

Slik opplever brukerne Nav

Navs personbrugerundersøkelse 2024

© NAV november 2024

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 978-82-55125-45-7

ISSN: 1891-005X

DOI: 10.60847/NAV.5199

Innhold

Kapittel 1. Innledning	7
Leseveiledning	7
Kapittel 2. Tilfredshet, tillit og respekt	9
Økning i tilfredshet og tillit	9
AAP-mottakere er mer fornøyde i år enn i fjor.....	10
Økt brukertilfredshet på tvers av aldersgrupper.....	11
Noe geografisk variasjon i brukertilfredshet.....	12
Brukertilfredshet med veiledning og søknadsprosessen.....	12
Flere synes at det er enkelt å kontakte Nav og at Nav er bedre samordnet.....	13
Brukeres oppfatning av Nav: Omfang av ytelsen, rettferdighet og effektivitet	14
Sjenerøsitet	14
Rettferdighet og effektivitet	16
Erfaringer og holdninger har mest å si for brukertilfredsheten ...	17
Kort oppsummering	18
Kapittel 3. Unge i møte med Nav: tilfredshet, erfaringer og medvirkning	19
Brukertilfredshet, tillit og møtt med respekt.....	19
Økt tilfredshet for unge med nedsatt arbeidsevne uten AAP.....	20
Kontaktform: unge foretrekker chat og telefon.....	21
Veiledning, oppfølging og medvirkning.....	23
Flere aspekter ved veiledning vurderes positivt av unge.....	23
Unge vurderer i år nytten av aktiviteter lavere enn de over 30 år	24
Uføretrygdsøknad: unge er fornøyde med informasjon fra veileder ved Nav-kontoret	25
Kort oppsummering	28
Kapittel 4. Gjensidig tillit gjennom personlige møter og digitale tjenester	29
Brukernes tillit til Nav og Navs tillit til brukerne.....	29
Høy tillit mellom Nav og brukerne.....	30
Lavere tillit blant unge.....	30

Ivaretagelse av rettigheter er viktig for brukernes tillit til Nav.	32
Brukererfaringer har sterkest sammenheng med tilliten	33
Lav byråkratisk kompetanse påvirker tilliten negativt	34
Misnøye med vedtaksbegrunnelsen gir størst sannsynlighet for å klage.	35
Kort oppsummering	37
Kapittel 5. Tre år med innholdsstrategi: Et blikk på nav.no	38
Bruk av nav.no	38
Høye besøkstall, men endret atferd	38
Unge voksne bruker i størst grad nav.no til informasjonsinnhentning	40
Halvparten av arbeidssøkerne bruker nav.no til å finne informasjon.	40
Mange får informasjon om ytelser fra andre enn Nav	41
Brukeropplevelsen på nav.no	42
De fleste får gjort det de skal på nav.no	42
7 av 10 er fornøyde med informasjonen på nav.no	42
Unge minst fornøyde, alderspensjonister mest fornøyde	43
Byråkratisk kompetanse har mye å si for tilfredsheten med nav.no.	44
Informasjonen på nav.no har mye å si for opplevelsen av søknadsprosessen	46
«Forsinket» effekt av forbedringsarbeidet?	47
Kort oppsummering	48
Kapittel 6. Hvor finner jobbsøkere ledige stillinger?	50
Flere arbeidssøkere bruker arbeidsplassen.no.	50
Små forskjeller i kanalbruk mellom aldersgrupper	51
Kort oppsummering	52
Referanser	53
Vedlegg	56
Vedlegg 1: metode	56
Vedlegg 2: populasjonen for utvalgsgruppene	58
Vedlegg 3: spørreskjema med deskriptiv statistikk.	59
Vedlegg 4: andre tabeller.	68
Vedlegg 5: andre figurer	73

SLIK OPPLEVER BRUKERNE NAV

NAVS PERSONBRUKERUNDERSØKELSE 2024

Av: Siri Hansen Pedersen, Jørgen Daroische Holbæk-Hanssen, Anders Thorgersen, Sverre Friis-Petersen¹

Sammendrag

I 2024 ser vi en økning i brukeres helhetlige tilfredshet med Nav. Den er nå på 78 prosent, opp fra 76 prosent i 2023. Tilliten til Nav har økt fra 71 prosent i fjor til 74 prosent i år. I tillegg har brukernes opplevelse av Navs tilgjengelighet økt for tredje år på rad (57 % i 2022, 61 % i 2023 og 63 % i 2024), og flere brukere synes nå at Navs tjenester er godt samordnet (50 % i 2023 og 53 % i 2024).

Mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) er mer fornøyde med Nav helhetlig sett i år (81 %) enn i fjor (77 %). Det er forskjeller mellom brukergruppene i opplevelsen av økonomisk trygghet. Mens alderspensjonister og sykmeldte opplever større økonomisk trygghet, opplever personer med arbeidsavklaringspenger (AAP) og uføretrygd mindre grad av økonomisk trygghet. Selv om AAP-mottakere har lavest opplevelse av økonomisk trygghet, viser årets undersøkelse en tendens til at denne gruppen opplever noe større trygghet i år enn i fjor.

I år ser vi en tendens til at unge brukere i Nav er mer fornøyde med og har mer tillit til Nav sammenlignet med i fjor. Tilfredshets- og tillitsnivået blant de yngre er imidlertid fortsatt lavere enn det vi ser hos brukere over 30 år. Mange unge foretrekker digitale kontaktformer, men det er samtidig økt etterspørsel etter fysiske møter.

I juli 2023 ble det introdusert en ny ungdomsgaranti for å støtte unge i utdanning og arbeid, og sikre tettere oppfølging fra Nav. De fleste unge opplever at de har gode muligheter til å medvirke i hvilke aktiviteter de skal delta i, og oppfølgingen de får. Samtidig blir aktivitetene de unge har deltatt i vurdert som noe mindre nyttige enn i fjor. For unge som søker uføretrygd blir søknadsprosessen og informasjonsflyten mellom bruker og veiledere vurdert mye bedre i år enn i fjor.

Brukernes tillit til Nav har, som nevnt over, økt fra i fjor til i år. Brukerne opplever i høy grad tillit fra Nav, særlig fra veileder. Det personlige møtet står dermed meget sterkt i brukeropplevelsen. De eldre har mer positive erfaringer enn de yngre når det gjelder både tillit til Nav og opplevd tillit fra Nav til brukerne.

Det å forstå søknadsprosessen og Navs informasjon om regler og plikter henger sammen med både høyere tillit til Nav og økt opplevelse av tillit fra Nav. Tilliten, begge veier, er også høyere for de som har høy byråkratisk kompetanse.

Innholdsstrategien for nav.no ble vedtatt i 2021, med mål om forenkling og bedre brukeropplevelser. Besøkstallene for nav.no har steget siden 2021, men det er likevel en minkende andel som oppgir at de har brukt nav.no. Dette skyldes trolig at noen brukere står for mye av aktiviteten.

¹ Vi ønsker å takke alle de som har tatt seg tid til å svare på årets undersøkelse. Vi vil også uttrykke en stor takk til våre kollegaer som har vært med på å videreutvikle undersøkelsen og har gitt verdifulle innspill gjennom hele arbeidsprosessen.

Samlet sett får 85 prosent gjort det de skal på nav.no. Gjennomføringsgraden er størst for å sende søknad, og minst for å orientere seg om hva man kan få og hva man må gjøre. 7 av 10 er fornøyde med informasjonen på nav.no. De unge er minst fornøyde, mens de eldste er mest fornøyde, men det er brukernes byråkratiske kompetanse som har mest å si for tilfredsheten. For mange av brukergruppene er det økning i tilfredshet med nav.no i 2024. Selv om forbedringsarbeidet startet i 2021, og de fleste produktsidene kom i 2021 og 2022, ser det ut til at en effekt i form av bedre brukeropplevelser kommer gradvis.

Arbeidssøkere benytter i stor grad nettsteder som Finn.no og arbeidsplassen.no i jobbsøkerprosessen. Bruken av arbeidsplassen.no har økt fra 2020. I tillegg til disse nettsidene, benyttes også sosiale medier, direkte kontakt med arbeidsgivere og sosiale nettverk ofte for å skaffe seg jobbmuligheter. Siden 2020 har det vært en nedgang i bruken av uformelle sosiale nettverk, som venner, familie og tidligere kolleger.

Kapittel 1. Innledning

Personer i ulike livssituasjoner søker hjelp og ytelser fra Nav. Noen er arbeidsledige, mens andre står overfor helseproblemer, omsorgsoppgaver eller økonomiske kriser. Hver enkelt har unike behov og forventninger. Gjennom årlige, nasjonale brukerundersøkelser – den ene for personbrukere og den andre for arbeidsgivere – får vi innsikt i hvordan Nav oppfattes.

Personbrukerundersøkelsen, som gjennomføres i mai/juni, kartlegger erfaringene og meningene til de som har søkt om statlige ytelser, hjelpemidler, eller mottar oppfølgingstjenester mellom januar og mars i år.² Årets undersøkelse ble sendt ut til 137 157 personer, og 17 717 personer svarte på undersøkelsen. Vurderingene til personbrukere er avgjørende for å forbedre Navs tjenester og sikre at vi så langt som mulig møter behovene deres. Personbrukerundersøkelsen omfatter et mangfold av brukergrupper med ulike behov og erfaringer. Denne variasjonen har betydelig innvirkning på hvordan de opplever Navs tjenester, fordi de kan ha forskjellige forventninger, utfordringer og perspektiver.³

I **kapittel 2** analyserer vi brukeres erfaringer med Nav ut fra tre hovedindikatorer: tilfredshet, tillit og respekt. Vi ser på utviklingen over tid for disse indikatorene, og undersøker forskjeller mellom brukergrupper, aldersgrupper og andre kjennetegn ved brukerne. Vi ser også på andre aspekter ved Nav som er viktige for brukeropplevelsen.

Kapittel 3 handler om hvordan unge under 30 år opplever sine møter med Nav. De siste årene har det blitt lagt stor vekt på å få flere unge i arbeid, og dette har blant annet ført til innføringen av en ny ungdomsgaranti i 2023. Kapitlet utforsker unges erfaringer med Nav, med særlig vekt på opplevelsen av møtet med Nav, samt deres erfaringer med veiledning og medvirkning i beslutningsprosesser.

Kapittel 4 tar for seg tillit, og ser på hvordan brukere opplever å få tillit fra Nav og tilliten de selv har til Nav. Tillit fra Nav belyses gjennom to spørsmål, den ene om veileder stoler på hva bruker sier og årets nye spørsmål om Nav har tiltro til bruker som søker en ytelse. Vi undersøker betydningen av alder, digital kompetanse og ulike oppfattelser, som klarhet i informasjon, klagemuligheter og ivaretagelse av rettigheter, opp mot både tillit til og fra Nav.

Vi vurderer også hvilke erfaringer bruker har med Nav, muligheten de har til å delta aktivt i samhandlingen og inntrykk av Navs faglige kompetanse opp mot de ulike tillitsbegrepene.

Kapittel 5 tar et blick på nav.no som informasjonskanal. Vi undersøker omfanget av bruken, hvem som bruker nav.no, hvordan brukeropplevelsen er for ulike grupper og hvilken betydning dette har for den generelle opplevelsen.

Kapittel 6 handler om jobbsøkningsprosessen og kanaler som arbeidssøkere benytter seg av for å finne og rekruttere kandidater. Her sammenligner vi tall fra 2020 med 2024 for å se på endringene. I tillegg belyser vi hvilke kanaler arbeidsgivere bruker mest for å rekruttere kandidater.

Leseveiledning

Kapitlene kan leses hver for seg. Utover faktaboksen om spørreundersøkelsen er metodisk informasjon om gjennomføring og analyse av undersøkelsen samlet i vedlegg 1. Spørsmålene i undersøkelsen med beskrivende statistikk er samlet i vedlegg 3.

.....
² Kommunale ordninger som økonomisk sosialhjelp inngår ikke i utvalget, men disse kan likevel være registrert under oppfølging, ettersom enkelte brukere søker på sosialhjelp (eller andre ytelser) samtidig som de mottar oppfølging fra Nav.
³ Se vedlegg 2 for hvilke hovedbrukergrupper som inngår utvalget i personbrukerundersøkelsen.

Om spørreundersøkelsen 2024

Årets personbrugerundersøkelse fra Nav retter seg mot alle individer som har søkt om statlige ytelser eller mottatt oppfølgingstjenester.

Utvalget trekkes fra et register med brukere som har søkt om en ytelse eller fått oppfølging mellom januar og mars 2024. For å sikre at undersøkelsen får tilstrekkelig antall svar fra ulike brukergrupper og Nav-fylker, brukes et stratifisert utvalgsdesign, der det gjøres et tilfeldig uttrekk av personer innenfor disse to gruppene. Dette kan medføre at enkelte grupper blir over- eller underrepresentert. For å kompensere for dette, bruker vi vektning i analysene.

Datainnsamling

Dataene ble samlet inn både digitalt og gjennom telefonintervjuer, utført av Opinion AS. Undersøkelsen ble sendt ut til 137 157 personer. Det kom inn 17 717 svar, noe som gir en

svarprosent på 13. Denne svarprosenten har vært stabil de siste årene.

Selv om stratifisert utvalgsdesign bidrar til å sikre bedre representativitet innen geografiske regioner og brukergrupper, er det en viss bekymring for frafallsskjevhet. Frafallsskjevhet kan mulig påvirke generaliserbarheten av resultatene. Tidligere analyser har for eksempel vist at yngre personer er underrepresentert i materialet (Nav, 2016), noe som er en utfordring i flere undersøkelser (Hellevik, 2015; Jabkowski & Cichocki, 2024). Det er også indikasjoner på at enkelte innvandrergupper kan være underrepresentert i undersøkelsen (Eimhjellen, 2016; Friberg, Volckmar-Eeg, & Andersen, 2024).

Se Vedlegg 1 for mer detaljer om datainnsamling og metode.

Kapittel 2. Tilfredshet, tillit og respekt

I dette kapitlet undersøker vi hvordan brukerne vurderer de tre overordnede indikatorene: *tilfredshet*, *tillit* og *respekt*. Vi ser på utviklingen av disse indikatorene over tid, samt forskjeller mellom ulike brukergrupper og fylker. Videre ser vi nærmere på ulike aspekter ved tilfredsheten med Nav, inkludert hvordan de vurderer ulike tjenester fra Nav. Vi utforsker også hva de som får ytelser fra Nav mener om det økonomiske nivået på ytelsene, og hvordan de vurderer Navs samfunnsrolle med tanke på rettferdighet, bistand og å hjelpe folk tilbake i arbeid. Avslutningsvis undersøker vi hvilke faktorer som kan påvirke brukertilfredsheten.

Tillit og tilfredshet er generelt sett viktige indikatorer på hvordan folk opplever at velferdstjenester, som helsevesen, økonomiske ytelser og arbeidsmarkedstiltak, fungerer.

Tillit refererer her til folks holdninger til om velferdsinstitusjoner, som Nav, leverer tjenester på en rettferdig og pålitelig måte. Denne formen for tillit er ofte basert på en generell holdning, gjerne kalt «diffus støtte», om at institusjonene handler i befolkningens beste interesse og opprettholder rettferdige prinsipper (Kumlin, Nemčok, & van Hootegeem, 2024; Easton, 1975). *Tilfredshet* handler om hvordan folk vurderer kvaliteten og effektiviteten til disse tjenestene, (ofte) basert på sine personlige erfaringer. Dette blir ofte kalt «spesifikk støtte», som er knyttet til konkrete tjenester og erfaringen med disse (van Oorschot & Meuleman, 2012; Bouckaert & Van de Walle, 2003). I et bredere perspektiv er særlig tilfredshet

I undersøkelsen måles tillit, tilfredshet og møtt med respekt på en 6-punktskala:

Tilfredshet: «Tenk tilbake på dine egne erfaringer med Nav de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nav, helhetlig sett?»

1 Svært misfornøyd – 6 Svært fornøyd.

Tillit: «Hvor stor eller liten tillit har du til Navs arbeid i sin helhet?»

1 Svært liten tillit – 6 Svært stor tillit

Respekt: «Hvor enig eller uenig er du i følgende om Nav: Jeg blir møtt med respekt fra Nav.»

1 Helt uenig – 6 Helt enig

Prosentandelene fornøyd /har tillit/blir møtt med respekt baseres på sammenslåing av de som har valgt svarkategoriene 4, 5 eller 6 på de nevnte 6-punktskalaene.

med ulike velferdstjenester en viktig kilde til politisk tillit. Når folk opplever at velferdstjenestene fungerer godt og møter deres behov, er det mer sannsynlig at de utvikler tillit til politiske institusjoner generelt (Kumlin, Nemčok, & van Hootegeem, 2024).

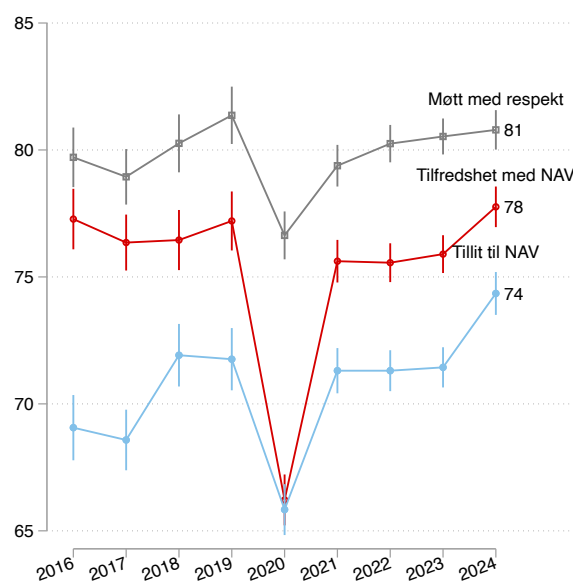
Økning i tilfredshet og tillit

I år svarer 78 prosent at de er fornøyd med Nav samlet sett (figur 1). Det er en økning fra 76 prosent i fjor. Også tilliten til Nav har økt, fra 71 prosent i 2023 til 74 prosent i år, og er på det høyeste nivået siden målingene startet i 2016. 81 prosent opplever at de blir møtt med respekt, uendret fra i fjor.

Både brukertilfredsheten og tilliten til Nav fikk et tilbakeslag under koronapandemien i 2020, noe som kan reflektere usikkerheten og belastningen pandemien førte med seg. Fra 2021 til 2023 ser vi en gradvis stabilisering i brukertilfredsheten og tilliten blant brukerne.

Siden tillit blir omtalt mer dyptgående i kapittel 4, vil hovedfokus videre være på brukertilfredshet i denne delen.

Figur 1 Brukeres overordnede opplevelse av Nav. Prosentandel som svarer positivt, med 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandelene er estimert med logistisk regresjonsmodell og predikerte sannsynligheter omgjort til prosenter. Prosentandelene endrer seg ikke når vi tar hensyn til ulike brukergrupper og alder.

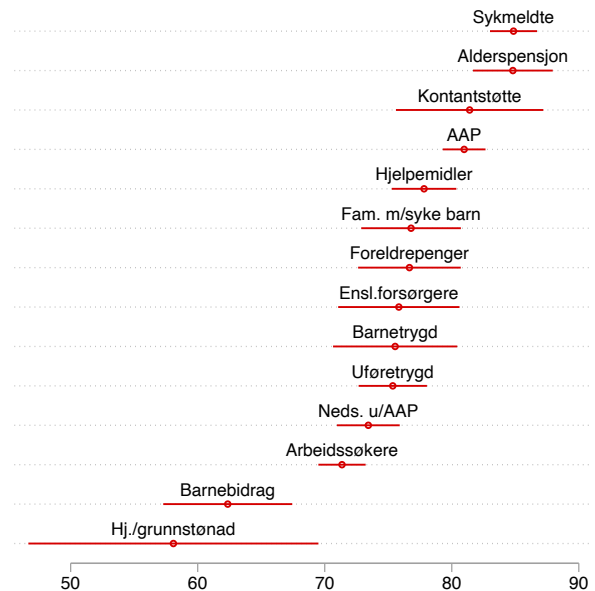
AAP-mottakere er mer fornøyde i år enn i fjor

Selv om brukertilfredsheten har økt samlet sett i år, er det store variasjoner mellom grupper. Ulike brukergrupper kan oppleve Navs tjenester på forskjellige måter. Disse forskjellene skal vi nå se nærmere på.

Sykmeldte, alderspensjonister og mottakere av kontantstøtte er blant de mest fornøyde i år (figur 2), noe som også har vært et gjennomgående trekk i tidligere år (Nav, 2022; 2023a). Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne uten arbeidsavklaringspenger (AAP) er blant de minst fornøyde.

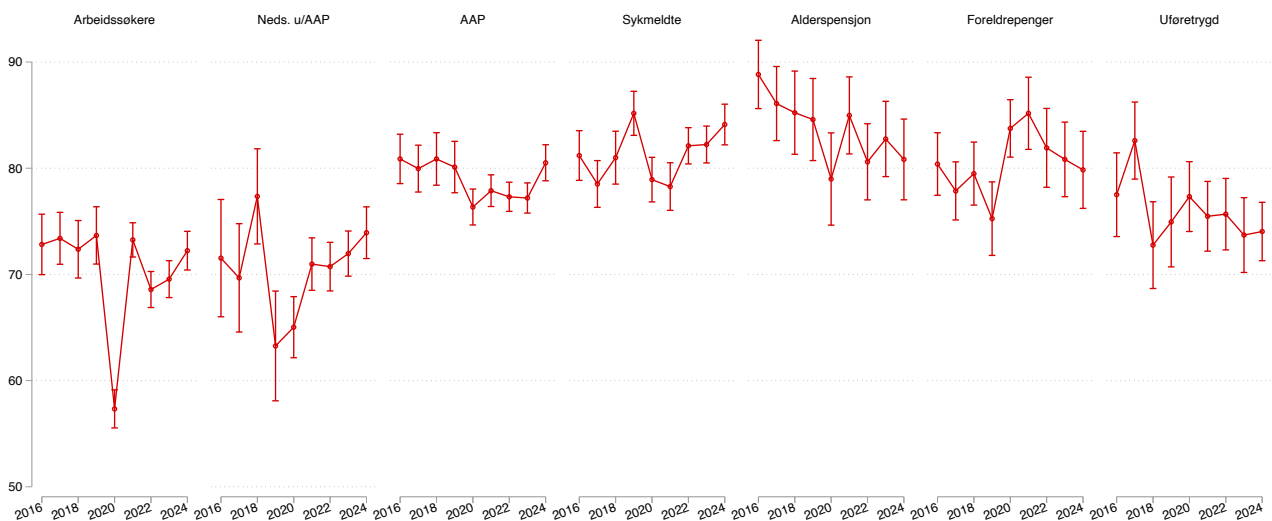
AAP-mottakerne er de eneste som har hatt en signifikant økning i andelen fornøyde i 2024 (81 %) sammenlignet med i fjor (77 %) (se figur 3). Det er også tendenser til økt brukertilfredshet blant arbeidssøkere, personer med nedsatt arbeidsevne uten AAP og sykmeldte. Både alderspensjonister og uføretrygdede og de med foreldrepenger har hatt en viss nedgang i tilfredshet de siste årene, uten at endringene er statistisk signifikante.

Figur 2 Prosentandel fornøyde for ulike brukergrupper. Med 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandeler estimert fra en logistisk regresjonsmodell.

Figur 3 Prosentandel fornøyde for utvalgte brukergrupper over tid. Med 95 prosent konfidensintervall



Note:
i) Prosentandeler estimert fra en logistisk regresjonsmodell med predikerte sannsynligheter for å svare positivt. Prosentandelene holder seg fortsatt hvis man tar høyde for alder.
ii) Vedlegg 5 figur 48 viser utviklingen av prosentandelene fornøyde for alle brukergruppene.

Selv om *andelen* fornøyde ikke har økt for alle grupper, ser vi likevel en klar økning i *gjennomsnittlig tilfredshet* for flere brukergrupper fra 2023 til 2024. Dette skjer fordi flere brukere har flyttet seg fra de moderate til de høyeste kategoriene på skalaen (1 til 6), for eksempel fra 4 til 6 i år. Dermed har tilfredsheten innen flere grupper blitt sterkere, selv om den totale andelen fornøyde er stabil.

Økt brukertilfredshet på tvers av aldersgrupper

Som i tidligere år er de over 60 år mest fornøyde med Nav, mens de yngste er minst fornøyde. Det er særlig aldersgruppene 40–49 år og 50–59 år som er mer fornøyde i 2024 sammenlignet med 2023. Trenden på tvers av alle aldersgrupper er imidlertid at en større andel er mer fornøyd i år enn i fjor.

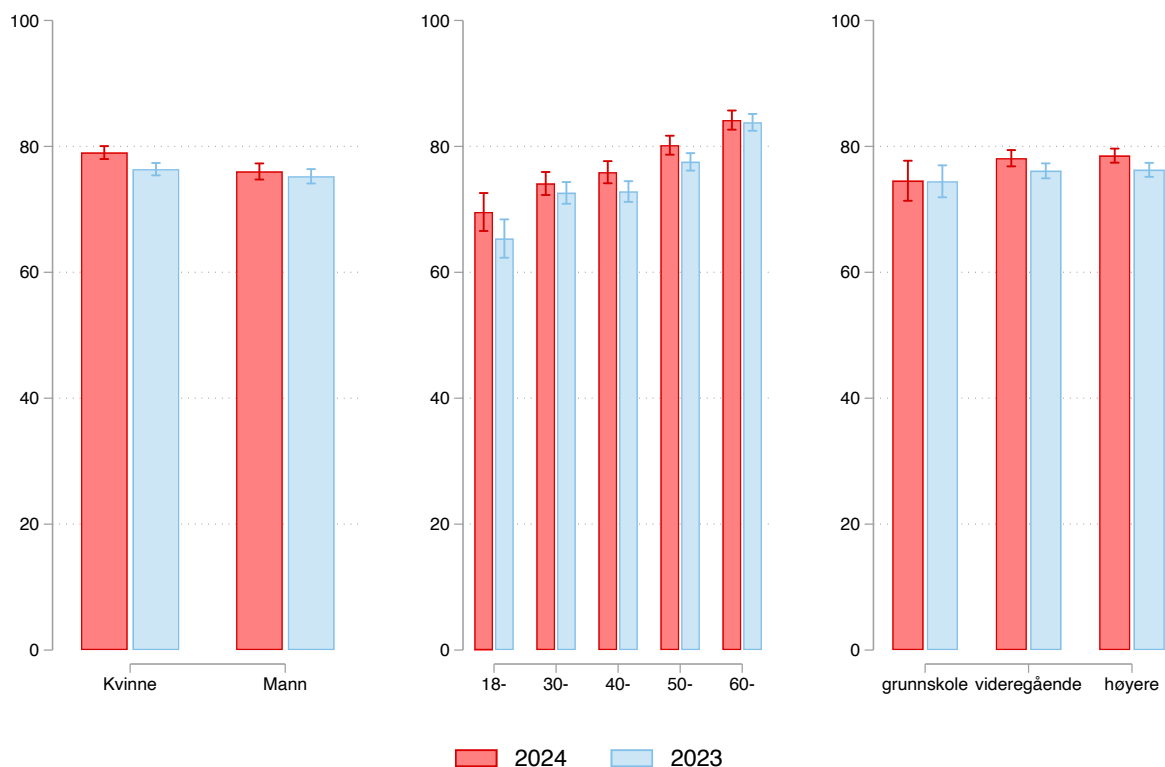
Vi finner også enkelte forskjeller mellom kvinner og menn. 79 prosent av kvinner er fornøyde med Nav, mot 76 prosent av menn. Andelen fornøyde kvinner har økt fra 76 prosent i fjor (se figur 4).

Forskjellene mellom utdanningsnivåene er generelt sett små. Det er en økning i tilfredshet blant de med høyere utdanning. 78 prosent av disse er fornøyde i år, opp fra 76 prosent i fjor. Det er også en positiv utvikling blant de med videregående utdanning.

Økning i *gjennomsnittlig* brukertilfredshet fra 2023 til 2024 gjelder både menn og kvinner, samt for aldersgruppene 30–39 år, 40–49 år og 50–59 år, og personer med videregående utdanning.

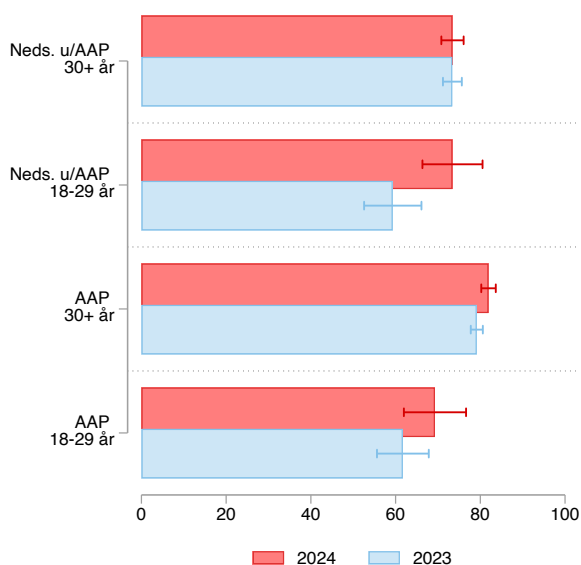
Når vi ser nærmere på aldersforskjeller innen brukergruppene, skiller to brukergrupper seg ut: de med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar AAP og AAP-mottakere. Unge mellom 18 og 29 år med nedsatt arbeidsevne uten AAP har en større andel fornøyde i 2024 enn i 2023 (figur 5). Denne positive utviklingen gjelder ikke de som er over 30 år. En mulig forklaring kan være Navs målrettede innsats mot unge, som ble forsterket av regjeringens ung-

Figur 4 Prosentandel fornøyde fordelt på kjønn, alder og utdanningsnivå i 2023 og 2024. Med 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandeler estimert fra en logistisk regresjonsmodell med predikerte sannsynligheter for å svare positivt.

Figur 5 Prosentandel fornøyde blant brukere med AAP og nedsatt arbeidsevne uten AAP, fordelt på alder i 2023 og 2024. Med 95 prosent konfidensintervall.



domsgaranti fra juli 2023.⁴ Ungdomsgarantien blir beskrevet nærmere i kapittel 3 om unges møte med Nav.

For AAP-mottakere ser vi at det først og fremst er personer over 30 år som er mer fornøyde i år. Likevel er det også en positiv tendens blant de yngre mottakerne. Særlig kvinnelige AAP-mottakere over 30 år og unge mellom 18 og 29 år med nedsatt arbeidsevne uten AAP er mer fornøyde.

Noe geografisk variasjon i brukertilfredshet

De fleste er fornøyde med Nav på tvers av fylkene, men det er noe variasjon (figur 6). Fylkene med størst tilfredshet ligger på rundt 80 prosent, mens andelen er 69 prosent på det laveste. De mørke fargene i figur 6 viser fylkene med størst andel fornøyde brukere.

Det er Buskerud, Oslo og Møre og Romsdal som har de mest fornøyde brukerne (78-81 %). Vestfold, Finnmark og Nordland har den minste andelen fornøyde

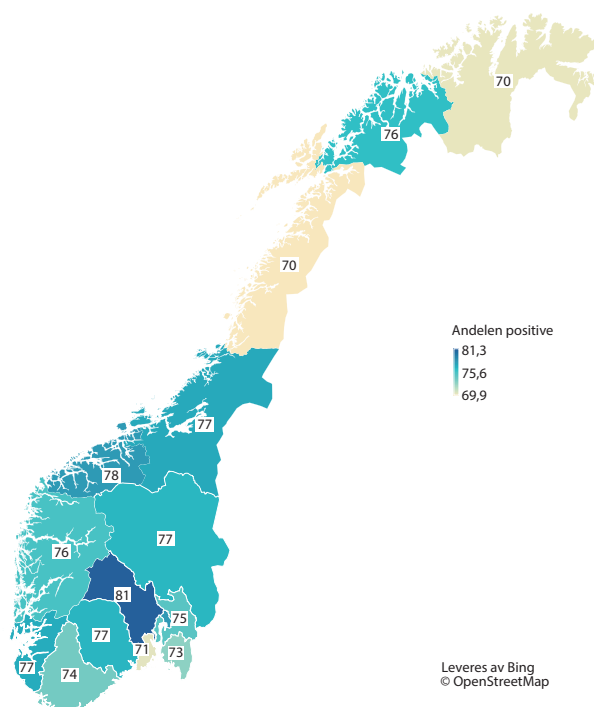
(69-70 %). I de fleste tilfeller er ikke forskjellene mellom fylkene statistisk signifikante. Andelen fornøyde brukere er likevel signifikant høyere i Buskerud sammenlignet med Akershus, Agder, Østfold, Vestfold og Nordland.

Brukertilfredshet med veiledning og søknadsprosessen

Veiledning og søknad er sentrale elementer i brukernes møte med Nav. Behov og utfordringer vil variere mye avhengig av hvilken ytelse eller tjeneste man søker eller får hjelp med. Vi har spurt brukerne om deres vurdering av søknadsprosessen, ventetid på søknaden og veiledningen de har mottatt ved Nav-kontorene.

Andelen som er fornøyde med veiledningen de har fått fra Nav-kontorene har stort sett økt gradvis fra 2019, med 76 prosent fornøyde i år. Omtrent samme andel, 75 prosent, er fornøyde med søknadsprosessen helhetlig sett. Dette er et område der det har vært noe variasjon de siste årene, særlig under koronapandemien. Siden 2021 har tilfredsheten stabilisert seg, selv

Figur 6 Brukertilfredshet mellom fylkene



Note: Prosentandelene er basert på estimater fra en logistisk regresjonsmodell (kontrollert for brukergruppe og alder).

⁴ <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/ny-ungdomsgaranti-i-nav-fra-1-juli/id2988480/>

om andelen fornøyde har gått noe ned sammenlignet med nivåene før pandemien.

Et sentralt aspekt er brukernes opplevelse av ventetiden på søknadsbehandlingen. På grunn av en ekstrem økning i søknader om dagpenger under koronapandemien, ble det lang ventetid på saksbehandlingen (Nav, 2022). Dette gjenspeiles i brukernes tilfredshet med ventetiden, som var særlig lav i denne perioden, spesielt blant arbeidssøkere. I 2021 økte tilfredsheten noe, men deretter har det vært en gradvis nedgang. I år er 65 prosent av brukerne fornøyde med ventetiden. Her er det store forskjeller mellom brukergrupper. Rundt 80 prosent av de som har søkt om sykepenger og alderspensjon er fornøyde, mens litt under halvparten av de som har søkt om uføretrygd er fornøyde med ventetiden.

Flere synes at det er enkelt å kontakte Nav og at Nav er bedre samordnet

Nav ønsker at det skal være enkelt for brukere å finne og få informasjonen de trenger, og å navigere på tvers av

ulike enheter i Nav.⁵ Figur 8 viser hva brukerne mener om Navs informasjon, tilgjengelighet og samordning.

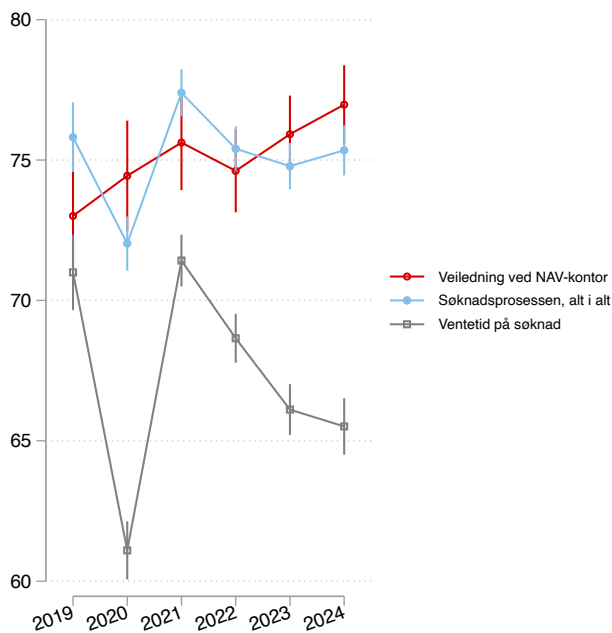
7 av 10 brukere oppgir at de får den informasjonen de har behov for, men det er færre som mener at informasjonen de mottar er klar og lett å forstå. Disse er uendret fra i fjor.

Flere brukere enn i fjor oppgir at det er enkelt å få kontakt med Nav ved behov. Selv om økningen er beskjeden, er det likevel et positivt tegn. Dette gjelder også muligheten til å klage, hvor flere nå føler at det er enkelt å klage til Nav.

Samordning av tjenester og enheter innad i Nav er av særlig betydning for brukere med sammensatte behov. Det er også viktig for brukere som både får oppfølging fra Nav-kontor og søker om ytelser som AAP eller uføretrygd. I 2023 mente 50 prosent av brukere at ulike enheter i Nav er godt samordnet. I 2024 har denne

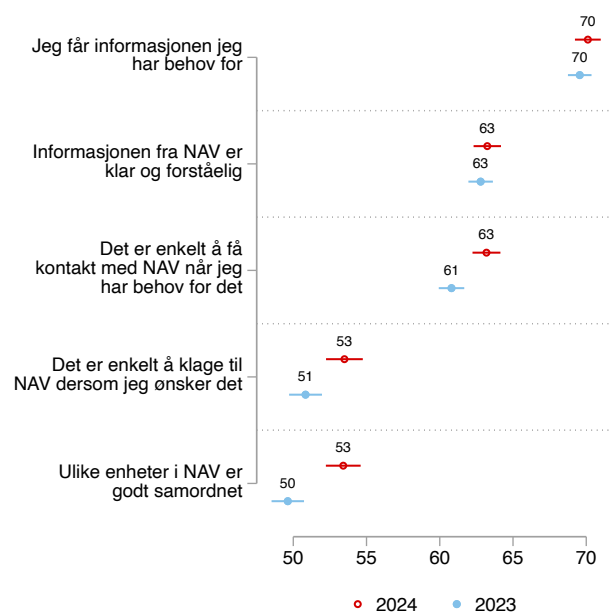
.....
⁵ www.nav.no/strategi

Figur 7 Prosentandelen fornøyde med veiledning, søknadsprosessen og saksbehandlingstid, 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandelene er basert på estimater fra en logistisk regresjonsmodell.

Figur 8 Prosentandelen fornøyde med informasjon, kontakt og tilgjengelighet hos Nav, 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandelene er basert på estimater fra en logistisk regresjonsmodell

andelen økt til 53 prosent. Det er mulig at dette skyldes styrket samhandling mellom Nav-kontorene og ytelsesforvaltningen. Det er en forbedring, men det er fortsatt stort potensial for å sikre at brukerne i større grad opplever helhetlige og koordinerte tjenester fra Nav.

Brukeres oppfatning av Nav: Omfang av ytelsen, rettferdighet og effektivitet

Ifølge Navs virksomhetsstrategi skal Nav blant annet sikre sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktivitet. Det innebærer å mobilisere arbeidskraft, sikre at alle får de ytelsene de har krav på, og finne passende løsninger for de som trenger det mest. Nav er den viktigste instansen i velferdsstaten når det gjelder inntektssikring, bistand og tilrettelegging for å få folk i arbeid. Det er derfor interessant å undersøke hvordan brukere vurderer at disse oppgavene blir ivaretatt. Brukernes vurderinger kan ha en viktig betydning for Navs legitimitet og funksjon i samfunnet (Svallfors, 2012; Oorschot & Meulemeester, 2012). Vi kan dele «samfunnsoppgavene» inn i tre overordnede kategorier: omfanget av ytelsen, rettferdighet og effektivitet.

Omfanget av ytelsen refererer til størrelsen på den økonomiske ytelsen folk mottar (sjenerøsitet) og/eller omfanget av tjenestetilbudet de får. Om ytelsen dekker

folks behov har betydning for deres livskvalitet. Samtidig kan noen være fornøyde med det som egentlig er et lavt beløp, enten fordi de mener staten ikke bør bidra med mer, eller fordi de sammenligner med lavere støtte i andre land. Hvor sjenerøs den økonomiske ytelsen og omfanget av tjenester er, er i stor grad et resultat av politiske beslutninger. Utformingen av velferdsordningene og fordelingen av ytelsen preges derfor av politiske prioriteringer og samfunnets verdier.

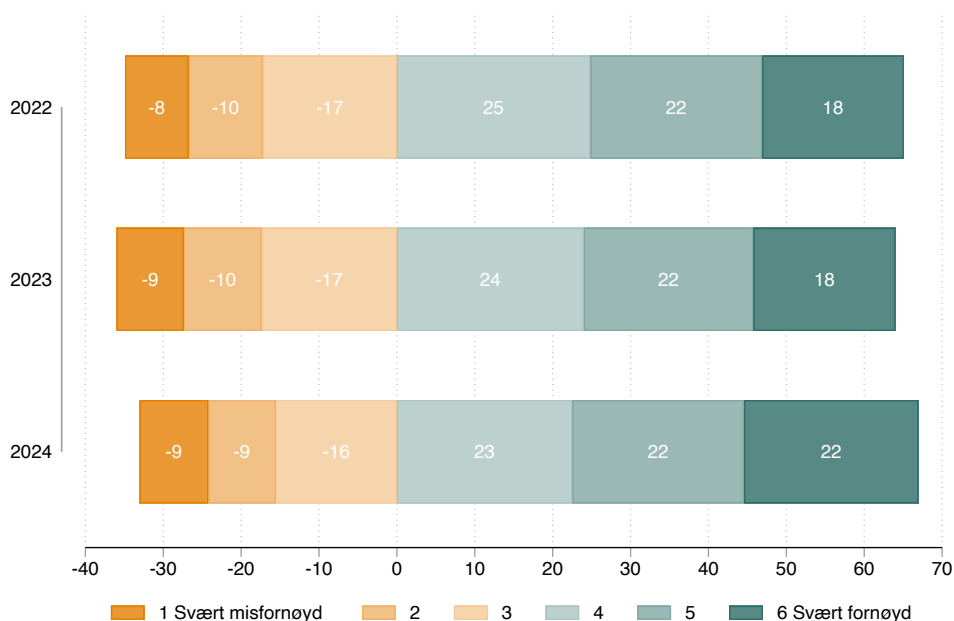
Rettferdighet er et sentralt prinsipp i velferdsstaten. Det er avgjørende at fordelingen av offentlighetens ressurser fordeles på en rettferdig måte. *Effektivitet* handler om at de tjenestene som Nav yter faktisk bidrar til enten å sikre økonomisk trygghet og/eller bidra til å få folk ut i arbeid (Svallfors, 2012; Oorschot & Meulemeester, 2012).

Sjenerøsitet

I undersøkelsen har vi spørsmål som tar for seg den økonomiske dimensjonen når det gjelder ytelsene Nav forvalter, og færre direkte spørsmål om konkrete tjenester. Det kan gi innblikk i hvordan brukere selv oppfatter at velferdssystemet fungerer i praksis, og om det møter de økonomiske behovene til ulike brukere.

Blant de som mottar økonomisk ytelse fra Nav, svarer 66 prosent at de er fornøyde med beløpet de mottar

Figur 9 Tilfredshet med beløpet fra Nav



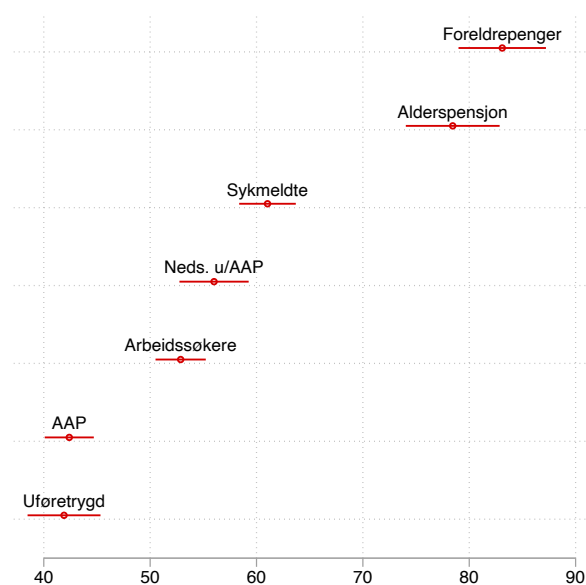
(de som svarer 4-6, se figur 9). Samtidig er det 34 prosent som er misfornøyd med størrelsen på ytelsen. I perioden fra 2022 til 2024 har utviklingen vært relativt stabil.

Vi ser også på hvor fornøyd de ulike brukergruppene er med størrelsen på beløpet de mottar, der ytelsen helt eller delvis erstatter inntekt for personer som midlertidig eller varig ikke kan jobbe.

Blant de mest fornøyd finner vi mottakere av foreldrepenger og alderspensjon (figur 10), etterfulgt av sykmeldte, personer med nedsatt arbeidsevne uten AAP og arbeidssøkere. Nederst på skalaen er AAP-mottakere og uføretrygdede, hvor litt over 40 prosent er fornøyd med beløpet de mottar.

Tendensen er at ytelsene som dekker mer eller mindre hele inntekten, som foreldrepenger, alderspensjon og sykepenger, har høyest tilfredshet. I situasjoner hvor kun deler av inntekten dekkes, som ved dagpenger (62 % av tidligere inntekt dekkes), AAP og uføretrygd (66 % av tidligere inntekt dekkes), ser vi langt lavere tilfredshet. Det er naturlig, ettersom disse ytelsene ofte

Figur 10 Tilfredshet med beløpet fra Nav blant utvalgte brukergrupper. Med 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandelene er estimert med logistisk regresjonsmodell kontrollert for husholdningsstørrelse og alder.

innebærer et vesentlig tap av inntekt. For personer med lav inntekt i utgangspunktet, eller for AAP-mottakere under 25 år, er ytelsen ofte betydelig lavere.

Vi har også sett nærmere på hvordan personer som får bistand fra Nav opplever sin økonomiske trygghet. I undersøkelsen har vi bedt dem om å vurdere sin egen økonomiske situasjon på en 6-punktskala, der de svarer på hvor uenige eller enige de er i påstanden «Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg.»

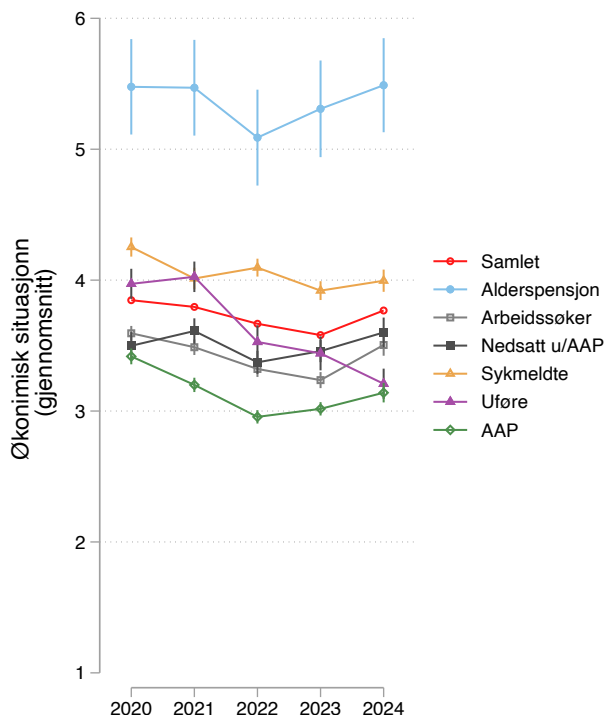
Ved å bruke selvrapporing som metode fanger vi opp den subjektive opplevelsen av økonomisk trygghet, i motsetning til mer objektive mål som husholdningsinntekt. Denne tilnærmingen fanger opp elementer som økonomisk stress, trygghet og tilfredshet, samt faktorer som utgifter, gjeld, stabilitet og andre økonomiske faktorer som påvirker den enkeltes økonomi. Samtidig har metoden sine begrensninger, som for eksempel risikoen for at folk kan over- eller underrapportere sin økonomiske situasjon. Likevel viser dataene at de som rapporterer høyere husholdningsinntekt og som er fornøyd med beløpet de mottar fra Nav, i større grad føler at de har en trygg økonomisk situasjon – som indikerer likheter mellom subjektive opplevelser og objektive mål på økonomiens situasjon.

Figur 11 illustrerer utviklingen i gjennomsnittlig opplevelse av økonomisk trygghet, både samlet og for utvalgte brukergrupper. Fra 2020 til 2023 har vi sett en svak nedgang i den samlede vurderingen av økonomisk trygghet, men i 2024 har denne trenden snudd (rød linje).

Opplevelsen av økonomisk trygghet varierer mellom ulike brukergrupper. Alderspensjonister og sykmeldte rapporterer den høyeste graden av økonomisk trygghet. Dette kan forklares med at disse gruppene ofte har stabile inntektskilder – alderspensjonister mottar faste utbetalinger hver måned, mens sykmeldte har rett til en midlertidig ytelse som ofte gir dem tilsvarende det de mister ved fravær fra jobb.⁶

⁶ Sykmeldte har rett til sykepenger som tilsvarer opptil 6 ganger folketrygdens grunnbeløp, men mange arbeidsgivere velger fortsatt å utbetale full lønn (<https://www.nav.no/sykepenger#hva>).

Figur 11 Vurdering av egen økonomisk situasjon for utvalgte brukergrupper over tid. Med 95 prosent konfidensintervall



Note: Lineær regresjonsmodell ble benyttet for å estimere gjennomsnittsverdier, kontrollert for både antall personer i husholdningen og alder.

Arbeidssøkere og de med nedtatt arbeidsevne uten AAP gir en noe lavere gjennomsnittsskår i år enn i fjor når vi ser alle brukergrupper under ett. For begge gruppene er det en tendens til mer økonomisk trygghet fra 2022. Tidligere år er det AAP-mottakere som har lavest vurdering av egen økonomisk situasjon. I år er det både AAP-mottakere og uføretrygdede som skårer lavest. AAP-mottakere har siden 2022 hatt en jevn økning av egenvurderingen fram til i år, men vurdering fra uføretrygdede har sunket kraftig siden 2021. En del av forklaringen på at disse to brukergruppene har lavest vurdering kan være at erstatningsgraden for tapt inntekt er 66 prosent, hvor en stor andel er personer med lavinntekt eller ingen inntekt, og dette gir lavere utbetalinger (SSB, 2022).

Det er en tydelig tendens til at støtten fra Nav generelt sett oppleves som tilstrekkelig for en betydelig andel av brukerne. Likevel ser vi at det er variasjoner i opplevelsen av økonomisk trygghet blant ulike brukergrupper, samt endringer over tid. Samtidig er det viktig å være

oppmerksom på at den opplevde tilfredsheten med ytelsen kan variere avhengig av individuelle omstendigheter. For eksempel kan brukere som bor i områder med høyere levekostnader oppleve ytelsen som mindre tilstrekkelig enn de som bor i områder med lavere kostnader. Endringer i den politiske konteksten over tid kan også spille en rolle, ettersom nye retningslinjer og ordninger kan påvirke hvordan ytelsen oppleves.

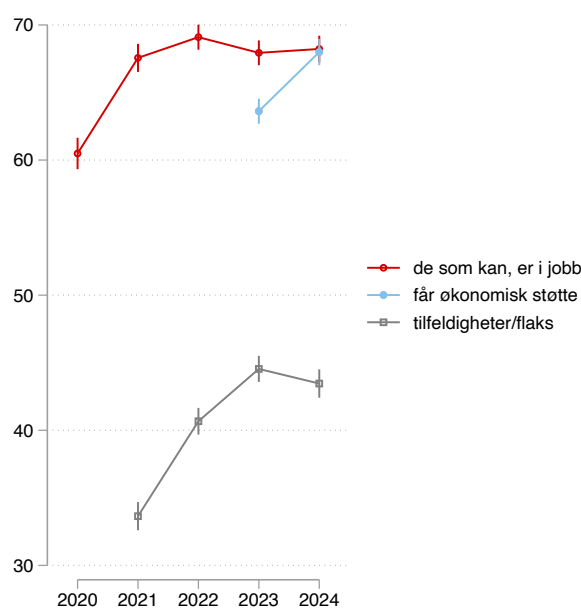
Rettferdighet og effektivitet

Vi benytter tre indikatorer for å måle dimensjonene rettferdighet og effektivitet. Respondentene vurderer på en 6-punktskala i hvilken grad de er uenige eller enige i følgende påstander:

1. Det er ofte flaks og tilfeldigheter som avgjør hva man får av Nav (rettferdighet)
2. Nav bidrar til at de som kan, er i jobb (effektivitet)
3. Nav sørger for at de som trenger det får økonomisk støtte (effektivitet)

I år mener 68 prosent av brukerne at Nav bidrar til at de som kan, kommer i jobb (tilsvarende tall i fjor), samt at de som trenger økonomisk støtte, får det. Det

Figur 12 Prosentandel som er enige i utsagn om rettferdighet og effektivitet, med 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandelene er estimert med logistisk regresjonsmodell kontrollert for brukergruppe og alder.

var en mindre andel i fjor (63 %) som mente at de som trenger det får økonomisk støtte (figur 12).

Vurderingen av Navs rolle i å få folk i arbeid har vært stabil siden 2021. Imidlertid har andelen som mener at Nav sørger for økonomisk støtte til de som trenger det, økt fra fjoråret.

43 prosent av brukerne i år mener at flaks og tilfældigheter avgjør hvem som får hva fra Nav. Dette er en betydelig økning fra 2021, da andelen var på 33 prosent. Denne utviklingen kan tyde på en voksende bekymring for rettferdigheten i tildelingen av ytelser. Det kunne også tenkes at dette svekket tilliten til Nav, men som vist tidligere i kapitlet har faktisk tilliten økt i år.

Erfaringer og holdninger har mest å si for brukertilfredsheten

Vi skal kort se på hvilke trekk som karakteriserer personer som er mer fornøyde enn andre med Nav. I tidligere rapporter (Nav, 2022; 2023a) har kjønn og alder spilt en betydelig rolle; eldre brukere er ofte mer fornøyde med offentlige tjenester. Forskning (Christensen & Midtbø, 2011) viser også at personer med lavere utdanning har en tendens til å rapportere høyere tilfredshet.

Geografisk tilhørighet er en annen viktig faktor. Studier har avdekket små, men reelle forskjeller mellom Nav-kontorer, kommuner og fylker (Nyberg m.fl., 2020; Christiansen & Midtbø, 2011). Vi vil undersøke opplevelsen av Nav ved å bruke SSBs sentralitetsindeks, som rangerer kommuner etter nærhet til arbeidsplasser og tjenester (SSB, 2024). Dette kan gi oss innsikt i om brukere i sentrale kommuner opplever Nav annerledes enn de som bor i mer perifere områder.

Livssituasjonen spiller også en avgjørende rolle. Brukere med en stabil økonomisk situasjon rapporterer oftere høyere tilfredshet. Omvendt viser funn at de med dårlig helse eller økonomisk usikkerhet er mindre fornøyde med tjenestene (Nav, 2023a).

Også erfaringer med Navs tjenester og holdninger til Nav er viktige faktorer. For eksempel har kvaliteten på informasjonen, samordningen mellom ulike enheter og opplevelsen av søknadsprosessen betydning for

den helhetlige tilfredsheten. Det samme gjelder oppfattelsen av at Nav gir nødvendig støtte til de som trenger det, eller om de opplever at det er flaks og tilfældigheter som avgjør hvem som får hva, være med på å forme deres generelle inntrykk av tjenesten (se vedlegg 4 tabell 1 for deskriptiv oversikt over variablene).

For å utforske sammenhengen mellom brukertilfredshet og disse faktorene, estimerer vi to regresjonsmodeller.⁷ Brukertilfredshet måles med spørsmålet «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nav, alt i alt?». Modell 1 ser på demografiske kjennetegn som kjønn, alder, utdanning, geografisk tilhørighet og livssituasjon. I modell 2 har vi lagt til erfaringer med Nav-tjenester og holdninger til Nav.

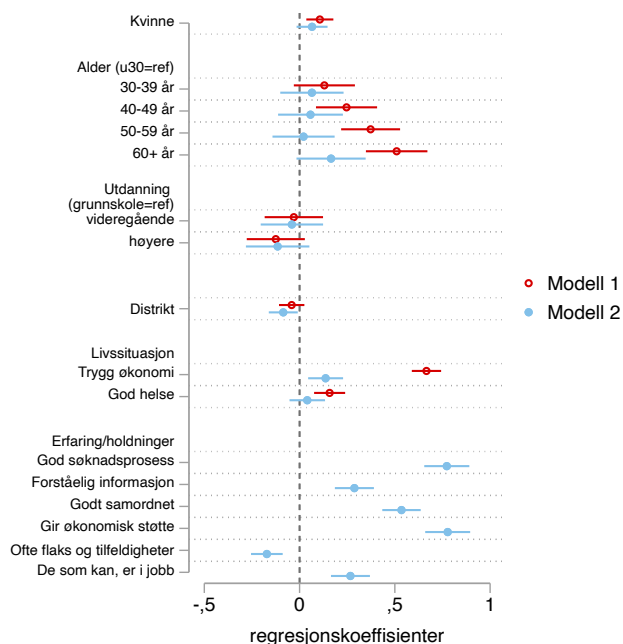
Når vi ser på erfaringer og holdninger, blir det klart at disse har større betydning for brukertilfredsheten enn demografiske kjennetegn (figur 13). I modell 1 har kjønn, alder og utdanning noe innvirkning, men når erfaringer og holdninger inkluderes i modell 2, forsvinner disse effektene. Dette viser at det er brukernes erfaringer med og holdninger til Nav som har betydning for tilfredsheten.

Inkluderer vi holdninger, får også geografisk tilhørighet (vist som Distrikt) betydning. Brukere i mindre sentrale områder har lavere tilfredshet. Det kan skyldes variasjoner i kvaliteten på tjenestene Nav tilbyr, tilgjengelighet på ressurser, eller lokale prioriteringer. Når holdninger inkluderes i analysen, kan det også synliggjøre geografiske variasjoner i brukernes generelle oppfatning av Nav som institusjon. Den kan være formet av lokal kultur, økonomiske forhold, eller det sosiale sikkerhetsnettet i regionen.

Det er viktig å være oppmerksom på at det er noen begrensninger i analysen som kan påvirke hvordan vi

.....
⁷ Kontrollvariabler som er inkludert: brukernes søknadsstatus (innvilget (1), delvis innvilget, under behandling eller avslått (0)), da de som har fått innvilget søknader sannsynligvis er mer fornøyde enn de som venter på svar eller har fått avslag. Deretter tas brukergruppe i betraktning, siden ulike grupper kan ha varierende erfaringer med Nav. Til slutt kontrolleres det for husholdningsstørrelse, da store husholdninger kan ha større økonomisk belastning og dermed mulig lavere tilfredshet.

Figur 13 Sammenheng mellom tilfredshet med Nav og ulike aspekter ved brukere. Lineær regresjon, med 95 prosent konfidensintervall



Note: Tallene fra lineær regresjonsmodellene (og logistiske regresjonsmodellene) er presentert i tabell 2 i vedlegg 4, her diskuteres også metodiske begrensninger ved analysene.

Modell 1: n=10 539 og forklart varians 0,166.

Modell 2: n= 5443 og forklart varians 0,453

tolker resultatene. Selv om modellene inkluderer typiske individuelle kjennetegn, tar de ikke hensyn til kontekstuelle forhold som også kan påvirke brukertilfredsheten. Geografiske ulikheter, som tilgang til ressurser og lokale arbeidsmarkeder, kan ha stor innvirkning på brukernes livssituasjon, men disse faktorene fanges ikke helt opp i analysen.

Kort oppsummering

I dette kapitlet har vi sett på hvordan brukerne vurderer Nav ut fra tre viktige indikatorer: brukertilfreds-

het, tillit og det å bli møtt med respekt. Vi ser at utviklingen har variert over tid, men i år har både tilfredshet og tillit økt. Alderspensionister og sykmeldte er de brukergruppene som er mest fornøyde med Nav, mens de som har søkt om grunn- og hjelpestønad eller barnebidrag er de minst fornøyde.

Tilfredsheten med samordningen mellom ulike deler av Nav har økt i år. Årsaken kan være at Nav har hatt økt oppmerksomhet på å forbedre samordningen for å sikre at brukerne får en mer helhetlig oppfølging. Brukernes vurdering av Navs tilgjengelighet har også hatt en positiv utvikling de siste tre årene. Det tyder på at det har blitt lettere for brukerne å få den hjelpen de trenger. Samtidig er det avgjørende at Nav forsøker å redusere ventetiden på søknadsbehandling, som stadig er et område med stort forbedringspotensial.

Når det gjelder økonomiske ytelser, er det fortsatt lavere tilfredshet med størrelsen på beløpet blant de som mottar ytelser som dekker en mindre del av inntekten, som AAP og uføretrygd. Dette er også knyttet til opplevelsen av økonomisk trygghet, hvor alderspensionister og sykmeldte føler seg mest sikre, mens AAP-mottakere og uføretrygdede opplever større usikkerhet. Et sentralt perspektiv er at brukernes tilfredshet i stor grad er knyttet til deres opplevelse og oppfattelse av Nav. Faktorer som god søknadsprosess, klar og forståelig informasjon, og oppfattelsen av at Nav hjelper de som trenger det, har stor betydning for tilfredsheten. Konkrete erfaringer med Nav ser ut til å ha større betydning for brukeres opplevelser enn tradisjonelle demografiske faktorer som kjønn, alder og utdanning. Dette indikerer at det er et handlingsrom for Nav til å opprettholde og styrke brukers opplevelser gjennom å videreføre eller utvikle ulike delene av tjenestene.

Kapittel 3. Unge i møte med Nav: tilfredshet, erfaringer og medvirkning

Unge i møte med Nav har fått stadig mer oppmerksomhet de siste årene, noe som reflekteres i tildelingsbrevet fra regjeringen til Arbeids- og velferdsdirektoratet. Her blir det lagt stor vekt på å få unge inn i arbeidslivet og dermed forebygge langvarig utenforskap (AID, 2023; AID, 2024). I juli 2023 ble det innført en ungdomsgaranti som en del av dette arbeidet (se faktaboks om ungdomsgarantien 2023). Ett av hovedmålene er å sikre god og tett oppfølging av unge mellom 16 og 30 år som trenger hjelp til å fullføre utdanning og/eller komme inn i arbeid (Nav, 2024b). Ungdomsgarantien ble innført 6 år etter implementeringen av ungdomssatsingen i 2017. Analyser viser at ungdomssatsingen bidro til økt oppmerksomhet rundt unge og deres behov (Strand, m.fl., 2020).

I dette kapitlet utforsker vi unges erfaringer og opplevelser i møte med Nav. Vi undersøker hvordan unge vurderer tilfredshet, tillit og respekt i møte med Nav, og sammenligner disse erfaringene med personer over 30 år. Vi ser også på hvordan opplevelsene har endret seg over tid og mellom brukergrupper, hvilke kontaktformer unge har med Nav, og hvordan disse har utviklet seg. Vi vurderer hvordan unge opplever veiledningen, tilgjengeligheten av informasjon og involvering i beslutningsprosesser. Til slutt ser vi nærmere på unges erfaringer som uføretrygdsøkere, med vekt

på søknadsprosessen og samhandlingen med Nav-veiledere. Det er viktig å presisere at dette ikke er en effektvurdering av årets ungdomsgaranti, men en belysning av sentrale aspekter som påvirker unges opplevelse av Nav.

Også i personbrukerundersøkelsen 2021 (s. 27) var unges møte med Nav et tema. Der kom det fram at mange unge føler at de ikke blir tatt på alvor eller lyttet til av veilederne. Det kan være en viktig årsak til at unge generelt er mindre fornøyde enn eldre brukere med Nav (Nav, 2021, s. 34).

Brukertilfredshet, tillit og møtt med respekt

I kapittel 2 så vi på hvordan brukere vurderer tre viktige faktorer: tilfredshet, tillit og å bli møtt med respekt. Vi skal nå se nærmere på hvordan unge vurderer disse faktorene over tid og sammenlignet med de over 30 år.

De fleste unge sier de har en positiv opplevelse i møte med Nav. 71 prosent er fornøyde med Nav som helhet, 67 prosent har tillit til Nav, og 76 prosent føler at de blir møtt med respekt. Både brukertilfredshet og tillit blant unge har i år hatt en tendens til økning fra 2023. Likevel ligger nivåene på alle tre indikatorene lavere enn hos de over 30 år. Slike aldersforskjeller er påvist også i annen forskning, som viser at unge gene-

Kort om ungdomsgarantien fra 1. juli 2023

Ungdomsgarantien (Nav, 2024a) er et initiativ som har som mål å sikre at unge under 30 år får nødvendig støtte til utdanning, arbeid eller annen aktivisering. Gjennom denne garantien ønsker man å bidra til at flere unge får en meningsfull tilknytning til arbeidslivet og utdanningssystemet, noe som i sin tur kan forbedre deres fremtidsutsikter.

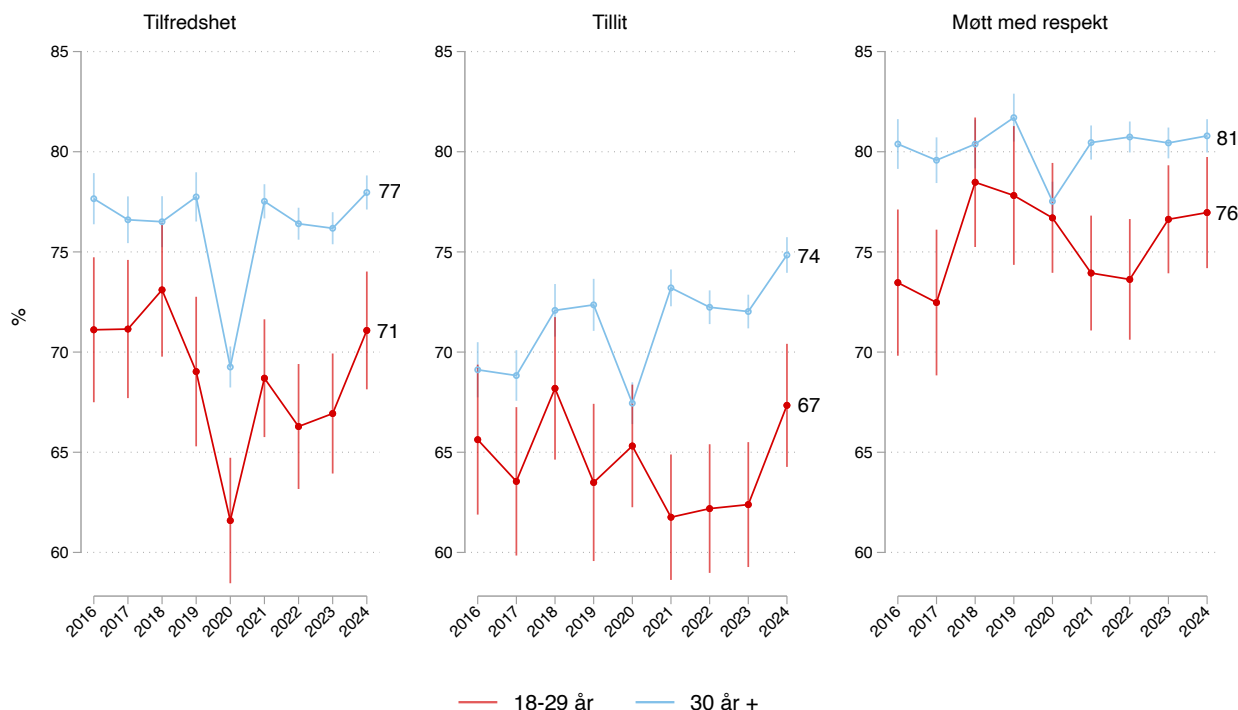
Målgruppen for ungdomsgarantien er unge mellom 16 og 30 år med vedtak om situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov fra Nav for å komme i arbeid eller utdanning. Hovedgrepene i garantien er at unge får en fast kontaktperson, i tillegg til tidlig, rask og målrettet oppfølging. Utviklingen av en aktivitetsplan skjer i samarbeid med deltakerne, slik at tiltakene tilpasses den enkeltes situasjon og mål.

For å sikre at tiltakene fungerer best mulig, er det også vektlagt at det skal være et samarbeid med kommuner, skoler og arbeidsliv. Dette partnerskapet er avgjørende for å tilpasse tilbudene til de unges spesifikke behov. I tillegg bevilges det ressurser til økt bemanning og kompetanseheving ved Nav-kontorene.

Hovedmålsettingen med ungdomsgarantien er å redusere antallet unge uten arbeid eller utdanning, samt å øke mulighetene for dem til å fullføre utdanning eller komme inn i arbeidsmarkedet. Gjennom målrettede tiltak og en helhetlig tilnærming skal ungdomsgarantien bidra til å forbedre livssituasjonen for unge i Norge.

Den nye ungdomsgarantien er nedfelt i en ny forskrift om oppfølgingstiltak i Arbeids- og velferdsetatens egenregi (kapittel 4 Lovdata).

Figur 14 Prosentandel med positiv vurdering av tilfredshet, tillit og bli møtt med respekt fordelt på aldersgrupper og år. Med 95 prosent konfidensintervall



Note: Logistisk regresjonsmodell med brukergrupper som kontroll variabel.

relt sett er mindre fornøyde med ulike velferdstjenester (Christiansen & Midtbø, 2011).⁸

76 prosent av de unge svarer at de blir møtt med respekt. Etter en nedgang fra 2018, snudde trenden i 2023, og holder seg stabil i 2024.

Til tross for Navs omprioritering av ressurser og veiledere i forbindelse med ungdomsgarantien, er det ingen nedgang i tilfredshet eller tillit i eldre brukergrupper (se figur 14). Faktisk er det en økning i brukertilfredshet blant de over 30 år fra 2023 til 2024. Det kan tyde på at Navs prioritering av unge ikke har gått negativt utover de øvrige brukerne.

Økt tilfredshet for unge med nedsatt arbeidsevne uten AAP

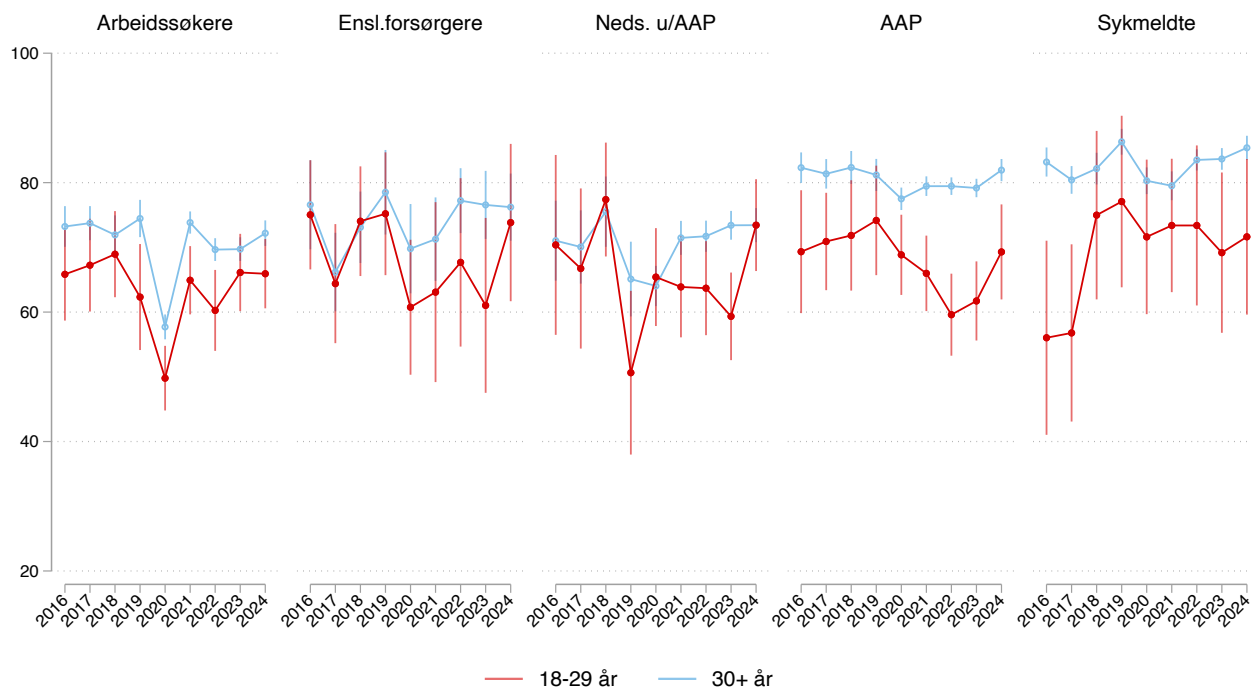
Navs ungdomsgarant prioriterer særlig unge med behov for tilrettelagt og individuelt tilpasset oppfølging fra

Nav. En stor andel av unge som mottar arbeidsavklaringspenger, og med nedsatt arbeidsevne uten AAP, faller inn under målgruppen for ungdomsgarantien. I målgruppen finner vi også enslige forsørgere, sykmeldte og ordinære arbeidssøkere. Samtidig er det mange unge arbeidssøkere som blir vurdert til å klare seg på egen hånd.

Det er små forskjeller i brukertilfredsheten mellom disse brukergruppene, som i år ligger mellom 66 og 74 prosent. Blant unge med nedsatt arbeidsevne uten AAP er andelen fornøyde betydelig høyere i år (73 %) enn i fjor (59 %). Tilfredshetsgapet mellom unge og de over 30 år er størst blant AAP-mottakere. Dette har vært tilfellet siden 2020, men gapet er blitt noe mindre i år. Når vi ser nærmere på brukertilfredsheten blant unge i aldersgruppene 18-24 år og 25-29 år, er det en tendens til at sistnevnte er noe mer fornøyd i år sammenlignet med fjoråret, samtidig noe mer fornøyd enn de aller yngste. Det kan skyldes at minstesatsen for arbeidsavklaringspenger (AAP) for mottakere med

⁸ I et bredere perspektiv har unge i Norge og andre vestlige land lavere tillit til nasjonale institusjoner enn eldre (OECD, 2024).

Figur 15 Prosentandel fornøyd med Nav, fordelt på alder og brukergrupper med 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandelene er basert på logistiske regresjonsmodell.

lav eller ingen inntekt er betydelig lavere for de mellom 18 og 24 år.⁹

Blant unge arbeidssøkere var det en tydelig nedgang i brukertilfredsheten under koronapandemien i 2020. Tilfredsheten økte igjen i 2021 og ligger nå på 66 prosent, en trend som ligner den for arbeidssøkere over 30 år.

Unge mottakere av arbeidsavklaringspenger har hatt en variert tilfredshetstrend. Fra en nedgang som startet i 2020, har tilfredsheten økt både i 2023 og 2024. I år er andelen fornøyd likt mellom de to aldersgruppene.

Unge sykmeldte opplevde et markant fall i tilfredsheten i 2017, men etter en oppgang i 2018 har denne holdt seg stabil fram til i år. Sykmeldte over 30 år har derimot hatt en økende tilfredshet fra 2021 til nå.

Unge enslige forsørgere har også hatt en tendens til økt tilfredshet i år, fra 61 prosent i 2023 til 74 prosent i år. Tilfredsheten i denne gruppen har vært lav fra 2020 til 2023, mens enslige forsørgere over 30 år generelt har noe høyere tilfredshet.

Kontaktform: unge foretrekker chat og telefon

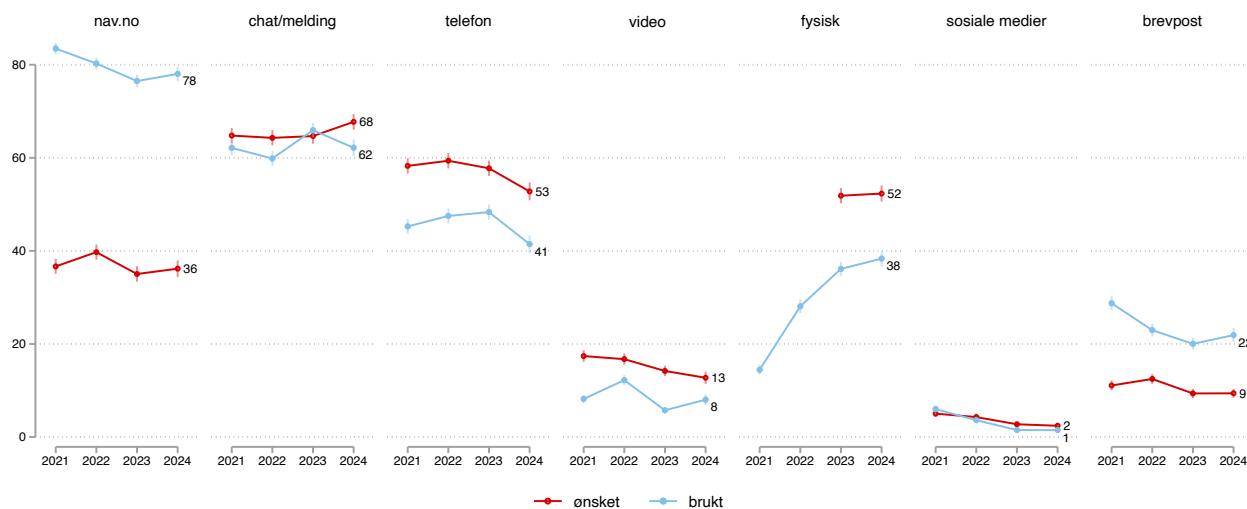
Unge er i kontakt med Nav på ulike måter, og ikke alltid slik de ønsker. Figur 16 illustrerer både de kontaktformene som unge bruker og foretrekker. I år, som i tidligere år, svarer omtrent 80 prosent av de unge at de har brukt Navs selvbetjeningsløsninger på nav.no, enten for å finne informasjon eller for å utføre oppgaver. Chat/meldinger¹⁰ følger nært etter: 62 prosent har benyttet seg av disse kontaktformene i år, mens 41 prosent oppgir telefon som sin foretrukne metode.

Av de mest brukte kontaktformene er chat/meldinger og telefon de to mest ønskede kontaktformene, med 68

⁹ <https://www.nav.no/aap#hvor-mye>

¹⁰ Denne svarkategorien inneholder svaralternativene: chat og chatbot, samt melding til en veileder.

Figur 16 Prosentandeler for brukt og ønsket kontaktform blant unge mellom 18-29 år



prosent og 53 prosent blant unge i årets undersøkelse. Fysiske møter er også i stor grad en ønsket kontaktform, med 52 prosent i både 2023 og 2024. Bruken av fysiske møter har økt betydelig fra 2021 (14 %) til 2024 (38 %) – noe som kan skyldes at denne formen for kontakt i større grad ble mulig igjen etter pandemien.

Unge ønsker i liten grad å kommunisere med Nav via videomøter, sosiale medier og/eller brev, som også blir mindre brukt i denne gruppen. Selv om selvbetjening og digitale løsninger er populære, er det fortsatt interesse for personlige møter. Og det er fortsatt en viss forskjell mellom de kontaktformene unge faktisk benytter seg av og kontaktformene de foretrekker. Størst gap mellom ønsket og foretrukket er for bruk av nav.no, etterfulgt av fysisk møte og telefon.

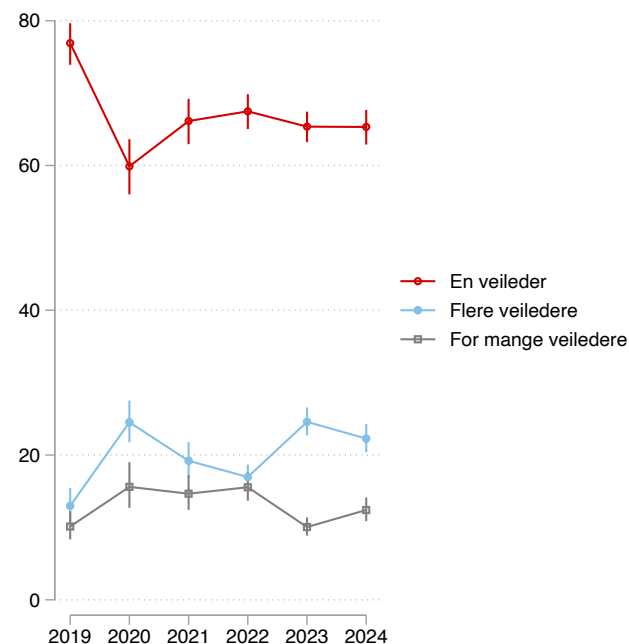
En sentral del av ungdomsgarantien er at unge skal få tilbud om en fast kontaktperson i Nav. Denne kontaktpersonen har en viktig rolle; de skal ikke bare gi veiledning og regelmessig oppfølging, men også koordinere bistand fra ulike aktører, spesielt når brukeren har sammensatte behov. En fast kontaktperson kan bidra til å bygge sterke relasjoner mellom bruker og veileder, noe som skaper trygghet og tillit.

I undersøkelsen stilles det ikke direkte spørsmål om hvorvidt brukerne har en «fast kontaktperson», men vi spør om hvor mange veiledere de har hatt kontakt med

ved Nav-kontoret det siste halvåret. Tallene viser at 65 prosent av de unge oppgir å ha hatt kontakt med kun én veileder, både i år og i fjor (figur 17). Denne andelen har holdt seg relativt stabil de siste årene.

Det finnes også en del som har vært i kontakt med flere veiledere, noe som kan skyldes behovet for spe-

Figur 17 Hvor mange veiledere unge har forholdt seg til. Med 95 prosent konfidensintervall



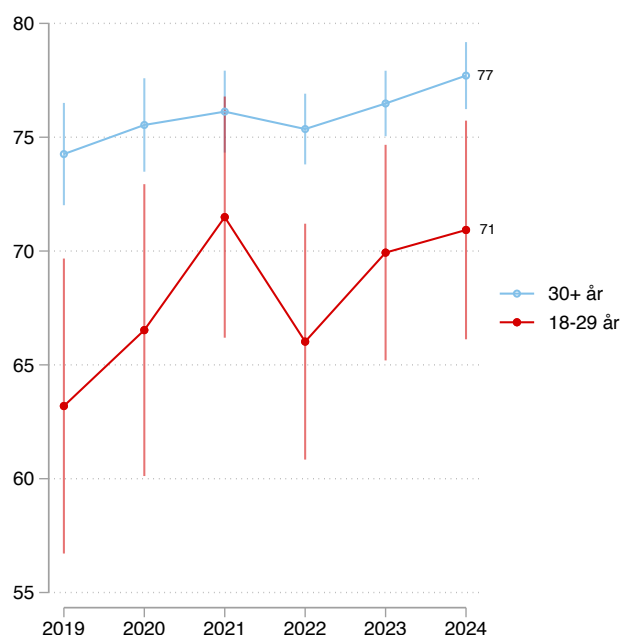
sialisert kompetanse eller kompleksiteten i deres situasjon. For eksempel kan variasjonene i veiledningstilbudet reflektere forskjeller i saker og kapasiteter ved Nav-kontorene. Grunnen kan også være at veiledere er fraværende på grunn av sykdom, eller slutter i jobben. Det er verdt å merke seg at i 2023 og 2024 har færre unge (kun 12 % i 2024) svart at de måtte forholde seg til for mange veiledere. Dette er 2-3 prosentpoeng lavere enn i årene 2020 – 2022.

Veiledning, oppfølging og medvirkning

Veiledning, oppfølging og medvirkning er viktige elementer for mange som er i kontakt med Nav. Mange unge har behov for veiledning og oppfølging som er tilpasset deres behov og kan trenge hjelp med å navigere i utdanning, arbeid og andre muligheter.

71 prosent av unge sier at de er fornøyde med veiledningen de har fått ved det lokale Nav-kontoret (figur 18). De over 30 år er generelt sett er mer fornøyde (77 %). Blant de over 30 år har utviklingen vært stabil fra 2019. Blant unge har tilfredsheten med veiledningen vært mer varierende, og var høyest i 2021, 2023 og 2024.

Figur 18 Prosentandel fornøyde med veilederforhold, fordelt på alder med 95 prosent konfidensintervall



Flere aspekter ved veiledning vurderes positivt av unge

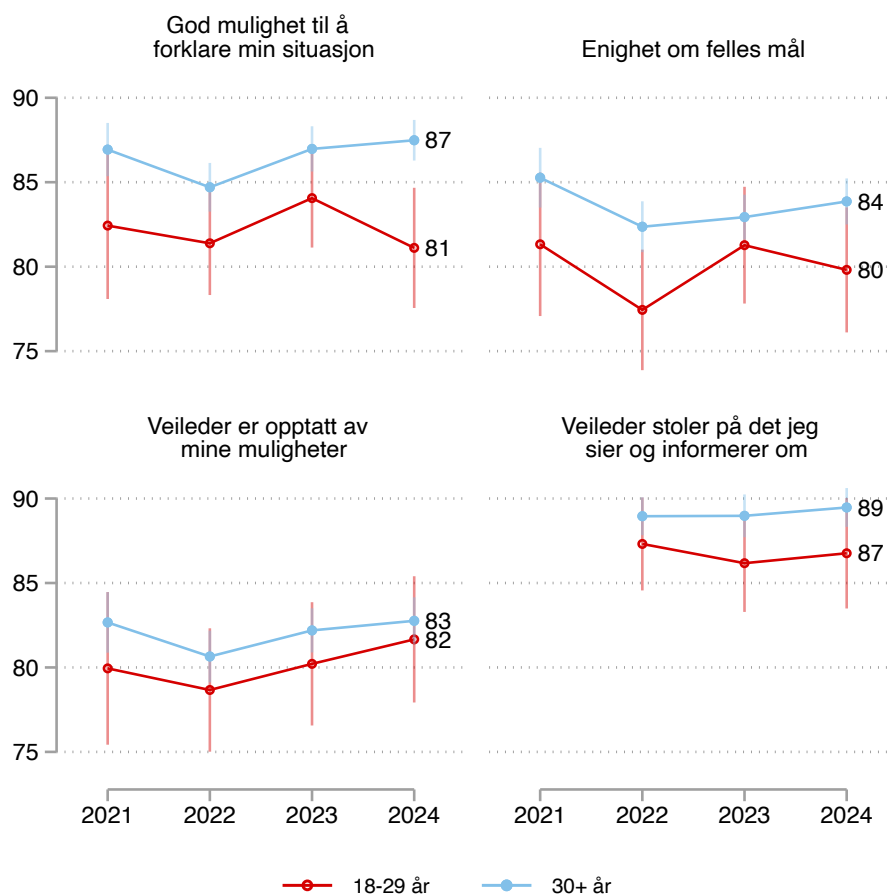
I figur 19 ser vi at både unge og personer over 30 år stort sett har vurdert ulike aspekter ved veiledningen likt og mer positivt de siste fire årene. Avstanden mellom unge og de over 30 år er størst når det gjelder muligheten til å forklare egen situasjon, og er signifikant i år (figur 19, øverst til venstre). Her er det 81 prosent av unge som mener de har fått gode muligheter til å forklare egen situasjon sammenlignet med 87 prosent av de over 30 år. For gruppen over 30 år har det vært en svak oppgang i tilfredshet på dette området de siste to årene.

Både unge og de over 30 år synes i stor grad at veilederen er opptatt av hvilke muligheter brukerne har (82 prosent og 83 prosent i 2024). Siden 2022 har det vært en tendens til at flere mener dette.

87 prosent av de unge synes de har tillit fra Nav-veilederne, og dette nivået har vært stabilt siden 2022. Også blant de over 30 år er den opplevde tilliten høy, de erfarer at veilederen stoler på dem. Noe som også diskuteres i kapittel 4, er at tillit øker i takt med økende alder. I tråd med dette finner vi at de yngste brukerne i tidlig 20-års alderen oftest opplever mindre tillit fra Nav.¹¹

¹¹ For de andre indikatorene er det heller ingen signifikante forskjeller i vurderingene til de mellom 18-24 år og 25-29-år.

Figur 19 Ulike aspekter ved veiledningen på Nav-kontorene, aldersfordelt med 95 prosent konfidensintervall



Note: Logistisk regresjonsmodell, kontrollert for brukergrupper.

Unge vurderer i år nytten av aktiviteter lavere enn de over 30 år

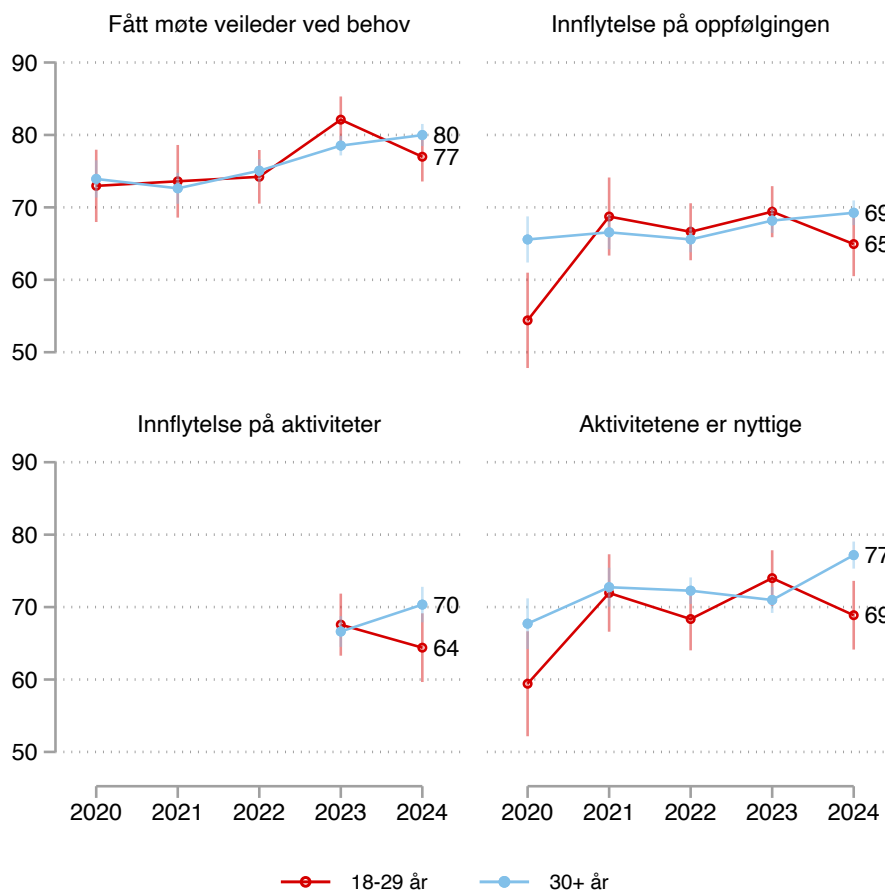
I år vurderer unge (69 %) aktivitetene de deltar på som mindre nyttige enn de over 30 år (77%, se figur 20). Dette kan være aktiviteter som blant annet arbeidstrening/utplassering på arbeidsplass (med lønnstilskudd), utdanning/opplæring, språkopplæring, behandling for helseutfordringer, og oppfølging hos andre enn Nav eller arbeidsgivere (som for eksempel tiltaksbedrifter). Det er også en tendens at færre unge i år enn i fjor vurderer aktivitetene de har deltatt på som nyttige. Samtidig ser vi en motsatt trend for de over 30 år, som rapporterer en økning i opplevelsen av nytte – fra 70 prosent i 2023 til 77 prosent i 2024. Dette er signifikant høyere enn for de mellom 18-29 år.

I begge aldersgruppene har det vært en relativt stabil utvikling når det gjelder å få møte veileder ved behov. For de unge var det en topp i 2023 med 82 prosent, før andelen i år (77 %) er tilbake på om lag samme nivå i 2022.

Når det kommer til opplevelsen av medvirkning i oppfølgingen, er det en nedgang blant de unge, fra 69 prosent i 2023 til 65 prosent i 2024. Derimot har gruppen over 30 år hatt en flatere utvikling, noe som plasserer dem signifikant høyere enn de unge i år.

På spørsmålet om innflytelse på aktiviteter, har begge aldersgrupper en relativt stabil opplevelse mellom 2023 og 2024, med en tendens til at unge brukere har blitt mindre, og eldre mer, fornøyde.

Figur 20 Prosentandelen fornøyde med tilgjengelighet, medvirkning og nytteverdien av aktiviteten blant 18-29 åringer og 30+ åringer. Med 95 prosent konfidensintervall



Note: Logistisk regresjonsmodell, kontrollert for brukergrupper.

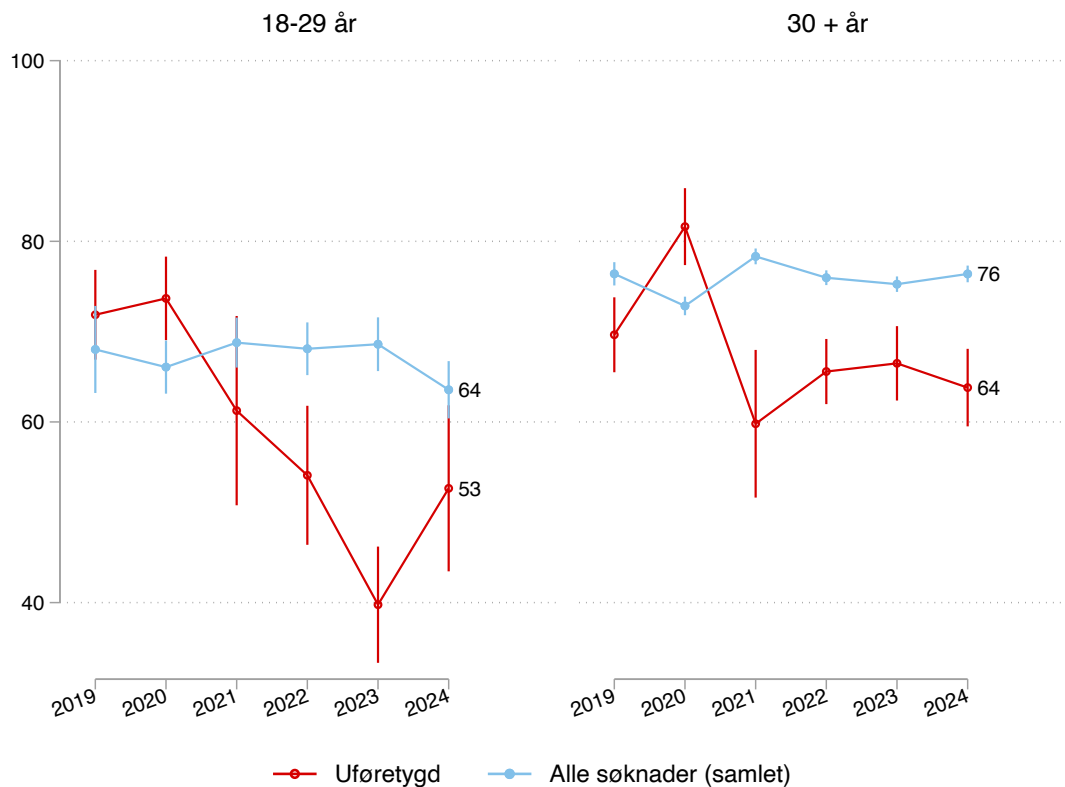
Generelt ser vi at de fleste, uavhengig av alder, har positive erfaringer med veiledningen på Nav-kontorene, men det er en liten forskjell i hvordan ulike aldersgrupper vurderer sentrale aspekter. Blant de unge er det en tendens til en nedgang i tilfredshet på flere områder, inkludert muligheten til å forklare sin livssituasjon, medvirkning i oppfølgingen, og opplevelsen av nytteverdien av aktivitetene de deltar på. Dette står i kontrast til de over 30 år, som på flere av disse områdene rapporterer en mer stabil, eller til og med forbedret, opplevelse. Når det gjelder medvirkning, er dette et område hvor de unge opplever en klar nedgang. Fra 2023 til 2024 har andelen unge som føler at de har innflytelse på sin oppfølging, falt fra 69 til 65 prosent, mens de over 30 år ligger stabilt på 68-69 prosent.

Uføretrygdsøknad: unge er fornøyde med informasjon fra veileder ved Nav-kontoret

Vi skal nå se nærmere på unge uføretrygdsøkere og deres opplevelse av søknadsprosessen. For mange unge som søker uføretrygd er veilederne på Nav-kontoret en viktig støtte i prosessen. I løpet av 2023 utgjorde unge uføre, definert som personer mellom 18 og 29 år som mottar uføretrygd, omtrent 21 800 personer. Dette tilsvarer rundt 2,6 prosent av aldersgruppen i befolkningen, en andel som har økt noe de siste årene (Nav, 2023b).

Søknaden om uføretrygd er ofte ikke et første skritt; de fleste har tidligere mottatt arbeidsavklaringspenger (AAP). Før de kan sende inn en søknad, må den enkelte først avklare sin arbeidsevne med Nav. Denne prosessen involverer ofte arbeidsrettede tiltak og nød-

Figur 21 Prosentandelen fornøyde med søknadsprosessen alt i alt, aldersfordelt med 95 prosent konfidensintervall



vendig helsemessig behandling, samt dokumentasjon fra lege. I tillegg må inntektsevnen være varig nedsatt med minst 50 prosent. Når disse avklaringene er på plass, kan de som ønsker det søke om uføretrygd. Dette skjer ofte i samarbeid med veilederen på Nav-kontoret.

Søknadsprosessen for uføretrygd er kompleks, og det er tydelig at unge som navigerer i denne prosessen synes det er vanskelig. Uføretrygdsøkere er stort sett mindre fornøyde med sin helhetlige vurdering av søknadsprosessen (figur 21). Unge uføretrygdsøkere har hatt en nedgående vurdering fra 2020 til 2023. Andelen fornøyde har sunket med 34 prosentpoeng mellom 2020 og 2023, men i år har den gått opp fra 39 prosent til 52 prosent.

Sammenlignet med den generelle tilfredsheten med søknadsprosessen på tvers av alle brukergrupper (den blå linjen i figur 21), ligger tilfredsheten blant unge uføretrygdsøkere lavere.

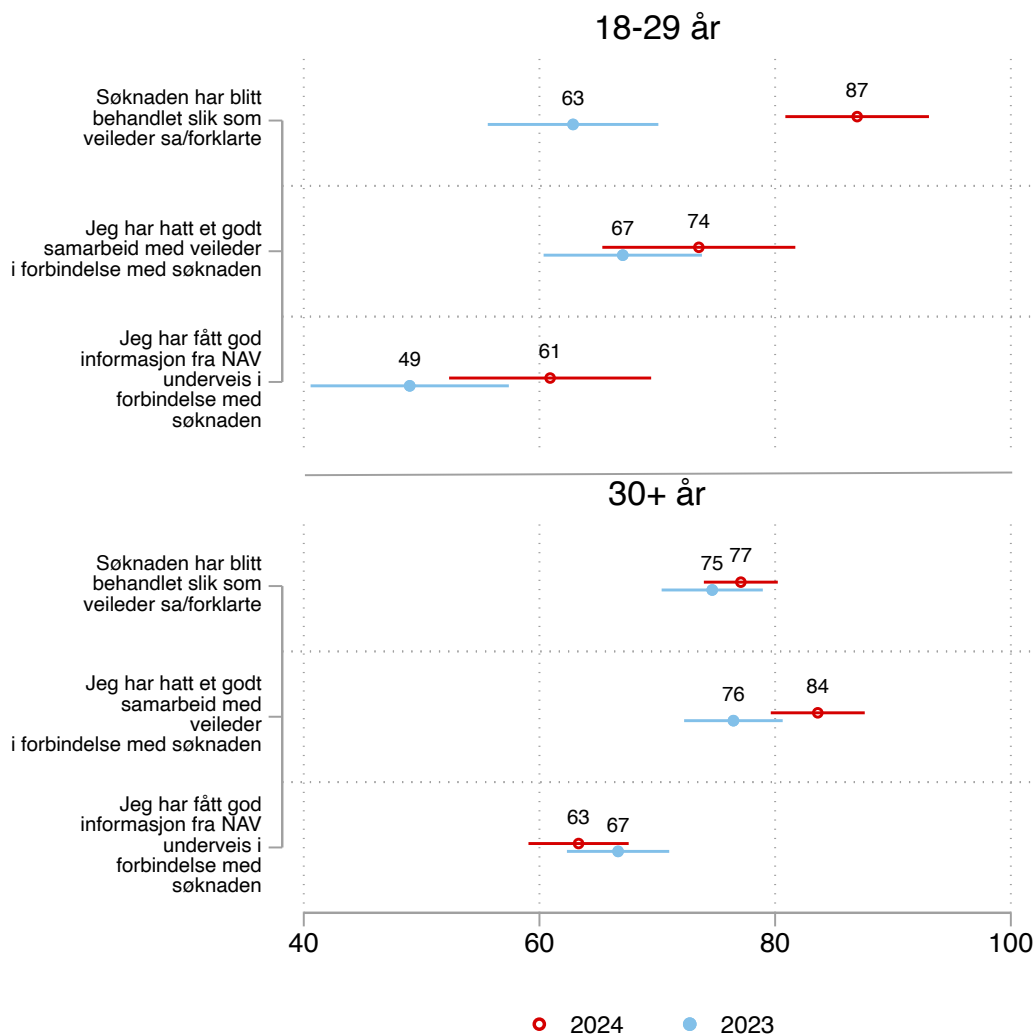
Blant de over 30 år som søker uføretrygd var det også en nedgang i tilfredsheten med søknadsprosessen, fra 2020 til 2021, men nedgangen har vært mindre og var stabil de siste årene.

Blant de som har søkt uføretrygd, har vi i 2023 og 2024 spurt om å vurdere følgende på en 6-punktskala:

1. Søknaden ble behandlet slik veilederen ved Nav-kontoret forklarte.
2. Jeg hadde et godt samarbeid med veilederen under søknadsprosessen.
3. Jeg fikk god informasjon fra Nav underveis.

Det første spørsmålet kan gi en pekepinn på hvor godt informasjonen fra veilederen ble kommunisert, og om den stemte overens med det som faktisk skjedde i prosessen. Det er viktig å vite om brukerne opplever at de har fått en god avklaring av forventninger før de sender inn søknaden. Det andre punktet fokuserer på samarbeidet mellom uføretrygdsøkeren og veilederen. Her ønsker vi å forstå hvor fornøyde brukerne er

Figur 22 Prosentandelen fornøyde med ulike aspekter ved uføretrygdsøknad, 18-29 år og over 30 år. Med 95 prosent konfidensintervall



Note: Prosentandelen forblir de samme når man inkluderer status på søknaden som en kontroll variabel. Det indikerer at tilfredsheten ikke bare er knyttet til om søknaden er innvilget eller avslått, men heller til kvaliteten på veiledningen de mottar.

med den personlige kontakten og støtten de mottok fra veilederen. Et godt samarbeid kan være avgjørende for hvordan brukerne opplever prosessen. Det siste punktet handler om informasjon som gis fra Nav underveis i søknadsprosessen, og kan si noe om brukerne føler at de har fått tilstrekkelig og relevant informasjon underveis.

Unge er generelt sett mer fornøyde med aspektene ved søknadsprosessen som omhandler kontakt med en veileder, enn generell informasjonsflyt fra Nav (figur 22). 82 prosent av de unge oppgir at veilederens forklaringer samsvarte godt med hvordan søknaden ble

behandlet. Dette er en betydelig økning fra 58 prosent året før. I år er det også interessant å merke seg at en større andel unge enn de over 30 år er fornøyde med dette aspektet.

Samarbeidet med veilederen vurderes også positivt: 76 prosent av de unge mener at samarbeidet fungerte godt. Det er ingen signifikant endring fra fjoråret, og det er små forskjeller mellom denne gruppen og de over 30 år.

Informasjonen de unge mottar fra Nav underveis i uføresøknadsprosessen blir vurdert lavest. 61 prosent

av unge er fornøyde i år, mot 49 prosent fornøyde i fjor. I år er det heller ikke her betydelige forskjeller sammenlignet med de eldre.

Når vi ser på situasjonen for unge uføretrygdsøkere, har det skjedd betydelige fremskritt i samhandlingen med veilederne. Det kan være flere grunner til dette, og det kan tenkes at ungdomsgarantien, samt styrket samhandling mellom Nav-kontorene og ytelsesforvaltningen, kan ha bidratt til at prosessen rundt søknader om uføretrygd har blitt mer forutsigbar og transparent, spesielt for unge. Denne økningen i tilfredshet gjelder ikke uføretrygdsøkere over 30 år. Likevel gjenstår det utfordringer, spesielt knyttet til informasjonsflyten fra Nav underveis i søknadsprosessen.

Kort oppsummering

Unge brukere har opplevd en økning i både tilfredshet og tillit til Nav fra 2023 til 2024, selv om nivåene fortsatt er lavere enn hos eldre brukere. Mange unge foretrekker digitale kontaktformer som chat og telefon. De viser samtidig ønske om fysiske møter, noe som reflekterer et behov for ulike kontaktformer med Nav.

Stort sett er unge fornøyde med egen medvirkning i aktiviteter og oppfølgingen de får, men på noen områder har det sunket i året undersøkt. Selv med ungdomsgarantien, som skal sikre unge tettere oppfølging gjennom faste kontaktpersoner, har det vært en nedgang i hvor mye innflytelse de unge opplever over egen oppfølging. Dette kan tyde på at selv om Nav styrker oppfølgingen, opplever ikke alle unge at de har nok kontroll over hvilke tiltak og aktiviteter de deltar i. Det blir også lagt vekt på at oppfølgingen skal være målrettet og tilpasset den enkeltes behov, men denne tilpasningen ser ikke alltid ut til å oppfylle unges forventninger om å være aktive deltakere i utformingen av egen oppfølgingsplan.

Det virker som at informasjon fra veileder og samarbeid med veileder rundt søknadsprosessen har blitt bedre i år enn i fjor. For unge uføretrygdsøkere kan søknadsprosessen være en kompleks prosess med flere trinn, inkludert vurdering av arbeidsevne og dokumentasjonskrav fra helsepersonell, og god kommunikasjon er viktig.

Kapittel 4. Gjensidig tillit gjennom personlige møter og digitale tjenester

Begrepene tillit og tilfredshet med tjenester har ofte blitt analysert og tolket sammen i brukerundersøkelser (DIFI, 2017; Morgeson & Petrescu, 2011). Resultatene har vist seg å samvarierte, og tolkningen har vært påvirket av dette, uten at de to begrepene har en felles forankring i forskning. I statsvitenskapelig litteratur er tillitsbegrepet diskutert som et eget fenomen når det gjelder tjenester i offentlig sektor. Her spørres det også om hvordan vi skal forstå tillitsrelasjonen mellom innbygger og offentlig myndighet, og for eksempel dialoger i digitale tjenester (Eriksen, 2023). Tillit er en mer langsiktig holdning, i motsetning til tilfredshet, som på kort sikt kan svinge med ulike politiske tiltak som innføres. Tillit reflekterer innbyggernes tro på institusjoners troverdighet og rettferdighet. Tillit kan gjøre at innbyggerne føler seg trygge på at institusjonene handler i deres beste interesse (Bouckaert, & Van de Walle, 2003). Dette skal vi se nærmere på i dette kapitlet.

Tillit har fått en større plass når det gjelder hvordan Norge skal styre offentlig sektor. Dagens regjering gikk til valg på å starte en reform som styrker tilliten i offentlig forvaltning, med særlig oppmerksomhet på handlingsrommet til medarbeiderne. Nav var en av etatene som fikk i oppdrag å omsette reformen til praksis.

For at tjenestene skal bygge opp under et tillitsbasert samarbeid, er det viktig at Nav framstår som troverdig og kompetent, og at forvaltningen av regelverket ikke gir inntrykk av feil og tilfældigheter. Vi ser derfor nærmere på i hvilken grad brukernes syn på Navs utførelse av deler av samfunnsoppdraget har sammenheng med tilliten.

Brukernes tillit til Nav og Navs tillit til brukerne
Norge har lenge ligget i verdenstoppen på mellommenneskelig tillit og tillit til offentlige virksomheter. Samtidig ser vi en vesentlig reduksjon i tilliten til offentlige myndigheter i perioden 2021-23 i Norge

Kort om tillit til Nav og tillit fra Nav i tillitsreformen

En tillitsreform er ikke et særegent initiativ i Norge, men kan sees på som en politisk trend. Både Danmark og Sverige har gjennomført tillitsreformer de siste årene (Bentzen, 2015; 2022; SOU, 2018). Begge disse landene har imidlertid lagt vekt på at reformen skal håndtere endringer i forholdet mellom innbyggere og forvaltningene for å skape mer effektive og kvalitative gode tjenester. Dette skal gjøres med bruk av tillit som en viktig brikke i utviklingsarbeidet.

I 2022 kom reformoppdraget til Arbeids- og velferdsdirektoratet.¹ Arbeids- og inkluderingsdepartementet forventet at «tillitsreformen skal prege utviklingen av etaten de nærmeste årene».² Forprosjektet i Nav utarbeidet 5 mål for tillitsreformen som skulle belyse tillitsrelasjonen. Dette inkluderte likebehandling i tjenestene, «god kompetanse til å finne riktig løsning sammen med bruker» og «om egne arbeidsmetoder» og det kanskje viktigste nye: «*vise tillit i møte med bruker*».³ Fram til i dag har statsvitenskap-littera-

turen vært opptatt av innbyggernes tillit til de offentlige tjenestene. Dette er beskrevet som «brukers tillit til Nav».

Tillitsreformprosjektet slik det ble definert av Nav inkluderte også «brukers opplevelse av tillit fra Nav». Det betyr at Nav ønsker å legge mer vekt på gjensidighet i tillitsforholdet.⁴

I mange situasjoner skapes denne gjensidigheten gjennom at bruker får muligheten til å **medvirke** i samhandlingen med Nav (Skjefstad, 2013).

Når politiske myndigheter snakker om økt handlingsrom for medarbeidere, så tolker Nav det som at dette også skal omfatte mer gjensidig samarbeid med innbyggere og brukere. Dette er en interessant presisering av tillitsforholdet og passer godt til mange av arbeidsmetodene som benyttes av veilederne på Nav-kontorene⁵ og den digitale tjenesteutviklingen.⁶

¹ Tildelingsbrevet 2022, side 5: <https://www.regjeringen.no/no/dokument/dep/aid/tildelingsbrev-instruksar-og-arsrapportar--arbeids-og-sosialdepartementet/id750471/?expand=factbox2544652>

² Tildelingsbrevet 2022, side 19.

³ Tillitsreformen i Nav: <https://www.nav.no/hva-er-nav/nn#tillitsreforma>

⁴ Samarbeidet beskrives også til en viss grad i Nav-loven §15.

⁵ Jfr. Veiledningsplattformen i Nav

⁶ Jfr. Intern metode med informasjonsinnhenting for å få god brukerinnsett til utvikling av digitale tjenester

(OECD, 2024). Til tross for den høye tilliten i samfunnet, har innbyggerne opplevelser¹² som kan utfordre tilliten til offentlige institusjoner.

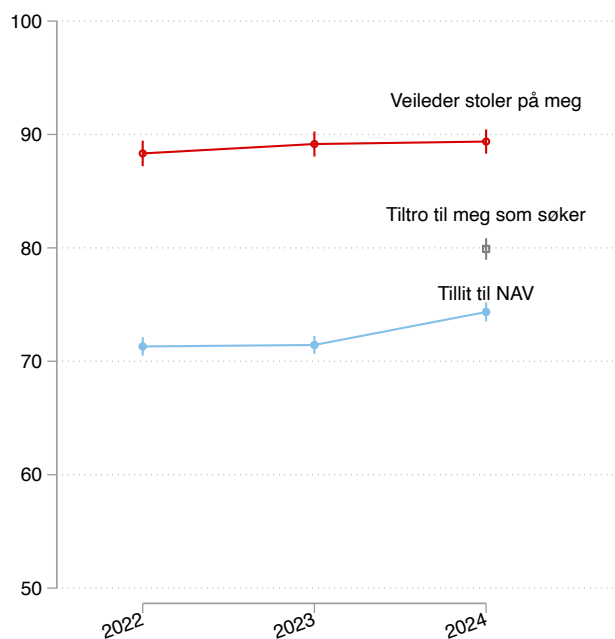
Velferdssamfunnet har imidlertid virkemidler som skal rette opp de feilene som er gjort eller de uenighetene som har oppstått, for eksempel ved at innbyggerne kan klage på vedtaket eller tjenesten. Det å vise tillit til et system innebærer at vi som innbyggere har «overlatt» beslutninger til andre som forvalter systemene. Vi viser tillit ved at vedtak får konsekvenser for våre interesser, ut fra troen på at systemet vil oss vel. Høy tillit til myndighetene reflekterer at innbyggerne har tro på systemet. I analysen av tillit til og fra Nav skal vi se nærmere på ulike aspekter som har betydning for relasjonen. Men først ser vi kort på utvikling av tillit de siste årene.

Høy tillit mellom Nav og brukerne

Personbrugerundersøkelsen har lenge fulgt utviklingen med spørsmålet «Hvor stor tillit har du til Navs arbeid i sin helhet?». Det er ofte gjengitt som *tillit til Nav* og kan forstås som tillit til institusjonen eller systemet. I de tre siste årene har vi også hatt spørsmål om den personlige tillitsrelasjonen fra veiledere ved Nav-kontorene: «*Veileder stoler på at det jeg sier og informerer om, er sant*». Denne indikatoren tolker vi som «*veileder stoler på meg*». I årets undersøkelse spurte vi også om Nav har tiltro til søkeren: «*Nav hadde tiltro til meg som søker*», noe som mer beskriver relasjonen mellom bruker og de digitale tjenestene. De to spørsmålene om «å stole på bruker» og ha «tiltro til bruker» omtaler vi i dette kapitlet som «tillit fra Nav».

Påstanden «veileder stoler på meg» ligger veldig høyt: Nesten 90 prosent svarer positivt (figur 23). «Tillit til Nav» har positive svar på noe over 70 prosent, mens det nye spørsmålet om «tiltro til meg som søker» blir liggende omtrent midt imellom med ca. 80 prosent positive erfaringer. Selv om tilliten til myndighetene målt gjennom OECD-studien (2024) viser nedgang i tillit, viser vår undersøkelse en stabilitet, med en svak positiv oppgang for de to spørsmålene som er målt

Figur 23 Brukernes vurdering av tillit til og fra Nav, fordelt på år. Prosent positive, med 95 prosent konfidensintervall



over flere år. Samlet sett er det derfor ingen indikasjoner på en fallende tillit mellom Nav og Navs brukere. Om det er vesentlige endringer i hvordan innbyggerne opplever det offentlige rapportert gjennom OECD-studien, kommer ikke det fram i vår undersøkelse ved de mer overordnede tillitsindikatorne.

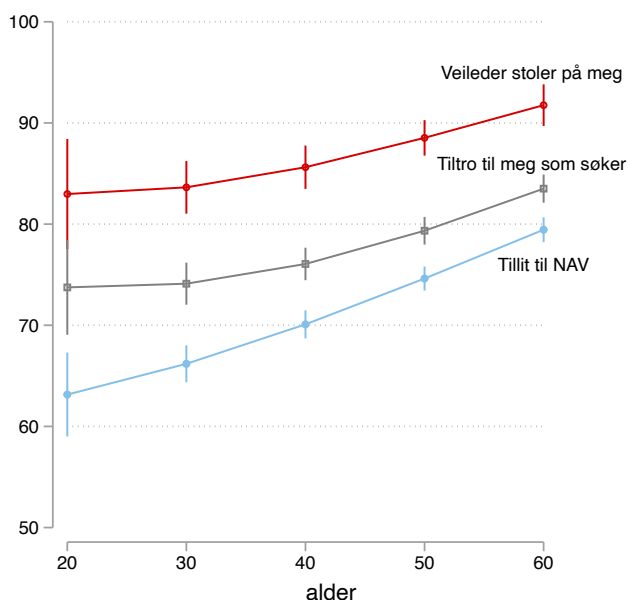
Lavere tillit blant unge

Det neste vi ser på er fordelingen av tillit etter alder. Forskjellene mellom de tre tillitsspørsmålene vises tydelig også her, men forskjellene blir noe mindre med alderen. Overordnet sett viser figur 24 kun signifikante forskjeller mellom den yngste aldersgruppen og de eldste aldersgruppene, innenfor hvert spørsmål. Det betyr at alder har vesentlig sammenheng med opplevelsen av tillit til og fra Nav. En mulig forklaring er at Navs samhandling med brukerne er mer tilpasset de eldre brukerne. Dette betyr igjen at alder er en viktig driver for tillitsrelasjonen mellom bruker og Nav.

I innledningskapitlet så vi at det er stor variasjon mellom brukergruppene, men finner vi de samme variasjonene for de tre tillitsspørsmålene? De som søker alderspensjon, opplever størst tiltro fra Nav, og det er liten

¹² For eksempel EØS-sakene i Nav

Figur 24 Brukernes overordnede vurdering av tillit til og fra NAV, fordelt på alder. Prosent positive, med 95 prosent konfidensintervall

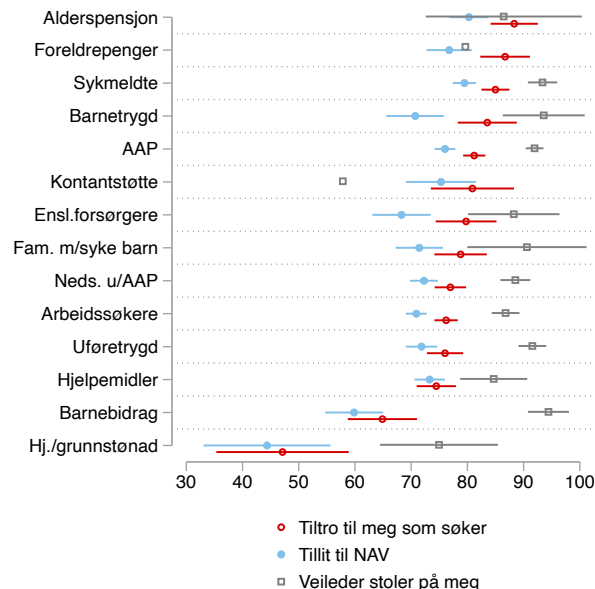


Note: Predikerte andeler fra tre regresjonsmodeller, om en svarer positivt på tillitsindikatorene (4-6 på en sekspunktsskala) som avhengig variabel og alder, alder kvadrert og brukergrupper som uavhengige variabler.

forskjell mellom de tre tillitspørsmålene (figur 25). Alder forklarer mye av denne variasjonen for alderspensjonistene. Grunn-/hjelpetønad, sammen med barnebidrag, ligger på bunnen. Disse to brukergruppene har også stor avstand mellom tillitspørsmålene, noe vi antar betyr at veileder klarer å samhandle med brukerne på en slik måte at utfordringene ikke lenger oppleves som så sterke, noe som ofte oppstår når samhandlingen er mellom personer.

Oppsummert viser resultatene variasjoner som reflekterer ulikhet i tjenester og livssituasjoner, uten at vi dermed kan trekke noen tydelige skiller mellom for eksempel oppfølgingsgrupper og andre som mottar en ytelse. Det vi derimot kan se fra figuren, er at vurderingen «veileder stoler på meg» er høyest for de fleste brukergruppene. Vi kan anta at dette har sammenheng med at veiledere har mulighet til å ta i bruk sitt handlingsrom, som inkluderer mulighet for personlig engasjement, for at møtene skal fungere best mulig for både brukerne og Nav.

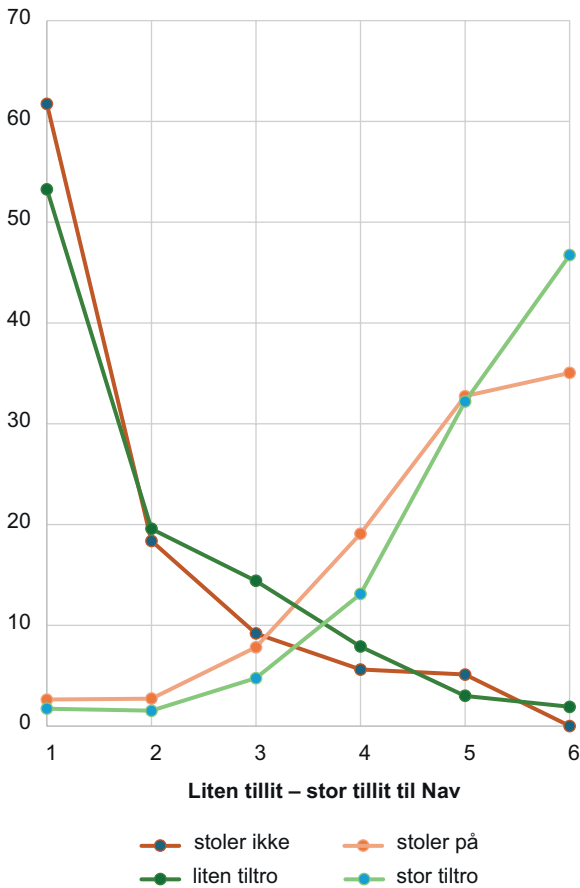
Figur 25 Brukernes vurdering av tillit til og fra Nav, fordelt på brukergrupper. Prosent positive og 95 prosent konfidensintervaller



Note: Hele figuren er sortert ut fra spørsmålet om «tiltro til meg som søker».

Enkelte ganger kan mønsteret bli tydeligere når vi ser nærmere på ytterpunktene blant brukereferingene. I den neste figuren (figur 26) har vi sammenlignet tillit fra Nav med tillit til Nav. Vi har trukket ut de som er mest og minst enig i tillitspørsmålene. De grønne linjene i figuren viser de brukerne som opplever henholdsvis liten tiltro fra Nav, og stor tiltro fra Nav. De brune linjene har de samme ytterpunktene, og viser resultater fra veileder stoler på/stoler ikke på meg. Vi ser at tendensen er den samme for begge «tillit fra Nav»-spørsmålene og sammenhengen med brukernes mening om «tillit til Nav». Når man opplever at Nav «ikke stoler på meg», så har man heller ikke tillit til Nav. Det motsatte viser seg for de som opplever stor tillit fra Nav, de har også stor tillit til Nav. Oppsummert viser figuren at det er et gjensidig eller avhengig forhold mellom hvordan brukerne opplever tilliten til og fra Nav. I tilfeller der brukerne opplever stor tillit fra Nav, kan man også anta at det er større felles forståelse av behovsbeskrivelsen, ettersom tillit til Nav også er høy. Der brukerne mener å få liten tillit fra

Figur 26 Brukernes tillit til Nav, vist ved de som har svart liten (1) og stor (6) tiltro fra Nav eller veileder stoler på meg. Prosentandeler innenfor hver av de fire kategoriene



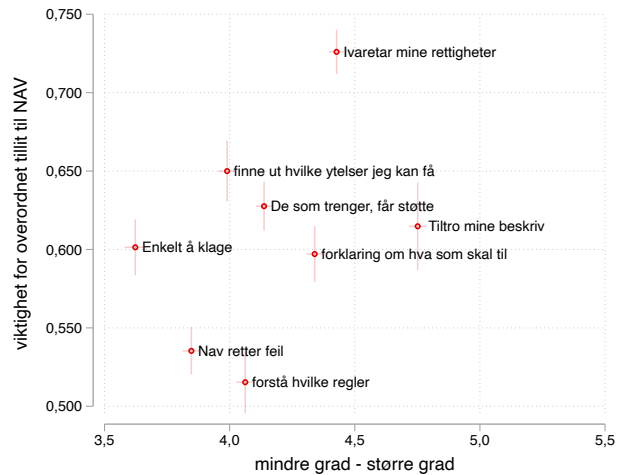
Nav, er det større sannsynlighet for at det er en uenighet om forståelsen av situasjonen.

Ivaretagelse av rettigheter er viktig for brukernes tillit til Nav

For å undersøke nærmere hvilke erfaringer med Nav som har sammenheng med tilliten til Nav, har vi tatt med en del påstander som beskriver ulike aspekter: om det å *forstå* situasjonen ved møtepunktene¹³, om mulighetene for å være *aktiv* i samhandlingen¹⁴, og om Nav oppfattes som en faglig *kompetent*¹⁵ samfunnsaktør i samhandlingen.

¹³ *Forstå*: «forklaring om hva som skal til», «forstå hvilke regler»
¹⁴ *Aktiv*: «finne ut hvilke ytelser jeg kan få», «tiltro til mine beskrivelser»
¹⁵ *Kompetent*: «ivaretar mine rettigheter», «de som trenger får støtte»

Figur 27 Brukernes vurdering av ulike aspekter ved Nav, og aspektenes sammenheng med tillit til Nav (viktighet), regresjonskoeffisienter med 95 prosent konfidensintervall



Resultatene viser vi i et dyktighet/viktighets-diagram (figur 27). I dette diagrammet viser den horisontale aksene gjennomsnittet av brukernes vurderinger av hvert enkelt spørsmål på en 6-punktsskala hvor 6 er best. Svarene varierer mellom 3,7 og 4,8, altså er mange av svarene moderat positive. Den vertikale aksene indikerer i hvor stor grad påstandene har sammenheng med tilliten til Nav, noe vi tolker som hvor viktige aspektene er for tilliten.

Vi har inkludert to spørsmål som indikerer om Nav ivaretar sitt samfunnsoppdrag: «Nav ivaretar mine rettigheter» og «NAV sørger for at de som trenger det får økonomisk støtte». Resultatene viser at disse to er blant de aspektene som har sterkest sammenheng med tilliten til Nav. Det å få være aktiv i prosessen har også en relativ sterk sammenheng med tilliten til Nav, reflektert i «muligheten til å finne ut hvilke ytelser jeg kan få» og «tiltro til mine beskrivelser». Å finne fram til riktig informasjon er viktig for tilliten, samtidig som brukerne er mindre fornøyde med aspektet.

Når samhandlingen ender med uenighet, er det viktig at Nav har løsninger som kan bøte på det brukerne oppfatter som feil eller manglende aksept for egne beskrivelser. Vi har brukt spørsmål om hvor enkelt det er å klage og om hvor sannsynlig man tror det er at

Nav retter opp hvis en saksbehandler har gjort feil. Resultatene viser relativt lave skårer, men indikerer også at ikke å rette feil betyr mye for tilliten til Nav.

Vi kan også lese av figur 27 hvilken betydning erfaringer med «å forstå» har for tilliten til Nav. Her bruker vi spørsmål som «forklaringer om hva som skal til for å få en ytelse», som ofte vil være i en tidlig fase av søknadsprosessen, og «å forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket». Resultatet viser relativt positive skårer, og tilliten til Nav indikerer en ganske sterk sammenheng med påstanden. Dette kan vi tolke som at forklaringene i en tidlig fase blir oppfattet som god og relevant, noe som styrker tilliten til Nav. Erfaringene med å forstå informasjonen i slutten av søknadsprosessen er imidlertid mindre positive. Dette er i samsvar med tidligere analyser (Nav, 2022). Gjennomsnittsskåren for «forstå»-spørsmålet er lavere enn «forklaring»-spørsmålet, og viktigheten er – kanskje overraskende – den med lavest skår for tilliten til Nav. Kanskje skyldes det at brukerne stort sett stoler på vedtakene som gjøres, og opplever det som mindre viktig å på egenhånd forstå disse detaljene.

Fordelen med et «viktig/dyktighets»-diagram er å kunne se disse aspektene i forhold til hverandre. For eksempel vil et aspekt som er viktig for tilliten, men samtidig vurderes negativt av brukerne, være viktig å jobbe med for å forbedre. I dette diagrammet er det imidlertid ingen slike aspekter som klart utpeker seg.

Det at brukeren opplever å få ivaretatt sine rettigheter blir stående igjen som den viktigste forklaringen på hva som styrker tilliten til Nav.

Brukererfaringer har sterkest sammenheng med tilliten

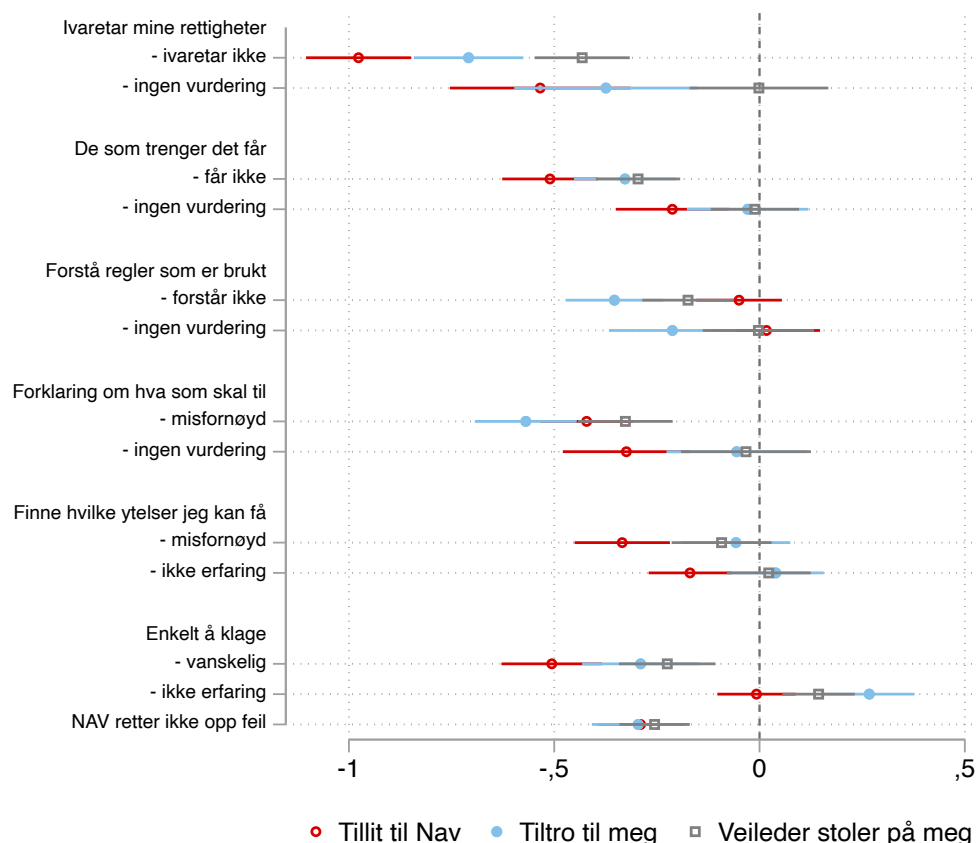
Vi har vist at det er en tett sammenheng mellom høy eller lav tillit *til* Nav og høy eller lav tillit *fra* Nav (figur 26). Når brukeren har en sterk mening om tilliten til eller fra Nav, kan vi anta at ulike sammenhenger kommer sterkere fram. Det neste blir derfor å belyse nærmere hvordan brukernes erfaringer med tilliten varierer når vi følger de ulike aspektene med å *forstå*, å *delta* og erfare Navs ivaretagelse av *samfunnsopdraget*. I tillegg ser vi også på om det er kjennetegn ved brukeren som har sammenheng med

disse tre aspektene. I de to neste figurene har vi brukt ordinære regresjonsmodeller med de tre tillit-spørsmålene som avhengige variabler (på en 6-punktskala), og vi estimerer modeller med henholdsvis erfaringsaspektene i figur 28 og brukernes kjennetegn i figur 29.¹⁶ I disse figurene har vi også en egen kategori med brukere som ikke har erfaring med alle aspektene i analysen.¹⁷ Figurene viser i hvor stor grad de uavhengige variablene bidrar til å endre indikatorene, kontrollert for de andre variablene i modellen.¹⁸ Når variablenes konfidensintervall avviker fra 0 (vist som en vertikal stiplet linje), er sammenhengen signifikant.

Først ser vi nærmere på de tre tillitsindikatorenes sammenheng med ulike erfaringer og inntrykk av Nav (figur 28). Vi ser at opplevelse av manglende ivaretagelse av brukernes rettigheter har en relativt sterk, negativ sammenheng med både tillit til Nav og «tiltro til meg som søker», og i litt mindre grad for «veileder stoler på meg». Estimaten i modellene tilsier at det særlig gjelder opplevelsen om at rettighetene blir ivaretatt. Å ivareta brukernes rettigheter er en viktig oppgave for Nav, og er beskrevet i virksomhetsstrategien under «sammen løser vi samfunnsopdraget».¹⁹ Vi ser at når brukere opplever at Nav ikke ivaretar rettighetene deres, så slår dette ut i en sterkt negativ retning også på tilliten til Nav. Inntrykket av at de som trenger det får den støtten de skal ha, slår mindre, men signifikant ut, og her er det mindre variasjon mellom indikatorene. Det svakere utslaget kan skyldes at spørsmålet retter seg mot et overordnet oppdrag som Nav skal utføre og ikke direkte mot eget behov. «Forstå reglene som er brukt i vedtaket» er mer direkte knyttet til brukernes relasjon til Nav, og har mindre, men signifikant betydning for tilliten *fra* Nav, men ikke for tilliten *til* Nav. «Finne ut hvilke ytelser jeg kan få», er, som tidligere nevnt, en del av å orientere seg mot

.....
¹⁶ Tall og signifikansnivåer vist i vedlegg 4, i hhv. tabell 3 og tabell 4
¹⁷ Poenget med å lage en kategori med "ikke erfaring" er at de ofte har mer negative meninger om en offentlig tjeneste, se mer fra for eksempel den norske innbyggerundersøkelsen 2021. <https://dfo.no/undersokelser/innbyggerundersokelsen-2021/temarapport-hvorfor-tilfreds/4-erfaring-med-tjenestene-og-kvalitet-henger-sammen>
¹⁸ I denne modellen har vi ikke delt skalaen på midten, men latt 5-6 indikere positive svar og 1-4 negative svar. Dette blir dermed en «strengere» dikotomisering enn hva vi vanligvis praktiserer.
¹⁹ <https://www.nav.no/strategi#samfunnsopdrag>

Figur 28 Ulike aspekters sammenheng med tillit til og fra Nav. Regresjonskoeffisienter med 95 prosent konfidensintervall



Note: Tall fra figuren er presentert i vedlegg 4, tabell 3 og 4

Navs muligheter for å motivere til å delta, og slår ut ganske likt for de to tillitsindikatorerne «fra» Nav, men uten signifikant effekt på tillitsindikatorerne. Oppsummert ser det ut til at de negative erfaringene får sterkest betydning for «tillit til Nav», men at vi ikke ser de samme sterke sammenhengene der veileder er involvert i dialogen.

Synspunktet på om det er enkelt å klage viser en relativt sterk sammenheng med tillitsindikatorerne, mens det ene faglige «inntrykks»-spørsmålet om Nav retter opp egne feil, slår ut nesten likt for de tre indikatorerne, med signifikante effekter på tilliten.

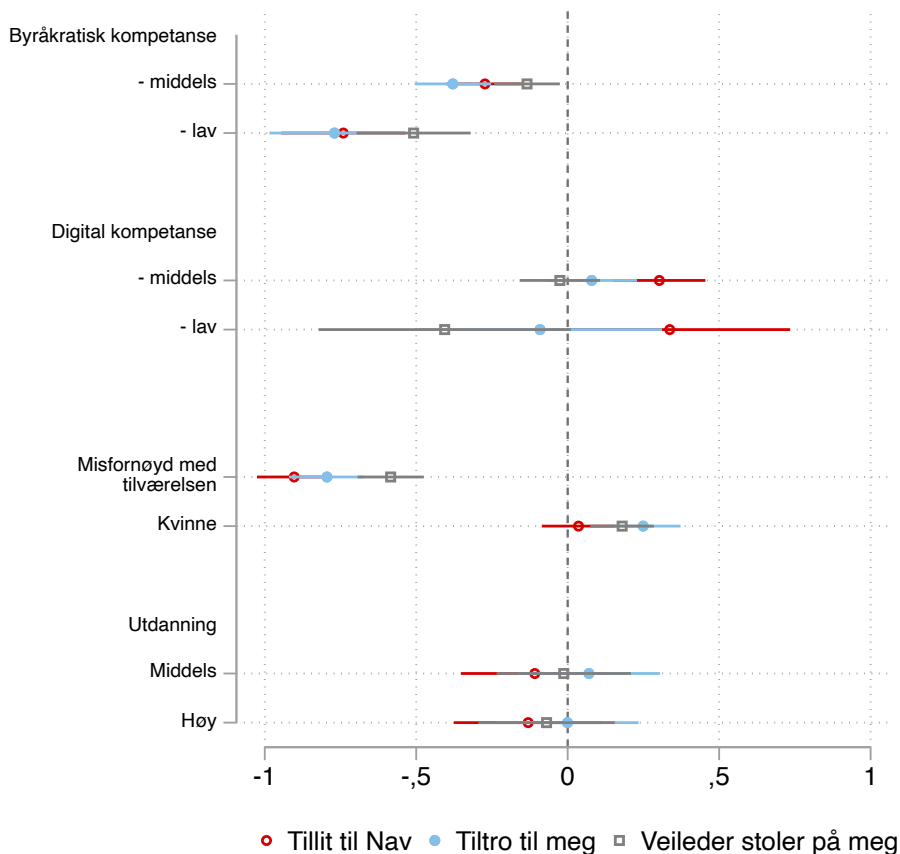
Det er en svak tendens i denne figuren, sammenlignet med figur 28, at erfaringer har noe mindre sammenheng med tillit *til* Nav enn med tillit *fra* Nav, men det omfatter ikke i samme grad det å forstå regler bak et vedtak. Det er kun ved spørsmålet om erfaringer med at

rettighetene blir ivaretatt at vi finner både sterk sammenheng og en signifikant forskjell mellom de tre tillitsindikatorerne. Ellers viser figuren flere sterke sammenhenger mellom tillitsindikatorerne, men variasjonen mellom de tre indikatorerne er ikke signifikante. Vi ser dermed ikke et tydelig bilde på at enkelte erfaringer og inntrykk bruker har over tillit *fra* og tillit *til* Nav peker seg ut.

Lav byråkratisk kompetanse påvirker tilliten negativt

I de neste modellene ser vi på kjennetegn ved brukerne opp mot de tre tillitsindikatorerne (figur 29). Variablene vi har med som kjennetegn ved bruker er utdanningsnivå, kjønn og et spørsmål om hvor fornøyd man er med tilværelsen. I tillegg har vi med spørsmål om byråkratisk og digital kompetanse, som var nye i 2022 (Nav, 2022). Denne kompetansebakgrunnen har brukeren med seg i møtet med Nav. Høy

Figur 29 Ulike kjennetegn om bruker og sammenheng med tillit til og fra Nav. Regresjonskoeffisienter med 95 prosent konfidensintervall



Note: Tall fra figuren er presentert i vedlegg 4, tabell 3 og 4

byråkratisk kompetanse kan gjøre det enklere å håndtere prosessene med offentlige myndigheter, mens lav kompetanse kan føre til at samhandlingen oppleves som en byrde (Christensen, m.fl., 2020). Dette reflekteres i resultatene: Lavere byråkratisk kompetanse påvirker alle tre indikatorene negativt, men med minst utslag for om veilederen stoler på brukeren. Det ser dermed ut til at veiledere klarer å få til en bedre samhandling også med de brukerne som har lavest byråkratisk kompetanse.

Vi ser ikke den samme entydigheten for den digitale kompetansen. Middels og lav digital kompetanse har relativt sterk positiv sammenheng med indikatoren tillit til Nav, mens lav digital kompetanse har en relativt sterk negativ effekt på tillit fra veileder. For digital kompetanse spriker imidlertid resultatene mye, og effekten er tydeligst for tilliten til Nav. Her antyder

resultatene at det er en sammenheng mellom Navs digitale system og tillit til Nav, mens de to spørsmålene over tillit fra Nav representerer andre deler av samhandlingen.

Vurderingen av egen tilværelse har en sterk negativ effekt på alle tre tillitsindikatorene. Dette kan være farget av at tilværelsen preger hvordan en oppfatter Nav, men kan også være en respons på at Nav ikke bidrar på en god nok måte for å bedre situasjonen.

Misnøye med vedtaksbegrunnelsen gir størst sannsynlighet for å klage

Hvor sannsynlig brukeren tror det er at Nav vil rette feil etter en klage, har vi i teksten over kalt «Nav retter egne feil». Analyser har fram til nå ikke sett på om tillit og uenighet har sterk sammenheng og hva det er som betyr noe for om brukeren sender inn en klage eller ikke. Til-

lit blir spesielt viktig når det er uenighet om hva som er riktig beskrivelse av situasjonen. Tidligere undersøkelser hevder at Nav får mange klager på grunn av vedtakenes mangelfulle beskrivelser (Mandal & Dyrstad, 2017; NOU, 2023). En klage fra en bruker er den formelle dokumentasjonen på uenighet.

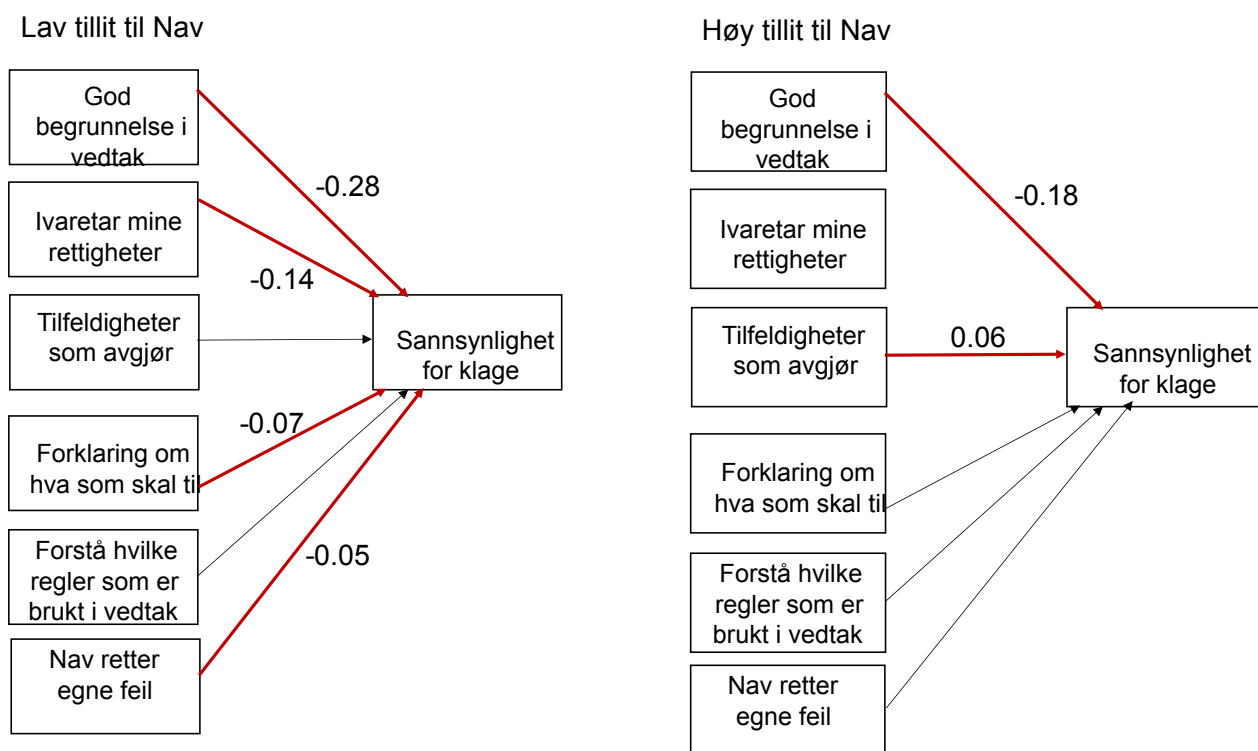
Tillit blir ofte beskrevet som et gjensidig forhold mellom to som samhandler, og vi kan anta at høy eller lav tillit vil vise ulik betydning for samhandlingen. Denne gangen har vi derfor delt brukerne inn i de som har lav eller høy tillit til Nav. Vi har sett i analyseresultatene over at graden av tillit har sammenheng med de ulike erfaringene og de to andre spørsmålene om tillit.

For å belyse hva som er viktige sammenhenger for denne uenigheten, har vi satt opp to modeller vist i figur 30. Her benytter vi lineære regresjonsmodeller med spørsmål «har du klaget på noe til Nav» som den avhengige variabelen, og ulike oppfattelser av Nav som uavhengige variabler. Figuren gjengir kun de signifikante sammenhengene. De estimerte verdiene

over erfaringsvariablene viser styrken i forklaring av sannsynligheten for å klage, kontrollert for de andre variablene i modellen.

For både de med høy og lav tillit til Nav er det god begrunnelse i vedtak som har sterkest sammenheng med klaging. Mangelfulle begrunnelser som også gjør det vanskelig for brukeren å forstå, øker sannsynligheten signifikant for å sende inn en klage. I figuren med kjennetegn (figur 29) så vi at både kompetanse og vurderingen av egen tilværelse hadde negativ sammenheng med tilliten. Vi antar at høy tillit representerer en mer resurssterk brukergruppe og har andre signifikante sammenhenger enn brukere med lav tillit til Nav. Gruppen med lav tillit til Nav ser ut til å ha sterkere behov for forklaringer fra Nav. Dette ser vi ved at både opplevelse med manglende ivaretagelse av sine rettigheter, forklaring om hva som skal til og opplevelse av at Nav ikke helt er å stole på i saksbehandlingen, viser signifikante sammenhenger på om det kommer en klage eller ikke.

Figur 30 Sammenheng mellom ulike oppfattelser av Nav og om bruker har klaget, fordelt på tillit



Det vi står igjen med, er at mangelfulle begrunnelser er den enkeltfaktoren som har sterkest sammenheng med sannsynligheten for at bruker klager på et vedtak.

Kort oppsummering

Tillit reflekterer innbyggernes tro på institusjoners troverdighet og rettferdighet. Tillit kan gjøre at innbyggerne føler seg trygge på at institusjonene handler i deres beste interesse. For å bygge opp under et tillitsbasert samarbeid, er det viktig at Nav framstår som troverdig og kompetent, uten at håndtering av regelverk gir inntrykk av feil og tilfældigheter.

Brukernes tillit til Nav viser en svak forbedring de siste årene. Opplevelse av tillit fra Nav viser høye vurderinger, særlig ved tillit fra veileder. Det personlige møtet står dermed meget sterkt i brukeropplevelsen. Tillit til og tillit fra varierer med alder, der eldre brukere har mer positive erfaringer enn de yngre.

Det å forstå søknadsprosessen og Navs informasjon om regler og plikter får også betydning for både tilliten til og fra Nav. Både middels og lav byråkratisk kompetanse viser signifikante forskjeller fra de brukere som har god kompetanse.

Det er en gjensidig sammenheng mellom tillit til og tillit fra Nav. Høy tillit fra Nav har sammenheng med

høy tillit til Nav, og motsatt. Opplevelsen av å få sine rettigheter ivaretatt er et erfaringsaspekt som er viktig for å styrke tilliten til Nav.

Det gjensidige forholdet og ivaretagelse av rettigheter er betydningsfulle aspekter for tilliten mellom bruker og Nav. Dette blir viktig når det i brukermøtene av og til oppstår uenigheter i behovsbeskrivelsen, noe som utfordrer den gjensidige tilliten. Kvaliteten på begrunnelsen for et vedtak er ofte avgjørende for om en bruker velger å klage på et vedtak om en ytelse eller tjeneste. Svake og mangelfulle begrunnelser har en sterk sammenheng med klagehyppighet. Vi antar at ressurssterke brukere som uttrykker høy tillit til Nav har mer kompetanse til å klage. Brukere med lav tillit til Nav antar vi har mindre kompetanse, og resultatene viser sterke sammenhenger med at Nav ivaretar deres rettigheter, forklarer hva som skal til for å få ytelse og at brukerne har troen på at Nav har en god forvaltningspraksis ved at de retter sine egne feil. Dette kan forstås som at brukere med lav tillit til Nav er mer sårbare i og med at de viser større avhengighet til Navs tjenester. Dette er i tråd med andre kartlegginger som viser at ressursvake trenger mer bistand fra Nav for å få ivaretatt sine rettigheter.

Kapittel 5. Tre år med innholdsstrategi: Et blikk på nav.no

For mange er nav.no både det første møtet med Nav og der de møter Nav flest ganger. I 2021 vedtok Nav en innholdsstrategi for nav.no, 15 år etter etableringen av Nav. Bakteppet var at ulike sider på nav.no ikke hang godt sammen, innholdet var spredt rundt omkring, det var til dels ulikt innhold om det samme temaet og en generell overflod av informasjon. I innholdsstrategien står det blant annet at innsikt og brukerbehov skal ligge til grunn, informasjonen skal være enhetlig, det skal benyttes et klart språk, og brukerne skal møtes med tillit. Navs virksomhetsstrategi fremhever som en ambisjon at «innholdet på nav.no er lett forståelig så brukerne kan ivareta sine rettigheter og plikter».

Nav.no har gått fra å være nærmest en «katalog» basert på ytelsesnavn, til en side som tar utgangspunkt i brukernes livssituasjon. Innsikt og strenge prioriteringer ligger til grunn for utviklingen, og en stor mengde sider på nav.no har blitt slått sammen og forenklet. I 2022 fikk nav.no en ny forside basert på bru-

kerbehov, som skulle gjøre det enklere og raskere å finne frem. Sommeren 2024, etter gjennomføringen av personbrugerundersøkelsen, var «nesten alle sidene om Navs 170 ulike ordninger på plass i nye maler. For hver ordning er informasjonen samlet på én side. For noen ordninger handlet det om å samle informasjonen på opptil 30 sider på én. Andre fikk en egen side for første gang» (memu, 2024).

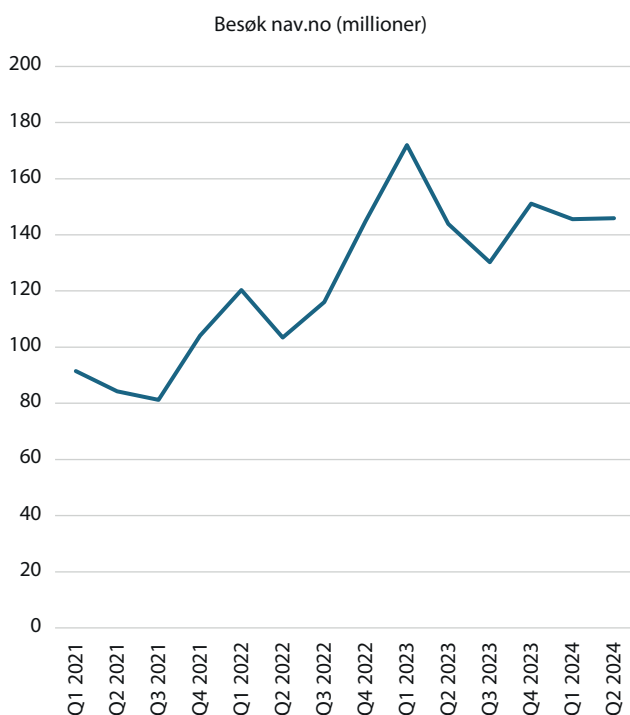
I dette kapitlet undersøker vi bruken av nav.no som informasjonskanal. I første del ser vi på omfanget av bruken og hvem som bruker nav.no. I andre del undersøker vi brukeropplevelsen: tilfredshet med informasjonen på nav.no, hvem som er mer eller mindre fornøyde, hvilken betydning dette har for opplevelsen av søknadsprosessen, og vi forsøker å se endringer i tilfredshet opp mot forbedringsarbeidet som er gjort.

Bruk av nav.no

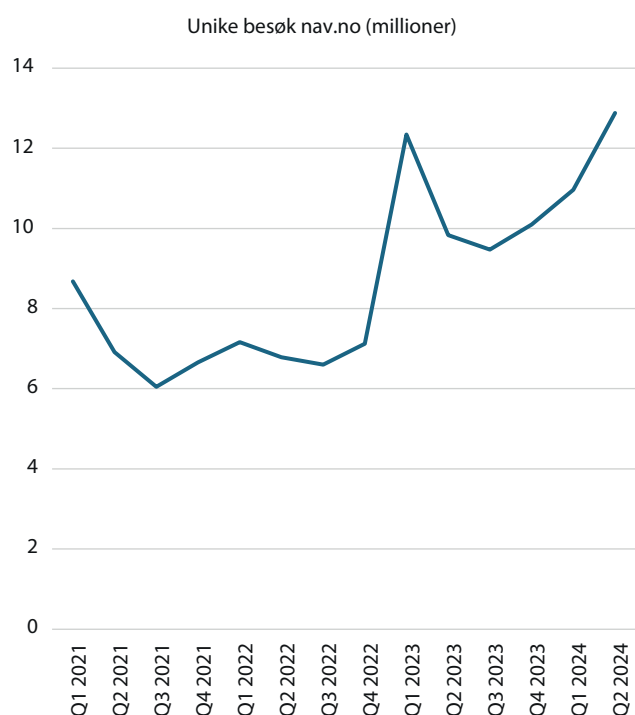
Høye besøkstall, men endret atferd

Vi skal først ta en titt på bruken av nav.no. Telling av besøkende på nav.no omfatter *besøk* og *unike besøk*.²⁰ Besøk telles for hver nye side man besøker, mens

Figur 31 Antall besøk på nav.no i millioner



Figur 32 Antall unike besøk på nav.no i millioner



²⁰ Kilde: Trafikkmålinger fra nav.no.

unike besøk telles som ett besøk når den samme brukeren ser på flere ulike sider. Eksempelvis vil en bruker som besøker fire sider på nav.no, telles som ett unikt besøk og fire totale besøk.²¹

De samlede besøkstallene (både åpne og innloggede sider) viser en økning fra 2021 til 2024.²² Det er likevel en utfłating i 2023 og 2024. Tallene for unike besøk viser en fordobling fra 2021 til 2024.

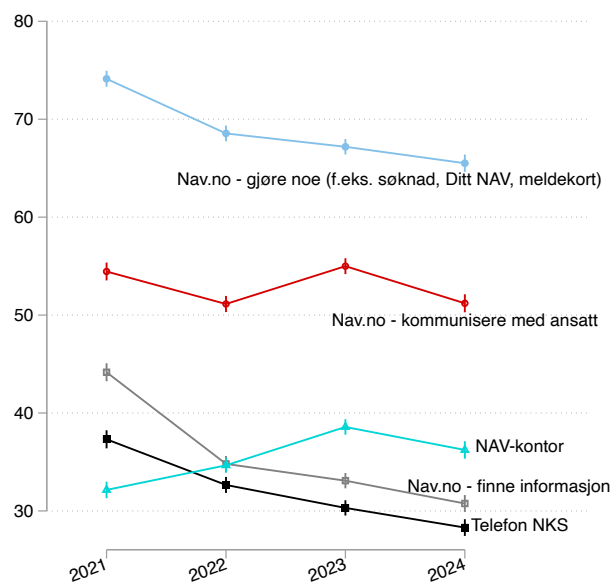
I denne undersøkelsen spør vi om hvilken form for kontakt brukerne har hatt med Nav de siste seks månedene. Svarene viser at bruken av nav.no for å finne informasjon har gått ned fra 44 prosent i 2021 til 31 prosent i 2024 (figur 33). En like stor andel svarer at de brukte nav.no til å finne informasjon i forbindelse med den siste søknaden de sendte.²³

Det er også en viss nedgang i andelen som har brukt nav.no til å gjøre noe (for eksempel sendt søknad, sjekket Min side²⁴ eller sendt meldekort). 74 prosent svarte at de brukte nav.no til dette i 2021, mot 66 prosent i 2024. Andelen som har brukt nav.no for å kommunisere med en ansatt (chat, chatbot, melding til veileder) holder seg relativt stabil.

Til sammenligning er det en nedgang over tid i andelen som ringer til Nav, og en liten økning i andelen som har snakket med en ansatt på det lokale Nav-kontoret (ved for eksempel fysisk oppmøte, telefon eller video).

Som vi ser, har besøkstallene på nav.no gått opp siden 2021. Siden i fjor høst har antallet holdt seg stabilt. I samme periode var det et stigende antall unike bru-

Figur 33 Hvordan har du vært i kontakt med NAV de siste seks månedene? Utvalgte kontaktkanaler. Prosent



kere, som betyr at det var flere personer som brukte nav.no relativt hyppig. Noen leser seg opp ved flere besøk, før de eventuelt logger seg inn og sender en søknad eller gjør noe annet, og noen logger seg også inn flere ganger i måneden.²⁵

Likevel er det altså en minkende andel brukere i undersøkelsen som svarer at de har brukt nav.no. Det er sannsynlig at tallene for 2021 var preget av koronapandemien. Permitteringer og en voldsom økning i søknader om dagpenger kan være forklaringen på at en større andel brukte nav.no.

Vi har ikke hele forklaringen på utviklingen i bruken av nav.no. Det er mulig at dette henger sammen med atferdsendringer i mediebruk og informasjonsinnhenting. Et mangfold av informasjonskanaler er tilgjengelig på en helt annen måte enn tidligere, og dermed

²¹ I målingsverktøyet vil en unik bruker tilsvare en unik cookie i nettleseren. Så lenge den varer, telles samme nettleser som én bruker. Det vil si at man ikke teller samme bruker to ganger innenfor samme tidsintervall.

²² 77 % av disse brukerne er innlogget. For både besøk og unike besøk er det en topp i første kvartal 2023. Årsaken til dette er noe uklart, men man vet i alle fall at det var et hopp i antall unike besøk på Min side i mars 2023.

²³ Dette spørsmålet er nytt i Personbrugerundersøkelsen i 2024.

²⁴ Denne siden endret navn fra «Ditt Nav» til «Min side» i august 2022. I spørreskjemaet for personbrugerundersøkelsen har imidlertid «Ditt Nav» blitt stående, slik at dette har vært benevnt feil i både 2023 og 2024. Det er mulig at dette har påvirket svarene i begrenset grad.

²⁵ Det er cirka 3,6 millioner unike besøk på nav.no i måneden. Omtrent 70 prosent logger seg inn, noe som skulle gi om lag 2,5 millioner innlogginger. Det er imidlertid et gjennomsnitt på ca. 900 000 unike personnumre i måneden som har brukt Min side. Det er med andre ord mange av de samme personene som logger seg inn flere ganger i løpet av en måned. De som eventuelt logger seg direkte inn på en tjeneste, som for eksempel Din pensjon, er ikke med i disse tallene.

endres medievanene i retning en raskere og mer flyktig bruk, inkludert bruken av Navs nettsider.

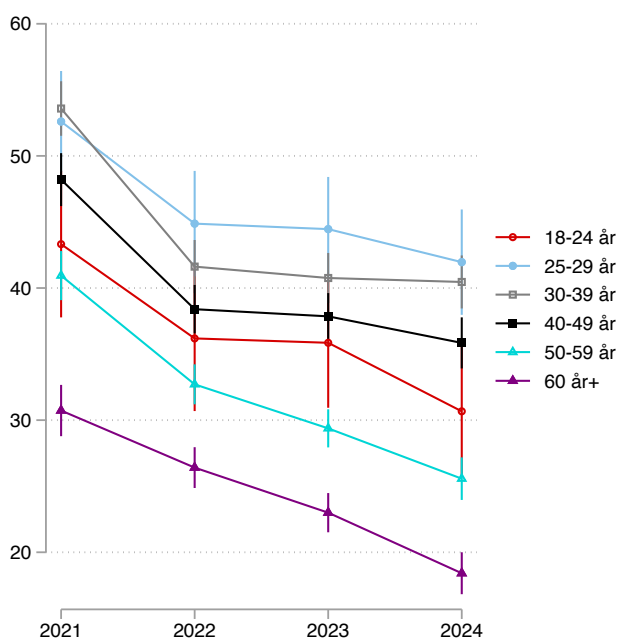
Også Nav Kontaktsenter har hatt en nedgang over tid i antall inngående samtaler. Dette avspeiles også i figur 33. Ressursbruken har imidlertid ikke gått så mye ned, fordi samtalene i gjennomsnitt varer lengre. Det er altså en trend at andelen brukere som kontakter Nav går ned, mens de som kontakter eller henter inn informasjon fra Nav er mer «aktive» – i form av lengre telefonsamtaler eller hyppigere besøk på nettsidene.

Unge voksne bruker i størst grad nav.no til informasjonshenting

Det er unge voksne som i størst grad bruker nav.no til å finne informasjon, både når det gjelder kontakt med Nav generelt, og i forbindelse med siste søknad. I aldersgruppene 25-29 år og 30-39 år gjelder dette drøyt 4 av 10. Brukere mellom 18 og 24 år, og over 50 år, har i minst grad besøkt nav.no for å orientere seg. Andelen er minkende over tid for alle aldersgruppene.

Bruk av nav.no til handlinger som krever innlogging, som å sende søknad, sjekke Min side eller sende meldkort, er vanligst blant de under 40 år. Også her har

Figur 34 Prosentandeler som har brukt nav.no til å finne informasjon i løpet av de siste seks månedene

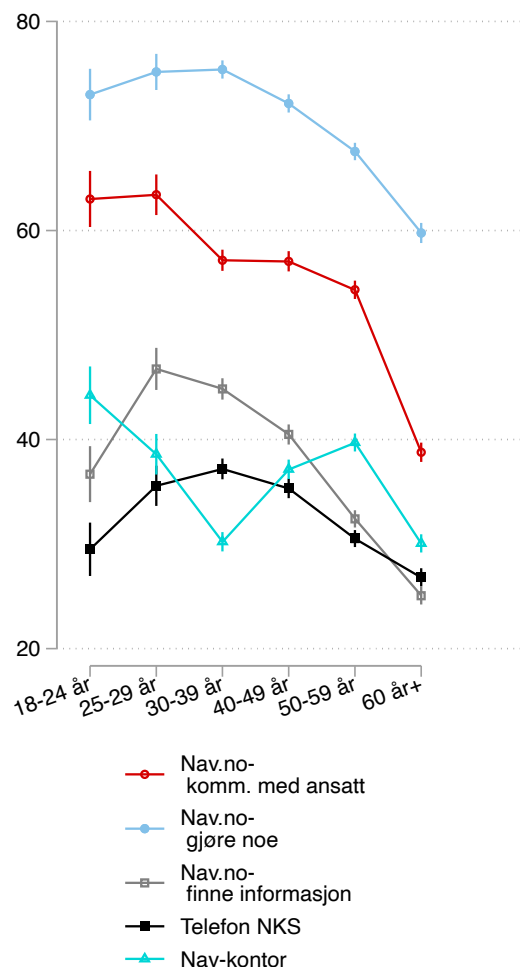


andelen gått noe ned siden 2021 for alle aldersgrupper. For bruk av nav.no til å kommunisere med en ansatt (chat, chatbot eller melding) er andelen stabil siden 2021, i alle aldersgrupper.

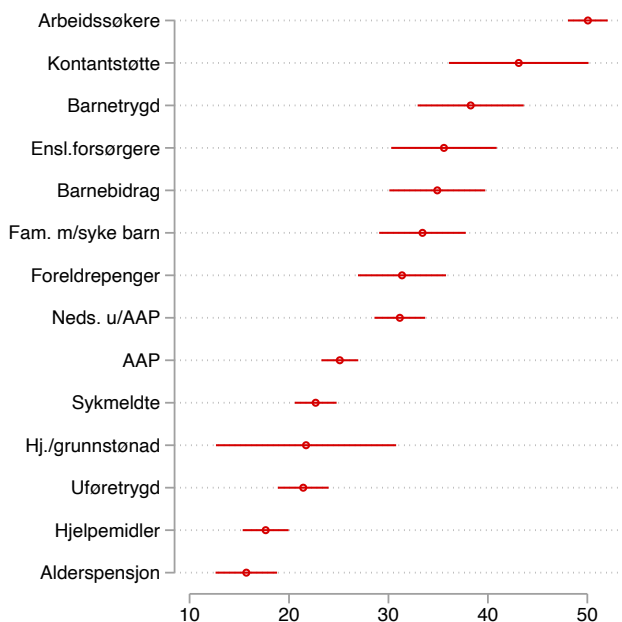
Halvparten av arbeidssøkerne bruker nav.no til å finne informasjon

Det er stor variasjon i bruken av nav.no blant ulike brukergrupper. Generelt sett er brukere under oppfølging mer aktive på nav.no, spesielt når det gjelder kommunikasjon med Nav (chat, melding). Informasjonsinnhenting er vanligst blant arbeidssøkere (50 %), men er også relativt mye brukt av de med ulike typer familieytelser (30-40 %). Det er minst brukt av de med alderspensjon, hjelpemidler, uføretrygd og sykmeldte (15-25 %). Dette kan trolig forklare mye av aldersforskjellene. Informasjonsinnhen-

Figur 35 Kontakt med Nav de siste seks månedene fordelt på aldersgrupper. Prosent



Figur 36 Prosentandeler som har brukt nav.no til å finne informasjon i løpet av de siste seks månedene



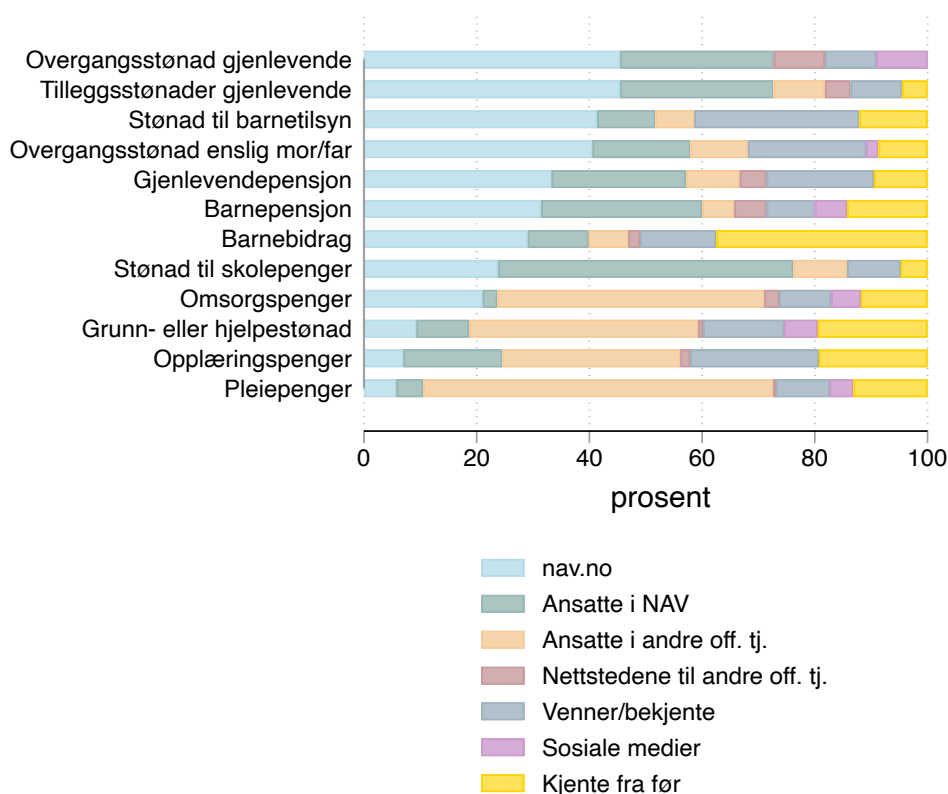
ting på nav.no er mest brukt i Oslo (35 %) og minst brukt i Innlandet og Troms og Finnmark (25-30 %).

Mange får informasjon om ytelser fra andre enn Nav

I 2023 og 2024 stilte vi spørsmål om hvordan man fikk vite om ordningen man søkte på. Spørsmålet er i første omgang stilt til de med familieytelser.²⁶ Resultatene viser at det er svært ulikt hvordan brukerne får vite om ordningene. Samlet sett svarer 4 av 10 at de fikk informasjonen fra Nav. Av disse er det omtrent like mange som fikk informasjon fra henholdsvis ansatte i Nav og nav.no. 19 prosent fikk vite det fra ansatte i andre offentlige tjenester, og 13 prosent fra venner og bekjente.

Unge under 30 år og de over 60 år får i litt større grad enn de midtre aldersgruppene vite om ordningen fra Nav. Utover det er det små forskjeller med tanke på alder, også når det gjelder informasjon fra omgangskretsen.

Figur 37 Hvordan fikk du vite om ordningen du søkte på? Prosentandeler



²⁶ I tillegg til økonomisk sosialhjelp, tiltakspenger og hjelpemidler.

Brukeropplevelsen på nav.no

Vi skal nå ta en titt på tilfredsheten med nav.no. Først ser vi på tallene som samles inn av de som utvikler nettsidene våre. Det gjøres kontinuerlige målinger av såkalt gjennomføringsgrad, det vil si om brukerne fikk gjort det de kom for å gjøre.

De fleste får gjort det de skal på nav.no

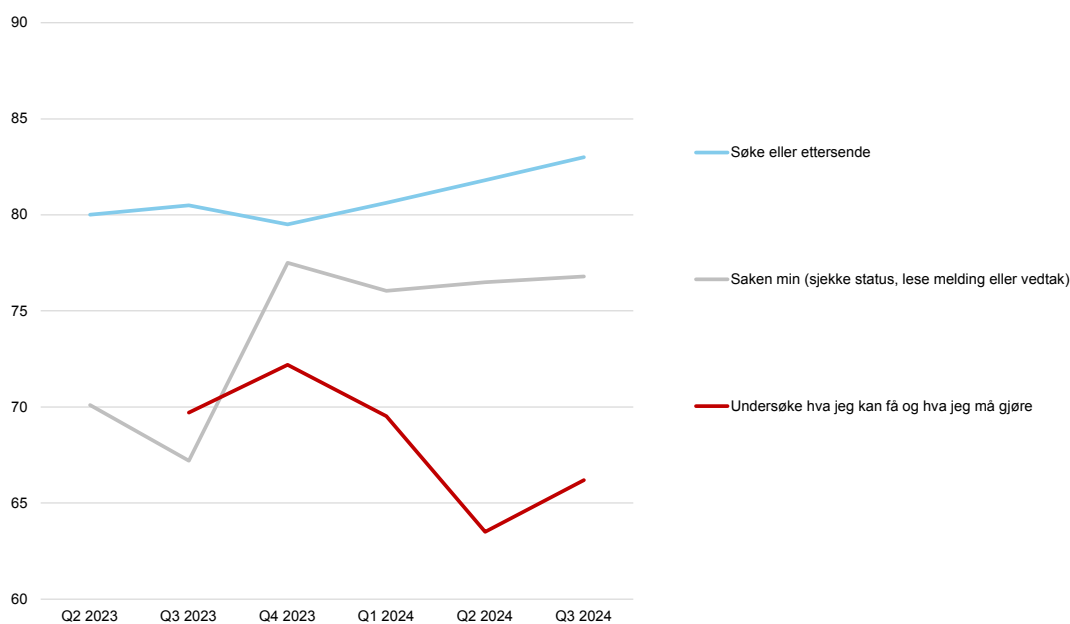
Ifølge undersøkelser av gjennomføringsgraden var det i 2021 samlet sett rundt 80 prosent som svarte at de fikk gjort det de kom for å gjøre på nav.no.²⁷ Andelen har økt til ca. 85 prosent i 2023 og 2024. For ulike typer oppgaver er det en positiv utvikling når det gjelder å sende søknad eller ettersende og å sjekke egen sak (sjekke status, lese melding eller vedtak). Gjennomføringsgraden for å undersøke hva man kan få og hva man må gjøre, altså en form for informasjonsinnhenting, er pr. 2. kvartal 2024 på 64 prosent. Dette er noe mindre enn i 2023. Disse tallene samsvarer med tidligere funn i personbrugerundersøkelsen, der tilfredsheten med selve utfyllingen av søknaden er høyere enn de øvrige stegene i prosessen (orienteringsfasen, ventetiden og etter-fasen) (Nav, 2022, s. 28-30).

I forbindelse med lansering av ny forside i juni 2022 gjennomførte Nav en før- og ettermåling av tiden folk brukte på å finne relevant innhold fra forsiden. Medianen før ny forside var 58 sekunder med mobiltelefon, mens den var 12 sekunder etter lanseringen. Dette betyr ikke at brukeren nødvendigvis fant helt frem til det hen var ute etter i løpet av disse sekundene, men det gir en indikasjon på en mer effektiv brukeropplevelse.

7 av 10 er fornøyde med informasjonen på nav.no

Tilfredsheten med informasjonen på nav.no var nedadgående frem til 2023 (67 %), men den er økende i 2024. 70 prosent svarer nå at de er fornøyde med informasjonen på Navs nettsider. Det er også en positiv utvikling i 2024 for den beslektede «å bruke nav.no til å finne ut hvilke ytelser jeg kan få». Tilfredsheten med chat med Nav-ansatt ligger omtrent på samme nivå som informasjonen på nav.no, og også her har det vært en viss negativ utvikling siden vi begynte å måle dette i 2020.²⁸ For digital aktivitetsplan og digital oppfølgingsplan (ikke med i grafen) ligger tilfreds-

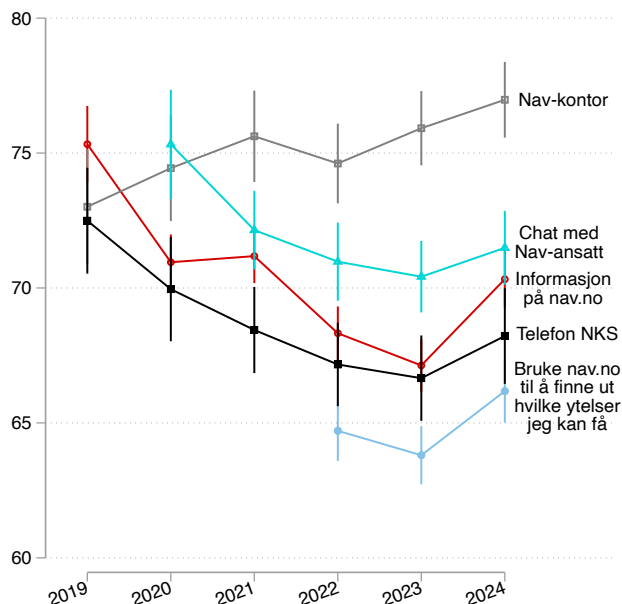
Figur 38 Prosentandeler som svarer at de fikk gjort det de kom for å gjøre på nav.no



²⁷ Kilde: Kvartalsmessige toppoppgaveundersøkelser på nav.no. De to spørsmålene som brukes for å måle gjennomføringsgrad er «Hva kom du til nav.no for?» og «Fikk du gjort det du kom for?»

²⁸ Vi har ikke tatt med chatbot i grafen. Tilfredsheten med dette ligger lavere enn de andre informasjonskanalene – rundt 40 prosent (svakt synkende siden 2020).

Figur 39 Prosentandeler som er fornøyde med ulike kontaktpunkter med Nav



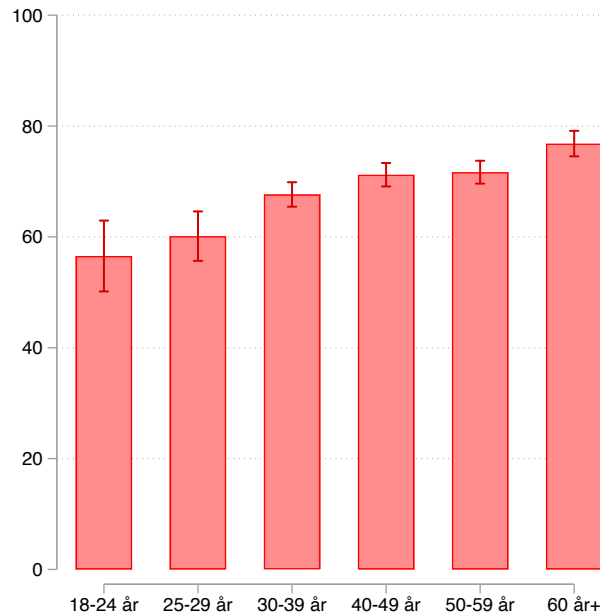
heten på rundt 70 prosent, og dette har vært noenlunde stabilt de siste fem årene.

Til sammenligning er i underkant av 70 prosent fornøyde med veiledning på telefon, en litt mindre andel enn for fem år siden. Tilfredsheten med veiledning på Nav-kontorene er relativt høy og økende. Det er ikke overraskende at denne ligger høyere enn de andre informasjonskanalene, siden menneskelig kontakt både er foretrukket av mange og gjerne gir høyere tilfredshet med Nav (se for eksempel kapittel 3 i denne rapporten; Nav 2022, s. 12-13, 36; Nav, 2023a, s. 34).

Unge minst fornøyde, alderspensjonister mest fornøyde

Økningen i tilfredshet med informasjonen på nav.no i 2024 skyldes brukere i de midtre aldersgruppene (30-59 år) – ikke de unge eller eldre. Brukere under 30 år har hatt en stabil tilfredshet på underkant av 60 prosent de siste 3-4 årene. Som for helhetlig brukertilfredshet (figur 4), øker tilfredsheten med alderen. Brukere under 30 år er minst fornøyde. Det kan se ut til at den aller yngste aldersgruppen (18-24 år) er mindre fornøyde enn de mellom 25 og 29 år, men forskjellen er ikke statistisk signifikant. De over 60 år er mest fornøyde.

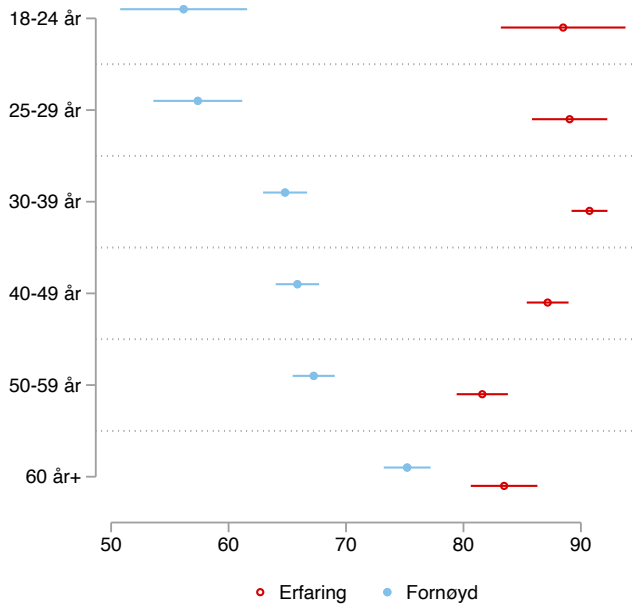
Figur 40 Prosentandeler som er fornøyde med informasjonen på nav.no



Som vi så over, svarer 64 prosent at de fikk gjort det de skulle da de kom til nav.no for å undersøke hva de kunne få og hva de måtte gjøre (figur 38). Vi har spurt om hvor fornøyde brukerne er med å bruke nav.no til å finne ut hvilke ytelser man kan få. Grafen viser henholdsvis erfaring med å bruke nav.no til dette formålet og andelen som er fornøyde med bruken. Bildet er tydelig når vi fordeler på aldersgrupper. Svært mange unge har forsøkt å orientere seg om ytelser, men kun litt over halvparten er fornøyde med opplevelsen. Dette bekrefter tidligere funn om at særlig de unge har utfordringer med å forstå byråkratisk språk og lange tekster. Det kan være vanskelig å sette seg inn i informasjon fra offentlige myndigheter når man er vant til innhold av en annen karakter og i et annet format, for eksempel i sosiale medier (Hofmann, m.fl. (2024) og OsloMet (2023)).

Som for helhetlig tilfredshet (se kapittel 2), skårer alderspensjonister høyt på tilfredshet med informasjonen på nav.no (88 %). Det gjør også enslige forsørgere, sykmeldte og arbeidssøkere (drøyt 70 %). I motsetning ende av skalaen finner vi hjelpe- og grunnstønad, men også foreldrepenger, hjelpemidler og barnebidrag skårer forholdsvis lavt. Bildet er omtrent det

Figur 41 Prosentandeler som har henholdsvis brukt nav.no til å finne ut hvilke ytelser de kan få og som er fornøyd med bruken



samme når vi ser på tilfredsheten med å bruke nav.no til å finne ut hvilke ytelser man kan få.

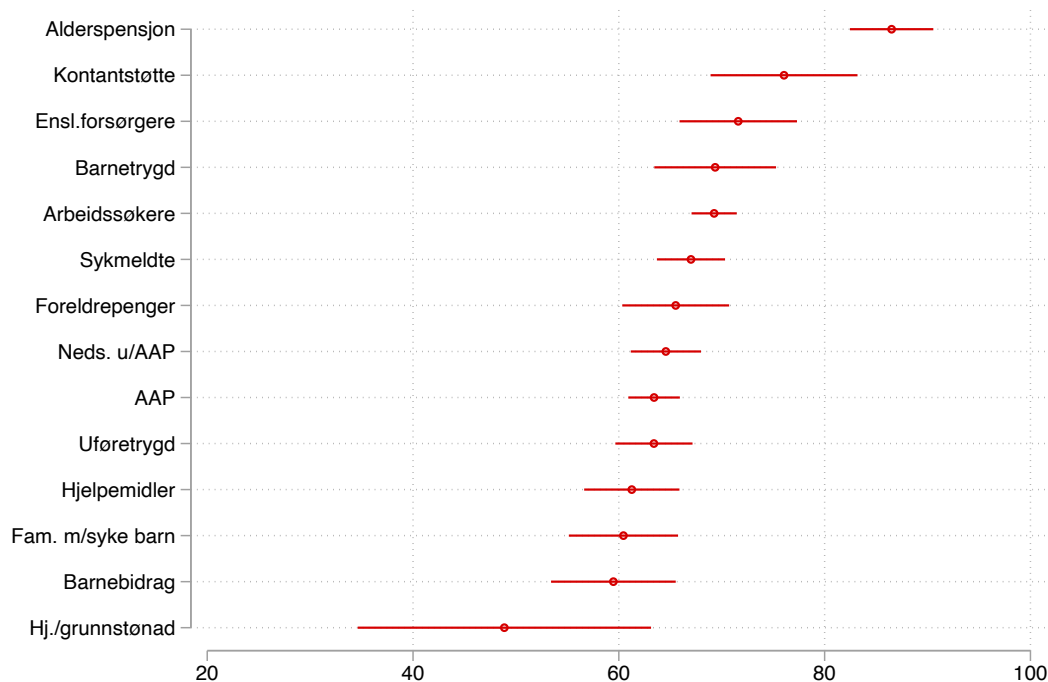
Byråkratisk kompetanse har mye å si for tilfredsheten med nav.no

Det er viktig å være klar over at kanalbruk og brukeropplevelse ikke bare avhenger av kvaliteten på det Nav tilbyr. Forskningsprosjektet «Hvilke tjenester bør digitaliseres og hvordan?» har identifisert tre hovedfaktorer som kan forklare kanalbruk: (1) Livssituasjon, bakgrunn og forutsetninger (blant annet helse, alder, språk, digital kompetanse og systemforståelse), (2) søknadsprosessens utforming og (3) egenskaper ved ytelsene, som regelverk og organisering (Hofmann m.fl. 2024, s. 7-11).

I tillegg kan brukeropplevelsen være påvirket av:

«(...) forventninger og tidligere erfaring med kontakt med offentlige myndigheter. For eksempel vil unge personer ofte være vant til å forholde seg til enkel og rask informasjon, og møtet med informasjon fra en offentlig etat som Nav kan oppleves van-

Figur 42 Prosentandel som er fornøyd med informasjonen på nav.no



Byråkratisk og digital kompetanse

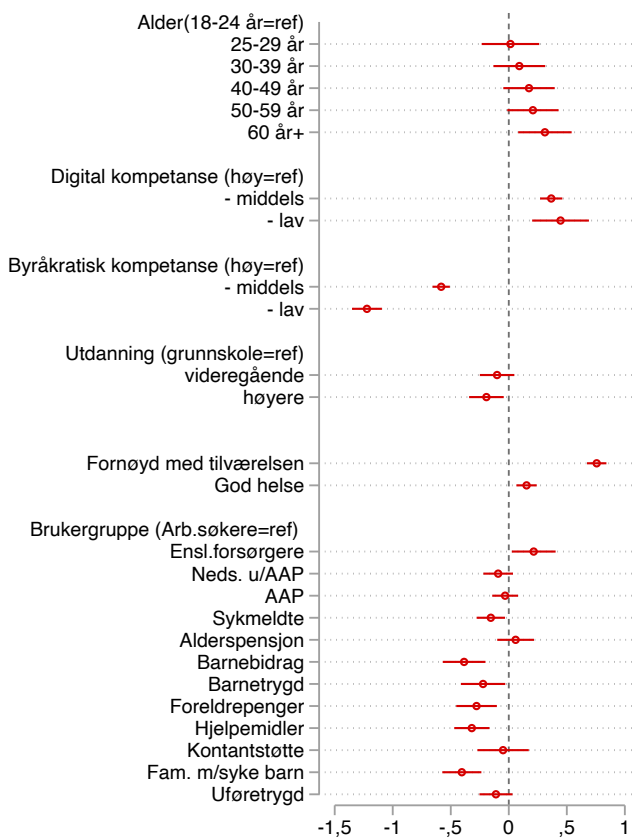
Byråkratisk kompetanse kan ses på som evner knyttet til kontakt med offentlige myndigheter, som evnen til å innhente og forstå informasjon, lese- og skriveferdigheter, kjennskap til skjemaer, prosesser og dokumenter, og kunnskap om samfunnet, velferdsstaten og ulike offentlige myndigheter (Chudnovsky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

Digital kompetanse handler om kunnskaper og ferdigheter til å bruke digitale verktøy, for å utføre praktiske oppgaver, kommunisere, innhente eller behandle informasjon. Å ha et visst nivå av digitale ferdigheter er i dag nærmest en forutsetning for å kunne delta i arbeid, utdanning, samfunnsliv og i ulike sosiale sammenhenger (NOU nr. 2, 2019; KMD, 2021). I Navs Personbrukerundersøkelse 2022, vedlegg 4, redegjør vi for hvordan vi måler brukernes byråkratiske og digitale kompetanse.

skelig. Mange unge opplever at nav.no er vanskelig å bruke fordi den ikke ligner på sider de vanligvis bruker, de er ikke vant til å lese mye tekst og de synes at språket er tungt. Mange er kanskje heller

ikke så vant til byråkratiske prosesser. Brukere med høy digital kompetanse og/eller høy utdanning har kanskje større forventninger til klar og forståelig informasjon, og gir derfor en dårligere vurdering av informasjonen fra NAV» (Nav, 2022, s. 23).

Figur 43 Sammenheng mellom bakgrunnskjennetegn og tilfredshet med informasjonen på nav.no. Lineær regresjon, med 95 prosent konfidensintervall



Note: Se Tabell 5 Vedlegg 4 for regresjonstabell

Ved hjelp av en regresjonsmodell har vi sett nærmere på hvilke egenskaper ved brukerne som påvirker tilfredsheten med informasjon på nav.no. Resultatene fra modellen (figur 43) viser at alder har en viss betydning – høy alder henger sammen med økt tilfredshet. Digital kompetanse har også sammenheng med hvor fornøyd man er med informasjonen på nav.no, men kanskje ikke i den retningen man skulle tro. De med middels eller lav digital kompetanse er mer fornøyd enn de med høy digital kompetanse. Dette kan både henge sammen med at de med høy digital kompetanse kan ha forventninger som ikke nødvendigvis blir møtt, og at innholdet på nav.no er godt tilpasset de som ikke er så digitalt kompetente. Noe av det samme kan gjøres gjeldende for utdanningsnivå, der høyere utdanning har en viss sammenheng med lavere tilfredshet.

Det er likevel brukernes *byråkratiske* kompetanse som gir det største utslaget. Lav byråkratisk kompetanse har sterk sammenheng med lavere tilfredshet med nav.no – sterkere enn alder. Dette samsvarer med tidligere forskning og analyser vi har gjort i de forrige rapportene til Personbrukerundersøkelsen:

«Oppgaver som informasjonsinnhenting, utfylling av søknader og kommunikasjon med NAV krever lese- og skriveferdigheter som mange brukere har,

men som ikke nødvendigvis er tilstrekkelige for å samhandle med det offentlige. Mange er «ikke i stand til å bruke disse ferdighetene til å bruke nav.no selvstendig» (Sintef, 2022, s. 51). Samhandlingen med det offentlige krever en viss byråkratisk kompetanse, og jo lavere kompetansen er, desto mer krevende kan det være å forholde seg til det offentlige. Sistnevnte kan forstås som en kostnad, eller «administrativ byrde», som ikke er likt fordelt mellom brukerne. Byråkratiske prosedyrer og praksiser kan komplisere tilgangen til tjenester og ytelser. Det kan påvirke brukerne ulikt, avhengig av livssituasjon og tilgjengelige ressurser, og det kan i verste fall forsterke eksisterende ulikheter (Chudnovsky & Peeters, 2021; Döring, 2021)» (Nav, 2022, s. 16).

Vi finner også at det å være fornøyd med tilværelsen generelt sett, og til en viss grad god helse, henger sammen med økt tilfredshet med informasjonen på

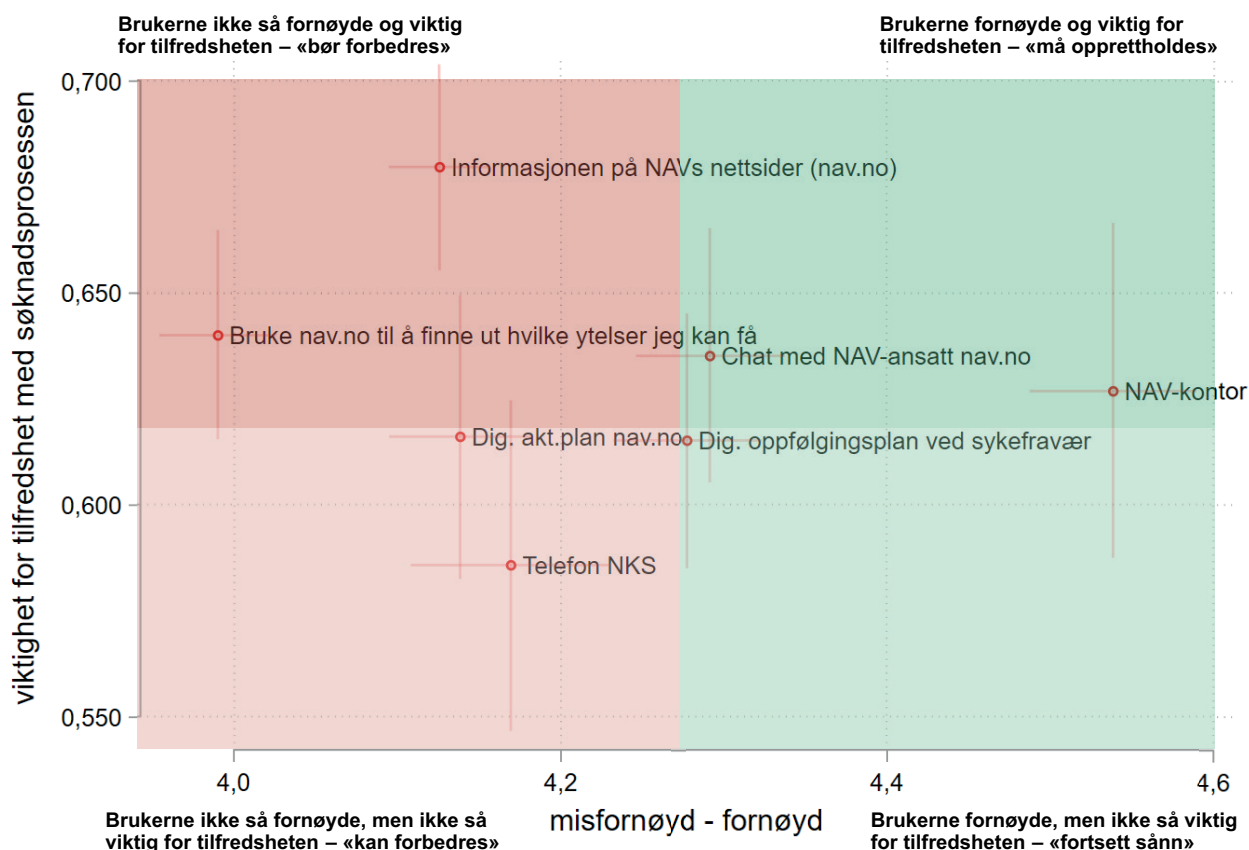
nav.no. Dette bekrefter poenget over at trekk ved brukeren har noe å si for hvordan brukeropplevelsen blir.

Når det gjelder brukergruppene, er det noen forskjeller fra figur 36 med prosentandeler fornøyd med informasjonen på nav.no. I regresjonsmodellen er det kontrollert for de øvrige variablene, slik som alder. Da ser vi at alderspensjon i seg selv ikke slår signifikant ut på tilfredshet med nav.no. Det gjør derimot enslige forsørgere – disse er altså fornøyd med nav.no også ved kontroll for andre variabler. Sykmeldte, barnebidrag, foreldrepenger, hjelpemidler og ytelser til familier med sykt barn slår ut negativt på tilfredshet med informasjonen på nav.no.

Informasjonen på nav.no har mye å si for opplevelsen av søknadsprosessen

Som vi har vært inne på, er brukerne noe mindre fornøyd med bruk av nav.no i orienteringsfasen enn med veiledning fra Nav-kontoret og chat med Nav-an-

Figur 44 Tilfredshet med kontaktpunkter og betydning for tilfredshet med søknadsprosessen alt i alt



satt (se figur 39). I figur 44 har vi sett dette opp mot betydningen det har for hvor fornøyd man er med søknadsprosessen alt i alt. For å forenkle, har vi delt figuren inn i fire kvadranter. Den øverste venstre kvadranten viser områder der brukerne er noe mindre fornøyd, samtidig som det er viktig for den generelle opplevelsen av søknadsprosessen. Som vi ser, er både informasjon på nav.no og bruk av nav.no til å undersøke ytelser i denne kvadranten. Brukerne er heller ikke særlig fornøyd med veiledning på telefon, men dette er noe mindre viktig for opplevelsen av søknadsprosessen («kan forbedres»). Veiledning ved Nav-kontoret har høyest tilfredshet, og er også relativt viktig for hvor fornøyd man er med søknadsprosessen («fortsett sånn»).

Dette betyr ikke at noen områder er viktigere enn andre, eller at det ikke er viktig at Nav tilbyr ulike informasjonskanaler av god kvalitet. Det gir likevel en indikasjon på at prioritering av nav.no for å gi enda bedre brukeropplevelser kan ha mye å si for tilfreds-

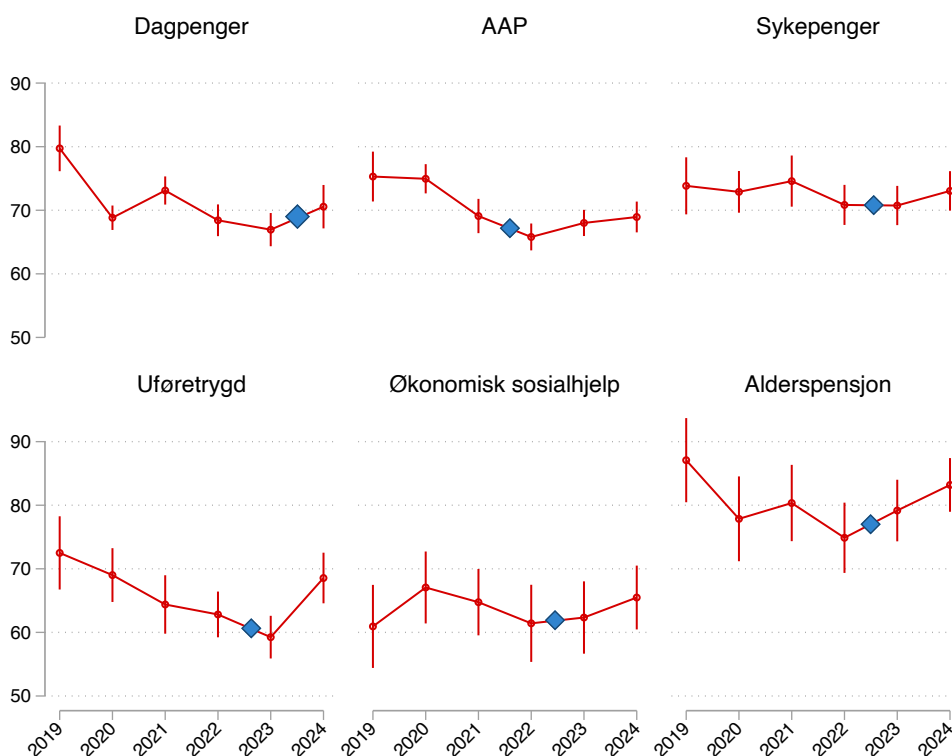
heten med søknadsprosessen. Som vist i figur 13, har vurdering av søknadsprosessen igjen betydning for den helhetlige tilfredsheten med Nav.

«Forsinket» effekt av forbedringsarbeidet?

Etter at innholdsstrategien ble vedtatt i 2021, har nye *produksider* gradvis blitt formelt lansert. Produksidene samler informasjonen om en ytelse, tjeneste eller hjelpemiddel på én side. Målet er at det skal redusere den kognitive belastningen for brukeren, og øke sjansen for at alle får informasjonen de skal ha. Noen av sidene har blitt (delvis) laget før lansering, og mye utvikling skjer kontinuerlig. Pr. 15. oktober 2024 har 151 av 165 planlagte produksider blitt lansert. Innenfor ytelser har 92 prosent av planlagte sider blitt lansert. De første av disse sidene ble lansert i juni 2021, og i løpet av 2022 var de fleste sidene lansert. Noen flere kom i 2023, i 2024 eller er fortsatt på planleggingsstadiet.

Et mulig (og ønskelig) resultat av utviklingen av nav.no er at brukertilfredsheten med sidene øker. Fordi

Figur 45 Prosentandeler som er fornøyd med informasjonen på nav.no, fordelt på siste søknad. Tidspunkt for lansering av produkside i blå diamant



hele nav.no ikke blir utviklet samtidig, har vi undersøkt utviklingen i tilfredshet med informasjonen på nav.no for 24 ulike ytelser, og sett dette opp mot lanseringstidspunkt for aktuelle produktsider for de brukergruppene det gjelder. Det overordnede funnet er at det er en sannsynlig, positiv effekt av utviklingsarbeidet. Effekten ser imidlertid ut til å være noe «forsinket»: Den kommer ikke nødvendigvis like i kjølvannet av lansering av ny produktside, men noe senere. Dette kan trolig forklares med at mye av innholdsarbeidet skjer kontinuerlig, slik at mange brukere opplever en gradvis forbedring. Det er en økning i tilfredshet med nav.no for de fleste av ytelsene fra 2023 til 2024, men for mange av dem er ikke økningen statistisk signifikant.²⁹ Når vi likevel ser en økning på tvers av ytelser og områder, er den generelle tendensen at utviklingsarbeidet har gitt en viss økning i brukertilfredshet.

Vi har sett nærmere på noen av de større ytelsene (figur 45). Produktsidene for dagpenger ble lansert i april 2023. Sidene var imidlertid laget før formell lansering, slik at brukerne opplevde at mye var på plass tidligere enn dette. Mens tilfredsheten med informasjon på nav.no var svakt synkende siden 2021, har den økt fra 66 prosent i 2023 til 71 prosent i 2024. Økningen er ikke statistisk signifikant, men vi ser en tendens. Noe av det samme ser vi for AAP etter ny produktside. Sidene ble lansert i juni 2021, men dette var en første versjon som har blitt videreutviklet. Økningen i tilfredshet med nav.no er signifikant fra 2022 til 2024, så her ser det ut til å være en gradvis, «forsinket» effekt av arbeidet med innholdsstrategien. For sykepenger er det liten eller ingen effekt. Sidene ble lansert i desember 2022, og økningen i tilfredshet fra 2023 til 2024 er liten og ikke signifikant. For uføretrygd er det en signifikant økning i tilfredshet fra 2023 (62 %) til 2024 (69 %). Produktsidene kom i oktober 2022, og slik sett kan det se ut som effekten av arbeidet med sidene har slått inn i 2024.

Produktsidene for alderspensjon kom i mars 2022, og etter dette har tilfredsheten økt fra 75 prosent i 2022

til 79 prosent i 2023 og 83 prosent i 2024. Endringen fra 2022 til 2024 er svært nær signifikant.

Det er mer usikkert for økonomisk sosialhjelp. Tilfredsheten med nav.no er relativt stabil, og vi har så langt ikke sett noen signifikant økning etter lansering av produktsider i juli 2022. Det er likevel en tendens også her, andelen fornøyde i 2024 er større (66 %) enn i 2022 og 2023 (rundt 60 %). Økonomisk sosialhjelp blir trukket frem som et område som spesielt har behov for enkel og forståelig informasjon i forskningsprosjektet «Hvilke tjenester bør digitaliseres og hvordan?»:

«Informasjonen på nettsidene og søknadsskjemaene [er] vanskelig å forstå, spesielt for innbyggere i vanskelige livssituasjoner. Å presentere informasjon på en enkel måte, for eksempel gjennom videoer og på flere språk, kan bidra til å redusere informasjonsoverbelastning for innbyggere og nå brukergrupper som sliter med norsk språk» (Hofmann m.fl. 2024, s. 12).

Kort oppsummering

Innholdsstrategien for nav.no ble vedtatt i 2021, med mål om forenkling og bedre brukeropplevelser. Besøkstallene for nav.no er høyere enn i 2021, men det er likevel en minkende andel som oppgir at de har brukt nav.no. Dette skyldes trolig at noen brukere står for mye av aktiviteten.

Det er unge voksne mellom 25 og 39 år som i størst grad bruker nav.no til å finne informasjon. Bruken er vanligst blant arbeidssøkere og de med ulike typer familieytelser. Samlet sett får 85 prosent gjort det de skal på nav.no. Gjennomføringsgraden er størst for å sende søknad, og minst for å orientere seg om hva man kan få og hva man må gjøre.

7 av 10 er fornøyde med informasjonen på nav.no, en liten økning fra 2023. For mange av brukergruppene er det økning i tilfredshet med nav.no i 2024. Selv om forbedringsarbeidet startet i 2021, og de fleste produktsidene kom i 2021 og 2022, ser det ut til at en effekt i form av økt tilfredshet kommer noe gradvis.

Som for helhetlig tilfredshet, er de unge minst fornøyde, mens de eldre er mest fornøyde. Det er likevel

²⁹ For noen av ytelsene er det en signifikant økning fra 2022 til 2024, selv om økningen ikke er signifikant mellom årene.

brukernes byråkratiske kompetanse som har mest å si for tilfredsheten. Vi finner også at tilfredshet med informasjonen på nav.no har mye å si for hvor fornøyd man er med søknadsprosessen generelt, slik at fortsatt forbedringsarbeid vil være viktig.

Forventningene til Navs tjenester, inkludert nav.no, forventes å stige. Spesielt unge personer er vant til å

forholde seg til enkel og rask informasjon. Brukere vil vurdere nav.no ut fra erfaringer med andre private og offentlige tjenester på nett ([Navs omverdensanalyse 2023-2035](#)). Forbedringer fra Navs side vil derfor ikke nødvendigvis få stor gjenklang i økt brukertilfredshet, dersom andre aktører stadig utvikler sine tjenester.

Kapittel 6. Hvor finner jobbsøkere ledige stillinger?

Det er viktig at arbeidssøkere og arbeidsgivere finner hverandre, og Nav bistår både personbrukere og arbeidsgivere i denne prosessen. For å få til en god rekrutteringsprosess er det viktig å matche arbeidssøkere med arbeidsgivere på de arenaene og kanalene de bruker. I dette kapitlet undersøker vi hvilke kanaler som hovedsakelig brukes av arbeidssøkere.

I årets undersøkelse har vi gjenbrukt spørsmål fra 2020 om hvilke aktiviteter og kanaler arbeidssøkere benytter når de leter etter jobb. I årets arbeidsgiverundersøkelse (2024c, s. 24) ble virksomhetene spurt om hvilke kanaler de bruker for å rekruttere nye medarbeidere.

Flere arbeidssøkere bruker arbeidsplassen.no

Tidligere studier har vist variasjoner og sammenhenger mellom valg av kanaler for jobbsøkere og arbeidsgivere (Friis-Petersen, m.fl., 2021). Ved å se nærmere på både formelle og uformelle kanaler, inkludert nettplattformer, sosiale medier og direkte kontakt med

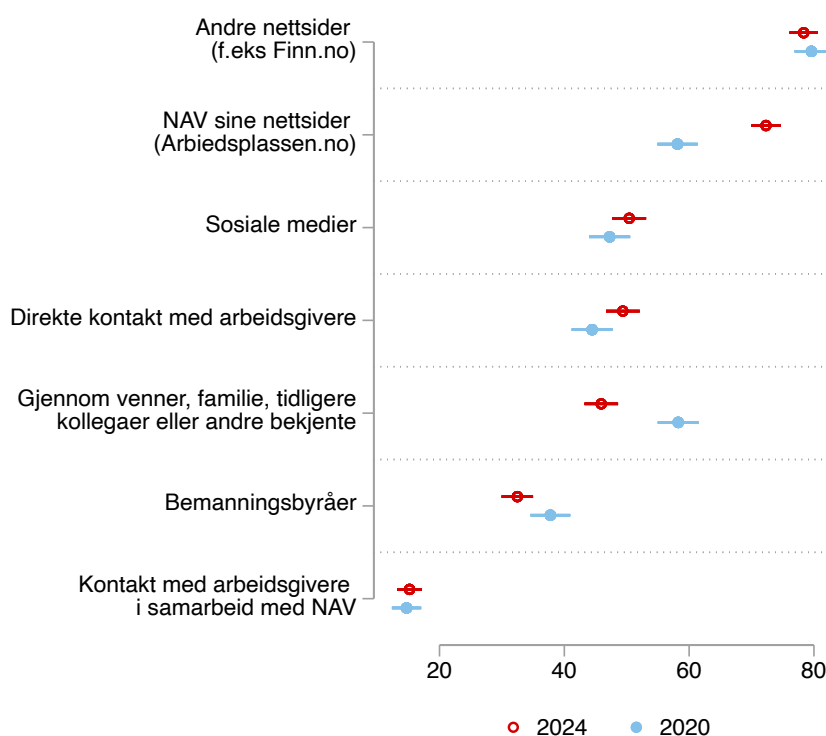
arbeidsgivere, kan vi identifisere trender og tendenser som preger dagens jobbsøking.

Både i 2020 og 2024 er det de formelle kanalene som nettsider (f.eks. Finn.no) og Navs egen stillingsportal arbeidsplassen.no som er mest brukt av arbeidssøkere (figur 46). I 2020 oppga 80 prosent at de benyttet Finn.no (og/eller lignende nettsider), og tallet er nesten uendret i 2024 (78 %). Arbeidsplassen.no er den eneste kanalen som har vokst, fra 68 prosent i 2020 til 72 prosent i 2024. Bemanningsbyråer brukes nå i mindre grad, fra 38 prosent i 2020 til 32 prosent i 2024.

Sosiale medier, som for eksempel LinkedIn og Facebook, brukes også i betydelig grad av arbeidssøkere. Selv om sosiale medier ofte regnes som uformelle, fungerer de i rekrutteringssammenheng mer som formelle kanaler både for utlysning og direkte kontakt. 50 prosent oppga bruk i 2024, og 47 prosent i 2020.

Direkte kontakt med arbeidsgivere, som å møte opp personlig, ringe, sende e-post, eller ta kontakt via

Figur 46 Arbeidssøkeres kanalbruk ved jobbsøking (flere valg mulig). Med 95 prosent konfidensintervall



bedriftens egne nettsider, er også hyppig brukte metoder. I 2024 oppgir 49 prosent av arbeidssøkerne at de har benyttet denne tilnærmingen, en økning fra 44 prosent i 2020. Samarbeid mellom arbeidssøkere og Nav når det gjelder direkte kontakt med arbeidsgivere er den minst brukte kanalen, med 15 prosent i 2020 og 2024. Omtrent tilsvarende bruk (12 %) er det for arbeidsgivere som finner kandidater sammen med veileder i Nav (Nav, 2024c, s. 24).

Små forskjeller i kanalbruk mellom aldersgrupper

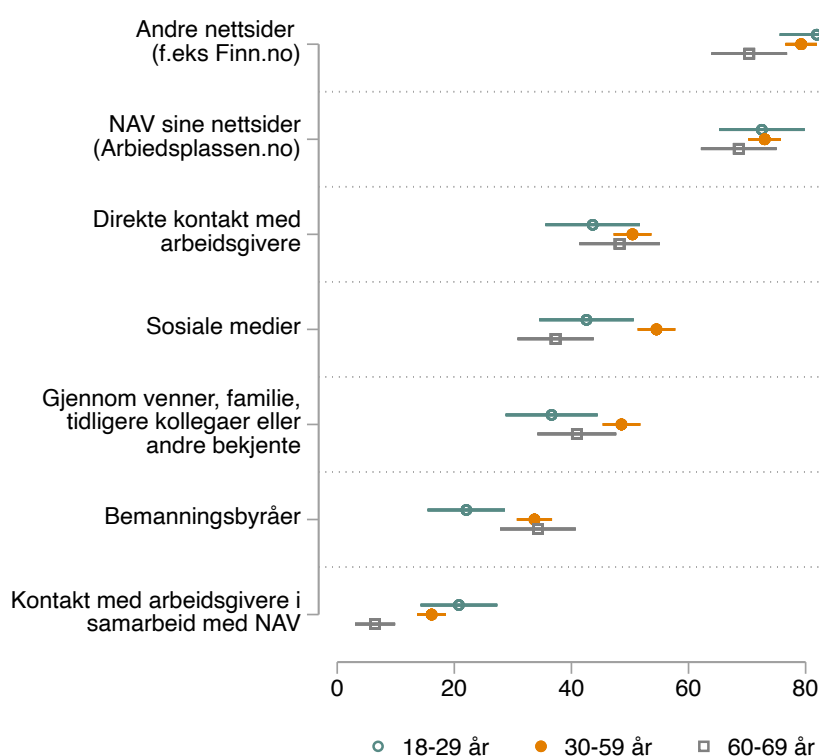
Det er noen interessante variasjoner i hvordan ulike aldersgrupper benytter seg av jobbsøkanaler (figur 47). For alle aldersgrupper er stillingsportaleene Finn.no og arbeidsplassen.no de mest brukte kanalene. Det mest markante skillet gjelder sosiale medier. Det er de mellom 30 og 59 år som i størst grad benytter sosiale medier som LinkedIn og Facebook for å finne jobb (58 %). De yngste (18-29 år) og eldste (60-69 år) er imidlertid mer like hverandre på dette området, med henholdsvis 42 prosent og 37 prosent.

Når det gjelder sosiale nettverk, ser vi at unge arbeidssøkere i mindre grad bruker bekjente, venner eller familie for å finne jobb. 37 prosent av 18-29-åringene oppgir å bruke slike uformelle kanaler, sammenlignet med 47 prosent blant de mellom 30 og 59 år. I tillegg viser undersøkelsen at de yngste arbeidssøkerne benytter bemanningsbyråer i mindre grad (22 %) enn de eldre aldersgruppene (34 %).

Kvinnelige og mannlige arbeidssøkere har stort sett likt mønster når det gjelder valg av kanaler for å finne jobb. Det er imidlertid en tendens til at menn i noe større grad bruker bemanningsbyråer og tar direkte kontakt med arbeidsgivere, sammenlignet med kvinner.

Arbeidssøkere med høyere utdanning bruker et bredere spekter av kanaler i jobbsøkerprosessen. De skiller seg ut fra de med grunnskole og videregående ved å ha en høyere frekvens av bruk av andre stillingsportaler enn arbeidsplassen.no (som Finn.no eller jobbnorge.no), sosiale nettverk og sosiale medier. Det kan tyde på at høyere utdanning åpner opp for flere mulig-

Figur 47 Arbeidssøkeres kanalbruk ved jobbsøking, fordelt på aldersgrupper. Med 95 prosent konfidensintervall



heter på jobb markedet og kan spille en viktig rolle i nettverksbygging og utviklingen av fremtidige arbeidsrelasjoner.

For arbeidsgivere er den mest benyttede rekrutteringskanalen sosiale medier. 52 prosent av arbeidsgiverne oppgir at de bruker disse plattformene aktivt (Nav, 2024c, s. 24). Arbeidssøkere bruker også denne arenaen i like stor grad. Arbeidsgivere bruker også i stor grad andre stillingsportaler enn arbeidsplassen.no, samt intern rekruttering. Arbeidsplassen.no er fortsatt en av de mest populære stillingsportalene for arbeidsgivere, og er også den mest brukte av arbeidssøkere.

Kort oppsummering

Arbeidssøkere bruker primært formelle kanaler som nettsider, med økt bruk av arbeidsplassen.no. Det er

imidlertid verdt å merke seg at bruken av bemanningsbyråer har gått ned, noe som tyder på en endring i hvordan arbeidssøkere velger å navigere i jobbsøkingen, eller endringer i arbeidsmarkedet. Sosiale medier fremstår som en stabil kilde i jobbsøking. Det er en tendens til økt bruk av direkte kontakt med arbeidsgivere, og samtidig har bruken av uformelle kanaler sunket.

Arbeidsgiveres og arbeidssøkeres kanalvalg viser mange likhetstrekk, der begge parter i stor grad benytter nettsteder og sosiale medier i rekrutteringsprosessen. Arbeidsgivere oppgir i tillegg at de ofte ansetter internt. For arbeidssøkere kan det muligens være en ulempe at de ikke får sjansen til å søke.

Referanser

- AID. (2023). *Tildelingsbrev til Arbeids- og velferdsdirektoratet for 2023*. . Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/ccfdb1de77a04e41ad4989825a70e315/tidelingsbrev-til-arbeids-og-velferdsdirektoratet-for-20231438148-combined.pdf>
- AID. (2024). *Tidelingsbrev til Arbeids- og velferdsdirektoratet for 2024*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/ccfdb1de77a04e41ad4989825a70e315/2024-tidelingsbrev.pdf>
- Bentzen, T. Ø. (2015). *Tillidsbasert styring og ledelse i offentlige organisasjoner: i springet fra ambition til praksis*. Roskilde: Roskilde Universitet. Hentet fra https://forskning.ruc.dk/files/57156323/Tillidsbasert_styring_og_ledelse_i_offentlige_organisasjoner.pdf
- Bentzen, T. Ø. (2022). Co-creation: A New Pathway for Solving Dysfunctionalities in Governance Systems? *Administration & Society*, 6, ss. 1148-1177. doi:<https://doi.org/10.1177/00953997211055100>
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 3, ss. 329-343. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- Christensen, D., & Midtbø, T. (2011). *Tilfredshet med kommunale velferdstjenester: Har velferdstjenestene noe å si?* Bergen: Uni Rokkansenteret.
- Christensen, J., Aarøe, L., Bækgaard, M., Herd, P., & Moynihan, D. P. (2020). Human Capital and Administrative Burden: The Role of Cognitive Resources in Citizen-State Interactions. *Public Administration Review*, 1, ss. 127-136. doi:<https://doi.org/10.1111/puar.13134>
- Chudnovsky, M. &. (2021). The unequal distribution of administrative burden: A framework and an illustrative case study for understanding variation in people's experience of burdens. *Social Policy & Administration*, 4, ss. 527-542. doi:<https://doi.org/10.1111/spol.12639>
- DIFI. (2017). *Innbyggerundersøkelsen 2017. Brukerretting og brukervedvirkning*. Hentet fra <https://www.difi.no/rapport/2017/06/innbyggerundersokelsen-2017>
- Djuve, A. B., & Lunde, H. (2011). *Likeverdige tjenester?* Oslo: Fafo. Hentet fra https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20226.pdf
- Easton, D. (1975). A Re-Assessment of the Concept of Political Support. *British Journal of Political Science*, 4, ss. 435-457. Hentet fra <https://www.jstor.org/stable/193437>
- Eimhjellen, S. I. (2016). *Innvandrere si deltaking i norsk frivilligliv: Nye tal og metodiske utfordringer*. Bergen/Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig.
- Eriksen, E. O. (2023). *Systemtillit eller personlig tillit*. ARENA Working Paper. Hentet fra <https://www.sv.uio.no/arena/english/research/publications/arena-working-papers/2023/wp-4-23.pdf>
- Friberg, J. H., Volckmar-Eeg, M., & Andersen, S. (2024). *Avmakt og tillit: En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav*. Oslo: Fafo-rapport. Hentet fra <https://www.fafo.no/images/pub/2024/20870.pdf>
- Friis-Petersen, S., Nyberg, T. E., Thorgersen, A., & Otterbekk, S. R. (2021). Jobbsøknings- og rekrutteringsprosessen – variasjoner og sammenheng mellom jobbsøkeres og arbeidsgiveres kanalvalg. *Arbeid og Velferd*. Hentet fra https://arbeidogvelferd.nav.no/asset/2021/1/arbeid_og_velferd-2021-01_art-8.pdf
- Gordon, L. K. (1975). Bureaucratic Competence and Success in Dealing with Public Bureaucracies. *Social Problems*, 2, ss. 197-208. doi:<https://doi.org/10.2307/799656>

- Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 2, ss. 211-231. doi:<https://doi.org/10.18261/ISSN1504-291X-2015-02-04>
- Hofmann, s., Heggertveit, I., Lindgran, I., Madsen, C. Ø., Rydén, H. H., & Sæbø, Ø. (2024). *Hvilke tjenester bør digitaliseres og hvordan? En analyse fra brukerperspektiv av hvilke offentlige tjenester som egner seg for digitalisering*. Universitetet i Agder. Hentet fra <https://www.uia.no/om-uia/fakultet/samfunnsviten-skap/forskning/publikasjoner-og-filer/hvilke-tjenester-bor-digitaliseres-uia-2024.pdf>
- Jabkowski, P., & Cichocki, P. (2024). Survey response rates in European comparative surveys: a 20-year decline irrespective of sampling frames or survey modes. *Quality & Quantity*. doi:<https://doi.org/10.1007/s11135-024-01993-9>
- Kalstø, Å. M. (2022). Aktivitet og samhandling - hvilken oppfølging får unge som kommer til Nav? *Arbeid og Velferd*, ss. 35-58.
- KDM. (2021). *Digital hele livet: Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/8f8751780e9749bfa8946526b51f10f4/digital-hele-livet.pdf>
- Kumlin, S., Nemčok, M., & van Hootegem, A. (2024). Welfare state evaluations, normative expectations, and political trust: longitudinal evidence from Germany and Norway. *Public Management Review*, ss. 1-24. doi: <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2297292>
- Longest, C. K. (2015). *Using Stata for quantitative analysis*. Thousand Oaks: SAGE Publication Inc.
- Mandal, R., & Dyrstad, K. (2017). Klage og omgjøring i NAV – hva kan gjøres bedre? *Arbeid og Velferd*, ss. 91-104. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/klage-og-omgjoring-i-nav.hva-kan-gjores-bedre>
- memu. (2024, 25 06). nav.no er blitt mer brukervennlig og oversiktlig. Oslo: Mennesker og muligheter. Hentet fra <https://memu.no/artikler/nav-no-er-blitt-mer-brukervennlig-og-oversiktlig/>
- 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*, 3, ss. 451-4779. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852311407278>
- Nav. (2016). *Personbrukerundersøkelsen 2016*. Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra https://www.nav.no/_/attachment/download/30507452-96c4-40bb-b1b2-54da7bff5316:c8eb7833b95eb34f08ab117eadb56af6c22fd852/personbrukerundersokelse-2016-ny-versjon.pdf
- Nav. (2021). *Personbrukerundersøkelsen 2021: økt brukertilfredshet og tillit etter et år med pandemi*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>
- Nav. (2022). *NAV's personbrukerundersøkelse 2022: Mennesket og NAV*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>
- Nav. (2023a). *NAV's Personbrukerundersøkelsen 2023*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra https://www.nav.no/_/attachment/inline/d9e1bb4b-560a-48ff-9742-6e46946e199d:70703e85aada173a273f2c784f5d6d26a57f6bbb/Personbrukerunders%C3%B8kelsen%20NAV%202023.pdf
- Nav. (2023b). *Utviklingen i uføretrygd 2023: Statistikknotat*. Statistikkseksjonen. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Nav. (2023c). *NAV's omverdensanalyse 2023–2035*. Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://data.nav.no/fortelling/omverdensanalyse/index.html>

- Nav. (2024a). Ny ungdomsgaranti i NAV. Hentet 10 25, 2024 fra <https://www.nav.no/samarbeidspartner/ungdomsgaranti>
- Nav. (2024b). 1 av 5 står utenfor arbeidslivet. Pressemelding (8. august 2024). Hentet 09 26, 2024 fra <https://www.nav.no/no/samarbeidspartner/presse/nyheter-og-pressemeldinger/1-av-5-star-utenfor-arbeidslivet>
- Nav. (2024c). *NAV's arbeidsgiverundersøkelse 2024: Positive møter med medarbeidere og digitale løsninger*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra https://www.nav.no/_/attachment/inline/8ae85b67-5246-4e3f-9370-a720929e5cd2:832a3f64e2f0388c5c05c2dc2e29915f72a277c7/Arbeidsgiverunders%C3%B8kelsen%202024.pdf
- NOU. (2023). *Rask og riktig*. Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2023-11/id2969126/>
- 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 brukere? *Arbeid og Velferd*, ss. 23-38. Hentet fra https://arbeidogvelferd.nav.no/journal/2020/1/m-475/Lokale_variasjoner_i_brukertilfredshet
- OECD. (2024). *Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy*. Paris: OECD Publishing,. doi:<https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>
- OsloMet. (2023, 08 09). Unge har utfordringer med NAVs språk og digitale kanaler. Oslo. Hentet fra <https://www.oslomet.no/forskning/forskningsnyheter/unge-utfordringer>
- Sintef. (2022). *Digital ekskludering i NAV*. Sintef. Hentet fra https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/helse/digital-ekskludering-i-nav_sintef_4.juli-2022---signed.pdf
- Skjefstad, N. (2013). Brukermedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv. I A.-G. Jenssen, & I.-M. Tronvoll, *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse* (ss. 54-72). Oslo: Universitetsforlaget. Hentet fra https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2360351/Skjefstad_NinaSchi%c3%b8ll.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- SOU. (2018). *Styra och leda med tillit : Forskning och praktik*. Finansdepartementet. Hentet fra <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2018/06/sou-201838/>
- SSB. (2022). *Hver tredje unge mottaker av AAP har lavinntekt*. Statistisk sentralbyrå. Hentet 10 23, 2024 fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/trygd-og-stonad/statistikk/arbeidsavklaringspenger/artikler/hver-tredje-unge-mottaker-av-aap-har-lavinntekt>
- SSB. (2024). Sentralitetsindeksen: Oppdatering med 2020-2024-kommuner. Oslo. Hentet fra <https://www.ssb.no/befolkning/folketall/artikler/sentralitetsindeksen>
- Strand, A. H., Grønningsæter, A. B., Nielsen, R. A., & Holte, J. H. (2020). *Tid for aktivering: Evaluering av forsterket ungdomsinnsats i NAV*. Oslo: Fafo-rapport. Hentet fra <https://www.fafo.no/images/pub/2020/20754.pdf>
- Svallfors, S. (2012). Welfare States and Welfare Attitudes. I S. Svallfors, *Contested Welfare States: Welfare Attitudes in Europe and Beyond* (ss. 1–24). Stanford University Press. Hentet fra <https://doi.org/10.2307/j.ctvqsdrs4.6>
- van Oorschot, W., & Meuleman, B. (2012). Welfare Performance and Welfare Support. I S. Svallfors, *Contested Welfare States: Welfare Attitudes in Europe and Beyond* (ss. 25-57). Redwood Cit: Stanford University Press. doi:<https://doi.org/10.1515/9780804783170-005>

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 2024. Kommunale ordninger som sosialhjelp inngår ikke i uttrekket, men disse kan være registrert under oppfølging. *Oppfølgingsutvalget* trekkes fra brukere som fikk oppfølging fra Nav i løpet av samme periode og omfatter personer med ulik varighet på ordningene. Gruppene som inngår i de to utvalgene, fremgår i vedlegg 2.

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

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

I undersøkelsen har vi benyttet et stratifisert utvalgsdesign, der vi har delt inn utvalget etter Nav-fylke og brukergruppe. Videre har vi gjennomført tilfeldig uttrekking av personer innenfor de to undergruppene. Målet har derfor vært å oppnå måltall for de enkelte undergrupper, snarere enn en så høy svarrate som mulig. Basert på utvalgsdesignet ble 137 157 brukere tilfeldig trukket fra Navs registre til å delta i undersøkelsen.³⁰ Disse fikk først tilsendt et invitasjonsbrev med lenke og passord for å svare. Brevet ble sendt digitalt. Deretter fikk de som ikke svarte opptil to epost-påminnelser. Telefonintervjuer ble gjennomført med en kortversjon av spørreskjemaet. I alle innsamlingskanaler har brukeren blitt informert om at det er frivillig å delta, hvordan dataene behandles og hvilke rettigheter respondenten har ved deltakelse. Datainnsamlingen ble gjennomført av Opinion.

Totalt har 17 717 personer fullført undersøkelsen. Det gir en svarrate på 13 prosent. Øvrige nøkkeltall for innsamlingen er gjengitt i vedleggstabell 1.

Tradisjonelt regnes høye svarrater som nødvendig for at svarene skal anses representative, men nyere forskning utfordrer dette synet (Hendra & Hill, 2019). Svrraten på 13 prosent kan være tilstrekkelig for å oppnå robuste estimater i analysen (Hellevik, 2015), men det avhenger av at

Vedleggstabell 1: nøkkeltall for datainnsamlingen 2024

Bruttoutvalg - brevutsendelser	137 157
Bruttoutsendelse - sms	0
Svarinngang web - fullstendige intervju	17 317
Svarinngang web - ufullstendige intervju	9 783
Screenet ut fra webundersøkelse (ikke vært i kontakt med NAV)	12 11
Svarinngang telefon - antall ringt	5 678
- fullførte intervju	400
- delvis fullførte intervju	16
- ønsket ikke delta	1 616
- ikke nådd	3 646
Kontaktet (svar + ufullstendige svar)	27 526
Svrrate (fullstendige svar / utvalg)	13 %
Kontaktrate (kontakt / bruttoutvalg)	20 %
Svarvillighet (fullstendige svar / kontakt)	64 %

³⁰ Takk til Tor Erik Nyberg, Ola Thune og Stine Renate Otterbekk i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

det er relativt tilfeldig hvem som velger å svare og at eventuelle skjevheter ikke har sterk sammenheng med svarene. Det kan være skjevheter i resultatene som ikke fullt ut løses ved vekting. Tidligere frafallsanalyser har eksempelvis vist at yngre personer er noe underrepresentert i materialet, i likhet med andre surveyundersøkelser (Hellevik, 2015). Det er også grunn til å tro at enkelte innvandrergupper er underrepresentert i undersøkelsen (Eimhjellen, 2016; Friberg, Volckmar-Eeg, & Andersen, 2024). Andre forutsetninger blant brukerne kan også medføre skjevheter, som for eksempel brukernes byråkratiske og digitale kompetanse. I flere analyser undersøker vi om utfallene varierer basert på overnevnte kjennetegn.

Vekting

Vektete resultater benyttes i både analyser og tabeller. Innsamlingen av dataene ble stratifisert på undergruppene Nav-fylker og brukergrupper 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, 2019; StataCorp, 2017; Sturgis, 2004). For forvaltningsutvalget telles populasjonen som totalt antall innkomne søknader fra unike personer for den enkelte gruppe, mens tilsvarende for oppfølgingsutvalget er totalt unike antall personer som har vært registrert på ordningen i løpet av fjoråret. Siden 2020 har vi imidlertid vektet mot populasjonen slik den fremstår i perioden januar-mai samme år. Vi mener dette gir et mer reelt bilde av situasjonen når det er store bevegelser blant brukergruppene. Populasjonen fremkommer i vedlegg 2.

Presentasjon av funnene

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

I de fleste figurer ligger det et konfidensintervall på 95 prosent, i form av strekker på hver side av estimatet.

Hensikten er å synliggjøre at det er knyttet usikkerhet til beregningene.

Referanser

Eikemo, T. A. & Clausen, T. H. (2012). *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Friberg, J. H., Volckmar-Eeg, M., & Andersen, S. (2024). *Avmakt og tillit: En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav*. Oslo: Fafo-rapport. Hentet fra <https://www.fafo.no/images/pub/2024/20870.pdf>

Eimhjellen, S. I. (2016). *Innvandrere si deltaking i norsk frivilligliv: Nye tal og metodiske utfordringer*. Bergen/Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig.

Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(2), 211-231.

Hendra, R., & Hill A. (2019). Rethinking Response Rates: New Evidence of Little Relationship Between Survey Response Rates and Nonresponse Bias,” *Evaluation Review*,43(5),307-330.DOI:10.1177/0193841X18807719

Nav. (2019) NAVs Personbrukerundersøkelse: Resultater og påvirkningsfaktorer. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nav. (2020) Brukertilfredshet og tillit i koronasituasjonen: NAVs Personbrukerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

StataCorp. (2017). *Poststratification for survey data*. College Station, Tex: StataCorp.

Sturgis, P. (2004). Analysing Complex Survey Data: Clustering, Stratification and Weights. *Social Research Update* (43).

Vedlegg 2: populasjonen for utvalgsgruppene

Beholdningsutvalg					
Nav-Fylke	Arbeidssøkere	Ensl. forsørgere	Neds. arb.evne	AAP	Sykmeldte*
Nav Øst-Viken	20114	1698	13886	25373	16410
Nav Oslo	19799	1270	13562	19806	11665
Nav Innlandet	7640	643	6394	10619	7658
Nav Vest-Viken	10356	794	7347	13472	9100
Nav Vestfold og Telemark	10872	942	6842	12754	8671
Nav Agder	7388	724	5244	11731	6794
Nav Rogaland	9414	895	6460	14098	8061
Nav Vestland	13171	1047	8892	17427	11992
Nav Møre og Romsdal	5516	453	4163	7993	5528
Nav Norland	4523	435	3735	7404	5213
Nav Troms og Finnmark	4869	424	3673	7170	5001
Nav Trøndelag	9090	893	7795	13367	10218
Sum	122752	10218	87993	161214	106311

Forvaltningsutvalg											
Nav-Fylke	Alderspensjon	Barnebidrag	Barne-trygd**	Foreldre-penger	Hj./grunnstønad	Hjelpe-midler	Kontant-støtte	Fam. m/syke barn***	Andre ytelser****	Uføre-trygd	Sum
Nav Øst-Viken	2359	788	3175	3910	270	7693	1245	1951	129	1350	100351
Nav Oslo	1638	543	3305	4597	165	5123	888	1447	121	1056	84985
Nav Innlandet	1372	352	1418	1518	115	4307	293	642	49	818	43838
Nav Vest-Viken	1552	426	1895	2436	127	4008	766	1104	77	831	54291
Nav Vestfold og Telemark	1477	465	1563	1859	171	4169	401	987	76	916	52165
Nav Agder	913	328	1279	1489	154	3087	385	640	55	701	40912
Nav Rogaland	1426	405	2376	2649	163	3724	681	1238	51	838	52479
Nav Vestland	1956	476	2546	3247	191	5423	822	1580	52	1136	69958
Nav Møre og Romsdal	876	250	1065	1251	86	1917	187	705	22	479	30491
Nav Norland	799	232	1057	1176	83	2426	256	523	23	430	28315
Nav Troms og Finnmark	732	234	1094	1118	80	2803	255	691	18	476	28638
Nav Trøndelag	1410	392	2086	2431	182	4059	594	1162	52	1004	54735
Sum	16510	4891	22859	27681	1787	48739	6773	12670	725	10035	641158

* varighet fra 12 uker

** manuelle saker

*** omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger

**** gjenlevendeytelse, supplerende stønad, ménerstatning

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

Vedlegg 3: spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n	
		st.avvik	nedre			øvre	nedre		øvre
Språk								16 327	
Arabisk				3	0	2	3		
Bokmål				80	0	79	81		
Engelsk				5	0	5	5		
Polsk				3	0	3	4		
Somali				0	0	0	0		
Urdu				0	0	0	0		
nn				5	0	4	5		
uk				3	0	3	4		
Tenk tilbake på dine egne erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor forn	4,5	,02	4,5	4,6	77	0	77	78	16 364
Hvor stor eller liten tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?	4,3	,02	4,2	4,3	74	0	73	75	16 329
Jeg blir møtt med respekt fra NAV	4,7	,02	4,7	4,8	81	0	80	81	15 758
NAV ivaretar mine rettigheter	4,4	,02	4,4	4,4	75	0	74	76	14 968
Jeg får informasjonen jeg har behov for	4,2	,02	4,2	4,3	70	0	69	71	16 339
Informasjonen fra NAV er klar og forståelig	4,0	,02	3,9	4,0	63	1	62	64	16 466
Det er enkelt å få kontakt med NAV når jeg har behov for det	4,0	,02	4,0	4,0	63	1	62	64	15 345
Det er enkelt å klage til NAV dersom jeg ønsker det (f. eks. på service, tjeneste	3,6	,02	3,6	3,7	53	1	52	55	9 946
Ulike enheter i NAV er godt samordnet	3,6	,02	3,5	3,6	53	1	52	54	11 052
Jeg blir urettferdig behandlet av NAV	2,1	,02	2,1	2,2	20	0	19	21	14 585
Tenk på dine siste erfaringer med NAV. I hvilken grad svarte NAV til dine forve	3,4	,01	3,4	3,4	44	1	43	45	15 942
Kontaktform med NAV siste seks måneder									16 716
Brukt nav.no for å kommunisere med en ansatt (chat og chatbot, melding til en ve					51	1	50	52	
Brukt nav.no til å gjøre noe (for eksempel sendt søknad, sjekket Ditt NAV, sendt					65	0	64	66	
Brukt nav.no til å finne informasjon (for eksempel om ledige jobber, regler og r					31	0	30	32	
Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)					29	0	28	29	
Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret (ved f. eks. fysisk oppmøte, telefo					36	0	35	37	
Snakket med ansatt ved NAV hjelpemiddelsentral					7	0	7	8	
Sendte brev til NAV, på papir					7	0	7	8	
Mottatt brev fra NAV, på papir					14	0	14	15	
Brukt NAVs sider på sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)					2	0	2	3	
Annen kontakt					10	0	10	11	
Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med ansatte i NAV de s									16 713
Har ikke hatt kontakt med ansatte					16	0	15	16	
1 gang					14	0	13	15	
2-3 ganger					34	0	33	35	
4-9 ganger					24	0	23	25	
10 ganger eller flere					8	0	8	9	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Vet ikke / ønsker ikke å svare					4	0	3	4	
Veiledningen jeg har fått fra ansatte ved det lokale NAV-kontoret	4,5	,03	4,5	4,6	77	1	75	78	5 635
Veiledningen jeg har fått fra NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	4,2	,03	4,1	4,2	68	1	66	70	4 607
Veiledningen jeg har fått fra chatbot (automatisk chat) via nav.no	3,1	,03	3,1	3,2	40	1	38	42	4 532
Veiledningen jeg har fått fra chat med NAV-ansatt via nav.no	4,3	,03	4,2	4,3	71	1	70	73	7 479
Informasjonen på NAVs nettsider (nav.no)	4,1	,02	4,1	4,2	70	1	69	71	12 114
Servicen jeg har fått fra NAV hjelpemiddelsentral	4,6	,06	4,5	4,7	77	2	74	80	1 081
Bruke nav.no til å finne ut hvilke ytelser jeg kan få	4,0	,02	3,9	4,0	66	1	65	67	10 445
Søk etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no	4,6	,03	4,5	4,6	82	1	80	84	3 097
Digital aktivitetsplan på nav.no	4,1	,02	4,1	4,2	69	1	68	71	8 222
Digital oppfølgingsplan ved sykefravær	4,3	,03	4,2	4,3	72	1	71	74	6 563
Mitt personvern er ivaretatt når jeg besøker kontoret	5,1	,03	5,0	5,1	87	1	86	89	4 097
Min fysiske sikkerhet er ivaretatt når jeg besøker kontoret	5,2	,03	5,2	5,3	91	1	90	92	4 052
Kontorets åpningstider dekker mitt behov	4,2	,04	4,2	4,3	68	1	66	70	4 358
Hva gjaldt din siste søknad til NAV? Ett svar mulig.									16 711
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering)					10	0	9	10	
Arbeidsavklaringspenger (AAP)					22	0	21	23	
Sykepenger					15	0	14	15	
Uføretrygd					8	0	8	9	
Økonomisk sosialhjelp					5	0	5	6	
Tiltakspenger (ved deltakelse i praksis/arbeidsmarkedstiltak)					3	0	3	4	
Hjelpemiddel (f.eks. høreapparat, utstyr for tilrettelegging)					4	0	3	4	
Yrkesskade					1	0	0	1	
Foreldrepenger (hjemme med barn etter fødsel)					6	0	6	6	
Kontantstøtte (hjemme med barn mellom 1-2 år)					1	0	1	1	
Barnetrygd (for barn under 18 år)					3	0	3	4	
Barnebidrag (fastsettelse av beløp når foreldre ikke bor sammen)					1	0	1	2	
Grunn- eller hjelpestønad (ved langvarig pleiebehov for deg selv eller barn)					1	0	1	1	
Omsorgspenger					0	0	0	1	
Pleiepenger					1	0	1	1	
Oppføringspenger					0	0	0	0	
Overgangsstønad til enslig mor eller far					1	0	1	1	
Stønad til barnetilsyn					0	0	0	0	
Stønad til skolepenger					0	0	0	0	
Alderspensjon					5	0	5	5	
Gjenlevendepensjon					0	0	0	1	
Barnepensjon					0	0	0	0	
Overgangsstønad til gjenlevende					0	0	0	0	
Tilleggsstønader til gjenlevende					0	0	0	0	
Annet, spesifiser:					6	0	5	6	
Ikke aktuelt / ønsker ikke å oppgi					6	0	5	6	
Hva gjaldt din siste søknad til NAV? Ett svar mulig.									16 711
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering)					10	0	9	10	

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
Arbeidsavklaringspenger (AAP)					22	0	21	23		
Sykepenger					15	0	14	15		
Uføretrygd					8	0	8	9		
Økonomisk sosialhjelp					5	0	5	6		
Tiltakspenger (ved deltakelse i praksis/arbeidsmarkedstiltak)					3	0	3	4		
Hjelpemiddel (f.eks. høreapparat, utstyr for tilrettelegging)					4	0	3	4		
Yrkesskade					1	0	0	1		
Foreldrepenger (hjemme med barn etter fødsel)					6	0	6	6		
Kontantstøtte (hjemme med barn mellom 1-2 år)					1	0	1	1		
Barnetrygd (for barn under 18 år)					3	0	3	4		
Barnebidrag (fastsettelse av beløp når foreldre ikke bor sammen)					1	0	1	2		
Grunn- eller hjelpestønad (ved langvarig pleiebehov for deg selv eller barn)					1	0	1	1		
Omsorgspenger					0	0	0	1		
Pleiepenger					1	0	1	1		
Opplæringspenger					0	0	0	0		
Overgangsstønad til enslig mor eller far					1	0	1	1		
Stønad til barnetilsyn					0	0	0	0		
Stønad til skolepenger					0	0	0	0		
Alderspensjon					5	0	5	5		
Gjenlevendepensjon					0	0	0	1		
Barnepensjon					0	0	0	0		
Overgangsstønad til gjenlevende					0	0	0	0		
Tilleggsstønader til gjenlevende					0	0	0	0		
Annet, spesifiser:					6	0	5	6		
Ikke aktuelt / ønsker ikke å oppgi					6	0	5	6		
Tenk på den siste søknaden. Hvordan søkte du?									273	
På internett (nav.no)					83	3	78	88		
Sendte søknad på papir i posten					2	1	1	5		
På papir og leverte på NAV-kontor					8	2	5	13		
Annet/ husker ikke					6	2	3	11		
Tenk på den siste søknaden. Var dette:									14 599	
En ny søknad					60	1	59	61		
En endring av allerede innsendt søknad					10	0	9	10		
En endring av tidligere innvilget ytelse					11	0	10	11		
Vet ikke / ønsker ikke svare					20	0	19	21		
Hvilken type hjelpemiddel gjaldt den siste søknaden?									501	
Høreapparat eller ortopedisk hjelpemiddel					31	3	25	38		
Annet hjelpemiddel					64	3	58	70		
Vet ikke / husker ikke					5	2	2	10		
Søknadsprosessen, alt i alt	4,4	,02	4,4	4,5	75	0	74	76	14 031	
Forklaringen på nav.no om hva som skal til for at søknaden blir godkjent	4,3	,02	4,3	4,4	73	1	72	74	12 818	
Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden	4,0	,02	4,0	4,1	65	1	64	66	13 301	
Informasjonen om status på behandling av søknaden mens jeg ventet	3,9	,02	3,8	3,9	61	1	60	62	12 168	
Begrunnelsen for vedtaket	4,6	,02	4,6	4,7	81	0	80	82	11 579	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Fylle inn søknaden	4,6	,02	4,6	4,7	80	0	79	81	13 335
Forstå informasjonen om ordningen (f.eks. regler og plikter)	4,3	,02	4,2	4,3	72	1	71	73	13 566
Forstå hvilken informasjon NAV trenger fra meg for å behandle søknaden	4,4	,02	4,4	4,5	76	0	75	77	13 725
Sende inn vedlegg/dokumentasjon	4,6	,02	4,6	4,6	80	1	79	81	11 911
Finne informasjon om saksbehandlingstiden	4,3	,02	4,2	4,3	71	1	70	73	11 995
Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket	4,0	,02	4,0	4,1	66	1	65	68	11 737
Få kontakt med riktig person i NAV om søknaden	4,0	,02	3,9	4,0	65	1	63	66	10 423
Vedlegg som jeg la ved søknaden	4,6	,02	4,6	4,7	80	0	79	81	12 790
Egne beskrivelser av mine behov	4,7	,02	4,7	4,8	83	1	82	84	9 515
Meg som søker	4,6	,02	4,6	4,6	80	1	79	81	10 720
Størrelsen på det beløpet jeg får av NAV	4,4	,02	4,4	4,5	68	1	67	69	10 157
Det hjelpemiddelet jeg får	5,4	,05	5,3	5,5	87	1	85	89	363
Har du søkt på eller fått noen av disse andre ytelsene fra NAV de siste 12 måned									16 375
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering)					6	0	5	6	
Arbeidsavklaringspenger (AAP)					12	0	12	13	
Sykepenger					17	0	16	18	
Uføretrygd					5	0	4	5	
Økonomisk sosialhjelp					6	0	5	6	
Tiltakspenger (ved deltakelse i praksis/arbeidsmarkedstiltak)					4	0	4	4	
Hjelpemiddel (f.eks. høreapparat, utstyr for tilrettelegging)					3	0	3	3	
Yrkesskade					1	0	1	1	
Foreldrepenger (hjemme med barn etter fødsel)					2	0	2	2	
Kontantstøtte (hjemme med barn mellom 1-2 år)					1	0	1	1	
Barnetrygd (for barn under 18 år)					11	0	11	12	
Barnebidrag (fastsettelse av beløp når foreldre ikke bor sammen)					2	0	2	2	
Grunn- eller hjelpestønad (ved langvarig pleiebehov for deg selv eller barn)					2	0	1	2	
Pleiepenger					1	0	1	1	
Opplæringspenger					0	0	0	0	
Overgangsstønad til enslig mor eller far					1	0	1	1	
Stønad til barnetilsyn					1	0	1	1	
Stønad til skolepenger					0	0	0	0	
Alderspensjon					2	0	2	2	
Gjenlevendepensjon					0	0	0	1	
Barnepensjon					0	0	0	0	
Overgangsstønad til gjenlevende					0	0	0	0	
Tilleggsstønader til gjenlevende					0	0	0	0	
Annet, spesifiser					7	0	7	8	
Ikke aktuelt/Ønsker ikke å oppgi					33	0	32	34	
Ønsker ikke å svare					7	0	7	8	
Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?									10 809
Hatt avtalt møte med en NAV-ansatt (på NAV-kontoret, telefon/video, eller annet)					49	1	47	50	
Deltatt på informasjonsmøte arrangert av NAV-kontoret (inkludert møte på f.eks.					9	0	8	9	
Deltatt i tiltak, f.eks. for å komme i jobb eller aktivitet					25	1	24	26	
Ikke aktuelt / Ønsker ikke å svare					41	1	39	42	

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
Hvordan hadde du kontakt med veileder?										5 660
Fysisk møte på NAV-kontoret					65	1	63	67		
Fysisk møte utenfor NAV-kontoret (f.eks. på café, arbeidsplass eller annet sted)					14	1	13	15		
Telefon					58	1	56	59		
Videomøte					10	1	9	11		
Chat					32	1	31	34		
Annet					4	0	4	5		
Husker ikke / ønsker ikke svare					1	0	0	1		
Har ett eller flere av møtene handlet om følgende?										6 878
Skaffe jobb					30	1	29	32		
Få mer kompetanse og/eller utdanning					18	1	17	19		
Komme i aktivitet					23	1	22	24		
Oppfølging av sykefravær					31	1	30	33		
Problemer med min helse					37	1	35	38		
Økonomisk sosialhjelp, gjeldsrådgivning, bolig eller lignende					15	1	14	16		
Husker ikke / ønsker ikke å svare					8	0	7	9		
Tiden det tok før jeg fikk møte/oppfølging fra NAV	4,4	,03	4,4	4,5	76	1	75	78	6 214	
Tiden det tok til jeg kunne starte i tiltak	4,5	,04	4,4	4,6	78	1	75	80	2 293	
]] i løpet av de siste 12 mnd deltatt i [noe] av følgende aktiviteter med oppføl										6 878
Arbeidstrening / utplassering på en arbeidsplass (inkl. lønnstilskudd)					15	1	14	16		
Utdanning / opplæring					9	0	8	10		
Språkopplæring					8	0	7	8		
Behandling for helseutfordringer					24	1	22	25		
Oppfølging hos andre enn NAV/arbeidsgivere, f.eks. tiltaksbedrift					13	1	12	15		
Ingen av disse					43	1	42	45		
Ønsker ikke å oppgi					6	0	5	6		
Tenk på det siste avtalte møtet du hadde med NAV. Brukte dere profesjonell tol										1 733
Nei, har ikke behov for tolk					71	1	68	74		
Nei, men jeg ønsket tolk					4	1	3	5		
Nei, men jeg hadde med familie/bekjente for hjelp					4	1	3	5		
Ja, vi brukte tolk (morsmål)					16	1	14	19		
Ja, vi brukte tolk (tegnspråk)					1	1	0	3		
Ønsker ikke å svare					4	1	3	5		
Ønsket du egentlig en profesjonell tolk i stedet for å få hjelp av familie/be										69
Ja					42	3	36	49		
Nei					43	3	37	49		
Ønsker ikke å oppgi					15	2	12	19		
Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon	5,1	,03	5,1	5,2	87	1	85	88	5 483	
Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om	4,9	,03	4,9	5,0	84	1	83	85	5 142	
Veileder har god kunnskap om arbeidsmarkedet	4,7	,04	4,6	4,8	80	1	78	81	3 522	
Veileder er opptatt av mine muligheter	4,9	,03	4,8	5,0	83	1	82	84	5 143	
Veileder stoler på at det jeg sier og informerer om, er sant	5,2	,03	5,2	5,3	89	1	88	90	5 212	
Veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon	4,6	,03	4,6	4,7	78	1	76	79	5 044	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Veileder møter meg på en hyggelig måte	5,3	,02	5,3	5,4	91	1	90	92	5 516
Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det	4,8	,03	4,7	4,8	80	1	79	82	5 821
Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra NAV	4,2	,03	4,2	4,3	69	1	68	71	5 489
Aktivitetene jeg har deltatt i er nyttige	4,6	,04	4,5	4,6	77	1	75	78	4 621
Tenk deg at en saksbehandler har gjort feil og at du klager til NAV. Hvor sannsy	3,8	,02	3,8	3,9	60	1	59	61	14 265
Har du klaget på noe til NAV, enten muntlig eller skriftlig, de siste seks mån									16 340
Nei					81	0	80	81	
Ja, muntlig					100				
Ja, skriftlig					100				
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					100				
Hva beskriver best din situasjon på arbeidsmarkedet									16 340
Har inntektsgivende jobb (heltid/deltid)					42	0	41	43	
Sykmeldt					19	0	18	20	
Arbeidsledig					14	0	13	14	
Permittert					2	0	1	2	
Forsøker å skaffe meg (ny) jobb					13	0	13	14	
Har avtale om å snart starte i ny jobb					3	0	2	3	
Er i permisjon (foreldrepermisjon/omsorgspermisjon)					5	0	4	5	
Student					4	0	4	5	
Er lærling / i lærlingperioden					1	0	1	2	
Ingen av disse (f.eks. pensjonist, ufør osv.)					18	0	17	19	
Vet ikke / Ønsker ikke å svare					8	0	8	9	
NAV bidrar til at de som kan, er i jobb	4,1	,02	4,1	4,2	69	1	68	70	13 376
NAV-ansatte er flinke i jobben sin	4,4	,02	4,4	4,5	77	0	76	78	14 521
Man kan stole på at NAV ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende	4,7	,02	4,6	4,7	79	0	78	80	13 697
Det er ofte flaks og tilfeldigheter som avgjør hva man får av NAV	3,2	,02	3,1	3,2	44	1	42	45	13 164
NAV sørger for at de som trenger det får økonomisk støtte	4,1	,02	4,1	4,2	67	1	66	68	13 742
Vil du stort sett si at folk flest er til å stole på, eller at en ikke kan væ	6,8	,03	6,7	6,8	70	1	69	71	15 167
Politiet	7,4	,03	7,4	7,5	81	0	80	82	15 324
Barnevernet	5,9	,04	5,9	6,0	62	1	61	63	13 209
Stortinget	5,6	,03	5,5	5,7	57	1	56	58	14 580
Media (f.eks. NRK, VG)	5,3	,03	5,2	5,3	50	1	49	51	14 661
Helsevesenet	7,1	,03	7,0	7,1	77	0	76	78	15 546
NAV	6,6	,03	6,5	6,7	70	1	69	71	15 633
Kommunen	6,2	,03	6,1	6,2	64	1	63	65	15 113
Skatteetaten	7,4	,03	7,3	7,4	80	0	79	81	15 283
Jeg er, alt i alt, fornøyd med tilværelsen	4,1	,02	4,0	4,1	66	1	65	67	15 897
Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	3,7	,02	3,6	3,7	56	1	55	57	15 995
Jeg opplever at min helse er god	3,5	,02	3,4	3,5	50	0	49	50	15 771
Jeg har kompetanse som er etterspurt i dagens arbeidsmarked	4,6	,02	4,6	4,7	78	0	77	79	13 727
Det er stressende/sliksomt å være i kontakt med NAV	3,5	,02	3,5	3,6	53	1	52	54	15 078

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Jeg ønsker mer råd/veiledning fra NAV enn det jeg får	3,3	,02	3,2	3,3	45	1	43	46	9 822
Jeg ønsker mer hjelp fra andre offentlige instanser enn det jeg får	3,1	,02	3,0	3,1	41	1	39	42	12 197
Vil du stort sett si at folk flest er til å stole på, eller at en ikke kan væ	6,8	,03	6,7	6,8	70	1	69	71	15 167
Politiet	7,4	,03	7,4	7,5	81	0	80	82	15 324
Barnevernet	5,9	,04	5,9	6,0	62	1	61	63	13 209
Stortinget	5,6	,03	5,5	5,7	57	1	56	58	14 580
Media (f.eks. NRK, VG)	5,3	,03	5,2	5,3	50	1	49	51	14 661
Helsevesenet	7,1	,03	7,0	7,1	77	0	76	78	15 546
NAV	6,6	,03	6,5	6,7	70	1	69	71	15 633
Kommunen	6,2	,03	6,1	6,2	64	1	63	65	15 113
Skatteetaten	7,4	,03	7,3	7,4	80	0	79	81	15 283
Hva er din høyeste fullførte utdanning?									15 684
Mindre enn grunnskole					1	0	1	1	
Grunnskole					7	0	7	8	
Videregående skole, studieforberedende (f.eks. allmennfag, gymnas)					12	0	12	13	
Videregående skole, yrkesfag (f.eks. fagbrev)					23	0	22	24	
Fagskole					7	0	7	8	
Høyskole eller universitet 1-3 år					19	0	18	19	
Høyskole eller universitet, mer enn 3 år					31	0	30	32	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					0				
9					0				
Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?									13 040
Under 200 000 kroner					9	0	8	9	
200 000-399 999 kroner					18	0	18	19	
400 000-599 999 kroner					20	0	19	21	
600 000-799 999 kroner					15	0	15	16	
800 000-999 999 kroner					13	0	12	13	
1 000 000 kroner og over					25	0	24	26	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					0				
Hvor mange personer er det i husstanden din, inkludert deg selv?									12 848
1					24	1	23	25	
2					35	1	33	36	
3					18	0	17	19	
4					16	0	15	16	
5					6	0	5	6	
Flere enn 5					2	0	2	2	
Ønsker ikke å oppgi					0				
Hvor stor eller liten tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?									
Oslo	4,3	,0	4,3	4,4	75	1	74	77	4 075
Rogaland	4,5	,1	4,4	4,6	81	2	78	84	849
Møre og Romsdal	4,3	,1	4,2	4,4	75	2	71	79	510
Nordland	4,2	,1	4,0	4,3	69	2	64	73	543
Viken	4,2	,0	4,2	4,3	73	1	71	75	5 126

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Innlandet	4,3	,1	4,1	4,4	74	2	70	78	749
Vestfold og Telemark	4,1	,1	4,0	4,2	69	2	66	72	1 627
Agder	4,2	,1	4,1	4,4	72	2	67	76	565
Vestland	4,3	,1	4,2	4,4	76	2	72	79	884
Trøndelag	4,3	,1	4,2	4,4	75	2	72	79	851
Troms og Finnmark	4,3	,1	4,1	4,4	72	2	68	76	534

Tenk tilbake på dine egne erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor forn

Oslo	4,5	,0	4,5	4,6	78	1	77	80	4 094
Rogaland	4,6	,1	4,5	4,7	79	2	76	82	848
Møre og Romsdal	4,6	,1	4,4	4,7	79	2	75	83	519
Nordland	4,4	,1	4,2	4,5	73	2	69	77	539
Viken	4,5	,0	4,5	4,6	77	1	75	79	5 161
Innlandet	4,6	,1	4,5	4,7	78	2	75	82	747
Vestfold og Telemark	4,4	,1	4,3	4,5	74	2	71	77	1 631
Agder	4,6	,1	4,4	4,7	78	2	74	81	558
Vestland	4,5	,1	4,4	4,6	77	2	74	81	884
Trøndelag	4,6	,1	4,5	4,7	79	2	76	83	839
Troms og Finnmark	4,5	,1	4,4	4,7	77	2	73	81	528

Jeg blir møtt med respekt fra NAV

Oslo	4,8	,0	4,7	4,8	82	1	81	83	3 900
Rogaland	4,9	,1	4,8	5,0	85	1	83	88	806
Møre og Romsdal	4,7	,1	4,6	4,8	80	2	76	84	497
Nordland	4,7	,1	4,6	4,9	81	2	77	84	531
Viken	4,7	,0	4,6	4,8	81	1	79	83	4 969
Innlandet	4,8	,1	4,6	4,9	80	2	76	83	723
Vestfold og Telemark	4,5	,1	4,4	4,6	76	2	73	79	1 608
Agder	4,8	,1	4,6	4,9	81	2	78	85	543
Vestland	4,7	,1	4,6	4,8	80	2	77	83	843
Trøndelag	4,8	,1	4,7	4,9	81	2	78	84	816
Troms og Finnmark	4,7	,1	4,6	4,9	79	2	75	83	508

Hvor stor eller liten tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?

Arbeidssøkere	4,2	,0	4,1	4,2	70	1	68	72	3 311
Ensl.forsørgere	4,1	,1	4,0	4,3	68	3	63	73	313
Neds. u/AAP	4,3	,0	4,2	4,4	72	1	70	75	1 722
AAP	4,3	,0	4,2	4,4	75	1	73	77	3 984
Sykmeldte	4,5	,0	4,4	4,6	80	1	77	82	2 529
Alderspensjon	4,5	,1	4,4	4,6	80	2	77	84	515
Barnebidrag	3,8	,1	3,6	3,9	60	3	55	65	368
Barnetrygd	4,2	,1	4,0	4,3	71	3	65	76	300
Foreldrepenger	4,3	,1	4,1	4,4	77	2	73	81	427
Hj./grunnstønad	3,1	,2	2,8	3,5	43	5	33	54	77
Hjelpemidler	4,2	,0	4,1	4,3	73	1	71	76	1 035
Kontantstøtte	4,3	,1	4,1	4,5	75	3	69	82	193
Fam. m/syke barn	4,2	,1	4,1	4,3	71	2	67	76	453
Andre ytelser	4,7	,2	4,3	5,1	74	5	64	85	57
Uføretrygd	4,2	,0	4,1	4,2	72	1	69	75	1 045

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Tenk tilbake på dine egne erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor forn									
Arbeidssøkere	4,3	,0	4,2	4,3	70	1	68	72	3 312
Ensl.forsørgere	4,5	,1	4,4	4,7	76	2	71	81	314
Neds. u/AAP	4,4	,1	4,3	4,5	74	1	71	76	1 724
AAP	4,7	,0	4,6	4,7	80	1	79	82	3 997
Sykmeldte	4,8	,0	4,8	4,9	85	1	83	87	2 548
Alderspensjon	4,8	,1	4,7	4,9	85	2	82	88	508
Barnebidrag	3,9	,1	3,8	4,1	62	3	57	67	367
Bærnetrygd	4,4	,1	4,2	4,6	75	3	71	80	301
Foreldrepenger	4,5	,1	4,3	4,6	77	2	73	81	429
Hj./grunnstønad	3,5	,2	3,1	3,9	56	6	45	68	77
Hjelpemidler	4,5	,0	4,4	4,6	78	1	75	80	1 034
Kontantstøtte	4,7	,1	4,5	4,9	81	3	75	87	191
Fam. m/syke barn	4,4	,1	4,3	4,6	77	2	73	81	456
Andre ytelser	4,5	,2	4,2	4,9	75	4	66	84	58
Uføretrygd	4,4	,1	4,3	4,5	75	1	73	78	1 048
Jeg blir møtt med respekt fra NAV									
Arbeidssøkere	4,7	,0	4,6	4,8	79	1	77	81	3 270
Ensl.forsørgere	4,6	,1	4,4	4,8	74	3	69	79	312
Neds. u/AAP	4,7	,0	4,6	4,8	80	1	78	83	1 732
AAP	4,9	,0	4,8	4,9	83	1	82	85	3 994
Sykmeldte	4,8	,0	4,7	4,9	83	1	81	85	2 293
Alderspensjon	4,7	,1	4,5	4,8	81	2	78	85	434
Barnebidrag	4,2	,1	4,0	4,3	69	2	64	74	365
Bærnetrygd	4,6	,1	4,4	4,8	78	2	73	83	276
Foreldrepenger	4,7	,1	4,6	4,9	84	2	80	87	377
Hj./grunnstønad	3,6	,2	3,2	4,0	52	6	41	64	74
Hjelpemidler	4,4	,0	4,3	4,5	74	1	71	77	950
Kontantstøtte	4,7	,1	4,5	4,9	82	3	76	88	167
Fam. m/syke barn	4,7	,1	4,5	4,8	82	2	78	85	411
Andre ytelser	5,3	,1	5,0	5,6	86	4	78	94	58
Uføretrygd	4,7	,0	4,6	4,8	79	1	76	81	1 045

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

Vedlegg 4: andre tabeller

Tabell 1. Deskriptive oversikt over avhengig og uavhengige variabler (kapittel 2).

		Observasjoner	Gjennomsnitt	Standardavvik	Min	Maks
Brukertilfredshet	6 punkt	16 364	4,55	1,53	1	6
Kvinne	Dikotom	16 716	0,58	0,49	0	1
Aldersgrupper	5 punkt	16 716	2,31	1,26	0	4
Utdanningsnivå	3 punkt	15 684	2,43	0,63	1	3
Distrikt	Dikotom	16 732	0,42	0,49	0	1
Trygg økonomi	Dikotom	15 995	0,54	0,49	0	1
God helse	Dikotom	15 771	0,49	0,49	0	1
God søknadsprosess	Dikotom	14 031	0,74	0,43	0	1
Forståelig informasjon	Dikotom	16 466	0,63	0,48	0	1
Godt samordnet	Dikotom	11 052	0,53	0,49	0	1
Flaks/tilfeldigheter	Dikotom	13 164	0,44	0,49	0	1
Gir økonomisk støtte	Dikotom	14 521	0,77	0,41	0	1

Frafall og begrensinger ved analysene i tabell 1.

Regresjonsmodellen ikke høyde for flernivåstrukturer, som at individer er gruppert innenfor ulike regioner eller kommuner (i.e., Nyberg mfl., 2020; Christensen & Midtbø, 2011). Selv om sentralitet brukes som variabel, kan det altså være underliggende variasjoner som ikke fanges opp.

Et annet viktig moment, er frafallsproblemet mellom modellene. Modell 1 baserer seg på et større utvalg ($n=10\,539$), mens modell 2 inkluderer færre observasjoner ($n=5\,443$), siden ikke alle respondentene har svart på alle spørsmålene som tas med i regresjonsmodellen). Dette kan føre til skjevhet i estimatene, siden det kan være systematisk enkelte personer som faller bort (eks. personer med lavere utdanning). Frafallet kan medføre at resultatene fra analysen fra den siste modellen ikke gjenspeiler alle som benytter Nav-tjenestene. Dette bør tas i betraktning når man tolker resultatene og generaliserer funnene.

Tabell 2. Regresjonsmodell om sammenhengen mellom brukertilfredshet og ulike brukertrekk (kapittel 2).

Variabler	Brukertilfredshet			
	Tilfredshet (1-6): Lineær regresjonsmodell		Tilfredshet (0-1): Logistisk regresjonsmodell (sensitivitets analyse)	
	Modell 1	Model 2	Modell 3	Modell 4
Kvinne	0,106**	0,067	0,194**	0,141
Aldersgruppe (ref. 18-29 år)				
30-39 år	0,130	0,065	0,143	0,225
40-49 år	0,246**	0,057	0,330*	0,103
50-59 år	0,373***	0,021	0,516***	0,034
60+ år	0,510***	0,165	0,772***	0,365
Utdanningsnivå (ref. grunnskole)				
Videregående	-0,030	-0,040	0,051	0,123
Høyere	-0,125	-0,115	-0,047	-0,080
Distrikt	-0,041	-0,086*	-0,080	-0,159
Trygg økonomi	0,666***	0,137**	0,963***	0,196
God helse	0,158***	0,040	0,345***	0,236
Søknadsprosessen, alt i alt	-	0,773***	-	1,172***
Forståelig informasjon	-	0,288***	-	0,527***
God samordnet	-	0,535***	-	0,938***
Gir økonomisk støtte	-	0,777***	-	1,103***
Flaks/tilfeldigheter	-	-0,172***	-	-0,353***
De som kan, er i jobb	-	0,267***	-	0,362**
Kontroll variabler				
Antall personer i householdningen	0,031*	-0,018	0,066*	-0,022
Status på søknad (ref. innvilget)	0,801***	0,285***	1,088***	0,484***
Brukergruppe (ref. arbeidssøker)				
Ensl. forsørgende	0,349**	0,393**	0,591**	0,852*
Neds. u/AAP	0,104	0,144*	0,151	0,291
AAP	0,373***	0,223***	0,618***	0,559***
Sykmeldte	0,336***	0,314***	0,723***	0,755***
Alderspensjon	-0,052	0,030	0,020	0,355
Barnebidrag	-0,225**	0,144	-0,297	0,369
Barnetrygd	-0,150	0,087	-0,141	0,071
Foreldrepenger	-0,065	0,090	-0,091	0,312
Hj./grunnstønad	-0,514*	0,073	-0,265	0,545
Hjelpemidler	0,036	0,283***	0,161	0,873***
Kontantstøtte	0,169	-0,002	0,352	0,056
Fam. m/sykebarn	-0,031	0,326**	0,069	0,950**
Andre ytelser	0,326	0,132	0,134	0,555
Uføretrygd	0,458***	0,339***	0,787***	0,903***
Konstant	3,035***	2,389***	-0,970***	-1,927***
r ²	0,166	0,453	-	-
Prob>F	0,000	0,000	0,000	0,000
N	10539	5443	10539	5443

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Tabell 3. Viser koeffisienter og signifikansnivåer over kjennetegn fordelt på tillitsvariablene. Vedlegg til kapittel 4

Variable	Tillit til Nav	Nav har tiltro til meg	Tillit fra veileder
God byråkratisk komp. (ref)			
middels	-0,27***	-0,38***	-0,13**
lav	-0,74***	-0,77***	-0,51***
God digi komp (ref)			
middels	0,30***	0,08	-0,03
lav	0,34*	-0,09	-0,41*
Fornøyd med tilværelsen (ref)			
Misfornøyd	-0,90***	-0,79***	-0,58***
ikke svart	0,00	0,12	-0,09
Kvinne (ref)	0,04	0,25***	0,18***
Lav utdanningsnivå (ref)			
Middels	-0,11	0,07	-0,01
Høy	-0,13	0,00	-0,07
konstant	5,06***	5,16***	5,62***
Sign nivå:	* p<.1	**p<.05	*** p<.01

Tabell 4. Viser koeffisienter og signifikansnivåer over erfaringer med Nav. Vedlegg til kapittel 4.

Variabler	Tillit til Nav	Nav har tiltro til meg	Tillit fra veileder
Ivaretar rettigheter (ref)			
ivareta ikke	-0,98***	-0,71***	-0,43***
ingen vurdering	-0,53***	-0,37***	0,00
De som trenger det få øk. støtte (ref)			
får ikke	-0,51***	-0,33***	-0,30***
ingen vurdering	-0,21***	-0,03	-0,01
Forstå hvilke regler som er brukt (ref)			
forstår ikke	-0,05	-0,35***	-0,17***
ingen vurderinger	0,02	-0,21***	0,00
Forklaring om hva som skal til (ref)			
misfornøyd	-0,42***	-0,57***	-0,33***
ingen vurdering	-0,32***	-0,06	-0,03
Finne hvilke ytelser jeg kan få (ref)			
misfornøyd	-0,33***	-0,06	-0,09
ikke erfaring	-0,17***	0,04	0,02
Enkelt å klage (ref)			
vanskelig	-0,51***	-0,29***	-0,22***
ikke erfaring	-0,01	0,27***	0,14***
Nav retter ikke opp feil	-0,29***	-0,30***	-0,26***
vet ikke	-0,02	-0,02	-0,08
konstant-ledd	5,79***	5,76***	6,00***
Sign nivå:	* p<.1	**p<.05	*** p<.01

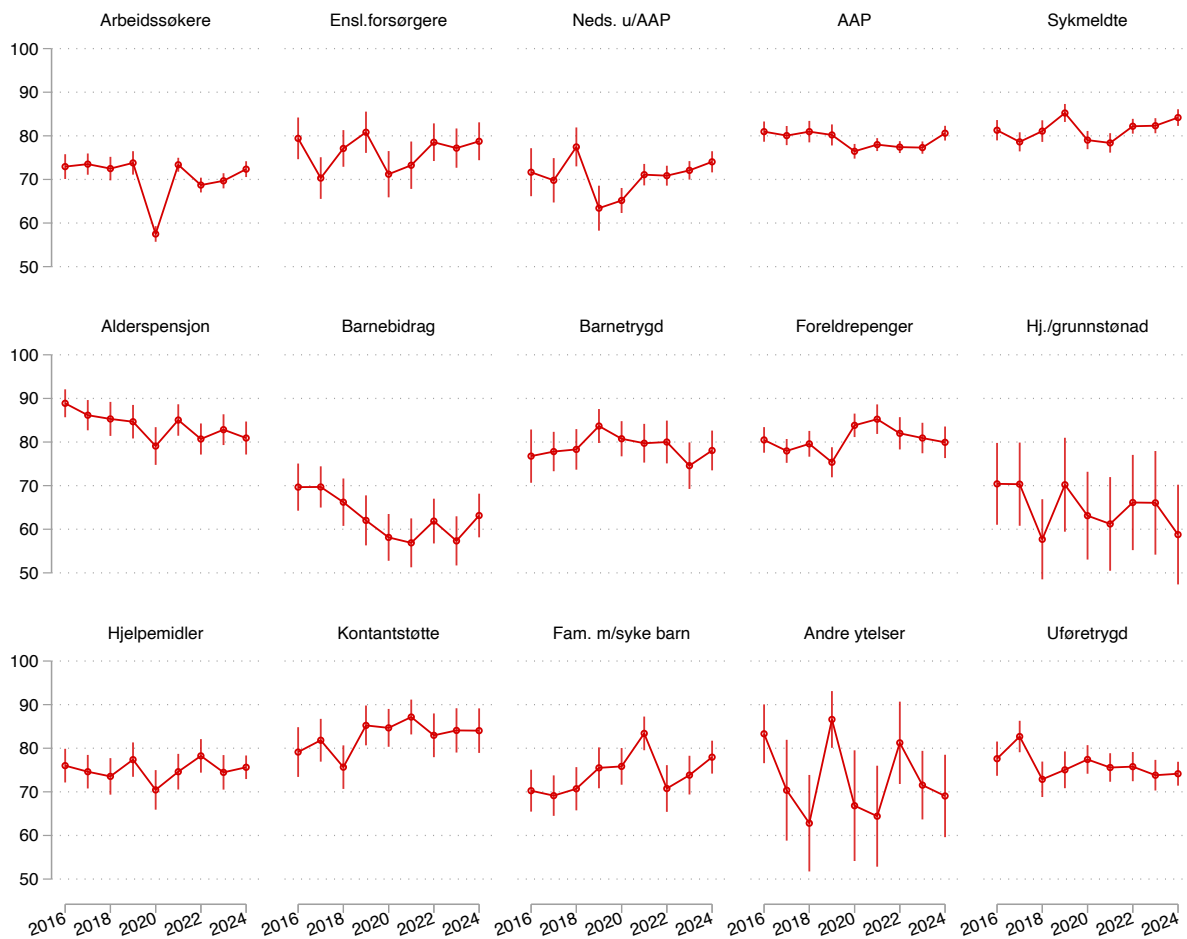
Tabell 5. Tilfredshet med søknadsprosessen. Kapittel 5.

Tilfredshet med søknadsprosessen (1-6)	
Variabler	Lineær regresjonsmodell
Aldersgruppe (ref. 18-24)	
25-29 år	0,014
30-39 år	0,091
40-49 år	0,174
50-59 år	0,208
60 år+	0,311**

Tilfredshet med søknadsprosessen (1-6)	
Digital kompetanse (ref. høy)	
- middels	0,366***
- lav	0,446***
Byråkratisk kompetanse (ref. høy)	
- middels	-0,582***
- lav	-1,222***
Utdanningsnivå (ref. grunnskole)	
videregående	-0,101
høyere	-0,193*
Fornøyd med tilværelsen	
	0,757***
God helse	
	0,153***
Brukergruppe (ref. arb.søkere)	
Ensl.forsørgende	0,215*
Neds. u/AAP	-0,092
AAP	-0,032
Sykmeldte	-0,155*
Alderspensjon	0,059
Barnebidrag	-0,385***
Barnetrygd	-0,222*
Foreldrepenge	-0,278**
Hjelpemidler	-0,319***
Kontantstøtte	-0,049
Fam. m/syke barn	-0,405***
Uføretrygd	-0,111
Konstant	3,886***
R-square	0,179
N	9362

Vedlegg 5: andre figurer

Figur 48 Vedleggsfigur: Brukertilfredshet: prosentandelen fornøyde blant ulike brukergrupper over tid. Med 95 prosent konfidensintervall



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

OMBREKKING: Aksell AS
ISBN 978-82-55125-45-7
ISSN: 1891-005X

