› RAPPORT

TILFREDSHEDSMÅLING

Viborg 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 6

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 tilfredshed med evne til 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

Ekstra spørgsmål 15
Figur 18. Kendskab til JobnetAG 15

Figur 19. Brug af JobnetAG 15

Figur 20. Samarbejdsbesøget 2020 16

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

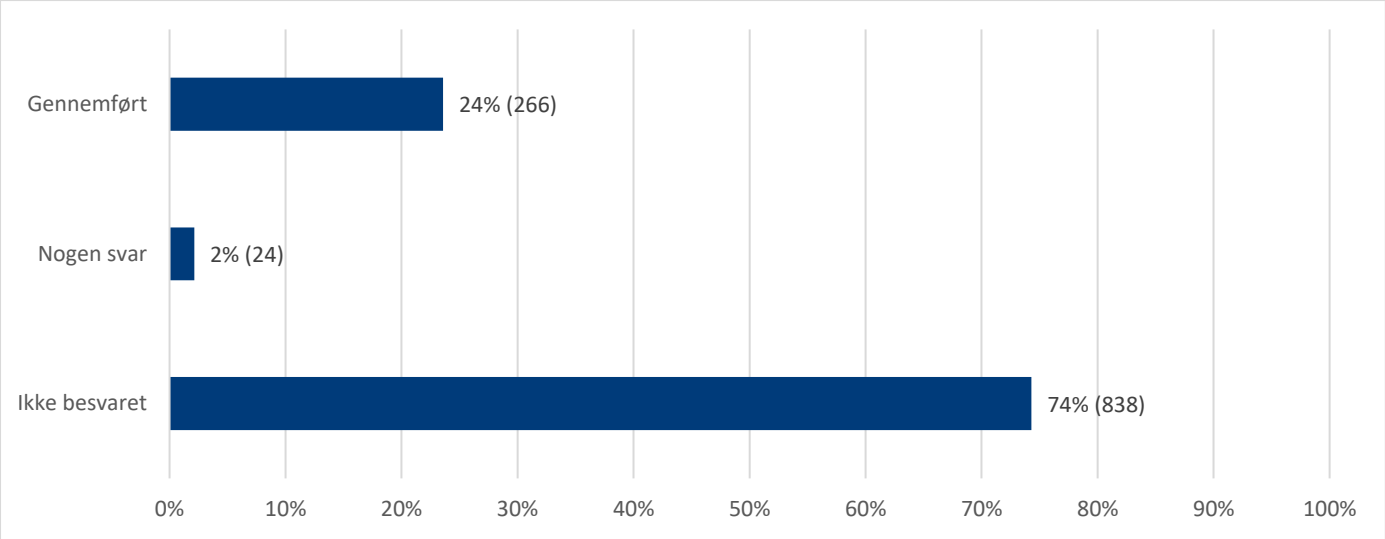
Rapporten er udarbejdet i Excel. Rapportens figurer består primært af frekvensberegninger, hvilket er antallet af respondenter til en konkret svarmulighed relativt til samlede antal respondenter for alle svarmuligheder. Frekvensen angiver da, hvor mange respondenter, i procent, der har valgt en konkret svarmulighed. Det skal fremhæves, at særligt for ”Figur 2. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter, ”Figur 4. Hvordan blev kontakten gennemført?” og ”Figur 17: 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 indeksværdi 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 indeksværdi 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. Indeksværdien har udelukkende til hensigt at give et sammenligningsgrundlag på tværs af kommunerne.

Indeksværdien 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 indeksværdi, som dermed kan sammenlignes med andre kommuner.

Figur 1. Svarprocent for den samlede undersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen er blevet sendt til i alt 1128 virksomheder. 266 virksomheder har besvaret undersøgelsen og 24 har besvaret dele, svarende til en svarprocent på 24 pct.

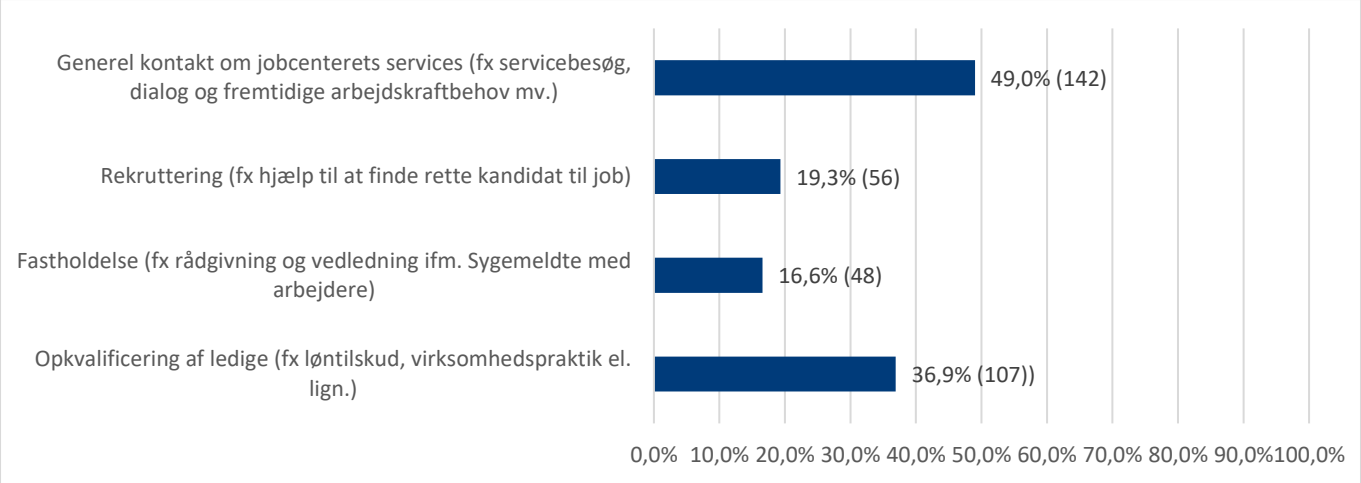


Note: Søjlerne er angivet i procenter, og parentesen angiver antal respondenter.

Tema 1. Kontakt med jobcenteret

Figur 2. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter:
Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:
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 generel kontakt om jobcenterets services (49 pct.) og opkvalificering af ledige (36,9 pct.). Der var færrest sager om fastholdelse (16,6 pct.).



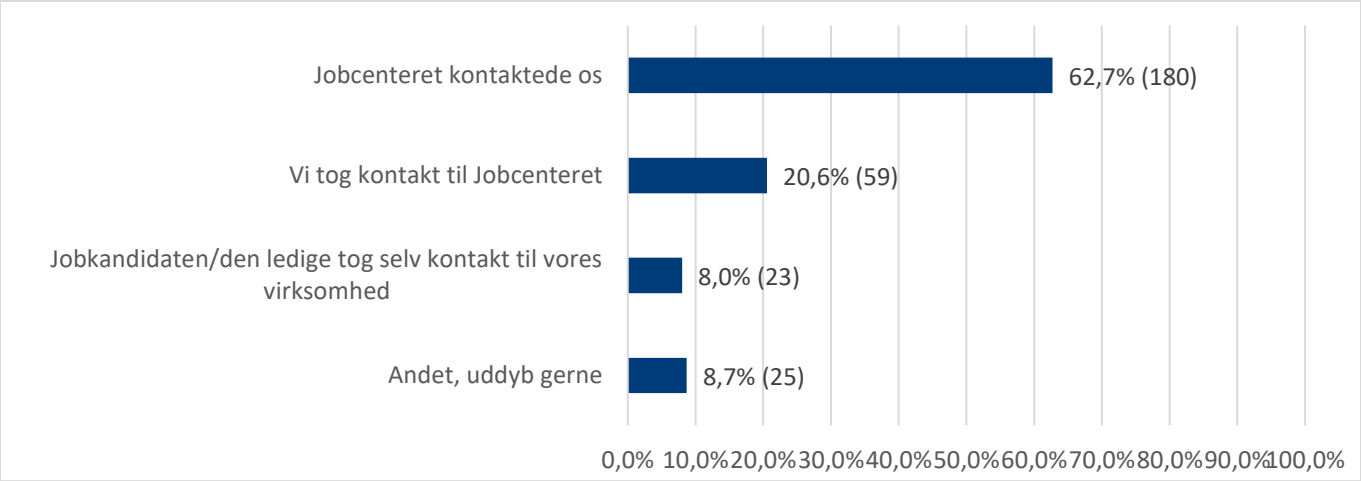
Note: Det var muligt for virksomhederne at vælge mere end én svarmulighed. For yderligere uddybning henvises til metodeafsnittet.

Figur 3. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

Hvem tog initiativ til kontakten?

Det fremgår af figur 3, at det hovedsageligt er jobcenteret, der er initiativtager til kontakt og samarbejde med virksomhederne (62,7 pct.). Derudover er der en større procentdel (20,6 pct.) af virksomhederne, der selv har taget kontakt til jobcenteret.

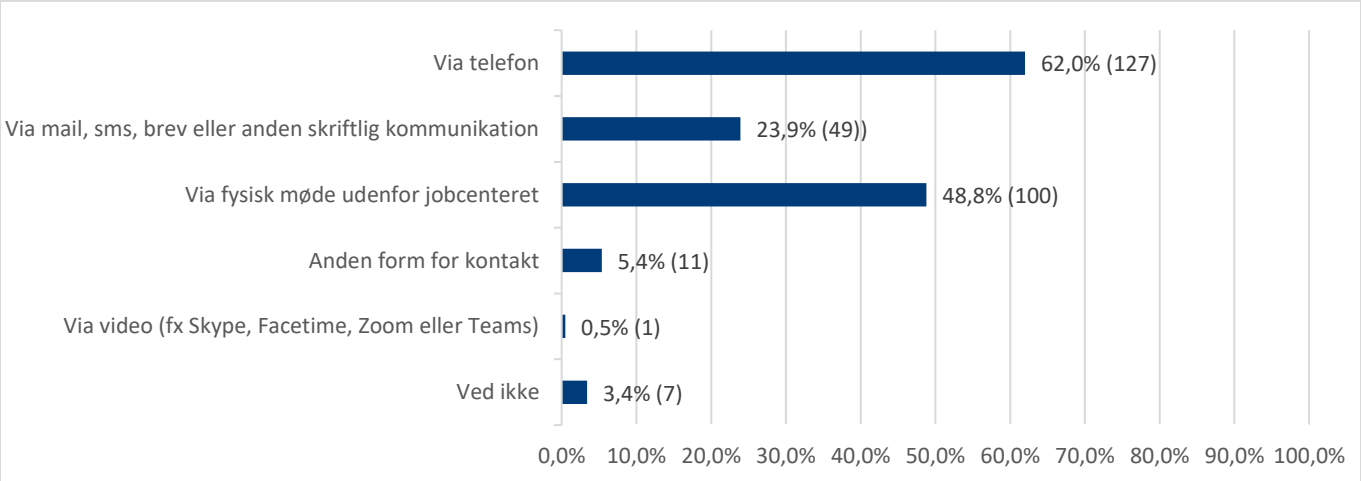


Figur 4. Hvordan blev kontakten gennemført

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

Hvordan blev kontakten gennemført?

Det fremgår af figur 4, at størstedelen af kontakten er blevet gennemført via telefon (62 pct.). Derudover er der en større procentdel (48,8 pct.), der har haft kontakt ved fysisk at mødes udenfor jobcenteret.



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.

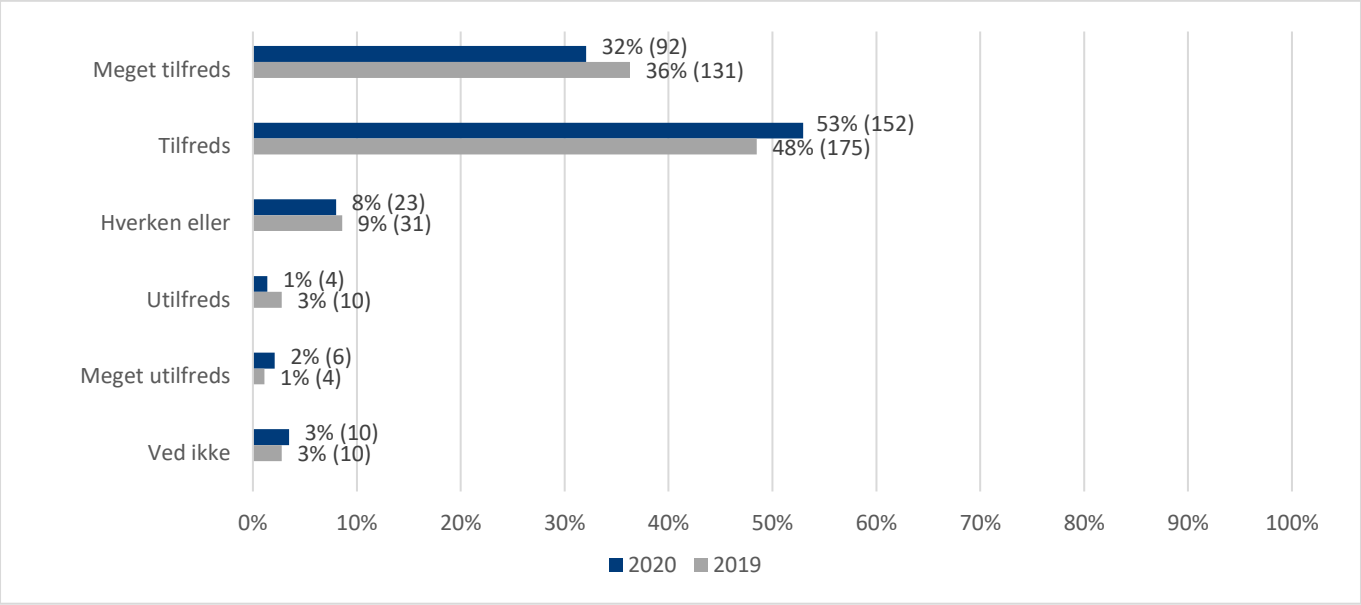
Tema 2. Overordnet tilfredshed med jobcenteret

Figur 5. Tilfredshed med jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

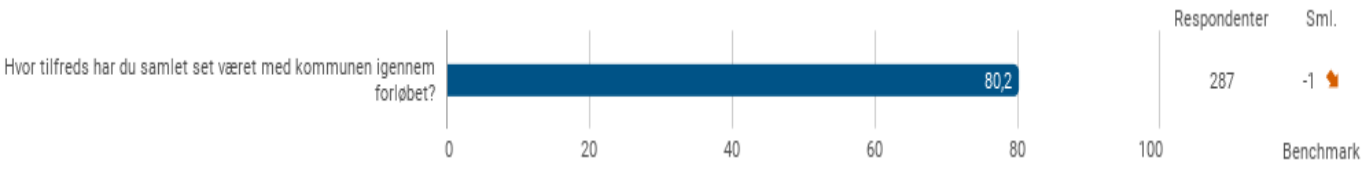
Hvor tilfreds har du samlet set været med jobcenteret?

Det fremgår af tallene fra 2020, at mere end 8 ud af 10 virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til jobcenteret (85 pct.). Det fremgår yderligere, at 84 pct. af virksomhederne var tilfredse eller meget tilfredse i 2019. Det er en stigning på 1 pct. point fra 2019 til 2020.



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 under det gennemsnitlige niveau for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.

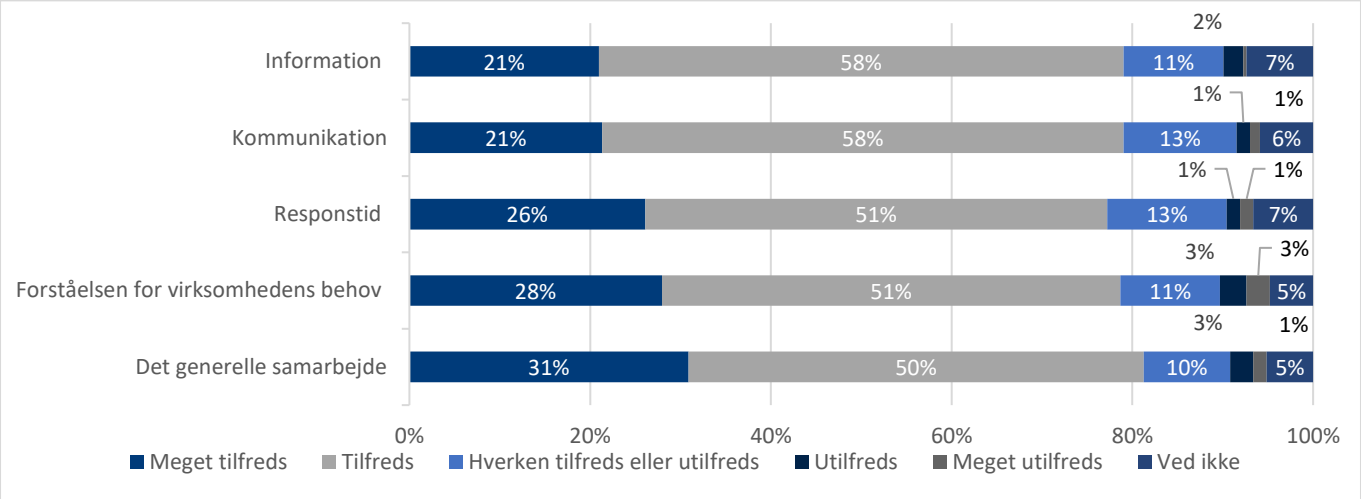


Figur 7. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

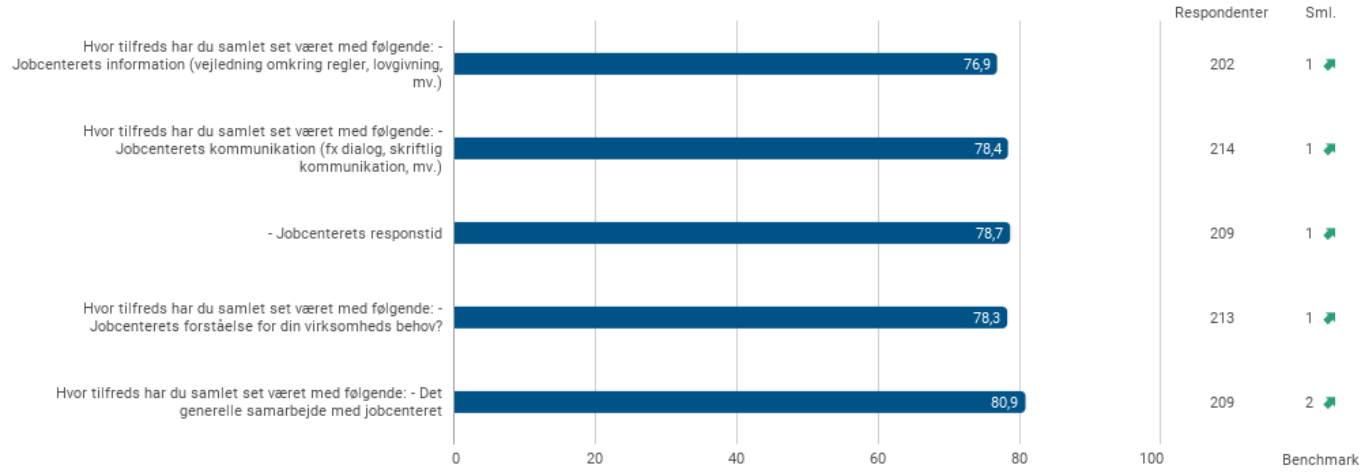
Hvor tilfreds har du samlet set været med følgende?

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 indeksberegning 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.

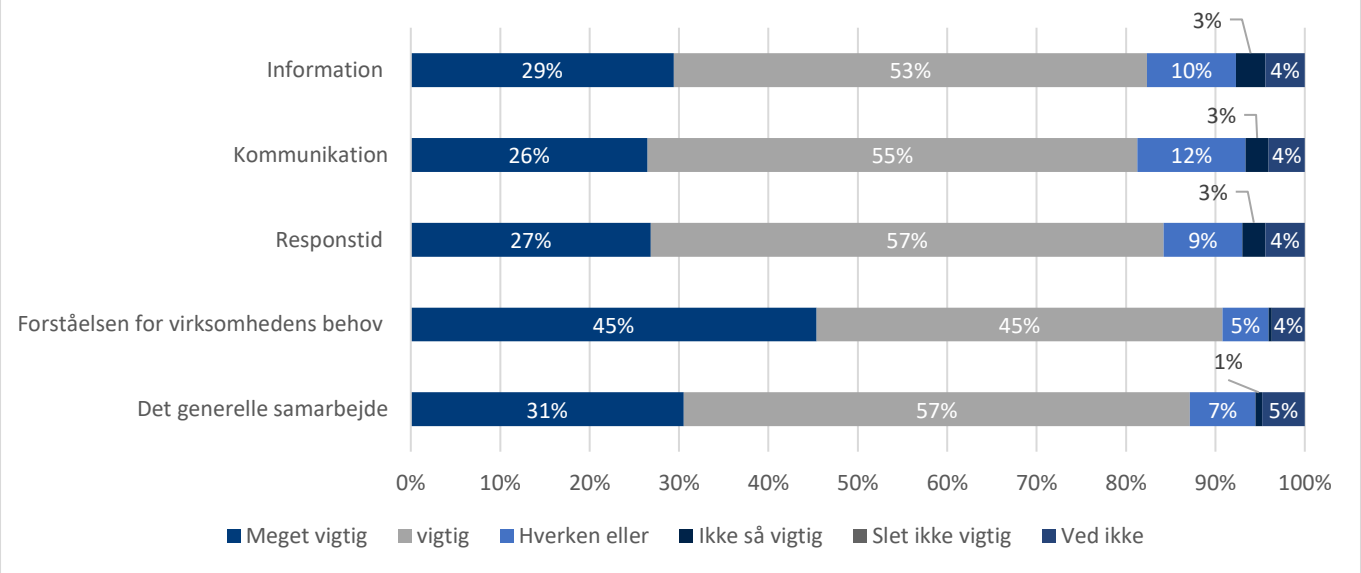


Figur 9. Vigtighed af forskellige parametre

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

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

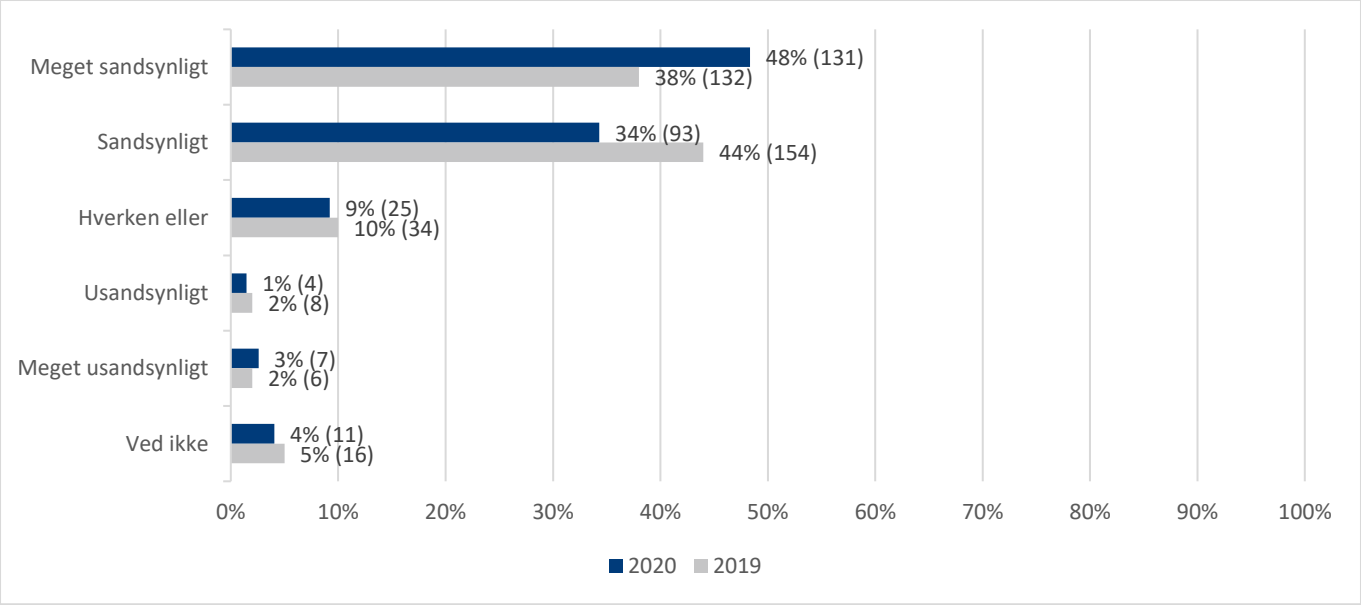
Det fremgår af figur 9, at størstedelen af virksomhederne vurderer samtlige parametre: det generelle samarbejde, forståelse for virksomhedens behov, responstid, kommunikation samt information som værende vigtige eller meget vigtige for samarbejdet med jobcenteret.



Figur 10. Anbefaling af jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten: *Hvad er sandsynligheden for, at du vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder?*

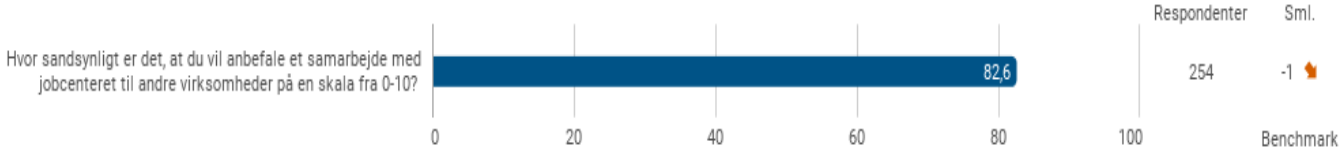
Det fremgår af tallene for 2020, at størstedelen af virksomhederne vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder (82 pct.). I 2019 var andelen af virksomheder, som ville anbefale et samarbejde med jobcenteret 82 pct. Andelen er virksomheder, der vil anbefale et samarbejde med jobcenteret, er stabilt 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 og 1).

Figur 11. Indeks for anbefaling af jobcenteret til andre virksomheder

I figur 11 ses en indeksberegning 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 under 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 indeksberegningen foretaget på baggrund af svarkategorierne 1-10. Da svarkategorien "0" ikke indgår, giver det et højere indekstal.

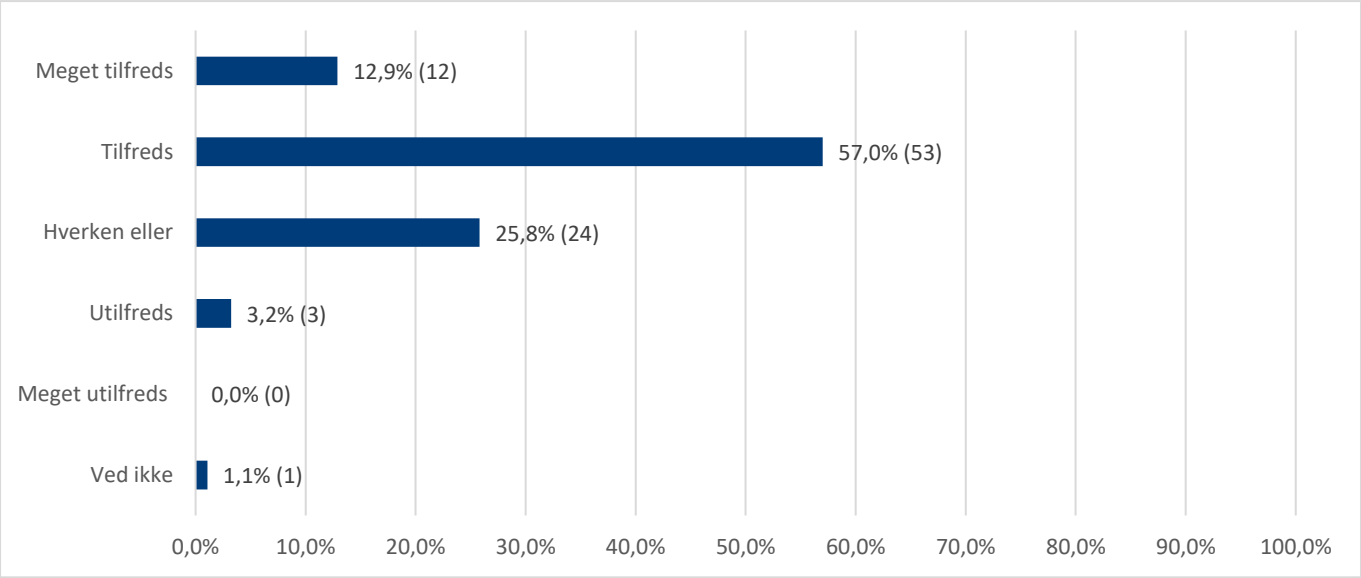
Tema 3. Samarbejdet med jobcenteret

Figur 12. Evne til at finde rette kandidat

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

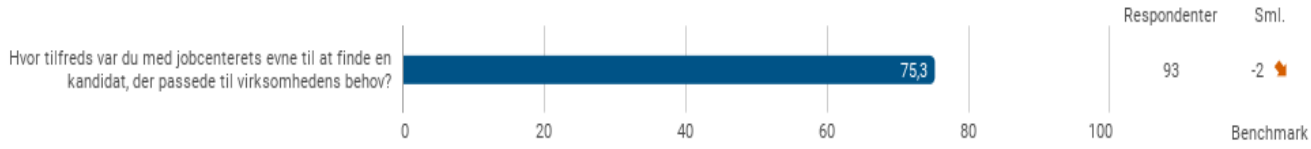
Hvor tilfreds var du med jobcenterets evne til at finde en kandidat, der passede til virksomhedens behov?

Det fremgår af figur 12, at 69,9 pct. af de adspurgte virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse med jobcenterets evne til at finde en kandidat der passer til virksomhedens behov. Imens 3,2 pct. er utilfredse.



Figur 13. Indeks for tilfredshed med evne til at finde rette kandidat

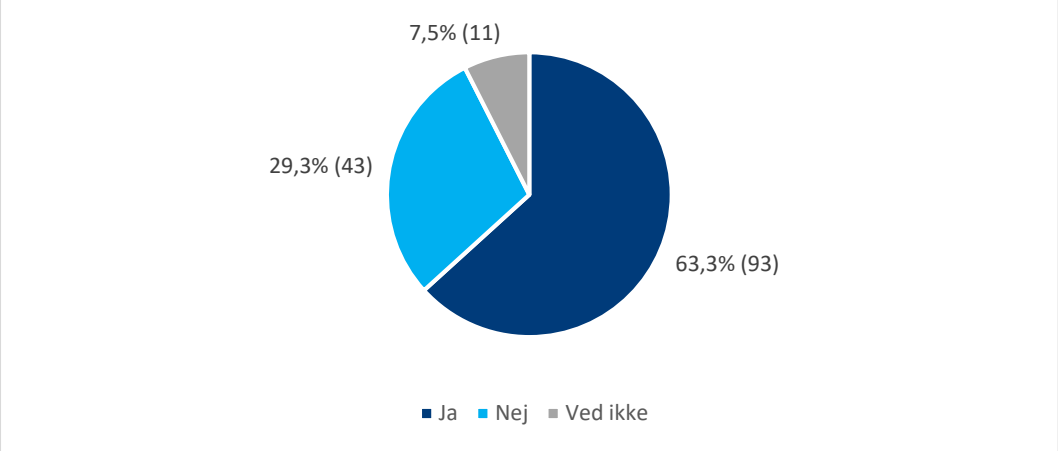
I figur 13 ses en indeksberegning på tilfredsheden med jobcenterets evne til at finde en kandidat, der passede til virksomhedens behov. Det fremgår her, at tilfredsheden med jobcenterets evne til at finde en kandidat ligger under det gennemsnitlige niveau for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.



Figur 14: Samarbejde med jobcenteret om fund af kandidat

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

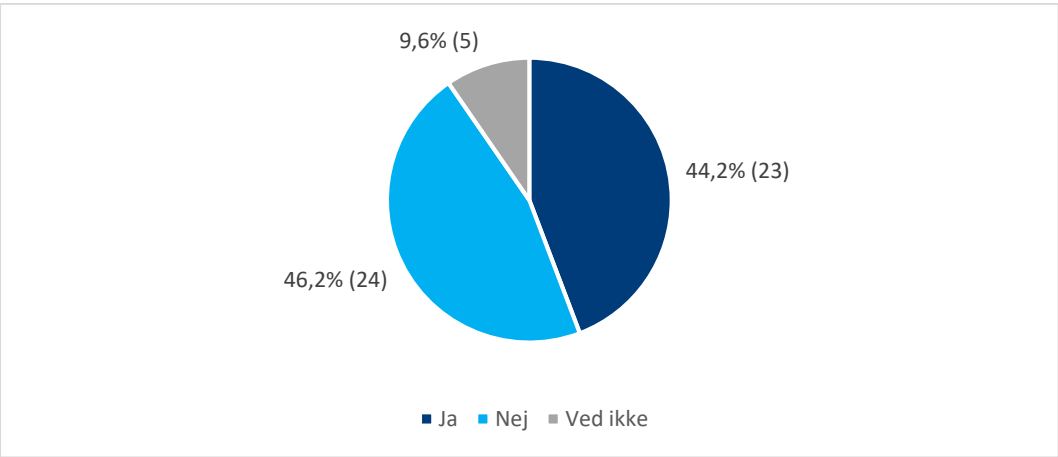
Det fremgår af figur 14 at for 63,3 pct. af de virksomheder, som har samarbejdet med jobcenteret om rekruttering og opkvalificering, har fået fremsendt kandidater af jobcenteret



Figur 15. Samarbejde med jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten, 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?

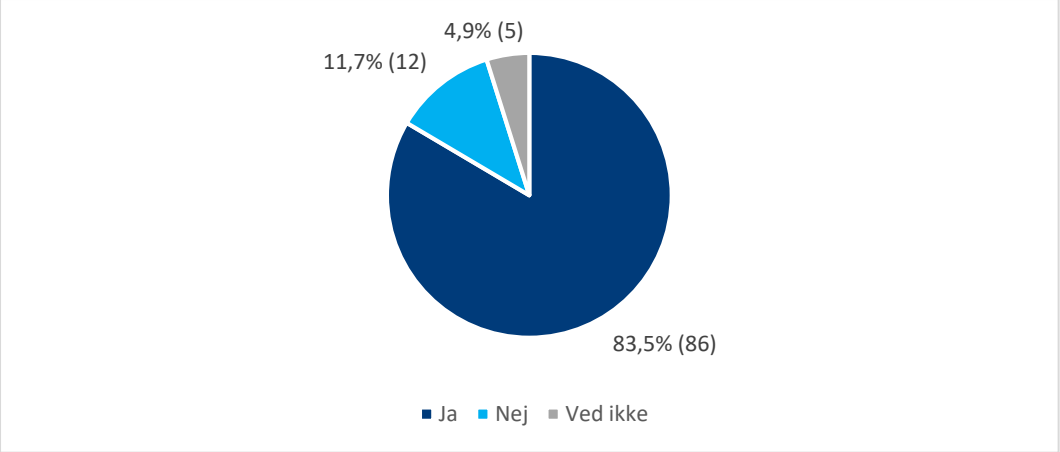
Det fremgår af figur 15, at 44,2 pct. har ansat en medarbejder som følge af samarbejdet med jobcenteret. 46,2 pct. har ikke ansat en medarbejder som følge af samarbejdet med jobcenteret.



Figur 16. Samarbejde med jobcenteret om virksomhedspraktik og lign.

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten, 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 omkring 8 ud af 10 virksomheder, hvor samarbejdet har omhandlet hjælp til opkvalificering af ledige (se figur 2), har indgået en aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende (83,5 pct.). 11,7 pct. indgik ikke en aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende.

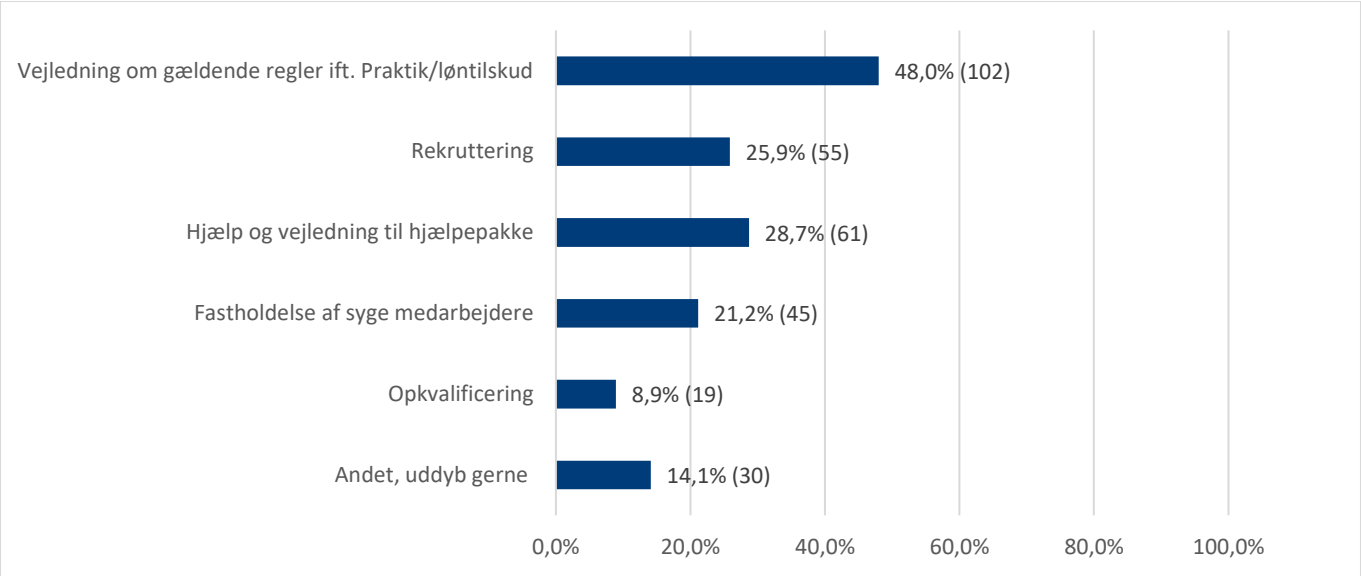


Figur 17. Hjælp under Corona

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

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

Det fremgår af figur 17, at størstedelen af virksomhederne (48 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 (28,7 pct.) mener, at jobcenteret kan hjælpe dem med vejledning til hjælpepakke.



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.

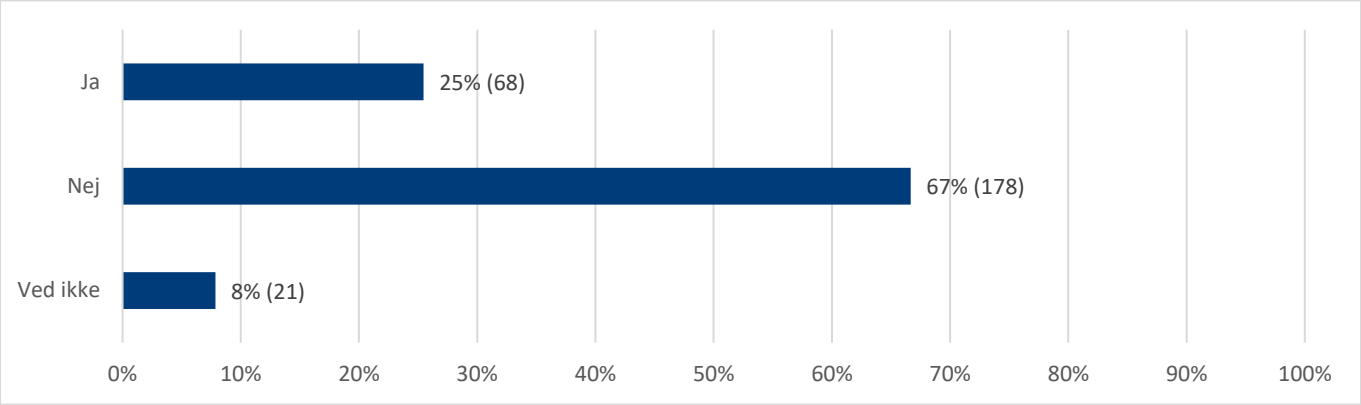
Ekstra spørgsmål

Figur 18. Kendskab til JobnetAG

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

Kender du portalen JobnetAG - Jobnet for arbejdsgivere?

Det fremgår af figur 18, at størstedelen af virksomhederne (67 pct.) ikke kender til portalen JobnetAG. En større andel (25 pct.) af virksomhederne kender til portalen

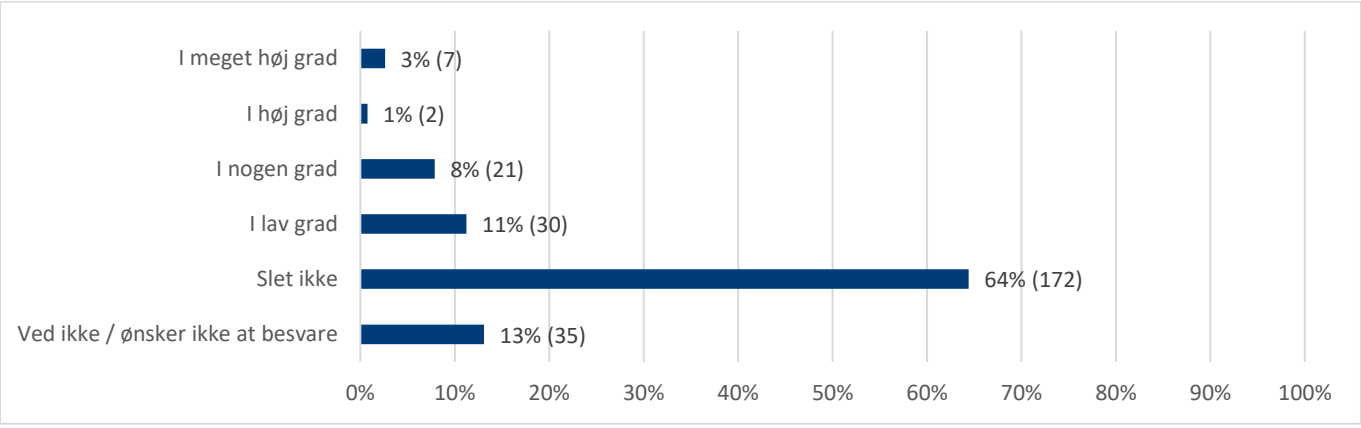


Figur 19. Brug af JobnetAG

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

I hvor høj grad benytter du dig af JobnetAG i din rekruttering?

Det fremgår af figur 19, at størstedelen af virksomhederne (64 pct.) ikke benytter sig af JobnetAG. En mindre del (19 pct.) benytter den i lav eller nogen grad.



Figur 20. Samarbejdsbesøget 2020

Følgende spørgsmål blev stillet respondenten:

Fik du som virksomhedsleder noget brugbart ud af Samarbejdsbesøget 2020?

Det fremgår af figur 20, at en tredjedel af virksomhederne (33 pct.) i nogen grad fik noget brugbart ud af samarbejdsbesøget. En større andel (23 pct.) fik i høj grad noget brugbart ud af samarbejdsbesøget.

