



TILFREDSHEDSMÅLING

Aalborg Kommunes resultater af tilfredshedsmåling for virksomhedsservice 2020

Indholdsfortegnelse

Introduktion	3
Metode	3
Figur 1. Svarprocent for den samlede undersøgelse	4
Tema 1. Kontakt med jobcenteret	5
Figur 2. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter:	5
Figur 3. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed	5
Figur 4. Hvordan blev kontakten gennemført	6
Tema 2. Overordnet tilfredshed med jobcenteret	7
Figur 5. Tilfredshed med jobcenteret	7
Figur 6. Indeks for den samlede tilfredshed med jobcenteret	7
Figur 7. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre	8
Figur 8. Indeks for tilfredsheden fordelt på forskellige parametre	8
Figur 9. Vigtighed af forskellige parametre	9
Figur 10. Anbefaling af jobcenteret	10
Figur 11. Indeks for anbefaling af jobcenteret til andre virksomheder	10
Tema 3. Samarbejdet med jobcenteret	11
Figur 12. Evne til at finde rette kandidat	11
Figur 13. Indeks for tilfredsheden med at finde rette kandidat	11
Figur 14: Samarbejde med jobcenteret om fund af kandidat	12
Figur 15. Samarbejde med jobcenteret	12
Figur 16. Samarbejde med jobcenteret om virksomhedspraktik og lign.	13
Figur 17. Hjælp under Corona	14

Introduktion

Analysen er baseret på data fra hele 2020, hvor der er blevet udsendt tilfredshedsmålinger en gang i kvartalet. Kommunen har deltaget i alle fire kvartaler af 2020. 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. Indsamlingsperioden har været under corona-krisen, hvor beskæftigelsesindsatsen har været suspenderet i perioder. Jobcentrene har dog stadig fastholdt en tæt dialog med de lokale virksomheder.

Metode

Rapporten er udarbejdet i Excel. 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", "Figur 4. Hvordan blev kontakten gennemført?" og "Figur 16: Hjælp under Corona", 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.

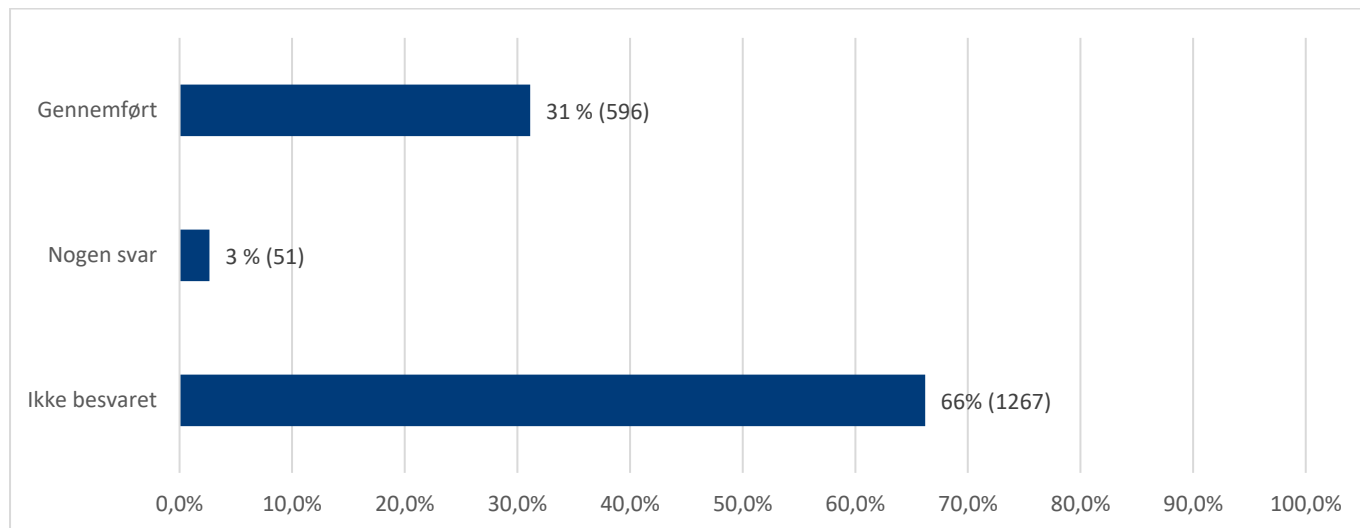
Indeksfigurer er anvendt til at benchmarke kommunen, i forhold til alle kommuner der deltog i undersøgelsen. De er fremkommet ved at beregne en indekxsværdi for kommunen for hvert af de stillede spørgsmål, og sammenligne denne værdi med gennemsnitsværdien for alle respondenter på tværs af kommunerne. 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 point 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.

Indekxsværdien 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 indekxsværdi, som dermed kan sammenlignes med andre kommuner.

Figur 1. Svarprocent for den samlede undersøgelse

Det fremgår af figur 1, at spørgeskemaundersøgelsen er blevet sendt til i alt 1914 virksomheder.

596 virksomheder har besvaret undersøgelsen og 51 har besvaret dele, svarende til en svarprocent på 31,1 pct.



Note: Søjlerne er angivet i procenter, og parenteser angiver antal respondenter.

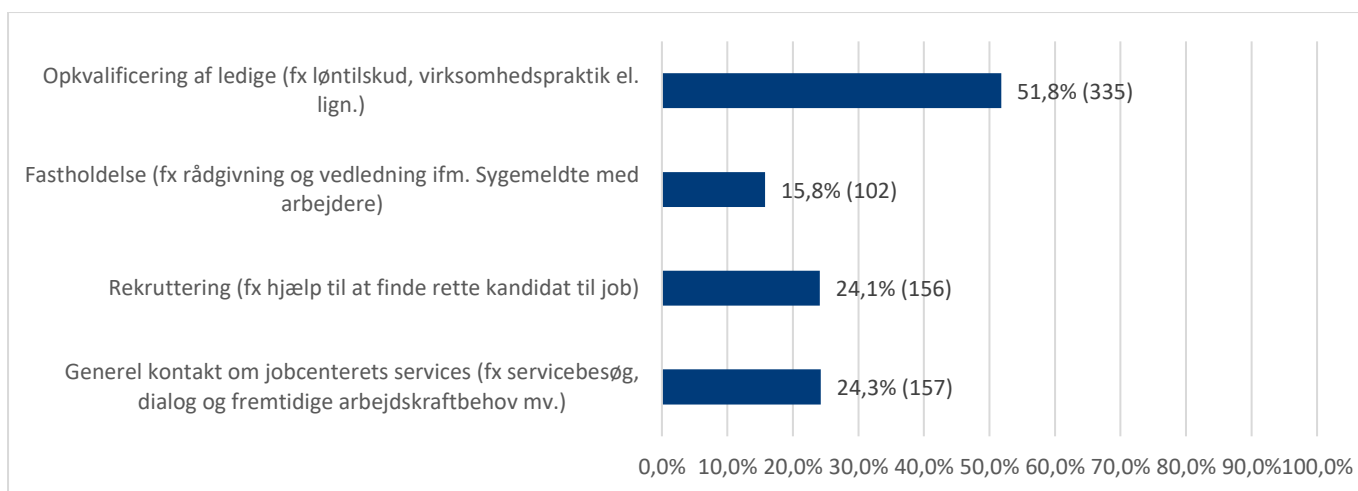
Tema 1. Kontakt med jobcenteret

Figur 2. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter:

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:

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 (51,8 pct.), og færrest om fastholdelse (15,8 pct.). Det var muligt for virksomhederne at vælge mere end én svarmulighed. For yderligere uddybning henvises til metodeafsnittet.

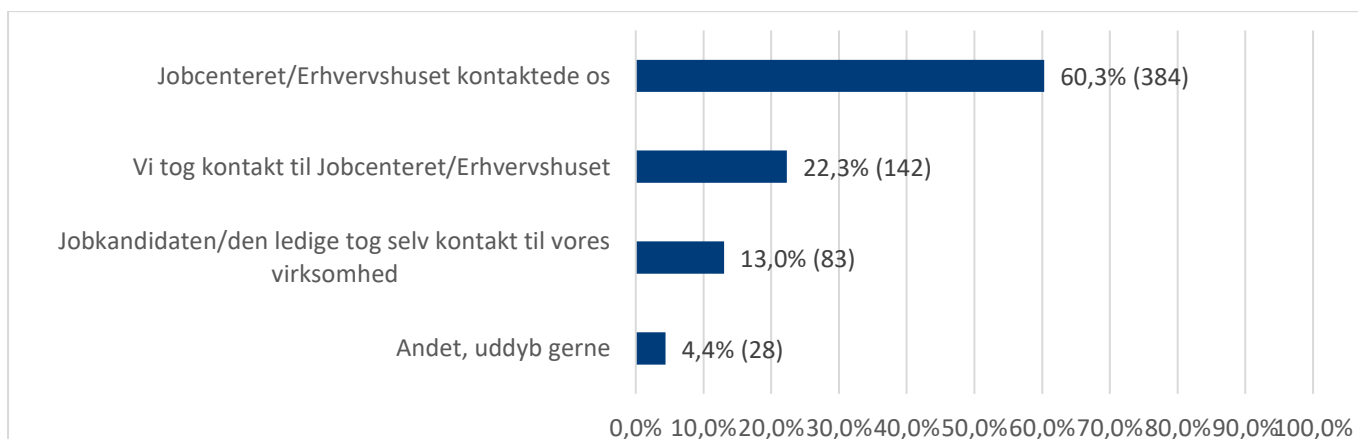


Figur 3. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:

Hvem tog initiativ til kontakten?

Det fremgår af figur 3, at det hovedsageligt er jobcenteret, der er initiativtager til kontakt og samarbejde med virksomhederne (60,3 pct.). Derudover er der en større procentdel (22,3 pct.) af virksomhederne, der selv har taget kontakt til jobcenteret.

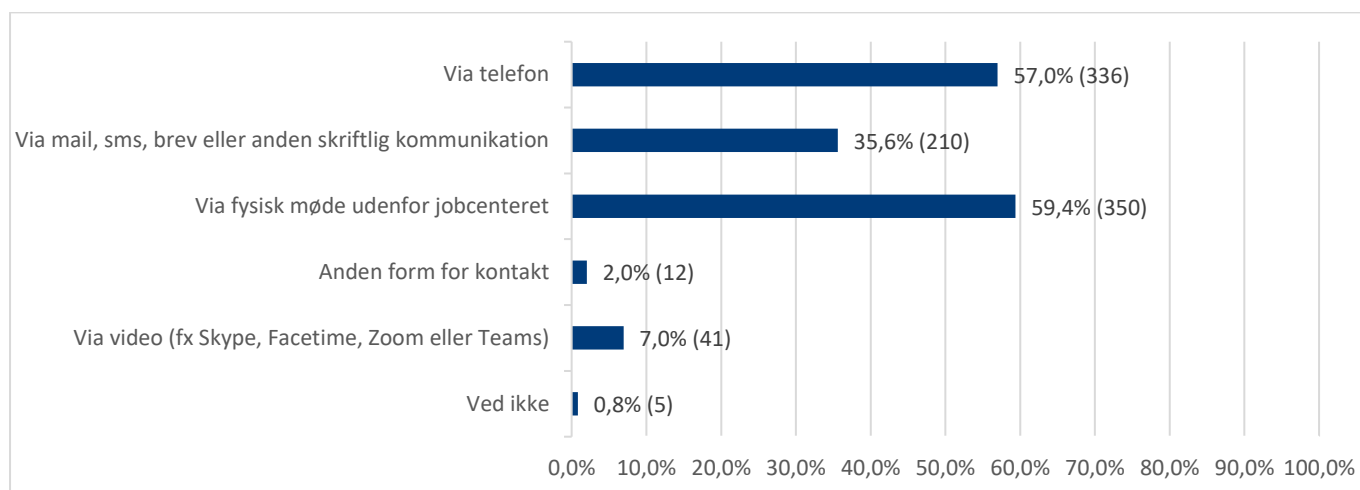


Figur 4. Hvordan blev kontakten gennemført

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:

Hvordan blev kontakten gennemført?

Det fremgår af figur 4, at størstedelen af kontakten er blevet gennemført via fysiske møder udenfor jobcenteret (59,4 pct.) og via telefon (57 pct.). Derudover er der en større procentdel (35,6 pct.), der har haft kontakt med jobcentret via mail, sms, brev eller anden skriftlig kommunikation.



Note: Spørgsmålet blev stillet fra 2. kvartal grundet corona-krisen. Det var muligt for virksomhederne at vælge mere end én svarmulighed. For yderligere uddybning henvises til metodeafsnittet

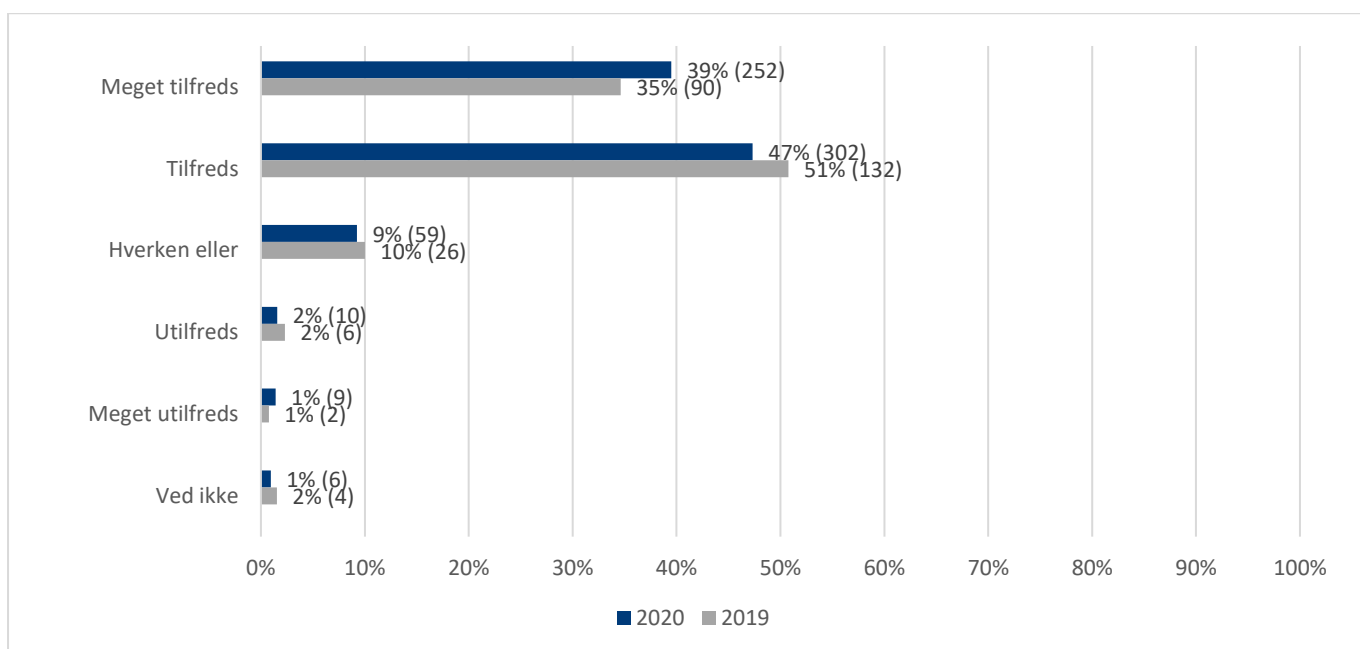
Tema 2. Overordnet tilfredshed med jobcenteret

Figur 5. Tilfredshed med jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:

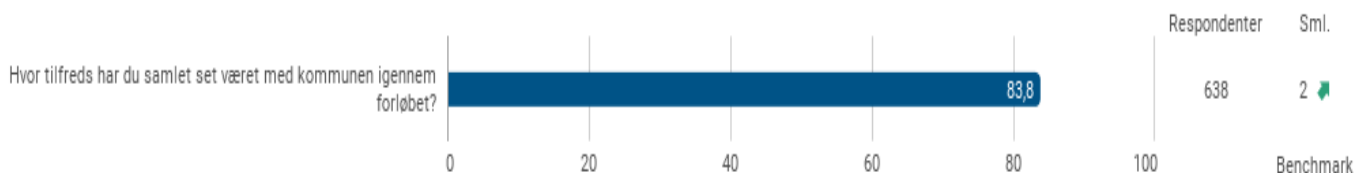
Hvor tilfreds har du samlet set været med jobcenteret gennem forløbet?

Det fremgår af tallene fra 2020, at mere end 8 ud af 10 virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til jobcenteret (86 pct.). Det fremgår yderligere, at tilfredsheden med jobcenteret i 2020 ligger på niveau med tilfredsheden i 2019.



Figur 6. Indeks for den samlede tilfredshed med jobcenteret

I figur 6 ses en indeks beregning på den samlede tilfredshed med jobcenteret som figur 5. Det fremgår her, at den samlede tilfredshed med jobcenteret ligger over det gennemsnitlige niveau for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.

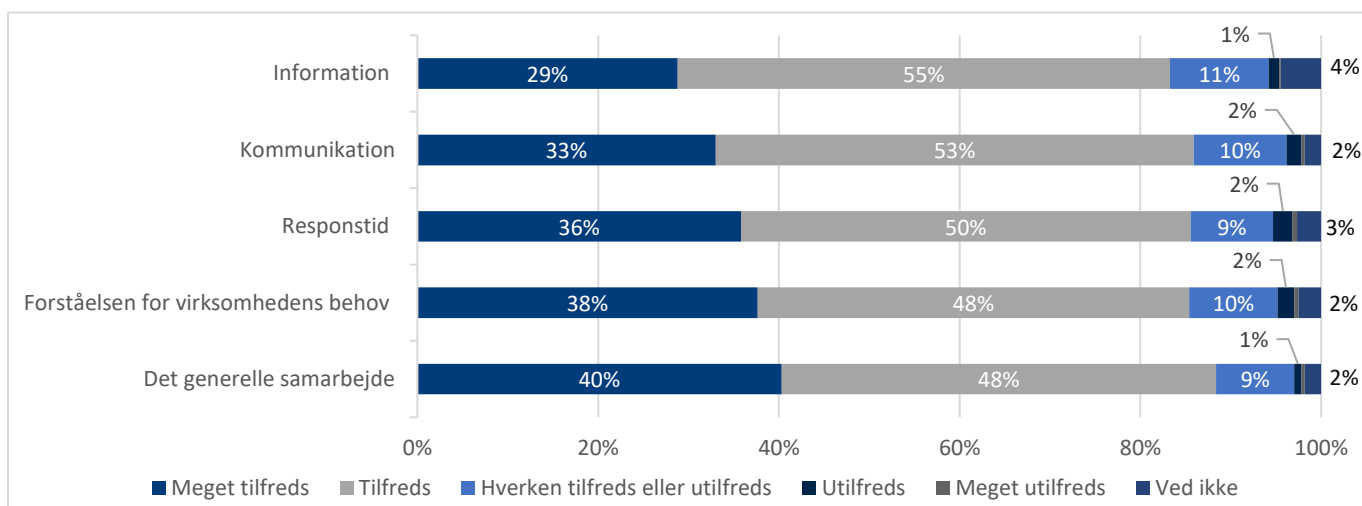


Figur 7. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre

Følgende spørgsmål blev stillet respondenteren:

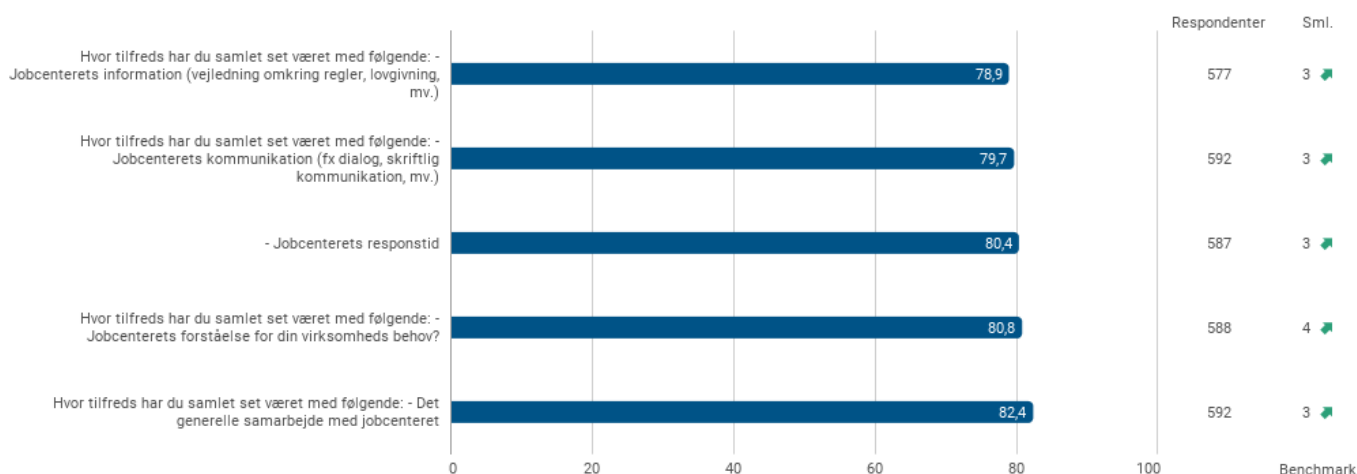
Hvor tilfreds har du samlet set været med følgende?

Det fremgår af figur 7, at jobcenteret generelt vurderes positivt på samtlige parametre: information, kommunikation, responstid samt forståelse for virksomhedens behov.



Figur 8. Indeks for tilfredsheden fordelt på forskellige parametre

I figur 8 ses en indeks beregning på tilfredsheden fordelt på samme parametre som figur 7. Det fremgår her, at tilfredsheden på de forskellige parametre ligger over det gennemsnitlige niveau for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.

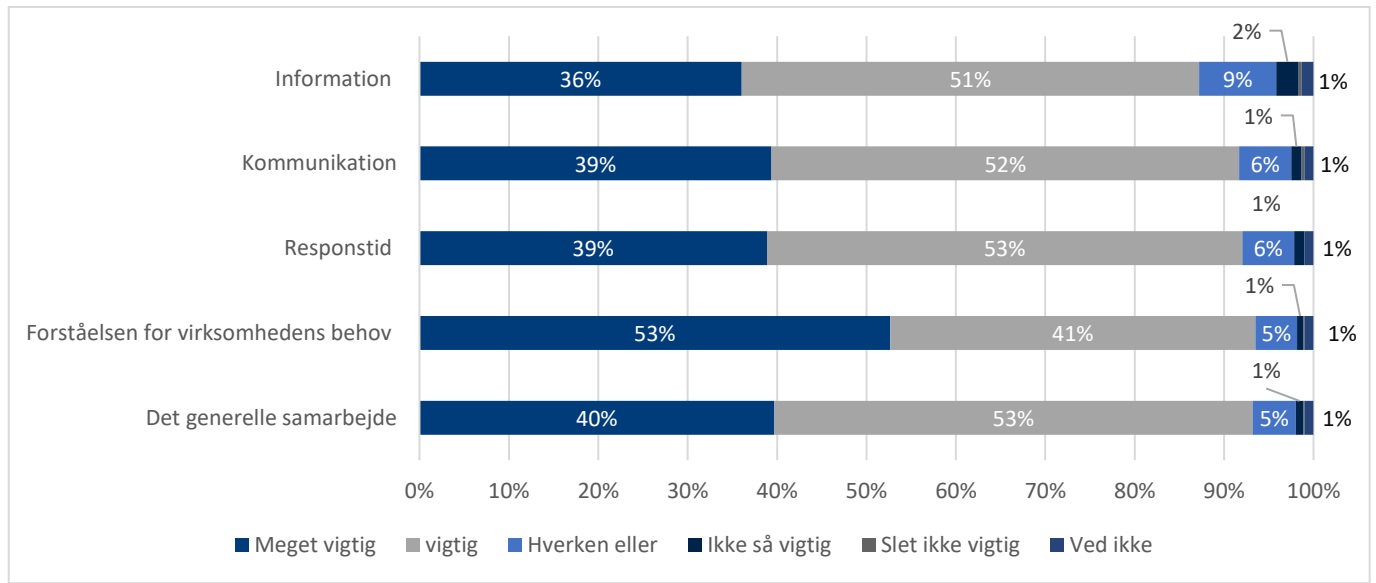


Figur 9. Vigtighed af forskellige parametre

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:

Hvor vigtige er følgende parametre for dig i samarbejdet med jobcenteret?

Det fremgår af figur 9, at størstedelen af virksomhederne vurderer samtlige parametre: det generelle samarbejde, forståelse for virksomhedens behov, responstid, kommunikation samt information som værende vigtige eller meget vigtige for samarbejdet med jobcenteret.

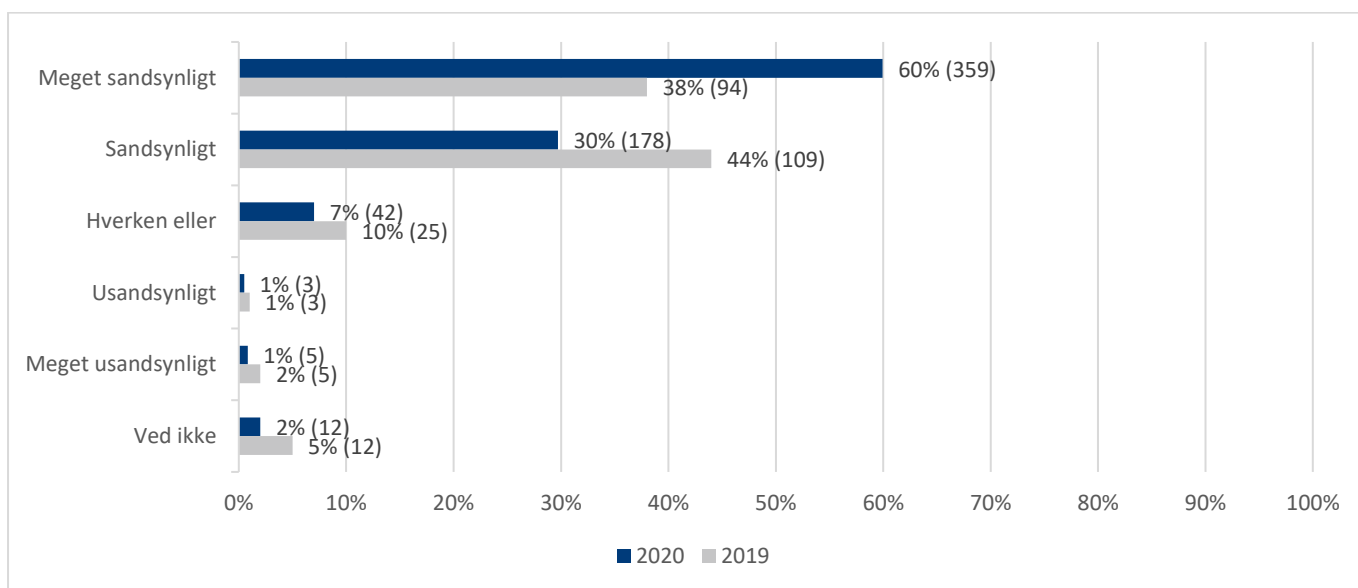


Figur 10. Anbefaling af jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenteren:

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

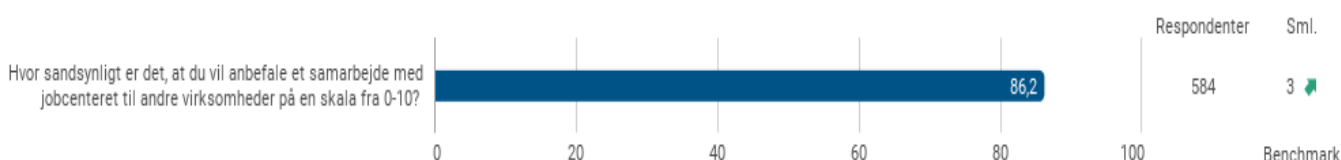
Det fremgår af tallene for 2020, at størstedelen af virksomhederne vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder (90 pct.). Det fremgår yderligere, at andelen af virksomheder som vil anbefale jobcenteret er steget fra 2019 til 2020.



Virksomhederne har i 2020 svaret på en tilfredsskala fra 0-10 fordelt mellem meget sandsynligt (10) og meget usandsynligt (0). Skalaen er omregnet således: meget sandsynligt (9 og 10), sandsynligt (6, 7 og 8), hverken eller (5), usandsynligt (2, 3 og 4) samt meget usandsynligt (0, 1).

Figur 11. Indeks for anbefaling af jobcenteret til andre virksomheder

I figur 11 ses en indeks beregning på sandsynligheden for, at virksomhederne vil anbefale jobcenteret til andre virksomheder. Det fremgår, at indekset for sandsynligheden ved "anbefaling af jobcenteret til andre virksomheder", ligger over det gennemsnitlige niveau for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.



Note: Da én enkelt kommune har haft en anden opsætning, end de 14 resterende, er indekseberegningen foretaget på baggrund af svarkategorierne 1-10. Da svarkategorien "0" ikke indgår, giver det et højere indekstal.

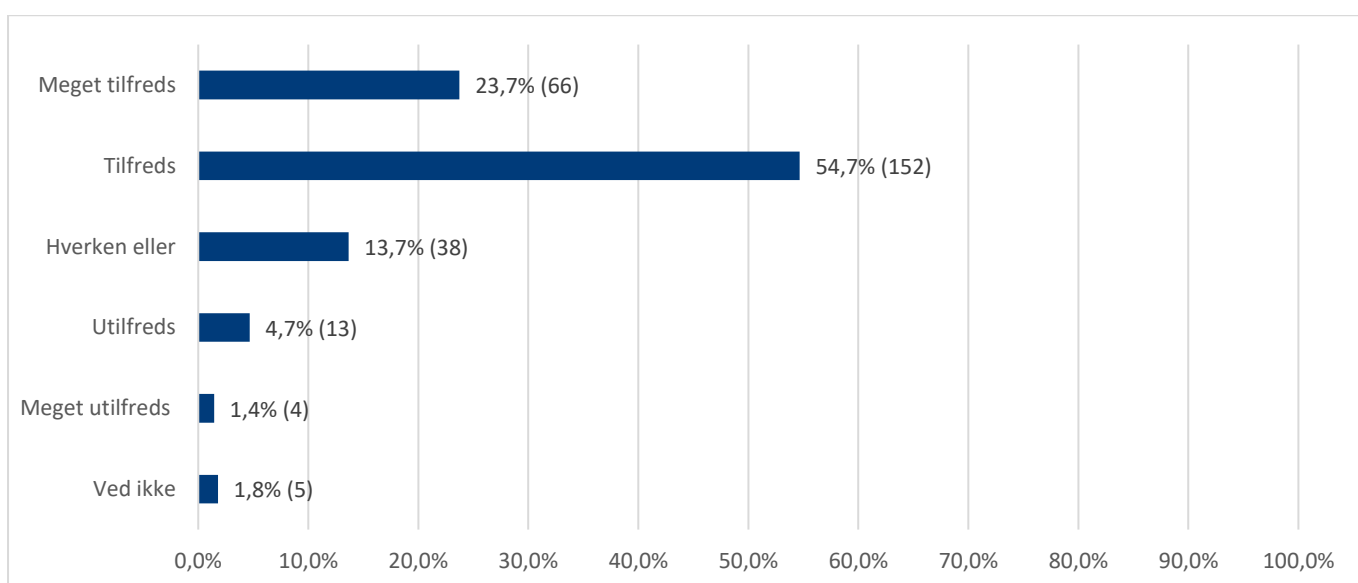
Tema 3. Samarbejdet med jobcenteret

Figur 12. Evne til at finde rette kandidat

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:

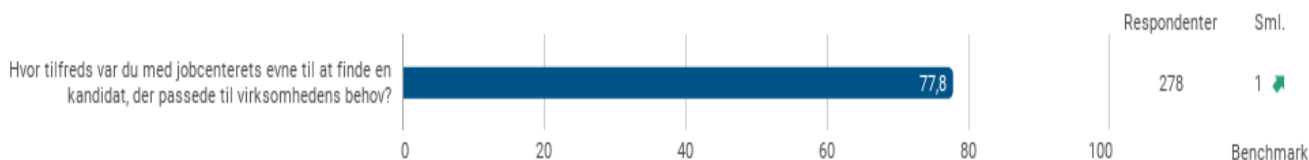
Hvor tilfreds var du med jobcenterets evne til at finde en kandidat, der passede til virksomhedens behov?

Det fremgår af Figur 12, at 78,4 pct. af de adspurgte virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse med jobcenterets evne til at finde en kandidat der passer til virksomhedens behov. Kun 6,1 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.



Figur 13. Indeks for tilfredsheden med at finde rette kandidat

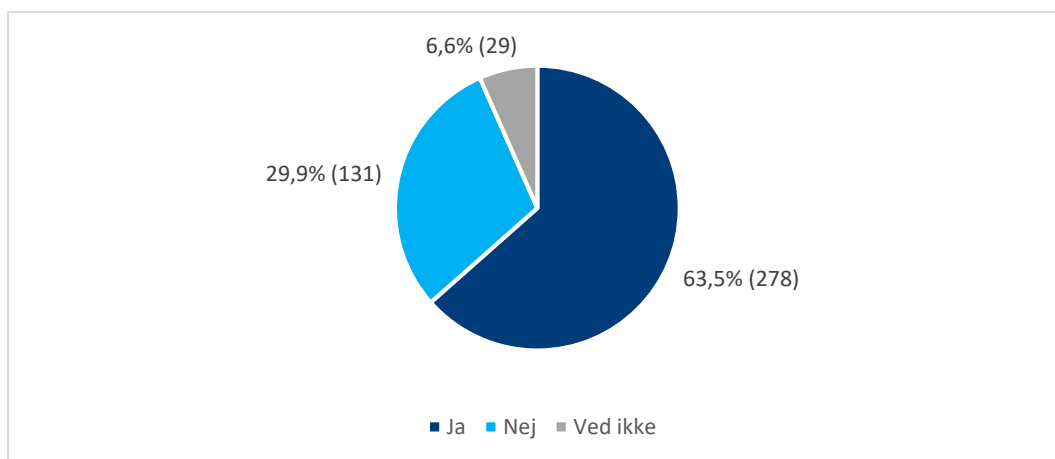
I figur 13 ses en indeks beregning på tilfredsheden med jobcenterets evne til at finde en kandidat, der passede til virksomhedens behov. Det fremgår her, at tilfredsheden med jobcenterets evne til at finde en kandidat ligger over det gennemsnitlige niveau for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.



Figur 14: Samarbejde med jobcenteret om fund af kandidat

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne, hvis vedkommende svarede at kontakten med jobcenteret omhandlede "Rekruttering" og eller "Opkvalificering" til spørgsmålet i figur 2: *Har du fået fremsendt kandidater af jobcenteret?*

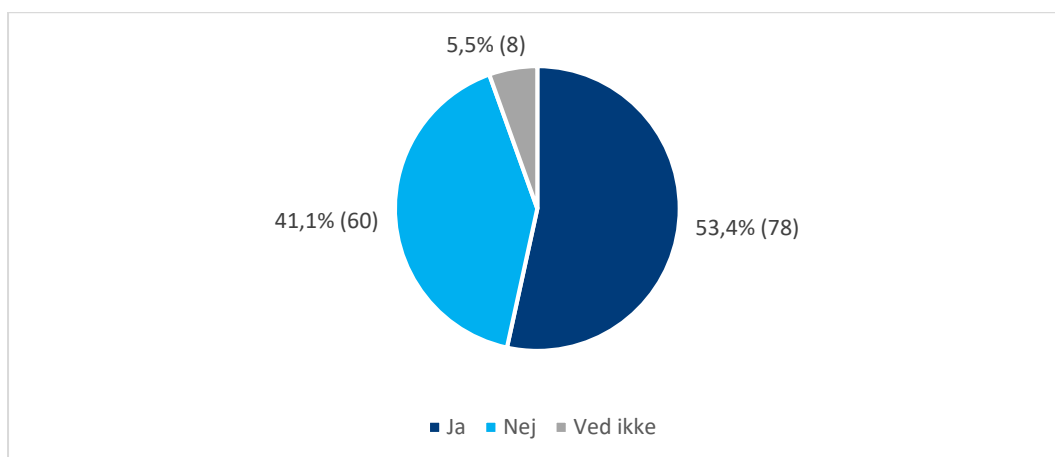
Det fremgår af figur 14 at for 63,5 pct. af de virksomheder, som har samarbejdet med jobcenteret om rekruttering og opkvalificering, har fået fremsendt kandidater af jobcenteret.

**Figur 15. Samarbejde med jobcenteret**

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne, hvis vedkommende svarede at kontakten med jobcenteret omhandlede "Rekruttering" til spørgsmålet i figur 2:

Har I ansat en medarbejder som følge af samarbejdet med jobcenteret?

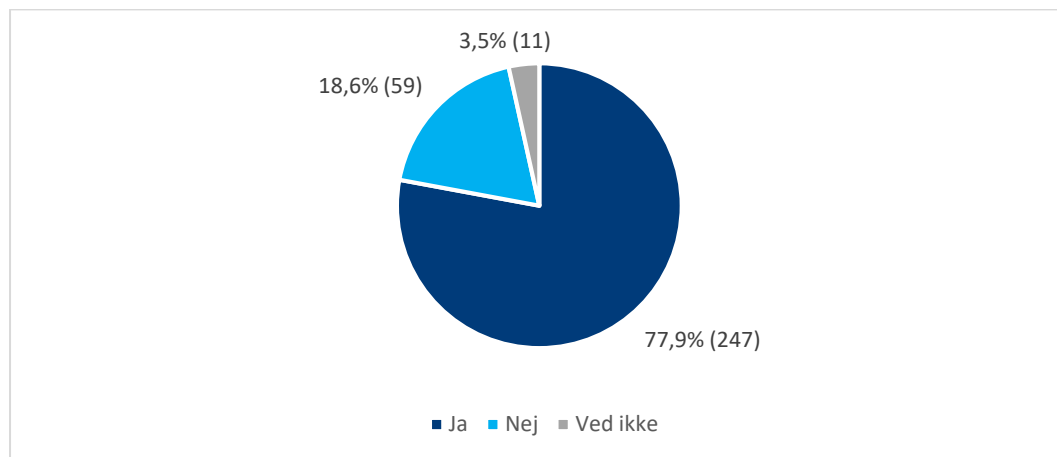
Det fremgår af figur 15, at 53,4 pct. har ansat en medarbejder som følge af samarbejdet med jobcenteret. 41,1 pct. har ikke ansat en medarbejder som følge af samarbejdet med jobcenteret.



Figur 16. Samarbejde med jobcenteret om virksomhedspraktik og lign.

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne, hvis vedkommende svarede at kontakten med jobcenteret omhandlede "Opkvalificering" til spørgsmålet i figur 2: *Har I indgået aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende som følge af samarbejdet med jobcenteret?*

Det fremgår af figur 16, at næsten hver 8. virksomhed, hvor samarbejdet har omhandlet hjælp til opkvalificering af ledige (se figur 2), har indgået en aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende (77,9 pct.). 18,6 pct. indgik ikke en aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende.

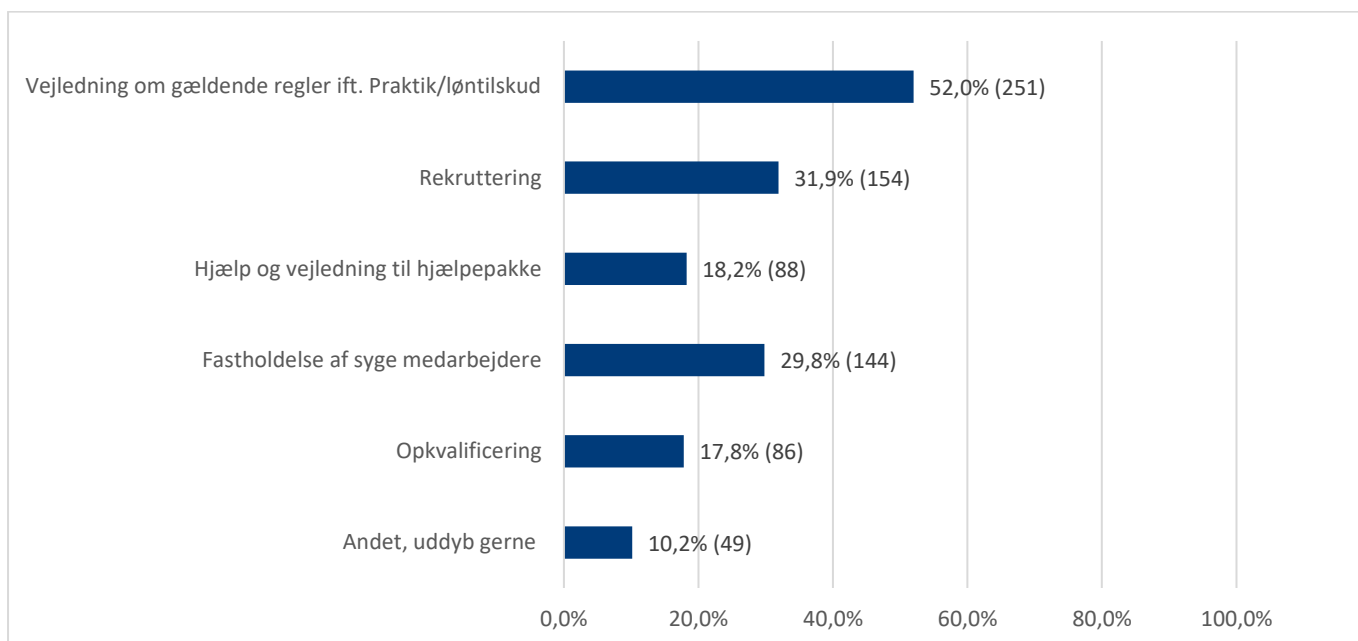


Figur 17. Hjælp under Corona

Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne:

Hvad mener I, jobcenteret kan hjælpe jeres virksomhed med som følge af situationen omkring corona? (vælg gerne flere):

Det fremgår af figur 17, at en markant del af virksomhederne (52 pct.) mener, at jobcenteret kan hjælpe dem med vejledning om gældende regler ift. praktik/løntilskud som følge af situationen omkring corona. En større procentdel af virksomhederne (31,9 pct.) mener, at jobcenteret kan hjælpe dem med rekruttering som følge af situationen omkring corona samt fastholdelse af syge medarbejdere (29,8 pct.).



Note: Spørgsmålet blev stillet fra 1. kvartal grundet corona-krisen. Det var muligt for virksomhederne at vælge mere end én svarmulighed. For yderligere uddybning henvises til metodeafsnittet.