

Norway

**Agency for Public Management and Government**

**Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian  
Labour and Welfare Administration (NAV)**

**Study Documentation**

December 7, 2021

# Metadata Production

<b>Metadata Producer(s)</b>	Norwegian Social Science Data Services (NSD)
<b>Production Date</b>	December 9, 2015
<b>Version</b>	
<b>Identification</b>	NSD2223-13

# Table of Contents

<a href="#">Overview</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">Scope &amp; Coverage</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Producers &amp; Sponsors</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Sampling</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Data Collection</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Accessibility</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Rights &amp; Disclaimer</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Files Description</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">NSD2223-13</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">Variables Group(s)</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Alle variabler</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Bakgrunnsvariabler</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">Erfaring</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">Tilfredshet</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">Klagebehandling</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">Intervjutekniske variabler</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">Variables Description</a>	<a href="#">21</a>
<a href="#">NSD2223-13</a>	<a href="#">22</a>

## Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)

### Overview

<b>Type</b>	Citizen Survey
<b>Identification</b>	NSD2223-13
<b>Version</b>	Production Date: 2015-09-09 <a href="#">Notes</a> Original data from Epinion are documented and prepared, first NSD-version.
<b>Series</b>	Citizen Survey was first conducted in 2009/2010. The present study was conducted in autumn 2014 and spring 2015. 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.

### Abstract

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.

Citizen Survey 2015 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 23 different businesses. The questions in our user section is specifically aimed at measuring usage and experience with various aspects of the business and the employees.

The questions in 2013 divided into these categories:

- Total Satisfaction and Confidence
- Availability and physical conditions
- Employee service
- Employee competence
- Information and communication
- Digital services
- Procedural and complaints

File review::

NSD2223-1 - Citizen part

NSD2223-2-24: User part (see list below)

NSD2223-2 - Kindergarten

NSD2223-3 - The Norwegian Church

NSD2223-4 - Regular GP

NSD2223-5 - Public library

NSD2223-6 - Primary school

NSD2223-7 - Health clinic

NSD2223-8 - Domestic Helper

NSD2223-9 - Home nursing

NSD2223-10 - University College

NSD2223-11 - Emergency

NSD2223-12 - The Norwegian State Educational Loan Fund

NSD2223-13 - The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)

NSD2223-14 - Sheltered accommodation  
 NSD2223-15 - Planning and Construction Office  
 NSD2223-16 - Police  
 NSD2223-17 - Norwegian Tax Administration  
 NSD2223-18 - school-based extra-curricular activities (SFO)  
 NSD2223-19 - Norwegian Public Roads Administration  
 NSD2223-20 - Nursing  
 NSD2223-21 - Hospital  
 NSD2223-22 - Customs  
 NSD2223-23 - University  
 NSD2223-24 - High School

<b>Kind of Data</b>	Survey data
<b>Unit of Analysis</b>	Individual

<b>Scope &amp; Coverage</b>	
<b>Keywords</b>	Politics, Political institutions, Government, Mass media, Information and communications technology
<b>Topics</b>	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
<b>Time Period(s)</b>	2014-2015
<b>Countries</b>	Norway
<b>Geographic Coverage</b>	
Country	
<b>Universe</b>	
The population of Norway, 18 years and over who have experience with The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV).	

<b>Producers &amp; Sponsors</b>	
<b>Primary Investigator(s)</b>	Agency for Public Management and Government
<b>Other Producer(s)</b>	Epinion Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs
<b>Funding Agency/ies</b>	Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs (KMD)

<b>Sampling</b>
<p><b>Sampling Procedure</b></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, User part, Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV): 2938 persons</p>

Net sample, User part, Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV): 1556 persons  
 Response rate, User part, Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV): 53%

<b>Data Collection</b>	
<b>Data Collection Dates</b>	start 2014-09-19 end 2015-02-20
<b>Time Period(s)</b>	start 2014 end 2015
<b>Data Collection Mode</b>	Paper/pencil questionnaire
<b>Data Collector(s)</b>	Agency for Public Management and Government

<b>Accessibility</b>	
<b>Distributor(s)</b>	NSD - Norwegian Centre for Research Data
<b>Access Conditions</b> Application for access to the data has to include name, institutional affiliation, project title, information about sources of financing and postal address. A declaration of secrecy has to be signed before delivery of data.	
<b>Citation Requirements</b> 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 2015, User Part, Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV). The survey was financed by Government, Ministry of Local Government and Modernisation. The data are provided by Government, Ministry of Local Government and Modernisation, and prepared and made available by the Norwegian Social Science Data Services (NSD). Neither Agency for Public Management and Government, Ministry of Local Government and Modernisation nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.”	

<b>Rights &amp; Disclaimer</b>	
<b>Disclaimer</b> Neither Agency for Public Management and Government, Ministry of Local Government and Modernisation nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.	
<b>Copyright</b>	Copyright (C) 2015 Agency for Public Management and Government

# Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD2223-13	
# Cases	4627
# Variable(s)	96

# Variables Group(s)

Dataset contains 6 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	4627	0	Id
2	s12q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	4387	240	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
3	s12q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et NAV-kontor, det å gå inn på NAVs nettsider, det å sende brev/e-post til NAV, og det å ringe til NAV.	discrete	numeric-1.0	2911	1716	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?
4	s12q3_1	Veiledning om arbeid og aktivitet	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... A. Veiledning om arbeid og aktivitet.
5	s12q3_2	Oppfølging for sykefravær/sykdom	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom.
6	s12q3_3	Dagpenger	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger.
7	s12q3_4	Sykepenger	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger.
8	s12q3_5	Arbeidsavklaringspenger (AAP)	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP).
9	s12q3_6	Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.).
10	s12q3_7	Stønad til enslig forsørger	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger.
11	s12q3_8	Alderspensjon, AFP	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP.
12	s12q3_9	Uførepensjon	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon.
13	s12q3_10	Grunnstønad, hjelpestønad	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad.
14	s12q3_11	Hjelpemidler	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler.
15	s12q3_12	Økonomisk sosialhjelp	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp.



#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
16	s12q3_13	Andre sosiale tjenester	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester.
17	s12q3_14	Gjeldsrådgivning	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning.
18	s12q3_15	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... O. Annen sammenheng.
19	s12q4	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?	discrete	numeric-2.0	2686	1941	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?
20	s12q5_1	Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt).
21	s12q5_2	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.
22	s12q5_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV.
23	s12q5_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
24	s12q5_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra NAV.
25	s12q5_6	Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no.
26	s12q5_7	Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1556	3071	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.).
27	s12q5_8	Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting.
28	s12q5_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
29	s12q5_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
30	s12q6	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1209	3418	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?
31	s12q7	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	4387	240	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... A. Åpningstidene.
32	s12q8	Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor	discrete	numeric-8.2	4414	213	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							forholdene: ... B. Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor.
33	s12q9	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	3016	1611	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... C. Ventetiden på telefonen.
34	s12q10	Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret	discrete	numeric-8.2	3030	1597	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret.
35	s12q11	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	3023	1604	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
36	s12q12	Lokalenes generelle standard	discrete	numeric-8.2	3061	1566	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... F. Lokalenes generelle standard.
37	s12q13	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	3055	1572	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
38	s12q14	Tilgangen til pc ved NAV-kontoret	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... H. Tilgangen til pc ved NAV-kontoret.
39	s12q15	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... I. Muligheten til å få løst din sak raskt.
40	s12q16	Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV	discrete	numeric-8.2	3031	1596	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... J. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV.
41	s12q17	Tiden du fikk til å forklare din situasjon	discrete	numeric-8.2	3031	1596	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... K. Tiden du fikk til å forklare din situasjon.
42	s12q18	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	2993	1634	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... L. Tilgangen til tolk.
43	s12q19	Å få løst din sak over telefonen	discrete	numeric-8.2	3029	1598	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... M. Å få løst din sak over telefonen.
44	s12q20	NAV's internettsider (nav.no)	discrete	numeric-8.2	4342	285	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... N. NAV's internettsider (nav.no).
45	s12q21	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	3004	1623	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.).
46	s12q22	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere	discrete	numeric-8.2	4351	276	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... P. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		informasjon, beregne pensjon o.l.)					(selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.).
47	s12q23	Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger	discrete	numeric-8.2	3025	1602	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... Q. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger.
48	s12q24	Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	3068	1559	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
49	s12q25	Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider.
50	s12q26	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no)	discrete	numeric-8.2	3033	1594	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no).
51	s12q27	Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no)	discrete	numeric-8.2	1481	3146	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no).
52	s12q28	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	1491	3136	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
53	s12q29	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	3038	1589	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret.
54	s12q30	Å forstå informasjonen på nettsiden nav.no	discrete	numeric-8.2	1482	3145	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå informasjonen på nettsiden nav.no.
55	s12q31	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	4408	219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
56	s12q32	Å forstå brev/e-post fra NAV	discrete	numeric-8.2	3029	1598	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå brev/e-post fra NAV.
57	s12q33	Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester	discrete	numeric-8.2	3034	1593	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester.
58	s12q34	Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	4422	205	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut.
59	s12q35	Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	3049	1578	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.).
60	s12q36	Å søke på stønad eller ytelser fra NAV	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å søke på

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		(dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)					stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.).
61	s12q37	Å fremføre en klage til/på NAV	discrete	numeric-8.2	4408	219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... N. Å fremføre en klage til/på NAV.
62	s12q38	Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-8.2	4450	177	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
63	s12q39	Å lytte	discrete	numeric-8.2	4435	192	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
64	s12q40	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	4424	203	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
65	s12q41	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	4447	180	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
66	s12q42	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	3067	1560	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
67	s12q43	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	4436	191	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
68	s12q44	De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-8.2	4428	199	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
69	s12q45	De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-8.2	3048	1579	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.
70	s12q46	De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester	discrete	numeric-8.2	3043	1584	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester.
71	s12q47	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov	discrete	numeric-8.2	3050	1577	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov.
72	s12q48	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	4402	225	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de 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
73	s12q49	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	4429	198	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
74	s12q50	Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-8.2	4430	197	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.
75	s12q51	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	2972	1655	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
76	s12q52	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	1693	2934	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.
77	s12q53	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	1673	2954	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.
78	s12q54	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	1688	2939	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.
79	s12q55	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	1681	2946	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.
80	s12q56	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1475	3152	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?
81	s12q57	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	660	3967	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
82	s12q58	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	655	3972	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.
83	s12q59	På hvilken måte vil du omtale NAV?	discrete	numeric-8.2	3096	1531	På hvilken måte vil du omtale NAV?
84	s12q60	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?	discrete	numeric-8.2	3099	1528	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
85	s12q61	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	3106	1521	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
86	s12q62	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?	discrete	numeric-8.2	3098	1529	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?
87	s12q63	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?	discrete	numeric-8.2	3110	1517	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
88	s12	Nav	discrete	numeric-1.0	4627	0	Nav
89	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	4627	0	AAR
90	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	4627	0	Alder
91	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	1556	0	Kommune2015
92	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	4627	0	Fylke
93	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	4627	0	Kommunestr
94	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	2075	2552	Spraak
95	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	3071	1556	KOMMUNE
96	s12ACSI	Nav total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	2834	1793	Nav total tilfredshet

### Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	4627	0	AAR
2	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	4627	0	Alder
3	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	1556	0	Kommune2015
4	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	4627	0	Fylke
5	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	4627	0	Kommunestr
6	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	2075	2552	Spraak
7	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	3071	1556	KOMMUNE

### Group Erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	4387	240	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s12q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et NAV-kontor, det å gå inn på NAVs nettsider, det å sende brev/e-post til NAV, og det å ringe til NAV.	discrete	numeric-1.0	2911	1716	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?
3	s12q3_1	Veiledning om arbeid og aktivitet	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... A. Veiledning om arbeid og aktivitet.
4	s12q3_2	Oppfølging for sykefravær/sykdom	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom.
5	s12q3_3	Dagpenger	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger.
6	s12q3_4	Sykepenger	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger.
7	s12q3_5	Arbeidsavklaringspenger (AAP)	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP).

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
8	s12q3_6	Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.).
9	s12q3_7	Stønad til enslig forsørger	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger.
10	s12q3_8	Alderspensjon, AFP	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP.
11	s12q3_9	Uførepensjon	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon.
12	s12q3_10	Grunnstønad, hjelpestønad	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad.
13	s12q3_11	Hjelpemidler	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler.
14	s12q3_12	Økonomisk sosialhjelp	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp.
15	s12q3_13	Andre sosiale tjenester	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester.
16	s12q3_14	Gjeldsrådgivning	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning.
17	s12q3_15	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	3233	1394	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... O. Annen sammenheng.
18	s12q4	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?	discrete	numeric-2.0	2686	1941	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?
19	s12q5_1	Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt).
20	s12q5_2	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.
21	s12q5_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV.
22	s12q5_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
23	s12q5_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra NAV.
24	s12q5_6	Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Benyttet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							NAV's selvbetjeningsløsninger på nav.no.
25	s12q5_7	Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1556	3071	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.).
26	s12q5_8	Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting.
27	s12q5_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
28	s12q5_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1556	3071	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
29	s12q6	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1209	3418	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?

### Group Tilfredshet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q7	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	4387	240	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... A. Åpningstidene.
2	s12q8	Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor	discrete	numeric-8.2	4414	213	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... B. Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor.
3	s12q9	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	3016	1611	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... C. Ventetiden på telefonen.
4	s12q10	Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret	discrete	numeric-8.2	3030	1597	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret.
5	s12q11	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	3023	1604	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
6	s12q12	Lokalenes generelle standard	discrete	numeric-8.2	3061	1566	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... F. Lokalenes generelle standard.
7	s12q13	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	3055	1572	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
8	s12q14	Tilgangen til pc ved NAV-kontoret	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... H. Tilgangen til pc ved NAV-kontoret.
9	s12q15	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende



#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							forholdene: ... I. Muligheten til å få løst din sak raskt.
10	s12q16	Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV	discrete	numeric-8.2	3031	1596	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... J. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV.
11	s12q17	Tiden du fikk til å forklare din situasjon	discrete	numeric-8.2	3031	1596	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... K. Tiden du fikk til å forklare din situasjon.
12	s12q18	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	2993	1634	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... L. Tilgangen til tolk.
13	s12q19	Å få løst din sak over telefonen	discrete	numeric-8.2	3029	1598	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... M. Å få løst din sak over telefonen.
14	s12q20	NAV's internettsider (nav.no)	discrete	numeric-8.2	4342	285	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... N. NAV's internettsider (nav.no).
15	s12q21	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	3004	1623	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.).
16	s12q22	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	4351	276	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.).
17	s12q23	Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger	discrete	numeric-8.2	3025	1602	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... Q. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger.
18	s12q24	Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	3068	1559	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
19	s12q25	Å finne informasjon om NAV's tjenester på NAV's internettsider	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om NAV's tjenester på NAV's internettsider.
20	s12q26	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAV's internettsider (nav.no)	discrete	numeric-8.2	3033	1594	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAV's internettsider (nav.no).
21	s12q27	Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAV's internettsider (nav.no)	discrete	numeric-8.2	1481	3146	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAV's internettsider (nav.no).

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
22	s12q28	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	1491	3136	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
23	s12q29	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	3038	1589	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret.
24	s12q30	Å forstå informasjonen på nettsiden nav.no	discrete	numeric-8.2	1482	3145	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå informasjonen på nettsiden nav.no.
25	s12q31	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	4408	219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
26	s12q32	Å forstå brev/e-post fra NAV	discrete	numeric-8.2	3029	1598	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå brev/e-post fra NAV.
27	s12q33	Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester	discrete	numeric-8.2	3034	1593	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester.
28	s12q34	Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	4422	205	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut.
29	s12q35	Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	3049	1578	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.).
30	s12q36	Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)	discrete	numeric-8.2	3046	1581	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.).
31	s12q37	Å fremføre en klage til/på NAV	discrete	numeric-8.2	4408	219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... N. Å fremføre en klage til/på NAV.
32	s12q38	Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-8.2	4450	177	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
33	s12q39	Å lytte	discrete	numeric-8.2	4435	192	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
34	s12q40	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	4424	203	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
35	s12q41	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	4447	180	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
36	s12q42	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	3067	1560	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
37	s12q43	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	4436	191	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
38	s12q44	De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-8.2	4428	199	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
39	s12q45	De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-8.2	3048	1579	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.
40	s12q46	De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester	discrete	numeric-8.2	3043	1584	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester.
41	s12q47	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov	discrete	numeric-8.2	3050	1577	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov.
42	s12q48	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	4402	225	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
43	s12q49	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	4429	198	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
44	s12q50	Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-8.2	4430	197	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.
45	s12q51	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	2972	1655	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
46	s12q52	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	1693	2934	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.
47	s12q53	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	1673	2954	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.
48	s12q54	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	1688	2939	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden.
49	s12q55	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	1681	2946	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.
50	s12q59	På hvilken måte vil du omtale NAV?	discrete	numeric-8.2	3096	1531	På hvilken måte vil du omtale NAV?
51	s12q60	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?	discrete	numeric-8.2	3099	1528	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
52	s12q61	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	3106	1521	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
53	s12q62	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?	discrete	numeric-8.2	3098	1529	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?
54	s12q63	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?	discrete	numeric-8.2	3110	1517	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?

### Group Klagebehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q56	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1475	3152	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?
2	s12q57	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	660	3967	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
3	s12q58	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	655	3972	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.

### Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	4627	0	Id
2	s12	Nav	discrete	numeric-1.0	4627	0	Nav
3	s12ACSI	Nav total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	2834	1793	Nav total tilfredshet

# Variables Description

Dataset contains 96 variable(s)

**File : NSD2223-13****# Id: Id****Information** [Type= discrete] [Format=character] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=4627 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Id**Concepts** Data, Identity**# s12q1: Hvordan besvarer du spørreskjemaet?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=4387 /-] [Invalid=240 /-]**Literal question** Hvordan besvarer du spørreskjemaet?**Concepts** Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ut fra min erfaring som bruker	3794	86.5%
2	Ut fra min erfaring som pårørende	593	13.5%
Sysmiss		240	

*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.***# s12q2: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et NAV-kontor, det å gå inn på NAVs nettsider, det å sende brev/e-post til NAV, og det å ringe til NAV.****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2911 /-] [Invalid=1716 /-]**Literal question** Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?**Post-question** Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et NAV-kontor, det å gå inn på NAVs nettsider, det å sende brev/e-post til NAV, og det å ringe til NAV.**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	945	32.5%
2	2-5 ganger	1274	43.8%
3	6-12 ganger	413	14.2%
4	13 ganger eller flere	279	9.6%
Sysmiss		1716	

*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.***# s12q3\_1: Veiledning om arbeid og aktivitet****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3233 /-] [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, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2724	84.3%
1	Yes	509	15.7%
Sysmiss		1394	

## File : NSD2223-13

### # s12q3\_1: Veiledning om arbeid og aktivitet

*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.*

### # s12q3\_2: Oppfølging for sykefravær/sykdom

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2697	83.4%
1	Yes	536	16.6%
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.*

### # s12q3\_3: Dagpenger

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2926	90.5%
1	Yes	307	9.5%
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.*

### # s12q3\_4: Sykepenger

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2873	88.9%
1	Yes	360	11.1%
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.*

### # s12q3\_5: Arbeidsavklaringspenger (AAP)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]

**File : NSD2223-13****# s12q3\_5: Arbeidsavklaringspenger (AAP)**

<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2802	86.7%
1	Yes	431	13.3%
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.*

**# s12q3\_6: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2748	85.0%
1	Yes	485	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.*

**# s12q3\_7: Stønad til enslig forsørger**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3177	98.3%
1	Yes	56	1.7%
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.*

**# s12q3\_8: Alderspensjon, AFP**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig



**File : NSD2223-13****# s12q3\_8: Alderspensjon, AFP****Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2586	80.0%
1	Yes	647	20.0%
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.***# s12q3\_9: Uførepensjon****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3233 /-] [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, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2878	89.0%
1	Yes	355	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.***# s12q3\_10: Grunnstønad, hjelpestønad****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3233 /-] [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, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3120	96.5%
1	Yes	113	3.5%
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.***# s12q3\_11: Hjelpemidler****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3233 /-] [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, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3035	93.9%
1	Yes	198	6.1%

**File : NSD2223-13****# s12q3\_11: Hjelpemidler**

Value	Label	Cases	Percentage
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.*

**# s12q3\_12: Økonomisk sosialhjelp**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3131	96.8%
1	Yes	102	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.*

**# s12q3\_13: Andre sosiale tjenester**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3133	96.9%
1	Yes	100	3.1%
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.*

**# s12q3\_14: Gjeldsrådgivning**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3208	99.2%
1	Yes	25	0.8%
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.*

**File : NSD2223-13****# s12q3\_15: Annen sammenheng**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3233 /-] [Invalid=1394 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? ... O. Annen sammenheng.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2657	82.2%
1	Yes	576	17.8%
Systemmiss		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.*

**# s12q4: Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-15] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2686 /-] [Invalid=1941 /-]
<b>Literal question</b>	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?
<b>Post-question</b>	Ett svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Veiledning om arbeid og aktivitet	187	7.0%
2	Oppfølging for sykefravær/sykdom	218	8.1%
3	Dagpenger	161	6.0%
4	Sykepenger	162	6.0%
5	Arbeidsavklaringspenger (AAP)	202	7.5%
6	Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag,	360	13.4%
7	Stønad til enslig forsørger	25	0.9%
8	Alderspensjon, AFP	531	19.8%
9	Uførepensjon	193	7.2%
10	Grunnstønad, hjelpestønad	38	1.4%
11	Hjelpemidler	121	4.5%
12	Økonomisk sosialhjelp	35	1.3%
13	Andre sosiale tjenester	31	1.2%
14	Gjeldsrådgivning	9	0.3%
15	Annen grunn	413	15.4%
Systemmiss		1941	

*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.*

**# s12q5\_1: Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig

**File : NSD2223-13****# s12q5\_1: Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)****Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	875	56.2%
1	Yes	681	43.8%
Sysmiss		3071	

*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.***# s12q5\_2: Snakket med en ansatt på telefonen****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?

... B. Snakket med en ansatt på telefonen.

**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	885	56.9%
1	Yes	671	43.1%
Sysmiss		3071	

*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.***# s12q5\_3: Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?

... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV.

**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	817	52.5%
1	Yes	739	47.5%
Sysmiss		3071	

*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.***# s12q5\_4: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?

... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).

**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1382	88.8%
1	Yes	174	11.2%

**File : NSD2223-13****# s12q5\_4: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		3071	

*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.*

**# s12q5\_5: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra NAV**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra NAV.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1357	87.2%
1	Yes	199	12.8%
Sysmiss		3071	

*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.*

**# s12q5\_6: Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1135	72.9%
1	Yes	421	27.1%
Sysmiss		3071	

*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.*

**# s12q5\_7: Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]
<b>Literal question</b>	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.).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1544	99.2%
1	Yes	12	0.8%
Sysmiss		3071	

*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 : NSD2223-13****# s12q5\_8: Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1035	66.5%
1	Yes	521	33.5%
Sysmiss		3071	

*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.*

**# s12q5\_9: Annen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1476	94.9%
1	Yes	80	5.1%
Sysmiss		3071	

*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.*

**# s12q5\_10: Ingen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1556 /-] [Invalid=3071 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1384	88.9%
1	Yes	172	11.1%
Sysmiss		3071	

*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.*

**# s12q6: Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1209 /-] [Invalid=3418 /-]
<b>Literal question</b>	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?

## File : NSD2223-13

### # s12q6: Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?

<b>Post-question</b>	Ett svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt med ditt lokale NAV-kontor (ansikt til ansikt/oppmøt)	319	26.4%
2	Telefonkontakt	236	19.5%
3	Brev på papir	250	20.7%
4	Brev over nett (sikker digital post)	18	1.5%
5	E-post, melding via webskjema eller lignende	65	5.4%
6	Selvbetjeningsløsninger	109	9.0%
7	Vært på Navs nettsider	212	17.5%
Sysmiss		3418	

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.

### # s12q7: Åpningstidene

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4387 /-] [Invalid=240 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:  ... A. Åpningstidene.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	133	3.0%
2	-2	176	4.0%
3	-1	275	6.3%
4	0	619	14.1%
5	+1	615	14.0%
6	+2	937	21.4%
7	+3 Svært fornøyd	596	13.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1036	23.6%
Sysmiss		240	

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.

### # s12q8: Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4414 /-] [Invalid=213 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:  ... B. Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	58	1.3%
2	-2	82	1.9%
3	-1	140	3.2%

## File : NSD2223-13

### # s12q8: Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	446	10.1%
5	+1	563	12.8%
6	+2	1186	26.9%
7	+3 Svært fornøyd	1443	32.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	496	11.2%
Sysmiss		213	

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.

### # s12q9: Ventetiden på telefonen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3016 /-] [Invalid=1611 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literat question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... C. Ventetiden på telefonen.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	201	6.7%
2	-2	199	6.6%
3	-1	253	8.4%
4	0	319	10.6%
5	+1	384	12.7%
6	+2	340	11.3%
7	+3 Svært fornøyd	168	5.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1152	38.2%
Sysmiss		1611	

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.

### # s12q10: Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3030 /-] [Invalid=1597 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literat question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	156	5.1%
2	-2	134	4.4%
3	-1	200	6.6%
4	0	308	10.2%
5	+1	327	10.8%
6	+2	418	13.8%
7	+3 Svært fornøyd	249	8.2%



## File : NSD2223-13

### # s12q10: Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1238	40.9%
Sysmiss		1597	

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.

### # s12q11: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3023 /-] [Invalid=1604 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:  ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	251	8.3%
2	-2	185	6.1%
3	-1	207	6.8%
4	0	336	11.1%
5	+1	337	11.1%
6	+2	373	12.3%
7	+3 Svært fornøyd	191	6.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1143	37.8%
Sysmiss		1604	

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.

### # s12q12: Lokalenes generelle standard

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3061 /-] [Invalid=1566 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:  ... F. Lokalenes generelle standard.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Quality

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	23	0.8%
2	-2	27	0.9%
3	-1	56	1.8%
4	0	279	9.1%
5	+1	355	11.6%
6	+2	733	23.9%
7	+3 Svært fornøyd	631	20.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	957	31.3%
Sysmiss		1566	

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 : NSD2223-13

### # s12q13: Tilretteleggingen for funksjonshemmede

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3055 /-] [Invalid=1572 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Disabled facilities

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	16	0.5%
2	-2	10	0.3%
3	-1	26	0.9%
4	0	128	4.2%
5	+1	141	4.6%
6	+2	318	10.4%
7	+3 Svært fornøyd	328	10.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2088	68.3%
Sysmiss		1572	

*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.*

### # s12q14: Tilgangen til pc ved NAV-kontoret

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3046 /-] [Invalid=1581 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... H. Tilgangen til pc ved NAV-kontoret.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information and communications technology

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	21	0.7%
2	-2	14	0.5%
3	-1	29	1.0%
4	0	113	3.7%
5	+1	164	5.4%
6	+2	376	12.3%
7	+3 Svært fornøyd	385	12.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1944	63.8%
Sysmiss		1581	

*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.*

### # s12q15: Muligheten til å få løst din sak raskt

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3046 /-] [Invalid=1581 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... I. Muligheten til å få løst din sak raskt.

## File : NSD2223-13

### # s12q15: Muligheten til å få løst din sak raskt

Concepts Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	324	10.6%
2	-2	224	7.4%
3	-1	223	7.3%
4	0	304	10.0%
5	+1	418	13.7%
6	+2	462	15.2%
7	+3 Svært fornøyd	331	10.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	760	25.0%
Systemmiss		1581	

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.

### # s12q16: Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3031 /-] [Invalid=1596 /-]

Pre-question Tilpasning

Literal question Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:

... J. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV.

Concepts Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	365	12.0%
2	-2	221	7.3%
3	-1	200	6.6%
4	0	330	10.9%
5	+1	211	7.0%
6	+2	163	5.4%
7	+3 Svært fornøyd	101	3.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1440	47.5%
Systemmiss		1596	

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.

### # s12q17: Tiden du fikk til å forklare din situasjon

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3031 /-] [Invalid=1596 /-]

Pre-question Tilpasning

Literal question Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:

... K. Tiden du fikk til å forklare din situasjon.

Concepts Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	123	4.1%
2	-2	114	3.8%
3	-1	135	4.5%

## File : NSD2223-13

### # s12q17: Tiden du fikk til å forklare din situasjon

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	308	10.2%
5	+1	376	12.4%
6	+2	553	18.2%
7	+3 Svært fornøyd	461	15.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	961	31.7%
Sysmiss		1596	

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.

### # s12q18: Tilgangen til tolk

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2993 /-] [Invalid=1634 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literat question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... L. Tilgangen til tolk.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	20	0.7%
2	-2	11	0.4%
3	-1	10	0.3%
4	0	74	2.5%
5	+1	24	0.8%
6	+2	43	1.4%
7	+3 Svært fornøyd	30	1.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2781	92.9%
Sysmiss		1634	

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.

### # s12q19: Å få løst din sak over telefonen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3029 /-] [Invalid=1598 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literat question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene: ... M. Å få løst din sak over telefonen.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	256	8.5%
2	-2	144	4.8%
3	-1	114	3.8%
4	0	224	7.4%
5	+1	214	7.1%
6	+2	296	9.8%
7	+3 Svært fornøyd	216	7.1%

## File : NSD2223-13

### # s12q19: Å få løst din sak over telefonen

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1565	51.7%
Sysmiss		1598	

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.

### # s12q20: NAVs internettsider (nav.no)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4342 /-] [Invalid=285 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:  ... N. NAVs internettsider (nav.no).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	92	2.1%
2	-2	111	2.6%
3	-1	191	4.4%
4	0	417	9.6%
5	+1	633	14.6%
6	+2	776	17.9%
7	+3 Svært fornøyd	431	9.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1691	38.9%
Sysmiss		285	

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.

### # s12q21: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3004 /-] [Invalid=1623 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	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.).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	35	1.2%
2	-2	19	0.6%
3	-1	26	0.9%
4	0	81	2.7%
5	+1	39	1.3%
6	+2	55	1.8%
7	+3 Svært fornøyd	40	1.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2709	90.2%
Sysmiss		1623	

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 : NSD2223-13****# s12q22: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4351 /-] [Invalid=276 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	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.).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	99	2.3%
2	-2	106	2.4%
3	-1	157	3.6%
4	0	365	8.4%
5	+1	502	11.5%
6	+2	600	13.8%
7	+3 Svært fornøyd	379	8.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2143	49.3%
Sysmiss		276	

*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.*

**# s12q23: Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3025 /-] [Invalid=1602 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:  ... Q. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	147	4.9%
2	-2	109	3.6%
3	-1	103	3.4%
4	0	194	6.4%
5	+1	198	6.5%
6	+2	209	6.9%
7	+3 Svært fornøyd	139	4.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1926	63.7%
Sysmiss		1602	

*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.*

**# s12q24: Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3068 /-] [Invalid=1559 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

## File : NSD2223-13

### # s12q24: Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

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

**Concepts** Public services, Satisfaction, Access to information, Right to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	47	1.5%
2	-2	51	1.7%
3	-1	106	3.5%
4	0	310	10.1%
5	+1	478	15.6%
6	+2	715	23.3%
7	+3 Svært lett	561	18.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	800	26.1%
Sysmiss		1559	

*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.*

### # s12q25: Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=3046 /-] [Invalid=1581 /-]

**Pre-question** Finne informasjon

**Literal question** Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

... B. Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider.

**Concepts** Public services, Satisfaction, Access to information, Right to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	64	2.1%
2	-2	74	2.4%
3	-1	151	5.0%
4	0	256	8.4%
5	+1	478	15.7%
6	+2	630	20.7%
7	+3 Svært lett	409	13.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	984	32.3%
Sysmiss		1581	

*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.*

### # s12q26: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no)

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=3033 /-] [Invalid=1594 /-]

**Pre-question** Finne informasjon

**Literal question** Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no).

**Concepts** Public services, Satisfaction, Access to information, Right to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	89	2.9%

**File : NSD2223-13****# s12q26: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no)**

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	94	3.1%
3	-1	141	4.6%
4	0	250	8.2%
5	+1	418	13.8%
6	+2	466	15.4%
7	+3 Svært lett	299	9.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1276	42.1%
Sysmiss		1594	

*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.*



<b># s12q27: Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no)</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1481 /-] [Invalid=3146 /-]		
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no).		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information, Right to information		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært vanskelig	16	1.1%
2	-2	14	0.9%
3	-1	24	1.6%
4	0	74	5.0%
5	+1	97	6.5%
6	+2	145	9.8%
7	+3 Svært lett	159	10.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	952	64.3%
Systemmiss		3146	
<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>			
<b># s12q28: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1491 /-] [Invalid=3136 /-]		
<b>Pre-question</b>	Kontakt		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært vanskelig	141	9.5%
2	-2	97	6.5%
3	-1	113	7.6%
4	0	132	8.9%
5	+1	198	13.3%
6	+2	242	16.2%
7	+3 Svært lett	140	9.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	428	28.7%
Systemmiss		3136	
<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>			
<b># s12q29: Å legge frem din sak uforstyrret</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3038 /-] [Invalid=1589 /-]		
<b>Pre-question</b>	Kontakt		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication		

### # s12q29: Å legge frem din sak uforstyrret

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	140	4.6%
2	-2	109	3.6%
3	-1	166	5.5%
4	0	284	9.3%
5	+1	348	11.5%
6	+2	533	17.5%
7	+3 Svært lett	422	13.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1036	34.1%
Sysmiss		1589	

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.

### # s12q30: Å forstå informasjonen på nettsiden nav.no

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1482 /-] [Invalid=3145 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå informasjonen på nettsiden nav.no.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	55	3.7%
2	-2	54	3.6%
3	-1	79	5.3%
4	0	124	8.4%
5	+1	241	16.3%
6	+2	296	20.0%
7	+3 Svært lett	168	11.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	465	31.4%
Sysmiss		3145	

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.

### # s12q31: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4408 /-] [Invalid=219 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	113	2.6%
2	-2	129	2.9%
3	-1	252	5.7%
4	0	513	11.6%
5	+1	705	16.0%
6	+2	886	20.1%

<b># s12q31: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært lett	515	11.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1295	29.4%
Sysmiss		219	
<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>			
<b># s12q32: Å forstå brev/e-post fra NAV</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3029 /-] [Invalid=1598 /-]		
<b>Pre-question</b>	Forstå		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå brev/e-post fra NAV.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	107	3.5%
2	-2	159	5.2%
3	-1	223	7.4%
4	0	331	10.9%
5	+1	504	16.6%
6	+2	639	21.1%
7	+3 Svært lett	354	11.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	712	23.5%
Sysmiss		1598	
<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>			
<b># s12q33: Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3034 /-] [Invalid=1593 /-]		
<b>Pre-question</b>	Forstå		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	231	7.6%
2	-2	239	7.9%
3	-1	294	9.7%
4	0	362	11.9%
5	+1	440	14.5%
6	+2	432	14.2%
7	+3 Svært lett	196	6.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	840	27.7%
Sysmiss		1593	
<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>			
<b># s12q34: Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		

<b># s12q34: Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut</b>			
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4422 /-] [Invalid=205 /-]		
<b>Pre-question</b>	Forstå		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	324	7.3%
2	-2	345	7.8%
3	-1	446	10.1%
4	0	645	14.6%
5	+1	695	15.7%
6	+2	715	16.2%
7	+3 Svært lett	296	6.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	956	21.6%
Sysmiss		205	
<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>			
<b># s12q35: Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3049 /-] [Invalid=1578 /-]		
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.).		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	92	3.0%
2	-2	122	4.0%
3	-1	140	4.6%
4	0	226	7.4%
5	+1	379	12.4%
6	+2	434	14.2%
7	+3 Svært lett	265	8.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1391	45.6%
Sysmiss		1578	
<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>			
<b># s12q36: Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3046 /-] [Invalid=1581 /-]		
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver		
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.).		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use		

### # s12q36: Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	154	5.1%
2	-2	164	5.4%
3	-1	157	5.2%
4	0	229	7.5%
5	+1	320	10.5%
6	+2	371	12.2%
7	+3 Svært lett	214	7.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1437	47.2%
Sysmiss		1581	

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.

### # s12q37: Å fremføre en klage til/på NAV

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4408 /-] [Invalid=219 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... N. Å fremføre en klage til/på NAV.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	342	7.8%
2	-2	157	3.6%
3	-1	159	3.6%
4	0	245	5.6%
5	+1	141	3.2%
6	+2	131	3.0%
7	+3 Svært lett	61	1.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3172	72.0%
Sysmiss		219	

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.

### # s12q38: Å behandle deg (brukeren) med respekt

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4450 /-] [Invalid=177 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Interpersonal communication, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	243	5.5%
2	-2	195	4.4%
3	-1	232	5.2%
4	0	479	10.8%
5	+1	657	14.8%
6	+2	993	22.3%

**# s12q38: Å behandle deg (brukeren) med respekt**

Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært fornøyd	824	18.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	827	18.6%
Sysmiss		177	

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.

**# s12q39: Å lytte**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4435 /-] [Invalid=192 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Interpersonal communication, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	225	5.1%
2	-2	219	4.9%
3	-1	254	5.7%
4	0	520	11.7%
5	+1	660	14.9%
6	+2	890	20.1%
7	+3 Svært fornøyd	704	15.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	963	21.7%
Sysmiss		192	

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.

**# s12q40: Å forklare beslutninger**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4424 /-] [Invalid=203 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Interpersonal communication, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	239	5.4%
2	-2	231	5.2%
3	-1	306	6.9%
4	0	563	12.7%
5	+1	591	13.4%
6	+2	699	15.8%
7	+3 Svært fornøyd	566	12.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1229	27.8%
Sysmiss		203	

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.

**# s12q41: Å være imøtekommende**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

<b># s12q41: Å være imøtekommende</b>			
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4447 /-] [Invalid=180 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes service		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Interpersonal communication, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	265	6.0%
2	-2	196	4.4%
3	-1	257	5.8%
4	0	487	11.0%
5	+1	654	14.7%
6	+2	895	20.1%
7	+3 Svært fornøyd	825	18.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	868	19.5%
Sysmiss		180	
<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>			
<b># s12q42: Å gi veiledning/råd</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3067 /-] [Invalid=1560 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes service		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Interpersonal communication, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	210	6.8%
2	-2	187	6.1%
3	-1	163	5.3%
4	0	318	10.4%
5	+1	383	12.5%
6	+2	536	17.5%
7	+3 Svært fornøyd	449	14.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	821	26.8%
Sysmiss		1560	
<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>			
<b># s12q43: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4436 /-] [Invalid=191 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel		

### # s12q43: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	345	7.8%
2	-2	272	6.1%
3	-1	336	7.6%
4	0	489	11.0%
5	+1	581	13.1%
6	+2	692	15.6%
7	+3 Svært fornøyd	386	8.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1335	30.1%
Sysmiss		191	

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.

### # s12q44: De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4428 /-] [Invalid=199 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	406	9.2%
2	-2	317	7.2%
3	-1	343	7.7%
4	0	509	11.5%
5	+1	631	14.3%
6	+2	644	14.5%
7	+3 Svært fornøyd	366	8.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1212	27.4%
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.

### # s12q45: De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3048 /-] [Invalid=1579 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	286	9.4%
2	-2	189	6.2%
3	-1	212	7.0%
4	0	340	11.2%
5	+1	334	11.0%
6	+2	312	10.2%



<b># s12q45: De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært fornøyd	230	7.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1145	37.6%
Sysmiss		1579	
<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>			
<b># s12q46: De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3043 /-] [Invalid=1584 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	239	7.9%
2	-2	161	5.3%
3	-1	174	5.7%
4	0	314	10.3%
5	+1	246	8.1%
6	+2	231	7.6%
7	+3 Svært fornøyd	149	4.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1529	50.2%
Sysmiss		1584	
<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>			
<b># s12q47: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3050 /-] [Invalid=1577 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	261	8.6%
2	-2	162	5.3%
3	-1	175	5.7%
4	0	327	10.7%
5	+1	286	9.4%
6	+2	269	8.8%
7	+3 Svært fornøyd	199	6.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1371	45.0%
Sysmiss		1577	
<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>			
<b># s12q48: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		

<b># s12q48: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige</b>			
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4402 /-] [Invalid=225 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de forholdene? ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	446	10.1%
2	-2	210	4.8%
3	-1	219	5.0%
4	0	375	8.5%
5	+1	259	5.9%
6	+2	235	5.3%
7	+3 Svært fornøyd	189	4.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2469	56.1%
Sysmiss		225	
<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>			
<b># s12q49: Gir deg nødvendig informasjon</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4429 /-] [Invalid=198 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å gi viktig informasjon		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Information transfer, Dissemination of information, Access to information		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 I svært liten grad	386	8.7%
2	-2	295	6.7%
3	-1	337	7.6%
4	0	605	13.7%
5	+1	675	15.2%
6	+2	739	16.7%
7	+3 I svært stor grad	440	9.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	952	21.5%
Sysmiss		198	
<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>			
<b># s12q50: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4430 /-] [Invalid=197 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å gi viktig informasjon		
<b>Literal question</b>	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.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Information transfer, Dissemination of information, Access to information		

**# s12q50: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til**

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	514	11.6%
2	-2	303	6.8%
3	-1	351	7.9%
4	0	562	12.7%
5	+1	504	11.4%
6	+2	585	13.2%
7	+3 I svært stor grad	394	8.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	1217	27.5%
Sysmiss		197	

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.

**# s12q51: Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2972 /-] [Invalid=1655 /-]
<b>Literal question</b>	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
<b>Post-question</b>	Hvis svar = "Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder" gå til spørsmål 14.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	1087	36.6%
2	Delvis innvilget	106	3.6%
3	Avslått (negativt svar)	160	5.4%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	204	6.9%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	1415	47.6%
Sysmiss		1655	









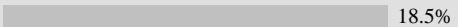






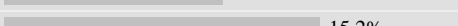
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s12q52: Informasjon om saksbehandlingstiden**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1693 /-] [Invalid=2934 /-]
<b>Literal question</b>	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.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	190	11.2%
2	-2	132	7.8%
3	-1	138	8.2%
4	0	237	14.0%
5	+1	234	13.8%
6	+2	262	15.5%
7	+3 Svært fornøyd	200	11.8%
8	Vet ikke/Har ingen mening	300	17.7%
Sysmiss		2934	

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.

<b># s12q53: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1673 /-] [Invalid=2954 /-]		
<b>Literal question</b>	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.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	145	 8.7%
2	-2	92	 5.5%
3	-1	90	 5.4%
4	0	147	 8.8%
5	+1	133	 7.9%
6	+2	161	 9.6%
7	+3 Svært fornøyd	121	 7.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	784	 46.9%
Sysmiss		2954	
<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>			
<b># s12q54: Saksbehandlingstiden</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1688 /-] [Invalid=2939 /-]		
<b>Literal question</b>	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.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	313	 18.5%
2	-2	146	 8.6%
3	-1	165	 9.8%
4	0	185	 11.0%
5	+1	220	 13.0%
6	+2	224	 13.3%
7	+3 Svært fornøyd	178	 10.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	257	 15.2%
Sysmiss		2939	
<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>			
<b># s12q55: Hvordan beslutningen ble forklart</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1681 /-] [Invalid=2946 /-]		
<b>Literal question</b>	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.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		

**# s12q55: Hvordan beslutningen ble forklart**

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	188	11.2%
2	-2	108	6.4%
3	-1	106	6.3%
4	0	216	12.8%
5	+1	215	12.8%
6	+2	243	14.5%
7	+3 Svært fornøyd	204	12.1%
8	Vet ikke/Har ingen mening	401	23.9%
Sysmiss		2946	

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.

**# s12q56: Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1475 /-] [Invalid=3152 /-]
<b>Literal question</b>	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?
<b>Post-question</b>	Hvis svar = "Nei, har ikke klaget" gå til spørsmål 16.
<b>Concepts</b>	Public services, Right to justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	47	3.2%
2	Ja, muntlig	60	4.1%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	57	3.9%
4	Nei, har aldri klaget	1311	88.9%
Sysmiss		3152	

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.

**# s12q57: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=660 /-] [Invalid=3967 /-]
<b>Literal question</b>	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?  ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
<b>Concepts</b>	Public services, Right to justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	127	19.2%
2	-2	76	11.5%
3	-1	49	7.4%
4	0	80	12.1%
5	+1	67	10.2%
6	+2	41	6.2%
7	+3 Svært fornøyd	26	3.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	194	29.4%
Sysmiss		3967	

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.

**# s12q58: Selve behandlingen av din klage**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

<b># s12q58: Selve behandlingen av din klage</b>			
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=655 /-] [Invalid=3972 /-]	
<b>Literal question</b>		Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.	
<b>Concepts</b>		Public services, Right to justice	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	162	24.7%
2	-2	70	10.7%
3	-1	49	7.5%
4	0	61	9.3%
5	+1	47	7.2%
6	+2	39	6.0%
7	+3 Svært fornøyd	27	4.1%
8	Vet ikke/Har ingen mening	200	30.5%
Sysmiss		3972	
<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>			
<b># s12q59: På hvilken måte vil du omtale NAV?</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=3096 /-] [Invalid=1531 /-]	
<b>Literal question</b>		På hvilken måte vil du omtale NAV?	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært negativt	238	7.7%
2	-2	263	8.5%
3	-1	253	8.2%
4	0	462	14.9%
5	+1	598	19.3%
6	+2	650	21.0%
7	+3 Svært positivt	261	8.4%
8	Vet ikke	371	12.0%
Sysmiss		1531	
<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>			
<b># s12q60: Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=3099 /-] [Invalid=1528 /-]	
<b>Literal question</b>		Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	245	7.9%
2	-2	232	7.5%
3	-1	290	9.4%
4	0	417	13.5%
5	+1	580	18.7%
6	+2	707	22.8%

**# s12q60: Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?**

Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært fornøyd	316	10.2%
8	Vet ikke	312	10.1%
Sysmiss		1528	

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.

**# s12q61: I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3106 /-] [Invalid=1521 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	233	7.5%
2	-2	199	6.4%
3	-1	224	7.2%
4	0	458	14.7%
5	+1	498	16.0%
6	+2	566	18.2%
7	+3 I svært stor grad	281	9.0%
8	Vet ikke	647	20.8%
Sysmiss		1521	

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.

**# s12q62: Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3098 /-] [Invalid=1529 /-]
<b>Literal question</b>	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært fjernt fra idealet	360	11.6%
2	-2	295	9.5%
3	-1	284	9.2%
4	0	399	12.9%
5	+1	511	16.5%
6	+2	515	16.6%
7	+3 Svært nær idealet	156	5.0%
8	Vet ikke	578	18.7%
Sysmiss		1529	

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.

**# s12q63: Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3110 /-] [Invalid=1517 /-]
<b>Literal question</b>	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Trust

**# s12q63: Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?**

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært liten tillit	343	11.0%
2	-2	263	8.5%
3	-1	273	8.8%
4	0	431	13.9%
5	+1	568	18.3%
6	+2	616	19.8%
7	+3 Svært stor tillit	258	8.3%
8	Vet ikke	358	11.5%
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.

**# s12: Nav**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4627 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Nav
<b>Concepts</b>	Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1		4627	100.0%

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.

**# AAR: AAR**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4627 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	AAR
<b>Concepts</b>	Data, Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	1394	30.1%
2	2013	1677	36.2%
3	2015	1556	33.6%

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.

**# AlderKat: Alder**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4627 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Alder
<b>Concepts</b>	Data, Age

Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	241	5.2%
2	25-34 år	607	13.1%
3	35-49 år	875	18.9%
4	50-66 år	1578	34.1%
5	67- år	1326	28.7%

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.

**# Kommune2015: Kommune2015**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
--------------------	---



# **Kommune2015: Kommune2015**

Statistics [NW/ W] [Valid=1556 /-] [Invalid=0 /-]

Literal question Kommune2015

Concepts Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
0101		11	0.7%
0104		9	0.6%
0105		12	0.8%
0106		25	1.6%
0111		2	0.1%
0118		1	0.1%
0119		2	0.1%
0122		1	0.1%
0124		6	0.4%
0127		2	0.1%
0128		3	0.2%
0135		4	0.3%
0136		5	0.3%
0137		1	0.1%
0138		2	0.1%
0211		6	0.4%
0213		11	0.7%
0214		12	0.8%
0215		9	0.6%
0216		6	0.4%
0217		6	0.4%
0219		48	3.1%
0220		17	1.1%
0221		8	0.5%
0226		7	0.4%
0227		5	0.3%
0228		5	0.3%
0230		7	0.4%
0231		23	1.5%
0233		4	0.3%
0234		2	0.1%
0235		9	0.6%
0236		5	0.3%
0237		4	0.3%
0301		209	13.4%
0402		6	0.4%
0403		6	0.4%
0412		9	0.6%
0415		1	0.1%
0417		9	0.6%
0419		3	0.2%

# Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
0423		2	0.1%
0427		5	0.3%
0428		3	0.2%
0429		2	0.1%
0430		2	0.1%
0434		1	0.1%
0436		1	0.1%
0437		3	0.2%
0439		1	0.1%
0501		14	0.9%
0502		9	0.6%
0511		2	0.1%
0512		2	0.1%
0513		2	0.1%
0515		1	0.1%
0516		2	0.1%
0517		2	0.1%
0519		1	0.1%
0521		2	0.1%
0522		2	0.1%
0528		3	0.2%
0529		2	0.1%
0532		3	0.2%
0533		2	0.1%
0534		2	0.1%
0536		3	0.2%
0538		4	0.3%
0541		2	0.1%
0542		3	0.2%
0543		2	0.1%
0544		1	0.1%
0602		18	1.2%
0604		5	0.3%
0605		8	0.5%
0616		3	0.2%
0617		2	0.1%
0618		1	0.1%
0619		2	0.1%
0620		2	0.1%
0621		2	0.1%
0622		1	0.1%
0623		3	0.2%
0624		6	0.4%
0625		8	0.5%
0626		6	0.4%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
0627		11	0.7%
0632		2	0.1%
0701		10	0.6%
0702		2	0.1%
0704		15	1.0%
0706		14	0.9%
0709		7	0.4%
0711		4	0.3%
0713		3	0.2%
0714		2	0.1%
0716		3	0.2%
0719		1	0.1%
0720		5	0.3%
0722		1	0.1%
0723		2	0.1%
0728		2	0.1%
0805		13	0.8%
0806		15	1.0%
0807		4	0.3%
0811		1	0.1%
0814		5	0.3%
0817		2	0.1%
0819		5	0.3%
0821		2	0.1%
0826		1	0.1%
0828		1	0.1%
0829		2	0.1%
0834		2	0.1%
0901		1	0.1%
0904		8	0.5%
0906		9	0.6%
0912		1	0.1%
0914		3	0.2%
0919		2	0.1%
0928		1	0.1%
0929		1	0.1%
0937		1	0.1%
0941		1	0.1%
1001		19	1.2%
1002		6	0.4%
1003		1	0.1%
1004		5	0.3%
1014		4	0.3%
1017		2	0.1%
1018		4	0.3%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1021		2	0.1%
1029		4	0.3%
1034		2	0.1%
1037		2	0.1%
1101		5	0.3%
1102		15	1.0%
1103		34	2.2%
1106		10	0.6%
1112		1	0.1%
1119		4	0.3%
1120		7	0.4%
1121		6	0.4%
1122		1	0.1%
1124		7	0.4%
1127		4	0.3%
1129		1	0.1%
1130		5	0.3%
1134		1	0.1%
1135		1	0.1%
1141		2	0.1%
1145		1	0.1%
1146		2	0.1%
1149		14	0.9%
1160		1	0.1%
1201		77	4.9%
1211		1	0.1%
1219		4	0.3%
1221		4	0.3%
1223		2	0.1%
1224		5	0.3%
1228		3	0.2%
1231		4	0.3%
1233		1	0.1%
1235		5	0.3%
1238		4	0.3%
1241		1	0.1%
1242		3	0.2%
1243		4	0.3%
1244		2	0.1%
1245		1	0.1%
1246		7	0.4%
1247		7	0.4%
1251		2	0.1%
1253		2	0.1%
1256		4	0.3%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1259		2	0.1%
1260		1	0.1%
1263		7	0.4%
1401		3	0.2%
1416		1	0.1%
1419		3	0.2%
1420		5	0.3%
1421		1	0.1%
1424		2	0.1%
1426		2	0.1%
1429		1	0.1%
1430		2	0.1%
1432		3	0.2%
1433		1	0.1%
1439		2	0.1%
1441		1	0.1%
1443		1	0.1%
1444		1	0.1%
1445		1	0.1%
1449		4	0.3%
1502		9	0.6%
1504		10	0.6%
1505		9	0.6%
1511		3	0.2%
1515		2	0.1%
1516		4	0.3%
1517		2	0.1%
1519		2	0.1%
1520		2	0.1%
1523		1	0.1%
1524		1	0.1%
1525		2	0.1%
1526		1	0.1%
1528		3	0.2%
1529		4	0.3%
1532		3	0.2%
1534		1	0.1%
1535		1	0.1%
1539		4	0.3%
1543		1	0.1%
1545		1	0.1%
1547		2	0.1%
1548		4	0.3%
1557		1	0.1%
1560		2	0.1%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1563		5	0.3%
1566		1	0.1%
1567		1	0.1%
1573		1	0.1%
1576		2	0.1%
1601		49	3.1%
1612		2	0.1%
1617		1	0.1%
1620		1	0.1%
1621		1	0.1%
1622		5	0.3%
1627		1	0.1%
1634		2	0.1%
1635		1	0.1%
1636		2	0.1%
1638		3	0.2%
1640		2	0.1%
1648		3	0.2%
1653		3	0.2%
1657		4	0.3%
1662		1	0.1%
1663		4	0.3%
1702		6	0.4%
1703		3	0.2%
1714		7	0.4%
1719		4	0.3%
1721		10	0.6%
1739		1	0.1%
1740		1	0.1%
1742		2	0.1%
1748		1	0.1%
1750		2	0.1%
1756		4	0.3%
1804		13	0.8%
1805		5	0.3%
1811		1	0.1%
1813		2	0.1%
1820		3	0.2%
1822		1	0.1%
1824		2	0.1%
1827		1	0.1%
1832		3	0.2%
1833		6	0.4%
1837		6	0.4%
1838		1	0.1%

### # Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1840		1	0.1%
1841		2	0.1%
1849		1	0.1%
1850		2	0.1%
1851		1	0.1%
1856		1	0.1%
1859		1	0.1%
1860		1	0.1%
1865		5	0.3%
1866		4	0.3%
1868		1	0.1%
1870		4	0.3%
1871		2	0.1%
1874		1	0.1%
1902		26	1.7%
1903		8	0.5%
1913		1	0.1%
1917		2	0.1%
1920		1	0.1%
1924		4	0.3%
1925		1	0.1%
1931		4	0.3%
1933		2	0.1%
1936		2	0.1%
1939		1	0.1%
1942		1	0.1%
1943		1	0.1%
2003		2	0.1%
2004		3	0.2%
2011		1	0.1%
2012		5	0.3%
2014		1	0.1%
2018		2	0.1%
2020		1	0.1%
2025		1	0.1%
2028		1	0.1%
2030		2	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.*

### # Fylke: Fylke

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4627 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Fylke
<b>Concepts</b>	Data, Location

**# Fylke: Fylke**

Value	Label	Cases	Percentage
1	01 Østfold	280	6.1%
2	02 Akershus	545	11.8%
3	03 Oslo	570	12.3%
4	04 Hedmark	195	4.2%
5	05 Oppland	187	4.0%
6	06 Buskerud	259	5.6%
7	07 Vestfold	227	4.9%
8	08 Telemark	168	3.6%
9	09 Aust-Agder	102	2.2%
10	10 Vest-Agder	170	3.7%
11	11 Rogaland	371	8.0%
12	12 Hordaland	429	9.3%
14	14 Sogn og Fjordane	104	2.2%
15	15 Møre og Romsdal	225	4.9%
16	16 Sør-Trøndelag	276	6.0%
17	17 Nord-Trøndelag	131	2.8%
18	18 Nordland	198	4.3%
19	19 Troms Romsa	135	2.9%
20	20 Finnmark Finnmarku	55	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.

**# Kommunestr: Kommunestr**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=4627 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Kommunestr
<b>Concepts</b>	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	598	12.9%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	1352	29.2%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	1564	33.8%
4	110 000 innbyggere eller fler	1113	24.1%

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.

**# Spraak: Spraak**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2075 /-] [Invalid=2552 /-]
<b>Literal question</b>	Spraak
<b>Concepts</b>	Data, Languages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Engelsk	41	2.0%
2	Bokmål	1955	94.2%
3	Nynorsk	44	2.1%
4	Polsk	35	1.7%
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.



<b># Kommune2013: KOMMUNE</b>	
<b>Information</b>	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2030] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3071 /-] [Invalid=1556 /-] [Mean=874.348 /-] [StdDev=568.803 /-]
<b>Literal question</b>	KOMMUNE
<b>Concepts</b>	Data, Location
<b># s12ACSI: Nav total tilfredshet</b>	
<b>Information</b>	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0-100] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2834 /-] [Invalid=1793 /-] [Mean=56.836 /-] [StdDev=28.981 /-]
<b>Literal question</b>	Nav total tilfredshet
<b>Concepts</b>	Data