

Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2012

Innhold

	#	SIDE	
		OPPSUMMERING	3
1		INNLEDNING	4
2		OM UNDERSØKELSEN OG UTVALGET	4
		2.1 Svarprosent og representativitet	5
		2.2 Presentasjon av resultater	
3		BRUK AV ULIKE NAV-TJENESTER	5
4		ARBEIDSGIVERNES VURDERING AV NAVS TJENESTER	7
		4.1 Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett	7
		4.2 NAVs informasjon, leveringstid, kompetanse og løsningsdyktighet	8
		4.3 NAVs tilgjengelighet	9
		4.4 NAVs informasjonsarbeid	10
		4.5 Resultater på IA-området	11
		4.6 NAVs bistand til rekruttering og omstilling	13
		4.7 Samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak	14
		4.8 Virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester	15
5		VEDLEGG	
		5.1 Resultater fordelt på fylker og næringsgrupper	16
		5.2 Om statistisk signifikante resultater	19
		5.3 Spørreskjemaet som er benyttet i undersøkelsen 2012	20

OPPSUMMERING

NAV gjennomfører hvert år en brukerundersøkelse blant arbeidsgivere som har benyttet etatens tjenester. Formålet med undersøkelsen er å få tilbakemelding på hvor fornøyde de var med etatens tjenester. Dette vil videre gi grunnlag for å avdekke områder i NAV som krever forbedringstiltak.

Undersøkelsen gjennomføres i perioden februar til april og består av et spørreskjema som blir sendt ut til et utvalg på 6 000 virksomheter. Utvalget i undersøkelsen omfatter virksomheter som har vært registrert med aktiviteter i forhold til NAV i siste halvår av 2011. Dette notatet er en gjennomgang av resultatene fra 2012-undersøkelsen sammenlignet med tilsvarende undersøkelser i tidligere år.

Arbeidsgiverne gir en vurdering av NAVs tjenester på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært misfornøyd mens 6 er svært fornøyd. I denne rapporten blir resultatene oppsummert som gjennomsnittet av tilbakemeldingene fra virksomhetene.

På det generelle spørsmålet om «bedrifter er fornøyd med NAVs service totalt sett» har det vært en negativ utvikling i løpet av de fem årene undersøkelsen er gjennomført. Gjennomsnittsscoren har gått ned fra 4,2 i 2008 til 3,9 i perioden 2009 - 2011. I 2012 har gjennomsnittsverdien av arbeidsgivernes vurdering falt til ytterligere til 3,8.

I tillegg til vurdering av NAVs service totalt sett stilles det i undersøkelsen generelle spørsmål om i hvilken grad NAV gir tilstrekkelig informasjon, om tjenesten leveres innen rimelig tid, om NAVs medarbeider har riktig kompetanse og i hvilken grad NAV bidro til løsninger som dekket virksomhetens behov. Skalaen er fremdeles fra 1 til 6 men 1 betyr nå «i liten grad» mens 6 står for «i høy grad». For disse spørsmålene er resultatene i 2012 om lag på samme nivå som i 2011. Ser vi på hele 5-årsperioden hvor brukerundersøkelsen er gjennomført, har det imidlertid vært en negativ utvikling i resultatene. Virksomhetenes vurdering av NAVs informasjon er på 3,9 i gjennomsnitt i 2012. Deres vurdering av

medarbeideres kompetanse lå på tilsvarende nivå. I forhold til spørsmålene om tjenesten er levert innen rimelig tid og om NAV bidrar til at løsningen dekker virksomhetens behov er gjennomsnittsscoren på 3,7.

NAV har i undersøkelsen hatt gjennomgående dårlige resultater i forhold til tilgjengelighet. I 2012 var gjennomsnittlig tilbakemelding i forhold til NAVs tilgjengelighet (på telefon og epost) på 3,4. Det er på dette området at NAV får de svakeste resultatene i 2012-undersøkelsen og det viser at NAV fremdeles har store utfordringer på dette området. NAV har tidligere igangsatt tiltak blant annet en sentral informasjonstelefon (arbeidsgivertelefonen). Tilbakemeldingene fra virksomhetene indikerer at det fremdeles er behov for forbedringer på dette området, spesielt i forhold til at saksbehandlere på NAV-kontor blir mer tilgjengelig.

Arbeidsgivernes vurdering av de ulike tjenestene viser at NAV i flere år har fått gjennomgående gode tilbakemeldinger på områder som selvbetjeningsløsninger og IA-arbeid. Arbeidsgivernes tilbakemeldinger vedrørende bruk av selvbetjenings-tjenester på nav.no og altinn.no ligger i hovedsak på 4,5 eller høyere. Det har imidlertid vært en nedgang i resultatene fra 2011 til 2012 på dette området.

Virksomheter som har IA-avtale er noe mer fornøyd med NAVs service totalt sett enn andre virksomheter. På IA-området får NAV de beste resultatene i forhold til tilrettelegging av arbeidsplass (4,5) og bistand til at ansatte jobber lenger før de går av med pensjon (4,3). Resultatene er noe svakere i forhold til forebygging av sykefravær og løpende oppfølging av sykmeldte (begge har 3,9 i gjennomsnitt). Det er små endringer i resultatene fra 2011 til 2012.

Resultatene i forhold til tjenester som rekrutteringsbistand, bistand til omstilling og arbeidsrettede tiltak er også forholdsvis stabile fra 2011 til 2012. Virksomheter er godt fornøyd med de arbeidsrettede tiltak (gjennomsnittsscore 4,4). De er litt mindre fornøyd med omstillingsbistand (4,2) og

bistand til å finne søkere til ledige stillinger (4,1).

Samlet sett så bidrar antakelig svake resultater i forhold til tilgjengelighet til at bedriftene ikke er mer fornøyd med NAVs service totalt sett. Samtidig ser det ut til at den negative utviklingen i vurderingen av NAVs service fra 2011 til 2012 i betydelig grad er påvirket av bedriftenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester på nav.no og altinn.no. Det har vært en negativ utvikling det siste året i forhold på alle spørsmål i undersøkelsen som er knyttet til dette området, selv om gjennomsnittsscore fremdeles ligger på et høyt nivå.

1 INNLEDNING

NAV bistår både personbrukere og virksomheter med et utvalg av tjenester. Overfor virksomheter bistår NAV med tjenester knyttet til rekruttering, arbeidsmarkedstiltak, omstilling/permittering/-nedbemanning, tilpasning av arbeidsplasser og sykefraværsforebygging/sykefraværsoppfølging. Det tilrettelegges også for en del elektroniske selvbetjeningsløsninger som arbeidsgivere kan benytte blant annet i forbindelse med rekruttering av kandidater til ledige stillinger samt innmelding og utmelding av Aa-registeret.

For å få en oppfatning om hvordan virksomheter/ arbeidsgivere vurderer tjenestene, gjennomføres det årlig en brukerundersøkelse hvor virksomhetene blir bedt om å gi tilbakemelding i forhold til kvaliteten og tilgjengeligheten på tjenestene. Det gjøres her en samlet vurdering av hvor fornøyd arbeidsgiverne er med tjenestene samt vurderinger knyttet til en del egenskaper ved NAVs tjenester som for eksempel kompetanse, tilgjengelighet og løsningsdyktighet. Virksomhetene blir i tillegg bedt om å gi tilbakemelding på hvor fornøyd de er med de enkelte tjenestene.

Det ble gjennomført brukerundersøkelser blant arbeidsgivere i femårs perioden 2008 – 2012. Denne rapporten vil gjennomgå hovedresultatene fra under-

søkelsen i 2012 og sammenligne disse resultatene med undersøkelser fra tidligere år. På grunn av utviklingen i forhold til arbeidsmarkedet men også arbeidet knyttet til Inkluderende Arbeidsliv (IA) og økt fokus på oppfølging av sykmeldte, har det vært en viss endring i forhold til hvilke tjenester som etterspørres i de ulike årene. Man må ha dette med i vurderingene når man sammenligner resultater fra de ulike undersøkelsene. Dette gjelder spesielt når man vurderer den generelle fornøydheten fra arbeidsgivernes side. Endringer tilbakemeldingene på generelle spørsmål kan i betydelig grad være påvirket av at tjenestesammensetningen har endret seg.

2 OM UNDERSØKELSEN OG UTVALGET

For å sikre tilstrekkelig antall svar på en del viktige områder, har det vært trukket ut et utvalg som er basert på virksomheter som har mottatt en eller flere av følgende tjenester:

- a) har fått rekrutteringsbistand (som tidligere undersøkelser i Aetat)
- b) har samarbeidet med NAV om arbeidsmarkeds-tiltak
- c) har IA-avtale (og dermed får bistand fra NAV Arbeidslivssenter)
- d) har brukt NAV i forbindelse med oppfølging av sykmeldte

Disse fire kategoriene dekker ikke alle tjenestene i NAV rettet mot arbeidsgivere, men de dekker viktige områder. De fleste spørsmålene i brukerundersøkelsen er knyttet til tjenester under disse områdene. Utvalget i 2012-undersøkelsen er basert på virksomheter som har vært registrert med aktiviteter innenfor disse områdene i en eller flere av månedene i siste halvdel av 2011.

Undersøkelsen er gjennomført postalt. Utvalgte virksomhetene har fått tilsendt et 2-siders spørreskjema og returnerer dette per post. Det har alternativt vært mulig for virksomhetene å registrere svarene

elektronisk via en nettstedsadresse. Totalt sett ble 1 245 svar (38 %) levert via elektronisk løsningen i 2012.

I spørreskjemaet ble arbeidsgiverne bedt om å vurdere NAVs service på en rekke områder. For hvert spørsmål skulle de vurdere NAV på en skala 1-6, der 1 står for ”svært misfornøyd” og 6 ”svært fornøyd”. I spørreskjemaet er det i tillegg gitt muligheten til å markere ”ikke aktuelt” eller ”ikke benyttet” dersom bedriften ikke har benyttet seg av tjenesten.

I tillegg til spørsmål om fornøydhet, blir arbeidsgiverne også bedt om å vurdere forhold som NAVs kompetanse og løsningsdyktighet samt vurdere i hvilken grad virksomhetene forventer å anvende viktige tjenester også tiden fremover. Virksomhetene blir også her bedt om å svare på en skala fra 1 til 6 men her står 1 for ”i liten grad” mens 6 står for ”i stor grad”.

2.1 Svarprosent og representativitet

Det ble sendt ut spørreskjema til 6 000 arbeidsgivere. Etter puring var det mottatt i alt 3267 svar. I tillegg var det 217 skjemaer returnert pga at arbeidsgivere svarer at de ikke hadde vært i kontakt med NAV eller feilsendt. Totalt sett endte svaroppslutningen på 56 prosent. Dette er tre prosentpoeng lavere enn i 2011.

I forhold til nettutvalget i 2012 er det gjort en enkel frafallsanalyse. Nettutvalget er svært representativt for bruttoutvalget. Det er imidlertid en liten overrepresentasjon av offentlige virksomheter (Stat, fylke og kommune), store virksomheter (mange ansatte) og virksomheter med IA-avtale.

2.2 Presentasjon av resultater

Det er ulike måter å presentere resultatene fra denne brukerundersøkelsen. Undersøkelsen benytter en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er laveste nivå (svært misfornøyd) og 6 høyeste nivå (svært fornøyd). En måte er å legge sammen et antall av nivåene som defineres som en gruppe som er fornøyd (vanligvis den øverste halvdel av

skalaen, dvs. nivå 4, 5 og 6). En annen måte er å presentere resultatene som en gjennomsnittsscore. Det er ikke gitt at en metode er bedre enn de andre.

Vi har valgt å presentere resultatene som gjennomsnittsscore. Det er ikke nødvendigvis lett å definere hva som er et bra resultat i en slik undersøkelse, og hva som er et dårlig resultat. Hvis svarene fra arbeidsgiverne fordeles likt på alle 6 nivåer vil dette gi en gjennomsnittsscore på 3,5. Et bra resultat bør ligge betydelig over dette.

3 BRUK AV ULIKE NAV-TJENESTER

NAV tilbyr virksomheter ulike typer tjenester. Det kan være bistand til rekruttering av nye ansatte eller oppfølging av sykmeldte. Det kan også være samarbeid i forhold til inkluderende arbeidsliv (IA) eller bruk av arbeidsrettede tiltak. NAV bistår også ved å tilby selvbetjeningstjenester som virksomheter kan benytte etter behov. Blant annet gjelder dette utlysning av stillinger på nav.no og bruk av CV-basen på samme sted for å finne potensielle kandidater til ledige stillinger.

Virksomhetenes bruk av NAV-tjenester har endret seg gjennom årene. Dette kan til dels ha sammenheng med utviklingen i arbeidsmarkedet, men også i forhold til utvikling i NAVs tjenester. Tabell 1 nedenfor viser hvilke tjenester fra NAV som virksomhetene har benyttet de siste 5 årene. Man må være oppmerksom på at mange virksomheter mottar flere tjenester fra NAV slik at summering av bedrifter som benytter de ulike tjenestene vil være større enn antall bedrifter totalt sett.

Norge har i flere år hatt en høykonjunktur med lav ledighet. Høsten 2008 endret denne situasjonen seg. Finanskrisen medførte en forverret økonomisk situasjon internasjonalt med økende ledighet. I denne undersøkelsen ser dette ut til å ha påvirket bedriftenes behov for rekrutteringsbistand. Både utlysning av ledige stillinger og bistand til å finne aktuelle arbeidssøkere var høyere i 2008 enn i

etterfølgende år. Undersøkelsen gjennomføres på våren slik at resultatene for 2008 beskriver situasjonen blant arbeidsgivere før krisen rammet for fullt. En bedring i etterspørselen etter arbeidskraft i de senere år burde ha medført at denne andelen skulle øke. Det ser imidlertid ut til at arbeidsgivere nå i mindre bruker NAV i forbindelse med å finne kandidater til ledige stillinger.

Finanskrisen påvirket samtidig bedriftenes etterspørsel etter bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning og andelen som benyttet denne tjenesten var spesielt stor i 2009. Etter hvert som situasjonen stabiliserte seg og det ble mindre

behov for nedbemanning eller omstilling, har etterspørselen etter denne tjenesten blitt redusert. I 2012 var andelen som benyttet denne tjenesten nesten nede på samme nivå som før finanskrisen i 2008.

I forbindelse med IA-samarbeid og fokus på å få ned sykefraværet har det vært en utvikling i NAVs tjenestetilbud på dette området. Tabellen viser også at en større andel av virksomhetene har mottatt bistand til oppfølging av sykmeldte de siste årene. Dette ser derimot ikke ut til å være tilfelle i tilknytning til bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser.

TABELL 1: Andel virksomheter som har benyttet ulike tjenester fra NAV de siste 6 måneder

	2008	2009	2010	2011	2012
Fått råd/ informasjon fra NAV	33 %	37 %	52 %	51 %	54 %
NAV har besøkt virksomheten og gitt informasjon om sine tjenester	11 %	9 %	24 %	22 %	21 %
Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no	36 %	19 %	25 %	26 %	22 %
Brukt CV basen på nav.no til å søke etter kandidater	16 %	8 %	10 %	10 %	8 %
Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV kontor	24 %	11 %	15 %	14 %	12 %
Fått bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere	24 %	9 %	12 %	12 %	9 %
Har samarbeidet med NAV om arbeidsrettede tiltak (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	37 %	29 %	52 %	50 %	38 %
NAV har bistått ved omstilling, permittering eller nedbemanning	3 %	9 %	5 %	6 %	4 %
Virksomheten har IA-avtale	46 %	51 %	57 %	46 %	51 %
Fått oppfølging fra NAV i forbindelse med sykmeldte i virksomheten	39 %	52 %	52 %	48 %	56 %
Deltatt på dialogmøte med ansatt(e) ved 6 måneders sykmelding i regi av NAV	28 %	41 %	44 %	42 %	53 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i bedriften	19 %	20 %	20 %	13 %	16 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med å få eldre arbeidstakere til å jobbe lengre før de går av med pensjon	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Brukt elektronisk AA melding via Altinn.no	26 %	32 %	22 %	32 %	34 %
Benyttet oppgjørsmeldinger fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no	6 %	13 %	9 %	13 %	13 %
Antall virksomheter som har besvart undersøkelsen	2 802	3 480	3 403	3 247	3 267

Andel virksomheter som oppgir at de samarbeider med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak har variert betydelig gjennom de fem årene med brukerundersøkelse. Andelen har økt sterkt i 2010 og 2011 men er i 2012 nede på samme nivå som

i 2008. Den siste nedgangen er litt vanskelig å forklare siden tiltaksnivået er stabilt eller høyere i 2012 sammenlignet med foregående år.

Vi ser av tabellen at andelen av virksomhetene som melder at de har IA-avtale varierer mellom 46 % og

57 %. Dette skjer samtidig med at andelen virksomheter med IA-avtale har vært økende i perioden. Forskjellene kan nok i betydelig grad forklares med at det er en litt ulik svarprofil i forhold til næringsgrupper fra år til år. I 2012 utgjorde offentlige virksomheter (off. administrasjon, undervisning og helse/sosialtjenester) en større andel av virksomhetene som benyttet NAVs tjenester enn i 2011. Det er kjent at offentlige virksomheter i større grad har inngått IA-avtale enn private bedrifter.

4 ARBEIDSGIVERNES VURDERING AV NAVS TJENESTER

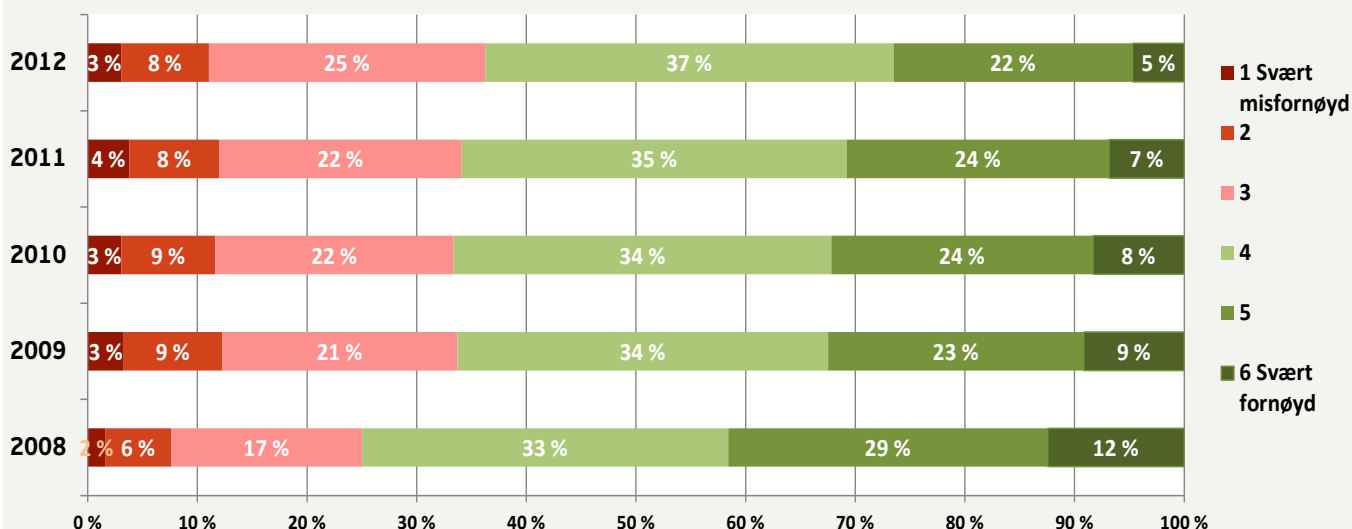
I brukerundersøkelsen ble arbeidsgiverne bedt om å gi en helhetlig vurdering av NAV. Virksomhetene blir også bedt om å gi en generell tilbakemelding i

forhold til hvor fornøyd de var med NAVs tjenester. I tillegg ble virksomhetene bedt om å vurdere i hvilken grad NAV på en skala fra 1 (liten grad) til 6 (stor grad) har riktig kompetanse, gir tilstrekkelig informasjon, finner hensiktsmessige løsninger og leverer innen rimelig tid. Virksomhetenes tilbakemeldinger blir gjennomgått og avslutningsvis gjøres det en vurdering av om resultatene viser en sammenheng mellom utviklingen på disse områdene.

4.1 Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett

Hovedspørsmålet i undersøkelsen er hvor fornøyd virksomhetene er med NAVs service totalt sett. Virksomhetene svarer fra «1 svært misfornøyd» til «6 svært fornøyd». Resultatene fra årets brukerundersøkelse viser en mindre tilfredshet med NAV sammenlignet med året før. I figur 1 ser vi hvordan arbeidsgivere svarer fra 1 til 6 på skalaen i forhold

FIGUR 1: *Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett, 2008 - 2012*



til hvor fornøyd de er med NAVs service totalt sett. Det vi ser er at over tid er blitt færre virksomheter som er svært fornøyd med NAVs service totalt sett (færre som svarer 5 eller 6 på spørsmålet). Dette innebærer at virksomheter i mindre grad er fornøyd

enn tidligere. For enkelt å kunne sammenligne de ulike års resultater er det beregnet en gjennomsnittsscore. For landet som helhet falt gjennomsnittsscoren fra 4,2 i 2008 til 3,9 i 2009. Deretter lå gjennomsnittsscore på dette nivået fra 2009 til 2011.

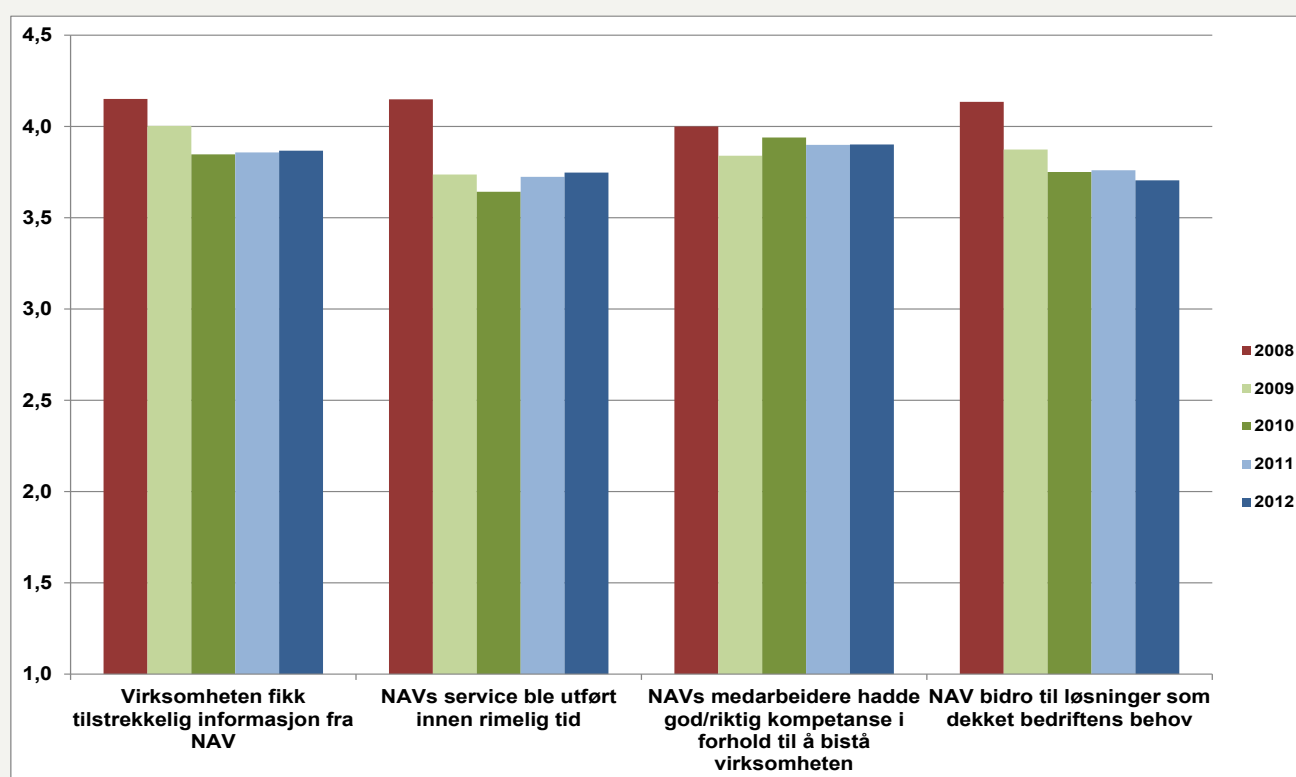
I 2012 har den falt ytterligere til 3,8.

4.2 NAVs informasjon, leveringstid, kompetanse og løsningsdyktighet

Arbeidsgivere blir i undersøkelsen bedt om å vurdere NAVs innsats i forhold til å informere, levere tjenester

innen rimelig tid, levere løsningsdyktige løsninger samt NAVs medarbeideres kompetanse. Virksomhetene blir her bedt om å vurdere i hvor grad NAV har klart dette ut fra en skal på 6, fra ”1 - i liten grad” til ”6 - i stor grad”. I figur 2 nedenfor viser vi igjen gjennomsnittsscore i forhold til disse spørsmålene.

FIGUR 2: I hvilken grad NAV har gitt tilstrekkelig informasjon, utført tjenesten innen rimelig tid, har tilstrekkelig kompetanse og har funnet løsninger som dekker bedriftens behov, gjennomsnittsscore



Endringer fra 2011 til 2012 er ikke statistisk signifikante

Det er først og fremst en stor nedgang i gjennomsnittsscoren fra 2008 til 2009. Deretter er det kun små endringer. Endringene fra 2011 til 2012 er ikke statistisk signifikante for noen av spørsmålene.

I disse spørsmålene får NAV best tilbakemelding i forhold til medarbeideres kompetanse og informasjon fra NAV (3,9 i gjennomsnitt). Det ser ut til å være en forholdsvis sterk korrelasjon mellom god kom-

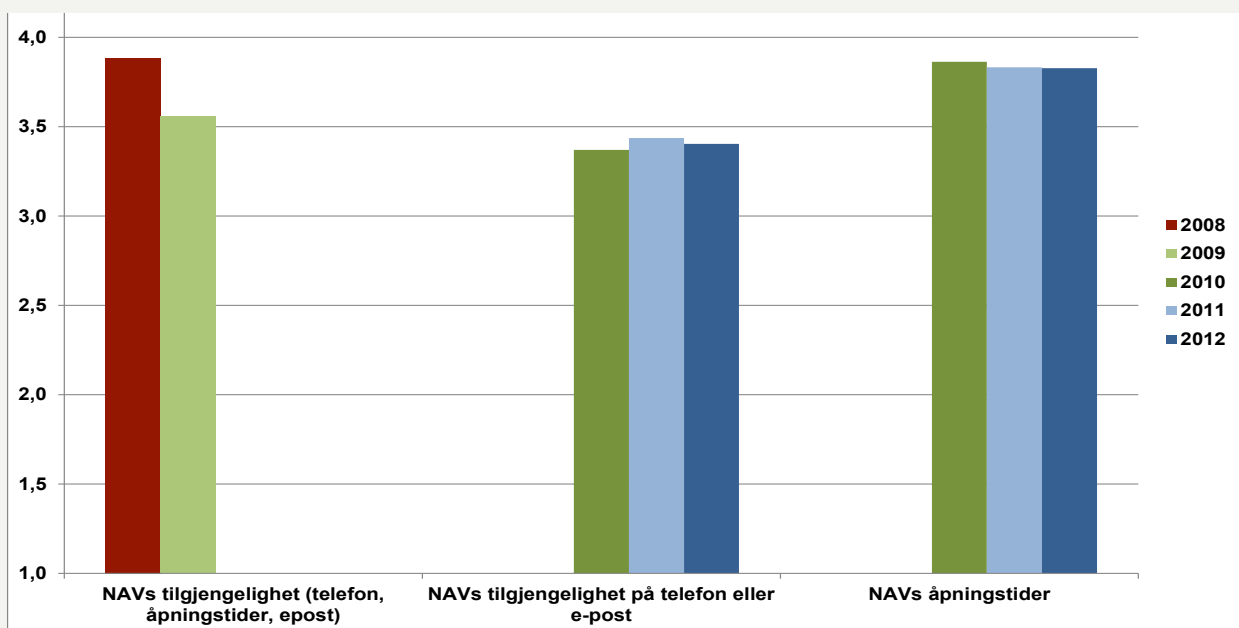
petanse og det å få tilstrekkelig informasjon fra NAV. Resultatene er dårligere i forhold til at service ble levert innen rimelig tid og løsningen dekker bedriftens behov (3,7 i gjennomsnitt). Også her er det en sterk korrelasjon mellom rimelig tid og at løsningen dekker bedriftens behov. Dette kan indikere at det å få levert tjenesten innen rimelig tid er et viktig element i virksomheten vurdering om de har fått dekket sitt behov.

4.3 NAVs tilgjengelighet

Det er flere måter arbeidsgivere kan være i kontakt med NAV på. Det kan enten være pr. telefon/SMS, epost eller i direkte møte på/med et NAV-kontor/enhet. Telefonkontakten kan også være med en generell informasjonstelefon (arbeidsgivertelefonen) eller med en saksbehandler på et NAV-kontor. Tidligere undersøkelser

hadde kun ett generelt spørsmål om bedriftenes vurdering av tilgjengelighet hvor alt var inkludert (åpningstider, telefon og epost). Fra 2010 er spørsmålet delt opp og arbeidsgivere er bedt om å vurdere tilgjengelighet på telefon/epost isolert sett. Resultatene for perioden før og etter 2010 vises i figur 3 nedenfor.

FIGUR 3: *Arbeidsgiveres vurdering av NAVs tilgjengelighet, , gjennomsnittsscore*



Endringer fra 2011 til 2012 er ikke statistisk signifikante

Resultatene for NAVs tilgjengelighet på telefon eller epost er spesielt svake. Arbeidsgiveres vurdering av tilgjengeligheten ligger i gjennomsnitt på 3,4, dvs. lavere enn en middelvei på 3,5 (midt mellom høyeste nivå 6 og laveste nivå 1). Virksomhetene er noe mer fornøyd med NAVs åpningstider (gjennomsnittsscore 3,8). Resultatene har for begge spørsmål vært stabile de siste 3 årene.

NAV har gjort betydelige endringer de siste årene for å håndtere henvendelser per telefon på en bedre måte. Dette ser så langt ikke ut til å ha noen effekt

ut fra tilbakemeldingen fra arbeidsgiverne. Det er to ulike måter hvor arbeidsgivere tar kontakt med NAV på gjennom telefon. Den første er generelle spørsmål knyttet til regler osv. via NAVs arbeidsgivertelefon. Den andre er å få veiledning knyttet til enkeltsaker fra NAV-kontor, NAV Forvaltning eller Arbeidslivssenter. Tilbakemeldingene fra bedriftene tyder på at det ikke er vesentlige problemer med å nå fram på arbeidsgivertelefon eller i forhold til Arbeidslivssentrene. Det å nå fram til riktig saksbehandler på NAV-kontor eller forvaltningsenhet ser ut til å være vanskeligere.

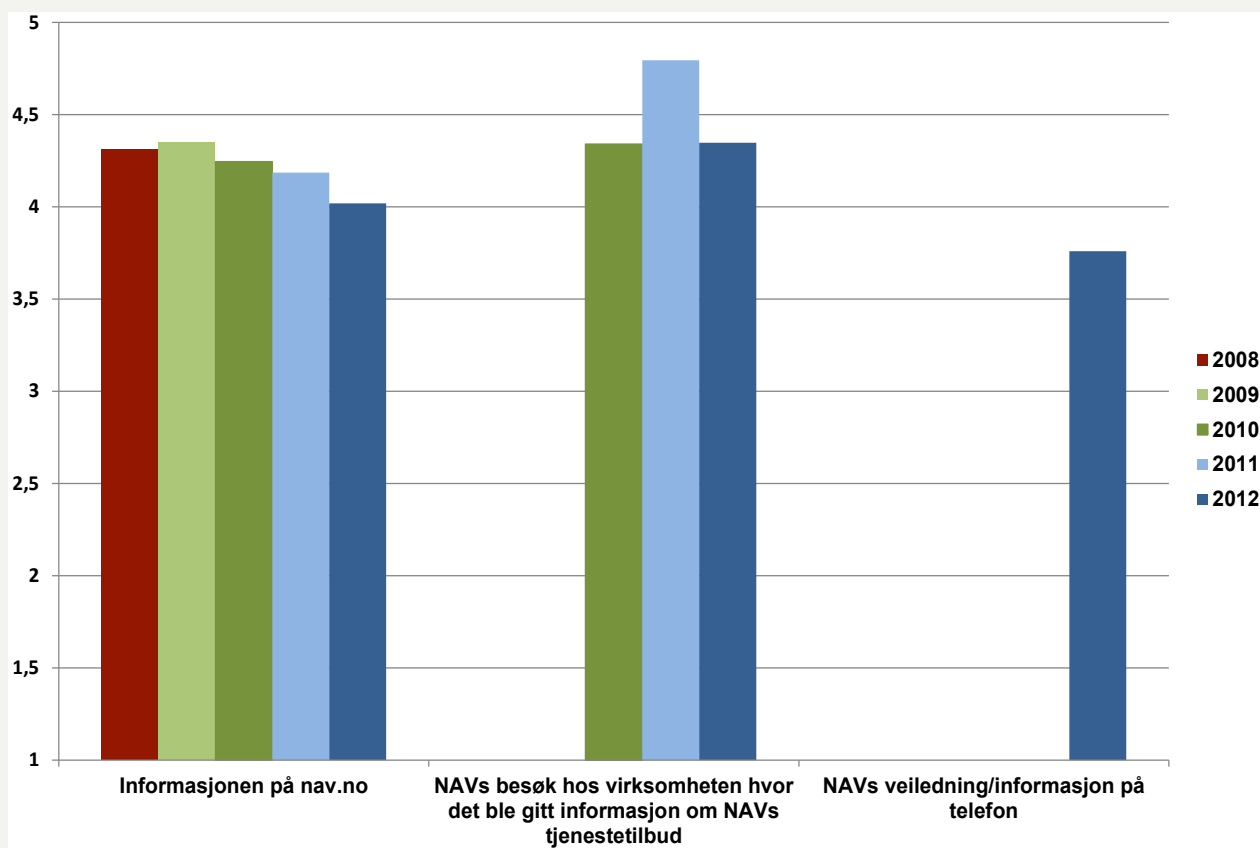
4.4 NAVs informasjonsarbeid

Undersøkelsen har tre spørsmål som er direkte rettet mot NAVs informasjonsarbeid.

- Informasjonen på nav.no (NAVs website)
- NAVs besøk i bedriften hvor det ble gitt informasjon om NAVs tjenestetilbud
- Navs veiledning/informasjon på telefon

Det er kun det første spørsmålet som er stilt i alle fem årene som undersøkelsen er blitt gjennomført. De andre to er kommet til etter hvert. Resultatene vises i figur 4 nedenfor.

FIGUR 4: *Arbeidsgivernes vurdering av NAVs informasjons arbeid, gjennomsnittsscore*



Endringer fra 2011 til 2012 er ikke statistisk signifikante

Resultatene for 2012 viser at virksomhetene gir best vurdering av den informasjonen som ble gitt ved NAVs besøk i bedriften. Det er imidlertid likevel et betydelig fall i resultatene fra 2011 til 2012. NAV har også fått relativt gode tilbakemeldinger vedrørende informasjonen på nav.no men her har det også vært en negativ utvikling i resultatene siden 2009. I 2012 er det første gang vi stiller

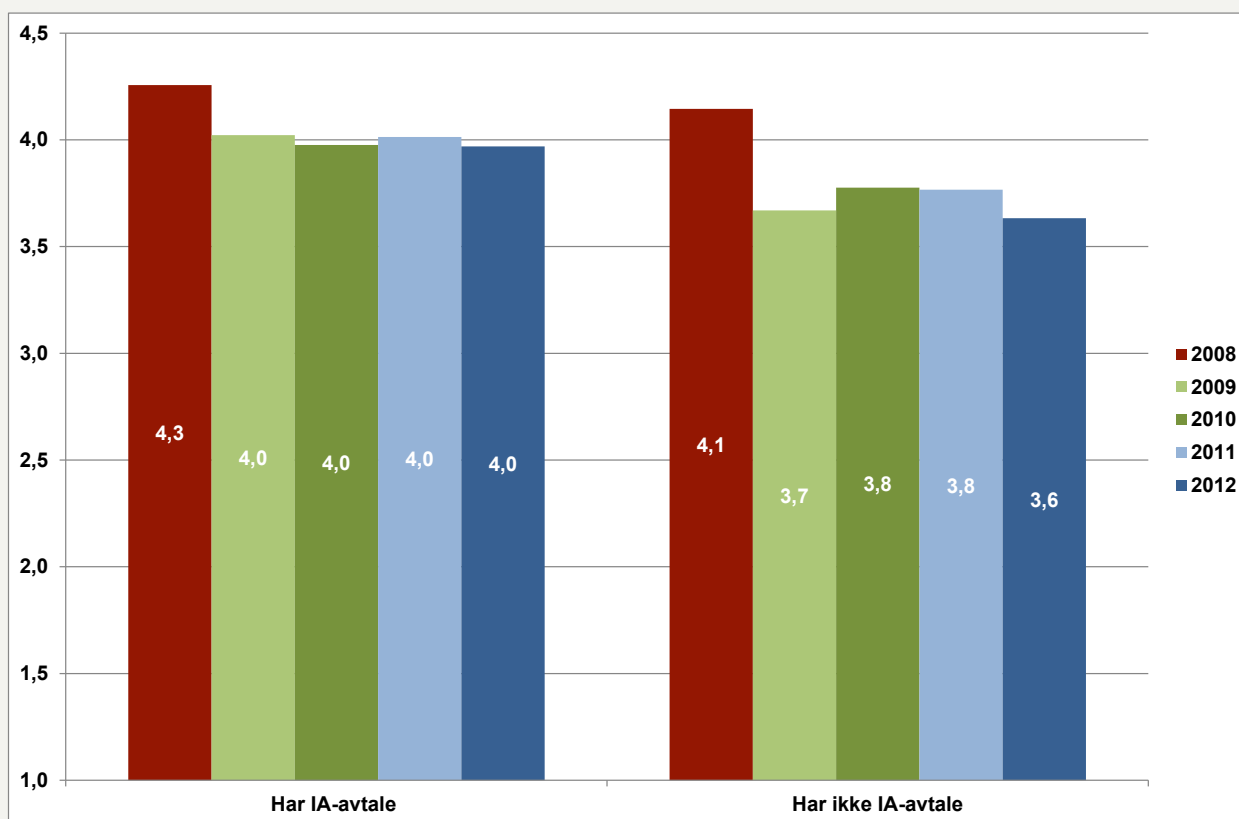
spørsmål om hvor fornøyd virksomhetene er med veiledning og informasjon gitt i telefonsamtaler med NAV, og vi har derfor ikke tidligere år å sammenligne med. Vi får imidlertid dårligere score her enn på de to andre områdene (gjennomsnittsscore 3,8).

4.5 Resultater på IA-området

Tilbakemeldingen fra virksomhetene som har avtale om inkluderende arbeidsliv (IA-avtale) viser at disse er mer fornøyd med NAVs service enn de

andre. Figur 5 viser hvordan bedrifter med eller uten IA-avtale vurderer NAVs service totalt sett.

FIGUR 5: *Vurdering av NAVs service totalt sett, virksomheter med eller uten IA-avtale, gjennomsnittsscore*

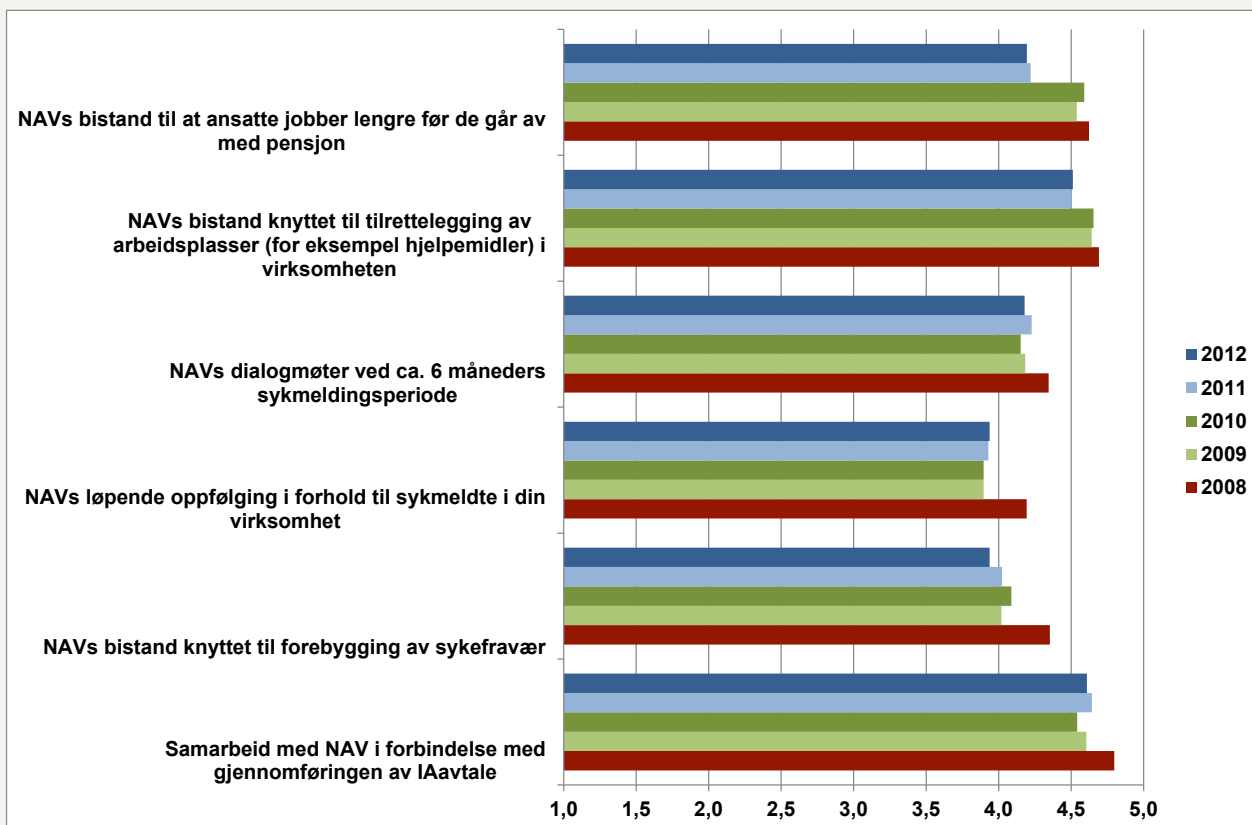


Endringer fra 2011 til 2012 er signifikant for virksomheter som ikke har IA-avtale

Det er en ulik bruk av tjenester mellom disse to gruppene. Virksomheter som har IA-avtale benytter i større grad tjenester i tilknytning til sykefraværsoppfølging og tilrettelegging av arbeidsplass. NAV har også i langt større grad gjennomført informasjonsbesøk i disse virksomhetene. Virksomhetene som ikke har IA-avtale har i større grad benyttet seg av rekrutteringsbistand. Ulik bruk av tjenester vil nok påvirke resultatene til disse to gruppene.

I tillegg til de generelle spørsmålene er det i undersøkelsen også stilt spørsmål om hvor fornøyd arbeidsgiverne er med de enkelte tjenestene som NAV leverer. Blant disse er en del spørsmål knyttet til NAVs tjenester/bistand i forbindelse med sykefraværsoppfølging og IA-avtale. Tilbakemeldingene fra virksomhetene som har benyttet disse tjenestene de siste 6 måneder vises i figur 6 på neste side.

FIGUR 6: Virksomhetenes vurdering av NAVs oppfølging av sykmeldte og andre IA-tjenester, gjennomsnittsscore



Endringer fra 2011 til 2012 er ikke statistisk signifikante

En stor andel av virksomhetene er fornøyd med samarbeidet med NAV i forbindelse med gjennomføring av IA-avtale. Dette har vært forholdsvis stabilt de siste 4 årene. Gjennomsnittsscore er på 4,6 i 2012.

Resultatene i figuren viser at tilbakemeldingene er mest positive i forhold til bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser (4,5) samt bistand til å holde ansatte lengre i arbeid før de går av med pensjon (4,2). Resultatene på disse to områdene har vært stabilt fra 2011 til 2012 men vi ser av figuren at det har vært et fall i resultatene fra 2010 til 2011.

NAV får dårligere tilbakemelding i forhold til sykefraværsoppfølgingen. Det er en nedgang i resultatene for forebygging av sykefravær fra 2010 til 2012. Svakest gjennomsnittsscore får NAVs løpende oppfølging av sykmeldte (3,9). Her har det imidlertid vært en svak positiv utvikling siden 2012. Tilbakemeldingen vedr. NAVs dialogmøter har ligget rundt 4,2 de siste fire årene

4.6 NAVs bistand til rekruttering og omstilling

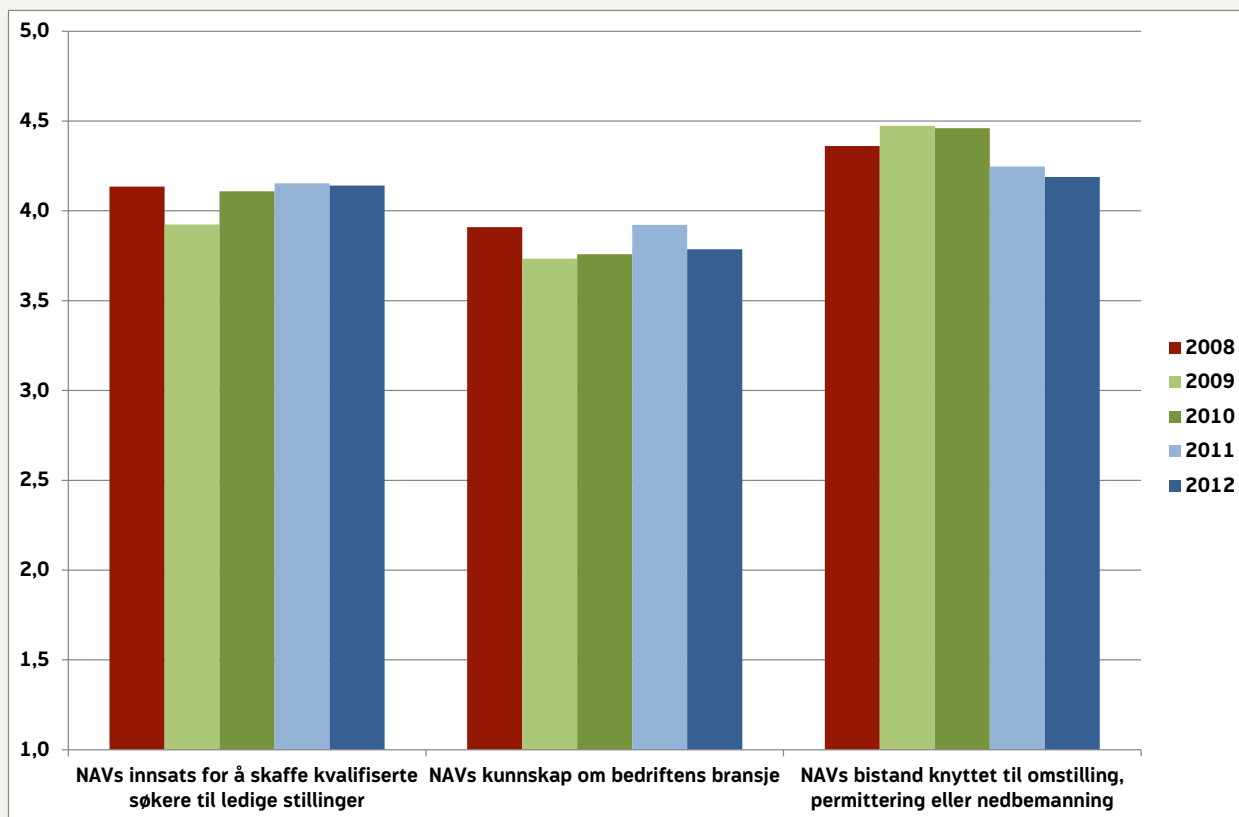
Undersøkelsen stiller spørsmål om arbeidsgivernes vurdering av NAVs bistand til rekruttering og omstilling/permittering. Det er flest virksomheter som benytter bistand fra NAV til rekruttering, dvs. finne kvalifiserte søkere til ledige stillinger. Nivået har ligget stabilt på gjennomsnittsscore 4,1 de tre siste årene. Dette er noe høyere enn 2009 men på samme nivå som i 2008.

Ser vi på NAVs bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning har gjennomsnittsscore falt fra

4,5 i 2009 til 4,2 i 2012. Vi ser at tilbakemeldingene på dette området var spesielt gode i de to første årene etter at finanskrisen slo til. I denne perioden hadde NAV betydelig fokus på denne tjenesten.

I tilknytning til disse to tjenestene er det også stilt et spørsmål om NAVs kunnskap om bedriftens bransje. Det er antatt at NAVs kunnskap i betydelig grad kan påvirke resultatene i forhold til rekruttering og omstilling. Vi ser av figuren at NAV scorer svakere på dette enn på de to andre spørsmålene. Det har også vært en negativ utvikling fra 2011 til 2012.

FIGUR 7: Virksomhetenes vurdering av NAVs bistand til rekruttering og, omstilling samt samarbeid i forbindelse med arbeidsrettede tiltak, gjennomsnittsscore



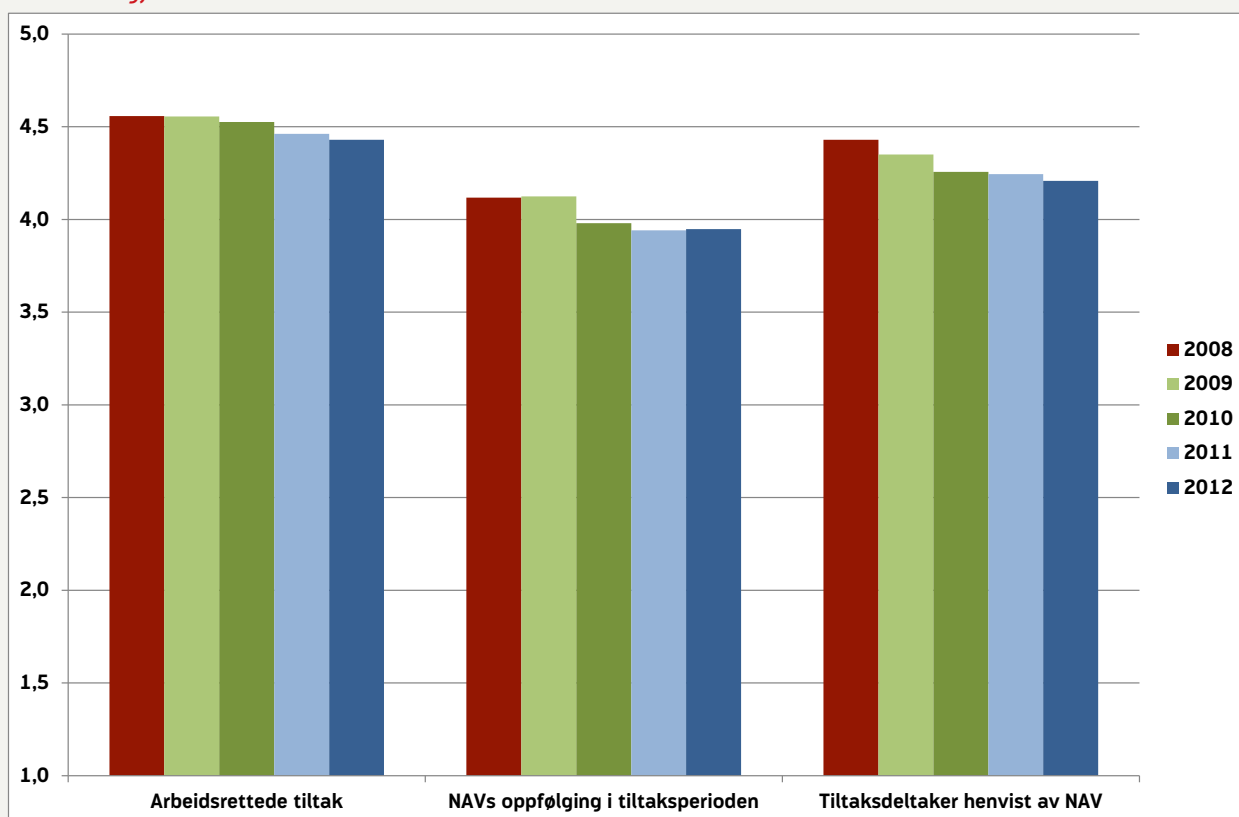
Endringer fra 2011 til 2012 er ikke statistisk signifikante

4.7 Samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak

I undersøkelsen er det tre spørsmål som er knyttet til virksomhetenes samarbeid med NAV når det gjelder arbeidsrettede tiltak. Arbeidsrettede tiltak kan være tiltak som arbeidspraksis, lønnstilskudd eller annen opplæring i virksomheten. Virksomhetene gir noe varierende tilbakemelding på dette området. De er svært fornøyd med arbeidsrettede

tiltak generelt sett (gjennomsnittsscore 4,4). De er litt mindre fornøyd med tiltaksdeltakerne som blir henvist fra NAV (gjennomsnittsscore 4,2). Virksomhetene er minst fornøyd med NAVs oppfølging i tiltaksperioden (3,9). Det har vært en negativ utvikling på alle tre spørsmålene i løpet av de fem årene undersøkelsen har vært gjennomført.

FIGUR 8: Virksomhetenes vurdering av samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak, gjennomsnittsscore



Endringer fra 2011 til 2012 er ikke statistisk signifikante

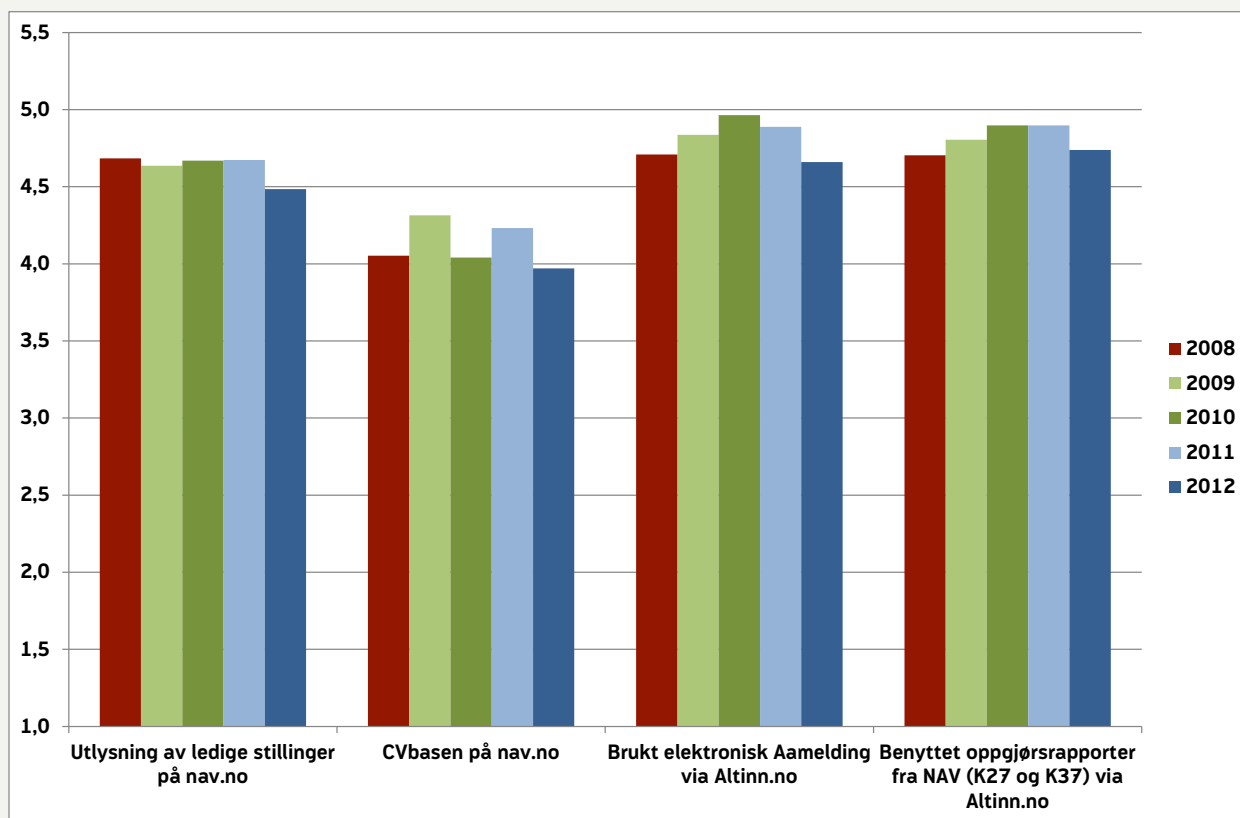
4.8 Virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester

NAV har etablert flere selvbetjeningstjenester som skal forenkle arbeidet for arbeidsgivere. For det første er det lagt ut mye informasjon om NAV og NAVs tjenester som er rettet mot arbeidsgivere på nettsiden nav.no. I tillegg kan arbeidsgivere utlyse stillinger direkte på nettsiden eller gå inn i en CV-base på samme sted for å finne aktuelle kandidater til ledige stillinger. Det er også tilrettelagt for at

arbeidsgivere kan melde ansatte inn og ut av Aa (arbeidsgiver-/arbeidstaker)-registeret via Altinn-portalen, ettersom de starter eller slutter i virksomheten. Andre selvbetjeningstjenester er oppgjørsrapporter som viser arbeidsgiveroppgjør på syke- eller foreldrepenger via Altinn-portalen.

Figur 9 viser utviklingen i gjennomsnittsscore for disse tjenestene.

FIGUR 9: Virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester, gjennomsnittsscore



Endringer fra 2011 til 2012 er statistisk signifikante

Virksomhetene gir generelt gode tilbakemeldinger på de fleste selvbetjeningstjenestene. Gjennomsnittsscore ligger på 4,5 eller høyere for både utlysning av stillinger på nav.no og bruk av elektronisk Aa-melding/oppgjørssrapporter på altinn.no. Virksom-

hetene er noe mindre fornøyd med CV-basen (score 4,0). Det har imidlertid vært en negativ utvikling på alle disse fire områdene fra 2011 til 2012.

5 VEDLEGG

5.1 Resultater fordelt på fylker og næringsgrupper

Det er mulig å fordele resultatene fra brukerundersøkelsen på fylker eller på næringsgrupper. Dette er ikke hensiktsmessig å gjøre dersom det er få virksomheter som svarer på spørsmålet, fordi det vil være stor usikkerhet forbundet med resultatene. Vi vil her vise resultatene på spørsmålet om hvor fornøyd virksomheter er med NAVs service totalt sett, både fordelt på fylke og på næringsgrupper. I tillegg vil vi vise tilbakemeldingene vedr. NAVs medarbeideres kompetanse fordelt på fylker. Vi har her ikke testet om endringer fra 2011 til 2012 er statistisk signifikante.

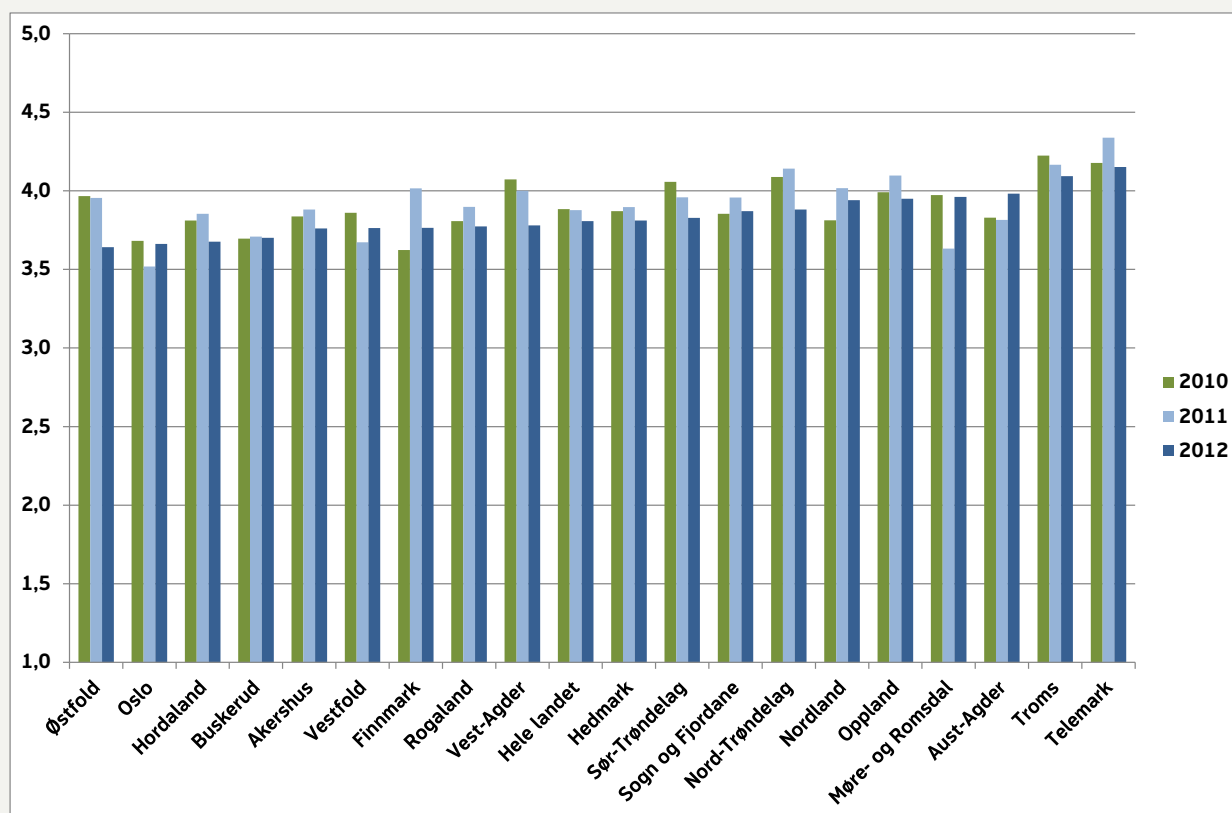
Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på fylker

For landet som helhet har vurderingen falt fra gjennomsnittsscoren 4,2 i 2008 til 3,8 i 2012.

For fylkene varierer gjennomsnittsscoren fra 3,6 for Østfold til 4,2 for Telemark. Enkelte fylker (Østfold, Finnmark og Nord-Trøndelag) har hatt en betydelig nedgang i resultatene fra 2011 til 2012.

I figur 10 nedenfor vises fylkenes resultater de siste tre årene. Fylkene er rangert etter resultater i 2012.

FIGUR 10: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs service totalt sett, 2010 - 2012, gjennomsnittsscore

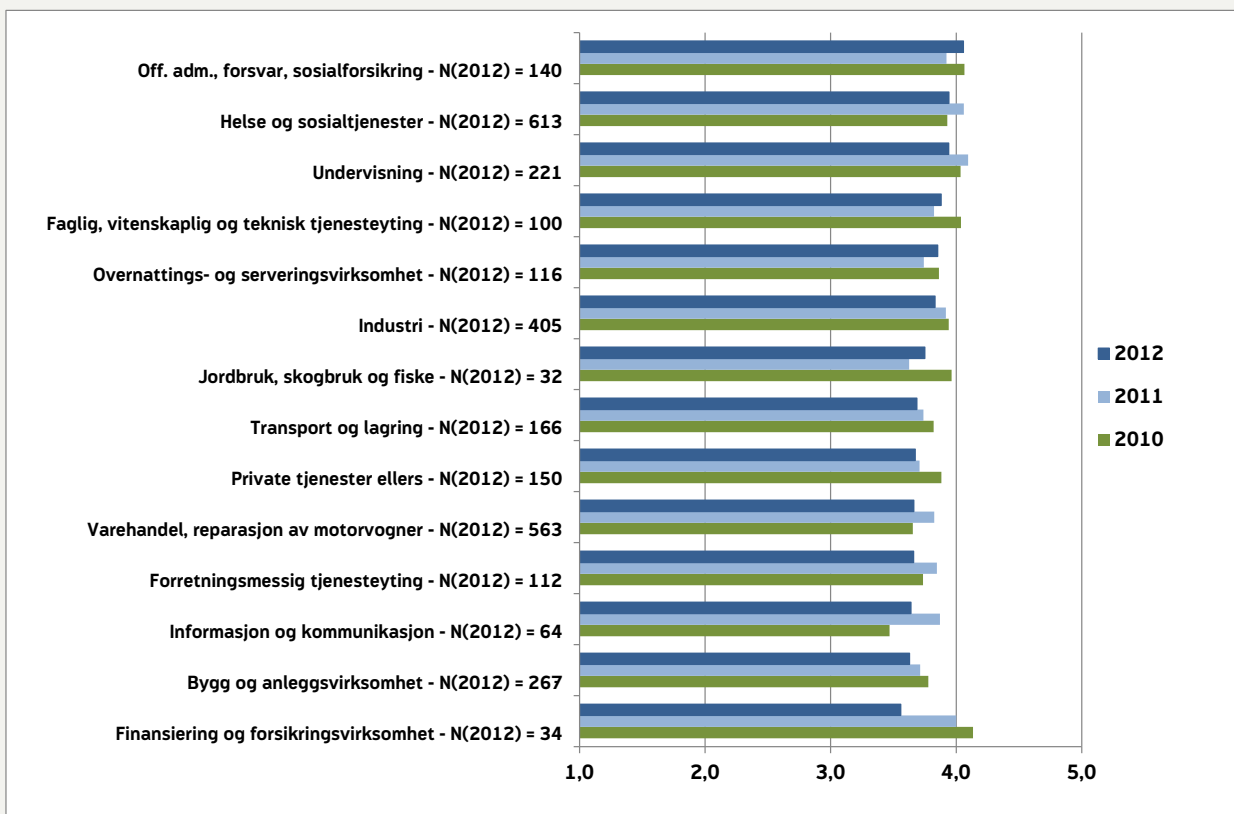


Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næring

I figur 11 nedenfor vises hvor stor andel av virksomhetene innenfor de ulike næringsgruppene som er fornøyd med NAVs service totalt sett. Næringsgruppene er sortert etter de beste resultatene i

2012. Det er kun presentert resultater for de større næringsgruppene. For de mindre gruppene er antall svar i undersøkelsen for lite til å vurdere resultatene.

FIGUR 11: *Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næringsgruppe, 2010 - 2012, gjennomsnittsscore*



Det er flest virksomheter som er fornøyd med NAVs service i offentlig sektor. Næringsgruppene «offentlig administrasjon», «Helse og sosialtjenester» og «Undervisning» har de beste resultatene i 2012 og har også ligget høyt i tidligere år. Virksomheter i privat sektor er derimot mindre fornøyd med NAVs

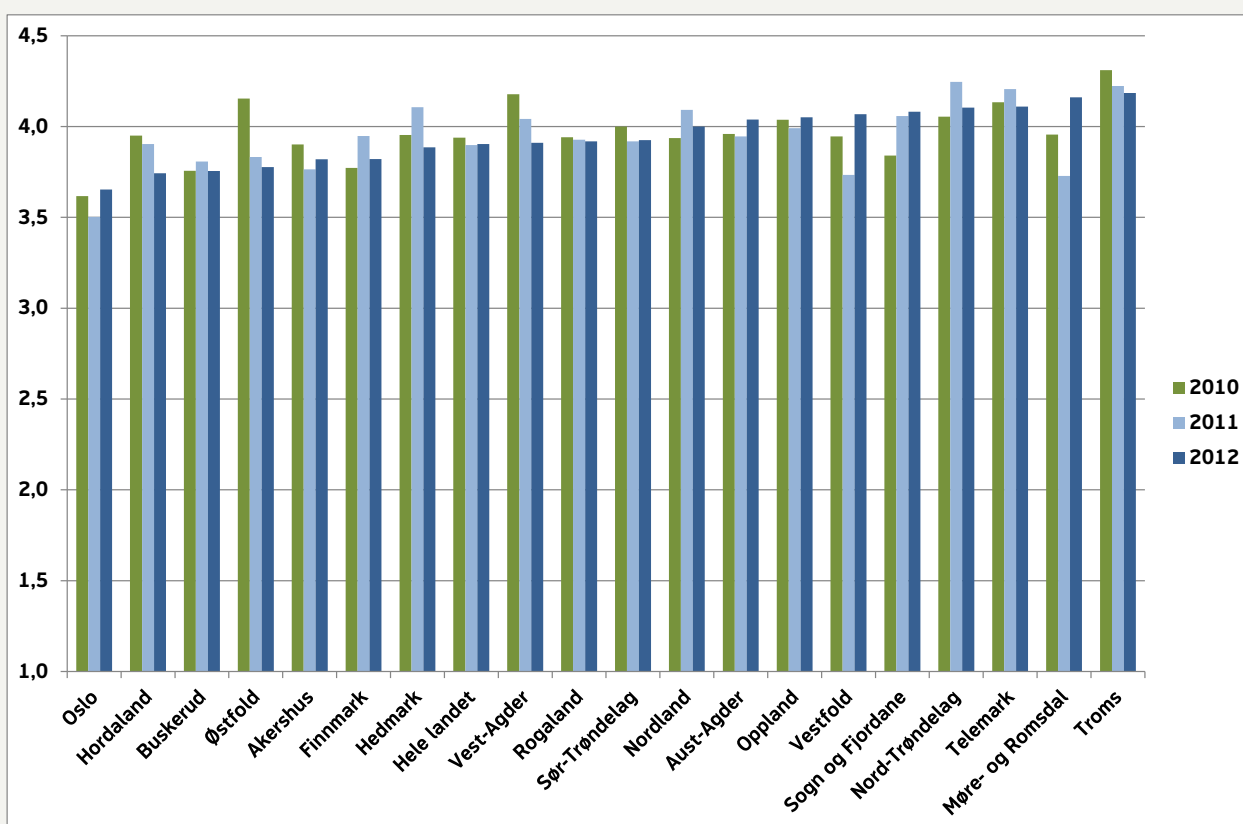
tjenester. Næringsgrupper som «finansiering og forsikringsvirksomhet» samt «bygg og anleggsvirksomhet» gir forholdsvis lav gjennomsnittsscore i sin tilbakemelding på Navs service totalt sett. Utviklingen har også vært negativ i den siste tre-års perioden.

Vurdering av NAVs medarbeideres kompetanse

På de overordnede spørsmålene var det NAVs medarbeideres kompetanse som hadde høyest score i

2012. Det er betydelige forskjeller mellom fylkene. Figur 12 viser utviklingen for hvert fylke de siste 3 årene.

FIGUR 12: Virksomhetenes vurdering av i hvilken grad NAVs medarbeidere hadde riktig/god kompetanse, 2010 - 2012, gjennomsnittsscore



Resultatene for 2012 viser at Troms og Møre- og Romsdal har fått de beste tilbakemeldingene i forhold til medarbeideres kompetanse (gjennom-

snittsscore 4,2). Oslo og Hordaland har de svakeste resultatene med en gjennomsnittsscore på 3,7.

5.2 Om statistisk signifikante resultater

Det er et utvalg på 6 000 bedrifter som er bedt om å besvare denne brukerundersøkelsen. Det vil alltid være usikkerhet knyttet til om resultatene fra et utvalg er representativt i forhold til populasjonen som helhet. Det er vanlig å anvende t-test for å se om gjennomsnittsverdier til to grupper er signifikant

forskjellige. Vi har her benyttet «Independent samples T-test» i statistikkprogrammet SPSS for å teste om resultatene fra 2012 er signifikant forskjellig fra 2011. Tabellen nedenfor viser de fleste spørsmålene i spørreskjemaet samt resultater i forhold til t-test. Vi har her brukt resultatene under forutsetning om lik varians for de to gruppene.

Spørsmål	Sig. (2-hale)
Hvor misfornøyd eller fornøyd du er med virksomheten	
NAV's service overfor din virksomhet totalt sett	0,017
Tenk tilbake på de tjenestene din virksomhet har mottatt fra NAV. Vurder (deretter) på en skala fra 1-6 i hvilken grad	
Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV	0,763
NAV's service ble utført innen rimelig tid	0,517
NAV's medarbeidere hadde god/riktig kompetanse i forhold til å bistå virksomheten	0,934
NAV bidro til løsninger som dekket bedriftens behov	0,161
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?	
NAV's tilgjengelighet på telefon eller epost	0,382
NAV's åpningstider	0,861
Informasjonen på nav.no	0,000
Utlysning av ledige stillinger på nav.no	0,001
CV basen på nav.no	0,050
NAV's innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger	0,950
NAV's kunnskap om bedriftens bransje	0,218
Arbeidsrettede tiltak - arbeidspraksis, lønnstilskudd og/eller opplæring	0,838
NAV's oppfølging i tiltaksperioden (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	0,47
Tiltaksdeltaker henvist av NAV (arbeidspraksis/ lønnstilskudd/opplæring)	0,921
NAV's bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning	0,733
Samarbeid med NAV i forbindelse med gjennomføringen av IA-avtale	0,953
NAV's bistand knyttet til forebygging av sykefravær	0,319
NAV's løpende oppfølging i forhold til sykmeldte i din virksomhet	0,851
NAV's bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i virksomheten	0,908
NAV's bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon	0,862
Brukt elektronisk Aa-melding via Altinn.no	0,000
Benyttet oppgjørsrapporter fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no	0,039

Verdier i høyre kolonne (sig.) under 0,05 viser at gjennomsnittsverdien på spørsmålet er signifikant forskjellig i 2012 sammenlignet med 2011. For spørsmål som har verdier over 0,05 er det ikke mulig å fastslå at verdiene er signifikant forskjellig.

Som tabellen viser er resultatene signifikant forskjellig på det første spørsmålet (hovedspørsmålet) og på de fleste spørsmål som er rettet mot bruk av selvbetjenings-tjenester. Det gjelder både informasjonen på **nav.no**, utlysning av stillinger på nav.no samt bruk av Aa-melding og oppgjørsrapporter på altinn.no.

Vurdering av NAVs samlede innsats overfor virksomheten

3a. Hvor misfornøyd eller fornøyd du er med virksomheten

Merk: Sett ett kryss

	Svært misfornøyd				Svært fornøyd		Vei ikke
	1	2	3	4	5	6	
NAVs service overfor din virksomhet totalt sett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3b. Tenk tilbake på de tjenestene din virksomhet har mottatt fra NAV. Vurder (deretter) på en skala fra 1-6 i hvilken grad;

Merk: Sett ett kryss

	I liten grad				I stor grad		Ikke aktuelt
	1	2	3	4	5	6	
Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs service ble utført innen rimelig tid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs medarbeidere hadde god/riktig kompetanse i forhold til å bistå virksomheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAV bidro til løsninger som dekket bedriftens behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vurdering av NAVs samlede innsats overfor virksomheten

4. Angi på en skala fra 1-6 i hvilken grad følgende tjenester fra NAV vil være aktuelle for din virksomhet framover?

Merk: Sett ett kryss på hver linje

	I liten grad				I stor grad		Ikke aktuelt
	1	2	3	4	5	6	
Bistand til å finne kandidater til ledige stillinger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsrettede tiltak med økonomisk støtte fra NAV (lønnstilskudd, arbeidspraksis eller opplæring)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand til bedriftens arbeid med inkluderende arbeidsliv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand til sykefraværsforebygging/-oppfølging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selvbetjeningsløsninger på nav.no og Altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Andre kommentarer om NAVs tjenester til arbeidslivet

Legg inn andre kommentarer i fritekstfeltet nedenfor:

UTGIVER

Arbeids- og velferdsdirektoratet

REDAKTØR

John Ivar Bjørnø

ADRESSE

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Postboks 5, St. Olavs plass

0164 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på

www.nav.no

Design:

Informasjon og kanalvalg

Juli 2012

