



Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere i 2017

Rapport 2017



Innhold

Oppsummering	3
1. Innledning	4
1.1 Om undersøkelsen og utvalget	4
1.3 Svarprosent og representativitet	5
1.4 Presentasjon av resultater	5
3. Resultatene - virksomhetenes vurdering av NAVs tjenester	6
3.1 NAVs service totalt sett	6
3.2 Hovedspørsmål om NAVs informasjon, kompetanse og leveringsdyktighet	9
3.3 NAVs tilgjengelighet og informasjon	10
3.4 NAVs innsats for å skaffe og kvalifisere arbeidskraft	11
3.5 Beholde medarbeidere	13
3.6 Elektronisk innsending/skjemaer	14
4. Virksomhetenes bruk av NAVs tjenester	15
5. Kjennskap til og bruk av to av NAVs tjenester	20
6. Virksomhetenes tilbakemelding om framtidig bruk av NAVs tjenester	21
7. Rekruttering fra utlandet	24
Vedlegg	25
Resultater fordelt på fylker og antall ansatte i virksomhetene	25
Om statistisk signifikante resultater	27
Spørreskjemaet som er benyttet i undersøkelsen 2017	28

Oppsummering

NAV gjennomfører hvert år denne brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere som har benyttet etatens tjenester. Formålet er å få tilbakemelding på hvor fornøyde arbeidsgiverne med etatens tjenester. Resultatene brukes til å videreutvikle NAVs innsats overfor virksomhetene.

Hovedbildet er at virksomhetene er like fornøyd med NAV i 2017 som i 2016. Tre fjerdedeler er totalt sett fornøyd med NAV (svarer 4, 5 eller 6 på skala fra 1 til 6).

Ser en litt tilbake, sank virksomhetenes tilfredshet med NAVs tjenester i 2009 og holdt seg på et dette nivået fram til 2012. Etter det har resultatene blitt bedre. Fra 2012 til 2015 økte gjennomsnittskåren på spørsmålet om NAVs service totalt sett fra 3,8 til 4,1. Etter 2015 har resultatet vært 4,1 – også i år. Det er på samme nivå som før nedgangen i 2009.

Virksomhetene gir også i år mest positiv tilbakemelding på bistand fra NAV til virksomhetenes arbeid med inkluderende arbeidsliv (IA) og på NAVs selvbetjeningsløsninger for arbeidsgivere. Gjennomsnittskåren på disse områdene er 4,5, og her er mer enn 80 prosent virksomhetene fornøyd (svarer 4, 5 eller 6).

Virksomhetene gir som i fjor lav skår på spørsmålene om «tilgjengelighet på telefon eller epost» og «veiledning/informasjon på telefon». Gjennomsnittskåren er her 3,7 og 3,9 i årets undersøkelse, og andelen fornøydde virksomheter (svarer 4, 5 eller 6) er under 60 prosent. Virksomhetene har mye kontakt med NAV i disse kanalene og dette framstår som et område med potensiale for forbedring. Virksomheter som har benyttet NAVs egne telefonnummer for arbeidsgivere gir høyere skår på disse to spørsmålene enn virksomheter som oppgir at de ikke har brukt telefonnummeret.

Undersøkelsen tyder også på at det er potensiale for å fortsette styrkingen av NAVs markedsarbeid. For eksempel er gjennomsnittskåren på «NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger» på 3,8 - og andelen fornøydde virksomheter (som svarer 4, 5 eller 6) er under 60 prosent. Siden 2015 har det vært en bedring av resultatet.

Undersøkelsen gjennomføres i perioden mars til mai og består av et spørreskjema som blir sendt ut til et utvalg på 6700 virksomheter, hvorav i overkant av 3000 svarte. Utvalget i undersøkelsen omfatter virksomheter som i januar 2017 var registrert med aktiviteter i forhold til NAV de siste 3 måneder.

1. Innledning

Bistand til arbeidsgivere har høy prioritet for NAV. Overfor virksomhetene bistår NAV med tjenester knyttet til rekruttering, arbeidsrettede tiltak, omstilling/permittering/nedbemanning, tilpasning av arbeidsplasser og sykefraværsforebygging/sykefraværsoppfølging. Det er dessuten elektroniske selvbetjeningsløsninger for arbeidsgivere.

For å få en oppfatning om hvordan virksomheter/arbeidsgivere vurderer tjenestene, gjennomføres denne brukerundersøkelsen årlig. Virksomhetene blir bedt om å gi tilbakemelding i forhold til kvaliteten og tilgjengeligheten på tjenestene. Det spørres både om hvor fornøyd arbeidsgiverne er med tjenestene og deres vurderinger av egenskaper ved NAVs tjenester (for eksempel kompetanse, tilgjengelighet og løsningsdyktighet).

NAV har gjennomført denne brukerundersøkelsen siden 2008. Denne rapporten gjennomgår resultatene fra undersøkelsen i 2017 og sammenligner med undersøkelser fra tidligere år. Blant annet på grunn av fokus på rekrutteringsbistand, arbeidet med Inkluderende arbeidsliv (IA) og oppfølging av sykmeldte, har det vært en endring i hvilke tjenester som etterspørres i de ulike årene. Dette er bakteppet for sammenligning av resultatene over tid. Endringer i tilbakemeldingene kan i betydelig grad være påvirket av at tjenestesammensetningen har endret seg. De siste årene har det vært økning i virksomhetenes bruk av NAVs tjenester.

1.1 Om undersøkelsen og utvalget

Undersøkelsen er gjennomført av Epinion for NAV i mars-mai 2017. Utvalget er trukket ut i januar 2017 blant virksomheter som mottok minste en av disse tjenestene i løpet av de siste 3 månedene:

- a) oppfølging fra et arbeidslivssenter (IA-virksomhet)
- b) oppfølging av sykmeldte (har gjennomført dialogmøte 2)
- c) arbeidsrettede tiltak
- d) 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.

Undersøkelsen sendes ut postalt med mulighet for å svare på nettet. Om lag en tredjedel svarte elektronisk..

I undersøkelsen blir virksomhetene bedt om å vurdere NAVs service på en rekke områder. Skalaen er 1-6, der 1 står for "svært misfornøyd" og 6 "svært fornøyd". I spørreskjemaet er det i tillegg gitt muligheten til å markere "ikke aktuelt" eller "ikke benyttet", dersom virksomheten ikke har benyttet seg av tjenesten.

I tillegg til spørsmål om fornøydhet, blir arbeidsgiverne også bedt om å vurdere forhold som NAVs kompetanse og løsningsdyktighet samt i hvilken grad virksomhetene forventer å bruke tjenestene i tida fremover.

1.3 Svarprosent og representativitet

Det ble sendt ut spørreskjema til om lag 6700 virksomheter arbeidsgivere (bruttoutvalget). Etter purring var det mottatt i alt 3084 svar (nettoutvalget). Dermed ble svaropplutningen på 46 prosent. Dette er to prosentpoeng høyere enn i 2016.

I denne analysen er svarene vektet både på tjenestekategorier og på fylker for å oppnå samme fordeling som blant de virksomhetene som hadde fått tjenestene de siste 3 månedene per januar 2017.

Tabellen nedenfor viser fordeling av virksomheter etter de fire tjenestekategoriene blant de virksomhetene som fikk undersøkelsen tilsendt (bruttoutvalget) og blant de virksomhetene som svarte på undersøkelsen (nettoutvalget). Det er ikke store forskjeller. Blant de som svarte er det noe høyere andel enn i bruttoutvalget som var registrert med oppfølging av arbeidslivssenter og sykefraværsoppfølging.

Tabell 1: Andel virksomheter i de fire tjenestekategoriene, brutto- og nettoutvalg

	Bruttoutvalg	Nettoutvalg
Oppfølging av arbeidslivssenter	18 %	22 %
Sykefraværsoppfølging	28 %	30 %
Arbeidsrettede tiltak	31 %	27 %
Rekutteringsbistand	23 %	22 %
	6739	3084

I bruttoutvalget (virksomhetene som fikk tilsendt undersøkelsen) er det like mange virksomheter i hvert fylke (om lag 300) for å få nok svar fra hvert enkelt fylke. For to fylker, Akershus og Oslo, ble utvalget utvidet til om lag 800 virksomheter for å få et bedre grunnlag for analyser av materialet i fylket.

1.4 Presentasjon av resultater

Det er ulike måter å presentere resultatene på. En måte er å legge sammen et antall av nivåene som defineres som en gruppe som er fornøyd (vanligvis den øverste halvdelen av skalaen, dvs. nivå 4, 5 og 6). En annen måte er å presentere resultatene som en gjennomsnittsskår. Det er ikke gitt at en metode er bedre enn de andre.

Det er ikke lett å definere hva som er et bra resultat i en slik undersøkelse, og hva som er et dårlig resultat. Hvis svarene fra arbeidsgiverne fordeles likt på alle 6 nivåer, vil dette gi en gjennomsnittsskår på 3,5. Et bra resultat bør ligge en del over dette.



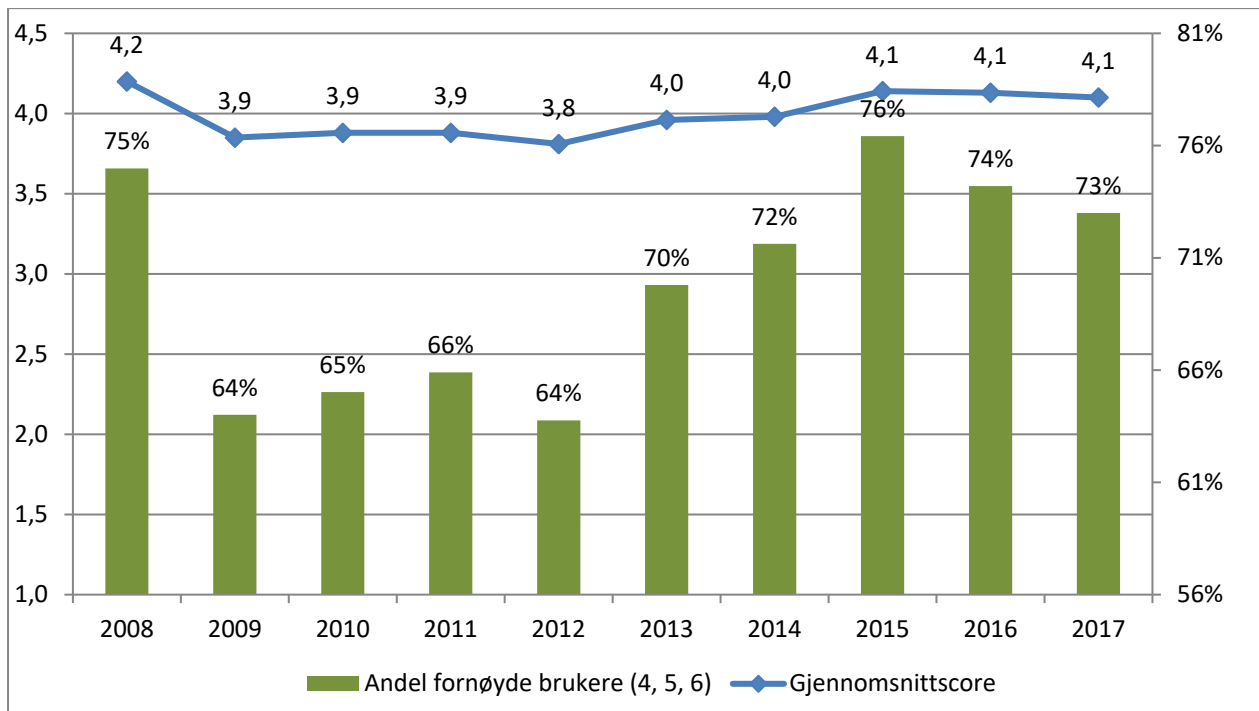
3. Resultatene - virksomhetenes vurdering av NAVs tjenester

I brukerundersøkelsen blir virksomhetene bedt om å gi en helhetlig vurdering av NAVs service. I tillegg er det overordnede spørsmål om «i hvilken grad NAV har riktig kompetanse», «gir tilstrekkelig informasjon», «finner hensiktsmessige løsninger» og «leverer innen rimelig tid». Dessuten er det i undersøkelsen spørsmål om NAVs ulike tjenester for virksomhetene.

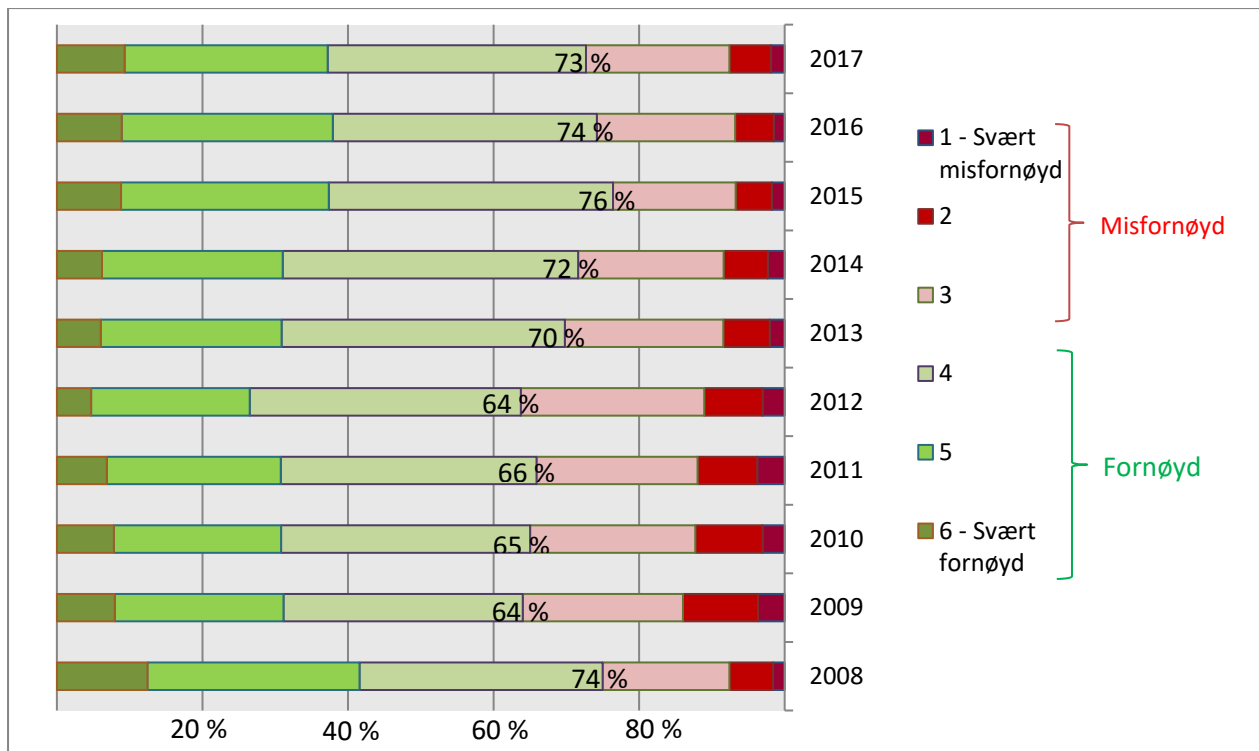
3.1 NAVs service totalt sett

Hvor fornøyd er virksomhetene med NAVs service totalt sett? Gjennomsnittskåren på spørsmålet var i år 4,1, som i 2015 og 2016. Tidslinjen viser relativt små endringer. Den mest markerte endringen var reduksjonen i skår fra 4,2 i 2008 til 3,9 i 2009. Da var det en økning i ventetiden på ytelser til livsopphold, noe som også kan ha påvirket arbeidsgiveres vurdering av NAV. Skåren har holdt seg lav til og med 2012, muligens på grunn av endringer i opplegget for sykefraværsoppfølging. Andelen fornøyde brukere (4, 5 og 6) økte fra 64 prosent i 2012 til 76 prosent i 2015. Andelen er i år noe lavere, 73 prosent.

Figur 1: Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett, gjennomsnittskår og andel fornøyde brukere, 2008-2017, N=2862

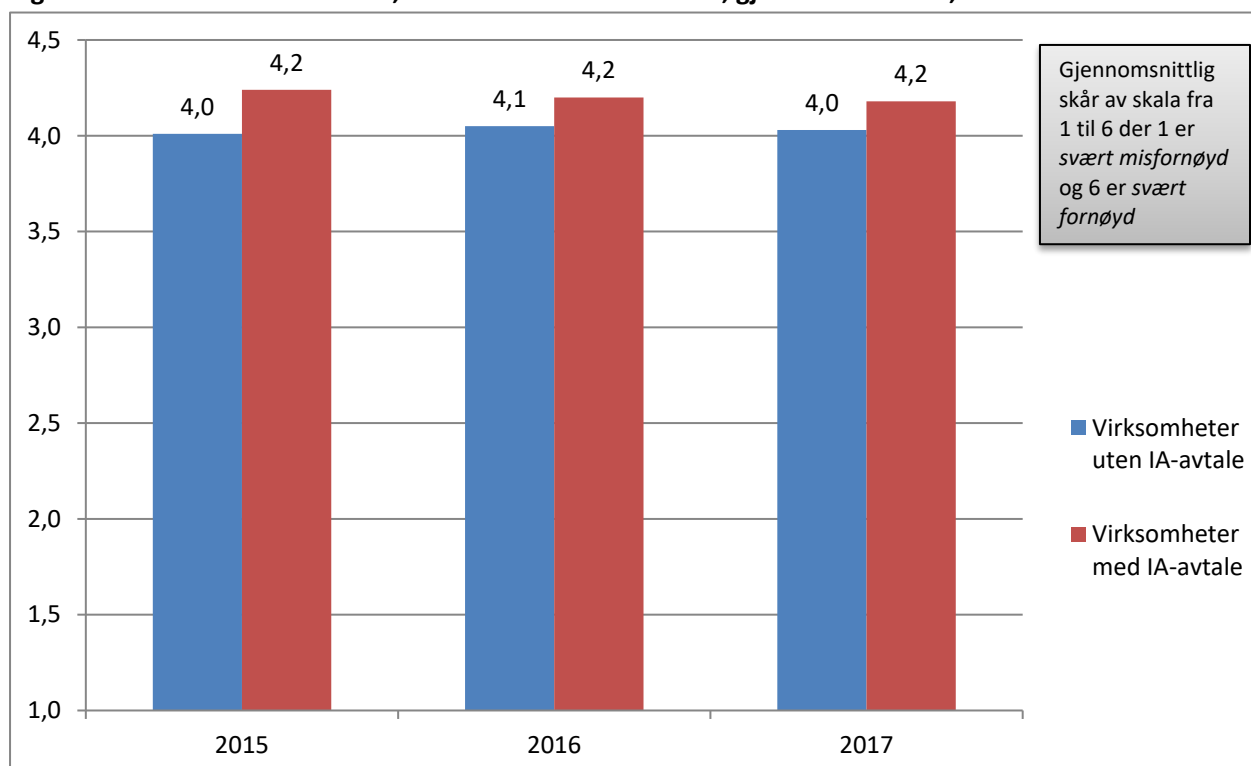


Figur 2: Virksomhetenes vurdering av NAVs service totalt sett, andel fornøyde brukere, 2008 – 2017



De virksomhetene som har avtale med NAV om inkluderende arbeidsliv har noe høyere skår på service totalt sett enn de som ikke er IA-virksomheter. Så godt som alle virksomheter som svarer fra offentlig sektor har IA-avtale, mens andelen med IA-avtale blant de som svarer i privat sektor er om lag 40 prosent (ikke i figur).

Figur 3: NAVs service totalt sett, IA-virksomheter eller ikke, gjennomsnittskår, 2015-2017



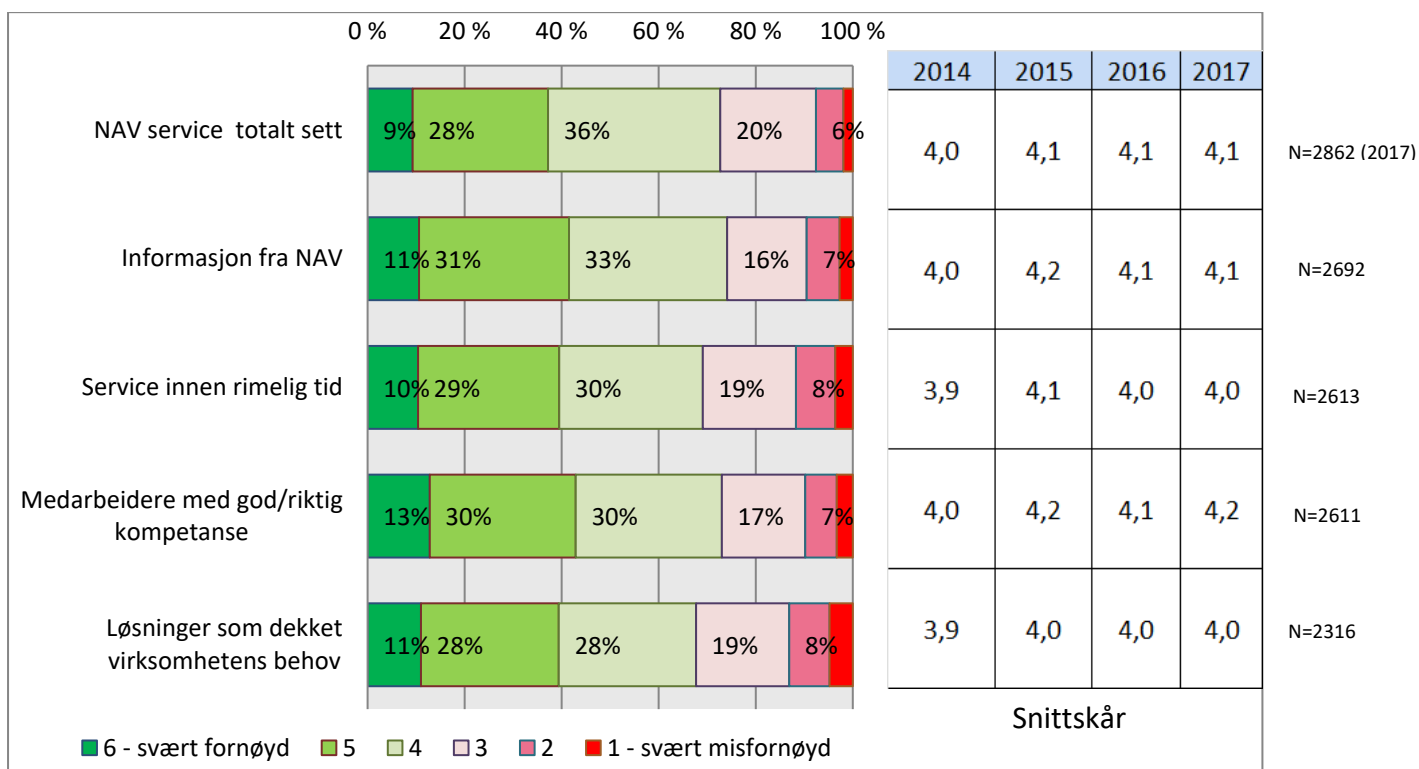
Ser en på resultatet på «NAVs service totalt sett» for de fire utvalgsgruppene - *virksomheter som har samarbeidet med NAV om oppfølging fra arbeidslivssenter, oppfølging av sykmeldte, arbeidsrettede tiltak og rekrutteringsbistand* – er skåren høyest for virksomheter som har fått oppfølging fra arbeidslivssenter (4,3) og noe lavere (4,0 - 4,1) for de andre utvalgsgruppene.

Ser vi på antall ansatte i virksomhetene er det svært små forskjeller i skåren på «service totalt sett». Det er også små forskjeller i skåren for virksomheter i offentlig og privat sektor.

3.2 Hovedspørsmål om NAVs informasjon, kompetanse og leveringsdyktighet

I undersøkelsen stilles det fire overordnede spørsmål om sentrale aspekter ved NAVs bistand til virksomhetene. Det spørres om i hvilken grad: NAVs informasjon er tilstrekkelig, service er utført innen rimelig tid, NAVs medarbeider har god/riktig kompetanse og om NAV bidrar til å finne løsninger som dekker bedriftens behov. Gjennomsnittskåren på disse spørsmålene er i 2017 på 4,0-4,2, og resultatene var om lag på samme nivå som i fjor. Andelen fornøyde brukere (skår 4-6) varierer fra 68 til 74 prosent.

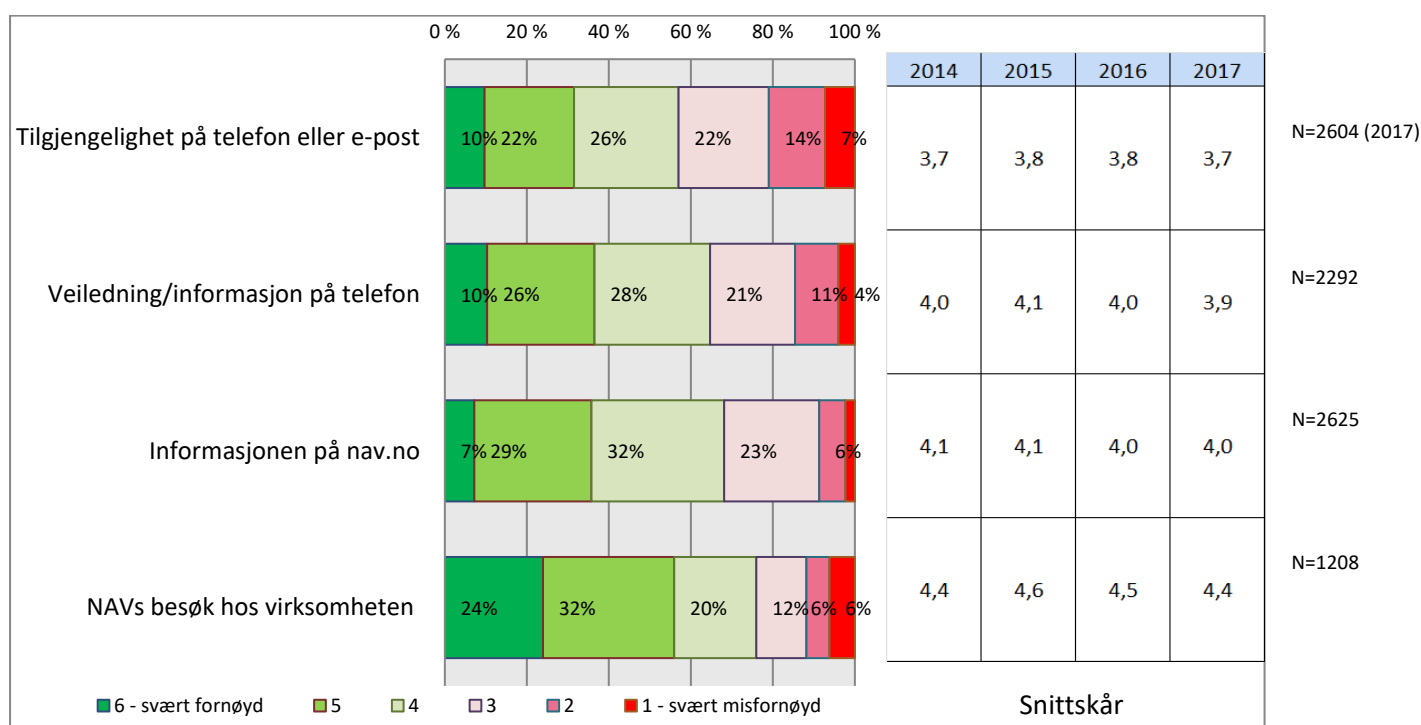
Figur 4: Hovedspørsmål om NAVs informasjon, kompetanse og leveringsdyktighet



3.3 NAVs tilgjengelighet og informasjon

For å ivareta kontakten med arbeidsgiver er det svært viktig at NAVs tjenester og medarbeidere er tilgjengelige og at informasjonen er ivaretar virksomhetenes behov. På spørsmålene er gjennomsnittlig skår om lag på samme nivå i 2017 som i 2016. Det er høyest skår på «NAVs besøk hos virksomheten med informasjon om NAVs tjenestetilbud». Virksomhetene gir lavest skår på spørsmålene om «tilgjengelighet på telefon eller epost» og «veiledning/informasjon på telefon». Siden virksomhetene har mye kontakt med NAV i disse kanalene, framstår dette som et område med potensiale for forbedring. Virksomheter som har benyttet NAVs egne telefonnummer for arbeidsgivere gir høyere skår på disse to spørsmålene enn virksomheter som oppgir at de ikke har brukt telefonnummeret (ikke i figur).

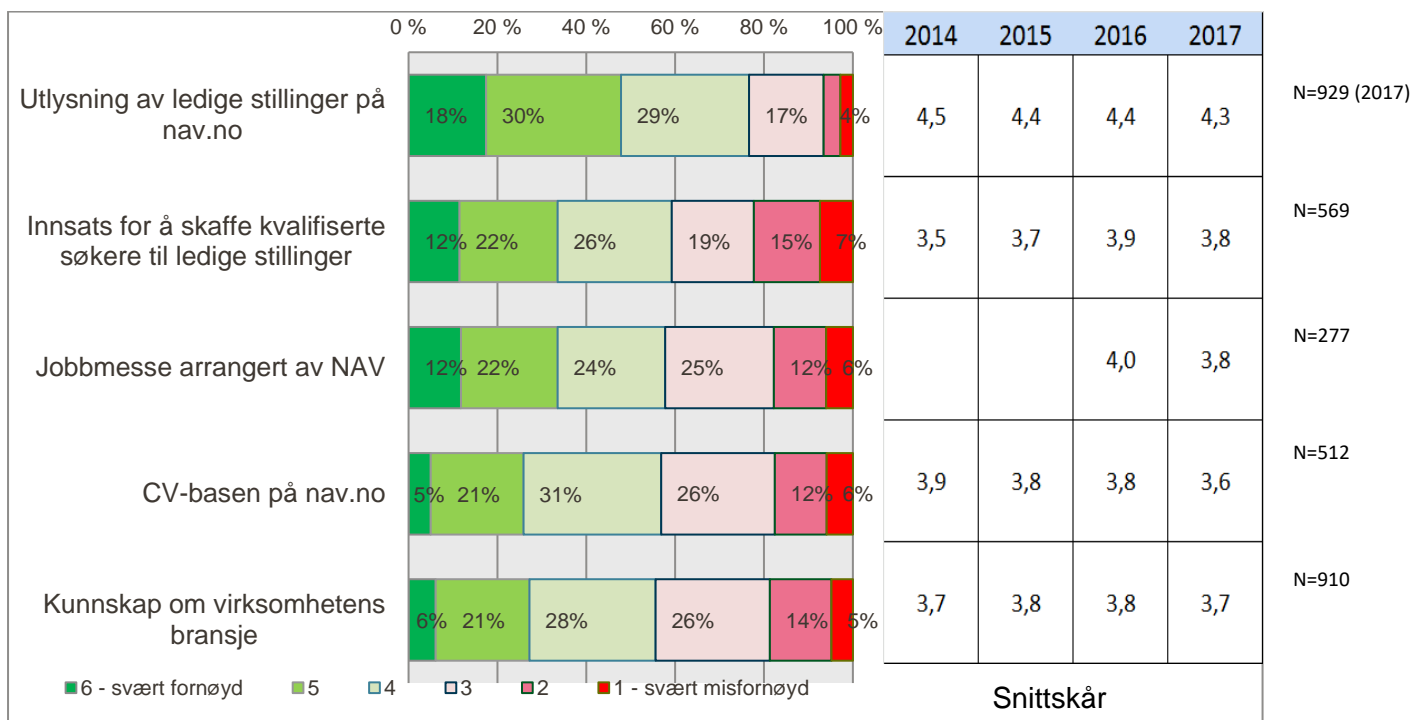
Figur 5: Virksomhetenes vurdering av NAVs tilgjengelighet og informasjon



3.4 NAVs innsats for å skaffe og kvalifisere arbeidskraft

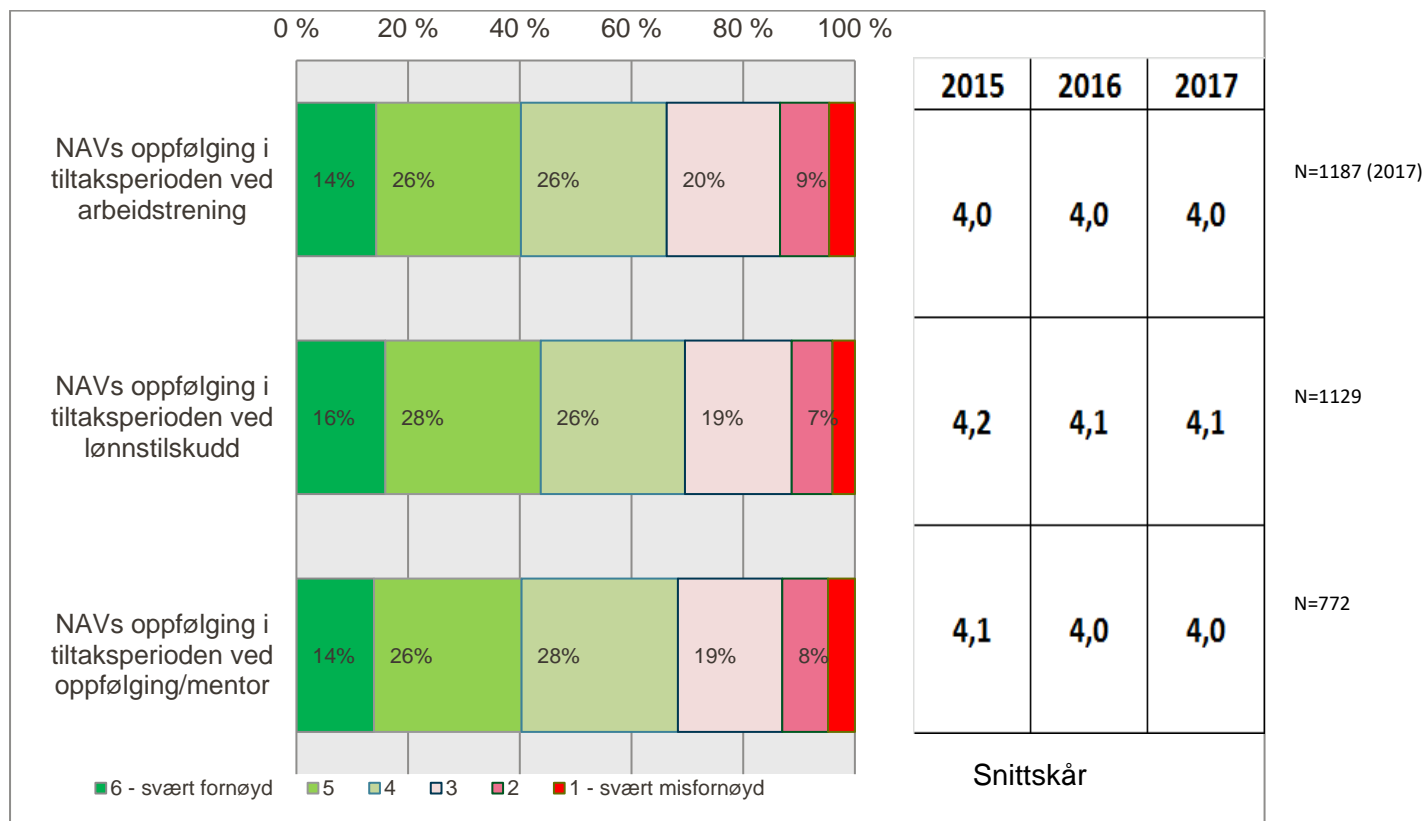
Rekrutterings- og formidlingstjenester er et høyt prioritert område for NAV, blant annet med fokus på kobling mellom arbeidsgivere med rekrutteringsbehov og aktuelle arbeidssøkere. På dette området er det fortsatt høyest tilfredshet på «utlysning av ledige stillinger på nav.no» (4,3). På de andre spørsmålene som går på NAVs markedsrettede bistand til arbeidsgivere er snittskåren 3,6-3,8. Lavest skår får «CV-basen på nav.no», som skal erstattes av en annen løsning. Andelen fornøyde virksomheter (4, 5 og 6) på disse fire spørsmålene er i underkant av 50 prosent. Resultatene indikerer at det er behov for å fortsette videreutviklingen av NAVs markedsarbeid.

Figur 6: Virksomhetenes vurdering av NAVs innsats for å skaffe og kvalifisere arbeidskraft



Ordinært arbeidsliv skal i økende grad tas i bruk som tiltaksarena, og tiltaksdeltakere skal gis tilpasset oppfølging etter behov, både fra tiltaksarrangører og NAV. Da er det viktig at NAV samarbeider godt med arbeidsgivere om oppfølging av tiltaksdeltakerne. Spørsmålet om oppfølging i tiltaksperioden skiller mellom oppfølgingen ved arbeidstrening, lønnstilskudd og oppfølging/mentor. For de tre tiltaksvariantene er det stabile resultater på oppfølging i tiltaksperioden fra 2016 til 2017 og snittskår på 4,0-4,1.

Figur 7: Virksomhetenes vurdering av NAVs oppfølging av tiltaksdeltakere

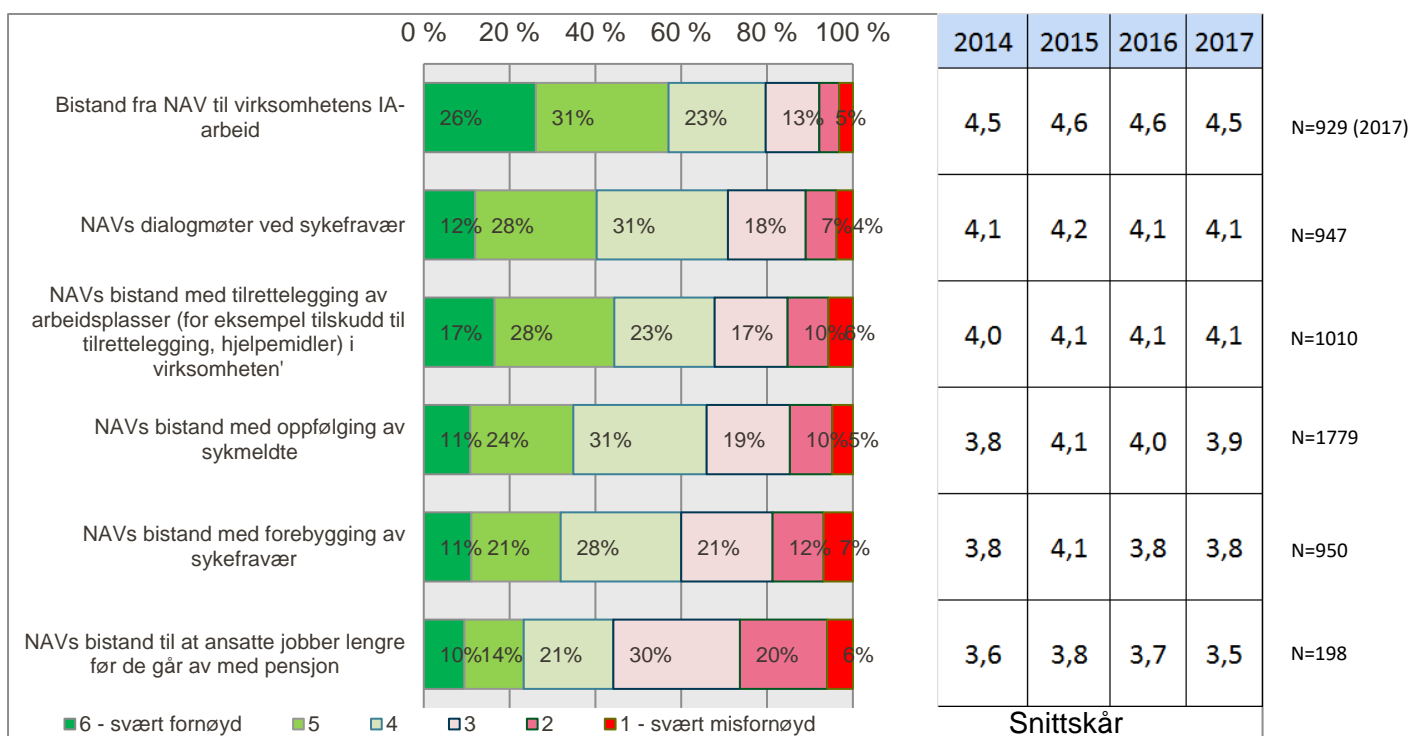


3.5 Beholde medarbeidere

Dette området omfatter både sykefraværsoppfølging og arbeidet med et inkluderende arbeidsliv (IA). Sykefraværsoppfølging er et av NAVs prioriterte områder. Om lag to tredjedeler av virksomhetene sier de har hatt kontakt med NAV om oppfølging av sykmeldte de siste 6 månedene. Målet er å få sykmeldte tilbake i arbeid. For å lykkes med dette er godt samarbeid med arbeidsgiverne svært viktig. På begge spørsmålene på dette området, «bistand til oppfølging av sykmeldte» og «NAVs dialogmøter ved sykefravær» er skåren nå på samme nivå som i 2008. Den var på det laveste i 2010, og økte deretter fram til i 2015. Etter 2015 har gjennomsnittlig skår vært på om lag samme nivå på disse spørsmålene. Andelen fornøyde virksomheter (4, 5, 6) var 66 prosent på «bistand til oppfølging av sykmeldte» og 71 prosent på «NAVs dialogmøter ved sykefravær».

Virksomhetene gir også i år høy skår (4,5) på «NAVs bistand til virksomhetens IA-arbeid», og 80 prosent er fornøyd (4, 5 eller 6). Over halvparten av virksomhetene som svarte på undersøkelsen er IA-virksomheter, mens knapt en tredjedel oppgir at de har hatt kontakt med NAV om IA-arbeid de siste 6 månedene. På «forebygging av sykefravær» er snittskåren som i fjor på 3,8. Resultatet på tilrettelegging av arbeidsplasser er stabilt, mens det er en tilbakegang fra 3,7 til 3,5 på «bistand til at ansatte jobber lenger før de går av med pensjon». Endringen er ikke signifikant på grunn av få svar. En lav andel av virksomhetene bruker denne tjenesten fra NAV.

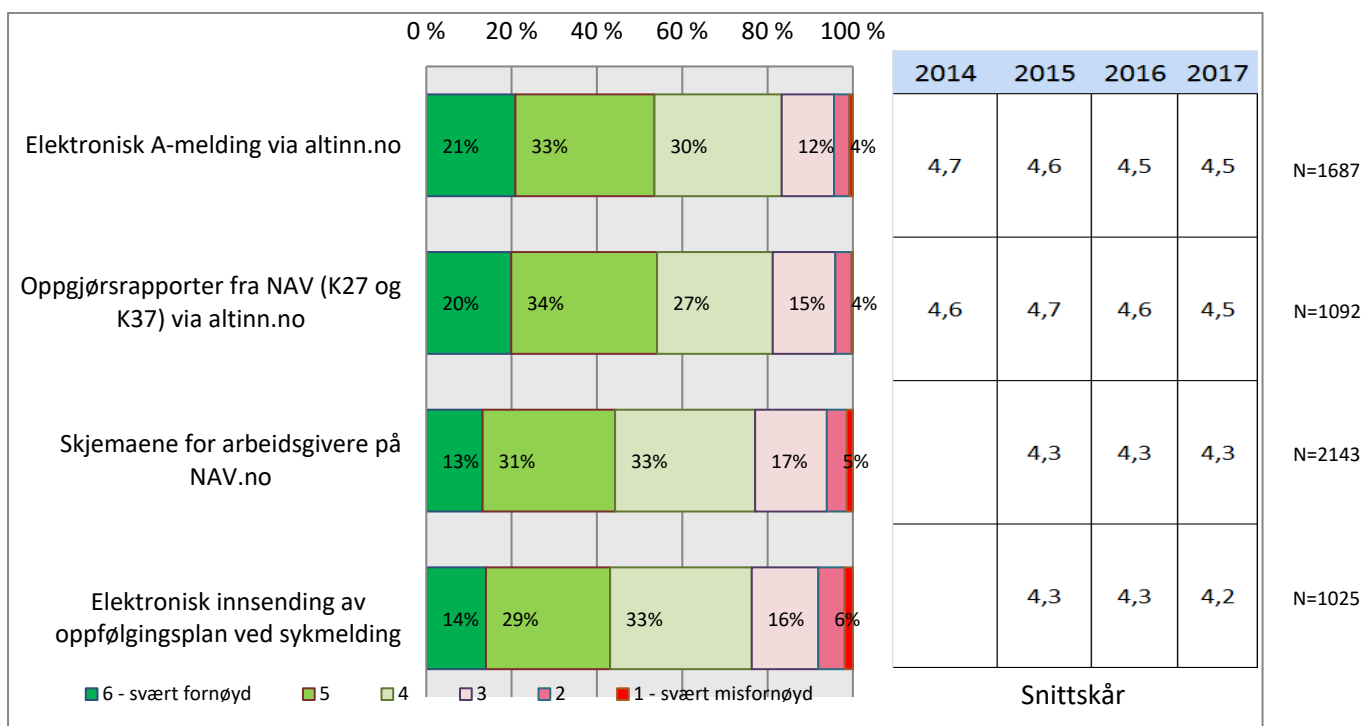
Figur 8: Virksomhetenes vurdering av NAVs bistand på å «beholde medarbeidere»



3.6 Elektronisk innsending/skjemaer

NAV har etablert flere selvbetjeningstjenester for virksomhetene. Arbeidsgivere kan melde ansatte inn og ut av arbeidsgiver-/arbeidstaker-registeret via Altinn-portalen. Andre selvbetjeningstjenester er oppgjørsrapporter som viser arbeidsgiveroppgjør på syke- eller foreldrepenger via Altinn-portalen. Det ble i 2015 tatt inn spørsmål om virksomhetenes tilfredshet med «Skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no» og «Elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding». Bruken av disse tjenestene har økt kraftig de siste årene, og gjennomsnittskåren er relativt høy på disse spørsmålene. Både på «elektronisk A-melding» og på «oppgjørssrapporter via altinn.no» er andelen fornøyde virksomheter (4, 5 eller 6) over 80 prosent og snittskåren er på 4,5. Responsen for «elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding» og «skjemaene for arbeidsgivere på nav.no» er også positiv, men med litt lavere snittskår, 4,3.

Figur 9: Virksomhetenes vurdering av NAVs skjemaer og løsninger for elektroniske innsending



4. Virksomhetenes bruk av NAVs tjenester

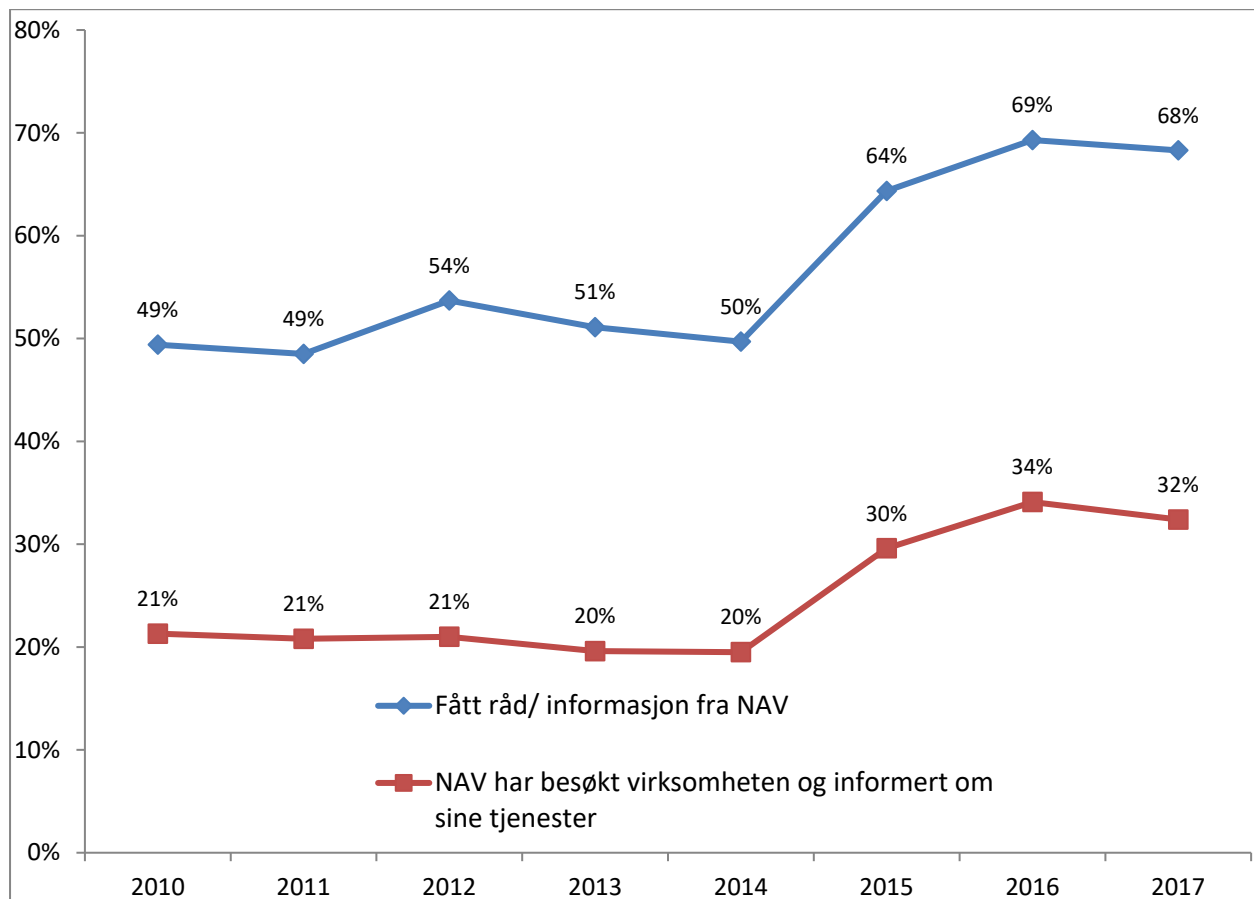


Foto: Colourbox

Virksomhetene blir spurt om hvilken kontakt de har hatt med NAV de siste 6 månedene. Noen har benyttet kun en tjeneste, mens andre krysser av for at de har benyttet flere tjenester. Gjennomgående økte andelen virksomheter som hadde brukt NAVs ulike tjenester i 2016-undersøkelsen. I årets undersøkelse ser vi at bruken av NAVs tjenester stort sett er stabil eller har gått noe ned, sammenlignet med 2016. Samlet for de to siste årene har vært en økt bruk for de fleste tjenester.

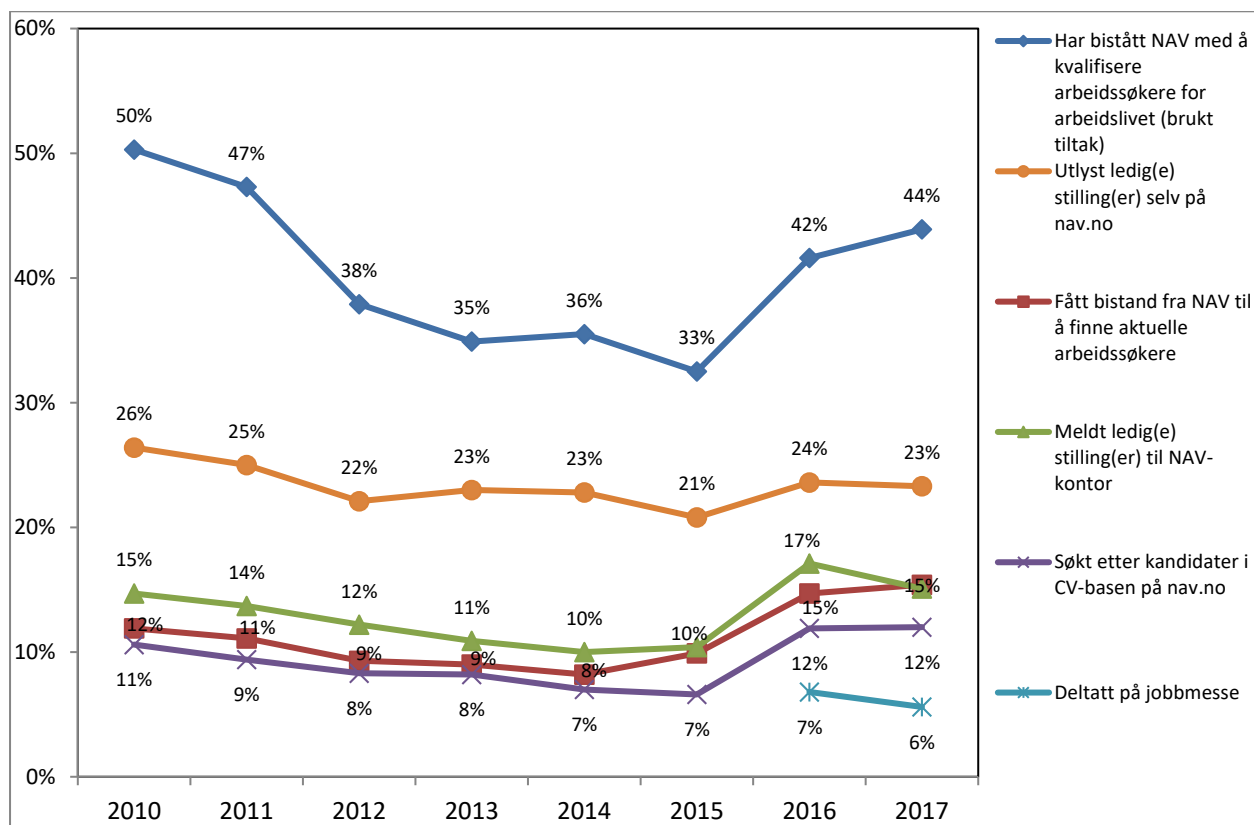
68 prosent av virksomhetene sier at de har fått råd og informasjon fra NAV og 32 prosent at NAV har besøkt virksomheten og informert om sine tjenester. På begge områdene er det vært en markert økning etter 2014.

Figur 10: Andel virksomheter som har «fått «råd og informasjon» fra NAV siste seks måneder



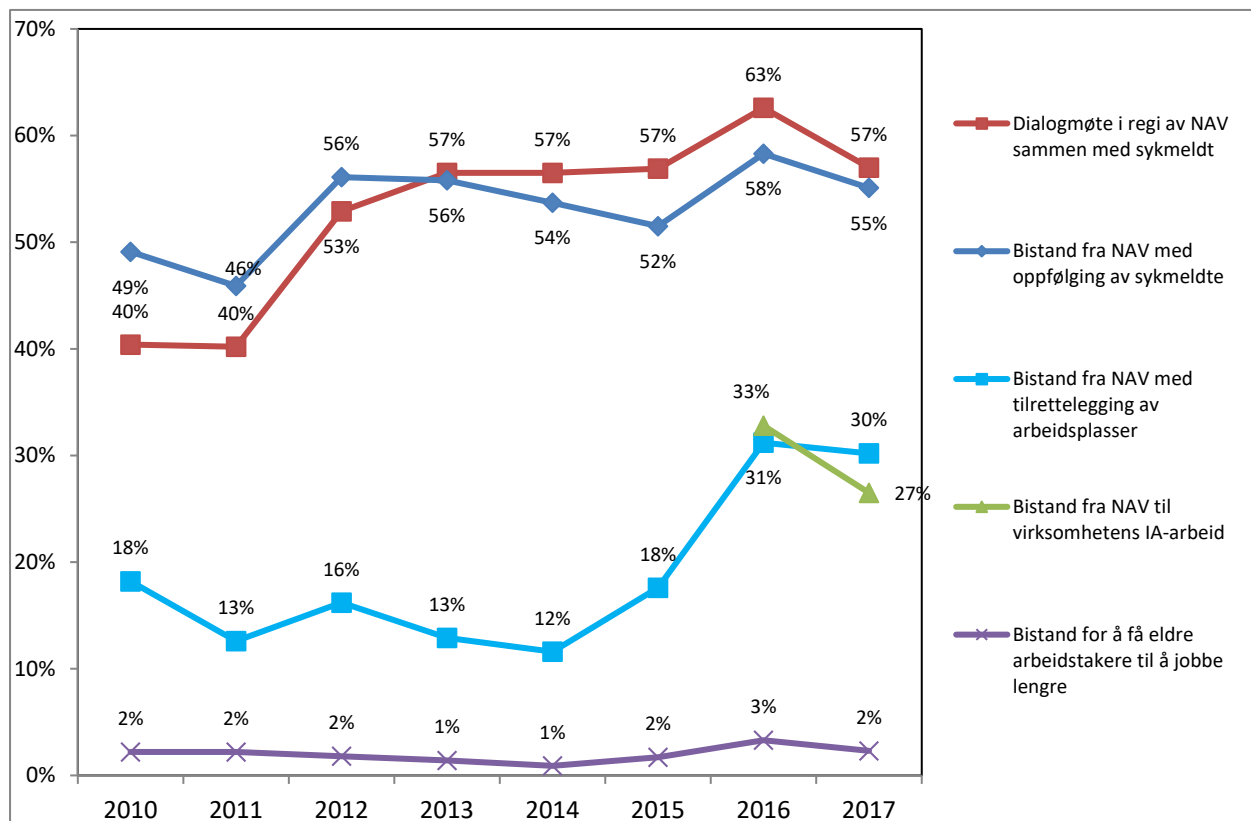
Også på området «skaffe og kvalifisere medarbeidere» oppgav virksomhetene økt bruk av NAVs tjenester i fjor. For bruk av tiltak har andelen fortsatt å øke i årets undersøkelse. For de andre tjenestene på dette området er det uendret eller noe reduksjon i virksomheter som oppgir å ha fått bistand siste 6 måneder.

Figur 11: Andel virksomheter som har bistand fra NAV siste seks måneder på området «Skaffe og kvalifisere medarbeidere»



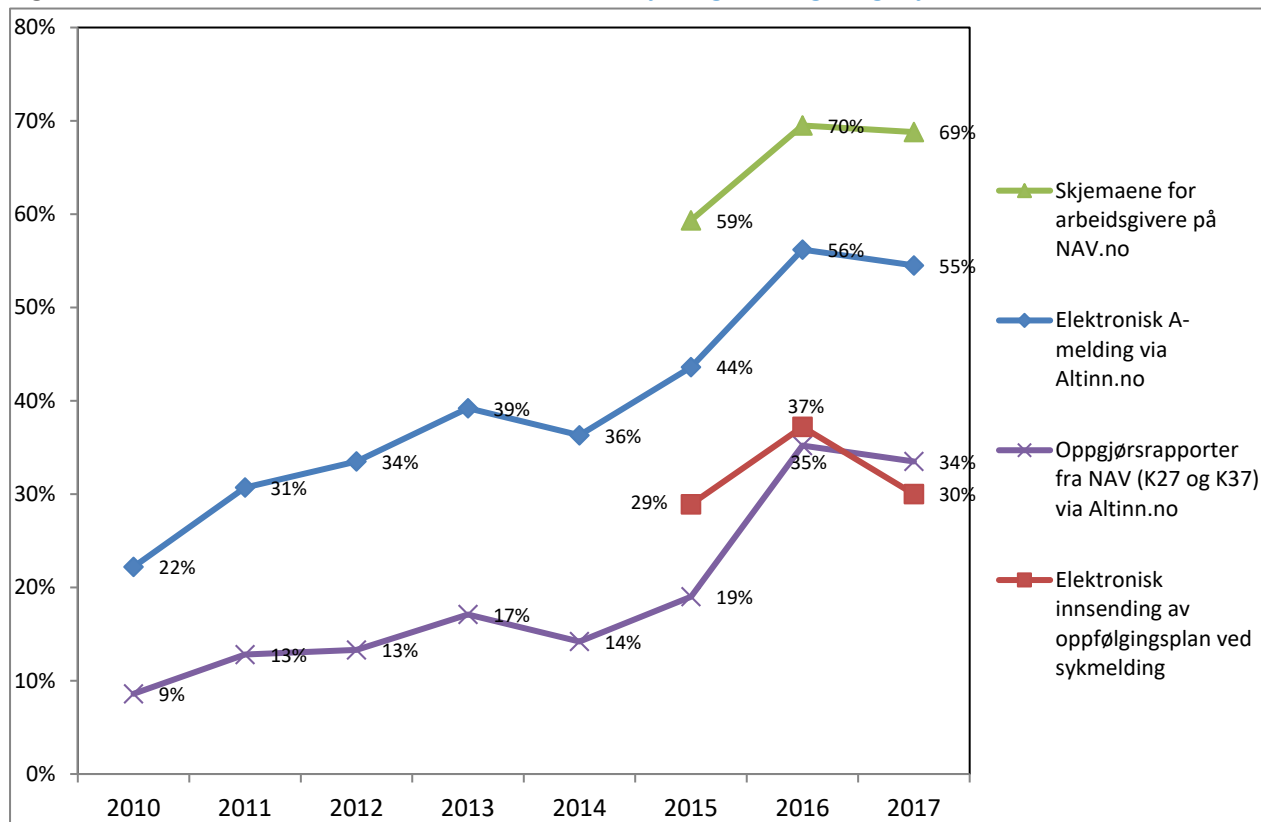
På området «beholde medarbeidere» er det knapt 60 prosent av virksomhetene som har hatt kontakt med NAV om sykefraværsoppfølging og dialogmøte med sykmeldt. Andelene er i år tilbake på om lag samme nivå som i 2015, etter økning i fjor. I underkant av en tredjedel av virksomhetene har fått bistand fra NAV til virksomhetens IA-virksomhet - litt færre enn i fjor. Virksomheter som har fått bistand fra NAV om tilrettelegging av arbeidsplasser økte kraftig fra 2014 til 2016, og er på om lag samme nivå i 2017. Økningen siden 2015 har sammenheng med økt fokus på tilrettelegging av arbeidsplasser og endring av regelverket.

Figur 12: Andel virksomheter som har bistand fra NAV siste seks måneder på området «Beholde medarbeidere»



Virksomhetenes bruk av NAVs selvbetjeningsløsninger har økt kraftig de senere årene. Fra 2016 til 2017 er det samme nivå, unntatt for «elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding» der det er en markert reduksjon.

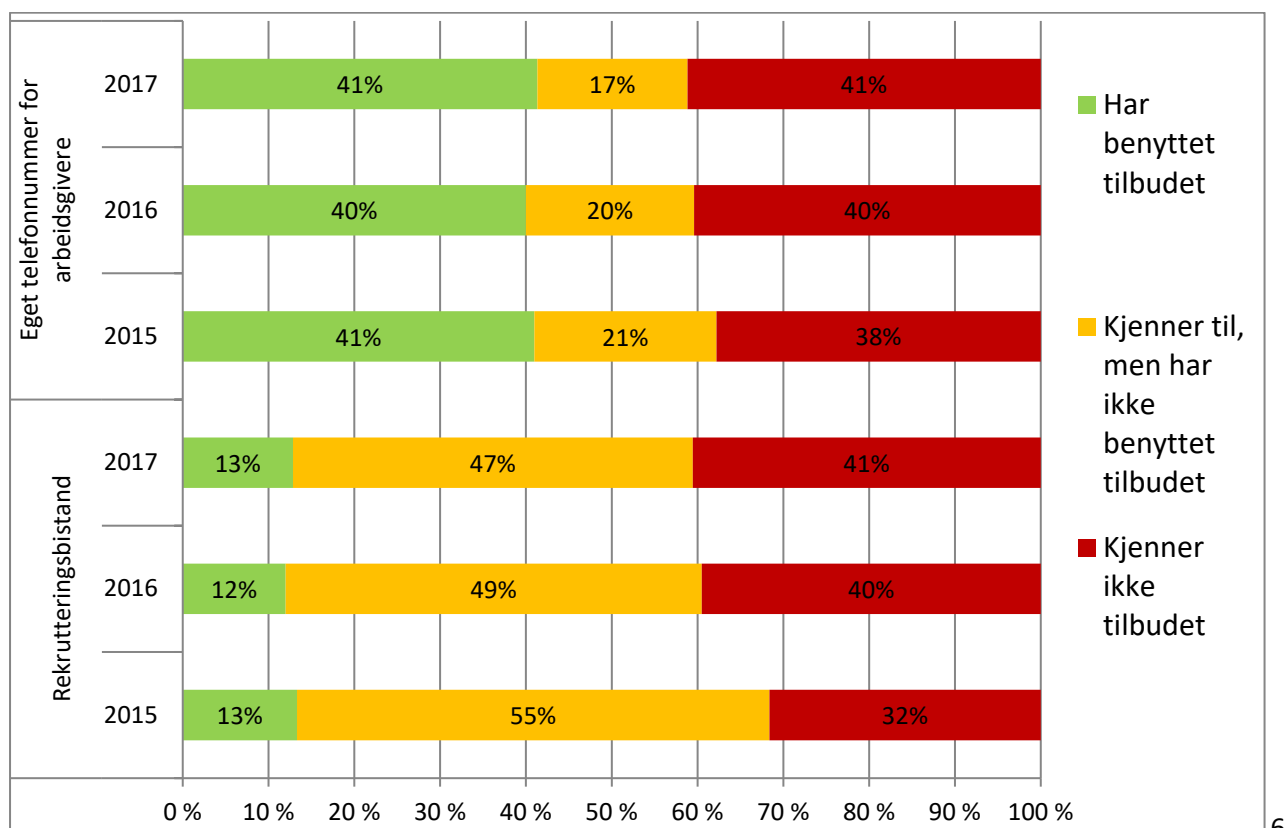
Figur 13: Andel virksomheter som brukt NAV selvbetjeningsløsninger og skjemaer siste 6 måneder



5 Kjennskap til og bruk av to av NAVs tjenester

I 2015-undersøkelsen ble det tatt inn et nytt spørsmål: Om virksomhetenes forhold til NAVs rekrutteringsbistand og telefonnummeret for arbeidsgivere. Telefonnummeret for arbeidsgivere brukes mest av disse to tilbudene (41 prosent), mens det bare er 13 prosent som sier at de har benyttet rekrutteringsbistand. Begge tilbudene er det om lag 40 prosent av virksomhetene som ikke kjenner.

Figur 14: Virksomhetens kjennskap til NAVs rekrutteringsbistand og eget telefonnummer for arbeidsgiver



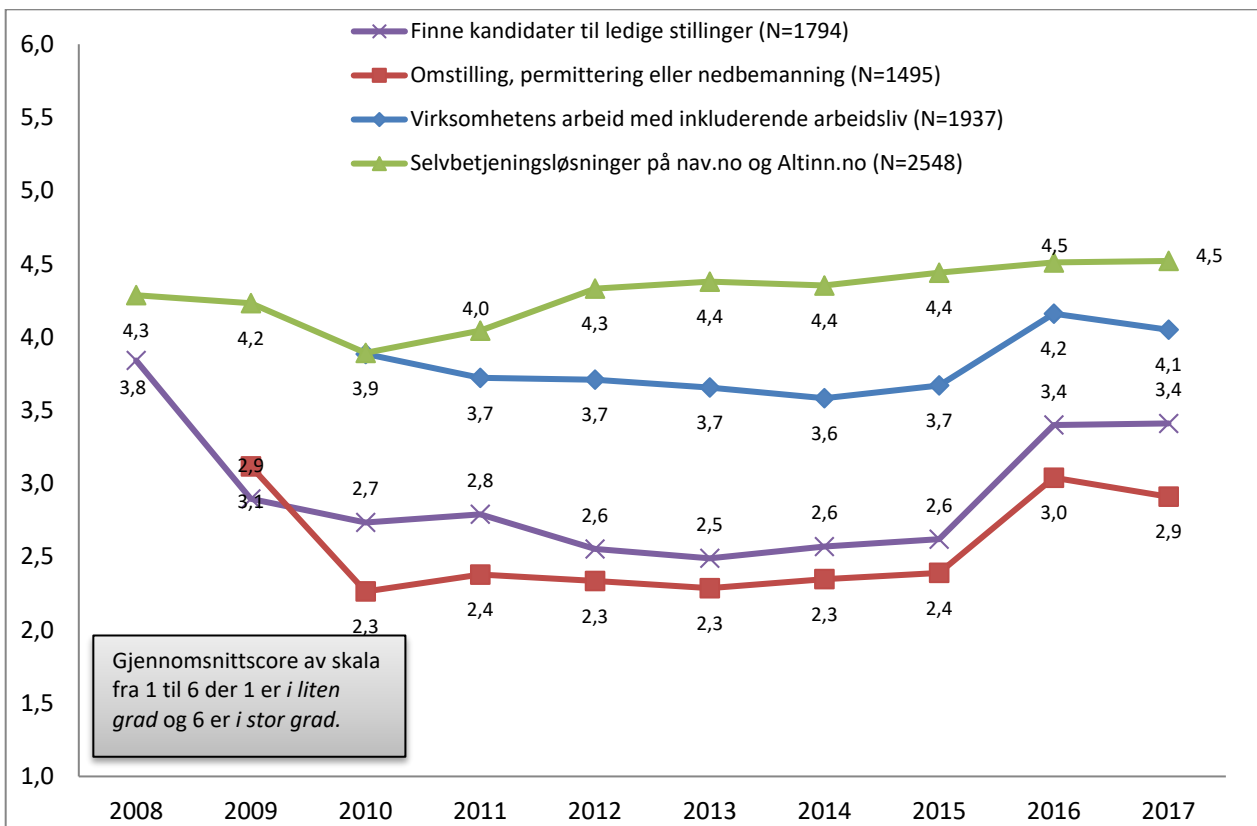
6.

6 Virksomhetenes tilbakemelding om framtidig bruk av NAVs tjenester

Virksomhetene blir i undersøkelsen bedt om å angi i hvilken grad tjenester fra NAV vil være aktuelle for virksomheten framover.

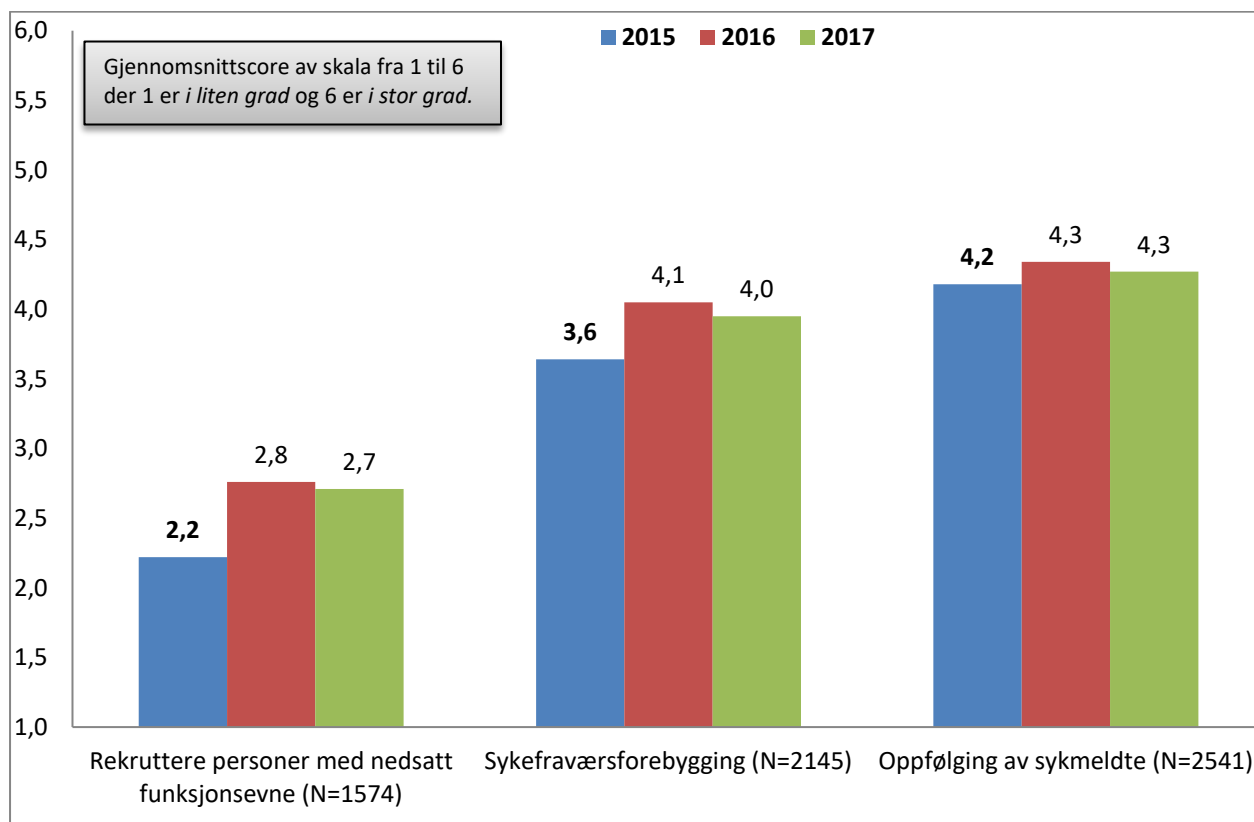
På fire områder har vi en lengre tidsserie (se figur 15). Snittskåren er om lag som i fjor. Virksomhetene vurderer selvbetjeningsløsningene på nav.no og Altinn.no som mest aktuelle, fulgt av bistand fra NAV til arbeidet med inkluderende arbeidsliv. Bistand til rekrutteringsbistand («finne kandidater til ledige stillinger») og «omstilling, permittering eller nedbemanning» var i større grad enn tidligere aktuelle for virksomhetene i fjorårets undersøkelse.

Figur 15: Virksomhetens vurdering av i hvilken grad tjenester fra NAV vil være aktuelle for virksomheten framover: selvbetjeningsløsninger, IA-arbeid og rekrutteringsbistand



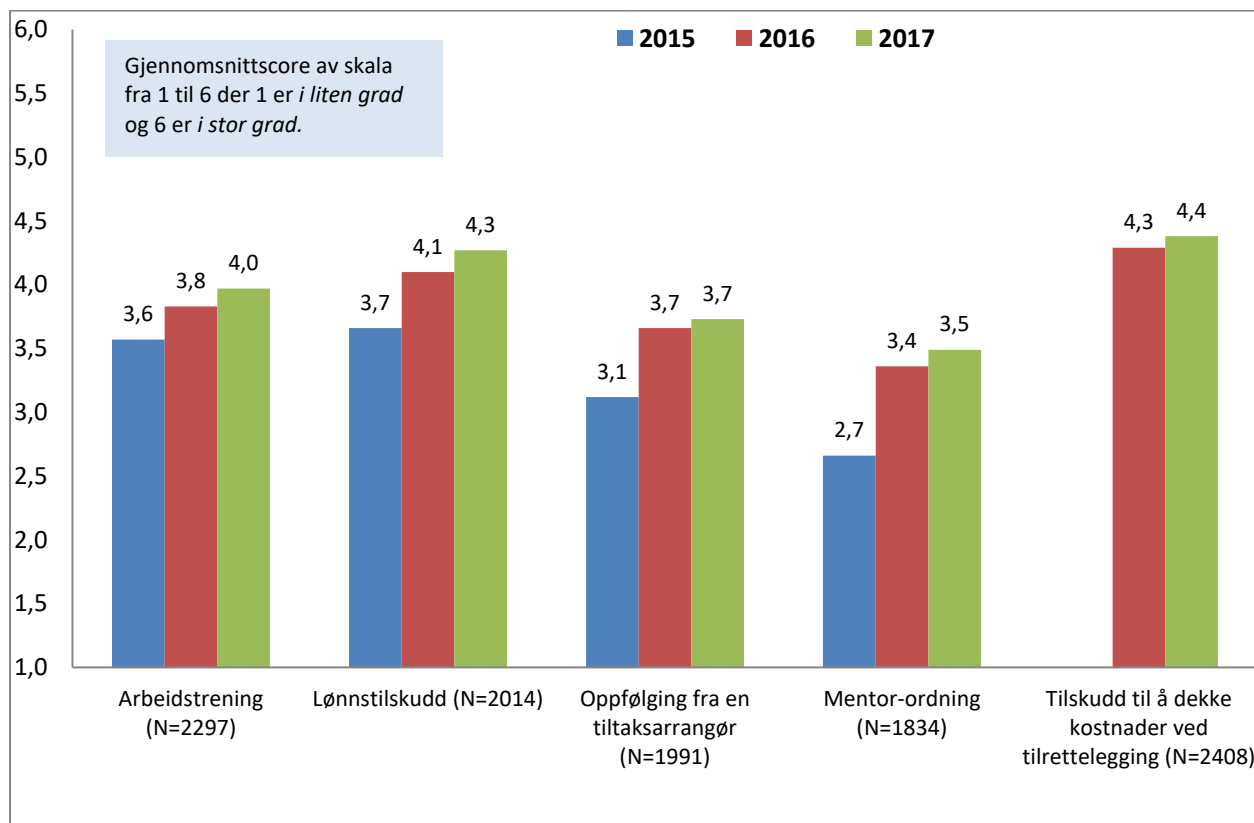
I 2015 ble det tatt inn spørsmål om tjenestene på områdene «rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne», «sykefraværsoppfølging» og «sykefraværsforebygging» ville være aktuelle for virksomhetene framover. På forebygging av sykefravær og rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne var det en økning fra 2015 til 2016. I år er det om lag uendret respons på de tre områdene.

Figur 16: Virksomhetens vurdering av i hvilken grad tjenester fra NAV vil være aktuelle for virksomheten framover: rekruttere personer med nedsatt funksjonsevne, sykefraværsoppfølging og sykefraværsforebygging



I 2015 ble det også tatt inn spørsmål om i hvilken grad NAVs kvalifiseringstiltak vil være aktuelle ved rekruttering. I fjor kom det inn et nytt svaralternativ, «tilskudd til å dekke kostnader ved tilrettelegging». Vi ser en tendens til at virksomhetene i større grad ser det som aktuelt å samarbeide med NAV om kvalifisering gjennom bruk av arbeidstrening og lønnstilskudd.

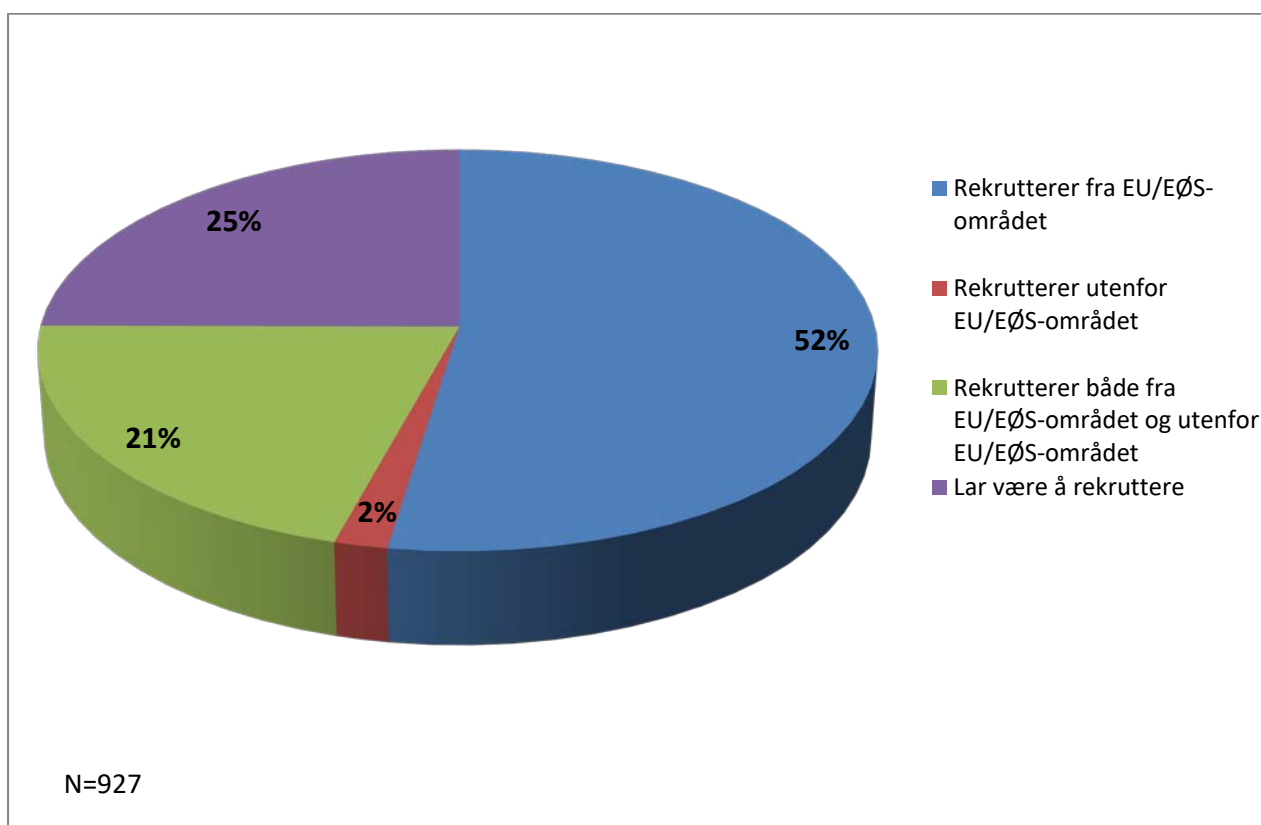
Figur 17: Virksomhetens vurdering av i hvilken grad NAVs kvalifiseringstiltak vil være aktuelle ved rekruttering, gjennomsnittlig skår



7 Rekruttering fra utlandet

I årets undersøkelse ble det tatt inn et nytt spørsmål om hva virksomheten gjør ved rekruttering hvis de ikke får dekket behovet for arbeidskraft innenlands. 75 prosent svarte at de enten rekrutterte fra EU/EØS-området eller utenfor EU/EØS. 25 prosent svarte at de i så fall lar være å rekruttere. Andelen som svarer at de i såfall «lar være å rekruttere» avtar med antall ansatte i virksomheten (ikke i figur). Om lag to tredjedeler av virksomhetene svarte at det ikke var aktuelt å svare fordi de får dekket sitt behov for arbeidskraft innenlands.

Figur 18: "Hva gjør virksomheten ved rekruttering hvis dere ikke får dekket behovet for arbeidskraft innenlands?"



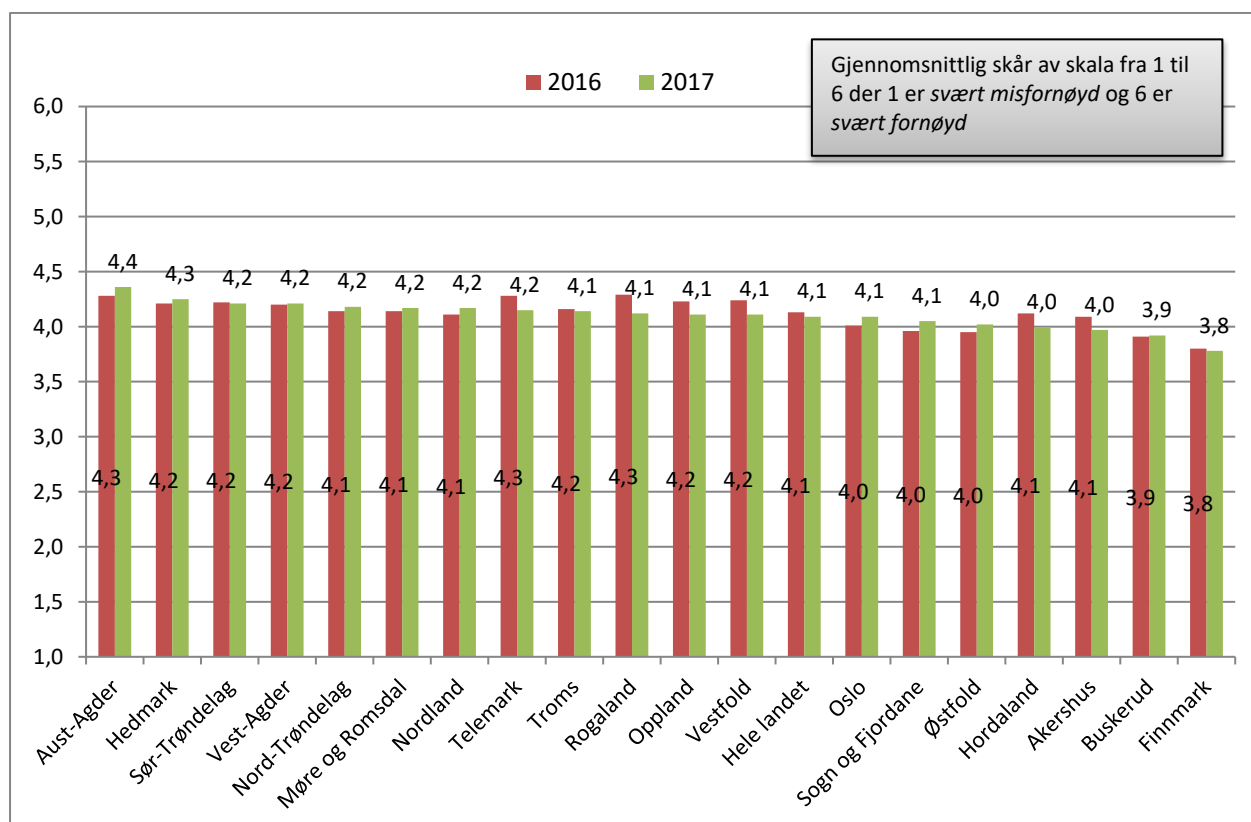
Vedlegg

Resultater fordelt på fylker og antall ansatte i virksomhetene

Virksomhetenes tilbakemelding om NAVs service totalt sett – på fylkesnivå

På fylkesnivå er det en del forskjell i skåren på spørsmålet om NAVs service helhetlig sett. I 2017 gir virksomhetene i Aust-Agder høyest gjennomsnittlig skår (4,4), mens virksomhetene i Finnmark gir lavest skår (3,8). Det er noe usikkerhet knyttet til resultatet på fylkesnivå på grunn av utvalgsstørrelsen.

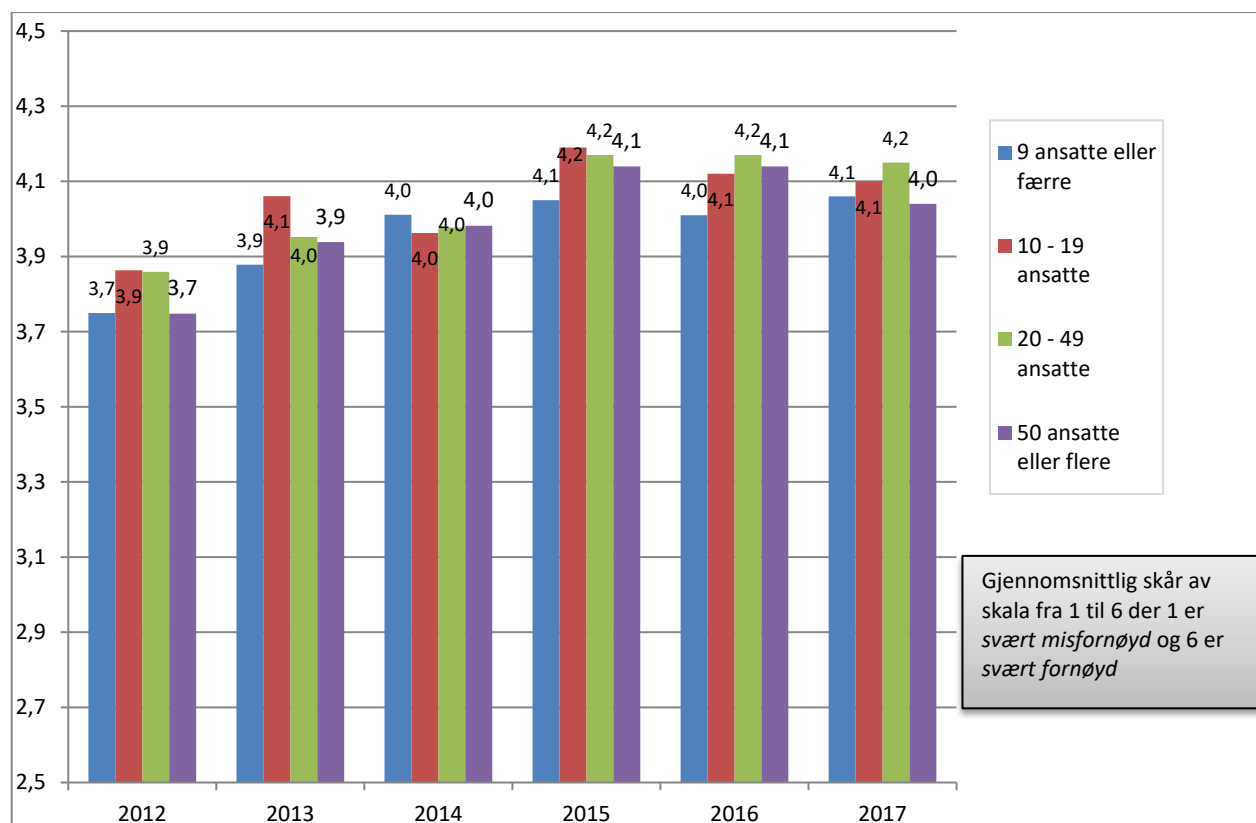
Figur 19: NAVs service totalt sett, fylkesvis fordeling, gjennomsnittlig skår, 2015-2017



Virksomhetenes tilbakemelding om NAVs service totalt sett – etter antall ansatte

Det er ikke noen stor forskjell i skåren på NAVs service totalt sett når resultatene krysses med antall ansatte i virksomheten. Gjennomsnittsskåren øker noe med antall ansatte, men er samtidig lavest for de største virksomhetene.

Figur 20: NAVs service totalt sett, etter antall ansatte i virksomheten, gjennomsnittlig skår, 2012-2017



Om statistisk signifikante resultater

Det vil alltid være usikkerhet knyttet til om endringer i resultatene fra en utvalgsundersøkelse fra et år til et annet er reelle. Vi har her benyttet «Independent samples T-test» i statistikkprogrammet SPSS for å teste om resultatene fra 2017 er signifikant forskjellige fra resultatene i 2016. Vi har her brukt resultatene under forutsetning om lik varians for de to gruppene.

I slike tester så tar man utgangspunkt i en nullhypotese om at det ikke er noen forskjeller mellom de to gruppene. Nullhypotesen forkastes dersom den beregnede verdi er mindre enn en fastsatt grense som her er satt til 0,05. Verdier i venstre kolonne (Sig.) under 0,05 (markert med grønt) viser at gjennomsnittsverdien på spørsmålet er signifikant forskjellig i 2017 sammenlignet med 2016. For spørsmål som har verdier over 0,05 er det ikke mulig å fastslå at verdiene er signifikant forskjellige.

Det kan være andre forhold som påvirker resultatene enn det som fanges opp i denne testen, blant annet endringer i utvalgssammensetningen. Derfor bør en være varsom med å konkludere med reelle endringer utfra mindre forandringer i skår, for eksempel ett tittel opp eller ned.

Tabell 2: Oversikt over statistisk signifikans på endringer i gjennomsnittlig skår 2016-2017

Spørsmål	Sig. (2-tailed)	Endring i gjennomsnittlig skår 2016-2017
NAV service overfor din virksomhet totalt sett	0,248	- 0,034
Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV	0,429	+0,025
NAV's service ble utført innen rimelig tid	0,911	- 0,004
NAV's medarbeidere hadde god/riktig kompetanse i forhold til å bistå virksomheten	0,557	+0,02
NAV bidro til løsninger som dekket virksomhetens behov	0,917	- 0,004
NAV's tilgjengelighet på telefon eller e-post	0,128	- 0,059
NAV's veiledning/informasjon på telefon	0,006	- 0,104
Informasjonen på nav.no	0,305	- 0,032
NAV's besøk hos virksomheten hvor det ble gitt informasjon om NAV's tjenestetilbud	0,021	- 0,129
Utlysning av ledige stillinger på nav.no	0,329	- 0,054
CV-basen på nav.no	0,072	- 0,145
Jobbmesse arrangert av NAV	0,094	- 0,184
NAV's innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger	0,094	- 0,147
NAV's kunnskap om virksomhetens bransje	0,022	- 0,136
NAV's oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening	0,293	+0,058
NAV's oppfølging i tiltaksperioden ved lønnskudd	0,365	+0,052
NAV's oppfølging i tiltaksperioden ved oppfølging/mentor	0,625	+0,035
NAV's bistand med forebygging av sykefravær	0,249	- 0,068
NAV's bistand med oppfølging av sykmeldte	0,152	- 0,06
NAV's dialogmøter ved sykefravær	0,703	+0,015
NAV's bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser i virksomheten'	0,981	- 0,001
NAV's bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon	0,099	- 0,217
Bistand fra NAV til virksomhetens IA-arbeid	0,362	- 0,05
Elektronisk A-melding via altinn.no	0,843	+0,008
Oppgjørsrapporter fra NAV (K27 og K37) via altinn.no	0,429	- 0,037
Skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no	0,225	- 0,042
Elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding	0,089	- 0,085

Spørreskjemaet som er benyttet i undersøkelsen 2017

1. Har virksomheten hatt kontakt med NAV på noen av følgende måter det siste halve året?

Merk: Sett kryss på hver linje

Informasjon	Ja	Nei
Fått råd/informasjon fra NAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAV har besøkt virksomheten og gitt informasjon om sine tjenester	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Skaffe og kvalifisere arbeidskraft	Ja	Nei
Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Søkt etter kandidater i CV-basen på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV-kontor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deltatt på jobbmesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fått bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere (rekrutteringsbistand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har bistått NAV med å kvalifisere arbeidssøkere for arbeidslivet (brukt tiltak som f.eks. arbeidstrening/lønnstilskudd/oppfølging/mentor)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beholde medarbeidere	Ja	Nei
Fått bistand fra NAV i forbindelse med oppfølging av sykmeldte i virksomheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deltatt på dialogmøte sammen med sykmeldte i regi av NAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fått bistand fra NAV i forbindelse med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel tilskudd til tilrettelegging, hjelpemidler) i virksomheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fått bistand fra NAV i forbindelse med å få eldre arbeidstakere til å jobbe lengre før de går av med pensjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inkluderende arbeidsliv	Ja	Nei
Fått bistand fra NAV til virksomhetens IA-arbeid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Omstilling	Ja	Nei
NAV har bistått ved omstilling, permittering eller nedbemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAV har bidratt med tilskudd til bedriftsintern opplæring (BIO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Forvaltning	Ja	Nei
Brukt elektronisk A-melding via Altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benyttet oppgjørsrapporter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via Altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benyttet skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benyttet elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SPØRSMÅL OM DIN VIRKSOMHETS TILFREDSHET MED NAV

2. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?

Svar hvis virksomheten har benyttet den aktuelle tjenesten. Merk: Sett kryss på hver linje

	1 – Svært misfornøyd	2	3	4	5	6 – Svært fornøyd	Ikke benyttet tjenesten
Tilgjengelighet og informasjon							
NAVs tilgjengelighet på telefon eller e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs veiledning/informasjon på telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjonen på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs besøk hos virksomheten hvor det ble gitt informasjon om NAVs tjenestetilbud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skaffe og kvalifisere arbeidskraft							
Utlysning av ledige stillinger på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CV-basen på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jobbmesse arrangert av NAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs kunnskap om virksomhetens bransje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved lønnstilskudd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved oppfølging/mentor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beholde medarbeidere							
NAVs bistand med forebygging av sykefravær	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs dialogmøter ved sykefravær	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel tilskudd til tilrettelegging, hjelpemidler) i virksomheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inkluderende arbeidsliv							
Bistand fra NAV til virksomhetens IA-arbeid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omstilling							
NAVs bistand ved omstilling, permittering eller nedbemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs tilskudd til bedriftsintern opplæring (BIO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Forvaltning	1 – Svært misfornøyd	2	3	4	5	6 – Svært fornøyd	Ikke benyttet tjenesten
Elektronisk A-melding via altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppgjørsrapporter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VURDERINGS AV NAVS SAMLEDE INNSTATS OVERFOR VIRKSOMHETEN

3. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med:

Merk: Sett ett kryss

	1 – Svært misfornøyd	2	3	4	5	6 – Svært fornøyd	Ikke benyttet tjenesten
NAV service overfor din virksomhet totalt sett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Tenk tilbake på de tjenester din virksomhet har mottatt fra NAV. Vurder (deretter) på en skala fra 1 til 6, i hvilken grad:

Merk: Sett ett kryss for hver påstand

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

5. Hvilket forhold har virksomheten til følgende tilbud fra NAV

Merk: Sett ett kryss for hver linje

	Har benyttet tilbudet	Kjenner til, men har ikke benyttet tilbudet	Kjenner ikke tilbudet
Rekutteringsbistand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Et eget telefonnummer for arbeidsgivere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Appen «NAV Sykefravær» for arbeidsgivere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VURDERING AV FREMTIDIG BEHOV FOR ULIKE TYPER TJENESTER

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

Merk: Sett ett kryss for hver tjeneste

	1 – I liten grad	2	3	4	5	6 – I stor grad	Ikke aktuelt
Bistand til å finne kandidater til ledige stillinger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand til virksomhetens arbeid med inkluderende arbeidsliv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekruttere personer med nedsatt funksjonsevne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand til sykefraværsforebygging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand til oppfølging av sykmeldte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selvbetjeningsløsninger på nav.no og Altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Angi på en skala fra 1 til 6 i hvilken grad kan det være aktuelt for din virksomhet å benytte følgende kvalifiseringstiltak ved rekruttering?

Merk: Sett ett kryss for hver tiltak

	1 – I liten grad	2	3	4	5	6 – I stor grad	Ikke aktuelt
Arbeidstrening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lønnskudd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppfølging fra en tiltaksarrangør	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentor-ordning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilskudd til å dekke kostnader ved tilrettelegging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hva gjør virksomheten ved rekruttering hvis dere ikke får dekket behovet for arbeidskraft innenlands?

Merk: Sett ett kryss

Rekrutterer fra EU/EØS-området	<input type="checkbox"/>
Rekrutterer utenfor EU/EØS-området	<input type="checkbox"/>
Rekrutterer både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området	<input type="checkbox"/>
Lar være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands	<input type="checkbox"/>
Ikke aktuelt (får dekket behovet for arbeidskraft innenlands)	<input type="checkbox"/>

ANDRE KOMMENTARER OM NAV SINE TJENESTER TIL ARBEIDSLIVET

Legg inn andre kommentarer i fritekstfeltet nedenfor:

Utgitt av:
Arbeids og velferdsdirektoratet
Postboks 5 St. Olavs plass
0130 Oslo