

---

# NAV's Personbrugerundersøkelse 2022: Mennesket og NAV

---

© NAV oktober 2022

**EIER**

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

Rapporten er tilgjengelig på

<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

ISBN 978-82-551-2527-3

ISSN: 1504-7482

# Innhold

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Innledning</b>                                                                    | <b>8</b>  |
| Leseveiledning                                                                          | 8         |
| <b>2. Liten endring i tilfredshet, tillit og respekt</b>                                | <b>9</b>  |
| Tilfredsheten varierer mellom brukergrupper                                             | 9         |
| Noe variasjon mellom fylkene                                                            | 12        |
| Tilfredshet med ulike tjenester                                                         | 12        |
| Kort oppsummering og drøfting                                                           | 13        |
| <b>3. Klarspråk og kompetanse</b>                                                       | <b>15</b> |
| Klarspråk og administrativ byrde                                                        | 15        |
| Brukerne møter NAV på ulike måter, og ikke alltid slik de foretrekker                   | 16        |
| Klar og forståelig informasjon gir mindre stress for brukerne                           | 18        |
| Brukere med langvarige helseutfordringer har lavere byråkratisk og digital kompetanse   | 20        |
| Informasjonen fra NAV er klar og forståelig – for de som har høy byråkratisk kompetanse | 21        |
| Å forstå regler og ordninger er en større utfordring enn å sende søknad                 | 23        |
| Ikke alle klarer å bruke nav.no selv                                                    | 24        |
| Kort oppsummering og drøfting                                                           | 25        |
| <b>4. Søknadsprosessen</b>                                                              | <b>27</b> |
| Nær sammenheng mellom erfaring med søknadsprosessen og brukertilfredshet                | 27        |
| Varierende tilfredshet med ulike steg i søknadsprosessene                               | 28        |
| Lavere tilfredshet blant de som søker om flere ytelser                                  | 30        |
| Uklart om Digisos har økt tilfredsheten blant søkere av økonomisk sosialhjelp           | 31        |
| Få brukere er helt selvbetjente                                                         | 33        |
| Kort oppsummering og drøfting                                                           | 34        |

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5. Veiledningen ved NAV-kontorene og samhandlingen med andre</b>                          | <b>36</b> |
| Brukerne er mest fornøyde med veilederen                                                     | 36        |
| Varierende erfaringer med NAVs samarbeid med andre                                           | 37        |
| NAVs samhandling med andre gir merverdi                                                      | 38        |
| Flere videomøter                                                                             | 40        |
| Relativt lav tilfredshet med åpningstider og tilgjengelighet                                 | 40        |
| Få ønsker ny veileder                                                                        | 41        |
| Kort oppsummering og drøfting                                                                | 42        |
| <b>6. Erfaringer, anerkjennelse, brukertilfredshet og tillit – sammenhenger og ulikheter</b> | <b>44</b> |
| Sammenhenger mellom brukererfaringer, respekt fra NAV, brukertilfredshet og tillit til NAV   | 44        |
| ... og noen detaljer                                                                         | 46        |
| Noe mindre tillit til ulike virksomheter og institusjoner                                    | 48        |
| Tillit fra NAV                                                                               | 48        |
| Kort oppsummering og drøfting                                                                | 49        |
| <b>Referanser</b>                                                                            | <b>51</b> |
| <b>Vedlegg 1: metode</b>                                                                     | <b>54</b> |
| Målgruppe og datainnsamling                                                                  | 54        |
| Vekting                                                                                      | 55        |
| Presentasjon av funnene                                                                      | 55        |
| <b>Vedlegg 2: populasjonen for utvalgsgruppene</b>                                           | <b>56</b> |
| <b>Vedlegg 3: spørreskjema med deskriptiv statistikk</b>                                     | <b>57</b> |
| <b>Vedlegg 4: nye indikatorer om digital og byråkratisk kompetanse</b>                       | <b>74</b> |
| Kunnskap, erfaring og forståelse kan påvirke brukers samhandling med NAV                     | 74        |
| Operasjonalisering av byråkratisk og digital erfaring                                        | 75        |
| Delkonklusjon                                                                                | 77        |
| <b>Vedlegg 5: andre tabeller</b>                                                             | <b>78</b> |



# NAVS PERSONBRUKERUNDERSØKELSE 2022: MENNESKET OG NAV

Av Tor Erik Nyberg, Jørgen Holbæk-Hanssen, Anders Thorgersen, Stine Renate Otterbekk, Kristoffer Eikemo og Sverre Friis-Petersen<sup>1</sup>

## Sammendrag

*I denne rapporten gjengir vi overordnede resultater og utvalgte analyser fra NAVs årlige spørreundersøkelse blant privatpersoner som bruker NAVs tjenester. I tillegg til at vi følger brukernes tilfredshet og erfaringer med NAV over tid, undersøker vi hvordan brukernes forutsetninger og kompetanse preger deres erfaringer med NAV.*

*Årets personbrugerundersøkelse ble gjennomført i mai og juni 2022. 76 prosent av brukerne svarer at de er fornøyde med NAV, 80 prosent opplever at de blir møtt med respekt og 71 prosent svarer at de har tillit til NAV. Det er ingen store endringer i disse indikatorene fra i fjor, men brukertilfredsheten er redusert i enkelte brukergrupper.*

*I forbindelse med pandemien bidro særlig forsinkelse i behandlingen av dagpenger til en vesentlig reduksjon i brukertilfredsheten i 2020. Selv om andelen fornøyde brukere har gått opp siden da, er brukertilfredsheten fortsatt noe lavere enn før pandemien. Dette mønsteret gjelder særlig store brukergrupper som mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) og arbeidssøkere. For AAP-mottakere kan årsakene være at koronarestriksjoner har hindret en del aktiviteter de siste årene og at det har vært usikkerhet om forlengelse av ytelsen. Resultatet blant arbeidssøkerne kan trolig knyttes til at saksbehandlingstidene for dagpenger økte noe i 2022.*

*NAV skal «møte det enkelte mennesket med respekt» (NAV-loven §1). NAV kan ikke alltid innfri brukernes forventninger, men har mulighet til å møte brukere på en god og anerkjennende måte. Kanskje dette kan forklare at flere brukere opplever at de er blitt møtt med respekt enn de som er fornøyde med NAV. Våre analyser tilsier at brukerne i størst grad knytter opplevelsen av å bli møtt med respekt til kontakten med ansatte i NAV, og i noe mindre grad til de digitale flatene. Det reiser spørsmål om hvordan de digitale flatene i enda større grad kan bidra til at brukerne opplever respekt og anerkjennelse fra NAV.*

*Den nye språkloven, som trådte i kraft i år, slår fast at det offentlige skal bruke et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppa. 63 prosent av brukerne svarer at informasjonen fra NAV er klar og forståelig. Informasjonen oppleves enklest for de som har høy «byråkratisk kompetanse», altså som allerede har forkunnskaper som bidrar til å forstå offentlig forvaltning. Det er tydelig at mange ikke er fornøyde med en del av informasjonen fra NAV, særlig det som gjelder regler og ordninger. Det kan skyldes kompliserte lovverk, men også at NAV ikke er gode nok til å gjøre informasjonen forståelig og relevant for den enkeltes livssituasjon. Våre analyser tilsier at kontakten med NAV oppleves særlig slitsom og stressende for de som har lav byråkratisk kompetanse*

<sup>1</sup> Vi takker de mange som bidrar til å videreutvikle NAVs brukerundersøkelser: brukerrepresentanter, ansatte i NAV og andre som gir tilbakemelding på undersøkelsene. Vi retter en spesiell takk til de brukerne som tar seg tid til å delta i undersøkelsene.

*og er i en vanskelig livssituasjon. Satt på spissen: Det er brukerne som kanskje trenger NAV mest, som er minst fornøyd med NAV.*

*De fleste brukere har erfaring med én eller flere søknadsprosesser knyttet til ytelser eller hjelpe-midler. Modernisering av søknadsprosesser fra NAVs side bidrar som oftest til økt brukertilfreds-het. Det viktigste for brukernes tilfredshet med søknadsprosessen er kombinasjonen av saks-behandlingstiden og informasjonen mens søkerne venter på et vedtak. Denne ventetiden er det steget brukerne er minst fornøyd med, i tillegg til forklaringen på vedtaket. De er mest fornøyd med utfylling av søknaden.*

*15 prosent av brukerne er «selvbetjente», som betyr at de ikke har hatt personlig kontakt med ansatte i NAV. Blant brukergrupper som ikke får oppfølging fra NAV-kontoret er andelen opp mot 40 prosent. De som kontakter ansatte i NAV har oftere en vanskelig livssituasjon og usikker øko-nomi. Kanskje disse i større grad enn andre vil forsikre seg om at de gjør ting riktig, eller at det er vanskelig å finne rett ordning. Det kan bety at de digitale flatene ikke i tilstrekkelig grad gir dem svar på det de lurer på.*

*90 prosent av brukerne som får oppfølging fra veiledere ved NAV-kontor opplever at de blir møtt på en hyggelig måte. Om lag 80 prosent mener at veilederen er opptatt av deres muligheter. Det er et mål for NAV at veiledningen skal være arbeidsrettet og mulighetsorientert, og resultatet indikerer at mange brukere mener at NAV har mer å gå på. Tilfredsheten er lavest når det gjelder aspekter vi kan kalle «systemet» rundt veiledningen. Det inkluderer tiden det tar før en får møter og tiltak, digitale støtteverktøy og samarbeid med andre virksomheter.*

## 1. Innledning

Personbrugerundersøkelsen er en av to årlige spørreundersøkelser vi gjennomfører blant NAVs brukere. Den andre, Arbeidsgiverundersøkelsen, retter seg mot ledelsen i private og offentlige virksomheter som har mottatt tjenester fra NAV.

I denne rapporten presenterer vi noen overordnede resultater og utvalgte analyser fra årets personbrugerundersøkelse, som retter seg mot privatpersoner som har søkt om statlige ytelser, hjelpemidler og/eller mottar oppfølgingstjenester fra NAV. Undersøkelsen ble gjennomført i mai/juni 2022, og om lag 20 000 brukere svarte.

I brukerundersøkelsene er vi opptatt av brukernes erfaringer med NAV, slik de selv opplever det. Vi ønsker også å forstå bedre hvordan ulike trekk og forutsetninger ved brukerne preger deres samhandling og oppfatning av NAV. Det gir nyttig informasjon for tjenesteutviklingen. Nytt i årets undersøkelse er at vi forsøker å måle respondentenes digitale og byråkratiske kompetanse. Vi ser at de som har liten erfaring med byråkratiske prosesser synes det er krevende å forholde seg til NAV. En utfordring for NAV blir dermed å gjøre tjenestene så enkle som mulig også for disse brukerne.

NAV har i de foregående årene vært preget av pandemien og tidvise problemer med å levere gode tjenester til brukerne i rett tid. Dette satte sitt preg på brukernes opplevelser av NAV. I **kapittel 2** ser vi nærmere på endringer i brukertilfredshet, tillit og i hvilken grad brukerne opplever at NAV møter dem med respekt. Vi skal se at brukernes overordnede vurderinger av NAV stort sett er uendret fra fjoråret, men at det er enkelte endringer når vi ser nærmere på ulike brukergrupper.

I 2022 har vi fått en ny språklov som sier at det offentlige skal kommunisere med et klart språk som er tilpasset målgruppen. I **kapittel 3** beskriver vi hvordan brukerne møter NAV, og vi ser nærmere på i hvilken grad brukerne opplever at NAV bruker «klarspråk». I denne sammenhengen trekker vi også inn byråkratisk og digital kompetanse, både ved å beskrive nærmere hva vi mener med disse begrepene, hvordan de sammenfaller med ulike trekk hos brukerne, og hva det

betyr for samhandlingen med NAV. Det skal vise seg at de som ikke har god kjennskap til det offentlige i mange tilfeller strever med kontakten med NAV.

De fleste brukere søker om ytelser eller hjelpemidler fra NAV, altså har de erfaring med en søknadsprosess. I **kapittel 4** skal vi se at inntrykket av søknadsprosessen som oftest sammenfaller med den overordnede brukertilfredsheten, men at noen ordninger skiller seg ut. Vi forsøker deretter å forstå søknadsprosessene i ulike steg, og ser at noen steg skiller seg ut fra andre, avhengig av hvilken ordning det søkes på. Vi beregner også hvor stor andel av brukerne som ikke har snakket med ansatte i NAV, altså er «selvbetjente», og undersøker hva som kjennetegner disse. Vi ser at en stor andel av respondentene i undersøkelsen har hatt kontakt med ansatte, også blant de som «kun» har søkt om ytelse.

Mange brukere får arbeidsrettet oppfølging fra veiledere ved NAV-kontorene. I **kapittel 5** ser vi nærmere på hvor fornøyde disse brukerne er med ulike deler av veiledningen. Det er blant annet stor forskjell på brukernes vurdering av det mellommenneskelige forholdet til veilederen, og hvor godt NAV samarbeider med andre. Vi skal også se at bruken av videomøter med veileder har økt, og hva et bytte av veileder gjør med brukernes opplevelse av NAV.

I **kapittel 6** ser vi nærmere på forholdet mellom brukertilfredshet, tillit og respekt. Dette er tre indikatorer som er teoretisk distinkte, men i praksis tett sammenvevde. Det er likevel noen erfaringer med NAV, og trekk ved brukerne, som skiller disse fra hverandre. Vi sammenlikner også brukernes tillit til NAV med deres tillit til andre virksomheter, for deretter å belyse i hvilken grad brukerne opplever tillit *fra* NAV.

### Leseveiledning

Kapitlene kan leses hver for seg. Oppsummeringene i hvert kapittel kan også leses separat.

Metodisk informasjon om gjennomføring og analyse av undersøkelsen er samlet i vedlegg 1. Spørsmålene i undersøkelsen med beskrivende statistikk er samlet i vedlegg 3.



## 2. Liten endring i tilfredshet, tillit og respekt

I kapitlet undersøker vi om det har vært endringer i de overordnede indikatorene *tilfredshet, tillit og respekt* det siste året. Vi ser på dette både overordnet og ut fra brukergrupper og fylker. Vi undersøker også om det er endringer i brukernes tilfredshet innenfor noen aspekter og tjenester som går på tvers av ulike brukergrupper.

76 prosent av brukerne svarer at de helhetlig sett er fornøyd med NAV, 80 prosent opplever at de er møtt med respekt og 71 prosent svarer at de har tillit til NAV (se faktaboks for tolkning og operasjonalisering). Det er ingen signifikante endringer i de tre indikatorene sammenlignet med fjoråret (figur 1).

I de siste syv årene er det koronapandemien som har gitt mest utslag på de overordnede indikatorene. I 2020 sank brukertilfredsheten brått, spesielt blant arbeidssøkere som ventet lenge på behandling av søknad om dagpenger (NAV, 2020). Tilliten til NAV sank imidlertid mindre enn brukertilfredsheten, noe som kanskje skyldtes at brukerne hadde en viss forståelse for at NAV hadde leveranseutfordringer. De siste to årene har tilliten til NAV og opplevelsen av å bli behandlet med respekt lagt seg på samme nivåer som før pandemien. Brukertilfredsheten er imidlertid fortsatt noe lavere enn tidligere.

### Tilfredsheten varierer mellom brukergrupper

Brukernes erfaringer blir til i møtet mellom den enkelte og NAV (Alford, 2016). Samtidig utgjør brukernes

### Kort om tillit, brukertilfredshet og respekt

Tillit og tilfredshet med tjenester er blant de vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Difi, 2017; Morgeson & Petrescu, 2011; Weerakkody et al., 2014). I tillegg er NAV opptatt av om brukerne opplever å bli møtt med respekt. Disse tre dimensjonene henger sammen, men kan også forstås hver for seg.

*Tillit* er et abstrakt begrep som kan tolkes på ulike måter. Forenklet sett dreier det seg om i hvilken grad man stoler på at motparten handler i ens egen interesse (Gulbrandsen, 2000; Putnam, 1993). Tilliten kan formes av den enkeltes erfaringer (spesifikk tillit) samt mer generelle oppfatninger som tiltro til medmennesker og rettsstat (generell tillit). Det at brukerne har tillit til det offentlige gjør trolig samhandlingen enklere, ved at kontrollbehov reduseres (Boix & Posner, 1998; Luhmann, 1999; Nyberg et al., 2016). Her er vi altså opptatt av brukernes tillit *til* NAV, mens vi senere ser på om brukerne opplever tillit *fra* NAV.

Spørsmålet om *tilfredshet* er rettet mer inn mot brukerens konkrete erfaring med NAV de siste 6 månedene. Spørsmålet fremstår derfor som snevrere enn tillit. Brukertilfredshet kan forstås som brukernes «stemme» og evaluering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes evaluering viktig fordi vi sjelden har én etablert definisjon av hva som er god tjenestekvalitet. Brukertilfredshet kan derfor forstås både som en refleksjon, og en del av, tjenestekvaliteten (Morgeson & Petrescu, 2011).

*Respekt* dreier seg om å *anerkjenne* den andre, og det betyr i NAVs tilfelle å anerkjenne brukeren sine behov og interesser (Beach et al., 2007; Darwall, 1977). NAV-lovens formål-

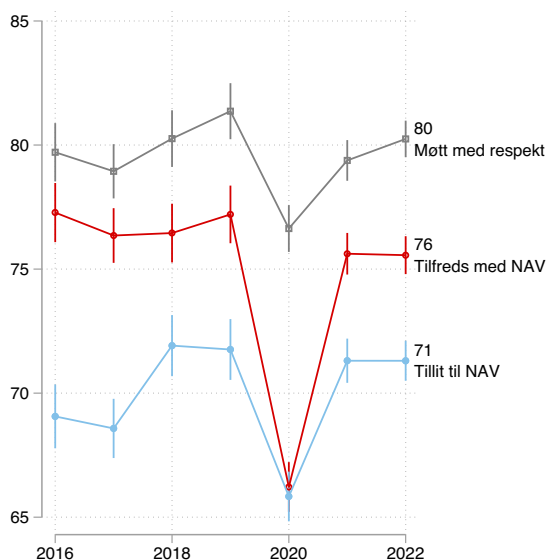
sparagraf gjør det klart at den enkelte skal behandles med respekt. Dette kan generelt knyttes til at brukeren møtes på en hyggelig måte, men mer spesifikt dreier det seg om brukermedvirkning. I den samme lovens §15 fremkommer det at tjenestetilbudet fra NAV-kontoret så langt som mulig skal utformes i samarbeid med brukeren. Dette reflekteres i NAVs veiledningsplattform for brukerrettet oppfølging, som sier at brukerne skal ha mulighet til å uttale seg og bidra til egen sak. Veilederne hos NAV Kontaktsenter skal vise respekt ved blant annet å kunne lytte på en god måte og forstå brukernes perspektiv.

Brukernes erfaringer og inntrykk av NAV påvirkes av deres forventninger. Eksempelvis kan en bruker med høye forventninger til NAV bli skuffet hvis forventningene ikke innfris, og motsatt (James, 2009). Det er en rekke faktorer som kan påvirke forventningene til NAV: informasjon fra, og kommunikasjon med NAV selv, medieoppslag, bekjentes skildringer av sine erfaringer med NAV og kvaliteten på andre offentlige og private tjenester i Norge og andre land (NAV, 2021a).

I Personbrugerundersøkelsen måler vi tilfredshet, tillit og respekt ved følgende spørsmål som besvares på en 6-punktsskala.

- Tilfredshet: «Tenk tilbake på dine egne erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV, helhetlig sett?»
- Tillit: «Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?»
- Respekt: «Jeg blir møtt med respekt fra NAV»

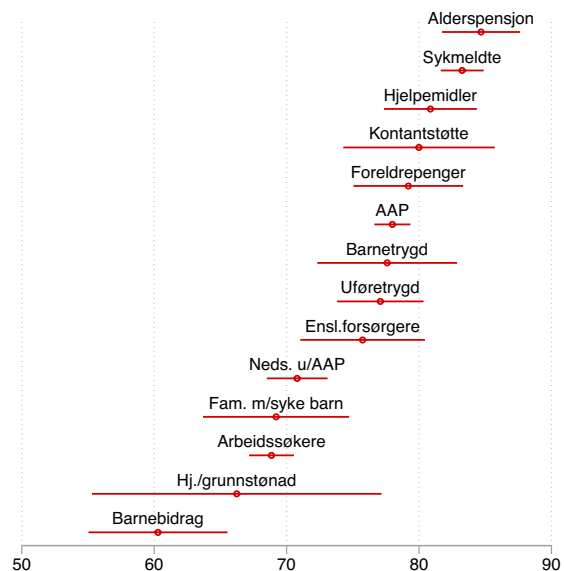
**Figur 1:** Brukernes overordnede opplevelse av NAV. Prosentandel som svarer positivt, med 95 prosent konfidensintervall



ulike livssituasjoner, tidligere erfaringer og forventninger til NAV en viktig kontekst. NAV forsøker å møte brukerne ut fra deres behov og tilhørende lovverk, regler og rutiner. Som vi skal se under, har mange brukere kontakt med ansatte i NAV. Ansatte er ikke like, og det kan trolig påvirke brukeres erfaringer og inntrykk av NAV (Nyberg et al., 2020). Dette personlige og organisatoriske mangfoldet gjør at det er vanskelig å omtale «brukerne» generelt. Noen ganger kan det imidlertid gi mening å dele brukere inn i grupper og undersøke om noen kjennetegn har større sammenheng med noen erfaringer enn andre. En slik grov inndeling gjør vi i form av de 14 brukergruppene vi opererer med (vedlegg 2). Gruppene er basert på hvilke tjenester brukerne nylig har hatt erfaring med, og dermed reflekterer de også til dels brukernes ulike livssituasjoner.

Tilfredsheten varierer mellom brukergruppene (figur 2). Sykmeldte og de som søker alderspensjon er mest fornøyde, mens mottakere/ytere av barnebidrag og søkere av hjelpe- og/eller grunnstønad er blant de minst fornøyde. Blant gruppene som får oppfølging fra NAV-kontorer, er arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne uten arbeidsavklaringspenger (AAP) blant de minst fornøyde, mens de som har søkt om uføretrygd, mottar AAP eller er sykmeldte, er blant de mest fornøyde.

**Figur 2:** Brukertilfredshet siste år, fordelt på brukergrupper, prosent fornøyde med 95 prosent konfidensintervall



Brukertilfredsheten varierer over tid for enkelte grupper. I figur 3 gjengir vi de brukergruppene som over årene har variert på måter som trolig ikke skyldes statistiske tilfeldigheter. I tidligere rapporter har vi nevnt at årsaken til økt brukertilfredshet blant de som søker om foreldrepenger sannsynligvis skyldes et nytt søknads- og saksbehandlingssystem fra 2019 (NAV, 2020, 2019).

Brugergruppen «familier med syke barn» inkluderer søkere av pleiepenger, omsorgspenger og opplæringspenger. Totalt sett har denne brukergruppen blitt mer fornøyde med NAV de siste årene, men det siste året er tilfredsheten redusert. Søknadsdialogen for pleiepenger er nylig endret, og vi kunne kanskje forventet at brukertilfredsheten dermed øker. Det kan imidlertid ta noe tid å tilpasse nye versjoner til brukernes behov. Den nye løsningen reflekterer et komplisert regelverk og det er relativt lange saksbehandlingstider på ordningen, noe som kan slå negativt inn på tilfredsheten. Det er en tendens til at de som sist søkte om pleiepenger eller opplæringspenger er noe mer fornøyde enn de som søkte om omsorgspenger.

De som søker om alderspensjon har over tid vært blant de mest fornøyde brukerne av NAV, og årets undersøkelse endrer ikke dette bildet. Siden 2016 har

det imidlertid vært en gradvis, signifikant reduksjon i tilfredsheten. Noe av forklaringen på nedgangen kan være at det ikke er gjort vesentlige endringer i løsnin-  
gen de siste årene. Dersom brukernes forventninger til digitale løsninger har økt, vil det kunne forklare at brukertilfredsheten reduseres.

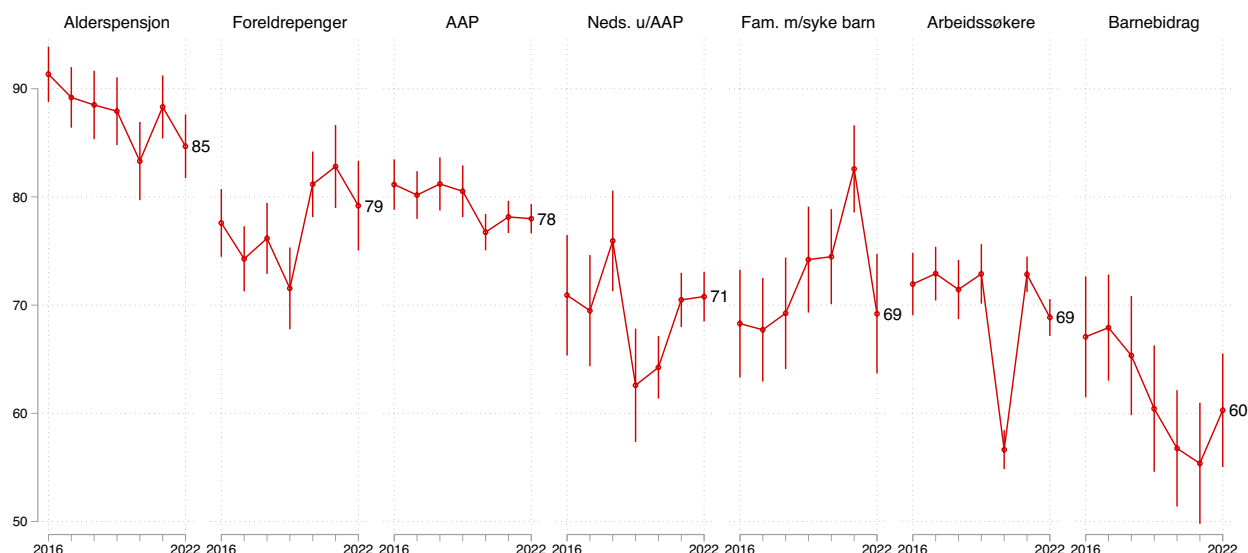
Det er de som bruker NAV til å fastsette barnebidrag som har hatt størst reduksjon i brukertilfredsheten de siste årene. En regelendring i 2003 hadde til formål å få flere til å inngå private avtaler uten bistand fra NAV. Tidligere studier viser at det er uenighet mellom partene, snarere enn NAVs innsats, som kan være hovedårsaken til misnøyen (Nygaard & Abelsen, 2006). Det er også mulig at regelverket gjør det krevende å få til avtaler mellom foreldre som begge opplever som rettferdig, noe som i tilfelle kan være en forklaring på den økte misnøyen.

Personer med nedsatt arbeidsevne, med og uten AAP, og arbeidssøkere er brukergrupper som får arbeidsrettet oppfølging fra veiledere ved NAV-kontorene. Tidligere har vi pekt på økte saksbehandlingstider for dagpenger som en hovedårsak til reduksjonen i brukertilfredsheten blant arbeidssøkerne (NAV, 2020, 2021b). Før og under sommeren 2020 ble nesten alle søknader behandlet senere enn NAVs eget resultatkrav på 21 dager. I 2021 holdt saksbehandlingen seg innenfor resultatkravet for alle månedene, unntatt i de

to sommermånedene. I 2022 ble saksbehandlingstiden før sommeren lengre enn resultatkravet og endte på nærmere 30 dager i snitt. Dette reflekteres i brukernes tilfredshet med svartiden. I 2019 var 80 prosent av arbeidssøkerne fornøye med ventetiden for dagpengesøknaden, mens tilsvarende andel i 2020 var 44 prosent. I 2021 økte andelen til 71, for så å bli redusert til 64 prosent i 2022. Mange opplever dermed fortsatt lengre saksbehandlingstider. En annen årsak til at færre arbeidssøkere er fornøye med NAV nå enn i fjor, kan henge sammen med at sammensetningen av denne brukergruppen har endret seg i takt med større etterspørsel på arbeidsmarkedet. Vi finner imidlertid ingen åpenbar støtte for dette i datamaterialet. En marginalt større andel av arbeidssøkerne har vært registrert lengre i NAV enn i fjor, men alder, utdanningsnivå, kjønn og egen vurdering av muligheter på arbeidsmarkedet er den samme.

Vi kan illustrere hvordan misnøye med saksbehandlingstid skiller seg fra andre aspekter ved NAV ved kun å se på arbeidssøkere som både har fått oppfølging av veileder på NAV-kontoret, og som har søkt om dagpenger det siste halve året ved undersøkelsestidspunktet. Mens tilfredsheten med veileder er tilnærmet uendret de siste årene, er det store bevegelser i tilfredsheten med ventetid (figur 4). Selv om tilfredsheten med ventetiden er høyere enn i 2020, er den fortsatt vesentlig lavere enn tidligere år.

**Figur 3: Brukertilfredshet over tid for utvalgte brukergrupper, med 95 prosent konfidensintervall**



Blant personer med nedsatt arbeidsevne er brukertilfredsheten uendret fra i fjor (figur 3). AAP-mottakerne er fortsatt mindre fornøye med NAV enn før pandemien, mens tilfredsheten blant de som ikke mottar AAP, ser ut til å ha stabilisert seg på tilsvarende nivå som tidligere. Blant personer i disse gruppene er det ingen betydelig bevegelse i tilfredshet knyttet til ventetid på tiltak eller oppfølging. Innenfor begge grupper har tilfredsheten med veiledningen gradvis økt de siste årene. I perioden for gjennomføringen av undersøkelsen var det imidlertid usikkerhet om regelverk for blant annet forlengelse og karenstid for AAP, noe som kan ha bidratt til misnøye. Mange AAP-mottakere får også langvarig oppfølging av NAV, og erfaringene med foregående år kan prege brukertilfredsheten.

### Noe variasjon mellom fylkene

Variasjonen i brukertilfredsheten er først og fremst å finne på individ- og brukergruppenivå. Tidligere har vi funnet belegg for at det også er variasjon på NAV-kontornivå, men i mindre grad på fylkesnivå (Nyberg et al., 2020).

Tidligere år har vi påvist små, men signifikante, forskjeller mellom fylkene som har minst og mest fornøye brukere. I fjor var det imidlertid ingen signifi-

kante forskjeller mellom fylkene (NAV, 2021b). Vi spekulerte i om det kunne skyldes at brukerne grunnet pandemien hadde mer kontakt med nasjonale enheter og mindre kontakt med lokale enheter enn tidligere, at de i større grad ble betjent av digitale løsninger, og/eller at mer samarbeid og standardisering på tvers av fylkene kan ha ledet til likere brukeropplevelser.

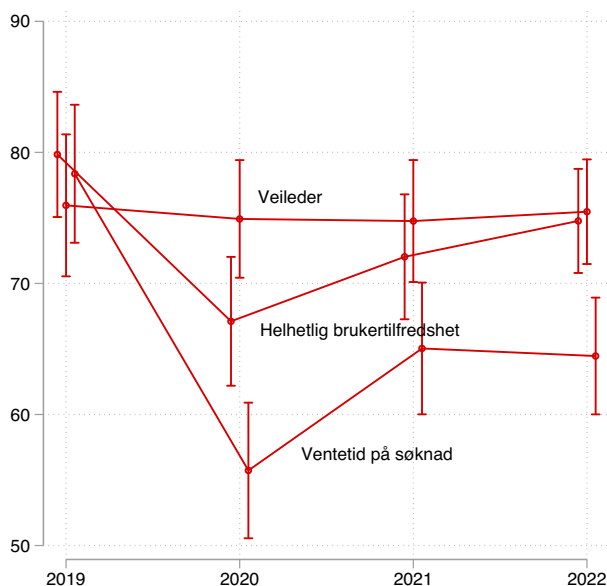
I år finner vi igjen at det er signifikante forskjeller i brukertilfredshet mellom fylkene, om enn ikke i så stor grad som før. Brukertilfredsheten i Vestfold og Telemark og Innlandet ligger på 70–72 prosent, mens tilfredsheten i Viken, Rogaland og Oslo ligger på om lag 76 prosent.<sup>2</sup> Det kan tyde på at overnevnte forhold, eller noe annet i forbindelse med pandemien, var medvirkende til at det ikke var signifikante forskjeller mellom fylkene i fjor.

### Tilfredshet med ulike tjenester

NAV har flere felles tjenester som helt eller delvis er rettet mot flere brukergrupper, eksempelvis kontaktsenter og nav.no. Vi har over noen år stilt spørsmål om brukernes erfaringer med disse tjenestene og ulike kommunikasjonsformer.

I figur 5 gjengir vi hvor stor andel av brukerne som har svart positivt (4–6 på en 6-punktskala, rød linje) på om de er fornøye med en gitt tjeneste.<sup>3</sup> Vi gjengir også hvor stor andel av brukerne som svarer på spørsmålet (blå linje). Sistnevnte kan gi en pekepinn på om andelen brukere som benytter seg av tjenesten har økt eller ikke.

**Figur 4:** Brukertilfredshet, tilfredshet med veiledning og tilfredshet med saksbehandlingstid blant arbeidssøkere som har søkt om dagpenger. Prosentandel fornøye med 95% konfidensintervall

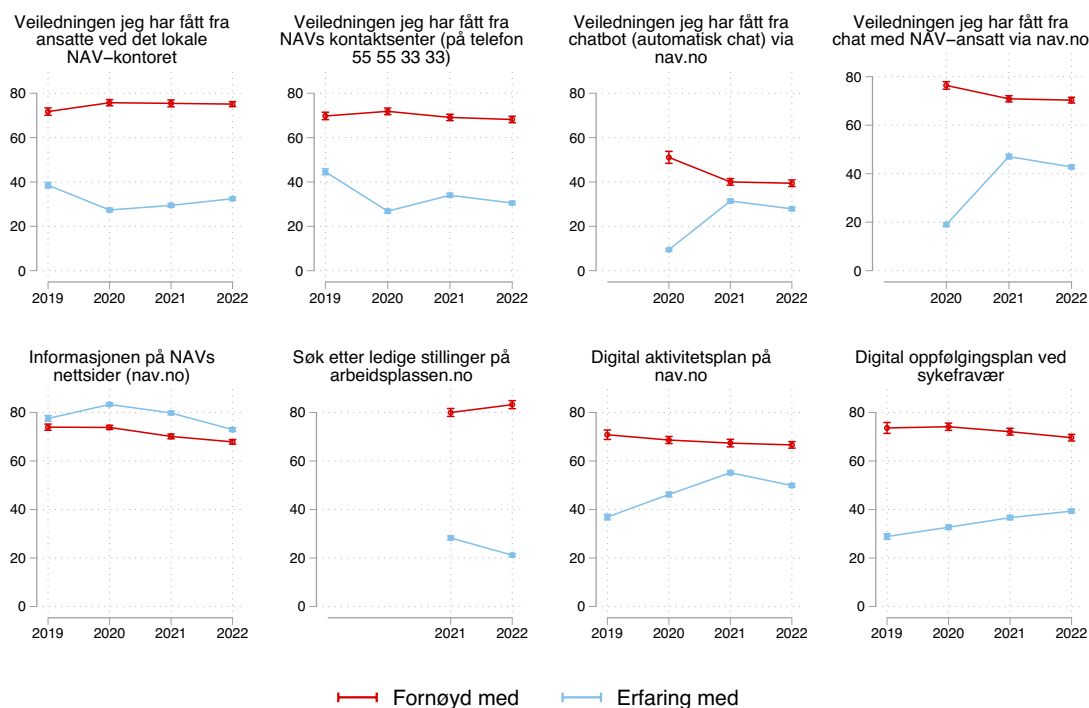


Møtet med veilederne ved NAV-kontoret er noe av det brukerne er mest fornøye med. Tilfredsheten med veiledningen på telefon og chat med ansatte er også relativt høy, mens tilfredsheten med chatbot er betydelig lavere. De som ikke får gode svar på chatbot, kan imidlertid bli satt over til å chatte med en veileder. Andelen som er tilfredse med veiledningen i NAV er en god del høyere enn de som mener at det er enkelt å komme i kontakt med NAV ved behov (57 prosent, ikke vist i figur). Det kan tyde på at mange

<sup>2</sup> Estimert forskjell testet med en logistisk regresjonsmodell, kontrollert for alder og brukergruppe.

<sup>3</sup> Andelen er kontrollert for brukertilfredshet og brukergruppe.

**Figur 5: Andel brukere som er tilfredse med, og har erfaring med ulike tjenester fra NAV. Prosentandeler med 95% konfidensintervall**



opplever at det er vanskelig å komme i kontakt, men at flere opplever å få god hjelp når de først har fått snakket med en ansatt.

Brukerne er stort sett fornøyd med informasjonen på NAVs nettsider, om enn i noe mindre grad enn i de foregående årene (undersøkelsen ble gjennomført før NAV lanserte nye nettsider i juni 2022). Det samme gjelder for digital aktivitetsplan og digital oppfølgingsplan, to verktøy som benyttes i forbindelse med arbeidsrettet oppfølging.

### Kort oppsummering og drøfting

76 prosent av brukerne er fornøyd med tjenestene de får fra NAV, 80 prosent opplever at de blir møtt med respekt og 71 prosent svarer at de har tillit til NAV. Det er ingen endringer i disse indikatorene på overordnet nivå siden fjoråret. Det var en betydelig reduksjon i alle tre indikatorer under pandemien, men både tillit og respekt er tilbake til nivået fra før pandemien. Selv om brukertilfredsheten også har tatt seg opp, ligger den fortsatt under nivåene vi så før pandemien.

Om vi bryter ned brukertilfredsheten på brukergrupper, har heller ikke tilfredsheten tatt seg opp i noen av brukergruppene det siste året. Snarere er bildet at tilfredsheten er stabil eller svakt nedadgående. For personer med nedsatt arbeidsevne (med og uten AAP) er det ingen endring fra fjoråret, og AAP-mottakerne er fortsatt mindre fornøyd med NAV enn før pandemien. Mange i denne gruppen har trolig fått et begrenset oppfølgingstilbud i løpet av pandemien, og da undersøkelsen ble gjennomført før sommeren, var det usikkerhet om forlengelse av AAP. Fra å være like fornøyd med NAV i 2021 som før pandemien, er også arbeidssøkerne i år vesentlig mindre fornøyd. Det kan skyldes at behandlingstiden for dagpengesøknader igjen har økt i 2022.

De som søker om alderspensjon har lenge vært blant de mest fornøydde brukerne av NAV, og årets undersøkelse viser det samme. Denne brukergruppen har imidlertid blitt gradvis mindre fornøyd de siste årene. Det kan ha flere årsaker. Informasjonen og den digitale søknaden om alderspensjon var moderne da den ble lansert for omkring 10 år siden, og har kanskje

nettopp av den grunn ikke gjennomgått større endringer fra NAVs side de siste årene. Dersom forventningene blant brukerne gradvis øker og tjenesten forblir om lag den samme, kan det være en forklaring på lavere tilfredshet (James, 2009).

Brukerne er relativt godt fornøyde med veiledningen de får fra NAV-kontorene og NAV Kontaktsenter.

Det er ingen større endringer i tilfredsheten med disse de siste årene. Tilfredsheten med nav.no er høy, men gradvis redusert de siste årene. Økende forventninger fra brukernes side er kanskje en forklaring. Undersøkelsen ble gjennomført før NAV lanserte nye nettsider før sommeren.



### 3. Klarspråk og kompetanse

Vi skal nå se nærmere på noen ulike temaer knyttet til kontaktformer, formidling og informasjon, og hvordan brukernes byråkratiske og digitale kompetanse spiller inn på deres erfaringer og samhandling med NAV. Vi starter med noen analyser av brukernes kontaktformer med NAV. Deretter ser vi på ulike sammenhenger mellom brukernes opplevelser av NAVs klarspråk og hvor stressende de mener det er å ha kontakt med NAV. Videre beskriver vi brukernes byråkratiske og digitale kompetansenivåer, og undersøker hva som kjennetegner brukere som mener at NAV bruker klarspråk, og motsatt. Vi analyserer også noen aspekter ved søknadsprosessen og hvordan dette henger sammen med brukernes vurdering av NAVs klarspråk. Til slutt ser vi på hvilke brukere som trenger hjelp til å bruke NAVs tjenester på nav.no.

Til inspirasjon for mange av betraktningene og analysene i dette kapitlet ligger den nye språkloven og en økt interesse i praksis- og forskningsfeltet for hva innbyggernes byråkratiske og digitale kompetanse betyr for samhandlingen med det offentlige. Denne interessen har sammenheng med at utviklingen av offentlige og private digitale tjenester kan føre til at innbyggerne i større grad selv bruker digitale flater for å få tilgang til tjenester (Madsen et al., 2022). Innledningsvis beskriver vi loven og disse begrepene nærmere.

#### Klarspråk og administrativ byrde

Den nye språkloven trådte i kraft 1. januar 2022 og slår fast at «[o]ffentlige organ skal kommunisere på

eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa» (Språklova §9). For første gang er krav om klart språk nedfelt i norsk lov. Bakgrunnen er at byråkratisk språk fra offentlige myndigheter og etater lenge har vært sett på som et demokratisk problem. Det har vært mange medieoppslag som viser til at de offentlige tekstene ikke er tilpasset målgruppa. Jo større del av oppgavene innbyggerne må utføre for å få tilgang til de offentlige tjenestene, desto viktigere blir det at formidlingen av informasjonen er tilpasset de som skal bruke tjenesten. Vellykket digitalisering og effektive tjenester forutsetter at innbyggerne forstår informasjon fra det offentlige (Sintef 2022).

I NAVs prinsipper for språk og formidling slås det fast «vi skal uttrykke oss slik at alle forstår» (NAVs intranett). I NAVs nye virksomhetsstrategi er et av målene at «Alle får pengene de har krav på, enkelt og forutsigbart» (NAV, 2022). Dette forutsetter at alle brukere får informasjon og veiledning på en forståelig måte, at det er lett å finne informasjonen, og at språklige og/eller digitale utfordringer ikke skal påvirke tilgjengeligheten eller brukernes rettigheter. Undersøkelser i forbindelse med NAVs virksomhetsstrategi finner at «innbyggerne har mange ulike kilder til informasjon i NAV, informasjonen kan overlappe og innholdet i de ulike kildene kan oppleves som motstridende. (...) Brukeren trenger en tjeneste som henger sammen, og ikke en overveldende informasjonsmengde som ikke gir mening» (NAV, 2022).

#### Byråkratisk og digital kompetanse

*Byråkratisk kompetanse* kan ses på som evner knyttet til kontakt med offentlige myndigheter. Dette inkluderer evnen til å innhente og forstå informasjon, lese- og skriveferdigheter, kjennskap til skjemaer, prosesser og dokumenter, samt kunnskap om samfunnet, velferdsstaten og ulike offentlige myndigheter (Chudnovsky & Peeters, 2021; Gordon, 1975; Sintef, 2022; Djuve et al., 2011). I NAV-sammenheng innebærer byråkratisk kompetanse blant annet å ha oversikt over tjenester og ytelser som kan være relevante for egen livssituasjon, kjennskap til NAV-systemet og hvor man skal henvende seg, evne til samhandling med NAV-ansatte og kjennskap til prosedyrer, lovverk, rettigheter og plikter. Ofte krever det også digital kompetanse, ettersom tjenester og kommunikasjon i stadig større grad digitaliseres. Utvikling av digitale løsninger legger opp til at brukerne skal være mer

autonome og utføre mange oppgaver uten kontakt med en saksbehandler eller veileder (Sintef, 2022).

*Digital kompetanse* handler om kunnskaper og ferdigheter til å bruke digitale verktøy, for å utføre praktiske oppgaver, kommunisere, innhente eller behandle informasjon. Å ha et visst nivå av digitale ferdigheter er i dag nærmest en forutsetning for å kunne delta i arbeid, utdanning, samfunnsliv og i ulike sosiale sammenhenger. Digital kompetanse innebærer også evne til refleksjon og kritisk tekning knyttet til personvern, kildekritikk og informasjonssikkerhet, noe som muliggjør en hensiktsmessig og forsvarlig bruk av digitale tjenester (NOU nr. 2, 2019; KMD, 2021).

I vedlegg 4 redegjør vi for hvordan vi måler brukernes byråkratisk og digital kompetanse.

Oppgaver som informasjonsinnhenting, utfylling av søknader og kommunikasjon med NAV krever lese- og skriveferdigheter som mange brukere har, men som ikke nødvendigvis er tilstrekkelige for å samhandle med det offentlige. Mange er «ikke i stand til å bruke disse ferdighetene til å bruke nav.no selvstendig» (Sintef, 2022, s. 51). Samhandlingen med det offentlige krever en viss byråkratisk kompetanse, og jo lavere kompetansen er, desto mer krevende kan det være å forholde seg til det offentlige. Sistnevnte kan forstås som en kostnad, eller «administrativ byrde», som ikke er likt fordelt mellom brukerne. Byråkratiske prosedyrer og praksiser kan komplisere tilgangen til tjenester og ytelser. Det kan påvirke brukerne ulikt, avhengig av livssituasjon og tilgjengelige ressurser, og det kan i verste fall forsterke eksisterende ulikheter (Chudnovsky & Peeters, 2021; Döring, 2021).

Når NAV legger opp til at brukerne skal bli mer selvbetjente, kan det innebærer at brukerne også tar en større del av arbeidsmengden. For eksempel er det ofte mer arbeidskrevende å lese seg opp på regler på nav.no enn å få informasjon i dialog med en veileder. Dette skaper en potensielt større administrativ byrde for brukerne, der deres digitale og byråkratiske kompetanse blir mer avgjørende for hvor arbeidskrevende forholdet til NAV blir. Det kan for eksempel påvirke hvor utfordrende det er for brukerne å finne ut hva de har rett på og kan søke om (Heggertveit et al., 2022).

Ulikheter mellom brukere når det gjelder byråkratisk og digital kompetanse skal ikke være den enkelte brukers problem. Isteden må myndighetene forsøke å redusere brukernes administrative byrder ved å gjøre tjenestene enklere (Döring, 2021). For å få til dette er det nødvendig med klarspråk og klar formidling på tvers av NAVs kanaler. En forutsetning for dette er igjen å ha kunnskap om brukernes byråkratiske og digitale kompetanse, og deres oppfatning av informasjonen fra NAV. Mange har derfor etterlyst at myndighetene forstår og tar hensyn til at innbyggerne kan ha ulik byråkratisk og digital kompetanse, og at dette ikke alltid reflekteres ved utdanning og andre sosioøkonomiske variabler (Döring, 2021). I årets brukerundersøkelse har vi tatt disse bekymringene på alvor ved nettopp å forsøke å måle disse kompetanse-

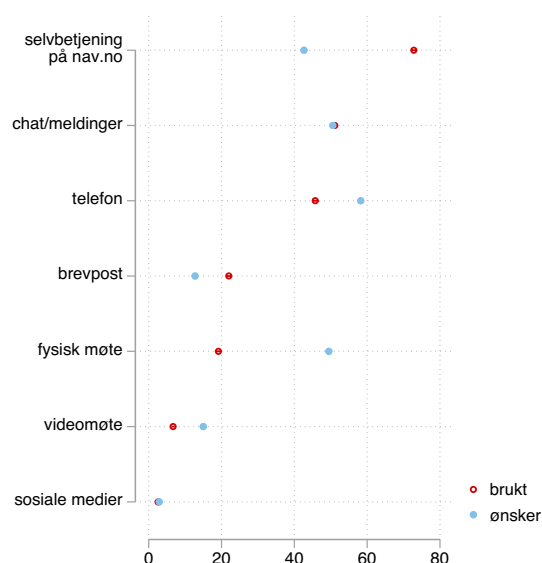
formene. Hensikten med dette kapitlet er både å beskrive, og i større grad forstå, hvordan byråkratisk og digital kompetanse henger sammen med brukernes erfaringer med NAV.

### Brukerne møter NAV på ulike måter, og ikke alltid slik de foretrekker

Vi vil først ta en titt på hvordan brukerne er i kontakt med NAV og får erfaring med NAVs informasjon. 73 prosent svarer at de har brukt nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe, halvparten har skrevet med ansatte i form av meldinger eller chat, 46 prosent har snakket med ansatte per telefon og 19 prosent har hatt fysisk møte med veileder fra NAV-kontoret (figur 6).<sup>4</sup> Andelen er omtrent de samme som i fjor, med unntak av at det å benytte fysiske møter er fordoblet. Sistnevnte har naturligvis sammenheng med oppheving av smittevernrestriksjoner.

Kontaktformene brukerne benytter avviker i noen tilfeller fra de som foretrekkes (figur 6). En direkte sammenlikning av brukt og foretrukken kontaktform må gjøres med forbehold om at mange brukere kanskje ønsker så lite kontakt med NAV som mulig. Samtidig kan vi anta

**Figur 6:** Brukte og foretrukne møteformer. Prosentandeler



<sup>4</sup> Spørreskjemaet er utformet slik at vi kanskje ikke fanger opp de som har fått veiledning på NAV-kontoret, men som ikke oppfatter dette som et møte.



at samsvar mellom brukt og foretrukket kontaktform tilsier at brukerne har kontakt med NAV på den måten de forventer. Store avstander mellom brukt og foretrukket kontakt kan gi en indikasjon på om brukerne foretrekker andre kontaktmønstre enn dagens. Svarene tilsier at brukerne i mindre grad ønsker å bruke nav.no og i større grad ønsker å ha fysiske møter med ansatte.

Vi har analysert hvordan brukergruppe og digital og byråkratisk kompetanse har sammenheng med ønske om fysisk møte.<sup>5</sup> Andelen som ønsker fysisk møte er størst blant de som får arbeidsrettet oppfølging fra NAV-kontoret, særlig personer med nedsatt arbeidsevne (60–64 prosent). Disse utgjør en relativt stor del av populasjonen for undersøkelsen, og trekker dermed andelene oppover. Andelene er også forholdsvis store blant de som har søkt om hjelpe- eller grunnstønad, hjelpemidler og de som bruker NAV i forbindelse med barnebidrag (40–50 prosent), mens de er mindre for eksempelvis foreldrepenger, alderspensjon og kontantstøtte (27–29 prosent).

Respondentens byråkratiske og digitale kompetanse har også betydning for ønsket om fysisk møte. Den byråkratiske kompetansen er mest utslagsgivende: Andelen blant de med lave nivåer som ønsker fysisk møte er om lag 20 prosentpoeng høyere enn blant de med høy byråkratisk kompetanse. Den digitale kompetansen har isolert sett ikke så stor betydning, men kan i en del tilfeller sammenfalle med den byråkratiske. Vi finner også at ønsket om fysisk møte er høyere for de som har søkt på mer enn én ordning fra NAV det siste året, med en forskjell på 7 prosentpoeng sammenlignet med de som kun har søkt på én ordning.

Blant de brukerne som *ikke* ønsker å ha fysiske møter er det 7 prosent som likevel har hatt et slikt møte, mens blant brukere som ønsker fysiske møter svarer 32 prosent at de har hatt det i løpet av de siste 6 månedene. Andelen blant de som ønsker, og har hatt møter, er størst blant brukere som får arbeidsrettet oppfølging.

<sup>5</sup> Logistisk regresjonsmodell med ønske om møte ansikt-til-ansikt som avhengig variabel og brukergruppe, digital og byråkratisk kompetanse og om bruker har søkt på flere ordninger den siste tiden som uavhengige variabler. Kjønn og alder var ikke signifikant/hadde svært liten effekt i modellene. N=17 953, Pseudo R<sup>2</sup>=0,06. Predikerte andeler i tekst. Lavt/høyt kompetansenivå er operasjonalisert som hhv. 2 og 4 på 1-4-skala (se vedlegg 4).

At brukerne i større grad enn de ønsker bruker nav.no, kan skyldes at bruken av nettsiden som oftest er forbundet med informasjonsinnhenting, søknader og eksempelvis å sende meldekort. Dette er aktiviteter som bærer preg av nødvendighet, noe som kan forklare hvorfor dette er noe som færre foretrekker. Kanskje regnes noe av dette som en påkjenning en helst ville vært foruten, altså en administrativ byrde. Møte med ansatte kan også være en påkjennelse, men det er mulig at den personlige veiledningen kan veie opp for eventuelle byrder ved selvbetjening. Den administrative byrden ved selvbetjening er trolig størst blant de med lavere byråkratisk kompetanse, noe som kommer til uttrykk ved at denne gruppen i større grad enn de med høyere byråkratisk kompetanse ønsker seg et fysisk møte. I praksis er det også slik at andelen som har fysiske møter er noe større blant de som har lav byråkratisk kompetanse, men forskjellen er liten.

Bildet er altså at det er flere brukere som foretrekker fysisk møte enn som har hatt det, og at dette har sammenheng med både brukergruppe og byråkratisk kompetanse. Dette må imidlertid tolkes med en viss forsiktighet. Ut fra undersøkelsen vet vi ikke om respondentene har hatt et møte med NAV *før* de 6 siste månedene det spørres om. Blant gruppen som foretrekker fysisk møte, men ikke har hatt det, kjenner vi heller ikke til om brukeren eksplisitt har bedt om et møte. Samtidig kan det være at de med lavere byråkratisk kompetanse har utfordringer med å finne ut av hvem en skal henvende seg til for å få hjelp.

Variasjon i ønsket om, og det å ha hatt, fysisk møte, betyr ikke nødvendigvis at dette er *viktig* for brukerne. Vi kan beregne om det å ønske, men ikke ha hatt et møte, går utover den overordnede brukertilfredsheten. Estimaten fra en regresjonsmodell tilsier at det å ha hatt fysisk møte (blant de som foretrekker det) øker den gjennomsnittlige brukertilfredsheten med 3 prosentpoeng sammenlignet med de som ønsker, men ikke har hatt et slikt møte.<sup>6</sup> Forskjellen er størst blant arbeidssøkere og de som søker om alderspensjon, kontantstøtte og uføretrygd. Det kan tyde på at en del

<sup>6</sup> Logistisk regresjonsmodell med brukertilfredshet som avhengig variabel og fysisk møte kryssset med brukergruppe som uavhengige variabler. N=9 942, R<sup>2</sup>=0,03.

i disse brukergruppene opplever større behov for fysiske møter enn det de blir tilbudt.<sup>7</sup> Denne beregningen forutsetter «alt annet likt» og tar ikke hensyn til ressursknapphet fra NAVs side. Flere fysiske møter vil kanskje medføre omprioriteringer som kan slå ut negativt på andre områder som også påvirker bruker-tilfredsheten.

### Klar og forståelig informasjon gir mindre stress for brukerne

Madsen et al. (2022) definerer tre typer kostnader for brukerne som den administrative byrden kan deles inn i: (1) *lærekostnader*, det vil si tiden og kreftene som brukes for å lære om en tjeneste og tilgangen til denne, (2) *etterlevelseskostnader*, det vil si blant annet kostnader som kreves for å skaffe informasjon og dokumentasjon for å få tilgang til tjenester og (3) *psykologiske kostnader*. Sistnevnte refererer til psykologiske effekter som stress, frustrasjon og stigma knyttet til bruken av tjenesten. Dette kan oppstå ved å bruke en tjeneste, føle avmakt og tap av autonomi i møtet med byråkratiets tilsyn og kontroll og frustrasjonen som kan oppstå ved å håndtere lærings- og etterlevelseskostnadene. I de videre analysene bruker vi den siste av disse kostnadene som indikator for den administrative byrden til NAVs brukere.

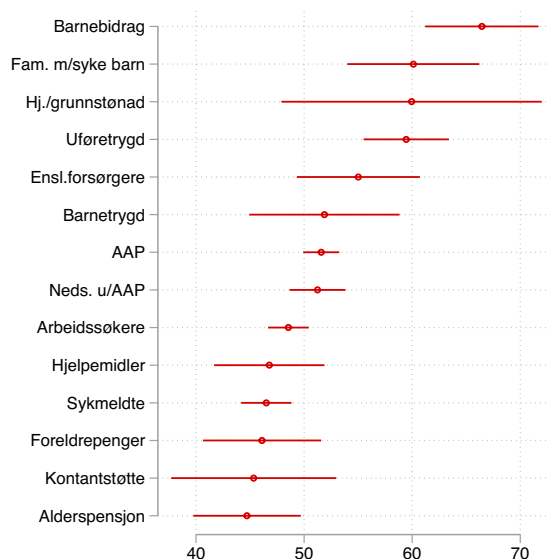
Vi skal nå se på slike psykologiske kostnader i form av stress og frustrasjon. Det er delte meninger blant brukerne om i hvilken grad det er stressende og slitsomt å være i kontakt med NAV. Halvparten er enige i at det er stressende (svarer 4–6), mens like mange er uenige (svarer 1–3). Det er likevel noen forskjeller når vi fordeler dette på brukergrupper (figur 7). Tendensen er at brukere med ytelser og tjenester som indikerer en vanskelig livssituasjon (som barnebidrag, familier med sykt barn og uføretrygd) opplever mer stress i møtet med NAV. For disse kan den administrative byrden bli ekstra tyngende når man samtidig har andre viktige utfordringer i livet sitt. Brukere med ytelser som ofte innebærer en mer stabil og mindre komplisert livssituasjon, som alderspensjon, kontantstøtte og

foreldrepenger, opplever mindre stress. Det er likevel verdt å merke seg at også i sistnevnte grupper svarer opp mot halvparten av brukerne at det er stressende og slitsomt å ha kontakt med NAV.

Hvordan henger så stress sammen med klarspråk? 63 prosent av brukerne sier seg enig i at «informasjonen fra NAV er klar og forståelig» (svarer 4–6), mens 37 prosent er uenige (svarer 1–3).<sup>9</sup> Når vi ser dette opp mot opplevelsen av om det er stressende/slitsomt å ha kontakt med NAV, er det tydelig at samhandlingen med NAV henger nært sammen med klarspråk (figur 8). Jo mindre klar og forståelig man synes at informasjonen fra NAV er, jo mer anstrengende blir forholdet til NAV. Blant brukerne som i minst grad opplever stress i møtet med NAV svarer over 80 prosent at de synes at informasjonen fra NAV er klar og forståelig. For de som opplever mest stress er andelen rundt 25 prosent.

Vi går videre med å se på sammenhenger mellom stress og kompetanse hos brukerne. Her finner vi at det ikke er noen signifikant forskjell mellom de med

**Figur 7:** Prosentandel brukere som svarer at det er stressende/slitsomt å ha kontakt med NAV, med 95 prosent konfidensintervall



<sup>7</sup> For enkelte grupper har brukertilfredsheten negativ sammenheng med møte, deriblant hjelpe- og grunnstønad og familier med syke barn. Det kan skyldes at møtet har sammenheng med en ekstra vanskelig situasjon.

<sup>8</sup> Predikerte andeler fra en logistisk regresjonsmodell hvor avhengig er kvadrert. N=16 400. Pseudo R<sup>2</sup>=0,14.

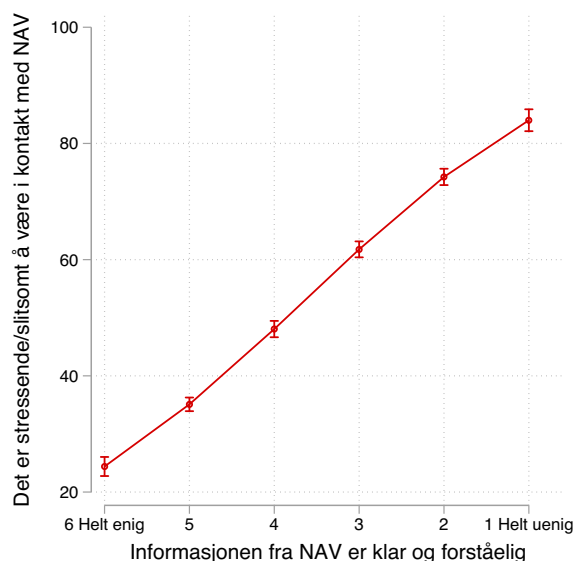
<sup>9</sup> Spørsmålet er nytt fra i år.

lav og høy *digital* kompetanse når det gjelder opplevelsen av stress. Det er derimot en sammenheng mellom *byråkratisk* kompetanse og det å oppleve at kontakten med NAV er stressende og slitsom (figur 9). Godt over halvparten av brukerne som har lav byråkratisk kompetanse svarer at de opplever stress i møtet med NAV. Det er med på å underbygge tesen om at lav byråkratisk kompetanse gjør det mer krevende å forholde seg til NAV, altså at det medfører en administrativ byrde for brukerne i form av stress.

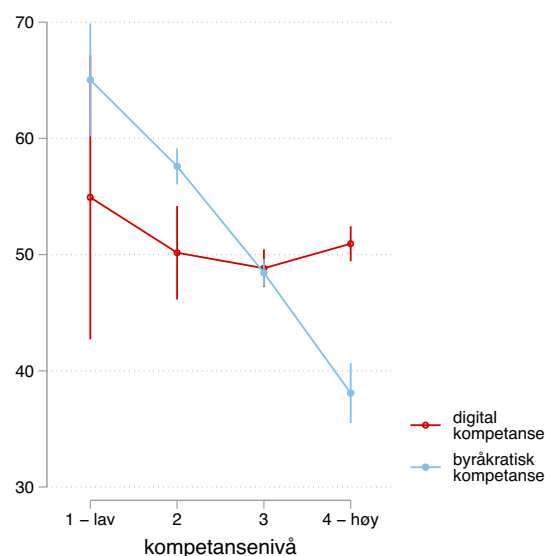
For å finne ut mer om sammenhenger mellom opplevelse av stress og kjennetegn ved brukerne, har vi estimert en regresjonsmodell der opplevelsen av om det er stressende og slitsomt å være i kontakt med NAV er avhengig variabel (se vedleggstabell 5). Resultatene bekrefter til dels funnene omtalt over. Det er mottakere/ytere av barnebidrag og de som har søkt om uføretrygd som opplever mest stress. Søkere av foreldrepenger og kontantstøtte opplever minst stress.

Vi ser igjen at klarspråk har stor sammenheng med opplevelsen av stress. Analysen bekrefter også at lavere byråkratisk kompetanse har sammenheng med økt stress. Det vi derimot også finner når vi kontrollerer

**Figur 8:** Prosentandel brukere som svarer at det er stressende/slitsomt å være i kontakt med NAV, fordelt på om de opplever informasjonen fra NAV som klar og forståelig, med 95% konfidensintervall<sup>7</sup>



**Figur 9:** Prosentandel brukere som mener at det er stressende/slitsomt å være i kontakt med NAV, fordelt på digital og byråkratisk kompetanse.<sup>9</sup> Med 95% konfidensintervall



rer for de andre variablene, til forskjell fra den mindre omfattende analysen over (figur 9), er at høyere digital kompetanse henger sammen med økt opplevelse av stress. Her ser vi altså enda tydeligere at byråkratisk og digital kompetanse er to dimensjoner som skiller seg fra hverandre.

Av andre funn fra regresjonsanalysen kan vi trekke frem at stressnivået øker noe med alderen, og at brukere med innvandrerbakgrunn opplever mindre stress enn de uten innvandrerbakgrunn<sup>11</sup>. I tillegg er det noen mønstre når det gjelder kontakt med NAV: Brukere som har ringt NAVs Kontaktsenter opplever stress i større grad, mens de som har snakket med ansatte ved NAV-kontor i mindre grad synes at kontakten med NAV er stressende og slitsom.

<sup>10</sup> Predikerte andeler fra to logistiske regresjonsmodeller med hhv. byråkratisk og digital kompetanse (kvadrert) som uavhengige variabler. Avhengig variabel er om respondenten mener at det er stressende/slitsomt å være i kontakt med NAV (svart 4-6 på 6-punktskala). N=15 600. Pseudo R<sup>2</sup>=0,01 og 0,0003.

<sup>11</sup> Det kan være store variasjoner innad i gruppen med innvandrerbakgrunn. Vi har ikke skilt på eksempelvis landbakgrunn eller botid i Norge. Vi har ikke sett nærmere på dette denne gang, og resultatet må derfor tolkes med forsiktighet.

## Brukere med langvarige helseutfordringer har lavere byråkratisk og digital kompetanse

For det offentlige er det viktig å utvikle løsninger og formidle informasjon som er enkelt forståelig for brukerne, uansett deres forutsetninger. Selv om byråkratisk og digital kompetanse vil variere mye fra person til person, kan det være nyttig for utviklingsarbeidet i NAV å kjenne til om det er noen trekk ved brukerne som sammenfaller med lavere eller høyere kompetansenivåer.

Når vi ser de to kompetanseområdene fordelt på brukergrupper (figur 10) finner vi en tendens til at brukere som ofte har langvarige helseutfordringer (som søkere til hjelpe- og grunnstønad, AAP, uføretrygd og brukere med nedsatt arbeidsevne) har lavere kompetansenivå enn de andre brukergruppene. Brukere som mottar familierelaterte ytelser (som kontantstøtte, familier med sykt barn, foreldrepenger, barnetrygd og enslige forsørgere) har i gjennomsnitt høyere nivåer av begge kompetansetypene.

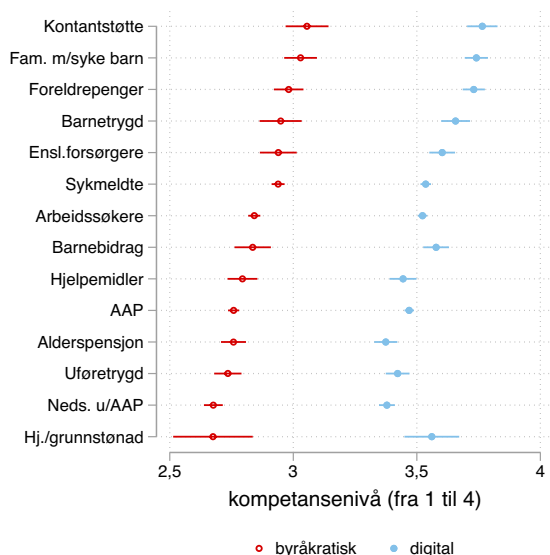
Om vi setter kompetansetypene opp mot brukernes situasjon på arbeidsmarkedet (figur ikke vist), ser vi at arbeidsledige, permitterte og uføre har noe lavere byråkratisk og digital kompetanse enn de som har inntektsgivende jobb, snart skal starte i ny jobb eller

er i permisjon (foreldrepermisjon eller omsorgspermisjon). Dette sammenfaller med funn fra undersøkelser av befolkningens digitale kompetanse (Kompetanse Norge, 2021). Det er naturlig å se for seg at det er lettere å tilegne seg slik kompetanse når man er innenfor arbeidslivet og kanskje møter digitale verktøy og administrative prosesser i det daglige. Samtidig er det ikke slik at en nødvendigvis får redusert kompetansen sin av en kortere periode utenfor arbeidslivet, så det kan også være at personer med lavere byråkratisk og/eller digital kompetanse er i større fare for å falle ut av arbeidslivet i utgangspunktet. En kan også se for seg at vurderingen av ens egen kompetanse blir påvirket av møtet med NAV. Vi kan for eksempel tenke oss at mer (negativ) erfaring med NAV medfører at møter med offentlige institusjoner oppleves som vanskelig.

Vi estimerte regresjonsmodeller for å se nærmere på om det er noe som kjennetegner brukere med lave og høye nivåer av henholdsvis byråkratisk og digital kompetanse. Resultatene (vedleggstabell 6) viser hvordan ulike kjennetegn har sammenheng med de to kompetansetypene, kontrollert for brukergruppe og de øvrige variablene. Den digitale kompetansen synker gradvis med alder. Dette samsvarer med både NAVs egne undersøkelser (internt innsiktsarbeid 2017–2019) og andre befolkningsundersøkelser (f.eks. Kompetanse Norge, 2021; SSB, 2022). Når det gjelder byråkratisk kompetanse hadde det kanskje vært å forvente at unge personer, som ofte har begrenset erfaring med offentlige myndigheter, skulle ha lavere byråkratisk kompetanse enn eldre. Dette er kun delvis tilfelle i vårt materiale. Den byråkratiske kompetansen er lavest ved ung alder, stiger til en topp i 40–50-årsalderen, for deretter å falle (figur 11). Det er altså de yngste og eldste som har lavest byråkratisk kompetanse, slik vi måler det her.

Vi finner også at innvandrerbakgrunn har betydning for både byråkratisk og digital kompetanse. Personer med innvandrerbakgrunn har noe lavere nivåer av begge kompetansetypene, spesielt den digitale.<sup>9</sup> Vi har testet den samme modellen med morsmål istedenfor innvandrerbakgrunn, og det gir tilsvarende resultater.

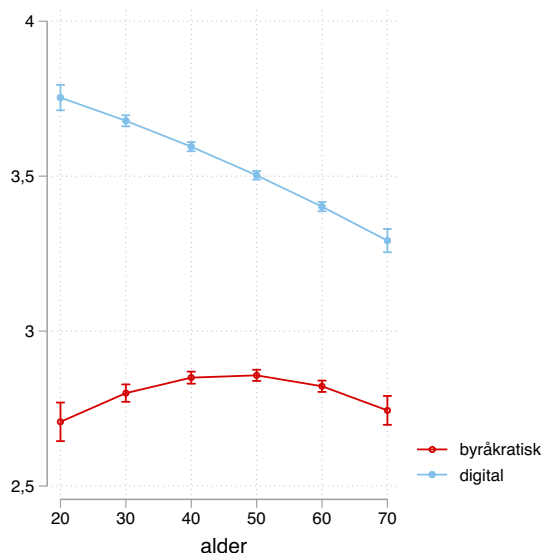
**Figur 10:** Byråkratisk og digital kompetanse, gjennomsnitt fordelt på brukergrupper med 95% konfidensintervall



Kontaktform med NAV har sammenheng med både byråkratisk og digital kompetanse. Bruk av nav.no henger sammen med høyere byråkratisk og digital kompetanse, mens å ringe til NAV Kontaktsenter henger sammen med lavere byråkratisk og digital kompetanse. Dette kan tolkes som at selvhjulpne innbyggere bruker sine muligheter på nav.no, mens de som ringer i større grad opplever utfordringer med NAVs tjenester. Kontakt med NAV-kontoret har imidlertid ikke sammenheng med verken byråkratisk eller digital kompetanse, kontrollert for de øvrige variablene i modellen. Sistnevnte henger kanskje sammen med at oppfølging av brukere i mange tilfeller er obligatoriske aktiviteter.

Antall ganger man har vært i kontakt med NAV (de siste 6 månedene) har verken sammenheng med byråkratisk eller digital kompetanse. Dette gjelder selv for de brukerne som har hatt svært mye kontakt (10 ganger eller flere) med NAV. Det kan bety at de med lavere kompetansenivåer ikke i veldig stor grad får mer hjelp fra NAV-ansatte enn de med høy byråkratisk kompetanse. Det igjen kan tyde på at de med lav kompetanse bærer en større administrativ byrde – med mindre de får hjelp av familie, bekjente eller andre (se også «Ikke alle klarer å bruke nav.no selv» i dette kapitlet og del om «selvbetjeningsgrad» i kapittel 4).

**Figur 11:** sammenheng mellom byråkratisk og digital kompetanse og alder, predikerte verdier fra regresjonsmodellene med 95% konfidensintervall



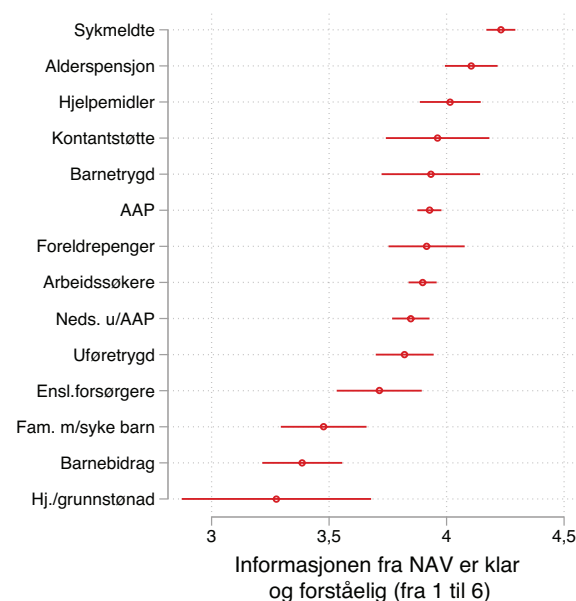
Vi ser også at selvopplevd helse har betydning for begge kompetansetypene. God helse øker sannsynligheten for å ha høyere både byråkratisk og digital kompetanse, i tråd med funnene over om brukere med helserelaterede utfordringer. Personer med god helse har antakelig mer overskudd til å sette seg inn i informasjon, regler og digitale tjenester enn de med dårligere helse.

### Informasjonen fra NAV er klar og forståelig – for de som har høy byråkratisk kompetanse

Brukernes vurdering av informasjonen fra NAV varierer med ulike kjennetegn. Vi skal først se på brukergruppene. De som er sykmeldte eller har søkt om alderspensjon er blant brukerne som gir den beste vurderingen. I den andre enden finner vi hjelpe- og grunnstønad, barnebidrag og familier med sykt barn (figur 12). Bildet er, ikke overraskende, gjenkjennbart fra den overordnede tilfredsheten med NAV (kapittel 2). Det skyldes trolig at forståelig informasjon er en viktig faktor for forholdet til NAV.

For å se nærmere på de øvrige kjennetegnene estimerte vi en regresjonsmodell der vurderingen av NAVs klarspråk er avhengig variabel. Vi har sett på alder, innvandrerbakgrunn, utdanningsnivå, selvopplevd helse, kontaktform med NAV, kontakthypighet og byråkratisk

**Figur 12:** Informasjonen fra NAV er klar og forståelig, fordelt på brukergrupper, med 95% konfidensintervall





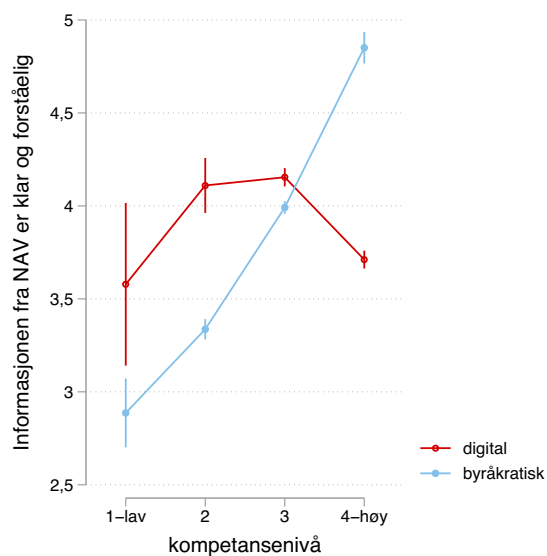
og digital kompetanse, samt lagt inn brukergruppe som kontrollvariabel (vedleggstabell 7).

Ikke uventet slår byråkratisk kompetanse kraftig inn på oppfattelsen av informasjonen fra NAV (figur 13). Høy byråkratisk kompetanse øker sannsynligheten for at informasjonen vurderes som klar og forståelig. Det samme gjelder ikke for digital kompetanse. Vurderingen av NAVs klarspråk er mer negativ blant brukere med både lav og høy digital kompetanse, mens de i mellomsjiktet er mer fornøyde<sup>12</sup>.

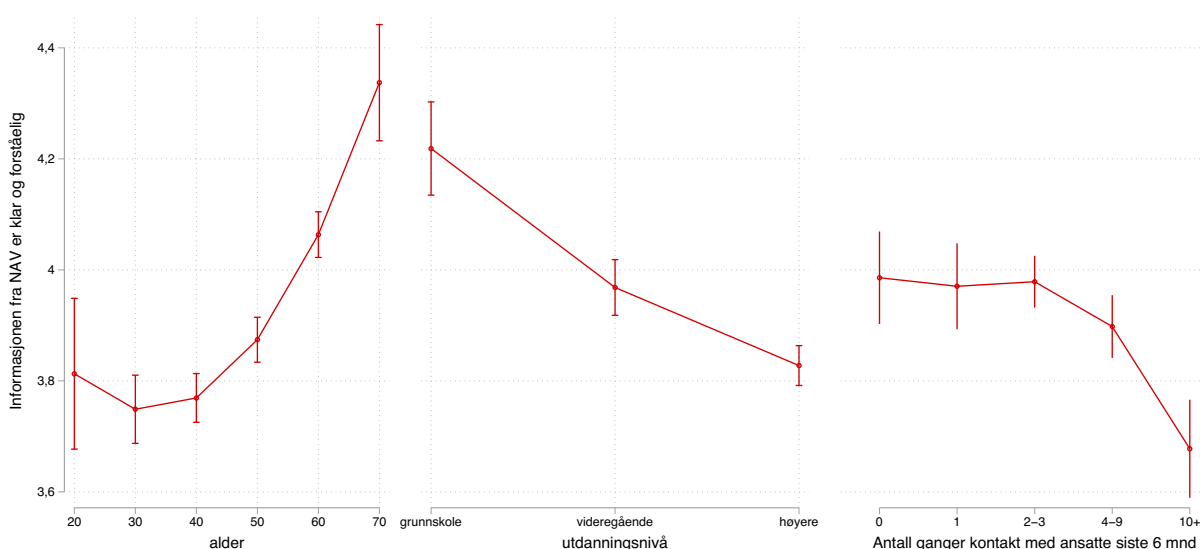
Vurderingen av informasjonen fra NAV er mest positiv blant de eldste brukerne (figur 14). Det er motsatt for utdanningsnivå: Vurderingen av klarspråk blir dårligere når utdanningsnivået stiger. I tillegg er personer med innvandrerbakgrunn mer fornøyde enn andre.<sup>11</sup> Egenopplevd helse har også betydning – de med god helse er mer positive. Dette så vi også over i forbindelse med byråkratisk og digital kompetanse, så det er tydelig at helse har mye å si for brukernes vurdering av NAV på flere områder.

Videre har kontakt med NAV sammenheng med vurderingen av informasjonen. Brukere som har snakket med ansatte ved NAV-kontoret (ved for eksempel fysisk oppmøte, telefon eller video) mener i større grad enn andre at informasjonen er klar og forståelig.

**Figur 13.** Informasjonen fra NAV er klar og forståelig, fordelt på kompetansenivåer. Predikerte verdier fra regresjonsmodellen med 95% konfidensintervall



**Figur 14:** Informasjonen fra NAV er klar og forståelig, fordelt på ulike kjennetegn. Predikerte verdier fra regresjonsmodellen med 95% konfidensintervall



<sup>12</sup> Slik digital kompetanse er operasjonalisert (se vedlegg 4), utgjør dette mellomsjiktet en drøy tredjedel av brukerne, mens andel med «høy» digital kompetanse ligger på rundt 60 prosent.

Bruk av nav.no eller telefonkontakt med NAV har motsatt sammenheng. I tillegg ser vi at svært mye kontakt med NAV henger sammen med dårligere vurdering av informasjonen fra NAV (figur 14).

Det er viktig å være oppmerksom på at det kan være flere mulige årsaksretninger i denne analysen. Det er ikke nødvendigvis slik at en viss type kontakt med NAV, eller hyppig kontakt, fører til at man oppfatter informasjon fra NAV som mindre klar og forståelig. Det kan også være motsatt: Brukere som har hatt mye kontakt med NAV kan ha oppfattet informasjonen som mindre god i utgangspunktet, og deretter følt behov for å kontakte NAV for eksempel på telefon eller via nav.no.

Det er sannsynlig at flere av disse funnene har å gjøre med forventninger og tidligere erfaring med kontakt med offentlige myndigheter. For eksempel vil unge personer ofte være vant til å forholde seg til enkel og rask informasjon, og møtet med informasjon fra en offentlig etat som NAV kan oppleves vanskelig. Mange unge opplever at nav.no er vanskelig å bruke fordi den ikke ligner på sider de vanligvis bruker, de er ikke vant til å lese mye tekst og de synes at språket er tungt. Mange er kanskje heller ikke så vant til

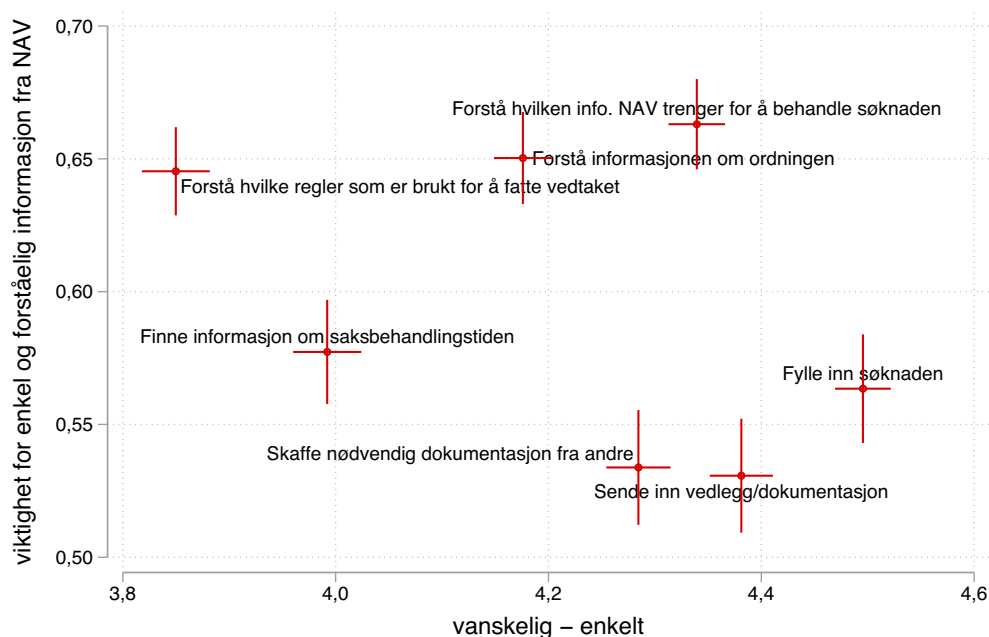
byråkratiske prosesser (Internt innsiktsarbeid 2017–19). Brukere med høy digital kompetanse og/eller høy utdanning har kanskje større forventninger til klar og forståelig informasjon, og gir derfor en dårligere vurdering av informasjonen fra NAV. Vi kan også tenke oss at en del personer med innvandrerbakgrunn er vant til mindre omfattende velferdsordninger og mer byråkratiske systemer enn det som er tilfellet i Norge. Dermed kan forventningene være lavere.<sup>11</sup>

### Å forstå regler og ordninger er en større utfordring enn å sende søknad

Som vi har vært inne på, kreves ofte både byråkratisk og digital kompetanse for at brukerne skal kunne ha nytte av NAVs tjenester og ytelser. Det gjelder for eksempel ved innsending av søknader. Vi har bedt brukerne ta stilling til vanskelighetsgraden av ulike oppgaver i forbindelse med å sende en søknad. Å fylle inn selve søknaden vurderes i gjennomsnitt som relativt enkelt, mens forståelse av regelverk og ordninger blir sett på som noe vanskeligere.

I figur 15 har vi satt vurdering av vanskelighetsgraden ved disse oppgavene opp mot hvor *viktig* det er for

**Figur 15:** Brukernes vurderinger av hvor vanskelige eller enkle ulike oppgaver er i forbindelse med søknad (skala 1-6) og sammenheng med hvor klar og forståelig informasjonen fra NAV er (her kalt viktighet). 95% konfidensintervaller.





oppfattelsen av NAVs klarspråk.<sup>13</sup> Dette kan gi oss et bilde av på hvilke områder mange brukere har behov for enklere og mer forståelig informasjon. Å forstå reglene for ordninger og vedtak oppfattes som relativt vanskelig, og er samtidig viktig for synet på informasjonen fra NAV. Å forstå hvilken informasjon NAV trenger for å behandle søknaden er også viktig. Samtidig oppfattes dette som enklere enn å forstå regler og vedtak.

Tekniske oppgaver som søknad, vedlegg og dokumentasjon ses på som noe enklere, og er mindre viktig for synet på informasjonen fra NAV. Å finne informasjon om saksbehandlingstid oppfattes som relativt vanskelig, men anses ikke som spesielt viktig for synet på i hvilken grad informasjonen fra NAV er enkel og forståelig.

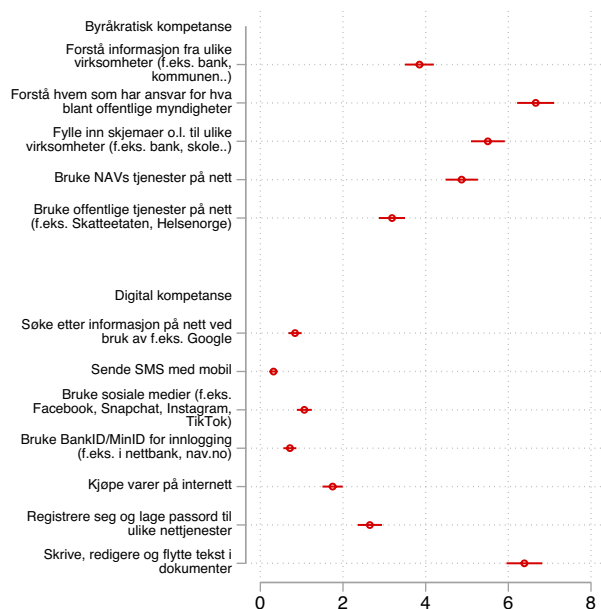
### Ikke alle klarer å bruke nav.no selv

De som mangler ferdighetene og kunnskapene som kreves for å samhandle med offentlige institusjoner kan være avhengige av andre, enten for å få praktisk hjelp eller for å lære nødvendig kunnskap og ferdigheter (Döring, 2021). Det har lenge vært kjent at familie og bekjente kan fungere som «talspersoner» og hjelpere i møtet med det offentlige (Sussman, 1974). Veiledere ved NAVs Kontaktsenter og NAV-kontorene hjelper ofte brukerne til å finne frem og få løst oppgaver på nav.no (internt innsiktsarbeid 2017–2019).

I spørsmålene som er brukt for å operasjonalisere byråkratisk og digital kompetanse er et av svaralternativene «Svært vanskelig, trenger hjelp fra andre» (se vedlegg 4). Selv om brukerundersøkelsen nok i begrenset grad fanger opp de som trenger hjelp fra andre (vedlegg 1 og 4), kan vi likevel undersøke om det er noe som kjennetegner brukerne som har svart dette alternativet.

Mellom 0,3 prosent (sende SMS med mobil) og 6,6 prosent (forstå hvem som har ansvar for hva blant offentlige myndigheter) av respondentene har svart at de trenger hjelp fra andre (figur 16). Om lag 5 prosent

**Figur 16:** Prosentandeler som svarer at ulike gjøremål er «Svært vanskelig, trenger hjelp fra andre», med 95% konfidensintervaller



svarer at å bruke NAVs tjenester på nett er så vanskelig at de trenger hjelp fra andre. 25 prosent synes at det er vanskelig, men at de likevel klarer det (vedlegg 4).

Om vi fordeler andelen som trenger hjelp fra andre på brukergruppe, finner vi at den er størst blant personer med nedsatt arbeidsevne uten AAP, de som har søkt om hjelpe- eller grunnstønad og de som bruker NAV til å fastsette barnebidrag (8–9 prosent). Andelen er minst blant sykmeldte, de som har søkt om ordninger knyttet til familier med syke barn, og foreldrepenger (2–3 prosent). Bildet er altså gjenkjennbart fra da vi fordelte byråkratisk og digital kompetanse på brukergrupper (figur 10).

Vi har brukt en regresjonsmodell for å undersøke om behov for hjelp fra andre til å bruke NAVs tjenester på nett har sammenheng med respondentenes kjennetegn (vedleggstabell 8). Vi finner, kort sagt, at alle typer brukere trenger hjelp fra andre. Dette var også et av funnene i et tidligere kvalitativt innsiktsarbeid i NAV (internt innsiktsarbeid 2017–2019). Vi ser likevel, ikke så overraskende, at lave nivåer av byråkratisk og digital kompetanse øker sannsynligheten for å trenge hjelp. Den byråkratiske kompetansen slår spesielt sterkt ut. Om vi trekker kompetansetypene ut av

<sup>13</sup> «Viktigheten» er målt med den enkelte oppgaves statistiske sammenheng med «informasjonen fra NAV er klar og forståelig», uttrykt ved regresjonskoeffisienten. N=13244 – 16114.

modellen, finner vi at det ikke er signifikant forskjell mellom aldersgrupper og innvandrerbakgrunn.<sup>11</sup> Det er imidlertid flere som trenger hjelp blant de med lav utdanning og dårlig helse.

### Kort oppsummering og drøfting

I kapitlet har vi sett på brukernes kontaktform med NAV, ulike aspekter ved brukernes vurdering av informasjonen fra NAV og hvordan brukernes byråkratiske og digitale kompetanse spiller inn i deres erfaringer og samhandling med NAV. Bakgrunnen for tematikken er ny språklov og økt interesse for hva innbyggernes byråkratiske og digitale kompetanse betyr for samhandlingen med det offentlige.

Vi ser at brukerne i mindre grad ønsker å bruke nav.no og i større grad ønsker fysiske møter med ansatte, sammenlignet med hva de gjør i dag. Det å møte NAV på en annen måte enn man ønsker trekker brukertilfredsheten noe ned, selv om det ikke virker avgjørende for hvor fornøyde brukerne er med NAV. Brukere med lavere nivåer av byråkratisk kompetanse ønsker i størst grad direkte samhandling med NAV-ansatte. Dette kan oppleves enklere og tryggere enn selv å måtte sette seg inn i regler og rutiner. Kanskje er det også med på å redusere påkjenningen mange av disse opplever i kontakt med NAV, den såkalte «administrative byrden».

Halvparten av brukerne synes at det er stressende og slitsomt å være i kontakt med NAV. Brukere som står i en livssituasjon som kan være krevende, slik som barnebidrag, familier med sykt barn og uføretrygd, opplever mest stress i møtet med NAV. For disse kan den administrative byrden bli ekstra tyngende, når det er andre viktige utfordringer i livet som skal håndteres. Opplevelsen av stress har en tydelig sammenheng med vurderingen av NAVs klarspråk. Omtrent 2 av 3 brukere mener at informasjonen fra NAV er klar og forståelig, men mange av de som blir stresset mener at informasjonen fra NAV i liten grad er klar og forståelig. Satt på spissen: Det er brukerne som kanskje trenger NAV mest, som er minst fornøyde med NAVs klarspråk.

Godt over halvparten av brukerne som har lav byråkratisk kompetanse svarer at de opplever stress i møtet

med NAV. Det underbygger tanken om at forkunnskaper om byråkratiet gjør det enklere å forholde seg til NAV, og at de som i mindre grad har slike kunnskaper tar på seg en større administrativ byrde. Samtidig er det slik at høy digital kompetanse henger sammen med økt opplevelse av stress. Det kan skyldes at disse har høyere forventninger til NAV. Her ser vi altså tydelig at byråkratisk og digital kompetanse skiller seg fra hverandre. Digital kompetanse fremstår som mer konkret enn byråkratisk kompetanse, og er ofte knyttet til praktiske oppgaver som innlogging og søk etter informasjon. Det vil kanskje være lettere for brukerne å få hjelp til praktiske digitale oppgaver av veiledere eller bekjente, mens det kan være vanskeligere å sette seg inn i byråkratiske prosesser og regler. Kanskje det kan være med på å forklare hvorfor byråkratisk kompetanse ser ut til å ha en sterkere sammenheng med opplevelsen av NAV enn det digitale kompetanse har.

Brukernes kompetanse varierer med ulike kjennetegn. Den digitale kompetansen synker gradvis med alder. Den byråkratiske kompetansen er lavest ved ung alder, stiger til en topp i 40–50-årsalderen, for deretter å falle. Vi ser også at brukere med ytelser og tjenester som indikerer at de har langvarige helseutfordringer har lavere kompetansenivå enn andre brukergrupper. Som vi var inne på over, kan kontakten med NAV oppleves som en ekstra byrde når livssituasjonen er en stor nok belastning i seg selv. Brukere med lavere byråkratisk og digital kompetanse er mer tilbøyelige til å ringe til NAVs Kontaktsenter, antakelig fordi de i større grad opplever utfordringer med NAVs tjenester. Brukere som har høyere byråkratisk og digital kompetanse bruker i noe større grad nav.no til å utføre oppgaver eller til å kontakte ansatte via chat eller meldinger.

Brukernes vurdering av hvor forståelig informasjonen fra NAV er varierer med ulike kjennetegn. De som er sykmeldte eller har søkt om alderspensjon gir den beste vurderingen, mens søkere av hjelpe- og grunnstønad, de som bruker NAV til å fastsette barnebidrag og de som har søkt om ordninger knyttet til familier med syke barn er mest kritiske til NAVs klarspråk. Byråkratisk og digital kompetanse har stor betydning for brukernes vurdering av NAVs klarspråk. Høy

byråkratisk kompetanse øker sannsynligheten for å oppleve informasjonen som klar og forståelig. Vurderingen av klarspråket er mer negativ blant brukere med både lav og høy digital kompetanse, mens de i mellomsjiktet er mer fornøyde. Vi finner også at eldre brukere er mer positive enn de unge og at de med god helse er mer positive enn de med dårlige helse. Brukere som har snakket med ansatte ved NAV-kontoret har en bedre vurdering av informasjonen enn de som har brukt nav.no eller hatt telefonkontakt med NAV. Det er sannsynlig at flere av disse funnene har å gjøre med forventninger og erfaring. For eksempel forventer kanskje unge personer enklere og raskere informasjon enn de får fra NAV, og de er ofte heller ikke så vant til byråkratiske prosesser. Noe av det samme kan være tilfellet for brukere med høy digital kompetanse og/eller høy utdanning – større forventninger til klar og forståelig informasjon kan gi en dårligere vurdering av NAVs klarspråk.

Når vi bruker søknadsprosessen til å se nærmere på akkurat *hva* ved informasjonen fra NAV som er vanskelig å forstå, finner vi at det særlig gjelder regelverket rundt ordninger og forklaringer som kommer i vedtaksbrev. Tekniske oppgaver som søknad, vedlegg og dokumentasjon ses på som noe enklere. Dette tilsier at regelverk og ordninger er områder der mange brukere har behov for enklere og mer forståelig infor-

masjon. NAV har, med andre ord, forbedringspotensial når det gjelder å gjøre informasjonen forståelig og relevant for den enkeltes livssituasjon. Samtidig kan dette være en krevende oppgave for NAV dersom regelverket i utgangspunktet er komplisert.

Om lag 5 prosent svarer at å bruke NAVs tjenester på nett er så vanskelig at de trenger hjelp fra andre. Vi finner alle typer brukere blant disse. Andelen som trenger hjelp er likevel størst blant personer med nedsett arbeidsevne uten AAP, de som har søkt om hjelpe- eller grunnstønad og de som bruker NAV til å fastsette barnebidrag. Andelen er lavest blant sykmeldte, de som har søkt om ordninger knyttet til familier med syke barn, og foreldrepenger. Lave nivåer av byråkratisk og digital kompetanse øker sannsynligheten for å trenge hjelp. Det er også flere som trenger hjelp blant de med henholdsvis lav utdanning og dårlig helse.

Kapitlet har vist at byråkratisk og digital kompetanse har betydning for brukernes forhold til NAV. Ulikheter mellom brukere når det gjelder byråkratisk og digital kompetanse skal ideelt sett ikke være den enkelte brukers problem. Isteden må myndighetene forsøke å redusere brukernes administrative byrder (Döring, 2021). Våre funn tilsier at et viktig grep kan være å sikre at brukerne får klar og forståelig informasjon fra NAV på tvers av kanaler.

## 4. Søknadsprosessen

Her ser vi nærmere på brukernes erfaringer med å søke om ytelser eller tjenester. Vi starter med en kort oversikt over hvor fornøyde brukerne er med søknadsprosessen for de enkelte NAV-ordningene. Dette henger ofte, men ikke alltid, tett sammen med den generelle brukertilfredsheten. Deretter forsøker vi å se hvordan ulike deler av søknadsprosessen oppfattes fra brukernes perspektiv, i form av noen steg. Vi vil se at det er enkelte mønstre i brukernes oppfatning av disse stegene på tvers av søknadsprosesser, samt at noen ordninger skiller seg ut.

Vi undersøker også hvor mange som søker om *flere* ytelser i løpet av en kortere tidsperiode, og hva dette gjør med brukertilfredsheten. Vi undersøker om digitaliseringen av søknadsprosessen for økonomisk sosialhjelp har hatt noen effekt på brukertilfredsheten. Til slutt beregner vi hvor stor andel av respondentene som svarer at de ikke har hatt kontakt med ansatte i NAV og dermed er helt selvbetjente.

### Nær sammenheng mellom erfaring med søknadsprosessen og brukertilfredshet

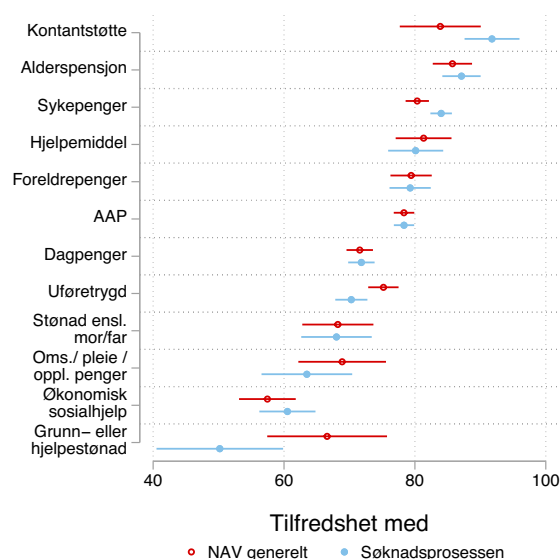
Den helhetlige brukertilfredsheten med NAV er tenkt å reflektere erfaringer fra alle sider av samhandlingen med NAV. Både erfaring med veiledning og søknadsprosesser har sammenheng med den overordnede brukertilfredsheten (kapittel 6). Vi ser også at svikt i enkelte steg i søknadsprosessen kan slå inn i brukertilfredsheten. Det er blant annet illustrert i kapittel 2, hvor vi ser at ventetiden for dagpenger trekker brukertilfredsheten noe ned, mens samme gruppe over tid er fornøyde med veiledningen de får. Generell brukertilfredshet og tilfredshet med søknadsprosessen vil for de fleste brukergrupper dermed trolig henge tett sammen. Andelen fornøyde brukere på de to indikatorene er henholdsvis 76 og 75 prosent. I figur 17 viser vi en oversikt over de to tilfredshetsindikatorene fordelt på stønadsgrupper. Det er små forskjeller mellom de to indikatorene, og det er kun signifikante forskjeller blant de som sist søkte om sykepenger, uføretrygd og grunn- og hjelpestønad.

Brukere som søker om sykepenger, er mer fornøyde med søknadsprosessen enn med øvrige erfaringer med

NAV. Motsatt er det med søkere til grunn- og hjelpestønad og uføretrygd. Sykepengeordningen har en relativt moderne søknadsdialog, og i en tidlig fase av sykeperioden betyr det trolig at samhandlingen med NAV oppleves som relativt enkel og effektiv. Det er også en ordning som gir full dekning av inntektstapet, uten særlig skjønnsvurdering. Dette er kanskje årsakene til at søknadsprosessen skiller seg positivt ut i denne gruppen, og at sykmeldte er blant de mest fornøyde brukerne av NAV. De som søker om uføretrygd og grunn- og hjelpestønad vil som oftest ha lengre erfaring med NAV. Dette er to dels skjønnsbaserte ordninger og særlig søkere av uføretrygd har ofte fått arbeidsrettet oppfølging over lengre tid av en veileder ved NAV-kontoret. Veiledningen er ofte noe av det brukerne er mest fornøyde med, noe som kan være årsaken til at den helhetlige tilfredsheten skiller seg positivt ut for de to brukergruppene. Relativt lang ventetid i begge søknadsprosesser kan trekke ned. I tillegg er søknadene for grunn- og hjelpestønad fortsatt papirbaserte. Under skal vi se at avviket mellom de to indikatorene for grunn- eller hjelpestønad først og fremst knytter seg til det siste året, noe som nettopp kan skyldes økt saksbehandlingstid.

Når vi fordeler de to tilfredsindikatorene på stønadsgrupper over tid, ser vi at tilfredsheten med søknads-

**Figur 17: Brukertilfredshet og tilfredshet med søknadsprosessen fordelt etter siste søknad. Prosentandeler med 95% konfidensintervall**



prosessen både har variert noe, og at den i enkelte tilfeller skiller seg fra den generelle tilfredsheten med NAV (figur 18). Den sterkt varierende tilfredsheten blant dagpengesøkere har vi allerede vært inne på i kapittel 2. Det dreier seg sannsynligvis om at saksbehandlingstiden økte i 2020 og at en del saker på dette området har hatt lange saksbehandlingstider også i 2022.

Videre ser vi i figur 18 at tilfredshetsindikatorene blant de som søker om alderspensjon, uføretrygd, kontantstøtte og stønader for enslige foresatte er relativt stabile over disse årene. Som nevnt i kapittel 2 er imidlertid den gradvise nedgangen i tilfredsheten blant alderspensjonister signifikant, mens det er en positiv tendens blant de som søker om kontantstøtte. Blant de som søker om foreldrepenger har især tilfredsheten med søknadsprosessen hatt en positiv utvikling siden modernisering av søknadsdialogen i 2019. Den har imidlertid avtatt noe det siste året, selv om saksbehandlingstidene har vært relativt stabile.

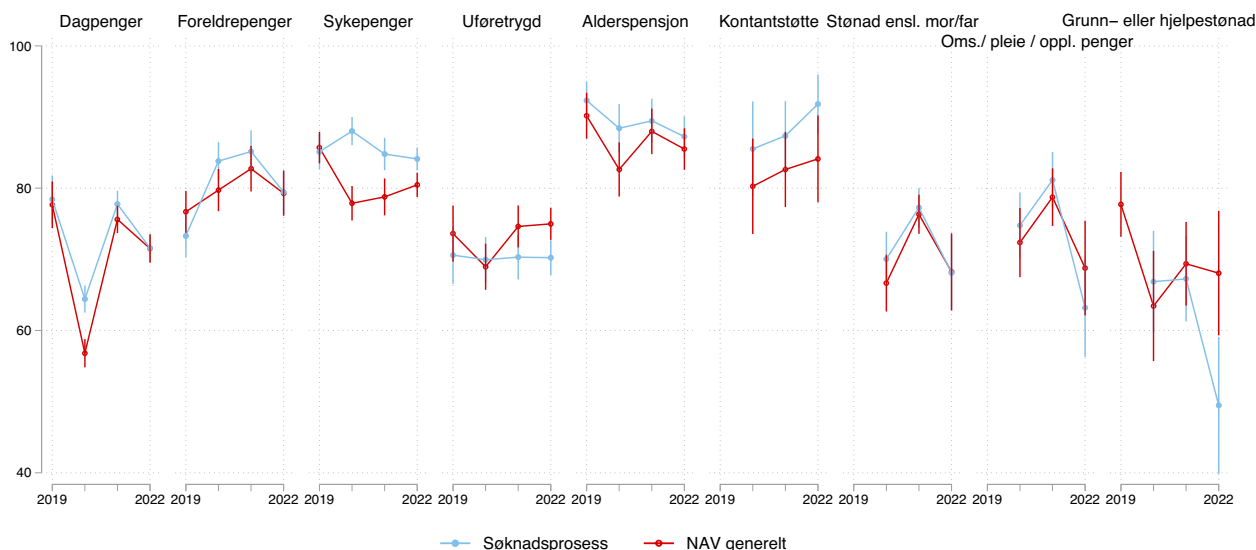
Etter den positive økningen de foregående tre årene, har tilfredsheten blant de som søker om ordninger forbundet med syke barn (omsorgs-, pleie- og opplæringspenger) gått ned det siste året. I fjor spekulerte vi i om økningene kunne skyldes at to av søknadsdialo-

gene var modernisert (NAV, 2021b). I årets undersøkelse har vi spurt respondentene hvilken av de tre ordningene det ble søkt på, og vi finner ingen signifikante forskjeller i tilfredshet mellom disse. Dette kan komme av at denne brukergruppa har en relativt lik livssituasjon, ved at en del familier søker på flere av disse tre ordningene samtidig. Også på dette området har saksbehandlingstidene gått opp i den perioden undersøkelsen er gjennomført. Under skal vi se at ventetiden oppleves spesielt lang blant de som søker om pleiepenger. I tillegg har søknadsdialogen blitt fornyet det siste året. Søknadsdialogen reflekterer imidlertid et komplekst regelverk som ikke nødvendigvis har gjort det enklere for brukerne å fylle inn søknaden.

### Varierende tilfredshet med ulike steg i søknadsprosessene

Tidligere har vi forsøkt å forstå søknadsprosessen som en verdikjede-prosess (NAV, 2019), mens vi i årets rapport heller forsøker å se den i noen steg som brukerne kan ha ulike erfaringer med (Madsen et al., 2022). Det er flere måter å inndeile en søknadsprosess på. Ut fra hvordan brukerne svarer på spørsmålene i årets undersøkelse har vi kommet frem til at den på et overordnet nivå kan forstås i fire steg: *før*, *under*, *vente* og *etter*. Spørsmålene vi har brukt for å operasjonalisere stegene er valgt ut fra at det har vært rele-

**Figur 18:** Brukertilfredshet og tilfredshet med søknadsprosessen fordelt etter siste søknad, 2019-2022. Prosentandel fornøyd med 95% konfidensintervall





vant for mange respondenter å svare på spørsmålene i sammenheng med den siste søknaden de sendte til NAV. Operasjonaliseringen er beskrevet i tabell 1.

I tabell 1 kommer det fram at søkerne er mest fornøyde med å fylle inn søknaden. Deretter kommer den innledende orienteringen før søknaden fylles inn. NAVs utvikling de seneste årene har fokusert på digitale søknadsdialoger, som tilsvarer steget med å «fylle inn søknaden». Det har også vært arbeidet med å bedre informasjonen rundt ordningene. De to siste stegene har fått noe mindre oppmerksomhet, noe som kanskje forklarer hvorfor brukerne er minst fornøyde med disse. Saksbehandlingstid og informasjonen en får mens søknaden behandles er i utgangspunktet to ulike aspekter ved saksbehandlingen, men som fra brukernes perspektiv ser ut til å henge tett sammen. Mangelfull informasjon fra NAVs side i løpet av ventetiden kan for brukerne oppleves som et «svart hull» som forverrer brukeropplevelsen, især om ventetiden er lang.

Det er ventetiden som har størst sammenheng med tilfredsheten med søknadsprosessen, altså kan vi si at denne er det viktigste steget for brukerne. Brukerne er

samtidig relativt mindre fornøyde med dette steget i søknadsprosessen enn de to første stegene. Betydningen av ventetiden varierer noe med hva de søker på. Ventetid har sterkest betydning for tilfredshet med søknadsprosessen for de som har søkt om pleie-/omsorgs-/opplæringspenger, grunn- og/eller hjelpetønad og hjelpemidler, mens den spiller mindre inn blant de som har søkt om foreldrepenger og kontantstøtte (ikke vist i tabell).

Det brukerne svarer om tilfredshet med NAV, søknadsprosesser og de enkelte stegene, henger sammen med både andre inntrykk av NAV og egen situasjon. Det kan derfor være vanskelig analytisk sett å sammenligne søknadsprosesser opp mot hverandre. For eksempel er det variasjon i både når en kan søke om noe og hvordan selve innfyllingen av søknaden foregår. Livssituasjon og kjennetegn blant brukerne kan også påvirke eksempelvis hvor viktig ventetiden oppleves eller hvor enkelt det er å forstå informasjonen fra NAV.

Vi ser nærmere på om det er noen steg i søknadsprosessen som særlig avviker fra hverandre når de brytes ned på de enkelte ordningene. Det kan være med på å

**Tabell 1:** Fire steg i søknadsprosessen, med gjennomsnittlig tilfredshet og sammenheng med brukernes tilfredshet med søknadsprosessen, alt i alt

| Fire steg i søknadsprosessen                                                             | Operasjonalisering (Cronbachs alpha)*                                                                                                             | Gjennomsnitt på skala 1-6 | «Viktighet»**                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| <b>Før</b><br>Orientering om mulige ordninger en kan ha rett på og hvordan søke på disse | «Forstå informasjonen om ordningen (f.eks. regler og plikter)»<br>«Forstå hvilken informasjon NAV trenger fra meg for å behandle søknaden» (0,87) | 4,2                       | 0,14                                |
| <b>Under / Fyller inn</b><br>Fyller inn søknaden                                         | «Fyller inn søknaden»                                                                                                                             | 4,5                       | 0,14                                |
| <b>Ventetid</b><br>Vente på svar                                                         | «Informasjonen om status på behandling av søknaden mens jeg ventet»<br>«Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden» (0,92)         | 4,0                       | 0,54                                |
| <b>Etter</b><br>Sette seg inn i svaret                                                   | «Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket»                                                                                          | 3,9                       | 0,11                                |
|                                                                                          |                                                                                                                                                   |                           | R <sup>2</sup> = 0,64<br>N = 12 529 |

\*Spørsmålene er besvart på 6-punktskala, enten ut fra tilfredshet eller en vanskelig-enkelt skala, og testet for konsistens blant flere spørsmål vi antar henger sammen med det enkelte steg

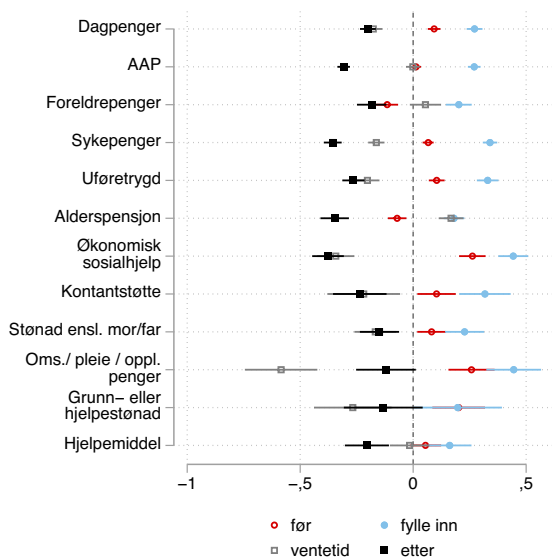
\*\*Koeffisienter fra en regresjonsmodell med «tilfredshet med søknadsprosessen, alt i alt», som avhengig variabel

avdekke om det er noen steg brukerne er spesielt fornøyde eller misfornøyde med. Vi gjør dette ved å regne ut differansen til det enkelte steget mot gjennomsnittet av de fire stegene. Hvis respondenten er *relativt* mer fornøyde med ett steg enn andre, vil denne fremstå som positiv og visa versa. Resultatene fra denne analysen vises i figur 19.

Etter denne omregningen til de relative forskjellene er det, som det også fremkommer i tabell 1, etter-fasen som slår mest negativt ut ( $-0,27$ ). Deretter kommer ventetid ( $-0,13$ ). På den positive siden kommer før-fasen ( $+0,08$ ) og utfylling av søknad ( $+0,32$ ). Det betyr at brukerne generelt sett er mindre fornøyde med forhold rundt ventetid og forklaringene de mottar sammen med vedtakene, enn de er med informasjonsinnhenting og søknadsutfyllingen. Disse tallene sier altså noe om distansen mellom stegene: Positive fortegn betyr kun at noe oppleves *relativt* bra, ikke at noe er bra i absolutt forstand.

Figuren viser at det er noe variasjon i disse avvikene avhengig av hvilken søknad det gjelder. Stegene for søkere av foreldrepenger er relativt sammenpresset, altså ligger stegene nær hverandre i figuren. Sett i sammenheng med at foreldrepengesøkere er en av de mest fornøyde brukergruppene i NAV, kan det tolkes

**Figur 19:** Distanser mellom tilfredshet med ulike faser av søknadsprosessen. 95% konfidensintervall

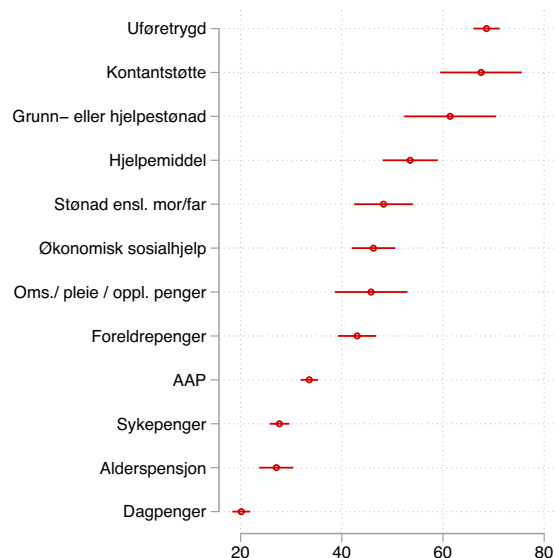


som at brukerne har høy tilfredshet med alle steg i prosessen. Blant søkere av økonomisk sosialhjelp er det imidlertid et spenn mellom de to første stegene og de to siste stegene i prosessen. Disse virker relativt fornøyde med både steget «før» og «fylle inn», men relativt mindre fornøyde med både ventetid og forklaringer i forbindelse med vedtaket (etter). Blant de som har søkt om omsorgs-, pleie- eller opplæringspenger er mønsteret noe av det samme. Her er det imidlertid ventetiden som slår ekstra negativt ut. Når vi ser nærmere på de enkelte ordningene på området, er det spesielt ventetiden knyttet til pleiepenger som utmerker seg negativt.

### Lavere tilfredshet blant de som søker om flere ytelser

39 prosent av respondentene som svarer at de har søkt om en spesifikk ytelse de siste 6 månedene svarer også at de har søkt om, eller mottatt, en annen ytelse de siste 12 månedene.<sup>14</sup> Omfanget varierer naturlig nok med hvilken ytelse brukerne har søkt på sist (figur 20). Andelen er størst blant de som har søkt om uføre-

**Figur 20:** Brukere som har søkt om/mottatt andre ytelser de siste 12 måneder, prosentandeler med 95% konfidensintervall



<sup>14</sup> I spørreskjemaet viser det seg at mange har svart det samme som den siste ytelsen, altså kan spørsmålet være uheldig formulert. I etterkant er svarene korrigert slik at det ikke har vært mulig å svare det samme. Andelene i denne delen kan være unøyaktige, men likevel gi et grovt bilde av hva flere ytelser gjør med brukertilfredsheten.

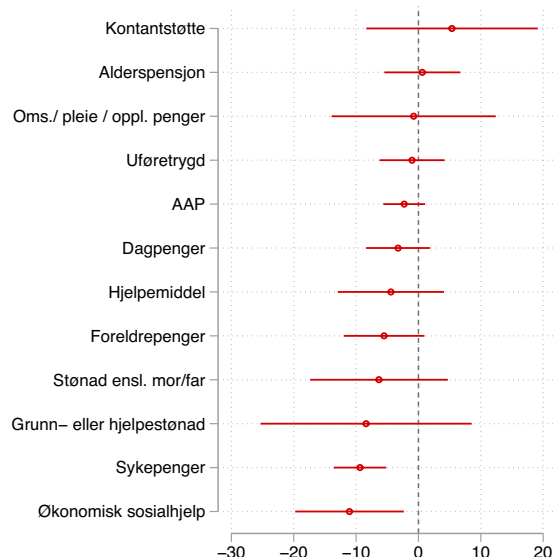


trygd, kontantstøtte og grunn- eller hjelpestønad, og lavest blant de som har søkt om dagpenger, alderspensjon og sykepenger. Mange som har søkt om uføretrygd har mottatt AAP og sykepenger. De som bruker kontantstøtte som «ventestøtte», eksempelvis frem mot barnehageplass har i mange tilfeller også hatt foreldrepenger i denne perioden (Arntsen et al., 2019). De som i minst grad har kombinasjoner, gjelder ordninger hvor mange kommer rett fra, og kanskje kjapt går tilbake til, arbeidslivet. Vi ser dermed at arbeidslivsyttelsene ofte tas i bruk som enkeltytelser, mens familie- og helseyttelsene i større grad kombineres med flere ytelser.

Brukertilfredsheten blant de som har søkt om/mottatt flere ytelser de siste 12 månedene er generelt 4,5 prosentpoeng lavere enn de som har søkt om én yttelse.<sup>15</sup> Denne forskjellen i tilfredshet er ikke jevnt fordelt mellom ordningene. Mest (relativ) misnøye er knyttet til de som har søkt om økonomisk sosialhjelp og sykepenger, ulike familieytelser og foreldrepenger (figur 21).

Årsaken til det lavere nivået i brukertilfredshet kan skyldes ulike forhold. Brukere vil kanskje oppleve at det er lite «flyt» mellom NAVs ulike ordninger, eksempelvis i form av at informasjon fra tidligere søknader eller oppfølgingsløp ikke uten videre tas hensyn til i nye søknader. Det varierer også i hvor stor grad søknadsprosessene er modernisert, og det er ikke nødvendigvis samme søknadsform eller opplegg for den enkelte søknad. Overgangen fra en ordning til en annen er dermed ikke nødvendigvis sømløs fra NAVs side, noe som kan medføre økt administrativ byrde for brukeren (se kapittel 3). Samtidig kan det å søke på eller motta flere ordninger reflektere at brukeren er i en vanskelig livssituasjon. Det kan medføre misnøye med NAV, og det offentlige mer generelt. Når vi gjør en statistisk kontroll for dette endrer imidlertid ikke funnene seg vesentlig. Årsakene er uklare, men vi kan

**Figur 21: Endring i brukertilfredshet dersom søker har mottatt/søkt om flere ytelser siste 12 måneder. Prosentpoeng med 95% konfidensintervall**



i det minste slå fast at de som erfarer og søker om flere ordninger, oftere er mer misfornøyd med NAV.

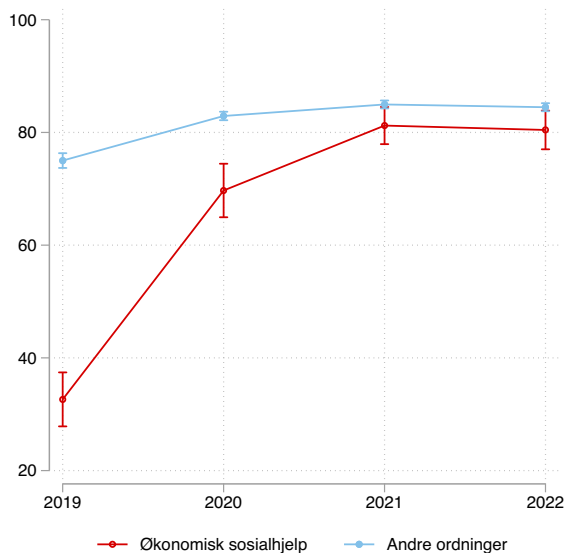
### Uklart om Digisos har økt tilfredsheten blant søkere av økonomisk sosialhjelp

Økonomisk sosialhjelp er en kommunal tjeneste som forvaltes av NAV-kontoret. Tidligere har den enkelte kommune hatt sitt eget system for å motta søknader om sosialhjelp, som i hovedsak har vært papirbasert. Fra 2019 har kommuner imidlertid hatt anledning til å ta i bruk en felles løsning for at brukerne skal kunne søke digitalt. Løsningen ble tatt i bruk av et fåtall kommuner i 2019. I forbindelse med pandemien ble behovet for digitalisering raskt forsterket, og i dag benytter nær alle landets kommuner seg av Digisos (KS, 2022).

Siden økonomisk sosialhjelp er en kommunal ytelse, er ikke søkere på denne ordningen direkte med i utvalget til NAVs Personbrukerundersøkelse. Søkere av sosialhjelp er imidlertid indirekte representert i undersøkelsen, eksempelvis ved at de samtidig er registrert i statlige systemer fordi de får arbeidsrettet oppfølging. Siden 2019 har 2 800 respondenter svart at den siste søknaden de sendte NAV var om økonomisk sosialhjelp. Dette gir oss dermed mulighet til å

<sup>15</sup> Logistisk regresjonsmodell med generell brukertilfredshet som avhengig variabel, en dikotom variabel for flere søknader interagerert med siste søknad som avhengig variabel. N=17 456, Pseudo  $R^2=0,02$ . Estimaten blir mer sammenpresset dersom vi kontrollerer for tilværelsen, men hovedinntrykket forblir det samme (forskjellen blir 2,7 prosentpoeng,  $R^2=0,1$ ).

**Figur 22:** Brukere som svarer at de brukte internett for å søke om økonomisk sosialhjelp eller andre ordninger. Perioden 2019-2022. Prosentandeler med 95% konfidensintervall

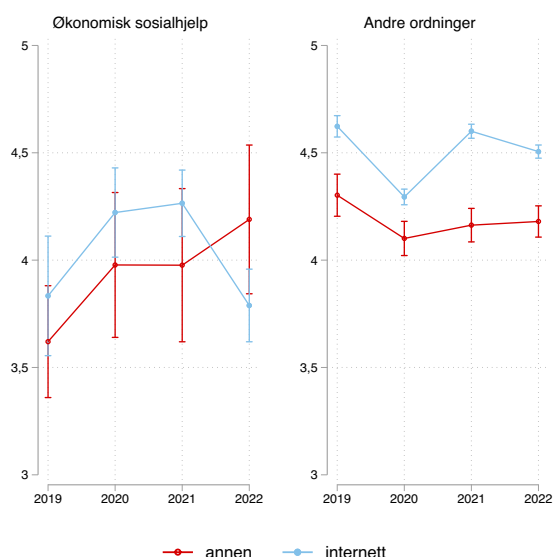


undersøke om det har vært noen utvikling i denne gruppen når det gjelder tilfredshet med søknadsprosessen.

Innføringen av Digisos har utvilsomt medført at en langt større andel i målgruppen har søkt digitalt (figur 22). Siden vi startet å måle søknadsform i 2019 har andelen økt fra om lag 33 til 80 prosent. Andelen ligger nå på omtrent samme nivå som for øvrige ordninger i NAV.

Ut fra dataene i undersøkelsen vet vi ikke hvilken type sosialhjelp respondenten har søkt om, eller om øvrige kjennetegn ved respondentene har endret seg over år. Dersom Digisos har hatt en betydelig effekt på brukernes tilfredshet med søknadsprosessen, burde vi likevel kunne avdekke det i denne undersøkelsen. Vi estimerte en regresjonsmodell med tilfredshet med søknadsprosessen blant søkere som avhengig variabel, og søknadsform interagerert med år som uavhengige variabler. Til sammenlikning laget vi samme modell for øvrige ordninger. Vi så også på om det har vært noen endring i den overordnede bru-

**Figur 23:** Overordnet tilfredshet med søknadsprosessen, fordelt etter stønadstype og søknadsform. Perioden 2019-2022. Predikerte gjennomsnitt med 95% konfidensintervall



kertilfredsheten med NAV i denne gruppen siden 2016.<sup>16</sup>

Resultatene gir lite støtte til at Digisos har bidratt *vesentlig* til økt brukertilfredshet med søknadsprosessen blant sosialhjelpssøkere. Tilfredsheten i denne gruppen har variert lite de siste årene. I gjennomsnitt, siden 2019, skårer de som søker om sosialhjelp via internett om lag 0,3 poeng mer (på en 6-punktsskala) enn de som har brukt andre søknadsformer. Det er tilsvarende som for andre brukergrupper. Uten hensyn til år i modellen er forskjellen statistisk signifikant, men ikke med kontroll for år.

Ut fra dette ser det ikke ut til at innføringen av Digisos har bidratt til at brukerne er blitt vesentlig mer fornøyde. Det kan ha flere årsaker. Den første er at brukerne ikke nødvendigvis opplever den digitale søknaden som vesentlig enklere enn den papirbaserte. En

<sup>16</sup> N=50 351 og 2 694.  $R^2=0,01$  og  $0,02$ . Vi forsøkte også andre utfall (generell brukertilfredshet, svartid, enkelt å forstå hvilken informasjon NAV trenger), som ga tilsvarende resultater. En tidslinje på generell brukertilfredshet blant sosialhjelpsmottakere fra 2016 (uten mulighet for fordeling på søknadsform) gir heller ingen indikasjon på at brukertilfredsheten har økt de siste årene (N=4 751).

nylig vurdering av Digisos tilsier eksempelvis at det kan være utfordrende å laste opp vedlegg i løsningen (Proba, 2022). Den andre er, som vi har vært inne på over, at selve utfyllingen av søknader har en mindre rolle i brukernes oppfattelse av søknadsprosessen sammenlignet med eksempelvis ventetid (som heller ikke oppleves som bedret etter innføring av Digisos). For mange sosialhjelpssøkere er tidshorizonten en viktig side og ventetid på svar får dermed en relativ større betydning enn for mange andre ytelser. En tredje forklaring er at det kan være en viss seleksjon blant brukere som søker digitalt og ikke. De som bruker ikke-digitale søknadsformer kan være mer «digitalt sårbare» og fornøyde med muligheten til å søke på andre måter, mens de med høyere digital kompetanse forventer, snarere enn blir begeistret, av en digital søknad. I tillegg kan de med mindre digital kompetanse også være veiledet til å bruke den digitale løsningen (Proba, 2022), noe som kan trekke ned brukertilfredsheten dersom de ikke opplever å mestre denne.<sup>17</sup>

### Få brukere er helt selvbetjente

15 prosent av respondentene i undersøkelsen beregner vi er såkalt «selvbetjente», altså er de brukere av NAV uten å ha vært i kontakt med ansatte det siste halve året (se faktaboks). 13 prosent svarer at de har vært i kontakt med en ansatt 1 gang, 34 prosent 2 ganger, 26 prosent 4–9 ganger og 12 prosent 10 eller flere ganger. Med bakgrunn i både brukervennlighet og effektivitet er det et mål for NAV at mange brukere skal kunne betjene seg selv ved å bruke digitale løsninger. Her ser vi nærmere på hva som kjennetegner de selvbetjente brukerne.

Vi bruker en logistisk regresjonsmodell til å undersøke nærmere om selvbetjeningsgrad varierer med respondentenes kjennetegn.<sup>18</sup> Den viktigste forklarin-

### Beregning av «selvbetjeningsgrad»

Siden fjoråret har personbrugerundersøkelsen gitt mulighet for to noe ulike operasjonaliseringer av om brukeren er selvbetjent eller ikke. Den første operasjonaliseringen tar utgangspunkt i et direkte spørsmål om hvor mange ganger respondenten har hatt kontakt med ansatte i NAV de siste 6 månedene. På spørsmålet svarer 15 prosent at de *ikke* har hatt kontakt med ansatte (3 prosentpoeng høyere enn i fjor). Med andre ord, svarer 85 prosent at de har hatt kontakt med ansatte minst én gang. Det er denne definisjonen vi benytter i analysene.

Den andre operasjonaliseringen tar utgangspunkt i brukernes svar på hvilke kanaler de har brukt det siste halve året. Selvbetjening regnes da som at de har benyttet nav.no til å finne informasjon eller gjøre noe, og samtidig *ikke* hatt kontakt med ansatte via chat, telefon, video- eller fysisk møte. Denne operasjonaliseringen er dermed snevrere, i og med at den ikke åpner for at en kan ha kontakt med NAV-ansatte på andre måter enn det som er nevnt. Ut fra denne definisjonen er 19 prosent av brukerne selvbetjente (ingen signifikant forskjell fra i fjor).

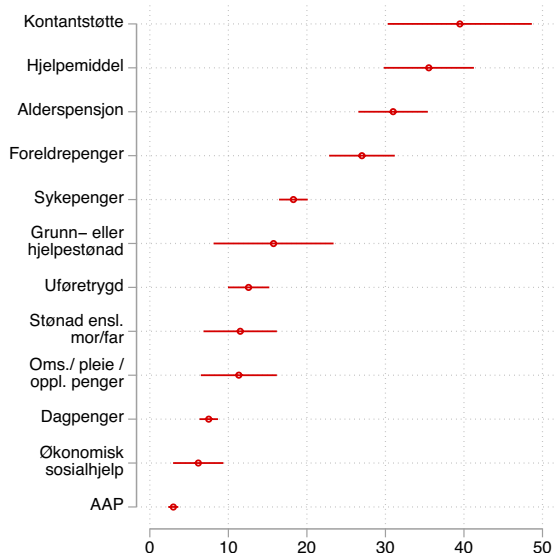
Uansett hvilken definisjon som legges til grunn, kan vi altså si at en høy andel, 81–85 prosent, av respondentene har hatt kontakt med en ansatt minst én gang det siste halve året, og dermed at en mindre andel brukere kan regnes som helt selvbetjente. Vi må imidlertid ta forbehold om at gjennomføringen av brukerundersøkelsen kan medføre skjevheter som påvirker nøyaktigheten av anslagene. For eksempel er utvalget basert på de som er under oppfølging eller som har søkt om noe fra NAV. I kontrast til eksempelvis de som får faste utbetalinger over flere år, er dette aktiviteter som kan utløse behov for kontakt. Det er også mulig at de som har hatt kontakt med ansatte i NAV i større grad velger å svare på undersøkelsen, noe som kan lede til at selvbetjeningsgraden undervurderes.

gen på variasjon i selvbetjeningsgraden er, ikke overraskende, hvilken ordning det er søkt på sist (figur 24). Dette reflekterer at ordningene i NAV er ulike både når det kommer til hvordan søknader, saksbehandling og (eventuell) oppfølging er lagt opp, samtidig som det sier noe om brukerens situasjon. Ordningene med høyest selvbetjeningsgrad er kontantstøtte, alderspensjon og foreldrepenger. Felles for disse ordningene er at det er liten grad av skjønn involvert i saksbehandlingen, og slik sett er det naturlig at en del av disse sakene løses uten behov for kontakt med ansatte. Ut fra denne argumentasjonen burde sykepenger også ligget høyt, men i utvalget får vi nok med oss en overvekt av de som har hatt lengre sykmeldinger. Kanskje burde en uansett forventet at enda flere

<sup>17</sup> De som søker om økonomisk sosialhjelp på nett har noe lavere digital kompetanse enn de som søker om andre ordninger på nett (forskjellen er 0,12 på firepunktsskala,  $p < 0,05$ ).

<sup>18</sup> Modellen er satt opp med følgende uavhengige variabler: siste søknad, byråkratisk og digital kompetanse, alder, kjønn, om det er søkt om mer enn en yttelse det siste året, om tilværelsen oppleves god eller ikke og husholdningsinntekt. Ulike interaksjoner, innvandrerbakgrunn og utdanningsnivå ble vurdert, men ikke tatt med siden de hadde liten betydning i analysen. Pseudo  $R^2 = 0,14$ . Se detaljer i vedleggstabell 9.

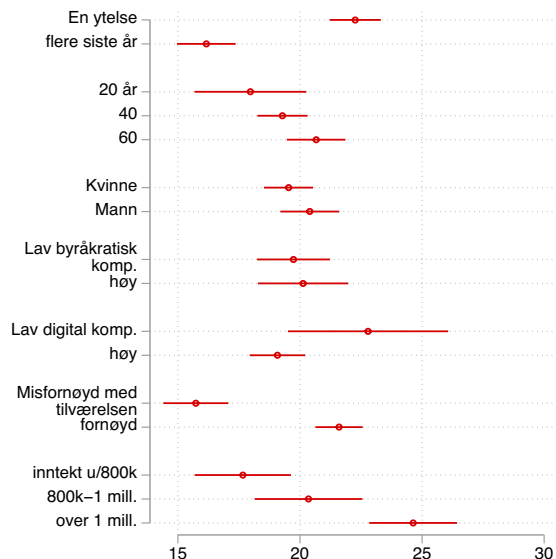
**Figur 24:** Selvbetjeningsgrad fordelt på siste søknad, predikerte prosentandeler med 95% konfidensintervall



av sakene løses uten kontakt med ansatte. Ordningene med lavest selvbetjeningsgrad er knyttet til de brukerne som får oppfølging fra veiledere på NAV-kontoret. Det er naturlig at disse er i kontakt med ansatte om oppfølgingen, og mange har også kontakt med veiledere angående ytelser (Ekelund, 2021). Det er også disse brukerne som i størst grad ønsker møter med ansatte (se kapittel 3).

Selvbetjeningsgraden varierer også med enkelte andre kjennetegn. Om lag 40 prosent av de som svarer at de har søkt om en yttelse de siste 6 månedene, har også fått, eller har søkt om, en annen yttelse det siste året. Isolert sett senker dette selvbetjeningsgraden med 6 prosentpoeng (figur 25). Det er en svak tendens til at eldre er mer selvbetjente enn yngre, mens det ikke er forskjell mellom kvinner og menn. Det er heller ingen forskjell mellom ulike nivåer av byråkratisk og digital kompetanse når det kontrolleres for de andre faktorene. Sistnevnte funn sammenfaller med funnene i forrige kapittel, som tilsier at disse egenskapene kan ha noe å si for kontaktform, men ikke nødvendigvis har så mye å si for om en tar kontakt. Det som imidlertid slår tungt inn er misnøye med tilværelsen og lavere inntekt. Begge disse reduserer selvbetjeningsgraden med 6–7 prosentpoeng. Om situasjonen er sammensatt, kan det lede til behov for at brukeren kontakter

**Figur 25:** Selvbetjeningsgrad fordelt på siste søknad, predikerte prosentandeler med 95% konfidensintervall



NAV for å orientere seg eller få bekreftelse på hvilke ordninger som er aktuelle. Svak økonomi kan kanskje utløse behov for forsikring om at søknaden er mottatt og behandles, eller om riktige vedlegg er sendt inn, slik at behandlingstiden ikke blir unødige lang.

### Kort oppsummering og drøfting

Vi har undersøkt noen sentrale aspekter rundt brukernes opplevelse av å søke på ytelser og ordninger fra NAV. De som er mest fornøyd med søknadsprosessen er de som har søkt om kontantstøtte, alderspensjon og sykepenger, mens de minst fornøyd er de som har søkt om grunn- eller hjelpestønad og økonomisk sosialhjelp. Tilfredsheten blant alderspensjonister er gradvis redusert de siste årene. Det kan skyldes at det har vært lite fornyelse av søknadsdialogen fra NAVs side. Løsningen har ikke nødvendigvis blitt verre, men kanskje er den ikke utviklet i takt med økte forventninger blant brukerne (James, 2009).

Tilfredsheten med søknadsprosesser skiller seg lite fra den overordnede tilfredsheten med NAV. For de som har søkt om sykepenger skiller imidlertid erfaringen med søknadsprosessen seg positivt ut, mens den er mer negativ for de som har søkt om uføretrygd og grunn- eller hjelpestønad. Søknadsprosessen for disse

brukergruppene har tydeligvis egenskaper som gir et henholdsvis positivt og negativt inntrykk sammenlignet med deres øvrige erfaringer med NAV.

Tilfredsheten med søknadsprosesser sammenfaller ofte med utvikling av nye digitale tjenester i NAV. De siste årene har vi sett at tilfredsheten med søknadsprosessen blant de som søker om foreldrepenger har økt vesentlig. Søknadsprosessen for sosialhjelp er også vesentlig modernisert de siste årene, noe som reflekteres i at andelen som søker digitalt er mer enn doblet. For denne ordningen finner vi imidlertid ingen klar indikasjon på at tilfredsheten har økt. En forklaring kan være at det er andre forhold enn søknadsform som er avgjørende for tilfredsheten med NAV. En annen forklaring er at brukerne forventer, snarere enn blir begeistret, over muligheten til å søke digitalt.

Når vi ser nærmere på søknadsprosessen i ulike steg, ser vi at brukerne er relativt fornøyde med det å fylle ut en søknad og skaffe seg informasjonen om ordningene. Det er på disse to områdene NAV har gjort de største systemendringene. De er likevel mer fornøyde med utfylling av søknad enn med informasjonen om ordningen. Det er ventetiden som er viktigst for tilfredsheten med søknadsprosessen. Med begrepet «ventetid» medregner vi både saksbehandlingstiden og informasjonen brukerne får (eller ikke får) mens de venter på et vedtak. Sammenlignet med de andre stegene, skiller ventetiden seg særlig negativt ut blant de som søker om sosialhjelp og pleiepenger. En åpenbar, om enn ikke nødvendigvis enkel, løsning på dette problemet er å utvikle løsninger som gjør at søknadene kan behandles raskere og/eller at brukerne får informasjon om hvor i «løpet» søknaden er. Vi finner også at de som har søkt om flere enn én ytelse det siste året

er mindre fornøyde med søknadsprosessene i NAV. Dette kan skyldes at kombinasjonen mellom ulike ordninger ikke oppleves sømløst.

NAV har en ambisjon om at flere brukere skal bli selvbetjente, altså at de skal søke og administrere sin sak uten å være avhengige av dialog med ansatte i NAV, eller kanskje tilmed slippe å søke for å få det de har krav på. Kun 15 prosent av respondentene i undersøkelsen beregner vi at er helt selvbetjente. Andelen er naturlig nok minst blant brukere som får oppfølging fra veiledere ved NAV-kontorene. Blant de som har søkt om alderspensjon og kontantstøtte er imidlertid andelen helt selvbetjente ikke mer enn 30–40 prosent. Vi ser at «selvbetjeningsgraden» har sammenheng med ulike trekk ved brukeren. Den er lavest blant de som har søkt om flere ytelser det siste året, blant de som er misfornøyde med tilværelsen og som har en mer utrygg økonomi. Det kan tyde på at en del av de som tar kontakt med NAV står i en usikker livssituasjon og ønsker å forsikre seg om at de gjør ting riktig (NAV, 2021b). Vi forventet at de som har høyere byråkratisk og digital kompetanse, altså som har mer kjennskap til byråkratiske prosesser og bruk av digitale flater, skulle være mer selvbetjente enn andre. Men resultatene tyder i liten grad på det. De med høy kompetanse synes generelt at forholdet til NAV er enklere, men samtidig vet de kanskje i større grad hvem som kan kontaktes for å få hjelp når noe er vanskelig. Det er også mulig at de har større forventninger til NAV og av den grunn tar kontakt. Små forskjeller i kontaktmønster mellom de som har lav og høy byråkratisk og digital kompetanse kan samtidig tyde på at påkjenningen er større for de med relativt lav kompetanse (se også kapittel 3).



## 5. Veiledningen ved NAV-kontorene og samhandlingen med andre

I kapitlet ser vi nærmere på erfaringene blant brukere som har møtt og fått oppfølging fra veiledere ved NAV-kontoret. Vi tar for oss brukernes vurderinger av ulike aspekter ved veiledningen, brukernes tilfredshet med andre virksomheter, og NAVs samarbeid med disse. Deretter ser vi nærmere på hvilke erfaringer som bidrar til å bedre ens livssituasjon. Til slutt undersøker vi om møteformer med veileder har endret seg de siste årene og vi tar en kikk på omfanget av ønske om, og bytte av, veileder.

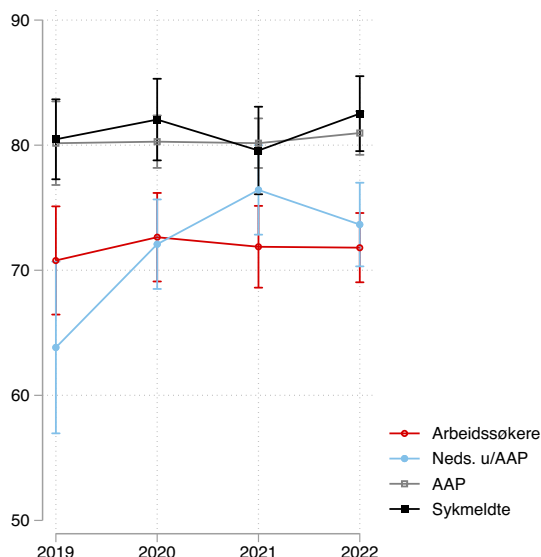
### Brukerne er mest fornøyde med veilederen

Som nevnt i kapittel 2, er veiledningen brukerne får fra ansatte ved NAV-kontoret noe av det brukerne er mest fornøyde med. Tilfredshet med veiledningen er viktig for den overordnede brukertilfredsheten, men er også til dels atskilt fra denne. Når vi fordeler tilfredshet med veiledningen på brukergrupper (figur 26), finner vi at den bare delvis reflekterer den generelle brukertilfredsheten. Sykmeldte og AAP-mottakere er riktignok mer fornøyde med veiledningen enn arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne uten AAP. Den forskjellen vi ser mellom de to førstnevnte gruppene når det gjelder overordnet tilfredshet med NAV (kapittel 2), reflekteres imidlertid ikke ved vei-

ledningen. Begge grupper er like fornøyde. Arbeidssøkernes tilfredshet med veiledningen har også vært stabil de siste årene, og den store misnøyen med lengre saksbehandlingstid på dagpenger i 2020 er ikke synlig i vurderingen av veiledningen.

Veiledningen har mange sider og kan innebære interessen motsetninger mellom bruker og veileder. Veilederen skal hjelpe brukeren videre og gjøre innbyggeren mindre avhengig av NAVs bistand. Brukerens behov og ønsker skal vektlegges, samtidig som oppfølgingen skal skje i tråd med regelverk. Det kan innebære at veilederen både må stille krav og påse at brukeren overholder plikter. I tillegg må veilederen forholde seg til organisatorisk ressursknapphet, mulig tidsnød og andre samarbeidspartnere. Det kan dermed oppstå spenninger mellom brukerens ønsker, veilederens anbefalinger og hva veilederne må kreve av, og har mulighet til å tilby, brukeren (Nyberg et al., 2022; Lipsky, 2010). Den relativt høye tilfredsheten med veiledningen kan tyde på at mange veiledere lykkes med dette, sett fra brukernes ståsted. Samtidig uttrykker betydelige andeler av brukerne misnøye med veiledningen, og det kan være nyttig å se nærmere på hvilke aspekter ved veiledningen som brukerne er mer og mindre fornøyde med.

**Figur 26:** Prosentandel brukere som er fornøyde med veiledningen fra ansatte ved NAV-kontoret, fordelt på brukergruppe. Med 95% konfidensintervall



I veiledningen inngår aspekter knyttet til både forholdet til veileder (den såkalte arbeidsalliansen), effektivitet i oppfølgingen og eventuell bistand fra andre virksomheter enn NAV. Brukerne ser ut til å ha noe varierende erfaringer rundt disse aspektene (figur 27).<sup>19</sup> Mest fornøyd virker de til å være med det mellommenneskelige forholdet til veilederen. 90 prosent av respondentene svarer at veilederen møter dem på en hyggelig måte, og 88 prosent mener at veilederen «stoler på at det jeg sier og informerer om, er sant». Sistnevnte kan tolkes som at de fleste brukere opplever at veileder viser dem tillit (se også kapittel 6).

En noe lavere andel av brukerne er fornøyde med forhold rundt innholdet i veiledningen og oppfølgingen.

<sup>19</sup> N=2902 for spørsmålet om tiltak, 4228-7651 for andre aspekter, avhengig av om respondent har erfaring med veiledning/valgt å svare på det enkelte aspekt. Resultatene er tilsvarende dersom vi kun tar med respondenter som har svart på alle spørsmål.



82 prosent opplever at det er enighet om målene, mens 79–80 prosent mener at veilederen er mulighetsorientert og har god kunnskap om arbeidsmarkedet. 76 prosent mener at veilederen bidrar til å forbedre ens livssituasjon.

Brukerne er relativt lite fornøye med aspekter rundt effektivitet, nytte og digitale støtteverktøy. 74–75 prosent er fornøye med tiden det har tatt å få møte/oppfølging eller starte i tiltak. 71 prosent mener at aktivitetene er nyttige. 68 prosent mener at NAV samarbeider godt med andre virksomheter, 66–70 prosent er fornøye med de digitale støtteverktøyene og 65 prosent synes de har innflytelse på hvordan de får oppfølging fra NAV.

Resultatene tyder på at brukerne i stor grad er fornøye med det mellommenneskelige møtet med veileder, men i mindre grad er fornøye med systemet og rutinene rundt oppfølgingen. Det er noe overraskende at det er så stor forskjell på de mellommenneskelige aspektene vedrørende veiledere sett opp mot i hvilken grad brukerne opplever å ha innflytelse på hvordan oppfølgingen foregår, altså brukervedvirkningen. Kanskje kan det tolkes som at brukerne viser forståelse for at oppfølgingsløpet er preget av regler og rutiner, og at veilederen ikke står fritt i hvilke tjenester

som tilbys og hva som må kreves av brukeren. Funnene reflekterer at flere brukere opplever at de er møtt med respekt, enn de som er fornøye med NAV helhetlig sett (kapittel 2 og 6).

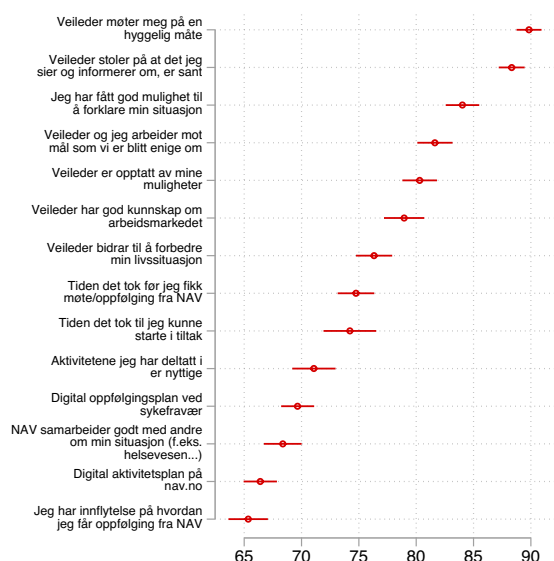
### Varierende erfaringer med NAVs samarbeid med andre

Mange brukere som får arbeidsrettet oppfølging fra NAV, får bistand fra andre virksomheter. Brukerne skal få et «helhetlig og koordinert tilbud», tilpasset deres behov (AID, 2022). Her skal vi se nærmere på i hvor stor grad brukerne er fornøye med andre virksomheter, og hvilken rolle NAV spiller i koordineringen.

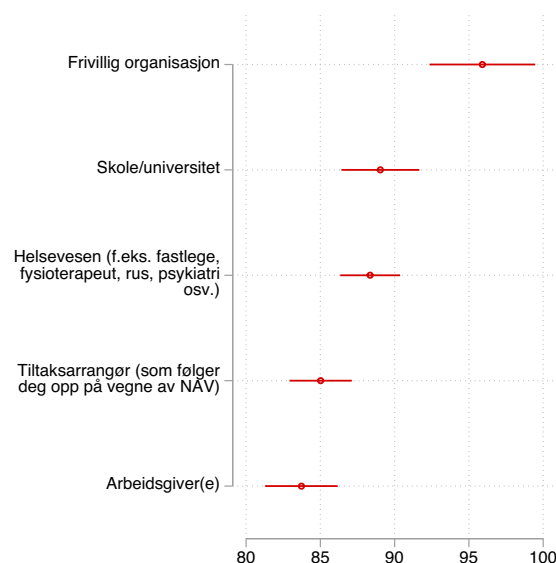
Blant brukere som får oppfølging fra NAV-kontoret, svarer om lag 75 prosent at de har fått tjenester eller oppfølging fra andre aktører. Dette varierer naturlig nok med brukergruppe. Blant arbeidssøkere svarer 48 prosent at de ikke er tilknyttet andre. 45 prosent er tilknyttet helsevesen, 27 prosent arbeidsgivere, 27 prosent tiltaksarrangører, 5 prosent skole/universitet og 2 prosent frivillige organisasjoner eller andre. 28 prosent er tilknyttet mer enn én av disse aktørene.

Det er liten forskjell i NAV-brukernes tilfredshet med de enkelte aktører (figur 28). De relativt få brukerne

**Figur 27:** Prosentandel brukere som er fornøye med ulike aspekter ved veiledningen og oppfølgingen fra NAV-kontoret, med 95% konfidensintervall



**Figur 28:** Prosentandel som er fornøye med andre aktører, med 95% konfidensintervall



som er tilknyttet frivillige organisasjoner, er de mest fornøyde. Andelen fornøyde blant de som benytter skole og helsevesen er om lag 87 prosent, mens 83 prosent er fornøyde med tiltaksarrangører og arbeidsgivere. Disse vurderingene kan ikke nødvendigvis sammenlignes direkte mot tilfredsheten med NAV. Om vi likevel sammenligner med det generelle spørsmålet om brukertilfredshet, ser det ut til at tilfredsheten med disse aktørene ligger over tilfredsheten med NAV (75 prosent).

Respondentene ble også spurt om det er noen aktører de ønsker hjelp fra, men ikke har fått. 24–25 prosent av arbeidssøkerne og personer med nedsatt arbeidsevne uten AAP svarte minst én av aktørene, mens tilsvarende var 14–19 prosent blant sykmeldte og AAP-mottakerne. Flest svarer at de ønsker hjelp fra arbeidsgivere (8 prosent), tiltaksarrangører og helsevesen (5–6 prosent). Årsakene til at de ikke får bistand kan være både begrenset kapasitet hos aktørene (samt etterspørsel for arbeidsgiveres del), at brukerne fortsatt venter, eller at brukerne av ulike andre årsaker ikke får, eller har rett til, tilbud om den type hjelp de ønsker.

De som svarte at de fikk oppfølging fra minst én aktør, fikk spørsmål om NAV-veilederens rolle i en eventu-

ell koordinering av aktivitetene. 33–41 prosent oppgir at NAV tar mye ansvar, mens 20–29 prosent oppgir at NAV hjelper av og til (figur 29). 21–39 prosent svarer at de ikke har behov for koordinering. For sistnevnte skiller de sykmeldte seg ut med høyest andel: trolig får mange direkte oppfølging fra arbeidsgiver og helsevesen. Relativt få, 3–6 prosent, oppgir at en annen aktør har tatt ansvaret. Det tyder på at NAV er en vesentlig aktør i de tilfeller hvor koordinering er nødvendig. Færre, men likevel en betydelig andel på mellom 5–10 prosent, oppgir at de *ønsker* at noen tok mer ansvar for koordinering og samarbeid. Behovet synes størst blant arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne uten AAP.

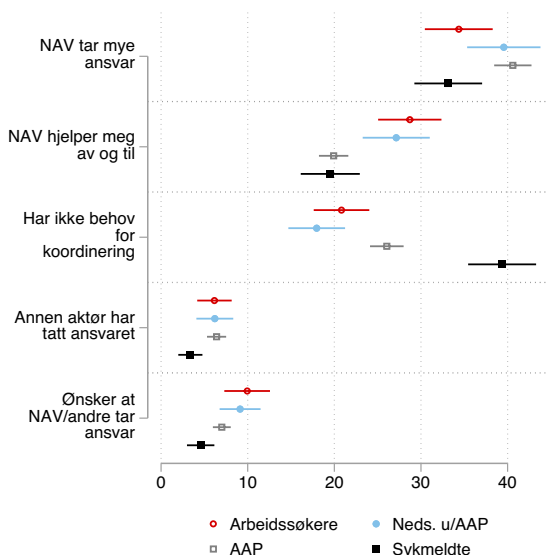
Andelen som er fornøyde med at «NAV samarbeider godt med andre om min situasjon» (figur 27) varierer naturligvis sterkt med hvordan brukerne vurderer NAVs koordineringsrolle. Blant de som mener at NAV tar mye ansvar er 93 prosent positive, mens kun 15 prosent er positive blant de som ønsker at NAV bør gjøre mer. Blant de som svarer at NAV hjelper av og til og som mener at de ikke har behov for koordinering, er andelen 72–79 prosent. Som vist under, har samarbeidet med andre relativt sterk sammenheng med den opplevde merverdien NAV gir brukerne. Med andre ord, kan det at NAV tar *lite* ansvar for koordineringen være en betydelig kilde til misnøye blant brukere som mener at NAV bør gjøre mer.

Blant de som opplever at NAV tar mye ansvar, mener 34 prosent at det er stressende/slitsomt å være i kontakt med NAV, mens tilsvarende er 76 prosent blant de som ønsker at NAV tar mer ansvar. Koordinering fra NAVs side kan dermed trolig også forstås som noe som demper den «administrative byrden» (se kapittel 3 og vedlegg 4).

### NAVs samhandling med andre gir merverdi

Oppfølgingen i NAV kan forstås som et «verdiverksted» hvor kartlegging, veiledning og aktiviteter skal bringe brukeren nærmere arbeid eller bidra til avklaring i retning uførepensjon. I løpet av oppfølgingen får de fleste brukere også inntektssikring fra NAV i form av eksempelvis dagpenger, AAP, sykepenger eller sosialhjelp. Verdien av dette, for brukeren og samfunnet, kan måles «objektivt» ved at brukeren

**Figur 29: NAVs koordineringsrolle overfor brukere som får tjenester/oppfølging fra andre, fordelt på brukergrupper. Prosentandeler med 95% konfidensintervall**



kommer i arbeid eller får varig inntektssikring fra NAV. Her er vi imidlertid opptatt av brukernes egne oppfattelser av NAVs bidrag, og hvordan dette varierer med ulike erfaringer fra NAV.

Vi konsentrerer oss om brukere som både får stønad fra NAV, som har fått oppfølging fra veileder og som har vurdert om NAV samarbeider godt med andre om «min situasjon». Dette er altså brukere som helt eller delvis er utenfor arbeidsmarkedet, og mange vil ha en sammensatt livssituasjon. Det er derfor ekstra viktig at disse opplever at NAV gir merverdi.

I undersøkelsen har vi to nesten likelydende verdispørsmål, i form av påstandene «NAV bidrar til å forbedre min livssituasjon» og «Veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon». I den nevnte gruppen svarer henholdsvis 74 og 84 positivt på spørsmålene. Begge påstander sammenfaller med den generelle brukertilfredsheten, men forklarer kun halvparten av variasjonen ( $R^2=0,55$ ). Opplevd merverdi og brukertilfredshet kan dermed forstås som to relaterte, men likevel ulike aspekter.

Vi satte opp de to verdispørsmålene som avhengige variabler i to regresjonsmodeller, med utvalgte andre

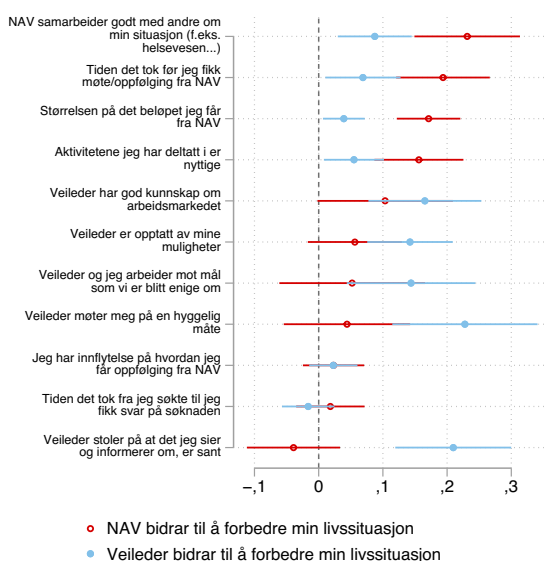
erfaringer fra NAV.<sup>20</sup> Alle variabler er målt på en 6-punktsskala og betydningen av den enkelte erfaring kan dermed direkte sammenlignes med andre. Regresjonskoeffisientene viser hvor sterkt den enkelte erfaring sammenfaller med den enkelte verdi, kontrollert for de andre erfaringene (figur 30). Avvik fra 0 indikerer signifikans.

Resultatene viser at det varierer i hvilken grad erfaringene påvirker den opplevde merverdien av NAV. De viktigste aspektene dreier seg om at NAV samarbeider godt med andre aktører, at det ikke tar for lang tid før møter og oppfølging, at beløpet som utbetales oppleves tilstrekkelig og at aktivitetene er nyttige. Det kan tolkes som at både inntektssikringen og oppfølgingen fra NAV er viktig for brukeren. Tidligere har vi sett at NAV skårer relativt dårlig på både samarbeid med andre og opplevd nytte av aktivitetene. Dette er altså viktig for brukeropplevelsen, samtidig som brukerne uttrykker at det er betydelig rom for forbedring.

Når vi ser erfaringene opp mot om veileder gir merverdi, er resultatene noe annerledes. De fire overnevnte aspektene er fortsatt signifikante, men i denne sammenhengen er det veilederens kunnskap om arbeidsmarkedet, mulighetsorientering, opplevelsen av å jobbe mot samme mål, det å bli stolt på og å bli møtt på en hyggelig måte, som er viktigst. Over viser vi at veilederne generelt sett blir vurdert positivt på disse aspektene, men at det er arbeidsmarkedskunnskap og mulighetsorientering som har størst forbedringspotensial. Det er samtidig verdt å merke seg at det virker viktig å bli møtt på en hyggelig måte. Altså er det mellommenneskelige forholdet til veileder vel så viktig som de mer praktiske aspektene. Trolig er en god «tone» mellom veileder og bruker viktig for å lykkes med de andre aspektene ved veiledningen.

Saksbehandlingstid og opplevelsen av å ha innflytelse på oppfølgingen, har ingen sammenheng med de to formene for merverdi når det kontrolleres for øvrige aspekter. De er derimot viktige opp mot den generelle brukertilfredsheten (ikke vist) og opplevelsen av søknadsprosessen (kapittel 4). Disse aspektene har der-

**Figur 30: Betydningen av ulike erfaringer med NAV opp mot opplevd merverdi. Regresjonskoeffisienter med 95% konfidensintervall**



<sup>20</sup>  $R^2$  på henholdsvis 0,64 og 0,84. N= 1590.

med mer betydning for det overordnede inntrykket av NAV, snarere enn den opplevde merverdien. Kanskje kan disse forstås som «hygienefaktorer» som skaper misnøye om de ikke er ivaretatt, men som ikke påvirker opplevelsen av merverdi direkte (Herzberg, 1966).

### Flere videomøter

Om lag 57 prosent av brukerne som svarer at de hadde hatt avtalt møte med veileder på NAV-kontoret de siste 6 månedene, oppgir at kontakten med veileder har foregått fysisk, enten på kontoret eller annen lokasjon. Tilsvarende andeler i 2020 og 2021 var 70 og 45 prosent. Både 2020- og 2022-undersøkelsene ble gjennomført i mai, og begge dekker dermed delvis et tidsrom hvor det ikke var restriksjoner knyttet til pandemien. Nedgangen fra 70 til 57 prosent fysiske møter kan dermed tyde på at det gjennomføres færre fysiske møter enn tidligere. Andelen brukere som har hatt fysiske møter, varierer med brukergruppe. Andelen blant personer med nedsatt arbeidsevne (uten AAP) er 67 prosent, enslige forsørgere er 72 prosent, arbeidssøkere og AAP-mottakere er 56–57 prosent og sykmeldte (over 12 uker) er 45 prosent.

Nedgangen i fysiske møter er trolig et resultat av at andre møteformer har økt, snarere enn at det har blitt færre møter totalt. Andelen som har hatt videomøter

har økt fra 5 til 19 prosent i samme periode. Det har også vært en økning i chat/melding med veileder. Telefon er mye brukt, men har ikke økt de tre siste årene. Digital dialog og telefonsamtaler er trolig bedre egnet til kortere beskjeder og avklaringer, snarere enn lengre veiledningssamtaler.

Vi finner også i år, i likhet med tidligere (NAV, 2020, 2021b), at møteform ikke har signifikant sammenheng med brukers tilfredshet med veiledningen.<sup>21</sup> Det kan dermed tyde på at det er innholdet i møtet, snarere enn møteformen i seg selv, som har mest betydning for tilfredsheten.

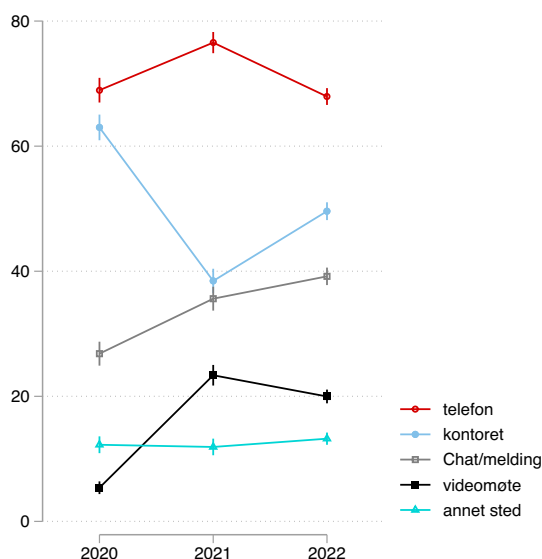
Blant de som har møtt veileder på video, var 84 prosent fornøyd med den tekniske løsningen. Det er samme andel som i fjor. 82 prosent svarer at de var fornøyd med å møte veileder «på video i stedet for andre møteformer», en oppgang fra 75 i fjor. Økningen skyldes trolig at smittevernrestriksjoner i fjor satte en stopper for en del fysiske møter, altså at det var mindre fleksibilitet i valg av møteformer.

### Relativt lav tilfredshet med åpningstider og tilgjengelighet

Blant de som har hatt møte på NAV-kontoret, svarte 90 prosent positivt på at deres sikkerhet er ivaretatt når de besøker kontoret, mens 7 prosent svarer at de har opplevd høylytt konflikt. Brukerne føler seg dermed relativt trygge på kontoret – men en ikke ubetydelig andel ser også ut til å være i tvil om sikkerheten er ivaretatt.

65 prosent, blant den samme gruppen, mener at NAV-kontorets åpningstider dekker deres behov, mens 62 prosent mener at det er enkelt å få kontakt med NAV når det trengs. De som i mindre grad mener at åpningstidene dekker deres behov, mener i større grad enn andre at det er vanskelig å få kontakt med NAV. Men åpningstider forklarer på langt nær all variasjon i sistnevnte.<sup>22</sup> Begge har imidlertid betydning for den overordnede tilfredsheten med NAV.

**Figur 31: Møteform med veileder blant brukere som har hatt avtalt møte, prosentandeler med 95% konfidensintervall**



<sup>21</sup> Ifølge logistisk regresjonsanalyse med tilfredshet som avhengig variabel, og dummyvariabler for ulike møteformer som uavhengige variabler. Dummyvariablene er også interagert med alder.

<sup>22</sup>  $R^2=0,28$

Mange NAV-kontorer har de siste årene begrenset sine åpningstider for uplanlagte møter («drop-in»), for å øke andelen planlagte møter. Begrunnelsen er blant annet at dette fører til bedre kvalitet i oppfølgingen, da både veileder og bruker kan stille bedre forbedret. Samtidig tilsier funnene i en undersøkelse at praksisen kan gå utover tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene (Helsetilsynet, 2022).

Planlagte brukermøter skjer både i og utenfor åpnings-tidene for «drop-in». Vi kan dermed ikke være sikre på hvilken type åpningstider respondentene tenkte på da de svarte på spørsmålet om åpningstider dekker ens behov. Når vi undersøker sammenhengen mellom kontorenes rapporterte ukentlige «drop-in»-timer med tilfredsheten med åpningstiden, finner vi en signifikant, men i praksis liten, sammenheng.<sup>23</sup> Med andre ord ser det ut til at tilfredsheten med åpningstidene henger lite sammen med antall «drop-in»-timer. Det kan imidlertid være at brukerundersøkelsen i mindre grad fanger opp de som har størst behov for uplanlagte møter. Eksempelvis er ikke brukere av kommunale tjenester direkte representert i undersøkelsen. En annen forklaring på den begrensede sammenhengen er at andre faktorer enn «drop-in»-åpningstidene er utslags-givende for brukernes oppfatning av tilgjengeligheten. Eksempelvis kan det tenkes at brukerne har blitt bedt om å møte på tidspunkter som oppleves upraktiske og vektlegger dette når de svarer på spørsmålet.

### Få ønsker ny veileder

Det å ha den samme veilederen over tid kan være positivt for kontinuiteten i oppfølgingen. Det kan også være mindre belastende for brukeren, som ved bytte av veileder må forholde seg til en ny person og kanskje bruke tid og krefter på å gjenta beskrivelser av sin situasjon. Samtidig kan det være gode grunner til veilederbytte. Kanskje veileder slutter eller er i permisjon, oppfølgingen overføres til en mer spesialisert avdeling ved NAV-kontoret, eller brukeren selv ønsker å bytte

veileder. I denne delen skal vi se litt nærmere på disse forholdene, sett fra brukernes perspektiv.

De siste fire årene har vi stilt spørsmål om bruker har forholdt seg til flere veiledere. 74 prosent av brukerne i oppfølgingsgruppene svarer at de har forholdt seg til én veileder, 16 prosent svarer at de har forholdt seg til flere veiledere «fordi det var behov for det», og 10 prosent svarer at de har forholdt seg til *for mange* veiledere. Førstnevnte andel er høyest blant de gruppene som vanligvis har størst behov for oppfølging (personer med nedsatt arbeidsevne og sykmeldte), og lavest blant arbeidssøkere. Andelen synker noe i løpet av tiden brukeren får oppfølging fra NAV. Den er tilnærmet uendret de siste årene.

Tidligere har vi vist at bytte av veileder har negativ innvirkning på den overordnede brukertilfredsheten, og at det spesielt gjelder når byttet gjøres uten at brukeren mener det er god grunn til det (NAV, 2019). Her ser vi nærmere på hva veilederbytte betyr opp mot påstanden om at det er «stressende/slitsomt å ha kontakt med NAV», og om byråkratisk kompetanse har innvirkning på denne betydningen.<sup>24</sup>

Resultatet fra en regresjonsmodell viser at de med lavere byråkratisk kompetanse generelt opplever det mer slitsomt/stressende å ha kontakt med NAV, sammenlignet med de med høyere byråkratisk kompetanse (om lag 53 og 38 prosent, se også kapittel 3). Det kan skyldes at det krever mer fra brukeren å sette seg inn i informasjonen fra NAV, og kanskje er det også mer krevende for brukeren å formidle sin egen situasjon.

Ut fra et slikt resonnement kan veilederbytte kanskje oppleves ekstra påkjennende for brukere med lav byråkratisk kompetanse. Resultatet viser imidlertid at det å forholde seg til «for mange» veiledere oppleves tungt for begge grupper (om lag 75 prosent; figur 32). Vi vet ikke om de to gruppene legger ulikt antall veiledere til grunn i «for mange». Men analysen tilsier at

<sup>23</sup> Ifølge en regresjonsmodell med «NAV-kontorets åpningstider dekker mitt behov» som avhengig variabel og åpningstider hvor kontoret er åpent for besøk uavhengig av om en har avtale («drop-in») og kontorstørrelse som uavhengige variabler. Kontorstørrelse har også signifikant sammenheng.  $R^2=0,02$ .

<sup>24</sup> Logistisk regresjonsmodell med påstanden som avhengig variabel, kontrollert for alder og brukergruppe.  $N=6048$ . Pseudo  $R^2=0,05$ . Kun brukere som har fått oppfølging i mer enn 6 måneder er tatt med. Byråkratisk kompetanse er predikert på verdiene 2 og 3,5.



brukere med ulike forutsetninger for å samhandle med NAV, uansett kan oppleve veilederbytte som en påkjenning. Som nevnt innledningsvis er noen veilederbytter kanskje uunngåelige, men det synes viktig at NAV kommuniserer godt til brukerne hvorfor det skjer, og at NAV sikrer at overgang til en ny veileder skjer på en smidig måte. Når det er sagt, har ikke modellen stor forklaringskraft. Det betyr at det er stor variasjon blant brukerne når det gjelder sammenhengen mellom veilederbytter og påkjenninger.

Det å ha samme veileder over tid er ikke ensbetydende med at brukerne er fornøyde med sin veileder. I oppfølgingsgruppene er det totalt sett 82 prosent som svarer at de er fornøyde med veilederen, 8 prosent svarer at de kunne tenkt seg en annen veileder, mens 10 prosent svarer at det ikke spiller noen rolle.

Blant de som kunne tenkt seg en annen veileder, er det 73 prosent som svarer at de ikke har spurt om dette, eller at det ikke har vært aktuelt. Terskelen oppleves kanskje høy for å spørre om en ny veileder, eller kanskje er ikke misnøyen stor nok til at det vurderes å være viktig. 23 prosent sier at de har spurt, men ikke fått en annen veileder, mens 5 prosent har spurt og fått ny veileder. Blant de som har spurt er det dermed 18

prosent som har fått ny veileder. Interessant nok er andelen som har spurt om ny veileder noe lavere blant de som har høy byråkratisk kompetanse. Når de med høy byråkratisk kompetanse først spør, er det imidlertid en tendens til at de har større sjanse for å få ny veileder.

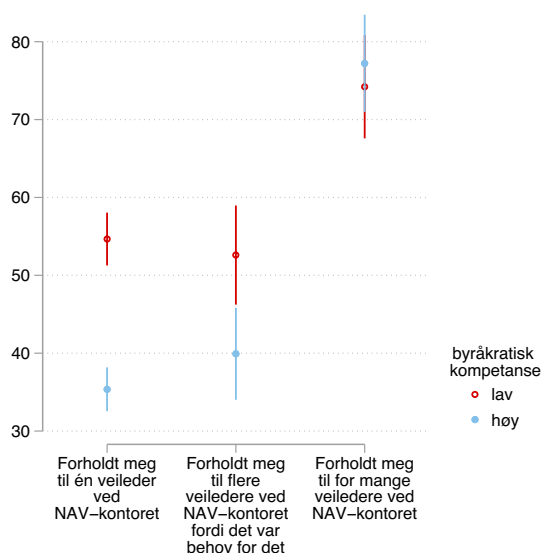
### Kort oppsummering og drøfting

Vi har sett nærmere på brukernes vurderinger og erfaringer med ulike aspekter ved veiledningen de får fra NAV-kontoret. Analysene begrenser seg dermed til de brukergruppene som dette er aktuelt for, i hovedsak arbeidssøkere, sykmeldte og personer med nedsatt arbeidsevne (med og uten AAP). Tidligere brukerundersøkelser tilsier at veiledningen fra NAV-kontoret er noe av det disse brukerne er mest fornøyde med, og årets undersøkelse bekrefter dette inntrykket. En god illustrasjon er at arbeidssøkernes tilfredshet med veiledningen forble uendret gjennom pandemien da behandling av dagpengesøknader ble kraftig forsinket.

Brukerne er imidlertid ikke like fornøyde med alle aspekter av veiledningen. Det er de mellommenneskelige aspektene som kommer best ut: De fleste opplever å bli møtt på en hyggelig måte, og de fleste opplever at veileder stoler på det de sier. Det siste kan tolkes som at mange opplever tillit *fra* veileder (se også kapittel 6). Dette er interessant fordi veiledere i NAV har både en hjelpe- og kontrollfunksjon. Det bør imidlertid ikke innebære at enkeltbrukere skal oppleve at de blir møtt med mistillit fra veilederne, og resultatene her tyder på at det i liten grad skjer. En god veileder kan trolig både utfordre og stille krav til brukere på en respektfull og tillitsvekkende måte, og resultatene tyder på at mange veiledere lykkes.

Det mellommenneskelige forholdet til veilederen kommer dermed relativt godt ut, men brukerne vurderer ikke veiledernes mulighetsorientering og arbeidsmarkedskunnskap like høyt. Disse to aspektene henger trolig sammen – det er enklere for veilederen å se muligheter om de kjenner arbeidsmarkedet godt. Opplevelsen av at aktivitetene brukeren deltar i er nyttige kommer heller ikke så godt ut, noe som kan være en indikasjon på at brukerne i varierende grad opplever at veiledningen bidrar positivt til ens livssituasjon. Det er et mål for NAV at veiledningen skal

**Figur 32:** Prosentandel som mener at det er slitsomt/stressende å ha kontakt med NAV, fordelt på veilederbytte og byråkratisk kompetanse. Med 95% konfidensintervall





være arbeidsrettet og mulighetsfokuset. Tidligere analyser tilsier at mye av dialogen med bruker dreier seg om andre ting, eksempelvis regler og ytelser (Ekelund, 2021; NAV, 2019). Funnene her tyder på at brukerne også mener at dette aspektet ved veiledningen bør forsterkes. Kanskje bekymringer rundt ytelser og regelverk er til hinder for økt oppmerksomhet på muligheter.

Aspektene som kommer relativt dårlig ut kan vi kanskje knytte til «systemet» rundt veiledningen. Det inkluderer tiden det tar før en får møter og tiltak, digital oppfølgingsplan og samarbeid med andre. Nederst kommer opplevelsen av at en har innflytelse på hvordan en får oppfølging fra NAV. Sistnevnte er overraskende siden man skulle tro at det henger tettere sammen med det mellommenneskelige. Trolig reflekterer svaret på spørsmålet at lover, regler og rutiner legger en del føringer på hva som skjer i oppfølgingen. Sagt med andre ord: veileder kan både være hyggelig og mulighetsorientert, men «systemet» legger kanskje noen begrensninger på i hvor stor grad brukeren selv får innflytelse på hvordan oppfølgingen foregår. Det kan også oppstå motsetninger mellom brukerens ønsker, veileders anbefalinger og systemets krav, noe som også kan forklare at brukerens innflytelse oppleves som begrenset.

Mange brukere som får oppfølging fra NAV får også bistand fra eller benytter andre offentlige tjenester, inkludert helsevesen, tiltaksarrangører og skoler. NAVs samarbeid med andre er et av aspektene ved oppfølgingen som brukerne er minst fornøyde med. Om lag 3 av 4 brukere får tjenester fra andre aktører, og de er stort like, eller mer, fornøyde med disse aktørene som med NAV. Samtidig svarer om lag 1 av 4 brukere at det finnes aktører de kunne tenkt seg hjelp fra, men ikke har fått, deriblant arbeidsgivere og

helsevesen. Det kan være mange årsaker til at de ikke får hjelp, men resultatene tyder på at en del brukere ønsker at flere aktører er involvert i oppfølgingen. En del ønsker også at NAV tar et større koordineringsansvar.

Som ledd i oppfølgingen kan det være NAVs oppgave å koordinere samarbeidet mellom ulike aktører. I få tilfeller tar andre aktører et slikt koordineringsansvar. I mer enn halvparten av tilfellene opplever brukerne at NAV tar noe eller mye ansvar, mens 5–10 prosent av brukerne ønsker at noen tar mer ansvar. Rollen NAV påtar seg varierer naturligvis sterkt med hvor fornøyde brukerne er med NAVs samarbeid med andre. NAVs samarbeid med andre er også viktig for brukernes opplevelse av at NAV bidrar til å forbedre ens livssituasjon, altså at de får «merverdi» av oppfølgingen fra NAV.

En klar trend de siste tre årene er at det har blitt en større andel videomøter, og en noe mindre andel fysiske møter mellom brukere og veiledere. Det ser imidlertid ikke ut til at møteformen påvirker tilfredsheten med veiledningen i særlig grad. Det er nok snarere innholdet i møtene som er av betydning.

65 prosent svarer positivt på at NAV-kontorets åpningstider dekker deres behov. De siste månedene har det vært en del oppmerksomhet rundt at mange NAV-kontorer har begrensede åpningstider for uplanlagte møter. Bekymringen er at det kan gjøre det vanskeligere for brukerne å komme i kontakt med NAV. Vi finner liten sammenheng mellom kontorenes åpningstider og brukernes tilfredshet, og det kan derfor være andre faktorer som spiller inn i disse vurderingene. En svakhet med vår undersøkelse er imidlertid at den i begrenset grad fanger opp sosialhjelpsmottakere, som disse bekymringene i hovedsak handler om.

## 6. Erfaringer, anerkjennelse, brukertilfredshet og tillit – sammenhenger og ulikheter

Her undersøker vi forholdet mellom tilfredshet, tillit og respekt nærmere. Vi starter med en kort innledning om likheter og forskjeller mellom de tre begrepene før vi ser på hvordan disse i praksis henger sammen med noen overordnede erfaringer fra NAV. Deretter går vi noe mer detaljert til verks ved å undersøke hvordan konkrete erfaringer med NAV og ulike kjennetegn ved brukerne varierer med de tre begrepene. Avslutningsvis sammenligner vi brukernes tillit til NAV med tilliten til andre virksomheter og vi undersøker om brukerne opplever tillit fra NAV.

Som tidligere nevnt, er det teoretisk sett stor forskjell mellom de tre begrepene (kapittel 2, faktaboks). Forenklet kan en si at tillit dreier seg om at motparten handler i ens felles interesse. Oversatt til institusjonell tillit kan det innebære en forventning om at NAV handler *forutsigbart*, og behandler folk *rettferdig*. Tillit kan også innebære en tro på at virksomheten «leverer», både til vanlig og ved uforutsette kriser. I tillegg kan det knyttes til at tjenester utvikles i takt med tilgjengelig teknologi, og innbygges behov og ønsker (De Vries et al., 2016). Tilliten til NAV vil dermed påvirkes både av brukernes egne erfaringer med NAV, og det offentlige mer generelt.

Brukertilfredshet er mer konkret, og dreier seg om hva brukerne *erfarer i sine møter* med NAV. De fleste brukere vil være igjennom en informasjons- og søkeprosess, mens mange brukere på ett eller flere tidspunkt også vil få veiledning fra ansatte. Enkelte vil få tiltak- og aktivitetstilbud. De som får innvilget en søknad vil få et beløp eller hjelpemiddel, og størrelsen eller kvaliteten på dette kan påvirke brukertilfredsheten. I tillegg kan det spille inn i hvilken grad møtet med NAV svarer til forventningene brukerne har på forhånd. Brukertilfredshet kan forstås som brukernes vurdering av NAVs tjenestekvalitet.

Respekt handler om å oppleve *anerkjennelse*. For NAV innebærer det at oppmerksomheten som rettes mot brukeren skal ta hensyn til den andres verdier og behov. En del prosesser i NAV vil påvirke i hvor stor grad brukerne opplever seg møtt med respekt (Mart-

hinsen & Skjefstad, 2011). Hvordan vi formidler krav om mer dokumentasjon eller formulerer vedtaksbrev kan påvirke brukernes opplevelse. Det samme kan en lyttende og imøtekommende veileder som tar hensyn til brukernes ønsker og behov. Respekt omtales ofte i forbindelse med det mellommenneskelige, men kanskje samhandlingen med NAV i digitale flater, eksempelvis i en «søknadsdialog», også kan oppleves som anerkjennende eller ikke. Dersom respekt handler om å møte brukeren på egne premisser, vil informasjon og søknadsdialoger skreddersydd til brukerens situasjon i større grad kunne øke opplevelsen av anerkjennelse.

Selv om begrepene tilfredshet, tillit og respekt teoretisk sett er distinkte, er de i brukerundersøkelser sammenvevde (Spector, 2006). Det er vanskelig å se for seg at brukerne er svært misfornøyde med NAV, men likevel svarer at de har tillit til NAV og synes at de blir møtt med respekt. Samtidig er det, som vist i figur 1, en nivåforskjell, og erfaringene fra pandemien viser at de tre aspektene ikke alltid beveger seg i takt. Flest brukere mener at de er møtt med respekt, noen færre er fornøyde med NAV alt i alt, og færrest svarer at de har tillit til NAV. Her ser vi nærmere på noen mulige sammenhenger mellom disse tre aspektene, og om det er noen erfaringer med NAV som påvirker disse ulikt.

### Sammenhenger mellom brukererfaringer, respekt fra NAV, brukertilfredshet og tillit til NAV

Som innledningen tilsier, er forholdet mellom erfaringer, respekt, brukertilfredshet og tillit kanskje enkelt i teorien, men mer komplisert i praksis. Fra brukernes perspektiv, slik vi måler det i denne brukerundersøkelsen, henger disse tett sammen.<sup>25</sup> Enkelte teorier fastholder at respekt kommer forut for brukertilfredshet, og at brukertilfredshet kommer forut for tillit (Heintzman & Marson, 2005). Uten målinger over tid på individnivå kan vi imidlertid ikke fastslå årsaks-sammenhengene. Vi vil her utforske om det kan være flere sammenhenger, og om erfaringer fra ulike deler av NAV kan ha ulik påvirkning på de tre indikatorene.

For å gjøre dette satte vi opp en SEM-modell med få

.....  
<sup>25</sup> Korrelasjoner på 0,7–0,8.

variabler, men med flere mulige sammenhenger. En slik modell er velegnet for å belyse kompliserte sammenhenger (Mehmetoglu & Jakobsen, 2017). I modellen kan variabler både ha direkte og indirekte sammenheng med andre variabler, summert opp til en total effekt. En variabel kan dermed ha effekt på et utfall av interesse *via* et annet utfall, eksempelvis ved at en hyggelig veileder gir høy tilfredshet, som igjen gir høy tillit til NAV. Med unntak av muligheten for å estimere indirekte effekter, er prinsippet det samme som ved andre regresjonsmodeller: Estimatene sier noe om en variabls sammenheng med en annen, kontrollert for de andre variablene.

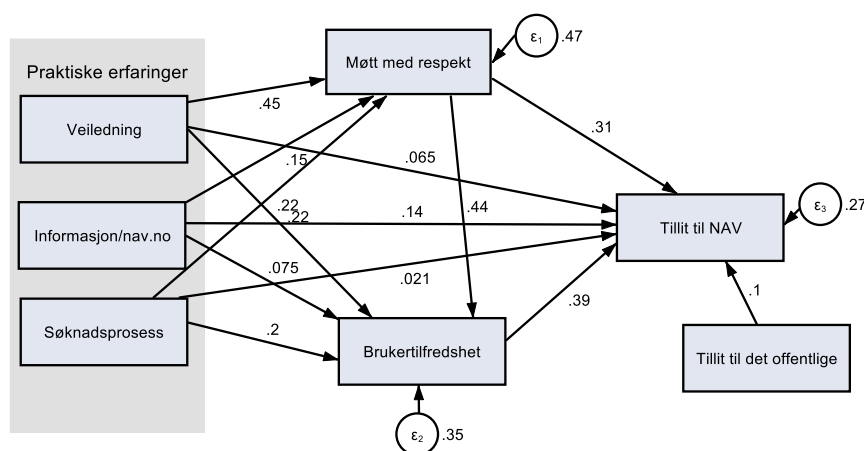
Modellen med de direkte effektene er gjengitt i figur 33. Større koeffisienter indikerer sterkere sammenheng («e» er andelen uforklart varians for indikatorene). Vanligvis regnes verdier over 0,2 som sterke og verdier under 0,09 som svake. Alle verdier i modellen er signifikante. I modellen har vi delt inn tilfredshet med praktiske erfaringer i tre: veiledning, informasjon på nav.no og søknadsprosess.<sup>26</sup> Vi har latt hver av disse erfaringene peke mot de tre indikatorene. I tillegg har vi latt respekt kunne påvirke brukertilfredshet, mens både respekt og brukertilfredshet peker mot tilliten til NAV. Dermed regner vi tillit og brukertilfredshet som de mest overordnede indikatorene, i tråd

med Heintzman og Marson (2005). Vi lar i tillegg generell tillit til det offentlige peke kun mot tilliten til NAV. Modellen er begrenset til de brukerne som har hatt en mening om alle disse aspektene, og funnene må derfor først og fremst forstås som å gjelde brukere som har relativt bred erfaring med NAV.

I store trekk er resultatet at de tre erfaringsaspektene har både direkte og indirekte sammenhenger med de tre indikatorene. Styrken på sammenhengene er imidlertid ulike. Som forventet har opplevelsen av å bli møtt med respekt mye å gjøre med det mellommenneskelige, noe som bekreftes av den sterke direkte sammenheng mellom veiledning og respekt (0,45). Ellers ser det ut til at erfaringene med søknadsprosessen og veiledningen påvirker tilliten via brukertilfredsheten, mens informasjonen har en relativt høy direkte sammenheng med tillit. Kanskje skyldes dette at veiledning og søknadsprosesser har mer å gjøre med de tjenester brukerne får fra NAV, mens informasjonen har noe mer å gjøre med å skape et inntrykk av virksomheten.

For å beskrive resultatene mer i detalj: Tilfredshet med veiledningen har dobbelt så stor effekt på opplevelsen av å bli møtt med respekt sammenlignet med de to andre erfaringene. Det bekrefter antakelsen om

**Figur 33:** Sammenhenger mellom erfaringer, respekt, brukertilfredshet og tillit. SEM-modell med standardiserte, direkte effekter



<sup>26</sup> Ikke alle brukere har erfaringer knyttet til de tre aspektene, eller en mening om de tre indikatorene. N=9 766. Se detaljer om operasjonalisering og ulike typer effekter i vedleggstabell 9 og 10.

at spørsmålet om respekt først og fremst knytter seg til det mellommenneskelige. Veiledningen har også, via både respekt og brukertilfredshet, en stor indirekte og dermed total effekt (0,38) på tilliten til NAV. Det tyder på at tilliten til NAV i betydelig grad formes av det mellommenneskelige møtet, og også at respondentene oppfatter at spørsmålet om respekt i stor grad handler om dette (i fjor fant vi at inntrykket av NAVs medarbeidere har sterk sammenheng med tillit: NAV, 2021b).

Informasjon/nav.no reflekterer tilfredsheten med å finne og bruke informasjon på NAVs nettsider. Dette har en moderat direkte effekt på opplevelsen av å være møtt med respekt og på tillit, og en liten effekt på brukertilfredshet (den totale er 0,14). Det er interessant å se at dette erfaringsområdet har en mye sterkere direkte effekt på tilliten enn de to andre. Den lille direkte effekten og moderate totale effekten mot brukertilfredshet skyldes kanskje at informasjonsfasen ikke fører til noen konkluderende handlinger mellom brukeren og NAV. Veiledning og søknader er mer konkrete prosesser og har å gjøre med hva brukerne «får» fra NAV. Kanskje skaper god og lett tilgjengelig informasjon et positivt inntrykk av NAV, og av den grunn har mer å gjøre med tillit enn med brukertilfredshet.

Søknadsprosessen har moderate sammenhenger med respekt og brukertilfredshet, og – tilsvarende som for erfaringer med veiledning – svært liten direkte effekt på tilliten til NAV. Den totale effekten på tillit er imidlertid 0,2, om lag det samme som for informasjonen. Sammenhengen mellom erfaringene fra søknadsprosessen og tillit til NAV vises derfor i større grad via å bli møtt med respekt og generell tilfredshet med NAV. Ettersom erfaringer fra informasjon/nav.no og søknadsprosessen har tydelig sammenheng med respekt-variabelen, blir dette viktig å ha oppmerksomhet på når utviklingen fører til en dreining mot mer samhandling på digitale flater.

Opplevelsen av å være møtt med respekt har en sterk sammenheng med både brukertilfredshet og tillit. Det skyldes til dels at respekt har stor sammenheng med veiledningen, som også har en stor total effekt på brukertilfredsheten. Både respekt og tilfredshet har bety-

delig sammenheng med tilliten til NAV, og er langt sterkere enn den generelle tilliten til offentlige institusjoner. Vi kan altså si at det er konkrete erfaringer som i størst grad påvirker inntrykket av NAV, samtidig som det også har å gjøre med generelle holdninger og inntrykk av det offentlige.

### ... og noen detaljer

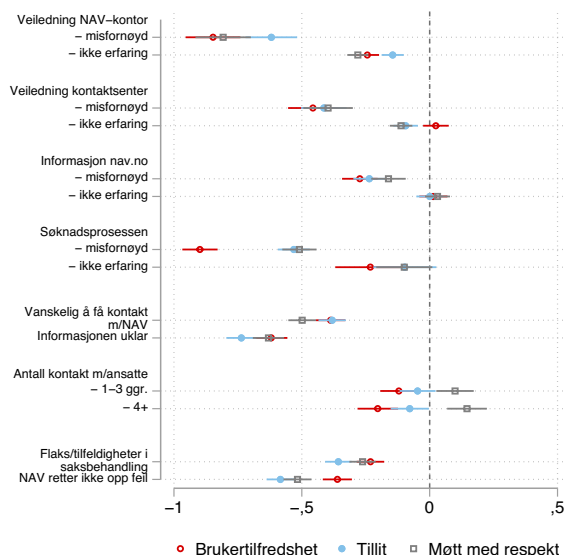
Vi ser nå enda litt nærmere på hvordan erfaringer, samt kjennetegn ved brukerne, har sammenheng med de tre indikatorene tilfredshet, tillit og respekt. Denne gangen bruker vi vanlige regresjonsmodeller med de tre indikatorene som avhengige variabler (på en 6-punkts skala), og vi estimerer modeller med henholdsvis erfaringer med NAV og brukerens kjennetegn. For å inkludere brukere som ikke har erfaring med alle aspekter i analysen, laget vi kategorier for disse. I figurene gjengir vi i hvor stor grad de uavhengige variablene bidrar til å endre indikatorene, kontrollert for de andre variablene i modellen. Når variabelens konfidensintervall avviker fra 0, er sammenhengen signifikant.

Først undersøker vi de tre indikatorenes sammenheng med ulike erfaringer og inntrykk av NAV (figur 34).<sup>27</sup> Vi ser, i tråd med SEM-modellen over, at misnøye med veiledningen har en relativt stor negativ effekt på både brukertilfredshet og respekt. Estimaten tilsier at det særlig gjelder veiledningen ved NAV-kontoret. Sistnevnte er en viktig tjeneste for de brukerne som har oppfølging fra NAV, og det er derfor ikke overraskende at dette slår sterkt ut. Veiledningen ved kontaktsenteret slår mindre ut, med mindre forskjeller mellom de tre indikatorene. Informasjonen på nav.no har noe mindre betydning for de tre indikatorene, mens misnøye med søknadsprosessen har mest betydning for brukertilfredsheten. Altså reflekterer det funnene over.

Uenighet i at det er enkelt å få tak i NAV ved behov, og at informasjonen fra NAV er klar og forståelig, slår ut ganske likt på de tre indikatorene. Kontakt med ansatte slår imidlertid ut i noe forskjellig retning. De som har hatt kontakt med ansatte opplever i større

.....  
<sup>27</sup> N=12 995, R<sup>2</sup>=0,52–0,55. Se vedleggstabell 11 for detaljer.

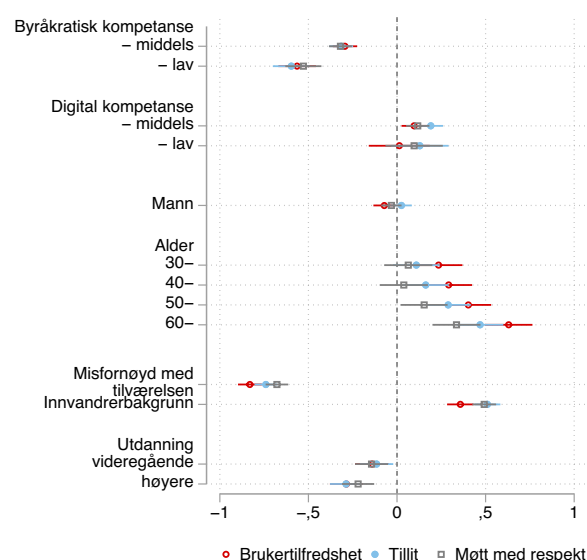
**Figur 34:** Endringer i brukertilfredshet, tillit og respekt ut fra ulike erfaringer og inntrykk av NAV. Regresjonskoeffisienter med 95% konfidensintervall



grad å være møtt med respekt enn de som ikke har hatt det. Det kan, som nevnt over, skyldes at respekt har mer å gjøre med det mellommenneskelige snarere enn «systemer». De som har hatt kontakt er imidlertid litt mindre fornøyd med NAV, noe som trolig skyldes at kontakt med ansatte reflekterer et problem som brukeren trenger å få løst. For oppfølgingsgruppene teller imidlertid ikke antall kontakter nødvendigvis negativt (NAV, 2021b).

Det er en tendens til at variablene nevnt hittil har noe mindre sammenheng med tillit enn med tilfredshet og respekt, særlig når det gjelder veiledning og søknadsprosesser. Spørsmålet om flaks og tilfeldigheter er avgjørende i saksbehandlingen, ser imidlertid ut til å påvirke tilliten mer enn for de to andre indikatorene. Inntrykk av at NAV ikke retter opp feil etter klager går også noe mer ut over tillit og respekt enn brukertilfredsheten. Altså er det et visst mønster ved at konkrete erfaringer påvirker brukertilfredsheten i større grad enn tilliten, mens forskjellige typer inntrykk påvirker tilliten i større grad enn brukertilfredsheten. Som vi har sett er det imidlertid stor sammenheng med brukertilfredshet og tillit, så disse forskjellene blir bare å regne som nyanser.

**Figur 35:** Endringer i brukertilfredshet, tillit og respekt ut fra kjennetegn. Regresjonskoeffisienter med 95% konfidensintervall



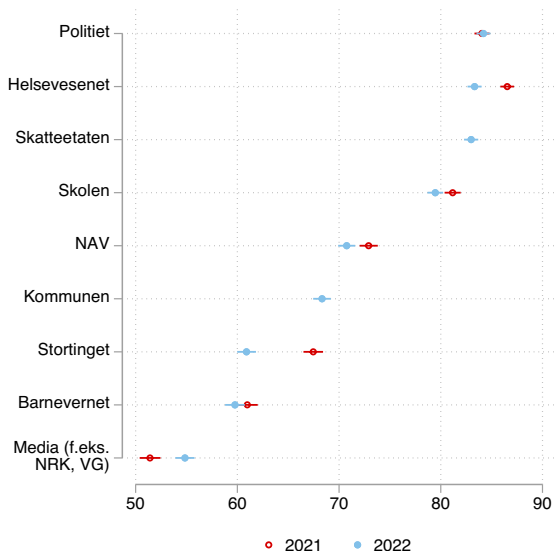
I de neste modellene ser vi kjennetegn ved brukerne opp mot de tre indikatorene (figur 35).<sup>28</sup> I årets undersøkelse måler vi respondentens byråkratiske og digitale kompetanse (se kapittel 3 og vedlegg 4). Høyere byråkratisk kompetanse kan gjøre det enklere å forholde seg til prosesser og ansatte i offentlige virksomheter, mens lavere byråkratisk kompetanse kan medføre at samhandlingen oppleves som en større påkjenning. Dette reflekteres i resultatene: Lavere byråkratisk kompetanse påvirker alle de tre indikatorene negativt. Det samme er imidlertid ikke tilfellet med digital kompetanse. De med middels digital kompetanse er noe mer fornøyd med NAV, mens det ikke er forskjell på de med høy og lav kompetanse. En mulig årsak er at de med høyere digital kompetanse forventer mer av den digitale samhandlingen med NAV enn andre (NAV, 2019).

Det er ikke forskjeller mellom kvinner og menn. Alle indikatorene stiger med alderen, altså er eldre mer fornøyd med NAV enn yngre (NAV, 2021b). De med høyere utdanning er noe mer misfornøyd, noe som kanskje også skyldes at de har høyere forventninger til

<sup>28</sup> N=12 782, R<sup>2</sup>=0,09-0,11. Modellene er kontrollert for brukergrupper. Se vedleggstabell 11 for detaljer.



**Figur 36:** Tillit til samfunnsinstitusjoner og virksomheter. Prosentandeler som svarer 6-10 på en 0-10 skala, med 95% konfidensintervall



tjenestene. Innvandrere er generelt mer fornøyde, noe som også kan være knyttet til forventninger.<sup>11</sup> Respondentenes egen misnøye med tilværelsen har relativt stor negativ sammenheng med alle de tre indikatorene. Det kan skyldes både at tilværelsen preger hvordan en oppfatter NAV, men også at de ikke synes at NAV bidrar tilstrekkelig til å forbedre deres egen situasjon.

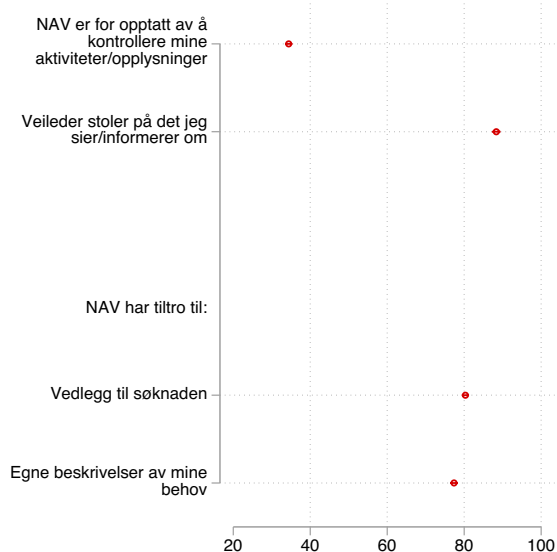
De sistnevnte analysene bidrar først og fremst til å bekrefte inntrykket fra den første SEM-analysen: Konkrete erfaringer teller mest for brukertilfredshet og respekt, mens tillit har noe mer å gjøre med inntrykket av NAV og offentlig forvaltning generelt. I tillegg forteller analysene oss at det er erfaringene med NAVs tjenester som forklarer desidert mest, og at individuelle kjennetegn har mindre sammenheng med indikatorene.

### Noe mindre tillit til ulike virksomheter og institusjoner

For å sette tilliten til NAV i perspektiv spurte vi i fjor om brukernes tillit til ulike virksomheter og samfunnsinstitusjoner, inkludert NAV (NAV, 2021b). Siden da har vi lagt til og fjernet noen virksomheter.

NAV ligger, i år som i fjor, omtrent midt i «landskapet» av disse utvalgte institusjonene og virksomhetene (figur

**Figur 37:** Opplevd tillit fra NAV, prosentandel enige



36). Begrenset til statlige virksomheter ligger NAV imidlertid i det nederste sjiktet. Tilliten til flere av institusjonene har gått ned fra i fjor. Det gjelder også NAV, selv om det første spørsmålet om tillit i undersøkelsen er uendret (figur 1). Endringene og det helhetlige bildet ligner på resultatene fra generelle befolkningsundersøkelser, men med en tendens til at respondentene i denne undersøkelsen svarer at de har noe mindre tillit til de samme institusjonene (Respons Analyse, 2022).

### Tillit fra NAV

Mellommenneskelig tillit forstås ofte som noe gjensidig forsterkende, altså at tillit avler tillit. Forholdet mellom innbygger og det offentlige kan være mer komplisert, på den måten at standardiserte kontrollmekanismer, såkalt «institusjonalisert mistillit», også kan være tillitsbyggende (NAV, 2021b; Van De Walle & Six, 2014). En årsak er at det kan være viktig for innbyggere at andre ikke utnytter systemet, en mulighet som nettopp kan reduseres ved kontrollmekanismer. Samtidig er det mulig at opplevd tillit fra NAV styrker tilliten til NAV (Yang, 2005). I denne delen ser vi nærmere på noen svar i brukerundersøkelsen som kan reflektere brukernes opplevde tillit fra NAV.

I undersøkelsen har vi fire spørsmål som reflekterer den opplevde tilliten fra NAV. Andelene som svarer



positivt på disse er vist i figur 37.<sup>29</sup> Om lag 80 prosent opplever tillit fra NAV i henholdsvis veilednings- og søknadssituasjoner, mens 34 prosent mener at NAV er for opptatt av kontroll.

Alle spørsmålene har betydelig samvariasjon med det overordnede spørsmålet om tillit.<sup>30</sup> Det første spørsmålet har desidert minst sammenheng. Kanskje det skyldes at det i større grad enn de andre spørsmålene berører overnevnte dilemma: at kontrollaktiviteter både kan være tillitsbyggende- og svekkende. Dersom det er tilfellet, kan vi forvente et svakere forhold mellom holdningen til NAVs kontrollaktivitet og tilliten til NAV. De andre spørsmålene har en langt sterkere sammenheng med tilliten til NAV, og det siste spørsmålet har den sterkeste. Dette spørsmålet reflekterer om brukeren mener at NAV stoler på udokumenterte opplysninger, og er det spørsmålet som kanskje mest reflekterer en uforbeholden tillit.

Det ser dermed ut til at det er en viss sammenheng mellom tillit *til* og *fra* NAV. Om andelene settes opp mot hverandre, har noen flere brukere en opplevelse av å *få* tillit (om lag 80 prosent) enn å *ha* tillit til NAV (om lag 70 prosent, se kapittel 2).

### Kort oppsummering og drøfting

I kapitlet har vi undersøkt sammenhengene mellom tilfredsheten med, tilliten til, og opplevelsen av å være møtt med respekt fra NAV. Teoretisk sett er dette distinkte begreper, men de ligger nærmere hverandre i praksis. Likevel er det noen forskjeller. Brukerundersøkelsene har i årevis vist at en større andel av brukerne opplever å være møtt med respekt enn andelen som er fornøyd med NAV. Andelen som svarer at de har tillit til NAV er lavere enn de to andre. De to førstnevnte forskjellene er kanskje ikke så overraskende: NAV har mulighet til å opptre respektfullt og anerkjennende, selv om en ikke alltid kan innfri det brukerne ønsker seg. At respekten ligger høyere enn brukertilfredsheten tilsier at NAV til en viss grad lykkes på det området. At tilliten til NAV ligger lavest blant

de tre indikatorene kan kanskje skyldes at det generelle inntrykket av NAV er verre enn de konkrete erfaringene. Samtidig må vi ha med oss at det verken er å forvente eller sunt for et demokrati at innbyggerne har uforbeholden tillit til offentlige virksomheter (Van De Walle & Six, 2014). Vi finner imidlertid at NAVs brukere har vesentlig høyere tillit til en del andre virksomheter, noe som tyder på at NAV har potensial til å bygge mer tillit blant sine brukere.

Vi har bygd modeller for å undersøke om noen ulike erfaringer med NAV kan påvirke tilfredshet, tillit og respekt ulikt. Det overordnede funnet er at konkrete erfaringer med NAV, i form av veiledning og søknadsprosesser, har størst sammenheng med brukertilfredsheten, mens brukertilfredsheten i sin tur har stor sammenheng med tillit. At brukerne møtes med respekt har også stor betydning for både brukertilfredshet og tillit. Blant de brukerne som har erfaring med både veiledning fra ansatte, søknadsprosesser og informasjon fra NAV, er det veiledningen som har størst sammenheng med opplevelsen av respekt.

Funnene tilsier at opplevelsen av å være møtt med respekt fra NAV sterkest knytter seg til kontakt med ansatte, selv om det også har sammenheng med informasjon og søknadsprosesser. Som følge av digitalisering og forenkling av tjenester vil det trolig bli gradvis mindre kontakt mellom en del brukere og ansatte i NAV, spesielt blant brukere som ikke har behov for veiledning og oppfølging fra NAV-kontorene (NAV, 2021a, 2021b). Dette kan gi effektive tjenester og gode brukeropplevelser, som igjen kan lede til økt tillit. Men det kan samtidig rukke ved betydningen av det tillitsbyggende i den menneskelige kontakten. Det reiser spørsmål om hvordan NAV kan utvise respekt og anerkjennelse overfor de heldigitale brukerne, i tråd med NAV-loven (§1) som sier at den enkelte skal møtes med respekt. Kanskje kan skreddersydd informasjon og digitale «personlige» veiledere bidra. Det reiser også spørsmål om vi bør måle respekt og tillit på måter som respondentene i brukerundersøkelsen ikke knytter så tett opp til de mellommenneskelige møtene med NAV.

Et annet trekk ved våre funn er at brukertilfredsheten har større sammenheng med brukernes konkrete erfa-

<sup>29</sup> Kun det siste spørsmålet er stilt til alle (N=14 800), mens de tre andre er stilt i forbindelse med veiledning (N=6 460) og søknader (N=11 500).

<sup>30</sup>  $R^2=0,52$ ,  $N=3\ 700$ . Koeffisientene og sammenhengene som beskrives er tilsvarende dersom de estimeres i separate modeller.

ringer med veilednings- og søknadsprosesser, noe som passer inn i forståelsen av at brukertilfredshet forteller noe om tjenestekvaliteten. Tilliten, derimot, har noe større sammenheng med øvrige inntrykk. For eksempel slår inntrykket av at saksbehandlingen i NAV har mye med flaks og tilfældigheter å gjøre mer negativt inn på tilliten enn de to andre indikatorene. Flaks og tilfældigheter rokker ved vår forståelse av rettsikkerheten, og knytter seg ikke nødvendigvis i samme grad til noen direkte erfaringer med tjenester i NAV. Det forsterker tesen om at tillit har mer å gjøre med generelle inntrykk av forutsigbarhet og likebehandling, mens de konkrete erfaringene har sterkere sammenheng med brukertilfredsheten. Samtidig ser vi at brukertilfredshet har sterk sammenheng med tillit: Veien til tillit går dermed via både konkrete erfaringer og inntrykk.

Et tredje trekk ved våre funn er at enkelte kjennetegn ved brukerne har relativt sterk sammenheng med de tre indikatorene. Lav byråkratisk kompetanse teller negativt inn. For disse brukerne kan det oppleves som en påkjenning å forholde seg til NAVs byråkratiske prosesser. Også brukere som svarer at de er misfor-

nøyde med tilværelsen er mindre fornøyde med NAV. Det ligger i NAVs samfunnsoppdrag (NAV-loven §1) å bidra til sosial og økonomisk trygghet, og dette er dermed en viktig målgruppe for NAV. Sammenhengen mellom misnøye med tilværelsen og NAV kan selvfølgelig skyldes andre forhold enn NAV. Men uansett indikerer resultatene at noen av de som kanskje trenger NAV mest, også er de som er minst fornøyde med NAV.

Tilliten *til* NAV høster kanskje mer oppmerksom i ulike sammenhenger enn tilliten *fra* NAV. I årets undersøkelsene har vi sett litt nærmere på sistnevnte. Analysene våre tilsier at en del brukere har mindre tillit til NAV enn de opplever å få fra NAV, slik vi har målt det. Det er relativt stor samvariasjon mellom spørsmålene, noe som tyder på en gjensidighet mellom det å gi og få tillit. Samtidig er tillit mellom innbyggere og offentlige virksomheter på mange måter mer komplisert enn mellommenneskelig tillit. NAV har også en kontrollfunksjon i forvaltningen av samfunnets fellesgoder. Kontrollmekanismer kan bidra til likebehandling og dermed også være tillitsbyggende.

## Referanser

- AID. (2022). *Tildelingsbrev til Arbeids- og velferdsdirektoratet for 2022*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- Alford, J. (2016). Co-Production, Interdependence and Publicness: Extending public service-dominant logic. *Public Management Review*, 18(5), 673–691.
- Arntsen, L., Lima, I. & Rudlende, L. (2019). Hvem mottar kontantstøtte og hvordan bruker de den? *Arbeid og velferd*, (3–21).
- 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.
- Chudnovsky, M. & Peeters, R. (2021). The unequal distribution of administrative burden: A framework and an illustrative case study for understanding variation in people’s experience of burdens. *Social Policy & Administration*, 55(4), 527–542. <https://doi.org/10.1111/spol.12639>
- Darwall, S. L. (1977). Two Kinds of Respect. *Ethics*, 88(1), 36–49. <https://doi.org/10.1086/292054>
- Daus, S., Fevolden, A. M., Østby, M. N. & Mark, M. S. (2019). *Indikatorer for digital deltakelse og kompetanse i den voksne befolkningen*. NIFU.
- De Vries, H., Bekkers, V. & Tummers, L. (2016). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Difi. (2017). Innbyggerundersøkelsen 2017 – Hva mener innbyggerne? *Difi-rapport*, 2017(6).
- Dinno, A. (2009). Implementing Horn’s parallel analysis for principal component analysis and factor analysis. *Stata Journal*, 9(2), 291–298.
- Djuve, A. B., Sandbæk, M. L. & Lunde, H. (2011). *Likeverdige tjenester?* Fafo.
- Döring, M. (2021). How-to Bureaucracy: A Concept of Citizens’ Administrative Literacy. *Administration & Society*, 009539972199546. <https://doi.org/10.1177/0095399721995460>
- Eikemo, T. A. & Clausen, T. H. (2012). *Kvantitativ analyse med SPSS*. Tapir Akademisk Forlag.
- Ekelund, R. (2021). Utydelig til stede? Et innblikk i 80 unge AAP-mottakeres digitale aktivitetsplaner. *Arbeid og velferd*, (1), 63–76.
- Gordon, L. K. (1975). Bureaucratic Competence and Success in Dealing with Public Bureaucracies. *Social Problems*, 23(2), 197–208. <https://doi.org/10.2307/799656>
- Gulbrandsen, T. (2000). Om tillit. *Sosiologi i dag*, 30, 67–95.
- Heggertveit, I., Lindgren, I., Madsen, C. & Hofmann, S. (2022). Administrative Burden in Digital Self-Service: An Empirical Study About Citizens in Need of Financial Assistance. I R. Krimmer (Red.), *Electronic Participation. Proceedings of the 21st IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2022, Linköping, Sweden, September 6–8, 2022*. Springer LNCS.
- Heintzman, R. & Marson, B. (2005). People, service and trust: is there a public sector service value chain? *International Review of Administrative Sciences*, 71(4), 549–575. <https://doi.org/10.1177/0020852305059599>
- Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(2), 211–231.

- Helsetilsynet. (2022). *Landsomfattende undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav*. Helsetilsynet. Hentet 8. sep fra <https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/tilsynsmeldingen/2022/landsomfattende-undersokelse-av-tilgjengelighet-til-sosiale-tjenester-i-nav/>
- Hendra, R. & Hill, A. (2019). Rethinking Response Rates: New Evidence of Little Relationship Between Survey Response Rates and Nonresponse Bias. *Evaluation Review*, 43(5), 307–330. <https://doi.org/10.1177/0193841x18807719>
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. World.
- 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. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- KMD. (2021). *Digital hele livet. Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
- Kompetanse Norge. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse*. Kompetanse Norge.
- KS. (2022). *Digitale sosialtjenester (Digisos)*. Kommunenes sentralforbund. Hentet 5. sep. fra <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/digitale-sosialtjenester-digisos/>
- Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101547. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101547>
- Lipsky, M. (2010). *Street level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Luhmann, N. (1999). *Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. Hans Reitzels Forlag.
- Madsen, C. Ø., Lindgren, I. & Melin, U. (2022). The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101653. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101653>
- Marthinsen, E. & Skjefstad, N. (2011). Recognition as a virtue in social work practice. *European Journal of Social Work*, 14(2), 195–212. <https://doi.org/10.1080/13691451003744317>
- Masood, A. & Azfar Nisar, M. (2021). Administrative Capital and Citizens' Responses to Administrative Burden. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 56–72. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa031>
- Mehmetoglu, M. & Jakobsen, T. G. (2017). *Applied Statistics in Stata*. Sage.
- 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. <https://doi.org/10.1177/0020852311407278>
- NAV. (2019). *NAVs personbrugerundersøkelse 2019: resultater og påvirkningsfaktorer*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2020). *Brukertilfredshet og tillit i koronasituasjonen: NAVs Personbrugerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2021a). *NAVs omverdensanalyse 2021*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2021b). *NAVs Personbrugerundersøkelse 2021: økt brukertilfredshet og tillit etter et år med pandemi*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2022). *NAVs strategi*. Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet 15. sep fra <https://www.nav.no/strategi>

- NOU nr. 2. (2018). Fremtidig kompetansebehov I. *Norsk offentlig utredning*.
- NOU nr. 2. (2019). Fremtidig kompetansebehov II. *Norsk offentlig utredning*.
- Nyberg, T. E., Friis-Petersen, S. & Løe, A. K. (2022). Måling av brukeres erfaringer fra møter med veileder: Muligheter og utfordringer. *Arbeid og velferd*, (2), 5–20.
- Nyberg, T. E., Grøgaard, J. B. & Arntzen, A. (2016). Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(4), 397–435.
- Nyberg, T. E., Otterbekk, S. R., Friis-Petersen, S. & Thorgersen, A. (2020). Lokale variasjoner i brukertilfredshet: Er årsaken trekk ved NAV-kontorene eller kjennetegn ved brukerne? *Arbeid og velferd*, (1), 23–38.
- Nygaard, V. & Abelsen, B. (2006). *Brukerservice ved innkreving og formidling i barnebidragssaker*. Norut NIBR Finnmark.
- Proba. (2022). *Digisos – muligheter og begrensninger ved digitalisering av sosiale tjenester*. Proba samfunnsanalyse.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.
- Respons Analyse. (2022). *Tillitsbarometeret*. Respons Analyse.
- Schaffer, B. B. & Wen-hsien, H. (1975). Distribution and the Theory of Access. *Development and Change*, 6(2), 13–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1467-7660.1975.tb00674.x>
- Sintef. (2022). *Digital ekskludering i NAV*. Sintef.
- Sognnæs Eimhjellen, I. (2016). *Innvandrere si deltaking i norsk frivilligliv: Nye tal og metodiske utfordringer*. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.
- Spector, P. E. (2006). Method Variance in Organizational Research: Truth or Urban Legend? *Organizational Research Methods*, 9(2), 221–232. <https://doi.org/10.1177/1094428105284955>
- SSB. (2022). *Bruk av IKT i husholdningene*. Oslo. Hentet 27. sep fra <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/informasjons-og-kommunikasjonsteknologi-ikt/statistikk/bruk-av-ikt-i-husholdningene>
- StataCorp. (2017). *Poststratification for survey data*. StataCorp.
- Sturgis, P. (2004). Analysing Complex Survey Data: Clustering, Stratification and Weights. *Social Research Update*, (43).
- Sussman, M. B. (1974). Family, kinship, and bureaucracy. I M. B. Sussman (Red.), *Source-book in Marriage and the Family*. Haughton.
- Van De Walle, S. & Six, F. (2014). Trust and Distrust as Distinct Concepts: Why Studying Distrust in Institutions is Important. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 16(2), 158–174. <https://doi.org/10.1080/13876988.2013.785146>
- 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. <https://doi.org/10.4018/ijegr.2014100102>
- Yang, K. (2005). Public Administrators' Trust in Citizens: A Missing Link in Citizen Involvement Efforts. *Public Administration Review*, 65(3), 273–285. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00453.x>



## Vedlegg 1: metode

### Målgruppe og datainnsamling

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 perioden januar–mars 2022. Kommunale ordninger som sosialhjelp inngår ikke i uttrekket, men disse kan være registrert under oppfølging. *Oppfølgingsutvalget* trekkes fra brukere som fikk oppfølging fra NAV i løpet av samme periode og omfatter personer med ulik varighet på ordningene. Gruppene som inngår i de to utvalgene fremgår i vedlegg 2.

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

Fra 2020 har NAV fylker fått tilbud om å utvide oppfølgingsutvalget, slik at det er mulig å få representative resultater på lokal- eller regionalt nivå. Det er derfor betydelig flere respondenter de tre siste år enn tidligere (NAV, 2019, 2020).

153 896 brukere ble tilfeldig trukket fra NAVs registre til å delta i undersøkelsen.<sup>31</sup> Disse fikk først tilsendt et invitasjonsbrev med lenke og passord for å svare. Brevet ble sendt digitalt, alternativt postalt til de som har reservert seg mot digital kommunikasjon fra det offentlige. Deretter fikk de som ikke svarte opptil to sms-påminnelser. Telefonintervjuer ble gjennomført med en kortversjon av spørreskjemaet. I alle innsamlingskanaler har brukeren blitt informert om at det er frivillig å delta, hvordan dataene behandles og hvilke rettigheter respondenten har ved deltakelse. Datainnsamlingen ble gjennomført av Opinion.

Innsamlingen ble gjennomført med den hensikt å oppnå et visst antall respondenter (måltall) for under-

grupper bestående av fylke og brukergruppe. Målet har derfor vært å oppnå måltall for de enkelte undergrupper, snarere enn en så høy svarrate som mulig. Totalt har 19 636 personer fullført undersøkelsen. Det gir en svarrate på 13 prosent. Øvrige nøkkeltall for innsamlingen er gjengitt i Vedleggstabell 1.

**Vedleggstabell 1: nøkkeltall for datainnsamlingen**

|                                                               |        |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| Bruttoutvalg – brevutsendelser                                | 153896 |
| Bruttoutsendelse – sms                                        | 85524  |
| Svarinngang web – fullstendige intervju                       | 19236  |
| Svarinngang web – ufullstendige intervju                      | 13266  |
| Screenet ut fra webundersøkelse (ikke vært i kontakt med NAV) | 978    |
| Svarinngang telefon – antall ringt                            | 10719  |
| – fullførte intervju                                          | 400    |
| – delvis fullførte intervju                                   | 70     |
| – ønsket ikke delta                                           | 2352   |
| – ikke nådd                                                   | 6842   |
| Kontaktet (svar + ufullstendige svar)                         | 32 972 |
| Svarrate (fullstendige svar / utvalg)                         | 12,8 % |
| Kontaktrate (kontakt / bruttoutvalg)                          | 21,4 % |
| Svarvillighet (fullstendige svar / kontakt)                   | 59,6 % |

Tradisjonelt regnes høye svarrater som nødvendig for at svarene skal anses representative, men nyere forskning utfordrer dette synet (Hendra & Hill, 2019). Svarraten på 13 prosent kan være tilstrekkelig for å oppnå robuste estimater i analysen (Hellevik, 2015), men det avhenger av det er relativt tilfeldig hvem som velger å svare og at eventuelle skjevheter ikke har sterk sammenheng med svarene. Det kan være skjevheter i resultatene som ikke fullt ut løses ved vektning. Tidligere frafallsanalyser har eksempelvis vist at yngre personer er noe underrepresentert i materialet, i likhet med andre surveyundersøkelser (Hellevik, 2015). Det er også grunn til å tro at enkelte innvandringsgrupper er underrepresentert i undersøkelsen (Sognnæs Eimhjellen, 2016). Andre forutsetninger blant brukerne kan også medføre skjevheter, som for eksempel brukernes byråkratiske og digitale kompetanse (se vedlegg 4). I flere analyser undersøker vi om utfallene varierer basert på overnevnte kjennetegn.

<sup>31</sup> Takk til Ola Thune og Stine Renate Otterbekk i Arbeids- og velferdsdirektoratet.



## **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 undergrupper. 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).

Tidligere har Personbrugerundersøkelsen blitt vektet (etterstratifisert) mot den totale populasjonen for året før for hver av undergruppene (NAV, 2019; Stata-Corp, 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. Siden 2020 har vi imidlertid vektet mot populasjonen slik den fremstår i perioden januar-mai samme år. Vi mener dette gir et mer reelt bilde av situasjonen når det er store bevegelser blant brukergruppene. Populasjonen fremkommer i vedlegg 2.

## **Presentasjon av funnene**

I rapporten presenterer vi mange funn i «prosent» og «andeler» av brukerne. Dette er andelen som har svart 4–6 på en 6-punktsskala, med mindre annet er nevnt.

I de fleste figurer ligger det et konfidensintervall på 95 prosent, i form av tynne strekker på hver side av estimatet. Hensikten er å synliggjøre at det er knyttet usikkerhet til beregningene.

## Vedlegg 2: populasjonen for utvalgsgruppene

|                      | Arbeidssøkere | Enslige forsørgere | Beholdningsutvalg         |                               | Sykmeldte* |
|----------------------|---------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|------------|
|                      |               |                    | Neds. arb.evne (eksl AAP) | Arbeidsavklaringspenger (AAP) |            |
| Oslo                 | 27434         | 1337               | 13396                     | 17407                         | 8407       |
| Rogaland             | 13444         | 954                | 7167                      | 12896                         | 6978       |
| Møre og Romsdal      | 6892          | 468                | 4202                      | 7656                          | 4902       |
| Nordland             | 6119          | 479                | 4177                      | 6584                          | 5015       |
| Viken                | 39407         | 2525               | 21044                     | 33736                         | 20145      |
| Innlandet            | 9127          | 654                | 6544                      | 10070                         | 6512       |
| Vestfold og Telemark | 13815         | 988                | 6949                      | 11192                         | 6962       |
| Agder                | 8995          | 736                | 5580                      | 10626                         | 5713       |
| Vestland             | 17821         | 1153               | 8925                      | 16745                         | 10380      |
| Trøndelag            | 11813         | 940                | 8215                      | 12947                         | 8610       |
| Troms og Finnmark    | 6684          | 458                | 3865                      | 7178                          | 4446       |
| Sum                  | 161551        | 10692              | 90064                     | 147037                        | 88070      |

|                      | Forvaltningsutvalg |             |               |                 |                        |               |                |                      |                   |              | Sum    |
|----------------------|--------------------|-------------|---------------|-----------------|------------------------|---------------|----------------|----------------------|-------------------|--------------|--------|
|                      | Alderspensjon      | Barnebidrag | Barne-trygd** | Foreldre-penger | Hjelpe- og grunnstønad | Hjelpe-midler | Kontant-støtte | Fam. m/ syke barn*** | Andre ytelser**** | Ufø-re-trygd |        |
| Oslo                 | 2378               | 678         | 2370          | 4869            | 198                    | 6017          | 1917           | 3206                 | 205               | 1435         | 101614 |
| Rogaland             | 2094               | 575         | 1226          | 2824            | 179                    | 3849          | 1416           | 2336                 | 121               | 828          | 63677  |
| Møre og Romsdal      | 1387               | 324         | 808           | 1396            | 86                     | 2506          | 541            | 1421                 | 57                | 469          | 36887  |
| Nordland             | 1291               | 346         | 449           | 1219            | 81                     | 2658          | 439            | 960                  | 69                | 640          | 33976  |
| Viken                | 5868               | 1541        | 3136          | 6635            | 328                    | 13302         | 3371           | 5703                 | 335               | 2703         | 177388 |
| Innlandet            | 2088               | 404         | 962           | 1570            | 107                    | 4346          | 669            | 1181                 | 111               | 1136         | 50755  |
| Vestfold og Telemark | 2368               | 536         | 741           | 1926            | 155                    | 4928          | 853            | 1691                 | 133               | 1037         | 60710  |
| Agder                | 1465               | 385         | 791           | 1580            | 150                    | 3099          | 751            | 1245                 | 92                | 845          | 47002  |
| Vestland             | 3033               | 733         | 1956          | 3493            | 246                    | 5788          | 1811           | 2930                 | 152               | 1083         | 85741  |
| Trøndelag            | 2179               | 600         | 1035          | 2722            | 210                    | 4816          | 1199           | 2350                 | 95                | 1203         | 65702  |
| Troms og Finnmark    | 1150               | 343         | 566           | 1195            | 81                     | 3204          | 478            | 1145                 | 64                | 568          | 35315  |
| Sum                  | 25301              | 6465        | 14040         | 29429           | 1821                   | 54513         | 13445          | 24168                | 1434              | 11947        | 758767 |

\* varighet fra 12 uker

\*\* manuelle saker

\*\*\* omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger

\*\*\*\* gjenlevendeytelse, supplerende stønad, ménerstatning

Populasjonstallene kan variere noe fra år til år grunnet endringer i systemer og uttrekksrutiner

## Vedlegg 3: spørreskjema med deskriptiv statistikk

|              | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst*      | st.avvik | 95% k.i. |      | n      |
|--------------|----------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|--------|
|              |          |          | nedre    | øvre |           |          | nedre    | øvre |        |
| <b>Språk</b> |          |          |          |      |           |          |          |      | 17 913 |
| Arabisk      |          |          |          |      | <b>2</b>  | 0        | 2        | 2    |        |
| Bokmål       |          |          |          |      | <b>84</b> | 0        | 83       | 84   |        |
| Engelsk      |          |          |          |      | <b>4</b>  | 0        | 3        | 4    |        |
| Litauisk     |          |          |          |      | <b>1</b>  | 0        | 1        | 1    |        |
| Nynorsk      |          |          |          |      | <b>6</b>  | 0        | 6        | 6    |        |
| Polsk        |          |          |          |      | <b>3</b>  | 0        | 3        | 4    |        |
| Somali       |          |          |          |      | <b>0</b>  | 0        | 0        | 0    |        |
| Urdu         |          |          |          |      | <b>0</b>  | 0        | 0        | 0    |        |

|                                                                                       |            |     |     |     |           |   |    |    |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----------|---|----|----|--------|
| Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?                                            | <b>4,4</b> | ,01 | 4,4 | 4,4 | <b>76</b> | 0 | 75 | 76 | 18 003 |
| Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?                                 | <b>4,1</b> | ,01 | 4,1 | 4,2 | <b>71</b> | 0 | 70 | 72 | 17 852 |
| Jeg blir møtt med respekt fra NAV                                                     | <b>4,7</b> | ,01 | 4,6 | 4,7 | <b>80</b> | 0 | 80 | 81 | 17 356 |
| NAV ivaretar mine rettigheter                                                         | <b>4,5</b> | ,01 | 4,4 | 4,5 | <b>76</b> | 0 | 75 | 77 | 17 187 |
| Jeg får informasjonen jeg har behov for                                               | <b>4,2</b> | ,01 | 4,2 | 4,2 | <b>70</b> | 0 | 69 | 71 | 17 884 |
| Informasjonen fra NAV er klar og forståelig                                           | <b>3,9</b> | ,01 | 3,9 | 4,0 | <b>63</b> | 0 | 62 | 63 | 18 099 |
| Det er enkelt å få kontakt med NAV når jeg har behov for det                          | <b>3,8</b> | ,02 | 3,7 | 3,8 | <b>57</b> | 0 | 56 | 58 | 17 347 |
| Det er enkelt å klage til NAV dersom jeg ønsker det (f.eks. på service, tjenester...) | <b>3,5</b> | ,02 | 3,4 | 3,5 | <b>50</b> | 1 | 49 | 51 | 10 786 |
| Ulike enheter i NAV er godt samordnet                                                 | <b>3,4</b> | ,02 | 3,4 | 3,5 | <b>49</b> | 1 | 48 | 50 | 11 194 |
| NAV finner praktiske løsninger når jeg trenger det                                    | <b>3,8</b> | ,02 | 3,8 | 3,8 | <b>59</b> | 1 | 58 | 60 | 13 329 |
| Jeg blir urettferdig behandlet av NAV                                                 | <b>2,1</b> | ,02 | 2,1 | 2,2 | <b>19</b> | 0 | 18 | 19 | 15 743 |
| NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger                  | <b>2,9</b> | ,02 | 2,9 | 2,9 | <b>34</b> | 0 | 33 | 35 | 14 828 |
| I hvilken grad svarte NAV til dine forventninger (5-skala)                            | <b>3,3</b> | ,01 | 3,3 | 3,3 | <b>38</b> | 0 | 37 | 39 | 17 509 |

|                                                                                        | Gj.snitt  | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|---------------|
|                                                                                        |           |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |               |
| <b>Kontaktform med NAV siste seks måneder</b>                                          |           |          |          |      |      |          |          |      | <b>18 312</b> |
| Brukt nav.no for å skrive med en ansatt (chat og chatbot, melding...)                  | <b>51</b> | 0        | 50       | 52   |      |          |          |      |               |
| Brukt nav.no til å gjøre noe (for eksempel sendt søknad, sjekket Mitt NAV, sendt ...)  | <b>69</b> | 0        | 68       | 69   |      |          |          |      |               |
| Brukt nav.no til å finne informasjon (for eksempel om ledige jobber, regler ...)       | <b>35</b> | 0        | 34       | 36   |      |          |          |      |               |
| Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)                                     | <b>33</b> | 0        | 32       | 33   |      |          |          |      |               |
| Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret (ved f.eks. fysisk oppmøte, telefon ...) | <b>35</b> | 0        | 34       | 35   |      |          |          |      |               |
| Snakket med ansatt ved NAV hjelpemiddelsentral                                         | <b>6</b>  | 0        | 6        | 7    |      |          |          |      |               |
| Sendte brev til NAV, på papir                                                          | <b>9</b>  | 0        | 9        | 10   |      |          |          |      |               |
| Mottatt brev fra NAV, på papir                                                         | <b>18</b> | 0        | 18       | 19   |      |          |          |      |               |
| Brukt NAVs sider på sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)                | <b>3</b>  | 0        | 2        | 3    |      |          |          |      |               |
| Annen kontakt                                                                          | <b>13</b> | 0        | 12       | 13   |      |          |          |      |               |

|                                                                                                          |           |   |    |    |  |  |  |  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|--|--|--|--|---------------|
| <b>Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med ansatte i NAV de siste seks månedene?</b> |           |   |    |    |  |  |  |  | <b>17 912</b> |
| Har ikke hatt kontakt med ansatte                                                                        | <b>15</b> | 0 | 14 | 15 |  |  |  |  |               |
| 1 gang                                                                                                   | <b>13</b> | 0 | 12 | 14 |  |  |  |  |               |
| 2-3 ganger                                                                                               | <b>33</b> | 0 | 32 | 33 |  |  |  |  |               |
| 4-9 ganger                                                                                               | <b>25</b> | 0 | 24 | 26 |  |  |  |  |               |
| 10 ganger eller flere                                                                                    | <b>11</b> | 0 | 11 | 12 |  |  |  |  |               |
| Vet ikke / ønsker ikke å svare                                                                           | <b>3</b>  | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |               |

|                                                                           | Gj.snitt   | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst*      | st.avvik | 95% k.i. |      | n      |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|--------|
|                                                                           |            |          | nedre    | øvre |           |          | nedre    | øvre |        |
| Veiledningen jeg har fått fra ansatte ved det lokale NAV-kontoret         | <b>4,5</b> | ,03      | 4,4      | 4,5  | <b>75</b> | 1        | 73       | 76   | 6 676  |
| Veiledningen jeg har fått fra NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33) | <b>4,1</b> | ,03      | 4,1      | 4,2  | <b>67</b> | 1        | 66       | 69   | 5 568  |
| Veiledningen jeg har fått fra chatbot (automatisk chat) via nav.no        | <b>3,1</b> | ,03      | 3,1      | 3,2  | <b>41</b> | 1        | 39       | 42   | 5 239  |
| Veiledningen jeg har fått fra chat med NAV-ansatt via nav.no              | <b>4,2</b> | ,02      | 4,2      | 4,3  | <b>71</b> | 1        | 70       | 72   | 8 484  |
| Informasjonen på NAVs nettsider (nav.no)                                  | <b>4,1</b> | ,01      | 4,0      | 4,1  | <b>68</b> | 1        | 67       | 69   | 13 673 |
| Servicen jeg har fått fra NAV hjelpemiddelsentral                         | <b>4,5</b> | ,05      | 4,4      | 4,6  | <b>76</b> | 1        | 73       | 79   | 889    |
| Bruke nav.no til å finne ut hvilke ytelser jeg kan få                     | <b>3,9</b> | ,02      | 3,9      | 4,0  | <b>65</b> | 1        | 64       | 66   | 11 410 |
| Søk etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no                          | <b>4,6</b> | ,03      | 4,6      | 4,7  | <b>82</b> | 1        | 81       | 84   | 3 767  |
| Digital aktivitetsplan på nav.no                                          | <b>4,0</b> | ,02      | 4,0      | 4,1  | <b>66</b> | 1        | 65       | 68   | 9 965  |
| Digital oppfølgingsplan ved sykefravær                                    | <b>4,2</b> | ,02      | 4,1      | 4,2  | <b>70</b> | 1        | 68       | 71   | 7 692  |
| Min sikkerhet er ivarettatt når jeg besøker kontoret                      | <b>5,0</b> | ,03      | 4,9      | 5,0  | <b>88</b> | 1        | 86       | 89   | 4 403  |
| Jeg har opplevd/observert høylytt konflikt på kontoret                    | <b>1,5</b> | ,03      | 1,5      | 1,6  | <b>10</b> | 1        | 9        | 11   | 4 306  |
| Kontorets åpningstider dekker mitt behov                                  | <b>4,0</b> | ,03      | 4,0      | 4,1  | <b>65</b> | 1        | 63       | 66   | 5 046  |

| På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV? | 18 312    |   |    |    |
|------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|
| Finne informasjon og bruke tjenester på Nav.no       | <b>43</b> | 0 | 42 | 44 |
| Chat eller meldinger med ansatte                     | <b>51</b> | 0 | 50 | 51 |
| Telefon                                              | <b>58</b> | 0 | 57 | 59 |
| Videomøte                                            | <b>15</b> | 0 | 14 | 16 |
| Møte ansatte ansikt til ansikt                       | <b>49</b> | 0 | 49 | 50 |
| Sosiale medier                                       | <b>3</b>  | 0 | 3  | 3  |
| Få og sende brev i posten                            | <b>13</b> | 0 | 12 | 13 |
| Vet ikke / ikke aktuelt                              | <b>3</b>  | 0 | 3  | 3  |

|                                                                                   | Gj.snitt      | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|---|
|                                                                                   |               |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |   |
| <b>Hva gjaldt din siste søknad til NAV?</b>                                       | <b>18 312</b> |          |          |      |      |          |          |      |   |
| Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering, inkludert forskuddsordningen ...) | 16            | 0        | 16       | 16   |      |          |          |      |   |
| Arbeidsavklaringspenger (AAP)                                                     | 20            | 0        | 19       | 20   |      |          |          |      |   |
| Foreldrepenger                                                                    | 7             | 0        | 6        | 7    |      |          |          |      |   |
| Sykepenger                                                                        | 17            | 0        | 16       | 17   |      |          |          |      |   |
| Uføretrygd                                                                        | 10            | 0        | 9        | 10   |      |          |          |      |   |
| Alderspensjon                                                                     | 5             | 0        | 5        | 5    |      |          |          |      |   |
| Økonomisk sosialhjelp                                                             | 4             | 0        | 4        | 4    |      |          |          |      |   |
| Kontantstøtte                                                                     | 1             | 0        | 1        | 1    |      |          |          |      |   |
| Stønad til enslig mor eller far (f.eks. overgangsstønad, stønad til barnetils...) | 2             | 0        | 2        | 2    |      |          |          |      |   |
| Omsorgspenger, pleiepenger eller opplæringspenger                                 | 2             | 0        | 2        | 2    |      |          |          |      |   |
| Grunn- eller hjelpestønad                                                         | 1             | 0        | 1        | 1    |      |          |          |      |   |
| Hjelpemiddel                                                                      | 4             | 0        | 4        | 5    |      |          |          |      |   |
| Kompensasjonsordning for selvstendig næringsdrivende og frilansere                | 0             | 0        | 0        | 0    |      |          |          |      |   |
| Annet, spesifiser                                                                 | 7             | 0        | 7        | 8    |      |          |          |      |   |
| Ikke aktuelt                                                                      | 4             | 0        | 4        | 5    |      |          |          |      |   |
| <b>Hvilken av følgende ordninger søkte du på sist?</b>                            | <b>219</b>    |          |          |      |      |          |          |      |   |
| Omsorgspenger                                                                     | 17            | 2        | 13       | 22   |      |          |          |      |   |
| Pleiepenger                                                                       | 26            | 3        | 21       | 32   |      |          |          |      |   |
| Opplæringspenger                                                                  | 47            | 4        | 40       | 54   |      |          |          |      |   |
| Ingen av disse / ønsker ikke svare                                                | 10            | 2        | 6        | 15   |      |          |          |      |   |
| <b>Hvilken av følgende ordninger søkte du på sist?</b>                            | <b>334</b>    |          |          |      |      |          |          |      |   |
| Overgangsstønad til enslig mor eller far                                          | 35            | 3        | 28       | 42   |      |          |          |      |   |
| Stønad til barnetilsyn                                                            | 19            | 2        | 16       | 23   |      |          |          |      |   |
| Stønad til skolepenger                                                            | 6             | 2        | 3        | 12   |      |          |          |      |   |
| Overgangsstønad til gjenlevende                                                   | 0             | 0        | 0        | 0    |      |          |          |      |   |
| Barnepensjon                                                                      | 2             | 1        | 0        | 7    |      |          |          |      |   |
| Tilleggsstønader til gjenlevende                                                  | 1             | 1        | 0        | 4    |      |          |          |      |   |
| Annet                                                                             | 23            | 3        | 17       | 30   |      |          |          |      |   |
| Ingen av disse / ønsker ikke svare                                                | 15            | 2        | 11       | 19   |      |          |          |      |   |
| <b>Tenk på den siste søknaden. Hvordan søkte du?</b>                              | <b>17 639</b> |          |          |      |      |          |          |      |   |
| På internett (nav.no)                                                             | 79            | 0        | 78       | 80   |      |          |          |      |   |
| Sendte søknad på papir i posten                                                   | 7             | 0        | 6        | 7    |      |          |          |      |   |
| På papir og leverte på NAV-kontor                                                 | 4             | 0        | 4        | 4    |      |          |          |      |   |
| Annet / husker ikke                                                               | 10            | 0        | 9        | 11   |      |          |          |      |   |



|  | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n |
|--|----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|---|
|  |          |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |   |

| Tenk på den siste søknaden. Var dette:   | 17 272 |   |    |    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------|--------|---|----|----|--|--|--|--|--|
| En ny søknad                             | 63     | 0 | 62 | 64 |  |  |  |  |  |
| En endring av allerede innsendt søknad   | 10     | 0 | 10 | 11 |  |  |  |  |  |
| En endring av tidligere innvilget ytelse | 12     | 0 | 11 | 12 |  |  |  |  |  |
| Vet ikke / ønsker ikke svare             | 15     | 0 | 14 | 15 |  |  |  |  |  |

| Hvilken type hjelpemiddel gjaldt den siste søknaden? | 417 |   |    |    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------|-----|---|----|----|--|--|--|--|--|
| Høreapparat eller ortopedisk hjelpemiddel            | 25  | 2 | 20 | 30 |  |  |  |  |  |
| Annet hjelpemiddel                                   | 71  | 2 | 66 | 76 |  |  |  |  |  |
| Vet ikke / husker ikke                               | 4   | 1 | 3  | 7  |  |  |  |  |  |

|                                                                                   |     |     |     |     |    |   |    |    |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|---|----|----|--------|
| Fornøyd med søknadsprosessen, alt i alt                                           | 4,4 | ,01 | 4,4 | 4,4 | 75 | 0 | 75 | 76 | 16 634 |
| Forklaringen på nav.no om hva som skal til for at søknaden blir godkjent          | 4,3 | ,02 | 4,3 | 4,3 | 72 | 0 | 71 | 73 | 15 252 |
| Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden                         | 4,2 | ,02 | 4,1 | 4,2 | 69 | 0 | 68 | 70 | 15 743 |
| Informasjonen om status på behandling av søknaden mens jeg ventet                 | 3,9 | ,02 | 3,9 | 3,9 | 61 | 0 | 60 | 62 | 14 085 |
| Forklaring om hvilke endringer i min situasjon som jeg må gi NAV beskjed om       | 4,2 | ,02 | 4,2 | 4,2 | 71 | 0 | 70 | 72 | 13 696 |
| Fylle inn søknaden                                                                | 4,5 | ,01 | 4,5 | 4,5 | 78 | 0 | 77 | 79 | 15 819 |
| Forstå informasjonen om ordningen (f. eks. regler og plikter)                     | 4,2 | ,01 | 4,1 | 4,2 | 70 | 0 | 69 | 71 | 16 199 |
| Forstå hvilken informasjon NAV trenger fra meg for å behandle søknaden            | 4,3 | ,01 | 4,3 | 4,4 | 75 | 0 | 74 | 75 | 16 230 |
| Send inn vedlegg/dokumentasjon                                                    | 4,4 | ,02 | 4,4 | 4,4 | 75 | 0 | 74 | 76 | 14 065 |
| Skaffe nødvendig dokumentasjon fra andre (f.eks. arbeidsgiver, Skatteetaten, ...) | 4,3 | ,02 | 4,3 | 4,3 | 73 | 0 | 72 | 74 | 13 492 |
| Finne informasjon om saksbehandlingstiden                                         | 4,0 | ,02 | 4,0 | 4,0 | 65 | 1 | 64 | 66 | 13 338 |
| Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket                            | 3,8 | ,02 | 3,8 | 3,9 | 61 | 1 | 60 | 62 | 13 766 |
| (I hvilken grad vil du si at NAV har tiltro til:) Vedlegg som jeg la ved søknaden | 4,6 | ,02 | 4,5 | 4,6 | 80 | 0 | 79 | 81 | 11 006 |
| Egne beskrivelser av mine behov                                                   | 4,4 | ,02 | 4,4 | 4,5 | 77 | 0 | 76 | 78 | 12 447 |

| Søknad: ble denne innvilget eller avslått?               | 17 272 |   |    |    |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------|--------|---|----|----|--|--|--|--|--|
| Innvilget                                                | 72     | 0 | 71 | 73 |  |  |  |  |  |
| Delvis innvilget                                         | 3      | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |  |
| Avslått                                                  | 7      | 0 | 6  | 7  |  |  |  |  |  |
| Fortsatt under behandling                                | 12     | 0 | 12 | 13 |  |  |  |  |  |
| Husker ikke / ikke aktuelt / ønsker ikke å svare / annet | 5      | 0 | 5  | 6  |  |  |  |  |  |

|                                           | Gj.snitt   | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst*      | st.avvik | 95% k.i. |      | n      |
|-------------------------------------------|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|--------|
|                                           |            |          | nedre    | øvre |           |          | nedre    | øvre |        |
| Størrelsen på det beløpet jeg får fra NAV | <b>4,1</b> | ,02      | 4,1      | 4,1  | <b>68</b> | 1        | 67       | 69   | 11 739 |
| Det hjelpemiddelet jeg får                | <b>5,2</b> | ,09      | 5,0      | 5,4  | <b>92</b> | 2        | 88       | 95   | 306    |

| Har du søkt på eller fått noen av disse andre ytelsene fra NAV de siste 12 måned  | 17 913    |   |    |    |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|--|--|--|--|--|
| Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering, inkludert forskuddsordningen ...) | <b>19</b> | 0 | 19 | 20 |  |  |  |  |  |
| Arbeidsavklaringspenger (AAP)                                                     | <b>25</b> | 0 | 25 | 25 |  |  |  |  |  |
| Foreldrepenger                                                                    | <b>8</b>  | 0 | 8  | 8  |  |  |  |  |  |
| Sykepenger                                                                        | <b>26</b> | 0 | 25 | 26 |  |  |  |  |  |
| Uføretrygd                                                                        | <b>9</b>  | 0 | 9  | 10 |  |  |  |  |  |
| Alderspensjon                                                                     | <b>6</b>  | 0 | 5  | 6  |  |  |  |  |  |
| Økonomisk sosialhjelp                                                             | <b>6</b>  | 0 | 6  | 6  |  |  |  |  |  |
| Kontantstøtte                                                                     | <b>2</b>  | 0 | 2  | 2  |  |  |  |  |  |
| Stønad til enslig mor eller far (f.eks. overgangsstønad, stønad til barnetilsyn,  | <b>2</b>  | 0 | 2  | 3  |  |  |  |  |  |
| Omsorgspenger, pleiepenger eller opplæringspenger                                 | <b>2</b>  | 0 | 2  | 3  |  |  |  |  |  |
| Grunn- eller hjelpestønad                                                         | <b>3</b>  | 0 | 2  | 3  |  |  |  |  |  |
| Hjelpemiddel                                                                      | <b>5</b>  | 0 | 4  | 5  |  |  |  |  |  |
| Kompensasjonsordning for selvstendig næringsdrivende (som følge av koronasituasj  | <b>0</b>  | 0 | 0  | 0  |  |  |  |  |  |
| Nei, har ikke søkt på eller fått andre ytelser                                    | <b>11</b> | 0 | 10 | 12 |  |  |  |  |  |
| Ønsker ikke å svare                                                               | <b>3</b>  | 0 | 3  | 3  |  |  |  |  |  |

| Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?                           | 12 617    |   |    |    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|--|--|--|--|--|
| Hatt avtalt møte med en NAV-ansatt (på NAV-kontoret, på f.eks. telefon/video, ...) | <b>49</b> | 1 | 48 | 50 |  |  |  |  |  |
| Deltatt på informasjonsmøte på NAV-kontoret (inkludert møte på f.eks. video)       | <b>7</b>  | 0 | 7  | 8  |  |  |  |  |  |
| Deltatt i tiltak for å komme i jobb eller aktivitet                                | <b>24</b> | 0 | 23 | 25 |  |  |  |  |  |
| Kontaktet NAV-kontoret fordi jeg trengte penger                                    | <b>8</b>  | 0 | 8  | 9  |  |  |  |  |  |
| Ikke aktuelt / ønsker ikke å svare                                                 | <b>39</b> | 1 | 38 | 40 |  |  |  |  |  |

|                                                                                  | 95% k.i.     |          | 95% k.i. |      |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|----------|------|----------------------------|
|                                                                                  | Gj.snitt     | st.avvik | nedre    | øvre | Pst* st.avvik nedre øvre n |
| <b>Hvordan hadde du kontakt med veileder?</b>                                    |              |          |          |      |                            |
|                                                                                  | <b>7 127</b> |          |          |      |                            |
| Fysisk møte på NAV-kontoret                                                      | <b>46</b>    | 1        | 44       | 47   |                            |
| Fysisk møte utenfor NAV-kontoret (f.eks. på café, arbeidsplass eller annet sted) | <b>12</b>    | 0        | 11       | 13   |                            |
| Telefon                                                                          | <b>68</b>    | 1        | 66       | 69   |                            |
| Videomøte                                                                        | <b>19</b>    | 1        | 17       | 20   |                            |
| Chat                                                                             | <b>36</b>    | 1        | 34       | 37   |                            |
| Annet                                                                            | <b>4</b>     | 0        | 4        | 5    |                            |
| Husker ikke / ønsker ikke svare                                                  | <b>0</b>     | 0        | 0        | 0    |                            |

|                                                               |              |     |     |     |                         |
|---------------------------------------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Har ett eller flere av møtene handlet om følgende?</b>     |              |     |     |     |                         |
|                                                               | <b>8 405</b> |     |     |     |                         |
| Skaffe jobb                                                   | <b>30</b>    | 1   | 29  | 31  |                         |
| Få mer kompetanse og/eller utdanning                          | <b>15</b>    | 1   | 14  | 16  |                         |
| Komme i aktivitet                                             | <b>27</b>    | 1   | 26  | 29  |                         |
| Oppfølging av sykefravær                                      | <b>34</b>    | 1   | 32  | 36  |                         |
| Problemer med min helse                                       | <b>34</b>    | 1   | 32  | 35  |                         |
| Økonomisk sosialhjelp, gjeldsrådgivning, bolig eller lignende | <b>11</b>    | 0   | 10  | 12  |                         |
| Husker ikke / ønsker ikke å svare                             | <b>6</b>     | 0   | 6   | 7   |                         |
| Tiden det tok før jeg fikk møte/oppfølging fra NAV            | <b>4,4</b>   | ,03 | 4,3 | 4,4 | <b>75</b> 1 73 76 7 643 |
| Tiden det tok til jeg kunne starte i tiltak                   | <b>4,4</b>   | ,03 | 4,3 | 4,4 | <b>74</b> 1 72 76 2 899 |
| Den tekniske løsningen for å møtes på video                   | <b>4,8</b>   | ,04 | 4,7 | 4,8 | <b>84</b> 1 82 87 1 462 |
| Å møte veileder på video i stedet for andre møteformer        | <b>4,7</b>   | ,05 | 4,6 | 4,8 | <b>82</b> 1 79 85 1 453 |
| Å møte veileder på telefon i stedet for andre møteformer      | <b>4,7</b>   | ,03 | 4,6 | 4,7 | <b>81</b> 1 79 82 4 544 |

|                                                                                                       |              |   |    |    |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----|--|
| <b>[ ] i løpet av de siste 12 mnd deltatt i [noe] av følgende aktiviteter med oppfølging fra NAV?</b> |              |   |    |    |  |
|                                                                                                       | <b>8 405</b> |   |    |    |  |
| Arbeidstrening/utplassering på en arbeidsplass (inkl. lønnstilskudd)                                  | <b>16</b>    | 1 | 15 | 17 |  |
| Utdanning/opplæring                                                                                   | <b>9</b>     | 0 | 8  | 10 |  |
| Språkopplæring                                                                                        | <b>3</b>     | 0 | 3  | 4  |  |
| Behandling for helseutfordringer                                                                      | <b>20</b>    | 1 | 19 | 22 |  |
| Ingen av disse                                                                                        | <b>55</b>    | 1 | 53 | 57 |  |
| Ønsker ikke å oppgi                                                                                   | <b>4</b>     | 0 | 4  | 5  |  |

|                                                                                  | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|-------|
|                                                                                  |          |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |       |
| Tenk på det siste avtalte møtet du hadde med NAV. Brukte dere profesjonell tolk? |          |          |          |      |      |          |          |      | 1 532 |
| Nei, har ikke behov for tolk                                                     |          |          |          |      | 77   | 1        | 75       | 80   |       |
| Nei, men jeg ønsket tolk                                                         |          |          |          |      | 3    | 0        | 2        | 4    |       |
| Nei, men jeg hadde med familie/bekjente for hjelp                                |          |          |          |      | 5    | 1        | 4        | 7    |       |
| Ja, vi brukte tolk (morsmål)                                                     |          |          |          |      | 11   | 1        | 9        | 13   |       |
| Ja, vi brukte tolk (tegnspråk)                                                   |          |          |          |      | 0    | 0        | 0        | 0    |       |
| Ønsker ikke å svare                                                              |          |          |          |      | 4    | 1        | 3        | 5    |       |

|                                                                                         |  |  |  |  |           |   |    |    |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----------|---|----|----|-----------|
| <b>Ønsket du egentlig en profesjonell tolk i stedet for å få hjelp av familie/bekje</b> |  |  |  |  |           |   |    |    | <b>69</b> |
| Ja                                                                                      |  |  |  |  | <b>34</b> | 4 | 26 | 43 |           |
| Nei                                                                                     |  |  |  |  | <b>45</b> | 5 | 36 | 55 |           |
| Ønsker ikke å oppgi                                                                     |  |  |  |  | <b>21</b> | 4 | 15 | 29 |           |

|                                                                                                                  |            |     |     |     |           |   |    |    |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----------|---|----|----|--------|
| Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon                                                           | <b>4,9</b> | ,03 | 4,8 | 4,9 | <b>84</b> | 1 | 83 | 85 | 6 959  |
| Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om                                                        | <b>4,8</b> | ,03 | 4,8 | 4,9 | <b>82</b> | 1 | 80 | 83 | 6 684  |
| Veileder har god kunnskap om arbeidsmarkedet                                                                     | <b>4,7</b> | ,04 | 4,6 | 4,7 | <b>79</b> | 1 | 77 | 81 | 4 225  |
| Jeg liker ikke måten veileder snakker til meg på                                                                 | <b>2,0</b> | ,03 | 2,0 | 2,1 | <b>20</b> | 1 | 19 | 22 | 6 600  |
| Det er vanskelig å forstå hva veileder mener                                                                     | <b>1,9</b> | ,02 | 1,8 | 1,9 | <b>14</b> | 1 | 13 | 16 | 6 656  |
| Veileder er opptatt av mine muligheter                                                                           | <b>4,7</b> | ,03 | 4,7 | 4,8 | <b>80</b> | 1 | 79 | 82 | 6 469  |
| Veileder stoler på at det jeg sier og informerer om, er sant                                                     | <b>5,1</b> | ,03 | 5,0 | 5,1 | <b>88</b> | 1 | 87 | 89 | 6 460  |
| Veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon                                                                 | <b>4,6</b> | ,03 | 4,5 | 4,6 | <b>76</b> | 1 | 75 | 78 | 6 184  |
| Veileder møter meg på en hyggelig måte                                                                           | <b>5,2</b> | ,02 | 5,1 | 5,2 | <b>90</b> | 1 | 89 | 91 | 6 928  |
| Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det                                                        | <b>4,4</b> | ,03 | 4,4 | 4,5 | <b>75</b> | 1 | 73 | 76 | 7 248  |
| Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra NAV                                                        | <b>4,0</b> | ,03 | 3,9 | 4,0 | <b>65</b> | 1 | 64 | 67 | 6 751  |
| Aktivitetene jeg har deltatt i er nyttige                                                                        | <b>4,3</b> | ,03 | 4,2 | 4,3 | <b>71</b> | 1 | 69 | 73 | 5 657  |
| NAV samarbeider godt med andre om min situasjon (f.eks. helsevesen...)                                           | <b>4,2</b> | ,03 | 4,1 | 4,2 | <b>68</b> | 1 | 67 | 70 | 6 372  |
| Tenk deg at en saksbehandler har gjort feil og at du klager til NAV. Hvor sannsynlig () at problemet rettes opp? | <b>4,1</b> | ,02 | 4,1 | 4,1 | <b>58</b> | 0 | 57 | 59 | 18 098 |

|  | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n |
|--|----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|---|
|  |          |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |   |

| Har du fått tjenester/oppfølging fra:                              |    |   |    |    |  |  |  |  | 8 665 |
|--------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|-------|
| Tiltaksarrangør (som følger deg opp på vegne av NAV)               | 21 | 1 | 20 | 23 |  |  |  |  |       |
| Arbeidsgiver(e) (f.eks. oppfølging ved sykefravær, arbeidspraksis) | 28 | 1 | 26 | 30 |  |  |  |  |       |
| Helsevesen (f.eks. fastlege, fysioterapeut, rus, psykiatri osv.)   | 42 | 1 | 40 | 43 |  |  |  |  |       |
| Skole/universitet (f.eks. tar utdanning)                           | 4  | 0 | 4  | 5  |  |  |  |  |       |
| Frivillige organisasjoner                                          | 1  | 0 | 1  | 2  |  |  |  |  |       |
| Andre, spesifiser                                                  | 3  | 0 | 2  | 4  |  |  |  |  |       |
| Ingen                                                              | 25 | 1 | 24 | 27 |  |  |  |  |       |
| Ønsker ikke å oppgi                                                | 6  | 0 | 5  | 6  |  |  |  |  |       |

|                                                                  |     |     |     |     |    |   |    |    |       |
|------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|---|----|----|-------|
| Tiltaksarrangør (som følger deg opp på vegne av NAV)             | 4,8 | ,04 | 4,7 | 4,9 | 82 | 1 | 79 | 84 | 2 137 |
| Arbeidsgiver(e)                                                  | 4,8 | ,04 | 4,7 | 4,9 | 82 | 1 | 80 | 85 | 2 118 |
| Helsevesen (f.eks. fastlege, fysioterapeut, rus, psykiatri osv.) | 5,0 | ,03 | 4,9 | 5,0 | 88 | 1 | 86 | 89 | 4 284 |
| Skole/universitet                                                | 4,9 | ,07 | 4,8 | 5,1 | 89 | 1 | 86 | 91 | 433   |
| Frivillig organisasjon                                           | 5,2 | ,09 | 5,0 | 5,4 | 95 | 2 | 89 | 98 | 125   |

| Ønsket, men ikke fått hjelp fra:                                 |    |   |    |    |  |  |  |  | 8 665 |
|------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|-------|
| Tiltaksarrangør (som følger deg opp på vegne av NAV)             | 5  | 0 | 4  | 6  |  |  |  |  |       |
| Arbeidsgiver(e)                                                  | 7  | 0 | 6  | 8  |  |  |  |  |       |
| Helsevesen (f.eks. fastlege, fysioterapeut, rus, psykiatri osv.) | 5  | 0 | 4  | 5  |  |  |  |  |       |
| Skole/universitet                                                | 2  | 0 | 2  | 3  |  |  |  |  |       |
| Frivillig organisasjon                                           | 1  | 0 | 1  | 1  |  |  |  |  |       |
| Andre, spesifiser                                                | 3  | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |       |
| Ingen                                                            | 70 | 1 | 69 | 72 |  |  |  |  |       |
| Ønsker ikke å oppgi                                              | 11 | 1 | 10 | 12 |  |  |  |  |       |

| Bidrar NAV-veilederen din til å skape et godt samarbeid med andre tjenester?    |    |   |    |    |  |  |  |  | 6 523 |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|-------|
| Ja, NAV-veilederen tar mye ansvar (f.eks. ved å ta kontakt, avtale møter eller  | 31 | 1 | 29 | 33 |  |  |  |  |       |
| Ja, NAV-veilederen hjelper meg av og til                                        | 20 | 1 | 19 | 22 |  |  |  |  |       |
| Nei, jeg har ikke hatt behov for slik koordinering                              | 24 | 1 | 22 | 25 |  |  |  |  |       |
| Nei, en annen aktør har tatt dette ansvaret                                     | 5  | 0 | 4  | 6  |  |  |  |  |       |
| Nei, men jeg skulle ønske at NAV eller andre hadde tatt ansvar for koordinering | 9  | 1 | 8  | 10 |  |  |  |  |       |
| Annet / ønsker ikke å svare                                                     | 11 | 1 | 10 | 13 |  |  |  |  |       |

|                                                                                                     | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|--------|
|                                                                                                     |          |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |        |
| Tenk på den veilederen du har hatt mest kontakt med. Hvilken av følgende påstand er du mest enig i? |          |          |          |      |      |          |          |      |        |
| Jeg er stort sett fornøyd med veilederen                                                            | 72       | 1        | 71       | 74   |      |          |          |      | 7 127  |
| Jeg kunne tenkt meg en annen veileder                                                               | 7        | 1        | 6        | 8    |      |          |          |      |        |
| Det spiller ingen rolle hvilken veileder jeg har                                                    | 13       | 1        | 12       | 14   |      |          |          |      |        |
| Ikke aktuelt / ønsker ikke å oppgi                                                                  | 8        | 0        | 7        | 9    |      |          |          |      |        |
| Hvor mange møter/samtaler har du hatt med denne veilederen de siste seks månedene?                  |          |          |          |      |      |          |          |      |        |
| 1                                                                                                   | 27       | 1        | 25       | 28   |      |          |          |      | 7 127  |
| 2-5                                                                                                 | 54       | 1        | 52       | 55   |      |          |          |      |        |
| Mer enn 5                                                                                           | 17       | 1        | 16       | 18   |      |          |          |      |        |
| Ønsker ikke å oppgi                                                                                 | 3        | 0        | 2        | 3    |      |          |          |      |        |
| Antall veiledere: Hvilket utsagn passer best?                                                       |          |          |          |      |      |          |          |      |        |
| Forholdt meg til én veileder ved NAV-kontoret                                                       | 61       | 1        | 59       | 62   |      |          |          |      | 8 665  |
| Forholdt meg til flere veiledere ved NAV-kontoret fordi det var behov for det                       | 14       | 1        | 13       | 16   |      |          |          |      |        |
| Forholdt meg til for mange veiledere ved NAV-kontoret                                               | 10       | 0        | 9        | 11   |      |          |          |      |        |
| Ingen av utsagnene / vet ikke / ønsker ikke svare                                                   | 15       | 1        | 14       | 17   |      |          |          |      |        |
| Har du spurt om, eller fått tilbud om, en annen veileder? Svar det som passer best                  |          |          |          |      |      |          |          |      |        |
| Nei, har ikke spurt / ikke vært aktuelt                                                             | 79       | 1        | 77       | 81   |      |          |          |      | 2 303  |
| Ja, har spurt, men ikke fått en annen veileder                                                      | 8        | 1        | 6        | 9    |      |          |          |      |        |
| Ja, og har fått en annen veileder                                                                   | 6        | 0        | 5        | 7    |      |          |          |      |        |
| Annet / ønsker ikke å oppgi                                                                         | 8        | 1        | 7        | 9    |      |          |          |      |        |
| Hvor lenge har du til sammen fått oppfølging og/eller økonomisk støtte fra NAV?                     |          |          |          |      |      |          |          |      |        |
| Mindre enn 6 måneder                                                                                | 19       | 0        | 18       | 19   |      |          |          |      | 17 913 |
| 6-12 måneder                                                                                        | 22       | 0        | 22       | 23   |      |          |          |      |        |
| 1-2 år                                                                                              | 24       | 0        | 23       | 25   |      |          |          |      |        |
| Mer enn 3 år                                                                                        | 22       | 0        | 22       | 23   |      |          |          |      |        |
| Vet ikke / ønsker ikke å oppgi                                                                      | 13       | 0        | 12       | 13   |      |          |          |      |        |



|  | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n |
|--|----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|---|
|  |          |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |   |

| Har du klaget / gitt neg. tilbakemelding til NAV i løpet av de siste seks månedene? |    |   |    |    |  |  |  |  | 17 913 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|--------|
| Nei                                                                                 | 80 | 0 | 80 | 81 |  |  |  |  |        |
| Ja, muntlig                                                                         | 6  | 0 | 6  | 7  |  |  |  |  |        |
| Ja, skriftlig                                                                       | 10 | 0 | 9  | 10 |  |  |  |  |        |
| Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi                                        | 5  | 0 | 5  | 6  |  |  |  |  |        |

| Hva handlet klagen om?                       |    |   |    |    |  |  |  |  | 2 553 |
|----------------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|-------|
| Vedtak                                       | 52 | 1 | 50 | 55 |  |  |  |  |       |
| Saksbehandlingstid og svartid                | 34 | 1 | 32 | 36 |  |  |  |  |       |
| Veiledning, informasjon og oppfølging        | 35 | 1 | 33 | 38 |  |  |  |  |       |
| Tilgjengelighet                              | 15 | 1 | 13 | 17 |  |  |  |  |       |
| NAV-ansattes oppfølging                      | 15 | 1 | 13 | 17 |  |  |  |  |       |
| Annet                                        | 15 | 1 | 13 | 16 |  |  |  |  |       |
| Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi | 4  | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |       |

| Har klagen din ført frem?           |    |   |    |    |  |  |  |  | 2 441 |
|-------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|-------|
| Ja                                  | 21 | 1 | 19 | 23 |  |  |  |  |       |
| Delvis                              | 18 | 1 | 16 | 20 |  |  |  |  |       |
| Nei                                 | 37 | 1 | 35 | 40 |  |  |  |  |       |
| Klagen er fortsatt under behandling | 17 | 1 | 15 | 18 |  |  |  |  |       |
| Vet ikke / ønsker ikke å oppgi      | 7  | 1 | 6  | 9  |  |  |  |  |       |

| Har du vært i en konfliktsituasjon (f.eks. sterk uenighet) med NAV-ansatte i løpet av de siste månedene? |    |   |    |    |  |  |  |  | 17 913 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|--------|
| Ja                                                                                                       | 4  | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |        |
| Nei                                                                                                      | 93 | 0 | 92 | 93 |  |  |  |  |        |
| Ønsker ikke å oppgi                                                                                      | 3  | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |        |

| Hva handlet konflikten om?                                                         |    |   |    |    |  |  |  |  | 660 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|--|--|--|--|-----|
| Uenighet om et vedtak om ytelse eller tjeneste (f.eks. avslag, størrelse på beløp) | 46 | 2 | 42 | 50 |  |  |  |  |     |
| Saksbehandlingstid og svartid                                                      | 28 | 2 | 25 | 32 |  |  |  |  |     |
| Mangelfull veiledning, informasjon og oppfølging                                   | 47 | 2 | 43 | 51 |  |  |  |  |     |
| De ansatte var ikke tilgjengelige når jeg trengte hjelp/veiledning                 | 21 | 1 | 18 | 24 |  |  |  |  |     |
| NAV-ansattes oppfølging                                                            | 34 | 2 | 31 | 38 |  |  |  |  |     |
| Vi misforsto hverandre                                                             | 10 | 1 | 8  | 13 |  |  |  |  |     |
| En av oss hadde en dårlig dag                                                      | 7  | 1 | 5  | 10 |  |  |  |  |     |
| Annet                                                                              | 16 | 1 | 13 | 19 |  |  |  |  |     |
| Vet ikke/husker ikke/ønsker ikke å oppgi                                           | 8  | 1 | 6  | 10 |  |  |  |  |     |

|                                                                             | Gj.snitt   | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst*      | st.avvik | 95% k.i. |      | n      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|--------|
|                                                                             |            |          | nedre    | øvre |           |          | nedre    | øvre |        |
| NAV bidrar til at de som kan, er i jobb                                     | <b>4,1</b> | ,02      | 4,1      | 4,2  | <b>69</b> | 0        | 69       | 70   | 14 267 |
| NAV-ansatte er flinke i jobben sin                                          | <b>4,4</b> | ,01      | 4,3      | 4,4  | <b>77</b> | 0        | 76       | 77   | 15 864 |
| Man kan stole på at NAV ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende | <b>4,7</b> | ,01      | 4,7      | 4,7  | <b>81</b> | 0        | 81       | 82   | 14 561 |
| Mange utnytter systemet og får mer penger enn de skal ha fra NAV            | <b>3,5</b> | ,02      | 3,5      | 3,6  | <b>51</b> | 1        | 50       | 52   | 10 579 |
| Det er ofte flaks og tilfeldigheter som avgjør hva man får av NAV           | <b>3,0</b> | ,02      | 3,0      | 3,1  | <b>40</b> | 1        | 39       | 41   | 13 310 |
| Det er mulig å påvirke NAVs vedtak, f. eks. ved å kontakte saksbehandler    | <b>3,2</b> | ,02      | 3,1      | 3,2  | <b>44</b> | 1        | 43       | 45   | 9 810  |

|                                                                             |            |     |     |     |           |   |    |    |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----------|---|----|----|--------|
| NAV bidrar til at de som kan, er i jobb                                     | <b>4,1</b> | ,02 | 4,1 | 4,2 | <b>69</b> | 0 | 69 | 70 | 14 267 |
| NAV-ansatte er flinke i jobben sin                                          | <b>4,4</b> | ,01 | 4,3 | 4,4 | <b>77</b> | 0 | 76 | 77 | 15 864 |
| Man kan stole på at NAV ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende | <b>4,7</b> | ,01 | 4,7 | 4,7 | <b>81</b> | 0 | 81 | 82 | 14 561 |
| Mange utnytter systemet og får mer penger enn de skal ha fra NAV            | <b>3,5</b> | ,02 | 3,5 | 3,6 | <b>51</b> | 1 | 50 | 52 | 10 579 |
| Det er ofte flaks og tilfeldigheter som avgjør hva man får av NAV           | <b>3,0</b> | ,02 | 3,0 | 3,1 | <b>40</b> | 1 | 39 | 41 | 13 310 |
| Det er mulig å påvirke NAVs vedtak, f. eks. ved å kontakte saksbehandler    | <b>3,2</b> | ,02 | 3,1 | 3,2 | <b>44</b> | 1 | 43 | 45 | 9 810  |

| Hva beskriver best din situasjon på arbeidsmarkedet?    | 17 913    |   |    |    |
|---------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|
| Jeg har inntektsgivende jobb (heltid/deltid)            | <b>45</b> | 0 | 44 | 46 |
| Jeg er sykmeldt eller under behandling                  | <b>23</b> | 0 | 22 | 24 |
| Jeg er arbeidsledig                                     | <b>14</b> | 0 | 13 | 15 |
| Jeg er permittert                                       | <b>1</b>  | 0 | 1  | 2  |
| Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb                     | <b>12</b> | 0 | 12 | 13 |
| Jeg har avtale om å snart starte i ny jobb              | <b>2</b>  | 0 | 2  | 2  |
| Jeg er i permisjon (foreldrepermisjon/omsorgspermisjon) | <b>5</b>  | 0 | 5  | 6  |
| Jeg er student                                          | <b>3</b>  | 0 | 3  | 4  |
| Jeg er lærling / i lærlingperioden                      | <b>1</b>  | 0 | 1  | 1  |
| Ingen av disse (f.eks. pensjonist, ufør osv.)           | <b>16</b> | 0 | 16 | 17 |
| Vet ikke / ønsker ikke å svare                          | <b>5</b>  | 0 | 5  | 6  |

|  | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst* | st.avvik | 95% k.i. |      | n |
|--|----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|---|
|  |          |          | nedre    | øvre |      |          | nedre    | øvre |   |

| Har du deltatt på noe av følgende siste seks måneder?                        | 13 706 |   |    |    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|---|----|----|--|--|--|--|--|
| Utdanning (på skole, universitet e.l.)                                       | 6      | 0 | 6  | 6  |  |  |  |  |  |
| Kurs for å få formelle kvalifikasjoner (f. eks. førerkort, personlig trener) | 3      | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |  |
| Språkopplæring                                                               | 3      | 0 | 2  | 3  |  |  |  |  |  |
| Andre aktiviteter/kurs                                                       | 15     | 0 | 14 | 16 |  |  |  |  |  |
| Ingen av delene                                                              | 72     | 0 | 71 | 72 |  |  |  |  |  |
| Ønsker ikke å svare                                                          | 4      | 0 | 4  | 5  |  |  |  |  |  |

|                                                              |     |     |     |     |    |   |    |    |        |
|--------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|---|----|----|--------|
| Jeg er, alt i alt, fornøyd med tilværelsen                   | 4,0 | ,01 | 4,0 | 4,1 | 66 | 0 | 65 | 67 | 17 389 |
| Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg            | 3,7 | ,01 | 3,7 | 3,7 | 57 | 0 | 56 | 58 | 17 376 |
| Jeg opplever at min helse er god                             | 3,5 | ,01 | 3,5 | 3,5 | 51 | 0 | 50 | 52 | 17 368 |
| Jeg har kompetanse som er etterspurt i dagens arbeidsmarked  | 4,5 | ,01 | 4,5 | 4,6 | 77 | 0 | 76 | 78 | 14 827 |
| NAV bidrar til å forbedre min livssituasjon                  | 3,9 | ,02 | 3,9 | 3,9 | 63 | 0 | 62 | 64 | 15 311 |
| Det er stressende/slitsomt å være i kontakt med NAV          | 3,4 | ,02 | 3,4 | 3,5 | 50 | 0 | 49 | 51 | 16 516 |
| Jeg klarer å skaffe meg ny jobb, dersom jeg skulle ønske det | 3,9 | ,02 | 3,9 | 3,9 | 60 | 1 | 58 | 61 | 10 245 |

|                                                                                                |     |     |     |     |    |   |    |    |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|---|----|----|--------|
| Vil du stort sett si at folk flest er til å stole på, eller at en ikke kan være for forsiktig? | 6,6 | ,03 | 6,6 | 6,7 | 66 | 1 | 65 | 67 | 13 552 |
| Politiet                                                                                       | 7,6 | ,02 | 7,6 | 7,7 | 86 | 0 | 85 | 86 | 16 744 |
| Barnevernet                                                                                    | 6,0 | ,03 | 6,0 | 6,1 | 63 | 0 | 62 | 64 | 14 713 |
| Stortinget                                                                                     | 6,0 | ,03 | 6,0 | 6,1 | 64 | 0 | 63 | 65 | 16 198 |
| Skolen                                                                                         | 7,2 | ,02 | 7,2 | 7,2 | 80 | 0 | 80 | 81 | 15 819 |
| Media (f.eks. NRK, VG)                                                                         | 5,7 | ,02 | 5,6 | 5,7 | 57 | 0 | 56 | 58 | 16 224 |
| Helsevesenet                                                                                   | 7,5 | ,02 | 7,4 | 7,5 | 84 | 0 | 84 | 85 | 17 034 |
| NAV                                                                                            | 6,6 | ,02 | 6,6 | 6,7 | 73 | 0 | 72 | 74 | 17 043 |
| Kommunen                                                                                       | 6,5 | ,02 | 6,5 | 6,6 | 70 | 0 | 69 | 71 | 16 597 |
| Skatteetaten                                                                                   | 7,6 | ,02 | 7,5 | 7,6 | 84 | 0 | 83 | 85 | 16 714 |

| Omtrent hvor mye arbeider du?      | 7 570 |   |    |    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|-------|---|----|----|--|--|--|--|--|
| Fulltid                            | 49    | 1 | 48 | 51 |  |  |  |  |  |
| Deltid, 20 timer eller mer per uke | 21    | 1 | 19 | 22 |  |  |  |  |  |
| Deltid, under 20 timer per uke     | 27    | 1 | 25 | 28 |  |  |  |  |  |
| Ikke aktuelt / 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 |              |
| <b>Ønsker du å arbeide flere timer per uke enn du gjør nå? Svar det som passer best</b> |           |          |          |      |      |          |          |      | <b>3 477</b> |
| Ja, ønsker fulltid                                                                      | <b>28</b> | 1        | 27       | 30   |      |          |          |      |              |
| Ja, ønsker noen flere timer per uke                                                     | <b>14</b> | 1        | 12       | 15   |      |          |          |      |              |
| Nei                                                                                     | <b>46</b> | 1        | 44       | 48   |      |          |          |      |              |
| Ønsker ikke å oppgi                                                                     | <b>12</b> | 1        | 11       | 13   |      |          |          |      |              |

|                                                                    |           |   |    |    |  |  |  |  |               |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|--|--|--|--|---------------|
| <b>Hva er din høyeste fullførte utdanning?</b>                     |           |   |    |    |  |  |  |  | <b>17 913</b> |
| Mindre enn grunnskole                                              | <b>1</b>  | 0 | 1  | 1  |  |  |  |  |               |
| Grunnskole                                                         | <b>7</b>  | 0 | 6  | 7  |  |  |  |  |               |
| Har påbegynt videregående skole, men ikke fullført                 | <b>5</b>  | 0 | 5  | 6  |  |  |  |  |               |
| Videregående skole, studieforberedende (f.eks. allmennfag, gymnas) | <b>10</b> | 0 | 9  | 10 |  |  |  |  |               |
| Videregående skole, yrkesfag (f.eks. fagbrev)                      | <b>20</b> | 0 | 19 | 21 |  |  |  |  |               |
| Fagskole                                                           | <b>6</b>  | 0 | 5  | 6  |  |  |  |  |               |
| Høyskole eller universitet 1–3 år etter videregående skole         | <b>21</b> | 0 | 20 | 22 |  |  |  |  |               |
| Høyskole eller universitet 4 år eller mer etter videregående skole | <b>27</b> | 0 | 26 | 28 |  |  |  |  |               |
| Vet ikke / ønsker ikke å oppgi                                     | <b>4</b>  | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |               |

|                                                           |           |   |    |    |  |  |  |  |               |
|-----------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|--|--|--|--|---------------|
| <b>Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?</b> |           |   |    |    |  |  |  |  | <b>17 913</b> |
| Under 200 000 kroner                                      | <b>7</b>  | 0 | 6  | 7  |  |  |  |  |               |
| 200 000–399 999 kroner                                    | <b>16</b> | 0 | 15 | 17 |  |  |  |  |               |
| 400 000–599 999 kroner                                    | <b>17</b> | 0 | 16 | 17 |  |  |  |  |               |
| 600 000–799 999 kroner                                    | <b>13</b> | 0 | 12 | 14 |  |  |  |  |               |
| 800 000–999 999 kroner                                    | <b>11</b> | 0 | 11 | 12 |  |  |  |  |               |
| 1 000 000 kroner og over                                  | <b>18</b> | 0 | 18 | 19 |  |  |  |  |               |
| Vet ikke / ønsker ikke å oppgi                            | <b>18</b> | 0 | 18 | 19 |  |  |  |  |               |

|                                                                                     |           |   |    |    |  |  |  |  |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|--|--|--|--|---------------|
| <b>Hvor mange personer i din husstand er 18 år eller eldre, inkludert deg selv?</b> |           |   |    |    |  |  |  |  | <b>14 606</b> |
| 1                                                                                   | <b>31</b> | 0 | 30 | 32 |  |  |  |  |               |
| 2                                                                                   | <b>52</b> | 0 | 51 | 53 |  |  |  |  |               |
| Flere enn 2                                                                         | <b>14</b> | 0 | 13 | 14 |  |  |  |  |               |
| Ønsker ikke å oppgi                                                                 | <b>3</b>  | 0 | 3  | 4  |  |  |  |  |               |

|                                                              | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst*      | st.avvik | 95% k.i. |      | n             |
|--------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|---------------|
|                                                              |          |          | nedre    | øvre |           |          | nedre    | øvre |               |
| <b>Er du/foreldrene dine født i et annet land enn Norge?</b> |          |          |          |      |           |          |          |      | <b>17 913</b> |
| Nei                                                          |          |          |          |      | <b>72</b> | 0        | 71       | 73   |               |
| Ja, jeg selv                                                 |          |          |          |      | <b>20</b> | 0        | 20       | 21   |               |
| Ja, min mor                                                  |          |          |          |      | <b>15</b> | 0        | 14       | 15   |               |
| Ja, min far                                                  |          |          |          |      | <b>15</b> | 0        | 14       | 15   |               |
| Vet ikke / ønsker ikke å svare                               |          |          |          |      | <b>3</b>  | 0        | 2        | 3    |               |

|                                                              |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
|--------------------------------------------------------------|------------|----|-----|-----|-----------|---|----|----|-------|
| <b>Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?</b> |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
| Oslo                                                         | <b>4,2</b> | ,0 | 4,1 | 4,2 | <b>73</b> | 1 | 71 | 74 | 3 627 |
| Rogaland                                                     | <b>4,2</b> | ,1 | 4,1 | 4,3 | <b>75</b> | 2 | 72 | 78 | 745   |
| Møre og Romsdal                                              | <b>4,1</b> | ,1 | 4,0 | 4,2 | <b>70</b> | 2 | 66 | 74 | 519   |
| Nordland                                                     | <b>4,2</b> | ,1 | 4,1 | 4,4 | <b>73</b> | 2 | 69 | 77 | 503   |
| Viken                                                        | <b>4,2</b> | ,0 | 4,1 | 4,2 | <b>72</b> | 1 | 71 | 74 | 4 424 |
| Innlandet                                                    | <b>4,2</b> | ,0 | 4,1 | 4,3 | <b>70</b> | 1 | 68 | 73 | 1 364 |
| Vestfold og Telemark                                         | <b>3,9</b> | ,1 | 3,8 | 4,0 | <b>66</b> | 2 | 63 | 70 | 1 637 |
| Agder                                                        | <b>4,1</b> | ,1 | 4,0 | 4,3 | <b>69</b> | 2 | 65 | 73 | 512   |
| Vestland                                                     | <b>4,1</b> | ,0 | 4,0 | 4,2 | <b>71</b> | 1 | 69 | 74 | 2 120 |
| Trøndelag                                                    | <b>4,1</b> | ,0 | 4,1 | 4,2 | <b>70</b> | 1 | 68 | 73 | 1 913 |
| Troms og Finnmark                                            | <b>4,1</b> | ,1 | 3,9 | 4,2 | <b>70</b> | 2 | 65 | 74 | 488   |

|                                                   |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
|---------------------------------------------------|------------|----|-----|-----|-----------|---|----|----|-------|
| <b>Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?</b> |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
| Oslo                                              | <b>4,4</b> | ,0 | 4,4 | 4,5 | <b>77</b> | 1 | 75 | 78 | 3 666 |
| Rogaland                                          | <b>4,5</b> | ,1 | 4,4 | 4,6 | <b>77</b> | 2 | 74 | 80 | 754   |
| Møre og Romsdal                                   | <b>4,4</b> | ,1 | 4,3 | 4,5 | <b>75</b> | 2 | 71 | 79 | 517   |
| Nordland                                          | <b>4,5</b> | ,1 | 4,4 | 4,7 | <b>77</b> | 2 | 73 | 80 | 511   |
| Viken                                             | <b>4,5</b> | ,0 | 4,4 | 4,5 | <b>77</b> | 1 | 75 | 78 | 4 487 |
| Innlandet                                         | <b>4,4</b> | ,0 | 4,3 | 4,5 | <b>74</b> | 1 | 71 | 77 | 1 368 |
| Vestfold og Telemark                              | <b>4,3</b> | ,1 | 4,1 | 4,4 | <b>71</b> | 2 | 68 | 74 | 1 647 |
| Agder                                             | <b>4,4</b> | ,1 | 4,2 | 4,5 | <b>74</b> | 2 | 70 | 78 | 517   |
| Vestland                                          | <b>4,4</b> | ,0 | 4,3 | 4,5 | <b>76</b> | 1 | 74 | 78 | 2 139 |
| Trøndelag                                         | <b>4,4</b> | ,0 | 4,3 | 4,5 | <b>76</b> | 1 | 74 | 78 | 1 915 |
| Troms og Finnmark                                 | <b>4,4</b> | ,1 | 4,3 | 4,5 | <b>75</b> | 2 | 71 | 79 | 482   |

|                                          | Gj.snitt   | st.avvik | 95% k.i. |      | Pst*      | st.avvik | 95% k.i. |      | n     |
|------------------------------------------|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|-------|
|                                          |            |          | nedre    | øvre |           |          | nedre    | øvre |       |
| <b>Jeg blir møtt med respekt fra NAV</b> |            |          |          |      |           |          |          |      |       |
| Oslo                                     | <b>4,7</b> | ,0       | 4,6      | 4,7  | <b>81</b> | 1        | 79       | 83   | 3 514 |
| Rogaland                                 | <b>4,7</b> | ,1       | 4,6      | 4,8  | <b>82</b> | 2        | 79       | 85   | 706   |
| Møre og Romsdal                          | <b>4,6</b> | ,1       | 4,5      | 4,7  | <b>80</b> | 2        | 76       | 84   | 489   |
| Nordland                                 | <b>4,8</b> | ,1       | 4,6      | 4,9  | <b>83</b> | 2        | 79       | 86   | 488   |
| Viken                                    | <b>4,7</b> | ,0       | 4,6      | 4,7  | <b>81</b> | 1        | 80       | 82   | 4 334 |
| Innlandet                                | <b>4,6</b> | ,0       | 4,5      | 4,7  | <b>79</b> | 1        | 76       | 82   | 1 342 |
| Vestfold og Telemark                     | <b>4,5</b> | ,1       | 4,4      | 4,6  | <b>75</b> | 2        | 72       | 79   | 1 609 |
| Agder                                    | <b>4,7</b> | ,1       | 4,5      | 4,8  | <b>79</b> | 2        | 76       | 83   | 498   |
| Vestland                                 | <b>4,6</b> | ,0       | 4,5      | 4,7  | <b>81</b> | 1        | 79       | 83   | 2 050 |
| Trøndelag                                | <b>4,7</b> | ,0       | 4,6      | 4,7  | <b>79</b> | 1        | 77       | 82   | 1 862 |
| Troms og Finnmark                        | <b>4,6</b> | ,1       | 4,5      | 4,8  | <b>81</b> | 2        | 77       | 85   | 464   |

|                                                              |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
|--------------------------------------------------------------|------------|----|-----|-----|-----------|---|----|----|-------|
| <b>Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?</b> |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
| Arbeidssøkere                                                | <b>4,0</b> | ,0 | 4,0 | 4,1 | <b>67</b> | 1 | 65 | 69 | 3 819 |
| Ensl.forsørgere                                              | <b>4,0</b> | ,1 | 3,9 | 4,2 | <b>71</b> | 3 | 66 | 76 | 311   |
| Neds. u/AAP                                                  | <b>4,1</b> | ,0 | 4,0 | 4,1 | <b>67</b> | 1 | 65 | 70 | 2 018 |
| AAP                                                          | <b>4,2</b> | ,0 | 4,1 | 4,2 | <b>73</b> | 1 | 71 | 74 | 5 801 |
| Sykmeldte                                                    | <b>4,4</b> | ,0 | 4,3 | 4,4 | <b>78</b> | 1 | 77 | 80 | 2 669 |
| Alderspensjon                                                | <b>4,3</b> | ,1 | 4,2 | 4,4 | <b>79</b> | 2 | 75 | 82 | 551   |
| Barnebidrag                                                  | <b>3,6</b> | ,1 | 3,5 | 3,8 | <b>57</b> | 3 | 52 | 63 | 328   |
| Barnetrygd                                                   | <b>4,2</b> | ,1 | 4,0 | 4,4 | <b>73</b> | 3 | 68 | 79 | 242   |
| Foreldrepenger                                               | <b>4,1</b> | ,1 | 3,9 | 4,2 | <b>71</b> | 2 | 66 | 76 | 369   |
| Hj./grunnstønad                                              | <b>3,8</b> | ,2 | 3,3 | 4,2 | <b>66</b> | 6 | 54 | 77 | 71    |
| Hjelpemidler                                                 | <b>4,2</b> | ,1 | 4,1 | 4,3 | <b>76</b> | 2 | 72 | 79 | 482   |
| Kontantstøtte                                                | <b>4,2</b> | ,1 | 4,0 | 4,4 | <b>74</b> | 3 | 68 | 80 | 200   |
| Fam. m/syke barn                                             | <b>3,9</b> | ,1 | 3,7 | 4,1 | <b>64</b> | 3 | 58 | 70 | 281   |
| Andre ytelser                                                | <b>4,7</b> | ,1 | 4,5 | 4,9 | <b>87</b> | 3 | 80 | 93 | 85    |
| Uføretrygd                                                   | <b>4,1</b> | ,1 | 4,0 | 4,2 | <b>67</b> | 2 | 64 | 71 | 625   |



|  |          |          | 95% k.i. |      |      |          | 95% k.i. |      |   |
|--|----------|----------|----------|------|------|----------|----------|------|---|
|  | Gj.snitt | st.avvik | nedre    | øvre | Pst* | st.avvik | nedre    | øvre | n |

| Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
|--------------------------------------------|------------|----|-----|-----|-----------|---|----|----|-------|
| Arbeidssøkere                              | <b>4,2</b> | ,0 | 4,1 | 4,2 | <b>69</b> | 1 | 67 | 71 | 3 850 |
| Ensl.forsørgere                            | <b>4,4</b> | ,1 | 4,2 | 4,6 | <b>76</b> | 2 | 71 | 80 | 308   |
| Neds. u/AAP                                | <b>4,3</b> | ,0 | 4,2 | 4,3 | <b>71</b> | 1 | 68 | 73 | 2 032 |
| AAP                                        | <b>4,5</b> | ,0 | 4,5 | 4,6 | <b>78</b> | 1 | 77 | 79 | 5 834 |
| Sykmeldte                                  | <b>4,7</b> | ,0 | 4,6 | 4,8 | <b>83</b> | 1 | 82 | 85 | 2 708 |
| Alderspensjon                              | <b>4,7</b> | ,1 | 4,6 | 4,8 | <b>85</b> | 2 | 82 | 88 | 568   |
| Barnebidrag                                | <b>3,8</b> | ,1 | 3,6 | 3,9 | <b>60</b> | 3 | 55 | 66 | 326   |
| Barnetrygd                                 | <b>4,4</b> | ,1 | 4,2 | 4,6 | <b>78</b> | 3 | 72 | 83 | 244   |
| Foreldrepenger                             | <b>4,5</b> | ,1 | 4,3 | 4,6 | <b>79</b> | 2 | 75 | 83 | 374   |
| Hj./grunnstønad                            | <b>4,0</b> | ,2 | 3,6 | 4,4 | <b>66</b> | 6 | 55 | 77 | 73    |
| Hjelpemidler                               | <b>4,6</b> | ,1 | 4,5 | 4,7 | <b>81</b> | 2 | 77 | 84 | 487   |
| Kontantstøtte                              | <b>4,5</b> | ,1 | 4,4 | 4,7 | <b>80</b> | 3 | 74 | 86 | 204   |
| Fam. m/syke barn                           | <b>4,1</b> | ,1 | 3,9 | 4,3 | <b>69</b> | 3 | 64 | 75 | 280   |
| Andre ytelser                              | <b>4,8</b> | ,2 | 4,5 | 5,1 | <b>84</b> | 4 | 76 | 92 | 84    |
| Uføretrygd                                 | <b>4,5</b> | ,1 | 4,4 | 4,6 | <b>77</b> | 2 | 74 | 80 | 631   |

| Jeg blir møtt med respekt fra NAV |            |    |     |     |           |   |    |    |       |
|-----------------------------------|------------|----|-----|-----|-----------|---|----|----|-------|
| Arbeidssøkere                     | <b>4,6</b> | ,0 | 4,5 | 4,6 | <b>77</b> | 1 | 75 | 78 | 3 797 |
| Ensl.forsørgere                   | <b>4,6</b> | ,1 | 4,4 | 4,7 | <b>79</b> | 2 | 75 | 83 | 310   |
| Neds. u/AAP                       | <b>4,6</b> | ,0 | 4,5 | 4,7 | <b>77</b> | 1 | 75 | 79 | 2 016 |
| AAP                               | <b>4,8</b> | ,0 | 4,8 | 4,8 | <b>83</b> | 1 | 82 | 84 | 5 827 |
| Sykmeldte                         | <b>4,8</b> | ,0 | 4,8 | 4,9 | <b>86</b> | 1 | 84 | 88 | 2 458 |
| Alderspensjon                     | <b>4,6</b> | ,1 | 4,5 | 4,7 | <b>84</b> | 2 | 80 | 87 | 455   |
| Barnebidrag                       | <b>4,2</b> | ,1 | 4,0 | 4,3 | <b>67</b> | 3 | 62 | 72 | 320   |
| Barnetrygd                        | <b>4,8</b> | ,1 | 4,6 | 4,9 | <b>82</b> | 3 | 77 | 87 | 222   |
| Foreldrepenger                    | <b>4,6</b> | ,1 | 4,4 | 4,7 | <b>79</b> | 2 | 74 | 83 | 314   |
| Hj./grunnstønad                   | <b>4,2</b> | ,2 | 3,8 | 4,6 | <b>71</b> | 6 | 61 | 82 | 67    |
| Hjelpemidler                      | <b>4,6</b> | ,1 | 4,4 | 4,7 | <b>81</b> | 2 | 77 | 84 | 418   |
| Kontantstøtte                     | <b>4,7</b> | ,1 | 4,5 | 4,9 | <b>84</b> | 3 | 79 | 90 | 185   |
| Fam. m/syke barn                  | <b>4,4</b> | ,1 | 4,2 | 4,5 | <b>76</b> | 3 | 70 | 81 | 258   |
| Andre ytelser                     | <b>5,1</b> | ,1 | 4,9 | 5,3 | <b>90</b> | 3 | 84 | 96 | 81    |
| Uføretrygd                        | <b>4,7</b> | ,1 | 4,6 | 4,8 | <b>79</b> | 2 | 76 | 82 | 628   |

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

## Vedlegg 4: nye indikatorer om digital og byråkratisk kompetanse

I dette vedlegget beskriver vi kort det teoretiske og empiriske grunnlaget for to nye indikatorer i personbrugerundersøkelsen: digital og byråkratisk kompetanse.

### Kunnskap, erfaring og forståelse kan påvirke brukers samhandling med NAV

Et tilbakevendende tema i forskning på forholdet mellom innbyggere og det offentlige er hvilken kompetanse innbyggerne bringer med seg. Utgangspunktet bak en del forskning er bekymring om at innbyggerne må ha «spesialkompetanse» for å kunne forstå og benytte seg av offentlige tjenester, noe som rokker ved idealet om at offentlige tjenester skal være like tilgjengelige for alle.

I denne sammenhengen forstår vi «kompetanse» som summen av en persons ferdigheter, kunnskap og forståelse av ulike aspekter knyttet til digital og byråkratisk kompetanse. Kompetansebegrepet brukes dermed i relativt vid forstand. Kompetanse kan eksempelvis utkomme fra både praktisk erfaring og teoretisk kunnskap (NOU nr. 2, 2018).

Kompetanse kan påvirke brukers samhandling med NAV. I en stilisert prosess (Larsson, 2021; Schaffer & Wen-hsien, 1975) kan vi se for oss at innbyggeren først må finne ut om 1) det er tjenester/ytelser som er aktuelle for ens livssituasjon og 2) finne ut hva en skal gjøre for å søke, før søknaden 3) vurderes av saksbehandler. I første ledd må brukeren tilegne seg informasjon om aktuelle ordninger for sin situasjon, eksempelvis ved å søke på internett, snakke med NAV-veileder eller andre ressurspersoner. I andre ledd må brukeren finne ut hvordan det skal søkes, noe som kan innebære å forholde seg til en digital søknad hvor behov kanskje må begrunnes i form av opplasting av dokumentasjon eller skriftlig redegjørelse. I tredje ledd må søkeren kanskje kommunisere med eller forholde seg til informasjon fra saksbehandler om hvorfor søknaden er innvilget (eller ikke), og om det er betingelser for innvilgelsen. De ulike kravene i hvert ledd vil naturligvis variere både med hva som er

kravene i lovverket for den enkelte ordning og hvordan søknadsprosessene er tilrettelagt fra NAVs side.

Alt dette krever en viss kompetanse fra innbyggerens side. Innbyggeren må selv eller med bistand fra andre sette seg inn i aktuelle ordninger og hvordan disse kan søkes på. I tillegg kan kompleksitet i ordninger samvariere med brukers egen livssituasjon. Vi antar at brukers forkunnskaper om byråkratiske prosesser og bruk av digitale verktøy kan påvirke både samhandlingen med NAV og brukers opplevelse av NAVs tjenester. Tidligere erfaringer med byråkratiske prosesser kan gjøre det enklere for bruker å sette seg inn i hva som kreves for å få en søknad godkjent og hvordan søknadsprosessen foregår. Tidligere digital erfaring kan gjøre det enklere å finne relevant informasjon og forholde seg til NAVs digitale søknadsverktøy.

Byråkratisk og digital kompetanse kan dermed påvirke samhandlingen og hvordan bruker opplever NAV. Lav grad av kompetanse kan være påkjenning, på den måten at samhandlingen vil ta lengre tid og kanskje involvere hjelpere. Når samhandlingen oppleves som en byrde kan det også føre til stress og opplevelse av at det er slitsomt å forholde seg til det offentlige (Larsson, 2021; Madsen et al., 2022; Masood & Azfar Nisar, 2021). I ytterste konsekvens kan ulike forutsetninger også lede til skjevheter i hvem som bruker og ikke bruker offentlige ordninger som en i utgangspunktet har rett på.

Tradisjonelt har det vært fokus på hvordan demografiske og sosioøkonomiske indikatorer som kjønn, alder, utdanning og inntekt varierer med innbyggernes erfaringer med det offentlige. De siste årenes innsiktsarbeid i NAV tilsier at byråkratisk og digital kompetanse kan være løsrevet fra sosioøkonomiske indikatorer. Analysen nedenfor viser eksempelvis at de to formene for kompetanse kun delvis henger sammen med hverandre, og at kjønn, alder og utdanning ikke på langt nær forklarer variasjoner i de to indikatorene. Altså er det interessant for oss å forsøke å operasjonalisere og bruke disse nye indikatorene inn i analyser av brukernes erfaringer og samhandling med NAV. Se særlig kapittel 3 for slike analyser.

## Operasjonalisering av byråkratisk og digital erfaring

Det er flere måter å forstå og operasjonalisere digital og byråkratisk kompetanse på (Daus et al., 2019; Döring, 2021). Ved måling av digital og byråkratisk kompetanse tas det utgangspunkt i enten bruk, egenvurdering eller testing av respondenten. De fleste etablerte spørrebatterier på området er omfattende og lite hensiktsmessige å inkludere i en brukerundersøkelse. I vår sammenheng er det heller ikke aktuelt å teste brukernes kompetanse. Deretter gjenstår måling av bruk og egenvurdering, som er enklere og mindre ressurskrevende (Döring, 2021). I årets Personbrukerundersøkelse har vi utformet spørrebatteriet som en hybrid av bruk og egenvurdering. Skalaen går i utgangspunktet fra 0) bruker ikke, til 4) svært enkelt (vedleggstabell 2). Hensikten var å fange opp noen flere nyanser enn om vi kun

hadde fokusert på bruk *eller* egenvurdering. Eksempelvis må ikke hyppig bruk være ensbetydende med at respondenten mener at noe er enkelt.

Respondenten ble i to spørrebatterier bedt om å svare på til sammen 12 spørsmål som kom i randomisert rekkefølge (vedleggstabell 2). Spørsmålene er inspirert av både eksterne kilder (Kompetanse Norge, 2021; Döring, 2021) og dialog med ulike miljøer internt i NAV. De består av det vi har antatt er både enklere og vanskeligere aspekter knyttet til digital og byråkratisk kompetanse. Vi har fokusert på det vi oppfatter som utbredte aktiviteter og aspekter som trolig er nyttige i samhandlingen med det offentlige.

Svarfordelingen tilsier at operasjonaliseringene har vært relativt vellykket (vedleggstabell 2). Totalt sva-

**Vedleggstabell 2:** svarfordeling (prosentandeler) og gjennomsnitt på spørsmål om byråkratisk og digital erfaring

|                                                                                                   | 0 Gjør/<br>bruker ikke<br>(ikke med i<br>indeks) | 1 Svært<br>vanskelig,<br>trenger hjelp<br>fra andre | Vanskelig,<br>men klarer<br>det | Ganske<br>enkelt | 4 Svært<br>enkelt | Gjennom-<br>snitt 1-4 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>Byråkratisk kompetanse (totalt)</b>                                                            | 2,1                                              | 4,8                                                 | 26,0                            | 48,4             | 18,8              | 2,8                   |
| 1) Forstå informasjon du får fra ulike virksomheter (f.eks. bank, kommunen, skolen, Skatteetaten) | 1,0                                              | 3,9                                                 | 24,1                            | 51,6             | 19,6              | 2,9                   |
| 2) Forstå hvem som har ansvar for hva blant offentlige myndigheter                                | 4,0                                              | 6,6                                                 | 34,9                            | 41,8             | 12,8              | 2,7                   |
| 3) Fylle inn skjemaer, søknader o.l. til ulike virksomheter (f.eks. bank, skole, Skatteetaten)    | 2,6                                              | 5,5                                                 | 28,1                            | 47,4             | 16,4              | 2,8                   |
| 4) Bruke NAVs tjenester på nett (ikke med i indeks)                                               | 2,0                                              | 4,8                                                 | 24,9                            | 50,0             | 18,3              | 2,9                   |
| 5) Bruke offentlige tjenester på nett (f.eks. Skatteetaten, Helsenorge)                           | 0,9                                              | 3,2                                                 | 18,2                            | 51,2             | 26,5              | 3,0                   |
| <b>Digital kompetanse (totalt)</b>                                                                | 3,2                                              | 1,9                                                 | 6,4                             | 30,0             | 58,5              | 3,5                   |
| 6) Søke etter informasjon på nett ved bruk av f.eks. Google                                       | 0,9                                              | 0,8                                                 | 5,1                             | 31,7             | 61,5              | 3,6                   |
| 7) Sende SMS med mobil                                                                            | 0,7                                              | 0,3                                                 | 2,2                             | 20,4             | 76,4              | 3,8                   |
| 8) Bruke sosiale medier (f.eks. Facebook, Snapchat, Instagram, TikTok)                            | 8,9                                              | 1,1                                                 | 5,0                             | 34,1             | 50,9              | 3,5                   |
| 9) Bruke BankID/MinID for innlogging (f.eks. i nettbank, nav.no)                                  | 0,4                                              | 0,7                                                 | 2,8                             | 26,8             | 69,3              | 3,7                   |
| 10) Kjøpe varer på internett                                                                      | 6,4                                              | 1,7                                                 | 4,6                             | 32,6             | 54,7              | 3,5                   |
| 11) Registrere seg og lage passord til ulike netjtjenester                                        | 1,5                                              | 2,6                                                 | 10,0                            | 36,0             | 50,0              | 3,4                   |
| 12) Skrive, redigere og flytte tekst i dokumenter                                                 | 3,8                                              | 6,3                                                 | 15,2                            | 28,3             | 46,5              | 3,3                   |

rer om lag halvparten av respondentene at de ulike aspektene ved byråkratisk kompetanse er «ganske enkelt». På digital erfaring svarer om lag 60 prosent at det er «svært enkelt». Jevnt over svarer respondentene at de byråkratiske aspektene er vanskeligere enn de digitale. Det kan skyldes at de førstnevnte aspektene er mer abstrakte enn de digitale, men det kan også tolkes som at byråkratiske prosesser oppleves som vanskeligere enn digitale. Innenfor de byråkratiske aspektene er det ansvarsfordeling (spørsmål 2) som fremstår som vanskeligst, mens tekstbehandling (spørsmål 12) fremstår som det vanskeligste ved de digitale. Merk at vi i utgangspunktet har tatt hensyn til at respondenten ikke gjør/bruker noe, siden vi antok at dette også reflekterer erfaring og ferdigheter. Etter å ha høstet erfaring med hvordan indikatorene fungerer i analyser velger vi imidlertid å kun bruke verdiene fra 1 til 4 i skalaen (se under). Årsaken er at gjør/bruker-alternativet ikke nødvendigvis er uttrykk for lav kompetanse. I tillegg kan det hende at noen respondenter har forvekslet dette med ønsker ikke å svare-alternativet i undersøkelsen. Vi har heller ikke tatt med spørsmål 4 i beregningen av indikatorene, siden dette i større grad reflekterer forholdet til NAV.

Resultatene fra faktoranalyser tilsier at de 11 spørsmålene utgjør to underliggende dimensjoner (Dinno, 2009), i tråd med vår intensjon med spørsmålene. De digitale aspektene lader høyt på den første dimensjonen, mens de byråkratiske spørsmålene lader høyt på den andre (vedleggstabell 3). Det er dermed forsvarlig å slå sammen spørsmålene til to indikatorer, noe vi gjør ved bruk av sumskårer (gjennomsnittet). Dette understøttes ytterligere ved at Cronbachs alpha er god for begge indikatorer (0,87 og 0,89). Korrelasjonen mellom de to indikatorene er 0,55, altså har byråkratisk og digital kompetanse en moderat sammenheng med hverandre.

Videre undersøker vi om det er noen kjennetegn ved datainnsamlingen eller respondentene som har sammenheng med byråkratisk og digital erfaring. Personbrugerundersøkelsen gjennomføres hovedsakelig ved at respondenten svarer på nettskjema. Selv om invitasjonene til undersøkelsen er tilrettelagt slik at det skal være enkelt å gå til skjemaet, krever det kanskje en viss både byråkratisk og digital kompetanse å svare på

**Vedleggstabell 3: faktorladninger og unikhet.**  
Ladninger over 0,4 markert med fet.

| Spørsmål | Digital     | Byråkratisk | Unikhet |
|----------|-------------|-------------|---------|
| 1        | 0,22        | <b>0,80</b> | 0,31    |
| 2        | 0,13        | <b>0,69</b> | 0,51    |
| 3        | 0,24        | <b>0,82</b> | 0,27    |
| 5        | 0,33        | <b>0,73</b> | 0,36    |
| 6        | <b>0,77</b> | 0,25        | 0,34    |
| 7        | <b>0,73</b> | 0,13        | 0,45    |
| 8        | <b>0,71</b> | 0,22        | 0,45    |
| 9        | <b>0,76</b> | 0,21        | 0,38    |
| 10       | <b>0,78</b> | 0,27        | 0,33    |
| 11       | <b>0,72</b> | 0,33        | 0,37    |
| 12       | <b>0,59</b> | 0,36        | 0,52    |

en spørreundersøkelse digitalt. Avsjekk mot telefonintervjuene kan derfor brukes som en kontroll på om det er noe med distribusjonsmetoden i seg selv som påvirker svarene. Når det kontrolleres for andre kjennetegn, viser det seg at distribusjonsmetoden kun har signifikant sammenheng med byråkratisk kompetanse på den måten at de som ble intervjuet på telefon svarer noe høyere på denne (vedleggstabell 4, grunnet et kortere spørreskjema for telefonintervjuer er ikke utdanningsnivå med samtidig). Det kan tyde på at nettskjema ikke utgjør et vesentlig hinder for å svare på spørreundersøkelsen sammenlignet med et telefonintervju. Det kan imidlertid hende at lavere byråkratisk og/eller digital kompetanse er forbundet med høyere frafall ved begge distribusjonsmetoder. Vi kan dermed ikke fastslå at den byråkratiske og digitale kompetansen, som målt her, er representativ for hele NAVs brukermasse.

Vi finner videre at menn skårer noe lavere på begge kompetansetyper. Indikatorene har også signifikant sammenheng med alder, men på ulike måter (se figur 11). Den digitale erfaringen synker gradvis med alder. Den byråkratiske erfaringen er imidlertid minst ved ung alder, stiger til en topp i 40–50-årsalderen, for deretter å falle. Alderssammenhengen med digital erfaring er i tråd med andre funn, noe som styrker antakelsen om at operasjonaliseringen her har vært relativt vellykket (Kompetanse Norge, 2021). Vi har ikke tilsvarende kilder for byråkratisk erfaring.

**Vedleggstabell 4: regresjonsmodeller med byråkratisk og digital kompetanse som avhengige variabler og sosiodemografiske kjennetegn som uavhengige variabler**

| Modell                            | byråkratisk |          | digital  |          |
|-----------------------------------|-------------|----------|----------|----------|
|                                   | 1           | 2        | 1        | 2        |
| Telefonintervju                   | 0,1211*     |          | 0,0531   |          |
| alder                             | 0,0265*     | 0,0194*  | 0,0005   | -0,0082* |
| kvadrert                          | -0,0003*    | -0,0002* | -0,0001* | 0        |
| Mann                              | -0,0510*    | -0,0258* | -0,0768* | -0,0470* |
| Innvandrerbakgrunn                | -0,1202*    | -0,1166* | -0,2054* | -0,2021* |
| Videregående (grunnskole er base) |             | 0,1632*  |          | 0,2011*  |
| høyere utdanning                  |             | 0,3350*  |          | 0,3984*  |
| Arbeidssøkere (base)              |             |          |          |          |
| Ensl. forsørgere                  | 0,0513      | 0,0491   | -0,0757* | -0,0644* |
| Neds. u/ AAP                      | -0,1743*    | -0,1386* | -0,1728* | -0,1256* |
| AAP                               | -0,1122*    | -0,0797* | -0,0925* | -0,0551* |
| Sykmeldte                         | 0,0456*     | 0,0441*  | -0,0111  | -0,0142  |
| Alderspensjon                     | -0,0755*    | -0,0753* | -0,0346  | -0,0341  |
| Barnebidrag                       | -0,0770*    | -0,0653  | -0,0598  | -0,0502  |
| Barnetrygd                        | 0,0634      | 0,044    | 0,0009   | -0,0195  |
| Foreldre-penger                   | 0,1173*     | 0,0710*  | 0,0717*  | 0,0076   |
| Hj./ grunnstønad                  | -0,1693*    | -0,1366  | -0,0321  | 0,0287   |
| Hjelpemidler                      | -0,0672*    | -0,0682* | -0,052   | -0,0535* |
| Kontantstøtte                     | 0,1824*     | 0,1204*  | 0,0595   | 0,0023   |
| Fam. m/ syke barn                 | 0,1045*     | 0,061    | 0,0915*  | 0,0423   |
| Andre ytelser                     | -0,2318*    | -0,2125* | -0,1368* | -0,0957  |
| Uføretrygd                        | -0,1500*    | -0,1213* | -0,1261* | -0,0856* |
| Konstantledd                      | 2,4010*     | 2,2863*  | 3,9617*  | 3,8354*  |
| N                                 | 16418       | 15733    | 16418    | 15733    |
| R <sup>2</sup>                    | 0,03        | 0,06     | 0,09     | 0,15     |

\*p<0,05

Verdien på begge indikatorer øker med utdanning, men utdanningsnivå ser ut til å bety mest for den digitale kompetansen. Byråkratisk og digital kompetanse varierer også noe med brukergrupper, noe som ikke er overraskende, da ulike former for kompetanse kan samvariere med eksempelvis arbeidsledighet. Forklaringskraften i de to regresjonsmodellene er på henholdsvis 6 og 15 prosent. Det tyder på at digital kompetanse har større sammenheng med demografiske og sosioøkonomiske faktorer enn byråkratisk kompetanse.

### Delkonklusjon

Analysen over tilsier at operasjonaliseringen av digital og byråkratisk kompetanse har vært relativt vellykket, på den måten at de trolig sier noe om den enkelte respondent erfaring og ferdigheter på det enkelte kompetanseområdet. Siden det antakelig trengs en viss grad av både byråkratisk og digital erfaring for å svare på spørreundersøkelser, kan vi ikke fastlå at indikatorene er representative for NAVs brukere generelt. Det vil imidlertid ikke være til hinder for å utføre analyser hvor formålet er å avdekke om lavere eller høyere nivåer av byråkratisk og digital kompetanse har sammenheng med et annet utfall. Bruk av indikatorene i årets rapport vil forhåpentligvis gi erfaringer og innspill til justering av spørsmålene i fremtidige undersøkelser.

## Vedlegg 5: andre tabeller

**Vedleggstabell 5:** regresjonsmodeller med om det er stressende/slitsomt å ha kontakt med NAV som avhengige variabler. Koeffisienter

|                                         | (med klarspråk) | (uten)   |
|-----------------------------------------|-----------------|----------|
| <b>Brukergruppe</b>                     |                 |          |
| Arbeidssøkere                           |                 |          |
| Ensl.forsørgere                         | -0,037          | 0,001    |
| Neds. u/AAP                             | 0,052           | -0,017   |
| AAP                                     | -0,008          | -0,183** |
| Sykmeldte                               | 0,014           | -0,209** |
| Alderspensjon                           | 0,031           | 0,065    |
| Barnebidrag                             | 0,221**         | 0,258**  |
| Barnetrygd                              | -0,102          | -0,095   |
| Foreldrepenger                          | -0,387**        | -0,395** |
| Hj./grunnstønad                         | 0,024           | 0,17     |
| Hjelpemidler                            | -0,045          | -0,085   |
| Kontantstøtte                           | -0,301**        | -0,341** |
| Fam. m/syke barn                        | 0,076           | 0,178    |
| Andre ytelser                           | -0,045          | -0,358*  |
| Uføretrygd                              | 0,207**         | 0,02     |
| alder                                   | 0,029**         | 0,040**  |
| kvadrert                                | -0,000**        | -0,001** |
| Innvandrerbakgrunn                      | -0,253**        | -0,617** |
| <b>Utdanningsnivå</b>                   |                 |          |
| grunnskole                              |                 |          |
| videregående                            | -0,097*         | 0,016    |
| høyere                                  | -0,022          | 0,161**  |
| <b>Kontaktform</b>                      |                 |          |
| Brukt nav.no for å skrive med en ansatt | 0,011           | 0,058    |
| Brukt nav.no til å gjøre noe            | -0,007          | 0,054    |

|                                                                         | (med klarspråk) | (uten)   |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| Brukt nav.no til å finne informasjon                                    | 0,016           | 0,079**  |
| Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)                      | 0,183**         | 0,369**  |
| Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret                           | -0,180**        | -0,248** |
| Snakket med ansatt ved NAV hjelpemid-delsentral                         | 0,024           | -0,018   |
| Sendte brev til NAV, på papir                                           | 0,078           | 0,243**  |
| Mottatt brev fra NAV, på papir                                          | 0,076*          | 0,086*   |
| Brukt NAVs sider på sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn) | 0,102           | 0,085    |
| <b>Kontakthypighet</b>                                                  |                 |          |
| Har ikke hatt kontakt med ansatte                                       |                 |          |
| 1 gang                                                                  | 0,073           | 0,102    |
| 2-3 ganger                                                              | 0,022           | 0,018    |
| 4-9 ganger                                                              | 0,071           | 0,103    |
| 10 ganger eller flere                                                   | 0,136*          | 0,288**  |
| Vet ikke / ønsker ikke å svare                                          | 0,141           | 0,192    |
| Egenopplevd helse (god)                                                 | -0,208**        | -0,438** |
| Informasjonen fra NAV er klar og forståelig                             | -0,515**        |          |
| <b>Kompetanse</b>                                                       |                 |          |
| digital kompetanse                                                      | 0,101**         | 0,265**  |
| byråkratisk kompetanse                                                  | -0,211**        | -0,585** |
| Konstantledd                                                            | 5,530**         | 3,928**  |
| R <sup>2</sup>                                                          | 0,293           | 0,117    |
| N                                                                       | 14373           | 14446    |

\* p<0.10, \*\* p<0.05



**Vedleggstabell 6: regresjonsmodeller med kompetansene som avhengige variabler. Koeffisienter**

|                                                                            | Byråkratisk | Digital  |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| <b>Brukergruppe</b>                                                        |             |          |
| Arbeidssøkere                                                              |             |          |
| Ensl.forsørgere                                                            | 0,101**     | 0,011    |
| Neds. u/AAP                                                                | -0,059**    | -0,048** |
| AAP                                                                        | 0,021       | 0,013    |
| Sykmeldte                                                                  | 0,131**     | 0,072**  |
| Alderspensjon                                                              | -0,048      | 0,034    |
| Barnebidrag                                                                | -0,009      | 0,016    |
| Barnetrygd                                                                 | 0,053       | 0,026    |
| Foreldrepenger                                                             | 0,061*      | 0,041*   |
| Hj./grunnstønad                                                            | -0,064      | 0,170**  |
| Hjelpemidler                                                               | 0,013       | 0,072**  |
| Kontantstøtte                                                              | 0,092*      | 0,049    |
| Fam. m/syke barn                                                           | 0,078**     | 0,085**  |
| Uføretrygd                                                                 | 0,005       | 0,008    |
| alder                                                                      | 0,020**     | -0,005*  |
| kvadrert                                                                   | -0,000**    | 0        |
| Innvandrerbakgrunn                                                         | -0,115**    | -0,185** |
| <b>Utdanningsnivå</b>                                                      |             |          |
| grunnskole                                                                 |             |          |
| videregående                                                               | 0,141**     | 0,172**  |
| høyere                                                                     | 0,301**     | 0,345**  |
| <b>Kontaktform</b>                                                         |             |          |
| Brukt nav.no for å skrive med en ansatt (chat og chatbot, melding til ...) | 0,068**     | 0,088**  |

|                                                                                 | Byråkratisk | Digital  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| Brukt nav.no til å gjøre noe (for eksempel sendt søknad, sjekket Mitt NAV...)   | 0,049**     | 0,081**  |
| Brukt nav.no til å finne informasjon (for eksempel om ledige jobber, regler...) | 0,041**     | 0,058**  |
| Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)                              | -0,028**    | -0,038** |
| Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret (ved f.eks. fysisk oppmøte,...)   | -0,009      | 0,016    |
| Snakket med ansatt ved NAV hjelpemiddelsentral                                  | -0,045      | -0,084** |
| Sendte brev til NAV, på papir                                                   | -0,022      | -0,026   |
| Mottatt brev fra NAV, på papir                                                  | 0,006       | 0,02     |
| Brukt NAVs sider på sosiale medier (f. eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)        | 0,088**     | -0,007   |
| <b>Kontakthypighet</b>                                                          |             |          |
| 1 gang                                                                          | 0,009       | -0,024   |
| 2-3 ganger                                                                      | -0,015      | -0,009   |
| 4-9 ganger                                                                      | -0,026      | -0,004   |
| 10 ganger eller flere                                                           | -0,037      | 0,009    |
| Vet ikke / ønsker ikke å svare                                                  | -0,137**    | -0,073*  |
| Selvopplevd helse (god)                                                         | 0,179**     | 0,114**  |
| Konstantledd                                                                    | 2,040**     | 3,490**  |
| R <sup>2</sup>                                                                  | 0,085       | 0,181    |
| n                                                                               | 16114       | 15724    |

\* p<0.10, \*\* p<0.05

**Vedleggstabell 7: regresjonsmodell med  
 «Informasjonen fra NAV er klar og forståelig» som  
 avhengig variabel. Koeffisienter**

| Brukergruppe                                                                    |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Arbeidssøkere                                                                   | base     |
| Ensl.forsørgere                                                                 | -0,06    |
| Neds. u/AAP                                                                     | 0,178**  |
| AAP                                                                             | 0,364**  |
| Sykmeldte                                                                       | 0,441**  |
| Alderspensjon                                                                   | 0,10     |
| Barnebidrag                                                                     | -0,07    |
| Barnetrygd                                                                      | 0,04     |
| Foreldrepenger                                                                  | 0,145*   |
| Hj./grunnstønad                                                                 | -0,22    |
| Hjelpemidler                                                                    | 0,135*   |
| Kontantstøtte                                                                   | 0,16     |
| Fam. m/syke barn                                                                | -0,166*  |
| Uføretrygd                                                                      | 0,423**  |
| Alder                                                                           | 0,011**  |
| Innvandrerbakgrunn                                                              | 0,820**  |
| Utdanningsnivå                                                                  |          |
| grunnskole                                                                      | base     |
| videregående                                                                    | -0,250** |
| høyere                                                                          | -0,401** |
| Kontaktform med NAV (siste 6 mnd.)                                              |          |
| Brukt nav.no for å skrive med en ansatt (chat og chatbot, melding til en veiled | -0,098** |
| Brukt nav.no til å gjøre noe (for eksempel sendt søknad, sjekket Mitt NAV, se   | -0,103** |
| Brukt nav.no til å finne informasjon (for eksempel om ledige jobber, regler og  | -0,120** |

| Brukergruppe                                                                   |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)                             | -0,381** |
| Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret (ved f.eks. fysisk oppmøte, tele | 0,135**  |
| Snakket med ansatt ved NAV hjelpemiddel-sentral                                | 0,05     |
| Sendte brev til NAV, på papir                                                  | -0,339** |
| Mottatt brev fra NAV, på papir                                                 | -0,01    |
| Brukt NAVs sider på sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)        | 0,01     |
| Kontakthypighet med NAV (siste 6 mnd.)                                         |          |
| Har ikke hatt kontakt med ansatte                                              | base     |
| 1 gang                                                                         | -0,02    |
| 2-3 ganger                                                                     | -0,01    |
| 4-9 ganger                                                                     | -0,09    |
| 10 ganger eller flere                                                          | -0,309** |
| Vet ikke / ønsker ikke å svare                                                 | -0,15    |
| Kompetanse                                                                     |          |
| Digital kompetanse                                                             | 1,262**  |
| Kvadrert                                                                       | -0,244** |
| Byråkratisk kompetanse                                                         | 0,14     |
| Kvadrert                                                                       | 0,102**  |
| Egenopplevd helse (god)                                                        | 0,453**  |
| Konstantledd                                                                   | 0,782*   |
| R <sup>2</sup>                                                                 | 0,19     |
| N                                                                              |          |

\* p<0.10, \*\* p<0.05

**Vedleggstabell 8:** logistiske regresjonsmodeller med «trenger hjelp fra andre» til å bruke nav.no som avhengig variabel. Oddsrate

|                            |             |         |
|----------------------------|-------------|---------|
| byråkratisk kompetanse     | 0,002**     | 1       |
| kvadrert                   | 2,273**     | 0,633   |
| digital kompetanse         | 0,042**     | 1,352** |
| kvadrert                   | 1,588**     | 0,555** |
| Brukergruppe               |             |         |
| Arbeidssøkere              | base        | 1       |
| Ensl.forsørgere            | 0,762       | 0,633   |
| Neds. u/AAP                | 0,946       | 1,352** |
| AAP                        | 0,447**     | 0,555** |
| Sykmeldte                  | 0,430**     | 0,321** |
| Alderspensjon              | 1,004       | 0,974   |
| Barnebidrag                | 1,474       | 1,461   |
| Barnetrygd                 | 0,944       | 1,046   |
| Foreldrepenger             | 1,084       | 0,901   |
| Hj./grunnstønad            | 0,931       | 1,163   |
| Hjelpemidler               | 1,048       | 1,272   |
| Kontantstøtte              | 1,465       | 1,026   |
| Fam. m/syke barn           | 0,871       | 0,646   |
| Andre ytelser              | 0,245*      | 1,481   |
| Uføretrygd                 | 0,474**     | 0,759   |
| alder                      | 1,093**     | 0,989   |
| kvadrert                   | 0,999**     | 1       |
| Utdanningsnivå: grunnskole | base        | base    |
| videregående               | 1,054       | 0,601** |
| høyere                     | 0,886       | 0,341** |
| God helse                  | 0,641**     | 0,435** |
| Innvandrerbakgrunn         | 0,478**     | 0,998   |
| Konstantledd               | 39333,168** | 0,234** |
| Pseudo R <sup>2</sup>      | 0,31        | 0,05    |
| n                          | 15394       | 16617   |

\* p<0.10, \*\* p<0.05

**Vedleggstabell 9:** regresjonsmodell med selvbetjening som avhengig variabel. Oddsrate

|                                          |         |
|------------------------------------------|---------|
| Siste søknad: Dagpenger                  | Base    |
| AAP                                      | 0,375** |
| Foreldrepenger                           | 4,783** |
| Sykepenger                               | 2,831** |
| Uføretrygd                               | 1,796** |
| Alderspensjon                            | 5,855** |
| Økonomisk sosialhjelp                    | 0,807   |
| Kontantstøtte                            | 8,685** |
| Stønad ensl. mor/far                     | 1,619*  |
| Oms./ pleie / oppl. penger               | 1,591*  |
| Grunn- eller hjelpestønad                | 2,352** |
| Hjelpemiddel                             | 7,271** |
| Komp.ordn. næringsdr.                    | 0,959   |
| Annet, spesifiser                        | 1,820** |
| Ikke aktuelt                             | 6,028** |
| digital kompetanse                       | 0,856*  |
| byråkratisk kompetanse                   | 0,963   |
| alder                                    | 1,013** |
| Mann                                     | 0,9     |
| Søkt om mer enn en ordning siste 12 mnd  | 0,505** |
| Fornøyd med tilværelsen                  | 1,532** |
| Husholdningsinntekt Under 200 000 kroner | Base    |
| 200 000–399 999 kroner                   | 1,064   |
| 400 000–599 999 kroner                   | 1,145   |
| 600 000–799 999 kroner                   | 1,094   |
| 800 000–999 999 kroner                   | 1,247   |
| 1 000 000 kroner og over                 | 1,789** |
| Vet ikke / ønsker ikke å oppgi           | 1,192   |
| Konstantledd                             | 0,061** |
| Pseudo R <sup>2</sup>                    | 0,14    |
| n                                        | 14 895  |

\* p<0.10, \*\* p<0.05

**Vedleggstabell 10: sumskårer for SEM-modeller**

|                           | Spørsmål/påstand                                                                                                                                                                                                                            | Gjennomsnitt | Cronbachs alpha |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Veiledning                | Veiledningen jeg har fått fra:<br>– ansatte ved NAV-kontoret<br>– NAVs kontaktsenter<br>– chatbot<br>– chat med ansatt                                                                                                                      | 4,2          | 0,88            |
| Informasjon               | – Informasjonen på NAVs nettsider<br>– Bruke nav.no til å finne ut hvilke ytelser jeg kan få<br>– Søk etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no.                                                                                         | 4,1          | 0,88            |
| Søknadsprosess            | – Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden<br>– Informasjonen om status på behandling av søknaden mens jeg ventet<br>– Forklaring om hvilke endringer i min situasjon som jeg må gi NAV beskjed om<br>– Fylle inn søknaden | 4,2          | 0,86            |
| Tillit til det offentlige | – Politi<br>– Skole<br>– Helsevesen<br>– Kommune<br>– Skatteetaten                                                                                                                                                                          | 7,4          | 0,87            |

**Vedleggstabell 11: SEM-modell, standardiserte koeffisienter**

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| <b>Møtt med respekt</b>   |          |
| veiledning                | 0,463**  |
| søknadsprosess            | 0,242**  |
| info                      | 0,170**  |
| konstant                  | 1,031**  |
| <b>Brukertilfredshet</b>  |          |
| Møtt med respekt          | 0,466**  |
| veiledning                | 0,234**  |
| søknadsprosess            | 0,226**  |
| info                      | 0,090**  |
| konstant                  | -0,110** |
| <b>Tillit</b>             |          |
| Møtt med respekt          | 0,309**  |
| Brukertilfredshet         | 0,368**  |
| Tillit til det offentlige | 0,081**  |
| veiledning                | 0,067**  |
| søknadsprosess            | 0,023**  |
| info                      | 0,157**  |
| konstant                  | -0,544** |
| var(e.respekt)            | 0,988**  |
| var(e.brukertilfredshet)  | 0,810**  |
| var(e.tillit)             | 0,570**  |
| n                         | 9766     |
| * p<0.10, ** p<0.05       |          |
|                           |          |
| <b>Indirekte effekter</b> |          |
| <b>Brukertilfredshet</b>  |          |
| veiledning                | 0,216    |
| søknadsprosess            | 0,113    |
| info                      | 0,079    |
|                           |          |
| <b>Tillit</b>             |          |
| Respekt                   | 0,172    |
| veiledning                | 0,309    |
| søknadsprosess            | 0,199    |
| info                      | 0,115    |
|                           |          |
| <b>Totale effekter</b>    |          |
| <b>Respekt</b>            |          |
| veiledning                | 0,463    |
| søknadsprosess            | 0,242    |
| info                      | 0,170    |
|                           |          |
| <b>Brukertilfredshet</b>  |          |
| Respekt                   | 0,466    |
| veiledning                | 0,450    |
| søknadsprosess            | 0,339    |
| info                      | 0,169    |
|                           |          |
| <b>Tillit</b>             |          |
| Respekt                   | 0,481    |
| Brukertilfredshet         | 0,368    |
| Tillit til det offentlige | 0,081    |
| veiledning                | 0,376    |
| søknadsprosess            | 0,222    |
| info                      | 0,272    |

**Vedleggstabell 12: regresjonsmodeller med tilfredshet, tillit og respekt som avhengige variabler**

| Avhengig variabel                                 | Brukertilfredshet | Tillit    | Respekt   |
|---------------------------------------------------|-------------------|-----------|-----------|
| Veiledning – misfornøyd                           | -0,847**          | -0,619**  | -0,808**  |
| – ikke erfaring                                   | -0,244**          | -0,145**  | -0,281**  |
| Veiledning kontaktsenter – misfornøyd             | -0,456**          | -0,414**  | -0,397**  |
| – ikke erfaring                                   | 0,0245            | -0,0938** | -0,112**  |
| nav,no – misfornøyd                               | -0,273**          | -0,236**  | -0,161**  |
| – ikke erfaring                                   | 0,0144            | 0,000394  | 0,0307    |
| Søknadsprosess – misfornøyd                       | -0,898**          | -0,531**  | -0,509**  |
| – ikke erfaring                                   | -0,232**          | -0,0974   | -0,0993*  |
| Vanskelig å få kontakt m/NAV                      | -0,387**          | -0,381**  | -0,499**  |
| Informasjonen uklar                               | -0,619**          | -0,736**  | -0,630**  |
| Kontaktfrekvens – 1–3 ggr,                        | -0,120**          | -0,0472   | 0,0994**  |
| – 4+                                              | -0,203**          | -0,0778** | 0,146**   |
| Flaks/tilfeldigheter i saksbehandling             | -0,232**          | -0,357**  | -0,262**  |
| – vet ikke                                        | -0,0815**         | -0,117**  | -0,0590** |
| NAV retter ikke opp feil                          | -0,361**          | -0,584**  | -0,517**  |
| – vet ikke                                        | -0,0205           | -0,103**  | -0,0278   |
| Konstantledd                                      | 5,728**           | 5,477**   | 5,844**   |
| R <sup>2</sup>                                    | 0,53              | 0,55      | 0,53      |
| Byråkratisk kompetanse – middels                  | -0,29**           | -0,32**   | -0,32**   |
| – lav                                             | -0,56**           | -0,59**   | -0,53**   |
| Digital kompetanse – middels                      | 0,11**            | 0,21**    | 0,13**    |
| – lav                                             | 0,03              | 0,16*     | 0,12      |
| Mann                                              | -0,07**           | 0,02      | -0,04     |
| Alder 30– (yngre er base)                         | 0,25**            | 0,14**    | 0,09      |
| – 40–                                             | 0,31**            | 0,18**    | 0,06      |
| – 50–                                             | 0,42**            | 0,31**    | 0,17**    |
| – 60–                                             | 0,64**            | 0,48**    | 0,35**    |
| Misfornøyd med tilværelsen                        | -0,83**           | -0,74**   | -0,68**   |
| – ikke svart                                      | -0,44**           | -0,34**   | -0,46**   |
| Innvandrerbakgrunn                                | 0,32**            | 0,44**    | 0,44**    |
| Videregående utd. (grunnskole er base)            | -0,14**           | -0,11**   | -0,14**   |
| – høyere                                          | -0,28**           | -0,29**   | -0,22**   |
| Brukergruppe: Arbeidssøkere (barnebidrag er base) | 0,38**            | 0,23**    | 0,38**    |
| Ensl.forsørgere                                   | 0,62**            | 0,24*     | 0,32**    |
| Neds. u/AAP                                       | 0,62**            | 0,39**    | 0,57**    |
| AAP                                               | 0,94**            | 0,60**    | 0,83**    |
| Sykmeldte                                         | 0,77**            | 0,58**    | 0,62**    |
| Alderspensjon                                     | 0,45**            | 0,21*     | 0,17      |
| Barnetrygd                                        | 0,48**            | 0,44**    | 0,45**    |
| Foreldrepenger                                    | 0,50**            | 0,22*     | 0,38**    |
| Hj./grunnstønad                                   | 0,15              | 0,06      | 0,09      |



| Avhengig variabel | Brukertilfredshet | Tillit | Respekt |
|-------------------|-------------------|--------|---------|
| Hjelpemidler      | 0,61**            | 0,34** | 0,35**  |
| Kontantstøtte     | 0,64**            | 0,38** | 0,45**  |
| Fam. m/syke barn  | 0,14              | 0,1    | 0,14    |
| Andre ytelser     | 0,58**            | 0,63** | 0,64**  |
| Uføretrygd        | 0,73**            | 0,37** | 0,61**  |
| Konstant          | 4,14**            | 4,12** | 4,60**  |
| R <sup>2</sup>    | 0,13              | 0,13   | 0,11    |
| N                 | 12464             |        |         |

\* p<0,1; \*\* p<0,05

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

TRYKK: 07 Media AS  
ISBN 978-82-551-2527-3

