

Unge med oppfølgingsbehov: Opplevelser av samhandling med NAV

Talieh Sadeghi, Cathrine Egeland og Aina Landsverk Hagen

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET



ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S REPORT SERIES

AFI-rapport nummer: 2023:06

Unge med oppfølgingsbehov: Opplevelser av samhandling med NAV

Forfattere: Talieh Sadeghi, Cathrine Egeland, Aina Landsverk Hagen

Prosjekt: Kunnskap om hvordan NAV ivaretar unges oppfølgingsbehov ved overgang til økt bruk av digitale kanaler og digitale tjenester

Prosjektleder: Talieh Sadeghi

Oppdragsgiver: Arbeids- og Velferdsdirektoratet

Publiseringsdato:

Antall sider: 95

Forsidefoto/illustrasjon: Colourbox

Emneord: Unge, NAV, digitale tjenester, oppfølging

Resymé: Denne rapporten handler om unge som får oppfølging fra NAV. Ved hjelp av en landsdekkende spørreundersøkelse har vi kartlagt og analysert de unges opplevelser av samhandling med NAV, med et fokus på digitale tjenester. Våre resultater tyder på at mange av de unge er fornøyde med samhandlingen med NAV. Et flertall er tilfredse med NAVs tjenester generelt og de digitale tjenestene spesielt. De unges tillit til både NAV og veileder er relativt høy, og mange opplever endringene fra tiden før pandemien som positive. Vår tolkning av disse funnene er at kvaliteten på tjenestene rettet mot de unge er tilfredsstillende. Til tross for disse positive funnene, tyder våre resultater på at NAV har flere forbedringsområder i arbeidet rettet mot de unge. Flere av respondentene gir uttrykk for at informasjonen fra NAV er mangelfull, ustrukturert og formidlet med ord og uttrykk som er vanskelig å forstå for de unge. På bakgrunn av dette anbefaler vi at NAV forenkler språket i informasjonen som gis de unge. Dette gjelder spesielt nav.no ettersom disse nettsidene er den mest brukte informasjonskanalen blant de unge.

Det er også flere som uttrykker frustrasjon over at NAV bruker for lang tid på å besvare henvendelser fra de unge. Rask avklaring på henvendelser er viktige faktorer for både tillit og tilfredshet. NAV bør derfor i større grad etterstrebe å redusere tiden det tar fra bruker henvender seg, til de får svar. Våre funn tyder videre på at NAV i for liten grad tilpasser oppfølgingskanal til de unges behov og ønsker. Det er for eksempel flere som oppgir at de kun får oppfølging på digitale flater, selv om de har gitt uttrykk for at de trenger og ønsker fysiske møter. NAV bør i større grad etterstrebe å møte brukerne i den kanalen de har behov for.

ISBN 978-82-7609-456-5

ISSN 2703-836X

© Arbeidsforskningsinstituttet AFI, OsloMet – storbyuniversitetet, 2023

© Work Research Institute (AFI), OsloMet – Oslo Metropolitan University, 2023

© Forfatter(e)/Author(s)

Arbeidsforskningsinstituttet AFI

OsloMet – Storbyuniversitetet

Pb. 4 St. Olavs plass

0130 OSLO

Telefon: +47 93 29 80 30

E-post: postmottak-afi@oslomet.no

Nettadresse: oslomet.no/om/afi

Publikasjonen kan lastes ned gratis fra [arkivet](#)

Publications are available for free download from the [archive](#)

Work Research Institute (AFI)

OsloMet – Oslo Metropolitan University

P.O.Box 4 St. Olavs plass

N-0130 OSLO

Forord

Arbeids- og velferdsdirektoratet har ønsket mer kunnskap om hvordan NAV ivaretar unges oppfølgingsbehov ved overgang til økt bruk av digitale kanaler og digitale tjenester. Oppdraget skulle bidra til kunnskapsgrunnlaget om hvordan NAV kan utvikle sin digitale kommunikasjon og digitale tjenester for å kunne gi best mulig oppfølging av målgruppen.

Oppdraget ble gitt til Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) ved OsloMet – Storbyuniversitet høsten 2021. Forsker Talieh Sadeghi har ledet prosjektet og utført majoriteten av arbeidet i tilknytning til datainnsamling og utarbeidelse av rapport. Forskerne Cathrine Egeland og Aina Landsverk Hagen har også bidratt til deler av datainnsamlingen og utarbeidelse av rapporten.

Vi vil takke Arbeids- og velferdsdirektoratet for godt og konstruktivt samarbeid gjennom hele prosjektperioden. Vi vil rette en særlig takk til ungdommene som deltok i workshopen for utvikling av surveyen som ligger til grunn for rapporten, og Tøyen Unlimited som hjalp oss med rekruttering til denne workshopen. En stor takk også til alle respondentene som deltok i surveyen. Espen Haakstad og Toril Sandnes takkes for å ha korrekturlest rapporten. Til sist, takk til Knut Fossetøl for å ha kvalitetssikret rapporten. Eventuelle feil eller mangler i rapporten er det likevel forfatterne som er ansvarlige for.

Innhold

Forord	3
Sammendrag	7
1 Innledning	11
1.1 Kontekst.....	11
1.2 Problemstillinger	15
1.3 Teoretiske perspektiver og tidligere forskning	17
1.4 Rapportens oppbygging	21
2 Data og metode	22
2.1 Design og datakilder.....	22
2.2 Innsamling av data	27
2.3 Utvalg.....	27
2.4 Etske forhold.....	30
2.5 Analyser.....	30
2.6 Metodiske styrker og forbehold	31
3 Responstider, informasjons- og oppfølgingskanal	33
3.1 Responstider	33
3.2 Informasjonskanaler	35
3.3 Oppfølgingskanaler	37
3.4 Oppsummering	43
4 Unges vurdering av samhandling med NAV	46
4.1 Forståelse av informasjon	46
4.2 Tilfredshet.....	54
4.3 Tillit.....	60
4.4 Oppsummering	65
5 Konsekvenser av koronapandemien	67
5.1 Opplevde endringer fra før pandemien	67
5.2 Hvordan har tjenestene blitt endret?	69
5.3 Oppsummering	73

6 Konklusjoner og anbefalinger	75
6.1 Unges oppfølgingsbehov er godt ivaretatt av NAV	75
6.2 Informasjonens innhold og innretning bør forbedres	76
6.3 Rask respons er viktig for de unges tilfredshet og tillit.....	77
6.4 NAV bør i større grad ta hensyn til individuelle behov og preferanser når det gjelder oppfølgingskanal.....	78
Referanser	79
Vedlegg.....	83

Figurer

Figur 3.1 Andel personer som oppgir å ha fått informasjon 1-2 ganger i måneden eller hyppigere fordelt etter fødested.....	36
Figur 3.2 Andel personer som oppgir å ha fått oppfølging 1-2 ganger i måneden eller hyppigere fordelt etter fødested.....	40
Figur 3.3 Preferanser for oppfølgingskanal fordelt på fødested. Gjennomsnittsverdier. Høy verdi indikerer stor grad av preferanse.....	41
Figur 3.4 Preferanser for bistandskanal for ulike saker	42
Figur 4.1 Opplevelse av vansker med å forstå informasjon fordelt etter fødested (means) (jo høyere søyle desto lettere er det å forstå).....	47
Figur 4.2 Andel godt fornøyde med NAV	55
Figur 4.3 Andel godt fornøyde med NAVs nettbaserte tjenester	57
Figur 4.4 Gjennomsnittsverdier for tillitspåstander.....	61
Figur 4.5 Gjennomsnittsverdier for tillit til NAV-påstander	63
Figur 5.1 Andeler som indikerer ulik grad av enighet med påstanden «Jeg fikk bedre hjelp av NAV før pandemien» N=604.	67
Figur 5.2 Endring av tjenestene fra før pandemien	69

Tabeller

Tabell 1.1 Typer digitalisering i NAV	20
Tabell 2.1 Tillitspåstander	26
Tabell 2.2 Populasjon og utvalg	27
Tabell 2.3 Oversikt over utvalget: bakgrunnsvariabler.....	28
Tabell 2.4 Seleksjonsanalyser: Egenskaper ved nettutvalgene sammenlignet med populasjonen (kjønn, alder og innsatsgruppe)	29
Tabell 3.1 Responstid fra registrering til første kontakt	33
Tabell 3.2 Responstid fra stilt spørsmål til kontakt/svar.....	34
Tabell 3.3 Informasjonskanaler	35
Tabell 3.4 T-tester: Forskjeller i bruk av informasjonskanal mellom personer født i Norge og utlandet.....	37
Tabell 3.5 Oppfølgingskanal.....	37
Tabell 3.6 Oppfølgingskanal fordelt etter innsatsgruppe (andeler angitt for månedlig eller mer) .	38
Tabell 3.7 Preferanser for oppfølgingskanal	40
Tabell 3.8 Korrelasjonsmatrise for sammenheng mellom foretrukket oppfølgingskanal og faktisk oppfølgingskanal (N=1070).....	43
Tabell 4.1 Frekvenstabell for opplevd tilgjengelighet av informasjon via ulike kanaler	46
Tabell 4.2 Prediktorer for grad av forståelse for ulike informasjonskanaler	53
Tabell 4.3 Tilfredshet med NAV	55
Tabell 4.4 Prediktorer for tilfredshet med NAV	56
Tabell 4.5 Prediktorer for tilfredshet med digitale tjenester i NAV	58
Tabell 4.6 Prediktorer for tillit til veileder	62
Tabell 4.7 Prediktorer for tillit til NAV	65
Tabell 5.1 Forklaringsfaktorer for opplevelsen av at hjelpen fra NAV var bedre før pandemien ..	68

Sammendrag

Bakgrunnen for denne rapporten er at Arbeids- og Velferdsdirektoratet har bestilt en kartlegging og analyse av hvordan NAV ivaretar unges oppfølgingsbehov i en tid med økt bruk av digitale tjenester. Med dette som utgangspunkt har vi utarbeidet følgende tre underproblemstillinger:

- 1) Gjennom hvilke kanaler får de unge informasjon og oppfølging fra NAV, og hvor raskt får de respons på sine henvendelser?
- 2) Hva er de unges vurdering av samhandling med NAV?
- 3) Hvilke konsekvenser opplever de unge at pandemien har hatt for oppfølgingen fra NAV?

Formålet med oppdraget har vært å bidra til økt kunnskapsgrunnlag om hvordan NAV kan utvikle sine digitale tjenester for å kunne gi best mulig oppfølging av unge i alderen 18-25 år.

Hovedproblemstillingen vi har tatt utgangspunkt i er følgende: «Hvordan opplever unge i alderen 18-25 år samhandlingen med NAV?».

Data

Undersøkelsen som denne rapporten er tuftet på, ble designet som en tverrsnittstudie. Den primære datakilden er en landsdekkende spørreundersøkelse til unge i alderen 18 til 25 år som får oppfølging fra NAV, som vi har døpt «UNG-i-NAV-surveyen». Et tilfeldig utvalg av om lag 15 000 unge i målgruppen ble invitert til å delta i undersøkelsen våren 2022. Invitasjonen ble sendt ut av NAV på vegne av forskerteamet ved Arbeidsforskningsinstituttet AFI ved OsloMet.

1 195 personer valgte å delta i undersøkelsen. Vi har utført seleksjonsanalyser for å undersøke representativiteten av utvalget. Analysene viste at utvalget er relativt representativt for populasjonen, men med noen skjevheter. Kvinner og personer med spesielt tilpasset innsats er overrepresentert i utvalget. I tillegg har vi grunn til å anta at vi har en overrepresentasjon av personer som har fullført videregående skole og høyere utdanning.

UNG-i-NAV-surveyen inneholdt en rekke forhåndsdefinerte spørsmål med svarkategorier, som vi har basert våre statistiske analyser på. I tillegg inkluderte vi fritekstområder i surveyen som har gitt grunnlag for kvalitative analyser av tekstmateriale.

Responstider, informasjons- og oppfølgingskanal

Kapittel 3 i rapporten er primært deskriptiv og viser våre kartlegginger av de unges rapportering av responstider, informasjons- og oppfølgingskanaler som benyttes. Her fant vi at svært mange brukere oppgir å få rask kontakt med NAV etter registrering og forteller samtidig om rask respons fra NAV når de henvender seg med spørsmål og informasjonsbehov. Informasjonskanalen som hyppigst brukes av de unge er nav.no, etterfulgt av chat med NAV. Vi har videre undersøkt hvor hyppig de unge rapporterer om at de mottar oppfølging, i betydningen samhandling mellom veileder og bruker, via ulike kanaler. Vi fant at mange får tett oppfølging, spesielt via dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen.

Våre resultater viste videre at de fleste unge foretrekker en kombinasjon av fysisk og digital oppfølging i fremtiden. Vi fant samtidig en relativt svak sammenheng mellom de unges preferanser for oppfølgingskanal og den faktiske oppfølgingen de får.

Unge vurdering av samhandling med NAV

I kapittel 4 har vi benyttet tre innganger for å besvare følgende problemstilling: «Hva er de unges vurdering av samhandling med NAV?». Innledningsvis undersøkte vi i hvilken grad og på hvilke måter de unge opplever vansker med å få informasjon fra NAV. Derneft har vi analysert de unges generelle tilfredshet med NAV og spesifikke tilfredshet med de nettbaserte tjenestene. Avslutningsvis har vi undersøkt de unges tillit til både veileder og til NAV som helhet. Vi har i tillegg analysert hvilke faktorer som har betydning for både tilfredshets- og tillitsmålene våre. Vi har funnet at svært mange unge opplever det som vanskelig å få informasjon fra NAV. Det kvalitative datamaterialet indikerer at det her dreier seg om at informasjonen oppleves som mangelfull og at det er vanskelig å navigere i all informasjon på nav.no. Den informasjonen som er tilgjengelig er skrevet med ord og uttrykk som de unge ofte ikke forstår. Samtidig opplever noen å bli feilinformert, og de uttrykker misnøye med lange telefonkøer når de er etterlyser utfyllende og korrekt informasjon, for eksempel gjennom kontaktsenteret.

Selv om mange er godt fornøyde med NAVs tjenester, er likevel de unge i vårt utvalg mindre tilfredse enn eldre brukergrupper (26-71 år)¹. Dette funnet sammenfaller med tidligere undersøkelser. Respondentene er imidlertid noe mer fornøyde med de nettbaserte tjenestene, enn med NAV mer allment. Vi fant også en positiv sammenheng mellom bruk av dialogfunksjonen i digital aktivitetsplan på den ene siden og tillit og tilfredshet på den andre. Dette kan bety at økt bruk av dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen kan bidra til å fremme tilfredshet med, og tillit til NAV og veileder. Tilliten til veileder er også relativt høy, mens den er noe lavere til NAV som sådan. Opplevelsen av lett tilgjengelig informasjon og kort responstid viste seg å være blant de viktigste forklaringsfaktorene for både tilfredshet og tillit. Disse funnene indikerer derfor at tilgjengelig informasjon og korte responstider er helt sentrale for videre utviklingsarbeid rettet mot de unge. Økt bruk av dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen ser ut til å fremme tilfredshet med, og tillit til NAV og veileder.

Samlet viste funnene fra dette kapitlet at mange unge vurderer samhandlingen med NAV som god. Samtidig tyder våre resultater på at det er et klart forbedringspotensial i informasjonen som NAV gir de unge.

Pandemiens konsekvenser for oppfølgingen fra NAV

I rapportens femte kapittel analyserte vi de unges opplevelse av endringer i samhandling med NAV i tiden før pandemien. Ettersom mange av de unge i vårt utvalg ikke har erfaring med NAV fra tiden før pandemien, var det kun om lag halvparten av respondentene som kunne svare på disse spørsmålene. Mens majoriteten av disse opplever at oppfølgingen er relativt uendret fra tiden før pandemien, er det likevel flere som gir uttrykk for opplevde endringer. Blant disse er det store variasjoner i om endringene vurderes som positive eller negative. En og samme endring fra tiden før pandemien kan oppleves positivt hos en ung bruker og samtidig negativt hos en annen. De som vurderer tjenestekvaliteten som dårligere enn i tiden før pandemien, forteller om færre fysiske møter, vanskeligere tilgjengelig informasjon og lengre responstider. Mens de som oppfatter positive endringer, vektlegger bedre samhandling, mer effektiv kommunikasjon og mindre press om oppmøte.

I sum peker funnene våre i retning av at NAV har ivaretatt oppfølgingsbehovet til de fleste brukerne gjennom pandemien på en tilfredsstillende måte. Men de unge har ulike behov og preferanser for hvordan oppfølgingen skal foregå. Dette kan forklare den store variasjonen i

¹ Vi har innhentet data om eldre brukergruppers (26-71 år) tilfredshet med NAV fra NAVs personbrukerundersøkelse 2021.

oppfatninger om endringene fra tiden før pandemien er til det bedre eller verre. Flere av respondentene uttrykker et savn etter ansikt-til-ansikt-møter med veileder. Disse funnene kan tyde på at NAV i liten grad har tilpasset oppfølgingstilnærmingen til den enkeltes behov og preferanser.

Anbefalinger til videre utviklingsarbeid rettet mot de unge

Våre samlede resultater satt i en større sammenheng har noen praktiske implikasjoner for hvordan NAV kan utvikle sine tjenester for å kunne gi best mulig oppfølging av målgruppen i alderen 18-25 år. I det neste skisserer vi de fire viktigste overordnede funnene fra vår undersøkelse og implikasjonene fra disse.

- 1) Våre undersøkelser kan tyde på at NAV har ivaretatt de unges oppfølgingsbehov på en tilfredsstillende måte i en tid med økt bruk av digitale tjenester. Mange får tett oppfølging og får raske avklaringer ved henvendelser. Dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen brukes hyppig og vi kan vise til empirisk støtte for at dette kan være gunstig for brukeropplevelsen. Vi ser også at flere er godt fornøyde med de digitale tjenestene spesielt og NAV i sin helhet. Tilliten til veileder er høy blant de unge, og mange vurderer endringene fra før pandemien som positive. Flere unge oppga blant annet at de opplever en mer effektiv kommunikasjon fra tiden før pandemien. Disse funnene indikerer i sum at tjenestekvaliteten rettet mot de unge i NAV er høy. Det er derfor viktig at NAV fortsetter mye av dette arbeidet fremover innenfor rammene av forsterket ungdomsinnsats. Det er likevel flere forbedringsområder i NAVs arbeid rettet mot unge brukere. De neste tre punktene vil skissere disse områdene.
- 2) Et forbedringsområde er at svært mange av de unge i vårt utvalg gir uttrykk for at det er vanskelig å forstå informasjonen fra NAV. Disse vanskene dreier seg primært om at informasjonen oppfattes som mangelfull og ustrukturert, og formidles med ord og uttrykk som mange av de unge ikke forstår. Derfor tyder våre resultater på at det viktigste utviklingsarbeidet NAV har foran seg overfor unge, er å gjøre informasjonen i de ulike kanalene strukturert, klar og tilgjengelig, formidlet på en slik måte at de unge forstår innholdet.

Enkel og forståelig informasjon er viktig av flere grunner. For det første viser tidligere forskning at brukere risikerer å havne i et digitalt utenforskap hvor de ikke kan nyttiggjøre seg av de digitale tjenestene, dersom de ikke forstår informasjonen (Midtgård et al., 2022). For det andre viste våre resultater at de unge som opplever at informasjonen er enkel å forstå, er mer tilfredse med, og har høyere grad av tillit til NAV. Det er også grunn til å tro at dersom informasjonen som for eksempel formidles på nav.no er enkelt å forstå, vil brukerne i mindre grad ta kontakt med NAV for å få informasjonen oversatt og forklart. Dette kan i sin tur redusere arbeidsbyrden på de ansatte, og frigjøre mer ressurser til arbeidsrettet oppfølging.

Vi anbefaler at NAV vurderer å etablere egne «UNG i NAV» sider på nav.no. Sider som er spesielt tilpasset de unges behov og forutsetninger for språklig forståelse. Mange unge har svak byråkratisk kompetanse. Dette kan bety at ord og uttrykk som eldre brukergrupper forstår, kan være vanskelig å forstå for de unge. Informasjonen på nav.no bør i stor grad forenkles og utvikles i tett samarbeid med unge, for eksempel fra brukerorganisasjoner.

Selv om våre resultater tyder på at hyppig bruk av dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen er forbundet med større grad av tilfredshet med, og tillit til NAV, er det likevel flere av våre respondenter som uttrykker at også informasjonen formidlet gjennom denne kanalen er tidvis mangelfull og vanskelig å forstå. Noen opplever for eksempel at når de tar kontakt med sin veileder via dialogfunksjonen for å forstå informasjon på nav.no, blir de henvist tilbake til nav.no. NAV bør derfor også forbedre kommunikasjonen med de unge gjennom dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen ved å svare korrekt og konkret på spørsmål, med ord og uttrykk de unge forstår.

- 3) Det er også flere som uttrykker frustrasjon over lange responstider, altså at NAV bruker for lang tid til å svare på henvendelser fra de unge. Til tross for at resultatene generelt viser at NAV er rask med å avklare spørsmål og henvendelser fra de unge, er dette tilfellet. Rask avklaring på henvendelser er en viktig forklaringsfaktor for både tillit og tilfredshet. NAV bør derfor i større grad etterstrebe å redusere responstiden når de unge henvender seg for sine informasjons- og avklaringsbehov. Også de som uttrykker misnøye med dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen, vektlegger blant annet lange responstider som kilde til frustrasjon.
- 4) Vi observerte i tillegg en mangelfull Individuell tilpasning av tjenester fra NAV i forhold til ambisjonene i deres kanalstrategi. Ambisjonene i NAVs kanalstrategi er at NAV skal møte brukerne i den kanalen de har behov for. Vi ser at mange ikke opplever et samsvar mellom ønsket oppfølgingskanal og faktisk oppfølgingskanal. For eksempel er det flere som har gitt uttrykk for at mens de ønsker fysiske møter med sin veileder, får de ofte bare oppfølging på digitale flater. NAV bør derfor i det videre arbeidet etterstrebe større grad av individuelle vurderinger, blant annet basert på unges egne preferanser og behov, av hvilke kanaler den enkelte unge bør få oppfølging gjennom.

1 Innledning

Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVdir) har bestilt en kartlegging og analyse av hvordan NAV ivaretar unges oppfølgingsbehov i en tid med økt bruk av digitale tjenester. Formålet med oppdraget har vært å bidra til økt kunnskapsgrunnlag om hvordan NAV kan utvikle sine digitale tjenester for å kunne gi best mulig oppfølging av målgruppen unge i alderen 18-25 år.

Utenforskap blant unge har gjennom en årrekke representert en politisk bekymring. Omkostningene er store både for de unge det gjelder og for samfunnet. Tiltak rettet mot å lette unges overgang til arbeid, utdanning og annen meningsfull aktivitet har derfor vært et sentralt satsningsområde for NAV. På bakgrunn av dette innførte regjeringen forsterket ungdomsinnsats i NAV fra 2017, hvor målet har vært å få personer under 30 år raskere ut i arbeid, utdanning eller annen aktivitet. Evalueringen av første fase av satsingen viste gode resultater ved at unge får rask oppfølging med positiv utvikling i kvaliteten på oppfølgingsarbeidet. Selv om satsningen ikke har ført til økt overgang til arbeid for de unge, er det likevel flere som går over i ordinær utdanning (Strand et al., 2020).

Denne rapporten er ingen ny evaluering av forsterket ungdomsinnsats. I stedet fremlegger den funn fra en kartlegging og analyse av unges opplevelser og erfaringer av samhandling med NAV. Oppdragsbestillingen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet var videre tydelig på at hovedfokuset i rapporten skal ligge på de unges erfaringer med de digitale tjenestene i NAV. Dette var begrunnet i at den vedvarende koronasituasjonen representerte reduserte muligheter for fysiske kontaktpunkter og at oppfølgingsarbeidet i stor grad ble flyttet over i digitale kanaler, som for eksempel digital aktivitetsplan og videosamtaler. Et sentralt spørsmål i denne rapporten er dermed: På hvilke måter påvirket den økte bruken av digitale kanaler NAVs oppfølgingsarbeid overfor unge brukere?

1.1 Kontekst

Forsterket ungdomsinnsats

Selv om undersøkelsen som ligger til grunn for denne rapporten ikke er en evaluering av forsterket ungdomsinnsats, er det likevel innenfor rammene av denne innsatsen vi undersøker de unges erfaringer med oppfølgingen fra NAV. Derfor følger det her en kort presentasjon av innholdet i forsterket ungdomsinnsats for å gi en kontekst til rammene for oppfølgingen.

Som erstatning for de tidligere ungdomsinnsatsene ble forsterket ungdomsinnsats innført i 2017, først på Sør og Vestlandet, og deretter i hele landet. Statsbudsjettet for 2017 formulerer formålet med innsatsen på følgende måte: «...å forhindre at unge blir gående passive, motivere til jobbsøking, og gi økt jobbsøkerkompetanse og raskt få ledige unge over i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet.». Videre beskrives hovedinnsatsen å være «...en planlagt og individuelt tilpasset arbeidsrettet oppfølging fra Arbeids- og velferdsetaten supplert med bruk av ulike former for opplærings tiltak» (Prop. 1 S (2016-2017:71)).

Ifølge rapporten «Tid for aktivisering: Evaluering av forsterket ungdomsinnsats i NAV» publisert av Fafo i 2020, er det seks overordnede styringssignaler om hva forsterket ungdomsinnsats skal være:

- 1) Aktiveringsarbeidet rettet mot unge skal styrkes. Unge skal prioriteres foran andre NAV-brukere
- 2) Aktiveringen skal være individuelt tilpasset og gi motivasjon for jobb og jobbsøkerkompetanse
- 3) Målgruppen for forsterket ungdomsinnsats er alle under 30 år
- 4) NAV har en tidsfrist på åtte uker for å tilby unge arbeidsrettet oppfølging
- 5) Ungdomsinnsatsen er tuftet på arbeidslinja med mål om flere unge i arbeid eller annen aktivitet
- 6) Aktiveringsarbeidet kan omfatte ulike opplæringstiltak. Utdanning kan inngå som del av aktiveringsstrategien rettet mot unge.

Disse styringssignalene er dels videreføringer av de tidligere ungdomsgarantiene og dels nye momenter i arbeidet rettet mot de unge (Strand et al., 2020).

Hvem er de unge med oppfølging fra NAV?

Unge med oppfølging fra NAV er en sammensatt gruppe med ulik bakgrunn, kompetanse og oppfølgingsbehov. I det neste redegjør vi for kjente, sentrale kjennetegn ved og variasjoner i gruppen², dels basert på tall som er tilgjengeliggjort for oss i forbindelse med prosjektgjennomføringen og dels fra tidligere forskning.

Aggregerte data vi har fått tilgang på fra NAV i forbindelse med gjennomføringen av dette prosjektet viser at det per februar 2022 var 50 518 personer i alderen 18-25 år med oppfølging fra NAV. Av disse er 48 prosent kvinner. Gjennomsnittsalderen er rett i overkant av 22 år. Av samme aggregerte oversikt kan vi lese at mens 32 prosent i populasjonen har arbeidsavklaringspenger som livsoppholdsytelse, er det kun 13 prosent som er registrert med dagpenger. 18 prosent har sykepenger og fem prosent tiltakspenger. Hele 32 prosent er registrert uten ytelse. Vi vet ikke nøyaktig hva slags livsoppholdsytelse personer i denne gruppen har. Men det er grunner til å anta at en stor andel av disse mottar økonomisk sosialhjelp. Ifølge tall fra SSB er det om lag 9000 personer i alderen 18-25 år som i 2021 mottok sosialhjelp som hovedinntektskilde (SSB, 2021). Det er heller ikke utenkelig at noen av de vi ikke har livsoppholdsinformasjon til blir forsørget av familie.

Vi har ikke tilgang på data vedrørende diagnose i vårt materiale. Men tidligere forskning viser at brorparten av unge AAP-mottakere (66 %) er registrert med en psykisk diagnose, hvorav menn er overrepresentert blant disse (70 %) (Strand et al., 2020). Mens muskel- og skjelettlidelser og sykdommer i nervesystemet utgjorde åtte prosent, hadde 22 prosent andre sykdommer (Strand et al., 2020).

Foruten helserelaterte problemer, har mange unge med oppfølging fra NAV i varierende grad utfordringer som manglende formell kompetanse og arbeidserfaring, komplisert livssituasjon, ustabil familiebakgrunn, lese- og skrivevansker og begrensede norskkunnskaper (Bråthen et al., 2016).

Tidligere forskning tyder også på at mange unge brukere med oppfølging fra NAV har lav byråkratisk kompetanse (Strand et al., 2020; Nyberg et al., 2021). Med byråkratisk kompetanse menes her innsikt og kunnskap om forvaltningen, evne til å forstå informasjon fra forvaltningen, kommunisere med systemet og sosiale ferdigheter og evne til å argumentere og fremstille sin sak i tråd med regelverkets praktisering (Jessen, 2010). Byråkratisk kompetanse er altså viktig for å

² Her vil vi skissere kjennetegn ved populasjonen unge i alderen 18-25 år med oppfølging fra NAV. Kjennetegn ved personene som utgjør utvalget for vår undersøkelse vil bli beskrevet i kapittel 2.

kunne forstå informasjonen fra NAV, hvilke rettigheter og plikter den enkelte har, og hvordan man går frem for å utløse aktuelle rettigheter (Nyberg, 2021; Lundberg & Syltevik, 2013; Strand et al., 2020). Lav byråkratisk kompetanse kan i sin tur gjøre digitale selvbetjeningsløsninger særlig krevende for de unge (Midtgård et al., 2022).

Kategorisering av brukere

Som beskrevet over er utfordringsbildet og behovene varierende blant de unge. Sentral lovgivning i NAV (NAV-lovens § 14a) regulerer kategorisering av brukere på bakgrunn av den enkeltes bistandsbehov. Dette gjelder alle brukere, og ikke bare de unge. Formålet med kategoriseringen er at NAV skal kunne identifisere hvilke brukere som bør kanaliseres inn i ressurskrevende oppfølgingsløp og hvilke som ikke skal det (Hernes et al., 2010).

Det skilles mellom fire ulike innsatsgrupper i vurderingen av brukernes bistandsbehov. Disse er «standard innsats», «situasjonsbestemt innsats», «spesielt tilpasset innsats» og «varig tilpasset innsats». Personer som blir vurdert til å få standard innsats antas å kunne nå sitt mål primært gjennom egeninnsats og skal normalt ikke trenge omfattende oppfølging fra NAV. Personer innen kategorien situasjonsbestemt innsats vurderes å kunne komme i arbeid gjennom en kombinasjon av egeninnsats, samt aktiviteter og tjenester fra NAV. Dersom personen tilbys spesielt tilpasset innsats innebærer det at vedkommende er vurdert å ha nedsatt arbeidsevne og er i behov av mer omfattende bistand fra NAV, eller andre samarbeidende aktører, til å komme i eller beholde arbeid. Også varig tilpasset innsats tilbys personer som antas å ha nedsatt arbeidsevne, men som ikke vurderes å kunne komme i eller tilbake til arbeid gjennom innsats fra NAV eller andre aktører.

Denne kategoriseringen av personer inn i ulike innsatsgrupper antas altså å reflektere hvor omfattende den enkeltes utfordringsbilde er og i hvilken grad personen trenger bistand fra NAV for å komme i arbeid. Kategoriseringen vil derfor legges til grunn i en rekke analyser av data presentert i denne rapporten for å identifisere eventuelle systematiske forskjeller mellom gruppene når det gjelder erfaringer og opplevelser med samhandling med Nav. I vår undersøkelse avgrensner vi imidlertid mot personer innen kategorien varig tilpasset innsats, da disse normalt ikke mottar arbeidsrettede tjenester.

Den aggregerte oversikten over populasjonen unge i alderen 18-25 år, som vi har fått tilgang på, viser at den største innsatsgruppen var spesielt tilpasset innsats, som utgjorde 44 prosent av beholdningen. Mens 13 prosent av hele gruppen hadde standard innsats, var 21 prosent sortert under situasjonsbestemt innsats. Disse tre innsatsgruppene utgjør totalt 78% av hele målgruppen. De resterende 22 prosent bestod av personer registrert primært under «sykmeldt – oppfølging på arbeidsplassen» (18%), etterfulgt av kategoriene «behov for arbeidsevnevurdering» (2 %), «sykmeldt uten arbeidsgiver» (>1 %), «helserelatert arbeidsrettet oppfølging fra NAV (>1 %) og «ikke vurdert» (>1 %).

De fleste unge med tilknytning til NAV deltar i ulike former for aktiviteter (Kalstø, 2022). Personer med spesielt tilpasset innsats deltar ofte enten i arbeidsrettede aktiviteter, mottar medisinsk behandling, eller en kombinasjon av disse. Personer innen innsatsgruppene standard og situasjonsbestemt innsats mottar langt sjeldnere medisinsk behandling, men deltar oftere i arbeidsrettede aktiviteter (Kalstø, 2022). Arbeidsrettede aktiviteter kan være jobbsøk, gruppeaktiviteter som jobbsøkerkurs, arbeidsmarkedsopplæring som ulike typer kompetansehevende kurs eller ordinær utdanning.

NAVs kanalstrategi og den digitale aktivitetsplanen

NAVs opprinnelige kanalstrategi ble vedtatt i 2014 og skulle være førende for hvordan de skulle møte brukerne sine: "Målet med kanalstrategien er at brukerne skal få tilpasset informasjon, selvbetjeningsløsninger som gir en fullverdig brukerdiallog, forhåndsutfylt informasjon etaten allerede har om brukeren, veiledning gjennom dialogen og i mange tilfeller umiddelbare svar på henvendelser eller søknaden" (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 32). Hovedmålet med den opprinnelige kanalstrategien var å frigjøre tid til oppfølging. Personer med enkle oppfølgingsbehov skulle kunne benytte seg av selvbetjeningsløsningene digitalt, mens personer med mer sammensatte oppfølgingsbehov skulle kunne ha møter med NAV, både fysisk og på digitale flater.

Denne strategien ble revidert og erstattet av en ny kanalstrategi som skal gjelde for perioden 2021 til 2026. Den nye strategien består av tre mål, utarbeidet på grunnlag av kunnskap og innspill fra ulike deler av NAV. Det første målet er at brukerne skal oppleve NAV som en støttespiller. Det vil si at NAV skal vektlegge mulighetene og informere om pliktene på en tydelig og forståelig måte. Et annet mål er at brukerne skal få riktig svar raskt. Dette fordrer at nav.no er oppdatert og riktig og at informasjonen er enkelt å finne og forstå. Når brukerne tar kontakt skal de oppleve NAV som forutsigbar og koordinert. Det tredje målet i den nye kanalstrategien er at NAV skal møte brukerne i den kanalen de har behov for. Brukerne skal i henhold til dette målet få lett tilgang til den kanalen som møter behovene deres, og få snakke med et menneske når de har behov for det.

I 2017 innførte NAV den digitale aktivitetsplanen som med utgangspunkt i den opprinnelige kanalstrategien skal være hovedkanalen for kommunikasjon mellom veileder og bruker. Den digitale aktivitetsplanen er et tekstbasert verktøy med en chat-mulighet i dialogen. Den chat-baserte kommunikasjonen mellom bruker og veileder blir lagret. Dette øker brukerens tilgang til informasjon om, og vurdering av egen sak, samt gir brukeren en mer aktiv rolle i medvirkning (Hermanrud, 2022). Studier har vist at denne kanalen er blitt en sentral oppfølgings- og veiledningskanal (se f.eks. Hermanrud, 2022; Ekelund, 2021).

Digital aktivitetsplan er et viktig element i digitalisering av NAVs tjenester. Målet med dette verktøyet er å bedre kvaliteten i den arbeidsrettede brukeroppfølgingen, og å bruke ressursene på en mer effektiv måte (Proba, 2022). Mer spesifikt skal den digitale aktivitetsplanen bidra til økt brukermedvirkning, mer fleksibelt og individuelt tilpasset oppfølgingsløp.

Tidligere forskning tyder på at den digitale aktivitetsplanen bidrar til å fremme tillitsforholdet mellom bruker og veileder ved at den skaper en god dialog (Proba, 2022). Brukerne opplever at det er en åpenhet i dokumentasjonen av samtaler og møter, noe som skaper trygghet. Videre bruker veilederne et ubyråkratisk språk som brukerne forstår og de opplever at dialogen kan være hyppig og svartiden kort. I følge Proba fører også bruk av den digitale aktivitetsplanen til mer brukermedvirkning, primært på grunn av dialogfunksjonen. Brukerne får mer eierskap over egen sak ved at de kan kommentere eller korrigere møtereferater. De har også mulighet til å legge inn aktiviteter, men det er få brukere som bruker denne muligheten (Proba, 2022).

Oppfølging

Vi benytter begrepet oppfølging gjennomgående i denne rapporten. Begrepet kan forstås på ulike måter. I Stortingsmelding 33, «NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet» blir oppfølging definert som «all samhandling mellom bruker og arbeids- og velferdsforvaltningen som har til formål å understøtte framdriften i den enkeltes prosess mot et mål» (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 30). Med utgangspunkt i denne definisjonen kan vi skille mellom to typer samhandling mellom bruker og

arbeids- og velferdsforvaltningen. Den ene handler om samhandling mellom bruker og veileder (og eller andre ansatte i NAV i veileders fravær), mens den andre omfatter tiltaksdeltakelse som for eksempel deltakelse i arbeidsmarkedsopplæring (AMO), arbeidstrening, med mer. Det er den første av disse, altså samhandling og dialog primært mellom bruker og veileder, vi legger til grunn for vår forståelse av oppfølging i denne rapporten. Relasjon mellom veileder og bruker er viktig og relasjonsbygging utgjør kjerneaktiviteten i oppfølgingen.

Oppfølgingen kan ha flere formål, herunder avklaring av aktiviteter og yrkesmål, informasjon til bruker om rettigheter og plikter, innhenting av informasjon fra bruker, med mer. Oppfølgingen kan være kontinuerlig i et brukerløp, det vil si pågå også mens bruker deltar aktivt i arbeidsrettede tiltak, medisinsk behandling, midlertidig eller deltidsarbeid. Det kan for eksempel være behov for justeringer og evalueringer av tiltak underveis i tiltaksdeltakelse, endringer i aktivitetsplanen eller avklaringer rundt en pågående eller ny ytelsessak. Selv om samhandlingen mellom bruker og veileder ofte avtar mens bruker deltar i tiltak eller behandling, er det ikke slik at det ene utelukker det andre.

I noen tilfeller har ikke brukerne tilgang på en veileder, enten fordi vedkommende ikke har fått utdelt en veileder ennå, eller fordi veileder av ulike grunner er midlertidig utilgjengelig. De samhandler like fullt med NAV, men da med ulike personer og instanser som representerer NAV. Et eksempel på dette kan være medarbeidere ved NAVs kontaktsenter som besvarer ulike henvendelser fra brukere.

Oppfølgingen kan foregå gjennom ulike kanaler. Den tradisjonelle formen for oppfølging er ansikt-til-ansikt-møter på NAV-kontoret. Tidligere forskning har vist at møter på NAV-kontoret kan oppleves som vanskelig for noen unge (Maximova-Mentzoni & Frøyland, 2016). Et alternativ til å møtes på NAV-kontoret er å ha møter utenfor NAV-kontoret, for eksempel på en cafe eller på arbeidsplassen der den unge har arbeidstrening. Restriksjoner under koronapandemien gjorde det vanskelig å gjennomføre fysiske møter. Videosamtaler ble derfor et alternativ til ansikt-til-ansikt-møter. Også telefonsamtaler er en kanal de unge kan samhandle med sin veileder gjennom. Som nevnt over, er dialog i den digitale aktivitetsplanen enda en kanal hvor oppfølging kan foregå.

1.2 Problemstillinger

Den overordnede problemstillingen for rapporten er hvordan unge med oppfølgingsbehov opplever samhandlingen med NAV. Selv om rapportens fokus vil være på digitale tjenester og samhandling, vil vi ikke avgrense mot andre former for samhandling mellom brukere og NAV. På denne måten vil vi kunne kartlegge brukernes erfaringer med den digitale samhandlingen, i sammenligning med mer tradisjonelle former for samhandling.

For å besvare prosjektets hovedproblemstilling har vi utarbeidet en rekke underspørsmål som sammen skal bidra til økt forståelse av unges opplevelser av samhandling med NAV. Disse underspørsmålene kan sorteres under tre tematisk avgrensede områder eller delproblemstillinger.

- For det første tar rapporten sikte på å kartlegge hvor raskt de unge opplever å få informasjon og oppfølging, og via hvilke kanaler de får dette. Denne kartleggingen vil kunne gi et bilde av hvor utbredt de ulike informasjons- og oppfølgingskanaler er blant unge. Videre undersøker vi hvorvidt det er en sammenheng mellom preferanser for ulike

info- og oppfølgingskanaler, og faktisk bruk av info- og oppfølgingskanaler. Sistnevnte undersøkelse kan gi en pekepinn på i hvilken grad informasjons- og oppfølgingskanal er styrt av brukerpreferanser og medvirkning. De konkrete forskningsspørsmålene for denne delen er følgende:

1. Responstider
 - i. Hva er responstiden fra de unge registrerer seg hos NAV, til de får kontakt?
 - ii. Hva er responstiden fra de unge henvender seg til NAV med spørsmål, til de får svar?
 2. Informasjonskanaler
 - i. Gjennom hvilke kanaler får de unge informasjon?
 - ii. Er det forskjeller mellom personer født i Norge og de som er født i utlandet når det gjelder informasjonskanal?
 3. Oppfølgingskanaler
 - i. Gjennom hvilke kanaler får de unge oppfølging?
 - ii. Hvilke preferanser har de unge når det gjelder oppfølgingskanal?
 - iii. I hvilken grad er det en sammenheng mellom foretrukket oppfølgingskanal og faktisk oppfølgingskanal?
- I neste omgang vil vi undersøke de unges vurderinger av ulike informasjons- og oppfølgingskanaler, samt deres opplevelse av samhandlingen med NAV. Dette gjør vi hovedsakelig ved tre innganger. For det første kartlegger vi i hvilken grad de unge opplever å forstå informasjon fra NAV, og hva som eventuelt gjør informasjonen vanskelig å forstå. Dette er sentrale spørsmål fordi forståelse av informasjon er viktig for å kunne nyttiggjøre seg av NAVs tjenester generelt, og digitale tjenester spesielt. Deretter kartlegger vi graden av generell tilfredshet med NAVs tjenester blant de unge og sammenligner dette med eldre personer med brukerforhold til NAV. Vi ser videre nærmere på hvilke faktorer som er viktige for tilfredshet. Så vil vi gå inn på snevrere tilfredshetsmål, nemlig tilfredshet med de nettbaserte tjenestene, samt tilfredshet i tilknytning til pengesak. Omdreiningspunktet i den tredje inngangen er de unges tillit til veileder, samt tillit til NAV som helhet.

Spørsmålene vi konkret stiller for denne delproblemstillingen er:

- 1) Forståelse av informasjon
 - a. I hvilken grad opplever de unge at informasjonen fra NAV er enkelt eller vanskelig å forstå?
 - b. Hva gjør informasjonen vanskelig å forstå?
- 2) Tilfredshet
 - a. I hvilken grad er de unge tilfredse med tjenestene fra NAV generelt?
 - i. Hvilke faktorer kan forklare generell tilfredshet?
 - b. I hvilken grad er de unge tilfredse med de nettbaserte tjenestene?
 - i. Hvilke faktorer kan forklare tilfredshet med de nettbaserte tjenestene?
- 3) Tillit
 - a. Tillit til veileder
 - i. I hvilken grad har unge brukere tillit til veileder?
 - ii. Hva kan forklare tillit til veileder?
 - b. Tillit til NAV
 - i. I hvilken grad har unge brukere tillit til NAV generelt?
 - ii. Hva kan forklare tillit til Nav?

- Avslutningsvis i rapporten vil vi mer direkte forsøke å svare på problemstillingen om hvilke konsekvenser pandemien har hatt på oppfølging av unge. Dette gjør vi ved å benytte både de tallmessige dataene fra spørreundersøkelsen blant de unge, samt å anvende fritekstområdene i samme undersøkelse hvor de unge har blitt spurt om å utdype hvordan de opplever at samhandlingen med NAV har blitt endret. Helt konkret spør vi:
 1. I hvilken grad opplever de unge at oppfølgingen fra NAV har blitt endret (til det bedre eller verre) fra tiden før pandemien?
 1. Hva kan forklare opplevelsen av at oppfølgingen var bedre før pandemien?
 2. Hvilke faktorer vektlegger de unge i opplevelsen av endring av oppfølging fra tiden før pandemien?

Ettersom de unge med oppfølging fra NAV er en heterogen gruppe, vil vi i tilknytning til de ulike forskningsspørsmålene foreta ulike subgruppeanalyser for å undersøke om det er systematiske forskjeller mellom ulike grupper unge. Vi vil imidlertid kun gjennomføre subgruppeanalyser der hvor det er substansielt og statistisk meningsfullt³.

1.3 Teoretiske perspektiver og tidligere forskning

Skjermbyråkrati

Ettersom rapportens omdreiningspunkt er unges opplevelser knyttet til de digitale tjenestene i NAV, vil det være naturlig å ta utgangspunkt i «skjermbyråkratiet» som teoretisk rammeverk for å kunne forstå og tolke resultatene.

Litteraturen om skjermbyråkratiet har sitt utspring i Michael Lipskys teori om bakkebyråkratiet (1980; 2010). Arbeidet til Lipsky blir ofte ansett som en internasjonal klassiker, og standardreferanse i forskning knyttet til offentlige tjenester, deriblant NAVs tjenester. Bakkebyråkatiene er organisasjoner så som politivesen, skolevesen og NAV-kontor. De ansatte i bakkebyråkatiene blir omtalt som bakkebyråkrater. Disse bakkebyråkratene iverksetter politikk ved å levere offentlige tjenester ved bruk av skjønn i ansikt-til-ansikt-samhandling med borgere. Lipskys teori har hatt stor betydning for forståelsen av rollen til bakkebyråkrater og iverksetting av velferdspolitik. Ved utstrakt rom for skjønn har bakkebyråkratene mulighet til å tilpasse tjenestene etter brukernes individuelle behov, noe som ofte blir omtalt som individualisering i litteraturen (Terum & Sadeghi, 2021).

Økt digitalisering av offentlige tjenester har fått flere forskere til å reise spørsmål ved om denne overgangen kan innebære omfattende endringer i bakkebyråkatiene og tjenesteleveransen til brukerne (Røhnebæk, 2016). I tråd med disse betraktningene blir bakkebyråkratier i stadig større grad omtalt som «skjermbyråkratier». Et sentralt spørsmål i dette litteraturfeltet har vært hvorvidt økt bruk av digitale tjenester i organisasjoner som NAV kan begrense byråkratenes rom for skjønn og dermed true individualisering av tjenesteutformingen. Flere forskere har argumentert for at skjønnsrommet elimineres eller begrenses når arbeidsprosesser digitaliseres som følge av

³ Det er ikke meningsfullt å gjennomføre statistiske sammenligninger av grupper (subgruppeanalyser) som er for små eller grupper som har svært ulike størrelser.

færre ansikt-til-ansikt-møter og at interaksjon og beslutningsprosesser standardiseres (Parton, 2009; Webb, 2006; Bovens & Zourdis, 2002).

Disse argumentene er det imidlertid ikke konsensus om i forskningslitteraturen. I følge Buffat (2015) er hypotesen om innskrenket rom for skjønn i skjermbyråkratiet basert på en for smal definisjon av skjønnsbegrepet. Hennes poeng er at skjermbyråkratiet også kan være i stand til å i større grad legge til rette for ytterligere handlingsressurser for både bruker og byråkrat og dermed utvide skjønnsrommet på noen domener. Et eksempel er både brukernes og bakkebyråkratenes mulighet til å velge digitale tjenester for enkle interaksjonsformål, og benytte direkte kontakt for mer komplekse saker som fordrer grundige samtaler og diskusjoner. Der hvor digitalisering kan begrense det formelle skjønnsrommet, åpner det samtidig opp for et uformelt rom for skjønn (Jorna & Wagenaar, 2007).

Digitalisering og den økte bruken av elektronisk styring, automatisering og kommunikasjon fører videre med seg økte forventninger til effektiviteten i NAVs digitale tjenesteyting (Løberg, 2021). Den elektroniske kommunikasjonen med brukere på ulike digitale plattformer kan være tidsbesparende, samtidig som den gjør førstelinja mer tilgjengelige for brukerne. Det å være tilgjengelig for brukerne er selvfølgelig ønskelig for NAV, men det kan samtidig senke terskelen for brukerhenvendelser. Den økte tilgjengeligheten som følger med digitaliseringen av tjenestene, kan dermed føre med seg økt etterspørsel etter tjenester. I denne forstand er det en potensiell trade-off mellom effektive og faktisk foreliggende tjenester (Løberg, 2021).

Digitalisering av tjenestene kan også medføre økt administrativ byrde, både for ansatte og brukere. Begrepet administrativ byrde ble opprinnelig definert som «individets opplevelse av politikkimplementering som tyngende»⁴ (Burden et al., 2012, s.742) og var ment å omfatte offentlige ansattes opplevde vansker med å iverksette offentlig politikk. Begrepet har senere blitt utvidet til å også gjelde brukernes opplevelser. Heard og Moneyhan definerer administrativ byrde som «borgernes omkostninger ved interaksjon med myndighetene»⁵ (2018, s.22) og understreker at omkostningene kan handle om flere dimensjoner. Borgerne får omkostninger i forbindelse med at de må lære seg hvordan nye ordninger og teknologiske løsninger fungerer. I tillegg kan de oppleve psykologiske belastninger i form av stress og frustrasjon knyttet til administrativ overvåking på digitale flater. Endelig kan omkostningene være knyttet til å måtte følge et aktiveringsregime, fremskaffe informasjon, oppfylle inngangsvilkår, osv.

Et annet sentralt spørsmål i skjermbyråkrati-litteraturen har vært den såkalte «digitale ulikheten» (Breit & Solomon, 2015). Dette er en betegnelse på den ujevne fordelingen av digitalisering i befolkningen. Hypotesen her er at det er store variasjoner mellom folk når det gjelder kunnskap og ferdigheter i bruk av digitale tjenester. Demografiske variabler så som kjønn, alder, utdanningsnivå, inntekt, bosted (by vs bygd) og etnisitet antas å virke inn på den digitale ulikheten (Van Deursen & Van Dijk, 2010; Van Dijk, 2005). Det er rimelig å anta at den administrative byrden ved digitalisering er ujevnt fordelt i befolkningen. Kjernen i denne delen av litteraturen er at de som ikke klarer å nyttiggjøre seg av digitale tjenester, risikerer å havne i et digitalt utenforskap (Midtgård et al., 2022).

I SINTEF-rapporten «Digital ekskludering i NAV: Hvem, når, hvorfor?» (Midtgård et al., 2022) identifiseres ulike sårbare grupper som står i fare for digitalt utenforskap. Dette er personer med sammensatte og sosiale utfordringer, nedsatt motorisk, sensorisk og kognitiv funksjonsevne på grunn av sykdom. I tillegg gjelder dette personer som har en skade, opplever smerte eller

⁴ Oversettelse fra følgende engelsk ordlyd i definisjonen: «An individual's experience of policy implementation as onerous» (Burden et al., 2012, s. 742).

⁵ Oversettelse fra følgende engelsk ordlyd i definisjonen: «the learning, psychological, and compliance costs that citizens experience in their interactions with government (Heard & Moynihan, 2018, s.22).

kroniske tilstander, pluss personer med utfordringer knyttet til rus og psykisk helse og innvandrere med kort botid og mangelfulle norskkunnskaper (Midtgård et al., 2022). Selv om unge brukere ikke identifiseres som en egen sårbar gruppe, er det grunn til å tro at unge med oppfølging fra NAV har mange av de ovennevnte kjennetegnene og utfordringene. Lav digital kompetanse, språk- og forståelsesbarrierer, lav tillit til teknologi, internett, samfunn og helserelaterte utfordringer som svekket kognitiv funksjon eller lav selvtillit, er ifølge SINTEF-rapporten, blant barrierene for å nyttiggjøre seg digitale tjenester. Digitalt utenforskap kan ha store konsekvenser for den enkelte, deriblant at de ikke får ytelsene og tjenestene de har krav på, de kan resignere helt, noe som i sin tur kan forverre helsetilstanden og forsterke lav mestringstro og selvfølelse (Midtgård et al., 2022). Resultatene i rapporten viser at for å forhindre digitalt utenforskap, bør brukere tilbys mer fleksible løsninger tilpasset deres faktiske liv. Brukere bør blant annet tilbys ansikt-til-ansikt-møter når de ønsker det, bistand til å forstå digital informasjon og veiledning i å mestre digitale løsninger (Midtgård et al., 2022).

Former for digitalisering

Begrepet digitalisering av offentlige tjenester dekker ulike typer interaksjon mellom det offentlige og brukerne. Overordnet kan vi skille mellom digitalisering av informasjon og kommunikasjon på den ene siden og digitalisering av den faglige tjenesten på den andre (Sand et al., 2020). Videre kan vi skille mellom to typer digitalisering av informasjon og kommunikasjon. Digital standardisert informasjonsformidling eller -utveksling innebærer at informasjonen er standardisert, det vil si lik for alle. Det er oftest snakk om skriftlig informasjon, men kan også formidles ved lyd eller video. Informasjonen som er tilgjengelig på nav.no er et eksempel på denne typen digitalisering. En annen form for digital standardisert informasjonsformidling er digitalt individuelt rettet informasjon eller kommunikasjon (Sand et al., 2020). Her vil informasjonen som gis være tilpasset den enkeltes situasjon. Dette forutsetter at brukeren er innlogget, for eksempel på mitt NAV, og har lagt inn informasjon om seg selv.

Digitalisering av den faglige tjenesten kan også deles inn i to kategorier. Digital tjenesteyting som innebærer interaksjon mellom bruker og NAV refererer til tjenester som gjennomføres digitalt, for eksempel videosamtaler eller dialog i digital aktivitetsplan. Med tjenester menes her all form for veiledning, oppfølging, støtte og rådgivning (Sand et al., 2020). Automatisert tjenesteyting innebærer bruk av algoritmer og kunstig intelligens som erstatning for manuell søknadsbehandling (Sand et al., 2020). I denne formen for digitalisering er det ingen interaksjon mellom bruker og NAV. Et eksempel på dette er beregning av barnetrygd. Tabell 1.1 viser en samlet oversikt over de ulike formene for digitalisering.

Tabell 1.1 Typer digitalisering i NAV

Type digitalisering	Kjennetegn	Eksempler fra NAV-sammenheng
1) Informasjon: Digitalisering av informasjon og kommunikasjon		
I. Digital standardisert informasjonsformidling eller -utveksling	Standardisert informasjon (ferdig skrevet og lik for alle)	Nav.no, chatbot
II. Digital individuelt rettet informasjon eller kommunikasjon	Tilbakemelding og informasjon tilpasset brukerens situasjon	Innlogget chat, e-post
2) Tjenester: Digitalisering av den faglige tjenesten		
a) Digital tjenesteyting som innebærer interaksjon	Tjenester som veiledning, rådgivning og oppfølging utføres digitalt	Digital aktivitetsplan
b) Automatisert tjenesteyting	Algoritmer og kunstig intelligens som erstatning for søknadsbehandling	Saksbehandling og utbetaling av barnetrygd

Vi vil ta utgangspunkt i denne inndelingen (se tabell 1.1) for våre analyser i denne rapporten. Vi kartlegger og analyserer respondentenes erfaringer med disse formene for digitalisering, med unntak av automatisert tjenesteyting.

Tillit

I tillegg vil tillit til NAV og tilfredshet med tjenestene være gjennomgående sentrale begreper i rapporten. Vi vil derfor i det neste gjøre rede for disse begrepene og forholdet mellom dem med utgangspunkt i foreliggende teori og empirisk forskning.

Borgeres tillit til offentlige institusjoner har de siste tiårene fått økt oppmerksomhet i forskningslitteraturen (Van de Walle, 2017; Christensen & Lægheid, 2005). Tillit som begrep er abstrakt og det finnes et mylder av definisjoner (Albrecht & Travaglione, 2003). En av de mest anerkjente og hyppigst brukte definisjonene er at tillit er «et individ eller en gruppes forventning om at ord og løfter gitt av et annet individ eller gruppe, muntlige så vel som skriftlige, kan stoles på» (Rotter, 1967; s.651).

Ifølge en rekke forskere består tillit av tre komponenter (McEvily & Tortoriello, 2011; McKnight et al., 2002;). Disse er a) *opplevd kompetanse* (i hvilken grad borgeren oppfatter en offentlig tjenesteorganisasjon/utøver til å være effektiv, profesjonell og i stand til å bistå borgeren); b) *opplevd velvillighet* (i hvilken grad borgeren oppfatter en offentlig tjenesteorganisasjon/utøver til å bry seg om borgerne og motivert til å handle i tråd med deres interesser); og c) *opplevd integritet* (i hvilken grad borgeren oppfatter en offentlig tjenesteorganisasjon/utøver til å være oppriktig, fortelle sannheten og oppfylle løfter). Tillit i tilknytning til offentlig sektor kan sies å være todimensjonalt, altså ha et institusjonelt og et personlig aspekt (Christensen & Lægheid, 2005). Oversatt til NAV-sammenheng vil dette innebære at en brukers tillit til NAV kan rettes mot enkeltaktører som veileder, eller det kan være rettet mot NAV som organisasjon i sin helhet.

Det har vært ført argumenter for at når borgernes tillit til offentlig sektor er høy, fungerer ordningene og samarbeidet mellom aktørene bedre, og gir følgelig mer ønskelige utfall (Hooghe et al., 2011). Stor grad av tillit reduserer såkalte transaksjonskostnader og setter partene i stand til et harmonisk samarbeid preget av velvillighet og gjensidig respekt (Van de Walle, 2017). Samtidig er «en sunn grad av mistillit» en iboende karakteristikk ved demokratiet. Systemene i et demokrati har følgelig institusjonalisert mistillit ved å legge til rette for at borgerne kan overvåke og prøve handlingene til institusjoner og aktører (Warren, 1999; Christensen & Lægneid, 2005), eksempelvis ved klageadgang. Forholdet mellom demokrati og tillit er derfor i stor grad paradoksalt.

Tilfredshet

I flere tiår har måling av borgeres tilfredshet med tjenester i offentlig sektor fått en sentral plass i offentlig administrasjon i OECD-land (Van Ryzin, 2004) og forskning på tilfredshet har økt betydelig (Kowalski et al., 2020). Tilfredshetsmål blir antatt å være en viktig kilde til feedback på institusjonenes tjenestekvalitet (Feldman, 2014).

Begrepene tillit og tilfredshet har felles kjennetegn, men samtidig ulike betydninger. I likhet med tillitsbegrepet, er tilfredshet knyttet til forventninger. På bakgrunn av tidligere erfaringer og informasjon former borgere et sett av forventninger til en tjenesteinstitusjon. Disse forventningene representerer i sin tur et sammenligningsgrunnlag for vurderinger av tilfredshet med tjenestene slik borgeren erfarer dem i nåtiden. Et eventuelt gap mellom forventninger og opplevd tjenestekvalitet her og nå betegnes som «forventningsavkrefting» og gir lave tilfredshetsmålinger (Van Ryzin, 2004). Slikt sett har tilfredshetsmål et tidsaspekt til forskjell fra tillitsmål som er mer tidsuavhengige.

I denne rapporten blir ulike tillits- og tilfredshetsmål benyttet som indikatorer (proxy) for tjenestekvalitet.

1.4 Rapportens oppbygging

Kapittel 2 vil presentere forskningsdesignet for studien og datagrunnlaget i rapporten. Her vil vi redegjøre for de ulike datakildene vi har benyttet, samt datainnsamlingsstrategien. Den primære datakilden vi har benyttet er en landsdekkende spørreundersøkelse som vi kaller «UNGiNAV-surveyen». Dette kapitlet vil derfor i hovedsak handle om utvikling av denne surveyen og innhenting av surveydataene. Også påkoblede registerdata vil bli redegjort for i samme kapittel. Videre vil vi, grunnet lav responsrate, vise til seleksjonsanalyser hvor vi studerer eventuelle forskjeller mellom data på populasjonsnivå og utvalgsnivå for å identifisere potensielle utvalgsskjøvheter. Avslutningsvis i dette kapitlet vil vi redegjøre for etiske forhold, analyser, samt styrker og svakheter ved studien, og drøfte ulike metodiske forhold.

Kapitlene 3, 4 og 5 vil henholdsvis ta utgangspunkt i de tre delproblemstillingene skissert over. Mens hovedanliggende i kapittel 3 vil være å vise til resultater knyttet til utbredelse av kanalbruk og responstider, vil fokuset i kapittel 4 være de unges forståelse av informasjon, tillit og tilfredshet med tjenestene, samt hvilke faktorer som virker inn på disse størrelsene. Kapittel 5 tar for seg de unges opplevelser av pandemiens konsekvenser for oppfølgingen og samhandlingen med NAV. Avslutningsvis vil vi i kapittel 6 vise til sammenfattende konklusjoner og anbefalinger for NAVs videre utviklingsarbeid rettet mot målgruppen unge.

2 Data og metode

I dette kapitlet gjør vi rede for den metodiske tilnærmingen og datagrunnlaget for denne rapporten. Vi presenterer innledningsvis forskningsdesignet og datakildene vi har benyttet. Deretter beskriver vi utviklingen av UNGiNAV-surveyen som er vår primære datakilde. Fremgangsmåte for datainnsamlingen blir deretter redegjort for, etterfulgt av en presentasjon av utvalget. Grunnet lav responsrate (8 prosent) har vi foretatt seleksjonsanalyser hvor vi har sammenlignet utvalgets egenskaper med populasjonens egenskaper langs tilgjengelige dimensjoner slik som kjønn og alder. Etter dette gjør vi rede for etiske hensyn vi har tatt. Vi beskriver så de mest sentrale analysene vi har foretatt og avslutter kapitlet med noen refleksjoner om styrker og begrensninger ved vår undersøkelse.

2.1 Design og datakilder

Vår undersøkelse ble i hovedsak designet som en tverrsnittsundersøkelse, noe som vil si at vi kun har samlet inn data på ett tidspunkt. Denne typen undersøkelser gir et øyeblikksbilde av de unge og deres opplevelser. Vi kan derfor ikke si noe om utvikling over tid med denne typen data. Undersøkelsen er videre basert på et tilfeldig utvalg, trukket fra populasjonen unge i alderen 18-25 år, registrert i NAV-systemet.

Den primære datakilden vi har benyttet er en surveyundersøkelse vi har gitt navnet UNGiNAV-surveyen. Vi har siden koblet på individdata til de personene som har gitt samtykke til det. Individdata vi har innhentet fra NAVs register er bostedskommune, innsatsgruppe, ytelse og aktivitetsdeltakelse. Bostedskommune er i etterkant sammenkoblet SSBs sentralitetsindeks. Denne indeksen er en kode med en verdi for hver kommune og angir et mål for kommunens sentralitet. Sentralitetsindeksen er basert på tilgang til arbeidsplasser og servicefunksjoner (SSB, 2020). 72 prosent av de som deltok i studien samtykket til innhenting av individdata.

I tillegg til UNGiNAV-surveyen har vi i en begrenset grad benyttet NAVs personbrugerundersøkelse fra 2021 for å kunne sammenligne de unge i vår survey med eldre aldersgrupper. For nærmere informasjon om disse dataene, se rapporten «NAV's Personbrugerundersøkelse 2021: økt brukertilfredshet og tillit etter et år med pandemi» (Nyberg et al., 2021).

For å kunne foreta seleksjonsanalyser har vi også innhentet aggregerte data for hele populasjonen fra NAVs registre. Variablene vi har innhentet for populasjonen er kjønn, alder og innsatsgruppe.

Utvikling av UNGiNAV-surveyen

Utviklingen av UNGiNAV-surveyen var gjenstand for langvarig og grundig arbeid utført i tett samarbeid med både oppdragsgiver Arbeids- og Velferdsdirektoratet, samt et knippe unge medforskere i alderen 16 til 21 år. Denne aldersgruppen sammenfaller i stor grad med populasjonen for vår undersøkelse (18-25 år).

I første fase av dette utviklingsarbeidet skisserte vi konkrete forskningsspørsmål som dannet grunnlaget for spørreundersøkelsens spørsmål. I tillegg til grunnleggende forskningsetiske hensyn, la vi til grunn fem overordnede hensyn som surveyen skulle oppfylle:

- 1) Språket måtte være lett å forstå, og godt tilpasset målgruppen unge i alderen 18-25 år. Derfor var det viktig å inkludere unge medforskere i utviklingsarbeidet.

- 2) Undersøkelsen skulle være kort, i gjennomsnitt skulle det ta om lag 10 minutter å besvare den. Tidligere forskning viser at 10-minutters surveyer har relativt lave frafallsrater samtidig som de ofte er lange nok til å kunne besvare en rekke problemstillinger (Revilla & Höhne, 2020).
- 3) Surveyen skulle oppfattes som relevant av oppdragsgiver. Derfor var det viktig å inkludere NAV i utviklingsarbeidet.
- 4) Enkelte av spørsmålene skulle være likelydende med NAVs egen personbrugerundersøkelse fra 2021, slik at vi kunne få et sammenligningsgrunnlag med eldre brukergrupper.
- 5) Måleinstrumenter i surveyen måtte så langt som mulig være fundert i teoretiske begrepsdannelser eller validerte verktøy fra forskningslitteraturen.

På bakgrunn av forskningsspørsmålene vi utviklet i tråd med oppdragsgivers bestilling, utarbeidet vi et utkast til spørreskjema. Deretter fortsatte vi utviklingsarbeidet ved å inkludere unge medforskere, jamfør hensyn 1, og oppdragsgiver, jamfør hensyn 4. I det neste beskriver vi hvordan unge medforskere og oppdragsgiver tok del i det videre utviklingsarbeidet.

Workshop med unge medforskere

Vi inviterte 10 ungdommer i alderen 16-21 år med tilknytning til Bydel Gamle Oslo i Oslo kommune til en workshop for å videreutvikle og kvalitetssikre spørreskjemaet. Tre av deltagerne var gutter, mens syv var jenter. De hadde alle minoritetsbakgrunn, men de fleste av dem er født og oppvokst i Oslo. Det var disse ungdommene vi hadde tilgang på. Det faktum at samtlige av ungdommene hadde minoritetsbakgrunn var derfor kun en tilfeldighet. De fikk vite på forhånd at spørreskjemaet skulle handle om unges erfaringer med samhandling med NAV. Workshopen ble holdt på Aktivitetshuset K1 på Tøyen lørdag 13. november 2021.

I infoskrivet som ble distribuert av den lokale organisasjonen, Tøyen Unlimited, som hjalp oss med rekruttering, sto følgende: «Du som ung har kompetanse på hvilke ord og uttrykk de unge bruker og forstår. Det vil derfor være viktig for oss at du er med på å utvikle dette spørreskjemaet.» Deltagerne fikk først en grunnleggende introduksjon i survey-design, utfordringer og dilemmaer med spørsmålsformuleringer, rekkefølge, etikk og samtykke, før de jobbet i grupper med å forbedre og videreutvikle spørreskjemaet som skulle brukes i dette prosjektet. De utviklet også ideer til spredning i ulike kanaler og forenkling av infoskriv for å bedre treffe målgruppen.

Alle ungdommene som deltok på samlingen, fikk honorar som dekket arbeidsinnsatsen. Vi var fire voksne som deltok som støttespillere på workshopen, en av disse var representant fra Tøyen Unlimited, mens de tre andre var forskere fra Arbeidsforskningsinstituttet (OsloMet), deriblant to av forfatterne av denne rapporten, Aina Landsverk Hagen og Talieh Sadeghi.

Deltakerne jobbet i to grupper med å kommentere spørsmålsformuleringer, ordlyd og rekkefølge, ga grundige begrunnelser for sine innspill ved å notere direkte på en utskrift av spørreskjemaoppsettet, kommentere på forskernes spørsmål underveis i gruppearbeidet og presentere og diskutere i plenum. Vi satt også opp en rekke «post-its» på «flipover» med ord de synes var vanskelig å forstå, av disse var spesielt begrepene «oppmøte», «oppfølging», «ytelse», «ivaretar», «ferdigheter», «samhandling», «fullføre», «tiltak» og «helhetlig». Vi ba dem se på spørsmålsstillingene, hva som fungerer, hva fungerer ikke? Kan noe omformuleres? Gir det mening?

Vi jobbet så med infoskrivet som skulle sendes ut til respondentene. Vi spurte deltagerne: Hva er det viktig at ungdommene som skal svare på undersøkelsen får vite? Ungdommene fikk i oppgave å lage en «pitch» ved å forkorte det originale utkastet til infoskriv ned til et kort avsnitt. Dette kommenterte flere i etterkant at var en krevende øvelse. Til slutt ba vi dem skrive ned ideer og forslag til hvordan denne informasjonen burde formidles til målgruppen.

Mot slutten av workshopen fikk ungdommene i oppgave å besvare to spørsmål anonymt: Hva var det viktigste du fikk med deg i dag, og var det noe som var spesielt vanskelig? På det første spørsmålet kom det tilbakemeldinger om at ungdommene ikke var klar over at NAV jobbet med unge brukere. De fikk dermed ny innsikt om NAVs ansvarsområder gjennom arbeidet med surveyen, slik en kommenterer her:

«At NAV gjør en viktig jobb med at ungdommer ikke faller ut av systemet eller samfunnet».

Når det gjaldt innsikter rundt survey-metodikk, svarte en av deltagerne at

«Det viktigste jeg har fått med meg i dag var hvordan en spørreundersøkelse kan se ut for en person som ikke forstår det formelle språket.»

Dette var også noe av bakgrunnen for hvorfor vi ønsket å involvere ungdommene i utviklingsarbeidet, og vi fikk tilbakemeldinger på at de selv ble bevisste på hvor viktig det er å ha «rett ord» i undersøkelsen. Når det kom til selve workshop-metodikken opplevde de at gruppearbeidet var givende;

«det som var kult var måten alle kom med ulike tanker rundt spørreundersøkelsen.»

Flere kommenterte at det ikke var noe som var spesielt vanskelig, ettersom de jobbet sammen med andre hele tiden.

Ungdommenes rolle i workshopen beskrives som *konsulterende* i rammeverket utviklet av Richards-Schuster & Plachta Elliott (2019), som tar for seg ulike nivåer av involvering i deltagende evaluerings-prosesser. Som konsulterende gir ungdommene tilbakemelding og råd på spesifikke områder basert på sin aldersdefinerte rolle som ungdom og unge voksne. Dette var et tidsbegrenset engasjement, og ungdommene ble ikke involvert i videre implementering eller beslutninger knyttet til survey-undersøkelsen. Begrenset kunnskapsnivå krevdes, utover en generell introduksjon til survey-metodikk, som deltagerne fikk av prosjektleder Talieh Sadeghi. Det krevdes relativt lite ressurser, utover lønnsmidler til ungdommene, lunsj og forskernes tid. Vi brukte den siste timen på å informere om et annet forskningsprosjekt som da var i prosess med å rekruttere unge medforskere fra bydelen. Halvparten av de som deltok på workshopen om NAV-surveyen ønsket å jobbe mer på denne måten, og er nå aktive i det norske delen av det EU-finansierte forskningsprosjektet, *YouCount* sammen med ytterligere fem unge med tilknytning til området. Her undersøker de unge medforskerne sammen med forskere fra AFI hvordan unge opplever å bli sosialt inkludert gjennom tilgang på jobb og sosialt entreprenørskap.

Verdien av å ha konsulterende ungdommer i denne fasen av spørreskjema-utviklingen kan oppsummeres i fire punkter:

- Ungdommene så dette som en meningsfull oppgave som ville kunne gi reell innvirkning på forskning og utviklingsarbeid i NAV

- De fikk ny kunnskap om både forskningsmetodikk, etikk og brukerundersøkelser spesifikt, samt om NAVs tiltak overfor unge
- Forskerne fikk erfaring med hvordan grunnleggende survey-design kan læres bort til unge med ulik bakgrunn og bakgrunnskunnskap, på engasjerende og effektive måter
- Spørsmålsformuleringer og ordbruk som ikke ville blitt forstått av unge brukere, ble endret? Vi har for eksempel byttet ut ordet «oppfølging» med «hjelp» etter de unges innspill. Et annet eksempel er ordet «ytelse» som de unge opplevde var vanskelig å forstå. Vi har derfor brukt ordet «penger» i stedet.

Workshop med oppdragsgiver

I tillegg til workshop med unge medforskere, gjennomførte vi en halv dags workshop med oppdragsgiver Arbeids- og velferdsdirektoratet i november 2021 i Direktoratets lokaler i Helsebyen, Oslo. Det fremste formålet med denne workshopen var å sørge for at spørsmålene vi skulle stille i surveyen, var i samsvar med oppdragsgivers behov for kunnskap. I tillegg til prosjektleder deltok seks deltakere fra direktoratet, herunder medarbeidere fra Kunnskapsavdelingen, Kommunikasjonsavdelingen og Arbeids- og tjenesteavdelingen.

Vi gjorde flere justeringer og tilføyelser i spørreundersøkelsen i etterkant av workshopen. Vi har for eksempel tilføyd spørsmål om hvilke oppfølgingskanaler de unge foretrekker avhengig av hva saken gjelder. Oppdragsgiver var videre av den oppfatning at det å stille detaljerte spørsmål i surveyen om ulike typer chat-funksjoner ikke ville være hensiktsmessig. Dette ville forvirre respondentene ettersom det er vanskelig å skille mellom ulike chat-funksjoner for brukerne. Av den grunn har vi flere steder i surveyen stilt spørsmål om de «Chattet med NAV» som en samlekategori for samtlige chat-funksjoner, herunder chatbot (uinnlogget for generelle spørsmål), chat (uinnlogget for generelle spørsmål) «skriv til oss» (innlogget e-post, for spørsmål eller opplysninger om brukers sak) eller den chatbaserte dialogfunksjonen i DAP.

Det kom også frem i workshopen at det ikke var ønskelig å stille spørsmål om tilfredshet spesielt tilknyttet de ulike formene for digitaliserte tjenester. Vi har i tråd med dette besluttet å stille spørsmål om generell tilfredshet med de «nettbaserte tjenester». Forskerne i prosjektet ønsket å stille spørsmål om de unges selvopplevde digitale og byråkratiske kompetanse. Men oppdragsgiver ønsket heller at vi skulle spørre om hvor enkelt eller vanskelig de unge opplever at det er å få informasjon gjennom ulike kanaler.

Oppdragsgiver ønsket i tillegg at vi skulle stille spørsmål om to typer responstider. På den ene siden tiden det tar fra de unge registrerer seg til de får kontakt med NAV, og på den andre siden, tiden det tar fra de unge tar kontakt for å avklare ulike forhold til de får svar. Også språklige detaljer i spørreskjemaet var tema i denne workshopen og små endringer og justeringer ble følgelig foretatt. I etterkant av workshopen fikk oppdragsgiver utkast til surveyen til gjennomlesning i flere runder. De fikk med dette mulighet til å kommentere utkastene og foreslå endringer. Samtlige revisjonsforslag ble tatt til følge.

Videre har vi diskutert om vi skal premiere deltakelse i undersøkelsen og ble enige om å ikke gjøre det primært av hensyn til såkalt responsbias. Responsbias i denne sammenheng handler om risikoen for at deltakerne i en undersøkelse svarer tilfeldig på spørsmålene kun for å kvalifisere for premiering.

Operasjonalisering av begreper

I det neste beskriver vi hvordan vi har operasjonalisert (formulering av konkrete surveysspørsmål) begrepene tilfredshet og tillit.

Tilfredshet

Vi har formulert det generelle tilfredshetsmålet med NAV identisk med NAVs egen personbrugerundersøkelse fra 2021 for å kunne sammenligne resultatene for de unge i vårt utvalg med eldre aldersgrupper. Formuleringen var som følger:

«Tenk tilbake på dine erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?»

Også svaralternativene ble utformet identisk som personbrugerundersøkelsen. Disse var

0=svært misfornøyd; 4=svært fornøyd.

Tillit

Som beskrevet i kapittel 1 er det vanlig å skille mellom tre komponenter når det gjelder tillit. Disse er opplevd kompetanse, integritet og velvillighet (McEvily & Tortoriello, 2011; McKnight et al., 2002). I operasjonaliseringen av begrepet tillit i vår undersøkelse har vi latt oss inspirere av denne teoretiske inndelingen. I tråd med tidligere forskning (Puig et al., 2015) som legger vekt på tillit som et tosidig konsept (jeg stoler på veileder og veileder stoler på meg) har vi også inkludert to påstander som handler om hvor tillitsverdig den enkelte opplever seg som. Tabell 2.1 viser oversikt over hvilke tillitspåstander vi har benyttet og hvilken komponent de sorterer under. Vi har utført en faktoranalyse for å undersøke om vi kan identifisere de tre dimensjonene integritet, velvillighet og kompetanse. Faktoranalysen viste imidlertid kun en faktor i tillitsskalaen (se vedlegg 4). Vi utførte deretter en reliabilitetstest for å undersøke skalaens konsistens. Denne testen viste høy grad av konsistens mellom påstandene (Cronbach's alpha=.96). Dette betyr at vi kan bruke påstandene i denne skalaen som en enhetlig indeks for tillit i videre analyser.

Tabell 2.1 Tillitspåstander

Påstand	komponent
Jeg kan stole på min veileder	Integritet
Min veileder holder det hen lover	integritet
Jeg føler meg sett og hørt av min veileder	Velvillighet
Min veileder tar meg på alvor	Velvillighet
Min veileder vil virkelig hjelpe meg	Velvillighet
Min veileder har respekt for meg	Velvillighet
Min veileder vet hvordan hen skal hjelpe meg	Kompetanse
Min veileder stoler på meg	Min integritet
Jeg holder avtaler jeg gjør med veilederen min	Min integritet

2.2 Innsamling av data

Distribusjon av UNGiNAV-surveyen

Av hensyn til personvern fikk forsker-teamet ved AFI ikke tilgang til kontaktinformasjon til personene som skulle få invitasjon til å delta i surveyen. AV-dir har derfor bistått med distribusjon av surveyen. Av de vel 51 228 personene som er i vår populasjon (unge i alderen 18-25 år med oppfølging fra NAV utenom personer med varig tilpasset innsats), fikk et tilfeldig utvalg bestående av 15 355 personer invitasjon til å delta. Dette utgjør vårt bruttoutvalg. Invitasjonen ble sendt som en melding gjennom Mitt NAV 09.03.22 med informasjon om undersøkelsen (se vedlegg 2), og med lenke til selve spørreskjemaet. Det ble sendt ut en automatisk påminnelse til de som ikke hadde åpnet denne meldingen 7 dager senere. I tillegg ble det sendt ut en påminnelse om undersøkelsen til alle inviterte personer 23.03.22 (se vedlegg 3). Adgang til å delta i undersøkelsen ble stengt 08.04.22.

Tabell 2.2 Populasjon og utvalg

	Populasjon	Bruttoutvalg	Nettoutvalg 1	Nettoutvalg 2
	Personer i alderen 18-25 år med arbeidsrettet oppfølging fra NAV	Et tilfeldig utvalg fra populasjonen som fikk invitasjon til å delta i undersøkelsen	Personer som valgte å delta i undersøkelsen	Personer som deltok i undersøkelsen og samtykket til innhenting av individdata
Antall	51 228	15 355	1 195	862

Innhenting av registerdata

Etter at vi stengte adgangen til deltakelse i UNGiNAV-surveyen, sendte vi en liste med telefonnumrene til personene som hadde samtykket til innhenting av individdata (bosted, innsatsgruppe, ytelse og aktivitetsdeltakelse) til NAV. NAV koblet på de aktuelle individdataene på hver person med telefonnummer som koblingsnøkkel. Vi fikk på denne måten tilgang til individdata fra NAVs registre.

2.3 Utvalg

Totalt 1 195 personer valgte å delta i undersøkelsen, som utgjør vårt nettoutvalg 1. Dette utgjør en total responstrate på 8 %. Av disse, har 862 personer samtykket til at vi kan innhente individdata vedrørende bosted, ytelse, aktivitet og innsatsgruppe. Vårt andre nettoutvalg består dermed av personer vi har individdata for. I analyser hvor vi har sammenlignet innsatsgruppene har vi fokusert på personer innen innsatsgruppene standard, situasjonsbestemt og spesielt tilpasset. For disse analysene har vi ekskludert de som har fått tildelt andre innsatskategoriseringer som «sykmeldt uten arbeidsgiver» og «sykmeldt med oppfølging på arbeidsplassen» og «behov for AEV⁶» fra nettoutvalg 2. Etter denne rensingen gjensto det 622 personer i dette utvalget.

⁶ AEV står for arbeidsevnevurdering

Vi har altså to forskjellige utvalg i vår undersøkelse. Utvalg 1 bestående av 1 195 personer har ikke gitt samtykke til innhenting av individdata fra NAVs registre, mens for utvalg 2, bestående av 862 personer, har vi innhentet informasjon om vedrørende innsatsgruppe, bosted, ytelse og aktivitet. Tabell 2.3 viser oversikt over fordelingen i utvalg 1 langs sentrale bakgrunnsvariabler. Ingen av spørsmålene i surveyen var obligatoriske og det var mulig for respondentene å la være å ta stilling til de spørsmålene de ikke ønsket å svare på. Derfor er det ulik antall personer som har svart på de ulike spørsmålene.

Tabell 2.3 Oversikt over utvalget: bakgrunnsvariabler

Variabel	Antall (%)
Kjønn (totalt: 1164)	
Kvinner	758 (62%)
Menn	406 (38%)
Alder (totalt: 1175; gjennomsnitt: 22,5)	
18 år	32 (3%)
19 år	76 (6%)
20 år	132 (11%)
21 år	142 (12%)
22 år	175 (14%)
23 år	184 (15%)
24 år	185 (15%)
25 år	249 (24%)
Utd.nivå (totalt: 1156)	
Grunnskole	78 (7%)
Påbegynt vgs, men ikke fullført	297 (26%)
Vgs, studieforberevende	273 (24%)
Vgs, yrkesfag	332 (28%)
Fagskole	25 (2%)
Høyskole eller universitet, 1-3 år	122 (10%)
Høyskole eller universitet, 4 år eller mer	29 (3%)
Fødested (totalt: 1183)	
Norge	1051 (88%)
Norden og Vest Europa	32 (3%)
Øst Europa	19 (2%)
Asia	46 (4%)
Afrika	24 (2%)
Sør-Amerika, Mellom Amerika eller Karibia	8 (1%)
Nord-Amerika, Australia eller andre land i Oceania	3 (1%)
Lengde hjelp fra NAV (totalt 1139)	
Mindre enn 8 uker	101 (9%)
2-6 måneder	214 (19%)
6-12 måneder	177 (15%)
1-2 år	353 (30%)
Mer enn 3 år	294 (27%)
*Innsatsgruppe (totalt: 622)	
Standard innsats	67 (11%)
Situasjonsbestemt innsats	130 (21%)
Spesielt tilpasset innsats	425 (68%)

Merknad. *=nettoutvalg 2 med kun innsatsgruppene standard, situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats.

Seleksjonsanalyser

I enhver utvalgsundersøkelse er det viktig at utvalget er representativt for populasjonen. Representasjon handler om i hvilken grad egenskapene til personene i utvalget gjenspeiler

egenskapene til personene i populasjonen. Funnene i en utvalgsundersøkelse kan i utgangspunktet generaliseres eller overføres til populasjonen når utvalget i stor grad representerer populasjonen. Den lave responsraten i vår undersøkelse på kun 8% kan utgjøre en trussel mot utvalgets representativitet og følgelig generaliserbarhet. Vi har derfor foretatt seleksjonsanalyser (se tabell 2.4) hvor vi har sammenlignet de to utvalgene med hverandre og med populasjonen når det gjelder egenskapene kjønn, alder og innsatsgruppe. Det er kun disse variablene vi har tilgang til for hele populasjonen. Tabell 2.2 viser sammensetningene i de to utvalgene og populasjonen, samt sammenligninger mellom disse.

Tabell 2.4 Seleksjonsanalyser: Egenskaper ved nettutvalgene sammenlignet med populasjonen (kjønn, alder og innsatsgruppe)

Variabel	Utvalg 1 (N=1195)	Utvalg 2 (N=622)	Populasjo n (N=51228)	Forskjell mellom utvalg 1 og populasjon	Forskjell mellom utvalg 2 og populasjon	Forskjell mellom utvalg 1 og 2
Kjønn (% kvinner av 1164)	62.0	62.0	48.0	pp _{diff} = 14.0 ($p < .001$)	pp _{diff} = 15.0 ($p < .001$)	pp _{diff} = 1.0 ($p = .068$)
Alder (gjennomsnitt av totalt 1175)	22.5	22.4	22.2	M _{diff} = 0.18 ($p = .033$)	M _{diff} = 0.26 ($p < .001$)	M _{diff} = 0.12 ($p = .140$)
Innsatsgruppe Standard (%)	n/a	8.0	13.0	pp _{diff} = 5.0 ($p < .001$)	n/a	n/a
Situasjonsbestemt (%)	n/a	16.0	21.0	pp _{diff} = 5.0 ($p < .001$)	n/a	n/a
Spesielt tilpasset (%)	n/a	52.0	43.0	pp _{diff} = 9.0 ($p < .001$)	n/a	n/a

Merknad. Utvalg 1=utvalg med personer uten individdata fra NAVs registre. Utvalg 2= utvalg med personer med individdata fra NAVs registre, kun de som har blitt kategorisert innen standard, situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats. pp_{diff} = forskjell i prosentpoeng mellom gruppene. M_{diff}=gjennomsnittlig forskjell mellom gruppene. n/a = data ikke tilgjengelig.

Våre seleksjonsanalyser viser at andelen kvinner i våre utvalg (62 % i begge utvalg) er høyere enn i populasjonen (48 prosent). Forskjellen er statistisk signifikant ($p < .001$). Dette er ikke overraskende da tidligere studier av kjønnsrepresentasjon i spørreundersøkelser utvetydig har vist at kvinner i større grad enn menn tenderer å delta i slike undersøkelser (Curtin et al 2000; Moore & Tarnai, 2002; Singer et al 2000). Det er her snakk om en utvalgsskjevhet når det gjelder kjønn, som potensielt kan utgjøre en trussel mot undersøkelsens generaliserbarhet. Spørsmålet er altså om vi kan overføre resultatene fra vår undersøkelse til populasjonen. Vi ser gjennomgående i de aller fleste analysene i rapporten (se kapitlene 3-5) at kjønn spiller en marginal rolle som forklaringsfaktor. Det er derfor ikke av stor betydning at kvinner er overrepresentert i våre utvalg. Dette betyr at denne utvalgsskjevheten ikke er å anse som en trussel mot undersøkelsens generaliserbarhet.

Når det gjelder alder, viser tabell 2.4 at det er svært små forskjeller mellom gjennomsnittsalder til personene i utvalgene våre (22,5 og 22,4 år) og i populasjonen (22,2 år). Personene i utvalgene er i gjennomsnitt noe eldre enn i populasjonen. Selv om forskjellene er statistisk signifikante, er de innholdsmessig av liten betydning. I tillegg finner vi i våre analyser (se kapitlene 3-5) få innvirkninger av alder på sentrale variabler vi forsøker å forklare. Vi kan derfor i stor grad utelukke at aldersskjevheten vi observerer truer undersøkelsens generaliserbarhet.

Tabell 2.4 viser videre at det i vårt utvalg 2 er noe overrepresentasjon av personer med spesielt tilpasset innsats. Derimot er personer med standard innsats og situasjonsbestemt innsats noe

underrepresentert. Forskjellene er statistisk signifikante. Også innsatsgruppe har liten innvirkning på de fleste av våre sentrale variabler. Det er derfor rimelig å anta at heller ikke utvalgsskjevhetene gjeldende innsatsgruppe truer undersøkelsens generaliserbarhet.

I forbindelse med gjennomføring av dette prosjektet har vi ikke hatt tilgang på registerdata når det gjelder utdanningsnivå. Men vi har grunn til å tro at personer i utvalget vårt har høyere utdanning enn det som er tilfellet for populasjonen. For eksempel viser registerdataanalyser FAFO har utført i forbindelse med evaluering av forsterket ungdomsinnsats at hele 62 prosent av unge med oppfølging fra NAV ikke har fullført videregående skole, og at kun ti prosent har høyere utdanning (Strand et al., 2020). Til sammenligning er det i vårt utvalg kun 33 prosent som ikke har fullført videregående skole, mens 13 prosent har høyere utdanning. Det er også sannsynlig at disse forskjellene hadde vært enda større dersom aldersgruppene i vårt utvalg og populasjonen FAFO hadde som utgangspunkt var identiske. Mens FAFOs analyser gjaldt personer i alderen 18-30 år, består vårt utvalg av personer i alderen 18-25 år. Det er dermed sannsynlig at personer med relativt lav utdanning er underrepresentert i UNGiNAV-surveyen. I denne rapporten er det ikke mange analyser hvor utdanning viser seg å ha betydning, men det er likevel viktig å ta denne skjevheten i betraktning i tolkning av funnene.

2.4 Etske forhold

Vi har gjennomført alle faser av undersøkelsen i tråd med etiske retningslinjer for samfunnsvitenskapelig forskning. Undersøkelsen har vært basert på samtykke og utvalget som fikk invitasjon til å delta er blitt grundig informert om anonymisering, konfidensialitet, muligheten til å trekke samtykket når som helst og øvrige rettigheter. I behandlingen av personopplysninger har vi fulgt følgende prinsipper:

- 1) Lovlighet, rettferdighet og åpenhet ved at de registrerte har fått tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- 2) Formålsbegrensning ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenelige formål
- 3) Dataminimering ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- 4) Lagringsbegrensning ved at personopplysninger ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

Vi har meldt forskningsprosjektet til Norsk Senter for forskningsdata (NSD) som har vurdert håndtering av personopplysninger i prosjektet i samsvar med personvernlovgivningen. Juridisk avdeling ved AV-dir har i tillegg foretatt en juridisk vurdering med forvaltningsloven § 13, j. arbeids- og velferdsforvaltningens § 7 og om lov om sosiale tjenester i NAV § 44 som rettslig utgangspunkt. Vi har foretatt utbedringer i tråd med anbefalingene fra denne vurderingen.

2.5 Analyser

For å besvare problemstillingene i denne rapporten har vi benyttet en rekke statistiske analyser. I det neste redegjør vi kort for hva disse analysene er og hva de brukes til.

Først og fremst benytter vi flere *deskriptive analyser* med det formål å forenkle og beskrive data på en systematisk måte. Vi bruker frekvensfordelinger for å rapportere hvordan respondentene

har besvart ulike spørsmål i undersøkelsen. Fordi ingen av spørsmålene i surveyen var obligatoriske, vil vi få ulike antall responser på de ulike spørsmålene. Dette gjør at antall besvarelser i de ulike tabellene vil være forskjellige. For å få et riktig bilde av andeler, har vi estimert disse i forhold til det faktiske antallet responser for de ulike spørsmålene.

Videre angir vi i noen sammenhenger sentraltendens i form av gjennomsnittsverdier for visse spørsmål. I forbindelse med gjennomsnittsverdier angir vi også standardavvik som er et mål på spredningstendens. Standardavvik er et mål på hvor mye observasjoner avviker fra gjennomsnittet (Johannessen et al., 2017).

Faktoranalyse er en teknikk for å identifisere eventuelle underliggende dimensjoner i et instrument eller en skala. Faktoranalysen kan dermed avklare hvorvidt en skala kan brukes som én indeks eller om den bør deles opp i underkategorier av variabler (subskalaer). (Field, 2018). I denne rapporten har vi kun benyttet faktoranalyse på tillits-instrumentet for å undersøke om denne kan brukes som en sammenhengende variabel eller om den bør deles opp i underkategorier.

T-tester benyttes for å sammenligne gjennomsnittsverdiene for to grupper respondenter og undersøke om eventuelle forskjeller er statistisk signifikante (Field, 2018).

Variansanalyse (ANOVA) er en test som brukes for å sammenligne gjennomsnittsverdiene mellom tre eller flere grupper, og for å avgjøre om eventuelle forskjeller mellom gruppene er statistisk signifikante (Field, 2018).

Korrelasjon betyr sammenheng eller samvariasjon. Korrelasjonsanalyse brukes for å avgjøre om det er en statistisk signifikant sammenheng eller samvariasjon mellom to variabler (Johannessen et al., 2017).

Regresjonsanalyse er beslektet med korrelasjonsanalyse og benyttes for å undersøke sammenheng mellom variabler. Men regresjonsanalysen tillater inkludering av flere uavhengige variabler (variabler som kan tenkes å virke inn på variabelen som ønskes forklart) (Johannessen et al., 2017).

Samtlige statistiske analyser er utført i programvaren SPSS, versjon 27. I henhold til konvensjonen i samfunnsvitenskapene har vi lagt oss på et signifikansnivå på 5 % ($p < .05$). Dette betyr at vi aksepterer kun 5 % sannsynlighet for at forskjellene og sammenhengene vi finner kan tilskrives tilfeldigheter (Field, 2018).

I tillegg til de statistiske analysene beskrevet over, har vi benyttet *tematisk innholdsanalyse* for å analysere tekstmaterialet som inngår i denne rapporten, hentet fra fritekstområdene i UNGiNAV-surveyen. Formålet med analysen er å identifisere tema eller kategorier i tekstdataene som kan besvare forskningsspørsmålet (Miles & Huberman, 1994). Tematisk innholdsanalyse kan foregå i fire steg. Først gjør forskeren seg godt kjent med dataene, etterfulgt av koding av materialet. Deretter følger kategorisering og navngivning og til sist rapportering av kategorier/temaer (Braun & Clarke, 2006; Johannessen et al., 2019).

2.6 Metodiske styrker og forbehold

Som alle andre undersøkelser har også vår undersøkelse styrker og begrensninger. Undersøkelsen vår er en av svært få surveyundersøkelser av unge registrert med oppfølging fra NAV. Så vidt oss bekjent finnes det ingen tilsvarende datakilder i Norge med unntak av NAVs egne personbrugerundersøkelser. Store, landsdekkende surveyundersøkelser, som vår

undersøkelse er et eksempel på, gir unike muligheter for generalisering fra utvalg til populasjon. I tillegg er det svært mange av respondentene som har skrevet fylldige svar i fritekstområdene i spørreundersøkelsen. Dette har gitt oss et rikt tekstmateriale som vi har benyttet til å forstå de tallbaserte dataene bedre.

Den lave responsraten i vår undersøkelse kan vurderes som en trussel mot utvalgets representativitet. Det kan tenkes at responsraten kunne vært høyere dersom forskerteamet hadde sendt ut invitasjon til deltakelse i stedet for NAV. Noen av de inviterte vil kanskje kvie seg til å besvare en spørreundersøkelse om NAV, som kommer fra NAV. Men, som nevnt over, av hensyn til personvern var det ikke mulig for NAV å gi oss tilgang til brukernes kontaklinformasjon for distribusjon av survey.

Selv om våre seleksjonsanalyser viser at det er relativt små forskjeller mellom utvalget og populasjonen langs visse kjennetegn er det likevel grunn til å stille spørsmål om dette utgjør en begrensning ved studien. Vi har tilgang på svært få variabler for hele populasjonen til å kunne foreta mer grundige seleksjonsanalyser. Vi gjør samtidig oppmerksom på at unge mennesker er en svært vanskelig gruppe å nå ut til med spørreundersøkelser og lave responsrater er mer en hovedregel enn unntaket. Vår oppfatning er derfor at UNGiNAV bygger på et solid datamateriale. Basert på våre analyser er utvalget relativt representativt for populasjonen langs flere av dimensjonene vi har informasjon om.

Tverrsnittsdesignet i undersøkelsen gir noen begrensninger når det gjelder vurderinger av årsakssammenheng og årsaksretning. Ettersom undersøkelsen er foretatt på kun et tidspunkt kan vi ikke vite hva som kommer først i tid og gjør det utfordrende å avgjøre hva som er virkning og årsak. Vi gjør derfor oppmerksom på at samtlige korrelasjons- og regresjonsanalyser kun belyser samvariasjon mellom variabler.

3 Responstider, informasjons- og oppfølgingskanal

I dette kapitlet skal vi se på resultatene vedrørende responstider og hvilke informasjons- og oppfølgingskanaler som er utbredt blant de unge. Resultatene det vises til i dette kapitlet har et deskriptivt preg i den forstand at de i all hovedsak er basert på utbredelse og omfang av de ulike fenomenene, så som for eksempel hvor ofte og hvor mange respondenter som rapporterer å ha hatt fysiske møter med veileder på NAV-kontoret i sammenligning med digitale møter.

Innledningsvis beskriver vi resultatene som handler om tiden det tar fra de unge registrer seg til de får respons fra NAV, samt tiden det tar fra de tar kontakt til de får svar (responstider). Deretter ser vi nærmere på hvilke kanaler og plattformer de unge får informasjon og oppfølging gjennom. Avslutningsvis i kapitlet undersøker vi i hvilken grad det er en sammenheng eller diskrepans mellom respondentenes foretrukne oppfølgingskanal og de faktiske kanalene de rapporterer å ha fått oppfølgingen gjennom.

3.1 Responstider

Som beskrevet i kapittel 1 er rask igangsetting av oppfølging overfor unge en av målsettingene med forsterket ungdomsinnsats hvor NAV er blitt gitt en frist på åtte uker for å tilby arbeidsrettet oppfølging. I tillegg fremgår det av den nye kanalstrategien at et av målene er at brukerne får riktige svar raskt. I tråd med disse ambisjonene har vi målt to ulike responstider.

Vi skiller her mellom to typer responstider, nært beslektet med rask igangsetting av oppfølging. Først ser vi på hvor lang tid de unge rapporterer at det tar fra de registrerte seg hos NAV til de fikk kontakt. Deretter undersøker vi hvor lang tid det tar fra de tar kontakt, f.eks. ved å stille spørsmål, til de får en avklaring.

Responstid fra registrering til første kontakt

Vi har målt hvor lang tid det tar fra registrering til de unge blir kontaktet av NAV på følgende måte: «Omtrent hvor lang tid tok det fra du registrerte deg hos NAV til de tok kontakt med deg?» Svaralternativene er oppgitt i venstre kolonne i tabell 3.1 i tillegg til svaralternativet «Uaktuelt/ønsker ikke å svare».

Tabell 3.1 Responstid fra registrering til første kontakt

Responstid	Antall	Andel
Mindre enn 2 uker	402	42%
2-4 uker	341	36%
5-8 uker	126	13%
Over 8 uker	90	9%
Totalt	959	100%

Tabell 3.1 viser at nær 42 prosent oppgir å ha blitt kontaktet av NAV innen to uker fra registrering, mens 9 prosent av de unge har blitt kontaktet etter åtte uker. Selv om vi ikke direkte har målt igangsetting av arbeidsrettet oppfølging, gir disse tallene grunn til å tro at de aller fleste kommer i gang med oppfølging innen fristen på åtte uker. Disse andelene er videre sammenlignbare med tidligere studier. Andelen som rapporterer å ha fått kontakt innen to uker er noe høyere enn det tidligere studier av responstid etter registrering overfor unge har vist. I evalueringen av forsterket ungdomsinnsats oppga veilederne at om lag 33 prosent av de unge ble fulgt opp innen 1-2 uker

(Strand et al., 2020). Selv om det her er snakk om ulike utvalg, er det grunn til å anta at de disse to datasettene er sammenlignbare. Denne sammenligningen kan tyde på responstiden fra registrering til første kontakt med de unge har i alle fall ikke blitt lengre, om ikke noe kortere gjennom pandemi-perioden.

Responstid fra kontakt til svar

I tillegg til responstid fra registrering til kontakt har vi spurt respondentene følgende spørsmål: «Omtrent hvor lang tid pleier NAV å bruke på å svare deg på ting du har spurt om?» Svaralternativene er oppgitt i kolonnen til venstre i tabell 3.2. I tillegg har vi inkludert svaralternativet «Uaktuelt/ønsker ikke å svare».

Tabell 3.2 Responstid fra stilt spørsmål til kontakt/svar

Responstid	Standard innsats	Situasjonsbestemt innsats	Spesielt tilpasset innsats	Alle
Med en gang	17%	7%	8%	9%
1 dag	32%	44%	46%	42%
3 dager	28%	26%	30%	30%
1 uke	15%	12%	9%	12%
2 uker	3%	5%	4%	3%
Mer enn 2 uker	5%	7%	3%	4%
Totalt	60	123	388	1087

Merknad. I kolonnen til høyre («Alle»), har vi inkludert svarene til alle respondenter (N=1087) uavhengig av om vi har informasjon om deres innsatsgruppetilhørighet. Da vi kun har informasjon om innsatsgruppetilhørighet til kun om lag 64% av utvalget vil summen av disse ikke tilsvare det totale antallet inkludert i kolonnen «Alle».

Tabell 3.2 (kolonnen lengst til høyre) viser at mens kun ni prosent rapporterer å få svar med en gang, får over halvparten svar i løpet av én dag. En stor majoritet på nær 80 prosent får svar på sine spørsmål i løpet av 3 dager. Det er rimelig å tolke dette som at de aller fleste unge får raske avklaringer på sine henvendelser. Samtidig viser våre analyser at en av fem rapporterer om sene avklaringer som vi her definerer som å få svar i løpet av en uke eller mer. Her ligger det et forbedringspotensial for NAVs videre utviklingsarbeid all den tid målgruppen er en prioritert gruppe og raske avklaringer og kontakt viktige aspekter ved oppfølgingsarbeidet.

Når det gjelder responstid fra spørsmål til svar har vi foretatt separate analyser for de tre innsatsgruppene. Resultatene viser at blant de med situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats, er det i underkant av en av ti som får svar med en gang. Til sammenligning, er det blant de med standard innsats hele 17 prosent som oppgir å få svar med en gang. Det er selvsagt positivt at mange i denne gruppen erfarer å få raske avklaringer. Samtidig er det noe oppsiktsvekkende at den eneste gruppen som vurderes å kunne komme i eller beholde arbeid primært ved egeninnsats er den gruppen hvor flest oppgir raske avklaringer på henvendelser til NAV. På den andre siden kan det tenkes at det gjennomsnittlige utfordringsbildet i denne gruppen er mindre komplekst enn det som ofte vil gjøre seg gjeldende for de to andre innsatsgruppene og dermed er det mindre krevende å avklare deres henvendelser til sammenligning med for eksempel personer innen gruppen spesielt tilpasset innsats.

Ser vi nærmere på de som oppgir å få sene avklaringer (1 uke eller mer), er bildet motsatt. Her er det slik at det er færrest (16 prosent) sene avklaringer blant de med spesielt tilpasset innsats, i sammenligning med situasjonsbestemt innsats (24 prosent) og standard innsats (23 prosent). I sum betyr disse tallene at gruppen spesielt tilpasset innsats er underrepresentert både blant de

som får raske og sene avklaringer. Nær ni av ti i denne gruppen får avklart sine spørsmål i løpet av tre dager. Til tross for de observerte forskjellene mellom innsatsgruppene viser en variansanalyse at forskjellene ikke er statistisk signifikante.

3.2 Informasjonskanaler

Brukerne kan få informasjon og oppfølging via ulike kanaler. For å kartlegge gjennom hvilke kanaler de unge får informasjon har vi spurt følgende spørsmål:

«Hvor ofte har du fått informasjon fra NAV på følgende måter de siste 6 mnd?»

- I fysisk møte
- SMS fra veileder
- Lest på nav.no
- Chattet med NAV
- Ringe NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)
- Annet

Vi anser kategorien «Chattet med NAV» som en samlekategori for alle former for chat, herunder chatbot (uinnlogget for generelle spørsmål), chat (uinnlogget for generelle spørsmål) «skriv til oss» (innlogget e-post, for spørsmål eller opplysninger om brukers sak) eller den chatbaserte dialogfunksjonen i DAP⁷.

Svaralternativene kan leses i kolonnen til venstre i tabell 3.3. I tillegg kunne respondentene svare «Uaktuelt/ønsker ikke å svare» på samtlige spørsmål i denne matrisen.

Vi ser av tabell 3.3 at den hyppigst brukte informasjonskanalen er nav.no. Om lag 60 prosent av alle spurte rapporterer at de har fått informasjon via nav.no en gang i måneden eller mer, og en av fem får informasjon gjennom samme kanal ukentlig eller hyppigere. Disse tallene kan tyde på at nav.no er den viktigste informasjonskilden for de unge og bør følgelig tilrettelegges slik at de unge forstår informasjonen. Vi skal i kapittel 4 se nærmere på hvordan de unge vurderer tilgjengeligheten (hvor lett eller vanskelig det er å forstå informasjonen) av informasjonen i de ulike kanalene.

Tabell 3.3 Informasjonskanaler

Hypighet	Fysisk møte	SMS fra veileder	nav.no	Chat med NAV	NAV's kontaktsenter	Annet
Ikke i det hele tatt/sjeldent	86%	76%	40%	62%	88%	87%
1-2 ganger månedlig	10%	17%	38%	30%	9%	10%
Ukentlig	3%	6%	17%	6%	2%	2%
Flere ganger i uken	1%	1%	5%	2%	1%	1%
Totalt	1071	1055	1103	1084	1068	709

Også chat med NAV er en viktig informasjonskilde for de unge, hvor mer enn en av tre oppgir å bruke kanalen en gang i måneden eller hyppigere. Dette er i tråd med tidligere forskning som har

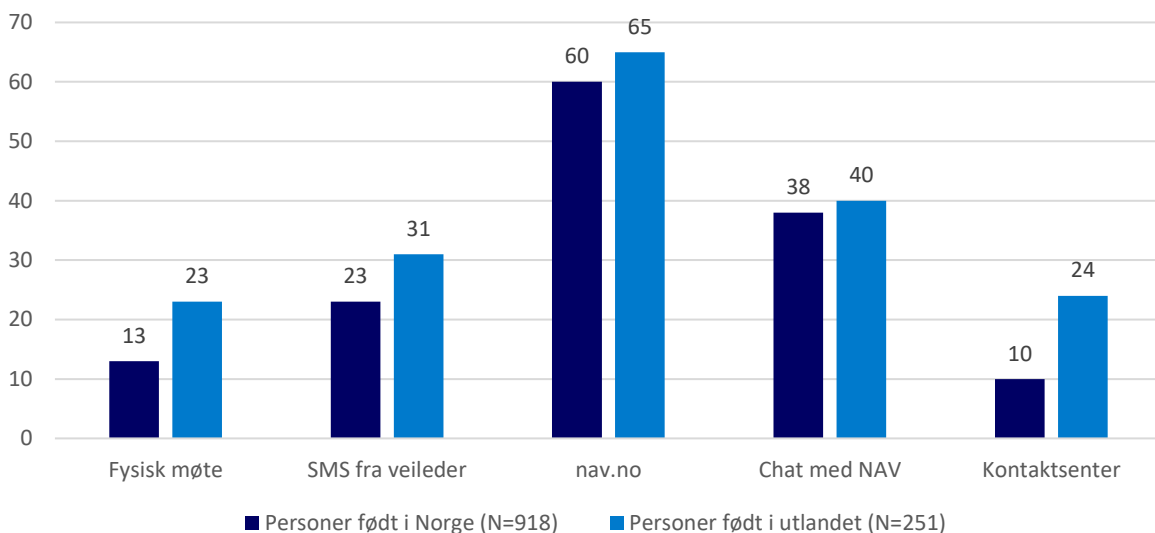
⁷ Se kapittel 2 for en redegjørelse av hvorfor vi har valgt å ikke skille mellom ulike former for chat i surveyen.

vist at de unge gjør hyppig bruk av dialogfunksjonen i DAP, men om andre ting enn arbeid og aktivitet. Brukerne benytter denne dialogfunksjonen primært for å få svar om spørsmål om økonomi (Ekelund, 2021).

Blant de minst hyppig brukte informasjonskanalene er NAVs kontaktsenter og fysiske møter hvor kun drøye en av ti får informasjonen gjennom disse kanalene en gang i måneden eller hyppigere og underkant av 5 prosent bruker disse kanalene ukentlig.

Vi har foretatt subgruppeanalyser og analysert forskjeller i bruk av informasjonskanal mellom personer med og uten innvandrerbakgrunn. Personer i kategorien «uten innvandrerbakgrunn» har oppgitt å være født i Norge med to norskfødte foreldre. Personer i kategorien «med innvandrerbakgrunn» defineres her som enten født i utlandet eller har minst en foreldre født i utlandet. Figur 3.1 viser oversikt over andeler som oppgir å ha fått informasjon 1-2 ganger i måneden eller hyppigere via ulike kanaler, fordelt etter fødested.

Figuren viser at personer født i utlandet oppgir å ha fått informasjon oftere enn personer født i Norge. Dette gjelder samtlige informasjonskanaler. En rekke t-tester (se tabell 3.4) viser at med unntak av «Chat med NAV» er forskjellene mellom gruppene statistisk signifikante. Disse resultatene kan tyde på at personer som er født i utlandet opplever større behov for informasjon. En tolkning kan være at utenlandsfødte i større grad har komplekse behov som i sin tur fører til større informasjonsbehov. En annen forklaring kan være at personer født i utlandet i større grad opplever at informasjon fra NAV er vanskelig å forstå. Dette kan føre til at de oftere tar kontakt med eksempelvis kontaktsenteret for å få informasjonen nærmere forklart.



Figur 3.1 Andel personer som oppgir å ha fått informasjon 1-2 ganger i måneden eller hyppigere fordelt etter fødested.

Tabell 3.4 T-tester: Forskjeller i bruk av informasjonskanal mellom personer født i Norge og utlandet

	Født i Norge M (SD)	Født i utlandet M (SD)	Forskjell	t-verdi	p-verdi	Effektstørrelse Cohen's d
Fysisk møte	0,7 (0,78)	0,98 (1,07)	0,28	-2,68	0,004	0,343
SMS fra veileder	0,76 (0,96)	1,12 (1,27)	0,35	-2,83	0,003	0,356
Nav.no	1,75 (0,97)	2,02 (1,21)	0,28	-2,41	0,009	0,276
Chat med NAV	1,2 (0,93)	1,35 (1,18)	0,15	-1,29	0,099	0,154
Kontaktsenter	0,56 (0,79)	0,91 (0,97)	0,35	-3,71	0,001	0,431

3.3 Oppfølgingskanaler

For å måle i hvilket omfang brukerne får oppfølging gjennom ulike kanaler har vi spurt respondentene følgende spørsmål:

«Hvor ofte har du fått hjelp fra NAV på følgende måter?». De ulike oppfølgingskanalene vi ba respondentene ta stilling til fremgår av første rad i tabell 3.5 og svarkategoriene i kolonnen til venstre i samme tabell.

Tabell 3.5 Oppfølgingskanal

Hyppighet	Møtt veileder på NAV-kontoret	Møtt veileder andre steder	Tlf.samtale m/veileder	Videosamtale med veileder	Dialog i DAP	Annet
Ikke i det hele tatt	54%	76%	41%	79%	26%	83%
1-2 ganger siste 6 mnd	38%	18%	42%	18%	36%	10%
1-2 ganger månedlig	6%	5%	13%	2%	31%	5%
Ukentlig	1%	1%	3%	1%	6%	1%
Flere ganger i uken	0%	0%	1%	0%	1%	1%
Totalt	1070	1068	1094	1064	1090	748

Vi kan lese av tabell 3.5 at dialog i den digitale aktivitetsplanen er den desidert hyppigst brukte oppfølgingskanalen. Nær 40 prosent rapporterer at de har fått oppfølging gjennom denne kanalen en gang i måneden eller mer. Dette støtter opp under tidligere studier som viser at den digitale aktivitetsplanen har blitt en sentral oppfølgingskanal (Hermanrud, 2022; Ekelund, 2021). Ragnhild Ekelunds studie fra 2021 viser imidlertid at der hvor NAV benytter dialogfunksjonen i DAP for å vedlikeholde aktivitetsplanen, bruker de unge denne funksjonen primært for å avklare spørsmål rundt økonomi. Forfatteren tolker dette som et uttrykk for at NAV ikke har klart å tydeliggjøre hensikten med dialogfunksjonen overfor brukerne, samt at unge brukere har lav systemforståelse, nært forbundet med byråkratisk kompetanse.

Retten i overkant av 10 prosent oppgir å ha fått oppfølging gjennom fysiske møter med veileder en gang i måneden eller mer (på og utenfor NAV-kontoret). Også telefonsamtale med veileder er en relativt hyppig brukt oppfølgingskanal og 17 prosent rapporterer å ha fått telefon-oppfølging minst en gang i måneden. Vi merker oss også at, ifølge våre respondenter er videosamtaler svært sjeldent brukt oppfølgingskanal. Kun tre prosent oppgir å ha hatt videosamtale en gang i måneden eller hyppigere.

Oppfølgingskanal fordelt etter innsatsgruppe

Vi har også foretatt separate analyser for de tre innsatsgruppene hva gjelder oppfølgingskanal. Resultatene, som er oppgitt som andeler som har rapportert oppfølging gjennom kanalen minst en gang i måneden, fremgår av tabell 3.6.

Tabell 3.6 Oppfølgingskanal fordelt etter innsatsgruppe (andeler angitt for månedlig eller mer)

Type oppfølging	Standard innsats	Situasjonsbestemt innsats	Spesielt tilpasset innsats	Alle
Møtt veileder på NAV-kontoret	7%	3%	7%	7%
Møtt veileder andre steder enn NAV-kontoret	5%	4%	5%	6%
Tlf-samtale med veileder	15%	4%	17%	17%
Videosamtale med veileder	2%	1%	2%	3%
Dialog i digital aktivitetsplan	40%	32%	41%	38%
Annet	5%	3%	7%	7%
Totalt	60	123	388	1087

Det første overraskende funnet fra disse analysene er at personer innen innsatsgruppen *situasjonsbestemt* rapporterer gjennomgående færre oppfølgingspunkter enn personer i de øvrige innsatsgruppene. Dette gjelder samtlige oppfølgingskanaler. I tråd med NAVs kategorisering av brukere regulert av NAV-lovens §14a hadde vi forventet at personer som er blitt vurdert til å trenge standard innsats (kan nå sitt mål primært gjennom egeninnsats) får lavere oppfølgingsintensitet enn personer med situasjonsbestemt innsats (kan komme i arbeid gjennom en kombinasjon av egeninnsats, samt tjenester og aktiviteter fra NAV). Størst er forskjellene når det gjelder kanalene digital aktivitetsplan og telefonsamtale med veileder. Mens 40 prosent eller flere av personene innen standard innsatsgruppe og spesielt tilpasset innsatsgruppe oppgir å ha fått oppfølging via digital aktivitetsplan minst en gang i måneden, er det kun 32 prosent blant personer i situasjonsbestemt innsatsgruppe som rapporterer det samme. Vi har testet hvorvidt disse forskjellene er statistisk signifikante gjennom t-tester⁸. Forskjellene mellom gruppene er statistisk signifikante når det gjelder digital aktivitetsplan, men ikke når det gjelder telefonsamtale med veileder.

Funnet om at personer med situasjonsbestemt innsats får mindre oppfølging enn personer med standard innsats er i strid med tidligere forskning. I en nylig publisert rapport basert på tall fra NAVs registre fremgår det at personer med situasjonsbestemt innsats har oftere samhandling med sin veileder via digital dialog, møte og telefonsamtale med veileder, enn personer med standard innsats (Kalstø, 2022). Det kan være grunn til å anta til at funnene fra rapporten basert på registerdata er mer korrekte enn de vi rapporterer her, basert på survey-data. Registerdata er ofte betraktet som en mer pålitelig datakilde enn surveydata. Feilkilder knyttet til surveydata som for eksempel at respondentene svarer tilfeldig, ikke husker de faktiske forhold eller over-/underrapporterer visse forhold, gjør seg ikke gjeldende med registerdata. Samtidig er det også svakheter ved registerdata. Det kan et gap mellom det som registreres hos NAV og det som brukerne opplever er faktiske forhold. For eksempel kan registrerte telefonsamtaler være av så

⁸ For disse t-testene (independent samples t-test) har vi slått sammen gruppene standard innsats og spesielt tilpasset innsats og sammenlignet disse med gruppen situasjonsbestemt innsats. Her fant vi at de med standard og spesielt tilpasset innsats i gjennomsnitt rapportere høyere frekvens av digital aktivitetsplan (M=1.25; SD=0.93) i sammenligning med standard innsats (M=1.05; SD=0.83). Forskjellen på 0.19, 95% CI [.03,.36] var statistisk signifikant, $t(216) = 2.265$, $p=.009$. Men effektstørrelsen var relativt liten $d=.235$ (Glass's delta). T-testen gjeldende for telefonsamtale med veileder viste at forskjellen (.089) mellom spesielt tilpasset og standard innsats (M=;SD=) og situasjonsbestemt innsats (M=;SD=) var ikke statistisk signifikant, $t(189.9) = 1.141$, $p=.255$.

kort varighet at de ikke nødvendigvis oppleves av brukeren som reell samhandling mellom hen og veileder. Surveydata vil av den grunn kunne gi et bedre bilde av brukernes opplevelse av samhandlingens hyppighet. Gitt svakhetene ved både registerdata og surveydata, bør forholdet mellom innsatsgruppe og samhandlingshyppighet undersøkes nærmere i fremtidig forskning.

En mulig forklaring på hvorfor personer med situasjonsbestemt innsats opplever å ha mindre samhandling med NAV enn personer innen de andre innsatsgruppene er at de oftere deltar i arbeidsrettede tiltak eller andre aktiviteter. I så fall ville det vært rimelig at de i mindre grad har samhandling med sin veileder, ettersom oppfølgingsbehovet i noen grad vil være dekket av aktivitetsdeltakelsen. I samme rapport som vist til over fant forfatteren at nær 90 prosent av de med situasjonsbestemt innsats har vært i arbeidsrettede tiltak i en tremåneders periode i løpet av 2021 (Kalstø, 2022). Andelen personer innen standard innsats og spesielt tilpasset innsats med arbeidsrettede aktiviteter var noe lavere.

En annen forklaring på samme funn kan være knyttet til manglende representativitet i surveydataene våre. Det kan for eksempel være slik at personer med høyere utdanning er overrepresentert i utvalget vårt, sammenlignet med populasjonen. Disse personene kan i sin tur i mindre grad trenge oppfølging. Samtidig ville dette eventuelt gjort seg gjeldende for samtlige innsatsgrupper. Vi har ingen holdepunkter for å anta at respondenter med situasjonsbestemt innsats i større grad enn andre respondenter enten underrapporterer sin faktiske samhandlingshyppighet med NAV eller at de er mindre representative for populasjonen. Det er derfor uvisst i hvilken grad usikkerhet knyttet til dataenes representativitet har vært utslagsgivende her.

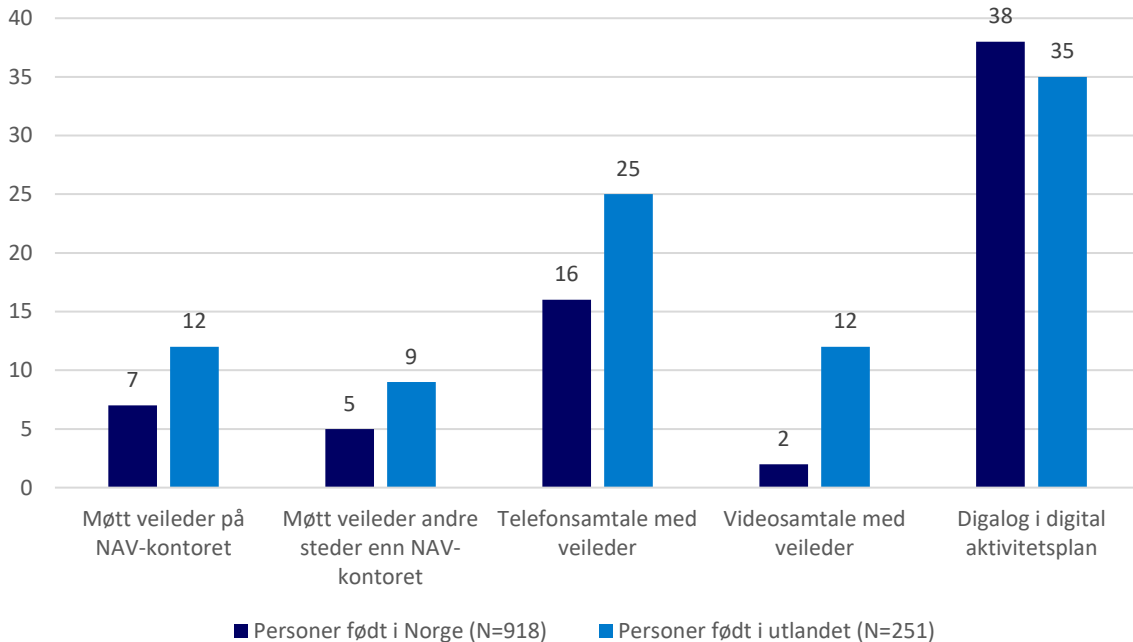
Et annet overraskende funn her er at når det gjelder fysiske møter med veileder (både på og utenfor NAV-kontoret) observerer vi ingen forskjeller mellom gruppen spesielt tilpasset innsats og standard innsats. I tråd med kanalstrategien hadde vi forventet at personer innen spesielt tilpasset innsats oftere fikk ansikt-til-ansikt-møter med veileder. Samtidig viser tidligere forskning at personer med spesielt tilpasset innsats oftere er på arbeidsrettede tiltak eller medisinsk behandling i sammenligning med personer på standard innsats (Kalstø, 2022). Dette kan forklare hvorfor vi ikke finner forskjeller mellom disse gruppene. Personer med spesielt tilpasset innsats er i utgangspunktet vurdert å ha større behov for oppfølging, men disse behovene kan i stor grad være ivarettatt under tiltaksdeltakelse eller medisinsk behandling.

Oppfølgingskanal: personer født i Norge og utlandet

Vi har foretatt separate analyser for personer født i utlandet og personer født i Norge for å undersøke om det er forskjeller i oppfølgingshyppighet. Tidligere forskning viser at det er betydelige forskjeller mellom brukere som har innvandret fra land i EØS-området og utenfor, langs en rekke dimensjoner (Nossen & Gjerde, 2022). Vi har imidlertid for små grupper av innvandrere i vårt utvalg til å kunne foreta tilsvarende inndeling. Av den grunn har vi foretatt analysene med utgangspunkt i den dikotome variabelen «født i Norge» og «født i utlandet».

Figur 3.2 viser at med unntak av dialog i digital aktivitetsplan oppgir personer født i utlandet hyppigere oppfølging gjennom samtlige kanaler, herunder møtt veileder på og utenfor NAV-kontoret, telefon- og videosamtaler. T-tester viser at forskjellene er statistisk signifikante. Dette kan tolkes som et uttrykk for at personer med innvandrerbakgrunn i større grad trenger oppfølging fra NAV. Samtidig ser vi at disse personene i mindre grad enn personer uten innvandrerbakgrunn benytter dialogfunksjonen i DAP. Dette kan være relatert til at personer med

innvandrerbakgrunn har lavere byråkratisk kompetanse (Friberg & Elgvin, 2016; Midtgård et al., 2022), som er en viktig kompetanseform for å benytte seg av digitale flater.



Figur 3.2 Andel personer som oppgir å ha fått oppfølging 1-2 ganger i måneden eller hyppigere fordelt etter fødested.

Preferanser for oppfølgingskanal

Avslutningsvis i dette kapitlet skal vi se nærmere på de unges preferanser når det gjelder oppfølgingskanal og hvordan disse preferansene er forbundet med faktisk oppfølgingskanal. Spørsmålet vi her stiller er med andre ord om det er slik at de som eksempelvis i stor grad foretrekker digitale oppfølgingskanaler, faktisk får denne typen oppfølging. For å kaste lys over dette har vi bedt respondentene i UNGiNAV-surveyen om å ta stilling til følgende spørsmål: «Hvordan ønsker du generelt at NAV skal hjelpe deg i fremtiden? Spørsmålskategoriene var som følger:

- bare gjennom møter på NAV-kontoret
- bare gjennom nettbaserte tjenester (chat, videosamtale osv.)
- en kombinasjon av møter på NAV-kontoret og nettbaserte tjenester

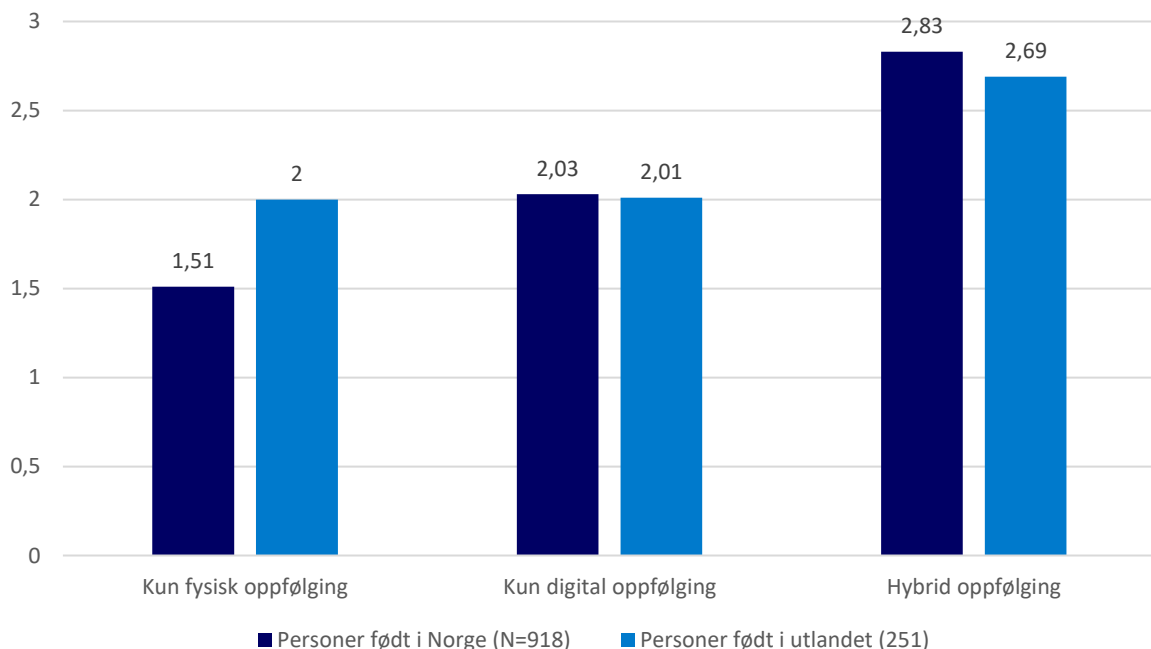
Svaralternativene kan leses av tabell 3.7, kolonnen til venstre.

Tabell 3.7 Preferanser for oppfølgingskanal

	Kun fysisk oppfølging	Kun digitale oppfølging	Hybrid oppfølging
1 Helt uenig	28%	17%	6%
2	20%	18%	10%
3	28%	28%	22%
4	14%	20%	20%
5 Helt enig	10%	17%	42%
Totalt	1090	1098	1115

Tabell 3.7 viser at en stor majoritet foretrekker hybrid oppfølging i fremtiden (62 % for enig-verdiene 4 og 5). Til sammenligning er tilsvarende andel som angir preferanse for fysisk oppfølging kun 24 prosent (verdiene 4 og 5 i tabell 3.6), mens de som rapporterer å foretrekke kun digitale møter utgjør 37 prosent (verdiene 4 og 5 i tabell 3.6). Vi ser dermed en tendens til at de unge foretrekker den digitale formen for oppfølging fremfor tradisjonelle ansikt-til-ansikt-møter. Samtidig tilsier den høye andelen som foretrekker hybrid oppfølging at digital oppfølging ikke kan erstatte fysiske møter. Dette harmonerer godt med et stort omfang tidligere forskning som finner at digital interaksjon av mange grunner ikke kan erstatte ansikt-til-ansikt-møter, men at de snarere utfyller hverandre (Byrne & Kirwan, 2019; Mishna et al., 2019; Hansen et al., 2018; Sand et al., 2020; Bryan et al., 2020; Edwards et al., 2017). Både ansatte og brukere ønsker å benytte digitale og tradisjonelle interaksjonsformer, men til ulike formål. I en studie fant forfatterne blant annet at brukere av NAV blir usikre dersom all interaksjon og oppgaveutførelse foregår digitalt (Hansen et al., 2018). Den fysiske kontakten benyttes derfor for å avklare ting brukeren er usikker på.

Vi har også foretatt subgruppeanalyser for å undersøke om det er forskjeller mellom innsatsgruppene når det gjelder preferanser for oppfølgingskanal. Vi fant ikke signifikante forskjeller mellom gruppene. Vi fant derimot forskjeller mellom personer født i Norge og utlandet. Figur 3.3 viser at respondenter født i utlandet foretrekker i større grad enn de som er født i Norge at interaksjonen med NAV foregår fysisk. En t-test viser at forskjellen er statistisk signifikant. Dette kan forklares ved at personer født i utlandet har lavere byråkratisk kompetanse personer født i Norge (Friberg & Elgvin, 2016; Midtgård et al., 2022). Byråkratisk kompetanse kan i sin tur være av vesentlig betydning når det gjelder å benytte seg av digitale flater.



Figur 3.3 Preferanser for oppfølgingskanal fordelt på fødested. Gjennomsnittsverdier. Høy verdi indikerer stor grad av preferanse.

Preferanser for bistandskanal for ulike saker

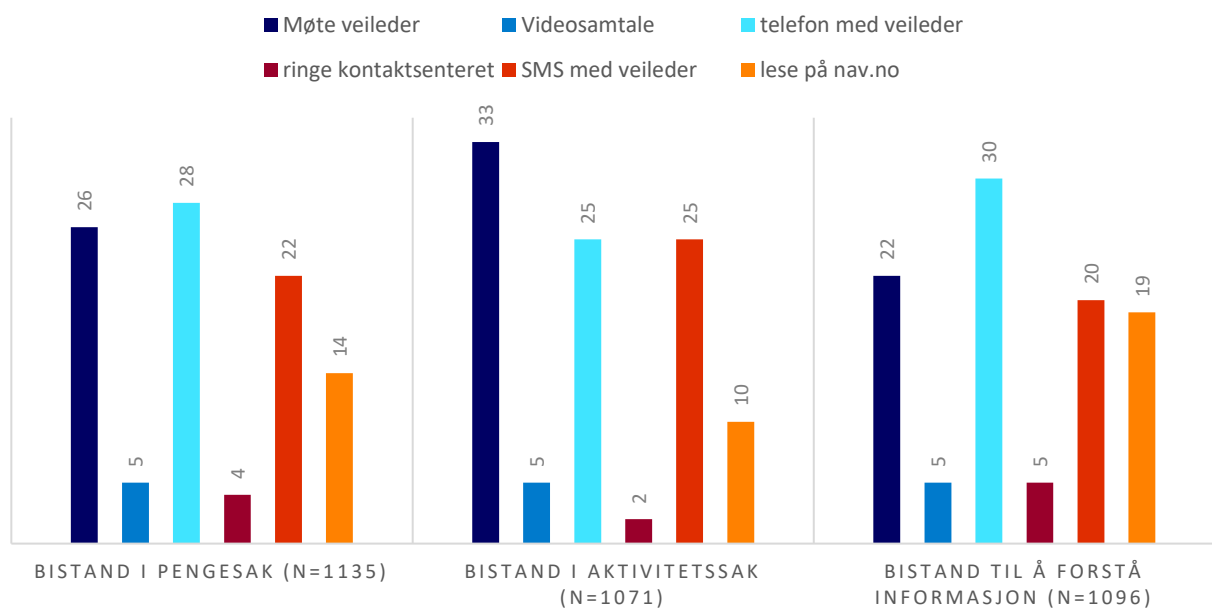
Vi har videre undersøkt de unges preferanser når det gjelder bistand i ulike typer saker. Nærmere bestemt har vi spurt de unge følgende spørsmål:

«Hvordan ønsker du å få hjelp fra NAV når det gjelder?»

- spørsmål om penger (som du enten får eller har søkt om å få)
- spørsmål om aktiviteter (f.eks. skole eller arbeidstrening som du enten er på eller planlegger å gå på)
- å forstå brev og informasjon fra NAV

Figur 3.4 viser at videosamtale og kontaktsentrene er de minst foretrukne kanalene for bistand på tvers av saker. Selv om kontaktsentret er en innarbeidet informasjonskanal for brukere av NAV er det likevel svært få som foretrekker å bruke denne kanalen for å få bistand til å forstå informasjon. De aller fleste av brukerne i vårt utvalg foretrekker enten å møte veileder eller være i kontakt via telefonen med veileder i samtlige sakstyper.

Som forventet er det flest som foretrekker å møte veileder i forbindelse med sin aktivitetssak. Denne typen saker krever ofte en dialogisk tilnærming med utveksling av informasjon og jobb- og aktivitetsønsker. Både når det gjelder bistand i pengesak og til å forstå informasjon oppgir de fleste at de foretrekker telefonsamtale med veileder.



Figur 3.4 Preferanser for bistandskanal for ulike saker

Sammenheng mellom foretrukket oppfølgingskanal og faktisk oppfølgingskanal

I det neste undersøker vi hvorvidt det er en sammenheng mellom preferanser for oppfølgingskanal og faktisk oppfølgingskanal. Som vi så over, foretrekker de fleste unge som har deltatt i vår undersøkelse hybrid oppfølging, altså en kombinasjon av fysiske og digitale oppfølgingsformer. Det er likevel noen som ønsker å få kun fysisk eller digital oppfølging i fremtiden, og vi ser at det er gradforskjeller når det gjelder hvilke preferanser de unge har. Mens

noen har markert høy grad av enighet med preferansen om å få kun fysisk oppfølging i fremtiden, har andre en større preferanse om å få kun digital oppfølging.

Vi har utført en korrelasjonsanalyse for å undersøke disse sammenhengene. Vi ser altså på sammenhengene mellom preferanse for fysisk oppfølging og faktisk fysisk oppfølging (sumskår)⁹ av variablene møte med veileder på NAV-kontor og møte med veileder utenfor NAV-kontoret), samt preferanse for digital oppfølging og faktisk digital oppfølging (sumskår av variablene videosamtale og digital aktivitetsplan). Resultatene vises i tabell 3.8.

Tabell 3.8 Korrelasjonsmatrise for sammenheng mellom foretrukket oppfølgingskanal og faktisk oppfølgingskanal (N=1070)

	Faktisk fysisk oppfølging	Faktisk digital oppfølging
Preferanse fysisk oppfølging	.232**	-.161**
Preferanse digital oppfølging	-.112**	.095**

Merknad. *p < .05; **p < .01; ***p < .001.

Vi ser her at det er en positiv sammenheng mellom preferanse for fysisk oppfølging og faktisk oppfølging ($r=.232^{**}$). Dette vil si at de som i stor grad oppgir en preferanse for fysisk oppfølging tenderer i noe større grad enn andre å få fysisk oppfølging. Men denne sammenhengen er relativt svak i henhold til konvensjonen om at koeffisienter lavere enn $r=.29$ regnes som svake (Field, 2018). Enda svakere sammenheng er det mellom preferansen for digital oppfølging og faktisk digital oppfølging ($r=.095^{**}$). Vi ser også at det er negative sammenhenger mellom preferanse for digital oppfølging og faktisk fysisk oppfølging og likeledes en negativ sammenheng mellom preferanse for fysisk oppfølging og faktisk digital oppfølging. Disse funnene i sum betyr at preferansen til de unge styrer til en viss grad den faktiske kanalen de får oppfølging gjennom. Men sammenhengene er svake.

Som beskrevet i kapittel 1 viser tidligere forskning at enkelte grupper er sårbare for å havne i et digitalt utenforskap. Barrierene for å nyttiggjøre seg av digitale tjenester kan blant annet være lav digital kompetanse, språk- og forståelsesbarrierer, lav tillit til teknologi, internett, samfunn og helserelaterte utfordringer som svekket kognitiv funksjon eller lav selvtillit. Respondenter som i studie oppgir en preferanse for fysisk oppfølging kan oppleve en eller flere av de nevnte barrierene. For å forhindre eller redusere sannsynligheten for at disse havner i et digitalt utenforskap, er det viktig at de i større grad tilbys den oppfølgingskanalen de foretrekker.

3.4 Oppsummering

I dette kapitlet har vi tatt sikte på å kartlegge responstidene de unge oppgir for kontakt med NAV og kanaler de unge har fått informasjon og oppfølging gjennom. Videre har vi undersøkt sammenhengen mellom de unges preferanser for oppfølgingskanal og faktisk bruk av oppfølgingskanal. Mer konkret har vi tatt utgangspunkt i følgende spørsmål:

⁹ En sumskår i denne sammenheng betyr sammenslåing av to eller flere variabler. Vi har her slått sammen/summert variablene «møte med veileder på NAV-kontor» og «møte med veileder utenfor NAV-kontor» fordi disse variablene er begge basert på fysiske møter.

1. Responstider
 - iv. Hva er responstiden fra de unge registrerer seg hos NAV, til de får kontakt?
 - v. Hva er responstiden fra de unge henvender seg til NAV med spørsmål, til de får svar?
2. Informasjonskanaler
 - vi. Gjennom hvilke kanaler får de unge informasjon?
 - vii. Er det forskjeller mellom personer født i Norge og de som er født i utlandet når det gjelder informasjonskanal?
3. Oppfølgingskanaler
 - viii. Gjennom hvilke kanaler får de unge oppfølging?
 - ix. Hvilke preferanser har de unge når det gjelder oppfølgingskanal?
 - x. I hvilken grad er det en sammenheng mellom foretrukket oppfølgingskanal og faktisk oppfølgingskanal?

Vi finner at responstiden, både når det gjelder fra første registrering til kontakt, og fra påfølgende henvendelser til kontakt er relativt lav og etter all sannsynlighet i overensstemmelse med tidsfristene i forsterket ungdomsinnsats. Informasjonskanalen de unge hyppigst oppgir å benytte er nav.no, etterfulgt av chat med NAV, som inkluderer ulike chatfunksjoner, deriblant dialogfunksjonen i DAP. Disse kanalene, spesielt nav.no, må derfor anses som en særdeles viktige informasjonskilder for de unge.

Vi observerer videre at det er en høy intensitet i oppfølgingen av de unge med en stor majoritet som oppgir å ha hatt flere møtepunkter med NAV de siste månedene. Når det gjelder oppfølgingskanal oppgir en stor majoritet at digital aktivitetsplan er hyppigst benyttet. Et noe oppsiktsvekkende funn i dette kapitlet har vært at personer innen kategorien situasjonsbestemt innsats gjennomgående oppgir lavere intensitet i oppfølgingen gjennom samtlige kanaler. Dette strider med vår forventning om at personer med standard innsats skulle være de som mottar lavest grad av oppfølging. Dette funnet er også i strid med funn fra tidligere studier basert på registerdata (Kalstø, 2022). Feilkilder knyttet til surveyemetodikk generelt, og representativitetsutfordringer i UNGiNAV-surveyen spesielt, kan være en mulig forklaring på dette overraskende funnet. For øvrig, kan det også tenkes at personer med situasjonsbestemt innsats får sine oppfølgingsbehov dekt gjennom tiltaksdeltakelse i større grad enn øvrige innsatsgrupper, og av den grunn har mindre hyppig samhandling med veileder.

Våre resultater tyder på at personer med innvandrerbakgrunn får hyppigere informasjon og oppfølging enn personer uten innvandrerbakgrunn. Dette kan være relatert til at personer med innvandrerbakgrunn har større behov for både informasjon og oppfølging grunnet større, og mer sammensatt utfordringsbilde og lavere byråkratisk kompetanse. Vi ser samtidig at disse personene er mindre digitale enn respondenter uten innvandrerbakgrunn. De rapporterer i mindre grad enn respondenter uten innvandrerbakgrunn å ha fått informasjon og oppfølging via digitale kanaler, samt at de i større grad foretrekker fysisk oppfølging. I tråd med tidligere forskning tolker vi også dette som et uttrykk for relativt lav byråkratisk kompetanse (Friberg & Elgvin, 2016; Midtgård et al., 2022).

Videre viser våre analyser at det i liten grad er sammenheng mellom de unges preferanser for oppfølgingskanal og den faktiske oppfølgingen. For å forhindre digitalt utenforskap og de uheldige konsekvensene dette kan medføre (se kapittel 1), er det viktig at personer som foretrekker fysisk oppfølging i større grad tilbys dette.

Samlet sett tyder våre resultater på at mange unge får tett oppfølging fra NAV, spesielt via digital aktivitetsplan, men at det er et forbedringspotensial når det gjelder individuelle vurderinger av hvilken oppfølgingskanal som bør benyttes overfor den enkelte i ulike saker. Gitt målet om økt individuell tilpasning i henhold til styringssignalene for forsterket ungdomsinnsats, bør NAV vurdere i større grad å fremme brukervedvirkning når det gjelder brukernes preferanser for oppfølgingskanal.

4 Unges vurdering av samhandling med NAV

I dette kapitlet tar vi for oss hovedproblemstillingen om hvordan de unge vurderer kvaliteten på oppfølgingen fra NAV, med fokus på både digitalisering av informasjon og den faglige tjenesten (se kapittel 1 for nærmere redegjørelse). Vi benytter tre innganger for å besvare denne problemstillingen. Aller først studerer vi de unges erfaringer med de ulike informasjonskanalene i NAV og deres vurdering av hvor enkelt eller vanskelig det er å få informasjon. Deretter ser vi nærmere på de unges tilfredshet med NAV og bruker ulike tilfredshetsmål for å få en bedre forståelse av brukernes vurdering av NAV som tjenesteorganisasjon. Vi vil også studere hvilke faktorer som samvarierer med tilfredshet. Til slutt i dette kapitlet vil vi fokusere på de unges tillit til både NAV som institusjon og til veileder. Også her vil vi undersøke hvilke faktorer som kan forklare unge sin tillit til NAV.

4.1 Forståelse av informasjon

I kapittel 3 undersøkte vi gjennom hvilke kanaler de unge oppgir å få informasjon fra. Våre resultater viste at nav.no er den hyppigst brukte informasjonskanalen for de unge, etterfulgt av chat med NAV. Tidligere undersøkelser har vist at unge brukere av NAV kan finne det utfordrende å forstå informasjonen fra NAV (Solheim & Halbach, 2018; NAV, 2021). I dette kapitlet har vi undersøkt de unges opplevelse av hvor enkelt eller vanskelig det er å få informasjon gjennom ulike kanaler, ved å anvende følgende spørsmål fra UNGiNAV-surveyen:

Hvor vanskelig eller enkelt er det å få informasjon gjennom følgende kanaler:

- nav.no
- chat med NAV
- NAVs kontaktsenter

Svaralternativene ble gitt på en fempunktsskala fra 0=svært vanskelig til 4=svært enkelt.

Tabell 4.1 Frekvenstabell for opplevd tilgjengelighet av informasjon via ulike kanaler

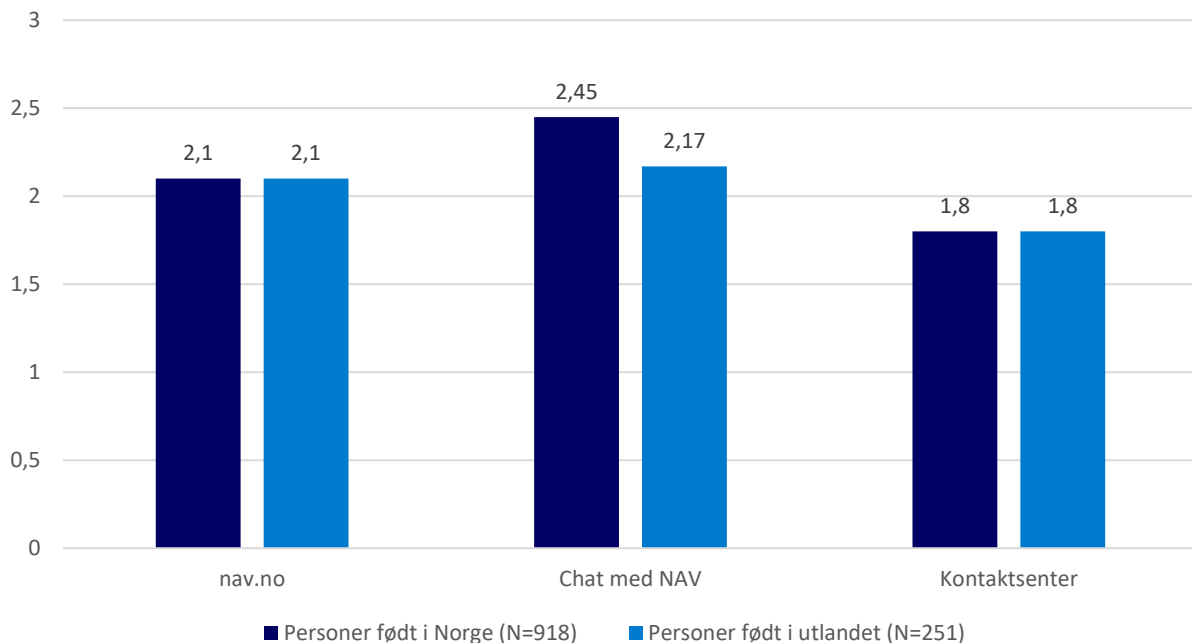
	Nav.no	Chat med NAV	NAV's kontaktsenter
Svært vanskelig	13%	10%	21%
1	17%	13%	21%
2	32%	27%	26%
3	25%	26%	18%
Svært enkelt	13%	24%	14%
Totalt	1159	1089	1040

Helhetsinntrykket fra disse deskriptive analysene er at mange av de unge opplever vansker med å få informasjon fra NAV, men at dette varierer noe mellom de ulike kanalene. Tabell 4.1 viser at det er flere som opplever chat med NAV som enkelt og færre som vanskelig, sammenlignet med de andre kanalene. Dette kan tyde på at interaksjonen i chatten med NAV fungerer relativt godt og at informasjonen som gis er lett forståelig for de unge. Flere av NAVs chatfunksjoner kan også beskrives som digitalt individuelt rettet informasjon (se tabell 1.1) hvor tilbakemeldingene og informasjonen som gis er tilpasset brukers situasjon.

Mens kontaktsenteret oppleves som den vanskeligste informasjonskanalen, ser vi at nav.no havner midt mellom chat med NAV og kontaktsenteret hva gjelder informasjonens vanskelighetsgrad. Vi har tidligere sett at nav.no er en svært hyppig brukt informasjonskanal og

følgelig en viktig kilde for informasjon for de unge (se kapittel 3). Gitt dette, er det noe urovekkende at om lag en av tre (verdiene 0 og 1) opplever at det er vanskelig å få informasjon fra denne kanalen. Nav.no er en standardisert informasjonskanal hvor informasjonen er ferdig skrevet og lik for alle. Tidligere studier som undersøker tilfredshet med standardisert informasjon på nett finner at brukere ønsker og forventer at informasjonen er tilpasset deres situasjon (Madsen & Kræmmergaard, 2015; Tolou-Shams et al., 2019; Wiegers et al., 2019). Forventningen kommer trolig av at det i prinsippet kan være mulig å designe en nettside på en slik måte at det i stor grad blir tilpasset den enkeltes situasjon, ved at man kan klikke seg inn på ulike underkategorier av informasjon (Sand et al., 2020).

Vi har undersøkt hvorvidt det er forskjeller mellom personer med og uten innvandrerbakgrunn når det gjelder forståelse av informasjon. Figur 4.1 viser at mens personer med og uten innvandrerbakgrunn rapporterer samme grad av forståelse av informasjon gjennom nav.no og kontaktsenteret, oppgir innvandrere noe høyere grad av vansker knyttet til å forstå informasjon gjennom chat med NAV. Forskjellen er statistisk signifikant. Som vi har vist til i rapportens øvrige kapitler (se f.eks. kapittel 3), kan dette være forbundet med lav byråkratisk kompetanse hos personer med innvandrerbakgrunn (Friberg & Elgvin, 2016; Midtgård et al., 2022). I tillegg kan lav språkforståelse gjøre seg gjeldende når det gjelder en digital og interaktiv kanal som chat med NAV, hvor bruker må gjøre aktiv bruk av både lese- og skriveferdigheter. Tidligere forskning viser at det primært er innvandrere med kort botid som kan oppleve vansker med å forstå digital informasjon (Midtgård et al., 2022). Selv om vi har informasjon om respondentenes botid i vårt datamateriale, er gruppene innvandrere med ulike botid så små at subgruppeanalyser ikke vil være hensiktsmessig.



Figur 4.1 Opplevelse av vansker med å forstå informasjon fordelt etter fødested (means) (jo høyere søyle desto lettere er det å forstå)

Vi har også foretatt subgruppeanalyser for de tre innsatsgruppene som viste ingen innholdsmessige eller statistisk signifikante forskjeller.

Hva gjør informasjonen vanskelig å forstå?

De kvantitative dataene fra surveyen viser som beskrevet at det er relativt mange som opplever vansker med å få informasjon fra NAV. Det disse dataene ikke kan fortelle oss er hva som gjør at det er vanskelig å få informasjon. Vi skal i det neste gå nærmere inn på fritekstområdene i surveyen for å undersøke hvilke vanskelige sider med informasjonen de unge vektlegger. Spørsmålet er hva det er som gjør at de unge opplever vansker med å få informasjon fra NAV.

Til dette formålet har vi foretatt en tematisk innholdsanalyse av fritekstområdene i surveyen. Disse analysene viser at de unge fremhever ulike aspekter ved informasjonsflyten som oppleves utfordrende, herunder a) mangelfull informasjon, b) språket i informasjonen er vanskelig å forstå, c) vanskelig å navigere i informasjonen, d) feilinformering, og e) lang ventetid på telefon. I påfølgende avsnitt vil vi gå nærmere inn på disse fem tematiske kategoriene og eksemplifisere med ulike sitater fra fritekstområder i UNGiNAV-surveyen.

a. Mangelfull informasjon

Svært mange av de unge fremhever at de har fått mangelfull informasjon. Det dreier seg her om at det er utilstrekkelig informasjon gjennom samtlige kanaler, herunder kontaktsenteret, via veileder, nav.no, Mitt NAV osv. En av de unge uttrykker dette på følgende måte:

«Jeg føler jeg får veldig lite informasjon som jeg trenger om f.eks. meldekort som jeg ikke vet om jeg gjør riktig. Har ikke blitt forklart hvordan det fungerer og vanskelig å stille spørsmål når jeg ikke vet hva jeg burde stille spørsmål om. Veileder dukket ikke opp til telefonsamtale og ga ikke beskjed på forhånd. Veileder har heller ikke registrert alt vi har snakket om på telefonsamtalene.»

Likeledes skriver en annen respondent at vedkommende har forsøkt å få tilstrekkelig informasjon via ulike kanaler uten å lykkes:

«Er ikke nok informasjon tilgjengelig på nettsiden. Får ikke tilstrekkelig informasjon fra veileder heller.»

Det er flere av de unge som skriver at de forsøker andre informasjonskanaler når de opplever at informasjonen er utilstrekkelig på en kanal:

«Nettsiden og chat funksjonen har ikke tilstrekkelig informasjon, og det er vanskelig å navigere på Ditt NAV; dette kommer fra en person med norsk som morsmål.»

Opplevelsen av mangelfull informasjon kan gjelde ulike domener, som meldekort som sitatet over viser, men også når det gjelder søknad om ytelser og aktiviteter. Flere av de unge uttrykker blant annet misnøye med informasjon om hva som kreves av dokumentasjon i en sak:

«Jeg synes informasjon om hva det er de egentlig spør etter i søknadsskjemaer er for dårlig. Jeg fylte nylig ut en søknad om AAP ettersom sykepengedagene mine snart er brukt opp, der var det spørsmål som ikke var tydelig og informasjonen om hva de egentlig spurte etter var for dårlig, når jeg da prater med de på tlf og de ikke engang selv vet hva de spør etter så sier det seg selv at spørsmålene er for utydelige og at informasjonen om hva de faktisk spør etter er for dårlig. Det bør være bedre informasjon om hva det er de skal frem til med spørsmålene i søknadsskjemaene, da det blir veldig tungvint å fylle de ut på nett når de er for utydelige.»

Vi ser i vårt datamateriale at opplevelsen av manglende informasjon kan gi relasjonelle konsekvenser og gå utover tillitsforholdet mellom den unge og NAV. Eksempelvis skriver en av respondentene: «NAV er forvirrende og håpløst som nybegynner. Veileder gir ikke all informasjon som trengs i situasjonen man er i, og svarer dårlig på spørsmål. Ansatte kan være greie, men de gir ikke nok informasjon, som gjør at man ikke føler seg forstått eller hørt i saken sin.»

Sitatet viser at manglende informasjon kan medføre uheldige konsekvenser hvor brukeren ikke føler seg forstått eller hørt. Slike opplevelser kan komplisere relasjonen mellom veileder og bruker og vanskeliggjøre det videre endringsarbeidet.

b. Språket i informasjonen er vanskelig å forstå

I tillegg til opplevelsen av mangelfull informasjon er det flere unge som gir uttrykk for at språket og ordbruken i informasjonen som gis er uforståelig. En bruker skriver:

«Språket som blir brukt i brev og skjemaer kan være kronglete, så det er ikke alltid jeg vet hva de spør etter/gir informasjon om.»

En annen uttrykker frustrasjon over at det vanskelige språket medfører uforutsigbarhet:

«Det er vanskelig for meg å vite hva som skjer fremover, og da all informasjon jeg får er på flere hundre ord med fagspråk, så gjør det ikke saken lettere.»

Det kan virke som at informasjonen som blir formidlet er skrevet på et byråkratisk og juridisk språk som er vanskelig for de unge å forstå.

De fleste av de som har svart på undersøkelsen opplever at det er den skriftlige informasjonen som er særdeles vanskelig å forstå, men det er også antydninger til at den muntlige informasjonen som blir gitt i veiledning kan være like vanskelig for den unge å oppfatte. For eksempel skriver noen at de føler behov for å ha med seg en støtteperson inn i møter med NAV:

«Jeg har som ung i en sårbar situasjon ville hatt med meg min mor for å klare å forstå og holde rede på all informasjon».

En annen skriver mer overordnet at hele systemet er vanskelig å forstå:

«Nav har et system som er meget vanskelig å forstå, og man må ofte ringe flere avdelinger for å få svar på et enkelt spørsmål.»

Dette sitatet illustrerer behovet for å få informasjonen «oversatt» fra ansatte i NAV. Sitatet viser også at informasjon som er vanskelig å forstå kan skape merarbeid for de ansatte, ved at brukerne oftere tar kontakt for å snakke med noen som kan bistå dem i å forstå informasjonen.

Flere av de unge i vårt utvalg har en klar oppfordring om at informasjonen bør forenkles. En respondent skriver:

«Informasjon om penger bør forenkles!».

Tilsvarende skriver en annen:

«Man trenger mer informasjon om hvordan systemet fungerer, så forenklet som mulig så folk kan få den hjelpen de faktisk trenger og bedringen skaper resultater som hjelpesystemet virkelig egentlig burde stå for».

Disse sitatene tydeliggjør behovet for forenklet informasjon fra NAV, spesielt når det gjelder den skriftlige informasjonen som gis via brev, nav.no og Ditt NAV. De unge utgjør en målgruppe som har annen språkforståelse enn eldre brukergrupper. Mange av de unge har også lavere byråkratisk kompetanse enn eldre brukergrupper (Strand et al., 2020; Nyberg et al., 2021). Lav byråkratisk kompetanse kan være en mulig forklaring på hvorfor mange av de unge brukerne i vår undersøkelse uttrykker at informasjonen fra NAV er vanskelig å forstå. I sum tyder våre analyser på at informasjonen som gis er svakt tilpasset denne målgruppen.

c. Vanskelig å navigere i informasjonen

En tredje utfordring de unge opplever med informasjonen fra NAV er at informasjonen er uoversiktlig og vanskelig å navigere i. Dette gjelder særlig nav.no. En respondent skriver:

«Synes relasjonen mellom meg og veilederen min er upåklagelig. Synes nav.no er litt uoversiktlig og det er vanskelig å få oversikt. Skulle gjerne hatt for eksempel oversikt over ulike tilbud som NAV tilbyr. For eksempel studier med støtte, fontenehus, osv. Synes det kan være overveldende mye informasjon i møtene, og det kan være vanskelig å ta stilling til alle tilbudene man har, så jeg skulle veldig gjerne kunne scrolle meg gjennom det selv i tillegg til å få informasjonen fra veileder, slik at man kan finne de tilbudene man selv hadde hatt nytte av».

Tilsvarende skriver en annen følgende om nav.no:

«Misliker nettsiden sterkt. Gamle søknader som gjaldt fra 2020 ligger på startsidene, og får ikke til å fjerne den. Nettsiden er ekstremt uoversiktlig og rotete.»

Sitatene over viser at respondentene savner oversikt og system i informasjonen som blir formidlet gjennom nav.no. Det kan virke som at informasjonsmengden oppleves overveldende for flere unge. Det stiller desto større krav til oversiktighet og systematikk i informasjonsformidlingen på nettsiden.

Flere av de unge i vårt utvalg beskriver konkrete vansker med å finne informasjon om hvilke ytelser og hjelpeordninger de kan ha krav på. En av respondentene skriver følgende:

«Jeg synes det er veldig vanskelig å finne frem til den riktige informasjonen i forhold til hva jeg har krav på osv. i tillegg får jeg ofte beskjed av veilederen min at hun ikke kan hjelpe meg, fordi hun ikke kan nok om det jeg spør om. Jeg får også beskjed om at jeg kan lese på mitt nav, men det er vanskelig å finne frem der også».

Tilsvarende skriver en annen respondent:

«Det er veldig vanskelig å finne ut av hva jeg har rett på av penger og støtte. Søknadene er vanskelige å finne, vanskelig å vite hvilke jeg skal bruke og mange av spørsmålene i søknadene er vanskelig å svare på uten hjelp slik at det blir rett ift hva NAV mener. For å få svar på disse spørsmålene får jeg stort sett beskjed av veilederen min om å ringe til nav kontoret, selv på de enkleste spørsmål, og det tar

som oftest minst 40-50 minutter på vent i telefonen. Jeg har inntrykk av at nav gjør det så vanskelig som mulig for folk å få støtte, slik at de bare gir opp istedenfor å gå igjennom trøbbelet. Jeg har holdt på å gi opp mange ganger selv.»

Sitatet er et eksempel på hvordan opplevelsen av at informasjonen er vanskelig å navigere i kan utløse tillitsutfordringer. Respondenten beskriver en situasjon hvor hen opplever manglende tillit til at NAV faktisk ønsker å hjelpe. Mistilliten i dette tilfellet dreier seg om at NAV gjør informasjonen utilgjengelig for å avskrekke brukerne fra å oppsøke støtteordningene. Respondenten skriver videre at hen har vurdert å

«gi opp mange ganger», i betydningen «la være å oppsøke NAV for å få støtte».

Vi vet lite om hvor utbredt slik adferd er blant de unge. Men dersom det er av et visst omfang, vil det på gruppenivå kunne medføre underforbruk av NAVs støtteordninger, både i form av ytelser og oppfølging.

Andre brukere knytter vanskene med å navigere i informasjonssystemet til sykdom som kan gjøre det særlig vanskelig å finne frem til riktig informasjon:

«Det er ekstremt mye informasjon som er vanskelig å få med seg når man er syk. Alt kan ikke ligge på den syke».

Sitatet illustrerer at det kan være ekstra krevende å navigere i informasjonen fra NAV i sårbare livssituasjoner, som for eksempel ved sykdom. Informasjon som er vanskelig tilgjengelig kan oppleves som en ekstra belastning i slike livssituasjoner. Dette samsvarer godt med tidligere studier som har funnet at personer som opplever forvirring og engstelse blant annet er kjennetegnet ved lav helsestatus (Budrionis et al., 2020; Midtgård et al., 2022).

I kapittel 3 så vi at svært mange brukere oppgir å bruke nav.no - noe som indikerer at nav.no er en viktig informasjonskilde. Sitatene over viser at nav.no ikke desto mindre oppleves å ha noen mangler når det kommer til å gi brukerne oversikt. For mange brukere er det vanskelig å navigere i all informasjonen som er tilgjengelig på nav.no. Igjen kan det tenkes at denne bør tilpasses bedre til de unge da de i større grad har behov for oversiktlige og enkle informasjonskonsepter på hjemmesiden til NAV.

d. Feilinformering

Det er ikke utelukkende mangel på oversiktlig og lettfattelig informasjon som oppleves som problematisk av unge brukere. Noen få respondenter gir også uttrykk for at de erfarer å få feilaktig informasjon både fra veileder og kontaktsenteret. En bruker skriver:

«Har fått utdatert informasjon flere ganger når det gjelder reiseregler, selv om det er flere år siden reglene ble endret. Jeg må sende sitater fra NAVs egne nettsider med reglene for å vise hvordan reglene faktisk er».

Flere andre brukere gir uttrykk for tilsvarende utfordringer og opplever forsinkelser i saksprosessene som følge av feilinformering:

«Jeg mener jeg hadde hatt rett på AAP. NAV brukte lengre tid enn behandlingstiden som var oppgitt. Informasjonen jeg fikk da jeg ringte kundesenter angående spørsmål om søknaden var ikke riktig, og forlenget søknadsprosessen ytterligere.»

Andre brukere oppgir at feilinformeringen fra NAV medfører uheldige konsekvenser for deres mentale helse:

«Har hatt ekstremt mye problemer med feil informasjon fra mange på nav, på tlf, og fra veileder, da det handlet om sykepengen og AAP. Dette har påført meg psykisk stress.»

Vi har ikke data som kan belyse hvorfor feilinformering forekommer. Men tidligere forskning tyder på at ansatte opplever å mangle nødvendig kompetanse når det gjelder å veilede brukere i komplisert lov- og regelverk (Fossestøl et al., 2016; Fossestøl et al., 2020; Sadeghi & Terum, 2019). Samtidig er det også rimelig å anta at de unges lave byråkratiske kompetanse, som tidligere forskning antyder (Strand et al., 2020; Nyberg et al., 2021), kan føre til misforståelser hos den enkelte bruker. Det er også grunn til å anta at problemene knyttet til feilinformering hadde vært mindre uttalt dersom informasjonen som blir formidlet skriftlig via nav.no hadde vært mer oversiktlig og språklig tilpasset de unge.

e. Lang ventetid på telefon

De unge i vårt utvalg uttrykker også frustrasjon over lange ventetider på telefonlinjene som gjør det vanskelig å få informasjon. En av brukerne skriver:

«Ventetiden for å komme gjennom på tlf er veldig lang og når de ikke selv forstår hva de spør etter blir det vanskelig å få gjort noe i det hele tatt».

Flere andre brukere skriver tilsvarende om at det tar lang tid å komme gjennom på telefon og at de i liten grad får svar på sine spørsmål når de først har kommet gjennom:

«Hver gang jeg har ringt inn til kontoret i forsøk på å få svar og følge opp saken min, har det vært lang ventetid og som resultat sitter jeg ofte igjen med flere spørsmål enn svar, særdeles lite behjelpelig».

En annen har lignende beretning:

«Helt udugelig, når du ringe må du stå i telefonkø i mer enn 20-30 min iallefall. Å når du først får kontakt med NAV så er det ingen som kan svare på nokka siden hverken æ eller dem sjøl vet reglan på hverken dittn eller dattn».

Samlet ser vi at vanskene de unge opplever med informasjonen fra NAV er knyttet til at informasjonen fremstår som utilstrekkelig og uoversiktlig med formuleringer som er vanskelig å forstå. Videre opplever noen av de unge å bli feilinformert og at telefonkøen for informasjonskanalerne ofte er uholdbart lange. Noen av sitatene over kan dessuten tyde på at problemene med å finne og forstå informasjonen fra NAV kan få uheldige konsekvenser. Det kan føre til at de unge får svekket tillit til NAV og veileder. Svekket tillit kan gjøre endringsarbeidet veilederne står overfor blir mer utfordrende og tidkrevende (Frøyland et al., 2022). Problemene

med å finne og forstå informasjonen kan videre føre til merarbeid for de ansatte ved at brukerne oftere tar kontakt for å få informasjonen «oversatt».

Hvilke faktorer kan forklare at det er vanskelig å forstå informasjonen fra NAV?

Vi har hittil sett at flere av de unge gir uttrykk for at det er vanskelig å få informasjon fra de ulike kanalene i NAV og at det dreier seg om mangelfull og uoversiktlig informasjon på et vanskelig språk, i tillegg til feilinformering og lange telefonkøer. Et sentralt spørsmål som gjenstår i denne sammenheng er hvilke faktorer som kan forklare opplevelsen av at det er vanskelig å få informasjon. Vi har derfor utført regresjonsanalyser for å undersøke hvilke faktorer som er forbundet med dette. Vår antagelse har vært at alder, utdanningsnivå, norskferdigheter og innvandringsbakgrunn kan være med på å forklare opplevelsen av at informasjonen fra NAV er vanskelig å forstå. Vi har også inkludert kjønn som kontrollvariabel i disse analysene. Tabell 4.2 viser resultatene fra tre separate lineære regresjonsanalyser med henholdsvis nav.no, chat med NAV og kontaktsenter som avhengige variabler (variabelen som skal forklares). Kolonnen til venstre viser samtlige uavhengige variabler (variabler som kan tenkes å forklare den avhengige variabelen).

Tabell 4.2 Prediktorer for grad av forståelse for ulike informasjonskanaler

	nav.no		Chat med NAV		Kontaktsenter	
	B (SE)	β	B (SE)	β	B (SE)	β
Kjønn	.01 (.076)	.004	-.011 (.084)	-.004	.178 (.098)	.064
Alder	-.06 (0,19)	-.102**	-.065 (.021)	-.104**	-.095 (.025)	-.144***
Utdanningsnivå	.079 (.026)	.095**	.016 (.029)	.018	.093 (.034)	.102**
Norskferdigheter (skriftlig)	-.004 (.005)	-.031	.003 (.005)	.022	-.003 (.005)	-.021
Norskferdigheter (muntlig)	.00 (.004)	.004	-.009 (.004)	-.084*	-.008 (.005)	-.067
Innvandrerbakgrunn	.066 (.115)	.017	-.254 (.128)	-.063*	.081 (.148)	.019
R ²	.014		.020		.032	
N	1127					

Merknad. B=ustandardisert koeffisient. β =standardisert koeffisient. B (SE)=standardfeil for den ustANDARDISERTE koeffisienten. R²= forklart varians. *p < .05; **p < .01; ***p < .001.

Resultatene (se tabell 4.2) viser at kun alder og utdanningsnivå er statistisk signifikant forbundet med i hvilken grad informasjonen oppleves vanskelig både via nav.no og kontaktsenter. For begge disse informasjonskanalene gjelder følgende: personer som er yngre og har høyere utdanningsnivå tenderer å rapportere at det er enkelt å få informasjon. Motsatt betyr dette at de som er i det eldste sjiktet i gruppen 18-25 år og samtidig har lav utdanning har størst vansker med å få informasjon fra nav.no og kontaktsenteret.

At høyere utdanning er forbundet med tendensen til å rapportere at informasjonen er lett forståelig, er et forventet funn. Dette kan forklares med at høyere utdanningsnivå gir bedre språklig og byråkratisk kompetanse og letter informasjonsforståelsen. I kapittel 2 viste vi at det i vårt utvalg sannsynligvis er en overrepresentasjon av personer som har fullført videregående skole og høyere utdanning. Når vi samtidig finner at høyere utdanningsnivå er forbundet med opplevelsen av at informasjon er enkelt å forstå, er det grunn til å tro at det er enda flere i

populasjonen som opplever at informasjonen fra NAV er vanskelig å forstå enn det som våre funn gir et bilde av.

Men funnet om at høyere alder gir lavere informasjonsforståelse er et noe kontraintuitivt funn da det er rimelig å forvente at jo eldre de unge blir, desto enklere vil det være å forstå informasjonen fra NAV. Vi kan ikke utelukke at dette funnet skyldes feilkilder ved dataene våre. Samtidig kan det også tenkes at den forsterkende effekten av alder på forståelse av informasjon (at personer med høyere alder lettere forstår informasjon) funnet i tidligere forskning (Nyberg et al., 2021) først kan observeres i utvalg med et større aldersspenn enn det som gjelder for vår studie (18-25 år). Vi har ikke ytterligere data for å kunne forklare dette funnet.

Når det gjelder chat med NAV viser resultatene våre at lav alder, Norge som fødested og gode norskferdigheter er forbundet med rapportering om at det er enkelt å få informasjon. Det sistnevnte funnet er som forventet. Chat med NAV kan forstås som en interaktiv informasjonskanal hvor språkforståelse er grunnleggende for å kunne dra nytte av kanalen.

I forbindelse med disse regresjonsanalysene er det også verdt å nevne at vi har å gjøre med svært små effektstørrelser. Dette betyr at selv om noen av funnene våre er statistisk signifikante er de likevel ikke av en betydelig størrelse. Samtlige statistisk signifikante funn sorterer under det som i henhold til konvensjonen kalles små effekter (Field, 2018).

4.2 Tilfredshet

Generell tilfredshet med NAV

I det neste skal vi fokusere på de unges generelle tilfredshet med NAV. I UNGiNAV-surveyen har vi undersøkt den generelle tilfredsheten med følgende spørsmål: «Tenk tilbake på dine erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?»

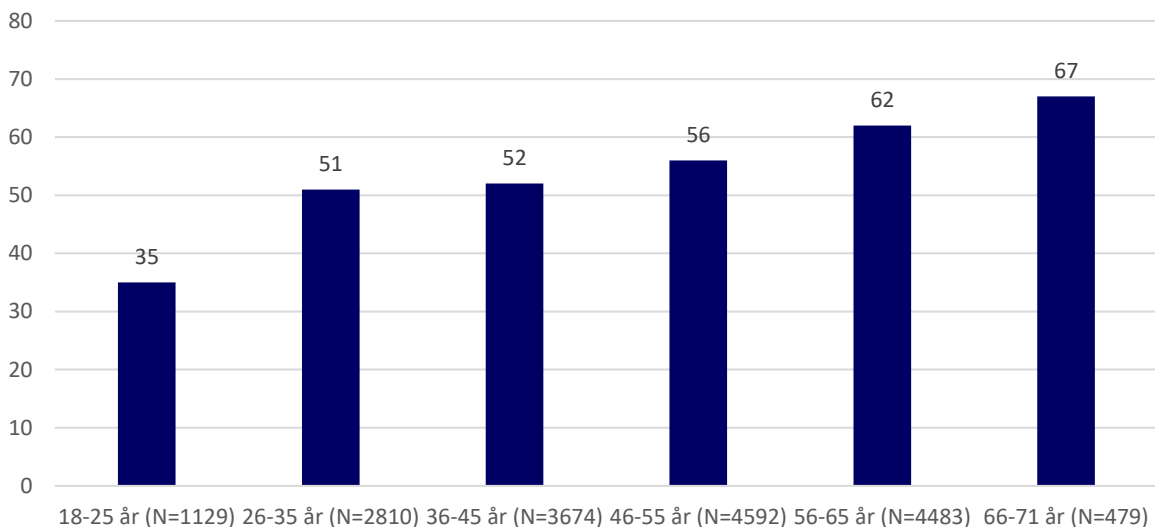
Svaralternativene ble gitt på en 6-punkt skala fra 0=svært misfornøyd til 5=svært fornøyd.

Kolonnen lengst til høyre i tabell 4.3 (Alle) viser at det er flere svært fornøyde (17 prosent) enn svært misfornøyde (12 prosent) med NAV, og at over halvparten av respondentene skårer seg selv på den fornøyde enden av skalaen (56 prosent på verdiene 3,4 og 5). Det kan likevel være grunn til bekymring at såpass mange av de unge uttrykker misnøye med NAV. Vi observerer ingen store forskjeller i tilfredshet mellom innsatsgruppene.

Tabell 4.3 Tilfredshet med NAV

	Standard innsats	Situasjonsbestemt innsats	Spesielt tilpasset innsats	Alle
Svært misfornøyd	12%	13%	11%	12%
1	17%	13%	13%	14%
2	23%	19%	19%	18%
3	9%	19%	24%	21%
4	23%	18%	18%	18%
Svært fornøyd	16%	18%	15%	17%
Totalt	65	124	401	1129

Videre har vi undersøkt de unges (18-25 år) relative tilfredshet med NAV sammenlignet med andre aldersgrupper. Ettersom vi ikke har data fra andre enn unge i alderen 18-25 år i UNGiNAV-surveyen har vi her også benyttet data fra NAVs egen personbrukerundersøkelse fra 2021, som har identisk ordlyd og svaralternativer i tilfredshetsindikatoren. Vi har sammenlignet tilfredsheten i aldersgruppen 18 til 25 år fra UNGiNAV-surveyen med fem eldre alderskategorier fra personbrukerundersøkelsen. Figur 4.2 viser disse alderskategoriene. Vi rapporterer her kun andeler i hver alderskategori som skårer seg selv på de høyeste tilfredshetsverdiene, verdiene 4 og 5. Figuren viser at tilfredshet med NAV i aller høyeste grad er aldersbetinget; jo eldre aldersgruppe, desto flere tilfredse. Dette funnet samsvarer med tidligere undersøkelser som også finner at yngre brukere er mindre tilfredse med NAV enn eldre brukere (Nyberg et al., 2021).

**Figur 4.2 Andel godt fornøyd med NAV**

Forklaringsfaktorer for generell tilfredshet

Gitt den relativt lave tilfredsheten med NAV blant unge brukere, er det viktig å undersøke hva som kan forklare tilfredshet. Ved en lineær regresjonsanalyse har vi undersøkt hvilke variabler som er forbundet med tilfredshet. En lang rekke variabler kan tenkes å virke inn på de unges tilfredshet. Vi har her valgt å inkludere demografiske variabler (kjønn, alder, utdanningsnivå og fødested), oppfølging fra NAV (hvor lenge den enkelte har fått bistand fra NAV, responstid), oppfølgingskanal (møte på NAV-kontoret, møte utenfor NAV-kontoret, tlf-samtale, videosamtale, digital aktivitetsplan) og i hvilken grad de unge opplever det enkelt eller vanskelig å få informasjon via ulike kanaler (nav.no, chat med NAV, kontaktsenteret). Resultatene fra regresjonsanalysen vises i tabell 4.4.

Tabell 4.4 Prediktorer for tilfredshet med NAV

	B	SE	β
Demografiske variabler			
Kjønn	-.238	.10	-.071*
Alder	.023	.025	.029
Utdanningsnivå	.035	.035	.032
Fødested	.058	.050	.035
Oppfølging fra NAV			
Hvor lenge fått hjelp	-.001	.002	-.008
Responstid			
Fra registrering til kontakt	-.142	.054	-.085**
Fra spm. til svar	-.276	.054	-.196***
Oppfølgingskanal			
På NAV	.153	.08	.065
Utenfor NAV	.162	.086	.062
Tlf	-.01	.069	-.005
Videosamtale	.041	.09	.014
Digital aktivitetsplan	.154	.058	.088**
Lett vs vanskelig å forstå info			
Nav.no	.291	.05	.220***
Chat med NAV	.263	.051	.208***
Kotaktsenter	.147	.042	.123**
R2	.41		
N	689		

Merknad. B=ustandardisert koeffisient. β =standardisert koeffisient. SE=standardfeil for den ustANDARDISERTE koeffisienten. R^2 = forklart varians. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Flere faktorer viste seg å være statistisk signifikant forbundet med tilfredshet og modellen i sin helhet forklarer hele 41 prosent av variasjonen i tilfredshet. Variablene relatert til hvor enkelt eller vanskelig det er å få informasjon fra NAV hadde sterkest forklaringskraft på tilfredshet. Jo enklere den enkelte opplever at det er å få informasjon fra kanalene nav.no ($\beta=.220$, $p< .001$.), chat med NAV ($\beta=.208$, $p< .001$.) og kontaktsenteret ($\beta=.123$, $p< .01$.), desto større grad av tilfredshet tenderer de å rapportere. Dette viser at informasjonstilgjengelighet er en svært betydningsfull faktor for de unge. Det er grunn til å anta at den relativt lave tilfredsheten blant de unge, sammenlignet med eldre alderskategorier, kan henge nært sammen med lav byråkratisk kompetanse funnet i tidligere forskning (Strand et al., 2020; Nyberg et al., 2021), som i sin tur virker inn på forståelse av informasjon.

Videre viser analysene at også responstid, spesielt når det gjelder tiden det tar fra den unge har stilt et spørsmål til vedkommende får svar ($\beta=-.196$, $p< .001$), har betydelig forklaringskraft på tilfredshet. Hvilke oppfølgingskanaler den enkelte har mottatt oppfølging via har liten betydning for tilfredsheten, men økt bruk av digital aktivitetsplan er likevel statistisk signifikant forbundet med økt tilfredshet ($\beta=.088$, $p< .01$). Vi ser også at unge kvinner er noe mer tilfredse med NAV enn unge menn ($\beta=-.071$, $p< .05$).

Samlet tyder disse resultatene på at de unge brukeres tilfredshet med NAV kan fremmes primært ved å forenkle informasjonen som gis, samt å ta sikte på å redusere responstiden fra de unge henvender seg til NAV til de får respons. I tillegg gir våre resultater grunn til å anta at økt bruk av digital aktivitetsplan kan bidra til å fremme tilfredsheten blant de unge. Samtidig minner vi om at våre analyser er basert på tverrsnittsdata, som vanskeliggjør kausale slutninger. Vi vet for eksempel lite om hvorvidt økt bruk av DAP fremmer tilfredshet, eller om det snarere er slik at stor

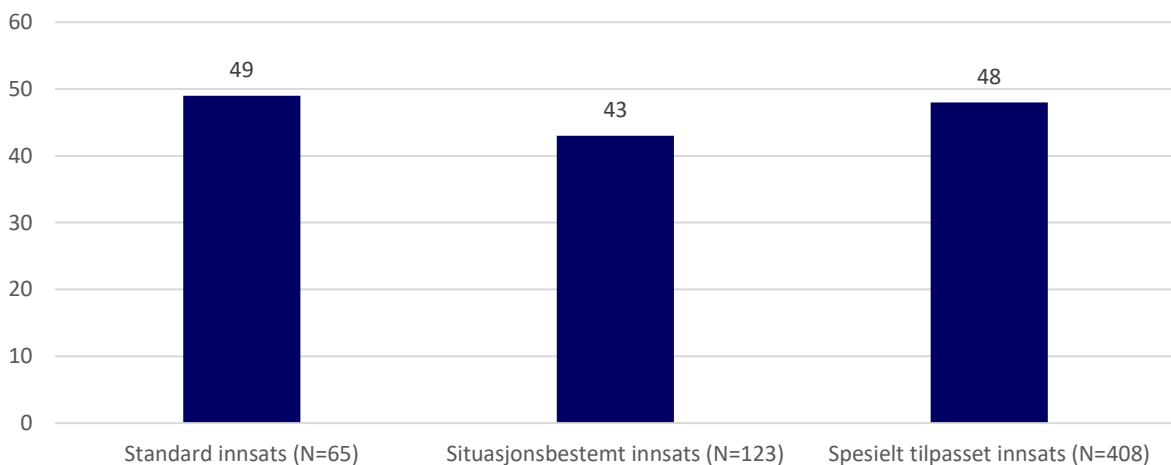
grad av tilfredshet øker bruken av DAP. Våre analyser gir likevel en indikasjon på kjennetegn ved de som i stor grad er fornøyde med NAV.

Selv om vi ikke kan trekke kausale slutninger vedrørende funnet om sammenhengen mellom bruk av DAP og tilfredshet, er det likevel i samsvar med tidligere forskning. Studier har vist at bruk av DAP kan øke brukerens opplevelse av medvikning og eierskap til egen sak, og bidrar til å fremme tillitsforholdet mellom bruker og veileder, samt skaper trygghet hos bruker (Proba, 2022; Hermanrud, 2022). Disse faktorene i sum kan forklare sammenhengen vi finner mellom økt bruk av DAP og høyere tilfredshet.

Tilfredshet med de nettbaserte tjenestene

I tillegg til generell tilfredshet med NAV, har vi også målt brukernes tilfredshet med de nettbaserte tjenestene ved å stille følgende spørsmål i UNGiNAV-surveyen: «Alt i alt, hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra NAV på nettet? (chat, digital aktivitetsplan, videosamtale)»

Vi målte enighet med påstanden på en fempunkt-skala fra 0=svært misfornøyd til 4=svært fornøyd. Figur 4.3 viser en oversikt over andeler blant de ulike innsatsgruppene som oppgir å være godt fornøyd (verdiene 3 og 4). Resultatene viste at svært mange er godt fornøyd med NAVs nettbaserte tjenester.



Figur 4.3 Andel godt fornøyd med NAVs nettbaserte tjenester

Andelen godt fornøyd blant personer i kategorien situasjonsbestemt innsats var noe lavere enn de øvrige innsatsgruppene. Vi har signifikanstestet forskjellene i gjennomsnitt mellom gruppene ved å utføre en såkalt ANOVA-analyse (variansanalyse) og finner ingen signifikante forskjeller mellom gruppene.

Selv om skalaene vi benyttet for å måle den generelle tilfredsheten og tilfredshet med nettbaserte tjenester ikke er direkte sammenlignbare¹⁰, er det likevel grunn til å tro at unge brukere i NAV er

¹⁰ Mens skalaen som målte generell tilfredshet var en sekspunkt-skala, benyttet vi en fempunkt-skala for å måle tilfredshet med de nettbaserte tjenestene i NAV. Denne forskjellen var ikke intendert og et resultat av en marginal feiltakelse i utforming av UNGiNAV-surveyen.

noe mer tilfredse med de nettbaserte tjenestene enn NAV i sin helhet. Dette kan tyde på at de digitale tjenestene fungerer relativt godt i NAV.

Tabell 4.5 Prediktorer for tilfredshet med digitale tjenester i NAV

	B	SE	β
Demografiske variabler			
Kjønn	-.126	.078	.103
Alder	.036	.021	.084
Utdanningsnivå	-.005	.029	-.007
Fødested	.139	.121	.036
Bosted	.037	.028	.041
Oppfølging fra NAV			
Hvor lenge fått hjelp	.003	.032	.003
Responstid			
Fra registrering til kontakt	-.080	.042	-.062
Fra spm. til svar	-.210	.038	-.195***
Oppfølgingskanal			
På NAV	.072	.062	.040
Utenfor NAV	.082	.067	.041
Tlf	-.065	.053	-.043
Videosamtale	.021	.070	.010
Digital aktivitetsplan	.141	.045	.106**
Lett vs vanskelig å forstå info			
Nav.no	.209	.039	.206***
Chat med NAV	.302	.040	.311***
Kotaktsenter	.159	.033	.173***
R2	.54		
N	546		

Merknad. B=ustandardisert koeffisient. β=standardisert koeffisient. SE=standardfeil for den ustandardiserte koeffisienten. R²= forklart varians. *p < .05; **p < .01; ***p < .001.

Vi har undersøkt hva som kjennetegner de som er tilfredse med de nettbaserte tjenestene ved en regresjonsanalyse (se tabell 4.5). Tabellen viser at det som i størst grad forklarer tilfredshet med nettbaserte tjenester er forståelse av informasjon. De som i stor grad rapporterer at det er enkelt å få informasjon fra NAV via nav.no, chat med NAV og kontaktsenteret, tenderer samtidig å være mer tilfredse med NAVs nettbaserte tjenester.

I tillegg viser samme tabell at respondenter som opplever å få raske svar på sine henvendelser, rapporterer om høyere tilfredshet med nettbaserte tjenester. Regresjonsanalysen viser også at hyppig bruk av dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen er forbundet med økt tilfredshet med nettbaserte tjenester, på samme måte som generell tilfredshet (se punkt 4.2.2).

Variabler som alder, bosted (hvor i Norge den enkelte bor) og fødested (Norge eller utlandet) har ingen sammenheng med tilfredshet med de nettbaserte tjenestene.

Våre tverrsnittsdata tillater ikke kausale slutninger. Vi vet med andre ord lite om hva som er årsak og virkning her. Det er ikke nødvendigvis slik at økt bruk av digital aktivitetsplan i seg selv fremmer tilfredshet. Vi kan for eksempel ikke utelukke at personer som hyppig benytter dialogfunksjonen i DAP i utgangspunktet er mer tilfredse med de nettbaserte tjenestene. Vår analyse her gir likevel en viss indikasjon på hva som kjennetegner de som rapporterer stor grad av tilfredshet med nettbaserte tjenester.

Tilfredshet med chatfunksjonene: analyse av fritekstsvar

Et viktig aspekt ved de nettbaserte tjenestene i NAV er ulike chatfunksjoner brukerne kan benytte seg av i samhandlingen med NAV. Det kan her være snakk om chatbot (uinnlogget for generelle spørsmål), chat (uinnlogget for generelle spørsmål) «skriv til oss» (innlogget e-post, for spørsmål eller opplysninger om brukers sak) eller den chatbaserte dialogfunksjonen i DAP.

Analyser av fritekstbesvarelser relevant for chatfunksjonene i NAV støtter i stor grad opp under funnene fra regresjonsanalysen over som mer allment gjaldt tilfredshet med de nettbaserte tjenestene. Mange av respondentene uttrykker misnøye med lange responstider, manglende respons eller at informasjonen som blir formidlet er vanskelig å forstå. En av respondentene skriver:

«Nytter ikke alltid å sende mld på nav til veileder for det tar lang tid før jeg får svar. Er nesten ingen som kan svare på spørsmålene mine så er nesten like så greit att jeg bare søker selv.»

En annen skriver

«Fikk vedtaksbrev som gikk ut ifra at jeg var student, og dermed ikke får hjelp. Har forsøkt å kontakte NAV digitalt for å rette opp i dette, men har ikke hørt fra de på to uker ang. temaet.» En tredje respondent uttrykker sin misnøye på følgende måte: «Syns de har forbedringspotensial på både chattjenestene og evalueringstiden sin. opplever at det er surrete, og at det tar lang tid før man får de svarene man er på jakt etter.»

Noen respondenter gir uttrykk for at de ikke får svar på sine spørsmål gjennom chatfunksjonen, noe som svekker den generelle tilfredsheten med tjenestene:

«Da jeg skulle søke om dagpenger stilte jeg et spørsmål i chatten om bostedsadressen min (altså jeg hadde ikke gjort ferdig søknaden enda da jeg hadde et spørsmål angående dette), og fikk tilsvar om at jeg må gjøre ferdig søknaden og sende melde kort den og den datoen. Jeg fikk ikke svar på det jeg spurte om i det hele tatt. Min erfaring med hjelp til søknad om dagpenger er derfor på den negative siden.»

En annen respondent beskriver konkrete utfordringer med bruk av dialogfunksjonen i DAP:

«Som sagt. Har fått ny veileder å føler ikke han prøver å hjelpe meg på den måten nav ansatte bør. Ringte han for over 1.5 mnd siden ang at jeg ønsket å ta privatist vg3. Å han skulle sjekke ut om nav kunne dekke dette. Men han har enda ikke tatt kontakt med meg å jeg sitter her som et spørsmåls tegn. De fleste gangene jeg har tatt kontakt m han på chatt på den aap greia (arbeids plan eller hva d nu heter) så har jeg fått korte svar eller svar hoss andre enn min nye veileder».

I tillegg til lange responstider og utilstrekkelige svar er det flere av respondentene som skriver at deres misnøye med de digitale tjenestene er at informasjonen er vanskelig å forstå. En respondent uttrykker det på denne måten:

«Fikk aldri noen veileder, kun kommunikasjon via Mail, var litt vanskelig å forstå om jeg hadde gjort ting riktig».

En annen skriver:

«Hvert spørsmål jeg stiller blir besvart med det som allerede står på nettsiden og det svarer heller ikke på det jeg lurer på. Da hadde jeg ikke spurt». En av respondentene opplever chatten med NAV som forgjeves og uttrykker i stedet ett ønske om mer direkte kommunikasjon via tradisjonelle kanaler: «NAV kaster ikke bare bort min tid, men også sin egen med måten de velger å behandle saker på. De velger å sende meldinger frem og tilbake over flere dager istedet for å ta en direkte telefonsamtale. Jeg har etterspurt en samtale med saksbehandler flere ganger, men har fått beskjed om at dette ikke er mulig.»

Andre skriver om dårlige erfaringer med NAVs chatbot. En av respondentene skriver at hen hadde forsøkt å benytte chatboten i forbindelse med utfylling av et skjema uten at dette hadde vært til hjelp:

«Under prosessen når jeg trengte hjelp prøvde jeg chatt, men det var til ingen nytte. Stort problem når det er robot man chatter til som ikke forstår og at det er begrenset med ord man får bruke til å formulere spørsmål man har når man skriver. Prøvde å ringe inn flere ganger men kom aldri gjennom tiltross for å ha ringt i opp til 2 timer, med forståelse for at det er stor pågang hos nav. Men veldig frustrerende når man trenger hjelp.»

En annen respondent er tilsvarende misfornøyd med chatboten:

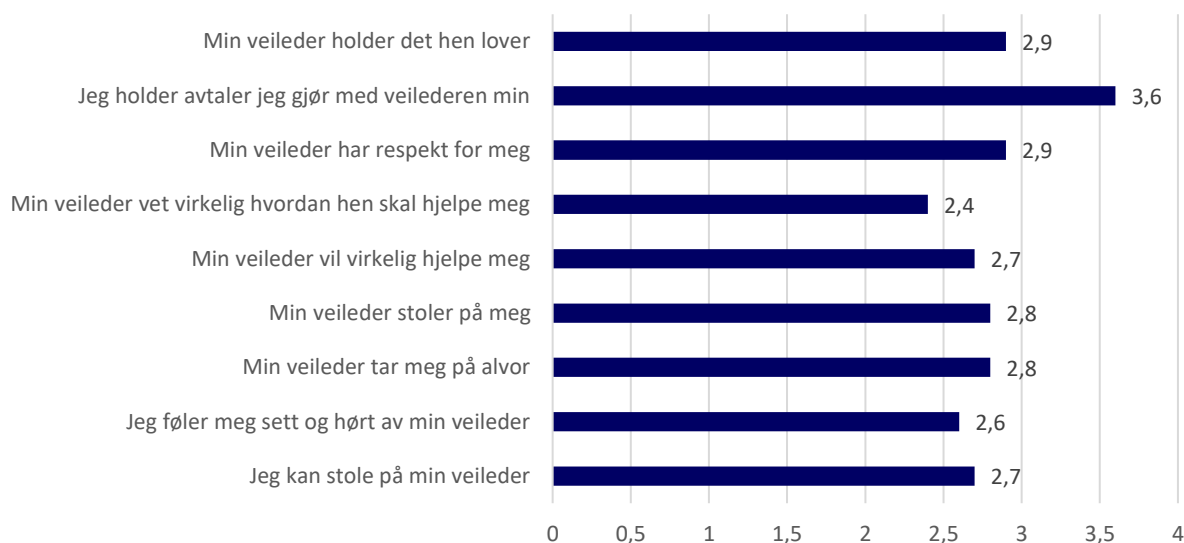
«Dårlig dialog, alt for mye henvisning til skrift, føler ikke man snakker med mennesker, men at nav er en robot som ikke har mulighet for skjønn. Føler alt som blir sagt til nav blir ignorert og henvist til regelverk som er vanskelig å skjønne.»

Samlet viser våre analyser, både i form av regresjonsanalysen gjeldende for generell tilfredshet med de nettbaserte tjenestene og analyse av fritekstsvar gjeldende spesifikt for de ulike chatfunksjonene, at det som kan forklare liten grad av tilfredshet med digitale tjenester fra NAV er opplevelsen av å få sene og mangelfulle svar på spørsmål, samt erfaringer knyttet til at det er vanskelig å forstå informasjonen.

4.3 Tillit

Tillit til veileder

For å måle de unges tillit til veileder i denne undersøkelsen har vi benyttet en skala bestående av ni påstander (se figur 4.4 for en oversikt over samtlige påstander) som vi ba respondentene ta stilling til på en fempunkt-skala fra 0=helt uenig til 4=helt enig. For å få et nyansert bilde av spredningen i disse påstandene har vi utført separate univariate analyser (analyse av en variabel) hvor vi har beregnet gjennomsnittet for hver påstand (se figur 4.4).



Figur 4.4 Gjennomsnittsverdier for tillitspåstander

Resultatene viser at tilliten til veileder er relativt høy. De aller fleste gjennomsnittsverdiene ligger i den tillitsfulle enden av skalaen. Vi har også undersøkt om det er signifikante forskjeller mellom innsatsgruppene. Selv om personer med spesielt tilpasset innsats skåret høyere på flere av tillitspåstandene fant vi likevel ingen signifikante forskjeller mellom innsatsgruppene.

Vi ser også at de unge skårer lavest på tillitspåstanden som omhandler veileders kompetanse («Min veileder vet virkelig hvordan hen skal hjelpe meg»). Dette antyder at brukerne har relativt lav tillit til at veilederne har den riktige kompetansen til å kunne hjelpe de på best mulig måte.

Hva kan forklare tillit til veileder

I dette avsnittet undersøker vi hvilke faktorer som kan forklare graden av tillit til veileder. For dette formålet har vi slått sammen samtlige ni tillitspåstander (gjennomsnittskåre) fra analysene over (se figur 4.4) til en tillitsindeks og bruker den som avhengig variabel i en regresjonsanalyse.

Tabell 4.6 Prediktorer for tillit til veileder

	B	SE	β
Demografiske variabler			
Kjønn	-.108	.085	-.047
Alder	.006	.023	.012
Utdanningsnivå	.069	.031	.092*
Fødested	.009	.043	.008
Sentralitet kommune	-.006	.027	-.009
Oppfølging fra NAV			
Hvor lenge fått hjelp	.015	.035	.018
Responstid			
Fra registrering til kontakt	-.153	.045	-.133**
Fra spm til svar	-.177	.041	-.183***
Oppfølgingskanal			
På NAV	.119	.068	.074
Utenfor NAV	.03	.073	.017
Tlf	.072	.058	.053
Videosamtale	.041	.076	.021
DAP	.066	.049	.055
Lett vs vanskelig å forstå info			
Nav.no	.094	.042	.103*
Chat med NAV	.177	.043	.204***
Kotaktsenter	.097	.036	.117**
R2	.33***		
N	715		

Merknad. B=ustandardisert koeffisient. β =standardisert koeffisient. SE=standardfeil for den ustANDARDISERTE koeffisienten. R²= forklart varians. *p < .05; **p < .01; ***p < .001.

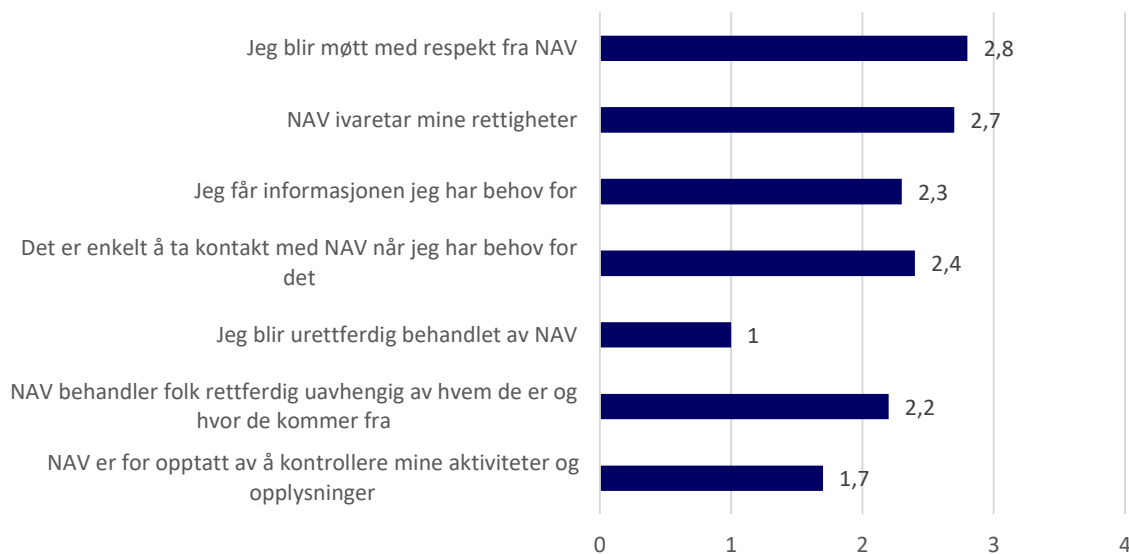
Våre analyser viser at, i likhet med tilfredshetsanalysene, er det også her en klar sammenheng mellom forståelse av informasjon og tillit. Modellen i sin helhet forklarer 33 prosent av variasjonen i tillit til veileder. Sterkest sammenheng finner vi mellom opplevelsen av at det er enkelt å få informasjon gjennom chat med NAV og tillit (β =.204, p < .001). Sammenhengene mellom tillit og de øvrige informasjonskanalene er noe svakere, dog statistisk signifikante. Vi observerer også en sterk sammenheng mellom responstid, både fra registrering til første kontakt (β =-.133, p < .01) og fra henvendelse til respons (β =-.183, p < .001) er tett, positivt forbundet med tillit. Med andre ord, jo kortere responstid, desto høyere grad av tillit. Vi merker oss også en positiv og marginal, men statistisk signifikant sammenheng mellom utdanning og tillit. Dette betyr at personer med høyere utdanning tenderer å rapportere noe høyere grad av tillit til veileder.

Samlet tyder disse resultatene på at de unge brukernes tillit til veileder kan fremmes ved å forenkle informasjonen som gis, samt å redusere responstiden fra de unge henvender seg til NAV, til de får respons.

Tillit til NAV

Som vi beskrev i innledningskapitlet (se kapittel 1) kan tillit i offentlig sektor bestå av to distinkte dimensjoner (Christensen & Lægred, 2005). Det kan ha et personlig aspekt, så som tillit til veileder, men det kan også ha et institusjonelt aspekt, i denne sammenheng tillit til NAV som organisasjon. Avslutningsvis i dette kapitlet undersøker vi dette institusjonelle aspektet, altså de unges tillit til NAV som institusjon.

Vi benytter en skala bestående av syv påstander¹¹ (se figur 4.5) som vi ba respondentene ta stilling til på en fempunkt-skala fra 0=helt uenig til 4=helt enig. Fem av disse påstandene er positive i den betydning at høye verdier indikerer høy tillit. Men påstandene «Jeg blir urettferdig behandlet av NAV» og «NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger» er negativt ladete, som innebærer at høy verdi indikerer lav tillit. Figur 4.5 viser gjennomsnittsskårene for de ulike påstandene.



Figur 4.5 Gjennomsnittsverdier for tillit til NAV-påstander

Av de positivt ladete påstandene er det respekt fra NAV og at NAV ivaretar ens rettigheter som rangerer høyest på tillitsskalaen. Når det gjelder disse påstandene, har de unge relativt høy tillit til NAV. Derimot har de unge relativt lav tillit til at NAV behandler folk rettferdig og at de får informasjonen de har behov for. Sistnevnte funn er i samsvar med analyser vi viste til tidligere i dette kapitlet om at unge opplever informasjonen fra NAV som lite tilgjengelig. Vi observerer ingen store forskjeller mellom innsatsgruppene.

Blant de syv tillit til NAV-påstandene har vi to påstander som omhandler tillit til at Nav behandler folk rettferdig. Hvorav påstanden «Jeg blir urettferdig behandlet av NAV» handler om den enkeltes spesifikke og erfarte opplevelse av behandlingen fra NAV, dreier påstanden «NAV behandler folk rettferdig uavhengig av hvem de er og hvor de kommer fra» seg mer om en generell oppfatning av hvordan NAV behandler folk mer allment. Spørsmålet er om det vil utgjøre en forskjell avhengig av hvilket av disse spørsmålene de unge får.

Påstanden «Jeg blir urettferdig behandlet av NAV» har en lav gjennomsnittsskår på $M=1,0$, hvilket er lovende og tyder på at de unge har relativt sterk tillit til at NAV behandler den enkelte rettferdig. For å sammenligne påstanden «Jeg blir urettferdig behandlet av NAV» med «NAV behandler folk rettferdig uavhengig av hvem de er og hvor de kommer fra» har vi snudd den førstnevnte påstanden og sammenlignet gjennomsnittsskårene til disse påstandene. Gjennomsnittsskåren for

¹¹ Ordlyden i disse påstandene er identisk med NAVs personbrugerundersøkelse for 2021. Formålet har vært å sammenligne unges tillit til NAV med eldre aldersgrupper. Men grunnet en feil UNGiNAV-surveyen er verdiene ikke sammenlignbare med NAVs undersøkelse.

påstanden «Jeg blir urettferdig behandlet av NAV» (snudd) er 3.0 (SD=1,28), mens gjennomsnittet for påstanden «NAV behandler folk rettferdig uavhengig av hvem de er og hvor de kommer fra» er 2.2 (SD=1,44). En paired samples t-test viser at det er signifikante forskjeller mellom gjennomsnittsskårene til disse to påstandene (differansen på 0,75 BCa 95 % CI [0,64-0,85] var signifikant, $t(827) = 14,14$, $p=.000$) med en betydelig effektstørrelse ($d=.54$).

Dette tyder på at mens de unge i liten grad oppfatter at NAV behandler dem selv urettferdig, har de likevel en sterkere antagelse om at NAV behandler folk urettferdig. Dette kan skyldes en informasjonsskjevheter. De unges informasjonskilde når de tar stilling til påstanden om de selv blir rettferdig behandlet er konkrete egne erfaringer i samhandling med NAV og veileder. Det er rimelig å anta at de unge benytter andre informasjonskilder, som for eksempel media, når de tar stilling til påstanden om NAV behandler folk rettferdig. NAVs omdømme vil i denne sammenheng gjøre seg gjeldende. Tidligere studier har vist at NAVs omdømme er svakere enn sammenlignbare institusjoner (Arneng & Johansen, 2021). Dette kan forklare responsforskjellen vi finner mellom de aktuelle utsagnene.

Påstandene i tillit til NAV-skalaen (se figur 4.5) kan ikke direkte sammenlignes med påstandene i tillit til veileder-skalaen (se figur 4.4). Våre resultater gir likevel grunn til å anta at de unges tillit til veileder er noe høyere enn til NAV som helhet. I begge skalaene har vi påstander som omhandler respekt («Min veileder har respekt for meg» ($M=2,9$; $SD=1,3$) og «Jeg blir møtt med respekt fra NAV» ($M=2,8$; $SD=1,2$)). Disse to påstandene kan sammenlignes, både fordi ordlyden er svært lik, men også fordi begge er målt på samme fem-punkt skala (0=helt uenig; 4=helt enig). Vi finner at påstandenes gjennomsnittsskår er signifikant forskjellige (differansen på 0,16 BCa 95 % CI [0,1 – 0,22] var signifikant, $t(972) = 5,29$, $p=.000$), hvor brukerne har noe høyere tillit til at veileder har respekt for dem enn at NAV har det. Effektstørrelsen er imidlertid relativt liten ($d=.13$), som betyr at til tross for statistisk signifikans, er ikke forskjellene veldig store.

Hva kan forklare tillit til NAV

Vi har også her testet hva som kan forklare tillit til NAV ved å estimere en regresjonsmodell. Vi har slått sammen de syv påstandene relatert til tillit til NAV og laget en gjennomsnittsskår¹². Denne indeksen benyttes som avhengig variabel i regresjonsmodellen. I tillegg til faktorene som er brukt for å forklare tillit til veileder (se over), har vi her også inkludert kommunesentralitet som er en proxy for kommunestørrelse (se tabell 4.7). Modellen forklarer i sum 55 % av variasjonen i tillit til NAV.

Igen ser vi at hvor enkelt man opplever det er å få informasjon fra NAV samvarierer relativt sterkt med tillit til NAV. Jo enklere en opplever at det er å få informasjon fra nav.no ($\beta=.24$, $p<.001$), chat med NAV ($\beta=.257$, $p<.001$) og kontaktsenteret ($\beta=.195$, $p<.001$), desto høyere tillit har en til NAV. Disse variablene har sterkest forklaringskraft på tillit til NAV.

Også responstid, spesielt fra henvendelse til respons, har en relativt sterk samvariasjon med tillit til NAV ($\beta=-.196$, $p<.001$). I tillegg ser vi at personer med høyere utdanning ($\beta=.09$, $p<.05$), tilhørende mindre kommuner (lavere sentralitetsskår) ($\beta=-.066$, $p<.05$) og i større grad får oppfølging utenfor NAV-kontoret ($\beta=.07$, $p<.05$) utviser større grad av tillit til NAV.

¹² For å lage denne indeksen har vi først snudd de to påstandene som var negativt ladet og deretter laget en gjennomsnittsskår av de fem positivt ladete påstandene, samt de to snudde påstandene.

Tabell 4.7 Prediktorer for tillit til NAV

	B	SE	β
Demografiske variabler			
Kjønn	-.042	.065	-.02
Alder	-.023	.018	-.047
Utdanningsnivå	.061	.024	.090*
Fødested	.022	.033	.021
Sentralitet kommune	-.043	.021	-.066*
Oppfølging fra NAV			
Hvor lenge fått hjelp	-.016	.027	-.021
Responstid			
Fra registrering til kontakt	-.082	.035	-.080*
Fra spm til svar	-.170	.032	-.196***
Oppfølgingskanal			
På NAV	.068	.052	.047
Utenfor NAV	.114	.056	.070*
Tlf	-.023	.045	-.018
Videosamtale	.047	.059	.042
DAP	.017	.037	.016
Lett vs vanskelig å forstå info			
Nav.no	.196	.033	.240***
Chat med NAV	.200	.033	.257***
Kontaktsenter	.145	.028	.195***
R2		.55***	
N		588	

Merknad. B=ustandardisert koeffisient. β =standardisert koeffisient. SE=standardfeil for den ustandardiserte koeffisienten. R^2 = forklart varians. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Faktorer som forklarer tillit til NAV sammenfaller i stor grad med de som forklarer tillit til veileder. Våre resultater tyder i sum på at både tillit til NAV og til veileder kan fremmes ved å forenkle informasjonen og redusere responstiden fra de unge henvender seg til de får svar.

4.4 Oppsummering

Den overordnede problemstillingen for dette kapitlet har vært hvordan de unge erfarer og vurderer samhandlingen med NAV. For å besvare denne problemstillingen har vi tatt utgangspunkt i følgende konkrete forsknings spørsmål:

- 1) Forståelse av informasjon
 - a. I hvilken grad opplever de unge at informasjonen fra NAV er enkelt eller vanskelig å forstå?
 - b. Hva gjør informasjonen vanskelig å forstå?
- 2) Tilfredshet
 - a. I hvilken grad er de unge tilfredse med tjenestene fra NAV generelt?
 - i. Hvilke faktorer kan forklare generell tilfredshet?
 - b. I hvilken grad er de unge tilfredse med de nettbaserte tjenestene?
 - i. Hvilke faktorer kan forklare tilfredshet med de nettbaserte tjenestene?
- 3) Tillit
 - a. Tillit til veileder
 - i. I hvilken grad har unge brukere tillit til veileder?
 - ii. Hva kan forklare tillit til veileder?
 - b. Tillit til NAV
 - i. I hvilken grad har unge brukere tillit til NAV generelt?
 - ii. Hva kan forklare tillit til Nav?

Våre analyser viste at relativt mange unge opplever vansker med å få informasjon fra NAVs ulike informasjonskanaler og at dette handler om en opplevelse av utilstrekkelig og ustrukturert informasjon gitt på et språk som oppfattes vanskelig av de unge. Det brukes ord og uttrykk i den standardiserte informasjonen som er de unge ikke forstår. Det er grunn til å tro at dette henger nært sammen med byråkratisk kompetanse som tidligere forskning har vist er lav blant unge (Strand et al., 2020; Nyberg et al., 2021). Manglende forståelse av informasjonen fra NAV kan medføre digitalt utenforskap og forsterke lav mestringstro og selvfølelse (Midtgård et al., 2022). Det er derfor svært viktig at de unge tilbys fleksible løsninger og bistand til å forstå informasjonen fra NAV.

I tillegg er det flere som rapporterer om feilinformering og lange telefonkøer som gjør informasjonen lite tilgjengelig. Respondenter med innvandrerbakgrunn rapporterer større vansker med å forstå informasjonen via chatfunksjonene. Vi har videre vist til resultater som tyder på at høyere utdanningsnivå og bedre norskerferdigheter er blant viktige faktorer som forklarer opplevelsen av at informasjonen er enkel å forstå. Svake norskerferdigheter hos personer med innvandrerbakgrunn kan forklare hvorfor de har større vansker med å forstå informasjonen via chatfunksjonene (Midtgård et al., 2022).

I tråd med tidligere undersøkelser (Nyberg et al., 2021) viste resultatene våre at unge brukere er mindre tilfredse med NAVs tjenester enn eldre brukergrupper. Det er likevel en stor andel blant de unge som er godt fornøyde med NAV. Analysene viste i tillegg at det er grunn til å tro at enda flere er tilfredse med de nettbaserte tjenestene i NAV. Videre har vi funn som indikerer at økt bruk av dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen kan fremme tilfredsheten blant de unge. I lys av tidligere forskning tolker vi dette som at bruk av DAP kan fremme medvirkning og eierskap til egen sak, bidrar til bedre tillitsforhold til veileder og skaper trygghet hos brukerne (Proba, 2022; Hermanrud, 2022). Våre funn kan tyde på at skjermbyråkratiet ikke nødvendigvis har de uheldige konsekvensene som deler av den tidligere forskning har påpekt, så som økt standardisering (Røhnbæk, 2016; Hansen et al., 2018; Sand et al., 2020).

Samtidig er det flere som gir uttrykk for misnøye med de digitale tjenestene. Det respondentene fremhever her er opplevelsen av å få sene og mangelfulle svar på spørsmål i ulike chatfunksjoner, samt erfaringer knyttet til at det er vanskelig å forstå informasjonen gjennom digitale tjenester.

De unges tillit til sin veileder viser seg å være relativt høy. Men tilliten til NAV som helhet er noe lavere. Vi finner gjennomgående få forskjeller mellom innsatsgruppene. Men personer som har spesielt tilpasset innsats viser noe høyere tillit til veileder enn personer i øvrige innsatsgrupper. Videre har vi vist at personer med situasjonsbestemt innsats uttrykker noe lavere tilfredshet med de nettbaserte tjenestene enn øvrige respondenter. Opplevelsen av enkel tilgang på informasjon og lav responstid var blant de viktigste forklaringsfaktorene for både tilfredshets- og tillitsmålene våre. Dette kan tyde på at NAV i større grad bør forenkle informasjonen som gis og samtidig ta sikte på å redusere tiden det tar fra de unge henvender seg til de får kontakt med NAV. Samlet viser funnene fra dette kapitlet at de unge vurderer oppfølgingen fra NAV som god. Samtidig viser våre resultater at det er et klart forbedringspotensial i informasjonen som NAV gir de unge.

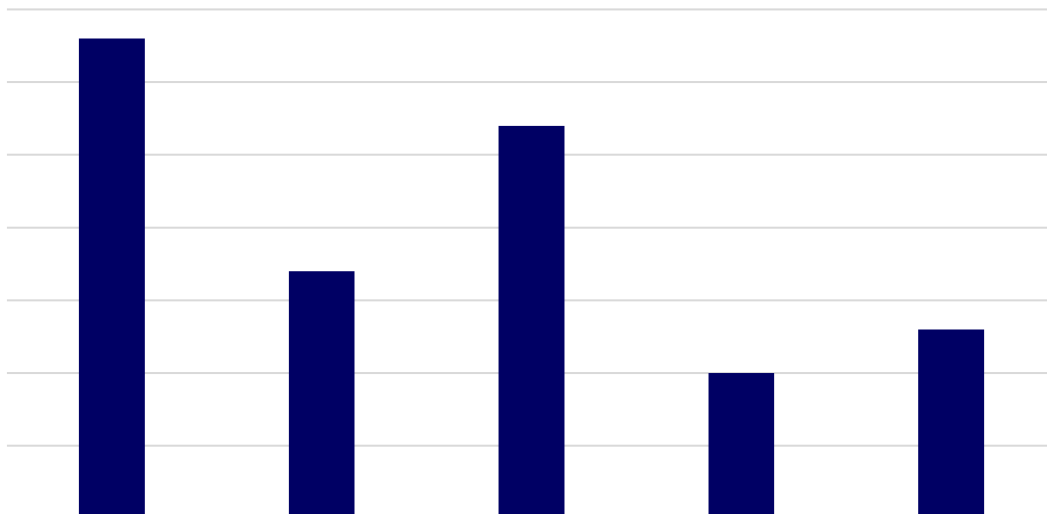
5 Konsekvenser av koronapandemien

Som følge av tiltakene iverksatt under koronapandemien, har samhandlingen mellom NAV og brukere i økende grad foregått på digitale flater. I dette kapitlet skal vi undersøke hvordan unge brukere opplever konsekvensene koronapandemien har hatt på samhandlingen. For å besvare disse spørsmålene benytter vi både predefinerte survey-spørsmål og fritekst-materialet i surveyen. Vi ser aller først på tallmaterialet som sier noe om andeler som opplever endringer fra før pandemien. Deretter undersøker vi hva som kan forklare opplevelsen av endringer. Avslutningsvis forsøker vi, med utgangspunkt i tekstmaterialet, å forstå hvordan de unge erfarer endringene.

I NAV og hos brukerne har det vært en bratt læringskurve, og økt bruk av digitale kanaler for samhandling med brukere og samarbeidspartnere etter at koronapandemien kom. Dette har vært utfordrende for gjennomføring av ungdomsinnsatsen og ungdomsveilederes oppfølging av unge, men desto viktigere er det at NAV får mer kunnskap om målgruppens opplevelser av den økte digitale oppfølgingen.

5.1 Opplevde endringer fra før pandemien

For å kartlegge de unges egne erfaringer med konsekvenser av koronapandemien på oppfølgingen, har vi i surveyen bedt respondentene om å ta stilling til følgende påstand: «Jeg fikk bedre hjelp av NAV før pandemien». Respondentene indikerte sin enighet med påstanden på en fem-punkt-skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig). Over halvparten av respondentene i utvalget påpekte at spørsmålet er irrelevant da de ikke har hatt bistand fra og dermed erfaring med NAV fra før pandemien. Dette er grunnen til at det er et relativt lavt antall respondenter som besvarer dette spørsmålet.



Figur 5.1 Andeler som indikerer ulik grad av enighet med påstanden «Jeg fikk bedre hjelp av NAV før pandemien» N=604.

Figur 5.1 viser at halvparten av de som tok stilling til spørsmålet markerte stor grad av uenighet med påstanden (verdiene 1 og 2). Det betyr at de fleste opplever at hjelpen fra NAV ikke har blitt dårligere fra tiden før pandemien. I tillegg indikerer knappe 30 prosent av respondentene midtverdien i skalaen (2) som antyder en nøytral (verken enig eller uenig) stilling til påstanden. Til sammen kan disse tallene tyde på at de aller fleste (ca. 80 prosent) opplever oppfølgingen fra NAV relativt uendret fra før pandemien. Om lag en av fem av de spurte var enige i påstanden om at oppfølgingen fra NAV var bedre før pandemien (verdiene 4 og 5). Subgruppeanalyser (ikke vist her) viser at det ikke er vesentlige forskjeller mellom innsatsgruppene når det gjelder opplevelsen av om oppfølgingen var bedre før pandemien.

Vi har videre undersøkt hva som kan forklare opplevelsen av at oppfølgingen fra NAV var bedre i tiden før pandemien. For å finne forklaringsfaktorer har vi først kjørt korrelasjonsanalyser (bivariat analyse) med samtlige variabler fra vårt datasett. De variablene som viste seg å ha bivariat sammenheng med «bedre hjelp før pandemien» var de seks variablene som vi har inkludert i en regresjonsanalyse, vist i tabellen nedenfor. Vi understreker at bakgrunnsvariabler som bosted, fødested, alder og utdanningsnivå har ingen sammenheng med opplevelsen av om oppfølgingen fra NAV var bedre i tiden før pandemien.

Tabell 5.1 Forklaringsfaktorer for opplevelsen av at hjelpen fra NAV var bedre før pandemien

	B	SE	β
Responstid (fra spm til svar)	.075	.063	.062
DAP	-.145	.069	-.097*
Vanskelig å forstå info (chat med NAV)	.008	.059	.007
Preferanse kun fysiske møter	.201	.047	.190***
Tillit til veileder (alle 9)	-.206	.076	-.166**
Generell tilfredshet	.059	.055	.069
R2			.073*
N			476

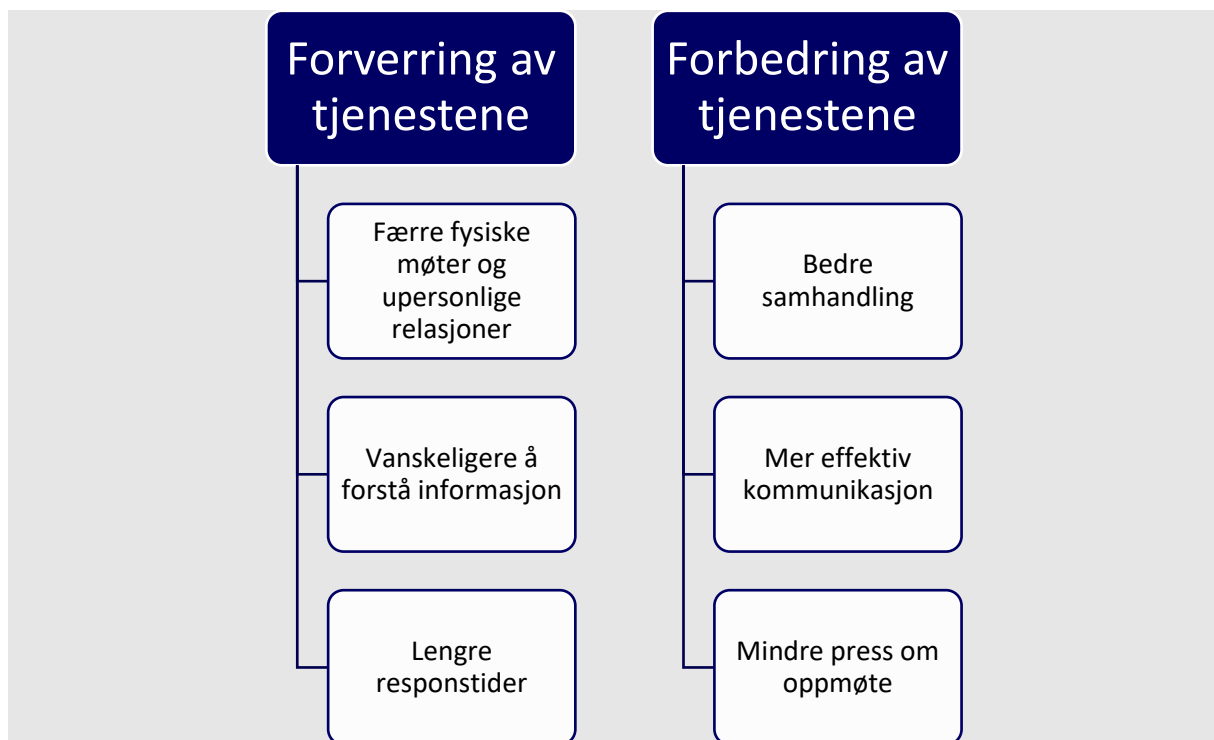
Merknad. B=ustandardisert koeffisient. β =standardisert koeffisient. SE=standardfeil for den standardiserte koeffisienten. R²= forklart varians. *p < .05; **p < .01; ***p < .001.

Tabell 5.1 viser at det er en nær sammenheng mellom preferanse for fysiske møter og opplevelsen av at oppfølgingen fra NAV var bedre før pandemien. Funnet er i overensstemmelse med våre forventninger. Samhandling mellom NAV og brukere har i mindre grad blitt gjennomført ved fysiske møter fra tiden før pandemien. For de som foretrekker fysiske møter har dette derfor vært en negativ utvikling. Videre ser vi av samme tabell at respondenter som tenderer å ha lav tillit til veileder også rapporterer at de opplever at hjelpen fra NAV var bedre før pandemien. Designet i vår undersøkelse (tverrsnittsundersøkelse) tillater ikke slutninger om årsak og virkning. Det kan være at personer som i utgangspunktet har hatt lav tillit til veileder opplever hjelpen som bedre i tiden før pandemien. Alternativt kan det også tenkes at de som opplever at hjelpen var bedre før har fått svekket tillit til veileder.

Vår regresjonsanalyse viser også at bruk av dialogfunksjonen i DAP virker inn på opplevelsen av hvorvidt hjelpen fra NAV var bedre i tiden før pandemien. De som i stor grad benytter dialogfunksjonen i DAP, tenderer i mindre grad å rapportere at hjelpen fra NAV var bedre før. Heller ikke dette funnet virker overraskende. Hyppig bruk av DAP kan være en indikasjon på at bruker behersker og er fortrolig med bruk av digitale tjenester. De vil derfor trolig i mindre grad savne ansikt-til-ansikt-møtene med sin veileder, som kan forklare at de ikke opplever at hjelpen fra NAV var bedre i tiden før pandemien.

5.2 Hvordan har tjenestene blitt endret?

Som beskrevet i metodekapitlet (kapittel 2) har vi inkludert to fritekstområder i UNGiNAV-surveyen som ligger til grunn for denne rapporten. Med utgangspunkt i fritekstområdet med teksten: «Spesifiser hvordan hjelpen du får fra NAV eventuelt er blitt annerledes» har vi foretatt tematisk innholdsanalyse. Resultatene fra analysene er skjematisk fremstilt i figur 5.2. Som vi så over er de unge delt når det gjelder om tjenestene har blitt endret til det bedre eller verre. Vårt kvalitative datamateriale viser at en og samme endring kan oppleves som forbedring fra tidligere av noen, mens andre opplever det som en forverring. I det neste beskriver vi resultatene om hvilke aspekter ved tjenestene som oppleves verre enn tidligere og hva som erfares som bedre.



Figur 5.2 Endring av tjenestene fra før pandemien

Dårligere tjenester

Færre fysiske møter og upersonlige relasjoner

Som forventet er det flere av respondentene som oppgir mindre kontakt med veileder som en endring fra tidligere oppfølgingstilnærming. To av respondentene skriver henholdsvis:

«Før pandemien tok saksbehandleren min i vært fall litt kontakt nå har ikke henne hatt kontakt med meg de siste 6mnd.»

«De initierte kontakt selv før pandemien, nå lar de det bare rulle og gå på egenhånd.»

Disse og andre likelydende sitater indikerer at noen av de unge opplever større behov for kontakt med sin veileder enn det som har vært tilfelle under pandemien. De opplever det som en reell endring i tilbudet, en type skuffelse og brudd på tilliten.

Noen av de unge uttrykker misnøye med færre fysiske møter og opplever dette som en nedgang i oppfølgingskvaliteten. En av de spurte skriver følgende om de opplevde endringene fra før pandemien:

«Møter over nett fremfor å møte fysisk, ikke like fornøyd med det.»

Tilsvarende skriver en annen:

«Generelt mindre møter. Jeg er ikke så glad i annet enn fysiske møter, så det har blitt litt vanskeligere sånn sett.» Noen av de unge beskriver færre fysiske møter som helsemessig utfordrende: «Det er mye større motstand dersom jeg har behov for et fysisk møte. Og telefon og videosamtale er vanskelig for meg pga sykdom.»

I fritekstfeltene er det noen unge som er mer spesifikke på hva nedgangen i tjenestekvalitet knyttet til færre fysiske møter dreier seg om. Flere beskriver blant annet relasjonelle utfordringer knyttet til mindre fysisk kontakt. Eksempelvis skriver en av respondentene følgende:

«Kontakt skjer alt for ofte digitalt. Har hverken møtt eller hatt telefonsamtale med ny veileder. Føler det er vanskelig å bli sett og forstått uten å engang ha møtt personen som skal hjelpe meg.»

En annen av de spurte skriver noe lignende:

«Det blir litt for abstrakt noen ganger. Alt for fjernt. Alt digitalt og meget vanskelig å forstå. Ingen type relasjon med veileder, trist.»

Disse sitatene illustrerer at noen av de unge savner den tradisjonelle oppfølgingstilnærmingen hvor normen var å møte veileder ansikt-til-ansikt. De opplever den digitale kontakten som «fjernt» og «abstrakt» uten mulighet for å bli «sett og forstått» og på så måte bygge tillitsrelasjon med veileder.

Andre påpeker at fysiske møter er en forutsetning for å få riktig bistand:

«Begynte på nav under pandemien, hvor de fleste "møter" var kun gjennom chat med ulike veiledere. Tok tid før jeg fikk møte en veileder fysisk som faktisk kunne se at jeg trengte annen hjelp enn den jeg fikk.»

Vanskeligere å forstå informasjon

Blant respondentene er det noen som gir uttrykk for at NAV gjennom pandemien har blitt mindre tilgjengelig for brukerne, både i kraft av informasjonen som gis og lengre responstid. Når det gjelder tilgjengelighet i form av informasjon, er det både misnøye vedrørende for lite informasjon og informasjon som er vanskelig å forstå. Eksempelvis skriver en respondent følgende:

«Mindre informasjonsflyt og lengre ventetider, spesielt da det gjelder informasjon om videre oppfølging, og hva som forventes av sykemeldte uten fastsatt diagnose.»

En annen påpeker utfordringer med å forstå innholdet i informasjonen som gis:

«Mye av tekstene hos nav i brev og på nettsiden er skrevet tungvint men masse ord jeg ikke forstår, da jeg aldri har hørt om mange av de eller vet hva de betyr osv.»

En tredje tar opp både utilstrekkelighet i grad av informasjon og vanskeligheter med å forstå innholdet i informasjonen:

«Hvis de hadde hatt noen eksempler på hva som er gyldig informasjon tilgjengelig på nettsiden, ville saken vært mye enklere for begge parter. Nettsiden og chat funksjonen har ikke tilstrekkelig informasjon, og det er vanskelig å navigere på Ditt NAV;...Hver gang jeg har ringt inn til kontoret i forsøk på å få svar og følge opp saken min, har det vært lang ventetid og som resultat sitter jeg ofte igjen med flere spørsmål enn svar, særdeles lite hjelpelig.»

Lengre responstider

I tillegg til at informasjonen oppleves som utilstrekkelig og vanskelig tilgjengelig, er det flere som uttrykker misnøye med lengre responstid under pandemien. En respondent uttrykker følgende:

«Dårligere opplysninger og lenger behandlingstid!» Tilsvarende skriver en annen:
«Generelt at ting tar lenger tid å få satt igang nå enn før.»

Flere av respondentene uttrykker likelydende misnøye. Noen beskriver også en skuffelse over gapet mellom det NAV lover og den faktiske praksisen:

«Det er mye lengre behandlingstid, i tillegg til at det virker som de har ekstremt mye å gjøre. Dette fører til at man får ulike svar hver gang man ringer inn, og det er veldig vanskelig å forholde seg til. Opplever at jeg ikke kan stole på at jeg får pengene mine til oppgitte tider og at behandlingstiden er lenger enn hva som står oppført på nav sine sider.» Andre igjen oppgir skuffelse over å vente lenger mellom møtene: «Må vente lenge mellom hvert møte og venter lenge med å høre fra jobbspesialisten».

Som disse sitatene illustrerer handler lengre responstid ofte om lengre saksbehandlingstid, lengre tid før den enkelte kan få et møte eller svar på spørsmål.

Bedre tjenester

Det kvantitative datamaterialet som ligger til grunn for denne rapporten viste at kun om lag halvparten av utvalget i UNGiNAV-surveyen hadde grunnlag for å svare på spørsmålet om oppfølgingen fra NAV var bedre i tiden før pandemien. Av disse, svarte åtte av ti at de ikke opplever negative endringer i NAVs oppfølging fra før pandemien. Det er ikke utenkelig at noen av disse til og med opplever en bedring av tjenestene. I det neste ser vi nærmere på data fra fritekstområdene i surveyen hvor de unge uttrykker positive endringer fra før pandemien. Dataene viser at mens en og samme endring kan oppfattes som negativt av noen, er det andre som opplever den samme endringen som positivt. De positive momentene som vektlegges som følge av endringene er a) overordnet bedre tjenestekvalitet, b) mer effektiv kommunikasjon og c) mindre press om oppmøte og aktivitetsplikt.

Bedre samhandling

Flere av de unge spurte i spørreundersøkelsen understreker at endringene fra før pandemien har ført til bedre tjenestekvalitet. Mens en respondent skriver:

«Jeg blir faktisk sett og hørt og blir tatt seriøst».

Skriver en annen:

«Aksept for at det meste er mulig over nett, samt en generell endring att ting ikke er så enkelt alltid så blir møtt med mer kreativitet i løsninger».

Flere andre unge uttrykker høyere tilfredshet med tjenestekvaliteten og vektlegger tilsvarende faktorer, så som respekt og individuelle vurderinger. Eksempelvis skriver en av de unge:

«Mer individuell vurdering. Mer respekt og hensyn og at de vil hjelpe på den måten det trengs.».

Andre opplever oppfølgingen som mer stabil fra tiden før pandemien:

«Jeg opplever den som bedre fordi den er mer stabil».

Disse sitatene illustrerer at noen av de unge opplever tjenestene fra NAV som bedre fra tiden før pandemien og vektlegger faktorer som kreative løsninger og individuelle vurderinger, det å bli sett, hørt og tatt seriøst, bli respektert og stabilitet i oppfølgingen.

Mer effektiv kommunikasjon

Pandemien har medført endringer i kommunikasjonsstrategien NAV har hatt med sine brukere. Vi ser i vårt datamateriale at noen av de unge er godt fornøyd med disse endringene og opplever en bedre og mer effektiv kommunikasjon med NAV. En respondent skriver:

«Jeg har hatt telefonsamtaler med veileder ved behov og benyttet meg av chat tjenester. Det har for min den vært mye mer beroligende å ha kontakt over nett i forhold til å måtte møte på nav kontor og snakke med veileder ansikt til ansikt. Jeg føler kommunikasjonen er bedre og mer effektiv. Det å også møte opp på er nav kontor er ikke bare bare så det å slippe å måtte dra dit setter jeg stor pris på.»

I tillegg til opplevelsen av bedre og mer effektiv kommunikasjon, illustrerer dette sitatet at for noen unge er det utfordrende å møte opp på NAV-kontoret og være i ansikt-til-ansikt-møter med veileder. En annen respondent ser klare fordeler med videomøter ved sykdom:

«Videomøter. Dette gjør at selv om jeg er syk, som er årsaken til at jeg trenger nav, kan jeg ha møter med nav hjemmefra, noe jeg alltid klarer. Så videomøter er ekstremt viktig for oss fysisk og psykisk syke.»

En tredje respondent ser fordeler med endringene ikke bare for brukere, men også for veiledere:

«Nettbasert dialog og kommunikasjon over tlf, gjør hverdagen enklere for ansatte og mottakere av støtte».

Mindre press om oppmøte- og aktivitetsplikt

Et fåtall av de unge som har svart på spørreskjemaet uttrykker at de er godt fornøyde med at endringene fra før pandemien har brakt med seg mindre press om oppmøte- og aktivitetsplikt. En av respondentene skriver:

«Det ble mer akseptabelt å ta møter, spørsmål og henvendelser over video/sms. Mye mindre press på å måtte møte fysisk opp, og ikke miste støtte av den grunn».

Tilsvarende skriver en annen av de unge følgende:

«Jeg føler det er mindre press på å sette opp møter for å svare på enkle spørsmål nå. Nå kan jeg enkelt logge meg inn og sende veileder et spørsmål, og jeg får svar digitalt, som jeg foretrekker».

En tredje er tilfreds med at det uten aktivitetsplikt er bedre tid til å fokusere på helsen:

«Uten konstant mas om arbeidstrening, søknader og lignende, har jeg fått tid til å jobbe med det som er viktig for min fysiske og mentale helse.»

5.3 Oppsummering

Problemstillingene som lå til grunn for analysene i dette kapitlet var:

1. I hvilken grad opplever de unge at oppfølgingen fra NAV har blitt endret (til det bedre eller verre) fra tiden før pandemien?
 1. Hva kan forklare opplevelsen av at oppfølgingen var bedre før pandemien?
2. Hvilke faktorer vektlegger de unge i opplevelsen av endring av oppfølging fra tiden før pandemien?

Det var kun om lag halvparten av våre respondenter som kunne ta stilling til spørsmålene knyttet til hvordan oppfølgingen fra NAV har blitt endret fra tiden før pandemien. Våre resultater har vist at det er stor variasjon blant de unge i oppfatningen av om oppfølgingen har blitt endret fra tiden før pandemien. Majoriteten av de unge har likevel en opplevelse av at oppfølgingen er relativt uendret. Blant de som opplever endringer er det også store forskjeller i oppfatningen om endringene er til det bedre eller verre. En og samme endring fra tiden før pandemien kan oppleves positivt hos en ung bruker og samtidig negativt hos en annen. Vi har for eksempel sett at der hvor noen trekker frem positive virkninger av at kommunikasjonen med NAV i større grad har gått over i digitale flater ved at de opplever kommunikasjonen som mer effektiv, er det andre som opplever nettopp dette som negativt ettersom det fører til dårligere relasjon med veileder. Dette kan handle om at disse personene opplever ulike former for barrierer mot å ta i bruk digitale tjenester. For å forhindre digitalt utenforskap er det viktig at disse personene får informasjon og oppfølging gjennom foretrukne kanaler.

Resultatene våre kan tyde på at variasjonene i oppfatninger om hvorvidt endringene fra tiden før pandemien er til det bedre kan forklares med hvilke preferanser den enkelte har når det gjelder oppfølgingsform. De som foretrekker fysiske møter opplever at oppfølgingen var bedre i tiden før pandemien. Noen av disse gir uttrykk for at det er vanskelig å få en relasjon til veileder når kontakten skjer digitalt. De savner den fysiske kontakten for å kunne bli sett og forstått, som et ledd i å få individuelt tilpasset bistand. Personer som i stor grad benytter seg av dialogfunksjonen i DAP rapporterer at endringene er til det bedre.

Også tillit til veileder viste seg å være forbundet med opplevelsen av endringer fra tiden før pandemien. Personer som tenderer å ha lav tillit til veileder opplever at oppfølgingen var bedre tidligere. Vi fant derimot ingen støtte for at faktorer som bosted, fødested, alder og utdanningsnivå spiller inn på opplevelsen av endringer fra tiden før pandemien.

Alt i alt kan funnene fra dette kapitlet tyde på at NAV har opprettholdt tjenestekvaliteten gjennom pandemien. Den store variasjonen i oppfatningene blant de unge kan likevel antyde at NAV i for liten grad har tilpasset informasjons- og oppfølgingstilnærmingen til den enkeltes behov og preferanser. Unge brukere av NAV er en sammensatt gruppe med ulike behov og preferanser. Bruk av type informasjons- og oppfølgingskanal bør derfor i større grad vurderes ut fra den enkeltes behov og preferanser.

6 Konklusjoner og anbefalinger

Formålet med denne rapporten har vært å bidra til økt kunnskapsgrunnlag om hvordan NAV kan utvikle sine tjenester for å kunne gi best mulig oppfølging av målgruppen unge i alderen 18-25 år. Den overordnede problemstillingen vi har tatt utgangspunkt i har vært hvordan unge med oppfølgingsbehov fra NAV opplever samhandlingen med NAV.

I dette avsluttende kapitlet forsøker vi å trekke sammen trådene fra de ulike kapitlene i rapporten og sette de i en større sammenheng. Vi tar med andre ord sikte på å formulere hvilken kunnskap de ulike funnene samlet utgjør, hva de tyder på og hvilke implikasjoner de kan ha for NAVs videre utviklingsarbeid med målgruppen unge i alderen 18-25 år. Mer konkret vil vi i dette kapitlet fremheve fire overordnede funn og implikasjonene av disse for videre utviklingsarbeid rettet mot unge i NAV.

- 1) Vi finner at mange unge er tilfredse med NAVs tjenester, herunder også de digitale tjenestene. Samtidig kan vi vise til funn som indikerer at NAV har et forbedringspotensial på flere områder i arbeidet overfor unge.
- 2) Mange unge oppgir at informasjonen de får er mangelfull, uoversiktlig og preget av et vanskelig språk de unge ikke forstår. Vi foreslår derfor egne «UNG i NAV» sider på nav.no hvor innhold og innretting av informasjonen er tilpasset de yngste brukerne.
- 3) Videre ser vi også at mange unge uttrykker misnøye med lange responstider og anbefaler på bakgrunn av denne misnøyen, sett i sammenheng med sentrale kjennetegn ved generasjonstilhørigheten til de yngste brukerne av NAV, at det fremover fokuseres på å redusere disse responstidene ytterligere.
- 4) Våre analyser viser at det er en svak sammenheng mellom de unges preferanser for oppfølgingskanal og den faktiske oppfølgingen de mottar. Vi anbefaler derfor at NAV, i tråd med intensjonene i forsterket ungdomsinnsats, gjør grundige individuelle vurderinger når det gjelder hvilke oppfølgingskanaler de unge skal få oppfølging gjennom fremover.

6.1 Unges oppfølgingsbehov er godt ivaretatt av NAV

I vår undersøkelse finner vi hovedsakelig at en stor majoritet av våre respondenter erfarer samhandlingen med NAV som positiv. Vi finner blant annet at mange får tett oppfølging, blir raskt kontaktet ved første registrering og får relativt rask respons på sine henvendelser. I tillegg er det mange som er godt fornøyd med NAV generelt og de nettbaserte tjenestene spesielt. Vi observerer også stor grad av tillit til veileder i vårt datamateriale. Disse funnene tyder på at de unge hovedsakelig opplever samhandlingen med NAV som god. Vår tolkning av dette er at NAV i all hovedsak har ivaretatt unges oppfølgingsbehov på en tilfredsstillende måte.

Mange av våre respondenter som har erfaring med NAV fra tiden før pandemien (om lag halvparten) oppgir at oppfølgingen fra NAV ikke er endret etter pandemien. Blant de som opplever endringer er det også flere som vurderer disse endringene som positive. Det er blant annet flere som oppgir at de opplever kommunikasjonen som mer effektiv, at samhandlingen er blitt bedre og at det er mindre press om oppmøte.

Vi ser videre i vårt datamateriale at dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen er den hyppigst brukte oppfølgingskanalen for unge brukere. Det er samtidig grunn til å anta at dette er en oppfølgingskanal de unge er godt fornøyd med. Våre analyser indikerer nemlig at økt bruk av digital aktivitetsplan kan fremme tilfredsheten blant brukerne. Det kan her dreie seg om at denne formen for digitalisering av samhandlingen kan gi større handlingsrom og gjennomsiktighet, øke brukernes medvirkning, samt tjenestenes individuelle tilpasning, slik tidligere forskning har påpekt (Jorna & Wagenaar, 2007; Røhnebæk, 2016; Breit et al., 2021). NAV bør derfor fortsette, og kanskje til og med øke bruken av digital aktivitetsplan overfor de unge brukerne.

Samlet viser disse resultatene at NAV gjør mye riktig med høy tjenestekvalitet, og bør følgelig fortsette det gode arbeidet. Det er samtidig flere forbedringsområder som vi skal skissere i det neste.

6.2 Informasjonens innhold og innretning bør forbedres

Flere av analysene vi har vist til i denne rapporten peker på at mange unge opplever vansker med å forstå informasjonen de får fra NAV. Dette gjelder samtlige informasjonskanaler, herunder nav.no, chat med NAV, dialogfunksjonen i DAP, Mitt NAV, brev og i møte med veileder. Flertallet av de unge rapporterer at nav.no er den kanalen de hyppigst søker informasjon fra. Nav.no er dermed en svært viktig informasjonskilde for de unge. Samtidige er det flere som uttrykker frustrasjon over at det er vanskelig å navigere på disse hjemmesidene. Informasjonen oppleves som uoversiktlig, utydelig, mangelfull og med et lite tilgjengelig språk. Opplevelsen av at informasjonen er vanskelig å forstå kan øke risikoen for digitalt utenforskap hvor brukeren ikke får nyttiggjort seg de digitale tjenestene (Midtgård et al., 2022). Det er derfor viktig at NAV forenkler informasjonen som formidles på nav.no på en slik måte at de unge forstår innholdet. Dette er en ambisjon NAV allerede har formulert i den nye kanalstrategien (se kapittel 1).

Vi har også sett at hvor tilgjengelig de unge opplever at det er å få informasjon er en av de viktigste forklaringsfaktorene til både tilfredshet og tillit. Sagt med andre ord, jo enklere den enkelte opplever at det er å få informasjon, desto mer tilfreds og tillitsfull er man overfor NAV. Tillit og tilfredshet er svært viktige faktorer for å oppnå målene i forsterket ungdomsinnsats og det endringsarbeidet innsatsen legger opp til, herunder å få de unge raskt over i arbeid, utdanning eller annen aktivitet. Det er gode grunner til å anta at høy grad av tillit og tilfredshet setter partene i stand til et harmonisk samarbeid preget av velvillighet og gjensidig respekt, og følgelig gir mer ønskelige utfall (Hooghe et al., 2011; Van de Walle, 2017).

Selv om våre resultater indikerer at de som i stor grad benytter dialogfunksjonen i DAP er godt fornøyd, er det samtidig flere som gir uttrykk for misnøye med kanalen. Respondentene fremhever i denne sammenheng opplevelsen av å få sene og mangelfulle svar på spørsmål, samt at informasjonen som formidles gjennom chat kan være vanskelig å forstå. Dette indikerer at det ikke bare er den standardiserte informasjonen formidlet for eksempel gjennom nav.no som er vanskelig å forstå for de unge. Også den individuelt rettede informasjonen og kommunikasjonen kan være vanskelig å forstå.

Selv om de unges tillit til veileder er relativt høy, er den generelle tilfredsheten med NAV relativt lav, sammenlignet med eldre brukergrupper. Denne rapporten har vist at dette kan henge sammen med opplevelsen av utilgjengelig informasjon. Det kan tenkes at informasjon som er

rimelig lett tilgjengelig for eldre ikke nødvendigvis oppleves slik for de yngste brukergruppene. Informasjon bør tilpasses mottakerne, deres behov og forutsetninger for å forstå informasjonen.

Våre resultater gir grunn til å revurdere informasjonens innhold og innretting overfor unge. Dette gjelder spesielt nav.no som vi har sett er den viktigste informasjonskilden til de unge. Nav.no blir også desto viktigere når hyppigheten av fysiske møtepunkter reduseres. Vår anbefaling er derfor at NAV oppretter egne nettsider på nav.no spesielt tilpasset de unge, som eksempelvis kan gå under navnet «UNG i NAV». På disse sidene bør informasjonen i stor grad forenkles med et lettfattelig og tilgjengelig språk slik at de unge kan nyttiggjøre seg denne informasjonen. For å forsikre seg om at informasjonen faktisk er forståelig for de unge bør man inkludere unge brukere, for eksempel fra brukerorganisasjonene i dette forenklingsarbeidet. Samtidig bør det tas sikte på å utfylle informasjonen som allerede finnes på nav.no slik at de ikke fremstår mangelfulle. Dette fordrer et kontinuerlig forbedringsarbeid tuftet på god informasjonsflyt mellom aktørene i NAV. Det bør raskt meldes ifra om mangler på sidene fra ansatte på NAV-kontorene som får innsikt i brukernes opplevelse av mangelfull informasjon. Disse meldingene bør i sin tur legge grunnlaget for utbedringer og tilføyelser på hjemmesidene.

Det er også grunn til å anta at bedre tilgjengelig informasjon på nettsidene kan senke trykket på henvendelser til både kontaktsentrene og NAV-kontorene og følgelig frigjøre ressurser til arbeidsrettet oppfølging. Våre data tyder på at når de unge ikke forstår informasjonen på nettsidene, tar de kontakt for å få informasjonen oversatt og forklart. Dette kan skape merarbeid for de ansatte. I tillegg vil bedre informasjon kunne fremme tilfredsheten og tilliten fra de unge som med stor grad av sannsynlighet reduserer transaksjonskostnadene i samhandling mellom NAV og de unge. Dette vil i sin tur lette endringsarbeidet rettet mot de unge.

6.3 Rask respons er viktig for de unges tilfredshet og tillit

I denne rapporten har vi vist at tiden det tar fra de unge henvender seg til NAV til de får respons (responstid) er en viktig faktor som forklarer både tilfredsheten og tilliten til de unge. Det er derfor viktig å ha fokus på å redusere denne tiden så langt det lar seg gjøre. Våre undersøkelser viser at til tross for at mange får rask respons på sine henvendelser (umiddelbart eller innen tre dager), er det samtidig sterk misnøye blant flere unge når det gjelder telefonkøer og svar på henvendelser gjennom andre kanaler, som for eksempel dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen. Det er grunn til å tro at økt digitalisering fører med seg økte forventninger til effektivitet (Løberg, 2021). Dette kan forklare hvorfor flere unge i vår undersøkelse uttrykker frustrasjon over lange responstider.

I tillegg til utilgjengelig informasjon bidrar også misnøyen med lange responstider til relativ lav tilfredshet blant de unge, sammenlignet med eldre brukergrupper. Bakkebyråkratene som behandler henvendelser fra de unge har som andre bakkebyråkrater arbeidsbetingelser preget av kronisk ressursmangel (Lipsky, 2010). Dette kan gjøre arbeidet med å redusere responstidene utfordrende. Det er likevel grunn til å tro at å prioritere å redusere responstiden er en god investering for fremtiden. Igjen viser vi til viktigheten av tilfredshet og tillit som grunnleggende forutsetninger for vellykket endringsarbeid. Det er også sannsynlig at responstider henger nøye sammen med funnet om at mange synes det er vanskelig å få informasjon fra NAV. Dersom informasjonen gjøres mer tilgjengelig og forståelig for de unge, vil det etter all sannsynlighet redusere antallet henvendelser som i sin tur kan lette arbeidet med å redusere responstidene.

Hva som oppfattes som lav responstid er subjektivt. Selv om unge brukere av NAV er en heterogen gruppe med ulike behov, oppfatninger og holdninger er det likevel grunn til å anta at det er noen felles kjennetegn ved denne gruppen som følge av den generasjonen de er en del av. De unge i vår undersøkelse tilhører det som i litteraturen betegnes som generasjon Z, en betegnelse brukt om personer født etter 1995 (Dolot, 2018). Denne generasjonen er karakterisert ved blant annet utålmodighet, lavt konsentrasjonsspenn og et relativt stort fokus på umiddelbar behovstilfredsstillelse (Singh & Dangmei, 2016). Av disse grunnene er det rimelig å anta at lave responstider er viktigere for de yngste brukerne av NAV, sammenlignet med eldre brukergrupper. NAV bør derfor i større grad etterstrebe å etterleve de yngste brukernes forventninger om lav responstid. Som vi har sett i introduksjonskapitlet er en av føringene i forsterket ungdomsinnsats at de unge skal prioriteres foran andre brukere. Å redusere responstidene overfor de unge er derfor et forbedringsområde i det videre utviklingsarbeidet NAV har foran seg.

6.4 NAV bør i større grad ta hensyn til individuelle behov og preferanser når det gjelder oppfølgingskanal

Våre resultater viser at det er store variasjoner blant de unge når det gjelder hvilke oppfølgingskanaler de foretrekker å få oppfølging via. Samtidig finner vi relativt svake sammenhenger mellom preferert oppfølgingskanal og faktisk oppfølging. Sagt med andre ord, det er i liten grad slik at de som ønsker fysisk oppfølging tenderer å få det, og visa versa, de som ønsker digital oppfølging.

Vi ser også fra vårt kvalitative datamateriale at økt bruk av oppfølging på digitale flater fra tiden før pandemien blir vurdert svært forskjellig av de yngste brukerne. Mens noen oppfatter disse endringene som uheldige for relasjonen mellom bruker og veileder, gir andre uttrykk for at de gir rom for bedre samhandling og mer effektiv kommunikasjon. Mange brukere funderer disse vurderingene i sine reelle behov for eksempel med henblikk på symptombilde og sykdomssituasjon. Disse funnene tyder på at NAV i for liten grad tar hensyn til individuelle behov og preferanser når det gjøres vurderinger av hvilken oppfølgingskanal den enkelte skal få oppfølging gjennom.

Det er også usikkert i hvilken grad det faktisk gjøres konkrete vurderinger når det gjelder beslutningen om oppfølgingskanal i den enkeltes sak i en gitt situasjon. Det kan selvsagt tenkes at disse beslutningene er resultat av grundige vurderinger hvor også brukernes stemme blir hørt som et ledd i brukermedvirkningen. Men vi har ikke data som kan belyse dette spørsmålet. Våre resultater kan likevel indikere at det er behov for å sette kanalvalg på dagsorden i NAV, blant annet for å redusere digitalt utenforskap.

Brukermedvirkning skal i henhold til sentralt lov- og regelverk, spille en viktig rolle i NAVs oppfølgingsarbeid. Videre er en av føringene i forsterket ungdomsinnsats å individuelt tilpasse tjenestene til den enkelte (Strand et al., 2020). Sett i sammenheng med disse føringene er det rimelig å tilråde NAV å i større utstrekning etterstrebe å møte de unge på deres preferanser når det gjelder oppfølgingskanal. Et av målene i NAVs nye kanalstrategi er at brukerne skal få lett tilgang til den kanalen som møter deres behov, og få snakke med et menneske når de har behov for det. Denne anbefalingen er også i tråd med tidligere forskning som blant annet har identifisert mulighet for ansikt-til-ansikt-møter som en av flere tiltak for å redusere digitalt utenforskap blant digitalt sårbare grupper (Midtgård et al., 2022).

Referanser

- Albrecht, S., & Travaglione, A. (2003). Trust in public-sector senior management. *International Journal of Human Resource Management*, 14(1), 76-92.
- Bergum, S., Fugletveit, R., Hermanrud, I., Lofthus, A. M., Madsbu, J. P., & Øvrelid, B. (2020). *Digital ledelse for synergier mellom brukermøter og digitale kanaler: Sluttrapport fra et NAV FoU-prosjekt 2017-2020*. Skriftserien 10/2020. Høgskolen i Innlandet.
- Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: how information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public administration review*, 62(2), 174-184.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I. B., & Røhnebæk, M. T. (2021). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5), 833-847.
- Breit, E., & Salomon, R. (2015). Making the technological transition—citizens' encounters with digital pension services. *Social Policy & Administration*, 49(3), 299-315.
- Bråthen, M., Hyggen, C., Lien, L. & Nielsen, R. A. (2016). *Unge sosialhjelpsmottakere i storbyene*. Fafo rapport 2016:13. FAFO.
- Bryan, M., Norton, D., Birstler, J., Chen, G., Cruz, L., & Hanrahan, L. (2020). Resource Utilization Among Portal Users Who Send Messages: A Retrospective Cohort Study. *Wmj*, 119(1), 26-32.
- Budrionis, A., Wynn, R., Marco-Ruiz, L., Yigzaw, K. Y., Bergvik, S., Oyeyemi, S. O., & Bellika, J. G. (2020). Impact of the Use of Electronic Health Tools on the Psychological and Emotional Well-Being of Electronic Health Service Users (The Seventh Tromsø Study - Part 3): Population-Based Questionnaire Study. *J Med Internet Res*, 22(3), e13118. doi:10.2196/13118
- Buffat, A. (2015). Street-level bureaucracy and e-government. *Public management review*, 17(1), 149-161.
- Burden, B. C., Canon, D. T., Mayer, K. R. & Moynihan, D. P. (2012). The effect of administrative Burden on bureaucratic perception of policies: Evidence from election administration. *Public Administration Review*, 72 (5) (2012), pp. 741-751. doi:10.1111/j.1540-6210.2012.02600.x
- Byrne, J., & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 217-232. doi:10.1080/02650533.2019.1604499
- Christensen, T., & Lægred, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public performance & management review*, 28(4), 487-511.
- Curtin, R., Presser, S., & Singer, E. (2000). The effects of response rate changes on the index of consumer sentiment. *Public opinion quarterly*, 64(4), 413-428.
- Deursen, A. V., & Van Dijk, J. A. (2010). Measuring internet skills. *International journal of human-computer interaction*, 26(10), 891-916.
- Dolot, A. (2018). The characteristics of Generation Z. *E-mentor*, (2 (74), 44-50.
- Edwards, H. B., Marques, E., Hollingworth, W., Horwood, J., Farr, M., Bernard, E., Northstone, K. (2017). Use of a primary care online consultation system, by whom, when and why: evaluation of a pilot observational study in 36 general practices in South West England. *BMJ Open*, 7(11). doi:10.1136/bmjopen-2017-016901
- Ekelund, R. (2021). *Utydelig til stede? Et innblikk i 80 unge AAP-mottakeres digitale aktivitetsplaner*. (1/2021). Arbeid og Velferd.
- Feldman, D. L. (2014). Commentary: Public Value Governance or Real Democracy. *Public Administration Review*, 74(4), 504-505.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5. utg.). Sage.

- Fossestøl, K., Borg, E., & Breit, E. (2020). *Nav i en ny tid? En evaluering av hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på Nav-kontorene*. (AFI Rapport; 2020:09). Arbeidsforskningsinstituttet, OsloMet – Oslo Metropolitan University.
- Fossestøl, K., Breit, E., & Borg, E. (2016). Hvorfor lykkes ikke NAV-kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet?. *Søkelys på arbeidslivet*, 33(1-02), 5-23.
- Friberg, J. H., & Elgvin, O. (2016). Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 57(3), 257-284.
- Frøyland, K., Alecu, A. I., Ballo, J., Leseth, A., & Sadeghi, T. (2022). *Inkludering av unge i skole, arbeid og samfunn – en sammenstilling av kunnskap fra nordisk forskning*. (Rapport; 2022:02). Arbeidsforskningsinstituttet, OsloMet – Storbyuniversitet.
- Hansen, H. T., Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (2018). Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1), 67-90. doi:10.1111/spol.12283
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2019). *Administrative burden: Policymaking by other means*. Russell Sage Foundation.
- Hermanrud, I. (2022). Digital veiledning og den digitale aktivitetsplanen i NAV: Digital Guidance and the Digital Activity Plan at NAV. *Tidsskrift for velferdsforskning*, (2), 1-15.
- Hernes, T., Heum, I. & Halvorsen, P. (2010) *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Hooghe, M., Marien, S., & Pauwels, T. (2011). Where Do Distrusting Voters Turn if There is No Viable Exit or Voice Option? The Impact of Political Trust on Electoral Behaviour in the Belgian Regional Elections of June 2009. *Government and opposition*, 46(2), 245-273.
- Jessen, J. T. (2010). Forvaltningen og brukerne. I A.-H. Bay, A. Hatland, T. Hellevik & C. Koren (Red.), *De Norske trygdene: framvekst, forvaltning og fordeling* (2. utg. utg., Bd. 2, s. 145-159). Gyldendal akademisk.
- Arneng, K., & Johansen, F. R. (2021). *NAV sitt omdømme i bedriftsmarkedet: Nøytralt omdømme som ideal i offentlig sektor?* (Masteroppgave). UiT Norges arktiske universitet.
- Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2017). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Oslo: Abstrakt.
- Jorna, F., & Wagenaar, P. (2007). The 'iron cage' strengthened? Discretion and digital discipline. *Public administration*, 85(1), 189-214.
- Kalstø, Å. M. (2022). *Aktivitet og samhandling – Hvilken oppfølging får unge som kommer til NAV?* (1/2022.) Arbeid og Velferd.
- Kowalski, R., Esteve, M., & Jankin Mikhaylov, S. (2020). Improving public services by mining citizen feedback: An application of natural language processing. *Public Administration*, 98(4), 1011-1026.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (2013). Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. Brukererfaringer med Nav i reformperioden. *Fontene Forskning*, 2(13), 19-30.
- Løberg, I. B. (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101551. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101551>
- Nyberg, T. E., Ueland, S. W., Thorgersen, A., Pettersen, O. M., Otterbekk, S., & Friis-Petersen, S. (2021). *NAV's personbrakerundersøkelse 2021: Økt brukertilfredshet og tillit etter et år med pandemi*. Rapport 3/2021. NAV.
- Madsen, C. O., & Kraemmergaard, P. (2015). The efficiency of freedom: Single parents' domestication of mandatory e-government channels. *Government Information Quarterly*, 32(4), 380-388. doi:10.1016/j.giq.2015.09.008
- Maximova-Mentzoni, T., & Frøyland, K. (2016). *Oppfølging av ungdom i NAV*. (AFI-rapport 2016:01a). Arbeidsforskningsinstituttet, Høgskolen i Oslo og Akershus.
- McEvily, B., & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organisational research: Review and recommendations. *Journal of Trust Research*, 1(1), 23-63.

- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information systems research*, 13(3), 334-359.
- Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Meld. St. 33 (2015–2016) - regjeringen.no
- Midtgård, T. M., Sand, K., Thun, S., Hilland, G. H., & Ose, S. O. (2022). *Digital ekskludering i NAV*. (i98232022:00591). SINTEF AS.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. London: Sage Publications.
- Mishna, F., Sanders, J., Fantus, S., Fang, L., Greenblatt, A., Bogo, M., & Milne, B. (2019). #socialwork: Informal Use of Information and Communication Technology in Social Work. *Clinical Social Work Journal*. doi:10.1007/s10615-019-00729-9
- Moore, D. L., & Tarnai, J. (2002). Evaluating nonresponse error in mail surveys. In: Groves, R. M., Dillman, D. A., Eltinge, J. L., and Little, R. J. A. (eds.), *Survey Nonresponse*, John Wiley & Sons, New York, pp. 197–211.
- Nossen, J. P., Gjerde, A. (2022). *Mottak av ytelse og veier til arbeid og utdanning for unge som søker arbeidsrettet bistand*. (2/2022). Arbeid og Velferd.
- Parton, N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'?. *Children and youth services review*, 31(7), 715-721.
- Proba. (2022). *Digital aktivitetsplan for NAV og brukerne*. Rapport 09/2022. Proba Samfunnsanalyse.
- Puig, V. I., Erwin, E. J., Evenson, T. L., & Beresford, M. (2015). "It's a Two-Way Street": Examining How Trust, Diversity, and Contradiction Influence a Sense of Community. *Journal of Research in Childhood Education*, 29(2), 187-201.
- Revilla, M., & Höhne, J. K. (2020). How long do respondents think online surveys should be? New evidence from two online panels in Germany. *International Journal of Market Research*, 62(5), 538-545.
- Richards-Schuster, K., & Plachta Elliott, S. (2019). A Practice Matrix for Involving Young People in Evaluation: Possibilities and Considerations. *American Journal of Evaluation*, 40(4), 533–547.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of personality*, 35, 651–665. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x>
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(4), 288-304.
- Sadeghi, T., & Terum, L. I. (2019). Kompetanse. I A-H Bay, Hatland, T. Hellevik & L.I. Terum, (Red.), *Trygd i aktiveringens tid*. (s. 325-346). Gyldendal Akademisk.
- Sand, K., Bergschöld, J. M., & Midtgård, T. M. (2020). *Digitale velferdstjenester – En litteraturgjennomgang om digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker*. (2020:00668). SINTEF AS.
- Singer, E., van Hoewyk, J., & Maher, M. P. (2000). Experiments with incentives in telephone surveys. *Public Opinion Quarterly* 64: 171–188.
- Singh, A. P., & Dangmei, J. (2016). Understanding the generation Z: the future workforce. *South-Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(3), 1-5.
- Solheim, F. I., & Halbach, T. (2018). *Nytte av lettlest informasjon for NAV-brukere*. (1040). Norsk Regnesentral (NR).
- Strand, A. H., Backer, A., Grønningsæter, R. A. N., & Holte, J. H. (2020). Tid for aktivering. *Evaluering av forsterket ungdomsinnsats i NAV*. Fafo report, 19. FAFO.
- Terum, L. I., & Sadeghi, T. (2021). Hva gjør individuell tilpasning av aktivitetskrav utfordrende? En studie av veiledere ved lokalkontorene i Nav. *Søkelys på arbeidslivet*, 38(1), 41-58.
- Tolou-Shams, M., Yonek, J., Galbraith, K., & Bath, E. (2019). Text Messaging to Enhance Behavioral Health Treatment Engagement Among Justice-Involved Youth: Qualitative and User Testing Study. *Jmir Mhealth and Uhealth*, 7(4). doi:10.2196/10904
- Van Deursen, A. V., & Van Dijk, J. A. (2010). Measuring internet skills. *International journal of human-computer interaction*, 26(10), 891-916.
- Van de Walle, S. (2017). Trust in public administration and public services. *Trust at risk: Implications for EU*, 118.
- Van Dijk, J. A. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage publications.

- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of policy analysis and management*, 23(3), 433-448.
- Warren, M. E. (Ed.). (1999). *Democracy and trust*. Cambridge University Press.
- Webb, S. A. (2006). *Social work in a risk society: Social and political perspectives*. Bloomsbury Publishing.
- Wiegers, T. A., Hendriks, M., Malanda, U., & de Boer, D. (2019). Users' Experiences With Web-Based Health Care Information: Qualitative Study About Diabetes and Dementia Information Presented on a Governmental Website. *Journal of Medical Internet Research*, 21(7). doi:10.2196/11340

Vedlegg

Vedlegg 1



Digitale tjenester for unge

Side 1

Velkommen til spørreundersøkelsen om unges erfaringer med hjelpen fra NAV.

Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) ved OsloMet gjennomfører undersøkelsen. NAV vil ikke få tilgang til dine svar. Alle data anonymiseres før resultatene viderefremmes til NAV. For optimal fungering av mobilversjonen, anbefaler vi at du holder telefonen liggende/horisontalt mens du svarer.

Informasjon om deg

Er du?

- Kvinne
- Mann
- Annet/ønsker ikke å svare

Hva er din alder?

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Hva er ditt mobilnummer?

Vi spør om ditt telefonnummer for å koble andre opplysninger om deg til dine svar. Dette gjør vi for å undersøke om ulike grupper unge kan trenge forskjellige tjenester. Dette gjøres anonymt og ingen vil kunne gjenkjenne dine svar. Opplysningene vi henter om deg er:

- Hvilken kommune du bor i
- Om du får pengestøtte fra NAV og eventuelt hvilken type
- Om du får hjelp til å fullføre skole og/eller komme i jobb
- Hvilke aktiviteter du eventuelt deltar i

Dersom du oppgir ditt mobilnummer her samtykker du til at vi kan innhente ovennevnte opplysninger om deg. Men du kan velge å gå videre i spørreskjemaet uten å oppgi mobilnummer. Dette betyr at du ikke gir oss samtykke til å innhente opplysninger om deg.

Hvor er du født?

- Norge
- Norden og Vest-Europa
- Øst-Europa
- Asia
- Afrika
- Sør-Amerika, Mellom-Amerika eller Karibia
- Nord-Amerika, Australia eller andre land i Oseania
- Ønsker ikke å svare


Hvor er din mor født?

- Norge
- Norden og Vest-Europa
- Øst-Europa
- Asia
- Afrika
- Sør-Amerika, Mellom-Amerika og Karibia
- Nord-Amerika, Australia og andre land i Oseania
- Ønsker ikke å svare

Hvor er din far født?

- Norge
- Norden og Vest-Europa
- Øst-Europa
- Asia
- Afrika
- Sør-Amerika, Mellom-Amerika og Karibia
- Nord-Amerika, Australia og andre land i Oseania
- Ønsker ikke å svare

Hvilket år flyttet du til Norge?

-  Dette elementet vises kun dersom alternativet «Asia», «Øst-Europa», «Norden og Vest-Europa», «Ønsker ikke å svare», «Nord-Amerika, Australia eller andre land i Oseania», «Sør-Amerika, Mellom-Amerika eller Karibia» eller «Afrika» er valgt i spørsmålet «Hvor er du født?»

Hvor mye norsk språk forstår du når du...

	Forstår in- genting	Forstår litt	Forstår ganske mye	Forstår alt	Ikke aktu- elt/ønsker ikke å svare
Leser, f.eks. en avisartikkel?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snakker med noen, f.eks. legen el- ler en ansatt i NAV?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Sideskift

Hvor lenge har du fått hjelp fra NAV?

Med hjelp mener vi pengestøtte, råd og veiledning, støtte til skole/utdanning og oppfølging.

- Mindre enn 8 uker
- 2-6 måneder
- 6-12 måneder
- 1-2 år
- Mer enn 3 år
- Uaktuelt/ønsker ikke å svare

Omtrent hvor lang tid tok det fra du registrerte deg hos NAV til de tok kontakt med deg?

Her er vi opptatt av å finne ut hvor lang tid det tok da du registrerte deg hos NAV sist gang, til NAV tok kontakt med deg.

- Mindre enn 2 uker
- 2-4 uker
- 5-8 uker
- Over 8 uker
- Uaktuelt/ønsker ikke å svare

Omtrent hvor lang tid pleier NAV å bruke på å svare deg på ting du har spurt om?

Her er vi opptatt av den tiden NAV bruker på å svare deg på dine spørsmål underveis i oppfølging og samarbeid med deg.

- Med en gang
- 1 dag
- 3 dager
- 1 uke
- 2 uker
- Mer enn 2 uker
- Uaktuelt/ønsker ikke å svare

Hvor ofte har du fått informasjon fra NAV på følgende måter de siste seks månedene?

	Ikke i det hele tatt	1-2 ganger siste 6 mnd	1-2 ganger månedlig	Ukentlig	Flere ganger i uken	Ikke aktuelt
I fysiske møter med veileder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SMS fra veileder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lest på nav.no	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chattet med NAV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringt NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hvor ofte har du fått hjelp fra NAV på følgende måter...

	Ikke i det hele tatt	1-2 ganger siste 6 mnd	1-2 ganger månedlig	Ukentlig	Flere ganger i uken	Ikke aktuelt
Møtt veileder på NAV-kontoret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Møtt veileder andre steder enn NAV-kontoret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonsamtale med veileder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videosamtale med veileder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dialog i digital aktivitetsplan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Sideskift

Hvor vanskelig eller enkelt er det å få informasjon gjennom følgende:

	1 Svært vanskelig	2	3	4	5 Svært enkelt	Uaktuelt/ønsker ikke å svare
nav.no	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat med NAV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Alt i alt, hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra NAV på nettet (chat, digital aktivitetsplan, videosamtale)

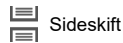
- 1 Svært misfornøyd
- 2
- 3
- 4
- 5 Svært fornøyd
- Uaktuelt/ønsker ikke å svare

Hvordan ønsker du å få hjelp fra NAV når det gjelder

	Møte veileder	Videosamtale med veileder	Telefon med veileder	Ring til kontaktsenteret	SMS med veileder	lese på nav.no	Uaktuelt/ønsker ikke å svare
Spørsmål om penger (som du enten får eller har søkt om å få)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spørsmål om aktiviteter (f.eks. skole eller arbeidstrening som du allerede er på eller planlegger å gå på)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Å forstå brev og informasjon fra NAV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hvordan ønsker du generelt at NAV skal hjelpe deg i fremtiden?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig	Uaktuelt/ønsker ikke å oppgi
Bare gjennom møter på NAV-kontoret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bare gjennom nettbaserte tjenester (chat, videosamtale osv.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kombinasjon av møter på NAV-kontoret og nettbaserte tjenester	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Side 4

Tilfredshet med NAV

Tenk tilbake på dine erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?

- 1 Svært misfornøyd
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 Svært fornøyd
- Vet ikke
- Jeg har ikke erfaring med NAV de siste 6 månedene.

Hvor enig eller uenig er du i følgende?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig	Uaktuelt/ønsker ikke å svare
Jeg blir møtt med respekt fra NAV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NAV ivaretar mine rettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får informasjonen jeg har behov for	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å få kontakt med NAV når jeg har behov for det	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg blir urettferdig behandlet av NAV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NAV behandler folk rettferdig uavhengig av hvem de er og hvor de kommer fra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I hvilken grad er du fornøyd med hvordan NAV hjelper deg med penger?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig	Uaktuelt/ønsker ikke å svare
Jeg får de pengene jeg har rett på.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NAV bruker altfor lang tid til å behandle søknaden(e) min(e) om penger.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengene jeg skal få kommer alltid i tide.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får god informasjon om pengesaken min.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hvordan opplever du at hjelpen du får fra NAV er blitt endret gjennom pandemien?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig	Uaktuelt/ønsker ikke å svare
Jeg fikk bedre hjelp av NAV før pandemien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får like god hjelp av NAV nå som før pandemien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får bedre hjelp nå enn før pandemien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Spesifiser hvordan hjelpen du får fra NAV eventuelt er blitt annerledes



I hvilken grad har du tillit til din veileder i NAV og føler at veilederen har tillit til deg?

[Sjå nylige endringer i Nettskje](#)

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig	Uaktuelt/ ønsker ikke å oppgi
Jeg kan stole på min veileder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg føler meg sett og hørt av min veileder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min veileder tar meg på alvor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min veileder stoler på meg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min veileder vil virkelig hjelpe meg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min veileder vet hvordan hen skal hjelpe meg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min veileder har respekt for meg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min veileder holder det hun/han lover.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg holder avtaler jeg gjør med veilederen min.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Sideskift

Side 6

Dine kommentarer

Til slutt, har du kommentarer til dine erfaringer med hjelpen du har fått fra NAV de siste 6 månedene?

Vedlegg 2

Informasjonsskriv for deltakelse i undersøkelsen

Vil du være med å gjøre NAV bedre?

Klikk her for å svare på spørreundersøkelsen <https://nettskjema.no/a/ung-i-nav>

Universitetet OsloMet skal undersøke hvordan NAV kan bli bedre på å hjelpe unge i alderen 18-25 år. Det tar bare 10 minutter å svare på spørreundersøkelsen og det er frivillig å delta. Informasjon om deg vil bli anonymisert.

Formålet med forskningsprosjektet «Digital oppfølging av unge i NAV» er å kartlegge hvordan unge har erfart samhandlingen med NAV ved økt bruk av digitale tjenester. Prosjektet utføres på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) og det er Arbeidsforskningsinstituttet (AFI), OsloMet som er ansvarlig for gjennomføringen.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får denne henvendelsen fordi vi ønsker å kartlegge erfaringene til unge i alderen 18 til 25 år som på ulike måter får hjelp fra NAV. Et tilfeldig utvalg er trukket fra denne gruppen unge og du er blant de utvalgte.

Hva innebærer det for deg å delta?

NAV vil på vegne av AFI sende deg et spørreskjema. Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du fyller ut spørreskjemaet som tar ca. 10 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om deg, din situasjon og din vurdering av NAVs oppfølging. Dine svar fra spørreskjemaet blir registrert elektronisk ved AFI, OsloMet. NAV vil ikke ha tilgang til dine svar. Resultatene fra undersøkelsen vil bli anonymisert før de formidles tilbake til NAV.

Samtykke

Du gir samtykke til deltakelse i prosjektet ved å fylle ut spørreskjemaet. I spørreskjemaet vil du i tillegg få et spørsmål om å oppgi ditt telefonnummer. Formålet med dette er å koble annen informasjon om deg til dine svar fra spørreundersøkelsen, herunder din bostedskommune, hvilke ytelser og tjenester du eventuelt mottar fra NAV, og hvilke aktiviteter NAV har registrert at du deltar i. Datainnsamlingen vil skje i perioden fra 01. mars 2022 til 15. mai 2022. Du samtykker til denne sammenkoblingen av data ved å oppgi ditt telefonnummer. Dersom du kun ønsker å være med i spørreundersøkelsen uten at data om deg blir koblet til dine svar, kan du la være å oppgi ditt telefonnummer.

Det er frivillig å delta i prosjektet og alle opplysninger om deg vil bli anonymisert. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Det vil ikke få noen konsekvenser hvis du ikke vil delta i undersøkelsen. Valget om å delta, trekke deg underveis eller helt la være å svare på spørsmålene vil ikke ha noe å si for oppfølgingen fra NAV, verken nå eller fremover.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene som står i dette brevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Datamaterialet anonymiseres og deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjoner. Prosjektet skal etter planen avsluttes august 2022. Datamaterialet kan oppbevares til og med desember 2024 for bruk til videre forskning. Opplysningene om deg vil bli slettet etter dette.

Dine rettigheter

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke og du har følgende rettigheter:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Arbeidsforskningsinstituttet AFI, OsloMet ved prosjektleder Talieh Sadeghi, e-post: talieh.sadeghi@oslomet.no eller på telefon: 46276889
- Personvernombud OsloMet: Ingrid S. Jacobsen, e-post: personvernombud@oslomet.no
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, e-post: personverntjenester@nsd.no eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen
Talieh Sadeghi
Forsker
AFI, OsloMet

Klikk her for å svare på spørreundersøkelsen <https://nettskjema.no/a/ung-i-nav>

Klikk her for mer informasjon om prosjektet på nav.no [[lenke](#)]

Vedlegg 3

Påminnelse

Påminnelse: vil du være med å gjøre NAV bedre?

For to uker siden fikk du en forespørsel om å være med på en spørreundersøkelse om unges erfaringer med NAV. Dersom du har svart på undersøkelsen kan du se bort fra denne meldingen.

Hvis du ikke har svart på undersøkelsen vil vi gjerne minne om at vi setter stor pris på om du tar deg tid til å svare. Vi er avhengig av at så mange som mulig svarer slik at vi får best mulig bilde av unges erfaringer med NAV. Resultatene fra undersøkelsen vil bli brukt til å gjøre oppfølgingen fra NAV bedre. Husk at svarene fra deg vil bli anonymisert. Undersøkelsen stenges 8. april 2022.

Klikk her for å delta i undersøkelsen: <https://nettskjema.no/a/ung-i-nav>

Med vennlig hilsen

Talieh Sadeghi

Forsker

e-post: talieh@oslomet.no

tlf: 46276889

AFI, OsloMet

Vedlegg 4

Faktoranalyse av skalaen «tillit til veileder»

Faktorladninger, kommunaliteter og intern konsistens av skalaen «tillit til veileder»

Item	Factor loading	Communality
1 Jeg kan stole på min veileder	.90	.82
2 Jeg føler meg sett og hørt av min veileder	.92	.85
3 Min veileder tar meg på alvor	.92	.84
4 Min veileder stoler på meg	.90	.81
5 Min veileder vil virkelig hjelpe meg	.94	.88
6 Min veileder vet hvordan hen skal hjelpe meg	.87	.76
7 Min veileder har respekt for meg	.92	.84
8 Jeg holder avtaler jeg gjør med veilederen min	.34	.12
9 Min veileder holder det hen lover	.85	.73
Eigenvalue (λ)	6.84	
% forklart varians	76.00	
Goodness of fit	$\chi^2 = 282.25, p < .001$	
KMO	.95	
Bartlett's korrelasjonstest	$\chi^2 = 8864.61, p < .001$	
Cronbach's α	.96	
Gjennomsnittlig inter-item korrelasjon	.72	

N = 1195. En-faktor-struktur generert ved eksplorerende faktoranalyse (maximum likelihood ekstraksjon og oblikk rotasjon). KMO = Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy

POSTADRESSE:

Arbeidsforskningsinstituttet AFI
OsloMet – storbyuniversitetet
Stensberggata 26
Postboks 4, St. Olavs Plass
0130 Oslo

TELEFON:

67 23 50 00

E-POST:

postmottak-afi@oslomet.no