

Rapport om  
lokal brukerundersøkelse  
høsten 2015  
ved NAV Malvik

# Om undersøkelsen

Formålet med de lokale brukerundersøkelsene er å gi brukerne anledning til å gi tilbakemelding om NAV-kontoret og å få informasjon som brukes i utviklingen av de enkelte NAV-kontor. Vår erfaring er at fylkene og NAV-kontorene bruker undersøkelsene aktivt. Det er mange tilbakemeldinger om at undersøkelsene er nyttige for kontorene. Materialet brukes også i direktoratet til resultatoppfølging og analyser.

Høsten 2015 ble undersøkelsen gjennomført i 13 fylker: Akershus, Hedmark, Oppland, Buskerud, Vestfold, Telemark, Vest-Agder, Hordaland, Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal, Sør-Trøndelag, Nord-Trøndelag og Nordland. De 5 øvrige fylkene unntatt Oslo gjennomfører undersøkelsen om våren. Undersøkelsen i høst ble gjennomført i perioden 2.-20. november. De fleste kontorene gjennomførte undersøkelsen i 2 uker, og noen kontor gjennomførte undersøkelsen over 3 uker for å få nok svar.

Undersøkelsen ble besvart av brukerne på publikumspc-er på det enkelte NAV-kontor.

Undersøkelsen kunne besvares på følgende språk i tillegg til bokmål og nynorsk: nordsamisk, engelsk, polsk, litauisk og somali. Tilbakemeldingene er at oversettelsene bidro til at de med annet morsmål enn norsk i større grad svarte på undersøkelsen.

# Hovedspørsmålene i undersøkelsen

Hovedspørsmålene i den lokale brukerundersøkelsen er:

- Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret
- Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret
- Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret
- Jeg får den informasjon jeg har behov for
- Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontorene

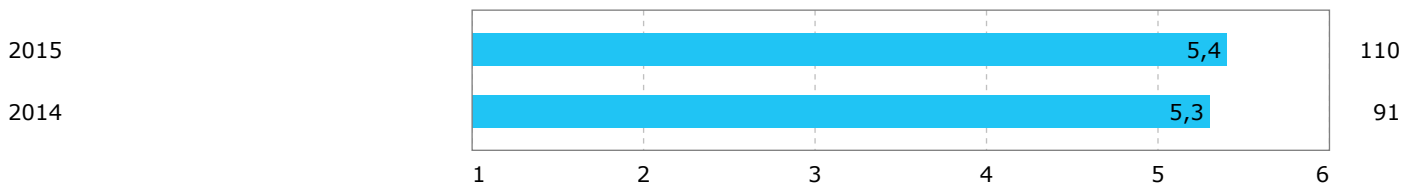
Under omtalen av "jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret, er det i tillegg til kontorets resultater tatt inn en sammenligning av snittscorene for NAV-kontorene i fylket.

# "Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret"

## Gjennomsnittscore:

\*

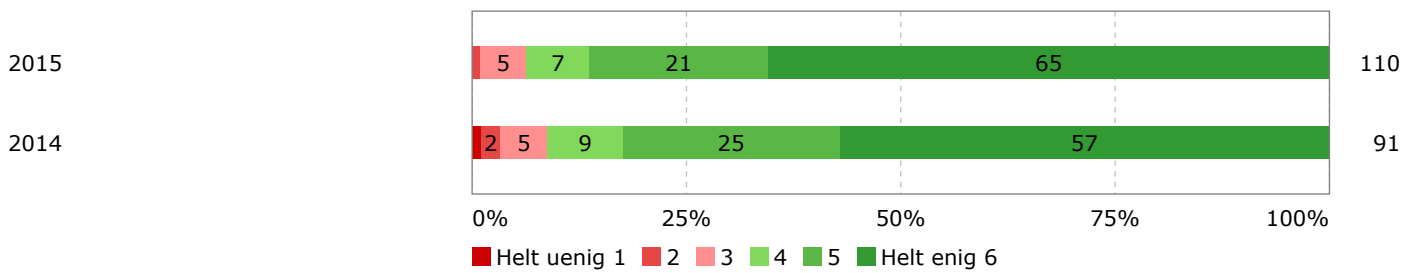
Delt på: Undersøkelse



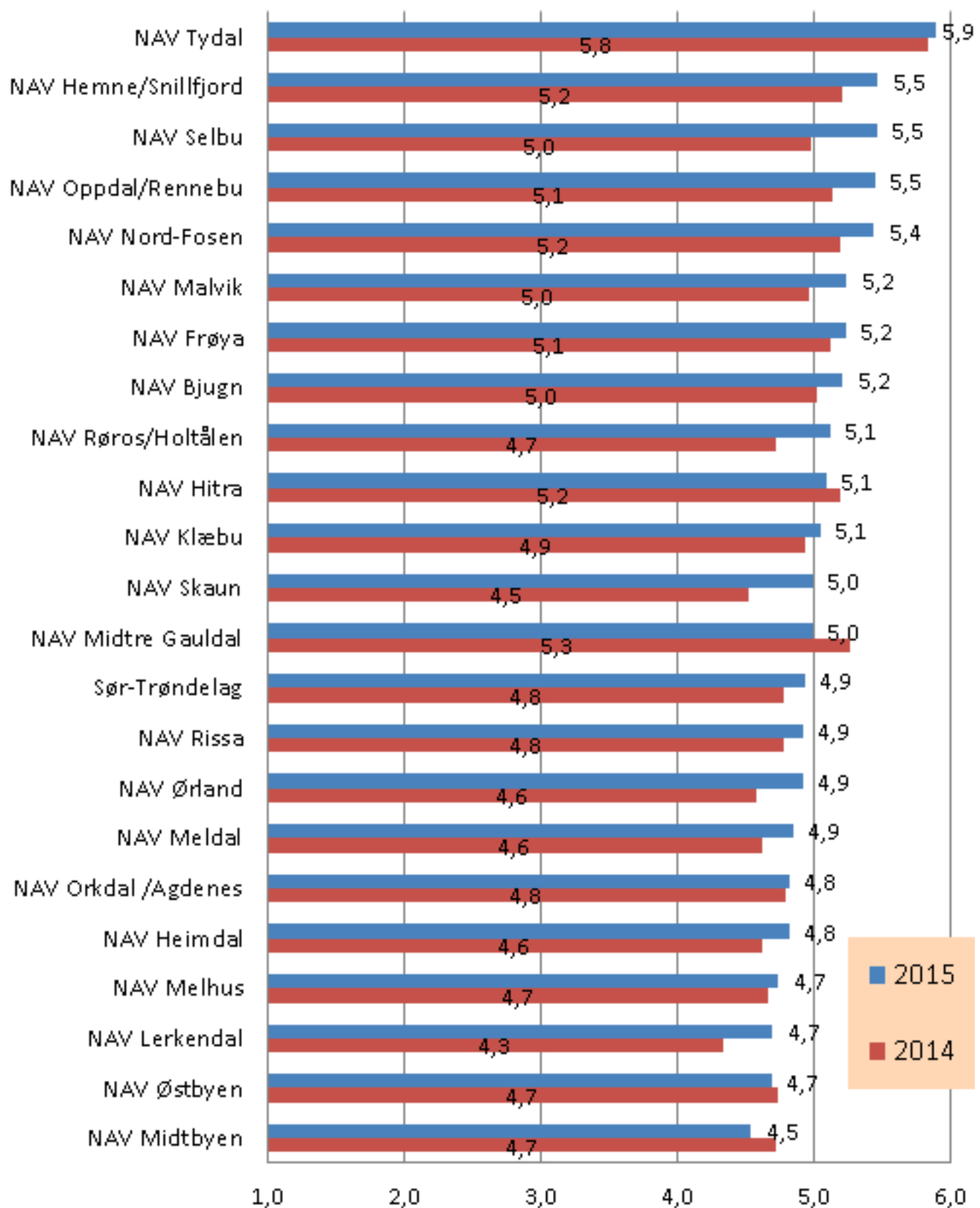
## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse



## Snittresultater for NAV-kontorene i Sør-Trøndelag på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret"

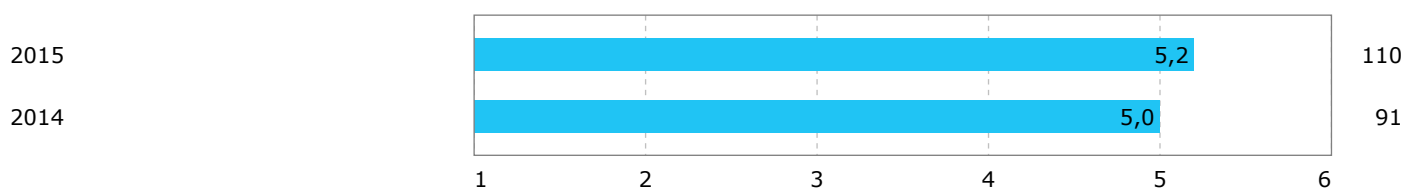


# NAV-kontorets resultater på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret"

## Gjennomsnittscore:

\*

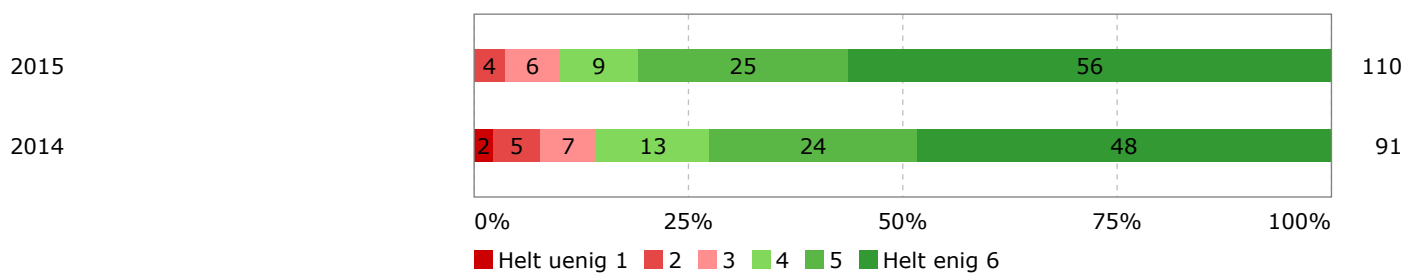
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

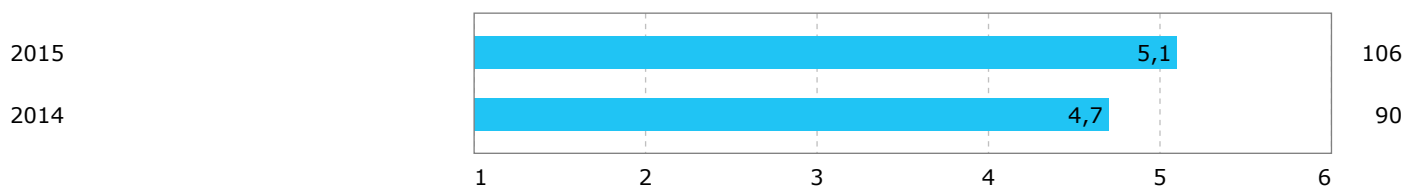


# "Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret"

## Gjennomsnittscore:

\*

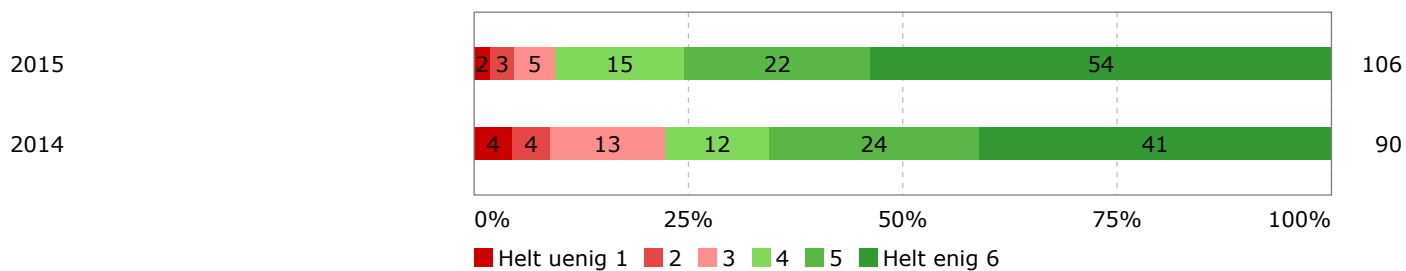
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

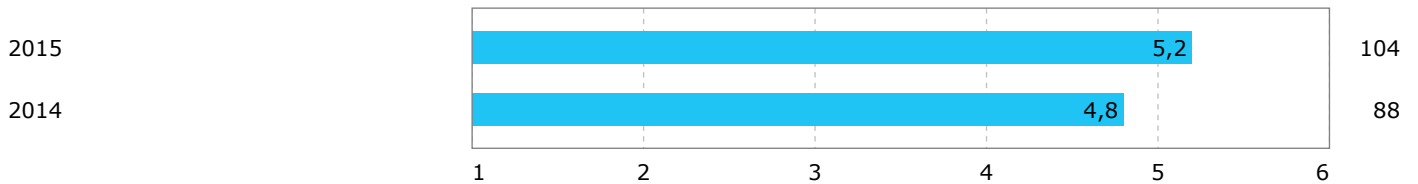


# "Jeg får den informasjonen jeg har behov for"

## Gjennomsnittscore:

\*

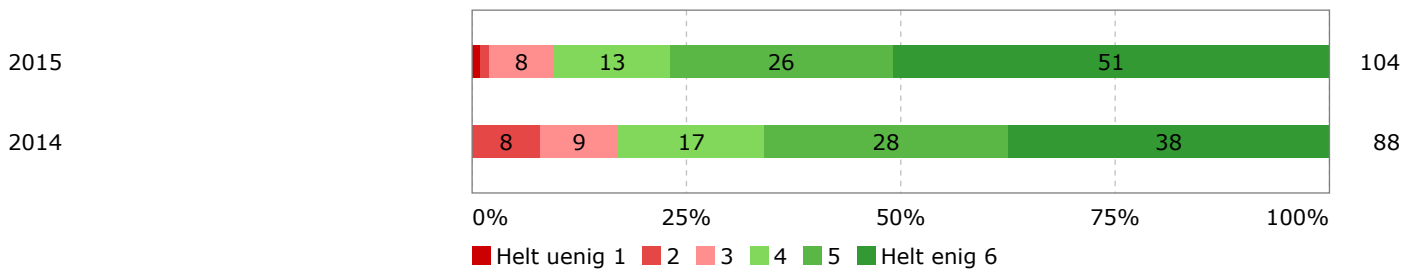
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse



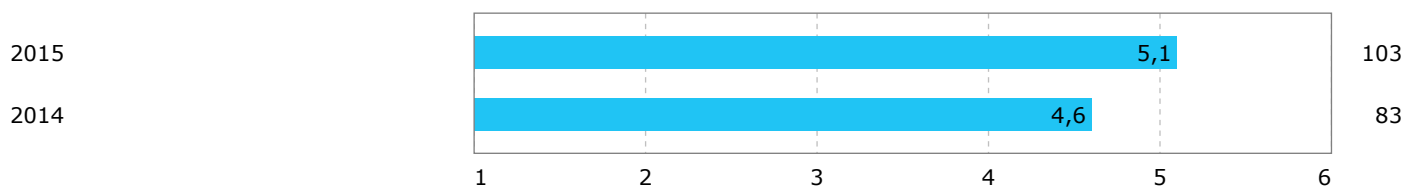


# "Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre"

## Gjennomsnittscore:

\*

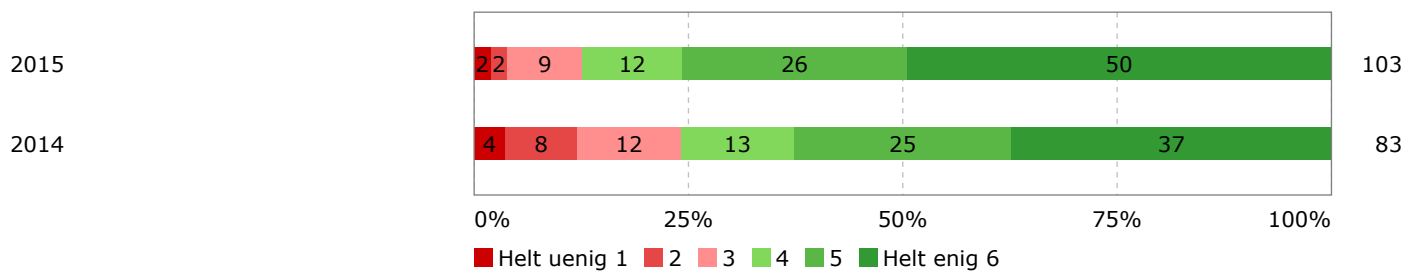
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

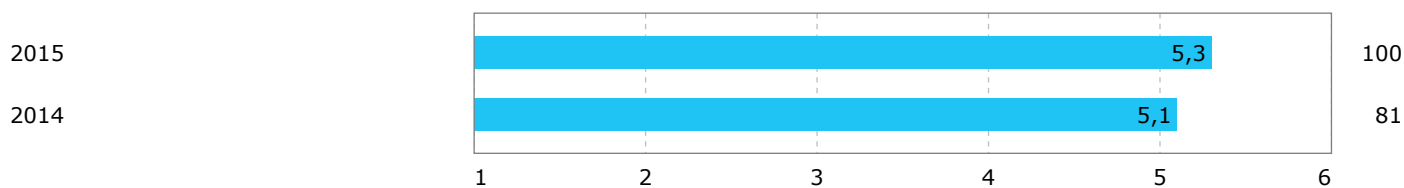


# "Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontoret"

## Gjennomsnittscore:

\*

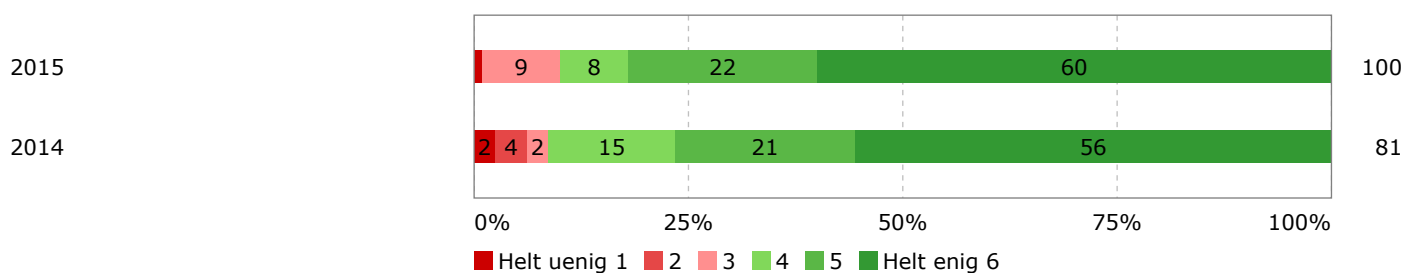
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse



# Spørsmål om veiledningen fra NAV-kontoret

På skalaen fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) skal brukerne vurdere 4 påstander om veiledningen i NAV:

- Veileder la vekt på det jeg hadde å si
- Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg
- Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak
- Veileder fikk meg til å se nye muligheter

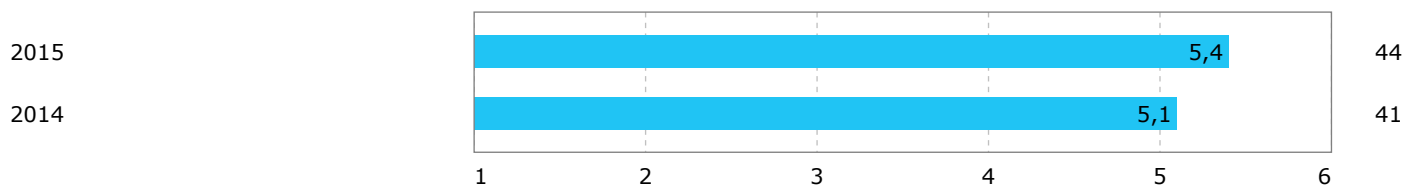
Disse spørsmålene går til de respondentene som på spørsmålet om hvorfor de kommer til NAV-kontoret, enten svarer "For å møte til avtale med veileder" eller "For å få samtale med veileder, uten avtale på forhånd". Dette utgjør om lag 40-60 % av respondentene i undersøkelsen.

# "Veileder la vekt på det jeg hadde å si?"

Gjennomsnittscore:

\*

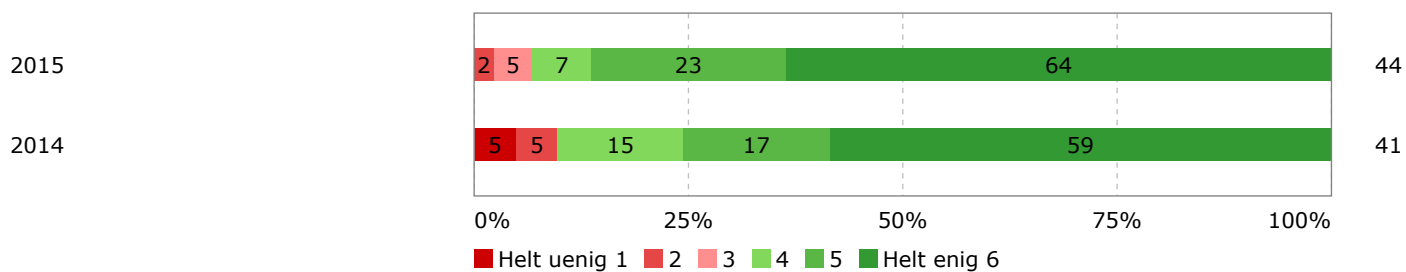
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

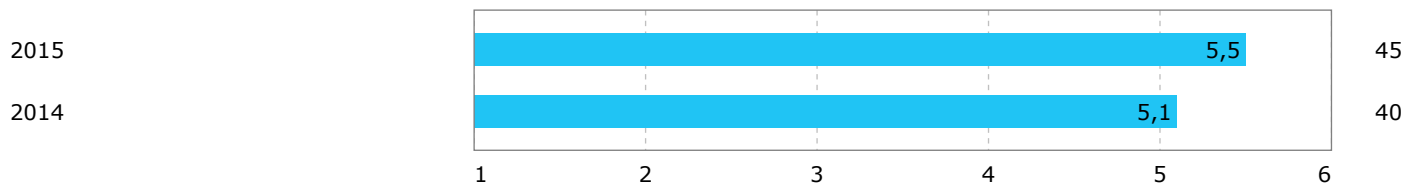


# "Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg?"

Gjennomsnittscore:

\*

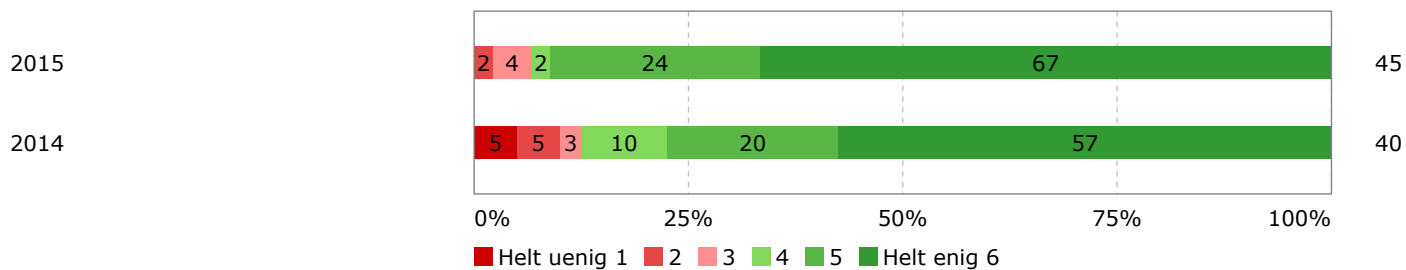
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

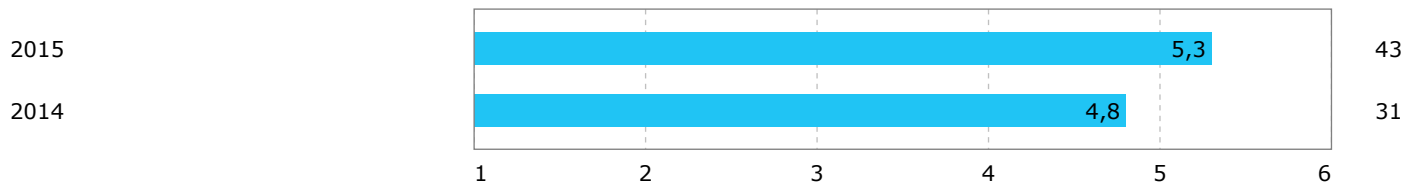


# "Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak?"

Gjennomsnittscore

\*

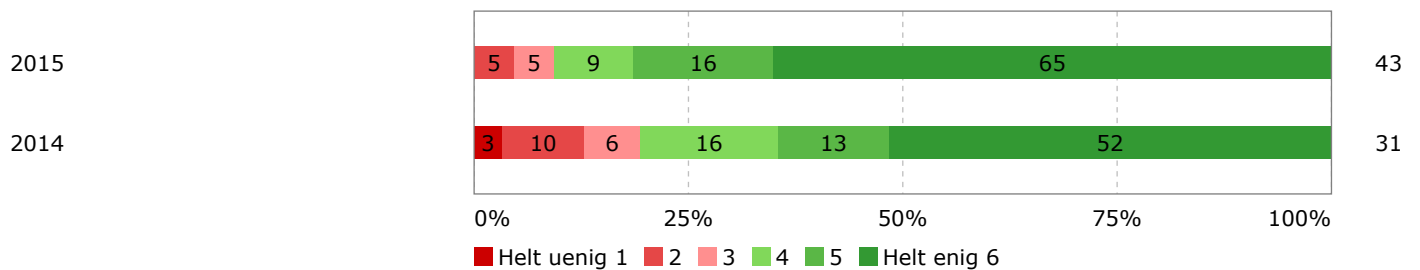
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

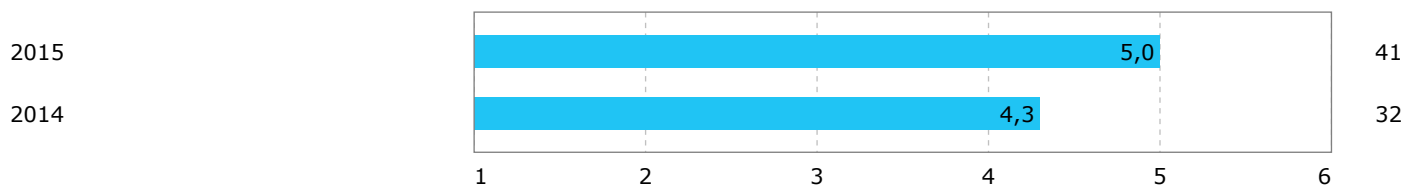


# "Veileder fikk meg til å se nye muligheter?"

Gjennomsnittscore:

\*

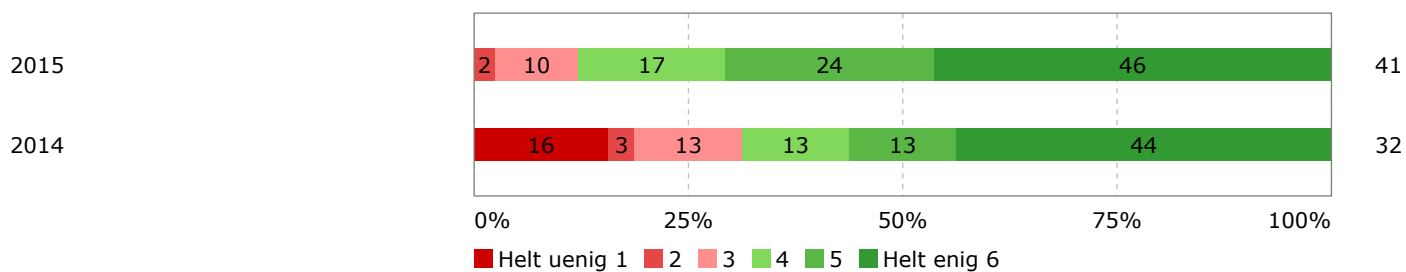
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse



# Spørsmål om NAVs selvbetjeningsløsninger

Undersøkelsen har to spørsmål om fornøydheten med selvbetjeningsløsninger:

- NAVs selvbetjeningsløsninger på internett
- Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruk av selvbetjeningsløsningene

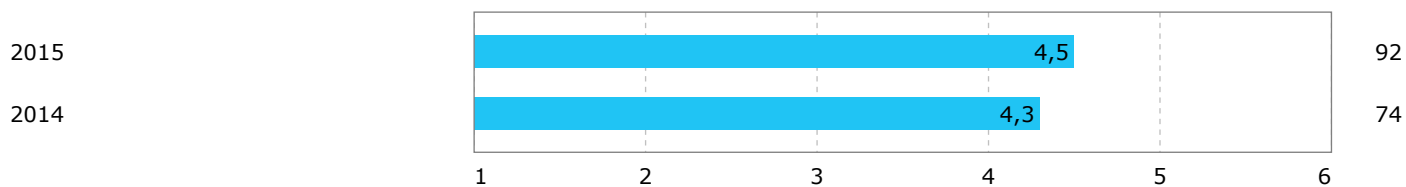


# "NAV's selvbetjeningsløsninger på internett?"

Gjennomsnittscore:

\*

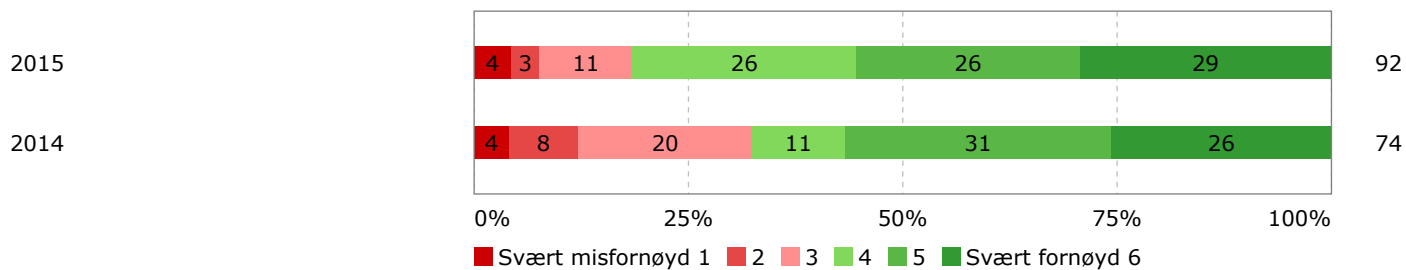
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

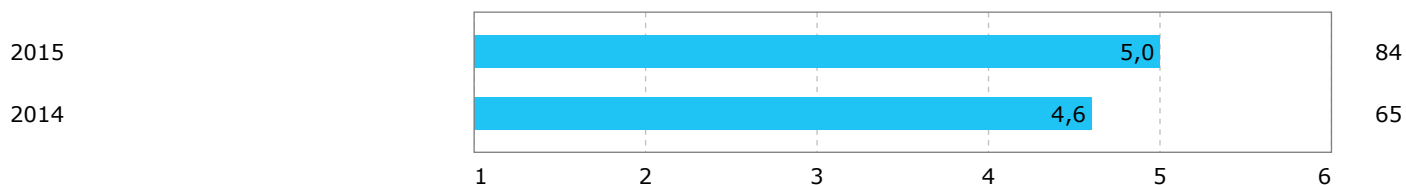


# "Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruk av selvbetjeningsløsningene?"

Gjennomsnittscore:

\*

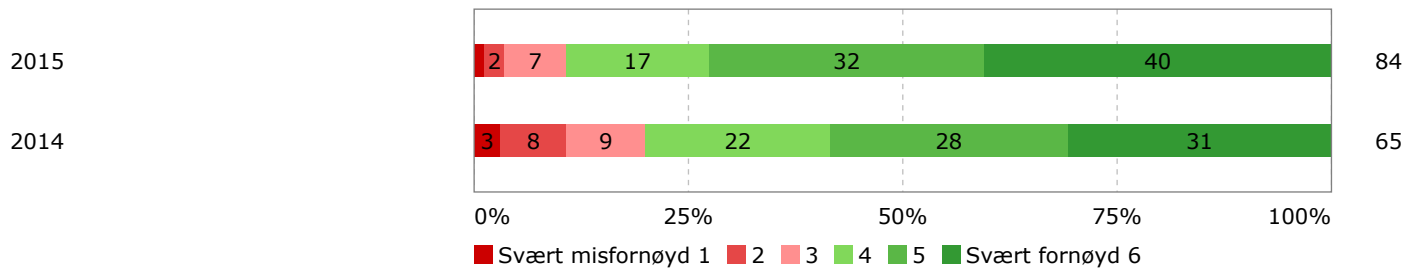
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse



# Arbeidsrettede spørsmål

Det er fire spørsmål om arbeidsretting i undersøkelsen. To mer overordnet:

- Påstanden "Jeg har fått den oppfølgingen fra NAV som jeg har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?" (6 pkt skala)
- "Har du inntrykk av at de ansatte på NAV-kontoret har god kunnskap om arbeidsmarkedet og ledige stillinger? " (ja/nei)

## Og to kartleggende:

- "Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten for å komme i jobb/tilbake i jobb?" (ja/nei)
- "Har noen på NAV-kontoret gitt deg informasjon om arbeidsrettede tiltak?" (ja/nei)

Brukerne som har fått disse spørsmålene i 2014 og 2015, er de som i spørsmål 2 sier de har henvendt seg til NAV for:

- Oppfølging for arbeid og aktivitet
- Sykefraværsoppfølging
- Økonomisk sosialhjelp
- Kvalifiseringsprogrammet

I tillegg har spørsmålene gått til de brukerne som i spørsmål 3 svarer at de har fått disse statlige ytelsene:

- Dagpenger
- Arbeidsavklaringspenger
- Individstønad
- Sykepenger
- Uførepensjon
- Overgangsstønad

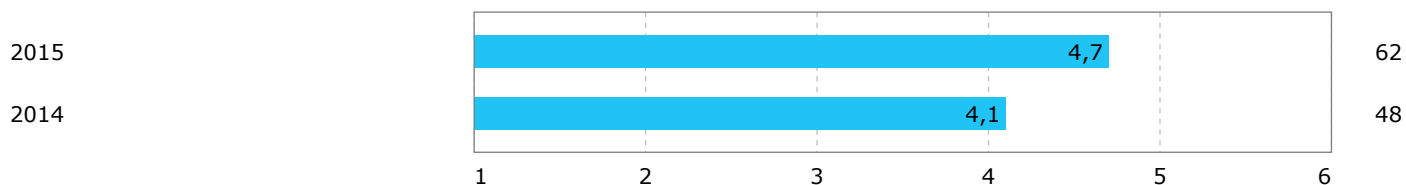


# "Jeg har fått den oppfølgingen fra NAV som jeg har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?"

Gjennomsnittscore:

\*.

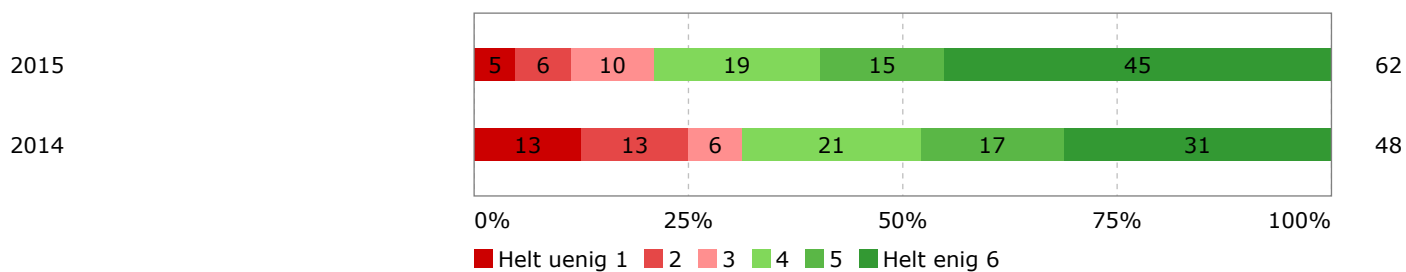
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*.

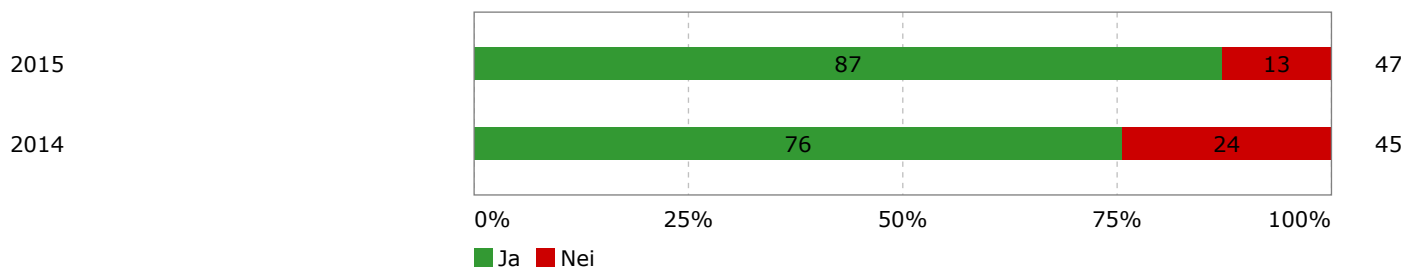
Krysset med: Undersøkelse



"Har du inntrykk av at de ansatte på NAV-kontoret har god kunnskap om arbeidsmarkedet og ledige stillinger? "

\*

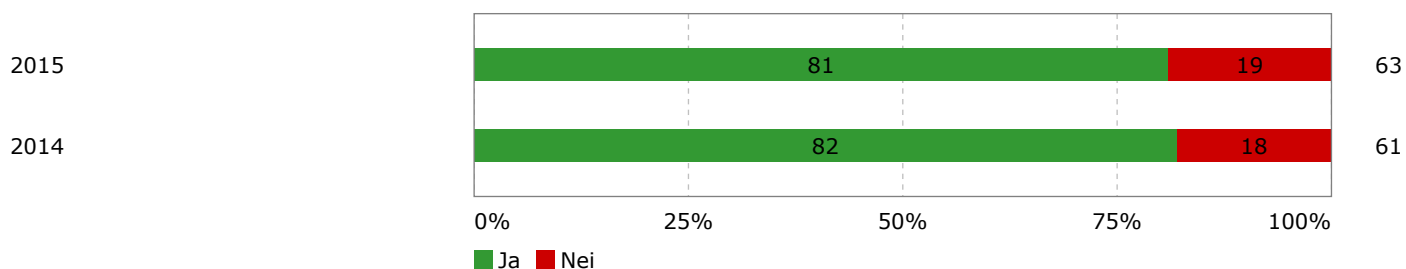
Krysset med: Undersøkelse



"Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten for å komme i jobb/tilbake i jobb?"

\*

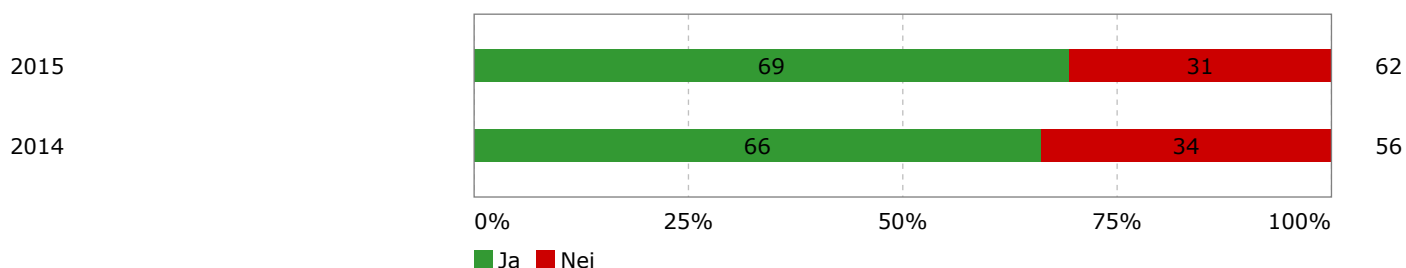
Krysset med: Undersøkelse



"Har noen på NAV-kontoret gitt deg informasjon om arbeidsrettede tiltak?"

\*

Krysset med: Undersøkelse



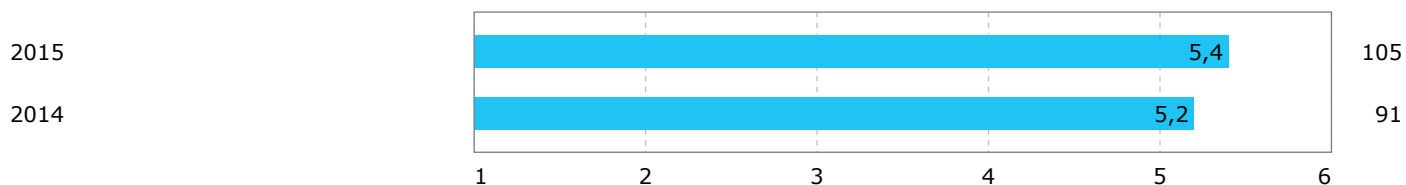
Spørsmål om service, organisering og  
ventetid

# "Måten du ble tatt imot på NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore:

\*

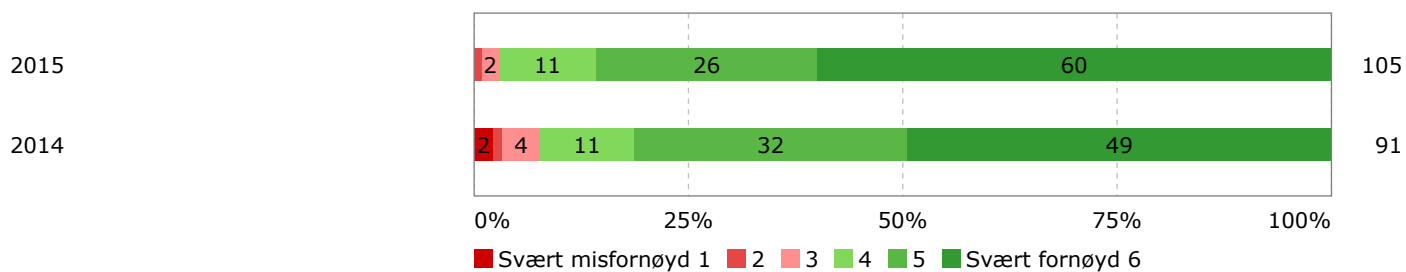
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse



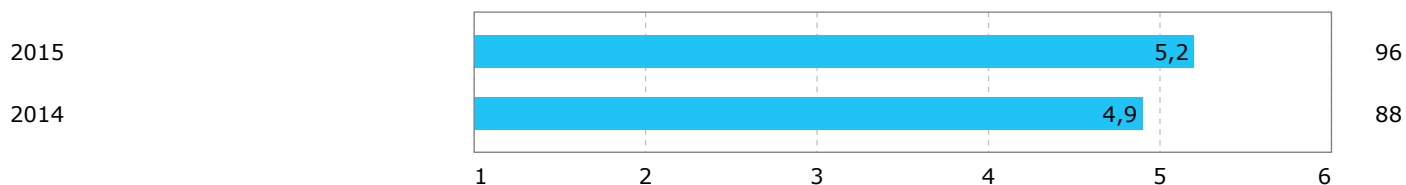


# "Hvor lett det er å orientere seg på NAV-kontoret?"

## Gjennomsnittscore

\*

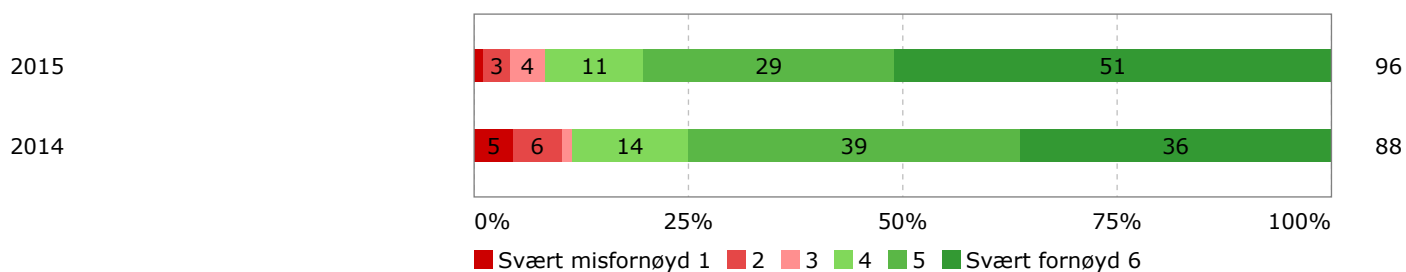
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

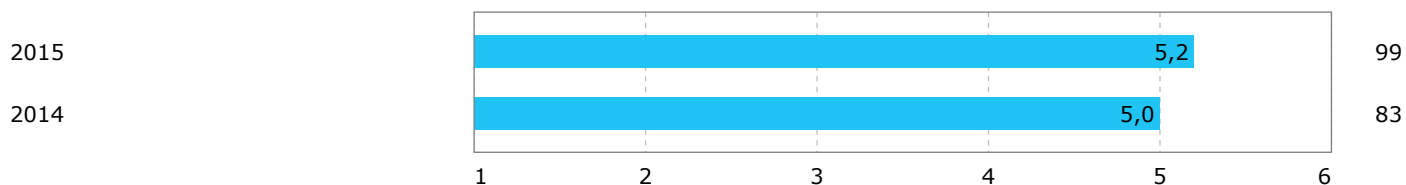


# "Ventetid for å få kontakt med rett person når du møter opp ved NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore:

\*

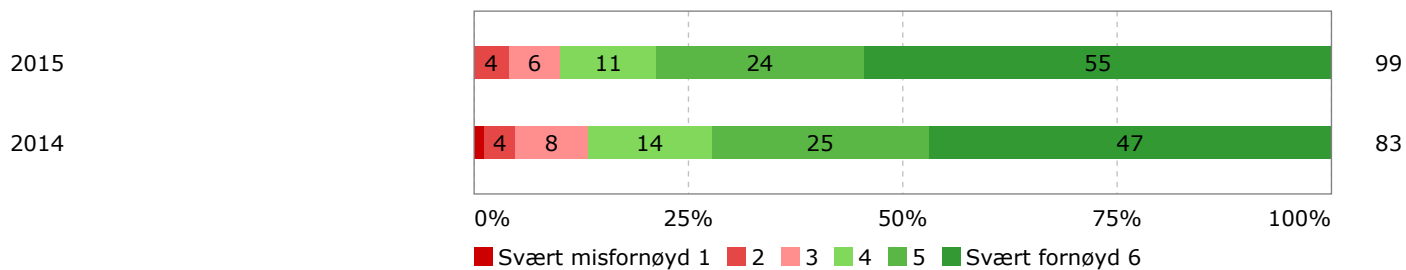
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse

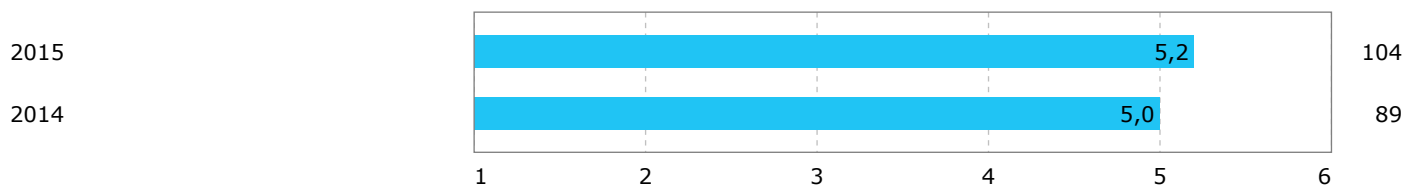


# "Ventetid for å få svar på din henvendelse i publikumsmottaket?"

Gjennomsnittscore:

\*

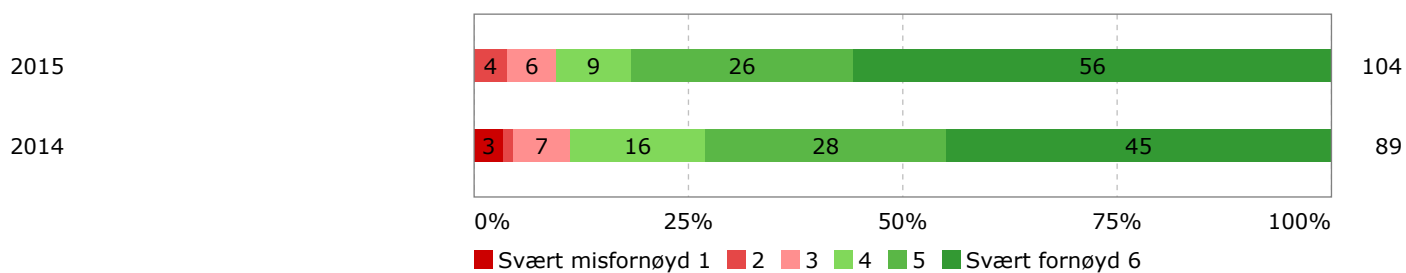
Delt på: Undersøkelse



## Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

\*

Krysset med: Undersøkelse



# Antall ganger i kontakt med NAV de siste seks måneder

Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV i løpet av de siste seks måneder?

Krysset med: Undersøkelse

