

# Brukerundersøkelsen

---

## blant arbeidsgivere 2009

---

# Innhold

	#	SIDE
1	Oppsummering	2
2	Innledning	3
3	Om undersøkelsen og utvalget	4
	3.1 Avvik i utvalgstreking	4
	3.2 Svarprosent	4
4	Bruk av tjenester i 2008 og 2009	5
5	Arbeidsgivernes samlede vurdering av NAV	6
	5.1 Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett	6
	5.1.1 Samlet fornøydhet fordelt på næring	7
	5.2 NAVs tilgjengelighet	8
	5.3 Kompetanse og informasjon	9
	5.4 Løsningsdyktighet	10
	5.5 Oppsummering i forhold til helhetlig vurdering av NAVs service	11
6	Arbeidsgivers vurdering av ulike tjenester fra NAV	13
	6.1 NAVs arbeid knyttet til IA-avtalen	13
	6.2 NAVs bistand i forbindelse med rekruttering, omstilling og arbeidsmarkedstiltak	14
	6.3 Elektroniske selvbetjeningstjenester i NAV	16
7	Sammenligning av brukerundersøkelsene blant arbeidsgivere og personbrukere	17
8	Fremtidig bruk av NAVs tjenester	18

---

---

# 1 OPPSUMMERING

Det ble i mars og april 2009 gjennomført en brukersundersøkelse blant arbeidsgivere som har benyttet NAVs tjenester. Utvalget i undersøkelsen er omfatter virksomheter som har vært registrert med aktiviteter ift NAV i månedene november, desember 2008 og januar 2009.

Formålet var å få tilbakemelding på hvor fornøyde de var med etatens tjenester. I dette notatet gjennomgås disse resultatene i tillegg til at de sammenlignes med resultatene fra en tilsvarende undersøkelse i 2008.

Den generelle tilbakemeldingen er at arbeidsgivere/virksomheter er betydelig mindre fornøyd med NAVs tjenester i 2009 sammenlignet med 2008. Resultatene fra undersøkelsen viser at 64 prosent av virksomhetene er fornøyd med NAVs service totalt sett, en nedgang på 11 prosentpoeng sammenlignet med 2008. Tilbakemeldingene fra arbeidsgivere er enda svakere når det gjelder tilgjengelighet og levering av service innen rimelig tid. Det var kun 49 prosent som var fornøyd med NAVs tilgjengelighet (en nedgang på 17 prosentpoeng) og 57 prosent som mener at NAV leverer service innen rimelig tid (en nedgang på 14 prosentpoeng)

Samtidig gir virksomhetene NAV gode tilbakemeldinger når det gjelder aktiviteter knyttet til IA-avtalen. Hele 84 prosent av virksomhetene er fornøyd med samarbeidet med NAV i forbindelse med IA-avtalen, et resultat på samme nivå som i 2008. Virksomhetene er spesielt fornøyd med NAVs bistand i forhold til tilrettelegging av arbeidsplasser. Det er 87 prosent av virksomhetene som er fornøyd med NAV innsats på dette området, en økning på seks prosentpoeng sammenlignet med 2008.

NAV får også gode tilbakemeldinger når det gjelder tjenester knyttet til bistand ved omstilling, permittering eller nedbemanning samt arbeidsmarkedstiltak. Om lag 80 prosent av virksomhetene melder at de er fornøyd med disse tjenestene. De er imidlertid mindre fornøyd med NAVs bistand knyttet til å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger. Kun 65 prosent av virksomhetene var fornøyd med NAVs innsats på dette området, en nedgang på syv prosentpoeng sammenlignet med 2008.

I tillegg til aktiviteter hvor NAV aktivt bistår virksomheter, er det etablert ulike elektroniske selvbetjeningsløsninger som de selv kan benytte etter behov. Generelt sett gir virksomhetene en positiv tilbakemelding på disse tjenestene. Det er 80 prosent eller mer som er fornøyd med fire av fem selvbetjeningsløsninger. For to av tjenestene, er resultatene forbedret fra 2008 til 2009. Dette gjelder oppgjørssrapporter samt Aa-melding (muligheter for melde arbeidstakere inn i Aa-registeret via Altinn-portalen). For disse to tjenestene er andelen fornøyde virksomheter økt med henholdsvis ti og fem prosentpoeng fra 2008 til 2009.

Dette notatet har som hovedformål å beskrive resultatene fra brukersundersøkelsen. Det har så langt ikke vært mulighet for

å analysere dataene nærmere for å se etter eventuelle årsaker til utviklingen. NAV er fremdeles inne i en etableringsfase hvor det kommer på plass nye NAV-kontor hvor tidligere Aetat- og trygdekontor samt sosiale tjenester fra kommunen blir slått sammen. I tillegg har det vært en vesentlig endring i de økonomiske konjunktorene som bl.a. har ført til visse endringer i de tjenestene som blir etterspurt. Vi vet at NAV i vår hadde betydelige problemer med saksbehandlingstiden i tilknytning til ytelsesforvaltningen, bl.a. på grunn av en sterk økning i arbeidsledigheten. Ser vi på fylkesfordelingen av resultatene så er det en del indikasjoner på at disse problemene kan ha påvirket innsatsen ovenfor arbeidsgivere. Fylker som har dårlige resultater knyttet til saksbehandlingstid overfor personbrukere oppnår også ofte forholdsvis svake tilbakemeldinger fra arbeidsgivere.

# 2 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 bl.a. 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 brukersundersøkelse 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 vedrørende hvor fornøyd de er med de enkelte tjenestene.

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. Dette gjelder også Norge, selv om ledigheten her fremdeles er svært lav sammenlignet med andre land. Utviklingen i arbeidsmarkedet har også påvirket bedriftenes etterspørsel etter NAVs tjenester. Det er blitt mindre etterspørsel etter rekrutteringsbistand etter hvert som den økonomiske situasjonen har utviklet seg med lavere produksjon og økende ledighet. Samtidig er det en betydelig større andel av virksomhetene som melder at de har benyttet NAVs tjenester i forbindelse med sykefraværsforebygging/oppfølging.

Høsten 2008 gikk NAV inn i en kritisk fase i forhold til etableringen av etaten. På dette tidspunkt var de fleste NAV-kontorene etablert. I tillegg var det nå etablert nye forvaltning-

senheter som skulle behandle økonomiske ytelser knyttet til personbrukere. Ved årskiftet 2008/2009 var det tydelig at etaten slet med ytelsesforvaltningen, bl.a. på grunn av en sterk økning i ledigheten. Dette medførte en del negativ mediaomtale samt stort fokus på å rette opp svakheter i forhold til saksbehandling av ytelser. Dette kan ha gått ut over andre områder som for eksempel tjenester ovenfor arbeidsgivere.

Det ble gjennomført brukerundersøkelser blant arbeidsgivere både våren 2008 og våren 2009. Denne rapporten vil gjennomgå hovedresultatene fra undersøkelsen i 2009. I tillegg vil den sammenligne resultatene med undersøkelsen fra 2008. Det er grunn til å tro at forhold knyttet til den økonomiske utviklingen, etableringsløpet for NAV-kontorer samt problemer i forbindelse med ytelsesforvaltning, i en eller annen grad vil påvirke tilbakemeldingene fra arbeidsgiverne. Det som kan påpekes er at det er en viss endring i forhold til hvilke tjenester som etterspørres. Det er i tillegg store endringer i forhold til hvor fornøyde arbeidsgiverne er i 2008 og 2009.

## 3 OM UNDERSØKELSEN OG UTVALGET

Det har siden slutten av 90-tallet vært gjennomført jevnlig brukerundersøkelser blant arbeidsgivere som har meldt ledige stillinger til et Aetat kontor. Dette blir videreført av NAV, men siden tjenestespekteret nå er betydelig større, er utvalget trukket på en ny måte.

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 under søkelsler i Aetat)
- b) har samarbeidet med NAV om arbeidsmarkedstiltak
- c) har IA-avtale (og dermed får bistand fra NAV Arbeidslivssenter)
- d) har brukt NAV i forbindelse med oppfølging av sykemeldte

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 2009-undersøkelsen er basert på virksomheter som har vært registrert med aktiviteter innenfor disse områdene i en eller flere av månedene november, desember 2008 og januar 2009.

Undersøkelsen er gjennomført ved å sende ut spørreskjema pr. post. Dette har også vært praksis i tidligere brukerundersøkelser rettet mot arbeidsgivere. 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" dersom bedriften ikke har benyttet seg av tjenesten. I den etterfølgende beskrivelsen benytter vi begrepet fornøyd dersom virksomheter har svart 4 til 6 på skalaen for fornøydhet (slik det er gjort i forbindelse med personbrukerundersøkelsen og tidligere brukerundersøkelser).

### 3.1 Avvik i utvalgstrekkning

Det er i ettertid oppdaget en feil i utvalgstrekkningen. I gruppen som skulle vært trukket ut basert på at de er registrert med IA-avtale, er det ved en inkurie inkludert også virksomheter uten IA-avtale. Dette gjelder 737 i nettoutvalget (svargruppen), dvs om lag 23 prosent av det totale nettoutvalget. I tilbakemeldingen fra disse virksomhetene oppgis det likevel at de i stor grad har benyttet NAVs tjenester på ulike områder men kun 9 % av virksomhetene melder at de har inngått en IA-avtale (selv om dette ikke er registrert i NAVs register). I den grad disse enhetene svarer på spørsmålene i spørreskjemaet er de inkludert i resultatene i denne rapporten. Det er imidlertid kontrollert om resultatene endres dersom tilbakemeldingene fra disse virksomhetene er inkludert eller ikke. Kontrollen viser at resultatene påvirkes svært lite om denne gruppen ekskluderes.

### 3.2 Svarprosent

Det ble sendt ut spørreskjema til 6000 arbeidsgivere. Etter purring var det i alt 3 520 skjemaer som ble utfylt og returnert. I tillegg var det 402 arbeidsgivere som svarte at de ikke hadde vært i kontakt med NAV og således ikke kunne delta i undersøkelsen. Totalt sett endte svaroppløsningen på 63 prosent. Dette var åtte prosentpoeng høyere enn i 2008.

I forhold til nettoutvalget i 2009 er det gjort en enkel frafallsanalyse. Nettoutvalget er svært representativt for bruttoutvalget. Det er imidlertid en liten overrepresentasjon av offentlige virksomheter (Stat, fylke og kommune), store virksomheter og virksomheter med IA-avtale.

## 4 BRUK AV TJENESTER I 2008 OG 2009

I innledningen til spørreskjemaet oppgir virksomheter hvilke tjenester de har benyttet de siste seks månedene. Da brukerundersøkelsen ble gjennomført i 2008 hadde Norge vært igjennom en forholdsvis lang oppgangskonjunktur. I det etterfølgende året har utviklingen snudd kraftig og det har påvirket etterspørselen etter enkelte av NAVs tjenester. Det gjelder spesielt rekrutteringsbistand og bistand ved omstilling, permittering og nedbemanning. Tilgangen på ledige stillinger i første kvartal 2009 har gått ned med 31 prosent sammenlignet med tilsvarende periode i 2008. Samtidig har det vært en økende grad av nedbemanning og permittering i bedriftene, som har medført en sterk økning i arbeidsledigheten.

Nedbemanningen har bidratt til en sterk vekst i arbeidsledigheten noe som har medført til økt bruk av arbeids-

markedtiltak. Et betydelig antall arbeidsgivere samarbeider med NAV i forbindelse med gjennomføring av arbeidsmarkedtiltak som praksisplass, lønnstilskudd eller arbeids-

markedsopplæring (AMO). Andre oppgaver tilknyttet til sykefraværsoppfølging og tilrettelegging av arbeidsplasser er i mindre grad berørt av konjunkturskiftet.

**Tabell 1: Antall og andel virksomheter som svarer at de har benyttet ulike tjenester fra NAV, sammenligning av nettoutvalg i 2008 og 2009**

	Antall virksomheter		Andel	
	2008	2009	2008	2009
Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no	1012	668	36 %	19 %
Brukt CV-basen på nav.no til å søke etter kandidater	445	294	16 %	8 %
Brukt elektronisk Aa-melding via Altinn.no	727	1114	26 %	32 %
Benyttet oppgjørsrapporter fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no	170	450	6 %	13 %
Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV kontor	674	371	24 %	11 %
Fått bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere	685	315	24 %	9 %
NAV har bistått ved omstilling, permittering eller nedbemanning	74	310	3 %	9 %
NAV har besøkt virksomheten i forbindelse med rekruttering/arbeidsmarkedtiltak	306	310	11 %	9 %
Fått råd/ informasjon fra NAV	914	1290	33 %	37 %
Fått oppfølging fra NAV i forbindelse med sykmeldte i virksomheten	1097	1820	39 %	52 %
Hatt dialogmøte med ansatt(e) ved 6 måneders sykmelding i regi av NAV	791	1414	28 %	41 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med tilrettelegging av arbeidsplasser	519	702	19 %	20 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med å få eldre arbeidstakere til å jobbe lengre før de går av med pensjon	65	79	2 %	2 %
Har samarbeidet med NAV om arbeidsmarkedtiltak (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	1033	1021	37 %	29 %
Virksomheten har IA-avtale	1282	1767	46 %	51 %
Alle virksomheter	2802	3480	100 %	100 %

Som vi ser i tabellen ovenfor er det en betydelig mindre andel av bedriftene som har utlyst stillinger på nav.no, brukt CV-basen, meldt stillinger til et NAV-kontor eller fått bistand til å finne aktuelle arbeidssøkere. Samtidig er det en større andel virksomheter som har fått bistand til sykefraværsoppfølging samt omstilling, permittering eller nedbemanning. Dette er forventet gitt utviklingen i norsk økonomi med mindre etter-spørsel etter arbeidskraft, økt antall konkurser og økende arbeidsledighet.

## 5 ARBEIDSGIVERNES SAMLEDE VURDERING AV NAV

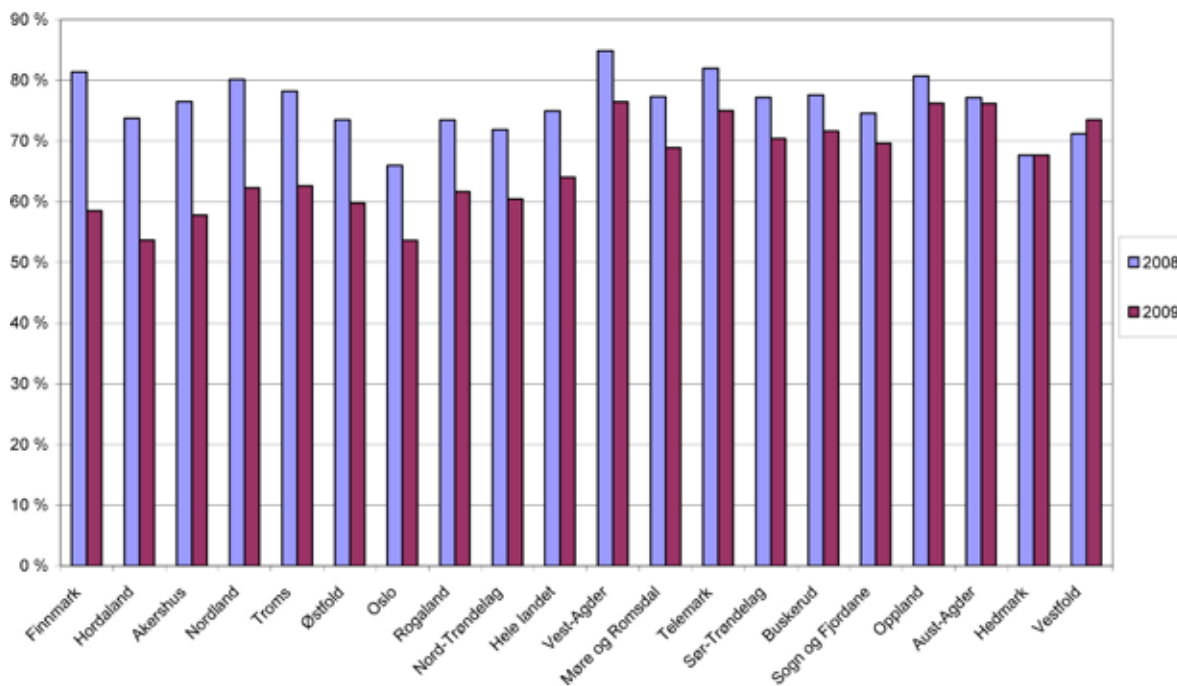
Vi vil her gjennomgå arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett. I brukerundersøkelsen ble arbeidsgiverne bedt om å gi en helhetlig vurdering av NAV. Virksomhetene blir også bedt om å gi en generell tilbakemelding i forhold til hvor fornøyd de var med NAVs tjenester. I tillegg ble virksomhetene bedt om å vurdere i hvilken grad NAV på en skala fra 1 (liten grad) til 6 (stor grad) gir 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.

### 5.1 Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett

Arbeidsgiverne blir i brukerundersøkelsen bedt om å gi tilbakemelding om hvor fornøyde de er med NAVs service totalt sett. Dette er altså en vurdering av NAV uavhengig av hvilke tjenester de har benyttet. Tilbakemeldingene fra under-

søkelsen viser at virksomhetene er vesentlig mindre fornøyd med NAVs service totalt sett i 2009, sammenliknet med 2008. Det var 64 prosent av bedriftene som svarte at de var fornøyd (dvs.score 4,5 eller 6 på svar-alternativene), som er en nedgang på 11 prosentpoeng . Fylkesfordelte resultatene vises i figur 1 nedenfor.

Figur 1: Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på fylke



Resultatene varierer sterkt mellom fylkene. Mange fylker har hatt et forholdsvis sterk fall i fornøydhetsnivå blant arbeidsgivere mens enkelte fylker som Hedmark og Vestfold har klart å holde samme nivå som i 2008. Storbyfylker som Oslo og Hordaland oppnår de svakest resultatene i 2009. I disse fylkene er kun 54 prosent fornøyd med NAVs service totalt sett. I de beste fylkene oppgir 75 – 76 prosent av virksomhetene at de er fornøyd. Dette gjelder Telemark, Aust-Agder, Vest-Agder og Oppland.

Det er i denne rapporten ikke lagt opp til noen grundige

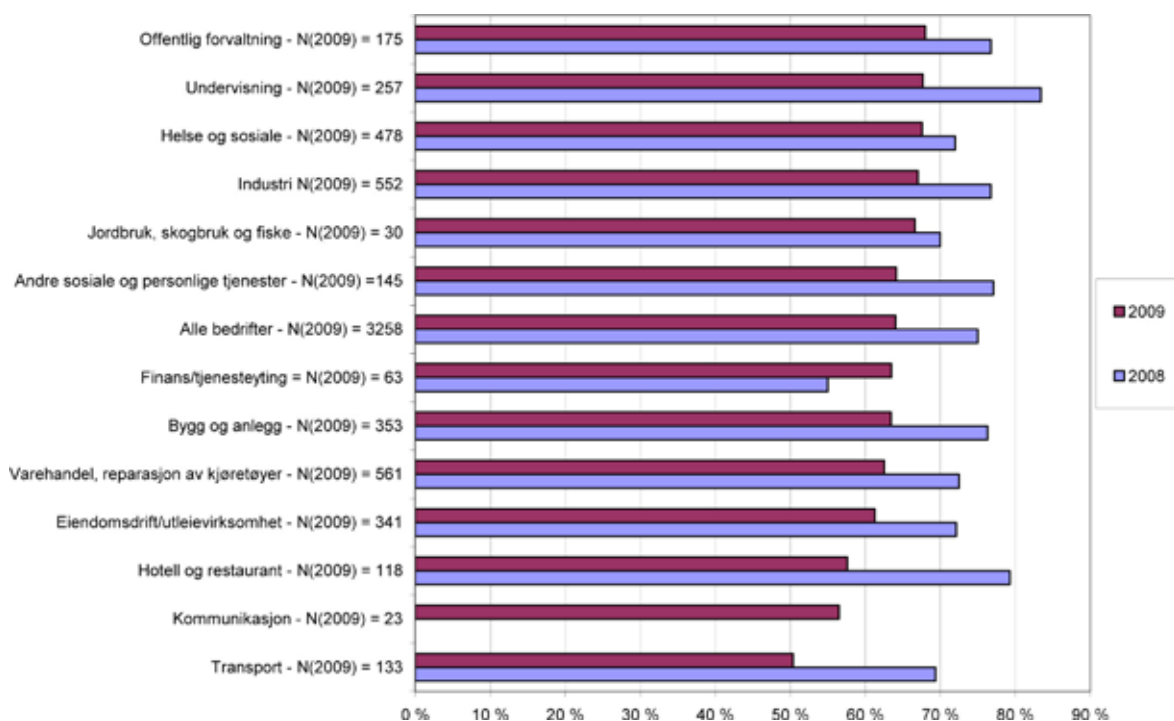
analyser av årsaker til denne utviklingen. Sammenligner man imidlertid resultatene fra brukerundersøkelsen med saksbehandlingstiden for dagpenger våren 2009, er det en viss tendens til at fylker som har hatt lang saksbehandlingstid også har relativt sett mindre fornøyde arbeidsgivere. I de månedene hvor undersøkelsen ble gjennomført, hadde NAV betydelige problemer med å få behandlet dagpengesaker innen rimelig tid. Det er derfor en mulig hypotese at problemer i forhold til forvaltning av ytelser har medført noe mindre fokus på oppgaver som er knyttet opp mot arbeidsgivere, noe som igjen har medført til at det er lavere fornøydhetsnivå blant virksomhetene.

### 5.1.1 Samlet fornøydhet fordelt på næring

Det er virksomheter innen offentlig forvaltning, undervisning og helse og sosiale tjenester som er mest fornøyde. De minst fornøyde bedriftene er i hotell og restaurant-, kommunikasjon- og transportnæringene. Det har vært en reduksjon i fornøydheten

i nesten alle næringsgrupperingene. Sterkest har fallet vært i hotell og restaurant, transport og undervisning. I finans/ tjenesteyting sektoren er det imidlertid en viss økning i fornøydheten.

Figur 2: Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næringsgruppe



## 5.2 NAVs tilgjengelighet

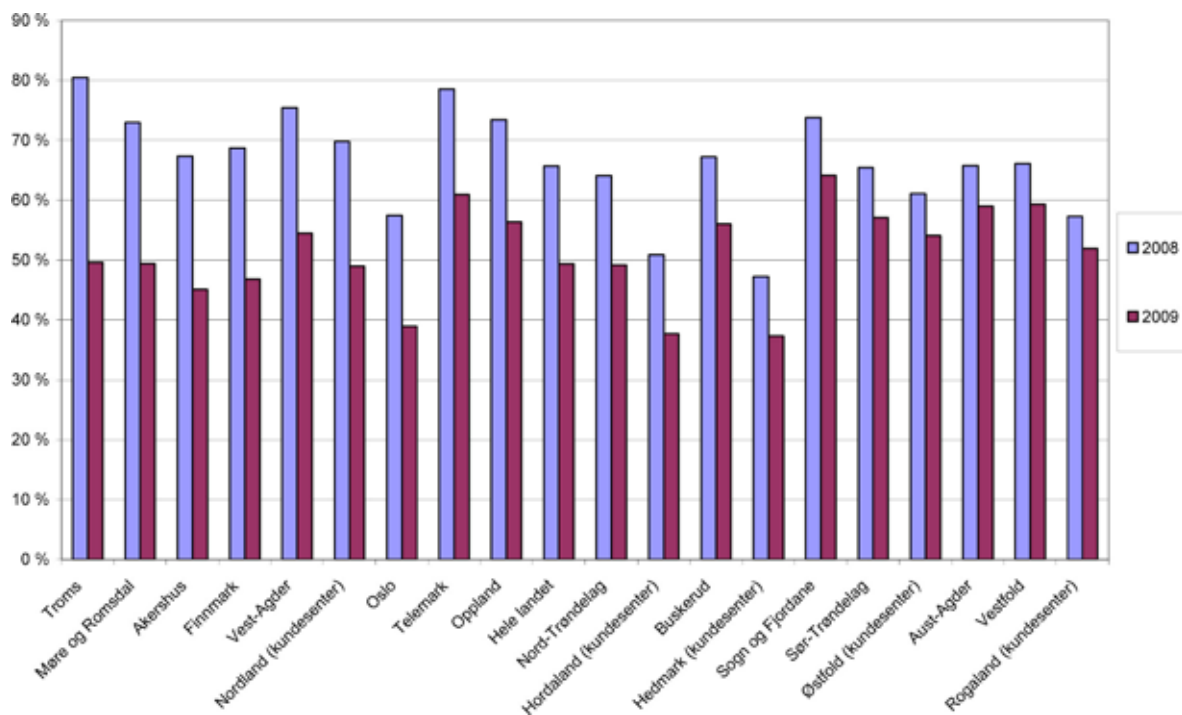
Det er flere måter arbeidsgivere kan være i kontakt med NAV på. Det kan enten være pr. telefon/SMS, epost eller i direkte møte på/med et NAV-kontor/enhet. I spørsmålsstillingen som er benyttet i brukerundersøkelsen bes det kun om en vurdering av NAVs tilgjengelighet generelt sett, uten at det henvises til kontakttipe. Det er tidligere antatt at en betydelig del av kontakten mellom NAV og arbeidsgivere skjer via telefonsamtaler.

NAVs tilgjengelighet har vært et område som det har vært fokus på det siste året. I de brukerundersøkelsene som ble gjennomført i 2008 var dette et område hvor NAV fikk dårlige tilbakemeldinger. Dette var tilfelle både i person-

brugerundersøkelsen og i undersøkelsen rettet mot arbeidsgivere. Det var spesielt fylker med kundesentre som fikk dårlige tilbakemeldinger. Dette er egne enheter som tar i mot telefonsamtaler/e-post og som enten selv gir informasjon/veiledning til bruker eller når det er nødvendig videreformidler henvendelsen til andre enheter i etaten.

Resultatene fra brukerundersøkelsen i 2009 viser en svært negativ utvikling på tilgjengelighet. Andelen av virksomhetene som var fornøyd med NAVs tilgjengelighet gikk ned fra 66 prosent i 2008 til 49 prosent i 2009. De fylkesfordelte resultatene i forhold til tilgjengelighet vises i figur 3 nedenfor. Fylker med kundesentre er markert i figuren.

Figur 3: Fornøyd med tilgjengelighet fordelt på fylke



Fylker med kundesentre er ikke lenger så entydig blant de svakeste fylkene slik de var i brukerundersøkelsen som ble gjennomført i 2008. De oppnår imidlertid ikke spesielt gode resultater heller. Det har i løpet av det siste året vært satsset mye på å forbedre kundesentrene. Dette ser likevel ikke ut til å ha gitt ønsket resultater overfor arbeidsgivere. Årsaken til dette er nok at kundesentre i mange tilfeller uansett ikke

er sluttadresse for en telefon fra arbeidsgivere. Kundesentre kan gi informasjon, men må ofte videresende saken dersom det gjelder utførelse av en tjeneste og da vil tilgjengeligheten til NAV-kontor, Arbeidslivstjenesten eller andre enheter være avgjørende. Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at NAV fremdeles har betydelige utfordringer på dette området.



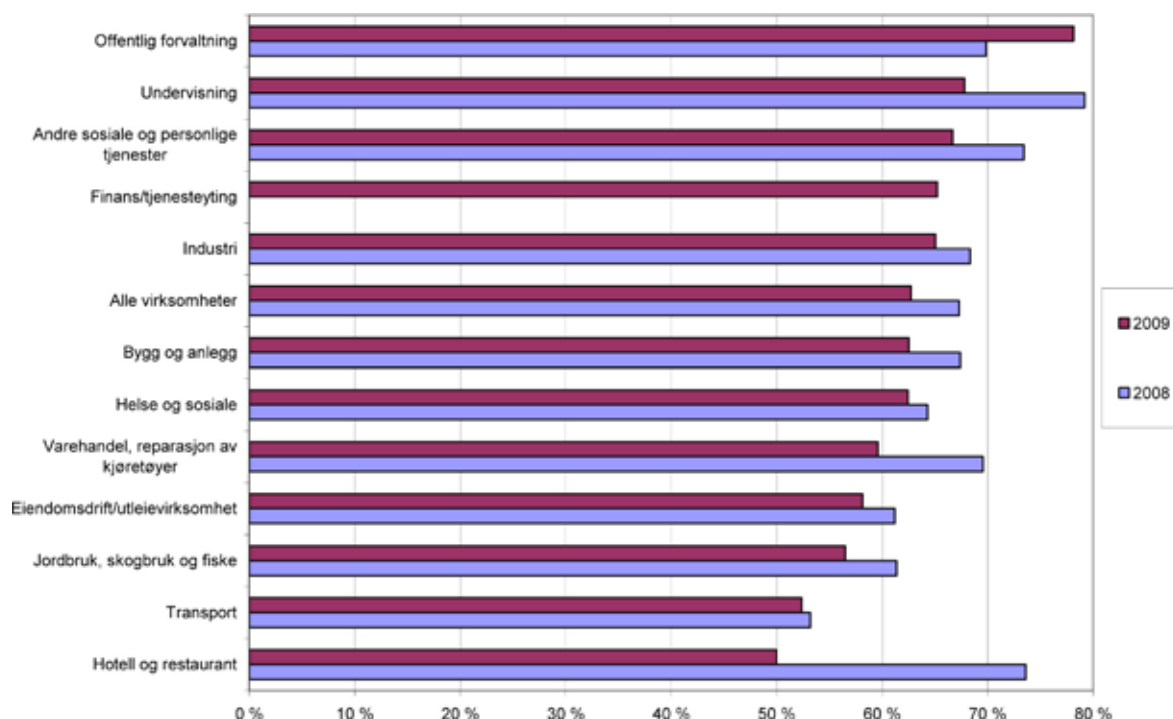
### 5.3 Kompetanse og informasjon

I brukerundersøkelsen får bedriftene to generelle spørsmål knyttet til kompetanse og informasjon. Virksomhetene blir spurt om i hvilken grad NAVs medarbeidere har riktig/god kompetanse. I tillegg stilles spørsmål om i hvilken grad virksomhetene får tilstrekkelig informasjon fra NAV. Arbeidsgiverne blir her bedt om å vurdere NAVs innsats på en skala fra 1 (liten grad) til 6 (stor grad). I gjennomgangen av resultatene vil vi se på hvor

stor andel som svarer 4–6 (øverste halvdel av skalaen) og som dermed gir tilbakemelding om at NAV i betydelig/stor grad har kompetanse og gir tilstrekkelig informasjon.

I årets undersøkelse svarte 63 prosent av bedriftene at de var fornøyd med NAVs kompetanse. Dette er 5 prosentpoeng lavere enn i 2008. Figuren nedenfor viser hvor stor andel som er fornøyd med NAVs kompetanse i de ulike næringsgrupper.

**Figur 4: Virksomhetenes vurdering av i hvilken grad NAVs medarbeidere hadde riktig/god kompetanse (andel som svarer 4, 5 eller 6 på spørsmålet) - fordelt på næringsgrupper<sup>1</sup>**



Det er en stor forskjell mellom næringsgruppene. NAV får fremdeles gode tilbakemeldinger fra virksomheter innenfor offentlig forvaltning og undervisning, selv om fornøydheten i den siste gruppen er noe redusert. Offentlig forvaltning er den eneste næringsgruppen som er mer fornøyd med NAVs kompetanse i 2009 enn i 2008.

Tilbakemeldingene fra ”Hotell- og restaurant” og ”Transport” er spesielt svake. Av virksomhetene i disse næringene oppgir kun om lag 50 prosent at de er fornøyd med NAVs kompetanse. For næringen ”Hotell- og restaurant” har utviklingen

vært spesielt negativ da virksomheter innenfor denne gruppen gav svært positive tilbakemeldinger i 2008.

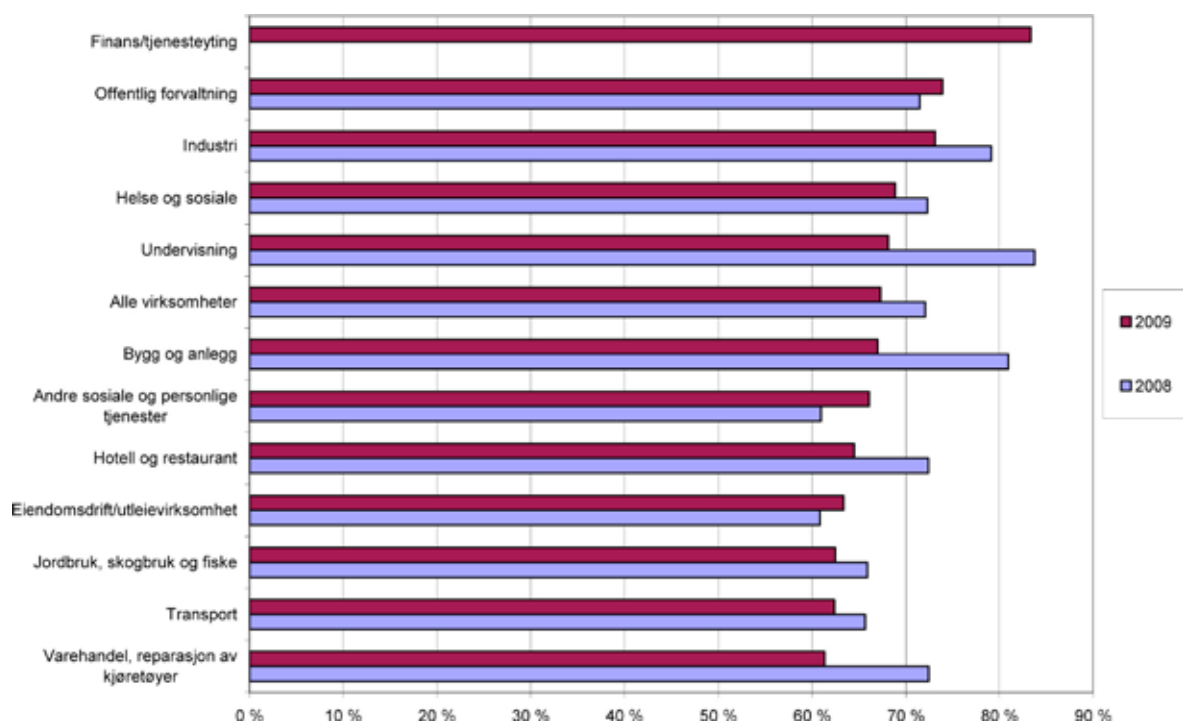
Tilbakemeldingene fra virksomhetene viser også at de mener at NAVs informasjon i mindre grad er tilstrekkelig enn tidligere. Fra 2008 til 2009 er andelen som svarer at NAVs informasjon er tilstrekkelig (dvs. svart på nivå 4, 5 eller 6) gått ned fra 72 prosent til 65 prosent. Det er flere næringsgrupper som nå mener at NAV i lavere grad gir tilstrekkelig informasjon. For næringsgrupper som ”Undervisning”, ”Bygg- og anlegg” samt ”Varehandel” er utviklingen spesielt

<sup>1</sup> Næringsgruppen Finans/tjenesteyting hadde få besvarelser i 2008 og er derfor kun representert med 2009-tall.

negativ. NAV får derimot gode tilbakemeldinger fra virksomheter i "Finans/tjenesteyting" gruppen. Her var det imidlertid få virksomheter som svarte i 2008 slik at vi ikke har mulig-

heter til sammenligne resultatene med 2008. Resultatene vises i figur 5 nedenfor.

**Figur 5: Virksomhetenes vurdering om i hvilken grad NAVs informasjon er tilstrekkelig (andel som svarer 4, 5 eller 6 på spørsmålet) - fordelt på næringsgrupper <sup>2</sup>**



<sup>2</sup> Næringsgruppen Finans/tjenesteyting hadde få besvarelser i 2008 og er derfor kun representert med 2009-tall.

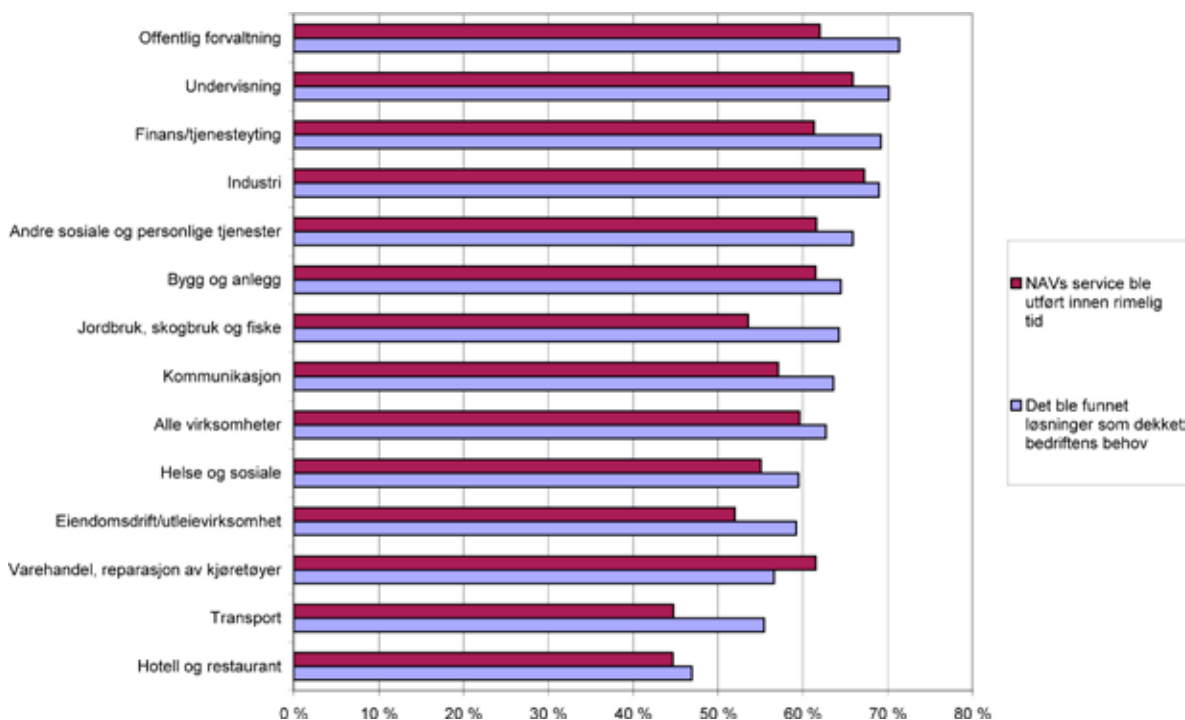
## 5.4 Løsningsdyktighet

I brukerundersøkelsen stilles det spørsmål om hvor løsningsdyktig NAV er i utførelsen av tjenestene rettet mot arbeidsgivere. Det bes i den sammenheng om tilbakemeldinger fra virksomhetene på i hvilken grad det ble funnet løsninger i forhold til virksomhetens behov og i hvilken grad NAVs service ble levert innen rimelig tid. Også her bli arbeidsgiverne bedt om å vurdere NAVs innsats på en skala fra 1 (liten grad) til 6 (stor grad).

I tilbakemeldingene er det 64 prosent av arbeidsgivernes

som svarer at det i stor grad ble funnet løsninger som dekket bedriftens behov. Dette er en betydelig reduksjon i forhold til 2008 hvor 71 prosent av virksomhetene svarte positivt på dette spørsmålet. Samtidig svarer 57 prosent av virksomhetene at tjenesten i stor grad er levert innen rimelig tid. Dette er en nedgang på 14 prosentpoeng sammenlignet med 2008. Resultatene indikerer at NAV sliter mer med leveransetider enn med å finne hensiktsmessige løsninger, selv om utviklingen er negativ i forhold til begge spørsmål. I figur 6 vises resultatene på disse to områdene fordelt på næringsgrupper.

**Figur 6: I hvilken grad det ble funnet hensiktsmessige løsninger samt levert service fra NAV innen rimelig tid**



Figuren ovenfor viser at det er virksomheter innenfor næringsgruppene "Offentlig forvaltning", "Undervisning", "Finans/tjenesteyting" og "Industri" som gir de mest positive tilbakemeldingene i forhold til at det er funnet hensiktsmessige løsninger. Om lag 70 prosent av virksomhetene svarer enten 4, 5 eller 6 på at det er funnet en løsning som dekker bedriftens behov. Tilsvarende er tilbakemeldingene fra virksomheter innen "Hotell og restaurant", "Transport" og "vare-

handel" forholdsvis svake. Det er innenfor de fleste næringsgrupper flere virksomheter som gir tilbakemelding om at det er funnet hensiktsmessige løsninger enn at tjenesten er levert innen rimelig tid. Unntaket er varehandel hvor en større andel av virksomhetene gir tilbakemelding om at NAVs tjeneste ble utført innen rimelig tid enn at det ble funnet løsninger som dekker bedriftens behov.

### 5.5 Oppsummering i forhold til helhetlig vurdering av NAVs service

Det vil være en naturlig hypotese å anta at arbeidsgivere som er fornøyd med tilgjengelighet, kompetanse og løsningsdyktighet også vil være fornøyd med NAVs service generelt sett. Resultatene fra de generelle spørsmålene i brukerundersøkelsen oppsummeres i tabell 2 nedenfor.

Når vi ser på kompetanse knyttet mot løsningsdyktighet eller løsningsdyktighet mot service levert innen rimelig tid, viser det seg at det er en betydelig sammenheng. Virksomheter som gir tilbakemelding om at NAV har riktig kompetanse har en

større tilbøyelighet til å mene at det i kontakt med NAV er funnet løsninger som dekker bedriftens behov. Tilsvarende positive sammenheng er det mellom løsningsdyktighet og service levert innen rimelig tid. Dette gjelder både om man grupperer disse resultatene i forhold til næringsgrupper eller geografi (fylker).

Tabell 2 nedenfor oppsummerer resultatene på de mer generelle spørsmålene. Som tabellen viser er det noe varierende resultater i forhold til de ulike næringsgruppene.

**Tabell 2: Oppsummering av generelle resultater**

	Andel som svarer 4, 5 eller 6 på spørsmålsstillingen				
	Andel fornøyd med NAVs service helhetlig sett	NAVs saksbehandlere har god/riktig kompetanse til å bistå virksomheten	Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV	Det ble funnet løsninger som dekket bedriftens behov	NAVs service ble utført innen rimelig tid
Offentlig forvaltning	68 %	78 %	74 %	71 %	62 %
Undervisning	68 %	68 %	68 %	70 %	66 %
Helse og sosiale	68 %	62 %	69 %	60 %	55 %
Jordbruk, skogbruk og fiske	67 %	57 %	63 %	64 %	54 %
Industri	67 %	65 %	73 %	69 %	67 %
Andre sosiale og personlige tjenester	64 %	67 %	66 %	66 %	62 %
Varehandel, reparasjon av kjøretøyer	63 %	60 %	61 %	57 %	62 %
Finans/tjenesteyting	63 %	65 %	83 %	69 %	61 %
Bygg og anlegg	63 %	63 %	67 %	65 %	62 %
Eiendomsdrift/utleievirksomhet	61 %	58 %	63 %	59 %	52 %
Hotell og restaurant	58 %	50 %	65 %	47 %	45 %
Kommunikasjon	57 %	68 %	57 %	64 %	57 %
Transport	50 %	52 %	62 %	55 %	45 %
Alle virksomheter	64 %	63 %	67 %	63 %	60 %

Det er samtidig ikke funnet en tilsvarende klar sammenheng mellom kompetanse, løsninger eller leveringstid opp mot hvor fornøyd bedriftene er med NAVs service totalt sett. Årsaken er nok at virksomheter innenfor de ulike næringene

benytter seg av ulike tjenester fra NAV og at fornøydheten varierer sterkt avhengig av hvilken tjeneste det er snakk om. I neste del vil det bli redegjort for arbeidsgivernes vurdering av de enkelte tjenestene.

## 6 ARBEIDSGIVERS VURDERING AV ULIKE TJENESTER FRA NAV

I undersøkelsen ble arbeidsgiverne bedt om å gi tilbakemelding i forhold til hvor fornøyd de var med de enkelte tjenestene til NAV. Etaten leverer et betydelig antall tjenester knyttet til rekruttering, arbeidsmarkedstiltak, tilrettelegging av arbeidsplasser, sykefraværsoppfølging med mer. Vi vil her først gå igjennom resultatene knyttet til tjenester som er sentrale i forhold til IA-avtale, dvs. tilpasning av arbeidsplasser og sykefraværsoppfølging. Deretter vil virksomhetenes tilbakemelding vedr. NAVs bistand til rekruttering, omstilling/ permittering/nedbemanning samt arbeidsmarkedstiltak gjennomgås. Avslutningsvis ser vi på virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningsløsninger.

### 6.1 NAVs arbeid knyttet til IA-avtalen

IA-avtalen (Intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv) har som hovedmål å gi plass i arbeidslivet til alle som kan og vil arbeide. Virksomheter som inngår en samarbeidsavtale med NAV blir IA-virksomhet med tilgang til spesielle tjenester og virkemidler. Hovedarenaen for IA-arbeidet er arbeidsplassen, og hovedaktørene er arbeidsgiver og arbeidstaker. NAV har en oppgave i å bistå virksomheter som vil arbeide for å nå ett eller flere av målene i IA-avtalen.

I undersøkelsen er det 1767 virksomheter som svarer at de har en IA-avtale, dvs. 51 prosent av bedriftene. Det som kjennetegner disse virksomhetene er at offentlige enheter og

store virksomheter er overrepresentert i forhold til utvalget generelt. Om lag 92 prosent av de statlige virksomhetene, 85 prosent av fylkeskommunale virksomheter og 84 prosent av kommunale virksomheter i undersøkelsen rapporterer at de har inngått en IA-avtale. Til sammenligning er det kun 41 prosent av private aksjeselskap som meddeler det samme.

Det er 84 prosent av bedriftene med IA-avtale som svarer at de er fornøyd med samarbeidet med NAV i forbindelse med denne avtalen. Dette er på samme nivå som i 2008-undersøkelsen.

I brukerundersøkelsen blir arbeidsgivere bedt om å vurdere NAVs innsats på følgende områder som er viktige i tilknytning til IA-avtalen:

- NAVs bistand knyttet til forebygging av sykefravær
- NAVs løpende oppfølging i forhold til sykmeldte i din virksomhet
- NAVs dialogmøter ved ca. seks måneders sykmeldingsperiode
- NAVs bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i virksomheten
- NAVs bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon

Disse tjenestene er benyttet i ulik grad av de bedriftene som er med i utvalget. Tjenestene er også tilgjengelige for virksomheter som ikke har inngått IA-avtale, selv om det er virksomheter med avtale som dominerer bruken av tjenestene. Tabell 3 nedenfor viser tilbakemeldingene fra arbeidsgivere som har benyttet tjenestene de siste seks månedene (både med og uten IA-avtale).

**Tabell 3: Andel virksomheter som er fornøyd med NAVs innsats (N= antall virksomheter som vurderer tjenesten)**

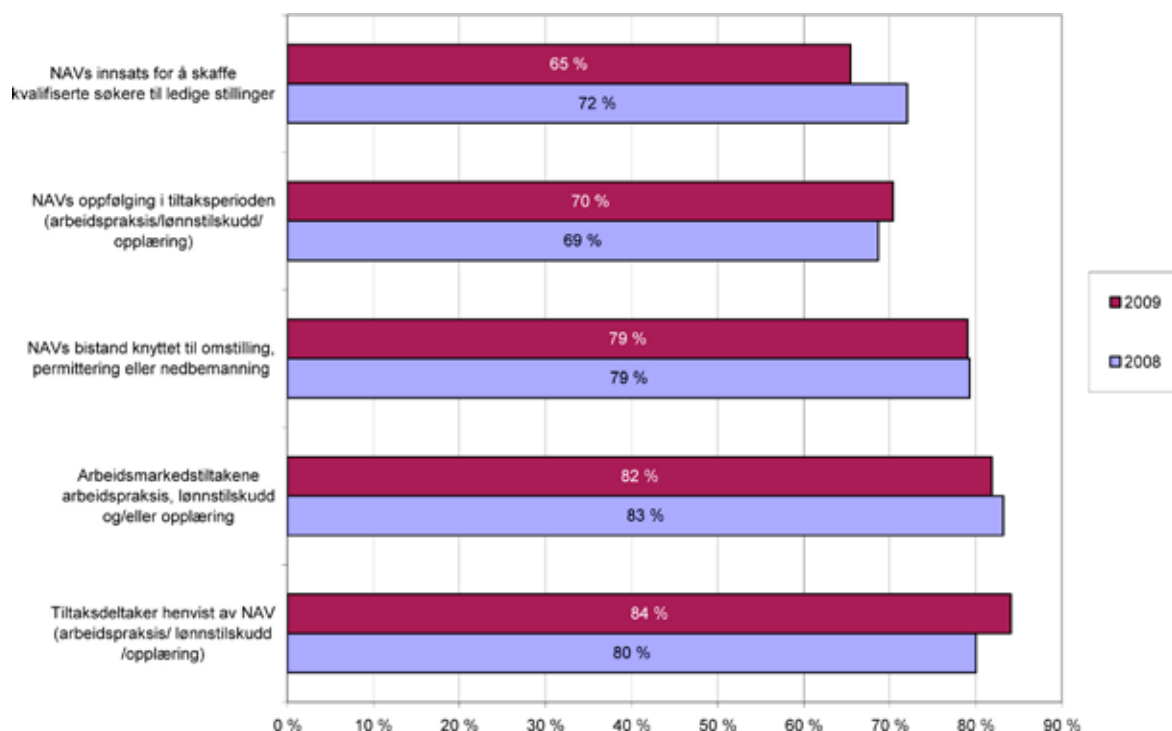
	2008		2009	
	Virksomheter med IA-avtale	Virksomheter uten IA-avtale	Virksomheter med IA-avtale	Virksomheter uten IA-avtale
NAVs bistand knyttet til forebygging av sykefravær	77 % (N=602)	57 % (N=88)	70 % (N=807)	46 % (N=201)
NAVs dialogmøter ved ca. seks måneders sykmeldingsperiode	76 % (N=609)	64 % (N=134)	75 % (N=908)	64 % (N=438)
NAVs løpende oppfølging i forhold til sykmeldte i din virksomhet	70 % (N=792)	65 % (N=198)	66 % (N=1110)	52 % (N=531)
NAVs bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i virksomheten	81 % (N=427)	75 % (N=40)	87 % (N=572)	74 % (N=57)
NAVs bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon	83 % (N=48)	Få data	78 % (N=55)	Få data

Tabellen på forrige side viser at virksomheter med IA-avtale gjennomgående er mer fornøyd enn virksomheter uten IA-avtale. De er mest fornøyd med NAVs bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser. Her er virksomheter med IA-avtale vesentlig mer fornøyd enn i 2008-undersøkelsen. Bedriftene er også fornøyd med NAVs bistand til at ansatte i bedriftene jobber lengre før de går ut i pensjon selv om resultatene her er noe svakere enn i 2008. Dette er imidlertid en forholdsvis lite brukt tjeneste i NAV. NAV oppnår derimot forholdsvis svake resultater i forhold til forebygging av sykefravær og løpende oppfølging av sykemeldte. På disse områdene er også virksomhetene mindre fornøyd i 2009 enn i 2008.

## 6.2 NAVs bistand i forbindelse med rekruttering, omstilling og arbeidsmarkedstiltak

Arbeidsgiverne gir gode tilbakemeldinger i forhold til arbeidsmarkedstiltak og tiltaksdeltakere henvist fra NAV. En andel på henholdsvis 84 prosent og 82 prosent er fornøyd med disse tjenestene. De er også fornøyd med NAVs bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning. Resultatene er om lag på samme nivå som i 2008. Dette er for øvrig områder som er blitt viktigere i løpet av det siste året på grunn av redusert bemanning i bedriftene og økt bruk av arbeidsmarkedstiltak.

**Figur 7: Andel arbeidsgivere som er fornøyd med NAVs rekrutteringstjenester, bistand til omstilling/nedbemanning og NAVs arbeidsmarkedstiltak**



Som figur 7 ovenfor viser er det en betydelig reduksjon i fornøydhetsgrad i forhold til NAVs bistand til å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger. I brukerundersøkelsen svarer 65 prosent av bedriftene at de er fornøyd med NAVs innsats sammenlignet med 72 prosent for ett år siden.

Umiddelbart kan det være litt vanskelig å forklare hvorfor

NAV oppnår svake resultater på akkurat dette området. At NAV hadde forholdsvis lave resultater på dette området i 2008 kan delvis forklares med det stramme arbeidsmarkedet og at det var et stort omfang av utlyste stillinger sammenlignet med antallet kvalifiserte ledige arbeidssøkere. Nå har imidlertid utviklingen snudd slik at det er langt flere ledige arbeidssøkere som er tilgjengelig i forhold til et mer begrenset

antall ledige stillinger. Det burde dermed være enklere for NAV å bistå arbeidsgivere med å finne aktuelle kandidater til ledige stillinger.

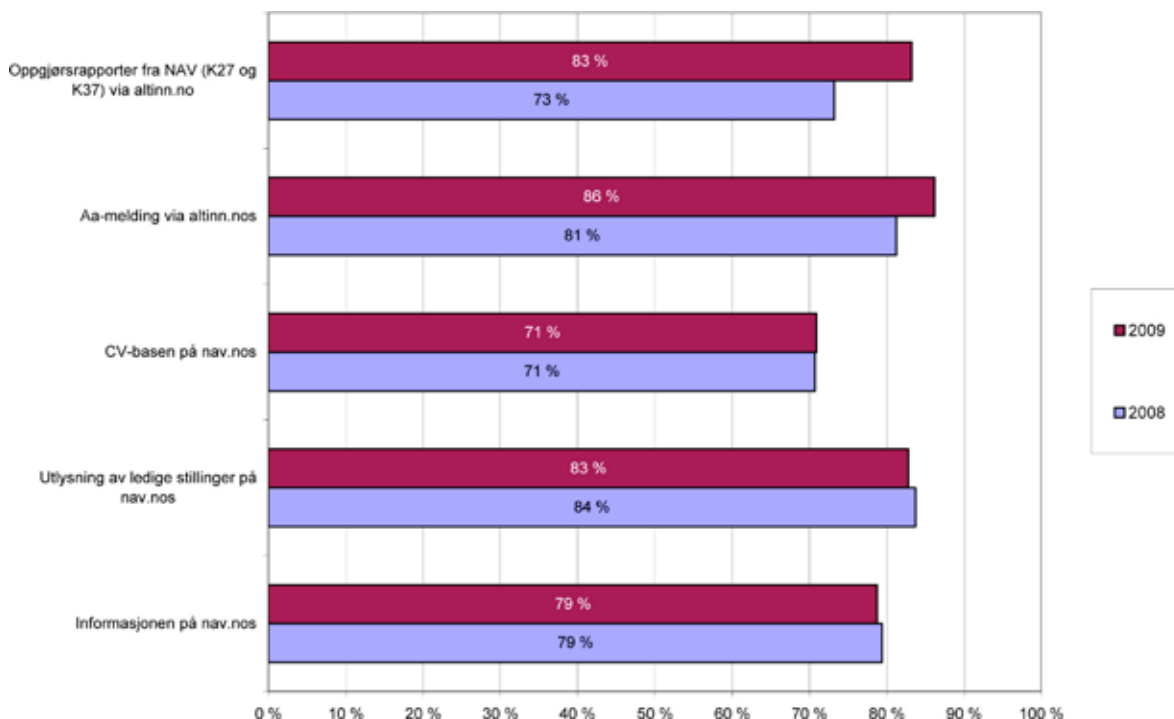
I denne sammenheng kan det nevnes at etaten i tillegg til å gjennomføre etableringen med nye NAV-kontor i 2008-2009 også har trappet opp arbeidet knyttet til sykefraværsoppfølging og arbeidsmarkedstiltak (økt antall tiltaksplasser) i løpet av det siste året. I tillegg har det i dagens økonomiske situasjon vært et ekstra fokus på at etaten skal bistå arbeidsgivere med omstilling, permittering og nedbemanning. Det kan være at mange NAV-kontor under disse forhold har sett det som nødvendig å nedprioritere arbeid knyttet til rekrutteringsbistand til arbeidsgivere, eller at denne oppgaven av andre grunner ikke gis høyt fokus. Det kan også tenkes at en del nyetablerte NAV-kontor foreløpig mangler tilstrekkelig

kompetanse når det gjelder å yte rekrutteringsbistand.

### 6.3 Elektroniske selvbetjeningstjenester i NAV

NAV har etablert flere selvbetjeningsløsninger 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 foreldrepenge via Altinn-portalen. Tilbakemelding fra arbeidsgivere i 2008 og 2009 vises i figuren nedenfor.

**Figur 8: Andel arbeidsgivere som er fornøyd med NAVs selvbetjeningstjenester**



Virksomhetene gir generelt gode tilbakemeldinger på NAVs selvbetjeningstjenester. Det er flest fornøyde arbeidsgivere når det gjelder mulighetene til å utlyse stillinger på nav.no (83 prosent). De er også fornøyde med informasjonen på nav.no og mulighetene for å melde arbeidstakere inn/ut i/av Aa-registeret via internett. For både Aa-melding og oppgjørsrapporter er virksomhetene vesentlig mer fornøyd i 2009 enn i 2008.

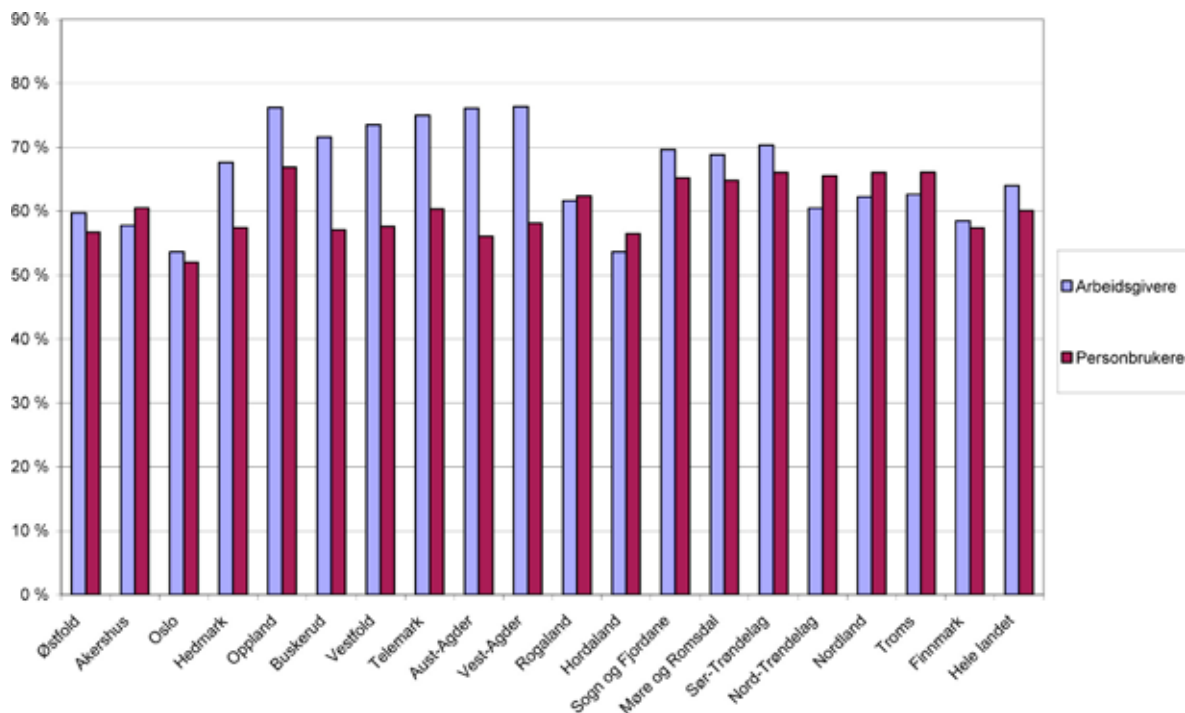
De svakeste tilbakemeldingene vedr. selvbetjenings-tjenestene gjelder CV-basen på nav.no. CV-basen er basert på at arbeidssøkere selv registrerer inn sin egen CV på nav.no og eventuelt fjerner den når de ikke lenger er aktuelle som arbeidssøkere. 71 prosent av arbeidsgiverne er fornøyd med denne tjenesten både i 2008 og 2009. Det er ikke helt overraskende at dette resultatet ikke er høyere, siden det kan være

visse ”oppdateringsproblemer” i forhold til CV-basen. Det er ikke alltid at arbeidssøkere som har fått seg jobb passer på å fjerne CV-en fra denne basen og det medfører at arbeidsgivere risikerer å treffe på personer som ikke lenger er aktuelle for nye stillinger når de benytter basen for å få tak i kandidater. Dessuten kan det også finnes arbeidssøkere i CV-basen som ikke er motivert eller disponible i forhold til alle jobbtillbud. Arbeidssøker kan også velge å registre seg anonym noe som gjør det mer komplisert for arbeidsgiver ift å nå søker (må kontakte NAV-kontoret). Det er likevel mange arbeidsgivere som er fornøyd med tjenesten og den er mye brukt. Det var for eksempel i juni over 100 000 CV-er som var åpnet av arbeidsgivere.

## 7 SAMMENLIGNING AV BRUKERUNDERSØKELSENE BLANT ARBEIDSGIVERE OG PERSONBRUKERE

Det ble gjennomført en brukerundersøkelse mot personbrukere om lag på samme tidspunkt som brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere. I undersøkelsen blant personbrukere stilles det også spørsmål om brukerens helhetlige vurdering av NAVs service. Det er også her benyttet en skala fra 1 til 6 hvor svar på nivåene 4, 5 eller 6 indikerer at personen er fornøyd. Det er

Figur 9: Resultater fra personbruger- og arbeidsgiverundersøkelsen i 2009



nok for store forskjeller i forhold til tjenester og forventningsdannelse til at tallene kan sammenlignes direkte. Det kan likevel være interessant å se på hvordan resultatene fordeler seg på fylker. Resultatene fra de to undersøkelsene vises i figur 9 ovenfor.

Totalt sett melder en litt større andel av arbeidsgivere at de er fornøyd med NAVs service. Dette er også observert i tidligere undersøkelser men som nevnt ovenfor gir det ikke noen mening å sammenligne resultatene direkte. Det som trer frem i figuren er at storbyfylker som Oslo og Hordaland får forholdsvis dårlige resultater på begge undersøkelsene. Ellers



---

---

er det lite samvariasjon mellom resultatene i de to brukerundersøkelsene. Det er derfor ikke mulig å si at fylker som gjør det dårlig på det ene området også gjør det dårlig på det andre. Samtidig kan det heller ikke vises til negativ sammenheng mellom resultatene. Det kunne tenkes at ulik prioritering av oppgaver i fylker medførte at noen fikk gode resultater i forhold til personbrukere (på grunn av at disse var prioritert) og svake resultater blant arbeidsgivere, mens andre fylker fikk det motsatte resultatet. En slik sammenheng kan imidlertid heller ikke spores ut fra de resultatene som foreligger.

Det som er kjent i forhold til storbyfylkene Oslo og Hordaland er at disse fylkene har slitt spesielt i forhold til ytelsesforvaltning og det å få behandlet søknader på ulike ytelser til personbrukere raskt nok. Resultater fra brukerundersøkelsene viser dermed dårlige resultater blant personbrukere som er naturlig siden disse i mange tilfeller er søkere til disse ytelsene. Resultatene indikerer imidlertid samtidig at disse problemene antakelig også har gått ut over tjenestene ovenfor arbeidsgivere.

## 8 FREMTIDIG BRUK AV NAVS TJENESTER

I undersøkelsen blir virksomhetene også spurt om i hvilken grad de ville benytte ulike tjenester fra NAV i fremtiden. Her er virksomhetene bedt om å vurdere i hvilken grad de forventer å benytte rekrutteringsbistand, bistand til sykefraværsoppfølging, bistand til omstilling/permittering/nedbemanning, arbeidsmarkedstiltak eller selvbetjeningsløsninger. De bes om å vurdere i hvilken grad de forventer å bruke disse tjenester i fremtiden etter en skala fra 1 (i liten grad) til 6 (i stor grad).

I tillegg har de muligheter til å krysse av at tjenesten ikke er aktuell. I denne problemstillingen er det naturlig å trekke med ”ikke aktuell”-kategorien (som 0 på nivåskalaen) slik at vi i praksis får 7 nivåer.

I figuren nedenfor viser tilbakemeldingen fra virksomhetene i 2008 og 2009, dvs. hvor stor andel av bedriftene som svarer 4 til 6 på skalaen i forhold til de ulike tjenestene. Det ble ikke stilt spørsmål om virksomhetene forventet å benytte bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning i 2008 og det derfor bare gjengitt resultater for 2009.

**Tabell 4: Virksomheter som har benyttet tjenesten i 2009 samt virksomheter som gir tilbakemelding om at de i betydelig/stor grad (nivå 4 – 6) forventer å benytte tjenesten i fremtiden**

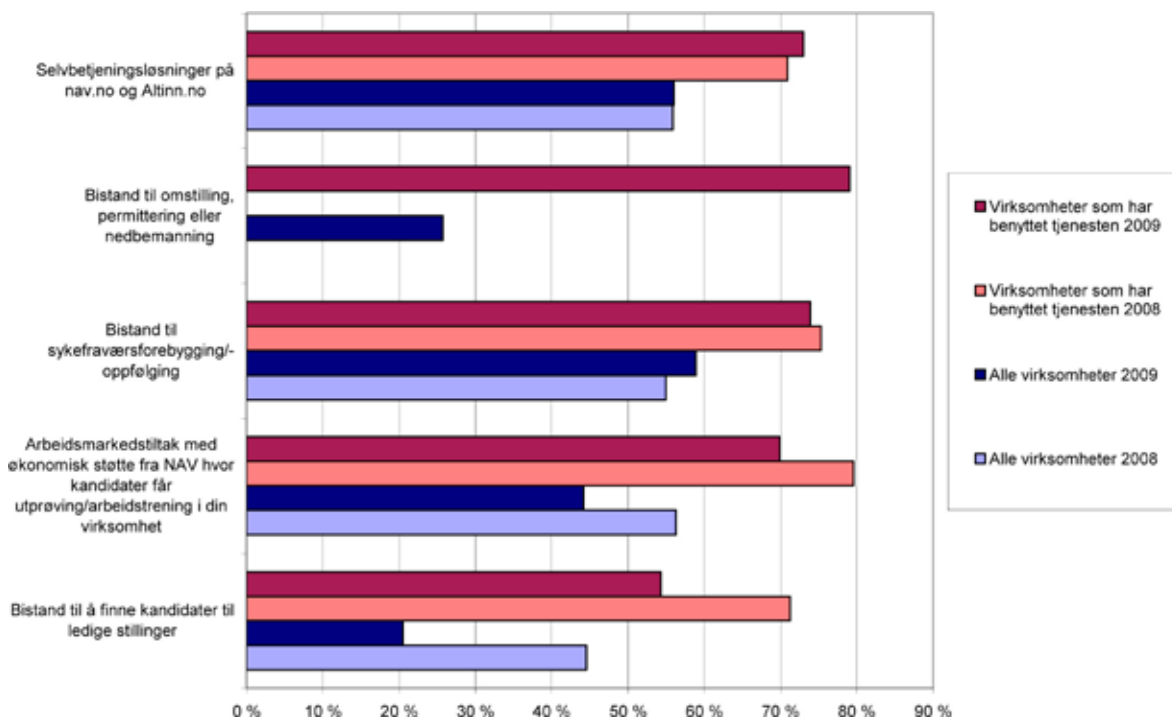
	Virksomheter som benyttet tjenesten i 2009		Virksomheter som forventer å bruke tjenesten i fremtiden	
	Antall	Andel	Antall	Andel
Bistand til å finne kandidater til ledige stillinger	315	9 %	673	21 %
Arbidsmarkedstiltak med økonomisk støtte fra NAV hvor kandidater får utprøving/arbeidstrening i din virksomhet	1021	29 %	1463	44 %
Bistand til sykefraværsforebygging/-oppfølging	1820	52 %	1963	59 %
Bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning	310	9 %	840	26 %
Selvbetjeningsløsninger på nav.no og Altinn.no	1782	51 %	1840	56 %

Det er vanskelig å sammenligne disse tallene direkte siden den første gruppen er basert på ja/nei spørsmål mens den andre er basert på de øverste 3 av i alt 7 nivåer (når vi tar med ikke-aktuelt kategorien). De gir antakelig likevel en viss indikasjon på fremtidig bruk sammenlignet med dagens nivå.

Tallene antyder at det i utgangspunktet ikke kan forventes noen vesentlig vekst i andelen virksomheter som benytter

selvbetjeningsløsninger eller bistand til sykefraværsoppfølging. Det er forholdsvis stor andel av virksomhetene som allerede i dag benytter disse tjenestene. Derimot er det et betydelig større potensiale innenfor de andre tjenestene hvor det er en betydelig lavere andel av virksomhetene som benytter tjenestene. Dersom NAV videreutvikler og forbedrer sine tjenester så vil dette selvfølgelig kunne påvirke virksomhetenes etterspørsel etter de ulike tjenestene i tiden fremover.

**Figur 10: Forventet fremtidig bruk av NAVs tjenester**



Det er bistand til omstilling/permittering/nedbemanning og selvbetjeningsløsninger som de fleste virksomheten forventer å benytte i fremtiden. Tilsvarende er det langt færre som forventer å benytte bistand fra NAV i forbindelse med rekruttering av kandidater til ledige stillinger (i overkant av 60 prosent). Sammenligner vi resultatene fra 2008 og 2009, er det klart at virksomhetene ønsker å opprettholde bruken av selvbetjeningsløsninger samt bistanden fra NAV i forhold til sykefraværsoppfølging. For de andre tjenestene er det forventet mindre bruk.

Resultatene fra brukerundersøkelsene viser at virksomheter som har benyttet en tjeneste i undersøkelsesåret i langt større grad gir tilbakemelding om at de også forventer å benytte tjenesten i fremtiden. Dette er særlig markert for tjenesten

”Bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning”. Totalt sett er tilbakemeldingene fra arbeidsgivere slik man kan forvente gitt konjunktursituasjonen. Det er mindre etterspørsel etter rekrutteringsbistand og økt etterspørsel etter bistand ved omstilling, permittering eller nedbemanning.

Selv om det er en større andel av virksomhetene som har anvendt tjenesten som gir tilbakemelding om at de ønsker å benytte den samme tjenesten i fremtiden, så indikerer tallene fra undersøkelsen at flere virksomheter enn i dag totalt sett vil ønske å benytte tjenestene i fremtiden. I tabell 4 nedenfor er antall og andel virksomheter som har benyttet tjenesten sammenstilt med tilsvarende tall for virksomheter som har svart 4 – 6 i forhold til om de forventer å benytte tjenesten i fremtiden.

---

**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](http://www.nav.no) på siden

**Design:**

Seksjon for Informasjonstjenester  
Administrative Tjenester  
NAV Drift og utvikling

ISBN 978-82-551-2169-5

