

Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2013

Innhold

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

OPPSUMMERING

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

Undersøkelsen gjennomføres i perioden februar til april og består av et spørreskjema som blir sendt ut til et utvalg på 6 000 virksomheter. Utvalget i undersøkelsen omfatter virksomheter som har vært registrert med aktiviteter i NAV i januar og februar 2013. Dette notatet er en gjennomgang av resultatene fra 2013-undersøkelsen sammenlignet med tilsvarende undersøkelser i tidligere år.

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

På det generelle spørsmålet om «bedrifter er fornøyd med NAVs service totalt sett» har det vært en økning i gjennomsnittsscore fra 3,8 i 2012 til 4,0 i 2013. Det er også en positiv utvikling på mange av de øvrige spørsmålene. Det kan se ut som om den negative utviklingen man hadde fra 2008 til 2012 er brutt. Det trengs imidlertid resultater fra flere undersøkelser for å si noe sikkert om dette.

I tillegg til vurdering av NAVs service totalt sett så stilles det i undersøkelsen generelle spørsmål om i hvilken grad NAV gir tilstrekkelig informasjon, om tjenesten leveres innen rimelig tid, om NAVs medarbeider har riktig kompetanse og i hvilken grad NAV bidro til løsninger som dekket virksomhetens behov. Skalaen er fremdeles fra 1 til 6 men 1 betyr nå «i liten grad» mens 6 står for «i høy grad». For disse spørsmålene er det også en positiv utvikling i resultatene fra 2012 til 2013. Virksomhetenes vurdering av NAVs informasjon er på 4,0 i gjennomsnitt i 2013. Deres vurdering av medarbeideres kompetanse lå på tilsvarende nivå. På spørsmål om tjenesten er levert innen rimelig tid

gir arbeidsgiverne en gjennomsnittsscore på 3,9. De gir samtidig en score på 3,8 på om NAV bidrar til løsninger som dekker virksomhetens behov.

NAV har i undersøkelsen hatt gjennomgående dårlige resultater på tilgjengelighet. I 2013 var gjennomsnittlig tilbakemelding i forhold til NAVs tilgjengelighet (på telefon og epost) på 3,5. Dette er en forbedring sammenlignet med 2012 men det er fremdeles klart at NAV har betydelige utfordringer på dette området. NAV har tidligere igangsatt tiltak på dette området, bl.a. med en sentral informasjonstelefon (arbeidsgivertelefonen). Tilbakemeldingene fra virksomhetene indikerer at det fremdeles er behov for forbedringer på dette området, spesielt med tanke på at saksbehandlere på NAV-kontor blir mer tilgjengelig.

Arbeidsgivernes vurdering av de ulike tjenestene viser at NAV i flere år har fått gjennomgående gode tilbakemeldinger på områder som selvbetjenings-tjenester og IA-arbeid. Arbeidsgivernes tilbakemeldinger vedrørende bruk av selvbetjenings-tjenester på nav.no og altinn.no ligger i hovedsak på 4,5 eller høyere. Det var et kortsiktig fall i resultatene i 2012. I 2013-undersøkelsen er imidlertid resultatene tilbake på et 2011-nivå.

Virksomheter som har IA-avtale er noe mer fornøyd med NAVs service totalt sett enn andre virksomheter. På IA-området får NAV de beste resultatene på tilrettelegging av arbeidsplass (4,3) og NAVs dialogmøter ved 6. måneders sykemeldingsperiode (4,2). Resultatene er noe svakere på forebygging av sykefravær og løpende oppfølging av sykmeldte (begge har 4,0 i gjennomsnitt), samt bistand til at ansatte jobber lenger før de går av med pensjon (3,9). Det har over tid vært en negativ utvikling i tilbakemeldingene vedrørende bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser og bistand til at ansatte jobber lenger før pensjon.

Resultatene for tjenester som rekrutteringsbistand, bistand til omstilling og arbeidsrettede tiltak er forbedret fra 2012 til 2013. Gjennomsnittsscore for NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger har økt fra 4,1 i 2012 til 4,3 i 2013. Virksomheter er godt fornøyd med arbeidsrettede

tiltak (gjennomsnittsscore 4,5) og omstillingsbistand (4,3).

Samlet sett er det en forbedring på et betydelig antall områder. Dette har sannsynligvis bidratt til å gi en bedre score for hvor fornøyd bedriftene er med NAVs service totalt sett. Samtidig har NAV fremdeles en del utfordringer med å forbedre sin tilgjengelighet overfor virksomheter.

1 INNLEDNING

NAV bistår både personbrukere og virksomheter med et utvalg av tjenester. Overfor virksomheter bistår NAV med tjenester knyttet til rekruttering, arbeidsmarkedstiltak, omstilling/permittering/-nedbemanning, tilpasning av arbeidsplasser og sykefraværsforebygging/sykefraværsoppfølging. Det tilrettelegges også for en del elektroniske selvbetjeningstjenester 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 brukerundersøkelse hvor virksomhetene blir bedt om å gi tilbakemelding om kvaliteten og tilgjengeligheten på tjenestene. Det gjøres her en samlet vurdering av hvor fornøyd arbeidsgiverne er med tjenestene samt vurderinger knyttet til en del egenskaper ved NAVs tjenester som for eksempel kompetanse, tilgjengelighet og løsningsdyktighet. Virksomhetene blir i tillegg bedt om å gi tilbakemelding på hvor fornøyd de er med de enkelte tjenestene.

Det ble gjennomført brukerundersøkelser blant arbeidsgivere i femårs perioden 2008 – 2013. Denne rapporten vil gjennomgå hovedresultatene fra undersøkelsen i 2013 og sammenligne disse resultatene med undersøkelser fra tidligere år. På grunn av utviklingen på arbeidsmarkedet men også arbeidet knyttet til Inkluderende Arbeidsliv (IA) og økt

fokus på oppfølging av sykmeldte, har det vært en viss endring i forhold til hvilke tjenester som etterspørres i de ulike årene. Man må ha dette med i vurderingene når man sammenligner resultater fra de ulike undersøkelsene. Dette gjelder spesielt når man vurderer den generelle fornøydheten fra arbeidsgivernes side. Endringer på tilbakemeldingene på generelle spørsmål kan i betydelig grad være påvirket av at tjenestesammensetningen har endret seg.

2 OM UNDERSØKELSEN OG UTVALGET

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

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

Disse fire kategoriene dekker ikke alle tjenestene i NAV rettet mot arbeidsgivere, men de dekker viktige områder. De fleste spørsmålene i brukerundersøkelsen er knyttet til tjenester under disse områdene. Utvalget i 2013-undersøkelsen er basert på virksomheter som har vært registrert med aktiviteter innenfor disse områdene i en eller flere av månedene i begynnelsen av 2012.

Undersøkelsen er gjennomført postalt. Utvalgte virksomheter har fått tilsendt et 2-siders spørreskjema og returnerer dette per post. Det har alternativt vært mulig for virksomhetene å registrere svarene via en nettstedsadresse. Totalt sett ble 972 svar (30 prosent) registrert inn via nettstedsadressen i 2013.

I spørreskjemaet ble arbeidsgiverne bedt om å

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

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

2.1 Svarprosent og representativitet

Det ble sendt ut spørreskjema til 6 000 arbeidsgivere. Etter puring var det mottatt i alt 3185 svar. Totalt sett endte svaropplutningen på 53 prosent. Dette er tre prosentpoeng lavere enn i 2012.

I forhold til nettoutvalget i 2013 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 (mange ansatte) og virksomheter med IA-avtale.

2.2 Presentasjon av resultater

Det er ulike måter å presentere resultatene på fra denne brukerundersøkelsen. Undersøkelsen benytter en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er laveste nivå (svært misfornøyd) og 6 høyeste nivå (svært fornøyd). En måte er å legge sammen et antall av nivåene som defineres som en gruppe som er fornøyd (vanligvis den øverste halvdel av skalaen, dvs. nivå 4, 5 og 6). En annen måte er å presentere resultatene som en gjennomsnittsscore. Det er ikke gitt at en metode er bedre enn de andre. Vi har valgt å presentere resultatene som gjennomsnittsscore. Det er ikke nødvendigvis lett å definere hva som er et bra resultat i en slik undersøkelse,

og hva som er et dårlig resultat. Hvis svarene fra arbeidsgiverne fordeles likt på alle 6 nivåer vil dette gi en gjennomsnittsscore på 3,5. Et bra resultat bør ligge betydelig over dette.

3 BRUK AV ULIKE NAV-TJENESTER

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

Virksomhetenes bruk av NAV-tjenester har endret seg gjennom årene. Dette kan til dels ha sammenheng med utviklingen i arbeidsmarkedet men også med utviklingen NAVs tjenester. Tabell 1 nedenfor viser hvilke tjenester fra NAV som virksomhetene har benyttet de siste 6 årene. Man må være oppmerksom på at mange virksomheter mottar flere tjenester fra NAV slik at summering av bedrifter som benytter de ulike tjenestene vil være større enn antall bedrifter totalt sett.

Norge har i flere år hatt en høykonjunktur med lav ledighet. Høsten 2008 endret denne situasjonen seg. Finanskrisen medførte en forverret økonomisk situasjon internasjonalt med økende ledighet. I denne undersøkelsen ser dette ut til å ha påvirket bedriftenes behov for rekrutteringsbistand. Både utlysning av ledige stillinger og bistand til å finne aktuelle arbeidssøkere var høyere i 2008 enn i etterfølgende år. Undersøkelsen gjennomføres på våren slik at resultatene for 2008 beskriver situasjonen blant arbeidsgivere før krisen rammet for fullt. En bedring i etterspørselen etter arbeidskraft i de senere år burde ha medført at denne andelen skulle øke. Det ser imidlertid ut til at arbeidsgivere nå i mindre bruker NAV i forbindelse med å finne kandidater til ledige stillinger.

Finanskrisen påvirket samtidig bedriftenes etterspørsel etter bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning og andelen som benyttet denne tjenesten var spesielt stor i 2009. Etter hvert som situasjonen stabiliserte seg og det ble mindre behov for nedbemanning eller omstilling, har etterspørselen etter denne tjenesten blitt redusert. I 2013 var andelen som benyttet denne tjenesten nede på samme nivå som før finanskrisen i 2008.

sykefraværet så har det vært en utvikling i NAVs tjenestetilbud på dette området. Tabellen viser også at en større andel av virksomhetene har mottatt bistand til oppfølging av sykmeldte de siste årene. Dette ser derimot ikke ut til å være tilfelle ved bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser.

I forbindelse med IA-samarbeid og fokus på å få ned

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Fått råd/ informasjon fra NAV	33 %	37 %	52 %	51 %	54 %	51 %
NAV har besøkt virksomheten og gitt informasjon om sine tjenester	11 %	9 %	24 %	22 %	21 %	20 %
Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no	36 %	19 %	25 %	26 %	22 %	23 %
Brukt CV basen på nav.no til å søke etter kandidater	16 %	8 %	10 %	10 %	8 %	8 %
Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV kontor	24 %	11 %	15 %	14 %	12 %	11 %
Fått bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere	24 %	9 %	12 %	12 %	9 %	9 %
Har samarbeidet med NAV om arbeidsrettede tiltak (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	37 %	29 %	52 %	50 %	38 %	35 %
NAV har bistått ved omstilling, permittering eller nedbemanning	3 %	9 %	5 %	6 %	4 %	5 %
Virksomheten har IA-avtale	46 %	51 %	57 %	46 %	51 %	48 %
Fått oppfølging fra NAV i forbindelse med sykmeldte i virksomheten	39 %	52 %	52 %	48 %	56 %	56 %
Deltatt på dialogmøte med ansatt(e) ved 6 måneders sykmelding i regi av NAV	28 %	41 %	44 %	42 %	53 %	56 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i bedriften	19 %	20 %	20 %	13 %	16 %	13 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med å få eldre arbeidstakere til å jobbe lengre før de går av med pensjon	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %
Brukt elektronisk AA melding via Altinn.no	26 %	32 %	22 %	32 %	34 %	39 %
Benyttet oppgjørsmeldinger fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no	6 %	13 %	9 %	13 %	13 %	17 %
Antall virksomheter som har besvart undersøkelsen	2 802	3 480	3 403	3 247	3 267	3 193

Andel virksomheter som oppgir at de samarbeider med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak har variert betydelig gjennom de fem årene med brukundersøkelse. Andelen har økt sterkt i 2010 og 2011 men er i 2013 nede på samme nivå som i 2008. Den siste nedgangen er litt vanskelig å forklare siden tiltaksnivået er stabilt eller høyere i 2013 sammenlignet med foregående år.

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

57 prosent). Dette skjer samtidig med at andelen virksomheter med IA-avtale har vært økende i perioden. Forskjellene kan nok i betydelig grad forklares med at det er en litt ulik svarprofil i forhold til næringsgrupper fra år til år. I 2013 utgjorde offentlige virksomheter (off. administrasjon, undervisning og helse/sosialtjenester) en mindre andel av virksomhetene som benyttet NAVs tjenester enn i 2012 og det kan forklare at andelen faller i 2013. Det er kjent at offentlige virksomheter i større grad har inngått IA-avtale enn private bedrifter.

4. ARBEIDSGIVERNES VURDERING AV NAVS TJENESTER

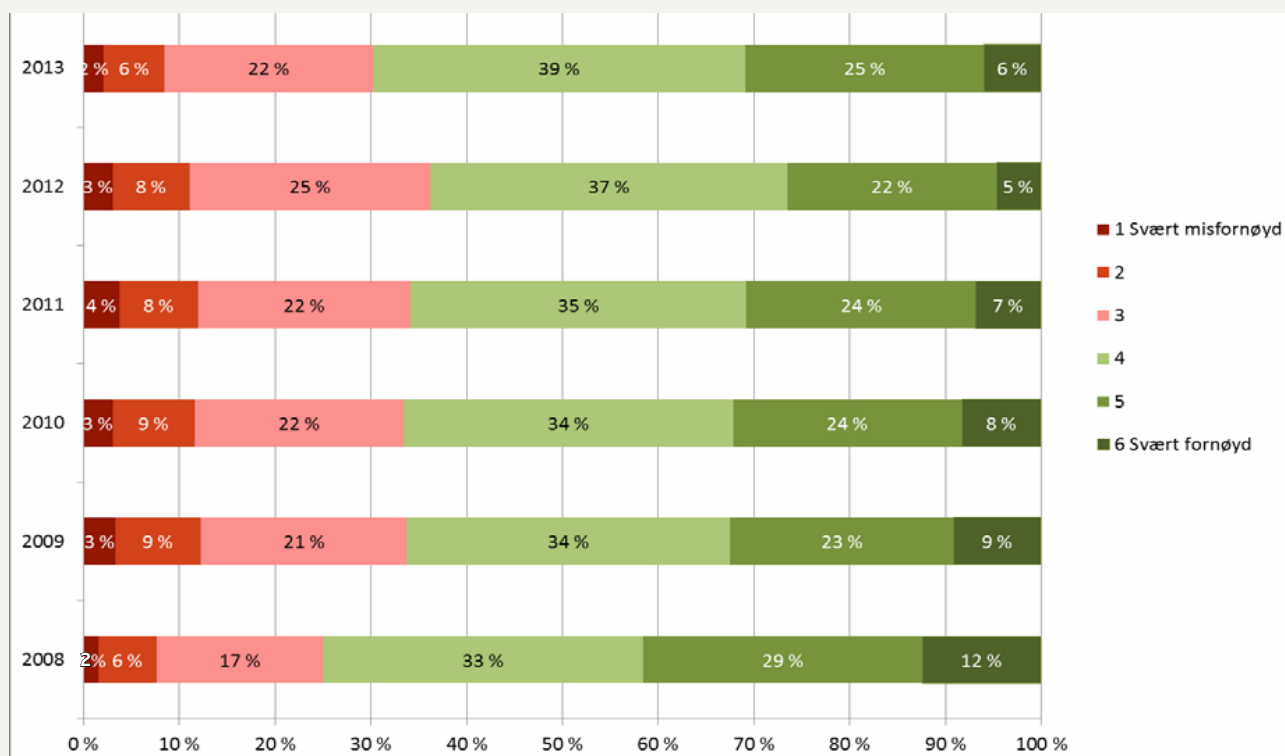
I brukerundersøkelsen ble arbeidsgiverne bedt om å gi en helhetlig vurdering av NAV. Virksomhetene blir også bedt om å gi en generell tilbakemelding om hvor fornøyd de var med NAVs tjenester. I tillegg ble virksomhetene bedt om å vurdere i hvilken grad NAV på en skala fra 1 (liten grad) til 6 (stor grad)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

4.1 Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett

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

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

FIGUR 1: *Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett, 2008 - 2013*



I 2013 brytes denne utviklingen. Nå er det en større andel av arbeidsgivere som både svarer 4, 5 eller 6 på dette spørsmålet.

For enkelt å kunne sammenligne de ulike års resultater

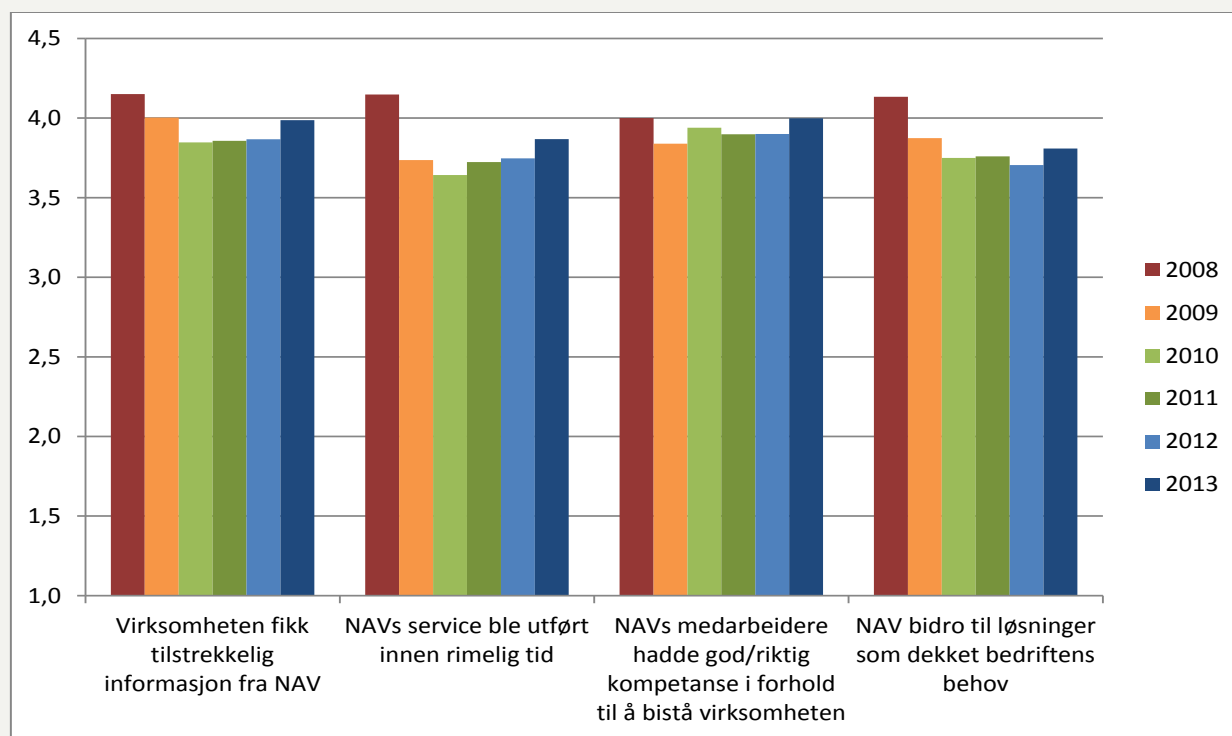
er det beregnet en gjennomsnittsscore. For landet som helhet falt gjennomsnittsscoren fra 4,2 i 2008 til 3,9 i perioden 2009-2011. I 2012 ble resultatet ytterligere svekket (til 3,8). I 2013 er gjennomsnittsscoren økt til 4,0 og det er det høyeste nivået som er målt etter 2008.

4.2 NAVs informasjon, leveringstid, kompetanse og løsningsdyktighet

Arbeidsgivere blir i undersøkelsen bedt om å vurdere NAVs innsats i å informere, levere tjenester innen rimelig tid, levere løsningsdyktige løsninger samt

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

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



Det er først og fremst en stor nedgang i gjennomsnittsscoren fra 2008 til 2009. Deretter er det kun små endringer. I 2013 er det en positiv utvikling på alle fire spørsmål. Denne utviklingen er også statistisk signifikant.

I disse spørsmålene får NAV best tilbakemelding på medarbeideres kompetanse og informasjon fra NAV (4,0 i gjennomsnitt). Resultatene er noe svakere på at service ble levert innen rimelig tid (3,8 i gjennomsnitt)

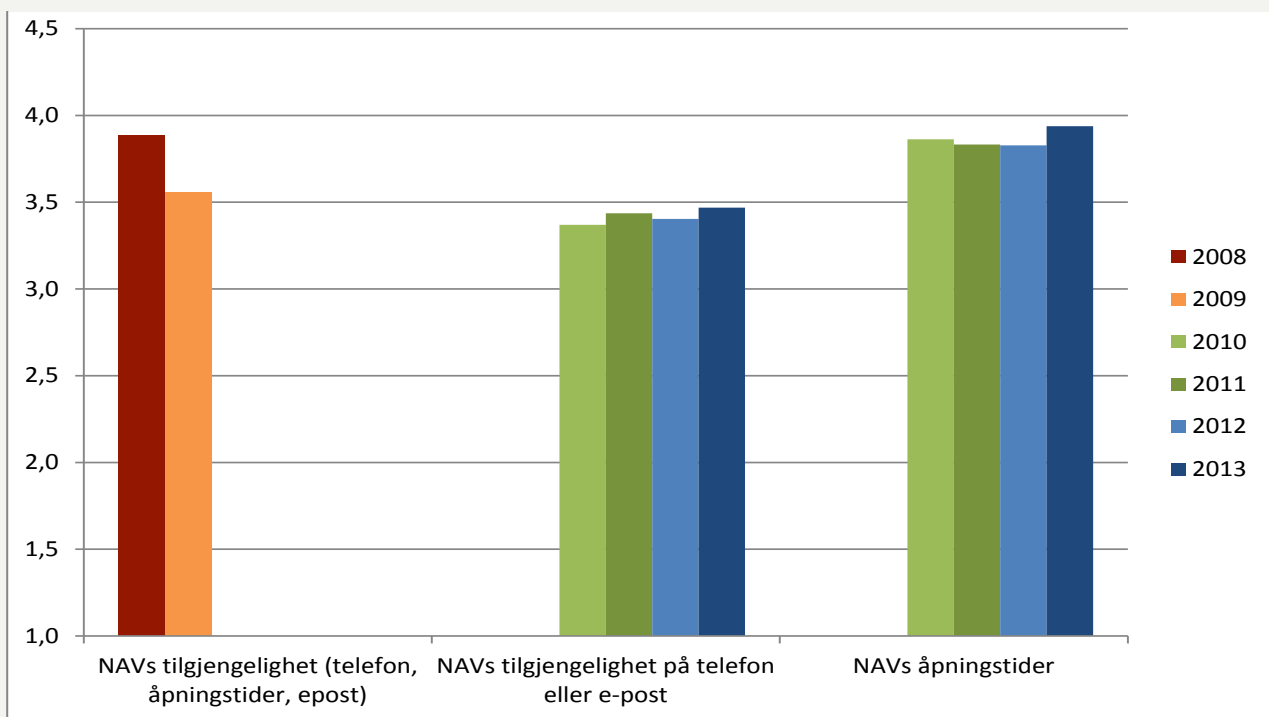
og løsningen dekker bedriftens behov (3,7). Det ser ut til at det er en forholdsvis sterk korrelasjon mellom alle disse fire spørsmålene. Det betyr at fylker som scorer høyt på ett spørsmål ofte scorer høyt på de andre tre spørsmålene.

4.3 NAVs tilgjengelighet

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

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

FIGUR 3: *Arbeidsgiveres vurdering av NAVs tilgjengelighet*



Resultatene for NAVs tilgjengelighet på telefon eller epost er spesielt svake. Arbeidsgiveres vurdering av tilgjengeligheten ligger i gjennomsnitt på 3,5, dvs. at resultatet ligger midt mellom høyeste nivå 6 og laveste nivå 1. Virksomhetene er noe mer fornøyd med NAVs åpningstider (gjennomsnittsscore 3,9). For begge spørsmål er resultatene i 2013 forbedret i forhold til tidligere år.

NAV har gjort betydelige endringer de siste årene for å håndtere henvendelser per telefon på en bedre måte. Det er to ulike måter hvor arbeidsgivere tar

kontakt med NAV på gjennom telefon. Den første er generelle spørsmål knyttet til regler osv. via NAVs arbeidsgivertelefon. Den andre er å få veiledning knyttet til enkeltsaker fra NAV-kontor, NAV Forvaltning eller Arbeidslivssenter. Tilbakemeldingene fra bedriftene tyder på at det ikke er vesentlige problemer med å nå fram på arbeidsgivertelefonen eller til Arbeidslivssentrene. Det er imidlertid større vanskeligere med å nå fram til riktig saksbehandler på NAV-kontor eller forvaltningsenhet.

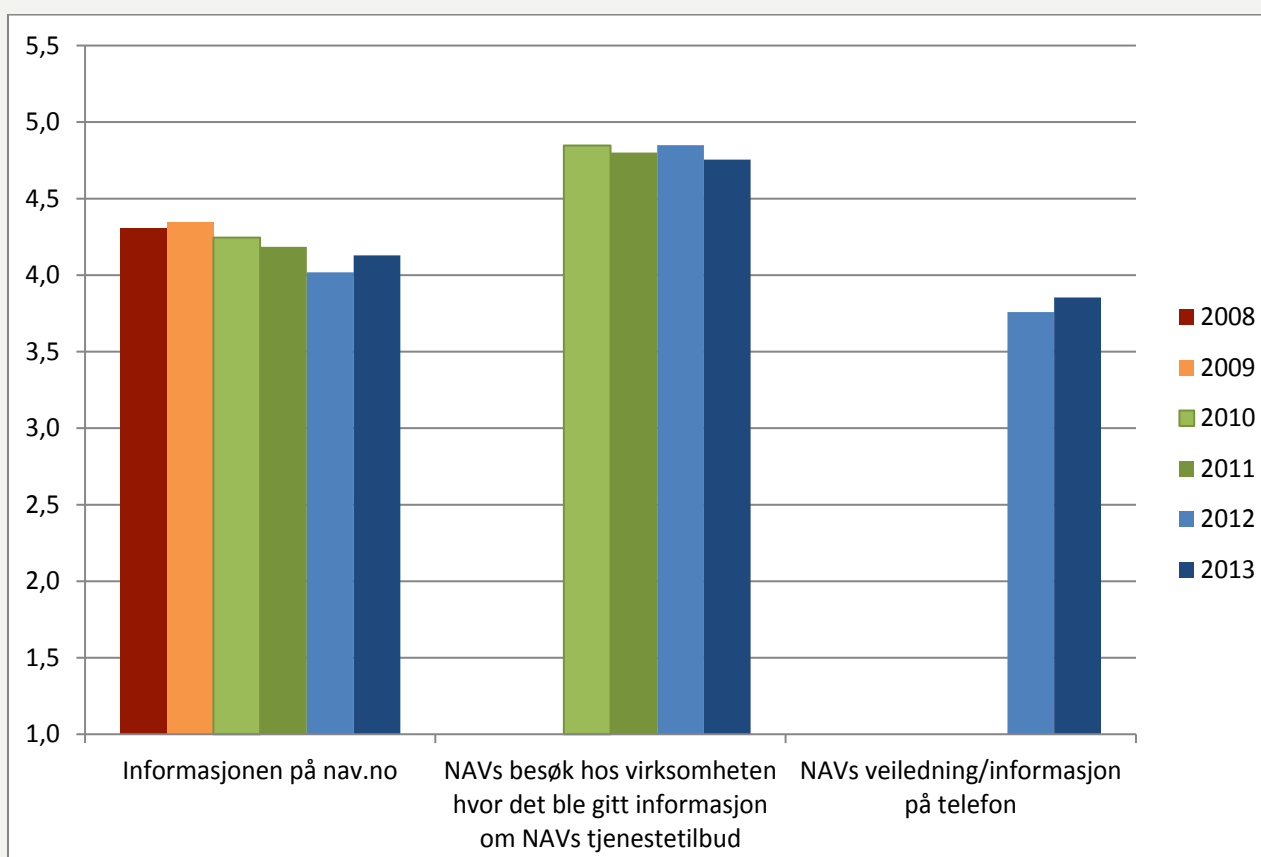
4.4 NAVs informasjonsarbeid

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

- Informasjonen på nav.no (NAV's webside)
- NAV's besøk i bedriften hvor det ble gitt informasjon om NAV's tjenestetilbud
- NAV's veiledning/informasjon på telefon

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

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



Resultatene for 2013 viser at virksomhetene gir best vurdering av den informasjonen som ble gitt ved NAV's besøk i bedriften. NAV har også fått relativt gode tilbakemeldinger vedrørende informasjonen på nav.no. Det har her vært en negativ utvikling i resultatene siden 2009 men resultatene i 2013 viser en forbedring av resultatene. Det er i 2012 første gang det stilles spørsmål om hvor

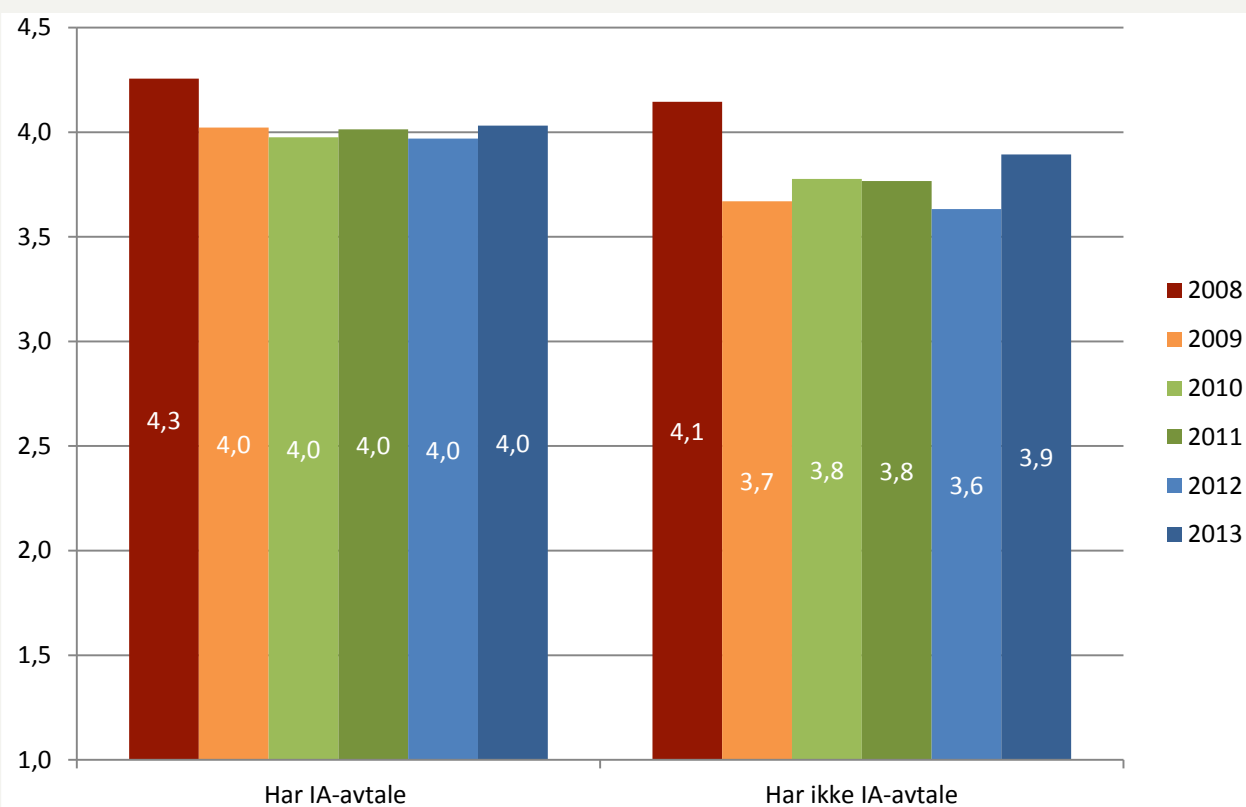
fornøyd virksomhetene er med veiledning og informasjon gitt i telefonsamtaler med NAV. Resultatene for 2013 viser også en forbedring på dette området.

4.5 Resultater på IA-området

Tilbakemeldingen fra virksomhetene som har avtale om inkluderende arbeidsliv (IA-avtale) viser at disse er mer fornøyd med NAVs service totalt sett enn de andre. Det er imidlertid gruppen uten IA-avtale som har hatt den sterkeste forbedring fra 2012 til 2013.

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

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



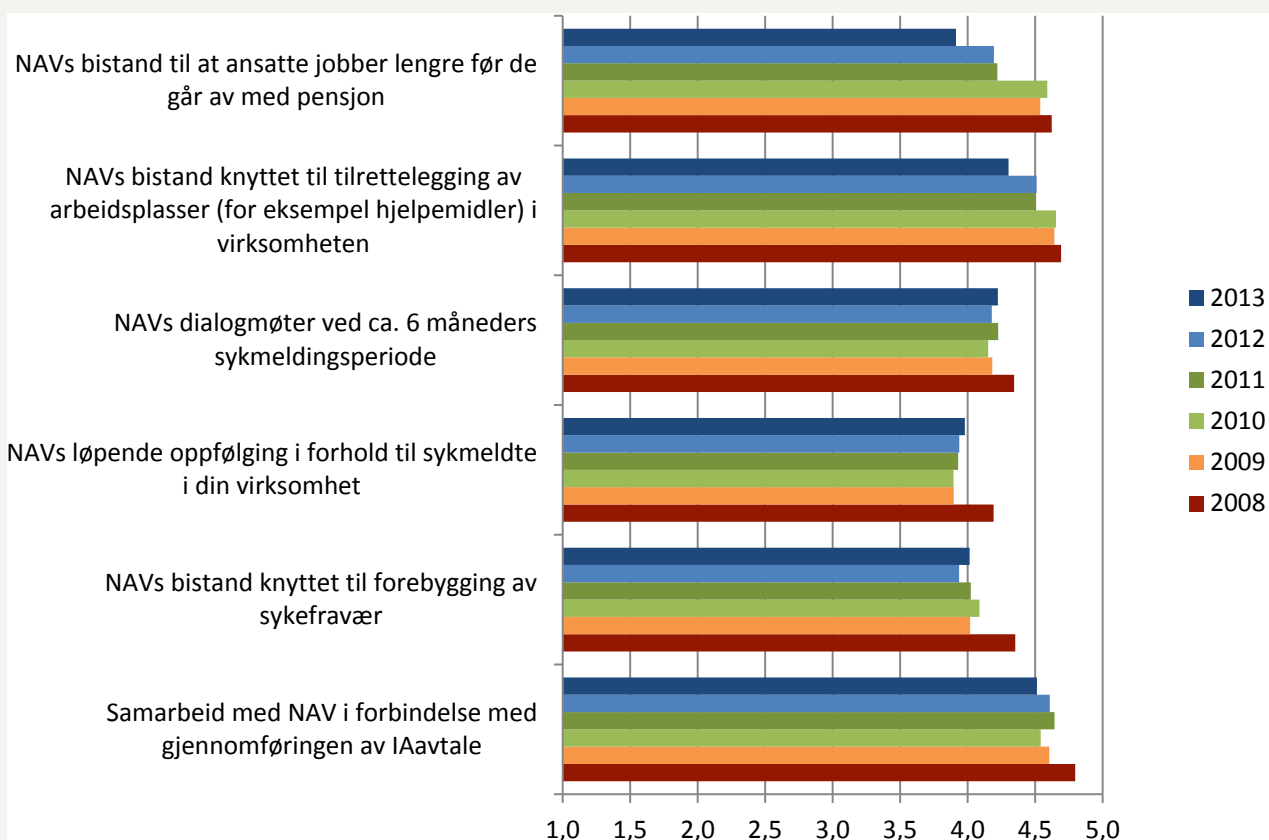
Det er en ulik bruk av tjenester mellom disse to gruppene. Virksomheter som har IA-avtale benytter i større grad tjenester i tilknytning til sykefraværsoppfølging og tilrettelegging av arbeidsplass. NAV har også i langt større grad gjennomført informa-

sjonsbesøk i disse virksomhetene. Virksomhetene som ikke har IA-avtale har i større grad benyttet seg av rekrutteringsbistand. Ulik bruk av tjenester vil nok påvirke resultatene til disse to gruppene.

I tillegg til de generelle spørsmålene er det i undersøkelsen også stilt spørsmål om hvor fornøyd arbeidsgiverne er med de enkelte tjenestene som NAV leverer. Blant disse er en del spørsmål knyttet til NAVs tjenester/bistand i forbindelse med syke-

fraværsoppfølging og IA-avtale. Tilbakemeldingene fra virksomhetene som har benyttet disse tjenestene de siste 6 måneder vises i figur 6 nedenfor.

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



En stor andel av virksomhetene er fornøyd med samarbeidet med NAV i forbindelse med gjennomføring av IA-avtale. Dette har vært forholdsvis stabilt de siste 4 årene. Gjennomsnittsscore er på 4,5 i 2013.

Resultatene i figuren viser at tilbakemeldingene er mest positive på bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser (4,3) samt NAVs dialogmøter ved 6 måneders sykemeldingsperiode (4,2).

NAV får dårligere tilbakemelding i forhold til fore-

bygging av sykefravær og løpende sykefraværsoppfølging (4,0). Svakest score gis til NAVs bistand til at ansatte jobber lenger før de går av med pensjon (3,9). Dette er en tjeneste som få av virksomhetene benytter.

Det er en svak oppgang på sykefraværsområdet. Samtidig er det et fall når det gjelder NAVs bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser og NAVs bistand til at ansatte jobber lenger før de går av med pensjon. Det har vært en negativ utvikling over flere år på disse to områdene.

4.6 NAVs bistand til rekruttering og omstilling

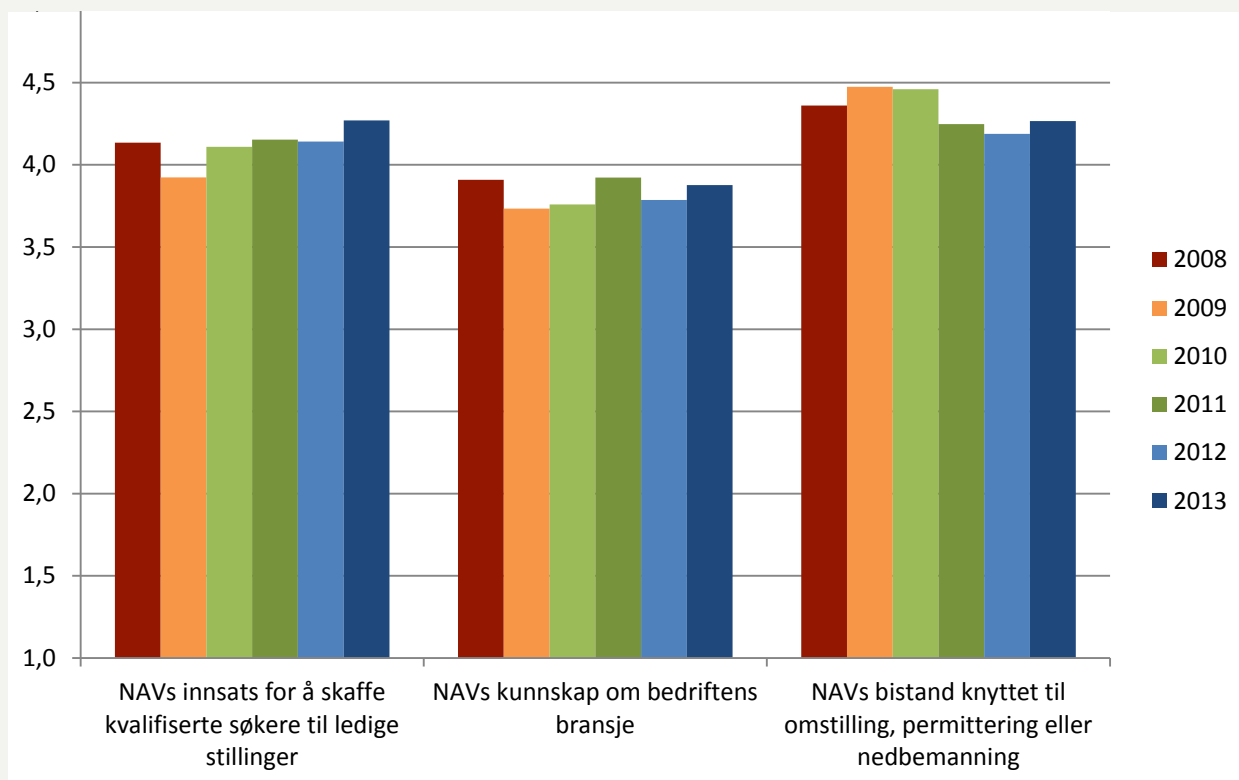
Undersøkelsen stiller spørsmål om arbeidsgivernes vurdering av NAVs bistand til rekruttering og omstilling/permittering. Det er flest virksomheter som benytter bistand fra NAV til rekruttering, dvs. finne kvalifiserte søkere til ledige stillinger. I årets undersøkelse ga arbeidsgivernes tilbakemelding en gjennomsnittsscore på 4,3. Dette er høyere enn i noen tidligere undersøkelser.

Ser vi på NAVs bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning fikk NAV spesielt gode tilbakemeldinger i de to første årene etter at finanskrisen

slo til. I denne perioden hadde NAV betydelig fokus på denne tjenesten og gjennomsnittsscore var på 4,5. I senere år har resultatet vært svakere men det var en forbedring fra 2012 til 2013.

I tilknytning til disse to tjenestene er det også stilt et spørsmål om NAVs kunnskap om bedriftens bransje. Det er antatt at NAVs kunnskap i betydelig grad kan påvirke resultatene for rekruttering og omstilling. Vi ser av figuren at NAV scorer svakere på dette enn på de to andre spørsmålene. Resultatene varierer noe over tid men også her har det vært en forbedring fra 2012 til 2013.

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

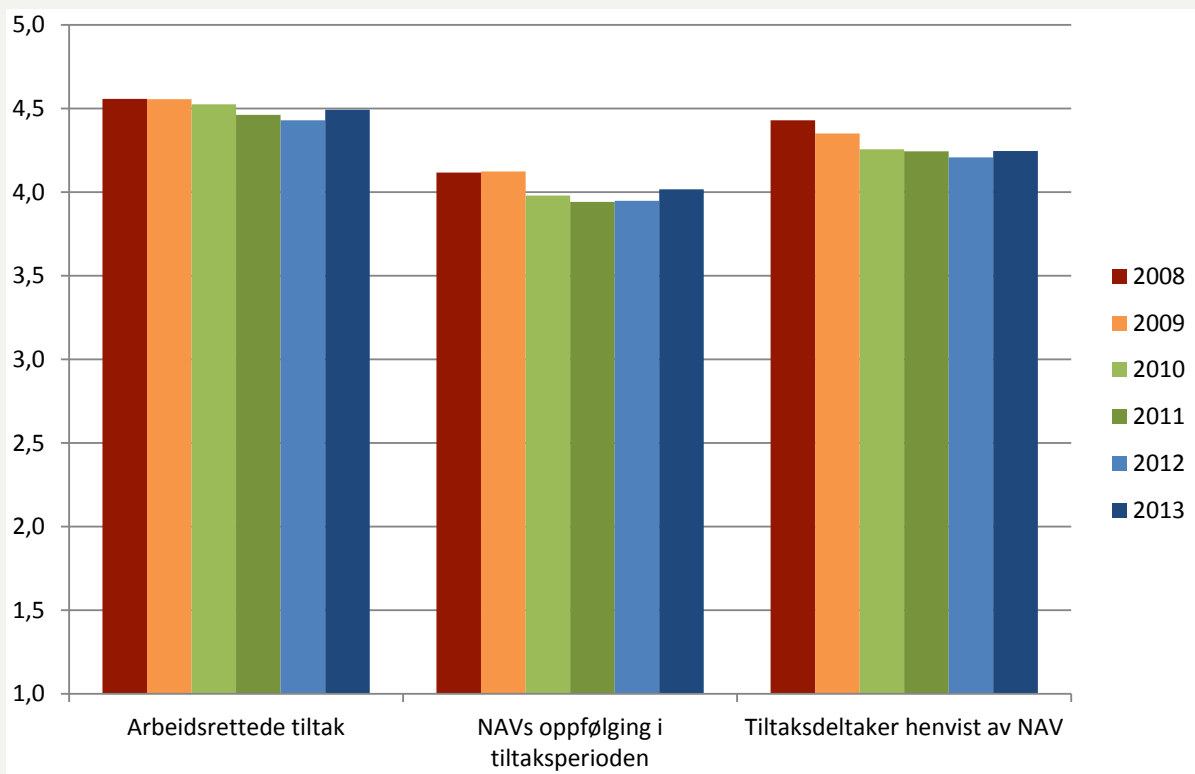


4.7 Samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak

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

tiltak generelt sett (gjennomsnittsscore 4,5). De er litt mindre fornøyd med tiltaksdeltakerne som blir henvist fra NAV (gjennomsnittsscore 4,2). Virksomhetene er minst fornøyd med NAVs oppfølging i tiltaksperioden (4,0). Det har vært en negativ utvikling på alle tre spørsmålene i løpet av de fem første årene hvor undersøkelsen ble gjennomført. I 2013 var det imidlertid en forbedring av resultatene på alle tre spørsmål.

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



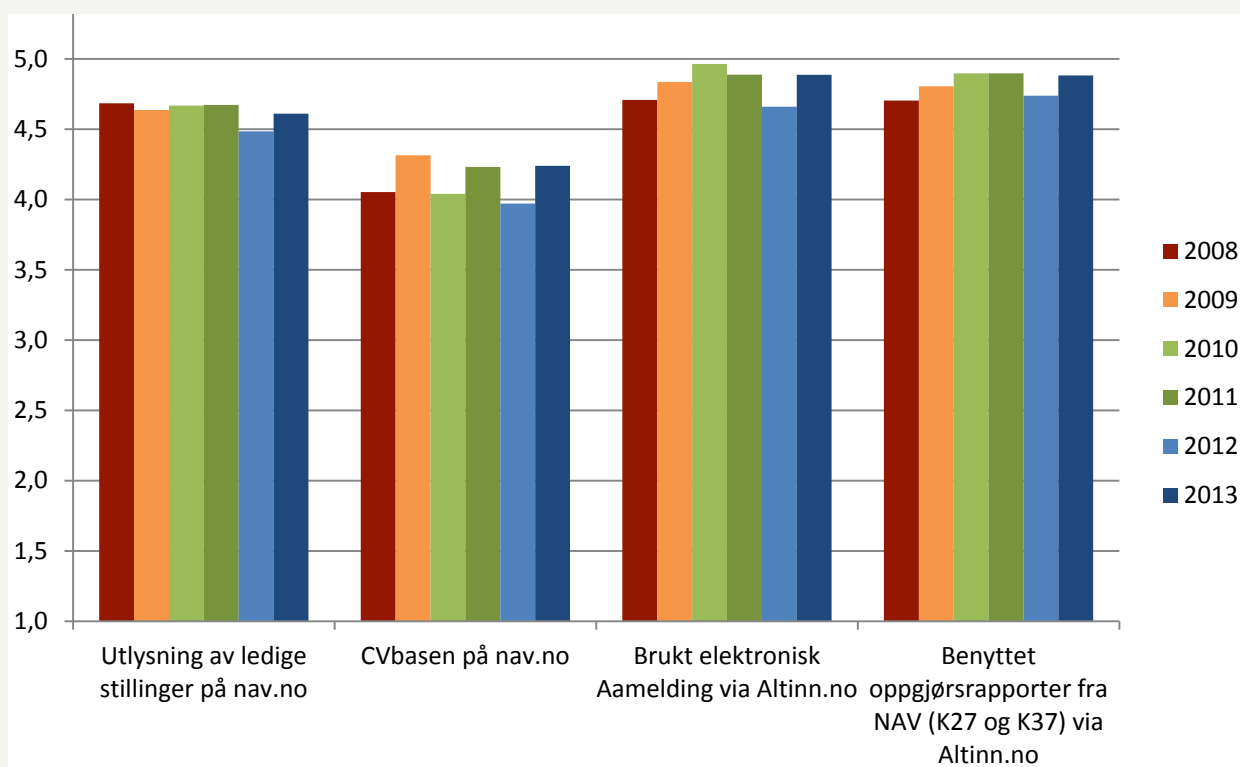
4.8 Virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester

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

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

Figur 9 viser utviklingen i gjennomsnittsscore for disse tjenestene.

FIGUR 9: Virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester, gjennomsnittsscore



Virksomhetene gir generelt gode tilbakemeldinger på de fleste selvbetjeningstjenestene. Gjennomsnittsscore ligger på 4,5 eller høyere for både utlysning av stillinger på nav.no og bruk av elektronisk Aa-melding/ oppgjørsrapporter på altinn.no. Virksomhetene er noe mindre fornøyd med CV-basen (score 4,0). Det er et fall i resultatene fra 2011 og 2012 som antakelig

hadde sammenheng med noen tekniske feil på nav.no samt at altinn.no i perioder ikke var tilgjengelig. Det har etter at 2012 undersøkelsen blitt gjort noen mindre endringer og feilrettinger på nav.no og altinn.no har ikke hatt de samme problemene med tilgjengelighet som tidligere. Dette har medført at resultatene på alle fire spørsmål har blitt forbedret i 2013.

5 VEDLEGG

5.1 Resultater fordelt på fylker og næringsgrupper

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

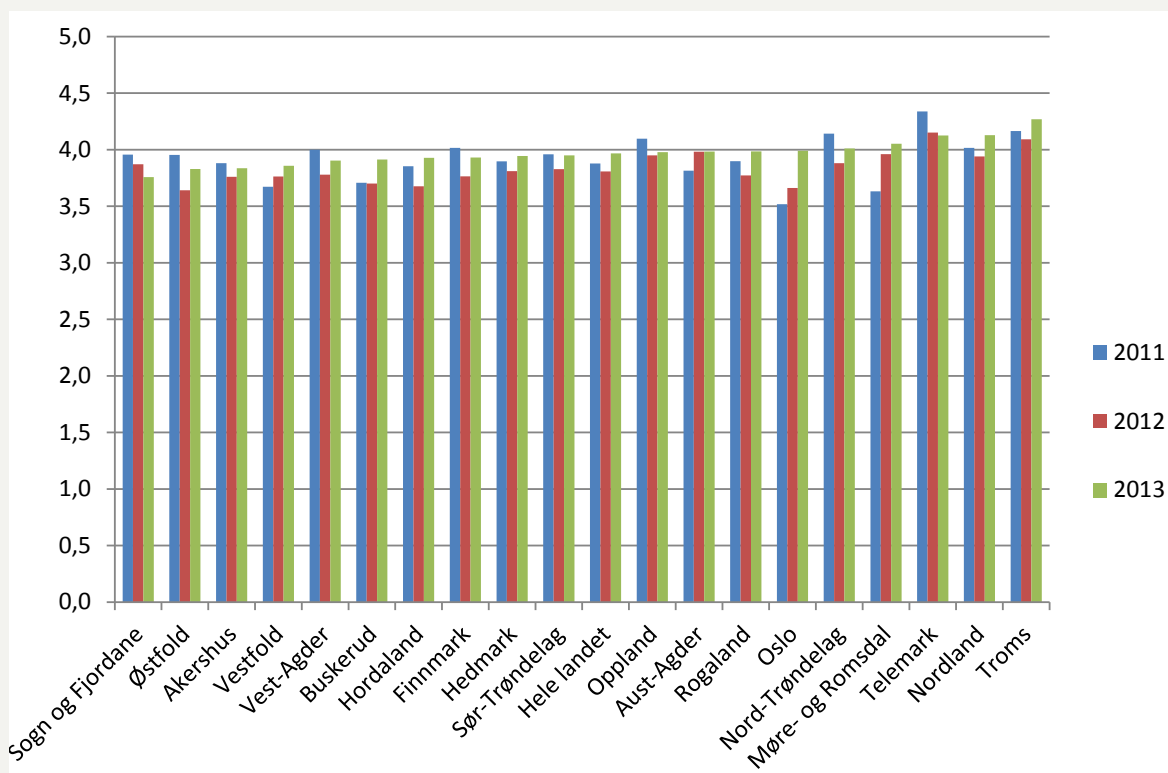
Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på fylker

For landet som helhet har vurderingen økt fra gjennomsnittsscoren 3,8 i 2012 til 4,0 i 2013.

For fylkene varierer gjennomsnittsscoren fra 3,8 for Sogn og Fjordane til 4,3 for Troms. De fleste fylkene har en forbedring av resultatene fra 2012 til 2013.

I figur 10 nedenfor vises fylkenes resultater de siste tre årene. Fylkene er rangert etter resultater i 2013.

FIGUR 10: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs service totalt sett, 2011 - 2013, gjennomsnittsscore

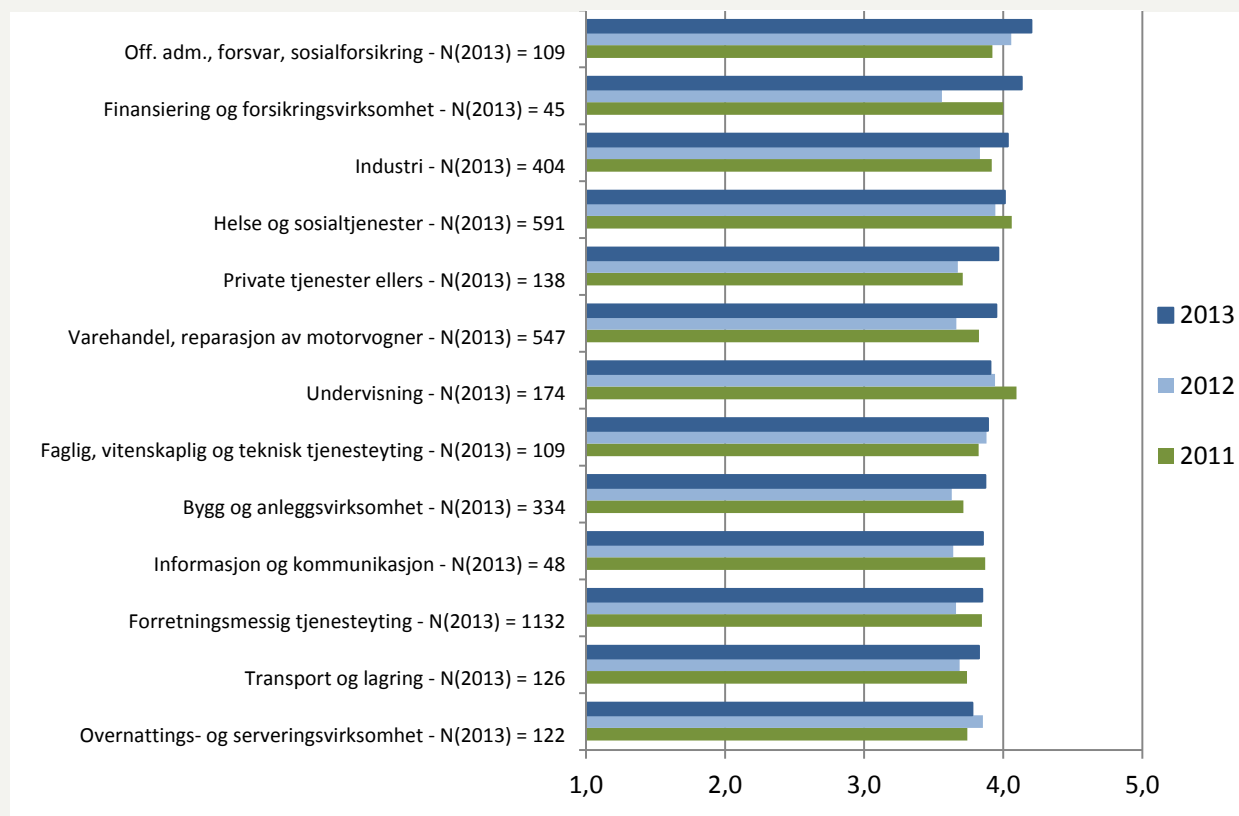


Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næring

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

2013. Det er kun presentert resultater for de større næringsgruppene. For de mindre gruppene er antall svar i undersøkelsen for lite til å vurdere resultatene.

FIGUR 11: *Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næringsgruppe, 2011 - 2013*



Det er en forbedring i resultatene i for de fleste næringsgrupper. Næringsgruppene «Offentlig administrasjon, forsvar og sosialforsikring», «Finansiering og forsikringsvirksomhet» og «Industri» har de beste resultater i 2013. Tilbakemeldingen fra virksomheter som driver med finansiering

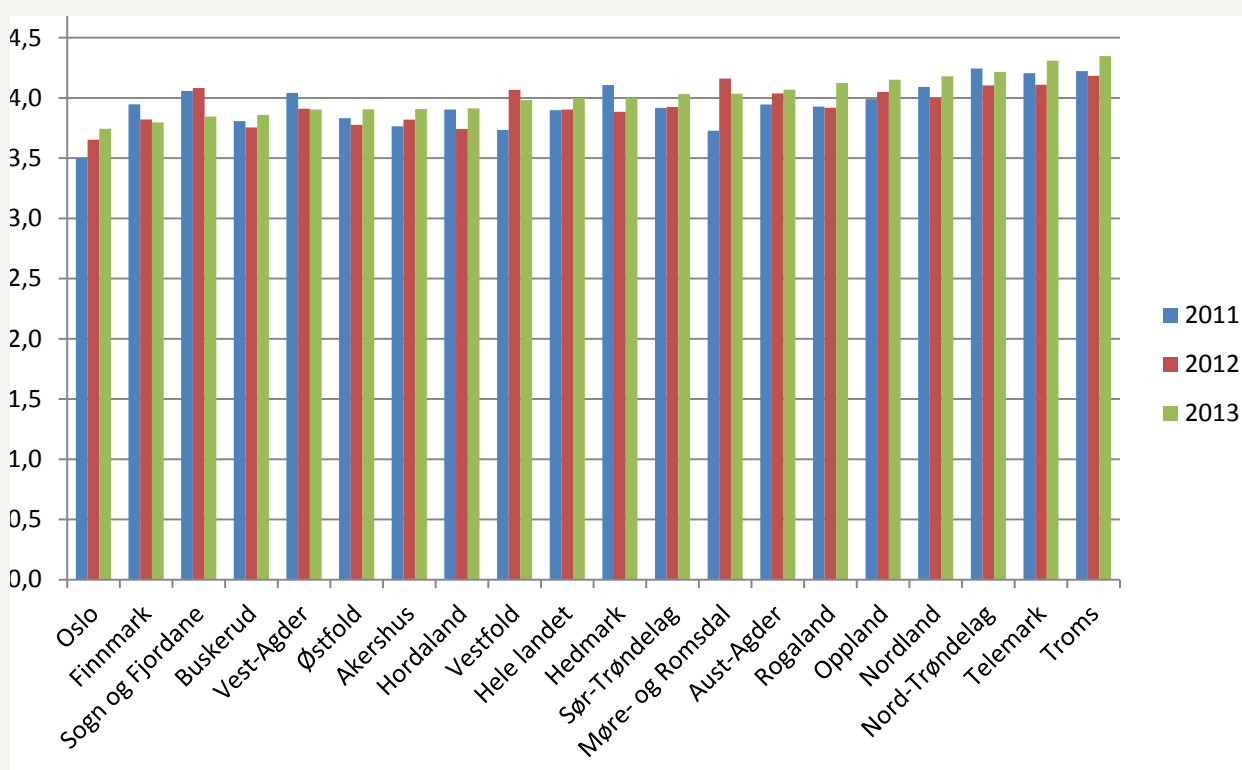
og forsikringsvirksomhet er betydelig forbedret i 2013 sammenlignet med året før. Undersøkelsen viser også at virksomheter i undervisningssektoren er blitt mindre fornøyd i løpet av de siste årene.

Vurdering av NAVs medarbeideres kompetanse

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

2013. Det er betydelige forskjeller mellom fylkene. Figur 12 viser utviklingen for hvert fylke de siste 3 årene.

FIGUR 12: Virksomhetenes vurdering av i hvilken grad NAVs medarbeidere hadde riktig/god kompetanse, 2011 - 2013



Resultatene for 2012 viser at Troms og Telemark har fått de beste tilbakemeldingene i forhold til med-

arbeideres kompetanse (gjennomsnittsscore 4,3). Oslo har de svakeste resultatene med en gjennomsnittsscore på 3,7.

5.2 Om statistisk signifikante resultater

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

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

Spørsmål	Sig. (2-hale)
Hvor misfornøyd eller fornøyd du er med virksomheten	
NAV's service overfor din virksomhet totalt sett	0,000
Tenk tilbake på de tjenestene din virksomhet har mottatt fra NAV. Vurder (deretter) på en skala fra 1-6 i hvilken grad	
Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV	0,000
NAV's service ble utført innen rimelig tid	0,000
NAV's medarbeidere hadde god/riktig kompetanse i forhold til å bistå virksomheten	0,033
NAV bidro til løsninger som dekket bedriftens behov	0,029
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?	
NAV's tilgjengelighet på telefon eller epost	0,000
NAV's åpningstider	0,001
Informasjonen på nav.no	0,000
Utlysning av ledige stillinger på nav.no	0,022
CV basen på nav.no	0,410
NAV's innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger	0,364
NAV's kunnskap om bedriftens bransje	0,001
Arbeidsrettede tiltak - arbeidspraksis, lønnstilskudd og/eller opplæring	0,131
NAV's oppfølging i tiltaksperioden (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	0,001
Tiltaksdeltaker henvist av NAV (arbeidspraksis/ lønnstilskudd/opplæring)	0,945
NAV's bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning	0,532
Samarbeid med NAV i forbindelse med gjennomføringen av IA-avtale	0,251
NAV's bistand knyttet til forebygging av sykefravær	0,037
NAV's løpende oppfølging i forhold til sykmeldte i din virksomhet	0,048
NAV's bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i virksomheten	0,190
NAV's bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon	0,034
Brukt elektronisk Aa-melding via Altinn.no	0,000
Benyttet oppgjørsmeldinger fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no	0,001

Verdier i høyre kolonne (sig.) under 0,05 viser at gjennomsnittsverdien på spørsmålet er signifikant forskjellig i 2013 sammenlignet med 2012. For spørsmål som har verdier over 0,05 er det ikke mulig å fastslå at verdiene er signifikant forskjellig. Som tabellen viser er mange av resultatene signifikant forskjellig fra 2012-undersøkelsen. Det gjelder bl.a.

det første spørsmålet (hovedspørsmålet) om hvor fornøyd virksomhetene er med NAV's service totalt sett. Det gjelder også de overordnede spørsmål knyttet til om virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon, tjeneste ble utført innen rimelig tid, medarbeideres kompetanse og om NAV bidro til løsninger som dekket bedriftens behov.

Vurdering av NAVs samlede innsats overfor virksomheten

3a. Hvor misfornøyd eller fornøyd du er med:

Merk: Sett ett kryss

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

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

Merk: Sett ett kryss

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

Vurdering av NAVs samlede innsats overfor virksomheten

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

Merk: Sett ett kryss på hver linje

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

5. Andre kommentarer om NAVs tjenester til arbeidslivet

Legg inn andre kommentarer i fritekstfeltet nedenfor:

UTGIVER

Arbeids- og velferdsdirektoratet

REDAKTØR

John Ivar Bjørnø

ADRESSE

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Postboks 5, St. Olavs plass

0164 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på

www.nav.no

Layout:

Kommunikasjonstaben // Rådgivningsseksjonen

Juni 2013

