

AFI-rapport 14/2014



Arbeidsforskningsinstituttet

HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

Svenn-Erik Mamelund og Steinar Widding

NAVs formidlings- og rekrutteringstjenester



ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE
THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S REPORT SERIES

© Arbeidsforskningsinstituttet 2014
© Work Research Institute
© Forfatter(e)/Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen utover det som er tillatt etter bestemmelsene i "Lov om opphavsrett til åndsverk", "Lov om rett til fotografi" og "Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsvirksomhet".

All rights reserved. This publication or part thereof may not be reproduced in any form without the written permission from the publisher.

ISBN 978-82-7609-349-0

ISSN 0807-0865

Arbeidsforskningsinstituttet
Høgskolen i Oslo og Akershus
Pb. 4 St. Olavs plass
0130 Oslo

Work Research Institute
Oslo and Akershus University College
of Applied Sciences
P.O.Box 4 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO

Telefon: +47 23 36 92 00
E-post: afi@afi.no
Webadresse: www.afi.no

Publikasjonen kan bestilles eller lastes ned fra <http://www.afi.no>

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE
THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S REPORT SERIES

Temaområde

Mestring, arbeid og mangfold

Rapport nr.:

14/2014

Tittel:

NAVs formidlings- og rekrutteringstjenester

Dato:

Desember 2014

Forfatter(e):

Svenn-Erik Mamelund og Steinar Widding

Antall sider:

146 + appendiks

Resymé:

Man vet i dag lite om hvordan arbeidssøkere kommer i jobb og hvorvidt de vurderer NAVs formidlingsbistand som nyttig. Det er kunnskap om dette og om den bistanden som gis til arbeidsgivere som ønsker å rekruttere ny arbeidskraft som er belyst i dette prosjektet. Det overordnede spørsmålet som har vært belyst kan formuleres slik: Hvordan er NAV til hjelp for personer som søker jobb, og for arbeidsgivere som søker arbeidstakere? Formålet med prosjektet har vært å få økt kunnskap om formidlings- og rekrutteringsbistand ved NAV- kontor og brukernes jobbsøking.

Evalueringen er delt inn i tre hoveddeler:

1. En kartlegging av hvordan formidlings- og rekrutteringsbistand til henholdsvis arbeidssøkere og arbeidsgivere blir prioritert, organisert og gjennomført ved de lokale NAV- kontorene.
2. En studie av jobbsøkningsaktiviteter blant personer som på intervju tidspunktet var registrert hos NAV for å få bistand til å forsterke eller opprettholde sin tilknytning til arbeidsmarkedet.
3. En oppfølgingsundersøkelse for å innhente kunnskaper om hvordan utsatte grupper som er registrert hos NAV og som har behov for bistand fra etaten, kommer i ordinært arbeid.

Undersøkelsen har vist at formidlings- og rekrutteringsarbeidet (markedsarbeidet) har høyere prioritet i NAV i dag enn det hadde for få år tilbake. Det er imidlertid markante forskjeller mellom store og små kontor, der de store gjør det dårligere enn de små.

Vi fant at overraskende få av nåværende brukere (i snitt 13%) har mottatt hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger. Godt over halvparten (57%) hadde ikke mottatt eller benyttet noen av formidlingstjenestene. De prioriterte gruppene, ungdom, innvandrere (her de ikke-vestlige) og langtidsledige (her langtidsarbeidssøkere), hadde imidlertid i større grad enn resten av befolkningen benyttet seg av informasjonstjenestene og mottatt hjelp fra en veileder for å finne frem til relevante stillinger

Analysene for personer med avgang fra NAV bekrefter i all hovedsak funnene for ulike arbeidsmarkedsutfall fra de tidligere oppfølgingsundersøkelsene. Vi finner som forventet støtte for at ungdom, langtidsledige, personer med nedsatt arbeidsevne og innvandrere født utenfor EØS-området på flere av områdene, men ikke alle, er utsatte. I tillegg har vi sett at lavt utdannede er en uavhengig sårbarhetsfaktor. Våre resultater gir støtte til at også denne gruppen bør være blant de prioriterte av NAV.

Emneord: NAV-evaluering, formidlingstjenester, rekrutteringsbistand, markedsarbeid, personbrukerundersøkelser, oppfølgingsundersøkelser, arbeidsmarked, brukerevaluering.

Forord

Man vet i dag lite om hvordan arbeidssøkere kommer i jobb og hvorvidt de vurderer NAVs formidlingsbistand som nyttig. Det er kunnskap om dette og om den bistanden som gis til arbeidsgivere som ønsker å rekruttere ny arbeidskraft som er belyst i dette prosjektet. Det overordnede spørsmålet som har vært belyst kan formuleres slik: Hvordan er NAV til hjelp for personer som søker jobb, og for arbeidsgivere som søker arbeidstakere? Formålet med prosjektet har vært å få økt kunnskap om formidlings- og rekrutteringsbistand ved NAV- kontor og brukernes jobbsøking.

Prosjektleder for denne studien har vært Steinar Widding. Han har hatt ansvaret for rapportens del 1. Angelika Schafft har bidratt i datainnsamlingen til denne delen ved å gjøre intervjuer med fem lokale NAV-kontor.

Svenn-Erik Mamelund har hatt ansvar for del 2 og 3 av undersøkelsen.

Vi ønsker å rette stor takk til ledere på NAV-kontorene som tok seg tid til å besvare spørreskjemaet og til lange intervjuer. Vi ønsker også å takke representantene på fylkeskontorene som ble intervjuet og å takke for all den bistanden vi har fått fra NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Vi vil takke Diler Parghi, Sverre Friis-Petersen, Sigrid Lande og Olena Tkachenko i Arbeids- og velferdsdirektoratet for godt samarbeid.

Knut Fossestøl gjorde en samvittighetsfull og kritisk gjennomlesing av utkastet til rapport. Hans forslag til forbedringer og kommentarer har bidratt til å gjøre rapporten bedre organisert og lettere å lese. Sist, men ikke minst ønsker vi også å takke Asbjørn Grimsmo, Øystein Spjelkavik og Angelika Schafft for fine innspill i prosjektet underveis. Takk også til Olaug Hagen for ferdigstilling av rapporten.

Arbeidsforskningsinstituttet, desember 2014

Innhold

Forord

Sammendrag

Innledning	1
Organisering av NAVs formidlings- og rekrutteringstjenester	3
1. Problemstillinger, metoder og datagrunnlag for del 1	4
1.1. Problemstillinger	4
1.2. Utvalg av fylker og lokale NAV-kontor	5
1.3. Intervjuer	5
1.4. Dokumentanalyser	6
1.5. Spørreundersøkelse blant NAV-lokalkontor.....	6
2. Organisering av formidlings- og rekrutteringsarbeidet	10
2.1. Om formidlingsbistand	10
2.2. Om rekrutteringsbistand	12
2.3. Grunnmodellen for lokalkontorenes organisering	15
2.4. Lokalkontorenes organisasjonsform	16
3. Styringsdialogen	18
3.1. Styringsdialogen	18
4. Fylkeskontorenes involvering i planlegging og gjennomføring av markedsarbeidet	21
4.1. Akershus	22
4.2. Hordaland	23
4.3. Oslo.....	24
4.4. Rogaland.....	25
4.5. Telemark.....	26
4.6. Vestfold	27
4.7. Arbeidslivssentrenes rolle i markedsarbeidet.....	28
5. NAV-kontorenes prioritering av markedsarbeid	30
6. Organisering av markedsarbeidet	35
6.1. Hvordan får lokalkontorene informasjon om ledige stillinger?	35
6.2. Informasjon fra NAV	38
7. Formidlings- og rekrutteringsbistand: Tiltak og aktiviteter	42
7.1. Formidlingsbistand	42
7.2. Rekrutteringsbistand	43
7.3. Saksbehandlingssystemet Arena	46

7.4. Bruk av arbeidsrettede tiltak i formidlingsarbeidet	50
7.5. Hindringer i rekrutteringsarbeidet	52
7.6. I hvilken grad dekker NAV arbeidsgivernes etterspørsel etter arbeidskraft?	54
8. Kompetanse og kompetanseutvikling	56
8.1. Kompetanseutvikling	59
8.2. Erfaringsbasert videreutvikling av tjenestene	60
Arbeidssøkeres jobbsøkningsaktiviteter	62
9. Hva gjør nåværende brukere	63
9.1. Data og metode	64
10. Resultater	72
10.1 Statusgrupper i oppfølgingsutvalget og utsatte grupper	72
10.2. Kjønn, alder og utdanning	73
10.3. Analyseutvalg 1: Spørsmål 1 og 2	74
10.4. Analyseutvalg 2: Spørsmål 3	83
10.5. Analyseutvalg 3: Spørsmålene 4 og 6-11	86
11. Oppsummering	101
Oppfølgingsundersøkelse	103
12. Hva gjør brukerne etter NAV?	104
12.1. Tidligere forskning basert på oppfølgingsundersøkelsene	106
12.2. Data og metode	107
13. Resultater	112
13.1. Demografiske kjennetegn	112
13.2 Overgang til arbeid og aktivitet	113
13.3 Fast eller midlertidig arbeid blant brukere med overgang til arbeid?	117
13.4 Deltid eller heltidsarbeid blant brukere med overgang til arbeid?	119
13.5 Hvor mange av brukerne kombinerer arbeid med ytelser fra NAV?	120
13.6 Hvor mange av brukerne som har hatt overgang til arbeid har fått relevant arbeid?	122
13.7 Brukernes oppfatninger av hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb	125
13.8 Har tidligere brukere fått den oppfølgingen fra NAV som de har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?	130
13.9 I hvilken grad mener tidligere brukere at de har vært aktive nok i prosessen med å skaffe seg jobb?	131
13.10 Hvilke jobbsøkekanaler har tidligere brukere benyttet?	132
13.11 Antall søkte jobber	136
13.12 Andel som søkte jobber før, under og etter deltakelse på arbeidsrettede tiltak	137
13.13 Oppsummering	139

14. Kort syntese.....	143
Referanser.....	145
Appendiks	147

NAV ble opprettet i 2006 og erstattet Aetat og Trygdeetaten. Den nye statlige etaten skulle så inngå i partnerskap med kommunene der de samarbeidet om de lokale Nav-kontorene. Lokalt skulle den nye forvaltningen også innlemme den kommunale sosialtjenesten. Tanken bak var én dør for alle tjenester. Organisasjonsreformen ble gjennomført i årene 2006-2010. I denne perioden ble det opprettet en rekke nye NAV-kontor. Parallelt utviklet man også et nytt stønadssystem, nye arbeidsverktøy og arbeidsmetoder. Dette fikk navnet «innholdsreformen» (Fossestøl, m.fl. 2014).

Mye tyder på at formidlingsbistand rettet mot arbeidssøkere og rekrutteringsbistand rettet mot arbeidsgivere ble nedprioritert i den mest hektiske reformfasen. Man var mer opptatt av at brukere skulle få utbetalt de ytelsene de hadde krav på.

Da Arbeids- og sosialdepartementet utlyste oppdraget som ligger til grunn for denne rapporten, pekte de på at man visste lite om hvordan arbeidssøkere kommer i jobb, i hvilken grad de vurderer NAVs formidlingsbistand som nyttig og hvordan NAV-kontorene generelt organiserer og legger opp sin formidlings- og rekrutteringsbistand. Det er disse spørsmålene vi har prøvd å belyse i denne rapporten.

Rapporten er delt inn i *tre hoveddeler* med følgende temamessige innhold:

- En kartlegging av hvordan formidlingsbistand til arbeidssøkere og rekrutteringsbistand til arbeidsgivere blir prioritert, organisert og gjennomført ved de lokale NAV-kontorene.
- En kartlegging av arbeidssøkernes jobbsøkningsaktiviteter. Formålet her har vært å få økt kunnskap om hvordan utsatte grupper av arbeidssøkere som er registrert hos NAV og har behov for bistand fra etaten kommer i ordinært arbeid og hvilken nytte de har hatt av NAVs formidlingsbistand når det gjelder å komme i arbeid.
- En oppfølgingsundersøkelse. Her har vi sett på hvordan utsatte grupper som er registrert hos NAV og som har behov for bistand fra etaten, kommer i ordinært arbeid. Vi har sett på hvilken nytte brukerens egeninnsats og NAVs formidlingsbistand til arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne har hatt for overgangen til jobb. Ungdom, innvandrere, lavt utdannede, langtidsledige og personer med nedsatt arbeidsevne er her definert som utsatte grupper.

Rapporten viser at formidlings- og rekrutteringsarbeidet har høyere prioritet i NAV i dag enn det hadde for få år tilbake. Markedsarbeidet har i dag høyere prioritet i hele styringsdialogkjeden fra Arbeids- og velferdsdirektoratet via fylkeskontorene og ned på lokalkontornivå. Den forsterkede satsningen på markedsarbeid manifesterer seg blant annet i form av etablering av dedikerte stillinger til markedsarbeid (rekrutteringskontakter, markedskontakter, markedsteam og lignende) på kontorene og i fylkene. Det er også etablert flere møteplasser og fora hvor NAV-ansatte som jobber med markedsarbeid kan møte hverandre for erfarings- og kunnskapsdeling og også møte arbeidsgivere og bedriftsrepresentanter.

Rapporten viser at saksbehandlingssystemet Arena oppfattes som en hindring i markedsarbeidet av mange saksbehandlere. En svakhet synes å være knyttet til rutinene for registrering av arbeidssøkernes CV-er og jobbønsker. Mangelfulle CV-er og jobbønsker skaper problemer når NAV skal finne ledige jobber til arbeidssøkerne og også når arbeidsgivere søker etter kandidater. Mangelfulle CV-er og jobbønsker

kombinert med svakheter i kvalitetssikringen når det gjelder oppfølging av arbeidssøkerne, svekker formidlings- og rekrutteringsarbeidet.

Lederne, særlig på de små kontorene, vurderer sine medarbeideres kompetanse på markedsarbeid som bra, både når det gjelder formidling og rekruttering. Situasjonen på store kontor er annerledes. Her vurderer lederne de ansattes kompetanse som mye lavere. Ansattes svar fra andre undersøkelser (Fossestøl, m.fl.:2014) viste at markedskunnskap er det området som flest peker ut som det de har behov for kompetansebygging på. Her er det imidlertid også store forskjeller mellom store og små kontor. Ansatte på store kontor har oftere behov for kompetansebygging på dette området enn ansatte på små kontor.

Rapporten viser – i likhet med andre undersøkelser - at det generelt er til dels store forskjeller mellom store og små kontorer på de fleste parametere. Det ser ut til at de store kontorene kommer dårligere ut enn de små på mange områder. Dette gjelder for eksempel kompetanse på området markedskunnskap som vi nevnte over. Vi fant også forskjeller mellom store og små kontor når det gjelder hvilke tiltak de bruker og foretrekker i formidlings- og rekrutteringsarbeidet.

Selv om ulike *nåværende* brukere har svært varierende behov for hjelp fra NAV, synes vi at det er overraskende få (i snitt 13%) som har mottatt hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger. I tillegg synes vi at det er overraskende at godt over halvparten (57%) ikke hadde mottatt eller benyttet noen av formidlingstjenestene. De prioriterte gruppene, ungdom, innvandrere (her de ikke-vestlige) og langtidsledige (her langtidsarbeidssøkere), hadde imidlertid i større grad enn resten av befolkningen benyttet seg av informasjonstjenestene og mottatt hjelp fra en veileder for å finne frem til relevante stillinger.

Brukerne var i gjennomsnitt mer fornøyd med informasjonen (nav.no) enn de var med hjelpen fra veileder og de arbeidsrettede tiltakene.

Ungdom, ikke-vestlige innvandrere, langtidsarbeidssøkere og arbeidssøkere på tiltak er de mest aktive jobbsøkerne. Dette gjelder også før, under og etter tiltaksdeltakelse. Den høye aktiviteten blant disse gruppene er trolig et uttrykk for at disse er prioriterte grupper i NAV.

Ulike nettsider for arbeidssøkere er mest benyttede jobbsøkerkanal. Ungdom, ikke-vestlige innvandrere, langtidsarbeidssøkere og arbeidssøkere på tiltak er de som har størst bredde i bruk av ulike jobbsøkerkanaler.

Rapporten viser at helseutfordringer og et generelt vanskelig arbeidsmarked er de største hindringene for brukerne for å komme i jobb.

Vi fant at over halvparten av de ikke-vestlige innvandrerne oppgav innvandrerbakgrunn som et hinder for å få jobb, mens kun en av fire av de ikke-vestlige innvandrerne ser på manglende språkkunnskaper som et hinder. Med andre ord ser de ikke-vestlige innvandrerne ut til i større grad å vektlegge strukturer (f.eks. diskriminering) fremfor individuelle grunner (kompetansemangel) til problemer med å komme tilbake i jobb.

Analysene fra oppfølgingsundersøkelsen (*tidligere brukere*) bekrefter i all hovedsak funnene fra de tidligere undersøkelsene. Vi fant som forventet støtte for at ungdom, langtidsledige, personer med nedsatt arbeidsevne og innvandrere født utenfor EØS-området på flere av arbeidsmarkedsutfallene, men ikke alle, er utsatte. I tillegg fant vi at lav utdanning er en uavhengig sårbarhetsfaktor. Våre resultater gir støtte til at lavt utdannede bør være blant de prioriterte av NAV.

Innledning

NAV ble opprettet i 2006 og erstattet Aetat og Trygdeetaten. Den nye statlige etaten skulle så inngå i partnerskap med kommunene der de samarbeidet om de lokale Nav-kontorene. Lokalt skulle den nye forvaltningen også innlemme den kommunale sosialtjenesten. Tanken bak var én dør for alle tjenester. Organisasjonsreformen ble gjennomført i årene 2006-2010. I denne perioden ble det opprettet en rekke nye NAV-kontor. Parallelt utviklet man også et nytt stønadssystem, nye arbeidsverktøy og arbeidsmetoder. Dette fikk navnet «innholdsreformen» (Fossestøl, m.fl. 2014).

Mye tyder på at formidlingsbistand rettet mot arbeidssøkere og rekrutteringsbistand rettet mot arbeidsgivere ble nedprioritert i den mest hektiske reformfasen. Man var mer opptatt av at brukere skulle få utbetalt de ytelsene de hadde krav på.

Da Arbeids- og sosialdepartementet utlyste oppdraget som ligger til grunn for denne rapporten, pekte de på at man visste lite om hvordan arbeidssøkere kommer i jobb, i hvilken grad de vurderer NAVs formidlingsbistand som nyttig og hvordan NAV-kontorene generelt organiserer og legger opp sin formidlings- og rekrutteringsbistand. Det er disse spørsmålene vi har prøvd å belyse i denne rapporten.

Rapporten er delt inn i *tre hoveddeler* med følgende temamessige innhold:

- En kartlegging av hvordan formidlingsbistand til arbeidssøkere og rekrutteringsbistand til arbeidsgivere blir prioritert, organisert og gjennomført ved de lokale NAV-kontorene.
- En kartlegging av arbeidssøkernes jobbsøkingssaktiviteter. Formålet her har vært å få økt kunnskap om hvordan utsatte grupper av arbeidssøkere som er registrert hos NAV og har behov for bistand fra etaten kommer i ordinært arbeid og hvilken nytte de har hatt av NAVs formidlingsbistand når det gjelder å komme i arbeid.
- En oppfølgingsundersøkelse. Her har vi sett på hvordan utsatte grupper som er registrert hos NAV og som har behov for bistand fra etaten, kommer i ordinært arbeid. Vi har sett på hvilken nytte brukerens egeninnsats og NAVs formidlingsbistand til arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne har hatt for overgangen til jobb. Ungdom, innvandrere, lavt utdannede, langtidsledige og personer med nedsatt arbeidsevne er her definert som utsatte grupper.

I første del av rapporten har vi foretatt et bredt sveip over NAV-topografien. Vi har lagt an et fugleperspektiv og sett på NAV-kontorenes organisering og praksisformer når det gjelder markedsarbeidet. Dette har vi kombinert med kvalitative data fra seks lokalkontor og fylkeskontor. Del 1 er basert på data på *organisasjonsnivå*, dvs. data som forteller noe om en organisasjons strukturelle trekk og praksisformer. Vi har ikke data på individnivå fra denne delen av undersøkelsen og heller ikke om brukerne av de kontorene vi intervjuet.

Del 2 og 3 av rapporten er i motsetning til del 1 basert på *data på individnivå*, dvs. data som forteller noe om respondentene og deres erfaringer med ulike sider av NAV, men disse dataene er på sin side ikke koblet til de brukernes «hjemmehørende» NAV-kontor.

Det hadde åpnet opp for interessante analyser dersom man kunne koblet de tre delene av vår undersøkelse sammen på en slik måte at respondentene i personbruker- og oppfølgingsundersøkelsen

kunne knyttes opp mot de kontorene de har vært i kontakt med. Da ville man kunne sammenligne kontorenes organisering av sitt formidlings- og rekrutteringsarbeid med brukernes erfaringer. Det er ikke mulig å gjøre med vårt datamateriale. Analyser av sammenhenger mellom brukernes erfaringer slik de framkommer i vårt datamateriale og utfall av kontakten med NAV og kontorenes praksisformer, må vi derfor basere på resonnementer. Det er derfor begrenset hva vi kan trekke av empirisk baserte konklusjoner «på tvers» av de tre delene av undersøkelsen. Vi kan imidlertid se at svarene på identiske spørsmål stilt både til nåværende og tidligere brukere så å si er sammenfallende

Del 1

Organisering av NAVs formidlings- og rekrutteringstjenester

1. Problemstillinger, metoder og datagrunnlag for del 1

1.1. Problemstillinger

Evalueringsdel 1 har undersøkt følgende problemstillinger:

- Hvordan prioriteres formidlings- og rekrutteringsbistand i styringsdialogen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og NAV fylke ut mot de lokale NAV kontorene med tanke på organisering (styringsparametere, krav til ressursbruk, resultatmål mv.) sammenliknet med andre tjenesteområder? (se kap. 5)
- Hvordan prioriteres formidlings- og rekrutteringsbistand ved de lokale NAV- kontorene sammenliknet med andre oppgaver som utføres? (se kap. 5)
- På hvilken måte involverer NAV fylke seg i planlegging (markedsplan, virksomhetsplan mv.) og gjennomføringen av markedsarbeidet til de lokale NAV- kontorene? (se kap. 4)
- Hvordan er arbeidet med formidlings- og rekrutteringsbistand organisert ved de lokale NAV- kontorene (egne enheter, øremerkede stillinger mv.) og hvilken betydning har kontorstørrelse, ressursbruk og lokalt arbeidsmarked for formidlings- og rekrutteringsbistanden som gis? (se kap. 6-7)
- Hvordan samarbeider NAV-lokal med ulike spesialiserte markedsteam/enheter der det finnes slike på kommune, regions, eller fylkesnivå? (se kap. 4, 7)
- Hvordan informeres det om markedsarbeidet internt i de lokale NAV kontorene og blant NAVs brukere? (se kap. 6)
- Hvordan utvikler NAV- kontorene sin kompetanse om næringsliv og arbeidsmarked ved rekruttering og opplæring av ansatte? (se kap. 8)
- Har NAV- veiledere tilstrekkelig kunnskap om etterspørselen i arbeidsmarkedet for å kunne veilede og bistå brukere over i arbeid? (se kap. 8)
- Hvordan defineres ordinær formidlingsbistand? Hvordan defineres ordinær rekrutteringsbistand? (se kap. 2, 7)
- Hvilke type aktiviteter omfatter formidlingsbistand til arbeidssøkere og rekrutteringsbistand til arbeidsgivere og i hvilken grad og på hvilken måte understøtter arbeidsrettede tiltak markedsarbeidet ved de lokale NAV kontorene? (se kap.7)
- Hvordan får NAV lokalt tilgang på ledige stillinger? (se kap. 6.1.)
- Hvordan vurderes informasjonen om arbeidssøkers jobbønsker med situasjonen på arbeidsmarkedet i lys av oppnådd jobbmatch? Hvilken betydning har utfallet (jobbmatch) av vurderingen for påfølgende formidlingsbistand som ytes til arbeidssøker?(se kap.6-7)
- Hvordan velges arbeidssøkere ut til formidlings- og rekrutteringsbistand? (se kap.6-7)

- Er det forskjeller når det gjelder utsatte grupper på arbeidsmarkedet (ungdom, innvandrere, langtidsledige og personer med nedsatt arbeidsevne)? (se kap.6-7)
- Hvordan samarbeider de lokale NAV kontorene og arbeidsgivere i forbindelse med formidlings- og rekrutteringsbistand? (se kap.6,7)
- Hvilke type stillinger og bransjer gir NAV- kontorene formidlings- og rekrutteringsbistand til? (se kap. 6,7)
- I hvilken grad dekker NAV-kontoret arbeidsgivernes behov for etterspurt kompetanse? (se kap 7)
- I hvilken grad bruker de lokale NAV kontorene og NAV fylke resultatene og erfaringene knyttet til formidlings- og rekrutteringsbistand som grunnlag for videreutvikling av disse tjenestene? (se kap. 8).

I datainnsamlingen har vi brukt en metodetriangulering hvor vi har benyttet flere ulike datakilder, både muntlige og skriftlige. De mest sentrale informantene har vært ledere ved NAV-kontor (enhetsleder, NAV-leder, avdelingsleder, kontorsjef) og nøkkelinformanter fra NAVs fylkeskontor. I tillegg til intervjuer, er datagrunnlaget for del 1 av kartleggingen innhentet gjennom dokumentanalyser og en e-postbasert (Questback) spørreundersøkelse til 430 NAV lokalkontor.

1.2. Utvalg av fylker og lokale NAV-kontor

Den kvalitative datainnsamlingen er basert på et utvalg av seks fylker og seks NAV lokalkontor. Utvalget ble gjort i samarbeid med Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVD). Tre av de seks fylkene ble valgt etter forslag fra AVD fordi de er såkalte «utviklingsfylker». Det innebærer at disse fylkene i dialog med AVD er med på å foreslå, utvikle og teste ut nye arbeidsmetoder og organisasjonsmåter, blant annet når det gjelder markedsarbeid. Utviklingsfylkene er Telemark, Vestfold og Rogaland. I tillegg valgte vi etter ønske fra AVD å ta med Oslo (både fylket og et lokalkontor). Vi tok også med Akershus og Hordaland fordi disse fylkene allerede var med i et annet forskningsprosjekt slik at vi kunne benytte data på tvers mellom prosjektene.

I hvert fylke valgte vi et lokalkontor for nærmere intervjuer. I tillegg til intervjuer, samlet vi også inn data via organisasjonskart, rutinebeskrivelser og målekort. Kontorene ble dels valgt etter ønske fra AVD og dels på bakgrunn av hvilke kontor som var villige til å delta i undersøkelsen.¹

1.3. Intervjuer

Intervjuer med nøkkelinformanter på NAV fylkeskontor. Informantene hadde alle sentrale stillinger i forhold til NAVS formidlings- og rekrutteringsarbeid. Intervjuene ble gjennomført pr telefon og hadde en varighet på mellom en og to timer pr intervju. Alle intervjuene var basert på en intervjuguide som informantene hadde fått tilsendt på forhånd slik at de kunne forberede svarene på spørsmålene. Dette fungerte svært bra.

¹ Vi henvendte oss til flere kontor som enten ikke svarte på henvendelsen eller sa at de ikke hadde anledning til å delta i undersøkelsen.

Intervjuer med nøkkelinformanter på NAV lokalkontor. På lokalkontorene intervjuet vi lederne på tre av kontorene, markedscoordinatorer fra to kontor og leder, markedskontakt og veileder på bruker-senteret på et kontor. Også her ble intervjuene gjennomført telefonisk basert på en intervjuguide som var tilsendt på forhånd. Intervjuene hadde en varighet fra en til to timer.

Intervju med tjenestedirektør i NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet Bjørn Gulbjørgrud. Intervjuet ble gjennomført på basis av tilsendt intervjuguide og varte i en og en halv time.

1.4. Dokumentanalyser

Vi har benyttet oss av en rekke dokumenter og rapporter fra NAV, blant annet NAVs brukerundersøkelse blant arbeidsgivere 2013 og 2014, ulike veiledere som er laget for NAVS ansatte (Markedsveilederen, Rekrutteringstjenester til arbeidsgivere, Guide til bedriftskontakt, Slik representerer du NAV, Standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning, Beholde arbeid – oppfølging av IA-virksomhet, Beholde arbeid – oppfølging av virksomhet og arbeidstaker om helseutfordringer, Kunnskapsstrategi i NAV), virksomhetsrapporter og målekort for mars 2014 for de seks NAV-kontorene vi har intervjuet.

Andre dokumenter vi har benyttet oss av er «Ressursundersøkelse ved NAV-kontorene. Rapport fra arbeidsgruppe» (NAV rapport 2013) og en intern undersøkelse blant NAV-kontorene i Akershus fylke når det gjelder funksjonaliteten til Arena, Gosys og nav.no.

1.5. Spørreundersøkelse blant NAV-lokalkontor

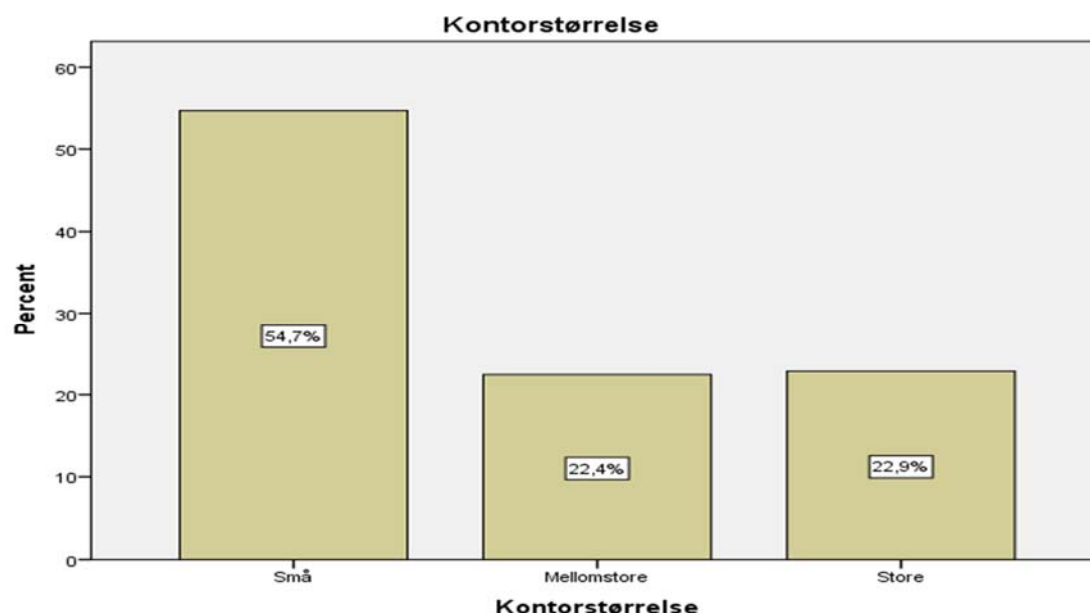
Basert på analysen av intervjuene med fylkes- og lokalkontorene, utformet vi et spørreskjema i Questback slik at det kunne besvares elektronisk. Vi fikk tilsendt en liste med epostadresser til enhetslederne på 430 NAV lokalkontor fra NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet. Disse ble tilsendt spørreskjemaet i begynnelsen av uke 37 i 2014 med to purringer i etterkant. Vi fikk svar fra 247 kontorer. Det utgjør en svarprosent på 57,4. Respondentene hadde stillingsbetegnelser som enhetsledere, NAV-leder, avdelingsleder og kontorsjef. I de fleste spørsmålene brukte vi Likert-skalaer med verdier fra 1 til 6 hvor 6 var best og 1 dårligst. Vi valgte disse skalaene fordi de er mye brukt (også i NAV). De er også pålitelige og ekle å bruke. Vi knyttet også åpne kommentarfelt til de fleste spørsmålene og disse ble flittig brukt av respondentene.

1.5.1. Vurdering av utvalg og frafall

Respondentene besvarte spørreundersøkelsen i perioden 8. til 18 september. Svarene kom i hovedsak i tre omganger. En analyse av de tre «svargruppene», viste at det var de små kontorene som var raskest til å svare. Gjennomsnittsstørrelsen på kontorene som svarte i løpet av de to først dagene var 22 ansatte totalt, mens kontorene som svarte i løpet av de fire siste dagene i gjennomsnitt hadde 37 ansatte. Kort sagt: jo mindre kontor, jo raskere til å svare eller omvendt: dess større kontor, dess lengre tid brukte man på å svare.

Ser man på størrelsen på kontorene som har svart, så varierer den fra 2 til 203 ansatte (statlige og kommunale stillinger tilsammen). Gjennomsnittsstørrelsen er 27 ansatte og medianen er 13 ansatte. Det vil si at halvparten av kontorene som svarte hadde færre enn 13 ansatte. Man ser av diagrammet under at de små kontorene utgjør i overkant av halvparten av utvalget vårt.

Figur 1. Utvalget fordelt etter kontorstørrelse. Prosent.



Dersom vi sammenligner størrelsesfordelingen i vårt utvalg med antall årsverk på NAV-kontorene i landet (se tabellen under), så ser vi imidlertid at de små kontorene er underrepresentert i vårt datasett med i underkant av åtte prosentpoeng. Mellomstore kontor er overrepresentert med to prosentpoeng, mens store kontor er overrepresentert med i overkant av fem prosentpoeng.

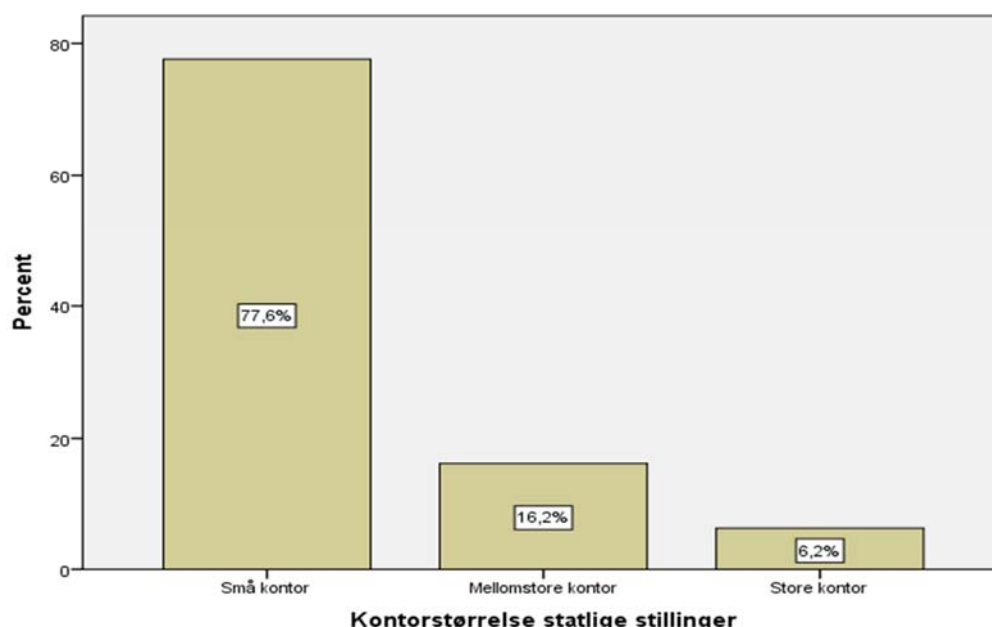
Tabell 1. Prosentandelen små, mellomstore og store kontor i vårt utvalg sammenlignet med populasjonen (alle NAV-kontor i landet) basert på antall årsverk², 2014

	Vårt utvalg	Populasjon	Differanse
Små kontor (1-15)	54,7	62,4	7,7
Mellomstore kontor (16-39)	22,4	20,3	2,1
Store kontor (>39)	22,9	17,3	5,6

Dersom vi måler kontorstørrelsen i vårt utvalg bare etter statlige stillinger, så får vi en fordeling som vist på figuren under.

² Tallene er ikke fullt ut sammenlignbare fordi vår undersøkelse er basert på antall ansatte (statlige og kommunale) totalt, mens populasjonen er målt i antall årsverk. De fleste av våre respondenter oppgav antall årsverk, mens vi for en del kontor har måttet omberegne til årsverk der hvor det har latt seg gjøre.

Figur 2. Utvalget fordelt etter kontorstørrelse målt i statlige stillinger. Prosent.



Gjennomsnittsstørrelsen på kontorene målt på denne måten, er på noe over 11 statlig ansatte pr kontor. I en undersøkelse fra 2013³ oppgis det at gjennomsnittlig størrelse på landets 431 NAV-kontor pr oktober 2012 målt i antall statlig ansatte var 11. Kontorene i vårt utvalg ligger med andre ord nær gjennomsnittet for landets NAV-kontor når det gjelder størrelse målt etter antall ansatte i statlige stillinger.

Det er vist i flere undersøkelser at de store NAV- kontorene jevnt over presterer dårligere enn de små og mellomstore på en rekke områder (Fossetøl, Breit og Borg: 2014; Andreassen, Drange, Thune og Munkerud, 2007, Fevang, Markussen og Rød:2014). Det dreier seg både om arbeidsmiljørelaterte og faglige forhold. Arbeidsbelastningen oppleves som større på de store kontorene, en større andel av de ansatte etterlyser mer kompetansebygging og man har større problemer med å få til en god organisering og arbeidsflyt i arbeidet. Når de store kontorene er overrepresenterte i vårt utvalg, så kan dette også bidra til å prege svarmønstrene i en mer negativ retning enn om de små hadde vært bedre representert. Dette må man ta høyde for når man tolker materialet.

Spørreundersøkelsen ble besvart av personer med lederfunksjoner og stillingsbetegnelser som NAV-leder, avdelingsleder, enhetsleder, kontorsjef eller lignende. Respondentene ble spurt om hvor mange års erfaring de hadde fra arbeidsformidling- og rekrutteringsarbeid fra NAV eller NAVs forløpere⁴.

³ «Ressursundersøkelse ved NAV-kontorene. Rapport fra arbeidsgruppe. NAV 26.11.2013.

⁴ Det vil i praksis si Arbeidsdirektoratet eller arbeidsformidlingen siden verken Trygdeetaten eller den kommunale sosialhjelpstjenesten drev med arbeidsformidling- og rekrutteringsarbeid.

Gjennomsnittlig erfaring fra disse fagområdene var 11 år og medianen var sju år. 25 prosent hadde mer enn 16 års erfaring. Alt i alt må man kunne si at respondentene som helhet besitter relativ lang erfaring på dette fagområdet.

Ser vi på svarprosenten fylkesvis, så viser tabellen under at fylkene Akershus, Oslo, Nordland og Sogn og Fjordane hadde høyest svarprosent, mens Oppland, Nord- og Sør-Trøndelag og Buskerud hadde den laveste svarprosenten. Utvalget kontor skulle derfor ha en bra spredning når det gjelder dimensjoner som urbane/rurale områder, bransjeområder og trekk ved arbeidsmarkedet.

Tabell 2. Svarprosent fylkesvis.

Fylke	Antall kontor som svarte (N=247)	Antall kontor totalt i fylket ⁵	Svarprosent
Akershus	17	23	74
Oslo	11	15	73
Nordland	31	44	70
Sogn og Fjordane	18	26	69
Telemark	12	18	67
Hedmark	14	22	64
Rogaland	19	30	63
Møre og Romsdal	16	26	62
Vestfold	8	13	62
Troms	14	25	56
Aust-Agder	8	15	53
Hordaland	19	36	53
Vest-Agder	8	16	50
Finnmark	9	20	45
Østfold	8	18	44
Buskerud	8	21	38
Sør-Trøndelag	9	28	32
Nord-Trøndelag	6	23	26
Oppland	6	26	23

De større kontorene befinner seg i urbaniserte og tettere befolkede strøk og de små ligger i mer rurale og spredt bebodde strøk. Dette er forhold som har betydning for kontorenes tjenstedimensjonering, det lokale arbeidsmarkedets struktur, etterspørselen etter arbeidskraft og sammensetningen og kvalifikasjonsstruktur til arbeidssøkerne.

⁵ Tallene er basert på en liste over NAV-kontor vi fikk tilsendt fra AVD og fikk opplyst var oppdatert pr august 2014. Antall kontor i fylkene avviker noe fra tallene som framkommer i NAV-rapporten «Ressursundersøkelse ved NAV-kontorene», 2013. Vi antar at det skyldes endringer i perioden.

2. Organisering av formidlings- og rekrutteringsarbeidet

Målet med denne delen av evalueringen har vært å få en oversikt over etatens interne innsats knyttet til hvordan formidlings- og rekrutteringsbistand blir prioritert, organisert og gjennomført ved de lokale NAV- kontorene. Dette arbeidet organiseres ulikt i ulike fylker og kommuner. Enkelte større byer og noen fylker har egne spesialiserte jobbservice- og markedsenheter. I andre fylker er markedsarbeidet⁶ organisert i geografiske områder, mens atter andre har valgt å legge markedsarbeidet til det enkelte NAV-kontor. Dette medfører at det er kommunale og fylkesvise variasjoner i hvordan formidlings- og rekrutteringsarbeidet organiseres og utøves. Mens det i noen NAV-kontor foregår hovedsakelig integrert i den enkelte NAV-veileders arbeidsrettede brukeroppfølging, foregår det ved andre innen egne markedsteam som har spesialisert seg på rekrutterings- og formidlingsbistand. Disse spesialiserte enhetene kan være avdelinger ved lokalkontor eller egne spesialiserte enheter.

Del 1 av evalueringen har vært avgrenset til å omfatte en kartlegging av formidlingsbistanden som gis til arbeidssøkere og rekrutteringsbistanden som gis til arbeidsgivere. I denne delen av oppdraget har vi sett på Arbeids- og velferdsetatens *ordinære innsats* knyttet til formidlings og rekrutteringsbistand. Det varierer hva de ulike NAV-kontorene definerer og praktiserer som standard innsats. Innholdet i formidlingsbistanden til arbeidssøkere er også forskjellig fra innholdet i rekrutteringsbistanden som NAV yter til arbeidsgivere. Vi har derfor valgt å ta for oss disse to bistandsformene hver for seg.

2.1. Om formidlingsbistand

Formidlingsbistand defineres i St.meld.nr.9 (2006-2007) *Arbeid, velferd og inkludering* som informasjon og bistand til arbeidssøkere for å komme i kontakt med aktuell arbeidsgiver og mulig ansettelse.⁷

NAV-lovens § 14a regulerer brukernes rett til å få en systematisk vurdering av sine ressurser og bistandsbehov rettet mot arbeid, og få vurdert sine muligheter i arbeidsmarkedet. Vedtak etter § 14a skal beskrive brukerens nåsituasjon, hvilket mål brukeren har i forhold til arbeid og hvilke virkemidler som trengs for å nå målet. Vedtak etter § 14a kalles *oppfølgingsvedtak*.

Oppfølgingsvedtaket kan ha fire alternative utfall:

Standardinnsats. Dette tilbys brukere som forventes å kunne nå sitt mål om arbeid hovedsakelig gjennom egenaktiviteter og i løpet av relativt kort tid, eksempelvis jobbsøkere med kvalifikasjoner som er etterspurt i arbeidsmarkedet, nyutdannede osv. Dette utfallet innebærer en innsats fra NAV som i hovedsak kun omfatter de generelle tjenestene som er tilgjengelig for alle brukere.

Situasjonsbestemt innsats. Dette tilbys brukere som har vansker med å skaffe seg eller beholde arbeid. Ofte vil dette behovet ha sammenheng med endringer i arbeidsmarkedet eller en mismatch mellom den enkeltes kvalifikasjoner og arbeidslivets krav. Ikke fullført videregående opplæring vil i økende

⁶ I denne rapporten har vi valgt å bruke samme definisjon av «markedsarbeid» som man brukte i rapporten «Ressursundersøkelse ved NAV-kontorene» (NAV 26.11.2013): Markedsarbeid betegner her «alle aktiviteter knyttet til NAVs samhandling med virksomheter og bedrifter, uavhengig av om formålet er å bistå arbeidssøkere, arbeidstakere eller arbeidsgivere». Det pekes i rapporten på at «arbeidsmarkedskompetanse er en forutsetning for å kunne gi bruker arbeidsrettet oppfølging og tiltak tilpasset situasjonen og etterspørselen i arbeidsmarkedet».

⁷ St.meld.nr.9 (2006-2007) *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids og inkluderingsdepartementet.

grad innebære en slik mismatch. I tillegg til brukerens egeninnsats innebærer situasjonsbestemt innsats en innsats fra NAV som kan omfatte kortere aktiviteter og tjenester som kvalifisering og jobbsøking, foruten de generelle tjenestene. Brukeren har rett til å delta i utformingen av en aktivitetsplan.

Spesielt tilpasset innsats tilbys brukere som etter en arbeidsevnevurdering (AEV) har fått fastslått at arbeidsevnen er nedsatt, samtidig som det legges til grunn at brukeren vil kunne skaffe seg eller beholde arbeid gjennom egeninnsats og en innsats fra NAV eller andre aktører som NAV kan samarbeide med.

Innsatsen fra NAV kan omfatte både kortere og lengre aktiviteter og tjenester i tillegg til de generelle tjenestene. NAVs innsats vil ofte skje i kombinasjon med virkemidler fra andre, for eksempel medisinsk behandling og rehabilitering, tilrettelegging, sosial trening og oppfølging, m.m. Brukeren har rett til å delta i utformingen av en aktivitetsplan, eventuelt et kvalifiseringsprogram.

En evaluering av arbeidsevnevurdering (AEV) i 2011 fant at det var store variasjoner i praksis mellom NAV-kontorer og mellom veiledere ved samme kontor.⁸ Ifølge evalueringen dreide utfordringene seg blant annet om mangler ved selve kartleggingsarbeidet forut for arbeidsevnevurderingene. En oppfølgingsundersøkelse i 2012 fant ingen kvalitetsforbedring i behovsvurderingen som skjer før en AEV.⁹

Varig tilpasset innsats tilbys brukere som etter en arbeidsevnevurdering har fått fastslått at arbeidsevnen er varig nedsatt, og at brukeren ikke vil kunne skaffe seg eller beholde ordinært arbeid gjennom en innsats fra NAV eller andre aktører som NAV samarbeider med. Et vanlig utfall her er uførepensjon, utfallet kan også omfatte brukere som ikke har rett til uførepensjon. Det legges til grunn at utfallet varig tilpasset innsats kun i et fåtall tilfeller vil være utfallet etter en første arbeidsevnevurdering. Vanligvis kreves det at ulike arbeidsrettede virkemidler er forsøkt. Dette utfallet vil derfor først være aktuelt når man har fastslått at ingen virkemidler anses å kunne føre fram til ordinært arbeid. Utfallet innebærer at innsatsen fra NAV kan omfatte både tidsbegrensede og varige aktiviteter og tjenester i tillegg til de generelle tjenestene. NAVs innsats vil ofte skje i kombinasjon med virkemidler fra andre, for eksempel medisinsk behandling og rehabilitering, sosial trening og oppfølging osv. Brukeren har ikke rett til en aktivitetsplan, men kan tilbys dette dersom man vurderer som hensiktsmessig eller dersom brukeren selv ønsker det.

NAV har utarbeidet en veileder for markedsarbeid (Markedsveilederen), Standard for arbeidsrettet brukeroppfølging i NAV og for ulike rekrutteringstjenester til arbeidsgivere. Disse veilederne og standardene er tilgjengelige for alle ansatte på NAVs intranett («Navet»)

NAVs markedsveileder skal hjelpe ansatte til å utøve et helhetlig og koordinert markedsarbeid i NAV. Markedsveilederen gir oversikt over ulike områder i markedsarbeidet, en beskrivelse av målene med

⁸ Proba samfunnsanalyse (2011): Arbeidsevnevurdering i NAV. Proba-rapport 2011-06. Jf også Pedersen et al. (2011): Arbeidsevnevurderingen i NAV- Brukerorientert prosess eller ren prosedyre. NTNU Samfunnsforskning AS og NAV (2011): Egenvurdering og arbeidsevnevurdering – hva mener brukerne? NAV rapport oktober 2011.

⁹ Proba samfunnsanalyse (2012): Evaluering av arbeidsevnevurdering. Oppfølgingsundersøkelse. Proba-rapport 2012-10.

det, oversikt over nyttige informasjonskilder, en veiledning i hvordan man samhandler med andre i NAV og konkrete forslag til hvordan man løser oppgaver i markedsarbeidet rettet mot både individ og virksomhet. Markedsveilederen gir ansatte veiledning i hvordan de skal yte rekrutterings- og formidlingsbistand.

NAVs Standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning er en operasjonalisering av innsatsområdene i virksomhetsstrategien med utgangspunkt i å synliggjøre arbeid først og bidra til aktive brukere gjennom tett og kvalitativt god oppfølging. Kvaliteten i den arbeidsrettede brukeroppfølgningen skal bedres gjennom målrettet arbeid i NAV-kontorene. Standarden viser de lovbestemte stegene i oppfølgingen av brukere. Standarden med referansemateriell er en tydeliggjøring av dagens oppfølgingsmodell og en del av direktoratets systematiske kvalitetsarbeid.

Retningslinjene dekker imidlertid ikke alle områder og tilfeller, så det er rom for lokale tilpasninger og variasjoner, alt etter kontorets størrelse, organisering, arbeidsmarked, m.m. Med utgangspunkt i intervjuene vi gjorde med fylkes- og lokalkontorene i utvalgsfylkene, kan vi skissere en nokså typisk prosess som en arbeidssøker vil gå gjennom når vedkommende melder seg på et NAV-kontor.

Brukeren må først registrere seg som arbeidssøker. Det legges vekt på at brukerne registrerer sin CV og sine jobbønsker på NAV.no¹⁰. Dette skal de i utgangspunktet gjøre selv, men de som trenger det, får bistand. At arbeidssøkerens CV og yrkesønsker er registrert, er en betingelse for at man kan kjøre en såkalt «jobbmatch», det vil si at det søkes etter stillinger som passer eller «matcher» arbeidssøkernes jobbønsker og CV. Slike søk kan gjøre enten i nav.no eller Arena, som er det interne saksbehandlingsverktøyet i NAV.

Etter registrering, blir arbeidssøkerne innkalt til individuelle møter med veileder. I dette møtet drøfter man arbeidssøkerens CV, yrkesønsker, hvor og hvordan man kan søke etter ledige stillinger m.m. Ofte blir det individuelle møtet kombinert med felles informasjonsmøter for alle nyregistrerte. Slike møter arrangeres gjerne en gang i måneden. Her informerer NAV om hvordan man søker jobber, hva som tilbys av fagkurs, praksisplasser og andre arbeidsmarkedstiltak som kan hjelpe brukerne ut i jobb, hvordan brukerne kan registrere seg hos bemanningsbyråer, hvilke bransjer som søker arbeidskraft for tiden, m.m. Arbeidssøkerne oppmuntres til å bruke nav.no fordi arbeidsgivere kan gå inn på disse sidene selv og søke etter kandidater. Arbeidssøkernes CV-er og yrkesønsker bør derfor være oppdaterte.

Brukere som trenger det, tilbys hjelp til å sette opp CV og får innføring i søknadsskriving.

Etter tre måneder innkalles de brukerne som fremdeles står som arbeidssøkere til et nytt møte med veileder hvor man prøver å finne fram til hva som skal til for å skaffe vedkommende arbeid.

2.2. Om rekrutteringsbistand

Rekrutteringsbistand defineres i St.meld.nr.9 (2006-2007) *Arbeid, velferd og inkludering* som informasjon eller bistand til arbeidsgivere slik at arbeidsgiver kan komme i kontakt med aktuell arbeidssøker. Innholdet i den ordinære rekrutteringsbistanden varierer noe mellom ulike NAV-kontor

¹⁰ Det er en del problemer knyttet til dette som vi skal komme tilbake til senere. Jobbmatch er en standardisert prosess beskrevet i NAV-dokumentet «Standard arbeidsrettet brukeroppfølgning», pkt 5.3b, 1-7.

avhengig av lokale arbeidsmarkedsforhold, de ansattes oppfatninger, prioriteringer og organisering av kontoret med mer.

I «Markedsveilederen» heter det at

«Rekrutteringsbistand er den tradisjonelle formen for arbeidsformidling, hvor arbeidsgivere melder ledige stillinger til NAV-kontoret og NAV skaffer aktuelle kandidater med den etterspurte kompetansen fra NAVs register over arbeidssøkere.»

Videre heter det:

«En forutsetning for å lykkes med rekrutteringsbistand er å kjenne til innholdet i tjenesten og prosessene i Arena.»

Rekrutteringsbistand omfatter alle ledige stillinger som arbeidsgiver melder direkte til NAV-kontoret med forventninger om å få bistand til å finne aktuelle arbeidssøkere til stillingene. Rekrutteringsbistand omfatter både faste stillinger, vikariater/engasjement og alt fra enkeltoppdrag (en stilling) til oppbemanning av en bedrift.»

Ledige stillinger kan meldes til NAV på ulike måter. Markedsveilederen nevner følgende:

- NAV-kontor mottar henvendelse fra arbeidsgiver per telefon eller e-post.
- Mottar oppdrag når NAV er på bedriftsbesøk
- Arbeidsgiver har annen direkte kontakt med NAV-kontor
- Ledige stillinger kommer via nav.no til NAV-kontorets arbeidsbenk. Disse stillingene kalles «Direktemeldt stilling via nav.no». Stillingen kommer opp i arbeidsbenken i Arena.

NAV tilbyr flere typer rekrutteringstjenester avhengig av oppdragets type. Etter at en arbeidsgiver har henvendt seg til NAV, vil man søke etter egnede registrerte kandidater i Arena og eventuelt andre steder. NAV bidrar også i oppbemanningsprosesser og man arrangerer jevnlig jobbmesser. Dette er arrangementer hvor en eller flere arbeidsgivere med rekrutteringsbehov får treffe et større antall arbeidssøkere som har den etterspurte kompetansen eller yrkesønsker. Rekrutteringsbyråer deltar ofte på slike jobbmesser. Av og til arrangeres også såkalte «speed dater» mellom arbeidsgivere og arbeidssøkere.

Arbeidsgivere som har rekrutteringsbehov som NAV ikke kan dekke gjennom tilgjengelig arbeidskraft innenlands, kan gjennom NAV EURES få bistand til å rekruttere arbeidskraft fra andre EØS-land. NAV EURES bidrar med å lyse ut ledige stillinger i EØS-området, men kan også bidra med å skaffe arbeidskraft med den etterspurte kompetansen gjennom samarbeid med arbeidsmarkedsetatene i andre EØS-land.

På nettet (nav.no) tilbyr NAV flere rekrutteringsrelevante tjenester:

- Utlys stilling

Her kan arbeidsgiver selv registrere ledig stilling og få stillingsannonsen utlyst på nav.no. Da blir den tilgjengelig for aktuelle arbeidssøkere som kan søke på stillingen. Arbeidssøkere kan abonnere på relevante stillinger og få stillingsannonsen automatisk sendt til seg selv via tjenesten «jobbmail».

- Finn ny medarbeider (Kandidatsøk)

Arbeidsgivere kan også søke selv etter kandidater som har registrert sin CV på nav.no. Arbeidssøkere som er registrert i Arena er også søkbare på nav.no, men kan velge å være anonyme. Dersom en arbeidssøker er anonym, kan arbeidsgiver få kontakt med bruker/arbeidssøker ved å kontakte relevant NAV-kontor.

- Direktemeldt via nav.no

I stillingsregistreringsprosessen på nav.no blir arbeidsgiver spurt om han/hun ønsker at NAV-kontoret skal finne kandidat til den ledige stillingen. Dersom arbeidsgiver krysser av for dette valget, blir stillingen overført til NAV-kontoret som arbeidsgiver tilhører, og den kommer opp på NAV-kontorets arbeidsbenk. NAV-kontorets skal da tilby arbeidsgiver rekrutteringsbistand.

- Stilling@nav.no

Arbeidsgivere som ønsker å lyse ut ledige stillinger kan også sende stillingsannonser på e-post til e-postadressen «Stilling@nav.no» hos NAV Servicesenter (NSS). NSS registrerer disse stillingene i Arena og utlyser dem på nav.no.

Resultatene fra NAVs brukerundersøkelse blant arbeidsgivere fra 2013 og 2014 viser at det først og fremst er informasjon og veiledning som arbeidsgivere søker hos NAV.¹¹ Bedrifter bruker i mindre grad NAV og nav.no til å lyse ut stillinger og til å få rekrutteringsbistand.¹² NAV har gjennomgående hatt dårlige resultater i forhold til tilgjengelighet og brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2014 tydet på at det fremdeles er behov for at saksbehandlere på NAV-kontorene blir mer tilgjengelige for arbeidsgivere¹³.

Måten som NAV-kontorene samarbeider med og yter rekrutteringsbistand til arbeidsgiverne på, varierer. Variasjonene synes å henge sammen med forhold som lokale prioriteringer, måten arbeidet er organisert på, de ansattes kunnskaper om og relasjoner til aktørene i arbeidsmarkedet og trekk ved det lokale arbeidsmarkedet generelt.

Det er tidligere antatt at NAVs kunnskap om bedriftenes bransje i betydelig grad kan påvirke resultatene for rekruttering og omstilling.¹⁴ En oppgave i den foreliggende evalueringen har vært å kartlegge hva som er innholdet i rekrutteringsbistanden som ytes fra NAV-kontorene og spesialiserte markedsenheter, hvordan innhold og form varierer og hvordan disse variasjonene kan forstås. Hensikten har vært å bidra til en mer presis forståelse av hva som inngår i etatens ordinære rekrutteringsbistand.

¹¹ Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2013 og 2014. Rapport, NAV.

¹² Sørbø, J. og K-M. Ørbog (2013): Hvilke rekrutteringskanaler benytter bedriftene. I *Arbeid og velferd*, nr 2, s.39-44.

¹³ Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2014. Rapport, NAV

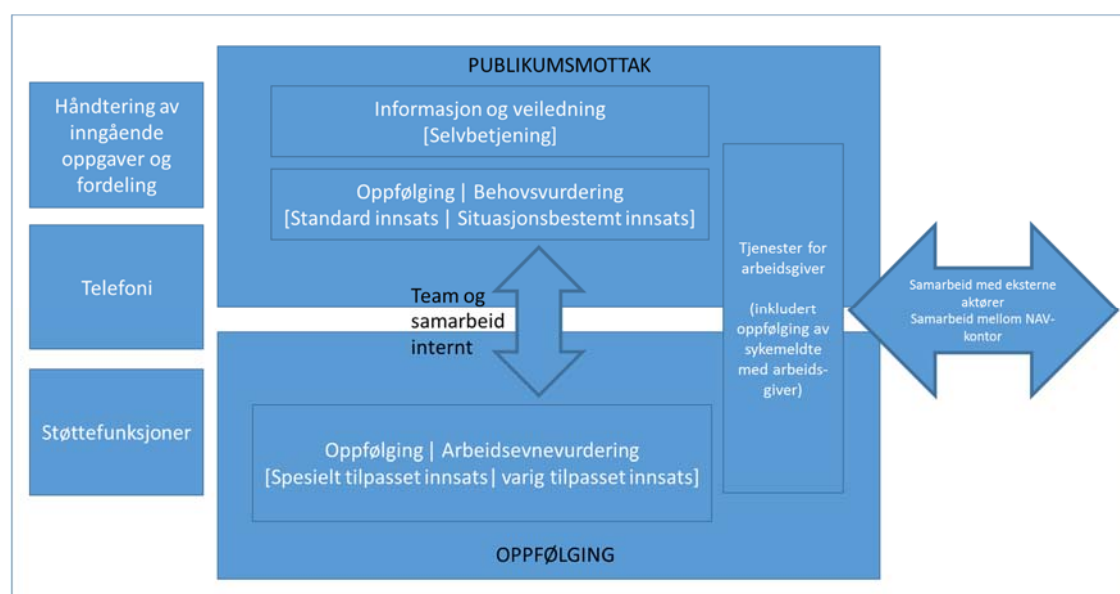
¹⁴ Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2013. Rapport, NAV.

2.3. Grunnmodellen for lokalkontorenes organisering¹⁵

NAV-direktoratet har utarbeidet en grunnmodell og veileder for den lokale organiseringen av NAV-kontorene. Anbefalingene er generelle, men gir likevel et bilde av hovedstrukturen knyttet til lokalkontorenes organisering.

Organiseringen skal bidra til aktive brukere, til at medarbeiderne har felles mål, holdninger, kultur, og faglig plattform, til løsningsdyktighet og gode og effektive arbeidsprosesser:

Figur 3. Grunnmodell med plassering av funksjoner og oppgaver



Sentralt for organiseringen ved NAV-kontorene er skillet mellom en mottaksavdeling og en oppfølgingsavdeling. Hovedprinsippet for arbeidsdelingen mellom avdelingene er knyttet til innsatsbehov, hvor Standard innsats og Situasjonsbestemt innsats er knyttet til mottaket, mens Spesielt tilpasset innsats og Varig tilpasset innsats er knyttet til oppfølgingsavdelingene.

For å fordele brukerne etter disse innsatskategoriene gjøres det en behovsvurdering i mottak, som i hovedsak tar brukere med korttidsytelser, brukere med informasjonsbehov, arbeidsledige. Lengre innsats, gjerne knyttet til brukere med helseutfordringer mv, gjøres av oppfølgingsavdelingene, og her kreves det en arbeidsevnevurdering.

Samarbeidet mellom avdelingene og innad i avdelingene foreslås koordinert gjennom ulike former for teamorganisering. Ifølge veilederen bidrar tverrfaglige team til «sikre bedre kvalitet og samhandling om brukeren, utveksling av informasjon; gi effektiv læring og bidra til å skape en helhetlig kultur; og gi en fleksibel bruk av personalressurser». Den anbefaler også samhandling og kompetansedeling mellom team og samarbeid mellom mottaks- og oppfølgingsavdelingene, uten at det er nærmere spesifisert hvordan dette skal foregå. Veilederen gir også anbefalinger til oppgaveløsning for kontor av ulik størrelse (store kontor, +40; mellomstore kontor, 11-40; små kontor; >11) knyttet til arbeidsområder som håndtering av stort volum, støttefunksjoner, tjenester for arbeidsgivere, kompetanse, ledelse, team, brukeroppfølging, etc.

¹⁵ Beskrivelsen er hentet fra Fossetøl, Breit og Borg:2014:8.

2.4. Lokalkontorenes organisasjonsform

I vår undersøkelse svarte 242 kontor på spørsmålet om de er organisert i team, avdelinger eller på andre måter. Vi ser av tabellen under at den vanligste organisasjonsformen er team. Nesten fire av ti kontor er organisert på denne måten. Deretter følger «annet» og avdelinger.

Tabell 3. Er kontoret organisert i avdelinger, team eller på annen måte?

ORGANISERINGSMÅTE	PROSENT
TEAM	38.8%
ANNET	31.0%
AVDELINGER	30.2%
N	242

Vi har sett tidligere at kontorene i undersøkelsen i gjennomsnitt har om lag 11 statlig ansatte eller 27 ansatte om man regner både statlige og kommunale stillinger.

I NAV-rapporten «Ressursundersøkelse ved NAV-kontorene» fra 2013, fant man følgende trekk ved teamorganiseringen:

- De fleste kontorene har satt sammen team med ansvar for å følge opp en gruppe brukere samtidig som hver veileder har ansvar for en gitt portefølje av disse brukerne. Brukerne er som oftest fordelt etter fødselsnummer. Det varierer hvordan teamene er satt sammen, men en del har satt sammen tverrfaglige team med ulike kompetanse og fagbakgrunn slik at medlemmene utfyller hverandre.
- Team knyttet til en bestemt tjeneste, oppgave eller ytelse. Eksempler på dette er team som følger opp sykmeldte og markedsteam.
- Team med ansvar for bestemte brukergrupper som har spesielle behov eller rettigheter.
- Team for kommunale tjenesteområder (helse, sosialhjelp, gjeldsrådgiving, bolig, flyktninger, m.m.)

Det følgende er et eksempel fra vårt utvalg på et teamorganisert lokalkontor:

Kontoret har 75 ansatte totalt og 32 i statlige stillinger. Fire stillinger er satt av til rekrutteringsbistand. Kontoret er organisert i fem team:

- Markedsteam som i hovedsak ansvar for all har arbeidsgiverkontakt. De driver med sykefraværsoppfølging og de har tre og et halvt årsverk med arbeidsgiverkontakt, dvs. rekruttering og formidling.
- Veiledningsteam som sitter i front og tar imot alle nye brukere.
- Oppfølgingsteam som tar seg av alle vanlige arbeidssøkere.
- Oppfølgingsteam som tar seg av de med nedsatt arbeidsevne.
- Team for kommunale ytelser (introduksjon, sosialhjelp, Kvalifiseringsprogrammet (KVP)).

Man har valgt å organisere kontoret på denne måten fordi man opplever at spesialisering gir effektiviseringsgevinster og stabilitet i oppfølgingsarbeidet.

Kompetansespredning anses imidlertid som en utfordring:

«Utfordringen er å spre arbeidsmarkedskompetansen i resten av teamene. Derfor har vi ukentlige møter og vi har en markedskontakt i hvert team. Det er en person i hvert team som er bindeledd mellom markedsteamet og de andre teamene.» (Intervju med leder)

3. Styringsdialogen

3.1. Styringsdialogen

I dette kapittelet skal vi se på hvordan styringsdialogen mellom AVD, NAV fylke og NAV lokalkontor er lagt opp og fungerer. Hvordan prioriteres formidlings- og rekrutteringsbistand i styringsdialogen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og NAV fylke ut mot de lokale NAV kontorene med tanke på organisering (styringsparametere, krav til ressursbruk, resultatmål mv.) sammenliknet med andre tjenesteområder?

En styringsdialog er "den samtalen" departementet har med sine underordnede etater/virksomheter der tolkning av regelverk, mål, krav og forventninger klargjøres gjennom en gjensidig prosess" (Fimreite og Lægneid 2008:10 i Breivik 2010:6).

Styringsdialogen er et ledd i mål- og resultatstyring som er hovedverktøyet for styringen mellom departement og direktorat/tilsyn i den norske sentralforvaltningen. Ideen med mål- og resultatstyring er at overordnede virksomheter skal formulere målsetninger for deres underliggende virksomheter, men la de underliggende virksomhetene selv avgjøre hvordan de vil nå de målene som er satt for dem. Tanken er at de underliggende virksomhetene som faginstans ofte har den beste kunnskapen om hvordan målene best kan nås. Ved å sette mål uten at det gis retningslinjer for hvordan de skal nås, kan overordnede virksomheter «let the managers manage» (Lægneid, Roness og Rubecksen 2006:9 i Breivik 2010). Samtidig antas det at man får bedre kontroll ved at underliggende virksomheter må rapportere om sine resultater slik at den overordnede instansen kan straffe dårlige eller premiere gode resultater.¹⁶

Hvordan foregår så styringsdialogen mellom AVD, NAV fylke og NAV lokalkontor?

3.2. Styringsdialogen mellom AVD og NAV fylke

Det er 21 linjeenheter som rapporterer til tjenstedirektøren i AVD. Linjeenheterne består av 19 fylker i tillegg til enhetene for hjelpemidler og telefoni.

Styringsdialogen skjer i form av et månedlig plenumsmøte hvor alle fylkene og de to ekstra linjeenheterne er representert. Dagsorden lages av tjenstedirektøren etter innspill fra fylkene. Vanlige temaer er gjennomgang av resultater og aktuell tilstand i forhold til definerte styringsparametere. De månedlige møtene varer en hel dag.

I tillegg til det månedlige plenumsmøtet, har tjenstedirektøren separate møter en til en med alle linjeenheterne. Disse foregår i form av fjernmøter via skjerm (virtuelle møter). I tillegg til disse møtene har man tertiærreporteringen.

Styringsdialogen er basert på mål og tildelingsbrev som sendes ut ved årsskiftet. Disse lages på bakgrunn av en dialog som AVD har med Arbeids- og sosialdepartementet. Krav og styringsparametere er forankret i et såkalt *målekort*.

¹⁶ Foregående avsnittet er hentet fra Breivik 2010: 6

De siste par årene har et hovedmål vært «å få tilstrekkelig trøkk» på markedsarbeidet i NAV, ifølge tjenestedirektøren. Markedsarbeidet ble nedprioritert i perioden 2006 til 2011-12. Da var det NAV-reformen og den store omstillingsprosessen som stod mer i fokus.

NAV bruker tre styringsparametere på området marked:

- **Markedsandel.** I NAVs målekort blir teller i denne brøken definert slik: Stillinger meldt til NAV er summen av tilgang "stillinger meldt til NAV-kontoret" og "direktemeldt nav.no" og stillinger "registrert av arbeidsgiver på nav.no". Nevneren blir definert slik: Antall stillinger totalt (Tilgang stillinger): "annonsert i media", "meldt til NAV-kontoret", "direktemeldt nav.no", "registrert av arbeidsgiver på nav.no" og "overført fra arbeidsgiver" (dvs. alle stillinger i Arena unntatt Eures-stillinger)¹⁷. Det er en enhet i Mo i Rana som henter inn all informasjon om ledige stillinger på landsbasis.
- **Tilvisning** – : «Avgang stillinger meldt til NAV-kontoret med tilvisning. Tilvisning er definert som summen av avgang stillinger med resultatverdiene: tilvist, avtalt intervju, stilling tilbudt, tilvist, arbeidsgiver tar kontakt, tilvist, arbeidssøker tar kontakt, formidlet»
- **Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV.** Her telles alle former for bistand som NAV gir til arbeidsgivere: ansikt til ansikt, per telefon, skriftlig osv. Arbeidsgivere mottar bistand fra NAV både når det gjelder rekruttering og rådgiving omkring sykefraværsoppfølging, tilrettelegging for medarbeidere med nedsatt funksjonsevne, nedbemanning og omstillingsprosesser og når det gjelder arbeidet med Inkluderende Arbeidsliv (IA- avtalen)¹⁸, etc.

Alle fylkene måles månedlig på sine resultater blant annet ved hjelp av målekort. Resultatene legges fram i plenum og eventuelle tiltak for å bedre dem drøftes.

I tillegg til plenumsmøtene og en-til-en møtene, arrangeres det avdelingsdirektørmøter og Fagsamlinger. Temaet for disse møtene avgjøres av deltakernes sammensetning.

Tjenestedirektøren reiser også en del rundt i landet og har mer uformelle møter med ledere.

Når det gjelder styringsdialogen peker AVD på at man støter på og prøver å finne fram til løsninger på en del problemområder. Eksempler på slike er:

- Det kan være vanskelig å komme «tett nok på» den enkelte leder. Dette handler både om tillit og kapasitet.
- Porteføljen av oppgaver for hver enkelt leder vurderes å være for stor
- Det er en utfordring i styringsdialogen bare å fokusere på de områdene som man kan gjøre noe med
- En annen utfordring er å finne en god balanse mellom styring og dialog

Mer generelt er det en erfaring at det tar lang tid å få til endringer i organisasjonen, fra en policy utformes og vedtak fattes på toppen til det hele er implementert og realisert i praksis på grasrota i organisasjonen. På områder man «slakker av trykket på», der svekkes resultatene. Omvendt: Der man etterspør resultater, der kommer de som oftest, ifølge tjenestedirektøren.

¹⁷ Takk til Asbjørn Romsaas, NAV Porsgrunn for definisjonene av «markedsandel» og «tilvisning».

¹⁸ Gjelder bare virksomheter som har undertegnet IA-avtalen.

Det er også utfordringer knyttet til å få til læring på tvers og å få til spredning av god praksis og gode modeller som man har lyktes med i deler av organisasjonen. Man prøver å styrke og oppmuntre til spredningsprosesser bl.a. ved at ledere som har fått til gode resultater besøker andre steder og informerer om hvordan de jobber. Generelt er det en erfaring at læring og utvikling «på tvers» forutsetter god lokal forankring.

3.3. Styringsdialogen mellom NAV fylke og lokalkontorene

Styringsdialogen mellom NAV fylke og lokalkontorene er organisert etter samme modell som mellom AVD og fylkene med månedlige møter og oppfølging av resultater i henhold til vedtatte styringsparametere og målerkort.

Rollefordelingen er ofte slik at fylkeskontoret utarbeider en overordnet markedsstrategi, gir føringer og definerer måleindikatorer og resultatmål, men de involverer seg ikke nødvendigvis i hvordan målene nås og hvordan planene gjennomføres. Denne rollefordelingen er i pakt med det rådende målstyringsparadigmet.

Det synes å være et gjennomgående trekk at lokalkontorenes resultatprestasjoner følges tett opp av fylkeskontorene via styringsdialogen.

Eksempler på resultatmål og måleparametere som NAV lokalkontor måles på er: Andel arbeidssøkere med overgang til arbeid, andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid, andel stillinger meldt til NAV med tilvisning, andel stillinger meldt til NAV av den totale stillingstilgangen (markedsandel), andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV, andel "Kontakt bruker" behandlet innen fristen, andel arbeidssøkere med jobbmatch, antall formidlinger.

4. Fylkeskontorenes involvering i planlegging og gjennomføring av markedsarbeidet

Måten samarbeidet er lagt opp på mellom NAV fylke og NAV lokalkontor, varierer mellom fylkene. Generelt ser fylkeskontorene ut til å være godt oppdatert på hva som rører seg på lokalkontorene i fylket. De påtar seg ofte en rolle som koordinator av markedsrettede aktiviteter, legger til rette for kompetansebygging og organiserer møteplasser og nettverk med virksomheter, arbeidsgivere og andre viktige markedsaktører.

Dette oppleves som nyttig bistand av lokalkontorene. Det framgår av nedenstående tabell at samarbeidsområdene som lokalkontorene finner mest nytte i, er informasjon om arbeidsmarkedet, bistand fra rekrutteringskontakter, faglig bistand til kompetansebygging og koordinering av markedsaktiviteter.

Tabell 4. Hvordan vurderer du nytten av følgende elementer i samarbeidet med fylkeskontoret om rekruttering og formidling?

BISTANDSFORMER	GJENNOMSNIITT	N
INFORMASJON OM FORHOLD PÅ ARBEIDSMARKEDET	4,76	237
REKRUTTERINGSKONTAKTENE PÅ NAV-KONTORENE	4,47	235
FAGLIG BISTAND TIL KOMPETANSEBYGGING	4,35	237
KOORDINERING AV MARKEDSARBEIDET PÅ FYLKESNIVÅ	4,14	243
DRIFT AV NETTVERK MED ARBEIDSGIVERE	4,06	239
FAGLIG BISTAND I PLANLEGGING AV MARKEDSARBEIDET	4,05	242
BISTAND I GJENNOMFØRINGEN AV MARKEDSARBEIDET	3,89	240

Dersom vi sammenligner de små og de store kontorene, så finner vi de største forskjellene slik tabellen under viser.

Tabell 5. Vurderinger av nytte etter kontorstørrelse. Prosent.¹⁹

	PROSENT SOM SVARTE «SVÆRT NYTTIG»	
	Små	Store
FAGLIG BISTAND I PLANLEGGING AV MARKEDSARBEIDET	16,0	10,9
FAGLIG BISTAND TIL KOMPETANSEBYGGING	23,6	16,4
BISTAND I GJENNOMFØRINGEN AV MARKEDSARBEIDET	19,2	9,1

¹⁹ Vi har her bare tatt med de bistandsformene hvor det var størst forskjell mellom store og små kontor. Vi har gjort det på samme måte i følgende tabeller hvor vi sammenligner store/små kontor. Prosentene viser til andelen som krysset av for 6 på en skala fra 1 til 6 hvor 6 betyr «svært nyttig», «svært ofte», etc. Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

Vi ser at de små kontorene i større grad enn de store mener at de har stor nytte av fylkeskontorenes bistand både når det gjelder planlegging og gjennomføring av markedsarbeidet og når det gjelder kompetansebygging. En mulig tolkning av dette, kan være at de små kontorene, bl.a. fordi markedsarbeidet har høyere prioritet hos dem, i større grad enn de store benytter seg av disse tjenestene. Dermed får de også styrket sin kompetanse på området, noe som kan bidra til at arbeidet kommer inn i en «god sirkel».

I det følgende skal vi se på hvordan styring og samarbeid er lagt opp i de seks fylkene i utvalget: Akershus, Hordaland, Oslo, Rogaland, Telemark og Vestfold.

4.1. Akershus

NAV Akershus deler inn arbeidsmarkedet i fylket i fire forskjellige regioner med ulikt preg:

Asker og Bærum/ Sandvika har store NAV-kontor som betjener et arbeidsmarked med mange kunnskapsbedrifter.

Follo har et arbeidsmarked med mange småbedrifter. Bransjer som lager og logistikk er store i Follo. Alle Akershuskommuner er preget av stor innflytting. For Follo har innflyttingen vært så stor at det tilsvarer et nytt NAV-kontor. Fylket har imidlertid ikke fått en tilsvarende økning i ressurser.

Øvre Romerike er dominert av Gardermoen med veldig mange arbeidsplasser. Typisk for Øvre Romerike er kombinasjonen av arbeidsmarkedet knyttet til Gardermoen samtidig som man har høy ledighet. Både Øvre og **Nedre Romerike** (som er Lillestrømsentrert) har en annen utdanningsdemografi enn Follo og Vest.

Lillestrøm er blitt et pressområde med markant økning av sosialutgifter. Det har i de senere årene foregått mye innflytting til Lillestrøm. Nedre Romerike har en del store bedrifter som for eksempel Coca Cola.

I Akershus pågikk det på intervju tidspunktet våren 2014 omorganiseringer. På dette tidspunktet hadde Akershus fylke en regioninndeling med fire regionskontor (Follo, Øvre og Nedre Romerike, Vest). Regionskontorene har ingen myndighet over andre kontor, men de hadde fått tildelt ekstra fagressurser. Hvert av regionskontorene hadde en markedskoordinatører som var betalt av fylket.

Markedskoordinatorene var femti prosent prosessveiledere for veiledere på lokalkontorene, men de var også ute i bedriftene. Femti prosent av stillingen var betalt av fylket som hadde instruksjonsmyndighet. De 50 prosentene som fylket betalte for skulle være knyttet til markedsarbeid, kompetanseheving og arbeid med relaterte oppgaver som for eksempel jobbmesser. En typisk arbeidsoppgave for en markedskoordinator var for eksempel å initiere frokostmøter, etter hvert forsøke å etablere det som gjentatte og faste møter og på sikt få andre medarbeidere i organisasjonen til å ta over. Poenget var å gjøre seg selv overflødig og skape en rutine eller møteplasser og relasjoner som ikke var der fra før. Markedskoordinatorene var tillegg EURES - kontakter lokalt.

Den andre halvdel av markedskoordinatorenes stilling som ikke ble styrt av NAV fylke, ble styrt av NAV-lederen på det kontoret som koordinatoren var knyttet til.

Markedskoordinatorene ble koordinert av en prosessveileder på NAV fylkeskontor via månedlige møter.

Våren 2014 holdt Akershus på med å legge om modellen. Den nye modellen var imidlertid ennå ikke vedtatt da intervjuene ble foretatt. Den nye modellen innebærer at markedskoordinatorene framover skal ha en «mer tydelig og praktisk rolle».

I tillegg til markedskoordinatorene har man hatt også to regionale nettverk i hver region. Disse har jobbet med mottak og oppfølging. Man har også hatt Arena-kontakter på regionskontorene som var spesialister på Arena, samt kontrollere. Alle disse funksjonene blir nå overtatt av fylket i den nye modellen. Disse personene skal imidlertid ikke ha fysisk tilhørighet på NAV fylkeskontor. De skal sitte på lokale NAV-lokalkontor, men de skal styres av NAV fylke. Intensjonen er at de skal ha mer direkte kontakt med det som rører seg lokalt når det gjelder formidlings- og rekrutteringsarbeid. Dersom det for eksempel skal inngås rekrutteringsavtaler, så er de som skal ha en nøkkelrolle i det.

Regionstrukturen oppløses i den nye modellen. Man var ikke helt ferdig med dimensjoneringen våren 2014, men det så ut til at det blir seks til åtte personer som skal drive med spesialisert markedsarbeid i den nye modellen. Bakgrunnen for at man har lagt opp til en ny modell, er et ønske om å styrke markedsarbeidet. Det forventes at det blir tydeligere styring når det for eksempel gjelder det som vurderes som nødvendig «rydding i Arena», rekrutteringsavtaler, samarbeid med Arbeidslivssenteret m.m. Våren 2014 antok man at den nye modellen ville være klar til å settes ut i livet i alle fall på slutten av året.

4.2. Hordaland

Arbeidsmarkedet i Hordaland er preget av mye oljerelatert industri. Tjenesteyting og varehandel er også store bransjer. I tillegg har man en del maritim industri og fiske. Det har lenge vært stor mangel på ingeniører og fagarbeidere. I den senere tiden ser det ut til å ha snudd litt. I 2014 har det vært mer oppmerksomhet rundt yrker som er knyttet til reiseliv.

Hordaland er delt inn i 13 områder, der Bergen består av åtte områder, mens resten av fylket er delt inn i fem. Det finnes en markedskoordinator for hvert område. Man har etablert et såkalt *markedsnettverk* som består av samtlige 13 markedskoordinatorene i fylket. De koordineres av Markedsavdelingen hos NAV Hordaland som er lagt til en såkalt spesialenhet som fylket bruker.

NAV fylke har faste møter med koordinatorene en gang pr måned. Møtene begynte som telefonmøter, men man har nå gått over til å bruke videomøter. Det forventes at koordinatorene leverer inn en markedsrapport i tilknytning til disse møtene. I tillegg til de månedlige møtene har man nettverksamlinger fire ganger i året hvor formidlings- og rekrutteringsarbeid står på agendaen. Formidlings- og rekrutteringsarbeid står også høyt oppe på dagsorden på ledermøter og i den ukentlige mailen som går ut fra fylkeskontoret til lokalkontorene.

Representanter for Markedsavdelingen hos NAV fylke deltar også rutinemessig på møtene til markeds-teamene ute på lokalkontorene. Måloppnåelse og resultater i forhold til målerkortene drøftes. På disse møtene diskuterer man spørsmål som har med markedsforhold å gjøre og spørsmål som angår hvordan man kan få ulike vanskelig stilte grupper i arbeid. Markedskoordinatorene har også oppgave å sikre kommunikasjonen mellom ulike fagmiljøer og funksjoner som oppfølging, mottak, ledelse og marked. Arbeidslivssenteret er med i dette teamet. Deres oppgave er blant annet å holde fokus på spørsmål knyttet til delmål 2 i IA-avtalen²⁰.

²⁰ Delmål 2 i IA-avtalen fra 2014 er å «Hindre frafall og øke sysselsetting av personer med nedsatt funksjonsevne».

4.3. Oslo

Arbeidsmarkedet i Oslo kjennetegnes blant annet ved at segmentet eiendomsdrift og faglig/teknisk tjenesteyting er mer dominerende enn i andre fylker. Varehandel er også en stor bransje i tillegg til helse- og sosialtjenester. Det er lite industri og jord-, skogbruk og andre primærnæringer.

Det er veldig mange små arbeidsgivere og arbeidsplassene er ulikt fordelt i bydelene. Bydelene Alna og St Hanshaugen er eksempler på bydeler med mange arbeidsplasser, mens Søndre Nordstrand og Grorud har relativt få. Bemanningen på NAV-kontorene gjenspeiler i liten grad hvordan bedriftene fordeler seg i fylket.

En trend i Oslo er at plasstrengende industri som for eksempel lager og varehandel flytter ut av Oslo på grunn av høye tomtepriser. Bedriftene flytter til Akershus og omkringliggende fylker.

Den senere tiden har man fått en liten økning i ledigheten i Oslo, særlig innen byggenæringen.

I Oslo har man desentralisert markedsarbeidet. Alt som dreier seg om formidling og rekrutteringsbistand har ligget til NAV-kontorene. Fra 2013 startet man opp igjen med sentrale jobbmesser. NAV Oslo har ansatt to jobbmessekoordinatorene. De organiserer sentrale jobbmesser som man har en gang pr måned. Ellers håndteres alt som er knyttet til formidling og rekrutteringsbistand av de relativt store 15 NAV-kontorene man har i Oslo.

Alle kontorene egne arbeidsgiverkontakter – minst en pr kontor. Disse har først og fremst som oppgave å holde oppe og være inspiratorer for markedsarbeidet ved NAV-kontorene. De sitter i et såkalt Arbeidsgivernettsverk som drives av fylkesadministrasjonen. De har hoveddelen av arbeidet sitt rettet mot arbeidsgiverne, de besøker bedrifter, etc. Men også «vanlige» veiledere besøker bedrifter. Praksisen er her litt ulik fra kontor til kontor.

NAV fylke har jevnlig utviklingsmøter med NAV-enhetene. Da har man alltid som tema «arbeid først». På disse møtene deltar avdelingsdirektør ved fylket og noen av rådgiverne som er ute og møter ledergruppene på NAV-kontorene. Man regner dette som et element i styringsdialogen.

I forhold til markedsarbeidet har man opprettet noe man kaller for *Arbeidsgivernettsverket*. Nettsverket startet opp i 2013 og har seks møter pr år. Hensikten med nettsverket er at det skal fremme markedsarbeidet på kontorene og bidra til å utveksle erfaringer om gode modeller og «gode grep å gjøre». Nettsverket drives av to personer i fylkesadministrasjonen.

Hittil har mye av diskusjonen i nettsverket dreid seg om måleindikatorene til NAV, om hvordan lokalkontorene måles på resultater og hvordan man får uttelling. Dette har sin bakgrunn i at NAV-lokalkontorene måles på arbeidsgiverkontakt. Oslo er det fylket i landet som har ligget lavest på denne måleindikatoren, «så vi har hatt et stort press på oss til å få opp indikatoren» (intervju med representant for NAV fylke).

I nettsverket har man i tillegg vært opptatt av hvordan man skal få kontakt med arbeidsgivere, hvordan man skal velge hvilke bedrifter å satse på og gi tips og råd til hverandre. Det er et problem at mye arbeidsgiverkontrakt ved NAV-kontorene ikke registreres noe sted. Man har derfor brukt tid på å diskutere hvordan bedre kan «synliggjøre det man gjør» (det vil si registrere aktivitetene i Arena). Det har derfor vært mye fokus på hvordan man gjør registreringer og på ulike tekniske ting i data-programmet Arena.

I Oslo har hovedformene for kontakt med arbeidsgivere vært knyttet til oppretting av individuelle tiltaksplasser i bedrifter (Arbeidspraksis og Lønnstilskudd). I tillegg har man hatt kontakt i forbindelse med sykefraværsoppfølging, dialogmøter og lignende.

Det oppfattes som et hinder for å få til gode, målbare resultater at det er mange små bedrifter i fylket og at hver bedrift uansett størrelse telles som én arbeidsgiver. Det oppleves derfor som mer hensiktsmessig å satse på kontakt med større arbeidsgivere fordi de i utgangspunktet har et større rekrutteringspotensiale og at man kan nå flere ansatte pr arbeidsgiverkontakt.

4.4. Rogaland

Arbeidsmarkedet i Rogaland er preget av energisektoren, fra vannkraft til olje og hav. En stor andel av de sysselsatte jobber i denne sektoren. I tillegg kommer leverandørindustrien – men her er det glidende overganger. Olje- og annen industri er dominerende. Ellers finnes mange arbeidsplasser innen helse- og pleiesektoren. Andelen private bedrifter er høyere i Rogaland enn i resten av landet.

Fylket har lavere ledighet enn i resten av landet sammen med Sogn og Fjordane. Tilbakemeldinger fra bedriftene tilsier at det er og fremdeles vil være et stort arbeidskraftbehov framover. Det gjelder i særlig grad ingeniører, men de senere årene har etterspørselen etter fagarbeidere med fagbrev innen industri økt. Det er også stor etterspørsel etter sykepleiere.

Det er et stort innslag av arbeidsinnvandrere i Rogaland. Et problem for bedriftene i fylket, er at de ofte må rekruttere fra utlandet og dermed må håndtere språkproblemer. Et annet problem for bedriftene er at det tar for lang tid å få godkjent utenlandsk kompetanse gjennom NOKUT.

Syssetningen økte markant fra 2007 til 2013. 85 prosent av de nye sysselsatte var innvandrere. Det er ikke bare ingeniører som har kommet, men også en del ufaglærte. De er overrepresentert på ledighetsstatistikken. Det gjelder blant annet polske bygningsarbeidere.

Man forventer et fortsatt høyt press i oljesektoren og lav ledighet.

NAV Rogaland er organisert i tre regionale markedsavdelinger. Det er de som har hatt mye av dialogen med NAV-kontorene. Det dreier seg om at de legger ut rekrutteringsoppdrag i Arena, men også at de sender ut mailer til NAV-kontorene for å informere om ledige stillinger og behov for arbeidskraft i fylket. De har også sendt ut månedlige mailer om situasjonen og bevegelser på arbeidsmarkedet i Rogaland. Det ytes også en del andre typer tjenester overfor arbeidsgivere, for eksempel ved nedbemanningsprosesser. Ansvar for dette ligger også til markedsavdelingene. Denne måten å organisere arbeidet på har eksistert siden NAV-reformen i 2006 og man har gjort gode erfaringer med den. Den har bidratt til at man har klart å opprettholde et fokus på markedsarbeidet (informantintervju).

Alle offentlig utlyste stillinger legges ut på nav.no, men man ønsker i tillegg å bistå for å markedsføre NAVs tjenester og brukere. Man tenker på dette som «en inngangsbillett til å bli en foretrukket rekrutteringspartner på sikt» (informantintervju).

NAV-kontorene har tilgang til alle stillinger som lyses ut på nav.no via Arena. Stillinger som legges ut her, legges ut av arbeidsgiver selv eller stillingsutlysninger blir «sakset» av NAVs avdeling i Mo i Rana som legger dem ut på nettet.

I styringsdialogen som fylket har med NAV-kontorene, har rekruttering, særlig det siste året, vært en viktig komponent. I styringsdialogen ser NAV fylke blant annet på resultater på områdene formidling, stillingsoppdrag, osv. Dette er måleparametere som ligger i målekortene.

I oktober 2013 opprettet man en ordning med rekrutteringskontakter ved hvert NAV-kontor. De har som oppgave å kontakte bedrifter som lyser ut offentlig og tilby rekrutteringsbistand fra NAV. De skal også bidra til å finne kandidater for bedriftene, oppfordre brukere til å søke på stillinger og ellers være en aktiv partner for både arbeidsgivere og arbeidssøkere. De som driver med rekruttering og rekrutteringsbistand skal følge opp faglig de som jobber med dette på navkontorene

Arbeidsfordelingen mellom de tre regionale markedsavdelingene og rekrutteringskontaktene på NAV-kontorene var våren 2014 ikke endelig streket opp.

Rekrutteringskontaktene har holdt på siden oktober 2013, men markedsavdelingene har før denne ordningen ble opprettet, hatt en aktiv rolle når det gjelder å ta direkte kontakt med arbeidsgiver for å få rekrutteringsoppdrag, også hos bedrifter som ikke lyser ut offentlig. Dette planlegger man skal bli et arbeidsområde for rekrutteringskontaktene etter hvert som ordningen finner sin form. Rekrutteringskontaktene skal følge med på hva som rører seg på markedet. De skal spesielt hold øye med den type stillinger som kan være aktuelle for mange av NAVs brukere og særlig stillinger for ufaglærte. Det lyses ut mange stillinger i Rogaland som ikke krever spesialkompetanse og som kan egne seg for ufaglærte.

Siden mai 2013 har man hatt tre samlinger for rekrutteringskontakter og NAV-ledere. Siden ordningen med rekrutteringskontakter er relativt ny, så legges det vekt på å følge den opp og at det skal finnes en felles møteplass for dem hvor de kan utveksle og drøfte erfaringer.

Man hadde våren 2014 ikke evaluert erfaringene med ordningen med rekrutteringskontakter.

4.5. Telemark

Telemark er et industrifylke med mye høyteknologisk industri. Industrien er konjunkturutsatt og sårbar for hva som skjer ellers i Europa. Det har vært mange bedriftsnedleggelse de senere årene. Man ser at industrien er i endring. Det har kommet en del oljerelaterte bedrifter til fylket som etterspør høykvalifisert arbeidskraft. Det er stor etterspørsel etter spesialister og ingeniører og fagarbeidere. Den «gamle typen» industriarbeidere uten oppdatert fagutdanning, er det lite etterspørsel etter.

Oppgaven med å følge opp de 18 NAV-kontorene i fylket er lagt til såkalte markeds koordinatore hos NAV Telemark. Arbeidsoppgaver som inngår er knyttet til rekruttering, formidling, omstilling og sykefraværsoppfølging. I tillegg inngår strategisk planlegging og oppfølging av markedsaktiviteter, resultatoppfølging av markedsarbeidet i fylket og informasjon og opplæring.

Hvert NAV-kontor har sin markedsavdeling. De større kommunene har et team. Teamene har også ansvar for sykefraværsoppfølging. Det oppfattes som «en utfordring» av NAV fylke at sykefraværsoppfølging tar veldig mye tid på NAV-kontorene.

«Det er det de jobber mest med. Aktiviteter rettet mot arbeidsgivere har blitt prioritert ned fordi det er så mange ting som må gjøres i sykefraværsoppfølgingen, mens dette med bedriftskontakt ikke er noe som er pålagt selv om man blir målt på det. Men det er sykefraværsoppfølging som tar mest tid» (informantintervju).

Hvert av de 18 kontorene har en markedskontakt. De har litt forskjellige stillingsbetegnelser som veileder, rekrutteringspartner, teamleder marked. Alle er mellomledere.

NAV Telemark har som mål å styrke formidlings- og rekrutteringsarbeidet «i tråd med det vi får av signaler fra sentralt hold» (informantintervju). Som et ledd i dette, ønsker man å satse på «å få tak i mer rendyrkede salgspersoner som kan jobbe med jobber med formidlings- og rekrutteringsarbeid på hvert NAV-kontor og særlig på de største kontorene» (informantintervju).

En gang i måneden har NAV Telemark oppfølgingsmøter med ledere og mellomledere. Da går man gjennom måleindikatorene og ser på resultatene til det enkelte kontor, hva de har gjort bra og hva de må jobbe videre med og setter i gang tiltak.

En gang i måneden arrangeres det også møte i et *markedsnettverk* hvor alle mellomledere som arbeider med markedsarbeid på NAV-kontorene er invitert.

NAV Telemark har lagt opp til at bedriftsrettede aktiviteter som for eksempel jobbmesser, frokost- og næringsmøter og lignende skal drives av NAV-kontorene og ikke av fylkeskontoret. Tanken er at NAV-kontorene på denne måten «får et eierforhold til sine bedrifter, sine nettverk og sin kommune» (informantintervju).

4.6. Vestfold

Arbeidsmarkedet i Vestfold beskrives som ganske allsidig. Det er mange bransjer og mye variert industri innen næringsmidler, elektronikk, kjemisk og det er mange underleverandører til offshore-industrien. Det er mange jobber innen engineering som etterspør høykompetent arbeidskraft. En stor del av industrien er eksportrettet og dermed konjunkturfølsom. Det er stor etterspørsel etter fagarbeidere og ingeniører i industrien.

Helsesektoren er stor og det er stor etterspørsel etter sykepleiere og helsefagarbeidere. NAV jobber imidlertid mer med privat enn med offentlig sektor. I likhet med hva vi fikk opplyst fra de andre fylkene, erfarer NAV at det er enklere å forholde seg til private enn til offentlige arbeidsgivere når det gjelder rekruttering. Private arbeidsgivere oppleves ofte som mer fleksible sammenlignet med det offentlige som er underlagt strengere regimer med hensyn til ansettelser.

Det er 14 kommuner i Vestfold fylke. Alle NAV-kontorene har sine faste kontaktpersoner som jobber med rekrutteringsbistand.

NAV Vestfold har opprettet en enhet med navnet Jobbservice. Enheten har fire stillinger. Alle ansatte har næringslivsbakgrunn. Jobbservice har som oppgave å følge opp NAV-kontorenes arbeid med formidling og rekrutteringsbistand. I tillegg har enheten som oppgave å følge opp og bistå i rekrutteringsarbeidet i fylket, men også når det gjelder omstillinger, nedbemanninger og permitteringer, EURES og bedriftsintern opplæring. Lederen av Jobbservice rapporterer til fylkesdirektøren på samme måte som en leder for et NAV-kontor.

Det er den enkelte NAV-leder som er ansvarlig for rekrutterings- og markedsarbeidet i egen kommune, men Jobbservice er delaktige og bistår i arbeidet i alle kommunene.

Jobbservice representerer hele fylket og har jevnlig kontakt med alle NAV-kontorene. De ansatte har både mye telefonkontakt og er mye ute på NAV-kontorene. Tidligere hadde man faste ukemøter, men man har gått bort fra dette. Man anser at «det viktigste er å få til en god dialog og være i inngrep med kontorene, ikke å ha faste møter» (informantintervju).

Noen av de ansatte i Jobbservice sitter av og til på det NAV-kontoret de har ansvaret for å følge opp. Ansvaret for å følge opp NAV-kontorene er delt inn geografisk på Jobbservice slik at hver saksbehandler

har ansvaret for bestemte kommuner. Hvis en saksbehandler har ansvaret for å følge opp et stort NAV-kontor, hender det ikke sjelden at vedkommende tilbringer opptil to dager pr uke på kontoret.

Jobbservice har en viktig funksjon i forhold til opplæring av medarbeidere på lokale NAV-kontor, blant annet når det gjelder arbeidsmarkedskunnskap. Ifølge lederen for Jobbservice, finnes det «en del ansatte med kompetanse på rekruttering ute på NAV-kontorene fra gamle A-etat, men de er ganske godt gjemt. Det har gått så mange år nå at den kompetansen har forvitret. Den ikke vært vedlikeholdt».

Ifølge leder av Jobbservice, er det ikke mange fylker i NAV som har sentralisert rekrutteringstjenesten til en enhet. Dette var tilfellet tidligere, men mange har forlatt denne modellen. Vestfold er imidlertid et lite fylke i utstrekning og det er stor mobilitet av arbeidskraft mellom kommunene. Man har derfor ansett det som hensiktsmessig å ha et sted for henvendelser fra arbeidsgivere som etterspør rekrutteringsbistand. Man sikrer også at telefoner rutes til rett person og at alle telefoner blir besvart umiddelbart og fulgt opp med en gang. De fire årsverkene som er satt av til rekrutteringsbistand på fylkesnivå, vurderes som utilstrekkelig. For tiden arbeides det med å bygge opp kompetanse på NAV-kontorene slik at de på noe sikt får sine egne spesialister på rekrutteringsbistand til arbeidsgivere.

For å oppsummere: Vi ser at samarbeidet mellom fylkeskontoret og lokalkontorene er lagt opp på ulike på ulike måter i de seks fylkene. Alle fylkene spiller imidlertid en aktiv, understøttende og koordinerende rolle i forhold markedsarbeidet i fylket og på lokalkontorene. Samarbeidsområdene som lokalkontorene finner mest nytte i, er informasjon om arbeidsmarkedet, bistand fra rekrutteringskontakter, faglig bistand til kompetansebygging og koordinering av markedsaktiviteter.

4.7. Arbeidslivssentrenes rolle i markedsarbeidet

Mange av våre informanter pekte på at de har stor nytte av Arbeidslivstjenesten som ofte har gode bedriftskontakter. En av fylkesinformantene sa det slik:

«Arbeidslivstjenesten er ofte døråpnere inn i IA-bedrifter... De har IA-kunnskap og kan sykefraværsoppfølging. De er et fyrverkeri når det gjelder rekrutteringsbistand».

Den viktige rollen som Arbeidslivstjenesten later til å ha i markedsarbeidet, ble bekreftet av andre fylkesinformanter:

«Arbeidslivstjenesten er med i markedsteamene og bidrar til å utvikle markedsarbeidet i fylket. Det er et stort potensiale på grunn av satsningen på delmål 2 i IA-avtalen og det kvalitetssikringssystemet som de nettopp har innført. Det er veldig mye å hente her. Foreløpig så har vi brukt masse tid på å etablere strukturen, så det er først nå vi kan begynne å jobbe med fagområdet rekruttering... Arbeidslivstjenesten er veldig mye ute i bedriftene, så det er mye å hente her» (Fylkesinformant)

«Arbeidslivstjenesten er tilstede på jobbmesser og frokostmøter og er veldig integrert i kontorene. Det der fungerer på skinner i dette fylket... Fordelen med å ha Arbeidslivstjenesten med, er at de har en veldig tett relasjon til bedrifter. De skal imidlertid jobbe med gruppene som har behov for spesialtilpasset innsats. Så hvis kontorene ber om hjelp til formidling fra Arbeidslivstjenesten, så sier de at det er disse gruppene de prioriterer å jobbe med.» (Fylkesinformant)

Lokalkontorene beskrev også LS som en aktør de har stor nytte av i markedsarbeidet. Det gjelder både rekruttering og formidling. En informant beskrev samarbeidet slik:

«Ja, vi samarbeider med Arbeidslivstjenesten. Jeg har kontakt med de enkelte IA-rådgiverne når det gjelder de bedriftene som har IA-avtale. Vi samarbeider og er blant annet på møter sammen. Arbeidslivstjenesten driver med oppfølging av sykmeldte og skal bidra til å forhindre at folk blir sykmeldte. Vi jobber mer med rekruttering. Men noen ganger samarbeider vi. Det fungerer bra. Noen ganger har IA rådgivere ringt når de skal ha et møte på en virksomhet i forbindelse med omstilling, for eksempel når en barnehage skal nedlegges. Jeg deltar på møtet, forteller om hva vi i NAV kan bidra med hvis folk blir arbeidsledige. Vi ønsker jo helst ikke at folk skal gå ut i arbeidsledighet, men heller begynne med jobbsøk osv. mens de fortsatt er i jobb. Prøver å få aktivisert dem når de for eksempel har et halvt år igjen. Jeg gir informasjon om nav.no, osv. Eller en IA-rådgiver forteller meg om en bedrift som har ledige stillinger. Vi deler informasjon.» (Informant lokalkontor)

Mange lokalkontor kommenterte i spørreundersøkelsen av de benyttet seg av møtene (for eksempel dialogmøte 2) som de har med bedrifter i forbindelse med sykefraværsoppfølging. Da benytter de anledningen til å sjekke hvilke behov bedriften eventuelt har når det gjelder arbeidskraft.

5. NAV-kontorenes prioritering av markedsarbeid

Både intervjuene og spørreundersøkelsen indikerte at det er andre områder enn markedsarbeidet som har hatt prioritet i NAV de første årene etter at den nye etaten ble etablert 1. juli 2006.

Følgende typiske ytringer fra noen NAV-ledere kan illustrere forholdene:

«Årsaken til at arbeidsformidling og rekruttering ikke hadde særlig høy prioritet i de første årene NAV-kontoret ble etablert, skyldes alt som skulle på plass, herav opplæring, restanser på trygdefaglig side, innføring av arbeidsavklaringspenger, nedbemanning (på eget kontor) med gjentatte omorganiseringer. Nå snakker vi om arbeid først hele tiden. NAV er kommet videre i sin utviklingsfase, mange restanser er bygget ned og vi er kommet så langt at arbeid og markedsarbeid har fått et større fokus i hele organisasjonen».

...

Når vi startet som NAV hadde flesteparten av de ansatte bakgrunn fra trygd. Det har vært en prosess for å øke både kunnskap om formidling og viktigheten av markedsarbeidet.

...

Selve reformen tok tid for å få alt på plass organisatorisk. Arbeidsprosesser og NAV stat sin innsats i forhold til inntektssikring var deres første prioritet i flere år. De siste årene har vi begynt å arbeide mer målrettet i forhold til innsatsbehov, arbeidsmuligheter og konsekvensvurderinger.

I spørreundersøkelsen til NAV-kontorene spurte vi lederne om hvordan formidlings- og rekrutteringsarbeidet har vært prioritert tidligere og hvilken prioritet dette arbeidet har i dag. Svarene framkommer av tabellene nedenfor.

Tabell 6. Hvilken prioritet har etter din mening formidlings- og rekrutteringsarbeidet hatt på dette kontoret siden det ble etablert? Prosent²¹

PRIORITET	PROSENT	GRUPPERTE SUMMER
1 LAV	4,6	
2	16,2	1+2 = 20,4
3	23,4	
4	26,0	3+4 = 49,4
5	13,6	
6 HØY	12,8	5+6 = 26,4
VET IKKE	3,4	
N	213	

Svarfordelingen viser at formidlings- og rekrutteringsarbeidet tidligere oppgis å ha hatt høy prioritet²² på noe mer enn en firedel (26,4 prosent) lokalkontor, mens det har hatt middels prioritet²³ på om lag

²¹ 23 respondenter svarte med mer enn ett tall og er derfor ikke tatt med i tabellen.

²² Vi regner her scorene 5 og 6 som høy prioritet.

²³ Det vil si scorene 3 og 4.

halvparten (49,4 prosent) av lokalkontorene. På -to av ti (20,4 prosent) lokalkontor har disse arbeidsområdene hatt lav prioritet.

Fordeler vi svarene etter kontorstørrelse,²⁴ så ser vi at andelen som svarte at markedsarbeidet hadde hatt høy prioritet siden kontoret ble etablert, varierer etter størrelse.²⁵

Tabell 7. Prioritering av markedsarbeid siden kontoret ble etablert etter kontorstørrelse. Prosent²⁶.

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
ANDEL SOM SVARTE AT MARKEDSARBEIDET HADDE HATT HØY PRIORITET SIDEN KONTORET BLE ETABLERT.	20,5	11,8	5,7
N	26	6	35

Dersom vi ser på hvilken prioritet dette arbeidsområdet har i dag, så får vi følgende svarfordeling:

Tabell 8. Hvilken prioritet har vil du si at formidlings- og rekrutteringsarbeidet har i dag? Prosent.²⁷

PRIORITET	PROSENT	GRUPPERTE SUMMER
1 = LAV	1,6	
2	1,2	1+2 = 3,8
3	9,7	
4	21,0	3+4 = 30,7
5	40,5	
6 = HØY	27,0	5+6 = 67,5
N	237	

Også her finner vi at arbeidet har høyere prioritet på de små kontorene enn på de store.

Tabell 9. Prioritering av markedsarbeidet i dag etter kontorstørrelse. Prosent²⁸.

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
ANDEL SOM SVARTE AT MARKEDSARBEIDET HAR HØY PRIORITET I DAG.	32,0	27,3	14,5
N	41	15	8

²⁴ Små kontor= 1-15 årsverk, Mellomstore= 16-39 årsverk og Store mer enn 40 årsverk.

²⁵ Det er en signifikant, men ikke veldig sterk negativ korrelasjon mellom kontorstørrelse og prioritering av markedsarbeidet. (Pearson = - 0,173 p<0,01, hvilket betyr at det er 1% eller lavere sjanse for at forskjellene skyldes tilfeldigheter. Sammenhengen er slik at dess mindre kontoret er, dess høyere har markedsarbeidet vært prioritert.

²⁶ I denne og i alle etterfølgende tabeller som sammenligner små, mellomstore og store kontor, har vi bare tatt med den andelen som krysset av for høyeste alternativ på seks-punktskalaen – dvs. «svært ofte», «svært nyttig», etc. Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

²⁷ 3 respondenter svarte med mer enn ett tall og er derfor ikke tatt med i tabellen.

²⁸ Her er det også en signifikant, men svak negativ korrelasjon mellom prioritering og kontorstørrelse: Pearson = - 0,154, p<0,05.

En mulig forklaring på at markedsarbeidet har høyere prioritet på de små kontorene, kan være at de små fortore kom i «operativ» stand etter NAV-reformen. Det ser imidlertid ut til at andelen små kontor som har prioritert markedsarbeidet høyt, også har vært større siden kontorene ble etablert.

Ser vi på kontorene under ett, så ser vi at formidlings- og rekrutteringsarbeidet oppgis å ha høyere prioritet i dag enn før. På to tredeler (67,5 prosent) av kontorene har dette arbeidsområdet i dag høy prioritet. Det innebærer en økning på 41 prosentpoeng om man sammenligner med tidligere. Det var bare tre prosent av lokalkontorene som svarte at arbeidsområdet fremdeles har lav prioritet i dag, mens det på litt mer enn tre av ti (30,7 prosent) oppgis å ha middels prioritet.

Vi kan altså observere en prioriteringsendring i tråd med styringssignaler AVD og NAV fylke. Et par typiske kommentarer fra våre intervjuer som kan illustrere endringen, var:

Området ble kraftig nedprioritert i forbindelse med NAV-etableringen i 2009. Det siste 1-2 år er det kraftig opp-prioritert på mitt kontor. Det siste halvåret har 50% av min stilling definert arbeidsområde som markedskoordinator. Det vil si at jeg er mer aktivt ute hos bedrifter, har telefonkontakt, inviterer til bransjetreff (er ikke kommet skikkelig i gang), inviterer bedrifter hit på vårt ukentlige markeds møte. Jeg deltar på regionale markedsnettverk seks ganger pr år og tilsvarende nettverk på fylkesnivå er startet i år. Jobbmesser er arrangert lokalt i 2013 og 2014.

...

Det er blitt mere fokus på formidlings- og rekrutteringsarbeidet blant flere medarbeidere på kontoret den siste tiden. Vi har det som tema hver uke på tavlemøtet. Kontoret har også satt av tid hver uke for å jobbe spesielt med jobbmater. Det er kjørt mye opplæring blant de ansatte på kontoret og tjenesteområdet på jobbmater og registrering av arbeidsgiverkontakt.

I spørreundersøkelsen spurte vi også: «Hvis formidlings- og rekrutteringsarbeidet har høyere prioritet i dag enn tidligere, hva er de viktigste tiltakene som er iverksatt på området i løpet av de siste to-tre årene?»

Mer enn ni av ti respondenter svarte på dette spørsmålet som kunne besvares i et fritekst-felt. De hyppigst nevnte tiltakene som er iverksatt for å gi markedsarbeidet høyere prioritet de siste årene, var:

- Øremerkede stillinger (markedsteam, markedskoordinator/-kontakter, rekrutteringskontakter og lignende).
- Markedsarbeid som fast innslag på tavlemøter, avdelingsmøter, ledermøter og lignende
- Hyppigere bedriftsbesøk, mer arbeidsgiverkontakt
- Omorganiseringer og intern omfordeling av ressurser
- Innføring av standard for arbeidsrettet brukeroppfølging
- Opplæring, spesialisering og kompetanseheving av personalet
- Jobbmater utføres oftere enn før

I intervjuene med NAVs fylkeskontor stilte vi spørsmålet:

«Det har vært hevdet at i forbindelse med NAV-reformen ble markedsarbeidet i NAV nedprioritert en periode, mens det nå har høyere prioritet. Stemmer dette med din oppfatning av forholdene i ditt fylke?»

Samtlige informanter mente at dette gav en dekkende beskrivelse av forholdene sitt fylke. Informantene var omforent i sin oppfatning av at markedsarbeid siden NAV-reformen generelt har blitt nedprioritert i forhold til andre arbeidsområder som utbetaling av ytelser og sykefraværsoppfølging. Beskrivelsen til en av informantene sammenfatter situasjonen i fylkene ganske godt:

«Markedsarbeidet har aldri ligget helt brakk i fylket for man har hatt folk med kompetanse som har tatt seg av dette. Men det kunne vært gjort så ufattelig mye mer. Det er det vi jobber med nå. Det har kommet klare føringer gjennom mål og disponeringsbrevet. Vi har også tatt inn i virksomhetsplanen i fylket at det skal settes av mer ressurser til denne typen jobbing. Vi ønsker flere direkte meldte stillinger til NAV.

...

Men det er begrenset hva vi foreløpig kan gjøre. Potensialet er formidabelt mye større, men det kreves mer ressurser. Dette har vært nedprioritert ute på kontorene i fylket, men fylket har likevel levert ganske gode resultater. Området har blitt liggende, men nå settes det mer ressurser inn. Man må omdisponere ressurser internt i fylket til dette.

...

Markedsarbeidet prioriteres opp, men det er opp til den enkelt NAV-leder å finne ut av hva som skal prioriteres ned».

Mye tyder altså på at markedsarbeidet har fått høyere prioritet i fylkene og på lokalkontorene den siste tiden. Det gir seg utslag på ulike måter. Et felles trekk ser ut til å være at det allokeres mer ressurser til disse oppgavene. Markedsarbeid står høyere på agendaen på ulike ledermøter og det arbeides med å finne fram til bedre måter på organisere arbeidet på.

En av fylkesinformantene beskrev hvordan man organiserer markedsarbeidet i fylket på denne måten:

«Det handler om at organiseringen med markedskoordinatorene, teamene og med arbeidsliv-senteret er på plass. Og det handler om rapportering og at området er lagt inn på målerkortene. Dette lager en struktur som gjør det veldig synlig hvis organisering ikke er på plass. Hvis det er et distrikt hvor dette ikke fungerer, så ser man det veldig fort. I tillegg er det mye mer fokus på dette på ledermøtet, så det er ikke bare fagmiljøene som er opptatt av dette. Lederne blir utfordret på det og det er i det hele tatt mer på dagsorden.

Vi har også satt i gang noe vi kaller for bransjefokus og det har fått mye oppslutning. Dette innebærer at ulike bransjer er fordelt mellom markedskoordinatorene som har ansvar for å være oppdatert på hva som rører seg i ulike bransjer, identifisere viktige nettverk og dele informasjonen med oppfølgerne i NAV. Det har vært en krevende prosess, men det har vært forventet at man skal veldig fort opp i kunnskap her. Vi kan ikke skryte på oss at modellen er helt oppe og står ennå, men det er blitt mye tydeligere hva som må være på plass for at den skal være helt ut implementert. Vi er ikke i havn med alle bransjer ennå, men det begynner å komme seg».

For å oppsummere: Det ser ut til at markedsarbeidet, dvs. formidlings- og rekrutteringsbistand, har høyere prioritet på NAV-kontorene enn for noen år siden. Dette gjelder både på fylkesplan og på lokale

NAV- kontor rundt om i landet, men markedsarbeidet har høyere prioritet på de små kontorene enn på de store. Dette kan tenkes å ha sammenheng med at de store kontorene i større grad enn de små har hatt og fremdeles har problemer med å finne fram til en god og operativ organisering av arbeidet. Det kan også tenkes at de store kontorene har en større andel brukere med mer komplekse problemer.

6. Organisering av markedsarbeidet

6.1. Hvordan får lokalkontorene informasjon om ledige stillinger?

En forutsetning for at NAV skal lykkes i å skaffe arbeidssøkere arbeid, er at de har god tilgang på informasjon om hva som finnes av ledige stillinger på arbeidsmarkedet. I spørreundersøkelsen spurte vi lokalkontorene om hvilke informasjonskanaler de bruker for å få kjennskap til ledige stillinger.

Tabell 10. Hvor ofte bruker dere følgende for å få kjennskap til ledige stillinger? ²⁹

	GJENNOMSNITT	N
NAV.NO	5,51	246
LOKALE AVISER	4,44	245
HENVENDELSER FRA ARBEIDSGIVERE	4,33	243
OPPSØKENDE ARBEID OVERFOR ARBEIDSGIVERE	3,91	245
NETTVERK SOM KONTORET OG/ELLER VEILEDERE DELTAR I	3,90	243
FINN.NO	3,50	238
ANDRE EKSTERNE STILLINGSBASER	3,18	239
BEDRIFTERS HJEMMESIDER	3,01	241
ANNET	2,91	170
BEMANNINGS- ELLER VIKARBYRÅER, REKRUTTERINGSFIRMAER	2,89	242

Vi ser at nettstedet nav.no fremstår som den desidert viktigste informasjonskanalen, deretter følger lokale aviser og direkte henvendelser fra arbeidsgivere. Lokalkontorene benytter ulike måter å skaffe seg informasjon på. Bruken av markedsteam eller lignende er viktige for flere av kontorene:

«Det er nav-databasen og så er det gjennom markedsteamet ... (Informanten peker på en tavle som henger ute i gangen) Du ser den tavla der – der henger det info om tiltaksplasser, praksisplasser og stillinger og det er det markedsteamet vårt som jobber med. De spar fram ekstra plasser og stillinger som kommer i tillegg til det som ligger i databasen.» (Informantintervju)

Internett brukes også mye:

«Vi får informasjon via nettet. Gjennom de store portalene. Noen store bedrifter eller kjeder bruker ikke nav.no eller finn, men bare sine egne internettsider. Vi plukker opp utlysninger og skal gjøre mer av det. Tanken er at vi også skal reklamere mer for rekrutteringstelefonen. Når en arbeidsgiver ringer inn skal kontaktsenteret opplyse om rekrutteringstelefonen og oppfordre dem om å ta kontakt. Men tanken er at vi i tillegg skal gå ut og selge denne tjenesten. Det har vi hittil gjort i liten grad». (Informantintervju)

En pragmatisk kombinasjon av flere strategier er også vanlig:

«Vi har egen Jobbservice i fylket som formidler oppdrag til oss. Ellers skaffer vi oss informasjon når vi er ute på bedriftene og gir oppfølging, gjennom arbeidsgivere som tar kontakt med oss, nav.no, Finn osv. Via skjema arbeidspraksis. Gjennom dialogmøter og bedriftsbesøk. Vi har også laget en egen arbeidsgivermappe som vi legger igjen på arbeidsplassene». (Informantintervju)

²⁹ Skala fra 1 til 6. 1= «Aldri», 6= «Svært ofte».

Det er forskjeller mellom små og store kontor når det bruk av informasjonskanaler. De største forskjellene framgår av tabellen under.

Tabell 11. Bruk av informasjonskanaler etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært ofte».³⁰

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
LOKALE AVISER	49,2	36,4	12,7
HENVENDELSER FRA ARBEIDSGIVERE	23,1	27,3	33,3
OPPSØKENDE ARBEID OVERFOR ARBEIDSGIVERE	14,3	9,1	25,5
FINN.NO	10,6	24,1	25,5
NETTVERK SOM KONTORET OG/ELLER VEILEDERE DELTAR I	10,1	18,2	9,3

Det er interessant å merke seg at for nesten halvparten av de små kontorene, så er lokale aviser den hyppigst brukte informasjonskilden, mens denne kanalen har mye mindre betydning for de store kontorene. De store kontorene bruker i mye større grad finn.no og kontakt med arbeidsgiverne (enten via henvendelser eller oppsøkende virksomhet). Dette mønsteret reflekterer trolig forskjeller som for eksempel størrelse på de arbeidsmarkedene som kontorene betjener. Små kontor er trolig oftere lokalisert i mer oversiktlige lokalsamfunn preget av tettere sosiale nettverk og andre typer informasjon flyt enn man finner i større, mer urbane kontekster.

Ser vi på hvilke aktiviteter kontorene under ett oppfatter som de viktigste for å få kjennskap til ledige stillinger, så får vi følgende bilde:

Tabell 12. Hvor viktig vil du si følgende er for å få kjennskap til ledige stillinger?³¹

	GJENNOMSNITT	N
NAV.NO	5,75	244
HENVENDELSER FRA ARBEIDSGIVERE	5,41	240
OPPSØKENDE ARBEID OVERFOR ARBEIDSGIVERE	5,40	240
NETTVERK SOM KONTORET OG/ELLER VEILEDERE DELTAR I	4,77	240
LOKALE AVISER	4,76	241
FINN.NO	4,42	239
BEDRIFTERS HJEMMESIDER	4,37	236
ANDRE EKSTERNE STILLINGSBASER	4,05	235
BEMANNINGS- ELLER VIKARBYRÅER, REKRUTTERINGSFIRMAER	3,89	237
ANNET	3,32	154

Det er generelt nav.no og kontakt med arbeidsgivere som kontorene opplever som de viktigste måtene å få kjennskap til ledige stillinger på. Fordeler vi dette etter kontorstørrelse, så får vi følgende bilde:

³⁰ Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

³¹ Skala fra 1 til 6. 1= «Ikke viktig», 6= «Svært viktig».

Tabell 13. Informasjonskanalers viktighet etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært ofte»³².

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
HENVENDELSER FRA ARBEIDSGIVERE	67,2	73,6	51,9
LOKALE AVISER	47,7	40,4	16,4
FINN.NO	20,8	44,2	36,4
BEDRIFTERS HJEMMESIDER	20,5	30,8	30,9
BEMANNINGS- ELLER VIKARBYRÅER, REKRUTTERINGSFIRMAER	9,2	23,5	20,4

Det er forskjeller mellom hva de små og de store kontorene anser som viktige informasjonskanaler. Forskjellene er til dels store, ikke minst når det gjelder lokale avisers viktighet, henvendelser fra arbeidsgivere og finn.no. Det er interessante forskjeller i kontorenes vurderinger når det gjelder bemanningsfirmaer og bedrifters hjemmesider. Igjen vil vi tro at dette mønsteret har sammenheng med trekk ved den konteksten kontorene opererer i.

³² Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

6.2. Informasjon fra NAV

6.2.1. Informasjon til arbeidssøkere

I spørreundersøkelsen spurte vi lokalkontorene om hvordan de går fram for å informere arbeidssøkerne og følge dem opp.

Tabell 14. Hvilke informasjonskanaler bruker dere for å holde arbeidssøkerne informert og følge dem opp? ³³

	GJENNOMSNITT	N
NAV.NO	4,99	240
SMS	4,71	243
BREV	4,69	242
INFORMASJONSMØTER	3,93	240
GRUPPEINNKALLINGER	3,21	242
ANNET	2,55	117
SOSIALE MEDIER	1,77	230

Vi ser at NAV.no, SMS-varsling og brev er de tre mest brukte måte å informere arbeidssøkerne på.

Dette ble også bekreftet i intervjuene vi hadde med lokalkontorene. Her er et typisk sitat:

«Nav. no er den viktigste måten. Så er det gjennom gruppeinnkallinger³⁴ og samtaler med veilederne. Og så bruker vi SMS ganske mye og ofte som en sånn reminder: «Husk at du har gruppetime klokka ni eller husk at du skal på intervju» ... Det fungerer bra, særlig mot den yngre generasjonen. Vi bruker ikke e-post for det er ikke arbeidsverktøyet til NAV. Alt skal kunne dokumenteres og da skal det inn i fagsystemene. SMS dokumenteres for det sendes via systemet

Andre viktige informasjonskanaler er nyregistreringsmøter, månedlige oppfølgingsmøter og i løpende oppfølging via veiledningssamtaler. Arbeidssøkerne informeres også via oppslag i mottaket og ved bruk av flyers. Andre metoder som brukes er jobbmesser, nettverk og gruppeintervjuer. Noen innkaller for eksempel grupper av arbeidssøkere og klarerer hvem som kan egne seg til aktuelle ledige jobber. Så sender man over noen kandidater til bedriften og så er det arbeidsgiver som intervjuer videre.

Vi finner imidlertid også her forskjeller i praksis etter kontorenes størrelse. De største forskjellene finner vi når det gjelder bruk av SMS, informasjonsmøter og gruppeinnkallinger slik det framgår av tabellen under.

Tabell 15. Bruk av informasjonskanaler etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært mye brukt». ³⁵

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
SMS	30,5	33,3	21,4
INFORMASJONSMØTER	14,1	24,1	32,1
GRUPPEINNKALLINGER	3,8	25,9	32,1

³³ Skala fra 1 til 6. 1= «Aldri brukt», 6= «Svært mye brukt».

³⁴ Gruppeinnkallinger betyr at man kaller inn flere brukere til et felles møte.

³⁵ Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

Tallene reflekterer trolig det forhold at de små kontorene sjeldnere har så stor pågang av brukere at det lønner seg å arrangere informasjonsmøter eller gruppeinnkallinger, mens det for de store er en rasjonell måte å informere på. Vi ser også at de små mer enn de store bruker SMS for å informere sine brukere.

I spørreundersøkelsen spurte vi også lokalkontorene om deres bruk av sosiale medier i formidlingsarbeidet. Som det framgår av tabellen under, så er dette foreløpig lite brukte verktøy.

Tabell 16. I hvilken grad bruker dere sosiale medier som eksempelvis Facebook, LinkedIn og Twitter og lignende i formidlingsarbeidet?³⁶

	GJENNOMSNITT	N
FACEBOOK	1,54	246
LINKEDIN	1,34	244
ANDRE SOSIALE MEDIER	1,19	223
TWITTER	1,14	239

Vi ser at gjennomsnittsverdiene i svarene ligger mellom 1 og 2, noe som indikerer at lokalkontorenes bruk av sosiale medier var beskjeden på spørretidspunktet. Her er det små forskjeller mellom store og små kontor og det er i det hele tatt ganske få kontor som benytter seg av sosiale medier overhodet.

Siden kontorene i liten grad bruker sosiale medier, er det rimelig at de heller ikke veileder brukerne i særlig grad i bruken av disse medier for å skaffe seg jobb:

Tabell 17. I hvilken grad veileder dere arbeidssøkere i bruken av sosiale medier for å skaffe seg jobb? Prosent.

HYPPIGHET	PROSENT
1 ALDRI	18,8
2	25,8
3	22,1
4	17,1
5	8,8
6 SVÆRT OFTE	7,5
N	240

På tross av lite utbredt bruk, ser vi imidlertid at om lag 16 prosent av kontorene veileder brukerne i å benytte sosiale medier i sin jobbsøking. Det kan være en indikasjon på at bruken kan ta seg opp over noe tid etter som kompetansen på disse mediene øker hos veilederne.

Vi spurte også om hvor viktig lokalkontorene anså at bruken av sosiale medier er i formidlingsarbeidet.

³⁶ Her brukte vi en svarskala fra 1 til 6 hvor 1 = «aldri brukt» og 6= «mye brukt».

Tabell 18 Hvor viktig vil du si at følgende sosiale medier er i formidlingsarbeidet? ³⁷

	GJENNOMSNITT	N
FACEBOOK	2,74	242
LINKEDIN	2,54	237
TWITTER	2,12	231
ANDRE SOSIALE MEDIER	2,05	205

Lokalkontorene tillegger sosiale medier større viktighet enn (den foreløpige) bruken av dem kan tyde på. Det kan bety at lokalkontorene kan tenke seg å ta i bruk sosiale medier i større grad enn de gjør i dag dersom det legges bedre til rette for det og at personalet får relevant opplæring i bruken av dem.

6.2.2. Informasjon til arbeidsgivere

Informasjon til arbeidsgivere og virksomheter formidles rimeligvis via andre kanaler og på andre måter enn til arbeidssøkere. De fleste lokalkontor er pålagt å yte bistand til et visst antall virksomheter pr måned. Dette er nedfelt i målekortene.³⁸På de seks kontorene som vi intervjuet, hadde bare ett av kontorene gitt målet «arbeidsmarkedsbistand til virksomheter» høy prioritet. Fem kontor hadde gitt dette målet «middels» prioritet³⁹. Fem kontor hadde som mål å yte bistand til 20% av virksomhetene pr måned. Fire kontor overoppfylte denne målsettingen, men ett lå noe under måltallet.

I spørreundersøkelsen spurte vi lokalkontorene om hvordan de informerer arbeidsgivere om NAVs tilbud.

Tabell 19. Hvilke kanaler bruker dere for å informere arbeidsgivere om hvilken bistand de kan får fra NAV når det gjelder rekruttering? ⁴⁰

INFORMASJONSKANALER	GJENNOMSNITT	N
TELEFONHENVENDELSER TIL ARBEIDSGIVERE	5,00	243
BEDRIFTSBESØK	4,44	241
NAV.NO	4,12	235
ARBEIDSLIVSTJENESTEN	3,24	238
NETTVERK MED BEDRIFTER/ARBEIDSGIVERE	3,20	235
JEVNLIGE FROKOSTMØTER OG LIGNENDE	2,36	236
NYHETSBREV TIL ARBEIDSGIVERE	1,86	234
ANNET	1,58	86
SOSIALE MEDIER SOM FACEBOOK, TWITTER OG LIGNENDE	1,41	237

Vi ser at telefonhenvendelser og bedriftsbesøk er de hyppigst benyttede informasjonskanalene fulgt av nav.no. Telefonhenvendelser benyttes ofte av kapasitetshensyn. Bedriftsbesøk er en mer tidkrevende form for kontakt. Flere kontor har derfor pekt på at ulike former for nettverk med arbeidsgivere kan være en hensiktsmessig måte å holde kontakt med bedrifter på. Av svarene ser vi imidlertid at denne kontaktformen er mindre brukt enn telefonhenvendelser, bedriftsbesøk, nav.no og Arbeidslivstjenesten.

³⁷ Svarskalaen var også her fra 1 til 6, hvor 1= lite viktig og 6= «svært viktig»..

³⁸ Eksempel på målekort: Punkt B.22 «Andel virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV(SP)»

³⁹ Et av kontorene hadde ikke B.22 på sitt målekort.

⁴⁰ Skala: 1 = «Bruker ikke», 6= «Bruker svært mye».

Mange lokalkontor prøver å kombinere informasjon til arbeidsgivere med andre ting. Følgende sitater er typiske:

«Arbeidsgivere får informasjon i forbindelse med tiltak og i forbindelse med Dialogmøte 2. Da prøver vi også å selge oss litt inn og informerer om arbeidsgivertelefonen og nav.no, rekrutteringskontakten, osv. De får informasjon om at de også kan ta kontakt med NAV før en reell situasjon, før sykmelding og for å forebygge utstøting og i forhold til tilrettelegging for de arbeidstakerne de allerede har». (Informantintervju lokalkontor)

...

«... vi kontakter dem, spør om hvordan er situasjon i bedriften, spør om de trenger rekruttering eller bistand, om de har behov for folk på tiltak. Vi prøver å få ut om det er noen stillinger vi kan hjelpe dem med». (Informantintervju lokalkontor)

...

«Nettsidene er viktige. Så er det mye telefonkontakt. Og en del oppsøkende virksomhet. Skulle gjerne gjort mer av dette for erfaringene er veldig gode, men det er veldig ressurskrevende.» (Informantintervju lokalkontor)

Vi finner imidlertid også her forskjeller mellom kontorene avhengig av størrelse. Vi ser av tabellen under at store kontor benytter seg av nettverk med arbeidsgivere oftere enn de små kontorene. De store bruker også telefonhenvendelser oftere enn mindre kontor. Mellomstore kontor er de som i minst grad benytter seg av bedriftsbesøk for å informere arbeidsgivere. Det er også de som i størst grad bruker nav.no til dette formålet. Det er rimelig at nettverk med arbeidsgivere brukes mer av store kontor, trolig fordi dette er noe man finner oftere i mer urbane strøk med flere arbeidsgivere og arbeidsplasser.

Tabell 20. Bruk av kanaler for å informere arbeidsgivere om hvilken bistand de kan få fra NAV etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært mye brukt»⁴¹.

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
TELEFONHENVENDELSER	36,9	41,8	50,0
NAV.NO	27,6	30,8	24,1
BEDRIFTSBESØK	26,9	14,8	25,5
NETTVERK MED ARBEIDSGIVERE	6,5	5,6	12,7

⁴¹ Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

7. Formidlings- og rekrutteringsbistand: Tiltak og aktiviteter

7.1. Formidlingsbistand

I spørreundersøkelsen spurte vi lokalkontorene om hvilke tiltak eller aktiviteter som er vanlige å bruke i formidlingsarbeidet.

Tabell 21. Hvilke av de følgende bruker dere i det vanlige formidlingsarbeidet? ⁴²

	GJENNOMSNITT	N
ARBEIDSPRAKSIS	5,12	247
TELEFONKONTAKT MED ARBEIDSGIVERE	4,95	242
LØNNSTILSKUDD	4,33	246
BEDRIFTSBESØK	4,14	245
TIDSUBESTEMT LØNNSTILSKUDD	3,00	244
IA-PLASSER	2,77	240
JOBBMESSE	2,68	238
BEMANNINGS- ELLER VIKARBYRÅER, REKRUTTERINGSFIRMAER	2,64	244
ANNET (SPESIFISER)	2,22	117

Vi ser at arbeidsmarkedstiltakene arbeidspraksis og lønnstilskudd er svært mye brukt. Telefonkontakt med arbeidsgivere inngår ofte som en del av formidlingsprosessen og gjerne i kombinasjon med andre tiltak. Lønnstilskudd og praksisplass var også de tiltakene som ble trukket fram som de hyppigst brukte og mest effektive i våre intervjuer.

Tabellen under viser de tiltakene hvor vi finner de største forskjellene mellom store og små kontor. Vi ser at de små kontorene oftere bruker det arbeidsrettede tiltaket arbeidspraksis, mens de store foretrekker lønnstilskudd og tidsubestemt lønnstilskudd. De store benytter seg oftere av bedriftsbesøk enn de små, noe som er rimelig gitt at de små kontorene oftere befinner seg i rurale strøk hvor det kan være til dels store avstander mellom arbeidsplassene. I byene ligger arbeidsplassene mer konsentrert og det blir mindre kapasitetskrevende å foreta bedriftsbesøk.

Tabell 22. Tiltak brukt i formidlingsarbeidet etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært mye brukt». ⁴³

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
ARBEIDSPRAKSIS	39,6	36,4	25,0
TELEFONKONTAKT MED ARBEIDSGIVER	32,6	34,5	50,0
BEDRIFTSBESØK	9,1	12,7	25,0
LØNNSTILSKUDD	7,5	16,4	17,9
JOBBMESSE	3,1	5,7	13,0
TIDSUBESTEMT LØNNSTILSKUDD	0,8	7,3	10,7

Hva er det så kontorene oppfatter som viktigst for å få til gode formidlingsresultater? Vi ser av tabellen under at alle de hyppigst nevnte aktivitetene forståelig nok handler om kontakt med arbeidsgiverne.

⁴² Skala fra 1 til 6. 1 = Lite brukt, 6= Svært mye brukt.

⁴³ Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

Tabell 23. Hvor viktig er etter din mening følgende for å få til gode formidlingsresultater?

	GJENNOMSNIITT	N
NETTVERK MED ARBEIDSGIVERE	5,37	241
TELEFONHENVENDELSER TIL ARBEIDSGIVERE	5,34	244
BEDRIFTSBESØK	5,34	241
ARBEIDSPRAKSIS	5,00	245
LØNNSTILSKUDD	4,90	243
SAMARBEID MED ANDRE NAV-KONTOR	4,53	245
IA-PLASSER	3,74	234
TIDSUBESTEMT LØNNSTILSKUDD	3,67	243
JOBBMESSER	3,61	237
BEMANNINGS- ELLER VIKARBYRÅER, REKRUTTERINGSFIRMAER	3,43	243
ANNET	2,60	107

Etter kontakt med arbeidsgivere, enten i form av nettverksforbindelser, telefonkontakt eller via bedriftsbesøk, nevnes tiltakene arbeidspraksis og lønnstilskudd som viktige. Viktigheten av disse tiltakene ble også nevnt i flere av intervjuene vi gjorde. Det ble blant annet pekt på at mange av de arbeidssøkerne som NAV tar seg av, står relativt svakt på arbeidsmarkedet. De mangler ofte både utdanning og tidligere arbeidspraksis. Det gjelder særlig grupper som unge som har sluttet skolen uten å ta eksamen, flyktninger og innvandrere og personer med rusproblemer. For disse gruppene kan de nevnte tiltakene være hensiktsmessige å bruke for at de skal få opparbeide seg arbeidspraksis. I en del tilfeller kan imidlertid også bruken av tiltak være en for NAV å «gjøre noe» på, uten at det nødvendigvis har den etterstrebede effekt på lengre sikt.

Flere steder i landet har NAV nå opprettet en ordning med egne rekrutterings- eller markedskontakter som har som oppgave å etablere og vedlikeholde kontakt med arbeidsgivere. Erfaringene med denne ordningen så langt synes å være svært positive.

7.2. Rekrutteringsbistand

Vår spørreundersøkelse til lokalkontorene tydet på at de tre mest brukte kontaktformene mellom NAV og arbeidsgivere er NAVs nettside NAV.no, telefonhenvendelser og bedriftsbesøk.

Tabell 24. Hvor ofte bruker dere følgende i det normale rekrutteringsarbeidet hos dere?

	GJENNOMSNIITT	N
NAV.NO	5,10	247
TELEFONHENVENDELSER TIL ARBEIDSGIVERE	5,09	246
BEDRIFTSBESØK	4,13	245
SAMARBEID MED ANDRE NAV-KONTOR	3,81	242
NETTVERKSSAMLINGER ELLER LIGNENDE MED ARBEIDSGIVERE	2,79	245
JOBBMESSER	2,71	245
NAV EURES	2,39	245
ANNET	1,77	84

Det ser ut til at NAVs nettsted NAV.no brukes mindre av bedriftene nå enn for noen år siden. I artikkelen «Hvilke rekrutteringskanaler benytter bedriftene?»⁴⁴ viser forfatterne at 58 prosent av 1745 spurte bedrifter lyste ut stillingen sin i en offentlig kanal. Dette var en økning fra 2005 hvor kun 40 prosent av stillingene ble lyst ut offentlig. «Det er i all hovedsak økt bruk av internett som ligger bak økningen i andelen offentlig utlyste stillinger, ved at bruk av egne hjemmesider og stillingsdatabaser på internett nå er langt mer vanlig», peker forfatterne på. De pekte videre på at NAV fanger opp en mindre andel av stillingene i sin database og antar at det skyldes at bruk av bedriftenes egne hjemmesider og andre stillingsdatabaser enn nav.no kan forklare dette.

Som det framgår av svarene fra lokalkontorene i vår undersøkelse, så benytter de seg av en rekke ulike kontaktflater til arbeidsgivere. I flere av fylkene er det opprettet rekrutteringskontakter og markedsnettverk. Det arrangeres jevnlig jobbmesser og regelmessige møter (Frokostmøter/næringslivsfrokost, måneds-/kvartalsmøter, nettverksmøter, bedriftssamlinger) mellom NAV og arbeidsgivere. Man benytter seg også av nyhetsbrev som IA-nytt og lignende. Arbeidslivstjenesten oppleves ofte som en nyttig kanal inn til bedriftene ifølge våre intervjuer.

Et av utvalgsfylkene som har kommet lengst i bruken av sosiale medier, bruker LinkedIn for å

«... styrke kontorenes tillit i markedet, gjøre det lettere for bedrifter å ta kontakt og få informasjon om hvem de bør snakke med og hva lokalkontorene kan bidra med. Så hvis man følger NAV på LinkedIn, så vil man se de nyhetsoppdateringene som kommer. Samtidig så er de som jobber med marked i NAV også knyttet opp mot bedriftssida på LinkedIn, så bedrifter som går inn på den sida, vil se hvem vi er. Dette går rendyrket på rekruttering. Informasjon om jobbmesser legges også ut her. Så langt er 40 prosent av de som følger NAV på LinkedIn bedrifter. Men det er veldig mange NAV-ansatte fra hele landet som følger den også. Siden oktober 2013 har vi fått 204 følgere.

...

Jeg har veldig trua på denne måten å jobbe på. Vi kan være mer kommersielle, gjøre det litt mer spennende å samarbeide med oss. Alt må ikke være på papirer som sendes til bedriftene til signering. Vi har jobbet mye med omdømme og utadrettet informasjon og brukt sosiale medier som verktøy. Tror vi høster litt av dette nå.

Sosiale medier er kommet for å bli, de er effektive og koster ingenting. Men Facebook har vi nok ikke brukt i stor nok grad. Når vi har jobbmesser så er vi en arbeidsgruppe som har brukt mye tid på å legge ut på våre profiler. Det er sånn vi har gjort det til nå. Men vi benytter oss av NAV Jobblyst også som er sentralt styrt og legger ut informasjon der.

Jeg hadde vel kanskje ønsket meg en gruppe på Facebook med navnet Jobbmesser og navnet er jo ikke tatt ennå. Der kunne man lagt ut alle jobbmessene som var rundt i landet. Har ikke fått noe klarsignal på at vi kan gjøre dette». (Informantintervju)

Vi finner forskjeller mellom små og store kontors praksis også når det gjelder rekrutteringsarbeidet som det framgår av tabellen under.

⁴⁴ Sørbo og Ørbog, 2013

Tabell 25. Tiltak i det normale rekrutteringsarbeidet etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært ofte».⁴⁵

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
TELEFONHENVENDELSER	35,3	45,5	64,3
BEDRIFTSBESØK	12,8	11,1	23,2
SAMARBEID MED ANDRE NAV-KONTOR	6,8	13,2	0,0
JOBBMESSER	1,5	3,6	14,3

De store kontorene bruker mye oftere telefonhenvendelser, bedriftsbesøk og jobbmesser i rekrutteringsarbeidet sammenlignet med de små kontorene. Dette henger trolig sammen med at både jobbmesser og bedriftsbesøk er aktiviteter eller tiltak som er mer kostnadseffektive i tett befolkede strøk med mange arbeidsgivere og arbeidssøkere.

De små og mellomstore kontorene samarbeider imidlertid oftere med andre kontor enn de store kontorene, trolig som et ledd i å «koble» sine ressurser og få nytte av hverandre.

Ser vi på hva lokalkontorene oppfatter som viktigst i rekrutteringsarbeidet, så får vi følgende svarfordeling:

Tabell 26 Hvor viktig er etter din mening følgende i rekrutteringsarbeidet?

	GENNOMSNIITT	N
TELEFONHENVENDELSER TIL ARBEIDSGIVERE	5,54	244
BEDRIFTSBESØK	5,48	242
NAV.NO	5,44	241
NETTVERKSSAMLINGER ELLER LIGNENDE MED ARBEIDSGIVERE	4,54	240
JOBBMESSER	3,85	242
NAV EURES	3,29	239
ANNET (SPESIFISER)	1,90	87

Vi ser at direkte telefonhenvendelser, bedriftsbesøk og nav.no oppfattes som de tre viktigste tiltakene i rekrutteringsarbeidet. Dette er også, som vi har sett tidligere, de samme kanalene som NAV bruker for å informere arbeidsgiverne om NAVs tjenester.

Også her finner vi forskjeller mellom store og små kontor. De største forskjellene finner vi når det gjelder nettverk med arbeidsgivere og jobbmesser. Dette er aktiviteter som de store kontorene benytter seg av i mye større grad enn de små.

⁴⁵ Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

7.3. Saksbehandlingssystemet Arena

I undersøkelsen spurte vi lokalkontorene om hva de anså som de største hindringene når det gjelder å få til gode formidlingsresultater. Vi ser av tabellen under at trekk ved arbeidssøkerne som mangelfull kompetanse eller helseproblemer kommer høyest på lista over hindringer. Deretter følger manglende kapasitet på lokalkontorene og forhold på arbeidsmarkedet.

Tabell 27. Hva er etter din mening de viktigste hindringene dere møter i dag når det gjelder å få til gode formidlingsresultater? ⁴⁶

HINDRING	GJENNOMSNIITT	N
TREKK VED ARBEIDSSØKERNE (UTILSTREKKELIG KOMPETANSE, HELSEPROBLEMER, ANDRE FORHOLD)	4,55	244
MANGLENDE KAPASITET	4,42	244
ARBEIDSMARKEDET	4,13	242
CV- DATABASEN I ARENA	3,87	243
IKKE TILSTREKKELIG KOMPETANSE HOS MEDARBEIDERNE	3,54	245
ARBEIDSSØKERE KAN IKKE LEGGE INN CV I WORD FORMAT	3,15	241
AT MAN IKKE KAN JOBBE MED ARBEIDSSØKER OG ARBEIDSGIVER SAMTIDIG	2,95	240
PROBLEMER MED Å KJØRE JOBBMATCH I ARENA	2,88	241
AT MAN IKKE KAN SØKE PÅ INNSATSGRUPPER I ARENA	2,83	240
ARENA ER IKKE WINDOWS-BASERT	2,59	241
KONKURRANSE FRA TILTAKSLEVERANDØRER SOM ATTFØRINGSBEDRIFTER, ETC.	2,52	240
ANDRE SVAKHETER VED ARENA, SPESIFISER:	2,45	204
ANNET	2,01	104

I undersøkelsen kunne respondentene også bidra med mer utfyllende kommentarer og synspunkter på hindringer for å få til gode formidlingsresultater. 51 respondenter kommenterte mer utfyllende. 6 nevnte dårlig kvalitet og vanskelig søkbare CV-er og urealistiske, lite oppdaterte eller rett og slett manglende jobbønsker som viktige hindringer. Hele 18 nevnte imidlertid svakheter i saksbehandlingssystemet Arena som en viktig hindring.

Noen typiske kommentarer angående Arena var:

«Arena som verktøy er gammeldags, veldig tidkrevende å bruke og vanskelig å lære seg slik at kontoret får uttelling på målekort.»

«Arena har kapasitetsbegrensninger. Den egner seg lite til å jobbe med store porteføljer arbeidssøkere a la det du finner på Oslo-kontorene. Systemet egner seg dårlig til å finne brukere med den rette kompetansen. Det er vanskelig å definere et kompetansebehov, gjøre et søk, og det er svært utfordrende for en veileder å holde oversikten over de ulike yrkesønskene egne brukere representerer. Det finnes ingen systemstøtte på disse tingene i Arena. Listefunksjonen i Arena er utilstrekkelig. Eksempelvis kan en veileder lage en liste over egne brukere som ønsker å jobbe på lager. Veileder må da lage lister som representerer en mengde ulike yrker. Lister krever vedlikehold.»

...

«For mye tid går til etterarbeid med papirer for å dokumentere i e-journal. For komplekst og mange "klikkeoppgaver" for å komme ferdigstille oppgaver. Begrenset skriveområde i

⁴⁶ Skala: 1= «Lite viktig», 6= «Svært viktig».

stillingsregistrering. Ustabilt. Klipp og lim fra ulike andre nettverk er ikke mulig uten å måtte korrigere feile tegn.»

Svakheter ved Arena ble også trukket fram som en hindring i formidlingsarbeidet i nesten alle intervjuene vi hadde med lokal- og fylkeskontorene. En av informantene beskrev problemene slik:

«En av svakhetene er at vi forutsetter at arbeidssøkerne legger seg inn riktig, men det er en god del som ikke gjør det, og da får vi problemer i den andre enden.

For arbeidssøkerne er det ikke noen filter som sjekker om det er lagt inn feil opplysninger. Vi må stole på arbeidssøker. Og det medfører at vi får en del ekstraarbeid som vi må sjekke opp. Hvis man for eksempel ikke ønsker å bli sendt rundt i resten av landet, så legger man ikke inn et sveisesertifikat som man har. Tre vanlige feil: Man unngår å legge inn ting, man legger inn feil ting eller man legger inn feil jobbønsker (som for eksempel: «jeg ønsker meg jobb som hjernekirurg»).

Arbeidsgiverne bruker i liten grad ARENA. De går heller via oss. De kan bruke ARENA om de vil, men jeg tror de heller bruker FINN.no eller et eller annet verktøy som er lettere tilgjengelig. Det er ganske sammensatt. Det er mange faktorer som skal inn i ARENA for å få en god jobbmatch og en god tilvisning. ARENA burde kanskje forenkles og gjøres lettere tilgjengelig også for oss som jobber med det. F.eks. prøvde jeg å lete frem en renholder i 40 prosent stilling og når jeg la inn søket, så fikk jeg opp 700 fra Kirkenes i Nord ... Jeg trenger bare de som er fra et avgrenset geografisk område. Jeg må rydde så mye i søket mitt. Jeg hadde håpet at ARENA på formidlingssiden kunne blitt forenklet.»

En annen informant pekte på at når det gjelder sykmeldte arbeidssøkere, så kan de ikke registrere seg som arbeidssøkere med sin CV på nav.no mens de er registrert som sykmeldt på ARENA. Det kan være et problem fordi det kan være aktuelt for noen å skifte jobb av helsemessige årsaker og dermed søke på andre jobber som er mer egnede. De må imidlertid vente med å søke til sykmeldingen er over på grunn av sperrer i Arena. NAV må ha avsluttet sykefraværsoppfølging teknisk i ARENA før arbeidssøkere kan registrere seg som arbeidssøkere.

En av de lokalkontoransatte vi intervjuet pekte på at det er et problem at Arena ikke tillater at man kan jobbe med arbeidssøkere og arbeidsgivere samtidig:

«Det er et tungvint verktøy. Du kan for eksempel ikke jobbe med en arbeidssøker og en arbeidsgiver samtidig. Du må først logge deg helt ut hvis du skal finne ut noe om en bruker når du er inne på en arbeidsgiver. Det går ikke an å dele skjermen eller ha det opp på to forskjellige skjermer. Vi må loggføre alt vi gjør både for arbeidsgiveren og for bruker, klikke på veldig mye bare for å få telling for hva vi gjør, vi må skrive aktivitet, møtedato og tidspunktet til og fra på møtet. Det må føres inn veldig mye. Det hadde vært greit å forkorte det og få opp begge steder på en lettvinnt måte.»

Et annet problem er knyttet til varierende kvalitet på de CV-ene som brukerne legger inn og mangelfulle opplysninger om jobbønsker. Personen kan i prinsippet skrive hva som helst. Mangelfulle opplysninger oppdages ofte først etter en stund. Dette skal egentlig følges opp i oppfølgingsmøter med brukerne, men det later til å være variabelt i hvilken grad dette gjøres i jevnlig praksis. Det pekes på at veilederne blir målt på arbeidsevnevurderinger og aktivitetsplaner og at CV-er derfor har en tendens

til å komme i bakgrunnen. Mangelfulle CV-er og upresise eller urealistiske jobbønsker anses av mange lokalkontor som en stor utfordring i formidlingsarbeidet.

Dette skaper problemer når man prøver å få til en jobbmatch. En informant på et lokalkontor formulerte problemet slik:

«Arena ... en direkte utskrift av CV-en derfra – jeg ville aldri ha sendt med den. For den har ikke noen beskrivelser av stillinger. Til og med utskriften er stygg. Det ligger et kjempeforbedringspotensiale i å få ryddet i Arena og laget en skikkelig cv-database og gjøre den tilgjengelig for næringslivet ... Da vil vi få et mye større antall bedrifter som kan søke etter kandidater hos oss. Næringslivet har gitt oss opp. Hvis departementet skal gjøre noe for å hjelpe oss til å få folk ut i arbeid, så kan de starte der, altså.»

En annen informant pekte på at det skaper problemer i formidlingsarbeidet at lokalkontorene mangler et system for kvalitetssikringen av CV-er og jobbønsker:

«Arbeidsgivere kan i sine søk i databasen til NAV av og til få opp kandidater som ikke har nødvendig kompetanse i forhold til sine jobbønsker. Arbeidsgivere søker på jobbønske, geografi, kompetanse og på kandidater som er tilgjengelige på nav.no. Et av de større problemene for NAV, er at folk har liggende gamle og feilaktige jobbønsker i databasen. Hvis man for eksempel har en rørlegger som har blitt syk og ikke lengre kan jobbe som rørlegger og så ligger han inne med jobbønske som rørlegger. Det er ikke laget et eget kvalitetssikrings-system for å hindre at slikt skjer. Kvalitetssikringen ligger i oppfølgingen av den enkelte bruker. Det er en del av standarden at veilederne skal sjekke kompetanse opp mot jobbønske når de har oppfølgingssamtaler med brukerne. Men her svikter det i blant. Så er det også slik at brukerne selv, uavhengig av hva NAV gjør, kan gå inn og endre på profilen sin i nav.no.»

Fire av de seks lokalkontorene vi intervjuet hadde «Andel arbeidssøkere med jobbmatch» i sine målekort⁴⁷. Målet hadde middels prioritet hos alle. Måltallet varierte fra 30 prosent til 50 prosent og reelle jobbmatcher fra 26 til 55 prosent. Det varierer hvordan og i hvilken grad det kjøres jobbmatch i veiledningssamtalene eller oppfølgingsmøtene. Noen gjør det rutinemessig hver gang, mens andre gjør det sjeldnere. Et av lokalkontorene beskrev dette som standard fremgangsmåte:

«Vi kan gå inn på nav.no. Og vi kan gå inn på hver person på ARENA, og så lager vi jobbmatch utfra de jobbønsker de har. Man kan få skrevet ut de jobbene som er under fagfeltet og yrke, eller man kan bare gå inn på nav.no og Finn.no og bruke aviser. Jeg bruker også det at arbeidsgivere ringer til meg når de trenger hjelp til å finne kandidater og så sender jeg en mail til alle på kontoret»

«CV og urealistiske jobbønsker, jobbsøkerprofilen er utfordringa», hevdet en av våre informanter fra et lokalkontor. Hvis det anses som hensiktsmessig og arbeidssøkerne ønsker det, prøver veilederne å bistå søkerne med å skaffe seg mer eller annen kompetanse. Det kan skje gjennom et av NAVs arbeidsrettede kurs eller gjennom ulike former for støtte til utdanning. Ofte er gjennomført eller mer utdanning det mest hensiktsmessige tiltaket for de som står svakt på arbeidsmarkedet. Dette gjelder i særlig grad unge som har avbrutt skolegang. På et av lokalkontorene håndterte man dette slik:

⁴⁷ Basert på målekort vi fikk tilsendt fra NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet.

«Når ungdom kommer til oss, så sjekker vi aller først om de har skolerett. Har de det, så er dette det vi aller først begynner å jobbe med. Vi prøver å få dem fort ut igjen. Det kan være ungdom som er skoletrette og på vei ut. Da må vi prøve å se om vi kan finne et opplegg, få til en praksisplass hvor de kan kombinere skole og jobb. Men det er skolen som eier ungdommen, det er ikke NAV. Og dette er ekstremt viktig. Har du først kommet deg inn i systemet, så kan det være veldig vanskelig å komme seg ut igjen. Så vi prøver hele tiden å unngå at ungdom skal komme inn i vårt system. Det gjør at vi også har egne gruppeinnkallinger for ungdom hvor vi motiverer for arbeid selvfølgelig, men hvor vi også lærer dem om intervjuprosesser, om hvordan de skal skrive søknader og orienterer dem generelt om livets harde realiteter i forhold til arbeidslivet og viktigheten av utdanning. Vi må prøve å komme tidlig inn.» (informant, lokalkontor)

Det ser altså ut til at det ikke bare er en kombinasjon av trekk ved søkerne selv, manglende kapasitet og forhold på arbeidsmarkedet som kan skape problemer i formidlingsarbeidet, men også måten som NAVs eget saksbehandlingssystem er konstruert og fungerer på.

Her finner vi imidlertid forskjeller mellom kontorene avhengig av deres størrelse.

Tabell 28. De viktigste hindringene for å få til gode formidlingsresultater etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært viktig».⁴⁸

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
ARBEIDSMARKEDET	28,0	22,2	11,1
MANGLENDE KAPASITET	20,5	41,8	49,1
CV- DATABASEN I ARENA	8,4	18,5	30,4
ARBEIDSSØKERE KAN IKKE LEGGE INN CV I WORD FORMAT	6,2	18,5	21,4
IKKE TILSTREKKELIG KOMPETANSE HOS MEDARBEIDERNE	5,3	10,9	12,5
ANDRE SVAKHETER VED ARENA	3,5	13,7	21,1
KONKURRANSE FRA TILTAKSLEVERANDØRER SOM ATTFØRINGSBEDRIFTER, ETC.	0,8	1,8	5,5
AT MAN IKKE KAN SØKE PÅ INNSATSGRUPPER I ARENA	0,0	20,4	13,0

Det er en mye større andel av de små kontorene som opplever arbeidsmarkedet som den viktigste hindringen for å få til gode formidlingsresultater sammenlignet med de store. Dette reflekterer trolig forskjeller i arbeidsmarkedskontekstene som kontorene opererer i. Små kontor opererer i rurale strøk med et mer ensidig arbeidsmarked enn man finner i mer urbane strøk.

Det er interessant å merke seg den store forskjellen mellom små og store kontor når det gjelder kapasitet. Nesten halvparten av de store kontorene nevner dette om en av de viktige hindringene for å få til et godt formidlingsarbeid mot bare to av ti av de små. Det er også en større andel store kontor som peker på utilstrekkelig kompetanse hos medarbeiderne som en hindring. Som vi skal se senere, er det markante forskjeller i opplevd kompetanse og behov for kompetansebygging mellom store og små kontor (se kap. 9).

Vi ser også at det er til dels store forskjeller mellom store og små kontor når det gjelder i hvilken grad ulike trekk ved Arena oppfattes som en viktig hindring. Vi har ikke data om ansattes ferdigheter og

⁴⁸ Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

oppfatninger av Arena som gjør det mulig å sammenligne dette på tvers av kontorene. Det kan tenkes at små kontor i større grad opplever at de «får ting unna» og at Arena dermed ikke oppleves som et like stort problem.

7.4. Bruk av arbeidsrettede tiltak i formidlingsarbeidet

Vi har i det foregående sett at lokalkontorene ofte gjør bruk av arbeidsrettede tiltak som Arbeidspraksis og Lønnstilskudd i formidlingsarbeidet og anser dette som viktige virkemidler. Dette er tiltak som oftest benyttes for arbeidssøkere som etter veiledernes vurderinger stiller svakt i konkurransen om ledige stillinger. Det kan dreie seg om personer med svak eller mangelfull utdanning, manglende arbeidserfaring, språkproblemer eller ulike sosiale eller helsemessige problemer.

Når det gjelder formidlingsbistand, så prioriterer lokalkontorene arbeidssøkere som av ulike grunner har problemer på arbeidsmarkedet.

Tabell 29. Hvilken prioritet har følgende kategorier av arbeidssøkere hos dere når det gjelder formidlingsbistand? ⁴⁹

KATEGORIER ARBEIDSSØKERE	GJENNOMSNIITT	N
UNGE SOM HAR SLUTTET PÅ SKOLEN UTEN Å TA EKSAMEN	5,59	247
LANGTIDSLEDIGE (LEDIGE MER ENN SEKS MÅNEDER)	5,26	246
DE SOM HAR GÅTT UT TIDEN PÅ ARBEIDSAVKLARINGSPENGER (AAP)	5,20	246
BRUKERE MED REDUSERT ARBEIDSEVNE	4,93	244
ARBEIDSSØKERE SOM ER RAMMET AV OPPSIGELSER/NEDBEMANNINGER	4,53	245
ANDRE	3,18	113

Det er små forskjeller på kontorenes prioriteringer om man sammenligner store og små kontor. Vi ser at unge som har sluttet på skolen uten å ta eksamen og langtidsledige er de to høyest prioriterte gruppene, fulgt av de som har gått ut tiden på arbeidsavklaringspenger. I kategorien «andre» nevner respondentene hyppigst flyktninger/innvandrere, fremmedspråklige og sosialhjelpsmottakere.

Mange arbeidssøkere, for eksempel de som betegnes som jobbskiftere, klarer seg ofte uten særlig bistand fra NAV sin side. For dem er NAV eventuelt bare et kort «opphold» mellom to jobber. Denne gruppen klarer seg i stor grad selv eller med minimal bistand fra NAV som for eksempel tips om jobbmesser og lignende.

Når det gjelder de vanskeligere stilte gruppene, så benytter oppfatter lokalkontorene arbeidsrettede tiltak som nyttige virkemidler. En nokså typisk bruk av slike tiltak beskrives slik av en av lokalkontorene vi intervjuet:

«Det går for det meste i arbeidspraksis, men vi bruker også lønnstilskudd og tidsubestemt lønnstilskudd, men det er nok arbeidspraksis som er det største tiltaket. Det er særlig de som har lite arbeidspraksis eller som har språk- eller andre problemer som kan nyttiggjøre seg av arbeidspraksis. Det er det tiltaket vi kan bruke mest ute i næringslivet. Lønnstilskudd, vi har jo det også, det er ikke det. Men når markedsfolka våre er ute, så er det ikke så ofte at det ender opp med et lønnstilskudd. Det er jo egentlig ganske bra, men dumt på en annen måte. For med lønnstilskudd så får man en slags verbal tilbakemelding på at her blir det jobb. Men det kan også være tilfeller der hvor lønnstilskudd settes inn for at folk skal kunne få opprettholde jobben sin. Det kan være ting som skjer i et menneskes liv som gjør at ... ja, at man ikke er den samme

⁴⁹ Skala: 1= Ikke prioritert, 6 = Svært høy prioritet.

når man kommer tilbake på jobb og da kan et lønnstilskudd være det som skal til for å kunne beholde jobben, at bedriften skal være villig til å gjøre noe ekstra. Det er i slike situasjoner lønnstilskudd blir brukt mest.» (Informantintervju)

Flere informanter pekte på at bruken av for eksempel arbeidspraksis kan være en bekvem «parkering» av arbeidssøkere som er vanskelige å formidle. En mer målrettet bruk av tiltaket krever en viss oppfølging:

«Når folk får arbeidspraksis skal det være en plan: Hvor lenge skal tiltaket vare? Er det mulighet for å få jobb? Hvis ikke, hva er målet med arbeidspraksis? Tidligere var det mer slik at vi brukte arbeidspraksis for at de skulle ha noe å gå til. Det var ikke nødvendigvis et mål med det. Vi har spisset det mer i de siste par årene. Det skal være et mål. Det fungerer bra, men oppfølging er en utfordring. Vi skal egentlig ikke ha praksis når vi ikke kan følge dem opp. Vi har ofte vært tett på arbeidsgiver og bruker i etableringen, også når det skal avsluttes, men perioden imellom har vært sånn at "intet nytt er godt nytt" og så viste det seg etter hvert at det ikke nødvendigvis var tilfelle.» (Informantintervju)

Arbeidsrettede tiltak i formidlingsarbeidet oppfattes både som hensiktsmessige og effektive for vanskeligstilte grupper på arbeidsmarkedet. For de kontorene som har brukt slike tiltak mye i formidlingsarbeidet, oppstår det derfor problemer når de får beskjed om at bruken av tiltakene må begrenses:

«Forholdet mellom ordinær og situasjonsbestemt innsats har blitt endret den senere tiden. Vi har fått et påbud om ikke å bruke disse tiltakene (arbeidspraksis og lønnstilskudd) så mye. Dette har gjort formidlingen vanskeligere. De som før kunne få disse tiltakene, selv om de regnes som "ordinære arbeidssøkere" (for eksempel unge med avbrutt skolegang, innvandrere, sosialhjelpsklienter), kan ikke lenger få dem. For dem fungerte det bra å starte med arbeidspraksis og så eventuelt gå over til ansettelse med lønnstilskudd. Vi brukte dette veldig bevisst og var opptatt av å luke ut arbeidsgivere som prøvde å misbruke ordningen.» (Informantintervju)

Flere av våre informanter pekte på faren for misbruk som en svakhet ved de arbeidsrettede tiltakene. Et typisk utsagn:

«For når du har et lønnstilskudd, så er det meningen at da er det jobb i andre enden. I en praksisplass kan du ha et håp om at det er det, men det er i utgangspunktet mer å regne som jobbtrening. Når det gjelder lønnstilskudd derimot, så betaler vi faktisk en del av lønnen til ting har satt seg og så skal arbeidsgiver ta over. Men det er mange bedrifter som prøver å utnytte dette, kanskje særlig blant de mindre. Du kan jo tenke deg bare som et eksempel at om vi gikk ned på butikken her nede på hjørnet og tilbød dem et års lønnstilskudd ... altså for en liten bedrift, så ville det være en gavepakke av en annen verden – en gratis arbeidstaker.» (Informantintervju)

En annen svakhet ved tiltakene er administrative omkostninger for arbeidsgivere som ønsker å benytte seg av dem. Dette kan være en hindring når det gjelder å skaffe arbeidssøkere for eksempel arbeidspraksis. En av våre informanter sa det slik:

«Det er ikke til på komme fra at det er en del byråkrati og papirarbeid for arbeidsgiverne som benytter seg av tiltakene. Det følger av regelverket. Jeg tror personlig at det ville være lettere

å få folk ut i arbeidspraksis dersom man kunne ta fra arbeidsgiverne en del av administrasjonen som er knyttet til bruken av tiltaket. Lette dem for en del av papirarbeidet.» (Informantintervju)

I NAVs brukerundersøkelse blant arbeidsgivere 2014, fant man imidlertid at arbeidsgiverne var spesielt fornøyd med arbeidsrettede tiltak. Her fikk NAV en gjennomsnittsscore på 4,6 av 6 mulige. Bedriftene var imidlertid noe mindre fornøyd med tiltaksdeltakerne som ble henvist fra NAV (gjennomsnittsscore 4,3) og minst fornøyd med NAVs oppfølging i tiltaksperioden (4,1). NAV rapporterer at det har vært en liten, men positiv utvikling på dette området i av de siste par årene.

7.5. Hindringer i rekrutteringsarbeidet

Hva oppfatter NAV-kontorene som de største hindringene når det gjelder å få til gode rekrutteringsresultater?

Tabell 29. Hva er etter din mening de viktigste hindringene dere møter i dag når det gjelder å få til gode rekrutteringsresultater?

HINDRINGER	GJENNOMSNIITT	N
MANGLENDE KAPASITET TIL Å BYGGE OPP LANGSIKTIGE RELASJONER TIL ARBEIDSGIVERE	4,28	243
MANGLENDE KAPASITET TIL Å BISTÅ ARBEIDSGIVERE	4,27	245
CV- DATABASEN I ARENA	3,68	241
MANGLENDE FELLES MØTEPLASSER MED ARBEIDSGIVERE	3,45	240
IKKE TILSTREKKELIG KOMPETANSE HOS MEDARBEIDERNE	3,34	241
ARBEIDSSØKERE KAN IKKE LEGGE INN CV I WORD FORMAT	2,93	238
AT MAN IKKE KAN JOBBE MED ARBEIDSSØKER OG ARBEIDSGIVER SAMTIDIG	2,83	237
PROBLEMER MED Å KJØRE JOBBMATCH I ARENA	2,67	240
AT MAN IKKE KAN SØKE PÅ INNSATSGRUPPER I ARENA	2,67	236
ARENA ER IKKE WINDOWS-BASERT	2,61	238
ANDRE SVAKHETER VED ARENA, SPESIFISER:	2,40	186
ANNET	1,61	83

Vi ser at manglende kapasitet – både til å bistå arbeidsgiverne, men også til å bygge opp langsiktige relasjoner, framheves som de viktigste hindringene. Deretter trekker lokalkontorene fram CV-database i Arena som en viktig hindring.

En av fylkesinformantene oppsummerte de viktigste hindringene slik:

«Ressursknapphet. Man kunne ha jobbet mye mer med dette om man hadde mer ressurser til det. Det andre er å finne kandidater i systemene til NAV. Her er systemene for dårlige, særlig når det gjelder cv-kvalitet og jobbsøkerprofiler. Så mangler det markeds kunnskap og kjennskap til ulike yrker og utdanninger hos medarbeiderne. Om en fagarbeider blir arbeidsledig, så må veilederen ha kunnskap om hva denne utdanningen kan brukes til og om forholdene på etterspørselssiden for å kunne gi bistand.»

To andre fylkesinformanter beskrev situasjonen på en måte som synes å være nokså vanlig:

«Tid. Det å ha nok tid til å jobbe med arbeidsgivere. Vanskelig å kunne prioritere dette blant alle oppgavene man har på et NAV-kontor. Veldig tidkrevende. Kan ikke gjøres som et venstrehåndsarbeid. Man må følge opp avtaler og man må være på. Det er den største utfordringen. Det tar også tid å komme inn og å bygge relasjoner. Ja, rett og slett tid.»

...

«Arbeidsgiverne har mer og mer brukt meg til rekruttering til ordinære stillinger, men jeg har ikke alltid den tid jeg trenger for å finne kandidater, fordi jeg må følge opp så mange i tiltak. Men det har å gjøre med hvordan vi har organisert oss. Det har vært så mange som har sluttet og nye som måtte læres opp. Vi har manglet folk på kontoret. Jeg måtte bare ta de kandidatene jeg har fått fra saksbehandlere og det kan ofte være ganske tunge, vanskelige kandidater som ofte arbeidsgiverne ikke helt vil ha.»

Ved siden av kapasitetsproblemer, pekte mange kontor på at de har problemer med å finne arbeidssøkere med adekvat kompetanse blant arbeidssøkerne:

«Det hjelper ikke at man skriker etter sykepleiere, ingeniører og sånne, når de vi jobber med dessverre ikke har fullført videregående.»

...

«Det viktigste er at våre arbeidssøkere stort sett ikke har formell kompetanse, og også en del andre begrensninger (helse, sosiale begrensninger)»

...

«Vi har mye ufaglært arbeidskraft registrert i databasen, mens etterspørselen går mer mot faglærte. Det er en mismatch.»

Andre lokalkontor pekte på at endringer i arbeidsmarkedet og arbeidsgiveres rekrutteringsmetoder påvirker NAVs markedsarbeid, særlig når det gjelder jobber med lave kompetansekrav. En informant fra et lokalkontor beskrev situasjonen slik:

« ... mange bedrifter, særlig innen fiskerinæringen, rekrutterer nå i stor grad sine medarbeidere på sesongbaserte arbeidsavtaler, fra utlandet (Litauen, Latvia, Polen etc.), og fra Sverige innen reiselivsnæringen, samt en del personer med arbeidstillatelse som bor i asylmottak. Arbeidsgivere innen fiskeindustrien sier at de har god tilgang på arbeidskraft, mange oppsøker bedriftene og leverer sin CV. Konsekvensene er at stillinger innen fiskeindustrien ikke lenger meldes til NAV, og dermed har ikke NAV lenger tilgang til denne type arbeid, dvs. arbeid som ikke er særlig kompetansekreven. Det betyr færre stillinger å tilvise arbeidssøkere med lav utdanning til. Av statistikken fremkommer det også at det store flertall av arbeidssøkere registrert hos NAV har en forholdsvis lav formell kompetanse, og dermed er det stort avvik mellom kompetansekrav i ledige stillinger og arbeidssøkernes kompetanse.»

Sammenligner vi store og små kontor når det gjelder hva de opplever som de største hindringene når det gjelder å få til gode rekrutteringsresultater, så framgår de største forskjellene av tabellen under.

Tabell 30. Viktigste hindringer for gode rekrutteringsresultater etter kontorstørrelse. Prosent som svarte «svært viktig».⁵⁰

	SMÅ (1-15)	MELLOMSTORE (16-39)	STORE (40 +)
MANGLENDE KAPASITET TIL Å BYGGE OPP LANGSIKTIGE RELASJONER TIL ARBEIDSGIVERE	21,5	36,4	33,9
MANGLENDE KAPASITET TIL Å BISTÅ ARBEIDSGIVERE	20,5	41,8	37,5
CV- DATABASEN I ARENA	7,8	12,7	30,4
ARBEIDSSØKERE KAN IKKE LEGGE INN CV I WORD FORMAT	4,0	14,8	17,9
IKKE TILSTREKKELIG KOMPETANSE HOS MEDARBEIDERNE	3,1	7,3	10,7
PROBLEMER MED Å KJØRE JOBBMATCH I ARENA	1,6	5,5	8,9
AT MAN IKKE KAN SØKE PÅ INNSATSGRUPPER I ARENA	1,6	5,6	10,7

Igjen ser vi at de store kontorene i vesentlig større grad enn de små opplever manglende kapasitet som en viktig hindring i markedsarbeidet. De store kontorene peker også på mangelfull kompetanse hos medarbeiderne. Vi ser også at det er forskjeller mellom store og små kontor når det gjelder i hvilken grad de opplever ulike sider ved Arena som en hindring. Vi har tidligere pekt på mulige forklaringer på hvorfor det er slik.

7.6. I hvilken grad dekker NAV arbeidsgivernes etterspørsel etter arbeidskraft?

I hvilken grad opplever NAV at de klarer å dekke arbeidsgivernes behov for etterspurt kompetanse?

Ser vi på arbeidsgivernes vurdering av NAVs bistand til rekruttering, dvs. hjelp til å finne kvalifiserte søkere til ledige stillinger, så fikk NAV en gjennomsnittsscore på 4,2⁵¹ i NAVs «Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2014». Dette var høyere enn i noen tidligere undersøkelser. Også når det gjaldt bistand på områdene omstilling, permittering og nedbemanning, fikk NAV en god score på 4,5. Det ser altså ut til at de bedriftene som benyttet seg av NAVs rekrutteringstjenester, i all hovedsak var tilfredse med bistanden fra NAV på dette området.

Jevnt over mente informantene at NAV klarer å skaffe arbeidsgivere den arbeidskraften de etterspør. De største problemene synes å være knyttet til rekruttering av faglært og høyt etterspurt arbeidskraft. Det dreier seg ofte om yrkesgrupper som ingeniører, fagarbeidere og helsepersonell. Finner man ikke søkerne i egne databaser, så kan EURES gi bistand til rekruttering innenfor EØS-området:

«Vi får henvendelser fra arbeidsgivere som ikke har fått tak i folk andre steder der de har forsøkt først. EURES er ganske viktig i rekrutteringsarbeidet. Det fungerer veldig bra fordi man også kan søke etter og finne arbeidskraft innen EØS-området. For ingeniører er dette vanlig, men også innenfor helsesektoren. Mange av de offentlig ansatte tannlegene i fylket er utlendinger.

Når det gjelder polske bygningsarbeidere, så var EURES viktigere i startfasen. Nå går dette av seg selv, bl.a. fordi flere bemanningsbyråer har egne avdelinger i Polen og fordi det rekrutteres arbeidskraft via de polske nettverkene.

EURES er viktigere for helsesektoren og for engineering og for å rekruttere fagarbeidere.»
(Informant, fylkeskontor)

⁵⁰ Tallene summerer ikke opp til 100 prosent fordi vi her bare viser de som har krysset av for alternativ 6 på skalaen. (Summen av alle som krysset av fra 1 til 6 blir 100 prosent for hvert tiltak).

⁵¹ Skalaen gikk fra 1 til 6, der 6 betydde «svært fornøyd».

Flere informanter pekte på at arbeidsgivere sjeldnere henvender seg til NAV når det gjelder å få tak i høyt utdannet og spesialisert arbeidskraft. De bruker NAV oftere for å skaffe folk til mer ordinære jobber:

Stort sett klarer vi å dekke arbeidsgivernes behov når de gir oss oppdrag på vanlige ordinære jobber. Men hvis det kommer inn noe veldig spesifikt, så kan vi ha problemer med å dekke det. Når arbeidsgiveren gir oss et oppdrag, kjører vi jobbmatch og samtidig kvalitetssikrer vi det ved at veilederen har god kjennskap til sine brukere og så har vi en person hos oss som har ansvar å være i dialog med arbeidsgiver og gi tilbakemelding. (Informant lokalkontor)

Datamaterialet indikerer at NAV-kontorenes formidlings- og rekrutteringsarbeid i stor grad er rettet mot det segmentet i arbeidsmarkedet hvor man finner jobber med lavere kvalifikasjonskrav. Det bildet som tegnes av våre informanter, tyder på at NAV i stor grad klarer å dekke arbeidsgiveres etterspørsel etter arbeidskraft til jobber som ikke har høye kvalifikasjonskrav, men at de har større problemer med å finne arbeidskraft med høye kvalifikasjoner. Dette later til å ha sammenheng med at høykvalifisert sjeldnere henvender seg til NAV for å skaffe seg jobb slik at NAV blir stående igjen med arbeidssøkere som står svakere rustet på arbeidsmarkedet.

8. Kompetanse og kompetanseutvikling

Vi har sett at markedsarbeid har en høyere prioritet i NAV i dag sammenlignet med noen år tilbake. Etter NAV-reformen i 2006, ble tre etater slått sammen til en: trygdeetaten, arbeidsmarkedsetaten og den kommunale sosialhjelpen. De tre etatene hadde personell med svært ulike kompetanseprofiler når det gjaldt formidlingsarbeid og rekrutteringsbistand til arbeidsgivere. Stort sett var denne typen kompetanse knyttet til den tidligere arbeidsmarkedsetaten. Et lokalkontor oppsummerte situasjonen slik:

«... Man må huske at mange av dem som jobber i NAV ble ansatt for å gjøre noe helt annet for noen år siden. De skulle jobbe i trygdeetat og betale ut penger eller på sosialkontor for å jobbe med rusa sosialhjelpsmottakere. Det dreier seg både om holdninger og kultur som vi må jobbe med over tid for å få snudd de ansatte (...) Vi må ha de som har breddekompetanse, er målorientert, fleksible, kan jobbe med alt, for vi vet jo ikke hvorvidt de må bytte jobb om et år.»

Når NAV nå i høyere grad prioriterer markedsarbeid, blir det relevant å spørre om det personell som NAV disponerer har relevant og tilstrekkelig kompetanse til å bygge opp under denne satsningen.

Vi skal først se på hvordan ledelsen på NAVs lokalkontor vurderer sine medarbeideres kompetanse når det gjelder formidling og rekruttering.

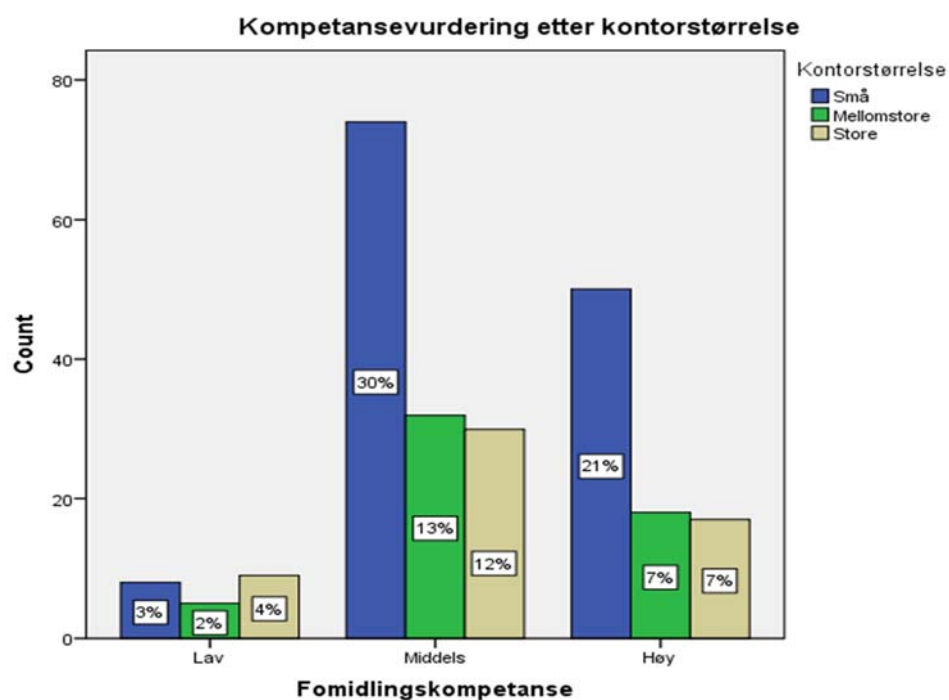
Tabell 31. Hvordan vurderer du medarbeidernes kompetanse på området formidling? Prosent.

VURDERING	PROSENT
1 ALT FOR LAV	4,5%
2	4,5%
3	23,7%
4	31,8%
5	28,6%
6 SVÆRT GOD	6,9%
N	245

Om vi deler seks- punktsskalaen i tre deler (1-2, 3-4 og 5-6), så ser vi at ni prosent av lederne vurderer sine medarbeideres kompetanse på formidlingsarbeid som svak, 55,5 prosent anser kompetansen som middels, mens 35,5, prosent vurderer den som god.

Sammenligner vi små og store kontor, så ser vi av figuren under at lederne på de små kontorene oftere vurderer sine medarbeideres kompetanse som god enn lederne på de store kontorene gjør.

Figur 4. Kompetansevurdering etter kontorstørrelse. Prosent.



Også når det gjelder ledernes vurdering av medarbeidernes kompetanse på området rekruttering, er bildet nokså sammenfallende:

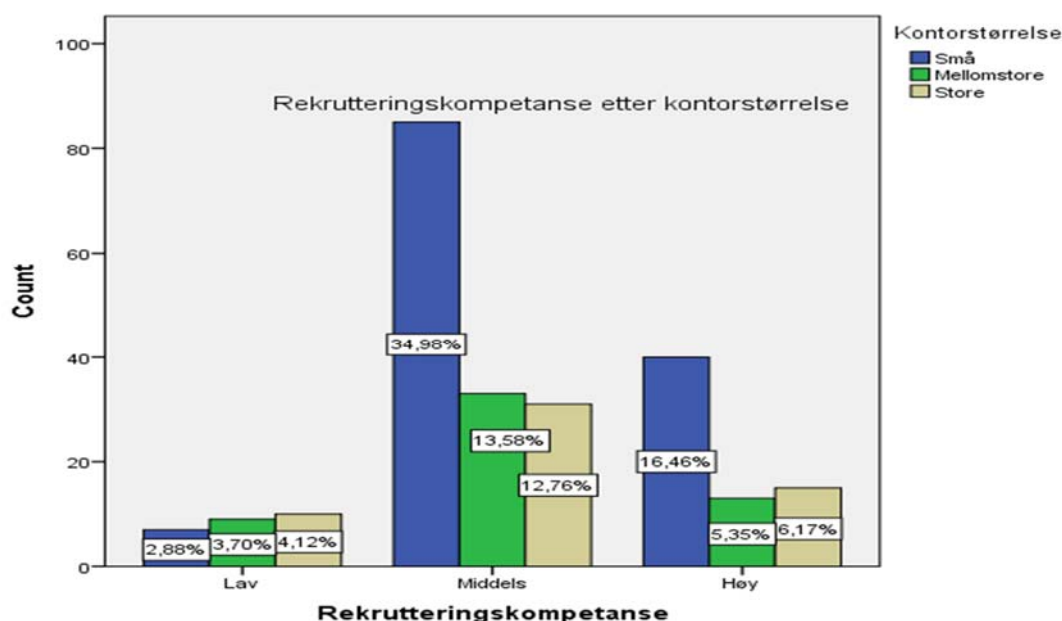
Tabell.32. Hvordan vurderer du medarbeidernes kompetanse på området rekruttering? Prosent.

	PROSENT
1 ALT FOR LAV	4,5%
2	6,1%
3	27,8%
4	33,1%
5	21,6%
6 SVÆRT GOD	6,9%
N	245

Deler vi også her seks- punktskalaen i tre deler, så ser vi at 10,6 prosent av lederne anser medarbeidernes kompetanse som lav, 60,9 prosent vurderer den som middels, mens 28,5 prosent anser den som god.

Deler vi inn svarene etter kontorstørrelse, så får vi følgende fordeling:

Figur 5. Rekrutteringskompetanse etter kontorstørrelse. Prosent.



Vi ser at majoriteten av ledere vurderer sine medarbeideres kompetanse når det gjelder formidling og rekruttering som middels (henholdsvis 55,5 og 60,9 prosent). Vi ser også at lederne på de små kontorene jevnt over vurderer sine medarbeideres kompetanse høyere enn lederne på de store kontorene⁵².

I en undersøkelse av lokalkontorenes organisering etter innholdsreformen (Fossestøl m.fl.: 2014), svarte 882 ansatte på lokalkontorene på spørsmålet «Hvilke områder har du størst behov for å få kompetanseoppbygging på?» Av disse svarte 31 prosent at de «i stor grad» hadde behov for kompetansebygging på fagområdet markedskunnskap. En fordeling etter kontorstørrelse⁵³, viser at kompetansebehovet synes å være størst på de store kontorene og minst på de små: 59,3 prosent av medarbeiderne på store kontor svarte at de «i stor grad» hadde behov for kompetansebygging på området markedskunnskap mot bare 17,9 prosent på de små. På de mellomstore kontorene var andelen som svarte dette 22,7 prosent. Det ser altså ut til at ansatte og ledere generelt er nokså samstemte i sine vurderinger når det gjelder gjeldende kompetanseprofil og behovet for å kompetansebygging på området markedskunnskap. Det er særlig interessant å merke seg forskjellen mellom store og små kontor. Både lederne og de ansatte på små kontor anser kompetansen som bra, mens man på de store kontorene har større behov for kompetansebygging. Disse resultatene stemmer godt overens med funn fra andre undersøkelser som har vist at de store kontorene jevnt over presterer dårligere enn de små kontorene på de fleste parametre (Jfr. Fossestøl m.fl.: 2014, Fevang, mfl. 2014).

I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmålene «Hvordan vurderer du medarbeidernes kompetanse på området formidling?» og «Hvordan vurderer du medarbeidernes kompetanse på området rekruttering?» «Kompetanse» er et mangetydig begrep og det er derfor ikke gitt hvilken tolkning av begrepet som lederne

⁵² Det er en signifikant negativ korrelasjon mellom kontorstørrelse og ledernes vurdering av ansattes kompetanse ($P = -140$ (formidling) og $P = -121$ (rekruttering, $p < 0,05$). En tolkning av dette er at kompetansen er omvendt proporsjonal med kontorstørrelsen – om man legger ledernes vurderinger til grunn.

⁵³ I denne undersøkelsen var kontorene delt inn i tre størrelsesgrupper: 1-15 årsverk, 16-70 årsverk og over 70 årsverk.

har lagt til grunn når de har svart. En mulig tolkning av svarmønstrene kan være at kompetansen oppleves som god nok hvis kontoret som helhet klarer å løse de oppgaver det er pålagt på en tilfredsstillende måte.

Det er også rimelig at kompetansen vil variere mellom medarbeiderne og at lederne svar reflekterer en slags «gjennomsnittsvurdering» av arbeidsstokken som helhet å la: «Jeg har noen med veldig høy kompetanse og noen svake, men de fleste av mine medarbeidere ligger sånn midt på treet». Ut fra denne tankegangen er det rimelig at de fleste krysser av for midtverdiene 3 eller 4 og det er også dette mønsteret vi finner i svarene.

Det ser altså ut til at flertallet av lederne på NAVs lokalkontor oppfatter sine medarbeideres kompetanse på formidlings- og rekrutteringsarbeid som middels, men her er det store forskjeller mellom store og små kontor. Lederne på små kontor anser oftere enn lederne på store kontor sine medarbeideres kompetanse som god. Dette sammenfaller godt med det faktum at ansatte på små kontor i mindre grad enn ansatte på store melder om behov for kompetanseutvikling på området markeds-kunnskap.

8.1. Kompetanseutvikling

Hvordan utvikler NAV-kontorene sin kompetanse om næringsliv og arbeidsmarkedet og hvilken rolle har NAVs fylkesavdelinger i kompetanseutviklingsarbeidet?

Ser vi på hvilke kompetansebyggende tiltak de bruker på lokalkontorene først, så får vi følgende bilde:

Tabell 33. Hvor ofte bruker dere følgende kompetansebyggende tiltak på markedsarbeid?

KOMPETANSEBYGGENDE TILTAK	GJENNOMSNIITT	N
E-LÆRINGSSYSTEMENE SOM LIGGER PÅ NAVET	4,84	243
«SHADOWING»/SKULDER-TIL-SKULDER/MENTORING EL LIGNENDE	3,76	240
DELTAKELSE I FAGLIGE NETTVERK	3,28	242
DELTAKELSE I FAGDAGER OG WORKSHOPS	3,23	243
ANNET	1,92	88
DELTA I INTERVJUSITUASJONER MED ARBEIDSGIVERE	1,90	244
EKSTERNE KURS PÅ MER ENN EN UKES VARIGHET	1,19	242

Vi ser at e-læringssystemene som ligger på «Navet» (NAV's intranett) er det klart mest brukte tiltaket, fulgt av ulike mentorvarianter og deltakelse i faglige nettverk, fagdager og workshops.

Det er ikke store forskjeller mellom små og store kontor når det gjelder kompetansebyggende tiltak. Forskjellene finner vi når det gjelder deltakelse i fagdager og workshops og bruken av «shadowing»/mentoring og lignende. Dette er former for kompetanseutvikling som de store kontorene bruker i mindre grad enn de små.

NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVD) har utviklet et kurs som kalles for «Plattform for grunnleggende arbeidsmarkedskompetanse». Planen er at de NAV-ansatte på lokalkontorene som jobber med markedsarbeid skal ha gjennomgått dette kurset i løpet av 2014. Kurset setter en standard for hva de NAV-ansatte skal kunne om arbeidsmarkedet. Det skal gjennomføres i form av et e-læringskurs. Det måles hvorvidt alle veiledere har gått gjennom e-læringskurset. Kurset ser ut til å ha blitt godt mottatt. En informant fra et fylkeskontor sa det slik:

«Vi er veldig glad for denne Plattformen for den standardiserer hva som er viktig kunnskap og hva man skal holde fokus på. Setter det hele mer i system.»

Det ser altså ut til at flertallet av lederne på NAVs lokalkontor oppfatter sine medarbeideres markedskompetanse som tilfredsstillende, men det er som sagt til dels store forskjeller her mellom små og store kontor.

Kompetanseutviklingen på kontorene skjer oftest i form av e-læringskurs på «Navet» og i form av ulike mentorvarianter i det daglige arbeid og deltakelse i faglige nettverk og workshops. Fylkeskontorene har både en tilretteleggende og koordinerende rolle i det kompetansebyggende arbeidet.

8.2. Erfaringsbasert videreutvikling av tjenestene

I hvilken grad bruker de lokale NAV-kontorene og NAV fylke erfaringene fra formidlings- og rekrutteringsarbeidet til å videreutvikle tjenestene?

Både intervjuene med lokal- og fylkeskontorene og svarene til lederne på lokalkontorene i spørreundersøkelsen vitner om at en vesentlig del av kompetansebyggingen på lokalkontorene skjer i form av praktisk erfaringsbasert læring på jobben. Dette er lagt opp på mange ulike måter i fylkene og på kontorene. Noen har etablert såkalte «reflekterende team»⁵⁴, andre prøver å lære av gode eksempler fra formidlings- og rekrutteringsarbeidet, erfaringsutveksling på tvers av avdelinger, kontor og roller.

NAV-kontorene har hovedansvar for å bygge opp og vedlikeholde kompetansen til sine egne medarbeidere. Fylkeskontorene har et mer overordnet ansvar i denne sammenhengen. De inntar rollen koordinatore, tilbydere og tilretteleggere når det gjelder kompetanseutvikling. Vi så i tabell 4 at faglig bistand til kompetansebygging var en av de områdene som lokalkontorene mente hadde mest nytte av i samarbeidet med fylkeskontorene.

Mange bruker erfaringer fra formidlings- og rekrutteringsarbeidet som «læringscase», som utgangspunkt for erfaringsdeling, læring og tjenesteutvikling:

«Det ligger en del informasjon på Navet om utviklingen på arbeidsmarkedet, men det viktigste er nok at veilederne er med brukerne ut på intervjuer. Da får de en real-time opplæring med næringslivet. Så har vi markedsapparatet vårt som har ansvar for å spre kompetanse internt. Jeg har mer tro på praksis enn på teori når det gjelder å få arbeidsmarkedskompetanse.

Arbeidsmarkedskunnskapen må man skaffe seg gjennom å lese Aftenposten og Dagens Næringsliv, følge med på nyhetene, være med på intervjuene, være med på bedriftsbesøk og til markedsapparatet. Vi arrangerer ikke egne jevnlige oppdateringskurs (...) Det som oppdateres på Navet, det er data om antall bedrifter, bransjeutvikling og den type ting. Medarbeiderne følger med særlig når det gjelder bransjeutvikling. Det må de for å kunne gi råd til folk.» (NAV-leder)

Muntlig kollegaveiledning og erfaringsdeling ser ut til å ha vært vanlige former for læring på jobben. Mye tyder på at opplæring i markedsarbeid rundt om på lokalkontorene i pakt med at området har fått høyere prioritet, nå tas tak i og gjøres på en mer systematisk måte. Et lokalkontor beskrev dette slik:

⁵⁴ Reflekterende team som metode handler om å skape en læringssituasjon der man kan gjøre bruk av andre synspunkter og perspektiver uten at disse fremføres som råd, og uten at det etableres et veilederforhold. Metoden er hentet fra en terapeutisk tradisjon, men brukes i dag og i organisasjonsutviklingsarbeid og i kollegaveiledning i team (Wathne, m.fl. 2008)

«Vi skal nå lære opp og få mer kompetanse om hvordan oppdatere CV til brukerne, jobb-ønskene osv. og hvordan man registrerer og følger opp tiltak. Det skjer fortløpende nå. Før har vi bare lært opp hverandre, mye muntlig. Jeg og en kollega som følger opp langtidsledige skal stå for denne opplæringen.» (Informant lokalkontor)

Flere fylker har jevnlig samlinger for lokalkontorene hvor mer erfarne kollegaer deler sine erfaringer med og lærer opp andre. En av fylkesinformantene beskrev opplegget i sitt fylke slik:

«Vi har Markedsnettverket (som har heldagsmøte en gang i måneden) som skal gi påfyll. Siden vi er organisert som vi er, så handler dette om å gi kontorene det påfyllet de trenger når de etterspør det.»

I en av de andre fylkene hold man på å meisle ut en ny kompetansestrategi som i stor grad skulle bygge på læring på jobben da intervjuet ble foretatt:

«Driver og lager ny kompetansestrategi. Legger større vekt på 70-20-10 modellen. 70 prosent av læringen skjer på jobben, 20 prosent via samlinger og 10 prosent på kurs. Legges opp til færre sentrale kurs og mer opplæring på arbeidsplassen.» (Informant fylkeskontor)

Læring og erfaringsdeling på jobben er viktige elementer i utviklingen av tjenestene. Dette skjer ofte i form av møter hvor man drøfter konkrete case fra formidlings- og rekrutteringsarbeidet. På et av lokalkontorenejobber man slik:

«Vi har markeds møter for alle ansatte hver uke. Vi deler erfaringer med arbeidsgivere og vi inviterer bedrifter, spør dem om hva de legger i de ulike stillingene de har, hva de konkret innebærer. Så bruker vi e-læring og kollegaveiledning ved behov.

Kontorets medarbeidere har utviklet seg mye med hensyn til å være ute. Alle er nå ute hos arbeidsgivere. Det er pliktig oppmøte på de markeds møtene. Alle veilederne deltar på samlinger i regi av fylket (markedsdager).» (Informant lokalkontor)

Vi ser altså at både lokal- og fylkeskontorene i stor grad bruker resultater og erfaringer fra formidlings- og rekrutteringsarbeidet som grunnlag for videreutvikling av tjenestene.

Del 2

Arbeidssøkeres jobbsøkingssaktiviteter

9. Hva gjør nåværende brukere?

I denne delen av evalueringen kartlegger vi jobbsøkningsaktiviteter blant personer som på intervju-tidspunktet er registrert hos NAV for å få bistand til å forsterke eller opprettholde sin tilknytning til arbeidsmarkedet. Formålet med kartleggingen er å studere jobbsøkningsaktiviteter blant utsatte grupper. Arbeid- og Sosialdepartementet (ASD) har definert de utsatte gruppene som ungdom, innvandrere, langtidsledige og personer med nedsatt arbeidsevne. Vi har i tillegg inkludert personer med lav utdanning som en utsatt gruppe, og vi studerer også ulike statusgrupper.

Analysene i kartleggingen tar utgangspunkt i brukernes egne vurderinger. Data for analysene er innhentet gjennom NAVs nasjonale *Personbrukerundersøkelse* for 2014 (NAV 2014). Brukerundersøkelsene i den nåværende formen har blitt gjennomført årlig siden 2008 og formålet er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV og utviklingen over tid. Undersøkelsen dekker alle NAVs personbrukergrupper med unntak av mottakere av sosiale tjenester og bidragsmottakere/bidragspliktige. Personbrukerundersøkelsen består av to utvalg: *Forvaltningsutvalget* består av brukere som mottar ytelser som barnetrygd, omsorgspenger, foreldrepenger, hjelpemidler, kontantstøtte, uførepensjon og alderspensjon (1/3 av det totale utvalget), mens *Oppfølgingsutvalget* består av personer som har status som arbeidssøkere, sykmeldte, enslige forsørgere eller mottakere av arbeidsavklaringspenger (2/3 av det totale utvalget).

Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) har i samarbeid med Arbeid- og Velferdsdirektoratet utvidet 2014-undersøkelsen med 11 arbeidsrettede spørsmål⁵⁵. Disse spørsmålene ble kun stilt til Oppfølgingsutvalget. Utvidelsen var nødvendig for å kunne svare på de ulike problemstillingene som ASD har gitt AFI i oppdrag å kartlegge. Spørsmålene omfatter følgende problemstillinger/temaer:

1. Hvor godt kjent er brukerne med ulike formidlingstjenester? Vi har definert formidlingstjenestene som:
 - a) Informasjon om jobbsøking på *nav.no*
 - b) Informasjon om stillingsdatabasen «Ledige stillinger» på *nav.no*
 - c) Muligheten til å få hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger
 - d) Arbeidsrettede tiltak
2. Hvilke formidlingstjenester har brukerne mottatt eller benyttet?
3. Hvor godt fornøyd er brukerne med de formidlingstjenestene de har mottatt eller benyttet?
4. Har brukerne fått den oppfølgingen fra NAV som de har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?
5. Er brukeren arbeidssøkende på intervju-tidspunktet?
6. Hvor mange jobber har brukerne søkt det siste halvåret?
7. Har brukerne søkt jobber mens de ventet på arbeidsrettet tiltak, mens de deltok på arbeidsrettet tiltak eller etter at arbeidsrettet tiltak var avsluttet?
8. Hva har brukerne gjort for å skaffe seg informasjon om jobber?
9. I hvilken grad mener brukerne at de har vært aktive nok i prosessen med å skaffe seg jobb?
10. Hva er brukernes egne vurderinger av hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb?
11. Hva er brukerne villige til å gjøre for å komme i jobb?

⁵⁵ Vi vil takke Diler Parghi (Arbeidsmarkedsseksjonen) og Sverre Friis-Petersen, Sigrid Lande og Olena Tkachenko (Analyseseksjonen) i Arbeids- og velferdsdirektoratet for godt samarbeid når det gjelder utvidelsen av Personbrukerundersøkelsen, utvikling av de nye spørsmålene og for å dele data med oss.

Etter det AFI kjenner til finnes det ikke tidligere forskning på disse problemstillingene i en norsk kontekst. Vi kan derfor ikke sammenlikne våre funn med tidligere forskning, slik vi gjør i vår analyse av jobbsøkningsaktiviteter blant tidligere arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne.

Funnene som presenteres må tolkes med en viss grad av forsiktighet. For det første gir ikke data-materialet grunnlag for å trekke sikre konklusjoner om årsaksforhold, men det sier noe om oppfatninger om de arbeidsrettede problemstillingene blant personer som tilhører NAVs ulike statusgrupper og personer som er definert som utsatte. For det andre vil det kunne være begrensninger når man skal undersøke brukeres erfaringer med tjenesteytelser med et element av kontroll (NAV 2014). Mottakere av NAVs tjenester er en heterogen gruppe med svært ulike erfaringer med NAV. Brukerne kan med andre ord ha svært ulikt grunnlag for å vurdere tjenestene, noe som vil kunne påvirke resultatene. Svarene som gis kan også like gjerne være uttrykk for arbeidssøkererfaringer som ligger langt tilbake i tid som erfaringer brukerne hadde omkring intervjudtidspunktet. Svarene de sykmeldte og enslige forsørgerne gir på de arbeidsrettede spørsmålene kan ha blitt gitt med utgangspunkt i – eller kanskje blitt farget av – kontakt med NAV som gjelder sykepengen eller mottak av stønader for enslige forsørgere. Respondentenes svar kan også være påvirket av et eventuelt bytte av status etter uttrekkstidspunktet (november-desember 2013), men før intervjudtidspunktet (mars-mai 2014). Det kan også være slik at respondentene generelt sett svarer mer ut fra hvilken person man ønsker å være snarere enn den personen man egentlig er. Som vi vil se, er en tredje grunn til å tolke resultatene med forsiktighet at utvalget noe negativt selektert, det vil si at en høyere andel av de utsatte gruppene fikk de arbeidsrettede spørsmålene enn andelen som tilhørte utsatte grupper i nettoutvalget. Det er ikke utenkelig at de som ikke svarte ville ha svart annerledes enn de som har svart på undersøkelsen. Svarprosenten i undersøkelsen er også relativt lav. Alt i alt tror vi likevel at resultatene gir øyeblikksbilde som kan danne utgangspunkt for å forbedre NAVs tjenester for de ulike målgruppene.

9.1. Data og metode

9.1.1. Populasjon og utvalg

Analysene i denne delen av vår kartlegging er basert på NAVs Personbrukerundersøkelse fra 2014 (NAV 2014). Dette er en landsdekkende tverrsnittsundersøkelse basert på et tilfeldig utvalg av mottakere fra populasjonen av statlige ytelser og brukere som er under oppfølging i NAV. Utvalget ble trukket av Arbeid- og Velferdsdirektoratet i november-desember 2013.

Personbrukerundersøkelsen dekker alle NAVs personbrukergrupper med unntak av mottakere av sosiale tjenester og bidragsmottaker/bidragspliktige. Utvalget er delt i to hovedgrupper: Forvaltningsutvalget utgjør 1/3 av det totale utvalget og består av brukere som mottar ytelser som barnetrygd, omsorgspenger, foreldrepenger, hjelpemidler, kontantstøtte, uførepensjon og alderspensjon, mens Oppfølgingsutvalget utgjør 2/3 av det totale utvalget og består av personer som har status som arbeidssøkere, sykmeldte, enslige forsørgere eller som mottakere av arbeidsavklaringspenger (2/3 av det totale utvalget).

Etter at de to utvalgene var trukket ble det påkoblet informasjon fra NAVs registre om brukernes kjønn, alder, ytelse, bosted og arbeidsmarkedsstatus. Arbeidsforskningsinstituttet har med hjelp fra Arbeid-

og Velferdsdirektoratet og Norstat i tillegg fått påkoblet registerinformasjon om arbeidssøkervarighet og landbakgrunn for respondentene i Oppfølgingsutvalget.

9.1.2. Kvoter og vektorer

For å sikre at alle brukergruppene ble representert i hvert fylke med den andelen de utgjorde i populasjonen, ble det laget kvoter i utvalget. Frekvensene og gjennomsnittsskårene for standard-spørsmålene i Personbrukerundersøkelsen er vektet etter fylkenes størrelse i populasjonen (NAV 2014). Vi har benyttet de samme vektene i våre analyser.

9.1.3. Datainnhenting

Metode

Dataene ble innhentet av Norstat på vegne av Opinion, gjennom telefonintervjuer mars-mai 2014. Intervjudataene ble altså innhentet 3 til 6 måneder etter at utvalget ble trukket i november-desember 2013.

Informasjon til utvalget

I uttrekket til oppfølgingsutvalget var det totalt 49 162 personer, og av disse ble telefonnummer funnet og påkoblet for 30 984 personer (se figur 6). Alle disse fikk brev med informasjon om at de var trukket ut til å delta i undersøkelsen. Brevet fungerte som informert samtykke til deltakelse og til at registerdata ble påkoblet i ettertid (Se NAV 2014).

Spørreskjema og intervjuene

Arbeidsforskningsinstituttet har i samarbeid med Arbeids- og Velferdsdirektoratet utvidet 2014-undersøkelsen med 11 arbeidsrettede spørsmål. Spørsmålene ble kun stilt til personer i Oppfølgingsutvalget, og disse ble ikke analysert i NAVs rapport (NAV 2014). Utvidelsen av Personbrukerundersøkelsen i 2014 med de 11 arbeidsrettede spørsmålene var nødvendig for å kunne svare på de ulike problemstillingene som ASD hadde gitt AFI i oppdrag å kartlegge (se introduksjonen). Våre analyser er følgelig kun basert på Oppfølgingsutvalget.

Hvert intervju i oppfølgingsutvalget varte i gjennomsnitt 13 minutter. Intervjutiden i 2014 var noe lengre enn i 2013. Dette skyldes at brukerundersøkelsen ble utvidet med spørsmål på hjelpemiddelområdet i tillegg til de arbeidsrettede spørsmålene.

Intervjuene ble gjennomført ved hjelp av Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI). Det betyr at intervjueren leste opp spørsmålene og registrerte respondentens svar direkte på PC-en. Alle filtre i spørreskjemaet er programmert på forhånd slik at intervjueren ikke trenger å administrere det selv. Dette reduserer muligheten for at intervjueren stiller feil spørsmål, eller hopper over spørsmål som ikke skulle vært hoppet over. En annen fordel med pc-assistert intervjuing er at det er mulig å registrere kun gyldige verdier i spørreskjemaet. Ulempen er at dersom programmet inneholder feil som ikke er oppdaget på forhånd, kan sekvenser av intervjuer bli verdiløse fordi spørsmål har kommet til feil personer, eller fordi enkelte spørsmål ikke har blitt stilt.

9.1.4. Brutto og nettoutvalg, frafall og analyseutvalg

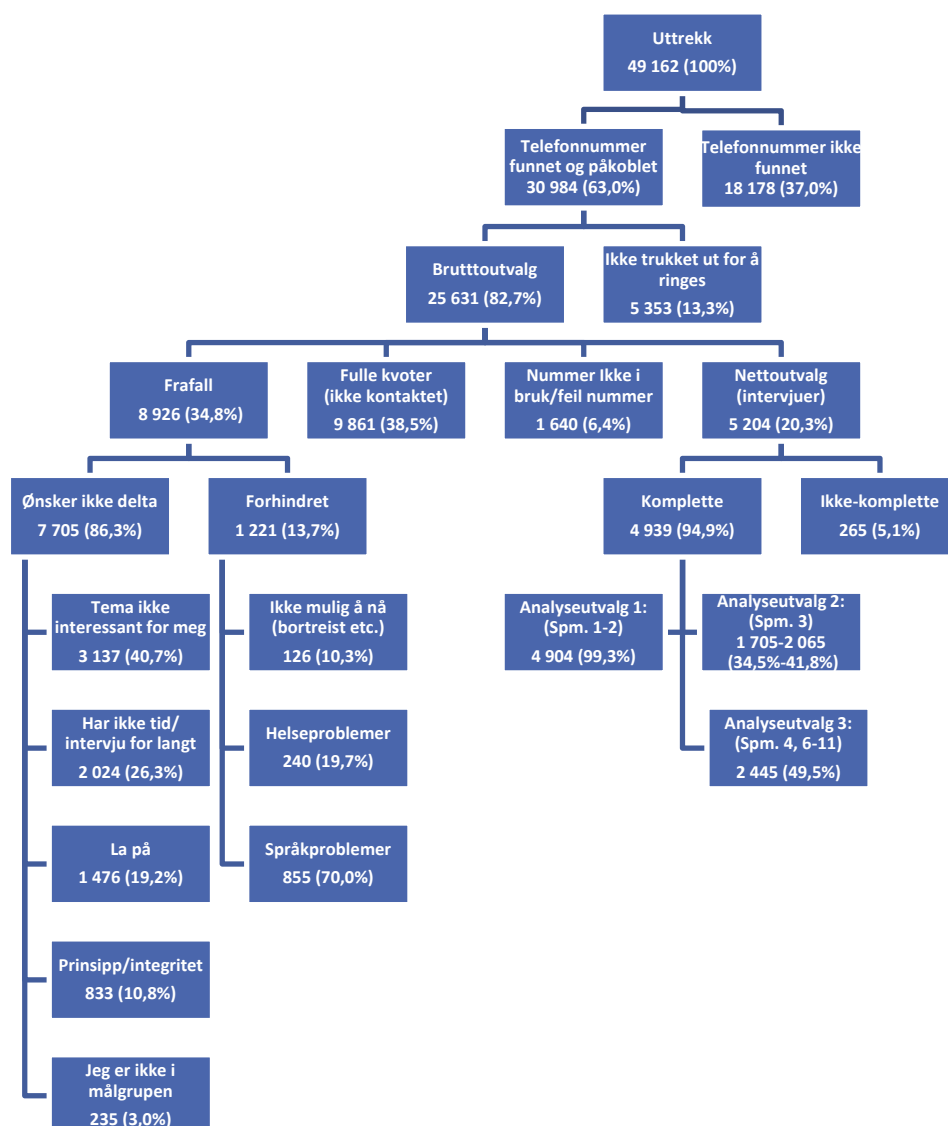
Figur 6 gir oversikt over størrelsen på brutto- og nettoutvalgene, frafall (og frafallsårsaker) og tre ulike analyseutvalg. Bruttoutvalget består av personer som potensielt ville bli intervjuet per telefon. Som vi ser av figur 6 er det kun en av fem fra bruttoutvalget som ble intervjuet. De intervjuede utgjør nettoutvalget. Frafallet utgjør personer som av ulike grunner ikke ønsker å delta eller er forhindret i å gjennomføre intervjuet. De viktigste grunnene til å ikke ønske å delta er at man ikke er interessert i temaet eller at man ikke har tid/intervjuet er for langt, mens de viktigste hindringene for å

gjennomføre intervjuet er språk- og helseproblemer (dårlig hørsel, alkoholpåvirkning, mentalt ustabilitet eller demens). Svarprosenten i undersøkelsen er 22,1% (NAV 2014)⁵⁶. Dette er en lav svarprosent, men den er på høyde med det som er vanlig for utvalgsundersøkelser av denne typen.

Arbeids- og Velferdsdirektoratet og AFI samarbeidet om å utvikle filtre for de 11 arbeidsrettede spørsmålene. Vi har benyttet tre ulike filtre for de ulike spørsmålene. Dette gjør at størrelsen på analyseutvalgene blir noe forskjellige (se figur 6). Spørsmål 1 og 2 har for eksempel gått til alle i nettoutvalget som gjennomførte komplette intervjuer, spørsmål 3 har blitt stilt til dem i nettoutvalget som gjennomførte komplette intervjuer og som enten har benyttet eller mottatt de aktuelle arbeidsrettede tjenestene eller svarte «ja» eller «vet ikke/usikker» på spørsmål 5 «er du for tiden arbeidssøkende?», og spørsmålene 4 og 6-11 ble kun stilt til dem i nettoutvalget som gjennomførte komplette intervjuer og som minst hadde mottatt eller benyttet en av de aktuelle arbeidsrettede tjenestene eller svarte «ja» eller «vet ikke/usikker» på spørsmål 5 «er du for tiden arbeidssøkende?».

⁵⁶ Både AFI og NAV (2014) benytter samme definisjon på svarprosent som Norstat. Svarprosenten er antall intervjuer dividert på summen av antall intervjuer, antall frafall og antall personer som ikke ble kontaktet pga. fulle kvoter. Det er i tillegg antatt at 95% av dem som ikke ble kontaktet pga. fulle kvoter tilhørte målgruppen. Utregningen blir da som følger: $5\,204 / (5\,204 + 8\,926 + 0,95 * 9\,861) * 100 = 22,1\%$ (tallene er fra figur 6).

Figur 6. Flytskjema for totalt uttrekk, brutto- og nettoutvalg, frafallsårsaker og analyseutvalgene



Skjevheter og spesialtilpassede filtre for de arbeidsrettede spørsmålene

Skjevheter i analyseutvalgene kan ha oppstått i utvalgstrekkningen, som følge av frafall og gjennom valgte filtre. I utvalgstrekkningen kan tilfeldigheter føre til at fordelingen av enkelte kjennemerker i utvalget ikke er helt likt fordelt. Dette er det kontrollert for under trekkingen, blant annet gjennom bruk av kvoter.

Skjevheter som en følge av frafall kan ha store konsekvenser for resultatene. Det er dermed nødvendig å være oppmerksom på avvikene mellom brutto- og nettoutvalget. Skjevhet på grunn av frafall innebærer at de som har blitt intervjuet ikke nødvendigvis er helt representative for bruttoutvalget. Utvalget kan undersøkes for skjevhet ved å sammenligne fordelingen av et bestemt kjennemerke mellom nettoutvalget og bruttoutvalget. Dette kan kun gjøres for kjennemerker som er kjent for dem som ikke har svart, som for eksempel alder, kjønn, ytelse og bosted. Disse variablene er hentet fra registre. Skjevhet ved ett kjennemerke trenger ikke å medføre at nettoutvalget er skjevt for andre

kjennemerker, men det er heller ikke slik at små forskjeller i målbare kjennemerker er en garanti for at det også er små forskjeller i andre, ikke målbare kjennemerker.

Personbrukerundersøkelsen for 2014 har dokumentert at det er små forskjeller mellom brutto- og nettoutvalget for kjennemerkene kjønn, alder, ytelse og fylke (NAV 2014). Differansen er så liten at det ikke medfører skjevhet for disse kjennemerkene. Denne konklusjonen er riktignok trukket på bakgrunn av gjennomsnittet for begge utvalgene (forvaltning og oppfølging). Vi har ikke sammenliknet brutto- og nettoutvalgene spesifikt for oppfølgingsutvalget. To av tre respondenter i det totale utvalget tilhører imidlertid oppfølgingsutvalget, og vi har derfor ingen grunn til å tro at skjevhetene fortoner seg annerledes i oppfølgingsutvalget enn for begge utvalgene samlet.

Utvalget er trukket 3-6 måneder tidligere enn intervjutidspunktet. Årsakene til dette er at det tar tid å trekke utvalget, koble på telefonnumre, sende ut informasjonsbrev og å gjennomføre alle intervjuene for å oppfylle kvotene for ønsket respons (satt av NAV til 4 940 respondenter). For analyseformål burde imidlertid uttrekket og intervjuene ideelt sett skjedd på samme tidspunkt. For det første kan noen av brukerne kan ha kommet i jobb etter uttrekket, men før intervjuene ble gjennomført. På intervjutidspunktet er disse personene ikke lenger brukere under oppfølging hos NAV. Det er likevel viktig å gi dem av disse som svarer at de har benyttet eller mottatt formidlingstjenester hos NAV før uttrekks-tidspunktet, anledning til å svare på de arbeidsrettede spørsmålene. Samtidig er det ikke relevant å stille personer, som på intervjutidspunktet både svarer at de ikke er arbeidssøkende og ikke har mottatt eller benyttet seg av NAVs tjenester, spørsmålene om de arbeidsrettede tjenestene. For det andre er vår erfaring at jo større spenn det er i tiden mellom datainnsamling og de forholdene man spør om, desto større er usikkerheten heftet til dataenes validitet.

Vi har delvis tatt høyde for denne problematikken ved å konstruere to ulike filtre i spørreskjemaet. Spørsmålene 1-2 er stilt til alle i nettoutvalget. Spørsmål 3, «Hvor godt fornøyd er brukerne med de formidlingstjenestene de har mottatt eller benyttet», er imidlertid kun stilt til dem som enten svarte «ja»/ eller «vet ikke» / «usikker» på spørsmål 5 «Er du for tiden arbeidssøkende?» eller svarte at de hadde mottatt eller benyttet de fire aktuelle arbeidsrettede tjenestene nevnt i spørsmål 2. Videre er spørsmålene 4 og 6-11 kun stilt til dem som enten svarte «ja» eller «vet ikke» / «usikker» på spørsmål 5, «Er du for tiden arbeidssøkende?», eller som svarte at de hadde mottatt eller benyttet minst en av de fire aktuelle arbeidsrettede tjenestene nevnt i spørsmål 2.

Oppsummert vil altså personer som svarte «nei» på spørsmål 5, «er du for tiden arbeidssøkende», og som samtidig ikke har benyttet eller mottatt den aktuelle arbeidsrettede tjenesten som nevnes i spørsmål 2 eller minst en av de fire arbeidsrettede tjenestene nevnt i samme spørsmål, ikke få anledning til å svare på spørsmålene 3, 4 og 6-11. Men, personer som har benyttet eller mottatt den aktuelle arbeidsrettede tjenesten i spørsmål 2 eller minst en av de fire arbeidsrettede tjenestene nevnt i samme spørsmål, fikk anledning til å svare på spørsmålene 3, 4 og 6-11 uavhengig av om han eller hun fortsatt var arbeidssøker eller ei på intervjutidspunktet.

Personer som svarer at de ikke er arbeidssøkende kan på intervjutidspunktet ha fått jobb, men dette vet vi ikke sikkert, ettersom vi eksplisitt ikke har spurt om dette. Det er likevel grunn til å anta at dem som ikke ble stilt de arbeidsrettede spørsmålene er en positivt selektert gruppe, det vil si at det antageligvis blant dem er færre som tilhører en utsatt gruppe, og at mange antagelig kun har vært innom et NAV-kontor for så å snu i døra og deretter greid å skaffe seg jobb på egenhånd. Sagt på en

annen måte, kan det være en viss negativ seleksjon inn mot hvem som fikk de arbeidsrettede spørsmålene, dvs. at flertallet av disse ikke hadde kommet i jobb i perioden mellom uttrekkstidspunktet og intervjutidspunktet. Det er mulig at de som på den måten ble selektert vekk ville svart annerledes enn de som fortsatt er arbeidssøkende på intervjutidspunktet. En annen ulempe med filtrene er at det fører til mindre analyseutvalg (se figur 6). Oppfatning av tidligere brukeres erfaringer med arbeidsrettet aktiviteter/oppfølging, altså de som har hatt avgang fra NAV, kartlegges for øvrig gjennom oppfølgingsundersøkelsen (se del 3).

Spørsmål om jobbsøking kan virke støtende, selv for dem som har sluppet gjennom våre to filterspørsmål. For å ta hensyn til respondenter som er alvorlig syke eller som av andre grunner kunne vært støttet av spørsmål om arbeidssøking, har vi i mange av spørsmålene gitt respondentene mulighet til å ikke svare. Disse har blitt kodet som «Ikke aktuelt», men ble ikke lest opp av intervjuerne som en svarkategori.

9.1.5. Variabelbeskrivelser

Statusgrupper i Oppfølgingsutvalget

Oppfølgingsutvalget består av personer som har status som arbeidssøkere, sykmeldte, enslige forsørgere eller som mottakere av arbeidsavklaringspenger. Disse statusgruppene kommer fra NAVs registre og følger filen med surveydata AFI fikk fra Arbeid- og Velferdsdirektoratet etter at Personbrakerundersøkelsen ble publisert i juni 2014 (NAV 2014). De ulike statusgruppene er definert på følgende måter:

Arbeidssøkere i NAVs statistikk er betegnelsen på summen av helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på tiltak og andre arbeidssøkere. I Oppfølgingsutvalget finnes alle disse gruppene av arbeidssøkere foruten «andre arbeidssøkere». Arbeidssøkere er personer som søker inntektsgivende arbeid ved NAV og som er tilgjengelige for det arbeidet som søkes. Hovedregelen er at man anses som arbeidssøker hos NAV hvis man har meldt seg eller fornyet meldingen i løpet av de to siste ukene. Helt ledige arbeidssøkere omfatter alle som søker inntektsgivende arbeid ved NAV samt har vært uten inntektsgivende arbeid de siste to ukene og er tilgjengelig for det arbeid som søkes. Delvis ledige arbeidssøkere omfatter alle arbeidssøkere som har hatt inntektsgivende arbeid i løpet av de to siste ukene, men som har arbeidet mindre enn normal arbeidstid og som søker arbeid med lengre arbeidstid. Disse omtales ofte bare som «Delvis ledige» i statistikken. Arbeidssøkere på tiltak omfatter alle arbeidssøkere som på uttrekkstidspunktet deltok på arbeidsrettede tiltak.

Mottakere av arbeidsavklaringspenger. Arbeidsavklaringspenger skal sikre inntekt i perioder hvor mottakeren på grunn av sykdom eller skade har behov for bistand fra NAV for å komme i arbeid. Bistanden kan bestå av arbeidsrettede tiltak, medisinsk behandling eller annen oppfølging fra NAV. Det er et vilkår at mottakeren har fått arbeidsevnen nedsatt med minst halvparten på grunn av sykdom eller skade. Det sentrale er ikke hvor mye helsen i seg selv er svekket, men i hvilken grad det påvirker mulighetene til å være i inntektsgivende arbeid. Innføringen av ordningen med arbeidsavklaringspenger i mars 2010 medførte at de aller fleste som på dette tidspunktet mottok attføringspenger, rehabiliteringspenger eller tidsbegrenset uførestønad, fikk rett til arbeidsavklaringspenger.

Sykmeldte er definert som personer som har vært sykemeldt i mellom 12 og 52 uker.

Enslige forsørgere er en mor eller far som har aleneomsorg for barn. Enslige forsørgere må være ugift, skilt eller separert. Faktisk samlivsbrudd kan på visse vilkår likestilles med separasjon. Den enslige forsørgeren må være alene om omsorgen for barn og fylle vilkåret om ikke å leve sammen med den

andre av barnets foreldre eller en denne personen har vært gift med. Man er ikke definert som enslig forsørger dersom man har samboer og har hatt det i 12 av de siste 18 månedene. En enslig forsørger må ha vært medlem i folketrygden i de siste tre årene, og både forsørgeren og barnet må bo og oppholde seg i Norge.

Utsatte grupper

Oppdragsgiver har definert utsatte grupper som ungdom, innvandrere, personer med nedsatt arbeidsevne og langtidsledige. Vi har i tillegg definert personer med lav utdanning som en utsatt gruppe. Utdanning er kodet ut i fra selvrapportert informasjon om dette i personbrukerundersøkelsen, mens de andre utsatte gruppene er kodet etter informasjon hentet fra registre. Vi har definert de utsatte gruppene på følgende måte:

Ungdom er definert som personer mellom 16 og 24 år ved utgangen av 2013, mens resten av populasjonen er mellom 25 og 69 år.

Ikke-vestlige innvandrere er definert som personer med fødeland ukjent, Øst-Europa, Afrika, Asia, Tyrkia, og Sør-Amerika, og «resten av befolkningen» er enten født i Norge, Norden, Vest-Europa, Nord-Amerika, Australia og New Zealand. Vi har kodet fødeland ved å bruke ISO alpha-3 koder.

Nedsatt arbeidsevne. Personer som er registrert hos NAV for å få bistand eller opprettholde sin tilknytning til arbeidsmarkedet, klassifiseres som arbeidssøkere, personer med nedsatt arbeidsevne eller andre. Personer med nedsatt arbeidsevne er her definert som summen av personer med arbeidsmarkedsstatus nedsatt arbeidsevne: som deltar på tiltak, venter på tiltak, venter på oppfølgingsvedtak, venter på plan, eller som ikke har tiltaksbehov. I praksis klassifiseres personer til å ha nedsatt arbeidsevne enten ved at de har rett på Arbeidsavklaring (tidligere Attføring) eller at NAV og personen i felleskap gjennom en arbeidsevnevurdering har kommet til at bistandsbehovet er betydelig. I våre analyser har vi skilt ut to grupper blant dem med nedsatt arbeidsevne, dem som deltar på tiltak og dem som ikke deltar på tiltak (den siste gruppen består av personer som ikke har tiltaksbehov og personer som enten venter på oppfølgingsvedtak, plan eller tiltak). Ingen av de to gruppene med nedsatt arbeidsevne er med i gruppen det blir sammenliknet mot, det vil si «resten av befolkningen» (disse inkluderer følgende arbeidsmarkedsstatusgrupper: ikke registrert, helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på tiltak, andre registrert i Arena og andre på tiltak).

Oppdragsgiveren har definert langtidsledige som en utsatt gruppe. Langtidsledige er i NAVs statistikk definert som personer med status helt ledige som har hatt en sammenhengende ledighetsperiode på minst 26 uker. Vi har dessverre ikke fått koblet på denne variabelen til surveydataene. Vi har imidlertid fått koblet på registervariabelen varighet som arbeidssøker, og vi bruker denne som en proxy på langtidsledighet i våre analyser. Varighet regnes fra det tidspunktet en person første gang melder seg som arbeidssøker eller når personen melder seg som arbeidssøker etter avbrudd på minst 4 ukers varighet. Avbrudd er perioder hvor personen ikke er arbeidssøker, for eksempel som følge av arbeid. For å tilnærme oss NAVs definisjon av langtidsledighet, har vi definert en langtidsarbeidssøker som en person som har varighet som arbeidssøker i 26 uker eller mer. «Resten av befolkningen» består enten av personer hvor vi ikke har informasjon om varighet som arbeidssøker eller av personer med varighet som arbeidssøker mindre enn 26 uker.

Lav utdanning er definert som tilfeller hvor respondentene har svart at deres høyeste fullførte utdanning er grunnskole. «Resten av befolkningen» har videregående skole/fagutdanning, høyskole/universitet inntil 3 år eller høyskole/universitet over 3 år som høyeste fullførte utdanning.

Som vi forstår av denne gjennomgangen vil gruppen «Resten av befolkningen», som de utsatte gruppene sammenliknes mot, variere både i størrelse og sammensetning. Dette vil være avhengig av hvilken utsatt gruppe vi studerer. Det bør derfor ikke være overraskende om gjennomsnittsskårer og analysefrekvenser blir forskjellige for de ulike «Resten av befolkningen»-gruppene.

9.1.6 Statistiske analyser

Datamaterialet er analysert med statistikkprogrammet SAS, versjon 9.3. Resultatene for skala-spørsmålene er presentert som gjennomsnittsskårer slik som i Personbrakerundersøkelsen 2014 (NAV 2014). Det benyttes en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er «dårligste skår» og 6 er «beste skår».

Svarkategoriene «vet ikke» og «ikke aktuelt» er ikke med i beregningene av gjennomsnittsskårene. En gjennomsnittsscore på 3,5 vil si at ca. 50 prosent av brukerne har svart 4, 5 eller 6 på skalaen. En gjennomsnittsskår på 4,5 innebærer at om lag 75 prosent av brukerne svarer 4, 5 eller 6 på skalaen. Og skal man oppnå en gjennomsnittsscore på 5,0 må ca. 85 prosent av brukerne svare 4, 5 eller 6 på skalaen. For spørsmål hvor respondentene ikke skulle svare i forhold til en skala har vi produsert deskriptiv statistikk i form av bivariate krystabeller.

10. Resultater

10.1 Statusgrupper i oppfølgingsutvalget og utsatte grupper

Tabell 34 viser at den største statusgruppen i oppfølgingsutvalget i Personbrukerundersøkelsen er mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP). De minste av statusgruppene er arbeidssøkere på tiltak og enslige forsørgere. Blant de utsatte gruppene er personer med nedsatt arbeidsevne den klart største gruppen, mens de fire andre utsatte gruppene utgjør omtrent samme andel av det totale utvalget (eneste unntak er langtidsarbeidssøkere i analyseutvalgene 2-3).

Tabell 34. Statusgrupper og utsatte grupper fordelt etter analyseutvalg (n og %)*

Analysegrupper	Analyseutvalg 1	Analyseutvalg 2**	Analyseutvalg 3
<i>Statusgrupper:</i>			
Helt ledige	742 (15,1%)	535 (25,9%)	616 (25,2%)
Delvis ledige	393 (8,0%)	221 (10,7%)	285 (11,7%)
Arbeidssøkere på tiltak	138 (2,8%)	92 (4,5%)	108 (4,4%)
Mottakere av AAP	2 848 (58,1%)	1 094 (53,0%)	1 245 (50,9%)
Sykmeldte	641 (13,1%)	106 (5,1%)	146 (6,0%)
Enslige forsørgere	141 (2,9%)	19 (0,9%)	44 (1,8%)
TOTAL	4 904 (100%)	2 065 (100%)	2 445 (100%)
<i>Utsatte grupper:</i>			
Ungdom	283 (5,8%)	163 (7,9%)	193 (7,9%)
Ikke-vestlige innvandrere	407 (8,3%)	210 (10,2%)	258 (10,6%)
Nedsatt arbeidsevne	2 888 (58,9%)	1 104 (53,5%)	1 258 (51,5%)
På tiltak	571 (11,6%)	345 (16,7%)	371 (15,2%)
Ikke på tiltak	2 317 (47,3%)	760 (36,8%)	888 (36,3%)
Langtidsarbeidssøkere	551 (11,2%)	381 (18,4%)	444 (18,2%)
Lav utdanning	611 (12,5%)	278 (13,5%)	319 (13,0%)

* Ettersom vi bruker vektet etter fylkenes størrelse i populasjonen kan det forekomme enkelte avrundingsfeil i både de absolutte og de relative tallene i tabellen.

** Eksemplet er basert på respondenter som enten svarte «ja» / eller «vet ikke» / «usikker» på spørsmål 5 «Er du for tiden arbeidssøkende?» eller svarte at de hadde mottatt eller benyttet arbeidsrettede tiltak i spørsmål 2.

Vi har laget en krysstabell mellom de fem statusgruppene som følger dataene i oppfølgingsundersøkelsen (se tabell 34) og registervariabelen «arbeidssøkerstatus hovedgrupper» basert på analyseutvalg 1 (ikke vist). Vi finner da at blant de 2 848 som mottar AAP har alle foruten 15 personer nedsatt arbeidsevne. Disse 15 personene var fordelt på «andre registrert i Arena» (13 personer) og «Andre på tiltak» (2 personer). Blant de 141 enslige forsørgerne var det 96 personer uten informasjon, 42 var «andre registrert i Arena» og 4 var registrert med nedsatt arbeidsevne. Blant de 641 sykmeldte var det 19 uten informasjon, 555 var «andre registrert i Arena», 16 personer var «andre på tiltak» og 51 personer var registrert med nedsatt arbeidsevne.

Blant de 2 888 personene som har nedsatt arbeidsevne mottar 2 833 AAP, 51 mottar sykepengene og 4 er enslige forsørgere. Dersom vi hadde benyttet mottakere av AAP med nedsatt arbeidsevne som definisjonen på det totale antall personer med nedsatt arbeidsevne i analyseutvalg 1, hadde vi endt opp med et svar på 2 833 personer (2 848 – 15 «Andre»). Når vi definerer gruppen med nedsatt arbeidsevne til å være summen av personer med nedsatt arbeidsevne som mottar AAP, er sykmeldte

og enslige forsørgere, slik vi gjør i analysene av brukere fra oppfølgingsutvalget, blir svaret 2 888 personer (2 833+51+4).

I kapittel 2.4 spekulerte vi at det kan ha vært en viss negativ seleksjon inn mot hvem som fikk de arbeidsrettede spørsmålene. Tabell 1 gir noe støtte til denne bekymringen i og med at alle de utsatte gruppene med unntak av personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak (som har redusert andel) har økt sine andeler i analyseutvalgene 2-3 sammenliknet med analyseutvalg 1.

10.2. Kjønn, alder og utdanning⁵⁷

Kvinner er tradisjonelt overrepresentert blant personer som mottar ytelser fra NAV (NAV 2014). I oppfølgingsutvalget er det 60% kvinner. Kvinner er i klart flertall blant enslige forsørgere (96%), men det er de også blant sykmeldte (64%), mottakere av AAP (62%) og delvis ledige (58%). Blant helt ledige er det imidlertid en overvekt av menn (58%). Blant arbeidssøkere på tiltak er det tilnærmet kjønnsbalanse.

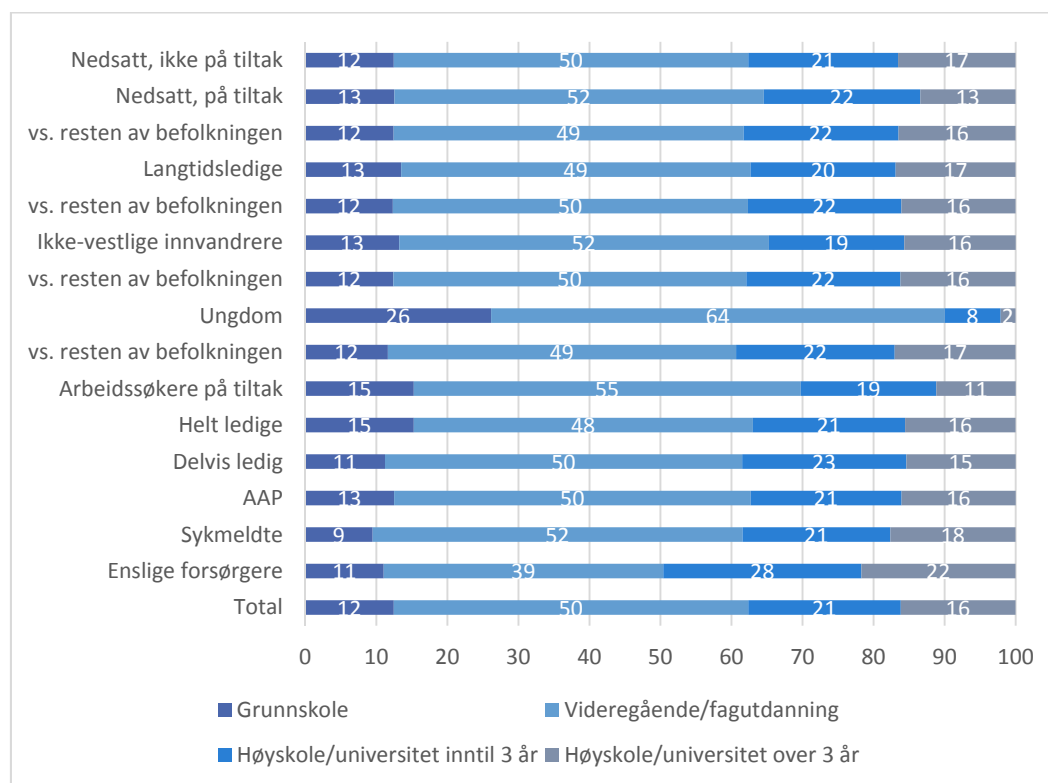
Det er også noe heterogenitet når gjelder kjønn og utsatte grupper. Blant noen av gruppene er det overvekt av kvinner: Det er 59% kvinner blant ikke-vestlige innvandrere (vs. resten 60%), 58% kvinner blant personer med nedsatt arbeidsevne som er på tiltak (vs. resten 56%), 63% kvinner blant personer med nedsatt arbeidsevne som ikke er på tiltak (vs. resten 56%), og 56% kvinner blant dem med lav utdanning (vs. resten 60%). Blant ungdom (vs. resten 61%) og dem som har vært arbeidssøkere i over et halvt år (vs. resten 61%) er det imidlertid tilnærmet kjønnsbalanse.

Oppfølgingsutvalget består av personer i alderen 16 til 69 år. Gjennomsnittsalderen er 46 år. Det er noe variasjon i alder når vi ser på den enkelte statusgruppe og utsatte gruppe. Gjennomsnittsalderen er 32 år for enslige forsørgere, 33 år for arbeidssøkere på tiltak, 42 år for helt ledige, 45 år for delvis ledige, 47 år for mottakere av AAP og 50 år for sykmeldte. Det er også betydelige forskjeller mellom de utsatte gruppene. Blant de utsatte gruppene er ungdom i gjennomsnitt 21 år (vs. resten 47 år), de ikke-vestlige innvandrerne er 38 år (vs. resten 46 år), de langtidsarbeidssøkende er 43 år (vs. resten 46 år), de med lav utdanning er 46 år (vs. resten 46 år), personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak er 41 år, og personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak er 48 år (vs. resten 44 år).

Det er også noe variasjon i høyeste fullførte utdanningsnivå fordelt etter statusgrupper, utsatte grupper og resten av befolkningen (figur 7). Blant statusgruppene har de enslige forsørgerne høyest utdanning, mens arbeidssøkere på tiltak har lavest utdanning. Blant de utsatte gruppene er det ikke overraskende at ungdom mellom 16 og 24 år skiller seg ut med lavest høyeste oppnådde utdanning, og at de har vesentlig lavere utdanning enn resten av befolkningen. De tre andre utsatte gruppene fordeler seg i all hovedsak jevnt på de ulike utdanningsnivåene, og forskjellene sammenliknet med resten av befolkningen er små. Utdanningsdataene er selvrapportert av brukerne og er ikke hentet fra registre. I tolkningen er det derfor greit å ta høyde for at respondentene kan ha forvekslet høyeste fullførte utdanning med høyeste påbegynte utdanning. Ifølge estimer fra Arbeid- og velferdsetaten manglet for eksempel 40 prosent av de helt registrert ledige i 2012 fullført grunnopplæring på videregående nivå. Grunnskole vil i så tilfelle utgjøre høyeste fullførte utdanning blant 40 prosent av de helt ledige, mens kun 15 prosent av de helt ledige i vårt intervjumateriale svarer dette (figur 7).

⁵⁷ Beregningen som er gjort i dette avsnittet gjelder for hele utvalget på n = 4 904.

Figur 7. Utdanningsnivå fordelt etter statusgrupper, utsatte grupper og resten av befolkningen (i %).



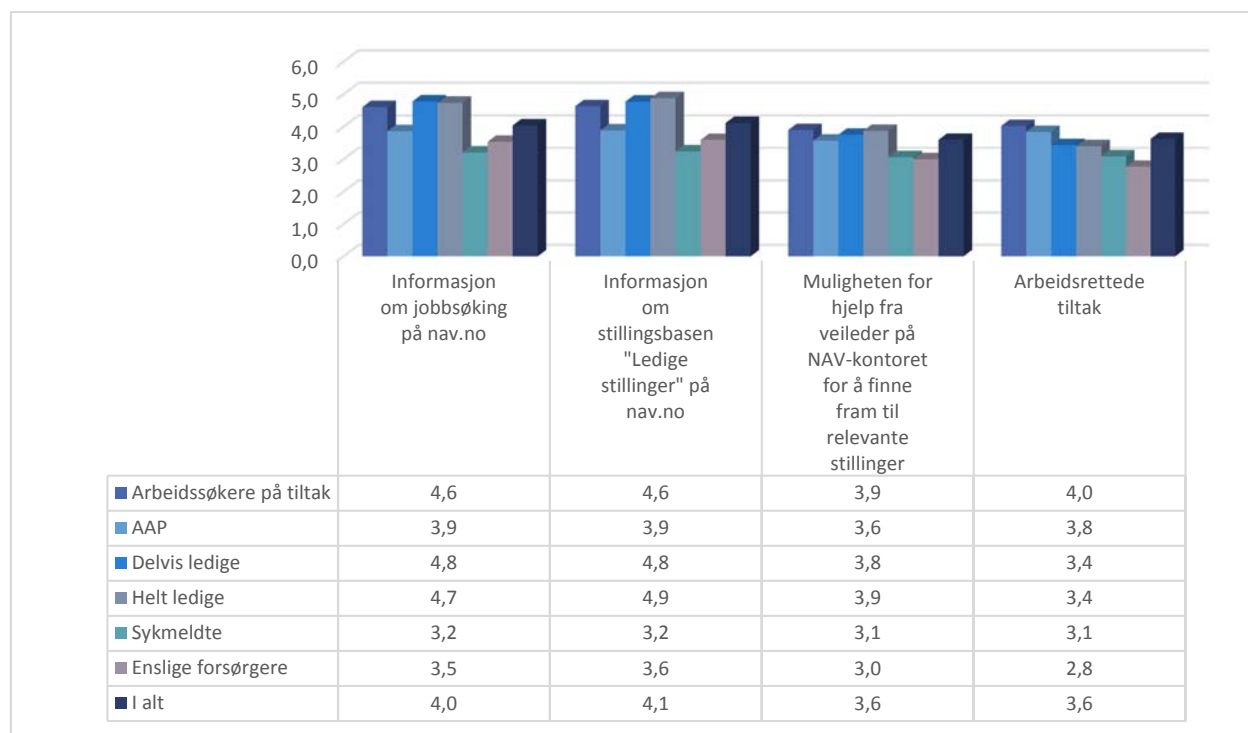
10.3. Analyseutvalg 1: Spørsmål 1 og 2

De to spørsmålene som analyseres i dette kapitlet ble stilt til alle brukerne i nettutvalget.

10.3.1. Hvor godt kjent er brukerne med ulike formidlingstjenester?

Figur 8 viser hvor godt kjent de ulike statusgruppene er med ulike formidlingstjenester. Når vi ser på statusgruppene under ett er informasjon om jobbsøking på nav.no og stillingsdatabasen «Ledige stillinger» på nav.no mer kjent enn muligheten for å få hjelp fra en veileder for å finne frem til relevante stillinger og arbeidsrettede tiltak.

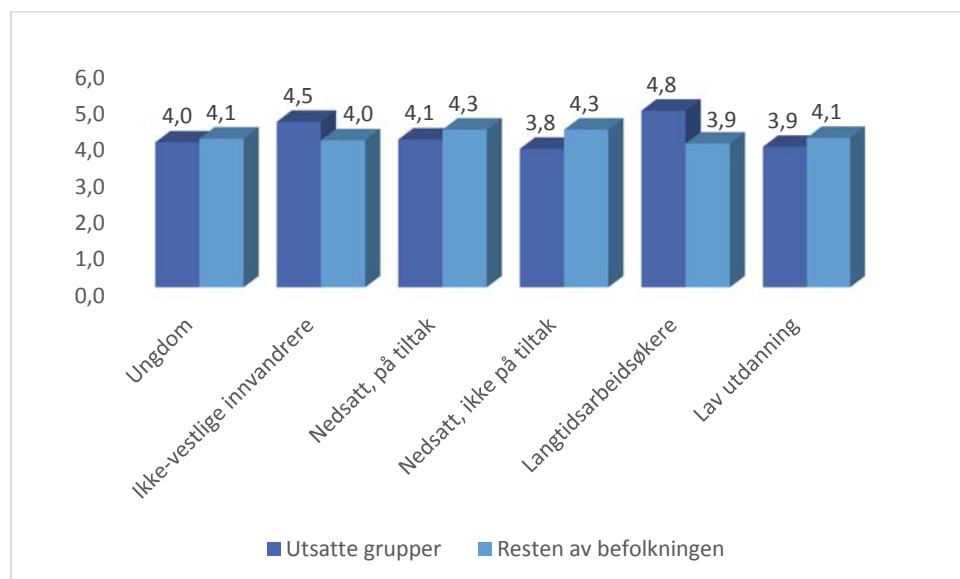
Figur 8. Gjennomsnittsskårer for kjennskap til ulike formidlingstjenester fordelt etter statusgruppe. (Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Sett over alle statusgruppene svarte omkring 25% ikke på spørsmålene om informasjon, og omkring 33% ikke på spørsmålene om mulighet for hjelp fra veileder og om arbeidsrettede tiltak).



Personer som har status som arbeidssøkere (på tiltak, helt og delvis ledige) har størst kjennskap til hver av de fire formidlingstjenestene, mottakerne av AAP inntar en mellomposisjon, mens de sykmeldte og enslige forsørgere ser ut til å ha minst kjennskap til formidlingstjenestene. Ett unntak gjelder arbeidsrettede tiltak. Her har mottakere av AAP, hvor mange mottar bistand fra NAV i form av arbeidsrettede tiltak, omtrent like god kjennskap som arbeidssøkere på tiltak, og begge disse gruppene har bedre kjennskap til arbeidsrettede tiltak enn de helt og delvis ledige. Selv om gjennomsnittsskårene kun er beregnet for dem som følte at disse spørsmålene var aktuelle for dem, er det kanskje ikke så rart at de sykmeldte og de enslige forsørgere i minst grad har kjennskap til formidlingstjenestene. Disse er jo registrert hos NAV for andre grunner enn arbeidssøkerne og mottakere av AAP, og svarene deres kan derfor være uttrykk for annen kontakt med NAV (mottak av sykepengar og stønad for enslige forsørgere) og/eller tidligere arbeidssøkerhistorie.

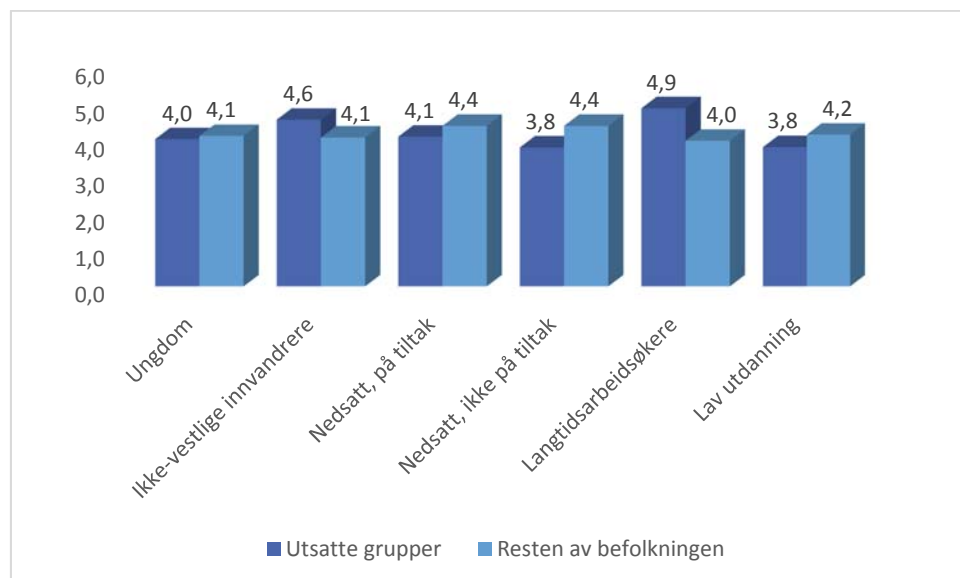
Figur 9a. Gjennomsnittsskårer for kjennskap til informasjon om jobbsøking på nav.no blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen.

(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Omkring 25% svarte ikke på spørsmålet).



Figur 9b. Gjennomsnittsskårer for kjennskap til informasjon om stillingsbasen "Ledige stillinger" på nav.no blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen.

(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Omkring 25% svarte ikke på spørsmålet).

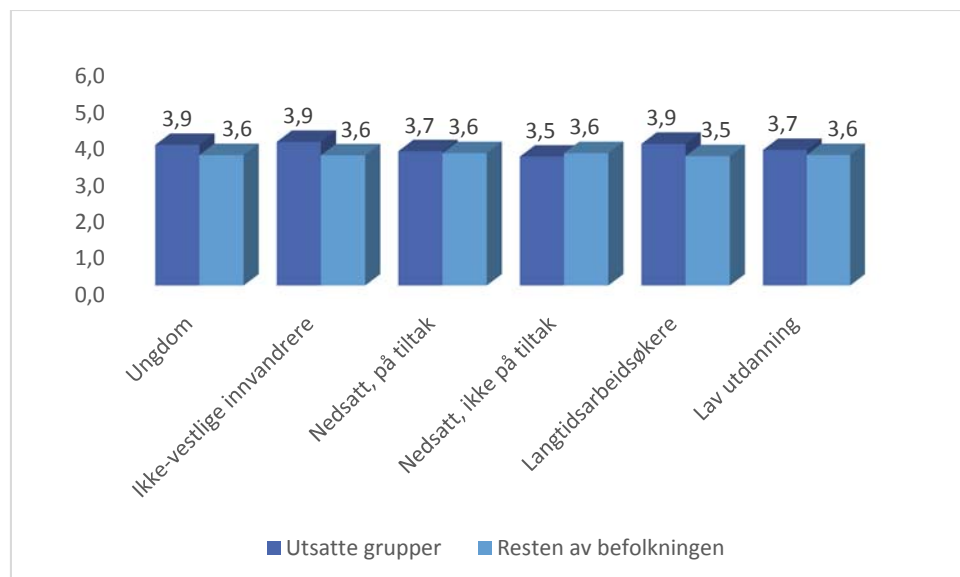


Det er noen forskjeller i hvor godt kjent de utsatte gruppene er med informasjon om jobbsøking på nav.no og informasjon om stillingsbasen "Ledige stillinger" på nav.no sammenliknet med resten av befolkningen (Figur 9a-b). Ikke-vestlige innvandrere, og særlig langtidsarbeidssøkerne, er for eksempel bedre kjent med disse formidlingstjenestene enn resten av befolkningen, mens de med lav utdanning, og særlig personer med nedsatt arbeidsevne som ikke er på tiltak, har noe mindre kjennskap enn

resten av befolkningen. Ungdom har like god kjennskap til informasjonstjenestene som resten av befolkningen.

Figur 9c. Gjennomsnittsskåre for kjennskap til muligheten for hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne fram til relevante stillinger blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen.

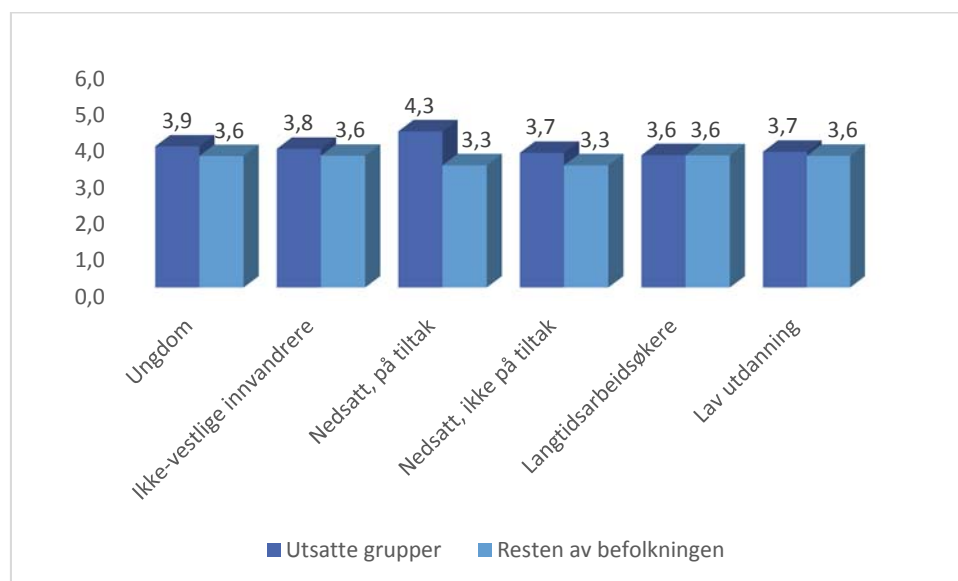
(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Omkring 33% svarte ikke på spørsmålet).



Som vi allerede har vært inne på har de ulike statusgruppene bedre kjennskap til informasjon om jobbsøking på Nav.no og om stillingsbasen "Ledige stillinger" på nav.no enn muligheten for å få hjelp av en veileder og arbeidsrettede tiltak. Det samme er også tilfelle når vi ser på de utsatte gruppene og befolkningen for øvrig (se figurene 9a-d). Det er generelt små forskjeller mellom de utsatte gruppene og resten av befolkningen når det gjelder kjennskap til muligheten for å få hjelp fra en veileder og arbeidsrettede tiltak (**figurene 9c-d**). Langtidsarbeidssøkere har imidlertid noe bedre kunnskap om muligheten til å få hjelp fra en veileder enn den øvrige befolkningen (0,4 høyere snitt), og personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak har ikke overraskende klart mer kjennskap til arbeidsrettede tiltak enn resten av befolkningen (1,0 høyere snitt).

Figur 9d. Gjennomsnittsskårer for kjennskap til arbeidsrettede tiltak blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen.

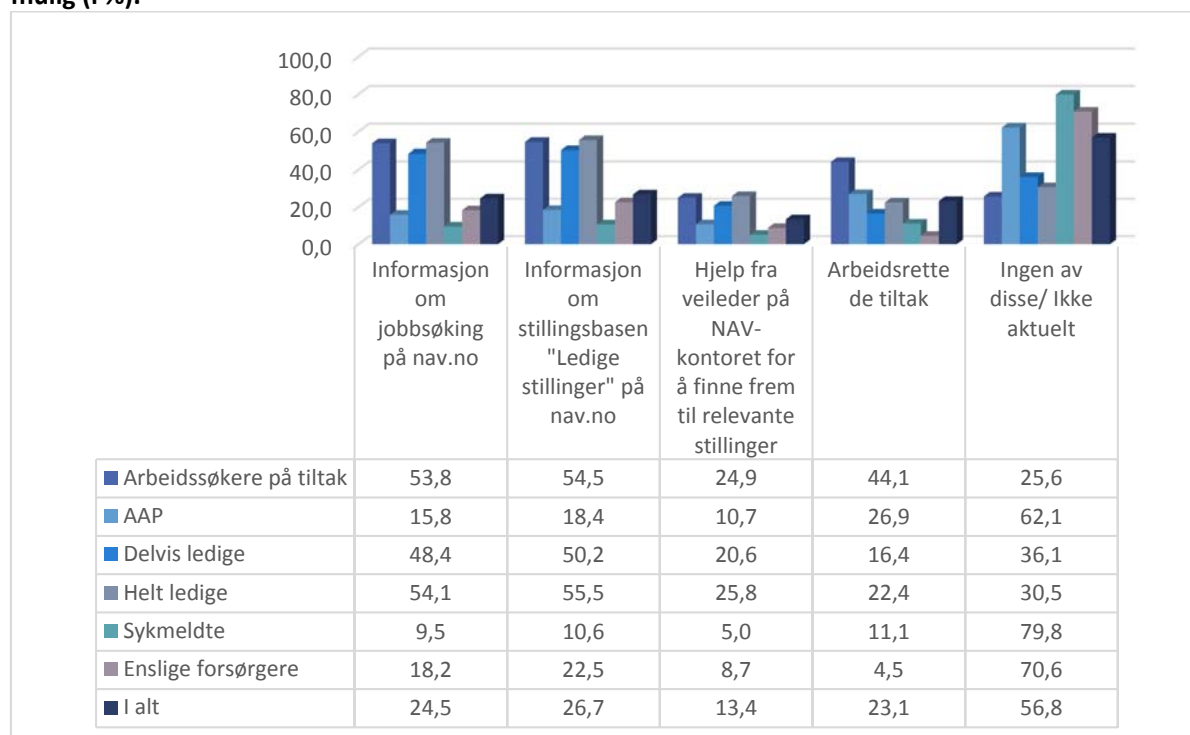
(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Omkring 33% svarte ikke på spørsmålet)



10.3.2. Hvilke formidlingstjenester har brukerne mottatt eller benyttet?

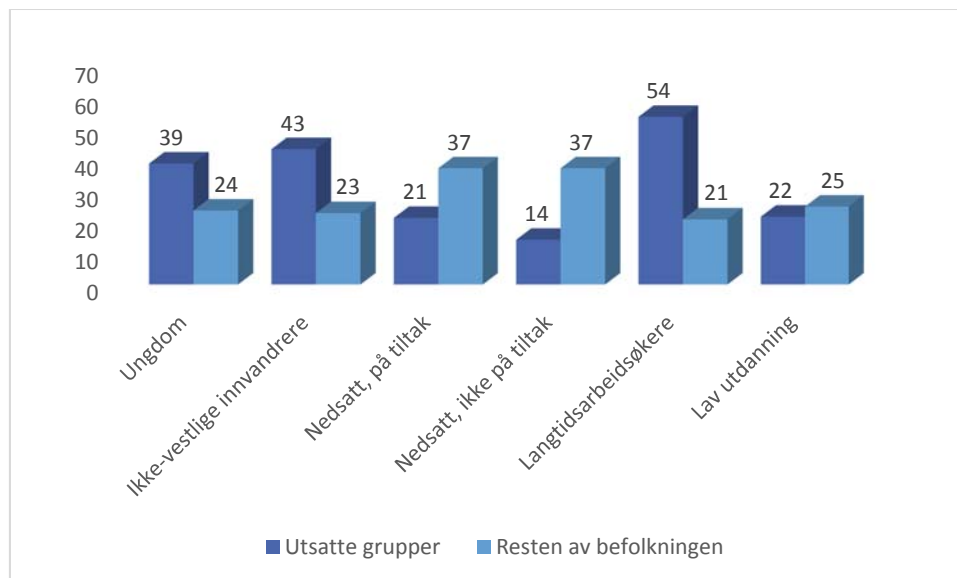
I figur 10 ser vi hvilke tjenester de ulike statusgruppene har mottatt eller benyttet. Alt i alt har omtrent en av fire benyttet informasjon om jobbsøking på nav.no, informasjon om stillingsdatabasen «ledige stillinger» på nav.no og arbeidsrettede tiltak. Kun noe over en av ti har mottatt hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger. Godt over halvparten av brukerne har ikke mottatt eller benyttet noen av formidlingstjenestene. Hvor godt kjent formidlingstjenestene er for brukerne er selvfølgelig nært knyttet til om man har benyttet eller mottatt disse. Samtidig kan brukerne kjenne til tjenestene uavhengig om de har mottatt eller benyttet disse. Vi kan ikke skille disse perspektivene fra hverandre.

Figur 10. Hvilke formidlingstjenester har de ulike statusgruppene mottatt eller benyttet? Flere svar mulig (i %).

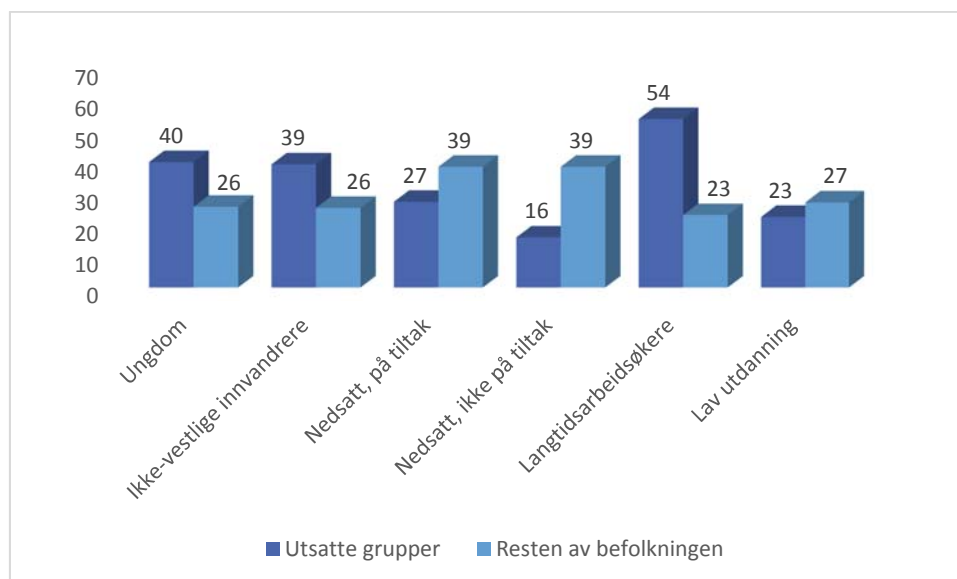


Personer som i størst grad har benyttet informasjonen (omtrent 50%) og mottatt hjelp fra veileder for å finne frem til relevante stillinger (20-25%) finnes blant de tre typene av arbeidssøkere. Intuitivt skulle man kanskje tro at alle som hadde status som arbeidssøkere på tiltak ville svare at de hadde benyttet seg av arbeidsrettede tiltak, men kun 44% av disse svarte bekreftende på det. Dette kan skyldes at det er ubehagelig å svare bekreftende på dette spørsmålet, at utvalget er lite (n=138) og generelt består av unge mennesker (de er 33 år i snitt) eller at noen av respondentene hadde skiftet status på intervju-tidspunktet (for øvrig ser vi det samme i figur 11d hvor kun 47% av personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak svarer bekreftende på samme spørsmål). Det er ikke overraskende at en stor majoritet av de sykmeldte og de enslige forsørgerne ikke har benyttet noen av formidlingstjenestene (figur 10). Den relativt høye andelen som ikke har benyttet noe av formidlingstjenestene blant mottakerne av AAP (62,1%), kan skyldes at bistanden de mottar fra NAV like gjerne kan bestå i hjelp til å komme i kontakt med/samarbeid med helse/rehabiliteringstjenester eller annen oppfølging, som arbeidsrettede tiltak. Som vi ser i figur 10 svarer kun noe over en av fire (26,9%) av mottakerne av AAP at de har benyttet arbeidsrettede tiltak.

Figur 11a. Andel som har mottatt eller benyttet informasjon om jobbsøking på nav.no blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen (i %).



Figur 11b. Andel som har mottatt eller benyttet informasjon om stillingsbasen "Ledige stillinger" på nav.no blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen (i %).



Figurene 11a-e viser andelene som har benyttet de ulike formidlingstjenestene (hvor flere svar var mulig) fordelt på utsatte grupper og resten av befolkningen. Ungdom, innvandrere, personer med nedsatt arbeidsevne og langtidsledige er prioriterte grupper i NAV. Det er derfor ikke overraskende at ungdom, ikke-vestlige innvandrere og langtidsarbeidssøkere i vårt materiale i klart større grad har mottatt eller benyttet informasjonstjenester (Nav.no) og hjelp fra veileder (figurene 11a-c). Personer med nedsatt arbeidsevne, og særlig dem som ikke deltar på tiltak, har imidlertid i klart mindre grad enn resten av befolkningen mottatt eller benyttet informasjonstjenester (Nav.no). Personer med nedsatt arbeidsevne som deltar på tiltak har i like stor grad som resten av befolkningen mottatt hjelp fra en veileder, mens personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak har i mindre grad enn resten av befolkningen mottatt hjelp fra en veileder (figur 11c). Ikke overraskende ser det altså ut

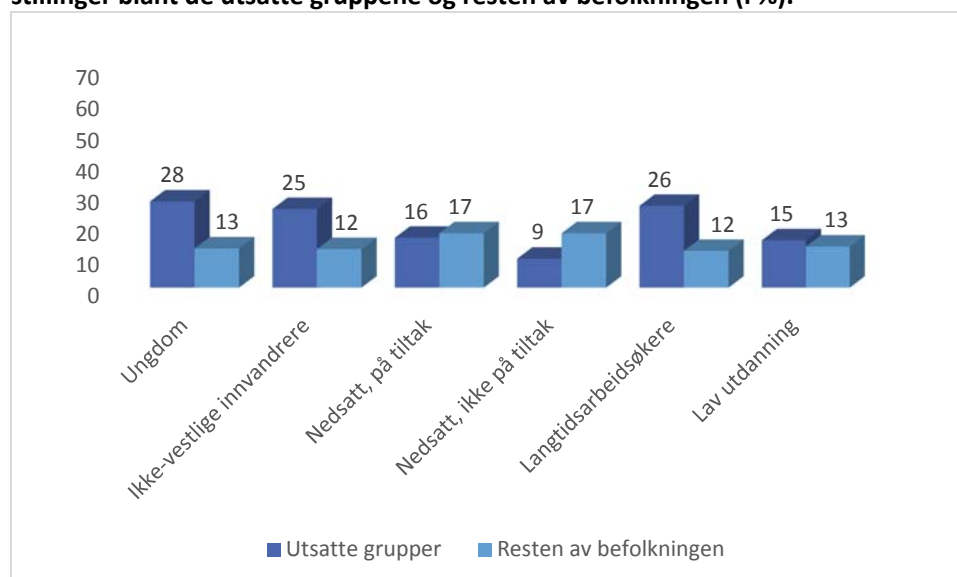
til at personer med nedsatt arbeidsevne som deltar på tiltak i større grad enn dem som er i en ventesituasjon eller ikke har tiltaksbehov, får tilgang til hjelp fra en veileder for å finne frem til relevante stillinger.

Det er også store forskjeller mellom arbeidssøkere på tiltak og personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak når vi ser på bruk av formidlingstjenestene vi har spurt om (se figur 10 og figurene 11a-c og 11e). Over halvparten av arbeidssøkere på tiltak har for eksempel mottatt eller benyttet informasjon (Nav.no), mens omkring en av tre blant dem med nedsatt arbeidsevne har gjort det samme. I tillegg svarer 25% av arbeidssøkerne på tiltak at de har fått hjelp fra en veileder for å finne frem til relevante stillinger, mens kun 16% av dem med nedsatt arbeidsevne svarer at de har fått slik hjelp. Mens en av fire arbeidssøkere på tiltak sier at de ikke har benyttet noen av formidlingstjenestene vi har spurt om, svarer 42% av dem med nedsatt arbeidsevne på tiltak det samme. Noe av disse forskjellene kan bunne i at personer med nedsatt arbeidsevne har betydelige bistandsbehov som går ut over det å skaffe brukerne jobb (blant annet kan de trenge hjelp med å få kontakt med helsetjeneste eller annen oppfølging fra NAV). I tillegg er arbeidssøkere på tiltak i gjennomsnitt 8 år yngre enn personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak (33 vs. 41 år). Yngre mennesker er gjerne hyppigere brukere av internett, og dette kan muligens forklare noe av forskjellen i bruk av nettsidene til nav.no.

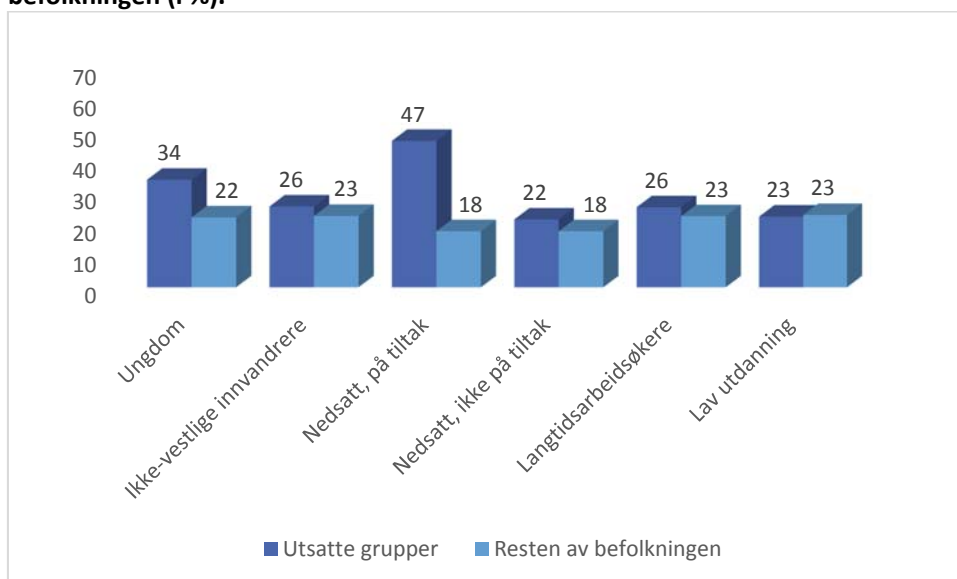
Av de prioriterte gruppene er det kun ungdom og personer med nedsatt arbeidsevne som i klart større grad deltar på arbeidsrettede tiltak enn resten av befolkningen (figur 11d). Til slutt ser vi at alle de prioriterte gruppene, med unntak av personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak, i klart mindre grad enn resten av befolkningen svarer at de ikke har benyttet noen av formidlingstjenestene (figur 11e). Personer med nedsatt arbeidsevne som er i en ventesituasjon eller som ikke har tiltaksbehov (altså personer som ikke deltar på tiltak), svarer at de i større grad enn resten av befolkningen ikke har benyttet noen av formidlingstjenestene vi har spurt om.

Personer med lav utdanning er ikke en uttalt prioritert gruppe i NAV. Det er derfor ikke overraskende at vi generelt finner små forskjeller mellom dem med lav utdanning og resten av befolkningen med hensyn til hvor mye de har eller ikke har benyttet eller mottatt formidlingstjenestene vi har spurt om.

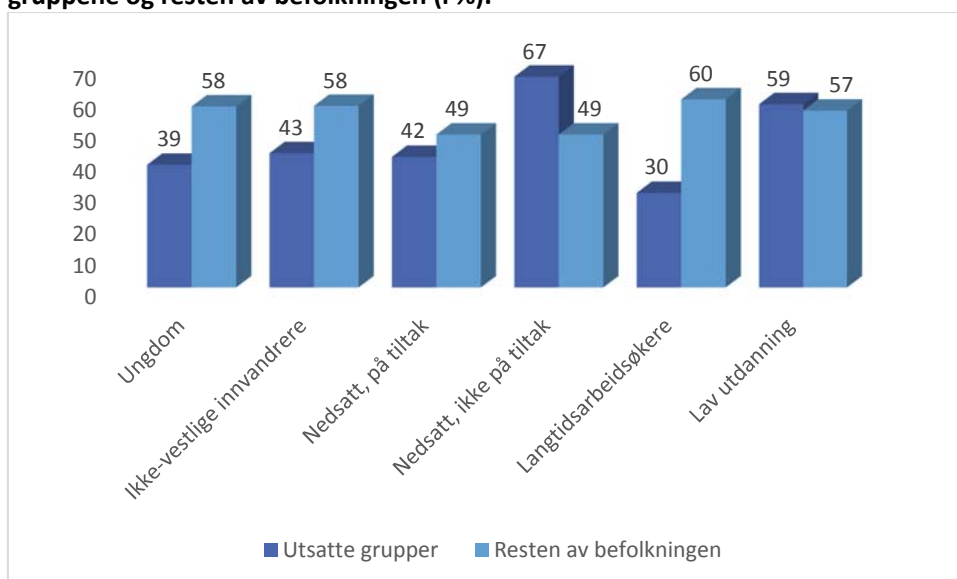
Figur 11c. Andel som har mottatt hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen (i %).



Figur 11d. Andel som har benyttet arbeidsrettede tiltak blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen (i %).



Figur 11e. Andel som *ikke* har mottatt eller benyttet noen av formidlingstjenestene blant de utsatte gruppene og resten av befolkningen (i %).



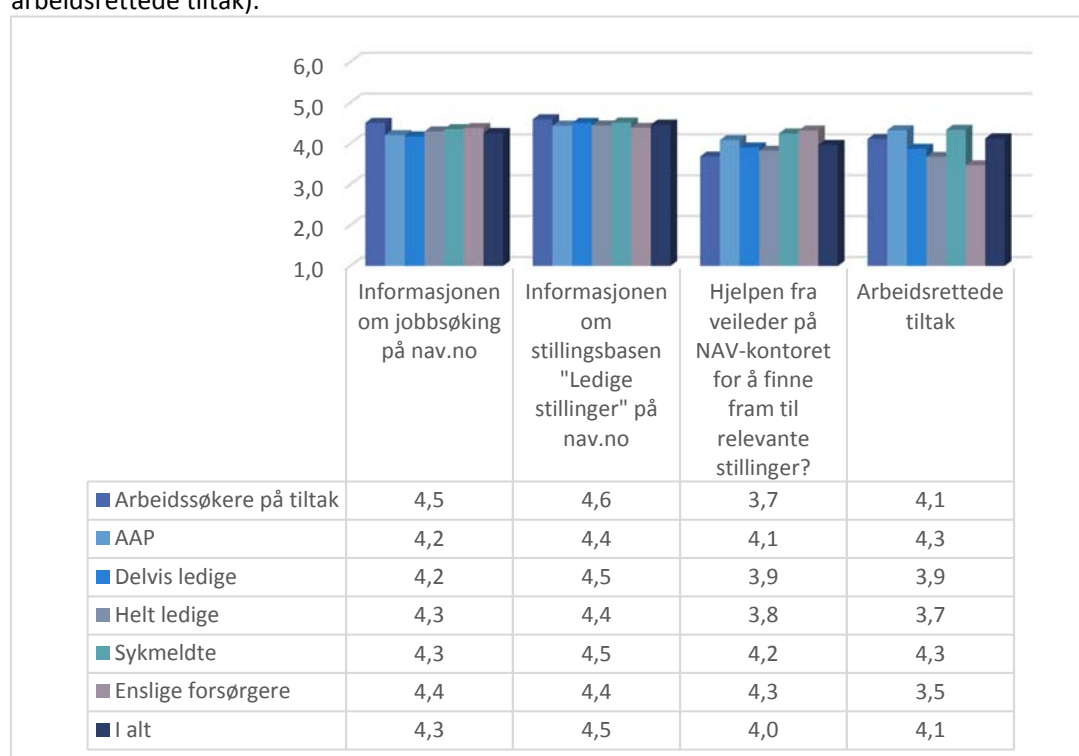
10.4. Analyseutvalg 2: Spørsmål 3

10.4.1 Hvor godt fornøyd er brukerne med de formidlingstjenestene de har mottatt eller benyttet?

Vi har stilt brukere som enten har benyttet/ mottatt den enkelte formidlingstjeneste som vi har spurt om, eller som har svart «ja» eller «vet ikke/usikker» på spørsmål om de for tiden er arbeidssøkende, spørsmål om hvor tilfredse de var med tjenesten de mottok eller benyttet.

Figur 12. Gjennomsnittskårer for tilfredshet med informasjon, hjelp fra veileder og arbeidsrettede tiltak fordelt på statusgrupper.

(Svaralternativene gikk fra 1, «svært misfornøyd» til 6, «svært fornøyd». Sett over alle statusgruppene svarte hhv. 4% og 7% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålene om informasjon, og hhv. i underkant av 10% og 20% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålene om mulighet for hjelp fra veileder og om arbeidsrettede tiltak).



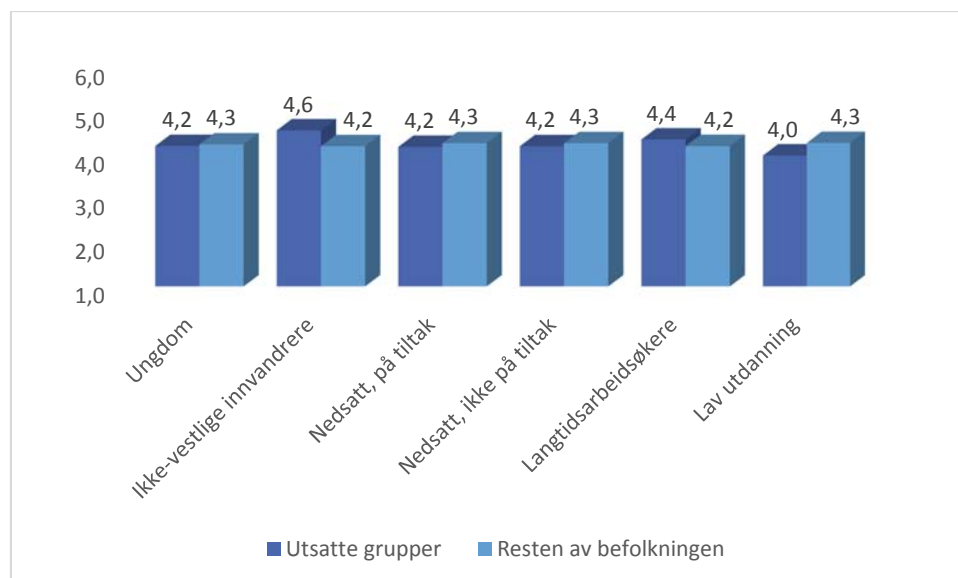
Når vi ser på alle statusgruppene under ett ser det ut til at brukerne i større grad er fornøyd med informasjonen (Nav.no) og mindre med hjelpen de fikk fra veileder ved NAV-kontoret og med arbeidsrettede tiltak (figur 12). For å være mer konkret har tre av fire brukere svart 4, 5 eller 6 på tilfredshet med informasjonen om stillingsdatabasen «Ledige stillinger» (snitt på 4,5), mens i overkant av seks av ti har svart 4, 5 eller 6 på tilfredshet med de arbeidsrettede tiltakene (snitt på 4,1). Som vi ser av figur 12 er det generelt små forskjeller mellom de ulike statusgruppene i hvor tilfredse de er med informasjonen på NAVs nettsider. Det samme gjelder også de ulike utsatte gruppene, og det er også generelt små forskjeller mellom de utsatte gruppene og mellom de utsatte gruppene og resten av befolkningen (figurene 13a-c). Når det gjelder hjelp fra veileder er arbeidssøkerne stort sett like tilfredse, mens mottakerne av AAP er noe mer fornøyd (figur 12). Aller mest fornøyd med hjelpen fra veileder ser ut til å være de sykmeldte og de enslige forsørgerne. Dette kan skyldes at kontakten med NAV i disse tilfelle i hovedsak gjelder utbetaling av ytelser. I tillegg er alle de utsatte gruppene

(med unntak av langtidsarbeidssøkerne som er mindre fornøyde enn resten av befolkningen) marginalt mer fornøyde med hjelpen fra veileder enn resten av befolkningen (figur 13c).

Selv om kun de som enten har svart at de har mottatt eller benyttet arbeidsrettede tiltak eller dem som fortsatt er arbeidssøkende på intervju tidspunktet har fått spørsmålet om hvor fornøyde de er med arbeidsrettede tiltak – vil vi gi mest lit til svarene fra de som faktisk var på tiltak på uttrekkstidspunktet. I figur 12 ser vi at gjennomsnittskåren for arbeidssøkere på tiltak er 4,1, det vil si at i overkant seks av ti har svart 4, 5 eller 6 på tilfredshetsskalaen. I figur 13d ser vi videre at personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak har en gjennomsnittsscore på 4,7, som er klart over tilsvarende snitt for arbeidssøkere på tiltak, som er 4,1. Dette betyr at åtte av ti av personer med nedsatt arbeidsevne som er på tiltak er svært fornøyde og har svart 4, 5 eller 6 på tilfredshetsskalaen.

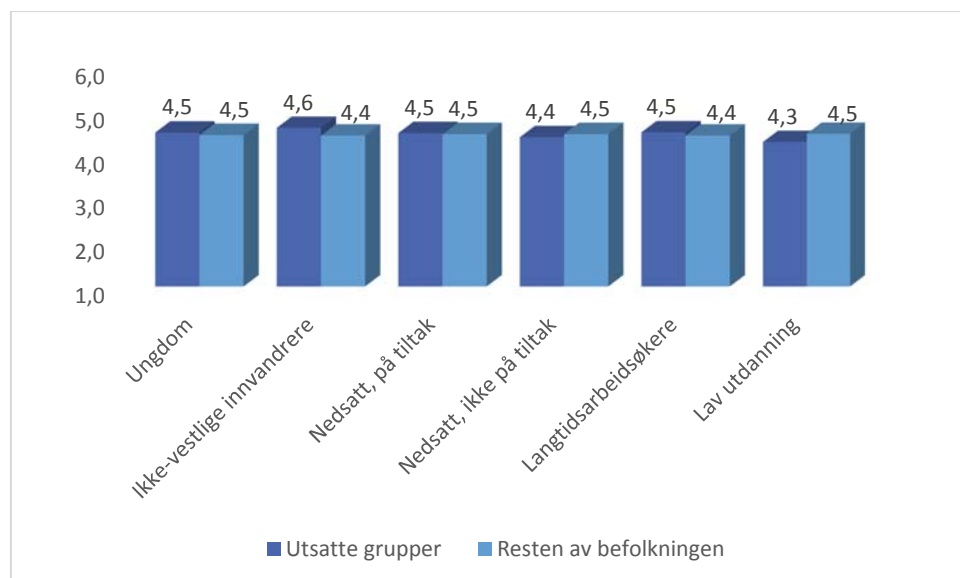
Figur 13a. Gjennomsnittskårer for tilfredshet med informasjonen om jobbsøking på nav.no fordelt på utsatte grupper og resten av befolkningen.

(Svaralternativene gikk fra 1, «svært misfornøyd» til 6, «svært fornøyd». Sett over alle gruppene svarte hhv. 4% og 7% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålet).



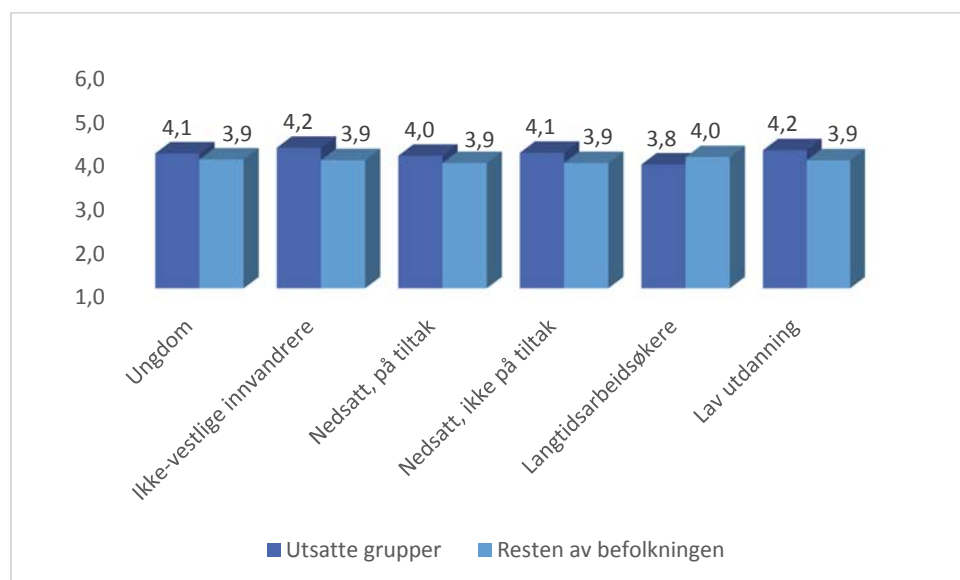
Figur 13b. Gjennomsnittskårer for tilfredshet med informasjonen om stillingsdatabasen «ledige stillinger» på nav.no fordelt på utsatte grupper og resten av befolkningen.

(Svaralternativene gikk fra 1, «svært misfornøyd» til 6, «svært fornøyd». Sett over alle gruppene svarte hhv. 4% og 7% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålet).

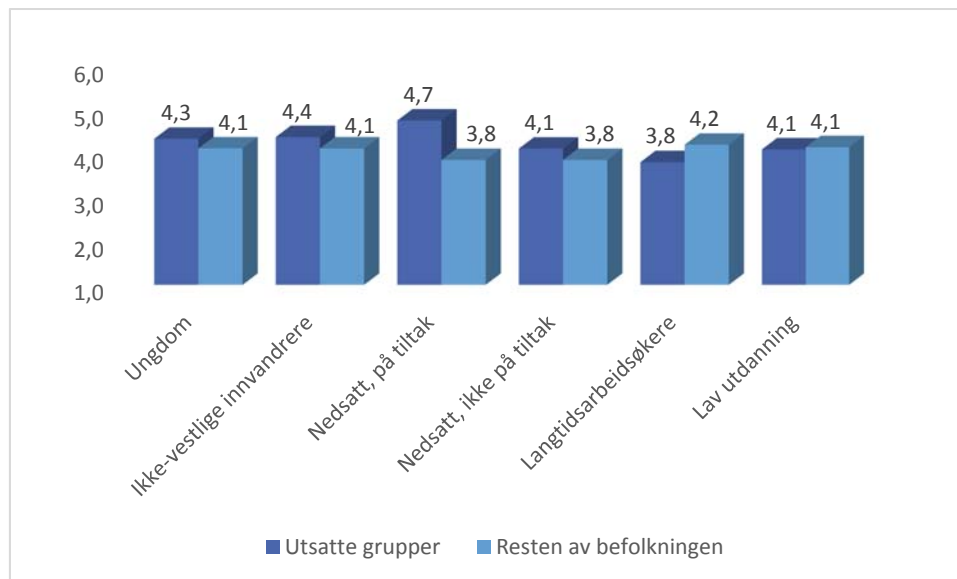


Figur 13c. Gjennomsnittskårer for tilfredshet med hjelpen fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger fordelt på utsatte grupper og resten av befolkningen.

(Svaralternativene gikk fra 1, «svært misfornøyd» til 6, «svært fornøyd». Sett over alle gruppene svarte og hhv. i underkant av 10% og 20% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålet).



Figur 13d. Gjennomsnittskårer for tilfredshet med arbeidsrettet tiltak fordelt på utsatte grupper og resten av befolkningen.(Svaralternativene gikk fra 1, «svært misfornøyd» til 6, «svært fornøyd». Sett over alle gruppene svarte og hhv. i underkant av 10% og 20% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålet).



10.5. Analyseutvalg 3: Spørsmålene 4 og 6-11

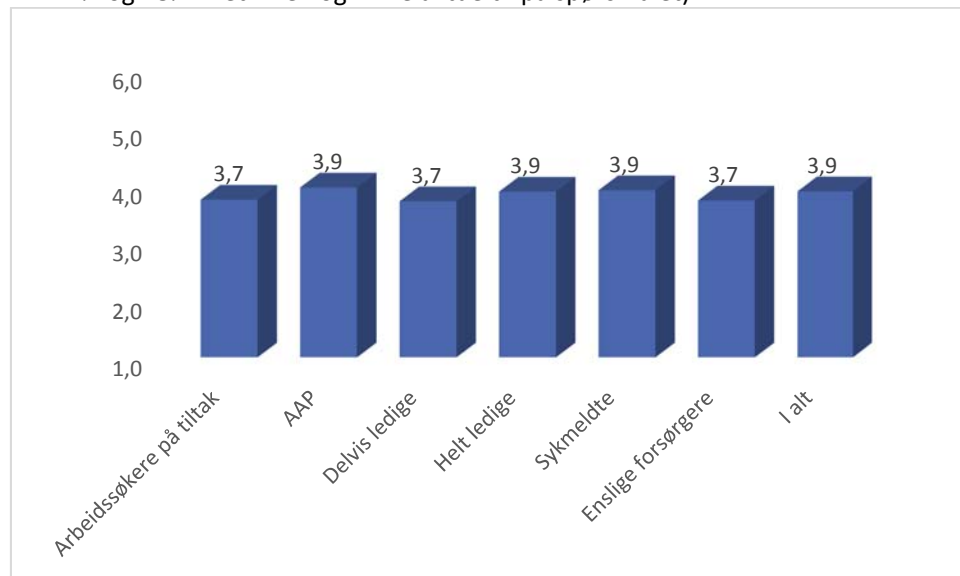
Spørsmålene som analyseres i dette kapitlet er stilt til dem som enten har mottatt eller benyttet minst en av de fire aktuelle arbeidsrettede tjenestene eller som har svart «ja» eller «vet ikke/usikker» på spørsmålet om de for tiden var arbeidssøkende (altså på intervjutidspunktet).

10.5.1. Har brukerne fått den oppfølgingen fra NAV som de har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?

Alt i alt har nesten seks av ti har svart 4, 5 eller 6 på tilfredshetsskalaen (snitt på 3,9) når det gjelder oppfølgingen fra NAV som brukerne har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking (figur 14). Delvis ledige og arbeidssøkere på tiltak er de som er minst fornøyd med oppfølging fra NAV i forbindelse med jobbsøking (3,7), mens mottakere av AAP og helt ledige (3,9), personer med nedsatt arbeidsevne (4,2) og ikke-vestlige innvandrere (4,2) er noe mer fornøyd (figurene 14-15). Igjen ser vi altså at personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak er blant noen av de mest fornøyd NAV-brukerne (i forrige avsnitt så vi at denne gruppen var meget fornøyd med tiltakene de deltok på, se figur 13d).

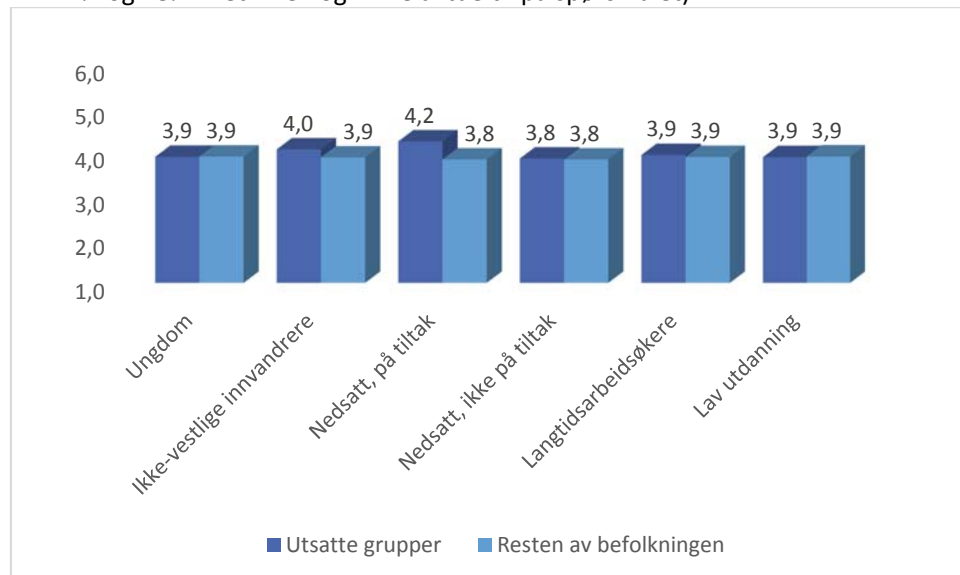
Figur 14. Har du fått den oppfølgingen fra NAV som du har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking? Gjennomsnittskårer for ulike statusgrupper.

(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Sett over alle gruppene svarte hhv. 4% og 18% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålet).



Figur 15. Har du fått den oppfølgingen fra NAV som du har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking? Gjennomsnittskårer for utsatte grupper og resten av befolkningen.

(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Sett over alle gruppene svarte hhv. 4% og 18% «vet ikke» og «ikke aktuelt» på spørsmålet).



10.5.2. Hvor mange jobber har brukerne søkt det siste halvåret?

Vi stilte respondentene spørsmålet «hvor mange jobber har du søkt de siste 6 månedene». Svaralternativene var «0 jobber», «noter antall jobber» (de som hadde søkt minst 1 jobb), «vet ikke/husker ikke» og «ikke aktuelt». Respondentenes svar på dette spørsmålet er brutt ned på statusgruppene, de utsatte gruppene og for resten av befolkningen i tabell 35. Mens kun 10-16% av de tre typene av arbeidssøkere (delvis ledige, helt ledige og arbeidssøkere) ikke har søkt jobber i det hele

tatt det siste halvåret, oppgir over halvparten av mottakerne av AAP det samme. Videre ser vi at personer med nedsatt arbeidsevne som deltar på tiltak i noe mindre grad ikke har søkt jobber i det hele tatt enn personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak, og at andelen arbeidssøkere på tiltak som ikke har søkt jobber er betydelig lavere enn blant personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak. Til slutt ser vi at blant ungdom, ikke-vestlige innvandrere og langtidsarbeidssøkere er det en betydelig lavere andel som ikke har søkt jobb sammenliknet med resten av befolkningen. Det er ingen forskjell mellom dem med lav utdanning og resten av befolkningen, mens begge grupper av personer med nedsatt arbeidsevne har en betydelig høyere andel som ikke har søkt en eneste jobb det siste halvåret enn resten av befolkningen.

Tabell 35. Hvor mange jobber har brukerne søkt de siste 6 månedene? Analyseutvalg 3 fordelt på statusgrupper og utsatte grupper (n og %)*

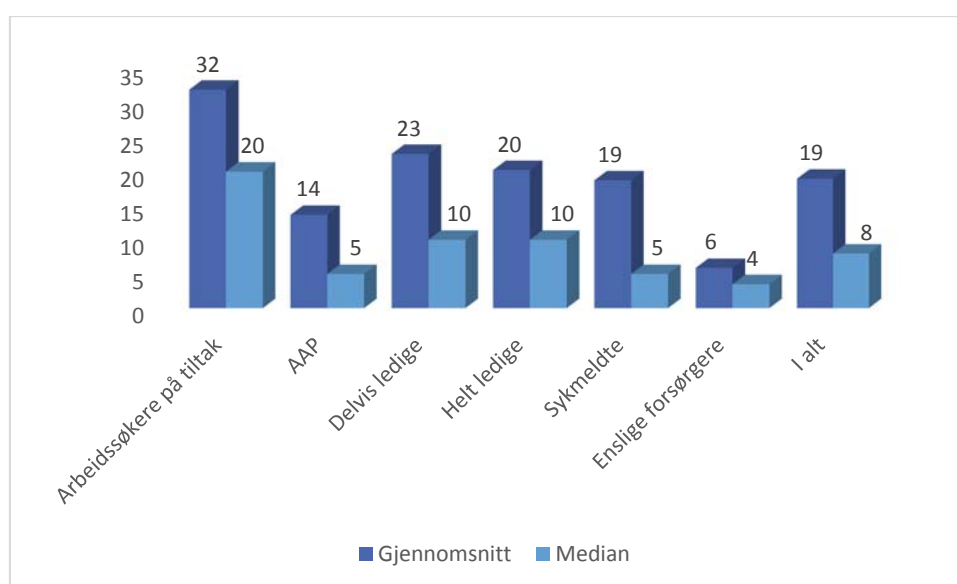
Analysegrupper	0 jobber	Noter antall jobber	Vet ikke/husker ikke	Ikke aktuelt	I alt
<i>Statusgrupper:</i>					
Helt ledige	63 (10,2%)	475 (77,1%)	50 (8,1%)	29 (4,6%)	616 (100%)
Delvis ledige	46 (16,1%)	200 (70,0%)	19 (6,5%)	21 (7,3%)	285 (100%)
Arbeidssøkere på tiltak	13 (12,0%)	84 (77,8%)	7 (6,6%)	4 (3,6%)	108 (100%)
Mottakere av AAP	666 (53,5%)	394 (31,6%)	16 (1,3%)	170 (13,6%)	1 245 (100%)
Sykmeldte	58 (40,1%)	55 (38,0%)	3 (2,1%)	29 (19,8%)	146 (100%)
Enslige forsørgere	11 (24,1%)	26 (58,7%)	0	8 (17,3%)	45 (100%)
I alt	857 (35,0%)	1233 (50,5%)	95 (3,9%)	260 (10,6%)	2 445 (100%)
<i>Utsatte grupper:</i>					
Ungdom	52 (26,9%)	122 (63,4%)	10 (5,2%)	9 (4,5%)	193 (100%)
<i>Resten av befolkningen</i>	805 (35,7%)	1 112 (49,4%)	85 (3,8%)	251 (11,1%)	2 252 (100%)
Ikke-vestlige innvandrere	57 (22,3%)	162 (62,9%)	25 (9,6%)	14 (5,2%)	258 (100%)
<i>Resten av befolkningen</i>	799 (36,6%)	1 071 (49,0%)	70 (3,2%)	246 (11,3%)	2 187 (100%)
Nedsatt arbeidsevne	674 (53,5%)	396 (31,4%)	16 (1,3%)	173 (13,8%)	1 258 (100%)
På tiltak	180 (48,5%)	146 (39,3%)	5 (1,3%)	41 (11,0%)	371 (100%)
Ikke på tiltak	494 (55,7%)	250 (28,1%)	11 (1,3%)	132 (14,9%)	888 (100%)
<i>Resten av befolkningen</i>	183 (15,4%)	839 (70,7%)	78 (6,6%)	87 (7,3%)	1 186 (100%)
Langtidsarbeidssøkere	63 (14,2%)	329 (74,1%)	35 (7,9%)	17 (3,8%)	444 (100%)
<i>Resten av befolkningen</i>	794 (40,0%)	905 (40,0%)	60 (3,0%)	243 (12,1%)	2 001 (100%)
Lav utdanning	116 (36,5%)	146 (45,9%)	23 (7,2%)	33 (10,3%)	319 (100%)
<i>Resten av befolkningen</i>	740 (34,8%)	1 088 (51,2%)	72 (3,4%)	227 (10,7%)	2 126 (100%)

* Ettersom vi bruker vektorer etter fylkenes størrelse i populasjonen kan det forekomme enkelte avrundingsfeil i både de absolutte og de relative tallene i tabellen.

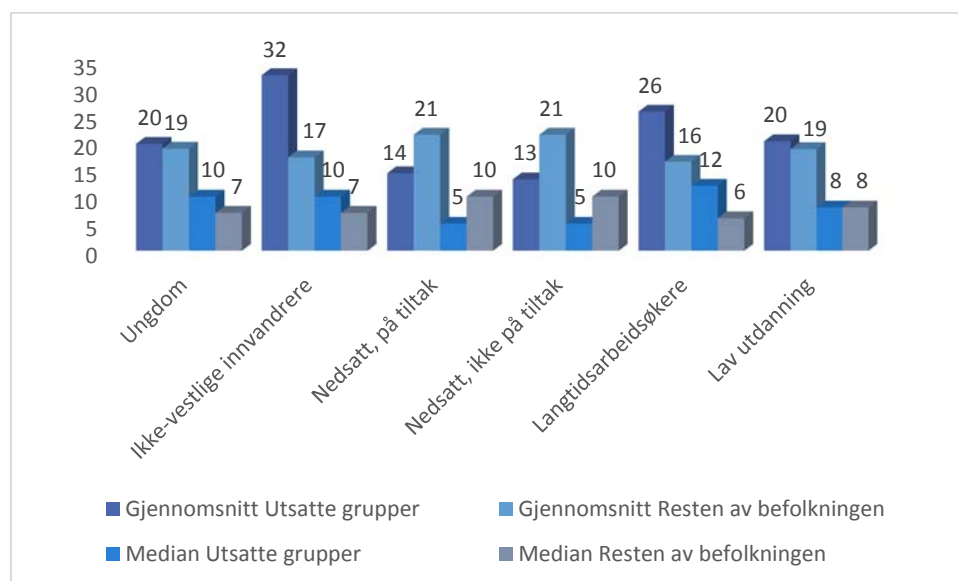
I figurene 16 og 17 viser vi gjennomsnitt og median antall søkte jobber blant dem som har søkt minst en jobb det siste halvåret (data er basert på personer som noterte antall jobber, se kolonne 2 i tabell 35). En median på 10 søkte jobber de siste seks månedene betyr at halvparten i den bestemte gruppen vi studerer har søkt færre og halvparten har søkt flere enn 10 jobber. Når vi først ser på hele studieutvalget ser vi at de som har søkt jobber i gjennomsnitt har søkt 19 jobber og at medianen er 8. Blant dem som har søkt jobber er arbeidssøkere på tiltak de klart mest aktive jobbsøkerne med et gjennomsnitt på 32 jobber, mens delvis ledige, helt ledige og sykmeldte med omkring 20 sendte jobbsøknader ligger i en mellomposisjon. Gjennomsnittet for mottakere av AAP ligger på 14 søkte jobber. Ungdom, ikke-vestlige innvandrere og langtidsarbeidssøkere har alle søkt klart flere jobber enn

sine respektive grupper av «resten av befolkningen». De tre utsatte gruppene er, i likhet med arbeidssøkere på tiltak, noe yngre enn de andre utsatte gruppene vi studerer. Det er ingen forskjell mellom dem med lav utdanning og resten av befolkningen, mens begge gruppene av personer med nedsatt arbeidsevne har søkt betydelig færre jobber enn resten av befolkningen det siste halvåret. Arbeidssøkere på tiltak har søkt mer enn dobbelt så mange jobber som personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak de siste seks månedene (32 vs. 13-14 jobber). Mønsteret for antall søkte jobber blant dem som har søkt jobber (figurene 16-17) følger med andre ord mer eller mindre samme mønster for andel som ikke har søkt jobber i det hele tatt (tabell 37). Det er en høyere andel personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak som har søkt minst en jobb enn tilsvarende blant personer med nedsatt arbeidsevne som ikke er på tiltak (39% vs. 28%), men dem som har søkt minst en jobb i begge gruppene, har søkt like mange jobber i gjennomsnitt (14 vs. 13).

Figur 16. Antall jobber søkt de siste 6 månedene fordelt på statusgrupper. Gjennomsnitt og median (blant dem som har søkt minst 1 jobb).



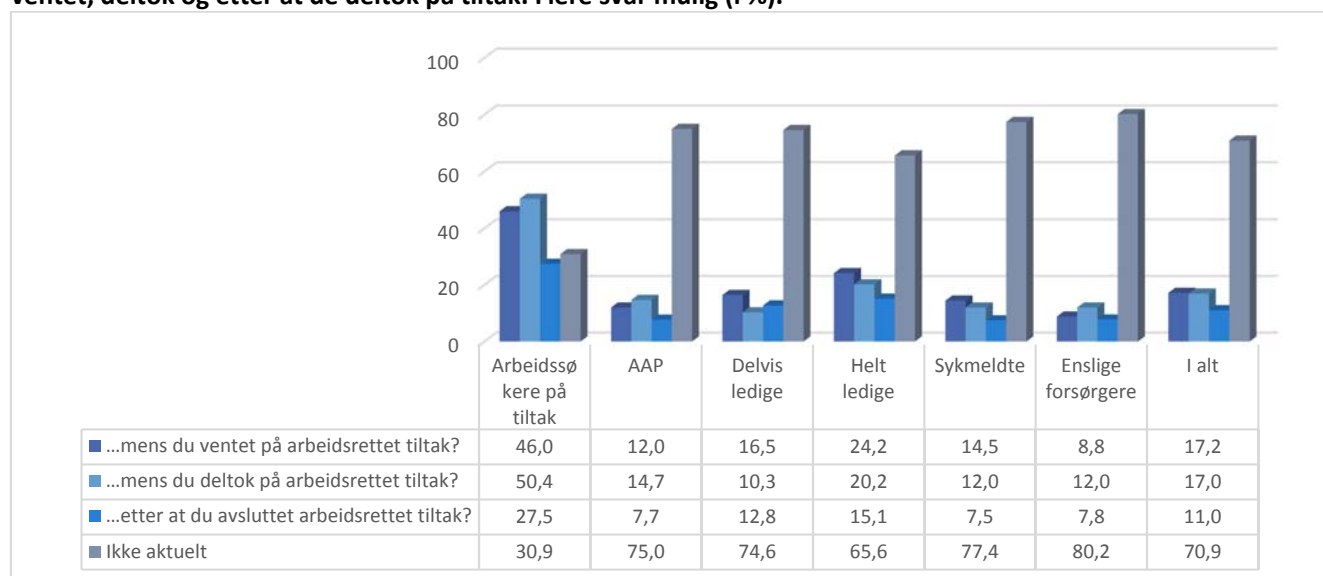
Figur 17. Antall jobber søkt de siste 6 månedene fordelt på utsatte grupper og resten av befolkningen. Gjennomsnitt og median (blant dem som har søkt minst 1 jobb).



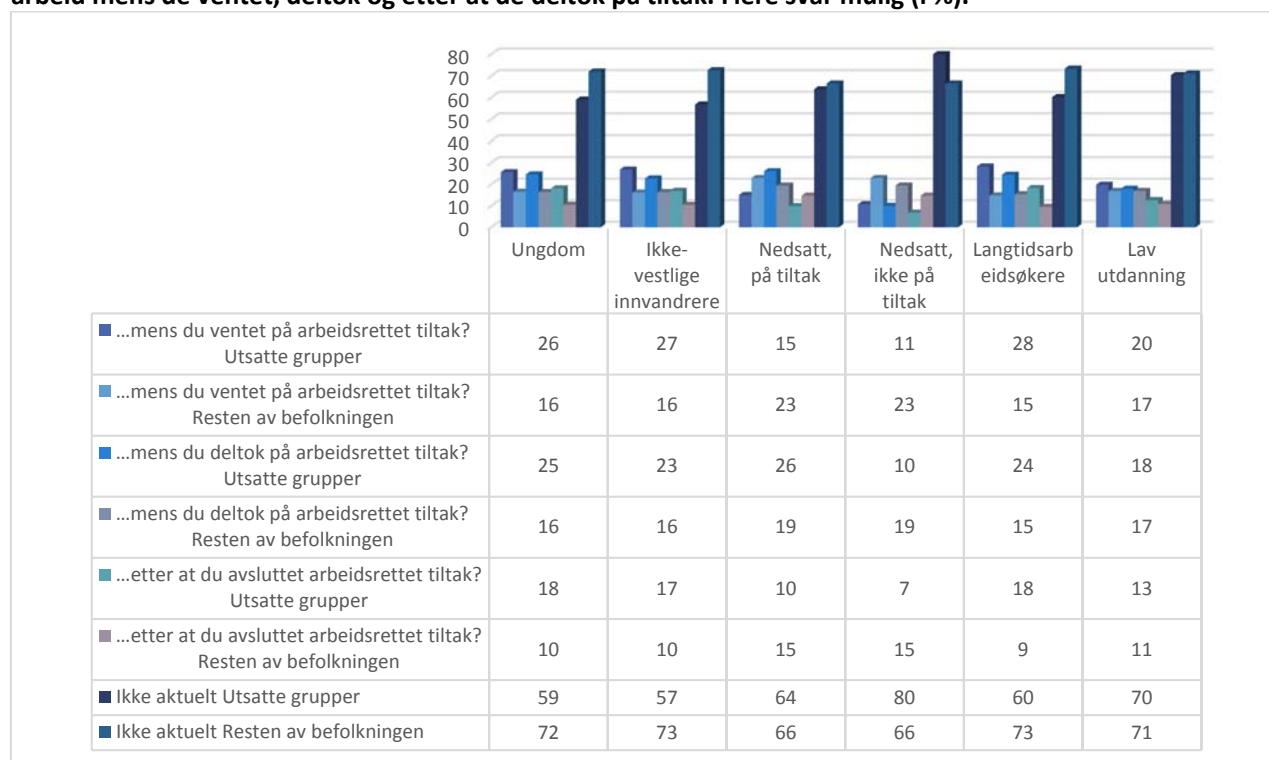
10.5.3. Har brukerne søkt jobber mens de ventet på arbeidsrettet tiltak, mens de deltok på arbeidsrettet tiltak eller etter at arbeidsrettet tiltak var avsluttet?

I figur 18 viser vi andel blant de ulike statusgruppene som har svart «ja» på spørsmålet om de har søkt jobber de siste seks månedene mens de ventet på arbeidsrettet tiltak, deltok på arbeidsrettet tiltak eller etter at arbeidsrettet tiltak var avsluttet. I gjennomsnitt har hhv. 17,2%, 17,0% og 11% søkt jobber før, under og etter deltakelse på tiltak. Samtidig ser vi at 71% av respondentene ikke følte at dette spørsmålet var relevant. Blant arbeidssøkerne på tiltak, var det naturlig nok en noe høyere andel som hadde søkt jobb når spørsmålet er betinget på denne måten. I denne gruppen hadde omkring halvparten søkt jobb før og under tiltaksdeltakelse og noe over en av fire hadde søkt jobb etter deltakelse på tiltak.

Figur 18. Andel av de ulike statusgruppene som de siste 6 månedene har søkt om arbeid mens de ventet, deltok og etter at de deltok på tiltak. Flere svar mulig (i %).



Figur 19. Andel av de utsatte gruppene og resten av befolkningen som de siste 6 månedene har søkt om arbeid mens de ventet, deltok og etter at de deltok på tiltak. Flere svar mulig (i %).

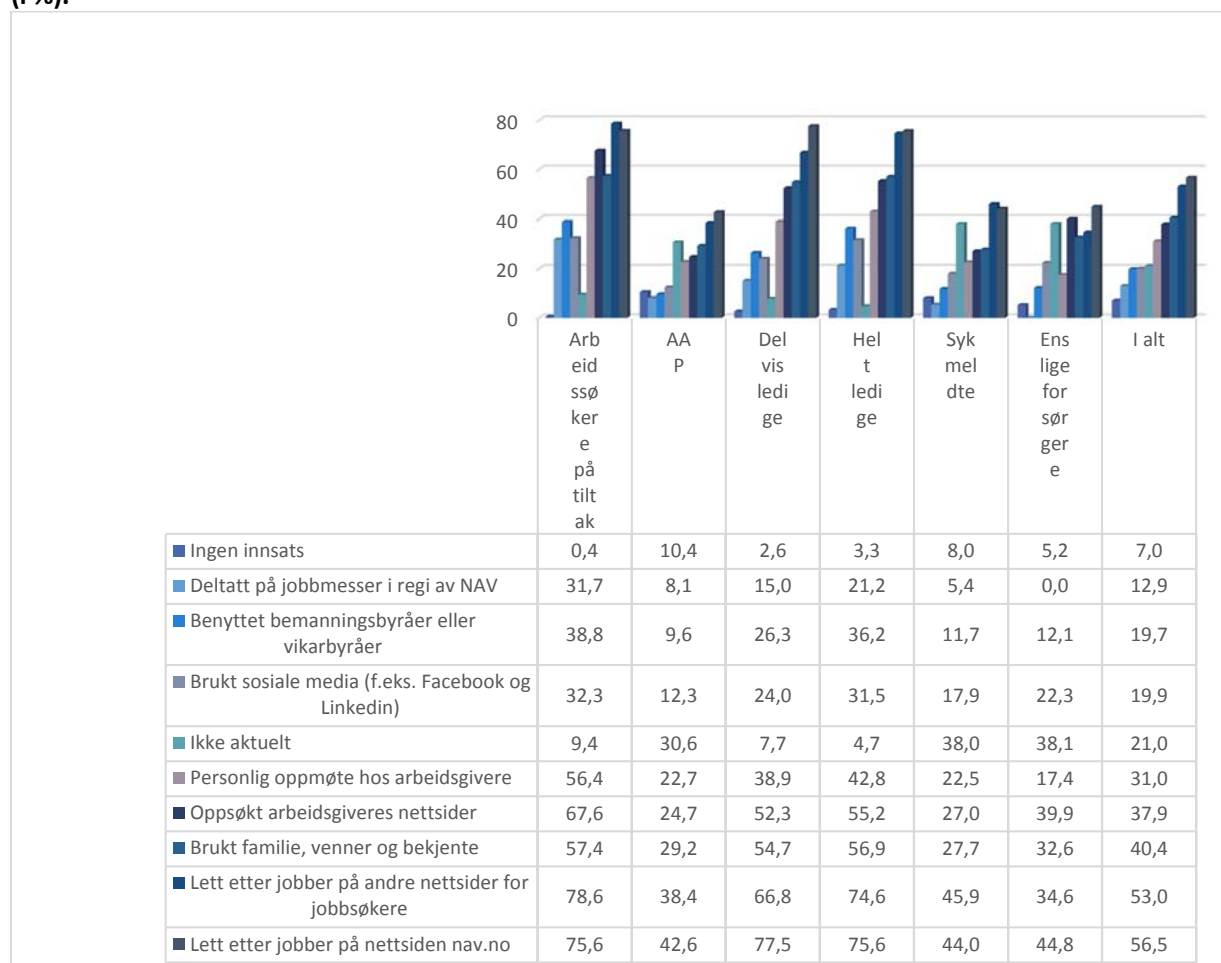


I figur 19 viser vi tilsvarende fordelinger for de utsatte gruppene. Legg merke til at spørsmålene i tabellen som følger figur 19 opptrer to ganger, først angis resultatene for de utsatte gruppene, deretter angis resultatene for «resten av befolkningen». Vi ser at ungdom, ikke-vestlige innvandrere og langtidsarbeidssøkere i større grad enn resten av befolkningen har søkt jobber før, under og etter tiltaksdeltakelse, og at disse utsatte gruppene i mindre grad enn resten av befolkningen mente at dette spørsmålet ikke var aktuelt for dem. Blant personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltok på tiltak var det imidlertid en lavere andel som hadde søkt jobber før, under og etter tiltaksdeltakelse enn i resten av befolkningen, og det var en høyere andel blant denne utsatte gruppen som mente at spørsmålet ikke var aktuelt for dem enn tilsvarende i resten av befolkningen. For personer med nedsatt arbeidsevne som deltok på tiltak var bildet noe mer sammensatt: her var det færre i den utsatte gruppen enn i resten av befolkningen som søkte jobber før og etter tiltaksdeltakelse, mens det var motsatt når personer med nedsatt arbeidsevne deltok på arbeidsrettede tiltak. Til slutt finner vi, som vi stort sett har gjort for alle spørsmål til nå, også små forskjeller mellom personer med lav utdanning og resten av befolkningen med hensyn til jobbsøkeraktivitet før, under og etter deltakelse på arbeidsrettede tiltak.

10.5.4 Hva har brukerne gjort for å skaffe seg informasjon om jobber?

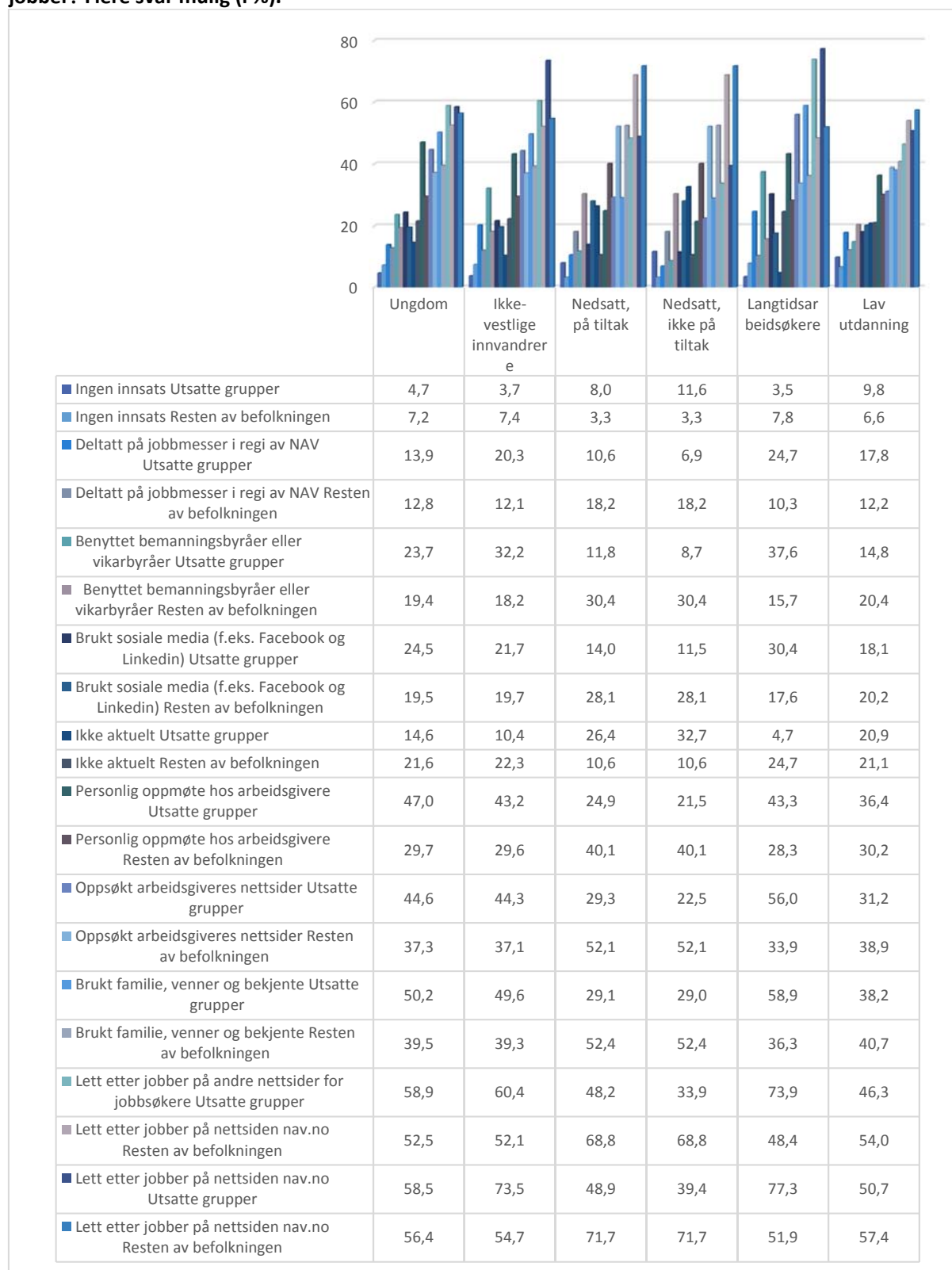
Vi har spurt brukerne om hvilke jobbsøkerkanaler de har benyttet (figur 20). Som vi ser er ulike nettsider for arbeidssøkere mest benyttet jobbsøkekanal, og over halvparten av respondentene har sett etter jobber her. Fire av ti har benyttet personlige nettverk for å orientere seg om ledige jobber, og omkring en av tre har benyttet arbeidsgiveres nettsider eller oppsøkt arbeidsgivere personlig. En av fem har benyttet seg av sosiale medier og bemanningsbyråer, mens noe over en av ti har deltatt på jobbmesser i regi av NAV.

Figur 20. Hva har de ulike statusgruppene gjort for å skaffe seg informasjon om jobber? Flere svar mulig (i %).



Figur 20 viser at de ulike statusgruppene i all hovedsak har fulgt samme rekkefølge for de mest og minst brukte jobbsøkerkanalene. Vi ser videre at de tre gruppene av arbeidssøkere er de som i størst grad har benyttet alle typene av jobbsøkerkanaler, og at arbeidssøkere på tiltak er blant de mest aktive. Ikke overraskende ser vi også at det er mottakere på AAP, sykmeldte og enslige forsørgere som i størst grad har svart «ingen innsats» eller «ikke aktuelt».

Figur 21. Hva har de utsatte gruppene og resten av befolkningen gjort for å skaffe seg informasjon om jobber? Flere svar mulig (i %).



I figur 21 har vi brutt spørsmålene om jobbsøkerkanaler ned på utsatte grupper og resten av befolkningen. På samme måte som i figur 19 opptrer spørsmålene i tabellen som følger figur 21 to ganger, først angis resultatene for de utsatte gruppene, deretter angis resultatene for «resten av befolkningen». Som forventet vil også resultatet for «resten av befolkningen» variere med hvilken av

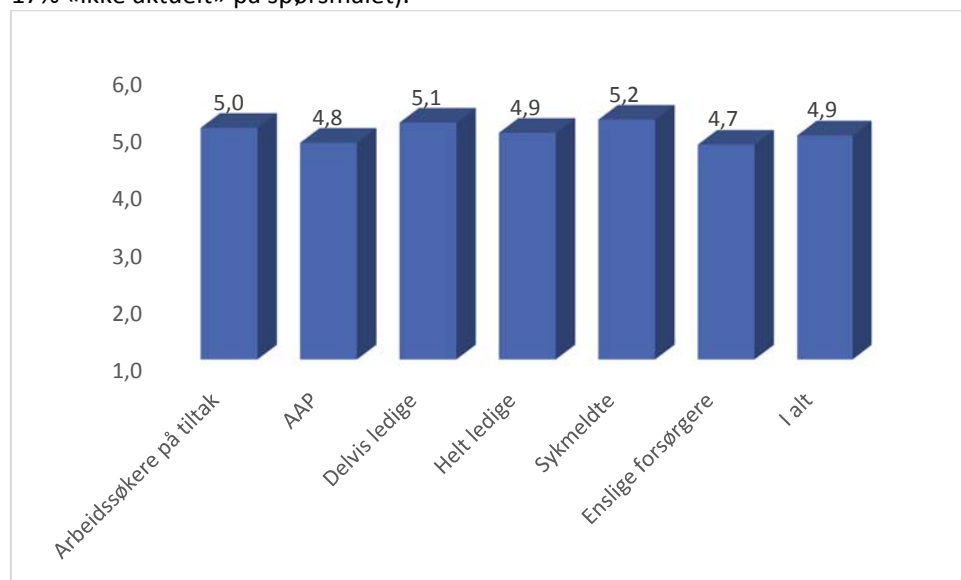
de fem utsatt gruppene vi sammenlikner med. I figur 21 ser vi igjen at ungdom, ikke-vestlige innvandrere og langtidsarbeidssøkere i større grad enn resten av befolkningen har benyttet alle jobbsøkerkanalene, og at de utsatte gruppene i mindre grad enn resten av befolkningen har svart «ingen innsats» eller «ikke aktuelt». Det er jevnt over mindre forskjeller mellom personer med lav utdanning og resten av befolkningen. Dette ser vi både av tallene i tabellen og av færre irregulariteter i figuren for lav utdanning vs. resten av befolkningen sammenliknet tilsvarende figurer for de andre utsatte gruppene. Begge gruppene av personer med nedsatt arbeidsevne oppgir at de i mindre grad enn resten av befolkningen har benyttet de ulike jobbsøkerkanalene. Forskjellene sammenliknet med resten av befolkningen er imidlertid langt mindre for dem som deltar på tiltak enn for dem som ikke deltar på tiltak. Arbeidsrettede tiltak kan altså øke motivasjon for jobbsøking og for å bruke et bredt spekter av jobbsøkerkanaler. En alternativ tolkning er at personer som deltar på tiltak er motiverte fra før av.

10.5.5. I hvilken grad mener brukerne at de har vært aktive nok i prosessen med å skaffe seg jobb?

Vi har til nå sett at det er betydelige forskjeller i jobbsøkingsaktiviteter mellom ulike statusgrupper og mellom ulike utsatte grupper og resten av befolkningen. Det er derfor slående at de fleste er svært fornøyde med sin egeninnsats for å skaffe seg jobb, og at det er relativt små forskjeller mellom de ulike gruppene (figurene 22-23). Gjennomsnittet for hele utvalget er på 4,9. Dette betyr at 83 prosent av brukerne har svare 4, 5 eller 6 på egeninnsatsskalaen.

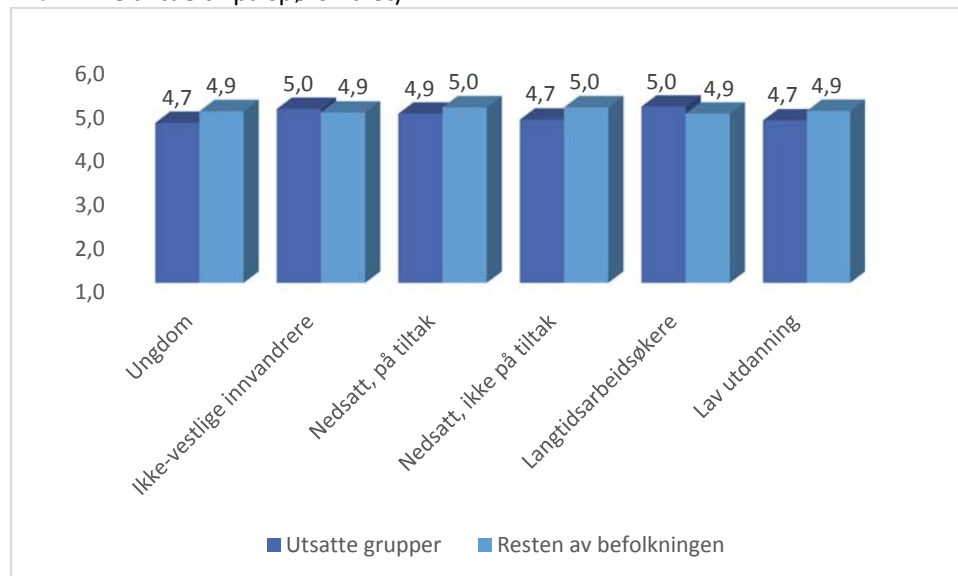
Figur 22. I hvilken grad mener de ulike statusgruppene at de har vært aktive nok i prosessen med å skaffe seg jobb?

(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Sett over alle gruppene svarte 17% «ikke aktuelt» på spørsmålet).



Figur 23. I hvilken grad mener de ulike utsatte gruppene og resten av befolkningen at de har vært aktive nok i prosessen med å skaffe seg jobb?

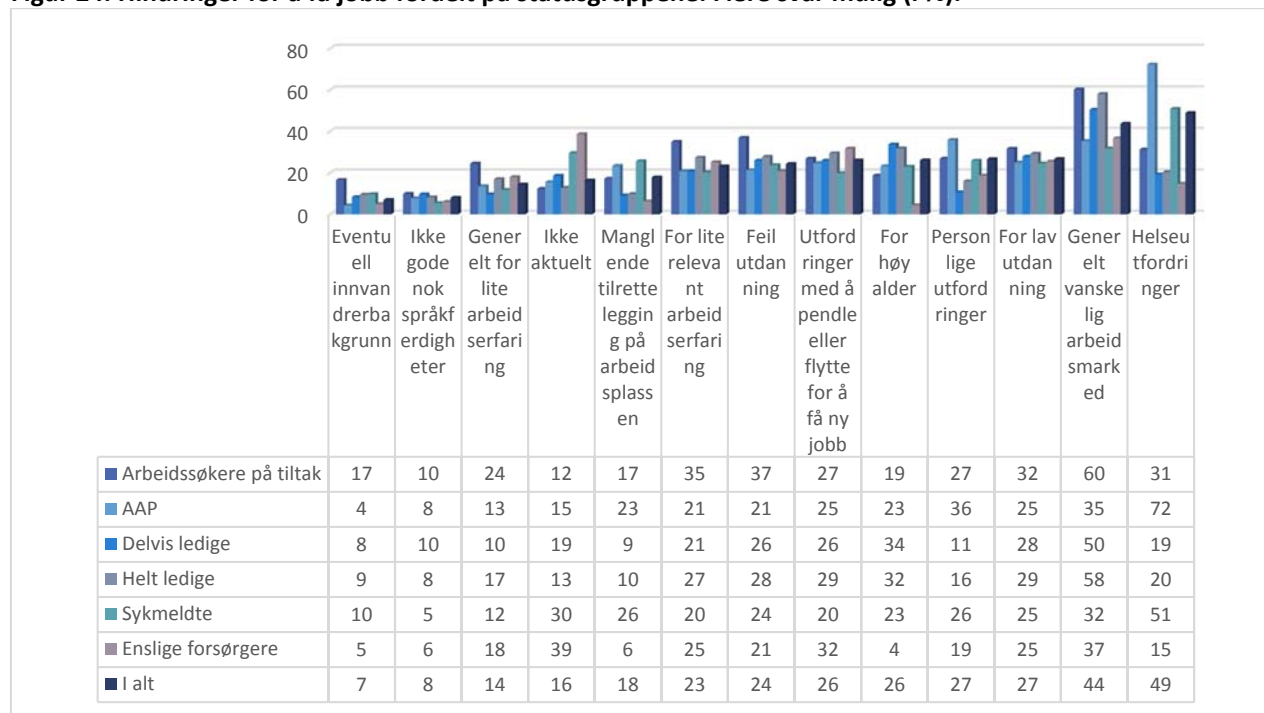
(Svaralternativene gikk fra 1, «i svært liten grad» til 6, «i svært stor grad». Sett over alle gruppene svarte 17% «ikke aktuelt» på spørsmålet).



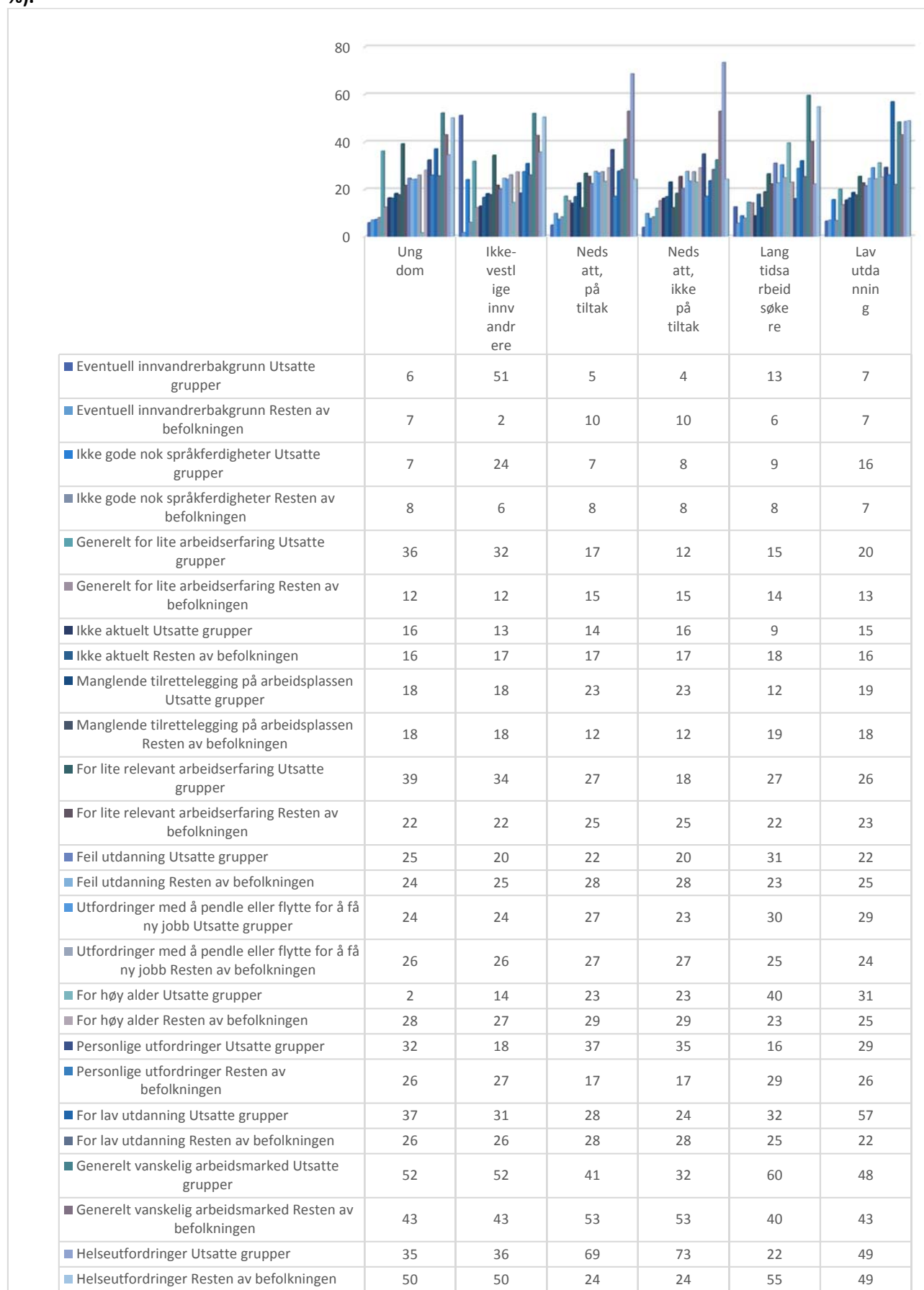
10.5.6 Hva er brukernes egne vurderinger av hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb?

For arbeidssøkere kan det være flere forhold som kan være hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb. Vi spurte om 11 ulike forhold angikk brukerne i denne sammenhengen. Det viste seg at helseutfordringer (49%) og et generelt vanskelig arbeidsmarked (44%) er de største hindringene (figur 24). Ikke overraskende svarte enda flere av mottakerne av AAP at helseutfordringer var den største hindringen (72%). Delvis ledige (51%), helt ledige (58%) og arbeidssøkere på tiltak (60%) mente også i større grad enn gjennomsnittet for alle brukerne at et generelt vanskelig arbeidsmarked var en utfordring i forhold til å få jobb.

Figur 24. Hindringer for å få jobb fordelt på statusgruppene. Flere svar mulig (i %).



Figur 25. Hindringer for å få jobb fordelt på utsatte grupper og resten av befolkningen. Flere svar mulig (i %).



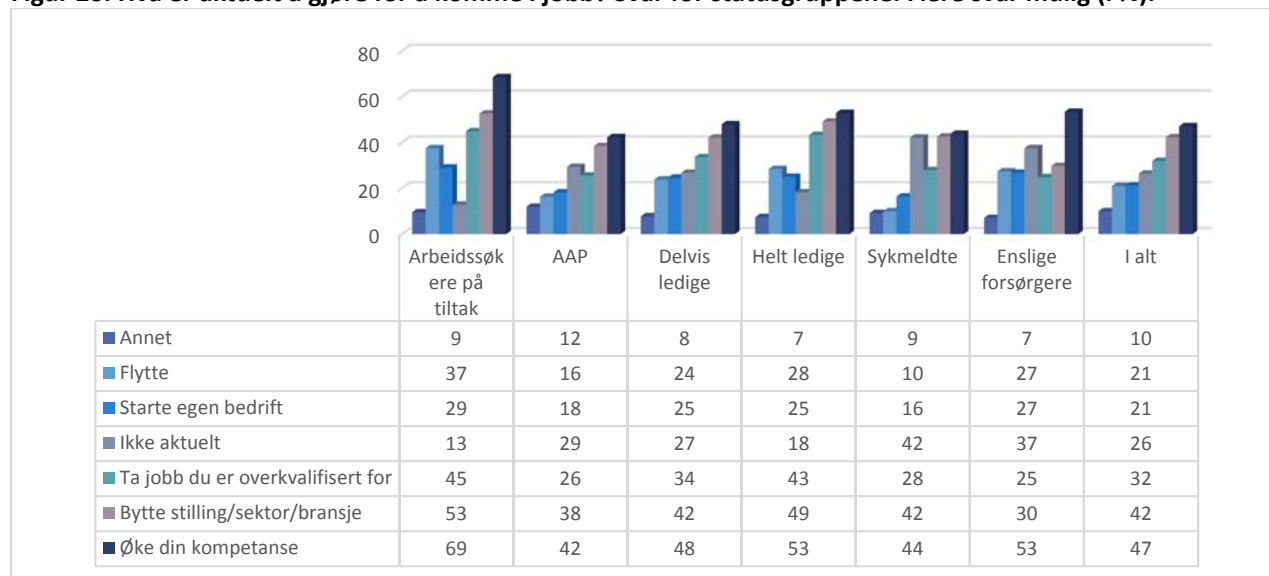
Det er ganske store forskjeller i hva de ulike utsatte gruppene mener er det største hindringene for å få jobb sammenliknet med resten av befolkningen (figur 25). Ungdom mener i større grad enn resten av befolkningen at for lite relevant arbeidserfaring, generelt for lite arbeidserfaring, for lav utdanning og et generelt vanskelig arbeidsmarked hindrer dem i å få jobb, mens de i mindre grad enn resten av befolkningen oppgir personlige utfordringer og helseutfordringer som hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb. Over halvparten av de ikke-vestlige innvandrerne oppgir innvandrerbakgrunn som et hinder for å få jobb, men kun en av fire av de ikke-vestlige innvandrerne ser på manglende språkkunnskaper som et hinder. Ikke-vestlige innvandrere mener også i større grad enn resten av befolkningen at for lite relevant arbeidserfaring og generelt for lite arbeidserfaring er hindre for å få jobb. På den annen side oppgir færre ikke-vestlige innvandrere enn resten av befolkningen at høy alder og helseutfordringer er hindre for å få jobb. Dette funnet henger trolig sammen med at de ikke-vestlige innvandrerne i gjennomsnitt er 8 år yngre enn resten av befolkningen (38 vs. 46 år).

Begge gruppene av personer med nedsatt arbeidsevne har til felles at de i større grad enn resten av befolkningen oppgir at helseutfordringer, personlige utfordringer, og manglende tilrettelegging på arbeidsplassen er hindre for å få jobb eller komme tilbake i jobb (figur 25). Samtidig er det slående at personer med nedsatt arbeidsevne, og særlig personer som ikke er på tiltak, i mindre grad enn resten av befolkningen oppfatter at et generelt vanskelig arbeidsmarked er et hinder for å få jobb. Langtidsarbeidssøkende skiller seg fra resten av befolkningen ved at de i større grad synes at høy alder og et generelt vanskelig arbeidsmarked er hindre for å få jobb, mens de i mindre grad synes at personlige utfordringer og helseutfordringer er hindre for å få jobb. Den mest slående, og kanskje ikke så overraskende forskjellen mellom personer med lav utdanning og resten av befolkningen, er at seks av ti med lav utdanning mener at nettopp for lav utdanning er et hinder for å få jobb, mens kun en av fem i resten av befolkningen mener det samme. Blant personer med lav utdanning er også for lav utdanning nevnt som det største hinderet for å få jobb.

10.5.7. Hva er brukerne villige til å gjøre for å komme i jobb?

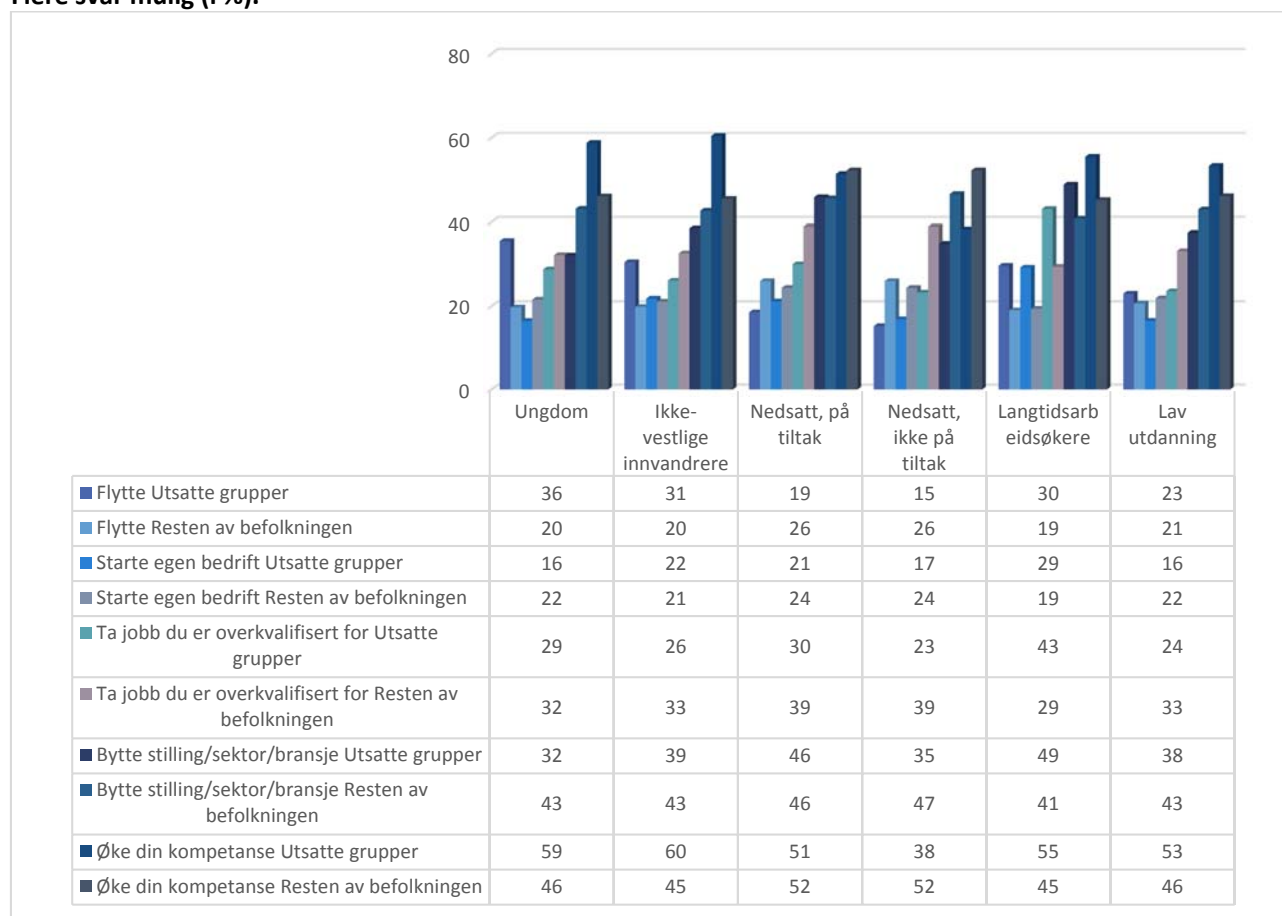
Vi har spurt hva brukerne er villige til å gjøre for å komme i jobb. Spørsmålene vi stilte dreier seg om kompetanseheving, geografisk og jobbmessig mobilitet, starte egen bedrift og om villighet til å ta jobb man er overkvalifisert for (figurene 26-27). Øverst på listen over hva som kan være aktuelt å gjøre for å komme i jobb står heving av kompetanse (47%) og bytte av stilling/sector/bransje (42%). En av tre er villige til å ta jobb de er overkvalifisert for og en av fem er villige til å flytte eller starte egen bedrift. I all hovedsak rangerer alle statusgruppene de fem aktuelle forslagene for å få jobb likt. Arbeidssøkere på tiltak er de som er mest villige av alle statusgruppene til å gjennomføre hver av de aktuelle forslagene for å komme i jobb. Dette er en av gruppene i vår undersøkelse som er yngst. Sagt med andre ord ser det ut til at alder en sentral variabel for å forklare nivå på jobbsøkeraktivitet og bredde når det gjelder bruk av forskjellige jobbsøkerkanaler.

Figur 26. Hva er aktuelt å gjøre for å komme i jobb? Svar for statusgruppene. Flere svar mulig (i %).



Det er stor heterogenitet når vi sammenlikner villigheten til å gjøre ulike aktiviteter for å komme i jobb blant de utsatt gruppene og resten av befolkningen (figur 27). Ungdom og ikke-vestlige innvandrere har til felles at de i større grad enn resten av befolkningen er villige til å flytte og øke sin kompetanse, mens ungdom og ikke-vestlige innvandrere enten er like villige eller mindre villige enn resten av befolkningen til å starte egen bedrift, ta jobb de er overkvalifisert for eller bytte sektor/stilling/bransje. Personer med nedsatt arbeidsevne som deltar på tiltak er enten mindre villige eller like lite villige til å gjøre de fem aktuelle handlingene som resten av befolkningen. Personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak er derimot mindre villige enn resten av befolkningen på alle de foreslåtte handlingsområdene. Det kan altså se ut til at tiltak enten øker brukernes motivasjonen til å ta grep for å komme tilbake i jobb og/eller så er det slik at tiltak rekrutterer de som er mer motiverte for å ta grep. Til slutt har vi de langtidsarbeidssøkende som er mer villige til å gjøre noe aktivt på alle de foreslåtte områdene for å komme i jobb enn resten av befolkningen, og personer med lav utdanning, som er like villige på et punkt (flytte), mindre villige på tre (egen bedrift, overkvalifisert og bytte sektor), og mer villige på et punkt (øke kompetanse) enn resten av befolkningen.

Figur 27. Hva er aktuelt å gjøre for å komme i jobb? Svar for utsatte grupper og resten av befolkningen. Flere svar mulig (i %).



11.Oppsummering

I denne delanalysen har vi brukt data fra Oppfølgingsutvalget i Personbrukerundersøkelsen fra 2014 for å kartlegge jobbsøkningsaktiviteter blant utsatte grupper som på intervjudtidspunktet er registrert hos NAV for å få bistand til å forsterke eller opprettholde sin tilknytning til arbeidsmarkedet. I tillegg har vi kartlagt hvor godt kjent de utsatte gruppene er med NAVs formidlingstjenester, hvilke formidlingstjenester som er mottatt eller benyttet, og tilfredshet med formidlingstjenestene og med oppfølgingen fra NAV i forbindelse med jobbsøking. Resultatene gir et øyeblikksbilde som kan danne utgangspunkt for å forbedre NAVs tjenester for de ulike målgruppene.

Vi har spurt NAVs brukere om hvor mange som benyttet eller hadde mottatt fire ulike formidlingstjenester. Disse var informasjonstjenester (nav.no), hjelp fra veileder og arbeidsrettede tiltak. Selv om ulike brukere har svært varierende behov for hjelp fra NAV, synes vi at det er overraskende få (i snitt 13%) som har mottatt hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger. I tillegg synes vi at det er overraskende at godt over halvparten (57%) ikke hadde mottatt eller benyttet noen av formidlingstjenestene. De prioriterte gruppene, ungdom, innvandrere (her de ikke-vestlige) og langtidsledige (her langtidsarbeidssøkere), hadde imidlertid i større grad enn resten av befolkningen benyttet seg av informasjonstjenestene og mottatt hjelp fra en veileder for å finne frem til relevante stillinger. Personer med nedsatt arbeidsevne er også en prioritert gruppe hos NAV, men disse hadde i mindre grad enn resten av befolkningen, særlig dem som ikke deltok på tiltak, benyttet informasjonstjenestene. Personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak har også i mindre grad enn resten av befolkningen fått hjelp fra en veileder. Det er kun i form av deltakelse på arbeidsrettede tiltak at personer med nedsatt arbeidsevne i større grad var representert enn resten av befolkningen.

Brukerne var i gjennomsnitt mer fornøyd med informasjonen (nav.no) enn de var med hjelpen fra veileder og de arbeidsrettede tiltakene. Det var relativt små forskjeller i tilfredshet med informasjonstjenestene (nav.no) og hjelpen fra veileder når vi sammenliknet de utsatte gruppene og resten av befolkningen. Personer med nedsatt arbeidsevne var imidlertid klart mer fornøyd med å delta på tiltak enn det arbeidssøkere var. På spørsmålet om brukerne hadde fått den oppfølgingen fra NAV som de hadde behov for i forbindelse med jobbsøking, var også personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak blant de mest fornøyd, mens arbeidssøkerne på tiltak var blant de minst fornøyd.

Ungdom, ikke-vestlige innvandrere, langtidsarbeidssøkere og arbeidssøkere på tiltak er de mest aktive jobbsøkerne. Dette gjelder også før, under og etter tiltaksdeltakelse. Den høye aktiviteten blant disse gruppene er trolig et uttrykk for at disse er prioriterte grupper i NAV. Alle har en utsatt posisjon på arbeidsmarkedet og må i større grad enn resten av befolkningen stå på hardt for å få jobb. I tillegg har alle disse gruppene til felles at de til dels er mye yngre enn resten av befolkningen. Personer med nedsatt arbeidsevne er blant de minst aktive jobbsøkerne. Blant personer som deltar på tiltak er det imidlertid en noe høyere andel som har søkt minst en jobb enn blant personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak. Blant personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltok på tiltak var det færre som hadde søkt jobber både før, under og etter deltakelse på arbeidsrettede tiltak enn i resten av befolkningen. Personer som deltok på tiltak hadde imidlertid i større grad enn resten av befolkningen søkt jobber mens de deltok på tiltak, mens de i mindre grad enn resten av befolkningen hadde søkt jobber før og etter tiltaksdeltakelse.

Ulike nettsider for arbeidssøkere er mest benyttede jobbsøkerkanal. Ungdom, ikke-vestlige innvandrere, langtidsarbeidssøkere og arbeidssøkere på tiltak er de som har størst bredde i bruk av ulike jobbsøkerkanaler. Begge gruppene av personer med nedsatt arbeidsevne oppgir at de i mindre grad enn resten av befolkningen har benyttet de ulike jobbsøkerkanalene. Forskjellene sammenliknet med resten av befolkningen er imidlertid langt mindre for dem som deltar på tiltak enn for dem som ikke deltar på tiltak. Arbeidsrettede tiltak kan altså øke motivasjon for jobbsøking og for å bruke et bredt spekter av jobbsøkerkanaler. En alternativ tolkning er at personer som deltar på tiltak er motiverte fra før av.

Vi har sett at helseutfordringer og et generelt vanskelig arbeidsmarked er de største hindringene for brukerne for å komme i jobb. Personer med nedsatt arbeidsevne har til felles at de i større grad enn resten av befolkningen oppgir at helseutfordringer, personlige utfordringer, og manglende tilrettelegging på arbeidsplassen er hindre for å få jobb eller komme tilbake i jobb. Ungdom mener i større grad enn resten av befolkningen at for lite relevant arbeidserfaring, generelt for lite arbeidserfaring, lav utdanning og et generelt vanskelig arbeidsmarked hindrer dem i å få jobb, mens de i mindre grad enn resten av befolkningen oppgir personlige utfordringer og helseutfordringer som hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb. Over halvparten av de ikke-vestlige innvandrerne oppgir innvandrerbakgrunn som et hinder for å få jobb, mens kun en av fire av de ikke-vestlige innvandrerne ser på manglende språkkunnskaper som et hinder. Med andre ord ser de ikke-vestlige innvandrerne ut til i større grad å vektlegge strukturer (f.eks. diskriminering) fremfor individuelle grunner (kompetansemangel) til problemer med å komme tilbake i jobb.

Øverst på listen over fem aktuelle forslag til handling for å komme i jobb står heving av kompetanse og bytte av stilling/sector/bransje. Arbeidssøkere på tiltak er de som er mest villige av alle statusgruppene til å gjennomføre hver av de fem aktuelle forslagene for å komme i jobb. Personer med nedsatt arbeidsevne som deltar på tiltak er enten mindre villige eller like lite villige til å gjøre de fem aktuelle handlingene som resten av befolkningen. Personer med nedsatt arbeidsevne som ikke deltar på tiltak er derimot mindre villige enn resten av befolkningen på alle de foreslåtte handlingsområdene. Det kan altså se ut til at tiltak enten øker brukernes motivasjonen til å ta grep for å komme tilbake i jobb og/eller så er det slik at tiltak rekrutterer de som er mer motiverte for å ta grep.

Del 3

Oppfølgingsundersøkelse

12. Hva gjør brukerne etter NAV?

I delevalueringen som presenteres her kartlegger vi, på oppdrag fra Arbeid og sosialdepartementet (ASD), status på arbeidsmarkedet blant *tidligere* arbeidssøkere og *tidligere* brukere med nedsatt arbeidsevne. Data for analysene er hentet inn gjennom en utvalgsundersøkelse som ble gjennomført sommeren 2014 og som tar utgangspunkt i brukernes egne erfaringer. Undersøkelser blant tidligere NAV-brukere har blitt gjennomført fem ganger tidligere (2002/2003, 2006/2007, 2008/2009, 2009/2010 og 2010/2011) av Arbeids- og velferdsdirektoratet samt det tidligere Aetat arbeidsdirektoratet⁵⁸. Undersøkelsene har gått under navnet *Oppfølgingsundersøkelsen*.

Denne gangen er Oppfølgingsundersøkelsen utformet i et samarbeid mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og Arbeidsforskningsinstituttet. Analysene som presenteres i denne rapporten er gjennomført av AFI⁵⁹.

Formålet med denne delen av evalueringen er å innhente kunnskaper om hvordan utsatte grupper som er registrert hos NAV og som har behov for bistand fra etaten, kommer i ordinært arbeid, herunder bedre innsikt i hvilken nytte brukerens egeninnsats og NAVs formidlingsbistand til arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne har for overgang til jobb. I prosjektet er ungdom, innvandrere langtidsledige og personer med nedsatt arbeidsevne definert som utsatte grupper. Akkurat som i delanalysen av *nåværende* brukere som svarte på *Personbrukerundersøkelsen*, definerer og analyserer vi også personer med lav utdanning som en potensielt utsatt gruppe.

Hovedhensikten med årets Oppfølgingsundersøkelse og de som ble gjennomført i 2009, 2010 og 2011, var å kartlegge overgang til arbeid eller arbeidsrettede aktiviteter totalt sett, dvs. både utdanning, ansettelsesforhold og arbeid i selvstendig virksomhet. Disse undersøkelsene utgjør et viktig supplement til den registerbaserte overgangsstatistikken⁶⁰, som ikke fanger opp overgang til arbeid i selvstendig virksomhet, førstegangstjeneste eller utdanning. Særlig for unge NAV-brukere kan det å

⁵⁸ Reiersen, T. (2004a): Oppfølgingsundersøkelse av arbeidstakere som sluttet å melde seg ved Aetat høsten 2002. Del 1: Tilpasning på arbeidsmarkedet ett år etter. Rapport nr 1, Aetat;

Reiersen, T. (2004b): Oppfølgingsundersøkelse av arbeidstakere som sluttet å melde seg ved Aetat høsten 2002. Del 1: Yrkeshemmede arbeidssøkere. Rapport nr 2, Aetat;

Bråthen, M. (2008): Tidligere arbeidssøkere ett år etter NAV. En oppfølgingsundersøkelse av arbeidssøkere som har sluttet å melde seg ved NAV høsten 2006. Rapport nr. 2, NAV.

Grambo, A-C. og Bråthen, M. (2010): Hva gjør arbeidssøkere etter NAV? Arbeid og velferd nr 1, s. 38-44. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Grambo, A-C. og Myklebø, S. (2010): Tidligere Nav-brukere – hva gjør de nå? Arbeid og velferd nr 4, s. 25-37. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Naper, S.O. og Eikseth, M.G. (2011): Arbeidssøkers tilpasning på arbeidsmarkedet. Arbeid og Velferd nr 4, s. 26-34. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

⁵⁹ Vi vil takke Sverre Friis-Petersen og Sigrid Lande i Arbeids- og velferdsdirektoratet for godt samarbeid når det gjelder gjennomføringen og utvidelsen av årets Oppfølgingsundersøkelse, utvikling av de nye spørsmålene, og for å tilrettelegge data for oss.

⁶⁰ Overgang til arbeid og uførepensjon for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne, overvåkes månedlig i NAV. Andelen med overgang til arbeid i de to brukergruppene er sentrale styringsparametere i etaten. Statistikken publiseres også kvartalsvis på NAVs nettsider www.nav.no. Statistikken er basert på NAVs administrative registre, inkl. arbeidstakerregisteret, og viser status 6 måneder etter at personer ikke lenger er registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne.

begynne i et utdanningsløp være vel så naturlig og hensiktsmessig som å begynne i arbeid. Når overgangsstatistikken viser lav overgang til arbeid for unge, gir dette altså ikke et fullgodt bilde av i hvilken grad unge kommer over i hensiktsmessige aktiviteter etter å ha vært registrert ved NAV. Det er dermed nødvendig å supplere overgangsstatistikken med andre typer data for å kartlegge i hvilken grad unge går over i utdanningsløp etter å ha vært registrert ved NAV.

Undersøkelsene som ble gjennomført i 2003 og 2006 ble gjennomført som supplement til sluttmeldekortdata som løpende fanget opp avgangsårsaker for arbeidssøkere og yrkeshemmede.

For personer som er kommet i jobb, kartlegger også Oppfølgingsundersøkelsene om arbeidet er fast eller midlertidig, heltids- eller deltidsarbeid, samt hvor relevant jobben er i forhold til utdanningsbakgrunn, tidligere yrkespraksis og jobbønske da de tidligere brukerne søkte jobb. I tillegg til disse standardforholdene kartlegger årets undersøkelse også nye problemstillinger som ASD ønsket å få belyst. Disse handler om tidligere NAV-brukernes vurdering av hva slags arbeidsrettet oppfølging de fikk fra NAV i den perioden de var registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne, om egeninnsats for å komme i jobb, jobbsøkerkanaler, geografisk og jobbmessig mobilitet, og beskrankninger for overgang til jobb. Årets Oppfølgingsundersøkelse, som kombinerer nye og «gamle» spørsmål, gjør at vi har data for å besvare oppdragsgivers spesifikke problemstillinger. Disse er:

- Hvor stor andel har overgang til arbeid?
- Hvor stor andel går inn i midlertidige stillinger/deltidsstillinger/ faste heltidsstillinger? Hvor stor del er i jobb med stønad fra NAV?
- Vi legger også inn den klassiske problemstillingen fra tidligere oppfølgingsundersøkelser, om hvor relevant arbeid tidligere brukere har fått målt opp mot jobbønske, tidligere yrkeserfaring og utdanningsbakgrunn
- Hva oppfatter arbeidssøkerne som de største beskrankningene for overgang til jobb?
- Hvilke jobbsøkekanaler brukes, og hvilke jobbsøkingstrategier fører frem til jobb?
- Hvordan vurder arbeidssøkerne NAVs formidlingsaktivitet og dens nytte for overgang til jobb? Formidler NAV relevante jobber, og er bistanden av god kvalitet?
- Hvor mobile er arbeidssøkerne på arbeidsmarkedet, og hvor vanlig er det at de skifter arbeidsplass/stilling/bransje?
- I hvilken grad orienterer arbeidssøkerne seg mot jobber som de er overkvalifisert for?
- Hvor aktive er brukerne i jobbsøkingen før, under og etter gjennomføringen av arbeidsmarkedstiltak?

I likhet med Personbrukerundersøkelsen er også Oppfølgingsundersøkelsen påkoblet informasjon fra registre. Datamaterialet blir analysert gjennom krystabeller og ved logistisk multivariate regresjoner. Funnene som presenteres må tolkes med en viss grad av forsiktighet. De data og metoder vi benytter setter oss for det første ikke i posisjon til å skille mellom årsak, virkning og kausale retninger. For det andre vil det kunne være begrensninger når man skal undersøke brukeres erfaringer med tjenesteytelser med et element av kontroll. Tidligere mottakere av NAVs tjenester er en heterogen gruppe med svært ulike erfaringer med NAV. Brukerne kan med andre ord ha svært ulikt grunnlag for å vurdere tjenestene, noe som vil kunne påvirke resultatene. For det tredje har årets undersøkelse noe lavere responstrate enn tidligere. Selv om vi benytter oss av vektorer for å korrigere for observerbare skjevheter

i utvalget på grunn av frafall mellom brutto- og nettoutvalget, er det ikke utenkelig at de som ikke svarte ville ha svart annerledes enn de som har svart på undersøkelsen.

12.1. Tidligere forskning basert på oppfølgingsundersøkelsene

Vi tar utgangspunkt i resultatene fra NAVs oppfølgingsundersøkelser (sist gjennomført i 2010/2011). Oppfølgingsundersøkelsene har ikke gjort spesifikke analyser for langtidsledige, men har analysert overgang til jobb for ungdom, innvandrere og personer med nedsatt arbeidsevne:

Ungdom

Oppfølgingsstudien fra 2006/2007 viste at overgangen til jobb for tidligere arbeidssøkere under 25 år var lavere for ungdom enn for tidligere arbeidssøkere mellom 25 og 49 år. Dersom suksesskriteriet ble utvidet til også å gjelde utdanning, var det imidlertid ingen forskjell mellom de to aldersgruppene. Mens en tredjedel av dem under 25 år hadde hatt overgang til skole, utdanning eller kurs et år etter, var den samme andelen for aldersgruppen 25-49 år 7 %. For de yrkeshemmede under 25 år var det imidlertid en lavere overgang til jobb sammenliknet med yrkeshemmede mellom 25 og 49 år selv om utdanning ble inkludert i suksesskriteriet. I 2009/2010-undersøkelsen ble det også dokumentert at det er en tydelig sammenheng mellom alder og overgang til jobb for både ordinære arbeidssøkere og de med nedsatt arbeidsevne, og at personer i alderen 20-29 hadde lavest overgang til jobb. Undersøkelsen i 2010/2011 demonstrerte også tydelig at alder var en sentral faktor for overgang til arbeid blant tidligere arbeidssøkere, og at ungdom hadde lavest overgang til jobb.

Innvandrere

Oppfølgingsstudien fra 2006/2007 viste at både ordinære arbeidssøkere og yrkeshemmede fra land utenfor OECD-området hadde lavere overgang til jobb enn de samme arbeidssøkergruppene med annen landbakgrunn. I 2008/2009, 2009/2010 og 2010/2011-studiene ble det også dokumentert at de født utenfor Norge, særlig personer med fødeland utenfor Europa, hadde lavere overgang til arbeid og sjeldnere får fast arbeid enn de født i Norge.

Personer med nedsatt arbeidsevne

I 2007 og 2010 svarte 50% av tidligere personer med nedsatt arbeidsevne at de var i arbeid, mens 66% av tidligere arbeidssøkere var kommet i jobb. I 2011 svarte 69% av tidligere arbeidssøkere at de var kommet i arbeid. Oppfølgingsundersøkelsene viser også at det var en lavere andel som arbeidet heltid blant tidligere arbeidssøkere med nedsatt arbeidsevne som hadde kommet i jobb, sammenliknet med tidligere arbeidssøkere som hadde kommet i jobb. Mens andelen i heltidsjobb økte blant tidligere arbeidssøkere fra 2003 til 2007, var bildet motsatt for de yrkeshemmede.

Oppfølgingsstudien fra 2009/2010 dokumenterte videre at det blant tidligere personer med nedsatt arbeidsevne som hadde fått jobb var en høyere andel som hadde fast stilling enn blant de tidligere arbeidssøkerne. Dette kan ifølge Oppfølgingsstudien i 2009/2010 skyldes at de som kommer seg ut i jobb etter å ha vært ute av arbeidslivet pga. helseproblemer er en mer positivt selektert gruppe enn de tidligere arbeidssøkerne som har fått jobb, for eksempel kan de ha høyere utdanning, og en større andel kan ha deltatt på arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV.

I flere av oppfølgingsstudiene fant man også at personer med yrkeshemming (nedsatt arbeidsevne) i større grad får jobber som de oppfatter som relevante enn ordinære arbeidssøkere. Dette var tilfellet både med hensyn til jobbønske og utdanningsbakgrunn. Også her har

argumentet om at tidligere personer med nedsatt arbeidsevne som får jobb, er en positivt selektert gruppe, blitt brukt. Det er for eksempel blitt argumentert for at de som får relevante jobber har høyere utdanningsnivå eller en sterkere yrkestilhørighet.

12.2. Data og metode

12.2.1. Populasjon og utvalg

Analysene i denne delen av vår kartlegging er basert på NAVs Oppfølgingsundersøkelse. Resultatene fra undersøkelsen publiseres for første gang her. Oppfølgingsundersøkelsen er en landsdekkende tverrsnittsundersøkelse basert på et tilfeldig utvalg fra NAVs overgangsstatistikk. Et stratifisert utvalg av arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne med avgang fra NAV i 2013 ble trukket av Arbeid- og Velferdsdirektoratet våren 2014.

Etter at utvalget var trukket har Opinion Perduco i samarbeid med Arbeids- og velferdsdirektoratet påkoblet informasjon fra NAVs registre om brukernes kjønn, alder, fødeland, deltakelse i tiltak (siste 6 måneder før avgang) og avgangsstatus i 2013, langtidsledighet og mottak av ytelsene dagpenger og AAP i 2012 og/eller 2013, og status i juni 2014 (arbeid og uførepensjon). Sistnevnte informasjon har vi brukt for å avstemme registerinformasjon om arbeidstakerforhold med svar fra respondentene om dette – samt registerinformasjon om uførepensjon med svar fra respondentene.

12.2.2. Avgrensning og avgangsdefinisjon

Avgrensningen av utvalget for Oppfølgingsundersøkelsen tilsvarer avgrensningen av utvalget for overgangsstatistikken i NAV. Den omfatter personer som har hatt avgang fra NAV, dvs. avsluttet en periode som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne.

De to avgangsstatusene man tar utgangspunkt i er:

- Person registrert som arbeidssøker
- Person registrert med nedsatt arbeidsevne

En person blir tatt med i avgangsstatistikken hvis han eller hun er registrert i en av disse to kategoriene i en gitt referansemåned, men ikke de to påfølgende månedene. Arbeidssøkere med avgang og som har vært innom nedsatt arbeidsevne de siste fem månedene før avgang blir omklassifisert til avgang fra nedsatt arbeidsevne. Avgang mellom status som arbeidssøkere og nedsatt arbeidsevne er også tatt med i statistikken. Oppfølgingsundersøkelsen er gjennomført i juni-august 2014 blant personer som sluttet å være registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne i løpet av 2013. Dette er altså 6-20 måneder etter avgang fra disse to statusene. Personene i den registerbaserte statistikken har imidlertid avgang fra en av de to statusene nøyaktig seks måneder tidligere.

Overgangsstatistikken i 2009 og 2010 omfattet ikke arbeidssøkere som hadde avsluttet en periode som arbeidssøker ved å få et endret innsatsbehov, og dermed skifte i statistikkstatus til personer med nedsatt arbeidsevne. Oppfølgingsundersøkelsen som ble gjennomført i 2010 inkluderte derfor heller ikke denne gruppen. I dagens overgangsstatistikk er slike tilfeller inkludert. Endringen, som ble

gjennomført fra 2011, innebar altså at personer som byttet status fra arbeidssøker til nedsatt arbeids-
evne – eller motsatt – kom med i datagrunnlaget for overgangsstatistikken, noe de ikke hadde gjort
tidligere. Siden en av hovedhensiktene med Oppfølgingsundersøkelsen er å supplere overgangs-
statistikken, er personer med interne overganger inkludert i utvalget for årets undersøkelse.

12.2.3. Datainnhenting

Metode

Data ble innhentet av Opinion Perduco og ble gjennomført som en postal undersøkelse med mulighet for
å svare på et elektronisk skjema på internett. Undersøkelsen ble sendt ut i juni 2014 og datainnhenting
pågikk inntil det ble satt sluttstrek for undersøkelsen i nest siste uke i august (uke 34).

Informasjon til utvalget

I uttrekket til Oppfølgingsundersøkelsen var det totalt 8 439 personer (se figur 1). Av disse fikk 7 993
brev med informasjon om at de var trukket ut til å delta i undersøkelsen. Brevet fungerte som
informert samtykke til deltakelse (se appendiks).

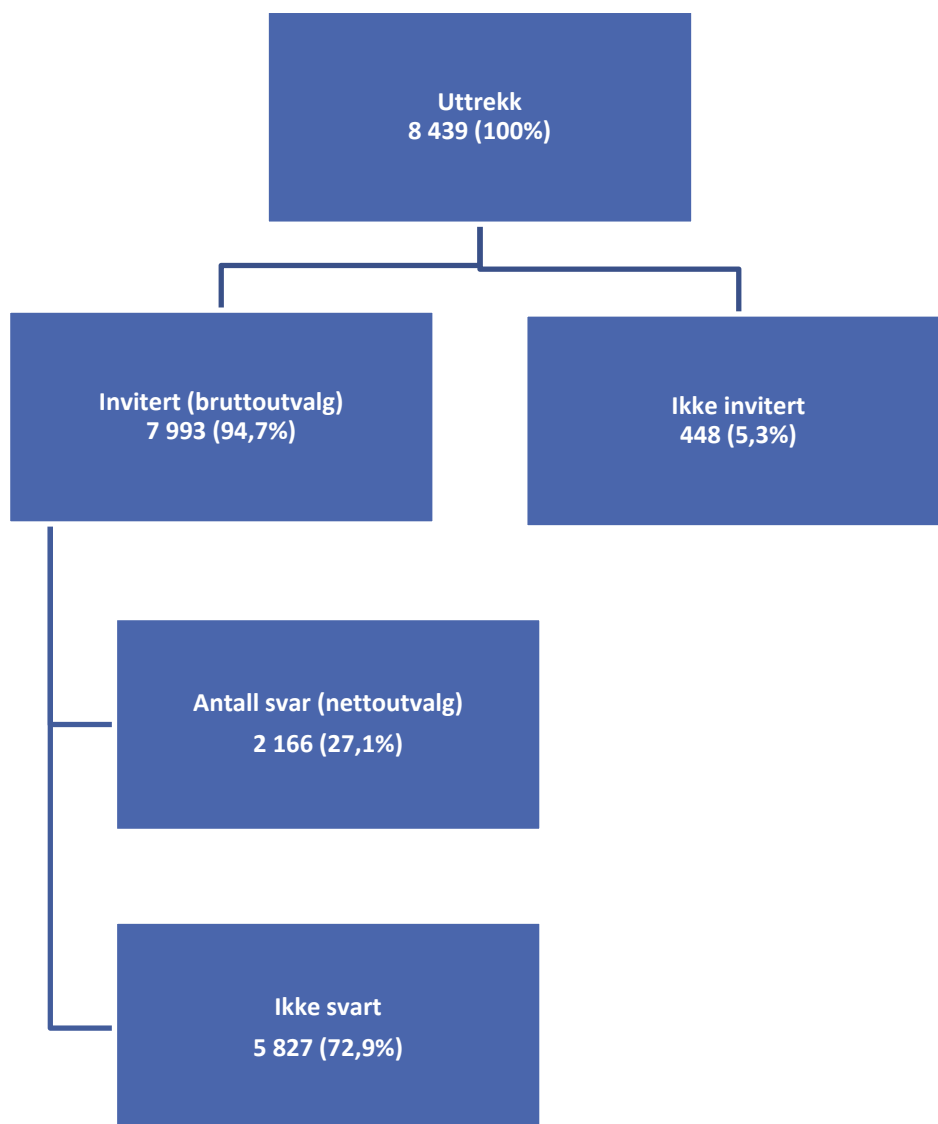
Spørreskjema

Arbeidsforskningsinstituttet har i samarbeid med Arbeids- og Velferdsdirektoratet utvidet Opp-
følgingsundersøkelsen 2013/2014-undersøkelsen med en rekke arbeidsrettede spørsmål (se ap-
pendiks). Utvidelsen av var nødvendig for å kunne svare på problemstillingene som AFI har fått i
oppdrag å analysere av ASD.

12.2.4. Brutto og nettoutvalg, frafall og analyseutvalg

Figur 28 gir oversikt over størrelsen på brutto- og nettoutvalget og frafall. Bruttoutvalget består av
personer som ble invitert til å delta på undersøkelsen. De som svarte på undersøkelsen utgjør
nettoutvalget. Frafallet, altså dem som ble invitert, men som ikke svarte, utgjør personer som av ulike
grunner ikke ønsket å delta eller var forhindret fra å gjennomføre undersøkelsen. Vi kjenner ikke
frafallsårsakene. Svarprosenten (antall som svarte i prosent av dem som ble invitert) i undersøkelsen
er 27,1%. Dette er noe lavere enn for tidligere Oppfølgingsundersøkelser (36% i 2009/2010 og 35% i
2010/2011), men er ikke lavere enn det som er vanlige for utvalgsundersøkelser av denne typen. En av
fem svarte ved å fylle ut nettversjonen av undersøkelsen.

Figur 28. Flytskjema for totalt uttrekk, brutto- og nettoutvalg (n og %).



12.2.5. Skjevheter og vekter

Vi har sammenliknet utvalgte kjennetegn på

- de som har svart på undersøkelsen vs. de som totalt sett inngikk i utvalgsuttrekket
- de som har svart på undersøkelsen vs. de som ble «invitert» til å delta (dvs. fikk tilsendt spørreskjemaet)

Det viser seg at menn, personer under 25 år og arbeidssøkere er underrepresentert blant svargiverne, mens personer over 40 år er overrepresentert (se appendiks, tabellene 37-38). I årets undersøkelse finner vi også at tidligere arbeidssøkere som har kommet i arbeid i juni 2014 er *underrepresentert* (men kun med 1,2 prosentpoeng), mens personer med tidligere nedsatt arbeidsevne er *overrepresentert* (med 3,5 prosentpoeng) (ikke vist i appendiks). Vi har konstruert vekter for respondentene basert på kjønn og aldersgrupper som vi bruker i alle analysene. Vi har også konstruert vekter for avgangstatus

(arbeidssøker/nedsatt). Disse benytter vi i analysene hvor vi ser på begge avgangstatusene samlet, men ikke når vi analyserer de to gruppene separat. Selve vektingen består i at observasjonene multipliseres med et forholdstall, slik at hver gruppe utgjør samme andel i nettoutvalget som i totalpopulasjonen.

12.2.6. Variabelbeskrivelser

Utsatte grupper i Oppfølgingsutvalget

Oppdragsgiver har definert utsatte grupper som ungdom, innvandrere, personer med nedsatt arbeidsevne og langtidsledige. Vi har i tillegg definert personer med lav utdanning som en utsatt gruppe. Utdanning er kodet ut i fra selvrapportert informasjon om dette i Oppfølgingsundersøkelsen, mens de andre utsatte gruppene er kodet etter informasjon hentet fra registre.

Det kan være ulike årsaker til at personer får arbeidsrettet bistand fra NAV. Utfordringene kan være mange og ulike. I statistikk og analyser skiller vi likevel mellom to hovedgrupper av brukere med oppfølgingsbehov fra NAV; arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne.

Arbeidssøkere i NAVs statistikk er betegnelsen på summen av helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på tiltak og andre arbeidssøkere. Arbeidssøkere er personer som søker inntektsgivende arbeid ved NAV og som er tilgjengelige for det arbeidet som søkes. En anses som arbeidssøker hos NAV hvis man har meldt seg eller fornyet meldingen i løpet av de to siste ukene. Oppfølgingsbehovet blant arbeidssøkere vil være varierende, fra generell informasjon og veiledning til tettere individuell oppfølging, evt. med tilbud om arbeidsrettet tiltak. Ifølge registerdata mottok litt under halvparten av de tidligere arbeidssøkerne (46,6%) i vår undersøkelse dagpenger (arbeidsledighetstrygd) i løpet av 2012 eller 2013.

Personer med nedsatt arbeidsevne er personer som på grunn av sykdom eller andre utfordringer har fått vurdert å ha et utvidet bistandsbehov fra NAV for å komme i arbeid. I praksis klassifiseres personer til å ha nedsatt arbeidsevne enten ved at de har rett på Arbeidsavklaring (tidligere Attføring) eller at NAV og personen i felleskap gjennom en arbeidsevnevurdering har kommet til at bistandsbehovet er betydelig. Ifølge registerdata mottok 81,6% av de tidligere brukerne med nedsatt arbeidsevne i vår undersøkelse arbeidsavklaringspenger i løpet av 2012 eller 2013.

Ungdom er definert som personer mellom 16 og 24 år, mens resten av populasjonen er mellom 25 og 69 år. På grunn av personvern hensyn har vi kun fått tilgang til brede aldersgrupper av Opinion Perduco (under 20 år, 20-24, 25-29, 30-39, 40-49, 50-59 og over 60 år).

Langtidsledige er i NAVs statistikk definert som arbeidssøkere med status helt ledige som har hatt en sammenhengende ledighetsperiode på minst 26 uker. Denne kategorien gjelder altså ikke for personer med nedsatt arbeidsevne.

Fødeland er gitt i tre kategorier, Norge, EØS-land og land utenfor EØS-området. Opinion Perduco har ikke gitt oss tilgang til mer detaljerte fødelandsdata på grunn av personvern hensyn.

12.2.7. Statistiske analyser

Datamaterialet er analysert med statistikkprogrammet SAS, versjon 9.3. Resultatene for skala-spørsmålene er presentert som gjennomsnittsskårer eller som andeler slik som i tidligere analyser av data fra Oppfølgingsundersøkelsene. Det benyttes en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er «dårligste skår» og

6 er «beste skår». Svarkategoriene «vet ikke» og «ikke aktuelt» er ikke med i beregningene av gjennomsnittsskårene. En gjennomsnittsscore på 3,5 vil si at ca. 50 prosent av brukerne har svart 4, 5 eller 6 på skalaen. En gjennomsnittsskår på 4,5 innebærer at om lag 75 prosent av brukerne svarer 4, 5 eller 6 på skalaen. Og skal man oppnå en gjennomsnittsscore på 5,0 må ca. 85 prosent av brukerne svare 4, 5 eller 6 på skalaen. For spørsmål hvor respondentene ikke skulle svare i forhold til en skala har vi produsert deskriptiv statistikk i form av bivariate krystabeller, men vi har også benyttet logistisk regresjon for kunne kontrollere for de ulike observerbare forklaringsvariablene vi har sett på. Et problem med utvalgsundersøkelser er at vi ikke kan kontrollere for uobserverbare forhold som kan påvirke overgang til arbeid, for eksempel motivasjon. Selv om vi justerer for observerbare forhold kan vi derfor ikke konkludere om årsaksforhold. Statistisk signifikante sammenhenger i data er satt til et signifikansnivå på 5%.

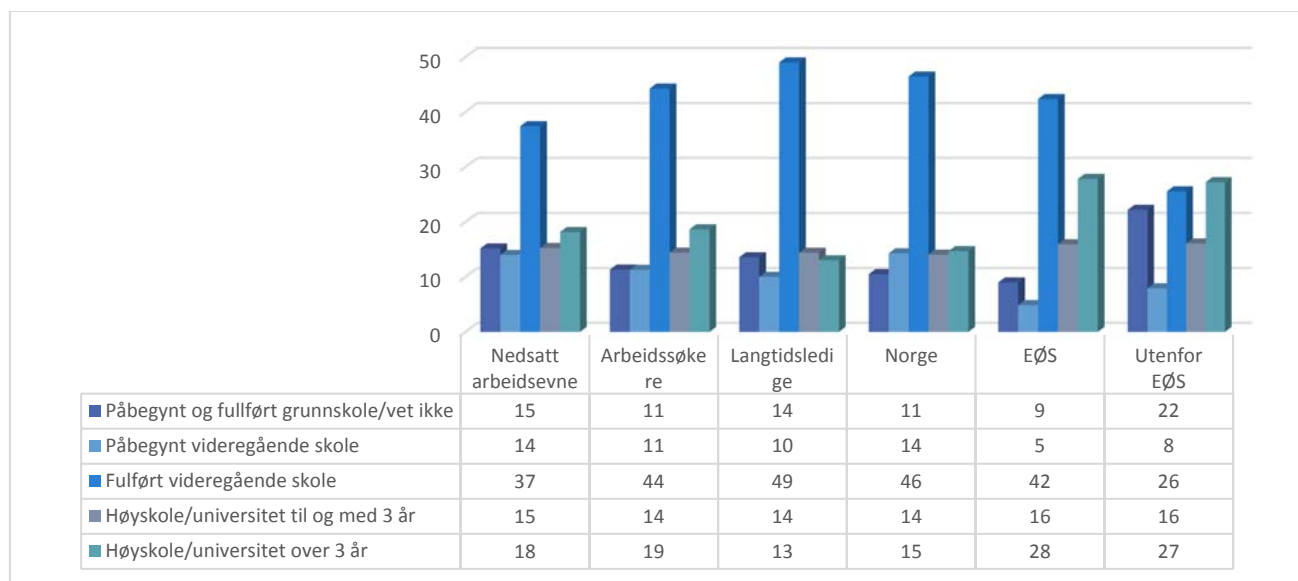
13. Resultater

13.1. Demografiske kjennetegn

Nettoutvalget består av 2 166 brukere som sluttet å være registrert hos NAV i løpet av 2013. Av disse var tre av fire personer tidligere arbeidssøkere (74,3%). I denne gruppen er det en liten overvekt av menn, 54,3%, og gjennomsnittsalderen er 34,9 år. Av de tidligere arbeidssøkerne var 65,1% født i Norge, 15,7% var født i et EØS-land, mens 19,3% var født utenfor EØS-regionen. Langtidsledige er en undergruppe av arbeidssøkere. 15,4% av de tidligere arbeidssøkerne var langtidsledige i 2012 eller 2013, det er omtrent like mange kvinner som menn (15,9% menn og 14,1% kvinner) og gjennomsnittsalderen er 38,2 år, altså noe høyere enn arbeidssøkere alt i alt. Blant de langtidsledige er de fleste født i Norge (55,5%, vs. 19,5% EØS og 25% utenfor EØS).

En av fire i nettoutvalget var tidligere brukere med nedsatt arbeidsevne. I denne gruppen er det i motsetning til tidligere arbeidssøkere, en overvekt av kvinner (58,6%), og gjennomsnittsalderen er 45,2 år, altså ti år høyere enn i gruppen av tidligere arbeidssøkere. Blant tidligere brukere med nedsatt arbeidsevne er det også en større andel som har lav utdanning (figur 29), og en mindre andel som er født i utlandet (5,2% i EØS, 11,0% utenfor EØS og 83,8% Norge).

Figur 29. Utdanningsnivå fordelt på utsatte grupper (i %).



Personer med fødeland utenfor Norge er i gjennomsnitt 1 år yngre enn personer født i Norge (39,7 år vs. 36,9 år). For personer med fødeland Norge og utenfor EØS er det nærmest kjønnsbalanse, men for personer med fødeland EØS er det en liten overvekt av menn (55,6%). Når det gjelder utdanning har personer som er født utenfor Norge både lavere (særlig utenfor EØS) og høyere utdanning enn personer født i Norge (figur 29). De demografiske kjennetegnene for tidligere arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne i årets undersøkelse fordeler seg omtrent på samme vis som i utvalget til Oppfølgingsundersøkelsen i 2009/2010.

13.2 Overgang til arbeid og aktivitet

I spørsmål 2 stilte vi respondentene spørsmålet «er du for tiden i heltids- eller deltidsjobb»? Om vi ser på hele utvalget svarte 60,9% ja, 36,5% nei og 2,6% svarte ikke på spørsmålet. Når vi tar bort dem som svarer at de er i heltids- eller deltidsjobb, men som i spørsmål 7 svarer at de er lærlinger, traineer, i arbeid med lønnstilskudd, eller deltakere på arbeidspraksis eller andre arbeidsrettede tiltak i regi av NAV, blir tallet 56,7% i ordinært arbeid (*overgang til arbeid er definert på denne måten gjennom resten av denne delrapporten*)⁶¹. Dette tallet er noe høyere enn det vi finner for deltakerne i Oppfølgingsundersøkelsen når vi kobler disse til AA-registeret i juni 2014, det vil si 54,5%. En av grunnene til at registerdata gir noe lavere tall (54,5%) enn våre surveydata (56,7%) er at selvstendig næringsdrivende ikke er inkludert i AA-registeret. I vårt materiale finner vi at 54,3% er arbeidstakere (53,7% arbeidstakere og 0,6% som oppgir at de både er arbeidstakere og selvstendige) og at 2,4% er selvstendige. Som vi ser blir tallene fra registre ganske like surveydataene dersom registerdata hadde inkludert tall om selvstendige ($54,5\% + 2,4\% = 56,9\%$ vs. 56,7%). Denne øvelsen viser også at surveydataene har høy grad av troverdighet med hensyn til å måle overgang til arbeid, og at NAVs overgangsstatistikk, som er basert på en kobling mellom Arena og AA-registeret, kun i liten grad undervurderer overgang til arbeid ettersom andelen tidligere brukere med overgang til arbeid i selvstendig virksomhet er lav⁶².

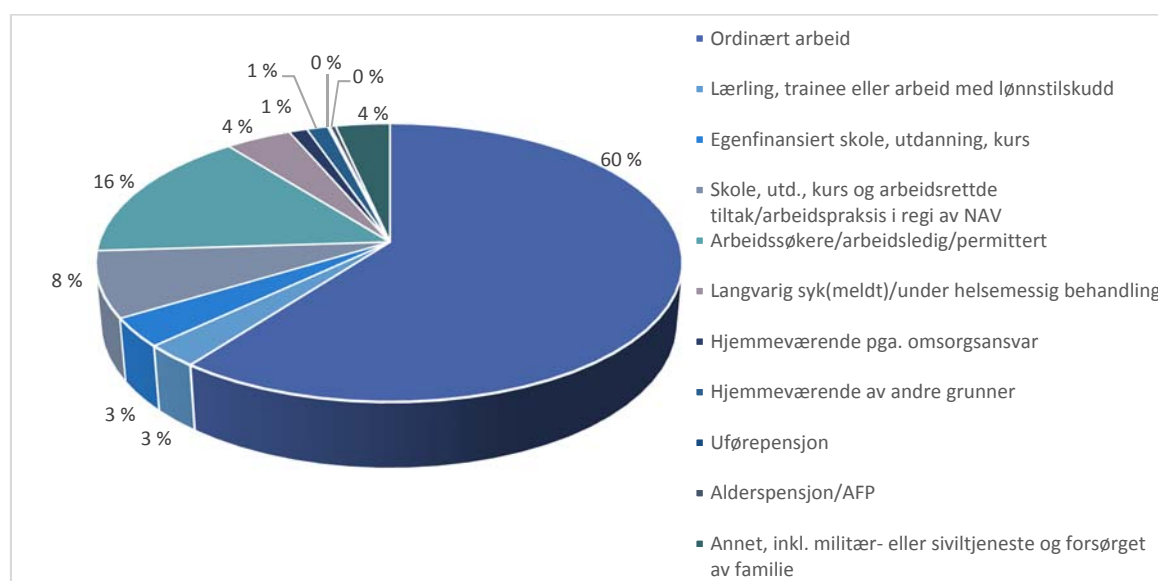
Mulighet for overgang til arbeid eller annen aktivitet vil avhenge av utgangspunktet til den enkelte bruker. For personer med nedsatt arbeidsevne vil det for eksempel være en god del personer som har behov for helsemessig eller yrkesmessig rehabilitering før de kan gå over i arbeid. I figur 30a ser vi først at 60% av de tidligere arbeidssøkerne svarte at de var i arbeid, mens 3% svarte at de var i gang med egenfinansiert utdanning. Samtidig var 8% på tiltak i regi av NAV, 16% var pånytt blitt arbeidssøkere, og 4% var langvarig sykmeldt. Til sammenlikning ser vi i figur 30b at 46% av personer med tidligere nedsatt arbeidsevne svarte at de var i arbeid, og at 2% var i gang med egenfinansiert utdanning⁶³. Det er altså en betydelig lavere andel i denne gruppen som har kommet i jobb sammenliknet med de tidligere arbeidssøkerne, mens andelen med overgang til egenfinansiert utdanning er tilnærmet lik. Videre ser vi for denne gruppen at 5% er tilbake på et tiltak i regi av NAV, at 7% har hatt overgang til arbeidssøker, at 14% er langvarig sykmeldt og at 15% har hatt overgang til uførepensjon. Det er altså en betydelig større andel i denne gruppen som har overgang til statuser forbundet med dårlig helse enn blant tidligere arbeidssøkere (sykmeldt 14% vs. 4% og ufør 15% vs. 0,2%).

⁶¹ Tidligere Oppfølgingsundersøkelser kan ha overestimert overgang til ordinært arbeid ved å ikke trekke fra lærlinger, traineer, arbeid med lønnstilskudd, eller deltakere på arbeidspraksis eller andre arbeidsrettede tiltak i regi av NAV, som kan ha svart at de er i (ordinært) arbeid.

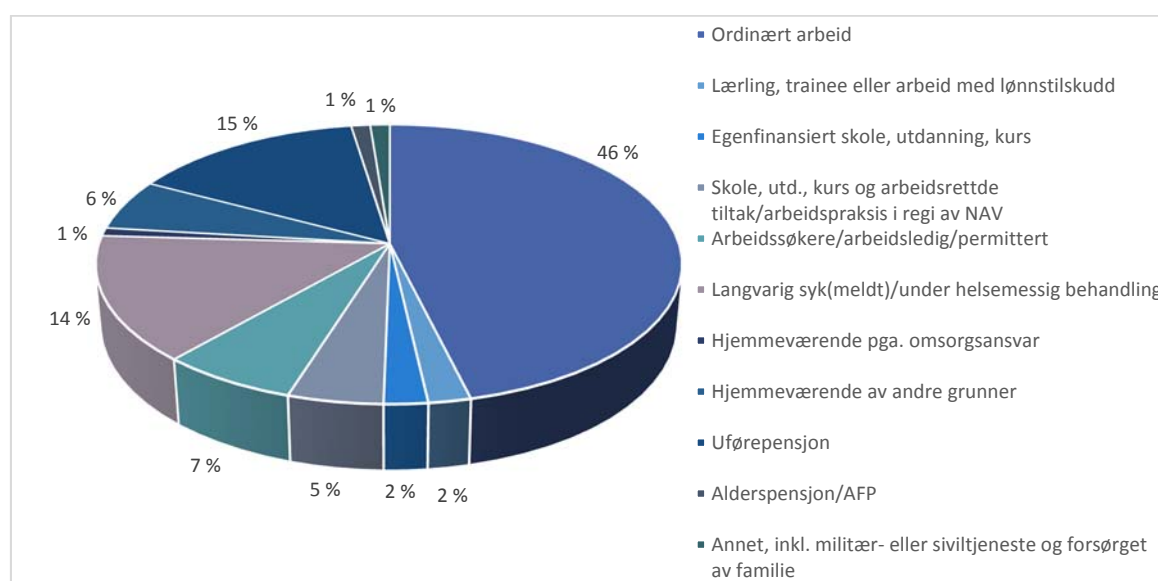
⁶² Vi har også sammenliknet informasjon om dem som i undersøkelsen svarer at de har mottatt uførepensjon og sammenliknet dette med tall fra registre i juni 2014. Vi finner at 274 sier at de mottar uførepensjon i surveyen, mens 260 mottar uførepensjon ifølge registrene. 17 for mange sier altså at de er på uføretrygd, mens de ifølge registrene ikke er det. I tillegg er det 3 som sier at de ikke er på uførepensjon ifølge surveyen, mens registre sier at de er det. Denne øvelsen viser også at surveydataene i høy grad fanger opp det vi ønsker å måle.

⁶³ Personer som kombinerer ordinært arbeid med uførepensjon/alderspensjon/AFP er medregnet i gruppen som har hatt overgang til ordinært arbeid. I figurene 30a-b består personer som har hatt avgang til uførepensjon/alderspensjon/AFP kun av dem som har krysset av for disse statusene i spørsmål 8 uten samtidig å ha krysset av for at de for tiden er i heltid- eller deltidsarbeid i spørsmål 2.

Figur 30a. Overgang til arbeid og aktivitet for tidligere arbeidssøkere (n=1 608).



Figur 30b. Overgang til arbeid og aktivitet for tidligere brukere med nedsatt arbeidsevne (n=558).

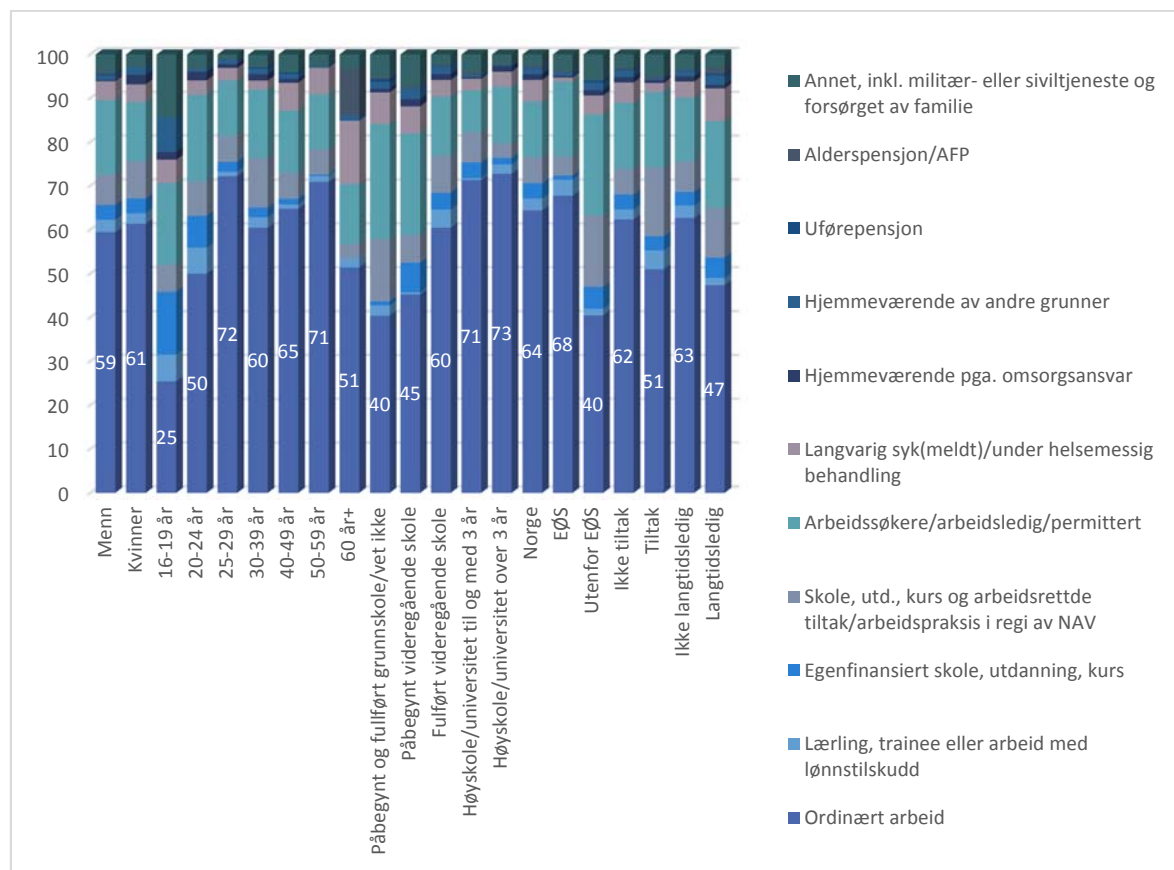


Hvilken arbeidsmarkedssituasjon en arbeidssøker eller person med nedsatt arbeidsevne har etter avgang fra NAV kan påvirkes av en rekke faktorer som for eksempel kjønn, alder, utdanning, landbakgrunn, tiltaksdeltakelse og langtidsledighet. I det følgende vil vi belyse hvilke av disse faktorene som selvstendig henger sammen med overgang til arbeid gjennom multivariat analyse. Overganger til andre aktiviteter enn arbeid vil ikke bli analysert på tilsvarende måte, men vi vil vise til overgangsandelene til andre aktiviteter dersom disse kan belyse variasjon i overgang til arbeid.

Figur 31 viser overgangsandelene til arbeid og andre aktiviteter for tidligere arbeidssøkere. Når vi kontrollerer for alle bakgrunnsfaktorene samtidig, viser det seg at det *ikke* er statistisk signifikante forskjeller mellom menn og kvinner, mellom personer født i Norge og i EØS-landene, og mellom dem som har deltatt på tiltak og dem som ikke har deltatt på tiltak. På den annen side er det en signifikant og uavhengig sammenheng mellom overgang til arbeid og alder (stort sett økende med alder),

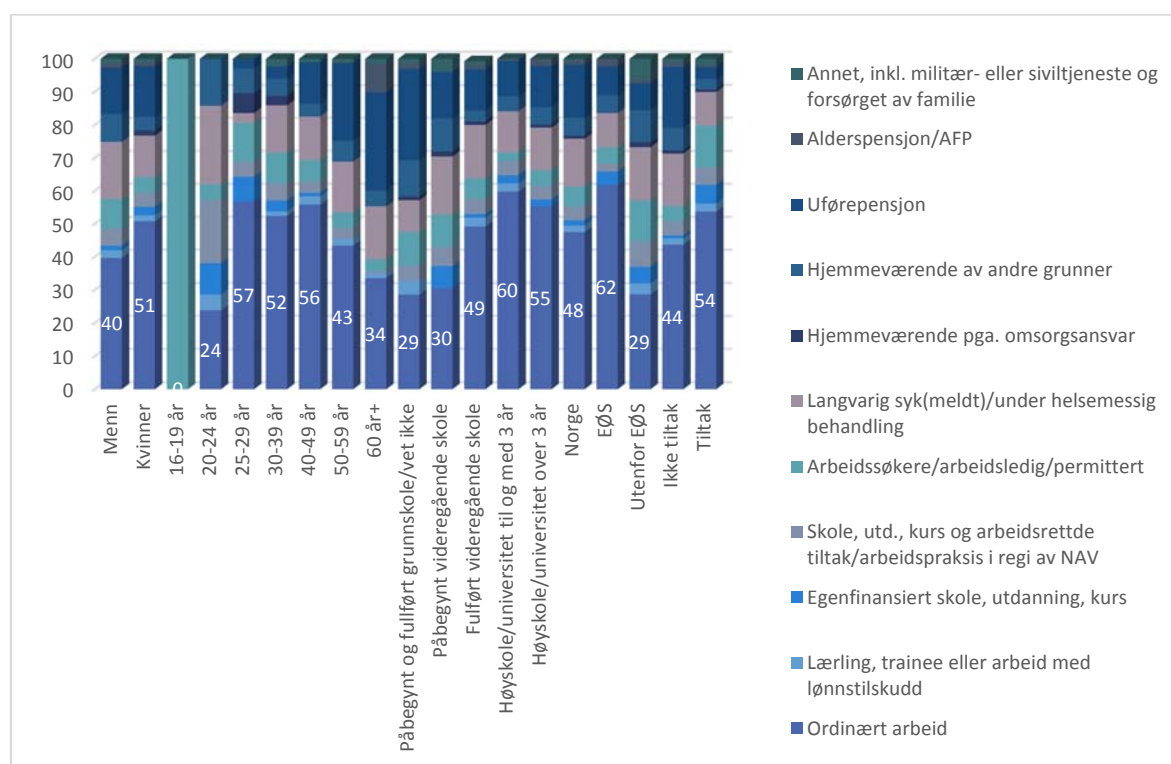
utdanning (økende med utdanning)⁶⁴, og fødeland utenfor EØS-området (lavere enn for dem født i Norge). For arbeidssøkere under 20 år kan målet i vel så stor grad være å komme over til i utdanning som å komme i jobb. Samlet sett går 40% i denne gruppen over til arbeid eller egenfinansiert utdanning (25%+14%), og legger vi til dem som går over til trainee, lærling eller lønnstilskudd blir tallet samlet sett 46%.

Figur 31. Tidligere arbeidssøkeres overgang til arbeid og aktivitet, etter utvalgte kjennetegn (i %).



⁶⁴ Eneste unntaket her er at personer med påbegynt videregående skole er ikke statistisk signifikant forskjellig fra referansegruppen som er personer med påbegynt/fullført grunnskole.

Figur 32. Tidligere personer med nedsatt arbeidsevne og deres overgang til arbeid og aktivitet (i %).



Blant tidligere arbeidssøkere som er 60 år eller eldre, svarer 51% at de er i jobb sommeren 2014. Det er i denne gruppen at flest er ute igjen på grunn av helseproblemer. 14% er for eksempel sykmeldte eller i en form for helsemessig rehabilitering, 11% har blitt uføre og 3% har blitt pensjonister. De som i størst grad har overgang til tiltak i regi av NAV er personer med påbegynt/fullført grunnskole (14%), tidligere tiltaksdeltakere (16%), personer med fødeland utenfor EØS-området (16%) og langtidsledige (11%).

Figur 32 viser overgangsandelene til arbeid og andre aktiviteter for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne. Vi ser mange av de samme tendensene som for tidligere arbeidssøkere, bortsett fra at en mye større andel har overgang til sykmelding/rehabilitering og uføretrygd. Dette er i og for seg ikke så overraskende ettersom deres forrige kontakt med NAV også var på grunn av nedsatt arbeidsevne. Når vi kontrollerer for alle bakgrunnsfaktorene samtidig og innad i gruppen av personer med nedsatt arbeidsevne, viser det seg at det *ikke* er statistisk signifikante forskjeller i overgang til arbeid mellom menn og kvinner eller mellom personer født i Norge og personer født i EØS-landene. Over fant vi samme resultat for tidligere arbeidssøkere. For tidligere personer med nedsatt arbeidsevne er det, i likhet med tidligere arbeidssøkere, også en *positiv* sammenheng mellom overgang til arbeid og henholdsvis alder og utdanning⁶⁵, og en *negativ* sammenheng mellom overgang til arbeid og fødeland utenfor EØS-regionen (altså Asia, Afrika og Amerika). Mens kun 29% født i Asia, Afrika eller det Amerikanske kontinentet har hatt overgang til arbeid, har hhv. 48% født i Norge og 62% født i EØS-landene kommet i arbeid. Det er kun én (1) person med nedsatt arbeidsevne under 20 år i vårt utvalg, og denne personen hadde overgang til arbeidssøker. Samlet sett har 38% av tidligere personer med

⁶⁵ Unntakene her er at det ikke er signifikant forskjell mellom referansegruppen for personer under 25 år og dem som er 50 år eller eldre, og ei heller signifikant forskjell mellom de to laveste utdanningsgruppene. Ettersom det er veldig få personer under 16 år med nedsatt arbeidsevne er referansegruppen i disse analysene under 25 år.

nedsatt arbeidsevne i alderen 20-24 år overgang til arbeid, trainee etc. eller egenfinansiert utdanning. Personer i alderen 20-24 år hadde den høyeste overgang til tiltak i regi av NAV av alle demografiske grupper (19%). Til *forskjell* fra tidligere arbeidssøkere finner vi imidlertid innen gruppen av tidligere personer med nedsatt arbeidsevne at personer som har deltatt på tiltak har signifikant *høyere* overgang til arbeid enn dem som ikke har deltatt på tiltak (54% vs. 44%).

Vi har også gjort en regresjonsanalyse for hele utvalget samlet. Denne gjorde vi for å sjekke om det, dersom alt annet var likt (alder, utdanning, etc.), var forskjeller i overgang til arbeid mellom tidligere arbeidssøkere (60%) og personer med tidligere nedsatt arbeidsevne (46%). Resultatet viste at det var en signifikant forskjell i overgang til arbeid mellom de to gruppene.

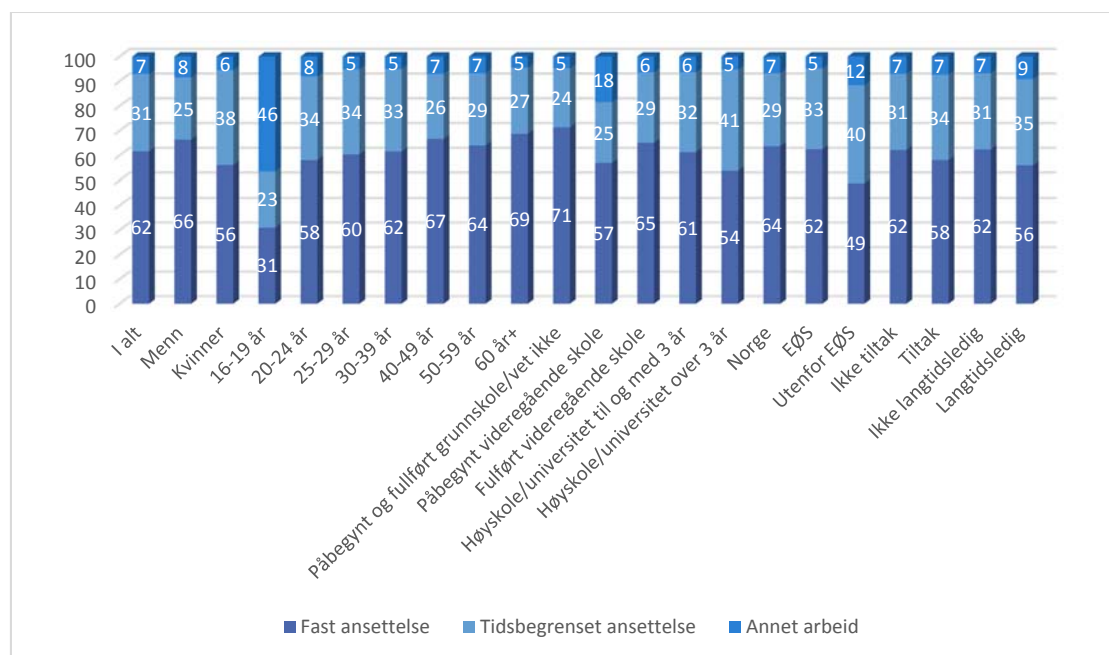
13.3 Fast eller midlertidig arbeid blant brukere med overgang til arbeid?

I dette avsnittet ser vi på andelen av dem som har hatt overgang til arbeid som har fått henholdsvis fast ansettelse, tidsbegrenset ansettelse (vikariat, engasjement, sesongarbeid mm.) eller annen ansettelse (uspesifisert, frilans, ekstrahjelp, forefallende arbeid m. m). Dette gjelder blant dem som svarte ja på spørsmål 2 «er du for tiden i heltids- eller deltidsjobb»? fratrasket dem som i spørsmål 7 svarer at de er lærlinger, traineer, i arbeid med lønnskudd, eller deltakere på arbeidspraksis eller andre arbeidsrettede tiltak i regi av NAV (det vil si 56,7% av utvalget).

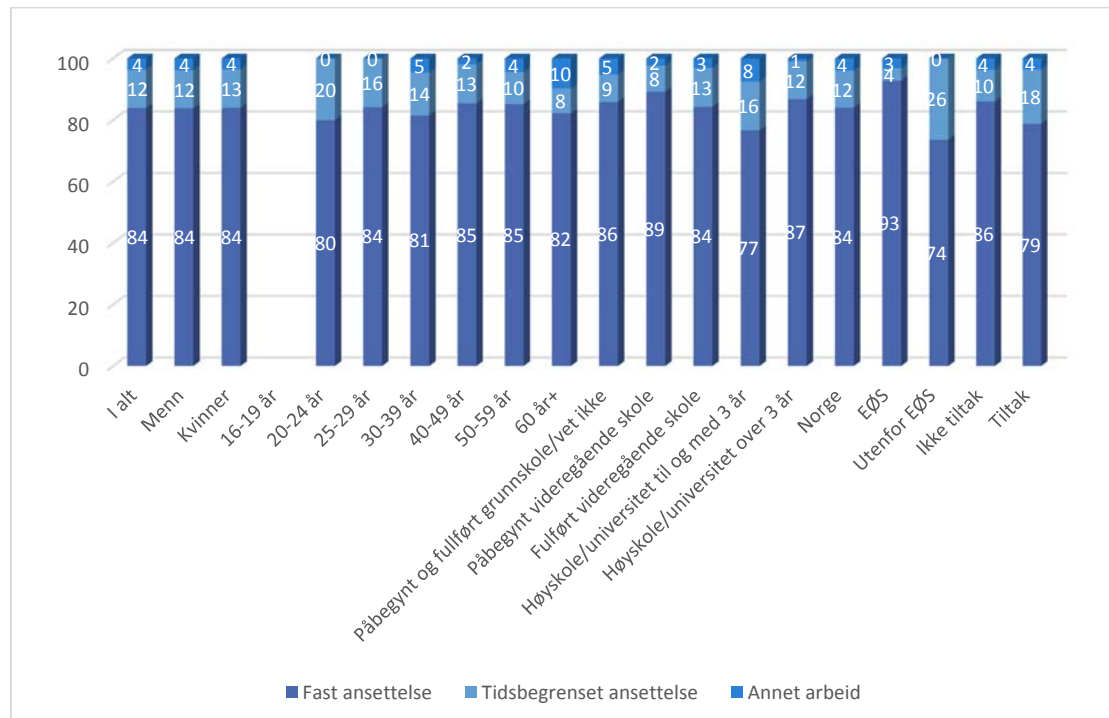
62% av de tidligere arbeidssøkerne som har kommet tilbake i jobb har fått fast stilling, mens dette gjelder for 84% av personene med tidligere nedsatt arbeidsevne (figurene 33 og 34). Disse andelen er signifikant forskjellig når alt annet er likt.

Når vi ser på de ulike undergruppene av tidligere arbeidssøkere som har kommet i arbeid, finner vi, når alt annet er likt, at kvinner har lavere sjanse for å bli fast ansatt enn menn, at sjansen for fast ansettelse *øker* med alderen opp til og med aldersgruppen 40-49 år sammenliknet med personer under 24 år, at personer med høyskole/universitet over 3 år har *lavere* sjanse for å fast stilling sammenliknet med personer som har påbegynt eller fullført grunnskole, og at personer født utenfor EØS-området har lavere sjanse for fast ansettelse enn personer født i Norge. En mulig forklaring på lavere mulighet for fast ansettelse for dem med høy utdanning kan være at disse ofte søker seg til offentlig sektor og undervisning, hvor midlertidig tilsetninger er utbredt. Når vi ser på de ulike undergruppene av tidligere personer med tidligere arbeidsevne som har kommet i arbeid, fant vi *ingen* statistisk signifikant forskjeller når det gjelder muligheten for fast ansettelse. Disse sammenhengene for begge gruppene (arbeidssøker/nedsatt) er i all hovedsak tilsvarende de som ble dokumentert i Oppfølgingsundersøkelsen fra 2009/2010.

Figur 33. Andel som har fått fast ansettelse, tidsbegrenset ansettelse og annet arbeid blant tidligere arbeidssøkere som har kommet i arbeid (i %).



Figur 34. Andel som har fått fast ansettelse, tidsbegrenset ansettelse og annet arbeid blant tidligere personer med nedsatt arbeidsevne som har kommet i arbeid (i %).

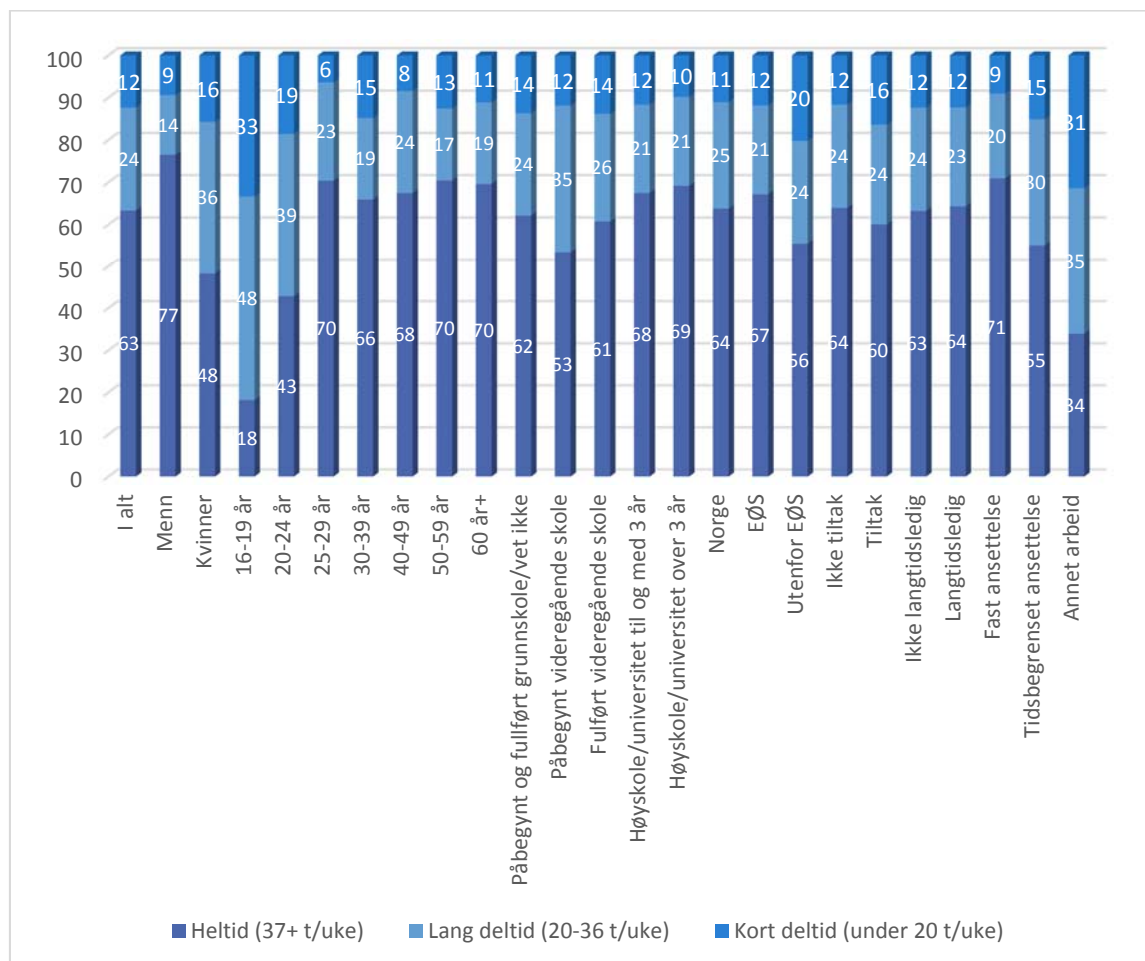


13.4 Deltid eller heltidsarbeid blant brukere med overgang til arbeid?

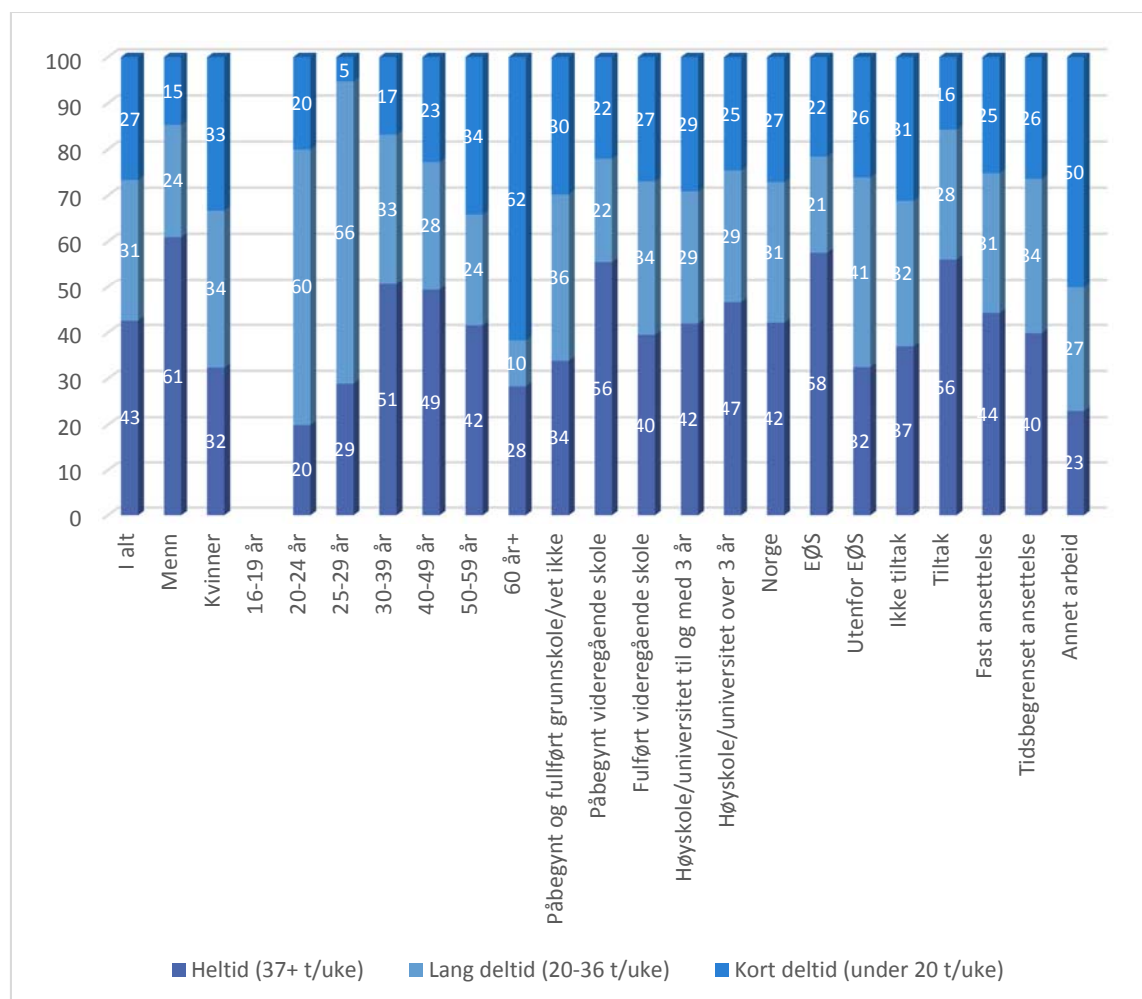
Blant tidligere arbeidssøkere som har kommet i arbeid, har 63% oppgitt at de jobber heltid, at 24% jobber lang deltid (20-36 timer per uke) og 12% jobber kort deltid (1-19 timer per uke). For personer med tidligere nedsatt arbeidsevne er bildet motsatt, hvor 43% jobber heltid og 57% jobber deltid (figurene 35 og 36). Forskjellen i andelen som jobber deltid i de to gruppene er statistisk signifikant.

Vi har foretatt en regresjonsanalyse, hvor alt annet er likt, for å se hvilke av faktorene i figur 35 som bidrar selvstendig for å forklare variasjon i utbredelse av deltid (kort og lang samlet) blant tidligere arbeidssøkere som har kommet i arbeid. Vi finner at i denne gruppen jobber kvinner i klart større grad enn menn deltid (52% vs. 23%), at personer født utenfor EØS-området i større grad enn personer født i Norge jobber deltid (44% vs. 36%) og at det også er en sterk positiv samvariasjonen mellom det å jobbe deltid og begge typene av midlertidige ansettelser. Mens 29% av dem med fast stilling jobber deltid, arbeider 45% av personer med tidsbegrenset ansettelse og 66% av personer med «annet arbeid» deltid. Dette betyr at mange som har deltidsstillinger også har en løsere tilknytning til arbeidslivet ved at stillingene i tillegg er midlertidige. Alle tidligere arbeidssøkere som er eldre enn 20 år jobber i *mindre* grad deltid enn personer som er under 20 år, men forskjellene er små for alle aldersgruppene over 25 år.

Figur 35. Andel som jobber henholdsvis heltid og deltid blant tidligere arbeidssøkere som har kommet i arbeid (i %).



Figur 36. Andel som jobber henholdsvis heltid og deltid blant tidligere personer med nedsatt arbeidsevne som har kommet i arbeid (i %).



For personer med tidligere nedsatt arbeidsevne som har kommet i arbeid er det færre tydelige forskjeller mellom gruppene i hvilken grad de jobber deltid. De to eneste selvstendige faktorene er kjønn (flere kvinner jobber deltid) og til dels alder (personer i alderen 40-49 jobber mindre deltid enn personer under 24 år).

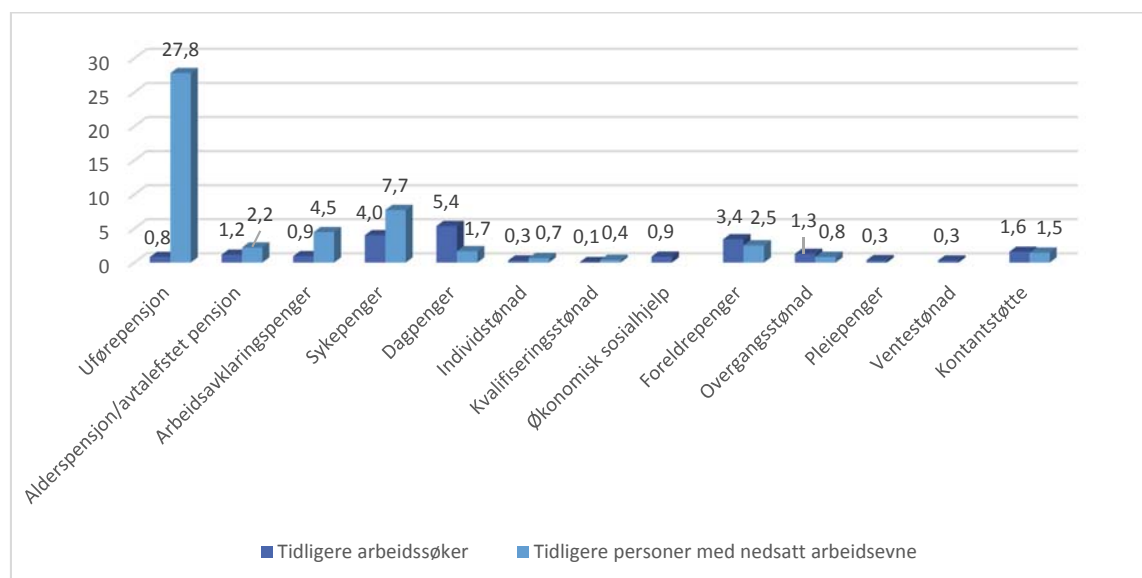
13.5 Hvor mange av brukerne kombinerer arbeid med ytelser fra NAV?

I figur 37 ser vi andelen som har kommet i arbeid som samtidig mottar ulike ytelser fra NAV. I vår sammenheng er det spesielt relevant å belyse andelen som kombinerer arbeid med ytelser knyttet til arbeid, helse og deltakelse på arbeidsrettede tiltak, det vil si uførepensjon, alderspensjon/AFP, AAP, sykepenger, dagpenger, individstønad og KVP. Blant tidligere arbeidssøkere er det i alt 12,1% som kombinerer arbeid med mottak av en eller flere av disse syv ytelsene, mens det samme tallet for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne er 40,7%. Det er altså over tre ganger så mange tidligere personer med nedsatt arbeidsevne enn tidligere arbeidssøkere som kombinerer arbeid med trygd. Denne forskjellen er statistisk signifikant. Blant tidligere arbeidssøkere som har kommet i jobb og som mottar ytelser fra NAV, er det flest som svarer at de mottar dagpenger (5%) eller sykepenger (4%), mens mottak av uføretrygd (27,8%), sykepenger (7,7%) og AAP (4,5%) er mest vanlig svar blant tilsvarende gruppe av personer med tidligere nedsatt arbeidsevne.

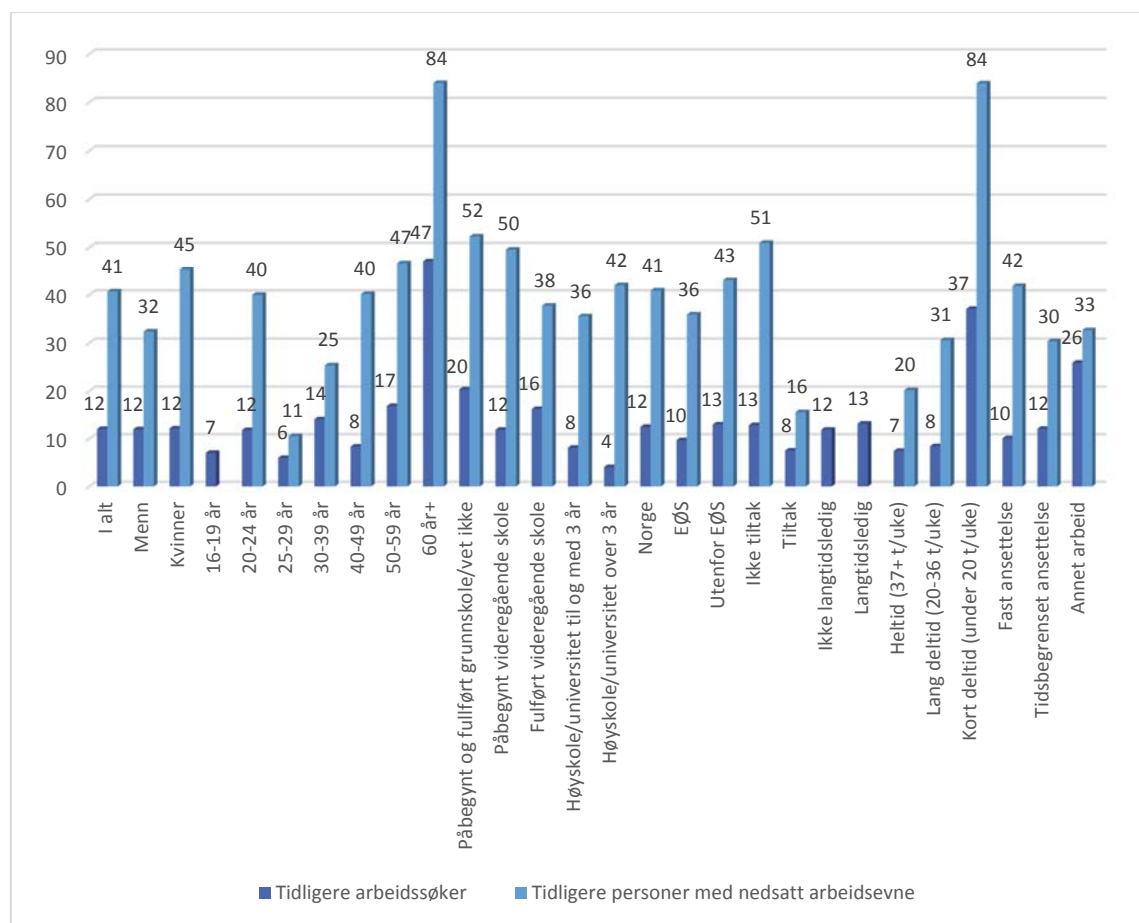
I figur 38 har vi brutt tidligere brukere som har kommet i jobb og som mottar en eller flere av de syv ytelsene knyttet til arbeid, helse eller arbeidsrettede tiltak, ned på de vante demografiske kjennetegnene vi har sett på til nå. Det første vi ser er at for alle kjennetegn kombinerer i større grad personer med tidligere nedsatt arbeidsevne arbeid med ytelser fra NAV enn tidligere arbeidssøkere. Ettersom det er en relativt lav andel som alt i alt mottar stønader i kombinasjon med arbeid i gruppen av tidligere arbeidssøkere, med mange små undergrupper, er flere av kjennetegnene uten signifikant variasjon. I den multivariate modellen for de tidligere arbeidssøkerne, hvor alt annet er likt, trer det likevel frem fire selvstendige sammenhenger for kombinasjonen arbeid og mottak av ytelser fra NAV. Disse er alder (økende, særlig for dem over 50 år), utdanning (lavere med høyere nivå), kort deltid (høyere enn heltid) og «annet arbeid» (høyere enn fast ansettelse). Disse nye funnene er ikke overraskende all den tid helse (og mottak av helserelaterte ytelser) både er assosiert med alder og utdanning. Det er heller ikke overraskende at personer med løsest tilknytning til arbeidsmarkedet er blant de som i større grad enn andre kombinerer arbeid med ytelser fra NAV. Dette kan for eksempel dreie seg om personer som har reduserte stillinger og midlertidig arbeid fordi de har en helse som ikke er forenlig med å jobbe i full fast stilling.

Den komplette multivariate modellen for personer med tidligere nedsatt arbeidsevne viser tre tydelige forskjeller i kombinasjon arbeid med ytelser fra NAV. De to første selvstendige faktorene er alder (økende bruk av denne kombinasjonen for personer over 25 år) og kort deltid (høyere enn heltid). For personer som har kommet i arbeid og som er over 60 år og personer som jobber kort deltid, er over åtte av ti i en kombinasjonssituasjon, mens tilsvarende for aldersgruppen 25-29 år og for personer som jobber heltid er henholdsvis 11% og 20%. Som vi så over var også alder og kort deltid selvstendige forklaringsfaktorer for tidligere arbeidssøkere. Den tredje og siste selvstendige faktoren er tiltaksdeltakelse: tidligere personer med nedsatt arbeidsevne som har deltatt på tiltak siste 6 månedene før avgang har betydelig lavere kombinasjon av arbeid med ytelser fra NAV enn tilsvarende gruppe som ikke har deltatt på tiltak (16% vs. 51%).

Figur 37. Andel som mottar ulike ytelse fra NAV blant tidligere arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne som har kommet i jobb (i %). Flere svar mulig.



Figur 38. Andel av tidligere brukere som mottar en eller flere av følgende ytelser fra NAV i kombinasjon med arbeid: uførepensjon, alderspensjon/AFP, AAP, sykepenger, dagpenger, individstønnad og KVP (i %).



13.6 Hvor mange av brukerne som har hatt overgang til arbeid har fått relevant arbeid?

Andelen som kommer i arbeid er en viktig indikator for NAVs arbeid, men ikke den eneste. En måte å nyansere arbeidet på er å se nærmere på hvor relevant det arbeidet de har fått var i forhold til jobbønske da de søkte jobb, yrkespraksis og utdanningsbakgrunn. Vi har stilt brukerne et slikt spørsmål, og ba dem om å rangere på en skala fra 1 til 6, der 1 tilsvarer «ikke relevant» og 6 tilsvarer «svært relevant». Vi har tatt ut personer som svarte «ikke aktuelt» i disse beregningene⁶⁶. Som de tidligere oppfølgingsundersøkelsene, har vi skilt mellom andelen som har god (4-6) og dårlig match (1-3) i forhold til jobbrelevans.

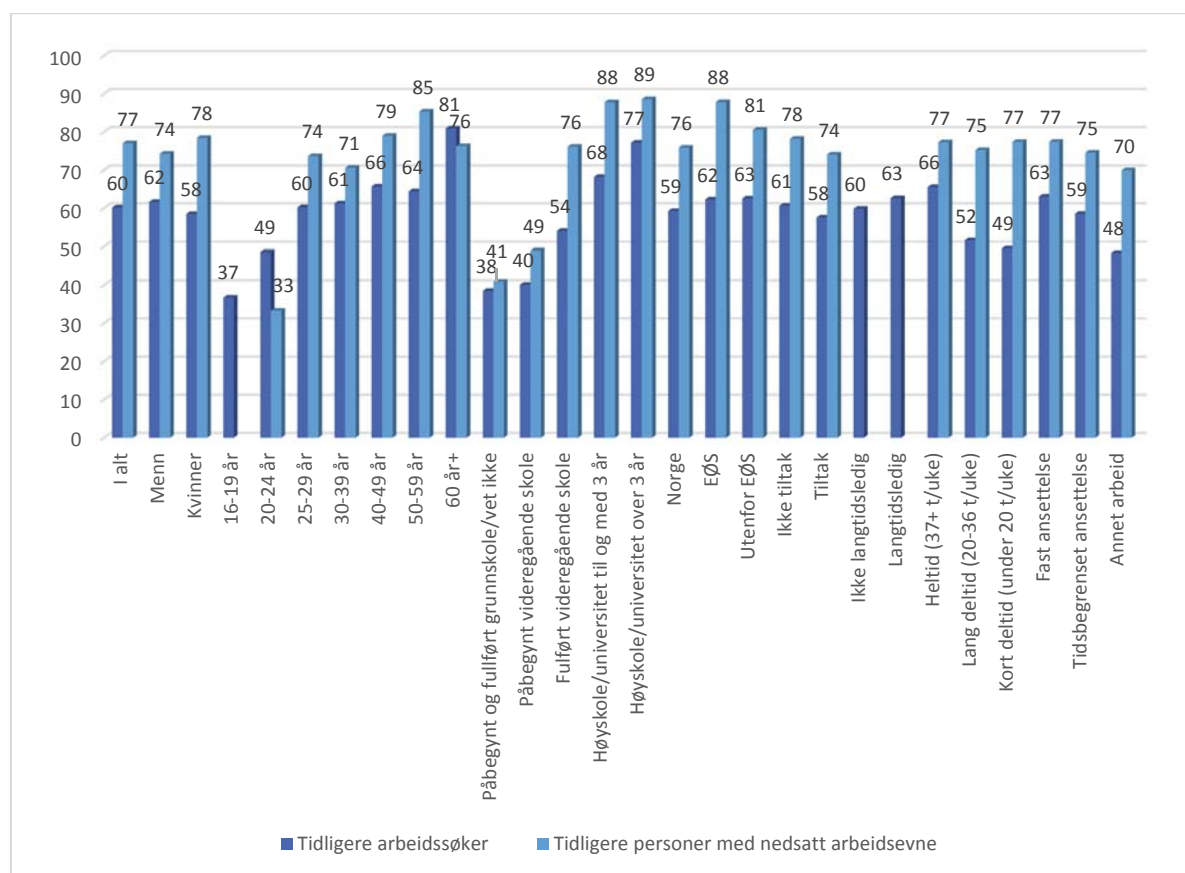
Det er færrest som oppfatter jobben som relevant i forhold til utdanningsbakgrunn (60% arbs. vs. 77% nedsatt), noen flere oppfatter jobben som relevant med hensyn til tidligere yrkespraksis (68% arbs. vs. 77% nedsatt), mens flest oppfatter sin jobb som relevant i forhold til jobbønske de hadde da de søkte jobb (74% arbs. vs. 90% nedsatt) (figurene 39-41). Dette gjelder både tidligere arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Tidligere personer med nedsatt arbeidsevne er mer fornøyd på

⁶⁶ Omtrent 10% av de tidligere arbeidssøkerne som hadde kommet over i jobb svarte «ikke aktuelt» på de tre spørsmålene om jobbrelevans. Blant tidligere personer med nedsatt arbeidsevne var det også omkring 10% som svarte «ikke aktuelt» på spørsmålene om relevans i forhold til utdanning og yrkespraksis, mens på spørsmålet om relevans for jobbønske, har 20% svart «ikke aktuelt».

alle jobbrelevansområdene sammenliknet med tidligere arbeidssøkere, men dette gjelder i størst grad for utdanningsbakgrunn og jobbønske.

Blant tidligere arbeidssøkere som har kommet i jobb er det utdanning og kort og lang deltid som har selvstendig forklaringskraft på variasjon i andel som oppfatter sin jobb som relevant i forhold til utdanningsbakgrunn. Økt utdanning gir økt relevansmatch på dette området, mens deltid gir redusert relevansmatch på samme område målt i forhold til de som jobber heltid. For tidligere personer med nedsatt arbeidsevne finner vi også at høyere utdanning er selvstendig og positivt assosiert med høyere med jobbmatch i forhold til utdanningsbakgrunn, men vi finner ingen andre signifikante forskjeller.

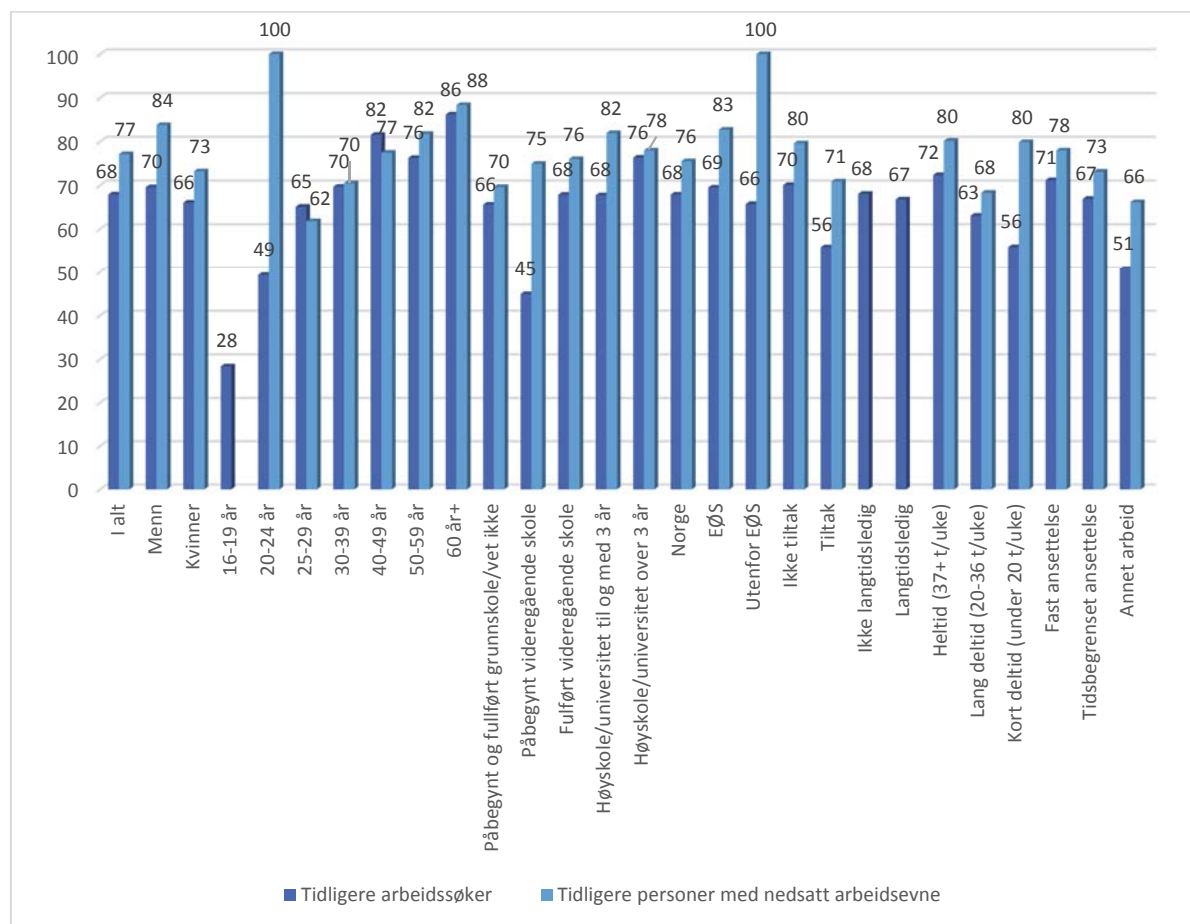
Figur 39. «Hvor relevant oppfatter du at jobben din er i forhold til utdanningsbakgrunn?». Andelene som har markert 4-6 på skalaen (i %).



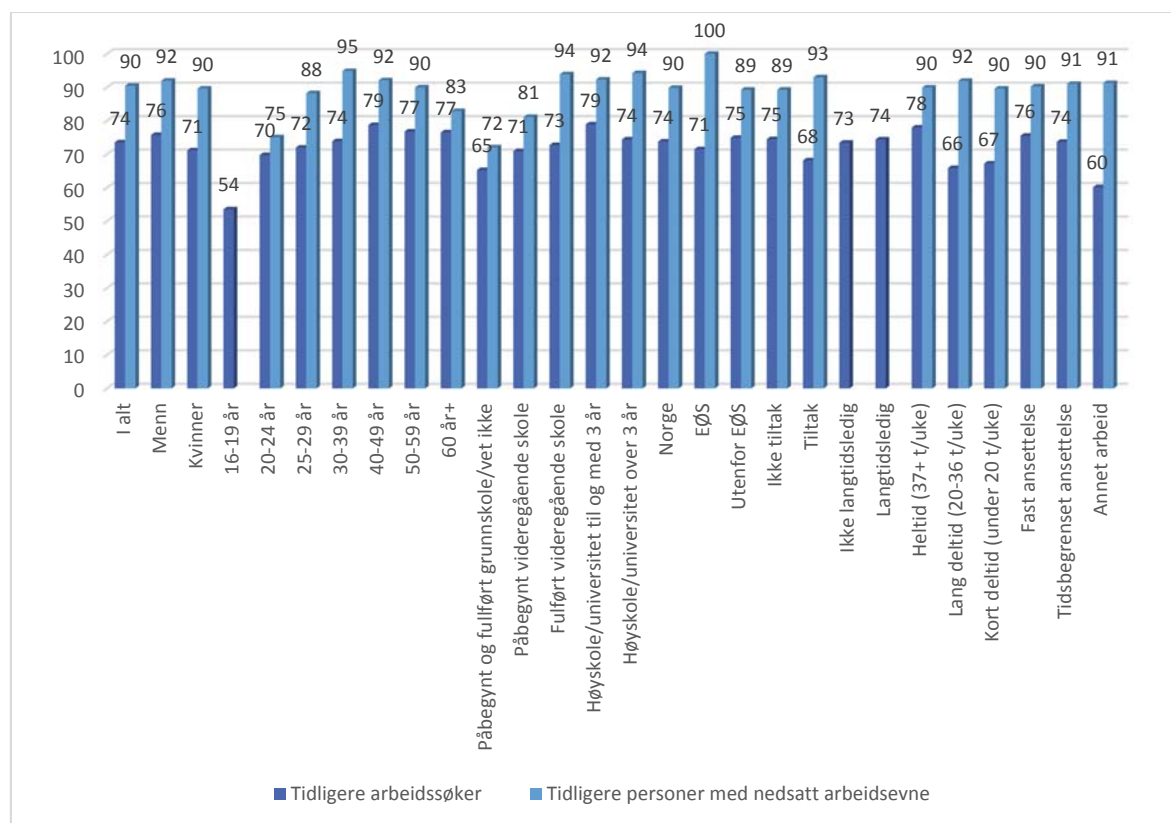
Blant tidligere arbeidssøkere som har kommet i jobb er det alder, utdanning og tiltaksdeltakelse som har selvstendig forklaringskraft på variasjon i andel som oppfatter sin jobb som relevant i forhold til tidligere yrkespraksis. Muligheten for å få en relevant jobb i forhold til yrkeserfaring øker med alder, og særlig for dem over 40 år. Dette kan henge sammen med at man får økt yrkeserfaring med årene, og dermed muligheten til å skaffe seg en relevant jobb etter at man har vært arbeidssøker, mens yngre har mindre erfaring å relatere jobben sin til, og de har kanskje heller ikke fullført utdannelsen sin. Vi finner videre at utdanning, og særlig aller høyest utdanning (høgskole/universitet over 3 år), er positivt assosiert med å ha jobb som er relevant i forhold til tidligere yrkespraksis. Endelig finner vi at tiltaksdeltakelse er negativt assosiert med muligheten for å ha fått jobb som er relevant i forhold til tidligere yrkesbakgrunn. Når det gjelder tidligere personer med nedsatt arbeidsevne finner vi ingen statistisk signifikante og selvstendige faktorer som kan bidra til å kaste lys over variasjon i denne

gruppens jobbmatch med hensyn til tidligere yrkesbakgrunn. Noe av dette kan skyldes at mange av undergruppene er små.

Figur 40. «Hvor relevant oppfatter du at jobben din er i forhold til tidligere yrkespraksis?». Andelene som har markert 4-6 på skalaen (i %).



Figur 41. «Hvor relevant oppfatter du at jobben din er i forhold til jobbønske du hadde da du søkte jobb?». Andelene som har markert 4-6 på skalaen (i %).



Til slutt har vi sett på hvilke faktorer som selvstendig henger sammen med jobbønske da de som har kommet i jobb søkte jobb. Vi ser først på de tidligere arbeidssøkerne. Her er det kun de som har lav universitet- og høyskoleutdanning som har høyere match enn referansegruppen som er personer med lavest utdanning, mens personer som har stilling hvor de jobber lang deltid har lavere jobbmatch på dette området enn referansegruppen som er personer som arbeider deltid. Blant de tidligere personene med nedsatt arbeidsevne som er kommet i arbeid, er deres utdanning sterkt positivt assosiert og matchet med jobbønske da de søkte jobb. Dette gjelder særlig for dem som har fullført videregående eller høyere utdanning.

13.7 Brukernes oppfatninger av hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb

Akkurat som i personbrugerundersøkelsen har vi også spurt respondentene i oppfølgingsundersøkelsen om forhold som kan gjøre det vanskelig å få jobb eller komme tilbake i jobb (figurene 42-47). For tidligere arbeidssøkere som er 25 år og eldre (voksne) er de største hindringene et vanskelig arbeidsmarked (28%) og for lav utdanning (19%) (figur 43). For tidligere arbeidssøkere under 25 år (ungdom) er det også et generelt vanskelig arbeidsmarked som nevnes som den største hindringen for å få jobb (30%) (figur 42). I denne aldersgruppen (ungdom) av tidligere arbeidssøkere er imidlertid også for lav utdanning og generelt for lite arbeidserfaring høyt oppe på listen av hindringer for å få jobb eller komme tilbake i jobb (figur 42). Dette likner for øvrig på funnene vi dokumenterte for ungdom som var «nåværende brukere» i Personbrugerundersøkelsen.

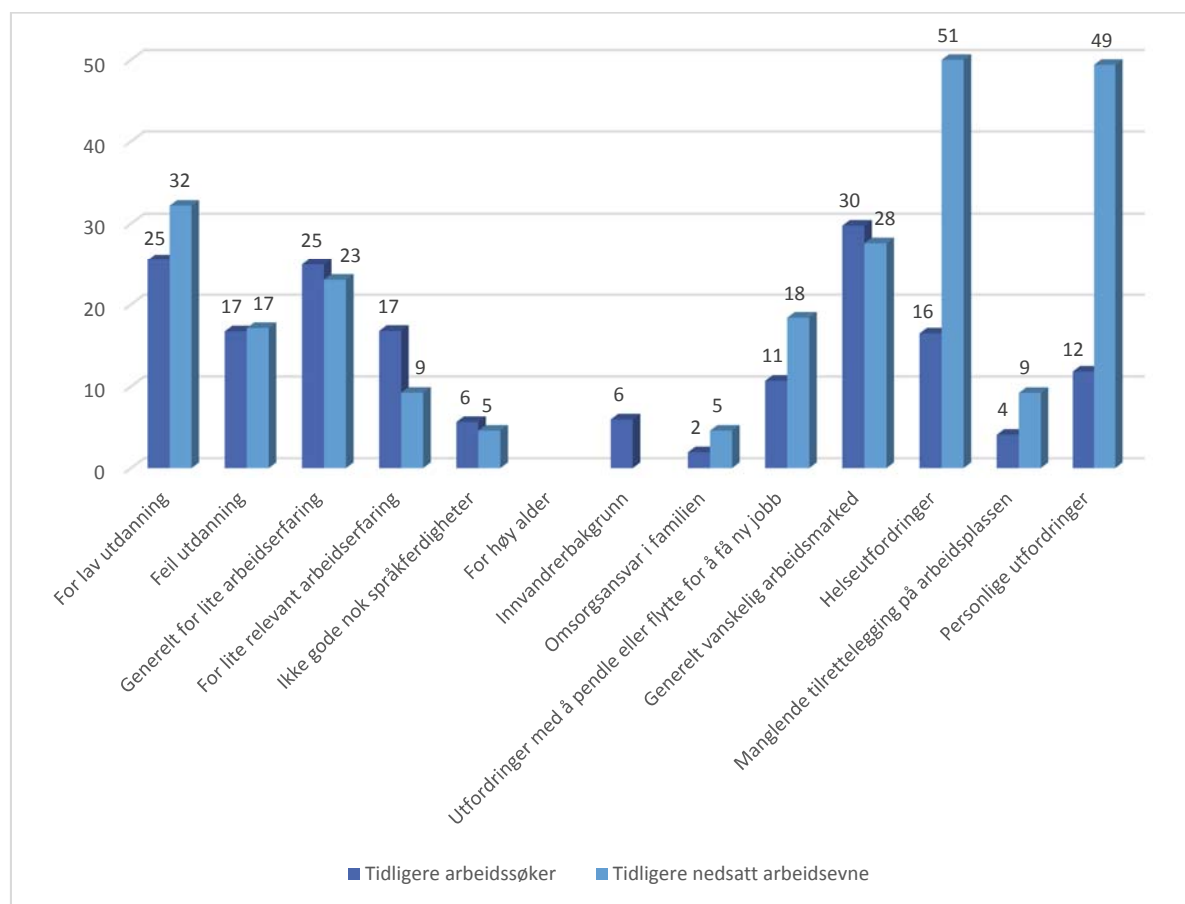
Når det gjelder tidligere personer med nedsatt arbeidsevne er helseutfordringer oppgitt som den klart viktigste hindringen for både ungdom (51%) og voksne (45%). For ungdom med tidligere nedsatt arbeidsevne, er imidlertid personlige utfordringer omtrent like viktig (49%).

Når vi ser på jobbhindringer som voksne brukere har krysset av på, er det kun helseutfordringer, manglende tilrettelegging og personlige utfordringer som nevnes oftere blant tidligere personer med nedsatt arbeidsevne enn tidligere arbeidssøkere. For alle de andre mulige hindringene er det imidlertid motsatt (figur 43). Grunnen til dette kan være at en god del personer blant tidligere personer med nedsatt arbeidsevne har behov for helsemessig eller yrkesmessig rehabilitering før de kan gå over i arbeid. For ungdom er ikke skillet i oppgitte hindringer like klare mellom personer med tidligere nedsatt arbeidsevne og tidligere arbeidssøkere (figur 42). Fortsatt er helse og personlige utfordringer oftest nevnt blant tidligere ungdom med nedsatt arbeidsevne, men manglende utdanning og arbeidsmarkedserfaringer er nevnt omtrent like ofte av tidligere arbeidssøkende ungdom.

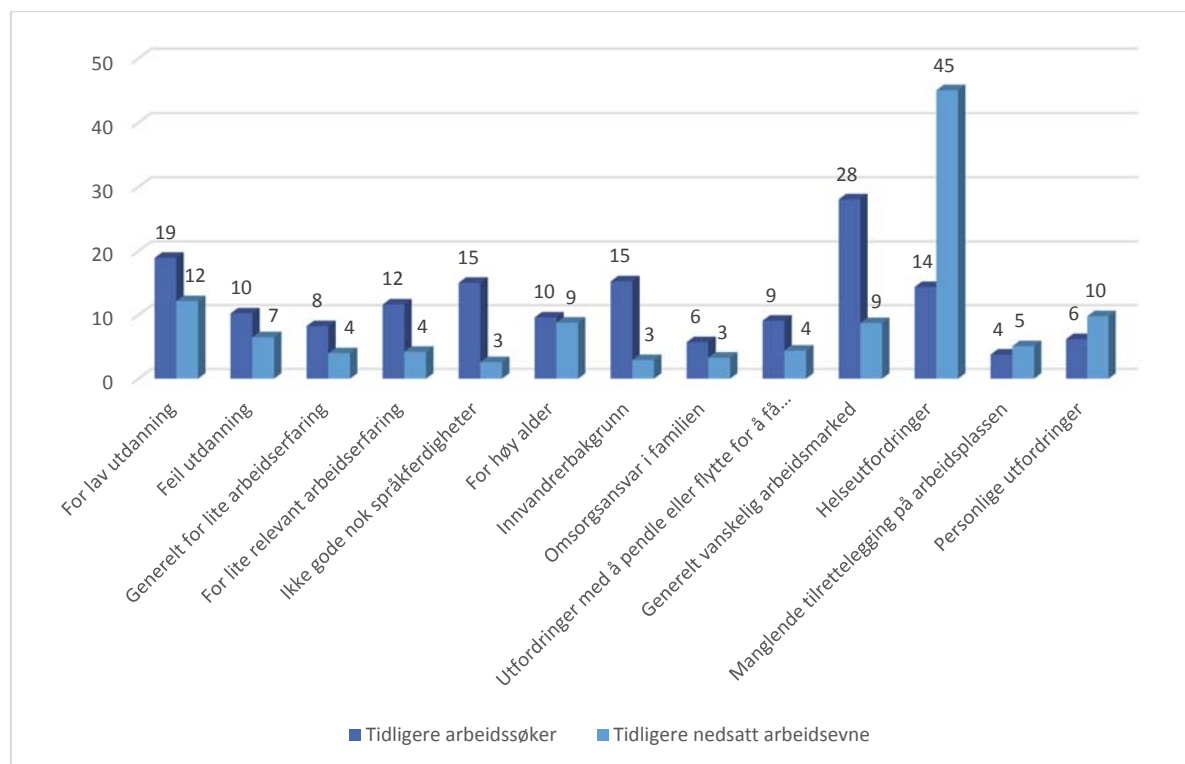
Når vi bryter svarene for jobbhindringer ned på fødeland finner vi fortsatt at helseutfordringer er en av de viktigste jobbhindrene for personer med nedsatt arbeidsevne og at et generelt vanskelig arbeidsmarked og for lav utdanning er viktigste hindringene for tidligere arbeidssøkere (figurene 44-46). Ikke overraskende finner vi nå i tillegg at for personer født i et annet EØS-land enn Norge og for personer født utenfor EØS-området (Afrika, Asia, Amerika) er «ikke gode nok språkferdigheter» og «innvandrerbakgrunn» blant de viktigste jobbhindringene. Blant innvandrere som er født i et EØS-land og som er tidligere arbeidssøkere, har omtrent like stor andel krysset av «ikke gode nok språkferdigheter» som helseutfordringer (41% vs. 38%), og blant tidligere arbeidssøkere med fødeland utenfor EØS-området, er «innvandrerbakgrunn» krysset av omtrent like ofte som helseutfordringer (45% vs. 42%).

I figur 47 har vi brutt svarene til de langtidsledige ned på de ulike utsagnene om jobbhindringer. De viktigste hindringene for denne utsatte gruppen er også et generelt vanskelig arbeidsmarked (27%), helseutfordringer (23%), og for lav utdanning (22%).

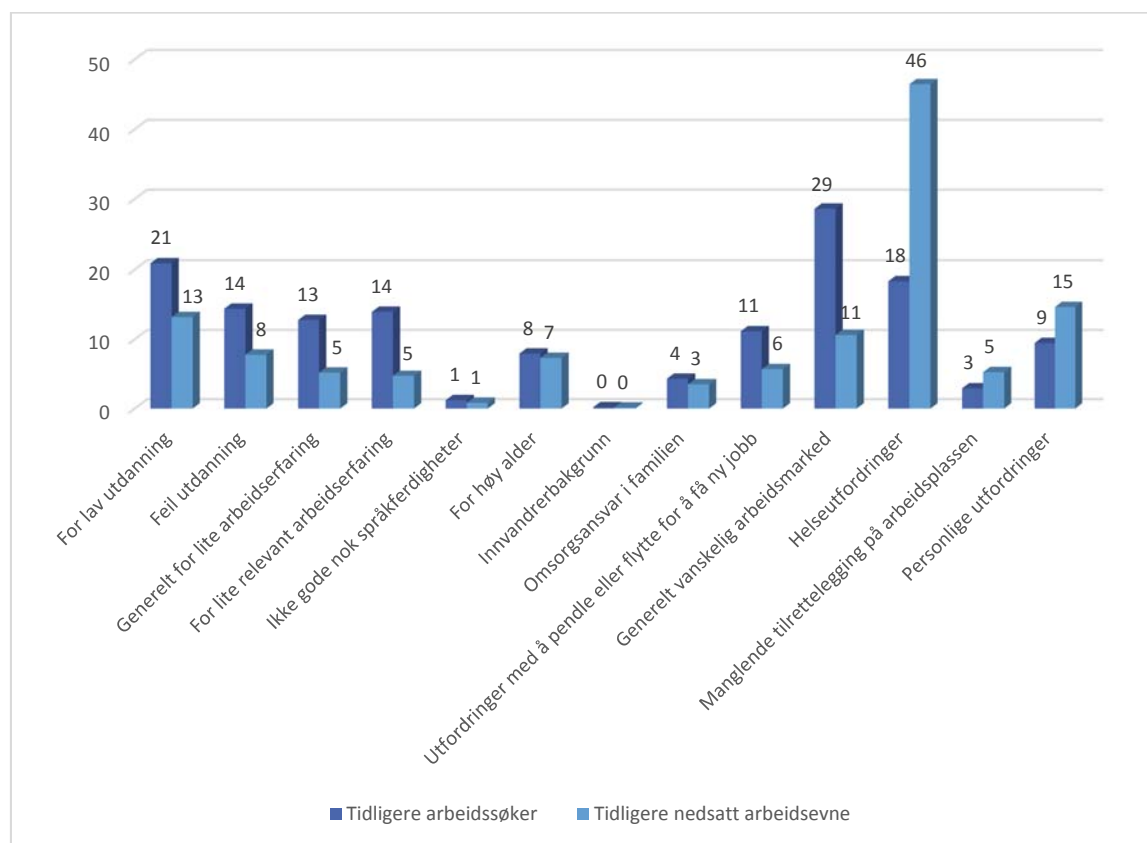
Figur 42. Hindringer for å få jobb for personer 16-24 år. Flere svar mulig (i %).



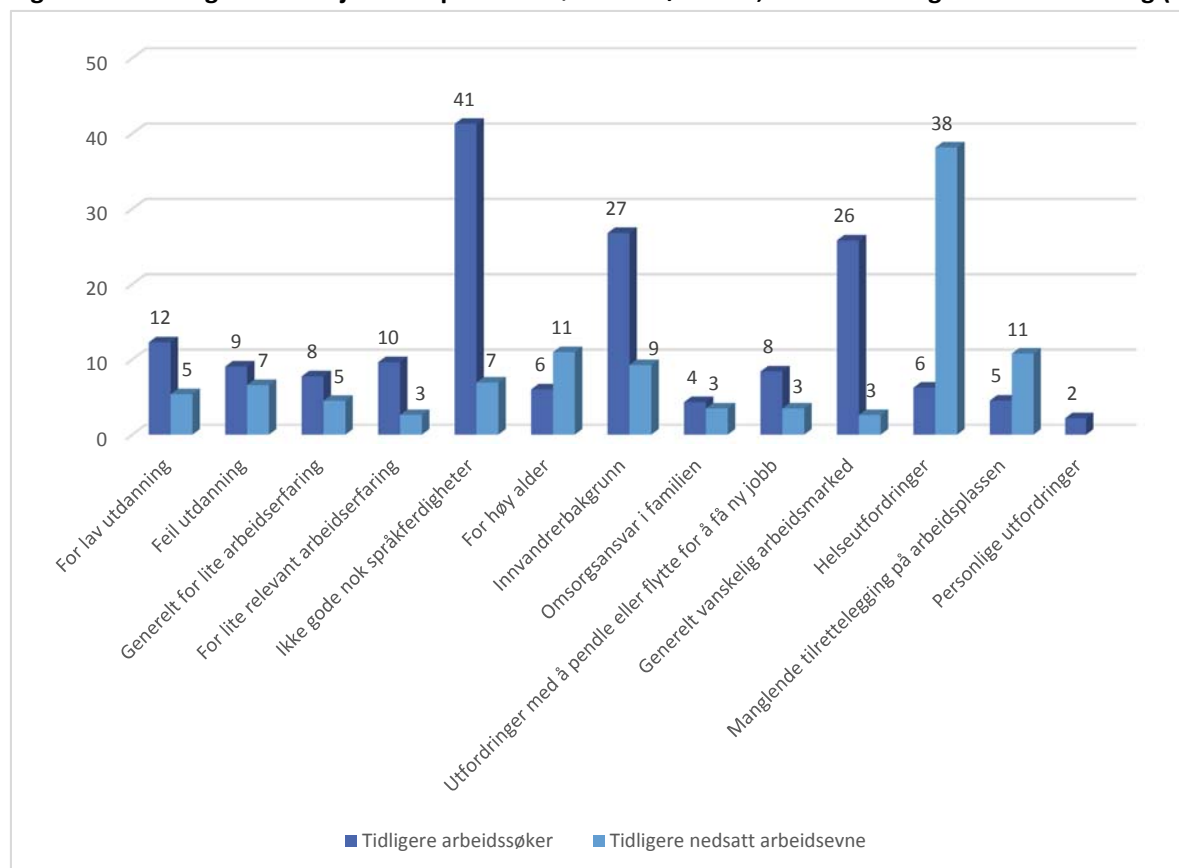
Figur 43. Hindringer for å få jobb for personer 25-69 år. Flere svar mulig (i %).



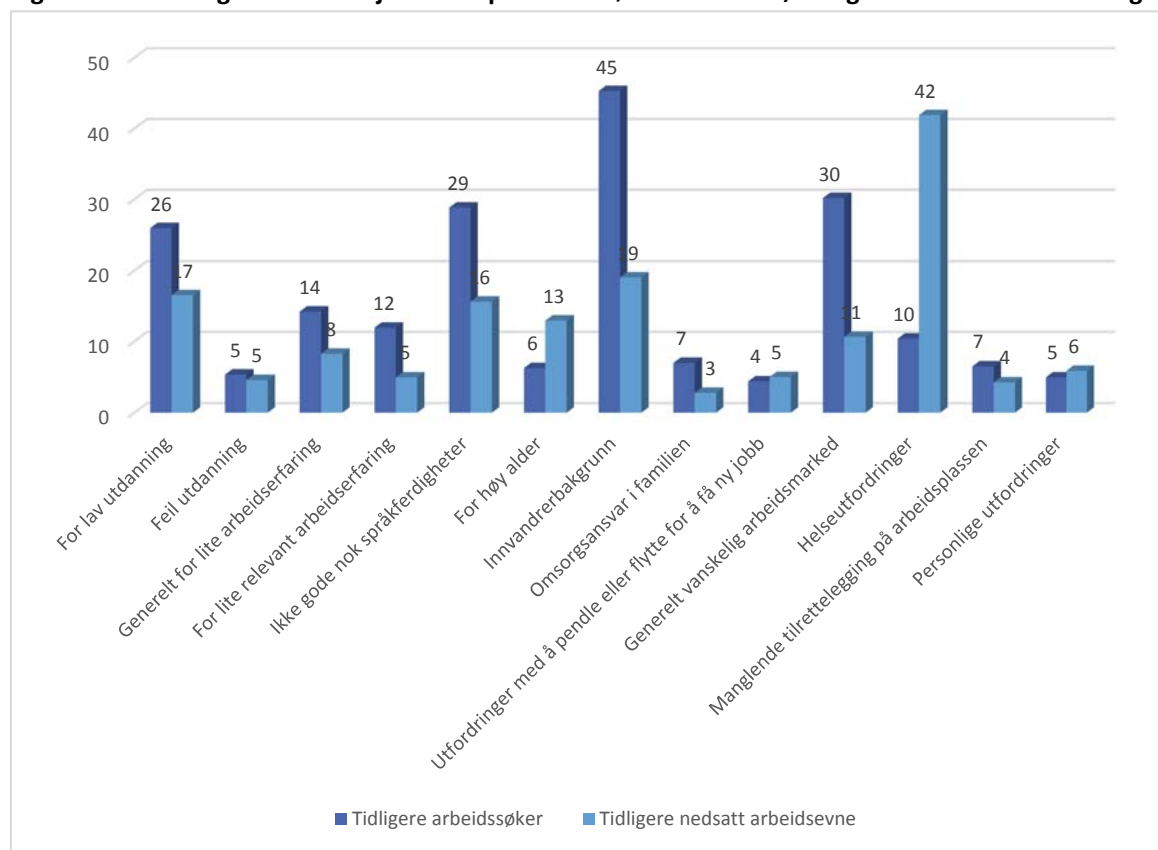
Figur 44. Hindringer for å få jobb for personer født i Norge. Flere svar mulig (i %).



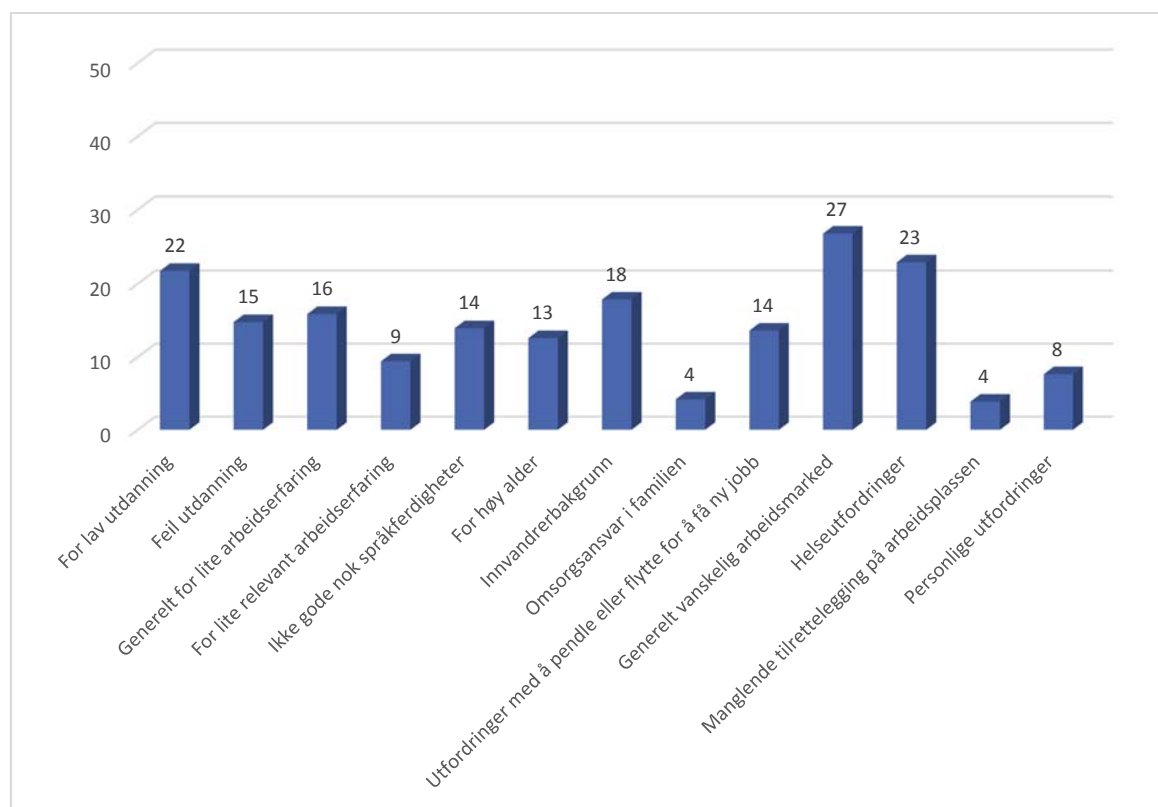
Figur 45. Hindringer for å få jobb for personer født i et EØS-land, men ikke Norge. Flere svar mulig (i %).



Figur 46. Hindringer for å få jobb for personer født utenfor EØS-regionen. Flere svar mulig (i %).



Figur 47. Hindringer for å få jobb blant langtidsledige. Flere svar mulig (i %).



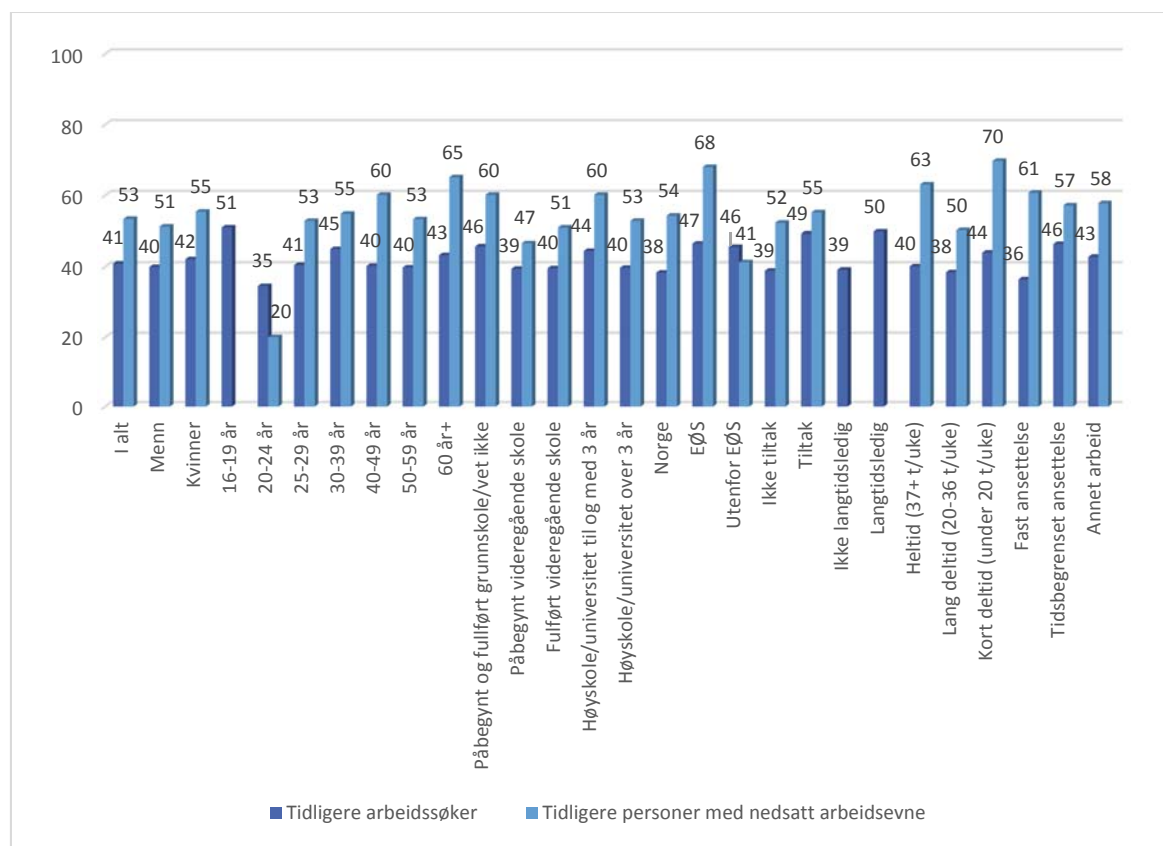
13.8 Har tidligere brukere fått den oppfølgingen fra NAV som de har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?

Vi har spurt om respondentene har fått den oppfølgingen fra NAV som de hadde behov for i forbindelse med jobbsøking. Vi ba de tidligere brukerne om å svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er «i svært liten grad» og 6 er «i svært stor grad». Vi har kodet «fornøyd» brukere som dem som har svart 4, 5 eller 6 på skalaen, mens de som har svart 1, 2 og 3 som mindre fornøyd. De som svarte «vet ikke» eller «ikke aktuelt» er tatt ut av analysene (18,6%).

Det som først slår oss er at tidligere personer med nedsatt arbeidsevne er mer fornøyd med NAVs oppfølging i forbindelse med jobbsøking enn tidligere arbeidssøkere (figur 48). Dette bekreftes også av multivariat analyse.

I den multivariate modellen, hvor alt annet er likt, finner vi for tidligere arbeidssøkere en selvstendig positiv sammenheng mellom, på den ene siden deltakelse på tiltak (49% vs. 39%), langtidsledighet (50% vs. 39%) og midlertidig ansettelse («tidsbegrenset ansettelse») (46% vs. 36%), og på den annen side fornøydhet med NAV i forbindelse med jobbsøking. I de bivariate analysene vi gjorde blant *nåværende brukere* i Personbrukerundersøkelsen fant vi at arbeidssøkerne på tiltak var blant de minst fornøyd med oppfølgingen fra NAV i forbindelse med jobbsøking. Blant *tidligere* arbeidssøkere på tiltak finner vi nå altså motsatt sammenheng. Denne forskjellen kan ha to årsaker. For det først kan det tenkes at tidligere arbeidssøkere som har hatt avgang fra NAV er mer positive til tidligere tiltaksdeltakelse etter at man eventuelt har kommet i arbeid. For det andre har vi her benyttet multivariat metode i analysene av tidligere arbeidssøkere, mens vi i de tidligere analysene for nåværende arbeidssøkere ikke kontrollerte for andre kjennetegn. Blant personer med tidligere nedsatt arbeidsevne er det en klar selvstendig og positiv sammenheng mellom fornøydhet med NAV i forbindelse med jobbsøking på den ene siden, og stigende alder og kort deltidsarbeid (under 20t/u) (70% vs. 63%) på den andre siden. I likhet med tidligere arbeidssøkere, er det altså blant personer som har løst tilknytning til arbeidsmarkedet blant tidligere personer med nedsatt arbeidsevne, at vi finner noen av de mest fornøyd tidligere brukere.

Figur 48. Fikk du den oppfølgingen fra NAV som du hadde behov for i forbindelse med jobbsøking? Andel som svarer 4, 5 eller 6 på skalaen (i %).



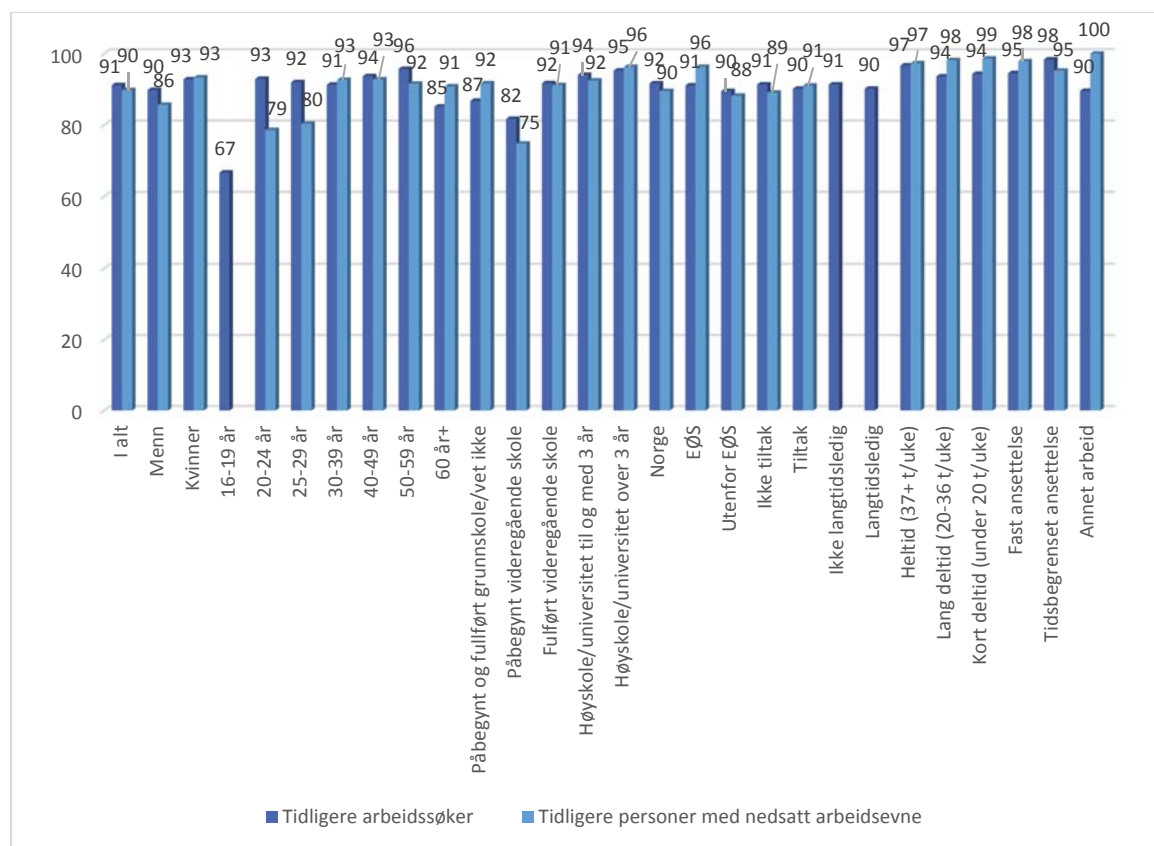
13.9 I hvilken grad mener tidligere bruker at de har vært aktive nok i prosessen med å skaffe seg jobb?

Vi har spurt i hvilken grad respondentene mener at de selv har vært aktive nok i prosessen med å skaffe seg jobb (figur 49). Vi ba de tidligere brukerne om å svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er «i svært liten grad» og 6 er «i svært stor grad». Vi har kodet dem som har svart 4, 5 eller 6 på skalaen som personer som har høy egeninnsats, mens de som har svart 1, 2 og 3 er kodet til lav egeninnsats. Personer som svarte «vet ikke» eller «ikke aktuelt» er tatt ut av analysene (41,2%).

For tidligere arbeidssøkere finner vi selvstendige og positive sammenhenger mellom hva vi har definert som høy egeninnsats for alder (stiger med alder), utdanning (stiger med nivå, men er kun signifikant for dem med 3 års universitet/høgskole) og midlertidig ansettelse («tidsbegrenset ansettelse»). Tilsvarende analyse for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne viser at kun lang deltid (arbeid 20-36 t/u) er positivt assosiert med høy egeninnsats. Det er ikke signifikante forskjeller mellom tidligere arbeidssøkere og tidligere personer med nedsatt arbeidsevne i andelen som har høy vurdering av egeninnsats for å få jobb.

Det er slående at andelen som vurderer sin egeninnsats for å få jobb som god (91% arbs. vs. 90% nedsatt) er så mye høyere enn andelen som var fornøyd med NAVs oppfølging i forbindelse med jobbsøking (41% arbs. vs. 53% nedsatt). Tilsvarende store forskjell ble imidlertid også dokumentert i analysen av nåværende brukere i Personbrukerundersøkelsen.

Figur 49. I hvilken grad mener du selv at du har vært aktiv nok i prosessen med å skaffe deg jobb? Andel som svarer 4, 5 eller 6 på skalaen (i %).



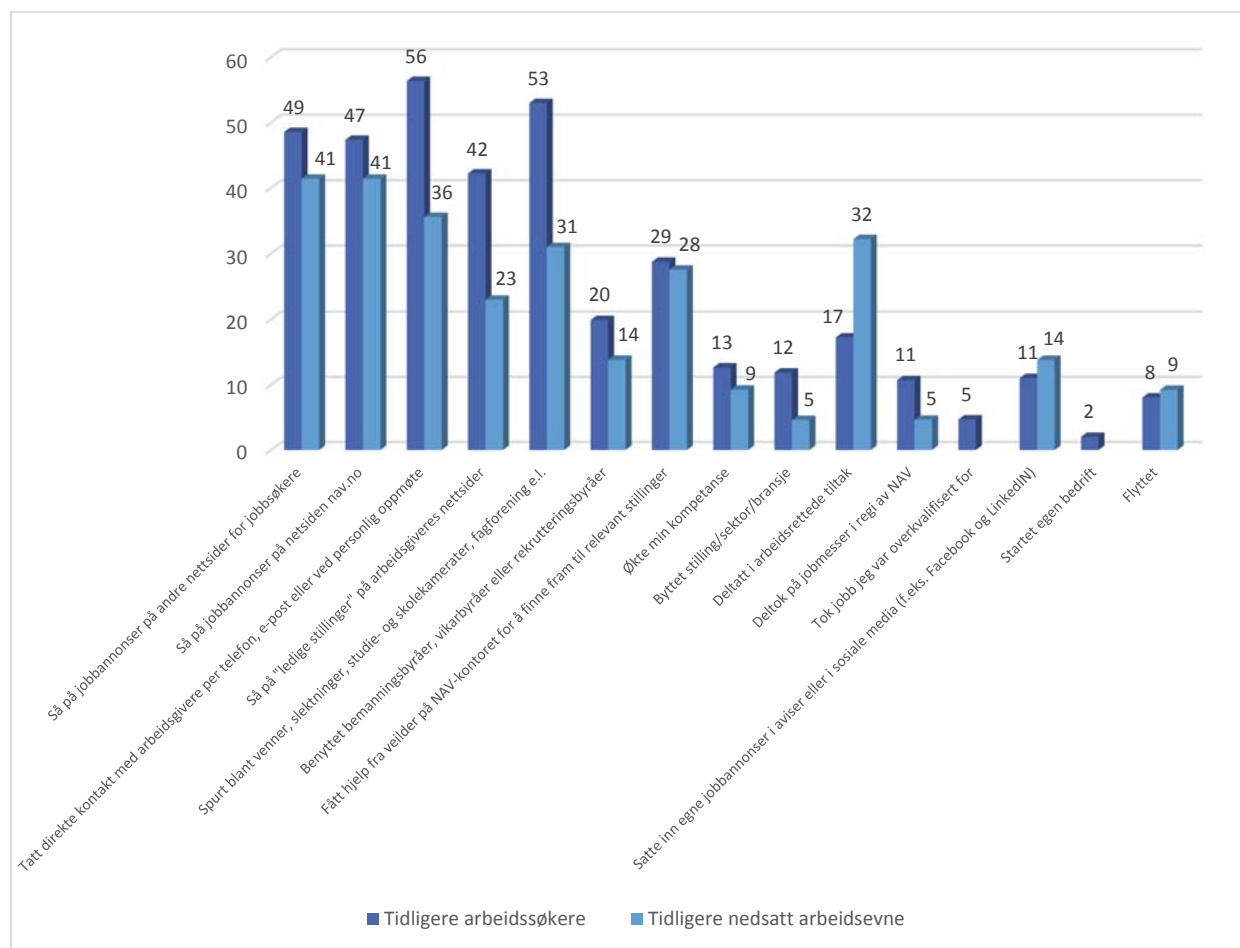
13.10 Hvilke jobbsøkekanaler har tidligere brukere benyttet?

Vi har spurt de tidligere brukerne om de har gjort 15 ulike aktiviteter for å komme i jobb. Vi har også bedt respondentene som har fått jobb, å svare på i hvilken grad de ulike aktivitetene bidro til at de fikk jobb. Spørsmålene «hjelp fra NAV-veileder», «deltatt i arbeidsrettede tiltak», «sett på NAVs nettsted for jobbannonser» og «vært på NAVs jobbmesser» er ment å fange opp NAVs formidlingsbistand. Spørsmålene «økte min kompetanse», «byttet stilling/sector/bransje», «startet egen bedrift» og «tok jobb jeg var overkvalifisert for» er ment å fange opp geografisk og jobbmessig mobilitet. De siste 6 spørsmålene fanger på ulike vis opp brukernes egeninnsats.

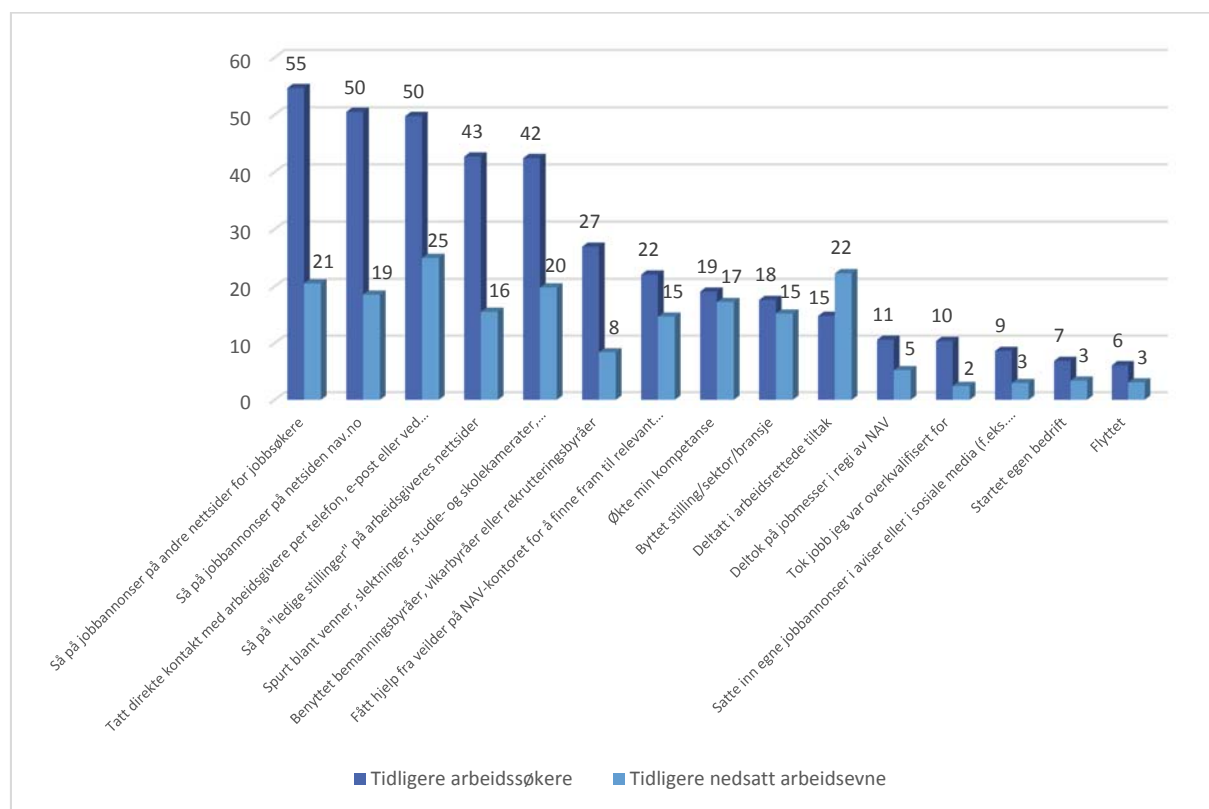
I figurene 50 og 51 ser vi at det ikke er store forskjeller i de mest og minst brukte aktivitetene for å komme i jobb blant de tidligere arbeidssøkere under og over 25 år. Innhenting av informasjon om jobber skjer hyppigst ved å se på ulike nettsteder, ved direkte kontakt med arbeidsgiver og ved å bruke eget nettverk. Personer med tidligere nedsatt arbeidsevne over og under 25 år følger også i all hovedsak samme aktivitetsmønster som de tidligere arbeidssøkere. Det er imidlertid to klare forskjeller mellom personer med tidligere nedsatt arbeidsevne og tidligere arbeidssøkere. For det første ser vi at tidligere arbeidssøkere i all hovedsak er mer aktive på de fleste områdene, men at det er mindre forskjeller mellom de to gruppene blant ungdom enn blant voksne. For det andre er det én aktivitet hvor bildet er motsatt, og det er for deltakelse på arbeidsrettede tiltak. Her deltar, ikke overaskende, personer med tidligere nedsatt arbeidsevne, og særlig ungdom, i større grad enn tidligere arbeidssøkere. Flere ungdom (30% for både nedsatt og arbs.) enn voksne (15% nedsatt, 22%

arbs.) har fått hjelp til å finne frem til relevante stillinger av en NAV-veileder. På tilsvarende spørsmål i Personbrukerundersøkelsen var tallene omtrent på samme nivå. De tidligere brukerne har i større grad økt kompetanse og byttet stilling/sector/bransje enn de har tatt jobb de er overkvalifisert for, startet egen bedrift eller flyttet. Alle disse aktivitetene er imidlertid blant de minst benyttede.

Figur 50. Aktiviteter for å komme i jobb blant personer 16-24 år. Flere svar mulig (i %).



Figur 51. Aktiviteter for å komme i jobb blant personer 25-69 år. Flere svar mulig (i %).



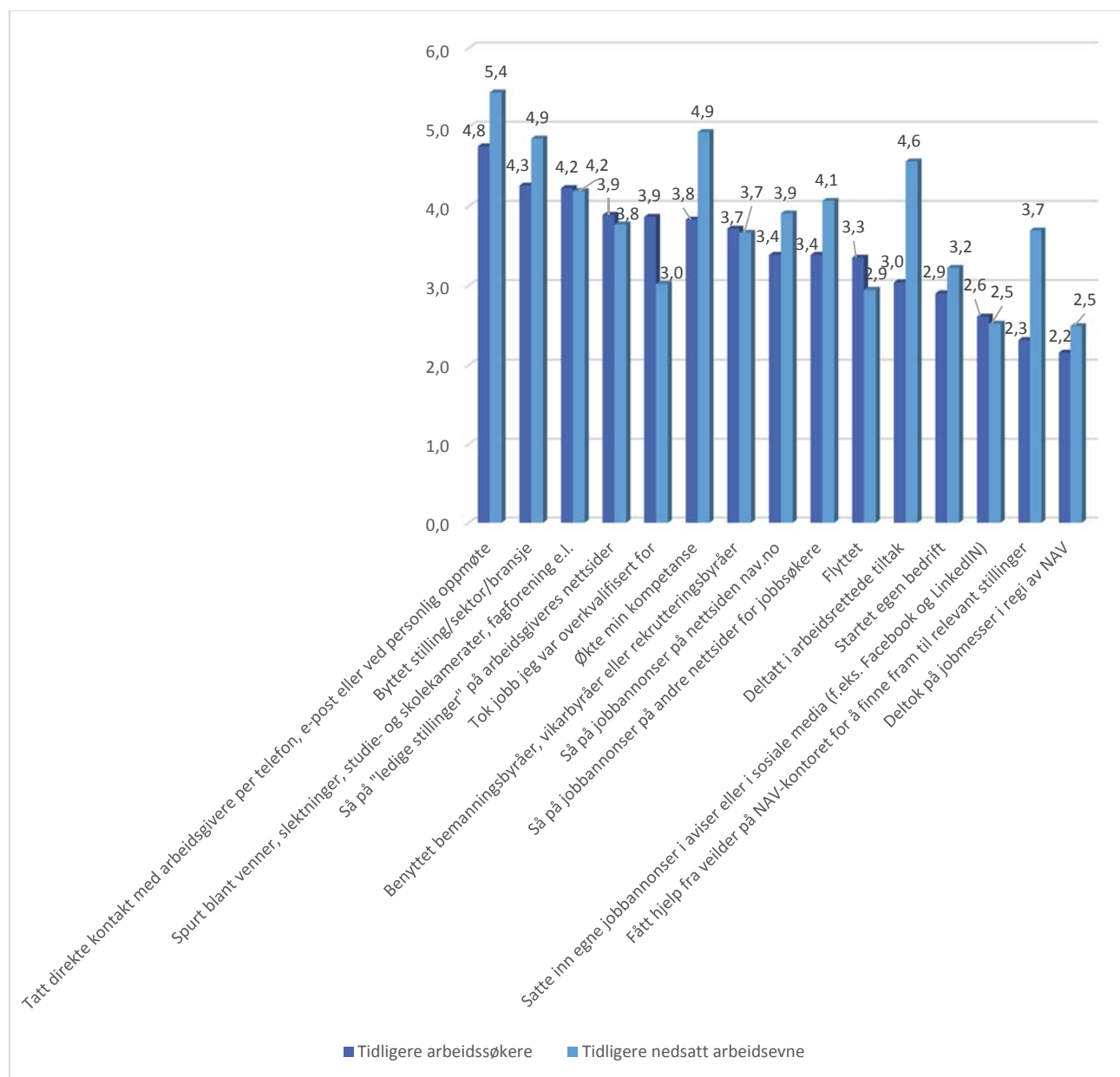
Vi har også brutt analysene over aktiviteter som har blitt gjennomført for å få jobb på de tre fødelandskategoriene Norge, EØS og utenfor EØS. Her fant vi små forskjeller mellom disse tre gruppene, og i stor grad likner resultatene på det vi i figur 51 fant for de tidligere arbeidssøkerne i alderen 25-69 år (figurene for fødeland er derfor ikke vist). Til slutt analyserte vi de langtidsledige. Det var også her tilnærmet samsvar med funnene for de tidligere arbeidssøkerne i alderen 25-69 år (figur 51). Det var imidlertid fire klare unntak: De langtidsledige hadde i klart større grad sett på jobbannonser på nettsiden nav.no (60% vs. 50%), fått hjelp av NAV-veileder (35% vs. 22%), deltatt på arbeidsrettede tiltak (23% vs. 15%) og på jobbmesser i regi av NAV (22% vs. 11%) (figur ikke vist). At de langtidsledige i større grad benytter seg av disse formidlingstiltakene enn tidligere arbeidssøkere generelt, er forenlig med at langtidsledige er en prioritert gruppe i NAV.

Det en del som har svart på betydningen de ulike aktivitetene hadde for å komme i jobb uten å ha krysset av for at de har gjennomført de ulike aktivitetene. I de følgende analysene har vi kun forholdt oss til dem som både har svart på spørsmålet om aktivitetens betydning og som har svart at de er i heltids- eller deltidsjobb i spørsmål 2. Som tidligere i denne devalueringen, har vi også her tatt ut dem som i spørsmål 7 svarer at de er lærlinger, traineer, i arbeid med lønnstilskudd, eller deltakere på arbeidspraksis eller andre arbeidsrettede tiltak i regi av NAV. Ettersom antall observasjoner til dels er ganske lave for de enkelte spørsmålene har vi i denne delen av analysen kun sett på gjennomsnittskår for tidligere arbeidssøkere for seg, og tidligere personer med nedsatt arbeidsevne for seg. Av samme grunn har vi heller ikke foretatt multivariate analyser.

Figur 52 er sortert etter størrelsen på gjennomsnittskårene for de ulike aktivitetenes betydning for overgang til jobb for de tidligere arbeidssøkerne, og i samme figur ser vi også gjennomsnittskårene for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne. Mens de fire formidlingsaktivitetene for de tidligere

arbeidssøkerne ligger på den nedre halvdel (høyre side i figur 52), kommer direkte kontakt med arbeidsgivere, bytte stilling/sector/bransje og personlige nettverk/kontakter øverst på listen over aktiviteter som hadde betydning for overgang til arbeid (venstre side av figur 52). Grovt sett kan det se ut til at de ulike aktivitetenes betydning er lik for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne og de tidligere arbeidssøkerne. For personer med tidligere nedsatt arbeidsevne, ser vi for eksempel at direkte kontakt med arbeidsgivere og bytte stilling/sector/bransje har høyest skår, og at deltakelse på jobbmesser i regi av NAV har lavest skår. Samtidig har også økte min kompetanse, bemanningsbyråer, deltakelse i arbeidsrettede tiltak, nettsiden nav.no og hjelp fra NAV-veileder høy skår. Alt i alt ser det ut til at personer med nedsatt arbeidsevne i langt større grad enn tidligere arbeidssøkere mener at NAVs formidlingsaktiviteter har hatt betydning for at de har kommet i jobb. Dette er kanskje ikke overraskende, all den tid personer med nedsatt arbeidsevne har større og mer sammensatte bistandsbehov enn tidligere arbeidssøkere. Vi ser også at tidligere arbeidssøkere i større grad enn personer med nedsatt arbeidsevne vektlegger betydningen av å ta arbeid de er overkvalifisert for, for å komme i jobb.

Figur 52. Gjennomsnittskår for i hvilken grad aktiviteten hadde betydning for at brukerne fikk jobb. (Svarene ble gitt på en skala fra 1 til 6, der 1 er «i svært liten grad» og 6 er «i svært stor grad»).

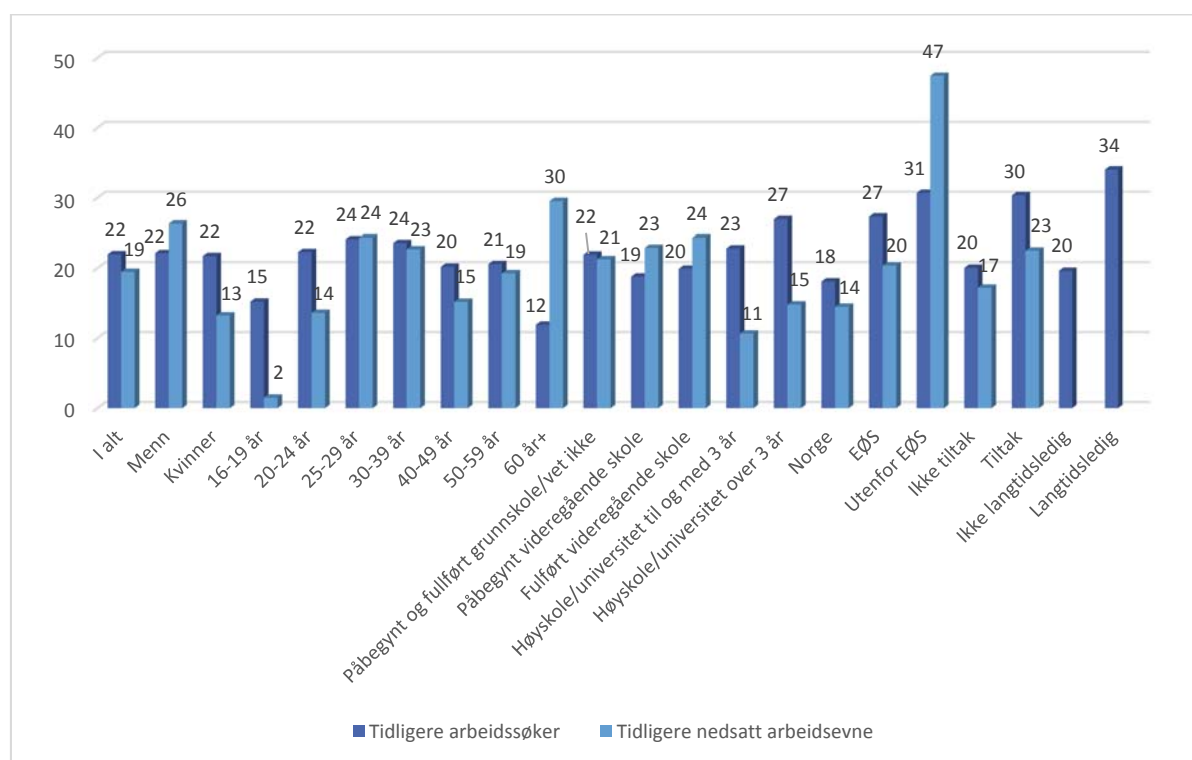


13.11 Antall søkte jobber

Vi har spurt de tidligere brukerne om hvor mange jobber de søkte i 2013. Vi har beregnet gjennomsnittet basert på en antakelse om at antall jobber ligger på midtpunktet i det enkelte svarintervall (6,5 i intervallet 6-7, 9 i intervallet 8-10, 70,5 i intervallet 61-80, 110,5 i intervallet «flere enn 100» etc., se vedlagt spørreskjema i appendiks). I gjennomsnittsberegningene har vi kun sett på dem som har søkt minst 1-2 jobber. Dette betyr at vi har tatt ut dem som svarer «ingen» (12,6% arbs., 24,8% nedsatt), «Vet ikke/husker ikke» (3,1% arbs., 0,6% nedsatt) og «ikke aktuelt» (12,3% arbs., 48,9% nedsatt). I figur 53 ser vi at blant tidligere arbeidssøkere er det ingen kjønnsforskjell i antall jobbsøknader, mens menn med tidligere nedsatt arbeidsevne sender flere søknader enn kvinner med nedsatt arbeidsevne. Videre ser det ut til for begge grupper av tidligere brukere at det er personer midt i 20-årene som sender flest

jobbsøknader, mens personer under 20 år og personer eldre enn 60 år sender færrest søknader (et unntak er menn over 60 år med nedsatt arbeidsevne). Generelt ser det ut til at antall sendte jobbsøknader stiger med utdanning, men dette gjelder ikke for personer med høyskole/universitetsutdanning blant dem med tidligere nedsatt arbeidsevne, som sender færre søknader enn personer som har lavere utdanning. Videre ser fødeland ut til å ha betydning for både tidligere arbeidssøkere og personer med tidligere nedsatt arbeidsevne. Personer med fødeland i eller utenfor EØS sender flere søknader enn personer født i Norge. Personer med tidligere nedsatt arbeidsevne med fødeland utenfor EØS sender flest søknader av alle undergruppene. Til slutt ser vi at personer som deltar på tiltak 6 måneder før avgang sender flere jobbsøknader enn personer som ikke gjør det, at tidligere arbeidssøkere i de to gruppene (tiltak/ikke tiltak) sender oftere jobbsøknader enn personer med tidligere nedsatt arbeidsevne, og at langtidsledige sender flere jobbsøknader enn dem som ikke er langtidsledige. Resultatene for antall sendte jobbsøknader for de utsatte gruppene i personbrakerundersøkelsen er i stor grad like med dem vi finner her.

Figur 53. Antall søkte jobber blant dem som søkte minst 1-2 jobber (i %).

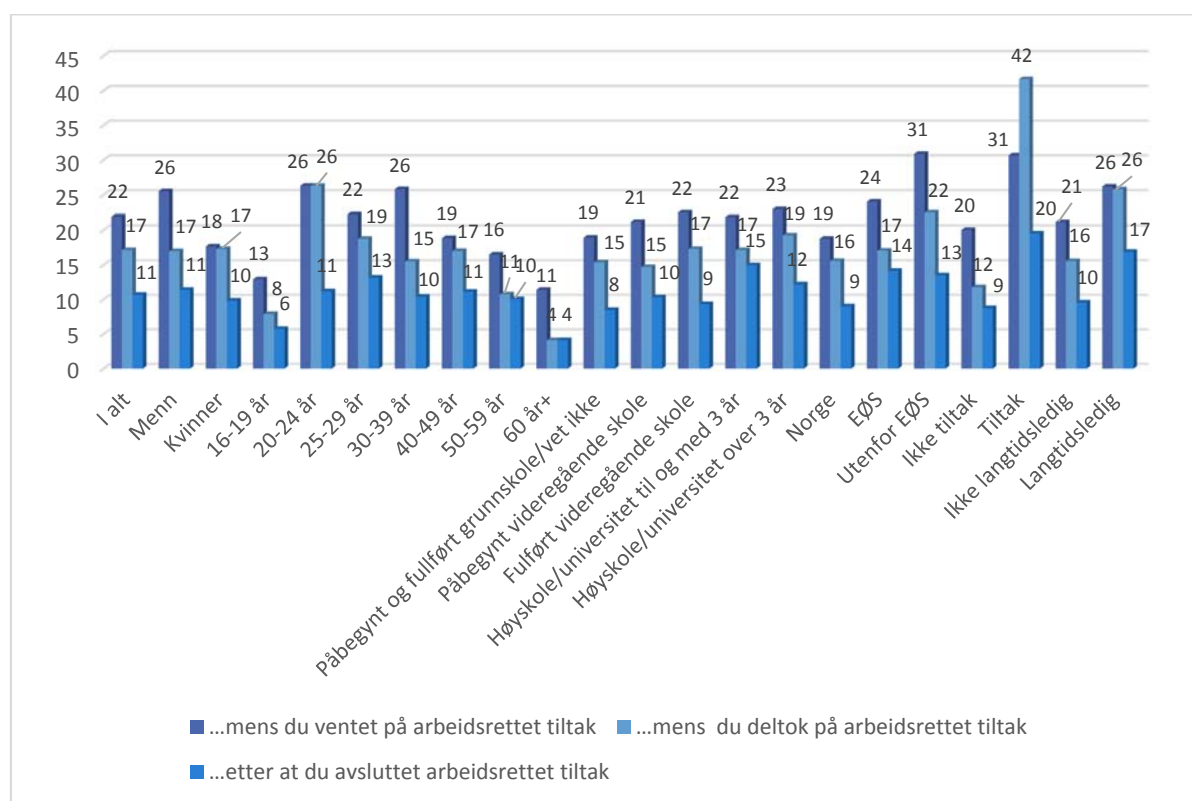


13.12 Andel som søkte jobber før, under og etter deltakelse på arbeidsrettede tiltak

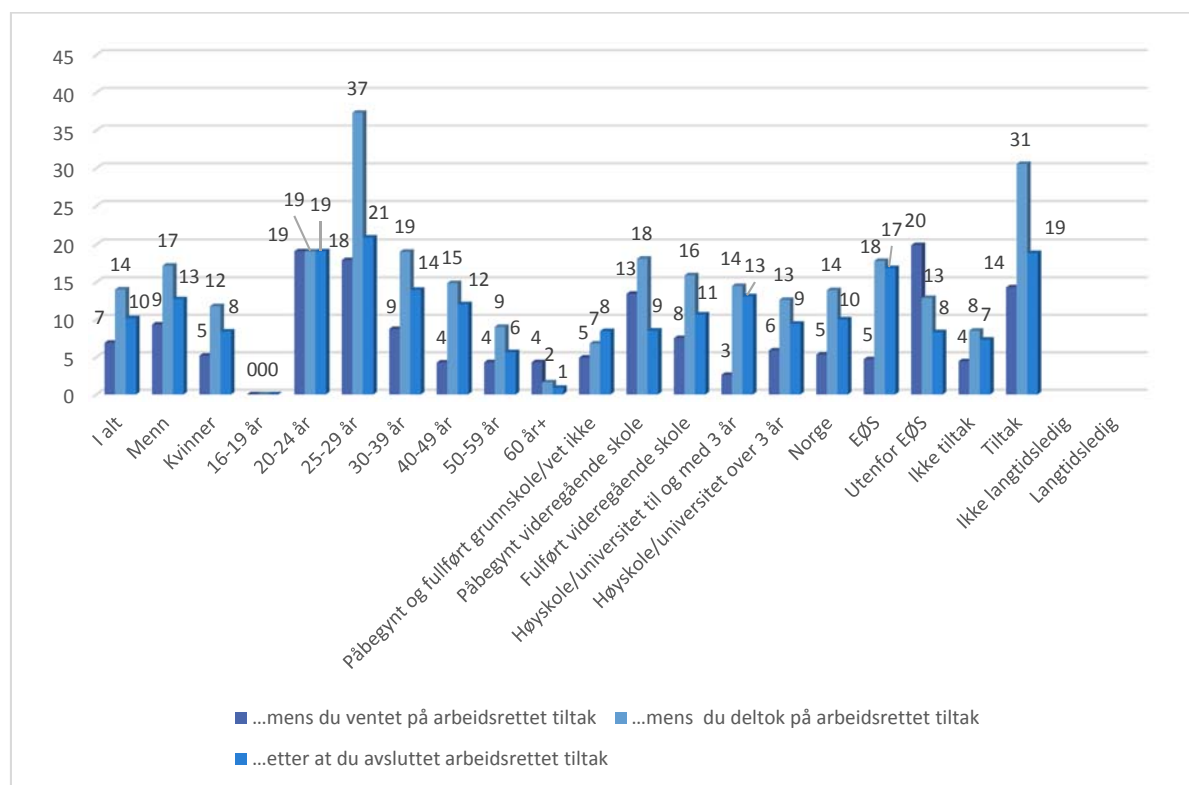
Vi har spurt de tidligere brukerne i hvilken grad de har søkt jobber i 2013 mens de ventet på arbeidsrettede tiltak, mens de deltok på arbeidsrettede tiltak og etter at de hadde deltatt på arbeidsrettede tiltak. For arbeidssøkere har henholdsvis 22%, 17% og 11% søkt jobber før, under og etter deltakelse på arbeidsrettede tiltak (figur 54). Med unntak av en undergruppe er det en fallende tendens i andel som har søkt jobb i 2013 når vi går fra før, via under, til etter deltakelse på arbeidsrettede tiltak. Unntaket ser ut til å være tidligere arbeidssøkere som (siste 6 månedene før avgang) deltar på tiltak, hvor 42% søkte jobber underveis, men også blant disse er andelen som søkte jobber etter deltakelse på tiltak (20%) lavere enn andel som søkte jobber mens de ventet på å begynne på arbeidsrettede tiltak (31%). I de multivariate analysene viser det seg at blant de tidligere arbeidssøkerne at flere menn enn

kvinner (26% vs. 18%), at ungdom 20-24 år søkte flere jobber enn ungdom på 16-19 år (26.% vs. 13%), at flere personer med fødeland utenfor EØS enn personer født i Norge (31% vs. 19%) og at flere som (de siste 6 månedene før intervjudtidspunktet) deltar på tiltak enn de som ikke har gjort det (31% v. 20%), har søkt jobber mens de ventet på tiltaksdeltakelse. Tilsvarende analyse for andel som søker jobber *mens de deltok* på tiltak viser at de yngste og eldste søker signifikant færre jobber enn dem mellom 20 og 49 år, at personer som (de siste 6 månedene før intervjudtidspunktet) deltar på tiltak søker flere jobber enn de som ikke deltar på tiltak (42% vs. 12%), og at flere langtidsledige søker jobber enn dem som ikke er langtidsledige (26% vs. 16%). Etter tiltaksdeltakelse er det fortsatt en signifikant positiv sammenheng mellom, på den ene siden, personer som (de siste 6 månedene før intervjudtidspunktet) deltar på tiltak og langtidsledige, og på den andre siden jobbsøkerhyppighet.

Figur 54. «Søkte du jobber i 2013...». Tidligere arbeidssøkere (i %).



Figur 55. «Søkte du jobber i 2013...». Tidligere personer med nedsatt arbeidsevne (i %).



Tidligere personer med nedsatt arbeidsevne søker i hyppigst grad jobber mens de deltar på tiltak, men jobbsøkeraktiviteten er generelt høyere etter enn før tiltaksdeltakelse (figur 55). De multivariate analysene for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne viser imidlertid at *før* tiltaksdeltakelse er fødeland utenfor EØS positivt assosiert med jobbsøking, mens tiltaksdeltakelse (de siste 6 månedene før avgang) er positivt assosiert med jobbsøking både før, under og etter tiltaksdeltakelse. De samme fant vi for de tidligere arbeidssøkerne. Det kan altså se ut til at tiltaksdeltakelse øker motivasjon for å søke jobber.

13.13 Oppsummering

Resultatene fra 2014-undersøkelsen og de tidligere oppfølgingsundersøkelsene gir et bilde av utfallet i arbeidsmarkedet for tidligere arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Utfallet henger sammen med blant annet alder, kjønn, utdanning, fødeland, langtidsledighet, tiltaksdeltakelse og arbeidsmarkedstilknytning. Analysene fra 2014-undersøkelsen bekrefter i all hovedsak funnene fra de tidligere undersøkelsene. Vi finner som forventet støtte for at ungdom, langtidsledige, personer med nedsatt arbeidsevne og innvandrere født utenfor EØS-området på flere av områdene, men ikke alle, er utsatte (Tabell 36). I tillegg har vi sett at lavt utdannede er en uavhengig sårbarhetsfaktor. Våre resultater gir støtte til at også denne gruppen bør være blant de prioriterte av NAV. Vi har også sett at blant personer som har kommet seg tilbake i arbeid, er de som har svakest tilknytning til arbeidsmarkedet, særlig personer som både arbeider midlertidig og deltid, i en utsatt posisjon. Dette ser vi spesielt tydelig i den høye andelen i disse gruppene som kombinerer arbeid med ytelser fra NAV.

De klassiske spørsmålene i oppfølgingsundersøkelsene sier lite om de tidligere brukernes oppfatninger av hindringer for å få jobb, hvilke jobbsøkingsaktiviteter som ble benyttet, samt de tidligere brukeres erfaringer og vurderinger av bistanden de fikk av NAV. Oppfølgingsundersøkelsene har heller ikke satt fokus på egeninnsatsen, hvor mange jobber de tidligere brukerne søkte, og om de søkte jobber før,

under eller etter deltakelse på arbeidsrettede tiltak. Årets undersøkelse har stilt spørsmål som fanger opp disse nye problemstillingene.

Tabell 36. Oppsummering av resultatene for personer med tidligere nedsatt arbeidsevne og tidligere arbeidssøkere.

Arbeidsmarkedsvariabel	Tidligere nedsatt arbeidsevne	Tidligere arbeidssøkere
Overgang til arbeid	46% i gjennomsnitt Lavere sjanse: ungdom, fødeland utenfor EØS, lav utdanning Høyere sjanse: tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang	60% i gjennomsnitt Lavere sjanse: ungdom, fødeland utenfor EØS, lav utdanning
Fast stilling blant dem som har fått arbeid	84% i gjennomsnitt Ingen signifikante forskjeller	62% i gjennomsnitt Lavere sjanse: kvinner, ungdom, fødeland utenfor EØS, høy utdanning
Deltidsstilling blant dem som har fått arbeid	57% i gjennomsnitt Høyere sjanse: kvinner	37% i gjennomsnitt Høyere sjanse: kvinner, ungdom, fødeland utenfor EØS, midlertidig ansettelse
Kombinasjon av arbeid med ytelser fra NAV	41% i gjennomsnitt Høyere sjanse: eldre, kort deltid Lavere sjanse: Tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang	12% i gjennomsnitt Høyere sjanse: eldre, kort deltid, midlertidig ansettelse, lav utdanning
Relevant arbeid i forhold til utdanningsbakgrunn	77% i gjennomsnitt Lavere sjanse: lav utdanning	60% i gjennomsnitt Lavere sjanse: lav utdanning, deltid
Relevant arbeid i forhold til tidligere yrkespraksis	77% i gjennomsnitt Ingen signifikante forskjeller	68% i gjennomsnitt Lavere sjanse: ungdom, lav utdanning, tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang
Relevant arbeid i forhold til jobbønske	90% i gjennomsnitt Lavere sjanse: lav utdanning	74% i gjennomsnitt Lavere sjanse: lav utdanning, lang deltid
Viktigste jobbhindringer	Helseutfordringer	Vanskelig arbeidsmarked, lav utdanning
Viktigste jobbsøkeraktiviteter/kanaler	Nettsider for jobbsøkere, direkte kontakt med arbeidsgivere, privat nettverk	Nettsider for jobbsøkere, direkte kontakt med arbeidsgivere, privat nettverk
Mest betydningsfulle aktiviteter/kanaler for dem som har fått jobb	Direkte kontakt med arbeidsgivere, bytte sektor/stilling/bransje, økte min kompetanse, deltakelse i arbeidsrettede tiltak	Direkte kontakt med arbeidsgivere, bytte sektor/stilling/bransje og privat nettverk
Bruker er fornøyd med NAV i forbindelse med jobbsøking	53% i gjennomsnitt Høyere sjanse: eldre, kort deltid	41% i gjennomsnitt Høyere sjanse: langtidsledige, midlertidig ansettelse, deltakelse på tiltak siste 6 mndr. før avgang
Bruker synes han/hun har god egeninnsats for å få jobb	90% i gjennomsnitt Høyere sjanse: eldre, høy utdanning, midlertidig ansettelse	91% i gjennomsnitt Høyere sjanse: lang deltid
Antall søkte jobber	19 i gjennomsnitt Flere: unge, fødeland utenfor EØS, tiltaksdeltaker siste 6 mndr. før avgang	22 i gjennomsnitt Flere: unge, fødeland utenfor EØS, tiltaksdeltaker siste 6 mndr. før avgang, langtidsledige
Søkte jobber mens man ventet på tiltaksdeltakelse	7% i gjennomsnitt Høyere sjanse: fødeland utenfor EØS, tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang	22% i gjennomsnitt Høyere sjanse: fødeland utenfor EØS, tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang
Søkte jobber under tiltaksdeltakelse	14% i gjennomsnitt Høyere sjanse: tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang	17% i gjennomsnitt Høyere sjanse: tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang, langtidsledig
Søkte jobber under tiltaksdeltakelse	10% i gjennomsnitt Høyere sjanse: tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang	11% i gjennomsnitt Høyere sjanse: tiltaksdeltakelse siste 6 mndr. før avgang, langtidsledig

Resultatene viser at for jobbsøkere er et generelt vanskelig arbeidsmarked og lav utdanning de to viktigste hindringene for å få jobb, mens for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne er det

helseutfordringer som er den største hindringen for å komme tilbake i jobb. De mest benyttede jobbsøkerkanalene er nettsider for jobbsøkere, direkte kontakt med arbeidsgivere og privat nettverk. Dette gjelder for begge hovedgruppene (arbeidssøker/nedsatt). Blant tidligere arbeidssøkere er det imidlertid direkte kontakt med arbeidsgivere, bytte sektor/stilling/bransje og privat nettverk som vurderes som viktigst for å komme i jobb. Tilsvarende svar for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne var også direkte kontakt med arbeidsgivere og bytte sektor/stilling/bransje, men like viktig for denne gruppen var «økte min kompetanse» og deltakelse i arbeidsrettede tiltak. At omskolering og bytte av sektor/stilling/bransje står sentralt for å komme seg i jobb etter en tid utenfor arbeidsmarkedet, er kanskje ikke så overraskende. Videre har vi sett at ni av ti av de tidligere brukerne er svært fornøyde med sin egen innsats for å få jobb, mens kun fem av ti (nedsatt) og fire av ti (arbeidssøkere) er fornøyde med den hjelpen de har fått av NAV i forbindelse med jobbsøking. Til slutt har vi sett at tidligere arbeidssøkere og tidligere personer med nedsatt arbeidsevne sender omtrent like mange jobbsøknader, men at ungdom, personer med fødeland utenfor EØS, langtidsledige, tiltaksdeltakelse er positivt assosiert med antall sendte jobbsøknader. Andel som søker jobb før, under og etter tiltaksdeltakelse er lav, men sjansen for å sende jobbsøknader er positivt assosiert med fødeland utenfor EØS, tiltaksdeltakelse siste 6 mndr før avgang og langtidsledighet.

I denne delrapporten har vi benyttet multivariat regresjonsanalyse for å skille ut selvstendige demografiske kjennetegns betydning for ulike arbeidsmarkedsvariable. Det er ønskelig å få mer kunnskap om hva som samlet sett har selvstendig betydning for overgang til arbeid og andre arbeidsmarkedsvariable. Med andre ord nærme oss spørsmålet om NAVs innsats, slik den er rapportert av brukerne, har selvstendig betydning for overgang til arbeid utover brukernes egenrapporterte egeninnsats og andre observerbare kjennetegn. Av to grunner får vi ikke dette til med gjeldende bruk av data og metode. For det første må svarene på spørsmålene om egeninnsats og NAVs innsats forstås i lys av om brukerne har fått jobb eller ikke på intervjudtidspunktet. Personer som har fått jobb vil for eksempel være mer tilbøyelig til å overvurdere betydningen av sin egeninnsats for at han eller hun lykkes med å komme i jobb. Det er heller ikke mulig å vite om en person som svarte at han eller hun hadde flyttet for å komme i jobb, flyttet til et område hvor det var lettere å få jobber, eller flyttet fordi han eller hun hadde fått jobb. På samme måte vil personer som ikke har fått jobb være mer tilbøyelige til å krysse av på (flere) spørsmål om jobbhindringer enn de som har fått jobb. For det andre er ikke tverrsnittsdata, slik vi benytter i denne delanalysen, egnet til å skille årsak (f.eks. egeninnsats og NAVs oppfølging) fra virkning (overgang til arbeid) ettersom uobserverbare og ukontrollerte faktorer (f.eks. motivasjon, yrkestilhørighet) kan påvirke både egeninnsats og overgang til arbeid.

Selv om data vi har benytter i analysene ikke egner seg for en «totalanalyse», mener vi likevel at de separate analysene av henholdsvis brukernes vurderinger av egeninnsats, NAVs innsats, om hindringer for å få jobb, hva de har gjort for å få jobb og deres egen mening om hva som har fått dem i jobb, gir mye ny og verdifull kunnskap som kan danne grunnlag for å forbedre NAVs tjenester til brukerne. Spørsmålene «fått hjelp fra NAV-veileder for å finne frem til relevante stillinger», «sett på NAVs nettsted for jobbannonser», «vært på NAVs jobbmesser» og «deltatt i arbeidsrettede tiltak» er ment å fange opp NAVs formidlingsbistand. I de multivariate analysene vi har gjort, som er basert på objektive og observerbare data om arbeidssøkerstatus og demografiske kjennetegn, har vi hensyntatt tiltaksdeltakelse, men ikke brukernes egeninnsats. Dette betyr at vi har beregnet estimer for den uavhengige sammenhengen mellom ulike arbeidsmarkedsutfall og én av de fire av komponentene i NAVs formidlingsbistand (tiltaksdeltakelse). Vi avslutter oppsummeringen av resultatene i denne delrapporten ved å diskutere hva vi fant på dette området.

Oppfølgingsundersøkelsen 2006-2007 viste at det ikke var noen signifikant sammenheng mellom overgang til arbeid som følge av å ha deltatt på tiltak som tidligere arbeidssøker de to siste årene før avgang høsten 2006. I årets undersøkelse er det heller ingen signifikant sammenheng mellom deltakelse på tiltak det siste halve året før avgang i 2013 og overgang til arbeid for tidligere arbeidssøkere sommeren 2014. Årets undersøkelse viser også at det er færre blant tidligere arbeidssøkere som har kommet seg i jobb og som har deltatt på tiltak, som har fått relevant jobb i forhold til tidligere yrkespraksis, enn tidligere arbeidssøkere som har kommet seg i jobb, men som ikke har deltatt på tiltak. Samtidig er det flere av arbeidssøkerne som har deltatt på tiltak som var fornøyde med den hjelpen de fikk fra NAV i forbindelse med jobbsøking sammenliknet med arbeidssøkere som ikke deltok på tiltak, og arbeidssøkere på tiltak søker flere jobber enn arbeidssøker som ikke har deltatt på tiltak. Dette gjelder både før, under og etter tiltaksdeltakelse.

Årets undersøkelse dokumenterer tilsynelatende flere positive følger av tiltaksdeltakelse for tidligere personer med nedsatt arbeidsevne. For det første finner vi at tiltaksdeltakelse (de siste 6 månedene før avgang) er positivt assosiert med jobbsøking både før, under og etter tiltaksdeltakelse. For det andre finner vi at det er en positiv og selvstendig sammenheng mellom deltakelse på tiltak og overgang til arbeid. For det tredje tyder resultatene på at tiltak kan ha bidratt til at færre som har kommet tilbake i arbeid kombinerer (deltids)arbeid med ytelser fra NAV. Vi finner for det fjerde, i likhet med de tidligere undersøkelsene, at flere personer med tidligere nedsatt arbeidsevne som har fått arbeid enn tidligere arbeidssøkere som har fått arbeid, har fått fast stilling og at flere har fått arbeid som de oppfatter som relevant. Oppfølgingsundersøkelsen 2009/2010 spekulert at dette siste funnet kan skyldes at personer med nedsatt arbeidsevne som har fått arbeid er en mer positivt selektert gruppe enn tidligere arbeidssøkere, for eksempel ved at de har høyere utdanning og yrkestilhørighet og i større grad har deltatt på tiltak i regi av NAV. Vi finner imidlertid ikke dekning for denne hypotesen når det gjelder forskjeller i utdanning blant dem som har kommet i jobb, som er ganske små (data ikke vist), men, blant personer med overgang til arbeid, er det klart flere med tidligere nedsatt arbeidsevne som har deltatt på tiltak enn tilsvarende for de tidligere arbeidssøkerne (29% vs. 15%). Det kan tenkes at deltakelse på arbeidsrettede tiltak øker motivasjon for jobbsøking og at tiltak og har gjort personer med tidligere nedsatt arbeidsevne bedre rustet til å delta i arbeidslivet uten støtte fra NAV. Det er nok likevel noe spekulativt å antyde at det er selve tiltaksdeltakselen som er årsaken til at flere med tidligere nedsatt arbeidsevne har hatt overgang til arbeid, og at flere av dem som har kommet i jobb, har fått fast stilling og relevante jobber. En annen mulig forklaring er at NAV «holder på» denne brukergruppen til de er ferdig avklart til enten arbeid eller uførepensjon eller kombinasjoner av dette. Det kan videre tenkes at NAV i mindre grad betrakter arbeid i midlertidige stillinger og deltidsstillinger som en «avklaring» av personer med nedsatt arbeidsevne. Midlertidig stilling/deltidsstilling vil nok ikke gi den samme «trygghet» for at personen er ferdig avklart, og brukeren vil kanskje i slike tilfeller oftere fortsette med AAP i kombinasjon med (deltids)arbeid frem til han/hun har fått fast jobb. For arbeidssøkere er det annerledes. For disse er antagelig en veksling mellom midlertidige jobber og deltidsjobber mer naturlig. Derfor vil det også være mer vanlig for denne gruppen å gå over i midlertidige stillinger, deltidsstillinger, og kanskje også over i jobber de anser som mindre relevante i forhold til tidligere yrkesbakgrunn, utdanning og jobbønske. Dagpengeordningen har også et sterkere krav om å skulle kunne ta alt slags arbeid enn det AAP-ordningen har.

14. Kort syntese

I denne rapporten har vi foretatt et bredt sveip over NAV-topografien. I del 1 la vi an et fugleperspektiv og så på NAV-kontorenes organisering og praksisformer når det gjelder markedsarbeid. Dette ble kombinert med kvalitative dybdeintervjuer om de samme forholdene med representanter for lokalkontor og fylkeskontor. Del 1 er basert på data på *organisasjonsnivå*, dvs. data som forteller noe om en organisasjons strukturelle trekk og praksisformer. Vi har ingen data på individnivå fra denne delen av undersøkelsen og heller ingen data om brukerne av de kontorene vi intervjuet.

Del 2 og 3 av rapporten er i motsetning til del 1 basert på *data på individnivå*, dvs. data som forteller noe om respondentene og deres erfaringer med ulike sider av NAV, men disse dataene er på sin side ikke koblet til brukernes «hjemmehørende» NAV-kontor.

Det hadde åpnet opp for interessante analyser dersom man kunne koblet de tre delene av vår undersøkelse sammen på en slik måte at respondentene i personbruker- og oppfølgingsundersøkelsen kunne knyttes opp mot kontorene vi har data om. Da ville man kunne sammenligne kontorenes organisering av sitt formidlings- og rekrutteringsarbeid med brukernes erfaringer. Det er ikke mulig å gjøre med vårt datamateriale. Analyser av sammenhenger mellom brukernes erfaringer slik de framkommer i vårt datamateriale og utfall av kontakten med NAV og kontorenes praksisformer, må vi derfor basere på resonnementer. Det er derfor begrenset hva vi kan trekke av empirisk baserte konklusjoner «på tvers» av de tre delene av undersøkelsen. Vi kan imidlertid se at svarene på identiske spørsmål stilt både til nåværende og tidligere brukere så å si er sammenfallende

I del 2 viste vi at overraskende få (i snitt 13 prosent) av de nåværende brukerne hadde mottatt hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne frem til relevante stillinger. Vi fant liknende blant de tidligere brukerne i del 3, men noen av undergruppene både blant de nåværende og de tidligere brukere rapporterte om noe høyere tall (opp mot 20-30 prosent). Mulige forklaringer kan være at de hører hjemme i gruppen for standard innsats eller at de i stor grad har klart seg selv og ikke bedt om bistand. Vi har imidlertid som sagt ikke data som gjør det mulig å analysere nærmere hva dette mønsteret skyldes og er derfor henvist til antakelser.

Vi har pekt på at vi fant det overraskende at godt over halvparten (57 prosent) av nåværende brukere ikke hadde mottatt eller benyttet noen av formidlingstjenestene. Det er flere mulige forklaringer på dette. Det kan til dels handle om at flere er såkalte «jobbskiftere», dvs. de er mellom to jobber og i stor grad klarer seg selv. De kan også ha benyttet seg av nettstedet som finn.no eller bedrifters hjemmesider som ikke anses som del av NAVs formidlingstjenester.

I del 2 viste vi at de prioriterte gruppene som ungdom, innvandrere (her de ikke-vestlige) og langtidsledige (her langtidsarbeidssøkere), i større grad enn resten av befolkningen hadde benyttet seg av informasjonstjenestene og mottatt hjelp fra en veileder for å finne frem til relevante stillinger. Brukerne var i gjennomsnitt mer fornøyd med informasjonen (nav.no) enn de var med hjelpen fra veileder og de arbeidsrettede tiltakene.

Det er mulig at dette kan ha sammenheng med det mange kontor definerer som «manglende kapasitet». Vi så i del 1 at kontorene mente at dette var den nest viktigste hindringen i formidlingsarbeidet etter trekk ved arbeidssøkerne selv som for eksempel helseproblemer og svak utdanning. Manglende kapasitet på NAV-kontorene ble rangert som en viktigere hindring enn trekk ved

arbeidsmarkedet. Her så vi også markante forskjeller mellom store og små kontor når det gjelder mangel på kapasitet. Mer enn dobbelt så mange store kontor hevdet at mangel på kapasitet var en viktig hindring i formidlingsarbeidet (hhv 49 prosent av de store mot 20 prosent av de små hevdet dette). Store kontor betjener et større omland av brukere enn små og vil derfor gi større utslag på resultatene. De store kontorene i byene har også et større innslag av brukere med rusproblemer, innvandrere, noe som kan binde opp kapasitet hos dem.

I del 3 viste vi at ni av ti av tidligere brukere er svært fornøyde med sin egen innsats for å få jobb, mens kun fem av ti (nedsatt) og fire av ti (arbeidssøkere) er fornøyde med den hjelpen de har fått av NAV i forbindelse med jobbsøking. Vi vet ikke hva dette skyldes, men man kan igjen spekulere på om det har sammenheng med det kontorene kaller for «manglende kapasitet». ⁶⁷

Denne undersøkelsen har vist at markedsarbeidet generelt er under opprusting og har høyere prioritet i dag enn for noen år tilbake. Kompetansebygging på markedsarbeid synes å være en utfordring og i særlig grad for de store kontorene. Adekvat kompetanse og tilstrekkelig kapasitet må kunne sies å være viktige forutsetninger for at NAV-kontorene skal kunne levere kvalitativt gode formidlings- og rekrutteringstjenester. Dette er forhold som henger sammen med både ressurstilgang, organisering og ledelse.

Vi har vært inne på at markedsarbeidet har hatt relativt lav prioritet på mange NAV-kontor i den første reformfasen etter at NAV ble etablert. Det synes nå å ha fått høyere prioritet generelt, men i større grad på små enn på store kontor. Opp-prioriteringen av markedsarbeidet gir seg bant annet uttrykk i at man mange steder har opprettet ordninger med markedskontakter eller –koordinatorer eller lignende roller som har i oppdrag å pleie og utvikle kontakter med arbeidsgivere. En styrket kontakt med arbeidsgivere og generell opprusting av markedsarbeidet, vil trolig kunne bidra til bedre formidlingstjenester for brukerne – både til arbeidssøkere og arbeidsgivere.

NAV-kontorene vurderer naturlig nok god kontakt med bedrifter og arbeidsgivere som svært viktige. Det er en viktig betingelse for å kunne gjøre et godt markedsarbeid. Det kan imidlertid skorte noe på kapasiteten til kontorene på dette området og det gjelder i særlig grad de store kontorene. Telefonkontakt med arbeidsgiverne, samt bruk av tiltakene arbeidspraksis og lønnstilskudd, er de mest brukte og også ansett som de viktigste aktivitetene i formidlingsarbeidet. Bedriftsbesøk kommer lengre ned på lista, særlig for små kontor. Dette brukes mer av store kontor, muligvis på grunn av kortere avstander i mer urbane strøk.

⁶⁷ Her hadde det vært interessant å sammenligne opplevd tjenestekvalitet avhengig av kontorenes kapasitet. Det er dessverre ikke mulig å gjøre med vårt datamateriale.

Referanser

- Arbeid og Velferdsdirektoratet (2013) *Ressursundersøkelse ved NAV-kontorene. Rapport fra arbeidsgruppe.*
- Alm Andreassen, T., Drange, I., Thune, T. & Monkerud, L. 2007. *På vei mot en integrert velferdsforvaltning? Erfaringer fra pilotprosessen i den nye arbeids- og velferdsforvaltningen*, AFI-notat nr. 4, Oslo, Arbeidsforskningsinstituttet.
- Arbeid og Velferdsdirektoratet (2013): *Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere*, Rapport, NAV.
- Arbeid og Velferdsdirektoratet (2014): *Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere*, Rapport, NAV.
- Arbeid og Velferdsdirektoratet (2014): *Personbrukerundersøkelsen 2014*. NAV-rapport.
- Breivik, B.: *Mål- og resultatstyring i praksis. En studie av styringsdialogen mellom Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet*. Notat 9-2010. Bergen. UniRokkansenteret.
- Bråthen, M. (2008): Tidligere arbeidssøkere ett år etter NAV. En oppfølgingsundersøkelse av arbeidssøkere som har sluttet å melde seg ved NAV høsten 2006. Rapport nr. 2, NAV.
- Fimreite, Anne Lise og Per Lægreid (2008). *Byråkrati og partnerskap hand I hånd? Om samordningsutfordringer i NAV*. Notat 4-2008 Bergen: Rokkansenteret.
- Fevang, Elisabeth, Simen Markussen og Knut Røed: *NAV-reformen: Støvet legger seg etter en turbulent omstilling. Søkelys på arbeidslivet 01-02 / 2014*.
- Fossestøl, Knut, Eric Breit og Elin Borg: *NAV-reformen 2014. En oppfølgingsstudie av lokalkontorenes organisering etter innholdsreformen*. AFI-rapport 13/2014.
- Grambo, A-C. og Bråthen, M. (2010): Hva gjør arbeidssøkere etter NAV? Arbeid og velferd nr 1, s. 38-44. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Grambo, A-C. og Myklebø, S. (2010): Tidligere Nav-brukere – hva gjør de nå? Arbeid og velferd nr 4, s. 25-37. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Naper, S.O. og Eikseth, M.G. (2011): Arbeidssøkers tilpasning på arbeidsmarkedet. Arbeid og Velferd nr 4, s. 26-34. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NTNU Samfunnsforskning AS og NAV (2011): *Egenvurdering og arbeidsevnevurdering – hva mener brukerne?* NAV rapport oktober 2011.
- Pedersen et al. (2011): *Arbeidsevnevurderingen i NAV- Brukerorientert prosess eller ren prosedyre?* NTNU Samfunnsforskning.
- Proba samfunnsanalyse (2011): *Arbeidsevnevurdering i NAV*. Proba-rapport 2011-06.
- Proba samfunnsanalyse (2012): *Evaluering av arbeidsevnevurdering. Oppfølgingsundersøkelse*. Proba-rapport 2012-10.
- Reiersen, T. (2004a): Oppfølgingsundersøkelse av arbeidstakere som sluttet å melde seg ved Aetat høsten 2002. Del 1: Tilpasning på arbeidsmarkedet ett år etter. Rapport nr 1, Aetat

Reiersen, T. (2004b): Oppfølgingsundersøkelse av arbeidstakere som sluttet å melde seg ved Aetat høsten 2002. Del 1: Yrkeshemmede arbeidssøkere. Rapport nr 2, Aetat

St.meld.nr.9 (2006-2007) Arbeid, velferd og inkludering. Arbeids og inkluderingsdepartementet.

Sørbø, J. og K-M. Ørbog (2013): Hvilke rekrutteringskanaler benytter bedriftene. I Arbeid og velferd, nr 2, s.39-44.

Wathne, C., Ø. Fossen, T. Steinum og T. Qvale: Medvirkningsbasert organisasjonsutvikling. Praktiske metoder for bedriftsutvikling. AFI Notat 2008: 18

Appendiks

Frafallsanalyser

Tabell 37: Utvalgte kjennetegn blant dem som svarte på undersøkelsen, dem som ble invitert, men som ikke svarte, og dem som ikke ble invitert.

	Svart på undersøkelsen	Invitert, men ikke svart	Ikke invitert	<i>I alt</i>
Arbeidssøker	1 466 (68%)	4 405 (76%)	341 (76%)	6 212 (74%)
Nedsatt arbeidsevne	698 (32%)	1 422 (24%)	107 (24%)	2 227 (26%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	448 (100%)	8 439 (100%)
Ikke deltatt i tiltak	1 774 (82%)	4 735 (81%)	343 (77%)	6 852 (81%)
Deltatt i tiltak	390 (18%)	1 092 (19%)	105 (23%)	1 587 (19%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	448 (100%)	8 439 (100%)
Menn	947 (44%)	3 124 (54%)	230 (51%)	4 301 (51%)
Kvinner	1 217 (56%)	2 703 (46%)	218 (49%)	4 138 (49%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	448 (100%)	8 439 (100%)
Norge	1 539 (71%)	4 227 (73%)	346 (77%)	6 112 (72%)
EØS	265 (12%)	635 (11%)	29 (6%)	929 (11%)
Utenfor EØS	360 (17%)	965 (17%)	73 (16%)	1 398 (17%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	448	8 439 (100%)
Under 20 år	51 (2%)	252 (4%)	20 (4%)	323 (4%)
20-24 år	173 (8%)	1 099 (19%)	82 (18%)	1 354 (16%)
25-29 år	231 (11%)	956 (16%)	66 (15%)	1 253 (15%)
30-39 år	473 (22%)	1 490 (26%)	102 (23%)	2 065 (24%)
40-49 år	500 (23%)	1 085 (19%)	91 (20%)	1 676 (20%)
50-59 år	522 (24%)	681 (12%)	59 (13%)	1 262 (15%)
60 år og over	214 (10%)	264 (5%)	28 (6%)	506 (6%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	448 (100%)	8 439 (100%)

Tabell 38: Utvalgte kjennetegn blant dem som svarte på undersøkelsen og dem som ble invitert, men som ikke svarte.

	Svart på undersøkelsen	Invitert, men ikke svart	I alt invitert
Arbeidssøker	1 466 (68%)	4 405 (76%)	5 871 (73%)
Nedsatt arbeidsevne	698 (32%)	1 422 (24%)	2 120 (27%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	7 991 (100%)
Ikke deltatt i tiltak	1 774 (82%)	4 735 (81%)	6 509 (81%)
Deltatt i tiltak	390 (18%)	1 092 (19%)	1 482 (19%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	7 991 (100%)
Menn	947 (44%)	3 124 (54%)	4 071 (51%)
Kvinner	1 217 (56%)	2 703 (46%)	3 920 (49%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	7 991
Norge	1 539 (71%)	4 227 (73%)	5 766 (72%)
EØS	265 (12%)	635 (11%)	900 (11%)
Utenfor EØS	360 (17%)	965 (17%)	1 325 (17%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	7 991 (100%)
Under 20 år	51 (2%)	252 (4%)	303 (4%)
20-24 år	173 (8%)	1 099 (19%)	1 272 (16%)
25-29 år	231 (11%)	956 (16%)	1 187 (15%)
30-39 år	473 (22%)	1 490 (26%)	1 963 (25%)
40-49 år	500 (23%)	1 085 (19%)	1 585 (20%)
50-59 år	522 (24%)	681 (12%)	1 203 (15%)
60 år og over	214 (10%)	264 (5%)	478 (6%)
<i>I alt</i>	2 164 (100%)	5 827 (100%)	7 991 (100%)



ADR1

ADR2

ADR3 ADR4

Oslo, mai 2014

Oppfølgingsundersøkelsen 2014

Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomfører nå en spørreundersøkelse blant personer som tidligere har vært registrert ved NAV som arbeidssøker eller med annet oppfølgingsbehov, og som avsluttet en slik periode i løpet av 2013. Du er én av 8 000 personer som er trukket tilfeldig til å delta i denne undersøkelsen.

Formålet med undersøkelsen

NAV ønsker å bidra til at flere kommer i arbeid eller annen aktivitet. For å få til det, trenger vi kunnskap om brukerne våre. Vi ønsker blant annet å få vite om du er i jobb, om du har startet egen virksomhet eller om du er under utdanning. Dersom du er i arbeid, ønsker vi også å få vite litt om arbeidsforholdet ditt. Vi lurer også på hvilke av NAVs tilbud til jobbsøkere du kjente til mens du var registrert ved NAV, hva du benyttet og hvor fornøyd du var.

Det er frivillig å delta i undersøkelsen

Det er frivillig å delta i undersøkelsen. Vi håper likevel du har anledning til å avsette noen minutter til dette. For å forbedre vårt tjenestetilbud er vi avhengig av tilbakemeldinger fra våre brukere. Hvorvidt du deltar eller ikke, har ingen betydning for eventuelle rettigheter fra NAV. For at vi skal få pålitelige resultater, er vi avhengig av at så mange som mulig av de som er trukket ut deltar. Vi vil gjerne at du

deltar i undersøkelsen selv om du igjen er arbeidssøker eller står utenfor arbeid/utdanning av andre årsaker.

Du er sikret full anonymitet

Opinion står for den praktiske gjennomføringen av undersøkelsen. Opinion arbeider i henhold til Datatilsynets retningslinjer, og alle svar blir behandlet konfidensielt. Det vil ikke være mulig for NAV eller andre å identifisere hva enkeltpersoner har svart. Resultatene fra undersøkelsen skal kun benyttes til å lage statistikktabeller.

Slik svarer du

Du svarer ved å fylle ut det vedlagte skjemaet og sende den ferdig frankerte svarkonvolutten til Opinion. Du kan også svare via Internett.

Har du spørsmål?

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen eller spørreskjemaet kan du kontakte:

Sigrid Lande, tlf. 21 07 01 94 eller e-post: sigrid.lande@nav.no.

Tusen takk for at du tar deg tid til å svare.

Med vennlig hilsen



Bjørn Gudbjørgrud

Tjenestedirektør



Helge Ommundsen

Seksjonssjef, Analyseseksjonen

Skjema	NAV2014
Skjemanummer	

1 Hva er din høyeste fullførte utdanning?
 Kun ett svar

Grunnskole ☐ 1
 Videregående skole - påbegynt ☐ 2
 Videregående skole - fullført ☐ 3
 Høyskole / universitetsutdanning til og med 3 år .. ☐ 4
 Høyskole / universitetsutdanning over 3 år ☐ 5
 Vet ikke / ikke fullført grunnskole ☐ 6

Vi vil at du setter kryss for svaralternativet ditt i den aktuelle firkanten med blå eller sort kulepenn, som vist i dette eksempelet:

Kryss av ☐ 1

2 Er du for tiden i heltids- eller deltidsjobb?

Ja ☐ 1
 Nei (⇒ 7) ☐ 2

Spørsmål 3, 4, 5, og 6 er kun til deg som har svart JA på spørsmål 2 (at du er for tiden i heltids- eller deltidsjobb). Har du svart NEI på spørsmål 2 hopper du over resten av spørsmålene på denne siden og går rett til spørsmål 7 på neste side.

3 Hva er din jobbsituasjon?
 Kun ett svar

Arbeidstaker ☐ 1
 Selvstendig næringsdrivende / frilansarbeider ... ☐ 2
 Begge deler ☐ 3

4 Hvor mange timer jobber du i gjennomsnitt per uke?

Sett inn antall timer. Rund opp til nærmeste hele time. 1

5 Er arbeidet ditt.. (Dersom du har flere stillinger, ta utgangspunkt i det som du oppfatter som ditt hovedarbeidsforhold)?
 Kun ett svar

Fast ansettelse ☐ 1
 Tidsbegrenset ansettelse (vikariat, engasjement, sesongarbeid m.m.)? ☐ 2
 Annet arbeid (uspesifisert, frilans, ekstrahjelp, forefallende arbeid m.m.)? ☐ 3

6 På en skala fra 1 til 6, hvor relevant oppfatter du at jobben din er i forhold til... (Dersom du har flere stillinger, ta utgangspunkt i det som du oppfatter som ditt hovedarbeidsforhold)?

	1 - ikke relevant	2	3	4	5	6 - svært relevant	Ikke aktuelt
... din utdanningsbakgrunn	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7
... din tidligere yrkespraksis	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7
... det jobbmønstret du hadde da du søkte jobb	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7

1
2
3

7 Er du for tiden i en eller flere av følgende aktivitet(er)/situasjon(er):

Flere svar mulig

- Arbeidssøker/arbeidsledig/permittert ☐ 01,
Hjemmeværende pga. omsorgsansvar ☐ 02,
Hjemmeværende av andre grunner ☐ 03,
Forsørget av familie ☐ 04,
Lærling / trainee ☐ 05,
Skole, utdanning eller kurs, egenfinansiert ☐ 06,
Skole, utdanning eller kurs i regi av NAV ☐ 07,
Arbeidspraksis i regi av NAV ☐ 08,
Arbeid med lønnstilskudd fra NAV ☐ 09,
Andre arbeidsrettede tiltak i regi av NAV ☐ 10,
Langvarig syk / under helsemessig behandling ... ☐ 11,
Militær- eller sivilteneste ☐ 12,
Ikke aktuelt ☐ 13.

8 Mottar du en eller flere av disse ytelsene:

Flere svar mulig

- Uførepensjon ☐ 01,
Alderspensjon / avtalefestet pensjon ☐ 02,
Arbeidsavklaringspenger ☐ 03,
Sykepenger ☐ 04,
Dagpenger ☐ 05,
Individstønad ☐ 06,
Kvalifiseringsstønad ☐ 07,
Økonomiske sosialhjelp ☐ 08,
Foreldrepenger ☐ 09,
Overgangsstønad ☐ 10,
Pleiepenger ☐ 11,
Ventestønad ☐ 12,
Kontantstøtte ☐ 13,
Ikke aktuelt ☐ 14.

9 For jobbsøkere kan det være forhold som gjør det vanskelig å få jobb eller komme tilbake i jobb. Nedenfor er det listet opp noen slike. Er det noen av disse forholdene som har eller har hatt betydning for deg?

Flere svar mulig

- For lav utdanning ☐ 01,
Feil utdanning ☐ 02,
Generelt for lite arbeidserfaring ☐ 03,
For lite relevant arbeidserfaring ☐ 04,
Ikke gode nok språkferdigheter ☐ 05,
For høy alder ☐ 06,
Innvandrerbakgrunn ☐ 07,
Omsorgsansvar i familien ☐ 08,
Utfordringer med å pendle eller flytte for å få ny jobb ☐ 09,
Generelt vanskelig arbeidsmarked ☐ 10,
Helseutfordringer ☐ 11,
Manglende tilrettelegging på arbeidsplassen ☐ 12,
Personlige utfordringer ☐ 13,
Ikke aktuelt ☐ 14.

I følge NAV var du i løpet av 2012 eller 2013 registrert ved NAV som arbeidssøker eller med annet oppfølgingsbehov. Vi ønsker å vite mer om din erfaring med NAV i denne perioden, og hva du gjorde for komme i jobb.

10 Fikk du den oppfølgingen fra NAV som du hadde behov for i forbindelse med jobbsøking? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er «i svært liten grad» og 6 er «i svært stor grad».

- 1 – i svært liten grad ☐ 1
2 ☐ 2
3 ☐ 3
4 ☐ 4
5 ☐ 5
6 – i svært stor grad ☐ 6
Vet ikke ☐ 7
Ikke aktuelt ☐ 8

11 I hvilken grad mener du at du selv har vært aktiv nok i prosessen med å skaffe deg jobb? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er «i svært liten grad» og 6 er «i svært stor grad».

- 1 – i svært liten grad ☐ 1
2 ☐ 2
3 ☐ 3
4 ☐ 4
5 ☐ 5
6 – i svært stor grad ☐ 6
Vet ikke ☐ 7
Ikke aktuelt ☐ 8

12

☆

12.A

Hvilke av følgende aktiviteter har du gjort for å komme i jobb?

Flere svar mulig

12.B

I hvilken grad hadde aktiviteten betydning for at du fikk jobb? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 6, der 1 er «i svært liten grad» og 6 er «i svært stor grad».

		1 - svært liten grad	2	3	4	5	6 - i svært stor grad	Vet ikke /øns- ker ikke svare	Ikke aktu- elt / kom ikke i jobb	
Fått hjelp fra veileder på NAV-kontoret for å finne fram til relevante stillinger	☐ 01,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	1
Deltatt i arbeidsrettede tiltak	☐ 02,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	2
Økte min kompetanse	☐ 03,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	3
Byttet stilling/sektor/bransje	☐ 04,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	4
Startet egen bedrift	☐ 05,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	5
Tok jobb jeg var overkvalifisert for	☐ 06,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	6
Flyttet	☐ 07,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	7
Så på jobbannonser på nettsiden nav.no	☐ 08,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	8
Så på jobbannonser på andre nettsider for jobbsøkere	☐ 09,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	9
Så på «ledige stillinger» på arbeidsgiveres nettsider ..	☐ 10,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	10
Satte inn egne jobbannonser i aviser eller i sosiale media (for eksempel Facebook og LinkedIn)	☐ 11,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	11
Tatt direkte kontakt med arbeidsgivere per telefon, e-post eller ved personlig oppmøte	☐ 12,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	12
Deltok på jobbmesser i regi av NAV	☐ 13,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	13
Benyttet bemanningsbyråer, vikarbyråer eller rekrutteringsbyråer	☐ 14,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	14
Spurt blant venner, slektninger, studie- og skolekamerater, fagforening eller likende	☐ 15,	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	15
Ingen av disse	☐ 16,									16

13 Omtrent hvor mange jobber søkte du i 2013?

Omtrent hvor mange ganger ble du innkalt til intervju?

Sett ett kryss for antall jobber du søkte og ett kryss for antall ganger du ble innkalt til intervju

13.A

Antall jobber jeg søkte

13.B

Antall ganger jeg ble innkalt til intervju

Ingen

☐ 01

☐ 01

1-2

☐ 02

☐ 02

3-5

☐ 03

☐ 03

6-7

☐ 04

☐ 04

8-10

☐ 05

☐ 05

11-20

☐ 06

☐ 06

21-40

☐ 07

☐ 07

41-60

☐ 08

☐ 08

61-80

☐ 09

☐ 09

81-100

☐ 10

☐ 10

Flere enn 100

☐ 11

☐ 11

Vet ikke / husker ikke

☐ 12

☐ 12

Ikke aktuelt

☐ 13

☐ 13

14 Søkte du jobber i 2013...

Flere svar mulig

...mens du ventet på arbeidsrettet tiltak ☐ 1,

...mens du deltok på arbeidsrettet tiltak ☐ 2,

...etter at du avsluttet arbeidsrettet tiltak ☐ 3,

Ikke aktuelt ☐ 4.

15

Dersom du har vært i jobb etter at du var registrert ved NAV i 2012 eller 2013, når startet du i jobb igjen?

Dersom du ikke husker dag, fyll bare inn måned og år (to siffer)

Dag (1-31)

1

Måned (1-12)

2

År (13-14)

3

Intervjuguider

NAV fylkeskontor

Opplysninger om informanten

- 1.1. Navn:
- 1.2. Stilling:
- 1.3. Telefonnummer:
- 1.4. E-post:

Organisering av formidlings- og rekrutteringsbistand på fylkesnivå

2. Stillingsbeskrivelse: Hvilke oppgaver inngår i din stilling?
3. Hvordan har dere lagt opp arbeidet med formidlings- og rekrutteringsbistand i ditt fylke?
4. Hvordan er samarbeidet med NAV kontorene i fylket lagt opp? (styringsdialog, jevnlig møteplasser, rapporteringsrutiner, etc.)
5. Det har vært hevdet at i forbindelse med NAV-reformen ble markedsarbeidet i NAV nedprioritert en periode, mens det nå har høyere prioritet. Stemmer dette med din oppfatning av forholdene i ditt fylke?
6. Hvordan gir en evt. høyere prioritet til markedsarbeidet seg utslag i ditt fylke?
7. Hvis markedsarbeidet ikke har fått høyere prioritet den senere tiden, hva skyldes dette?

Trekk ved arbeidsmarkedet i fylket

Hva kjennetegner arbeidsmarkedet i ditt fylke

8. Dominerende bransjer?
9. Fordeling offentlige/private arbeidsgivere
10. Ledighetstall og behov for arbeidskraft
11. Samsvar mellom tilbud og etterspørsel siste fem år
12. Viktigste endringer på arbeidsmarkedet siste fem år
13. Antatt utvikling framover
14. Andre forhold av betydning for NAVs rekrutterings- og formidlingstjenester

Formidlingsbistand: definisjoner og praksis

15. Hva er de mest sentrale aktivitetene i NAVs rekrutterings- og formidlingsbistand?
16. Hva er de største problemene?
17. På hvilken måte bruker dere arbeidsrettede tiltak i markedsarbeidet?
18. Hvilke erfaringer har dere med denne bruken? Sterke/svake sider?
19. Enkelte hevder at registrering av CV-er kan være et problemområde. Hva er deres erfaringer med dette?
20. Hvordan får NAV kontorene i fylket informasjon om ledige stillinger? (vanlige kanaler, fora, nettverk)
21. Hvilken markedsandel (av stillingsavgang) har NAV i ditt fylke?
22. Hvilke konkurrenter har NAV kontorene i fylket når det gjelder formidlings- og rekrutteringsbistand?
23. Hvordan arter konkurransen seg og hvilke følger har den for måten NAV jobber på i fylket?

Rekrutteringsbistand: definisjoner og praksis

24. Hvordan er samarbeidet mellom NAV og arbeidsgiverne lagt opp? Hva består det vanligvis i?
25. Er det bestemte lokale arbeidsgivere dere samarbeider mer med enn andre? (store/små, offentlig/privat)
26. Hvilken betydning har det om arbeidsgiverne representerer privat eller offentlig sektor?
27. I hvilken grad vil du si at dere klarer å dekke arbeidsgivernes behov for etterspurt kompetanse?
28. Hva vil du si er de største problemene i dag når det gjelder å yte rekrutteringsbistand til arbeidsgiverne? Hvordan håndterer dere disse problemene?

Informasjon

29. Hvordan informerer dere *arbeidssøkerne* om hvilken bistand de kan få fra NAV?
30. Hvordan informerer dere *arbeidsgiverne* om hvilken bistand de kan få fra NAV?
31. Hvilke erfaringer har dere gjort med denne måten å informere på? (tilstrekkelig, bruke andre kanaler i tillegg, etc.)

Kompetanse

32. Hvilken rolle har NAV fylke når det gjelder å utvikle NAV- kontorene sin kompetanse om næringsliv og arbeidsmarked?
33. Har NAV- veiledere etter NAV fylke sin oppfatning tilstrekkelig kunnskap om etterspørselen i arbeidsmarkedet til å kunne veilede og bistå arbeidssøkerne til å få seg arbeid?
34. Hvis nei – hva trenger de mer av?

Samarbeidsforhold

35. Finnes det spesialiserte markedsteam eller enheter på kommune, region-, eller fylkesnivå som dere samarbeider med?
36. Hva består samarbeidet i og hvilke erfaringer har dere gjort?
37. Har Arbeidslivssentret noen rolle i rekrutterings- og formidlingsarbeid? Evt. hvilken?
38. Hvilken betydning har attføringsbedriftene i fylkete for hvordan dere legger opp rekrutterings- og formidlingsarbeidet?

Sterke og svake sider ved Arena

39. Hvilke svake sider synes du Arena har i formidlings- og rekrutteringsarbeidet?
40. Hvilke endringer i Arena tenker du kan bidra til å styrke formidlings- og rekrutteringsarbeidet?
41. Andre forhold av betydning

Andre forhold av betydning for NAV rekrutterings- og formidlingsarbeid som ikke har vært berørt i intervjuet

Opplysninger om informanten

- Navn:
- Stilling:
- Hvor lenge i denne stillingen:
- Telefonnummer:
- E-post:

Kontorets organisering

- A. Stillingsbeskrivelse: Hvilke oppgaver inngår i din stilling?
- B. Hvordan er arbeidet med formidlings- og rekrutteringsbistand organisert ved dette NAV-kontoret? (egne enheter, markedsteam, øremerkede stillinger mv.)
- C. Hva er begrunnelsen for at arbeidet er organisert på denne måten?
- D. Hva vil du si er hhv sterke og svake sider ved denne måten å organisere arbeidet på?
- E. Hvor mange brukere (caseload) har en veileder hos dere ansvaret for?

Trekk ved det lokale arbeidsmarkedet

Hvordan vil du beskrive det (lokale) arbeidsmarkedet som dette NAV kontoret betjener?

1. Bransjer
2. Offentlige/private arbeidsgivere
3. Ledighetstall og behov for arbeidskraft
4. Match mellom tilbud og etterspørsel
5. Endringer senere år
6. Andre forhold av betydning

Formidlingsbistand: definisjoner og praksis

7. Hvordan definerer dere og hva innebærer ordinær formidlingsbistand (Beskriv kontorets normal prosedyrer for brukere som tar kontakt med NAV som arbeidssøkere)
8. På hvilken måte bruker dere arbeidsrettede tiltak i markedsarbeidet?
9. Hvilke erfaringer har dere med denne bruken? Sterke/svake sider?
10. Hvordan velges arbeidssøkere vanligvis ut til formidlingsbistand?
11. Enkelte hevder at registrering av CV-er kan være et problemområde. Hva er deres erfaringer med dette?
12. Hvordan får NAV kontoret informasjon om ledige stillinger? (vanlige kanaler, fora, nettverk)
13. Hvilke konkurrenter har dette NAV kontoret når det gjelder formidlings- og rekrutteringsbistand?
14. Hvordan arter konkurransen seg og hvilke følger har den for NAV-kontorets måte å jobbe på?

Rekrutteringsbistand: definisjoner og praksis

15. Hvordan definerer dere og hva innebærer ordinær rekrutteringsbistand (oppgaver, aktiviteter)?

16. Hvordan er det samarbeidet mellom NAV kontoret og arbeidsgiverne lagt opp? Hva består det vanligvis i?
17. Er det bestemte lokale arbeidsgivere dere samarbeider mer med enn andre? (store/små, offentlig/privat)
18. Hvilken betydning har det om arbeidsgiverne representerer privat eller offentlig sektor?
19. I hvilken grad vil du si at dere klarer å dekke arbeidsgivernes behov for etterspurt kompetanse?
20. Hva vil du si er de største problemene i dag når det gjelder å yte rekrutteringsbistand til arbeidsgiverne? Hvordan håndterer dere disse problemene?

Informasjon

21. Hvordan informerer dere *arbeidssøkerne* om hvilken bistand de kan få fra NAV?
22. Hvordan informerer dere *arbeidsgiverne* om hvilken bistand de kan få fra NAV?
23. Hvilke erfaringer har dere gjort med denne måten å informere på? (tilstrekkelig, bruke andre kanaler i tillegg, etc.)

Kompetanse

24. Hvordan utvikler NAV- kontorene sin kompetanse om næringsliv og arbeidsmarked ved rekruttering og opplæring av ansatte?
25. Har NAV- veiledere tilstrekkelig kunnskap om etterspørselen i arbeidsmarkedet til å kunne veilede og bistå arbeidssøkerne til å få seg arbeid?
26. Hvis nei – hva trenger de mer av?

Samarbeidsforhold

27. Finnes det spesialiserte markedsteam eller enheter på kommune, region-, eller fylkesnivå som dere samarbeider med?
28. Hva består samarbeidet i og hvilke erfaringer har dere gjort?
29. Samarbeider dere med noen Arbeidslivssentre? Om hva? Erfaringer?
30. Hvilke attføringsbedrifter samarbeider dere med? Hvilken betydning har attføringsbedriftene for hvordan dere legger opp rekrutterings- og formidlingsarbeidet?
31. På hvilken måte involverer NAV fylke seg i planlegging (markedsplan, virksomhetsplan mv.) og gjennomføringen av markedsarbeidet til dette NAV- kontoret?

Sterke og svake sider ved Arena

32. Hvilke svake sider synes du Arena har i formidlings- og rekrutteringsarbeidet ?
33. Hvilke endringer i Arena tenker du kan bidra til å styrke formidlings- og rekrutteringsarbeidet?

Spørreskjema Questback

1. Dato
2. Kontorets navn
3. Kontorets nummer
4. Postnummer
5. Fylke
6. Hva er din stillingsbetegnelse?
7. Hvor mange års erfaring har du fra arbeidsformidling- og rekrutteringsarbeid fra NAV (og/eller NAVs forløpere)?
8. Er kontoret organisert i avdelinger, team eller på annen måte?
9. Annet
10. Hvor mange ansatte (statlige og kommunale) har kontoret alt i alt?
11. Hvor mange hele statlige veilederstillinger har kontoret alt i alt?
12. Hvor mange medarbeidere har arbeidsformidling som sin viktigste arbeidsoppgave?
13. Hvor mange medarbeidere har rekrutteringsbistand som sin viktigste arbeidsoppgave?
14. Hvor mange medarbeidere har både arbeidsformidling og rekrutteringsbistand som sin viktigste arbeidsoppgave?
15. Hvilken prioritet har etter din mening formidlings- og rekrutteringsarbeidet hatt på dette kontoret siden det ble etablert?: 1 Lav, 6 Høy 7 Vet ikke
16. Hvilken prioritet har vil du si at formidlings- og rekrutteringsarbeidet har i dag? 1 Lav, 6 Høy 7 Vet ikke
17. Hvis formidlings- og rekrutteringsarbeidet har høyere prioritet i dag enn tidligere, hva er de viktigste tiltakene som er iverksatt på området i løpet av de siste to-tre årene?
18. Hvor ofte bruker dere følgende for å få kjennskap til ledige stillinger?:
 - a. Nav.no
 - b. Finn.no
 - c. Andre eksterne stillingsbaser
 - d. Henvendelser fra arbeidsgivere
 - e. Oppsøkende arbeid overfor arbeidsgivere
 - f. Bedrifters hjemmesider
 - g. Bemannings- eller vikarbyråer, rekrutteringsfirmaer
 - h. Lokale aviser
 - i. Nettverk som kontoret og/eller veiledere deltar i
 - j. Annet
19. Hvor viktig vil du si følgende er for å få kjennskap til ledige stillinger?:
 - a. Nav.no
 - b. Finn.no
 - c. Andre eksterne stillingsbaser
 - d. Henvendelser fra arbeidsgivere
 - e. Oppsøkende arbeid overfor arbeidsgivere
 - f. Bedrifters hjemmesider
 - g. Bemannings- eller vikarbyråer, rekrutteringsfirmaer

- h. Lokale aviser
- i. Nettverk som kontoret og/eller veiledere deltar i
- j. Annet
 - i. Hvilke andre måter er det?

20. Hvilke av de følgende bruker dere i det vanlige formidlingsarbeidet?:

- a. Jobbmesse
- b. Telefonkontakt med arbeidsgivere
- c. Bedriftsbesøk
- d. Bemannings- eller vikarbyråer, rekrutteringsfirmaer
- e. Lønnstilskudd
- f. Tidsubestemt lønnstilskudd
- g. Arbeidspraksis
- h. IA-plasser
- i. Annet (spesifiser)
 - a. Hvilke andre tiltak er dette?

21. Hvor viktig er etter din mening følgende for å få til gode formidlingsresultater?:

- a. Jobbmesser
- b. Nettverk med arbeidsgivere
- c. Telefonhenvendelser til arbeidsgivere
- d. Bedriftsbesøk
- e. Bemannings- eller vikarbyråer, rekrutteringsfirmaer
- f. Samarbeid med andre Nav-kontor
- g. Lønnstilskudd
- h. Tidsubestemt lønnstilskudd
- i. Arbeidspraksis
- j. IA-plasser
- k. Annet
 - i. Hvilke andre tiltak mener du er viktige for å få til gode formidlingsresultater?

22. Hvilke informasjonskanaler bruker dere for å holde arbeidssøkerne informert og følge dem opp?:

- a. nav.no
- b. SMS
- c. Brev
- d. Informasjonsmøter
- e. Gruppeinnkallinger
- f. Sosiale medier
- g. Annet

Hvilke andre informasjonskanaler er dette?

23. I hvilken grad bruker dere sosiale medier som eksempelvis Facebook, LinkedIn og Twitter og lignende i formidlingsarbeidet?:

- a. Facebook
- b. LinkedIn
- c. Twitter
- d. Andre sosiale medier

24. Hvor viktig vil du si at følgende sosiale medier er i formidlingsarbeidet?:
- Facebook
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Andre sosiale medier
25. I hvilken grad veileder dere arbeidssøkere i bruken av sosiale medier for å skaffe seg jobb?
26. Hvilken prioritet har følgende kategorier av arbeidssøkere hos dere når det gjelder formidlingsbistand?:
- Langtidsledige (ledige mer enn seks måneder)
 - De som har gått ut tiden på Arbeidsavklaringspenger (AAP)
 - Unge som har sluttet på skolen uten å ta eksamen
 - Brukere med redusert arbeidsevne
 - Arbeidssøkere som er rammet av oppsigelser/nedbemanninger
 - Andre
 - Hvilke andre kategorier arbeidssøkere er dette?
27. Hva er etter din mening de viktigste hindringene dere møter i dag når det gjelder å få til gode formidlingsresultater?:
- Arbeidsmarkedet
 - Manglende kapasitet
 - Ikke tilstrekkelig kompetanse hos medarbeiderne
 - CV- databasen i Arena
 - Problemer med å kjøre jobbmatch i Arena
 - At man ikke kan søke på innsatsgrupper i Arena
 - Arbeidssøkere kan ikke legge inn CV i Word format
 - At man ikke kan jobbe med arbeidssøker og arbeidsgiver samtidig
 - Arena er ikke Windows-basert
 - Andre svakheter ved Arena, spesifiser:
 - Trekk ved arbeidssøkerne (utilstrekkelig kompetanse, helseproblemer, andre forhold)
 - Konkurranse fra tiltaksleverandører som Attføringsbedrifter, etc.
 - Annet
 - Hvilke andre hindringer er det?
28. Hvor ofte bruker dere følgende i det normale rekrutteringsarbeidet hos dere?
- Telefonhenvendelser til arbeidsgivere
 - Bedriftsbesøk
 - Nettverkssamlinger eller lignende med arbeidsgivere
 - Jobbmesser
 - NAV EURES
 - Nav.no
 - VikarNett
 - Samarbeid med andre NAV-kontor
 - Annet
 - Hvilke andre metoder i rekrutteringsarbeidet er dette?
29. Hvor ofte bruker dere følgende for å få kjennskap til ledige stillinger?:
- Nav.no

- b. Finn.no
 - c. Eksterne stillingsbaser
 - d. Henvendelser fra arbeidsgivere
 - e. Oppsøkende arbeid overfor arbeidsgivere
 - f. Bedrifters hjemmesider
 - g. Bemannings- eller vikarbyråer, rekrutteringsfirmaer
 - h. Lokale aviser
 - i. Nettverk som kontoret og/eller veiledere deltar i
 - j. Annet
30. Hvor viktig er etter din mening følgende i rekrutteringsarbeidet?:
- a. Telefonhenvendelser til arbeidsgivere
 - b. Bedriftsbesøk
 - c. Nettverkssamlinger eller lignende med arbeidsgivere
 - d. Jobbmesser
 - e. NAV EURES
 - f. Nav.no
 - g. VikarNett
 - h. Annet (spesifiser)
 - i. Hvilke andre tiltak er dette?
31. Hva er etter din mening de viktigste hindringene dere møter i dag når det gjelder å få til gode rekrutteringsresultater?:
- a. Manglende kapasitet til å bistå arbeidsgivere
 - b. Manglende kapasitet til å bygge opp langsiktige relasjoner til arbeidsgivere
 - c. CV- databasen i Arena
 - d. Problemer med å kjøre jobbmatch i Arena
 - e. At man ikke kan søke på innsatsgrupper i Arena
 - f. Arbeidssøkere kan ikke legge inn CV i Word format
 - g. At man ikke kan jobbe med arbeidssøker og arbeidsgiver samtidig
 - h. Arena er ikke Windows-basert
 - i. Andre svakheter ved Arena, spesifiser:
32. Hva er etter din mening de viktigste hindringene dere møter i dag når det gjelder å få til gode rekrutteringsresultater?:
- a. Ikke tilstrekkelig kompetanse hos medarbeiderne
 - b. Manglende felles møteplasser med arbeidsgivere
 - c. Annet
 - i. Hvilke andre hindringer er dette?
33. Hvilke kanaler bruker dere for å informere arbeidsgivere om hvilken bistand de kan få fra NAV når det gjelder rekruttering?:
- a. Telefonhenvendelser til arbeidsgivere
 - b. Bedriftsbesøk
 - c. Nettverk med bedrifter/arbeidsgivere
 - d. Sosiale medier som Facebook, Twitter og lignende
 - e. Nav.no
 - f. Nyhetsbrev til arbeidsgivere
 - g. Jevnlige frokostmøter og lignende

- h. Arbeidslivstjenesten
 - i. Annet
 - i. Hvilke andre kanaler for å informere arbeidsgivere er dette?
34. Hvordan vurderer du medarbeidernes kompetanse på området formidling? (1-6)
35. Hvordan vurderer du medarbeidernes kompetanse på området rekruttering? (1-6)
36. Hvor ofte bruker dere følgende kompetansebyggende tiltak på markedsarbeid?:
- a. Eksterne kurs på mer enn en ukes varighet
 - b. E-læringssystemene som ligger på Navet
 - c. Delta i intervjusituasjoner med arbeidsgivere
 - d. Deltakelse i fagdager og workshops
 - e. Deltakelse i faglige nettverk
 - f. «Shadowing»/skulder-til-skulder/mentoring el lignende
 - g. Annet
 - i. Hvilke andre kompetansebyggende tiltak er det?
37. Hvordan vurderer du nytten av følgende elementer i samarbeidet med fylkeskontoret om rekruttering og formidling?:
- a. Koordinering av markedsarbeidet på fylkesnivå
 - b. Drift av nettverk med arbeidsgivere
 - c. Faglig bistand i planlegging av markedsarbeidet
 - d. Faglig bistand til kompetansebygging
 - e. Bistand i gjennomføringen av markedsarbeidet
 - f. Rekrutteringskontaktene på NAV-kontorene
 - g. Informasjon om forhold på arbeidsmarkedet

Arbeidsforskningsinstituttet er et tverrfaglig arbeidslivsforskningsinstitutt.

Sentrale forskningstema er:

- Inkluderende arbeidsliv
- Utsatte grupper i arbeidslivet
- Konflikthåndtering og medvirkning
- Sykefravær og helse
- Innovasjon
- Organisasjonsutvikling
- Velferdsforskning
- Bedriftsutvikling
- Arbeidsmiljø

Publikasjoner kan lastes ned fra AFIs hjemmeside eller bestilles direkte fra instituttet.



Postboks 4 St. Olavs plass
0130 Oslo
Telefon 23 36 92 00
www.afi.no