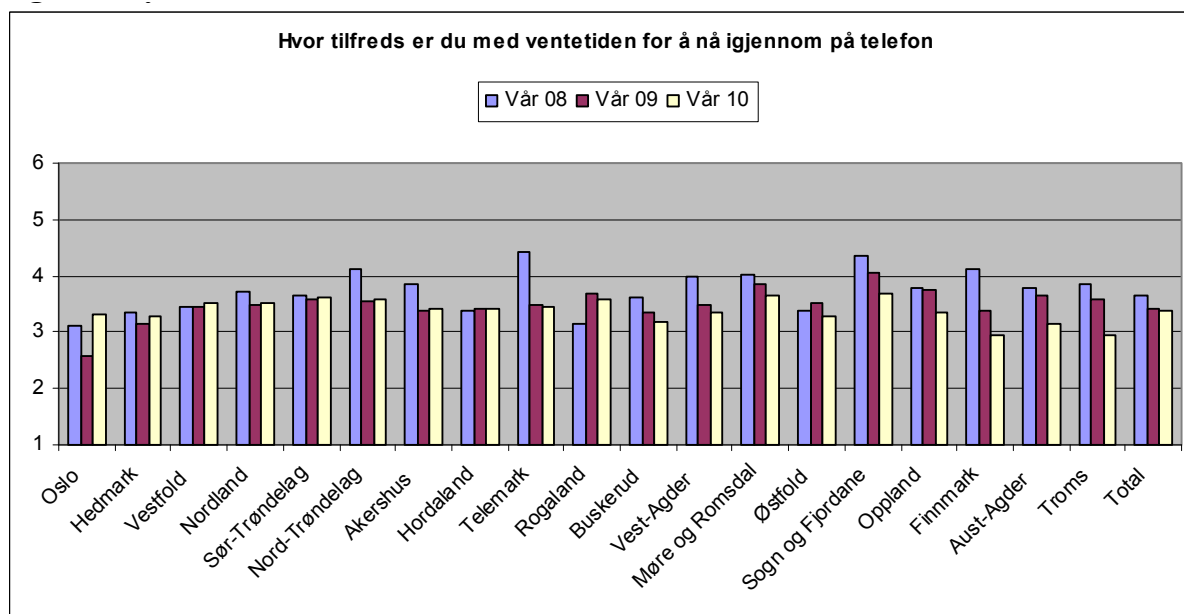


Grafen viser resultater etter stønadsområde, sortert etter endring siden forrige måling.

Fylkene Oslo, Hedmark, Vestfold og Nordland er de fylkene med størst økning i gjennomsnittsscore

for Ventetid Telefon. Finnmark, Aust Agder og Troms har størst nedgang.

Figur 15 Fylkesvise resultater Tilfredshet ventetid telefon.



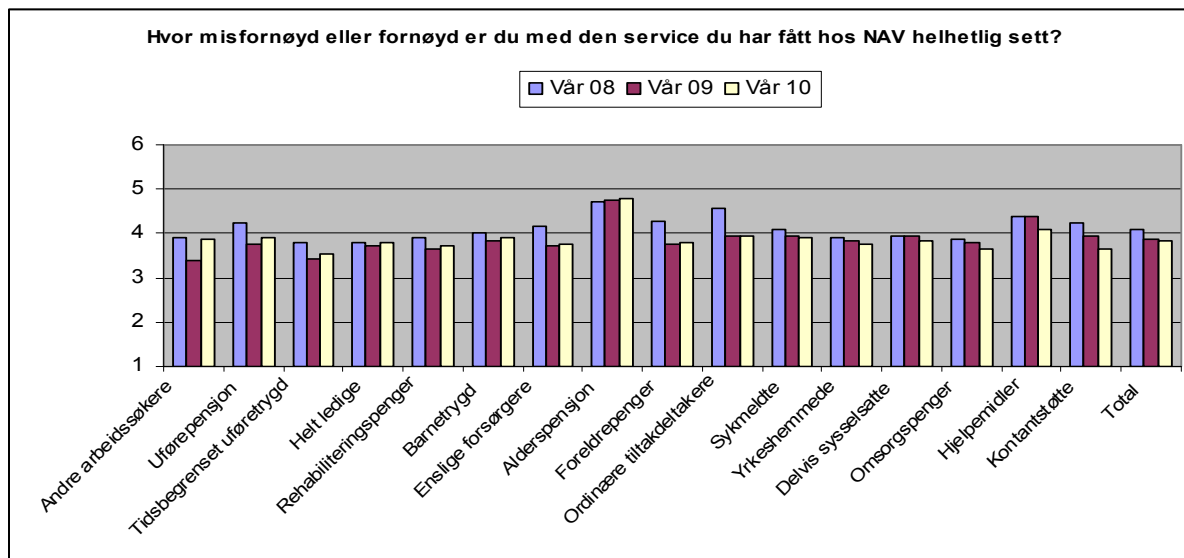
Grafen viser resultater etter stønadsområde, sortert etter endring siden forrige måling.

Stønadsvisе resultatеr

Det er små endringer i fornøydhet med service når vi ser på de forskjellige brukergruppene. Gruppene andre ordinære arbeidssøkere, uførepensjonister, de på tidsbegrenset uføretrygd og helt ledige er de gruppene som har hatt klartest økning i tilfredshet siden siste måling. Alderspensionister, de som

mottar hjelpemidler, ordinære tiltaksdeltagere og sykmeldte er de gruppene som gir høyest score på helhetlig service i 2010. De gruppene med klartest nedgang i tilfredshet er mottakere av kontantstøtte, mottakere av hjelpemidler og mottakere av omsorgspenger.

Figur 16. Stønadsvisе resultatеr Helhetlig service

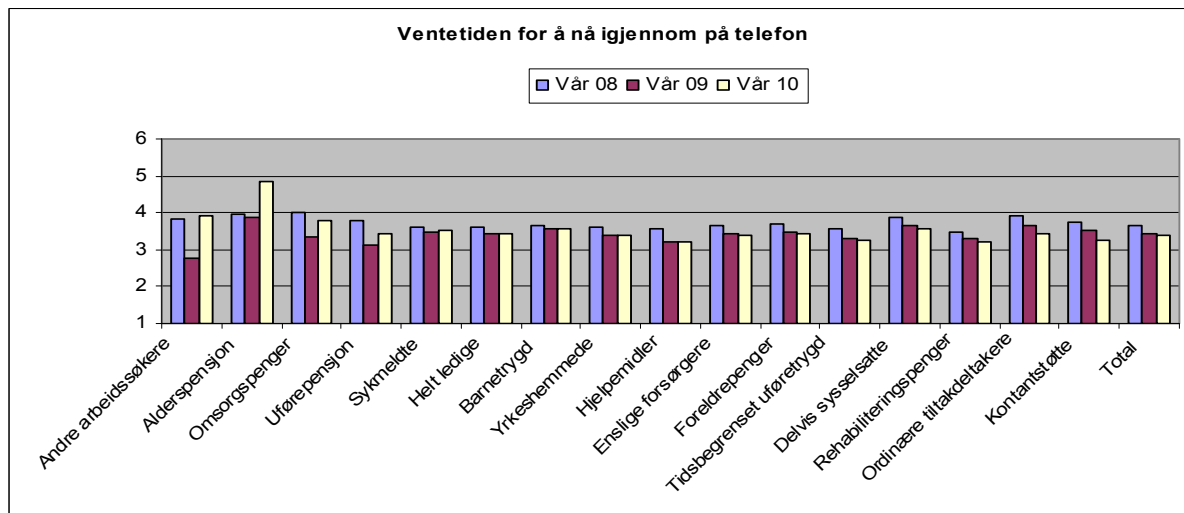


Grafen viser resultatеr etter stønadsområde, sortert etter endring siden forrige måling.

Det er heller ikke så store endringer i tilfredshet med ventetid for å nå gjennom på telefon når vi ser på de ulike gruppene. Andre ordinære arbeidssøkere, alderspensionister, mottakere av omsorgspenger og uførepensjonister skiller seg ut

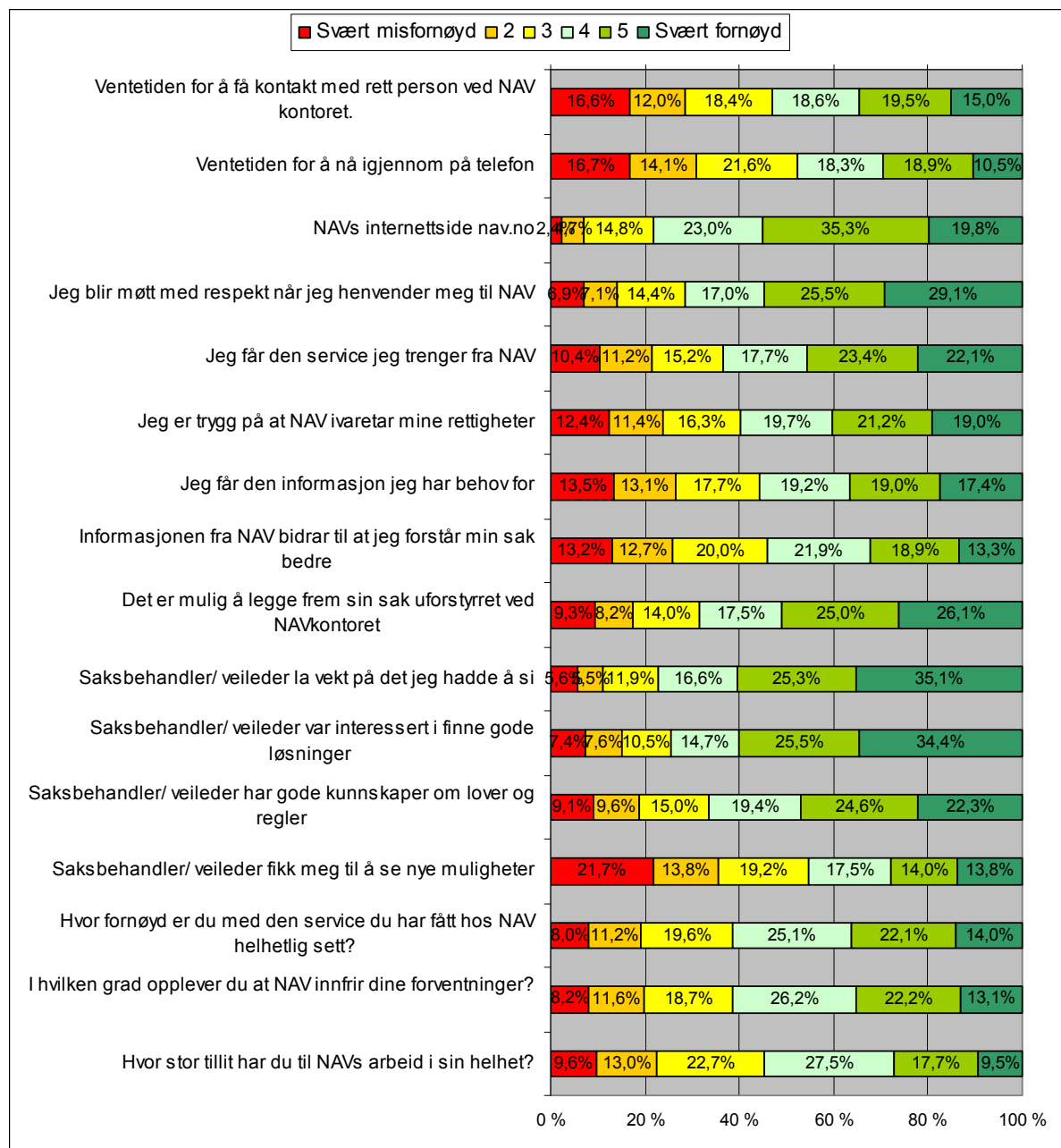
med en klar økning i tilfredshet, mens de øvrige gruppene viser liten endring. Gruppene delvis sysselsatte, mottakere av rehabiliteringspenger, ordinære tiltaksdeltagere og mottakere av kontantstøtte har vist en jevn nedgang siste 3 år.

Figur 17. Stønadsvisе resultatеr Tilfredshet ventetid telefon



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

Figur 18. Svarfordeling alle skalaspørsmål 2010.



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

ISBN 978-82-551-2234-0

