

Spørreundersøkelse om NAVs digitale tjenester og innbyggernes tilbakemeldinger

The screenshot shows the NAV website interface. At the top, there is a navigation bar with the NAV logo and links for 'Privat', 'Arbeidsgiver', and 'Samarbeidspartner'. On the right, there are links for 'Meny', 'Søk', and 'Logg inn'. Below the navigation bar, the main heading is 'Hva kan vi hjelpe deg med?'. This is followed by a grid of service categories: 'Arbeid' (with a briefcase icon), 'Helse og sykdom' (with a stethoscope icon), 'Familie og barn' (with a baby carriage icon), 'Pensjon' (with a piggy bank icon), 'Sosiale tjenester og veiledning' (with a hand holding a heart icon), and 'Hjelpemidler og tilrettelegging' (with a person in a wheelchair icon). Below this grid is a section titled 'Snarveier' (Shortcuts) with four buttons: 'Saksbehandlingstider', 'Utbetalingsdatoer', 'Pengestøtter og tjenester fra A til Å', and 'Søknad og skjema'. At the bottom, there is an 'Aktuelt' (Current) section with two news items: 'Permittert grunnet streik?' dated 05.07.2022 and 'Skattetrekk på utbetalinger fra NAV' dated 08.07.2022.

Rapportnr.

1058

Forfattere

Till Halbach, Kristin Skeide Fuglerud, Mikael Snaprud

Dato

10. juli 2022

Dokumentinformasjon

Tittel	Spørreundersøkelse om NAVs digitale tjenester og innbyggernes tilbakemeldinger
Forfattere	Till Halbach, Kristin Skeide Fuglerud, Mikael Snaprud
Dato	10. juli 2022
ISBN	978-82-539-0568-6
Emneord	Digital inkludering, e-inkludering, brukskvalitet, brukeropplevelse, universell utforming, teknisk tilgjengelighet, barrierer, data, IKT, IT, tekniske hjelpemidler, teknologi, funksjonsvariasjon, nedsatt funksjonsevne, funksjonsnedsettelse, digitale offentlige tjenester, innbyggertjenester, statlig og kommunal sektor, tilbakemeldingsfunksjon, WAD
Tilgjengelighet	Åpen
Antall sider	36

© Copyright: Norsk Regnesentral

Sammendrag

Denne studien bidrar med nye brukerinsikter hva gjelder innbyggernes opplevelser med NAVs digitale tjenester, samt synspunkter og forventninger rundt det å gi tilbakemeldinger på offentlige nettsteder. Svarene fra en digital spørreundersøkelse blant medlemmene til en rekke interesseorganisasjoner viser at mange av NAVs brukere opplever ulike vanskeligheter med nav.no, og flertallet av respondentene trenger hjelp. Som viktigste grunner nevnes at ting er vanskelig å finne og vanskelig å forstå, samt at tjenester er tungvinte og tidkrevende, og at det er innviklet å få veiledning. En betydelig andel av utfordringer skyldes også mangel på teknisk tilgjengelighet, det vil si at løsningen ikke overholder alle kravene i WCAG-standarden. Til tross for dette gir kun et mindretall tilbakemelding til tjenesteeier om vanskelighetene. Her er de viktigste forklaringene at tilbakemeldingsfunksjonen ofte er vanskelig å finne, og mange tror ikke at det nytter å melde fra om utfordringene. Svarene viser videre at NAVs brukere har tydelige forventninger om hvordan digitale offentlige tjenester bør være, og hvordan de ikke bør være. Spesielt sistnevnte er viktig å unngå for å forhindre negative følelser hos brukerne og dermed skjellsettende dårlige opplevelser. Fra et brukerperspektiv er en tilbakemeldingsfunksjon bare som en liten, integrert del av en digital tjeneste å regne. Rapporten er forhåpentlig et lite bidrag til bedre offentlige digitale tjenester i fremtiden og til tilbakemeldingsfunksjoner som oppleves som nyttige og brukes mye, med høy grad av brukskvalitet og teknisk tilgjengelighet.

Summary

This study presents new insights regarding users' experiences with the Norwegian Labour and Welfare Administration's (NAV) online services, as well as a number of recommendations for giving feedback to public websites. The answers to an online survey among NAV's users with impairments and chronic conditions show that a great share of users struggles with a series of challenges, and the majority of users needs help. The most often mentioned causes are matters that are difficult to find or difficult to understand, and that services are experienced as cumbersome and time consuming. Often, it is not straightforward to get assistance either. Accessibility deficits account for a significant share of culprits. Despite these difficulties, however, only a minority actually reports back to the service provider. Here, the most important explanation is that feedback mechanisms are often hard to find, and many users believe that reporting issues is of no use. The answers show further that users have clear expectations towards how online public services should be, and how they should not be. From a user perspective, a feedback mechanism is obviously viewed as an integral part of an online service. The list of things to avoid is most crucial in order to avoid negative feelings at the user's side, and to avoid landmarking negative experiences. Hopefully, this study is a tiny contribution to better feedback mechanisms and more inclusive online public services in the

future, that is, with a higher degree of experienced usefulness, usability and accessibility, and which therefore is used much more often.

Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene digital inkludering, digital sikkerhet og digital transformasjon. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.



Tingtun AS

Tingtun AS er et konsulent- og tjenesteselskap lokalisert i Lillesand. Selskapet ble startet i 2008 og utvikler tjenester for å koble innhold til brukere på nye måter. Et av målene med arbeidet er å gjøre det mulig for mennesker med nedsatt funksjonsevne å delta på nettet. Tingtuns tjenester er basert på resultater fra internasjonale forskningsprosjekter med støtte fra EU-kommisjonen og nasjonale forskningsprogrammer. Tingtuns hovedtjenester per i dag er: 1) Tingtun Termer for å søke etter definisjoner eller oversettelser direkte fra en tekst. 2) Tingtun Checkers for å teste tilgjengeligheten for nettsider og PDF-dokumenter, utvidet med en tjeneste for å ettermontere PDF-dokumenter for å møte tilgjengelighetskravene. 3) En tilbakemeldingsmekanisme for å rapportere tilgjengelighetsbarrierer i henhold til det europeiske nettilgjengelighetsdirektivet, og for samskaping av tjenester. Tingtuns brukere er både private og offentlige, inkludert UK Cabinet Office, EU-kommisjonen og Norwegian Joint Rescue Coordination Centre.



Finansiering

Denne studien ble gjennomført med støtte fra NAV FoU.

Utførende

Rapporten er utarbeidet av seniorforsker Till Halbach (NR), sjefsforsker Kristin Skeide Fuglerud (NR), og Mikael Snaprud (Tingtun). Halbach har gjennomført den statistiske og tematiske analysen av spørreundersøkelsen og fritekstfeltene. Hele prosjektgruppen

samt referansegruppen bidro til utforming av spørsmålene. Halbach har også vært ansvarlig prosjektleder, og Fuglerud har kvalitetssikret rapporten.

Forord

Forfatterne ønsker å takke alle respondenter som tok seg tid til å svare på spørsmålene i undersøkelsen. Prosjektgruppen takker også NAV FoU for støtte til prosjektet og NAV IT generelt, spesielt Miriam Eileen Nes Begnum i Designseksjonen, for gode bidrag og intern oppfølging.

Forkortelser

- AS: aksjeselskap
- FoU: forskning og utvikling
- IKT: informasjons- og kommunikasjonsteknologi
- IT: informasjonsteknologi
- NAV: (Norges) Arbeids- og velferdsforvaltning
- NR: Norsk Regnesentral
- PC: personalcomputer
- PDF: portable document format
- CV: curriculum vitae
- EU: European Union
- JPEG: Joint Photographic Experts Group
- ME: Myalgic Encephalomyelitis
- SMS: Short Message Service
- UK: United Kingdom
- WAD: Web Accessibility Directive
- WCAG: Web Content Accessibility Guidelines

Innhold

Dokumentinformasjon.....	2
Sammendrag.....	3
Summary.....	3
Norsk Regnesentral.....	4
Tingtun AS.....	4
Finansiering.....	4
Utførende.....	5
Forord.....	5
Forkortelser.....	5
1 Introduksjon og bakgrunn.....	7
1.1 Bakgrunn.....	7
2 Metode & verktøy.....	7
3 Resultater.....	8
3.1 Bakgrunnsspørsmål.....	8
3.1.1 Har du en eller annen form for nedsatt funksjonsevne?.....	8
3.1.2 Bruker du tekniske hjelpemidler / tilretteleggingsutstyr sammen med enheter som pc, nettbrett og mobil?.....	9
3.2 Hoveddel.....	10
3.2.1 Spørsmål 1: Hvilke tjenester har du brukt på <i>nav.no</i> ?.....	10
3.2.2 Spørsmål 2: Har du noen gang hjulpet andre med å bruke <i>nav.no</i> ?.....	11
3.2.3 Spørsmål 3: Hender det at du trenger hjelp for å gjøre det du vil på <i>nav.no</i> ?.....	12
3.2.4 Spørsmål 4: Hvem er det som hjelper deg?.....	13
3.2.5 Spørsmål 5: Har det skjedd at du ikke fikk gjort det du ville på <i>nav.no</i> , eller at det var vanskelig eller tungvint?.....	15
3.2.6 Spørsmål 6: Hva var årsaken til dette?.....	15
3.2.7 Spørsmål 7: Har du noen gang gitt tilbakemelding til NAV?.....	17
3.2.8 Spørsmål 8: Har du noen gang gitt tilbakemelding på et annet nettsted?.....	18
3.2.9 Spørsmål 9: Hvordan har du gitt tilbakemelding?.....	19
3.2.10 Spørsmål 10: Hvordan opplevde du prosessen med tilbakemeldingen?.....	20
3.2.11 Spørsmål 11: Hva synes du generelt om det å gi tilbakemeldinger på nettsteder? Velg de påstander du er enig eller delvis enig i.....	22
3.2.12 Spørsmål 12: Hva skal til for at du gir en tilbakemelding når du oppdager et problem på et nettsted som <i>nav.no</i> ?.....	24
3.3 Brukerhistorier og enkeltsiter.....	26
4 Diskusjon, fortolkning av resultatene & anbefalinger.....	28
4.1 Bakgrunnsspørsmål.....	28
4.2 Hoveddel.....	28
4.3 Generelt.....	32
4.4 Anbefalinger.....	32
4.5 Begrensninger.....	35
Referanser.....	36

1 Introduksjon og bakgrunn

Denne studien ble gjennomført som en del av forsknings- og innovasjonsprosjektet “Tilgjengelige tilbakemeldinger” (forkortet “TiTi”). Hovedformålet med TiTi har vært å undersøke hvordan en tilbakemeldingsfunksjon for nettsteder kan utformes på en mest mulig hensiktsmessig måte for slik at den blir tilgjengelig for flest mulig, inkludert utsatte brukergrupper. Studien bidrar med en rekke brukerinnsikter hva gjelder opplevelser med NAVs digitale tjenester og brukernes ulike utfordringer, samt synspunkter og forventninger rundt det å gi tilbakemeldinger på offentlige nettsteder.

1.1 Bakgrunn

Bakgrunn for prosjektet er innføring av EUs nye webdirektiv (Web Accessibility Directive, eller WAD) i norsk lov, som skal tre i kraft i februar 2023. Direktivet stiller blant annet krav om en tilbakemeldingsfunksjon på offentlige nettsteder slik at bruker skal kunne rapportere inn barrierer og manglende tilgjengelighet, og for å gjøre det mulig å etterlyse informasjon i tilgjengelige formater. NAVs digitale tjenester på *nav.no* ble brukt som case.

2 Metode & verktøy

Prosjektgruppen brukte en digital spørreundersøkelse for å samle inn informasjon om og fra målgruppen. Dette regnes som kvantitativ metode og er en effektiv måte på å skaffe seg en bred oversikt over et gitt område uten å gå i dybden. Spørreundersøkelsen var digital og ble gjennomført i månedsskifte februar / mars 2021.

Link til spørreundersøkelsen ble delt av alle organisasjonene som er tilknyttet prosjektet: Unge funksjonshemmede, Funksjonshemmedes fellesorganisasjon, Selvhjelp for innvandrere og flyktninger, Kreftforeningen, Norges Blindeforbund og Seniornett Norge. Paraplyorganisasjoner videresendte saken til sine respektive medlemsorganisasjoner. Organisasjonenes lokalkontorer informerte medlemmene via nyhetssaker på egne nettsider, på sosiale medier (som oftest Facebook), på e-post, SMS og et fåtall andre kanaler.

Undersøkelsen bestod av totalt 14 spørsmål, men noen spørsmål ble kun stilt avhengig av hva den enkelte hadde svart tidligere. Gjennomsnittlig tid brukt til å svare på undersøkelsen var 6 minutter og 21 sekunder. Totalt 818 respondenter svarte på undersøkelsen, og av disse fullførte cirka 73 % besvarelsene.

Svarene i undersøkelsen ble gjenstand for en beskrivende statistisk analyse (Stapor, 2020). Før analysen ble dataene “vasket” for å sile ut tomme og ikke relevante svar. Svarene fra fritekstfelt gikk gjennom en tematisk analyse (Vaughn & Turner, 2016) for å identifisere gjennomgående tema og kategorier.

Summen av andelene ved spørsmål med flere samtidige svaralternativer kan være større enn 100 %.

3 Resultater

Resultatene fra analysen av svarene er strukturert i henhold til spørsmål.

3.1 Bakgrunnsspørsmål

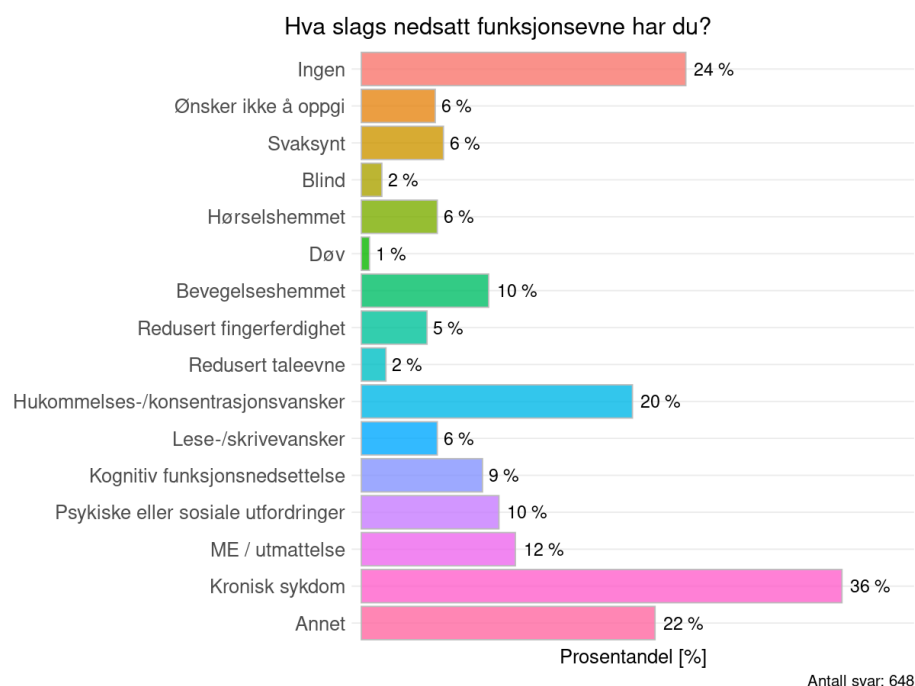
Det ble stilt to bakgrunnsspørsmål som belyser hvem som har svart på undersøkelsen. Flere spørsmål, blant annet om kjønn, alder, teknisk kunnskap og lignende, ble valgt bort for å unngå å overlesse respondentene med for mange spørsmål, og for å begrense tidsbruken.

3.1.1 Har du en eller annen form for nedsatt funksjonsevne?

Spørsmålet siktet på mulige funksjonsnedsettelse hos respondentene. Her var det 15 ferdige svaralternativer sammen med en “annet”-rubrikk med fritekstfelt. Det var mulig med flere samtidige svar. Spørsmålet ble besvart av kun 648 respondenter. Vi antar at frafallet først og fremst kom av at dette spørsmålet kom nest sist i rekkefølgen.

Rundt 3 av 4 oppga å ha en eller annen form for nedsatt funksjonsevne. Spekteret av funksjonsnedsettelse blant respondentene er svært bredt, med minst 4 og delvis over 200 representanter for kategoriene som ble presentert. Disse er: Svaksynt, blind, hørselshemmet, døv, bevegelseshemmet, redusert fingerferdighet, redusert taleevne, hukommelses- / konsentrasjonsvansker, lese- / skrivevansker, kognitiv funksjonsnedsettelse, psykiske eller sosiale utfordringer, ME / utmattelse og kronisk sykdom. I kategorien “annet” går enkelte tema igjen: Kreft og svulster, senskader, fatigue, kroniske smerter, samt forekomster av en rekke andre sykdommer og tilstander. Noen av disse kan egentlig tilregnes andre svaralternativer. Summen av alle andeler er større enn én, som

tyder på at noen respondenter har krysset av for flere samtidige utfordringer.



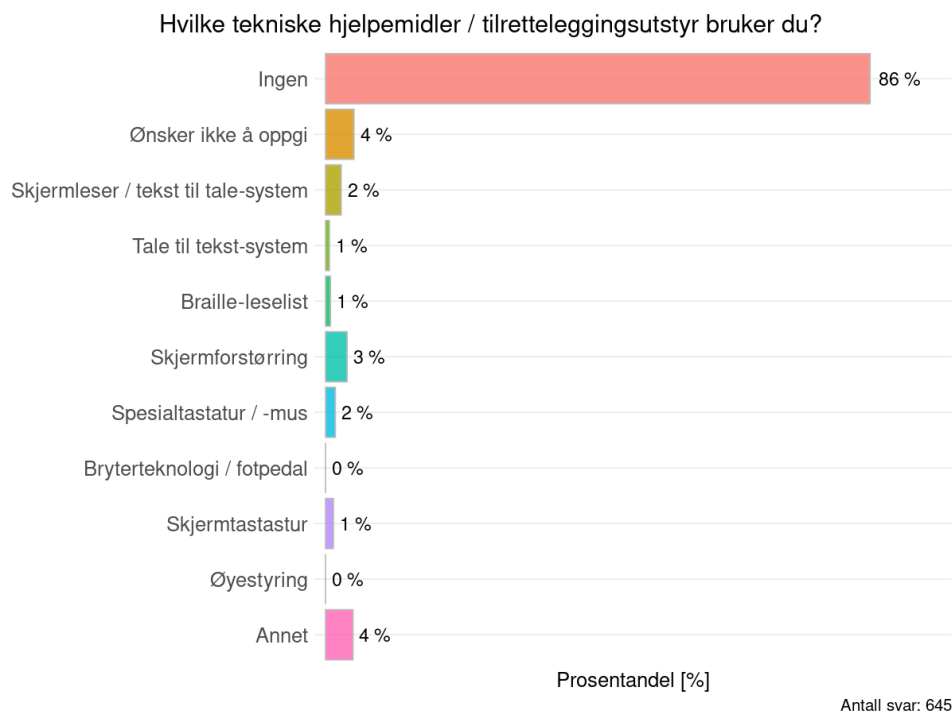
Oppsummert kan vi si at det er stor variasjon blant respondentene, og det store flertallet har redusert funksjonsevne. Noen respondenter lever med en kombinasjon av flere kategorier.

3.1.2 Bruker du tekniske hjelpemidler / tilretteleggingsutstyr sammen med enheter som pc, nettbrett og mobil?

Med dette spørsmålet prøvde vi å skaffe oss en oversikt over utstyr respondentene bruker. Det ble besvart av 645 respondenter. Her ble det presentert 10 ferdige svaralternativer sammen med en "annet"-rubrikk med fritekstfelt, og det var mulig med flere samtidige svar.

Det store flertallet av respondentene (86 %) anga at de ikke bruker tekniske hjelpemidler eller tilretteleggingsutstyr. Blant de gitte alternativene har skjermforstørring og skjermlesere størst hyppighet med henholdsvis 3 % og 2 %. De andre alternativene med færre forekomster (mindre enn 2 %) er: Tale til tekst-system, Braille-leselist, spesialtastatur / -mus, bryterteknologi / fotpedal, skjermtastatur og øyestyring. I kategori "annet" finner vi blant annet rullestol, mobil, nettbrett og smartklokke, ulike typer lupen og linser, samt en rekke andre produkter. Ikke alle av disse kan regnes som tekniske hjelpemidler. Det at summen av svarandelene er større enn én tyder på at noen bruker

en kombinasjon av flere hjelpemidler samtidig.



Vi oppsummerer at de fleste respondentene klarer seg eller ønsker å klare seg uten tekniske hjelpemidler. Blant de som har hjelpemidler dominerer utstyr til personer med nedsatt syn.

3.2 Hoveddel

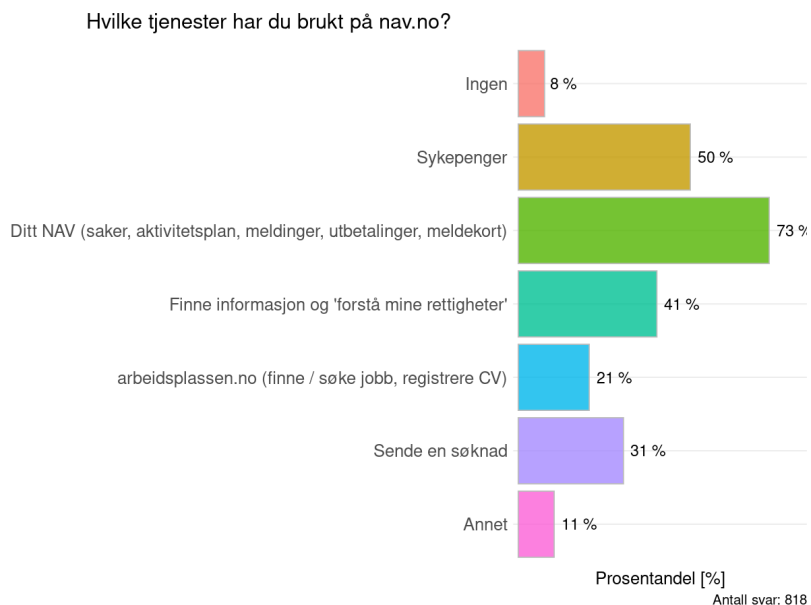
Undersøkelsens hoveddel bestod av 12 spørsmål innenfor temaene digitale tjenester og tilbakemeldinger. Som nevnt før var ikke alle spørsmål relevant for alle respondenter.

3.2.1 Spørsmål 1: Hvilke tjenester har du brukt på *nav.no*?

Spørsmålet ble stilt for å kunne se hvilke områder på *nav.no* som er mest brukt. Her var det seks ferdige svaralternativer sammen med en "annet"-rubrikk med fritekstfelt. Spørsmålet tillot flere samtidige svar. Det ble besvart av 818 respondenter.

De aller fleste (92 %) har erfaring med NAVs tjenester. Kategorien "Ditt NAV", med saker, aktivitetsplan, meldinger, utbetalinger og meldekort, brukes av 73 % av respondentene, fulgt av kategoriene sykepenger (50 %), "Finne informasjon og 'forstå mine rettigheter'" (41 %) og "Sende en søknad" (31 %). Til slutt finner vi det som kan relateres til *arbeidsplassen.no*, med finne / søke jobb, registrere CV og lignende, som brukes av 21 % av de som svarte. Under rubrikken "annet" (11 %) rapporterte mange om uføretrygd og pensjon, arbeidsavklarings- og pleiepenger, samt en rekke andre områder.

Noen av disse kan også tilregnes andre svaralternativer.

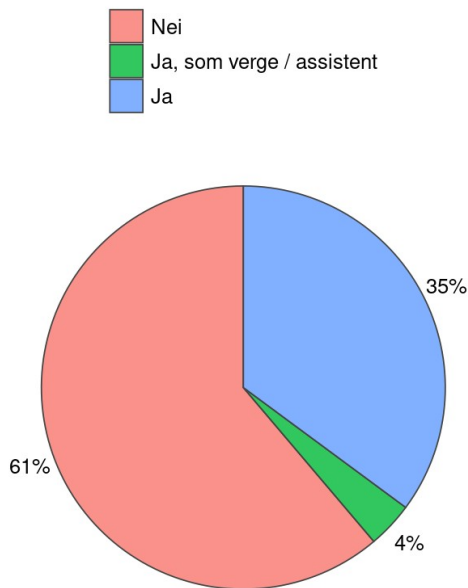


Oppsummeringen fra dette spørsmålet er at de fleste (nesten 3 av 4) har behov for "Ditt NAV" og underliggende tjenester. Området relatert til sykepenger brukes av halvparten av respondentene. Det området som respondentene mener de har minst behov for, er *arbeidsplassen.no*, som behøves av rundt 1 av 5.

3.2.2 Spørsmål 2: Har du noen gang hjulpet andre med å bruke *nav.no*?

Med dette spørsmålet ville vi få innsikt i hvor mange som bruker *nav.no* til egne formål og hvor mange som hjelper andre med NAVs tjenester. Spørsmålet tillot ett mulig valg med 3 svaralternativer. Det ble besvart av 814 respondenter.

Har du noen gang hjulpet andre med å bruke nav.no?



Antall svar: 814

Mens rundt 6 av 10 svarte at de aldri har hjulpet andre, har altså resten eller omtrent 4 av 10 gjort nettopp det. De aller fleste som hjelper andre (ca. 91 %) har ingen formalisert rolle, mens ca. 9 % av disse er verger eller assistenter.

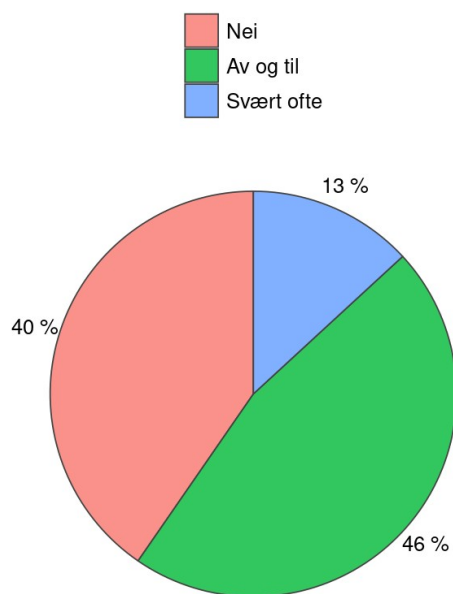
Det konkluderes på dette spørsmålet med at det er en betydelig andel (39 %) som hjelper andre på *nav.no*.

3.2.3 Spørsmål 3: Hender det at du trenger hjelp for å gjøre det du vil på *nav.no*?

Spørsmålet siktet på om de som svarte eventuelt har tidligere trengt hjelp med NAVs tjenester, uavhengig av om de brukte *nav.no* til egne formål eller om de gjorde det på vegne av andre. Her var det mulig med ett valg og 3 svaralternativer. Spørsmålet ble besvart av 807 respondenter.

Mens ca. 4 av 10 svarte på dette spørsmålet at de klarer seg uten hjelp, har rundt 6 av 10 behov for bistand, og 13 % av respondentene sågar svært ofte.

Hender det at du selv trenger hjelp på nav.no?

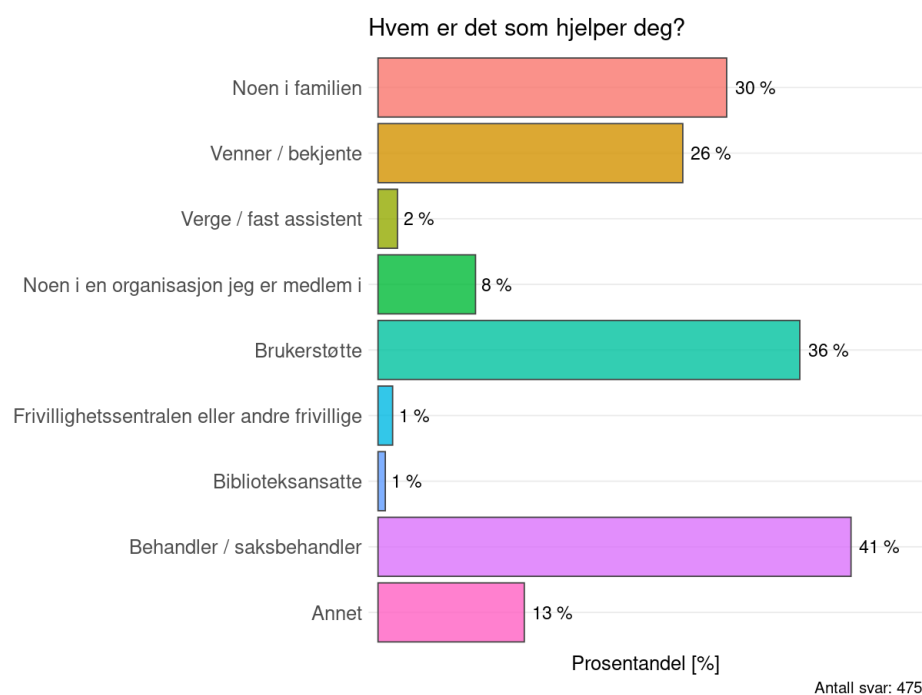


Antall svar: 807

Svarene oppsummeres med at mer enn halvparten opplever at de ikke klarer å oppnå sine mål på *nav.no* på egenhånd.

3.2.4 Spørsmål 4: Hvem er det som hjelper deg?

Med dette spørsmålet ønsket vi å få klarhet i hvem som er hjelperne dersom den enkelte trenger assistanse. Spørsmålet ble bare stilt til de som på spørsmål 3 hadde svart at de trengte hjelp, enten av og til eller svært ofte. Her var det 8 ferdige svaralternativer sammen med en "annet"-rubrikk med fritekstfelt. Spørsmålet tillot flere samtidige svar og ble besvart av 475 respondenter.



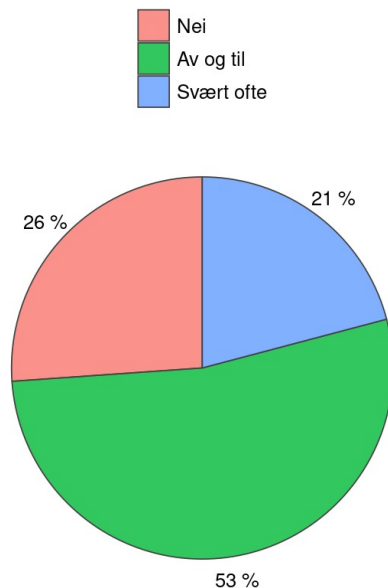
Av de som trenger hjelp for å løse utfordringer på *nav.no*, benytter mange seg av ressursene i nærmiljøet, det vil si noen i familien, og venner og bekjente. Henholdsvis 30 % og 26 % av respondentene gjør dette. I 2 % av tilfellene har respondenten en verge eller fast assistent å henvende seg til. 8 % får hjelp fra en organisasjon vedkommende er medlem i. Ellers prøver mange å få hjelp fra brukerstøtte (i 36 % av tilfellene) og fra en behandler eller saksbehandler (41 % av tilfellene). Personer på frivillighetssentralene, biblioteksansatte og andre frivillige er sjelden brukt som hjelpere, samlet kun for ca. 2 % av respondentene. 13 % av de som svarte anga mange flere hjelperessurser utenom svaralternativene som var gitt. Her er det en stor grad av variasjon: Arbeidsgiver / kollegaer / veiledere / personalavdeling / sentralbordansatte, sykepleiere og andre sykehusansatte / synspedagoger / fastleger / optikere / ergoterapeuter / kreftkoordinatorer og andre funksjonærer, noen i en klubb eller Facebook-kanal respondenten er medlem av, brukerombud / advokater / skrankeansatte, samt ulike ressursentre. Selvhjelp i form av søk på ulike nettsteder og nettsider er også en viktig strategi som nevnes. Det at summen av svarandelene er langt større enn én tyder på at respondentene ofte bruker flere strategier og kanaler samtidig.

Vi oppsummerer svarene med at respondentene bruker både offisielle kanaler, som brukerstøtte, behandlere og skranke, og kanaler av mer uoffisiell karakter, som familie, venne- og betjentskapskrets. En rekke ganger brukes flere hjelperessurser for å løse utfordringene. Verge og fast assistent er ikke så utbredt blant våre respondenter.

3.2.5 Spørsmål 5: Har det skjedd at du ikke fikk gjort det du ville på *nav.no*, eller at det var vanskelig eller tungvint?

Med dette spørsmålet spurte vi konkret etter hindringer og barrierer på *nav.no*. Her var det kun mulig med ett valg og 3 svaralternativer. Spørsmålet ble besvart av 785 respondenter.

Har det skjedd at noe på *nav.no* var vanskelig eller umulig?



Antall svar: 785

Rundt 1 av 4 respondenter hadde ikke opplevd utfordringer, mens altså nesten 3 av 4 svarte at de enten ikke hadde fått gjort det de skulle på *nav.no*, eller at det hadde vært vanskelig eller tungvint. Av de som hadde opplevd utfordringer, krysset 72 % av for at dette skjedde av og til, og 28 % for at dette skjedde svært ofte.

Konklusjonen fra dette spørsmålet er at tilnærmet 3 av 4 opplever vanskeligheter eller at de ikke kommer videre med noe på *nav.no*. For rundt 1 av 5 skjer dette svært ofte, noe som understreker alvorlighetsgraden.

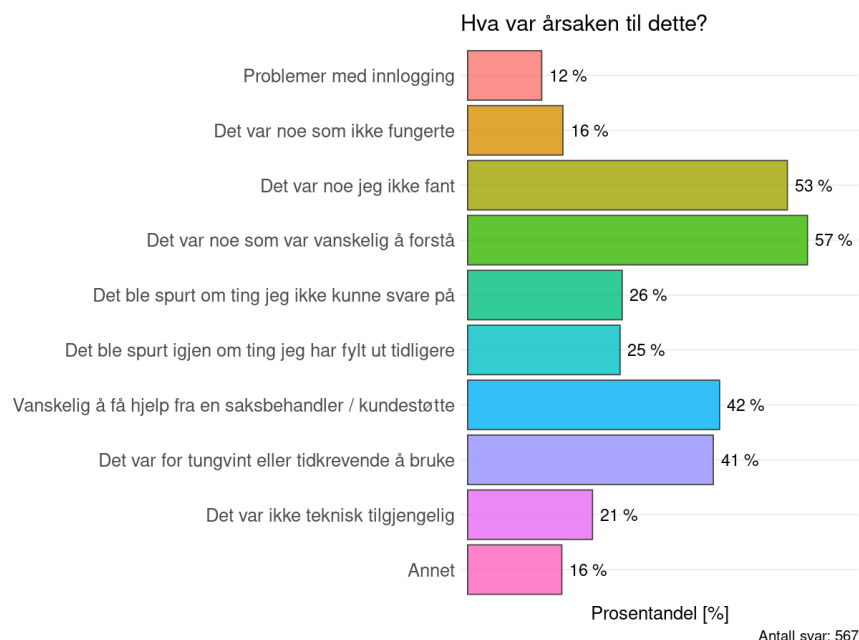
3.2.6 Spørsmål 6: Hva var årsaken til dette?

Dette spørsmålet siktet mot utfordringene respondentene hadde meldt fra om på spørsmål 5, og det ble altså bare stilt til dem som hadde svart at de hadde opplevd utfordringer. Spørsmålet bestod av 9 ferdige svaralternativer sammen med en "annet"-rubrikk med fritekstfelt. Det tillot flere samtidige svar og ble besvart av 567 respondenter.

Svarene viste en stor bredde i utfordringene respondentene opplever. Hyppigst med 57 % ble det nevnt at noe var vanskelig å forstå, tett fulgt av at ting ikke kunne finnes (53 %). Dernest kommer svaralternativet at det var vanskelig å få hjelp fra saks-

behandler / brukerstøtte (42 %), og at noe var for tungvint eller tidkrevende å bruke (41 %). De andre alternativene er, i fallende rekkefølge: Ting man ikke kunne svare på (26 %), ting som ble fylt ut tidligere (25 %), at noe ikke var teknisk tilgjengelig (21 %), noe som ikke fungerte (16 %), og problemer med innlogging (12 %). I tillegg rapporterte rundt 1 av 6 respondenter om en rekke andre utfordringer. De viktigste av disse gjengis her:

- Mengden av dokumenter den enkelte må holde oversikt over, er for stor, og gamle dokumenter blir ikke fjernet.
- I noen tilfeller er det ikke mulig med digital saksgang, eller det kreves innsending av utskrifter og skjema på papir, alternativt med krav om personlig oppmøte.
- Det mangler gode oversettelser av tjenestene.
- Stadige endringer i systemene forvirrer.
- Navigering og kommunikasjon er uoversiktlige.
- Mange tjenester mangler muligheter for egenkontroll før innsending.
- Noen har dårlige brukeropplevelse i forbindelse med tekniske hjelpemidler.
- Enkelte etterlyser en mørk modus (hvit skrift på mørk bakgrunn) av sidene. Per dags dato tilbys utelukkende lys modus (sort skrift på hvit bakgrunn).
- Oppgaver enkelte har som fullmektig kan ikke utføres med dagens løsninger.
- Skjema eller svaralternativer passer ikke den enkeltes situasjon, og det forekommer delvis logiske brister i saksbehandlingen.
- NAVs veileder kan i noen tilfeller ikke hjelpe eller kjenner ikke til systemet i tilstrekkelig grad.
- Saksbehandling kan være ganske byråkratisk med krav om mange (påstått overflødige) dokumenter.
- Noen tekstfelt pålegges for sterke begrensninger i henhold til antall tillatte tegn.
- Reservasjon mot digital kommunikasjon er forgjeves i noen tilfeller.
- Feil format for visse dokumenter (f.eks. JPEG fremfor PDF) gjør det umulig å lese for enkelte med nedsatt syn, og tungvint å kopiere fra.
- Saksbehandler byttes hyppig.
- Det er lang saksbehandlingstid.
- (Chat-)roboten er ikke hjelpsom.



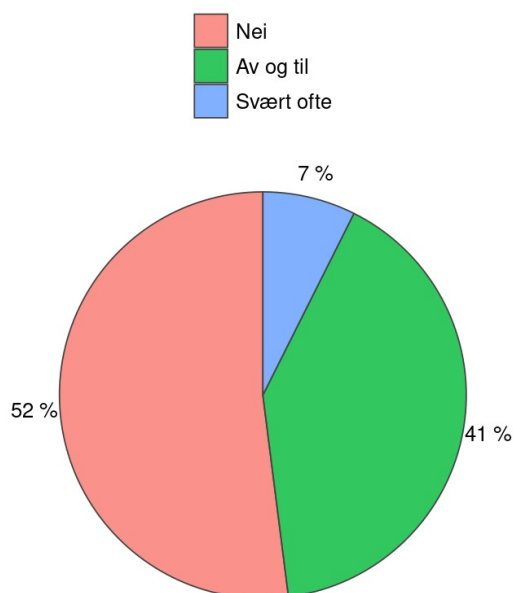
Noen av disse kan også tilregnes andre svaralternativer. Det er videre interessant at ingen har nevnt utfordringer med tilbakemeldingsfunksjoner. Summen av svarandelene på ca. det tredobbelte av en gjensidig utelukkende fordeling kan tyde på at mange respondenter har erfaringer med flere utfordringer, og / eller at utfordringen har flere årsaker.

Vi oppsummerer svarene fra dette spørsmålet med at mange har opplevd ulike utfordringer på nettstedet som *nav.no*, og samlet under ett utgjør dette en god del. Noen av utfordringene er av teknisk art, andre gjelder saks- og brukerbehandlingen generelt. Mer enn halvparten finner ikke informasjonen de trenger, og mer enn halvparten synes at dagens løsning er for vanskelig å forstå.

3.2.7 Spørsmål 7: Har du noen gang gitt tilbakemelding til NAV?

Spørsmålene som følger dreier seg alle om det å gi tilbakemeldinger på offentlige nettsteder. Det første sikter konkret mot tilbakemeldinger på *nav.no*. Her var det kun mulig med ett valg og 3 svaralternativer. Spørsmålet ble besvart av 771 respondenter.

Har du noen gang gitt tilbakemelding til NAV?



Antall svar: 771

Tilnærmet halvparten (52 %) av respondentene har aldri gitt tilbakemeldinger på *nav.no*. Den andre halvparten rapporterer å ha gjort det enten av og til (41 %) eller svært ofte (7 %).

Det konkluderes med at det å gi tilbakemeldinger på NAV brukes av ca. 1 av 2.

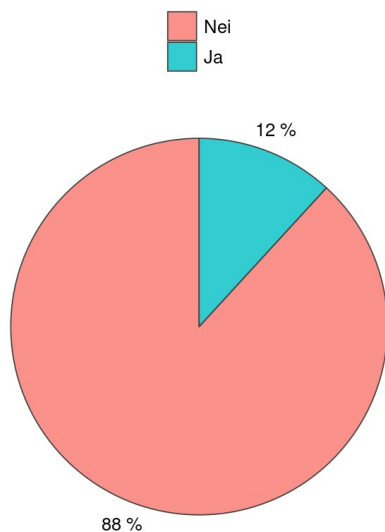
3.2.8 Spørsmål 8: Har du noen gang gitt tilbakemelding på et annet nettsted?

Målet med dette spørsmålet var å fange opp de som ikke hadde gitt tilbakemeldinger på *nav.no*, men eventuelt på andre nettsteder. Det ble derfor kun vist dersom respondenten hadde svart "nei" på forrige spørsmål. Valget stod mellom 2 svaralternativer, nei og ja. I sistnevnte tilfellet var det påkrevd å fylle ut et tekstfelt med hvilket nettsted det dreier seg om. Spørsmålet ble besvart av 398 respondenter.

Av de som ikke hadde gitt tilbakemelding på *nav.no* var det kun 12 % som hadde gjort det på andre nettsteder. Det store flertallet (88 %) av de som ikke har gitt tilbakemelding til NAV har heller ikke gjort det på andre nettsteder. Når en kobler svarene fra spørsmål 8 med spørsmål 7, blir det klart at i underkant av halvparten av respondentene (46 %) aldri gir tilbakemeldinger. Blant nettstedene der respondenter har meldt fra om anliggender, ble det listet opp en blanding av private, offentlige og kommunale nettsteder, samt interesseorganisasjoner. Eksempler på private er aktører i bransjene underholdning, bank og forsikring, samt diverse tjenesteytere. Eksempler på offentlige aktører som ble

nevnt er *altinn.no*, *helsenorge.no*, *helfo.no*, *skatteetaten.no* og *pasientreiser.no*.

Har du noen gang gitt tilbakemelding på et annet nettsted?



Antall svar: 398

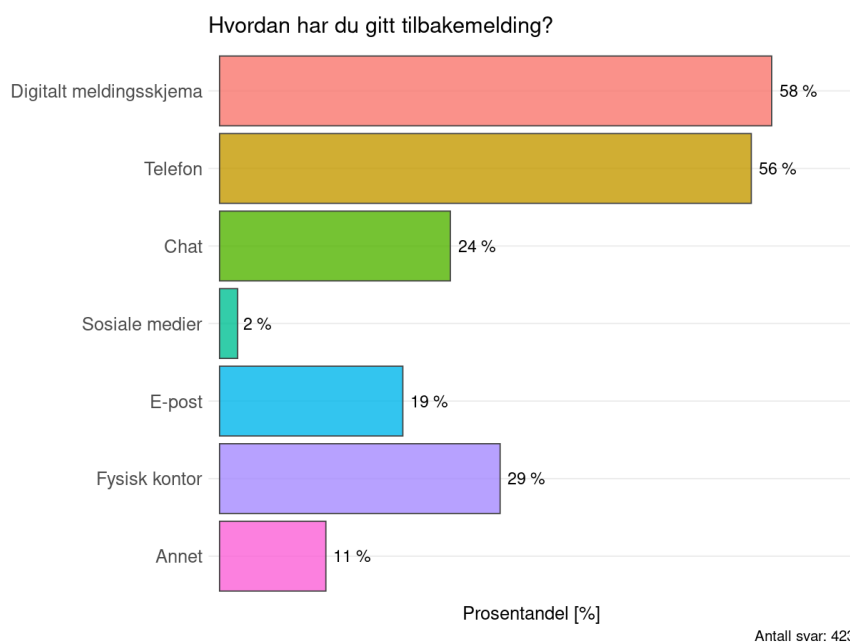
Spørsmålet oppsummeres med at respondentene er cirka delt på midten om det å gi tilbakemeldinger.

3.2.9 Spørsmål 9: Hvordan har du gitt tilbakemelding?

Med dette spørsmålet ville vi skaffe innsikt i hvordan respondentene foretrekker å gi tilbakemelding. Det ble bare stilt til de som tidligere hadde svart at de gir tilbakemeldinger til enten NAV eller andre nettsteder. Spørsmålet bestod av 6 ferdige svaralternativer, sammen med en "annet"-rubrikk med fritekstfelt. Det var mulig med flere samtidige svar. Spørsmålet ble besvart av 423 respondenter.

Når respondentene ga tilbakemeldinger ble digitalt meldeskjema og telefon desidert hyppigst brukt med henholdsvis 58 % og 56 %. Dernext følger i fallende rekkefølge fysisk kontor / skranke med 29 %, chat med 24 %, e-post med 19 % og til slutt sosiale medier med kun 2 %. Summen av svarandelene er ca. det dobbelte av en gjensidig utelukkende fordeling, og dette kan tyde på at respondentene har erfaringer med flere måter å gi tilbakemeldinger på, det vil si flere kanaler. I kategorien "annet" (11 %) nevnte respondentene en rekke kanaler som egentlig kan tilregnes de andre svaralternativene,

men også brev og formidling via en mellomperson / hjelper.



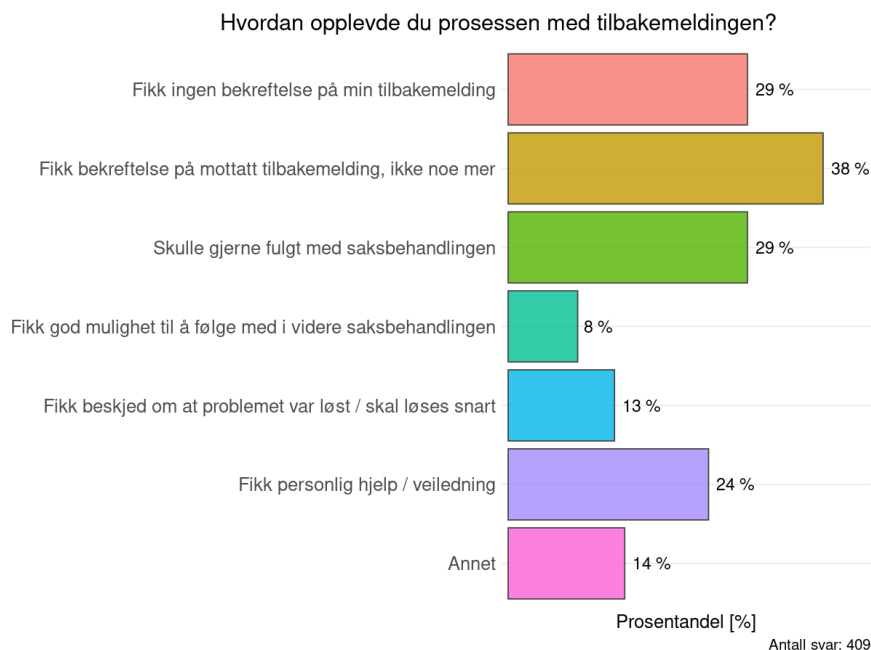
Vi konkluderer med at både digitalt meldeskjema og telefon brukes av mer enn halvparten. Av de digitale løsningene er meldeskjema og chat oftest brukt, men førstnevnte er dobbelt så populær enn sistnevnte.

3.2.10 Spørsmål 10: Hvordan opplevde du prosessen med tilbakemeldingen?

Spørsmålet tok sikte på den enkeltes opplevelser med tidligere tilbakemeldinger. Det ble bare stilt til de som hadde svart før at de gir tilbakemeldinger til enten NAV eller andre nettsteder. Spørsmålet bestod av 6 ferdige svaralternativer og med en "annet"-rubrikk med fritekstfelt. Respondentene skulle velge de alternativene de var enig i. Det var mulig med flere samtidige svar. Det understrekes at noen svaralternativer var gjensidig motsigende, mens andre ikke var det. Spørsmålet ble besvart av 409 respondenter.

Mens 29 % av de som svarte ikke fikk bekreftelse på sin tilbakemelding, krysset 38 % av for "jeg fikk en bekreftelse på at tilbakemeldingen min var mottatt, ikke noe mer". Det at man ved noen tjenester ikke får bekreftelse på innsendt tilbakemelding skjer altså for flere enn 1 av 4. Og for rundt 4 av 10 stoppet prosessen med tilbakemeldingen etter å ha mottatt en bekreftelse. Svaralternativet "jeg ville gjerne hørt noe om oppfølgingen etter at jeg hadde gitt tilbakemelding" kom på 29 %, det vil si cirka 3 av 10 hadde gjerne fulgt med sakene sine videre. Kun 8 % sier at de fikk god mulighet til å følge med i den videre saksbehandlingen. 13 % rapporterte at de hadde fått beskjed om at problemet var løst eller skulle løses snart, som kan være et tegn på effektive saksbehandlinger. I

rundt 1 av 4 tilfeller fikk respondenten personlig hjelp eller veiledning.



Under alternativet “annet” kunne respondentene skrive om sine personlige opplevelser og brukerreiser. Noen av disse kunne tilregnes andre svaralternativer, især “personlig hjelp / veiledning”. Rundt 1 av 5 av disse 53 stemmene beskrev positive opplevelser eller brukerreiser med god slutt, om enn det var å få bare et enkelt “takk for tilbakemeldingen”. Flertallet av historiene hadde derimot negativt preg. En tematisk analyse av disse viste 4 hovedtrekk / kategorier:

Hyppighet	Kategori	Beskrivelse
51 %	Organisering	Dårlig organisert / uflexibel saksbehandling eller prosess, mye byråkrati
20 %	Sosialt	Mellommenneskelige aspekter, herunder misnøye med kommunikasjon og opptreden
17 %	Kompetanse	Dårlig kompetanse hos tjenesteeier
12 %	Design	Dårlig utformede eller fungerende systemer

Spørsmålet oppsummeres med at en god del nettsteder ikke sender bekreftelse på mottatt tilbakemelding. Det er også ganske utbredt at oppfølgingen tilsynelatende stopper etter at en bekreftelse er sendt ut. Samtidig er det mange (rundt 3 av 10) som har et

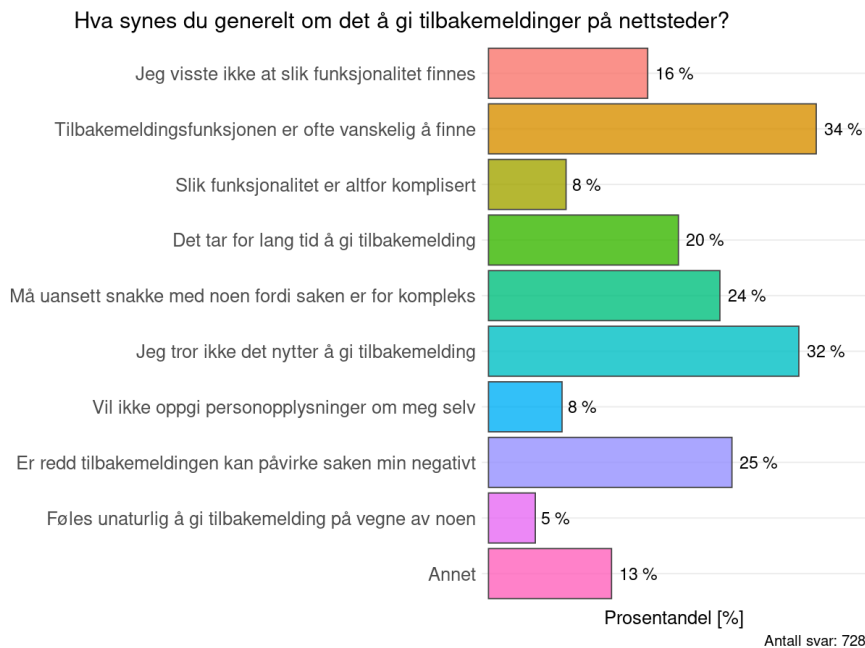
ønske om å følge med saken videre, som igjen betyr at 7 av 10 ikke ønsker dette. Negative opplevelser med tilbakemeldinger dominerer de subjektive fortellingene, og her er det 4 gjengående tema, sortert i henhold til synkende hyppighet: Dårlig organiserte prosesser og saksbehandling, personavhengige aspekter, utilstrekkelig kompetanse, og dårlige systemer.

3.2.11 Spørsmål 11: Hva synes du generelt om det å gi tilbakemeldinger på nettsteder? Velg de påstander du er enig eller delvis enig i.

Med dette spørsmålet siktet vi på synspunkter om tilbakemeldingsfunksjonalitet uten tanke på et konkret nettsted. Spørsmålet bestod av 9 ferdige svaralternativer og i tillegg en "annet"-rubrikk med fritekstfelt. Respondentene skulle velge de alternativene de var enig eller delvis enig i. Det var mulig med flere samtidige svar. Det understrekes også at noen svaralternativer var gjensidig motsigende, mens andre ikke var det. Spørsmålet ble besvart av 728 respondenter.

Rundt 1 av 6 av de som svarte visste ikke at tilbakemeldingsfunksjoner finnes. Dette henger sammen med at omtrent 1 av 3 mente at slikt funksjonalitet ofte er vanskelig å finne. Rundt 1 av 4 er redd for at tilbakemeldingen kan få en negativ påvirkning på saken deres. Nesten 1 av 10 mente at slike funksjoner er for komplisert, og 1 av 5 uttalte at det tar for lang tid. I tillegg krysset rundt 1 av 4 av for at tilbakemeldingsfunksjonalitet ofte ikke passer fordi sakene deres er for komplekse. Alt dette spiller inn når nesten 1 av 3 sa at de ikke tror på at det nytter å gi tilbakemeldinger, men dette kan også skyldes at respondenten ikke har tro på at tilbakemeldinger kan skape endring. Færre enn 1 av 10 er bekymret for sitt personvern og det å gi fra seg personopplysninger. Et mindretall, 1 av 20, mener det ikke er naturlig å gi tilbakemeldinger på vegne av noen andre, for

eksempel en de hjelper eller er verge for.



Under “annet” kunne respondentene skrive andre synspunkter. Her bemerket flere respondenter at de mente at svaralternativene på dette spørsmålet var tendensiøse, og de oppfattet dem til å peke i negativ retning. En annen viktig kommentar fra én respondent var at tilbakemeldinger ikke bare kan påvirke en saks utfall negativt, men også den andre veien. Respondenten ga derfor alltid en tilbakemelding fordi hen var redd for konsekvensene om hen ikke gjorde det. En tematisk analyse av alle fritekstsvar viste at de fleste (54 %) som svarte her generelt hadde en positiv holdning til tilbakemeldinger, mens 31 % var negative og 15 % nøytrale. Analysen viste videre flere gjentakende temaer, som kan fortolkes som respondentenes ønsker for tilbakemeldingsfunksjoner. Disse er listet opp her med det som ble nevnt hyppigst øverst:

- En nyttig og effektiv løsning, som fører til endring på en effektiv måte
- Profesjonell og nøytral oppfølging
- God brukskvalitet og positive brukeropplevelser
- En enkel vei til veiledning og kontakt
- At løsningen holdes så enkel som mulig
- God teknisk tilgjengelighet
- Transparent og informativ saksgang

Spørsmålet oppsummeres med at det for det første er svært viktig at tilbakemeldingsfunksjonen er lett å finne. For det andre bør den kunne oppfattes som noe som fører til positive endringer, det vil si brukerne må kunne se at det de gjør gir resultater og dermed mening. Både profesjonell (og nøytral) oppfølging og transparens kan bidra til det-

te, samt gode underliggende prosesser. Veien til veiledning og kontakt i selve prosessen med tilbakemeldingen bør være kort.

3.2.12 Spørsmål 12: Hva skal til for at du gir en tilbakemelding når du oppdager et problem på et nettsted som *nav.no*?

Med undersøkelsens siste spørsmål ville vi få klarhet i hvilke krav og ønsker respondentene stiller til en tilbakemeldingsfunksjon. Spørsmålet bestod av et fritekstfelt uten spesielle begrensninger. Her fikk vi inn 655 svar. Etter en første rensing, der det ble sortert ut ugyldige / ikke relevante svar, var det 509 igjen. Disse ble analysert ved hjelp av en tematisk analyse. Analysen førte frem til 12 svarkategorier. Disse gjengis i tabellen under, sammen med beskrivelsen for hvilke temaer som faller under den enkelte kategorien temaene.

Hyppighet	Kategori	Beskrivelse
31 %	Utfordring	(Vedvarende) utfordring, vansker, mangler, (åpenbar) feil, vanskelig å finne, vanskelig å forstå, utydelig, tvetydig, fungerer ikke, jeg står fast, tungvint, utilgjengelig, alvorlig, uoversiktlig, rotete, firkantet, rigid, dårlig service, lang ventetid, rettighetstap, økonomisk tap, misnøye, oppgitt-het, frustrasjon, irritasjon, sinne, angst, psykisk tungt, konflikt som setter seg i kroppen
25 %	Design	Enkelt å bruke, lett vint, lite tidkrevende, fleksibel, få forklart alt, enkelt å forstå, relevant, minst mulig byråkratisk, konkret, konsistent, ikke skiftende, brukervennlig, koster brukeren lite, mer effektiv enn andre strategier
17 %	Synlighet	Lett å finne, god synlighet, oppfordring å gi tilbakemelding, enkel tilgang
17 %	Profesjonalitet	Profesjonell saksgang og oppfølging av meldinger, å bli sett og hørt og tatt seriøs / på alvor, å bli respektert som menneske, å bli møtt med empati, kjapp og relevant og god respons, forklare veien videre, personlig service, service-innstilt, gi korrekt informasjon, informere uoppfordret om rettigheter, skape uoppfordret fremdrift, ta ansvar, informere om avslutting og vedtak, å vise seg tilliten verdig, kompetente saksbehandlere, riktig holdning, sette behandlingsfrist, sammendrag av muntlige samtaler, ha en overordnet å snakke med, være lydhør, være der for

		menneskene, samkjørt forvaltning
11 %	Nytte	Det nytter, det skjer en endring, bekreftelse på at det nytter, viktig for brukeren, melding velkommen hos tjenesteeier, kommunisere verdien av tilbakemeldingen, sak blir (positivt) påvirket, oppfordre til tilbakemeldinger, brukers tidligere (gode) erfaringer, påvirker flere, hjelpe andre, forbedre offentlige tjenester
9 %	Kontakt	Lett å få kontakt
9 %	Sak	Tilbakemelding på sak og service
6 %	Trygghet	Anonymt, ikke sporbart, trygg, ta hensyn til personvern, ikke truende, sikkert, skriftlig, rettssikkert, tillitsskapende, ikke mistenkeligjørende, nøytral tone, ikke skremmende, ikke påvirkende
2 %	Navigering	Lett å navigere, oversiktlig, enkelt å forstå hvor å henvende seg
2 %	Universell utforming	Universelt utformet, fungerer med hjelpemidler
1 %	Hjelpere	Støtte hjelpere
1 %	Ros	Støtte ros

Ved dette spørsmål var det tydelig at noen tenkte på årsaker til utfordringer mens de svarte, jf. temaet "utfordring" (grå bakgrunn i tabellen), mens andre tenkte litt lenger frem, det vil si hvordan eventuelle utfordringer kan løses; jf. temaene "design", "synlighet", m.fl. (lys bakgrunn i tabellen). Svarene under temaet "utfordring" må dermed tolkes dihten at aspektene som kommer frem her bør unngåes i tjenstedesignet, mens de andre svarene kan leses som anbefalinger for utformingen av offentlige tjenester.



Bredden av temaene viser at respondentene ved dette spørsmålet tenkte på hele brukerreisen, det vil si hele rekken av opplevelser på tvers av kontaktpunktene med tjenesteeier, og at respondentene har klare forestillinger av hvordan en tilbakemeldingsfunksjon bør se ut, og hva som bør unngås.

3.3 Brukerhistorier og enkeltsitater

Etter siste spørsmål (spørsmål 12) ba vi om brukerhistorier som ikke hadde fått plass i spørreundersøkelsen. Her fikk vi én historie fra mann, 70 år og svaksynt. Historien gjengis her noe forkortet og med egne ord.

Vedkommende skulle søke NAV om å få refundert utgifter for øyeprotese. Først fant han ikke skjemaet på *nav.no*, men etterhvert fikk han tilsendt rett link etter å ha ringt brukerstøtte. Han fikk så av en aller annen grunn ikke skrevet ut hele skjemaet (han gjorde alt dette fra nettbrettet sitt), sånn at han valgte å oppsøke nærmeste NAV-kontor der han endelig fikk utdelt et skjema på papir. Dette kunne han derimot ikke lese på grunn av svaksynthet, så han trengte konas hjelp til dette. Etter noen dager ringte NAV og sa han hadde fylt ut feil skjema. Deretter bar det tilbake til nettskjemaet, som han fortsatt ikke kunne skrive ut fullstendig, så løsningen ble å ringe. Etter flere runder med NAV, blant annet med "Kundeservice" og "Datahjelpen", fikk han de delene av skjemaet han manglet i posten etter noen dager, og søknaden kunne endelig sendes.

I det følgende gjengir vi også utvalgte sitater fra respondentene på tvers av spørsmålene. Det presiseres at noen av disse gjelder for både offentlige og private nettsteder og tjenester, og ikke nødvendigvis for NAV.

- "Manglende mulighet til å laste opp filer som kreves, måtte gå til et NAV-kontor."
- "I really miss a good English version."

- “[..] er det tidvis vanskelig å være sikker på (kontrollere) at man har krysset av riktig på skjemaer ved bruk av talesyntese.”
- “Ved flere instanser burde det kunnes gjøres lettere slik at en ikke må sende de samme papirene til de forskjellige instansene i NAV.”
- “Som fullmakter kan jeg ikke logge meg inn på [..] sin konto. Kan ikke ha oversikt. Hadde vært så mer praktisk hvis jeg kunne logge på med min egen DigILD.”
- “Svaralternativene passet ikke for meg, eller hjelpeteksten var helt uforståelig. Det opprører meg at det er slik at jeg først må krysse av for noe som ikke passer og deretter må jeg krysse av at jeg har forstått hjelpeteksten, og når det avsluttes med trussel om mulig politianmeldelse blir det enda mer opprørende.”
- “Oppfattet [..] som svært lite menneskevennlig.”
- “Juridisk språk som forvirret angående rettigheter ved grad av uføre.”
- “Det eksisterer ikke noen trygg måte å kommunisere med NAV på om man ikke bruker «Ditt NAV», og som fullmektig er ikke dette mulig.”
- “Ikke tilpasset unge funksjonshemmede som trenger hjelp med skole og utdanning for å komme i jobb. Opplevs ikke som relevant for unge som ikke har vært i jobb.”
- “Det er ikke digitalisert nok. Eksempel: Reiseregning for hjelpemidler burde fungere like bra som pasientreiser. Nå må vi sende inn papir. Det er helt antikvarisk!”
- “Jeg har aldri hatt problem med hjelp og løsninger med NAV. Men jeg har kontaktet NAV - og andre - færre ganger, og gjort "alt" selv på nett, dersom muligheten for "forstørrelse" av hjemmesidene og informasjon i faste "vinduer" kunne forstørres (for meg som svaksynt).”
- “Det er som å sende melding til et stort svart hull.”
- “Har også hatt en ansatt som virkelig hjalp meg frem og fikk fart på saken, men da var jeg dessverre helt utmattet av all korrespondanse fra tidligere at jeg ikke klarte å følge det opp skikkelig.”
- “Først trengs det en holdningsendring i hele NAV, hvor den enkelte blir sett, hørt og respektert. At tilbakemeldinger blir tatt alvorlig og at man enten får hjelp og / eller tilbakemelding om at saken blir arbeidet med. Det er så mange områder som må endres i NAV, før man som menneske (bruker) blir tatt på største alvor. Når alt det andre rundt er på plass, kan man bedre tilbakemeldingstjenestene. [..]”
- “[..] som pårørende opplever [man] at eldre mennesker ikke forstår eller kan bruke NAVs nettsted, og NAV tar som utgangspunkt at alle behersker data. De burde spørre/invitere folk over f. eks. 70 år om de [..] vil bruke nettstedet, og som utgangspunkt sende korrespondansen som vanlig post.”

4 Diskusjon, fortolkning av resultatene & anbefalinger

I det følgende fortolker vi svarene i spørreundersøkelsen gruppert etter bakgrunnsinformasjon og hoveddel. Til slutt kommer vi med noen generelle betraktninger.

4.1 Bakgrunnsspørsmål

Hvordan organisasjonene spredte informasjonen om spørreundersøkelsen, og hvem som svarte var utenfor vår kontroll. Vi kan derfor anta at populasjonen med høy sannsynlighet ikke er representativ for befolkningen ellers. På den andre siden peker spekteret av egenrapporterte, nedsatte funksjonsevner på at det sannsynligvis var en stor variasjon i behovene til respondentene, som gir denne studien god pålitelighet. Det høye antallet respondenter på 400-800 per spørsmål bidrar til samme formål. Disse vil i mer eller mindre grad alle ha behov for NAV sine tjenester i ulike faser av livet.

Det er videre interessant at kun få respondenter (14 %) melder om bruk av tekniske hjelpemidler. Dette kan skyldes at mange av de som svarte kan tilregnes brukergrupper uten typiske hjelpemidler, som de med hukommelses- eller konsentrasjonsvansker, psykiske eller sosiale utfordringer, kroniske sykdommer og lignende. En del av forklaringen kan også være at folk har et ønske om å klare seg uten (spesialiserte) hjelpemidler, og benytter smarttelefon eller nettbrett hvor hjelpefunksjonalitet er innebygget. Det taler igjen for at løsningene bør være universelt utformet, ettersom det ideelt sett vil minske behovet for hjelpemidler.

4.2 Hoveddel

Det er ikke overraskende at så mange har erfaring med ulike NAV-tjenester, jf. **spørsmål 1**, ettersom tittelen på undersøkelsen var "Vil du bidra til å forbedre tjenestene på *nav.no*". Av brukerne på *nav.no* har de fleste behov for det som ligger under "Ditt NAV". Dette området bør derfor få mest oppmerksomhet, sammen med det som er relatert til sykepengene, som er nødvendig for 1 av 2. Men det faktum at området som fikk færrest avkryssninger fortsatt representerer 1 av 5, som utgjør en betydelig andel, gjør at ingen av de nevnte områdene kan neglisjeres i NAVs arbeid.

At en stor andel (39 %) hjelper andre på *nav.no*, jf. **spørsmål 2**, kan ha flere forklaringer. Årsaken kan ligge hos brukerne, men den kan også ligge hos NAV, og det kan være en kombinasjon. Noen føler seg kanskje usikker eller at de ikke har den tekniske kompetansen for å komme i mål, eller det kan være en rekke andre faktorer: Nedsatt funksjonsevne, familiære forhold, sosiale aspekter, med flere. Om årsaken er NAVs systemer, vil hindringer og barrierer utløse behovet for hjelp.

Det sistnevnte blir enda mer tydelig med svarene på **spørsmål 3**. Når en betydelig større andel enn halvparten opplever at de ikke klarer å nå sine mål på *nav.no* på

egenhånd, er det et tegn på et gap mellom brukernes evner og kompetanse på den ene siden og systemenes brukskvalitet og tilgjengelighet på den andre siden.

Den store variasjonen i hjelpen som respondentene benytter seg av, jf. **spørsmål 4**, og det faktum at mange bruker flere løsningsstrategier samtidig, tyder på at mange har et intenst ønske om eller behov for å få løst utfordringene på nettsteder som *nav.no*. Offisielle kanaler som brukerstøtte, behandler / saksbehandler bør derfor styrkes og gjøres lett tilgjengelig. Det kan være flere årsaker til at respondentene ikke benytter verge / fast assistent oftere som hjelpere. Det kan være at de som kan besvare digitale spørreundersøkelser ikke har så stort behov for assistanse, og det kan være det ikke er så utbredt. Uansett så kan det konkluderes med at svært mange er nødt til eller ønsker å løse utfordringene selv.

Mange respondenter har dårlige opplevelser med en rekke ulike vanskeligheter, jf. **spørsmålene 5 og 6**. Dette gjør at saksbehandling oppleves noen ganger som vanskelig, andre ganger må floken løses ved å søke hjelp og på alternative måter. Dette tar for det første mye tid, og for det andre kan det oppleves som svært unødvendig. Det at ingen har nevnt utfordringer med tilbakemeldingsfunksjoner kan skyldes at disse oppleves som uproblematisk, eller at folk bruker dem kun i liten grad. Det er vanskelig å peke ut de viktigste aspektene i denne sammenhengen, men vi mener at det som forekommer for mer en halvparten av respondentene, bør prioriteres i arbeidet med utforming av offentlige tjenester: At nødvendig informasjonen ikke blir funnet, og at løsninger er for kompliserte og dermed vanskelige å forstå.

Å kunne gi tilbakemeldinger på nettsteder (jf. **spørsmålene 7 og 8**) anses som ganske viktig ettersom funksjonen brukes av ca. halvparten av respondentene. Men man kan også snu på det og si at det kan være vanskelig å motivere den andre halvparten som aldri gir tilbakemelding på noe nettsted.

Variasjonen i kanalene som brukes til tilbakemeldinger (jf. **spørsmål 9**) viser at det bør tilbys både digitale og analoge løsninger ved siden av hverandre. Det kan ikke utelukkes at enkelte gir tilbakemeldinger på flere kanaler samtidig, og derfor bør tilbakemeldingene kunne samordnes i interne saksbehandlingssystemer. Den sjeldne bruken av sosiale medier for tilbakemeldinger tyder på at de fleste ikke anser denne kanalen som egnet til det formålet, antagelig på grunn av at tilbakemeldingene i de fleste tilfeller har et svært personlig preg og kan inneholde sensitive personopplysninger. Av personvern hensyn er e-post heller ikke så godt egnet, og derfor bør både digitalt meldeskjema og chat styrkes som kanaler for tilbakemeldinger. For en liten brukergruppe er det forøvrig viktig fortsatt å ha anledning til å kunne sende brev, så denne muligheten bør det holdes ved.

Opplevelsene og historiene i forbindelse med tilbakemeldinger (jf. **spørsmål 10**) domineres av negative inntrykk. Dårlige prosesser og rutiner for saksbehandling fremstår som klart viktigst å få gjort noe med, men i praksis vil det ikke være lett å dra en klar skillelinje til for eksempel dårlig utformede eller fungerende systemer. Ikke-tekniske forhold i form av kommunikasjon og mellommenneskelig oppførsel bør tjenesteeiere

også ta på alvor, samt kompetanseheving hos saksbehandlere, brukerstøtte og generelt de som har kontakt med brukerne.

Hva gjelder synspunkter for tilbakemeldingsfunksjonen (jf. **spørsmål 11**), viser undersøkelsen nok en gang det vi kjenner fra undersøkelser vedrørende brukskvalitet og brukeropplevelser på andre områder: Brukerne ønsker seg noe som er lett å finne, og som oppleves som nyttig. Samtidig vil de ha gode brukeropplevelser på reisen. Et digitalt skjema er "greit" for mange, men det bør ikke være vanskelig å få tak i noen å snakke med.

Respondentene har klare formeninger (jf. **spørsmål 12**) vedrørende hvordan en tilbakemeldingsfunksjon bør være, og hvordan den ikke bør være. Vi har derfor restrukturert både temaene og kategoriene fra tidligere og delt dem inn i disse 2 hovedområder.

Dette bør unngås	
Organisering	Dårlig organiserte / lite fleksible / forvirrende / tungvinte / byråkratiske prosesser, ting som er vanskelig å finne
Profesjonalitet	Dårlig brukerservice hos tjenesteeier, mye venting, utilstrekkelig kompetanse hos kundekontakt
Funksjon og design	Lav brukskvalitet / brukeropplevelse, teknisk ikke tilgjengelige og ikke universelt utformede systemer, åpenbare (og gjentakende) tekniske feil
Kommunikasjon	Ting som er vanskelig å forstå, uklar og flertydig informasjon
Dette bør etterstresves	
Funksjon, design og kommunikasjon	Enkel, lett å bruke, lett å forstå, fleksibel, ubyråkratisk, konsistent, værende (ikke skiftende), høy grad av brukskvalitet, positive brukeropplevelser, mer effektiv enn andre strategier, universelt utformet, teknisk tilgjengelig, støtte for tekniske hjelpemidler
Tilgang, organisering og navigering	Lett å finne, lett å komme innpå, relevant, klar, tekstbasert, støtte for muntlig kommunikasjon, lett å få veiledning og hjelp (kontakt med et menneske), støtte for hjelpere, støtte for ros, støtte for tilbakemelding på sak og service, lett å navigere
Profesjonalitet	Profesjonell, effektiv / transparent / informativ / personalisert prosess, støtte for bekreftelse av innsending, liten svartid, korrekt informasjon, proaktiv fremdrivelse av prosessen, service-

	orientert, forklare prosessen, informere om rettighetene, ta ansvar, informere om avgjørelser og avslutninger, bra kunnskapsnivå hos personalet, lett å få kontakt med en overordnet, koordinere seg effektivt med annen administrasjon
Nyttighet	Nyttig, promotere det å gi tilbakemeldinger, vennlig innstilt til nye innsendelser, kommunisere verdien av tilbakemeldingene for bruker / andre brukere / tjenesteeier, kommunisere og vise til at det nytter å gi tilbakemeldinger
Sikkerhet, personvern, tillit, trygghet og etikk	Sikker, ta hensyn til personvern, ikke sporbar og anonym, tillitsvekkende, trygg, ikke invaderende, neutral, ta tilbakemeldinger seriøst, møte brukerne med oppmerksomhet / respekt / empati, ikke automatisk mistenke en dårlig innstilling hos bruker

Brukerhistorien som ble sendt inn, fanger opp flere svakheter i brukeropplevelsen:

- En tjeneste kan være vanskelig å finne på nettet.
- Alle har ikke anledning å skrive ut et skjema på papir hjemme.
- Dokumenter på papir kan skape utfordringer for personer med nedsatt syn.
- Alle har ikke noen som kan hjelpe.
- Enkelte saksbehandlere yter for dårlig hjelp.
- Telefonhjelpen er fordelt over flere kontaktpunkter, noe som kan skape brister i kundeopplevelsen.
- Analog og manuell utfylling av skjemaer er vanligvis mer tungvint og tidskrevende enn nettskjemaer.

Svakheterne kan kjennes igjen fra andre besvarelser og føyer seg dermed inn i rekken av områder der det er potensiale for forbedring.

4.3 Generelt

Undersøkelsen viser at det finnes mange utfordringer med dagens offentlige tjenester. Det er altså en god grunn til at det bør finnes en funksjon som gjør at brukere kan gi tilbakemeldinger i tilfellet hindringer og barrierer, og denne funksjonen bør være lett å finne og enkelt å bruke.

Det som bidrar til situasjonens alvorlighetsgrad er at det ikke finnes alternativer til offentlige tjenester. Det er mulig å bytte bank når en ikke er fornøyd, men det er ikke mulig å bytte ut NAV med noe annet. Den enkelte er pent nødt til å komme i mål med

sin sak for å få rettigheten sin, ellers risikerer man å miste en stønad eller et annet sosialt gode. Dette preger selvsagt samtalen med det offentlige og er kilde til en rekke negative følelser som frustrasjon, oppgitthet, fortvilelse, maktesløshet, med flere. Det er kjent fra forskning på psykologi kombinert med brukskvalitet at negative opplevelser for all del bør unngås, ettersom hjernen husker disse hendelsene spesielt godt (Chitturi et al., 2007; Kivetz & Simonson, 2002). Offentlige tjenesteeiere bør derfor i høyere grad enn eiere av private tjenester være ekstra nøye med å sørge for at negative opplevelser unngås.

4.4 Anbefalinger

Anbefalingene fra fortolkningen av svarene i undersøkelsen er som følger:

- 74 prosent opplever at noe på *nav.no* er vanskelig eller umulig. Dette tyder på at tjenestene iverksetter for lite brukertesting, og anbefalingen er derfor å styrke dette.
- 57 prosent oppgir at de ikke forsto noe på *nav.no*. Anbefalingen er derfor å sørge for at Klarspråk-anbefalingene¹ følges i praksis, og å supplere ofte nok med brukertester.
- 42 prosent mener det er for vanskelig å få hjelp, og 34 prosent sier at funksjoner for å gi tilbakemelding er vanskelig å finne. Det må altså bli enklere å få kontakt med representanter fra NAV, og tilbakemeldingsfunksjonen må være lett å finne.
- 41 prosent synes at prosessene / tjenestene på *nav.no* er for innviklet og / eller tidskrevende. Fokuset for NAV bør dermed ligge på å forenkle tjenester så mye som mulig, f.eks. ved å hente inn informasjon fra andre steder (om mulig), og ved å forhåndsutfylle så mye som mulig.
- 26 prosent sier at de ikke kunne svare på det som krevdes. Dette kan antagelig delvis knyttes til Klarspråk, med også til at det er for få / dårlige forklaringer på hva som kreves. Det bør også vurderes å vise flere eksempler.
- 25 prosent opplever at de er nødt til å fylle inn ting de allerede hadde oppgitt før. NAV bør dermed bli flinkere til å sjekke det som allerede er registrert av relevante data for en gitt prosess.
- 21 prosent klager over manglende tekniske tilgjengelighet. WCAG-testing, testing med hjelpemidler som skjermlesere o.l., samt brukertester bør intensiveres.
- 16 prosent klager over at funksjonalitet ikke fungerer. Dette tyder på at både brukertesting og testing på generelt grunnlag bør få høyere prioritet.
- 12 prosent melder om problemer med innlogging til NAVs tjenester. Det er ikke visst hva som er problematisk med dette, derfor er det vanskelig å anbefale noe konkret på dette punktet utover forsterket brukertesting.

¹ Klarspråk-anbefalinger fra Språkrådet (<https://www.sprakradet.no/Klarsprak/>) og Digdir (<https://www.digdir.no/klart-sprak/rettlear-om-klarsprak-i-utvikling-av-digitale-tenester/3564>).

- Enkelte mener at skjemaene / prosessen i noen tilfeller ikke passer deres behov. Her er vår anbefaling at det ved skjemaer bør finnes et fritekstfelt der brukeren kan forklare, og eventuelt et område der ekstra dokumentasjon kan lastes opp. Dette tiltaket vil antagelig også motvirke at enkelte synes at behandlingen av deres sak kan være veldig firkantet og rigid.
- Enkelte synes at NAV selv bør kunne hente en del dokumentasjon som er relevant i deres sak. Forslaget vårt er derfor at NAV i større grad kommuniserer med de relevante aktørene for å hente inn nødvendig dokumentasjon, og at brukeren samtykker at NAV gjør dette ved simpelthen å krysse av en sjekkboks.
- Enkelte blir forvirret av at tjenester “ofte” oppdateres og dermed endres. Forslaget er derfor å redusere antall oppdateringer som rulles ut.
- Enkelte nevner inkonsistent navigering som en kilde til forvirring. Anbefalingen er å gjøre navigering konsistent for hele nettstedet, dvs. på tvers av alle utviklingsteam.
- Både personbrukere og representanter for interesseorganisasjoner etterlyser støtte for offisielle og uoffisielle hjelpere / assistenter. Her kunne NAV implementere et system som Altinns, der bruker kan delegerer enkelte oppgaver og rettigheter til andre.
- Enkelte klager over at NAVs ansatte ikke kjenner systemene godt nok selv. Dette kan henge sammen med hyppige oppdateringer (se punktet “oppdateringer” over). NAV bør gå gjennom sine rutiner for intern opplæring av bl.a. saksbehandlere og førstelinjesupport ved oppdateringer av tjenestene.
- 52 prosent av de med utfordringer sier at de aldri har gitt tilbakemelding til NAV, mens en enda høyere andel (88 prosent) aldri har sendt tilbakemelding til eierne av andre digitale og offentlige tjenester. Dette står i kontrast til utfordringene folk opplever med digitale offentlige tjenester, og anbefalingen er at tjenesteeier må friste folk mer å komme med sin tilbakemelding. (Flere detaljer lenger nede.)
- De fleste oppga å bruke ulike typer kanaler for tilbakemeldinger. Web bør derfor ha flere alternativer, som chat, e-post, telefon, brev, m.fl. Mange foretrekker skriftlig fremfor muntlig.
- 29 prosent ønsker seg å følge opp tilbakemeldingen videre i systemet, delvis også for å få hjelp. Anbefalingen er derfor å gi brukeren anledning til å legge inn sin e-postadresse for fremtidige varsler.
- 32 prosent mener at det ikke nytter å gi tilbakemeldinger. Her kan det tenkes at det hjelper med motiverende oppfordringer. Eksempler: “Vi setter pris på din tilbakemelding”, “Din tilbakemelding gjør at vi kan forbedre oss og gi alle bedre tjenester; tusen takk”. En mer krevende idé er å vise brukeren (motiverende) statistikk over behandling av tilbakemeldinger: “Gjennomsnittlig behandlingstid er 6 timer”. Eller: “I fjor førte tilbakemeldinger fra brukerne til 101 ulike forbedringer av nav.no, og dette kommer alle til gode”.

- 33 prosent vil enten ikke oppgi personlig informasjon eller er redd at tilbakemeldingen vil gi negative konsekvenser for deres sak. Det bør altså være mulig å være helt anonym, og brukeren burde informeres om dette.
- 24 prosent mener at deres sak er for kompleks for en enkel tilbakemeldingsfunksjon. Her er vår anbefaling å gjøre veien til telefonisk kontakt eller chat kort.
- 28 prosent synes at tilbakemeldingsfunksjoner er for komplekse og tar for mye tid. Den generelle, men ikke så veldig nyttige anbefalingen er å holde funksjonen så enkel som mulig. Svaret kan mer konkret tolkes dithen at det bør unngås å måtte velge flere ulike kategorier for tilbakemeldinger, og at flere mekanismer for ulike kategorier også bør unngås.
- Analysen av fritekstvarene gir en rekke direkte anbefalinger for hva som bør unngås ved utformingen av tilbakemeldingsfunksjoner (og digitale offentlige tjenester), delt inn i overordnet kategori:
 - Organisering
 - Dårlig organiserte / lite fleksible / forvirrende / tungvinte / byråkratiske prosesser, ting som er vanskelig å finne
 - Profesjonalitet
 - Dårlig brukerservice hos tjenesteeier, mye venting, utilstrekkelig kompetanse hos kundekontakt
 - Funksjon og design
 - Lav brukskvalitet / brukeropplevelse, teknisk ikke tilgjengelige og ikke universelt utformede systemer, åpenbare (og gjentakende) tekniske feil
 - Kommunikasjon
 - Ting som er vanskelig å forstå, uklar og flertydig informasjon
- Fritekstvarene gir også en rekke direkte anbefalinger for hva som bør etterstreves ved utformingen av tilbakemeldingsfunksjoner (og digitale offentlige tjenester). Også disse er delt inn i kategorier:
 - Funksjon, design og kommunikasjon
 - Enkel, lett å bruke, lett å forstå, fleksibel, ubyråkratisk, konsistent, værende (ikke skiftende), høy grad av brukskvalitet, positive brukeropplevelser, mer effektiv enn andre strategier, universelt utformet, teknisk tilgjengelig, støtte for tekniske hjelpemidler
 - Tilgang, organisering og navigering
 - Lett å finne, lett å komme innpå, relevant, klar, tekstbasert, støtte for muntlig kommunikasjon, lett å få veiledning og hjelp (kontakt med et

menneske), støtte for hjelpere, støtte for ros, støtte for tilbakemelding på sak og service, lett å navigere

- Profesjonalitet
 - Profesjonell, effektiv / transparent / informativ / personalisert prosess, støtte for bekreftelse av innsending, liten svartid, korrekt informasjon, proaktiv fremdrivelse av prosessen, service-orientert, forklare prosessen, informere om rettighetene, ta ansvar, informere om avgjørelser og avslutninger, bra kunnskapsnivå hos personalet, lett å få kontakt med en overordnet, koordinere seg effektivt med annen administrasjon
- Nyttighet
 - Nyttig, promotere det å gi tilbakemeldinger, vennlig innstilt til nye innsendelser, kommunisere verdien av tilbakemeldingene for bruker / andre brukere / tjenesteeier, kommunisere og vise til at det nytter å gi tilbakemeldinger
- Sikkerhet, personvern, tillit, trygghet, etikk
 - Sikker, ta hensyn til personvern, ikke sporbar og anonym, tillitsvekkende, trygg, ikke invaderende, neutral, ta tilbakemeldinger seriøst, møte brukerne med oppmerksomhet / respekt / empati, ikke automatisk mistenke en dårlig innstilling hos bruker

4.5 Begrensninger

Gyldigheten av resultatene i denne studien begrenses av de følgende vurderingene.

En digital undersøkelse innebærer alltid risikoen at enkelte med svake data- / IT-ferdigheter faller utenom. Ved generalisering av funnene må det også utvises forsiktighet ettersom rekrutteringen av respondenter til denne undersøkelsen var nokså tilfeldig og avhengig av mange ulike aspekter: Hvilke organisasjoner som var involvert, hvilke digitale kanaler de brukte for å kommunisere med medlemmene, tidspunkt for utsendelse og lignende, og ikke minst om det enkelte medlem sa seg villig til å svare på spørsmålene. Av statistiske årsaker kan det derfor ikke utelukkes enhver form for skjevdeling i utvalget.

Ved tolkning av svarene må det også tas høyde for egenskapene ved spørreundersøkelser og ulike psykologiske effekter. En svartid på under 6,5 minutter for hele undersøkelsen anses som passe for at respondentene ikke opplever undersøkelsestrøtthet² eller spørsmålstrøtthet³, men en slik effekt kan heller ikke helt utelukkes. Effekten bekräftes av frafallet gjennom undersøkelsen, som var på ca. 21 %.

2 Betegnes som *survey fatigue* på engelsk.

3 Betegnes som *question fatigue* på engelsk.

Respondentene har brukt sine egne definisjoner av begrep, samt egne mentale modeller, og disse sammenfaller ikke nødvendigvis med forskernes. Svarene er videre basert på egenrapporteringsprinsippet, og det betyr at det kan være et gap mellom det informantene sier og hva de virkelig tenker. Det kan heller ikke utelukkes en viss skjevdeling ved spørsmål der respondentene svarer det de tror er forventet av dem å svare.

Allikevel mener vi at (N=) 818 respondenter er et ganske solid tallgrunnlag, som gir funnene bred gyldighet.

Referanser

Chitturi, R., Raghunathan, R., & Mahajan, V. (2007). Form versus Function: How the Intensities of Specific Emotions Evoked in Functional versus Hedonic Trade-Offs Mediate Product Preferences. *JMR, Journal of marketing research*, 44(4), 702–714.

Kivetz, R., & Simonson, I. (2002). Self-Control for the Righteous: Toward a Theory of Precommitment to Indulgence. *The Journal of Consumer Research*, 29(2), 199–217.

Stapor, K. (2020). *Descriptive and Inferential Statistics. I Introduction to Probabilistic and Statistical Methods with Examples in R* (s. 63–131). Springer International Publishing.

Vaughn, P., & Turner, C. (2016). Decoding via Coding: Analyzing Qualitative Text Data Through Thematic Coding and Survey Methodologies. *Journal of library administration*, 56(1), 41–51.