
**NAV's Arbeidsgiverundersøkelse 2021:
Mer fornøyde
virksomheter, med
mindre koronarelaterte
utfordringer**

© NAV september 2021

EIER

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5, St. Olavs plass
0130 Oslo

Rapporten er tilgjengelig på
<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

ISBN 978-82-551-2521-1

Innhold

Sammendrag	7
1. Innledning: Fortsatt krevende situasjon for mange private virksomheter, men rekrutteringen øker	9
2. Helhetlig tilfredshet med og tillit til NAV	11
Økt tillit til NAV blant virksomhetene	11
Privat sektor har økt tillit til NAV	11
Ikke lenger forskjell i andel helhetlig fornøyde etter koronarelaterte utfordringer og antall ansatte i privat sektor.	12
NAV har lavere tillit enn Skatteetaten og Statistisk Sentralbyrå .	12
Mer positiv vurdering av NAVs håndtering av koronasituasjonen	13
3. Virksomhetenes samhandling med NAV	14
Økt tilfredshet med mange aspekter ved samhandlingen med NAV, men koordinering internt i NAV er fortsatt et viktig forbedringsområde	14
Mest positiv vurdering av NAV-medarbeideres kompetanse på digitale løsninger, lavest på bransjekunnskap.	16
Tilfredsheten med NAVs tilgjengelighet øker med antall tjenester virksomheten har brukt	16
Vurderingen av NAV-medarbeideres koordinering høyest ved bruk av tjenester som oppfølging av sykmeldte og rekrutteringsbistand	17
Mest fornøyd med ivaretagelsen av de ansatte hvis NAV bistår i oppfølging av sykmeldte – lavest når arbeidsgiver skaffer dokumentasjon.	18
4. Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet	19
Endret kontakt i koronaperioden – tegn på «normalisering» i år .	19
Mer fornøyde med kontakt på telefon og digitalt møte	21
5. Virksomhetenes vurdering av NAVs tjenesteområder	22
Markedsarbeid: Økt tilfredshet med NAVs bistand til inkluderende rekruttering	22
Fortsatt positiv tilbakemelding på NAVs oppfølging ved tiltak og de digitale løsningene	24
Mer fornøyde med NAVs bistand ved permittering	24
Høy tilfredshet med de digitale løsningene for sykefraværsoppfølging	25
Lavere tilfredshet på NAVs bistand til forebygging av sykefravær og bistand til virksomhetens IA-arbeid	25

6. Inkluderende rekruttering	28
Økte muligheter i privat sektor	28
Privat sektor inkluderer i større grad ved ansettelser og samarbeider mer med NAV	28
Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere	28
Referanseliste	30
Vedlegg	31

NAVS ARBEIDSGIVERUNDERSØKELSE 2021: MER FORNØYDE VIRKSOMHETER, MED MINDRE KORONARELATERTE UTFORDRINGER

Av Sverre Friis-Petersen, Tor Erik Nyberg og Ola Melbye Pettersen¹

Sammendrag

I rapporten presenterer vi overordnede resultater og utvalgte analyser fra NAVs årlige spørreundersøkelse blant arbeidsgivere som bruker NAVs tjenester. Undersøkelsen i 2020 ble gjennomført få måneder etter starten av koronapandemien med en krevende situasjon for spesielt private virksomheter. Ved årets undersøkelse er de koronarelaterte utfordringene redusert. Likevel oppgir halvparten av de private virksomhetene økonomiske utfordringer, og en tredjedel at de har permittert eller har planer om det.

Virksomhetenes tilfredshet med og tillit til NAV har økt noe fra i fjor. 82 prosent av virksomhetene er fornøyde med NAV helhetlig sett. Andelen var 79 prosent i 2020. Tilliten til NAV har samme utvikling. Både tillit og tilfredshet er fortsatt høyest i offentlig sektor. For privat sektor økte tilfredsheten med antall ansatte i 2020, muligens fordi de mindre virksomhetene opplevde det som mer krevende å forholde seg til NAVs tjenester. I år er det ikke lenger forskjell i tilfredshet utfra antall ansatte. Samlet sett ser vi i år mindre sammenheng mellom virksomhetenes koronautfordringer og resultatene i undersøkelsen. Eksempelvis er en høyere andel virksomheter fornøyde med NAVs bistand ved permittering enn i fjor, og det er nå mindre sammenheng med virksomhetenes koronarelaterte utfordringer.

I undersøkelsen er det et sett av spørsmål om ulike aspekter ved samhandlingen med NAV, som går på tvers av de enkelte tjenestene. Hovedbildet er at andelen som er fornøyde med de ulike aspektene er tilbake til samme nivå som i 2019, etter en reduksjon i 2020. Analyser viser at det er viktig for helhetlig tilfredshet at NAVs medarbeidere er godt koordinert, men at virksomhetene fortsatt gir lav skår på dette aspektet. Samtidig framstår det som viktig for helhetlig tilfredshet at NAV viser forståelse for virksomhetens behov, at NAVs medarbeidere har riktig kompetanse og at virksomhetens ansatte blir godt ivaretatt av NAV. Analysene viser også at andelen fornøyde med NAVs koordinering øker med antall tjenester virksomhetene bruker og at samarbeid med NAV om eksempelvis sykefraværsoppfølging eller rekruttering øker tilfredsheten med koordineringen.

Andelen virksomheter som er fornøyde med NAVs tilgjengelighet og veiledning/informasjon på telefon har økt i år. Det er rimelig å anta at dette har sammenheng med at ventetiden på telefon er redusert. Dermed er tilfredsheten oppe på samme nivå som før koronapandemien. Videomøter ble for fullt en aktuell møteform i 2020. I 2021 er bruken av videomøter økt og av andelen fornøyde virksomheter er 12 prosentpoeng høyere enn i 2020.

¹ Vi takker de mange som bidrar til å videreutvikle NAVs brukerundersøkelser: brukerrepresentanter, ansatte i NAV og andre som gir tilbakemelding på undersøkelsene. Vi retter en spesiell takk til de brukerne som tar seg tid til å delta i undersøkelsene.

I år er det en større andel av virksomhetene, både i offentlig og privat sektor, som ser behov for å rekruttere. Særlig private virksomheter ser det som mer aktuelt enn i fjor å ansette personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i cv». Offentlig sektor har lavere andel. Dette bildet blir noe forsterket utfra hva virksomhetene oppgir om sin siste ansettelse, med klart høyere andel i privat sektor som oppgir at siste ansettelse var en person med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv. Samarbeid med NAV om ansettelsene er også mer utbredt i privat sektor.

1. Innledning: Fortsatt krevende situasjon for mange private virksomheter, men rekrutteringen øker

Arbeidsgiverundersøkelsen er en av to årlige nasjonale spørreundersøkelser vi gjennomfører blant NAVs brukere. Denne undersøkelsen ble gjennomført i medio mai-juli og retter seg mot ledelsen i private og offentlige virksomheter som har mottatt en eller flere tjenester fra NAV. Den andre undersøkelsen, Personbrukerundersøkelsen, retter seg mot individuelle søkere og mottakere av NAVs tjenester. I denne rapporten presenterer vi noen overordnede resultater og utvalgte analyser fra årets arbeidsgiverundersøkelse.

Fjorårets og årets undersøkelse gir oss mulighet til å følge arbeidsgiversidens opplevelser av NAV gjennom to faser av pandemien, med betydelige og varierende utfordringer både for virksomhetene og NAV. Undersøkelsen i 2020 ble gjennomført noen få måneder etter starten av koronapandemien og tegnet et bilde av en krevende situasjon for mange arbeidsgivere, spesielt de private virksomhetene. Blant de private virksomhetene oppga 59 prosent å ha økonomiske utfordringer, og 49 prosent at de hadde eller var i ferd med å permittere ansatte.

16 prosent av de private hadde eller var i ferd med å nedbemanne, mens 15 prosent oppga et behov for å rekruttere nye ansatte (NAV 2020). Situasjonen ga utslag i redusert tilfredshet med NAV blant de virksomheter som ble hardest rammet av pandemien.

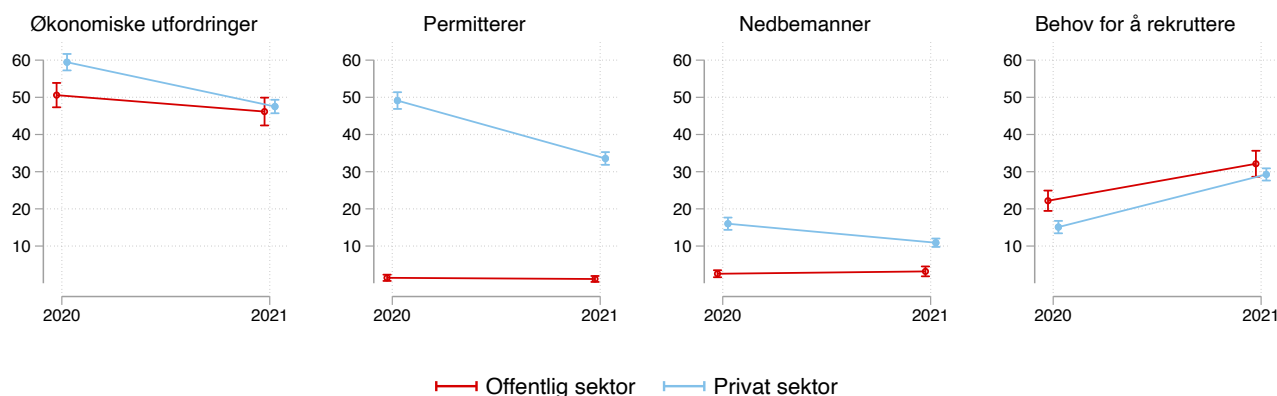
Årsakene var trolig at forskutteringsordningen for lønn ved permittering ble forsinket og at det var krevende å forholde seg til NAVs regelverk. Totalt sett var det imidlertid ikke endringer i helhetlig tilfredshet fra 2019 til 2020.

Ett år senere er omfanget av koronarelaterte utfordringer mindre (figur 1). Blant private virksomheter er det nå 48 prosent som har økonomiske utfordringer og 34 prosent som svarer at de har eller skal permittere, en nedgang på 15 prosentpoeng. 11 prosent av de private virksomhetene er i ferd med eller planlegger å nedbemanne i 2021, en nedgang på fire prosentpoeng. Samlet for begge sektorer er det 28 prosent som har eller skal permittere i 2021 og 10 prosent som har eller skal nedbemanne (ikke i figur). Verken i 2020 eller i 2021 er det forskjell i koronarelaterte utfordringer utfra antall ansatte i virksomhetene, verken i privat eller offentlig sektor (ikke vist i figur).

En annen positiv endring er at 29 prosent oppgir et behov for å rekruttere nyansatte, nesten dobbelt så mange som i 2020. Behovet for å rekruttere har økt i begge sektorer. Økningen er et tegn på at virksomhetene ser mer optimistisk på fremtiden, noe som gir økte muligheter for samarbeid mellom virksomhetene og NAV om rekruttering.

Disse svarene kan sees opp imot resultatene fra årets bedriftsundersøkelse fra NAV (Gjerde 2021). I februar-mars 2021 ble et representativt utvalg private og

Figur 1: Arbeidsgiverne i koronasituasjonen, fordelt på sektor. Andel, med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



offentlige virksomheter spurt om situasjonen i koronaperioden har påvirket bemanningssituasjonen. 60 prosent av alle virksomhetene svarte at bemanningssituasjonen ikke var påvirket av koronasituasjonen. 28 prosent oppga å ha permittert ansatte, 5 prosent hadde sagt opp ansatte, mens 10 prosent hadde oppbemannet som følge av koronasituasjonen. Andelen som permitterer og nedbemannet er tilsvarende som i årets arbeidsgiverundersøkelse (totalt for begge sektorer). Tallene for rekruttering er ulike - antagelig fordi det i bedriftsundersøkelsen spørres om oppbemannet som følge av koronasituasjonen, mens det i arbeidsgiverundersøkelsen spørres bredere om behovet for å rekruttere.

Kapittel 2 omhandler helhetlig tilfredshet og tillit. I kapittel 3 belyser vi virksomhetenes samhandling

med NAV ved å undersøke ulike aspekter på tvers av NAVs tjenester. I denne delen analyserer vi også blant annet koordineringen mellom NAVs ansatte og hvordan virksomhetene opplever at deres ansatte er ivare tatt av NAV. I kapittel 4 tar vi for oss virksomhetenes kommunikasjonsformer med NAV og virksomhetenes vurdering av ulike sider ved tilgjengeligheten. I kapittel 5 ser vi på virksomhetenes tilbakemelding om NAVs tjenesteområder, inkludert oppfølging, digitale løsninger og bistand til rekruttering. Avslutningsvis ser vi nærmere på temaet «inkluderende rekruttering». Kapitlene kan leses hver for seg.

Metodisk informasjon om gjennomføring og analyse av undersøkelsen er samlet i vedlegg 1. Spørsmålene i undersøkelsen med beskrivende statistikk er samlet i vedlegg 2.

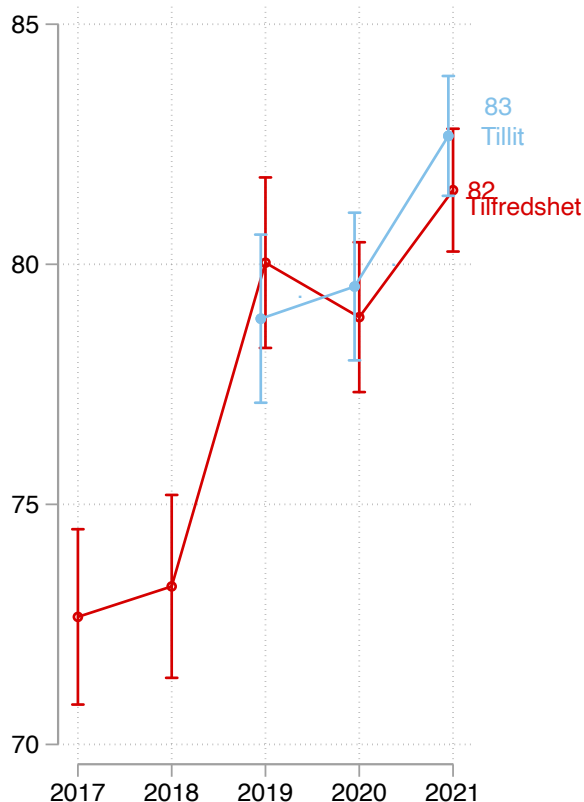
2. Helhetlig tilfredshet med og tillit til NAV

Økt tillit til NAV blant virksomhetene

I undersøkelsens første år, 2008, var 75 prosent av virksomhetene helhetlig fornøyde (tilfredse) med NAV. I 2009, da det blant annet var lange ventetider på den del ytelser og på telefonkontakt med NAV, sank andelen til 64 prosent og holdt seg på det nivået til og med 2012. Derfra økte tilfredsheten til 76 prosent i 2015, mens den i 2017-2018 igjen ble noe lavere (figur 1). I 2019 var det en kraftig økning til 80 prosent fornøyde virksomheter. I 2019-rapporten forklares denne endringen primært ved den økte tilfredsheten med NAVs nye digitale løsninger for arbeidsgivere, og da spesielt de digitale løsningene for oppfølging ved sykefravær (NAV 2019).

2019 var det første året vi spurte om tilliten til NAV, og 79 prosent svarte positivt. I 2020, det første året med koronautfordringer, er det kun mindre endringer

Figur 2: Virksomhetenes overordnede vurdering av NAV. Andel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 prosent konfidensintervall



Kort om brukertilfredshet og tillit

Tillit og tilfredshet med tjenester er blant de vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Difi 2017; Morgeson og Petrescu 2011; Weerakkody mfl. 2014). Disse dimensjonene henger sammen, men kan også forstås hver for seg.

Tillit er et abstrakt begrep som kan tolkes på ulike måter. Forenklet sett dreier det seg om hvorvidt en stoler på at motparten handler i ens egen interesse (Gulbrandsen 2000; Putnam 1993). Tilliten kan formes av den enkeltes erfaringer (spesifikk tillit) samt mer generelle oppfatninger som tiltro til medmennesker og rettsstat (generell tillit). Det at brukerne har tillit til det offentlige gjør trolig samhandlingen enklere, ved at kontrollbehov reduseres (Boix og Posner 1998; Luhmann 1999; Nyberg mfl. 2016).

Tilfredshetsspørsmålet er rettet mer inn mot brukerens konkrete erfaring med NAV de siste seks månedene. Spørsmålet fremstår derfor som snevrere enn tillit. Brukertilfredshet kan forstås som brukernes «stemme» og egen evaluering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes evaluering av stor betydning fordi det er sjelden en har én etablert definisjon på hva som er god tjenestekvalitet. Brukertilfredshet kan derfor forstås både som en refleksjon, og del av, tjenestekvaliteten (Morgeson og Petrescu 2011).

I Arbeidsgiverundersøkelsen måler vi tilfredshet og tillit ved spørsmål som besvares på en 6-punktsskala. Utgangspunktet er erfaringer med NAV de siste seks månedene:

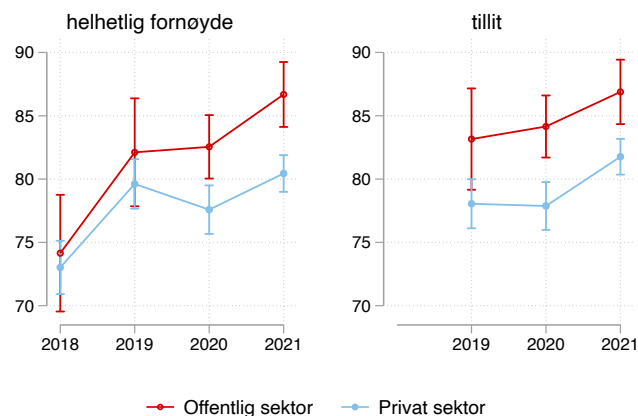
- Tilfredshet: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV, helhetlig sett?
- Tillit: Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?

fra fjoråret i de to indikatorene (NAV 2020). Arbeidsgiveres tilfredshet med NAV har ikke vært høyere siden undersøkelsene startet i 2008. I 2021 er andelen som er helhetlig fornøyd på 82 prosent, mens andelen som svarer positivt på spørsmålet om tillit har økt til 83 prosent (signifikant økning).

Privat sektor har økt tillit til NAV

I 2020 var det en tendens til økning i andelen helhetlig fornøyde offentlige virksomheter og redusert andel i private virksomheter. Det siste kan ha sammenheng med de koronarelaterte utfordringene for private virksomheter. I 2021 har forskjellen mellom sektorene i andelen helhetlig fornøyde økt noe (87 prosent i offentlig sektor og 80 prosent i privat sektor). Samtidig er det en tendens til økt andel helhetlig fornøyde

Figur 3: Virksomhetenes vurdering av NAV etter sektor. Andel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 prosent konfidensintervall



for begge sektorene, og til at økningen er noe større i offentlig sektor. Det siste kan skyldes at koronarelaterte utfordringer fortsatt i noen grad har sammenheng med tilfredsheten med NAV i privat sektor.

I 2020 var det en tendens til økt tillit til NAV i offentlig sektor, mens tilliten var uendret i privat sektor. For privat sektor øker tilliten fra 78 prosent i 2020 til 82 i 2021. Det er en mindre, ikke-signifikant, økning for offentlig sektor.

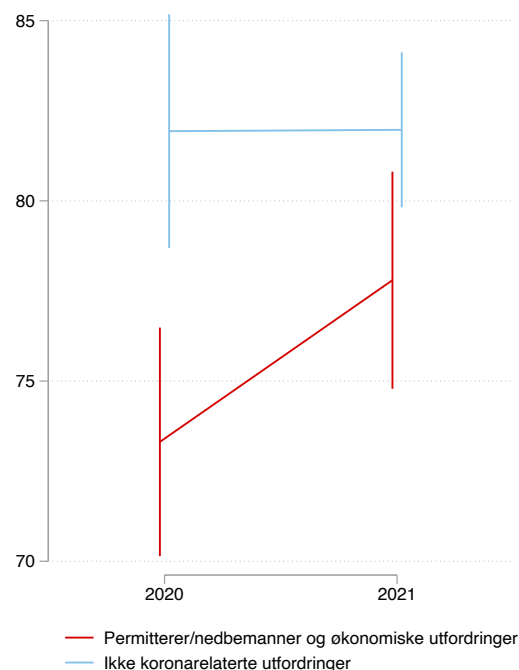
Ikke lenger forskjell i andel helhetlig fornøyde etter koronarelaterte utfordringer og antall ansatte i privat sektor

I 2020 viste det seg at private virksomheter som opplevde koronarelaterte utfordringer var mindre fornøyde med NAV enn de som ikke oppgav utfordringer. Vi antok at dette skyldtes både at disse bedriftene fikk et stort behov for bistand fra NAV, samtidig som NAV hadde en leveranseutfordring og blant annet var forsinket med systemer for forskuttering av lønn ved permittering (NAV 2020).

Fra 2020 til 2021 har andelen fornøyde virksomheter økt blant de private virksomhetene med koronarelaterte utfordringer (figur 4). Endringen fra 2020 kan ha sammenheng med at virksomhetenes utfordringer er redusert, at de har fått mer tid på å tilpasse seg koronasituasjonen og at NAV har utviklet sine tjenester og ordninger.

I 2020 økte andelen helhetlig fornøyde med NAV med antall ansatte i privat sektor; med andre ord var tilfredsheten lavest blant de minste virksomhetene (figur 5). Utfra undersøkelsen varierte ikke de koronarelaterte

Figur 4: Andel helhetlig fornøyde med NAV i privat sektor, fordelt på utfordringer i koronasituasjonen. Med 95 prosent konfidensintervall



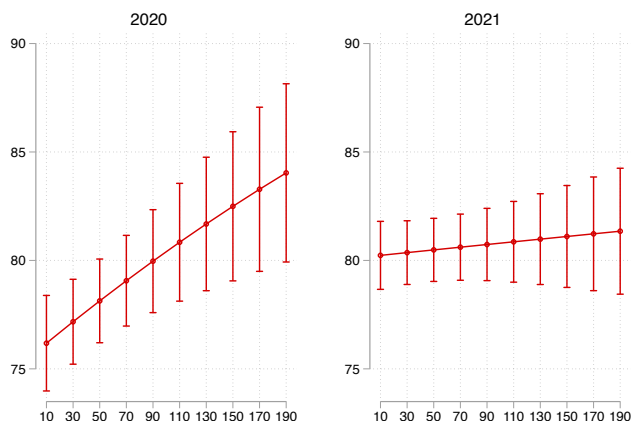
utfordringene med antall ansatte, men det er mulighet for at de mindre virksomhetene totalt sett ha hatt størst utfordringer og at dette kan ha påvirket deres vurdering av NAV. En annen mulig forklaring kan ha vært at de små private virksomhetene i mindre grad hadde ressurser (som egne HR-ressurser og etablerte interne rutiner) til å håndtere samhandlingen med NAV i denne fasen av koronapandemien (NAV 2020). I 2021 er det imidlertid ingen signifikant forskjell i tilfredsheten blant de private virksomhetene etter antall ansatte. I offentlig sektor er det ikke reell forskjell i tilfredshet etter antall ansatte, verken i 2020 eller 2021 (ikke vist i figur).

NAV har lavere tillit enn Skatteetaten og Statistisk sentralbyrå

I årets undersøkelse har vi for sammenligningens skyld også spurt om virksomhetenes tillit til andre etater. Hovedbildet er at tilliten er klart høyest til Skatteetaten (96 prosent), fulgt av Statistisk sentralbyrå på 90 prosent. For kommuner, NAV og Innovasjon Norge er tilliten på om lag samme nivå, med 83-86 prosent.

Det er kanskje en tendens til at de etatene som følger opp enkeltansatte og/eller utøver skjønn i sine tjenester til virksomhetene nyter noe mindre tillit enn

Figur 5: Andel helhetlig fornøyde med NAV i privat sektor etter antall ansatte, 2020-2021. Andel som svarer 4-6, med 95 prosent konfidensintervall



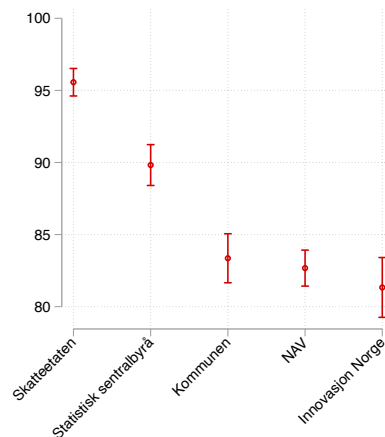
eksempelvis Skatteetaten, hvis beregninger og tjenester ofte er sterkt regelstyrte. Samtidig tilsier både økningen i tilfredsheten med NAV siden 2008 og at andre etater nyter mer tillit, at det også er potensiale for NAV til å øke tilliten blant arbeidsgiverne.

Mer positiv vurdering av NAVs håndtering av koronasituasjonen

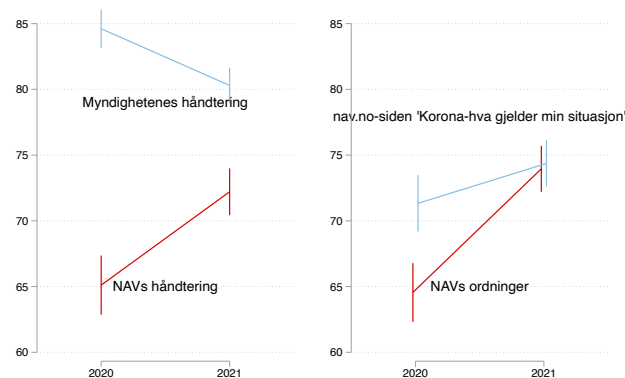
Som nevnt i innledningen er virksomhetenes koronarelaterte utfordringer redusert fra 2020 til 2021, men det er fortsatt en tredjedel av virksomhetene som svarer at de har eller skal permittere. Samtidig er andelen virksomheter som er fornøyde med NAVs håndtering av koronasituasjonen økt fra 65 prosent i 2020 til 72 prosent 2021 (figur 7). Tilfredsheten med «myndighetenes» håndtering har samtidig sunket, men det er fortsatt en lavere andel virksomheter som er fornøyde med NAVs håndtering.

Tilfredsheten har økt til 74 prosent med NAVs ordninger i koronasituasjonen, og er nå på samme nivå som nav.no-siden «Koronavirus – hva gjelder i min situasjon» (figur 7). I 2020 var virksomhetene med mest koronautfordringer (har/skal permittere eller nedbemanne og økonomiske utfordringer) mindre fornøyde med NAVs håndtering av koronasituasjonen enn virksomhetene som ikke hadde koronarelaterte utfordringer. Det er fortsatt situasjonen i år, men forskjellen i tilfredshet er redusert. Dette har sammenheng med at tilfredsheten blant de med mest koronautfordringer har økt fra 58 prosent i 2020 til 67 prosent i år (figur 8).

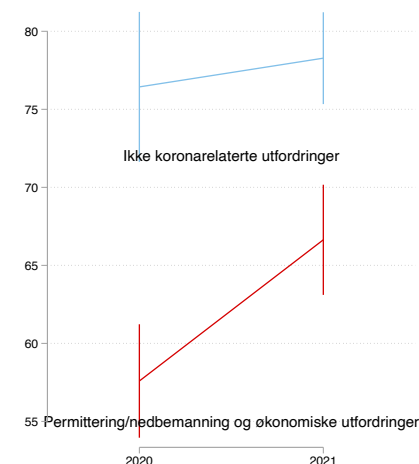
Figur 6: Andel virksomheter med høy grad av tillit (4-6), 95 prosent konfidensintervall.



Figur 7: Vurdering av myndighetenes og NAVs håndtering av koronasituasjonen samt NAVs nettside og ordninger. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



Figur 8: Vurdering av NAVs håndtering av koronasituasjonen blant private virksomheter med størst og minst koronarelaterte utfordringer. Andel fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



3. Virksomhetenes samhandling med NAV

Økt tilfredshet med mange aspekter ved samhandlingen med NAV, men koordinering internt i NAV er fortsatt et viktig forbedringsområde

I denne delen ser vi nærmere på virksomhetenes tilbakemelding på en rekke aspekter ved samhandlingen med NAV. Dette er en nyttig øvelse for å avdekke hva virksomhetene er mer eller mindre fornøyde med og dermed også for å identifisere forbedringsområder.

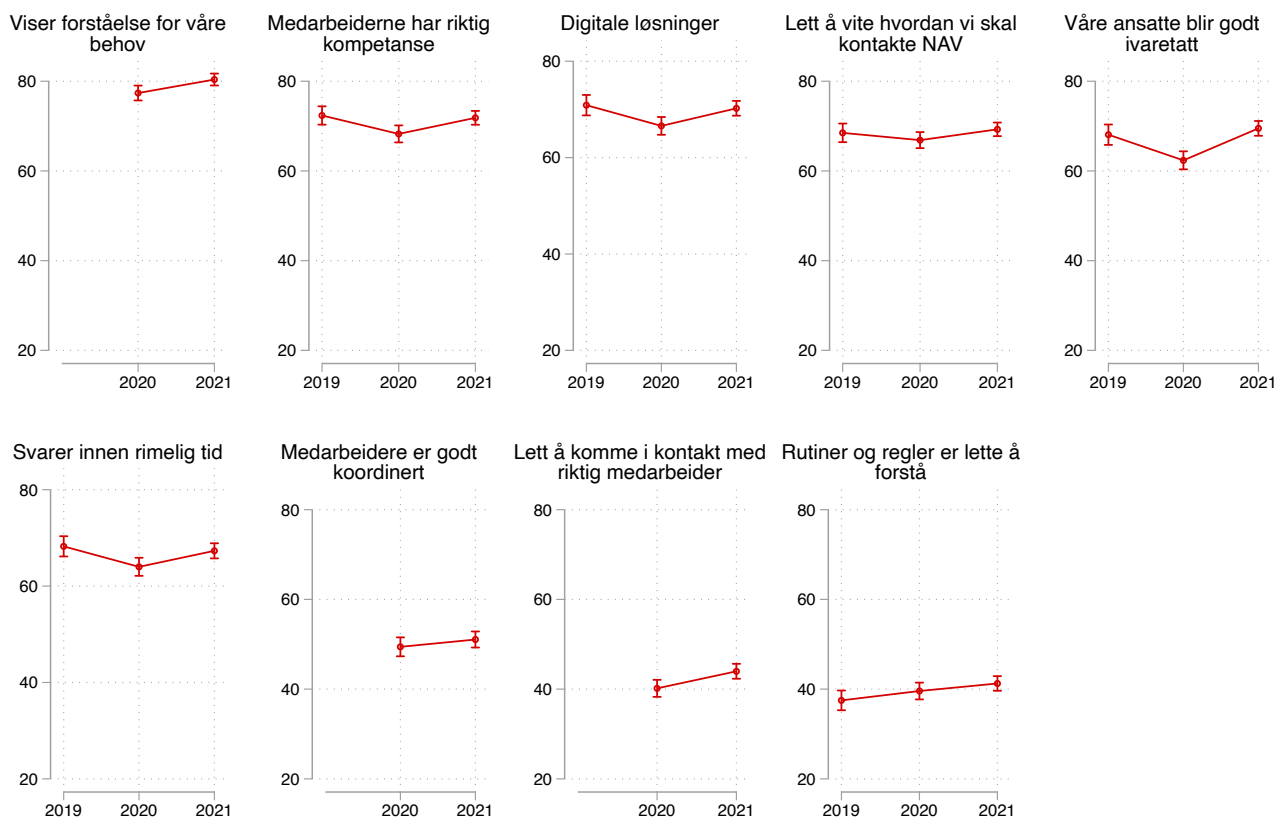
Hovedbildet er at andelen virksomheter som svarer positivt på aspektene har økt fra 2020 til 2021 (figur 9). Økningen er størst på spørsmålet om NAV ivaretar virksomhetens ansatte når de har behov for bistand fra NAV. Kun for NAV-medarbeideres koordinering og at NAVs regler og rutiner er lette å forstå er det ikke signifikant økning. For de aspektene der vi har tall for

2019, er andelen positive virksomheter opp på nivået fra 2019 etter en reduksjon i 2020.

Tilfredsheten er i 2021 høyest på NAVs forståelse av virksomhetenes behov (80 prosent), medarbeidernes kompetanse (72 prosent) og NAVs digitale løsninger (70 prosent). Den er lavest på spørsmålene om NAV-medarbeideres koordinering (51 prosent), om det er lett å komme i kontakt med riktig medarbeider (44 prosent) og om NAVs rutiner og regler er lette å forstå (41 prosent).

Vi kan sette aspektene inn i et «viktighets-dyktighets diagram» (figur 10). På den horisontale linjen vises andelen virksomheter som er fornøyde med de ulike aspektene, mens plasseringen vertikalt indikerer i hvor stor grad resultatet på spørsmålet har sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett (regresjonskoeffisienten). I **øvre høyre del** av diagrammet finner vi de aspektene som virksomhetene er relativt fornøyde med og som har

Figur 9: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med NAV. Andel fornøyde virksomheter, 95 prosent konfidensintervall



sterk sammenheng med tilfredsheten (grønn farge). Spørsmålet om «NAV viser forståelse for våre behov» skiller seg ut både med størst andel fornøyde virksomheter og sterkeste sammenheng med tilfredsheten. Dette kan henge sammen med at hvis NAV-veileder forstår virksomhetens behov, styrker det samhandlingen og gjør det enklere å tilby virksomheten relevante tjenester. Resultatet kan også forstås i en bredere sammenheng, at virksomhetene i stor grad opplever NAV som en aktør som forholder seg til deres behov. På spørsmålene om NAV-medarbeideres kompetanse og om ansatte i virksomheten blir godt ivaretatt, er det også en stor andel fornøyde virksomheter, og relativt sterk sammenheng med tilfredsheten. I øvre høyre del av diagrammet - men nærmere midten - finner vi også at NAV gir svar innen rimelig tid. Sammenlignet med tilsvarende diagram for undersøkelsen i 2020 er andelen fornøyde virksomheter på disse aspektene noe høyere i 2021 (se figur 9), og sammenhengene med tilfredshet totalt sett noe sterkere.

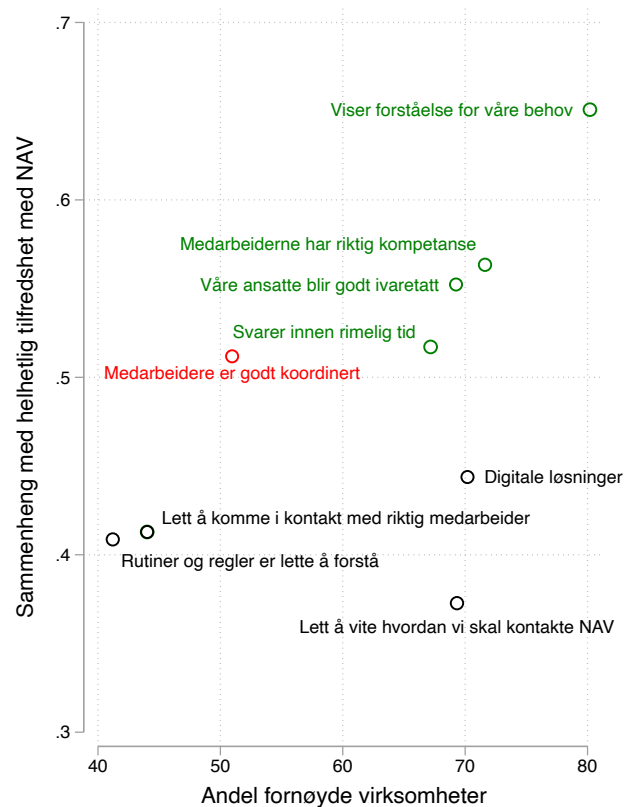
I **øvre venstre del** av diagrammet er aspektet om NAV-medarbeideres koordinering (rød farge). Dette aspektet har lav andel fornøyde virksomheter (51 prosent) og samtidig relativt høy sammenheng med tilfredsheten med NAV helhetlig sett. Plasseringen var om lag den samme i 2020. Resultatet tilsier at koordinering internt i NAV fortsatt er et forbedringsområde for NAVs samhandling med arbeidsgivere.

I **nedre venstre del** er det to aspekter med lav andel fornøyde virksomheter og relativt lav sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett: Om NAVs rutiner og regler er lette å forstå og om det er lett å komme i kontakt med riktig medarbeider i NAV. Selv om «lett å komme i kontakt med riktig medarbeider» gjennomsnittlig har lav sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett, er tilbakemeldingene i innsiktsarbeid at det oppleves som nødvendig for en del virksomheter å nå fram til en relevant medarbeider, eksempelvis ved et NAV-kontor. Eksempelvis er det ved inkluderende rekruttering og ved IA-oppfølging viktig for arbeidsgiver å snakke med riktig NAV-medarbeider med en gang, ikke å måtte gå via andre ledd.

I **nedre høyre hjørne** er aspekter med høyere andel fornøyde virksomheter og lav sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett. På spørsmålet om det er lett

å vite hvordan NAV skal kontaktes er andelen fornøyde relativt høy (69 prosent). Det er stor forskjell i andelen fornøyde på dette spørsmålet og spørsmålet om det er lett å komme i kontakt med riktig medarbeider (44 prosent). Dette kan ha sammenheng med at virksomhetene vet hvordan de kan få kontakt med NAV, selv om mange ønsker en mer direkte form for kontakt og eventuelt egen kontaktperson. Begge de to aspektene på NAVs tilgjengelighet har lav sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett. Også på aspektet om NAVs digitale løsninger er andelen fornøyde virksomheter ganske høy (70 prosent), mens sammenhengene med tilfredsheten helhetlig sett er relativt lav. Kanskje forventer virksomhetene at digitale løsninger skal være på plass. Muligens ville NAVs digitale løsninger først slått ut på tilfredsheten helhetlig sett dersom de ikke fungerte godt nok.

Figur 10: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med NAV. Andel fornøyde virksomheter og sammenhengene med helhetlig tilfredshet med NAV (regresjonskoeffisienten)



Mest positiv vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på digitale løsninger, lavest på bransjekunnskap

Som omtalt i forrige avsnitt er en høy andel virksomheter fornøyde både med NAV-medarbeidernes kompetanse og NAV helhetlig sett. Hvis vi ser på virksomhetenes vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike områder, er det imidlertid relativt stor variasjon (figur 11). Høyest andel er fornøyde med kompetansen på NAVs digitale løsninger (72 prosent i 2021), fulgt av kompetansen om bistand til inkluderende rekruttering (rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en) med 69 prosent. Tilfredsheten med kompetansen på NAVs regler og ordninger og bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger er noe lavere, med henholdsvis 64 og 63 prosent. Klart lavest andel fornøyde virksomheter er det på kompetanse på virksomhetens bransje (56 prosent).

Fra 2020 til 2021 er det tendens til økning i andel fornøyde med kompetansen på inkluderende rekruttering og tendens til økning for rekruttering til ledige stillinger. Tilfredsheten med NAVs bransjekunnskap er litt lavere i privat enn i offentlig sektor (ikke vist i figur).

Tilfredsheten med NAVs tilgjengelighet øker med antall tjenester virksomheten har brukt

Som vist i figur 9, er det lav tilfredshet med to aspekter som går på tilgjengeligheten til NAV («lett å komme i kontakt med riktig medarbeider» og «NAVs medarbeidere er godt koordinert»), og middels på det tredje om tilgjengelighet («lett å vite hvordan vi kommer i kontakt

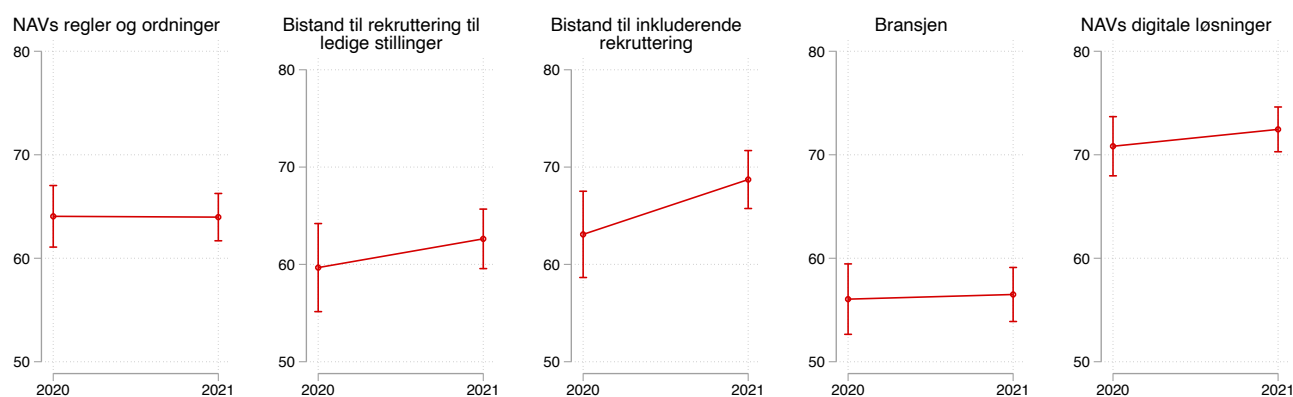
med NAV»). Det er ikke urimelig å anta at tilfredshet med tilgjengelighet kan ha sammenheng med hvorfor virksomhetene har kontakt med NAV samt hvor omfattende samarbeidet mellom virksomheten og NAV er.

I dette avsnittet undersøker vi hvordan tilfredsheten med disse aspektene varierer med antall tjenester virksomhetene har benyttet. Variabelen «antall tjenester» angir hvor mange tjenester virksomhetene har brukt av fem relevante tjenester: bistand til rekruttering, bistand til oppfølging av sykmeldte, bistand til virksomhetens IA-arbeid, bistand ved permittering og bistand til oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening. Fordelingen på «antall tjenester er: ingen: 26 prosent, 1: 30 prosent, 2: 23 prosent, 3: 13 prosent, 4: 5 prosent og 5: 2 prosent.

Vi antar at mange av virksomhetene som ikke har brukt noen av tjenestene i liten grad samarbeider med NAV. Deres kontakt med NAV kan da eksempelvis være lovpålagte rapporteringer i Altinn, refusjon av sykepenger eller når arbeidsgiver går inn og bistår ansatte i kontakten med NAV.

Felles for de tre aspektene er at tilfredsheten øker med antallet tjenester (se figur 12). Både for NAV-medarbeidernes koordinering og «hvor lett det er å komme i kontakt med riktig medarbeider» er tilfredsheten svært lav blant virksomhetene som ikke har brukt noen av tjenestene (om lag 26 prosent). Ved bruk av 2 eller 3 tjenester er tilfredsheten høyere for koordineringen. For «lett å vite hvordan vi skal kontakte NAV» starter

Figur 11: Virksomhetenes tilfredshet med NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike områder, andel fornøyde i prosent med 95 prosent konfidensintervall



kurven høyere enn for de to andre aspektene (53 prosent) og tilfredsheten er over 70 prosent ved bruk av en tjeneste. Ved bruk av fem tjenester er det ikke lenger signifikant forskjell mellom andelen fornøyde på de tre aspektene (hhv 89, 87 og 80 prosent).

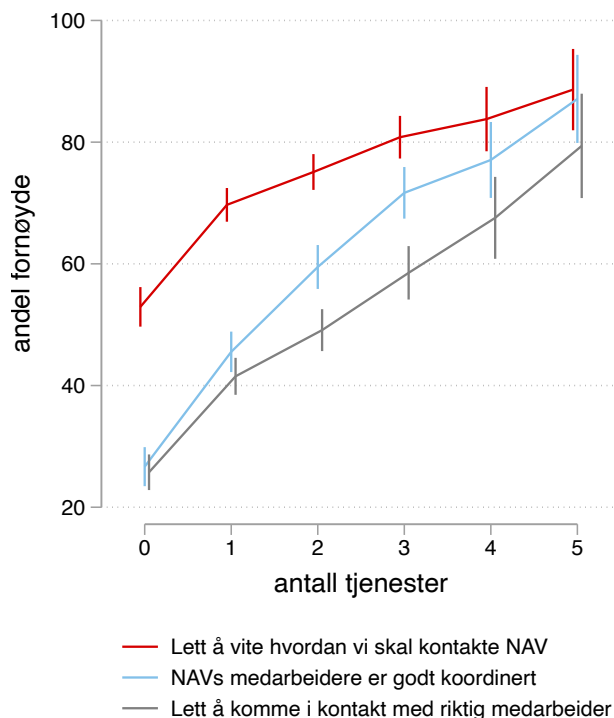
Samlet sett viser figur 12 at virksomhetenes vurdering av disse aspektene ved tilgjengeligheten til NAV har sammenheng med hvor mange tjenester de bruker. Det er kanskje noe overraskende, siden en kanskje kunne forvente at NAV oppleves mindre koordinert jo flere tjenester en bruker. En årsak til dette resultatet kan være at virksomheter som benytter flere av tjenestene opplever større oppmerksomhet fra NAV med dertil bedre koordinering, særlig hvis de bruker tjenester der det er vanlig med direkte kontakt med en kontaktperson hos NAV (som sykefraværsoppfølging, IA-arbeid og inkluderende rekruttering). En annen årsak kan være at de virksomhetene som er misfornøyde har avsluttet eller begrenset samarbeidet med NAV. I neste avsnitt skal vi se på hvordan virksomhetenes tilfredshet med koordineringen mellom NAVs medarbeidere varierer utfra hvilken av de fem tjenestene de har brukt.

Vurderingen av NAV-medarbeideres koordinering høyest ved bruk av tjenester som oppfølging av sykmeldte og rekrutteringsbistand

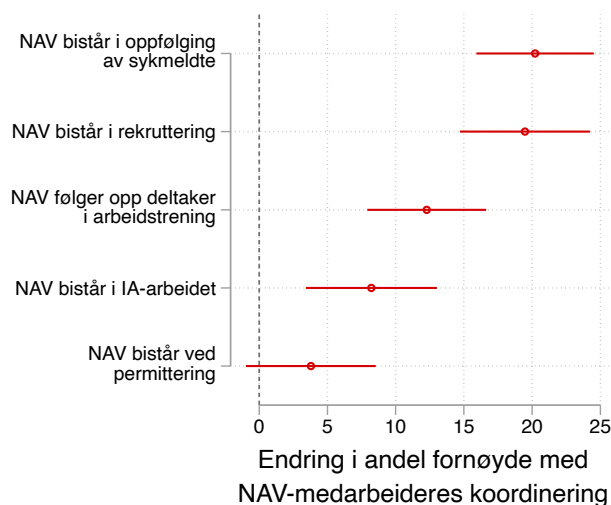
Kun 51 prosent av virksomhetene er fornøyde med NAV-medarbeideres koordinering. I forrige avsnitt viste vi at tilfredsheten med koordineringen øker med antall tjenester virksomhetene har brukt, med andre ord at de virksomheter som benytter flest tjenester også er mest fornøyde med koordineringen. Det kan ha sammenheng med at virksomhetene etablerer tettere kontakt med NAV og at NAV kanskje selv får større behov for å koordinere seg, jo flere tjenester som benyttes av virksomheten.

Her ser vi på hvordan vurderingen av koordineringen varierer med bruk av samme utvalg av tjenester som inngikk i «antall tjenester» i forrige avsnitt. Vi gjør dette ved å la tilfredshet med koordineringen (svart 4-6 på sekspunktskala) være avhengig variabel i en logistisk regresjon, og virksomhetenes bruk av utvalget av NAVs tjenester uavhengige variabler. De ulike tjenestenes sammenheng med tilfredshet med koordineringen er gjengitt i figur 13.

Figur 12: Virksomhetenes tilfredshet med tre aspekter ved NAVs tilgjengelighet, etter antallet tjenester som er brukt, kontrollert for sektor og antall ansatte i virksomheten. 95 prosent konfidensintervall



Figur 13: Estimert endring i andel fornøyde med NAV-medarbeideres koordinering, ved varianter av bistand fra NAV. Logistisk regresjon. 95 prosent konfidensintervall



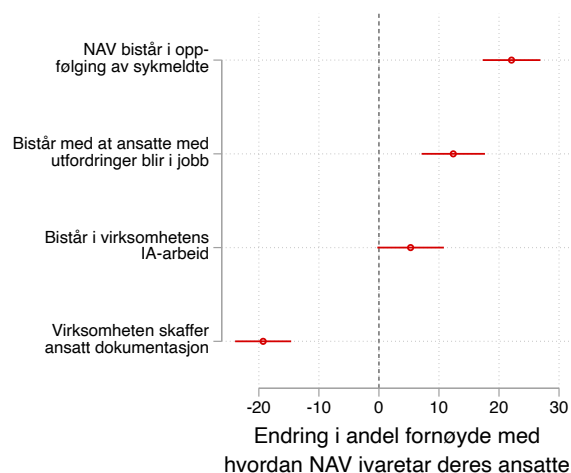
Hovedbildet er at samhandling med NAV om konkrete tjenester øker den estimerte tilfredsheten med koordineringen mellom NAVs medarbeidere. Årsaken kan være at samarbeid mellom virksomhetene og NAV om tjenester gir mulighet for etableringen av tettere kontakt, eksempelvis ved at virksomhetene har direkte kontakt med NAV-medarbeidere på epost eller telefon. Det er også mulig at NAVs medarbeidere på noen områder er bedre koordinerte enn på andre områder, for eksempel ved at virksomhetene får en fast kontaktperson hos NAV.

Størst økning i tilfredsheten er det når NAV bistår i oppfølging av sykmeldte (20 prosentpoeng) og i rekruttering til ledige stillinger i virksomheten (19 prosentpoeng). Når NAV følger opp deltaker i arbeidstrening øker tilfredshet med koordineringen med 12 prosentpoeng. Endringen er noe lavere, 8 prosentpoeng, når NAV bistår i virksomhetens IA-arbeid og 4 prosentpoeng (ikke signifikant) hvis NAV bistår ved permittering.

Mest fornøyd med ivaretagelsen av de ansatte hvis NAV bistår i oppfølging av sykmeldte – lavest når arbeidsgiver skaffer dokumentasjon

Spørsmålet om NAVs ivaretagelse av virksomhetens ansatte har relativt høy andel fornøyde (69 prosent) virksomheter og sterk sammenheng med «helhetlig fornøyd» med NAV. I likhet med i avsnittet over, ser vi her på om denne varierer med hvilke av NAVs tjenester virksomheten benytter. Resultatene er gjengitt i figur 14. Bistand med sykefraværsoppfølging har positiv sammenheng med om virksomheten mener at

Figur 14: Endring i andel fornøyde med hvordan NAV ivaretar virksomhetens ansatte, etter hva virksomheten har bistått den ansatte i kontakten med NAV. Logistisk regresjon. 95 prosent konfidensintervall



NAV ivaretar ansatte godt. Det samme er tilfellet om NAV bistår ansatte med utfordringer til å stå i jobb og til dels om ansatte bistår i IA-arbeidet. Dersom virksomheten har bidratt til å fremskaffe dokumentasjon, reduseres imidlertid tilfredsheten. Kanskje sistnevnte oppleves som unødvendig plunder og heft.

Med andre ord ser vi mye av det samme bildet som for NAV-medarbeidernes koordinering i forrige avsnitt, men her er de variablene som slår positivt ut begrenset til de som er relevante opp mot ivaretagelse av de ansatte i virksomheten.

4. Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet

Virksomhetene har kontakt med NAV på ulike måter, både digitalt og ved kontakt med ansatte. Her ser vi først på hvordan virksomhetene har kontakt med NAV, deretter på hvordan tilfredsheten med de ulike kontaktformene har utviklet seg.

Endret kontakt i koronaperioden – tegn på «normalisering» i år

I dette avsnittet skal vi både se på hvordan virksomhetene har kontakt med NAV (figur 15) og på hvordan kontakten varierer mellom virksomheter som har mest og ingen koronarelaterte utfordringer (figur 16).

Fra 2019 til 2020 var det store endringer i hvordan virksomhetene hadde kontakt med NAV, mens vi i år ser tendens til «normalisering». Den største endringen i 2020 var at andelen som hadde hatt møte med NAV-medarbeider (hos virksomheten, på telefon, video eller hos NAV) falt fra 61 til 44 prosent. I 2021 har andelen med møte økt til 49 prosent (figur 15). I 2020 hadde bare 30 prosent av private virksomheter med koronarelaterte utfordringer møte med NAV-medarbeider (figur 16). I år har denne andelen økt til 39 prosent, om lag som for private virksomheter som ikke oppgir koronarelaterte utfordringer.

Offentlig sektor har i 2021 i langt større grad møter med NAV-medarbeider (69 prosent) enn privat sektor (45 prosent), men de to sektorene har om lag samme grad av telefonkontakt med NAV (figur 16). Dette bildet gjelder på tvers av hvilke av NAVs tjenester virksomheten samhandler med NAV om (ikke vist i figur).

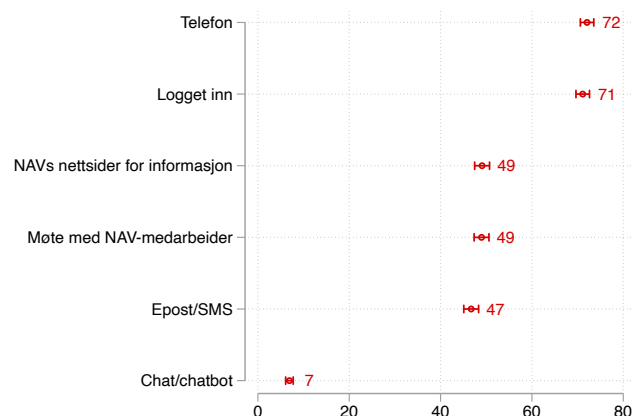
Digitalt møte (videomøte) inngår som en av flere møteformer i spørsmålet om virksomheten har hatt møte med NAV. Derfor bruker vi andelen som har svart på spørsmålet om tilfredshet med digitale møter for å gi et bilde av bruken (ikke i figur). Andelen som hadde digitale møter med NAV fra 27 prosent i 2020 til 39 prosent i 2021. I 2021 har offentlige virksomheter digitale møter med NAV i større grad enn de private, 59 versus 35 prosent. Vi ser med andre ord at forskjellene mellom sektorene i deltakelse i møte med NAV også gjelder digitale møter.

Fra 2019 til 2021 har det vært økning i kontakt med NAV på telefon, noe som kan ses i sammenheng med at koronasituasjonen gjorde det vanskeligere å gjennomføre fysiske møter. I 2021 oppgir 72 prosent av virksomhetene at de har hatt telefonkontakt med NAV (figur 15). Private virksomheter med koronautfordringer har høyere andel som bruker telefon i kontakt med NAV enn andre virksomheter (figur 16). 47 prosent har hatt kontakt med NAV på e-post/sms. Det er fortsatt lavere enn i 2019. En liten del av virksomhetene (7 prosent) bruker chat/chatbot i år (nytt svaralternativ).

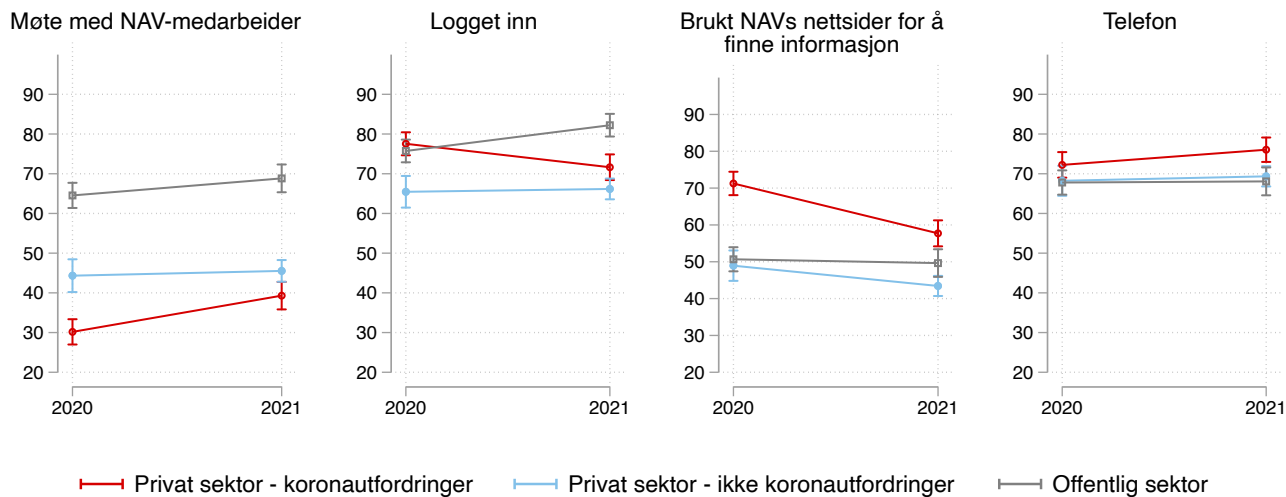
Bruken av NAVs nettsider for å finne informasjon (nytt svaralternativ i 2020) har sunket kraftig fra 58 prosent i 2020 til 49 prosent i 2021. Dette henger sammen med at private virksomheter med koronautfordringer brukte nettsidene for å skaffe seg informasjon i langt større grad enn andre virksomheter i 2020, og at reduksjonen fra 2020 til 2021 primært har vært blant disse virksomhetene (figur 16).

Virksomhetenes bruk av innloggede tjenester (på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no) økte noe fra 2019 til 2020, og er i år på om lag samme nivå (71 prosent). I 2020 var andelen som logget seg inn høyest blant private virksomheter med koronautfordringer og offentlige virksomheter. I år er andelen på samme nivå for private virksomheter, og har økt noe for offentlige virksomheter (figur 16).

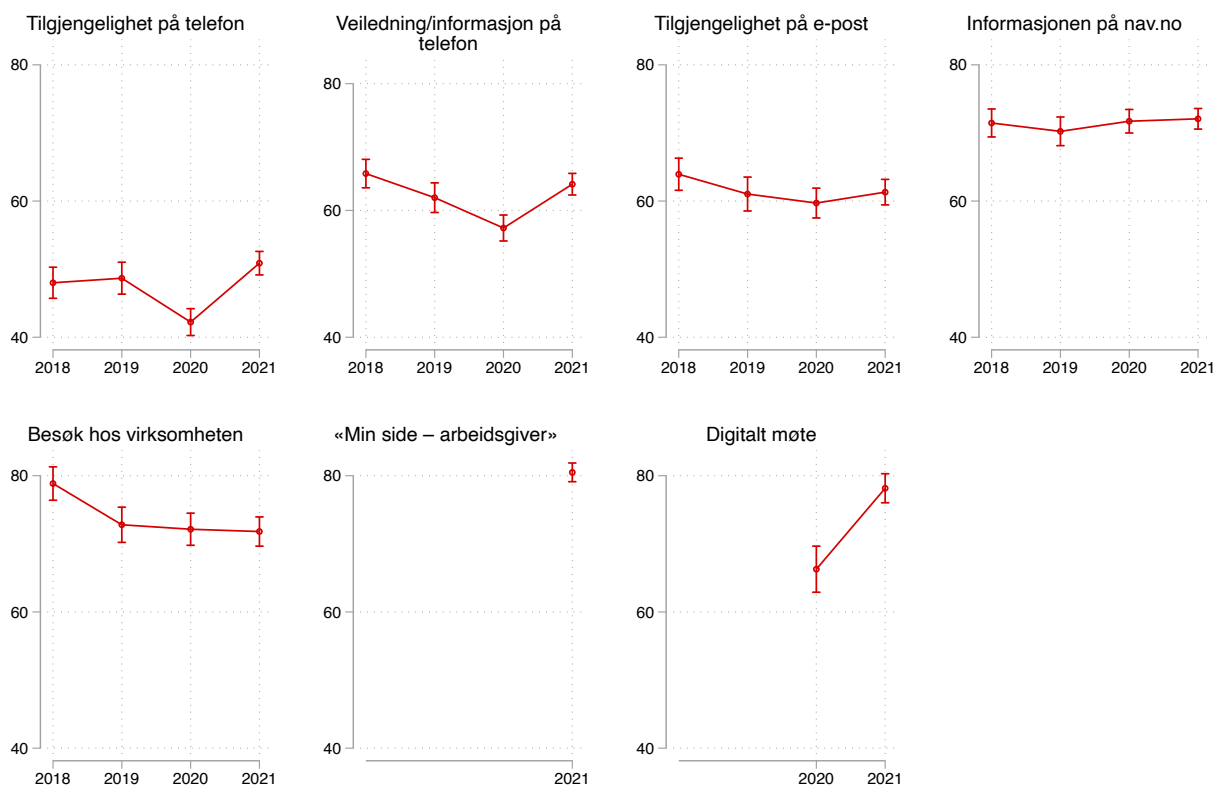
Figur 15: Virksomhetenes kontaktformer med NAV, prosent med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



Figur 16: Virksomhetenes bruk av noen kontaktformer med NAV, etter koronarelaterte utfordringer i privat sektor og for offentlig sektor, prosent med 95 prosent konfidensintervall



Figur 17: Virksomheter som er fornøyde med ulike aspekter ved tilgjengeligheten til NAV. Andeler i prosent med 95% konfidensintervall



Mer fornøyde med kontakt på telefon og digitalt møte

Andelen virksomheter som er fornøyde med NAVs tilgjengelighet på telefon har økt fra 43 prosent i 2020 til 51 prosent i år. Det er rimelig å anta at dette har sammenheng med at ventetiden på telefon i samme periode er redusert. Dermed er tilfredsheten oppe på samme nivå som før koronapandemien. Vi ser samme utvikling på tilfredsheten med veiledning/informasjon på telefon, der det var nedgang i andelen fornøyde fra 2018 til 2020 og siste året en økning fra 57 til 64 prosent (figur 17). Tilfredsheten med både tilgjengelighet og veiledning/informasjon på telefon er høyere hvis telefonkontakten er via Arbeidsgivertelefonen ved NAV kontaktsenter.

Digitale møter ble for fullt en aktuell møteform i 2020, da 66 prosent av virksomhetene svarte at de var fornøyde med disse møtene. I 2021 er andelen for-

nøyde virksomheter økt til 78 prosent. Denne endringen kan både ha sammenheng med økt kompetanse på gjennomføring av digitale møter hos virksomhetene og NAV, samt at de digitale løsningene er videreutviklet.

72 prosent av virksomhetene er fornøyde med informasjonen på nav.no. Tilsvarende andel er fornøyde med NAVs besøk hos virksomheten. Andelen fornøyde med besøk ble redusert med 6 prosentpoeng fra 2018 til 2019, og var på tvers av hvilket tjenesteområde besøket gjaldt (ikke i figur). I årets undersøkelse har vi for første gang spørsmål om tilfredsheten med «Min side – arbeidsgiver» (en fellesside for NAVs innloggede tjenester for arbeidsgivere) som 80 prosent av virksomhetene er fornøyd med. For tilgjengeligheten på e-post er andelen fornøyde tilbake på 61 prosent, etter en mindre reduksjon i 2020.

5. Virksomhetenes vurdering av NAVs tjenesteområder

Denne delen omhandler virksomhetenes vurdering av NAVs tjenesteområder innenfor markedsarbeid, oppfølging av sykefravær, forebygging av sykefravær og omstilling. I de ulike delene omtales både tjenester fra NAV som innebærer faglig bistand/oppfølging og digitale tjenester. For hver enkelt tjeneste viser vi andelen fornøyde virksomheter (4-6 på skala fra 1-6) og andelen virksomheter som har benyttet tjenesten (og dermed ikke svart «ikke benyttet tjenesten» eller «vet ikke»). Dette kalles henholdsvis «Fornøyde med» og «Erfaring med». Hovedfokus blir på andelen som er fornøyde med tjenestene.

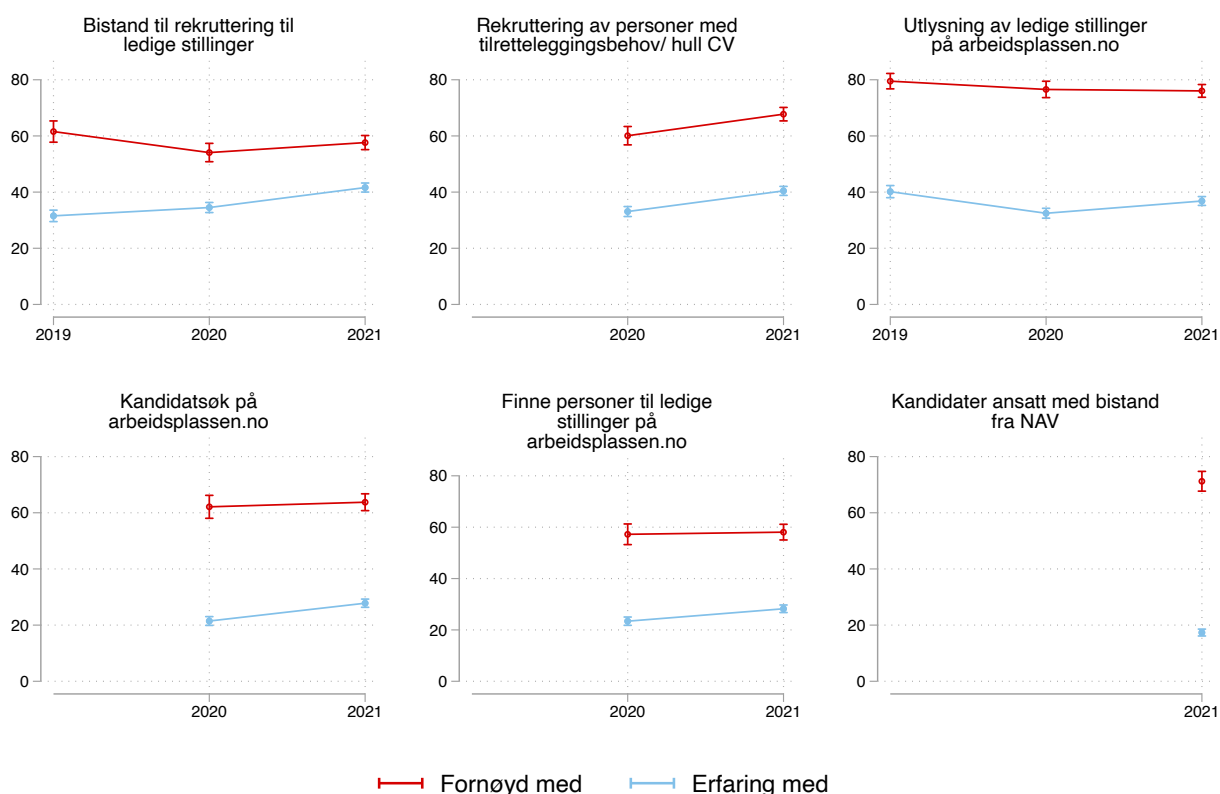
Markedsarbeid: Økt tilfredshet med NAVs bistand til inkluderende rekruttering

Som et bakteppe for dette avsnittet kan det nevnes at NAVs formidlings- og rekrutteringstjenester er basert på frivillighet fra virksomhetenes side og at et godt samarbeid med virksomhetene er avgjørende for at NAV skal kunne lykkes i inkluderingsarbeidet (NAV

2019). Virksomhetene kan også samarbeide med andre aktører enn NAV om denne type tjenester. Ut fra spørsmål i Arbeidsgiverundersøkelsen i 2020 om hvilke kanaler virksomhetene bruker ved rekruttering, så vi at 13 prosent samarbeidet med NAV om tjenester og tiltak, og 24 prosent med bemanningsbyråer. NAVs arbeidsplassen.no ble brukt av 36 prosent av virksomhetene og private nettstedet av 60 prosent. Sosiale medier, kontakt via bekjente og direkte kontakt mellom arbeidsgiver og arbeidssøker er også kanaler som brukes mye i rekrutteringsprosessen. Andelen arbeidsgivere som samarbeider med NAV varierer i liten grad etter antall ansatte og sektor, selv om det er en tendens til at andelen er høyest i privat sektor (Friis-Petersen mfl. 2021).

I årets undersøkelse ser vi at andelen fornøyde med bistand til rekruttering til ledige stillinger er økt til 58 prosent, etter at den ble redusert fra 62 til 54 prosent fra 2019 til 2020 (figur 18). Det var hovedsakelig de koronarammede virksomhetene som var mindre fornøyde i fjor. I år er forskjellen mellom virksomhetene

Figur 18: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs markedsarbeid. Andeler i prosent med 95% konfidensintervall



utfra koronautfordringer liten (figur 19). Samlet for privat sektor er 58 prosent fornøyde med bistanden til rekruttering (ikke i figur), mens den er noe lavere (54 prosent) i offentlig sektor. 45 prosent av de private virksomhetene har erfaring med bistanden til rekruttering, mens andelen er 27 prosent i offentlig sektor.

Fra 2020 til 2021 har andelen virksomheter som er fornøyde med NAVs bistand til inkluderende rekruttering (rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv) økt fra 60 til 68 prosent (figur 18). På dette spørsmålet var det signifikant lavere skår blant de private virksomhetene som hadde koronautfordringer i 2020, mens forskjellen utfra koronarelaterte utfordringer var liten i år (figur 19). Samlet for privat sektor er andelen fornøyde 69 prosent (ikke i figur), mens den er 62 prosent i offentlig sektor. Også for denne tjenesten er det langt høyere andel i privat sektor (42 prosent) enn i offentlig sektor (29 prosent) som har erfaring med NAVs bistand.

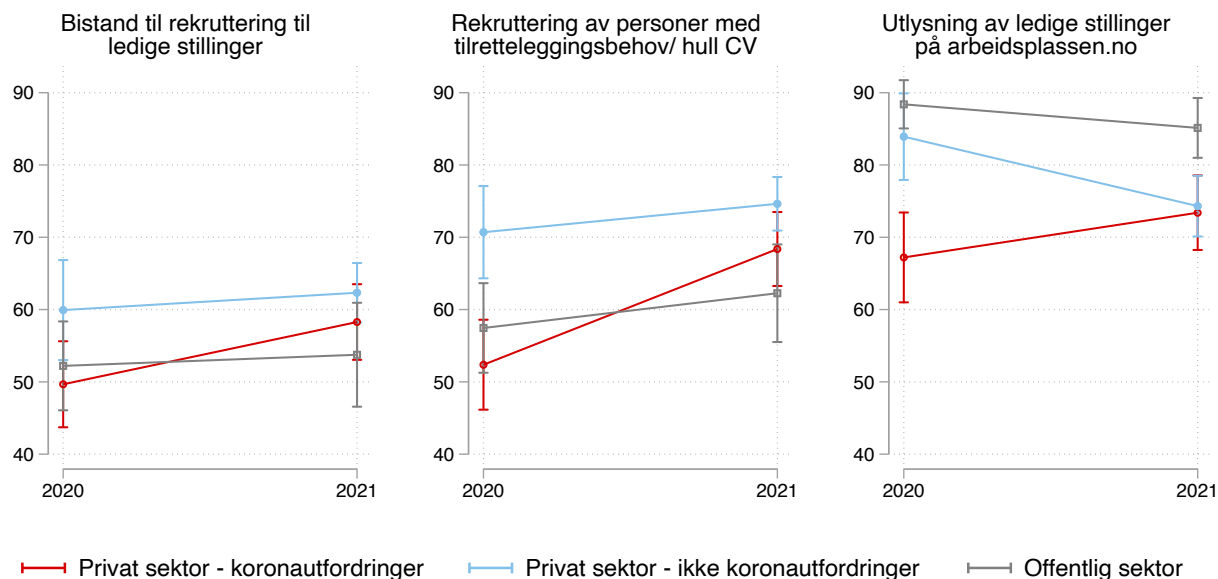
71 prosent av virksomhetene er fornøyde med de kandidater de har ansatt med bistand fra NAV. Det er relativt høyt sammenlignet med andre spørsmål i undersøkelsen, men det indikerer et forbedringspotensiale når 3 av 10 virksomheter uttrykker misnøye med

ansettelsen. Andelen fornøyde virksomheter er 72 prosent i privat sektor og 66 prosent i offentlig sektor. Andelen virksomheter som har erfaring med ansettelse av kandidater med bistand fra NAV er høyere i privat sektor (18 prosent) enn i offentlig sektor (13 prosent).

Mens tilfredsheten med NAV vanligvis er høyere i offentlig enn i privat sektor, ser vi at virksomheter i privat sektor er mer fornøyde enn i offentlig sektor med NAVs bistand til rekruttering, både generelt og for «inkluderende rekruttering», samt med kandidater som ansettes med bistand fra NAV. Et fellestrekk for disse tre spørsmålene er også at en høyere andel i privat sektor har erfaring med bistanden fra NAV. En mulig årsak til dette kan være at regelverk og retningslinjer for ansettelse i offentlig sektor begrenser mulighetene for samarbeid med NAV om rekruttering, og at dette også påvirker vurderingen av NAVs bistand. Det er også mulig at NAV ikke tilpasser bistanden sin godt nok til behovene i offentlig sektor.

Når det gjelder utlysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no, er det relativt høy tilfredshet blant virksomhetene, men med en svak tendens til redusert andel fornøyde (figur 18) fra 2019 (79 prosent) til 2021 (76

Figur 19: Andelen virksomheter, etter koronarelaterte utfordringer i privat sektor og samlet for offentlig sektor, som er fornøyde med tre aspekter ved NAVs markedsarbeid. 95 prosent konfidensintervall



prosent). I 2020 var andelen fornøyde lavere blant de private virksomhetene med koronautfordringer enn blant de som ikke hadde slike utfordringer. I år er det ikke forskjell utfra koronautfordringer (se figur 19). På dette spørsmålet er de offentlige virksomhetene mest fornøyd (85 prosent, vs 73 prosent i privat sektor).

På to andre spørsmål om arbeidsplassen.no, «kandidat-søk» og «finne personer til ledige stillinger», er andelen fornøyde lavere, med henholdsvis 64 og 58 prosent, i 2021. Andelen er ikke endret siden i fjor. Det er innenfor disse funksjonene at NAV nylig har fjernet mulighet til å få opp arbeidssøkeres navn og telefonnummer, etter at dette ble vurdert som et personvernbrudd. Denne endringen ser dermed ikke ut til å ha påvirket arbeidsgivernes tilfredshet med verktøyet i særlig grad.

Fortsatt positiv tilbakemelding på NAVs oppfølging ved tiltak og de digitale løsningene

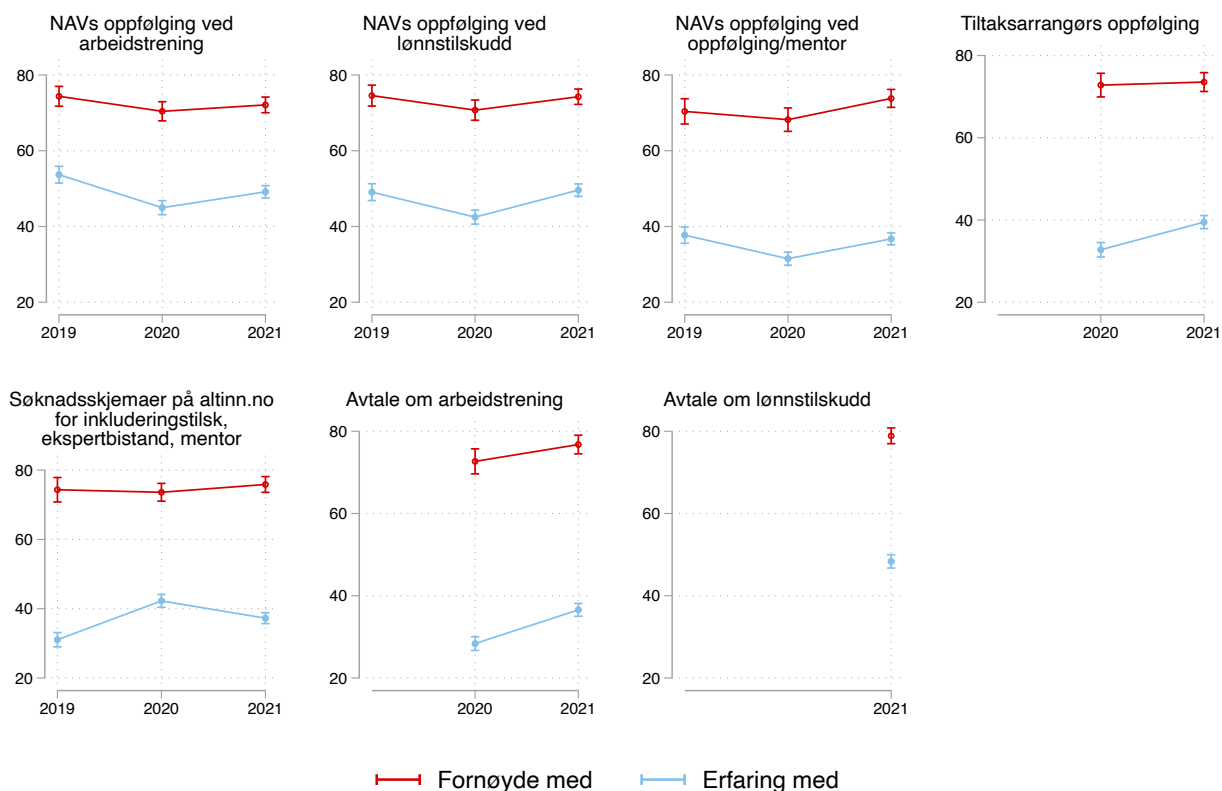
Gjennomgående er det relativt positive tilbakemeldinger fra virksomhetene på NAVs og tiltaksarrangørers opp-

følgning av tiltaksdeltakere (figur 20). For NAVs oppfølging var det en tendens til noe lavere andel fornøyde virksomheter fra 2019 til 2020, men i 2021 er skåren økt noe. I 2021 er andelen fornøyde virksomheter med oppfølgingen for de ulike tiltakene og for tiltaksarrangørers oppfølging 72-74 prosent. For de digitale løsningene på dette området er det noe høyere andel fornøyde virksomheter i 2021, med 76-79 prosent.

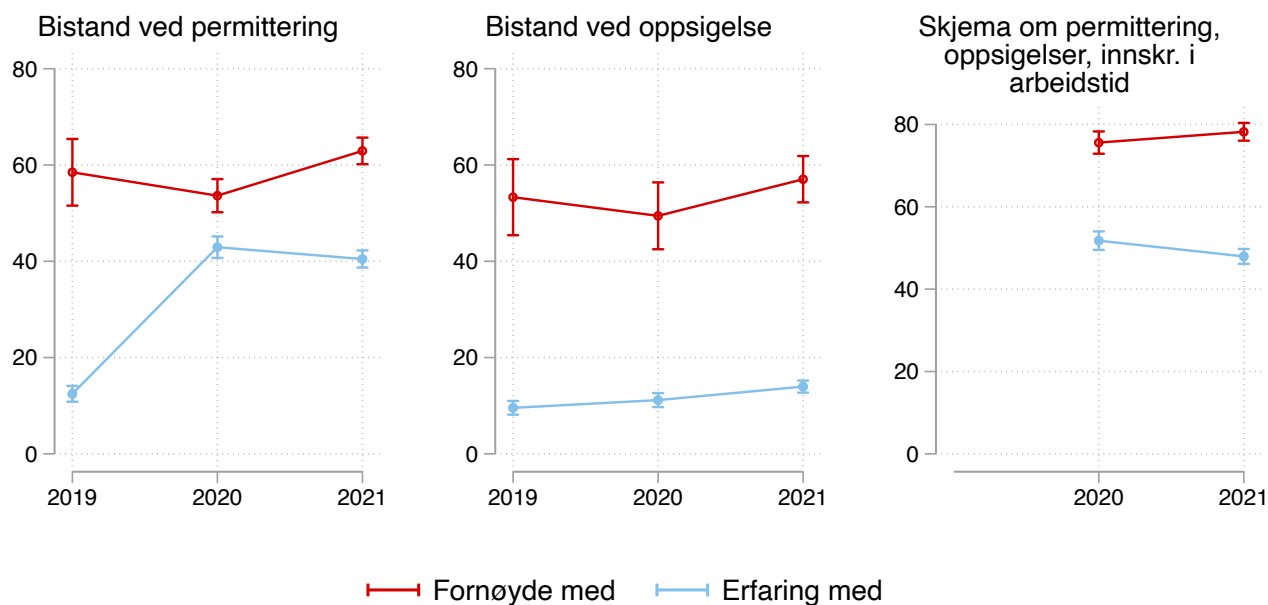
Mer fornøyde med NAVs bistand ved permittering

Det er en gjennomgående tendens i årets undersøkelse at virksomhetenes koronautfordringer i mindre grad påvirker vurderingen av NAV. Dette kan både ha sammenheng med at virksomhetene med koronautfordringer har en mindre prekær situasjon og at NAV har fått tid til å håndtere koronasituasjonen. NAVs bistand ved nedbemanning og permitteringer er tjenester som har sammenheng med koronautfordringer. Koronapandemien førte til en kraftig økning fra 2019 til 2020 i andelen private virksomheter som benyttet NAVs

Figur 20: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs arbeidsrettede tiltak. Andeler i prosent med 95% konfidensintervall



Figur 21: Private virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs bistand ved omstilling. Andeler i prosent med 95% konfidensintervall



bistand ved permittering (figur 21). Denne andelen er på om lag samme nivå i år. Det var lavere andel fornøyde virksomheter med tjenesten i 2020. I år har tilfredsheten imidlertid økt til 63 prosent. Det samme bildet for tilfredshet finner vi for bistand ved oppsigelse. På dette området er imidlertid ikke omfanget økt så mye som for permittering. Det digitale skjemaet om permittering, oppsigelse og innskrenkning i arbeidstid får i år positiv tilbakemelding fra 78 prosent av virksomhetene.

Høy tilfredshet med de digitale løsningene for sykefraværsoppfølging

De digitale løsningene ved sykefravær ble lansert i 2018, og fikk raskt positiv tilbakemelding fra virksomhetene, som vi kan anta opplevde dem som en etterlengtet forenkling av samhandlingen med NAV. I 2019-undersøkelsen økte helhetlig tilfredshet med NAV relativt mye, noe som i rapporten primært forklares med NAVs nye digitale løsninger, særlig løsningene for oppfølging ved sykefravær (NAV 2019). De digitale løsningene for sykefraværsoppfølging har etter innføringen gradvis fått mer positive tilbakemeldinger fra virksomhetene. I år er om lag 90 prosent av virksomhetene fornøyde med digital sykmelding og leders oversikt på nav.no. En noe lavere andel, 82 pro-

sent, er fornøyde med digital oppfølgingsplan og «påminnelse om møtebehov dialogmøte 2» (figur 22).

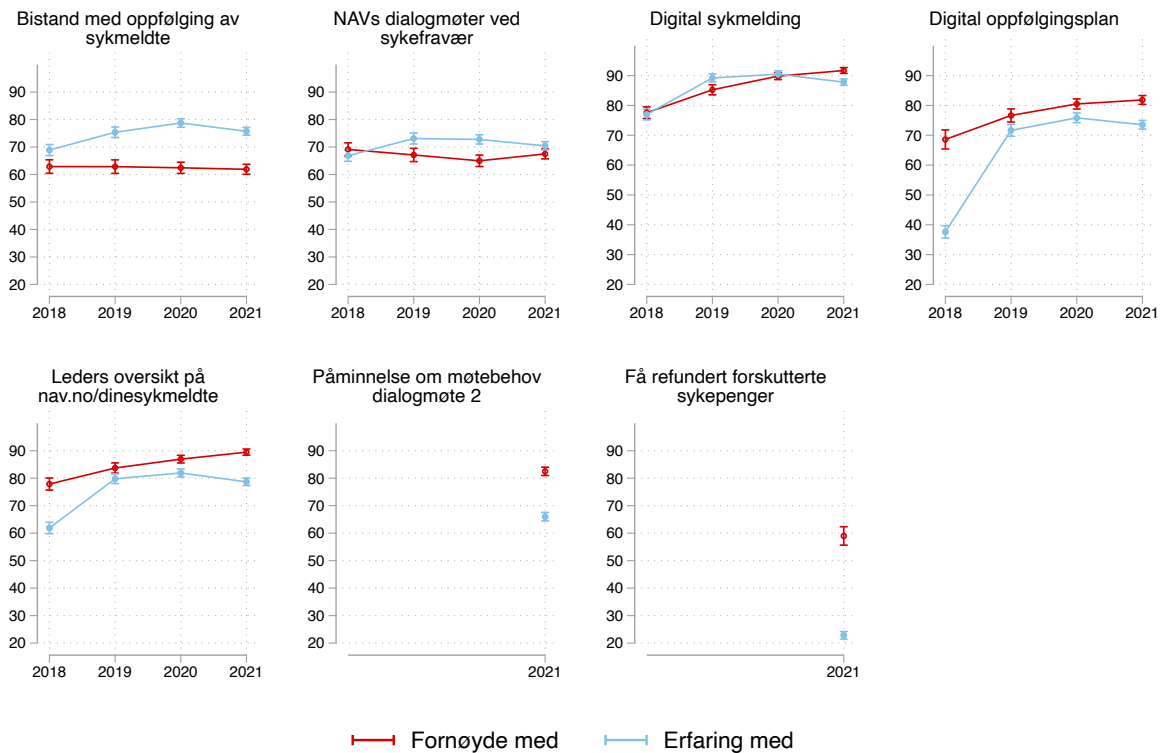
Samtidig ser vi at tilfredsheten med NAVs oppfølging på området over tid er på om lag samme nivå (figur 22). Tilfredsheten med NAVs dialogmøter ved sykefravær i 2021 er noe høyere (67 prosent) enn på det mer generelle spørsmålet om bistanden med oppfølging av sykmeldte (62 prosent). I år er det svært liten forskjell utfra koronautfordringer. På begge spørsmålene var andelen fornøyde noe lavere blant virksomhetene med koronautfordringer i 2020, enn blant de uten koronautfordringer (ikke i figur).

59 prosent av virksomhetene gav positiv tilbakemelding på NAVs refusjon av forskutterte sykepenger. Vi antar at dette kan ha sammenheng med at det tar tid for virksomhetene å få tilbake de forskutterte sykepengerne og at det innebærer merarbeid for virksomhetene.

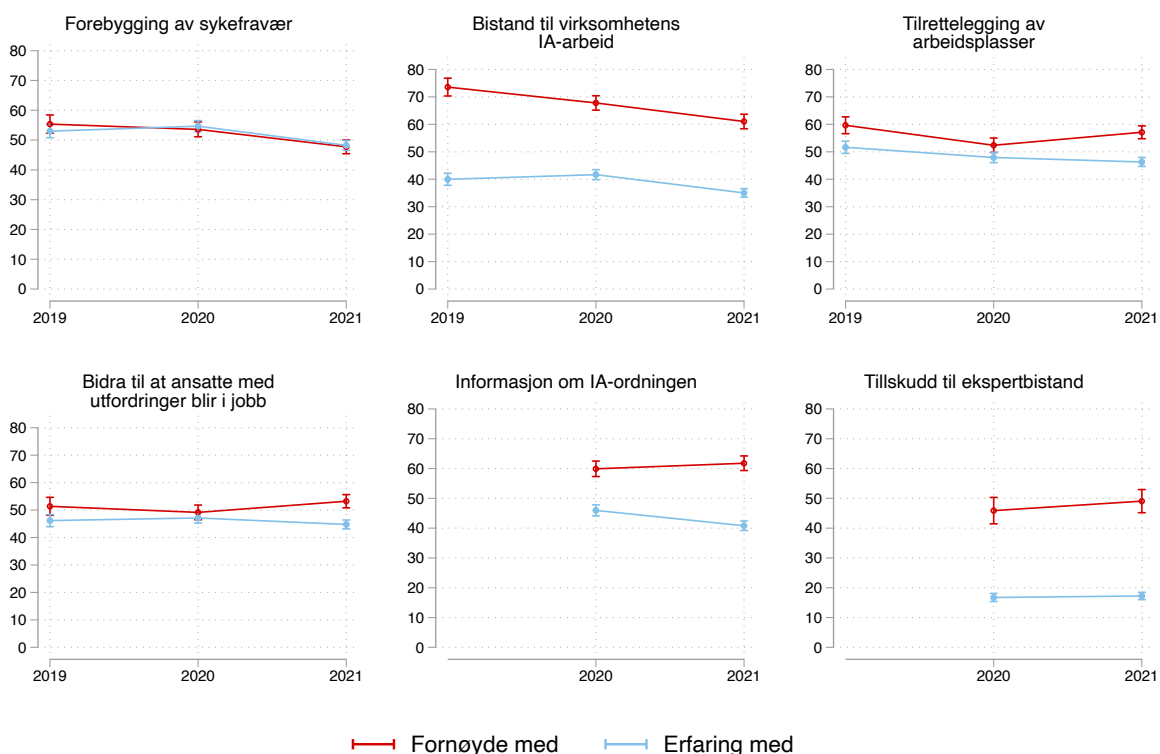
Lavere tilfredshet på NAVs bistand til forebygging av sykefravær og bistand til virksomhetens IA-arbeid

Både generelt på NAVs bistand til forebygging av sykefravær og på bistand til virksomhetens IA-arbeid har til-

Figur 22: Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs bistand ved sykefraværsoppfølging. Andeler i prosent med 95% konfidensintervall



Figur 23: virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs bistand ved forebygging av sykefravær. Andeler i prosent med 95% konfidensintervall



fredsheten fortsatt å gå ned i årets undersøkelse, etter nedgang i fjor. I 2021 er kun 48 prosent fornøyde med bistanden til forebygging og 61 prosent med bistand til IA-arbeidet (figur 23). Tilfredsheten med bistand til IA-arbeidet var langt høyere, 73 prosent, i 2019. Utviklingen kan ha sammenheng med at det ble inngått nye IA-avtale som gjaldt fra januar 2019. Endringen innebar blant annet at IA-ordningen omfattet hele arbeidslivet, ikke bare «IA-virksomhetene». Det er også mulig at lavere tilfredshet har sammenheng med at det har vært mindre fokus på forebygging av sykefravær i koronaperioden.

Det er stor forskjell på sektorene. I privat sektor er 45 prosent fornøyde med forebyggingen og 57 prosent med IA-avtalen, mens andelen fornøyde i offentlig sektor er henholdsvis 56 og 69 prosent. Andelen som har erfaring med ordningene er også høyere i offentlig sektor, særlig med bistand til IA-arbeid (ikke i figur).

Tilfredsheten med tilrettelegging av arbeidsplasser og NAVs bidrag til at ansatte med utfordringer blir i jobb har økt i år, og er tilbake på om lag samme nivå som i 2019.

6. Inkluderende rekruttering

Økte muligheter i privat sektor

Som nevnt innledningsvis er det i år en større andel av virksomhetene, både i offentlig og privat sektor, som ser behov for å rekruttere. Dette kan gi økte muligheter for NAVs inkluderingsarbeid. Ovenfor så vi at tilfredsheten med NAVs bistand til «inkluderende rekruttering» har økt, og at det er tendens til mer positiv vurdering av de ansattes kompetanse på dette området. Figur 24 viser virksomhetenes svar på hvor aktuelt det kan være å ansette personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i CV-en», fordelt på tre alternativer. Hovedbildet er at private virksomheter ser det som mer aktuelt å ansette personer i de tre alternativene enn i fjor, noe vi antar har sammenheng med at koronautfordringene var større da. Offentlig sektor har tilsvarende andeler og samme utvikling som privat sektor på alternativet «ansette en som over tid trenger litt hjelp». På de to andre alternativene ligger offentlig sektor lavere enn privat sektor.

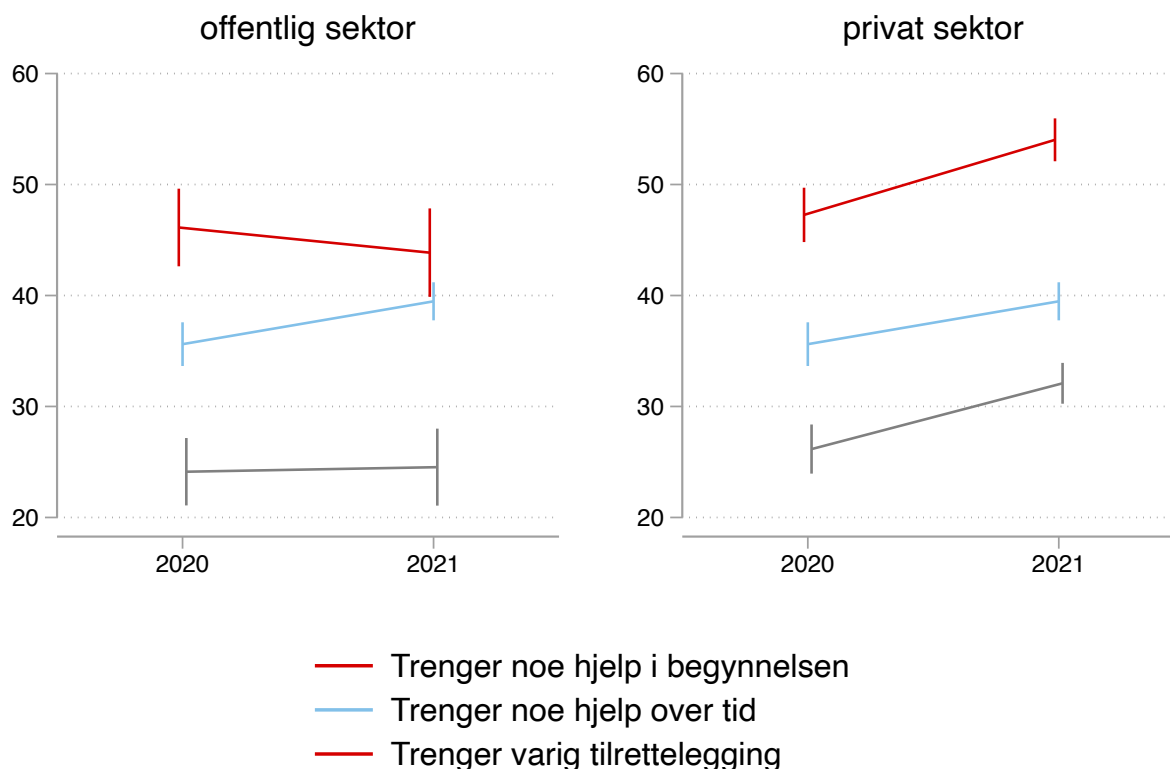
Privat sektor inkluderer i større grad ved ansettelser og samarbeider mer med NAV

Som vist ovenfor svarer privat sektor i større grad enn offentlig sektor at det er aktuelt med inkluderende ansettelse. Dette bildet blir noe forsterket utfra hva virksomhetene oppgir om sin siste ansettelse (figur 25). I privat sektor sier 23 prosent at de samarbeidet med NAV, mot 8 prosent blant de offentlige virksomhetene. Blant private virksomheter har 14 prosent ansatt en som har behov for tilrettelegging, og tilsvarende andel en som har «hull i cv». Slik spørsmålet er utformet kan dette for øvrig være samme person. I offentlig sektor er andelen langt lavere, med 3-4 prosent. Rammene for ansettelser er annerledes i offentlig sektor, men det reiser likevel spørsmålet om disse andelen kunne vært høyere, eksempelvis gjennom økt samarbeid med NAV.

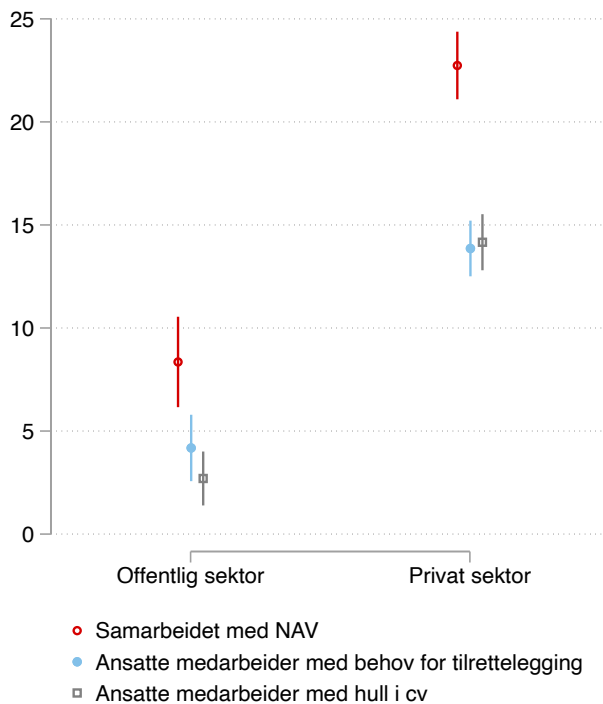
Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere

Vi har ovenfor sett at det er potensiale for å øke inkluderingen ved ansettelse, og det ser ut til at NAV i

Figur 24: Aktuelt ansette personer som trenger tre varianter av oppfølging. Andeler som svarer positivt, med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig

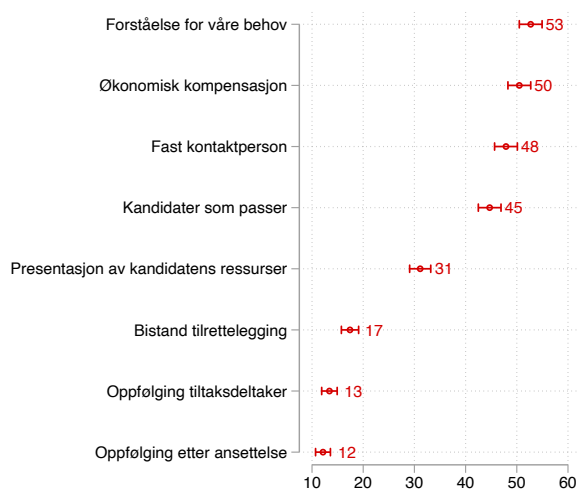


Figur 25: Alternativer ved siste ansettelse, etter sektor. Andeler med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



større grad kan samarbeide med virksomhetene om dette. Virksomhetene oppgir i undersøkelsen hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere, og her er det ikke forskjeller mellom sektorene. Flest svarer «forståelse for våre behov», «økonomisk kompensasjon», «fast kontaktperson» og at NAV «finner person som passer hos oss» (figur 26). For øvrig ser det ut til at det har høyest sammenheng med tilfredsheten med NAVs bistand til inkluderende rekruttering at NAV finner en kandidat som passer inn (ikke vist i figur).

Figur 26: Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere ved ansettelse. Andeler med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



Referanseliste

- Boix, C. og D.N. Posner (1998) "Social Capital: Explaining its Origins and Effects on Government Performance". *British Journal of Political Science*, 28 (4), 686-693.
- Difi (2017) "Innbyggerundersøkelsen 2017 - Hva mener innbyggerne?". *Difi-rapport*, 2017 (6).
- Eikemo, Terja A. og Tommy H. Clausen (2012) *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Friis-Petersen, Sverre, Tor Erik Nyberg, Anders Thorgersen og Stine Renate Otterbeek (2021) "Jobbsøknings- og rekrutteringsprosessen - variasjoner og sammenheng mellom jobbsøkeres og arbeidsgiveres kanalvalg". *Arbeid og velferd*, 1.
- Gjerde, Audun (2021) "NAV's bedriftsundersøkelse 2021". *Arbeid og velferd* (2), 3-31.
- Gulbrandsen, Trygve (2000) "Om tillit". *Sosiologi i dag*, 30, 67-95.
- Luhmann, Niklas (1999) *Tillid - en mekanisme til reduksjon av sosial kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Morgeson, Forrest V. og Claudia Petrescu (2011) "Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies". *International Review of Administrative Sciences*, 77 (3), 451-479.
- NAV (2019) *NAV's Arbeidsgiverundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer* (Rapport-serie 3/2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV (2020) *Brukertilfredshet og tillit i koronasituasjonen: NAV's Personbrugerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020* (Rapport-serie 1/2020). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Nyberg, Tor Erik, Jens B. Grøgaard og Annett Arntzen (2016) "Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge?". *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56 (4), 397-435.
- Putnam, Robert D. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Weerakkody, Vishanth, Zahir Irani, Habin Lee, Nitham Hindi og Ibrahim Osman (2014) "A Review of the Factors Affecting User Satisfaction in Electronic Government Services". *International Journal of Electronic Government Research*, 10 (4), 21-56.

Vedlegg

Vedlegg 1: metode for Arbeidsgiverundersøkelsen

Undersøkelsen er gjennomført av Opinion AS for NAV i perioden medio mai-juli 2021. Den ble sendt ut postalt med mulighet for å svare på nett. Det ble sendt ut en påminnelse om undersøkelsen til de som ikke hadde svart innen 2 uker (litt tilpasset postgang mm).

Siden spørreskjemaet sendes ut postalt gir det begrenset mulighet for å gå dypere inn i temaer, f.eks. ved at de som svarer noen svaralternativer får et oppfølgende spørsmål. I undersøkelsen ble dette løst ved at den digitale versjonen av spørreskjemaet har inne noen tilleggsspørsmål som ikke gjenfinnes i papirversjonen.

Totalt utvalg for utsendelse av undersøkelsen postalt var 13 025 virksomheter. Av disse kom 1385 i retur. Dermed ble det brukte utvalget (totalt utvalg minus post retur) på 11 640 virksomheter. Det kom inn 3872 fullstendige svar. Svarprosenten (antall fullstendige svar 3872 / utvalg 13 025) var dermed 33 prosent. 51 prosent svarte digitalt.

Utvalget ble tilfeldig trukket i april 2021 blant virksomheter som mottok minste en av disse tjenestene i løpet av de siste 3 månedene:

- oppfølging fra et arbeidslivssenter (IA-virksomhet)
- oppfølging av sykmeldte (*har gjennomført dialogmøte 2*)
- arbeidsrettede tiltak
- rekrutteringsbistand (*meldt en ledig stilling til et lokalkontor eller registrert en ledig stilling på nav.no*)

Disse fire kategoriene omfatter ikke alle tjenestene i NAV rettet mot virksomheter, men dekker viktige områder. De fleste spørsmålene i brukerundersøkelsen er om tjenester på disse områdene. Virksomhetene kan svare på hele spørreskjemaet, uavhengig av hvilken undergruppe de er trukket ut på.

Blant virksomhetene som svarte på undersøkelsen i 2021 var 81 prosent i privat sektor. I 2020 var andelen

69 og i 2019 84 prosent. Bakgrunnen til den store variasjonen kan være endringer i de koronarelaterte utfordringene i privat sektor. Det er ikke vektet for sektor i rapporten. Det innebærer at dimensjonen privat – offentlig sektor vil kunne være viktige i analyser av resultatene fra undersøkelsen.

Virksomheter er en annen type respondent enn privatpersoner. Det er som oftest én person som svarer for hele virksomheten, selv om det kan være en eller flere andre medarbeidere som har vært i kontakt med NAV. Virksomhetene velger selv hvem som svarer. Virksomhetene bruker gjerne flere av NAVs tjenester enn personbrukerne, og det kan særlig i større virksomheter være vanskelig for den som svarer å ha oversikt over virksomhetens kontakt med NAV. Denne utfordringen er kanskje størst i en del større virksomheter med avdelingskontor, der hele eller deler av kontakten med NAV er på regionnivå i stedet for på hovedkontoret. Dette kan eksempelvis gjelde dagligvarekjeder eller bank/forsikring.

Vekting

Vektete resultater brukes gjennomgående i rapporten. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Eikemo og Clausen 2012). I nettutvalget (etter at virksomhetene har svart) er det vektet for skjevheter vi ønsker å kompensere for. I denne rapporten blir dataene vektet (etterstratifisert) mot populasjonen av virksomheter på variablene fylke og tjenestegrupper.

Presentasjon av funnene

I notatet presenterer vi mange funn i «prosent» og «andeler» av virksomhetene. Dette er andelen som har svart 4-6 på en sekspunkts Likertskala.

I løpet av analysen gis det grafiske og tekstlige tolkninger av resultatene. Det vil hefte statistisk usikkerhet til om de resultatene vi finner for utvalget gjelder for hele populasjonen av virksomheter. Vi vil derfor synliggjøre usikkerhetene ved hjelp av 95 prosent konfidensintervall for gjennomsnittet.

Vedlegg 2: spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Svart via 3 699									
Web					53	1	52	55	
Postal					47	1	45	48	
På hvilken måte har dere hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder? Flere svar mulig 3 699									
Snakket med NAV på telefon					72	1	71	74	
Kontakt på e-post eller SMS					47	1	45	48	
Chat eller chatbot					7	0	6	8	
Møte med NAV-medarbeider (enten hos virksomheten, telefon, på video/digitalt el					49	1	47	51	
Logget inn på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no					71	1	70	73	
Brukt NAVs nettsider for å finne informasjon (f.eks. nav.no, arbeidsplassen.no)					49	1	47	51	
Hvem i NAV har dere snakket med på telefon, e-post eller SMS? Flere svar mulig 1 588									
NAVs arbeidsgivertelefon					44	1	42	47	
Ansatte ved NAV-kontor					71	1	69	73	
Ansatte ved NAV Arbeidslivssenter					23	1	21	25	
Vet ikke					3	0	3	4	
Hvor fornøyd eller misfornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?	4,4	,02	4,3	4,4	82	1	80	83	3 632
Hvor stor tillit har dere til NAVs arbeid i sin helhet?	4,4	,02	4,3	4,4	83	1	81	84	3 622
Hvor stor tillit har dere til virksomhetene nedenfor?									
Skatteetaten	4,9	,02	4,9	4,9	96	0	95	96	1 888
Kommunen	4,3	,02	4,3	4,4	83	1	82	85	1 913
Statistisk sentralbyrå	4,7	,02	4,7	4,8	90	1	88	91	1 797
Innovasjon Norge	4,3	,03	4,2	4,3	81	1	79	83	1 399

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
NAV viser forståelse for våre behov	4,3	,02	4,3	4,4	80	1	79	81	3 505
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	4,1	,02	4,1	4,2	69	1	68	71	3 638
Det er lett å komme i kontakt med riktig person i NAV	3,3	,02	3,2	3,3	44	1	42	46	3 512
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	3,5	,02	3,5	3,6	52	1	50	53	3 490
NAVs medarbeidere er godt koordinert	3,5	,02	3,5	3,6	51	1	49	53	3 074
NAVs tjenester er godt koordinert	3,6	,02	3,5	3,6	53	1	51	55	3 156
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	4,0	,02	4,0	4,1	72	1	70	73	3 307
NAV gir oss svar innen rimelig tid	4,0	,02	3,9	4,0	67	1	66	69	3 495
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV	4,0	,02	4,0	4,1	69	1	68	71	3 062
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	4,0	,02	4,0	4,1	70	1	69	72	3 470
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	3,2	,02	3,2	3,2	41	1	40	43	3 565

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kompetansen hos NAV sine ansatte på disse områdene?									
NAVs regler og ordninger	3,8	,03	3,8	3,9	64	1	62	66	1 743
Bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,9	,04	3,8	3,9	63	2	60	66	985
Bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i c	4,0	,04	3,9	4,1	69	2	66	72	954
Din bransje	3,6	,03	3,6	3,7	56	1	54	59	1 420
NAVs digitale løsninger	4,0	,03	3,9	4,0	72	1	70	75	1 677

Har dere bistått ansatte med noe av det følgende i forbindelse med NAV? Flere svar mulig									1 976
Skaffet dokumentasjon til den ansatte					38	1	36	40	
Kontaktet NAV sammen med eller på vegne av ansatte					55	1	52	57	
Forskuttet lønn ved sykefravær					46	1	44	48	
Betalt ut annen type forskudd					12	1	11	14	
Ingen av disse alternativene					21	1	19	23	

Hvor lett eller vanskelig var det å få pengene dere forskuttet refundert?	3,3	,05	3,2	3,4	53	2	50	57	876
---	-----	-----	-----	-----	----	---	----	----	-----

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?									
NAVs tilgjengelighet på telefon	3,5	,02	3,4	3,5	51	1	49	53	3 303
NAVs veiledning/informasjon på telefon	3,9	,02	3,8	3,9	64	1	62	66	3 097
NAVs tilgjengelighet på e-post	3,8	,03	3,7	3,8	61	1	59	63	2 669
Informasjonen på nav.no	4,0	,02	4,0	4,1	72	1	71	74	3 485
NAVs besøk hos din virksomhet	4,2	,03	4,1	4,3	72	1	70	74	1 748
«Min side – arbeidsgiver» (på nav.no)	4,3	,02	4,2	4,3	80	1	79	82	3 290
Digitalt kontaktskjema for arbeidsgivere	4,0	,02	4,0	4,1	70	1	68	72	2 231
Videomøte / digitalt møte med NAV	4,3	,03	4,3	4,4	78	1	76	80	1 492

Hva gjaldt besøket/besøkene fra NAV til din virksomhet? Flere svar mulig					899				
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en					31	2	28	34	
Inkluderende arbeidsliv (IA)					29	2	26	32	
Oppfølging av virksomhetens ansatte med helseutfordringer					43	2	40	47	
Oppfølging av tiltaksdeltaker					32	2	29	35	

Ta utgangspunkt i tiden etter 12. mars 2020 da Norge stengte ned som følge av koronasituasjonen. Vurder deretter på en skala fra 1 til 6, i hvilken grad:									
nav.no-siden «Koronavirus – hva gjelder i min situasjon» gir oss informasjonen v	4,1	,02	4,1	4,2	74	1	73	76	2 440
NAV har håndtert koronasituasjonen på en god måte for arbeidsgivere	4,1	,02	4,0	4,1	72	1	70	74	2 519
NAV har bra ordninger i forbindelse med koronasituasjonen	4,1	,02	4,1	4,2	74	1	72	76	2 502
Myndighetene har håndtert koronasituasjonen på en god måte	4,4	,02	4,4	4,4	80	1	79	82	3 432

Tenk på perioden etter 12. mars 2020. Hvilke av disse påstandene passer for din virksomhet?					3 699				
Koronasituasjonen gir oss økonomiske utfordringer					47	1	46	49	
Vi har eller skal permittere medarbeidere					28	1	26	29	
Vi har eller skal nedbemanne					10	0	9	11	
Vi har behov for å rekruttere nye medarbeidere					30	1	28	31	
Ingen av disse					29	1	27	30	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?									
NAVs bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,7	,03	3,7	3,8	58	1	55	60	1 531
NAVs bistand i rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull	4,0	,03	3,9	4,1	68	1	65	70	1 500
Utlysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no	4,2	,03	4,2	4,3	76	1	73	78	1 365
Kandidatøk på arbeidsplassen.no	3,9	,04	3,8	3,9	64	2	61	67	1 020
Mulighetene for å finne personer til ledige stillinger på arbeidsplassen.no	3,7	,04	3,6	3,8	58	2	55	61	1 037
Jobbmesse arrangert av NAV	3,6	,06	3,5	3,7	55	2	51	60	463
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening	4,2	,03	4,1	4,2	72	1	70	74	1 841
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved lønnstilskudd	4,2	,03	4,2	4,3	74	1	72	76	1 839
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved oppfølging/mentor	4,2	,03	4,1	4,3	74	1	71	76	1 362
Tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden	4,2	,03	4,1	4,3	74	1	71	76	1 469
NAVs bistand ved permittering	3,8	,04	3,7	3,9	63	1	60	66	1 228
NAVs bistand ved oppsigelse	3,6	,06	3,5	3,7	57	2	52	61	453
NAVs bistand ved annen omstilling	3,8	,06	3,6	3,9	61	2	57	66	449
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kandidater som du har ansatt med bistand fra NAV	4,1	,05	4,0	4,2	71	2	68	75	651

Hvordan kan NAV gjøre det mer attraktivt å inkludere personer med tilretteleggingsbehov og/eller med hull i cv-en? Flere svar mulig.	1 977			
Forståelse for våre behov som virksomhet	53	1	50	55
God presentasjon av ressursene til de som skal inkluderes	31	1	29	33
Tilby en fast kontaktperson	48	1	46	50
Bedre økonomisk kompensasjon (for eksempel lønnstilskudd eller inkluderingstilsk)	50	1	48	53
Bistå bedre med tilrettelegging	17	1	16	19
Finne kandidater som passer hos oss	45	1	42	47
Følge opp bedre etter ansettelse	12	1	11	14
Følge opp bedre når vi har tiltaksdeltaker	13	1	12	15

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Tenk deg at dere skal ansette en ny medarbeider. Hvor aktuelt vil det være å ansette personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en? Vi vil gjerne ha tilbakemelding på tre alternativer:									
Ansette en som i starten trenger noe mer hjelp enn vanlig	3,4	,03	3,3	3,4	52	1	50	54	3 243
Ansette en som over tid trenger litt hjelp	3,1	,03	3,0	3,1	39	1	38	41	3 230
Ansette en som trenger varig tilrettelegging	2,7	,03	2,6	2,7	31	1	29	32	3 164

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?									
NAVs bistand med forebygging av sykefravær	3,4	,03	3,4	3,5	48	1	45	50	1 824
NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte	3,8	,02	3,7	3,8	62	1	60	64	2 838
NAVs dialogmøter ved sykefravær	3,9	,02	3,9	4,0	67	1	66	69	2 656
NAVs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel tilskudd til ti	3,7	,03	3,6	3,7	57	1	55	59	1 740
NAVs bistand til at ansatte med utfordringer blir stående i jobb	3,6	,03	3,6	3,7	53	1	51	56	1 688
Nærmeste leders oversikt på nav.no/dinesykmeldte	4,5	,02	4,5	4,6	86	1	85	87	2 786
Bistand fra NAV til virksomhetens IA-arbeid	3,8	,04	3,7	3,8	61	1	58	64	1 342
NAVs informasjon om IA-ordningen	3,8	,03	3,7	3,8	62	1	59	64	1 557
NAVs tilskudd til ekspertbistand	3,5	,05	3,4	3,6	49	2	45	53	655
Informasjonen du finner på idebanken.org	4,4	,04	4,3	4,4	80	1	78	83	872
Webinarene NAV tilbyr	4,1	,04	4,0	4,2	77	2	73	80	715

I hvilken grad opplever du at disse påstandene passer for din virksomhet?									
Vi har stort fokus på å nå våre økonomiske mål (eksempelvis overskudd eller buds	5,1	,02	5,0	5,1	92	0	91	92	3 417
Vi tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn utover det lovpålagte?	4,8	,02	4,7	4,8	89	1	88	90	3 325
Våre ansatte er positive til at vi tar samfunnsansvar	4,9	,02	4,8	4,9	93	0	92	94	3 219
Vi har positiv erfaring med ansettelser der vi inkluderer personer med tilrettel	4,1	,03	4,0	4,1	69	1	67	70	2 405
NAV finner kandidater som passer inn i vår virksomhet	3,5	,03	3,4	3,5	50	1	48	52	1 854
NAV gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkludering (for eksempel lønnstilskudd e	3,7	,03	3,7	3,8	58	1	56	60	2 276

	Gj.snitt	95% k.i. st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
Hva slags utdanningsnivå kreves for de vanligste arbeidsoppgavene i din virksomhet									1 977
Ingen krav til formell utdanning					25	1	24	27	
Videregående utdanning / fagbrev / fagskole					42	1	40	44	
3-årig høyskole/universitet					20	1	19	22	
Mer enn 3-årig høyskole/universitet					11	1	10	13	
Vet ikke					1	0	1	2	
Har dere ansatt noen de siste 6 månedene?									3 668
Ja					71	1	70	73	
Nei					29	1	27	30	
Vet ikke					0	0	0	0	
Vi vil gjerne vite mer om den siste ansettelsen. Flere svar mulig									3 199
Vi samarbeidet med NAV					20	1	19	22	
Vi ansatte en medarbeider med behov for tilrettelegging					12	1	11	13	
Vi ansatte en medarbeider med hull i cv-en					12	1	11	13	
Ingen av disse alternativene					70	1	69	72	
Når bedriften har behov for å rekruttere, hvilket alternativ er mest aktuelt dersom dere ikke får dekket rekrutteringsbehovet innenlands?									1 977
Rekruttere fra EU/EØS-området					23	1	21	25	
Rekruttere utenfor EU/EØS-området					1	0	0	1	
Rekruttere både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området					8	1	7	10	
Lar være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands					12	1	10	13	
Ikke aktuelt å rekruttere fra utlandet, får dekket behovet for arbeidskraft innenlands					57	1	54	59	
I hvilken grad opplever du at «kontakt oss»- muligheten på nav.no gjør det lettere å kontakte NAV	3,6	,05	3,5	3,7	58	2	55	61	810

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med disse digitale løsningene?									
Elektronisk A-melding via altinn.no	4,8	,02	4,7	4,8	89	1	87	90	2 298
Oppgjørsrapporter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no	4,6	,03	4,6	4,7	88	1	86	89	1 604
Skjemaene for arbeidsgivere på nav.no	4,3	,02	4,3	4,4	81	1	80	83	2 874
Digitalt skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidsti	4,2	,03	4,2	4,3	78	1	76	80	1 485
Søknadsskjemaer på altinn.no for arbeidsmarkedstiltakene inkluderingstilskudd, e	4,1	,03	4,1	4,2	76	1	74	78	1 386
Avtale om arbeidstrening	4,3	,03	4,2	4,3	77	1	74	79	1 366
Avtale om lønnstilskudd	4,3	,03	4,3	4,4	79	1	77	81	1 794
Digital sykmelding	4,9	,02	4,8	4,9	92	0	91	93	3 265
Digital oppfølgingsplan	4,4	,02	4,4	4,5	82	1	80	83	2 746
Nærmeste leders oversikt på nav.no/dinesykmeldte	4,7	,02	4,7	4,7	89	1	88	91	2 931
Påminnelse om møtebehov dialogmøte 2	4,5	,02	4,4	4,5	82	1	81	84	2 482
Sykefraværstatistikken til virksomheter	4,3	,03	4,2	4,3	78	1	76	80	1 418

Vi ønsker å vite mer om hvordan dere opplever innlogging og tilgangsstyring på de nye tjenestene for stillingsregistrering, kandidatsøk og kandidatlistene på arbeidsplassen.no. Hvor fornøyd er dere med?									
Stillingsregistrering, kandidatsøk og kandidatlistene på arbeidsplassen.no:									
Innlogging	4,8	,03	4,7	4,8	91	1	89	92	1 160
Tilgangsstyring	4,4	,03	4,3	4,5	83	1	81	85	1 092
Digitale søknader om tiltak på nav.no (min side-arbeidsgiver) og altinn.no:									
Innlogging	4,6	,03	4,6	4,7	89	1	87	91	1 343
Tilgangsstyring	4,4	,03	4,4	4,5	85	1	83	87	1 243

	95% k.i.		95% k.i.		Pst*	st.avvik	nedre	øvre	n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre					
Hvor fornøyd eller misfornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?									obs: n er ikke reell på grunn av vekting
Oslo	4,3	,1	4,1	4,4	79	3	73	84	207
Rogaland	4,4	,1	4,3	4,5	80	3	75	85	249
Møre og Romsdal	4,3	,1	4,2	4,4	83	2	78	88	250
Nordland	4,5	,1	4,4	4,6	85	2	80	90	215
Øst-Viken	4,3	,0	4,2	4,3	79	1	77	82	780
Vest-Viken	4,4	,0	4,3	4,5	83	2	80	86	557
Innlandet	4,3	,1	4,2	4,5	79	3	74	84	232
Vestfold og Telemark	4,4	,1	4,3	4,5	83	3	79	88	228
Agder	4,4	,1	4,2	4,5	80	3	75	85	243
Vestland	4,4	,1	4,2	4,5	79	3	74	85	227
Trøndelag	4,5	,1	4,3	4,6	84	3	79	89	190
Troms og Finnmark	4,4	,1	4,3	4,5	85	2	81	90	254

Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler

UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5
St. Olavs plass
0130 Oslo

TRYKK: 07 Media AS
ISBN 978-82-551-2521-1

