

Norway

Agency for Public Management and Government, Difi

**Citizen Survey 2013, User Part, The
Norwegian Labour and Welfare Service (NAV)**

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	Norwegian Social Science Data Services (NSD)
Production Date	December 17, 2013
Version	
Identification	NSD1965-13

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	5
Producers & Sponsors	5
Sampling	5
Data Collection	6
Accessibility	6
Rights & Disclaimer	6
Files Description	7
NSD1965-13	7
Variables Group(s)	8
Alle variabler	8
Bakgrunnsvariabler	17
Totaltilfredshet og tillit	18
Tilgjengelighet og fysiske forhold	19
Ansattes service	20
Ansattes kompetanse	20
Informasjon og kommunikasjon	22
Digitale tjenester	25
Saksbehandling og klager	25
Intervjutekniske variabler	27
Vekting	27
Variables Description	28
NSD1965-13	29

Citizen Survey 2013, User Part, The Norwegian Labour and Welfare Service (NAV)

Overview	
Type	Citizen Survey
Identification	NSD1965-13
Version	Production Date: 2013-12-17 <u>Notes</u> Original data from TNS Gallup are documented and prepared, first NSD-version.
Series	Citizen Survey was first conducted in 2009/2010. The present study was conducted in autumn 2012 and spring 2013. The Citizen Survey is scheduled regularly. The study is therefore intended both to provide information on current status and about the evolution over time. Some questions are somewhat adjusted from survey to survey for quality assurance, and the answers are for that reason not directly comparable.
<u>Abstract</u>	
<p>Citizen Survey is one of the largest user surveys of the civil service in Norway. It provides a better knowledge base for assessing performance of public services across sectors and provide insights that can help to develop the public sector in the long term. Citizen Survey says something about how satisfied residents and users are with their municipality and with the major services / activities of the government. The survey results provide greater insight into user perceptions of businesses in the areas of education and culture, health care and government agencies.</p> <p>Citizen Survey 2013 comprises a innbyggerdel and user part. The citizen part is answered by residents with and without user experience while the user part is only answered by them with user experience of the various businesses. The questions in our user section is specifically aimed at measuring usage and experience with various aspects of the business and the employees. In the 2013 survey a series of questions is continued from 2010. In addition, a number of new questions are included. Respondents who answered the continued 2010-questions are included in 2013 files. The questions from 2010 that wasn't continued to 2013 is not included in 2013 files.</p> <p>The questions in 2013 divided into these categories:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total Satisfaction and Confidence - Availability and physical conditions - Employee service - Employee competence - Information and communication - Digital services - Procedural and complaints <p>File review::</p> <p>NSD1965-1 - Citizen part NSD1965-2-24: User part (see list below)</p> <p>NSD1965-2 - Kindergarten NSD1965-3 - The Norwegian Church NSD1965-4 - Regular GP NSD1965-5 - Public library NSD1965-6 - Primary school NSD1965-7 - Health clinic NSD1965-8 - Domestic Helper NSD1965-9 - Home nursing NSD1965-10 - University College NSD1965-11 - Emergency NSD1965-12 - The Norwegian State Educational Loan Fund</p>	

NSD1965-13 - The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)
 NSD1965-14 - Sheltered accommodation
 NSD1965-15 - Planning and Construction Office
 NSD1965-16 - Police
 NSD1965-17 - Norwegian Tax Administration
 NSD1965-18 - school-based extra-curricular activities (SFO)
 NSD1965-19 - Norwegian Public Roads Administration
 NSD1965-20 - Nursing
 NSD1965-21 - Hospital
 NSD1965-22 - Customs
 NSD1965-23 - University
 NSD1965-24 - High School

Kind of Data	Survey data
Unit of Analysis	Individual

Scope & Coverage	
Keywords	Social welfare, Social services
Topics	Consumption/consumer behaviour, Society and culture, Social conditions and indicators, Social welfare policy and systems, Social welfare systems/structures, Specific social services: use and provision
Time Period(s)	2012-2013
Countries	Norway
Geographic Coverage	
Country	
Universe	
The population of Norway, 18 years and over who have experience with The Norwegian Labour and Welfare Service (NAV).	

Producers & Sponsors	
Primary Investigator(s)	Agency for Public Management and Government, Difi
Other Producer(s)	TNS Gallup Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs Nebben, Eivor Bremer , Agency for Public Management and Government
Funding Agency/ies	Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs (FAD)

Sampling
<p>Sampling Procedure</p> <p>The pool is drawn at random from the the National Population Register and basically comprises 30 000 people. It is preferred respondents for each sex within five age groups in each county. Data collection was conducted by postal questionnaire with the option to respond electronically on the Internet. The citizen part is answered by residents with and without user experience while the user part is only answered of them with user experience of the various businesses.</p> <p>As recruitment to the study's user part is done through self-report in the citizen part, the user part can not be used for generalization to all users of the various services. However, a factor that suggests that the user part can give a partly representative view, is that the citizen part is representative, and that the population of the user part are recruited through it.</p> <p>Gross sample both years: 60 000 persons</p>

Net sample both years: 3 071 persons
 Response rate both years: 5,11

Gross sample 2010: 30 000 persons
 Net sample 2010: 1 394 persons
 Response rate 2010: 4,64

Gross sample 2013: 30 000 persons
 Net sample 2013: 1 677 persons
 Response rate 2013: 5,59

Weighting

The data file is weighted.

Data Collection

Data Collection Dates	start 2012-09 end 2013-04
Time Period(s)	start 2012 end 2013
Data Collection Mode	Paper/pencil questionnaire
Data Collector(s)	Agency for Public Management and Government

Accessibility

Distributor(s)	NSD – Norwegian Centre for Research Data
-----------------------	--

Citation Requirements

Users are obliged to refer to producer and distributor of the data by writing the following in forewords or footnotes in eventual publications:
 “(Some of) the data applied in the analysis in this publication are based on "Citizen Survey 2013, User Part, The Norwegian Labour and Welfare Service (NAV)". The survey was financed by Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs. The data are provided by Agency for Public Management and Government, and prepared and made available by NSD - Norwegian Centre for Research Data. Neither Agency for Public Management and Government, Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.”

Rights & Disclaimer

Disclaimer

Neither Agency for Public Management and Government, Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.

Copyright	Copyright (C) 2013 Agency for Public Management and Government
------------------	--

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD1965-13	
# Cases	3071
# Variable(s)	120

Variables Group(s)

Dataset contains 11 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v001	GALLUPID GALLUPID	continuous	numeric-8.0	3071	0	GALLUPID
2	v002	MET Metode	discrete	numeric-1.0	3071	0	Metode
3	v003	YEAR YEAR	discrete	numeric-4.0	3071	0	YEAR
4	v004	AAR År	discrete	numeric-1.0	3071	0	År
5	v005	LAND LAND	discrete	character-100	1447	0	LAND
6	v006	KOMMUNE KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	3071	0	KOMMUNE
7	v007	FYLKE Fylke:	discrete	numeric-2.0	3071	0	Fylke:
8	v008	KJONN Kjønn	discrete	numeric-1.0	3060	11	Kjønn
9	v009	ALDER ALDER	continuous	numeric-3.0	2892	179	ALDER
10	v010	ALDER5 Alder	discrete	numeric-1.0	3071	0	Alder
11	v011	NARING NARING	discrete	character-2	1676	0	NARING
12	v012	SENTRAL Sentralitet	discrete	numeric-1.0	3068	3	Sentralitet
13	v013	AVSTAND AVSTAND	discrete	character-1	3068	0	AVSTAND
14	v014	TETTBYGD Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)	discrete	numeric-4.0	1676	1395	Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)
15	v015	KLASSE Hovedklassifisering	discrete	numeric-1.0	1676	1395	Hovedklassifisering
16	v016	STR Størrelse	discrete	numeric-1.0	1676	1395	Størrelse
17	v017	VEKT Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)	continuous	numeric-8.4	3071	0	Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)
18	v018	POPVEKT popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)	continuous	numeric-9.4	3071	0	popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)
19	v019	XQ69 69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?	discrete	numeric-1.0	331	2740	69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?
20	v020	XQ9 Antall barn under 18 år i husstanden	discrete	numeric-1.0	3071	0	Antall barn under 18 år i husstanden
21	v021	XQ8 Antall personer i husstanden	discrete	numeric-1.0	3004	67	Antall personer i husstanden
22	v022	XQ73 73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?	discrete	numeric-1.0	2968	103	73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?
23	v023	GRGEO Landsdel	discrete	numeric-1.0	3071	0	Landsdel
24	v024	KOMSTR Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	3071	0	Kommunestørrelse
25	v025	XAVSTAND Avstand	discrete	numeric-1.0	3068	3	Avstand

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
26	v026	Q1 1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?	discrete	numeric-1.0	3020	51	1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
27	v027	Q2 2. Sivilstatus, er du	discrete	numeric-1.0	3051	20	2. Sivilstatus, er du
28	v028	Q6 6. Hva slags type strøk bor du i?	discrete	numeric-1.0	3043	28	6. Hva slags type strøk bor du i?
29	v029	Q12 12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?	discrete	numeric-1.0	2982	89	12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?
30	v030	Q70 70. Er dine foreldre født i Norge?	discrete	numeric-1.0	1576	1495	70. Er dine foreldre født i Norge?
31	v031	Q71 71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?	discrete	numeric-2.0	2870	201	71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?
32	v032	Q72 72. Hva er din stilling?	discrete	numeric-1.0	1555	1516	72. Hva er din stilling?
33	v033	Q68 68. Hvor er du født?	discrete	numeric-2.0	3039	32	68. Hvor er du født?
34	v034	L Velg språk/ select your language:	discrete	numeric-4.0	519	2552	Velg språk/ select your language:
35	v035	S13F1 DIN BAKGRUNN OG ERFARING Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	2918	153	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
36	v036	S13F2 Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1504	1567	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?
37	v037	S13F3C01 S13F3C: Veiledning om arbeid og aktivitet	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... A. Veiledning om arbeid og aktivitet
38	v038	S13F3C02 S13F3C: Oppfølging for sykefravær/sykdom	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom
39	v039	S13F3C03 S13F3C: Dagpenger	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger
40	v040	S13F3C04 S13F3C: Sykepenger	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger
41	v041	S13F3C05 S13F3C: Arbeidsavklaringspenger (AAP)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP)
42	v042	S13F3C06 S13F3C: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)
43	v043	S13F3C07 S13F3C: Stønad til enslig forsørger	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger
44	v044	S13F3C08 S13F3C: Alderspensjon, AFP	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP
45	v045	S13F3C09 S13F3C: Uførepensjon	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
46	v046	S13F3C10 S13F3C: Grunnstønad, hjelpestønad	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad
47	v047	S13F3C11 S13F3C: Hjelpemidler	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler
48	v048	S13F3C12 S13F3C: Økonomisk sosialhjelp	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp
49	v049	S13F3C13 S13F3C: Andre sosiale tjenester	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester
50	v050	S13F3C14 S13F3C: Gjeldsrådgivning	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning
51	v051	S13F3C15 S13F3C: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... O. Annen sammenheng
52	v052	S13V2 Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?	discrete	numeric-2.0	1396	1675	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?
53	v053	S13F4C01 S13F4C: Snakket med en veileder på NAVkontoret (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en veileder på NAVkontoret (ansikt til ansikt)
54	v054	S13F4C02 S13F4C: Hatt timeavtale med en veileder	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Hatt timeavtale med en veileder
55	v055	S13F4C03 S13F4C: Snakket med en veileder på telefonen	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Snakket med en veileder på telefonen
56	v056	S13F4C04 S13F4C: Sendt/ mottatt brev til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Sendt/ mottatt brev til/fra NAV
57	v057	S13F4C05 S13F4C: Sendt/ mottatt epost/sms til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Sendt/ mottatt epost/sms til/fra NAV
58	v058	S13F4C06 S13F4C: Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på internett	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på internett
59	v059	S13F4C07 S13F4C: Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
60	v060	S13F4C08 S13F4C: Vært på NAVs nettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Vært på NAVs nettsider (nav.no)
61	v061	S13F4C09 S13F4C: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt
62	v062	S13F4C10 S13F4C: Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
63	v063	S13F5 Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1398	1673	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?
64	v064	S13F6_1_1 Åpningstidene (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	2907	164	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... A. Åpningstidene
65	v065	S13F6_1_2 Avstanden til NAVkontoret fra der du bor (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	2919	152	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... B. Avstanden til NAVkontoret fra der du bor
66	v066	S13F6_1_3 Ventetiden på telefonen (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	1540	1531	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... C. Ventetiden på telefonen
67	v067	S13F6_1_4 Ventetiden i publikumsmottaket på NAVkontoret (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	1548	1523	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAVkontoret
68	v068	S13F6_1_5 Ventetiden for å få svar på brev/epost (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	1538	1533	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... E. Ventetiden for å få svar på brev/epost
69	v069	S13F6_2_1 Lokalenes generelle standard (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)	discrete	numeric-1.0	1564	1507	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... F. Lokalenes generelle standard
70	v070	S13F6_2_2 Tilretteleggingen for funksjonshemmede (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)	discrete	numeric-1.0	1568	1503	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
71	v071	S13F6_2_3 Tilgangen til pc ved NAVkontoret (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)	discrete	numeric-1.0	1560	1511	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... H. Tilgangen til pc ved NAVkontoret
72	v072	S13F6_3_1 Muligheten til å få løst din sak raskt (TILFREDSHET MED NAV	discrete	numeric-1.0	1558	1513	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)					forholdene: ... I. Muligheten til å få løst din sak raskt
73	v073	S13F6_3_2 Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... J. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV
74	v074	S13F6_3_3 Tiden du fikk til å forklare din situasjon (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1552	1519	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... K. Tiden du fikk til å forklare din situasjon
75	v075	S13F6_3_4 Tilgangen til tolk (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1541	1530	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... L. Tilgangen til tolk
76	v076	S13F6_3_5 Å få løst din sak over telefonen (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1555	1516	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... M. Å få løst din sak over telefonen
77	v077	S13F6_4_1 NAVs internettsider (nav.no) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	2872	199	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... N. NAVs internettsider (nav.no)
78	v078	S13F6_4_2 Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	1537	1534	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... O. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)
79	v079	S13F6_4_3 Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	2878	193	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... P. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
80	v080	S13F6_4_4 Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger	discrete	numeric-1.0	1548	1523	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... Q. Veiledningen fra

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		(TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)					de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger
81	v081	S13F7_1_1 Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1566	1505	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... A. Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)
82	v082	S13F7_1_2 Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1554	1517	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... B. Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider
83	v083	S13F7_1_3 Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1548	1523	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no)
84	v084	S13F7_1_4 Å finne frem til informasjon/brosjyrer o.l. ved NAVkontoret (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1559	1512	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... D. Å finne frem til informasjon/brosjyrer o.l. ved NAVkontoret
85	v085	S13F7_2_1 Å komme i kontakt med en veileder som kan svare på ditt spørsmål/din sak (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... E. Å komme i kontakt med en veileder som kan svare på ditt spørsmål/din sak
86	v086	S13F7_2_2 Å legge frem din sak uforstyrret (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)	discrete	numeric-1.0	1558	1513	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret
87	v087	S13F7_3_1 Å forstå informasjon fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	2937	134	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... G. Å forstå informasjon fra NAV
88	v088	S13F7_3_2 Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	2932	139	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
89	v089	S13F7_3_3 Å forstå brev/epost fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... I. Å forstå brev/epost fra NAV

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
90	v090	S13F7_3_4 Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... J. Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester
91	v091	S13F7_3_5 Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	2938	133	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut
92	v092	S13F7_4_1 Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	1562	1509	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
93	v093	S13F7_4_2 Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	1562	1509	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... M. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)
94	v094	S13F7_4_3 Å fremføre en klage til/på NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	2926	145	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... N. Å fremføre en klage til/på NAV
95	v095	S13F8_1 Å behandle deg (brukeren) med respekt (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2954	117	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
96	v096	S13F8_2 Å lytte (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2942	129	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
97	v097	S13F8_3 Å forklare beslutninger (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2937	134	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
98	v098	S13F8_4 Å være imøtekommende (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2949	122	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
99	v099	S13F8_5 Å gi veiledning/råd (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	1573	1498	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd
100	v100	S13F9_1 De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	2948	123	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene
101	v101	S13F9_2 De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	2944	127	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
102	v102	S13F9_3 De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	1568	1503	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp
103	v103	S13F9_4 De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	1565	1506	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester
104	v104	S13F9_5 De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	1571	1500	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov
105	v105	S13F9_6 De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	2935	136	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVEN					
106	v106	S13F10_1 Gir deg nødvendig informasjon (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	2936	135	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
107	v107	S13F10_2 Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	2942	129	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
108	v108	S13V4 SAKSBEHANDLINGSPROSIS Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	1531	1540	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
109	v109	S13V5_1 Informasjon om saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	934	2137	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
110	v110	S13V5_2 Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	927	2144	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett
111	v111	S13V5_3 Saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	936	2135	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
112	v112	S13V5_4 Hvordan beslutningen ble forklart (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	928	2143	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
113	v113	S13F11 KLAGEBEHANDLING Har du noen gang klaget på forhold ved NAV?	discrete	numeric-1.0	2965	106	Har du noen gang klaget på forhold ved NAV?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
114	v114	S13F12_1 Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)	discrete	numeric-1.0	423	2648	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage
115	v115	S13F12_2 Selve behandlingen av din klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)	discrete	numeric-1.0	418	2653	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage
116	v116	S13F13_1 (SAMLET TILFREDSHET MED NAV På hvilken måte vil du omtale NAV?)	discrete	numeric-1.0	1589	1482	På hvilken måte vil du omtale NAV?
117	v117	S13F14_1 (Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?)	discrete	numeric-1.0	1585	1486	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
118	v118	S13F15_1 (I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?)	discrete	numeric-1.0	1592	1479	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
119	v119	S13F16_1 (Tenk deg en ideell NAVtjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?)	discrete	numeric-1.0	1589	1482	Tenk deg en ideell NAVtjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?
120	v120	S13F17_1 (Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?)	discrete	numeric-1.0	1593	1478	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?

Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v003	YEAR YEAR	discrete	numeric-4.0	3071	0	YEAR
2	v004	AAR År	discrete	numeric-1.0	3071	0	År
3	v005	LAND LAND	discrete	character-100	1447	0	LAND
4	v006	KOMMUNE KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	3071	0	KOMMUNE
5	v007	FYLKE Fylke:	discrete	numeric-2.0	3071	0	Fylke:
6	v008	KJONN Kjønn	discrete	numeric-1.0	3060	11	Kjønn
7	v009	ALDER ALDER	continuous	numeric-3.0	2892	179	ALDER
8	v010	ALDER5 Alder	discrete	numeric-1.0	3071	0	Alder
9	v011	NARING NARING	discrete	character-2	1676	0	NARING
10	v012	SENTRAL Sentralitet	discrete	numeric-1.0	3068	3	Sentralitet
11	v013	AVSTAND AVSTAND	discrete	character-1	3068	0	AVSTAND
12	v014	TETTBYGD Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)	discrete	numeric-4.0	1676	1395	Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)
13	v015	KLASSE Hovedklassifisering	discrete	numeric-1.0	1676	1395	Hovedklassifisering
14	v016	STR Størrelse	discrete	numeric-1.0	1676	1395	Størrelse

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
15	v019	XQ69 69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?	discrete	numeric-1.0	331	2740	69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?
16	v020	XQ9 Antall barn under 18 år i husstanden	discrete	numeric-1.0	3071	0	Antall barn under 18 år i husstanden
17	v021	XQ8 Antall personer i husstanden	discrete	numeric-1.0	3004	67	Antall personer i husstanden
18	v022	XQ73 73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?	discrete	numeric-1.0	2968	103	73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?
19	v023	GRGEO Landsdel	discrete	numeric-1.0	3071	0	Landsdel
20	v024	KOMSTR Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	3071	0	Kommunestørrelse
21	v025	XAVSTAND Avstand	discrete	numeric-1.0	3068	3	Avstand
22	v026	Q1 1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?	discrete	numeric-1.0	3020	51	1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
23	v027	Q2 2. Sivilstatus, er du	discrete	numeric-1.0	3051	20	2. Sivilstatus, er du
24	v028	Q6 6. Hva slags type strøk bor du i?	discrete	numeric-1.0	3043	28	6. Hva slags type strøk bor du i?
25	v029	Q12 12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?	discrete	numeric-1.0	2982	89	12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?
26	v030	Q70 70. Er dine foreldre født i Norge?	discrete	numeric-1.0	1576	1495	70. Er dine foreldre født i Norge?
27	v031	Q71 71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?	discrete	numeric-2.0	2870	201	71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?
28	v032	Q72 72. Hva er din stilling?	discrete	numeric-1.0	1555	1516	72. Hva er din stilling?
29	v033	Q68 68. Hvor er du født?	discrete	numeric-2.0	3039	32	68. Hvor er du født?
30	v034	L Velg språk/ select your language:	discrete	numeric-4.0	519	2552	Velg språk/ select your language:
31	v035	S13F1 DIN BAKGRUNN OG ERFARING Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	2918	153	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Group Totaltilfredshet og tillit

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v116	S13F13_1 (SAMLET TILFREDSHET MED NAV På hvilken måte vil du omtale NAV?)	discrete	numeric-1.0	1589	1482	På hvilken måte vil du omtale NAV?
2	v117	S13F14_1 (Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?)	discrete	numeric-1.0	1585	1486	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
3	v118	S13F15_1 (I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?)	discrete	numeric-1.0	1592	1479	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
4	v119	S13F16_1 (Tenk deg en ideell NAVtjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?)	discrete	numeric-1.0	1589	1482	Tenk deg en ideell NAVtjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		nær opp til dette idealet er NAV?)					
5	v120	S13F17_1 (Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?)	discrete	numeric-1.0	1593	1478	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?

Group Tilgjengelighet og fysiske forhold

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v064	S13F6_1_1 Åpningstidene (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	2907	164	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... A. Åpningstidene
2	v065	S13F6_1_2 Avstanden til NAVkontoret fra der du bor (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	2919	152	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... B. Avstanden til NAVkontoret fra der du bor
3	v066	S13F6_1_3 Ventetiden på telefonen (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	1540	1531	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... C. Ventetiden på telefonen
4	v067	S13F6_1_4 Ventetiden i publikumsmottaket på NAVkontoret (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	1548	1523	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAVkontoret
5	v068	S13F6_1_5 Ventetiden for å få svar på brev/epost (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	1538	1533	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... E. Ventetiden for å få svar på brev/epost
6	v069	S13F6_2_1 Lokalenes generelle standard (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)	discrete	numeric-1.0	1564	1507	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... F. Lokalenes generelle standard
7	v070	S13F6_2_2 Tilretteleggingen for funksjonshemmede (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)	discrete	numeric-1.0	1568	1503	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
8	v071	S13F6_2_3 Tilgangen til pc ved NAVkontoret (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd	discrete	numeric-1.0	1560	1511	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... H. Tilgangen til pc ved NAVkontoret

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)					

Group Ansattes service

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v095	S13F8_1 Å behandle deg (brukeren) med respekt (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2954	117	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
2	v096	S13F8_2 Å lytte (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2942	129	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
3	v097	S13F8_3 Å forklare beslutninger (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2937	134	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
4	v098	S13F8_4 Å være imøtekommende (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	2949	122	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende
5	v099	S13F8_5 Å gi veiledning/råd (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	1573	1498	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd

Group Ansattes kompetanse

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v100	S13F9_1 De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	2948	123	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene
2	v101	S13F9_2 De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved	discrete	numeric-1.0	2944	127	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)					ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
3	v102	S13F9_3 De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	1568	1503	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp
4	v103	S13F9_4 De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	1565	1506	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester
5	v104	S13F9_5 De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	1571	1500	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov
6	v105	S13F9_6 De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVEN)	discrete	numeric-1.0	2935	136	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
7	v106	S13F10_1 Gir deg nødvendig informasjon (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	2936	135	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
8	v107	S13F10_2 Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	2942	129	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til

Group Informasjon og kommunikasjon							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v036	S13F2 Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1504	1567	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?
2	v037	S13F3C01 S13F3C: Veiledning om arbeid og aktivitet	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... A. Veiledning om arbeid og aktivitet
3	v038	S13F3C02 S13F3C: Oppfølging for sykefravær/sykdom	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom
4	v039	S13F3C03 S13F3C: Dagpenger	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger
5	v040	S13F3C04 S13F3C: Sykepenger	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger
6	v041	S13F3C05 S13F3C: Arbeidsavklaringspenger (AAP)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP)
7	v042	S13F3C06 S13F3C: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)
8	v043	S13F3C07 S13F3C: Stønad til enslig forsørger	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger
9	v044	S13F3C08 S13F3C: Alderspensjon, AFP	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP
10	v045	S13F3C09 S13F3C: Uførepensjon	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon
11	v046	S13F3C10 S13F3C: Grunnstønad, hjelpestønad	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad
12	v047	S13F3C11 S13F3C: Hjelpemidler	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler
13	v048	S13F3C12 S13F3C: Økonomisk sosialhjelp	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp
14	v049	S13F3C13 S13F3C: Andre sosiale tjenester	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester
15	v050	S13F3C14 S13F3C: Gjeldsrådgivning	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning
16	v051	S13F3C15 S13F3C: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	1677	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... O. Annen sammenheng
17	v052	S13V2 Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?	discrete	numeric-2.0	1396	1675	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
18	v053	S13F4C01 S13F4C: Snakket med en veileder på NAVkontoret (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en veileder på NAVkontoret (ansikt til ansikt)
19	v054	S13F4C02 S13F4C: Hatt timeavtale med en veileder	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Hatt timeavtale med en veileder
20	v055	S13F4C03 S13F4C: Snakket med en veileder på telefonen	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Snakket med en veileder på telefonen
21	v056	S13F4C04 S13F4C: Sendt/ mottatt brev til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Sendt/ mottatt brev til/fra NAV
22	v057	S13F4C05 S13F4C: Sendt/ mottatt epost/sms til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Sendt/ mottatt epost/sms til/fra NAV
23	v058	S13F4C06 S13F4C: Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på internett	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på internett
24	v059	S13F4C07 S13F4C: Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
25	v060	S13F4C08 S13F4C: Vært på NAVs nettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Vært på NAVs nettsider (nav.no)
26	v061	S13F4C09 S13F4C: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt
27	v062	S13F4C10 S13F4C: Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1677	1394	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt
28	v063	S13F5 Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1398	1673	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?
29	v081	S13F7_1_1 Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1566	1505	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... A. Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)
30	v082	S13F7_1_2 Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs internettsider (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1554	1517	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... B. Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs internettsider
31	v083	S13F7_1_3 Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1548	1523	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
32	v084	S13F7_1_4 Å finne frem til informasjon/brosjyrer o.l. ved NAVkontoret (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1559	1512	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... D. Å finne frem til informasjon/brosjyrer o.l. ved NAVkontoret
33	v085	S13F7_2_1 Å komme i kontakt med en veileder som kan svare på ditt spørsmål/ din sak (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... E. Å komme i kontakt med en veileder som kan svare på ditt spørsmål/din sak
34	v086	S13F7_2_2 Å legge frem din sak uforstyrret (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)	discrete	numeric-1.0	1558	1513	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret
35	v087	S13F7_3_1 Å forstå informasjon fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	2937	134	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... G. Å forstå informasjon fra NAV
36	v088	S13F7_3_2 Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	2932	139	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
37	v089	S13F7_3_3 Å forstå brev/ epost fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... I. Å forstå brev/ epost fra NAV
38	v090	S13F7_3_4 Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... J. Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester
39	v091	S13F7_3_5 Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	2938	133	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut
40	v092	S13F7_4_1 Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	1562	1509	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
41	v093	S13F7_4_2 Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	1562	1509	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... M. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
42	v094	S13F7_4_3 Å fremføre en klage til/på NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	2926	145	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... N. Å fremføre en klage til/på NAV

Group Digitale tjenester

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v077	S13F6_4_1 NAVs internettsteder (nav.no) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	2872	199	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... N. NAVs internettsteder (nav.no)
2	v078	S13F6_4_2 Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	1537	1534	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... O. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)
3	v079	S13F6_4_3 Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	2878	193	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... P. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
4	v080	S13F6_4_4 Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	1548	1523	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... Q. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger

Group Saksbehandling og klager

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v072	S13F6_3_1 Muligheten til å få løst din sak raskt (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1558	1513	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... I. Muligheten til å få løst din sak raskt
2	v073	S13F6_3_2 Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd	discrete	numeric-1.0	1556	1515	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... J. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)					
3	v074	S13F6_3_3 Tiden du fikk til å forklare din situasjon (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1552	1519	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... K. Tiden du fikk til å forklare din situasjon
4	v075	S13F6_3_4 Tilgangen til tolk (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1541	1530	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... L. Tilgangen til tolk
5	v076	S13F6_3_5 Å få løst din sak over telefonen (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)	discrete	numeric-1.0	1555	1516	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... M. Å få løst din sak over telefonen
6	v108	S13V4 SAKSBEHANDLINGSPROSIS Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	1531	1540	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
7	v109	S13V5_1 Informasjon om saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	934	2137	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
8	v110	S13V5_2 Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	927	2144	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett
9	v111	S13V5_3 Saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	936	2135	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
10	v112	S13V5_4 Hvordan beslutningen ble forklart (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	928	2143	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
11	v113	S13F11 KLAGEBEHANDLING Har du noen gang klaget på forhold ved NAV?	discrete	numeric-1.0	2965	106	Har du noen gang klaget på forhold ved NAV?
12	v114	S13F12_1 Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)	discrete	numeric-1.0	423	2648	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage
13	v115	S13F12_2 Selve behandlingen av din klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)	discrete	numeric-1.0	418	2653	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage

Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v001	GALLUPID GALLUPID	continuous	numeric-8.0	3071	0	GALLUPID
2	v002	MET Metode	discrete	numeric-1.0	3071	0	Metode

Group Vekting

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v017	VEKT Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)	continuous	numeric-8.4	3071	0	Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)
2	v018	POPVEKT popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)	continuous	numeric-9.4	3071	0	popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

Variables Description

Dataset contains 120 variable(s)

File : NSD1965-13

v001: GALLUPID GALLUPID

Information [Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 100017-1200444] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=568372.032 /-] [StdDev=477021.622 /-]

Literal question GALLUPID

Concepts Methodology

v002: MET Metode

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]

Literal question Metode

Concepts Methodology

Value	Label	Cases	Percentage
1	Web	519	16.9%
2	Postal	2552	83.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v003: YEAR YEAR

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 2010-2013] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]

Literal question YEAR

Concepts Time

Value	Label	Cases	Percentage
2010		1394	45.4%
2013		1677	54.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v004: AAR År

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]

Literal question År

Concepts Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	1394	45.4%
2	2013	1677	54.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v005: LAND LAND

Information [Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1447 /-] [Invalid=0 /-]

Literal question LAND

Concepts Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
	AFGHANISTAN	1	0.1%
	ALGERIE	1	0.1%
	ARGENTINA	1	0.1%

File : NSD1965-13

v005: LAND LAND

Value	Label	Cases	Percentage
BANGLADESH		1	0.1%
BOSNIA-HERCEGOVINA		2	0.1%
BULGARIA		3	0.2%
CANADA		2	0.1%
CHILE		1	0.1%
COLOMBIA		1	0.1%
DANMARK		9	0.6%
DEN DOMINIKANSK REPUBLIC		1	0.1%
DET PALESTINSKE OMRÅDET		1	0.1%
ESTLAND		1	0.1%
ETIOPIA		3	0.2%
FILIPPINENE		5	0.3%
FINLAND		2	0.1%
FRANKRIKE		5	0.3%
GHANA		2	0.1%
HVITERUSSLAN		1	0.1%
INDIA		3	0.2%
IRAK		2	0.1%
IRAN		3	0.2%
ISLAND		3	0.2%
ITALIA		1	0.1%
KENYA		1	0.1%
KINA		1	0.1%
KONGO		1	0.1%
KONGO- BRAZZAVILLE		1	0.1%
KROATIA		1	0.1%
LATVIA		3	0.2%
LITAUEN		4	0.3%
MALAYSIA		2	0.1%
MAROKKO		1	0.1%
MEXICO		1	0.1%
MOSAMBIK		1	0.1%
NEDERLAND		3	0.2%
NORGE		1258	86.9%
PAKISTAN		3	0.2%
POLEN		28	1.9%
PORTUGAL		1	0.1%
ROMANIA		3	0.2%
RUSSLAND		2	0.1%

File : NSD1965-13

v005: LAND LAND

Value	Label	Cases	Percentage
SERBIA OG MONTENEGRO		2	0.1%
SLOVAKIA		1	0.1%
SOMALIA		1	0.1%
SPANIA		2	0.1%
STORBRITANNI		7	0.5%
SVERIGE		16	1.1%
SYRIA		1	0.1%
SØR-AFRIKA		1	0.1%
SØR-KOREA		3	0.2%
THAILAND		7	0.5%
TYRKIA		1	0.1%
TYSKLAND		16	1.1%
UKRAINA		3	0.2%
UNGARN		5	0.3%
USA		8	0.6%
VIETNAM		2	0.1%
ØSTERRIKE		1	0.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v006: KOMMUNE KOMMUNE

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2030] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=874.348 /-] [StdDev=568.803 /-]
Literal question	KOMMUNE
Concepts	Place of residence

v007: FYLKE Fylke:

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Fylke:
Concepts	Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Østfold	194	6.3%
2	Akershus	351	11.4%
3	Oslo	361	11.8%
4	Hedmark	141	4.6%
5	Oppland	121	3.9%
6	Buskerud	179	5.8%
7	Vestfold	156	5.1%
8	Telemark	115	3.7%
9	Aust-Agder	74	2.4%
10	Vest-Agder	119	3.9%
11	Rogaland	249	8.1%
12	Hordaland	276	9.0%

File : NSD1965-13**# v007: FYLKE Fylke:**

Value	Label	Cases	Percentage
14	Sogn og Fjordane	70	2.3%
15	Møre og Romsdal	140	4.6%
16	Sør-Trøndelag	191	6.2%
17	Nord-Trøndelag	90	2.9%
18	Nordland	127	4.1%
19	Troms	81	2.6%
20	Finnmark	36	1.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v008: KJONN Kjønn

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3060 /-] [Invalid=11 /-]
Literal question	Kjønn
Concepts	Gender

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mann	1456	47.6%
2	Kvinne	1604	52.4%
Sysmiss		11	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v009: ALDER ALDER

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 4-95] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2892 /-] [Invalid=179 /-] [Mean=54.067 /-] [StdDev=17.177 /-]
Literal question	ALDER
Concepts	Age

v010: ALDER5 Alder

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Alder
Concepts	Age

Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	158	5.1%
2	25 -34 år	366	11.9%
3	35-49 år	605	19.7%
4	50-66 år	1085	35.3%
5	67 år+	857	27.9%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v011: NARING NARING

Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1676 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	NARING
Concepts	Occupations

File : NSD1965-13

v011: NARING NARING

Value	Label	Cases	Percentage
AI		6	0.4%
AL		8	0.5%
FI		3	0.2%
I		40	2.4%
IA		77	4.6%
IE		26	1.6%
IF		14	0.8%
IL		29	1.7%
L		4	0.2%
LA		11	0.7%
LF		4	0.2%
LI		40	2.4%
TA		36	2.1%
TF		9	0.5%
TI		617	36.8%
TL		19	1.1%
TT		733	43.7%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v012: SENTRAL Sentralitet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3068 /-] [Invalid=3 /-]
Literal question	Sentralitet
Concepts	Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Minst sentrale kommuner	407	13.3%
2	Mindre sentrale kommuner	190	6.2%
3	Noe sentrale kommuner	763	24.9%
4	Sentrale kommuner	1708	55.7%
Sysmiss		3	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v013: AVSTAND AVSTAND

Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3068 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	AVSTAND
Concepts	Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
A		2438	79.5%
B		630	20.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v014: TETTBYGD Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-9999] [Missing=*]
--------------------	---

File : NSD1965-13

v014: TETTBYGD Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)

Statistics [NW/ W] [Valid=1676 /-] [Invalid=1395 /-]

Literal question Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)

Concepts Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
0		35	2.1%
1111		26	1.6%
2222		60	3.6%
3333		74	4.4%
4444		150	8.9%
5555		94	5.6%
6666		157	9.4%
7777		185	11.0%
8888		238	14.2%
9999		657	39.2%
Sysmiss		1395	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v015: KLASSE Hovedklassifisering

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1676 /-] [Invalid=1395 /-]

Literal question Hovedklassifisering

Concepts Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Primærnæringskommuner	72	4.3%
2	Blandede landbruksog industrikommuner	69	4.1%
3	Industrikommuner	149	8.9%
4	Mindre sentrale, blandede tjenesteytingsog industrikommuner	144	8.6%
5	Sentrale, blandede tjenesteytingsog industrikommuner	509	30.4%
6	Mindre sentrale tjenesteytingskommuner	80	4.8%
7	Sentrale tjenesteytingskommuner	653	39.0%
Sysmiss		1395	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v016: STR Størrelse

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1676 /-] [Invalid=1395 /-]

Literal question Størrelse

Concepts Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 2000 innbyggere	37	2.2%
2	2000 - 4999 innbyggere	169	10.1%
3	5000 - 9999 innbyggere	214	12.8%
4	10000 - 19999 innbyggere	275	16.4%
5	20000 - 49999 innbyggere	356	21.2%

File : NSD1965-13**# v016: STR Størrelse**

Value	Label	Cases	Percentage
6	50000 - 299999 innbyggere	421	25.1%
7	300 000 eller flere innbyggere	204	12.2%
Sysmiss		1395	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v017: VEKT Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0.4286-2.3545] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=0.945 /-] [StdDev=0.269 /-]
Literal question	Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

v018: POPVEKT popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 148.76-817.2174] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=304.822 /-] [StdDev=93.497 /-]
Literal question	popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

v019: XQ69 69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=331 /-] [Invalid=2740 /-]
Literal question	69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?
Concepts	Place of birth, Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 3 år i Norge	155	46.8%
2	4-10 år i Norge	45	13.6%
3	11-20 år i Norge	26	7.9%
4	21 -30 år i Norge	29	8.8%
5	31-40 år i Norge	21	6.3%
6	41-50 år i Norge	13	3.9%
7	50 år i Norge eller mer	42	12.7%
Sysmiss		2740	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v020: XQ9 Antall barn under 18 år i husstanden

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Antall barn under 18 år i husstanden
Concepts	Households

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ingen yngre enn 18 år i husstanden	2347	76.4%
2	1 person yngre enn 18 år i husstanden	347	11.3%
3	2 personer yngre enn 18 år i husstanden	274	8.9%
4	3 eller flere personer yngre enn 18 år i husstanden	103	3.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v021: XQ8 Antall personer i husstanden

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
--------------------	--

File : NSD1965-13**# v021: XQ8 Antall personer i husstanden**

Statistics [NW/ W]	[Valid=3004 /-] [Invalid=67 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	Antall personer i husstanden
-------------------------	------------------------------

Concepts	Households
-----------------	------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 person i husstanden	528	17.6%
2	2 personer i husstanden	1537	51.2%
3	3 personer i husstanden	434	14.4%
4	4 personer i husstanden	325	10.8%
5	5 eller flere personer i husstanden	180	6.0%
Sysmiss		67	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v022: XQ73 73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=2968 /-] [Invalid=103 /-]
---------------------------	----------------------------------

Literal question	73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?
-------------------------	--

Concepts	Households
-----------------	------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 400'	1002	33.8%
2	400' - 700'	1079	36.4%
3	Over 700'	658	22.2%
4	vet ikke/ikke besvart	229	7.7%
Sysmiss		103	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v023: GRGEO Landsdel

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-6] [Missing=*]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]
---------------------------	--------------------------------

Literal question	Landsdel
-------------------------	----------

Concepts	Place of residence
-----------------	--------------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	Oslo/ Akershus	712	23.2%
2	Indre Østland	441	14.4%
3	Sørkysten	658	21.4%
4	Vestlandet	595	19.4%
5	MidtNorge	421	13.7%
6	NordNorge	244	7.9%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v024: KOMSTR Kommunestørrelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=3071 /-] [Invalid=0 /-]
---------------------------	--------------------------------

Literal question	Kommunestørrelse
-------------------------	------------------

Concepts	Place of residence
-----------------	--------------------

File : NSD1965-13

v024: KOMSTR Kommunestørrelse

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mindre enn 5'	416	13.5%
2	fra 5' til 20'	911	29.7%
3	20' -110'	1048	34.1%
4	Over 110' innbyggere	696	22.7%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v025: XAVSTAND Avstand

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3068 /-] [Invalid=3 /-]
Literal question	Avstand
Concepts	Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mindre enn 2.5 (3 Oslo) timer til sentrum i nærmeste tettste	2438	79.5%
2	De andre kommunene	630	20.5%
Sysmiss		3	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v026: Q1 1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3020 /-] [Invalid=51 /-]
Literal question	1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
Concepts	Education

Value	Label	Cases	Percentage
1	Grunnskoleutdanning/folkeskole/realskole	664	22.0%
2	Videregående opplæring (allmennfag/yrkesfag)	797	26.4%
3	Yrkesutdanning ved fagskole	491	16.3%
4	Utdanning ved universitet/høyskole	1068	35.4%
Sysmiss		51	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v027: Q2 2. Sivilstatus, er du

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3051 /-] [Invalid=20 /-]
Literal question	2. Sivilstatus, er du
Concepts	Marital status

Value	Label	Cases	Percentage
1	Gift/registrert partner	1812	59.4%
2	Samboende	450	14.7%
3	Ugift/ikke samboende	383	12.6%
4	Tidligere gift (enke/enkemann/skilt)	406	13.3%
Sysmiss		20	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

File : NSD1965-13**# v028: Q6 6. Hva slags type strøk bor du i?**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-6] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3043 /-] [Invalid=28 /-]
Literal question	6. Hva slags type strøk bor du i?
Concepts	Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Sentrum i storby	196	6.4%
2	I storby, men ikke i sentrum	565	18.6%
3	Forstad til storby	296	9.7%
4	Småby	614	20.2%
5	Tettsted i landkommune	787	25.9%
6	Spredtbygd strøk	585	19.2%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v029: Q12 12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2982 /-] [Invalid=89 /-]
Literal question	12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?
Concepts	Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mindre enn 1 år	72	2.4%
2	1-2 år	142	4.8%
3	3-4 år	139	4.7%
4	5-14 år	416	14.0%
5	15 år eller mer	2213	74.2%
Sysmiss		89	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v030: Q70 70. Er dine foreldre født i Norge?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1576 /-] [Invalid=1495 /-]
Literal question	70. Er dine foreldre født i Norge?
Concepts	Parents, Place of birth

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, begge er født i Norge	1363	86.5%
2	Ja, én er født i Norge og én i utlandet	45	2.9%
3	Nei, ingen av dem er født i Norge	168	10.7%
Sysmiss		1495	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v031: Q71 71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-22] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2870 /-] [Invalid=201 /-]
Literal question	71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?

File : NSD1965-13

v031: Q71 71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?

Concepts		Occupations	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Offentlig sentralforvaltning/myndighet	115	4.0%
2	Barnehage/skole/undervisning	247	8.6%
3	Helsetjenester	196	6.8%
4	Sosialtjenester/barnevern	18	0.6%
5	Pleieog omsorgstjenester	137	4.8%
6	Forsvar/politi/rettsvesen/vakthold	20	0.7%
7	Landbruk/skogbruk/fiske	75	2.6%
8	Industri/teknikk	140	4.9%
9	Bygg/anlegg	144	5.0%
10	Varehandel/butikk	170	5.9%
11	Transport/samferdsel	92	3.2%
12	Kultur/idrett/organisasjoner	43	1.5%
13	Media/reklame/PR/informasjon	29	1.0%
14	Forskning/analyse	25	0.9%
15	Reiseliv/hotell	30	1.0%
16	Restaurant/servering	34	1.2%
17	Telekommunikasjon/IT	57	2.0%
18	Bank/forsikring/finans	39	1.4%
19	Forretningsmessig service/tjenesteyting	75	2.6%
20	Olje/gass/energi	75	2.6%
21	Annet	180	6.3%
22	Har ikke inntektsgivende arbeid	929	32.4%
Sysmiss		201	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v032: Q72 72. Hva er din stilling?

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1555 /-] [Invalid=1516 /-]	
Literal question		72. Hva er din stilling?	
Concepts		Occupations	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Leder	197	12.7%
2	Ansatt uten lederansvar	702	45.1%
3	Selvstendig (næringsdrivende, bonde, fisker)	91	5.9%
4	Har ikke inntektsgivende arbeid	565	36.3%
Sysmiss		1516	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v033: Q68 68. Hvor er du født?

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-10] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=3039 /-] [Invalid=32 /-]	
Literal question		68. Hvor er du født?	

File : NSD1965-13

v033: Q68 68. Hvor er du født?

Concepts Place of residence

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Norge	2740	90.2%
2	I Norden	97	3.2%
3	I VestEuropa	37	1.2%
4	I EUland i ØstEuropa	82	2.7%
5	I andre land i ØstEuropa	16	0.5%
6	I Afrika	16	0.5%
7	I Asia (inkl. Tyrkia)	34	1.1%
8	I NordAmerika	11	0.4%
9	I Sør/MellomAmerika	5	0.2%
10	I Oseania	1	0.0%
Sysmiss		32	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v034: L Velg språk/ select your language:

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 9-2068] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=519 /-] [Invalid=2552 /-]

Literal question Velg språk/ select your language:

Concepts Languages

Value	Label	Cases	Percentage
9	Engelsk	13	2.5%
20	Norsk bokmål	464	89.4%
21	Polsk	22	4.2%
32	Urdu	0	
2068	Nynorsk	20	3.9%
Sysmiss		2552	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v035: S13F1 DIN BAKGRUNN OG ERFARING Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=2918 /-] [Invalid=153 /-]

Pre-question Din bakgrunn og erfaring.

Literal question Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Post-question Kun ett kryss.

Concepts Interviews (data collection)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ut fra min erfaring som bruker	2536	86.9%
2	Ut fra min erfaring som pårørende	382	13.1%
Sysmiss		153	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v036: S13F2 Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]

File : NSD1965-13**# v036: S13F2 Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?**

Statistics [NW/ W]	[Valid=1504 /-] [Invalid=1567 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?
-------------------------	---

Post-question	Kun ett kryss.
----------------------	----------------

Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	483	32.1%
2	2-5 ganger	683	45.4%
3	6-12 ganger	209	13.9%
4	13 ganger eller flere	129	8.6%
Sysmiss		1567	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v037: S13F3C01 S13F3C: Veiledning om arbeid og aktivitet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... A. Veiledning om arbeid og aktivitet
-------------------------	--

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1410	84.1%
1	+	267	15.9%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v038: S13F3C02 S13F3C: Oppfølging for sykefravær/sykdom

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom
-------------------------	---

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1425	85.0%
1	+	252	15.0%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v039: S13F3C03 S13F3C: Dagpenger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger
-------------------------	--

File : NSD1965-13**# v039: S13F3C03 S13F3C: Dagpenger**

Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1514	90.3%
1	+	163	9.7%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v040: S13F3C04 S13F3C: Sykepenger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1492	89.0%
1	+	185	11.0%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v041: S13F3C05 S13F3C: Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP)		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1485	88.6%
1	+	192	11.4%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v042: S13F3C06 S13F3C: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		

File : NSD1965-13

v042: S13F3C06 S13F3C: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1426	85.0%
1	+	251	15.0%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v043: S13F3C07 S13F3C: Stønad til enslig forsørger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1653	98.6%
1	+	24	1.4%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v044: S13F3C08 S13F3C: Alderspensjon, AFP

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1348	80.4%
1	+	329	19.6%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v045: S13F3C09 S13F3C: Uførepensjon

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1506	89.8%
1	+	171	10.2%
Sysmiss		1394	

File : NSD1965-13**# v045: S13F3C09 S13F3C: Uførepensjon***Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v046: S13F3C10 S13F3C: Grunnstønad, hjelpestønad**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1623	96.8%
1	+	54	3.2%
Sysmiss		1394	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v047: S13F3C11 S13F3C: Hjelpemidler**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1567	93.4%
1	+	110	6.6%
Sysmiss		1394	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v048: S13F3C12 S13F3C: Økonomisk sosialhjelp**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1634	97.4%
1	+	43	2.6%
Sysmiss		1394	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v049: S13F3C13 S13F3C: Andre sosiale tjenester**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]

File : NSD1965-13**# v049: S13F3C13 S13F3C: Andre sosiale tjenester**

Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1624	96.8%
1	+	53	3.2%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v050: S13F3C14 S13F3C: Gjeldsrådgivning

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1667	99.4%
1	+	10	0.6%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# v051: S13F3C15 S13F3C: Annen sammenheng			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... O. Annen sammenheng		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1371	81.8%
1	+	306	18.2%
Systemmiss		1394	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v052: S13V2 Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-15] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1396 /-] [Invalid=1675 /-]		
Literal question	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?		
Post-question	Kun ett kryss.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Veiledning om arbeid og aktivitet	100	7.2%
2	Oppfølging for sykefravær/sykdom	102	7.3%
3	Dagpenger	90	6.4%
4	Sykepenger	86	6.2%
5	Arbeidsavklaringspenger (AAP)	95	6.8%
6	Familie og omsorg (foreldrepenget, barnetrygd, barnebidrag,	190	13.6%
7	Stønad til enslig forsørger	12	0.9%
8	Alderspensjon, AFP	269	19.3%
9	Uførepensjon	99	7.1%
10	Grunnstønad, hjelpestønad	19	1.4%
11	Hjelpemidler	63	4.5%
12	Økonomisk sosialhjelp	20	1.4%
13	Andre sosiale tjenester	20	1.4%
14	Gjeldsrådgivning	5	0.4%
15	Annen grunn	226	16.2%
Systemmiss		1675	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v053: S13F4C01 S13F4C: Snakket med en veileder på NAVkontoret (ansikt til ansikt)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en veileder på NAVkontoret (ansikt til ansikt)		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		

v053: S13F4C01 S13F4C: Snakket med en veileder på NAVkontoret (ansikt til ansikt)

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	940	56.1%
1	+	737	43.9%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v054: S13F4C02 S13F4C: Hatt timeavtale med en veileder

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste12 månedene? ... B. Hatt timeavtale med en veileder
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1422	84.8%
1	+	255	15.2%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v055: S13F4C03 S13F4C: Snakket med en veileder på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste12 månedene? ... C. Snakket med en veileder på telefonen
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1163	69.4%
1	+	514	30.6%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v056: S13F4C04 S13F4C: Sendt/mottatt brev til/fra NAV

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev til/fra NAV
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1047	62.4%
1	+	630	37.6%
Sysmiss		1394	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# v057: S13F4C05 S13F4C: Sendt/mottatt epost/sms til/fra NAV			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste12 månedene? ... E. Sendt/mottatt epost/sms til/fra NAV		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1496	89.2%
1	+	181	10.8%
Sysmiss		1394	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v058: S13F4C06 S13F4C: Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på internett			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste12 månedene? ... F. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på internett		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1327	79.1%
1	+	350	20.9%
Sysmiss		1394	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v059: S13F4C07 S13F4C: Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste12 månedene? ... G. Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1671	99.6%
1	+	6	0.4%
Sysmiss		1394	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v060: S13F4C08 S13F4C: Vært på NAVs nettsider (nav.no)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste12 månedene? ... H. Vært på NAVs nettsider (nav.no)		
Post-question	Flere svar mulig.		

# v060: S13F4C08 S13F4C: Vært på NAVs nettsider (nav.no)			
Concepts		Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment	
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1138	67.9%
1	+	539	32.1%
Systemmiss		1394	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v061: S13F4C09 S13F4C: Annen kontakt			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]	
Literal question		Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt	
Post-question		Flere svar mulig.	
Concepts		Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment	
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1564	93.3%
1	+	113	6.7%
Systemmiss		1394	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v062: S13F4C10 S13F4C: Ingen kontakt			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1677 /-] [Invalid=1394 /-]	
Literal question		Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt	
Post-question		Flere svar mulig.	
Concepts		Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment	
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	1512	90.2%
1	+	165	9.8%
Systemmiss		1394	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v063: S13F5 Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1398 /-] [Invalid=1673 /-]	
Literal question		Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?	
Post-question		Kun ett kryss.	
Concepts		Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt med ditt lokale NAVkontor (ansikt til ansikt/oppmøte)	536	38.3%
2	Telefonkontakt	309	22.1%
3	Brev	256	18.3%
4	Kontakt over internett eller epost/sms	297	21.2%
Systemmiss		1673	

# v063: S13F5 Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?			
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v064: S13F6_1_1 Åpningstidene (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2907 /-] [Invalid=164 /-]		
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Tilgjengelighet.		
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... A. Åpningstidene		
Post-question	Ett kryss i hver linje.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	89	3.1%
2	-2	111	3.8%
3	-1	198	6.8%
4	0	432	14.9%
5	+1	412	14.2%
6	+2	649	22.3%
7	Svært fornøyd+3	391	13.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	625	21.5%
Sysmiss		164	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v065: S13F6_1_2 Avstanden til NAVkontoret fra der du bor (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2919 /-] [Invalid=152 /-]		
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... B. Avstanden til NAVkontoret fra der du bor		
Post-question	Ett kryss i hver linje.		
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	35	1.2%
2	-2	62	2.1%
3	-1	89	3.0%
4	0	311	10.7%
5	+1	381	13.1%
6	+2	814	27.9%
7	Svært fornøyd+3	971	33.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	256	8.8%
Sysmiss		152	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v066: S13F6_1_3 Ventetiden på telefonen (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		

v066: S13F6_1_3 Ventetiden på telefonen (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)

Statistics [NW/ W]	[Valid=1540 /-] [Invalid=1531 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... C. Ventetiden på telefonen
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	95	6.2%
2	-2	104	6.8%
3	-1	132	8.6%
4	0	166	10.8%
5	+1	195	12.7%
6	+2	166	10.8%
7	Svært fornøyd+3	78	5.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	604	39.2%
Sysmiss		1531	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v067: S13F6_1_4 Ventetiden i publikumsmottaket på NAVkontoret (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1548 /-] [Invalid=1523 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAVkontoret
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	76	4.9%
2	-2	81	5.2%
3	-1	104	6.7%
4	0	168	10.9%
5	+1	168	10.9%
6	+2	227	14.7%
7	Svært fornøyd+3	136	8.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	588	38.0%
Sysmiss		1523	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v068: S13F6_1_5 Ventetiden for å få svar på brev/epost (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1538 /-] [Invalid=1533 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... E. Ventetiden for å få svar på brev/epost
Post-question	Ett kryss i hver linje.

v068: S13F6_1_5 Ventetiden for å få svar på brev/epost (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILGJENGELIGHET)

Concepts		Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	123	8.0%
2	-2	96	6.2%
3	-1	115	7.5%
4	0	177	11.5%
5	+1	173	11.2%
6	+2	200	13.0%
7	Svært fornøyd+3	103	6.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	551	35.8%
Sysmiss		1533	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v069: S13F6_2_1 Lokalenes generelle standard (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1564 /-] [Invalid=1507 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Materielle forhold
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... F. Lokalenes generelle standard
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	
Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment	

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	12	0.8%
2	-2	17	1.1%
3	-1	28	1.8%
4	0	142	9.1%
5	+1	165	10.5%
6	+2	402	25.7%
7	Svært fornøyd+3	346	22.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	452	28.9%
Sysmiss		1507	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v070: S13F6_2_2 Tilretteleggingen for funksjonshemmede (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1568 /-] [Invalid=1503 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	
Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment	

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	11	0.7%

v070: S13F6_2_2 Tilretteleggingen for funksjonshemmede (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	6	0.4%
3	-1	12	0.8%
4	0	69	4.4%
5	+1	76	4.8%
6	+2	172	11.0%
7	Svært fornøyd+3	165	10.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1057	67.4%
Sysmiss		1503	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v071: S13F6_2_3 Tilgangen til pc ved NAVkontoret (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: MATERIELLE FORHOLD)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1560 /-] [Invalid=1511 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... H. Tilgangen til pc ved NAVkontoret
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	12	0.8%
2	-2	6	0.4%
3	-1	11	0.7%
4	0	64	4.1%
5	+1	87	5.6%
6	+2	204	13.1%
7	Svært fornøyd+3	200	12.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	976	62.6%
Sysmiss		1511	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v072: S13F6_3_1 Muligheten til å få løst din sak raskt (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1558 /-] [Invalid=1513 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Tilpasning
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... I. Muligheten til å få løst din sak raskt
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	160	10.3%
2	-2	122	7.8%
3	-1	101	6.5%

v072: S13F6_3_1 Muligheten til å få løst din sak raskt (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	155	9.9%
5	+1	214	13.7%
6	+2	265	17.0%
7	Svært fornøyd+3	178	11.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	363	23.3%
Sysmiss		1513	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v073: S13F6_3_2 Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1556 /-] [Invalid=1515 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... J. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	178	11.4%
2	-2	120	7.7%
3	-1	102	6.6%
4	0	170	10.9%
5	+1	118	7.6%
6	+2	95	6.1%
7	Svært fornøyd+3	54	3.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	719	46.2%
Sysmiss		1515	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v074: S13F6_3_3 Tiden du fikk til å forklare din situasjon (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1552 /-] [Invalid=1519 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... K. Tiden du fikk til å forklare din situasjon
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	61	3.9%
2	-2	65	4.2%
3	-1	64	4.1%
4	0	164	10.6%
5	+1	194	12.5%
6	+2	292	18.8%

v074: S13F6_3_3 Tiden du fikk til å forklare din situasjon (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)

Value	Label	Cases	Percentage
7	Svært fornøyd+3	257	16.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	455	29.3%
Sysmiss		1519	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v075: S13F6_3_4 Tilgangen til tolk (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1541 /-] [Invalid=1530 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... L. Tilgangen til tolk
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	10	0.6%
2	-2	5	0.3%
3	-1	5	0.3%
4	0	47	3.0%
5	+1	15	1.0%
6	+2	37	2.4%
7	Svært fornøyd+3	17	1.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1405	91.2%
Sysmiss		1530	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v076: S13F6_3_5 Å få løst din sak over telefonen (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: TILPASNING)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1555 /-] [Invalid=1516 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... M. Å få løst din sak over telefonen
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	123	7.9%
2	-2	77	5.0%
3	-1	67	4.3%
4	0	111	7.1%
5	+1	107	6.9%
6	+2	146	9.4%
7	Svært fornøyd+3	105	6.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	819	52.7%
Sysmiss		1516	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v077: S13F6_4_1 NAVs internettsider (nav.no) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2872 /-] [Invalid=199 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Digitale tjenester
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... N. NAVs internettsider (nav.no)
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	51	1.8%
2	-2	64	2.2%
3	-1	130	4.5%
4	0	294	10.2%
5	+1	396	13.8%
6	+2	492	17.1%
7	Svært fornøyd+3	246	8.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1199	41.7%
Sysmiss		199	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v078: S13F6_4_2 Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1537 /-] [Invalid=1534 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... O. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	14	0.9%
2	-2	8	0.5%
3	-1	18	1.2%
4	0	47	3.1%
5	+1	22	1.4%
6	+2	36	2.3%
7	Svært fornøyd+3	18	1.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1374	89.4%
Sysmiss		1534	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v079: S13F6_4_3 Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2878 /-] [Invalid=193 /-]

v079: S13F6_4_3 Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER

Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... P. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	64	2.2%
2	-2	63	2.2%
3	-1	104	3.6%
4	0	270	9.4%
5	+1	301	10.5%
6	+2	375	13.0%
7	Svært fornøyd+3	216	7.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1485	51.6%
Systemmiss		193	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v080: S13F6_4_4 Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger (TILFREDSHET MED NAV Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1548 /-] [Invalid=1523 /-]
Literal question	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... Q. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	70	4.5%
2	-2	58	3.7%
3	-1	51	3.3%
4	0	100	6.5%
5	+1	102	6.6%
6	+2	109	7.0%
7	Svært fornøyd+3	64	4.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	994	64.2%
Systemmiss		1523	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v081: S13F7_1_1 Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1566 /-] [Invalid=1505 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Finne informasjon
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende?

v081: S13F7_1_1 Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

... A. Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

Post-question Ett kryss i hver linje.

Concepts Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	19	1.2%
2	-2	25	1.6%
3	-1	63	4.0%
4	0	172	11.0%
5	+1	243	15.5%
6	+2	371	23.7%
7	Svært lett+3	268	17.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	405	25.9%
Sysmiss		1505	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v082: S13F7_1_2 Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs internettsider (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1554 /-] [Invalid=1517 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende?
... B. Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs internettsider

Post-question Ett kryss i hver linje.

Concepts Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	31	2.0%
2	-2	34	2.2%
3	-1	92	5.9%
4	0	113	7.3%
5	+1	245	15.8%
6	+2	318	20.5%
7	Svært lett+3	197	12.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	524	33.7%
Sysmiss		1517	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v083: S13F7_1_3 Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1548 /-] [Invalid=1523 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende?
... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no)

Post-question Ett kryss i hver linje.

Concepts Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

v083: S13F7_1_3 Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	38	2.5%
2	-2	50	3.2%
3	-1	80	5.2%
4	0	123	7.9%
5	+1	202	13.0%
6	+2	237	15.3%
7	Svært lett+3	133	8.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	685	44.3%
Sysmiss		1523	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v084: S13F7_1_4 Å finne frem til informasjon/brosjyrer o.l. ved NAVkontoret (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1559 /-] [Invalid=1512 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... D. Å finne frem til informasjon/brosjyrer o.l. ved NAVkontoret
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	24	1.5%
2	-2	32	2.1%
3	-1	41	2.6%
4	0	130	8.3%
5	+1	180	11.5%
6	+2	217	13.9%
7	Svært lett+3	127	8.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	808	51.8%
Sysmiss		1512	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v085: S13F7_2_1 Å komme i kontakt med en veileder som kan svare på ditt spørsmål/din sak (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1556 /-] [Invalid=1515 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Kontakt
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... E. Å komme i kontakt med en veileder som kan svare på ditt spørsmål/din sak
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	128	8.2%
2	-2	99	6.4%

v085: S13F7_2_1 Å komme i kontakt med en veileder som kan svare på ditt spørsmål/din sak (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	115	7.4%
4	0	129	8.3%
5	+1	236	15.2%
6	+2	295	19.0%
7	Svært lett+3	175	11.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	379	24.4%
Sysmiss		1515	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v086: S13F7_2_2 Å legge frem din sak uforstyrret (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1558 /-] [Invalid=1513 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	69	4.4%
2	-2	64	4.1%
3	-1	90	5.8%
4	0	146	9.4%
5	+1	173	11.1%
6	+2	296	19.0%
7	Svært lett+3	218	14.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	502	32.2%
Sysmiss		1513	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v087: S13F7_3_1 Å forstå informasjon fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2937 /-] [Invalid=134 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... G. Å forstå informasjon fra NAV
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	183	6.2%
2	-2	223	7.6%
3	-1	342	11.6%
4	0	410	14.0%

v087: S13F7_3_1 Å forstå informasjon fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	546	18.6%
6	+2	563	19.2%
7	Svært lett+3	255	8.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	415	14.1%
Sysmiss		134	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v088: S13F7_3_2 Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2932 /-] [Invalid=139 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	84	2.9%
2	-2	93	3.2%
3	-1	173	5.9%
4	0	385	13.1%
5	+1	494	16.8%
6	+2	617	21.0%
7	Svært lett+3	316	10.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	770	26.3%
Sysmiss		139	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v089: S13F7_3_3 Å forstå brev/epost fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1556 /-] [Invalid=1515 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... I. Å forstå brev/epost fra NAV
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	52	3.3%
2	-2	93	6.0%
3	-1	129	8.3%
4	0	181	11.6%
5	+1	264	17.0%
6	+2	343	22.0%
7	Svært lett+3	176	11.3%

v089: S13F7_3_3 Å forstå brev/epost fra NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	318	20.4%
Sysmiss		1515	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v090: S13F7_3_4 Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1556 /-] [Invalid=1515 /-]
Literat question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... J. Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	115	7.4%
2	-2	138	8.9%
3	-1	166	10.7%
4	0	197	12.7%
5	+1	242	15.6%
6	+2	248	15.9%
7	Svært lett+3	94	6.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	356	22.9%
Sysmiss		1515	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v091: S13F7_3_5 Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2938 /-] [Invalid=133 /-]
Literat question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	197	6.7%
2	-2	245	8.3%
3	-1	316	10.8%
4	0	455	15.5%
5	+1	499	17.0%
6	+2	503	17.1%
7	Svært lett+3	189	6.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	534	18.2%
Sysmiss		133	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v092: S13F7_4_1 Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1562 /-] [Invalid=1509 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: Utføre oppgaver
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	41	2.6%
2	-2	60	3.8%
3	-1	78	5.0%
4	0	112	7.2%
5	+1	176	11.3%
6	+2	239	15.3%
7	Svært lett+3	128	8.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	728	46.6%
Sysmiss		1509	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v093: S13F7_4_2 Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1562 /-] [Invalid=1509 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... M. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	85	5.4%
2	-2	88	5.6%
3	-1	90	5.8%
4	0	117	7.5%
5	+1	147	9.4%
6	+2	207	13.3%
7	Svært lett+3	108	6.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	720	46.1%
Sysmiss		1509	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v094: S13F7_4_3 Å fremføre en klage til/på NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2926 /-] [Invalid=145 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende?

v094: S13F7_4_3 Å fremføre en klage til/på NAV (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

	... N. Å fremføre en klage til/på NAV
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	220	7.5%
2	-2	111	3.8%
3	-1	122	4.2%
4	0	184	6.3%
5	+1	98	3.3%
6	+2	99	3.4%
7	Svært lett+3	43	1.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2049	70.0%
Sysmiss		145	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v095: S13F8_1 Å behandle deg (brukeren) med respekt (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2954 /-] [Invalid=117 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: De ansattes service
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	157	5.3%
2	-2	138	4.7%
3	-1	170	5.8%
4	0	348	11.8%
5	+1	445	15.1%
6	+2	677	22.9%
7	Svært fornøyd+3	552	18.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	467	15.8%
Sysmiss		117	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v096: S13F8_2 Å lytte (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2942 /-] [Invalid=129 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

v096: S13F8_2 Å lytte (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	147	5.0%
2	-2	161	5.5%
3	-1	188	6.4%
4	0	377	12.8%
5	+1	442	15.0%
6	+2	587	20.0%
7	Svært fornøyd+3	460	15.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	580	19.7%
Sysmiss		129	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v097: S13F8_3 Å forklare beslutninger (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2937 /-] [Invalid=134 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	158	5.4%
2	-2	162	5.5%
3	-1	216	7.4%
4	0	404	13.8%
5	+1	407	13.9%
6	+2	480	16.3%
7	Svært fornøyd+3	360	12.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	750	25.5%
Sysmiss		134	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v098: S13F8_4 Å være imøtekommende (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2949 /-] [Invalid=122 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	177	6.0%
2	-2	140	4.7%
3	-1	179	6.1%

v098: S13F8_4 Å være imøtekommende (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	356	12.1%
5	+1	447	15.2%
6	+2	606	20.5%
7	Svært fornøyd+3	555	18.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	489	16.6%
Sysmiss		122	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v099: S13F8_5 Å gi veiledning/råd (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1573 /-] [Invalid=1498 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	106	6.7%
2	-2	89	5.7%
3	-1	87	5.5%
4	0	173	11.0%
5	+1	201	12.8%
6	+2	276	17.5%
7	Svært fornøyd+3	237	15.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	404	25.7%
Sysmiss		1498	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v100: S13F9_1 De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2948 /-] [Invalid=123 /-]
Pre-question	Tilfredshet med NAV: De ansattes evne til å løse oppgavene
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	232	7.9%
2	-2	204	6.9%
3	-1	241	8.2%
4	0	348	11.8%

v100: S13F9_1 De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	388	13.2%
6	+2	455	15.4%
7	Svært fornøyd+3	253	8.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	827	28.1%
Sysmiss		123	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v101: S13F9_2 De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2944 /-] [Invalid=127 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	278	9.4%
2	-2	226	7.7%
3	-1	240	8.2%
4	0	370	12.6%
5	+1	428	14.5%
6	+2	438	14.9%
7	Svært fornøyd+3	234	7.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	730	24.8%
Sysmiss		127	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v102: S13F9_3 De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1568 /-] [Invalid=1503 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	154	9.8%
2	-2	93	5.9%
3	-1	117	7.5%
4	0	190	12.1%
5	+1	171	10.9%
6	+2	180	11.5%
7	Svært fornøyd+3	115	7.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	548	34.9%
Sysmiss		1503	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v103: S13F9_4 De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

v103: S13F9_4 De ansattes evne til å henvide deg til andre relevante tjenester (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Statistics [NW/ W]	[Valid=1565 /-] [Invalid=1506 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvide deg til andre relevante tjenester
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	128	8.2%
2	-2	84	5.4%
3	-1	95	6.1%
4	0	178	11.4%
5	+1	125	8.0%
6	+2	132	8.4%
7	Svært fornøyd+3	75	4.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	748	47.8%
Sysmiss		1506	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v104: S13F9_5 De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1571 /-] [Invalid=1500 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	138	8.8%
2	-2	80	5.1%
3	-1	97	6.2%
4	0	176	11.2%
5	+1	155	9.9%
6	+2	142	9.0%
7	Svært fornøyd+3	105	6.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	678	43.2%
Sysmiss		1500	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v105: S13F9_6 De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVEN)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2935 /-] [Invalid=136 /-]

v105: S13F9_6 De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVEN

Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) ved NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
-------------------------	---

Post-question Ett kryss i hver linje.

Concepts Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	309	10.5%
2	-2	154	5.2%
3	-1	147	5.0%
4	0	281	9.6%
5	+1	175	6.0%
6	+2	165	5.6%
7	Svært fornøyd+3	128	4.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1576	53.7%
Sysmiss		136	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v106: S13F10_1 Gir deg nødvendig informasjon (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=2936 /-] [Invalid=135 /-]

Pre-question Tilfredshet med NAV: De ansattes evne til å gi viktig informasjon

Literal question Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte:

... A. Gir deg nødvendig informasjon

Post-question Ett kryss i hver linje.

Concepts Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Svært liten grad3	265	9.0%
2	-2	201	6.8%
3	-1	246	8.4%
4	0	437	14.9%
5	+1	460	15.7%
6	+2	491	16.7%
7	I Svært stor grad+3	281	9.6%
8	Vet ikke/Har ingen mening	555	18.9%
Sysmiss		135	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v107: S13F10_2 Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=2942 /-] [Invalid=129 /-]

Literal question Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte:

v107: S13F10_2 Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansattes evne til å gi viktig informasjon)

	... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Svært liten grad3	340	11.6%
2	-2	215	7.3%
3	-1	254	8.6%
4	0	403	13.7%
5	+1	346	11.8%
6	+2	390	13.3%
7	I Svært stor grad+3	260	8.8%
8	Vet ikke/Har ingen mening	734	24.9%
Sysmiss		129	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v108: S13V4 SAKSBEHANDLINGSPROSESSEN Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1531 /-] [Invalid=1540 /-]
Pre-question	Saksbehandlingsprosessen
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	593	38.7%
2	Delvis innvilget	56	3.7%
3	Avslått (negativt svar)	83	5.4%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	102	6.7%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	697	45.5%
Sysmiss		1540	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v109: S13V5_1 Informasjon om saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=934 /-] [Invalid=2137 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	101	10.8%
2	-2	74	7.9%
3	-1	69	7.4%

v109: S13V5_1 Informasjon om saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	131	14.0%
5	+1	117	12.5%
6	+2	137	14.7%
7	Svært fornøyd+3	112	12.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	193	20.7%
Sysmiss		2137	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v110: S13V5_2 Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=927 /-] [Invalid=2144 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	73	7.9%
2	-2	41	4.4%
3	-1	44	4.7%
4	0	91	9.8%
5	+1	60	6.5%
6	+2	83	9.0%
7	Svært fornøyd+3	58	6.3%
8	Vet ikke/Har ingen mening	477	51.5%
Sysmiss		2144	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v111: S13V5_3 Saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=936 /-] [Invalid=2135 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	162	17.3%
2	-2	76	8.1%
3	-1	87	9.3%
4	0	107	11.4%
5	+1	120	12.8%

v111: S13V5_3 Saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	113	12.1%
7	Svært fornøyd+3	100	10.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	171	18.3%
Sysmiss		2135	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v112: S13V5_4 Hvordan beslutningen ble forklart (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=928 /-] [Invalid=2143 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	93	10.0%
2	-2	63	6.8%
3	-1	53	5.7%
4	0	126	13.6%
5	+1	113	12.2%
6	+2	128	13.8%
7	Svært fornøyd+3	111	12.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	241	26.0%
Sysmiss		2143	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v113: S13F11 KLAGEBEHANDLING Har du noen gang klaget på forhold ved NAV?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2965 /-] [Invalid=106 /-]
Pre-question	Klagebehandling
Literal question	Har du noen gang klaget på forhold ved NAV?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	182	6.1%
2	Ja, muntlig	297	10.0%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	180	6.1%
4	Nei, har aldri klaget	2306	77.8%
Sysmiss		106	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v114: S13F12_1 Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

v114: S13F12_1 Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)

Statistics [NW/ W]	[Valid=423 /-] [Invalid=2648 /-]
Literal question	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	75	17.7%
2	-2	50	11.8%
3	-1	25	5.9%
4	0	51	12.1%
5	+1	50	11.8%
6	+2	30	7.1%
7	Svært fornøyd+3	18	4.3%
8	Vet ikke/har ingen mening	124	29.3%
Sysmiss		2648	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v115: S13F12_2 Selve behandlingen av din klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=418 /-] [Invalid=2653 /-]
Literal question	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage
Post-question	Ett kryss i hver linje.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	88	21.1%
2	-2	47	11.2%
3	-1	32	7.7%
4	0	38	9.1%
5	+1	39	9.3%
6	+2	31	7.4%
7	Svært fornøyd+3	20	4.8%
8	Vet ikke/har ingen mening	123	29.4%
Sysmiss		2653	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v116: S13F13_1 (SAMLET TILFREDSHET MED NAV På hvilken måte vil du omtale NAV?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1589 /-] [Invalid=1482 /-]
Pre-question	Samlet tilfredshet med NAV
Literal question	På hvilken måte vil du omtale NAV?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

v116: S13F13_1 (SAMLET TILFREDSHET MED NAV På hvilken måte vil du omtale NAV?)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært negativt3	113	7.1%
2	-2	139	8.7%
3	-1	139	8.7%
4	0	244	15.4%
5	+1	301	18.9%
6	+2	330	20.8%
7	Svært positivt+3	148	9.3%
8	Vet ikke	175	11.0%
Sysmiss		1482	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v117: S13F14_1 (Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1585 /-] [Invalid=1486 /-]
Literal question	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	115	7.3%
2	-2	122	7.7%
3	-1	162	10.2%
4	0	214	13.5%
5	+1	280	17.7%
6	+2	376	23.7%
7	Svært fornøyd+3	170	10.7%
8	Vet ikke	146	9.2%
Sysmiss		1486	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v118: S13F15_1 (I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1592 /-] [Invalid=1479 /-]
Literal question	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Svært liten grad3	115	7.2%
2	-2	100	6.3%
3	-1	115	7.2%
4	0	243	15.3%
5	+1	260	16.3%
6	+2	295	18.5%
7	I Svært stor grad+3	150	9.4%
8	Vet ikke	314	19.7%

v118: S13F15_1 (I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?)

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		1479	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v119: S13F16_1 (Tenk deg en ideell NAVtjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1589 /-] [Invalid=1482 /-]
Literal question	Tenk deg en ideell NAVtjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært fjerntfra idealet3	177	11.1%
2	-2	159	10.0%
3	-1	148	9.3%
4	0	195	12.3%
5	+1	265	16.7%
6	+2	273	17.2%
7	Svært nær idealet+3	85	5.3%
8	Vet ikke	287	18.1%
Sysmiss		1482	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v120: S13F17_1 (Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1593 /-] [Invalid=1478 /-]
Literal question	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public services, Social welfare, Social services, Unemployment, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten tillit3	168	10.5%
2	-2	137	8.6%
3	-1	148	9.3%
4	0	214	13.4%
5	+1	282	17.7%
6	+2	334	21.0%
7	Svært stor tillit+3	140	8.8%
8	Vet ikke	170	10.7%
Sysmiss		1478	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.