

---

# NAV's Arbeidsgiverundersøkelse 2022: Samarbeid og tilgjengelighet

---

© NAV oktober 2022

**EIER**

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

Rapporten er tilgjengelig på  
<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

ISBN: 978-82-551-2528-0

ISSN: 1504-7482

# Innhold

<b>Sammendrag</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Innledning: Lettere situasjon for mange private virksomheter og økende rekruttering</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Helhetlig tilfredshet med og tillit til NAV</b> .....	<b>9</b>
2.1 Økt tilfredshet og tillit .....	9
2.2 Privat sektor er mer fornøyde med NAV og tilliten har økt i begge sektorer .....	10
2.3 NAVs tillit styrker seg sammenlignet med andre offentlige instanser .....	10
2.4 Tilfredsheten med NAV har sammenheng med mange aspekter ved samhandlingen med virksomhetene .....	11
<b>3. Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet</b> .....	<b>13</b>
3.1 Flere videomøter, ellers er kontaktmønsteret som før pandemien .....	13
3.2 Tilgjengelighet til NAVs medarbeidere er en utfordring, særlig på telefon .....	14
3.3 Fast kontaktperson i NAV .....	14
3.4 Høy sammenheng mellom tilgjengelighet til NAVs medarbeidere og tilgjengelighet på telefon .....	16
<b>4. Mest positiv vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på digitale løsninger og oppfølging av sykmeldte</b> .....	<b>18</b>
<b>5. Behovet for NAVs tjenester øker ved bruk av tjenestene</b> ....	<b>21</b>
<b>6. Virksomhetenes samarbeid med NAV om rekruttering og arbeidsrettede tiltak</b> .....	<b>22</b>
6.1 Bakteppet – strammere arbeidsmarked .....	22
6.2 Økte muligheter for inkluderende ansettelser .....	23
6.3 Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere .....	24
6.4 Økt bruk av NAVs rekrutteringstjenester og stabil tilfredshet .....	24
6.5 Tilfredsheten med NAVs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak er tilbake på 2019-nivå .....	25

<b>7. Økt tilfredshet med oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA) .....</b>	<b>27</b>
7.1 Økt tilfredshet med oppfølging av sykmeldte.....	27
7.2 Litt lavere skår for de digitale løsningene.....	27
7.3 Høyere tilfredshet med bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) .....	28
7.4 Forståelse av behov og effektivitet er viktigst ved sykefraværsoppfølging og IA .....	28
<b>8. Referanser .....</b>	<b>31</b>
<b>Vedlegg.....</b>	<b>32</b>
Vedlegg 1: metode for Arbeidsgiverundersøkelsen .....	32
Vedlegg 2: spørreskjema med deskriptiv statistikk .....	33



# NAVS ARBEIDSGIVERUNDERSØKELSE 2022: SAMARBEID OG TILGJENGELIGHET

Av Sverre Friis-Petersen, Tor Erik Nyberg og Kristoffer Eikemo

## Sammendrag

*I rapporten presenterer vi resultater og utvalgte analyser fra NAVs årlige spørreundersøkelse blant arbeidsgivere som bruker NAVs tjenester. I løpet av pandemien har mange virksomheter strevd med økonomiske utfordringer og nedbemanning. I 2022 er omfanget av utfordringene mindre og det er flere som rekrutterer. Flere enn tidligere svarer at det er aktuelt å ansette personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i CV-en. Det betyr økte muligheter for jobb til mange. For å bistå best mulig i denne oppgaven er det viktig at NAV har et godt forhold til arbeidsgiverne. Rapporten gir et innblikk i hva arbeidsgiverne er mer og mindre fornøye med ved NAVs tjenester.*

*I løpet av de siste 14 årene har virksomhetene aldri vært så fornøye med NAV som nå. Virksomhetenes tilfredshet med og tillit til NAV har økt fra i fjor: 85 prosent svarer positivt på begge indikatorer. Det er om lag 5 prosentpoeng høyere enn i 2019. Tilfredsheten er fortsatt høyest i offentlig sektor, men forskjellen mellom sektorene er redusert. Tilliten til NAV styrker seg sammenlignet med andre offentlige instanser. Det er økt tilfredshet med NAVs bistand til oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (inkluderende arbeidsliv). Tilfredsheten med bistand ved rekruttering og oppfølging ved arbeidsrettede tiltak er på samme nivå som i fjor.*

*83 prosent av virksomhetene opplever at NAV viser forståelse for deres behov, mens 54 prosent er fornøye med koordinering mellom NAVs medarbeidere og 52 prosent med tilgjengeligheten til medarbeiderne. 46 prosent mener at NAVs rutiner og regler er lette å forstå, en økning på 6 prosentpoeng fra i fjor. Økningen kan ha sammenheng med arbeidet med å forenkle regelverk og informasjonen fra NAV. Samtidig viser den lave andelen at mange fortsatt sliter med å forstå NAVs regler og rutiner.*

*Andelen som er fornøye med NAVs tilgjengelighet på telefon er 46 prosent, noe lavere enn i fjor. Nedgangen kan skyldes økte ventetider på NAVs arbeidsgivertelefon. Vi ser at tilgjengelighet på telefon er viktig for vurderingen av tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere.*

*Det er høyere tilfredshet med samhandlingen med NAV blant de som har fast kontaktperson. De mener i større grad enn andre at NAV er mer tilgjengelig, at medarbeidere er bedre koordinert og at de får rask og effektiv bistand fra NAV. 37 prosent oppgir å ha fast kontaktperson, mens 24 prosent svarer at de ønsker det.*

*Tre av fire virksomheter opplever at medarbeiderne i NAV har riktig kompetanse for å bistå dem. Kompetansen på NAVs digitale løsninger og på oppfølging av sykmeldte får høyest skår. Kompetansen om virksomhetenes bransje og om forebygging av sykefravær (IA) vurderes lavest. De som samarbeider med NAV om IA mener i større grad enn andre at medarbeiderne har god bransjekunnskap. Kanskje skyldes det at medarbeidere som samarbeider med virksomhetene om IA får bedre innsikt i deres situasjon og utfordringer.*

*62 prosent av virksomhetene svarer at de ønsker mer bistand fra NAV enn det de får. En av tre har merbehov for oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA), mens en av fem ønsker mer bistand til opprettelse av tiltaksplasser og til rekruttering til ledige stillinger. Merbehovet er høyere dersom virksomheten får bistand fra NAV, noe som kan tyde på at de ønsker mer oppfølging fra NAV enn de allerede får.*

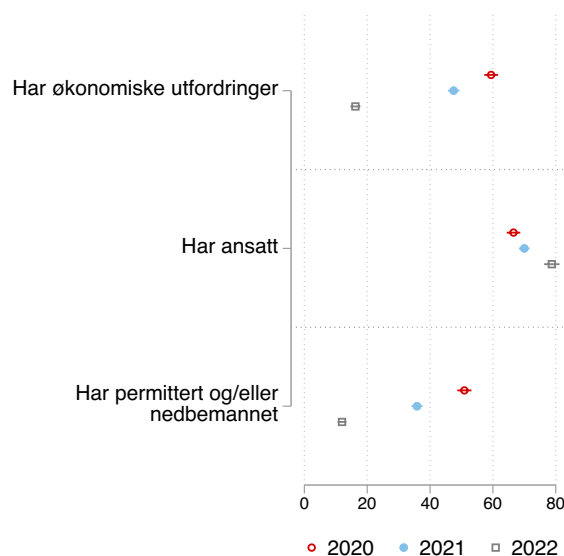
## 1. Innledning: Lettere situasjon for mange private virksomheter og økende rekruttering

Arbeidsgiverundersøkelsen er en av to årlige nasjonale spørreundersøkelser blant NAVs brukere. Denne undersøkelsen ble gjennomført i mai–juni og retter seg mot ledelsen i private og offentlige virksomheter som har mottatt en eller flere tjenester fra NAV. 3800 virksomheter svarte på årets undersøkelse. Den andre undersøkelsen, personbrukerundersøkelsen, gikk til individuelle søkere og mottakere av NAVs tjenester. I denne rapporten presenterer vi noen overordnede resultater og utvalgte analyser fra arbeidsgiverundersøkelsen.

Tidsserien av undersøkelsen gjør det mulig å følge virksomhetenes opplevelse av NAV før, under og på vei ut av koronapandemien. Undersøkelsen i 2020 ble gjennomført rett etter starten av pandemien i en krevende situasjon for mange private virksomheter. 59 prosent oppga å ha økonomiske utfordringer, og 51 prosent at de hadde eller var i ferd med å permittere eller nedbemanne (figur 1). Situasjonen bidro til redusert tilfredshet med NAV blant de som var hardest rammet av pandemien, selv om tilfredsheten totalt sett var uendret fra 2019 til 2020 (NAV 2020). I 2021 var omfanget av koronarelaterte utfordringer redusert. Derfor var det mindre sammenheng mellom virksomhetenes koronautfordringer og resultatene i undersøkelsen. Tilfredsheten med, og tillit til, NAV økte noe fra i 2020 til 2021 (NAV 2021).

I årets undersøkelse ser vi en kraftig reduksjon både i andel virksomheter som oppgir økonomiske utfordringer og innslaget av permittering/nedbemanning (henholdsvis 16 og 12 prosent). Et annet positivt trekk er at 80 prosent av virksomhetene svarer at de har ansatt noen de siste 6 månedene. Andelen var 70 prosent i fjor. Årets bedriftsundersøkelse fra NAV (NAV 2022) setter dette i et videre perspektiv. Undersøkelsen viser at rekordmange virksomheter opplever rekrutteringsproblemer, og at det både er stor mangel på arbeidskraft og høy sysselsettingsforventning i mange næringer og yrker. Årets undersøkelse ble, med andre ord, gjennomført på et tidspunkt der virksomhetene har et bedre utgangspunkt, og der mulighe-

Figur 1: Private virksomheters situasjon. Andeler, med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



tene for samarbeid med NAV om blant annet arbeidsrettet inkludering er styrket.

**Kapittel 2** omhandler utviklingen i virksomhetenes tilfredshet med, og tillit til, NAV. Der sammenligner vi også tilliten til NAV og andre offentlige instanser. Dessuten vises tilfredsheten med ulike aspekter ved samhandlingen ved NAV, og en analyse av sammenhengen mellom tilfredshet helhetlig sett og tilfredshet med disse aspektene. I **kapittel 3** belyser vi kommunikasjonsformer mellom virksomhetene og NAV samt tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere. Tilgjengeligheten ses i sammenheng med om virksomhetene har fast kontaktperson i NAV. I **kapittel 4** ser vi nærmere på hva virksomhetene mener om NAV-medarbeidernes kompetanse, og i **kapittel 5** undersøker vi om virksomhetene ønsker mer tjenester fra NAV enn det de får. I **kapittel 6** tar vi for oss virksomhetenes samarbeid om rekruttering og arbeidsrettede tiltak i et arbeidsmarked som gir gode muligheter for inkludering. I **kapittel 7** ser vi på virksomhetenes tilbakemelding på NAVs bistand i sykefraværsoppfølgingen og forebygging av sykefravær (IA).

Metodisk informasjon om gjennomføring og analyse av undersøkelsen er i vedlegg 1 og spørsmålene i undersøkelsen med beskrivende statistikk er samlet i vedlegg 2.



## 2. Helhetlig tilfredshet med og tillit til NAV

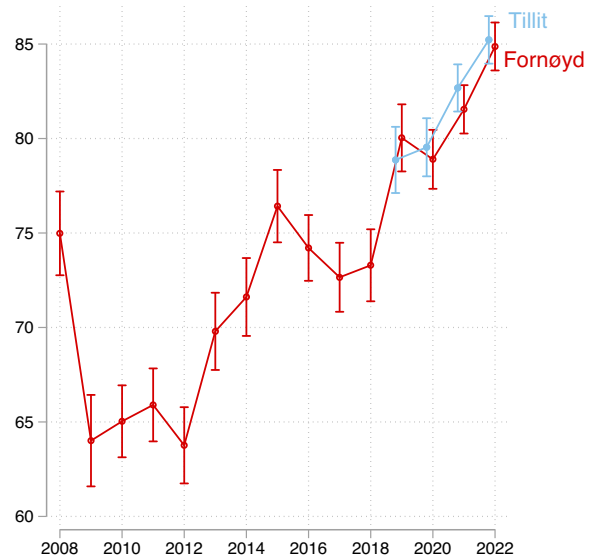
I dette kapitlet ser vi på virksomhetenes vurdering av de to sentrale spørsmålene i undersøkelsen: helhetlig tilfredshet med NAV og tilliten til NAV. Tilliten til NAV sammenligner vi deretter med virksomhetenes tillit til noen andre offentlige instanser. I siste del fokuserer vi på ulike aspekter ved virksomhetenes samhandling med NAV og om disse har sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett.

### 2.1 Økt tilfredshet og tillit

I undersøkelsens første år, 2008, var 75 prosent av virksomhetene fornøyde med NAV. I 2009, da det var lange ventetider på en del ytelser og på telefonkontakt med NAV, sank tilfredsheten til 64 prosent og holdt seg på det nivået til og med 2012. Derfra økte andelen til 76 prosent i 2015, fulgt av noe lavere andel i 2016–2018. I 2019 var det en sterk økning til 80 prosent fornøyde virksomheter (figur 2). Det skyldtes mest sannsynlig økt tilfredshet med NAVs nye digitale løsninger for arbeidsgivere, spesielt de digitale løsningene for oppfølging ved sykefravær (NAV 2019). 2019 var det første året med spørsmål om tilliten til NAV. Denne følger stort sett tilfredsheten tett.

I 2020, det første året med koronautfordringer, var det kun mindre endringer i tilfredshet og tillit (NAV 2020). De to siste årene har utviklingen vært positiv. I

**Figur 2: Virksomhetenes overordnede vurdering av NAV. Andel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 prosent konfidensintervall**



år svarer 85 prosent av virksomhetene positivt på at de er fornøyde med, og har tillit til, NAV.

Ser vi perioden 2019–2022 samlet, er hovedbildet at både virksomhetenes tilfredshet med og tillit til NAV ikke ser ut til å være negativt påvirket av koronapandemien. Vi ser en gradvis mer positiv tilbakemelding fra virksomhetene. Dette har mest trolig sammenheng med videreutvikling av NAVs tjenester og samarbeid

### Kort om brukertilfredshet og tillit

Tillit og tilfredshet med tjenester er blant de vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Difi 2017; Morgeson og Petrescu 2011; Weerakkody mfl. 2014). Disse dimensjonene henger sammen, men kan også forstås hver for seg.

Tillit er et abstrakt begrep som kan forstås på ulike måter. Forenklet sagt dreier det seg om i hvilken grad en stoler på at motparten handler i ens egen interesse (Gulbrandsen 2000; Putnam 1993). Tilliten kan formes av den enkeltes erfaringer (spesifikk tillit) samt mer generelle oppfatninger som tiltro til medmennesker og rettsstat (generell tillit). At brukerne har tillit til det offentlige gjør trolig samhandlingen enklere, ved at kontrollbehov reduseres (Boix og Posner 1998; Luhmann 1999; Nyberg mfl. 2016).

Tilfredshetsspørsmålet er rettet mer inn mot brukerens konkrete erfaring med NAV de siste seks månedene. Spørsmålet fremstår derfor som snevrere enn tillit. Brukertilfredshet

kan forstås som brukernes «stemme» og egen evaluering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes evaluering av stor betydning fordi det er sjelden en har én etablert definisjon på hva som er god tjenestekvalitet. Brukertilfredshet kan derfor forstås både som en refleksjon, og del av, tjenestekvaliteten (Morgeson og Petrescu 2011).

I Arbeidsgiverundersøkelsen måler vi tilfredshet og tillit ved spørsmål med en 6-punktsskala. Utgangspunktet er erfaringer med NAV de siste seks månedene:

- Tilfredshet: *Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV, helhetlig sett?*
- Tillit til NAV inngår i et spørsmål der vi som en sammenligning også spør om tillit til andre offentlige instanser: *Hvor stor tillit har dere til virksomhetene nedenfor?* (NAV, Skatteetaten, Kommunen, Statistisk sentralbyrå og Innovasjon Norge).

med virksomhetene. I løpet av de siste 14 årene har virksomhetene aldri vært så fornøyde med NAV som nå.

## 2.2 Privat sektor er mer fornøyde med NAV og tilliten har økt i begge sektorer

Siden 2018 er det samlede bildet at det har vært økning i tilfredsheten med NAV i begge sektorer. Samtidig er virksomheter i offentlig sektor noe mer fornøyde med NAV (figur 3). Forskjellen mellom sektorene ser ut til å ha oppstått i forbindelse med pandemien, da en del virksomheter i privat sektor trolig opplevde at utbetalinger fra NAV ikke kom raskt nok og at NAVs tjenester/ytelser ikke dekket deres behov. I årets undersøkelse ser vi at forskjellen mellom sektorene er blitt noe mindre.

I privat sektor er det noe forskjeller mellom næringer i tilfredsheten med NAV. Tilfredsheten er lavest i bygg- og anleggsvirksomheter og høyest i industrien. Tilfredsheten øker noe med antall ansatte i privat sektor (ikke vist i figur). Andelen fornøyde er med andre ord lavest blant de minste virksomhetene. Den estimerte andelen fornøyde virksomheter øker med 6 prosentpoeng fra en virksomhet med 10 ansatte til en med 190 medarbeidere. Dette kan ha sammenheng med at

de større virksomhetene oftere samhandler med NAV. Det er også mulig at de små private virksomhetene i mindre grad har ressurser (som egne HR-ressurser og etablerte interne rutiner) til å håndtere samarbeidet med NAV (NAV 2020). I offentlig sektor er det ikke reell forskjell i tilfredshet etter antall ansatte.

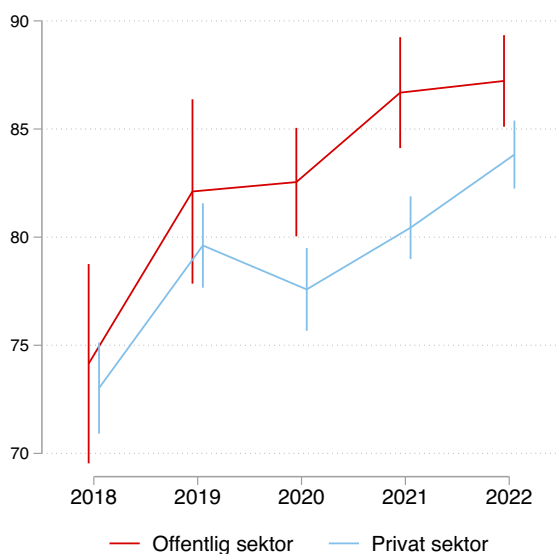
I årets undersøkelse finner vi ikke signifikante forskjeller på fylkesnivå (NAV-regioner) når det gjelder tilfredshet med NAV. Dette er som i fjorårets undersøkelse.

## 2.3 NAVs tillit styrker seg sammenlignet med andre offentlige instanser

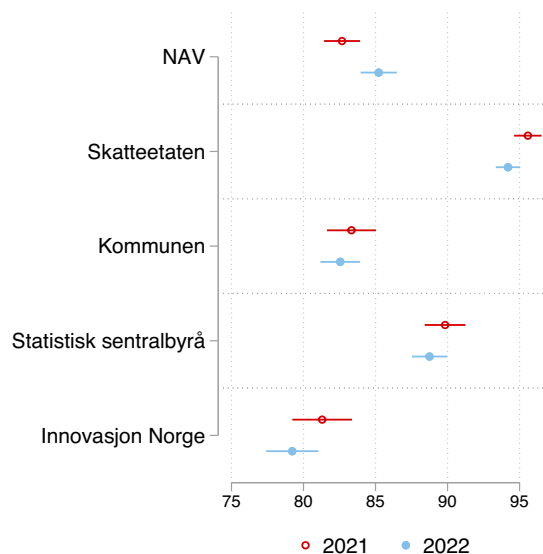
I årets og fjorårets undersøkelse har vi for sammenligningens skyld spurt om virksomhetenes tillit til andre offentlige instanser (figur 4). Som i 2021 er tilliten i år klart høyest til Skatteetaten, fulgt av Statistisk sentralbyrå. Mens tilliten til NAV har økt noe siden i fjor, er det en tendens til noe mindre tillit til de andre institusjonene.

Det er kanskje en tendens til at de instansene som følger opp enkeltansatte og/eller utøver skjønn i sine tjenester til virksomhetene nyter noe mindre tillit enn de med regelstyrte beregninger og tjenester, eksempelvis

**Figur 3: Tilfredshet med NAV etter sektor.** Prosentandel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 prosent konfidensintervall



**Figur 4: Prosentandel instanser med høy grad av tillit (4-6), 95 prosent konfidensintervall.**



Skatteetaten. Samtidig indikerer utviklingen i, og nivået på, tilliten til NAV at det er mulig for NAV å øke tilliten blant arbeidsgiverne.

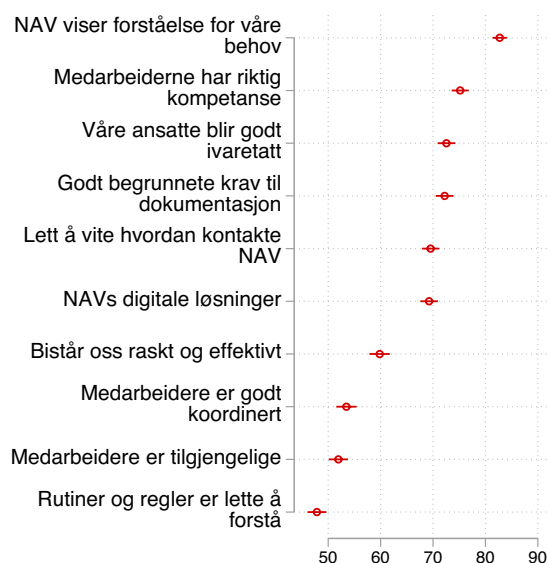
Vi kan anta at tilliten til NAV både formes av virksomhetenes egne erfaringer med NAV (spesifikk tillit) og av deres mer generelle oppfatninger av offentlige instanser (generell tillit). Det siste indikeres av at tilliten til NAV øker med den gjennomsnittlige tilliten til de andre instansene (ikke vist i figur).

## 2.4 Tilfredsheten med NAV har sammenheng med mange aspekter ved samhandlingen med virksomhetene

I dette avsnittet er temaet virksomhetenes vurdering av ulike aspekter ved NAV, og hvordan dette har sammenheng med vurderingen av tilfredsheten med NAV helhetlig sett.

Virksomhetene gir varierende tilbakemelding på ulike erfaringer med NAV (figur 5). I store trekk sank andelen positive på aspektene fra 2019 til 2020, med påfølgende positiv utvikling i 2021. Tilfredsheten med mange av aspektene har økt siden i fjor og for en del er den høyere enn i 2019.

**Figur 5: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med NAV. Prosentandeler fornøyde virksomheter, 95 prosent konfidensintervall**



Høyest andel av virksomhetene, 83 prosent, er enige i at NAV viser forståelse for deres behov. 75 prosent er enige i påstanden om at NAVs medarbeidere har riktig kompetanse. Rundt 70 prosent svarer positivt på NAVs ivaretagelse av deres ansatte, om NAVs krav til dokumentasjon er godt begrunnet, om det lett å vite hvordan de skal kontakte NAV og om NAVs digitale løsninger dekker deres behov. Med andre ord er det bredde i aspektene som får relativt høy skår. Derfra er det et sprang til påstanden om at NAV bistår raskt og effektivt (60 prosent) og at de er godt koordinerte (54 prosent). Noe lavere andel, 52 prosent, opplever at NAVs medarbeidere er tilgjengelige når de trenger det.

46 prosent opplever at NAVs regler og rutiner er lette å forstå. På dette aspektet har framgangen vært størst, med en økning på 6 prosentpoeng. Det er mulig dette kan ha sammenheng med arbeidet med å forenkle regelverk og informasjonen som gis fra NAV. Samtidig viser den lave andelen at mange fortsatt sliter med å forstå NAVs regler og rutiner. Denne forståelsen er viktig for å ivareta virksomhetens interesser og rettigheter i samhandlingen med NAV.

Spørsmålet om NAVs digitale løsninger er et av de få områdene der det er uendret andel positive virksomheter (70 prosent). Dette kan tyde på at årets økning i tilfredsheten med NAV i liten grad har sammenheng med videreutviklingen av NAVs digitale løsninger. Vi konkluderte med sammenheng mellom økt tilfredshet og digitale løsninger når tilfredsheten sist økte relativt mye i 2019. Dette skyldtes trolig de nye digitale løsningene for arbeidsgivere (særlig på sykefraværsområdet) som kom rundt 2019. Disse løsningene er nå en etablert del av kontaktflaten mellom virksomhetene og NAV. Vi skal senere i rapporten se at det ikke er store endringer i tilfredsheten med de ulike digitale løsningene.

Spørsmålene om aspektene er tenkt å dekke sentrale sider ved samhandlingen mellom virksomhetene med NAV. Vi spør oss om det er sammenheng mellom tilfredsheten med NAV helhetlig sett og tilfredsheten med disse aspektene, samt hvilke tjenester virksomhetene samarbeider med NAV om. For å kartlegge

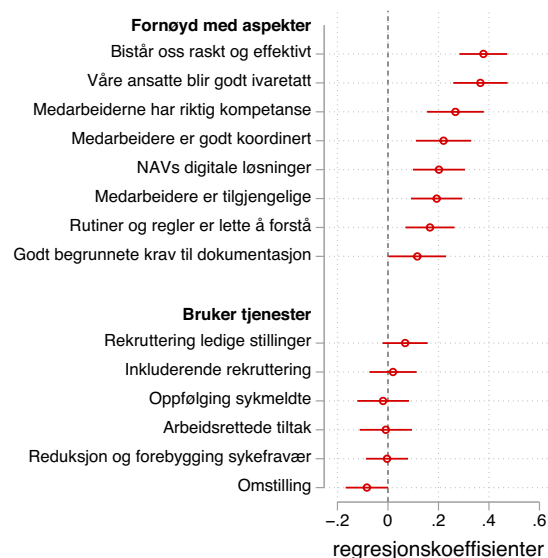
dette har vi estimert en regresjon der tilfredshet med NAV er avhengig variabel og der fornøyd/ikke fornøyd med aspektene<sup>1</sup> og hvilke tjenester NAV har bistått virksomhetene med er uavhengige variabler (figur 6). Graden av sammenheng mellom tilfredsheten med NAV og de uavhengige variablene vises i figuren i form av koeffisienter fra regresjonen. Hvis variabelens konfidensintervall avviker fra 0 er sammenhengen signifikant.

Samtlige aspekter har signifikant positiv sammenheng med tilfredsheten med NAV (figur 6). Sammenhengen er sterkest på spørsmålet om NAV bistår raskt og effektivt, fulgt av spørsmålet om NAV ivaretar de ansatte i virksomheten, NAV-medarbeidernes kompetanse og koordineringen mellom medarbeiderne i NAV. Vi ser også sterk sammenheng med NAVs digitale løsninger, tilgjengelighet til medarbeiderne og at regler og rutiner er lette å forstå.

<sup>1</sup> Vi har utelatt spørsmålet om det er lett å vite hvordan en skal kontakte NAV, siden dette både kan være relatert til tilgjengelighet til medarbeidere og til digitale løsninger. Vi har også utelatt om NAV viser forståelse for virksomhetens behov, da dette er uspesifikt og har høy sammenheng med tilfredsheten med NAV. Bruk av tjeneste er definert ut fra at det er svart 1-6 på spørsmålene om tilfredshet med tjenesten, dvs. ikke svarer «ikke benyttet tjenesten» eller «vet ikke». For tiltak er variabelen sumskår av fire spørsmål om tilfredshet med oppfølging av deltakere i ulike tiltak. Det er kontrollert for sektor og antall ansatte i virksomhetene. Variablene er ikke signifikante. N=2206. R<sup>2</sup>=0,42.

Vi ser lite sammenheng i denne analysen mellom tilfredsheten med NAV og om virksomhetene samarbeider med NAV om ulike tjenester. Unntaket er at tilfredsheten med NAV er lavere om virksomheten har benyttet NAV i omstilling. Det er en tendens til noe høyere tilfredshet ved samarbeid med NAV om rekruttering til ledige stillinger.

**Figur 6: Sammenhengen mellom tilfredshet med NAV og aspekter ved samhandlingen med NAV, samt erfaring med tjenester. Lineær regresjon, 95 prosent konfidensintervall**



### 3. Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet

#### 3.1 Flere videomøter, ellers er kontaktmønsteret som før pandemien

Omfanget av de ulike kontaktformene mellom virksomhetene og NAV er oppsummert i figur 7. Den mest brukte kontaktformen er innlogging på NAVs selvbetjeningsløsninger. Andelen som har brukt selvbetjeningsløsningene har økt fra 61 prosent i 2018 til 77 prosent i 2022, parallelt med at NAV har introdusert nye digitale løsninger. At disse løsningene er mye brukt, har sammenheng med at de er obligatoriske når virksomhetene skal ha kontakt med NAV på en del områder, eksempelvis i forbindelse med sykefravær. Privat sektor har lavere andel enn offentlig sektor som oppgir bruk av selvbetjeningsløsningene (ikke vist i figur).

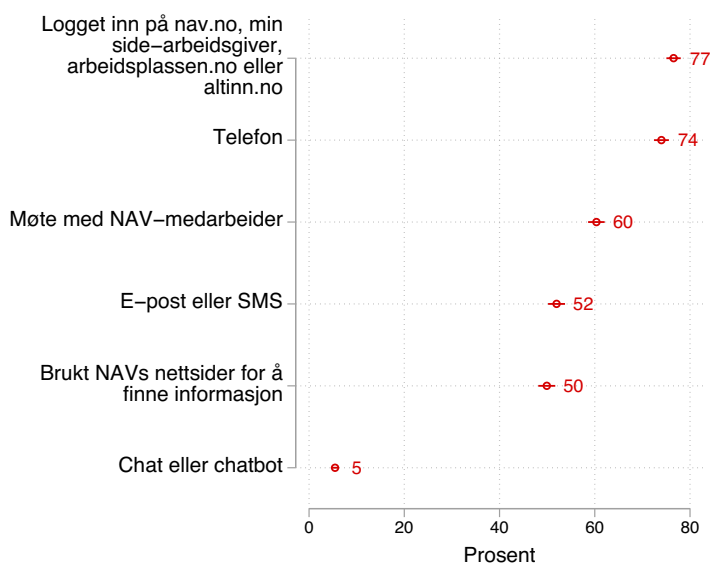
En nesten like høy andel svarer at de har snakket med NAV på telefon (74 prosent). Andelen har økt med 6 prosentpoeng fra 2019. Av de som har snakket med NAV på telefon, oppgir 76 prosent at de har snakket med ansatte på NAV-kontor, 44 prosent NAVs arbeidsgivertelefon, 28 prosent ansatte ved NAV Arbeidslivssenter og 12 prosent ansatte ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging (ikke vist i figur). Private virksomheter oppgir noe høyere andel på telefonkontakt med NAV enn de offentlige.

60 prosent svarer at de har hatt møte med NAV-medarbeider (hos virksomheten, hos NAV, på telefon eller på video). Andelen er tilbake på samme nivå som før korona-pandemien i 2019. I 2020 var andelen nede i 44 prosent. De offentlige virksomhetene oppgir i langt høyere grad enn de private at de har hatt møte med NAV-medarbeidere, 73 versus 55 prosent. Det kan ha sammenheng med at private virksomheter i større grad velger kontaktformer som tar mindre tid (som telefon) og at de i mindre grad får bistand på områder der det er vanlig med møter (som i sykefraværsoppfølging).

Parallelt med at møter mellom virksomheter og NAV ble redusert i pandemiperioden, ble videomøter en mer aktuell møteform. Vi har ikke eget spørsmål om bruk av videomøte. Derfor bruker vi andelen som har svart på spørsmålet om tilfredshet med digitale møter for å gi et bilde av bruken (ikke i figur). Andelen som hadde digitalt møte med NAV økte fra 27 prosent i 2020 til 39 prosent i 2021. I årets undersøkelse er andelen om lag på samme nivå (35 prosent). Videomøter ser med andre ord ut til å ha blitt en etablert og utbredt møteform.

Virksomhetenes kontakt med NAV på e-post/SMS har om lag samme utvikling som møter med NAV-medarbeidere. Andelen sank til 42 prosent i

Figur 7: Virksomhetenes kontaktformer med NAV, prosentandeler med 95 prosent konfidensintervall





2020 og er i år tilbake på 52 prosent, tilsvarende som i 2019.

Halvparten av virksomhetene oppgir at de har brukt NAVs nettsider for å finne informasjon. Det første året i pandemien var andelen på 58 prosent. Dette kan ha sammenheng med at virksomhetene hadde større behov for å oppdatere seg om NAVs ordninger i den situasjonen. Bruk av chat/chatbot er fortsatt lav.

### 3.2 Tilgjengelighet til NAVs medarbeidere er en utfordring, særlig på telefon

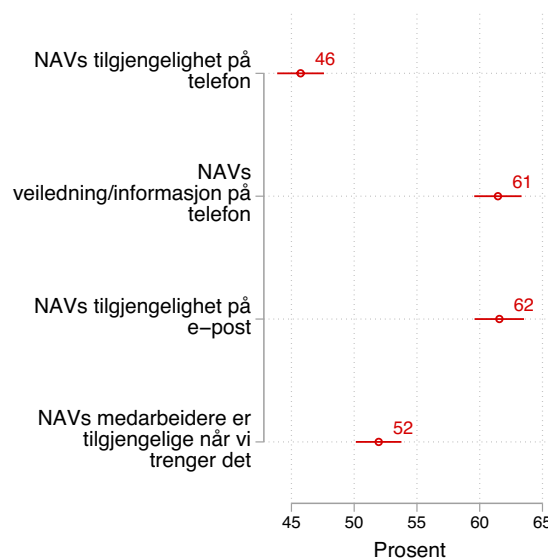
Som omtalt i del 2.4 er det lav tilfredshet med tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere (52 prosent). Tilfredsheten er nesten tilbake på samme nivå som i 2019, etter en reduksjon i 2020. Det framstår som en betydelig utfordring for NAV at nesten halvparten av virksomhetene er misfornøyd med tilgjengeligheten. Virksomhetene gir enda lavere vurdering av NAVs tilgjengelighet på telefon, med 46 prosent positive (figur 8). På dette spørsmålet sank også skåren fra 2019 til 2020, men med en økning i fjor til 51 prosent. Nedgangen i år kan ha sammenheng med økte ventetider i forbindelse med at NAV har hatt utfordringer med utbetaling av sykepenger.

På spørsmålet om NAVs veiledning/informasjon på telefon er andelen fornøyd høyere (61 prosent), med samme utvikling siden 2019 som for tilgjengelighet på telefon. Veiledningen på telefonen kan også være preget av opplevelsen av tilgjengelighet (om en når fram innen rimelig tid). At den ligger høyere enn tilgjengeligheten kan tyde på at noen flere virksomheter er fornøyd med hjelpen de får når de først kommer i kontakt med NAV. Om lag samme andel gir positiv tilbakemelding på NAVs tilgjengelighet på epost.

### 3.3 Fast kontaktperson i NAV

I forbindelse med samarbeid med NAV om rekruttering, sykefraværsoppfølging og reduksjon/forebygging av sykefravær (IA) har det over tid vært et ønske fra mange virksomheter om en fast kontaktperson hos NAV. Fast kontaktperson hos NAV er også et tema i den nye markedsstrategien for NAV som innføres i 2022. Hensikten med en fast kontaktperson er at arbeidsgivere skal komme raskt i kontakt med noen i NAV som allerede kjenner virksomheten godt.

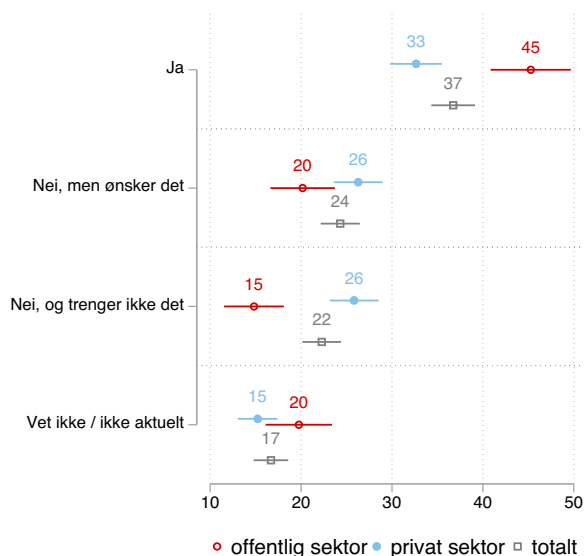
**Figur 8: Virksomhetenes vurdering av tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere, prosentandeler fornøyd virksomheter med 95 prosent konfidensintervall**



37 prosent av virksomhetene oppgir at de har fast kontaktperson i NAV, og de offentlige i høyere grad enn de private (figur 9). Dette kan ha sammenheng med at offentlige virksomheter i større grad samarbeider med NAV om reduksjon og forebygging av sykefravær (IA). 24 prosent svarer at de ikke har det, men ønsker det. Privat sektor har her noe høyere andel enn offentlig sektor, noe som har sammenheng med at lavere andel oppgir at de har fast kontaktperson. Samtidig er det en del av bildet at 22 prosent svarer at de verken har eller ønsker det. Dette gjelder i større grad privat sektor. En del svarer også at de ikke vet eller at det ikke er aktuelt. Kanskje er de usikre på hva en fast kontaktperson innebærer.

Andelen som har fast kontaktperson i NAV varierer lite utfra hvilken tjeneste virksomhetene samarbeider med NAV om (figur 10, venstre del). Dette kan ha sammenheng med at mange av virksomhetene bruker flere tjenester. Andelen er høyest (45 prosent) blant de som samarbeider om reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) og lavest blant de som samarbeider med NAV om oppfølging av sykmeldte og omstilling (38 prosent for begge). Bare 21 prosent blant de som ikke har samarbeidet med NAV om noen av de seks tjenestene, oppgir å ha fast kontaktperson (ikke vist i figur).

**Figur 9:** «Har virksomheten din fast kontaktperson(-er) i NAV», prosentfordeling med 95 prosent konfidensintervall, sektor og totalt

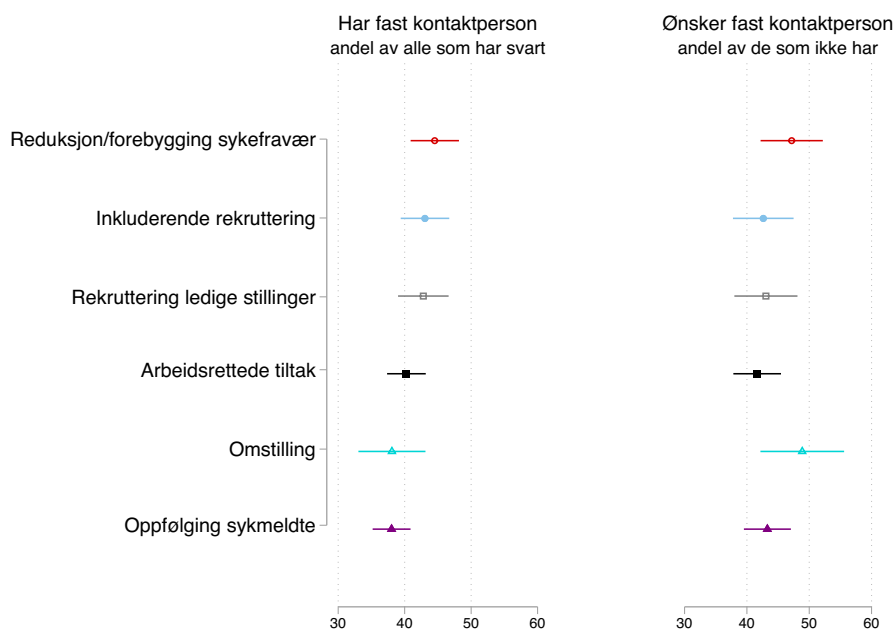


Høyre del av figur 10 viser andelen som ønsker fast kontaktperson etter bruk av tjenester. Vi har valgt å bruke andelen som ønsker fast kontaktperson av de som ikke har det, altså er de som har fast kontaktperson ikke med i beregningen. Også her er det relativt små forskjeller. Virksomheter som samarbeider med NAV om omstilling har høyest andel som ønsker kontaktperson hos NAV. De som ikke bruker noen av tjenestene har lavere andel, 15 prosent, som ønsker fast kontaktperson (ikke i figur).

Dersom vi i stedet tar utgangspunkt i hvor mange av de seks tjenestene virksomhetene samarbeider med NAV om, øker både andelen med fast kontaktperson og andelen som ønsker fast kontaktperson med antall tjenester det samarbeides om (ikke i figur).

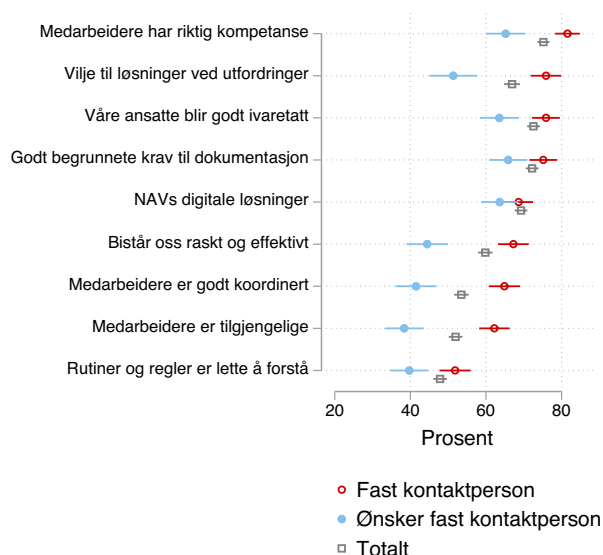
Vi har sett nærmere på hvordan det å ha fast kontaktperson versus å ønske fast kontaktperson (uten å ha det) slår ut på tilfredsheten med aspekter ved samhandlingen med NAV (figur 11)<sup>2</sup>. I store trekk er de

**Figur 10:** «Har virksomheten din fast kontaktperson(-er) i NAV», prosentandel som har fast kontaktperson og prosentandel som ønsker fast kontaktperson (av de som ikke har fast kontaktperson) etter bruk av NAVs tjenester, 95 prosent konfidensintervall



<sup>2</sup> Gjennomført som logistiske regresjoner av aspektene i tre varianter, totalt, med fast kontaktperson i NAV (729 svar) og med ønske om fast kontaktperson (468 svar). N for det enkelte aspekt vil variere utfra andel som har svart på spørsmålet.

**Figur 11: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med NAV – totalt, med fast kontaktperson i NAV og med ønske om fast kontaktperson. Prosentandel fornøyde virksomheter. 95 prosent konfidensintervall**



som har fast kontaktperson mer fornøyde med NAV, mens de som ikke har fast kontaktperson er mindre fornøyde. De som har fast kontaktperson mener i større grad enn andre at NAV er mer tilgjengelig, at medarbeidere er bedre koordinerte og at de får rask og effektiv bistand fra NAV. Dette er aspekter som går på samhandlingen med NAVs medarbeidere, med lav tilfredshet med NAV («Totalt» i figuren). Ikke overraskende er det mindre utslag på spørsmålene om krav til dokumentasjon, regler og rutiner samt NAVs digitale løsninger.

Ser vi på avstander til «totalt» i figuren, ser det ut til at det for noen aspekter trekker mer ned å ønske seg fast kontaktperson enn det trekker opp å ha fast kontaktperson. Dette gjelder særlig på spørsmålet om NAV bistår raskt og effektivt.

Vi har sett at det å ha fast kontaktperson bidrar til mer positiv vurdering på viktige forbedringsområder. Med andre ord, oppnås hensikten med fast kontaktperson i form av at NAV oppleves mer tilgjengelig. Når en av fire virksomheter ønsker fast kontaktperson tyder det på at etterspørselen er relativt stor. Samtidig svarer en av fem at de ikke ønsker fast kontaktperson, men uten

at disse er spesielt fornøyde med NAVs tilgjengelighet. Det kan tyde på at mange virksomheter også ønsker enklere måter å komme i kontakt med NAV på som ikke nødvendigvis innebærer faste kontaktpersoner.

### 3.4 Høy sammenheng mellom tilgjengelighet til NAVs medarbeidere og tilgjengelighet på telefon

For å belyse virksomhetenes vurdering av tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere, har vi brukt en logistisk regresjonsmodell<sup>3</sup> der den avhengige variabelen er fornøyd versus ikke fornøyd med tilgjengelighet til NAVs medarbeidere. Som uavhengige variabler har vi brukt tilgjengelighet på telefon og tilgjengelighet på epost, om virksomhetene har samhandlet med NAV på et utvalg av tjenester, samt om virksomhetene har fast kontaktperson eller ikke. Hvis variabelens konfidensintervall avviker fra 0 er sammenheng signifikant.

Figur 12 viser en klar sammenheng mellom virksomhetenes vurdering av tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere og tilgjengelighet på telefon og e-post. Den estimerte andelen fornøyde med tilgjengeligheten til medarbeiderne øker med 38 prosentpoeng dersom virksomhetene er fornøyde framfor misfornøyde med tilgjengeligheten på telefon, og 27 prosentpoeng dersom de er fornøyde med tilgjengeligheten på e-post. Med andre ord oppfattes det mer positivt å få fatt i NAV på telefon, altså umiddelbart, enn på epost – men begge kanalene er viktige for tilgjengeligheten til medarbeiderne.

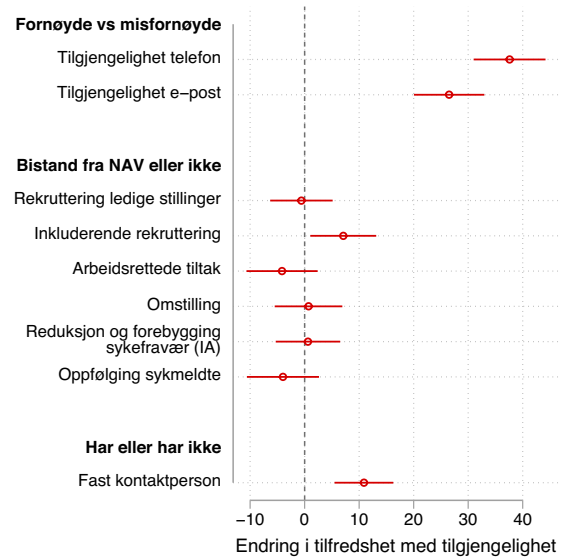
Det er liten sammenheng mellom hvilke tjenester virksomhetene bruker og vurderingen av tilgjengeligheten. Endringen i tilfredshet med tilgjengeligheten er størst dersom NAV har bistått med inkluderende rekruttering, vurdert opp mot at NAV ikke har bistått (7 prosentpoeng). Det er tendens til lavere estimert tilgjengelighet ved samarbeid med NAV om arbeidsrettede tiltak og oppfølging av sykmeldte. Bruk av de andre tjenestene ser ikke ut til å ha sammenheng med vurderingen av tilgjengeligheten.

<sup>3</sup> Det er kontrollert for sektor og antall ansatte i virksomhetene. N=1292. Pseudo R<sup>2</sup>=0,35



Dersom virksomheten oppgir at de har fast kontaktperson hos NAV, øker den estimerte andelen som er fornøye med NAV-medarbeidernes tilgjengelighet med 11 prosentpoeng.

**Figur 12:** Endring i prosentandel fornøye med tilgjengelighet til NAVs medarbeidere, 95 prosent konfidensintervall



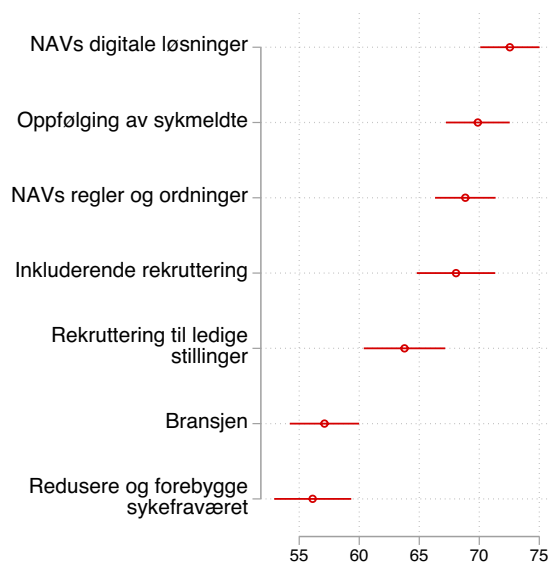
#### 4. Mest positiv vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på digitale løsninger og oppfølging av sykmeldte

Som tidligere omtalt opplever tre av fire virksomheter at NAV-medarbeiderne har riktig kompetanse for å bistå dem. Hvis vi ser på virksomhetenes vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike områder, er det en del variasjon (figur 13). Vi har kontrollert for sektor og antall ansatte i virksomhetene. Det er her ikke tatt hensyn til om virksomhetene har brukt tjenestene relatert til noen av kompetanseområdene, noe vi kommer tilbake til nedenfor. Høyest andel, 73 prosent, er fornøyd med NAV-medarbeidernes kompetanse på NAVs digitale løsninger. Noe lavere andel er fornøyd med kompetansen på oppfølging av sykmeldte, NAVs regler og ordninger og inkluderende rekruttering (68–70 prosent). Tilfredsheten er lavest med NAV-medarbeidernes kompetanse om bransjen deres og kompetansen om reduksjon/forebygging av sykefravær (56–57 prosent).

Fra i fjor er den største endringen at det er høyere andel som er fornøyd med kompetansen på NAVs regler og rutiner (fra 64 til 69 prosent). Sammenlignet med i fjor er det også en høyere andel som svarer positivt på at NAVs regler og rutiner er lette å forstå (se del 2.4).

På flere kompetanseområder er det store forskjeller mellom sektorene. I figur 14 er tilfredsheten med kompetanseområdene sortert etter tilfredsheten i privat sektor. Virksomhetene i privat sektor gir høyest skår på kompetansen på inkluderende rekruttering, og lavest på reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) samt på kunnskap om bransjen. De offentlige virksomhetene gir mest positiv tilbakemelding på NAVs kompetanse på oppfølging av sykmeldte og lavest på kompetansen på de to variantene av rekruttering. Det ser ut til å være en sammenheng mellom sektorenes vurdering av NAVs kompetanse på ulike områder og i hvilken grad de samarbeider med NAV på områdene. På to områder som ikke er knyttet til samarbeid om bestemte tjenester, NAVs digitale løsninger og NAVs regler og ordninger, er det ikke reell forskjell i sektorenes vurdering av NAVs kompetanse. Offentlige virksomheter gir høyere vurdering enn privat sektor på NAV-medarbeidernes kunnskap om bransjen deres. Dette kan ha sammen-

**Figur 13:** Vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike områder. Prosentandel fornøyd, kontrollert for sektor og antall ansatte, 95 prosent konfidensintervall

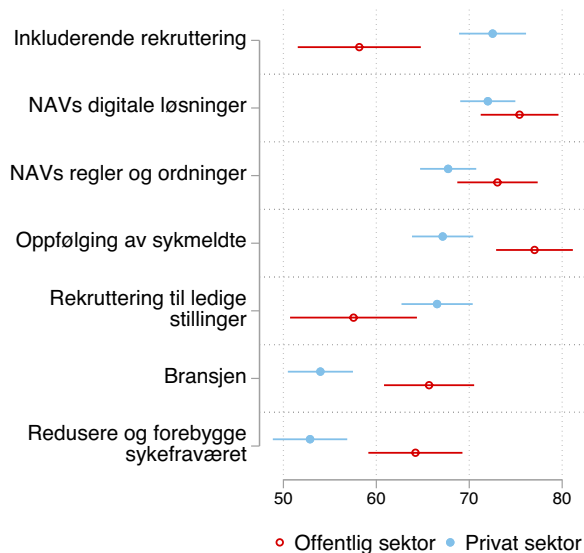


heng med at det er mer krevende for NAVs medarbeidere å sette seg inn i mangfoldet av bransjer og næringer i privat sektor.

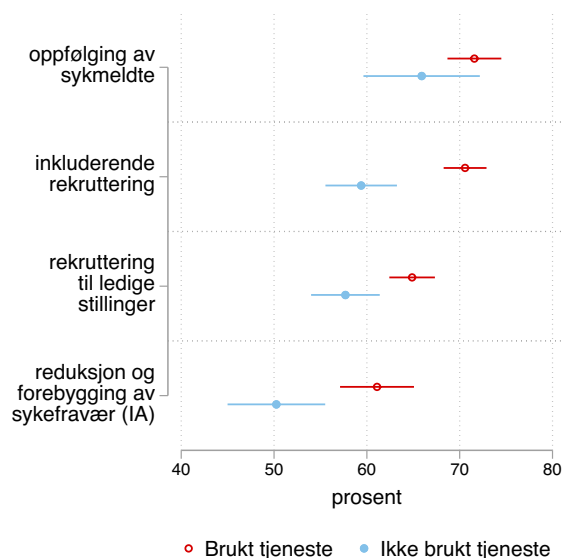
Det tegner seg som nevnt et bilde av at virksomhetenes bruk av NAVs tjenester slår positivt ut på vurderingen av NAVs kompetanse. Dette har vi undersøkt nærmere ved å se på vurderingen av kompetansen ut fra om virksomhetene oppgir at de har fått bistand<sup>4</sup> fra NAV eller ikke, på fire sentrale områder: rekruttering til ledige stillinger, inkluderende rekruttering, oppfølging av sykmeldte samt reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) (figur 15). Det er kontrollert for sektor og antall ansatte. For kompetansen på inkluderende rekruttering og reduksjon/forebygging av sykefravær (IA) er det om lag 10 prosentpoeng høyere vurdering dersom virksomhetene har fått bistand fra NAV. For de andre kompetanseområdene er det ikke signifikante forskjeller, men en tendens til at kompetansen vurderes høyere når virksomhetene har fått bistand fra NAV.

<sup>4</sup> Har svart 1-6 på vurdering av tjenesten, og dermed ikke svart «ikke benyttet tjenesten» eller «vet ikke»

**Figur 14:** Offentlig og privat sektors vurdering av NAV-medarbeideres kompetanse på ulike områder, prosent andel fornøyde, 95 prosent konfidensintervall

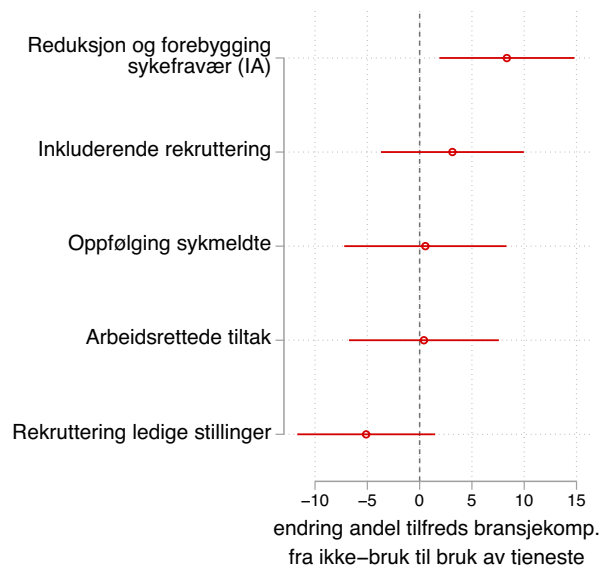


**Figur 15:** Vurdering av NAV-medarbeideres kompetanse på fire områder, etter bistand eller ikke bistand fra NAV. Prosentandel fornøyde med 95 prosent konfidensintervall



Som omtalt over, er 57 prosent av virksomhetene fornøyde med NAV-kontorenes kunnskap om bransjen deres. Vi har ovenfor stilt spørsmål om tilfredshet med NAVs kunnskap om bransjen kan ha sammenheng med virksomhetenes bruk av NAVs tjenester. Når vi ser på sammenhengen mellom tilfredshet med kunnskap om bransjen og om virksomhetene samarbeider med NAV om tjenester (figur 16)<sup>5</sup>, er det en positiv sammenheng med forebygging av sykefravær (IA). Kanskje dette skyldes at medarbeidere som samarbeider med virksomhetene om IA får bedre innsikt i deres situasjon og utfordringer. Vi ser som nevnt ovenfor også at medarbeidernes kompetanse vurderes som lavest på IA-området. Det kan tyde på at det er andre deler av kompetansen enn bransjekunnskap som vurderes mindre positivt på dette området.

**Figur 16:** Prosentvis endring i andel tilfredse med NAV-medarbeidernes kunnskap om bransjen til virksomheten fra ikke-bruk til bruk av noen tjenester hos NAV, med 95 prosent konfidensintervall



<sup>5</sup> Logistisk regresjon med tilfredshet med kunnskap om bransjen er avhengig variabel og uavhengige variabler er bruk av tjenester. Bruk av tjeneste er definert ut fra at det er svart 1-6 på spørsmålene om tilfredshet med tjenesten, dvs. ikke svarer «ikke benyttet tjenesten» eller «vet ikke». Det er kontrollert for sektor, næring og antall ansatte i virksomhetene. N=1458. Pseudo R<sup>2</sup>=0,04

Ellers ser vi en tendens til at vurderingen av bransjekunnskapen til NAVs medarbeidere synker ved samarbeid om rekruttering til ledige stillinger. Dette kan ha sammenheng med at medarbeidere som jobber med ordinær rekruttering ikke jobber så tett på virksomhetene som eksempelvis ved inkluderende rekruttering. Kunnskap om bransjen er imidlertid viktig når NAV skal bistå ved rekruttering. For de andre tjenestene er det ikke sammenheng mellom bruk av tje-

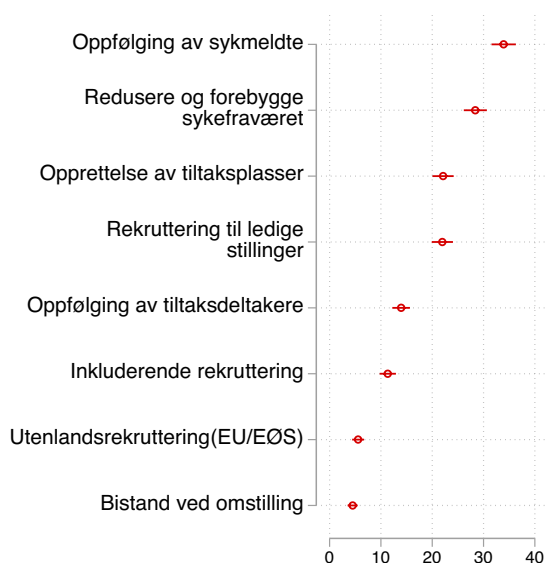
nesten og vurderingen av NAVs bransjekunnskap. Tilfredsheten med bransjekunnskapen er lavest i privat sektor og avtar med antall ansatte i virksomheten (ikke vist i figur). I store trekk tilsier resultatene at det er en relativt svak sammenheng mellom vurderingen av bransjekunnskapen og hvilken tjeneste virksomhetene samarbeider med NAV om.

## 5. Behovet for NAVs tjenester øker ved bruk av tjenestene

I undersøkelsen har vi en rekke spørsmål om NAVs tjenester som forutsetter at virksomhetene har brukt tjenestene. Vi har i årets undersøkelse også spurt om virksomhetene trenger mer bistand fra NAV. Dette kan både dreie seg om at de trenger bistand på områder der de ikke får bistand, eller at de allerede får bistand og ønsker mer. Totalt svarer 62 prosent at de har behov for mer bistand fra NAV angående en eller flere tjenester.

Figur 17 viser at om lag en tredjedel har merbehov for NAVs tjenester på oppfølging av sykmeldte og reduksjon og forebygging av sykefravær (IA), og at om lag en femtedel har merbehov på opprettelse av tiltaksplasser og bistand til rekruttering til ledige stillinger. Det siste antar vi har sammenheng med høyt rekrutteringsbehov i mange næringer. Den lavere andelen for inkluderende rekruttering kan ha sammenheng med at NAV bistår virksomhetene mer aktivt på dette området. Lavest andel finner vi for bistand ved omstilling,

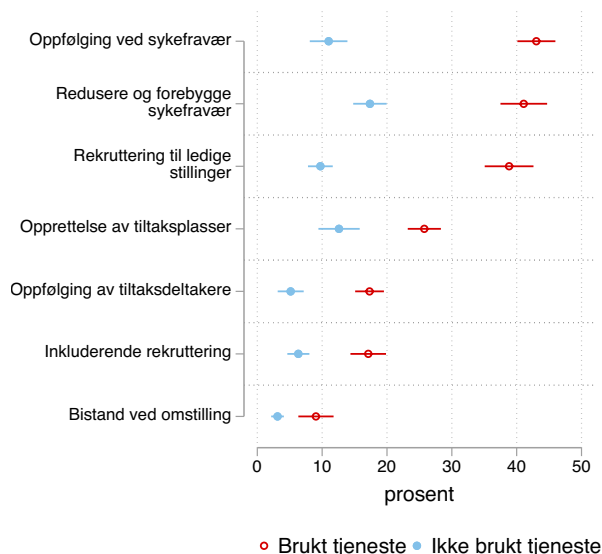
**Figur 17:** Merbehov for tjenester på ulike områder. Andeler med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



noe som kan ha sammenheng med at behovet for tjenester på dette området i år er kraftig redusert.

I figur 18 ser vi nærmere på virksomhetenes merbehov ut fra om de har fått bistand fra NAV til tjenesten eller ikke.<sup>6</sup> Merbehovet er gjennomgående høyest hvis virksomhetene har fått bistand fra NAV. For oppfølging av sykefravær, reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) og rekruttering til ledige stillinger er andelen rundt 40 prosent blant de som har brukt tjenesten. Blant de som ikke har fått bistand til tjenesten er det mindre variasjon i merbehovet. Denne sammenhengen mellom bruk av tjenester og merbehov kan ses i lys av at bruk av en tjeneste skjer utfra et vurdert behov for tjenesten – som ikke nødvendigvis er innfridd fullt ut. Eksempelvis kan virksomheter som samarbeider med NAV om arbeidsrettede tiltak ha behov for tettere oppfølging fra NAVs side. Det er også mulig at virksomheter som får bistand fra NAV i større grad ser hva NAV kan tilby og derfor etterspør mer av tjenesten.

**Figur 18:** Merbehov for tjenester på ulike områder, etter bruk av tjenester eller ikke. Prosentandeler med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



<sup>6</sup> Basert på erfaring med en tjeneste som er definert ut fra at det er svart 1-6 på spørsmålene om tilfredshet med tjenesten, dvs. ikke svarer «ikke benyttet tjenesten» eller «vet ikke». For tiltak er variabelen sumskår av 4 spørsmål om tilfredshet med oppfølging av deltakere i ulike tiltak.

## 6. Virksomhetenes samarbeid med NAV om rekruttering og arbeidsrettede tiltak

I undersøkelsen spør vi om to varianter av bistand fra NAV til rekruttering: bistand til ledige stillinger i virksomhetene og bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i CV-en (inkluderende rekruttering).

Ikke uventet ser vi en relativt sterk sammenheng mellom bistand til rekruttering og tiltak. Nesten halvparten av virksomhetene i årets undersøkelse har ett eller flere arbeidsrettede tiltak og får bistand til rekruttering til ledige stillinger og/eller inkluderende rekruttering<sup>7</sup>. En tredjedel av virksomhetene har fått bistand til rekruttering eller tiltak, og en femdel har verken fått bistand til rekruttering eller tiltak.

Samarbeidet med NAV både om rekruttering og tiltak er frivillig for virksomhetene, og et godt samarbeid er avgjørende for at NAV skal lykkes med å bistå arbeidssøkere med å komme i jobb (NAV 2019). Ved rekruttering samarbeider virksomhetene ofte også med andre aktører enn NAV, eksempelvis bemanningsbyråer og private nettsted. Sosiale medier, kontakt via bekjente og direkte kontakt mellom arbeidsgiver og arbeidssøker er kanaler som brukes mye i rekrutteringsprosessen (Friis-Petersen mfl. 2021).

Innledningsvis skal vi se på situasjonen på arbeidsmarkedet. Deretter ser vi nærmere på virksomhetenes vurdering av NAVs tjenester innen rekruttering og tiltak.

### 6.1 Bakteppet – strammere arbeidsmarked

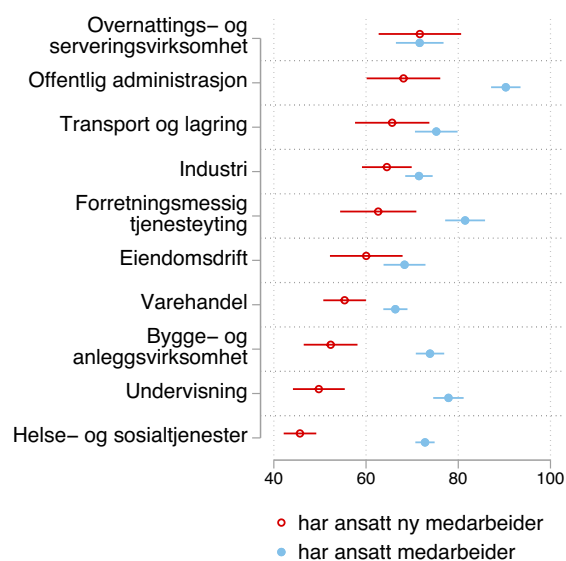
I kjølvannet av koronapandemien er det i år mer aktuelt å rekruttere medarbeidere. NAVs bedriftsundersøkelse, som kartlegger etterspørsel etter og mangel på arbeidskraft, viste våren 2022 at den estimerte mangelen på arbeidskraft var på 70 250 personer, en betydelig økning fra 2021. Mangelen på arbeidskraft var størst innen helse- og sosialtjenester, fulgt av bygge- og anleggsvirksomheter. Overnattings- og serverings-

virksomheter og bygge- og anleggsvirksomheter hadde strammest arbeidsmarked, ut fra forholdet mellom mangelen på arbeidskraft og ønsket sysselsetting (NAV 2022).

I arbeidsgiverundersøkelsen har det siden 2020 vært spørsmål om virksomhetene har ansatt noen de siste 6 månedene, med andre ord ansettelse totalt inkludert både nyrekrutteringer og eksempelvis intern rekruttering. I 2020 svarte 69 prosent at de hadde ansatt medarbeider. Andelen var om lag uendret i 2021. I år ser vi en markert økning, til 81 prosent. Under pandemien i 2020 og 2021 var andelen som ansatte klart høyere i offentlig enn privat sektor, mens det i år ikke er signifikant forskjell mellom sektorene. Vi spør også i årets undersøkelse om virksomhetene har rekruttert nye medarbeidere siste 6 måneder, siden dette er mest relevant for NAVs brukere. Her er rimeligvis andelen lavere enn for ansettelse totalt, 55 prosent – med liten forskjell mellom sektorene.

Når vi fordeler ansettelse på næringer (figur 19), er det signifikant forskjell mellom de som har høyest andel (overnattings- og serveringsvirksomheter, offentlig administrasjon, transport og lagring samt industri) og de som har lavest andel (varehandel,

**Figur 19: Ansettelse av ny medarbeider og ansettelse totalt siste 6 måneder, etter næring. Prosentandeler med 95 prosent konfidensintervall**



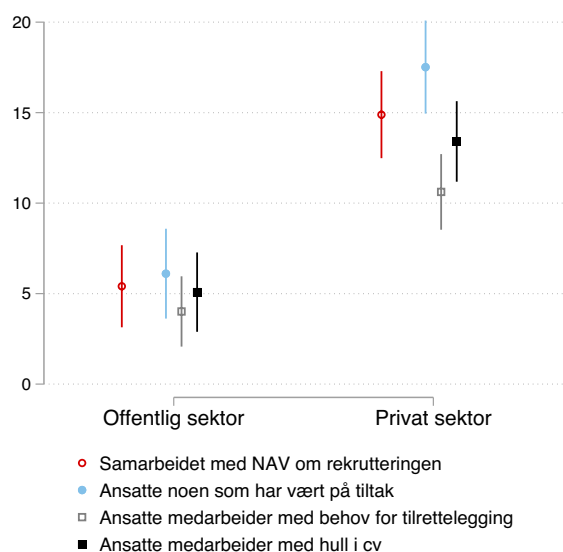
<sup>7</sup> Andelen for bistand er hentet fra spørsmålene om tilfredsheten med NAVs bistand, og omfatter de som svarer 1-6, og dermed ikke har svart «vet ikke» eller «ikke benyttet tjenesten»

bygge- og anleggsvirksomheter, undervisningsvirksomhet og helse- og sosialtjenester). En del næringer har klart høyere andel ansettelser totalt enn ansettelser av ny medarbeider. For offentlige virksomheter kan dette eksempelvis ha sammenheng med interne og midlertidige ansettelser. Men også to næringer i privat sektor, bygge- og anleggsvirksomheter og forretningsmessig tjenesteyting, har klart lavere andel nyansettelser enn ansettelser totalt. Det kan være relatert til at de nå eksempelvis tar inn medarbeidere som har jobbet der tidligere, medarbeidere på tiltak eller i midlertidige ansettelser.

## 6.2 Økte muligheter for inkluderende ansettelser

De virksomhetene som i undersøkelsen svarer at de har ansatt noen siste 6 måneder, får et oppfølgende spørsmål om den siste ansettelsen: om de samarbeidet med NAV om rekrutteringen, ansatte medarbeider som har vært på tiltak i virksomheten, har behov for tilrettelegging eller har hull i CV-en. Selv om svaralternativene overlapper en del, er det moderat korrelasjon mellom dem (0,2 – 0,3). I figur 20 ser vi at privat sektor har høyere andeler enn offentlig sektor på alle svaralternativene. Dette antar vi har sammenheng med de store forskjellene i hvordan de to sektorene rekrutterer medarbeidere, med mer fokus på blant

**Figur 20:** Beskrivelse av den siste ansettelsen, etter sektor. Flere svar mulig. Prosentandeler med 95 prosent konfidensintervall

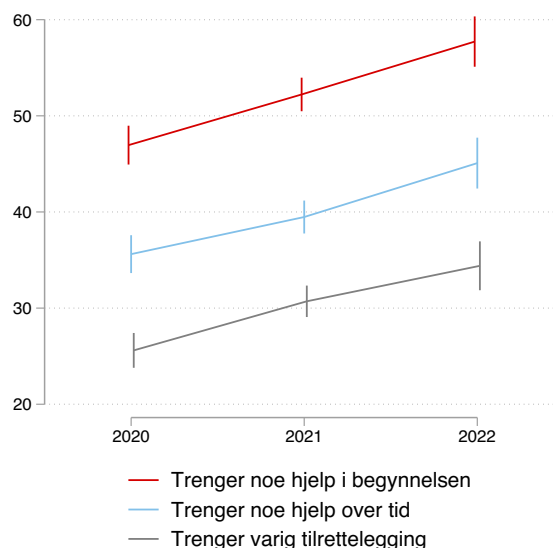


annet utlysning av stillinger og formelle kvalifikasjoner i offentlig sektor.

For å kartlegge virksomhetenes villighet til inkluderende rekruttering, spør vi om hvor aktuelt det er å ansette personer som trenger henholdsvis lite oppfølging, trenger noe hjelp over tid eller trenger varig tilrettelegging. Andelen har økt på alle de tre alternativene fra 2020 til 2022 (figur 21). Offentlig sektor ligger noe lavere enn privat sektor, men utviklingen i disse tre årene er om lag den samme for sektorene.

Det er også en gunstig utvikling når det gjelder virksomhetenes erfaring med inkluderende ansettelser. Andelen med positiv erfaring var 64 prosent i 2020, 68 prosent i 2021 og 73 prosent i 2022 (ikke vist i figur). Virksomhetenes erfaring med inkluderende ansettelser ser, ut fra en logistisk regresjon<sup>8</sup>, særlig ut til å ha sammenheng med at virksomheten oppgir at

**Figur 21:** Aktuelt å ansette personer som trenger varianter av oppfølging. Prosentandeler med 95 prosent konfidensintervall. Flere svar mulig



<sup>8</sup> Logistisk regresjon med positiv erfaring (4-6) med inkluderende ansettelse som avhengig variabel, med følgende uavhengige variabler: positivt svar på spørsmål om å ta samfunnsansvar ut over det lovpålagte, at virksomheten ser det som aktuelt å ansette personer med varianter av oppfølging/tilrettelegging (ja på en eller flere av variantene) jf figur 21, samt om virksomheten har fått bistand fra NAV til inkluderende rekruttering og at NAV gir tilstrekkelig kompensasjon. Vi har kontrollert for sektor og antall ansatte, som ikke er signifikante. N=995, pseudo R<sup>2</sup>=0,24

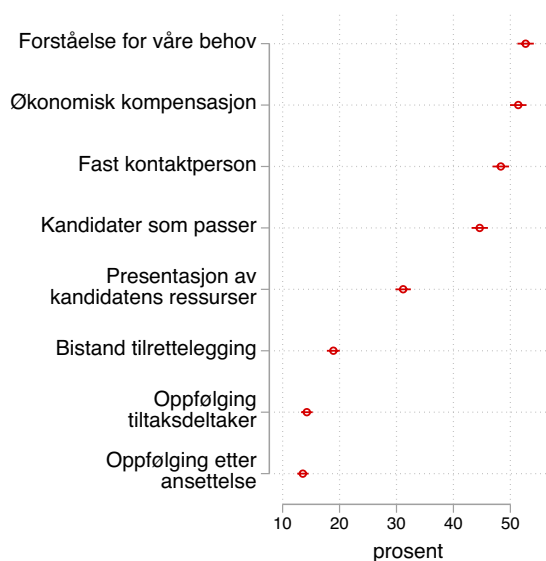


de tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn utover det lovpålagte og virksomhetenes villighet til inkluderende rekruttering (se figur 21). Samarbeid med NAV om inkluderende rekruttering og at NAV gir tilstrekkelig kompensasjon (for eksempel lønnstilskudd) har også signifikant positiv sammenheng med erfaringene med ansettelsen. I store trekk ser vi her et bilde av at inkluderende rekruttering både har sammenheng med virksomhetenes egne vurderinger og prioriteringer og NAVs bistand. Dette samsvarer med Mandal mfl. (2019), som fant at samfunnsansvar er viktig for virksomhetenes beslutninger om arbeidsinkludering. De fant samtidig at samfunnsansvar alene ikke var nok til å få virksomhetene til å inkludere, og at andre viktige faktorer kan være behov for arbeidskraft, oppfølgingen fra NAVs side, god jobbmatch og økonomiske virkemidler som reduserer risikoen ved utplassering i tiltak eller ansettelse.

### 6.3 Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere

At virksomhetene ser det som mer aktuelt å ansette personer med behov for oppfølging, kan ha sammenheng med et strammere arbeidsmarked og økt bevissthet om arbeidsinkludering. På spørsmål i undersøkelsen om hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere, svarer de fleste «forståelse for våre behov»,

**Figur 22: Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere ved ansettelse. Flere svar mulig. Prosentandeler med 95 prosent konfidensintervall.**



«økonomisk kompensasjon», «fast kontaktperson» og at NAV «finder person som passer hos oss» (figur 22). Bare 13 prosent svarer «oppfølging etter ansettelse». Den relativt lave andelen kan ha sammenheng med at arbeidsgiver ofte selv står for oppfølgingen, noe som begrenser behovet for oppfølging fra NAV. Den lave andelen er likevel noe overraskende sett i lys av at oppfølging på arbeidsplassen er en viktig del av evidensbaserte oppfølgingsmetodikker (supported employment).

### 6.4 Økt bruk av NAVs rekrutteringstjenester og stabil tilfredshet

I store trekk ser vi at tilfredsheten med NAVs bistand til rekruttering er stabil, mens andelen som har erfaring med tjenestene har økt siden 2019 i takt med virksomhetenes behov for å rekruttere (figur 23). Økningen i erfaring med tjenestene har primært kommet i privat sektor.

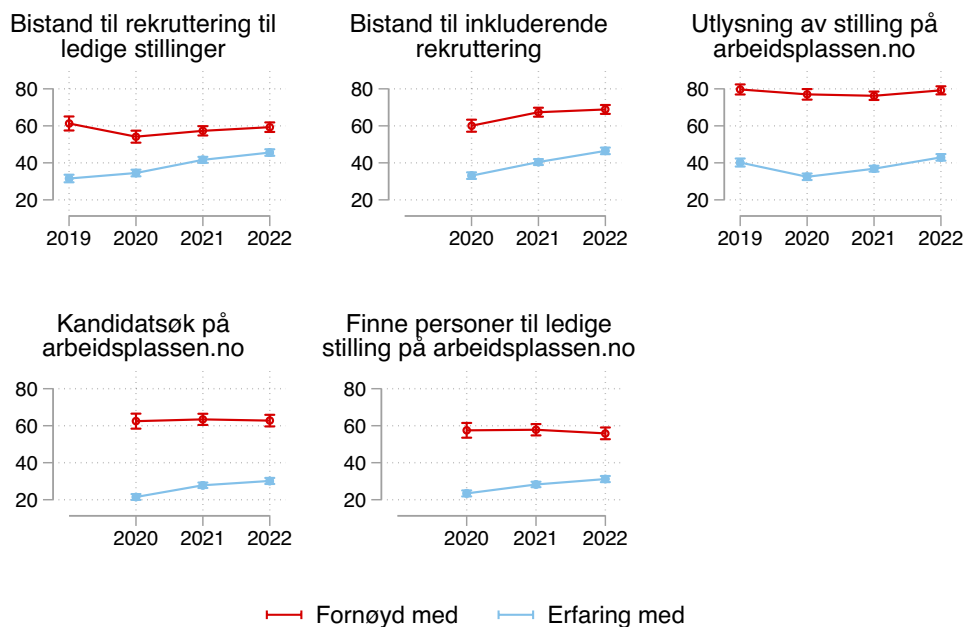
Tilfredsheten med NAVs bistand til rekruttering til ledige stillinger er på samme nivå som i fjor, 59 prosent, etter en reduksjon fra 62 til 54 prosent fra 2019 til 2020. Redusert tilfredshet med rekrutteringsbistand under pandemien kan både ses i lys av at mange næringer hadde utfordringer og at de i mindre grad rekrutterte. For NAVs bistand til inkluderende rekruttering<sup>9</sup> ser vi et lignende bilde, med en noe høyere tilfredshet enn for rekruttering til ledige stillinger. Dette er i tråd med at inkluderende rekruttering er et prioritert område for NAV. Vi har tidligere sett at virksomhetene gir noe høyere vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på inkluderende rekruttering enn på rekruttering til ledige stillinger (kap. 4), samt at tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere er høyere hvis virksomhetene har samarbeidet med NAV om inkluderende rekruttering (kap. 3).

Det er noe variasjon mellom NAV-fylkene i virksomhetenes tilfredshet med bistand til rekruttering (ikke vist i figur). Trøndelag og Vestfold og Telemark har høyest andel (i underkant av 70 prosent), mens Troms og Finnmark og Nordland har lavest andel (om lag 50

<sup>9</sup> Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv'en



**Figur 23: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs markedsarbeid. Prosentandeler med 95% konfidensintervall**



prosent). Forskjellene er mindre mellom fylkene på tilfredshet med inkluderende rekruttering.

Tilfredsheten med utlysning av stilling på arbeidsplassen.no har økt noe fra i fjor, fra 76 til 80 prosent, og er tilbake på samme nivå som i 2019. Andelen fornøyde med kandidatsøk på arbeidsplassen.no har vært stabil på et lavere nivå, rundt 60 prosent, siden 2020. Det samme gjelder løsningen for å finne personer til ledige stillinger på arbeidsplassen.no. I disse to løsningene fjernet NAV i 2021 mulighet til å få opp kandidater som var under oppfølging fra NAV, etter at dette ble vurdert som et personvernbrudd. Høsten 2022, etter gjennomføringen av årets undersøkelse, ble begge disse løsningene lagt ned i påvente av alternative løsninger.

Mens andelen med erfaring med utlysning av ledige stillinger er like høy i statlig og privat sektor, har virksomheter i privat sektor klart høyere andel med erfaring fra bruk av kandidatsøk og søk etter personer til ledige stillinger (ikke vist i figur). Vi antar at denne forskjellen har sammenheng med forskjell i regelverk og rammer for ansettelser i de to sektorene.

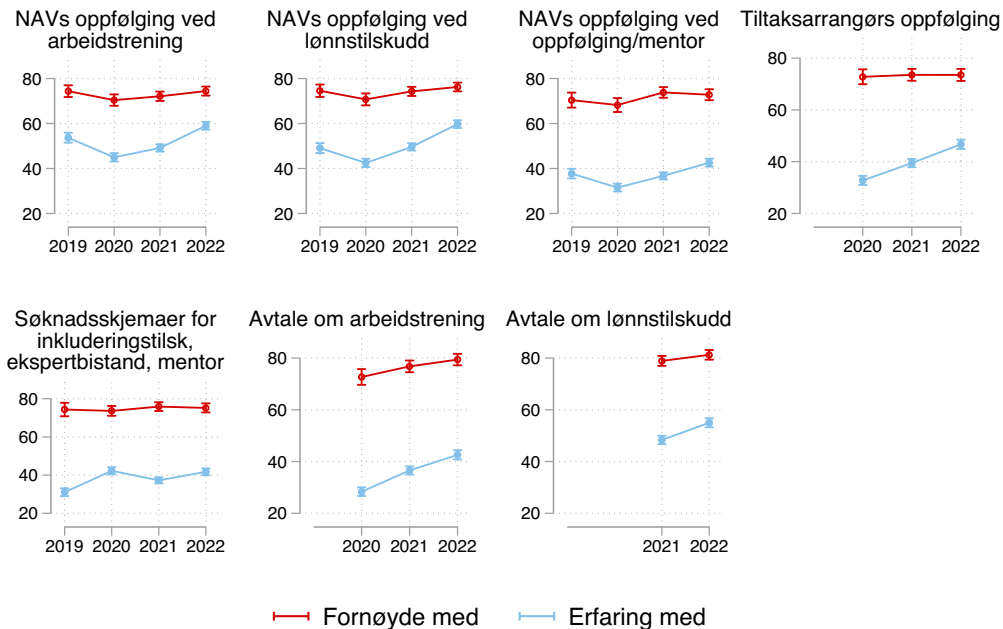
## 6.5 Tilfredsheten med NAVs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak er tilbake på 2019-nivå

Tilfredsheten med oppfølging ved arbeidstrening, lønnstilskudd og oppfølging/mentor er tilbake på samme nivå som i 2019 (figur 19). Tilfredsheten med oppfølgingen er høyest ved lønnstilskudd, 76 prosent. Etter reduksjon fra 2019 til 2020 har andelen virksomheter som har erfaring med NAVs oppfølging tatt seg opp og er i år høyere enn i 2019. Tilfredsheten med tiltaksarrangørs oppfølging er om lag som for NAVs oppfølging. Også her har virksomhetenes erfaring med oppfølging økt siden 2020. Dette bildet av virksomhetenes erfaring med oppfølging fra NAVs side tilsvarer utviklingen i tiltaksnivået i denne perioden.

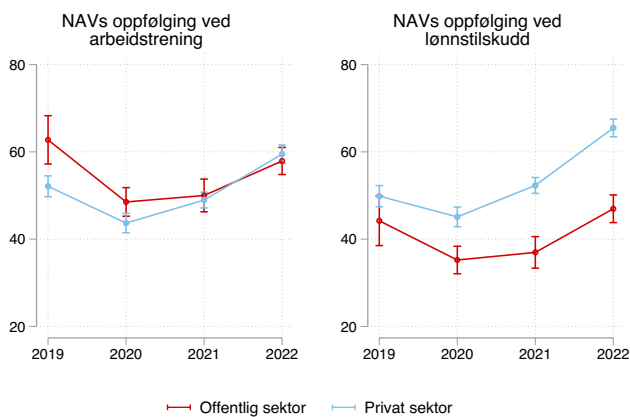
Figur 24 viser virksomhetenes tilfredshet og erfaring med tre digitale løsninger for søknader om og avtaler om tiltak. For løsningen for avtale om arbeidstrening har det vært både økt tilfredshet og erfaring siden 2020. Virksomhetene har også fått økt erfaring med avtale om lønnstilskudd siden i fjor.

Økningen i andelen virksomheter som har erfaring med NAVs oppfølging ved lønnstilskudd har i stor

**Figur 24:** Virksomheter som har erfaring med, og er fornøye med, ulike aspekter ved NAVs arbeidsrettede tiltak. Prosentandeler med 95% konfidensintervall



**Figur 25:** Virksomheter, offentlige og private, som har erfaring med NAVs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak. Prosentandeler med 95% konfidensintervall



grad kommet i privat sektor (figur 25). Dermed er det blitt forskjell mellom sektorene: 65 prosent i privat sektor og 47 prosent i offentlig sektor. Bildet er tilsvarende for NAVs oppfølging/mentor og for ekstern tiltaksarrangørs oppfølging (ikke vist i figur). For arbeidstrening er andelen om lag 60 prosent for begge sektorer. I 2019 var andelen signifikant høyere i offentlig sektor.

## 7. Økt tilfredshet med oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA)

I denne delen ser vi først på virksomhetenes tilfredshet med NAVs oppfølging av sykefravær og de digitale løsningene. Deretter ser vi på tilfredsheten med NAVs bidrag i reduksjon og forebygging av sykefravær (IA). Avslutningsvis ser vi på sammenhengen mellom tilfredsheten på disse to områdene og aspekter ved samhandlingen mellom virksomhetene og NAV.

### 7.1 Økt tilfredshet med oppfølging av sykmeldte

Over 70 prosent av virksomhetene har erfaring med NAVs bistand til oppfølging av sykefravær (figur 26). Den høye andelen har sammenheng med at sykefravær angår de fleste virksomheter og at NAVs rolle til dels er obligatorisk. NAVs rolle er blant annet å vurdere om aktivitetskravet etter 8 ukers sykmelding er oppfylt og vurdere behov for virkemidler fra NAV, inkludert arbeidsrettede tiltak. NAV har også ansvar for å gjennomføre dialogmøte 2 og 3 for sykmeldte, og skal legge til rette for gjennomføring av tidlig dialogmøte 2 i de tilfeller hvor dette kreves av en av partene og vurderes som hensiktsmessig.

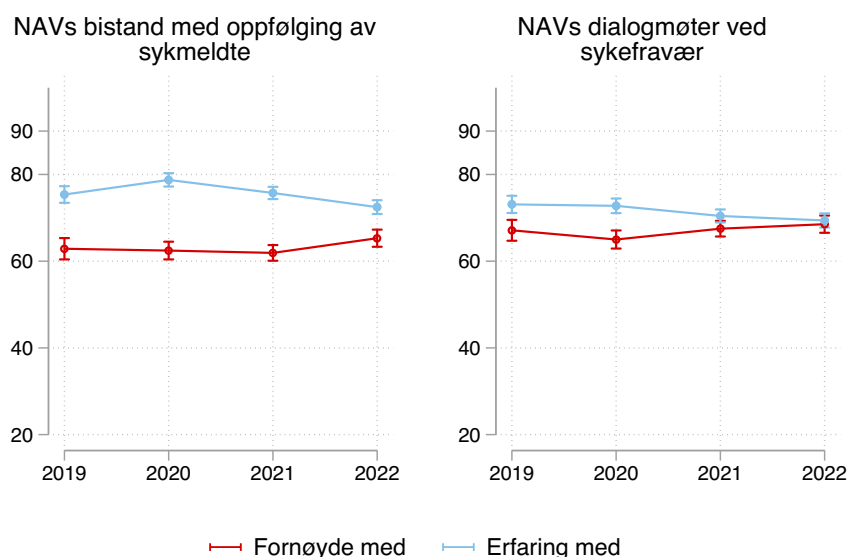
Tilfredsheten blant virksomhetene med NAVs bistand i sykefraværsoppfølgingen var stabil gjennom koronapandemien, på rundt 62 prosent (figur 26). I år øker andelen til 65 prosent. For NAVs dialogmøter ved sykefravær er det noe høyere tilfredshet, 69 prosent.

### 7.2 Litt lavere skår for de digitale løsningene

Flere av de digitale løsningene for bruk ved sykefravær ble lansert i 2018, og fikk raskt positiv tilbakemelding fra virksomhetene. Vi kan anta at forenklingen av samhandlingen med NAV var etterlengtet, noe som medførte at tilfredsheten med NAV økte relativt mye i 2019-undersøkelsen (NAV 2019). De digitale løsningene for sykefraværsoppfølging har i årene etter innføringen fått positiv vurdering fra virksomhetene i arbeidsgiverundersøkelsen. I år ser vi imidlertid noe reduksjon i tilfredsheten med løsningene, men tilfredsheten er fortsatt relativt høy (figur 27). Reduksjonen kan ha sammenheng med utfordringer i utbetaling av sykepengene i 2022.

Tilfredsheten med de seks digitale løsningene for oppfølging av sykmeldte (de seks første delfigurene i figur 27) har rimeligvis relativt høy korrelasjon med tilfredsheten med NAVs bidrag til oppfølging av sykmeldte (0,55). Korrelasjonen er lavere (0,46) mellom

**Figur 26:** Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøye med NAVs oppfølging av sykmeldte og NAVs dialogmøter ved sykefravær. Prosentandeler med 95% konfidensintervall



de digitale løsningene for sykmelding/sykepenger (de fire siste delfigurene i figur 27) og tilfredsheten med oppfølgingen.

### 7.3 Høyere tilfredshet med bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA)

Fra 2019 til 2021 var det en nedgang i tilfredsheten med bistanden til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA). Nedgangen kan ses i sammenheng med at det ble ny IA-avtale fra januar 2019. IA-ordningen omfattet nå hele arbeidslivet, ikke bare «IA-virksomhetene». Den nye avtalen skilte seg vesentlig fra tidligere avtaler på flere områder, og det tok tid å få på plass flere av virkemidlene etter innføring av ny avtale. Koronapandemien reduserte i 2020 mulighetene for å arbeide forebyggende. Flere av de prioriterte bransjene i IA-avtalen ble hardt rammet av pandemien og generelt i arbeidslivet ble det trolig mindre kapasitet til å jobbe forebyggende med sykefravær. For NAV reduserte pandemien mulighetene for å prioritere IA-arbeidet. Mange IA-rådgivere ved NAV Arbeidslivssenter ble i lengre perioder omdisponert til andre og mer kritiske oppgaver, som behandling av

sykepenge- og dagpengesøknader og registrering av permitterte.

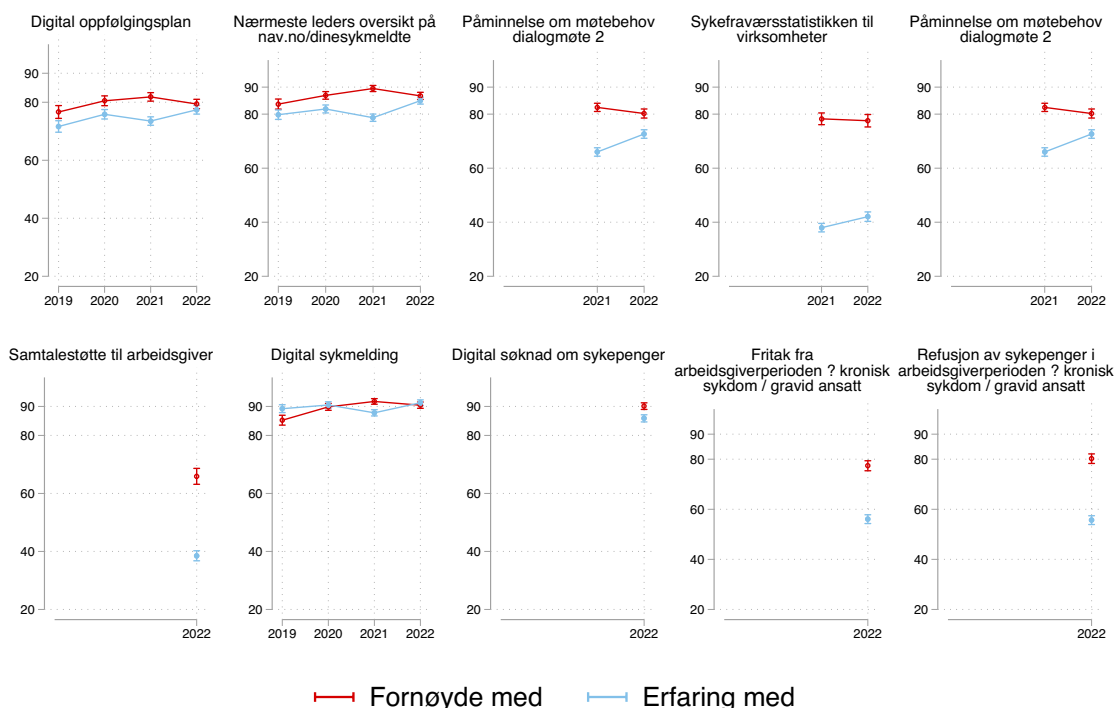
I årets undersøkelse er det høyere tilfredshet med NAVs bistand, 59 prosent (figur 28). Dette kan ses i sammenheng med at virkemidlene i IA-avtalen i større grad er på plass og påvirkningen av pandemien i arbeidslivet er kraftig redusert. Økningen i tilfredshet er størst i offentlig sektor, fra 56 prosent i fjor til 67 i år (ikke vist i figur). I privat sektor er økningen noe mindre, fra 45 til 53 prosent.

Den samme positive utviklingen finner vi når det gjelder tilfredsheten med NAVs bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser og for tilskuddet til ekspertbistand. Det er uendret tilfredshet med informasjonen om IA-ordningen og informasjonen på idebanken.org.

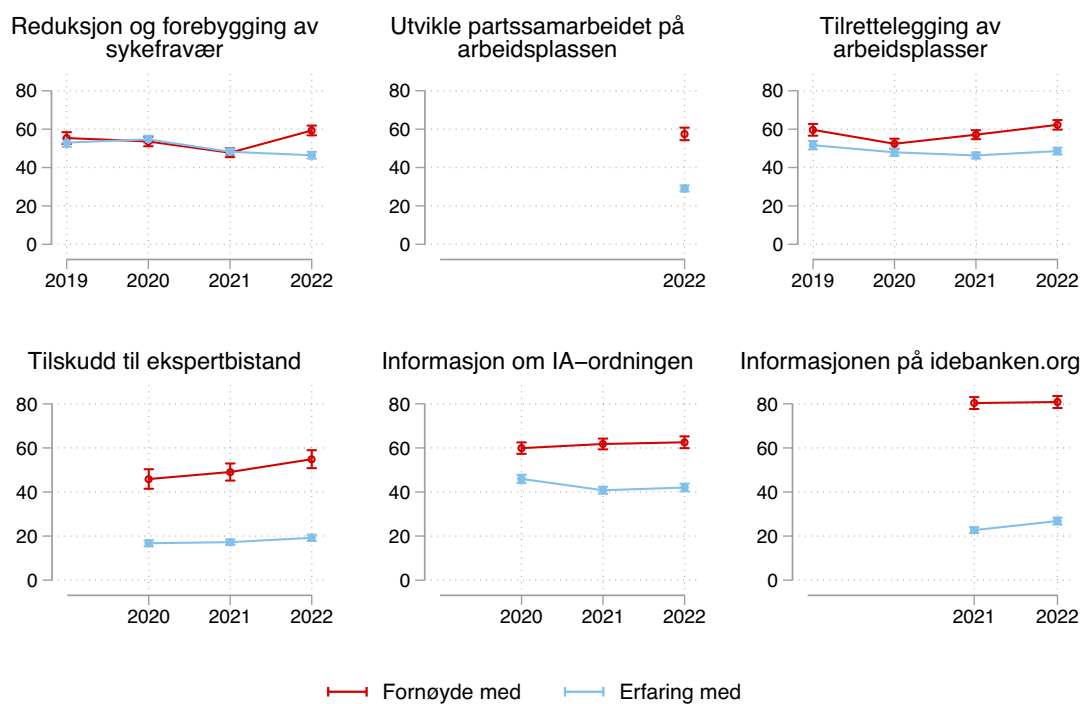
### 7.4 Forståelse av behov og effektivitet er viktigst ved sykefraværsoppfølging og IA

Vi har sett på hvordan tilfredsheten med bistand til sykefraværsoppfølging og bistand til reduksjon/forebygging av sykefravær (IA) har sammenheng med til-

**Figur 27:** Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøye med, ulike digitale løsninger ved sykefravær. Prosentandeler med 95% konfidensintervall



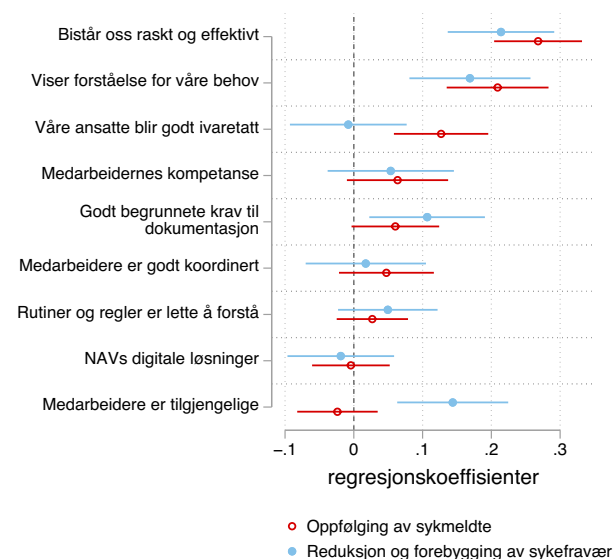
**Figur 28:** virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyd med, ulike aspekter ved NAVs bistand ved forebygging av sykefravær. Prosentandeler med 95% konfidensintervall



fredshet med aspektene omtalt i del 2.4 (figur 29). Vi har brukt logistiske regresjoner der fornøyd/ikke fornøyd med oppfølging og reduksjon/forebygging (skår 4–6 versus 1–3) er avhengige variabler. Fornøyd/ikke fornøyd med aspektene er uavhengige variabler<sup>10</sup>. Sammenheng mellom tilfredsheten oppfølging og reduksjon/forebygging og aspektene vises i figuren i form av koeffisienter fra regresjonen.

Figuren viser at både tilfredsheten med oppfølging av sykmeldte og reduksjon/forebygging av sykefravær har sterkest sammenheng med rask og effektiv bistand, samt at NAV viser forståelse for virksomhetens behov. I tillegg er det noen interessante forskjeller: At ansatte blir godt ivaretatt av NAV har sammenheng med oppfølging av sykmeldte, ikke med reduksjon/forebygging av sykefravær. NAV-medarbeidernes tilgjengelighet har derimot kun sammenheng med

**Figur 29:** Sammenhengen mellom tilfredshet med oppfølging av sykmeldte og reduksjon/forebygging av sykefravær og aspekter ved samhandlingen med NAV. Logistisk regresjon, 95 prosent konfidensintervall



<sup>10</sup> Separate logistiske regresjoner med avhengig variabel tilfredshet med oppfølging av sykmeldte (N=1764 R<sup>2</sup>=0,34) og med avhengig variabel tilfredshet med reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) (N=1211 pseudo R<sup>2</sup>=0,27). Det er kontrollert for sektor og antall ansatte i virksomhetene.

reduksjon/forebygging. Vi ser for begge spørsmålene en tendens til sammenheng med medarbeidernes kompetanse. Aspektene koordinerte medarbeidere, forståelige regler og rutiner og digitale løsninger er ikke signifikante. For de digitale løsningene kan dette

skyldes at spørsmålene går på oppfølging og at andre spørsmål omhandler digitale løsninger. Virksomheter i privat sektor vurderer begge spørsmålene mer negativt enn offentlig sektor (ikke vist i figur).

## 8. Referanser

- Boix, C. og D.N. Posner (1998) «Social Capital: Explaining its Origins and Effects on Government Performance». *British Journal of Political Science*, 28 (4), 686–693.
- Difi (2017) «Innbyggerundersøkelsen 2017 – Hva mener innbyggerne?». *Difi-rapport*, 2017 (6).
- Eikemo, Terje A. og Tommy H. Clausen (2012) *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Friis-Petersen, Sverre, Tor Erik Nyberg, Anders Thorgersen og Stine Renate Otterbekk (2021) «Jobbsøknings- og rekrutteringsprosessen – variasjoner og sammenheng mellom jobbsøkeres og arbeidsgiveres kanalvalg». *Arbeid og velferd*, 1.
- Gulbrandsen, Trygve (2000) «Om tillit». *Sosiologi i dag*, 30, 67–95.
- Luhmann, Niklas (1999) *Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mandal, Roland, Trude Midtgård og Siri Mordal (2019) *Arbeidsinkludering, Med arbeidsgiverne på laget* (Rapport 2019:0060). Trondheim: SINTEF.
- Morgeson, Forrest V. og Claudia Petrescu (2011) «Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies». *International Review of Administrative Sciences*, 77 (3), 451–479.
- NAV (2019) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer* (Rapport-serie 3/2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV (2020) *Brukertilfredshet og tillit i koronasituasjonen: NAVs Personbrugerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020* (Rapport-serie 1/2020). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV (2021) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2021: Mer fornøyde virksomheter, med mindre koronarelaterte utfordringer* (Rapport-serie 4/2021). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV (2022) *NAVs Bedriftsundersøkelse 2022: Stor mangel på arbeidskraft* (Rapport): NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Nyberg, Tor Erik, Jens B. Grøgaard og Annett Arntzen (2016) «Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge?». *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56 (4), 397–435.
- Putnam, Robert D. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Weerakkody, Vishanth, Zahir Irani, Habin Lee, Nitham Hindi og Ibrahim Osman (2014) «A Review of the Factors Affecting User Satisfaction in Electronic Government Services». *International Journal of Electronic Government Research*, 10 (4), 21–56.



## Vedlegg

### Vedlegg 1: metode for Arbeidsgiverundersøkelsen

Undersøkelsen er gjennomført av Opinion AS for NAV i juni–juli 2022. Den ble sendt ut postalt med mulighet for å svare på nett. Det ble sendt ut en påminnelse om undersøkelsen til de som ikke hadde svart innen 2 uker (litt tilpasset postgang mm).

Totalt utvalg for utsendelse av undersøkelsen var 13 141 virksomheter. Av disse kom 1340 i retur. Dermed ble det brukte utvalget (totalt utvalg minus post retur) på 12 001 virksomheter. Det kom inn 3940 fullstendige svar. Svarprosenten (antall fullstendige svar 3940 / utvalg 12001) var dermed 33 prosent. 49 prosent svarte digitalt. Blant virksomhetene som svarte på undersøkelsen i 2022 var 69 prosent i privat sektor.

Utvalget ble tilfeldig trukket i april 2022 blant virksomheter som mottok minst 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)

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

Virksomheter er en annen type respondent enn privatpersoner. Det er som oftest 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 i stedet for på hovedkontoret. Dette kan eksempelvis gjelde dagligvarekjeder eller bank/forsikring.

### Vekting

Vektete resultater brukes gjennomgående i rapporten. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Eikemo og Clausen 2012). Til og med 2021 ble dataene vektet (etterstratifisert) mot populasjonen av virksomheter på både fylke- og tjenestegrupper. I årets undersøkelse er det bare vektet opp mot populasjonen på fylkesvariabelen. Bakgrunnen er at brutto-utvalget ble trukket tilfeldig fra populasjonen av virksomheter som hadde fått bistand fra NAV på de fire tjenestene omtalt over, mot tidligere ut fra en stratifisering på utvalgsgruppe. Fordelingen mellom utvalgsgruppene var tilnærmet den samme i populasjon, bruttoutvalg og nettoutvalget (de som svarte). Vi vurderte derfor at det ikke var behov for å vekte på utvalgsgruppe. Etter vår vurdering innebærer ikke dette et tidsbrudd i datagrunnlaget.

### Presentasjon av funnene

I notatet presenterer vi mange funn i «prosent» og «andeler» av virksomhetene. Dette er andelen som har svart 4–6 på en sekspunkts Likertskala.

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 virksomheter som benytter NAVs tjenester. Vi synliggjør usikkerhetene ved hjelp av 95 prosent konfidensintervall for gjennomsnittet.

Figurene i rapporten inneholder konfidensintervaller i form av tynne streker fra punktet som viser estimatet for utvalget. Disse indikerer at det er 95 prosent sannsynlighet for at estimatet ville ligget et sted langs denne linjen om vi hadde fått svar fra hele populasjonen. Konfidensintervallene representerer altså usikkerheten i estimatene. Litt forenklet er det slik at estimer som ikke har overlappende konfidensintervall er forskjellige fra hverandre. I teksten omtaler vi noen ganger forskjeller som signifikante, men mest som forskjell eller endring. Relevante forskjeller som ikke er signifikante på 95 prosent nivå omtaler vi som tendenser.



## Vedlegg 2: spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<b>På hvilken måte har dere hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder? Flere svar mulig»</b> 3 823									
Snakket med NAV på telefon					74	1	72	76	
Kontakt på e-post eller SMS					52	1	50	54	
Chat eller chatbot					5	0	5	6	
Møte med NAV-medarbeider (enten hos virksomheten, telefon, på video eller hos NAV)					60	1	59	62	
Logget inn på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no					77	1	75	78	
Brukt NAVs nettsider for å finne informasjon (f.eks. nav.no, arbeidsplassen.no)					50	1	48	52	
<b>Hvem i NAV har dere snakket med på telefon, e-post eller SMS? Flere svar mulig</b> 1 493									
NAVs arbeidsgivertelefon					44	1	41	47	
Ansatte ved NAV-kontor					76	1	73	78	
Ansatte ved NAV Arbeidslivssenter					28	1	26	31	
Ansatte ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging					12	1	10	14	
Vet ikke					2	0	1	3	
Hvor fornøyd eller misfornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?	4,5	,02	4,4	4,5	85	1	84	86	3 793
<b>Hvor stor tillit har dere til virksomhetene nedenfor?</b>									
NAV	4,5	,02	4,5	4,5	85	1	84	86	3 816
Skatteetaten	4,9	,02	4,9	4,9	94	0	93	95	3 662
Kommunen	4,4	,02	4,4	4,4	83	1	81	84	3 662
Statistisk sentralbyrå	4,7	,02	4,7	4,8	89	1	87	90	3 262
Innovasjon Norge	4,3	,02	4,2	4,3	79	1	77	81	2 384

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<b>Vurder på en skala fra 1 til 6, i hvilken grad:</b>									
NAV viser forståelse for våre behov	4,5	,02	4,4	4,5	83	1	81	84	3 701
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	4,1	,02	4,1	4,2	70	1	68	71	3 819
Det er lett å komme i kontakt med riktig person i NAV	3,4	,03	3,3	3,4	46	1	44	48	3 701
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	3,5	,02	3,5	3,6	52	1	50	54	3 669
NAVs medarbeidere er godt koordinert	3,6	,03	3,5	3,6	53	1	52	55	3 205
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	4,2	,02	4,1	4,2	75	1	74	77	3 445
Våre ansatte blir godt ivarett når de har behov for bistand fra NAV	4,1	,02	4,1	4,2	73	1	71	74	3 343
NAV gir oss svar innen rimelig tid	4,0	,02	4,0	4,0	70	1	68	72	3 698
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	4,0	,02	3,9	4,0	69	1	68	71	3 657
NAVs krav til dokumentasjon er godt begrunnet	4,1	,02	4,0	4,1	72	1	70	74	3 411
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	3,4	,02	3,3	3,4	48	1	46	50	3 706

<b>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kompetansen hos NAV sine ansatte på disse områdene:</b>									
Bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,9	,04	3,8	4,0	64	2	61	67	986
Bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv	4,0	,04	3,9	4,1	68	2	65	72	1 000
Bistand i oppfølging av sykmeldte	4,0	,03	4,0	4,1	71	1	68	73	1 517
Bistand med å redusere og forebygge sykefraværet hos virksomheten (IA)	3,7	,04	3,6	3,8	57	2	54	60	1 186
Din bransje	3,7	,03	3,6	3,8	58	1	55	61	1 458
NAVs digitale løsninger	4,0	,03	4,0	4,1	73	1	71	75	1 624
NAVs regler og ordninger	4,0	,03	3,9	4,0	69	1	67	72	1 643

<b>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?</b>									
NAVs tilgjengelighet på telefon	3,3	,03	3,3	3,4	46	1	44	48	3 461
NAVs veiledning/informasjon på telefon	3,8	,02	3,7	3,8	61	1	60	63	3 234
NAVs tilgjengelighet på e-post	3,8	,03	3,7	3,8	62	1	60	64	2 949
Informasjonen på nav.no	4,1	,02	4,1	4,2	75	1	73	76	3 653
NAVs besøk hos din virksomhet	4,3	,03	4,3	4,4	76	1	74	78	2 312
Digitalt kontaktskjema for arbeidsgivere	4,1	,03	4,1	4,2	75	1	73	77	2 428
Videomøte med NAV	4,2	,04	4,1	4,2	75	1	72	77	1 321

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<b>Hva gjaldt besøket/besøkene fra NAV til din virksomhet? Flere svar mulig</b> <span style="float:right">1 040</span>									
Rekruttering av personer til ledige stillinger					27	2	24	30	
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en					34	2	31	38	
Bistand med å redusere og forebygge sykefraværet hos virksomheten (inkluderend					25	1	22	28	
Oppfølging av virksomhetens ansatte med helseutfordringer					48	2	45	52	
Oppfølging av tiltaksdeltaker					37	2	34	40	
<b>Har virksomheten din fast kontaktperson(-er) i NAV?</b> <span style="float:right">1 916</span>									
Ja					37	1	34	39	
Nei, men ønsker det					24	1	22	27	
Nei, og trenger ikke det					22	1	20	24	
Vet ikke / ikke aktuelt					17	1	15	19	
<b>Hvilke av disse påstandene passer for din virksomhet? Flere svar mulig</b> <span style="float:right">3 856</span>									
Vi har økonomiske utfordringer					18	1	17	20	
Vi har permittert medarbeidere					5	0	5	6	
Vi har nedbemannet					8	0	7	9	
Vi har rekruttert nye medarbeidere					55	1	53	57	
Ingen av disse					31	1	29	33	
<b>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?</b>									
NAVs bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,8	,03	3,7	3,8	59	1	56	61	1 739
NAVs bistand i rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv	4,0	,03	4,0	4,1	69	1	66	71	1 736
Utllysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no	4,3	,03	4,3	4,4	80	1	78	82	1 646
Kandidatøk på arbeidsplassen.no	3,9	,04	3,8	3,9	63	2	59	66	1 134
Mulighetene for å finne personer til ledige stillinger på arbeidsplassen.no	3,7	,04	3,6	3,7	56	2	53	59	1 171
Jobbmesse arrangert av NAV	3,6	,06	3,5	3,7	53	3	48	58	475
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening	4,2	,03	4,2	4,3	74	1	72	76	2 219
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved lønnstilskudd	4,3	,03	4,3	4,4	76	1	74	78	2 261
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved oppfølging/mentor	4,2	,04	4,1	4,3	73	1	70	75	1 589
Tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden	4,2	,03	4,2	4,3	74	1	71	76	1 759
NAVs bistand ved permittering	3,8	,06	3,7	3,9	59	2	55	63	672
NAVs bistand ved oppsigelse	3,6	,08	3,4	3,8	52	3	47	58	348
NAVs bistand ved annen omstilling	3,6	,08	3,5	3,8	55	3	50	61	433

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kandidater som du har ansatt med bistand fra NAV?	4,3	,05	4,2	4,4	78	2	74	81	709

Hvordan kan NAV gjøre det mer attraktivt å inkludere personer med tilretteleggingsbehov og/eller med hull i cv-en? Flere svar mulig	1 916								
Forståelse for våre behov som virksomhet					56	1	54	59	
God presentasjon av ressursene til de som skal inkluderes					33	1	31	35	
Tilby en fast kontaktperson					48	1	46	51	
Bedre økonomisk kompensasjon (for eksempel lønnstilskudd eller inkluderingstilskudd)					53	1	51	56	
Bistå bedre med tilrettelegging					21	1	19	23	
Finne kandidater som passer hos oss					48	1	46	51	
Følge opp bedre etter ansettelser					15	1	13	17	
Følge opp bedre når vi har tiltaksdeltaker					16	1	14	18	
Vet ikke					7	1	6	8	

Hvor aktuelt vil det være å ansette personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en. Vi vil gjerne ha tilbakemelding på tre alternativer:									
Ansette en som i starten trenger noe mer hjelp enn vanlig	3,6	,04	3,5	3,7	58	1	55	60	1 722
Ansette en som over tid trenger litt hjelp	3,3	,03	3,2	3,4	45	1	42	48	1 720
Ansette en som trenger varig tilrettelegging	2,9	,04	2,8	3,0	34	1	32	37	1 705

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?									
NAVs bistand med reduksjon og forebygging av sykefraværet (IA)	3,7	,03	3,7	3,8	59	1	57	62	1 802
NAVs bistand med å utvikle partssamarbeidet på arbeidsplassen	3,7	,04	3,6	3,8	58	2	54	61	1 109
NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte	3,9	,03	3,8	3,9	65	1	63	67	2 810
NAVs dialogmøter ved sykefravær	4,0	,03	3,9	4,0	69	1	67	70	2 681
NAVs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser	3,8	,03	3,7	3,8	62	1	60	65	1 821
NAVs tilskudd til ekspertbistand	3,7	,06	3,6	3,8	55	2	51	59	730
NAVs informasjon om IA-ordningen	3,8	,03	3,8	3,9	63	1	60	65	1 600
Informasjonen du finner på idebanken.org	4,3	,04	4,3	4,4	81	1	78	83	1 002
Nettkurs/webinarene NAV tilbyr	4,0	,05	3,9	4,1	71	2	67	75	658

Hvor lett eller vanskelig er det å få refundert fra NAV pengene dere forskutterer for ansatte?	3,3	,04	3,3	3,4	53	2	50	56	1 327
--	-----	-----	-----	-----	----	---	----	----	-------

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<b>I hvilken grad opplever du at disse påstandene passer for din virksomhet?</b>									
Vi har stort fokus på å nå våre økonomiske mål	4,9	,03	4,8	4,9	90	1	88	91	1 764
Vi tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn utover det lovpålagte	4,7	,03	4,7	4,8	90	1	89	92	1 745
Vi har positiv erfaring med ansettelser der vi inkluderer personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en	4,2	,04	4,1	4,3	74	1	71	76	1 355
Vi jobber systematisk med å redusere og forebygge sykefravær	4,8	,02	4,8	4,9	93	1	92	94	1 833

<b>I hvilken grad opplever du at disse påstandene beskriver NAV?</b>									
NAV finner kandidater som passer inn i vår virksomhet	3,3	,03	3,3	3,4	46	1	44	49	1 921
NAV gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkludering (for eksempel lønnstilskudd)	3,8	,03	3,8	3,9	62	1	60	64	2 522
NAV viser vilje til å finne løsninger når vi har utfordringer	3,9	,03	3,9	4,0	67	1	65	69	2 411
NAV bistår oss raskt og effektivt	3,7	,03	3,7	3,8	60	1	58	62	3 114

<b>Hva slags utdanningsnivå kreves for de vanligste arbeidsoppgavene i din virksomhet?</b>									1 890
Ingen krav til formell utdanning					23	1	21	26	
Videregående skole, studieforberedende (f.eks. allmennfag, gymnas)					3	0	3	4	
Videregående skole, yrkesfag (f.eks. fagbrev) eller fagskole					36	1	33	38	
Høyskole/universitet					37	1	35	40	

<b>Har dere ansatt noen de siste 6 månedene?</b>									1 916
Ja					81	1	79	83	
Nei					19	1	17	21	
Vet ikke					0	0	0	1	

<b>Vi vil gjerne vite mer om den siste ansettelse. Flere svar mulig</b>									1 533
Vi samarbeidet med NAV om rekruttering					12	1	10	14	
Vi ansatte noen som har vært på tiltak hos oss					14	1	12	16	
Vi ansatte en medarbeider med hull i cv-en					11	1	9	12	
Vi ansatte en medarbeider med behov for tilrettelegging					8	1	7	10	
Ingen av disse alternativene					72	1	70	75	

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
<b>Når bedriften har behov for å rekruttere, hvilket alternativ er mest aktuelt dersom dere ikke får dekket rekrutteringsbehovet innenlands?</b>	<b>3 745</b>									
Rekruttere fra EU/EØS-området					22	1	21	24		
Rekruttere utenfor EU/EØS-området					1	0	1	2		
Rekruttere både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området					11	1	10	13		
Lar være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands					12	1	11	14		
Ikke aktuelt, får dekket behovet for arbeidskraft innenlands					53	1	51	55		

<b>I hvilken grad opplever dere at NAV følger opp det som er avtalt ved:</b>										
Bistand om rekruttering	4,1	,05	4,0	4,2	74	2	70	78	644	
Arbeidsrettede tiltak	4,2	,04	4,1	4,3	79	1	76	81	1 029	
Bistand i oppfølging av sykmeldte	4,0	,03	4,0	4,1	73	1	70	75	1 383	
Bistand med å redusere og forebygge sykefraværet hos virksomheten (IA)	3,7	,04	3,6	3,8	60	2	57	64	958	

<b>Trenger din virksomhet mer bistand fra NAV på noen av disse områdene? Flere svar mulig</b>										
Rekruttering til ledige stillinger					22	1	20	24		
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en					11	1	10	13		
Utenlandsrekruttering (EU/EØS)					6	1	5	7		
Opprettelse av tiltaksplasser (for eksempel lønnstilskudd, arbeidstrening)					22	1	20	24		
Oppfølging av tiltaksdeltakere					14	1	12	16		
Bistand ved omstilling					4	1	4	6		
Oppfølging ved sykefravær					34	1	32	36		
Redusere og forebygge sykefravær i virksomheten					28	1	26	31		
Ingen av disse					26	1	24	28		
Vet ikke					12	1	10	13		

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<b>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med disse digitale løsningene?</b>									
Elektronisk A-melding via altinn.no	4,7	,03	4,6	4,7	88	1	86	89	2 201
Elektronisk inntektsmelding via altinn.no	4,7	,03	4,6	4,7	88	1	86	89	2 066
Arbeidsforhold (Innsyn i Aa-registret)	4,6	,03	4,5	4,6	87	1	85	88	1 508
Oppgjørsrapporter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no	4,6	,03	4,5	4,6	87	1	85	89	1 314
Digitalt skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidstid	4,2	,04	4,1	4,3	76	2	73	79	968
Søknadsskjemaer på altinn.no for tiltakene inkluderingstilskudd, ekspertbistand og mentor	4,2	,03	4,1	4,3	75	1	73	77	1 574
Avtale om arbeidstrening	4,3	,03	4,3	4,4	79	1	77	82	1 586
Avtale om lønnstilskudd	4,4	,03	4,3	4,4	81	1	79	83	2 085

<b>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de digitale løsningene for sykefravær?</b>									
Digital sykmelding	4,9	,02	4,8	4,9	90	1	89	91	3 519
Digital søknad om sykepenger	4,8	,02	4,8	4,9	90	1	89	91	3 310
Digital oppfølgingsplan	4,4	,02	4,4	4,5	79	1	78	81	2 985
Nærmeste leders oversikt på nav.no/ dinesykmeldte	4,7	,02	4,6	4,7	87	1	85	88	3 276
Påminnelse om møtebehov dialogmøte 2	4,4	,03	4,4	4,5	80	1	78	82	2 784
Samtalestøtte til arbeidsgiver	4,0	,04	3,9	4,1	66	1	63	69	1 459
Fritak fra arbeidsgiverperioden – kronisk sykdom / gravid ansatt	4,3	,03	4,3	4,4	77	1	75	79	2 122
Refusjon av sykepenger i arbeidsgiverperioden – kronisk sykdom / gravid ansatt	4,4	,03	4,4	4,5	80	1	78	82	2 099
Sykefraværstatistikken til virksomheter	4,3	,03	4,2	4,3	78	1	75	80	1 586

<b>Hvor fornøyd er dere med innlogging og tilgangsstyring på tjenestene for stillingsregistrering, kandidatsøk og kandidatlistene på arbeidsplassen.no?</b>									
Innlogging via ID-porten	4,7	,03	4,6	4,8	91	1	89	92	1 161
Tilgangsstyring via altinn.no	4,5	,04	4,4	4,5	85	1	83	88	996

<b>Hvor fornøyd er dere med innlogging og tilgangsstyring på tjenestene for digitale søknader om tiltak på nav.no (min side-arbeidsgiver) og altinn.no.</b>									
Innlogging via ID-porten	4,6	,03	4,6	4,7	90	1	88	92	1 303
Tilgangsstyring via altinn.no	4,4	,04	4,4	4,5	85	1	82	87	1 111

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

---

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

TRYKK: 07 Media AS  
ISBN 978-82-551-2528-0

