
NAV's Arbeidsgiver- undersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer

© NAV juni 2019

EIER

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

NAV's Arbeidsgiver- undersøkelse 2019:

Resultater og påvirkningsfaktorer

*Sverre Friis-Petersen
Tor Erik Nyberg*

Innhold

| | |
|---|-----------|
| Sammendrag | 5 |
| Innledning | 6 |
| Metode | 7 |
| Spørreskjema og innsamling av data | 7 |
| Presentasjon, vektning og analyse av dataene | 8 |
| RESULTATER: Tilfredshet, tillit og forventninger | 10 |
| Økt tilfredshet med NAV totalt sett | 11 |
| Virksomhetenes tilfredshet med ulike dimensjoner ved NAVs tjenestetilbud | 13 |
| Stor forskjell i hvor mye virksomhetene bruker NAVs ulike tjenester ... | 14 |
| Forbedringspotensiale på tilgjengelighet og informasjon | 15 |
| Framgang på «Skaffe og kvalifisere arbeidskraft» | 17 |
| «Beholde medarbeidere» og digital sykefraværsoppfølging får høy skår | 18 |
| Påvirkningsfaktorer | 22 |
| Privat sektor gir mest positiv tilbakemelding på de nye digitale løsningene | 22 |
| Høyest tilfredshet blant arbeidsgivere som har hatt kontakt på e-post og SMS | 23 |
| Referanser | 25 |
| Vedlegg | |
| Vedleggstabell 1 | 26 |
| Vedleggstabell 2 | 27 |
| Vedleggstabell 3 | 28 |

SAMMENDRAG

Hovedformålet med arbeidsgiverundersøkelsen er å få tilbakemeldinger for å forbedre NAVs tjenester. Vi spør blant annet hva arbeidsgiverne er fornøyd og mindre fornøyd med og hva som påvirker tilfredsheten.

Sammenlignet med i fjor, er det en stor økning i andelen virksomheter som er fornøyd med NAVs service totalt sett. Denne endringen ser for en stor del ut til å skyldes den økte tilfredsheten med NAVs nye digitale løsninger for arbeidsgivere, spesielt de digitale løsningene for oppfølging ved sykefravær. Her er det betydelig økning i andelen fornøyde virksomheter og løsningene brukes av en stor andel av virksomhetene. Arbeidsgiverne ser også ut til å være fornøyd med den nye løsningen for å annonsere stillinger og finne kandidater i CV-basen. I tillegg er en høyere andel enn i fjor fornøyd med løsningene for rapportering via altinn.no og skjemaene på nav.no.

Samlet sett er det dermed en økning i andelen virksomheter som gir positiv tilbakemelding på at NAVs digitale løsninger dekker deres behov.

Samtidig ser vi at virksomhetene i større grad gir positiv tilbakemelding på andre dimensjoner på tvers av de enkelte tjenestene. Dette gjelder aspekter som at NAVs ansatte har riktig kompetanse for å bistå virksomheten, at virksomheten får svar innen rimelig tid, at ansatte blir godt ivaretatt av NAV ved behov for bistand og at NAV er godt koordinert. Selv om det er framgang fra fjorårets undersøkelse, er det imidlertid fortsatt en lav andel virksomheter som mener at NAV er godt koordinert og som mener at NAVs regler og rutiner er enkle å forstå.

Samtidig med at tilfredsheten med de digitale flatene øker, reduseres tilfredsheten med andre kanaler. Det er fortsatt lav andel virksomheter som er fornøyd med tilgjengeligheten på telefon og andelen som er fornøyd med tilgjengeligheten på epost/sms synker. Andelen fornøyde med veiledning og informasjon på telefon er også gradvis redusert de siste årene.

Mange av formidlings- og rekrutteringstjenestene er basert på frivillighet fra virksomhetens side og et godt forhold til virksomhetene er derfor viktig for at NAV skal kunne lykkes i inkluderingsarbeidet. Tilbakemeldingene vedrørende disse tjenestene er mer blandet. Sammenlignet med fjoråret, er bedriftene mer tilfredse med forhold ved å skaffe og kvalifisere arbeidskraft, blant annet «cv-basen på nav.no» og bistand til «å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger». Det er også positivt at tjenestene på markedsområdet brukes av en større andel av virksomhetene enn i 2018. Men for andre deler av området er virksomhetene mindre tilfreds. Eksempelvis er kun 57 prosent fornøyd med NAVs kunnskap om deres egen bransje. Samarbeid mellom virksomheter og NAV om bruk av arbeidsmarkedstiltak i ordinært arbeidsliv er også en viktig del av inkluderingsarbeidet. Det er derfor positivt at en større andel av virksomhetene er fornøyd med NAVs oppfølging ved arbeidstrening og lønnstilskudd enn før, og at andelen som er fornøyd er relativt høy.

Videre ser vi på i hvor stor grad virksomhetene er fornøyd med NAVs bistand for at virksomhetene skal kunne beholde medarbeidere som av ulike årsaker kan stå i fare for å falle ut av arbeidslivet. På de fleste spørsmålene vedrørende temaet er det ikke signifikant endring fra 2018 til 2019. Men på samtlige spørsmål er det en tendens til redusert andel fornøyde virksomheter over tid.

INNLEDNING

Arbeidsgiverundersøkelsen er NAVs årlige undersøkelse blant arbeidsgivere. 2 553 virksomheter svarte på undersøkelsen i 2019. I denne rapporten presenterer vi resultater fra undersøkelsen og går inn på hva som påvirker disse.

Hovedformålet med undersøkelsen er å få tilbakemeldinger fra arbeidsgivere for å forbedre NAVs tjenester. Dette gjøres for det første ved å kartlegge resultater over tid eller på tvers av NAVs tjenester. Minst like viktig er det å øke innsikten i hva som påvirker resultatene – for å bidra med styrket kunnskapsgrunnlag for endrings- og utviklingsarbeid. Vi ønsker derfor både å *beskrive* og *forklare* (Hellevik, 2002).

I tillegg til et kapittel som dokumenterer metode, består rapporten av et kapittel som presenterer resultatene og et kapittel som tar nærmere for seg påvirkningsfaktorer. I resultatdelen av rapporten ser vi nærmere på hvor fornøyd arbeidsgiverne er med sine ulike forhold til NAV. *Relasjonen mellom arbeidsgiver og NAV* er en viktig dimensjon for å forstå resultatene i undersøkelsen. Arbeidsgivere er en viktig brukergruppe som både kan være samarbeidspartner med NAV og bruker av NAVs tjenester. Forholdet til NAV kan både være av pliktig og mer frivillig karakter. For formidlings- og rekrutteringstjenester er det avgjørende for NAV å samarbeide med arbeidsgivere for å

bistå arbeidssøkere med å komme i jobb. Arbeidsgivere kan oppleve samarbeidet som nyttig og viktig, men de velger ofte å rekruttere på andre måter. På enkelte områder er arbeidsgivere i større grad avhengig av og forpliktet til å samhandle med NAV, for eksempel for å få utbetalt sykepengen. På noen områder er det kombinasjoner av samarbeid og forpliktelser for arbeidsgiver, f.eks. på sykefraværsoppfølging (Ekspergruppen, 2014).

Det er viktig at arbeidsgivere er tilfreds med tjenester knyttet til både plikt og frivillighet. Hvis de frivillige tjenestene ikke oppleves som gode nok, kan det redusere NAVs muligheter for inkluderingsarbeid. Deres kvalitet på NAVs obligatoriske tjenester ikke er god nok, kan konsekvensene være høyere ressursbruk enn nødvendig for virksomhetene.

I delen om påvirkningsfaktorer diskuterer vi hva som synes å være de viktigste driverne for den økte tilfredsheten totalt sett. Deretter undersøker vi nærmere om hvorvidt kjennetegn ved virksomhetene påvirker tilfredsheten. Virksomhetens størrelse, målt i antall ansatte, sektor og næring er noen av de faktorene vi ser på.

METODE

Spørreskjema og innsamling av data

Spørreskjemaet for undersøkelsen starter med tre overordnede spørsmål om tilfredshet med service, tillit til NAV og forventninger til NAV. De to siste er nye i årets undersøkelse, for å få fram flere aspekter ved virksomhetenes samlede vurdering av NAV. I årets spørsmål har vi valgt å flytte de overordnede spørsmålene fram til begynnelsen av undersøkelsen, både fordi vi antar at respondentene kan oppleve det som riktig at det kommer først og fordi det vil kunne redusere bias ved at respondenten påvirkes av forutgående spørsmål dersom spørsmålene kommer senere i undersøkelsen.

I fjorårets undersøkelse gjorde vi om settet av generelle spørsmål som går på tvers av NAVs tjenester. I gjennomgangen av skjemaet så vi at de tidligere spørsmålene var stilt fra NAVs ståsted og tenkemåte. Med det nye settet av generelle spørsmål har vi prøvd å spørre mer fra virksomhetenes perspektiv – i retning av hva de ønsker at NAV skal bli bedre på.

I spørreskjemaet har vi også spørsmål om virksomhetenes tilfredshet med kanaler for samhandling med NAV og om NAVs ulike tjenester til arbeidsgivere. På de fleste av spørsmålene har vi tidsserier, men vi gjør årlige justeringer for å få inn nye tjenester. Vi har lagt vekt på å få med spørsmål som fanger opp NAVs digitale løsninger for arbeidsgivere, hvor det er omfattende satsninger. En del av spørreskjemaet er satt av til utviklingsrelaterte spørsmål – hvordan virksomhetene opplever NAVs nye løsninger. Disse spørsmålene rulleres fra år til år og er ikke basert på tidsserier.

Postal utsending av spørreskjemaet gir reduserte muligheter til å gå dypere inn i temaer, f.eks. ved at de som svarer noen svaralternativer får et oppfølgende spørsmål. I årets undersøkelse ble dette løst ved at den digitale versjonen av spørreskjemaet inneholder noen tillegsspørsmål som ikke gjenfinnes i papirversjonen.

Undersøkelsen er gjennomført av Epinion AS for NAV i mars-mai 2019, og ble sendt ut postalt med

mulighet for å svare på nett. Det ble sendt ut en påminnelse om undersøkelsen. Grunnen til at undersøkelsen sendes ut postalt er at vi ikke har hatt epostadresser til alle virksomhetene eller annen egnet utsendelsesmåte. Vi legger opp til at neste års undersøkelse skal være heldigital.

Totalt utvalg for utsendelse av undersøkelsen postalt var 7067 virksomheter. Av disse kom 666 i retur. Dermed ble det brukte utvalget (totalt utvalg minus post retur) på 6401 virksomheter. Det kom inn 2553 fullstendige svar. Svarprosenten (antall fullstendige svar 2553 / utvalg 6401) var dermed 40 prosent.

Utvalget ble tilfeldig trukket i januar 2019¹ blant virksomheter som mottok minste en av disse tjenestene i løpet av de siste 3 månedene:

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

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

48 prosent svarte digitalt, 10 prosentpoeng flere enn i 2018. De private virksomhetene svarer i større grad digitalt enn de offentlige, og andelen som svarer digitalt øker med antall ansatte i virksomheten. De som svarer digitalt har noe høyere skår enn de som svarer på papir på spørsmålene om tilfredshet i undersøkelsen. Dette kan skyldes at det er forskjell på virksomhetene som svarer på papir og digitalt, men det er også en mulighet for at de som svarer digitalt oppfatter

.....

¹ Takk til Ola Thune i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

dette som mer hensiktsmessig og at det i noen grad påvirker hvordan de svarer.

Blant virksomhetene som svarte på undersøkelsen i 2019 var 84 prosent i privat sektor og 16 prosent i offentlig sektor. Det er ikke vektet for dette i rapporten. Det innebærer at dimensjonen privat – offentlig sektor vil kunne være viktige i analysen av resultatene fra undersøkelsen.

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

Presentasjon, vektning og analyse av dataene

De fleste spørsmålene om virksomhetenes vurdering av NAV samlet sett eller de enkelte tjenestene kan besvares med en sekspunkters Likert-skala som går fra negativ (1) til positiv (6). Dette medfører at respondenter i større grad oppfordres til å velge en side, sammenlignet med om skalaen hadde hatt et midtpunkt. Samtidig kan det oppleves litt vanskeligere å finne egnet svaralternativ for de som vil svare «middels». På de generelle spørsmålene er det derfor også et felles alternativ «vet ikke/ikke aktuelt». På spørsmålene om de enkelte tjenestene er det både et alternativ for «vet ikke» og et for «ikke benyttet tjenesten». Ingen av disse tas med i beregningene.

Selv om «ikke benyttet tjenesten» er et svaralternativ på spørsmål om de ulike tjenestene, vet vi fra analyser fra tidligere undersøkelser at en del brukere svarte på spørsmålet selv om de ikke hadde benyttet tjenesten.

Grunnlaget for analysen var at det fram til undersøkelsen i 2017 var et sett av spørsmål der virksomhetene ble spurt om de hadde brukt de ulike tjenestene de siste 6 månedene. Det var flere som svarte på spørsmålene om tilfredshet med tjenestene enn de i et forutgående spørsmål hadde sagt at de hadde brukt tjenesten. Skåren blant de som svarte på spørsmålet om tjenesten og samtidig svarte i det forutgående spørsmålet at de ikke hadde benyttet tjenesten de siste seks månedene, var gjennomgående lavere enn blant de som svarte at de hadde benyttet tjenesten. I 2018 ble spørsmålene om bruk av tjenestene tatt ut for å få plass til flere utviklingsorienterte spørsmål. Samlet sett betyr dette at noen flere virksomheter svarer på spørsmålene om NAVs tjenester enn de som har brukt tjenestene.

En vanlig innvending mot brukerundersøkelser er at svarene er subjektive. Innvendingen er mest treffende dersom det finnes et objektivt svar på hva tjenestekvalitet er. For mange av NAVs tjenester er det imidlertid vanskelig å definere og måle god tjenestekvalitet og spesielt si noe om hvordan brukeren opplever dette. Subjektiviteten er derfor brukerundersøkelsens styrke, med det forbehold at verken denne eller andre undersøkelser isolert sett kan si noe definitivt om tjenestekvalitet.

En innvending knyttet til subjektivitet, er at brukernes forventninger til NAV kan påvirke tilfredsheten. Flere studier viser at brukere er mer fornøyde når de får like gode eller bedre tjenester enn forventet (f.eks. James, 2009). Tid kan også være en faktor: noe som opplevdes som bra tidligere kan fremstå som utdatert nå, selv om tjenesten er den samme. Det er imidlertid vanskelig å måle forventninger på en god nok måte med få spørsmål, og vi har derfor ikke prioritert det i denne undersøkelsen.

Vektning

Vektete resultater brukes gjennomgående i rapporten. Trekket av utvalget ble stratifisert på undergruppene fylke og de fire tjenestegrupper for å få tilstrekkelige antall svar fra alle undergrupper. I nettoutvalget (etter at virksomhetene har svart) er det vektet for skjevheter vi ønsker å kompensere for. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller min-

dre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Eikemo & Clausen, 2012).

I denne rapporten blir dataene vektet (etterstratifisert) mot populasjonen av virksomheter som bruttoutvalget er trukket fra.

Statistiske modeller

For å analysere dataene benyttes hovedsakelig logistiske regresjonsmodeller. Disse modellene er egnet til å undersøke hvordan noe påvirker et bestemt utfall, eksempelvis om brukeren er fornøyd eller misfornøyd. I analysene omregnes svarene på Likert-skalaen 1–3 til misfornøyd og svarene 4–6 til fornøyd, slik at den avhengige resultatvariabelen (Y) i modellene får en verdi på henholdsvis 0 (nei) eller 1 (ja). I modellene estimeres det dermed hvordan en eller flere uavhengige forklaringsvariabler påvirker sannsynligheten for at utfallet blir 1). Denne påvirkningen uttrykkes i utgangspunktet i form av en oddsrate, som er sannsynligheten for at noe skal inntreffe sammenlignet med sannsynligheten for at noe ikke skal inntreffe.

Det kan være vanskelig å tolke oddsratene i logistiske regresjonsmodeller. For å presentere og tolke resulta-

ter fra regresjonsmodellene ser vi derfor nærmere på hva som skjer med sannsynligheten for utfallet dersom en eller flere påvirkningsfaktorer endrer verdier. Vi kan derfor eksempelvis beregne nærmere hvordan sannsynligheten for å være tilfreds med NAV endres med ulike former for kontakt med NAV, mens andre påvirkningsfaktorer som sektor og størrelse holdes konstant (nærmere bestemt benyttes gjennomsnittlige marginaleffekter: se Williams, 2012).

Synliggjøring av usikkerheten

I løpet av analysen gis det grafiske og tekstlige tolkninger av resultatene. Det vil hefte statistisk usikkerhet til om de resultatene vi finner for utvalget gjelder for hele populasjonen av NAV-brukere. Vi vil derfor synliggjøre usikkerhetene. Alle figurene inneholder et 95 prosent konfidensintervall for det enkelte estimat. Når intervaller ikke overlapper kan en med mer enn 95 prosent sikkerhet konkludere med en forskjell. Overlappende konfidensintervall kan imidlertid ikke alltid forstås som at det ikke er en forskjell mellom estimatene: i mange tilfeller vil videre tester avdekke høy sannsynlighet for forskjell.

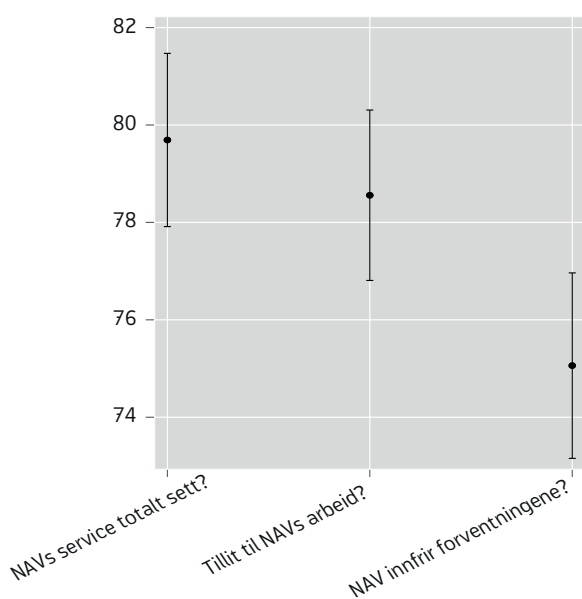
RESULTATER: TILFREDSHET, TILLIT OG FORVENTNINGER

I NAVs arbeidsgiverundersøkelse har vi hatt spørsmålet om tilfredshet siden den første undersøkelsen i 2008. Dette gir både mulighet til å følge utviklingen over tid og til å undersøke hva som påvirker resultatene. I årets undersøkelse har vi inkludert spørsmål om tillit og forventninger, blant annet for å stille likegyldende spørsmål som NAVs personbrugerundersøkelse.

I denne undersøkelsen har vi dermed tre hovedspørsmål, som besvares på sekspunkters Likert-skalaer:

- Hvor stor tillit har dere til NAVs arbeid i sin helhet? (tillit)
- Hvor fornøyd er du med NAVs service overfor din virksomhet totalt sett? (tilfredshet)
- I hvilken grad opplever dere at NAV innfrir din virksomhets forventninger? (forventninger)

Figur 1. NAVs service, virksomhetenes tillit og forventninger. Prosent som svarer 4–6 på skala fra 1–6, med 95 prosent konfidensintervall



Tillit kan forstås på ulike måter blant de som svarer på spørreundersøkelser. På det mellommenneskelige nivået refererer tillit til situasjoner hvor tillitsgiveren risikerer et tap ved tillitsbrudd (Gulbrandsen, 2000). Det kan trekkes paralleller til den mellommenneskelige tilliten og tilliten mellom personer som representerer virksomheten og offentlig forvaltning. Spesifikk tillit kan oppstå i det konkrete møtet med NAVs ansatte, digitale møter eller andrehåndskunnskap om disse møtene fra medier og eget sosiale nettverk. Generell tillit, på sin side, påvirkes trolig mer av hvordan de som representerer virksomheten oppfatter forvaltningen i stort.

Tilfredshetsspørsmålet er rettet mer inn mot virksomhetenes konkrete erfaring med NAV de siste seks månedene. Tilfredshet framstår derfor både som snevrere og mer konkret enn tillit. Brukertilfredshet inngår i styringsparameterne NAV er underlagt fra Arbeids- og sosialdepartementet. Kravet er at andel virksomheter som er fornøyd med den helhetlige servicen skal øke (ASD, 2018). Følgelig er bedre brukermøter ett av hovedmålene i NAVs virksomhetsstrategi (NAV, 2019). Brukertilfredshet kan ses som brukernes «stemme» og egen evaluering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes evaluering av stor betydning fordi det er sjelden man har én etablert definisjon på hva som er god tjenestekvalitet. Brukertilfredshet er imidlertid et *subjektivt* mål på tjenestekvalitet.

Virksomhetenes forventninger og tilliten til NAV kan påvirke virksomhetenes opplevelse av NAVs tjenester. Høye forventninger vil eksempelvis kunne gi større mulighet for å bli skuffet.

80 prosent av virksomhetene svarer at de er fornøyd med NAVs service totalt sett. 78 prosent sier at de har tillit til NAV, mens 75 prosent mener at NAV innfrir deres forventninger (Figur 1). Andelen som opplever at NAV innfrir forventningene er derfor betydelig lavere enn tilfredshet og tillit. Det siste kan tolkes som uttrykk for at virksomhetene ser potensiale for forbedring.

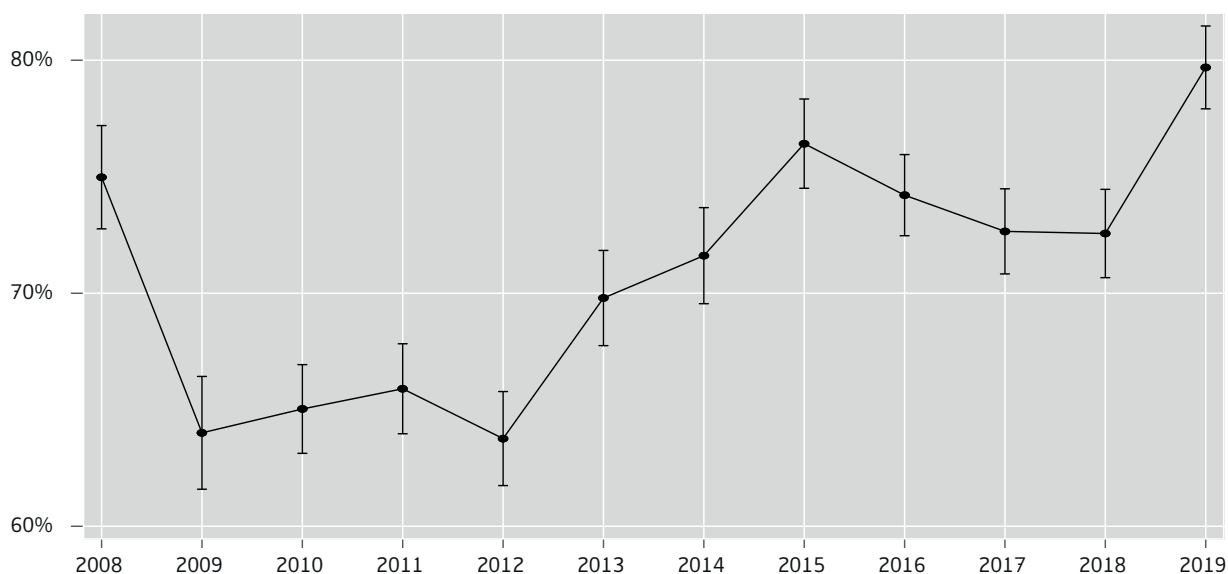
Økt tilfredshet med NAV totalt sett

80 prosent av virksomhetene var fornøyd (svarte 4, 5 eller 6 på skala fra 1 til 6) med NAVs service totalt sett i 2019-undersøkelsen. Dette er en markert og signifikant økning fra 73 prosent i 2018. Endringen er så stor at noe av fokus i resten av rapporten vil være å belyse hva som kan være årsakene. For perioden 2015 til 2018 var det årlig ikke signifikant reduksjon i andel

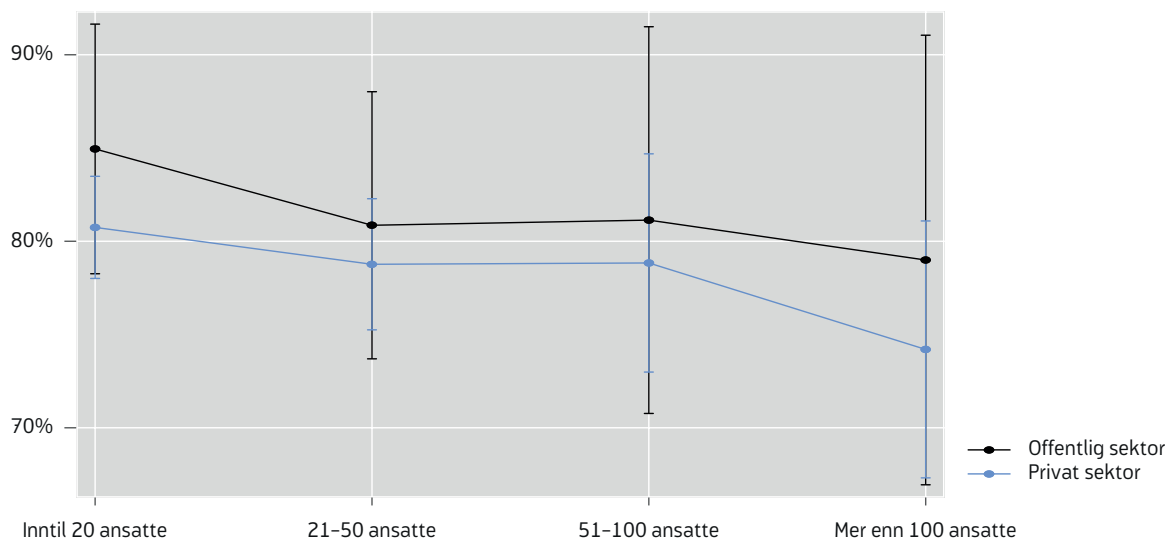
fornøyde virksomheter. Ses perioden fra 2015 til 2018 samlet, var imidlertid reduksjonen signifikant.

Ser vi til den første undersøkelsen i 2008 var andelen fornøyde virksomheter på 75 prosent, før den falt med over 10 prosentpoeng i 2009. Bakgrunnen var trolig de økte svartidene på behandling av ytelser til livsopphold. Først i 2015 var andelen fornøyde tilbake på samme nivå som i 2008.

Figur 2. Virksomhetenes vurdering av NAVs service totalt sett. Prosent fornøyde (skår 4-6 på skala fra 1-6), med 95 prosent konfidensintervall



Figur 3. Vurderingen av NAVs service totalt sett, etter antall ansatte i virksomhetene og sektor. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



Tilfredshet etter sektor og antall ansatte

Privat og offentlig sektor har noe ulikt mønster for samhandling med NAV. Eksempelvis er virksomheter i offentlig sektor i langt større grad IA-virksomheter og når det gjelder bistand til rekruttering bruker virksomheter i privat sektor i større grad private tilbydere og nettverk enn offentlig sektor. På den annen side bruker virksomheter i begge sektorer de obligatoriske tjenester i NAV, eksempelvis samarbeid om sykefraværsoppfølging (inkludert de nye digitale løsningene for sykefraværsoppfølging) og innrapportering via altinn.no, eksempelvis a-melding og oppgjørsrapporter.

Resultatene fra undersøkelsen viser at både størrelsen på virksomheten og hvilken sektor virksomhetene er i påvirker hvor fornøyd de er med NAVs service totalt sett. Samtidig ser vi at disse variablene samlet sett forklarer mer enn når de ses separat. Derfor er figur 3 (over) basert på en logistisk regresjonsmodell med «tilfredshet med NAV» som avhengig variabel og en krysning mellom antall ansatte og virksomhetens sektortilhørighet som uavhengige variabler. Det er en gjennomgående tendens til at offentlige virksomheter er mer fornøyd med NAV enn de private. Både for virksomheter i offentlig og privat sektor er tilfredsheten

høyest i virksomhetene med inntil 20 ansatte og lavest i virksomheter med mer enn 100 ansatte.

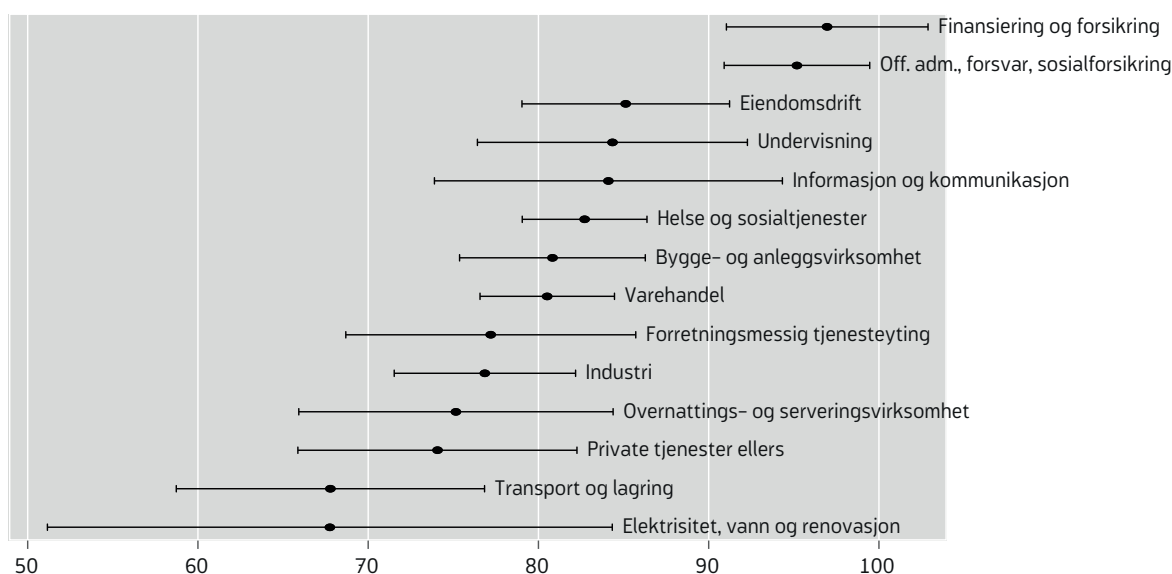
Tilfredshet med NAV totalt sett etter næring

Det er relativt store forskjeller i andel virksomheter som er fornøyd med NAV totalt sett når vi tar utgangspunkt i virksomhetenes bransje. Andelen fornøyde virksomheter er høyest i «finansiering og forsikring» (97 prosent) og i «offentlig administrasjon, forsvar og sosialforsikring» (95 prosent). Lavest andel fornøyde virksomheter er det i næringene «transport og lagring» og «elektrisitet, vann og renovasjon» (68 prosent). Parvise sammenligninger (ikke vist her) viser at resultatet for de to næringene med høyest andel fornøyde er signifikant ($p < ,05$) forskjellig fra andel fornøyde i «eiendomsdrift». Andelen fornøyde for «Eiendomsdrift» er deretter først signifikant forskjellig fra resultatet for «private tjenester, ellers». Forskjellene mellom næringene i tilfredshet med NAV analyseres ikke nærmere her, men kan være et aktuelt tema for oppfølgende analyser.

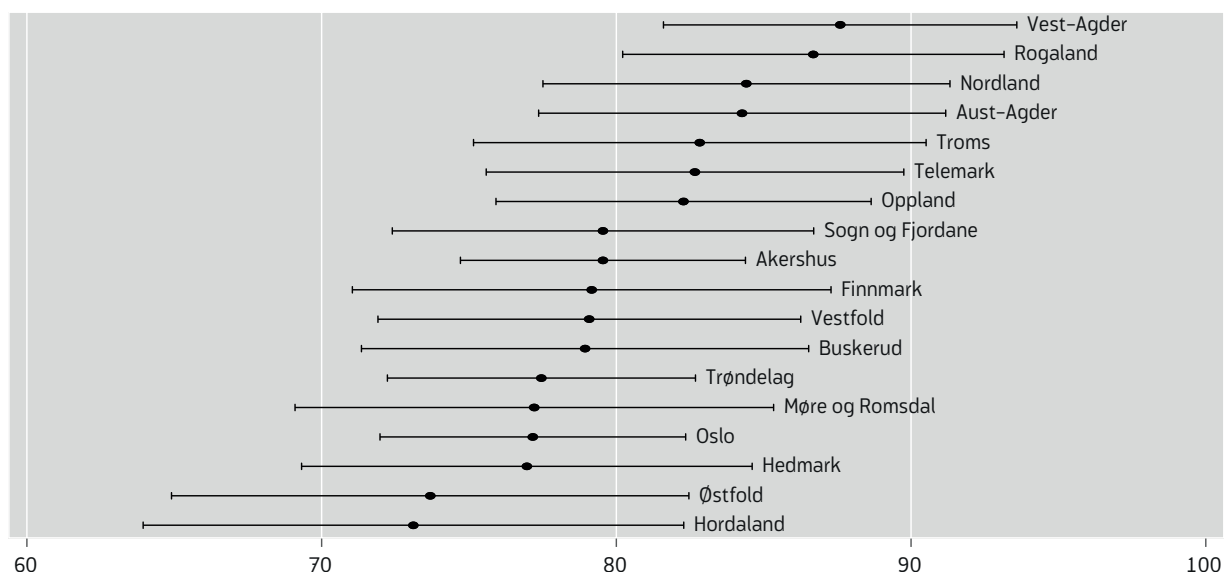
Små variasjoner mellom fylkene

Brukertilfredsheten varierer noe mellom fylkene. De mest fornøyde virksomhetene er i Vest-Agder og Rogaland (87 prosent fornøyde), mens de minst fornøyde er i Østfold og Hordaland (72 prosent). Konfi-

Figur 4. Vurderingen av NAVs service totalt sett, etter virksomhetenes næring. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



Figur 5. Prosent fornøyde virksomheter, fordelt på fylker, med 95 prosent konfidensintervall



densintervallene viser at usikkerheten er stor, og det er kun fylker som ligger langt fra hverandre som er statistisk forskjellige.

Parvise sammenligninger (ikke vist) viser at Vest-Agder ikke er signifikant forskjellig fra de andre fylkene før Trøndelag, mens Hordaland ikke er signifikant forskjellig før Rogaland ($p < ,05$). Forskjellene opprettholdes i hovedsak også etter at det kontrolleres for bakgrunnsvariabler (antall ansatte, sektor og næring).

Virksomhetenes tilfredshet med ulike dimensjoner ved NAVs tjenestetilbud

I 2018-undersøkelsen ble det tatt inn et nytt sett av spørsmål for å få virksomhetenes tilbakemelding på sentrale dimensjoner ved NAVs tjenester. Spørsmålene er formulert som påstander der svaralternativene går fra 1 «i liten grad» til 6 «i stor grad». Spørsmålene er ikke knyttet til de ulike tjenestene, og virksomhetene vil ha varierende sammensetning av tjenester de har erfaring med som bakgrunn for å svare.

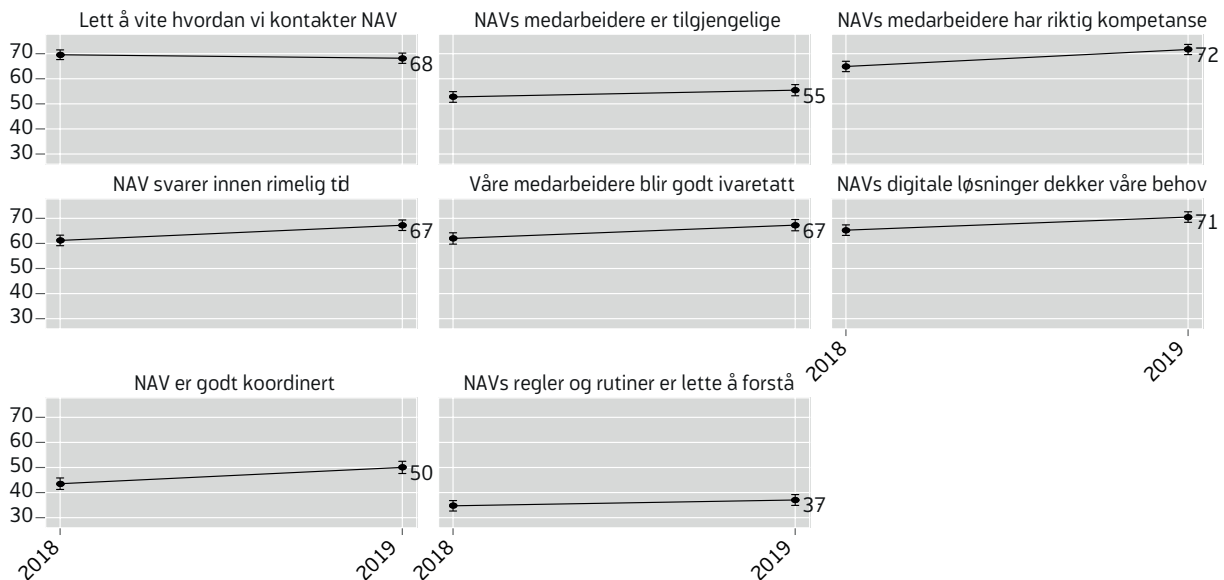
De påstandene som virksomhetene rangerer høyest er «NAV-medarbeiderne har riktig kompetanse» (72 prosent) og «NAVs digitale tjenester dekker våre behov» (71 prosent). På spørsmålene «Lett å vite hvordan vi kontakter NAV», «Våre medarbeidere blir

godt ivaretatt» og «NAV svarer innen rimelig tid» er andelen fornøyde litt lavere (67–68 %).

Tre områder skiller seg ut med lavere andel fornøyde virksomheter. Kun 55 prosent av virksomhetene er fornøyd med NAV-medarbeidernes tilgjengelighet. Fritekstkommentarene fra de virksomhetene som gir lavest skår går i stor grad på for dårlig tilgjengelighet på telefon (noe på lang svartid på den nasjonale arbeidsgivertelefonen, men primært på at de ikke har telefonnummer eller når fram til medarbeidere på NAV-kontoret). Kun 50 prosent svarer positivt på påstanden om at «NAV er godt koordinert». Fritekstkommentarene fra de som gir lavest skår på dette spørsmålet viser at mangelen på koordinering kan gå på ulike deler av NAV: mellom medarbeidere ved NAV-kontoret, mellom NAV-kontor, mellom NAV-kontor og arbeidslivsenter, mellom fylker og mellom NAV ytelse og NAV-kontor.

Til påstanden «NAVs regler og rutiner er lette å forstå» er det kun 37 prosent som gir positiv skår (4, 5 eller 6). Fritekstkommentarene fra virksomhetene som gir lavest skår går blant annet på at regelverket for ytelser og tiltak burde vært enklere, og at det særlig på tiltaksområdet burde være større rom for fleksibilitet.

Figur 6. Prosent fornøyde virksomheter med ulike dimensjoner ved NAVs tjenestetilbud, med 95 prosent konfidensintervall

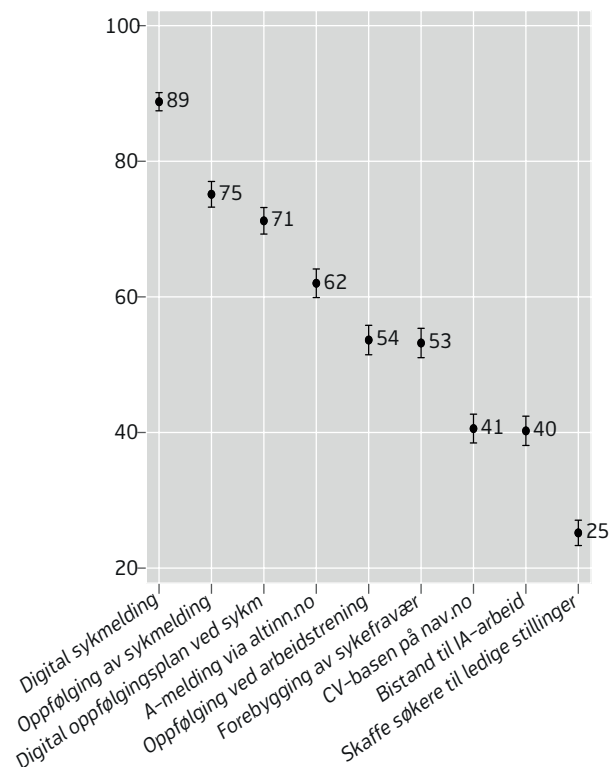


Fra 2018 til 2019 er det en signifikant økning i andelen virksomheter som gir positiv tilbakemelding (4, 5 eller 6) på områdene NAV-medarbeidernes kompetanse, svar innen rimelig tid, ivaretagelse av virksomhetens medarbeidere, NAVs digitale løsninger og NAVs koordinering internt. Økningen i andelen fornøyde er på 5–7 prosentpoeng på disse spørsmålene. På tre spørsmål er det ikke signifikante endringer på 95 prosentnivå: «Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV», «NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det» og «NAVs regler og rutiner er lette å forstå».

Stor forskjell i hvor mye virksomhetene bruker NAVs ulike tjenester

Som nevnt innledningsvis, er det stor forskjell på hvor stor andel av virksomhetene som bruker NAVs ulike tjenester. Figur 7 viser andel av virksomhetene som bruker et utvalg av NAVs tjenester. Andelen er beregnet utfra de som svarer 1–6 på spørsmål om tilfredshet med tjenesten versus det totale antallet som svarte på undersøkelsen (der også «vet ikke/ikke aktuelt» inngår). Høyest andel er det for den nye løsningen for «digital sykmelding», «oppfølging av sykmeldt» og den nye løsningen for «digital oppfølgingsplan ved

Figur 7. Andel av virksomheter som bruker av et utvalg av NAVs tjenester (svarer 1–6 på spørsmål om tilfredshet med tjenesten), med 95 % konfidensintervall



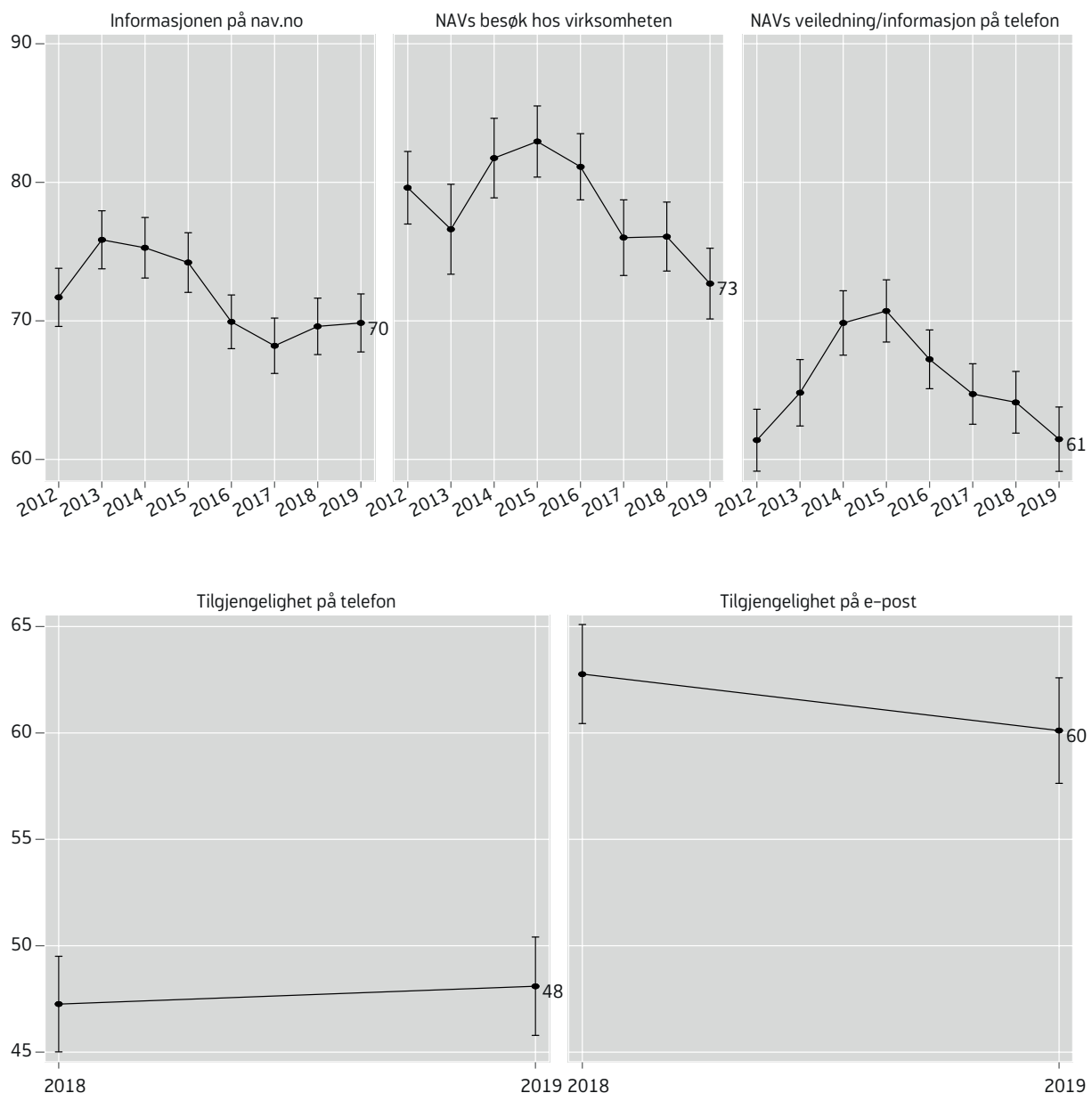
sykmelding». «A-melding via altinn.no» er tatt med som et eksempel på en forpliktende rapportering via altinn; også den brukes av en relativt høy andel. Figuren illustrerer dermed at det er de tjenestene arbeidsgivere *må* bruke som rimeligvis også er mest brukt. De «frivillige» tjenestene på markedsområdet som er basert på samarbeid mellom NAV og arbeidsgivere, «CV-basen på nav.no» og «skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger» brukes av lavest andel av virk-

somhetene. Et positivt poeng er at andelene for disse sistnevnte tjenestene har økt (ikke i figur).

Forbedringspotensiale på tilgjengelighet og informasjon

For at virksomhetene og NAV skal ha god og effektiv samhandling er NAVs tilgjengelighet og informasjon viktig. Godt fungerende kanaler for kontakt er avgjø-

Figur 8. Prosent fornøyde virksomheter (svarer 1–6) på spørsmål om NAVs tilgjengelighet og informasjonen fra NAV, med 95 % konfidensintervall



rende for at virksomhetene skal kunne nyttiggjøre seg NAVs ulike tjenester. Eksempelvis vet vi fra tidligere brukerundersøkelser både for personbrukere og arbeidsgivere at tilfredsheten med NAV totalt sett synker når det er lenger ventetid enn normalt på telefon.

Andel virksomheter som er fornøyde med informasjonen på nav.no er like stor som i fjor (70 prosent). Fra 2013 til 2017 sank tilfredsheten fra 76 prosent til 68 prosent. Dette kan skyldes at nav.no for arbeidsgivere i denne perioden ikke utviklet seg i takt med utviklingen for andre sammenlignbare nettsider. Økningen i andel fornøyde fra 2017 til 2019 er ikke signifikant.

NAVs interne trafikkflytundersøkelse ved NAV-kontorene, som er en kartlegging av innkommende henvendelser, viser at om lag 50 prosent av henvendelsene fra arbeidsgivere kommer på e-post og 30 prosent på telefon. Arbeidsgivere møter i langt mindre grad enn personbrukere opp på NAV-kontoret. Med dette utgangspunktet blir det viktig hvordan virksomhetene opplever kontakt med NAV på telefon og epost.

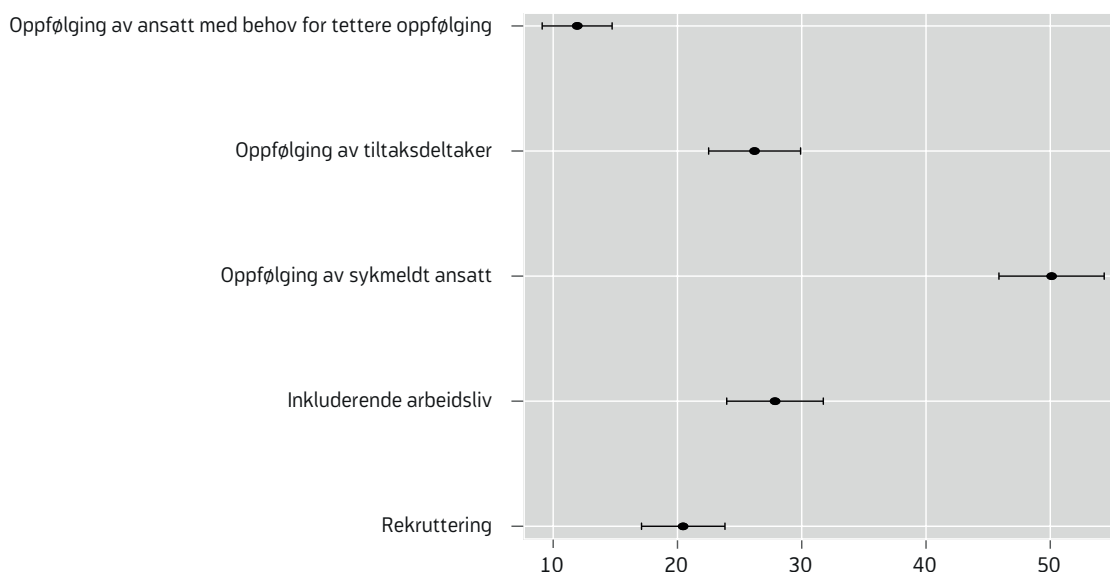
Fra 2012 til 2015 steg andelen virksomheter som var fornøyde med NAVs veiledning/informasjon på telefon fra 61 prosent til 71 prosent. Etter 2015 har det gått motsatt vei, og i år er andelen fornøyde virksomheter igjen nede i 61 prosent. År for år er ikke endringen

signifikant (på 95 prosent nivå) siden 2015, men samlet sett er reduksjonen fra 2016 til 2019 signifikant. Ser vi på fritekstsvarene fra de virksomhetene som er minst fornøyd (skår 1) i 2019, går misnøyen mye på at de ikke når fram til veileder, enten fordi de ikke får oppgitt direkte telefonnummer eller at de må bruke for mye tid på å vente hvis de blir satt over. Det kan indikere at det ikke er selve veiledningen/informasjonen de er utilfredse med, men tilgjengeligheten til denne. Nedgangen på spørsmålet kan ha sammenheng med at NAV Kontaktsenter i mindre grad enn tidligere gir virksomheter direkte telefonnummer til veileder.

Dette ser vi også tydelig ved at bare 48 prosent av virksomhetene er fornøyd med tilgjengeligheten på telefon. Det er ikke signifikant endring (på 95 prosent nivå) fra 2018. Til og med 2017 var det ett felles spørsmål om tilgjengelighet på telefon og e-post. I 2018 ble dette splittet i eget spørsmål om tilgjengelighet på telefon og tilgjengelighet på epost. Andelen som er fornøyd med tilgjengeligheten på e-post er på 60 prosent. Heller ikke her er det signifikant endring fra 2018.

Også på spørsmålet om hvor fornøyd virksomhetene er med NAVs besøk hos virksomheten har det vært en reduksjon i andelen fornøyde fra 2015 til 2019, fra 82 til 73 prosent. Reduksjonen fra 2016 til 2019 er også her signifikant, men ikke endringen fra i fjor. I den

Figur 9. Hva gjaldt NAVs besøk hos virksomheten?, andeler, flere svar mulig, med 95 prosent konfidensintervall



digitale versjonen av undersøkelsen, som 48 prosent av respondentene svarte på, var det et utdypende spørsmål om hva NAVs besøk hos virksomheten gjaldt. Som vist i figur 9 gjaldt 50 prosent av besøkene oppfølging av sykmeldt ansatt, og 29 prosent inkludering av arbeidsliv. Om lag en femtedel av besøkene om oppfølging av sykmeldt ansatt gjaldt også inkludering av arbeidsliv. Andelen av besøkene som gjaldt oppfølging av tiltaksdeltakere var på 27 prosent mens 20 prosent gjaldt rekruttering. Når vi ser på tilfredsheten med NAVs besøk i virksomheten i forhold til hva besøket gjaldt (ikke gjengitt i figur), er det en tendens (ikke signifikant) til at virksomhetene er mest fornøyd når besøket gjelder inkluderende arbeid og oppfølging av tiltaksdeltakere.

Framgang på «Skaffe og kvalifisere arbeidskraft»

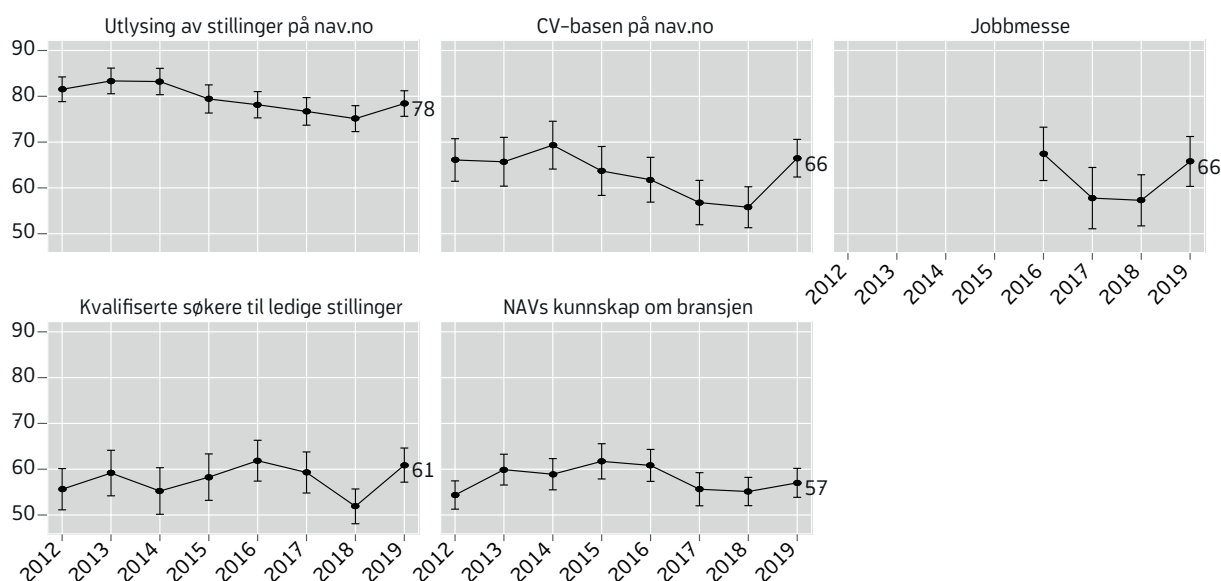
Samlet sett ser vi framgang på «skaffe og kvalifisere arbeidskraft» fra 2018 til 2019. Både på «cv-basen på nav.no» og bistand til «å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger» er det signifikant økning i andel fornøyde virksomheter. Mest brukt er bistand til «å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger». Bruken av tjenesten, vurdert utfra andelen som svarer 1–6 på spørsmålet om tilfredshet, har økt fra 18 prosent i

2016 til 32 prosent i 2019. I den digitale versjonen av spørreskjemaet (se figur 11) ble de som svarte negativt (1,2 eller 3) spurt om hvorfor de var misfornøyd. Hele 58 prosent svarte at «de kandidatene NAV fant var ikke godt nok kvalifisert».

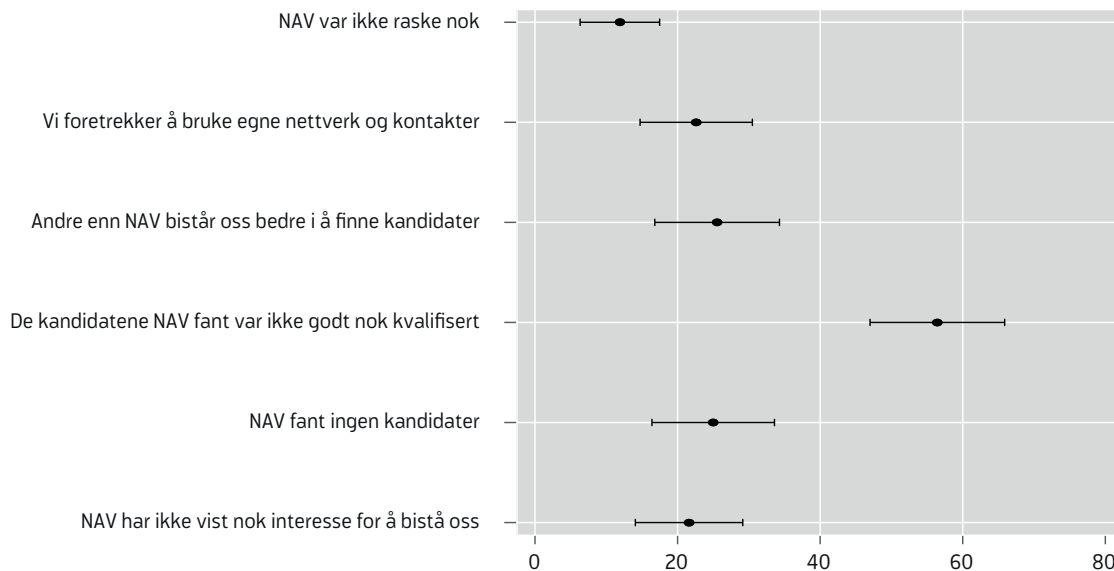
Både på «utlysning av stillinger på nav.no» og «cv-basen på nav.no» er det satset på utvikling og innføring av nye digitale løsninger. Den gamle løsningen for cv-basen fikk gradvis lavere skår fra 2014 til 2018. I den digitale versjonen av spørreskjemaet ble virksomhetene også spurt om hvor fornøyd de var med de nye digitale løsningene for å annonsere stillinger og finne kandidater i CV-base» og digitale søknadsskjemaer i Altinn for arbeidsmarkedstiltakene lønnskudd, inkluderingstilskudd og mentor. Andelen fornøyde virksomheter var 78 og 74 prosent for de to løsningene (ikke vist i figur).

Nedenfor sammenlignes andelen fornøyde virksomheter i offentlig og privat sektor på «utlysning av stilling på nav.no», «cv-basen på nav.no» og «NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger». Tendensen er at virksomheter i offentlig sektor er mest fornøyd med utlysning av stillinger og cv-basen på nav.no, mens bistanden fra NAV for å skaffe kvalifiserte søkere får mest positiv tilbakemelding fra privat sektor.

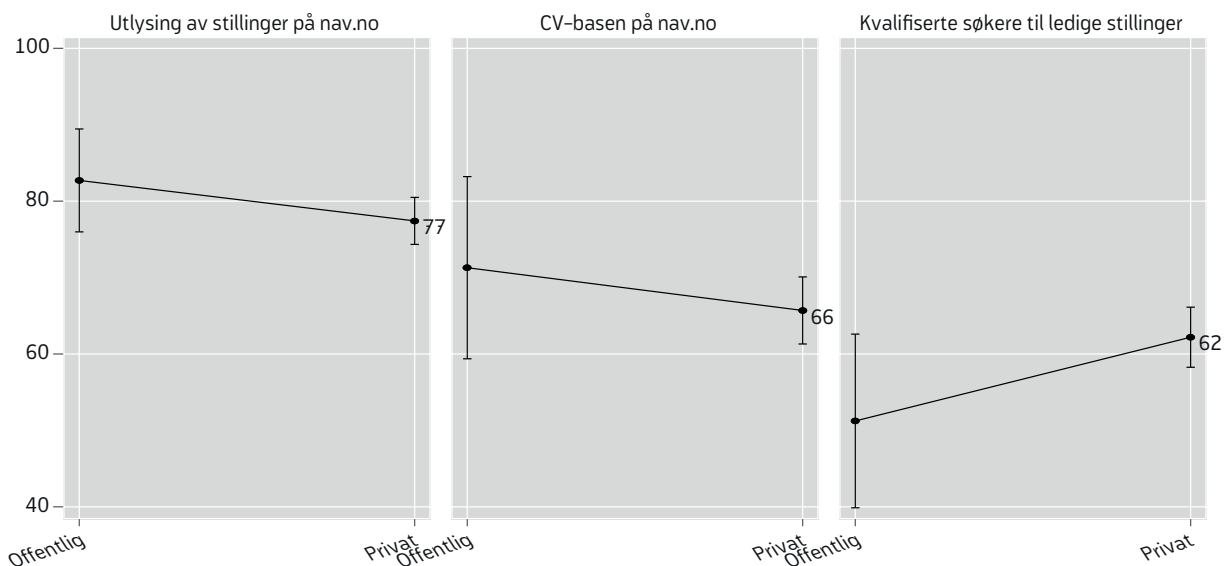
Figur 10. Prosent fornøyde virksomheter (svarer 1–6) på spørsmål om tjenester fra NAV vedrørende «skaffe og kvalifisere arbeidskraft», med 95 % konfidensintervall



Figur 11. «Hvorfor er du misfornøyd med NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere?», prosent, flere svar mulig, med 95 % konfidensintervall



Figur 12. Prosent fornøyde virksomheter (svarer 1-6) på spørsmål om tjenester fra NAV på «skaffe og kvalifisere arbeidskraft», etter sektor, med 95 % konfidensintervall

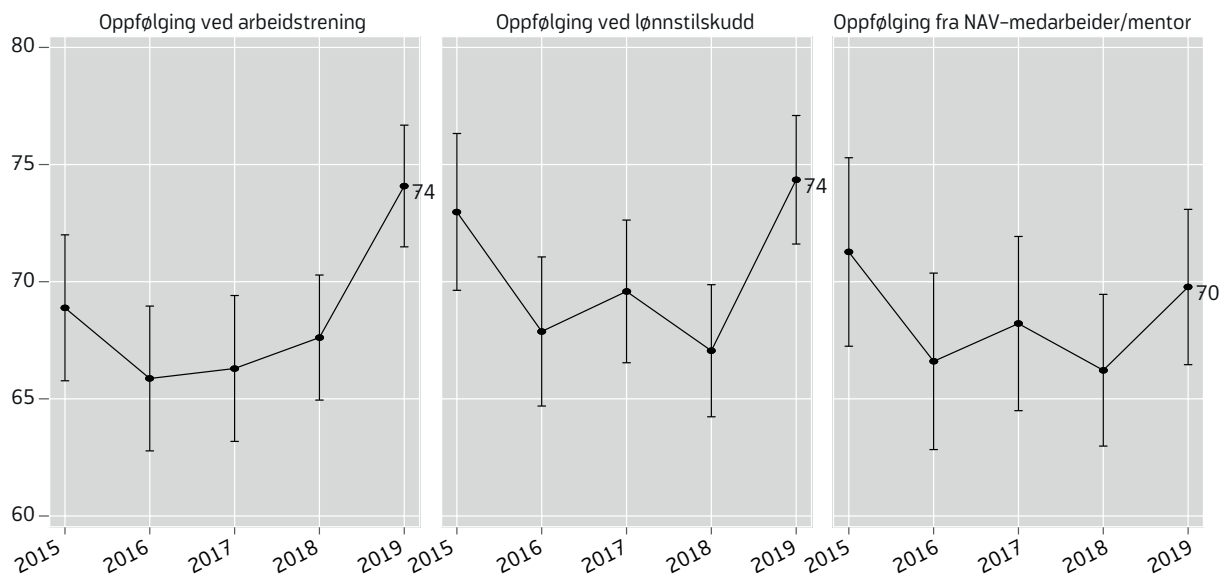


Samarbeid mellom virksomheter og NAV om bruk av arbeidsmarkedstiltak i ordinært arbeidsliv er en viktig del av inkluderingsarbeidet. Fra 2018 til 2019 har det vært en betydelig økning i andelen av virksomheter som er fornøyd med NAVs oppfølging ved arbeids- trening og lønnstilskudd (se figur 13).

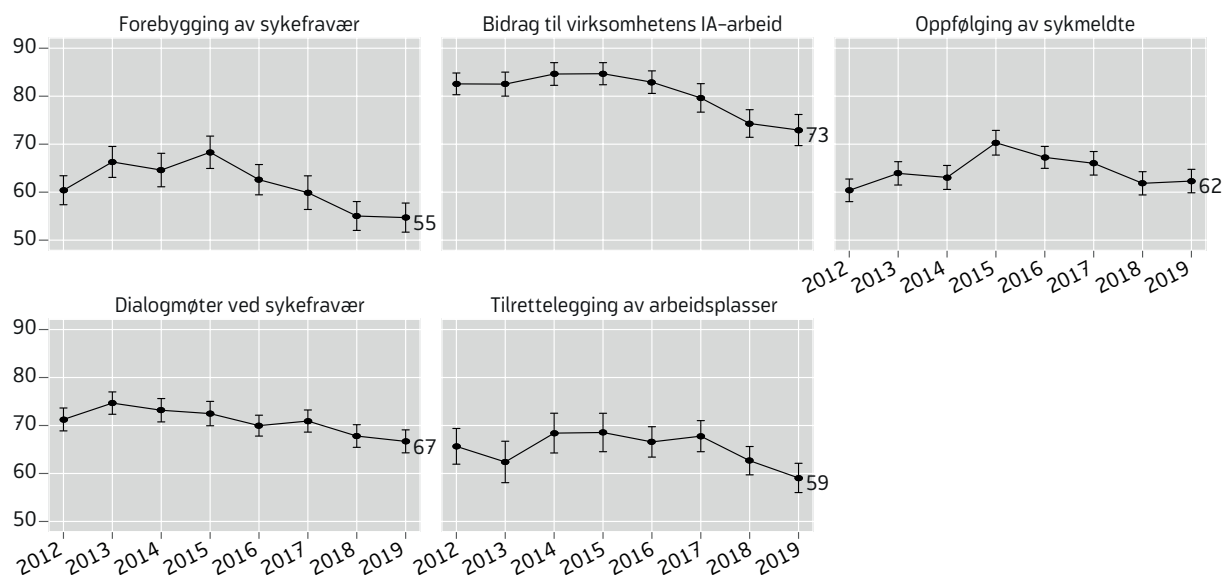
«Beholde medarbeidere» og digital sykefraværsoppfølging får høy skår

Videre ser vi på i hvor stor grad virksomhetene er fornøyd med NAVs bistand for at virksomhetene skal kunne beholde medarbeidere som av ulike årsaker kan stå i fare for å falle ut av arbeidslivet. På de fleste

Figur 13. Prosent fornøyde virksomheter (svarer 1-6) på spørsmål om oppfølging ved arbeidsmarkedstiltak, med 95 % konfidensintervall



Figur 14. Prosent fornøyde virksomheter (svarer 1-6) på spørsmål på området «beholde medarbeidere», med 95 % konfidensintervall

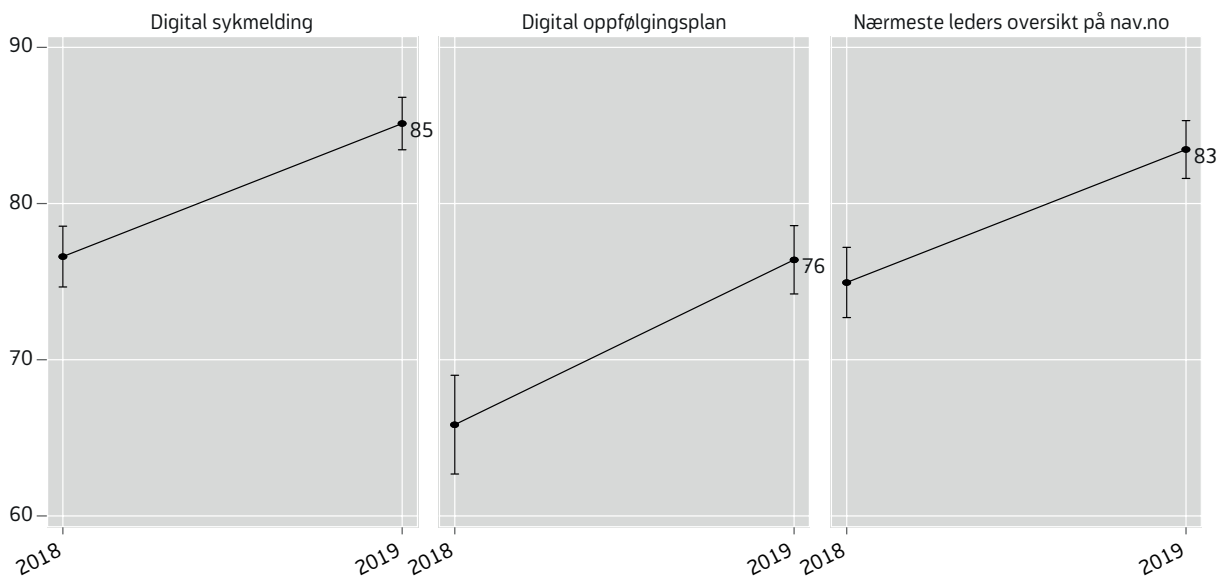


spørsmålene vedrørende temaet, gjengitt i figur 14, er det ikke signifikant endring fra 2018 til 2019. Men på samtlige spørsmål er det en tendens til redusert andel fornøyde virksomheter over tid. For IA-arbeidet og «tilrettelegging av arbeidsplasser» er nedgangen i

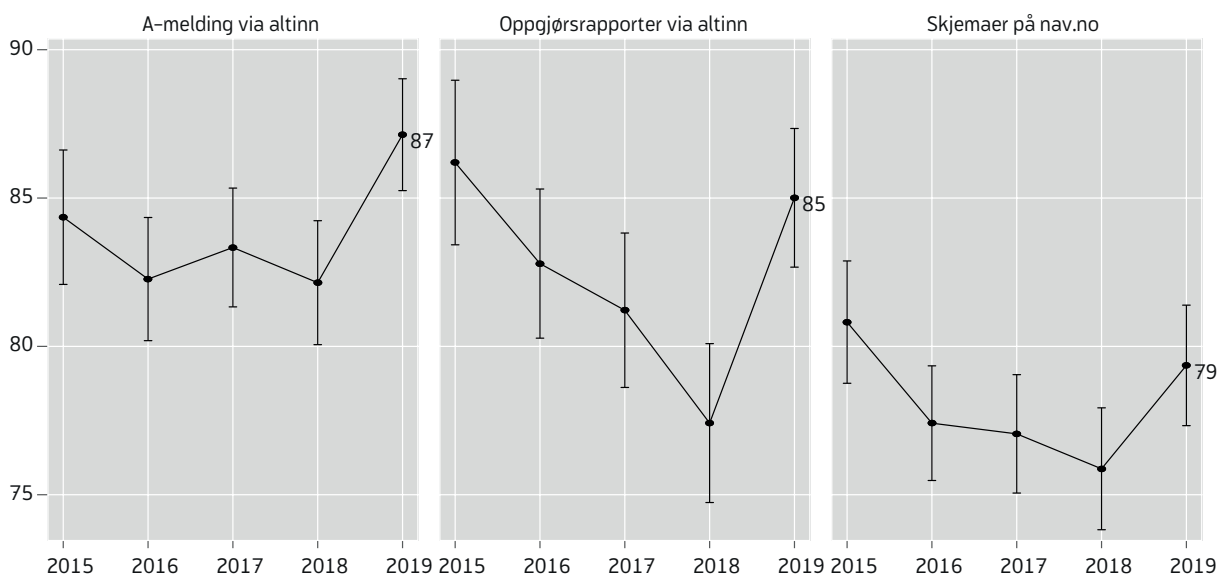
andelen fornøyde virksomheter fra 2017 til 2019 signifikant (på 95- prosent nivå).

Løsningene for digital sykefraværsoppfølging (digital sykmelding, digital oppfølgingsplan og «nærmeste

Figur 15. Prosent fornøyde virksomheter (svarer 1-6) på spørsmål om digital sykefraværsoppfølging med 95 % konfidensintervall



Figur 16. Prosent fornøyde virksomheter (svarer 1-6) på spørsmål om rapportering via altinn.no og skjemaene på nav.no, med 95 % konfidensintervall



leders oppfølgingsplan på nav.no») var tatt i bruk ved gjennomføringen av fjorårets undersøkelse. Siden det har andelen av virksomhetene som bruker løsningene økt kraftig og andelen fornøyde virksomheter har økt betydelig (se figur 15). Siden økningen i andel fornøyde er såpass stor på løsninger som brukes mye av virksomhetene, kan dette ha bidratt til å dra opp den totale fornøydheten med NAV i årets undersøkelse. Vi diskuterer dette nærmere i kapitlet om påvirkningsfaktorer.

Høyere andel er fornøyd med løsningene for rapportering via altinn.no og skjemaene på nav.no

På spørsmålene om A-melding og oppgjørsrapporter via altinn.no er det signifikant økning i andelen fornøyde virksomheter fra 2018 til 2019. For oppgjørsrapportene skjer dette etter nedgang i andelen fornøyde virksomheter fra 2015 til 2018. På spørsmålet om «skjemaene på nav.no» er det ikke signifikant endring.

PÅVIRKNINGSFAKTORER

Vi har sett at det er en stor økning i andelen virksomheter som er fornøyd med NAVs service totalt sett. Økningen er såpass stor, fra 73 prosent i fjor til 80 prosent i år, at det blir viktig å se på årsaker. Her argumenterer vi for at økningen i hovedsak skyldes mer tilfredshet med de digitale løsningene og vi ser nærmere på om kjennetegn ved virksomhetene påvirker tilfredsheten med de digitale tjenestene.

Samlet sett har det vært relativt liten økning i tilfredsheten med tjenester til arbeidsgivere som ikke er digitalisert. Dette gjelder eksempelvis dialogmøter ved sykefravær og forebygging av sykefravær. Andelen fornøyde har økt på noen markedsrelaterte tjenester og på oppfølging fra NAV ved arbeidsmarkedstiltakene arbeidspraksis og lønnstilskudd. Vi ser også at virksomhetene i større grad gir positiv tilbakemelding på ulike dimensjoner på tvers av de enkelte tjenestene. Dette gjelder aspekter som at NAVs ansatte har riktig kompetanse for å bistå virksomheten, at virksomheten får svar innen rimelig tid, at ansatte blir godt ivaretatt av NAV ved behov for bistand og at NAV er godt koordinert.

Det er også en del av bildet at det fortsatt er lav andel virksomheter som er fornøyd med tilgjengeligheten på telefon og andelen som er fornøyd med tilgjengeligheten på epost/sms synker. Andelen fornøyde med veiledning og informasjon på telefon er også gradvis redusert de siste årene.

Samtidig ser vi gjennomgående økt tilfredshet med NAVs digitale løsninger for arbeidsgivere, og da spesielt de digitale løsningene for oppfølging ved sykefravær. I forlengelsen av dette er det en økning i andelen virksomheter som gir positiv tilbakemelding på at NAVs digitale løsninger dekker deres behov. Bra respons på de nye digitale løsningene kan ses i sammenheng med at det har vært en betydelig økning i andelen virksomheter som har vært i kontakt med NAV gjennom digital innsending eller registrering. Det er et viktig forklarende poeng at de digitale løsningene gjennomgående brukes av en høy andel av virksomhetene, noe som kan påvirke den overordnede tilfredsheten med

NAV mer enn endringer i tjenester som brukes av få. Det kan også være at de nye digitale løsningene avløser løsninger som arbeidsgivere kan ha opplevd som ressurskrevende og/eller lite hensiktsmessige.

Samlet vurderer vi at en stor del av økningen i tilfredshet med NAV totalt sett skyldes den økte tilfredsheten med NAVs nye digitale løsninger for arbeidsgivere; spesielt de digitale løsningene for oppfølging ved sykefravær.

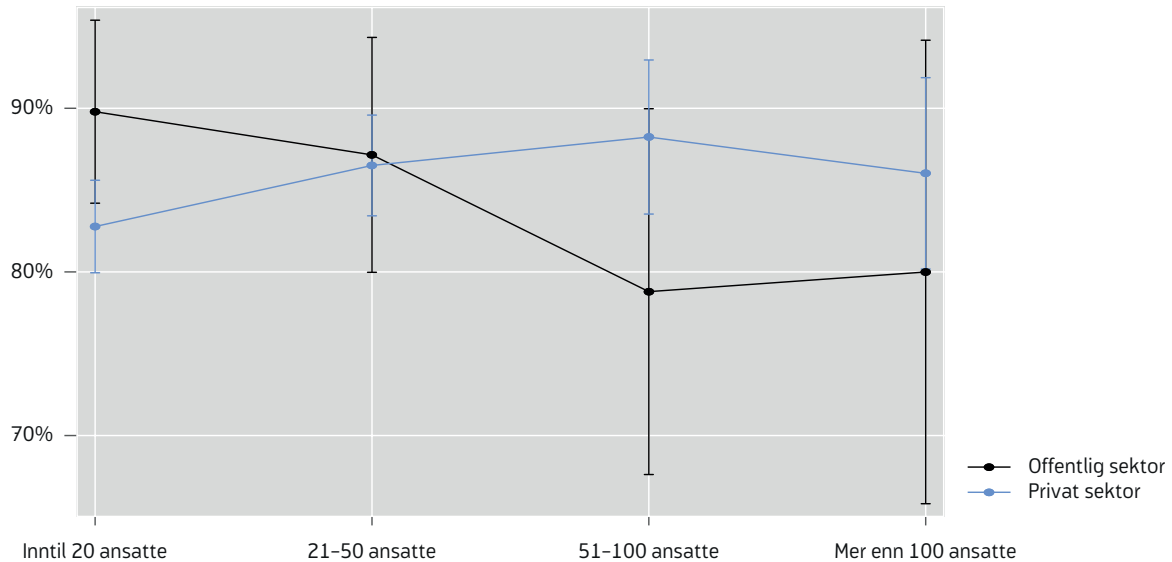
Vi skal nedenfor se på hvordan tilfredsheten med to av de nye digitale løsningene for sykefraværsoppfølging varierer med antall ansatte i virksomhetene og om virksomheten er i privat eller offentlig sektor. Avslutningsvis ser vi nærmere på om tilfredsheten med NAVs service varierer utfra hvordan virksomhetene tar kontakt med NAV. Disse analysene er mer egnet til å belyse enn å forklare den økte tilfredsheten med NAVs service i denne undersøkelsen.

Privat sektor gir mest positiv tilbakemelding på de nye digitale løsningene

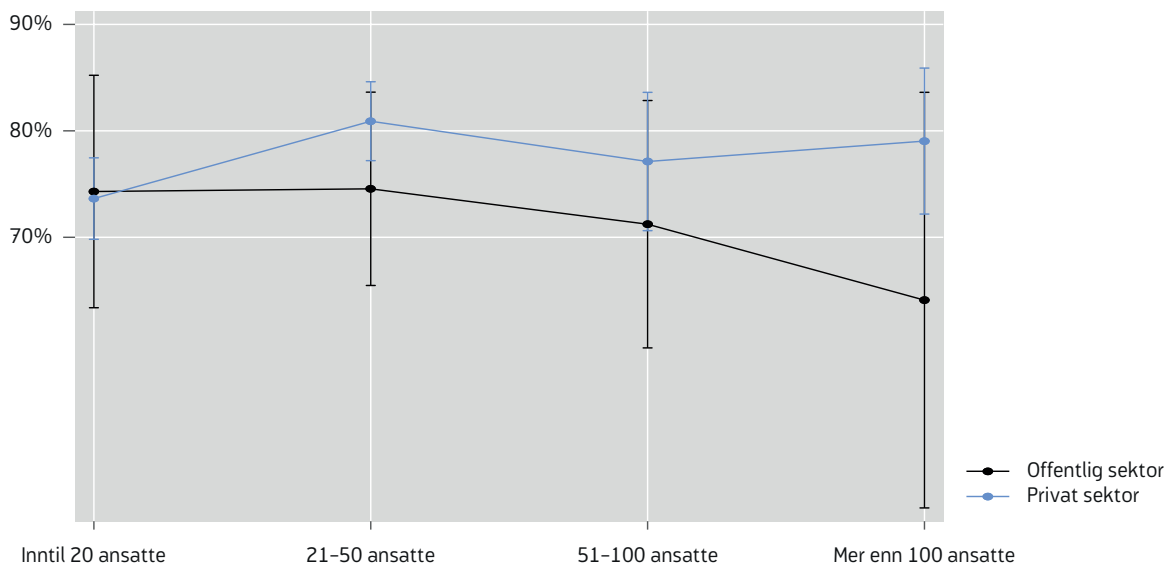
Vi har tidligere (i figur 3) vist at det er en gjennomgående tendens til at offentlige virksomheter er mer fornøyd med NAV enn de private. Både for virksomheter i offentlig og privat sektor er tilfredsheten høyest i virksomhetene med inntil 20 ansatte og lavest i virksomheter med mer enn 100 ansatte.

I figur 17 og figur 18 gjengir vi tilsvarende analyse basert på en logistisk regresjonsmodell på spørsmålene om tilfredshet med digital sykmelding og digital oppfølgingsplan ved sykefravær. I regresjonsmodellen er tilfredshet med den digitale løsningen uavhengig variabel og en krysning mellom antall ansatte og virksomhetens sektortilhørighet uavhengige variabler. Figur 17 viser at det i virksomheter med mer enn 50 ansatte er en sterk tendens til forskjell i tilfredshet med digital sykmelding mellom virksomheter i privat og offentlig sektor ($p=0,12$). Figur 18 viser at det i virksomheter med mer enn 20 ansatte er en betydelig forskjell i tilfredshet med digital oppfølgingsplan

Figur 17. Vurderingen av digital sykmelding, etter antall ansatte i virksomhetene og sektor. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



Figur 18. Vurderingen av digital oppfølgingsplan ved sykefravær, etter antall ansatte i virksomhetene og sektor. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



mellom virksomheter i privat og offentlig sektor ($p=0,04$). Vi ser dermed at mens offentlige virksomheter er mest fornøyd med NAV totalt sett, er de private virksomhetene over en viss størrelse noe mer fornøyd enn de offentlige med disse nye digitale løsningene. Vi har i denne omgang ikke noen fullgod forklaring på dette mønsteret, som med fordel kan undersøkes nærmere.

Høyest tilfredshet blant arbeidsgivere som har hatt kontakt på e-post og SMS

NAVs trafikkflytundersøkelse ved NAV-kontorene, som er en kartlegging av henvendelser inn til NAV-kontorene, viser at om lag 50 prosent av henvendelsene fra arbeidsgivere kommer på e-post og 30 prosent på telefon. For personbrukere utgjør personlig oppmøte den største kategorien. Fra tilsvarende

undersøkelser på telefonhenvendelser til NAV-kontaktsenter, ser en at telefonene fra arbeidsgivere i samme grad settes over til NAV-kontor og til NAV forvaltning (om lag 8 prosent for begge).

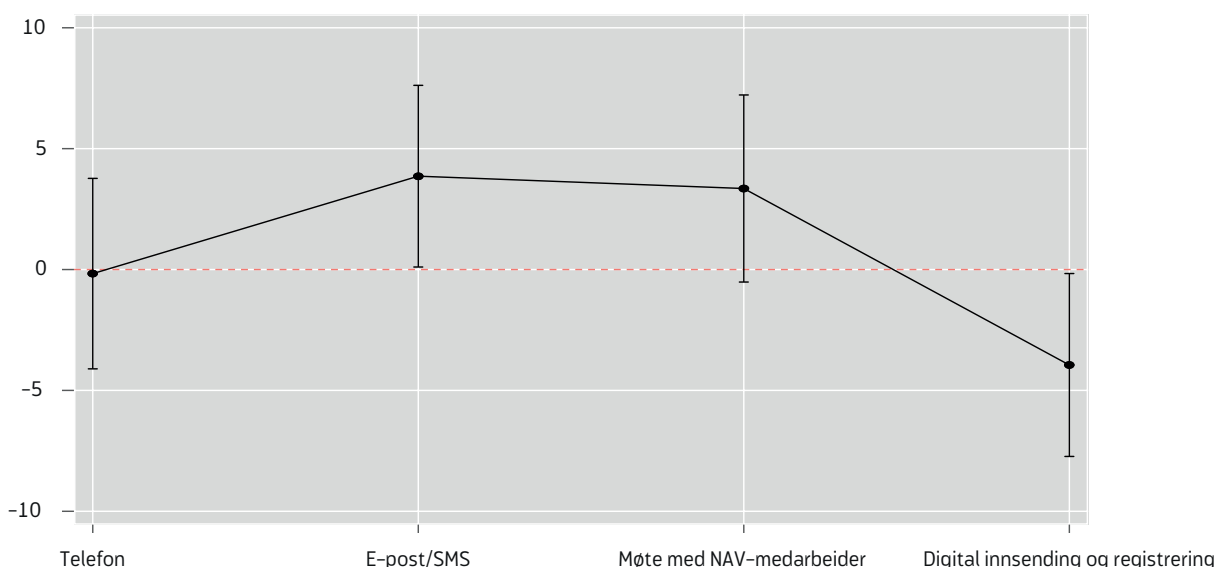
I arbeidsgiverundersøkelsen spør vi om hvordan virksomhetene har hatt kontakt med NAV de siste 6 månedene. I 2018 var telefon den kanalen størst andel av virksomhetene sa de hadde brukt i kontakt med NAV. 65 prosent av virksomhetene hadde hatt kontakt på telefon. Både for «møte med NAV-medarbeider» og «digital innsending/registrering» var andelen i underkant av 60 prosent. I 2019 er det en relativt stor (og signifikant) økning i andelen som svarer «digital innsending/registrering», fra 59 prosent i 2018 til 67 prosent i 2019. Denne økningen antar vi skyldes bruk av NAVs nye digitale løsninger for arbeidsgivere: annonser på nav.no eller finne kandidater i cv-basen, digital sykmelding, digital oppfølgingsplan ved sykefravær og digital inntektsmelding.

Tilfredsheten med servicen for NAV totalt sett har sammenheng med hvordan virksomhetene har vært i kontakt med NAV. Vi undersøker dette ved å estimere en logistisk regresjonsmodell, der vi ser hvordan «tilfredshet med NAV» (dikotom avhengig variabel) endres med de ulike kontaktformene (avhengige variabler). Det er kontrollert for forskjeller i antall ansatte

i virksomhetene. Figur 4 viser endring i sannsynligheten for at virksomheten er fornøyd dersom den har benyttet den enkelte kontaktform. Vi ser at kontakt på e-post/sms og «møte med NAV-medarbeider» øker sannsynligheten med om lag 4 prosent for å være fornøyd med NAVs service. Lavest sannsynlighet for å være fornøyd har virksomheter som svarer at de har brukt «digital innsending/registrering».

Dette resultatet framstår som litt uventet, gitt at de nye digitale løsningene for arbeidsgivere får positiv tilbakemelding i denne undersøkelsen. Bakgrunnen kan være at en del av virksomhetene som oppgir kontakt via «digital innsending og registrering» helst hadde ønsket kontakt via telefon eller e-post/sms. I 2018-undersøkelsen (NAV, 2018) var det spørsmål om hvordan virksomhetene helst ønsket å ha kontakt med NAV framover og det fremkom at flere ønsket kontakt på e-post/sms enn de som faktisk hadde det. I årets undersøkelse ser vi (som i fjor) lav skår på tilgjengelighet via telefon og en reduksjon i skåren på tilgjengelighet på e-post. Fritekstkommentarene fra undersøkelsen går blant annet på at en del virksomheter er misfornøyd med at det er vanskelig å nå fram til veiledere ved NAV-kontoret på telefon eller e-post. Vi er usikker på om dette er en fullgod forklaring, og vurderer at dette også er en problemstilling som med fordel kan analyseres nærmere.

Figur 19. Kontaktformers påvirkning på sannsynligheten for å være tilfreds med NAVs tjenester. Endring i prosentpoeng, med 95 prosent konfidensintervall



REFERANSER

- ASD. (2018). Tildelingsbrev 2018, Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet 25. mars 2019 fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Fakta+om+NAV/tildelingsbrev>
- Eikemo, T. A. & Clausen, T. H. (2012). *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Ekspertgruppen (2014). Brukernes møte med NAV: delrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV. *Arbeids- og sosialdepartementet*.
- Ferrari, P. A. & Manzi, G. (2014). Citizens evaluate public services: a critical overview of statistical methods for analysing user satisfaction. *Journal of Economic Policy Reform*, 17(3), 236-252. doi: 10.1080/17487870.2014.909313
- Gulbrandsen, T. (2000). Om tillit. *Sosiologi i dag*, 30, 67-95.
- Hellevik, O. (2002). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap* (7. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 1-17. doi: 10.1093/jopart/mum034
- NAV (2019). NAVs virksomhetsstrategi Hentet 23. april 2019 fra https://www.nav.no/en/Home/About+NAV/What+is+NAV/_attachment/341395?_ts=167a7dc9370&download=true
- Williams, R. (2012). Using the margins command to estimate and interpret adjusted predictions and marginal effects. *Stata Journal*, 12(2), 308-331.

VEDLEGG

Vedleggstabell 1: spørreskjema med deskriptiv statistikk

| | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. | | Pst* | st.avvik | 95% k.i. | | n |
|---|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|-------|
| | | | nedre | øvre | | | nedre | øvre | |
| Hvordan har dere hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder? | | | | | | | | | 2 472 |
| Telefon | | | | | 65 | 1 | 63 | 67 | |
| E-post eller SMS | | | | | 49 | 1 | 46 | 51 | |
| Møte med NAV-medarbeider (enten hos virksomheten eller hos NAV) | | | | | 59 | 1 | 57 | 61 | |
| Digital innsending og registrering (altinn.no eller innlogging på nav.no) | | | | | 67 | 1 | 65 | 69 | |
| Har ikke hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder | | | | | 4 | 0 | 3 | 5 | |
| Hvor fornøyd er du med NAVs service overfor din virksomhet totalt sett? | 4,4 | ,03 | 4,3 | 4,4 | 80 | 1 | 78 | 81 | 2 473 |
| Hvor stor tillit har dere til NAVs arbeid i sin helhet? | 4,3 | ,02 | 4,2 | 4,3 | 79 | 1 | 77 | 80 | 2 496 |
| I hvilken grad opplever dere at NAV innfrir din virksomhets forventninger? | 4,2 | ,03 | 4,1 | 4,2 | 75 | 1 | 73 | 77 | 2 443 |
| Tenk tilbake på den kontakten din virksomhet har hatt med NAV. Vurder (deretter) på en skala fra 1 til 6, i hvilken grad: | | | | | | | | | |
| Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV | 4,2 | ,03 | 4,1 | 4,2 | 68 | 1 | 66 | 70 | 2 505 |
| NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det | 3,7 | ,03 | 3,6 | 3,7 | 55 | 1 | 53 | 58 | 2 392 |
| NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss | 4,1 | ,03 | 4,1 | 4,2 | 72 | 1 | 70 | 74 | 2 338 |
| NAV gir oss svar innen rimelig tid | 4,0 | ,03 | 3,9 | 4,0 | 67 | 1 | 65 | 69 | 2 415 |
| Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV | 4,0 | ,03 | 3,9 | 4,1 | 67 | 1 | 65 | 69 | 2 109 |
| NAVs digitale løsninger dekker våre behov | 4,1 | ,03 | 4,1 | 4,2 | 71 | 1 | 68 | 73 | 2 333 |
| NAV er godt koordinert | 3,5 | ,03 | 3,4 | 3,5 | 50 | 1 | 48 | 52 | 2 036 |
| NAVs rutiner og regler er lette å forstå | 3,1 | ,03 | 3,0 | 3,2 | 37 | 1 | 35 | 39 | 2 419 |
| Hvor fornøyd er du med følgende? | | | | | | | | | |
| NAVs tilgjengelighet på telefon | 3,4 | ,03 | 3,4 | 3,5 | 48 | 1 | 46 | 50 | 2 262 |
| NAVs veiledning/informasjon på telefon | 3,8 | ,03 | 3,8 | 3,9 | 61 | 1 | 59 | 64 | 2 124 |
| NAVs tilgjengelighet på e-post | 3,8 | ,04 | 3,7 | 3,8 | 60 | 1 | 58 | 63 | 1 913 |
| Informasjonen på nav.no | 4,0 | ,03 | 4,0 | 4,1 | 70 | 1 | 68 | 72 | 2 356 |
| NAVs besøk hos virksomheten | 4,3 | ,04 | 4,2 | 4,3 | 73 | 1 | 70 | 75 | 1 491 |
| Hva gjaldt det siste besøket fra NAV? | | | | | | | | | 680 |
| samarbeid om rekruttering | | | | | 20 | 2 | 17 | 24 | |
| samarbeid om inkluderende arbeidsliv | | | | | 28 | 2 | 24 | 32 | |
| oppfølging av sykemeldt ansatt | | | | | 50 | 2 | 46 | 54 | |
| oppfølging av tiltaksdeltaker | | | | | 26 | 2 | 23 | 30 | |
| oppfølging av ansatte med behov for tettere oppfølging | | | | | 12 | 1 | 9 | 15 | |
| annet, spesifiser: | | | | | 7 | 1 | 5 | 10 | |
| Vet ikke / husker ikke | | | | | 1 | 0 | 0 | 2 | |
| Hvor fornøyd er du med følgende? | | | | | | | | | |
| Utlysning av ledige stillinger på nav.no | 4,4 | ,04 | 4,3 | 4,5 | 78 | 1 | 75 | 81 | 1 051 |
| CV-basen på nav.no | 4,0 | ,05 | 3,9 | 4,1 | 66 | 2 | 62 | 70 | 639 |

| | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. | | Pst* | st.avvik | 95% k.i. | | n |
|---|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|-------|
| | | | nedre | øvre | | | nedre | øvre | |
| jobbmesse arrangert av NAV | 4,0 | ,07 | 3,9 | 4,2 | 66 | 3 | 60 | 71 | 378 |
| NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger | 3,8 | ,05 | 3,7 | 3,9 | 61 | 2 | 57 | 65 | 816 |
| NAVs kunnskap om virksomhetens bransje | 3,7 | ,04 | 3,6 | 3,8 | 57 | 2 | 54 | 60 | 1 172 |
| NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening | 4,2 | ,04 | 4,1 | 4,3 | 74 | 1 | 71 | 77 | 1 367 |
| NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved lønnstilskudd | 4,2 | ,04 | 4,1 | 4,3 | 74 | 1 | 72 | 77 | 1 211 |
| NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved oppfølging/mentor | 4,1 | ,05 | 4,0 | 4,2 | 70 | 2 | 66 | 73 | 951 |

Du benyttet den nedre/negative del av skalaen ved vurdering av NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger.

Hvorfor er du misfornøyd med NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere?

132

| | | | | |
|---|-----------|---|----|----|
| NAV har ikke vist nok interesse for å bistå oss | 22 | 4 | 15 | 30 |
| NAV fant ingen kandidater | 25 | 4 | 17 | 35 |
| De kandidatene NAV fant var ikke godt nok kvalifisert | 56 | 5 | 47 | 66 |
| Andre enn NAV bistår oss bedre i å finne kandidater | 26 | 4 | 18 | 35 |
| Vi foretrekker å bruke egne nettverk og kontakter | 23 | 4 | 16 | 31 |
| NAV var ikke raske nok | 12 | 3 | 7 | 19 |
| Annet, spesifiser: | 12 | 3 | 7 | 19 |
| Vet ikke / husker ikke | 4 | 2 | 2 | 10 |

Hvor fornøyd er du med følgende?

| | | | | | | | | | |
|--|------------|-----|-----|-----|-----------|---|----|----|-------|
| NAVs bistand med forebygging av sykefravær | 3,6 | ,04 | 3,5 | 3,7 | 55 | 2 | 52 | 58 | 1 336 |
| NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte | 3,8 | ,03 | 3,8 | 3,9 | 62 | 1 | 60 | 65 | 1 925 |
| NAVs dialogmøter ved sykefravær | 4,0 | ,03 | 3,9 | 4,1 | 67 | 1 | 64 | 69 | 1 860 |
| *NAVs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel tilskudd til t | 3,8 | ,04 | 3,7 | 3,8 | 59 | 2 | 56 | 62 | 1 289 |
| NAVs bistand til at ansatte som sliter blir stående i jobb | 3,5 | ,04 | 3,4 | 3,6 | 51 | 2 | 48 | 54 | 1 174 |
| Digital sykmelding | 4,8 | ,03 | 4,7 | 4,8 | 85 | 1 | 83 | 87 | 2 254 |
| Digital oppfølgingsplan | 4,4 | ,03 | 4,3 | 4,4 | 76 | 1 | 74 | 79 | 1 801 |
| Nærmeste leders oversikt på nav.no/dinesykmeldte | 4,7 | ,03 | 4,6 | 4,7 | 83 | 1 | 82 | 85 | 1 999 |
| Bistand fra NAV til virksomhetens IA-arbeid | 4,2 | ,05 | 4,1 | 4,3 | 73 | 2 | 70 | 76 | 995 |
| NAVs bistand ved permittering | 3,7 | ,09 | 3,5 | 3,9 | 57 | 3 | 50 | 63 | 279 |
| NAVs bistand ved oppsigelse eller avskjedigelse | 3,6 | ,10 | 3,4 | 3,8 | 51 | 4 | 44 | 59 | 225 |
| NAVs bistand ved annen omstilling | 3,8 | ,10 | 3,6 | 4,0 | 58 | 4 | 51 | 65 | 224 |
| NAVs tilskudd til bedriftsintern opplæring (BIO) | 3,9 | ,11 | 3,7 | 4,1 | 64 | 4 | 56 | 71 | 231 |

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

| | | | | | | | | | |
|--|------------|-----|-----|-----|-----------|---|----|----|-------|
| Bistand til å lyse ut stillinger | 3,6 | ,06 | 3,5 | 3,7 | 57 | 2 | 54 | 60 | 1 160 |
| Bistand til å finne kandidater til ledige stillinger | 3,6 | ,05 | 3,5 | 3,7 | 56 | 2 | 53 | 59 | 1 296 |
| Bistand til virksomhetens arbeid med inkluderende arbeidsliv | 4,1 | ,04 | 4,0 | 4,2 | 70 | 1 | 67 | 73 | 1 384 |
| Bistand til å rekruttere personer med nedsatt funksjonsevne | 3,0 | ,06 | 2,9 | 3,1 | 39 | 2 | 36 | 43 | 935 |
| Bistand til å rekruttere personer med «hull i CV-en» | 3,2 | ,05 | 3,1 | 3,3 | 44 | 2 | 40 | 47 | 1 033 |
| Bistand knyttet til permittering eller oppsigelse | 3,1 | ,06 | 3,0 | 3,2 | 43 | 2 | 39 | 46 | 862 |
| Bistand knyttet til annen omstilling enn permittering eller oppsigelse | 3,0 | ,06 | 2,9 | 3,1 | 40 | 2 | 37 | 44 | 833 |
| Bistand til sykefraværforebygging | 4,0 | ,04 | 3,9 | 4,1 | 67 | 1 | 64 | 70 | 1 508 |
| Bistand til forebyggende arbeidsmiljøarbeid | 3,7 | ,05 | 3,6 | 3,8 | 58 | 2 | 55 | 61 | 1 244 |
| Bistand til kompetansetiltak for å støtte ansatte over i annet arbeid | 3,8 | ,05 | 3,7 | 3,9 | 60 | 2 | 56 | 63 | 1 191 |

| | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. | | Pst* | st.avvik | 95% k.i. | | n |
|---|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|-------|
| | | | nedre | øvre | | | nedre | øvre | |
| Bistand til oppfølging av sykmeldte | 4,3 | ,03 | 4,3 | 4,4 | 77 | 1 | 74 | 79 | 1 880 |
| Arbeidstrening | 4,0 | ,04 | 3,9 | 4,1 | 66 | 1 | 64 | 69 | 1 763 |
| Lønnstilskudd | 4,3 | ,04 | 4,2 | 4,4 | 75 | 1 | 72 | 77 | 1 853 |
| Oppfølging fra en tiltaksarrangør | 3,8 | ,05 | 3,7 | 3,9 | 62 | 1 | 59 | 65 | 1 429 |
| Oppfølging fra veileder i NAV | 4,0 | ,04 | 3,9 | 4,1 | 67 | 1 | 64 | 69 | 1 682 |
| Mentor-ordning | 3,7 | ,05 | 3,6 | 3,8 | 58 | 2 | 55 | 61 | 1 301 |
| Tilskudd til å dekke kostnader ved tilrettelegging | 4,5 | ,04 | 4,4 | 4,5 | 78 | 1 | 76 | 81 | 1 811 |
| Hva gjør virksomheten ved rekruttering hvis dere ikke får dekket behovet for arbeidskraft innenlands? 2 553 | | | | | | | | | |
| Rekrutterer fra EU/EØS-området | | | | | 17 | 1 | 15 | 19 | |
| Rekrutterer utenfor EU/EØS-området | | | | | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Rekrutterer både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området | | | | | 8 | 1 | 7 | 10 | |
| Lar være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands | | | | | 11 | 1 | 9 | 12 | |
| Ikke aktuelt (får dekket behovet for arbeidskraft innenlands) | | | | | 61 | 1 | 59 | 63 | |
| Ubesvart | | | | | 2 | 0 | 2 | 3 | |
| Hvordan får du informasjon om nye digitale tjenester for arbeidsgivere? 1 224 | | | | | | | | | |
| informasjon på nav.no | | | | | 60 | 2 | 57 | 63 | |
| informasjon i påloggete tjenester på nav.no | | | | | 20 | 1 | 18 | 23 | |
| kontaktperson i NAV | | | | | 15 | 1 | 13 | 18 | |
| ved å ringe til NAV | | | | | 12 | 1 | 10 | 14 | |
| i nyhetsbrev fra NAV | | | | | 16 | 1 | 13 | 18 | |
| seminar/møter | | | | | 13 | 1 | 11 | 16 | |
| omtale i media f.eks. nyhetsbilde og bransjenyheter | | | | | 20 | 1 | 17 | 22 | |
| annet, spesifiser: | | | | | 8 | 1 | 7 | 10 | |
| får ingen informasjon | | | | | 9 | 1 | 8 | 11 | |
| Vet ikke / ikke aktuelt | | | | | 7 | 1 | 6 | 9 | |
| I hvilken grad opplever du at den nye "kontakt oss"-muligheten på nav.no gjør det lettere å kontakte NAV 739 | | | | | | | | | |
| Hvor fornøyd er du med disse tjenestene for digital innsending og registrering? 1 546 | | | | | | | | | |
| Elektronisk A-melding via altinn.no | 4,8 | ,03 | 4,7 | 4,9 | 87 | 1 | 85 | 89 | 1 546 |
| Oppgjørsrapporter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no | 4,6 | ,04 | 4,6 | 4,7 | 85 | 1 | 83 | 87 | 1 079 |
| Skjemaene for arbeidsgivere på nav.no | 4,4 | ,03 | 4,3 | 4,5 | 79 | 1 | 77 | 81 | 1 872 |
| Hvor fornøyd er du med disse nye digitale løsningene? 702 | | | | | | | | | |
| annonserer stillinger og finne kandidater i CV-base | 4,2 | ,05 | 4,1 | 4,3 | 77 | 2 | 73 | 80 | 702 |
| digitale søknadsskjemaer i Altinn for arbeidsmarkedstiltakene lønnsstilskudd, ink | 4,2 | ,05 | 4,1 | 4,3 | 74 | 2 | 70 | 77 | 760 |
| Vi ønsker å vite hvordan dere opplever de nye tjenestene for stillingsregistrering, kandidatsøk og kandidatlistene på nav.no. | | | | | | | | | |
| Hvor fornøyd er dere med? 230 | | | | | | | | | |
| Innlogging via ID-porten : @ | 4,8 | ,07 | 4,7 | 4,9 | 91 | 2 | 87 | 94 | 230 |

| | Gj.snitt | st.avvik | 95% k.i. | | Pst* | st.avvik | 95% k.i. | | n |
|---|------------|----------|----------|------|-----------|----------|----------|------|-----|
| | | | nedre | øvre | | | nedre | øvre | |
| tilgangsstyring via Altinn : @ | 4,6 | ,08 | 4,5 | 4,8 | 88 | 2 | 82 | 91 | 232 |
| Hvor fornøyd er du med informasjonen fra NAV om nye digitale tjenester for arbeidsgivere? | 4,1 | ,04 | 4,0 | 4,2 | 78 | 2 | 75 | 81 | 815 |
| Hvorfor er du ikke fornøyd med informasjonen? | | | | | | | | | 183 |
| Jeg finner ikke informasjon om nye tjenester | | | | | 27 | 4 | 20 | 35 | |
| Det er vanskelig å finne informasjonen som angår min virksomhet | | | | | 53 | 4 | 45 | 61 | |
| Informasjonen er vanskelig å forstå | | | | | 27 | 4 | 21 | 35 | |
| Informasjonen er mangelfull | | | | | 21 | 3 | 15 | 29 | |
| Jeg får for mye informasjon i for mange kanaler | | | | | 14 | 3 | 10 | 21 | |
| Jeg finner ikke noe sted å gi tilbakemelding på informasjonen jeg mottar | | | | | 15 | 3 | 10 | 23 | |
| Annet, spesifiser: | | | | | 9 | 2 | 5 | 15 | |
| Vet ikke | | | | | 11 | 3 | 6 | 17 | |

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

Vedleggstabell 2: logistisk regresjoner med tilfredshet totalt og med digitale løsninger for sykefraværsoppfølging som avhengige variabler

| | Hvor fornøyd er du med NAVs service overfor din virksomhet totalt sett? | | Digital sykmelding | | Digital oppfølgingsplan | |
|----------------------------------|---|----------|--------------------|----------|-------------------------|----------|
| | odds ratio | st.avvik | odds ratio | st.avvik | odds ratio | st.avvik |
| 2- # Offentlig sektor | 1.000 | . | 1.000 | . | 1.000 | . |
| 2- # Privat sektor | 0.743 | 0.209 | 0.546 | 0.179 | 0.966 | 0.298 |
| 20- # Offentlig sektor | 0.748 | 0.267 | 0.771 | 0.348 | 1.013 | 0.385 |
| 20- # Privat sektor | 0.657 | 0.189 | 0.729 | 0.247 | 1.466 | 0.463 |
| 50- # Offentlig sektor | 0.762 | 0.333 | 0.422 | 0.195 | 0.856 | 0.352 |
| 50- # Privat sektor | 0.660 | 0.212 | 0.853 | 0.331 | 1.166 | 0.404 |
| 100- # Offentlig sektor | 0.666 | 0.304 | 0.455 | 0.249 | 0.618 | 0.322 |
| 100- # Privat sektor | 0.510* | 0.165 | 0.700 | 0.278 | 1.304 | 0.469 |
| Konstantledd | 5.645*** | 1.507 | 8.795*** | 2.736 | 2.891*** | 0.843 |
| McFadden R2 | 0,003 | | 0,006 | | 0,007 | |
| n | 2469 | | 2251 | | 1799 | |
| * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 | | | | | | |

Vedleggstabell 3: logistisk regresjoner med tilfredshet totalt som avhengig variabel

| | odds ratio | st.avvik |
|--|------------|----------|
| Hvor fornøyd er du med NAVs service overfor din virksomhet totalt sett? | | |
| Telefon | 0.989 | 0.126 |
| E-post eller sms | 1.277* | 0.155 |
| Møte med NAV-medarbeider | 1.233 | 0.150 |
| Digital innsending og registrering | 0.773* | 0.100 |
| Har ikke hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder | 0.498 | 0.185 |
| Antall ansatte | 0.998* | 0.001 |
| Konstantledd | 4.173*** | 0.664 |
| McFadden R2 | 0,011 | |
| n | 2394 | |
| * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 | | |

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

TRYKK: 07 Media AS - 07.no
ISBN 978-82-551-2487-0

