

# AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE L'OFICINA DE TREBALL PER PART DE LES PERSONES DEMANDANTS I LES EMPRESES OFERTANTS D'OCUPACIÓ

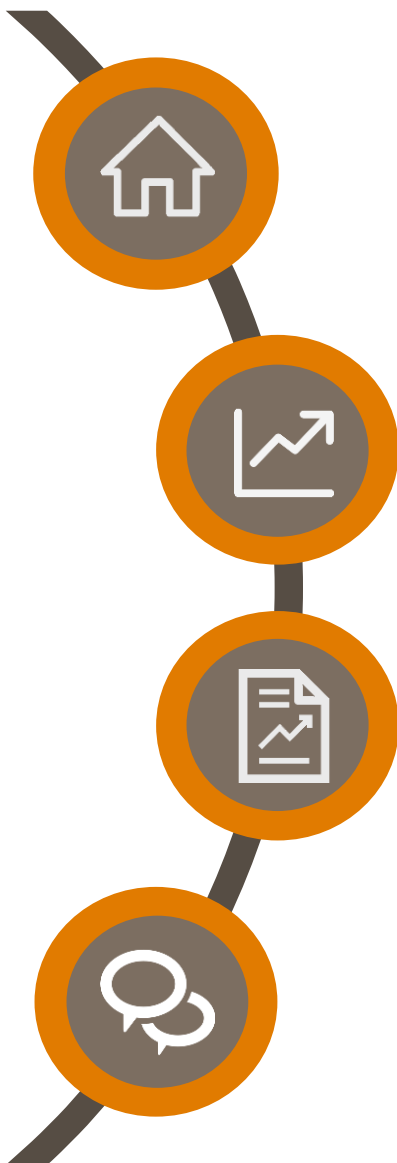
## Informe de resultats

Presentat a:



Desembre, 2019





# Índex

1. Introducció i aspectes metodològics .....	3
2. Persones demandants .....	11
2.1. Característiques dels demandants .....	12
2.2. Valoració de l'Oficina de Treball .....	22
2.3. Valoració de l'Entrevista Inicial .....	27
2.4. Valoració de les ofertes de treball .....	34
2.5. Valoració del Servei d'Orientació .....	37
3. Empreses ofertants .....	56
3.1. Característiques de les empreses .....	57
3.2. Valoració del Servei d'Intermediació .....	61
3.3. Valoració de les candidatures .....	68
3.4. Experiència global .....	76
4. Conclusions .....	85



# Introducció i Aspectes Metodològics



# Propòsit i objectius de l'estudi

El **propòsit** d'aquest estudi és conèixer la valoració que fan els usuaris del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) del servei que aquest presta, tant per part de la població usuària (persones demandants) com per part de les empreses que fan intermediacions a les oficines.

L'objectiu general es desglossa en els següents **objectius específics**:

### PERSONES DEMANDANTS

Des de la perspectiva de les **persones demandants**:

- ▶ Anàlisi del **perfil persones usuàries** del SOC.
- ▶ **Valoració** general del servei prestat a l'Oficina de Treball.
- ▶ **Valoració** de l'entrevista inicial.
- ▶ **Valoració** del servei d'orientació.



### EMPRESSES OFERTANTS

Des de la perspectiva de les **empreses ofertants**:

- ▶ Anàlisi del **perfil de les empreses usuàries** del SOC.
- ▶ **Valoració** del servei d'intermediació personal i web.
- ▶ **Valoració** de les candidatures.
- ▶ Grau de **fidelitat** i de **recomanació**.





# Introducció i Aspectes Metodològics

## Fitxa tècnica

- **Univers de Treball:** Persones demandants d'ocupació durant l'any 2019 inscrits a l'Oficina de Treball del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- **Mètode de recollida de la informació:** Administració web d'un qüestionari estructurat dirigit a les persones inscrites a l'Oficina de Treball com a demandants d'ocupació.
- **Qüestionari:** Dissenyat per CERES d'acord als objectius de la investigació, amb la col·laboració i aprovació del SOC.
  - Disposa de versions en català i castellà.
  - Respecte l'enquesta de 2018 s'ha canviat l'escala des d'una ordinal de 4 categories a una mètrica de 0 a 10.
- **Base de Mostreig:** Base de dades de persones demandants d'ocupació a l'Oficina de Treball facilitada pel SOC. Grandària: 513.650 registres.



- **Dates de Treball de Camp:** Des del 29 de novembre de 2019 al 11 de desembre de 2019.
- **Treball de camp:**
  - Selecció d'una mostra aleatòria de 27.729 usuaris.
  - Enviament de l'enquesta mitjançant correu electrònic a la mostra.
  - Respostes anònimes.
  - La mostra ha estat de 1.433 persones.
- **Error Mostral:** Pels percentatges, amb nivell de confiança del 95% ( $k=2$ ), en el supòsit de mostreig aleatori simple i màxima indeterminació ( $p=q=50%$ ):

Global	Ocupats	Resta d'aturats	Aturats de llarga durada	Aturats d'alta rotació
±2,6%	±3,4%	±6,7%	±8,4%	±7,7%

- **Ponderació:** S'ha aplicat un procés de ponderació per restituir els pesos de la mostra segons l'edat de les persones demandants d'ocupació.



# Introducció i Aspectes Metodològics

## Fitxa tècnica

- **Univers de Treball:** Empreses que en el darrer any han presentat almenys una oferta de treball a través de l'Oficina de Treball del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- **Mètode de recollida de la informació:** Administració web d'un qüestionari estructurat dirigit a les empreses inscrites a l'Oficina de Treball com a ofertants d'ocupació. Per incentivar la resposta, es realitza un seguiment telefònic i s'envien recordatoris.
- **Qüestionari:** Dissenyat per CERES d'acord als objectius de la investigació, amb la col·laboració i aprovació del SOC.
  - Disposa de versions en català i castellà.
  - Respecte l'enquesta de 2018 s'ha canviat l'escala des d'una ordinal de 4 categories a una mètrica de 0 a 10.
- **Base de Mostreig:** Base de dades d'empreses ofertants d'ocupació a l'Oficina de Treball facilitada pel SOC. Grandària: 6.119 registres (després d'eliminar duplicats).



- **Dates de Treball de Camp:** Des del 19 de novembre de 2019 al 4 de desembre de 2019.
- **Treball de camp:**
  - Selecció d'una mostra aleatòria de 3.959 empreses.
  - Enviament de l'enquesta mitjançant correu electrònic a la mostra.
  - Respostes anònimes.
  - La mostra obtinguda ha estat de 416 empreses.
- **Error Mostral:** Pels percentatges, amb nivell de confiança del 95% ( $k=2$ ), en el supòsit de mostreig aleatori simple i màxima indeterminació ( $p=q=50%$ ):

Global	Micro-Empresa	Petita empresa	Mitjana empresa	Gran empresa
±4,7%	±7,6%	±8,2%	±9,7%	±6,6%

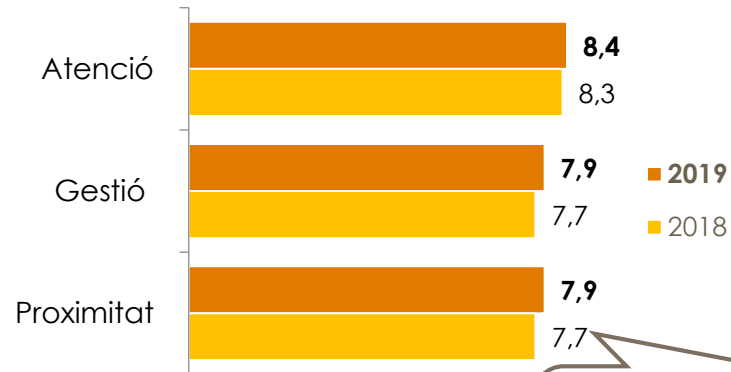
- **Ponderació:** S'ha aplicat un procés de ponderació per restituir els pesos de la mostra segons aquelles empreses que només han fet una oferta.

## Introducció i Aspectes Metodològics

# Transformació de l'escala de satisfacció de 2018



### Comparativa anual de valoracions mitjanes



D'aquesta manera podem comparar de forma visual les diferències i semblances entre les valoracions de 2018 i 2019.

Al 2018, l'escala utilitzada per les valoracions era del 1 al 4.

Per a comparar les mitjanes, s'ha aplicat la següent transformació de l'escala inicial ordinal ( $i$ ) de 1 a 4 a escala final mètrica ( $j$ ) de 0 a 10.

$$\bar{X}_j = \left( \frac{(\bar{X}_i - Min_i)(Max_j - Min_j)}{(Max_i - Min_i)} \right) + Min_j$$

On:

$\bar{X}$ : Mitjana

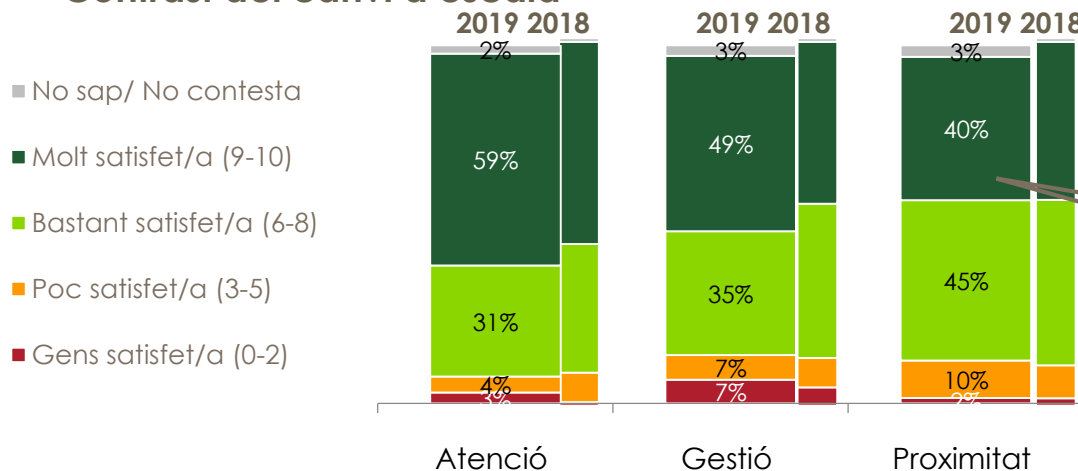
$Min$ : Valor mínim de l'escala

$Max$ : Valor màxim de l'escala

De manera que un 1 es traduiria en un 0, un 4 en un 10 i un 2 en un 3,33.

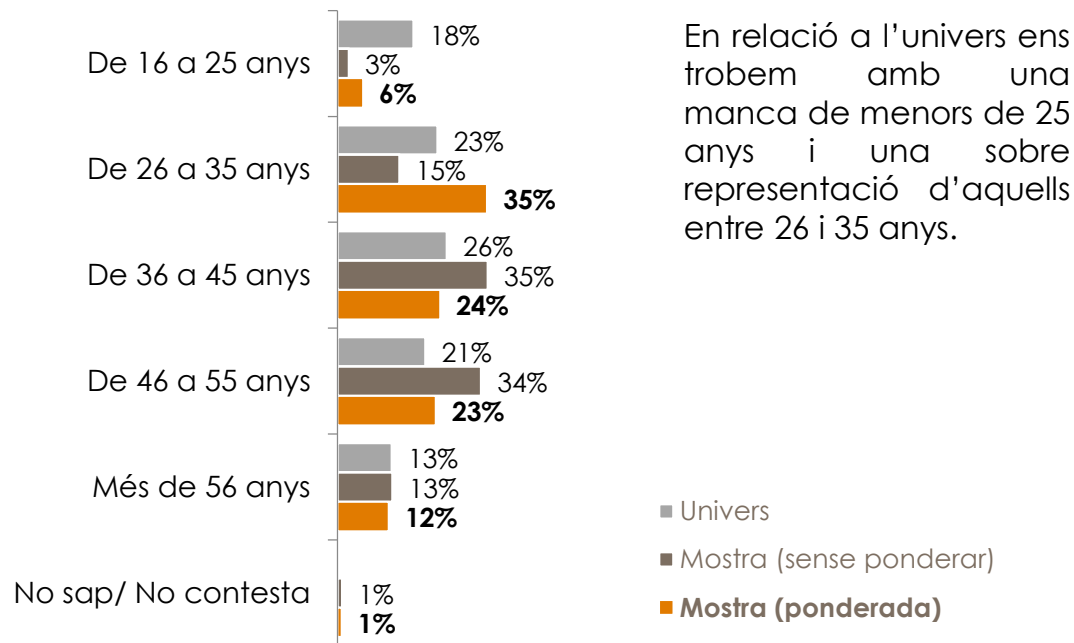
Quan es comparen les distribucions de les variables de les valoracions de 2018 i l'agrupada al 2019, podem veure que segueixen un patró similar de respostes que garanteix la correcta agrupació de les respostes mètriques en categories.

### Contrast del canvi d'escala





### Edat

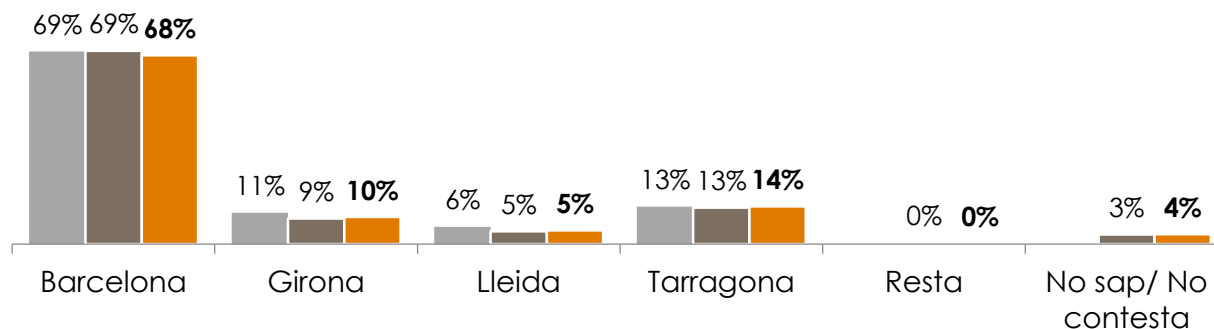


Per tal d'analitzar correctament la informació de les persones demandants d'ocupació es contrasta la distribució de la Mostra en relació a l'Univers en aquelles variables de les qual es disposa d'informació: edat i la província.

S'observa com la mostra presenta moltes menys persones joves (fins a 36 anys) i en canvi n'hi ha més d'entre 45 a 55 anys.

Així que es decideix restituir els pesos de la mostra segons l'edat dels usuaris.

### Zona de procedència

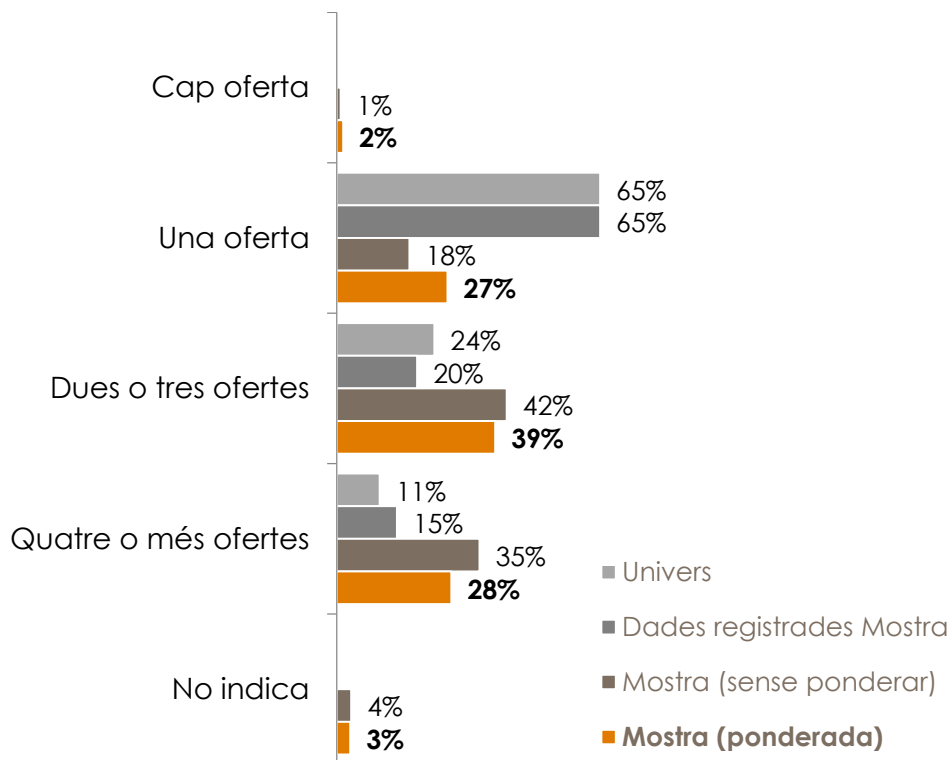


La distribució dels usuaris segons les zones de residència és molt semblant a l'univers.





### Nombre d'ofertes publicades a través de l'Oficina de Treball durant el 2019



Per tal d'analitzar correctament la informació de les empreses es contrasta la distribució de la mostra en relació a l'Univers en aquelles variables de les qual es disposa d'informació: nombre d'ofertes, província i nombre de treballadors.

S'observa com la mostra presenta moltes menys empreses que només han fet una oferta i en canvi més que n'han fet més d'una.

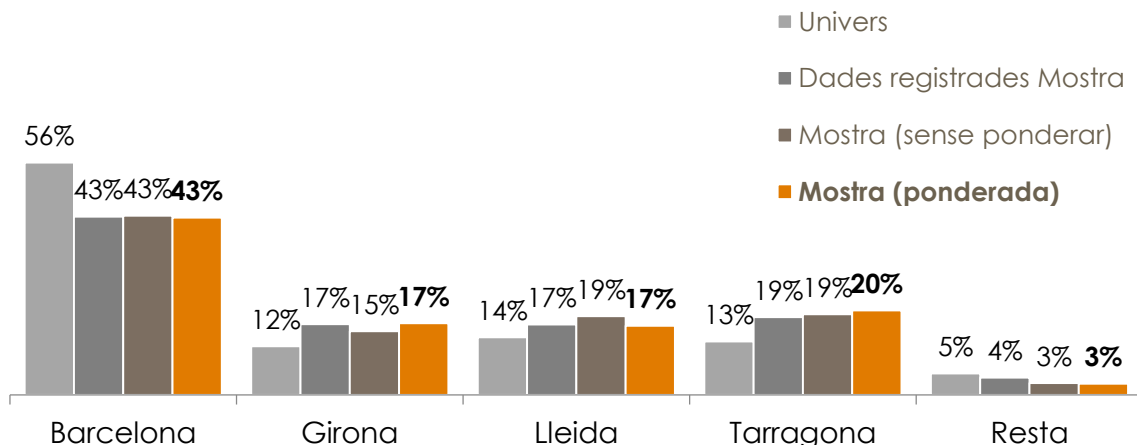
Així que es decideix restituir els pesos de la mostra segons aquelles que només han fet una oferta.

D'altra banda de les gràfiques també es després com la resposta de les empreses és que declaren que han fet moltes més ofertes de les que realment han fet segons registre del SOC.

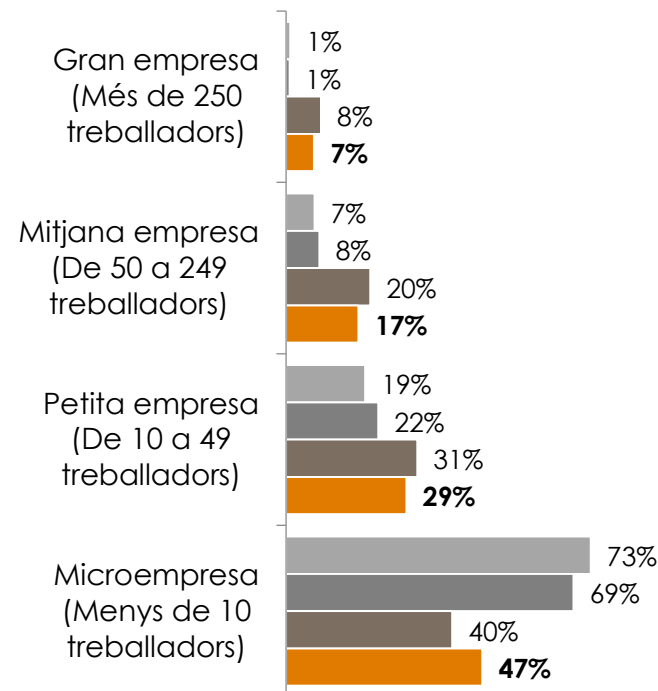


La representació del perfil de l'empresa s'equipara en bona mesura a la distribució per zona, però amb certes diferències en quant a la dimensió de l'empresa. Cal observar, les diferències entre les respostes de les empreses i les dades que consten a la base de dades del SOC en relació a la dimensió de l'empresa: les empreses declaren tenir més dimensió que la que consta a la base de dades.

### Zona de procedència



### Dimensió de l'empresa



Nota: Les categories Dades registrades Mostra i Univers fan referència a les dades recollides a la base de dades del SOC. Específicament, la categoria Dades registrades Mostra fa referència a les dades de les empreses consultades. En canvi, la categoria Univers fa referència al total d'empreses registrades com a la base de dades del SOC.



Persones demandants





## Característiques dels demandants





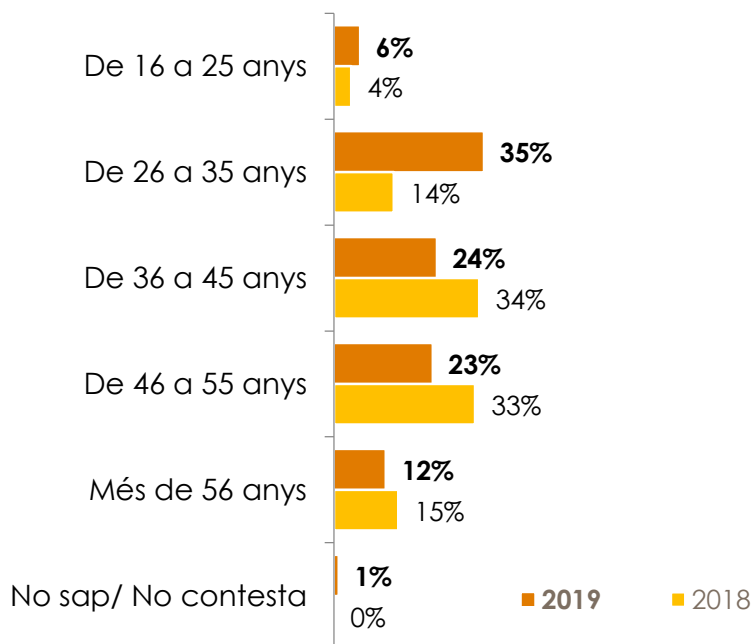
## Dades sociodemogràfiques

El principal grup d'usuaris de l'Oficina de Treball està entre els **26 i 35 anys** (35%). El 35% dels usuaris són majors de 46 anys. L'edat **mitjana dels usuaris** se situa al voltant dels **41 anys**.

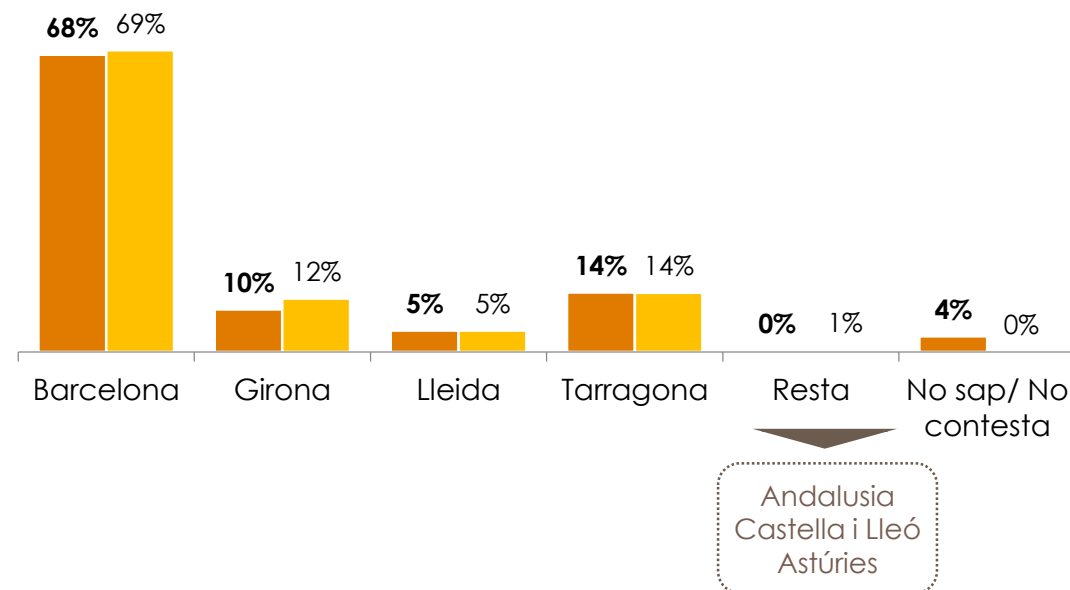
La gran majoria de les persones consultades **resideixen a Barcelona** (68%), seguit a molta distància per Tarragona (14%) i Girona (10%). Entre les persones consultades, aquelles residents a Lleida són una minoria (5%) i molt pocs viuen fora de Catalunya (0,3%).

Respecte 2018, tenim una major proporció de gent jove.

### Edat



### Zona de procedència



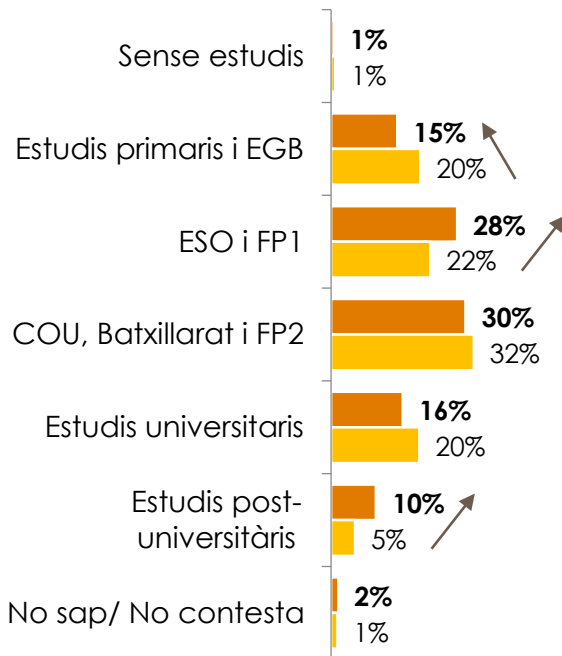


## Situació laboral

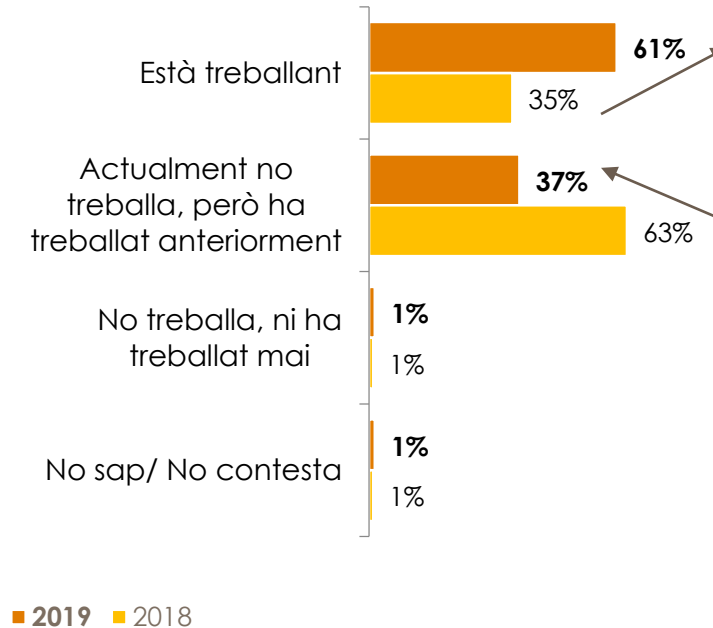
Un 15% dels usuaris no disposen de l'ensenyament obligatori. La majoria ha finalitzat el COU, Batxillerat o FP2, seguit dels qui han finalitzat l'ESO o FP1. En relació al 2018, la mostra d'usuaris actual és més jove i té un nivell més elevat d'estudis.

Quant a la distribució segons **situació laboral**, hi ha una **forta presència d'ocupats** (61%). I cal destacar que entre els usuaris consultats tan sols un 1% no treballa actualment ni ha treballat mai. En global, un **51%** dels usuaris consultats **estan actualment buscant feina**. En relació a 2018, tenim un perfil d'usuaris amb una situació laboral més favorable; incrementen 26% els usuaris ocupats. I per tant, aquells que estan buscant feina són menys; disminuint un 20% respecte el 2018.

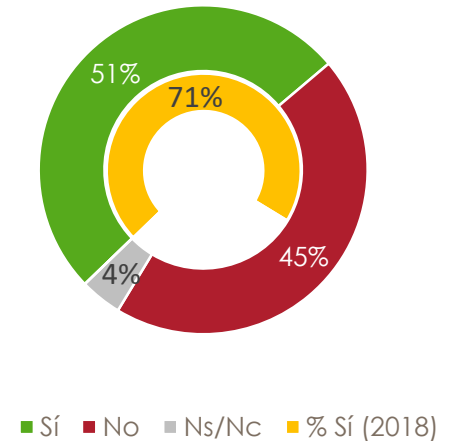
### Nivell d'estudis (finalitzat)



### Situació laboral



### Persones que busquen feina actualment





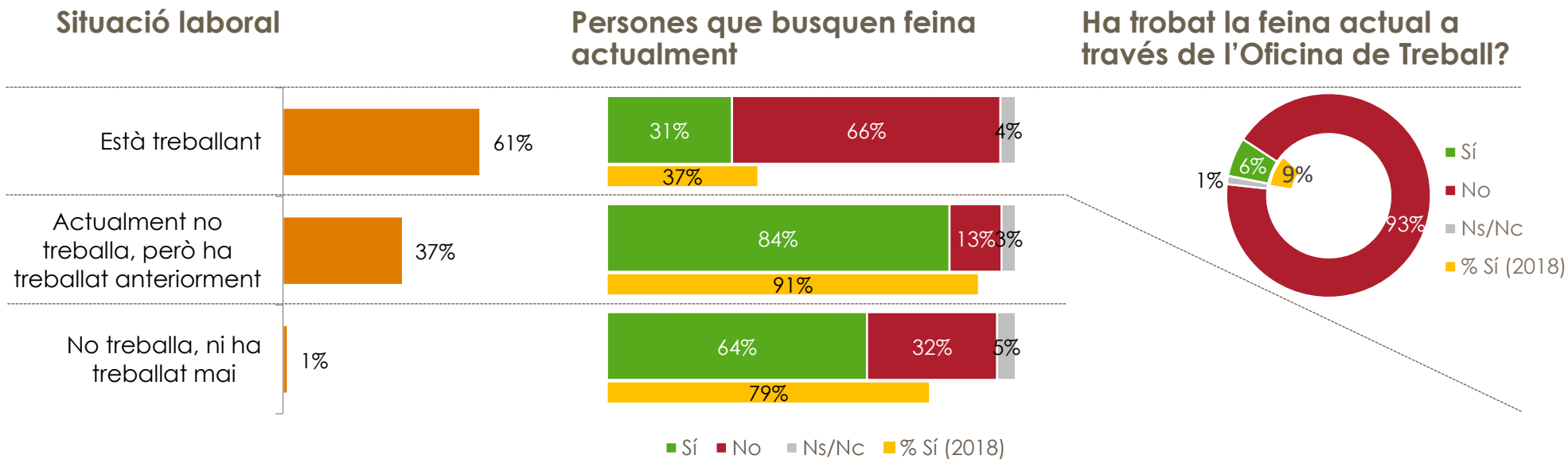
## Situació laboral

Entre els que treballen hi ha un 31% que està busca feina actualment i només un 6% dels que estan treballant actualment ha trobat aquesta feina a través de l'Oficina de Treball.

Entre els que estan a l'atur, hi ha un 13% que no busca feina actualment, mentre que entre els que no han treballat mai hi ha un 32% que no busca feina.

Cal destacar que aquestes dues dades s'han duplicat respecte al 2018.

Avaluació dels serveis de l'Oficina de Treball





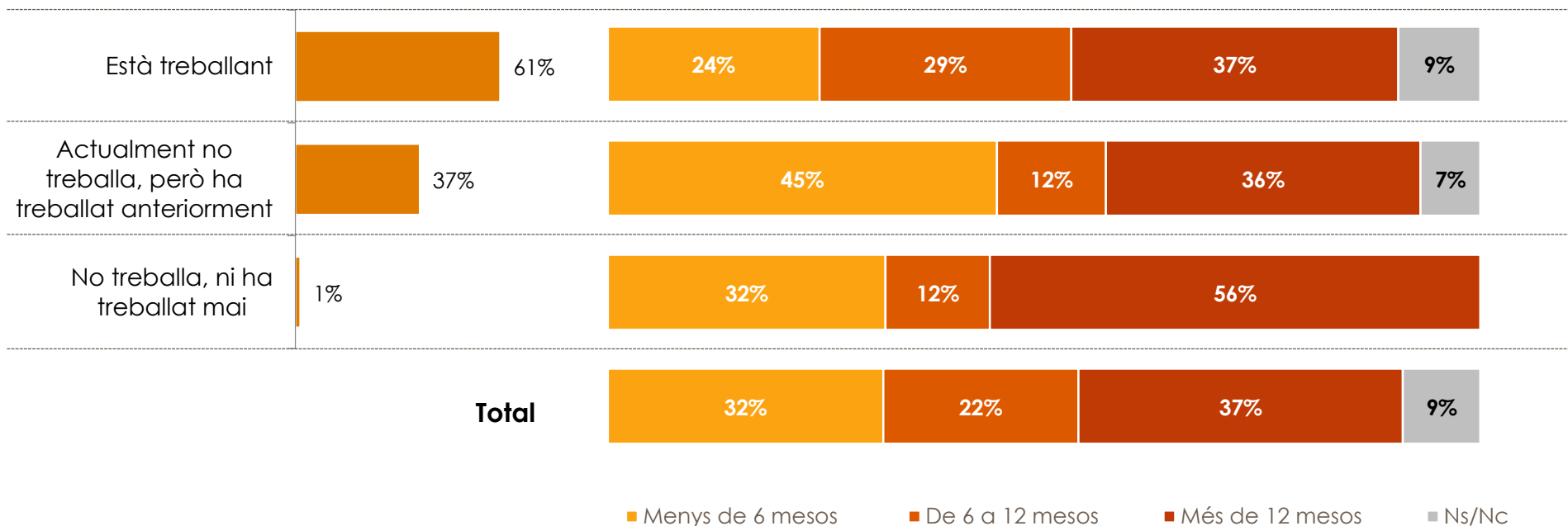
# Relació amb l'Oficina de Treball

Una gran part de la mostra (37%) fa **temps que es va inscriure a l'Oficina de Treball**, més d'un any. Tres de cada 10 s'han inscrit fa menys de 6 mesos i la resta, un 22%, fa més de 6 mesos però menys d'un any.

Considerant la situació laboral veiem que **aquells que no han treballat mai són els que porten més temps inscrits i que els aturats (aquells que han treballat anteriorment) són els que s'han inscrit fa menys temps.**

### Situació laboral

### Temps des de la inscripció a l'Oficina de Treball







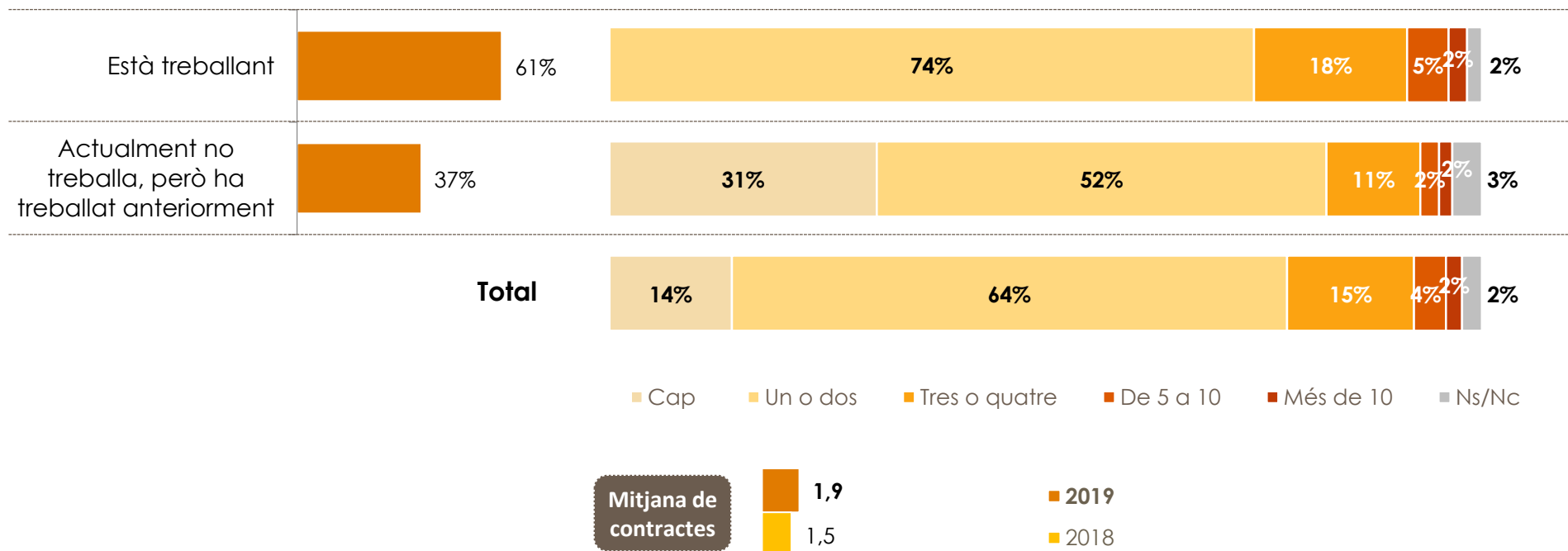
## Tipus de situació laboral

El nombre de contractes durant el 2019 és més elevat entre els que estan ocupats que entre els que estan aturats, **un 24% dels ocupats contra un 14% dels aturats ha tingut més de 2 contractes laborals**. Un 31% dels aturats no ha tingut cap contracte i un 52% ha tingut un o dos contractes, mentre que el 74% dels ocupats ha tingut un o dos contractes.

En comparació al 2018, incrementa lleugerament la mitjana de contractes.

### Situació laboral

### Nombre de contractes durant el 2019



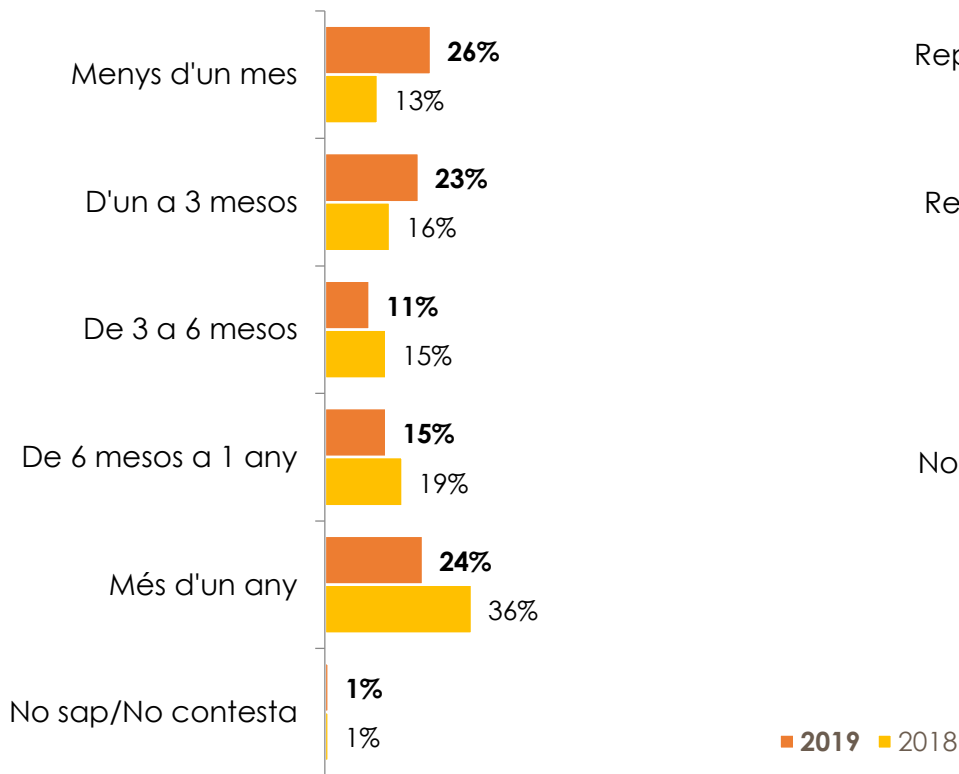
Nota: La mitjana de contractes està calculada exclouent els No sap/No contesta i prenent els valors mitjans, 7,5 i 12,5, per les categories "De 5 a 10 contractes" i "Més de 10 contractes", respectivament.



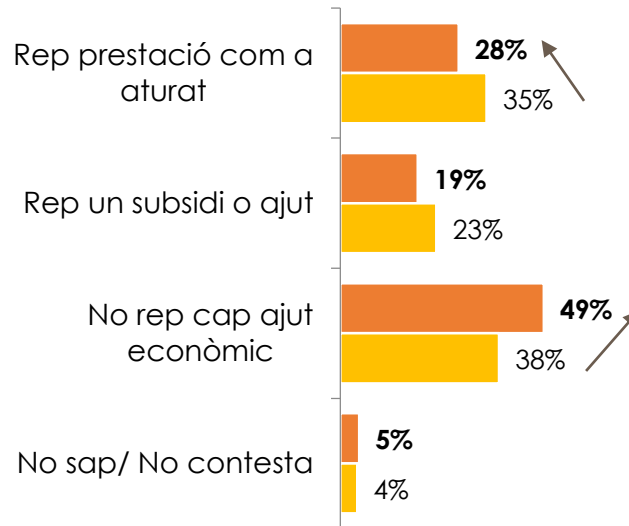
Entre les persones en situació d'atur (aquelles que han treballat anteriorment), destaquen els **aturats recents**; aquells que porten fins a 3 mesos al atur representen un 49%. En comparació al 2018, hi ha una reducció dels aturats de llarga durada; concretament d'aquells que porten més d'un any al atur.

La majoria d'aquests aturats **no reben cap ajut econòmic** i incrementa en un 11% respecte 2018.

### Duració en situació d'atur



### Ajudes als aturats

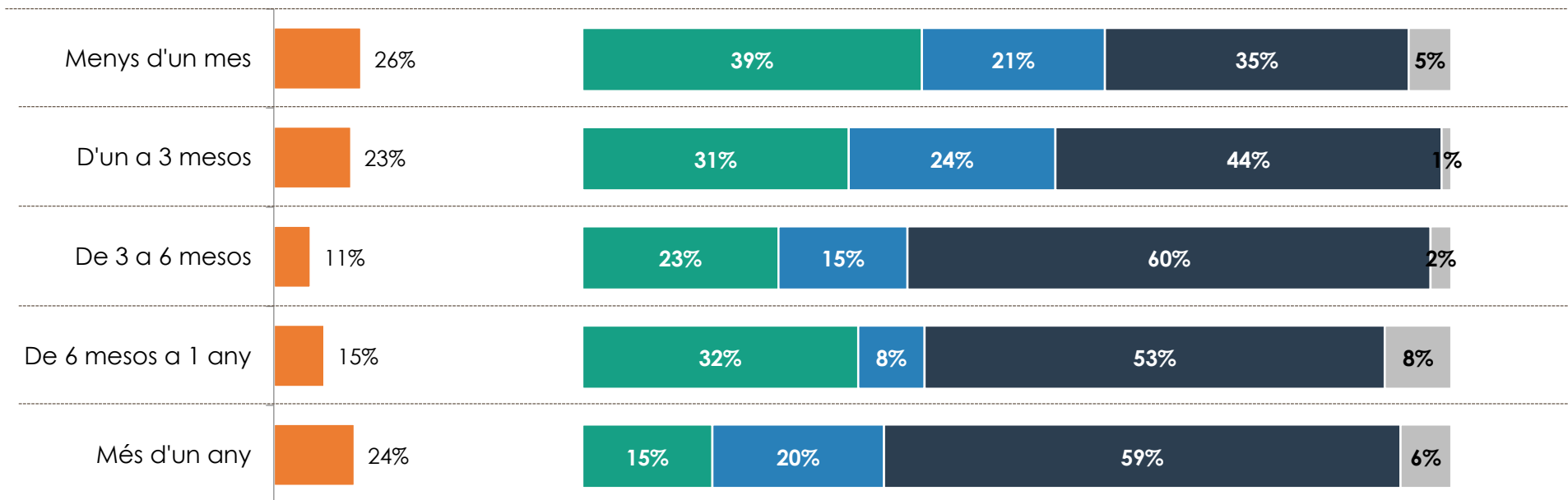




Més de la meitat dels aturats de curta durada (menys de 3 mesos en situació d'atur) reben algun ajut econòmic, mentre que la majoria d'aquells que fa més de 3 mesos que estan a l'atur no reben cap ajut, subsidi o prestació.

### Duració en situació d'atur

### Ajudes als aturats



■ Rep prestació com a aturat ■ Rep un subsidi o ajut ■ No rep cap ajut econòmic ■ Ns/Nc

# Característiques dels demandants

## Construcció dels segments



L'índex d'aturats de llarga durada es compon de menors de 30 anys amb més de 6 mesos d'atur i majors de 30 amb més d'un any d'atur. **El perfil d'aturats de llarga durada suposa el 26% dels aturats** de la població consultada; 9% menys que l'any anterior.

L'índex d'aturats d'alta rotació es compon d'aquells aturats que hagin tingut 2 o més contractes durant l'any. **El perfil d'aturats d'alta rotació suposa el 32% dels aturats** consultats: un 13% superior que al 2018.

Edat	Duració en situació d'atur				
	Menys d'un mes	D'un a 3 mesos	De 3 a 6 mesos	De 6 mesos a 1 any	Més d'un any
Menors de 30 anys	4%	6%	1%	2%	1%
Majors de 30 anys	22%	17%	9%	13%	23%

Edat	Nombre de contractes durant el 2018						
	Cap	Un	Dos	Tres	Quatre	De 5 a 10	Més de 10
Menors de 30 anys	3%	6%	4%	1%			0%
Majors de 30 anys	28%	28%	14%	5%	4%	2%	1%



El perfil dels **aturats** inscrits a l'Oficina de Treball, és majoritàriament **de risc**, un 58% són aturats de llarga durada o d'alta rotació. D'aquests un 32% són d'alta rotació, un 26% de llarga durada i un 1% són d'ambdós. En global, aquests perfils han incrementat lleugerament, un 2% respecte el 2018.

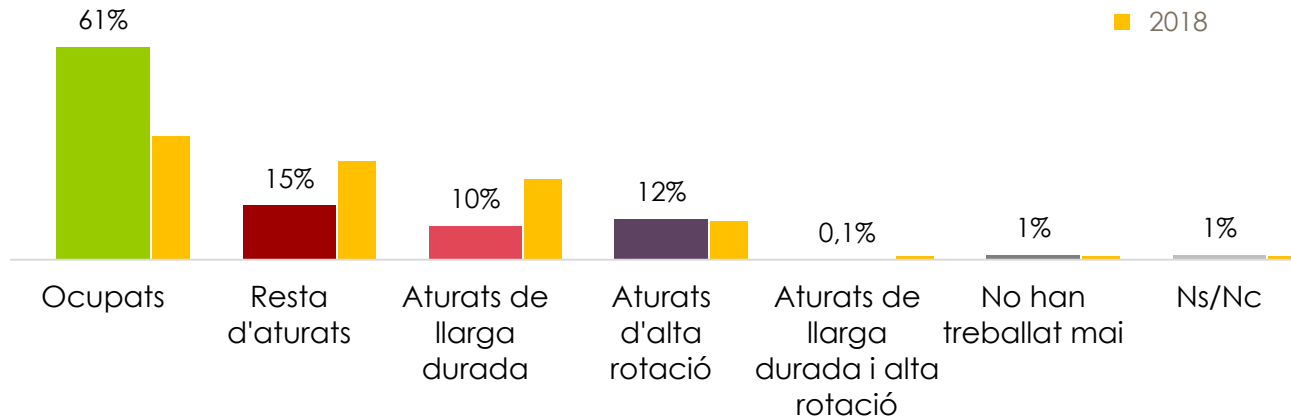


## Perfil dels demandants

Globalment, els perfils de llarga durada i d'alta rotació representen el 10% i l'12% dels demandants d'ocupació, respectivament.

En comparació al 2018, el perfil dels demandants és més positiu degut a l'elevat volum d'usuaris que estan ocupats.

### Perfil dels demandants





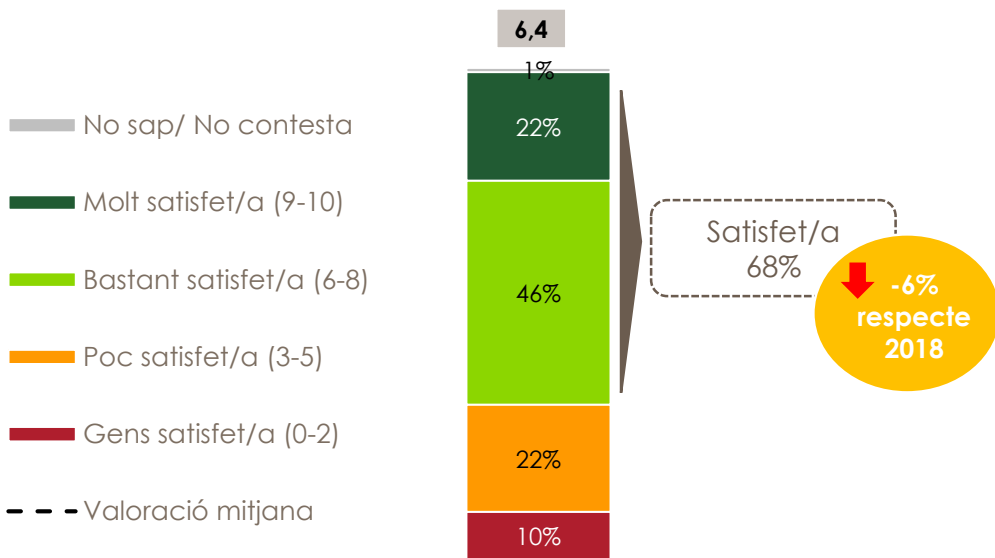
# Valoració de l'Oficina de Treball



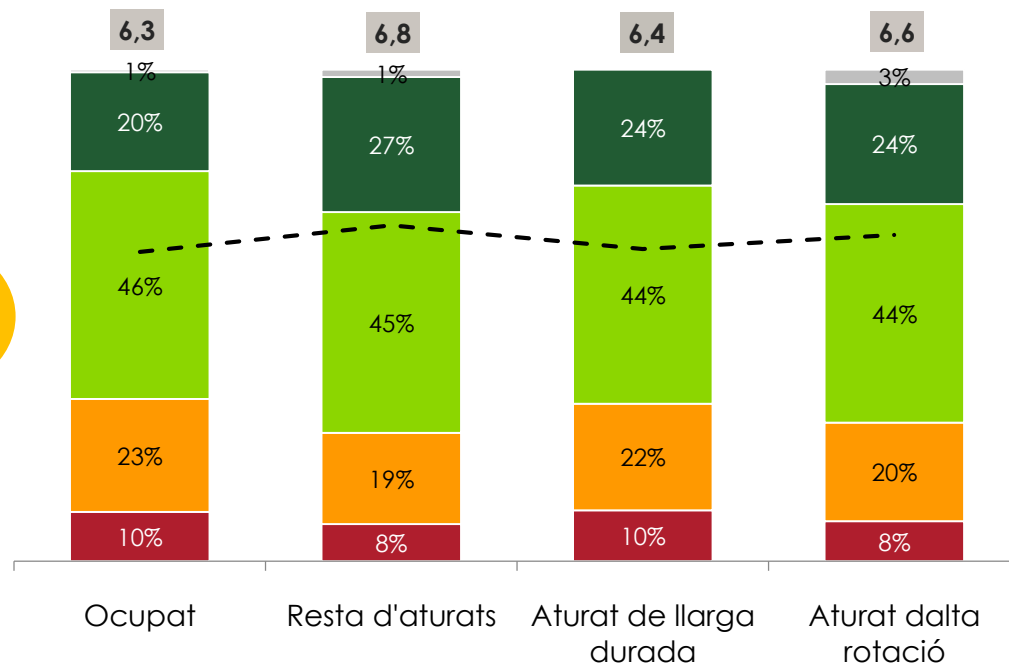


## Satisfacció general envers l'Oficina de Treball

### Satisfacció general amb el servei de l'Oficina de Treball



### Segons perfil dels demandants

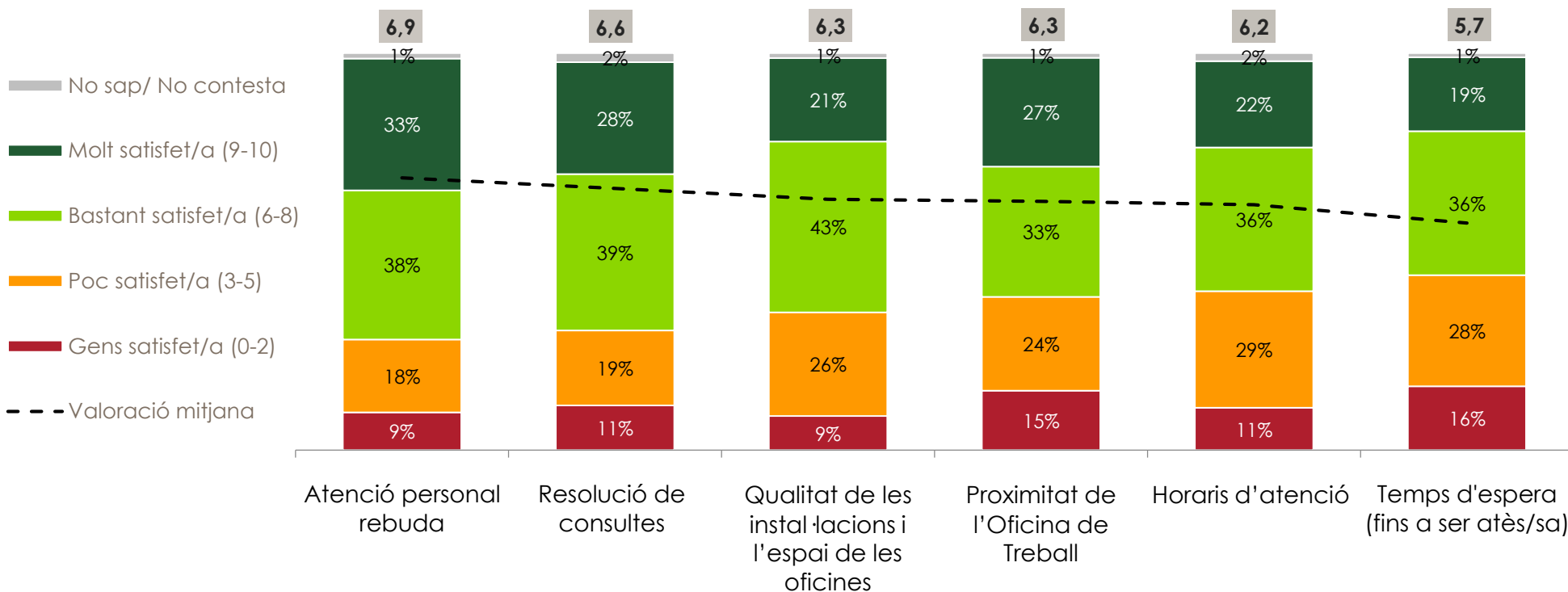


Tenint en compte el conjunt del servei, els usuaris demandants d'ocupació valoren amb un 6,4 de mitjana sobre una escala del 0 al 10 la satisfacció amb el servei rebut a l'Oficina de Treball. Un 68% dels consultats diu estar molt o bastant satisfets, contra un 32% poc o gens satisfets. Respecte el 2018, el volum d'usuaris satisfets ha disminuït un 6%.

Segons el perfil de demandant, el nivell de satisfacció global amb el servei rebut és més alt entre la resta dels aturats i els aturats d'alta rotació.



### Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball



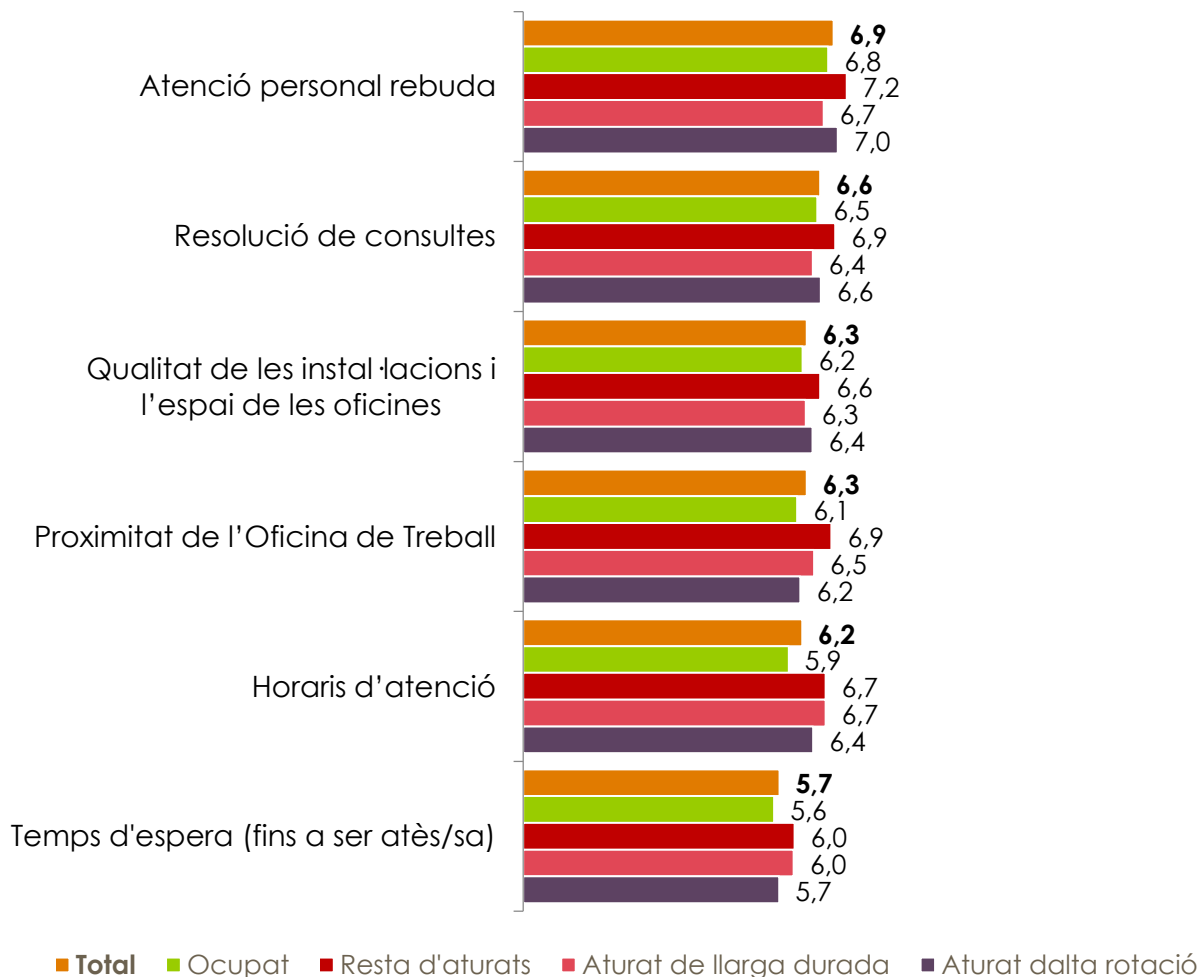
La majoria dels usuaris estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes. Situant la mitjana al voltant del 6,3 (en una escala del 0 al 10).

El **temps d'espera fins a ser atès/a** és l'aspecte que ha rebut valoracions més negatives, amb un 16% de gens satisfets i un 28% de poc satisfets. Per contra, l'**atenció personal rebuda** és el més ben valorat, amb un 33% de molt satisfets i un 38% de bastant satisfets.





### Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball segons el perfil dels demandants



En general, s'observen poques diferències entre col·lectius.

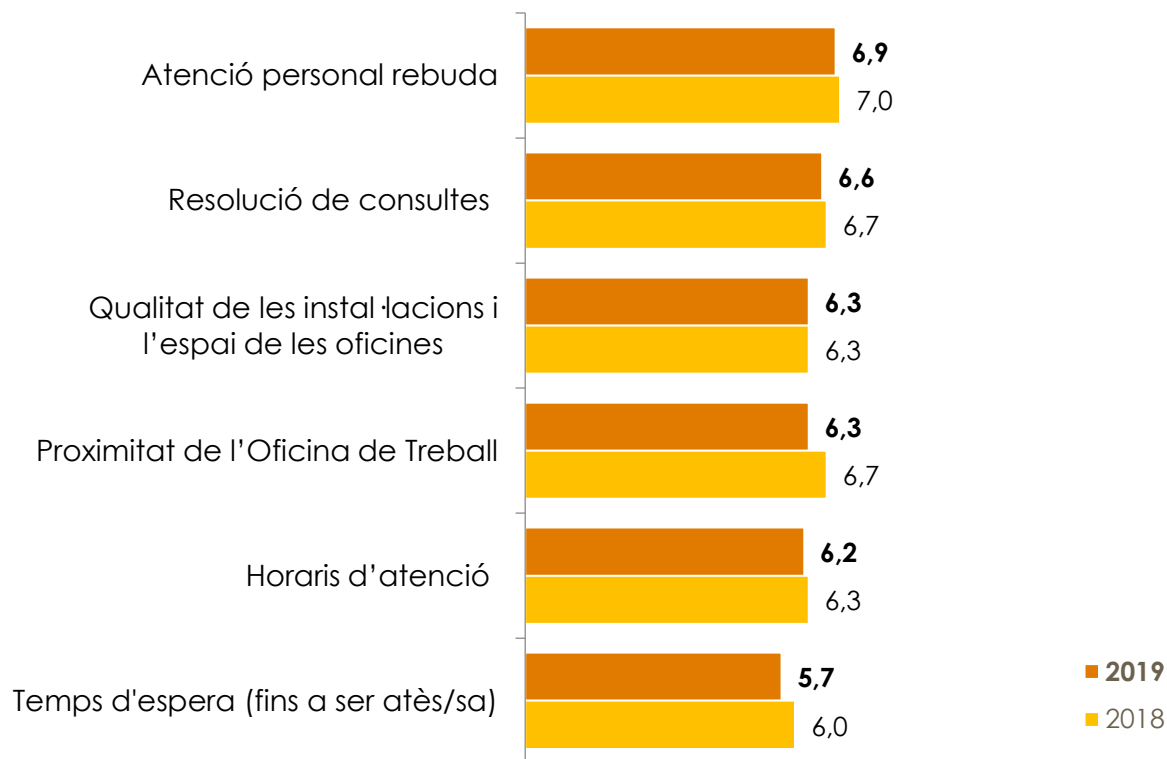
Centrant-nos en les diferències segons els diferents perfils de demandants veiem que els **aturats d'alta rotació** valoren tots els aspectes de forma molt similar al global d'usuaris.

Els **ocupats** valoren tots els aspectes lleugerament per sota de la mitjana global; en canvi, la **resta d'aturats** valoren tots els aspectes per sobre la mitjana.

Per contra, els **aturats de llarga durada** valoren per sota l'atenció personal rebuda i la resolució de consultes i per sobre la proximitat, els horaris i el temps d'espera.



### Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball



En comparació al 2018, les valoracions mitjanes dels diferents aspectes relacionats amb el servei que presta l'Oficina de Treball als usuaris demandants d'ocupació, es mantenen a uns nivells molt similars.

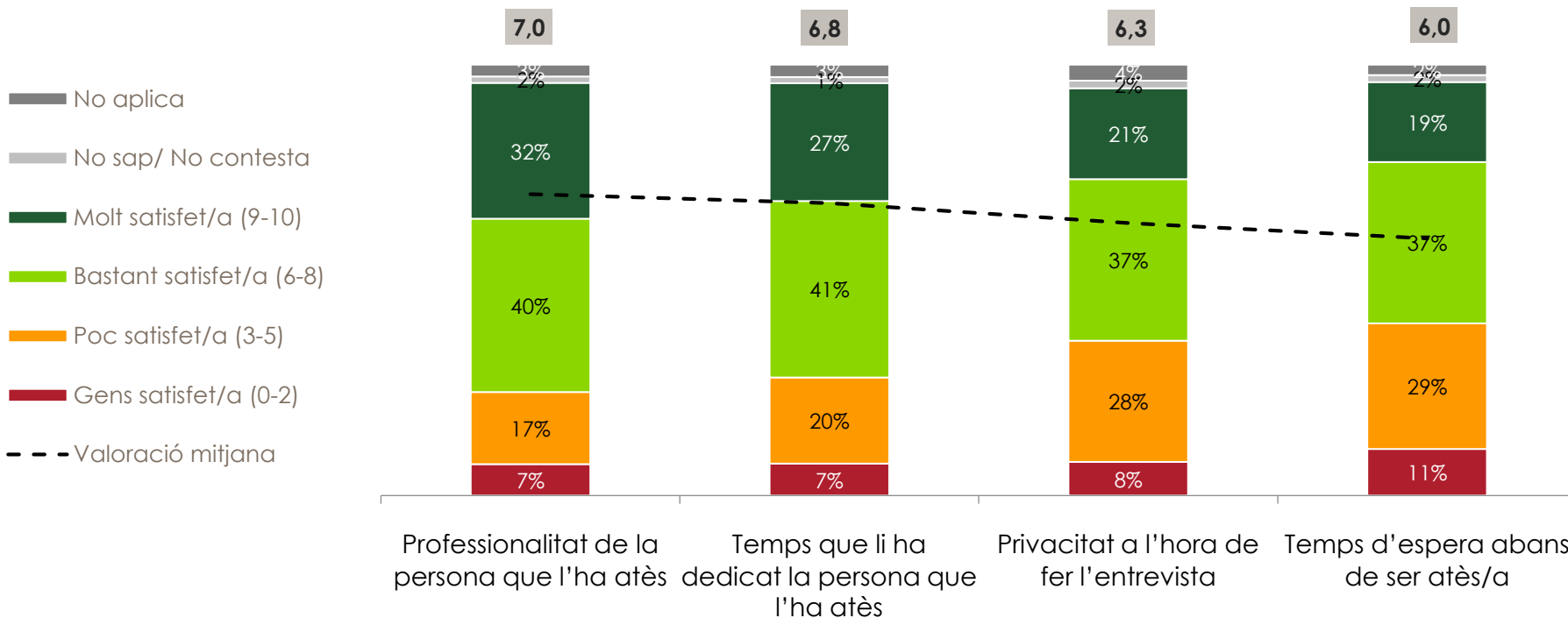


# Valoració de l'Entrevista Inicial





### Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Entrevista Inicial



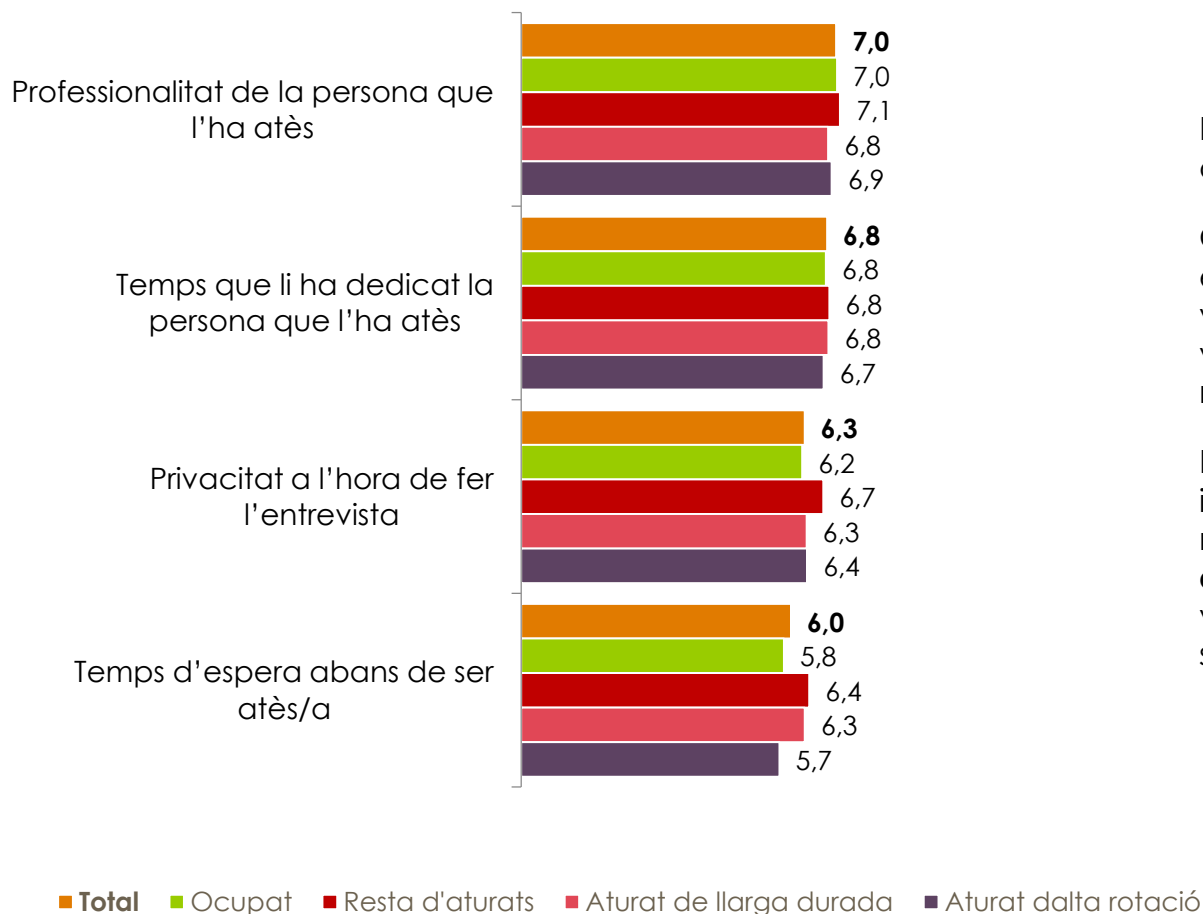
Les valoracions dels diferents aspectes de l'entrevista inicial també són molt similars entre ells. La majoria estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes. Situant la mitjana també al voltant dels 6,5 (en una escala del 0 al 10).

La **professionalitat** i el **temps dedicat** són els dos aspectes que han rebut valoracions més positives. Per contra, el **temps d'espera** és l'aspecte valorat més negativament.



# Satisfacció envers l'Entrevista Inicial

Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Entrevista Inicial segons el perfil dels demandants



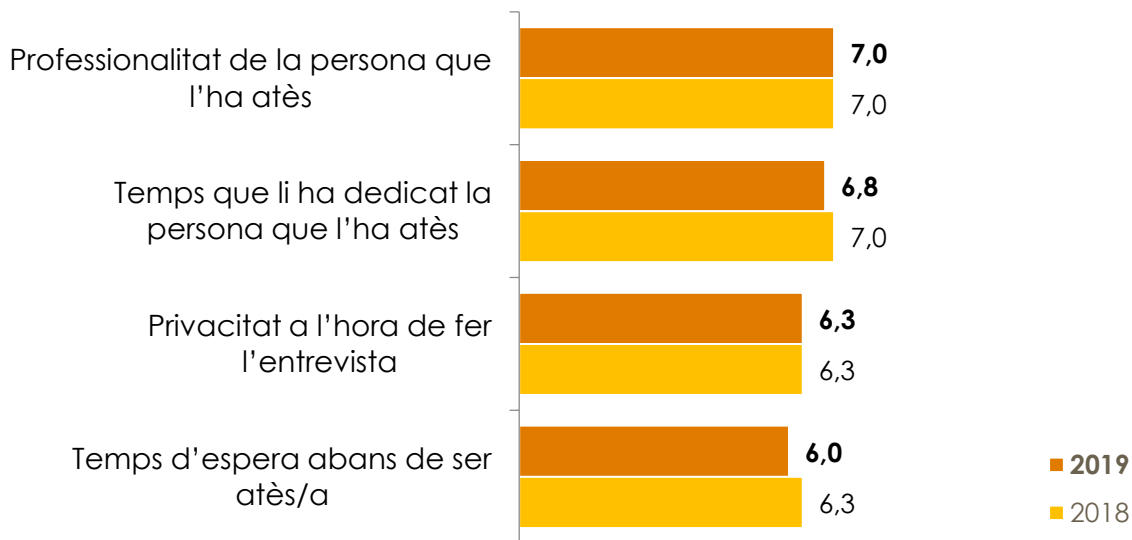
En general, s'observen poques diferències entre col·lectius.

Centrant-nos en les diferències segons els diferents perfils de demandants veiem que els **aturats d'alta rotació** valoren tots els aspectes de forma més negativa.

Els **ocupats** valoren tots els aspectes igual o lleugerament per sota de la mitjana global; en canvi, la **resta d'aturats** i els **aturats de llarga durada** valoren tots els aspectes igual o per sobre la mitjana.



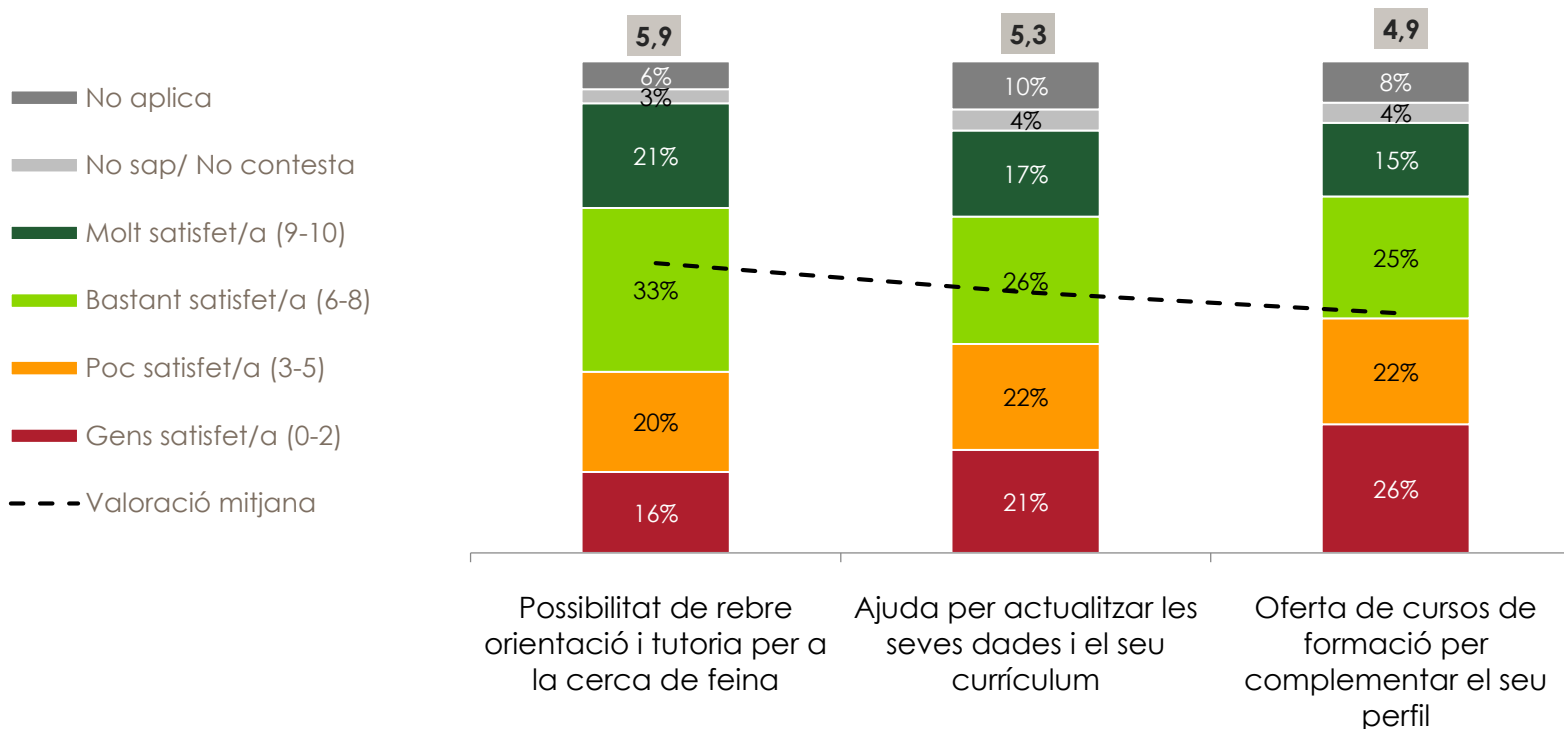
### Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Entrevista Inicial



En comparació al 2018, les valoracions mitjanes dels diferents aspectes relacionats amb el servei que presta l'Oficina de Treball als usuaris demandants d'ocupació, es mantenen a uns nivells similars, destacant les baixades en el temps, ja sigui el temps d'espera o el temps dedicat.



### Satisfacció envers la informació rebuda en finalitzar l'Entrevista Inicial



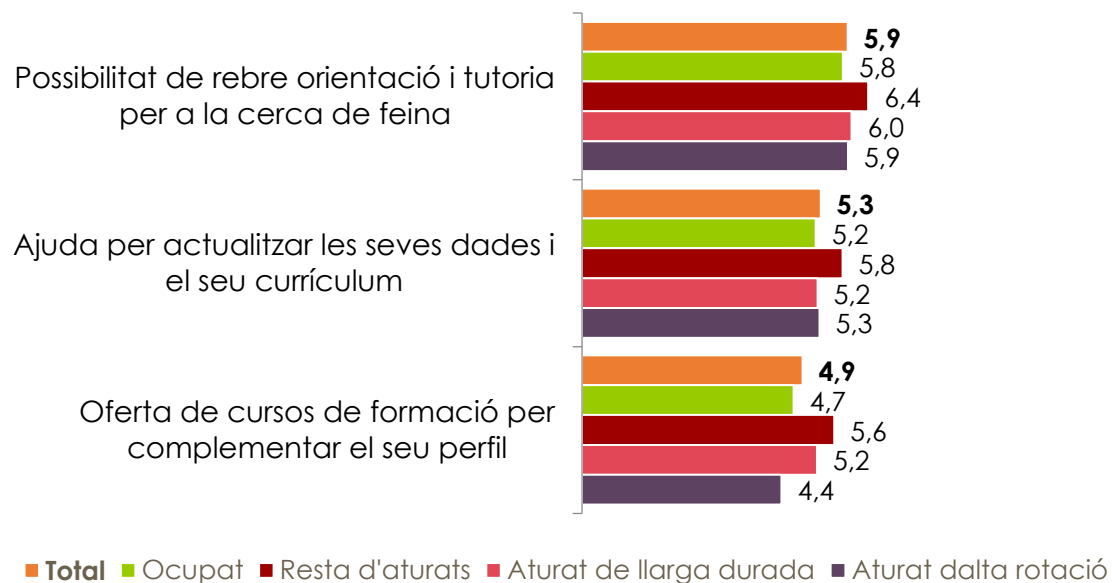
En relació a les altres variables de satisfacció, en les relatives a la informació rebuda en finalitzar l'entrevista, incrementa el volum d'usuaris que consideren que no han rebut aquesta informació, especialment pel que fa a l'actualització de les seves dades i el seu currículum.

La mitjana de les valoracions es situa per sota respecte altres aspectes valorats on **l'oferta de cursos de formació** fins i tot suspèn.



# Satisfacció envers la informació rebuda

Comparativa de la satisfacció envers la informació rebuda al finalitzar l'Entrevista Inicial segons el perfil dels demandants

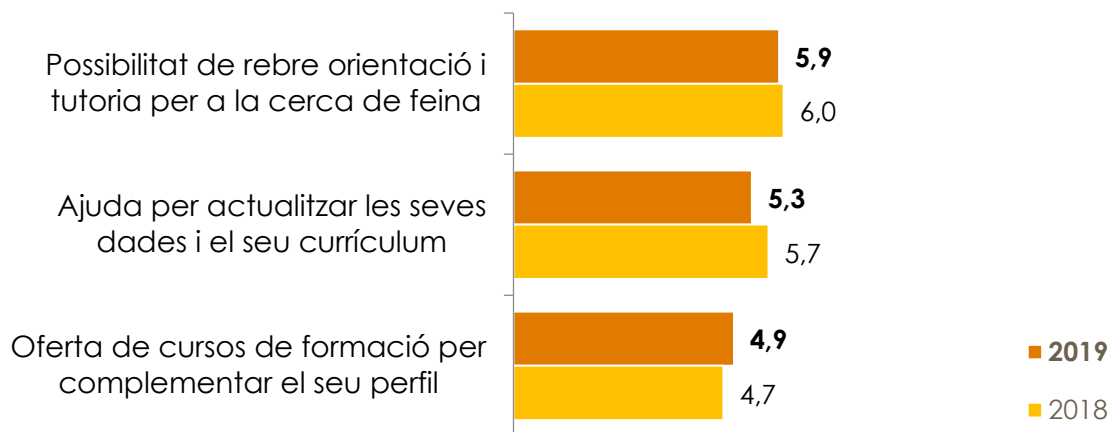


En comparació a la mitjana total, els usuaris **aturats de llarga durada** i **la resta d'aturats** valoren de forma més positiva tots els aspectes, en canvi els **ocupats** i els **aturats d'alta rotació** ho valoren de forma més negativa.





### Evolució de la satisfacció envers la informació rebuda al finalitzar l'Entrevista Inicial



En comparació al 2018, es detecta una baixada en la valoració de l'ajuda per actualitzar dades i CV i una petita millora en l'oferta de cursos.



# Valoració de les ofertes de treball

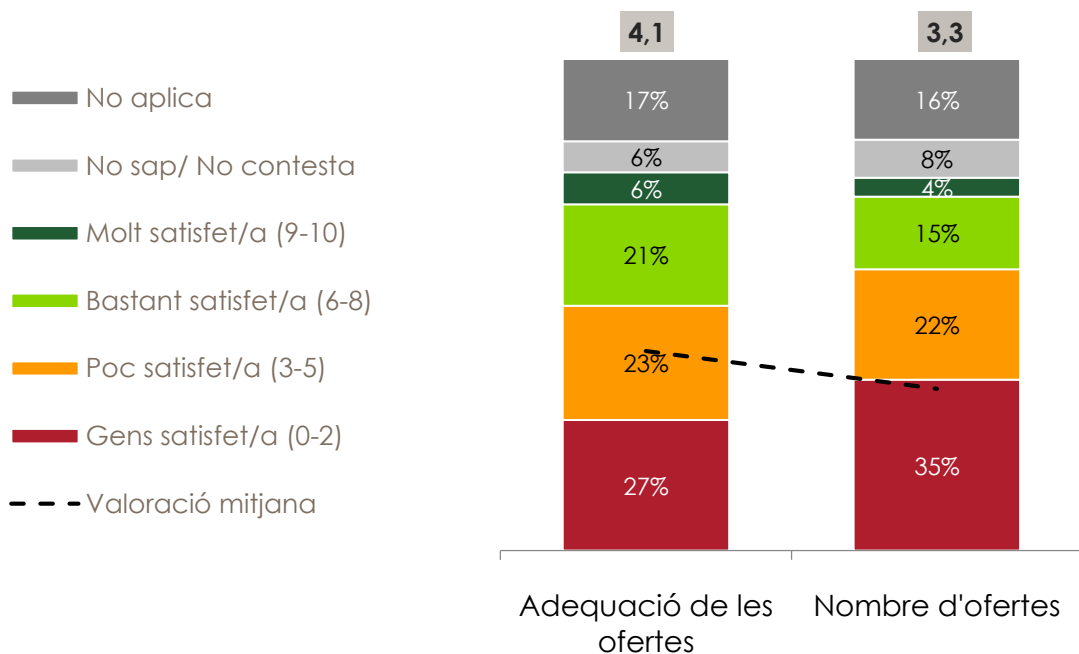




## Valoració de les ofertes de treball

# Satisfacció envers les ofertes de treball rebudes

### Satisfacció envers els diferents aspectes de les ofertes de treball rebudes



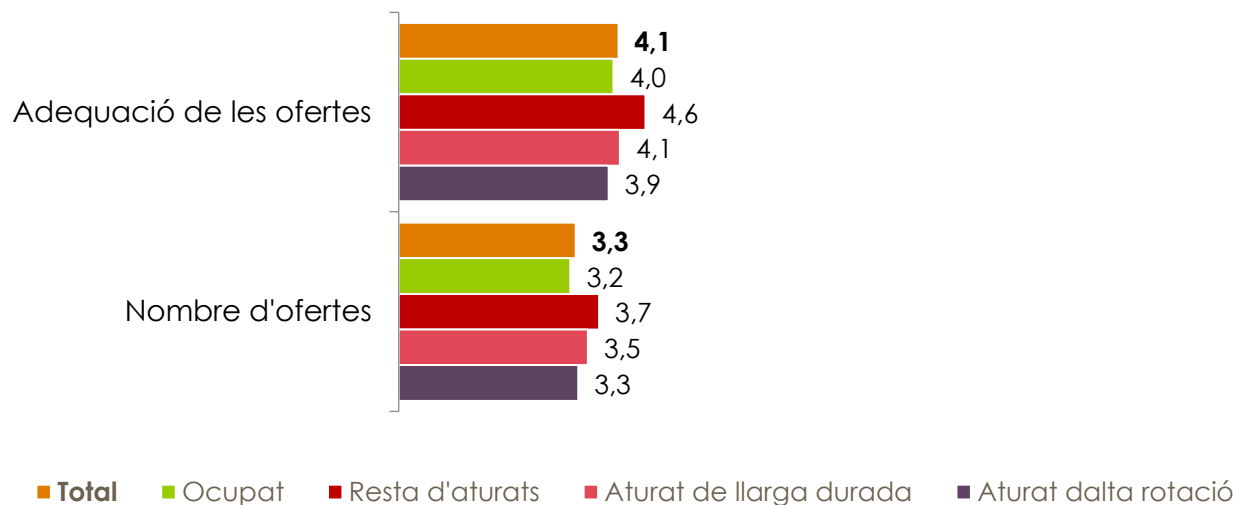
Les valoracions dels aspectes relacionats amb l'adequació i la quantitat d'ofertes de treball rebudes, obtenen les pitjors notes.

**L'adequació de les ofertes** amb un 27% d'usuaris gens satisfets i un 23% de poc satisfets, rep una nota mitjana de 4,1 i el **nombre d'ofertes** amb fins un 35% d'usuaris gens satisfets i un 22% de poc satisfets, rep una nota mitjana de 3,3.

Cal destacar que hi ha un elevat nombre d'usuaris, un 16-17% que no valora les ofertes de treball ja que indica que no li aplica, és a dir, que no n'ha rebut.



### Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes de les ofertes de treball rebudes segons el perfil dels demandants



Cap col·lectiu de demandants aprova les ofertes de treball rebudes; sent el perfil de resta d'aturats el que valora de forma més positiva que la resta.



# Valoració del Servei d'Orientació





## Utilització

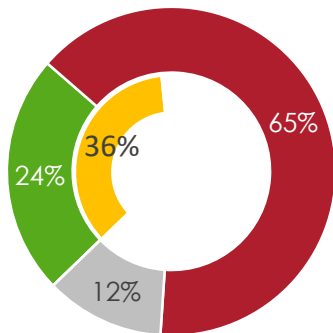
**Només 3 de cada 10 demandants d'ocupació diuen haver rebut el servei d'orientació** i un 12% no sap si l'ha rebut.

S'observa que aquells que no han accedit al servei d'orientació són majoritàriament les persones ocupades i aquells que fa més de 6 mesos que estan inscrits a l'Oficina de Treball.

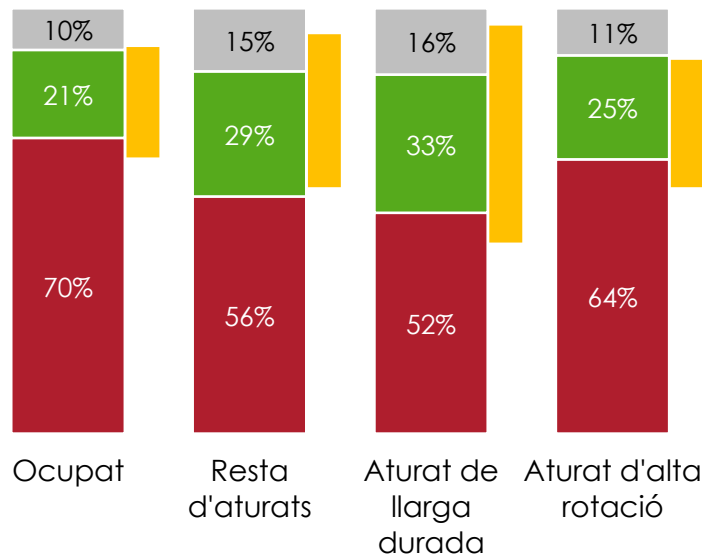
Cal destacar que independentment del perfil del usuari, hi ha més d'un 50% que diuen no haver rebut el servei d'orientació.

Respecte al 2018, hi ha un 13% menys d'usuaris que hagin utilitzat el servei d'orientació. Destaquen especialment la reducció d'usuaris aturats de llarga durada i que porten més d'un any inscrits a l'Oficina de Treball que n'hagin fet ús.

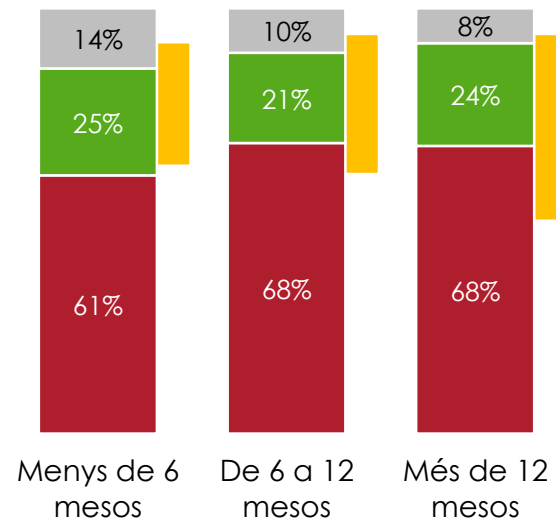
### Ús del Servei d'Orientació



### Segons el perfil dels demandants



### Segons el temps des de la inscripció a l'Oficina de Treball



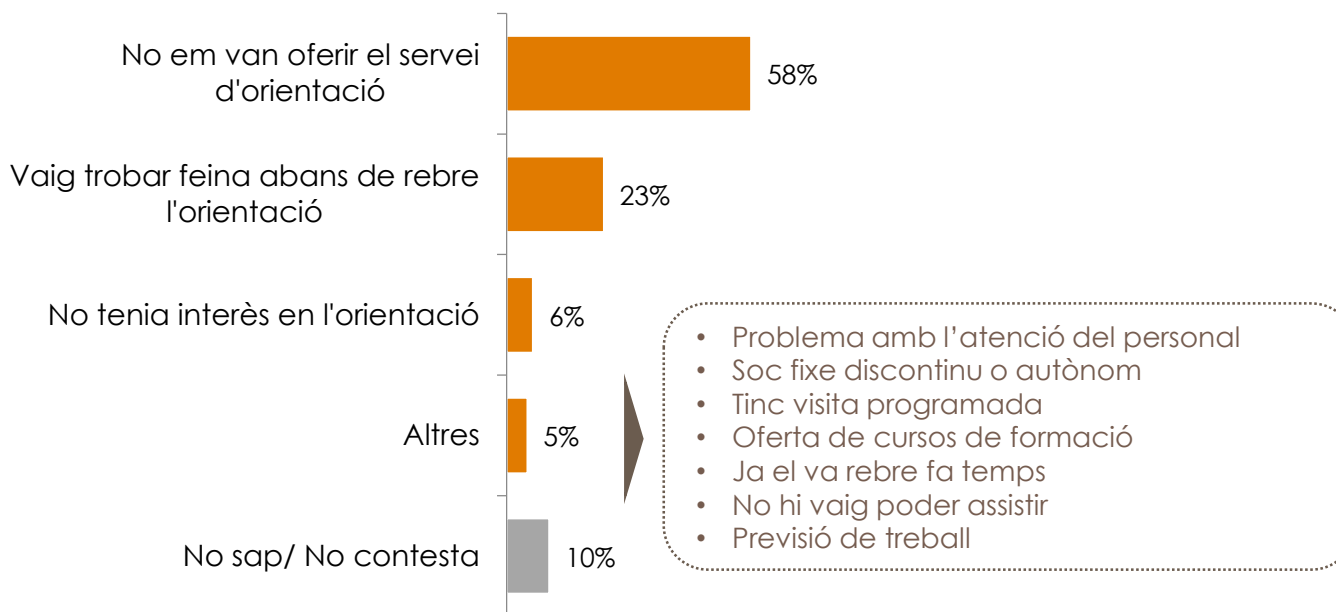
■ No    ■ Sí    ■ Ns/Nc    ■ % Sí (2018)



# Raons per no haver rebut el Servei d'Orientació

## Raons per no haver rebut el Servei d'Orientació

Resposta múltiple



**La majoria dels usuaris que diuen no haver rebut el servei d'orientació, quasi 6 de cada 10, manifesten que no se'ls hi va oferir.** En segon lloc, trobem que un 23% d'aquests van trobar feina abans de rebre l'orientació.

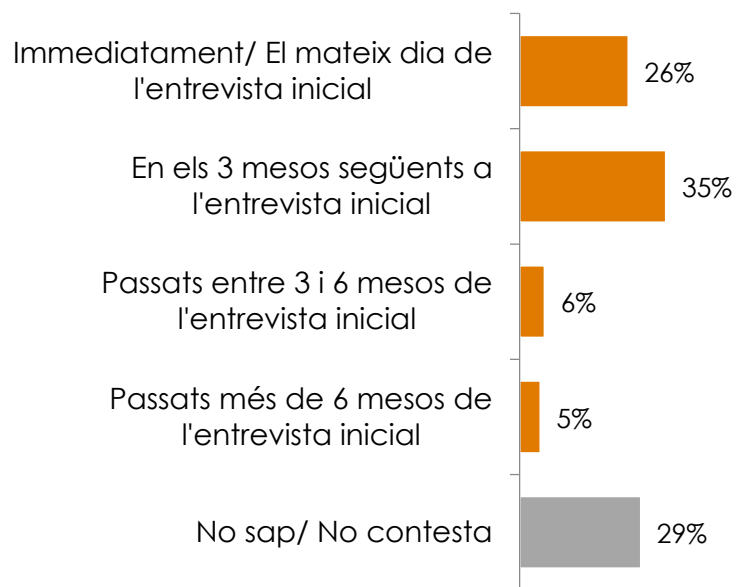
Amb menor pes, trobem els que indiquen que no tenen interès en rebre l'orientació i aquells que indiquen altres motius variats.

# Valoració del Servei d'Orientació

## Accés al Servei d'Orientació



### Temps fins rebre l'orientació



**La majoria dels usuaris que diuen haver rebut el servei d'orientació, manifesten haver-la rebut durant els 3 primers mesos des de l'entrevista inicial.** D'aquests un 26% la van rebre el mateix dia.

Cal destacar que quasi un 30% no indica o recorda quan de temps fa que va rebre l'orientació.



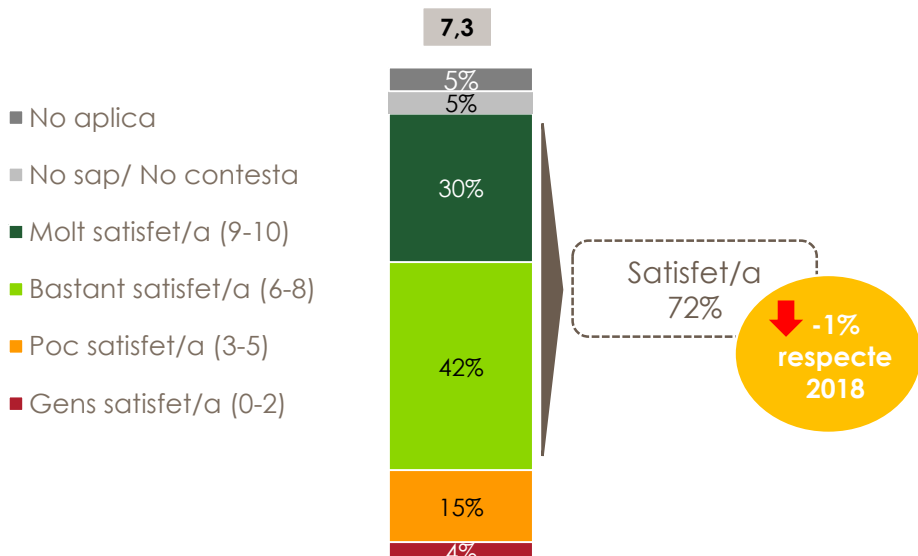


## Satisfacció global del Servei d'Orientació

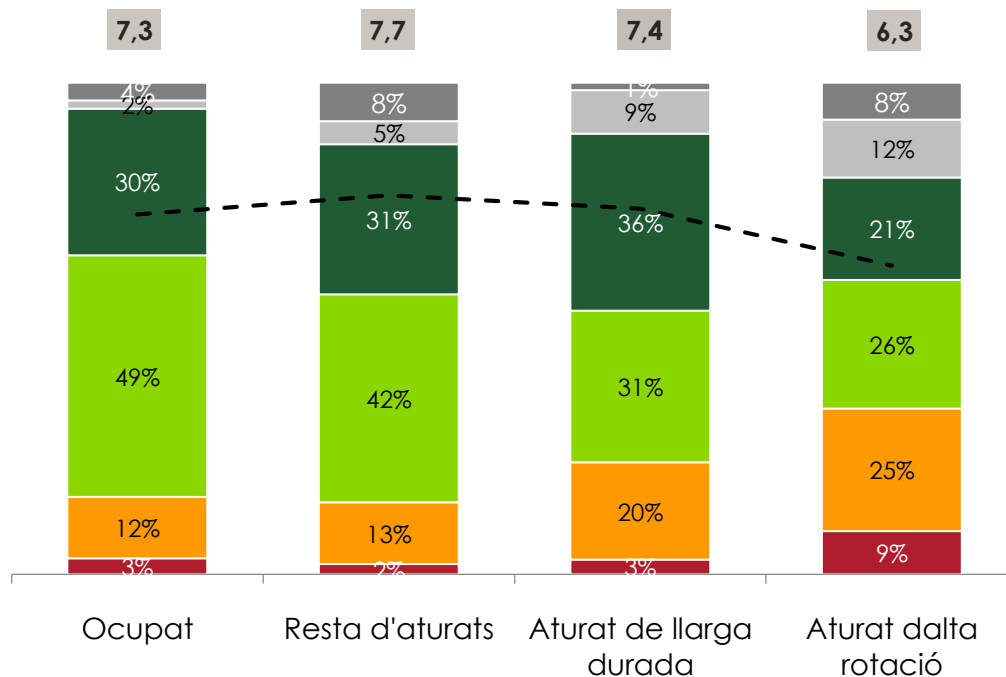
Tenint en compte el resultat global de l'orientació rebuda, **els usuaris demandants d'ocupació que n'han fet ús ho valoren molt positivament, amb un 7,3** de mitjana sobre una escala del 0 al 10. Un 72% dels consultats diu estar molt o bastant satisfets, contra un 19% poc o gens satisfets. Respecte el 2018, el volum d'usuaris satisfets ha disminuït lleugerament.

Segons el perfil dels demandants, el nivell de satisfacció amb el servei d'orientació és més alt entre la resta dels aturats i els aturats d'alta rotació són els que ho valoren de forma més negativa.

### Satisfacció envers el resultat global de l'orientació rebuda

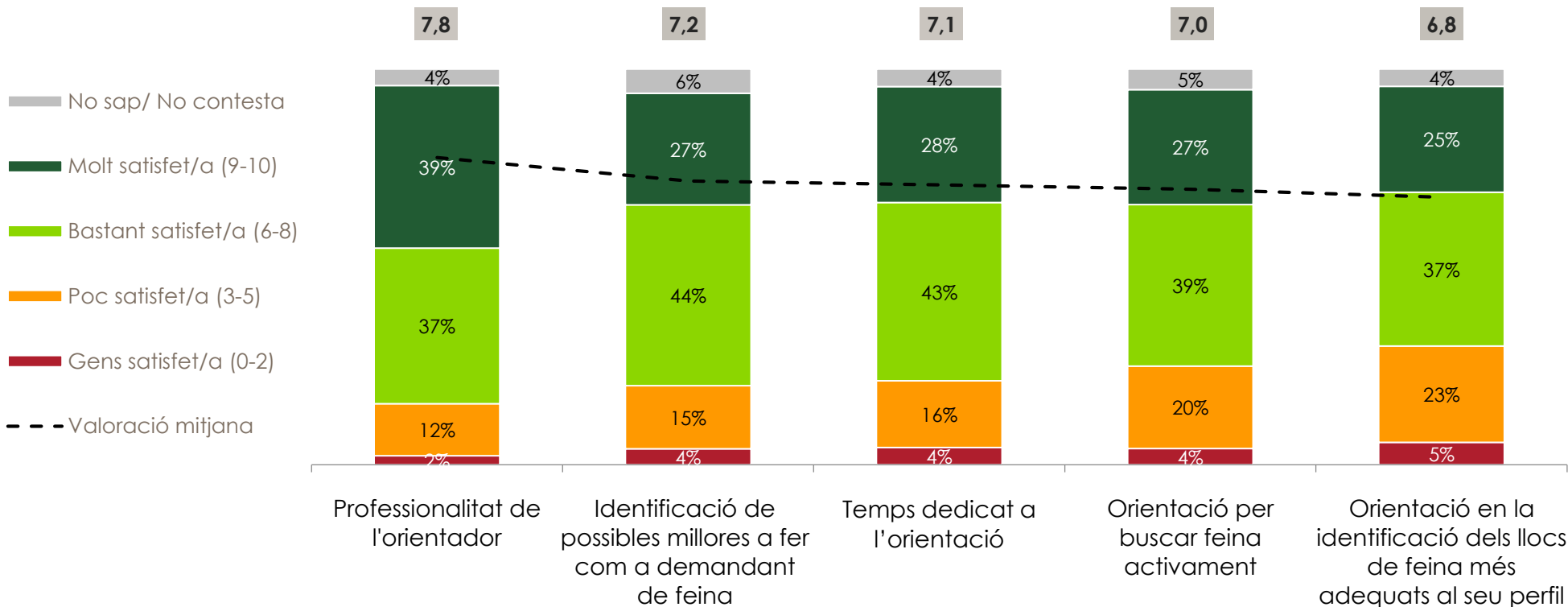


### Segons perfil dels demandants





### Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Orientació

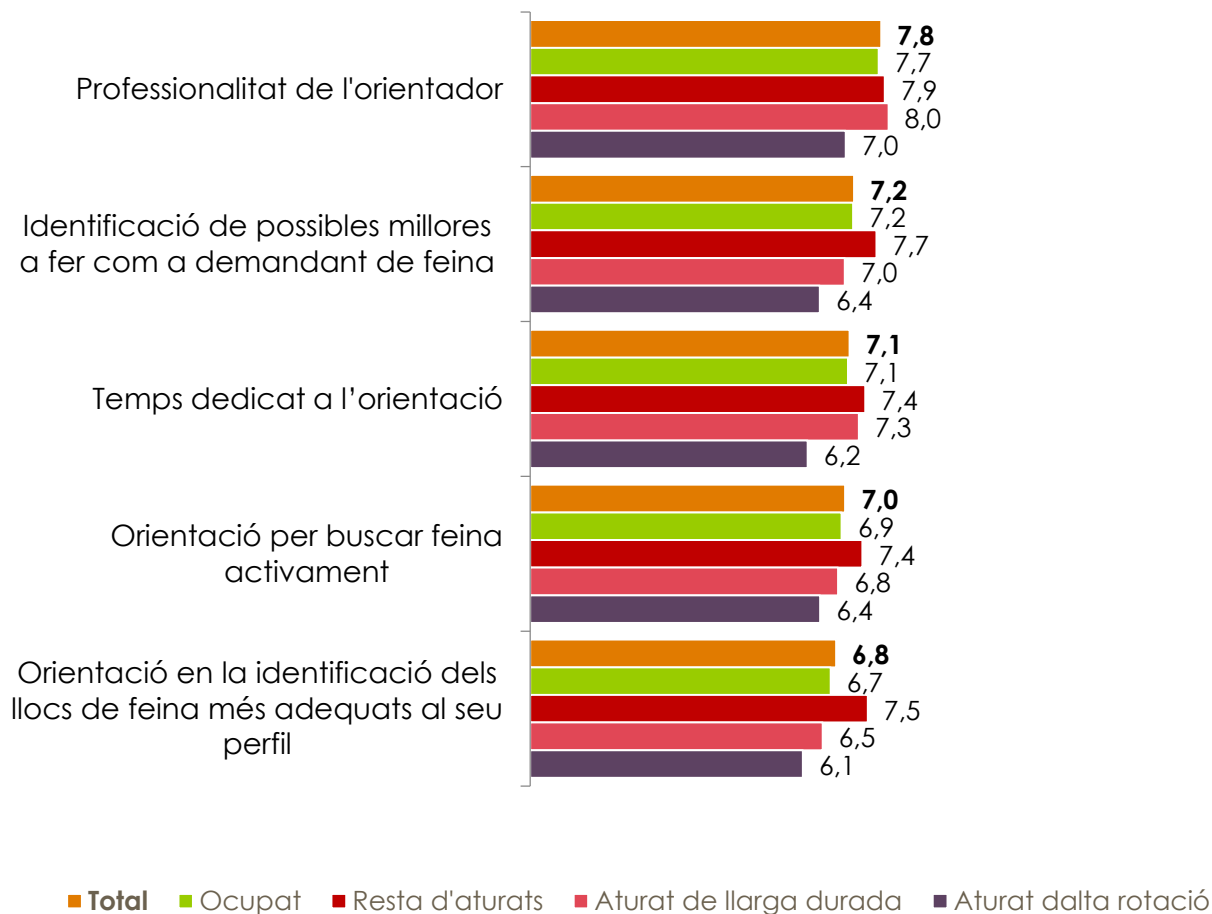


La majoria dels usuaris estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes relacionats amb el servei d'orientació. Situant la mitjana al voltant del 7,1 (en una escala del 0 al 10).

L'**orientació en la identificació dels llocs de feina més adequats al seu perfil** és l'aspecte que ha rebut valoracions més baixes, amb un 5% de gens satisfets i un 23% de poc satisfets. Per contra, la **professionalitat de l'orientador** és el més ben valorat, amb un 39% de molt satisfets i un 37% de bastant satisfets.



### Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Orientació segons el perfil dels demandants

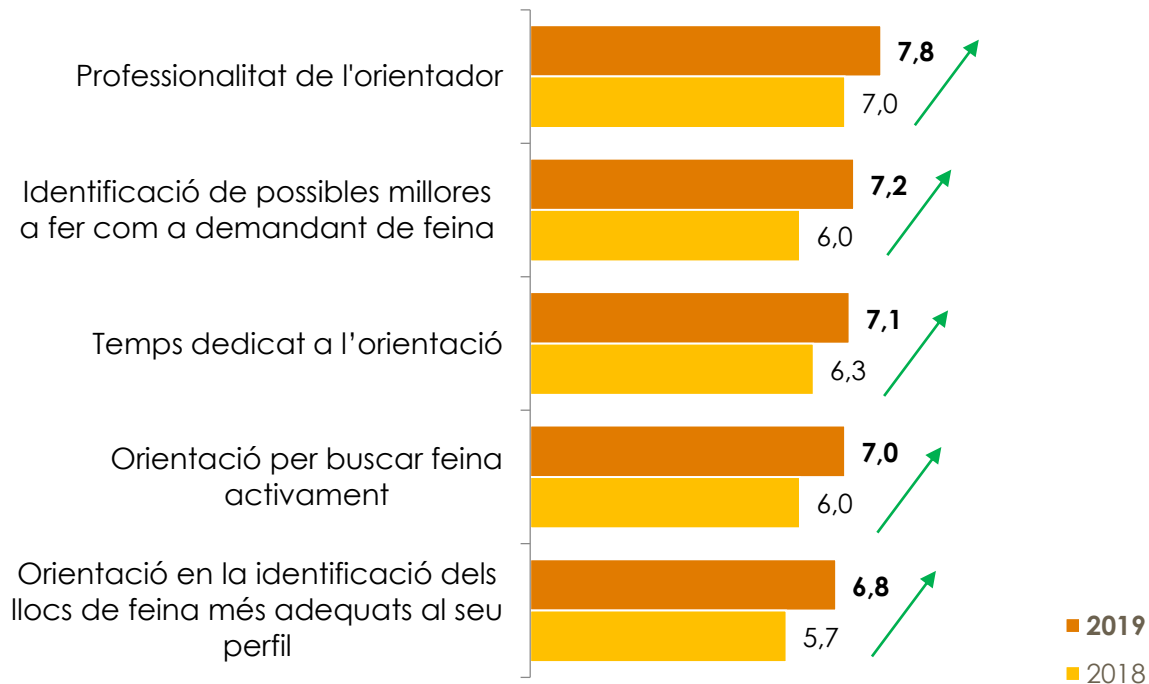


En general, s'observen poques diferències entre col·lectius, excepte els aturats d'alta rotació.

Centrant-nos en les diferències segons els diferents perfils de demandants veiem que els **aturats d'alta rotació** valoren tots els aspectes de forma més negativa.



### Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Orientació



Respecte el 2018, les valoracions mitjanes dels diferents aspectes relacionats amb el servei d'orientació, els usuaris que l'han rebut, valoren de forma més positiva tots els aspectes relacionats amb aquest servei.

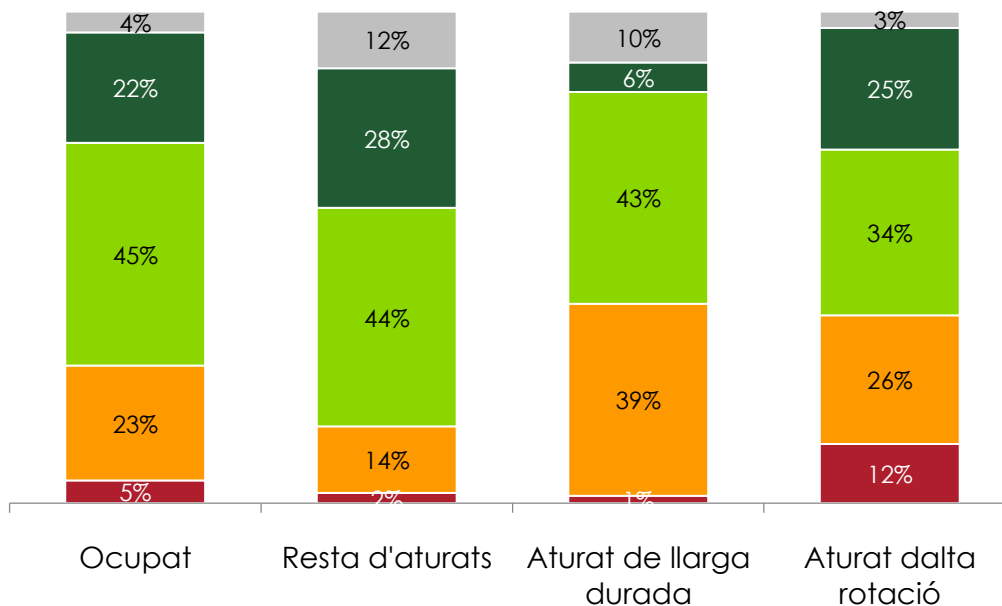
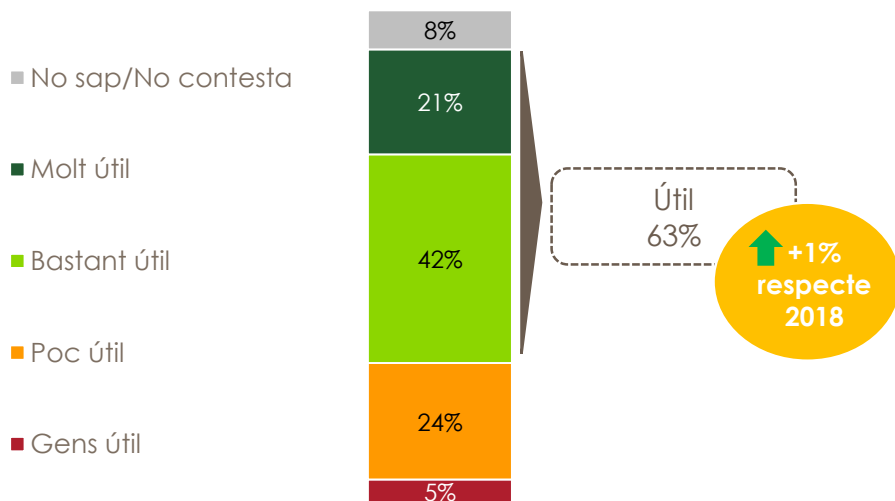


Els usuaris del servei d'orientació el consideren un servei útil per a trobar feina. Un 21% el considera molt útil i un 42% bastant útil. Aquest nivell incrementa lleugerament respecte el 2018.

Segons el perfil dels demandants, el nivell d'utilitat del servei d'orientació és més alt entre la resta dels aturats i els ocupats.

### Utilitat de l'orientació per trobar feina

### Segons perfil dels demandants

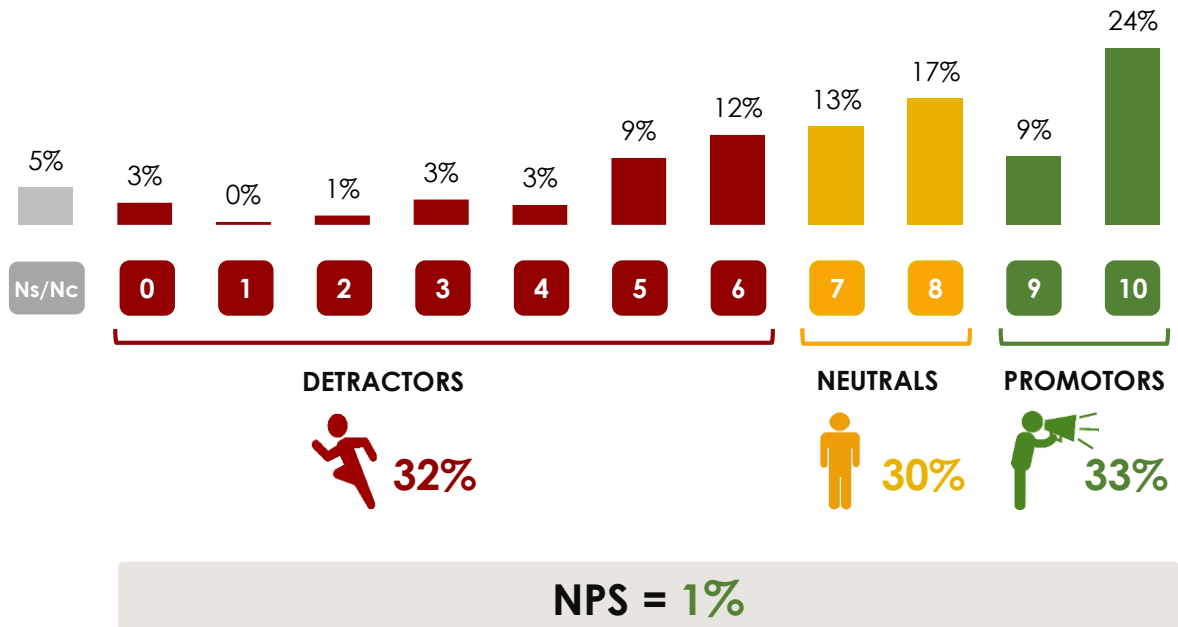


# Valoració del Servei d'Orientació

## Prescripció i NPS



### Prescripció



El Net Promote Score o NPS és un indicador per mesurar com perceben els clients una determinada marca, producte o servei.

Per construir-lo cal preguntar als clients fins a quin punt recomanarien a altres persones aquesta marca o servei.

Per a la seva construcció s'estableix un grup de promotors que son aquells que valoren amb 9 o 10 i un grup de detractors que son aquells que valoren amb notes de 0 a 6. El NPS s'obté restant el percentatge de detractors del percentatge de promotors.

$$\text{NPS} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors}$$

El nivell de **recomanació** del servei de l'Oficina de Treball se situa majoritàriament en la prescripció neutral. Tot i així, hi ha un 32% d'usuaris pels quals la probabilitat de recomanar el servei és inferior als 6 punts, i es consideren detractors contra un 33% d'usuaris promotors del servei d'orientació.

L'NPS se situa en un **1%**, que tot i ser positiu se situaria en un punt neutral la percepció de les persones demandants d'ocupació en vers al servei d'orientació.

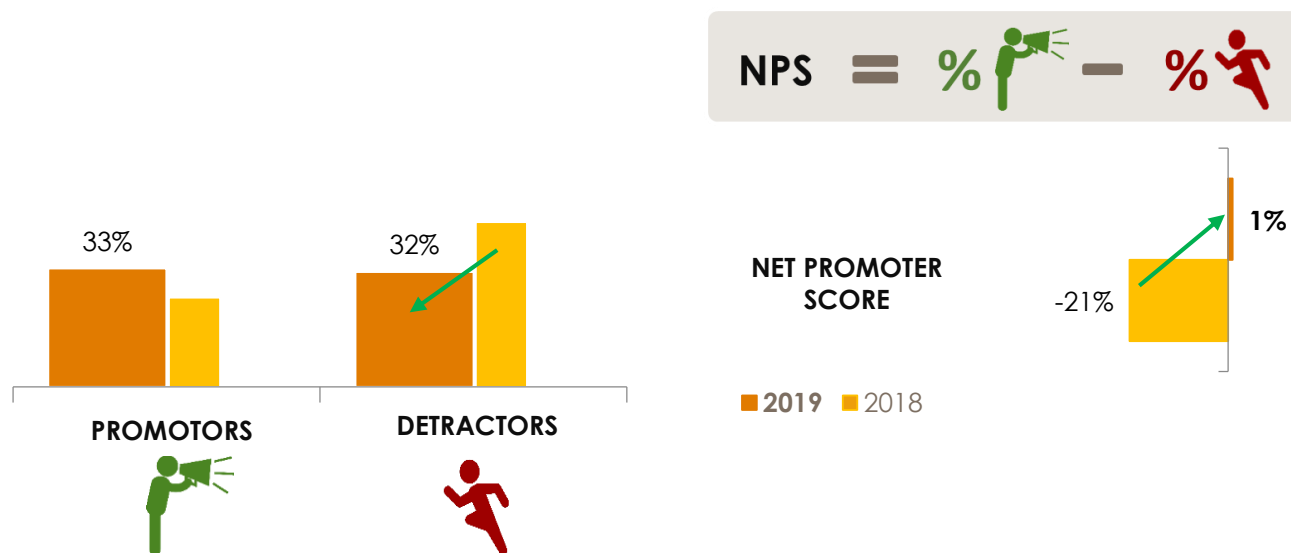
Base: 23% (n=361 casos) que han rebut el servei d'orientació.

# Valoració del Servei d'Orientació

## Prescripció i NPS



### Evolutiu de la prescripció i el Net Promoter Score



En comparació a 2018, s'observa un notable disminució dels usuaris detractors del servei d'orientació que ofereix l'Oficina de Treball; aquells que probablement no el recomanarien.

Aquesta disminució es reflexa a la nota que s'obté del NPS al 2019, que puja un 22%.

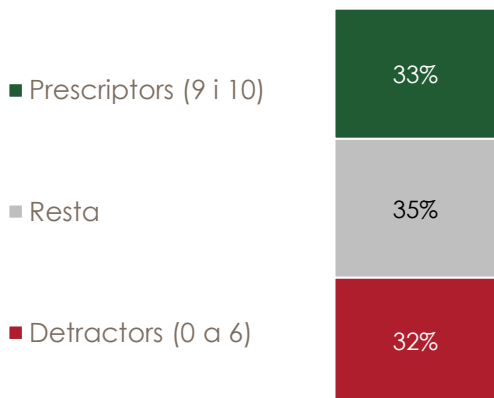


### VARIABLES EXPLICATIVES – Valoració dels...

- ✓ 6 valoracions específiques relacionades amb l'**Oficina de Treball** (atenció, proximitat, horaris...)
- ✓ 2 valoracions específiques relacionades amb les **ofertes de treball rebudes** (adequació i nombre)
- ✓ 7 valoracions específiques relacionades amb l'**Entrevista Inicial** (professionalitat, temps, privacitat, informació rebuda...)
- ✓ 5 valoracions específiques relacionades amb el **Servei d'Orientació** (professionalitat, temps, orientació específica...)



### VARIABLE A EXPLICAR – Prescripció del Servei d'Orientació



Es planteja un model que ajudi a visualitzar quines són les prioritats per a les Oficines de Treball del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya en relació als diferents aspectes preguntats.

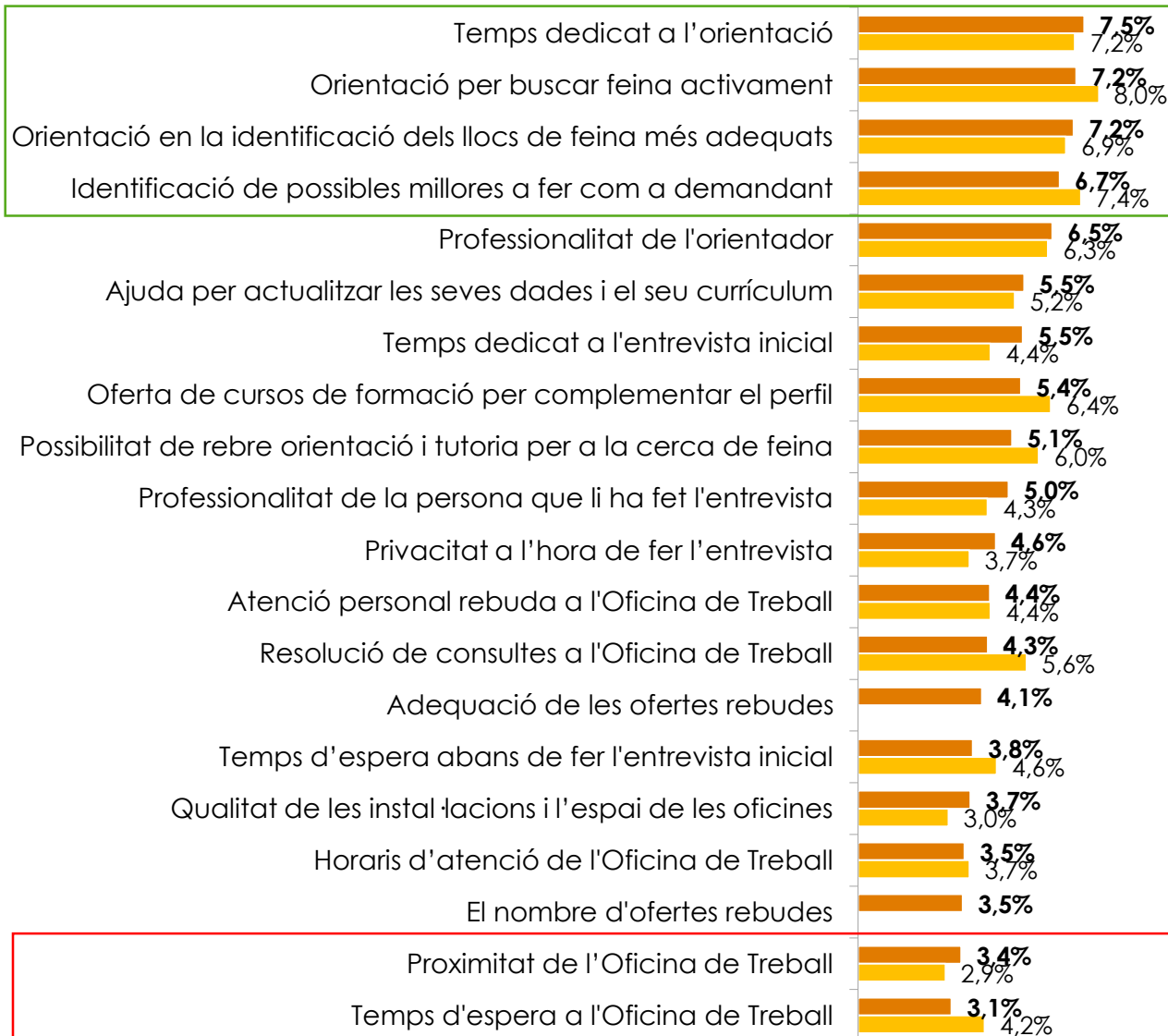
Per fer-ho, s'empra l'anàlisi discriminant que permet determinar quines variables són les que contribueixen més a explicar la pertinença a un grup i per tant fins a quin punt unes són més importants que les altres.

La variable que es pretén explicar és el nivell de prescripció del Servei d'Orientació.





### Grau d'importància dels aspectes de satisfacció



La importància dels diferents aspectes analitzats es mesura a través de la correlació dels mateixos amb la funció discriminant. Els aspectes amb major correlació són aquells en què les seves variacions provoquen una major variació de la variable a explicar, és a dir, la prescripció del servei d'orientació.

Els aspectes que més contribueixen a fer que els usuaris recomanin totalment el servei o no, són el **temps dedicat a l'orientació**, **l'orientació rebuda per buscar feina activament**, **l'orientació en la identificació dels llocs de feina més adequats** i la **identificació de possibles millores a fer com a demandant de feina**.

La proximitat i el temps d'espera són els aspectes menys rellevants.

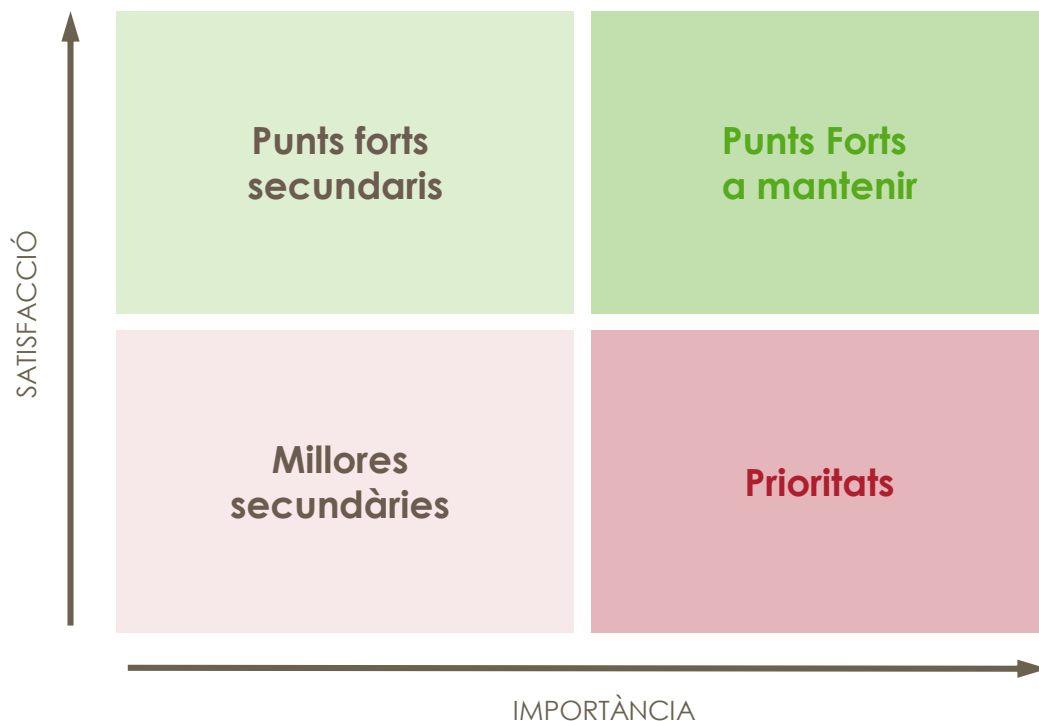
■ 2019

■ 2018

Base: 23% (n=361 casos) que han rebut el servei d'orientació.



### MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA

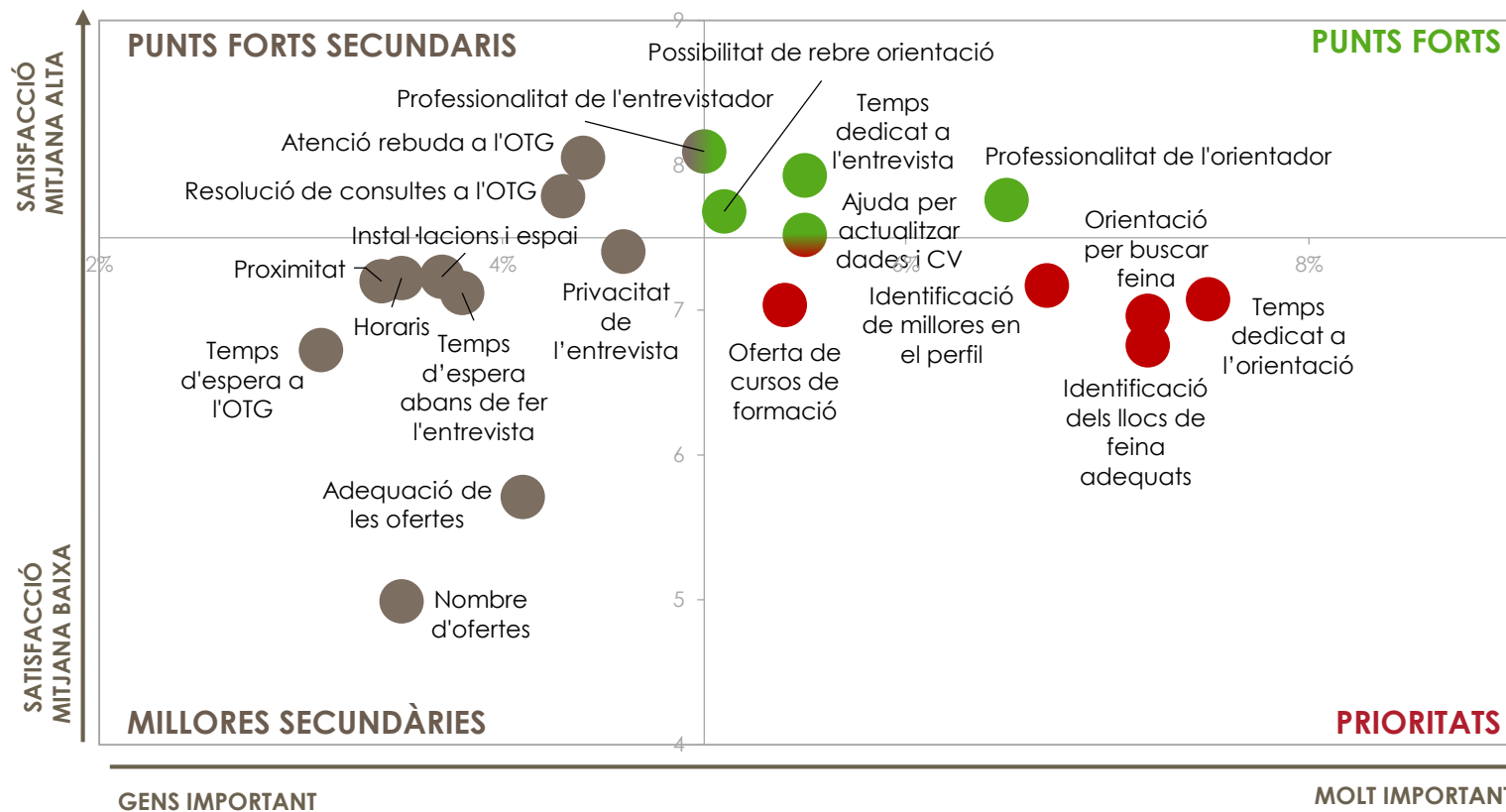


Una vegada analitzades les importàncies dels diferents aspectes en relació la prescripció del servei d'orientació del Servei Públic d'Orientació de Catalunya i la valoració mitjana que els consultats han fet dels diferents aspectes del mateix, en el següent gràfic es creuen les dues informacions mitjançant el desenvolupament d'una matriu estratègica de millora amb les importàncies sobre l'eix de les X i les valoracions dels aspectes sobre l'eix de la Y.

De forma molt gràfica, permet identificar quines són les prioritats de millora.

# Valoració del Servei d'Orientació

## Matriu Estratègica de Millora



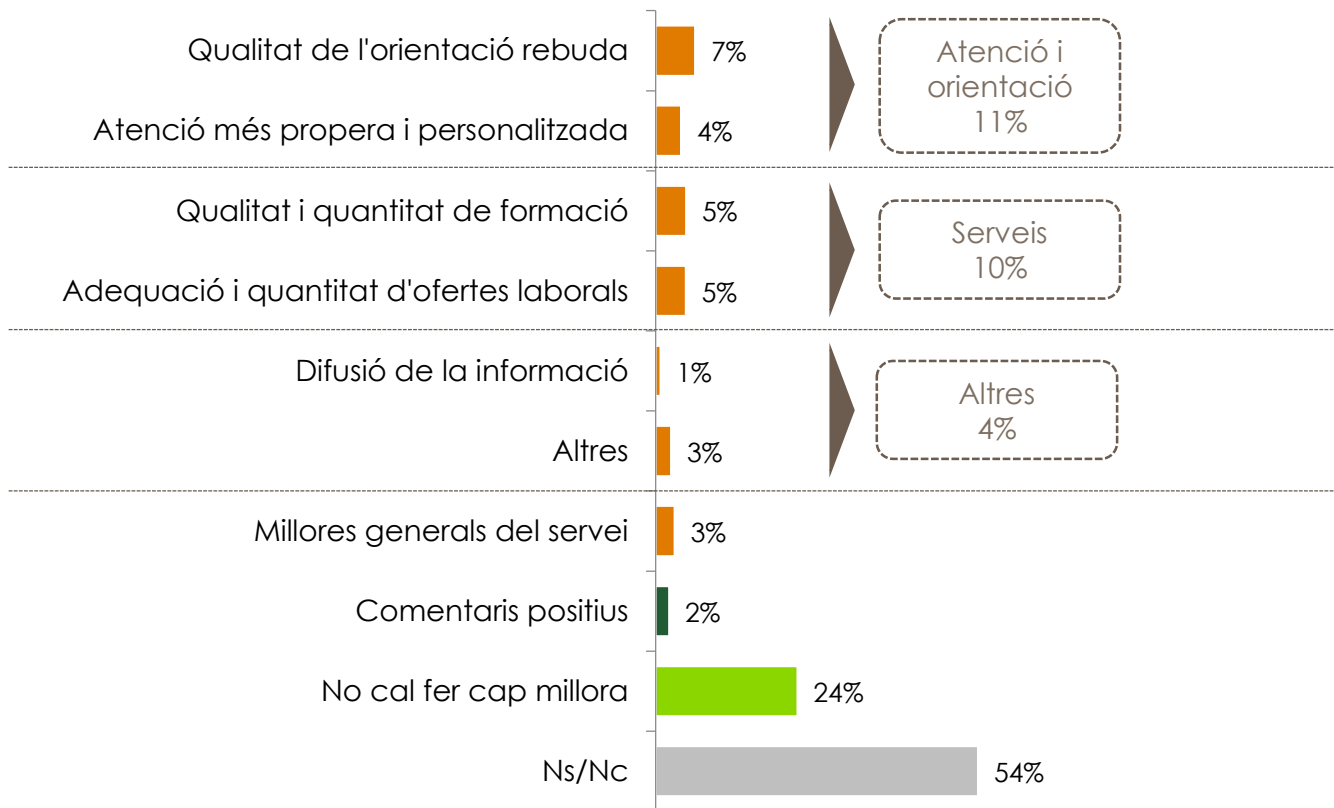
Les **prioritats de millora** del Servei d'Orientació fan referència a aquells aspectes directament relacionats: el temps dedicat a l'orientació, la identificació de llocs de feina adequats, l'orientació per buscar feina activament, la identificació de millores en el perfil del demandant i l'oferta de cursos de formació.

Per altra banda, **millores secundàries** en el servei serien, el nombre i l'adequació de les ofertes, els temps d'espera, els horaris, la proximitat, les instal·lacions i l'espai i la privacitat a l'hora de fer l'entrevista.



### Pensa que caldria fer alguna millora en el Servei d'Orientació?

Resposta múltiple i espontània



Un 24% dels usuaris del servei d'orientació consideren que no cal fer cap millora o fins i tot declaren que la seva experiència ha estat positiva. Hi ha també un 54% no responen.

Entre els aspectes de millora que es mencionen amb més proporció, destaca la necessitat de millorar la **qualitat de l'orientació rebuda**, la **qualitat i la quantitat de la formació** i l'**adequació i quantitat d'ofertes laborals**.



# Aprofundiment: Millores en l'atenció i l'orientació

Entre aquelles persones demandants que esmenten millores relacionades amb el Servei d'Orientació, la majoria fan referència a una millor qualitat del servei i a que es faci una atenció i seguiment més proper i personalitzat.





# Aprofundiment: Millores en els serveis

En quant als serveis que ofereixen les Oficines de Treball, sorgeixen diferents aspectes a millorar referents a la formació com ara el preu, la qualitat, la obligatorietat i la varietat. També sorgeixen millores respecte les ofertes de treball que s'ofereixen que en ocasions no s'adapten al perfil del demandant o no són ofertes adequades.

Avaluació dels serveis de l'Oficina de Treball

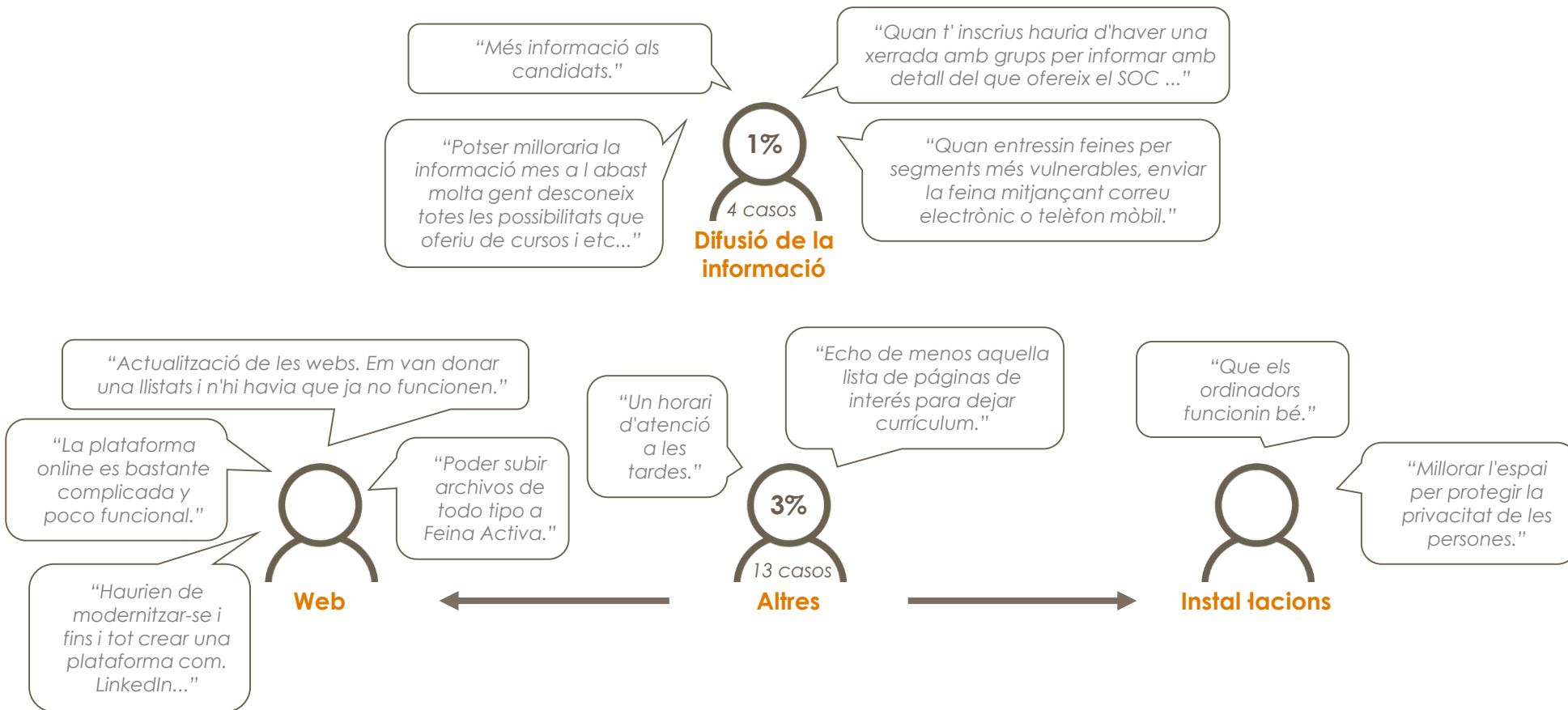


# Valoració del Servei d'Orientació

## Aprofundiment: Altres millores



Tot i que amb menor mesura altres millores que es mencionen fan referència a fer una millor difusió de la informació als candidats, millorar i modernitzar el servei web, l'horari i les instal·lacions.





Empreses ofertants







# Características de les empreses



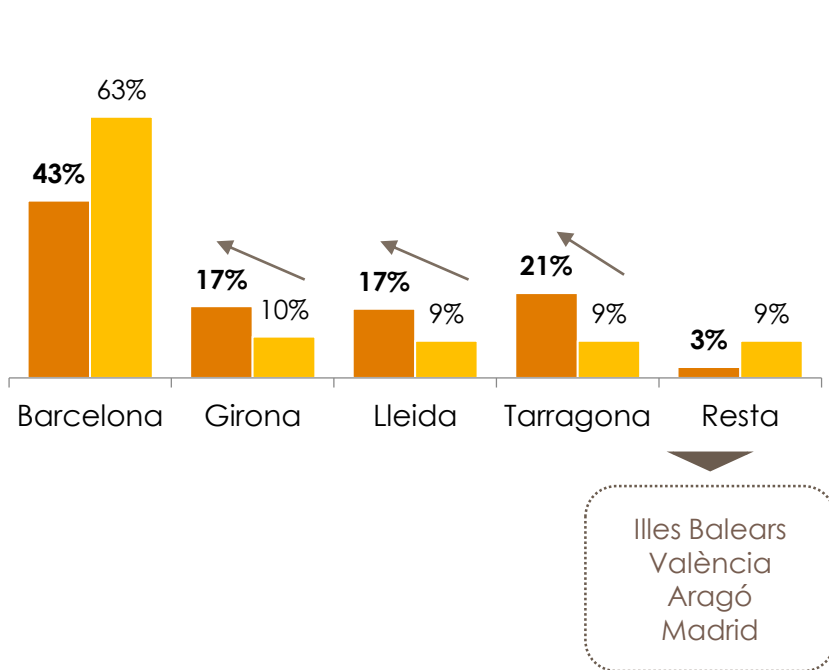


## Perfil de l'empresa

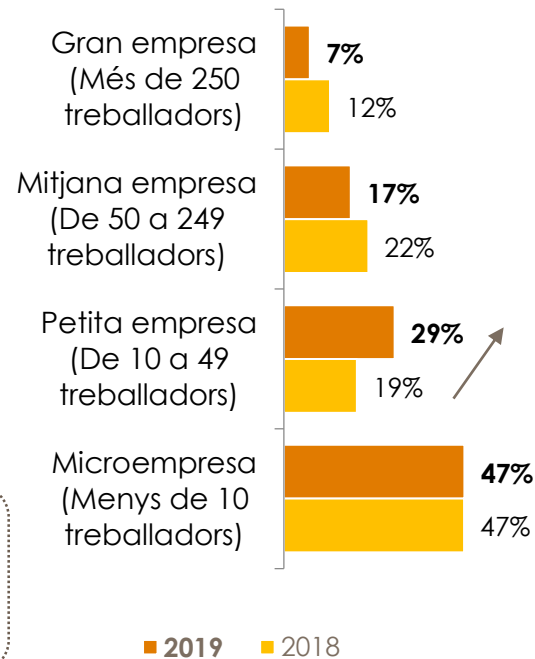
El perfil de l'empresa consultada és majoritàriament una **microempresa** (menys de 10 treballadors) de l'àrea de **Barcelona** i que ha publicat a través de l'oficina de treball **entre una i tres ofertes**.

Respecte 2018, hi ha més representació de les províncies, una reducció de la dimensió de les empreses i del volum d'empreses que només han publicat una oferta.

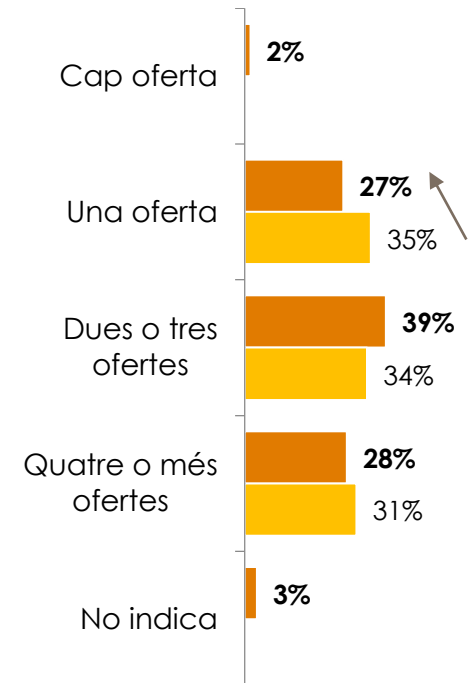
### Zona de procedència



### Dimensió de l'empresa

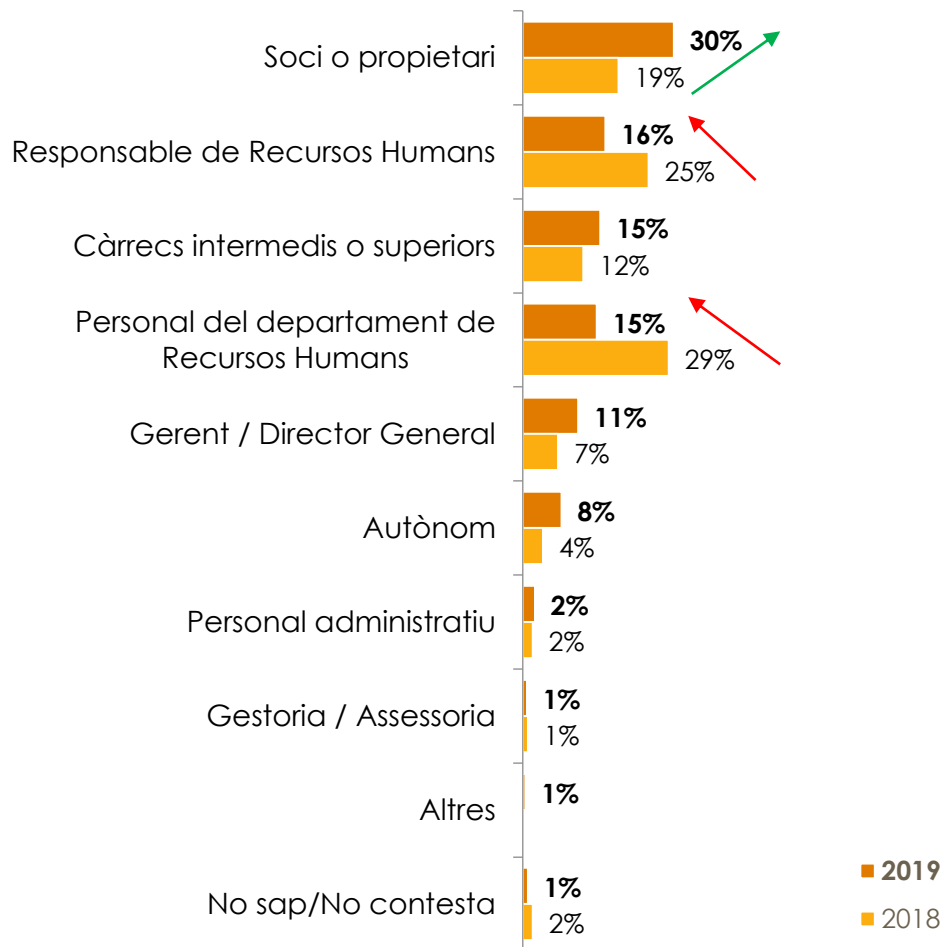


### Nombre d'ofertes publicades





### Càrrec dintre de l'empresa



Un **41%** de les persones consultades són **socis o propietaris, gerents o directors generals** i un 31% estan vinculats amb el **departament de Recursos Humans**, un 15% que ocupen càrrecs intermedis o superiors.

Amb una menor representació hi ha els autònoms, el personal administratiu i els gestors o assessors.

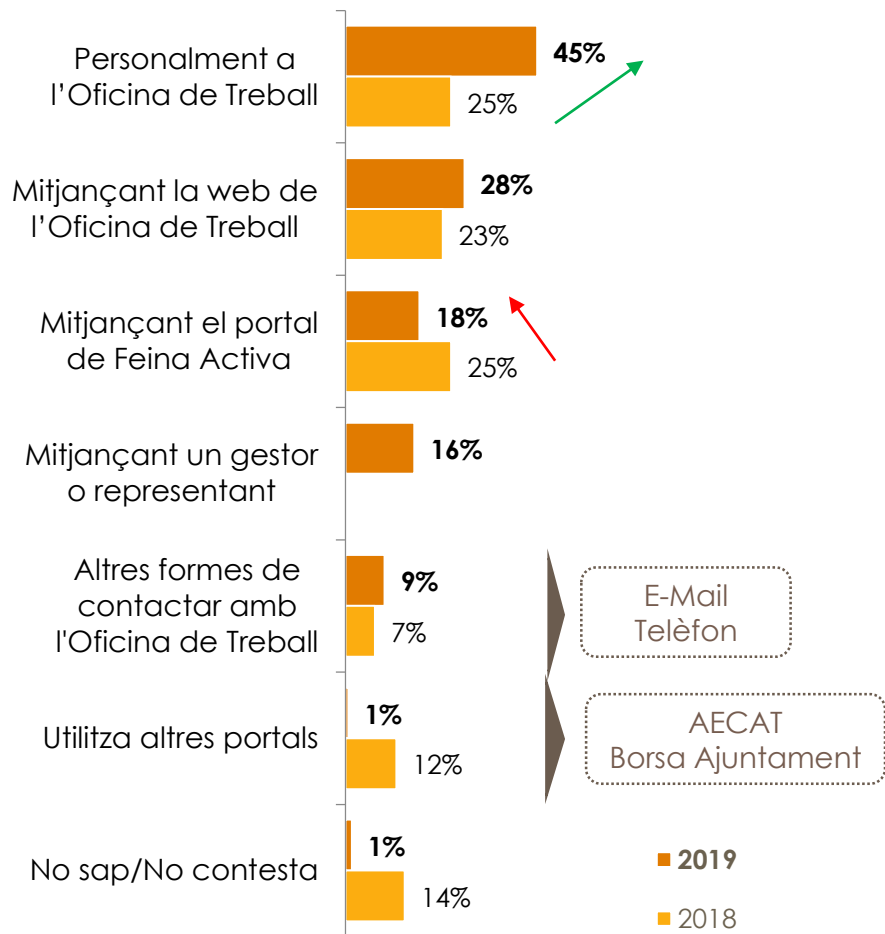
Respecte el 2018, incrementa el nombre de socis o propietaris entre les persones consultades, i disminueixen aquells vinculats amb el departament de Recursos Humans.

Independent del seu càrrec, totes les persones consultades participen de la relació de la seva empresa amb el SOC.



### Forma de realització de l'oferta a través de l'Oficina de Treball

Resposta múltiple



**La majoria de les ofertes es realitzen personalment a la Oficina de Treball, canal que augmenta respecte el 2018.**

L'ús de la web es manté a un nivell similar al 2018, però disminueix l'ús del portal de Feina Activa.

Un 16% de les empreses consultades realitzen les ofertes de treball mitjançant un gestor o representant (aquesta opció no es facilitava l'any 2018).

Els que mencionen altres formes de contactar amb l'Oficina de Treball (9%), indiquen principalment que ho fan per correu electrònic.

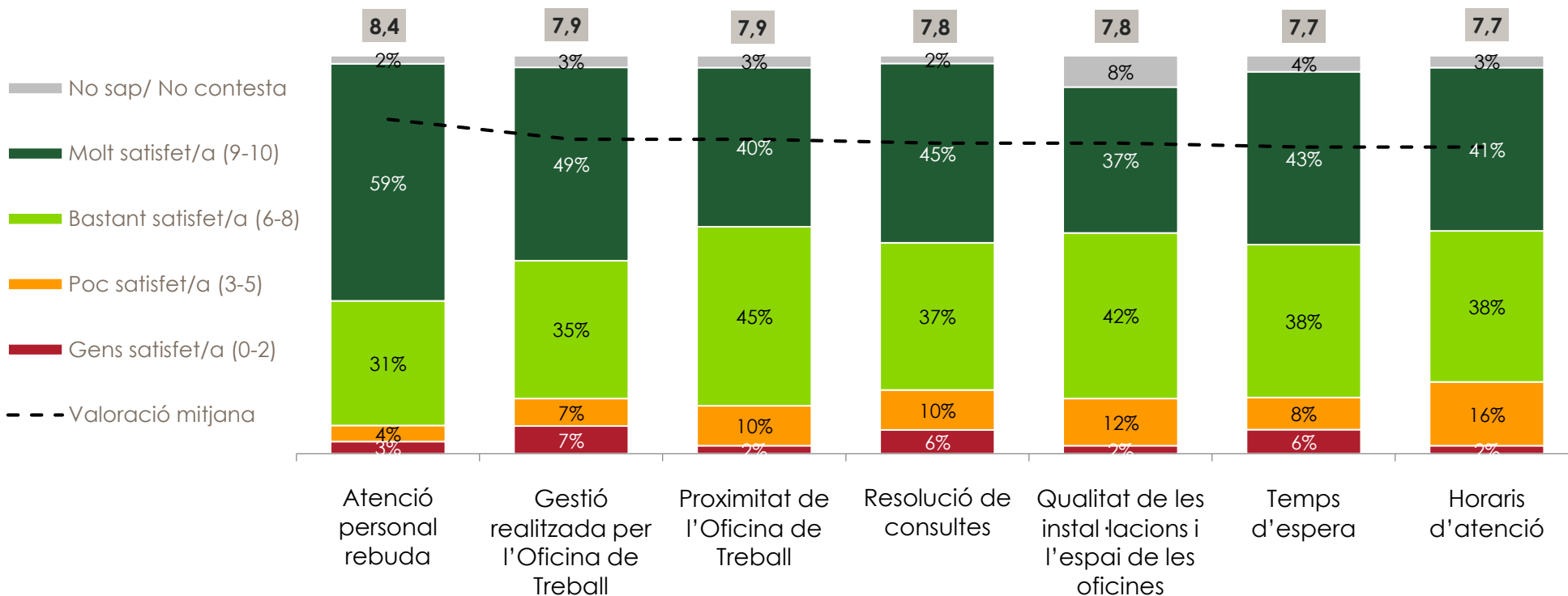


# Valoració del Servei d'Intermediació





### Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació personal

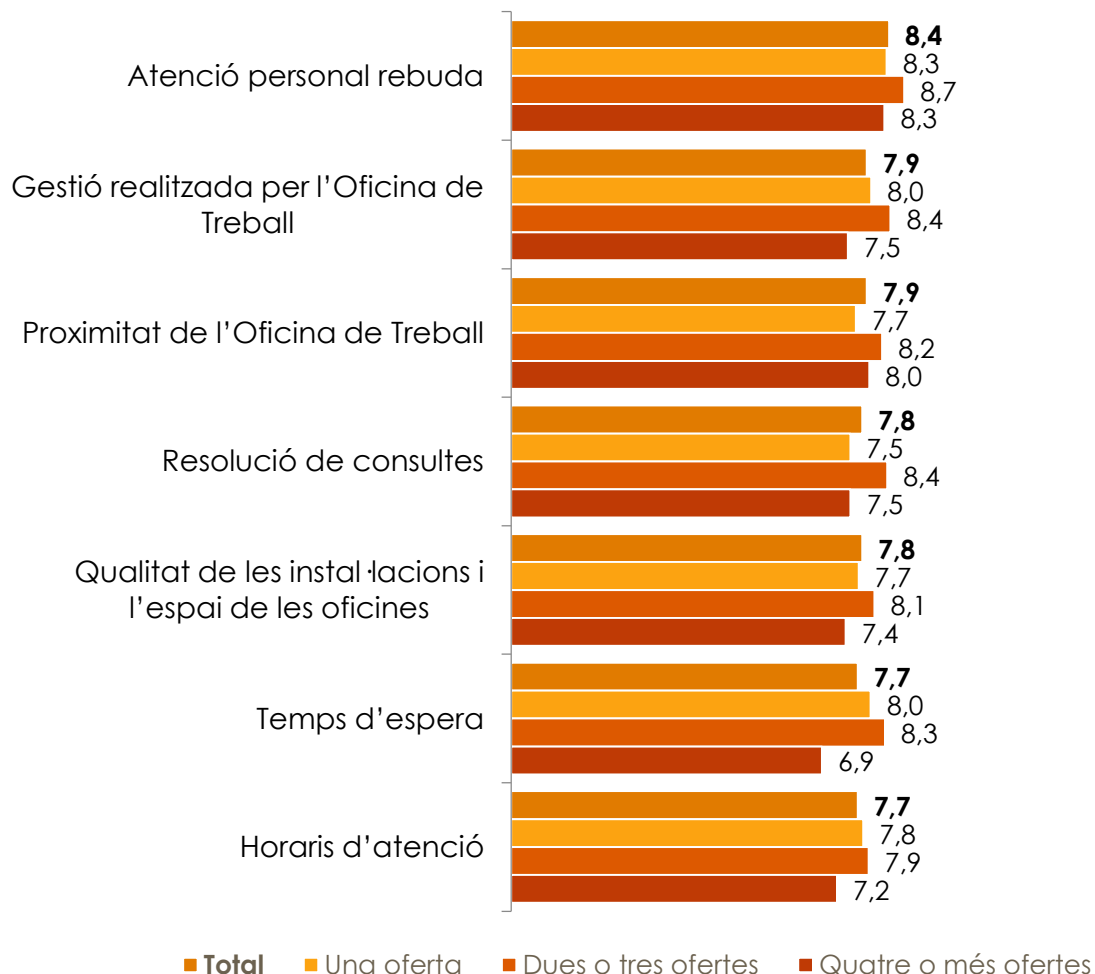


En general, les valoracions dels diferents aspectes del servei d'intermediació, d'aquells que l'utilitzen personalment, són altes. La majoria estan **molt satisfets** amb tots els aspectes. Situant la mitjana per sobre del 7,7 (en una escala del 0 al 10).

**L'atenció personal rebuda** és el que ha rebut més bones valoracions, amb un 59% de molt satisfets. En canvi, **els horaris d'atenció** és l'aspecte pitjor valorat amb un 18% de persones poc o gens satisfetes. El **temps d'espera**, la **gestió realitzada per l'Oficina de Treball** i la **resolució de consultes** tenen entre un 6 i un 7% gens satisfets.



### Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació personal segons el nombre d'ofertes



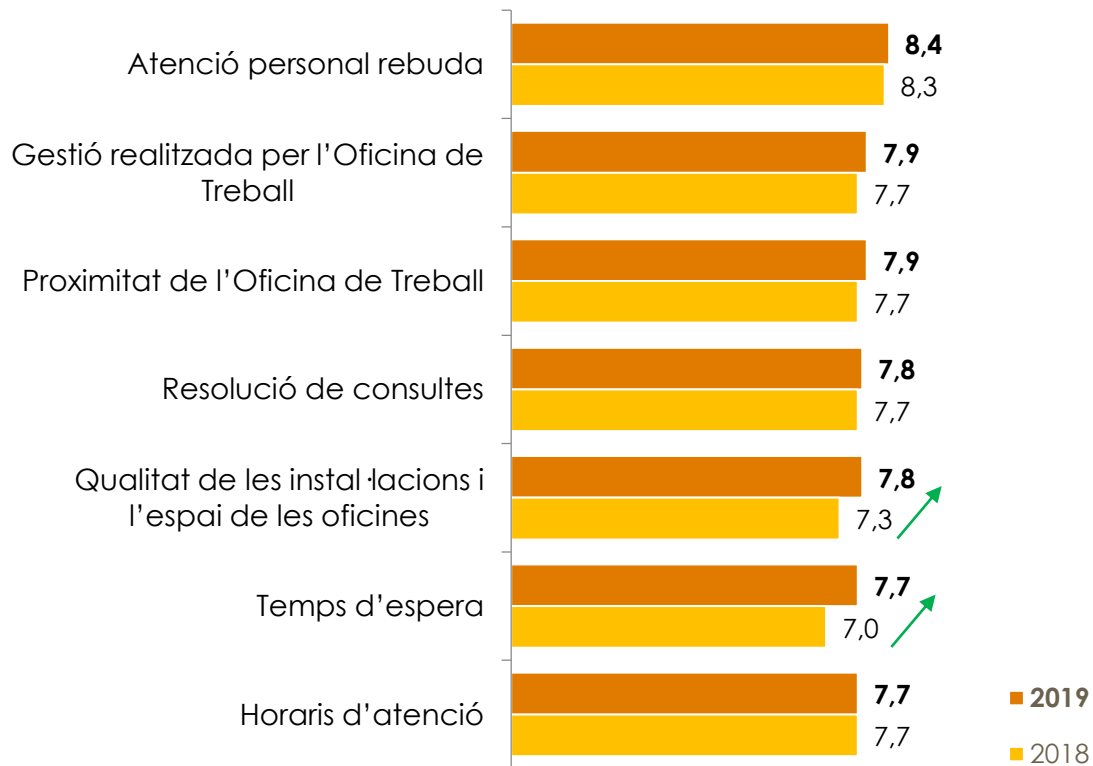
Centrant-nos en les diferències segons el nombre d'ofertes publicades, els que només **han publicat 1 oferta** valoren lleugerament per sobre la gestió realitzada per l'Oficina de Treball, el temps d'espera i els horaris d'atenció.

Els que **han publicat de dues a tres ofertes** valoren en general tots els aspectes de forma més positiva; destacant la gestió realitzada, la resolució de consultes i el temps d'espera.

En canvi, els que **publiquen quatre o més ofertes** valoren la majoria dels aspectes per sota del global, excepte el relacionat la proximitat de l'Oficina de Treball.



### Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació personal



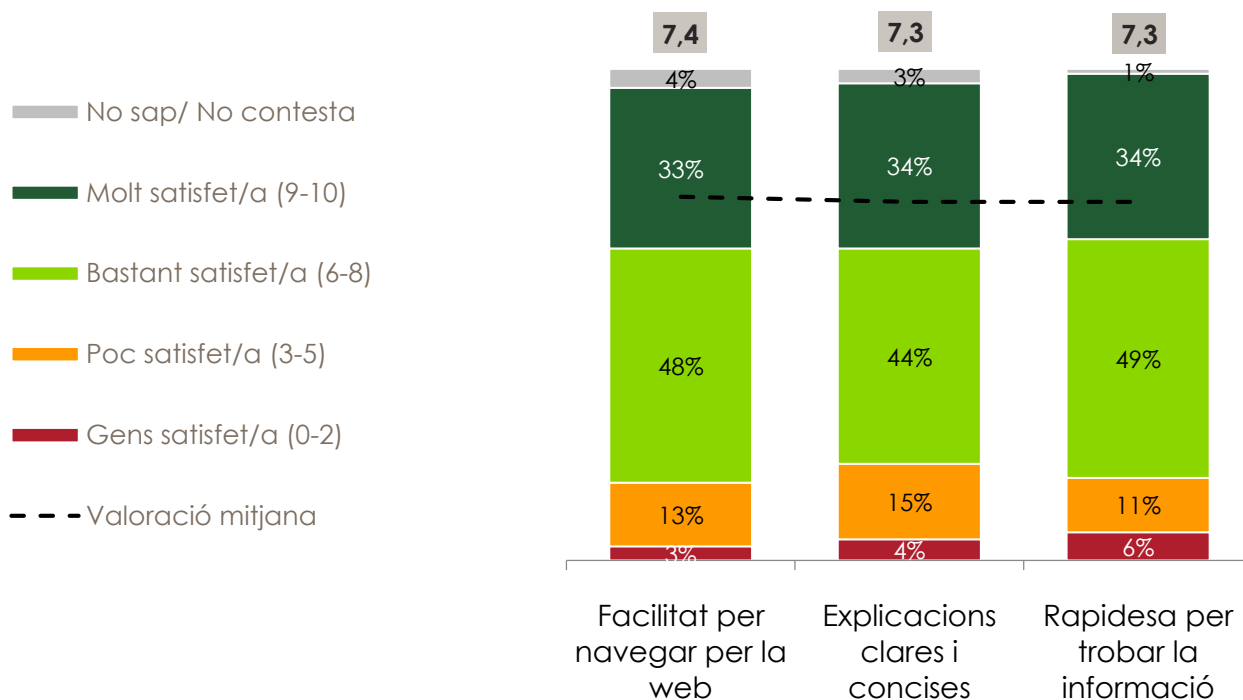
Les valoracions dels diferents aspectes del Servei d'Intermediació personal s'han mantingut o han incrementat lleugerament respecte el 2018.

La millora més destacable es produeix amb el **temps d'espera**, seguit de la **qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines**.





### Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació web

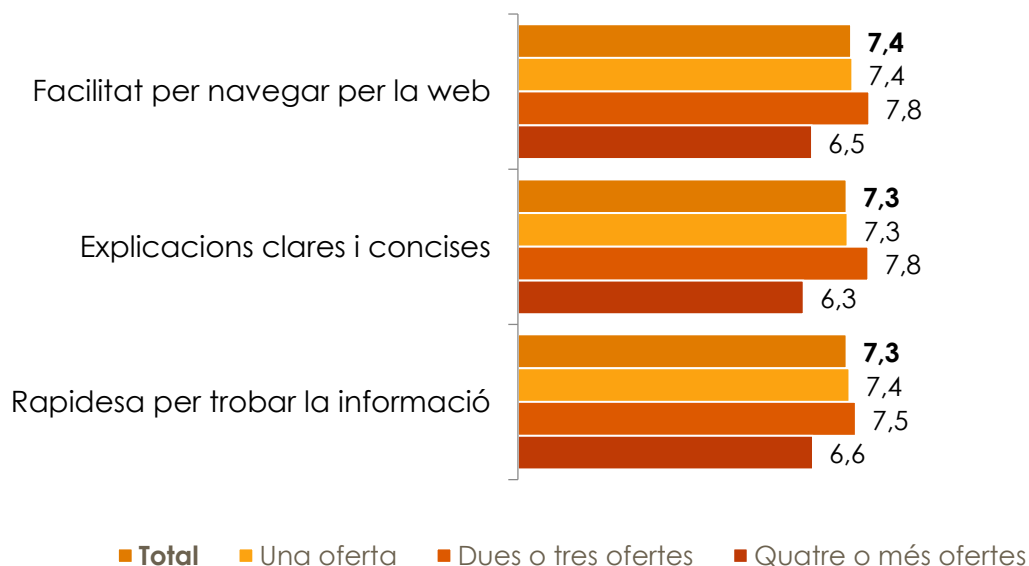


Quant a les valoracions d'aquells que utilitzen el Servei d'Intermediació a través de la web de l'Oficina de Treball, la majoria estan **bastant o molt satisfets** en tots els aspectes. Situant la mitjana al voltant del 7,3 (en una escala del 0 al 10), unes dècimes per sota del Servei d'Intermediació personal.

La **facilitat per navegar per la web** és el que ha rebut més bones valoracions, amb un 81% de bastant o molt satisfets. La **rapidesa per trobar la informació** i la **claredat de les explicacions** són valorats més negativament, amb quasi un 20% de poc o gens satisfets.



### Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació web segons el nombre d'ofertes



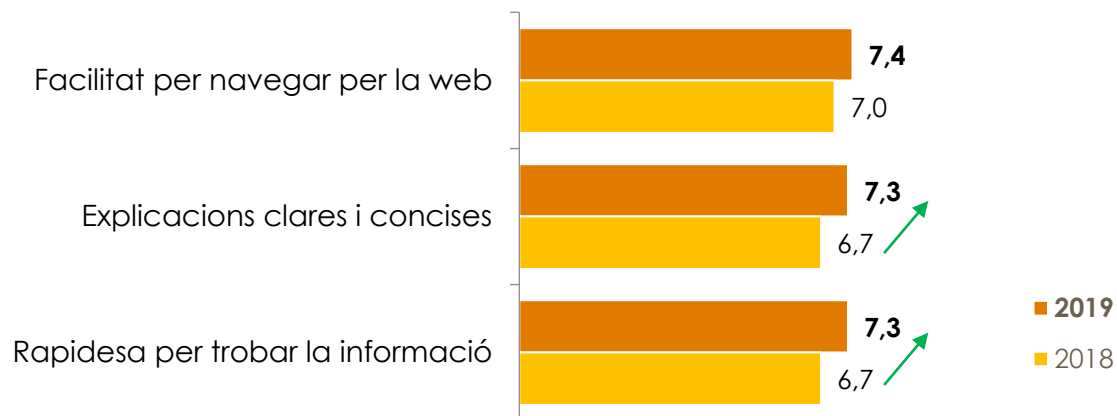
En comparació a la mitjana total, les empreses que **han publicat només 1 oferta** valoren de forma molt similar el servei d'intermediació web.

Aquelles **empreses que han publicat de dues a tres ofertes** valoren de forma més positiva tots els aspectes; destacant, les explicacions clares i concises.

I, les empreses que **han publicat més de quatre ofertes** de treball valoren més negativament tots els aspectes relacionats amb el servei web; especialment, les explicacions clares i concises i la facilitat de navegació.



### Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació web



En comparació al 2018, totes les valoracions milloren; destacant les explicacions i la rapidesa per trobar la informació.

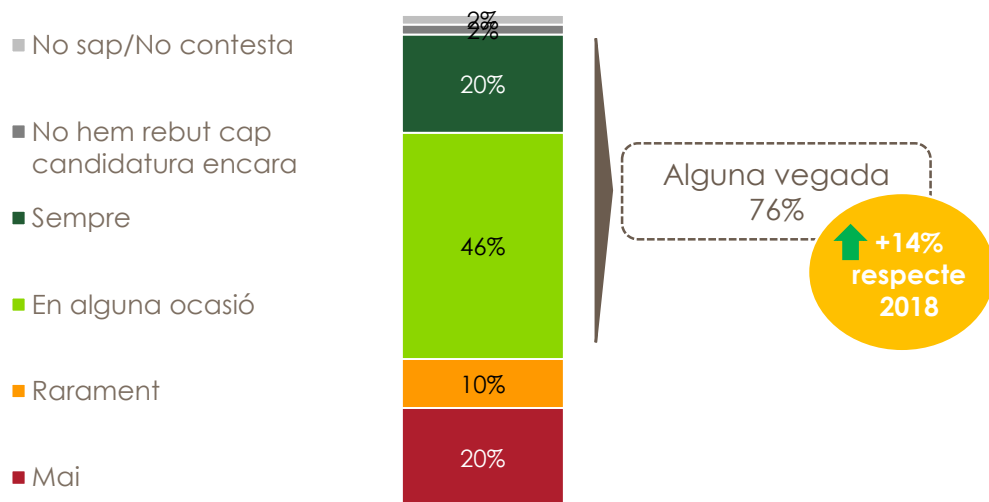


Valoració de les  
candidatures

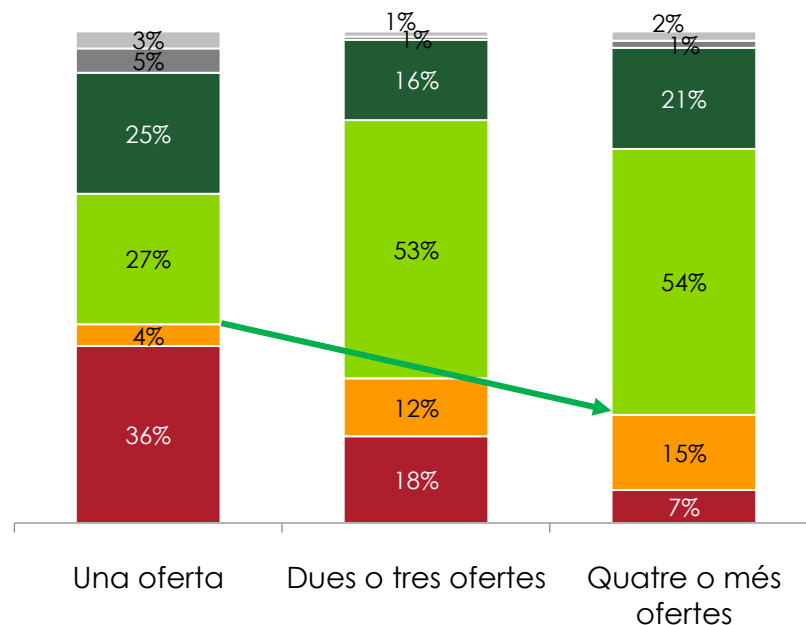




### Freqüència de contractació de les persones candidates proposades per l'Oficina de Treball



### Segons el nombre d'ofertes



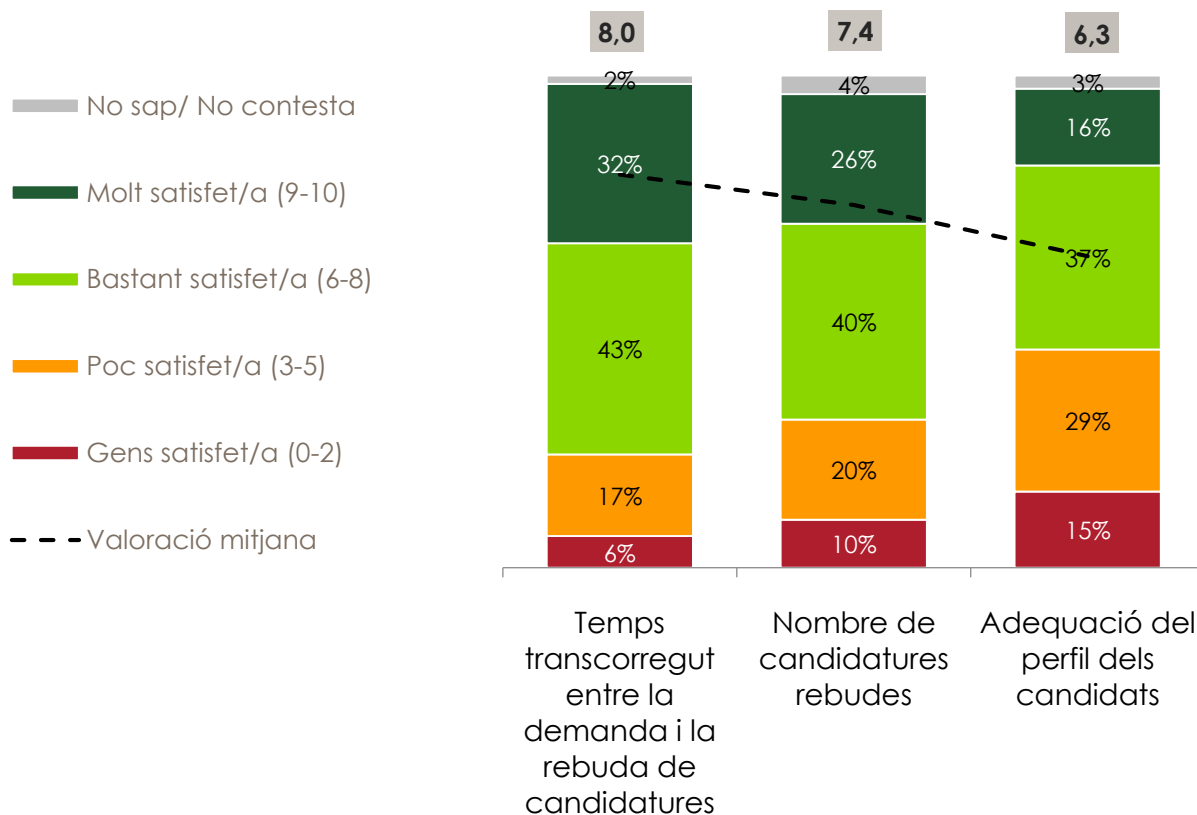
D'entre les empreses consultades, **la majoria han contractat alguna vegada alguna de les persones candidates** proposades per l'Oficina de Treball. Respecte al 2018, hi ha un increment significatiu de les empreses que diuen haver contractat alguna vegada. Aquest increment està molt vinculat a la disminució d'empreses que diuen no haver rebut cap candidatura o que no responen que al 2018 era més elevat.

Un 20% no n'ha contractat mai i només un 2% diu que encara no ha rebut cap candidatura.

La probabilitat de contractació de les persones candidates incrementa amb el nombre d'ofertes publicades per les empreses.



### Satisfacció envers els diferents aspectes de les candidatures

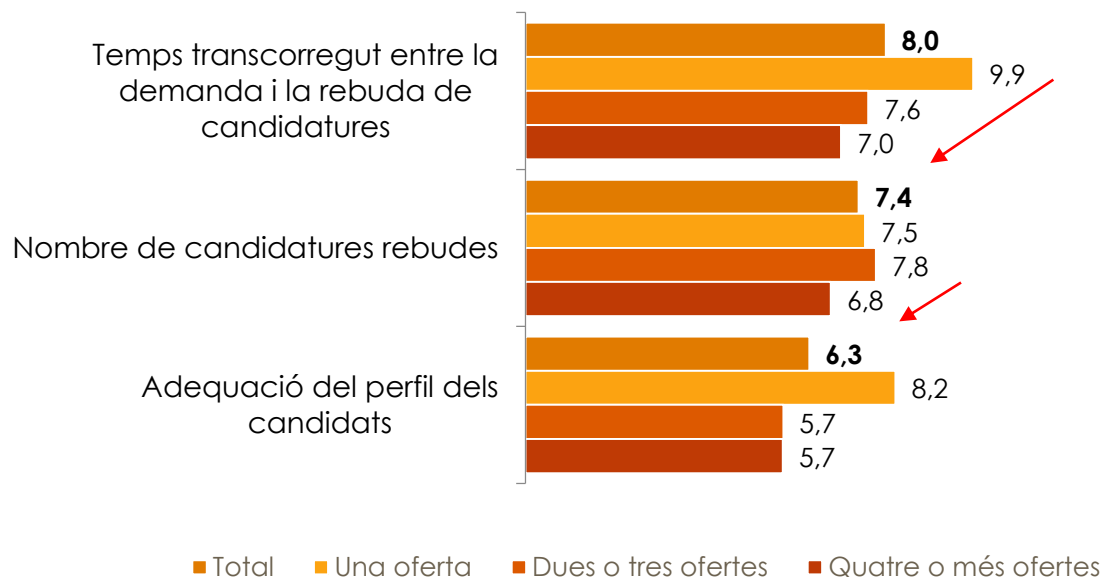


El **temps transcorregut entre la demanda i la rebuda de candidatures** és l'aspecte millor valorat, amb un 32% de molt satisfets, seguit del **nombre de candidatures rebudes** (amb un 10% d'insatisfets) i l'**adequació del perfil dels candidats**, amb un 44% de poc o gens satisfets.

D'entre els diferents aspectes valorats per les empreses ofertants, el relacionat amb l'**adequació del perfil dels candidats** és el pitjor valorat tot i tenir una valoració mitjana per sobre de l'aprovat (6,3).



#### Valoració de diferents aspectes de les candidatures segons el nombre d'ofertes

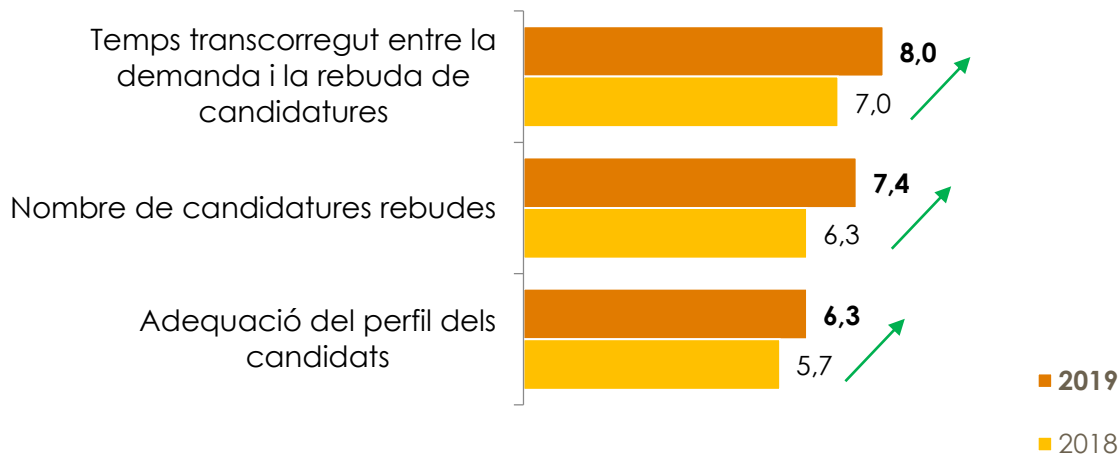


La valoració de les candidatures per a aquelles empreses que **han publicat 1 oferta** és més elevada que la mitjana total per tots els aspectes, destacant significativament el temps fins a rebre candidatures i l'adequació dels perfils.

Per contra, les empreses que **han publicat més de dues** valoren la majoria dels aspectes més negativament, sobretot en quant a l'adequació dels perfils.



### Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de les candidatures



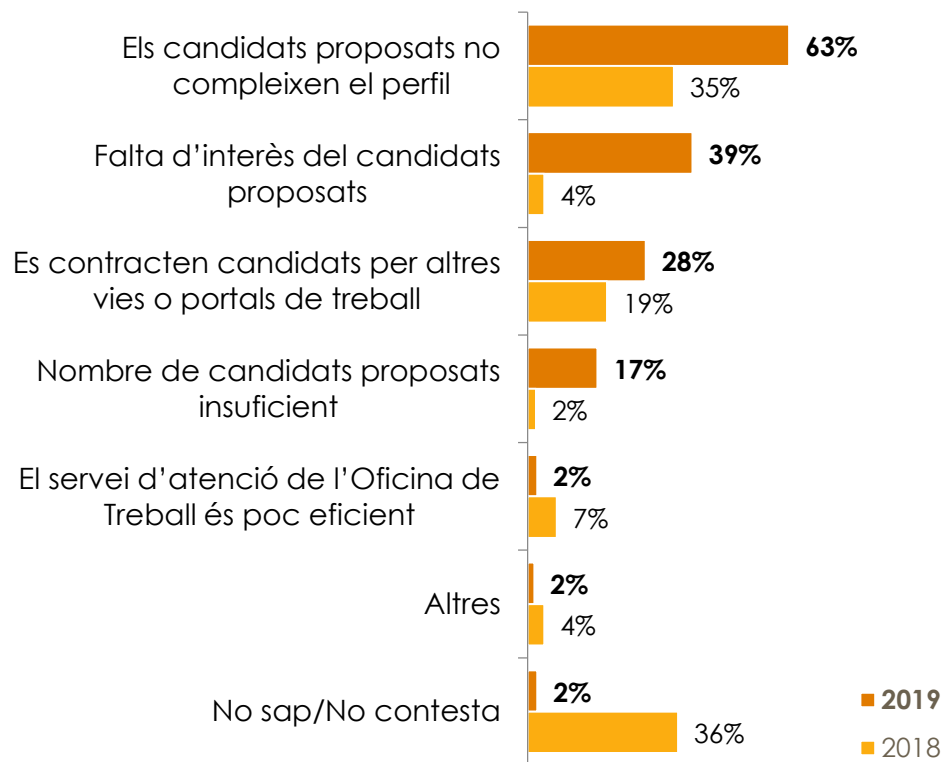
Respecte el 2018, hi ha una millora generalitzada de tots els aspectes relacionats amb les candidatures i la gestió d'aquestes.





### Motius per la no contractació de persones candidates proposades per l'Oficina de Treball

Resposta múltiple



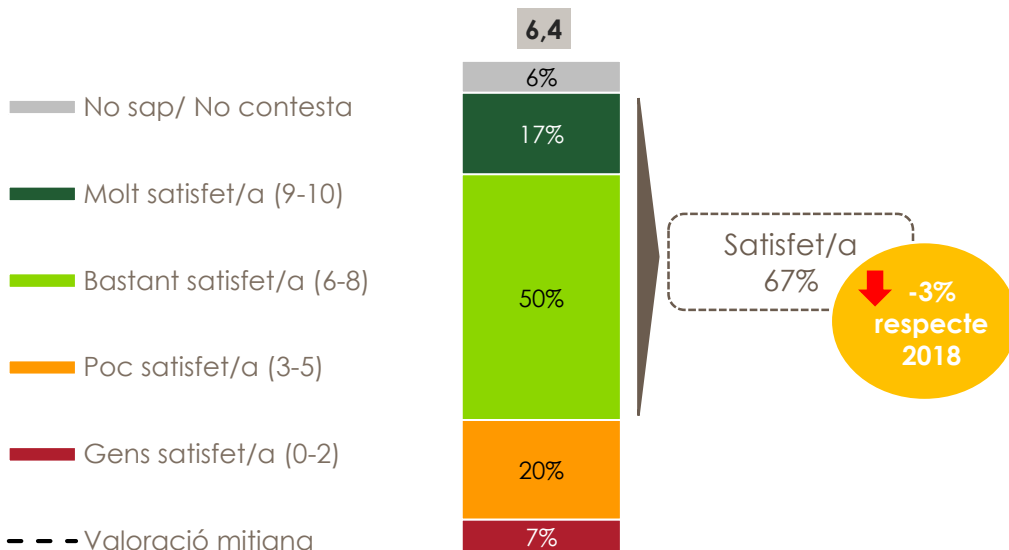
D'entre les empreses que manifesten **no haver contractat en alguna ocasió** un candidat/a proposat per l'Oficina de Treball, diuen que el **motiu principal** és que normalment **no compleixen el perfil**.

En segon i tercer lloc, hi trobem **la falta d'interès dels candidats** i que **es contracten els candidats per altres vies o portals de feina**.

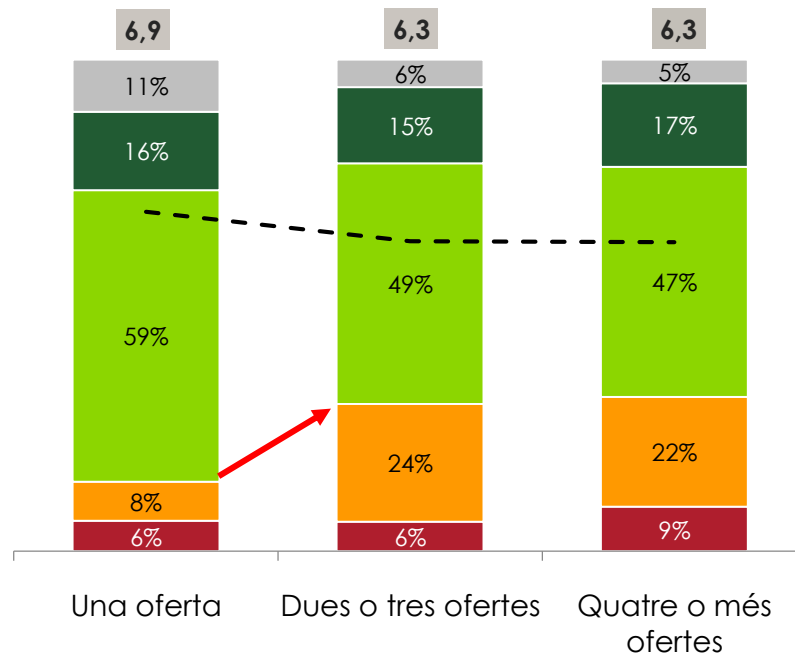
Cal destacar que en comparació a 2018 el volum de resposta actual és més elevat. El canvi en la formulació de la pregunta pot explicar aquestes variacions (veure nota al peu).



### Satisfacció amb el resultat de les persones candidates proposades per l'Oficina de Treball que han estat contractades



### Segons el nombre d'ofertes



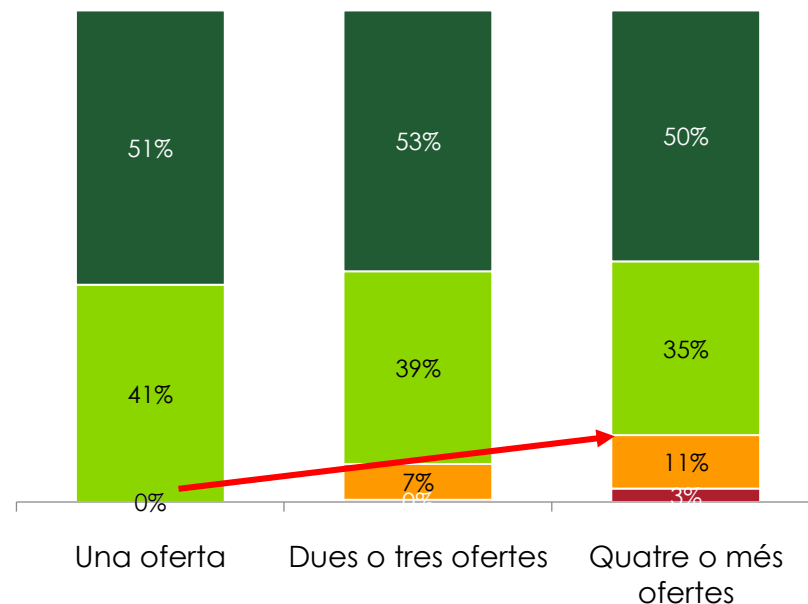
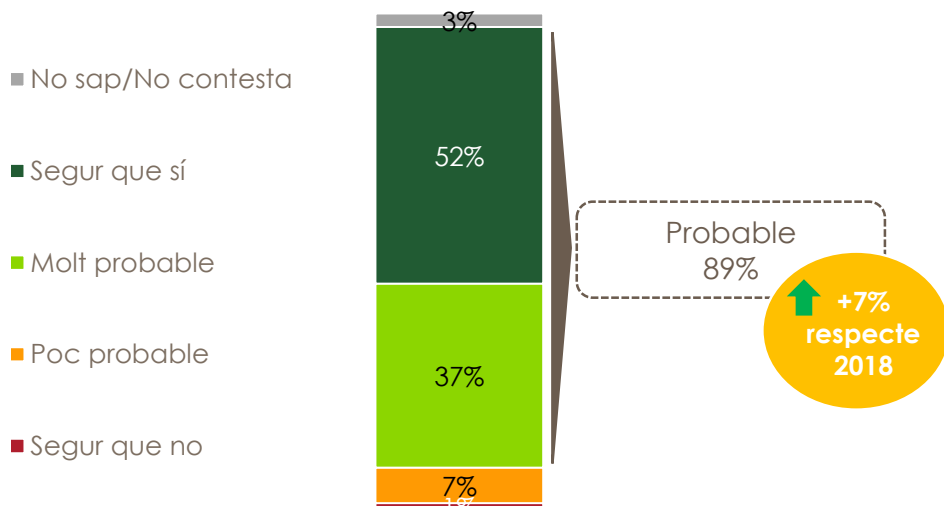
El 67% de les empreses que manifesten **haver contractat alguna vegada** un candidat/a proposat per l'Oficina de Treball estan **bastant o molt satisfetes** amb la persona contractada. Un 20% de les empreses consultades diuen estar-ne poc satisfetes i un 7% diuen estar-ne gens satisfetes. En relació al 2018, hi ha un lleuger empitjorament del 3% en les empreses que estan satisfetes amb les persones seleccionades.

El nivell de satisfacció amb les candidatures seleccionades és major entre les empreses que han publicat només una oferta en el darrer any.



### Tornaria a adreçar-se a l'Oficina de Treball per la cerca de noves candidatures?

### Segons el nombre d'ofertes



Quasi a 9 de cada 10 empreses entre els qui han contractat, consideren **molt probablement o amb seguretat tornar a adreçar-se** a l'Oficina de Treball per la cerca de noves candidatures. Respecte al 2018, aquesta probabilitat ha incrementat un 7%.

Les empreses amb un major nombre d'ofertes publicades durant el 2019, tenen una menor probabilitat de tornar a adreçar-se a l'Oficina de Treball per la cerca de noves candidatures.

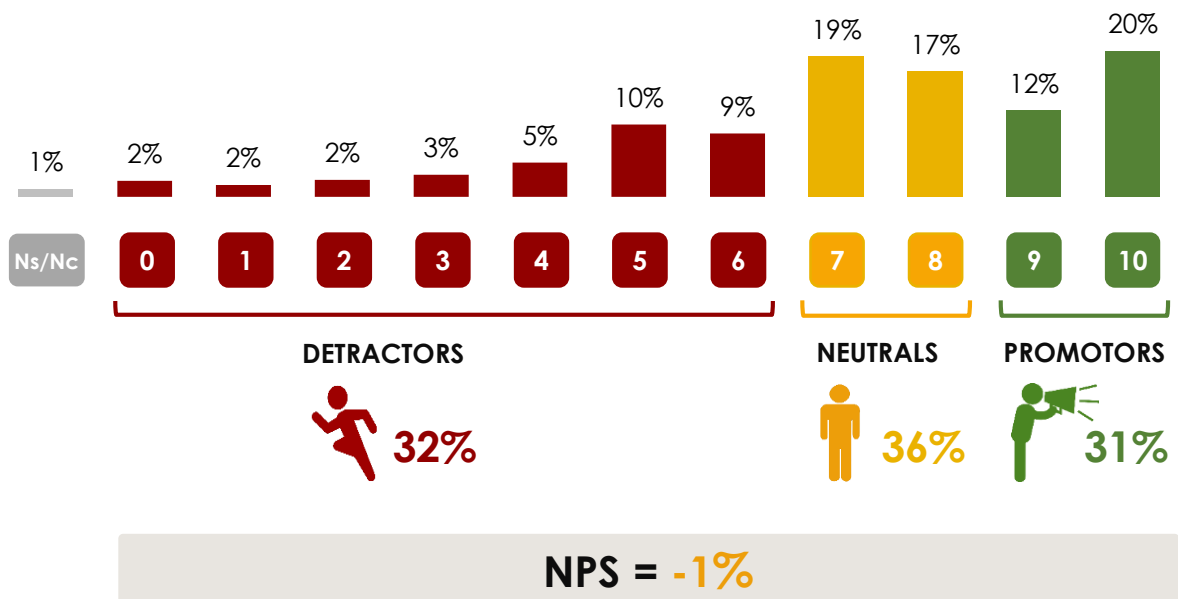


Experiència global





### Prescripció



El Net Promote Score o NPS és un indicador per mesurar com perceben els clients una determinada marca, producte o servei.

Per construir-lo cal preguntar als clients fins a quin punt recomanarien a altres persones aquesta marca o servei.

Per a la seva construcció s'estableix un grup de promotors que son aquells que valoren amb 9 o 10 i un grup de detractors que son aquells que valoren amb notes de 0 a 6. El NPS s'obté restant el percentatge de detractors del percentatge de promotors.

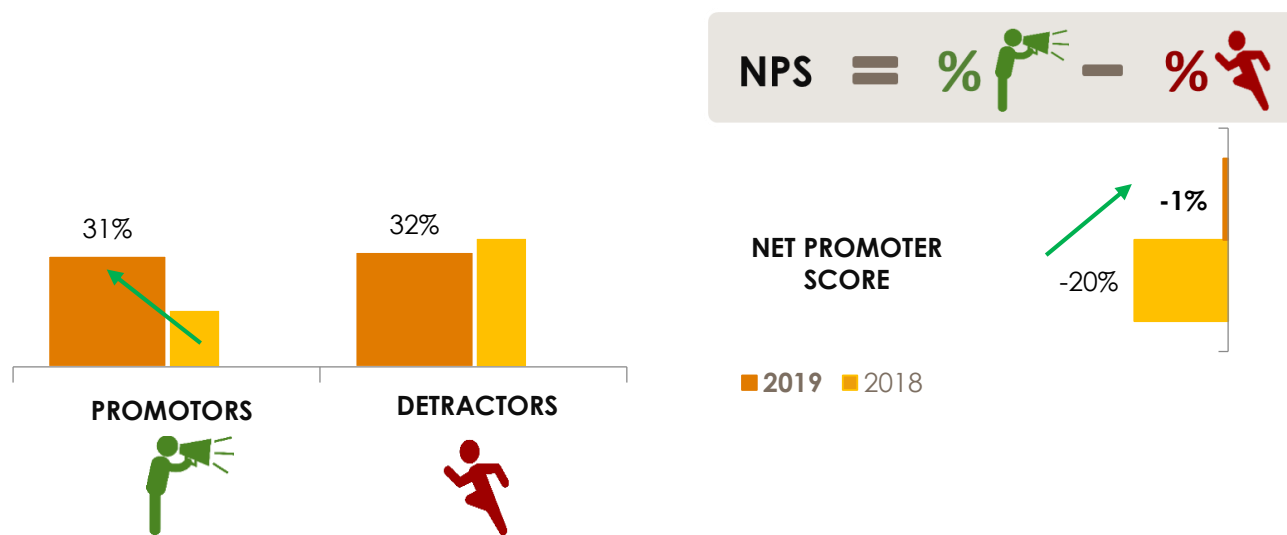
$$\text{NPS} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors}$$

El nivell de **recomanació** del servei de l'Oficina de Treball se situa majoritàriament en la prescripció neutral. Tot i així, hi ha un 32% d'usuaris pels quals la probabilitat de recomanar el servei és inferior als 6 punts, i es consideren detractors i un 31% d'empreses promotores del servei.

L'NPS se situa en un **-1%**, que tot i ser negatiu se situaria en un punt neutral la percepció de les empreses en vers al servei de les Oficines de Treball.



### Evolutiu de la prescripció i el Net Promoter Score



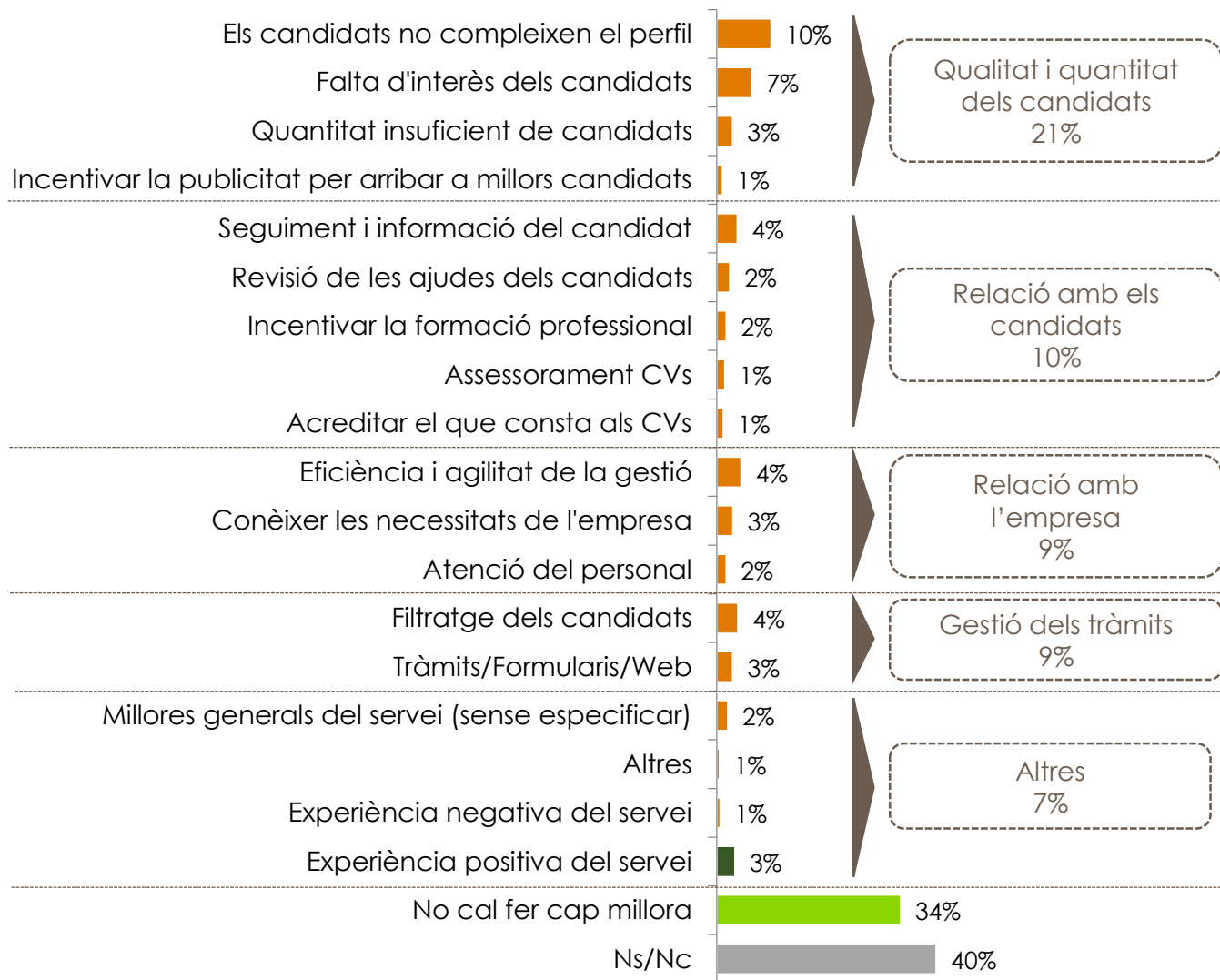
En comparació a 2018, s'observa un notable increment de les empreses promotores del servei; que el recomanarien amb una alta probabilitat.

Aquest increment es reflexa a la nota que s'obté del NPS al 2019, que puja un 19%.



### Pensa que caldria fer alguna millora en el Servei d'Intermediació?

Resposta múltiple i espontània



Un 34% de les empreses del servei d'intermediació consideren que no cal fer cap millora. D'altra banda, fins un 40% no responen.

Entre els aspectes de millora que es mencionen amb més proporció, destaca **la qualitat i la quantitat dels candidats**. Amb menys pes trobem la relació amb l'empresa demandant, els aspectes lligats a la **gestió dels tràmits** i el **seguiment** dels candidats.



# Aprofundiment: Qualitat i quantitat dels candidats

Entre aquelles empreses que esmenten millores relacionades amb la quantitat i qualitat de les candidates, es tracta el fet que de aquestes persones no compleixen el perfil o que no tenen relació amb el perfil demanat. També es destaca la manca d'interès per part de les persones, tot sovint perquè aquestes prefereixen seguir cobrant les prestacions. També es parla de la quantitat insuficient de candidates i la necessitat de publicitar més les ofertes per part de les Oficines de Treball.

"Adequar els candidats a les ofertes sol·licitades."

"Els perfils que vam rebre tenien poc a veure amb el que vam demanar."

"Ens em trobat persones que no encaixaven en el perfil, com per exemple hores del contracte i torn que crec que això ja s'hauria d'haver parlat abans amb les persones que ho gestionaven mentre es feien les entrevistes."

"Fer difusió a les XXSS de Feina Activa o Ocupació de que hi ha noves ofertes citant poblacions o perfils per incrementar la visibilitat del portal i els candidats que hi accedeixen."

10%

48 casos

**No compleixen el perfil**

"Del listado de 9 personas que me pasaron realmente 3 cumplían medianamente el objetivo. Con la persona seleccionada se le tuvo que dar bastante formación."

"Els perfils rebuts no generen confiança, ja que no eren perfils de l'ofici sol·licitat."

"En el mes de Septiembre del 2018 nos dirigimos a la oficina SOC para pedir candidatos para nuestra oferta y aún estamos esperando."

"Es necesitan mayor número de candidatos, Fora bo que estiguéssiu més en contacte amb les universitats perquè tots els recent graduats coneguessin aquest servei."

1%

6 casos

**Incentivar la publicitat**

"La gente no quiere trabajar nada, mejor si cobran el desempleo."

"Penso que hi ha moltes persones que l'únic que els interessa és cobrar prestacions i ajudes per anar vivint sense més aspiracions que aquesta i per tant de treballar poc."

7%

26 casos

**Falta d'interès**

"Creo que es difícil hacer algo al respecto pues muchos no cogen el puesto de trabajo porque no quieren y prefieren seguir cobrando el paro, y otros son muy exigentes a la hora de cobrar."

"Molts cops els perfils que envien no tenen cap interès."

"Només he fet servir en una ocasió el servei i no vaig rebre cap candidatura."

3%

12 casos

**Quantitat insuficient**

"Creiem que no s'envien suficients candidats."

"En el sector perruqueria és un desastre NO teniu candidats. Les empreses no troben treballadors. Només envieu un candidat per oferta. El personal de l'oficina diu que no hi ha candidats. A Tarragona hi a 5 acadèmies públiques de Perruqueria però la gent no vol treballar. És un problema molt greu no trobar treballadors. La gent està pentinant per les cases i això no genera economia."





# Aprofundiment: Relació amb els candidats

Un conjunt dels comentaris s'orienten a la relació entre les Oficines de Treball i les persones candidates. Es demana major seguiment d'aquestes persones, més controls sobre les ajudes, però també donar més servei com en el fet d'assessorar en el CV.

"Caldria un control molt més exhaustiu de la gent que està a la bossa de treball ja que creiem que no tenen ni ganes de treballar, simplement estan allà obligats, per la nostra experiència a totes les persones que hem trucat han posat pegues a la feina, a la distància, i les proves que hem fet han estat infructuoses."

"Les dades dels candidats estan desfasades totalment, telèfons, experiència professional....., i també el seu estat actual malaltia temporal, discapacitat o mort."

"Es complex però caldria que els candidats estessin disposats a acceptar una feina a temps parcial i no perdessin l'ajuda que cobrin o bé perdessin una part proporcional, que els permetessin tenir uns ingressos mínims, poder valorar la seva permanència a l'empresa que oferta la vacant i es pogués disposar d'un temps per conèixer el treballador i valorar sempre que sigui possible la seva ampliació de jornada i continuïtat en la feina."

"Per començar, que es parli amb les persones que busquen feina quan es deriven a una oferta de treball. El nombre de persones que ens arriba sense saber ni qui som ni de què va la oferta és superior al 50%."

**4%**  
18 casos  
**Seguiment i informació**

"S'hauria de fer un seguiment de les persones que no els interessa l'oferta. Saber els motius, ja que moltes vegades rebutgen la feina sense causa aparent.."

"Menys ajudes, menys drets socials inventats per la administració per tal d'aparentar un món ideal i per a persones que no se'ls mereixen (no son totes, està clar)."

**2%**  
10 casos  
**Revisió de les ajudes**

"Creiem que seria convenient que els candidats no poguessin refusar les ofertes de treball i, si ho fessin, retirar-los la prestació d'atur."

"Incidir en la importància de la formació dels candidats i intentar formar als que estan aturats."

"Assegurar-se que tots els candidats tinguin el perfil complet i actualitzat."

"Sorprèn en negatiu els currículums de 2 pàgines per persona, quan en un sol full i cap tota la informació, sense fotografia i poc clars."

"Es molt important que els CV de les persones que es deriven, les acreditacions de les titulacions siguin acreditacions documentals i no verbals per donar més fiabilitat als CV tramesos."

"Potenciar més els estudis d'oficis, manca molt personal en tots els sectors."

**2%**  
5 casos  
**Formació professional**

"Caldria millorar els perfils que estan donats d'alta al SOC i els seus currículums professionals."

**1%**  
7 casos  
**Assessorament en CVs**

**1%**  
7 casos  
**Acreditar el que consta als CVs**



## Aprofundiment: Relació amb l'empresa

De forma més minoritària es demana una millora en la relació entre les Oficines de Treball i les empreses: un servei més àgil, amb una millor atenció i més personalitzada.

Avaluació dels serveis de l'Oficina de Treball





Les Oficines de Treball haurien de millorar també la forma com filtren les candidatures, tant per les competència, com per les actituds d'aquests. També es demana una millor operativa en relació amb els tràmits i els processos de consulta al web.



"Relacionar amb més precisió els perfils dels candidats amb l'oferta d'ocupació."

"Ofereix el que realment està demanant la empresa. Per exemple, si es demanen instal·ladors amb experiència, no es necessari que s'ofereixi personal sense...Crec que -per nosaltres- ens es difícil trobar un bon candidat amb aquest sistema."

"Crec que s'hauria de "cribar" millor els candidats que ens envien funció del que es demana a la oferta."

"Millorar els filtres per poder eliminar els candidats que no compleixen els requisits."

"Selecció més adient dels perfils professionals, valoració prèvia de si realment la persona vol treballar."

"El començament del procés per la web em sembla bé, però el tràmit per el qual després la oficina de la teva zona es posa en contacte amb tu i s'ha d'omplir de nou el formulari a bolígraf, escanejar-lo i enviar-lo em sembla costós i fa que els temps s'allarguin."

"Afegir una pestanya de "No compleix requisits imprescindibles" per tal que el candidat sàpiga el motiu pel qual hem rebutjat la seva candidatura i també permetre modificar l'oferta un cop publicada, ja que a vegades s'han de rebaixar expectatives o actualitzar formacions, i això implica tancar una oferta i publicar-la de nou."

"Poder presentar les ofertes amb persones amb "minusvalia" per la web en lloc de presencialment."



"Caldria que es poguessin descarregar les dades dels candidats en Excel, per veure-les en format llistat, ja que sinó complica la gestió del procés de selecció."

"De vegades és difícil trobar la opció correcta per a definir el sector de l'empresa o la descripció amb els desplegable. Aquests dubtes, però, es resolen amb la comunicació directa del gestor."

"La usabilitat del web és un desastre i el formulari a emplenar per crear un perfil de treball és antiquat i no respon a les necessitats actuals de les empreses."

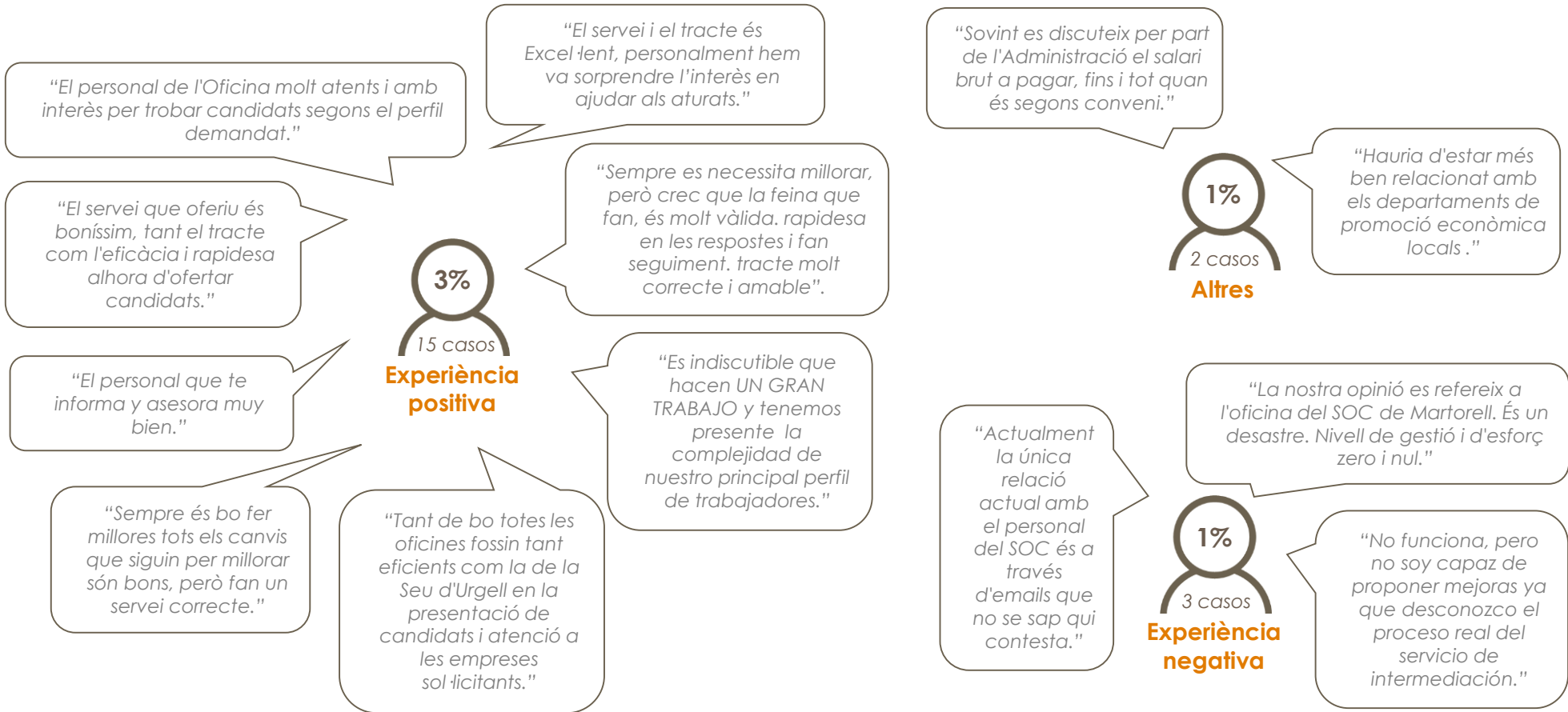
"Crec que el que falla es el sistema informàtic. Recull les ofertes per paraules clau com ara fuster, o formació X però no té en compte l'experiència real o de que volen treballar les persones realment."

"La página de inserción de ofertas no es muy accesible ni fácil."

"Eliminar en el portal de Feina Activa, ofertas caducadas."



Encara que siguin poc, també apareixen comentaris positius sobre el servei que es rep de les Oficines de Treball, sobretot lligats a aspectes de servei i tracte de les persones.





## Conclusions





# Principals conclusions: Persones demandants

- ▶ Les persones demandants són principalment ocupats, residents a Barcelona i d'uns 40 anys de mitjana que busquen feina actualment.
- ▶ D'entre els ocupats, quasi un 93% no ha trobat la seva feina actual a través de l'Oficina de Treball.
- ▶ Es manté la percepció observada al 2018, que hi ha molt poca gent que s'inscriu a l'Oficina de Treball abans d'haver tingut cap feina. Sembla que els qui busquen la primera feina no van a l'oficina, només s'hi arriba quan es va a demanar l'atur, és a dir, no es coneix com un servei d'orientació laboral, sinó com a oficina de l'atur.
- ▶ Entre els aturats cal destacar que hi ha un 26% de llarga durada i un 32% d'alta rotació. Respecte 2018, la mostra està representada per menys aturats de llarga durada, però n'hi ha més d'alta rotació.
- ▶ La valoració del servei de les Oficines de Treball és correcta, però fins un 32% estan poc o gens satisfets. Tot i que, disminueix la satisfacció general respecte el 2018.
  - ▶ Els aspectes que destaquen per les seves puntuacions són:
    - 😊 *La professionalitat de la persona que l'ha atès (en l'entrevista inicial), l'atenció rebuda i el temps dedicat en l'entrevista inicial.*
    - 😐 *El nombre i l'adequació de les ofertes rebudes i l'oferta de cursos de formació per complementar el seu perfil.*
  - ▶ No s'observen diferències rellevants segons col·lectius. Els aturats que no són d'alta rotació o de llarga durada acostumen a valorar més positivament tots els aspectes de l'Oficina de Treball en comparació a la resta de les persones demandants.
  - ▶ En relació a les valoracions obtingudes al 2018, tampoc s'observen grans diferències, les valoracions es mantenen de forma similar.



# Principals conclusions: Servei d'Orientació

- ▶ Només un 24% dels demandants diuen haver rebut el **servei d'orientació** (un 12% menys que al 2018). És a dir que un 65% no l'ha rebut. Entre els aturats d'alta rotació un 64% no recorden haver-lo rebut.
  - ▶ La majoria dels que no han rebut el servei d'orientació manifesten que no se'ls va oferir el servei.
  - ▶ Els usuaris del servei en fan una bona valoració (72% n'estan bastant o molt satisfets) però fins un 29% consideren el servei poc útil.
    - ▶ S'observen poques diferències entre col·lectius, però generalment els d'alta rotació valoren més negativament. En comparació al 2018, les valoracions dels diferents aspectes del servei d'orientació milloren.
    - ▶ Aquestes valoracions positives en el servei d'orientació es traslladen d'alguna manera a la prescripció/recomanació del servei, que presenta un indicador NPS positiu. L'indicador NPS millora 22 punts respecte 2018.
- ▶ Si considerem la valoració dels aspectes que fan els demandants que han passat pel servei d'orientació i el model d'importàncies que s'obté, es conclou que:
  - ▶ Els **Punts forts** són: La professionalitat de l'orientador i de l'entrevistador, el temps dedicat a l'entrevista, la possibilitat de rebre orientació i tutoria per a la cerca de feina i l'ajuda per actualitzar les dades i el currículum.
  - ▶ Les **Prioritats** són: El temps dedicat a l'orientació, la identificació de llocs de feina adequats, l'orientació per buscar feina activament, la identificació de millores en el perfil del demandant i l'oferta de cursos de formació.
- ▶ Un 24% dels usuaris del servei d'orientació pensen que no cal fer cap millora en el servei. Tanmateix se citen diferents aspectes de millora, entre els quals destaca:
  - ☹️ *La qualitat de l'orientació rebuda.*
  - ☹️ *La qualitat i quantitat de formació*
  - ☹️ *L'adequació i la quantitat d'ofertes laborals*
  - ☹️ *Una atenció més propera i personalitzada*

# Principals conclusions: Empreses ofertants



- ▶ Les empreses tenen la percepció que han fet més ofertes pel SOC de les realment registrades i d'altra banda, sembla que el nombre de treballadors a les bases de dades del SOC estigui esbiaixada cap a menys.
- ▶ Utilitzant una escala mètrica de 0 a 10 s'observa com en general el servei es valora correctament, amb valors mitjans per sobre del 7 en la majoria d'aspectes. Destaca per la seva valoració :
  - 😊 *Atenció personal rebuda i el temps transcorregut des de la demanda fins la rebuda de les candidatures.*
  - 😞 *Adequació del perfil dels candidats.*
- ▶ Les empreses amb un major nombre d'ofertes publicades acostumen a valorar de forma més crítica diferents aspectes.
- ▶ *Les valoracions presenten una situació estable respecte 2018, però hi ha una sèrie d'aspectes a l'alça, destacant:*
  - 😊 *Temps d'espera, Qualitat de les instal·lacions, rapidesa per trobar la informació al web i les explicacions clares i concises al web així com en tots els aspectes relacionats amb les candidatures.*
- ▶ Tres de cada quatre empreses consultades han acabat contractant alguna vegada un candidat proposat, proporció que augmenta amb el nombre d'ofertes presentades. Els principals motius per no contractar els candidats facilitats per l'Oficina de Treball són que aquests no compleixen el perfil adequat i la falta d'interès pels candidats proposats.
- ▶ La satisfacció amb les persones candidates contractades es manté respecte 2018, tot i això es situa amb una mitjana de 6,4.
- ▶ Les empreses creuen probable tornar-se a adreçar a les Oficines de Treball per buscar noves candidatures. Tot i això, aquesta fidelització no es trasllada clarament a prescripció del servei, que presenta un indicador NPS del 1%.
- ▶ Un 26% de les empreses consultades citen diferents aspectes de millora del servei, principalment enfocats a la millorar de la qualitat i quantitat de les persones candidates, però també al seguiment d'aquestes persones i a la gestió amb les empreses ofertants.





**ceres**   
investigació sociològica  
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1ª planta

43201 Reus

T. 977 773 615

[www.gabinetceres.com](http://www.gabinetceres.com)

 @GabinetCeres