
NAV's Personbruker- undersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer

© NAV juni 2019

EIER

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

NAV's Personbruker- undersøkelse 2019:

Resultater og påvirkningsfaktorer

Tor Erik Nyberg

Anders Thorgersen

Jørgen Holbæk-Hanssen

Stine Renate Otterbekk

Sverre Friis-Petersen

Innhold

Sammendrag	5
Innledning	6
Leseveiledning	6
Metode	7
Spørreskjema og innsamling av data	7
Presentasjon, vektning og analyse av dataene	8
Noen generelle metodiske utfordringer	8
Vektning	9
Statistiske modeller	9
Synliggjøring av usikkerheten	9
Tillit, tilfredshet og respekt	10
Tillit	10
Tilfredshet	10
Respekt	11
Tilliten til NAV har økt de siste årene	12
Alderspensionistene er mest fornøyde med tjenestene	12
Liten variasjon mellom fylkene	14
Størst tilfredshet med elektroniske meldekort og innloggede tjenester	14
Hva påvirker overordnet tilfredshet med NAV?	16
«Gjennomsnittsbrukeren» er mest fornøyd	16
Brukerne møtes med respekt, men god informasjon er viktigere for tilfredsheten	18
Søknader: brukererfaring fra verdikjeden	20
Saksbehandling som en «verdikjede»-prosess	20
76 prosent av brukerne er fornøyde med søknadsprosessen	21
Hva påvirker tilfredsheten med søknadsprosessen?	21
Saksbehandlingstid er viktigst	22
En digital tjeneste i utvikling – «Meldekort» på NAV.no	23
Hva påvirker tilfredsheten med målekortet?	24

Oppfølging: brukererfaring fra verdiverkstedet	25
Oppfølging som verdiverksted.	25
73 prosent er fornøyde med veiledningen	26
Tilfredshet med spesifikke tjenester blant brukere under oppfølging	26
Hva påvirker tilfredsheten i veiledningssituasjonen?.....	27
De med størst behov er mest fornøyd med veiledningen.....	28
Veileders kompetanse er viktig for tilfredsheten med veiledningen.....	29
Innflytelse er viktigst for den generelle tilfredsheten med NAV ...	31
Oppsummering og diskusjon	32
Tillit, tilfredshet og respekt	32
Verdikjeden	33
Verdiverkstedet	33
Avsluttende refleksjoner om videre arbeid.....	34
Referanser	35
Vedlegg.....	39

SAMMENDRAG

I denne rapporten undersøker vi hvor fornøyde personbrugerne er med NAV. Brukertilfredshet kan regnes som del av tjenestekvaliteten. Dette er derfor viktig kunnskap for NAV, både for den daglige tjenesteutøvelsen og for tjenesteutviklingen. Vi benytter data fra NAVs Personbrugerundersøkelse 2019 til å se nærmere på hvor fornøyde brukerne er med NAV og hvilke faktorer som påvirker brukertilfredsheten.

77 prosent av brukerne er fornøyde med tjenestene de har fått fra NAV; andelen er uendret fra tidligere år. De fire siste årene har det imidlertid vært en liten økning i andel brukere som opplever at de er møtt med respekt og som sier at de har tillit til NAVs arbeid. Det er mottakere av alderspensjon, kontantstøtte, arbeidsavklaringspenger (AAP), barnetrygd og sykmeldte som er mest fornøyde med tjenestene. Personer med nedsatt arbeidsevne (ekskl. AAP) er blant de minst fornøyde. Sistnevnte brukergruppe har blitt betydelig mindre fornøyd med tjenestene det siste året. Det skyldes trolig innstramninger i AAP-ordningen.

En stor majoritet av brukerne går til nav.no for å finne informasjon eller benytte innloggede tjenester. Tilfredsheten med disse tjenestene er relativt høy. Tilfredsheten er noe lavere for personlig veiledning på NAV-kontor eller via telefon, som benyttes av litt under halvparten av brukerne.

Brukertilfredsheten påvirkes av både egenskaper ved brukeren og ulike aspekter ved forholdet til NAV. Blant annet finner vi at personer som befinner seg i midten av skalaer for utdanning og digital kompetanse – «gjennomsnittsbrukerne» – generelt sett er de mest fornøyde. Vi antyder som mulig årsak at de minst ressurssterke brukerne i mindre grad opplever å få de tjenestene de har behov for, mens de mest ressurssterke forventer bedre løsninger eller ikke opplever å få løsninger tilpasset deres behov. Analysene viser videre at den viktigste påvirkningsfaktoren for den generelle brukertilfredsheten er at brukerne opplever at de får den informasjonen de har behov for.

Vi har også sett nærmere på hva som bidrar til brukertilfredsheten i forbindelse med å sende inn en søknad og å være i et oppfølgingsløp med en veileder fra NAV. I søknadsprosessene er det saksbehandlingstiden som fremstår som viktigst for tilfredsheten. Brukerne har generelt sett bedre erfaring med det første steget i prosessen, som inkluderer informasjon og veiledning. De er imidlertid noe mindre fornøyde med informasjonen de får i løpet av saksbehandlingen. Innenfor oppfølgingen viser det seg at påvirkningsfaktorene henger mer sammen, men at veileders kompetanse og egen innflytelse bidrar noe mer til tilfredsheten enn øvrige aspekter ved veiledningsforholdet.

INNLEDNING

Hvor fornøyde er brukerne med NAV? Er noen brukergrupper mer fornøyde enn andre? Hva påvirker brukertilfredsheten? Dette er hovedspørsmålene vi stiller i denne rapporten og som belyses med data fra NAVs Personbrukerundersøkelse 2019. I undersøkelsen har 10 000 brukere svart på spørsmål angående sin erfaring med NAV.

Brukertilfredshet inngår i styringsparameterne som NAV er underlagt fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD, 2018), og bedre brukermøter er ett av hovedmålene i NAVs virksomhetsstrategi (NAV, 2019b). Brukertilfredshet kan ses på som brukernes «stemme» og egen vurdering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes vurdering ofte av stor betydning, fordi det er sjelden man har én etablert definisjon på hva som er god tjenestekvalitet. Det er derfor rimelig å forstå brukertilfredshet som del av tjenestekvaliteten (Morgeson & Petrescu, 2011), og vi kan anta at tilfredse brukere gjør samarbeidet mellom NAV og innbyggerne enklere (Boix & Posner, 1998). Kunnskap om brukertilfredshet er derfor viktig både med hensyn til den daglige tjenesteutøvelsen og i tjenesteutviklingen.

I rapporten ser vi nærmere på brukertilfredshet og hva som påvirker denne. Vi viser blant annet at det er forskjeller i brukertilfredsheten mellom ulike brukergrupper, og vi avdekker at noen faktorer påvirker brukertilfredsheten mer enn andre. Vi ser på brukertilfredsheten innenfor tre rammer. Først brukertilfredsheten generelt, deretter innenfor det som kan skilles ut som to distinkte prosesser: Søknadsprosessen forstått som en *verdikjede* og oppfølgingsarbeidet forstått som et *verdiverksted* (Ekspertgruppen, 2014). Med verdikjede menes at handlinger inngår i relativt standardiserte prosesser og at NAVs interne effektivitet er viktig. I verdiverkstedet regnes selve samspillet mellom NAV-veileder og bruker som mer avgjørende for resultatet (se også f.eks. Osborne & Strokosch, 2013). Det ene perspektivet utelukker ikke det andre, men det er naturlig å analysere disse prosessene med tilhørende oppgaveløsninger hver for seg.

I disse tre delene benytter vi hovedsakelig to tilnærminger i våre analyser av brukertilfredshet (Hellevik, 2002; Ferrari & Manzi, 2014; Morgeson & Petrescu, 2011):

1. *Beskrivelse*, hvor vi sammenligner resultatene over tid eller på tvers av grupper. Dette egner seg for sammenligning mellom ulike tjenester og grunnlag for refleksjon vedrørende forskjellene og om disse skyldes ulik praksis.
2. *Forklaring*, hvor vi benytter dataene til å peke på hvilke faktorer som bidrar til økt brukertilfredshet.

Vi tar dermed utgangspunkt i de overordnede resultatene, for så å undersøke hva som påvirker disse. Analysene er hovedsakelig *eksplorerende* – vi setter ikke opp hypoteser på forhånd, men refererer til relevant teori underveis.

Leseveiledning

Rapporten er bygd opp i fem deler: (1) metode, (2) tillit, tilfredshet og respekt, (3) søknad, (4) oppfølging og (5) oppsummering og diskusjon. Hver del kan leses for seg.

Under *metode* dokumenterer vi opplegget for surveyundersøkelsen og hvordan vi presenterer og analyserer dataene. Vi gir tolkninger av dataene underveis i rapporten. Dette kapitlet er derfor mest egnet for de som ønsker mer informasjon om datainnsamlingen, statistisk usikkerhet og en noe mer utdypende beskrivelse av de statistiske modellene vi benytter i analysene.

I *tillit, tilfredshet og respekt* beskriver vi innledningsvis hvorfor vi anser disse begrepene som viktige. Deretter viser vi utviklingen og estimerer en modell for hva som påvirker den generelle brukertilfredsheten.

I de to siste delene utdyper vi hva vi mener med verdikjede og verdiverksted, og ser på hvilke faktorer innenfor henholdsvis søknader og oppfølging som påvirker det overordnede resultatet. I hver av delene estimeres det modeller for å avdekke hvordan ulike

faktorer bidrar til brukertilfredsheten. Avslutningsvis oppsummerer vi de viktigste funnene og knytter noen refleksjoner til videre arbeid med brukerundersøkelsen.

Det er flere spørsmål i undersøkelsen enn hva vi benytter i analysene. Vi gjengir derfor undersøkelsen

i sin helhet, med tilhørende deskriptiv statistikk, i Vedleggstabell 2. Tabellen kan være nyttig for de som ønsker en rask oversikt over innholdet i undersøkelsen og for de som ønsker mer deskriptive detaljer enn de vi gjengir i rapporten.

METODE

Spørreskjema og innsamling av data

Undersøkelsen består av totalt 45 spørsmål, dersom matriser regnes som ett spørsmål. Mange av spørsmålene er filtrert på tidligere spørsmål, slik at få brukere blir presentert for hele undersøkelsen. Sammenlignet med tidligere undersøkelser er en del av spørsmålene nye, noen gamle er fjernet, og rekkefølgen på spørsmålene er annerledes (jf. Tkachenko, 2017, 2018). En viktig forskjell er at de mer generelle, overordnede spørsmålene stilles så tidlig som mulig, mens mer spesifikke spørsmål stilles senere. Dette er gjort for å redusere bias knyttet til at respondenten blir påvirket av forutgående spørsmål (se for eksempel Peer & Gamliel, 2011) og for å gjøre det enklere å endre spørsmålene i fremtidige undersøkelser. Endringene kan medføre at noen spørsmål ikke blir direkte sammenlignbare med tidligere år; såkalt «statistikkbrudd». Vi har imidlertid sett få tegn til dette, og velger å behandle resultatene som sammenlignbare over tid. Hele spørreskjemaet fremgår i Vedleggstabell 2.

Undersøkelsen ble rettet mot tilfeldig utvalgte personbrukere som har søkt på en statlig ytelse fra NAV og/eller har fått en oppfølgingstjeneste. Utvalgene omtales som henholdsvis forvaltnings- og oppfølgingsutvalget. Forvaltningsutvalget trekkes fra et register med brukere som har søkt på ytelser i desember 2018 og januar 2019. For ytelser med få brukere er grunnlaget utvidet til november 2018. Utvalget utgjør 43 prosent av respondentene i undersøkelsen. Kommunale ordninger som sosialhjelp inngår ikke i uttrekket,

men inngår i spørreskjemaet. Oppfølgingsutvalget utgjør 57 prosent av respondentene i undersøkelsen. Utvalget trekkes fra beholdningen i januar 2019 og omfatter personer med ulik varighet på ordningene. Gruppene som inngår i de to utvalgene fremgår i Vedleggstabell 1. I tillegg til disse gruppene, har utvalg bestående av personer som har søkt om dagpenger og sykepenger vært med i årets undersøkelse. Disse er inkludert i nøkkeltallene for innsamlingen referert under, men ikke i analysene.

I praksis vil personer fra bestemte utvalg i mange tilfeller også ha erfaring med andre deler av NAV. For eksempel vil mange brukere som er under arbeidsrettet oppfølging også ha søkt om ytelser. Hvilken utvalgsgruppe disse havnet i var tilfeldig.

77 168 brukere ble tilfeldig trukket fra NAVs registre til å delta i undersøkelsen.¹ Siden undersøkelsen foregår på både web og telefonintervju, er det kun brukere som kunne knyttes til telefonnummer som fikk brev med forespørsel om å delta. Analyseinstituttet Epinion fant telefonnummeret til 66 812 (87 prosent) av utvalget. Ytterligere 7 235 (9 prosent) fikk tilføyd telefonnummer fra NAVs registre. Følgelig fikk 74 047 personer brev med forespørsel om å delta. Etter første utsending kom 1 041 av brevene i retur.

.....
¹ Takk til Ola Thune i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Bruttoutvalget beregnes derfor til 73 006 brukere, som vist i Tabell 1.

Tabell 1: antall i utvalget

Opprinnelig utvalg	77 168
- ikke telefonnummer	3 121
- returbrev	1041
Bruttoutvalg	73 006

Innsamlingen ble gjennomført for å oppnå et visst antall respondenter (måltall) for undergrupper bestående av fylke og brukergruppe. Målet har derfor vært å oppnå måltall for de enkelte undergruppene, ikke å oppnå en så stor svarrate som mulig. Flesteparten av de som ikke svarte etter første henvendelse, fikk et påminnelsesbrev. Samtidig ble telefonintervjuer gjennomført til måltallet ble oppnådd. Totalt har 10 108 brukere fullført undersøkelsen, inkludert 606 brukere som på det første spørsmålet svarte at de ikke har hatt kontakt med NAV de siste seks månedene. Det gir en svarrate på 14 prosent. Øvrige nøkkeltall for innsamlingen er gjengitt i Tabell 2.

Tabell 2: nøkkeltall for innsamlingen

Fullstendige svar, web	9 052
Ufullstendige svar, web	301
Fullstendige svar, telefon	1056
Ufullstendige svar, telefon	96
Antall ringt	28 441
Telefonkontakt, ikke svart (avslag)	7 186
Fullstendige svar (nettutvalg)	10 108
Kontaktet (svar + ufullstendige svar + avslag)	17 691
Svarrate (fullstendige svar / bruttoutvalg)	14 %
Kontaktrate (kontakt / bruttoutvalg)	24 %
Svarvillighet (fullstendige svar / kontakt)	57 %

Svarraten på 14 prosent er trolig tilstrekkelig for å oppnå robuste estimater i analysen (Hellevik, 2015). Det kan imidlertid være skjevheter i resultatene som ikke fullt ut løses ved vekting (se mer om vekting under). Tidligere frafallsanalyser har vist at yngre personer er noe underrepresentert i materialet, i likhet med andre surveyundersøkelser (Hellevik, 2015). Det kan også være mindre skjevheter knyttet til at det for noen undergrupper har vært nødvendig å gjennomføre en større andel telefonintervjuer enn for andre.

Presentasjon, vekting og analyse av dataene

Det er potensielt mange utfordringer forbundet med tolkning av data fra surveyundersøkelser (se for eksempel Hovden, 2004). Vi forsøker å redusere disse utfordringene ved blant annet å vekte, beregne feilmarginer og teste signifikans (Skog, 2004). Her beskriver vi i korthet noen av svakhetene ved undersøkelsen, hvordan resultatene vektet, hvilke statistiske modeller som i hovedsak benyttes og hvordan resultatene fremstilles.

Noen generelle metodiske utfordringer

En vanlig utfordring med spørreundersøkelser er knyttet til begrepsvaliditet; at respondenter forstår spørsmålene og/eller svaralternativene ulikt (Ferrari & Manzi, 2014; Skog, 2004). For noen spørsmål kan det derfor være nødvendig med ytterligere studier for å forstå mer presist hvilken mening som tillegges. De fleste spørsmålene om egne brukererfaringer kan besvares med en sekspunktets Likert-skala som går fra negativ (1) til positiv (6), samt et siste punkt for vet ikke/ikke aktuelt som ikke tas med i beregningene. Dette medfører at respondenter i større grad oppfordres til å velge en side, sammenlignet med om skalaen hadde hatt et midtpunkt. En ulempe kan være at andre faktorer enn vurderingen av selve spørsmålet i større grad kan spille inn for de respondenter som virkelig er helt nøytrale. Alternativt vil noen velge «vet ikke» selv om de har erfaring med tjenesten (Garland, 1991). Det er ingen konsensus hva gjelder om skalaen bør være symmetrisk eller ikke. Det er imidlertid trolig en fordel at skalaen har seks punkter, i stedet for fire, og at den er konsekvent og gjennomgående i hele spørreskjemaet (Garland, 1991; Hartley, 2014).

En annen vanlig innvending mot brukerundersøkelser er at svarene er subjektive. Innvendingen er mest treffende dersom det finnes et objektivt svar på hva tjenestekvalitet er. For mange av NAVs tjenester er det imidlertid vanskelig å definere og måle god tjenestekvalitet, og spesielt si noe om hvordan brukeren opplever dette. Subjektiviteten er derfor brukerundersøkelsens styrke, med det forbehold at verken denne eller andre undersøkelser kan si noe definitivt om tjenestekvalitet.

En tredje innvending, også knyttet til subjektivitet, er at brukernes forventninger til NAV kan påvirke tilfredsheten. Flere studier viser at brukere er mer for-

nøyde når de får like gode eller bedre tjenester enn forventet (se for eksempel James, 2009). Tid kan også være en faktor: noe som opplevdes som bra tidligere kan fremstå som utdatert nå, selv om tjenesten er den samme. Det er imidlertid vanskelig å måle forventninger på en god nok måte med få spørsmål, og vi har derfor ikke prioritert det i denne undersøkelsen. Forventninger har heller ikke nødvendigvis en større effekt på overordnet tilfredshet enn hva evalueringen av de ulike tjenestene har (Morgeson & Petrescu, 2011).

Vekting

Vektete resultater benyttes i både analyser og tabeller. Innsamlingen av dataene ble stratifisert på undergruppene fylke og brukergruppe for å få tilstrekkelige antall svar fra alle undergruppene. Som følge av dette blir noen grupper over- og underrepresentert i utvalget. Vekting gjøres for å kompensere for disse skjevhetene. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Eikemo & Clausen, 2012).

I denne analysen blir dataene vektet (etterstratifisert) mot den totale populasjonen for året før for hver av undergruppene (StataCorp, 2017; Sturgis, 2004). For forvaltningsutvalget telles populasjonen som totalt antall innkomne søknader fra unike personer for den enkelte gruppe, mens tilsvarende for oppfølgingsutvalget er totalt unike antall personer som har vært registrert på ordningen i løpet av fjoråret. Populasjonen fremkommer i Vedleggstabell 1.

Statistiske modeller

For å analysere dataene benyttes hovedsakelig logistiske regresjonsmodeller. Disse modellene er egnet til å undersøke hvordan noe påvirker et bestemt utfall, eksempelvis om brukeren er fornøyd eller misfornøyd. I analysene omregnes svarene på Likert-skalaen 1–3 til misfornøyd og svarene 4–6 til fornøyd, slik at den avhengige resultatvariabelen (Y) i modellene får en verdi på henholdsvis 0 (nei) eller 1 (ja). I modellene estimeres det dermed hvordan en eller flere uavhengige forklaringsvariabler påvirker sannsynligheten for at utfallet blir 1 (se Figur 7 for en illustrasjon). Denne påvirkningen uttrykkes i utgangspunktet i form av en oddsrate, som er sannsynligheten for at noe skal inntreffe sammenlignet med at det ikke skal inntreffe.

Det kan være vanskelig å tolke oddsratene i logistiske regresjonsmodeller. For å presentere og tolke resultatet fra regresjonsmodellene ser vi derfor nærmere på hva som skjer med sannsynligheten for utfallet dersom en eller flere påvirkningsfaktorer endrer verdier. Vi kan derfor eksempelvis beregne nærmere hvordan sannsynligheten for å være fornøyd med NAV endres med ulike verdier av brukers digitale kompetanse, mens andre påvirkningsfaktorer, som alder og kjønn, holdes konstant (nærmere bestemt benyttes gjennomsnittlige marginaleffekter: se Williams, 2012).

I noen tilfeller er det interessant å se om noen spørsmål dreier seg om omtrent de samme underliggende faktorene, for å forenkle tolkningen av dataene og eventuelt for å slå sammen spørsmål til bruk i videre analyse. Til dette benyttes faktoranalyse. Dette er spesielt hensiktsmessig når det er stor samvariasjon mellom de uavhengige variablene i regresjonsmodellen. Vi velger å ikke gå ytterligere inn i hvordan logistisk regresjon og faktoranalyse estimeres; det forklares bedre av andre (Field, 2009; Mehmetoglu & Jakobsen, 2017).

Synliggjøring av usikkerheten

I løpet av analysen gis det grafiske og tekstlige tolkninger av resultatene. Det vil hefte statistisk usikkerhet til om de resultatene vi finner for utvalget gjelder for hele populasjonen av NAV-brukere. Vi vil derfor synliggjøre usikkerhetene. Alle figurene inneholder et 95 prosent konfidensintervall for det enkelte estimat. Når intervaller ikke overlapper kan en med mer enn 95 prosent sikkerhet konkludere med en forskjell. Overlappende konfidensintervall kan imidlertid ikke alltid forstås som at det ikke er en forskjell mellom estimatene: i mange tilfeller vil videre tester avdekke høy sannsynlighet for forskjell.

I tråd med anbefalingene i Wasserstein, Schirm og Lazar (2019) forsøker vi å fremheve usikkerheten i materialet, både språklig og ved å rapportere de eksakte p -verdiene når vi beskriver et forhold. For eksempel kan en p -verdi på 0,1 leses som at det er 90 prosent sannsynlighet for at resultatet som fremkommer i utvalget også forekommer i populasjonen, mens en verdi på 0,05 betyr at det er 95 prosent sannsynlighet. I tråd med anbefalingene vil vi ikke på forhånd definere en grense for hva som regnes som statistisk signifikant og ikke, men heller tilstrebe å synliggjøre usikkerheten i materialet.

TILLIT, TILFREDSHET OG RESPEKT

Tillit og tilfredshet er blant de mest overordnede og vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Kjøllestad Eide & Nonseid, 2017; Morgeson & Petrescu, 2011; Weerakkody, Irani, Lee, Hindi & Osman, 2014). I tillegg måles NAV på i hvor stor grad brukerne opplever å bli behandlet med respekt. I NAVs personbrugerundersøkelse er flere spørsmål som omhandler tillit, tilfredshet og respekt stilt over en årrekke. Disse kan benyttes både til å følge utviklingen over tid og til å undersøke hva som påvirker resultatene. I denne undersøkelsen stilles respondentene følgende spørsmål, som besvares på sekspunktets Likert-skalaer:

- Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet? (tillit)
- Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service de siste seks måneder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett? (tilfredshet)
- Jeg blir møtt med respekt fra NAV (respekt)

Først diskuterer vi begrepene tillit, tilfredshet og respekt nærmere. Vi vil deretter presentere resultatene fra spørreundersøkelsen på de tre indikatorene over tid og deretter se nærmere på hva som påvirker tilfredsheten.

Tillit

Det er uklart hvordan den enkelte respondent forstår tillitsbegrepet, og begrepet er mangfoldig også teoretisk sett. På det mellommenneskelige nivået refererer tillit til situasjoner hvor tillitsgiveren risikerer et tap ved tillitsbrudd (Gulbrandsen, 2000). Det å gi noen tillit innebærer derfor å stole på at motparten handler i din, eller deres, felles interesse. Flere trekker derfor frem tillit som viktig for at samfunnet skal fungere på en god måte (Luhmann, 1999; Putnam, 2001, 1993). Det skilles gjerne mellom spesifikk og generell (eller sosial) tillit (Gulbrandsen, 2000; Putnam, 1993). Den spesifikke tilliten underbygges av konkret informasjon du har om motparten, eksempelvis basert på egen eller andres erfaring. Den generelle tilliten har mer å gjøre med hvilke normer som er gjeldende i samfunnet.

Det kan trekkes paralleller til den mellommenneskelige tilliten og tilliten mellom privatperson og offentlig forvaltning. Spesifikk tillit kan oppstå i det konkrete møtet med NAVs ansatte, digitale møter eller andrehåndskunnskap om disse møtene fra medier og eget sosiale nettverk. For eksempel vil tilliten trolig styrkes dersom en oppfatter at den NAV-ansatte utøver godt faglig skjønn (Molander, Grimen & Eriksen, 2012). Generell tillit, på sin side, påvirkes trolig mer av hvordan brukeren oppfatter forvaltningen i stort. For eksempel kan oppfattelser av hvordan NAV ivaretar rettsikkerhet og upartiskhet (Rothstein, 2005), både for egen del og medborgere, påvirke den generelle tilliten. I forlengelsen av dette kan også demokratiske verdier og holdninger påvirke tilliten. Sistnevnte gjør det uklart om det er ønskelig med en så høy tillit som mulig: Bouckaert og van de Walle (2003) påpeker at det kan være sunt med en viss grad av skepsis og mistillit i et demokratisk samfunn.

Selv om tillitsbegrepet er omfattende og abstrakt, er det viktig at brukere og befolkning har tillit til NAV. Hovedårsaken er at høy tillit mellom brukere og NAV trolig gjør samhandlingen enklere, blant annet ved at brukere i større grad fester lit til NAVs råd og at kontrollbehov reduseres (Boix & Posner, 1998; Nyberg, Grøgaard & Arntzen, 2016). Det er imidlertid vanskelig å vurdere på forhånd hva som er et «riktig» tillitsnivå i denne sammenhengen, men undersøkelsen gjør det mulig å følge utviklingen og se nærmere på hva som påvirker tilliten til NAV. Eksempelvis er det verdifullt for NAV å vite om tilliten til etaten går i feil retning, noe som kan redusere mulighetene til samarbeid med brukerne.

Tilfredshet

Tilfredshetsspørsmålet er rettet mer inn mot brukers konkrete erfaring med NAV de siste seks månedene. Spørsmålet fremstår derfor som snevrere enn tillit. Brukertilfredshet er viktig for NAV. Samtidig hefter det også usikkerhet med tolkningen av dette. Eksempelvis kan det stilles spørsmål om begreper som service og tjenester oppfattes ulikt av respondentene, selv om vi her benytter begrepene om hverandre.

Brukertilfredshet inngår i styringsparameterne som NAV er underlagt fra Arbeids- og sosialdepartementet. Kravet er at andelen brukere som er fornøyd med den helhetlige servicen skal øke (ASD, 2018). Følgelig er bedre brukermøter ett av hovedmålene i NAVs virksomhetsstrategi (NAV, 2019b). Brukertilfredshet kan ses som brukernes «stemme» og egen evaluering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes evaluering av stor betydning fordi det er sjelden man har én etablert definisjon på hva som er god tjenestekvalitet.

Det er til dels enighet om at brukertilfredshet reflekterer tjenestekvalitet (Morgeson & Petrescu, 2011). Brukertilfredshet er imidlertid et *subjektivt* mål på tjenestekvalitet. Det innebærer, for det første, at brukertilfredsheten ikke nødvendigvis reflekterer andre hensyn som kan ses som del av tjenestekvaliteten. For eksempel må NAV betjene en stor mengde brukere, noe som kan medføre at mange enkeltbrukere ikke får den oppmerksomheten de selv, eller veilederne, ønsker at de skulle ha fått (Lipsky, 2010). Det kan redusere brukertilfredsheten, men kan være ønskelig fra et tjenestekvalitetsperspektiv med vekt på effektivitet: altså å optimalisere forholdet mellom produksjonsverdi og ressursinnsats (Busch, Johnsen & Vanebo, 2009). I andre sammenhenger kan brukernes interesser og ønsker være i konflikt med samfunnets interesser, definert gjennom velferdspolitikken (Storvik, 2004). En velkjent utfordring innenfor sosialt arbeid er at veilederen ofte står i en rolle hvor en både skal bistå den enkelte med å innfri rettigheter og på vegne av det offentlige kontrollere at brukeren gjør sine plikter (Jordan & Parton, 2004).

For det andre innebærer den subjektive brukertilfredsheten at brukerens forventning til NAV påvirker hvordan en opplever møtet. Eksempelvis kan en bruker med høye forventninger til NAV bli skuffet hvis forventningene ikke innfris, og visa versa. På samme måte kan en bruker som ikke får ønsket tjeneste eller ytelse bli skuffet. Det er mulig at det er en sammenheng mellom brukergruppe og forventninger, noe som i tilfelle betyr at en må være varsom med å konkludere med at tjenestekvaliteten for ulike brukergrupper er forskjellig selv om tilfredsheten varierer. Videre er ikke forholdet mellom forventning og det man faktisk opplever nødvendigvis symmetrisk: effekten av å bli skuffet påvirker trolig til-

fredsheten sterkere enn det å bli positivt overrasket (James, 2009). Det finnes metoder for å avdekke forventninger til tjenester i brukerundersøkelser (Wisniewski, 2001), men vi har valgt ikke å benytte disse for denne undersøkelsen. Dette blant annet fordi spørreskjemaet ville blitt uforholdsmessig langt, men også fordi det er vanskelig å avdekke reelle forventninger når opplevelsen allerede har funnet sted: av den grunn utføres forventningsstudier ofte i form av eksperimenter (James & Moseley, 2014; Leth Olsen, 2015). Det er imidlertid rimelig å anta at befolkningens forventninger til NAV generelt sett øker i takt med forbedring av andre tjenester i både det offentlige og det private (NAV, 2019a).

Respekt

I likhet med tilfredshet, inngår respekt også i styringsparameterne til NAV, med tilsvarende krav om at andel brukere som opplever å bli møtt med respekt skal øke (ASD, 2018).

Som med tillit, er det også uklart hva brukerne svarer på når vi spør dem om de er møtt med respekt, men vi kan gjøre noen antakelser. Faglig sett dreier respekt seg om å anerkjenne den andre – i NAVs tilfelle brukeren. I faglitteratur om respekt deles basisen for anerkjennelsen gjerne inn i to former (Darwall, 1977). Enkelt forstått i NAVs sammenheng, er dette å utvise respekt basert på at den andre er et medmenneske eller respekt basert på hva brukeren har oppnådd eller foretar seg. Innenfor profesjonsforskningen argumenterer noen for at respekt først og fremst skal grunne i det medmenneskelige, og ikke være noe brukeren har gjort seg fortjent til (Beach, Duggan, Cassel & Geller, 2007).

Det å sette brukeren i sentrum ble vektlagt i arbeidet med opprettelsen av NAV. Dette ble knyttet til å behandle brukeren med respekt som «menneske og enkeltindivid» og gi brukeren innflytelse (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005). Det er også dette mellommenneskelige perspektivet som ligger til grunn når respekt behandles i NAVs veiledningsplattform.² Det handler om å møte noen slik vi selv ville ønsket å bli møtt og å ta hensyn til

² Takk til Ruth Angeltveit i Arbeids- og velferdsdirektoratet for bidrag til denne delen

andres holdninger og verdier, uten å være kritisk og fordømmende. For en veileder er dette en viktig kompetanse for å kunne sette seg inn i andres situasjon og snakke med mennesker som har det vanskelig. Når en møter noen med denne grunnleggende formen for respekt, antar vi at det vil styrke inntrykket av at veileder ønsker det beste for brukeren.

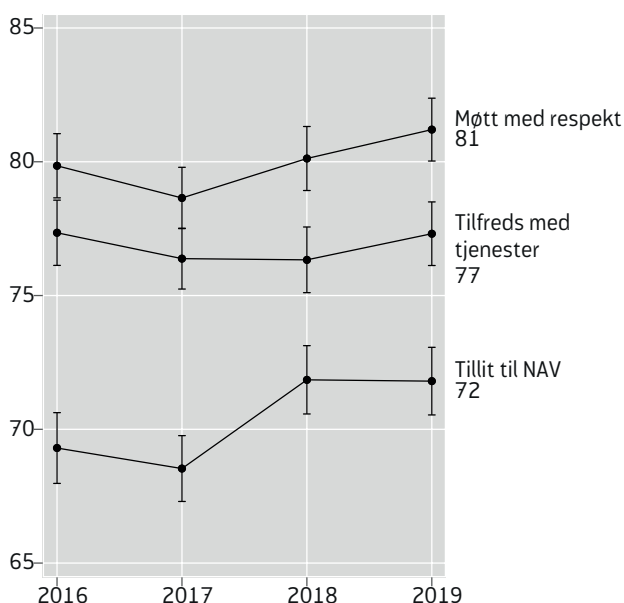
Enkelt sagt antar vi at brukere som opplever at de er møtt med respekt føler at de blir godt behandlet, og at deres situasjon, holdninger og verdier tas hensyn til. Dette kan igjen være viktig for å bygge tillit i veiledningsforholdet og i samhandlingen med andre deler av NAV.

I det følgende ser vi på utviklingen i de overordnede indikatorene blant brukerne i NAV. Deretter ser vi nærmere på hva som påvirker den generelle tilfredsheten.

Tilliten til NAV har økt de siste årene

Totalt er det 1,4 millioner brukere av NAV på de ordningene som omfattes i brukerundersøkelsen (Vedleggstabell 1). Resultatene fra undersøkelsen tilsier at 72 prosent av brukerne har tillit til NAV, at 77 prosent er tilfreds med tjenestene de har fått og at 81 prosent opplever å ha blitt møtt med respekt (Figur 1).

Figur 1: brukernes overordnede evaluering av NAV. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



Tilfredsheten med tjenestene har vært stabil de siste årene. Andel brukere som sier at de blir møtt med respekt har imidlertid økt svakt. Selv om endringene er små og heller ikke er statistisk signifikante fra år til år, er forskjellen mellom de to siste og de to foregående årene statistisk signifikant ($p = ,02$). Endringene er størst for tillit: andelen positive brukere har økt fra 69 prosent i årene 2016–2017 til 72 prosent de to siste årene ($p < ,001$).

Alderspensionistene er mest fornøyde med tjenestene

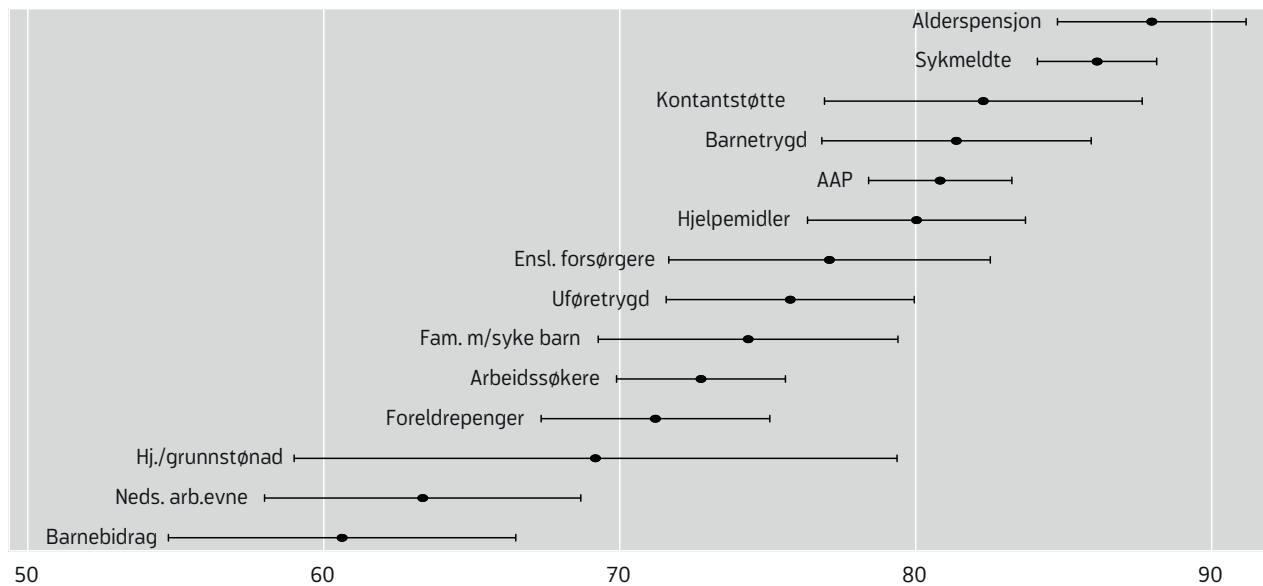
Det er ingen betydelig forskjell i tilfredshet med NAVs tjenester mellom brukere med søknad om stønader (forvaltningsutvalget) og brukerne som er under arbeidsrettet oppfølging (oppfølgingsutvalget). Det er imidlertid betydelig forskjell mellom mange av undergruppene. Generelt sett er det søkere av alderspensjon, sykmeldte, søkere av kontantstøtte, barnetrygd og mottakere av arbeidsavklaringspenger som er mest fornøyd med tjenestene fra NAV, med andel positive brukere i spennet 81 til 88 prosent. Blant de minst fornøyde er brukere som har søkt om barnebidrag (begge parter medregnet), brukere med nedsatt arbeidsevne (uten AAP), brukere som har søkt om hjelpe- og/eller grunnstønad og foreldrepenger. Blant disse er mellom 61 og 71 prosent av brukerne fornøyde med tjenestene.

Tilfredsheten i den enkelte brukergruppe over tid er preget av stabilitet. Innenfor noen brukergrupper er det imidlertid tendens til større endringer enn i andre. I Figur 3 vises de brukergruppene som er preget av størst endringer eller er interessante av andre årsaker.

Blant gruppen sykmeldte over 12 uker er 86 prosent av brukerne fornøyde, mot 81 prosent i fjor ($p = ,002$). Blant gruppen som har søkt om foreldrepenger er 71 prosent tilfredse, mot 76 i fjor ($p = ,05$). NAVs tjenester er utviklet på begge disse områdene det siste året, med mer digitaliserte og moderne løsninger. Det gjelder spesielt på sykefraværsområdet, hvor digitale løsninger har gjort det enklere for både arbeidstakere og arbeidsgivere å administrere sykefraværstilfellene.

En kunne kanskje forventet økt brukertilfredshet også på foreldrepengeområdet siden det også her er lansert nye digitale løsninger. Når vi likevel ser det motsatte for

Figur 2: prosent fornøyde brukere, fordelt på brukergrupper, med 95 prosent konfidensintervall

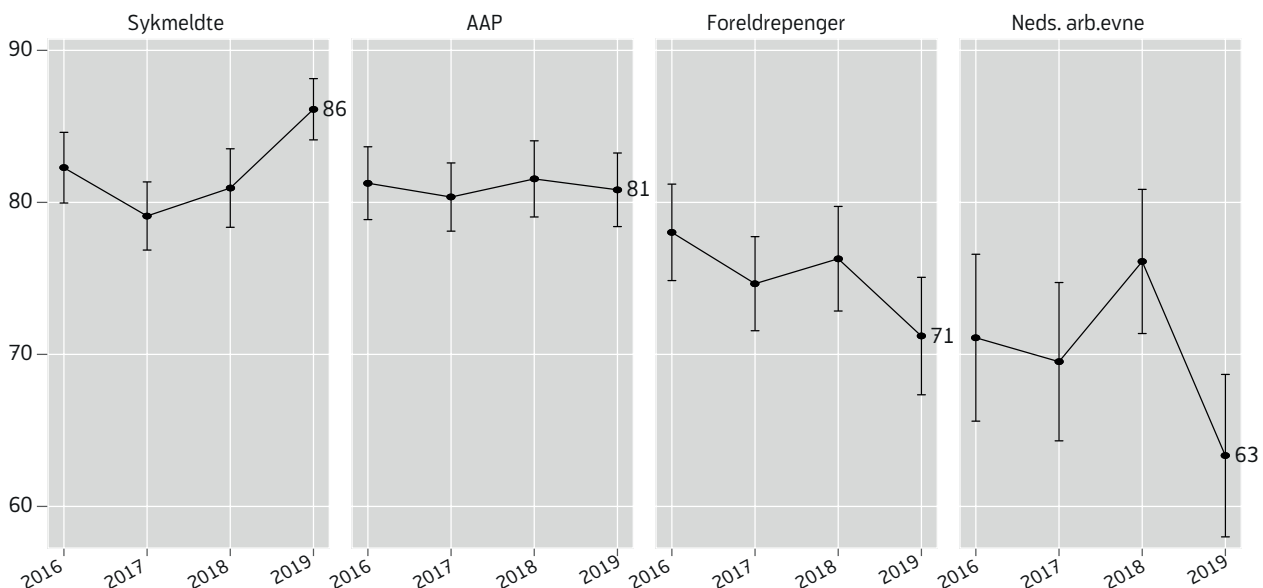


foreldrepenger, skyldes det trolig at den nye digitale saksbehandlingsløsningen ble implementert samtidig som brukerundersøkelsen ble gjennomført³. Den nye løsningen medførte betydelige endringer for brukere, veiledere og saksbehandlere. I tillegg har NAV lagt opp

til at deler av saksmengden i en overgangsperiode skal behandles i den gamle systemløsningen. Dette har resultert i ulike behandlingsløp for foreldrepenge saker behandlet i 2019, og brukerne kan ha opplevd dette som forvirrende. En annen årsak til nedgangen i brukertilfredshet for foreldrepenger kan være at digitalisering av søknaden også har medført formalisering av forhold som man før avtalte direkte med arbeidsgiver. En tredje årsak er at det ikke nødvendigvis er samsvar mellom

³ Takk til Anne M. Nørstenes i Arbeids- og velferdsdirektoratet for disse betraktningene.

Figur 3: utvalgte brukergrupper tilfredshet med NAV over tid. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



rutinene til arbeidsgiver og rutinene til NAV, noe som kan skape problemer for den automatiske innfyllingen av inntektsinformasjon i søknaden. Vi kan heller ikke utelukke at reduksjonen i tilfredsheten er påvirket av regelverksendringer på området. Disse forholdene gjør at det er for tidlig å trekke konklusjoner om hvordan den nye digitale løsningen for foreldrepenger påvirker brukertilfredsheten.

Personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP) er verken mer eller mindre fornøyde enn tidligere (Figur 3). Derimot er personer med nedsatt arbeidsevne (uten AAP) betydelig mindre fornøyde; 63 prosent er fornøyde i 2019, mot 69–77 prosent tidligere år. Siden forrige brukerundersøkelse er det iverksatt regelverksendringer for AAP, som blant annet har innskrenket mulighetene til inngang og forlengelse av ordningen (NAV, 2017; Lande, 2019). Dette har medført en økning i kommunale sosialhjelpsmottakere og personer på uføretrygd (Andersen, 2019). Det synes ikke som om innstramningene har gjort de som mottar AAP mindre fornøyde med NAVs tjenester, til tross for at utsiktene til forlengelse er redusert (det er heller ingen forskjell mellom de som har ulike varigheter på ordningen). Det kan imidlertid være at misnøye med regelendringene kommer til uttrykk ved at personer med nedsatt arbeidsevne er mindre fornøyde enn fjoråret, da en del av disse kan ha fått avslag på AAP eller

har utgått fra ordningen tidligere enn de selv har forventet. I mange tilfeller vil sosialhjelpsmottakere være registrert i de statlige saksbehandlingssystemene med nedsatt arbeidsevne.

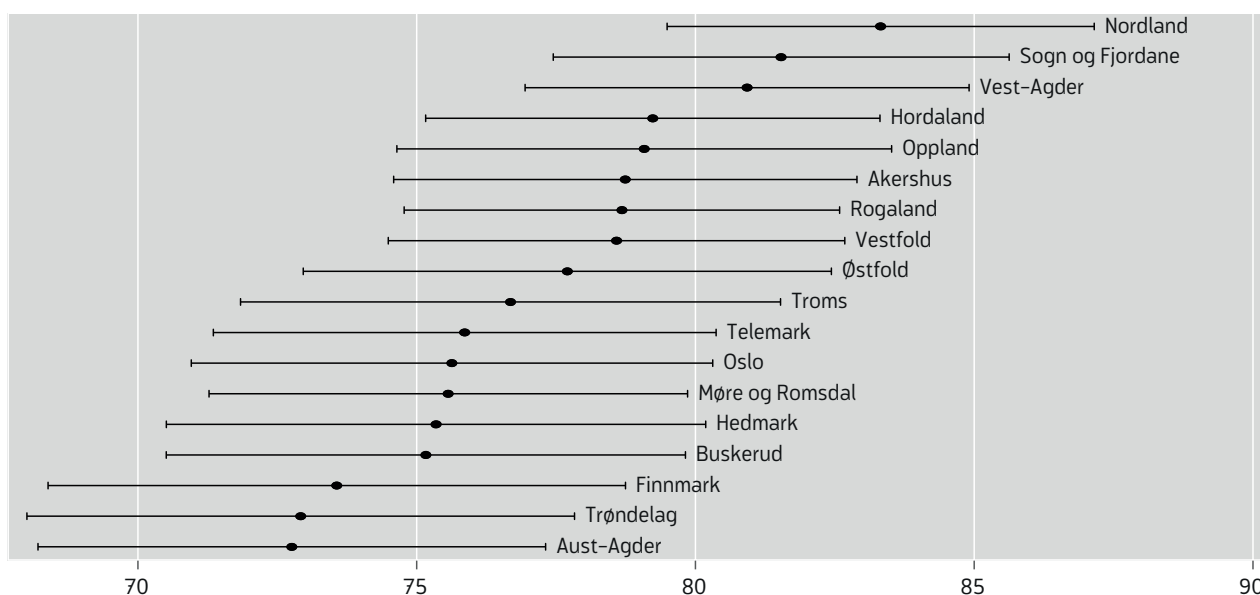
Liten variasjon mellom fylkene

Brukertilfredsheten varierer også mellom fylkene, om enn noe mindre enn mellom brukergruppene. De mest fornøyde brukerne finner vi i Nordland, Sogn og Fjordane og Vest-Agder (81–83 prosent andel fornøyde), mens de minst fornøyde er i Aust-Agder, Trøndelag og Finnmark (73–74 prosent). Konfidensintervallene viser at usikkerheten er stor, og det er kun fylker som ligger langt fra hverandre som er statistisk forskjellige. Parvise sammenligninger (ikke vist) tilsier at Nordland ikke er signifikant forskjellig fra de andre fylkene før Troms, mens Aust-Agder ikke er signifikant forskjellig før Hordaland ($p < ,05$). Forskjellene dempes, men består i hovedsak, selv etter at det kontrolleres for sosioøkonomiske faktorer.

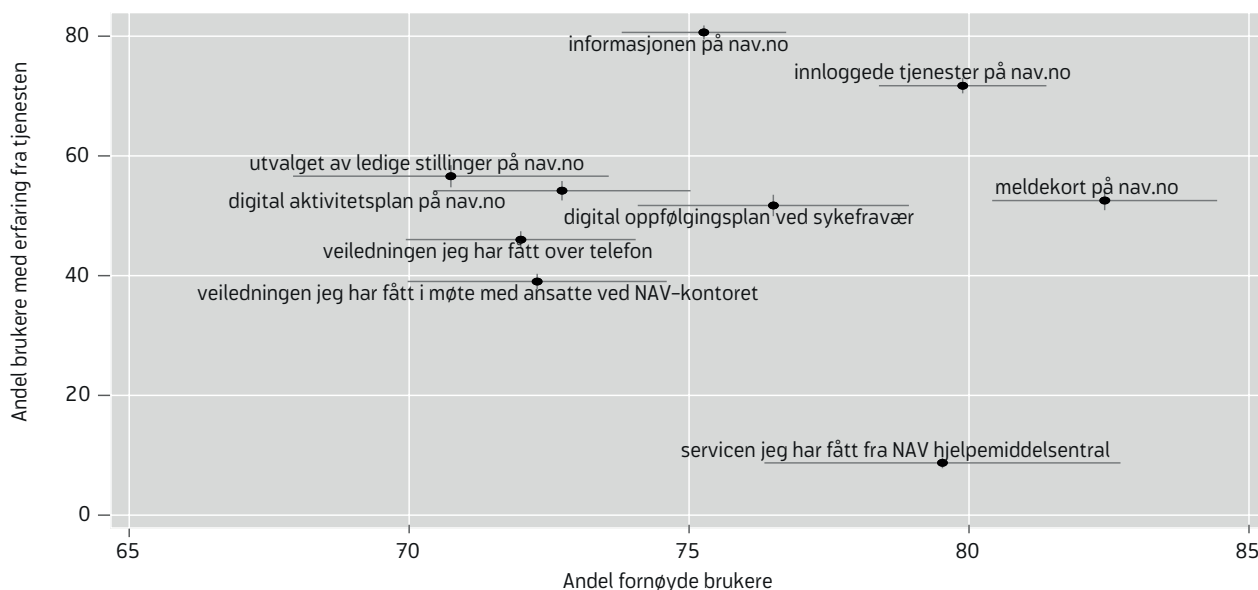
Størst tilfredshet med elektroniske meldekort og innloggede tjenester

I tillegg til de overordnede evalueringsspørsmålene, ble respondentene spurt om hvor fornøyde de er med noen utvalgte tjenester og kontaktpunkter i NAV. Det er få brukere som har erfaring med alle NAVs tjenester og kontaktpunkter. En må derfor være forsiktig

Figur 4: prosent fornøyde brukere, fordelt på fylker, med 95 prosent konfidensintervall



Figur 5: Tilfredshet med spesifikke tjenester. Andel av brukerne som har erfaring med tjenesten og andel fornøyde, i prosent med 95 prosent konfidensintervall



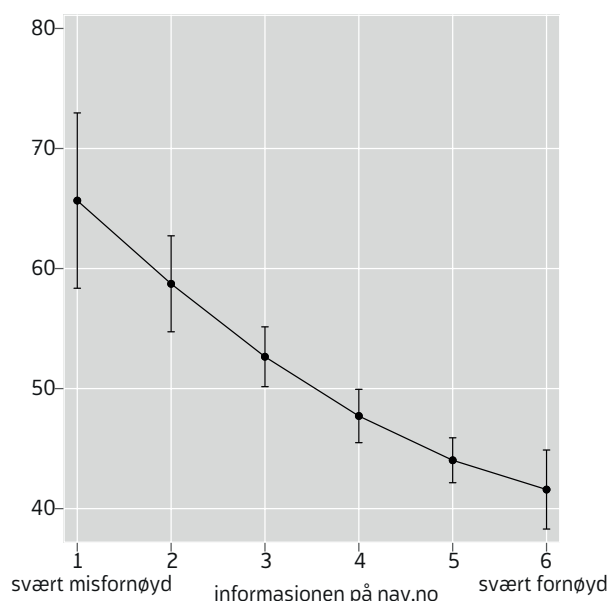
med å sammenligne tjenester og kontaktpunkter opp mot hverandre, siden disse kan avhenge av brukernes situasjon. For å sette det inn i en viss kontekst viser vi derfor også andelen brukere som har erfaring med tjenesten. Dette er målt ved at de har evaluert tjenesten i brukerundersøkelsen.

En stor majoritet av brukerne, 72–81 prosent, har besøkt nav.no, enten for å finne informasjon og/eller for å benytte innloggede tjenester (Figur 5). Internett skal være brukernes førstevalg, fordi selvbetjening vanligvis er det enkleste for brukeren og det mest ressurseffektive for NAV. Tjenestene på nav.no er noe av det brukerne er mest fornøyde med: 75 og 80 prosent av brukerne sier at de er fornøyde med henholdsvis informasjonen og innloggede tjenester. Blant verktøyene som er målt her, synes brukerne å være mest fornøyde med det elektroniske meldekortet; deretter den digitale oppfølgingsplanen for sykefravær.

Mellom 40 og 60 prosent av brukerne har erfart ulike former for personlig veiledning på NAV-kontor eller telefon, eller delvis personlig veiledning via digital aktivitetsplan. Det er ingen forskjell mellom disse tjenestene hva gjelder andel fornøyde brukere. 72–73 prosent er fornøyd; altså en noe mindre andel enn for andre tjenester.

Det er mulig å tolke Figur 5 dithen at det største utviklingspotensialet for NAV ligger i tjenester som omfatter en stor andel av brukerne og hvor brukerne er mindre fornøyde – altså i øvre venstre del. Som nevnt, kan imidlertid brukernes situasjon påvirke hvor fornøyde de er med den enkelte tjeneste. Det kan også være at

Figur 6: Sannsynligheten for å ringe NAV, fordelt på tilfredsheten med nav.no. I prosent med 95 prosent konfidensintervall



brukerne høster erfaring med enkelte tjenester og kontaktpunkter fordi de er misfornøyde av en annen årsak. Eksempelvis er det større sannsynlighet for at brukerne ringer NAV om de er misfornøyde med informasjonen på nav.no: 66 prosent av de som er svært misfornøyde med nav.no har hatt telefonkontakt – mot 42 prosent for de som er svært fornøyde (Figur 6). Det kan tilsi at en større andel av de som kontakter NAV på telefon allerede er misfornøyde med noe, sammenlignet med de som først forsøker å betjene seg selv på internett. Det er derfor viktig å utøve varsomhet ved sammenligning av ulike tjenester og kontaktpunkter.

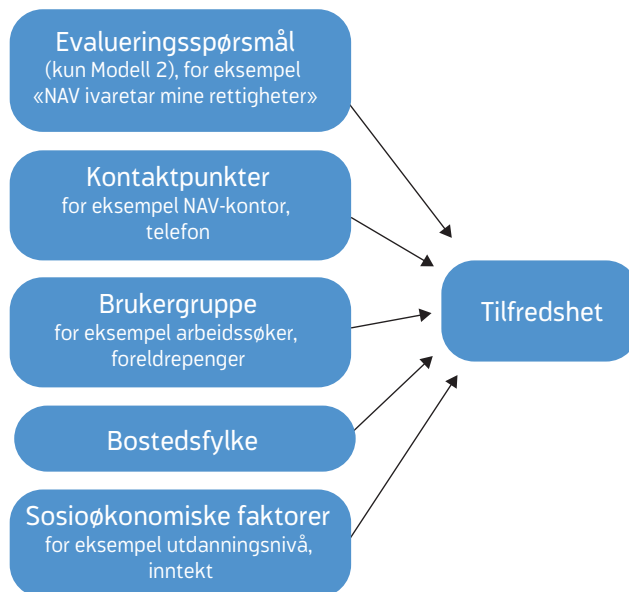
Hva påvirker overordnet tilfredshet med NAV?

I denne delen ser vi nærmere på hva som påvirker tilfredsheten med NAV. Vi velger tilfredshet fordi vi antar at denne indikatoren er den som er «nærmest» å måle tjenestekvalitet. Det er imidlertid en tett sammenheng mellom både tilfredshet, tillit og respekt (Cronbach's $\alpha = ,87$), noe som betyr at en del av sammenhengene beskrevet her trolig også gjelder for tillit og respekt.

Vi utforsker hvilke faktorer som påvirker tilfredsheten med NAV ved å estimere en logistisk regresjonsmodell. I modellen inngår tilfredshet som avhengig resultatvariabel, og vi ser nærmere på hvilke andre faktorer – uavhengige variabler – som påvirker tilfredsheten. Den avhengige variabelen i modellen er dikotom; det vil si at brukerne regnes som enten fornøyde eller misfornøyde, i tråd med hvordan tilfredsheten er beskrevet i forrige del. Vi spør altså om hvordan ulike faktorer påvirker brukernes sannsynlighet for å være fornøyd med NAVs tjenester.

Vi viser her resultatet fra estimeringen av to modeller. I Modell 1 holdes respondentenes øvrige vurderinger av NAV utenfor, siden disse samvarierer sterkt med tilfredsheten. Derimot inngår kontaktpunkter mot NAV og ulike sosioøkonomiske faktorer i Modell 1. I Modell 2 legger vi inn noen overordnede evalueringsspørsmål for å synliggjøre og se nærmere på hvordan disse påvirker tilfredsheten. Modellene gjengis i sin helhet i Vedleggstabell 3, mens resultatene beskrives og tolkes nærmere her.

Figur 7: påvirkningsfaktorer for tilfredshet med tjenestene, illustrert



«Gjennomsnittsbrukeren» er mest fornøyd

Modell 1 har liten forklaringskraft (McFadden $R^2 = ,06$, se Vedleggstabell 3). Med andre ord vil det eksempelvis være vanskelig å benytte variablene som inngår i modellen til å forutsi en brukers tilfredshet med NAV. Flere av variablene påvirker imidlertid tilfredsheten signifikant, når de andre variablene holdes konstant. Vi beskriver i det følgende derfor effekten av de enkelte variablene. Generelt sett er det brukergruppe og ulike sosioøkonomiske forhold som påvirker tilfredsheten mest, men også hvilke kontaktpunkter en har hatt mot NAV spiller inn.

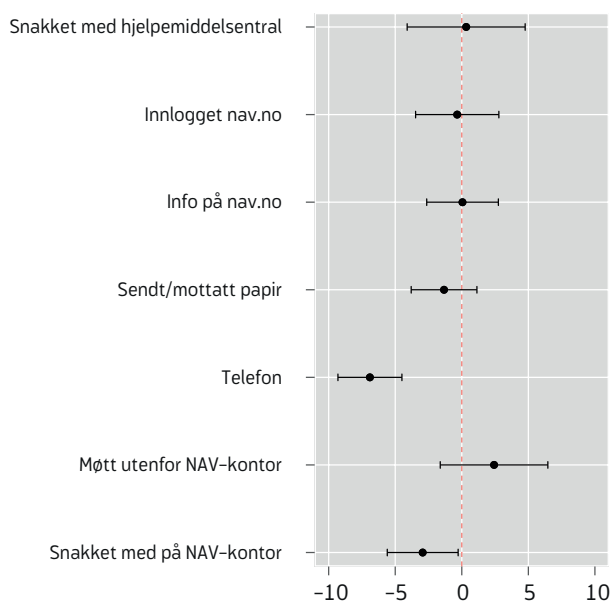
Brukergruppene påvirker tilfredsheten på omtrent samme måte som beskrevet over (Figur 2), med unntak av at tilfredsheten dempes noe for alderspensjonister, siden det nå kontrolleres for alder i modellen. Alderspensjonistene er derfor, sammen med sykmeldte, fortsatt blant de mest tilfredse brukerne av NAV. Ulikhetene mellom fylkene følger også det samme mønsteret som beskrevet tidligere, og kommenteres heller ikke videre her.

Brukerne er i kontakt med NAV på ulike måter: eksempelvis har 73 prosent benyttet innloggede tjenester på nav.no, 49 prosent har sendt/mottatt papir og 38 prosent har vært på et NAV-kontor (Vedleggstabell 2). I mange tilfeller vil det fra NAVs side være sterke

tjenestespesifikke føringer på kontaktformene. For eksempel kan foreldrepenger søkes om digitalt, mens brukere under oppfølging kanskje bes om å møte på NAV-kontoret. Selv kontrollert for effekten av ulike brukergrupper, synes det likevel som om kontaktpunktene mot NAV påvirker brukertilfredsheten. Det å snakke med NAV på telefon er det som reduserer sannsynligheten for å være fornøyd med NAV mest, med 7 prosentpoeng (Figur 8). Oppmøte på NAV-kontor reduserer sannsynligheten for å være fornøyd med 3 prosentpoeng. Samtidig er det en tendens til at møter utenfor NAV-kontoret øker sannsynligheten med å være fornøyd ($p = ,24$). 7 prosent av brukerne hadde erfaring med sistnevnte møteform.

At telefonkontakt henger sammen med redusert brukertilfredshet betyr ikke nødvendigvis at brukerne er misfornøyd med selve telefonsamtalen, men at de ringer NAV fordi de ikke finner tilstrekkelig informasjon andre steder. For eksempel øker sannsynligheten for at brukeren har hatt telefonkontakt med NAV dersom man er misfornøyd med informasjonen på nav.no (logistisk regresjon; se Figur 6). Tilsvarende forklaringer kan gjelde for kontakten på NAV-kontoret. Felles for disse to kontaktformene er imid-

Figur 8: Ulike kontaktformers påvirkning på tilfredsheten, kontrollert for andre faktorer. Endring i sannsynligheten for å være tilfreds, kontrollert for andre faktorer. I prosentpoeng med 95 prosent konfidensintervall



lertid at de er mer tidkrevende. Oppmøte eller telefon medfører reise- og ventetid. At brukerne tenderer til å være mer fornøyd når møtet skjer et annet sted, på arbeidsplass eller nærmere hjem, kan tyde på at mange ønsker mer praktiske og individuelt tilpassede kontaktpunkter mot NAV.

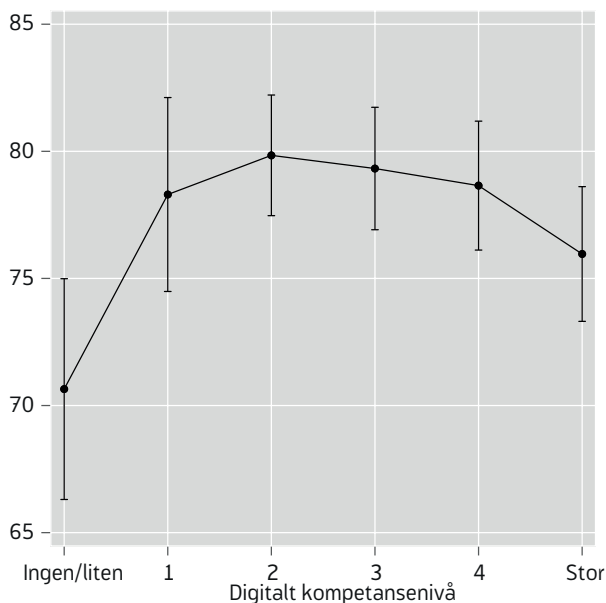
Sosioøkonomiske faktorer, det vil si brukernes alder, utdanning, inntekt, landbakgrunn og digitale kompetanse, påvirker også tilfredsheten. Sammenlignet med en 20-åring, har en 50-åring 5 prosentpoeng høyere sannsynlighet for å være fornøyd med NAVs tjenester. Likeledes øker sannsynligheten med å være fornøyd med økt husholdningsinntekt: forskjellen mellom 200 000–400 000 kr og over 800 000 kr er 7 prosentpoeng. Personer med lengre høyere utdanning har imidlertid 4 prosentpoeng mindre sannsynlighet for å være fornøyd sammenlignet med de lavere utdanningsnivåene ($p = ,02$). Videre er det brukere født i Norge som er minst fornøyd med NAVs tjenester, med 7 prosentpoengs mindre sannsynlighet for å være fornøyd sammenlignet med personer som er født i utlandet ($p < ,001$).

Brukernes digitale kompetanse er vurdert ved å spørre om hvilke av fem forskjellige gjøremål de utfører månedlig; fra å lese nettavis til å endre innstillinger på PC (se Vedleggstabell 2 for spørsmål og andeler)⁴. Ut fra dette har vi laget en skala for digital kompetanse, som går fra 0 (ingen/liten) til 5 (stor). Vi antar at de som har kompetansenivå 4–5 vil ha få utfordringer med å benytte digitale verktøy og således at det er enklere for disse å benytte NAVs digitale verktøy.

Det viser seg at brukernes digitale kompetansenivå har relativt stor sammenheng med sannsynligheten for å være fornøyd med NAVs tjenester. Brukere med ingen eller svært liten digital kompetanse er de minst fornøyd, med 71 prosent sannsynlighet for å være fornøyd (Figur 9). Fra disse er det stor avstand til de som har et noe høyere nivå (1 til 4). De mest avanserte brukerne er imidlertid mindre fornøyd med NAV, sammenlignet med nivåene 1 til 4 ($p = ,07$).

⁴ Spørsmålene er delvis inspirert av Kompetanse Norge (2018).

Figur 9: Sannsynligheten for å være tilfreds fordelt på digitalt kompetansenivå, kontrollert for andre faktorer. I prosent med 95 prosent konfidensintervall



De ulike påvirkningsfaktorene gir et sammensatt bilde av hva som påvirker brukertilfredsheten. Vi ser at tilfredsheten blir lavere dess lavere inntekt husholdningen har og at den er lav blant de med ingen/liten digital kompetanse. Den er også lav blant personer med nedsatt arbeidsevne (uten AAP). Det vitner om at en del av de brukerne som har mest behov for bistand fra NAV – enten det handler om helsemessige utfordringer, arbeidsledighet og/eller at man har vanskeligheter med å håndtere digitale løsninger – generelt er de som er minst fornøyde med NAV. Likedan ser vi tegn til at de mest ressurssterke – de med høyest digital kompetanse og/eller høyest utdanning – også er mindre fornøyde enn de som ligger «mellom» disse to gruppene.

Med andre ord ser vi tendenser til at «gjennomsnittsbrukeren» er mest fornøyd. Det er vanskelig eksakt å definere hva vi mener med en gjennomsnittsbruker. Som en illustrasjon utgjør personer med husholdningsinntekt under 400 000 kroner og med digital kompetanse på nivå 0–1 omtrent 10 prosent av brukerne, mens de med digitalt kompetansenivå på nivå fem og inntekt over 800 000 utgjør 10 prosent. Dersom dette regnes som «ytterpunktene», kan 80 prosent av brukerne regnes som «gjennomsnittsbrukere».

Vi forsøker ikke her å gå nærmere inn i dataene for å undersøke hvorfor «gjennomsnittsbrukeren» er mest tilfreds, men vi fremmer to mulige forklaringer. En mulig forklaring på at de to ytterpunktene er mindre fornøyde, kan være at NAVs tjenester ikke møter disse brukernes forventninger og behov. For eksempel kan det være at de minst ressurssterke ikke får den bistand og hjelpen de ønsker; med andre ord at de opplever at velferdstjenestene ikke kompenserer godt nok for deres situasjon. Det er også mulig at de i for stor grad opplever at de henvises til digitale verktøy som de ikke opplever at er egnet for situasjonen (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2018). For de mest ressurssterke kan det også være at NAVs tjenester ikke fremstår som gode nok eller tilpassede egen situasjon, eller at de får mindre oppfølging nettopp på grunn av sine ressurser. For eksempel siterer Hansen et al. (2018, s. 82) en «superbruker» som mener at navigasjonen på nav.no kunne vært bedre, men at han har god nok digital kompetanse til å finne frem likevel. Med andre ord er brukeren trolig vant til å forholde seg til bedre løsninger og blir av den grunn mindre fornøyd.

En annen mulig forklaring er at tjenestene fra NAVs side utvikles med utgangspunkt i «gjennomsnittsbrukeren» – da kan det være naturlig at de mest fornøyde brukerne er å finne blant disse. En del designmetodikk baseres på å identifisere behovene til «typiske» brukere, eller *lead users*, selv om det også anbefales å se på «utypiske» brukere på begge sider av skalaen (Roberts, Fisher, Trowbridge & Bent, 2016). I både et økonomisk ressursperspektiv og fra et generelt brukerperspektiv gir det mening å rette tjenesteutviklingen og digitalisering mot et størst mulig antall brukere. Dette leder sannsynligvis til mer fornøyde brukere generelt (Thorgersen, 2017). Det er også mulig at digitaliseringen kan frigjøre ressurser som kan benyttes til bedre oppfølging av brukere med de største behovene.

Brukerne møtes med respekt, men god informasjon er viktigere for tilfredsheten

I Modell 2 tar vi med brukernes egne vurderinger av ulike aspekter ved NAV når vi ser på hva som påvirker den overordnede tilfredsheten. Modellen får dermed en betydelig større forklaringskraft enn Modell 1 ($R^2 = .45$). Noen av de øvrige variablene forblir signifikante; eksempelvis forskjellen mellom ulike brukergrupper.

Samtidig mister en del av de sosioøkonomiske variablene sin forklaringskraft. Det kan tyde på at noen av evalueringsvariablene påvirkes av sosioøkonomiske forhold, slik som vi har sett i Modell 1.⁵

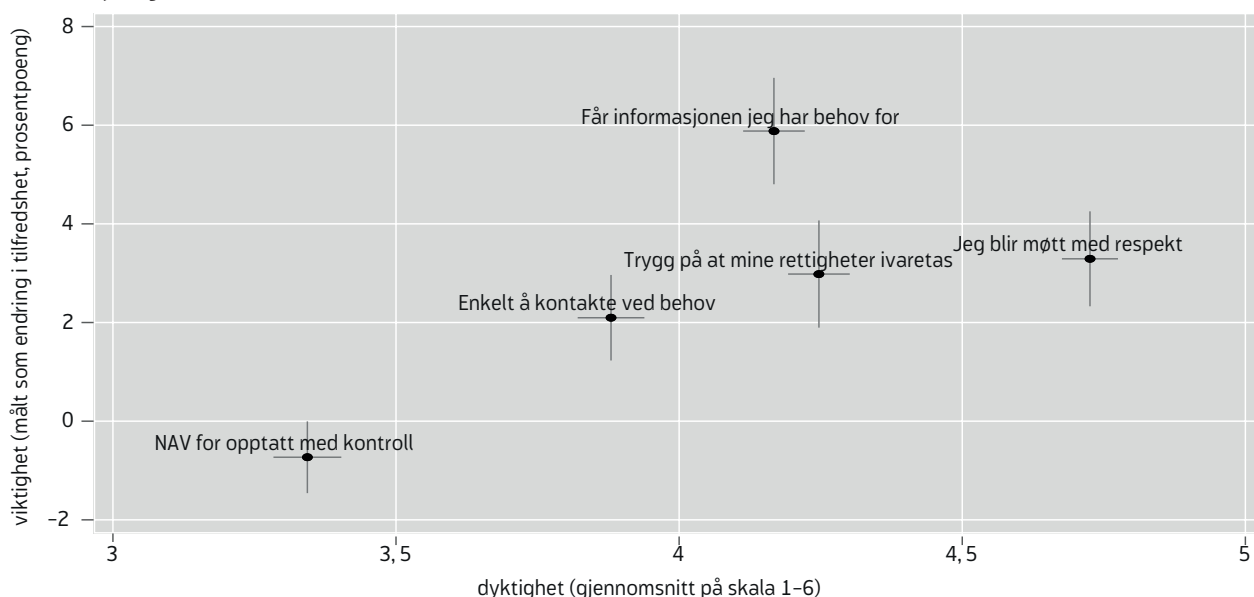
Hovedhensikten med Modell 2 er å se nærmere på hvordan de overordnede evalueringsvariablene påvirker tilfredsheten, kontrollert for de øvrige påvirkningsfaktorene. Til dette benyttes fem påstander som et flertall av respondentene tok stilling til og besvarte på en 6-punkts skala. På den vertikale aksene i Figur 10 fremkommer det hvordan én enhets endring i vurderingen av hver påstand (for eksempel fra 4 til 5) påvirker tilfredsheten med NAVs tjenester. På den horisontale aksene fremkommer det nivået som brukerne mener NAV ligger på i dag. Matrisen kan derfor forstås som et viktighets-/dyktighetsdiagram. Den må imidlertid leses med visse forbehold. For det første er ikke nødvendigvis alle relevante faktorer med i beregningene. For det andre kan det brukerne er fornøyd med fremstå som mindre viktig enn det ville vært dersom tilfredshetsnivået var lavere. Vi definerer derfor ingen grenser for lav/høy dyktighet eller viktighet (Sever, 2015).

⁵ Modell 2 består av 2300 færre respondenter enn for Modell 1, siden ikke alle respondenter har en mening om alle spørsmål de blir stilt i undersøkelsen. Vi ser imidlertid ikke store endringer dersom vi kjører Modell 1 med de samme respondenter som i Modell 2.

I årets undersøkelse har vi for første gang spurt om brukerne mener at NAV er for opptatt av å kontrollere aktiviteter og opplysninger. Det viser seg at omtrent halvparten av brukerne mener at NAV ikke er for opptatt av dette (gj.snitt 3,3 eller 45 prosent). Videre viser det seg at en reduksjon av kontrollen i liten grad vil påvirke brukertilfredsheten positivt. 59, 71 og 81 prosent av brukerne mener henholdsvis at det er enkelt å kontakte NAV ved behov, er trygge på at deres rettigheter ivaretas og at de blir møtt med respekt. En bedring i disse kan øke brukertilfredsheten med 2–3 prosentpoeng, og det fremkommer at det største forbedringspotensialet ligger i de to førstnevnte.

69 prosent av brukerne (gjennomsnitt 4,2) sier at de får den informasjonen de har behov for. Én enhets endring i tilfredsheten på skalaen 1–6 med dette forholdet øker sannsynligheten for å være fornøyd med NAVs tjenester med 6 prosentpoeng. Dersom vi forstår diagrammet slik at det er faktorene som påvirker mest og/eller hvor NAV er mindre dyktige som gir størst rom for å påvirke brukertilfredsheten, er det informasjonsarbeidet, muligens i kombinasjon med å gjøre det enklere å kontakte NAV, som kan bidra mest til å forbedre brukertilfredsheten.

Figur 10: Endring i sannsynligheten for å være tilfreds (viktighet), mot gjennomsnittsnivået på påvirkningsfaktoren (dyktighet). Med 95 % konfidensintervall



SØKNADER: BRUKERERFARING FRA VERDIKJEDEN

I denne og neste hoveddel ser vi nærmere på brukererfaringen med søknader og oppfølging fra henholdsvis et verdikjede- og verdiverkstedperspektiv. Ekspertgruppen (2014) argumenterte for at det er viktig å forstå NAVs oppgaver og tjenester ut fra egenskaper som setter rammer for tjenestene. Behandlingen av søknader om rettighetsbaserte ytelser skal vektlegge rettsikkerhet og likebehandling. Saksbehandling av søknader vil derfor i større grad være preget av standardisering, nøyaktighet og etterprøvarhet (Ekspertgruppen, 2014, s. 19). Et slikt blikk på søknadsprosessen skiller seg fra oppfølgingsarbeidet. Det er dette ekspertgruppen ønsker å få fram med bruk av begrepene «verdikjedeproduksjon» for søknadsbehandlingen og «verdiverksted»-metodikk i oppfølgingsarbeidet.

Saksbehandling som en «verdikjede»-prosess

NAV gjennomfører mer enn 3 millioner vedtak årlig. For å opprettholde høy kvalitet, likebehandling og rettsikkerhet er det lagt vekt på å arbeide både etter standardiserte prosedyrer i oppgaveløsningen og prosedyrer som kan kvalitetsmåles i etterkant. Dette tilsier at ytelsesbehandlingen i NAV kan analyseres som en verdikjede (Ekspertgruppen, 2014, s. 20).

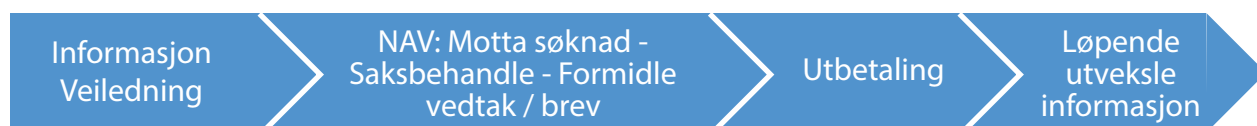
Søknadsprosessen kan forstås som *en rekke* av hendelser, slik som vist i Figur 11. Det blir en lineær prosess som i teorien viser at hvert steg i prosessen avklares før man går videre. Slik figuren er framstilt her, vil samhandling med bruker hovedsakelig foregå i det første steget, som vi har kalt informasjon og veiledning, og i det siste steget, som vi har kalt løpende utveksling av informasjon. Etter at søknaden er sendt er det derfor lite samhandling med brukeren. Dena ordner enten fagsystemet

eller saksbehandleren de neste stegene, før informasjonen om vedtaket formidles til brukeren, inkludert en eventuell utbetaling.

De økonomiske stønadene har ulik grad av skjønnsbasert regelverk, hvor det skal vurderes hva som er nødvendig og hensiktsmessig. Behandlingsprosessen av søknader vil derfor variere både med i hvilken grad det er standardiserte alternativer i fagsystemene og med medarbeideres kompetanse og skjønn. Alle aktiviteter NAV utfører skal bidra til å skape mest mulig verdi for brukeren innenfor det regelverket NAV forvalter. På ytelsesområdet er verdien av NAVs arbeid for brukeren riktig vedtak om ytelser til rett tid og rett utbetaling av ytelsen (Ekspertgruppen, 2014, s. 19).

Verdikjedeperspektivet har noen begrensninger. Argumentasjonen bak verdikjedemodellen er at det er en sammenheng mellom verdiskaping og organiseringen av tjenestene (Porter, 1985). Gyldigheten av en slik tilnærming er trolig begrenset til produksjonsvirksomhet, det vil si til tjenester som utfører standardiserte oppgaver i stort antall (Stabell & Fjeldstad, 1998; sitert i Ekspertgruppen, 2014, s. 20). En kan derfor stille spørsmål ved om de digitale tjenestene som NAV etter hvert utvikler skal betegnes som slike standardiserte tjenester, hvor forutsetningen er at prosessene krever minimalt med samhandling med bruker. Interne analyser i regi av NAV de senere årene viser at det er et sterkt behov for samhandling mellom bruker og NAV også ved dagens søknadstjenester (se også NAV, 2019a). Vi har i dag mange situasjoner hvor en bruker har behov for tjenester som kan knyttes til både verdikjedekonseptet og fra verdiverkstedkonseptet, for eksempel når en arbeidsledig søker om dagpenger. Analyser viser eksempelvis at brukere ofte først er opptatt av egen inntektssikring før oppmerksomheten kan rettes mot

Figur 11: Saksprosess som verdikjede, sett fra et brukerperspektiv, illustrert



å komme i arbeid eller aktivitet. Samtidig skal for eksempel arbeidsevnevurderingen fungere som faktagrunnlag for vurdering av brukers rett til bestemte ytelser (Ekspertgruppen, 2014, s. 25). Vi har dermed flere tilfeller av brukersituasjoner hvor det er overlapp mellom oppgaver utført i en verdikjede og et verdiverksted.

Selv om det har sine begrensninger, forsøker vi i det følgende å knytte analysene av søknadsprosessene til verdikjedeperspektivet. Vi ser først på alle søknadsprosesser generelt, deretter spesifikt på meldekortløsningen på nav.no.

76 prosent av brukerne er fornøyde med søknadsprosessen

Undersøkelsen har spørsmål om hvilke erfaringer brukere har fra sin siste innsendte søknad. Den vertikale aksene i Figur 12 viser hvor store andeler av brukerne som sist sendte inn denne søknaden. For eksempel var det 15 prosent som sist sendte inn en søknad om sykepenger, mens 2 prosent sendte søknad om barnebidrag.

Stønadenes plassering på den horisontale linjen viser at det er stor forskjell i hvordan brukerne opplever søknadsprosessen. Alderspensionistene er de som er mest fornøyde med søknadsprosessen, mens barnebidragsmottakere/-givere og mottakere av økonomisk sosial-

hjelp har lavest tilfredshet. Stønadene dekker svært ulike behov hos brukerne, og vurderingen kan også påvirkes av brukernes situasjon. Ulikhetene i tilfredshet kan derfor ikke nødvendigvis kun tolkes som tjenestekvalitet.

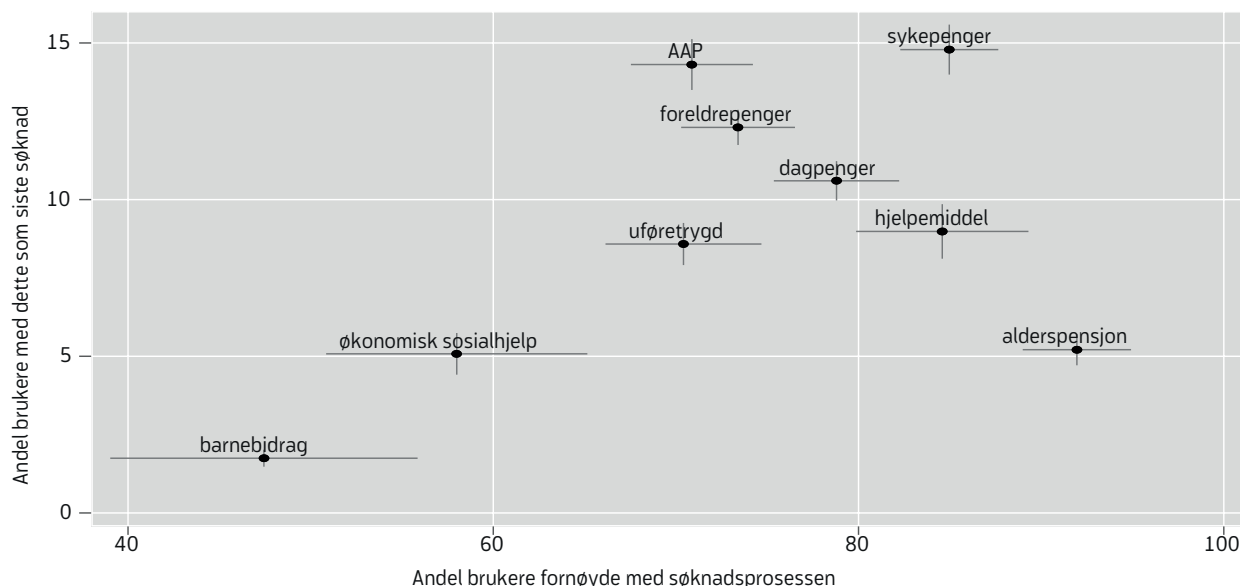
Hva påvirker tilfredsheten med søknadsprosessen?

I denne delen ser vi på hvordan ulike forhold ved søknadsprosessen påvirker tilfredsheten. Dette inkluderer alle som har sendt en søknad i utvalgsperioden, og kan derfor gi en indikasjon på hva som generelt sett er viktig i søknadsprosessene. Dette kan imidlertid variere innenfor den enkelte søknadsprosess.

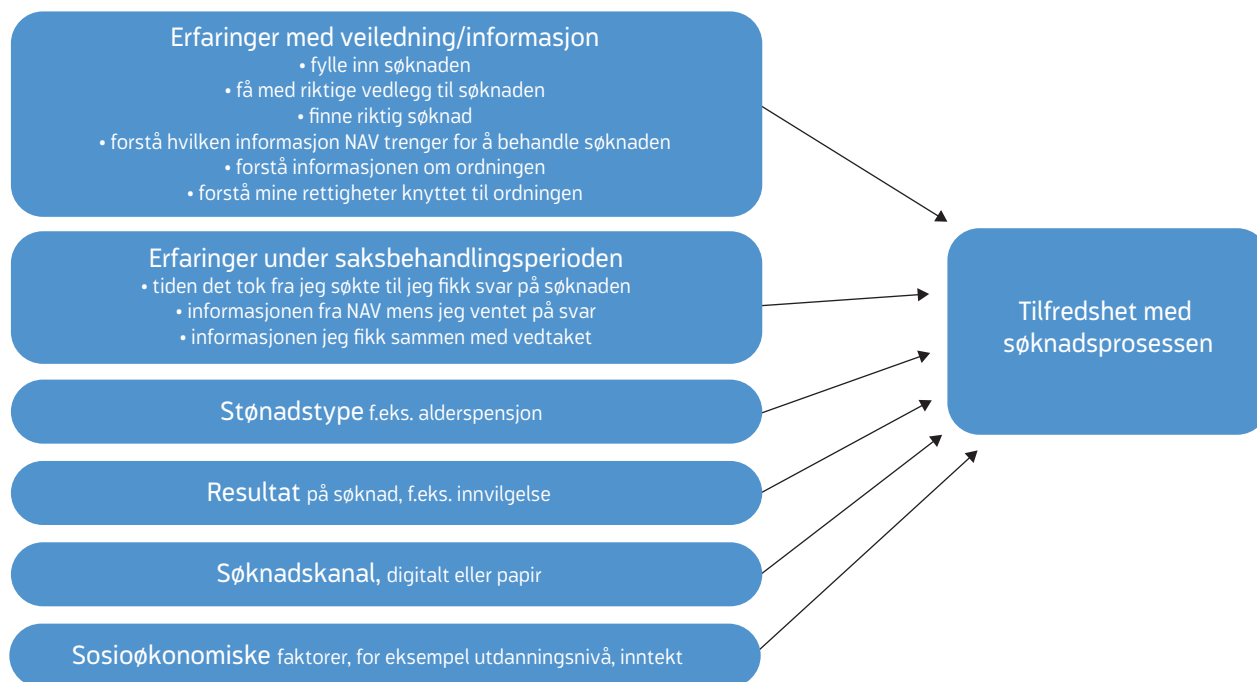
For å vurdere hva som påvirker tilfredsheten med søknadsprosessen estimerer vi sannsynligheter ved bruk av en logistisk regresjonsmodell. I modellen er tilfredshet med søknadsprosessen avhengig variabel, mens vurderinger av ulike forhold i søknadsprosessen og andre kontrollvariabler inngår som uavhengige variabler (Figur 13).

Ettersom ikke alle har svart på alle spørsmålene i modellen, gjennomføres analysen med de 4 588 respondentene som har besvart alle spørsmålene. Den estimerte modellen vurderer vi som god, med høy for-

Figur 12: Tilfredshet med søknadsprosessen fordelt på spesifikke stønadsgupper. Andel som har søkt og andel fornøyde, i prosent med 95 prosent konfidensintervall



Figur 13: Påvirkningsfaktorer i søknadsprosessen, illustrert



klaringskraft (McFadden $R^2 = ,53$, hele modellen er gjengitt i Vedleggstabell 4).

Saksbehandlingstid er viktigst

Resultatene for brukernes egne vurderinger av ulike forhold ved søknadsprosessen viser vi i Figur 14. På den horisontale linjen fremkommer det hvor fornøyde brukerne er med det enkelte forhold (dyktighet), mens den vertikale linjen viser hvor mye én enhets endring i det bestemte forholdet påvirker sannsynligheten for å være tilfreds med søknadsprosessen (viktighet). Den faktoren som bidrar mest til tilfredsheten er saksbehandling, noe brukerne samtidig er mindre fornøyde med sammenlignet med de andre forholdene. Et annet forhold som bidrar positivt til tilfredsheten er informasjonen mens en venter på svar, som også er det forholdet brukerne er minst fornøyde med.

Ifølge NAVs virksomhetsmål skal alle søknader behandles innen «normert tid». I henhold til mål- og disponeringsbrevet for NAV for 2018 skal også samsendingen «preges av tydelig kommunikasjon». Disse forholdene er derfor viktige for NAV, og – som det fremkommer her – er de også viktige for brukerne.

Spørsmålene i denne delen er konstruert med ønske om at de skal reflektere stegene i verdikjeden. Verdikjeden er vist ved fire steg (se figur 11), mens spørsmålene vi benytter kun reflekterer de to første stegene i verdikjedefiguren ifølge en faktoranalyse (se Vedleggstabell 5). Brukerne synes å oppleve at aktivitetene i steg 1 (informasjon og veiledning), som inkluderer blant annet det å fylle inn søknaden og å finne den riktige søknaden, er relativt enkelt. Det å forstå informasjon om ordningen, rettigheter og hva som trengs av informasjon for å behandle søknaden viser imidlertid litt varierende resultater på dyktighets-skalaen, og de synes som relativt mindre viktige i denne analysen. Derimot viser de tre spørsmålene som knytter seg til steg 2 (saksbehandle og formidle vedtak og svar) som viktige for brukeropplevelsen av søknadsprosessen. Informasjonen mens bruker venter på svar og saksbehandlingstid er brukerne mindre fornøyde med. Informasjon om vedtaket er de mer fornøyde med, samtidig som dette fremstår som en viktig faktor for tilfredsheten.

Det viser seg også at det å bruke papirsøknad påvirker søknadsprosessen negativt (Figur 15). Dette reduserer sannsynligheten med å være fornøyd med søknadsprosessen med 4 prosentpoeng i forhold til å levere søknaden digitalt. Tidligere studier har også funnet

Figur 14: Endring i sannsynligheten for å være tilfreds med søknadsprosessen (viktighet), mot gjennomsnittsnivået på påvirkningsfaktoren (dyktighet). Med 95 % konfidensintervall



støtte for at digitale søknader generelt sett er positivt for brukertilfredsheten (Thorgersen, 2017).

En digital tjeneste i utvikling – «Meldekort» på NAV.no

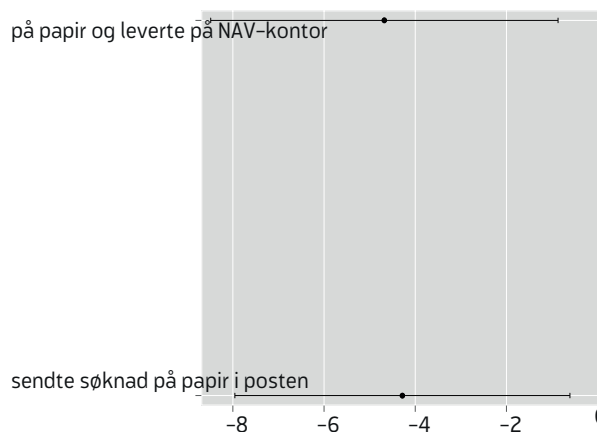
Nesten alle brukere av meldekortordningen benytter seg av den digitale nettbaserte løsningen for å holde NAV oppdatert om sin situasjon. Dette omfatter blant annet arbeidssøkere, arbeidsavklaringspenger, sykmeldte, brukere med nedsatt arbeidsevne og/eller enslige forsørger. Alt i alt er 84 prosent av brukerne fornøyd med meldekortet på nav.no. Meldekorttjenesten er dermed noe av det brukerne er mest fornøyde med. Litt over halvparten av brukerne i undersøkelsen har erfaring med meldekortfunksjonen.

En nylig publisert rapport viser imidlertid at en del brukere avgir informasjon som inneholder feil, som kan resultere i feilutbetaling (Oslo Economics, 2019). Rett utbetaling er et viktig virksomhetsmål for NAV. Rapporten baseres mye på hva saksbehandlerne tror kan være årsaken til feilbruk av ordningen. I en tidligere undersøkelse av årsaker til klage på vedtak om søknad for en trygdeytelse er meldekort et av utfordringsområdene som trekkes fram (Mandal, Dyrstad, Melby & Midtgård, 2016). Ifølge saksbehandlere er

dette unødvendige klager som kan forebygges gjennom bedre informasjon.

Det er dermed interessant å se nærmere på om brukerne av ordningen opplever deler av meldekortet som vanskelig å bruke. I denne delen har vi spurt brukerne hvor lett eller vanskelig de opplever det er med ulike deler av meldekortløsningen.

Figur 15: Ulike søknadskanalers påvirkning på tilfredshet med søknadsprosessen, alt i alt, kontrollert for andre faktorer. Endring i sannsynlighet for å være tilfreds sammenlignet med å sende inn søknad digitalt, i prosentpoeng med 95 % konfidensintervall.



Hva påvirker tilfredsheten med meldekortet?

For å se nærmere på hva som påvirker tilfredsheten med meldekortet, har vi estimert en logistisk regresjonsmodell. Modellen er satt opp med tilfredshet med meldekortet som avhengig variabel og brukernes vurdering av hvor enkle ulike aspekter ved meldekortet er som uavhengige variabler. Analysene baserer seg kun på de brukerne som har en mening om alle de forholdene de er spurt om. Det utgjør 1383 respondenter, som tilsvarer 359 000 brukere i populasjonen. Resultatene er gjengitt i sin helhet i Vedleggstabell 6.

I modellen ligger det tilsvarende kontrollvariabler som de i forrige modell (se Figur 13). Resultatene fra modellen illustreres også på samme måte: i et diagram som viser i hvor stor grad brukerne er fornøyde med et gitt forhold og hvordan dette forholdet påvirker tilfredsheten med løsningen (Figur 16).

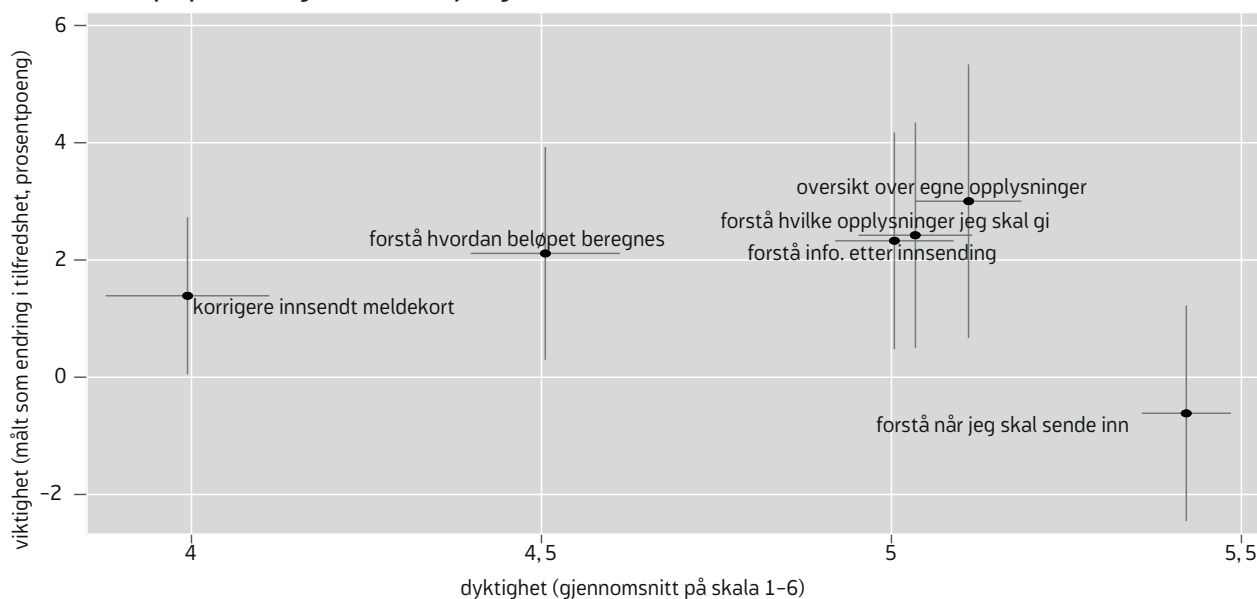
Tidspunktet for når meldekortet skal sendes inn er det som skaper minst uklarhet. Mellom 90 og 95 prosent av de fem største brukergruppene opplever at dette er lett å forstå. Funnene står i kontrast til undersøkelsen fra 2016, som finner at en utbredt klageårsak er at brukere ikke forstår hva som er riktig dato for innsending (Mandal et al., 2016).

Med unntak av tidspunkt for innsending, påvirker de andre forholdene tilfredsheten med meldekortet signifikant. Det er imidlertid også her interessante variasjoner i de ulike spørsmålene for meldekort. Sammenhengen mellom spørsmålene er evaluert med en faktoranalyse (se Vedleggstabell 7) for å vurdere om vi kan hevde at spørsmålene reflekterer stegene i verdikjeden (Figur 11).

Spørsmålene vi mener tilhører steg 1 (veiledning og informasjon) får høye verdier på både dyktighet og viktighet. Dette gjelder oversikt over egne opplysninger, forstå hvilke opplysninger jeg skal gi og forstå informasjonen etter innsending. Unntaket er, som tidligere nevnt, det å forstå når meldekortet skal sendes, som ikke viser en signifikant påvirkning på tilfredsheten. Resultatet her indikerer at tjenesten fungerer godt.

De to spørsmålene vi vurderer at knytter seg til steg 2 og 3 (saksbehandling, formidling av vedtak og resultat) er «korrigere innsendt meldekort» og «forstå hvordan beløpet er beregnet». Disse temaene opplever brukerne som vanskeligere, og en bedre løsning for disse kan også bidra positivt til tilfredsheten. Undersøkellesperioden sammenfalt imidlertid med innføring av ny digital løsning for korrigerings og ettersending av meldekort. Vi må derfor ta forbehold om at en del av respondentene kan ha svart på undersøkelsen ut fra erfaring med den gamle ordningen.

Figur 16: Endring i sannsynligheten for å være fornøyd med meldekortet på nav.no (viktighet), mot gjennomsnittsnivået på påvirkningsfaktoren (dyktighet). Med 95 % konfidensintervall



OPPFØLGING: BRUKERERFARING FRA VERDIVERKSTEDET

Som nevnt innledningsvis, kan brukeroppfølgning i NAV forstås som et «verdiverksted», hvor resultatet skapes sammen med brukeren og andre aktører, slik som arbeidsgivere (Ekspertgruppen, 2014)⁶. I oppfølgingssituasjonen er brukeren dermed mer delaktig sammenlignet med i søknadsbehandlingen, og undersøkelsen er utformet for å reflektere dette. Før vi ser nærmere på resultater og påvirkningsfaktorer, utdypes vi forståelsen av brukeroppfølgning som et verdiverksted.

Oppfølging som verdiverksted

Brukeroppfølging i et verdiverkstedperspektiv kan relateres til litteratur innenfor innovasjonsstudiefeltet som tilsier at tjenester i sin natur er annerledes enn produkter (Carlborg, Kindström & Kowalkowski, 2013). Dette går på at tjenester, i motsetning til produkter, ikke er håndfaste. De er ulike fra tilfelle til tilfelle og realiseres kun i møte med brukerne. Med andre ord er tjenester noe som blir til i interaksjonen mellom NAV og bruker. En tjeneste kan ikke stå på lager, sendes og leveres til bruker, men er noe som skapes sammen med bruker i øyeblikket. Dermed oppstår det i brukermøtet et «sannhetens øyeblikk» (Alford, 2016).

Konseptet *samproduksjon* strekker seg dermed lengre enn hva som tradisjonelt forstås som brukermedvirkning innenfor offentlig administrasjon. Innenfor sistnevnte fag er det en tendens til å forstå brukere som konsumenter – eller kunder – av offentlige tjenester. Her er brukermedvirkning et supplement til allerede fastlagte prosesser (Osborne & Strokosch, 2013) og/eller noe som skjer i planleggingen, snarere enn i utøvelsen, av tjenestene (benevnt som samskaping eller saminnovasjon i Osborne, Radnor & Strokosch, 2016). Premisset er derfor fortsatt at det er det offentlige som beholder kontrollen over tjenestene. Perspektivet

utfordres fra serviceledelsesfaget, hvor samproduksjon ikke ses som et supplement, men snarere en uunngåelig kjernekomponent i tjenesteutøvelsen (Osborne & Strokosch, 2013). En kan derfor ikke velge bort samproduksjon, og tjenesten formes av møtet mellom NAV og bruker. I dette perspektivet er ikke NAV en fast størrelse, men representeres av veiledere som bringer med seg ulike grader av kompetanse og ferdigheter til møtet, på samme måte som bruker bringer med seg ulike egenskaper og forventninger. Møtet kompliseres ytterligere ved at andre aktører kan ta del i samspillet; eksempelvis arbeidsgivere, helsepersonell eller tiltaksarrangører (Alford, 2014). «Sannhetens øyeblikk» vil derfor påvirkes av mange ulike faktorer.

Samproduksjon og verdiverksted bidrar til å rekonseptualisere brukermøtet, men det er vanskelig å benytte begrepene uten visse forbehold. For det første kan den helhetlige tjenesten fra NAV også inkludere elementer som kun delvis faller inn under det vi her kaller samproduksjon. For eksempel kan brukere som er under arbeidsrettet oppfølging være mottakere av dagpenger eller arbeidsavklaringspenger, noe som er mer håndfast hva gjelder søknadsprosedyrer og levering (for eksempel «pengene på konto»). Tilsvarende kan flere forhold rundt brukermøtene, eksempelvis tiden det tar å få i stand et møte, være mer målbart. Vi kan derfor snakke om *grader* av samproduksjon, hvor tjenester leveres med liten eller ingen grad av innsats fra brukeren, til høy grad av samproduksjon, hvor det er selve samspillet som utgjør tjenesten.

For det andre må ikke samproduksjon forstås som at brukeren skal bestemme alt i egen sak. Dette er det flere årsaker til. Det kan, som nevnt over, dreie seg om at NAV som utøver av velferdspolitikken skal håndheve et bestemt regelverk. Det kan derfor bli konflikt mellom det brukeren oppfatter som sine egne interesser og hvordan disse er definert av storsamfunnet (Alford, 2016). I andre saker kan det være at veilederen aktivt bør benytte det asymmetriske maktforholdet til å utfordre og motivere brukerne (Sanden Sannes & Spjel-

⁶ I rapporten benevnes andre aktører som «verdinetverk». For enkelthets skyld inkluderer vi dette i vår forståelse av verdiverksted.

kavik, 2014). Samproduksjon betyr derfor ikke at NAV skal innta en mer passiv rolle, men snarere ta innover seg at brukeren er sentral for å oppnå gode resultater.

Verdiverkstedperspektivet medfører, på den ene siden, at brukerperspektivet fremheves og blir av større betydning enn i mer tradisjonelle perspektiver på brukermidvirkning. På den andre siden består samproduksjon av minst to parter. Det betyr at oppfattelsen til den ene parten ikke er fasiten på hvor vellykket brukermøtet er. I det følgende vil vi imidlertid legge brukerperspektivet til grunn og se nærmere på hvordan brukerne oppfatter ulike forhold knyttet til arbeidsrettet oppfølging i NAV.

73 prosent er fornøyde med veiledningen

Blant brukergruppene som inngår i undersøkelsen sier 41 prosent at de har møtt NAV-ansatte i eller utenfor kontoret. Det tilsvarer 568 000 brukere. Blant disse har 92 prosent svart på spørsmål om den veiledningen de har fått.

Brukerne har møtt NAV-ansatte på ulike måter og av ulike årsaker. 72 prosent sier at de har hatt møte med NAV-ansatte i eller utenfor kontoret, mens 17 prosent har deltatt på informasjonsmøte. 31 prosent av alle

møtene har omhandlet oppfølging av sykefravær, 30 prosent av møtene har handlet om å komme i aktivitet, mens 20 prosent har omhandlet det å skaffe jobb.

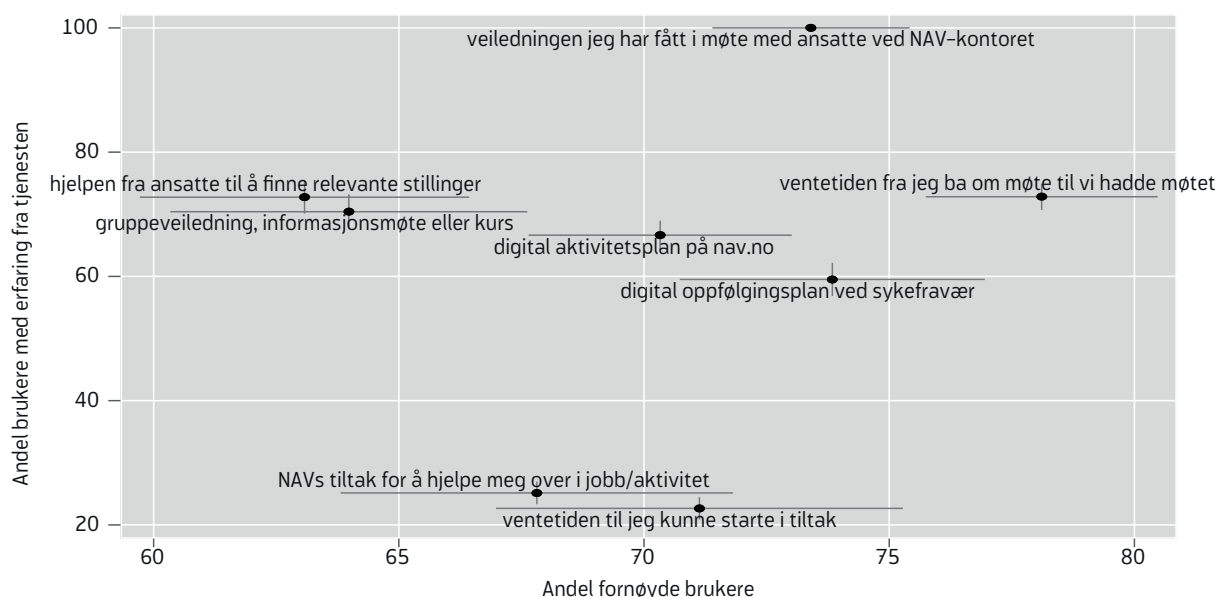
Av de som har hatt møte med veileder, sier 73 prosent at de er fornøyde med den veiledningen de har fått. Som vist i Figur 5, ligger denne andelen på samme nivå som en del andre tjenester med innslag av personlig oppfølging. Under ser vi nærmere på hva som bidrar til tilfredshet med veiledningen, men først beskriver vi omfanget av og tilfredsheten med spesifikke tjenester knyttet til veiledningen.

Tilfredshet med spesifikke tjenester blant brukere under oppfølging

Brukerne som har møtt veileder, og som vi derfor antar har erfaring med en form for oppfølging, benytter ikke alle de samme tjenestene. Det er derfor vanskelig å sammenligne de ulike tjenestene direkte. I Figur 17 gir vi imidlertid en oversikt over andelen av disse brukerne som benytter noen utvalgte tjenester og andelen som er fornøyde med tjenestene.

Det fremkommer at de fleste brukerne er fornøyde med ventetiden fra de (eventuelt) ba om møte, til de fikk møte med veileder – altså det prosessuelle forholdet rundt veiledningen. Mange brukere er også for-

Figur 17: Tilfredshet med spesifikke oppfølgingstjenester. Andel som har erfaring med tjenesten og andel fornøyde, i prosent med 95 prosent konfidensintervall



nøyde med verktøyene digital aktivitetsplan og digital sykefraværsoppfølging.

En noe mindre andel av brukerne – rundt 64 prosent – er fornøyd med hjelpen til å finne relevante stillinger og ulike former for gruppeveiledning. Dette gjenspeiles også i at utvalget stillinger på nav.no er noe av det brukerne minst tilfreds med (Figur 5) Kun en mindre andel av brukerne er, omtrent 25 prosent, har erfaring med tiltak. Blant disse var 68 prosent fornøyd med tiltaket, med en tendens til at en større andel var fornøyd med ventetiden det tok før de kunne starte i tiltak.

Hva påvirker tilfredsheten i veiledningssituasjonen?

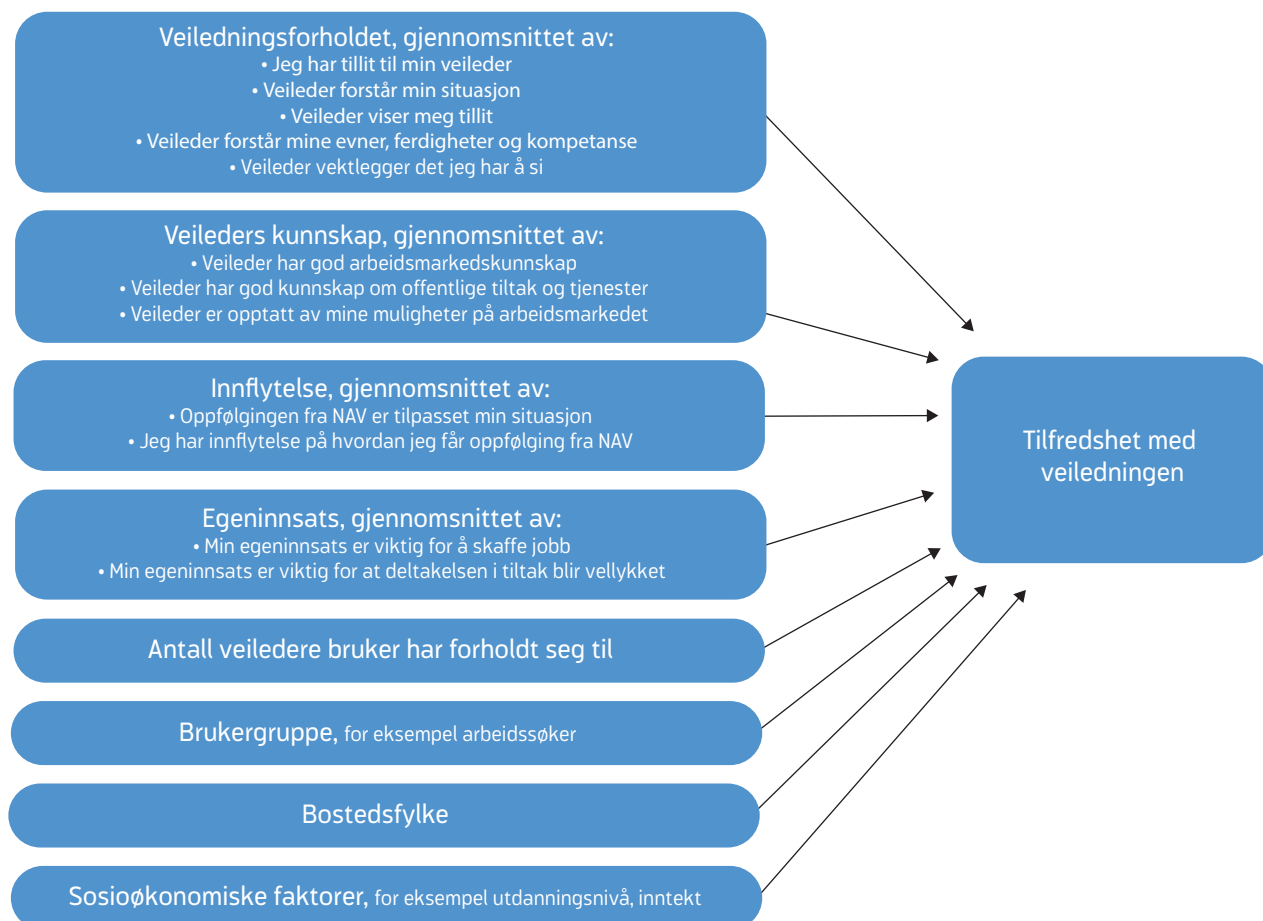
De respondentene som har hatt møte med veileder har blitt spurt om å evaluere ulike deler av veiledningssituasjonen, deriblant tillitsforholdet og hvordan de

vurderer veileders kompetanse. Totalt 825 respondenter har svart på disse spørsmålene. Det tilsvarer 133 000 brukere. De fleste av disse respondentene tilhører brukergruppene arbeidssøkere, AAP, personer med nedsatt arbeidsevne og sykmeldte. Vi benytter disse svarene til å se på hva som påvirker brukertilfredsheten i veiledningssituasjonen, målt med spørsmål om hvor fornøyd brukeren er med «veiledningen jeg har fått i møte med ansatte ved NAV-kontoret».

Vi ser nærmere på hva som påvirker tilfredsheten med veiledningen ved å bygge en logistisk regresjonsmodell, hvor tilfredshet med veiledningen er avhengig variabel og ulike dimensjoner ved veiledningen samt kontrollvariabler inngår som uavhengige variabler.

Ulike tester viser at en del av veiledningsspørsmålene har å gjøre med de samme underliggende forholdene og derfor ikke er hensiktsmessige å inkludere i samme

Figur 18: påvirkningsfaktorer i veiledningssituasjonen, illustrert



modell. Vi slår derfor sammen noen av veilednings-spørsmålene til nye dimensjoner, som vist i Figur 18. Denne sammenslåingen gir teoretisk mening og støttes til dels også av en analyse av sammenhengen mellom spørsmålene (se Vedleggstabell 8 for resultatet av eksplorerende faktoranalyse). Det er imidlertid fortsatt en sterk sammenheng mellom de nye dimensjonene (Cronbach's $\alpha = ,94$), noe som tilsier at brukerne ser disse forholdene med veiledningen som en helhet.

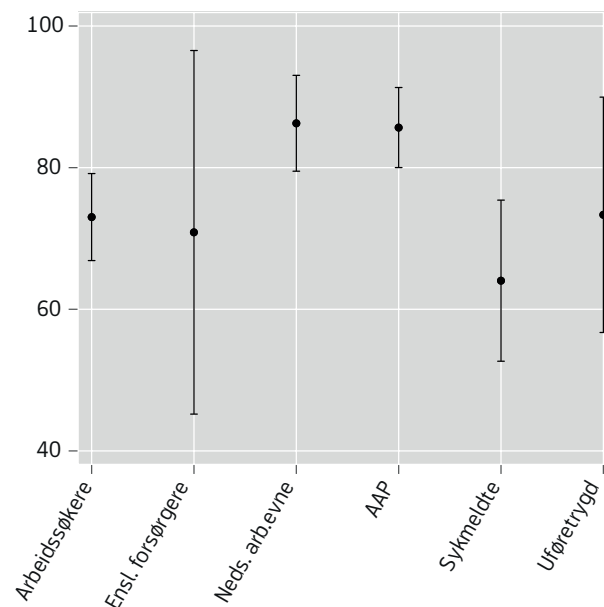
Siden evalueringsvariablene påvirker hverandre sterkt, bygger vi to logistiske regresjonsmodeller, hvor tilfredshet med veiledningen er avhengig variabel. Modell 1 inneholder kun brukergruppe, bostedsfylke og sosioøkonomiske faktorer. Modell 2 inneholder i tillegg brukernes vurderinger av ulike aspekter ved veiledningen. Modellen er derfor bygget etter samme logikk som vi benyttet i analysen av den generelle tilfredsheten med NAV.

De med størst behov er mest fornøyde med veiledningen

Modell 1 har en noe høyere forklaringskraft enn tilsvarende modell for den generelle tilfredsheten (McFadden $R^2 = ,1$; se Vedleggstabell 9 for hele modellen). Det kan tyde på at bakgrunnsvariabler knyttet til brukeren har mer å si for tilfredsheten med veiledningen enn for den generelle tilfredsheten med NAV. Det kan skyldes at personer som har behov for personlig veiledning er en noe mer ensartet gruppe sammenlignet med hele brukermassen.

Brukergruppe er den bakgrunnsvariabelen som betyr mest for i hvor stor grad brukerne er fornøyde med veiledningen. Hovedårsaken er trolig at tilhørighet til gruppene har mye å si for hvilken type veiledning og tjenester NAV kan tilby. I Figur 19 fremkommer det at AAP-mottakere og personer med nedsatt arbeids-evne (ekskl. AAP) er mest fornøyd med veiledningen. Det skiller seg noe fra den overordnede tilfredsheten, hvor det viser seg at personer med nedsatt arbeids-evne er blant de minst fornøyde (se over). Det er altså de brukerne som har størst behov for veiledning – og som trolig også har flere møter med veileder enn andre – som er mest fornøyd med den veiledningen de har fått. Sykmeldte kan også være en gruppe som trenger veiledning, men her er behovet trolig mer varierende.

Figur 19: Sannsynligheten for å være fornøyd med veiledningen, fordelt på brukergrupper og kontrollert for andre faktorer. I prosent med 95 prosent konfidensintervall



Blant de store brukergruppene som får oppfølging, er det sykmeldte som er minst fornøyde, med en tendens til at disse brukerne også er mindre fornøyde enn arbeidssøkerne ($p = ,19$). Det står til dels i kontrast til at de sykmeldte er blant de mest fornøyde med NAV generelt sett (Figur 2).

Det er også en viss forskjell mellom fylkene. Fylkene med størst andel fornøyde brukere er Nordland og Østfold, med henholdsvis 85 og 87 prosent. Den minste andelen er i Møre og Romsdal og Hedmark, med 68 og 69 prosent. Grunnet få respondenter i underutvalgene er andel fornøyde brukere fordelt på fylker heftet med stor usikkerhet (95 prosent feilmargen er stor, med omlag 25 prosentpoeng), men det er en statistisk signifikant forskjell på fylkene med den laveste og høyeste andelen ($p = ,07$). Fylkesforskjellene kan kanskje forklares av sosioøkonomiske variasjoner som ikke fanges opp i modellen som beskrives her. Det er imidlertid også trolig reelle forskjeller i veiledningstjenestene mellom fylkene, siden det er handlingsrom for lokale tilpasninger.

Sammenhengen mellom sosioøkonomiske faktorer og tilfredshet med veiledningen følger noe av det samme

mønsteret som tilfredshet med NAV for øvrig. Brukerne med grunnskole er minst fornøyde (63 prosent), mens brukerne med yrkesfaglig utdanning er mest fornøyde (83 prosent; forskjellen er $p < ,01$). Brukere med høyere utdanning tenderer til noe lavere tilfredshet enn for de med yrkesfag (76 prosent, $p = ,13$).

Det samme mønsteret som for den generelle tilfredsheten reflekteres også for husholdningsinntekt, digital kompetanse og landbakgrunn. De som har over 800 000 i husholdningsinntekt er 10 prosentpoeng mer fornøyde enn de som har mellom 200 000–400 000 ($p = ,09$). Når det gjelder digital kompetanse, er de med minst og mest digital kompetanse minst fornøyde med veiledningen: forskjellen sammenlignet med «mellomsjiktet» for digital kompetanse er 9 prosentpoeng ($p < ,08$). Tilfredsheten med veiledningen har også en svak sammenheng med landbakgrunn, hvor personer født i Norge tenderer til å være 4 prosentpoeng mindre fornøyde enn personer født i utlandet ($p < ,28$). Forskjellen er imidlertid betydelig svakere når vi ser på veiledning enn den viste seg å være for den generelle tilfredsheten med NAV.

Tilfredshet med veiledningen ser ikke ut til å henge sammen med kjønn. Eldre brukere er imidlertid mer fornøyde enn yngre med veiledningen. Sammenlignet med en 20-åring, har en 50-åring 7 prosentpoeng større sannsynlighet for å være fornøyd med veiledningen ($p = ,18$).

Veileders kompetanse er viktig for tilfredsheten med veiledningen

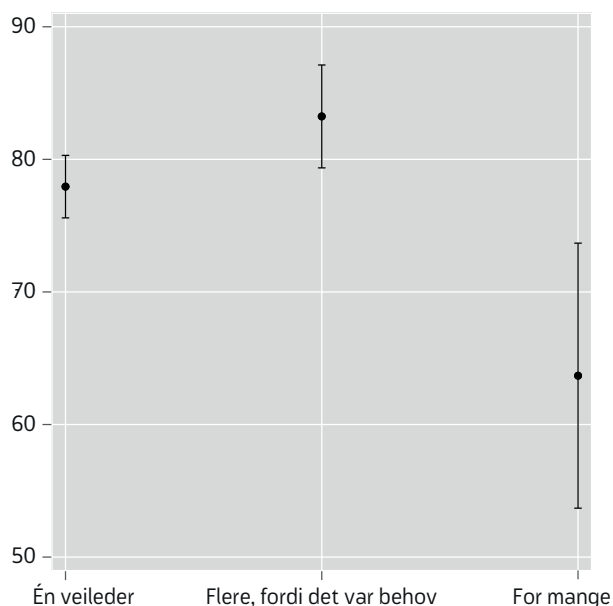
I Modell 2 legger vi til brukernes evaluering av ulike dimensjoner med veiledningen, altså veiledningsforholdet, veileders kunnskap, brukes innflytelse, brukers egeninnsats og antallet veiledere bruker har forholdt seg til (de fem første dimensjonene i Figur 18, se også Vedleggstabell 9). Som forventet, styrker disse modellens forklaringskraft betydelig (McFadden $R^2 = ,64$).⁷

⁷ Signifikansen til en del av de andre variablene viser seg å øke noe, kanskje som resultat av en «suppressoreffekt» (Skog, 2004, s. 275). Vi går ikke nærmere inn på dette siden mønstrene i stor grad fortsatt er som beskrevet over.

En av faktorene som påvirker tilfredsheten med veiledningen er antallet ulike veiledere brukerne har forholdt seg til. Respondentene ble bedt om å ta stilling til om de stort sett har hatt én veileder, om de har hatt flere fordi det har vært behov for det, eller om de har hatt for mange. Som det fremkommer i Figur 20, er brukerne som har forholdt seg til flere veiledere – og som så behovet for det – de mest fornøyde. Dette omfatter 20 prosent av brukerne. Disse er i gjennomsnitt 5 prosentpoeng mer fornøyde enn de som har forholdt seg til én veileder (69 prosent av brukerne) og 19 prosentpoeng mer fornøyde enn de som opplever at de måtte forholde seg til for mange veiledere (7 prosent av brukerne). Dette mønsteret gjelder stort sett alle oppfølgingsgruppene (AAP, nedsatt arbeidsevne og arbeidssøkere), men forskjellen er noe mindre for sykmeldte.

I forbindelse med NAV-reformen var en sentral tanke at veilederne skulle være generalister, slik at brukerne stort sett kunne ha én kontaktperson i møtet med NAV (Fossestøl, Breit & Borg, 2014). I en studie av NAV-kontorenes organisering viser imidlertid Fossestøl et al. (2014) at brukerne i økende grad bytter veileder på grunn av spesialisering og at det fra NAVs side hevdes at riktig bistand er viktigere enn å beholde samme veileder. Svarene her indikerer at brukerne selv også både

Figur 20: Sannsynligheten for å være fornøyd med veiledningen, fordelt på antall veiledere bruker har forholdt seg til og kontrollert for andre faktorer. I prosent med 95 prosent konfidensintervall



kan se behovet for, og være fornøyde med, å forholde seg til flere veiledere. Én mulig årsak til at brukerne kan oppleve dette positivt er at veilederne kan inneha ulik kompetanse og tilhøre ulike avdelinger på NAV-kontoret. Når brukernes behov og situasjon endres, kan det derfor oppleves som viktigst å få veiledere som innehar mest kompetanse relatert til brukernes behov fremfor å beholde den samme veilederen.

Som nevnt over, har brukerne evaluert ulike aspekter ved veiledningen. På grunn av høy samvariasjon mellom mange av aspektene, er disse slått sammen til fire dimensjoner (Figur 18). I Figur 21 viser vi i hvor stor grad brukerne er fornøyde med dette aspektet (dyktighet) og hvor mye én enhets endring i dimensjonen påvirker sannsynligheten for å være fornøyd med veiledningen i prosentpoeng (viktighet).

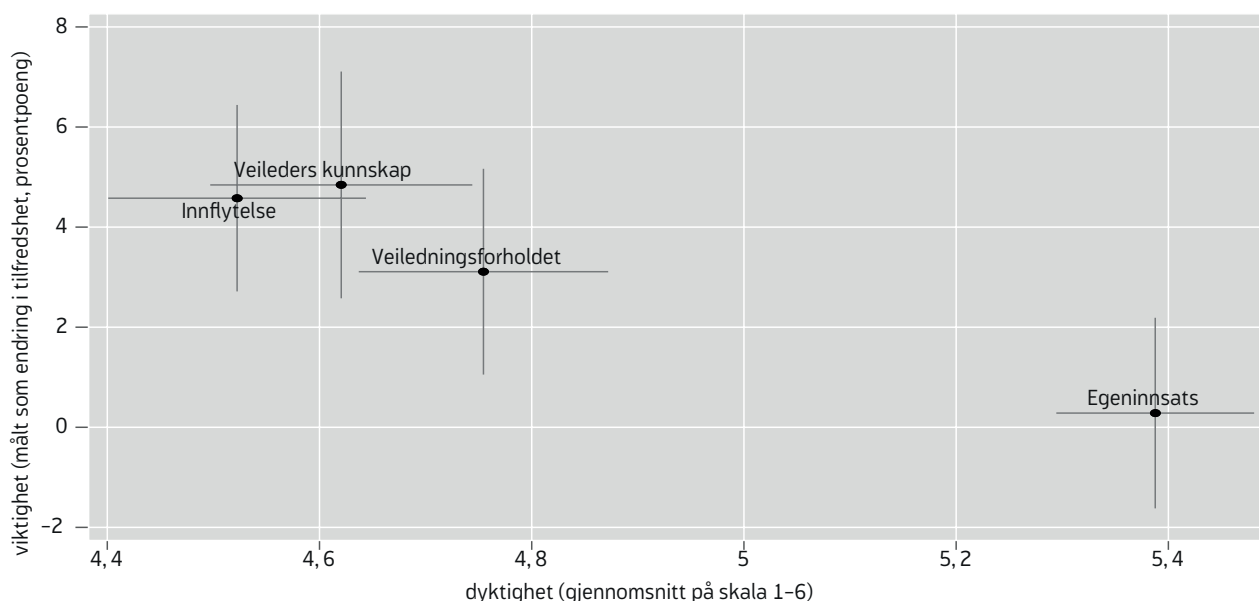
Det fremkommer at brukerne i hovedsak er fornøyd med de tre dimensjonene ved veiledningen. Det er en tendens til at flest brukere, 86 prosent (gjennomsnitt 4,8) er fornøyde med veiledningsforholdet. I denne dimensjonen har vi inkludert det som kan regnes som mellommenneskelige aspekter ved veiledningsforholdet: gjensidig tillit og om bruker opplever at veileder setter seg inn i situasjonen. Dette kan grense til personlig «kjemi», men i en veiledningssituasjon kan det

ses som en forutsetning for god veiledning. For eksempel er det viktig å kjenne brukers situasjon for å kunne vise bruker til relevant arbeid (Spjelkavik, 2014). Dersom dette aspektet forbedres med én enhet, kan sannsynligheten for at brukeren er fornøyd med veiledningen øke med 3 prosentpoeng.

Det er en svært svak tendens til at de to andre aspektene – veilederes kunnskap og brukers innflytelse – er noe viktigere for tilfredsheten med veiledningen ($p = ,33$). Innflytelse refererer til om brukerne er fornøyd med den innflytelsen de har på oppfølgingen fra NAV og om denne er tilpasset deres situasjon; altså noen sentrale aspekter ved brukermedvirkning. Veilederes kunnskap refererer til om bruker oppfatter at veileder har god arbeidsmarkedskompetanse, som ser ut til å henge sammen med om veileder er opptatt av brukers muligheter og om veileder har god kjennskap til regelverket. En forbedring i disse forholdene kan øke andelen fornøyde med 4–5 prosent. Samtidig er brukerne marginalt mindre fornøyd med disse to aspektene; eksempelvis er 81 prosent fornøyd med den innflytelsen de har i veiledningssituasjonen.

Vi har også valgt å ta med effekten av egeninnsats i modellen. Denne typen selvevaluering i spørreskjema er omdiskutert og må tolkes med forsiktighet. Hele

Figur 21: Endring i sannsynligheten for å være tilfreds med veiledningen (viktighet), mot gjennomsnittsnivået på påvirkningsfaktoren (dyktighet). Med 95 % konfidensintervall



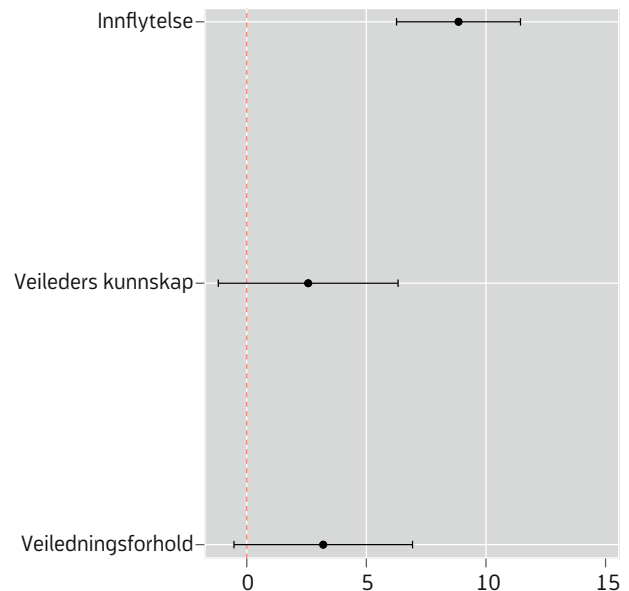
94 prosent av brukerne mener at deres egeninnsats er viktig for å skaffe jobb eller for at deltakelsen i tiltak skal bli vellykket. Det kan i seg selv regnes som et godt resultat, siden samproduksjon av tjenester nettopp krever at begge parter gjør en innsats. Det virker imidlertid ikke som om økt erkjennelse av egeninnsatsen har betydning for tilfredsheten med veiledningen.

De tre veiledningsdimensjonene og det at bytte av veileder kan være positivt tyder på at veileders kompetanse og brukers mulighet til innflytelse trolig er noe viktigere enn mellommenneskelige aspekter når det ses opp mot tilfredsheten med veiledningen. Som nevnt er det imidlertid høy samvariasjon mellom dimensjonene, slik at det ene ikke kan ses i isolasjon fra det andre. Det kan kanskje forklares med at de tre dimensjonene mer eller mindre kan forstås som en «pakke» som utgjør god veiledning – ikke helt ulikt hvordan Spjelkavik (2014) definerer «inkluderingskompetanse».

Innflytelse er viktigst for den generelle tilfredsheten med NAV

Det at veiledningsforholdet – altså aspekter ved det mellommenneskelige forholdet til veileder – har en tendens til å ha mindre betydning for tilfredsheten med veiledningen enn innflytelse og veileders kompetanse, utløser spørsmålet om hva som betyr mest for de som er under oppfølging når det gjelder den generelle tilfredsheten og tilliten til NAV. Dette kan avvike fra tilfredsheten med veiledningen, siden brukeren her kan vektlegge forholdet til selve veilederen tyngre. For å undersøke dette satte vi opp en enkel logistisk regresjonsmodell med generell tilfredshet som avhengig variabel og de tre dimensjonene samt brukergrupper som uavhengige variabler (McFadden $R^2 = ,43$, modellen er ikke gjengitt i sin helhet).

Figur 22: Ulike veiledningsdimensjoners påvirkning på den generelle tilfredsheten, kontrollert for brukergruppe. Endring i sannsynligheten for å være tilfreds, i prosentpoeng med 95 prosent konfidensintervall



Som vist i Figur 22, er det opplevelsen av å ha innflytelse på oppfølgingen som påvirker disse brukernes generelle tilfredshet med NAV mest. En enhets endring i gjennomsnittet på innflytelse kan potensielt øke andelen som generelt sett er fornøyd med NAV med 7 prosentpoeng (i denne brukergruppen er andelen fornøyd med NAV generelt 78 prosent). Det er også en tendens til at veileders kunnskap og veiledningsforholdet påvirker tilfredsheten ($p = ,09$ og $,18$). Men når disse tre dimensjonene «løsriveres» fra evalueringsspørsmålet om veiledning og ses opp mot den generelle tilfredsheten med NAV, er det altså innflytelsen over egen situasjon som fremtrer som det viktigste.

OPPSUMMERING OG DISKUSJON

Vi innledet denne rapporten med tre hovedspørsmål: Hvor fornøyde er brukerne med NAV? Er noen brukergrupper mer fornøyde enn andre? Hva påvirker brukertilfredsheten? Vi har benyttet resultatene fra Personbrugerundersøkelsen 2019 til å se nærmere på disse spørsmålene innenfor tre rammer: brukerne generelt, brukere som har sendt søknad og brukere som har vært under oppfølging fra veiledere. Her oppsummerer og dels diskuterer vi de mest interessante funnene, for deretter å gi noen avsluttende refleksjoner.

Tillit, tilfredshet og respekt

I den generelle delen har vi sett nærmere på brukernes tillit til NAV, om brukerne opplever at de er møtt med respekt og om brukerne er fornøyd med de tjenestene de har fått det siste halve året. 81 prosent av brukerne sier at de er møtt med respekt, 77 prosent er tilfreds med tjenestene, mens 72 prosent sier at de har tillit til NAV. Respekt antar vi at i stor grad fanger opp hvordan NAV møter den enkelte bruker med anerkjennelse og forståelse. Det knytter seg først og fremst til veiledningssituasjonen, men kan også være relevant for digitale flater. En høy skår på denne faktoren kan tilsi at brukerne i stor grad føler seg møtt på en god måte når de har kontakt med NAV.

Tilfredshet med tjenestene skårer noe lavere enn det å være møtt med respekt. Dette kan være en refleksjon av et aspekt vi finner i ulike analyser i rapporten: at brukerne generelt sett er fornøyde med måten de møtes på, men at de er noe mindre fornøyde med informasjon de får og veileders kunnskaper om eksempelvis arbeidsmarkedet. Når vi ser nærmere på hva som påvirker tilfredsheten, er det nettopp det å få riktig informasjon som viser seg å være viktigst for brukerne. En kan derfor si, noe forenklet, at det å bli møtt på en respektfull måte er viktig – og kanskje en forutsetning for en vellykket relasjon mellom NAV og brukere – men at det er informasjon og kompetanse som bidrar mest til tilfredsheten med de konkrete tjenestene.

Brukertilfredsheten varierer også med brukergruppe: eksempelvis er alderspensjonister og sykmeldte blant de mest fornøyde, mens personer med nedsatt arbeidssevne (eksl. AAP) er blant de minst fornøyde. Det siste året har sistnevnte gruppe blitt betydelig mindre fornøyde enn tidligere, noe som trolig har sammenheng med at en del av disse brukerne har gått fra AAP til andre ordninger (Andersen, 2019).

Brukergruppene er ikke uten videre sammenlignbare, både fordi ulike situasjoner kan påvirke forventningene og fordi de får ulike tjenester av NAV. Vi må derfor være forsiktige med å tolke ulikheter i tilfredshet mellom grupper som ulikheter i tjenestekvalitet. Det er imidlertid interessant å se at selv om personer med nedsatt arbeidsevne er blant de minst fornøyde generelt sett, er de like fornøyde som andre grupper med den veiledningen de får på NAV-kontoret. Det er derfor trolig at tilgang til ytelser betyr mye for den overordnede evalueringen av NAV, og det styrker hypotesen vi fremmer om at det er innskrenkingene i AAP som forårsaker at personer med nedsatt arbeidsevne er mindre fornøyde sammenlignet med fjoråret.

Vi har også sett nærmere på om det er egenskaper ved brukerne som påvirker tilfredsheten med tjenestene mer generelt – altså uavhengig av hvilken brukergruppe de tilhører. Et funn er at brukere som vi har valgt å kalle «gjennomsnittsbukeren» tenderer til å være mest fornøyde med NAVs tjenester. Dette er brukere som befinner seg i midten på skalaer for utdanning og digital kompetanse; forholdet er særlig tydelig for sistnevnte. Med andre ord er det de brukerne med både aller minst og aller mest digital kompetanse og de med mest utdanning som er minst fornøyde med NAV.

Vi fremmer to mulige årsaker til at «gjennomsnittsbukeren» er mest fornøyd. For det første er det mulig at de minst ressurssterke brukerne føler at de har behov for mer sammensatt bistand og hjelp fra NAV enn det de får. Kanskje opplever de at de i for stor grad blir henvist til digitale verktøy, uten at de har kompetanse eller ønske om å bruke dette. For de mest ressurssterke kan det hende at NAVs verktøy ikke

fremstår som gode nok og i mindre grad tilpasset egen situasjon, og at de derfor forventer mer. Men det kan også hende at de får mindre oppfølging enn andre, nettopp fordi de er ressurssterke.

For det andre kan det være at dette er et resultat av NAVs innretning og utviklingsprosesser. For å skape og utvikle de mest effektive tjenestene vil tilnærmingen ofte være å lage gode tjenester for nettopp den «typiske» bruker. Dersom tjenestene i hovedsak er utformet med tanke på «gjennomsnittsbrukeren», vil det også være naturlig at disse brukerne er de mest fornøyde. Det er imidlertid mulig at digitaliseringen kan frigjøre ressurser som kan benyttes til mer og bedre oppfølging av brukere med de største behovene – og derfor også gagne noen av de brukerne som uttrykker at de er minst fornøyd med NAV.

Verdikjeden

Ekspertgruppen (2014) argumenterte for at NAVs ulike tjenester kan ses i to hovedperspektiver. Verdikjedeperspektivet ser tjenester som en kjede hvor intern effektivitet i NAV er det viktigste, mens verdiverkstedperspektivet legger vekt på at tjenester «produseres» sammen med bruker. Vi har forsøkt å knytte det første perspektivet til analysene av hvordan brukerne har opplevd det å sende inn en søknad, mens vi har benyttet det andre perspektivet til å analysere hvordan brukerne evaluerer ulike deler av oppfølgingsarbeidet i NAV.

For å oppnå en effektiv selvbetjeningstjeneste vil en av flere forutsetninger være at brukerne forstår de oppgavene som skal utføres; altså at de får god veiledning og at verktøyene er enkle å bruke. For noen av NAVs digitale tjenester er det slik at mange søknader får avslag, før saken blir omgjort etter at bruker har klaget. En slik saksgang er mer ressurskrevende både for NAV og bruker.

76 prosent av brukerne som har søkt om en ordning eller stønad sier at de er fornøyde med søknadsprosessen. Alderspensjonistene er de som er mest fornøyde, mens barnebidragsmottakere/-givere og mottakere av økonomisk sosialhjelp har lavest tilfredshet. Stønadene dekker svært ulike behov hos brukerne, og vurderingen kan også påvirkes av brukernes situasjon.

Generelt sett er det, som forventet, saksbehandlingstid som er viktigst for bruker. Vi har samtidig sett nærmere på om brukernes vurdering av søknadsprosessen kan knyttes til en verdikjede som starter med veiledning, fortsetter med søknad og saksbehandling og avsluttes med vedtak og eventuelt utbetaling. Spørsmålene som evaluerer søknadsprosessen støtter opp under at bruker har ulik erfaring med ulike steg. Resultatene indikerer at aspekter knyttet til veiledning og informasjon, altså før søknader sendes inn, vurderes som bedre enn aspekter underveis i saksbehandlingsperioden, eksempelvis den informasjonen som gis underveis. Brukerne er dermed mindre fornøyde med forhold som knytter seg til saksbehandlingsperioden, og vi ser at disse kan bidra positivt til tilfredsheten. Resultatene for bruken av meldkort viser den samme tendensen.

Det er dermed støtte for at brukerne foretrekker at den delen av verdikjeden som tradisjonelt sett oppleves som «lukket» – altså det som skjer i tiden mellom søknaden er sendt – gjøres mer åpen. Samtidig fremstår saksbehandlingstid som viktigst, noe som kan knyttes mer til den interne effektiviteten som vektlegges i verdikjedeperspektivet. Det kan dermed se ut som om brukerne ønsker seg en kombinasjon av både intern effektivitet og mer samhandling i søknadsprosessene.

Verdiverkstedet

Fra verdiverkstedperspektivet har vi sett nærmere på hvordan brukerne opplever forholdet til veileder. I dette perspektivet tar vi utgangspunkt i at tjenesten er noe som skapes i samspillet mellom NAV-veileder og bruker (Alford, 2016; Osborne & Strokosch, 2013), og vi ser nærmere på hvordan brukeren opplever ulike aspekter ved veiledningen.

73 prosent av brukerne som har fått veiledning sier at de er fornøyde med den veiledningen de har fått. Det er brukere registrert med nedsatt arbeidsevne som er mest fornøyde med veiledningen. I verdiverkstedet kan det altså se ut som om det er de brukerne som har mest behov for veiledningen som også er de mest fornøyde.

Vi har sett nærmere på hvilke faktorer som bidrar mest til at brukerne er fornøyde med veiledningen. Det er noen tendenser til at veileders kompetanse er det vik-

tigste. For eksempel er en gjengs antakelse at brukere ønsker å forholde seg til så få veiledere som mulig, men resultatene fra undersøkelsen tyder på noe annet. Der- som vi deler opp de som sier at de har forholdt seg til flere veiledere i to kategorier – de som svarer at de måtte forholde seg til flere veiledere fordi det var behov, og de som mener at de har forholdt seg til for mange veile- dere, finner vi at de som har forholdt seg til flere veile- dere og anerkjent behovet for dette, er mer fornøyde enn de som har forholdt seg til én veileder. En kan tolke dette dithen at veileders kompetanse på et spesialfelt er viktigere enn å beholde samme veileder og det er kan- skje mindre grunn til bekymring for at bytte av veileder gradvis har blitt mer utbredt (Fossestøl et al., 2014).

Betydningen av veileders kompetanse for tilfredsheten med veiledningen kommer også frem på den måten at dette synes noe viktigere enn mellommen- neskelige aspekter. I disse analysene ser vi imidlertid at det er vanskelig å skille aspekter knyttet til innflytelse, kompetanse og veiledningsforhold av mer mel- lommenneskelig karakter. Selv om vi peker på at kompetanse fremstår som viktigst, må dette derfor ses som del av en helhet.

Det kan hende at brukerne i sin evaluering av den vei- ledningen de har fått først og fremst vurderer mellom- menneskelige aspekter ved veilederen. Når vi ser på hvordan tre aspekter – brukers innflytelse, vurdering av veileders kompetanse og veiledningsforholdet – påvir- ker den overordnede tilfredsheten med NAV, trer inn- flytelse frem som den desidert viktigste faktoren. En enkel tolkning er at brukerne som får det de ønsker opplever at de har mer innflytelse og med det blir mer fornøyde. Men det kan også styrke tesen om at oppføl- gingsarbeidet i NAV nettopp bør forstås som et verdi- verksted, hvor samhandling med brukeren står sentralt.

Som et forbehold mot analysen av verdiverkstedet bør det nevnes at vi i undersøkelsen ikke har stilt spørsmål om hvordan bruker oppfatter NAVs samarbeid med andre parter; det vi kan kalle «verdinettverket» (Eks- pertgruppen, 2014). Dette på tross av at et godt samar- beid med arbeidsgivere er en forutsetning for arbeids- markedskunnskap og for å bistå brukere ut i jobb, eller at et godt tverretatlig samarbeid ofte trekkes frem som nødvendig for å bistå brukere med sammensatte utford-

ringer (Frøyland, Maximova-Mentzoni & Fossestøl; Spjelkavik, Mamelund & Schafft, 2016). Dette aspek- tet bør vurderes inkludert i fremtidige undersøkelser.

Avsluttende refleksjoner om videre arbeid

Vi har i denne rapporten hatt to hovedtilnærminger i analysene av dataene fra Personbrugerundersøkelsen 2019. For det første har vi *beskrevet* og sammenlignet noen overordnede indikatorer over tid og ulike grup- peringer. For det andre har vi benyttet dataene til å *søke forklaringer* på hva som bidrar til brukertilfreds- het, både generelt sett og for ulike deler av NAV.

I kvantitative brukerundersøkelser av denne typen har vi hatt en tendens til å være opptatt av å beskrive resulta- tene. Det er viktig for å få en indikasjon på status og avdekke mulige trender. I denne rapporten har vi imidler- tid vært mer selektive i beskrivelsen og heller strukket oss langt i å forsøke å peke på mulige forklaringer for hva som påvirker resultatene. Vi har derfor fremmet påstan- der om hva som synes viktigere enn andre ting, avdekket forhold som går på tvers av tidligere antakelser og i noen tilfeller knyttet mulige årsaksforklaringer til dette.

Noen av funnene kan tolkes normativt – for eksempel kan det være at en satsing på økt arbeidsmarkedskom- petanse eller å gi brukerne mer tilpasset informasjon er viktigere enn i enda større grad å arbeide med at brukerne møtes med respekt – i den grad det er noen motsetning mellom disse faktorene. Slike funn må imidlertid tolkes med forsiktighet. For det første kan disse faktorene representere noe mer underliggende som undersøkelsen ikke fanger opp. For det andre må ikke nødvendigvis generelle funn være gjeldende for alle undergrupper av brukere. For det tredje kan det hende at potensielt viktigere forklaringsfaktorer er utelatt fra undersøkelsen eller modellene.

Analysene som er gjort her kan derfor ikke regnes som uttømmende, og vi etterlater en del løse tråder som med fordel kan undersøkes nærmere. Vi håper imidlertid at fokuset på forklaringer i denne rapporten vil føre til refleksjon, som igjen kan føre til nye spørsmål og hypo- teser som kan undersøkes ved videre dypdykk i dataset- tet eller ved å revidere spørsmålene i fremtidige runder av Personbrugerundersøkelsen.

REFERANSER

- Alford, J. (2014). The Multiple Facets of Co-Production: Building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, 16(3), 299-316. doi: 10.1080/14719037.2013.806578
- Alford, J. (2016). Co-Production, Interdependence and Publicness: Extending public service-dominant logic. *Public Management Review*, 18(5), 673-691.
- Andersen, U. (2019). Færre på AAP. Flere på sosialhjelp. *Dagsavisen*. Hentet fra <https://www.dagsavisen.no/nyemeninger/f%C3%A6rre-p%C3%A5-aap-flere-p%C3%A5-sosialhjelp-1.1460150>
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2005). St.prp. nr. 46 (2004-2005): *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*.
- ASD. (2018). Tildelingsbrev 2018, Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet 25. mars 2019 fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Fakta+om+NAV/tildelingsbrev>
- Beach, M. C., Duggan, P. S., Cassel, C. K. & Geller, G. (2007). What Does 'Respect' Mean? Exploring the Moral Obligation of Health Professionals to Respect Patients. *Journal of General Internal Medicine*, 22(5), 692-695.
- Boix, C. & Posner, D. N. (1998). Social Capital: Explaining its Origins and Effects on Government Performance. *British Journal of Political Science*, 28(4), 686-693.
- Bouckaert, G. & van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343. doi: 10.1177/0020852303693003
- Busch, T., Johnsen, E. & Vanebo, J. O. (2009). *Økonomistyring i det offentlige* (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Carlborg, P., Kindström, D. & Kowalkowski, C. (2013). The evolution of service innovation research: a critical review and synthesis. *The Service Industries Journal*, 34(5), 373-398. doi: 10.1080/02642069.2013.780044
- Darwall, S. L. (1977). Two Kinds of Respect. *Ethics*, 88(1), 36-49. doi: 10.1086/292054
- Eikemo, T. A. & Clausen, T. H. (2012). *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Ekspertgruppen. (2014). Brukernes møte med NAV: delrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV. *Arbeids- og sosialdepartementet*.
- Ferrari, P. A. & Manzi, G. (2014). Citizens evaluate public services: a critical overview of statistical methods for analysing user satisfaction. *Journal of Economic Policy Reform*, 17(3), 236-252. doi: 10.1080/17487870.2014.909313
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS* (3. utg.). London: SAGE.
- Fossestøl, K., Breit, E. & Borg, E. (2014). NAV-reformen 2014: *En oppfølgingsstudie av lokalkontorenes organisering etter innholdsreformen* (AFI-rapport 13). Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Frøyland, K., Maximova-Mentzoni, T. & Fossestøl, K. *Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV: Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret. Sluttrapport fra evaluering av utviklingsarbeid i 15 prosjektområder* (AFI-rapport 01). Oslo: AFI.
- Garland, R. (1991). The Mid-Point on a Rating Scale: Is it Desirable. *Marketing Bulletin*(2), 66-70.
- Gulbrandsen, T. (2000). Om tillit. *Sosiologi i dag*, 30, 67-95.

- Hansen, H.-T., Lundberg, K. & Syltevik, L. J. (2018). Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1), 67-90. doi: 10.1111/spol.12283
- Hartley, J. (2014). Some thoughts on Likert-type scales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14(1), 83-86. doi: 10.1016/s1697-2600(14)70040-7
- Hellevik, O. (2002). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap* (7. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(2), 211-231.
- Hovden, J. F. (2004). *Draumen om surveykratiet*. Høgskolen i Volda & Møreforskning Volda, Notat 2/2004.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 1-17. doi: 10.1093/jopart/mum034
- James, O. & Moseley, A. (2014). Does Performance Information about Public Services Affect Citizens' Perceptions, Satisfaction and Voice Behaviour? Field Experiments with Absolute and Relative Performance Information. *Public Administration*, 92(2), 493-511. doi: 10.1111/padm.12066
- Jordan, B. & Parton, N. (2004). Social Work, the Public Sphere and Civil Society. I R. Lovelock, K. Lyons & J. Powell (Red.), *Reflecting on social work - discipline and profession* (s. 20-36). Aldershot: Ashgate.
- Kjøllestad Eide, K. & Nonseid, J. (2017). Innbyggerundersøkelsen 2017 - Hva mener innbyggerne? *Dift-rapport*, 2017(6).
- Kompetanse Norge. (2018). Grunnleggende digitale ferdigheter. Hentet 27. nov 2018 fra <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/grunnleggende-digital-ferdigheter/>
- Lande, S. (2019). Færre får innvilget arbeidsavklaringspenger med nytt regelverk. *Arbeid og velferd*(2), 81-98.
- Leth Olsen, A. (2015). Citizen (Dis)satisfaction: An Experimental Equivalence Framing Study. *Public Administration Review*, 75(3), 469-478. doi: 10.1111/puar.12337
- Lipsky, M. (2010). *Street level bureaucracy*. New York: Russell Sage Foundation.
- Luhmann, N. (1999). *Tillid - en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mandal, R., Dyrstad, K., Melby, L. & Midtgård, T. (2016). *Omgjøring av vedtak i NAV og Trygderetten. Omfang og årsaker*: Sintef.
- Mehmetoglu, M. & Jakobsen, T. G. (2017). *Applied Statistics in Stata*. London: Sage.
- Molander, A., Grimen, H. & Eriksen, E. O. (2012). Professional Discretion and Accountability in the Welfare State. *Journal of Applied Philosophy*, 29(3), 214-230. doi: 10.1111/j.1468-5930.2012.00564.x
- Morgeson, F. V. & Petrescu, C. (2011). Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), 451-479. doi: 10.1177/0020852311407278
- NAV. (2017). Utdypende om AAP-endringene fra 1. januar 2018. Hentet 20. mai 2019 fra <https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Sykmeldt%2C+arbeidsavklaringspenger+og+yркesskade/endringer-i-reglene-for-arbeidsavklaringspenger-aap-fra-1.januar-2018/utdypende-om-aap-endringene-fra-1.januar-2018>
- NAV. (2019a). NAVs omverdensanalyse 2019. *NAV-rapport*.
- NAV. (2019b). NAVs virksomhetsstrategi Hentet 23. april 2019 fra https://www.nav.no/en/Home/About+-NAV/What+is+NAV/_attachment/341395?_ts=167a7dc9370&download=true

- Nyberg, T. E., Grøgaard, J. B. & Arntzen, A. (2016). Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(4), 397-435.
- Osborne, S. P., Radnor, Z. & Strokosch, K. (2016). Co Production and the Co Creation of Value in Public Services A suitable case for treatment. *Public Management Review*, 18(5), 639-653.
- Osborne, S. P. & Strokosch, K. (2013). It takes Two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, 24, S31-S47. doi: 10.1111/1467-8551.12010
- Oslo Economics. (2019). *Analyse av omfanget av feilutbetaling av dagpenger* (Rapport utarbeidet for Arbeids- og velferdsdirektoratet).
- Peer, E. & Gamliel, E. (2011). Too Reliable To Be True? Response Bias as a Potential Source of Inflation in Paper-And-Pencil Questionnaire Reliability. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 16(9), 1-8.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Simon & Schuster.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (2001). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Roberts, J. P., Fisher, T. R., Trowbridge, M. J. & Bent, C. (2016). A design thinking framework for healthcare management and innovation. *Healthcare*, 4(1), 11-14. doi: 10.1016/j.hjdsi.2015.12.002
- Rothstein, B. (2005). *What is Quality of Government? A Theory of Impartial Political Institutions*. Paper presentert på: Quality of Government: What it is, How to get it, Why it matters. Gøteborg
- Sanden Sannes, T. A. & Spjelkavik, Ø. (2014). Jobbspesialisten som balansekunstner mellom makt og hjelp. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* (s. 124-140). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Sever, I. (2015). Importance-performance analysis: A valid management tool? *Tourism Management*, 48, 43-53. doi: 10.1016/j.tourman.2014.10.022
- Skog, O.-J. (2004). *Å forklare sosiale fenomener: en regresjonsbasert tilnærming* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Spjelkavik, Ø. (2014). Ordinært arbeidsliv som metode og mål. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* (s. 33-49). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Spjelkavik, Ø., Mamelund, S.-E. & Schafft, A. (2016). Inkluderingskompetanse i NAV. *AFI Rapport 2016:05*.
- Stabell, C. B. & Fjeldstad, Ø. D. (1998). Configuring Value for Competitive Advantage: On Chains, Shops, and Networks. *Strategic Management Journal*, 19(5), 413-437.
- StataCorp. (2017). *Poststratification for survey data*. College Station, Tex: StataCorp.
- Storvik, A. E. (2004). Bruken av brukerundersøkelser. *Søkelys på arbeidsmarkedet*, 21(1), 122-132.
- Sturgis, P. (2004). Analysing Complex Survey Data: Clustering, Stratification and Weights. *Social Research Update*(43).
- Thorgersen, A. (2017). Digitale tjenester og brukernes tillit til NAV. *Arbeid og velferd*(3), 97-109.
- Tkachenko, O. (2017). NAVs personbrugerundersøkelse 2017. *Arbeids- og velferdsdirektoratet*.
- Tkachenko, O. (2018). NAVs personbrugerundersøkelse 2018. *Arbeids- og velferdsdirektoratet*.

Wasserstein, R. L., Schirm, A. L. & Lazar, N. A. (2019). Moving to a World Beyond “ $p < 0.05$ ”. *The American Statistician*, 73(sup1), 1-19. doi: 10.1080/00031305.2019.1583913

Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N. & Osman, I. (2014). A Review of the Factors Affecting User Satisfaction in Electronic Government Services. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(4), 21-56. doi: 10.4018/ijegr.2014100102

Williams, R. (2012). Using the margins command to estimate and interpret adjusted predictions and marginal effects. *Stata Journal*, 12(2), 308-331.

Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388. doi: 10.1108/eum0000000006279

VEDLEGG

Vedleggstabell 1: populasjonen for utvalgsgruppene

Beholdningsutvalg					
	Arbeidssøkere	Enslige forsørgere	Neds. arb.evne (eksl AAP)	Arbeidsavklaringspenger (AAP)	Sykmeldte*
Østfold	14 393	1 163	9 881	11 408	10 412
Akershus	23 547	1 539	12 328	16 960	19 788
Oslo	35 555	2 040	17 496	22 059	18 477
Hedmark	7 138	578	5 048	6 344	6 984
Oppland	6 813	551	4 622	6 171	7 294
Buskerud	12 766	880	8 170	10 053	10 141
Vestfold	13 086	953	5 872	8 106	8 617
Telemark	8 598	767	4 368	6 316	6 139
Aust-Agder	6 031	444	3 460	5 336	4 169
Vest-Agder	9 054	677	5 780	7 495	6 644
Rogaland	25 385	1 606	11 507	14 186	13 780
Hordaland	26 658	1 609	11 786	16 339	16 841
Sogn og Fjordane	3 780	255	2 133	2 976	3 382
Møre og Romsdal	13 006	901	5 615	9 419	9 705
Nordland	10 390	797	6 148	8 861	9 400
Troms	6 424	528	4 856	6 765	6 516
Finnmark	4 368	276	2 009	2 892	2 701
Trøndelag	20 101	1 553	10 879	14 466	16 481
Sum	247 093	17 117	131 958	176 152	177 471

Forvaltningsutvalg											
	Alders- pensjon	Barne- bidrag	Barne- trygd**	Foreldre- penger	Hjelpe- og grunnstønad	Hjelpe- midler	Kontant- støtte	Fam. m/syke barn***	Andre ytelser****	Uføre- trygd	Sum
Østfold	3 312	1 148	4 457	4 611	753	17 621	1 792	1 256	374	3 269	85 850
Akershus	5 714	1 732	10 776	12 470	1 372	33 239	3 849	3 112	559	3 801	150 786
Oslo	5 214	1 919	13 007	15 762	1 373	29 810	5 067	2 818	949	4 572	176 118
Hedmark	2 471	658	2 854	2 949	454	12 776	1 044	675	153	1 322	51 448
Oppland	2 314	495	2 721	2 964	363	10 145	1 034	766	148	1 368	47 769
Buskerud	3 045	932	4 804	4 867	710	14 851	1 706	1 310	275	2 224	76 734
Vestfold	2 857	862	3 978	3 990	634	16 133	1 501	1 178	226	2 034	70 027
Telemark	2 152	620	2 609	2 465	456	9 896	931	715	186	1 594	47 812
Aust-Agder	1 371	391	1 892	2 020	328	5 021	735	462	99	869	32 628
Vest-Agder	1 940	733	3 230	3 716	475	8 283	1 509	730	243	1 612	52 121
Rogaland	4 643	1 617	8 547	10 119	1 281	18 905	4 120	2 443	354	3 614	122 107
Hordaland	5 294	1 631	9 099	10 509	1 381	22 194	3 602	2 155	393	3 004	132 495
Sogn og Fjordane	1 335	262	1 666	1 944	270	5 583	690	489	69	569	25 403
Møre og Romsdal	3 196	844	4 215	4 915	747	14 062	1 623	1 431	162	1 689	71 530
Nordland	2 935	936	3 976	4 232	618	13 694	1 245	1 140	116	2 197	66 685
Troms	1 773	577	2 869	3 144	421	11 778	771	780	75	1 095	48 372
Finnmark	855	329	1 366	1 362	219	4 161	414	310	54	825	22 141
Trøndelag	4 995	1 563	7 794	8 364	1 085	23 681	2 657	2 302	273	3 443	119 637
Sum	55 416	17 249	89 860	100 403	12 940	271 833	34 290	24 072	4 708	39 101	1 399 663

*varighet fra 12 uker
** manuelle saker
*** omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger
**** gjenlevendeytelse, supplerende stønad, ménerstatning

Vedleggstabell 2: spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Språk for besvarelse, web									7 662
Norsk (Bokmål)					83	1	82	84	
Norsk (Nynorsk)					5	0	4	5	
Engelsk / English					5	0	4	5	
Polsk / Polish					4	0	4	5	
Litauisk / Lithuanian					2	0	2	2	
Arabisk / Arabic					2	0	1	2	
Samisk / Sami					0	0	0	0	
Hvordan har du vært i kontakt med NAV de siste seks månedene?									8 586
Snakket med NAV-ansatte på et NAV-kontor					38	1	36	39	
Hatt møte med ansatte utenfor NAV-kontor (f.eks. arbeidsplass, café)					7	0	7	8	
Snakket med NAV-ansatte på telefon					48	1	46	49	
Sendt eller mottatt brev på papir					49	1	47	50	
Benyttet nettsiden nav.no til å finne informasjon					56	1	55	57	
Logget deg inn på nav.no, f.eks. for å sende eller motta melding, sende søknad,					73	1	71	74	
Snakket med ansatte ved NAV hjelpemiddelsentral					9	0	9	10	
Annen kontakt					5	0	5	6	
Jeg har ikke vært i kontakt med NAV de siste seks månedene									
Hvor fornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?	4,4	,02	4,4	4,5	77	1	76	78	8 344
Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?	4,2	,02	4,1	4,2	72	1	71	73	8 362
Jeg blir møtt med respekt fra NAV	4,7	,02	4,7	4,8	81	1	80	82	7 735
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	4,3	,02	4,2	4,3	71	1	70	73	8 209
Jeg får den informasjon jeg har behov for	4,2	,02	4,1	4,2	69	1	67	70	8 336
Jeg forstår språket som NAV bruker	4,6	,02	4,6	4,6	79	1	77	80	8 375
NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger	3,3	,03	3,3	3,4	45	1	43	47	6 676
Det er enkelt å kontakte NAV når jeg har behov for det	3,9	,03	3,8	3,9	59	1	58	61	8 061
NAV hjelper meg med min økonomiske situasjon når jeg ikke har andre muligheter	3,9	,04	3,8	4,0	60	1	58	62	4 394
NAV har gjort meg bedre rustet til å søke arbeid	3,2	,05	3,1	3,3	44	1	42	47	3 616
veiledningen jeg har fått i møte med ansatte ved NAV-kontoret	4,3	,04	4,3	4,4	72	1	70	75	3 451
veiledningen jeg har fått over telefon	4,3	,03	4,2	4,4	72	1	70	74	3 989
informasjonen på nav.no	4,3	,02	4,2	4,3	75	1	74	77	6 900
innloggede tjenester på nav.no	4,5	,02	4,4	4,5	80	1	78	81	6 284
servicen jeg har fått fra NAV hjelpemiddelsentral	4,7	,06	4,6	4,8	80	2	76	83	554
utvalget av ledige stillinger på nav.no	4,2	,04	4,1	4,3	71	1	68	73	2 528
digital aktivitetsplan på nav.no	4,3	,04	4,2	4,3	73	1	70	75	3 284
digital oppfølgingsplan ved sykefravær	4,4	,04	4,3	4,5	77	1	74	79	2 680
meldekort på nav.no (f.eks. for dagpenger, arbeidsavklaringspenger eller tiltak	4,7	,03	4,6	4,8	82	1	80	84	3 420

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV?									8 586
sende og motta melding på nav.no (f.eks. digital dialog, digital aktivitetsplan)					69	1	68	70	
telefon					50	1	49	51	
chat					17	1	16	18	
videomøte					3	0	2	3	
fysisk møte med NAV-ansatte (f.eks. på NAV-kontor, arbeidsplass, utdanningssted)					51	1	49	52	
annet					5	0	5	6	
Vet ikke / ikke aktuelt					3	0	2	3	
Hva gjaldt din siste søknad til NAV?									8 586
dagpenger					11	0	10	11	
arbeidsavklaringspenger (AAP)					14	0	14	15	
foreldrepenger					12	0	12	13	
sykepenger					15	0	14	16	
uføretrygd					9	0	8	9	
alderspensjon					5	0	5	6	
barnebidrag (betales av foreldre som ikke bor sammen med barnet sitt)					2	0	1	2	
økonomisk sosialhjelp					5	0	4	6	
hjelpemiddel					9	0	8	10	
annet					11	0	10	11	
Ikke aktuelt (hvis du ikke har søkt om en ytelse de siste seks månedene)					8	0	7	9	
Tenk på den siste søknaden. Hvordan søkte du?									8 035
på internett (nav.no)					65	1	63	66	
sendte søknad på papir i posten					17	1	16	18	
på papir og leverte på NAV-kontor					12	0	11	13	
Jeg husker ikke					7	0	6	8	
Søknad: Kilder benyttet for å skaffe info/hjelp i søknadsprosessen									8 035
informasjon på nav.no					58	1	57	59	
skriftlig dialog via nav.no (f.eks. meldinger og chat)					16	1	15	17	
din veileder på NAV-kontor					24	1	23	25	
ansatte ved NAV Hjelpemiddelsentral					2	0	1	2	
NAV-ansatte over telefon					23	1	22	24	
lege eller annet helsepersonell					23	1	22	24	
andre (venner, familie, advokat, fagforening, osv.)					14	1	13	15	
andre kilder på internett (f.eks. nettsider, sosiale medier)					8	0	8	9	
annet					7	0	6	8	
Ingen kilder / husker ikke					5	0	5	6	
Hvilken type hjelpemiddel gjaldt den siste søknaden?									386
høreapparat eller ortopedisk hjelpemiddel					34	2	31	37	
annet hjelpemiddel					64	2	60	67	
Vet ikke / husker ikke					3	0	2	3	
Fornøydhet med søknadsprosessen, alt i alt	4,5	,02	4,4	4,5	76	1	75	77	7 640
tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden	4,3	,03	4,2	4,3	71	1	69	72	7 053
informasjonen fra NAV mens jeg ventet på svar	3,8	,03	3,8	3,9	60	1	58	61	5 895
informasjonen jeg fikk sammen med vedtaket	4,5	,03	4,4	4,5	78	1	76	79	6 553

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
forstå informasjonen om ordningen	4,3	,02	4,3	4,4	74	1	73	75	7 545
forstå mine rettigheter knyttet til ordningen	4,3	,02	4,2	4,3	73	1	71	74	7 464
finne riktig søknad	4,5	,02	4,4	4,5	76	1	75	78	7 197
forstå hvilken informasjon NAV trenger for å behandle søknaden	4,3	,02	4,3	4,4	74	1	73	76	7 403
fylle inn søknaden	4,6	,02	4,6	4,7	81	1	80	82	7 459
få med riktige vedlegg til søknaden	4,3	,03	4,3	4,4	73	1	72	75	6 179
Hvorfor var du ikke fornøyd med ventetiden etter at du sendte søknaden?									2 050
Jeg hadde umiddelbart behov for pengene/hjelpemiddelet/tolk					22	1	20	25	
Jeg forventet raskere saksbehandling					60	1	57	62	
Jeg var usikker på om jeg ville få innvilget søknaden					31	1	28	33	
Jeg visste ikke om søknaden min ble behandlet					34	1	32	37	
Annet					20	1	18	23	
Vet ikke / ønsker ikke å svare					7	1	6	8	
Søknad: ble denne innvilget eller avslått?									8 035
Innvilget					72	1	71	73	
Delvis innvilget					4	0	3	5	
Avslått					6	0	5	7	
Fortsatt under behandling					13	1	12	14	
Husker ikke / ikke aktuelt / ønsker ikke å svare / annet					5	0	4	6	
Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?									3 685
hatt møte med en ansatt fra NAV (på NAV-kontoret eller annet sted)					72	1	70	74	
deltatt på informasjonsmøte på NAV-kontoret					17	1	16	19	
deltatt i tiltak for å komme i jobb eller aktivitet					25	1	23	27	
Husker ikke / ønsker ikke å svare					21	1	19	23	
Har ett/flere møter handlet om følgende?									3 054
å skaffe deg jobb					29	1	27	31	
å komme i aktivitet					30	1	27	32	
oppfølging av sykefravær					31	1	29	34	
nei, ingen av møtene har handlet om disse alternativene					30	1	28	33	
Husker ikke / ønsker ikke å svare					4	0	3	5	
Oppfølging: ventetiden fra jeg ba om møte til vi hadde møtet	4,5	,04	4,4	4,6	76	1	74	78	2 174
hjelpen fra NAV-ansatte til å finne relevante stillinger	4,0	,05	3,9	4,1	62	1	59	65	1 205
ventetiden til jeg kunne starte i tiltak	4,4	,06	4,3	4,5	75	2	71	78	711
NAVs tiltak for å hjelpe meg over i jobb/aktivitet	4,3	,06	4,2	4,4	73	2	69	76	819
gruppeveiledning, informasjonsmøte eller kurs	4,0	,05	3,9	4,1	65	1	62	68	1 030
Jeg har tillit til min veileder	4,7	,05	4,6	4,8	79	1	77	82	2 644
Veileder forstår min situasjon	4,7	,05	4,6	4,8	80	1	78	82	2 621
Veileder viser meg tillit	4,8	,04	4,7	4,9	84	1	82	86	2 560
Veileder forstår hvilke evner, ferdigheter og kompetanse jeg har	4,6	,05	4,6	4,7	79	1	77	81	2 298
Veileder legger vekt på det jeg har å si	4,7	,05	4,7	4,8	81	1	79	83	2 546
Veileder har god kunnskap om arbeidsmarkedet	4,5	,06	4,4	4,6	74	1	71	77	1 274

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Veileder har god kunnskap om tiltak og tjenester i og utenfor NAV	4,5	,06	4,4	4,7	76	2	73	79	1 808
Veileder er opptatt av mine muligheter for å komme i arbeid	4,8	,04	4,7	4,9	82	1	80	84	1 847
Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det	4,7	,04	4,6	4,8	80	1	78	82	2 539
Oppfølgingen fra NAV er tilpasset min situasjon	4,4	,05	4,3	4,5	73	2	70	76	2 765
Min egeninnsats er viktig for å skaffe jobb	5,4	,03	5,3	5,4	92	1	90	93	1 788
Min egeninnsats er viktig for at deltakelsen i tiltak blir vellykket	5,5	,03	5,5	5,6	97	1	95	98	962
Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra NAV	4,4	,05	4,2	4,5	71	1	68	74	2 341
Antall veiledere: Hvilket utsagn passer best?									3 191
Forholdt meg stort sett til én veileder					59	1	56	61	
Forholdt meg til flere veiledere fordi det var behov for det					16	1	14	18	
Forholdt meg til for mange veiledere					9	1	7	10	
Ingen av utsagnene / vet ikke / ønsker ikke svare					17	1	15	19	
Digital aktivitetsplan er et nyttig verktøy for å komme meg i jobb/aktivitet	3,9	,05	3,8	4,0	60	1	58	63	2 305
Jeg bruker aktivitetsplanen aktivt	3,8	,05	3,7	3,9	58	1	56	61	2 442
Aktivitetsplanen gjør at jeg enkelt har kontakt med veileder	4,3	,05	4,2	4,4	72	1	70	74	2 442
Aktivitetsplanen hjelper meg å lage gode mål for meg selv	3,9	,05	3,8	4,0	60	2	57	63	2 308
Aktivitetsplanen hjelper meg å holde oversikt over aktiviteter og/eller aktuelle	4,0	,05	3,9	4,1	62	2	59	65	2 088
Jeg får god oppfølging fra veileder gjennom aktivitetsplanen	4,0	,05	3,9	4,1	62	2	59	65	2 330
Hvilke tema har du dialog om med veilederen via digital aktivitetsplan?									2 512
NAV-tiltak og aktiviteter					47	2	43	50	
jobsøking					31	1	29	34	
møterefurat					18	1	15	21	
planlegge møter					25	2	22	28	
mine mål og hvordan jeg skal nå dem					31	1	29	34	
ytelser (f.eks. dagpenger eller arbeidsavklaringspenger)					39	2	35	42	
annet					17	1	15	19	
Vet ikke / ikke aktuelt					13	1	11	16	
forstå når jeg skal sende inn meldekortet	5,5	,03	5,4	5,5	94	1	93	95	3 236
forstå hvilke opplysninger jeg skal gi på meldekortet	5,0	,04	4,9	5,1	85	1	83	87	3 234
holde oversikt over egne opplysninger som skal føres opp på meldekortet	5,2	,03	5,2	5,3	92	1	90	93	3 170
forstå informasjonen på Ditt NAV om meldekortet i perioden etter at det er sendt	5,1	,04	5,0	5,1	88	1	86	89	2 916
forstå hvordan beløpet jeg får utbetalt er beregnet	4,4	,05	4,3	4,5	74	1	71	76	3 039
rette opp i feil i tidligere innsendt meldekort	3,9	,05	3,7	4,0	58	1	55	60	1 492
Har du levert en klage til NAV i løpet av de siste seks månedene?									8 586
Ja					11	0	10	12	
Nei					86	1	85	87	
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					3	0	3	4	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Hva gjaldt klagen?									924
Klage på vedtak					72	2	69	75	
Klage på saksbehandlingstid og svartid					17	1	14	20	
Klage på veiledning, informasjon og oppfølging					17	1	15	20	
Klage på tilgjengelighet					9	1	7	12	
Klage på NAV-ansattes oppførsel					10	1	8	12	
Klage på annet					13	1	11	15	
Vet ikke/ husker ikke / ønsker ikke å oppgi					3	1	2	4	
Hvilke av følgende gjør du flere ganger månedlig?									8 586
lese nettaviser og/eller søke etter informasjon på internett					85	1	84	86	
sende og motta meldinger (f.eks. SMS, e-post, sosiale medier)					83	1	82	84	
kjøre varer eller tjenester på internett					47	1	46	49	
lage dokumenter eller presentasjoner med tekst og bilder					35	1	33	36	
endre innstillinger på PC eller mobil					43	1	42	44	
Ingen av disse alternativene / ønsker ikke å oppgi					10	0	9	11	
Hva er din høyeste fullførte utdanning?									8 586
grunnskole					9	0	8	10	
vgs, studieforbereende					13	0	13	14	
vgs, yrkesfag					25	1	24	26	
høyere utd, inntil 3 år					21	1	20	22	
høyere utd o/3 år					28	1	26	29	
vet ikke/ønsker ikke oppgi					4	0	4	5	
Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?									8 586
under 200 000 NOK					8	0	8	9	
200 000 NOK – 400 000 NOK					17	1	16	18	
400 000 NOK – 600 000 NOK					17	1	16	18	
600 000 NOK – 800 000 NOK					13	0	12	14	
800 000 NOK og over					24	1	23	25	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					21	1	20	22	
Alder	47,8	,16	47,5	48,1					8 586
Kjønn									8 586
Kvinne					58	1	57	59	
Mann					42	1	41	43	
Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?									
Østfold	4,0	,1	3,8	4,2	69	3	64	74	491
Akershus	4,2	,1	4,0	4,3	71	2	66	76	549
Oslo	4,2	,1	4,0	4,3	72	2	67	77	433
Hedmark	4,1	,1	3,9	4,3	70	3	65	76	451
Oppland	4,2	,1	4,0	4,3	73	2	68	78	452
Buskerud	4,1	,1	3,9	4,2	69	3	64	74	463
Vestfold	4,0	,1	3,9	4,2	68	2	64	73	521
Telemark	4,0	,1	3,9	4,2	69	2	65	74	419
Aust-Agder	4,1	,1	4,0	4,3	68	2	64	73	443
Vest-Agder	4,3	,1	4,1	4,4	73	2	68	78	463
Rogaland	4,3	,1	4,1	4,4	76	2	72	80	530
Hordaland	4,2	,1	4,1	4,4	74	2	70	79	491
Sogn og Fjordane	4,3	,1	4,1	4,4	77	2	72	81	416
Møre og Romsdal	4,2	,1	4,1	4,3	72	2	67	77	464

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Nordland	4,3	,1	4,1	4,4	74	3	69	79	460
Troms	4,2	,1	4,1	4,4	73	2	68	78	467
Finnmark	4,0	,1	3,8	4,2	69	3	63	74	363
Trøndelag	4,2	,1	4,0	4,3	70	2	66	75	486
Hvor fornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?									
Østfold	4,4	,1	4,3	4,6	78	2	73	82	485
Akershus	4,5	,1	4,3	4,6	79	2	75	83	551
Oslo	4,4	,1	4,2	4,5	76	2	71	80	431
Hedmark	4,4	,1	4,2	4,5	75	2	71	80	449
Oppland	4,5	,1	4,3	4,7	79	2	75	84	449
Buskerud	4,4	,1	4,2	4,6	75	2	71	80	466
Vestfold	4,4	,1	4,3	4,6	79	2	74	83	512
Telemark	4,4	,1	4,2	4,5	76	2	71	80	421
Aust-Agder	4,3	,1	4,1	4,4	73	2	68	77	441
Vest-Agder	4,6	,1	4,5	4,8	81	2	77	85	466
Rogaland	4,6	,1	4,4	4,7	79	2	75	83	525
Hordaland	4,4	,1	4,3	4,6	79	2	75	83	488
Sogn og Fjordane	4,5	,1	4,4	4,7	82	2	77	86	415
Møre og Romsdal	4,4	,1	4,3	4,6	76	2	71	80	465
Nordland	4,7	,1	4,5	4,8	83	2	79	87	462
Troms	4,4	,1	4,3	4,6	77	2	72	82	470
Finnmark	4,3	,1	4,1	4,5	74	3	68	79	363
Trøndelag	4,4	,1	4,2	4,5	73	3	68	78	485
Jeg blir møtt med respekt fra NAV									
Østfold	4,7	,1	4,5	4,9	80	2	75	85	438
Akershus	4,7	,1	4,5	4,9	79	2	74	83	508
Oslo	4,8	,1	4,6	4,9	82	2	78	86	409
Hedmark	4,7	,1	4,5	4,9	78	3	73	84	418
Oppland	4,7	,1	4,5	4,9	80	2	76	85	419
Buskerud	4,7	,1	4,5	4,9	80	2	76	85	428
Vestfold	4,5	,1	4,3	4,7	76	2	71	81	476
Telemark	4,6	,1	4,4	4,8	79	2	75	84	383
Aust-Agder	4,7	,1	4,6	4,9	78	2	74	82	416
Vest-Agder	4,8	,1	4,6	4,9	81	2	77	85	430
Rogaland	4,8	,1	4,6	4,9	83	2	79	87	474
Hordaland	4,8	,1	4,6	4,9	83	2	79	87	454
Sogn og Fjordane	4,8	,1	4,7	5,0	86	2	82	90	389
Møre og Romsdal	4,8	,1	4,6	4,9	84	2	80	87	434
Nordland	5,0	,1	4,8	5,1	88	2	85	91	431
Troms	4,6	,1	4,5	4,8	78	3	73	83	444
Finnmark	4,6	,1	4,4	4,7	77	3	72	82	347
Trøndelag	4,7	,1	4,5	4,9	82	2	78	87	437

*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler i prosent

Vedleggstabell 3: logistisk regresjon med tilfredshet som avhengig variabel

	Modell 1		Modell 2	
	odds ratio	st.avvik	odds ratio	st.avvik
Jeg blir møtt med respekt fra NAV			1,436***	0,082
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter			1,388***	0,086
Jeg får den informasjon jeg har behov for			1,909***	0,122
NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger			0,923*	0,037
Det er enkelt å kontakte NAV når jeg har behov for det			1,259***	0,06
Kontaktpunkter				
Snakket med NAV-ansatte på et NAV-kontor	0,835*	0,069	0,688**	0,084
Hatt møte med ansatte utenfor NAV-kontor (f.eks. arbeidsplass, café)	1,167	0,159	1,141	0,25
Snakket med NAV-ansatte på telefon	0,653***	0,05	0,814	0,1
Sendt eller mottatt brev på papir	0,921	0,072	1,1	0,13
Benyttet nettsiden nav.no til å finne informasjon	1,003	0,085	1,121	0,15
Logget deg inn på nav.no, f.eks. for å sende eller motta melding, sende søknad,	0,979	0,097	1,234	0,196
Snakket med ansatte ved NAV hjelpemiddelsentral	1,021	0,144	1,126	0,24
Brukergruppe				
Arbeidssøkere (base)				
Ensl. forsørgere	1,584*	0,3	1,426	0,426
Neds. arb.evne	0,766	0,113	1,043	0,231
AAP	1,654***	0,195	1,621**	0,286
Sykmeldte	2,158***	0,275	1,831**	0,366
Alderspensjon	1,994***	0,387	1,497	0,461
Barnebidrag	0,652**	0,104	1,001	0,263
Barnetrygd	1,541*	0,275	1,318	0,451
Foreldrepenger	0,914	0,131	0,65	0,151
Hj./grunnstønad	0,863	0,225	0,423	0,228
Hjelpemidler	1,32	0,207	1,997**	0,488
Kontantstøtte	1,517	0,329	1,344	0,483
Fam. m/syke barn	0,955	0,164	1,182	0,316
Andre ytelser	3,517***	1,08	3,814*	2,427
Uføretrygd	1,255	0,185	1,598	0,397
Levert søknad	1,02	0,15	1,315	0,284
Fylke				
Østfold (base)				
Akershus	1	0,191	0,935	0,31
Oslo	0,902	0,176	0,579	0,188
Hedmark	0,853	0,17	0,561	0,207
Oppland	1,039	0,211	0,833	0,283
Buskerud	0,842	0,162	0,669	0,233
Vestfold	1,015	0,194	1,174	0,384
Telemark	0,902	0,178	0,91	0,307
Aust-Agder	0,79	0,148	0,496*	0,159
Vest-Agder	1,224	0,243	1,039	0,34
Rogaland	1,077	0,203	0,645	0,206
Hordaland	1,147	0,222	1,039	0,329
Sogn og Fjordane	1,226	0,25	1,042	0,366
Møre og Romsdal	0,848	0,16	0,563	0,195
Nordland	1,405	0,284	0,718	0,252

	Modell 1		Modell 2	
	odds ratio	st.avvik	odds ratio	st.avvik
Troms	0,921	0,189	0,726	0,254
Finnmark	0,793	0,158	0,745	0,253
Trøndelag	0,722	0,14	0,501*	0,161
Høyeste utdanning				
grunnskole (base)				
vgs, studieforberedende	0,867	0,139	0,616	0,172
vgs, yrkesfag	0,823	0,121	0,756	0,184
høyere utd, inntil 3 år	0,96	0,148	0,746	0,189
høyere utd o/3 år	0,723*	0,113	0,696	0,177
vet ikke/ønsker ikke oppgi	0,693	0,154	0,483	0,181
Husholdningsinntekt				
under 200 000 NOK (base)				
200 000 NOK – 400 000 NOK	1,482**	0,217	1,281	0,301
400 000 NOK – 600 000 NOK	1,537**	0,246	0,963	0,227
600 000 NOK – 800 000 NOK	1,917***	0,321	1,426	0,377
800 000 NOK og over	2,381***	0,39	1,445	0,359
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	1,281	0,184	0,987	0,234
Alder				
1,011**				
Mann (kvinne er base)	0,927	0,072	0,881	0,109
Digital kompetanse				
0 (lavest, base)				
1	1,543**	0,248	0,95	0,277
2	1,704***	0,241	0,853	0,2
3	1,647***	0,238	1,02	0,244
4	1,577**	0,234	1,07	0,253
5 (høyest)	1,339	0,203	0,93	0,225
Landbakgrunn				
Asia, Afrika, Amerika (utenom USA og Canada), Øst-Europa (utenfor EU), Oseania (utenom Australia og New Zealand), base				
Norge	0,562***	0,069	1,249	0,233
Vest-Europa (utenom Norge), USA, Canada, Australia og New Zealand	0,753	0,147	1,478	0,468
Østeuropeiske EU-land	0,975	0,157	1,191	0,3
Konstantledd	1,921*	0,625	0,010***	0,006
McFadden R2	0,058		0,439	
n	8339		6004	
* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001				

Vedleggstabell 4: logistisk regresjon med tilfredshet med søknadsprosessen som avhengig variabel.

	odds ratio	st.avvik
Søknaden gjaldt		
dagpenger (base)		
AAP	1,127	0,261
foreldrepenger	1,35	0,327
sykepenger	1,816	0,624
uføretrygd	1,814*	0,516
alderspensjon	0,912	0,343
barnebidrag	1,163	0,352
økonomisk sosialhjelp	1,57	0,562
hjelpemiddel	6,032**	3,624
annet	1,321	0,347
Hvordan sendte du søknad?		
på internett (nav.no) (base)		
sendte søknad på papir i posten	0,623*	0,126
på papir og leverte på NAV-kontor	0,597*	0,124
Jeg husker ikke	2,124*	0,778
Resultat		
Innvilget		
Delvis innvilget	0,581	0,213
Avslått	0,406***	0,11
Fortsatt under behandling	0,896	0,224
Husker ikke / ikke aktuelt / ønsker ikke å svare / annet	0,523	0,213
tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden	1,747***	0,109
informasjonen fra NAV mens jeg ventet på svar	1,427***	0,089
informasjonen jeg fikk sammen med vedtaket	1,384***	0,086
forstå informasjonen om ordningen	1,171*	0,092
forstå mine rettigheter knyttet til ordningen	1,053	0,084
finne riktig søknad	1,022	0,061
forstå hvilken informasjon NAV trenger for å behandle søknaden	1,252**	0,09
fylle inn søknaden	1,206*	0,094
få med riktige vedlegg til søknaden	1,052	0,076
Høyeste utdanning		
grunnskole (base)		
vgs, studieforberevende	1,684	0,513
vgs, yrkesfag	1,949*	0,519
høyere utd, inntil 3 år	1,699	0,47
høyere utd o/3 år	1,16	0,334
vet ikke/ønsker ikke oppgi	1,869	0,675
Husholdningsinntekt		
under 200 000 NOK (base)		
200 000 NOK - 400 000 NOK	1,076	0,308
400 000 NOK - 600 000 NOK	0,907	0,276
600 000 NOK - 800 000 NOK	0,862	0,28
800 000 NOK og over	0,931	0,282
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	0,794	0,211

	odds ratio	st.avvik
Alder	1,009	0,007
Mann (kvinne er base)	0,771	0,102
Digital kompetanse		
0 (lavest, base)		
1	2,227**	0,687
2	2,610***	0,656
3	1,858*	0,454
4	2,194**	0,559
5 (høyest)	1,322	0,346
Landbakgrunn		
Asia, Afrika, Amerika (utenom USA og Canada), Øst-Europa (utenfor EU), Oseania (utenom Australia og New Zealand), base		
Norge	0,692	0,144
Vest-Europa (utenom Norge), USA, Canada, Australia og New Zealand	1,163	0,409
Østeuropeiske EU-land	1,037	0,294
Konstantledd	0,001***	0
McFadden R2	0,53	
n	4588	
* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001		

Vedleggstabell 5: oblique faktoranalyse (promax) med 9 spørsmål om søknadsprosessen

	Komponenter med benevning	
	«Steg 1»	«Steg 2, 3»
fylle inn søknaden	0,955	
få med riktige vedlegg til søknaden	0,892	
finne riktig søknad	0,857	
forstå hvilken informasjon NAV trenger for å behandle søknaden	0,836	
forstå informasjonen om ordningen	0,727	
forstå mine rettigheter knyttet til ordningen	0,692	
tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden		0,942
informasjonen fra NAV mens jeg ventet på svar		0,934
informasjonen jeg fikk sammen med vedtaket		0,83
Egenverdi	5,90	1,04
Kumulativ forklaringskraft (%)	65,5	77,09
n	5148	
Faktorer med ladning høyere enn,25 er gjengitt		

Vedleggstabell 6: logistisk regresjon med tilfredshet med meldekort som avhengig variabel.

	odds ratio	st.avvik
forstå når jeg skal sende inn meldekortet	0,931	0,101
forstå hvilke opplysninger jeg skal gi på meldekortet	1,324*	0,154
holde oversikt over egne opplysninger som skal føres opp på meldekortet	1,417*	0,197
forstå informasjonen på Ditt NAV om meldekortet i perioden etter at det er sendt	1,310*	0,146
forstå hvordan beløpet jeg får utbetalt er beregnet	1,278*	0,136
rette opp i feil i tidligere innsendt meldekort	1,175*	0,094
Høyeste utdanning		
grunnskole (base)		
vgs, studieforbereidende	1,683	0,856
vgs, yrkesfag	1,038	0,467
høyere utd, inntil 3 år	0,824	0,376
høyere utd o/3 år	1,122	0,549
vet ikke/ønsker ikke oppgi	1,065	0,694
Husholdningsinntekt		
under 200 000 NOK (base)		
200 000 NOK – 400 000 NOK	1,16	0,432
400 000 NOK – 600 000 NOK	1,885	0,809
600 000 NOK – 800 000 NOK	1,621	0,634
800 000 NOK og over	1,142	0,474
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	1,438	0,533
Alder		
Mann (kvinne er base)	1,009	0,01
	0,81	0,177
Digital kompetanse		
0 (lavest, base)		
1	1,935	0,99
2	3,442*	1,662
3	2,408	1,114
4	1,687	0,797
5 (høyest)	1,221	0,614
Landbakgrunn		
Asia, Afrika, Amerika (utenom USA og Canada), Øst-Europa (utenfor EU), Oseania (utenom Australia og New Zealand), base		
Norge	0,906	0,27
Vest-Europa (utenom Norge), USA, Canada, Australia og New Zealand	2,199	1,067
Østeuropeiske EU-land	1,949	0,879
Konstantledd	0,007***	0,006
McFadden R2	0,34	
n	1383	

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

Vedleggstabell 7: oblique faktoranalyse (promax) med 6 spørsmål om meldekort

	Komponenter med benevning	
	«Steg 1»	«Steg 2, 3»
forstå når jeg skal sende inn meldekortet	0,985	
forstå hvilke opplysninger jeg skal gi på meldekortet	0,878	
holde oversikt over egne opplysninger som skal føres opp på meldekortet	0,852	
forstå informasjonen på Ditt NAV om meldekortet i perioden etter at det er sendt	0,601	0,365
rette opp i feil i tidligere innsendt meldekort		0,989
forstå hvordan beløpet jeg får utbetalt er beregnet		0,837
Egenverdi	4,08	0,77
Kumulativ forklaringskraft (%)	67,94	80,7
n	1597	
Faktorer med ladning høyere enn,25 er gjengitt		

Vedleggstabell 8: oblique faktoranalyse (promax) av ti veiledningsspørsmål

	Faktorer med benevning		
	1. Veiledningsforhold	2. Veileders kunnskap	3. Innflytelse
Jeg har tillit til min veileder	0,672		
Veileder forstår min situasjon	0,816		
Veileder viser meg tillit	0,864		
Veileder forstår mine evner, ferdigheter og kompetanse	0,675		
Veileder vektlegger det jeg har å si	0,743		
Veileder har god arbeidsmarkedskunnskap		0,661	
Veileder har god kunnskap om offentlige tiltak og tjenester		0,808	
Veileder er opptatt av mine muligheter på arbeidsmarkedet	0,415	0,423	
Oppfølgingen fra NAV er tilpasset min situasjon			0,448
Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra NAV			0,870
Egenverdi	7,990	0,310	0,220
Kumulativ forklaringskraft (%)	93,6	97,3	100
n	885		
Faktorer med ladning høyere enn ,3 er gjengitt			

Vedleggstabell 9: logistisk regresjon med tilfredshet med veiledningen som avhengig variabel

	Modell 1		Modell 2	
	odds ratio	st.avvik	odds ratio	st.avvik
Veiledningsforhold			1,731**	0,323
Veileders kunnskap			2,351***	0,518
Veileders innflytelse			2,244***	0,424
Min egeninnsats			1,051	0,18
Antall veiledere				
Forholdt meg stort sett til én veileder (base)				
Forholdt meg til flere veiledere fordi det var behov for det			2,763	1,464
Forholdt meg til for mange veiledere			0,130**	0,087
Ingen av utsagnene / vet ikke / ønsker ikke svare			0,187*	0,135
Levert søknad	1,069	0,459	0,643	0,482
Arbeidssøkere (base)				
Ensl. forsørgere	0,889	0,648	0,775	0,737
Neds. arb.evne	2,494*	0,946	2,533	1,579
AAP	2,364**	0,784	1,39	0,581
Sykmeldte	0,629	0,218	0,362	0,195
Alderspensjon	0,281	0,264	0,101*	0,093
Barnebidrag	1,381	0,823	1,229	0,724
Barnetrygd	4,839*	3,743	2,367	4,165
Foreldrepenger	0,648	0,977	0,094	0,225
Hj./grunnstønad	0,227*	0,157	0,040***	0,038
Hjelpemidler	1,272	0,904	1,069	0,784
Kontantstøtte	1,721	1,299	8,676	14,047
Fam. m/syke barn	0,256	0,249	0,187	0,611
Uføretrygd	1,018	0,527	1,242	1,024
Fylke				
Østfold (base)				
Akershus	0,412	0,266	0,124	0,149
Oslo	0,438	0,308	0,060*	0,074
Hedmark	0,287	0,202	0,038*	0,056
Oppland	0,466	0,313	0,059*	0,073
Buskerud	0,504	0,396	0,078	0,131
Vestfold	0,453	0,295	0,084	0,115
Telemark	0,443	0,305	0,122	0,158
Aust-Agder	0,375	0,253	0,052*	0,07
Vest-Agder	0,431	0,276	0,103	0,151
Rogaland	0,593	0,409	0,087*	0,104
Hordaland	0,365	0,249	0,039**	0,045
Sogn og Fjordane	0,531	0,349	0,065*	0,086
Møre og Romsdal	0,273	0,199	0,053*	0,067
Nordland	0,812	0,584	0,119	0,154
Troms	0,543	0,42	0,283	0,43
Finnmark	0,362	0,235	0,043*	0,056
Trøndelag	0,588	0,434	0,068*	0,086

	Modell 1		Modell 2	
	odds ratio	st.avvik	odds ratio	st.avvik
Høyeste utdanning				
grunnskole (base)				
vgs, studieforberevende	1,687	0,636	1,549	0,973
vgs, yrkesfag	3,184**	1,223	4,142*	2,353
høyere utd, inntil 3 år	2,035	0,849	1,243	0,774
høyere utd o/3 år	1,968	0,88	1,592	1,033
vet ikke/ønsker ikke oppgi	6,623**	3,857	9,495*	8,688
Husholdningsinntekt				
under 200 000 NOK (base)				
200 000 NOK – 400 000 NOK	1,619	0,555	1,191	0,61
400 000 NOK – 600 000 NOK	2,347*	0,965	3,288	2,062
600 000 NOK – 800 000 NOK	1,697	0,769	0,824	0,527
800 000 NOK og over	3,333*	1,709	1,515	0,907
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	2,384*	0,813	2,822	1,534
Mann (kvinne er base)				
Alder	0,843	0,2	0,93	0,327
	1,015	0,011	1,043*	0,018
Digital kompetanse				
0 (lavest, base)				
1	1,462	0,774	0,062**	0,064
2	1,587	0,711	0,110*	0,119
3	1,662	0,778	0,182	0,176
4	1,612	0,749	0,235	0,244
5 (høyest)	0,864	0,427	0,233	0,25
Landbakgrunn				
Asia, Afrika, Amerika (utenom USA og Canada), Øst-Europa (utenfor EU), Oseania (utenom Australia og New Zealand), base				
Norge	0,494*	0,155	0,836	0,433
Vest-Europa (utenom Norge), USA, Canada, Australia og New Zealand	0,698	0,399	0,447	0,333
Østeuropeiske EU-land	0,744	0,289	2	1,678
Konstantledd	1,007	0,987	0,003**	0,006
McFadden R2	0,1		0,64	
n	825		825	
* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001				

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

TRYKK: 07 Media AS - 07.no
ISBN 978-82-551-2488-7

