

Norway

**Agency for Public Management and eGovernment, Difi
Andersen, Lars-Hugo, Norwegian Government Agency for Financial Management**

**The Citizen Survey - The Norwegian
Labour and Welfare Administration, 2017**

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	NSD – Norwegian Centre for Research Data (NSD)
Production Date	December 13, 2020
Version	
Identification	NSD2882-13

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	4
Producers & Sponsors	4
Sampling	5
Data Collection	5
Accessibility	5
Rights & Disclaimer	5
Files Description	6
NSD2882-13	6
Variables Group(s)	7
Alle variabler	7
Bakgrunnsvariabler	14
Din bakgrunn og erfaring	14
Tilfredshet med NAV	16
Saksbehandling	20
Klagebehandling	20
Samlet tilfredshet med NAV	21
Intervjutekniske variabler	21
Variables Description	22
NSD2882-13	23

The Citizen Survey - The Norwegian Labour and Welfare Administration, 2017

Overview	
Type	The Citizen Survey
Identification	NSD2882-13
Version	Production Date: 2020-10-13 <u>Notes</u> Original data from Agency for Public Management and eGovernment and Lars-Hugo Andersen, Norwegian Government Agency for Financial Management are documented and prepared, first NSD-version.
Abstract	
<p>The Citizen Survey - The Norwegian Labour and Welfare Administration, 2017 is a part of the Citizen Survey which is conducted by the Public Management and eGovernment (DIFI) and is one of the largest surveys of public administration in Norway. It will provide a better knowledge base for assessing the development of public services across sectors, and provide knowledge that can contribute to the further development of public enterprises in the long term. The population survey says something about how satisfied residents and users are with their municipality and with the large services / businesses in the administration. The results from the survey provide increased insight into users' perceptions of companies in the areas of education and culture, health, care and government agencies. Kantar TNS is responsible for data collection in 2017.</p> <p>The 2017 population survey consists of a population section and a user section. The population section provides an overall picture of the inhabitants' view of the municipality of residence, including an assessment of the municipal services and trust in politicians and the administration. The user section maps experiences with 22 selected public services in the areas of education and culture, health, care and government agencies.</p>	
Kind of Data	Survey data
Unit of Analysis	Individual

Scope & Coverage	
Keywords	Citizen participation, Public services, Public sector, Private sector
Topics	Society and culture, Social conditions and indicators, Community, urban and rural life
Time Period(s)	2016-2017
Countries	Norway
Geographic Coverage	
Country	
Universe	
The Norwegian population 18 years and older.	

Producers & Sponsors	
Primary Investigator(s)	Agency for Public Management and eGovernment, Difi Andersen, Lars-Hugo, Norwegian Government Agency for Financial Management
Other Producer(s)	Agency for Public Management and eGovernment (Difi) Kantar TNS
Funding Agency/ies	Agency for Public Management and eGovernment (Difi)

Sampling

Sampling Procedure

44,785 inhabitants were sent the inhabitant part. 42,686 of them received the survey, and 8,361 answered the forms. Of these, 8094 had experience with one or more of the services in the user section. All of these were sent between one and four questionnaires for services they had had experience with during the last 12 months.

Gross sample: 44 785 persons

Net sample: 8361 persons

Response rate: 18.67 %

Weighting

The results from the survey's population are weighted with regard to gender, age and distribution by county, and thus correct for any biases along these dimensions. The results of the survey can therefore be considered representative with regard to gender, age and geographical distribution by county and for the country as a whole, within each county and within each region.

Data Collection

Data Collection Dates	start 2016 end 2017
Time Period(s)	start 2016 end 2017
Data Collection Mode	Web survey
Data Collector(s)	Kantar TNS

Accessibility

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

Access Conditions

The order form 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.

Citation Requirements

Users are obliged to refer to producer and distributor of the data by writing the following in forewords or footnotes in eventual publications:

“(Some of) the data applied in the analysis in this publication are based on The Citizen Survey - The Norwegian Labour and Welfare Administration, 2017. The survey was financed by Agency for Public Management and eGovernment. The data are provided by Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, and prepared and made available by the NSD – Norwegian Centre for Research Data. Neither Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, Norwegian Government Agency for Administration and Financial Management nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.”

Rights & Disclaimer

Disclaimer

Neither Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, Norwegian Government Agency for Administration and Financial Management nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.

Copyright	Copyright (C) 2017 Difi
------------------	-------------------------

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD2882-13	
# Cases	5288
# Variable(s)	92

Variables Group(s)

Dataset contains 8 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	4997	291	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s12q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	3494	1794	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, besøke nettsidene, sende brev/e-post og det å ringe til NAV
3	s12q3_1	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Veiledning om arbeid og aktivitet	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Veiledning om arbeid og aktivitet
4	s12q3_2	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Oppfølging for sykefravær/sykdom	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom
5	s12q3_3	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Dagpenger	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger
6	s12q3_4	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Sykepenger	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger
7	s12q3_5	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Arbeidsavklaringspenger (AAP)	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP)
8	s12q3_6	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)
9	s12q3_7	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Stønad til enslig forsørger	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger
10	s12q3_8	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Alderspensjon, AFP	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP
11	s12q3_9	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Uførepensjon	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon
12	s12q3_10	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Grunnstønad, hjelpestønad	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad
13	s12q3_11	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Hjelpemidler	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
14	s12q3_12	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Økonomisk sosialhjelp	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp
15	s12q3_13	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Andre sosiale tjenester	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester
16	s12q3_14	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Gjeldsrådgivning	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning
17	s12q3_15	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med 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	3237	2051	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?
19	s12q5_1	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting
20	s12q5_2	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no
21	s12q5_3	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Vært i kontakt med NAV via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Vært i kontakt med NAV via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
22	s12q5_4	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
23	s12q5_5	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)
24	s12q5_6	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
25	s12q5_7	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
26	s12q5_8	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
27	s12q5_9	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt
28	s07q6	Hva var din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1752	3536	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?
29	s12q7_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Åpningstidene	discrete	numeric-1.0	5006	282	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Åpningstidene
30	s12q7_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor	discrete	numeric-1.0	5031	257	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor
31	s12q7_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-1.0	3629	1659	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Ventetiden på telefonen
32	s12q7_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret	discrete	numeric-1.0	3646	1642	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret
33	s12q7_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-1.0	3644	1644	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
34	s12q7_6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Lokalenes generelle standard	discrete	numeric-1.0	3679	1609	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Lokalenes generelle standard
35	s12q7_7	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-1.0	3672	1616	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
36	s12q7_8	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Tilgangen til pc ved NAV-kontoret	discrete	numeric-1.0	3670	1618	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Tilgangen til pc ved NAV-kontoret
37	s12q7_9	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-1.0	3667	1621	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Muligheten til å få løst din sak raskt
38	s12q7_10	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved	discrete	numeric-1.0	3647	1641	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		NAV? Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV					
39	s12q7_11	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tiden du fikk til å forklare din situasjon	discrete	numeric-1.0	3654	1634	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Tiden du fikk til å forklare din situasjon
40	s12q7_12	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilpasning: Tilgangen til tolk	discrete	numeric-1.0	3612	1676	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... D. Tilgangen til tolk
41	s12q7_13	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Å få løst din sak over telefonen	discrete	numeric-1.0	3651	1637	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... E. Å få løst din sak over telefonen
42	s12q7_14	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: NAVs internettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	4962	326	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. NAVs internettsider (nav.no)
43	s12q7_15	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	4973	315	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
44	s12q7_16	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger	discrete	numeric-1.0	3647	1641	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger
45	s12q8_1	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs internettsider	discrete	numeric-1.0	3671	1617	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs internettsider
46	s12q8_2	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	3657	1631	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no)
47	s12q8_3	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs internettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	2105	3183	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs internettsider (nav.no)
48	s12q8_4	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å komme	discrete	numeric-1.0	2114	3174	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å komme i

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak					kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak
49	s12q8_5	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-1.0	3661	1627	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å legge fram din sak uforstyrret
50	s12q8_6	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden nav.no	discrete	numeric-1.0	2106	3182	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Informasjonen på nettsiden nav.no
51	s12q8_7	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-1.0	5028	260	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte
52	s12q8_8	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra NAV	discrete	numeric-1.0	3644	1644	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Brev/e-post fra NAV
53	s12q8_9	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester	discrete	numeric-1.0	3655	1633	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester
54	s12q8_10	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan andre skjemaer fra NAV skal fylles ut	discrete	numeric-1.0	5051	237	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut
55	s12q8_11	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	3674	1614	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
56	s12q8_12	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)	discrete	numeric-1.0	3671	1617	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)
57	s12q8_13	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på NAV	discrete	numeric-1.0	5036	252	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på NAV
58	s12q9_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-1.0	5080	208	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
59	s12q9_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte	discrete	numeric-1.0	5057	231	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
60	s12q9_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger	discrete	numeric-1.0	5048	240	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
61	s12q9_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende	discrete	numeric-1.0	5072	216	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende
62	s12q9_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-1.0	3693	1595	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd
63	s12q10_1	I hvilken grad mener du de ansatte: Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-1.0	5054	234	I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
64	s12q10_2	I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-1.0	5055	233	I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
65	s12q11_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-1.0	5060	228	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
66	s12q11_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-1.0	5051	237	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
67	s12q11_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-1.0	3669	1619	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... C. Evne til å følge deg (brukeren) opp
68	s12q11_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å henvise deg (brukeren) til andre relevante tjenester	discrete	numeric-1.0	3666	1622	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... D. Evne til å henvise deg (brukeren) til andre relevante tjenester
69	s12q11_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-1.0	3672	1616	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... E. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov
70	s12q11_6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å møte dine (brukernes) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-1.0	5023	265	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... F. Evne til å møte dine (brukernes) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
71	s12q12	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	3579	1709	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?
72	s12q13_1	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor	discrete	numeric-1.0	2060	3228	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden					følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
73	s12q13_2	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-1.0	2037	3251	Hvis du har hatt en sak eller 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
74	s12q13_3	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	2055	3233	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
75	s12q13_4	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-1.0	2050	3238	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
76	s12q14	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2130	3158	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?
77	s12q15_1	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-1.0	757	4531	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
78	s12q15_2	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-1.0	748	4540	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage
79	s12q16	På hvilken måte vil du omtale NAV?	discrete	numeric-1.0	3720	1568	På hvilken måte vil du omtale NAV?
80	s12q17	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?	discrete	numeric-1.0	3727	1561	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
81	s12q18	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-1.0	3725	1563	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
82	s12q19	Tenk deg en ideell Nav-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?	discrete	numeric-1.0	3721	1567	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?
83	s12q20	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?	discrete	numeric-1.0	3737	1551	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?
84	GallupID	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styret versjon, 1=A og 2=B Siffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr	continuous	numeric-10.0	661	4627	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styret versjon, 1=A og 2=B Siffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
85	aar	År	discrete	numeric-8.2	5288	0	År
86	SPRAKVARIAN	Sprakvariant	discrete	numeric-1.0	650	4638	Sprakvariant
87	FYLKE	Fylke	discrete	numeric-2.0	5288	0	Fylke
88	KSTR	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	661	4627	Kommunestørrelse
89	SENTRALITET	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	661	4627	Sentralitet
90	alderkat	Alder	discrete	numeric-8.2	5288	0	Alder
91	Id	Id	discrete	character-75	4627	0	Id
92	Kommunestr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-11.0	4627	661	Kommunestørrelse

Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	aar	År	discrete	numeric-8.2	5288	0	År
2	SPRAKVARIAN	Sprakvariant	discrete	numeric-1.0	650	4638	Sprakvariant
3	FYLKE	Fylke	discrete	numeric-2.0	5288	0	Fylke
4	KSTR	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	661	4627	Kommunestørrelse
5	SENTRALITET	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	661	4627	Sentralitet
6	alderkat	Alder	discrete	numeric-8.2	5288	0	Alder
7	Kommunestr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-11.0	4627	661	Kommunestørrelse

Group Din bakgrunn og erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	4997	291	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s12q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	3494	1794	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, besøke nettsidene, sende brev/e-post og det å ringe til NAV
3	s12q3_1	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Veiledning om arbeid og aktivitet	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Veiledning om arbeid og aktivitet
4	s12q3_2	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Oppfølging for sykefravær/sykdom	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom
5	s12q3_3	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Dagpenger	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Dagpenger
6	s12q3_4	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Sykepenger	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Sykepenger
7	s12q3_5	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Arbeidsavklaringspenger (AAP)	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
8	s12q3_6	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)
9	s12q3_7	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Stønad til enslig forsørger	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger
10	s12q3_8	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Alderspensjon, AFP	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP
11	s12q3_9	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Uførepensjon	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon
12	s12q3_10	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Grunnstønad, hjelpestønad	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad
13	s12q3_11	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Hjelpemidler	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler
14	s12q3_12	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Økonomisk sosialhjelp	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp
15	s12q3_13	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Andre sosiale tjenester	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester
16	s12q3_14	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Gjeldsrådgivning	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning
17	s12q3_15	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	3892	1396	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med 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	3237	2051	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?
19	s12q5_1	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting
20	s12q5_2	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no
21	s12q5_3	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Vært i kontakt med NAV via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Vært i kontakt med NAV via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
22	s12q5_4	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
23	s12q5_5	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)
24	s12q5_6	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
25	s12q5_7	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
26	s12q5_8	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV
27	s12q5_9	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	2215	3073	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt

Group Tilfredshet med NAV

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s07q6	Hva var din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1752	3536	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?
2	s12q7_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Åpningstidene	discrete	numeric-1.0	5006	282	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Åpningstidene
3	s12q7_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor	discrete	numeric-1.0	5031	257	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor
4	s12q7_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-1.0	3629	1659	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Ventetiden på telefonen
5	s12q7_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret	discrete	numeric-1.0	3646	1642	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret
6	s12q7_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved	discrete	numeric-1.0	3644	1644	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post					NAV? ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
7	s12q7_6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Lokales generelle standard	discrete	numeric-1.0	3679	1609	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Lokales generelle standard
8	s12q7_7	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-1.0	3672	1616	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
9	s12q7_8	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Tilgangen til pc ved NAV-kontoret	discrete	numeric-1.0	3670	1618	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Tilgangen til pc ved NAV-kontoret
10	s12q7_9	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-1.0	3667	1621	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Muligheten til å få løst din sak raskt
11	s12q7_10	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV	discrete	numeric-1.0	3647	1641	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV
12	s12q7_11	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tiden du fikk til å forklare din situasjon	discrete	numeric-1.0	3654	1634	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Tiden du fikk til å forklare din situasjon
13	s12q7_12	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilpasning: Tilgangen til tolk	discrete	numeric-1.0	3612	1676	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... D. Tilgangen til tolk
14	s12q7_13	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Å få løst din sak over telefonen	discrete	numeric-1.0	3651	1637	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... E. Å få løst din sak over telefonen
15	s12q7_14	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: NAVs internettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	4962	326	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. NAVs internettsider (nav.no)
16	s12q7_15	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	4973	315	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
17	s12q7_16	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger	discrete	numeric-1.0	3647	1641	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger
18	s12q8_1	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider	discrete	numeric-1.0	3671	1617	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider
19	s12q8_2	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	3657	1631	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no)
20	s12q8_3	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no)	discrete	numeric-1.0	2105	3183	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no)
21	s12q8_4	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak	discrete	numeric-1.0	2114	3174	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak
22	s12q8_5	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-1.0	3661	1627	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å legge fram din sak uforstyrret
23	s12q8_6	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden nav.no	discrete	numeric-1.0	2106	3182	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Informasjonen på nettsiden nav.no
24	s12q8_7	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-1.0	5028	260	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte
25	s12q8_8	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra NAV	discrete	numeric-1.0	3644	1644	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Brev/e-post fra NAV
26	s12q8_9	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester	discrete	numeric-1.0	3655	1633	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester
27	s12q8_10	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan andre skjemaer fra NAV skal fylles ut	discrete	numeric-1.0	5051	237	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
28	s12q8_11	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	3674	1614	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
29	s12q8_12	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)	discrete	numeric-1.0	3671	1617	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)
30	s12q8_13	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på NAV	discrete	numeric-1.0	5036	252	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på NAV
31	s12q9_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-1.0	5080	208	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
32	s12q9_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte	discrete	numeric-1.0	5057	231	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
33	s12q9_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger	discrete	numeric-1.0	5048	240	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
34	s12q9_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende	discrete	numeric-1.0	5072	216	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende
35	s12q9_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-1.0	3693	1595	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd
36	s12q10_1	I hvilken grad mener du de ansatte: Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-1.0	5054	234	I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
37	s12q10_2	I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-1.0	5055	233	I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
38	s12q11_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-1.0	5060	228	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
39	s12q11_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-1.0	5051	237	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
40	s12q11_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det	discrete	numeric-1.0	3669	1619	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		gjelder: Evne til å følge deg (brukeren) opp					det gjelder: ... C. Evne til å følge deg (brukeren) opp
41	s12q11_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å henvise deg (brukeren) til andre relevante tjenester	discrete	numeric-1.0	3666	1622	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... D. Evne til å henvise deg (brukeren) til andre relevante tjenester
42	s12q11_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-1.0	3672	1616	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... E. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov
43	s12q11_6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å møte dine (brukers) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-1.0	5023	265	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... F. Evne til å møte dine (brukerens) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Group Saksbehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q12	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	3579	1709	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?
2	s12q13_1	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	2060	3228	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
3	s12q13_2	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-1.0	2037	3251	Hvis du har hatt en sak eller 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
4	s12q13_3	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	2055	3233	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
5	s12q13_4	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-1.0	2050	3238	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart

Group Klagebehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
---	------	-------	------	--------	-------	---------	----------

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q14	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2130	3158	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?
2	s12q15_1	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-1.0	757	4531	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	s12q15_2	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-1.0	748	4540	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage

Group Samlet tilfredshet med NAV

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s12q16	På hvilken måte vil du omtale NAV?	discrete	numeric-1.0	3720	1568	På hvilken måte vil du omtale NAV?
2	s12q17	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?	discrete	numeric-1.0	3727	1561	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
3	s12q18	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-1.0	3725	1563	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
4	s12q19	Tenk deg en ideell Nav-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?	discrete	numeric-1.0	3721	1567	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?
5	s12q20	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?	discrete	numeric-1.0	3737	1551	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?

Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	GallupID	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=B Siffer 2: Sier at det er web (=1) Siffer 3-7: Løpenr	continuous	numeric-10.0	661	4627	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=B Siffer 2: Sier at det er web (=1) Siffer 3-7: Løpenr
2	Id	Id	discrete	character-75	4627	0	Id

Variables Description

Dataset contains 92 variable(s)

File : NSD2882-13**# s12q1: Hvordan besvarer du spørreskjemaet?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*/3/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=4997 /-] [Invalid=291 /-]**Literal question** Hvordan besvarer du spørreskjemaet?**Concepts** Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ut fra min erfaring som bruker	4317	86.4%
2	Ut fra min erfaring som pårørende	680	13.6%
3	Ub	44	
9996		5	
Sysmiss		242	

*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?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*/5/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3494 /-] [Invalid=1794 /-]**Literal question** 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, besøke nettsidene, sende brev/e-post og det å ringe til NAV**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	1130	32.3%
2	2-5 ganger	1504	43.0%
3	6-12 ganger	514	14.7%
4	13 eller flere ganger	346	9.9%
5	Ub	63	
9996		13	
Sysmiss		1718	

*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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Veiledning om arbeid og aktivitet****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?
... A. Veiledning om arbeid og aktivitet**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3274	84.1%
1	Mentioned	618	15.9%
Sysmiss		1396	

*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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Oppfølging for sykefravær/sykdom****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?

File : NSD2882-13

s12q3_2: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Oppfølging for sykefravær/sykdom

... B. Oppfølging for sykefravær/sykdom

Concepts Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3261	83.8%
1	Mentioned	631	16.2%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Dagpenger

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?

... C. Dagpenger

Concepts Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3507	90.1%
1	Mentioned	385	9.9%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Sykepenger

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?

... D. Sykepenger

Concepts Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3467	89.1%
1	Mentioned	425	10.9%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Arbeidsavklaringspenger (AAP)

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene?

... E. Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Concepts Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3361	86.4%
1	Mentioned	531	13.6%
Sysmiss		1396	

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 : NSD2882-13**# s12q3_6: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3351	86.1%
1	Mentioned	541	13.9%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Stønad til enslig forsørger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... G. Stønad til enslig forsørger
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3830	98.4%
1	Mentioned	62	1.6%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Alderspensjon, AFP

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... H. Alderspensjon, AFP
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3082	79.2%
1	Mentioned	810	20.8%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Uførepensjon

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... I. Uførepensjon
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

File : NSD2882-13**# s12q3_9: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Uførepensjon**

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3454	88.7%
1	Mentioned	438	11.3%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Grunnstønad, hjelpestønad

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... J. Grunnstønad, hjelpestønad
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3757	96.5%
1	Mentioned	135	3.5%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Hjelpemidler

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... K. Hjelpemidler
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3652	93.8%
1	Mentioned	240	6.2%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Økonomisk sosialhjelp

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... L. Økonomisk sosialhjelp
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3773	96.9%
1	Mentioned	119	3.1%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Andre sosiale tjenester

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

File : NSD2882-13**# s12q3_13: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Andre sosiale tjenester**

Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literat question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... M. Andre sosiale tjenester
-------------------------	---

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3767	96.8%
1	Mentioned	125	3.2%
Sysmiss		1396	

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: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Gjeldsrådgivning

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literat question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... N. Gjeldsrådgivning
-------------------------	--

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3856	99.1%
1	Mentioned	36	0.9%
Sysmiss		1396	

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_15: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste: Annen sammenheng

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=3892 /-] [Invalid=1396 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literat question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? ... O. Annen sammenheng
-------------------------	--

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3213	82.6%
1	Mentioned	679	17.4%
Sysmiss		1396	

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?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-15] [Missing=*/16/9996]
--------------------	---

Statistics [NW/ W]	[Valid=3237 /-] [Invalid=2051 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literat question	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?
-------------------------	---

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
1	Veiledning om arbeid og aktivitet	217	6.7%
2	Oppfølging for sykefravær/sykdom	257	7.9%
3	Dagpenger	216	6.7%

File : NSD2882-13

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

Value	Label	Cases	Percentage
4	Sykepenger	188	5.8%
5	Arbeidsavklaringspenger (AAP)	263	8.1%
6	Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag,	401	12.4%
7	Stønad til enslig forsørger	26	0.8%
8	Alderspensjon, AFP	668	20.6%
9	Uførepensjon	245	7.6%
10	Grunnstønad, hjelpestønad	39	1.2%
11	Hjelpemidler	144	4.4%
12	Økonomisk sosialhjelp	44	1.4%
13	Andre sosiale tjenester	37	1.1%
14	Gjeldsrådgivning	10	0.3%
15	Annen sammenheng	482	14.9%
16	Ub	92	
9996		16	
Sysmiss		1943	

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: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... A. Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1378	62.2%
1	Mentioned	837	37.8%
Sysmiss		3073	

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: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... B. Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1607	72.6%
1	Mentioned	608	27.4%
Sysmiss		3073	

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 : NSD2882-13**# s12q5_3: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Vært i kontakt med NAV via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... C. Vært i kontakt med NAV via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2187	98.7%
1	Mentioned	28	1.3%
Sysmiss		3073	

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: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Snakket med en ansatt på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1295	58.5%
1	Mentioned	920	41.5%
Sysmiss		3073	

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: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... E. Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1299	58.6%
1	Mentioned	916	41.4%
Sysmiss		3073	

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: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende

File : NSD2882-13**# s12q5_6: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende**

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1903	85.9%
1	Mentioned	312	14.1%
Systemmiss		3073	

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: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?
-------------------------	---

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

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1948	87.9%
1	Mentioned	267	12.1%
Systemmiss		3073	

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_8: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?
-------------------------	---

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

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1263	57.0%
1	Mentioned	952	43.0%
Systemmiss		3073	

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: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Annen kontakt

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=2215 /-] [Invalid=3073 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?
-------------------------	---

... I. Annen kontakt

Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2086	94.2%
1	Mentioned	129	5.8%
Systemmiss		3073	

File : NSD2882-13**# s12q5_9: Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene?: Annen kontakt***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.***# s07q6: Hva var din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1752 /-] [Invalid=3536 /-]
Literal question	Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene?
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Oppmøte ved ditt lokale NAV-kontor, ansikt til ansikt	423	24.1%
2	Telefon	329	18.8%
3	Brev på papir	317	18.1%
4	Brev over nett (sikker digital post)	39	2.2%
5	E-post, melding fra webskjema eller lignende	100	5.7%
6	Selvbetjeningsløsninger	174	9.9%
7	NAVs nettsider	343	19.6%
8	Annen kontakt	27	1.5%
9	Ub	102	
9996		14	
Sysmiss		3420	

*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_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Åpningstidene**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5006 /-] [Invalid=282 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Åpningstidene
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	150	3.0%
2	-2	207	4.1%
3	-1	315	6.3%
4	0	705	14.1%
5	+1	708	14.1%
6	+2	1039	20.8%
7	Svært fornøyd +3	674	13.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1208	24.1%
9	Ub	37	
Sysmiss		245	

*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_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5031 /-] [Invalid=257 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV?

File : NSD2882-13

s12q7_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor

	... B. Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor		
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	67	1.3%
2	-2	90	1.8%
3	-1	150	3.0%
4	0	508	10.1%
5	+1	650	12.9%
6	+2	1346	26.8%
7	Svært fornøyd +3	1631	32.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	589	11.7%
9	Ub	37	
Systemmiss		220	

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_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3629 /-] [Invalid=1659 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Ventetiden på telefonen
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages, Telephone calls

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	238	6.6%
2	-2	243	6.7%
3	-1	312	8.6%
4	0	385	10.6%
5	+1	455	12.5%
6	+2	405	11.2%
7	Svært fornøyd +3	190	5.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1401	38.6%
9	Ub	42	
Systemmiss		1617	

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_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3646 /-] [Invalid=1642 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... D. Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

File : NSD2882-13

s12q7_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	174	4.8%
2	-2	170	4.7%
3	-1	243	6.7%
4	0	371	10.2%
5	+1	389	10.7%
6	+2	489	13.4%
7	Svært fornøyd +3	286	7.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1524	41.8%
9	Ub	39	
Sysmiss		1603	

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_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3644 /-] [Invalid=1644 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	280	7.7%
2	-2	227	6.2%
3	-1	263	7.2%
4	0	411	11.3%
5	+1	413	11.3%
6	+2	442	12.1%
7	Svært fornøyd +3	224	6.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1384	38.0%
9	Ub	36	
Sysmiss		1608	

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_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Lokalenes generelle standard

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3679 /-] [Invalid=1609 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Lokalenes generelle standard
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	30	0.8%
2	-2	32	0.9%

File : NSD2882-13

s12q7_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Lokales generelle standard

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	71	1.9%
4	0	342	9.3%
5	+1	426	11.6%
6	+2	858	23.3%
7	Svært fornøyd +3	729	19.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1191	32.4%
9	Ub	39	
Sysmiss		1570	

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_7: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Tilretteleggingen for funksjonshemmede

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3672 /-] [Invalid=1616 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages, Disabled facilities

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	17	0.5%
2	-2	13	0.4%
3	-1	26	0.7%
4	0	155	4.2%
5	+1	168	4.6%
6	+2	382	10.4%
7	Svært fornøyd +3	365	9.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2546	69.3%
9	Ub	38	
Sysmiss		1578	

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_8: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold: Tilgangen til pc ved NAV-kontoret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3670 /-] [Invalid=1618 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Tilgangen til pc ved NAV-kontoret
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	24	0.7%
2	-2	17	0.5%
3	-1	35	1.0%
4	0	138	3.8%

File : NSD2882-13

s12q7_8: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Materielle forhold:Tilgangen til pc ved NAV-kontoret

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	206	5.6%
6	+2	444	12.1%
7	Svært fornøyd +3	442	12.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2364	64.4%
9	Ub	35	
Sysmiss		1583	

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_9: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Muligheten til å få løst din sak raskt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3667 /-] [Invalid=1621 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. Muligheten til å få løst din sak raskt
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	382	10.4%
2	-2	259	7.1%
3	-1	266	7.3%
4	0	361	9.8%
5	+1	508	13.9%
6	+2	564	15.4%
7	Svært fornøyd +3	395	10.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	932	25.4%
9	Ub	38	
Sysmiss		1583	

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_10: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3647 /-] [Invalid=1641 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	426	11.7%
2	-2	264	7.2%
3	-1	249	6.8%
4	0	395	10.8%
5	+1	257	7.0%
6	+2	201	5.5%

File : NSD2882-13

s12q7_10: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV

Value	Label	Cases	Percentage
7	Svært fornøyd +3	117	3.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1738	47.7%
9	Ub	39	
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.

s12q7_11: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tiden du fikk til å forklare din situasjon

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3654 /-] [Invalid=1634 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Tiden du fikk til å forklare din situasjon
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	141	3.9%
2	-2	140	3.8%
3	-1	161	4.4%
4	0	381	10.4%
5	+1	453	12.4%
6	+2	659	18.0%
7	Svært fornøyd +3	541	14.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1178	32.2%
9	Ub	36	
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.

s12q7_12: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilpasning: Tilgangen til tolk

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3612 /-] [Invalid=1676 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... D. Tilgangen til tolk
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	25	0.7%
2	-2	15	0.4%
3	-1	14	0.4%
4	0	99	2.7%
5	+1	32	0.9%
6	+2	45	1.2%
7	Svært fornøyd +3	36	1.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3346	92.6%
9	Ub	39	

File : NSD2882-13

s12q7_12: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tilpasning: Tilgangen til tolk

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		1637	

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_13: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Å få løst din sak over telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3651 /-] [Invalid=1637 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... E. Å få løst din sak over telefonen
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages, Telephone calls

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	298	8.2%
2	-2	172	4.7%
3	-1	133	3.6%
4	0	279	7.6%
5	+1	269	7.4%
6	+2	358	9.8%
7	Svært fornøyd +3	259	7.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1883	51.6%
9	Ub	37	
Sysmiss		1600	

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_14: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: NAVs internettsider (nav.no)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4962 /-] [Invalid=326 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... A. NAVs internettsider (nav.no)
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	106	2.1%
2	-2	128	2.6%
3	-1	215	4.3%
4	0	482	9.7%
5	+1	738	14.9%
6	+2	919	18.5%
7	Svært fornøyd +3	519	10.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1855	37.4%
9	Ub	41	
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.

File : NSD2882-13

s12q7_15: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4973 /-] [Invalid=315 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... B. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	113	2.3%
2	-2	125	2.5%
3	-1	183	3.7%
4	0	418	8.4%
5	+1	599	12.0%
6	+2	719	14.5%
7	Svært fornøyd +3	465	9.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2351	47.3%
9	Ub	39	
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.

s12q7_16: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Tjenester på nett: Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3647 /-] [Invalid=1641 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? ... C. Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	169	4.6%
2	-2	129	3.5%
3	-1	129	3.5%
4	0	246	6.7%
5	+1	250	6.9%
6	+2	270	7.4%
7	Svært fornøyd +3	173	4.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2281	62.5%
9	Ub	37	
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.

s12q8_1: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

File : NSD2882-13**# s12q8_1: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs nettsider**

Statistics [NW/ W]	[Valid=3671 /-] [Invalid=1617 /-]
---------------------------	-----------------------------------

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

Concepts	Public services, Access to information
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	86	2.3%
2	-2	95	2.6%
3	-1	196	5.3%
4	0	322	8.8%
5	+1	596	16.2%
6	+2	746	20.3%
7	Svært lett +3	483	13.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1147	31.2%
9	Ub	35	
Sysmiss		1582	

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_2: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs nettsider (nav.no)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

Statistics [NW/ W]	[Valid=3657 /-] [Invalid=1631 /-]
---------------------------	-----------------------------------

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

Concepts	Public services, Access to information
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	104	2.8%
2	-2	113	3.1%
3	-1	180	4.9%
4	0	301	8.2%
5	+1	524	14.3%
6	+2	587	16.1%
7	Svært lett +3	382	10.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1466	40.1%
9	Ub	36	
Sysmiss		1595	

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_3: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

Statistics [NW/ W]	[Valid=2105 /-] [Invalid=3183 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs nettsider (nav.no)
-------------------------	--

File : NSD2882-13

s12q8_3: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs internettsider (nav.no)

Concepts Public services, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	23	1.1%
2	-2	23	1.1%
3	-1	35	1.7%
4	0	110	5.2%
5	+1	153	7.3%
6	+2	212	10.1%
7	Svært lett +3	217	10.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1332	63.3%
9	Ub	35	
Sysmiss		3148	

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_4: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2114 /-] [Invalid=3174 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
... A. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak

Concepts Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	188	8.9%
2	-2	149	7.0%
3	-1	157	7.4%
4	0	184	8.7%
5	+1	280	13.2%
6	+2	326	15.4%
7	Svært lett +3	202	9.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	628	29.7%
9	Ub	36	
Sysmiss		3138	

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_5: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å legge frem din sak uforstyrret

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=3661 /-] [Invalid=1627 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
... B. Å legge fram din sak uforstyrret

Concepts Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	157	4.3%
2	-2	124	3.4%

File : NSD2882-13

s12q8_5: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å legge frem din sak uforstyrret

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	201	5.5%
4	0	369	10.1%
5	+1	419	11.4%
6	+2	617	16.9%
7	Svært lett +3	496	13.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1278	34.9%
9	Ub	35	
Sysmiss		1592	

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_6: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden nav.no

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2106 /-] [Invalid=3182 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Informasjonen på nettsiden nav.no
Concepts	Public services, Comprehension, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	72	3.4%
2	-2	86	4.1%
3	-1	111	5.3%
4	0	188	8.9%
5	+1	358	17.0%
6	+2	426	20.2%
7	Svært lett +3	244	11.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	621	29.5%
9	Ub	36	
Sysmiss		3146	

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_7: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5028 /-] [Invalid=260 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte
Concepts	Public services, Comprehension, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	127	2.5%
2	-2	145	2.9%
3	-1	285	5.7%
4	0	577	11.5%
5	+1	790	15.7%
6	+2	988	19.6%
7	Svært lett +3	588	11.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1528	30.4%
9	Ub	38	
Sysmiss		222	

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_8: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra NAV

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3644 /-] [Invalid=1644 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Brev/e-post fra NAV
Concepts	Public services, Comprehension, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	126	3.5%
2	-2	186	5.1%
3	-1	255	7.0%
4	0	395	10.8%
5	+1	605	16.6%
6	+2	759	20.8%
7	Svært lett +3	441	12.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	877	24.1%
9	Ub	45	
Sysmiss		1599	

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_9: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3655 /-] [Invalid=1633 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester
Concepts	Public services, Comprehension, Correspondence

s12q8_9: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	267	7.3%
2	-2	280	7.7%
3	-1	343	9.4%
4	0	435	11.9%
5	+1	526	14.4%
6	+2	539	14.7%
7	Svært lett +3	242	6.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1023	28.0%
9	Ub	38	
Sysmiss		1595	

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_10: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan andre skjemaer fra NAV skal fylles ut

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5051 /-] [Invalid=237 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut
Concepts	Public services, Comprehension, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	365	7.2%
2	-2	384	7.6%
3	-1	497	9.8%
4	0	721	14.3%
5	+1	779	15.4%
6	+2	830	16.4%
7	Svært lett +3	349	6.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1126	22.3%
9	Ub	31	
Sysmiss		206	

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_11: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver:Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3674 /-] [Invalid=1614 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)
Concepts	Public services, Use, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	119	3.2%
2	-2	147	4.0%
3	-1	174	4.7%
4	0	279	7.6%

s12q8_11: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	496	13.5%
6	+2	535	14.6%
7	Svært lett +3	329	9.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1595	43.4%
9	Ub	35	
Sysmiss		1579	

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_12: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3671 /-] [Invalid=1617 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.)
Concepts	Public services, Use, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	183	5.0%
2	-2	189	5.1%
3	-1	191	5.2%
4	0	287	7.8%
5	+1	405	11.0%
6	+2	458	12.5%
7	Svært lett +3	261	7.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1697	46.2%
9	Ub	34	
Sysmiss		1583	

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_13: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på NAV

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5036 /-] [Invalid=252 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på NAV
Concepts	Public services, Use, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	387	7.7%
2	-2	184	3.7%
3	-1	186	3.7%
4	0	284	5.6%
5	+1	166	3.3%
6	+2	149	3.0%
7	Svært lett +3	68	1.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3612	71.7%

s12q8_13: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på NAV

Value	Label	Cases	Percentage
9	Ub	33	
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.

s12q9_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5080 /-] [Invalid=208 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
Concepts	Public services, Employees, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	273	5.4%
2	-2	221	4.4%
3	-1	268	5.3%
4	0	534	10.5%
5	+1	744	14.6%
6	+2	1097	21.6%
7	Svært fornøyd +3	934	18.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1009	19.9%
9	Ub	29	
Sysmiss		179	

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_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5057 /-] [Invalid=231 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
Concepts	Public services, Employees, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	253	5.0%
2	-2	244	4.8%
3	-1	293	5.8%
4	0	582	11.5%
5	+1	741	14.7%
6	+2	1005	19.9%
7	Svært fornøyd +3	791	15.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1148	22.7%
9	Ub	37	
Sysmiss		194	

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_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

# s12q9_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger			
Statistics [NW/ W]	[Valid=5048 /-] [Invalid=240 /-]		
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger		
Concepts	Public services, Employees, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	274	5.4%
2	-2	257	5.1%
3	-1	343	6.8%
4	0	624	12.4%
5	+1	671	13.3%
6	+2	791	15.7%
7	Svært fornøyd +3	637	12.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1451	28.7%
9	Ub	35	
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>			
# s12q9_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=5072 /-] [Invalid=216 /-]		
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende		
Concepts	Public services, Employees, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	292	5.8%
2	-2	222	4.4%
3	-1	291	5.7%
4	0	537	10.6%
5	+1	753	14.8%
6	+2	1003	19.8%
7	Svært fornøyd +3	919	18.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1055	20.8%
9	Ub	33	
Sysmiss		183	
<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>			
# s12q9_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3693 /-] [Invalid=1595 /-]		
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd		
Concepts	Public services, Employees, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	249	6.7%

s12q9_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	215	5.8%
3	-1	199	5.4%
4	0	373	10.1%
5	+1	468	12.7%
6	+2	639	17.3%
7	Svært fornøyd +3	523	14.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1027	27.8%
9	Ub	33	
Sysmiss		1562	

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_1: I hvilken grad mener du de ansatte: Gir deg nødvendig informasjon

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5054 /-] [Invalid=234 /-]
Literal question	I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
Concepts	Public services, Employees, Personnel, Satisfaction, Information transfer

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	428	8.5%
2	-2	323	6.4%
3	-1	389	7.7%
4	0	663	13.1%
5	+1	772	15.3%
6	+2	843	16.7%
7	Svært stor grad +3	509	10.1%
8	Vet ikke/Har ingen mening	1127	22.3%
9	Ub	32	
Sysmiss		202	

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_2: I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5055 /-] [Invalid=233 /-]
Literal question	I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
Concepts	Public services, Employees, Personnel, Satisfaction, Right to justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	570	11.3%
2	-2	332	6.6%
3	-1	393	7.8%
4	0	636	12.6%
5	+1	572	11.3%
6	+2	677	13.4%
7	Svært stor grad +3	467	9.2%

s12q10_2: I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ingen mening	1408	27.9%
9	Ub	31	
Sysmiss		202	

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_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5060 /-] [Invalid=228 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
Concepts	Public services, Employees, Personnel, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	383	7.6%
2	-2	303	6.0%
3	-1	376	7.4%
4	0	552	10.9%
5	+1	653	12.9%
6	+2	779	15.4%
7	Svært fornøyd +3	449	8.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1565	30.9%
9	Ub	32	
Sysmiss		196	

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_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5051 /-] [Invalid=237 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
Concepts	Public services, Employees, Personnel, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	452	8.9%
2	-2	347	6.9%
3	-1	391	7.7%
4	0	571	11.3%
5	+1	712	14.1%
6	+2	732	14.5%
7	Svært fornøyd +3	417	8.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1429	28.3%
9	Ub	31	
Sysmiss		206	

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_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å følge deg (brukeren) opp

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3669 /-] [Invalid=1619 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... C. Evne til å følge deg (brukeren) opp
Concepts	Public services, Employees, Personnel, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	330	9.0%
2	-2	226	6.2%
3	-1	259	7.1%
4	0	418	11.4%
5	+1	398	10.8%
6	+2	388	10.6%
7	Svært fornøyd +3	270	7.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1380	37.6%
9	Ub	35	
Sysmiss		1584	

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_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å henvise deg (brukeren) til andre relevante tjenester

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3666 /-] [Invalid=1622 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... D. Evne til å henvise deg (brukeren) til andre relevante tjenester
Concepts	Public services, Employees, Personnel, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	282	7.7%
2	-2	196	5.3%
3	-1	202	5.5%
4	0	388	10.6%
5	+1	296	8.1%
6	+2	285	7.8%
7	Svært fornøyd +3	181	4.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1836	50.1%
9	Ub	33	
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.

s12q11_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3672 /-] [Invalid=1616 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... E. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov

s12q11_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov

Concepts		Public services, Employees, Personnel, Satisfaction	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	309	8.4%
2	-2	191	5.2%
3	-1	215	5.9%
4	0	390	10.6%
5	+1	353	9.6%
6	+2	326	8.9%
7	Svært fornøyd +3	236	6.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1652	45.0%
9	Ub	34	
Sysmiss		1582	

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_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å møte dine (brukers) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5023 /-] [Invalid=265 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... F. Evne til å møte dine (brukers) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
Concepts	Public services, Employees, Personnel, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	498	9.9%
2	-2	238	4.7%
3	-1	248	4.9%
4	0	428	8.5%
5	+1	284	5.7%
6	+2	280	5.6%
7	Svært fornøyd +3	211	4.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2836	56.5%
9	Ub	35	
Sysmiss		230	

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: Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*/6/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3579 /-] [Invalid=1709 /-]
Literal question	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?
Concepts	Public services, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	1304	36.4%
2	Delvis innvilget	128	3.6%
3	Avslått (negativt svar)	192	5.4%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	246	6.9%

s12q12: Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?

Value	Label	Cases	Percentage
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12	1709	47.8%
6	Ub	48	
Sysmiss		1661	

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.

s12q13_1: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2060 /-] [Invalid=3228 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
Concepts	Public services, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	215	10.4%
2	-2	158	7.7%
3	-1	167	8.1%
4	0	297	14.4%
5	+1	294	14.3%
6	+2	319	15.5%
7	Svært fornøyd +3	242	11.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	368	17.9%
9	Ub	115	
Sysmiss		3113	

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.

s12q13_2: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2037 /-] [Invalid=3251 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller 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
Concepts	Public services, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	164	8.1%
2	-2	106	5.2%
3	-1	105	5.2%
4	0	187	9.2%
5	+1	186	9.1%
6	+2	215	10.6%
7	Svært fornøyd +3	167	8.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	907	44.5%
9	Ub	117	

s12q13_2: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		3134	

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.

s12q13_3: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2055 /-] [Invalid=3233 /-]

Literal question Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?
... C. Saksbehandlingstiden

Concepts Public services, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	356	17.3%
2	-2	174	8.5%
3	-1	203	9.9%
4	0	231	11.2%
5	+1	277	13.5%
6	+2	282	13.7%
7	Svært fornøyd +3	214	10.4%
8	Vet ikke/Har ingen mening	318	15.5%
9	Ub	115	
Sysmiss		3118	

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.

s12q13_4: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2050 /-] [Invalid=3238 /-]

Literal question Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?
... D. Hvordan beslutningen ble forklart

Concepts Public services, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	219	10.7%
2	-2	131	6.4%
3	-1	131	6.4%
4	0	262	12.8%
5	+1	272	13.3%
6	+2	301	14.7%
7	Svært fornøyd +3	245	12.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	489	23.9%
9	Ub	112	
Sysmiss		3126	

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: Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2130 /-] [Invalid=3158 /-]		
Literal question	Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?		
Concepts	Public services, Justice		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	73	3.4%
2	Ja, muntlig	75	3.5%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	74	3.5%
4	Nei, har ikke klaget	1859	87.3%
5	Ub	49	2.3%
Sysmiss		3158	
<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>			
# s12q15_1: Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=4531 /-]		
Literal question	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		
Concepts	Public services, Justice		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	139	18.4%
2	-2	80	10.6%
3	-1	65	8.6%
4	0	90	11.9%
5	+1	80	10.6%
6	+2	49	6.5%
7	Svært fornøyd +3	29	3.8%
8	Vet ikke/Har ingen mening	225	29.7%
9	Ub	209	
Sysmiss		4322	
<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>			
# s12q15_2: Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=748 /-] [Invalid=4540 /-]		
Literal question	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage		
Concepts	Public services, Justice		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	181	24.2%
2	-2	80	10.7%
3	-1	57	7.6%
4	0	65	8.7%
5	+1	59	7.9%

s12q15_2: Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	42	5.6%
7	Svært fornøyd +3	33	4.4%
8	Vet ikke/Har ingen mening	231	30.9%
9	Ub	213	
Sysmiss		4327	

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: På hvilken måte vil du omtale NAV?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3720 /-] [Invalid=1568 /-]
Literal question	På hvilken måte vil du omtale NAV?
Concepts	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært negativt -3	283	7.6%
2	-2	304	8.2%
3	-1	301	8.1%
4	0	550	14.8%
5	+1	718	19.3%
6	+2	792	21.3%
7	Svært positivt +3	340	9.1%
8	Vet ikke	432	11.6%
9	Ub	32	
Sysmiss		1536	

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

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3727 /-] [Invalid=1561 /-]
Literal question	Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
Concepts	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	290	7.8%
2	-2	276	7.4%
3	-1	337	9.0%
4	0	494	13.3%
5	+1	699	18.8%
6	+2	865	23.2%
7	Svært fornøyd +3	399	10.7%
8	Vet ikke	367	9.8%
9	Ub	29	
Sysmiss		1532	

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: I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3725 /-] [Invalid=1563 /-]

# s12q18: I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?			
Literal question	I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?		
Concepts	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	274	7.4%
2	-2	234	6.3%
3	-1	264	7.1%
4	0	546	14.7%
5	+1	593	15.9%
6	+2	703	18.9%
7	Svært stor grad +3	359	9.6%
8	Vet ikke	752	20.2%
9	Ub	33	
Sysmiss		1530	
<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>			
# s12q19: Tenk deg en ideell Nav-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3721 /-] [Invalid=1567 /-]		
Literal question	Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?		
Concepts	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært fjernt fra idealet -3	415	11.2%
2	-2	349	9.4%
3	-1	345	9.3%
4	0	488	13.1%
5	+1	618	16.6%
6	+2	631	17.0%
7	Svært nær idealet +3	201	5.4%
8	Vet ikke	674	18.1%
9	Ub	32	
Sysmiss		1535	
<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>			
# s12q20: Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3737 /-] [Invalid=1551 /-]		
Literal question	Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?		
Concepts	Public services, Trust		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten tillit -3	406	10.9%
2	-2	299	8.0%
3	-1	318	8.5%
4	0	530	14.2%
5	+1	679	18.2%
6	+2	756	20.2%
7	Svært stor tillit +3	331	8.9%

s12q20: Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke	418	11.2%
9	Ub	28	
Sysmiss		1523	

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

GallupID: GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 1100075-2239894] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=661 /-] [Invalid=4627 /-] [Mean=1722312.74 /-] [StdDev=504795.125 /-]
Literal question	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr
Concepts	Data

aar: År

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5288 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	År
Concepts	Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	1394	26.4%
2	2013	1677	31.7%
3	2015	1556	29.4%
4	2017	661	12.5%

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

SPRAKVARIANT: Sprakvariant

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=650 /-] [Invalid=4638 /-]
Literal question	Sprakvariant
Concepts	Languages

Value	Label	Cases	Percentage
1		563	86.6%
2		77	11.8%
3		10	1.5%
Sysmiss		4638	

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

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5288 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Fylke
Concepts	Geographical data

Value	Label	Cases	Percentage
1	Østfold	320	6.1%
2	Akershus	613	11.6%
3	Oslo	662	12.5%

FYLKE: Fylke

Value	Label	Cases	Percentage
4	Hedmark	217	4.1%
5	Oppland	208	3.9%
6	Buskerud	298	5.6%
7	Vestfold	260	4.9%
8	Telemark	186	3.5%
9	Aust-Agder	118	2.2%
10	Vest-Agder	197	3.7%
11	Rogaland	414	7.8%
12	Hordaland	512	9.7%
14	Sogn og Fjordane	120	2.3%
15	Møre og Romsdal	266	5.0%
16	Sør-Trøndelag	310	5.9%
17	Nord-Trøndelag	143	2.7%
18	Nordland	228	4.3%
19	Troms	156	3.0%
20	Finnmark	60	1.1%

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.

KSTR: Kommunestørrelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=661 /-] [Invalid=4627 /-]
Literal question	Kommunestørrelse
Concepts	Geographical data

Value	Label	Cases	Percentage
1	<5.000 innbyggere	62	9.4%
2	5-20.000 innbyggere	191	28.9%
3	20.000-110.000 innbyggere	218	33.0%
4	110.000 eler flere innbyggere	190	28.7%
Sysmiss		4627	

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.

SENTRALITET: Sentralitet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=661 /-] [Invalid=4627 /-]
Literal question	Sentralitet
Concepts	Geographical data

Value	Label	Cases	Percentage
1	Minst sentrale kommuner	80	12.1%
2	Mindre sentrale kommuner	47	7.1%
3	Noe sentrale kommuner	140	21.2%
4	Sentrale kommuner	394	59.6%
Sysmiss		4627	

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

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

# alderkat: Alder			
Statistics [NW/ W]		[Valid=5288 /-] [Invalid=0 /-]	
Literal question		Alder	
Concepts		Age, Age groups	
Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	254	4.8%
2	25-34 år	669	12.7%
3	35-49 år	996	18.8%
4	50-66 år	1812	34.3%
5	67- år	1557	29.4%
<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>			
# Id: Id			
Information		[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=4627 /-] [Invalid=0 /-]	
Literal question		Id	
Concepts		Data	
# Kommunestr: Kommunestørrelse			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=4627 /-] [Invalid=661 /-]	
Literal question		Kommunestørrelse	
Concepts		Geographical data	
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%
Sysmiss		661	
<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>			