

// Rapport 2015

# Brukerundersøkelse blant arbeidsgivere i 2015



## 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 skal brukes til å videreutvikle NAVs innsats overfor arbeidsgiverne.

Undersøkelsen gjennomføres i perioden mars til mai og består av et spørreskjema som blir sendt ut til et utvalg på 6 000 virksomheter. Utvalget i undersøkelsen omfatter virksomheter som i desember 2014 var registrert med aktiviteter i forhold til NAV de siste 3 måneder. Dette notatet er en gjennomgang av resultatene fra 2015-undersøkelsen sammenlignet med tidligere års undersøkelser.

Arbeidsgiverne gir en vurdering av NAVs tjenester på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. I denne rapporten blir resultatene stort sett oppsummert som gjennomsnittet av virksomhetenes svar.

På hovedspørsmålet om arbeidsgiveres vurdering av NAVs service totalt sett er gjennomsnittscoren 4,1 i 2015 mot 4,0 i 2014.

I undersøkelsen stilles det også fire overordnede spørsmål: om NAVs informasjon er tilstrekkelig, om service er utført innen rimelig tid, om saksbehandler har riktig kompetanse og om NAV bidrar til å finne løsninger som dekker bedriftens behov. På alle fire spørsmål er gjennomsnittscoren høyere enn i 2014 (+0,2).

På de fleste områder er resultatene i 2015 noe bedre enn i 2014. Det eneste området med tilbakegang er selvbetjeningsløsninger. Selvbetjeningsløsningene er viktige i NAVs kontakt med arbeidsgivere, så dette framstår som et viktig forbedringsområde. På selvbetjeningsløsninger er det negativ utvikling i arbeidsgivernes tilfredshet på 3 områder:

- Utlysning av ledige stillinger på nav.no, gjennomsnittscore 4,7 (-0,2 fra 2014)
- CV-basen på nav.no, gjennomsnittscore 3,8 (-0,4)
- Elektronisk A-melding via Altinn.no, gjennomsnittscore 4,6 (-0,3)

På spørsmålene om informasjon og tilgjengelighet, er det økt tilfredshet (+0,1) både med «NAVs informasjon/veiledning på telefon» og «NAVs tilgjengelighet på telefon og epost». Samtidig er tilfredsheten med «Informasjonen på nav.no» uendret.

I fjorårets undersøkelse var det blandete resultater på spørsmålene om etatens IA-arbeid og oppfølging av sykmeldte. Nå er det framgang på de seks spørsmålene. Både «bistand til oppfølging av sykmeldte» og «bistand til forebygging av sykefravær» har en framgang i snittscore fra 3,9 til 4,2.

Det er også framgang på spørsmålene om rekrutteringsbistand og bistand til omstilling/nedbemanning.

## 1. Innledning

Overfor virksomheter 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 2015 og sammenligner med undersøkelser fra tidligere år. Blant annet på grunn av utviklingen i arbeidsmarkedet, arbeidet med Inkluderende Arbeidsliv (IA) og økt fokus på 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.

## 2. Om undersøkelsen og utvalget

For å sikre tilstrekkelig antall svar på en del viktige områder, har det vært trukket ut et utvalg av virksomheter som har mottatt en eller flere av følgende tjenester siste 3 måneder per desember 2014:

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

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.

Undersøkelsen er gjennomført postalt. Utvalgte virksomhetene har fått tilsendt et 4-siders spørreskjema og returnerer dette per post. Det har også vært mulig for virksomhetene å svare elektronisk. Totalt sett ble 890 svar (29 %) levert via elektronisk løsningen i 2015.

I spørreskjemaet ble arbeidsgiverne 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 fornøydhhet, 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 i 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”.

## 2.2 Svarprosent og representativitet

Det ble sendt ut spørreskjema til 6 000 arbeidsgivere. Etter purring var det mottatt i alt 2967 svar. Dermed endte svaropplutningen på 50 prosent. Dette er fem prosentpoeng lavere enn i 2014.

Tabellen nedenfor viser fordeling av virksomhetene i populasjonen og blant respondentene (virksomhetene som har svart) etter de 4 tjenestekategoriene (rekrutteringsbistand, arbeidsrettede tiltak, oppfølging av arbeidslivssenter og oppfølging av sykmeldt) virksomhetene er trukket ut på. Blant respondentene er det høyere andel enn i populasjonen som har fått «oppfølging fra arbeidslivssenter» og «oppfølging av sykmeldte». I denne analysen er det vektet slik at andelene i de fire kategoriene tilsvarer samme andel som i populasjonen.

Tabell 1: Andel virksomheter i de fire tjenestekategoriene

	Populasjonen	Respondenter
Rekrutteringsbistand	35,3 %	32,7 %
Arbeidsrettede tiltak	32,7 %	28,9 %
Oppfølging fra arbeidslivssenter	14,2 %	17,7 %
Oppfølging av sykmeldte	17,8 %	20,7 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Antall</b>	<b>15225</b>	<b>2967</b>

I bruttoutvalget (virksomhetene som fikk tilsendt undersøkelsen) er det like mange virksomheter i hvert fylke (318) for å få nok svar fra hvert enkelt fylke. I analysen er svarene vektet slik at fylkets andel av virksomheter i undersøkelsen tilsvarer den samme andelen i populasjonen.

Respondentene i 2015 er representative for de virksomhetene som fikk tilsendt undersøkelsen (bruttoutvalget) Det er imidlertid en liten overrepresentasjon av offentlige virksomheter (stat, fylke og kommune), store virksomheter (mange ansatte) og virksomheter med IA-avtale.

## 2.3 Presentasjon av resultater

Det er ulike måter å presentere resultatene på. Undersøkelsen benytter en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er laveste nivå og 6 er høyeste nivå. 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 stort sett å presentere resultatene som gjennomsnittsscore. 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 gjennomsnittsscore på 3,5. Et bra resultat bør ligge betydelig over dette.

## 3. Bruk av ulike NAV-tjenester

NAV tilbyr virksomheter ulike typer tjenester. I begynnelsen av spørreskjemaet stilles arbeidsgivere spørsmål om hvilke tjenester fra NAV som de har benyttet det siste året. Noen har benyttet kun en tjeneste, mens andre krysser av for at de har benyttet flere tjenester. Tabellen nedenfor oppsummerer hvilke tjenester virksomhetene har benyttet fra 2010 til 2015.

Arbeidsgiverundersøkelsen viser at større andel av virksomhetene har fått råd og informasjon fra NAV de siste tre årene. Og det har vært en kraftig økning i andel av virksomhetene som svarer at NAV har besøkt virksomheten og informert om sine tjenester (fra 20 prosent i 2014 til 30 prosent i 2015). På den annen side er det tendens til lavere bruk av ulike formidlingstjenester overfor arbeidssøkere. Det er også over tid lavere andel av virksomhetene som svarer at de utlyser ledige stillinger på nav.no og bruker CV-basen på nav.no. Dette er i tråd med at det er lavere score på disse selvbetjeningstjenestene i årets undersøkelse. Andelen virksomheter som samarbeider med NAV om arbeidsrettede tiltak er nå nede i 30 prosent, 3 prosentpoeng lavere enn i fjor. I 2010 var denne andelen til sammenligning 52 prosent.

Andelen virksomheter som har brukt elektronisk A-melding og oppgjørsmeldinger fra NAV via altinn.no har økt. I årets undersøkelse er «skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no» og «elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding» nye svaralternativer.

*Tabell 2: Andel virksomheter som har benyttet ulike tjenester fra NAV de siste 6 måneder*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Råd/ informasjon fra NAV</b>	52 %	51 %	54 %	50 %	50 %	64 %
<b>NAV har besøkt virksomheten og gitt informasjon om sine tjenester</b>	24 %	22 %	21 %	19 %	20 %	30 %
<b>Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no</b>	25 %	26 %	22 %	20 %	23 %	21 %
<b>Brukt CV-basen på nav.no til å søke etter kandidater</b>	10 %	10 %	8 %	7 %	7 %	7 %
<b>Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV kontor</b>	15 %	14 %	12 %	9 %	10 %	10 %
<b>Bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere</b>	12 %	12 %	9 %	8 %	8 %	10 %
<b>Bistått NAV med å kvalifisere arbeidssøkere for arbeidslivet (brukt tiltak som f.eks. arbeidspraksis/lønnstilskudd /oppfølging/mentor)</b>	52 %	50 %	38 %	40 %	35 %	33 %
<b>Bistand fra NAV ved omstilling, permittering eller nedbemanning</b>	5 %	6 %	4 %	4 %	4 %	6 %
<b>Oppfølging fra NAV i forbindelse med sykmeldte i virksomheten</b>	52 %	48 %	56 %	55 %	54 %	52 %
<b>Dialogmøte sammen med sykmeldte i regi av NAV</b>	44 %	42 %	53 %	55 %	57 %	57 %
<b>Bistand fra NAV med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler)</b>	20 %	13 %	16 %	13 %	12 %	18 %
<b>Fått bistand fra NAV for å få eldre arbeidstakere til å jobbe lengre før de går av med pensjon</b>	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %	2 %
<b>Elektronisk A-melding via Altinn.no</b>	22 %	32 %	34 %	38 %	36 %	44 %
<b>Oppgjørsrapporter fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no</b>	9 %	13 %	13 %	17 %	14 %	19 %
<b>Skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no</b>						59 %
<b>Elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding</b>						29 %
<b>Antall svar i % av antall virksomhet som svarer</b>	344 %	341 %	342 %	336 %	331 %	459 %
<b>Antall virksomheter som har besvart undersøkelsen</b>	<b>3403</b>	<b>3247</b>	<b>3267</b>	<b>3197</b>	<b>3320</b>	<b>2972</b>

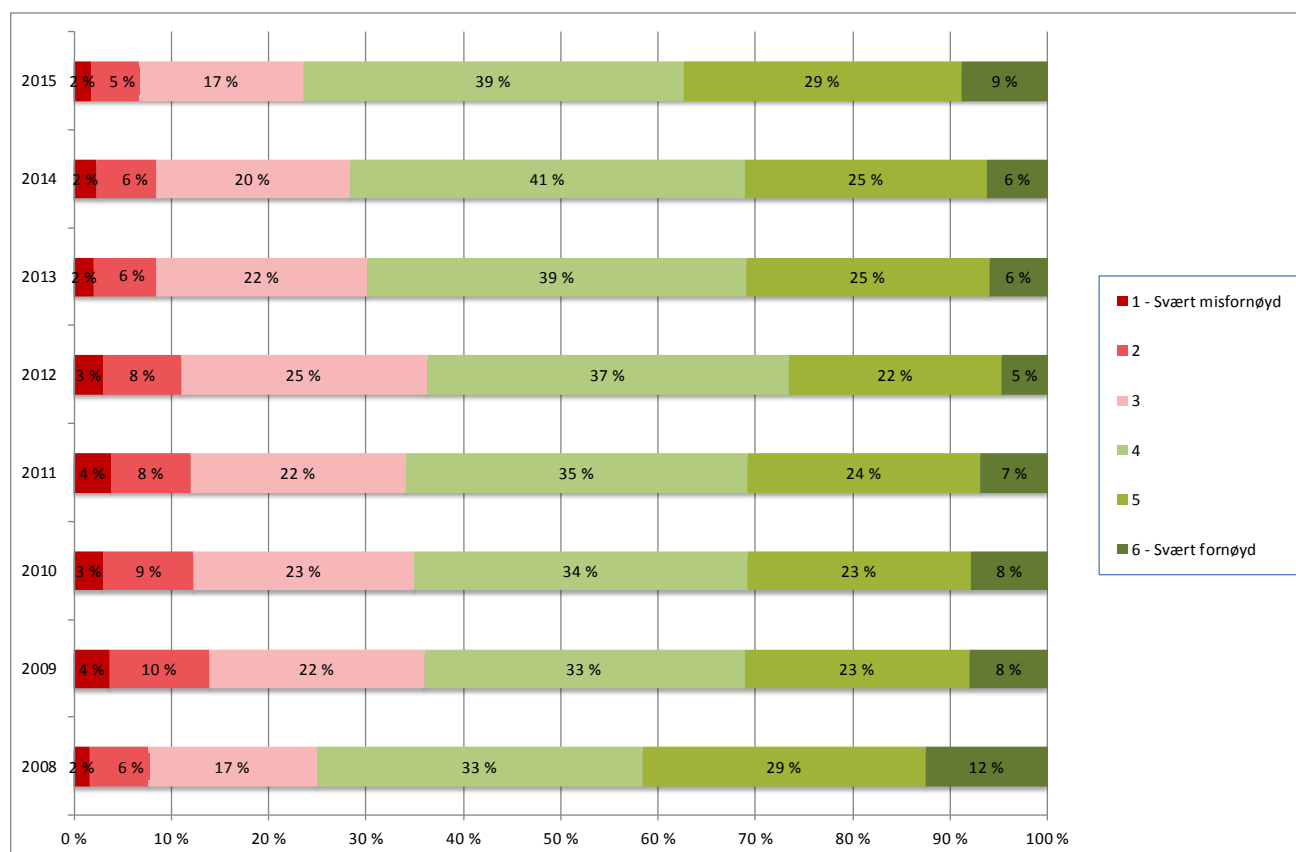
## 4. Arbeidsgivernes vurdering av NAVs tjenester

I brukerundersøkelsen blir arbeidsgiverne 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 arbeidsgivere.

### 4.1 Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett

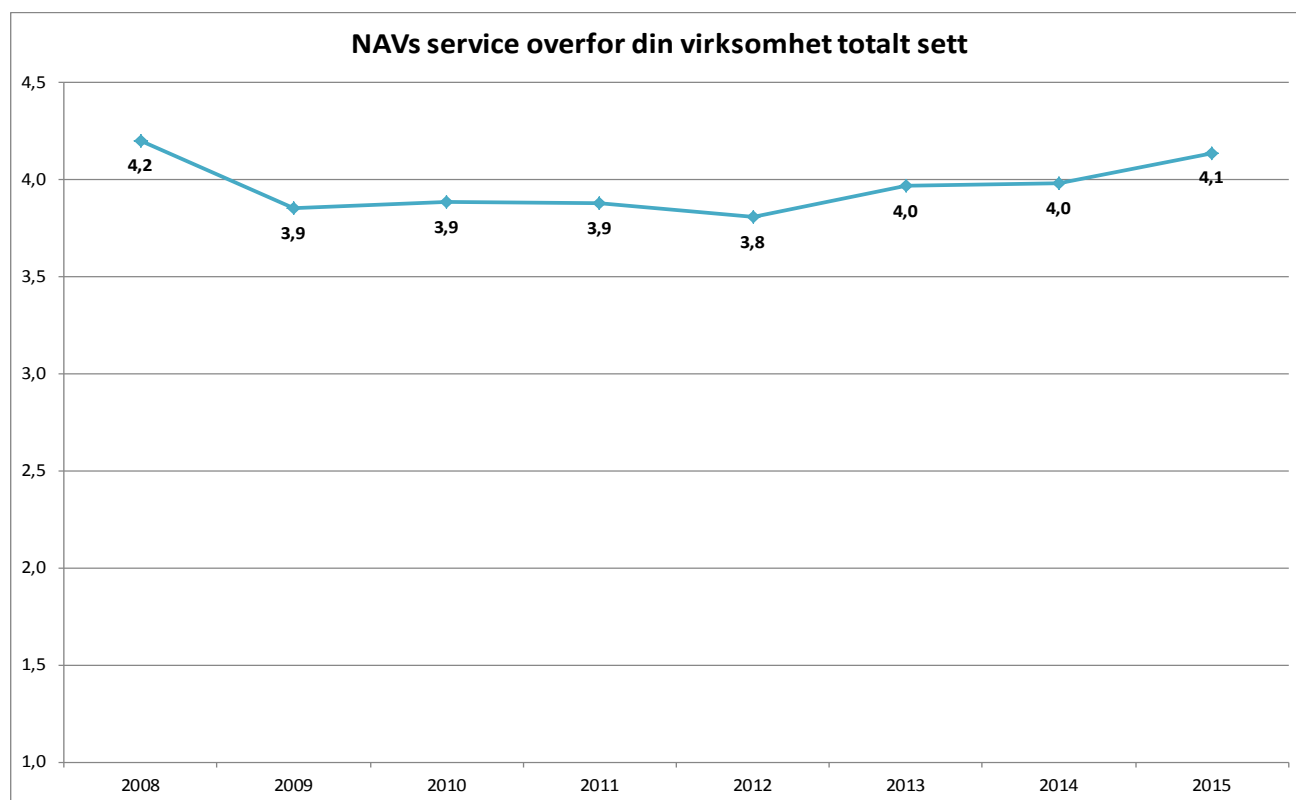
Hovedspørsmålet i undersøkelsen er hvor fornøyd virksomhetene er med NAVs service totalt sett. I figur 1 ser vi hvordan arbeidsgivere svarer på skalaen fra 1 til 6. Andelen virksomheter som svarer mest positivt (5 eller 6) er totalt på nesten 38 prosent i 2015, mot 31 prosent i fjor. Andelen har ikke vært så høy siden 2008, da den var 41 prosent. Siden 2013 har andelen økt. De mest negative svarene (1 og 2) utgjør 7 prosent i år, den laveste andelen hittil.

Figur 1: Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett, andel i hver svarkategori, 2008 - 2015



Figur 2 viser utviklingen i gjennomsnittscore på spørsmålet om «service totalt» siden undersøkelsen startet i 2008. Gjennomsnittsscoren totalt på spørsmålet gikk ned fra 4,2 i 2008 til 3,8 i 2012. I 2013 økte scoren igjen til 4,0 og den var uendret i 2014. I år økte gjennomsnittscoren til 4,1.

Figur 2: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs service totalt sett. Gjennomsnittscore. 2008-2015



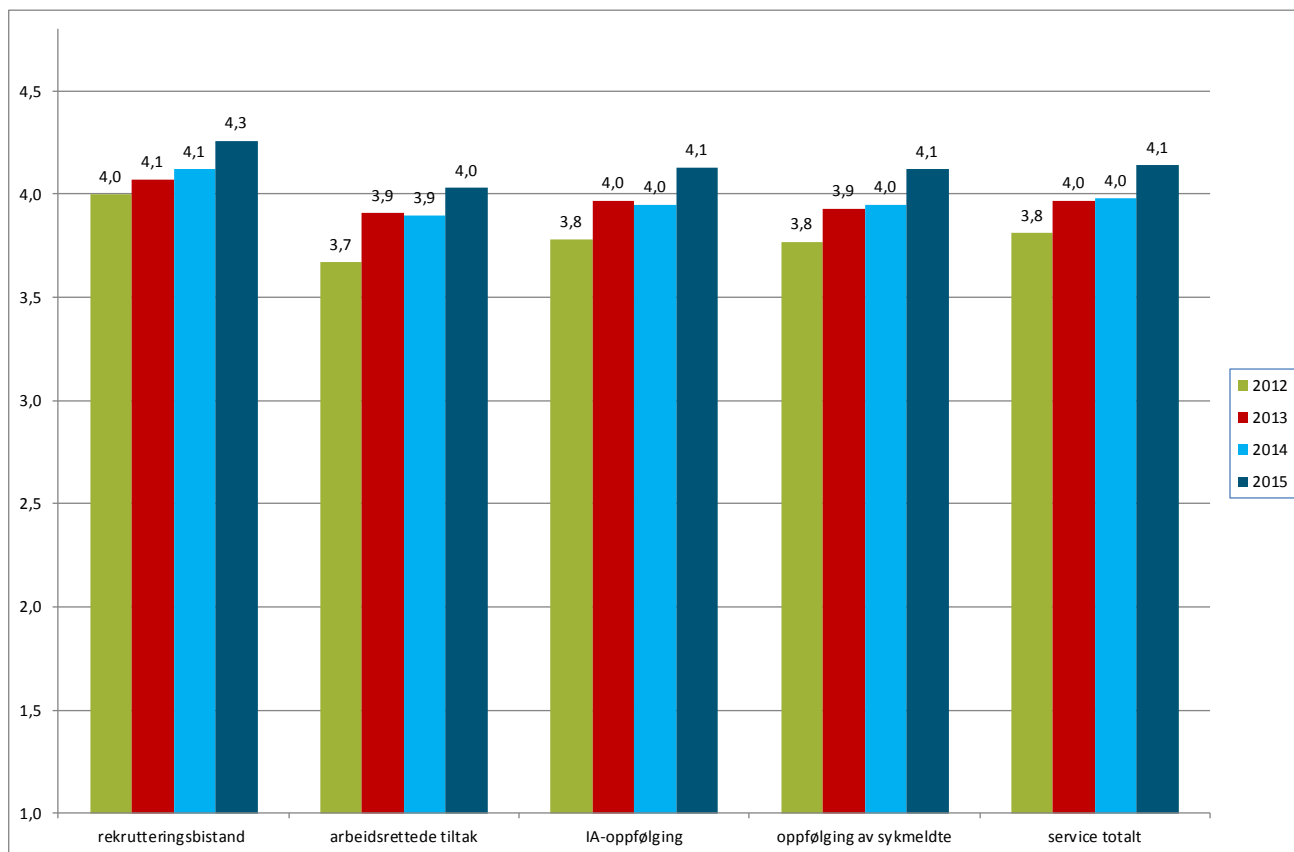
Figur 3 viser utviklingen i gjennomsnittscore siden 2012 på spørsmålet om «service totalt», samlet og for de fire underutvalgene i undersøkelsen: *virksomheter som har brukt/samarbeidet med NAV om rekrutteringsbistand, arbeidsrettede tiltak, oppfølging fra arbeidslivssenter og oppfølging av sykmeldte.*

Fra 2012 til 2015 har økningen i gjennomsnittscore vært på 0,3 for de fire underutvalgene i undersøkelsen. Høyest score er det for virksomheter som er trukket ut fordi de har benyttet rekrutteringstjenester. Dette underutvalget hadde også den største økningen siden i fjor (+0,2).

Ser en på antall ansatte i virksomhetene (ikke i figur), er forskjellene i snittscore små: 4,2 for virksomheter med 10-49 ansatte og 4,1 både for bedrifter med mindre enn 10 ansatte og bedrifter med 50 ansatte eller mer.



Figur 3: Arbeidsgiveres vurdering av «NAV's service totalt sett». Gjennomsnittscore samlet og for de fire underutvalgene: virksomheter som har brukt/samarbeidet med NAV om rekrutteringsbistand, arbeidsrettede tiltak, IA-oppfølging og oppfølging av sykmeldte

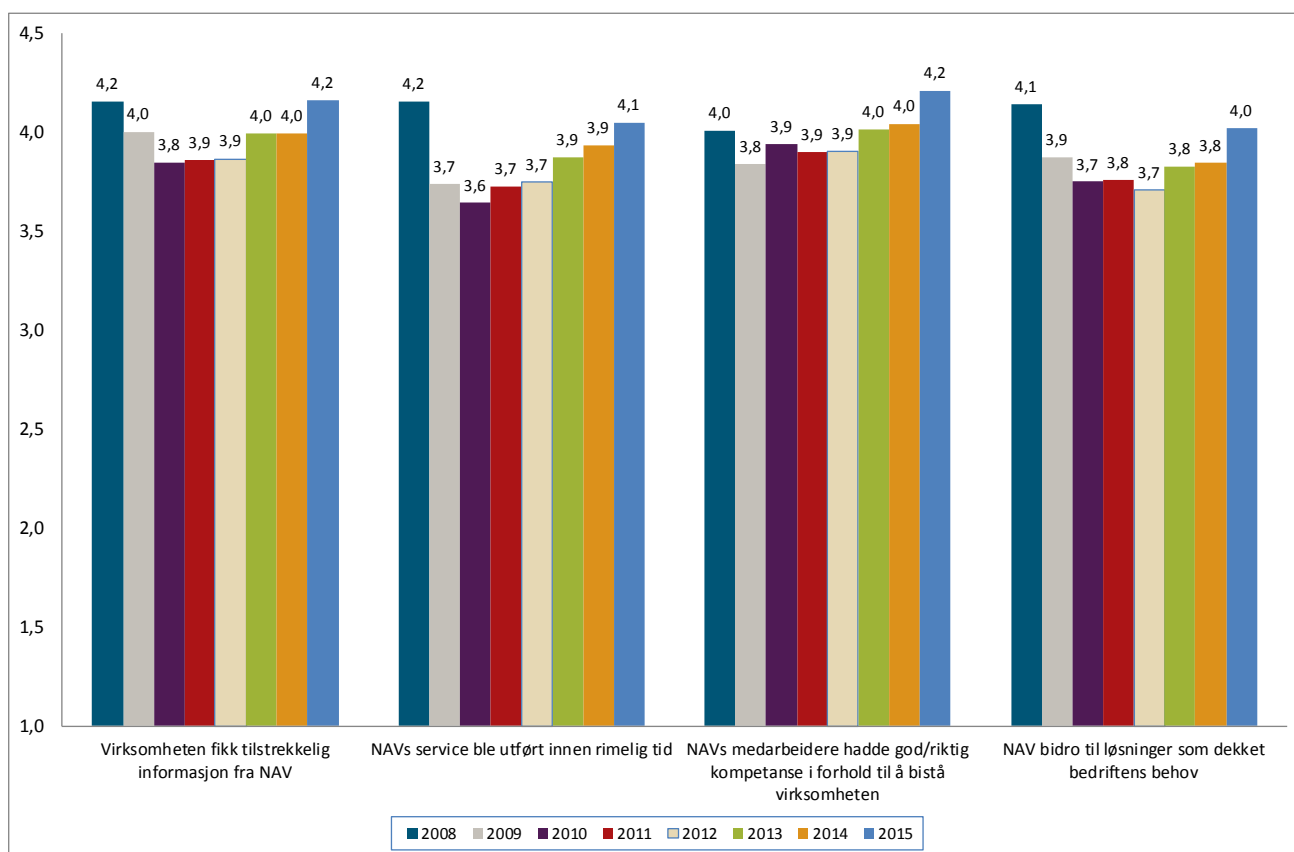


## 4.2 Overordnede spørsmål om NAVs informasjon, kompetanse og leveringsdyktighet

I undersøkelsen stilles det fire overordnede spørsmål: om NAVs informasjon er tilstrekkelig, om service er utført innen rimelig tid, om saksbehandler har riktig kompetanse og om NAV bidrar til å finne løsninger som dekker bedriftens behov. Virksomhetene blir her bedt om å vurdere ut fra en skala fra "1 - i liten grad" til "6 - i stor grad". I figur 4 nedenfor viser vi igjen gjennomsnittsscore i forhold til disse spørsmålene.

Figur 4 viser at NAV får bedre tilbakemelding fra virksomhetene i 2015 enn i 2014. På alle fire spørsmål er gjennomsnittsscoren høyere enn i 2014 (+0,2). Endringene er statistisk signifikante. Av disse var det «informasjonen fra NAV» og «NAV medarbeideres kompetanse» som hadde høyest score i 2015 (4,2).

*Figur 4: Arbeidsgivernes vurdering av i hvilken grad NAV har gitt tilstrekkelig informasjon, utført tjenesten innen rimelig tid, har tilstrekkelig kompetanse og har funnet løsninger som dekker bedriftens behov, gjennomsnittscore*

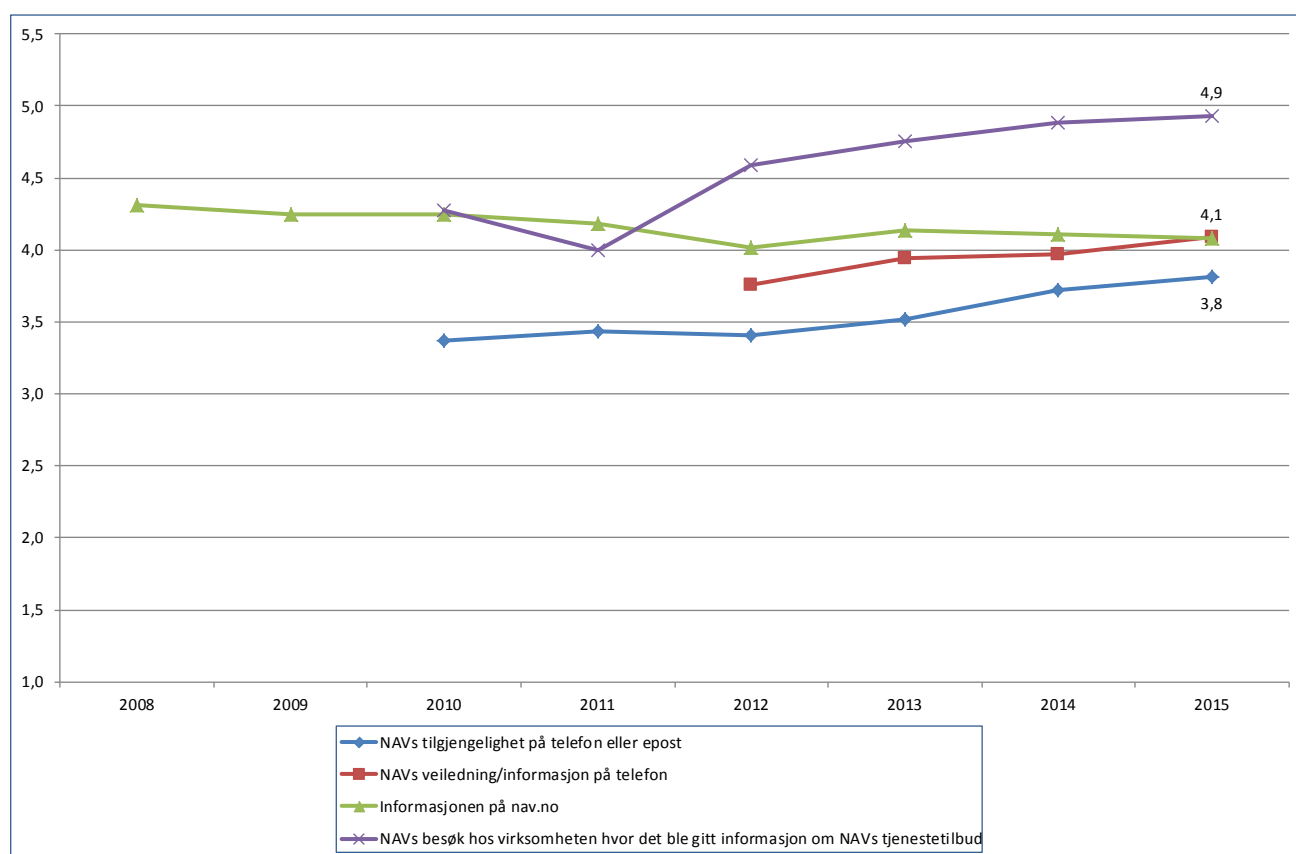


### 4.3 NAVs tilgjengelighet og informasjon

I undersøkelsen spørres det både om «NAV's informasjon/veiledning på telefon» og «NAV's tilgjengelighet på telefon og epost». På begge disse områdene er det økt tilfredshet fra i fjor (+0,1). Endringen er signifikant for begge spørsmål. Resultatene for «NAV's tilgjengelighet på telefon eller epost» har tidligere vært svake i disse brukerundersøkelsene. Det har imidlertid vært en bedring i resultatet i perioden fra 2012 til 2015. Spørsmålet om «NAV's veiledning/informasjon på telefon» har hatt tilsvarende utvikling etter at spørsmålet kom med i undersøkelsen i 2012.

Tilfredsheten med «Informasjonen på nav.no» er som figur 5 (nedenfor) er uendret siden 2013. Snittscoren på spørsmålet om «NAV's besøk hos virksomheten hvor det ble gitt informasjon om NAV's tjenestetilbud» er klart høyere enn på de andre spørsmålene om informasjon, og er uendret på 4,9 fra 2014.

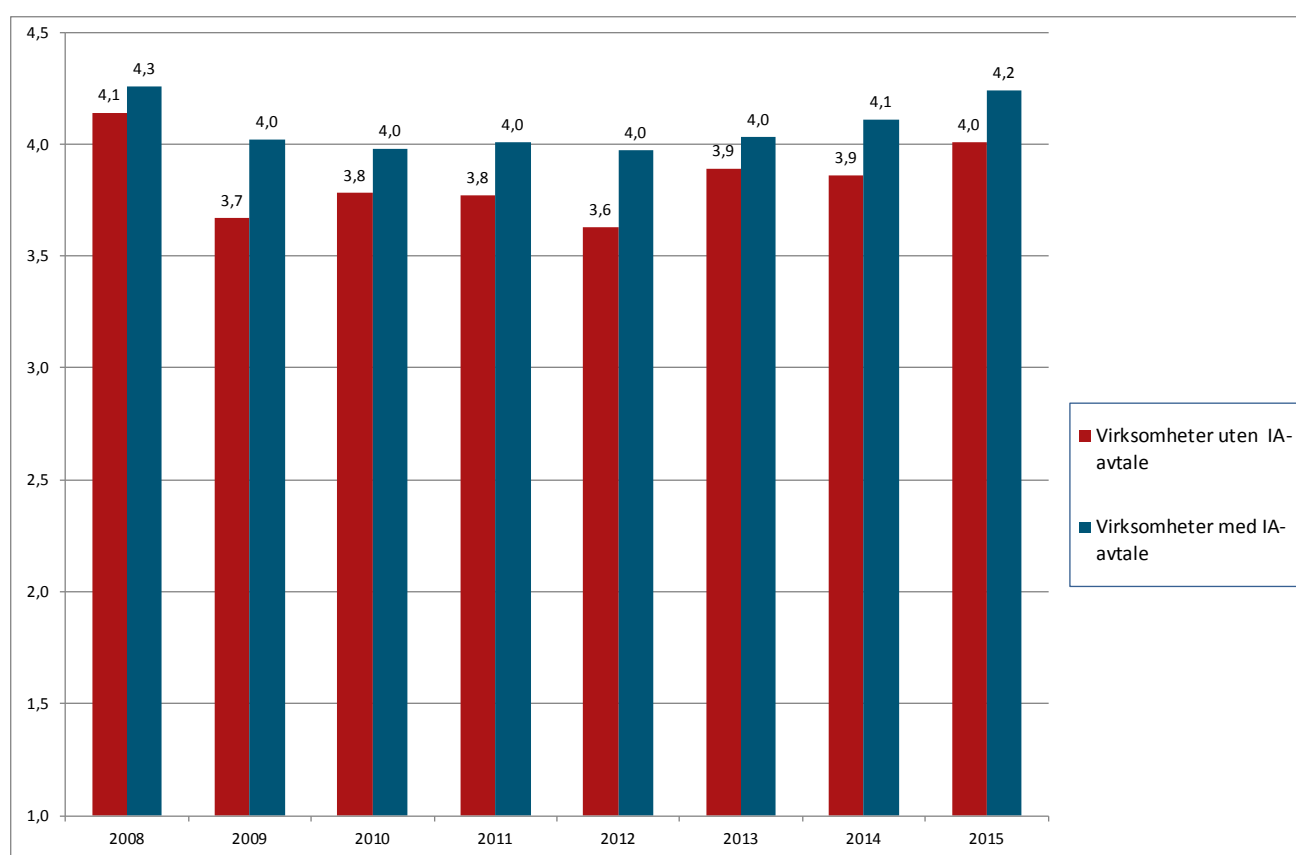
*Figur 5: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs tilgjengelighet og informasjon, gjennomsnittscore*



## 4.4 Sykefraværsarbeid og 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. Figur 6 viser hvordan bedrifter med eller uten IA-avtale vurderer NAVs service totalt sett. Det er en ulik bruk av tjenester mellom disse to gruppene. Virksomheter som har IA-avtale benytter i større grad tjenester i tilknytning til sykefraværsoppfølging og tilrettelegging av arbeidsplass. NAV har også i langt større grad gjennomført informasjonsbesøk i disse virksomhetene. Virksomhetene som ikke har IA-avtale har i større grad benyttet seg av rekrutteringsbistand. Ulik bruk av tjenester vil nok påvirke resultatene for disse to gruppene.

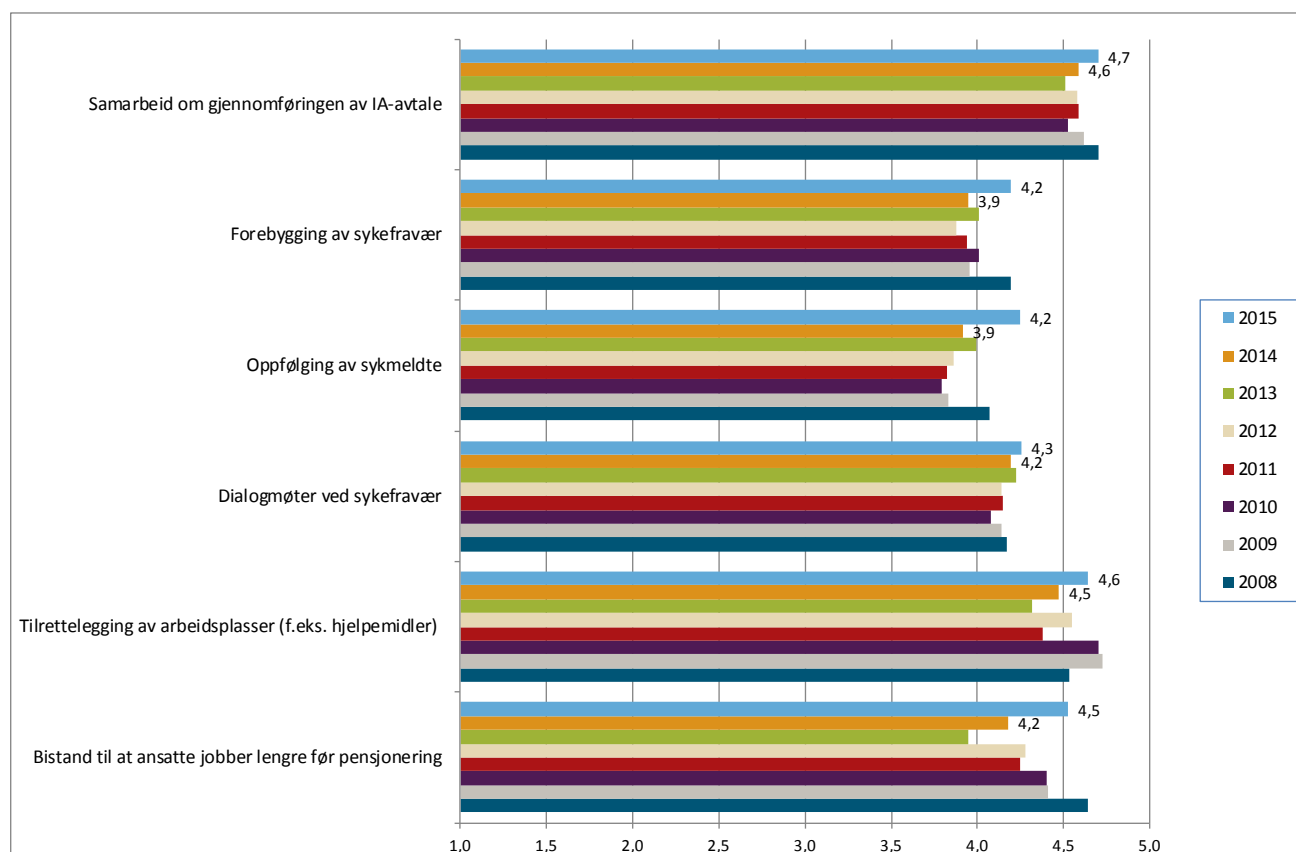
*Figur 6: Vurdering av NAVs service totalt sett, virksomheter med eller uten IA-avtale, gjennomsnittscore*



Figur 7 viser tilbakemeldingen fra virksomheter som har benyttet ulike tjenester innenfor sykefraværsoppfølging og IA-området de siste 6 måneder. I fjorårets undersøkelse var det blandete resultater på disse spørsmålene. Nå er det framgang på alle spørsmålene. Både «bistand til oppfølging av sykmeldte» og «bistand til forebygging av sykefravær» har en framgang i snittscore fra 3,9 til 4,2 – etter en tilbakegang fra 2013 til 2014. Økningen i score på begge spørsmål er statistisk signifikante. Høyest score er det på «samarbeid om gjennomføring av IA-avtalen». Her er det en økning i snittscoren fra 4,6 til 4,7 fra 2014 til 2015. Denne endringen er også statistisk signifikant.

Tilfredsheten med «tilrettelegging av arbeidsplasser» har økt fra 4,5 til 4,6. Denne endringen er ikke statistisk signifikant. Det er heller ikke den forholdsvis sterke økningen i scoren på «NAVs bistand til at ansatte jobber lenger før de går av med pensjon». Grunnen er at det er svært få virksomheter som svarer at de har benyttet dette tilbudet (30 i 2014 og 40 i 2015).

*Figur 7: Vurdering av NAVs service vedr. sykefraværarbeid og IA-oppfølging, gjennomsnittscore*



## 4.5 Rekrutterings- og omstillingsbistand

Brukerundersøkelsen stiller spørsmål til arbeidsgiverne om hvor fornøyd de er med NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger, bistand til omstilling/nedbemanning og et generelt spørsmål knyttet til NAVs kunnskap om bedriftens bransje. Gjennomsnittscoren vises i figur 8 nedenfor.

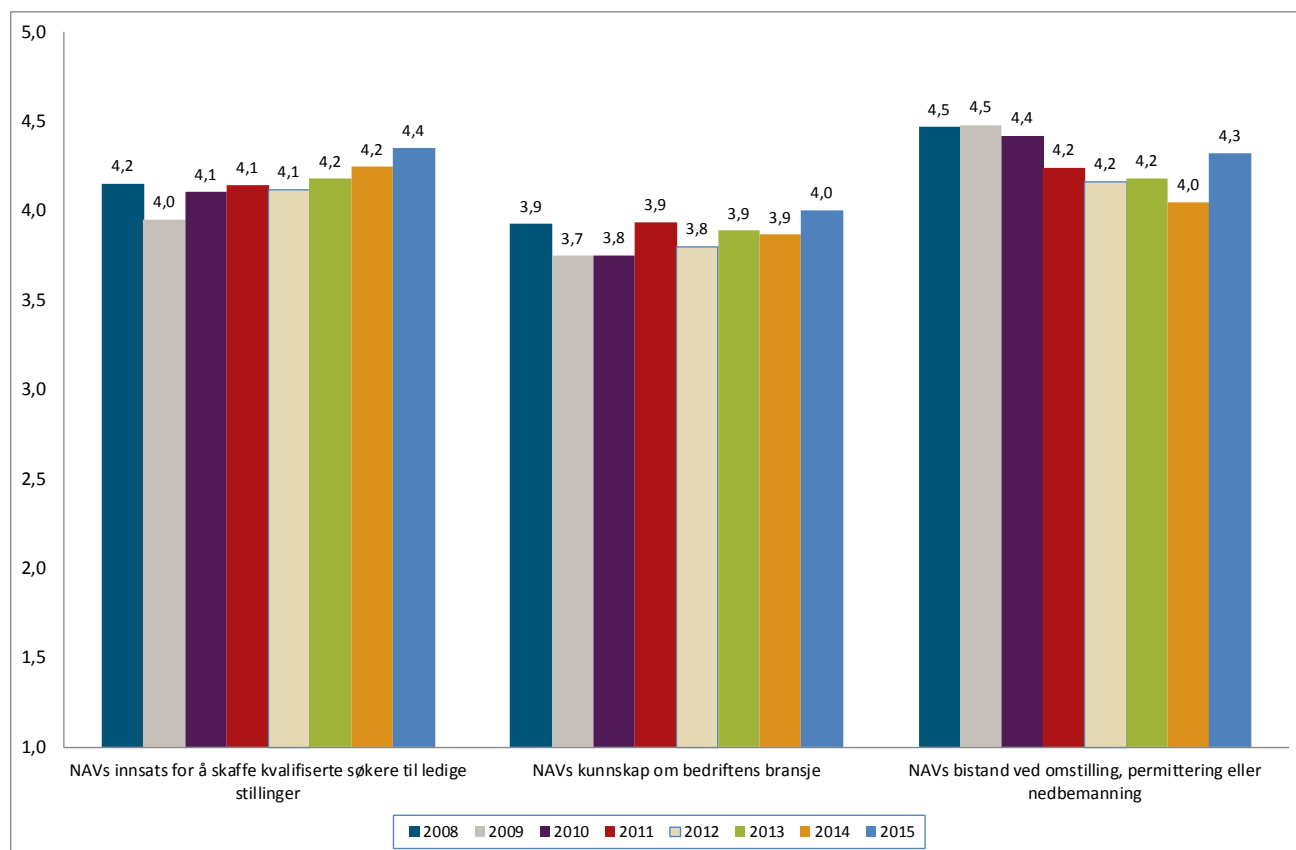
På spørsmålet om NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger, var gjennomsnittscoren på det laveste i 2009 - 4,0. Den økte til 4,2 i 2013, var det samme i 2014 og økte i år til 4,4. Dette er den høyeste scoren hittil på spørsmålet.

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 2008 og 2009 var gjennomsnittscoren på 4,5. Fra 2009 til 2014 sank scoren på spørsmålet til 4,0, før den i år øker til 4,3. Det er relativt få virksomheter som har benyttet denne bistanden (117 i 2014 og 146 i 2015). Dette kan føre til medføre at tallene er mer utsatt for tilfeldige variasjoner.

I tilknytning til disse to tjenestene er det også stilt et spørsmål om NAVs kunnskap om bedriftens bransje. NAVs kunnskap vil være viktig både for arbeidet med rekruttering og omstilling. Vi ser av figuren at NAV scorer svakere på dette enn på de to andre spørsmålene. Fra 2014 til 2015 øker gjennomsnittscoren fra 3,9 til 4,0. Resultatene varierer noe over tid, og scoren har ikke økt like mye som på rekrutteringsbistanden.

Endringene i gjennomsnittscore fra 2014 til 2015 for disse tre spørsmålene er ikke statistisk signifikante.

*Figur 8: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs rekrutterings- og omstillingsbistand, gjennomsnittscore*

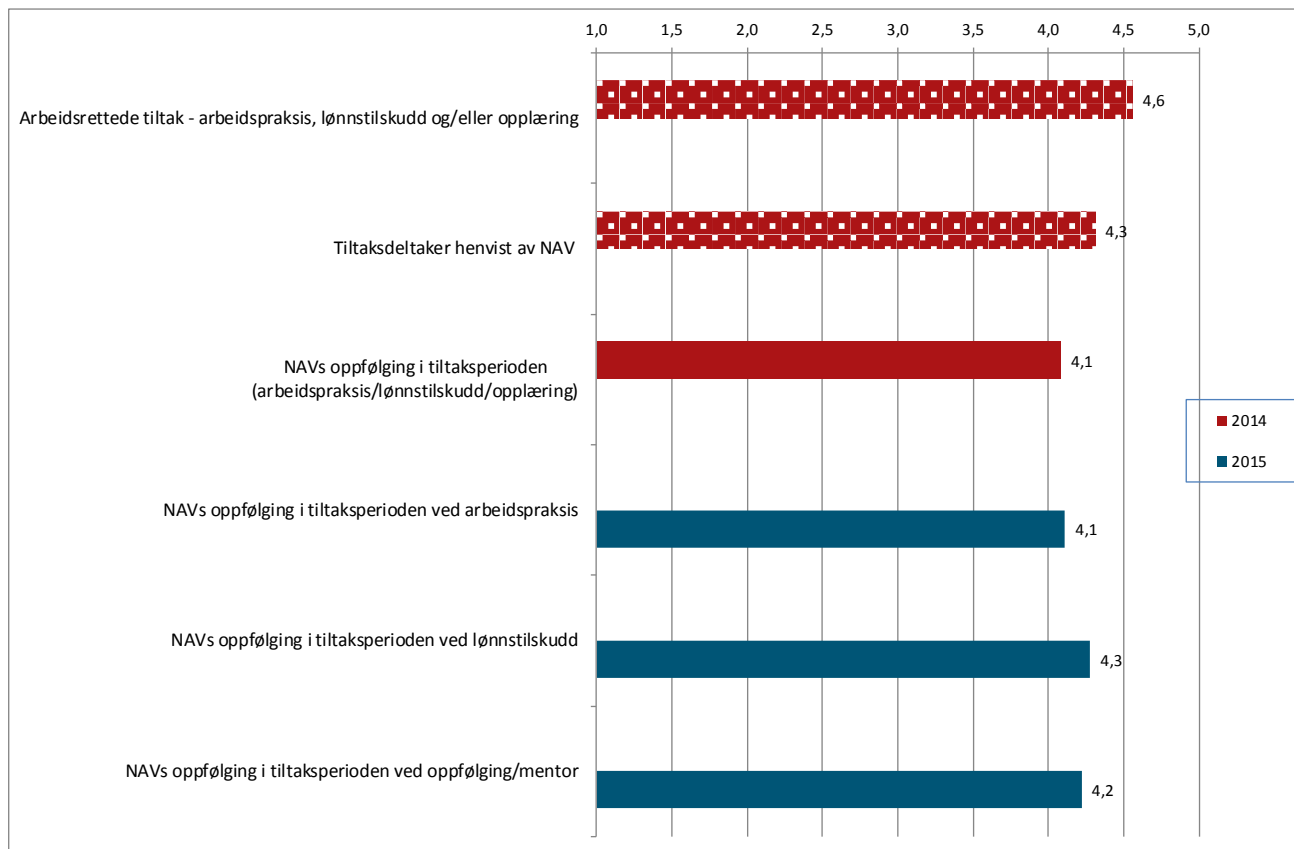


## 4.6 Arbeidsgivers vurdering av NAVs oppfølging ved bruk av arbeidsrettede tiltak

Arbeidsgivernes samarbeider med NAV i forhold til bruk av arbeidsrettede tiltak. I tidligere undersøkelser har vi spurt virksomhetene om deres vurdering av tiltakene og av tiltaksdeltaker, samt et samlet spørsmål om NAVs oppfølging i tiltaksperioden. De to første spørsmålene er tatt ut, fordi de gir lite nyttig informasjon for utvikling av tiltakene. Spørsmålet om oppfølging i tiltaksperioden er i årets undersøkelse delt i 3, med skille mellom oppfølgingen ved arbeidspraksis, lønnstilskudd og oppfølging/mentor. Begrunnelsen for endringen er at NAVs oppfølging i tiltaksperioden både er svært viktig for arbeidsgiver og tiltaksdeltaker.

Ulempen med å forandres spørreskjemaet er at vi mister tidsserien. Så årets resultater på disse spørsmålene gir noe begrenset informasjon. I figur 8 nedenfor vises scoren på de «gamle» spørsmålene i 2014 og scoren på de nye spørsmålene i 2015. Mens oppfølging i tiltaksperioden samlet sett var 4,1 i 2014, er den i år 4,1 for arbeidspraksis, 4,3 for lønnstilskudd og 4,2 for oppfølging/mentor.

Figur 8: Arbeidsgiveres vurdering av samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak, gjennomsnittscore



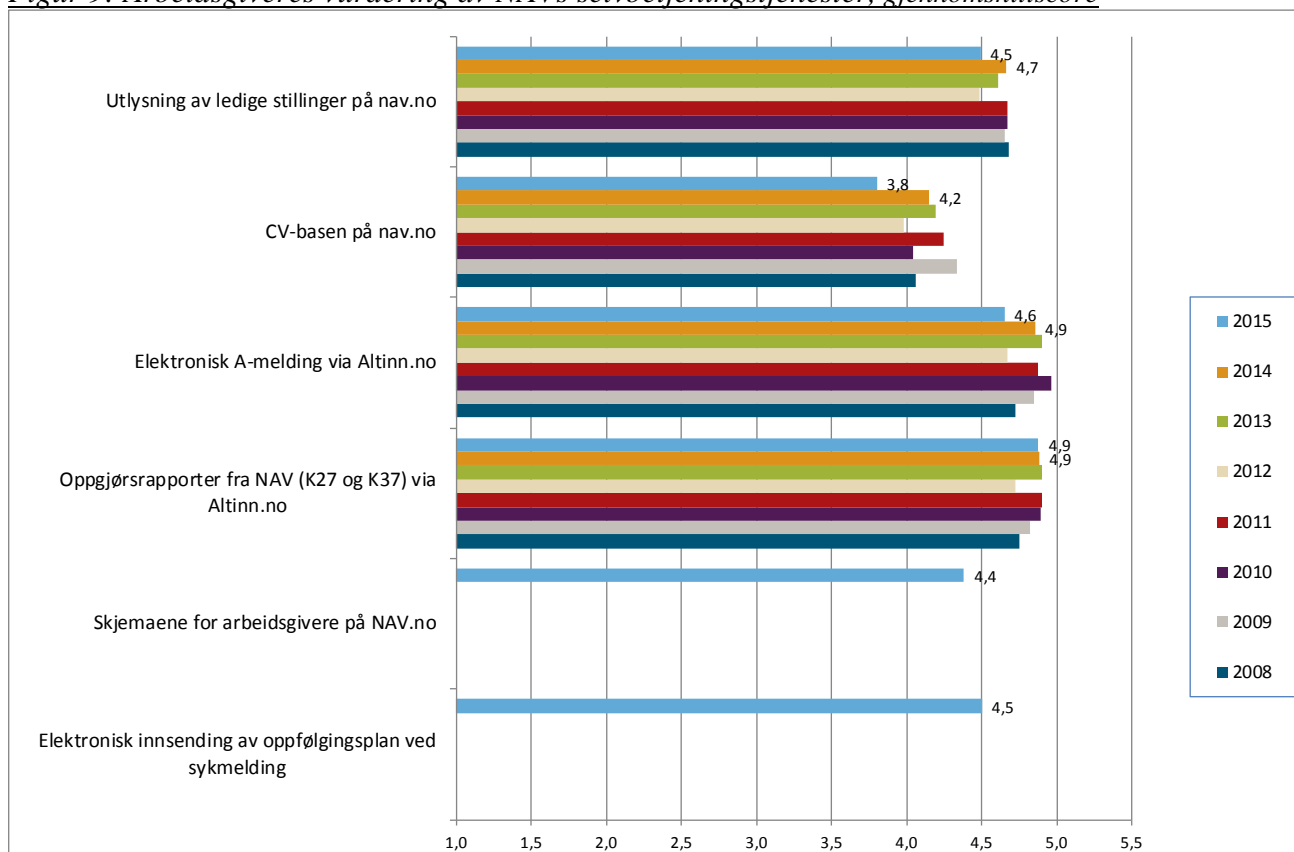
## 4.7 Arbeidsgiveres vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester

NAV har etablert flere selvbetjeningstjenester for arbeidsgivere, På nav.no er det lagt ut mye informasjon om NAV og NAVs tjenester. I tillegg kan arbeidsgivere utlyse stillinger direkte på nettsiden eller gå inn i CV-basen 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 arbeidsgiver-/arbeidstaker-registeret via Altinn-portalene. Andre selvbetjeningstjenester er oppgjørsrapporter som viser arbeidsgiveroppgjør på syke- eller foreldrepenger via Altinn-portalene. Det er i år tatt inn spørsmål om virksomhetenes tilfredshet med «Skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no» og «Elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding». Det siste er en ny selvbetjeningsløsning.

Figur 9 viser utviklingen i gjennomsnittsscore i svarene fra arbeidsgivere som hadde brukt disse tjenestene de siste 6 månedene. Arbeidsgivere har gjennomgående gitt gode tilbakemeldinger om selvbetjeningstjenestene. Scoren på disse spørsmålene er relativt høy.

På 3 viktige spørsmål er det dårligere score enn i fjor. Den elektroniske A-meldingen får scoren 4,6 i år, en tilbakegang fra 4,9 i 2014. Det er også en tilbakegang i score på «utlysning av ledige stillinger på nav.no», fra 4,7 i 2014 til 4,5 i 2015. Virksomhetene gir lavest score på spørsmålet om CV-basen på nav.no - 4,2 i 2015 (tilbakegang fra 3,8 i 2014). Tilbakegangen på disse spørsmålene fra i fjor er statistisk signifikant.

Figur 9: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester, gjennomsnittsscore

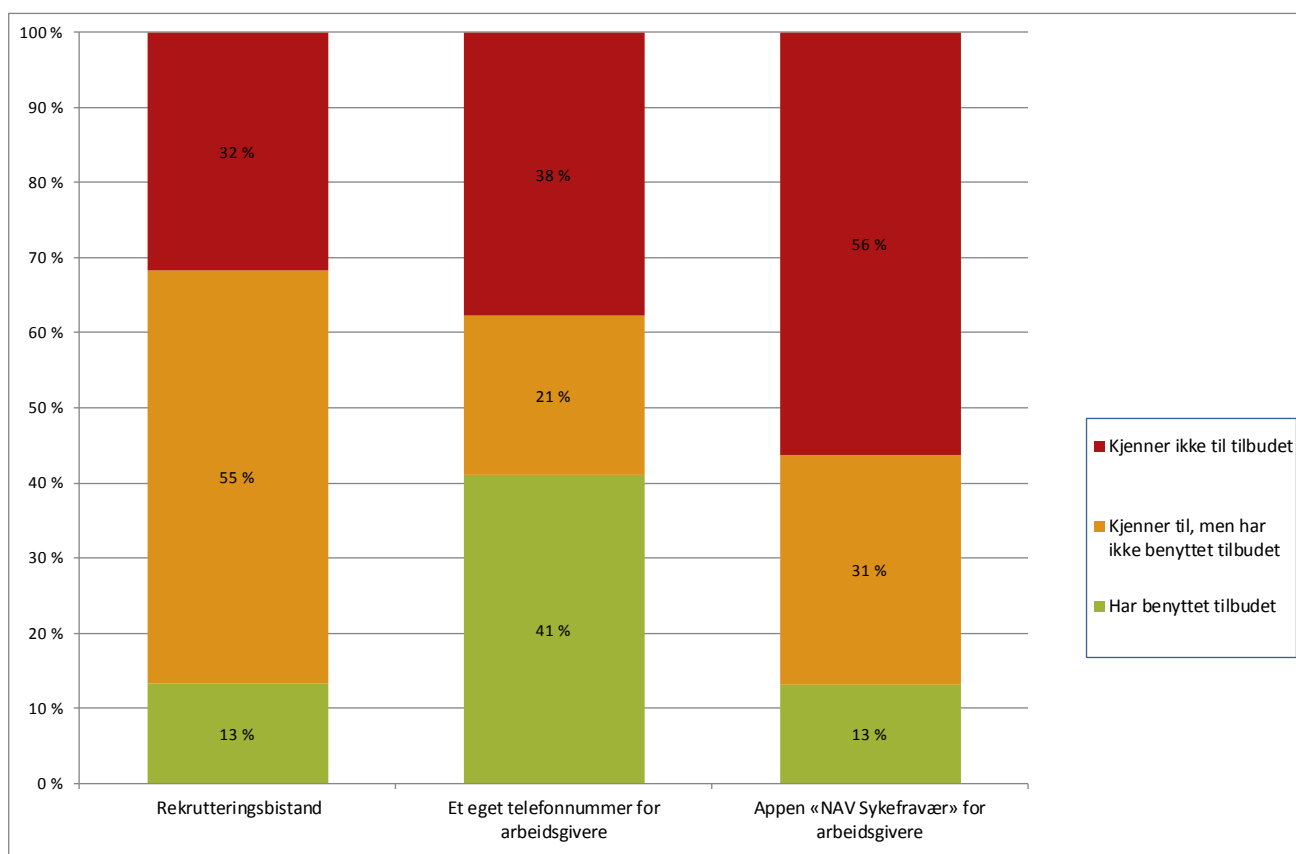




#### 4.8 Kjennskap til og bruk av rekrutteringsbistand, eget telefonnummer for arbeidsgivere og appen «NAV Sykefravær»

I årets undersøkelse er det et nytt spørsmål: Om virksomhetenes forhold til tre tilbud fra NAV: rekrutteringsbistand, eget telefonnummer for arbeidsgivere og appen «NAV Sykefravær» for arbeidsgivere. Formålet med spørsmålet er å få arbeidsgiveres tilbakemelding på om de kjenner til og bruker disse tre tilbudene. Andelen som kjenner Rekrutteringsbistand er høy, men mange har valgt ikke å benytte seg av tjenesten. En stor andel kjenner ikke til appen «NAV Sykefravær» (56 %). Telefonnummeret for arbeidsgivere er det tilbudet som i størst grad er benyttet (41 %).

*Figur 10: Virksomhetens kjennskap til NAVs rekrutteringsbistand, telefonnummer for arbeidsgiver og appen «NAV Sykefravær»*



## Vedlegg

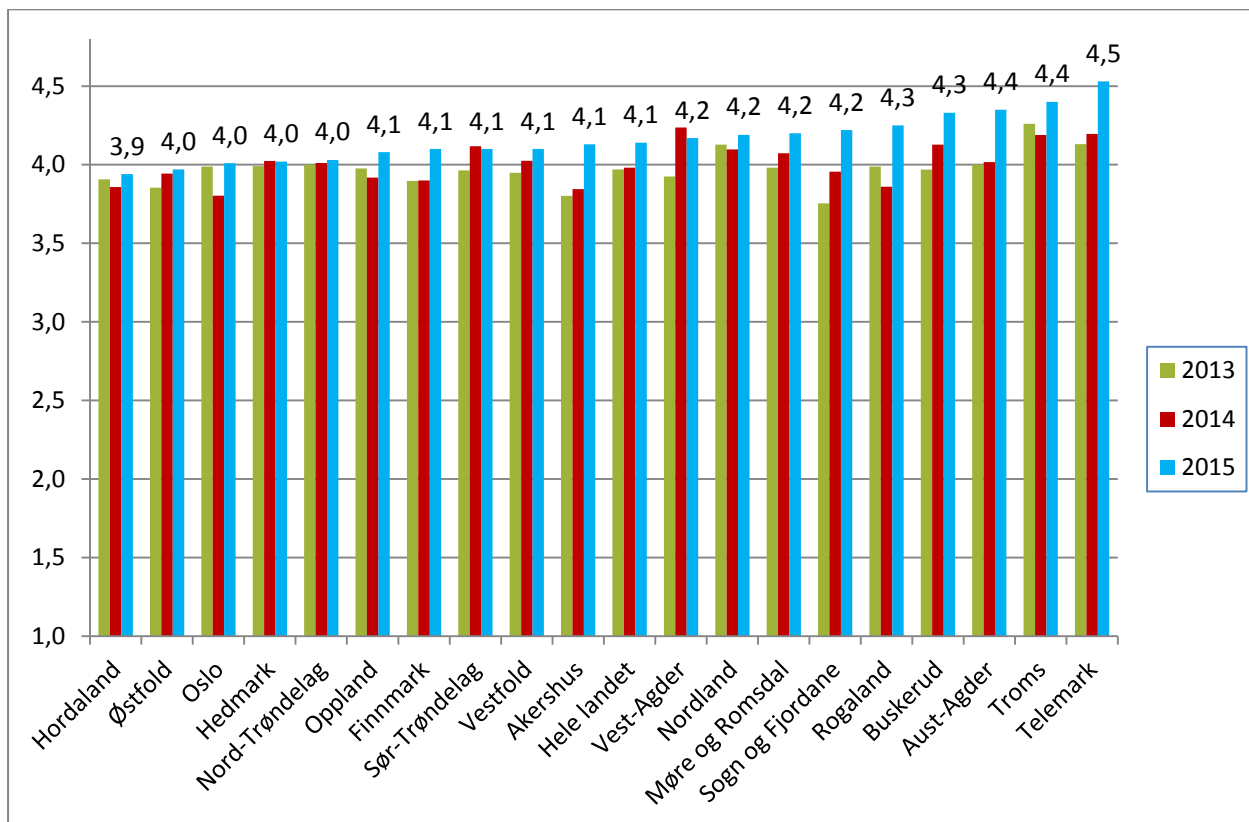
### 5. Resultater fordelt på fylker og næringsgrupper

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 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.

#### 5.1 Virksomhetenes tilbakemelding om NAVs service totalt sett, fordelt på fylker

Figur 11 viser hvordan resultatene på spørsmålet om NAVs service er på fylkesnivå. Fylkene er sortert etter resultatet i 2015. Gjennomsnittsscoren varierer mellom 3,9 for Hordaland til 4,5 for Telemark. 16 av 19 fylker har bedre resultat enn i 2014. Det varierer fra fylke til fylke om endringen fra i fjor er statistisk signifikant.

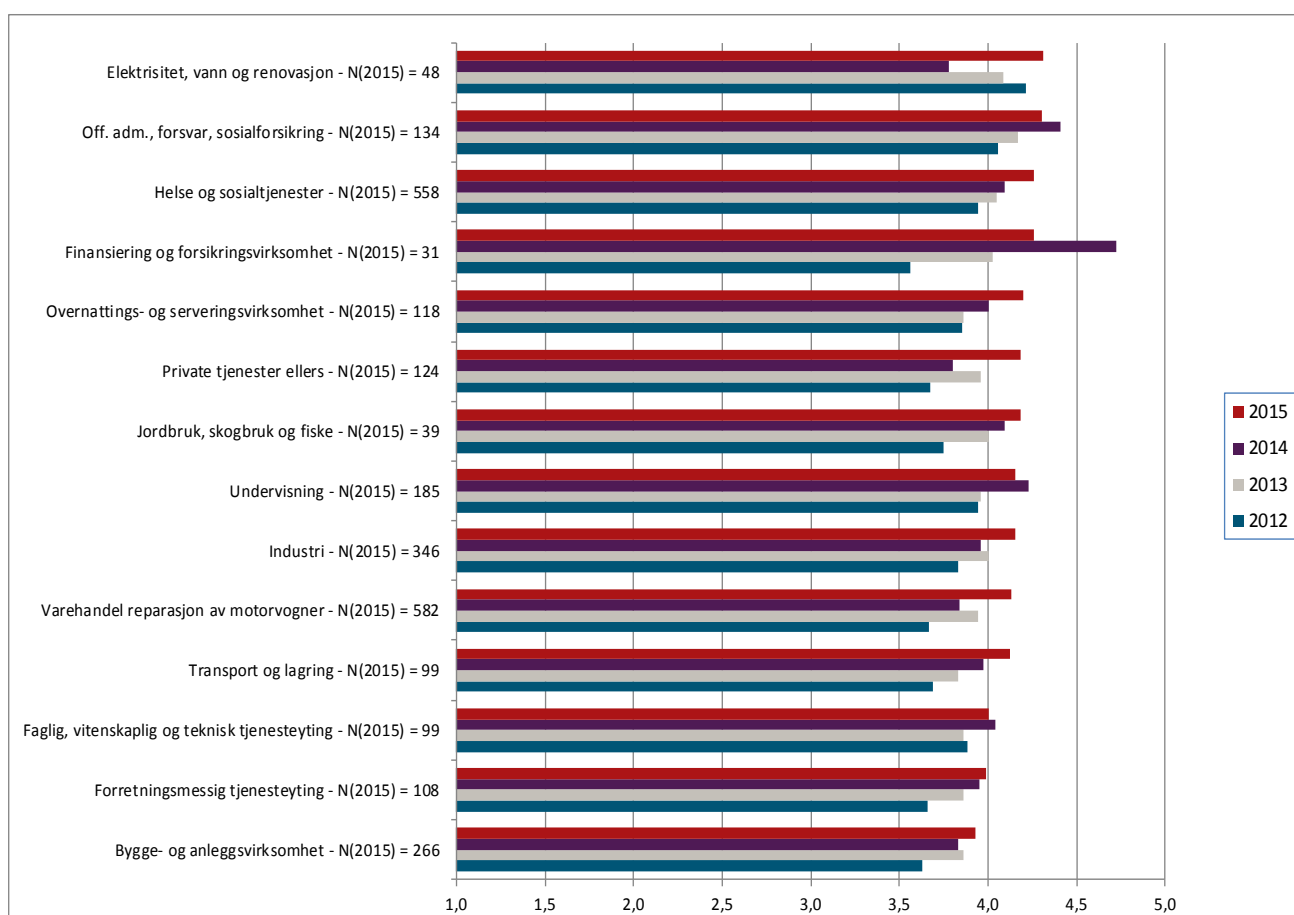
Figur 11: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs service totalt sett, fylker, sortert etter gjennomsnittsscore 2015



## 5.2 Virksomhetenes tilbakemelding om NAVs service totalt sett, fordelt på næring

I figur 12 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 2015. Det er kun presentert resultater for de større næringsgruppene. For de mindre gruppene er antall svar i undersøkelsen for lite til å vurdere resultatene. Figuren viser framgang for de fleste næringer. «Finansiering og forsikringsvirksomhet» har en kraftig tilbakegang fra i fjor. Tallene for denne næringsgruppen vil imidlertid variere mye fra år til år på grunn av få svar.

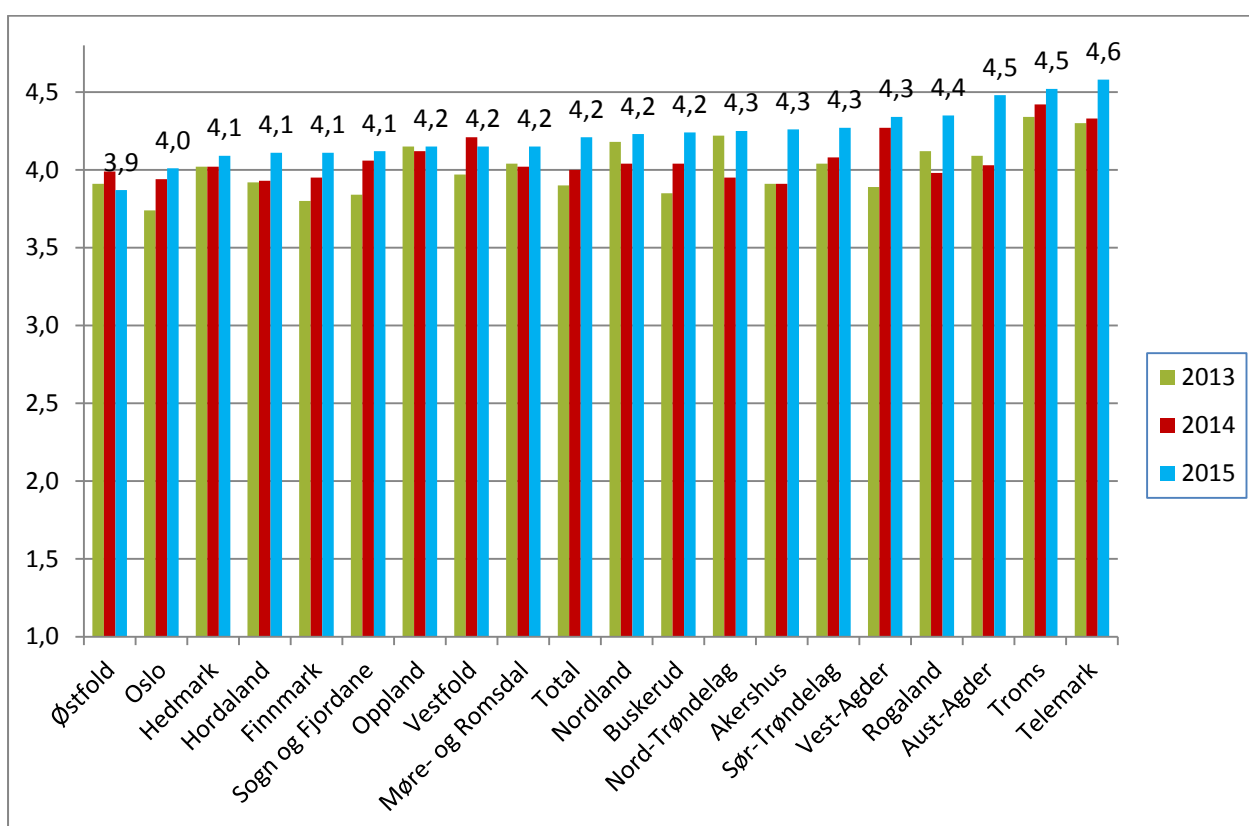
*Figur 12: Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næringsgruppe, 2012 - 2015*



### 5.3 Virksomhetenes tilbakemelding om NAV-medarbeidernes kompetanse, fordelt på fylker

Figur 13 viser utviklingen de siste 3 årene i hvert fylke på spørsmålet om virksomhetenes vurdering av NAV medarbeidernes kompetanse. Resultatene for 2015 viser at Telemark har fått de beste tilbakemeldingene i forhold til medarbeideres kompetanse (gjennomsnittsscore 4,6). Aust-Agder og Troms ligger også høyt opp (4,5). 17 av 19 fylker har bedre score på spørsmålet enn i fjor.

*Figur 13: Virksomhetenes vurdering av i hvilken grad NAVs medarbeidere hadde riktig/god kompetanse, gjennomsnittsscore*



## 6 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 2015 er signifikant forskjellig fra 2014. 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.

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 2015 sammenlignet med 2014. For spørsmål som har verdier over 0,05 er det ikke mulig å fastslå at verdiene er signifikant forskjellig. Mange av resultatene er signifikant forskjellig fra 2014-undersøkelsen. Det gjelder hovedspørsmålene, spørsmål om IA og sykefraværsoppfølging/forebygging og 3 spørsmål om selvbetjeningsløsningene. For de siste er endringen fra 2014 til 2015 negativ.

*Tabell 3: Oversikt over statistisk signifikans på endringer i gjennomsnittscore 2014-2015*

	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>Endring i gjennomsnittscore fra 2014 til 2015</b>
<b>NAV's service overfor din virksomhet totalt sett</b>	0,000	+0,16
<b>Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV</b>	0,000	+0,16
<b>NAV's service ble utført innen rimelig tid</b>	0,001	+0,11
<b>NAV's medarbeidere hadde god/riktig kompetanse for å bistå virksomheten</b>	0,000	+0,17
<b>NAV bidro til løsninger som dekket bedriftens behov</b>	0,000	+0,18
<b>NAV's tilgjengelighet på telefon eller epost</b>	0,027	+0,08
<b>NAV's veiledning/informasjon på telefon</b>	0,002	+0,11
<b>Informasjonen på nav.no</b>	0,488	-0,02
<b>NAV's besøk hos virksomheten hvor det ble gitt informasjon om NAV's tjenestetilbud</b>	0,443	+0,04
<b>NAV's innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger</b>	0,379	+0,11
<b>NAV's kunnskap om bedriftens bransje</b>	0,334	+0,12
<b>Samarbeid med NAV om gjennomføringen av IA-avtale</b>	0,014	+0,11
<b>NAV's bistand med forebygging av sykefravær</b>	0,000	+0,25
<b>NAV's bistand med oppfølging av sykmeldte</b>	0,000	+0,33
<b>NAV's dialogmøter ved sykefravær</b>	0,146	+0,06
<b>NAV's bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser i virksomheten</b>	0,056	+0,17
<b>NAV's bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon</b>	0,378	+0,35
<b>NAV's bistand ved omstilling, permittering eller nedbemanning</b>	0,080	+0,27
<b>Utlysning av ledige stillinger på nav.no</b>	0,004	-0,17
<b>CV-basen på nav.no</b>	0,001	-0,36
<b>Elektronisk A-melding via Altinn.no</b>	0,000	-0,20
<b>Oppgjørsrapporter fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no</b>	0,916	-0,01

## 7 Spørreskjemaet som er benyttet i undersøkelsen 2015

I tillegg til spørsmål om hvor fornøyd arbeidsgivere er med ulike tjenester, stilles det også spørsmål om i hvilken grad forventer å bruke NAVs tjenester i fremtiden, samt spørsmål om rekruttering fra land utenfor EU/EØS. Svarene på disse spørsmålene er ikke gjennomgått i notatet.

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

Sett så mange kryss som passer:

<i>Informasjon</i>	<input type="checkbox"/> Fått råd/informasjon fra NAV
	<input type="checkbox"/> NAV har besøkt virksomheten og gitt informasjon om sine tjenester
<i>Skaffe og kvalifisere medarbeidere</i>	<input type="checkbox"/> Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no
	<input type="checkbox"/> Brukt CV-basen på nav.no til å søke etter kandidater
	<input type="checkbox"/> Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV-kontor
	<input type="checkbox"/> Fått bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere
	<input type="checkbox"/> Har bistått NAV med å kvalifisere arbeidssøkere for arbeidslivet (brukt tiltak som f.eks. arbeidspraksis/lønnstilskudd/oppfølging/mentor )
<i>Beholde medarbeidere</i>	<input type="checkbox"/> Fått bistand fra NAV i forbindelse med oppfølging av sykmeldte i virksomheten
	<input type="checkbox"/> Deltatt på dialogmøte sammen med sykmeldte i regi av NAV
	<input type="checkbox"/> Fått bistand fra NAV i forbindelse med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i virksomheten
<i>Omstilling</i>	<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"/> NAV har bistått ved omstilling, permittering eller nedbemanning
<i>Forvaltning</i>	<input type="checkbox"/> Brukt elektronisk A-melding via Altinn.no
	<input type="checkbox"/> Benyttet oppgjørsmeldinger fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no
	<input type="checkbox"/> Benyttet skjemaene for arbeidsgivere på NAV.no
	<input type="checkbox"/> Benyttet elektronisk innsending av oppfølgingsplan ved sykmelding

## 2. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?

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

		Svært misfornøyd				Svært fornøyd		Ikke benyttet tjenesten
		1	2	3	4	5	6	
<i>Tilgjengelighet og informasjon</i>	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"/>
<i>Skaffe og kvalifisere medarbeidere</i>	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"/>
	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 arbeidspraksis	<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"/>
<i>Beholde medarbeidere</i>	Samarbeid med NAV om gjennomføringen av IA-avtale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 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"/>
<i>Omstilling</i>	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"/>
<i>Forvaltning</i>	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"/>
	Oppgjørsmeldinger fra NAV (K27 og K37) 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"/>

## 3. Vurdering av NAVs samlede innsats overfor virksomheten

### a. Hvor misfornøyd eller fornøyd du er med:

Merk: Sett ett kryss

	Svært misfornøyd				Svært fornøyd		Vet 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"/>

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

Merk: Sett ett kryss for hver påstand

	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 virksomhetens behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. 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 til 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"/>

**5. Vurdering av fremtidig behov for ulike typer tjenester**

**a. 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 for hver tjeneste

	I liten grad					I stor grad	Vet ikke
	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"/>
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"/>
Rekuttere 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"/>

**b. Angi på en skala fra 1-6 i hvilken grad det kan være aktuelt for din virksomhet å benytte følgende kvalifiseringstiltak ved rekuttering?**

Merk: Sett ett kryss for hver tiltaksvariant

	I liten grad					I stor grad	Vet ikke
	1	2	3	4	5	6	



Arbeidspraksis	<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/arbeid med bistand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentorordning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**c. Er det nå eller de nærmeste årene aktuelt for din virksomhet å rekruttere arbeidskraft fra land utenfor EU/EØS?**

Merk: Sett ett eller flere kryss

Ja, arbeidskraft med **høy** kompetanse

Ja, arbeidskraft med **lav** kompetanse

Nei, ikke aktuelt

**d. Forutsatt at NAV og utenriksstasjonene har et tilbud om rekrutteringsbistand fra land utenfor EU/EØS, vil det da være aktuelt å benytte seg av tilbudet?**

Merk: Sett ett kryss

Ja       Nei

**e. Hva slags tilbud vil være interessant?**

Merk: Sett ett eller flere kryss

Rekrutteringsbistand       Informasjon/rådgivning

Annet (spesifiser):

**f. Hvordan ønsker dere kontakten med NAV/utenriksstasjonene?**

Merk: Sett ett kryss

Telefon

Epost

Internett

**g. Er det aktuelt for dere å rekruttere arbeidskraft fra følgende land?**

Merk: Sett ett eller flere kryss

Russland

India

Andre land (spesifiser):

**h. Har dere erfaring med rekruttering av arbeidskraft fra land utenfor EU/EØS?**

Merk: Sett ett kryss

Ja

Nei

---

**6. Andre kommentarer om NAVs tjenester til arbeidslivet**

---

Legg inn andre kommentarer i fritekstfeltet nedenfor:

--

---

UTGIVER  
Arbeids- og velferdsdirektoratet

REDAKTØR  
Sverre Friis-Petersen

ADRESSE  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 5, St. Olavs plass  
0169 Oslo

Rapporten er tilgjengelig på  
[www.nav.no](http://www.nav.no)