

# Personbruger- undersøkelsen 2013

---

# Innhold

	#	SIDE	
		OPPSUMMERING	3
1		INNLEDNING	3
	1.1	Om brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting	3
	1.2	Kvalitetsutfordringer	3
	1.3	Personbrukerundersøkelsen i NAV	4
2		GJENNOMFØRING	5
	2.1	Utvalg	5
	2.1.1	Kvoter og vekting	5
	2.2	Datainnsamlingen	
	2.2.1.	Metode	6
	2.2.2	Informasjon til utvalget	6
	2.2.3	Spørreskjema og intervjuet	6
	2.2.4	Endringer i spørreskjemaet i 2013	7
	2.2.5	Instruks til intervjuerne	7
3		INTERVJU OG FRAFALL	8
	3.1	Nøkkeltall 2013	8
	3.2	Skjevheter	9
	3.2.1	Utvikling i brukersammensetning 2008-2013	9
4		RESULTATER	9
	4.1	Generelt om av resultatene	9
	4.2	Kontakt med NAV	10
	4.3	NAVs tilgjengelighet	12
	4.4	Tilgjengelighet	13
	4.5	Tilfredshet med NAV veileder	14
	4.6	Service og informasjon og respekt	16
	4.6.1	Telefoni	18
	4.7	Fornøydhet helhetlig sett	19
	4.7.1	Fordelt på brukergrupper	20
	4.7.2	Fylkesvise resultater	23
	4.7.3	Mer om brukernes fornøydhet	24
5		LITTERATURLISTE	26
6		VEDLEGG	27
		Vedlegg 1, 2, 3, 4	

---

---

## OPPSUMMERING

Brukerundersøkelser er en viktig del av NAVs resultatoppfølging. Siden 2006 har det på årlig basis blitt gjennomført undersøkelser rettet mot personbrukere. Undersøkelsen dekker alle NAVs personbrukergrupper<sup>1</sup>. Formålet med undersøkelsene er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV og utviklingen over tid. Resultatene brukes til forbedringsarbeid og styringen av NAV.

Den nasjonale personbrukerundersøkelsen har i sin nåværende form blitt gjennomført årlig siden 2008. Fra 2008 til 2009 sank brukernes fornøydhetsgrad med NAV. Dette kan ses i sammenheng med de utfordringene NAV møtte i forbindelse med finanskrisen. I 2010 så den negative utviklingen ut til å ha stoppet noe opp, og i 2011 så vi en forbedring på flere av områdene. Den positive trenden fortsatte i 2012. Resultatene fra årets undersøkelse viser en klar framgang på flere områder, og generelt kan vi si at brukernes tilfredshet er høyere i 2013 enn noen gang tidligere.

I undersøkelsen har vi tre hovedspørsmål som skal gi et totalbilde av brukernes fornøydhetsgrad. Det er spørsmålene om hvor fornøyd eller misfornøyd man er med den service man har fått hos NAV helhetlig sett, i hvilken grad man opplever at NAV innfrir forventningene, og hvor stor tillit man har til NAVs arbeid i sin helhet. Gjennomsnittlig score de to første hovedspørsmålene har økt fra 2012 til 2013, og ligger relativt mye høyere enn for det siste hovedspørsmålet. Gjennomsnittsscore på spørsmålet om tillit til NAVs arbeid er på samme nivå som i 2012. Den største utfordringen ligger altså i å øke brukernes tillit til NAV.

Spørsmålet ”Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett” blir brukt som et mål på brukernes fornøydhetsgrad totalt. Gjennomsnittsscoren for hele landet er nå på 4,4, og har aldri vært høyere. Generelt kan vi se at forvaltningsutvalget har en noe høyere gjennomsnittsscore enn oppfølgingsutvalget på dette spørsmålet. I forvaltningsutvalget skiller alders-

pensjonister seg ut som de mest fornøyde, og i oppfølgingsutvalget ser vi at sykmeldte er de mest fornøyde.

Det er ikke bare gjennomsnittsscoren som har økt - ser vi på andelen fornøyde brukere er også framgangen fra 2012 til 2013 klar: På spørsmålet om fornøyd med NAVs service helhetlig sett var det i 2012 68 prosent som svarte 4, 5 eller 6 på skalaen, og i 2013 har andelen økt til 75 prosent.

Undersøkelsen inneholder også fem spørsmål som skal fange opp temaene respekt, service og informasjon. NAV har tradisjonelt scoret høyere på spørsmål om respekt og service enn på spørsmål om informasjon, og dette mønsteret finner vi fremdeles i 2013. Det har vært en økning i gjennomsnittsscore på alle de fem spørsmålene, men størst økning på spørsmål om service og respekt.

## 1 INNLEDNING

### 1.1 Om brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting

Brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting har i den senere tid blitt mer og mer utbredt. Formålet har vært å sette brukerne i sentrum: Fornyning av offentlig tjenesteyting basert på brukernes behov og større grad av brukerorientering. Formålet med brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting er i hovedsak å måle brukernes tillit over tid, og å styrke brukernes mulighet til medvirkning: Gjennom brukerundersøkelsene kan man la brukerne komme til orde. Ved hjelp av måling av brukernes tilfredshet over tid, blir brukerundersøkelser et redskap for tjenesteutvikling og forbedringsarbeid.

### 1.2 Kvalitetsutfordringer

En tendens man har sett har vært at brukertilfredsheten er høyest ved de offentlige tjenestene som i hovedsak fordeler goder, og lavest ved de som forvalter bestemmelser som regulerer folks handlefrihet. Innen offentlig forvaltning innebærer ofte tjenestene et element av kontroll. Dette er spesielt

---

<sup>1</sup> Unntatt er mottakere av sosiale tjenester og bidragsmottaker/bidragspliktige.

aktuelt for NAV: NAV skal sørge for at brukerne får de ytelser de har krav på, og ikke nødvendigvis de ytelsene brukeren ønsker selv. NAV skal også forsøke å avdekke misbruk blant mottagerne (Storvik, 2004). Av denne grunn kan det være at noen brukere ikke nødvendigvis vil være fornøyd 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.

Brukerundersøkelser kan altså ha begrensninger når det gjelder tjenesteytelser med et element av kontroll. Spørsmålet er hvilke tjenester man skal undersøke? Det kan være interessant å undersøke hvordan brukeren opplever møtet med tjenesten: høflighet, respekt, empati, tilgjengelighet og informasjon. Dette er brukeren i stand til å vurdere. Det er likevel her en utfordring man ikke kommer unna: brukerne kan ha svært ulikt grunnlag for å vurdere tjenesten, og 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 misfornøyd, 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.

En viktig forutsetning for brukerundersøkelser, er at det gjøres en systematisk måling over tid, som gjør det mulig å se på endringer. Ved å fokusere på endringen fra ett målepunkt til et annet, blir selve nivået blir mindre viktig (Thorgersen, 2006). Det vil si at for eksempel selve gjennomsnittsscoren eller andelen fornøyde ikke blir det viktigste, men om det har vært fremgang eller tilbakegang.

### **1.3 Personbrugerundersøkelsen i NAV**

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 personbrugerundersøkelsen har i sin nåværende form blitt gjennomført årlig siden 2008.

Formålet med undersøkelsen er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV og utviklingen over 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. Brukernes grad av tilfredshet sett i over tid og i sammenheng med ulike andre parametere, gir mulighet til å jobbe mer spesifikt med forbedring av NAV.

---

---

## 2 GJENNOMFØRING

### 2.1 Utvalg

Utvalget trekkes fra NAVs registre over mottakere av statlige ytelser og brukere som er under oppfølging i NAV.

Utvalget til årets personbrukerundersøkelse er trukket blant NAVs brukere i november og desember 2012. Utvalget er delt i to hovedgrupper: mottakere av ytelser, heretter kalt forvaltningsutvalget, og brukere som er under oppfølging, heretter kalt oppfølgingsutvalget.

I forvaltningsutvalget tilhører personer som har fått innvilget en av følgende ytelser i november eller desember 2012:

- Barnetrygd
- Omsorgspenger
- Foreldrepenger
- Hjelpemidler
- Kontantstøtte
- Alderspensjon
- Uførepensjon

I oppfølgingsutvalget tilhører personer som er registrert med en av følgende statuser i november eller desember 2012:

- Helt ledige
- Delvis ledige
- Ordinære tiltaksdeltakere
- Mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)
- Sykmeldte
- Enslige forsørgere

De to utvalgene i personbrukerundersøkelsene har i alle årganger vært fordelt slik at forvaltningsutvalget skal utgjøre omtrent 1/3 og oppfølgingsutvalget skal utgjøre omtrent 2/3 av totalen, og beregningen av størrelse på delutvalgene og brukergruppene er gjort ut i fra denne fordelingen. Populasjonen til forvaltningsutvalget er begrenset til bare å ta med tilgang til uføre- og alderspensjon i november og

desember 2012 (dvs. nye tilfeller), og ikke absolutt antall. Dette er gjort for å gi delutvalget en representasjon som står i forhold til deres kontakt med NAV. Hadde eksempelvis de store gruppene uføre- og alderspensjonister vært representert i forhold til faktisk antall brukere, og ikke bare nye brukere i aktuelle måneder, ville deres synspunkter slått uforholdsmessig ut i undersøkelsen.

Brukergruppene skal være representert etter faktisk størrelse i populasjonen, ut fra fordelingen 1/3 til forvaltningsutvalget og 2/3 til oppfølgingsutvalget. Andel i utvalget fra de ulike brukergruppene endres fra år til år i tråd med endringer i populasjonen<sup>2</sup>. Da det også er ønskelig å sikre et visst antall respondenter i hvert fylke, blir det trukket like mange fra hver brukergruppe pr. fylke. Dette gjør at man oppnår en lik fordeling av brukergruppene i alle fylker.

Det ble først gjort et uttrekk fra populasjonen, hvor andelen fra hver brukergruppe tilsvarte den andel brukergruppen utgjorde i populasjonen for hhv forvaltning og oppfølging<sup>3</sup>. I det første uttrekket var det 74 339 personer totalt, hvorav 49 343 i oppfølgingsutvalget og 24 996 i forvaltningsutvalget. Etter at det første uttrekket var gjort, ble det koblet på telefonnummer til personene i uttrekket. Det ble funnet telefonnummer på omtrent 65 prosent. Undersøkelsen ble gjennomført med et utvalg på til sammen 48 259 personer, hvorav 32 040 (66,4 %) i oppfølgingsutvalget og 16 219 (33,6 %) i forvaltningsutvalget. Se vedlegg 1 for fordeling av bruttovalg etter kjønn, alder, ytelse og fylke i 2013.

#### 2.1.1 Kvoter og vektning

Det ble laget kvoter i utvalget, beregnet ut fra hvor mange intervju vi ønsket pr. brukergruppe i hvert fylke. Målet var ca 400 intervju pr. fylke, og fordelingen av brukergrupper skulle være lik som i populasjonen. På den måten ble det sikret at alle brukergrupper ble representert i hvert fylke, med den andelen de utgjorde i populasjonen.

<sup>2</sup> Det ble gjort en justering i 2013 da fordelingsbrøken fra de siste årgangene ikke sto helt i forhold til populasjonen. Fordeling mellom brukergrupper vises i vedlegg 1.

<sup>3</sup> Beregningen av hvor stort uttrekket skulle være var gjort ut i fra en antagelse om at man trengte ti ganger flere i uttrekket enn ønsket respons pr. brukergruppe pr. fylke. Ønsket respons pr. brukergruppe ble beregnet ut fra en målsetning om 4 940 intervju i oppfølgingsutvalget og 2 660 intervju i forvaltningsutvalget, totalt 7 600 intervju, med ca 400 intervju pr. fylke.

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 i etterkant, etter fylkenes størrelse i populasjonen.

## **2.2 Datainnsamlingen**

### **2.2.1. Metode**

NAV's personbrukerundersøkelse er gjennomført årlig siden 2008. I perioden 2008 til 2011 var det TNS Gallup som stod for datainnsamlingen. I 2012 var det Opinion Perduco som stod for datainnsamlingen, og i 2013 var det Norstat på vegne av Opinion Perduco.

Undersøkelsen gjennomføres per telefon i perioden februar og mars hvert år. Det gjennomføres ca. 7000-7500 telefonintervju .

Telefonintervjuingen i 2013 foregikk fra uke 7 til og med uke 14.

### **2.2.2 Informasjon til utvalget**

Det ble sendt ut et brev i forkant til alle personene i utvalget. Informasjonen i brevet er grunnlaget for informert samtykke fra respondenten. Dette var første år et slikt brev ble sendt ut. Utsending av informasjonsbrev kan ha hatt betydning for om personer valgte å delta eller ikke i undersøkelsen, og det kan ha påvirket hvordan personene svarer. Utsendelse av informasjonsbrevet var et grep som ble gjort for å bedre kvaliteten og servicen. Dersom det ble opplevd som positivt og har gjort brukerne mer fornøyd, så er eventuelle bedre resultater som følge av dette en reell forbedring.

Registerkoblinger betyr at vi kobler informasjon fra register til svarene som respondenten gir i intervjuet. I denne undersøkelsen kobler vi på informasjon om kjønn, alder, bosted og informasjon om ytelsen vedkommende har i NAV. Informasjon om registerkoblinger sto i informasjonsbrevet. Informasjonsbrevet ligger som vedlegg nr. 3

### **2.2.3 Spørreskjema og intervjuet**

Spørreskjemaet er forskjellig for forvaltningsutvalget og oppfølgingsutvalget, da sistnevnte gruppe får litt flere spørsmål. Intervjutiden er dermed ulik for de to utvalgene. I 2013 var intervjutid for forvaltningsutvalget 5 minutter, og intervjutid for oppfølgingsutvalget var 7,5 minutter.

Intervjuet omhandler kontaktmønster med NAV, tilfredshet med tilgjengelighet til NAV, tilfredshet med veileder, tilfredshet med service, informasjon og hvordan en har blitt møtt av NAV, og spørsmål om helhetlig service, tillit og innfrielse av forventinger. Spørreskjemaet ligger som vedlegg nr 4.

Intervjuet gjennomføres ved Computer Assisted Telephone Intervjuing (CATI). Det betyr at intervjueren leser opp spørsmålene og registrerer respondentens svar direkte på pc'en. Alle filtre i spørreskjemaet er programmert på forhånd, og intervjueren slipper å administrere dette selv. Det reduserer muligheten for at intervjueren stiller feil spørsmål, eller hopper over spørsmål som ikke skulle vært hoppet over. En annen fordel med pc-assistert intervjuing er at man kun kan registrere gyldige verdier i spørreskjemaet.

Ulempen er at dersom programmet inneholder feil som ikke er oppdaget på forhånd, kan sekvenser av intervjuer bli verdiløse fordi spørsmål har kommet til feil personer, eller fordi enkelte spørsmål ikke har blitt stilt. I denne undersøkelsen (2013) ble det oppdaget i etterkant at det var en feil i filtreringen inn til spørsmål om fornøydhet med nav.no. Det var 4 506 respondenter som sa de hadde vært på NAV's internettsider nav.no. Alle disse skulle fått spørsmål om hvor fornøyd de var med nav.no, men på grunn av en filtreringsfeil, kom dette spørsmålet bare til 1 821 av dem. Det er fremdeles mange respondenter som har svart på spørsmålet om fornøydhet med nav.no, og det er jevnt fordelt mellom utvalgene, slik at vi kan anta at filtreringsfeilen ikke har betydning for resultatet.

---

---

#### **2.2.4 Endringer i spørreskjemaet i 2013**

Det ble gjort noen endringer i spørreskjemaet i 2013: i forkant av spørsmålet om hvor fornøyd brukeren er med NAVs service helhetlig sett, ble det innført en referanseperiode. Innledningsteksten til spørsmålet var tidligere «Tenk på dine erfaringer med NAVs service.» I årets undersøkelse ble det lagt til «... de siste 6 måneder» i innledningsteksten. Det er lite som tyder på at denne endringen har hatt noe å si for hva respondentene har svart.

I spørsmålet om ventetider, er det også gjort en endring i 2013. Her er det også innført referanseperioden «de siste 6 måneder». I tillegg er det forsøkt å tydeliggjøre hva som menes med ventetid. Tidligere spurte man kun om «ventetid for å få kontakt med rett person ved NAV-kontoret». Her kunne det være uklart hva som lå i «ventetid», og spørsmålet ble derfor endret til «ventetid for å få kontakt med rett person når du møter opp ved NAV-kontoret». Resultatene viser et stort hopp i gjennomsnittsscore for dette spørsmålet. Det kan tyde på at respondentene tidligere år har lagt mer i spørsmålet om ventetid enn akkurat den ventetiden man har når man møter opp på NAV-kontoret.

I spørsmålet om brukeren stort sett har forholdt seg til en eller flere veiledere, er det også innført referanseperioden «I løpet av de siste 6 måneder». Resultatene viser en økning i andel som kun har én veileder å forholde seg til. Vi kan ikke utelukke at resultatene er påvirket av endringen i spørsmålet, men mest sannsynlig er denne økningen reell. Vi ser at det har vært en jevn økning i denne andelen hvert år de siste tre årene.

Det er lagt til et nytt spørsmål i 2013 til arbeidsøkere om de har fått den oppfølgingen fra NAV som de har hatt behov for i forbindelse med jobb-søking.

#### **2.2.5 Instruks til intervjuerne**

Intervjuerne som skulle jobbe med undersøkelsen ble briefet i forkant, og det ble utarbeidet en egen intervjuerinstruks.

### 3 INTERVJU OG FRAFALL

#### 3.1 Nøkkeltall 2013

Personene vi forsøker å få et intervju med, utgjør bruttoutvalget. Den delen av utvalget som faktisk blir intervjuet, utgjør det vi kaller nettoutvalget. Frafall er de personene som vi av ulike grunner ikke får intervjuet, enten fordi vi ikke får kontakt med dem, at de ikke ønsker å delta eller ikke har anledning. Avgang er personene som ikke tilhørte målgruppen (populasjonen), og disse fjernes fra bruttoutvalget.

Tabellen nedenfor viser nøkkeltall for undersøkelsen.

TABELL 1: Nøkkeltall for Personbrugerundersøkelsen i 2013

NØKKELTALL	FORVALTNINGSUTVALGET		OPPFØLGINGSUTVALGET	
	Antall	Andel	Antall	Andel
Utvalg	16 219		32 040	
Avganger	35		29	
Bruttoutvalg	16 184	100,0	32 011	100
Intervju	2 552	15,8	4 494	14,0
Frafall	8 569	52,9	15 829	49,4
Fulle kvoter (ikke kontaktet)	5 063	31,3	11 688	36,5

Forvaltningsutvalget har en noe høyere svarprosent enn oppfølgingsutvalget. Hvis man holder utenfor personer som ikke er kontaktet på grunn av fulle kvoter og beregner svarprosenten ut i fra det reelle frafallet, blir svarprosenten 22,9 for forvaltningsutvalget og 22,1 for oppfølgingsutvalget.

Den hyppigste årsaken til frafall er at man ikke ønsker å delta. Deretter kommer frafall på grunn av at vi ikke kom i kontakt med personen. I kategorien forhindret, er det personer som er syke, midlertidig bortreist eller at intervjuet ikke lot seg gjennomføre grunnet språkproblemer.

TABELL 2: Fordeling av frafall på årsaker, 2013

FRAFALLSÅRSAK	FORVALTNINGSUTVALGET		OPPFØLGINGSUTVALGET	
	Antall	Andel	Antall	Andel
Ønsker ikke delta	4 544	53,0	7 925	50,1
Forhindret	537	6,3	911	5,8
Ikke truffet	3 379	39,4	6 777	42,8
Annet frafall	109	1,3	216	1,4
SUM	8 569	100	15 829	100

Totalt ble det oppnådd kontakt med 68 prosent av de som ble forsøkt kontaktet. Av dem det ble oppnådd kontakt med, endte 36 prosent med intervju.



---

---

## 3.2 Skjevheter

Skjevhet kan oppstå både i utvalgstrekkningen og som følge av avgang og frafall. I utvalgstrekkningen kan tilfeldigheter føre til at fordelingen av enkelte kjennemerker i utvalget ikke er helt lik fordelingen i populasjonen. Dette er det kontrollert for under trekkingen.

Det man bør være mest oppmerksom på, er skjevheter som følge av frafall (dvs. avvikene mellom brutto- og nettoutvalget). Skjevhet på grunn av frafall innebærer at de som har blitt intervjuet ikke nødvendigvis er helt representative for bruttoutvalget. Vi kan beregne skjevhet ved å sammenligne fordelingen av et bestemt kjennemerke mellom nettoutvalget og bruttoutvalget. Dette kan kun gjøres for kjennemerker som også er kjent for dem som ikke har svart, som for eksempel alder, kjønn, ytelse og bosted. Dette er variabler som er hentet fra register. Skjevhet ved ett kjennemerke trenger ikke å medføre at nettoutvalget er skjevt for andre kjennemerker, men det er heller ikke slik at små forskjeller i målbare kjennemerker er en garanti for at det også er små forskjeller i andre, ikke målbare kjennemerker.

For tabeller med fordeling av kjennemerkene kjønn, alder, ytelse og landsdel i bruttoutvalget og nettoutvalget i 2013, se vedlegg 1. Det er små forskjeller mellom brutto- og nettoutvalget for kjennemerkene kjønn, alder, ytelse og fylke. Differansen er så liten slik at det ikke medfører skjevhet for disse kjennemerkene.

### 3.2.1 Utvikling i brukersammensetning 2008-2013

I vedlegg 1 finnes tabeller med oversikt over utvikling i brukersammensetning for alder og ytelse i årene 2008-2013.

Andelen respondenter i aldersgruppene 50-59 år og 60-69 år har økt de siste to årene, og respondenter i alderen 30-39 år har sunket noe.

I 2013 ble det gjort en justering i fordelingsbrøken for brukergruppene, og dermed ble det en liten

endring i fordeling av brukergrupper i nettoutvalget. Endringen har ikke medført at resultatene har blitt mer positive enn de ellers ville vært.

I forvaltningsutvalget er det brukere med foreldrepenger som utgjør den største andelen. I tidligere år var denne gruppen underrepresentert i bruttoutvalget sammenliknet med hvor stor andel de utgjorde av forvaltningspopulasjonen. I tillegg er dette en gruppe det har vært vanskelig å få tak i på telefon, noe som har gjort at de har blitt ytterligere underrepresentert i nettoutvalget.

I oppfølgingsutvalget er brukere som mottar arbeidsavklaringspenger som utgjør den største gruppen. Deretter kommer helt ledige og sykmeldte.

## 4 RESULTATER

### 4.1 Generelt om av resultatene

Som problematisert innledningsvis, er det en utfordring når man spør brukerne om hvor fornøyd de er med ulike tjenester, fordi brukeren vil svare ut i fra egne forventninger og erfaringer. I denne undersøkelsen er en del av spørsmålene av slik karakter.

Resultatene av undersøkelsen vil med andre ord ikke nødvendigvis si noe om kvaliteten ved tjenesten, fordi vi ikke kan vite ut fra hvilke forutsetninger brukerne svarer. Hvor fornøyd en bruker er, kan avhengige av mange egenskaper, som f.eks. kunnskap, frekvens, forventninger, interesser, livssituasjon, verdier etc. Resultatene kan imidlertid gi oss informasjon om andelen fornøyde eller gjennomsnittsscoren på tilfredshet har gått opp eller ned sammenliknet med tidligere år. Resultatene kan også gi oss mye nyttig informasjon om brukergruppene og hvordan de opplever møtet med NAV.

Resultatene i denne rapporten blir hovedsakelig presentert ved gjennomsnittsscore. Spørsmålene blir presentert med resultater fra 2008 til 2013 der det er mulig. Det benyttes en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er dårligste score og 6 er beste score. Det legges ved oversikt over bruk av svarskalaen for alle

skalaspørsmålene i 2013, se vedlegg 2. Det er brukt samme svarskala, men spørsmålene kan inneholde forskjellige vurderinger. Det ene spørsmålet kan være av mer praktisk art, mens et annet kan inneholde verdier og holdninger. Av den grunn er ikke nødvendigvis spørsmålene egnet til å sammenlignes selv om det er brukt samme skala, siden det ikke er spurt om brukernes prioriteringer.

En gjennomsnittscore på 3,5 vil si at ca. 50 prosent av brukerne har svart 4, 5 eller 6 på skalaen. En gjennomsnittscore på 4,5 innebærer at om lag 75 prosent av brukerne svarer 4,5 eller 6 på skalaen. Og skal man oppnå en gjennomsnittsscore på 5.0 må ca. 85 prosent av brukerne svare 4, 5 eller 6 på skalaen.

## 4.2 Kontakt med NAV

I starten av intervjuet skal respondenten opplyse om på hvilke måter vedkommende har hatt kontakt med NAV de siste seks måneder. Alle svaralternativene blir lest opp av intervjueren, og respondenten har mulighet til å svare flere alternativer. Etter leverandørbytte i 2012 har det blitt et brudd i tidsserien for dette spørsmålet. I 2012 ble ikke svaralternativene lest opp for respondenten, slik at svarene fra 2012 på hvordan respondentene hadde hatt kontakt med NAV kan heller ikke brukes i en sammenligning med resultatene for 2013. I tabellen nedenfor presenteres derfor kun resultatene for 2013.

**TABELL 3:** *Kontaktform med NAV siste 6 måneder. Fordelt på utvalgene, 2013.*

	Forvaltningsutvalget	Oppfølgingsutvalget
Har vært innom et NAV kontor	41 %	71 %
Har hatt kontakt med NAV per telefon	47 %	60 %
Har benyttet NAV sine sider på Internett	55 %	69 %
Har benyttet elektronisk kommunikasjon (sms, e-post)	19 %	30 %

En høyere andel av brukerne i oppfølgingsutvalget har svart ja på alle disse kontaktformene, sammenlignet med forvaltningsutvalget. For brukerne i oppfølgingsutvalget er besøk på NAV-kontoret den viktigste kontaktkanalen, tett etterfulgt av internettsiden nav.no. For brukerne i forvaltningsutvalget er nav.no den viktigste kontaktkanalen.

**TABELL 4:** *Kontaktfrekvens siste seks måneder, 2008-2013*

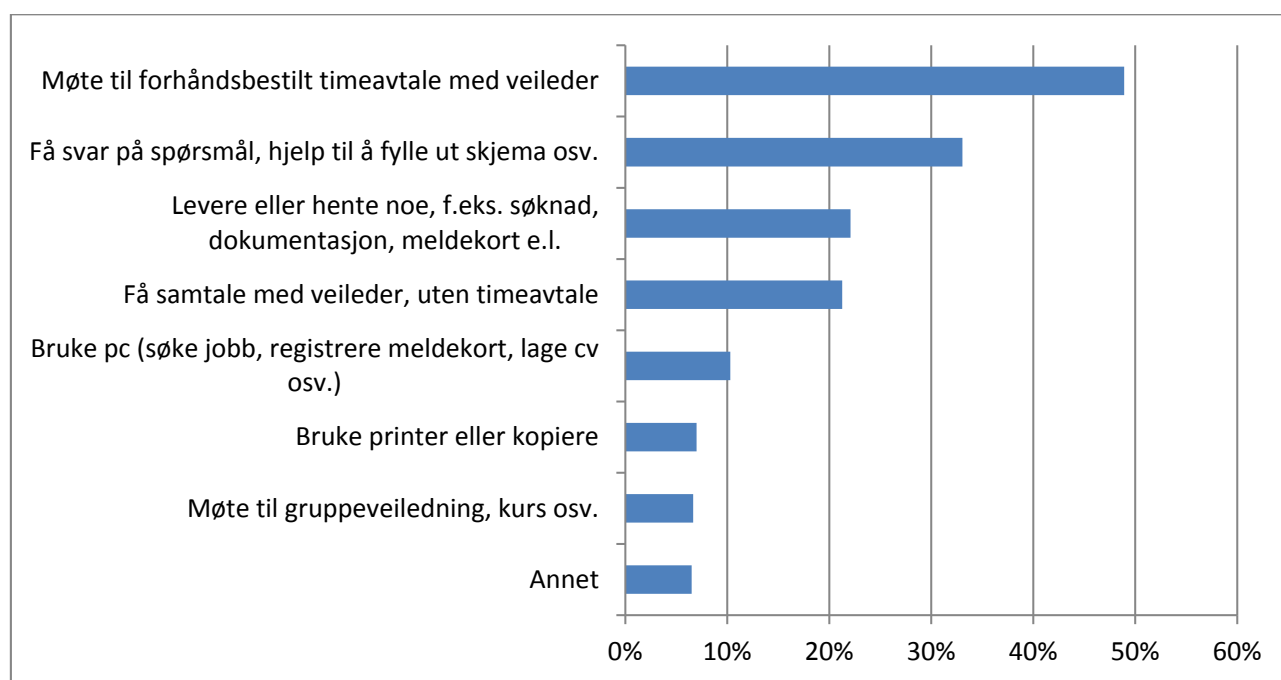
Antall ganger	VÅR 2008	VÅR 2009	VÅR 2010	VÅR 2011	VÅR 2012	VÅR 2013
1 gang	18 %	15 %	16 %	15 %	20 %	17 %
2-5 ganger	55 %	52 %	50 %	50 %	54 %	54 %
6 eller flere ganger	27 %	33 %	34 %	35 %	26 %	29 %
<b>SUM</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabell 4 viser utviklingen fra 2008 – 2013 på spørsmålet om hvor ofte respondenten har vært i kontakt med NAV de siste seks måneder.

I overkant av 50 prosent av utvalget svarer de har vært i kontakt med NAV 2-5 ganger siste seks måneder. Andel brukere som har vært i kontakt med NAV seks ganger eller mer de siste seks måneder, har i alle år ligget på rundt 30 prosent. Kun mellom 15-20 prosent har gjennom årene oppgitt at de bare har vært i kontakt med NAV én gang. Flesteparten av respondentene har dermed flere erfaringer med NAV som de kan legge til grunn for besvarelsen sin.

I 2013 hadde vi et nytt spørsmål til de brukerne som har svart at de har vært innom et NAV-kontor siste seks måneder. De fikk et oppfølgingsspørsmål om hva de gjorde sist gang de var på NAV-kontoret. Respondenten fikk lest opp svaralternativene, og kunne svare ja på flere. Figuren nedenfor viser hvor stor andel av respondentene som svarte ja på de ulike alternativene <sup>4</sup>.

**FIGUR 1** Formål med oppmøte på NAV-kontor, 2013. I prosent.



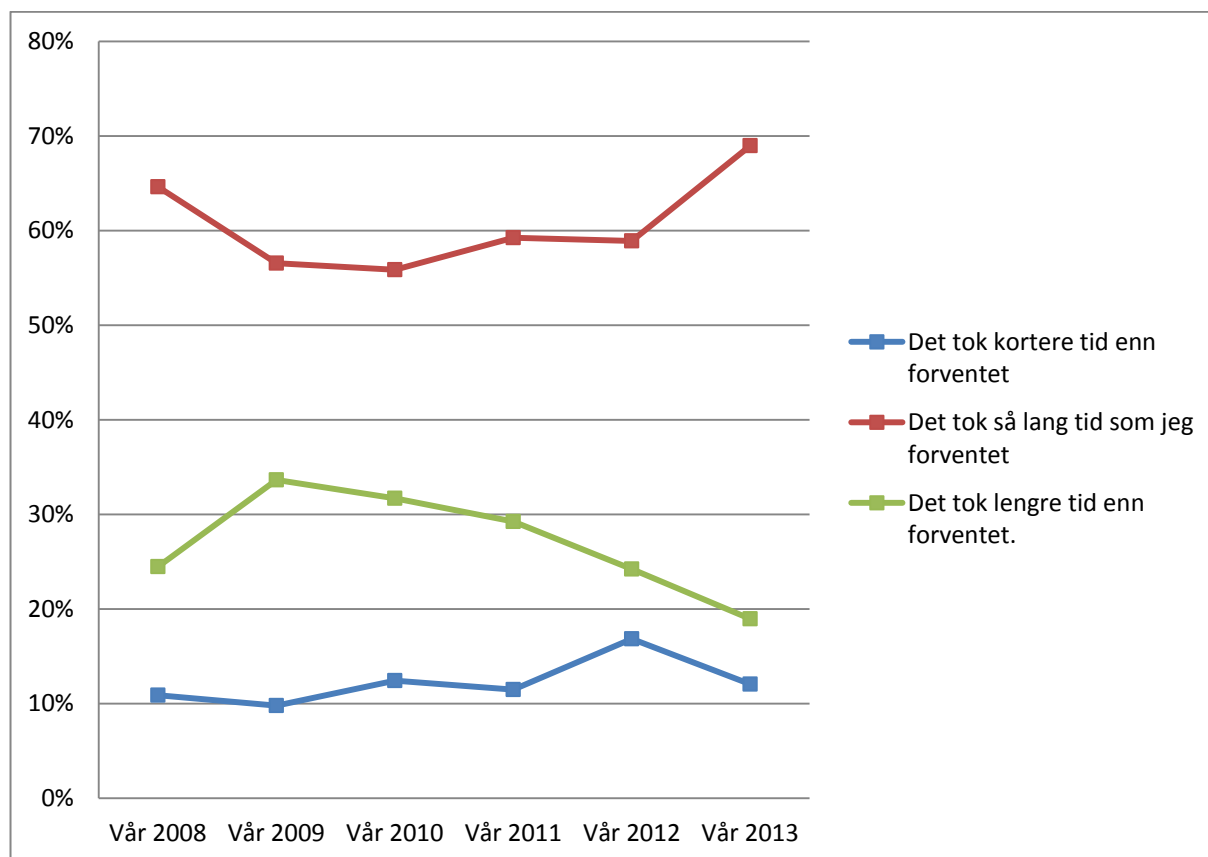
Vi ser av figuren at de aller fleste som var innom et NAV-kontor, var der for å møte til samtale med veileder som var avtalt på forhånd. Vi ser også at en relativt stor andel også møtte opp for å få svar på spørsmål, hjelp til å fylle ut skjema osv. Dette er tjenester som brukeren i utgangspunktet kunne fått hjelp til via andre kanaler, f.eks. ved hjelp av informasjon på nav.no eller ved å kontakte NAV på telefon. Ca ¼ av brukerne møter opp på NAV-kontor for å hente/levere noe. En utvikling av selvbetjeningsløsningene på nav.no vil kunne avlaste NAV-kontorene mye.

<sup>4</sup> Dersom en respondent hadde vært på forhåndsavtalt time med veileder, og også velger alternativene «å få svar på spørsmål» og «levere/hente noe», har kun timeavtale med veileder blitt tatt med i beregningen

### 4.3 NAVs tilgjengelighet

Ett av spørsmålene i undersøkelsen kartlegger om brukeren opplever at tiden fra man har levert søknad og til man får utbetalingen er kortere eller lenger enn forventet, eller om den er omtrent som forventet. Spørsmålet går til alle som sier at de har mottatt økonomiske ytelser, og henviser til sist gang brukeren søkte om penger.

FIGUR 2: Utvikling i opplevd saksbehandlingstid 2008-13, i prosent.



I dette spørsmålet spørres det direkte om en av NAVs tjenester er i tråd med brukerens forventninger, men vi har ikke forutsetning for å vite hva brukerens forventninger er. Det vi ser i figur 2 er at respondentene i større grad opplever at faktisk tid fra søknad til utbetaling er i tråd med deres egne forventninger. Det er en markant nedgang i andel respondenter som opplever at tid fra søknad til utbetaling tar lenger tid enn forventet.

---

---

#### 4.4 Tilgjengelighet

Undersøkelsen omfatter også noen spørsmål som omhandler tilgjengelighet. I 2008-2012 var det et spørsmål som lød «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... ventetid for å få kontakt med rett person ved NAV-kontoret?». I 2013 ble spørsmålet endret til «... ventetid for å få kontakt med rett person *når du møter opp* ved NAV-kontoret?». Formålet var å konkretisere spørsmålet, da det var uklart hva respondenten egentlig svarte på slik spørsmålet var formulert tidligere. På grunn av denne endringen er det ikke mulig å sammenligne resultatene i 2013 med tidligere år. Resultatene i 2013 viser et stort hopp i fornøydhet med ventetid for å komme i kontakt med rett person. En betraktelig større andel svart 4, 5 eller 6 på dette spørsmålet sammenlignet med tidligere år. Det tyder på at brukerne stort sett opplever kort ventetid for å komme i kontakt med rett person når de møter opp på NAV-kontoret. Slik spørsmålet var formulert i de tidligere undersøkelsene kan ha gjort at respondenten har tatt med annen ventetid knyttet til det lokale NAV-kontoret i vurderingen - ventetid brukeren ikke har vært så fornøyd med. Det kan være f.eks. ventetid for å nå gjennom på telefon eller få respons på e-post fra rett person på NAV-kontoret.

På spørsmålet om fornøydhet med nav.no, har det vært en ganske stabil, høy gjennomsnittsscore på denne gjennom alle årene. Tabell 5 viser utviklingen i gjennomsnittsscore.

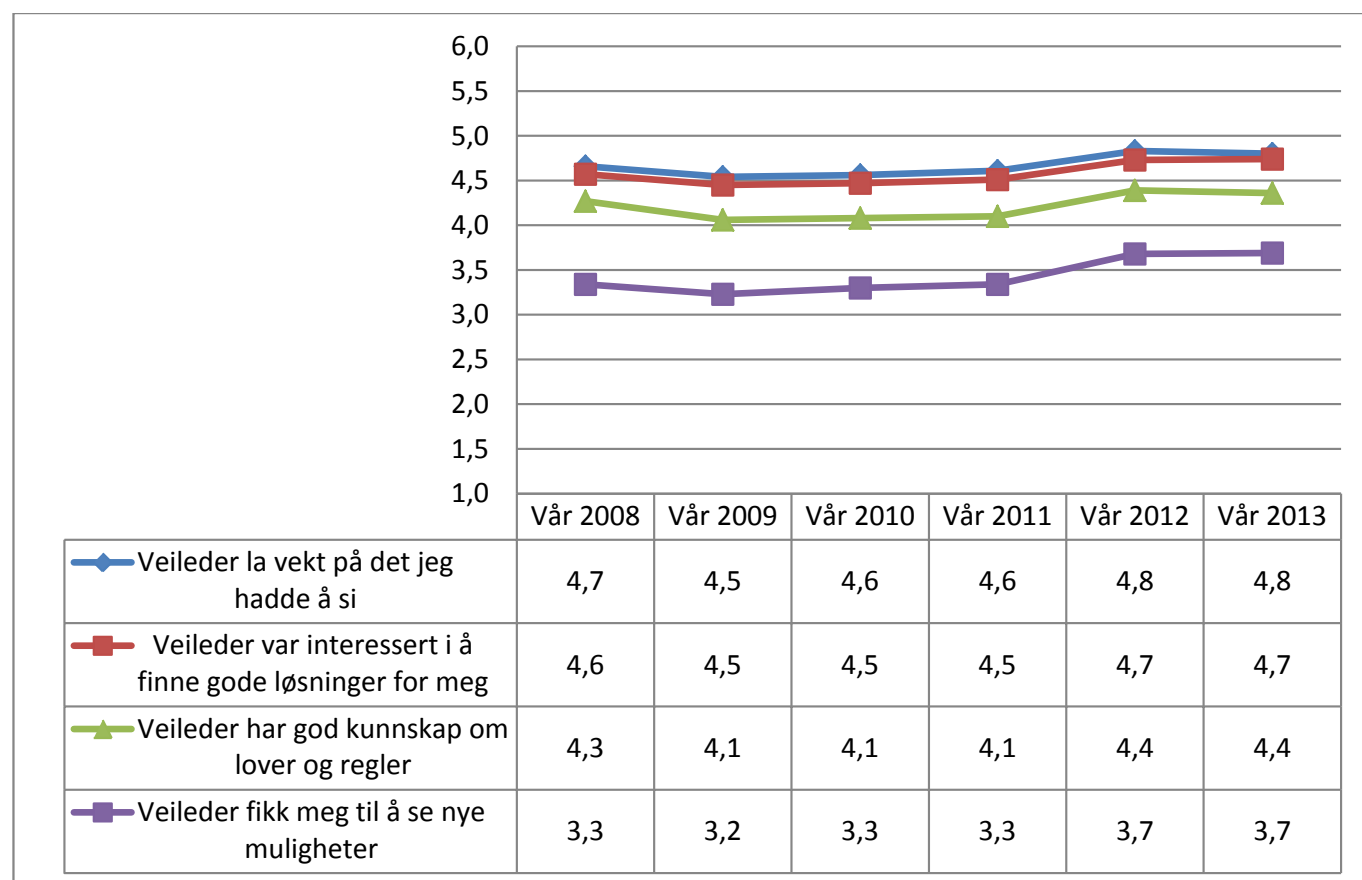
**TABELL 5:** *Fornøydhet med nav.no, gjennomsnittsscore 2008-2013.*

Antall ganger	VÅR 2008	VÅR 2009	VÅR 2010	VÅR 2011	VÅR 2012	VÅR 2013
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAVs internettside nav.no?	4,6	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5

#### 4.5 Tilfredshet med NAV veileder

De brukerne som skal ha oppfølging av NAV, dvs oppfølgingsutvalget, får spørsmål om hvor tilfreds de er med veileder. Spørsmålene dreier seg om brukermedvirkning og kvalitet på oppfølgingen. Det henvises til sist samtale de hadde med veileder, og respondenten skal si seg enig eller uenig i fire utsagn, på en skala fra 1 til 6. I figur 3 ser vi hvordan gjennomsnittsscoren for disse spørsmålene har utviklet seg.

FIGUR 3 Utviklingen i gjennomsnittsscore på veiledningsspørsmål, 2008-2013.



Respondentene gir stort sett gode tilbakemeldinger på deres opplevelse med veileder. Fra 2012 til 2013 har det ikke vært noen endring i gjennomsnittsscore på disse spørsmålene. Det gis generelt høy score på at veileder la vekt på det brukeren hadde å si og at veileder var interessert i å finne gode løsninger. I 2013 var gjennomsnittlig score hhv 4,8 og 4,7, og det var ca 80 prosent som svarte 4, 5 eller 6 på disse spørsmålene.

Gjennomsnittlig score på respondentenes opplevelse av at veileder har god kunnskap om lover og regler er noe lavere. Gjennomsnittsscoren er lavest på spørsmål om veileder fikk brukeren til å se nye muligheter. I 2013 er det rundt 60 prosent av respondentene som svarer 4, 5 eller 6 på dette spørsmålet.

I undersøkelsen er det også et spørsmål som angår hvorvidt brukeren stort sett har hatt én veileder å forholde seg til de siste seks måneder, eller om brukeren stadig må forholde seg til forskjellige veiledere. Tabellen nedenfor viser utviklingen fra 2008-2013 (andel som har svart vet ikke er ikke tatt med i tabellen). Vi ser at det er en økende andel som stort sett har forholdt seg til én veileder de siste seks måneder.

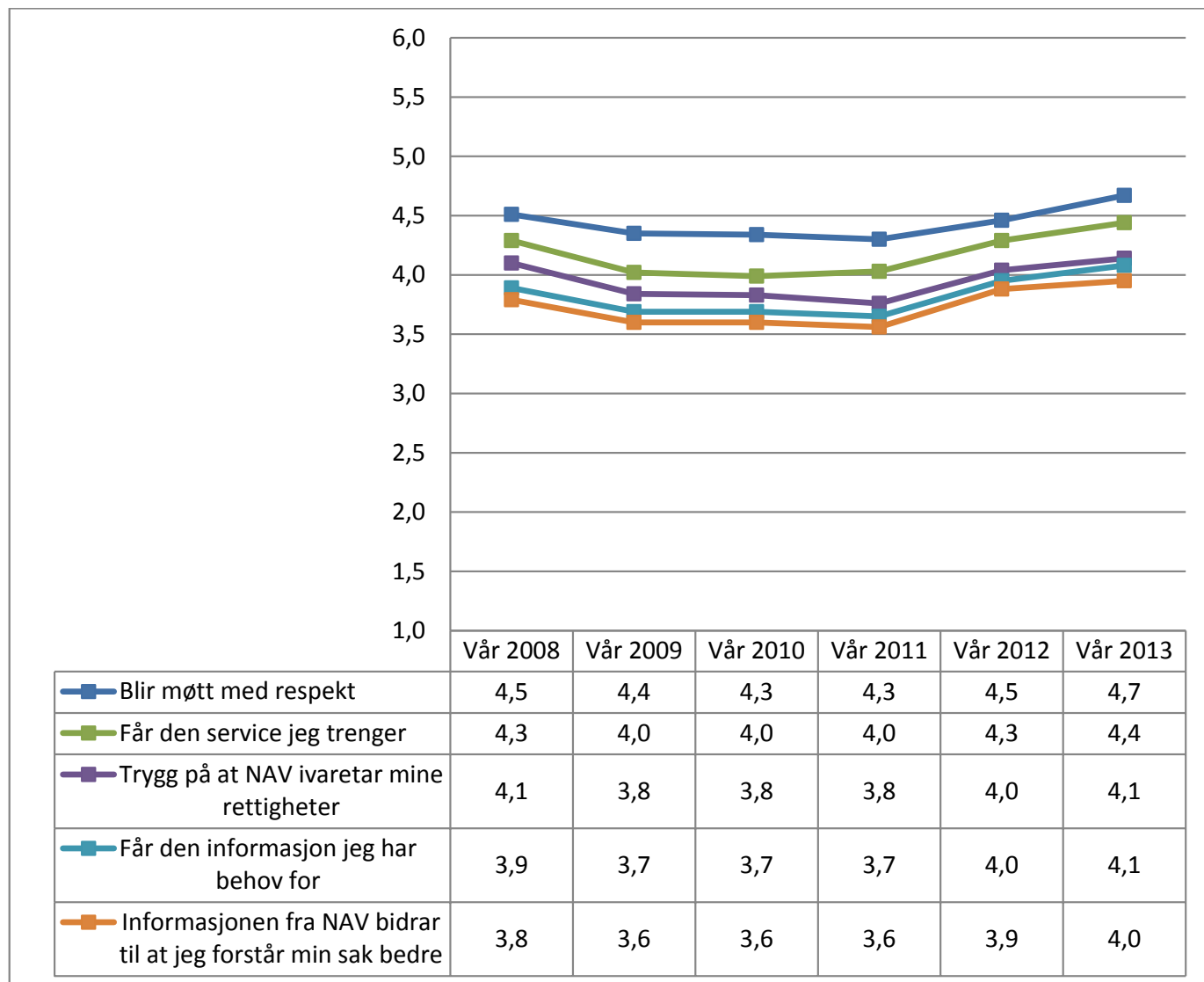
**TABELL 6:** Skifte av veileder, i prosent. 2008-2013

	VÅR 2008	VÅR 2009	VÅR 2010	VÅR 2011	VÅR 2012	VÅR 2013
Jeg forholder meg stort sett til én veileder	63 %	56 %	57 %	56 %	64 %	71 %
Jeg forholder meg stadig til nye veiledere	32 %	38 %	39 %	36 %	33 %	26 %

#### 4.6 Service og informasjon og respekt

Brukernes tilfredshet i møte med NAV måles på flere måter, og det er fem utsagn som omhandler informasjon, service og respekt som respondenten skal si seg uenig eller enig i, på en skala fra 1 til 6. Figuren nedenfor viser utviklingen på disse spørsmålene over tid.

FIGUR 4 Utviklingen i gjennomsnittsscore på spørsmål om respekt, service og informasjon, 2008-2013.



Alle utsagnene har en høyere gjennomsnittsscore i 2013 enn i 2012. Et av utsagnene er om brukeren opplever å bli møtt med respekt. Dette har hele tiden hatt høyest gjennomsnittsscore, og i 2013 er gjennomsnittsscoren 4,7 på dette spørsmålet.

Lavest gjennomsnittlig score er på respondentenes opplevelse av at de er trygge på at NAV ivaretar deres rettigheter, at de får den informasjonen de trenger, og at informasjonen de får hjelper dem i å forstå sin sak bedre. Det har vært en litt mindre økning på disse variablene, og de har ligget med lavest gjennomsnittsscore alle årene.



Hvis vi ser på andelen som svarer 4, 5 eller 6 på spørsmålene om respekt, service og informasjon, ser vi at andel som gir de høyeste «karakterene» på at de opplever å bli møtt med respekt når de henvender seg til NAV, har ligget over 70 prosent alle år. I 2013 nærmer den seg 80 prosent. Vi ser også at det er en mindre andel som gir de høyeste «karakterene» på spørsmålene om man får den informasjonen man trenger og om informasjonen bidrar til at man forstår saken sin bedre.

**TABELL 7:** Utvikling i andel, spørsmål om respekt, service og informasjon. 2008-2013.

	VÅR 2008	VÅR 2009	VÅR 2010	VÅR 2011	VÅR 2012	VÅR 2013
Blir møtt med respekt	76 %	70 %	72 %	70 %	74 %	78 %
Får den service jeg trenger	71 %	63 %	63 %	64 %	71 %	74 %
Trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	67 %	59 %	60 %	57 %	65 %	67 %
Får den informasjonen jeg trenger	61 %	55 %	56 %	54 %	62 %	65 %
Informasjonen jeg får fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre	59 %	53 %	54 %	53 %	61 %	65 %

Ut fra dette kan vi tolke at brukeren opplever at det mellommenneskelige møtet med NAV er godt: de blir møtt med respekt og opplever å få god service. Når det gjelder innholdet i møtet – om de får den informasjonen de trenger, om de får god informasjon, og om de er trygge på at NAV ivaretar deres rettigheter, så finnes det et forbedringspotensial.

Det finnes også et spørsmål til i undersøkelsen som indirekte omhandler respekt. Det er om brukeren opplever at det er mulig å legge frem saken sin uforstyrret på NAV kontoret.

**TABELL 8:** Mulighet for å legge frem sin sak uforstyrret, gjennomsnittscore 2008-2013

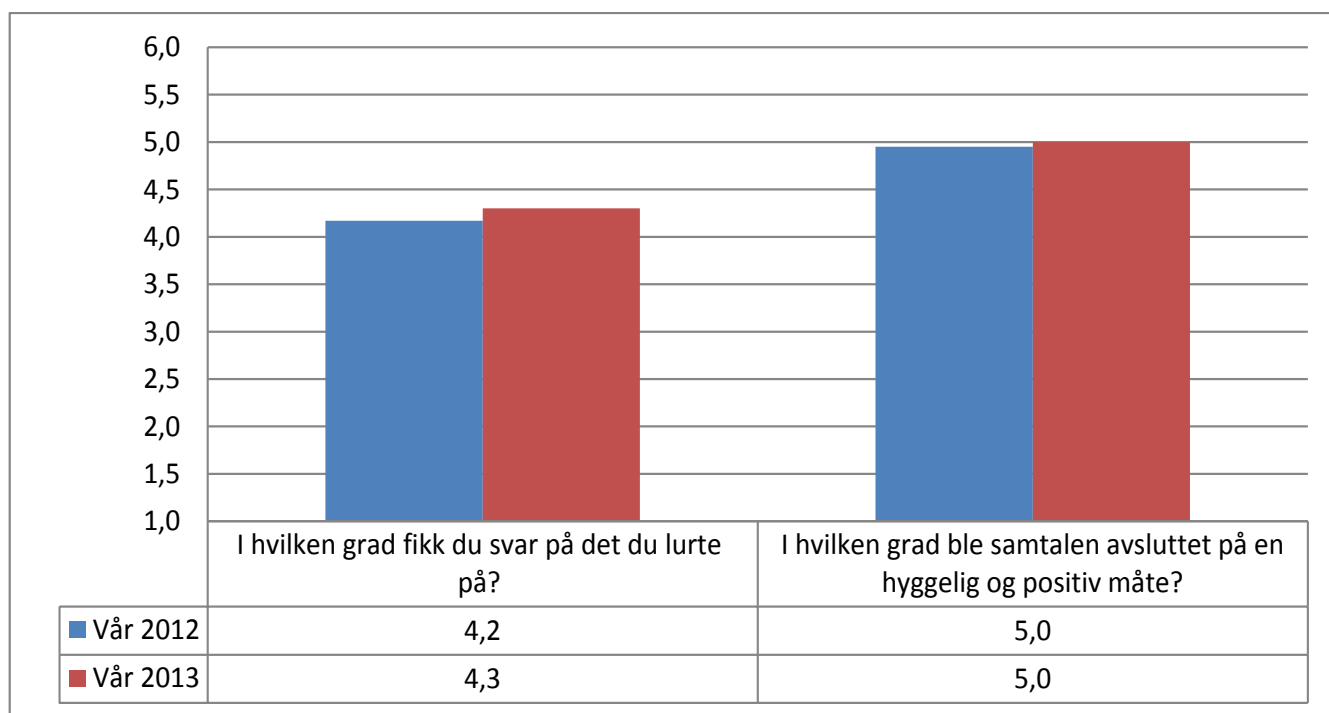
Antall ganger	VÅR 2008	VÅR 2009	VÅR 2010	VÅR 2011	VÅR 2012	VÅR 2013
Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontoret dersom jeg har behov for det	4,5	4,2	4,2	4,2	4,4	4,6

Dette spørsmålet hadde en liten endring i formulering i 2013 – før var formuleringen: «Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret på NAV-kontoret hvis man har behov for det». Ny formulering i 2013 er «Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontor dersom jeg har behov for det». Denne endringen kan ha hatt utslag på hvordan respondentene svarer. Spørsmålet har uansett i alle år hatt en høy gjennomsnittsscore og det har også hatt en økning fra 2011 til 2012.

#### 4.6.1 Telefoni

Brukerundersøkelsen måler også tilfredshet med service på telefon. Spørsmålene går 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 var nye i 2012, og figur 5 viser utvikling i gjennomsnittsscore fra i fjor.

FIGUR 5: Gjennomsnittlig score på telefoni-spørsmål, 2012 -2013.



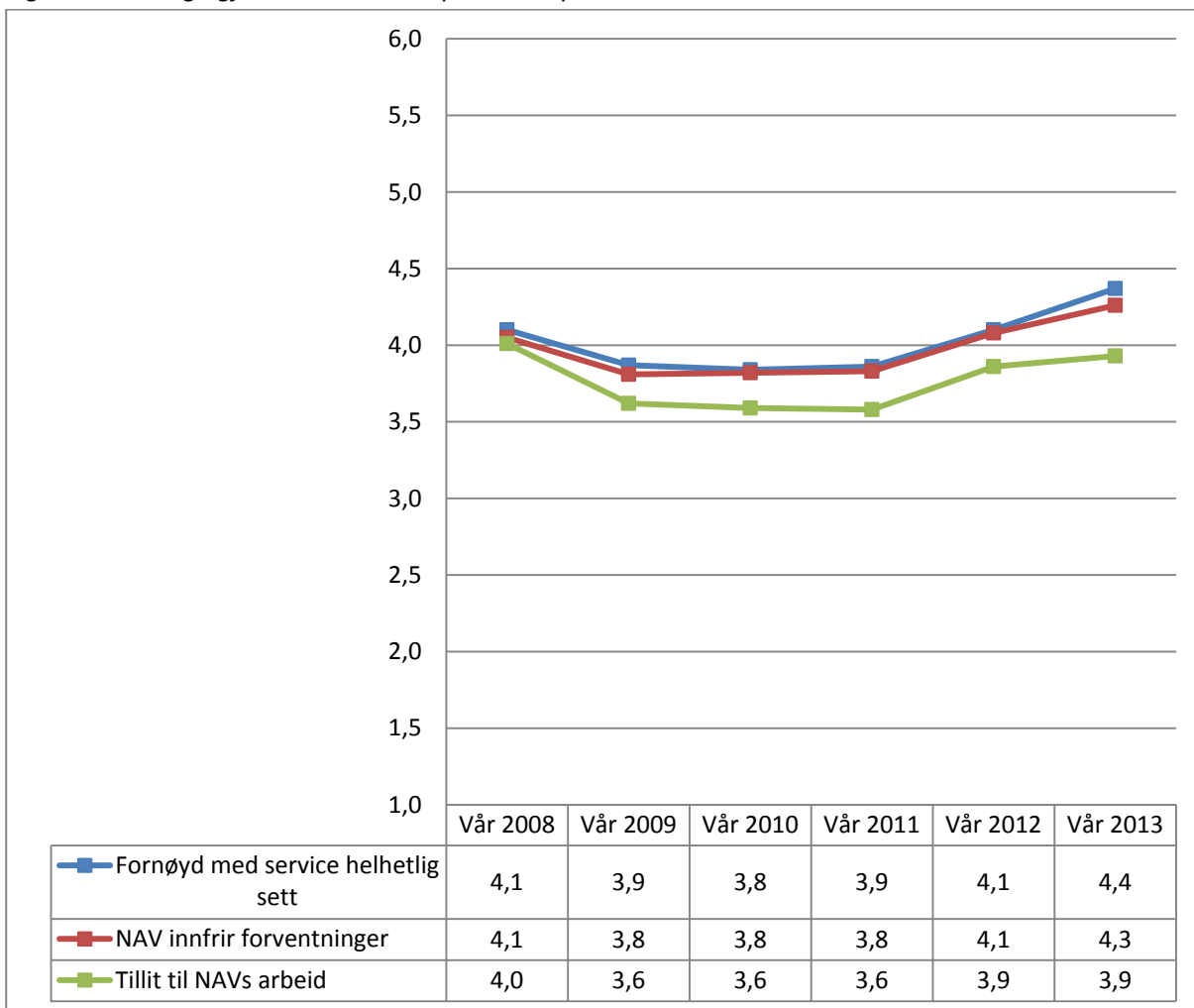
På spørsmålet om brukeren opplevde at samtalen ble avsluttet på en hyggelig og positiv måte, er gjennomsnittsscore 5. Hele 85 prosent av respondentene som har hatt kontakt med NAV på telefon, svarer 4, 5 eller 6 på dette spørsmålet.

Vi kan se at samme mønster vi så når det gjaldt service, respekt og informasjon, gjentar seg her: Brukeren har en meget positiv opplevelse i måten man blir møtt på, men det er en noe lavere gjennomsnittsscore på spørsmålet om man får den informasjonen man trenger.

#### 4.7 Fornøydhets helhetlig sett

I slutten av intervjuet er det tre spørsmål som skal oppsummere respondentenes totalinntrykk av NAV. Respondentene skal svare på en skala fra 1 til 6 om hvor fornøyd de er med den service de har fått hos NAV helhetlig sett, i hvilken grad de opplever at NAV innfrir forventningene, og hvor stor tillit de har til NAV sitt arbeid i sin helhet. Figur 6 viser utviklingen i disse spørsmålene fra 2008 til 2013.

FIGUR 6: Utvikling i gjennomsnittscore på hovedspørsmål, 2008-2013.



Som vi ser av figuren har gjennomsnittlig score på fornøydhets blant NAVs brukere økt jevnt fra 2011. I 2013 er gjennomsnittlig score på fornøydhets med NAVs service helhetlig sett høyere enn den har vært tidligere. Det samme gjelder brukernes oppfattelse om at NAV innfrir forventningene. Brukernes tillit til NAVs arbeid er på samme nivå som i 2012, og vi ser dermed at differansen mellom denne variabelen og de to andre øker.

En annen måte å se resultatene på, er hvor stor andel som velger svaralternativ 4, 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6. Tabellen nedenfor viser utviklingen fra 2008 til 2013 på hovedspørsmålene.

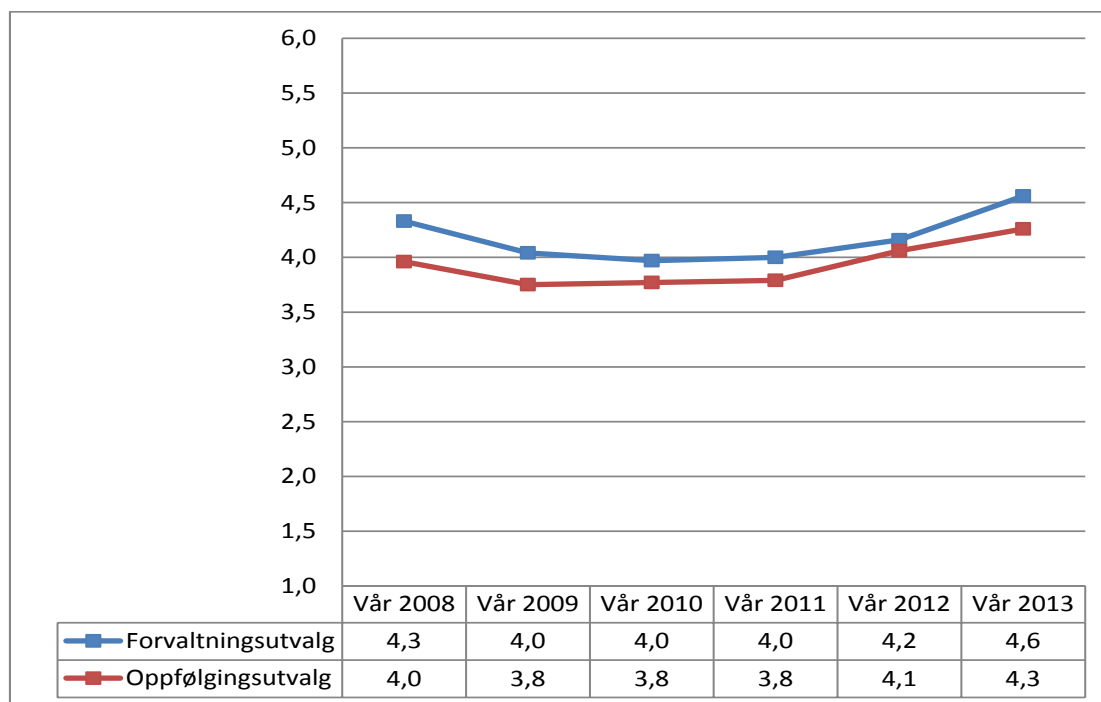
**TABELL 9** Utvikling i andel som har svart 4, 5 eller 6 på hovedspørsmål, 2008-2013.

	VÅR 2008	VÅR 2009	VÅR 2010	VÅR 2011	VÅR 2012	VÅR 2013
Fornøyd med NAVs service helhetlig sett	68 %	61 %	61 %	62 %	68 %	75 %
NAV innfrir mine forventninger	68 %	61 %	62 %	62 %	68 %	73 %
Jeg har tillit til NAVs arbeid	67 %	55 %	55 %	54 %	63 %	65 %

#### 4.7.1 Fordelt på brukergrupper

Fra personbrugerundersøkelsen startet opp i 2008, har det hele tiden vært forskjell i grad av fornøydhet i de to hovedutvalgene. I figuren nedenfor ser vi hovedtrekkene for de to utvalgene i perioden 2008-2013.

**FIGUR 7:** Utvikling i fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på delutvalg, 2008-2013. .



Som figuren viser, er forvaltningsutvalget i gjennomsnitt mer fornøyd med NAVs service helhetlig sett enn oppfølgingsutvalget. Det er ikke et uventet resultat, da de to utvalgene er av forskjellig karakter. Oppfølgingsutvalget består av brukere som mottar tjenester eller ytelser som krever oppfølging fra NAV. De

har en helt annen kontakt med NAV, og et helt annet behov for oppfølging enn det brukerne i forvaltningsutvalget har. Forvaltningsutvalget består av brukergrupper innen forvaltningsområdet som mottar stønadsbaserte ytelser.

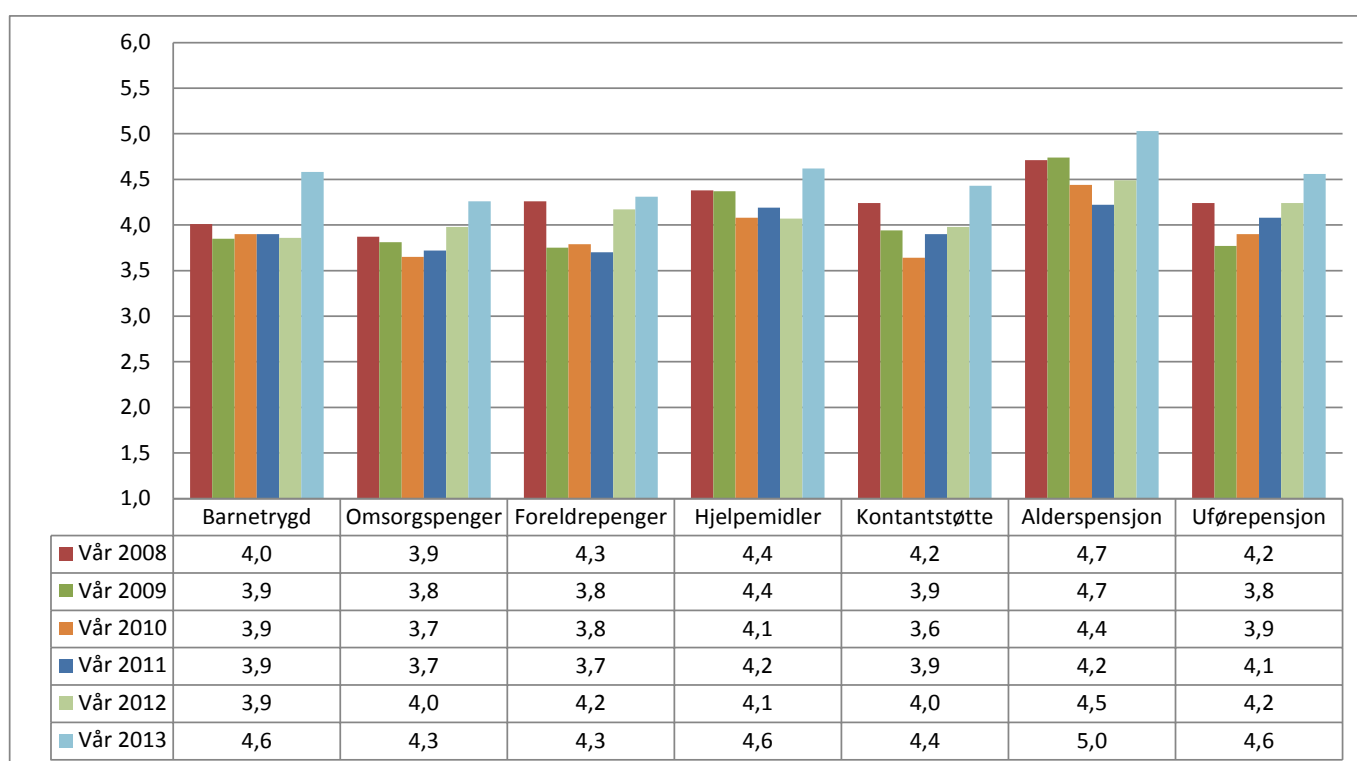
Når det gjelder de to andre hovedspørsmålene, om NAV innfrir forventningene og om man har tillit til NAVs arbeid, ser vi det samme mønsteret: forvaltningsutvalget er generelt litt mer fornøyd enn oppfølgingsutvalget.

**TABELL 10:** Gjennomsnittlig score på spørsmål om forventninger og tillit, fordelt på delutvalg 2008-2013.

Spørsmål	Utvalg	VÅR 2008	VÅR 2009	VÅR 2010	VÅR 2011	VÅR 2012	VÅR 2013
NAV innfrir forventninger	Forvaltning	4,3	4,0	4,0	4,0	4,1	4,5
	Oppfølging	3,9	3,7	3,7	3,7	4,0	4,1
Tillit til NAVs arbeid	Forvaltning	4,2	3,7	3,7	3,7	3,9	4,0
	Oppfølging	3,9	3,6	3,6	3,5	3,9	3,9

I figuren nedenfor ser vi nærmere på brukergruppene innad i de to delutvalgene. Det er viktig å ha i mente at størrelsen på gruppene er ulike, slik at ikke alle forskjellene i gjennomsnittsscore er sammenlignbare <sup>5</sup>.

**FIGUR 8:** Fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på brukergrupper i forvaltningsutvalget, 2008-2013.



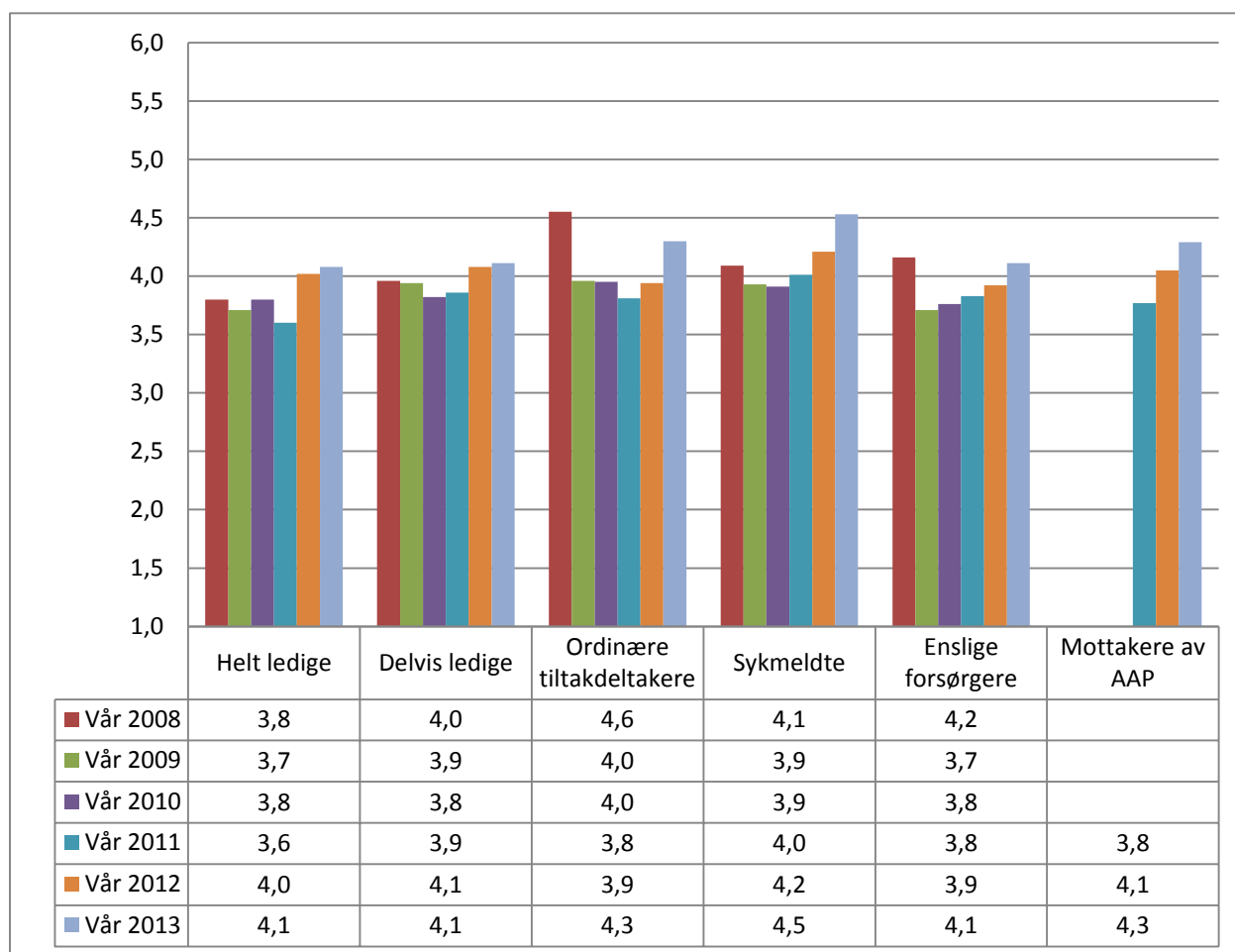
I forvaltningsutvalget er det mottakere av alderspensjon som har høyest gjennomsnittlig score på fornøydhet med NAVs service helhetlig sett. Samtlige grupper har høyere gjennomsnittsscore i 2013 enn i 2012, og alle gruppene, unntatt mottakere av foreldrepenger, har høyere score enn tidligere årganger <sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Se vedlegg 1 for antall respondenter i hver brukergruppe

<sup>6</sup> Ulik størrelse på brukergruppene gjør at forskjellen i gjennomsnittsscore mellom brukergruppene ikke nødvendigvis er signifikant. Forskjellen i gjennomsnittsscore mellom mottakere av alderspensjon og de andre ytelsene i forvaltningsutvalget er ikke nødvendigvis på fem prosent signifikansnivå. Forskjellen i gjennomsnittsscore mellom mottakere av foreldrepenger og brukere med hjelpemidler er også signifikant. Hvis vi ser på forskjellen i gjennomsnittsscore fra 2012 til 2013 på den enkelte brukergruppe, er endringen for brukere med barnetrygd, hjelpemidler, kontant støtte og alderspensjon signifikant.

Mottakere av barnetrygd har hatt en stor økning i gjennomsnittlig score fra 2012 til 2013. Denne gruppen er såpass liten slik at små endringer kan gjøre store utslag. Ellers kan det være her at utsendelse av informasjonsbrevet i forkant av telefonintervjuet kan ha hatt utslag spesielt for denne gruppen. Mottakere av barnetrygd er en brukergruppe som har begrenset kontakt med NAV, da de fleste bare mottar penger på konto uten å ha hatt noen kontakt med NAV i forkant. Når denne gruppen nå fikk informasjonsbrevet, kan det ha gjort det lettere å forstå hvorfor de ble kontaktet, og det kan ha gitt et positivt inntrykk av NAV.

**FIGUR 9:** Gjennomsnittsscore på fornøydhets med NAVs service helhetlig sett, fordelt på brukergrupper i oppfølgingsutvalget, 2008-2013



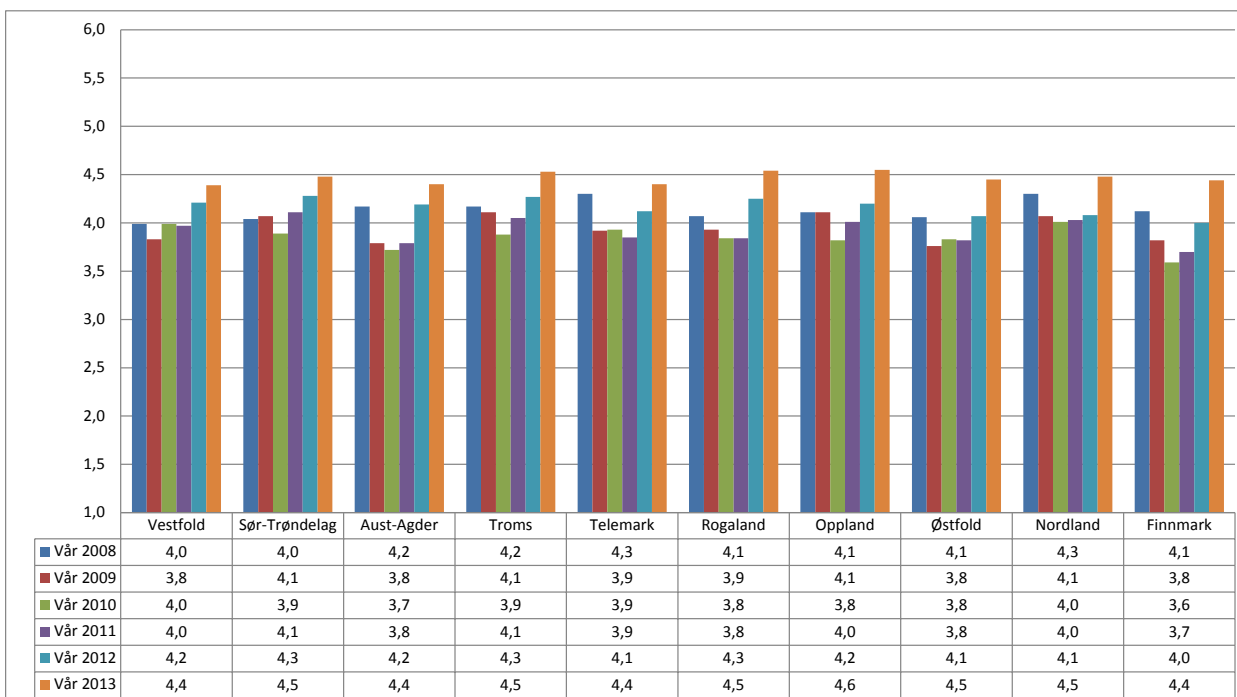
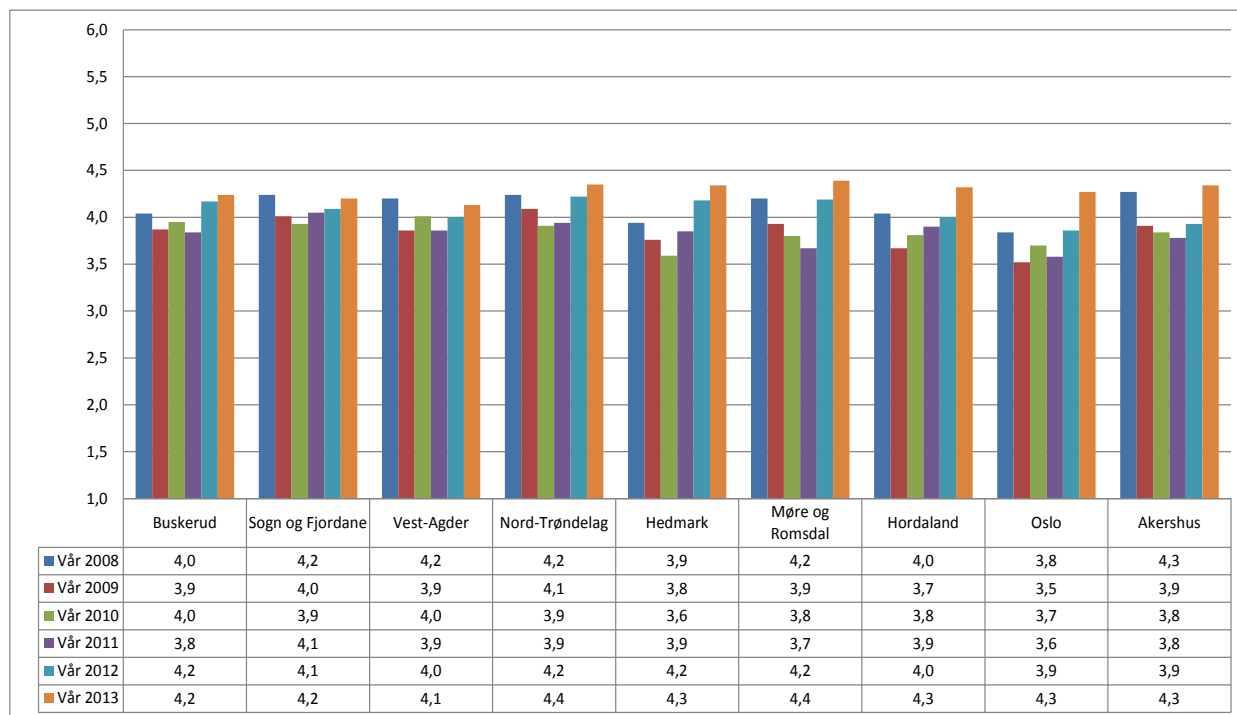
I oppfølgingsutvalget er det sykmeldte som har høyest gjennomsnittlig score på fornøydhets med NAVs service helhetlig sett. Alle grupper unntatt delvis ledige, har en høyere gjennomsnittsscore i 2013 enn i 2012. Som tidligere nevnt er det ulik størrelse på brukergruppene, og det er større usikkerhet knyttet til resultatet for små grupper enn for resultater for store grupper <sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Forskjellen i gjennomsnittsscore mellom sykmeldte og helt ledige, delvis ledige, enslige forsørgere og mottakere av AAP er signifikant. Forskjellen i gjennomsnittsscore mellom helt ledige og mottakere av AAP er også signifikant. Hvis vi ser på endringen i gjennomsnittsscore fra 2012 til 2013, er forskjellen signifikant for sykmeldte og brukere med AAP.

## 4.7.2 Fylkesvise resultater

Nedenfor vises gjennomsnittsscore for spørsmålet om fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på fylkene.

FIGUR 10 OG 11: Gjennomsnittsscore på fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på fylker, 2008-2013.



Nesten alle fylkene har en høyere gjennomsnittsscore i 2013 enn i 2012. Oslo, Akershus, Østfold, Oppland, Nordland og Finnmark er de fylkene som skiller seg ut med størst fremgang i gjennomsnittsscore.

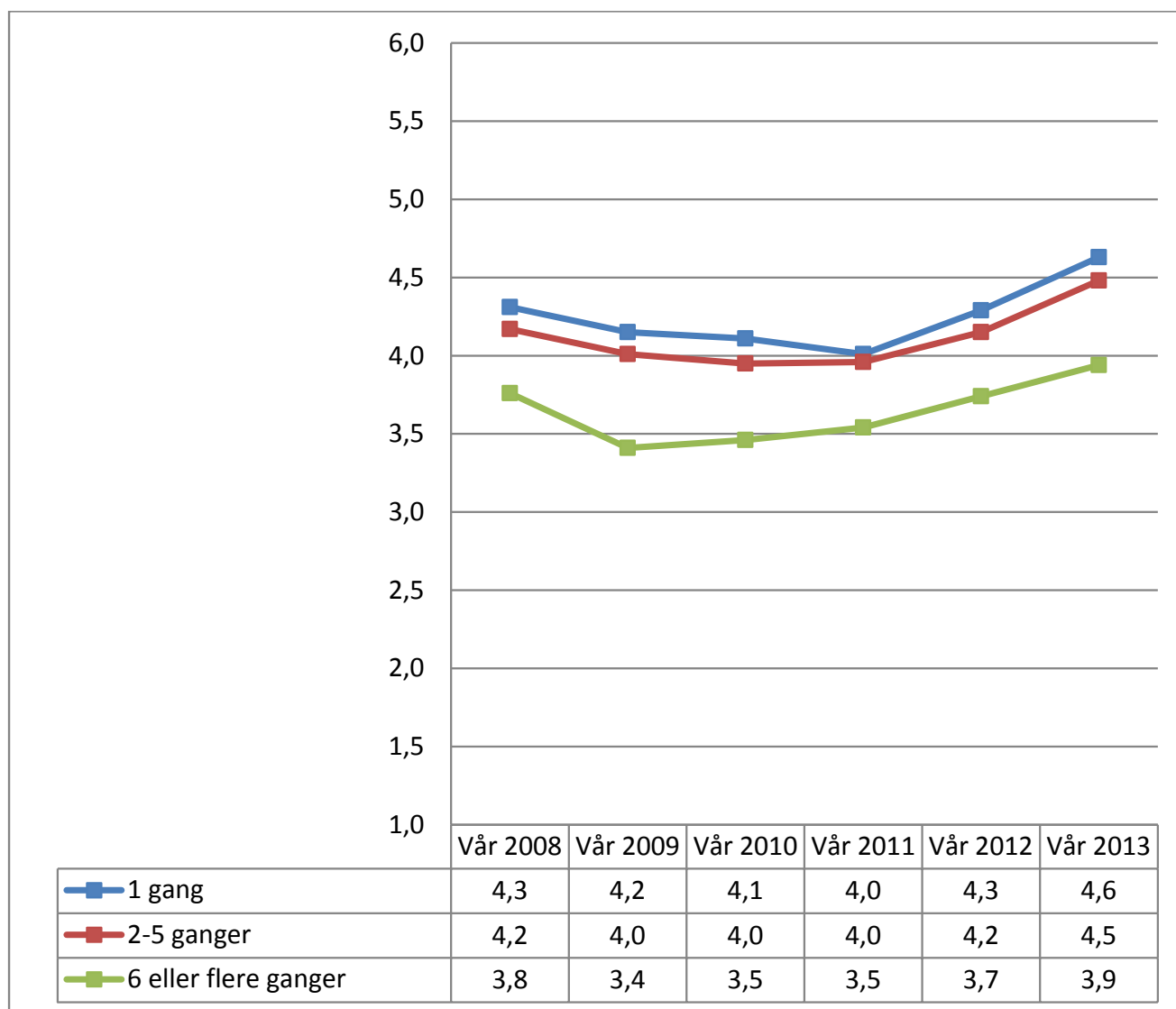
Ved sammenligning mellom fylker, spiller blant annet demografiske forskjeller inn. Forskjeller mellom fylkene i gjennomsnittlig score på tilfredshet kan også ha sammenheng med f.eks. alderssammensetningen, nærings sammensetning, sentralitet, arbeidsmarked, utdanningsnivå osv.

#### 4.7.3 Mer om brukernes fornøydhhet

Det kan være flere ulike faktorer som har betydning for hvor fornøyd eller misfornøyd en bruker er med NAVs service helhetlig sett.

I tidligere undersøkelser har vi sett at de som har vært i kontakt med NAV seks eller flere ganger i løpet av siste seks måneder, ofte har hatt en lavere gjennomsnittsscore på fornøydhhet med NAVs service helhetlig sett, sammenlignet med de som har vært i kontakt med NAV færre ganger.

**FIGUR 12:** Gjennomsnittlig score på fornøydhhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt etter kontaktfrekvens siste seks måneder. 2008-2013.

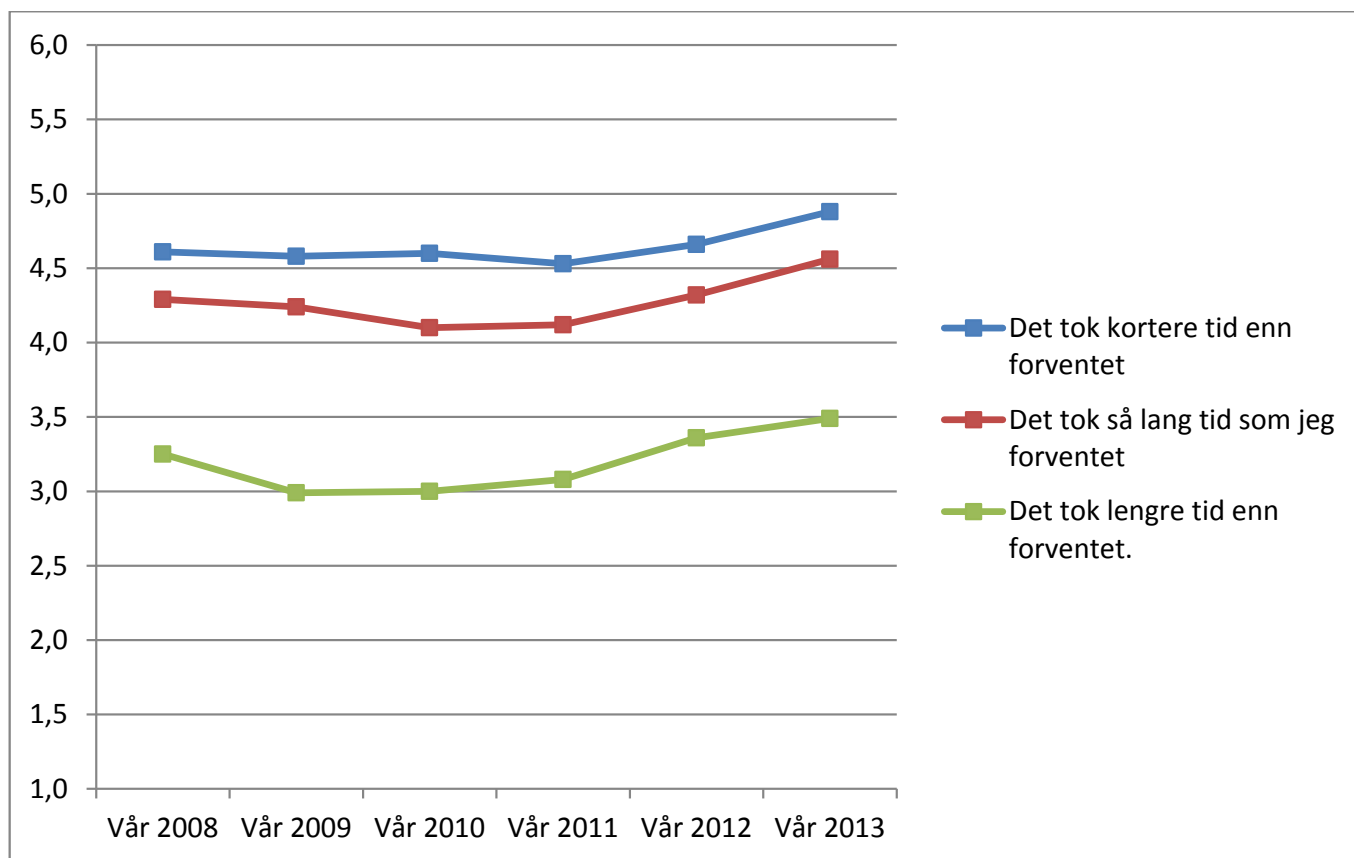




Figur 12 viser at dette også er en tendens i 2013, men vi ser også at det har vært en forhøyet score i gjennomsnittlig fornøydhets for alle. Undersøkelsen gir imidlertid ikke svar på hvorfor brukeren har vært i kontakt med NAV ofte. Er det slik at noen brukere ikke får tilfredsstillende oppfølging eller svar på sine henvendelser, og dermed må kontakte NAV flere ganger? Eller har brukere som av ulike grunner har hyppig kontakt med NAV høyere forventninger? Dette kan med fordel undersøkes nærmere.

Vi kan anta at opplevd saksbehandlingstid også har betydning for hvor fornøyd respondentene er med NAVs service helhetlig sett. Figuren nedenfor viser gjennomsnittlig score på spørsmål om hvor fornøyd brukeren er med NAVs service helhetlig sett, fordelt etter hvordan de opplevde saksbehandlingstiden for utbetaling.

**FIGUR 13:** Utvikling i gjennomsnittlig score på fornøydhets med NAVs service helhetlig sett, fordelt etter opplevd saksbehandlingstid.



Som vi ser av figuren er det de som opplever at tiden fra søknad til utbetaling var lenger enn forventet som er minst fornøyd med NAVs service helhetlig sett. De som opplever at det tok kortere tid enn forventet, er de som er mest fornøyd. De som opplever at det tar så lang tid som de forventet, er godt fornøyd de også. I kapittel 4.3 så vi at det er en økende andel brukere som opplever at tiden fra søknad til utbetaling er i tråd med deres egne forventninger.

I kapitlet om tilfredshet med veileder så vi at det var en økende andel som stort sett har forholdt seg til

én veileder de siste seks måneder. Hvis vi ser på gjennomsnittsscore på fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, finner vi at de som har hatt én og samme veileder å forholde seg til har en mye høyere gjennomsnittsscore enn de som har måttet forholde seg til flere forskjellige veiledere. Den første gruppen hadde i 2013 en gjennomsnittsscore på 4,6 på spørsmålet om fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, men den andre gruppen hadde en gjennomsnittsscore på 3,6. Brukerne verdsetter høyt å ha samme veileder, og det er derfor veldig positivt at det er en økende andel som kun har hatt én veileder å forholde seg til siste seks måneder.

Når det gjelder størrelse på NAV-kontor, kan vi også anta at dette har betydning for hvor fornøyd brukerne er med NAVs service helhetlig sett. I lokale brukerundersøkelser har vi sett at brukere i små kommuner er i gjennomsnitt mer fornøyd sammenlignet med brukere i store kommuner, og samme tendens ser vi også i denne undersøkelsen. I små kommuner ligger gjennomsnittet på spørsmålet om fornøydhet med NAVs service helhetlig sett på rundt 4,5, mens i de største kommunene ligger det på rundt 4,3.

## 5 LITTERATURLISTE

- Andreassen, Irene og Monica Skjøld Johansen (2003)** «Møte med arbeidsmarkedssetaten». 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.
- 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.

## 6 VEDLEGG

### Vedlegg 1 Utvalget

TABELL 11: Fordeling kjønn brutto- og nettoutvalg, 2013. Antall og andel

Kjønn	Brutto		Netto		Differanse netto-brutto
	Antall	Andel	Antall	Andel	
Mann	20820	43,1	2927	41,5	-1,6
Kvinne	27439	56,9	4119	58,5	1,6
SUM	48259	100,0	7046	100,0	

TABELL 12: Fordeling alder brutto- og nettoutvalg, 2013. Antall og andel

Alder	Brutto		Netto		Differanse netto-brutto
	Antall	Andel	Antall	Andel	
16-19 år	640	1,3	80	1,1	-0,2
20-29 år	8057	16,7	952	13,5	-3,2
30-39 år	11481	23,8	1530	21,7	-2,1
40-49 år	11000	22,8	1558	22,1	-0,7
50-59 år	8277	17,2	1450	20,6	3,4
60-75 år	8804	18,2	1476	20,9	2,7
SUM	48259	100	7046	100	

TABELL 13: Fordeling ytelse<sup>8</sup> brutto- og nettoutvalg, 2013. Antall og andel.

Ytelse	Brutto		Netto		Differanse netto-brutto
	Antall	Andel	Antall	Andel	
Helt ledige	5 534	11,5	749	10,6	-0,8
Delvis ledige	2 608	5,4	362	5,1	-0,3
Ordinære tiltaksdeltakere	1 319	2,7	147	2,1	-0,6
Arbeidsavklaringspenger	17 294	35,8	2 563	36,4	0,5
Sykmeldte	3 749	7,8	509	7,2	-0,5
Enslige forsørgere	1 536	3,2	164	2,3	-0,9
Barnetrygd	1 033	2,1	153	2,2	0,0
Omsorgspenger	475	1,0	73	1,0	0,1
Foreldrepenger	4 861	10,1	882	12,5	2,4
Hjelpemidler	3 137	6,5	459	6,5	0,0
Kontantstøtte	1 373	2,8	234	3,3	0,5
Alderspensjon	4 077	8,4	563	8,0	-0,5
Uførepensjon	1 263	2,6	188	2,7	0,1
SUM	48259	100,0	7 046	100,0	

<sup>8</sup> Andelen er beregnet ut fra totalen, og ikke ut fra summen av hvert delutvalg.

TABELL 14: Fordeling fylke brutto- og nettoutvalg, 2013. Antall og andel

Fylke	Brutto		Netto		Differanse
	Antall	Andel	Antall	Andel	netto-brutto
Østfold	2509	5,2	377	5,4	0,2
Akershus	2572	5,3	370	5,3	-0,1
Oslo	2386	4,9	351	5,0	0,0
Hedmark	2635	5,5	376	5,3	-0,1
Oppland	2631	5,5	396	5,6	0,2
Buskerud	2630	5,4	374	5,3	-0,1
Vestfold	2516	5,2	380	5,4	0,2
Telemark	2640	5,5	380	5,4	-0,1
Aust-Agder	2336	4,8	355	5,0	0,2
Vest-Agder	2579	5,3	384	5,4	0,1
Rogaland	2675	5,5	382	5,4	-0,1
Hordaland	2598	5,4	370	5,3	-0,1
Sogn og Fjordane	2499	5,2	359	5,1	-0,1
Møre og Romsdal	2703	5,6	374	5,3	-0,3
Sør-Trøndelag	2522	5,2	392	5,6	0,3
Nord-Trøndelag	2535	5,3	371	5,3	0,0
Nordland	2702	5,6	401	5,7	0,1
Troms	2484	5,1	370	5,3	0,1
Finnmark	2107	4,4	284	4,0	-0,3
SUM	48259	100,0	7046	100	

TABELL 15: Utvikling i alderssammensetning i nettoutvalget 2008-2013. I prosent

Aldersgrupper	Vår 2008	Vår 2009	Vår 2010	Vår 2011	Vår 2012	Vår 2013
Under 20 år	1,7	1,5	1,1	0,9	1,6	1,1
20-29 år	13,2	13,8	15,5	14,2	14,1	13,5
30-39 år	25,7	26,0	24,7	23,2	20,9	21,7
40-49 år	21,6	21,9	21,2	22,7	22,2	22,1
50-59 år	18,0	17,8	18,2	18,1	20,9	20,6
60-69 år	15,3	15,4	14,2	17,0	18,2	19,8
70-79 år	2,6	2,2	3,2	1,8	2,1	1,2
80 år og over	2,0	1,4	1,9	2,1	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

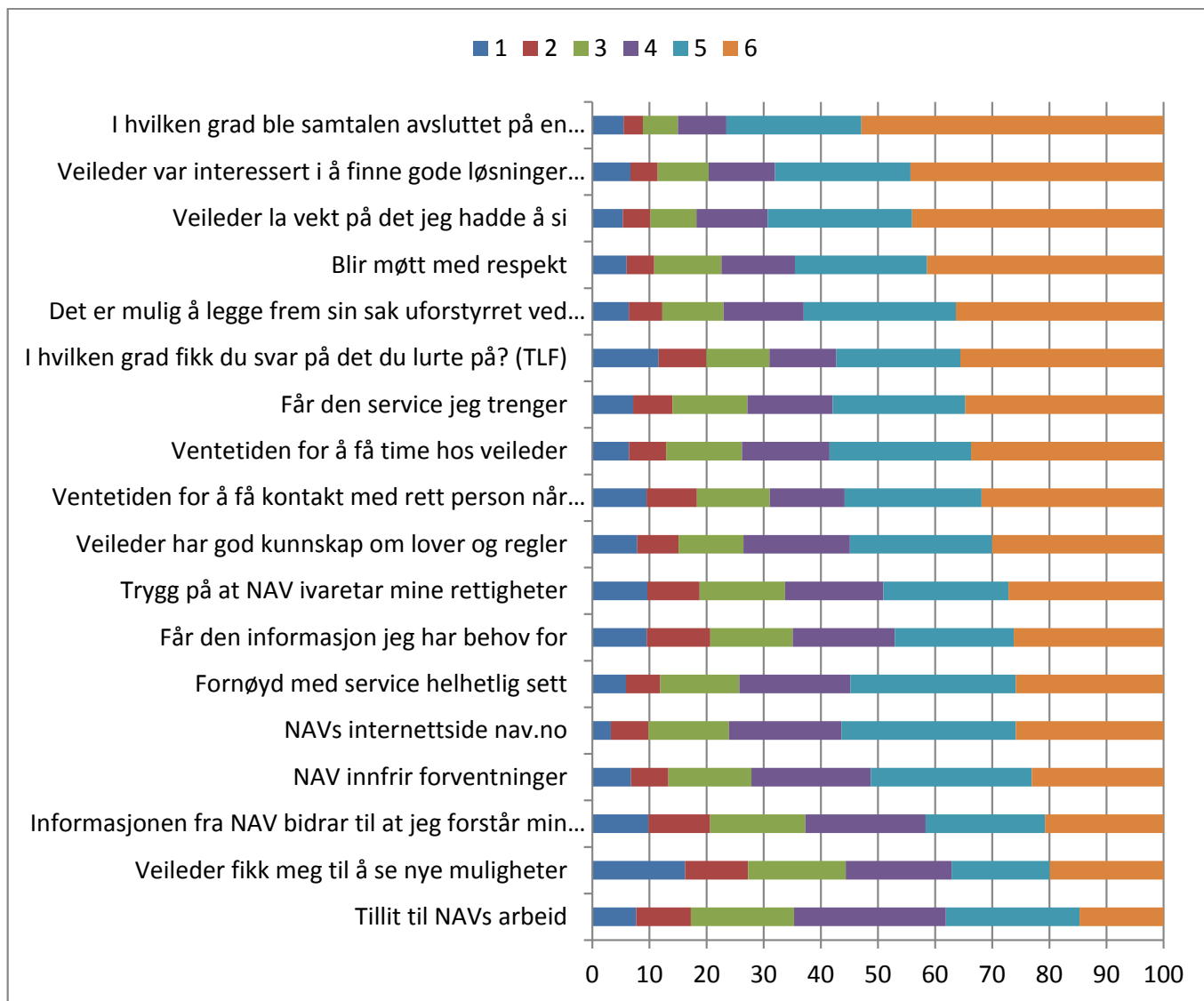
TABELL 16: Fordeling av brukergrupper i nettutvalg 2008-2013. I prosent <sup>9</sup>.

Ytelse	Vår 2008	Vår 2009	Vår 2010	Vår 2011	Vår 2012	Vår 2013
Helt ledige	6,9	8,5	10,5	11,1	8,5	10,2
Delvis ledige	4,1	3,6	5,0	5,2	4,8	5,1
Ordinære tiltaksdeltakere	1,7	1,9	2,9	3,3	2,4	2,0
Andre ordinære arbeidssøkere	0,2	0,2	0,3	0,4	0,2	-
Yrkeshemmede	15,5	14,5	13,1	-	-	-
Sykmeldte	11,5	11,5	10,7	10,6	11,1	7,2
Rehabiliteringspenger	9,0	8,2	8,6	-	-	-
Tidsbegrenset uføretrygd	7,4	7,7	7,9	-	-	-
Enslige forsørgere	4,2	5,3	5,2	5,3	4,1	2,3
Barnetrygd	6,4	6,6	6,0	5,0	2,8	2,2
Omsorgspenger	1,3	1,3	0,9	1,2	1,2	1,1
Foreldrepenger	5,9	6,5	7,9	6,5	6,0	12,7
Helsetrygdkort	0,4	0,4	-	-	-	-
Hjelpemidler	8,7	9,4	10,3	9,7	11,5	6,9
Helsetjenester	5,6	-	-	-	-	-
Kontantstøtte	3,7	5,9	2,7	3,3	3,4	3,4
Alderspensjon	5,4	3,8	5,0	5,0	7,0	8,0
Uførepensjon	1,9	4,6	3,0	3,3	5,0	2,7
Arbeidsavklaringspenger	-	-	-	30,1	32,0	36,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

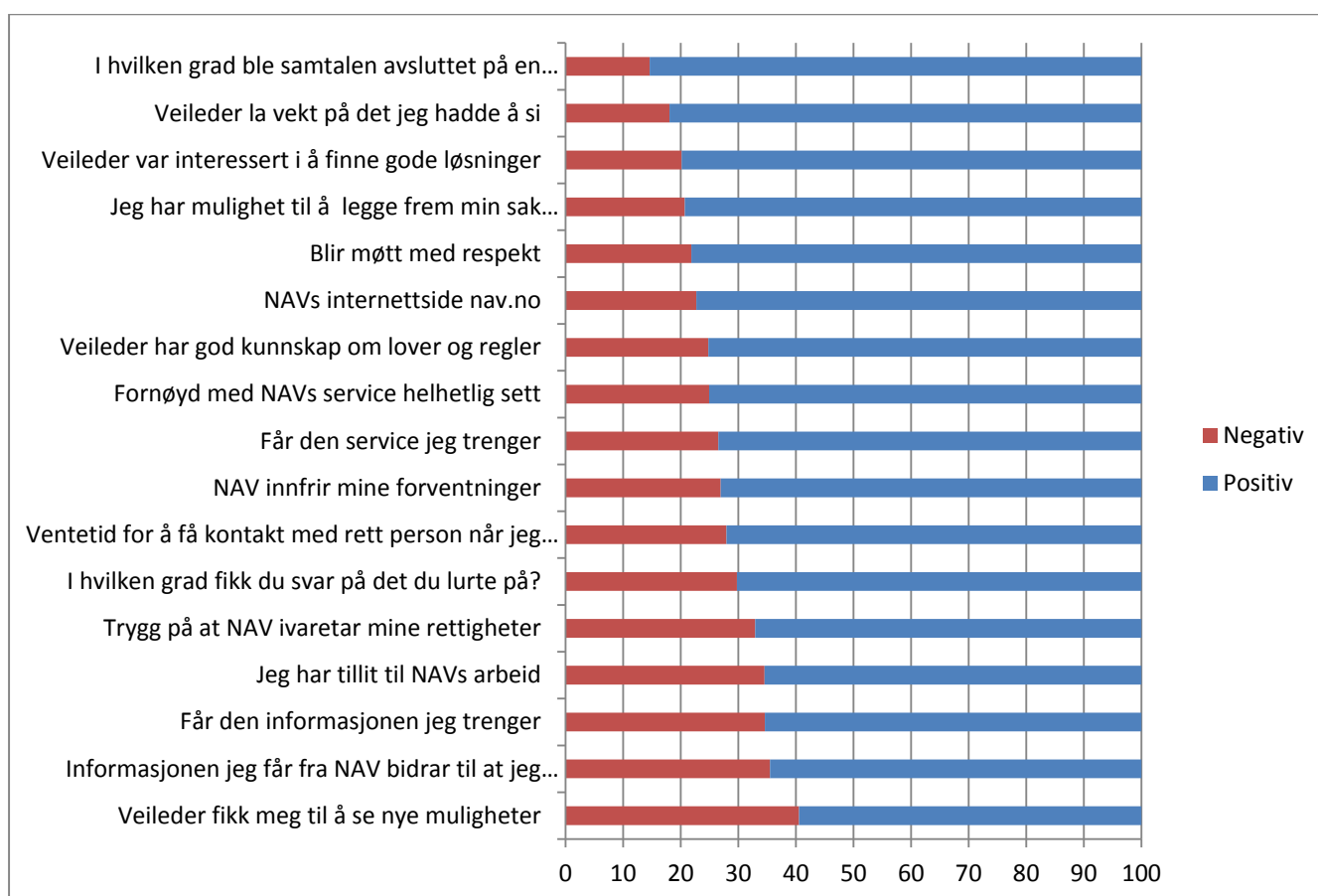
<sup>9</sup> Andelen er beregnet ut fra det totale utvalget, og ikke ut fra delutvalgene for forvaltning og oppfølging.

## Vedlegg 2 Svarfordeling skalaspørsmål

FIGUR 14: Svarfordeling på skalaspørsmål, i prosent, 2013. Sortert etter andel som har svart 6.



**FIGUR 15:** Fordeling på skalaspørsmål, i prosent, 2013. Gruppert som positiv (de som har svart 4, 5 eller 6) og negativ (de som har svart 1, 2 eller 3), sortert etter størst andel positiv.



## Vedlegg 3 Informasjonsbrev



ARBEIDS- OG  
VELFERDS DIREKTORATET

Oslo, februar 2013

### Undersøkelse om brukertilfredshet i NAV

Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomfører årlig en spørreundersøkelse blant NAVs brukere, hvor formålet er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV. Resultatene gir viktig kunnskap om hvordan NAV kan forbedres.

I løpet av kort tid vil en intervjuer fra Norstat, på vegne av Arbeids- og velferdsdirektoratet, kontakte deg på telefon med forespørsel om å delta i spørreundersøkelsen. Intervjuet gjennomføres på telefon, og det tar kun noen få minutter å svare på spørsmålene. Spørsmålene dreier seg om din erfaring med NAV.

Du er én av ca 50 000 personer som er trukket tilfeldig blant alle som har mottatt en ytelse/tjeneste fra NAV i november eller desember 2012. Det er frivillig å delta og du kan når som helst trekke deg fra undersøkelsen uten å oppgi noen grunn. Hvorvidt du deltar eller ikke, har ingen betydning for eventuelle rettigheter fra NAV. For at vi skal få pålitelige resultater, er vi avhengig av at så mange som mulig av de som er trukket ut deltar.

Det er kun autorisert personell knyttet til spørreundersøkelsen som har tilgang til opplysningene og alle er pålagt taushetsplikt. Ingen andre i etaten får vite hvem som har deltatt eller hva den enkelte har svart. For å gjøre intervjuet kortere, vil vi koble på opplysninger om alder, kjønn, bosted og ytelser fra NAVs register. Innen et halvt år vil datamaterialet anonymiseres. Resultatene fra undersøkelsen skal kun benyttes til å lage statistikkstabeller. Det vil ikke være mulig å identifisere deg i resultatene når undersøkelsen er gjennomført.

Intervjueren som ringer kan svare på spørsmål du har ang undersøkelsen.

Med vennlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bjørn Gudbjørgrud'.

Bjørn Gudbjørgrud  
Tjenestedirektør

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Helge Ommundsen'.

Helge Ommundsen  
Seksjonssjef, Analyseseksjonen



---

---

## Vedlegg 4 Spørreskjema

# SPØRSMÅL I PERSONBRUKERUNDERSØKELSEN 2013

### Spørsmål 1 – TIL ALLE

På hvilke måter har du vært i kontakt med NAV de siste 6 månedene?

Svaralternativ (flere svar mulig). LES OPP SVARALTERNATIVENE:

- a- Har vært på et NAV-kontor
- b- Har hatt kontakt med NAV per telefon
- c- Oppmøte ved NAV hjelpemiddelsentral
- d- Hatt møte med NAV-ansatt på min arbeidsplass (KUN OPPFØLGING)
- e- Har benyttet NAV sine sider på Internett (informasjonssøk/ selvbetjening / selvregistrering via nettsiden www.nav.no )
- f- Har benyttet elektronisk kommunikasjon som e-post eller sms
- g- Har mottatt brev fra NAV
- h- Har ikke hatt kontakt med NAV de siste 6 mnd / Ubesvart [Gå til spørsmål 3]

### Spørsmål 2 (hvis 1 ≠ h)

Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder?

Svaralternativ (kun ett svar). LES OPP SVARALTERNATIVENE:

- 1. 1 gang
- 2. 2-5 ganger
- 3. 6 eller flere ganger
- 4. vet ikke/ikke aktuelt (leses ikke opp)

### Spørsmål 3 – TIL ALLE

Får du noen av følgende økonomiske ytelser fra NAV i dag? (LES OPP - flere svar er mulig)

- 1. Statlige ytelser, som for eksempel kontantstøtte, barnetrygd, alderspensjon, uførepensjon og lignende [Gå til spørsmål 4]
- 2. Kommunale ytelser, som for eksempel bostøtte eller sosialhjelp [Gå til spørsmål 4]
- 3. Andre økonomiske ytelser fra NAV [Gå til spørsmål 4]
- 4. Ingen økonomiske ytelser fra NAV [Hvis 1 = h og 3 = 4 skal IO ut av undersøkelsen]

### Spørsmål 4 (Hvis 3 ≠ 4)

Sist du søkte om penger, var tiden fra søknad til utbetaling, kortere eller lengre enn forventet, eller omtrent som forventet?

Svaralternativ (kun ett svar):

- a. Det tok kortere tid enn forventet
  - b. Det tok så lang tid som jeg forventet
  - c. Det tok lengre tid enn forventet.
  - d. Vet ikke/Ubesvart
-

### Spørsmål 5 – TIL ALLE

I løpet av de siste 6 måneder, har du...

- a) ... levert en klage til NAV vedrørende service, oppfølging eller ytelse?
- b) ... opplevd å ikke få en utbetaling i tide? (Hvis 3 ≠ 4)

Svaralternativ (kun ett svar):

- Ja
- Nei
- Vet ikke

### Spørsmål 6 – Hvis 1 = g

Tenk på det siste brevet du fikk fra NAV. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i dette brevet? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lett og 5 er svært vanskelig.

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 - Svært lett
- 2
- 3
- 4
- 5 - Svært vanskelig
- Vet ikke/husker ikke

### Spørsmål 7 (Hvis 1 = a)

Sist du var på et NAV-kontor, var det for å... (LES OPP. Flere svar mulig)

1. ... møte til forhåndsbestilt timeavtale med veileder
2. ... få samtale med veileder, uten timeavtale
3. ... få svar på spørsmål, hjelp til å fylle ut skjema osv.
4. ... bruke pc (søke jobb, registrere meldekort, lage cv osv.)
5. ... levere eller hente noe, f.eks. søknad, dokumentasjon, meldekort e.l.
6. ... bruke printer eller kopiere
7. ... møte til gruppeveiledning, kurs osv.
8. Annet

### Spørsmål 7 B – TIL ALLE

De siste 6 måneder, hvor misfornøyd eller fornøyd har du vært med følgende. Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd.

- Ventetiden for å få time hos veileder (hvis 7 = 1)
- Ventetiden for å få kontakt med rett person når du møter opp ved NAV kontoret (KUN DE SOM I SPØRSMÅL 1 OPPGIR A).
- NAVs internettside 'nav.no' (KUN DE SOM I SPØRSMÅL 1 OPPGIR E).

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 - Svært misfornøyd
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Svært fornøyd
- Vet ikke

### **Spørsmål 8 (Hvis 1 = b)**

Tenk på sist gang du tok kontakt med NAV per telefon. Vi ber deg svare på følgende på en skala fra 1 til 6, der 1 er i svært liten grad og 6 er i svært stor grad. (KUN DE SOM I SPØRSMÅL 1 EN OPPGIR B).

- I hvilken grad fikk du svar på det du lurte på?
- I hvilken grad ble samtalen avsluttet på en hyggelig og positiv måte?

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 – i svært liten grad
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 – i svært stor grad
- Vet ikke

### **Spørsmål 9 – TIL ALLE**

Hvor uenig eller enig er du i følgende. Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

- Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV
- Jeg får den service jeg trenger fra NAV
- Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter
- Jeg får den informasjon jeg har behov for
- Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre
- Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontoret dersom jeg har behov for det (KUN DE SOM I SPØRSMÅL 1 OPPGIR A).

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 – helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 – helt enig
- Vet ikke

### **Spørsmål 11 – KUN OPPFØLGINGSUTVALG**

Har du hatt en eller flere samtaler med en veileder på NAV-kontoret i løpet av de siste 6 månedene?

Svaralternativ (kun ett svar):

- Ja [Gå til spørsmål 13]
- Nei
- Vet ikke/usikker

### **Spørsmål 13 (Hvis 11 = ja)**

Tenk på den siste samtalen du hadde med veileder i NAV, hvor enig/uenig er du i følgende. Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

- Veileder la vekt på det jeg hadde å si
- Veileder var interessert i finne gode løsninger for meg
- Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak/(henvendelse).
- Veileder fikk meg til å se nye muligheter

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 – helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 – helt enig
- Vet ikke

### **Spørsmål 14 (hvis 11 = ja)**

Jeg vil nå lese opp to utsagn. Hvilke av de to utsagnene passer best for deg?

Svaralternativ (kun ett svar):

- I løpet av de siste 6 månedene har jeg forholdt meg stort sett til én veileder ved NAV kontoret
- I løpet av de siste 6 månedene har jeg forholdt meg stadig til nye veiledere ved NAV kontoret
- Ingen av dem

.....

.....

### **Spørsmål 15 – TIL OPPFØLGINGSUTVALGET**

Er du for tiden arbeidssøkende?

Svaralternativ (kun ett svar):

- Ja [Gå til spørsmål 16]
- Nei [Gå til spørsmål 17]
- Vet ikke/usikker [Gå til spørsmål 17]

### **Spørsmål 16 ( hvis 15 = ja og spm 11 = ja)**

Har du inntrykk av at veileder har gode kunnskaper om arbeidsmarkedet og ledige stillinger?

Svaralternativ (kun ett svar):

- Ja
- Nei
- Vet ikke

### **Spørsmål 16 B ( hvis 15 = ja)**

Har du fått den oppfølgingen fra NAV som du har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?

Svaralternativ (kun ett svar):

- Ja
- Nei
- Vet ikke

### **Spørsmål 17 – TIL ALLE**

Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service de siste 6 måneder.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd.

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 – svært misfornøyd
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 – svært fornøyd
- Vet ikke

### **Spørsmål 18 – TIL ALLE**

I hvilken grad opplever du at NAV innfrir dine forventninger? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er i svært liten grad og 6 er i svært stor grad.

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 – i svært liten grad
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 – i svært stor grad
- Vet ikke

### **Spørsmål 19 – TIL ALLE**

Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er svært liten tillit og 6 er svært stor tillit.

Svaralternativ (kun ett svar):

- 1 – svært liten tillit
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 – svært stor tillit
- Vet ikke

### **UTDANNING– TIL ALLE – TIL ALLE**

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Svaralternativ (kun ett svar):

- Grunnskole
- Videregående skole/fagutdanning
- Høyskole/universitet inntil 3 år
- Høyskole/universitet over 3 år

UTGIVER

Arbeids- og velferdsdirektoratet

ADRESSE

Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 5, St. Olavs plass  
0164 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på

**[www.nav.no](http://www.nav.no)**

Layout:

Kommunikasjonstaben // Rådgivningsseksjonen

