
NAVs Personbrukerundersøkelse 2021: økt brukertilfredshet og tillit etter et år med pandemi

© NAV september 2021

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 978-82-551-2522-8

Innhold

Sammendrag	6
1. Innledning	8
2. Tilfredshet, tillit og respekt	9
Brukertilfredsheten varierer mellom brukergrupper	10
Tilfredshet med ulike tjenester	12
Mindre variasjon mellom fylkene	13
Brukerne mener at NAV håndterer koronasituasjonen bedre enn i fjor	14
Kort oppsummering og drøfting	14
3. Tilliten til NAV og andre virksomheter	15
Lavere tillit til NAV enn til andre offentlige virksomheter	15
Kjennetegn ved innbyggerne som har sammenheng med tillit	16
Inntrykket av ansatte i NAV har størst sammenheng med tilliten	18
Kort oppsummering og drøfting	19
4. Brukernes kommunikasjonsformer med NAV	20
Innbyggerne har kontakt med NAV på mange måter	20
Misnøye med nav.no gir mer telefonkontakt	21
Mye kontakt har sammenheng med lavere brukertilfredshet	21
Hvilke brukere benytter kun «selvbetjening»?	22
For hvem er det vanskelig å få kontakt med NAV?	24
Flere ønsker profesjonell tolk	25
Kort oppsummering og drøfting	26
5. Unge møter NAV	27
Unge er mindre fornøyde, opplever mindre respekt og har lavere tillit til NAV	27
Unge brukere som får arbeidsrettet oppfølging er mindre fornøyde enn de eldre	28
Betydningen av å bli tatt på alvor	29
Unge har vansker med å forstå informasjon fra NAV	31
Unge liker chat og meldinger til veileder	33
Kort oppsummering og drøfting	34
6. Livssituasjon og fremtidsutsikter	36
Stort sett uendrede fremtidsutsikter	36
Mange uten arbeid opplever økonomisk usikkerhet	39
Kort oppsummering og drøfting	40
Referanseliste	41
Vedlegg	43

NAVS PERSONBRUKERUNDERSØKELSE 2021: ØKT BRUKERTILFREDSHET OG TILLIT ETTER ET ÅR MED PANDEMI

Av Tor Erik Nyberg, Siw Wold Ueland, Anders Thorgersen, Ola Melbye Pettersen,
Stine Otterbekk og Sverre Friis-Petersen¹

Sammendrag

I denne rapporten gjengir vi overordnede resultater og utvalgte analyser fra NAVs årlige spørreundersøkelse blant privatpersoner som bruker NAVs tjenester.

Fjorårets undersøkelse ble gjennomført kort tid etter starten av koronapandemien og i en situasjon hvor NAV var preget av lange ventetider etter svært mange innkomne dagpengesøknader. Det medførte at andelen fornøyde brukere sank fra 77 prosent i 2019 til 66 prosent i 2020. I år er andelen fornøyde brukere tilbake på tilsvarende nivå som før pandemien, med 76 prosent, og andelen fornøyde arbeidssøkere er nå som den var i 2019. Blant sykmeldte og AAP-mottakere er imidlertid tilfredsheten fortsatt noe lavere enn før pandemien. Det skyldes kanskje at pandemien har påvirket både tiltaksgjennomføringen i regi av NAV og behandlingen fra helsevesenet. Samtidig har enkelte grupper over lengre tid blitt vesentlig mer fornøyde med NAV. Det gjelder især søkere av foreldrepenger og ordninger i forbindelse med syke barn. Den økte brukertilfredsheten i disse gruppene kan trolig tilskrives overgang til mer moderne søknadssystemer.

I tillegg til pandemien, har NAV vært preget av to andre saker: feil lovforståelse og praktisering i «EØS-saken» og personvernbrudd overfor arbeidssøkere på arbeidsplassen.no. Slike saker er utfordrende for tilliten til NAV. 71 prosent av brukerne svarer likevel at de har tillit til NAV. Det er samme andel som før pandemien. Brukernes tillit til NAV ser derfor ikke ut til å være vesentlig svekket. NAV nyter imidlertid mindre tillit enn en del andre offentlige virksomheter.

Brukerne tar kontakt med NAV på ulike måter. Vi anslår at om lag 20 prosent av brukerne er helt selvbetjente, og administrerer sin sak på nav.no uten kontakt med ansatte i NAV. Andelen selvbetjente er naturlig nok lavere blant brukere som får oppfølging fra veileder på NAV-kontoret, mens den for andre ordninger er opp mot 40 prosent. Flertallet av brukerne har altså fremdeles behov for veiledning og avklaring i det digitale møtet med NAV. Behovet for kontakt med NAV-ansatte ser ut til å være ekstra viktig når brukeren opplever økonomisk utrygghet. Kanskje skyldes det at våre systemer og informasjonen på nav.no ikke forsikrer brukeren tilstrekkelig om at det hun gjør er riktig, eller om at søknaden er mottatt og under behandling. Dette vil naturlig nok være ekstra viktig når brukeren er bekymret for egen økonomi.

¹ 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. Takk til Nina Lysø og Ellen Hov for kommentarer til deler av tidligere utkast av rapporten.

Unge brukere er mindre fornøyde med NAV enn eldre brukere. Det gjelder særlig unge som får arbeidsrettet oppfølging fra NAV-kontoret. Det kan kanskje virke overraskende i lys av at «ungdomsinnsatsen» skal sikre ekstra oppmerksomhet og tiltak rettet mot yngre. Vi kommer ikke til bunns i hvorfor det er slik, men analysene viser at det å bli tatt på alvor av veilederne, altså det å bli lyttet til og forstått, er viktig uansett alder og at yngre i mindre grad enn eldre opplever at de blir tatt på alvor. Vi finner også at unge ønsker å kommunisere med NAV på andre måter enn eldre: unge foretrekker i større grad chat og meldinger og, kanskje overraskende, i mindre grad å betjene seg selv på nav.no. Kanskje skyldes dette at byråkratiske prosesser er mer velkjente blant eldre enn blant yngre.

To år på rad har vi spurt brukerne om deres egen livssituasjon og fremtidsutsikter. Om lag 40 prosent av arbeidssøkerne svarer at de klarer å skaffe seg ny jobb dersom de skulle ønske det. Vurderingen av fremtidsutsiktene og egen livssituasjon er stort sett den samme som i fjor. Skillet er størst mellom de som er i arbeid og de som ikke er i arbeid. For eksempel svarer 80 prosent av de som er i arbeid at de har en trygg økonomi, mens tilsvarende blant arbeidssøkere er 40 prosent.

1. Innledning

Personbrugerundersøkelsen er en av to årlige spørreundersøkelser vi gjennomfører blant NAVs brukere. Denne undersøkelsen ble gjennomført i mai-juni og retter seg mot individuelle søkere og mottakere av statlige tjenester. Den andre undersøkelsen, Arbeidsgiverundersøkelsen, retter seg mot ledelsen i private og offentlige virksomheter som har mottatt en eller flere tjenester fra NAV. I denne rapporten presenterer vi noen overordnede resultater og utvalgte analyser fra årets personbrugerundersøkelse.

Fjorårets personbrugerundersøkelse ble gjennomført under ekstraordinære omstendigheter: i midten av mars ble befolkningen bedt om å holde fysisk avstand til hverandre på grunn av koronapandemien. Mange virksomheter mistet kundegrunnlaget. En mangedobling av arbeidsledigheten resulterte i en voldsom økning i søknader om økonomiske ytelser til NAV (Gjerde, Engel Jensen & Sørbø, 2020). Situasjonen utfordret NAVs evne til å levere gode tjenester til innbyggerne. Det gjaldt særlig for arbeidssøkere, som opplevde uvanlig lange ventetider for å få behandlet sine dagpengesøknader. Dette ga naturlig nok utslag i brukertilfredsheten ved at andelen fornøyde arbeidssøkere ble merkbart redusert (NAV, 2020).

I brukerundersøkelsene er vi opptatt av brukernes erfaringer med NAV og deres livssituasjon, slik de opplever og uttrykker det. I årets undersøkelse vil vi blant annet se på hva som har skjedd med brukertilfredsheten blant de brukerne som er mest rammet av pandemien. Vi ser også nærmere på hvordan brukerne vurderer sine egne situasjoner og framtidsutsikter, samt om dette har endret seg i løpet av det siste året.

Andre temaer i rapporten er mindre knyttet til korona-situasjonen eller konkrete hendelser. Disse har vi valgt ut fordi det har vært oppmerksomhet om tema-

ene både internt i NAV og i samfunnsdebatten. Vi skal gå nærmere inn på tillitsbegrepet enn hva vi vanligvis gjør. Vi ser blant annet på hvor stor tillit brukerne har til NAV sammenlignet med andre virksomheter, og vi undersøker hvilke kjennetegn og erfaringer som har sammenheng med lavere eller høyere grad av tillit. Brukerne kommuniserer og samhandler med NAV på ulike måter, og i et kapittel om kommunikasjonsformer gir vi en oversikt over hvordan brukerne samhandler med NAV og hva de selv foretrekker. Vi undersøker også hva som kjennetegner de brukerne som samhandler digitalt med NAV uten å ha kontakt med ansatte, og hva som kjennetegner de som mener at det er vanskelig å få kontakt med NAV.

I tidligere rapporter fra brukerundersøkelsen har vi vist at tilfredsheten med NAV vanligvis øker med alder (NAV, 2019a). I årets rapport undersøker vi dette temaet nærmere. Vi spør om alderseffekten er noe som gjelder for alle eller kun enkelte av brukergruppene, og vi undersøker om yngre i mindre grad enn eldre opplever at de blir tatt på alvor av veileder. Vi ser også på om yngre foretrekker andre former for kontakt med NAV enn eldre og om dette kan forklares med hvor vanskelig eller enkelt det er å forstå informasjonen fra NAV og de byråkratiske prosessene.

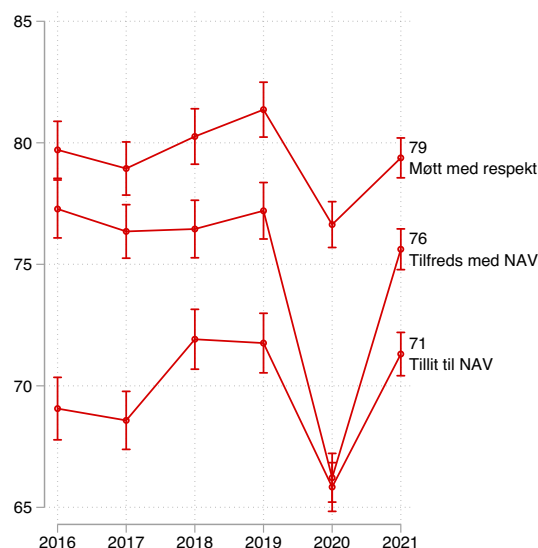
Kapitlene kan leses hvor for seg. Oppsummeringene i hvert kapittel kan også leses separat.

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. Tilfredshet, tillit og respekt

Fjorårets brukerundersøkelse ble gjennomført i begynnelsen av koronapandemien. Resultatene viste at både brukertilfredsheten, tilliten til NAV og i hvor stor grad brukerne opplevde å bli møtt med respekt, ble betydelig redusert sammenlignet med året før. Det gjaldt spesielt blant arbeidssøkerne, som måtte vente lenge på behandlingen av søknad om dagpenger. Det var imidlertid få negative utslag blant andre brukergrupper. Vi argumenterte derfor i fjorårets rapport for at NAV hadde en «leveranseutfordring» som i stor grad var isolert til ett område (NAV, 2020). Tilliten til NAV sank samtidig mindre enn brukertilfredsheten og vi argumenterte derfor for at brukerne hadde en viss forståelse for leveranseutfordringen, og derfor at det i mindre grad rammet tilliten til NAV.

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



Kort om tillit, brukertilfredshet og respekt

Tillit og tilfredshet med tjenester er blant de vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Difi, 2017; Morgeson & Petrescu, 2011; Weerakkody, Irani, Lee, Hindi & Osman, 2014). I tillegg er NAV opptatt av i hvor stor grad 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 en 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, Grøgaard & Arntzen, 2016).

Spørsmålet om tilfredshet er rettet mer inn mot brukers konkrete erfaring med NAV de siste seks månedene. Spørsmålet fremstår derfor som snevrere enn tillit. Brukertilfredshet kan forstås som brukernes «stemme» og egen evaluering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes evaluering av betydning 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, i NAVs tilfelle brukeren (Beach, Duggan, Cassel & Geller, 2007; Darwall, 1977). Det å sette brukeren i sentrum ble vektlagt i

arbeidet med opprettelsen av NAV og er en sentral del av senere virksomhetsstrategier (NAV, 2019b) og arbeid i NAVs brukerutvalg. Mer oppmerksomhet mot brukers situasjon knyttes til det å behandle brukeren med respekt, som «menneske og enkeltindivid», og det å gi brukeren innflytelse i egen sak (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005). I praksis betyr det at oppmerksomheten rettes mot brukeren, noe som skal gi grunnlag for brukermedvirkning og brukerdrevet tjenesteutvikling. I NAVs veiledningsplattform, som ligger til grunn for opplæring av og utøvelse av veilederne i NAV, reflekteres dette i et mellommenneskelig perspektiv. Det handler blant annet om å møte noen slik vi selv ville ønsket å bli møtt, og å ta hensyn til andres holdninger og verdier, uten å være kritisk og fordømmende.

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 mange 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 (NAV, 2021). I undersøkelsen forsøker vi ikke å måle forventninger, da dette helst bør fanges opp før en konkret erfaring inntreffer.

I Personbrukerundersøkelsen måler vi tilfredshet, tillit og respekt ved følgende spørsmål som besvares på en sekspunktsskala.

- 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»

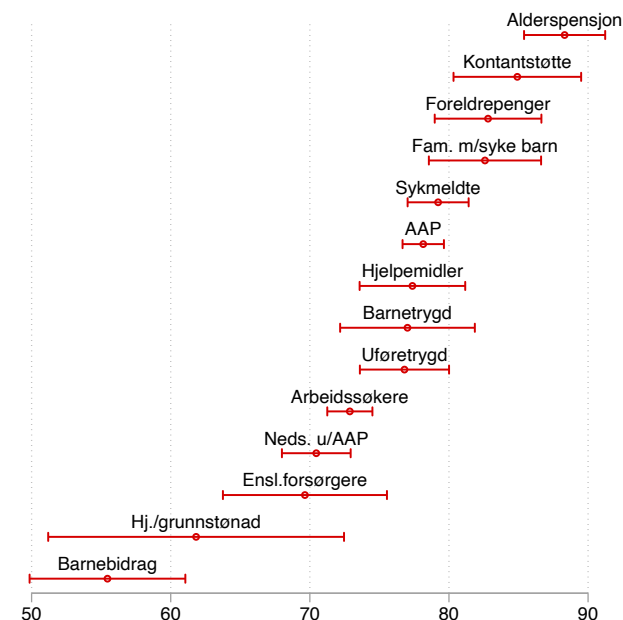
Resultatene fra årets undersøkelse gir støtte til antakelsene om at fjorårets endringer i brukertilfredshet var mest knyttet til forsinkelser i saksbehandlingen og mindre til tillit. 71 prosent av brukerne svarer at de har tillit til NAV, noe som er tilsvarende nivå som årene før pandemien (figur 1). Brukertilfredshet og respekt har også økt betydelig siden fjoråret, til henholdsvis 76 og 79 prosent. I motsetning til tillit, ligger imidlertid disse to indikatorene fortsatt noe under nivåene før 2020. Fjorårets nedgang i tillit var dermed mest trolig en følge av at særlig arbeidssøkerne opplevde vesentlig dårligere tjenester enn normalt, blant annet i form av økte saksbehandlingstider. I kapittel 3 ser vi nærmere på temaet tillit, mens vi videre i denne delen konsentrerer oss om brukertilfredshet.

Brukertilfredsheten varierer mellom brukergrupper

Brukernes erfaringer blir til i møtet mellom den enkelte og NAV (Alford, 2016). Samtidig utgjør brukernes 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 kan dermed også trolig påvirke brukeres erfaringer og inntrykk av NAV (Nyberg, Otterbekk, Friis-Petersen & Thorgersen, 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 i personbrugerundersøkelsen (vedlegg 2). Gruppene er basert på hvilke tjenester brukerne nylig har hatt erfaring med, og dermed reflekterer de også til dels brukernes ulike livssituasjoner.

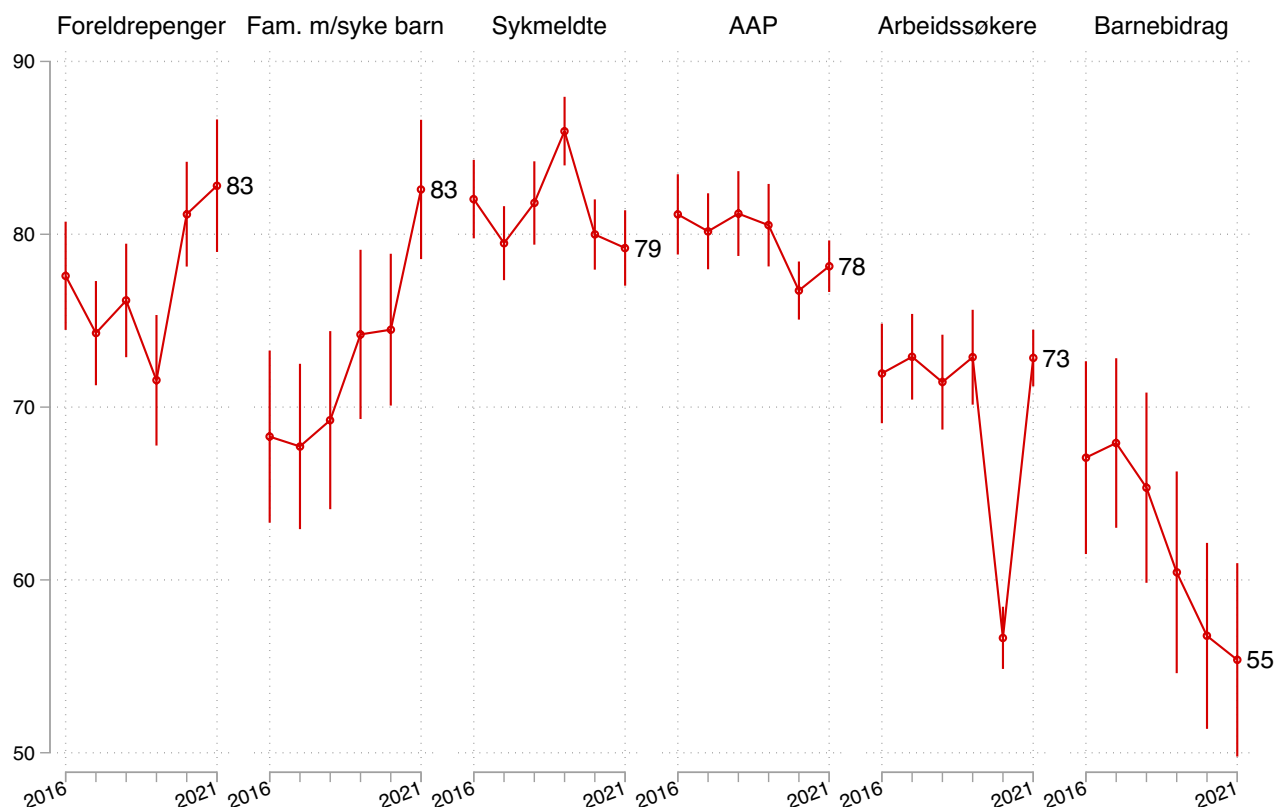
Brukertilfredsheten varierer mellom brukergruppene (figur 2). De som søker alderspensjon er mest fornøyd, mens mottakere/ytere av barnebidrag og søkere av hjelpe- og/eller grunnstønad er blant de minst fornøyd. Flere av de gruppene som er under oppfølging ved NAV-kontorer ligger midt på treet når det gjelder brukertilfredshet. Som nevnt, reflekterer gruppene både ulike tjenester og ulike livssituasjoner,

Figur 2: brukertilfredshet siste år, fordelt på brukergrupper, prosent fornøyd med 95 prosent konfidensintervall



noe som gjør at en skal være varsom med sammenlikning av gruppene. Det er imidlertid en tendens til at brukertilfredsheten er høyere der hvor det er mindre innslag av skjønn i tjenestene. Personer som søker om alderspensjon og kontantstøtte vil få beregnet og utbetalt dette på en måte som etterlater lite rom for tvil, mens oppfølging og ytelser forbundet med arbeidsledighet kan innebære mer skjønnsmessige vurderinger fra NAVs side. Økt rom for skjønn gir også rom for mer varierende forventninger fra brukerens side. En eventuell sammenheng mellom skjønn og brukertilfredshet betyr likevel ikke at omfanget av skjønn i seg selv er et problem. Tjenester med større innslag av skjønn kan dessuten ha sammenheng med vanskeligere livssituasjoner, noe som også kan påvirke erfaringene med NAV.

Brukertilfredsheten varierer altså på tvers av brukergrupper. Samtidig varierer den 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 kan tilskrives et nytt søknads- og saksbehandlingssystem (NAV, 2020, 2019a). Årets undersøkelse støtter opp om disse

Figur 3: brukertilfredshet over tid, fordelt på utvalgte brukergrupper, med 95 prosent konfidensintervall

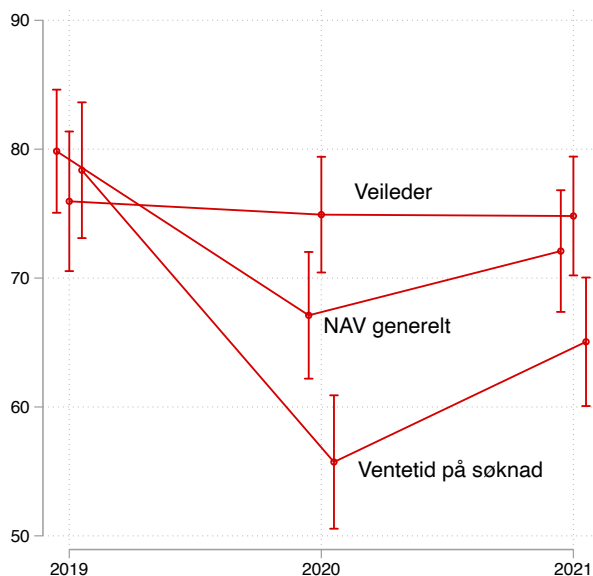
antakelsene, i og med at brukertilfredsheten i gruppen har stabilisert seg på et høyere nivå enn tidligere år.

Brugergruppen «familier med syke barn» inkluderer søkere av pleiepenger, omsorgspenger og opplæringspenger. Totalt sett har denne brukergruppen blitt mer fornøyd med NAV de siste årene. Vi har i år ikke teknisk mulighet til å skille mellom de tre gruppene i statistikken. Vi har imidlertid en antakelse om at tilfredsheten i de tre undergruppene ikke nødvendigvis beveger seg i samme retning. De to førstnevnte ordningene har gjennomgått utvidelser og moderniseringer de siste årene. En regelverksendring i 2017 medførte at flere enn tidligere kan motta pleiepenger (Helde, 2020). Søknadsprosessen for denne ordningen er også modernisert, blant annet med nytt søknadssystem og nye informasjonssider i 2019. I forbindelse med koronasituasjonen ble ordningen for omsorgspenger utvidet, og kort tid etter ble eldre papirbaserte søknader erstattet med digitale søknader. For opplæringspenger har det imidlertid vært få endringer de siste årene. NAV erfarer at dette kan

oppleves som frustrerende, siden de to andre ordningene er modernisert. Ofte er det de samme brukerne som benytter seg av en eller flere av de tre ytelsene.

Sykmeldte, AAP-mottakere og arbeidssøkere er brukergrupper som vanligvis er under arbeidsrettet oppfølging fra NAV-kontorene. I fjor pekte vi på økte saksbehandlingstider for dagpenger som en hovedårsak til den generelle reduksjonen i brukertilfredsheten blant arbeidssøkerne (NAV, 2020). Før sommeren 2020 var saksbehandlingstiden oppe i 90 dager og stigende, mens den før sommeren 2021 var nede på nærmere 20 dager – et nivå tilsvarende tidligere år. I 2019 var 80 prosent av arbeidssøkerne fornøyd med ventetiden for dagpengesøknaden, mens tilsvarende andel i 2020 var 44 prosent. I år er andelen økt til 71 prosent. Mange er for så vidt dermed fortsatt misfornøyd med saksbehandlingstiden – men nivået nærmer seg tilsvarende som før pandemien. Vi kan illustrere hvordan misnøye med saksbehandlingstid skiller seg fra andre aspekter ved NAV ved å kun se på arbeidssøkere som både har fått oppfølging av veileder på NAV-kontoret

Figur 4: tilfredshet blant arbeidssøkere som har erfaring med veileder på NAV-kontoret og som har søkt om dagpenger, prosent fornøyde med 95% konfidensintervall



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).

Blant sykmeldte og AAP-mottakere er brukertilfredsheten fortsatt den samme som i fjor – som var en liten nedgang sammenlignet med tidligere år (figur 3). Innenfor begge grupper er brukerne noe mindre fornøyde med tiden det har tatt å starte i tiltak. Brukerne er imidlertid like fornøyde som tidligere med sin NAV-veileder og tiden det tok å få oppfølging og et møte med NAV. Det kan altså tyde på at det er andre forhold enn selve møtet med veileder i NAV som gjør at disse brukerne fortsatt er mindre fornøyde enn tidligere. En mulig årsak kan være at tiltak i regi av NAV og tiltaksbedrifter, samt behandlingstilbud i regi av helsevesenet, har blitt forsinket eller utsatt som følge av koronasituasjonen.

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 hovedårs-

saken 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.² Fra NAVs side er det gjort få endringer i systemene rundt området. En større endring i 2019 innebar imidlertid at innkreving av bidrag ble lagt til Skatteetaten, noe som kan ha medført misforståelser. Mye av saksbehandlingen på området er også manuell og har vært mindre prioritert under pandemien, noe som har medført lengre ventetider.

Tilfredshet med ulike tjenester

Selv om brukergruppe sier noe omtrentlig om livssituasjon og i tillegg kan være styrende for hvordan brukerne har kontakt med NAV, har NAV flere felles tjenester som helt eller delvis er rettet mot flere brukergrupper. Vi har over noen år stilt spørsmål om brukernes erfaringer med disse tjenestene og ulike kommunikasjonsformer. Vi skal senere i rapporten komme nærmere inn på kommunikasjonsformer, men omtaler enkelte resultater her.

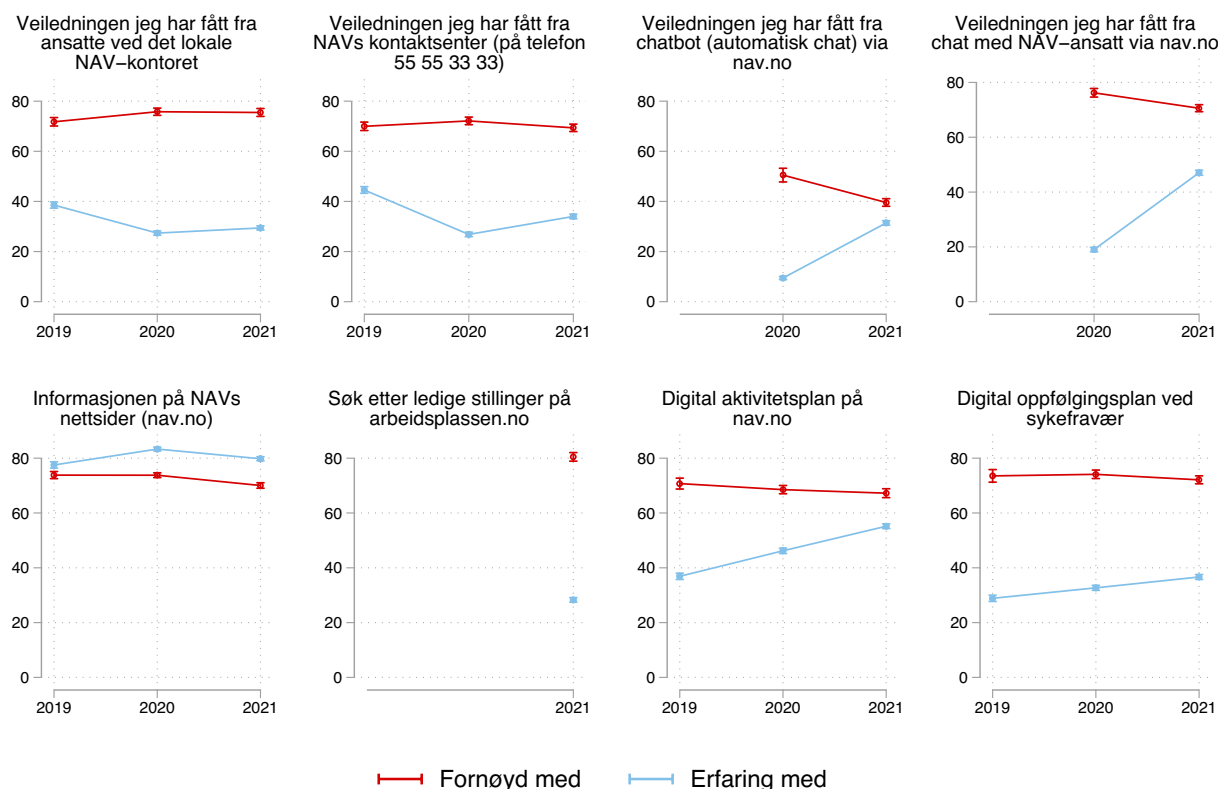
I figur 5 gjengir vi hvor stor andel av brukerne som har svart positivt (4-6 på en sekspunktskala, rød linje) på om de er fornøyde med en gitt tjeneste.³ Vi gjengir også hvor stor andel av brukerne som svarer på spørsmålet (blå linje). Sistnevnte kan gi en pekepinn på om andel brukere som benytter seg av kanalen eller tjenesten har økt eller ikke, snarere enn å kunne tolkes som et nøyaktig estimat.

Vi ser at møtet med veileder ved NAV-kontoret er noe av det brukerne er mest fornøyde 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. En satsing på å være tilgjengelig på chat reflekteres i at dette er kanalen med størst økning det siste året. Brukerne er også generelt sett fornøyde med informasjonen på NAVs nettsider, om enn noe mindre enn de to foregående årene. Det samme gjelder for digital aktivitetsplan og digital

² F.eks. <https://www.tv2.no/nyheter/11801235/>

³ Andelen er kontrollert for brukertilfredshet og brukergruppe.

Figur 5: brukertilfredshet og andel brukere som har erfaring med ulike tjenester fra NAV, andeler i prosent med 95% konfidensintervall



oppfølgingsplan, to verktøy som benyttes i forbindelse med arbeidsrettet oppfølging og sykmelding.

Mindre variasjon mellom fylkene

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

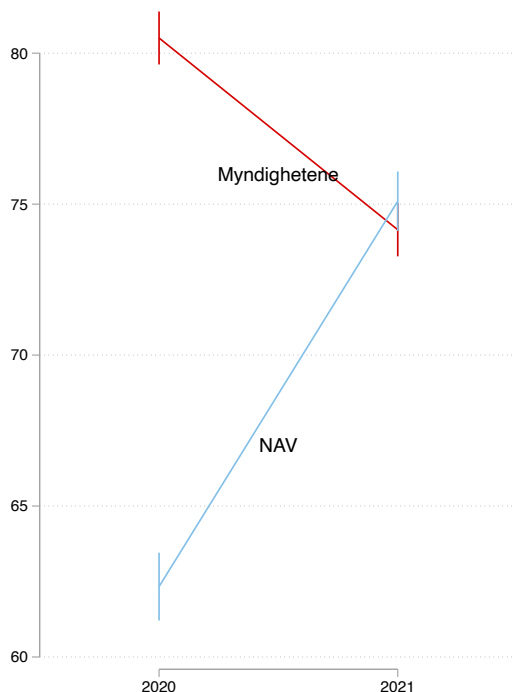
På tross av at variasjonen på fylkesnivå betyr lite sammenlignet med andre forhold, har vi tidligere år påvist signifikante forskjeller mellom de fylkene som har minst og mest fornøyde brukere (NAV, 2020, 2019a). I år finner vi imidlertid ingen signifikante forskjeller mellom fylkene når det gjelder brukertilfredshet ($p < 0,05$).⁴ Vi har ikke hatt mulighet til å undersøke hva som kan være årsakene til at vi i år finner mindre

forskjell mellom fylkene enn tidligere. Dersom det er slik at brukere har mindre kontakt med lokalt NAV-kontor, og mer kontakt med nasjonale enheter og tjenester som NAV Kontaktsenter og/eller i større grad blir betjent av digitaliserte løsninger enn tidligere, kan det være en mulig forklaring. En annen mulig forklaring er at mer samarbeid, eksempelvis dialog og deling mellom fylkene, bidrar til mindre variasjon i tjenestene. En tredje mulig forklaring er at brukerne likner mer på hverandre enn før. Denne typen mekanismer vil kunne bidra til å redusere betydningen av eventuelle lokale variasjoner. Neste års undersøkelse vil avdekke om de reduserte forskjellene i år er forbigående eller ikke.

I årets undersøkelse har vi forsøkt å nå brukere med registrert bosted i utlandet. Blant respondentene er det kun 106 personer med registrert utenlandsk adresse,

⁴ Ifølge logistisk regresjonsmodell og flernivåanalyse var forskjellene noe større tidligere år. Gjelder også når vi kontrollerer for at fylkene kan ha ulik sammensetning av brukergrupper.

Figur 6: brukere som er enige i at NAV og myndighetene har håndtert koronasituasjonen på en god måte, andel i prosent med 95 prosent konfidensintervall



hovedsakelig i Øst-Europa. Disse er noe mer fornøyde med NAV enn brukere med registrert adresse i Norge.⁵

Brukerne mener at NAV håndterer koronasituasjonen bedre enn i fjor

I fjorårets brukerundersøkelse ønsket vi en indikasjon på om brukerne mente at NAV håndterte koronasituasjonen godt, sammenlignet med myndighetene generelt. Det viste seg at over 80 prosent av brukerne mente at myndighetene gjorde en god jobb, mens under 65 prosent mente at NAV håndterte situasjonen godt. I år har andelen som mener at NAV håndterer situasjonen godt økt til 75 prosent. Dette er på samme nivå som myndighetene for øvrig, som er noe redusert fra fjoråret (figur 6).

«Myndighetene» er et tvetydig begrep og det kan være at respondentene enten tolker dette annerledes i

år enn i fjor eller at det er uttrykk for redusert tilfredshet med koronahåndteringen. Resultatet tilsier imidlertid at brukerne i langt større grad enn i fjor mener at NAV håndterer situasjonen godt. Disse bevegelsene kan nok også i stor grad tillegges ventetiden for dagpenge-søknader som NAV slet med i fjor.

Kort oppsummering og drøfting

I denne delen har vi konsentrert oss om utviklingen i brukertilfredshet, tillit og i hvor stor grad brukerne opplever å bli møtt med respekt fra NAV. Resultatene på disse tre områdene ble vesentlig redusert i fjor, i hovedsak på grunn av lange ventetider for dagpenge-søknader. I år er tilliten tilbake på nivå med tidligere år, mens brukertilfredsheten og opplevelsen av å bli møtt med respekt fortsatt ligger noe under årene før pandemien. Sistnevnte resultat gjelder spesielt for AAP-mottakere og sykmeldte og kan skyldes at koronasituasjonen over tid har påvirket gjennomføring av både tiltak og behandling. Siden tilliten nå er oppe på nivået fra tidligere år, har vi argumentert for at reduksjonen i 2020 i hovedsak kan tilskrives leveranseutfordringer og dette ikke har skadet tilliten til NAV på lang sikt. At brukerne nå mener at NAV håndterer koronasituasjonen like godt som myndighetene ellers, understøtter dette argumentet.

NAVs brukerundersøkelser viser tydelig at både de systemene og de medarbeiderne som brukerne møter, er viktige for brukertilfredsheten. Den økte brukertilfredsheten på foreldrepengeområdet kan med stor sannsynlighet tilskrives modernisering av informasjonssider og søknadsløsninger som treffer brukeren. Disse nye løsningene er utviklet i tett samarbeid med brukere. Vi ser trolig noen av de samme effektene for enkelte av ordningene som brukes av familier med syke barn. Det er derfor rimelig å påstå at den måten NAV har modernisert sine systemer på, bidrar til høyere brukertilfredshet. I kapittel 4 skal vi imidlertid se at mange brukere sjelden benytter systemene uten at de også er kontakt med NAVs ansatte. For mange brukere vil tilfredsheten være basert på den kombinasjonen i tjenesten som systemer og ansatte utgjør, og det er vanskelig å redusere noe til kun system eller kun ansatt. Disse må altså ses i sammenheng.

⁵ Både utvalgslogikken i undersøkelsen og måten registerdata trekkes ut på gjør det vanskelig å fange opp brukere som bor utenlands.

3. Tilliten til NAV og andre virksomheter

Tillit er et abstrakt begrep som kan tolkes på ulike måter. Forenklet sett dreier det seg om en stoler på at motparten handler som forventet og 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). Når vi stiller spørsmål om brukerens tillit til NAV gjør vi det ut fra en antakelse om at tillit dreier seg om noe mer generelt enn den spesifikke opplevelsen brukerne har hatt med NAV (se tidligere faktaboks).

Tillitsbegrepet kan imidlertid være vanskelig å både forstå og tolke. For det første, kan tillit vanskelig løsrives fra brukertilfredshet. Den spesifikke tilliten dreier seg nettopp om tidligere erfaringer, noe vi eksplisitt legger til grunn når vi måler brukertilfredshet. For det andre, er ikke lav tillit nødvendigvis det samme som mistillit (Van De Walle & Six, 2014). Kanskje er lav tillit snarere et uttrykk for skepsis til offentlige institusjoner som både er naturlig og ønsket i et demokratisk samfunn. For det andre, er det usikkerhet om i hvor stor grad tillit mellom innbygger og institusjon må forstås som noe gjensidig. Ulike kontrollmekanismer overfor brukerne kan oppfattes som et signal om mistillit fra NAV, men kanskje bidrar det også til å øke tiltroen til at andre ikke utnytter systemet (Van De Walle & Six, 2014). Kontrollmekanismer og -institusjoner tilsier også at NAV selv kan kontrolleres, eksempelvis ved at vedtak kan påklages. Slike mekanismer benevnes ofte som «institusjonalisert mistillit» og kan være tillitsbyggende snarere enn tillitsreducerende.

På tross av mange uklarheter, er det stort sett enighet om at høyere grad av tillit er bedre enn lav tillit. Høy tillit til institusjoner og medmennesker er forbundet med positive utfall for samfunnet som helhet. Det at brukerne har tillit til det offentlige gjør trolig samhandlingen enklere. En konkret mekanisme er at kontrollbehov reduseres (Boix & Posner, 1998; Luhmann, 1999; Nyberg et al., 2016). Altså benyttes kontrollmekanismene trolig mindre når relasjonen til det offentlige bygger på tillit, enn om relasjonen hadde vært

basert på mistillit (Luhmann, 1999). Samhandlingen blir dermed enklere og mer effektiv.

I kapittel 2 har vi vist til utviklingen i tilliten til NAV de siste årene. Det viser seg at denne er relativt stabil. Unntaket er nedgangen i 2020, som trolig skyldes leveranseutfordringer. Tilliten blant brukerne er i 2021 oppe på et nivå tilsvarende tidligere år, på tross av at de to siste årene for NAV har vært preget av leveranseutfordringer, «EØS-saken» og personvernutfordringer på arbeidsplassen.no. Det kan tyde på at slike saker og situasjoner ikke bidrar vesentlig til å svekke tilliten til NAV. Kanskje har offentlige virksomheter et visst handlingsrom for å gjøre feil før tilliten varig svekkes (Van De Walle & Six, 2014).

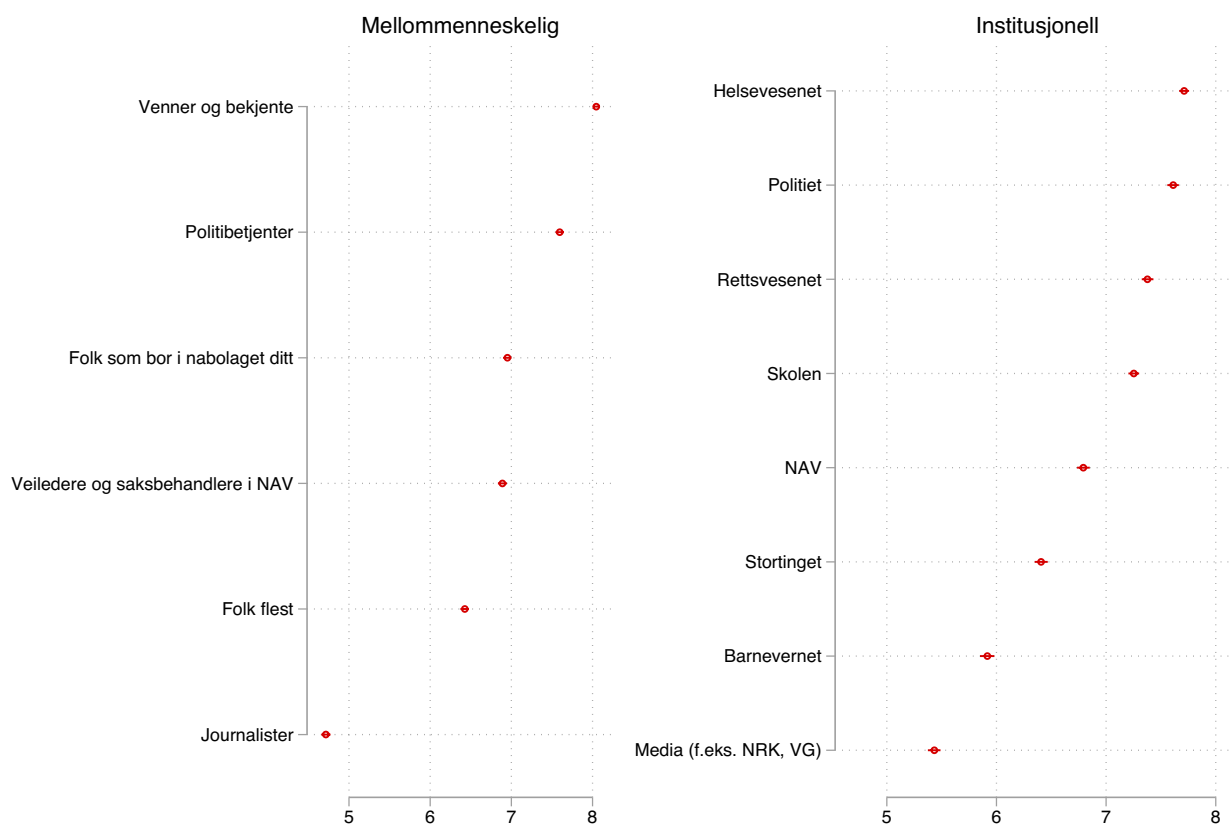
Når vi i dette kapitlet skal se noe nærmere på tilliten til NAV, er det ut fra den erkjennelse at tillit er et abstrakt begrep, som både kan være vanskelig å måle og fullt ut forstå. Ved hjelp av en rekke nye spørsmål i undersøkelsen forsøker vi imidlertid å utdype temaet. Vi skal se nærmere på tilliten til NAV sammenlignet med tilliten til andre samfunnsinstitusjoner, vi skal se på om det er kjennetegn ved innbyggerne som har sammenheng med ulik grad av tillit, og vi skal se på hvordan ulike opplevelser og inntrykk av NAV har sammenheng med tilliten til NAV.

Lavere tillit til NAV enn til andre offentlige virksomheter

Innledningsvis har vi vist til at totalt 71 prosent av brukerne svarer at de har tillit til NAV og at denne andelen er relativt stabil de siste årene. Andelen forteller oss imidlertid lite om hvordan NAV ligger an i forhold til andre virksomheter. Vi har undersøkt dette ved å legge til flere spørsmål om både mellommenneskelig og institusjonell tillit.⁶

I figur 7 gjengir vi i hvor stor grad respondentene svarer at de har tillit til ansatte i NAV og NAV som insti-

⁶ Spørsmålsstilling og skala er satt opp på samme måte som andre tilsvarende undersøkelser. Folk flest: «Vil du stort sett si at folk flest er til å stole på, eller at en ikke kan være for forsiktig når en har med andre å gjøre?». Mellommenneskelig: «I hvilken grad stoler du på disse gruppene mennesker?» (randomisert). Institusjonell: «Alt i alt... hvor stor tillit har du til disse institusjonene i det norske samfunnet?» (randomisert).

Figur 7: grad av mellommenneskelig og institusjonell tillit, gjennomsnitt på skala 1-10, med 95% konfidensintervall

tusjon, sammenlignet med andre. Det er ingen betydelig forskjell når det gjelder disse to ulike aspektene for NAVs del. Altså henger tilliten til de som arbeider i NAV, og NAV som institusjon svært nøye sammen. Tilliten til NAV er omtrent «midt på treet» sammenlignet med disse andre institusjonene. Dersom vi begrenser oss til offentlige etater, ligger NAV imidlertid betydelig lavere enn eksempelvis skole og helsevesen. Det er blant disse kun barnevernet som nyter mindre tillit enn NAV.

Mønsteret vi ser tilsvarer funn både i norske og europeiske undersøkelser, med det unntak at tillitsnivået generelt ligger høyere i Norge enn for mange andre europeiske land (Difi, 2019; OECD, 2021; Eurofound, 2018). Det er ikke uvanlig at virksomheter knyttet til sosialt arbeid (som NAV og Barnevernet) kommer relativt dårlig ut sammenlignet med andre offentlige etater. Det er heller ikke uvanlig at offentlige byråkratier kommer bedre ut enn andre samfunnsinstitusjoner (Van de Walle, 2010).

Kjennetegn ved innbyggerne som har sammenheng med tillit

Her ser vi kort på om vi kan finne kjennetegn ved innbyggerne som har sammenheng med om de har mer eller mindre tillit til NAV, andre etater og folk flest. Vi er spesielt ute etter om vi finner noen sammenhenger med tilliten til NAV som skiller seg fra andre etater.

Vi velger en enkel fremgangsmåte for å undersøke spørsmålet. Vi estimerer en regresjonsmodell for hvert tillitsaspekt, og tar med noen utvalgte kjennetegn som uavhengige variabler. Signifikansnivået (*) indikerer om den uavhengige variabelen kan sies å ha en sammenheng med tilliten som ikke skyldes tilfeldigheter, og regresjonskoeffisienten indikerer styrken og retningen på dette forholdet.

Resultatene gjengir vi i tabell 1. For de fleste institusjonene, med unntak av Barnevernet, øker tilliten med høyere alder. Sammenhengen med alder er imidlertid noe sterkere ved tilliten til NAV enn de andre. For samtlige

institusjoner, med unntak av helsevesenet, er tilliten blant menn mindre enn blant kvinner. Ulike situasjoner på arbeidsmarkedet ser ut til å slå ut spesielt sterkt hos NAV, noe som trolig skyldes at dette påvirker hvilket forhold brukeren har til NAV og dermed den spesifikke tilliten. De som har inntektsgivende arbeid har generelt noe mindre tillit til NAV, mens de som er sykmeldte eller forsøker å skaffe seg ny jobb, har noe mer tillit. Det kan altså se ut til at NAVs målgrupper når det gjelder arbeidsmarkedet – sykmeldte og arbeidsledige – er assosiert med høyere tillit til NAV. Det å ha høy utdanning har ingen sammenheng med tilliten til NAV, men til enkelte andre institusjoner. Inntekt har imidlertid positiv sammenheng. Innvandrere har generelt noe høyere tillit til NAV enn ikke-innvandrere. Denne sammenhengen gjelder særlig for NAV som institusjon. Andre generationsinnvandrere har imidlertid en tendens til noe mindre tillit både til NAV og andre institusjoner. Variabelen for utrygg økonomi (svart 1-2 på sekspunktskala) slår negativt ut for alle institusjoner, men spesielt kraftig hos NAV. Det kan skyldes at NAV har et spesielt ansvar for

inntektssikring. Variabelen for dårlig helse (svart 1-2 på sekspunktskala) slår negativt ut for alle institusjoner. Til slutt ser vi at tilliten til institusjonene øker noe med befolkningsstørrelse i kommunene.

Sammenhengen mellom tilliten til NAV og kjennetegnene følger altså noen mønstre som likner de for andre institusjoner. Samtidig ser vi at sammenhengene forsterkes på de områdene som NAV har et ekstra ansvar for, spesielt knyttet til arbeidsmarkedsstatus og opplevelsen av egen økonomi. Sammenhengen med alder er også sterkere for NAV.

Vi må ta forbehold om at en brukerundersøkelse for NAV ikke er det ideelle datagrunnlaget for en sammenlikning med andre etater, da mange av respondentene kan ha et sterkere forhold til NAV enn til andre. Både tillitsnivåene og en del av samvariasjonen ser imidlertid ut til å reflektere resultater fra andre undersøkelser, noe som tilsier at denne analysen kan gi et tilnærmet representativt bilde.

Tabell 1: regresjonsmodeller med tillit som avhengig variabel, regresjonskoeffisienter

Avhengig variabel	1. Veiledere og saksbehandlere i NAV	2. NAV	3. Barnevernet	4. Helsevesenet	5. Skolen	6. Folk flest
Alder	0,027**	0,027**	0,002	0,015**	0,017**	0,017**
Mann	-0,185**	-0,176**	-0,553**	0,087**	-0,136**	-0,260**
Har inntektsgivende arbeid	-0,164**	-0,182**	0,064	-0,061	-0,037	0,086*
Er sykmeldt	0,223**	0,225**	0,158**	0,018	0,065	0,129**
Forsøker å skaffe ny jobb	0,169**	0,167**	0,088	0,021	0,081	0,048
Høy utdanning	0,063	0,04	0,517**	0,038	0,288**	0,513**
Husstands inntekt	0,093**	0,081**	0,162**	0,105**	0,123**	0,172**
Innvandrer (ikke-innvandrer er base)	0,298**	0,664**	0,063	0,079	0,649**	-0,258**
2. gen. innvandrer	-0,224	-0,106	-0,799**	-0,237	0,282	-0,562**
Utrygg økonomi	-1,763**	-1,992**	-1,098**	-0,734**	-0,681**	-0,670**
Dårlig helse	-0,482**	-0,568**	-0,364**	-0,471**	-0,454**	-0,495**
Befolkning i bokommune	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**
Konstantledd	5,884	5,802	5,583	6,966	6,092	5,348
R ²	0,16	0,183	0,094	0,08	0,093	0,107
n	10554					

* p<0.10, ** p<0.05

Inntrykket av ansatte i NAV har sterk sammenheng med tilliten

For å undersøke nærmere hvilke inntrykk av NAV som har sammenheng med tilliten til etaten, utvider vi den overnevnte modellen om tillit til NAV som samfunnsinstitusjon (modell 2 i tabell 1). Vi gjør dette ved å legge på en del ulike påstander som respondentene har vurdert og som vi antar kan ha særlig sammenheng med tillit (se full modell i vedlegg 4).

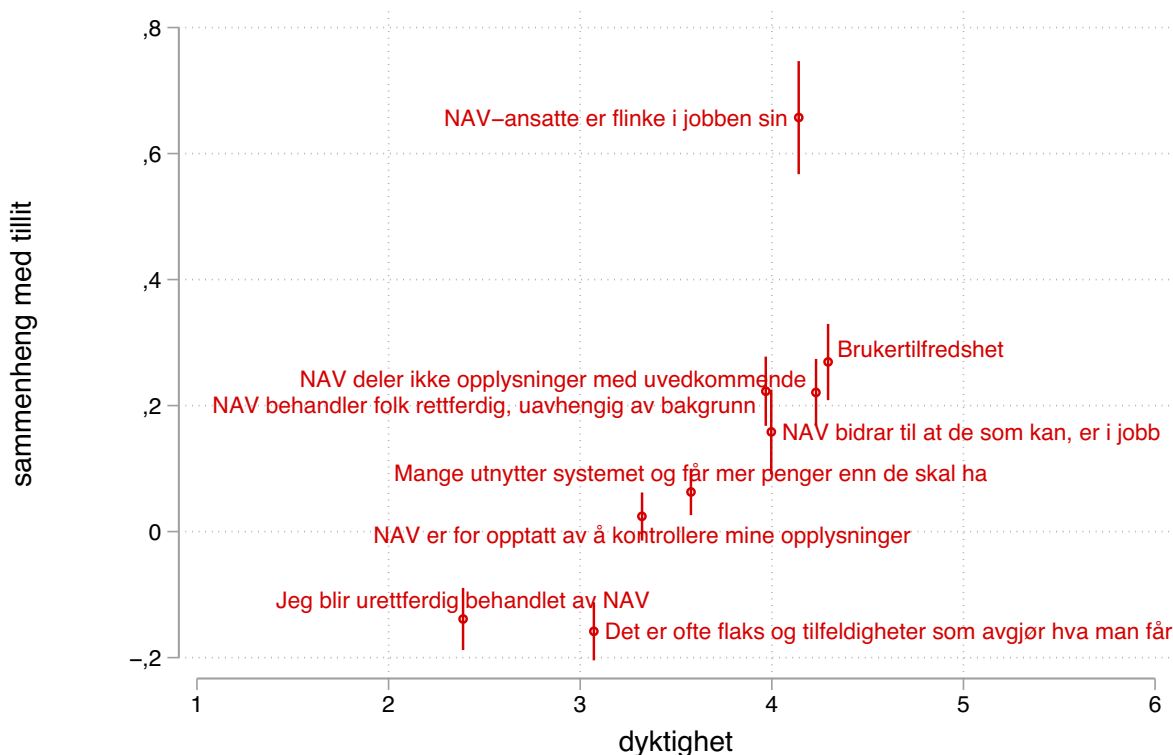
Resultatene gjengir vi i et såkalt dyktighets-viktighetsdiagram (figur 8). Den vertikale akse indikerer i hvor stor grad påstanden har sammenheng med tillit, samt om sammenhengen er positiv eller negativ. Den horisontale akse er gjennomsnittet av brukernes vurderinger av aspektet, altså hvor dyktig brukerne mener at NAV er, på en sekspunktskala hvor 6 er best. Det kommer frem at inntrykket av NAV-ansatte er det aspektet som har sterkest sammenheng med tilliten til NAV. Samtidig ser vi (ikke vist i figur) at de brukerne som ikke har hatt kontakt med ansatte (kun selvbetjente), har litt mindre tillit til NAV. En trenger ikke nødvendigvis ha hatt kontakt med NAV-ansatte for å danne seg et inntrykk av ansatte i NAV, men kanskje

er det å ha kontakt med en ansatt i NAV forbundet med noen tillitsbyggende mekanismer. Det er imidlertid mulig at dette varierer med hvilken tjeneste brukeren benytter (se Thorgersen, 2017). Det er kanskje ikke så overraskende at inntrykket av NAV-ansatte er sterkt sammenfallende med tilliten til NAV. Det er imidlertid mer overraskende at brukertilfredsheten ikke har en enda sterkere sammenheng med tillit når de estimeres i samme modell. Det virker dermed som at en del aspekter ved inntrykket av NAV er nærmere knyttet til tillit enn til brukertilfredshet.⁷

Vi finner også at en rekke andre aspekter har sammenheng med tillit. Personvern («NAV deler ikke opplysninger med uvedkommende») og opplevelsen av at alle blir rettferdig behandlet bidrar positivt. Det samme gjør inntrykket av at «NAV bidrar til at de som kan er i jobb», et aspekt vi har inkludert siden dette handler om NAVs overordnede samfunnsoppgaver. På motsatt side, bidrar opplevelsen av å selv bli

⁷ Poenget understøttes av at de fleste av de aspektene vist her har svakere sammenheng med brukertilfredshet enn med tillit.

Figur 8: brukernes vurdering av ulike påstander ved NAV (enighet på skala 1-6, i diagrammet kalt dyktighet) og påstandenes sammenheng med tillit (regresjonskoeffisient med 95% konfidensintervall)



behandlet urettferdig negativt til tillit, og det samme gjør opplevelsen av vilkårlig saksbehandling. To av aspektene har svært liten sammenheng med tillit: opplevelsen av at mange utnytter systemet og at NAV er for opptatt av kontroll. Førstnevnte aspekt skulle en kanskje forvente at hadde en sterkere negativ sammenheng med NAV enn den svake positive som vi finner. Siden sammenhengen er svak, legger vi ikke stor vekt på dette funnet. Vi kan imidlertid nevne at opplevelsen av at mange utnytter systemet har sterkere negativ sammenheng med tilliten til andre medmennesker. Det kan dermed være at «skylden» for at mange utnytter systemet i større grad tillegges andre medmennesker snarere enn NAVs evne til å avdekke misbruk. Sistnevnte aspekt, at NAV er for opptatt av kontroll, kan vi ut fra betraktningene innledningsvis kanskje tenke at trekker i to retninger. På en side, oppleves det kanskje negativt dersom en selv føler seg mistrodd. På den andre siden, kan det bidra positivt til et inntrykk av at det er vanskelig å utnytte systemet. Slik modellen er satt opp her, har imidlertid aspektet ingen sammenheng med tillit.

Tanken bak et viktighets-dyktighetsdiagram er å enklere kunne peke på aspekter som brukerne er misfornøyde eller fornøyde med og som samtidig har sterk sammenheng med et ønsket utfall, i dette tilfellet tillit. NAVs styrker ville vi funnet i øvre høyre halvdel av diagrammet (dyktig/viktig) og svakheter i øvre venstre halvdel av diagrammet (udyktig/viktig). Det er ingen slike åpenbare aspekter her. De fleste aspekter som har sterk sammenheng med tillit ligger på rundt 4 på sekspunktskalaen.

Kort oppsummering og drøfting

Som drøftet innledningsvis, er tillit et abstrakt begrep som både er vanskelig å definere og ikke minst operasjonalisere i en spørreundersøkelse. Ut fra teoretiske betraktninger antar vi at tillit, enten det er til en institusjon som NAV eller til medmennesker, dreier seg om tiltro til at den andre handler i tråd med ens interesser. Akkurat hva disse interessene er, vil selvfølgelig variere hos den enkelte. Men dersom vi tar utgangspunkt i at tillit er noe annet enn brukertilfredshet, kan vi tenke oss at innbyggernes interesser overfor offentlige institusjoner er at de bidrar positivt til både den enkelte og samfunnets velferd innenfor det samfunnsoppdraget de

har. I motsetning til brukertilfredshet, som dreier seg om hva den enkelte har mottatt av tjenester fra NAV, kan vi kanskje si at tillit i tillegg dreier seg om fremtidige forventninger. Om det er tilfelle, kan det i så fall forklare hvorfor det kan se ut til at NAV, på tross av store negative saker de siste årene, ser ut til å ha like mye tillit i 2021 som tidligere. Når det er sagt, ser vi samtidig at tilliten til NAV er lavere enn mange andre offentlige virksomheter. Selv om det ikke er et unormalt bilde at virksomheter som NAV nyter mindre tillit enn f.eks. politi og helsevesen, kan det også tolkes som at NAV har potensiale til å bygge mer tillit blant både brukerne og befolkningen for øvrig.

I dette kapitlet har vi gjennomført to analyser som tilsier at tillit nettopp er noe annet enn, men samtidig relatert til, brukertilfredshet. Vi har sett at tilliten til både NAV og andre virksomheter varierer systematisk med enkelte kjennetegn. Det tilsier at tilliten til NAV ikke kan forstås isolert, men at den er påvirket av både erfaringer med og tillit til offentlige virksomheter mer generelt. Samtidig ser vi at noen kjennetegn, som for eksempel alder og arbeidsmarkedssituasjon, har sterkere sammenheng med tilliten til NAV enn til andre. Altså er tilliten trolig også preget av erfaringene med NAV.

Når vi ser nærmere på hvilke inntrykk av NAV som har størst sammenheng med tilliten, finner vi at inntrykket av ansatte i NAV har størst sammenheng. Deretter kommer brukertilfredshet og en rekke andre forhold. Mange av disse forholdene har større sammenheng med tillit enn med brukertilfredshet.

Hensikten med dette kapitlet er å forstå tillit, og sammenhengen mellom tillit og brukertilfredshet, bedre. Dette er relaterte, men likevel til dels separate begreper. Det kan se ut til at tillit både påvirkes av egne erfaringer, altså brukertilfredshet, og av det mer generelle inntrykket brukerne har av NAV. Akkurat hvilken vei påvirkningen går vet vi ikke, den går trolig begge veier. Som nevnt innledningsvis, kan økt tillit føre til en smidigere samhandling med NAV, og dette kan igjen lede til økt brukertilfredshet. Vi håper at disse funnene og betraktningene kan tjene som et utgangspunkt for både videre diskusjoner og studier av tilliten til NAV.

4. Brukernes kommunikasjonsformer med NAV

Innbyggerne samhandler med NAV på ulike måter. Hvordan brukerne tar kontakt med NAV, henger sammen med hvilke type tjenester og informasjon NAV tilbyr i ulike kanaler og brukernes egne preferanser. Med kanaler mener vi møteplasser mellom en bruker og NAV. Det kan være å lese og finne informasjon på nav.no, chat, telefon, video eller et fysisk møte. Det er ingen registre i NAV som fullt ut fanger opp hvilke kanaler den enkelte bruker benytter. Personbrugerundersøkelsen kan dermed bidra til å gi et bilde av hvordan brukerne tar kontakt, hva de foretrekker og om de opplever at NAV er tilgjengelig.

De siste årene har kanalbruk vært et stort tema i NAV. NAVs kanalstrategi fra 2014-2020 la opp til at de fleste skal administrere sitt forhold til NAV på nav.no. Det gjaldt spesielt de brukerne som kun har én ytelse, som for eksempel pensjon eller foreldrepenger, eller de som har enkle oppfølgingsbehov. De brukerne som har hatt sammensatte behov, var tiltenkt å enkelt kunne ta kontakt på flere måter og ha NAV-kontoret som sitt primære kontaktsted. Bak tilnærmingen lå det både en tanke om effektivisering og ressursfordeling. Effektivisering på den måten at selvbetjening og automatisering skulle redusere antall henvendelser, og ressursfordeling på den måten at flere NAV-ansatte kunne arbeide med brukere med mer sammensatte behov.

Vi kan benytte brukerundersøkelsen til å belyse en del spørsmål som er relatert til arbeidet med kanaler og tilgjengelighet i NAV. I denne delen skal vi undersøke hvordan brukerne tar kontakt med NAV og hva de selv foretrekker. Vi skal se på hva som kjennetegner de som har behov for mer kontakt med NAV-ansatte enn andre og om antall kontaktpunkter påvirker brukertilfredsheten. Vi skal også se på hva som kjennetegner de som er selvbetjente, altså at de administrerer sin sak uten kontakt med NAV-ansatte, og hvor vanskelig brukerne opplever at det er å oppnå kontakt med NAV. Vi avslutter med en kort del om minoritetsspråkliges erfaringer med å bruke tolk i møte med veileder på NAV-kontoret.

Innbyggerne har kontakt med NAV på mange måter

På grunn av store endringer i hvordan NAV har tilnærmet seg kanalbruk og behov for å reflektere dette i brukerundersøkelsen, har vi begrensede tidslinjer for kanalbruk. Vi har imidlertid spørsmål i undersøkelsen som egner seg for å slå sammen og male et grovt bilde av hvilke kanaler brukerne benytter og foretrekker (se tabell 2). Ikke overraskende, er den mest brukte kanalen nav.no. I begrepet «selvbetjening på nav.no» ligger det at en bruker nav.no til å gjøre noe, eksempelvis finne informasjon, sende meldekort og sende inn søknader, og at dette ikke innebærer kontakt med ansatte i NAV. Den nest mest brukte møteformen er «chat eller meldinger». 54 prosent av brukerne sier at de har benyttet nav.no til å skrive med en ansatt, inkludert chatbot. Nesten like utbredt som chat og meldinger er telefon, med 45 prosent.

Det er først og fremst aktuelt å ha fysisk- eller videomøte med ansatte ved NAV-kontor, og det er derfor kun brukere som sier at de har hatt møte med ansatte på NAV-kontoret som er spurt om disse møteformene. Som andel av alle brukere er derfor disse andelen mindre, med henholdsvis 9 og 5 prosent. Begrenset til de nevnte brukerne, er andelen høyere, med henholdsvis 41 og 22 prosent (ikke vist i tabell). 87 prosent av disse brukerne oppgir at de har hatt kontakt med ansatte på

Tabell 2: grov inndeling av brukernes kommunikasjonsform med NAV, andeler i prosent

		2021	2020	2019
selvbetjening på nav.no	brukt	79		
	foretrekker	45		
chat eller meldinger	brukt	54		
	foretrekker	53		
telefon	brukt	45	42	
	foretrekker	57		51
sosiale medier	brukt	5	5	
	foretrekker	3	5	
brevpost	brukt	28	43	48
	foretrekker	12	20	
videomøte	brukt	5	1	
	foretrekker	15		
fysisk møte	brukt	9	13	
	foretrekker	45		52

telefon. Samtidig er det slik at kanalene som oftest brukes om hverandre: eksempelvis indikerer 83 prosent at de har brukt to eller flere ulike kanaler for å ha kontakt med sin NAV-veileder.

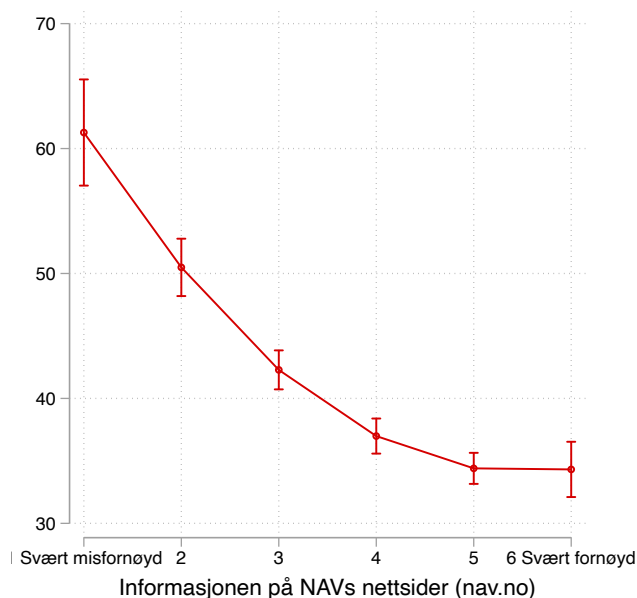
Som følge av koronasituasjonen har muligheten for fysiske møter vært begrenset. I de to siste brukerundersøkelsene har vi derfor spurt om brukerne er fornøyde med å møte veileder på video eller telefon i stedet for andre møteformer. Blant de som møtte veileder på video svarte 75 prosent at de var fornøyde, og blant de som møtte veileder på telefon var 82 prosent fornøyde. Hvorvidt brukerne var fornøyde med disse alternative møteformene, avhenger blant annet av om de er brukt som et supplement til eller erstatning for fysisk møte, og om fysisk møte er noe brukerne foretrekker. Eksempelvis er 70 prosent blant de som ikke har hatt fysisk møte med veileder, men som foretrekker fysisk møte, fornøyde med møtet på video. Det skal også nevnes at det foregår en viss seleksjon i bruken av videomøter. I praksis vil veileder avtale dette på forhånd med bruker. Denne seleksjonen reflekteres i undersøkelsen på den måten at bruken av videomøter er høyest blant de med høyest digital kompetanse.

Misnøye med nav.no gir mer telefonkontakt

På tross av et ønske om at flere administrerer sitt forhold til NAV ved å bruke nav.no, erfarer NAV at mange brukere ikke opplever dette som enkelt. Mange har behov for å få hjelp eller veiledning og tar kontakt med oss ved oppmøte, telefon, chat eller chatbot. Mange sier også at de ofte tar kontakt for å få en bekreftelse på om de har forstått eller gjort noe riktig, eller om noe mangler. Dette kan vi kalle «bekreftelsestelefoner» (Internt innsiktsarbeid 2017/2018).

Som nevnt i kapittel 2, er om lag 70-80 prosent av brukerne fornøyde med informasjonen på nav.no. Det betyr samtidig at mange brukere ikke er fornøyde og trolig søker kontakt på andre måter. Vi kan illustrere denne sammenhengen ved å se på forholdet mellom tilfredsheten ved nav.no og andelen brukere som har ringt NAVs kontaktsenter (figur 9).⁸ Det kommer

Figur 9: brukere som har ringt NAV Kontaktsenter, fordelt på hvor fornøye de er med nav.no. Andeler i prosent, med 95% konfidensintervall



frem at telefonkontakten øker betydelig med misnøyen med nav.no. Blant de som er fornøyde med informasjonen på nav.no er det om lag 35 prosent som har tatt kontakt med NAVs kontaktsenter, mens tilsvarende for de som er svært misfornøyde er 50-60 prosent. Vi har ikke belegg for å påstå at sammenhengen fullt ut representerer et forhold mellom nav.no og telefon, da det også kan være andre årsaker enn misnøye med nav.no som gjør at brukerne tar kontakt på telefon. Vi kan imidlertid anta at årsakene til misnøyen med nav.no nettopp henger sammen med at det oppleves vanskelig å tilegne seg informasjon om og administrere sin egen sak, men også at noe skyldes behov for bekreftelse. I begge tilfeller oppleves systemene altså ikke gode nok blant brukerne, noe som sannsynligvis vil utløse behov for å snakke med NAV-ansatte.

Mye kontakt har sammenheng med lavere brukertilfredshet

Som nevnt over, legger NAV opp til at nav.no skal være den foretrukne kanalen, mens brukere med mer sammensatte behov skal kunne få oppfølging fra en veileder ved NAV-kontoret. For de som er under oppfølging er dermed kontakt med ansatte både ønsket og naturlig, mens det for andre i større grad er lagt opp til selvbetjening på nav.no.

⁸ Predikerte andeler etter en logistisk regresjonsanalyse med kontakt med NAVs kontaktsenter som avhengig variabel og tilfredshet med nav.no som avhengig variabel.

Dersom kontakt med ansatte er mer naturlig for én type brukere enn en annen, kan vi kanskje forvente at kontakt med ansatte vil påvirke brukertilfredsheten ulikt. Vi gjør en enkel analyse av dette spørsmålet ved å undersøke om det er sammenheng mellom antall kontakter brukerne svarer at de har hatt med NAV-ansatte og brukertilfredshet, fordelt på brukergrupper som er under oppfølging på NAV-kontor og andre brukere.

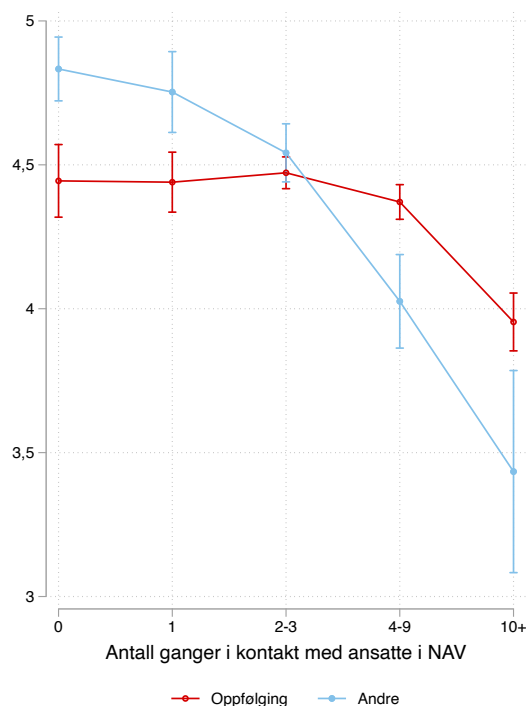
Vi finner at brukertilfredsheten ikke påvirkes av om brukerne har gått fra å ha ingen til å ha kontakt med NAV-ansatte én gang det siste halve året (figur 10). Brukertilfredsheten blant oppfølgingsgruppene påvirkes heller ikke av å ha kontakt med ansatte opptil 4-9 ganger. Vi ser imidlertid at brukertilfredsheten blant brukere som ikke er under oppfølging går drastisk ned etter 2-3 ganger med kontakt.

Dette bildet er konsistent med våre overnevnte antakelser. For brukere som får oppfølging er det naturlig å ha en del kontakt med veileder. De som har kontakt mer enn 10 ganger er imidlertid mer misfornøyde enn andre, og det kan ha sammenheng med at de har en svært sammensatt situasjon eller at de ikke kommer videre i sin sak. For andre typer brukere er brukertilfredsheten imidlertid mer påvirket av antall kontakter. Det kan skyldes at det oppleves greit for disse brukerne, eller at de ikke forventer noe annet, enn å ha kontakt en til to ganger for få veiledning og bekrefte fra en ansatt når de for eksempel søker på en ytelse. Flere kontakter enn dette vil imidlertid trolig ha sammenheng med at det oppleves uforholdsmessig trøblete å gjøre noe, som igjen påvirker den overordnede brukertilfredsheten negativt.

Hvilke brukere benytter kun «selvbetjening»?

Vi har hittil vist at mange brukere tar kontakt med ansatte i NAV og at mange benytter seg av flere kanaler. Vi har også pekt på noen mulige årsaker til at brukere tar kontakt, eksempelvis at de er misfornøyde med nav.no. For mange brukere vil det være helt naturlig å ha kontakt med NAV-ansatte, både ut fra egne ønsker og ut fra et eventuelt oppfølgingsløp fra NAV. Her skal vi imidlertid se nærmere på hvor stor andel av brukerne som svarer at de kun har brukt selvbetjening. Med selvbetjening mener vi at brukerne interagerer med NAV

Figur 10: brukertilfredshet (skala 1-6) fordelt på brukergrupper⁹ og antall kontakter med NAV-ansatte, med 95% konfidensintervall



uten å ha kontakt med ansatte, f.eks. i forbindelse med innsending av en søknad. Vi undersøker selvbetjeningsgrad fordi en del kvalitativt innsiktsarbeid i NAV tyder på at svært mange brukere har kontakt med ansatte. Det er et funn som delvis kan stå i kontrast til et syn om at modernisering av løsninger skal legge til rette for mer selvbetjening og automatisering.

For å undersøke selvbetjeningsgrad tar vi utgangspunkt i hvilke kommunikasjonsformer brukerne sier at de har brukt og ikke brukt med NAV (den andre operasjonaliseringen, se faktaboks). For å se nærmere på hvordan selvbetjeningsgraden varierer med ulike faktorer, estimerte vi en logistisk regresjonsmodell med om brukerne kun benytter selvbetjening som avhengig variabel. Vi satte opp brukergruppe som uavhengig variabel, krysset med brukernes vurdering av egen økonomi. Som uavhengige variabler la vi også inn alder (og alder kvadrert), digital kompetanse, en indikator for språkut-

⁹ Brukergruppene arbeidssøker, enslige forsørgere, nedsatt arbeidsevne (med og uten AAP) og sykmeldte regnes som oppfølgingsgrupper.

Beregning av «selvbetjeningsgrad»

Årets brukerundersøkelse gir 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. På dette spørsmålet svarer 12 prosent at de ikke har hatt kontakt med ansatte i NAV. Med andre ord, svarer 88 prosent at de har hatt kontakt med ansatte minst én gang.

Den andre operasjonaliseringen tar utgangspunkt i brukernes svar på hvilke kanaler de har brukt. 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 noe snevrere

både med hensyn til at digital selvbetjening kreves og 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 20 prosent av brukerne selvbetjente.

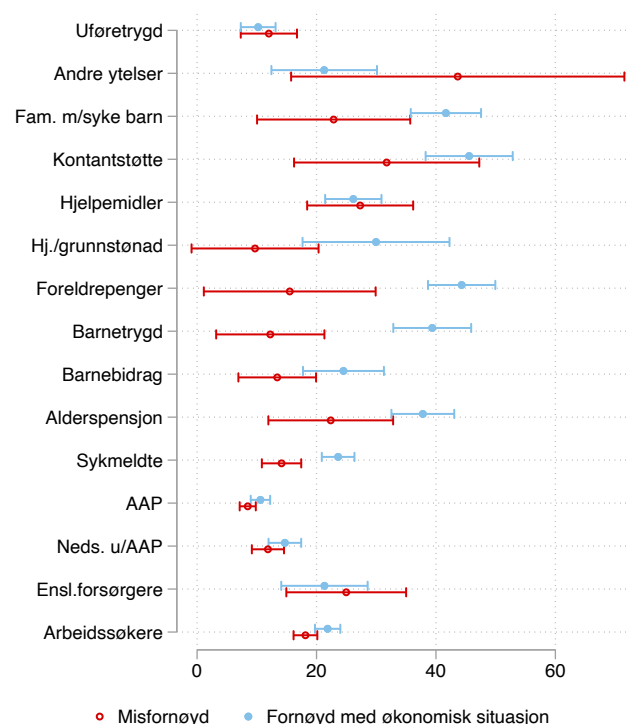
Uansett hvilken definisjon som legges til grunn, kan vi altså si at en høy andel, mellom 80-88 prosent, av respondentene har hatt kontakt med en ansatt minst én gang det siste halve året og dermed at en mindre andel brukere kan regnes som helt selvbetjente. Vi må imidlertid ta forbehold om at gjennomføringen av brukerundersøkelsen kan medføre skjevheter som påvirker nøyaktigheten av anslagene: utvalget er basert på de som er under oppfølging eller som har søkt om noe fra NAV. I kontrast til eksempelvis faste utbetalinger over flere år, er dette aktiviteter som naturlig nok kan utløse behov for kontakt.

fordringer og en indikator for om bruker har søkt på flere ytelser det siste halve året (se vedlegg 5).

Som nevnt, indikerer 20 prosent av brukerne i utvalget at de kun har benyttet selvbetjening det siste halve året. Andelen er naturlig nok lavest blant de brukerne som er under oppfølging fra veiledere på NAV-kontoret, eksempelvis brukere som mottar arbeidsavklaringspenger (figur 11). Blant disse gruppene er det liten eller ingen forskjell på selvbetjeningsgrad ut fra økonomisk situasjon. Det er også naturlig, da oppfølgingsløpet fra NAV ofte vil innebære personlig kontakt med disse brukerne og dette kan ha mindre å gjøre med eget initiativ fra brukerne.

Selvbetjeningsgraden er generelt sett høyere for de brukerne som ikke får oppfølging. Dette er brukergrupper hvor det er lagt opp til at selvbetjening i større grad skal være mulig. Samtidig ser vi at andelen selvbetjente varierer betydelig med egnvurderingen av egen økonomi i en del av disse brukergruppene. Vi kan derfor med rimelighet anta at en vanskelig økonomisk livssituasjon nettopp for mange utløser et behov for å snakke med ansatte i NAV.

Figur 11: andel brukere som kun benytter selvbetjening, fordelt på brukergruppe og egnvurdering av økonomisk situasjon, prosent med 95% konfidensintervall



De øvrige uavhengige variablene gir mindre utslag på selvbetjeningsgraden. Graden av selvbetjening er noe høyere i de eldre aldersgruppene (ikke vist i figur). Det kan skyldes flere årsaker. Kanskje har eldre brukere mer avklarte situasjoner som muliggjør større grad av selvbetjening, eller kanskje har de større grad av «byråkratisk forståelse» som gjør at de forholder seg til byråkratiet på en annen måte enn de yngre (se refleksjoner rundt administrativ kompetanse: NAV, 2021). Antall ytelser en har søkt på det siste halve året har også sammenheng med graden av selvbetjening. Blant de som kun har søkt om én yttelse, estimerer vi selvbetjeningsgraden til 24 prosent, mens tilsvarende er 17 prosent blant de som har søkt om to ytelser. Digital kompetanse og språkutfordringer har ingen signifikant sammenheng med graden av selvbetjening. Vi kan imidlertid ikke utelukke at eventuelle sammenhenger med disse variablene fanges opp av variabelen for den økonomiske situasjonen.

For hvem er det vanskelig å få kontakt med NAV?

Hittil har vi vist at mange brukere har behov for kontakt med ansatte i NAV. Et betimelig spørsmål blir dermed hvor enkelt eller vanskelig brukerne mener at det er å komme i kontakt med ansatte. Her undersøker vi i hvor stor grad brukerne er uenige i påstanden om at «det er enkelt å få kontakt med NAV når jeg har behov for det».

Totalt svarer 62 prosent av brukerne at det er enkelte å få kontakt (4-6 på sekspunktskalaen) og andelen er omtrent uendret fra tidligere år. Blant disse er det trolig en del som ikke er fornøyde med tiden det tar å få svar på telefon og chat/meldinger, men som etter hvert har oppnådd kontakt og fått svar på en måte som de er fornøyde med. For å se mer kritisk på spørsmålet, vil vi derfor i den videre analysen konsentrere oss om de som mener at det er svært vanskelig å få kontakt. I dette medregner vi de som har svart 1 og 2 på skalaen, altså de som er sterkt uenige i påstanden om at det er enkelte å få kontakt med NAV. Disse utgjør totalt 22 prosent av brukerne.

Vi estimerer en logistisk regresjonsmodell hvor utfallsvariabelen er om det har vært svært vanskelig å få kontakt med NAV eller ikke. Siden vi antar at dette

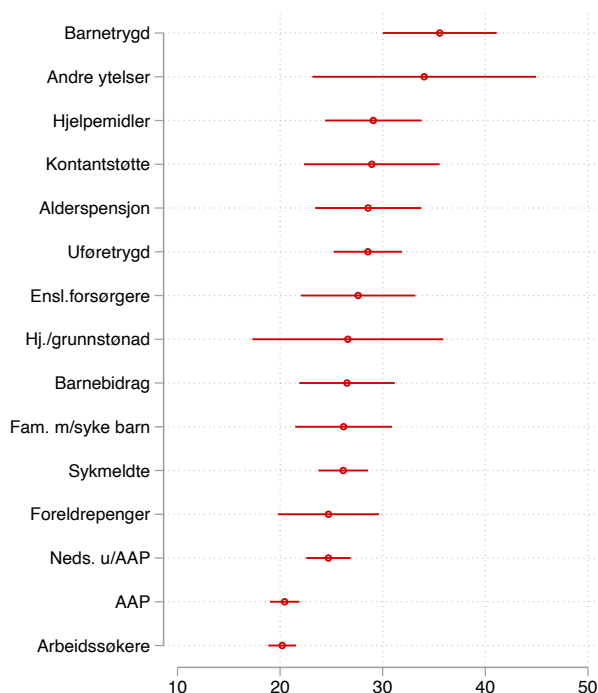
kan være noe annet enn ventetid i seg selv, legger vi inn en kontrollvariabel for ventetid.¹⁰ Etter noen forberedende analyser velger vi også å ta inn brukergruppe, alder og kontaktpunkt som uavhengige variabler. Modellen er gjengitt i vedlegg 6.

Vi finner at opplevd vanskelighet med å få kontakt med NAV varierer noe mellom brukergrupper (figur 12). De brukergrupper som i minst grad opplever det vanskelig, er de som er under oppfølging fra NAV-kontorene. Trolig har dette sammenheng med at en del av disse brukerne har oppfølging fra en bestemt veileder, og har mulighet til å kontakte veilederen gjennom flere kanaler (se over). Gruppen som har søkt om foreldrepenger opplever også relativt få vanskeligheter med å få kontakt. Med andre ord er det brukere som «kun» har en økonomisk ytelse som opplever det vanskeligst å få kontakt. Fordelt på alder, er det eldre brukere, særlig 40-50-åringer, som opplever at det er vanskeligere å få kontakt enn de yngre.

Blant kanalene er det særlig de som har ringt NAVs kontaktsenter som opplever at det er vanskelig å få kontakt. Erfaring med denne kanalen øker sannsynligheten for å mene at det er vanskelig å få kontakt med 8 prosentpoeng. Det kan tyde på at brukere opplever det vanskelig å komme i kontakt på telefon, men det kan dreie seg om mer enn selve ventetidene. Eksempelvis kan det være at brukerne ønsker å snakke med noen andre enn den de ender opp med å snakke med: ofte vil ønske om samtaler med saksbehandler eller veileder «sluses» gjennom kontaktsenteret først. Dette kan det være gode grunner til, for eksempel det å kunne avdekke om veileder har anledning til å svare på telefon eller om det skal legges igjen beskjed om å ringe tilbake. Det kan imidlertid oppleves som tungvint fra brukernes ståsted. En alternativ årsak til dette funnet er at telefonen til NAV i utgangspunktet er utløst av misnøye med andre kanaler (se over). Det må dermed ikke nødvendigvis handle om kontaktsenteret, selv om brukerne som har

.....
¹⁰ Gjennomsnittet av «tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden», tiden det tok til jeg fikk oppfølging» og tiden det tok til jeg kunne starte i tiltak» (Cronbachs alpha = 0,8). Denne justeringen gir et noe endret, men først og fremst mer sammenpresset bilde av forskjellene mellom brukergrupper.

Figur 12: predikert andel brukere i prosent som opplever at det er svært vanskelig å få kontakt med NAV, fordelt på brukergrupper med 95% konfidensintervall



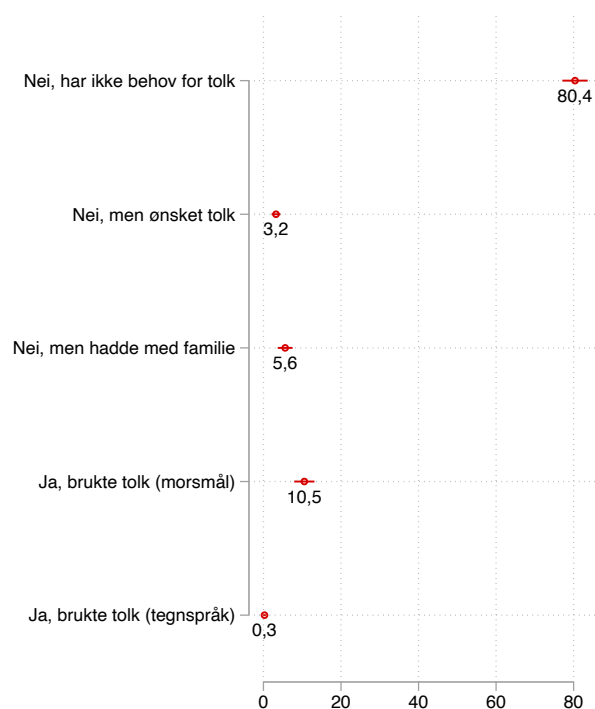
benyttet denne kanalen opplever at det er vanskelig å få kontakt med NAV.

Flere ønsker profesjonell tolk

Til slutt i dette kapittelet ser vi kort på et emne som i liten grad er belyst i tidligere brukerundersøkelser: bruken av tolk når minoritetsspråklige møter veiledere ved NAV-kontoret. Om lag 26 prosent av respondentene i undersøkelsen har indikert at de har et annet morsmål enn norsk og om lag 20 prosent av disse har hatt (minst) ett møte med veileder på NAV-kontoret.¹¹ Analysegrunnlaget blir dermed relativt lite og må kun forstås som en indikasjon snarere enn presise estimater.

Et stort flertall av de minoritetsspråklige svarer at de ikke har hatt behov for tolk, mens det i 11 prosent av møtene ble brukt profesjonell tolk (figur 12). I 6 pro-

Figur 13: minoritetsspråkliges erfaring med tolk i det siste møtet med veileder på NAV-kontoret. Andeler i prosent, med 95% konfidensintervall



sent av møtene hadde bruker med familie/bekjente som fungerte som tolk, mens 3 prosent svarer at de ønsket seg tolk. Dersom vi beregner andelen ut fra de som mener at de har behov for tolk (de som ikke svarer «nei, har ikke behov for tolk», n=166), er det 17 prosent som har ønsket tolk, men ikke fått det, mens 28 prosent har benyttet familie. Blant disse sistnevnte som har benyttet familie, svarer 41 prosent at de egentlig ønsket en profesjonell tolk. Samtidig mener de som har hatt profesjonell tolk at dette fungerte bedre enn de som har benyttet bekjente.

Svarene fra brukerne indikerer at det er et underforbruk av tolk i NAV, noe som kan medføre ulike misforståelser og i verste fall få konsekvenser for rettsikkerheten til den enkelte. Dette er i samsvar med tidligere studier samt internt innsiktsarbeid i NAV. En undersøkelse fra noen år tilbake blant ansatte tilsa at det i om lag halvparten av møtene med brukere med språkproblemer ikke ble benyttet tolk, noe som likner våre funn (IMDI, 2011). Nyere forskning gir et tilsvarende bilde, hvor manglende bruk av profesjonell tolk

¹¹ Det kan være mekanismer som gjør at disse gruppene er enten under- eller overrepresentert i undersøkelsen, eksempelvis at minoritetsspråklige har mindre tendens til å svare på brukerundersøkelsen selv om den er tilgjengelig på flere språk. Altså vil ikke andelen nødvendigvis være en presis beskrivelse av populasjonen.

eller uheldig bruk av familiemedlemmer som tolker er blant bekymringene (OsloMet, 2021).

Den siste tiden har NAV innført flere tiltak for å sikre kvalifisert tolk til de som trenger det. Dette inkluderer tiltak knyttet til både styringen av NAV og planlagt kompetanseheving blant ansatte. Fra 2022 trer også en ny lov om offentlige virksomheters bruk av tolk i kraft.

Kort oppsummering og drøfting

I denne delen har vi undersøkt flere sider ved brukernes kontakt med NAV. Vi har sett på hvordan brukerne tar kontakt, hvordan de foretrekker å ta kontakt, og hvem som betjener seg selv på nav.no uten kontakt med NAV-ansatte. Vi har også sett på om det er enkelt eller vanskelig å komme i kontakt med NAV. Avslutningsvis vil vi knytte noen kommentarer til funnene om selvbetjeningsgrad.

I NAVs kanalstrategi fra 2014 er målet at de aller fleste skal administrere sitt forhold til NAV på nav.no. Det gjelder spesielt de brukerne som «kun» har en økonomisk ytelse og enkle oppfølgingsbehov. Interne undersøkelser viser at kanalstrategien har vært vellykket på den måten at flere har blitt selvbetjente og enten fullt eller delvis benytter nav.no til å administrere sin sak. Men det å være helt selvbetjent på nav.no ser ikke ut til å være så enkelt. Totalt sett er om lag 20 prosent av brukerne selvbetjente, og selv blant de som «kun» søker om økonomisk ytelse er selvbetjeningsgraden sjelden mer enn 40 prosent. Altså tar de fleste brukere kontakt med oss i flere ulike kanaler.

Dette er funn som til dels står i kontrast til en tanke, og et ønske, om at brukere med relativt enkle livssitua-

sjoner skal kunne betjene seg selv. Mens en antakelse har vært at det er brukere med lavere grad av digital kompetanse som i mindre grad er selvbetjente, tyder både denne undersøkelsen samt annet innsiktsarbeid på at ønsket om kontakt med ansatte kan dreie seg mer om behov for trygghet, kanskje særlig økonomisk trygghet (se også neste kapittel, hvor vi bruker «byråkratisk forståelse» som en forklaring på behov for kontakt). Kontakten med NAV-ansatte kan handle om å forsøke å få en bekreftelse på om en har gjort noe riktig eller galt på nav.no, spørsmål om en har forstått hvilke regler som gjelder i ens konkrete situasjon, samt spørsmål om søknaden er mottatt og når det kommer svar. For sistnevnte årsaker til kontakt kan vi også spekulere i om dette kan være et uttrykk for lav tillit til NAV og dermed en «kontroll» fra brukers side om NAV virkelig har tatt tak i søknaden (se innledende betraktninger i forrige kapittel). Uavhengig av de konkrete mekanismene, kan det at brukerne tar mye kontakt tyde på at NAVs digitale løsninger ikke svarer opp slike spørsmål og bekymringer på en god nok måte og at fremtidig utvikling bør ta enda mer hensyn til disse behovene.

Samtidig reiser våre funn spørsmål om hvor stor selvbetjeningsgrad vi kan forvente å oppnå, så lenge det dreier seg om søknader og ordninger hvor brukerne må gjøre en egeninnsats og hvor dette berører deres økonomiske trygghet. NAV utarbeider nå en ny strategi som i større grad tar hensyn til hvordan brukerne selv ønsker å ta kontakt, legger vekt på at de skal få riktige svar raskt og at de skal oppleve NAV som en støttespiller uavhengig av hvilken møteplass de velger. En slik dreining reflekterer at mange brukere fortsatt har veiledningsbehov som ikke fullt ut dekkes av den digitale møteplassen.

5. Unge møter NAV

«Unge» i NAV-sammenheng er de som er mellom 18 og 29 år. Unge arbeidsledige er en prioritert målgruppe. NAVs ungdomsinnsats fra 2017 skal gi et styrket arbeidsrettet tilbud til arbeidssøkere under 30 år som etter åtte ukers ledighet ikke er i arbeid, utdanning eller annen aktivitet. Ungdomsinnsatsen skal hindre at unge blir gående passive, motivere til jobbsøking, gi økt jobbsøkerkompetanse og raskt få ledige unge over i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet. Analyser av implementeringen av ungdomsinnsatsen tilsier at satsingen har gitt økt oppmerksomhet mot ungdom (Strand, Backer Grønningseter, Nielsen & Helgheim Holte, 2020).

I tidligere brukerundersøkelser har vi i mindre grad viet oppmerksomhet mot yngre brukere, foruten å vise at unge vanligvis skårer lavere enn eldre på brukertilfredshet (NAV, 2019a). På bakgrunn av kvalitativt innsiktsarbeid om unge, skal vi i dette kapitlet undersøke kontrasten mellom de yngre og eldre brukerne av NAV (Internt innsiktsarbeid 2021). Dette er først og fremst for å bedre kunne forstå om de yngre brukerne opplever NAV annerledes enn de eldre, og er ikke en vurdering av ungdomsinnsatsen.

Det interne innsiktsarbeidet viser blant annet hvor viktig det er for unge å bli tatt på alvor av en veileder. Vi ønsker å se på om det kan være en sammenheng mellom brukertilfredshet og å bli tatt på alvor. Enkelte funn gir også grunn til å stille spørsmål ved om unge brukere er komfortable med å bruke NAVs digitale løsninger. I kapitlet belyser vi disse spørsmålene ut fra vårt kvantitative datagrunnlag, og vi supplerer funnene med betraktninger fra innsiktsarbeidet.

Vi skal først se på sammenhengen mellom alder, brukertilfredshet, opplevelse av respekt og tillit. Deretter undersøker vi betydningen av å bli tatt på alvor av veileder for brukertilfredsheten. Vi skal også undersøke om det er forskjeller i kontaktformer, eller hvilke kontaktformer som foretrekkes, når vi sammenligner unge med de eldre.

Unge er mindre fornøyde, opplever mindre respekt og har lavere tillit til NAV

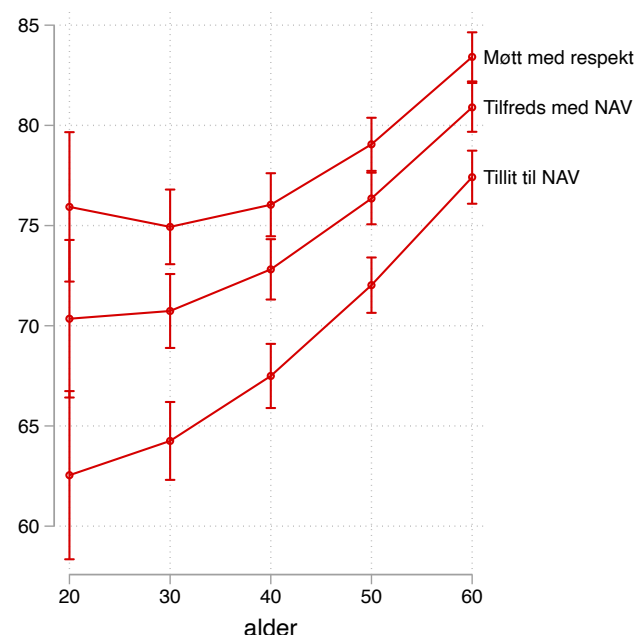
Vi har i kapittel 2 vist i hvor stor grad brukerne opplever aspektene brukertilfredshet, respekt og tillit til

NAV. Her skal vi kort se nærmere på hvordan hvert av aspektene har sammenheng med alder.

Vi gjør det ved å estimere logistiske regresjonsmodeller med om en svarer positivt på indikatoren (4-6 på en sekspunktskala) som avhengig variabel og alder, alder kvadrert og brukergruppe som uavhengige variabler. De predikerte andelene fra modellen er gjengitt i figur 14.

Brukertilfredsheten blant unge er signifikant lavere enn blant de eldre, og det samme er tilfellet med om de opplever å bli møtt med respekt fra NAV, og om de har tillit til NAV. Det er samtidig en tendens til at det er større forskjeller mellom unge og eldre når det gjelder tillit, enn for de to andre aspektene. Det er ikke uvanlig at unge har lavere tillit til offentlige virksomheter enn eldre. Vi ser imidlertid en tendens til at tilliten til NAV er mer aldersavhengig enn andre samfunnsinstitusjoner (f.eks. helsevesen, rettsvesen eller skole, se kapittel 3). Vi kan ikke ut fra en brukerundersøkelse, hvor respondentene har et forhold til NAV, konkludere med at dette er generelt for befolkningen. Det betyr imidlertid at blant brukerne av NAV, er kontrasten mellom unge og eldre noe skar-

Figur 14: brukernes overordnede evaluering av NAV, fordelt på alder. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



pere når det gjelder tilliten til NAV enn når det gjelder tilliten til andre virksomheter. I dette kapittelet velger vi å se nærmere på hvorfor unge opplever lavere brukertilfredshet.

Unge brukere som får arbeidsrettet oppfølging er mindre fornøyd enn de eldre

Selv om yngre generelt sett er mindre fornøyd med NAV enn eldre, er det ikke nødvendigvis slik at dette gjelder for alle brukergrupper. I denne delen ser vi nærmere på om denne alderseffekten er større blant enkelte brukergrupper enn andre. Vi forsøker også å få en indikasjon på hvor viktig alder er for variasjonen i brukertilfredshet.

Vi gjør dette ved å la brukertilfredshet (skala 1-6) være avhengig variabel i en ANOVA-modell, og alder, alder kvadrert, brukergruppe og interaksjoner mellom disse være uavhengige variabler. På denne måten kan vi oppnå et estimat på hvor mye alder betyr for den generelle brukertilfredsheten i NAV og se dette i sammenheng med de ulike brukergruppene. Vi estimerte to ANOVA-modeller: en modell hvor vi ikke tillot alder og brukergruppe å interagere, og en modell hvor vi tillot dette (tabell 3). Fordelen med sistnevnte modell er at vi kan undersøke nærmere om alderseffekten er noe som gjelder alle brukergrupper, eller er mer spesifikk for enkelte grupper.

Resultatene tilsier at både alder og brukergruppe betyr relativt lite for variasjonen i brukertilfredsheten, med

en forklart varians på om lag 3 prosent. Det betyr at det er store individuelle variasjoner, noe også mange av de øvrige analysene av brukerundersøkelsen er preget av (se også Nyberg et al., 2020). Samtidig ser vi ut fra modell 1 at både alder og brukergruppe har en viss sammenheng med brukertilfredsheten. Det fremkommer ved at η^2 (uttales *eta kvadrert*) er omtrent lik for alder og brukergruppe. Dette er et estimat på hva variabelen betyr for den totale variansen (Richardson, 2011). Den partielle η^2 tilsier imidlertid at effektene er små. Når vi supplerer med interaksjonen mellom alder og brukergruppe i modell 2, ser vi videre at disse også har små, men signifikante effekter. Med andre ord, ser det ut til at alderseffekten varierer med brukergruppe snarere enn å ha en generell effekt.

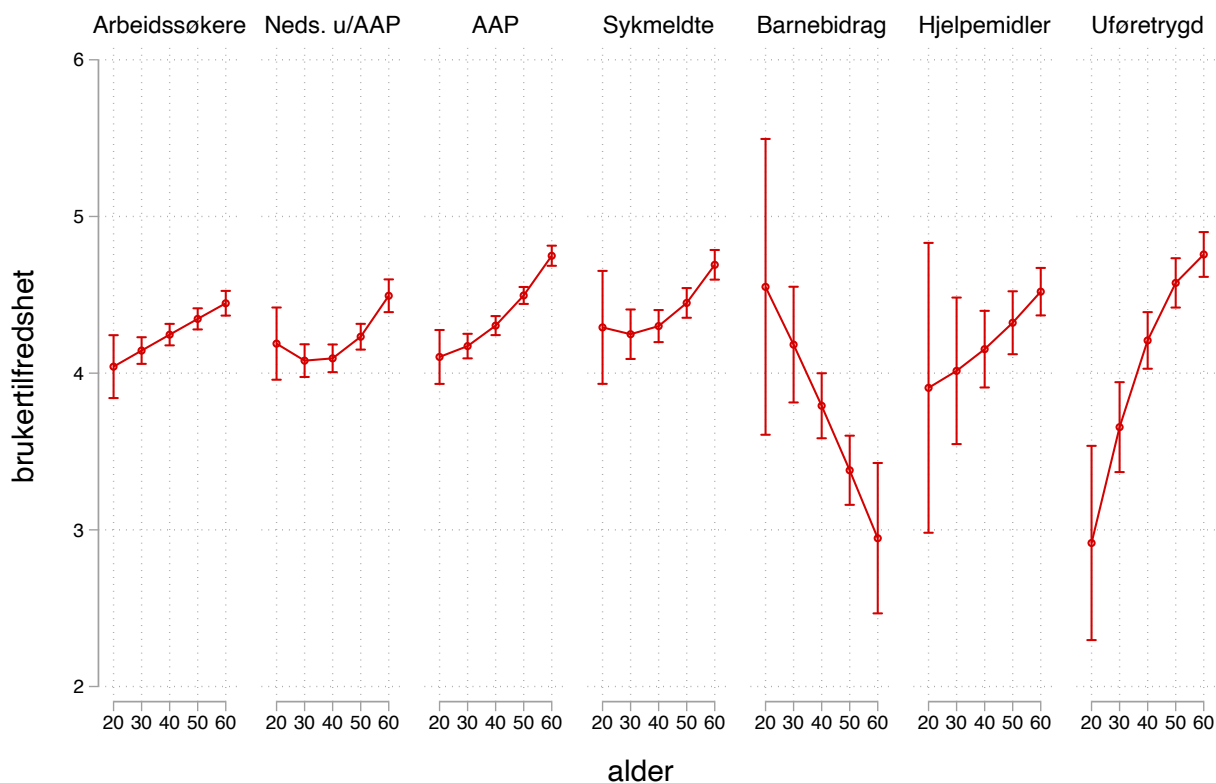
Vi undersøker videre hvordan sammenhengen mellom alder og brukertilfredshet avhenger av brukergrupper ved å estimere modell 2 som en vanlig regresjon (tabell ikke gjengitt her). Siden vi hittil har vist at sammenhengen mellom alder og brukertilfredshet både er svak og avhenger av brukergruppe, finner vi naturlig nok at alder betyr lite for brukertilfredsheten i mange av brukergruppene.

For om lag halvparten av brukergruppene er aldersammenhengen med brukertilfredshet imidlertid signifikant (figur 15). De fleste av disse gruppene kjenne- tegnes ved at brukerne står helt eller delvis utenfor arbeidslivet og får arbeidsrettet oppfølging fra et NAV-kontor. Det vil si at de unge som er under

Tabell 3: ANOVA-modeller med brukertilfredshet som avhengig variabel

	Modell 1			Modell 2		
	SS	η^2	Partiell η^2	SS	η^2	Partiell η^2
alder	502	0,014	0,014	501	0,014	0,015
alder*alder	29	0,001	0,001*	29	0,001	0,001
gruppe	403	0,011	0,012*	403	0,011	0,012*
gruppe*alder				135	0,004	0,004*
gruppe*alder*alder				79	0,002	0,002*
Residual	34212			33997		
Total SS	35145			35145		
Justert R ²	0,025			0,03		
N	15765					
*p<0,05 for partiell SS. SS=sum of squares.						

Figur 15: brukertilfredshet fordelt på alder i brukergrupper hvor alder har betydning, med 95% konfidensintervall



arbeidsrettet oppfølging er mindre fornøyde enn eldre som er i en lignende situasjon. Alderseffekten er særlig stor blant brukere som har søkt om uføretrygd. Ellers fremkommer det at brukertilfredsheten som regel øker med alder. Unntaket er gruppen barnebidrag, hvor brukertilfredsheten er lavere blant de eldste.

Betydningen av å bli tatt på alvor

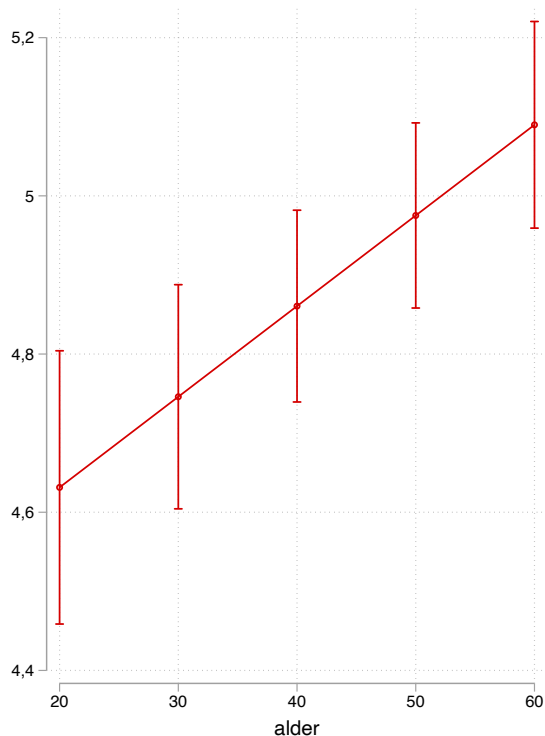
Hittil har vi etablert at alder har en sammenheng med brukertilfredshet, tillit og respekt, især blant de brukergrupper som får oppfølging fra NAV-kontoret. Ved å se til andre tilfredshetsspørsmål i brukerundersøkelsen, ser vi også at alder har en sammenheng. Det er altså lett å trekke den konklusjonen at alder har sammenheng med ulike utfall, men vanskeligere å peke på i hvilke sammenhenger den betyr mest. Ofte kan underliggende faktorer prege svarene på en spørreundersøkelse – en risikerer altså at alder har sammenheng med mange variabler og at det blir vanskelig å peke på hvilke av disse som reelt er viktige og ikke (Spector, 2006). Vi skal nå gjøre et forsøk på å peke

mer nøyaktig på i hvilke sammenhenger alder betyr noe i brukergruppen som får oppfølging fra NAV. Utgangspunktet vårt er internt innsiktsarbeid som tilsier at mange unge uttrykker at det er viktig å bli tatt på alvor av en veileder.

Vi antar at det å bli tatt på alvor av veileder er noe som er viktig for alle brukere som har hatt møte med en veileder, uansett alder. Følgelig antar vi at det å bli tatt på alvor har stor sammenheng med den generelle brukertilfredsheten. Vi er imidlertid ute etter å undersøke fire konkrete forhold. Det første er hvor sterk sammenheng det er mellom å bli tatt på alvor¹² og brukertilfredshet. Det andre er hvor mye alder har sammenheng med henholdsvis å bli tatt på alvor og brukertilfredshet. Det tredje er om alder har en direkte effekt på brukertilfredsheten, eller om effekten kan forstås gjennom det å bli tatt på alvor. Det fjerde er om sammenhengene mel-

¹² «Tas på alvor» operasjonaliserer vi som gjennomsnittet av «jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon» og «veileder forstår min situasjon». Cronbachs alpha=0,9.

Figur 16: brukere som opplever å bli tatt på alvor av veileder (skala 1-6), fordelt på alder. Predikerte gjennomsnitt med 95% konfidensintervall

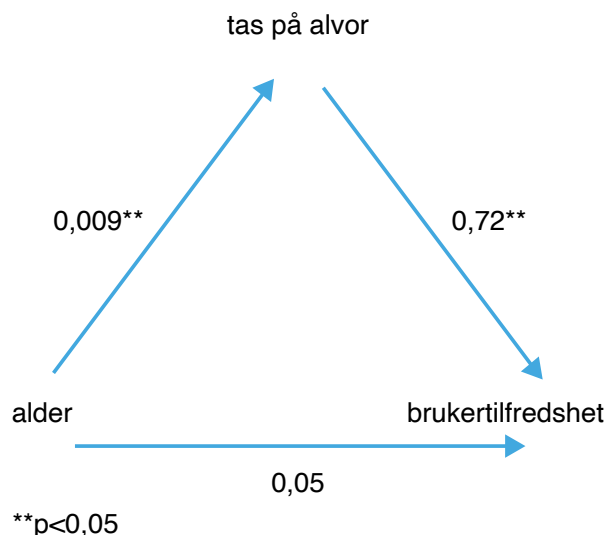


lom å bli tatt på alvor og brukertilfredshet er sterkere for noen aldersgrupper enn andre.

Det første forholdet tester vi ved en enkel regresjon med brukertilfredshet som avhengig variabel og å bli tatt på alvor som uavhengig variabel (vi inkluderer også brukergruppe som kontrollvariabel, se detaljer for analysene i vedlegg 7). Vi finner, ikke overraskende at det er en sterk sammenheng mellom brukertilfredshet og å bli tatt på alvor og at sistnevnte alene forklarer om lag 42 prosent av variasjonen i brukertilfredsheten (modell 1 i vedlegg 7).

For å teste det andre forholdet, legger vi inn alder som en uavhengig variabel i modeller med henholdsvis alvor og brukertilfredshet som avhengige variabler (modell 2 og 3 i vedlegg 7). I disse modellene finner vi, i tråd med en del øvrige analyser i denne rapporten, at begge aspekter har en signifikant sammenheng med alder. Sammenhengen er slik at brukertilfredsheten, og det å bli tatt på alvor, øker med alder. Vi illustrerer sammenhengen mellom alder og å oppleve å bli tatt på alvor i figur 16 (basert på modell 2).

Figur 17: sammenhenger mellom alder, tas på alvor og brukertilfredshet illustrert



For å teste det tredje forholdet, følger vi en klassisk oppskrift (Kenny, 2021) for å avdekke om alder har en direkte effekt på brukertilfredshet eller om effekten kan forklares gjennom tredjevariabelen alvor (modell 2, 3 og 4 i vedlegg 7). Kort sagt viser resultatene at sammenhengen mellom alder og brukertilfredshet mister sin signifikans ($p < 0,05$) når alvor introduseres i modellen.¹³ Den tidligere signifikante sammenhengen vi har sett mellom alder og brukertilfredshet, forklares gjennom alvor, som illustrert i figur 17. Med andre ord, kan vi for disse brukerne si at aldersforskjellen i brukertilfredshet kan forklares gjennom alderseffekten av å bli tatt på alvor.

Til slutt tester vi om alvor påvirker brukertilfredsheten mer i noen aldersgrupper enn for andre. Vi gjør det ved å introdusere en interaksjon mellom å bli tatt på alvor og alder (modell 5 i vedlegg 7). Resultatet tilsier at sammenhengen mellom å bli tatt på alvor og brukertilfredshet er noe sterkere i eldre aldersgrupper enn de yngre. Altså viser resultatet at det å bli tatt på alvor er enda viktigere for eldre enn for yngre – målt opp mot den helhetlige brukertilfredsheten i NAV. Det må imidlertid ikke forstås som at det å bli tatt på alvor

¹³ Vi får tilsvarende resultater som vist her ved bruk av en strukturell ekvivalensmodell (SEM).

ikke er viktig blant yngre – effekten er imidlertid noe mindre blant yngre enn for eldre.

Det er flere konklusjoner vi kan trekke fra denne undersøkelsen av sammenhengen mellom alder, opplevelsen av å bli tatt på alvor, og brukertilfredshet. For det første, finner vi at brukertilfredsheten blant de som er under oppfølging, og har møtt veileder, sterkt påvirkes av møtet. Det er ganske naturlig, da veilederen ofte vil være den brukeren har mest kontakt med og således har å gjøre med hvilke tjenester bruker mottar fra NAV. Veilederen fungerer også som NAVs «ansikt utad», noe som kan medføre at disse brukerne tenker spesielt på veilederen når de blir spurt om brukertilfredsheten med NAV. For det andre, finner vi at de yngre i mindre grad enn de eldre mener at de blir tatt på alvor av veileder. Utfordringen er altså størst blant de yngre.

Det tredje vi kan konkludere med er at sammenhengen mellom alder og brukertilfredshet, som vi blant annet har vist til i andre analyser overfor, er en sammenheng som først og fremst bør forstås gjennom andre variabler. I dette tilfellet har vi benyttet opplevelsen av å bli tatt på alvor i analysen, men vi kan ikke utelukke at andre variabler også spiller inn på liknende måter.¹⁴

Etter vår mening er det å avdekke denne typen sammenhenger fruktbart. Dersom resultatene fra brukerundersøkelser skal benyttes til forbedringsarbeid, gir det merverdi å vite at det å bli tatt på alvor påvirker brukertilfredsheten sterkt, og at unge i noe mindre grad enn eldre svarer at de blir tatt på alvor – enn å kun vite at de yngre generelt sett er mindre tilfredse med NAV enn eldre.

Unge har vansker med å forstå informasjon fra NAV

Neste tema vi ser nærmere på er om det er forskjell på unge og eldre når det gjelder hvordan de har kontakt med NAV. De unge omtales kanskje som mer «digitale» enn de eldre, noe som kan lede til slutningen om at det for unge er enklere å benytte NAVs digitale løs-

ninger. Kvalitativt innsiktsarbeid tyder imidlertid på at de unge sliter med å forstå NAV og da særlig innholdet og prosessene som er forbundet med løsningsene. NAVs omverdensanalyse peker også på at unge sliter mer enn eldre med offentlige tjenester (NAV, 2021). Vi vil dermed undersøke i hvilken grad unge sliter mer med å forstå NAV sammenlignet med de som er eldre, og om dette kan knyttes til innholdet i informasjonen snarere enn de digitale løsningene i seg selv.

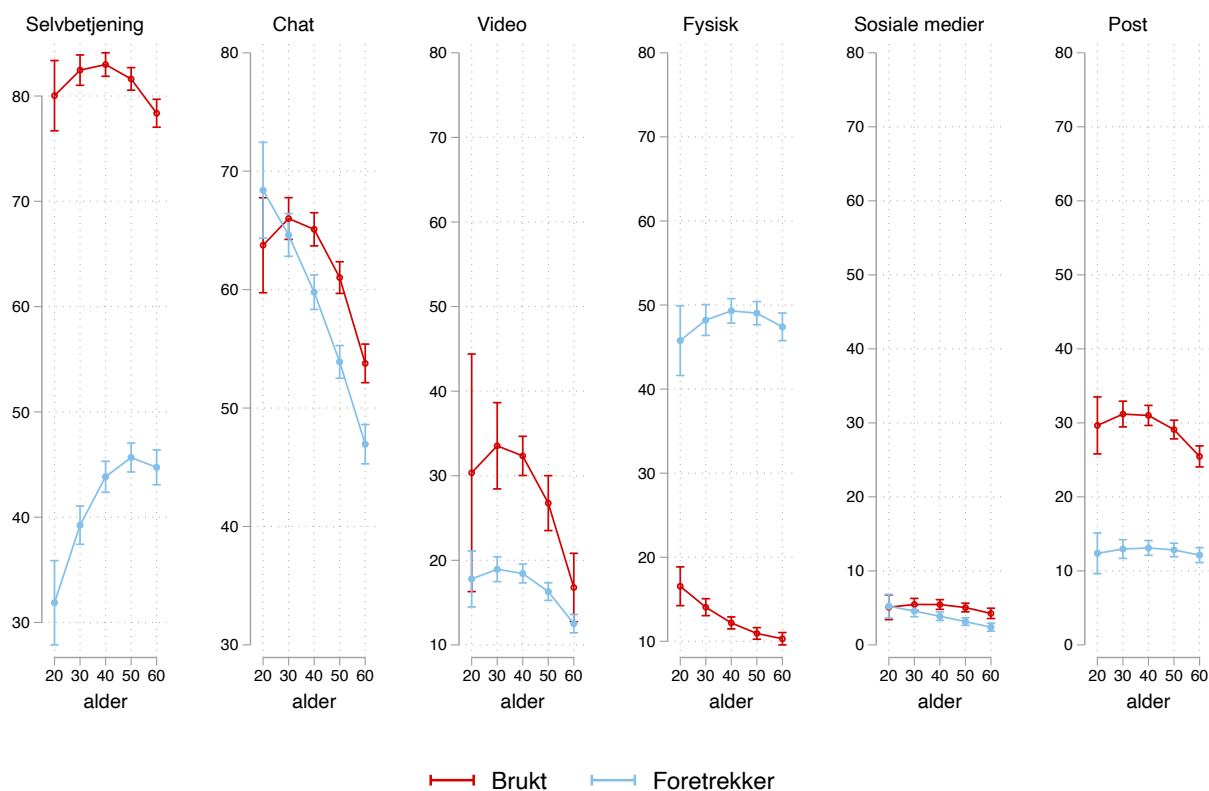
I kapittel 4 har vi gjengitt mer generelt hvordan brukerne tar kontakt med NAV, mens vi her undersøker om kontaktformene varierer med alder. Vi gjør dette ved å estimere logistiske regresjonsmodeller for om brukeren har benyttet eller foretrekker å benytte en gitt kanal. Som uavhengige variabler i modellene benytter vi alder, alder kvadrert samt kontrollerer for brukergruppe. I figur 18 gjengir vi de predikerte andelen fra modellene (regresjonstabell ikke gjengitt her). For kanalbruk har selvbetjening, chat med ansatt, telefon og post en signifikant aldersprofil ($p < 0,05$). For preferanser har alle kanaler, med unntak av post, en signifikant aldersprofil.

Kanalbruk kan, som nevnt i kapittel 4, påvirkes sterkt av hvordan det fra NAVs side legges opp til å ha kontakt. Det er derfor ikke så overraskende at kanalbruk påvirkes noe mindre av alder enn kanalpreferanser. Likevel er det noen tydelige aldersprofiler også her. Mest markant er at de eldre benytter chat og video i mindre grad enn de yngre. For kanalpreferanser er det mer variasjon. De yngre foretrekker chat og meldinger i langt større grad enn eldre. Samtidig foretrekker de eldre i større grad å betjene seg selv på nav.no.

Dette bildet samsvarer med funn fra intervjuer med unge (Internt innsiktsarbeid 2021). Flere av de unge sier at de liker å ha skriftlig kontakt med NAV via dialogen i aktivitetsplanen, chat og sms. De sier også at de ofte bruker kanaler i kombinasjon ut fra behov. Det vil si at hvis det er noe som er viktig, vil de gjerne snakke med noen ansikt til ansikt, mens mer praktiske ting og enkle spørsmål gjerne kan tas via en skriftlig kanal.

I kapittel 4 så vi på i hvor stor grad brukerne kun benytter selvbetjeningsløsninger på nav.no, uten å ha

¹⁴ Vi kan heller ikke utelukke at det er forhold som gjør at yngre generelt svarer mer negativt på spørreundersøkelser, men funnene i forbindelse med tillit til ulike virksomheter støtter ikke fullt opp om en slik konklusjon.

Figur 18: kanalbruk og -preferanser fordelt på alder, andeler i prosent med 95% konfidensintervall

kontakt med ansatte i NAV. Vi nevnte at eldre brukere har en noe høyere selvbetjeningsgrad enn yngre. Forskjellen er ikke stor, men estimatene fra den overnevnte modellen (se vedlegg 5) tilsier at selvbetjeningsgraden blant yngre er noe under gjennomsnittet (om lag 17%, sammenlignet med 22% for eldre).

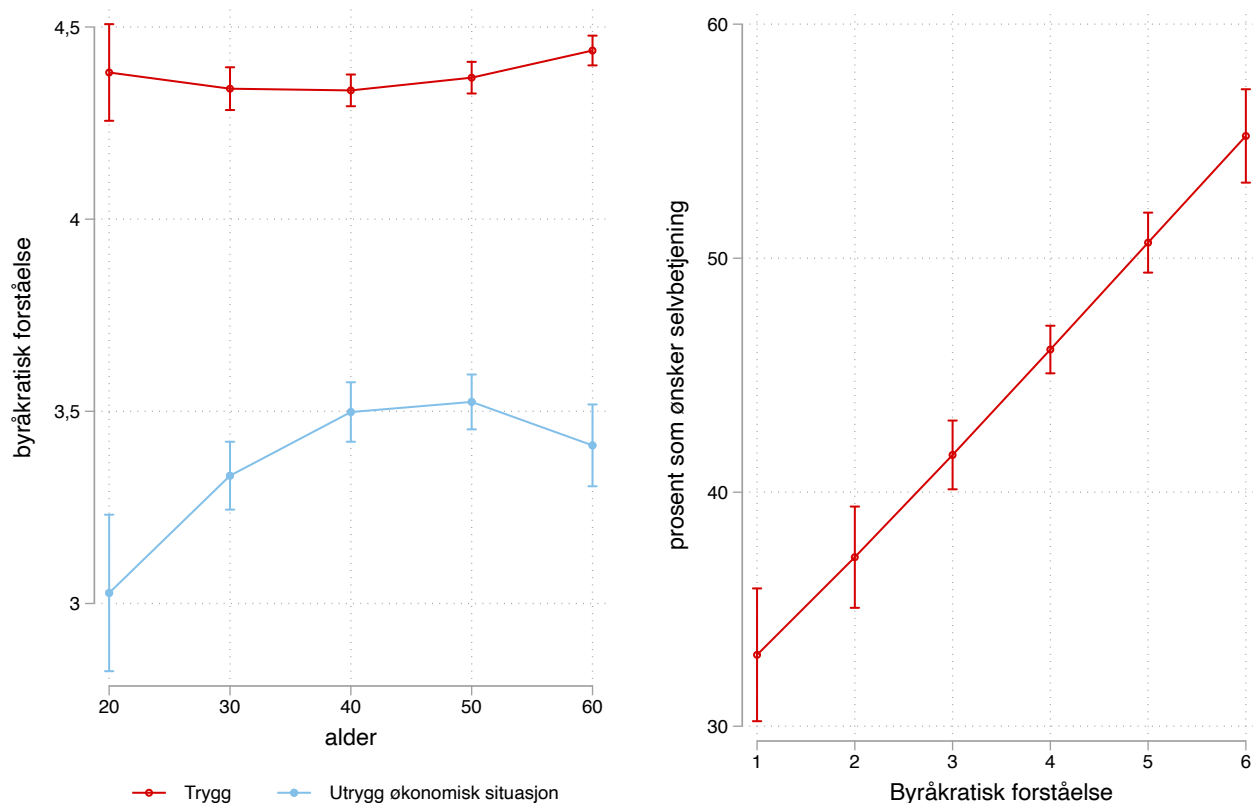
Det kan kanskje synes overraskende at unge i mindre grad enn eldre svarer at de foretrekker selvbetjening på nav.no, siden mange antar at unge er mer digitale enn eldre. Mange unge uttrykker imidlertid at det er vanskelig å forstå NAV (Internt innsiktsarbeid 2021). Her vil det naturlig nok være variasjoner, men kan det likevel være slik at unge synes dette er mer utfordrende enn voksne? I tilfelle er det kanskje byråkratisk forståelse snarere enn digital kompetanse som kan bidra til å forklare om bruker ønsker å betjene seg selv på nav.no eller ikke. I «byråkratisk forståelse» legger vi at bruker forstår hva informasjon fra NAV innebærer for ens egen situasjon (NAV, 2021). En slik forståelse kan påvirkes av brukers kunnskaper og tidligere erfaringer, men naturlig nok også av om NAV klarer å formidle informasjon på en enkel måte.

Et tungt, byråkratisk og juridisk språk er trolig et vesentlig hinder for forståelse. Med andre ord, har NAV et ansvar for å fremme den byråkratiske forståelsen hos bruker.

Dersom bruker sliter med byråkratisk forståelse, kan vi anta at bruker i mindre grad ønsker å være selvbetjent, og i større grad ønsker å snakke med en ansatt i NAV som kan «oversette» informasjonen til brukers situasjon. I tillegg antar vi at behovet for å snakke med en ansatt blir større jo mer kritisk livssituasjonen er, slik vi har vist i delen om selvbetjening i kapittel 4. Sistnevnte finner vi også støtte for i intervjuer med brukere (Internt innsiktsarbeid 2017/2018) samt i faglitteraturen (Håkonsen, 2014).

Ut fra disse betraktningene kan vi utforme noen hypoteser: vi tester 1) om den byråkratiske forståelsen er mindre blant unge og om dette særlig gjelder ved en stressende livssituasjon og 2) om byråkratisk forståelse har sammenheng med ønsket om selvbetjening. Byråkratisk forståelse operasjonaliserer vi med gjennomsnittet av tre spørsmål i undersøkelsen som omhandler forståelse av

Figur 19: betydningen av alder og utrygg økonomi for byråkratisk forståelse, og betydningen av byråkratisk forståelse for ønske om selvbetjening. Predikerte verdier fra regresjonsmodeller, med 95% konfidensintervall



informasjon, og en stressende livssituasjon ved om brukeren uttrykker at han eller hun har dårlig økonomi.¹⁵ Testene utføres ved to regresjonsanalyser (se vedlegg 8).

Resultatene tilsier at begge hypoteser oppfylles. Vi finner at den byråkratiske forståelsen er lavere blant unge, men kun blant de som har en utrygg økonomi (figur 19, venstre side). Vi finner også støtte for den andre hypotesen, ved at de som har lavere byråkratisk forståelse i mindre grad uttrykker ønske om selvbetjening (figur 19, høyre side). Det er dermed rimelig å tenke seg at dette kan være med på å forklare hvorfor

ynge i mindre grad enn eldre svarer at de ønsker å betjene seg selv på nav.no.

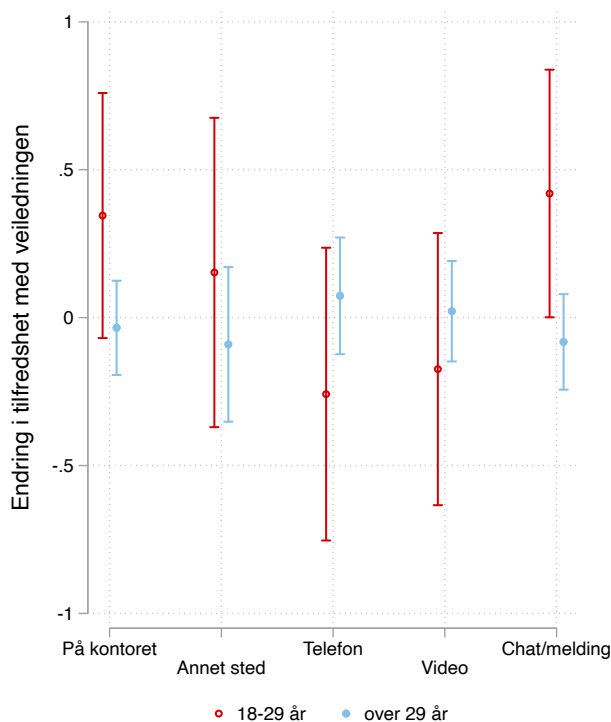
Unge liker chat og meldinger til veileder

Tidligere har vi funnet lite som tilsier at møteform har betydning for tilfredsheten med den veiledningen brukerne får fra ansatte ved NAV-kontoret (NAV, 2020). Vi har derfor trukket den konklusjonen at det er samspillet med, og innholdet i møtene med veileder, snarere enn møteformen, som er av størst betydning. Undersøkelser av årets materiale tilsier at konklusjonen står seg.

Denne gang gjorde vi imidlertid en vri på analysen ved at vi lot møteformene interagere med alder. I analysen lar vi tilfredshet med veiledningen være avhengig variabel, mens de ulike møteformene legges inn som dummyvariabler. Det viser seg at det blant yngre brukere er en liten, men signifikant positiv sammenheng mellom det å ha kontakt med veileder via chat/meldinger, og at de er for-

¹⁵ Byråkratisk forståelse = «Forstå informasjon om ordningen», «Forstå hvilken informasjon NAV trenger fra meg for å behandle søknaden» og «Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket». Cronbachs alpha = 0,9 tilsier en høy skalareliabilitet. Utrygg økonomi = svart 1-2 på «Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg». I den første regresjonsmodellen testet vi også høy utdanning som kontrollvariabel og i den andre testet vi brukergruppe som kontrollvariabel.

Figur 20: sammenhengen mellom møteform og tilfredshet med veiledningen, fordelt på alder og med 95 prosent konfidensintervall. Avvik fra 0 indikerer at møteformen har en signifikant sammenheng med tilfredshet



nøyde med veiledningen (figur 20).¹⁶ Det er også en svak tendens til at det å møte veilederen fysisk fremfor på telefon eller video slår positivt ut blant de yngre. Denne alternative måten å analysere betydningen av møteformer på gir dermed en viss støtte til at det er samsvar mellom foretrukket møteform og brukertilfredshet når det gjelder unges preferanser for chat og meldinger. Samtidig er hovedinntrykket fortsatt at det er innholdet i møtene, snarere enn møteform, som er det viktigste.

Det at chat og meldinger synes å bli oppfattet positivt blant de yngre er gjenkjennelig ut fra funnene fra NAVs interne innsiktsarbeid blant unge mellom 18 og 24 år (Intern innsiktsrapport 2021). De opplever det

som positivt å ha kontakt med veilederen via meldingsfunksjonen i aktivitetsplanen eller sms. Selv om de liker å ha skriftlig dialog med veilederen, sier de også at de vil møte veilederen ansikt til ansikt hvis det er det første møtet eller om de skal snakke om noe viktig. Mange unge sier også at de bruker kanaler i kombinasjon. Det gjelder spesielt kombinasjonen chat/meldinger og ansikt til ansikt-møter.

Kort oppsummering og drøfting

Vi har i dette kapittelet sett nærmere på om det er forskjeller mellom unge og eldres opplevelser i møte med NAV. Vi har forsøkt å forstå bakgrunnen for lavere brukertilfredshet blant unge bedre ved å undersøke betydningen av å oppleve å bli tatt på alvor av veileder. Videre har vi sett på hvordan unge foretrekker å ha kontakt med NAV og hvordan valg av kontaktformer kan henge sammen med det vi kaller «byråkratisk forståelse».

For å forstå bedre hvilke konkrete erfaringer med NAV som har sammenheng med brukertilfredshet, undersøkte vi betydningen av opplevelsen av å bli tatt på alvor av veileder nærmere. Vi fant at det er en sterk sammenheng mellom det å bli tatt på alvor og det å være fornøyd med NAV helhetlig sett, og at aldersvariasjonen i brukertilfredshet kan forklares gjennom opplevelsen av å bli tatt på alvor. Med andre ord: yngre mener i mindre grad enn de eldre at de blir lyttet til og forstått av veileder, og dette betyr mye for brukertilfredsheten.

Vi innledet kapittelet ved å nevne NAVs ungdomssinnsats og hvordan foreløpige evalueringer tyder på at unge arbeidsledige får større oppmerksomhet og mer oppfølging fra NAV. Med dette utgangspunktet kunne vi kanskje forvente at brukeropplevelsen blant de yngre brukerne er minst like god som blant de eldre. Det er ikke gitt at oppmerksomhet og oppfølging har sammenheng med høyere brukertilfredshet, og kanskje har brukertilfredshet heller ingen betydelig sammenheng med andre positive resultater. Men vi vil likevel argumentere for at brukertilfredshet er et uttrykk for brukernes opplevelse av kvaliteten på de tjenestene brukerne får fra NAV og derfor har betydning. Resultatene viser at NAV fortsatt har potensiale

¹⁶ Analysen er gjennomført med tilfredshet med veiledningen (skala 1-6) som avhengig variabel, og dummyvariabler for møteform som uavhengige variabler. Det er kontrollert for kjønn og alder, samt at den enkelte møteform er krysset med alder. $R^2=0,01$. Analysen er begrenset til sykmeldte og personer registrert med nedsatt arbeidsevne. Vi har også gjennomført analyser med tilfredshet med tilværelsen både som kontrollvariabel og interaksjonsvariabel, uten at dette ga andre utslag.

til å øke brukertilfredsheten, kanskje særlig blant unge brukere under arbeidsrettet oppfølging. En mulig måte å øke brukertilfredsheten på er nettopp å møte yngre brukere med mer forståelse. Erfaring fra internt innsiktsarbeid blant unge tilsier at det er vesentlig å oppleve å bli tatt på alvor og at NAV spør «Hva ønsker du, og hva motiverer deg?» (Internt innsiktsarbeid 2021).

Et annet tema vi har tatt opp er hvilke kommunikasjonsformer unge brukere foretrekker i møtet med NAV. Funnene våre synes å rokke ved det som kanskje er en allmenn antakelse om at unge er mer «digitale» enn eldre. I tråd med slike antakelser finner vi at unge i større grad enn eldre foretrekker chat og meldinger. Vi finner imidlertid at unge i langt mindre grad enn de eldre foretrekker å betjene seg selv på

nav.no. Vi spekulerer i om disse ulikhetene i preferanse kan skyldes at brukere sliter med å forstå informasjonen fra NAV og de byråkratiske prosessene, og dermed trenger en veileder som «oversetter» denne informasjonen til hva det konkret betyr for dem. Når vi operasjonaliserer begrepet «byråkratisk forståelse» med påstander fra undersøkelsen finner vi nettopp at denne er noe mindre blant de unge og at dette har stor sammenheng med om brukerne foretrekker å betjene seg selv på nav.no eller ikke. Ut fra funnene mener vi det er nødvendig å nyansere bildet om de «digitale» unge og heller rette oppmerksomheten mot hva som hindrer den byråkratiske forståelsen. Det store spørsmålet er dermed hvordan NAV i større grad kan presentere informasjon og tjenester på en måte som gjør det enkelt å forstå sammenhengene mellom egne behov og NAVs ulike ordninger og tjenester.

6. Livssituasjon og fremtidsutsikter

Fjorårets brukerundersøkelse ble gjennomført et par måneder inn i pandemien, og vi benyttet anledningen til å blant annet stille spørsmål om i hvor stor grad brukerne opplevde at koronasituasjonen påvirket deres muligheter på arbeidsmarkedet negativt (NAV, 2020). Vi fant blant annet at de yngre og menn i større grad enn andre opplevde at deres muligheter på arbeidsmarkedet var negativt påvirket av koronasituasjonen, noe som samsvarte med registerbasert arbeidsmarkedsstatistikk.

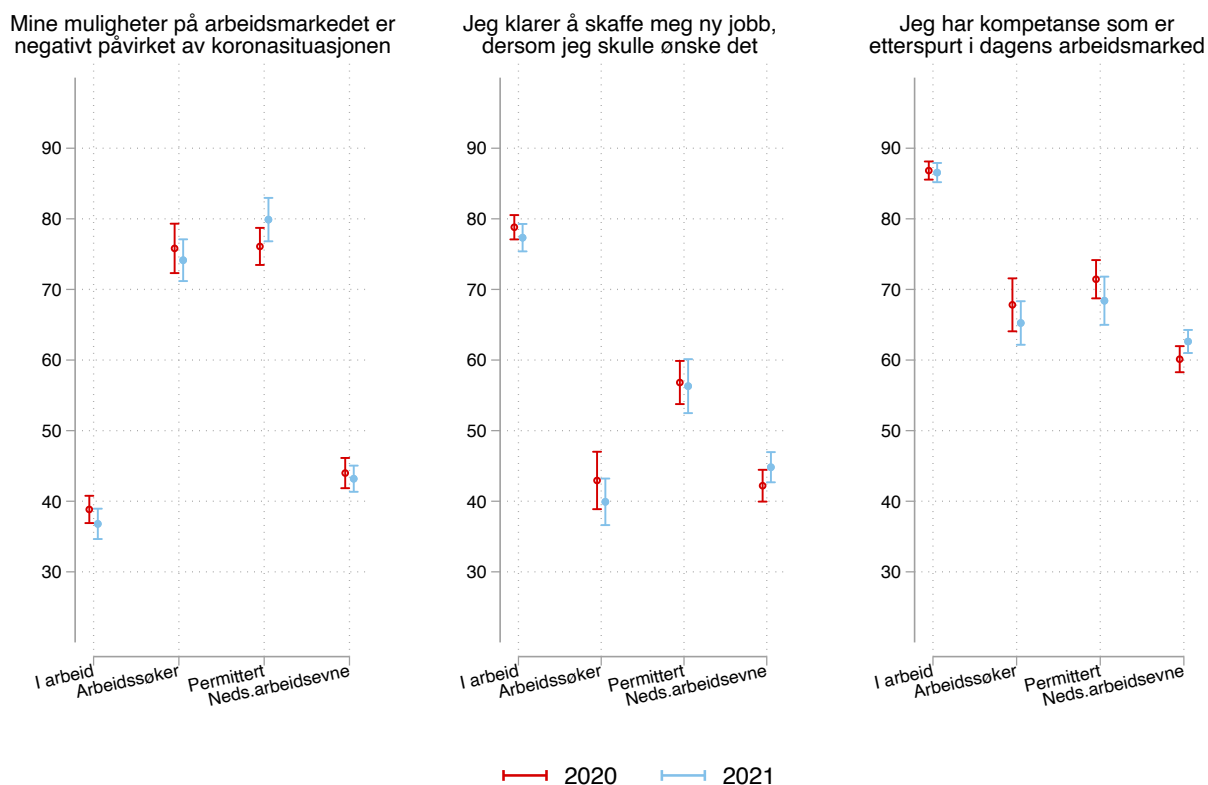
Årets brukerundersøkelse gir anledning til å undersøke om det er bevegelser i brukernes opplevde fremtidsutsikter. Vi skal først se på om det er noen overordnede endringer i svarene på spørsmålene om fremtidsutsikter, deretter undersøker vi hvilke kjennetegn ved brukerne som har sammenheng med hvordan de ser på sine muligheter i arbeidsmarkedet. Til slutt undersøker vi om det er endringer i brukernes vurdering av egen livssituasjon.

Stort sett uendrede fremtidsutsikter

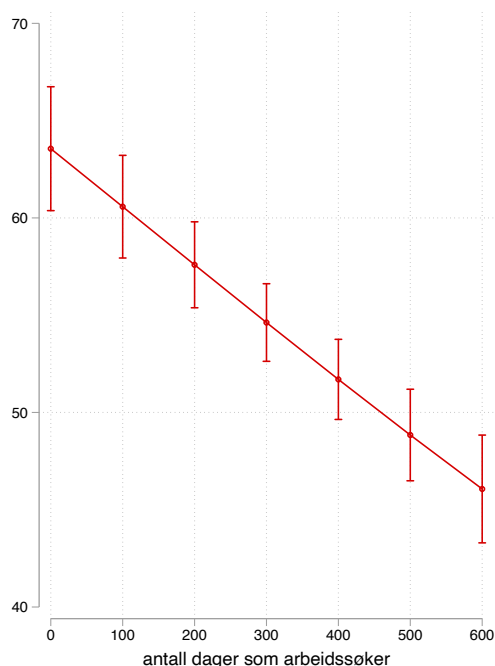
I fjorårets og årets undersøkelse har vi stilt tre spørsmål som kan forstås som å reflektere brukernes vurderinger av egen kompetanse og sine muligheter på arbeidsmarkedet. For å knytte spørsmålene opp til brukernes livssituasjon, har vi konstruert fire grove kategorier: om brukerne er i arbeid, om de er arbeidssøkere, permitterte eller er registrerte med nedsatt arbeidsevne. De tre første statusene er definert ut fra hva brukerne har svart i undersøkelsen, mens den siste er koblet på fra registerdata.

Andelen brukere som sier seg enige i påstandene fremkommer i figur 21. Hovedbildet er at fremtidsutsiktene stort sett er uendret. Blant de brukerne som ikke har jobb, er det fortsatt arbeidssøkere og permitterte som i størst grad opplever at mulighetene på arbeidsmarkedet har blitt dårligere som følge av koronapandemien. Dette er naturlig da det for personer med nedsatt arbeidsevne kan være andre faktorer enn

Figur 21: brukere som er enige i tre ulike påstander om sine muligheter på arbeidsmarkedet, andeler i prosent, med 95% konfidensintervall



Figur 22: arbeidssøkere (inkludert permitterte) som er enige i utsagnet «jeg klarer å skaffe meg ny jobb, dersom jeg skulle ønske det», fordelt på antall dager registrert som arbeidssøker hos NAV, andel i prosent med 95% konfidensintervall



den umiddelbare arbeidsmarkedssituasjonen som påvirker jobbmulighetene, eksempelvis helse eller mangel på formell kompetanse. Arbeidssøkere er imidlertid like negative til sine muligheter til å skaffe seg ny jobb som personer med nedsatt arbeidsevne, og de opplever sin kompetanse som kun marginalt mer etterspurt enn sistnevnte.

Blant brukere som ikke er i arbeid, skulle en kanskje forventet at fremtidsutsiktene fremsto lysere i 2021, på et tidspunkt hvor gjenåpningen er i gang, enn ved samme tidspunkt i fjor da situasjonen i større grad var uavklart. Fremtidsutsiktene fremstår imidlertid stort sett som uendret. Det er trolig to hovedårsaker til dette. For det første, er arbeidsmarkedssituasjonen fortsatt preget av betydelig høyere ledighet enn før pandemien, selv om ledigheten er betydelig lavere enn på samme tidspunkt som i fjor og antall ledige stillinger er høyere nå enn før pandemien (Vidal-Gil, 2021). For det andre, er det etter mer enn et år med pandemi en større andel av arbeidssøkerne som har blitt såkalt langtidsledige (Gjerde, Myklathun, Sørbø & Vidal-Gil, 2021). Langtidsledighet kan i seg selv

bidra til at de reelle mulighetene på arbeidsmarkedet reduseres, men også bidra negativt til de lediges motivasjon og fremtidsutsikter. Blant de i brukerundersøkelsen som var registrert som arbeidssøkere, var den gjennomsnittlige varigheten på denne statusen 207 dager i fjor og 384 dager i år – altså er det en stor endring siden fjoråret. I figur 22 illustrerer vi betydningen dette kan ha for fremtidsutsiktene: i starten av ledighetsperioden mener om lag 63 prosent av arbeidssøkerne at de skal klare å skaffe seg ny jobb, mens andelen er sunket til om lag 53 prosent etter ett år.¹⁷

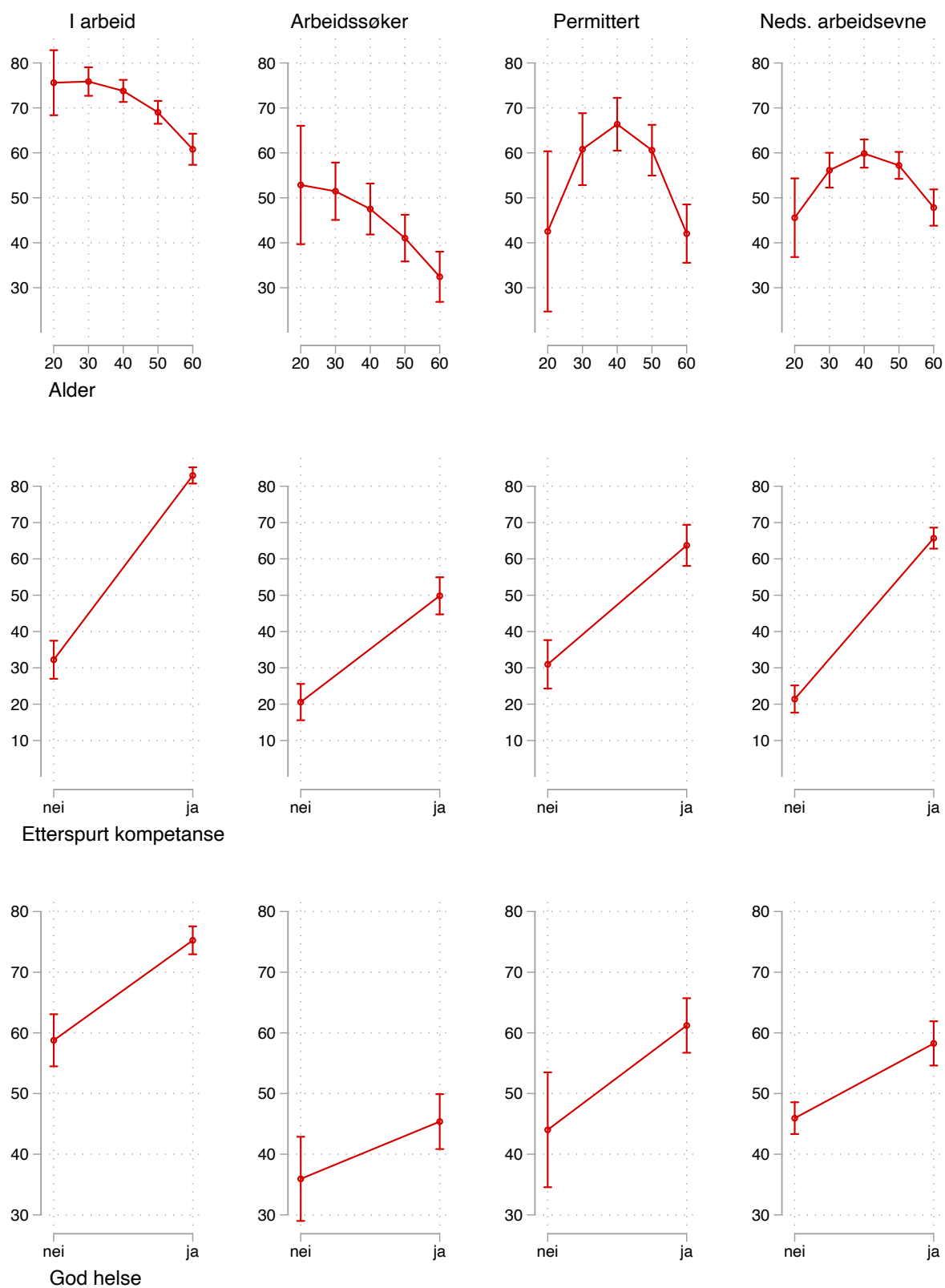
I fjorårets rapport så vi nærmere på hva som kjennetegnet de som opplever seg mer rammet av koronasituasjonen enn andre og fant blant annet at yngre og menn mente at de var mer utsatt. Denne gangen undersøker vi hva som kjennetegner de som i undersøkelsen svarer positivt på at «jeg klarer å skaffe meg ny jobb, dersom jeg skulle ønske det». Vi gjør dette ved å sette opp logistiske regresjonsmodeller for hver av arbeidsmarkedsstatusene med svaret på spørsmålet som avhengig variabel og alder, kjønn, innvandrersstatus, vurdering av egen helse og vurdering av om egen kompetanse er etterspurt på arbeidsmarkedet, som uavhengige variabler. Forberedende analyser viste at sistnevnte variabel samvarierer med utdanningsnivå¹⁸, men at egenvurderingen har sterkere sammenheng med den avhengige variabelen. Vi går derfor videre med kun egenvurderingen av om egen kompetanse er etterspurt. Hele modellen er gjengitt i Vedlegg 9.

Resultatene tilsier at egenvurderingen av om en klarer å skaffe seg ny jobb har en relativt stor sammenheng med disse få kjennetegnene. Menn er generelt sett noe mer negative enn kvinner, med unntak av blant de permitterte. Innvandrere, inkludert 2. generasjons innvandrere, er også generelt mer negative til

¹⁷ Arbeidssøkervarighet inkluderer helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på tiltak og andre arbeidssøkere, uavhengig av om disse statusene er endret i løpet av varigheten. Predikerte andeler etter en logistisk regresjonsanalyse med utsagnet som avhengig variabel og arbeidssøkervarighet og arbeidssøkervarighet kvadrert som uavhengige variabler.

¹⁸ F.eks. mener 40 prosent av de med grunnskole som høyeste utdanning at deres kompetanse er etterspurt på arbeidsmarkedet, mens tilsvarende for de med bachelor og master er henholdsvis 72 og 75 prosent.

Figur 23: predikerte verdier på egenvurdering om å klare å skaffe seg ny jobb, fordelt på livssituasjon og alder, andeler i prosent med 95% konfidensintervall



egne jobbutsikter enn den øvrige befolkningen, med unntak av blant arbeidssøkerne. Blant både de som er i arbeid og arbeidssøkerne, er de yngre mer positive enn de eldre, mens det er de midtre aldersgruppene som er mest positive blant de permitterte og de med nedsatt arbeidsevne (figur 23). Naturlig nok spiller opplevelsen av om ens kompetanse er etterspurt sterkt inn, og dette er den sterkeste sammenhengen i modellen. Effekten er sterkest blant de som er i arbeid. Det er 14 prosent av de som er i arbeid, som mener at deres kompetanse er lite etterspurt. Dette kan tolkes som at de står svakt i arbeidsmarkedet dersom de skulle miste den jobben de har. Til slutt ser vi at vurderingen av egen helse spiller inn, om enn ikke så sterkt som kompetanse.

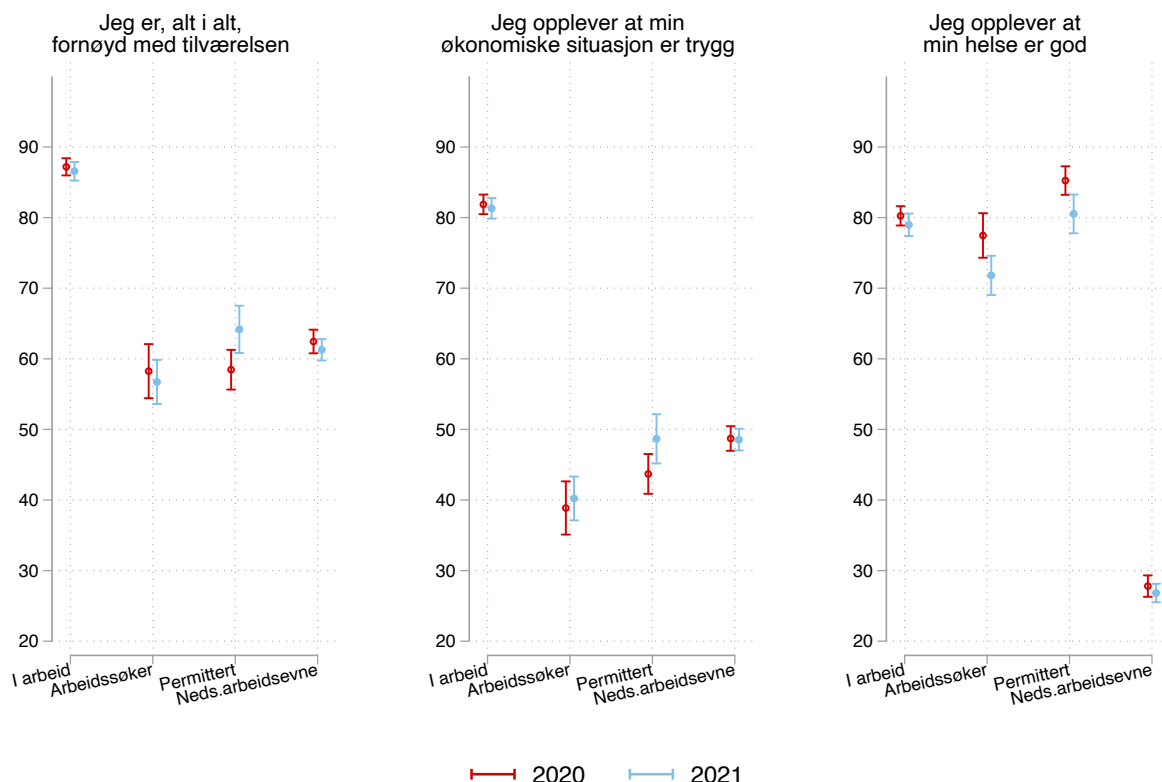
Resultatene gir en indikasjon på hva som påvirker brukernes egne vurderinger av å kunne skaffe ny jobb. Det må imidlertid nevnes at våre data ikke fanger opp brukernes spesifikke utdanning eller yrkeserfaring. Dette er ofte avgjørende momenter da etterspørselen etter arbeidskraft varierer med bransje (Gjerde, 2021).

Mange uten arbeid opplever økonomisk usikkerhet

I fjorårets brukerundersøkelse var vi blant annet opptatt av i hvor stor grad brukere av NAV opplevde økonomisk usikkerhet (NAV, 2020). Vi har løftet dette temaet inn i brukerundersøkelsene siden en av NAVs overordnede oppgaver nettopp er å bidra til sosial og økonomisk trygghet. I fjor fant vi blant annet tegn til at økt saksbehandlingstid på dagpenger reduserte opplevelsen av økonomisk trygghet, selv når brukeren hadde benyttet seg av ordningen for forskuddsutbetaling. Saksbehandlingstider på dagpenger er i år tilnærmet som før og vi går dermed ikke mer inn på den problemstillingen. Vi skal imidlertid se kort på om det er noen endringer i opplevd økonomisk trygghet og andre indikatorer om tilværelsen.

Svarene på spørsmål om tilværelsen viser at det er store forskjeller ut fra om brukerne er i arbeid eller ikke (figur 24). Ikke overraskende, er skillet størst når det gjelder økonomisk trygghet. Eksempelvis svarer kun 40 prosent av arbeidssøkerne positivt på at deres

Figur 24: brukere som er positive til ulike påstander om tilværelsen, andeler i prosent, med 95% konfidensintervall



økonomiske situasjon er trygg, mens 81 prosent av de i arbeid gjør det samme. Når det gjelder helse, er det heller ikke overraskende at personer registrert med nedsatt arbeidsevne i minst grad er positive: mange mottar arbeidsavklaringspenger, en ordning rettet mot personer med helseproblemer. Endringene fra fjoråret er relativt små. Med unntak av permitterte, er det ingen endringer i tilfredshet med tilværelsen. Blant både arbeidssøkere og permitterte er det imidlertid en tendens til at de opplever sin helse som noe verre enn i fjor. Kanskje skyldes dette de overnevnte endringene i sammensetningene av brukergruppene, blant annet at flere bruker i år har gått lengre ledige enn i fjor.

Kort oppsummering og drøfting

Vi har ikke avdekket noen store endringer i brukernes fremtidsutsikter det siste året. Andelen arbeidssøkere som ser positivt på mulighetene til å få seg jobb er som i fjor. Vi hadde kanskje forventet at arbeidssøkere var noe mer positive til situasjonen i år, i og med at arbeidsmarkedssituasjonen er betydelig bedret det siste året og «gjenåpningen» er i gang. På den andre siden, må vi ha med oss at de som er registrert

hos NAV som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne ikke er blant de som har kommet i arbeid. I tillegg har mange av arbeidssøkere nå gått ledige lenge, og dette kan både legge en demper på motivasjonen og i seg selv være et hinder for å skaffe arbeid. Arbeidssøkere i årets undersøkelse vurderer også sin egen helse som mindre god enn arbeidssøkere i fjor gjorde. Dette kan ha sammenheng med langtidsledighet, men kanskje reflekterer det også at helsetilstand har betydning for mulighetene for å skaffe jobb.

Oppmerksomhet mot endringer, eller fravær av endringer, kan være interessant, men det større bildet viser det store skillet i fremtidsutsikter og livssituasjon mellom de som er og ikke er i arbeid. Mens nesten 90 prosent av de som er i arbeid er fornøyde med tilværelsen, ligger de andre på om lag 60 prosent. Forskjellen er også stor når det gjelder utsiktene til å skaffe seg ny jobb. Størst er forskjellen når det gjelder opplevelsen av økonomisk trygghet: 80 prosent av de i arbeid og 40 prosent av arbeidssøkere vurderer denne positivt. Mange av NAVs brukere står i en utrygg livssituasjon.

Referanseliste

- Alford, J. (2016). Co-Production, Interdependence and Publicness: Extending public service-dominant logic. *Public Management Review*, 18(5), 673-691.
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2005). *St.prp. nr. 46 (2004-2005): Ny arbeids- og velferdsforvaltning*.
- 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.
- Darwall, S. L. (1977). Two Kinds of Respect. *Ethics*, 88(1), 36-49. doi: 10.1086/292054
- Difi. (2017). Innbyggerundersøkelsen 2017 - Hva mener innbyggerne? *Difi-rapport*, 2017(6).
- Difi. (2019). *Innbyggerundersøkelsen 2019*. Oslo: Difi.
- Eikemo, T. A. & Clausen, T. H. (2012). *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Eurofound. (2018). *Societal change and trust in institutions*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Gjerde, A. (2021). NAVs bedriftsundersøkelse 2021. *Arbeid og velferd*(2), 3-31.
- Gjerde, A., Engel Jensen, M. C. & Sørbø, J. (2020). Den store nedstengningen: Arbeidsmarkedet gjennom første del av koronakrisen. *Arbeid og velferd*(2), 3-24.
- Gjerde, A., Myklathun, K. H., Sørbø, J. & Vidal-Gil, E. (2021). Utviklingen på arbeidsmarkedet. *Arbeid og velferd*(2), 3-18.
- Gulbrandsen, T. (2000). Om tillit. *Sosiologi i dag*, 30, 67-95.
- Helde, I. (2020). Nytt regelverk ga økt bruk av pleiepengeordningen for syke barn. *Arbeid og velferd*(3), 1-17.
- Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(2), 211-231.
- Håkonsen, K. M. (2014). *Psykologi og psykiske lidelser* (5. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- IMDI. (2011). *Rett til informasjon ved språkbarrierer*. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 1-17. doi: 10.1093/jopart/mum034
- Kenny, D. A. (2021). Mediation. Hentet 12. aug 2021 fra <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm>
- Luhmann, N. (1999). *Tillid - en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Morgeson, F. V. & Petrescu, C. (2011). Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), 451-479. doi: 10.1177/0020852311407278
- NAV. (2019a). *NAVs personbrugerundersøkelse 2019: resultater og påvirkningsfaktorer* (Rapport-serie 4/2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2019b). *NAVs virksomhetsstrategi*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2020). *Brukertilfredshet og tillit i koronasitu-*

- asjonen: NAVs Personbrugerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020 (Rapport-serie 1/2020). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2021). *NAVs omverdensanalyse 2021* (Rapport-serie 1/2021). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- 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*. Alta: Norut NIBR Finnmark.
- OECD. (2021). Trust in Government. Hentet 9. juni 2021 fra <https://www.oecd.org/gov/trust-in-government.htm>
- OsloMet. (2021). Noen Nav-ansatte brukte aldri tolk. Hentet 2. juli 2021 fra <https://www.oslomet.no/forskning/forskningsnyheter/nav-tolk>
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Richardson, J. T. E. (2011). Eta squared and partial eta squared as measures of effect size in educational research. *Educational Research Review*, 6(2), 135-147. doi: 10.1016/j.edurev.2010.12.001
- Spector, P. E. (2006). Method Variance in Organizational Research: Truth or Urban Legend? *Organizational Research Methods*, 9(2), 221-232. doi: 10.1177/1094428105284955
- StataCorp. (2017). *Poststratification for survey data*. College Station, Tex: StataCorp.
- Strand, A. H., Backer Grønningsæter, A., Nielsen, R. A. & Helgheim Holte, J. (2020). Tid for aktivisering: *Evaluering av forsterket ungdomsinnsats i NAV*. Oslo: Fafo.
- Sturgis, P. (2004). Analysing Complex Survey Data: Clustering, Stratification and Weights. *Social Research Update*(43).
- Thorgersen, A. (2017). Digitale tjenester og brukernes tillit til NAV. *Arbeid og velferd*(3), 97-109.
- Van de Walle, S. (2010). New Public Management: Restoring the public trust through creating distrust? I T. Christensen & P. Lægreid (Red.), *The Ashgate Research Companion to New Public Management*. (s. 309-320). Aldershot: Ashgate.
- 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. doi: 10.1080/13876988.2013.785146
- Vidal-Gil, E. (2021). *Arbeidsmarkedet nå - juli 2021*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N. & Osman, I. (2014). A Review of the Factors Affecting User Satisfaction in Electronic Government Services. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(4), 21-56. doi: 10.4018/ijegr.2014100102

Vedlegg

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 2021. Det er kun ytelser med få brukere hvor det er gjort uttrekk fra de tidlige månedene. 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 flere respondenter de to siste år enn tidligere (NAV, 2019a, 2020).

137 654 brukere ble tilfeldig trukket fra NAVs registre til å delta i undersøkelsen. Disse fikk først tilsendt et invitasjonsbrev med lenke og passord for å svare. Brevet ble, for første gang i år, sendt til digital postkasse med unntak av de som har reservert seg mot digital kommunikasjon fra det offentlige. Deretter fikk de som ikke svarte opptil to sms-påminnelser. I begge kanaler har brukeren blitt informert om at det er frivillig å delta, hvordan dataene behandles og hvilke rettigheter brukeren har ved deltakelse. Datainnsamlingen ble gjennomført av Opinion.

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

Vedleggstabell 1: nøkkeltall for datainnsamlingen

Bruttoutvalg - brevutsendelser	137 654
Bruttoutsendelse - sms-utsendelser	97 211
Svarinngang web via brev - fullstendige intervju	9 109
Svarinngang web via sms - fullstendige intervju	8 225
Svarinngang web - ufullstendige intervju	18 587
Screenet ut fra undersøkelse (ikke vært i kontakt med NAV)	1 028
Kontaktet (svar + ufullstendige svar)	35 921
Svarrate (fullstendige svar / utvalg)	13 %
Kontaktrate (kontakt / bruttoutvalg)	26 %
Svarvillighet (fullstendige svar / kontakt)	48 %

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 17 334 personer fullført undersøkelsen. Det gir en svarrate på 13 prosent. Øvrige nøkkeltall for innsamlingen er gjengitt i Vedleggstabell 1.

Svarraten på 13 prosent er trolig tilstrekkelig for å oppnå robuste estimater i analysen (Hellevik, 2015). Det kan imidlertid være skjevheter i resultatene som ikke fullt ut løses ved vektning. Tidligere frafallsanalyser eksempelvis vist at yngre personer er noe underrepresentert i materialet, i likhet med andre surveyundersøkelser (Hellevik, 2015).

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 Personbrukerundersøkelsen blitt vektet (etterstratifisert) mot den totale populasjonen for året før for hver av undergruppene (NAV, 2019a; StataCorp, 2017; Sturgis, 2004). For forvaltningsutvalget telles populasjonen som totalt antall innkomne søkna-

der 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 med tanke på store bevegelser blant arbeidssøkerne, enn om vi skulle vektet som vanlig. 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 sekspunkts Likertskala, med mindre annet er nevnt.

Vedlegg 2: populasjonen for utvalgsgruppene

	Arbeidssøkere	Enslige forsørgere	Beholdningsutvalg		Sykmeldte*
			Neds. arb.evne (eksl AAP)	Arbeidsavklarings-penger (AAP)	
Oslo	49956	1561	12731	16953	5673
Rogaland	21870	1121	7334	12205	4952
Møre og Romsdal	10301	541	3862	7300	3559
Nordland	9233	563	4047	6332	3509
Viken	70074	2827	20835	32059	13045
Innlandet	14023	763	6467	9963	4673
Vestfold og Telemark	21932	1143	6779	10677	5035
Agder	13300	830	5738	10242	3923
Vestland	29756	1315	9188	15613	7264
Trøndelag	19131	1066	8128	12441	5849
Troms og Finnmark	9777	548	3863	7078	3219
Sum	269353	12278	88972	140863	60701

	Forvaltningsutvalg										Sum
	Alders-pensjon	Barne-bidrag	Barne-trygd**	Foreldre-penger	Hjelpe- og grunn-stønad	Hjelpe-midler	Kontant-støtte	Fam. m/ syke barn***	Andre ytelser****	Uføre-trygd	
Oslo	2329	700	4790	4924	250	6584	2282	1347	160	1209	111449
Rogaland	1997	580	3557	2786	223	4129	1679	1188	72	1113	64806
Møre og Romsdal	1430	282	1395	1202	103	2676	655	694	52	541	34593
Nordland	1267	363	1593	978	133	2633	443	517	43	704	32358
Viken	5755	1651	7193	5943	511	13621	3337	2379	281	2779	182290
Innlandet	2095	457	1807	1361	171	4599	819	666	79	1104	49047
Vestfold og Telemark	2298	667	2241	1581	220	5005	1056	852	104	1024	60614
Agder	1514	469	1865	1355	174	3046	857	600	74	842	44829
Vestland	3036	716	4013	3293	281	5915	1757	1240	113	1135	84635
Trøndelag	2196	637	3033	2399	312	4763	1224	1101	88	1241	63609
Troms og Finnmark	1256	391	1580	1076	127	3444	493	477	40	595	33964
Sum	25173	6913	33067	26898	2505	56415	14602	11061	1106	12287	762194

*varighet fra 12 uker

** manuelle saker

*** omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger

**** gjenlevendeytelse, supplerende stønad, ménerstatning

Vedlegg 3: spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Valgt språk	15 963								
Norsk bokmål					82	0	81	83	
Nynorsk					5	0	5	6	
Engelsk					5	0	5	6	
Polsk					4	0	3	4	
Litauisk					1	0	1	1	
Arabisk					2	0	2	2	
Somali					0	0	0	1	
Urdu					0	0	0	1	
Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?	4,4	,01	4,4	4,4	76	0	75	76	15 717
Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?	4,1	,01	4,1	4,2	71	0	70	72	15 571
Jeg blir møtt med respekt fra NAV	4,6	,01	4,6	4,6	79	0	79	80	15 159
NAV ivaretar mine rettigheter	4,4	,02	4,4	4,5	76	0	75	77	15 074
Jeg får informasjonen jeg har behov for	4,2	,02	4,2	4,2	69	0	68	70	15 635
Det er enkelt å få kontakt med NAV når jeg har behov for det	3,9	,02	3,8	3,9	60	0	59	61	15 257
Det er enkelt å klage til NAV dersom jeg ønsker det (f.eks. på service, tjeneste)	3,5	,02	3,5	3,6	51	1	49	52	9 973
Ulike enheter i NAV er godt samordnet	3,5	,02	3,4	3,5	50	1	49	52	10 193
Jeg blir urettferdig behandlet av NAV	2,1	,02	2,1	2,1	18	0	18	19	14 020
NAV behandler folk rettferdig, uavhengig av hvem de er eller hvor de kommer fra	4,1	,02	4,0	4,1	64	1	63	66	10 996
NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger	3,2	,02	3,2	3,3	43	1	42	44	12 793

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Kontaktform med NAV siste seks måneder									15 963
Brukt nav.no for å skrive med en ansatt (chat og chatbot, melding til en veileder)	54	0	54	55					
Brukt nav.no til å gjøre noe (for eksempel sendt søknad, sjekket Mitt NAV)	74	0	73	75					
Brukt nav.no til å finne informasjon (for eksempel om ledige jobber, regler)	44	0	43	45					
Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	37	0	36	38					
Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret (ved f.eks. fysisk oppmøte, telefon, video)	32	0	31	33					
Snakket med ansatt ved NAV hjelpemid- delsentral	9	0	8	9					
Sendte brev til NAV, på papir	12	0	11	13					
Mottatt brev fra NAV, på papir	24	0	23	25					
Brukt NAVs sider på sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)	5	0	5	6					
Annen kontakt	11	0	11	12					

Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med ansatte i NAV de siste seks månedene?									15 468
Har ikke hatt kontakt med ansatte	12	0	11	13					
1 gang	12	0	11	12					
2-3 ganger	33	0	32	34					
4-9 ganger	27	0	26	28					
10 ganger eller flere	13	0	12	13					
Vet ikke / ønsker ikke å svare	4	0	3	4					

Veiledningen jeg har fått fra ansatte ved det lokale NAV-kontoret	4,5	,03	4,4	4,5	76	1	74	77	5 411
Veiledningen jeg har fått fra NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	4,2	,03	4,1	4,2	68	1	67	70	5 558
Veiledningen jeg har fått fra chatbot (automatisk chat) via nav.no	3,2	,03	3,2	3,3	42	1	40	44	4 955
Veiledningen jeg har fått fra chat med NAV-ansatt via nav.no	4,3	,02	4,3	4,4	72	1	71	74	7 853
Informasjonen på NAVs nettsider (nav.no)	4,2	,02	4,1	4,2	71	1	70	72	12 757
Servicen jeg har fått fra NAV hjelpemiddelsentral	4,5	,05	4,4	4,6	77	1	74	80	1 011
Søk etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no	4,5	,03	4,5	4,6	80	1	79	82	3 775
Digital aktivitetsplan på nav.no	4,1	,02	4,1	4,2	69	1	67	70	9 129
Digital oppfølgingsplan ved sykefravær	4,2	,03	4,2	4,3	72	1	70	73	6 433

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

På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV?	15 963								
Finne informasjon og bruke tjenester på Nav.no	45	0	44	46					
Chat eller meldinger med ansatte	53	0	52	54					
Telefon	58	0	57	59					
Videomøte	15	0	15	16					
Møte ansatte ansikt til ansikt	45	0	44	46					
Sosiale medier	4	0	3	4					
Få og sende brev i posten	13	0	12	14					
Vet ikke / ikke aktuelt	3	0	2	3					

Hva gjaldt din siste søknad til NAV?	15 963								
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering, inkludert forskuddsordningen pga. koronasituasjonen)	23	0	22	23					
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	14	0	14	15					
Foreldrepenger	6	0	5	6					
Sykepenger	8	0	8	9					
Uføretrygd	7	0	6	7					
Alderspensjon	4	0	3	4					
Økonomisk sosialhjelp	5	0	5	6					
Kontantstøtte	2	0	2	2					
Stønad til enslig mor eller far (f.eks. overgangsstønad, stønad til barnetilsyn, tilleggsstønader og stønad til sko)	9	0	8	9					
Omsorgspenger, pleiepenger eller opplæringspenger	4	0	3	4					
Grunn- eller hjelpestønad	2	0	2	2					
Hjelpemiddel	4	0	3	4					
Kompensasjonsordning for selvstendig næringsdrivende og frilansere (som følge av koronasituasjonen)	3	0	3	3					
Annet, spesifiser:	6	0	6	7					
Ikke aktuelt	4	0	4	5					

Hvordan søkte du?	15 319								
På internett (nav.no)	81	0	80	82					
Sendte søknad på papir i posten	7	0	7	8					
På papir og leverte på NAV-kontor	4	0	3	4					
Annet / husker ikke	8	0	8	9					

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

Hvilken type hjelpemiddel gjaldt den siste søknaden?	362								
Høreapparat eller ortopedisk hjelpemiddel					32	3	26	39	
Annet hjelpemiddel					56	3	49	63	
Vet ikke / husker ikke					11	3	7	19	

Fornøyd med søknadsprosessen, alt i alt	4,5	,02	4,5	4,5	77	0	77	78	14 720
Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden	4,3	,02	4,3	4,3	71	0	70	72	14 159
Informasjonen fra NAV mens jeg ventet på svar	4,0	,02	3,9	4,0	63	1	62	64	12 836
Informasjonen jeg fikk sammen med vedtaket	4,5	,02	4,5	4,5	78	0	77	79	13 739
Forstå informasjonen om ordningen (f.eks. regler og plikter)	4,1	,02	4,1	4,1	69	0	68	70	14 560
Forstå hvilken informasjon NAV trenger fra meg for å behandle søknaden	4,3	,01	4,3	4,4	75	0	74	75	14 623
Finne informasjon om saksbehandlingstiden	4,1	,02	4,1	4,1	68	1	67	69	13 287
Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket	3,9	,02	3,9	4,0	64	1	63	65	13 346

Søknad: ble denne innvilget eller avslått?	15 317								
Innvilget					76	0	75	77	
Delvis innvilget					3	0	3	3	
Avslått					6	0	6	6	
Fortsatt under behandling					10	0	9	10	
Husker ikke / ikke aktuelt / ønsker ikke å svare / annet					5	0	5	5	
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med: Størrelsen på det beløpet jeg får	4,1	,02	4,1	4,2	69	1	68	70	11 183
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med: Det hjelpemiddelet jeg får	4,9	,22	4,5	5,4	83	5	69	91	261

Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?	5 831								
Hatt avtalt møte med en NAV-ansatt (på NAV-kontoret, på f.eks. telefon/video, el					58	1	56	60	
Deltatt på informasjonsmøte på NAV-kontoret (inkludert møte på f.eks. video)					9	1	8	10	
Deltatt i tiltak for å komme i jobb eller aktivitet					26	1	24	27	
Kontaktet NAV-kontoret fordi jeg trengte penger					11	1	10	13	
Husker ikke / ønsker ikke å svare					28	1	27	30	

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

Hvordan hadde du kontakt med veileder?	4 058								
Fysisk møte på NAV-kontoret	37	1	35	39					
Fysisk møte utenfor NAV-kontoret (f.eks. på café, arbeidsplass eller annet sted)	10	1	9	11					
Telefon	78	1	76	80					
Videomøte	22	1	20	24					
Chat	36	1	33	38					
Annet	6	1	5	7					
Husker ikke / ønsker ikke svare	0	0	0	0					

Har ett eller flere av møtene handlet om følgende?	4 573								
Skaffe jobb	35	1	33	37					
Få mer kompetanse og/eller utdanning	19	1	17	20					
Komme i aktivitet	25	1	23	27					
Oppfølging av sykefravær	27	1	25	29					
Problemer med min helse	30	1	28	31					
Økonomisk sosialhjelp, gjeldsrådgivning, bolig eller lignende	13	1	11	14					
Annet, spesifiser:	13	1	11	14					
Husker ikke / ønsker ikke å svare	8	1	7	9					

Oppfølging: tid det tok til jeg fikk oppfølging	4,4	,04	4,3	4,5	75	1	72	77	4 173
Tiden det tok til jeg kunne starte i tiltak	4,3	,05	4,2	4,4	74	1	71	77	1 395
Den tekniske løsningen for å møtes på video	4,8	,05	4,7	4,9	84	1	82	87	958
Å møte veileder på video i stedet for andre møteformer	4,5	,07	4,3	4,6	75	2	72	78	944
Å møte veileder på telefon i stedet for andre møteformer	4,6	,04	4,5	4,7	81	1	79	83	3 018

□ i løpet av de siste 12 mnd deltatt i [noe] av følgende aktiviteter med oppfølging fra NAV?	4 573								
Arbeidstrening/utplassering på en arbeidsplass (inkl. lønnstilskudd)	13	1	12	15					
Utdanning/opplæring	9	1	8	11					
Språkopplæring	4	1	3	6					
Behandling for helseutfordringer	17	1	15	18					
Ingen av disse	60	1	58	62					
Ønsker ikke å oppgi	4	0	3	5					

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Arbeidstrening/utplassering på en arbeidsplass (inkl. lønnstilskudd)	4,5	,08	4,4	4,7	77	2	72	81	753
Utdanning/opplæring	4,8	,08	4,7	5,0	84	2	79	88	375
Språkopplæring	4,9	,11	4,7	5,1	85	3	78	90	123
Behandling for helseutfordringer	4,4	,09	4,2	4,6	75	3	70	80	1 189

Tenk på det siste avtalte møtet du hadde med NAV. Brukte dere profesjonell tolk?									829
Nei, har ikke behov for tolk					77	2	74	80	
Nei, men jeg ønsket tolk					3	1	2	4	
Nei, men jeg hadde med familie/bekjente for hjelp					5	1	4	8	
Ja, vi brukte tolk (morsmål)					10	1	8	13	
Ja, vi brukte tolk (tegnspråk)					0	0	0	1	
Ønsker ikke å svare					4	1	3	5	

Ønsket du egentlig en profesjonell tolk i stedet for å få hjelp av familie/bekjente?									40
Ja					41	7	29	54	
Nei					54	7	40	67	
Ønsker ikke å oppgi					6	3	2	18	

Hvor godt eller dårlig synes du det fungerte å bruke tolk eller familie/bekjente?	5,0	,11	4,8	5,2	90	3	83	94	126
---	------------	-----	-----	-----	-----------	---	----	----	-----

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Veileder er godt forberedt til møtene	4,8	,04	4,8	4,9	84	1	82	86	3 840
Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon	5,0	,03	4,9	5,1	86	1	85	88	3 971
Veileder forstår min situasjon	4,9	,04	4,8	4,9	83	1	81	85	3 905
Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om	4,9	,04	4,8	5,0	84	1	82	86	3 779
Veileder har god kunnskap om arbeidsmarkedet	4,7	,04	4,7	4,8	81	1	78	82	2 347
Jeg liker ikke måten veileder snakker til meg på	2,0	,04	1,9	2,0	17	1	15	19	3 802
Det er vanskelig å forstå hva veileder mener	1,9	,03	1,8	1,9	14	1	13	16	3 799
Veileder er opptatt av mine muligheter	4,8	,04	4,7	4,8	82	1	80	84	3 655
Veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon	4,5	,04	4,5	4,6	75	1	73	77	3 495
Jeg har ventet lenge på oppfølging eller aktiviteter fra NAV	2,8	,04	2,7	2,9	33	1	31	36	4 041
Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det	4,4	,04	4,3	4,5	72	1	70	74	4 076
Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra NAV	4,0	,04	3,9	4,1	66	1	64	69	3 611
Aktiviteterne jeg har deltatt i er nyttige	4,4	,04	4,3	4,5	72	1	70	75	3 000
NAV samarbeider godt med andre om min situasjon (f.eks. helsevesen, arbeidsgiver...)	4,3	,05	4,2	4,4	71	1	68	73	3 395
Tenk deg at en saksbehandler har gjort feil og at du klager til NAV. Hvor sannsynlig tror du det er at problemet blir rettet opp?	3,7	,02	3,7	3,8	58	1	57	59	12 784

Hvilken av følgende påstander om din veileder er du mest enig i?	4 058			
Jeg er stort sett fornøyd med veilederen	69	1	66	71
Jeg kunne tenkt meg en annen veileder	7	1	6	8
Det spiller ingen rolle hvilken veileder jeg har	15	1	13	17
Ikke aktuelt / ønsker ikke å oppgi	9	1	7	11

Hvor mange møter/samtaler har du hatt med denne veilederen de siste seks månedene?	4 058			
1	22	1	20	24
2-5	53	1	50	55
Mer enn 5	21	1	19	23
Ønsker ikke å oppgi	4	1	3	6

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Antall veiledere:									
Hvilket utsagn passer best?									4 756
Forholdt meg til én veileder ved NAV-kontoret					58	1	56	60	
Forholdt meg til flere veiledere ved NAV-kontoret fordi det var behov for det					18	1	16	20	
Forholdt meg til for mange veiledere ved NAV-kontoret					10	1	9	12	
Ingen av utsagnene / vet ikke / ønsker ikke svare					14	1	13	16	
Hvor lenge har du til sammen fått oppfølging og/eller økonomisk støtte fra NAV?									
									15 963
Mindre enn 6 måneder					20	0	19	21	
6–12 måneder					24	0	23	25	
1–2 år					23	0	22	24	
Mer enn 3 år					20	0	20	21	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					13	0	12	13	
Har du klaget / gitt neg. tilbakemelding til NAV i løpet av de siste seks månedene?									
									15 963
Nei					78	0	78	79	
Ja, muntlig					7	0	6	7	
Ja, skriftlig					11	0	11	12	
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					6	0	5	6	
Hva handlet klagen om?									
									2 638
Vedtak					54	1	51	56	
Saksbehandlingstid og svartid					27	1	25	29	
Veiledning, informasjon og oppfølging					34	1	32	36	
Tilgjengelighet					12	1	10	13	
NAV-ansattes oppførsel					16	1	14	18	
Annet					17	1	15	19	
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					5	1	4	6	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Myndighetene har håndtert koronasituasjonen på en god måte	4,3	,01	4,3	4,3	74	0	73	75	14 470
NAV har håndtert korona-situasjonen på en god måte	4,4	,02	4,3	4,4	75	1	74	76	11 539
NAV bidrar til at de som kan, er i jobb	4,1	,02	4,0	4,1	67	1	66	68	11 909
NAV-ansatte er flinke i jobben sin	4,3	,02	4,2	4,3	73	0	72	74	13 689
Man kan stole på at NAV ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende	4,4	,02	4,3	4,4	73	0	72	74	12 883
Mange utnytter systemet og får mer penger enn de skal ha fra NAV	3,7	,02	3,7	3,8	56	1	54	57	9 644
Det er ofte flaks og tilfældigheter som avgjør hva man får av NAV	2,9	,02	2,8	2,9	35	1	34	36	11 523
Innvandrere blir dårligere behandlet enn andre brukere i NAV	2,1	,02	2,1	2,2	19	1	18	20	8 878
Innvandrere blir bedre behandlet enn andre brukere i NAV	3,0	,02	2,9	3,0	38	1	37	40	8 613

Hva beskriver best din situasjon på arbeidsmarkedet?	15 963			
Jeg har inntektsgivende jobb (heltid/deltid)	39	0	38	40
Jeg er sykmeldt eller under behandling	19	0	18	19
Jeg er arbeidsledig	17	0	16	18
Jeg er permittert	10	0	9	10
Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb	16	0	16	17
Jeg har avtale om å snart starte i ny jobb	4	0	3	4
Jeg er i permisjon (foreldrepermisjon/ omsorgspermisjon)	7	0	7	7
Jeg er student	4	0	4	5
Jeg er lærling / i lærlingperioden	2	0	1	2
Ingen av disse (f.eks. pensjonist, ufør osv.)	15	0	14	16
Vet ikke / ønsker ikke å svare	5	0	5	5

Har du gjort noe av følgende mens du har vært arbeidsledig/permittert?	3 368			
Tatt utdanning, for å fullføre utdanning jeg tidligere har begynt på	6	1	5	7
Tatt ny utdanning	6	1	5	7
Tatt kurs for å få formelle kvalifikasjoner (f.eks. førerkort, personlig trener)	9	1	8	10
Språkopplæring	10	1	8	11
Tatt andre typer kurs	14	1	12	15
Ingen av delene	58	1	56	61
Ønsker ikke å svare	10	1	9	11

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

Hvorfor tok du utdanning/kurs?	1 163								
Øke sjansene for å få arbeid	83	1	80	85					
Andre årsaker, f.eks. egne interesser	33	2	30	36					
Ønsker ikke å oppgi	6	1	5	8					

Hvilket nivå var utdanningen/kurset du tok på?	1 163								
Grunnskole	5	1	3	6					
Videregående skole yrkesfag	10	1	9	12					
Videregående skole studieforberedende	8	1	6	10					
Fagskole	11	1	9	14					
Høyere utdanning	16	1	14	18					
Annet / ikke på et bestemt nivå	43	2	39	46					
Ønsker ikke å oppgi	7	1	6	9					

Jeg er, alt i alt, fornøyd med tilværelsen	4,2	,01	4,1	4,2	70	0	69	71	15 239
Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	3,8	,02	3,8	3,8	59	0	58	60	15 479
Jeg opplever at min helse er god	3,8	,01	3,7	3,8	57	0	56	58	15 639
Jeg har kompetanse som er etterspurt i dagens arbeidsmarked	4,3	,02	4,3	4,3	71	0	70	72	13 241
Jeg klarer å skaffe meg ny jobb, dersom jeg skulle ønske det	3,8	,02	3,8	3,8	57	1	56	59	10 023
Mine muligheter på arbeidsmarkedet er negativt påvirket av koronasituasjonen	3,5	,02	3,4	3,5	49	1	48	51	11 257

Vil du stort sett si at folk flest er til å stole på, eller at en ikke kan være for forsiktig?	6,5	,02	6,5	6,6	70	0	69	71	14 647
Venner og bekjente	8,1	,02	8,1	8,2	91	0	90	91	14 967
Folk som bor i nabolaget ditt	7,0	,02	7,0	7,1	77	0	76	78	14 441
Folk som har vokst opp i andre land enn deg	6,3	,02	6,3	6,4	66	1	65	67	13 653
Journalister	4,8	,03	4,7	4,9	42	1	41	43	14 022
Veiledere og saksbehandlere i NAV	6,9	,03	6,9	7,0	76	0	75	77	14 857
Politibetjenter	7,7	,02	7,6	7,7	85	0	84	86	14 683
Politiet	7,7	,02	7,6	7,7	86	0	85	86	14 838
Barnevernet	6,0	,03	5,9	6,1	65	1	64	66	13 528
Rettsvesenet	7,5	,02	7,4	7,5	83	0	82	84	14 239
Stortinget	6,5	,03	6,4	6,5	70	0	69	71	14 231
Skolen	7,3	,02	7,2	7,3	82	0	81	83	14 330
Media (f.eks. NRK, VG)	5,5	,03	5,4	5,5	54	1	53	55	14 342
Helsevesenet	7,8	,02	7,7	7,8	87	0	87	88	15 149
NAV	6,8	,03	6,8	6,9	75	0	74	76	15 104

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

Omtrent hvor mye arbeider du?	5 899								
Fulltid	49	1	47	50					
Deltid, 20 timer eller mer per uke	22	1	20	23					
Deltid, under 20 timer per uke	25	1	24	27					
Ikke aktuelt / ønsker ikke å oppgi	4	0	4	5					

Hva slags ansettelseskontrakt har du?	5 899								
Fast stilling	76	1	74	77					
Midlertidig stilling	11	1	10	12					
Tilkallingsvakt	5	0	4	6					
Lærlingkontrakt	0	0	0	0					
Selvstendig næringsdrivende	4	0	4	5					
Arbeidstrening/lønnstilskudd	2	0	1	2					
Ingen kontrakt	1	0	0	1					
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	1	0	1	2					

Hvilke av følgende gjør du flere ganger månedlig?	15 963								
Lese nettaviser og/eller søke etter informasjon på internett	86	0	86	87					
Sende og motta meldinger (f.eks. SMS, e-post, sosiale medier)	81	0	81	82					
Kjøpe varer eller tjenester på internett	48	0	47	49					
Lage dokumenter eller presentasjoner med tekst og bilder	29	0	28	30					
Endre innstillinger på PC eller mobil	36	0	35	37					
Ingen av disse	2	0	2	2					
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	6	0	6	7					

Hva er din høyeste fullførte utdanning?	15 963								
Mindre enn grunnskole	1	0	1	1					
Grunnskole	6	0	6	7					
Har påbegynt videregående skole, men ikke fullført	6	0	5	6					
Videregående skole, studieforberedende (f.eks. allmennfag, gymnas)	11	0	10	11					
Videregående skole, yrkesfag (f.eks. fagbrev)	20	0	19	21					
Fagskole	6	0	5	6					
Høyskole eller universitet 1–3 år etter videregående skole	21	0	20	22					
Høyskole eller universitet 4 år eller mer etter videregående skole	25	0	24	26					
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	4	0	4	5					

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

Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?	15 963								
Under 200 000 kroner	8	0	7	8					
200 000–399 999 kroner	18	0	17	18					
400 000–599 999 kroner	17	0	16	17					
600 000–799 999 kroner	13	0	12	13					
800 000–999 999 kroner	11	0	10	11					
1 000 000 kroner og over	15	0	15	16					
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	20	0	19	20					

Er du/foreldrene dine født i et annet land enn Norge?	15 963								
Nei	68	0	67	69					
Ja, jeg selv	24	0	23	24					
Ja, min mor	18	0	17	18					
Ja, min far	17	0	16	18					
Vet ikke / ønsker ikke å svare	3	0	3	4					

Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?									
Oslo	4,2	,0	4,1	4,2	72	1	70	74	3 289
Rogaland	4,1	,1	4,0	4,2	71	2	68	74	2 269
Møre og Romsdal	4,2	,1	4,0	4,3	72	2	67	76	486
Nordland	4,2	,1	4,0	4,3	70	2	65	75	452
Viken	4,1	,0	4,1	4,2	71	1	70	73	3 882
Innlandet	4,2	,1	4,1	4,3	72	2	68	76	635
Vestfold og Telemark	4,1	,1	4,0	4,2	72	2	68	75	682
Agder	4,1	,1	3,9	4,2	68	2	64	72	612
Vestland	4,2	,0	4,1	4,2	73	1	71	75	2 132
Trøndelag	4,1	,1	4,0	4,3	73	2	69	77	686
Troms og Finnmark	4,0	,1	3,9	4,2	68	2	63	72	446

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

Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?									
Oslo	4,4	,0	4,3	4,5	76	1	75	78	3 332
Rogaland	4,4	,1	4,3	4,5	75	2	72	78	2 288
Møre og Romsdal	4,4	,1	4,3	4,6	76	2	72	80	491
Nordland	4,4	,1	4,2	4,5	75	2	70	79	463
Viken	4,4	,0	4,4	4,5	76	1	74	77	3 897
Innlandet	4,5	,1	4,4	4,6	77	2	73	80	638
Vestfold og Telemark	4,3	,1	4,2	4,4	75	2	71	79	695
Agder	4,3	,1	4,2	4,5	73	2	69	77	617
Vestland	4,4	,0	4,3	4,5	76	1	74	78	2 149
Trøndelag	4,4	,1	4,3	4,5	77	2	74	81	696
Troms og Finnmark	4,3	,1	4,2	4,5	74	2	70	79	451

Jeg blir møtt med respekt fra NAV									
Oslo	4,7	,0	4,6	4,7	81	1	79	83	3 246
Rogaland	4,6	,1	4,5	4,7	79	2	76	82	2 223
Møre og Romsdal	4,6	,1	4,5	4,8	82	2	79	86	472
Nordland	4,6	,1	4,5	4,8	78	2	73	82	436
Viken	4,6	,0	4,5	4,7	79	1	78	81	3 745
Innlandet	4,6	,1	4,5	4,7	78	2	75	82	616
Vestfold og Telemark	4,5	,1	4,4	4,7	77	2	73	80	675
Agder	4,6	,1	4,5	4,7	79	2	75	82	576
Vestland	4,6	,0	4,6	4,7	80	1	78	82	2 072
Trøndelag	4,7	,1	4,5	4,8	80	2	77	83	665
Troms og Finnmark	4,6	,1	4,4	4,7	77	2	73	82	433

Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?									
Arbeidssøkere	4,1	,0	4,1	4,2	70	1	68	72	3 390
Ensl.forsørgere	3,9	,1	3,7	4,1	65	3	59	71	218
Neds. u/AAP	4,0	,0	4,0	4,1	68	1	65	70	2 081
AAP	4,2	,0	4,1	4,2	72	1	70	74	4 825
Sykmeldte	4,3	,0	4,2	4,4	76	1	74	78	1 750
Alderspensjon	4,5	,1	4,3	4,6	84	2	81	88	486
Barnebidrag	3,5	,1	3,3	3,7	51	3	46	57	285
Barnetrygd	4,1	,1	3,9	4,2	70	3	64	75	291
Foreldrepenger	4,3	,1	4,1	4,4	75	2	71	80	388
Hj./grunnstønad	3,7	,2	3,4	4,1	61	5	50	71	80
Hjelpemidler	4,1	,1	4,0	4,2	71	2	67	75	485
Kontantstøtte	4,3	,1	4,1	4,5	79	3	73	84	238
Fam. m/syke barn	4,3	,1	4,2	4,4	80	2	76	84	331
Andre ytelser	4,1	,2	3,8	4,4	80	5	71	89	67
Uføretrygd	4,1	,1	4,0	4,2	70	2	66	73	656

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?									
Arbeidssøkere	4,3	,0	4,2	4,3	73	1	71	74	3 415
Ensl.forsørgere	4,2	,1	4,0	4,4	70	3	64	76	222
Neds. u/AAP	4,3	,0	4,2	4,4	70	1	68	73	2 107
AAP	4,5	,0	4,5	4,6	78	1	77	80	4 860
Sykmeldte	4,5	,0	4,5	4,6	79	1	77	81	1 776
Alderspensjon	4,9	,1	4,7	5,0	88	1	85	91	494
Barnebidrag	3,6	,1	3,4	3,8	55	3	50	61	288
Barnetrygd	4,5	,1	4,3	4,6	77	2	72	82	296
Foreldrepenger	4,6	,1	4,5	4,7	83	2	79	87	390
Hj./grunnstønad	3,9	,2	3,5	4,3	62	5	51	72	78
Hjelpemidler	4,5	,1	4,3	4,6	77	2	74	81	488
Kontantstøtte	4,6	,1	4,5	4,8	85	2	80	90	239
Fam. m/syke barn	4,6	,1	4,5	4,8	83	2	79	87	333
Andre ytelser	4,2	,2	3,9	4,5	69	6	58	80	68
Uføretrygd	4,5	,1	4,4	4,6	77	2	74	80	663

Jeg blir møtt med respekt fra NAV									
Arbeidssøkere	4,6	,0	4,5	4,7	78	1	77	80	3 311
Ensl.forsørgere	4,4	,1	4,2	4,6	72	3	66	78	211
Neds. u/AAP	4,6	,0	4,5	4,7	77	1	74	79	2 108
AAP	4,7	,0	4,6	4,7	81	1	79	82	4 846
Sykmeldte	4,7	,0	4,7	4,8	82	1	80	84	1 675
Alderspensjon	4,8	,1	4,7	4,9	86	2	82	89	418
Barnebidrag	4,0	,1	3,8	4,1	62	3	56	67	282
Barnetrygd	4,6	,1	4,4	4,8	78	3	73	83	267
Foreldrepenger	4,8	,1	4,7	5,0	85	2	81	90	315
Hj./grunnstønad	3,9	,2	3,5	4,4	64	6	53	75	72
Hjelpemidler	4,4	,1	4,3	4,6	78	2	74	82	416
Kontantstøtte	4,7	,1	4,6	4,9	86	2	82	91	214
Fam. m/syke barn	4,7	,1	4,6	4,8	86	2	82	90	305
Andre ytelser	4,5	,2	4,2	4,9	82	5	73	91	61
Uføretrygd	4,6	,1	4,5	4,7	78	2	75	81	658

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

Vedlegg 4: regresjonsmodell med tillit til NAV som avhengig variabel

	b
Jeg blir urettferdig behandlet av NAV	-0,139**
NAV behandler folk rettferdig, uavhengig av hvem de er eller hvor de kommer fra	0,223**
NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger	0,024
NAV bidrar til at de som kan, er i jobb	0,158**
NAV-ansatte er flinke i jobben sin	0,657**
Man kan stole på at NAV ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende	0,221**
Mange utnytter systemet og får mer penger enn de skal ha fra NAV	0,063**
Det er ofte flaks og tilfældigheter som avgjør hva man får av NAV	-0,158**
Ikke snakket med NAV-ansatt	-0,129*
Brukertilfredshet	0,269**
Alder	0,010**
Mann	-0,036
Har inntektsgivende jobb	0,004
Er sykmeldt	-0,119
Forsøker å skaffe ny jobb	0,066
Høy utdanning	0,007
Husstands inntekt	0,009
Innvandrere (ikke-innvandrere er base)	0,302**
2. gen. innvandrere	-0,24
Utrygg økonomi	-0,409**
Dårlig helse	-0,198**
Konstantledd	0,472*
R ²	0,724
n	4228

* p<0.10, ** p<0.05

Vedlegg 5: logistisk regresjonsmodell med kun bruk av selvbetjening som avhengig variabel

	Oddsrate
Arbeidssøkere	Base
Ensl.forsørgere	1,507
Neds. u/AAP	0,605**
AAP	0,416**
Sykmeldte	0,742*
Alderspensjon	1,304
Barnebidrag	0,697
Barnetrygd	0,628
Foreldrepenger	0,827
Hj./grunnstønad	0,483
Hjelpemidler	1,703**
Kontantstøtte	2,114**
Fam. m/syke barn	1,341
Andre ytelser	3,543**
Uføretrygd	0,614**
Misfornøyd med øk. situasjon	Base
Fornøyd med økonomisk situasjon	1,265**
Arbeidssøkere # Fornøyd	Base
Ensl.forsørgere # Fornøyd	0,643
Neds. u/AAP # Fornøyd	1,013
AAP # Fornøyd	1,014
Sykmeldte # Fornøyd	1,492**
Alderspensjon # Fornøyd	1,68
Barnebidrag # Fornøyd	1,666
Barnetrygd # Fornøyd	3,730**
Foreldrepenger # Fornøyd	3,478**
Hj./grunnstønad # Fornøyd	3,180*
Hjelpemidler # Fornøyd	1,433
Kontantstøtte # Fornøyd	1,071
Fam. m/syke barn # Fornøyd	1,924
Andre ytelser # Fornøyd	0,273**
Uføretrygd # Fornøyd	0,659
alder	0,992
kvadrert	1
digital kompetanse (skala 0 til 5)	0,969*
Språkproblemer†	1,107
Antall søkte ytelser siste halve år	0,803**
konstantledd	0,356**
pseudo R ²	0,067
N	15479

* p<0.1, ** p<0.05, †Respondenter som ikke har norsk som morsmål og som svarer at det er vanskelig å forstå norsk muntlig og skriftlig språk.

Vedlegg 6: logistisk regresjonsmodell med svært vanskelig å få kontakt som avhengig variabel

	Oddsrate	St.avvik
Arbeidssøkere	base	
Ensl.forsørgere	1,667**	0,312
Neds. u/AAP	1,380**	0,126
AAP	1,018	0,079
Sykmeldte	1,519**	0,147
Alderspensjon	1,771**	0,304
Barnebidrag	1,555**	0,251
Barnetrygd	2,662**	0,441
Foreldrepenger	1,381*	0,245
Hj./grunnstønad	1,563	0,484
Hjelpemidler	1,827**	0,284
Kontantstøtte	1,811**	0,387
Fam. m/syke barn	1,522**	0,252
Andre ytelser	2,445**	0,779
Uføretrygd	1,769**	0,210
alder	1,074**	0,020
kvadrert	0,999**	0,000
Brukt nav.no for å skrive med en ansatt	0,912	0,058
Ringte NAVs kontaktsenter	1,742**	0,107
Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret	0,973	0,063
Snakket med ansatt ved NAV hjelpemiddelsentral	0,961	0,101
ventetid	0,521**	0,010
konstantledd	0,501*	0,203
pseudo R ²	0,17	
n	14042	

* p<0.10, ** p<0.05

Vedlegg 7: regresjonsmodeller om sammenhengen mellom alder, brukertilfredshet og opplevelsen av å bli tatt på alvor av veileder

avhengig variabel	brukertilfredshet	alvor	brukertilfredshet	brukertilfredshet	brukertilfredshet
alvor	0,727***			0,724***	0,578***
alder		0,009***	0,015***	0,005	-0,012
alder * alvor					0,003**
Arbeidssøkere (base)					
Ensl.forsørgere	0,417	0,168	0,388	0,468**	0,466**
Neds. u/AAP	-0,001	0,08	0,072	-0,009	-0,018
AAP	0,085	0,109	0,153	0,072	0,064
Sykmeldte	0,084	0,147	0,191	0,058	0,052
Alderspensjon	-0,356	-0,480	-0,55	-0,45	-0,426
Barnebidrag	0,009	-0,584**	-0,550**	0,023	0,012
Barnetrygd	-0,089	-0,451**	-0,018	-0,07	-0,049
Foreldrepenger	0,056	0,275	0,494	0,109	0,115
Hj./grunnstønad	-0,141	-0,872**	-0,692	-0,16	-0,08
Hjelpemidler	0,483***	-0,004	0,495	0,434***	0,408***
Kontantstøtte	0,183	0,494	0,564	0,241	0,254
Fam. m/syke barn	-0,431***	-1,416***	-0,686	-0,426***	-0,434***
Andre ytelser	-0,128	-0,028	-0,166	-0,205	-0,217
Uføretrygd	-0,045	0,354***	0,232	-0,079	-0,097
Konstantledd	0,811	4,491	3,695	0,621	1,339
R ²	0,429	0,019	0,019	0,43	0,432
n	3977	3977	3977	3977	3977
** p<0.05, *** p<0.01	0,521**	0,010			
konstantledd	0,501*	0,203			
pseudo R ²	0,17				
n	14042				

* p<0.10, ** p<0.05

Vedlegg 8: regresjonsmodeller med byråkratisk forståelse, alder og ønske om selvbetjening

avhengig variabel	Byråkratisk forståelse (OLS)	Ønsker selvbetjening (logistisk)
	b	oddsrate
alder	-0,015	1,047**
alder * alder	0,000**	0,999**
Stress	-2,380**	
Stress * alder	0,069**	
Stress * alder * alder	-0,001**	
Byråkratisk forståelse		1,201**
Brukertilfredshet		1,084**
Konstantledd	4,574	0,098
R ² /pseudo R ²	0,107	0,018
n	14834	

* p<0.10, ** p<0.05

Vedlegg 9: logistiske regresjonsmodeller med egenvurdering av om klarer å skaffe ny jobb som avhengig variabel

	I arbeid	Arbeidssøker	Permittert	Nedsatt arbeidsevne
alder	1,051	1,023	1,266**	1,147**
kvadrert	0,999**	0,999	0,997**	0,998**
Mann (base: kvinne)	0,931	0,758*	1,231	0,619**
Innvandrer (base: ikke innvandrere)	0,399**	1,006	0,525**	0,576**
2. generasjons innvandrere	0,517	0,612	0,706	0,599
Jeg har kompetanse som er etterspurt i dagens arbeidsmarked (base: ikke)	13,668**	4,079**	4,580**	7,848**
Jeg opplever at min helse er god (base: ikke)	2,942**	1,549**	2,299**	1,847**
konstantledd	0,219	0,275	0,004	0,019
pseudo R ²	0,23	0,12	0,15	0,19
n	2678	946	727	3791

* p<0.10, ** p<0.05

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

TRYKK: 07 Media AS
ISBN 978-82-551-2522-8

