



Brukerundersøkelse ved NAV-kontor i Oslo 2011

Mars 2012



Oslo kommune
Helseetaten

**Arbeids- og
velferdsetaten
NAV Oslo**

Forord

Høsten 2011 ble det gjennomført en undersøkelse for å kartlegge brukernes opplevelse av kvaliteten på den servicen de mottar på publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo. Undersøkelsen er utført av Helseetaten (tidligere Helse- og velferdsetaten) og NAV Oslo på oppdrag fra Samarbeidsutvalget, bestående av Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester og Arbeids- og velferdsetaten i Oslo (heretter kalt NAV Oslo).

Resultatene presenteres på Helseetatens og NAV Oslos nettsider (www.hel.oslo.kommune.no og www.nav.no/oslo).

Det rettes en stor takk til alle som har bistått med å utarbeide denne brukerundersøkelsen. Deltakere fra brukerorganisasjoner har bidratt med nyttige innspill i utforming av spørreskjema. NAV-kontorene i Oslo og NAV Arbeidslivssenter Oslo har gjort en betydelig innsats med å legge til rette og bistå med ansatte som intervjuere. Til slutt takkes alle brukerne som har svart på undersøkelsen, og gitt viktig informasjon om hva som er deres lokale NAV-kontors styrker og utfordringer.

Innhold

FORORD	2
OPPSUMMERING OG HOVEDFUNN	6
1 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN	7
1.1 Brukermedvirkning	7
1.2 Spørreskjema.....	7
1.2.1 Firedelt skala	8
1.3 Oversettelse og bruk av skjema på andre språk.....	8
1.4 Populasjon og utvalg.....	9
1.5 Metode.....	9
1.6 Svarprosent og usikkerhet	10
1.7 Forklaring til figurpresentasjon i rapporten	11
2 SAMLEDE RESULTATER FOR ALLE NAV-KONTOR	12
2.1 Årsak til besøk.....	12
2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo	12
2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger	14
2.4 Sammenheng mellom årsak til besøk og tilfredshet	14
3 RESULTATER FOR BYDELER	16
3.1 Sammenligning av helhetlig vurdering for alle NAV-kontorene	16
3.2 Resultater for brukere av NAV Frogner.....	18
3.2.1 Årsak til besøk ved NAV Frogner.....	18
3.2.2. Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Frogner	18
3.3 Resultater for brukerne av NAV St. Hanshaugen.....	20
3.3.1 Årsak til besøk ved NAV St. Hanshaugen	20
3.3.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV St. Hanshaugen.....	20
3.4 Resultater for brukerne av NAV Sagene	22
3.4.1 Årsak til besøk ved NAV Sagene	22
3.4.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Sagene	22
3.5 Resultater for brukere av NAV Grünerløkka	24
3.5.1 Årsak til besøk ved NAV Grünerløkka	24
3.5.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grünerløkka.....	24
3.6 Resultater for brukere av NAV Gamle Oslo.....	26
3.6.1 Årsak til besøk ved NAV Gamle Oslo	26

3.6.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Gamle Oslo.....	26
3.7 Resultater for brukere av NAV Nordstrand.....	28
3.7.1 Årsak til besøk ved NAV Nordstrand.....	28
3.7.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordstrand.....	28
3.8 Resultater for brukere av NAV Søndre Nordstrand.....	30
3.8.1 Årsak til besøk ved NAV Søndre Nordstrand	30
3.8.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Søndre Nordstrand.....	30
3.9 Resultater for brukere av NAV Østensjø.....	32
3.9.1 Årsak til besøk ved av NAV Østensjø.....	32
3.9.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Østensjø.....	32
3.10 Resultater for brukere av NAV Alna	34
3.10.1 Årsak til besøk ved av NAV Alna	34
3.10.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Alna	34
3.11 Resultater for brukere av NAV Stovner	36
3.11.1 Årsak til besøk ved NAV Stovner	36
3.11.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Stovner	36
3.12 Resultater for brukere av NAV Grorud.....	38
3.12.1 Årsak til besøk ved NAV Grorud	38
3.12.2 Svarfordeling spørsmål 2 til 9 for brukerne av NAV Grorud	38
3.13 Resultater for brukere av NAV Bjerke	40
3.13.1 Årsak til besøk ved NAV Bjerke.....	40
3.13.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Bjerke	40
3.14 Resultater for brukere av NAV Nordre Aker.....	42
3.14.1 Årsak til besøk ved NAV Nordre Aker	42
3.14.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordre Aker	42
3.15 Resultater for brukere av NAV Vestre Aker.....	44
3.15.1 Årsak til besøk ved NAV Vestre Aker	44
3.15.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Vestre Aker	44
3.16 Resultater for brukere av NAV Ullern.....	46
3.16.1 Årsak til besøk ved NAV Ullern	46
3.16.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Ullern.....	46
VEDLEGG A INVITASJONSBREV TIL BRUKERNE	48
VEDLEGG B SPØRRESKJEMA	49

Tabelloversikt

Tabell 1.3 Språkvalg	9
Tabell 1.6 Utvalg og svarprosent	10
Tabell 2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger samlet i Oslo	14

Figuroversikt

Figur 2.1 Årsak til besøk på publikumsmottaket samlet i Oslo	12
Figur 2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo	13
Figur 3.1 Andel som har svart svært fornøyd og fornøyd på helhetlig vurdering.....	17
Figur 3.2.1 Årsak til besøk ved NAV Frogner	18
Figur 3.2.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Frogner	19
Figur 3.3.1 Årsak til besøk ved NAV St. Hanshaugen	20
Figur 3.3.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV St. Hanshaugen	21
Figur 3.4.1 Årsak til besøk ved NAV Sagene	22
Figur 3.4.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Sagene	23
Figur 3.5.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grünerløkka	25
Figur 3.6.1 Årsak til besøk ved NAV Gamle Oslo	26
Figur 3.6.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Gamle Oslo	27
Figur 3.7.1 Årsak til besøk ved NAV Nordstrand.....	28
Figur 3.7.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordstrand.....	29
Figur 3.8.1 Årsak til besøk ved NAV Søndre Nordstrand	30
Figur 3.8.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Søndre Nordstrand	31
Figur 3.9.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Østensjø.....	33
Figur 3.10.1 Årsak til besøk ved NAV Alna.....	34
Figur 3.10.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Alna	35
Figur 3.11.1 Årsak til besøk ved NAV Stovner	36
Figur 3.11.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Stovner	37
Figur 3.12.1 Årsak til besøk ved NAV Grorud	38
Figur 3.12.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grorud	39
Figur 3.13.1 Årsak til besøk ved NAV Bjerke.....	40
Figur 3.13.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Bjerke	41
Figur 3.14.1 Årsak til besøk ved NAV Nordre Aker	42
Figur 3.14.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordre Aker	43
Figur 3.15.1 Årsak til besøk ved NAV Vestre Aker	44
Figur 3.15.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Vestre Aker	45
Figur 3.16.1 Årsak til besøk ved NAV Ullern	46
Figur 3.16.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Ullern	47

Oppsummering og hovedfunn

Undersøkelsen ble gjennomført blant besøkende i publikumsmottakene som hadde benyttet tjenester ved NAV-kontorene i Oslo i perioden 9.-22. november 2011. Til sammen har 4454 besøkende svart på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 53.

Analysen av resultatene har gitt følgende hovedfunn:

- 79 prosent av brukerne av publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo er fornøyde eller svært fornøyde med servicen helhetlig sett.
- Mest fornøyde er brukere som besøkte publikumsmottaket for å kopiere noe (86 prosent) og de som kom for å få informasjon eller veiledning fra NAV (84 prosent).
- Minst fornøyde er brukere som besøkte publikumsmottaket fordi de ikke kom fram på telefon (58 prosent) og brukere som hadde flere ærender på NAV-kontoret (73 prosent).
- Det er høyest ja-andel for brukerne av publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (88 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (85 prosent).
- Lavest ja-andel for brukerne av publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (60 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 prosent).
- Enkeltforholdene som har størst betydning for helhetsinntrykket av publikumsmottaket på NAV-kontorene er om brukerne er fornøyde med informasjonen de fikk, om de fikk hjelpen de har behov for og om de blir møtt med respekt av de ansatte.
- Brukertilfredsheten varierer mellom de ulike NAV-kontorene. Differansen på NAV-kontorene med den høyeste og laveste andelen brukere som er fornøyd eller svært fornøyd med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett, er 23 prosentpoeng.

1 Gjennomføring av undersøkelsen

På oppdrag fra Samarbeidsutvalget, bestående av NAV Oslo og Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester i Oslo kommune, ble det i 2009 gjennomført en felles pilotundersøkelse for brukere av NAVs tjenester i bydelene Frogner, Nordre Aker, Sagene og Vestre Aker. Samarbeidsutvalget ønsket å foreta en ny undersøkelse, og besluttet i møte 31.1.2011 at det skulle gjennomføres en felles brukerundersøkelse ved NAV-kontorene i alle bydeler i inneværende år. Som et ledd i dette arbeidet fikk Helseetaten i samarbeid med NAV Oslo oppdraget med å gjennomføre en brukerundersøkelse blant besøkende på NAVs publikumsmottak høsten 2011.

Hensikten var å måle brukeropplevelsen til de som besøker det enkelte NAV-kontor i en valgt undersøkelsesperiode; med andre ord hvor tilfredse brukeren er med brukervennlighet, respektfull behandling og tilgang til informasjon på publikumsmottaket. Det ble benyttet et nyutviklet spørreskjema som ble besvart på NAV-kontorene. Spørreskjemaet var vesentlig forenklet i forhold til tidligere undersøkelser, og omhandlet kun forhold ved publikumsmottakene.

1.1 Brukermedvirkning

I prosessen med å utvikle nytt spørreskjema, ble brukerne involvert ved flere anledninger. Det ble gjennomført to runder med en fokusgruppe hvor representanter fra ulike brukerorganisasjoner deltok. Fokusgruppen bestod av brukerrepresentanter fra Velferdsalliansen, Mental Helse, Epilepsiforeningen, MS Forening og KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv). På bakgrunn av de tilbakemeldingene vi fikk knyttet til tema og utforming, ble det utarbeidet et spørreskjema. For representantene i fokusgruppen var det viktig at spørsmålene hadde enkle svarkategorier, og at respondenten hadde mulighet til å komme med forslag til forbedring.

Etter at utkastet til spørreskjema var ferdig, fikk brukerutvalgene ved alle NAV-kontor i Oslo anledning til å komme med innspill. Tilbakemeldingene vi fikk var positive, spørsmålene ble oppfattet som relevante.

1.2 Spørreskjema

Følgende spørsmål ble stilt i undersøkelsen. Spørsmålene er gruppert inn i fire hovedområder: brukervennlighet, respektfull behandling, informasjon og helhetlig vurdering. Se vedlegg A for presentasjon av spørreskjemaet.

1. Hvorfor har du oppsøkt publikumsmottaket i dag? (Kan sette flere kryss)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Timeavtale | <input type="checkbox"/> Kopiere dokumenter |
| <input type="checkbox"/> Jobbsøking | <input type="checkbox"/> Leverer noe |
| <input type="checkbox"/> Informasjon/veiledning fra NAV | <input type="checkbox"/> Bruke PC/internett |
| <input type="checkbox"/> Kom ikke fram på telefon | <input type="checkbox"/> Ærend annet sted enn hos NAV |
| <input type="checkbox"/> Annet: _____ | |

BRUKERVENNLIGHET

2. Er det lett å orientere seg i publikumsmottaket?
3. Var ventetiden akseptabel?
4. Fikk du den hjelpen du hadde behov for?

RESPEKTFULL BEHANDLING

5. Ble du møtt med respekt av de ansatte?
6. Er det, ved behov, mulig å legge frem saken din uten at andre hører det?

INFORMASJON

7. Er du fornøyd med den informasjonen du har fått?
8. Er det enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på Internett?

HELHETLIG VURDERING

9. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett?

1.2.1 Firedelt skala

For hvert spørsmål kunne respondenten svare på en firedelt skala. Svarkategoriene på spørsmål 2 til 8 var ”*ja, absolutt*”, ”*ja, delvis*”, ”*nei, ikke helt*” og ”*nei, ikke i det hele tatt*”. På spørsmål 9 var de fire svarkategoriene ”*svært fornøyd*”, ”*fornøyd*”, ”*misfornøyd*” og ”*svært misfornøyd*”. I tillegg kunne de svare ”*vet ikke/ikke aktuelt*” på alle spørsmål med unntak av spørsmål 1. Den firedelte skalaen samsvarer med tidligere brukerundersøkelser i sosialtjenesten i Oslo kommune. Valget av de fire svarkategoriene var et kompromiss mellom å gjøre besvarelsen så brukervennlig som mulig, og samtidig få frem nyanser i respondentens vurderinger.

Avslutningsvis hadde deltakeren mulighet til å komme med forslag til hvordan publikumsmottaket kan bli bedre i et kommentarfelt. Om lag 27 prosent av respondentene benyttet muligheten til å komme med forbedringsforslag til kontorene. Brukernes forbedringsforslag oversendes de respektive NAV-kontorene.

1.3 Oversettelse og bruk av skjema på andre språk

Med mål om å øke deltakelsen på undersøkelsen ble oversetting av spørreskjema til andre språk vurdert som et godt virkemiddel. Mange av publikumsmottakets besøkende snakker ikke norsk, og kan lettere forstå spørsmålene dersom de er oversatt til et mer nærliggende språk. Spørreskjema på flere språk ville også kunne forhindre en underrepresentasjon av personer med svake norskkunnskaper.

For noen NAV-kontor er språkutfordringene store, og det varierer hvilke språk som er mest benyttet fra et publikumsmottak til et annet. NAV-kontorene ble derfor bedt om å oppgi de fem mest benyttede språkene på sitt publikumsmottak, foruten norsk og engelsk. Det ble også benyttet statistikk over innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre etter landbakgrunn i Oslo.

Undersøkelsen foregikk både på papir og i elektronisk form. Papirskjemaet ble oversatt til i alt ti språk: *engelsk, fransk, spansk, polsk, somali, arabisk, urdu, farsi, dari og tyrkisk*. På den elektroniske versjonen hadde deltakeren valget mellom fire språk: *norsk, engelsk, fransk og spansk*.

I tabellen under ser vi hvor mange som har besvart undersøkelsen på de ulike språkene.

Tabell 1.3 Språkvalg

	Antall svar samlet for bydelene	Andel svar samlet for bydelene
Norsk**	3789	85,1 %
Engelsk*	192	4,3 %
Polsk	107	2,4 %
Fransk*	14	0,3 %
Spansk*	38	0,9 %
Somali	102	2,3 %
Arabisk	97	2,2 %
Urdu	64	1,4 %
Farsi	21	0,5 %
Dari	9	0,2 %
Tyrkisk	21	0,5 %
Samlet utenlandsk	665	15 %
Svar i alt	4454	100 %

*Opptellingen er basert på antall papirskjemaer. Det var ikke mulig å skille språkvalgene for de som valgte elektronisk løsning

**Opptelling er basert på antall papirskjemaer og elektroniske besvarelser. Det var ikke mulig å skille språkvalgene for de som valgte elektronisk løsning

Siden det ikke var mulig skille hvilket språk som var brukt i de elektronisk registrerte skjemaene, betyr det at det kan ha vært flere som besvarte undersøkelsen på andre språk enn norsk enn det vi har opplysninger om.

1.4 Populasjon og utvalg

Populasjonen i denne undersøkelsen er besøkende i publikumsmottakene som har benyttet tjenester ved NAV-kontorene i perioden 9.-22. november 2011. Ekskludert fra undersøkelsen er for eksempel ansatte ved NAV, leger, advokater, ansatte i barnevernet, venner/venninner, ektefeller eller andre personer som følger med en besøkende, men som ikke selv benyttet tjenester ved NAV-kontoret. Personer som ikke behersket norsk, eller et av de ti oversatte språkene, ble også ekskludert fra undersøkelsen. For de minste kontorene ble alle besøkende inkludert i utvalget, mens det på de større kontorene var etablert en prosedyre der man valgte hver andre eller hver tredje besøkende. Utvalget ble trukket ut etter endt besøk ved publikumsmottaket. Besøkende omtales også som brukere, deltakere eller respondenter i denne rapporten.

1.5 Metode

Det ble gjennomført en opplæring av to intervjuere fra hvert NAV-kontor, samt fire intervjuere fra Arbeidslivssenteret i Oslo i forkant av undersøkelsesperioden. Intervjuerne var ansvarlige for uttrekket av respondenter, og for å registrere hvor mange som svarte på undersøkelsen og hvor mange som unnlot å svare. Av hensyn til habilitet rekrutterte intervjuerne respondenter til undersøkelsen på andre kontorer enn der de arbeider til daglig.

Respondentene ble gitt muligheten til å svare på papirskjema eller via et elektronisk spørreskjema. De ble informert om at det var frivillig å svare, og at man svarte anonymt. Alle besvarelser på papirskjemaer ble i etterkant registrert elektronisk.

Som et incentiv for å øke deltakelsen i undersøkelsen, fikk alle som besvarte undersøkelsen muligheten til å delta i trekningen av et universalt gavekort til en verdi av kr. 1.000,-. Det ble trukket ut en vinner av et gavekort på hvert kontor.

1.6 Svarprosjenter og usikkerhet

Tabell 1.6 viser bruttoutvalget i undersøkelsen. Det vil si at antallet personer som ble ekskludert fra undersøkelsen ikke er inkludert i oversikten. I tillegg til antallet som besvarte undersøkelsen og antallet som ikke ønsket å delta, viser oversikten antallet personer hvor intervjuerne ikke oppnådde kontakt med brukeren. Dette kan typisk være personer som intervjuerne ikke rakk å henvende seg til før de forlot publikumsmottaket, eller personer som var opptatt i telefonsamtaler da de forlot publikumsmottaket.

Tabell 1.6 Utvalg og svarprosent

	Antall som har svart	Antall som ikke har svart	Antall ikke kontakt	Totalt utvalg	Svarprosent
NAV Frogner	230	237	40	507	45 %
NAV St. Hanshaugen	258	226	64	548	47 %
NAV Sagene	242	217	3	462	52 %
NAV Grünerløkka	355	244	18	617	58 %
NAV Gamle Oslo	345	401	34	780	44 %
NAV Nordstrand	257	185	33	475	54 %
NAV Søndre Nordstrand	438	216	22	676	65 %
NAV Østensjø	369	256	29	654	56 %
NAV Alna	212	179	29	420	50 %
NAV Stovner	357	258	56	671	53 %
NAV Grorud	267	193	7	467	57 %
NAV Bjerke	447	309	64	820	55 %
NAV Nordre Aker*	188	154	79	421	45 %
NAV Vestre Aker	292	162	53	507	58 %
NAV Ullern	197	104	40	341	58 %
Samlet for bydelene	4454	3341	571	8366	53 %

*47 utfylte papirskjemaer ble ikke registrert elektronisk på dette kontoret. Det totale antallet svar var 235

Av totalt 8366 personer i bruttoutvalget besvarte 4454 personer undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 53. Lavest svarandel var det på NAV Gamle Oslo med 44 prosent, og høyest svarandel på NAV Søndre Nordstrand med 65 prosent.

Fordi dette er en utvalgsundersøkelse vil resultatene være beheftet med feilmarginer. For resultatene samlet i bydelene kan vi med 95 prosent sannsynlighet si at de riktige resultatene ligger innenfor $\pm 1,3$ prosentpoeng ved et resultat på for eksempel 50 prosent. Bryter vi resultatene ned på bydeler øker feilmarginene ved et slikt resultat til mellom $\pm 3,1$ og $\pm 6,3$ prosentpoeng, avhengig av størrelsen på utvalget. Feilmarginene reduseres jo mer prosentresultatet avviker fra en andel på 50 prosent.

1.7 Forklaring til figurpresentasjon i rapporten

I rapporten presenteres samlede resultater for NAV-kontorene og resultater for brukere av hvert enkelt NAV-kontor. Fordi alle besøkende ble inkludert i utvalget på de små kontorene, mens hver andre eller tredje besøkende ble inkludert på de større kontorene, medfører dette at respondenter fra små kontorer er overrepresentert i utvalget. I de samlede resultatene vektet utvalget etter størrelse på populasjonen ved de enkelte NAV-kontorene. Vektingen hadde liten betydning for resultatene.

Der det i undersøkelsen kartlegges hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket i dag, ble respondenten gitt mulighet til å velge flere svaralternativer. I presentasjonen av resultatene for årsaken til besøk i publikumsmottaket vises fordelingen av antall avkryssede alternativer. I analysen av sammenhengen mellom årsak til besøk og vurdering av den helhetlige servicen, kategoriseres respondentene ettersom de har krysset av for ett eller flere alternativ. Respondenter med kun ett alternativ kategoriseres etter årsaken for besøk i publikumsmottaket. Respondenter som har flere avkryssede alternativer er kategorisert i gruppen med flervalg.

I presentasjonen av resultatene på de fire hovedområdene: brukervennlighet, respektfull behandling, informasjon og helhetlig vurdering, vil vi i hovedsak vise hele svarfordelingen. I diskusjonen av resultatene slås imidlertid kategoriene "*ja, absolutt*" og "*ja, delvis*" sammen til en ja-andel og "*svært fornøyd*" og "*fornøyd*" slås sammen til andelen fornøyde brukere. Sistnevnte kategorisering benyttes også i presentasjonen og i diskusjonen av sammenligningen av helhetlig vurdering for alle NAV-kontorene.

Det presenteres også en enkel statistisk analyse for å avklare hvilken samvariasjon det er mellom svarene på enkeltspørsmålene og vurderingen av den helhetlige servicen ved NAV-kontorene. Analysen er gjennomført ved bruk av Pearsons korrelasjonstest (Pearsons r). En korrelasjon på -1 er maksimal negativ samvariasjon, 0 gir uttrykk for manglende samvariasjon, mens 1 angir at det er maksimal positiv samvariasjon mellom verdiene på de aktuelle variablene. I den sammenheng presenteres også en gjennomsnittscore på spørsmålet om helhetlig vurdering, der "*svært misfornøyd*" er gitt verdien 1 , "*misfornøyd*" verdien 2 , "*fornøyd*" verdien 3 og "*svært fornøyd*" verdien 4 . Respondenter som svarte "*vet ikke/ikke aktuelt*" er utelatt i denne analysen.

Prosentfordelingene i figurene er avrundet. Det betyr at prosentfordelingene i figurene som viser tilfredshet ved publikumsmottakene vil kunne avvike fra 100 prosent. Når det gjelder årsak til besøk har respondenten hatt anledning til å avgi flere svar. Summen av prosentfordelingen vil derfor overstige 100 prosent i disse figurene.

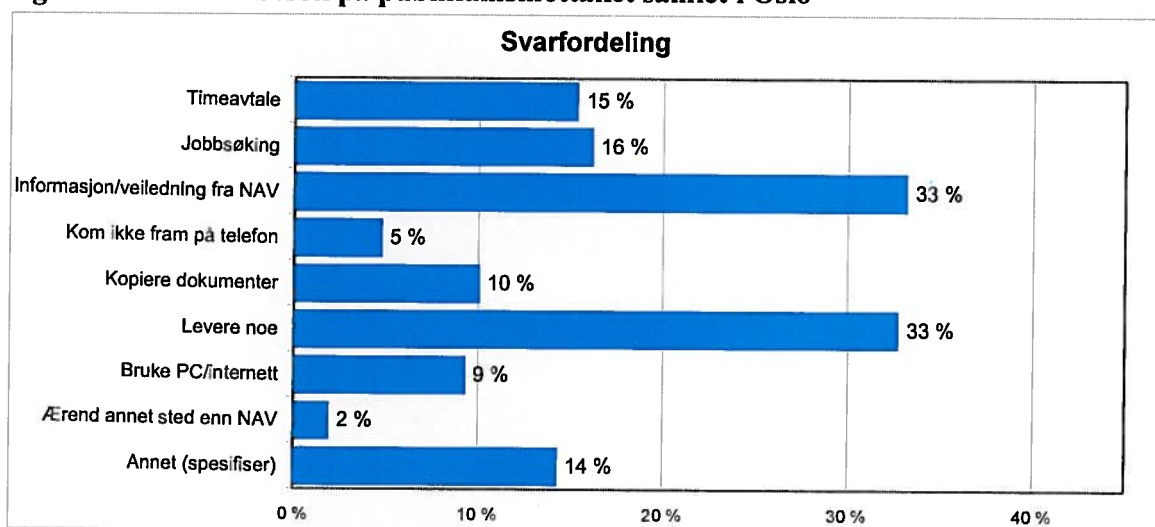
2 Samlede resultater for alle NAV-kontor

I dette kapitlet presenteres de samlede resultatene for brukerne av publikumsmottakene på de 15 NAV-kontorene. Det gis innledningsvis en oversikt over svarfordelingen på det første spørsmålet i undersøkelsen, som presenterer hvorfor respondentene oppsøkte NAVs publikumsmottak. Videre presenteres en oversikt over svarfordelingene på de fire hovedområdene, målt i prosent av alle brukerne som har svart. For å gi et helhetlig bilde, er andelen som har svart "vet ikke/ikke aktuelt" inkludert i fordelingen. De fullstendige spørsmålsformuleringene og en nærmere beskrivelse av svarkategoriene er tilgjengelig i kapittel 1.2. Deretter presenteres en enkel statistisk analyse for å avklare hvilken samvariasjon det er mellom svarene på enkeltspørsmålene og vurderingen av den helhetlige servicen ved NAV-kontorene. Avslutningsvis vises en oversikt over årsaken til besøk og vurdering av den helhetlige servicen i publikumsmottaket.

2.1 Årsak til besøk

Figur 2.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Figur 2.1 Årsak til besøk på publikumsmottaket samlet i Oslo

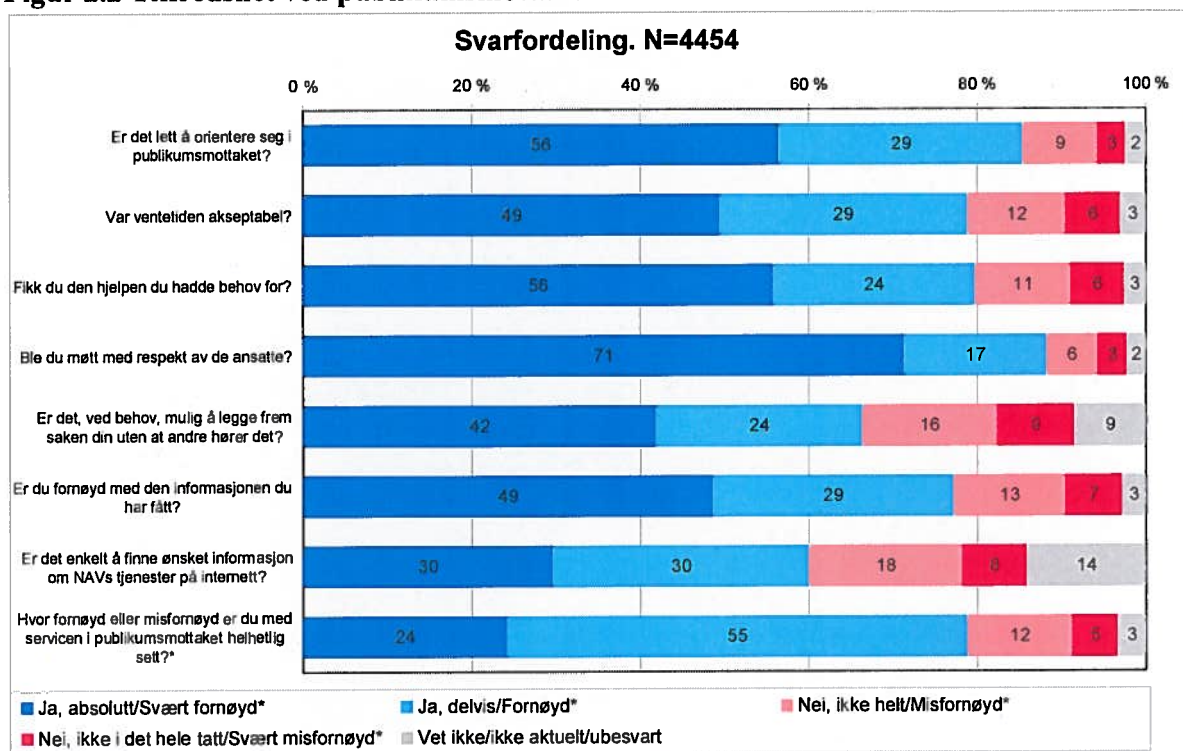


Årsaken som flest oppgir for sitt besøk ved NAV-kontorene i Oslo, er for å få informasjon/veiledning fra NAV eller for å levere noe (begge 33 prosent). Deretter oppgir 16 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo

Fra figur 2.2 ser vi at det er høyest ja-andel for brukerne samlet i Oslo på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (88 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (85 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (60 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 prosent).

Figur 2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo



Den lave ja-andelen på spørsmålet om det er mulig å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett, og på spørsmålet om hvorvidt det er mulig, ved behov, å legge frem saken sin uten at andre hører det, må imidlertid sees i sammenheng med den store andelen som har svart vet ikke/ikke aktuelt. En mulig årsak til en høyere andel ”vet ikke/ikke aktuelt” på disse spørsmålene, kan være at respondenten ikke har søkt etter NAVs tjenester på internett, eller ikke hatt behov for å legge frem saken sin på publikumsmottaket. På alle andre spørsmål er andelen ”vet ikke/ikke aktuelt” lav.

79 prosent av brukerne mener at ventetiden var akseptabel. Selv om dette er en forholdsvis høy ja-andel, har mange brukere forslag til hvordan ventetiden kan reduseres. I kapittel 2.1 så vi at 33 prosent av de som besøker publikumsmottakene er der for å levere noe. I noen av uttalelsene blir det nevnt at dersom det hadde vært en skuff eller en postboks for innlevering av utfylte søknadsskjemaer, kunne man slippe å trekke lapp for stå i kø bare for å levere noen papirer.

79 prosent av brukerne i Oslo oppgir at de er fornøyd med servicen i publikumsmottakene helhetlig sett. Disse resultatene er bedre enn det vi kjenner til på tilsvarende spørsmål i NAVs sentrale personbrugerundersøkelse og Oslo kommunes brukerundersøkelse av sosialtjenesten. Undersøkelsene er imidlertid forskjellige både med tanke på gjennomføring og i vurderingen av tjenestetilbudet til NAV. Selv om en direkte sammenligning derfor er vanskelig, kan resultatene i denne undersøkelsen likevel tyde på at brukertilfredsheten er høyere i publikumsmottakene enn på enkelte andre områder av NAVs tjenestetilbud i Oslo.

2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger

Tabell 2.3 viser en rangering av enkeltspørsmålene i undersøkelsen etter hvilken betydning de har for helhetsinntrykket. Verdier opp til 0,2 er svak korrelasjon, verdier mellom 0,2 og 0,5 er moderat og verdier over 0,5 er sterk. I tabellen ser vi at informasjonen brukerne får er av betydning for hvordan brukerne vurderer den helhetlige servicen i publikumsmottakene. Vi ser også at det å få hjelpen man har behov for og bli møtt med respekt av de ansatte, er av betydning for hvordan brukerne vurderer den helhetlige servicen. Av mindre betydning for vurderingen av den helhetlige servicen, er det om man finner ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett. Det vil for eksempel si at selv om en bruker er fornøyd med NAVs nettsider, betyr ikke dette nødvendigvis at brukeren er fornøyd med den helhetlige servicen i publikumsmottaket.

Tabell 2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger samlet i Oslo

	Korrelasjon	Gjennomsnitt
Er du fornøyd med den informasjonen du har fått?	0,581*	3,2
Fikk du den hjelpen du hadde behov for?	0,548*	3,3
Ble du møtt med respekt av de ansatte?	0,542*	3,6
Er det lett å orientere seg i publikumsmottaket?	0,470*	3,4
Var ventetiden akseptabel?	0,468*	3,3
Er det, ved behov, mulig å legge frem saken din uten at andre hører det?	0,336*	3,1
Er det enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett?	0,292*	3,0

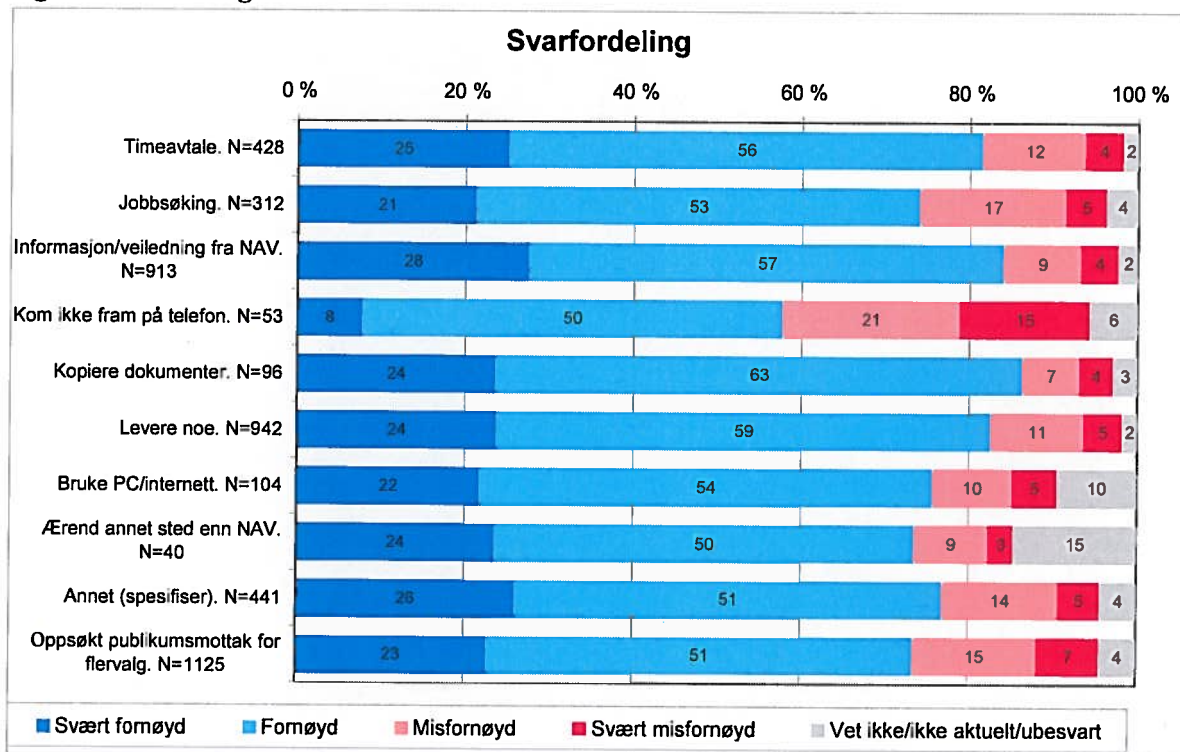
*Resultatene er signifikante på 0,01-nivå

I oversikten er det også av interesse å sammenligne rangeringen av enkeltspørsmålene, med tanke på hvor fornøyde eller misfornøyde brukerne er på det enkelte området. Områder med høy korrelasjon og høy gjennomsnittsscore representerer styrker ved tjenesten. Områder med høy korrelasjon og lav gjennomsnittsscore bør vurderes som prioriterte områder. I oversikten ser vi for eksempel at informasjon i møtet med publikumsmottaket er viktig for den helhetlige vurderingen av NAV-kontoret. Samtidig viser gjennomsnittsscoren at dette er et område som er mulig å forbedre i publikumsmottakene.

2.4 Sammenheng mellom årsak til besøk og tilfredshet

Fra figur 2.4 ser vi at det er høyest andel brukere som er fornøyde med servicen helhetlig sett blant de som oppsøkte publikumsmottaket for å kopiere noe (86 prosent). Nest høyest andel fornøyde brukere er det blant de som oppsøkte publikumsmottaket for å få informasjon eller veiledning fra NAV (84 prosent). Ikke overraskende er brukere som måtte oppsøke publikumsmottaket fordi de ikke kom fram på telefon minst fornøyde (58 prosent). Det er imidlertid svært få i denne kategorien av brukere. Nest lavest andel fornøyde brukere er det i gruppen som har krysset av på flere alternativer for årsak til besøk på publikumsmottaket (73 prosent). Dette utgjør den største gruppen av brukere med omtrent en fjerdedel av respondentene. Personene i flervalgsgruppen har i stor grad både krysset av for valg som alene gir høy tilfredshet, og som alene gir lav tilfredshet. Når de likevel i liten grad er fornøyd med den helhetlige servicen kan det derfor være grunn til å tro at en negativ opplevelse i publikumsmottaket blir vektlagt når brukere med behov for flere tjenester vurderer den helhetlige servicen i publikumsmottaket.

Figur 2.4 Helhetlig tilfredshet for brukere samlet i Oslo



3 Resultater for bydeler

I dette kapitlet presenteres resultatene på hvert enkelt NAV-kontor. Det gis innledningsvis en sammenligning av den helhetlige vurderingen brutt ned på de ulike NAV-kontorene. Deretter vises en oversikt fra hvert enkelt NAV-kontor over svarfordelingen på det første spørsmålet, som presenterer hvorfor respondentene oppsøkte NAVs publikumsmottak. Videre presenteres en oversikt over svarfordelingene på de fire hovedområdene, målt i prosent av alle brukerne som har svart. For å gi et helhetlig bilde, er andelen som har svart "vet ikke/ikke aktuelt" inkludert i fordelingen. For hvert av NAV-kontorene gis det en beskrivelse av de viktigste funnene som har fremkommet i bearbeidelsen av resultatene fra undersøkelsen. Deretter omtales de resultatene som skiller seg mest fra totalen i Oslo samlet sett.

3.1 Sammenligning av helhetlig vurdering for alle NAV-kontorene

Resultatene i undersøkelsen kan brytes ned på de enkelte NAV-kontorene. Figuren under viser en rangering av NAV-kontorene etter helhetlig tilfredshet med servicen i publikumsmottaket. Undersøkelsen viser at det er forholdsvis store forskjeller mellom kontorene. Differansen mellom NAV-kontorene med den høyeste og laveste andelen fornøyde brukere er 23 prosentpoeng.

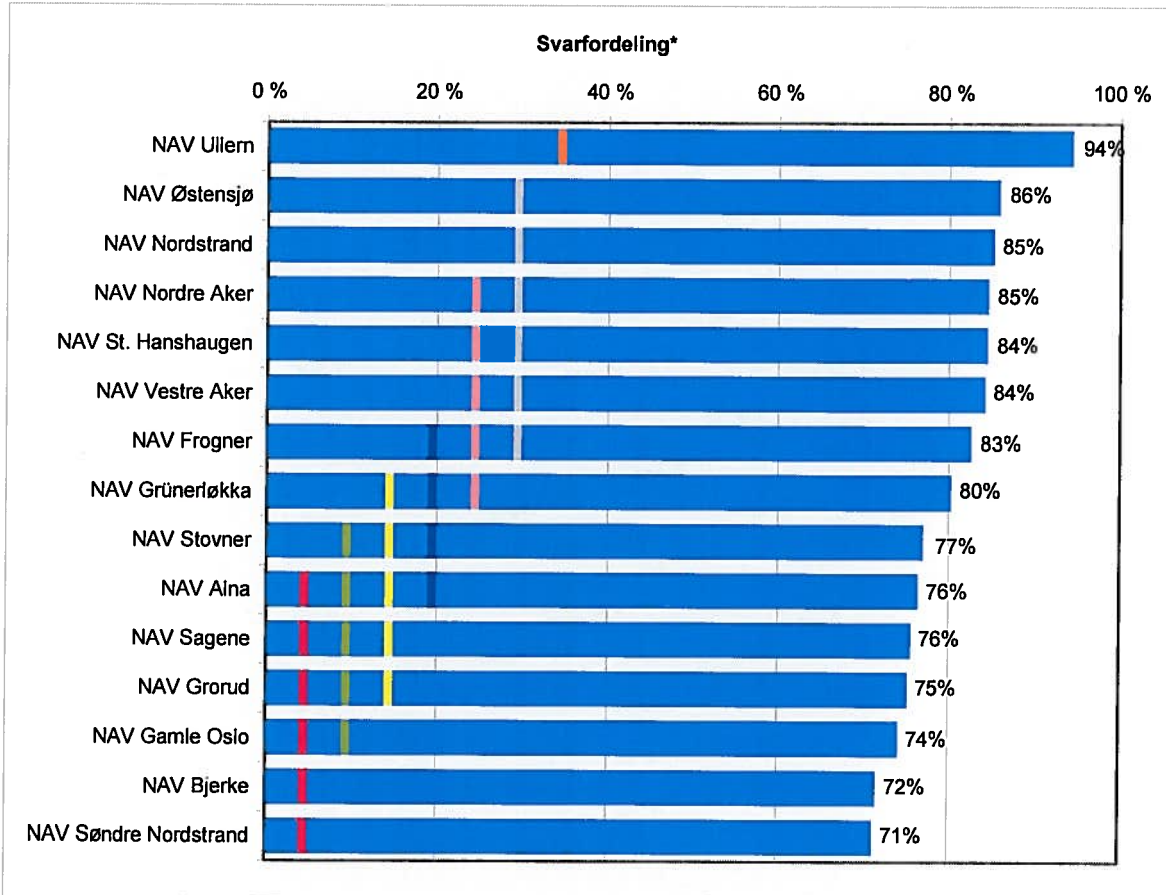
Som nevnt i kapittel 1.5 vil resultatene i en utvalgsundersøkelse alltid være beheftet med feilmarginer. Nedbrutt på bydelsnivå, øker feilmarginene ytterligere fordi utvalgene er mindre. Dette medfører at det ikke er mulig å si at det er signifikante forskjeller mellom NAV-kontorene med forholdsvis like resultater. Fargekodene i figuren under illustrerer hvilke bydelers resultater som er signifikant forskjellig, og hvilke som ikke er signifikant forskjellig fra hverandre¹. Kontorer med like farger på søylen er ikke signifikant forskjellig fra hverandre, men er signifikant forskjellig fra kontorer med andre farger.

NAV Ullern er for eksempel det eneste kontoret med oransje fargekode, og dermed signifikant forskjellig fra alle de andre kontorene. Ser vi på søylen til NAV Grünerløkka, som har både gul, blå og rosa stripe, er dette kontoret ikke signifikant forskjellig fra kontor med en eller flere av de samme fargene. NAV Grünerløkka vil derimot være signifikant forskjellig med alle de kontorene som ikke har en gul, blå eller rosa stripe.

I tillegg til forhold ved NAV-kontorene, kan det også være andre årsaker til forskjellene mellom kontorene i denne undersøkelsen. Det er for eksempel store forskjeller i gruppene av mottakere av statlige og kommunale ytelser på de ulike NAV-kontorene i bydelene. NAVs sentrale personbrugerundersøkelse har vist at de ulike gruppene i ulik grad er fornøyde med servicen hos NAV helhetlig sett

¹ En statistisk signifikanttest sier noe om den forskjellen man ser (her mellom NAV-kontor) er reell, eller om den er så liten at den kan være tilfeldig.

Figur 3.1 Andel som har svart svært fornøyd og fornøyd på helhetlig vurdering



*Hver farge viser grupper av kontorer som ikke er signifikant forskjellig fra hverandre på 0,05-nivå

3.2 Resultater for brukere av NAV Frogner

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Frogner. I alt deltok 230 av et utvalg på 507 personer. Dette gir en svarprosent på 45.

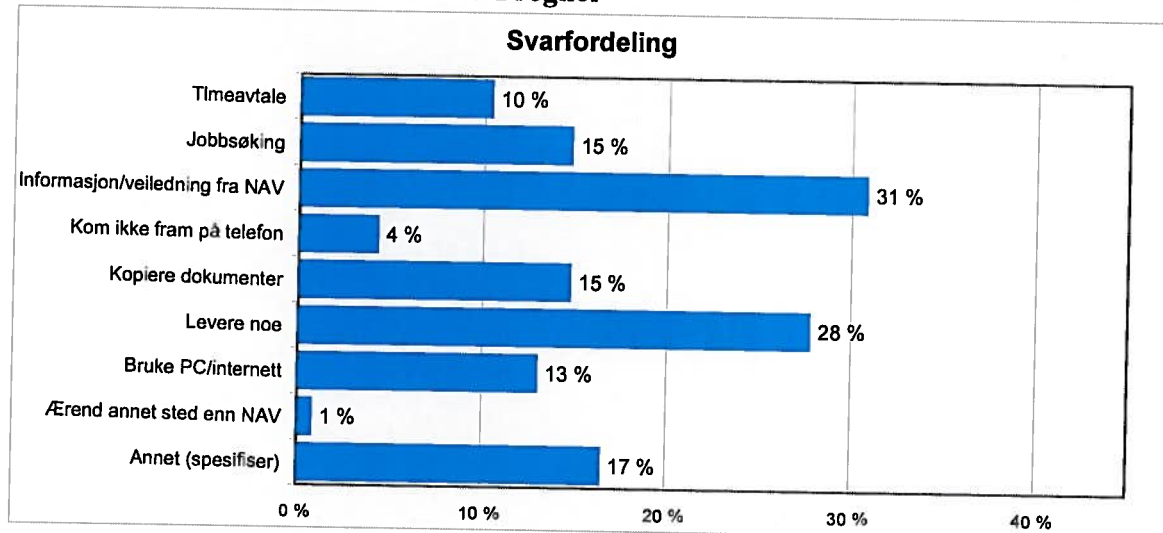
20 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, spansk, arabisk og polsk.

3.2.1 Årsak til besøk ved NAV Frogner

Figur 3.2.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Frogner, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (31 prosent) eller for å levere noe (28 prosent). Deretter oppgir 17 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for annet.

Figur 3.2.1 Årsak til besøk ved NAV Frogner



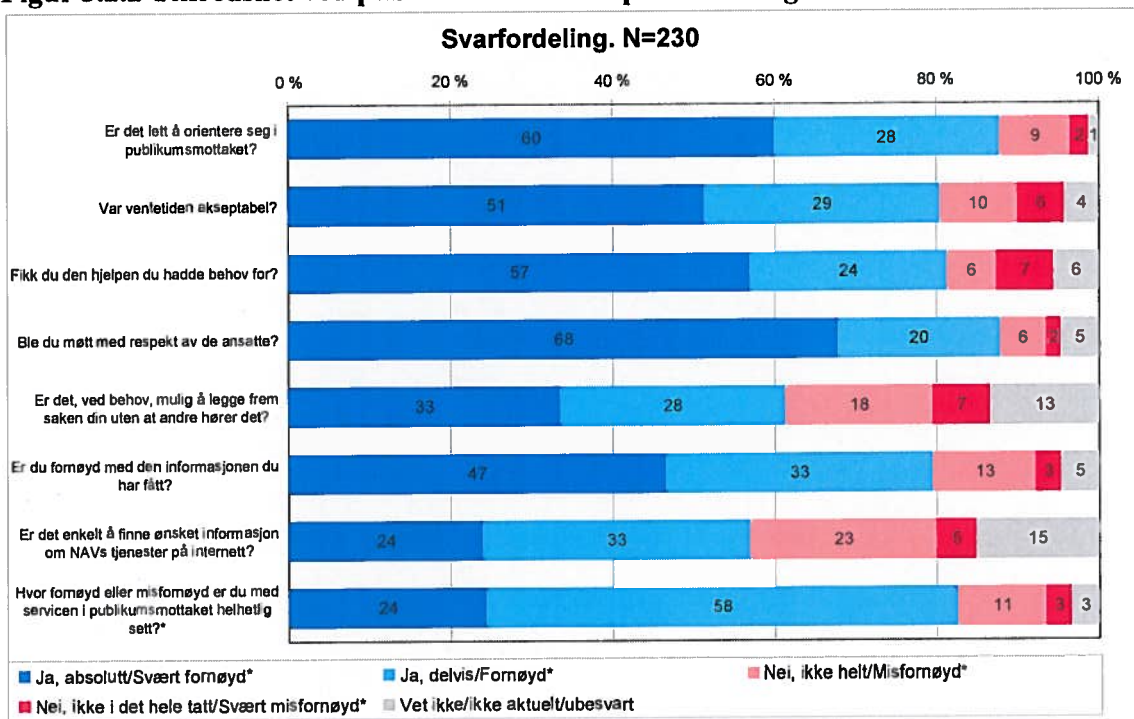
3.2.2. Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Frogner

Fra figur 3.2.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Frogner på spørsmålene om det er lett å orientere seg på publikumsmottaket (88 prosent), og om de ble møtt med respekt av de ansatte (88 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (57 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (61 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere på NAV Frogner enn ja-andelen samlet i Oslo. På spørsmålet om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det er imidlertid ja-andelen noe lavere på NAV Frogner (5 prosentpoeng), enn for Oslo som helhet.

83 prosent av brukerne på NAV Frogner oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 4 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.2.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Frogner



3.3 Resultater for brukerne av NAV St. Hanshaugen

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV St. Hanshaugen. I alt deltok 258 av et utvalg på 548 personer. Dette gir en svarprosent på 47.

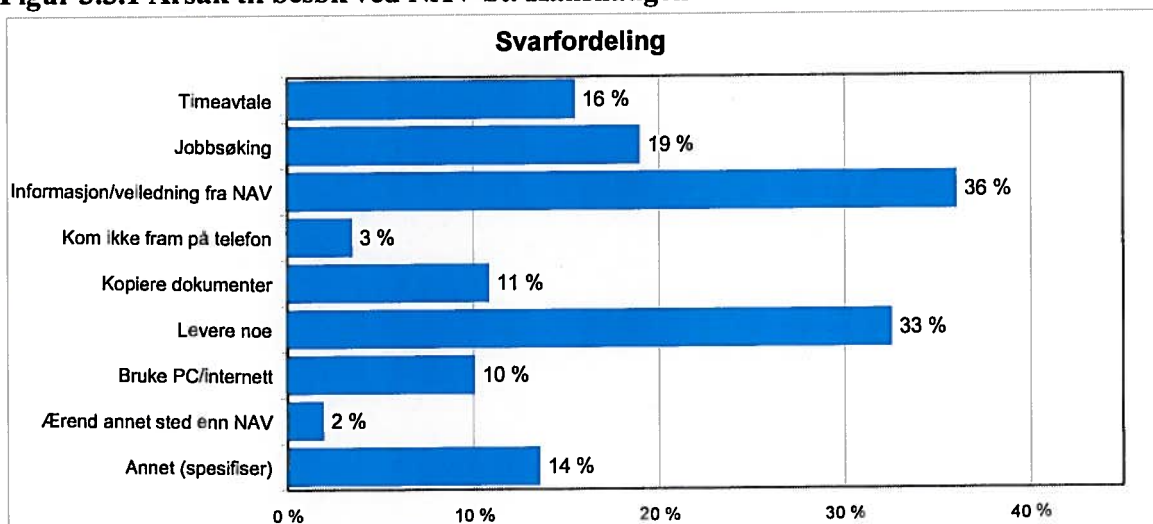
12 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk og arabisk.

3.3.1 Årsak til besøk ved NAV St. Hanshaugen

Figur 3.3.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV St. Hanshaugen, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (36 prosent) eller for å levere noe (33 prosent). Deretter oppgir 19 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.3.1 Årsak til besøk ved NAV St. Hanshaugen



3.3.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV St. Hanshaugen

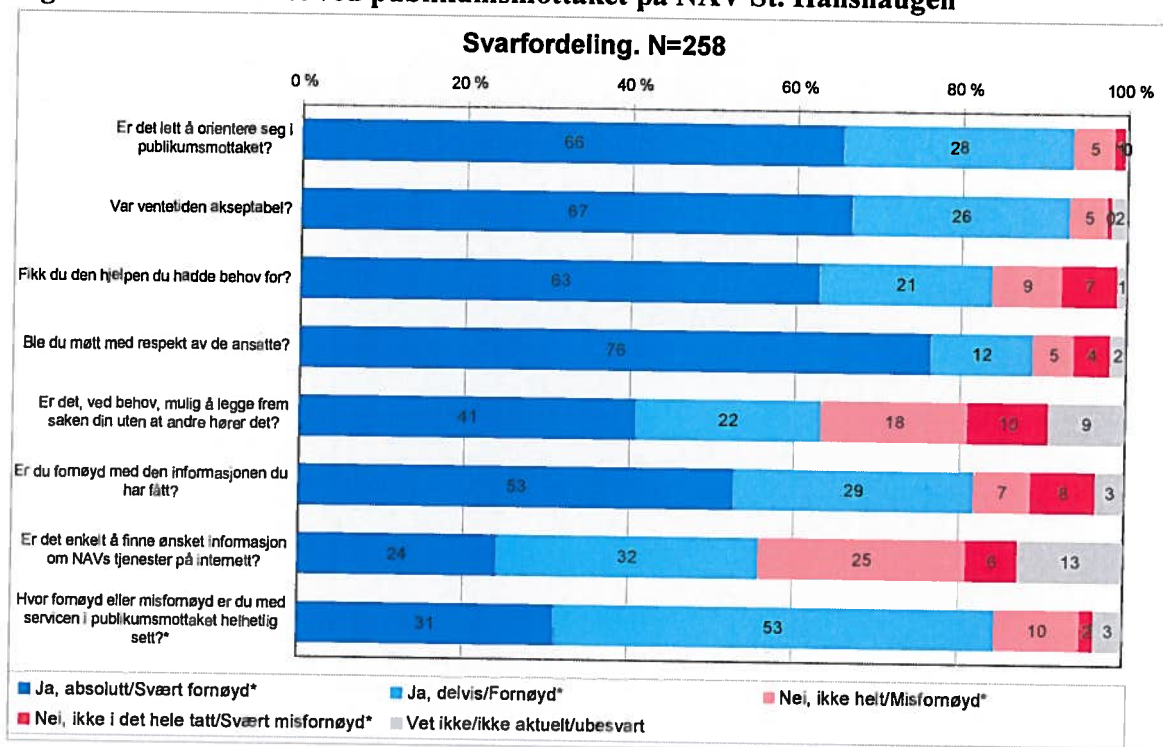
Fra figur 3.3.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV St. Hanshaugen på spørsmålene om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (93 prosent), og om ventetiden var akseptabel (93 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (56 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (63 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen langt høyere på NAV St. Hanshaugen sammenlignet med totalen for Oslo. Størst forskjell er det på spørsmål om ventetiden var akseptabel, og hvorvidt det er lett å orientere seg i publikumsmottaket. Her er ja-andelen på NAV St. Hanshaugen henholdsvis 14 og 8 prosentpoeng høyere enn Oslo samlet sett.

Spørsmålet om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett, er imidlertid noe lavere på NAV St. Hanshaugen (4 prosentpoeng), enn for Oslo som helhet.

84 prosent av brukerne på NAV St. Hanshaugen oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 6 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.3.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV St. Hanshaugen



3.4 Resultater for brukerne av NAV Sagene

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Sagene. I alt deltok 242 av et utvalg på 462 personer. Dette gir en svarprosent på 52.

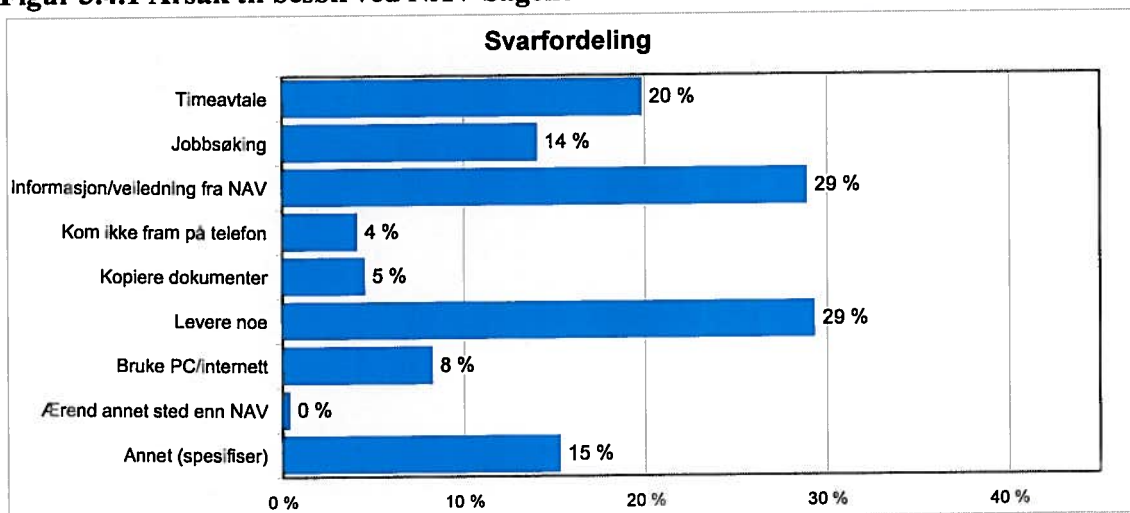
11 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali og arabisk.

3.4.1 Årsak til besøk ved NAV Sagene

Figur 3.4.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket i dag.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Sagene, er for å levere noe (29 prosent) eller kommer for å få informasjon/veiledning fra NAV (29 prosent). Deretter oppgir omtrent 20 prosent at de oppsøker publikumsmottaket på grunn av timeavtale.

Figur 3.4.1 Årsak til besøk ved NAV Sagene



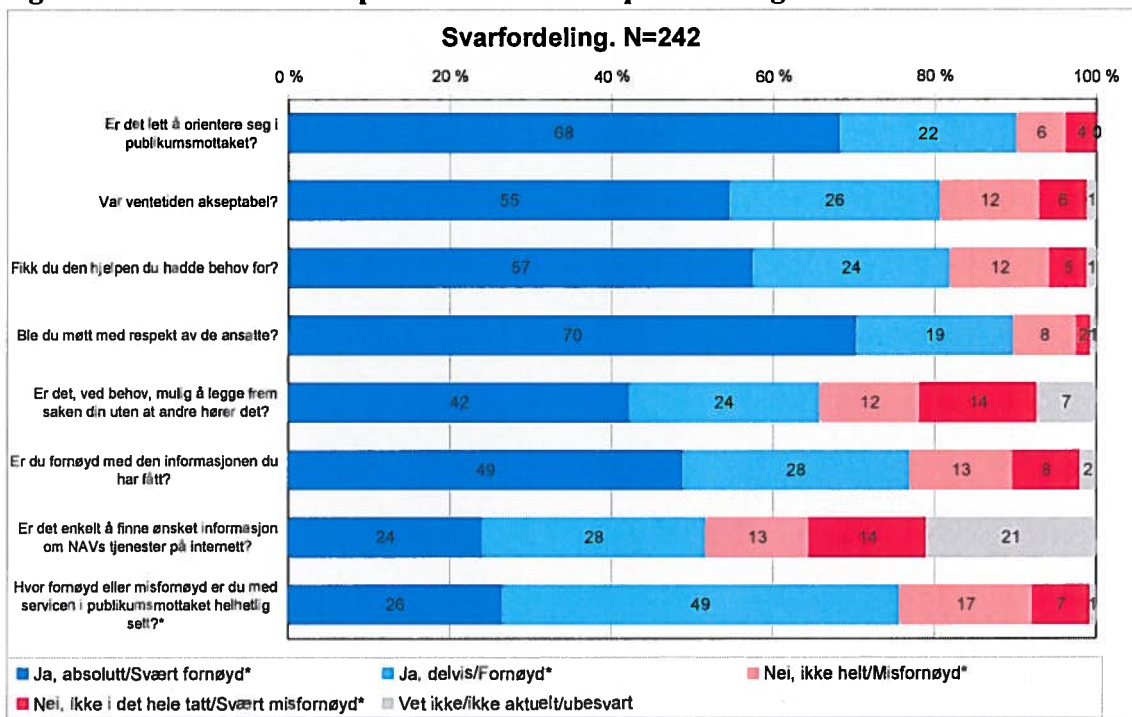
3.4.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Sagene

Fra figur 3.4.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Sagene på spørsmålet om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (90 prosent), og om man ble møtt med respekt av de ansatte (90 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (52 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere på NAV Sagene enn ja-andelen samlet i Oslo. På spørsmålet om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett er imidlertid ja-andelen langt lavere på NAV Sagene (8 prosentpoeng), enn for Oslo som helhet.

76 prosent av brukerne på NAV Sagene oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 3 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.4.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Sagene



3.5 Resultater for brukere av NAV Grünerløkka

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Grünerløkka. I alt deltok 355 av et utvalg på 617 personer. Dette gir en svarprosent på 58.

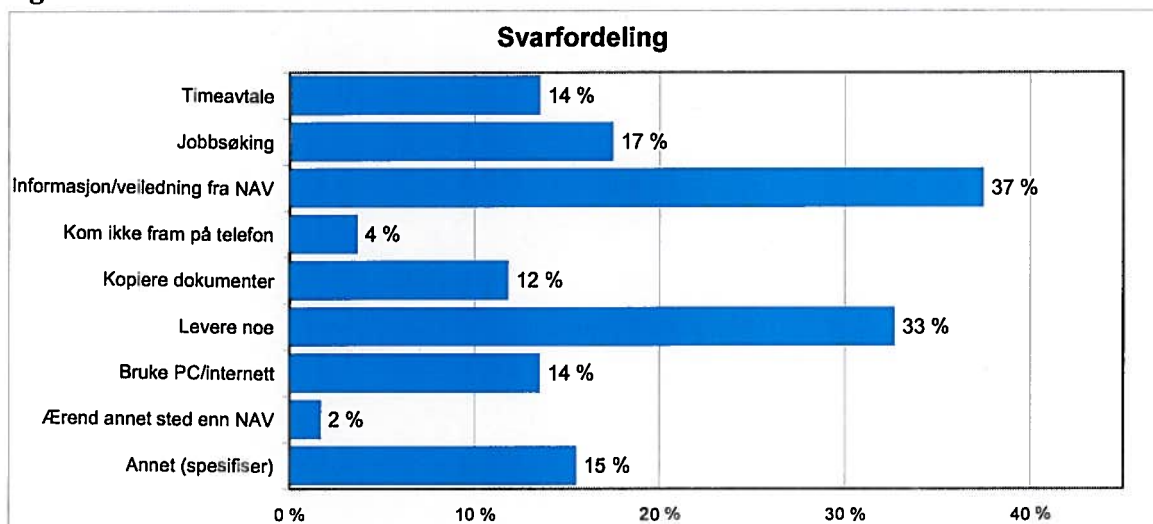
23 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali og polsk.

3.5.1 Årsak til besøk ved NAV Grünerløkka

Figur 3.5.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Grünerløkka, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (37 prosent) eller for å levere noe (33 prosent). Deretter oppgir 17 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.5.1 Årsak til besøk ved NAV Grünerløkka



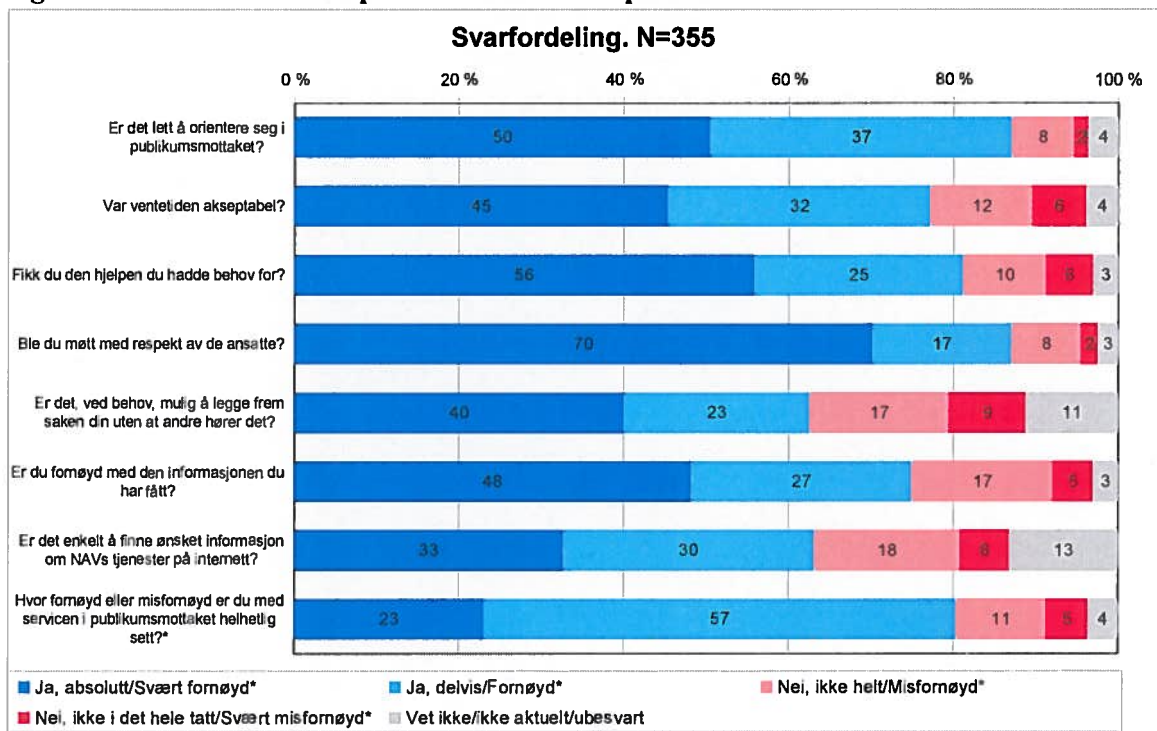
3.5.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grünerløkka

Fra figur 3.5.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Grünerløkka på spørsmålene om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (87 prosent), og om de ble møtt med respekt av de ansatte (87 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (63 prosent), og hvorvidt det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent).

NAV Grünerløkkas resultater samstemmer i stor grad med totalen for Oslo. På spørsmålet om det ved behov er mulig å legge fram saken sin uten at andre hører det, er imidlertid ja-andelen noe lavere på NAV Grünerløkka (4 prosentpoeng), enn for Oslo samlet sett.

80 prosent av brukerne på NAV Grünerløkka oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 2 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.5.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grünerløkka



3.6 Resultater for brukere av NAV Gamle Oslo

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Gamle Oslo. I alt deltok 345 av et utvalg på 780 personer. Dette gir en svarprosent på 44.

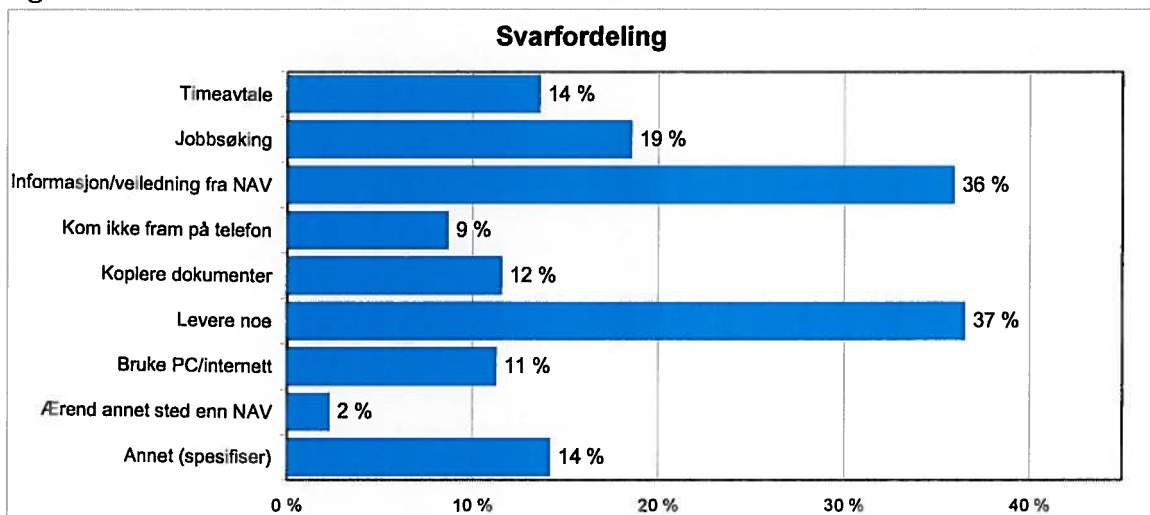
18 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali, polsk og arabisk.

3.6.1 Årsak til besøk ved NAV Gamle Oslo

Figur 3.6.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Gamle Oslo, er for å levere noe (37 prosent) eller for å få informasjon/veiledning fra NAV (36 prosent). Deretter oppgir 19 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.6.1 Årsak til besøk ved NAV Gamle Oslo



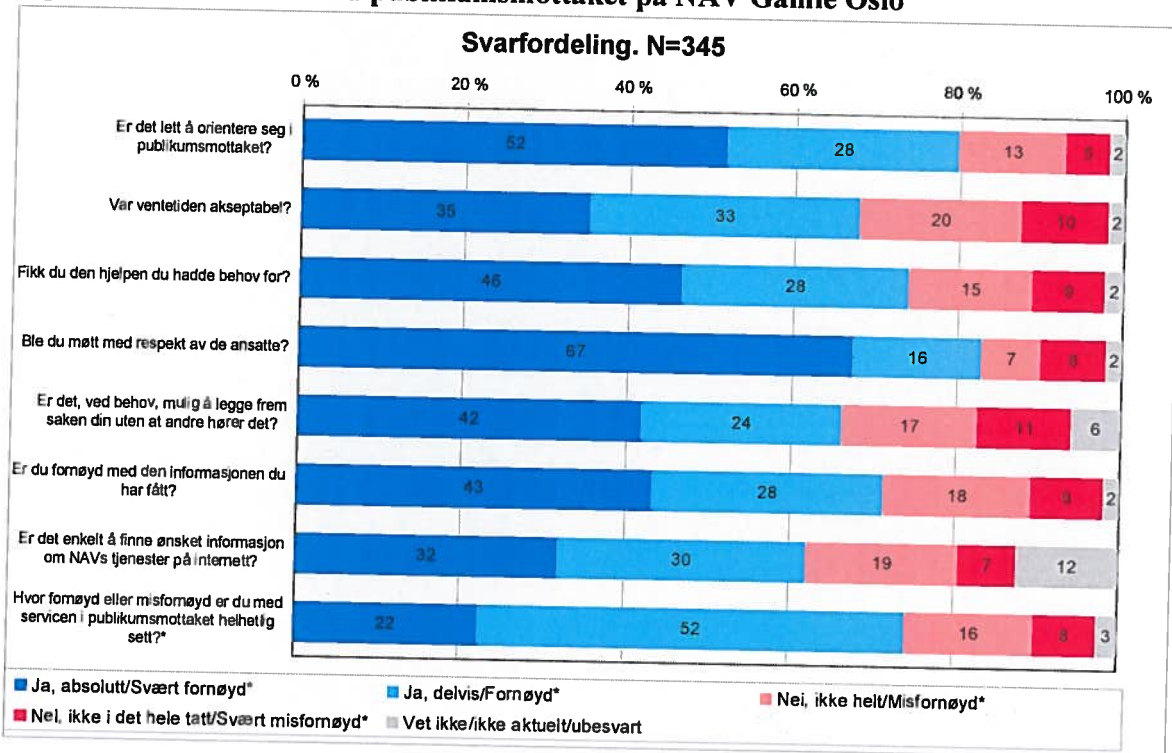
3.6.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Gamle Oslo

Fra figur 3.6.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Gamle Oslo på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (83 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (80 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (62 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 prosent).

NAV Gamle Oslos resultater er gjennomgående lavere på nesten alle spørsmål sammenlignet med totalen for Oslo. På spørsmål om ventetiden var akseptabel, er ja-andelen 11 prosentpoeng lavere på NAV Gamle Oslo enn totalandelen i Oslo.

74 prosent av brukerne på NAV Gamle Oslo oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 5 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.6.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Gamle Oslo



3.7 Resultater for brukere av NAV Nordstrand

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Nordstrand. I alt deltok 257 av et utvalg på 475 personer. Dette gir en svarprosent på 54.

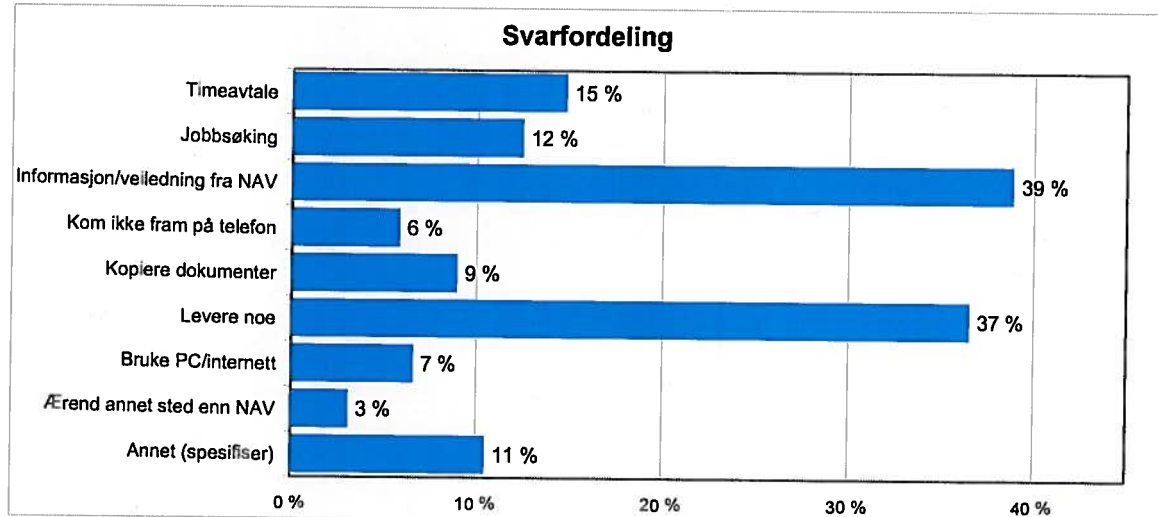
12 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, arabisk og urdu.

3.7.1 Årsak til besøk ved NAV Nordstrand

Figur 3.7.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Nordstrand, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (39 prosent) eller for å levere noe (37 prosent). Deretter oppgir 15 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket på grunn av timeavtale.

Figur 3.7.1 Årsak til besøk ved NAV Nordstrand



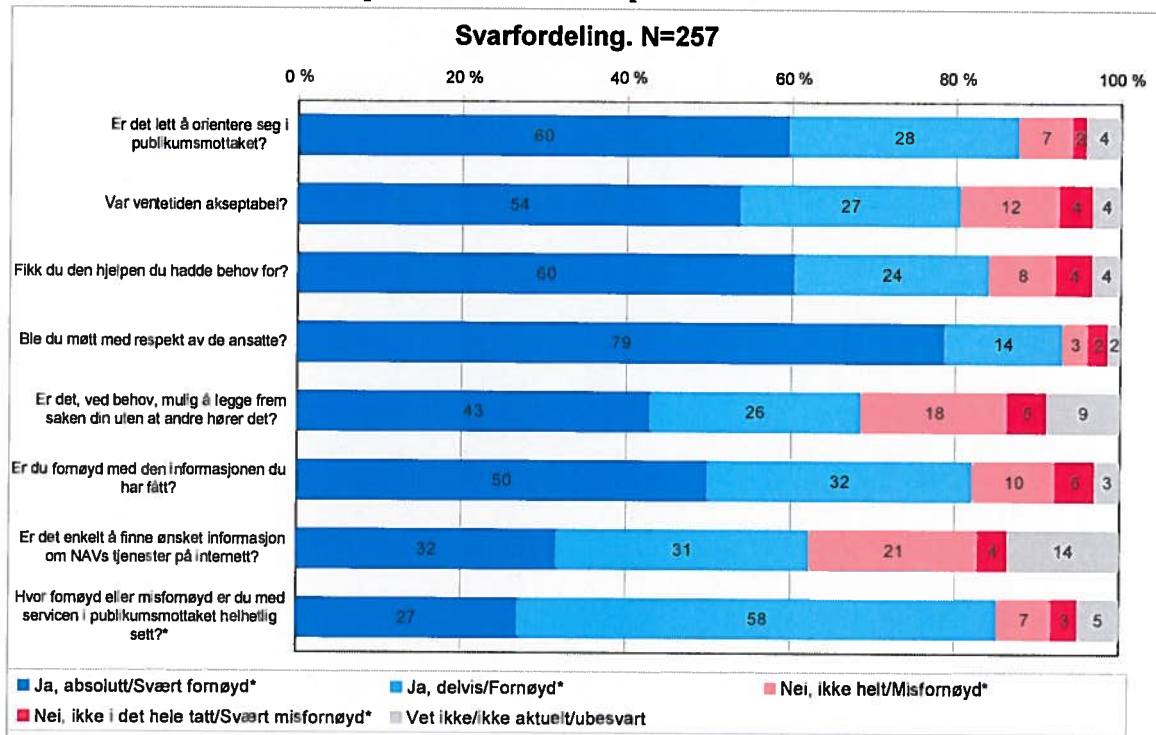
3.7.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordstrand

Fra figur 3.7.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Nordstrand på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (93 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (88 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (62 prosent) og om det er mulig å legge frem saken sin ute at andre hører det (68 prosent).

På alle spørsmål er ja-andelen høyere på NAV Nordstrand enn ja-andelen samlet i Oslo. Størst forskjell fra totalen er på spørsmålet om du er fornøyd med den informasjonen du har fått, hvor ja-andelen er 5 prosentpoeng høyere på NAV Nordstrand enn for Oslo samlet sett.

85 prosent av brukerne på NAV Nordstrand oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 6 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.7.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordstrand



3.8 Resultater for brukere av NAV Søndre Nordstrand

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Søndre Nordstrand. I alt deltok 438 av et utvalg på 676 personer. Dette gir en svarprosent på 65, som også er den høyeste av alle NAV-kontor i Oslo.

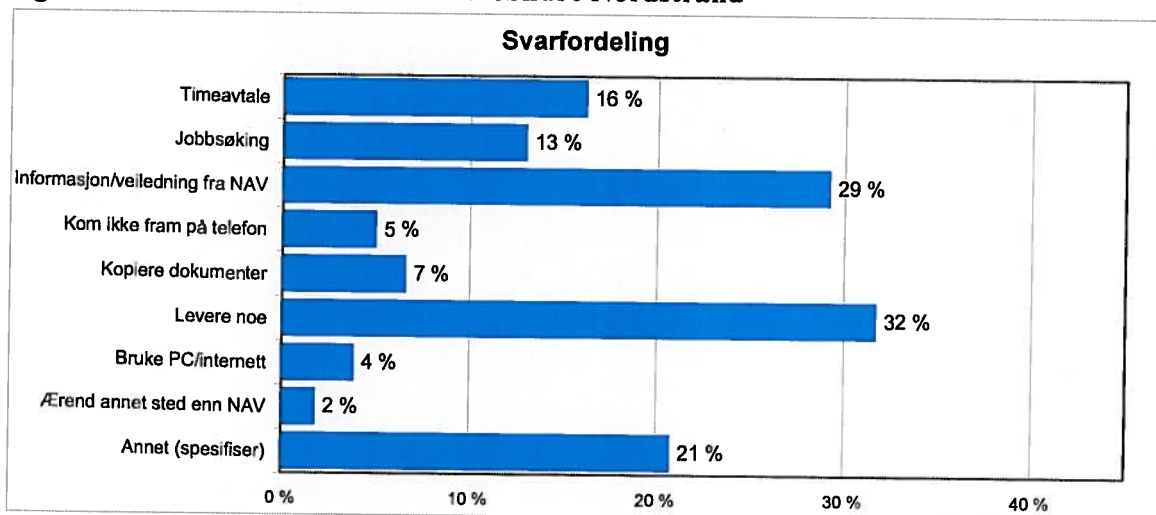
15 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var urdu, engelsk og polsk.

3.8.1 Årsak til besøk ved NAV Søndre Nordstrand

Figur 3.8.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Søndre Nordstrand, er for å levere noe (32 prosent) eller for å få informasjon/veiledning fra NAV (29 prosent). Deretter oppgir 21 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for annet.

Figur 3.8.1 Årsak til besøk ved NAV Søndre Nordstrand



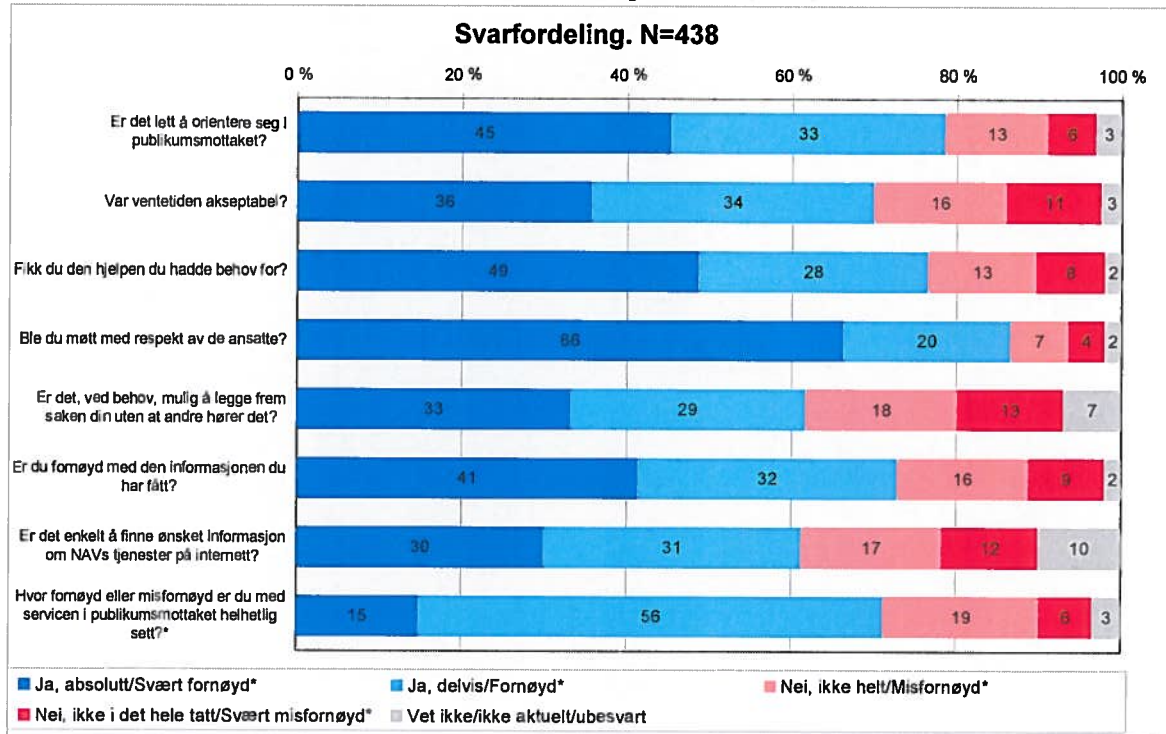
3.8.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Søndre Nordstrand

Fra figur 3.8.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Søndre Nordstrand på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (87 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (79 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (61 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (62 prosent).

NAV Søndre Nordstrands resultater er gjennomgående lavere på alle spørsmål sammenlignet med totalen for Oslo. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo samlet sett, er det på spørsmålet om ventetiden var akseptabel, som er 9 prosentpoeng lavere på NAV Søndre Nordstrand enn totalandelen i Oslo.

71 prosent av brukerne på NAV Søndre Nordstrand oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 8 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.8.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Søndre Nordstrand



3.9 Resultater for brukere av NAV Østensjø

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Østensjø. I alt deltok 369 av et utvalg på 654 personer. Dette gir en svarprosent på 56.

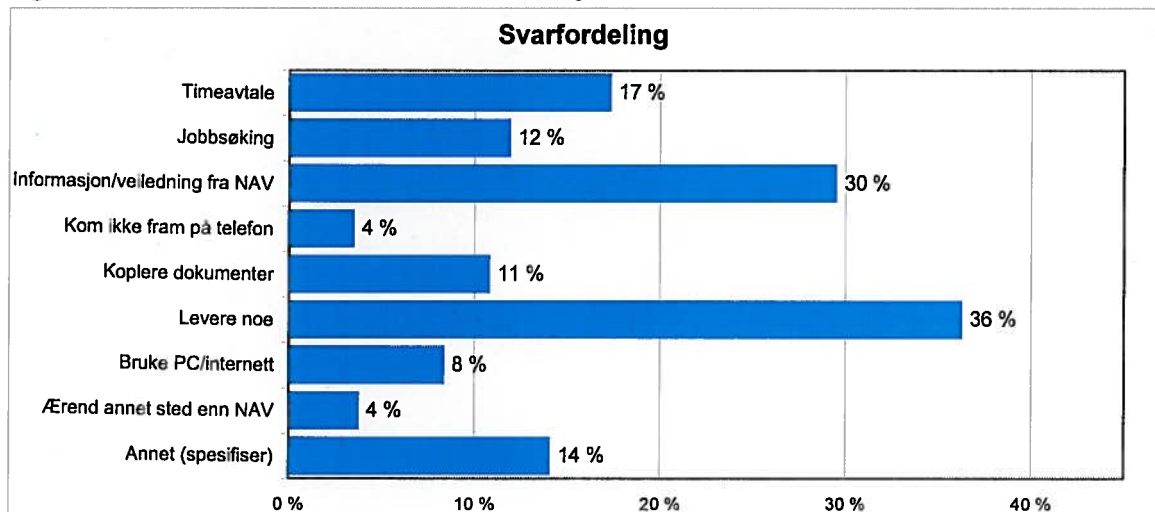
15 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk, arabisk og somali.

3.9.1 Årsak til besøk ved av NAV Østensjø

Figur 3.9.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Østensjø, er å levere noe (36 prosent) eller for å få informasjon/veiledning fra NAV (30 prosent). Deretter oppgir 17 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket på grunn av timeavtale.

Figur 3.9.1 Årsak til besøk ved NAV Østensjø



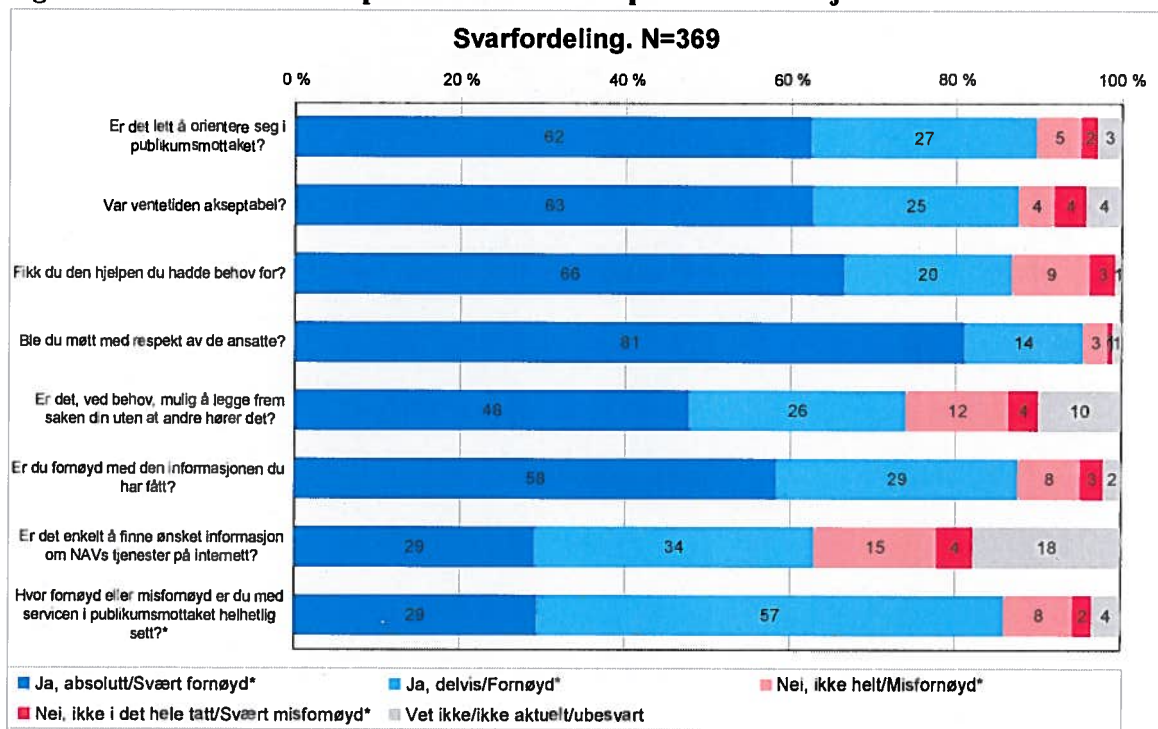
3.9.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Østensjø

Fra figur 3.9.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Østensjø på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (95 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (90 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent) og om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (74 prosent).

På stort sett alle spørsmål er ja-andelen høyere på NAV Østensjø enn ja-andelen samlet i Oslo. Størst forskjell fra totalen er det på spørsmål om du er fornøyd med den informasjonen du har fått, hvor ja-andelen er 10 prosentpoeng høyere på NAV Østensjø enn for Oslo samlet sett.

86 prosent av brukerne på NAV Østensjø oppgir at de er fornøyd med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 7 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.9.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Østensjø



3.10 Resultater for brukere av NAV Alna

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Alna. I alt deltok 212 av et utvalg på 420 personer. Dette gir en svarprosent på 50.

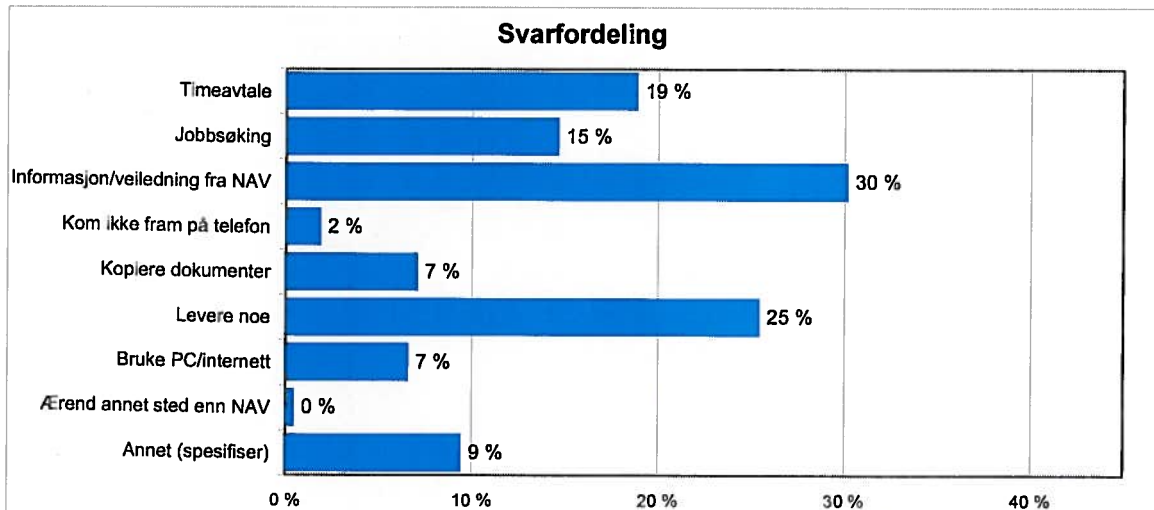
17 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var urdu, engelsk og somali.

3.10.1 Årsak til besøk ved av NAV Alna

Figur 3.10.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Alna, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (30 prosent) eller for å levere noe (25 prosent). Deretter oppgir 19 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket på grunn av timeavtale.

Figur 3.10.1 Årsak til besøk ved NAV Alna



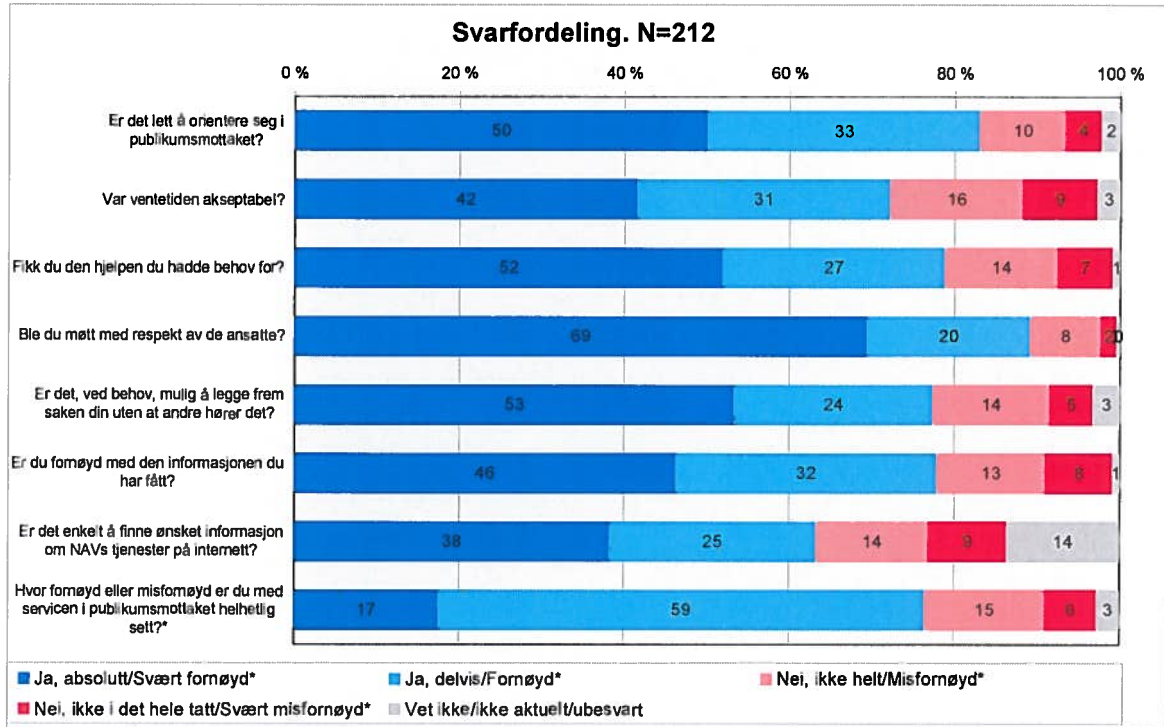
3.10.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Alna

Fra figur 3.10.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Alna på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (89 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (83 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent), og hvorvidt ventetiden var akseptabel (72 prosent).

På spørsmål om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det, peker svarfordelingen på NAV Alna seg ut. Ja-andelen på dette spørsmålet er 77 prosent, 11 prosentpoeng høyere enn ja-andelen for Oslo samlet sett.

76 prosent av brukerne på NAV Alna oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 2 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.10.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Alna



3.11 Resultater for brukere av NAV Stovner

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Stovner. I alt deltok 357 av et utvalg på 671 personer. Dette gir en svarprosent på 53.

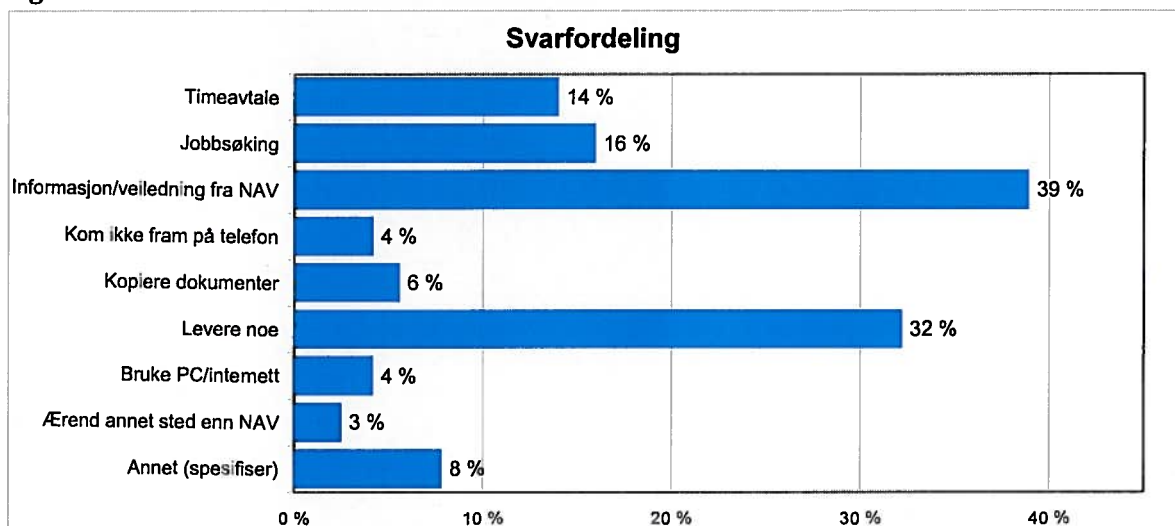
10 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var somali, urdu og farsi.

3.11.1 Årsak til besøk ved NAV Stovner

Figur 3.11.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Stovner, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (39 prosent) eller for levere noe (32 prosent). Deretter oppgir 16 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.11.1 Årsak til besøk ved NAV Stovner



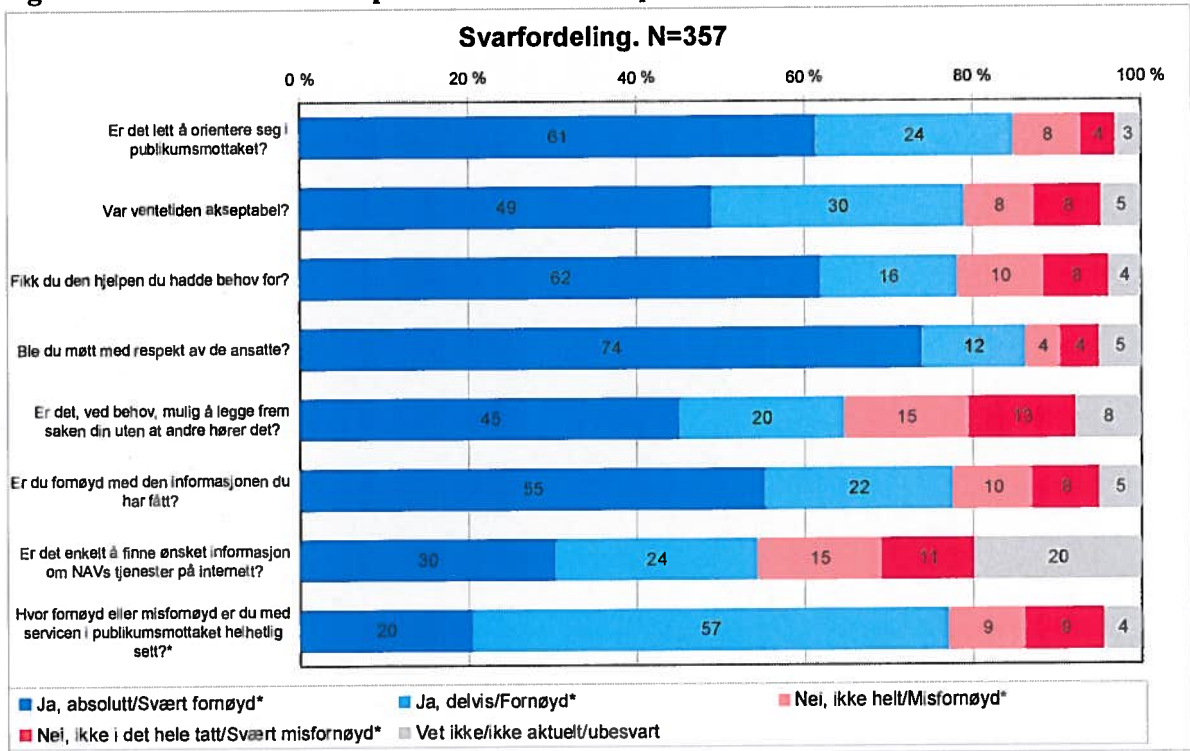
3.11.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Stovner

Fra figur 3.11.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Stovner på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (86 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (85 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (54 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (65 prosent).

Størst forskjell fra svarandelen samlet sett i Oslo finner vi på spørsmål om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett. Her er NAV Stovners ja-andel 54 prosent, 6 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

77 prosent av brukerne på NAV Stovner oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 2 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.11.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Stovner



3.12 Resultater for brukere av NAV Grorud

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Grorud. I alt deltok 267 av et utvalg på 467 personer. Dette gir en svarprosent på 57.

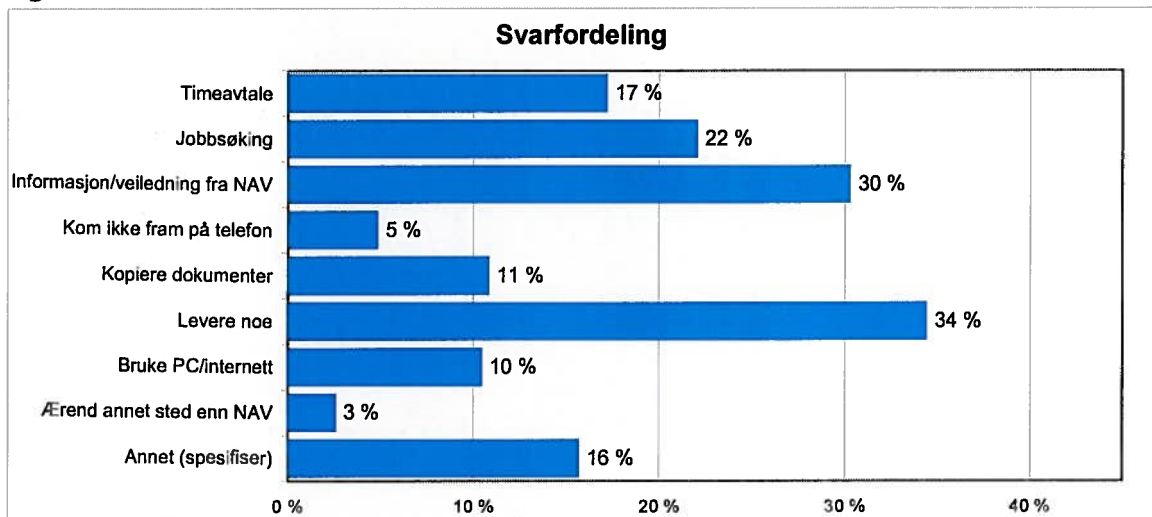
13 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var somali, arabisk og engelsk.

3.12.1 Årsak til besøk ved NAV Grorud

Figur 3.12.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Grorud, er for å levere noe (34 prosent) eller for å få informasjon/veiledning fra NAV (30 prosent). Deretter oppgir 17 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket på grunn av timeavtale.

Figur 3.12.1 Årsak til besøk ved NAV Grorud



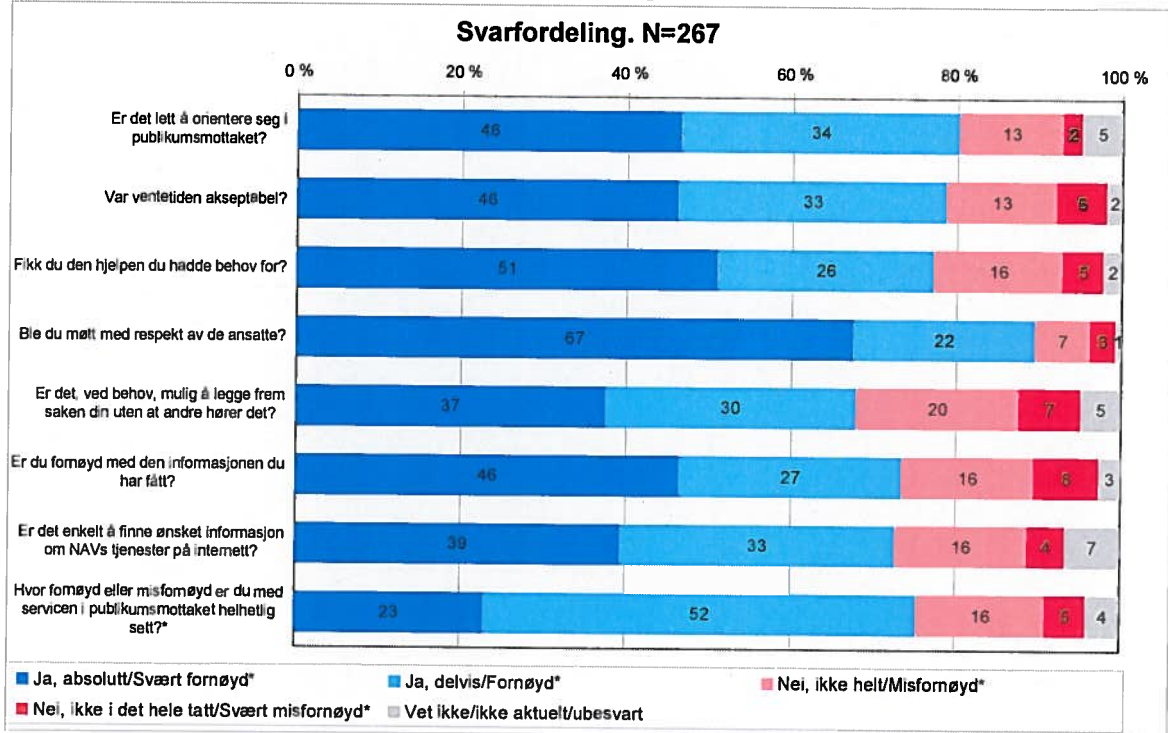
3.12.2 Svarfordeling spørsmål 2 til 9 for brukerne av NAV Grorud

Fra figur 3.12.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Grorud på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (90 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (80 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (68 prosent), og hvorvidt det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (73 prosent).

Selv om NAV Grorud har lavest ja-andel blant annet på spørsmålet om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (72 prosent), er likevel ja-andelen 13 prosentpoeng høyere sammenlignet med ja-andelen for Oslo samlet sett.

75 prosent av brukerne på NAV Grorud oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 3 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.12.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grorud



3.13 Resultater for brukere av NAV Bjerke

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Bjerke. I alt deltok 447 av et utvalg på 820 personer. Dette gir en svarprosent på 55.

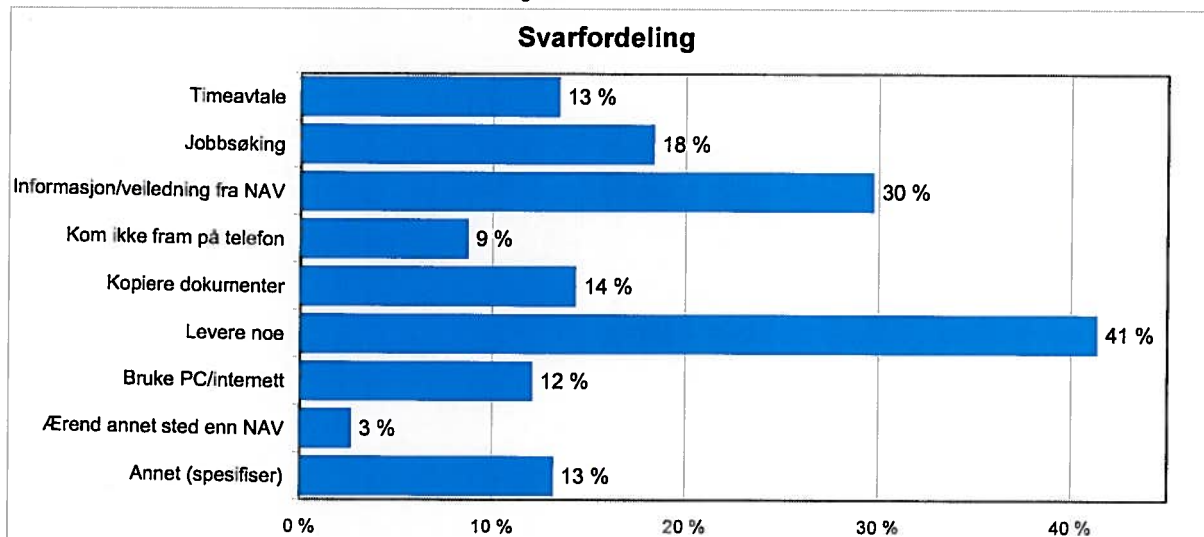
15 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk, arabisk og somali.

3.13.1 Årsak til besøk ved NAV Bjerke

Figur 3.13.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Bjerke, er for å levere noe (41 prosent) eller for å få informasjon/veiledning fra NAV (30 prosent). Deretter oppgir 18 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.13.1 Årsak til besøk ved NAV Bjerke



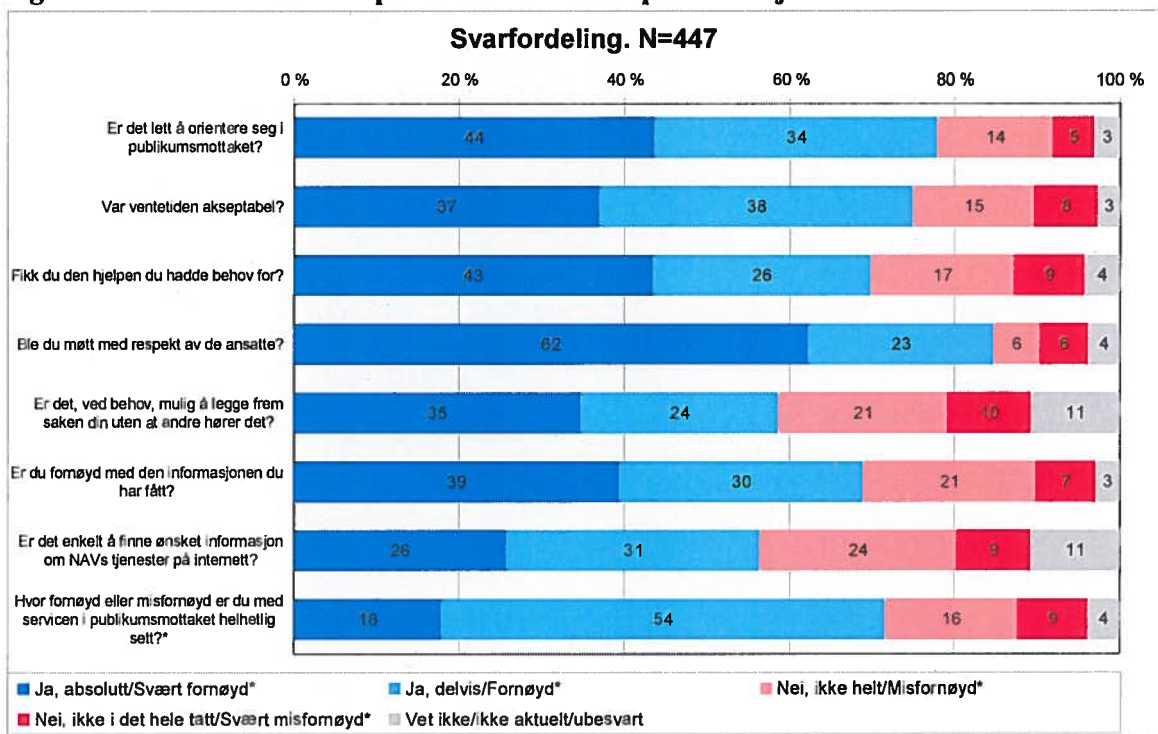
3.13.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Bjerke

Fra figur 3.13.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Bjerke på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (85 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (78 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (56 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken din uten at andre hører det (59 prosent).

NAV Bjerkes resultater er gjennomgående lavere på alle spørsmål sammenlignet med totalen i Oslo. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo samlet sett er det på spørsmålet om du fikk den hjelpen du hadde behov for (10 prosentpoeng lavere), og hvorvidt du er fornøyd med den informasjonen du har fått (8 prosentpoeng lavere).

72 prosent av brukerne på NAV Bjerke oppgir at de er fornøyd med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 7 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.13.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Bjerke



3.14 Resultater for brukere av NAV Nordre Aker

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Nordre Aker. I alt deltok 188 av et utvalg på 421 personer. Dette gir en svarprosent på 45.

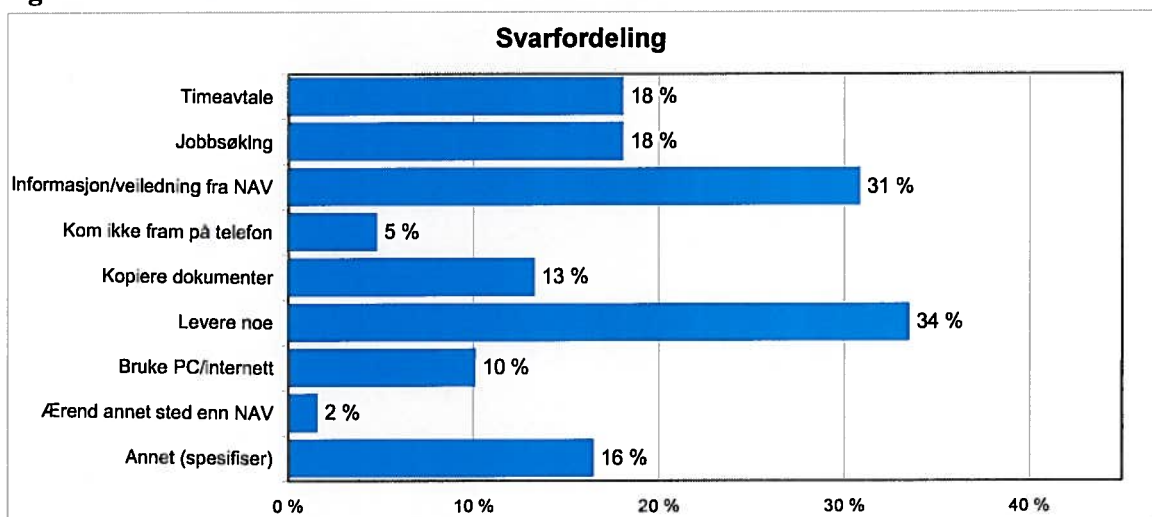
6 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali og fransk.

3.14.1 Årsak til besøk ved NAV Nordre Aker

Figur 3.14.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Nordre Aker, er for å levere noe (34 prosent) eller for å få informasjon/veiledning fra NAV (31 prosent). Deretter oppgir 18 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket på grunn av timeavtale.

Figur 3.14.1 Årsak til besøk ved NAV Nordre Aker



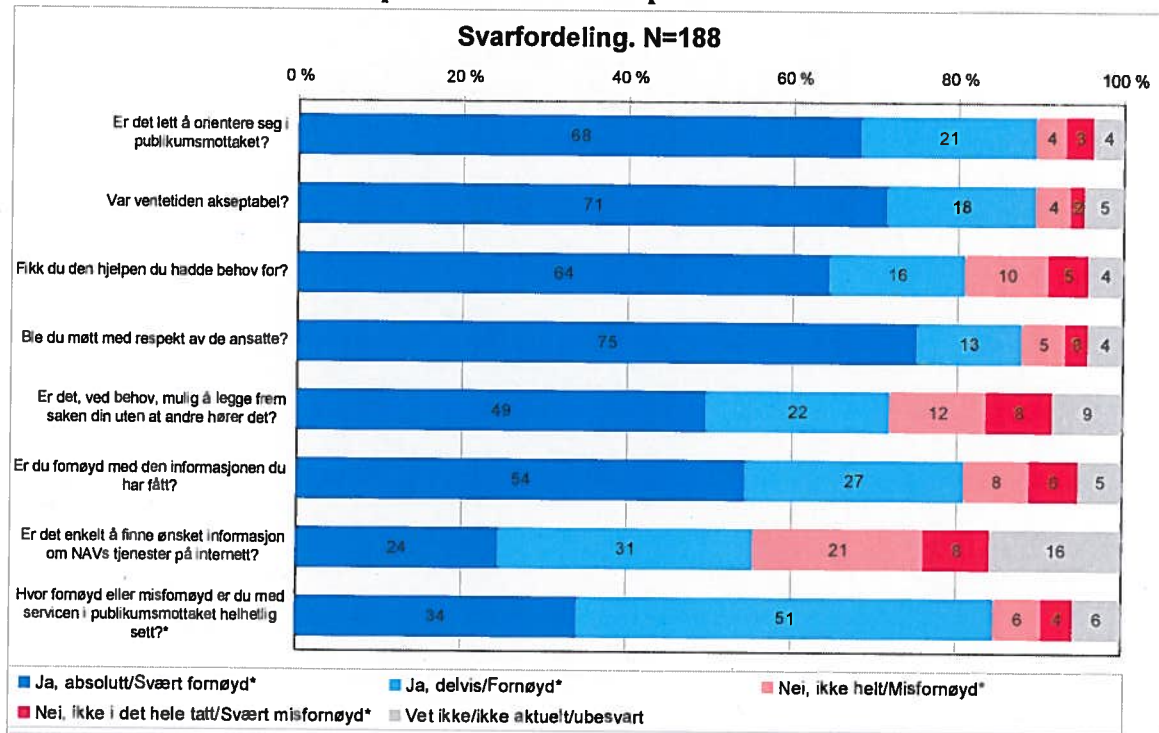
3.14.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordre Aker

Fra figur 3.14.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Nordre Aker på om det var lett å orientere seg i publikumsmottaket (89 prosent), og om ventetiden var akseptabel (89 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (55 prosent) og om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (72 prosent).

På de fleste spørsmål er ja-andelen høyere på NAV Nordre Aker enn ja-andelen samlet i Oslo. På spørsmålet om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett, er imidlertid ja-andelen 5 prosentpoeng lavere enn for Oslo som helhet.

85 prosent av brukerne på NAV Nordre Aker oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 6 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.14.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordre Aker



3.15 Resultater for brukere av NAV Vestre Aker

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Vestre Aker. I alt deltok 292 av et utvalg på 507 personer. Dette gir en svarprosent på 58.

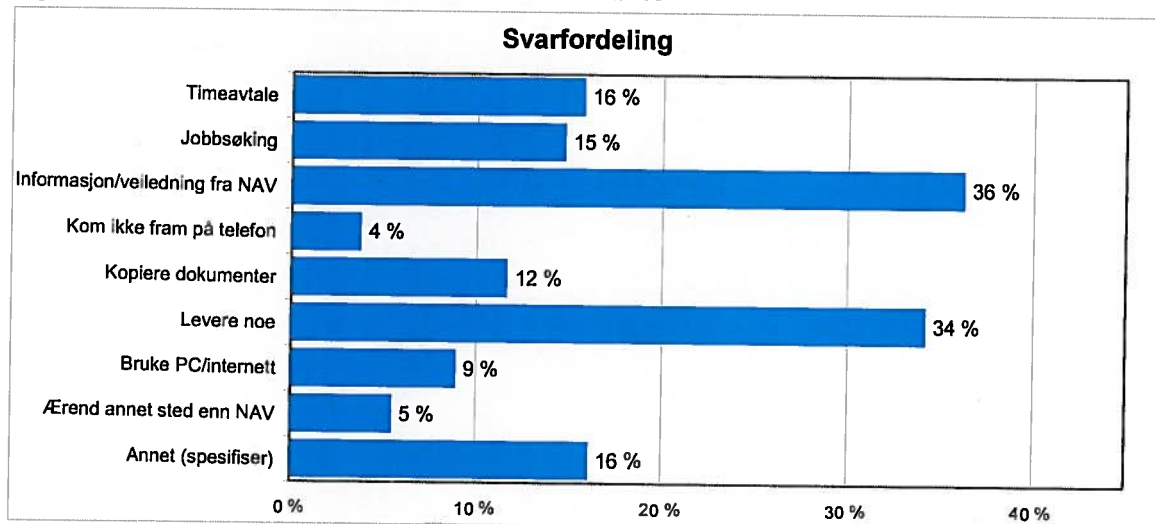
17 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk og arabisk.

3.15.1 Årsak til besøk ved NAV Vestre Aker

Figur 3.15.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Vestre Aker, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (36 prosent) eller for å levere noe (34 prosent). Deretter oppgir 16 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket på grunn av timeavtale eller for annet (16 prosent).

Figur 3.15.1 Årsak til besøk ved NAV Vestre Aker



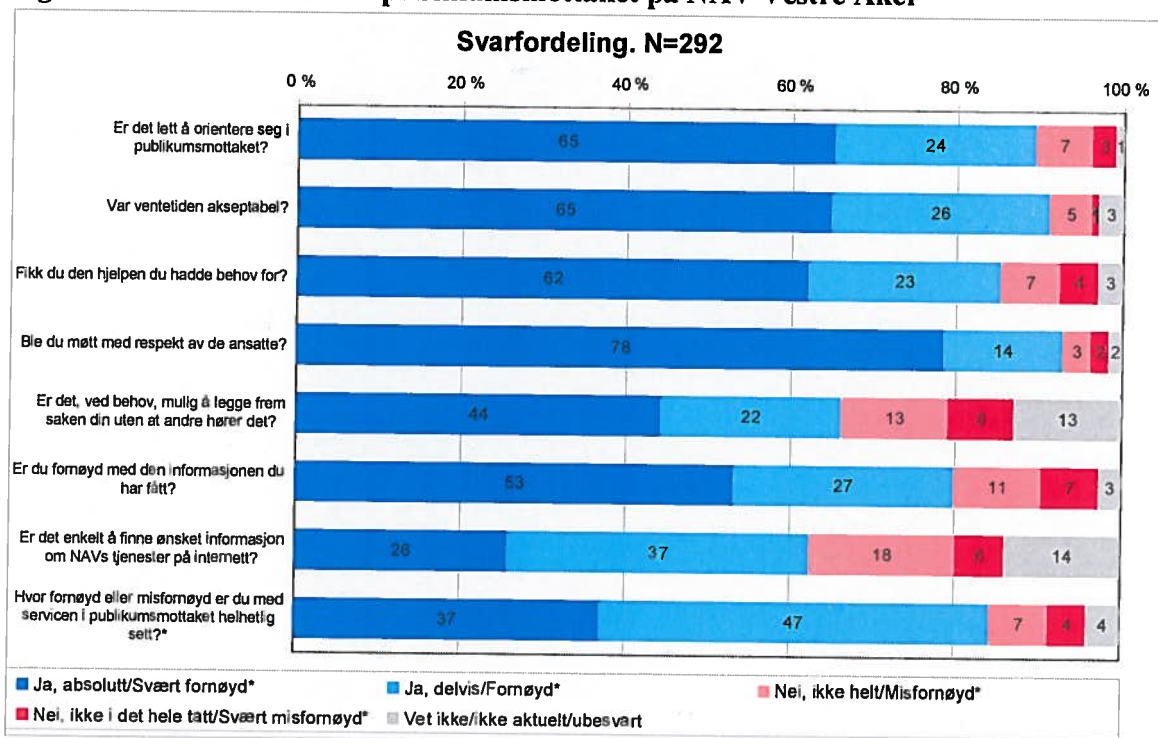
3.15.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Vestre Aker

Fra figur 3.15.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Vestre Aker på om de ble møtt med respekt av de ansatte (93 prosent), og om ventetiden var akseptabel (91 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (62 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 prosent).

På nesten alle spørsmål er ja-andelen høyere på NAV Vestre Aker sammenlignet med Oslo som helhet. Størst forskjell fra totalen er det på spørsmål om ventetiden var akseptabel, hvor ja-andelen er 12 prosentpoeng høyere på NAV Vestre Aker enn for Oslo samlet sett.

84 prosent av brukerne på NAV Vestre Aker oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 5 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.15.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Vestre Aker



3.16 Resultater for brukere av NAV Ullern

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Ullern. I alt deltok 197 av et utvalg på 341 personer. Dette gir en svarprosent på 58.

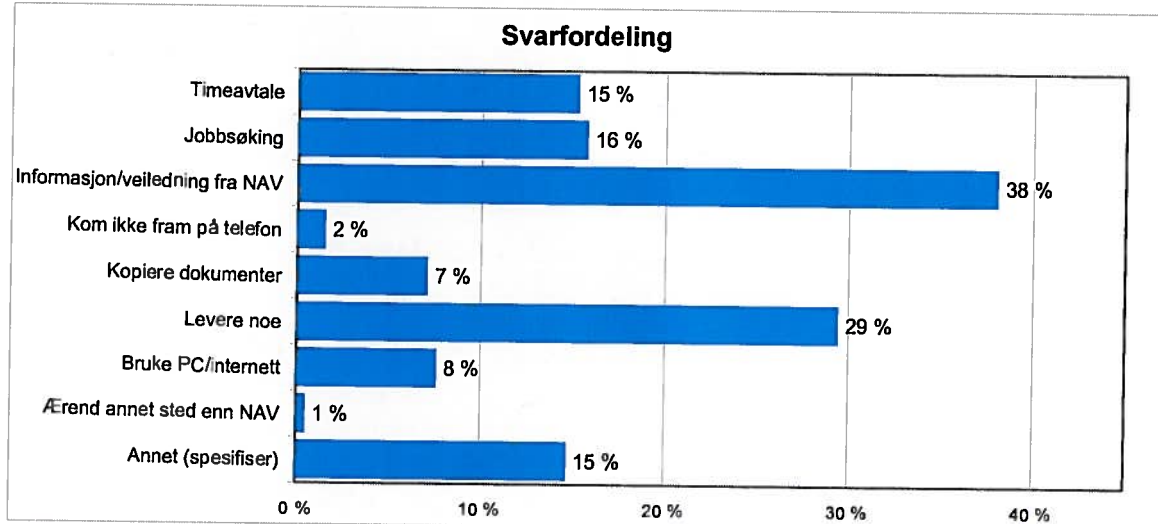
17 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var polsk, engelsk og arabisk.

3.16.1 Årsak til besøk ved NAV Ullern

Figur 3.16.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Årsaken som flest oppgir for sitt besøk på publikumsmottaket ved NAV Ullern, er for å få informasjon/veiledning fra NAV (38 prosent) eller for å levere noe (29 prosent). Deretter oppgir 16 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.16.1 Årsak til besøk ved NAV Ullern



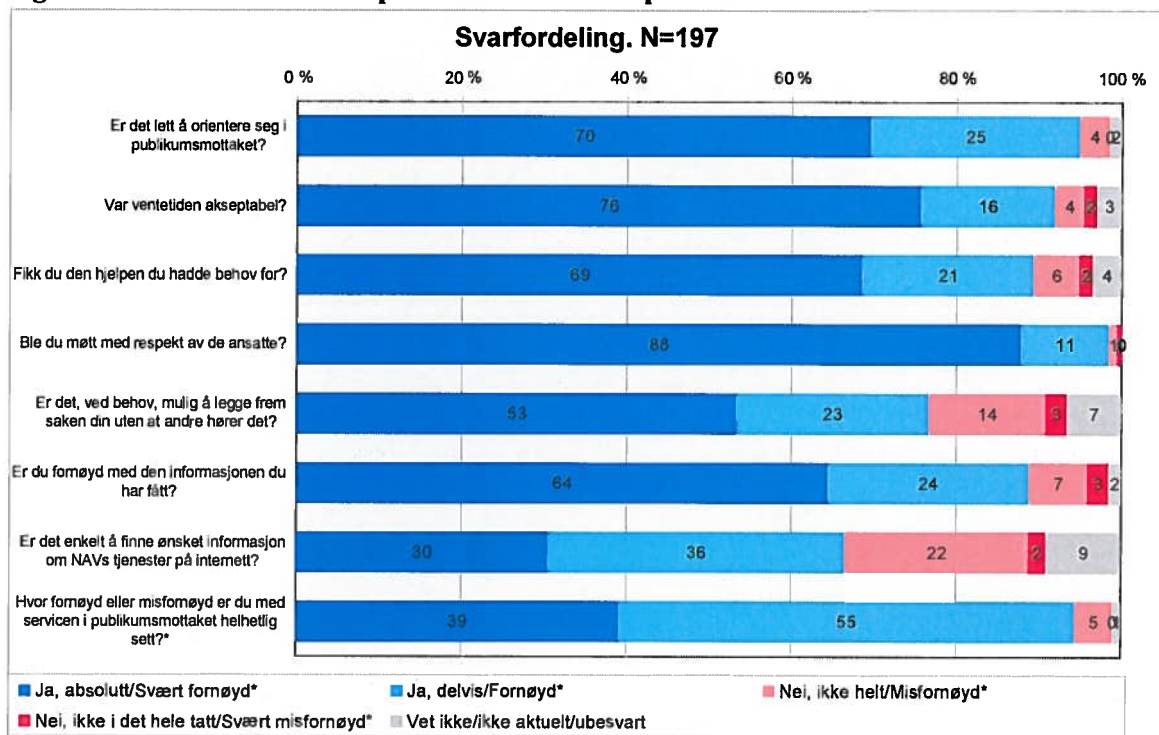
3.16.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Ullern

Fra figur 3.16.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Ullern på spørsmålet om de ble møtt med respekt av de ansatte (98 prosent), og om det var lett å orientere seg i publikumsmottaket (95 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (66 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (77 prosent).

På alle spørsmål er ja-andelen høyere på NAV Ullern sammenlignet med Oslo som helhet. På spørsmål om ventetiden var akseptabel, er ja-andelen på NAV Ullern 13 prosentpoeng høyere enn andelen for Oslo samlet sett.

94 prosent av brukerne på NAV Ullern oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 16 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Figur 3.16.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Ullern



Vedlegg A Invitasjonsbrev til brukerne

Bli med og si din mening! Hjelp oss å gjøre NAV-kontoret stadig bedre

NAV Oslo og Oslo kommune arbeider med å skape bedre publikumsmottak ved NAV-kontoret. Da er det viktig for oss å vite hva du som bruker mottaket synes om det.

Vi gjennomfører derfor en brukerundersøkelse i en periode på 14 dager. Det vil ta deg ca. 3 minutter å svare på undersøkelsen. Deltagelse i undersøkelsen er frivillig, og du svarer helt anonymt på spørsmålene. Jo flere som svarer, jo bedre oversikt får NAV Oslo og Oslo kommune over hva vi bør bli bedre på. Dersom du deltar i undersøkelsen har du muligheten til å vinne et gavekort på 1000 kroner. Trekning av vinneren gjøres i etterkant av undersøkelsen.

Resultatet av undersøkelsen vil bli publisert på internett (NAV Oslo og Oslo kommune sine nettsider) våren 2012.

Vi håper du på denne måten vil hjelpe oss å lage en bedre tjeneste.

På forhånd tusen takk for hjelpen!

Vedlegg B Spørreskjema

1. Hvorfor har du oppsøkt publikumsmottaket i dag? *Kan sette flere kryss*

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Timeavtale | <input type="checkbox"/> Kopiere dokumenter |
| <input type="checkbox"/> Jobbsøking | <input type="checkbox"/> Leverer noe |
| <input type="checkbox"/> Informasjon/veiledning fra NAV | <input type="checkbox"/> Bruke PC/internett |
| <input type="checkbox"/> Kom ikke fram på telefon | <input type="checkbox"/> Ærend annet sted enn hos NAV |

Annet (spesifiser): _____

BRUKERVENNLIGHET

2. Er det lett å orientere seg i publikumsmottaket? (Sett ett kryss)

- Ja, absolutt Ja, delvis Nei, ikke helt Nei, ikke i det hele tatt Vet ikke/ikke aktuelt

3. Var ventetiden akseptabel? (Sett ett kryss)

- Ja, absolutt Ja, delvis Nei, ikke helt Nei, ikke i det hele tatt Vet ikke/ikke aktuelt

4. Fikk du den hjelpen du hadde behov for? (Sett ett kryss)

- Ja, absolutt Ja, delvis Nei, ikke helt Nei, ikke i det hele tatt Vet ikke/ikke aktuelt

RESPEKTFULL BEHANDLING

5. Ble du møtt med respekt av de ansatte? (Sett ett kryss)

- Ja, absolutt Ja, delvis Nei, ikke helt Nei, ikke i det hele tatt Vet ikke/ikke aktuelt

6. Er det, ved behov, mulig å legge frem saken din uten at andre hører det? (Sett ett kryss)

- Ja, absolutt Ja, delvis Nei, ikke helt Nei, ikke i det hele tatt Vet ikke/ikke aktuelt

INFORMASJON

7. Er du fornøyd med den informasjonen du har fått? (Sett ett kryss)

- Ja, absolutt Ja, delvis Nei, ikke helt Nei, ikke i det hele tatt Vet ikke/ikke aktuelt

8. Er det enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på Internett? (Sett ett kryss)

- Ja, absolutt Ja, delvis Nei, ikke helt Nei, ikke i det hele tatt Vet ikke/ikke aktuelt

HELHETLIG VURDERING

9. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett? (Sett ett kryss)

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Svært
fornøyd | Fornøyd | Misfornøyd | Svært
misfornøyd | Vet ikke/
ikke aktuelt |

Kom gjerne med forslag til hvordan publikumsmottaket kan bli bedre!

