
Økt bruk av internett, men fortsatt høyt press på NAV-kontoret

AV: PER KRISTOFFERSEN

SAMMENDRAG

NAV har mange brukere og brukerbehovet er svært variert. Det er et mål at selvbetjeningsløsningene skal være brukernes førstevalg ved kontakt til NAV og at en stor del av de enkle henvendelsene skal kunne løses uten at brukeren trenger oppsøke det lokale NAV-kontoret. I denne artikkelen er vi opptatt av hvordan de ulike brukerne velger å kommunisere med NAV og hvilke utfordringer NAV har i forhold til å lede brukerne til «riktig kanal».

NAVs brukere har mange kanaler å velge mellom i sin kontakt med NAV. Personlig oppmøte ved NAV-kontoret er den hyppigst brukte kommunikasjonskanalen. Brukerne er ofte innom NAV-kontoret for å innhente informasjon, gjøre avtaler eller bruke en publikums-pc. Telefon er også en mye brukt kanal, samtidig som bruken av internett er i kraftig vekst. Brukerundersøkelsene viser at det er et økt antall henvendelser i flere kanaler og dermed stadig mer å gjøre for NAV-ansatte.

I forhold til å frigjøre tid til oppfølging i lokalkontorene, er den høye andelen brukere som møter på lokalkontorene i enkle saker en utfordring for NAV. Selv om bruken av internett øker kraftig, kan vi ikke observere tilsvarende nedgang i bruk av lokalkontorene. Det høye presset på lokalkontorene har flere årsaker, men vi har klare indikasjoner på at svak kvalitet i telefonitjenesten, for eksempel at folk må vente eller ikke blir ringt tilbake, fører til at brukerne alternativt ønsker å oppsøke lokalkontoret. Det kan se ut til å være behov for forsterket innsats for å få brukerne til å ta i bruk selvbetjeningsløsninger, søke informasjon på nettet, eller ringe NAV i stedet for å møte opp.

Det er stadig vanligere å bruke internett, også blant NAVs eldre brukere. Det er likevel fortsatt mulig å få flere over 50 år til å bruke internett. I en overgangsperiode kan det være aktuelt med spesiell «support» av de aller eldste.

Det tar tid å endre brukernes kontaktmåter. Tilsvarende utfordringer har en sett i andre virksomheter med sammensatte brukergrupper. NAV arbeider imidlertid videre med disse problemstillingene ved å forbedre internetttilbudet og telefonitjenesten. Frem mot 2015 er det vedtatt en kontaktsenterstrategi for å gi bedre service og større effektivitet på telefon.

INNLEDNING

Om lag halvparten av Norges befolkning har i løpet av et år kontakt med NAV. Samtidig er det stor variasjon i folks behov, og årsakene til deres kontakt med NAV. Mange har bare behov for informasjon og enkle tjenester, som for eksempel å bestille helsetrygdkort fordi de skal på utenlandstur. På den andre siden er det grupper med mer eller mindre omfattende bistandsbehov, som trenger både hyppig og nær kontakt med NAV. Dette kan for eksempel være personer som har vært lenge ute av arbeidslivet på grunn av sykdom, og som har behov for bistand til å komme seg i arbeid.

NAV har som mål at selvbetjeningsløsningene skal være brukernes førstevalg ved kontakt til NAV, og at en stor del av de enkle henvendelsene skal kunne løses uten at brukeren trenger oppsøke det lokale NAV-kontoret. Mens personavhengig informasjon, veiledning, avklaring av behov og oppfølging vil kreve nærhet til bruker og dermed må skje på lokalkontoret, kan en rekke mer generelle

informasjons- og forvaltningsmessige oppgaver skje igjennom telefon, internett eller ved brev, e-post eller «sms». Store grupper av de som mottar alderspensjon, helsetjenester og ulike familieytelser vil bare i begrenset grad ha behov for kontakt med lokalkontoret og i stor grad kunne få sitt kontaktbehov tilfredsstilt igjennom telefon eller internett.

En differensiert bruk av de ulike kommunikasjonskanalene til NAV, dvs. NAVs førstelinje, er avgjørende for å nå NAV-reformens mål om brukerretting, og for å kunne frigjøre mer tid til de brukerne som trenger oppfølging for å komme i arbeid eller aktivitet.

Til de ulike møtene mellom bruker og NAV knytter det seg også ulike krav. Bruker skal ha god service, møtes med respekt, og oppleve at ventetiden ikke er lang, uansett hvilken form for kontakt som velges. Dette innebærer at NAV har en stor utfordring i forhold til å lede og betjene de ulike brukergruppene til de relevante og mest hensiktsmessige kommunikasjonskanalene med NAV, det

være seg telefon, personlig oppmøte eller de ulike informasjonstilbudene som ligger på internett. I denne artikkelen er vi opptatt av hvordan de ulike brukerne velger å kommunisere med NAV. Varierer kommunikasjonsmåtene etter hvilke type stønad eller tjeneste brukerne mottar? Har kvaliteten eller utforming av kommunikasjonskanalene betydning for hvordan brukerne ønsker å kommunisere med NAV? Hvilke utfordringer står NAV overfor når det gjelder å lede brukerne inn mot de ulike kanalene til NAV?

For å belyse dette har vi sett nærmere på de ulike brukerundersøkelsene NAV gjennomfører. Disse gir også kunnskap om hvordan brukerne har tatt kontakt med NAV. Andre typer av virksomheter står overfor liknende problemstillinger, dvs. stort antall brukere med variasjon i hjelpebehovet. Vi har derfor også sett på undersøkelser av sparebankene. Sparebankene har som NAV målsetting om å øke bruken av internettløsninger, og redusere bruken av lokalkontorene. De gjennomfører også årlige kanalvalgsundersøkelser.¹

NAVs brukerundersøkelser

NAV gjennomfører en rekke brukerundersøkelser, som også kan belyse hvilke kommunikasjonskanaler brukerne har med NAV. De ulike undersøkelsene har hatt ulike problemstillinger og kan derfor belyse ulike sider ved kontaktmønsteret. Kanalvalgundersøkelsen ble gjennomført i 2008 og inneholder opplysninger om den delen av befolkningen som hadde kontakt med NAV på en eller annen måte i 2008. I alt ble vel 4 000 personer intervjuet.

Personbrukerundersøkelsen gjennomføres årlig med spørsmål om brukernes tilfredshet med NAVs tjenester. Den omfatter bare de som har en ytelse fra NAV. Undersøkelsene er foretatt på en konsistent måte siden 2008 og kan derfor gi opplysninger om endring over tid og brytes ned på fylke. Ca. 7 000 person blir intervjuet hver gang.

NAV har også gjennomført brukerundersøkelser av telefonbrukerne i 2009. I alt 1 000 innringere til 4 kundesentre/telefonmottak ble intervjuet.

I alle disse undersøkelsene er det gjort telefonintervju.

NAV's førstelinje i dag

Ved henvendelse til NAV vil brukerne stå overfor flere muligheter i forhold til å ta kontakt.

NAV-kontoret

Lokalkontorets viktigste oppgaver er å gi informasjon til brukere og samarbeidspartnere, samt gi individuell veiledning og oppfølging av brukere. I tillegg har de ansvar for tildeling av økonomisk sosialhjelp og beslutning om deltakelse på arbeidsmarkedstiltak.

Undersøkelser foretatt rett før innføringen av NAV-reformen viste at nærmere 70 prosent av brukerne hadde valgt personlig oppmøte på trygdekantoret som kontakttform til den tidligere trygdeetaten (Thorgersen 2005).

Telefon

Telefon er en annen viktig måte å komme i kontakt med NAV på. Telefonitjenesten i NAV er i endring. Ved etableringen av NAV ble de 5 kundesentrene fra den tidligere trygdeetaten videreført. Dette er egne enheter som håndterer telefonhenvendelser i 5 fylker, og som utgjør en telefonisk førstetjeneste for NAV i disse fylkene. Telefonisk førstelinje innebærer at telefonimottaket er organisert og bemannet med sikte på at en vesentlig andel av henvendelsene blir ferdigbehandlet og avsluttet, uten at innringerne blir satt videre til andre enheter eller medarbeidere. Deres viktigste oppgave er å gi generell informasjon om NAVs tjenester og ytelser, svare på saksspesifikke henvendelser, uten å utføre saksbehandling, samt veilede i forhold til bruk av nettsiden nav.no.

I de andre fylkene har telefonitjenesten vært organisert som tradisjonelle sentralbord i lokalkontorene. På grunn av manglende tilgjengelighet ble det i 2009/10 utviklet en førstelinje basert på ulike modeller. Noen fylker valgte en løsning som ligger nær kundesentrene, mens i noen fylker er førstelinjen for telefonimottak lokalisert i NAV-kantorene. I løpet av 2010 vil alle fylker, med unntak av Oslo og Akershus, ha organisert telefonmottakene som fylkesvise kundesentre, eller kontaktsentre som de nå blir benevnt.

www.nav.no

I tillegg til disse to kanalene spiller nettsiden www.nav.no en viktig rolle. www.nav.no blir fremstilt som snarveien til NAV-kantoret. Her er det lagt til rette for at brukere kan være selvhjulpne ved hjelp av selvbetjeningstjenester og god brukervennlig informasjon. Det skilles mellom «tjenester» og «informasjonssider». Et eksempel er stillingsbasen (ledige stillinger). Kalkulatorer (Bidragsveilederen, Foreldrepengeveilederen, Din Pensjon) er også populære. Det er tjenestene som står for mesteparten av trafikken på nav.no. Mens informasjonssidene står for ca. 30 prosent av sidehenvisningene.² www.nav.no er Norges mest besøkte offentlige nettsted med 1,2 millioner besøk hver måned.

Skriftelige henvendelser

I tillegg til disse kanalene vil publikum kunne komme i kontakt med NAV via skriftlig kommunikasjon, enten brev, E-mail eller SMS.

¹ Sparebankforeningen.no

² Med sidehenvisninger menes antall ganger ei side har blitt vist på en skjerm.

RIKTIG KANALVALG – HVILKE UTFORDRINGER HAR NAV?

NAVs kanalmønster – en oversikt

Nedenfor omtales hvilke kanaler som blir brukt, hvilke kanaler som blir brukt hyppigst, og om måten å henvende seg til NAV varierer etter ulike fagområder. Tabell 1 gir en oversikt, sortert etter den kanal som blir mest brukt.^{3,4}

Rangeringen viste at personlig oppmøte på et lokalkontor var den vanligste måten å ta kontakt med NAV på. Over

Tabell 1:
Hyppigst brukte kommunikasjonskanal til NAV.
(Kanalvalgundersøkelsen 2008)^{5,6}

	I prosent av alle kontakter	I prosent av alle respondenter
Personlig oppmøte på et NAV-kontor	29,4	62,7
Kontakt på telefon	22,8	48,6
Kontakt via NAVs nettsider (nav.no)	20,8	44,4
Kontakt via NAVs netjtjenester (nav.no)	10,2	21,7
Skrevet brev til NAV	11,3	24,2
Kontakt via Epost	5,6	12,0
I alt	100	213,6

KILDE: NAV

³ Spørsmålet var: «Har du hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 12 månedene i en eller annen sammenheng?»

⁴ Det ble også skilt mellom ulike type av brukere: De som hadde hatt kontakt på vegne av seg selv, på vegne av familie, som arbeidsgiver, som lege eller annet helsepersonell eller ansatt i annen offentlig virksomhet. Disse gruppene bruker litt ulike kanaler til NAV. I denne tabellen har vi tatt med den største gruppa, de som har hatt kontakt med NAV vegne av seg selv. Dvs. 2 944 av i alt 4 250 respondenter.

⁵ Spørsmålet var: Har du hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 12 månedene i en eller annen sammenheng?

⁶ Tabellen er sortert etter hyppigst brukte kanal. Det er beregnet en prosentandel på bakgrunn av antall kontakter og en prosentandel med grunnlag i antall respondenter. Den siste prosentandelen summerer til over hundre (213,6) fordi en og samme respondent kan ha krysset av for kontakt via flere kanaler. I gjennomsnitt har hver respondent vært i kontakt med NAV vel 2 ganger i løpet av de siste 12 månedene.

60 prosent av respondentene svarte at de hadde besøkt NAV-kontoret i løpet av siste 12 måneder.

Samtidig kom det frem at både telefon og søk på NAVs informasjonssider var hyppig brukte kanaler. I underkant av 50 prosent svarte at de hadde brukt telefon i sin kontakt med NAV siste 12 måneder. Noen færre, dvs. 44 prosent av respondentene hadde søkt informasjon på nettsidene, mens 22 prosent svarte at de hadde benyttet seg av en av netjtjenestene på nav.no.

Omtrent like mange svarte at de hadde skrevet brev, mens det var færre som hadde brukt e-post i kontakten med NAV.

Undersøkelsen viste også at de samme brukerne gjerne kontaktet NAV på flere måter. I gjennomsnitt oppga brukerne at de hadde vært i kontakt med NAV gjennom vel to ulike kanaler i løpet av en 12-måneders periode.⁷

Når vi så nærmere på de som svarte at de hadde vært i kontakt med NAV via personlig oppmøte, viste det seg at rundt 40 prosent også hadde brukt telefon, og nesten like mange hadde oppsøkt informasjonssidene på nav.no. Vi har ikke opplysninger om i hvilken rekkefølge kontakten hadde skjedd, men funnene understreker at brukerne har en «multi-kanal-tilnærming» til NAV. Det gjelder også mange av de som hadde hatt personlig kontakt med NAV-kontoret.

Det var også noen som kun hadde brukt lokalkontoret. 19 prosent av respondentene hadde brukt NAV-kontoret som eneste kontakt. Mesteparten av denne kontakten gjaldt helsetjenester/reisepenger.

Selv om personlig oppmøte fremstår som den hyppigst brukte kontaktformen generelt sett, er det viktig å få frem at det var stor variasjon i valg av kontaktform etter hva som var bakgrunn for henvendelsen. Vi skilte mellom følgende kontaktområder: Forhold som hadde med sykefravær, rehabilitering eller attføring, arbeidsledighet, familietelser, helsetjenester, alderspensjon, inkludert AFP og uførepensjon, samt sosialtjenester lagt til NAV. I denne undersøkelsen var det også lagt opp til å kunne skille mellom generelt informasjonssøk og bruk av de ulike netjtjenestene på nav.no.

Arbeidsledighets- og familieområdet var de områdene der de digitale kontaktformene ble brukt mest: Som arbeidssøker er flere tjenester tilgjengelig på nav.no: Registrering av CV, sende elektronisk meldekort og «Finne ledig jobber». Blant de som hadde hatt kontakt med NAV i forbindelse med spørsmål vedrørende arbeidsledighet var det generelt informasjonssøk på nettsidene som var den hyppigst brukte kontaktformen til NAV. Over 80 prosent hadde søkt informasjon på nav.no. Personlig oppmøte og

⁷ Undersøkelsen viste også at over 70 prosent av brukerne hadde mottatt brev fra NAV. Brev fra NAV er en «passiv» kontakt, men kan selvfølgelig generere mye kontakt tilbake til NAV.

bruk av nettsider ble nest hyppigst benyttet, mens telefon ble brukt klart mindre på arbeidsmarkedsområdet enn på de andre områdene.

Familieområdet består av ytelser som barnebidrag, foreldrepenge, barnetrygd og kontantstøtte, samt stønad til enslig mor eller far. På nettet foreligger tjenesten «foreldrepengeveileder» som gir en forenklet beregning av foreldrepengene, samt bidragskalkulator og ulike E-læringsmoduler. Tjenestene er imidlertid ikke fullt utbygd, og man må ta nærmere kontakt med NAV hvis en ønsker en nøyaktig beregning av foreldrepenge. På familieområdet var det kontakt via nettsider og telefon som var hyppigst brukte. Personlig oppmøte kom på en tredjeplass, mens det var klart mindre bruk av nettsider. Å sende brev var likevel relativt vanlig. En forholdsvis stor andel av de som henvender seg til NAV på dette området vil være yrkesaktive.

På de andre områdene var personlig oppmøte det mest vanlige. På sykefraværsområdet var det personlig oppmøte og telefon som var de avgjørende viktigste kanalene. Bruk av nettsider kom på tredje plass.

Også på pensjonsområdet fant vi at personlig oppmøte og telefon var de klart mest brukte kanalene, mens søk på nettsidene var tredje vanligst. Nettsider så imidlertid ut til å være relativt lite brukt. I forbindelse med pensjonsreformen vil dette være et område med stort informasjonsbehov, kanskje særlig blant yrkesaktive personer fra 50–60 års alder.

Innen områdene helsetjenester, reisepenger og sosialtjenester, var den dominerende kanal til NAV personlig

oppmøte. Både nettsider og nettsider var relativt lite i bruk. Sosialtjenester vil være et område der det er naturlig å bruke personlig oppmøte i stor grad. Helserefusjoner, frikort og oppgjør for pasienttransport har nå blitt flyttet ut av NAV-kontorene til helseforetakene og helsetjenesteforvaltningen, men var fortsatt en del av tjenestene på NAV-kontorene på undersøkelsestidspunktet.

ØKT INTERNETTBRUK, MEN IKKE TEGN TIL FÆRRE BESØK PÅ NAV-KONTORET

Med flere tjenester på nett, samt gode telefonløsninger, har en antatt at færre vil velge å bruke lokalkontorene. Samtidig er det en målsetting å kunne få brukerne til å differensiere kontaktmåtene til NAV, slik at de som har behov for nær kontakt til lokalkontorene bruker NAV-kontoret, mens de som har behov for mer generell informasjon eller veiledning skal kunne ledes til telefon eller internettløsninger.

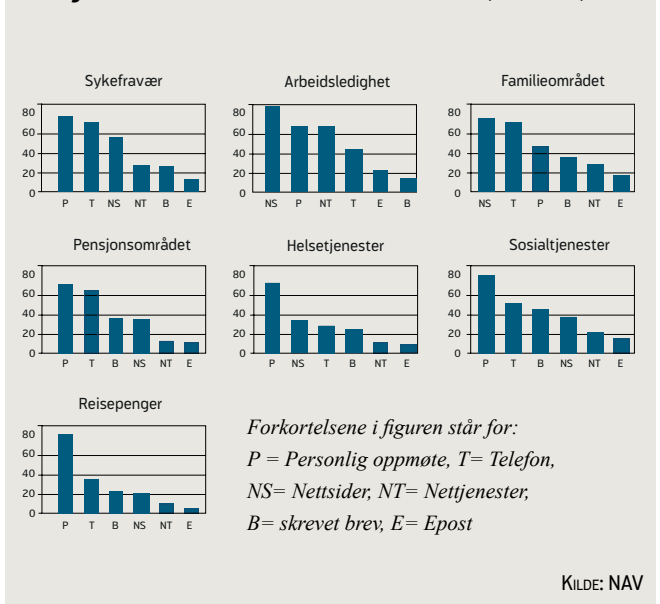
Gjennom de årlige personbrukerundersøkelsene kan vi observere utviklingen i kanalvalg over tid, foreløpig fra 2008 til 2010. I tillegg skilles det i disse undersøkelsene mellom de som har hatt en «timeavtale/møte med ansatt ved NAV-kontoret», og de som «hadde vært innom et lokalkontor». Svaralternativene er ment å skille «nær» kontakt med NAV, som for eksempel finner sted ved oppfølging, fra den kontakten som gjelder ved innhenting av informasjon eller bruk av selvbetjeningsløsningene ved lokalkontoret.

Også personbrukerundersøkelsene viser at personlig oppmøte er den mest brukte måten å komme i kontakt med NAV på, se figur 2. Nærmere bestemt viser disse undersøkelsene at «innom et NAV-kontor» var den aller viktigste kontaktformen opp mot NAV. Om lag 70 prosent svarte at de hadde brukt denne kontaktformen. Det vil si at den aller viktigste kanalen til NAV knytter seg til at brukeren har vært innom et NAV-kontor for å innhente informasjon, gjøre avtaler eller benytte en publikums-pc. Andelen som svarte at de hadde vært innom et NAV-kontor endrer seg imidlertid ikke vesentlig over tid.

Figuren viser også at telefon er en viktig kommunikasjonskanal opp mot NAV. Om lag 60 prosent har oppgitt at de har brukt telefon i sin kontakt med NAV, samtidig ser det ut til å være en svak økning i bruk av denne kanalen. Den mest markante utviklingen i disse tre årene gjaldt imidlertid økt bruk av internett og bruk av e-post/SMS. Internett er i 2010 like mye brukt som telefon. Om lag 50 prosent oppgir også at de har hatt «møte med NAV-ansatt». Også her kan det se ut til å være en liten økning over tid.

Samlet indikerer dette at flere har kontakt med NAV enn for bare noen få år siden. I tillegg viser bakgrunnstall (ikke med i figurene) at flere kanaler er i bruk, dvs. at det er et

Figur 1:
Viktigste kanal til NAV etter type sak som var bakgrunn for kontakten. Personbrukere (n=2944).



økt antall henvendelser i flere kanaler og dermed økt press på etaten i de årene undersøkelsene er foretatt. Det økte etterspørselspresset må sees i sammenheng med flere forhold. Omorganiseringen av arbeids- og velferdsetaten har falt sammen med en generell demografisk endring med høy inngang av saker på områdene alderspensjon, uførepensjon og hjelpemidler. I tillegg har den internasjonale finanskrisen gitt en kraftig økning i arbeidsledigheten, og vi har hatt vekst i sykefraværet. Det har også vært en økning i mer kompliserte saker (for eksempel flere brukere med jobbopphold i utlandet). En må også regne med at restansesituasjonen og lengre saksbehandlingstider hos NAV har bidratt til at en har fått stadig flere henvendelser i de ulike kanalene inn mot etaten.

Sannsynligvis er det flere grunner til hvorfor NAVs brukere fortsatt velger å møte på lokalkontoret i så sterk grad, til tross for økt bruk av andre medier. En grunn kan være at det er en innarbeidet praksis for å velge lokalkontoret. På helsetjenesteområdet, som nå er ute av NAV, var det svært vanlig å oppsøke lokalkontoret, selv om det var klare oppfordringer om ikke å møte opp. Mye tydet på at folk ikke var villige til å gi slipp på sine kvitteringer, og møtte opp personlig allikevel. Mange kan ha tatt med seg slike vaner i sin kontaktatferd med NAV.⁸

Vi kan heller ikke se bort fra at etablering av ny velferdsetat, der tre etater har blitt til ett kontor, og mulig usikkerhet i denne sammenheng, kan ha bidratt til ønske om å møte personlig. Det å møte på lokalkontoret kan også antas å fylle en sosial funksjon for visse grupper.

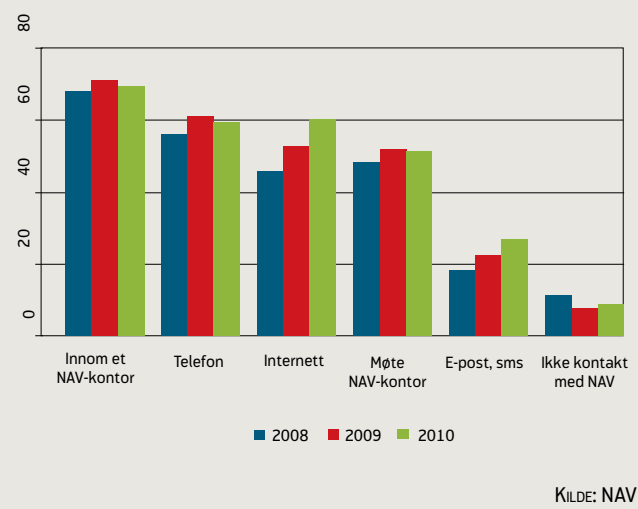
Økt arbeidsledighet og sykefravær vil nødvendigvis øke bruken av lokalkontoret, i og med at lokalkontoret er den meste brukte (sykefravær) og den nest meste brukte (arbeidsledighet) kanalen på disse områdene. Likeså vil den økte oppgaveporteføljen med kommunale ytelser og tjenester bidra til det samme.⁹

Ut fra resultatene fra brukerundersøkelsene kan det se ut til at det er lettere å få brukerne til å ta i bruk internett enn å redusere oppmøtene ved lokalkontorene. Noe av det samme er observert i sparebankene. Sparebankene har i mange år hatt målsetting om redusert bruk av lokalkontorene (filialene) og økt internett- og nettbankbruk.

⁸ Helsetjenesteområdet nå ute av NAV, og forvaltningsansvaret for området er flyttet fra NAV til Helsedirektoratet og har skiftet navn til Helseøkonomiforvaltningen (HELFO). Ut 2009 ble frikort og reiseutgifter fortsatt forvaltet av NAV på Helsedirektoratets vegne. Alle andre henvendelser om helsetjenester skal gå til HELFO.

⁴ Ekspertgruppa som har vurdert oppgave- og ansvarsfordelingen i NAV, ser også det store presset på lokalkontorene i sammenheng med forestillingen om NAV-kontoret som brukernes hoveddør til velferdsforvaltningen. De peker på behovet for å understreke sterkere at NAV har svært ulike brukergupper, og derfor behov for god tilgjengelighet i flere kanaler, samt styrke forestillingen om at en bør bruke flere kanaler i kontakten med NAV. (Sluttrapport fra ekspertgruppa som vurderer oppgave- og ansvarsfordelingen i NAV, side 78.)

Figur 2:
Kontaktpunkter mot NAV. Andel av brukerne som har brukt ulike kanaler. 2008–2010.



Nettbanken har derfor blitt den viktigste kanal til banktjenestene, og de aller fleste bankkundene bruker denne tjenesten for å få utført banktjenester. Men til tross for det store omfanget av bruk av nettbank, er det også relativt mange som fortsatt bruker filial. Det er også enkelte grupper som bruker filialen som eneste kontakt til banken. Andelen som bare bruker filialen har blitt redusert over tid, men sparebankforeningen har pekt på at utviklingen har gått sakte.¹⁰

Mye tyder derfor på at det er en langsiktig utfordring å få brukere over på internett og telefon som alternativ til bruk av NAV-kontoret.

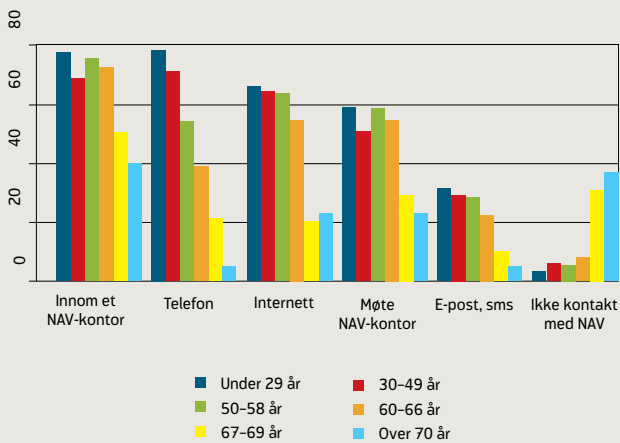
FLERE BRUKER NETTET, MEN OGSÅ POTENSIAL FOR ØKT BRUK

Selv om internettbruken har økt generelt, er det viktig å få frem at det er store forskjeller i internettbruk etter alder. De over 50 år har en vesentlig lavere internettbruk enn de yngre. Mens nesten alle de yngste har brukt internett i sin kontakt med NAV, er det under 40 prosent i aldersgruppen 60–66 år som har benyttet internett til NAV.

Vi ser også at når brukerne blir alderspensjonister, fra 67 år, synker internettbruken ytterligere, samtidig som kontakten med NAV minsker betydelig. Vel 40 prosent av de over 70 år hadde ikke kontakt med NAV i 2010. Etter pensjonering vil behovet for kontakt med NAV avta. Men

¹⁰ Sparebankforeningen.no

Figur 3:
Kontaktpunkter mot NAV. Andel av brukerne som har brukt ulike kanaler, etter alder. 2010.



KILDE: NAV

av de som da hadde kontakt med NAV, var det lokalkontoret (innom et NAV-kontor) som utgjorde primærkanalen inn mot NAV.

Sannsynligvis vil internettbruken øke av seg selv over tid, fordi internettbruk i økende grad vil være innarbeidet i de yngre aldersgruppene. Brukere vil sannsynligvis ta med seg innarbeidede vaner, herunder kontaktatferd til NAV, når de blir eldre. For NAV vil det være en særlig utfordring å øke internettbruken for personer over 50 år.

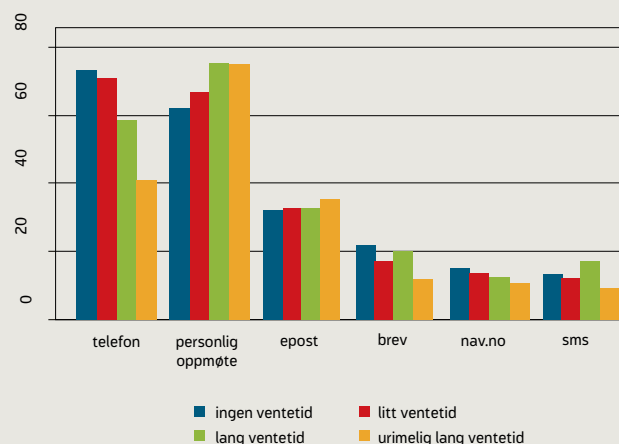
Også sparebankene har slitt med å få de eldre over på nettbanktjenestene, og da særlig de ikke-yrkesaktive eldre. Sparebankforeningen peker på at mange eldre fortsatt mangler interesse og synes at nettbank er vanskelig og usikkert. I tillegg pekes det på at de eldre oftere har bedre tid og derfor i større grad betaler regningene sine i skranken. Filealene fyller kanskje også en sosial funksjon overfor en del eldre. De har derfor ikke samme grad av insentiv for å bruke nettløsningene. På bakgrunn av dette har flere banker derfor satt i gang med spesiell støtte og opplæring i internett- og nettbankbruk rettet mot seniorkundene. Undersøkelsen i 2010 viste derfor markert økning i bruken av nettbank blant eldre. Fra 2005 til 2010 hadde nettbankbruken økt fra 17 til 44 prosent blant personer over 66 år.¹¹

DÅRLIG TILGJENGELIGHET PÅ TELEFON BIDRAR TIL MINDRE OPTIMALT KANALVALG

Vi har sett at det er et særlig stort press på lokalkontorene. Dårlig tilgjengelighet i andre kanaler kan bidra til dette presset. Telefoniundersøkelsen, gjennomført høsten 2009, viste manglende tilgjengelighet på telefon. Blant annet var det mange brukere som ikke fikk avklart det de ønsket i løpet av telefonsamtalen, det var vanskelig å komme i kontakt med rett person, og brukeren ble ofte ikke ringt tilbake, selv om dette var lovet.¹²

Videre analyser på dette materialet viste også at brukers erfaringer knyttet til kontakten med NAV (telefon) kunne bidra til å skyve brukere mot mindre optimale kanaler. I denne undersøkelsen ble respondentene spurt om hvordan de ønsket å kommunisere med NAV.¹³ Ett av svaralternativene var «personlig oppmøte». Generelt, viste undersøkelsen, at det var like mange av innringerne som svarte at de ønsket å kommunisere med NAV via personlig oppmøte som gjennom telefon. I utgangspunktet bekrefter dette bildet av at mange foretrekker personlig oppmøte i sin kontakt med NAV. Samtidig fant vi at dette varierte signifikant med opplevd ventetid. Jo lengre ventetid, jo flere var det som ønsket å møte opp direkte på NAV-kontoret. Det vil si at hvis bruker opplever at det er vanskelig å få svar på telefonen, at en ikke blir ringt tilbake, eller ikke finner frem på nettet, vil det kunne bidra til at en foretrekker

Figur 4:
Hvordan ønsker brukerne helst å kommunisere med NAV?



KILDE: NAV

¹² TNS Gallup 2009.

¹³ Spørsmålet var: «Hvordan ønsker du helst å kommunisere med NAV?»

¹¹ Sparebankforeningen.no

personlig oppmøte. Kvaliteten ved møtet med NAV er derfor ikke bare viktig for brukertilfredsheten og NAVs omdømme, men også for hvordan brukerne ønsker å kommunisere med NAV.

NAV BØR BLI FLINKERE TIL Å HENVISE TIL NETTET

Et annet forhold som er viktig i forhold til å lede brukere til mest mulig riktig kanal, er NAVs egen henvisning til NAVs nettsider. Over 70 prosent av de spurte oppga at de ikke var blitt henvist videre til internettløsninger. Det høye tallet indikerer at det kanskje ikke var relevant å henvise til nettet i alle sakene, men det som kanskje er mer interessant er at det var stor variasjon etter type henvendelse. De som henvendte seg på arbeidsledighetsområdet ble henvist til nettet langt oftere enn de som henvendte seg på pensjonsområdet. I kanalundersøkelsen oppga bare 10 prosent av brukerne som hadde henvendt seg til lokalkontoret med spørsmål om pensjon, at de hadde blitt henvist til nettet. Tilsvarende var andelen 50 prosent når det gjaldt henvendelser knyttet til arbeidsledighet. Dette kan tolkes som at det i større grad er innarbeidet praksis enn behov som styrer veiledning av brukerne.

KONKLUSJON

Denne artikkelen viser at det er mange kommunikasjonskanaler inn mot NAV. Internettbruken er i kraftig utvikling og telefon utgjør en viktig bestanddel av den samlede kontakten mellom NAV og brukerne. Samtidig er det tydelig et økt press mot NAV gjennom et økt antall henvendelser i flere kanaler.

Med tanke på å frigjøre tid til oppfølging i lokalkontorene, er imidlertid den høye bruken av oppmøte på lokalkontorene en utfordring. Det kan være flere grunner til den høye tilbøyeligheten til å oppsøke lokalkontoret, men brukerundersøkelsene viser at dårlig tilgjengelighet i andre kommunikasjonskanaler øker presset på lokalkontorene. Det er derfor behov for å forsterke arbeidet overfor brukere som møter personlig på NAV-kontoret til å ta i bruk selvbetjeningsløsninger, søke informasjon på nettet eller utnytte telefonen mere. Bedring av tilgjengeligheten i disse mediene vil være en del av det NAV må jobbe videre med.

LITTERATUR:

Berglie Hans Petter: «Stadig flere tjenester på nett». *Arbeid, velferd og samfunn*. Oslo: Rikstrygdeverket 2006.

Thorgersen Anders: Valg av brukerkanaler. Intern dokumentasjon 02/2005.

Hansen Gro m.fl: «Hvilken betydning har internett?» *Tidskrift for velferdsforskning* Vol 11, No.3, 2008.

Tiltak for å bedre NAVs virkemåte. Sluttrapport fra ekspertgruppen som vurderer oppgave og ansvarsfordelingen i NAV. Avgitt 24.6.2010.

Tilfredshet telefoni. Brukerundersøkelse med TRI*M for Arbeids- og velferdsdirektoratet. TNS Gallup, desember 2009.