



TILFREDSHEDSMÅLING

Aalborg Kommunes resultater af tilfredshedsmåling for
virksomhedsservice

Indholdsfortegnelse

Introduktion.....	3
Metode	3
Figur 1. Svarprocent for den samlede undersøgelse.....	5
Figur 2. Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:	5
Figur 3. Resultatet af samarbejdet omkring rekruttering.....	6
Figur 4. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed	6
Figur 5. Tilfredshed med kontakten til jobcenteret.....	7
Figur 6. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre	7
Figur 7. Indeks for tilfredsheden fordelt på forskellige parametre	8
Figur 8. Anbefaling af jobcenteret.....	8
Figur 9. Anbefaling af jobcenteret – Indeks.....	9

Introduktion

Analysen er baseret på data fra hele 2019, hvor der er blevet udsendt tilfredshedsmålinger en gang i kvartalet. Rapporten giver et overblik over, hvor tilfredse virksomhederne er med kontakten til jobcentrenes virksomhedsservice. Samtidig undersøges det, hvad samarbejdet har resulteret i, og hvorvidt virksomhederne vil foreslå andre at samarbejde med jobcenteret.

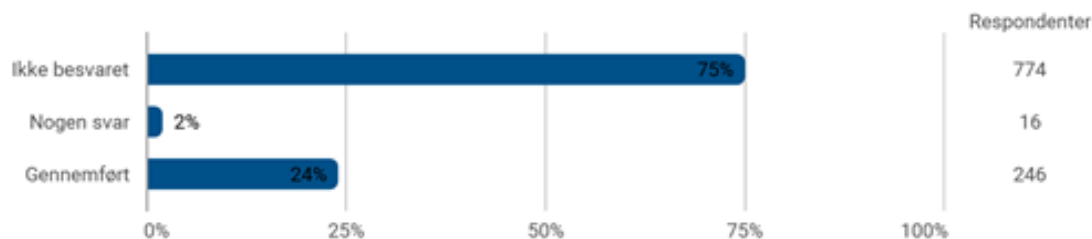
Metode

Rapporten er udarbejdet i SurveyXact. Rapportens figurer består primært af frekvensberegninger, hvilket er antallet af respondenter til en konkret svarmulighed relativt til samlede antal respondenter for alle svarmuligheder. Frekvensen angiver da, hvor mange respondenter, i procent, der har valgt en konkret svarmulighed. Det skal fremhæves, at særligt for *"Figur 2. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter"*, har respondenterne haft mulighed for at vælge mere end én svarmulighed. Antallet af samlede svar overgår således antallet af respondenter, hvilket medfører, at frekvensberegningernes samlede sum overgår 100 pct. Dette er således ikke en fejl. Endvidere gøres der opmærksom på, at SurveyXact oprunder til nærmeste hele procent for samtlige tabeller.

Indeksfigurer er anvendt til at benchmarke kommunen, i forhold til alle kommuner der deltog i undersøgelsen. De er fremkommet ved at beregne en indekxsværdi for kommunen for hvert af de stillede spørgsmål, og sammenligne denne værdi med gennemsnitsværdien for alle respondenter på tværs af kommunerne. Resultatet i benchmark kolonnen skal altså læses i forhold til gennemsnitsværdien for kommunerne. Står der f.eks. -5 i benchmark kolonnen (med en nedadpegende rød pil) betyder det at kommunens indekxsværdi er 5 point mindre end gennemsnitsværdien, og omvendt betyder 5 (med en opadpegende grøn pil) at værdien er 5 højere end gennemsnittet. Disse udtryk og værdier er altså *ikke* et udtryk for procentvis tilfredshed, eller at tilfredsheden ligger 5 procent/procentpoint over gennemsnittet eller

på anden måde relateret til procent. Indeks værdien har udelukkende til hensigt at give et sammenligningsgrundlag på tværs af kommunerne.

Indeks værdien er beregnet ved at angive den mest positive værdi (meget tilfreds / i meget høj grad) som 100 point, dernæst den næstmest positive værdi som 75 point og så fremdeles, til man når den mest negative værdi (meget utilfreds/ i meget lav grad) som 0 point. Ved at tage gennemsnittet af disse værdier, opnår man således en indeks værdi som dermed kan sammenlignes med andre kommuner.

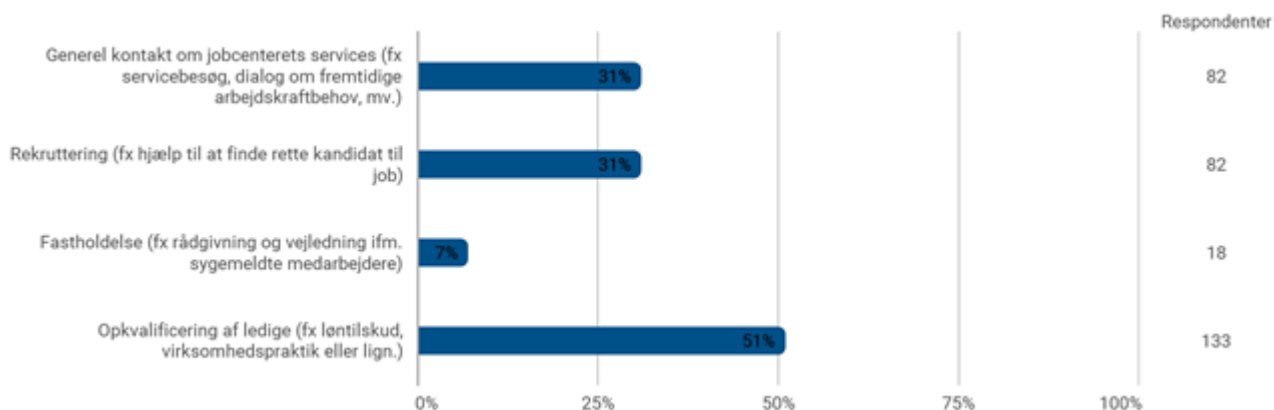
Figur 1. Svarprocent for den samlede undersøgelse

Note: "Respondenter" i kolonnen til højre angiver samlet antal modtagere af spørgeskema og søjlerne angiver, hvor stor en procent de udgør af den samlede måling. Spørgeskemaundersøgelsen er blevet sendt til i alt 1036 respondenter, hvoraf 246 respondenter har besvaret den, svarende til en svarprocent på 24.

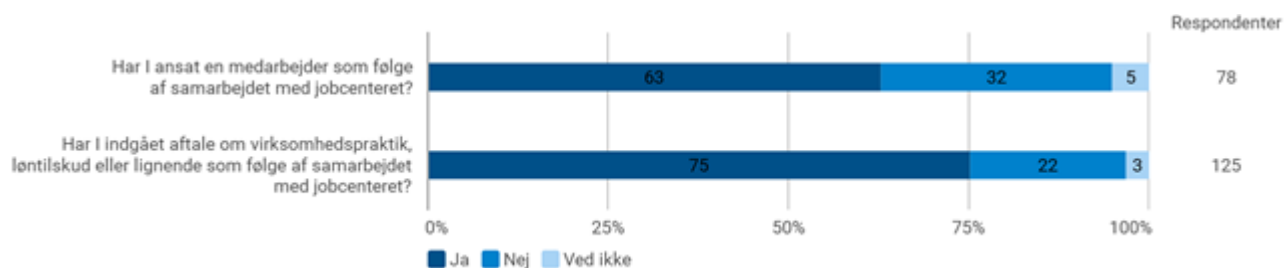
Figur 2. Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

Din virksomhed har haft kontakt med jobcenteret indenfor det sidste kvartal.

Omhandlede din kontakt med jobcenteret...?

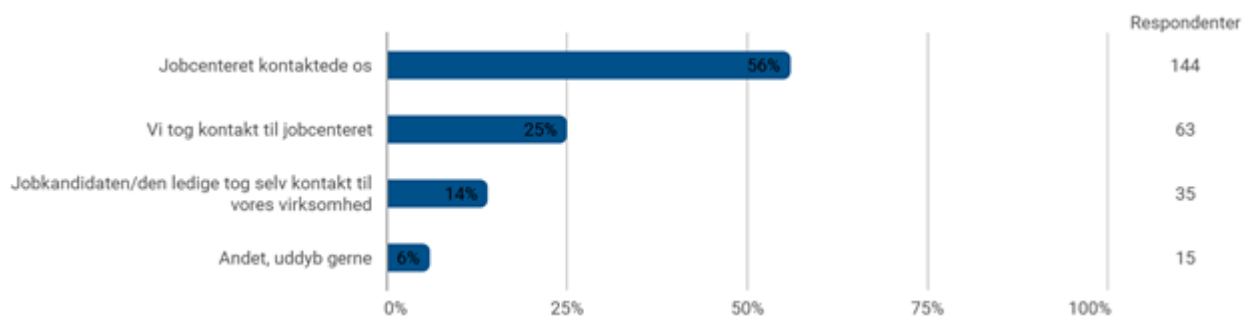


Det ses, at der har været flest sager om opkvalificering af ledige (51 pct.), og færrest om fastholdelse (7 pct.). Det var muligt for virksomhederne at vælge mere end én svarmulighed. For yderligere uddybning henvises til metodeafsnittet.

Figur 3. Resultatet af samarbejdet omkring rekruttering

Det ses af figur 3, at samarbejdet omkring rekruttering primært har fokuseret på at indgå aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende.

Virksomheden blev kun spurgt om samarbejdet med jobcenteret ledte til ansættelse, hvis kontakten med jobcenteret omhandlede rekruttering. Ligeledes blev virksomhederne kun spurgt, om der blev indgået aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende, hvis kontakten omhandlede opkvalificering.

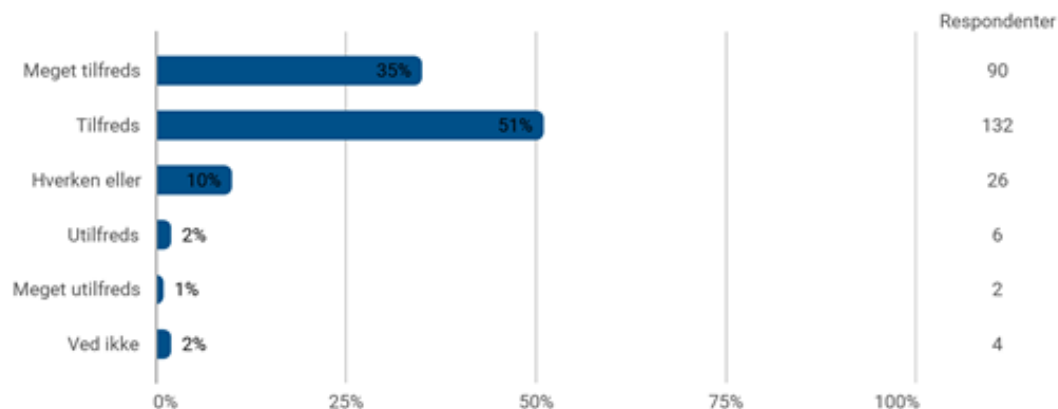
Figur 4. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed

Det fremgår af figur 4., at det hovedsageligt er jobcenteret, der er initiativtager til kontakt og samarbejde med virksomhederne (56 pct.). Derudover er der også en stor procentdel (25 pct.), hvor virksomhederne selv tog kontakt til jobcenteret.

Figur 5. Tilfredshed med kontakten til jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

Hvor tilfreds har du været med kontakten til jobcenteret?

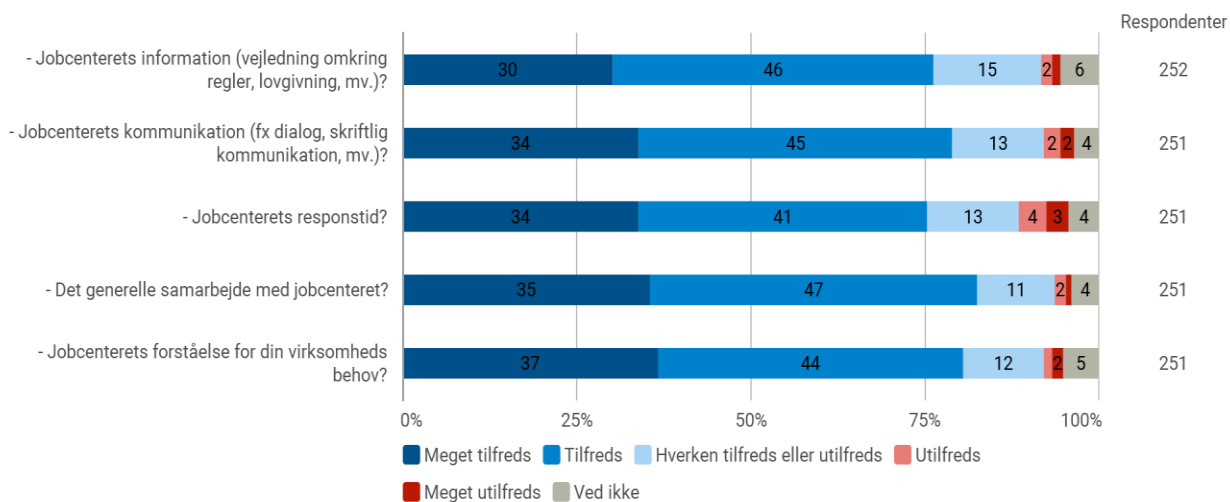


Det ses, at 86 pct. af de adspurgte virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til jobcenteret. Derudover er 3 pct. utilfredse eller meget utilfredse.

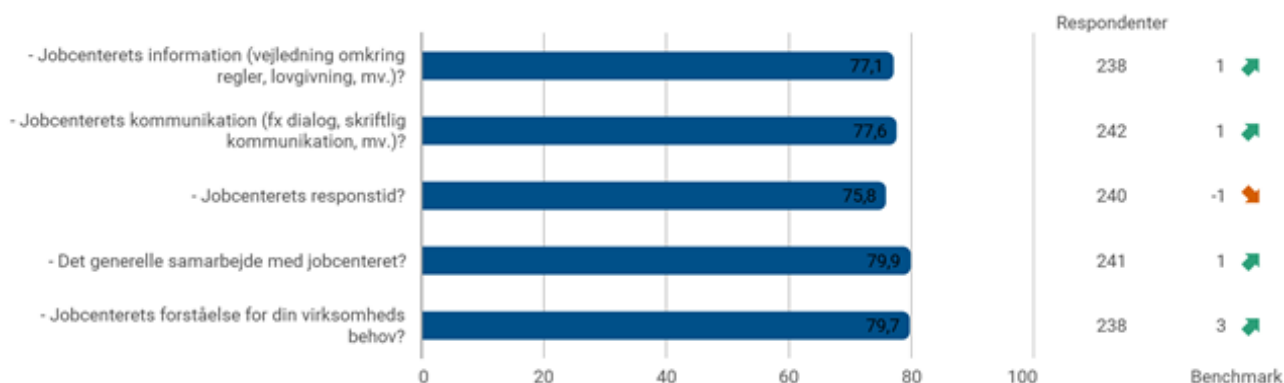
Figur 6. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre

Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

Hvor tilfreds har du samlet set været med følgende?



Det fremgår af figur 6., at Jobcenteret generelt vurderes positivt på samtlige parametre: information, kommunikation, responstid samt forståelse for virksomhedens behov.

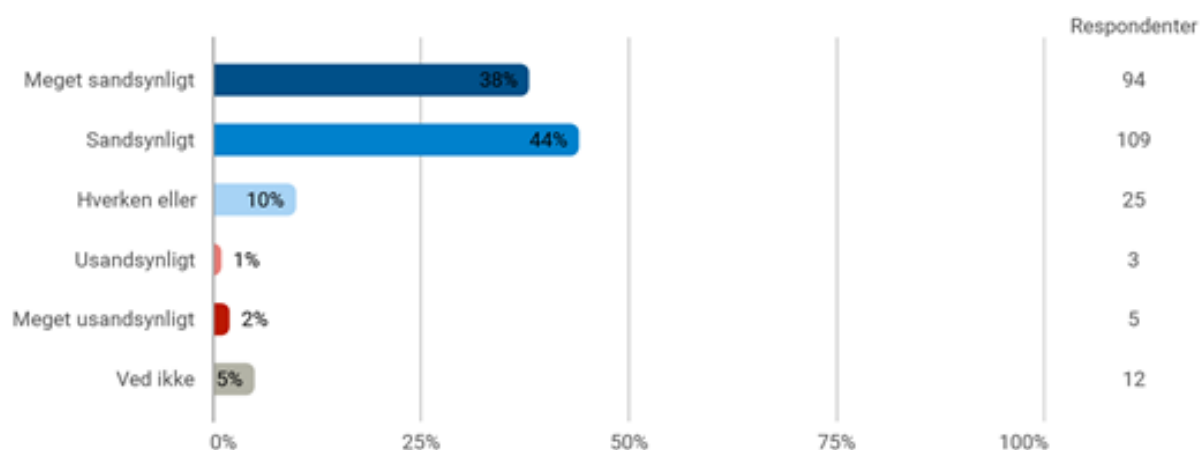
Figur 7. Indeks for tilfredsheden fordelt på forskellige parametre

I figur 7, ses en indeks beregning på tilfredsheden fordelt på samme parametre som figur 6. Det fremgår her, at tilfredsheden på diverse parametre ligger over det gennemsnitlige niveau for alle kommuner der har deltaget i tilfredshedsmålingen, med undtagelse af responstid.

Figur 8. Anbefaling af jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

Hvad er sandsynligheden for, at du vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder?



Det fremgår af figur 8., at størstedelen af virksomhederne vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder. Kun 3 pct. anser det som usandsynligt, at de vil anbefale andre virksomheder at samarbejde med jobcenteret.

Figur 9. Anbefaling af jobcenteret – Indeks

Det fremgår, at indekset for sandsynligheden ved anbefaling ligger to indekspoint over den gennemsnitlige sandsynlighed for anbefaling, for alle kommuner der har deltaget i tilfredshedsmålingen.

