

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:



Febrer, 2022





Índex

1. Introducció i aspectes metodològics	3
2. Persones demandants	10
2.1. Característiques dels demandants	11
2.2. Serveis del SOC	21
2.3. Valoració de l'Oficina de Treball	25
2.4. Valoració de l'Entrevista Inicial	36
2.5. Valoració de les ofertes de treball	44
2.6. Valoració del Servei d'Orientació	48
3. Empreses ofertants	63
3.1. Característiques de les empreses	64
3.2. Afectació de la crisi del COVID	69
3.3. Valoració del Servei d'Intermediació	73
3.4. Valoració de les candidatures	80
3.5. Experiència global	88
4. Conclusions	96



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 ofereix, 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 2021 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.
- **Base de Mostreig:** Base de dades de persones demandants d'ocupació a l'Oficina de Treball facilitada pel SOC. Grandària: 298.263 registres.
- **Dates de Treball de Camp:** Des del 14 al 23 de desembre de 2021.



- **Distribució de la mostra:**

- Selecció d'una mostra aleatòria estratificada per ús de serveis.

- **Treball de camp:**

- Enviaments a 20.000 usuaris amb correu validat.
- Respostes anònimes.
- La mostra ha estat de 1.373 persones.
- Duració: 6 minuts de mitjana.

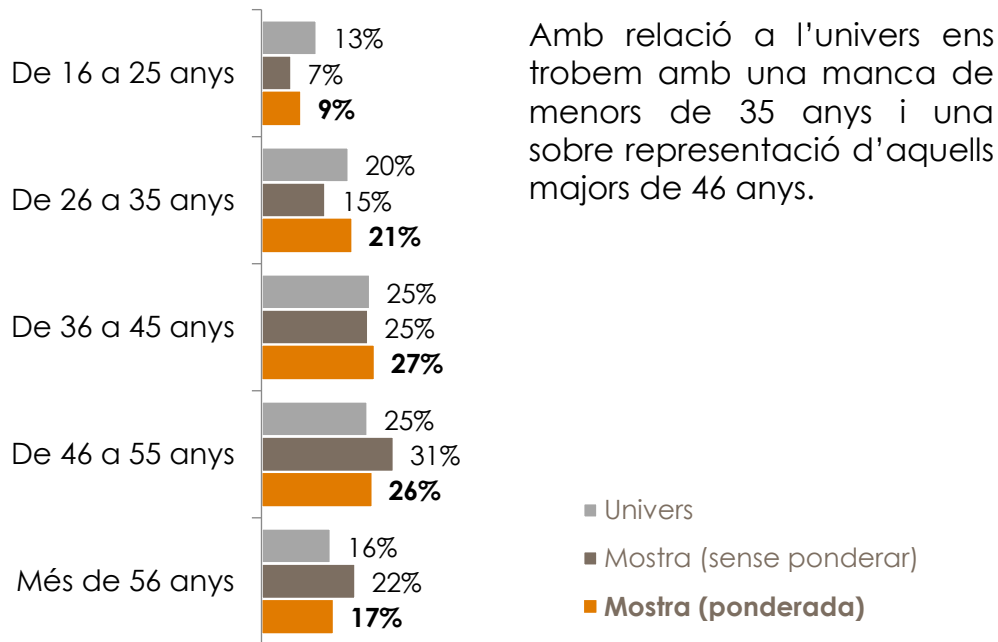
- **Error Mostral:** global de $\pm 2,7\%$ per a les proporcions, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% ($k=2$) i màxima indeterminació ($p=q=50\%$):

Ocupats	Resta d'aturats	Aturats de llarga durada	Aturats d'alta rotació	No ha treballat mai
$\pm 4,9\%$	$\pm 5,7\%$	$\pm 5,5\%$	$\pm 9,5\%$	$\pm 7,0\%$

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



Edat



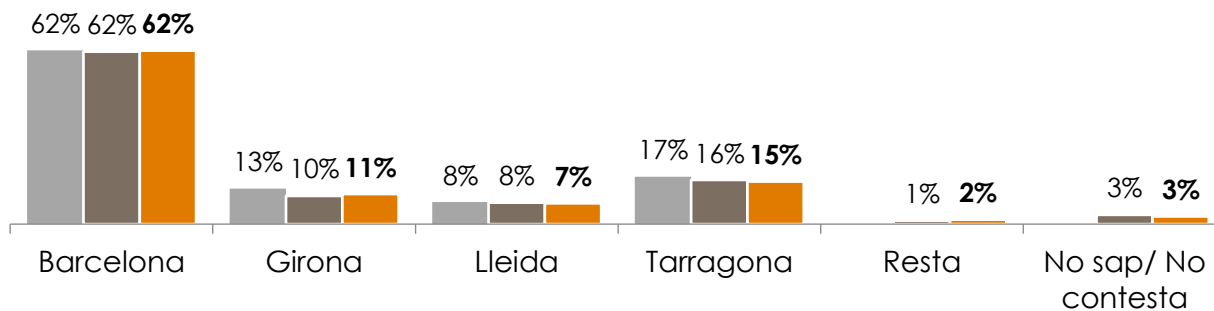
Amb relació a l'univers ens trobem amb una manca de menors de 35 anys i una sobre representació d'aquells majors de 46 anys.

Per tal d'analitzar correctament la informació de les persones demandants d'ocupació es contrasta la distribució de la mostra amb relació a l'Univers en aquelles variables de les quals 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 de majors de 46 anys.

Es restitueixen els pesos de la mostra segons el servei utilitzat (Veure diapositiva 22) i l'edat dels usuaris. La distribució dels usuaris segons les zones de residència és molt similar a l'univers.

Zona de procedència



Introducció i Aspectes Metodològics

Fitxa tècnica



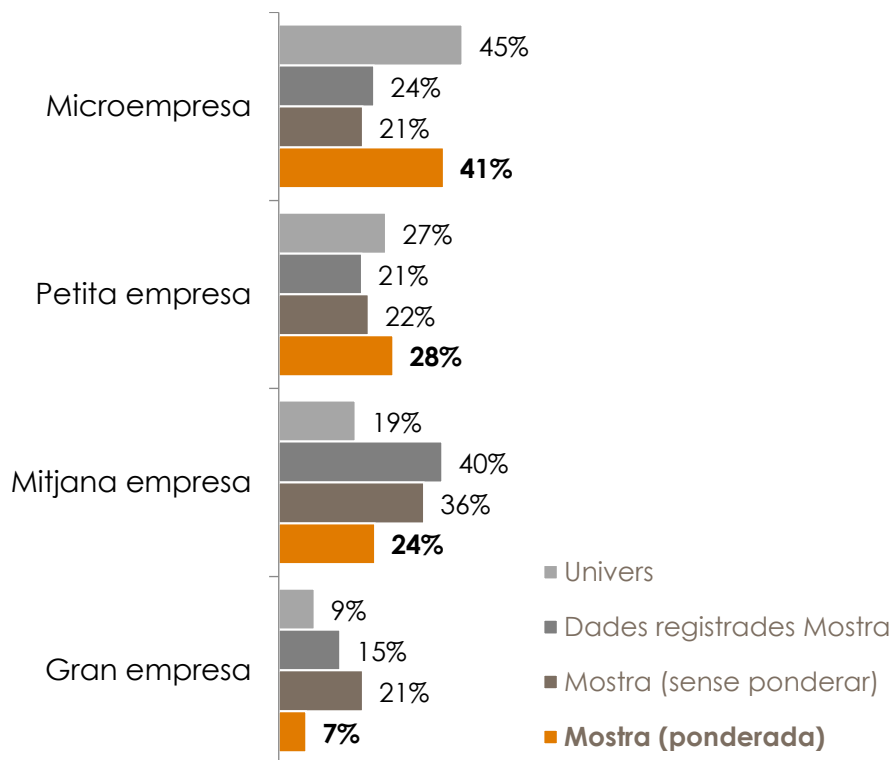
- **Univers de Treball:** Empreses que en el darrer any han presentat almenys una oferta de treball a través de l'Oficina de Treball del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- **Mètode de recollida de la informació:** Administració web d'un qüestionari estructurat dirigit a les empreses inscrites 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.
 - S'han afegit preguntes relacionades amb l'afectació de la crisi del COVID.
- **Base de Mostreig:** Base de dades d'empreses ofertants d'ocupació a l'Oficina de Treball facilitada pel SOC. Grandària: 3.988 registres.



- **Dates de Treball de Camp:** Des del 23 de novembre de 2020 al 17 de gener de 2022.
- **Treball de camp:**
 - Enviament de l'enquesta mitjançant correu electrònic a la mostra.
 - Revisió dels correus retornats i feina de recuperació d'adreces de correus amb errors tipogràfics.
 - Seguiment telemàtic i telefònic de la resposta.
 - Mostra obtinguda: 139 empreses (854 registres amb correus electrònics únics, rati de resposta: 16%), que ha suposat un esforç considerable en la fase de treball de camp.
 - Un 10% de les empreses ja havien respost al 2020.
 - Duració: 7 minuts de mitjana.
- **Error Mostral:** per a les proporcions, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% ($k=2$) i màxima indeterminació ($p=q=50%$): Error global $\pm 8,3\%$
- **Ponderació:** S'ha aplicat un procés de ponderació per restituir els pesos de la mostra segons la mida de l'empresa, ponderant més les microempreses i petites empreses.



Mida de l'empresa segons nombre de treballadors durant el 2021



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

S'observa com la mostra presenta moltes menys microempreses i petites empreses en comparació amb l'Univers.

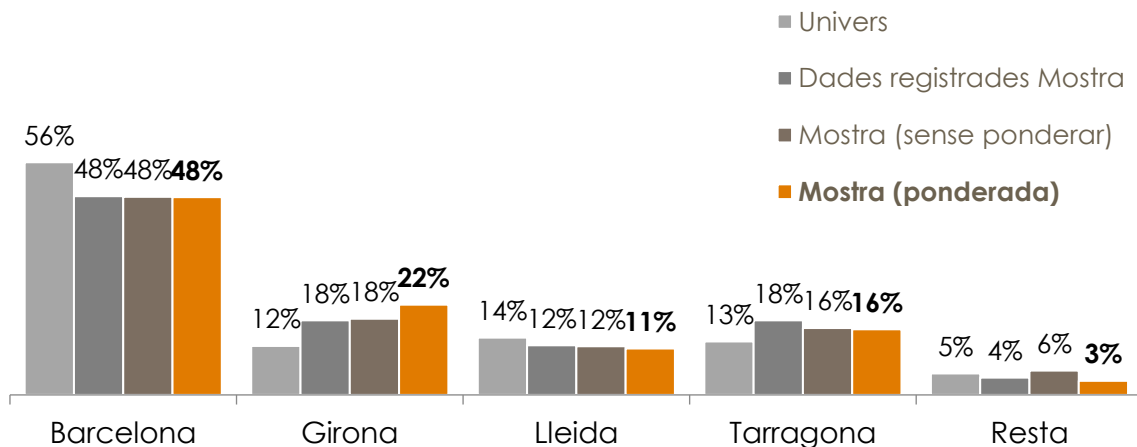
Es restitueixen els pesos de la mostra segons la mida de l'empresa, donant un pes específic a les microempreses i les petites empreses.

La reduïda mostra d'aquest any, obliga a fer la restitució per grans col·lectius: micro i petita empresa vs. mitjana i gran empresa

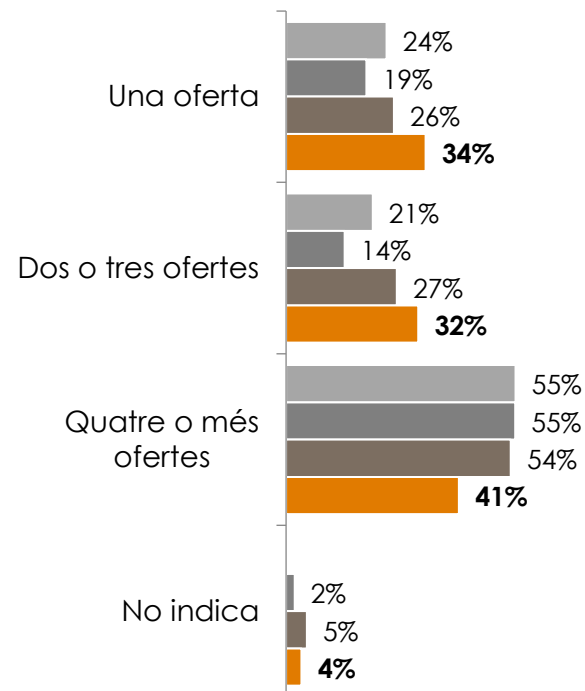


La representació del perfil de l'empresa s'equipara en bona part a la distribució per zona, però amb certes diferències pel que fa al nombre d'ofertes. Al aplicar la ponderació per mida d'empresa, trobem una lleugera sobre-representació d'empreses amb poques ofertes, respecte a les de quatre o més.

Zona de procedència



Nombre d'ofertes



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





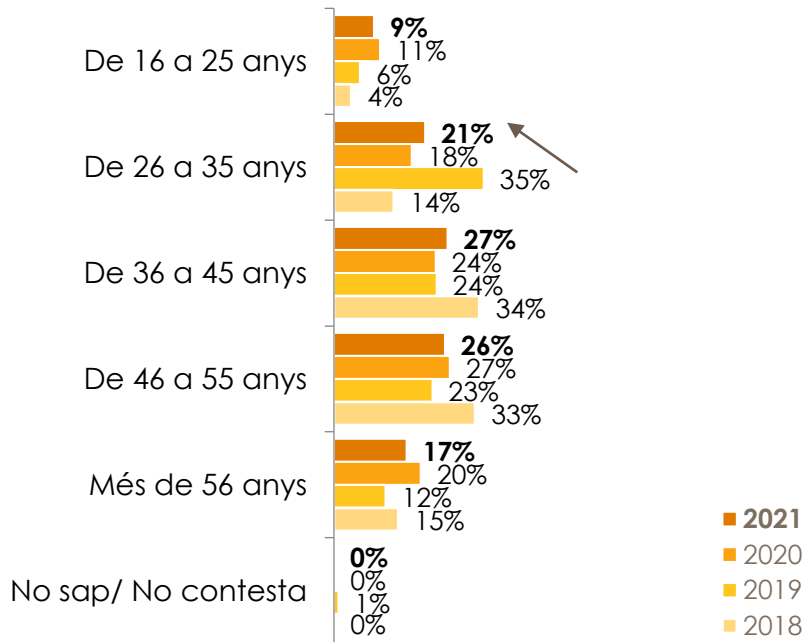
Dades sociodemogràfiques

El principal grup de persones usuàries de l'Oficina de Treball es concentra entre els **36 i 55 anys** (53%). El 17% de les usuàries són majors de 56 anys. L'edat **mitjana de les usuàries** se situa al voltant dels **43 anys**.

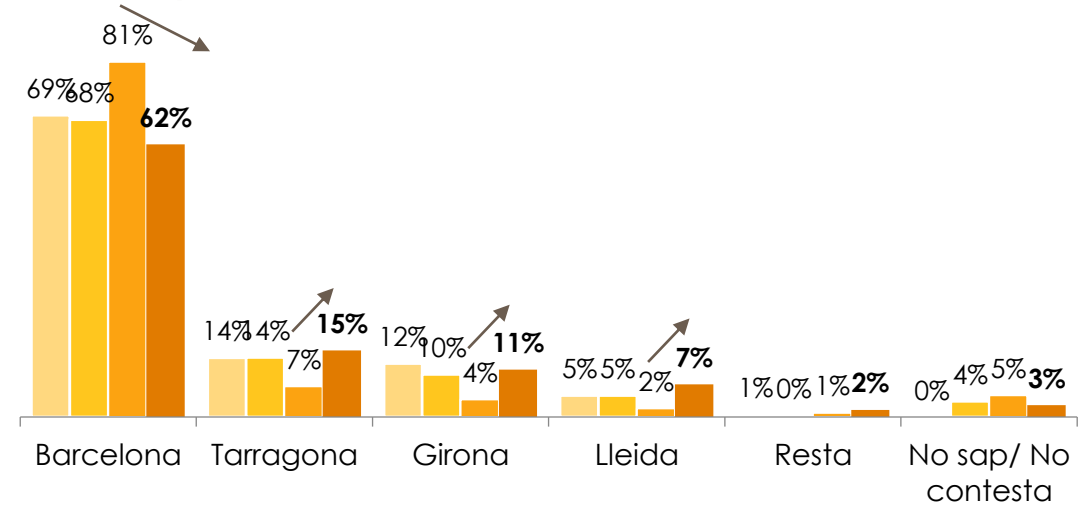
La gran majoria de les persones consultades **resideixen a Barcelona** (62%), disminuint respecte l'any anterior i seguit a molta distància per Tarragona (15%) i Girona (11%). Entre les persones consultades son una minoria aquelles viuen fora de Catalunya (2%).

Respecte a 2020, hi ha una major proporció de gent jove i de residents de Tarragona, Girona i Lleida.

Edat



Zona de procedència





Característiques dels demandants

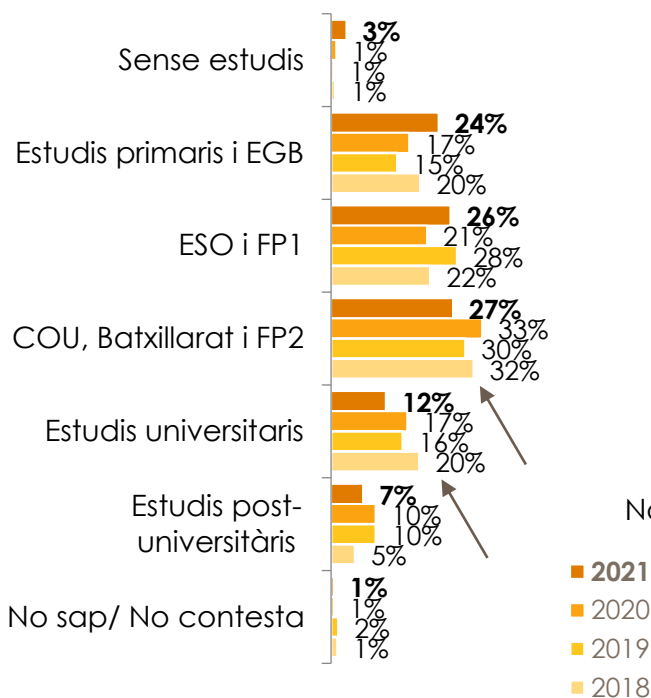
Situació laboral

Un 27% de les persones usuàries no disposen de l'ensenyament obligatori. La majoria ha finalitzat la ESO, FP1 o el COU, Batxillerat o FP2. Amb relació a anys anteriors, la mostra d'usuàries actual té un nivell inferior d'estudis.

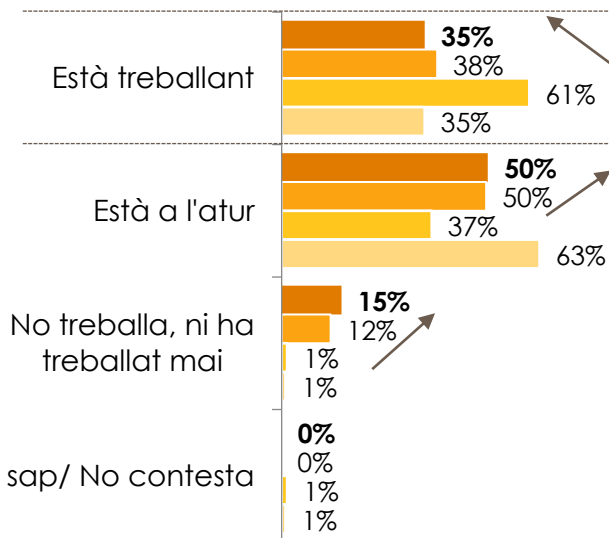
Quant a la distribució segons **situació laboral**, hi ha una **forta presència de persones en situació d'atur** (50%). En els darrers anys destaca que entre les usuàries ha incrementat el nombre de persones que no treballa ni ha treballat mai.

Entre les persones ocupades, **un 11% ha trobat la seva feina actual a través de l'Oficina de Treball**, un nivell lleugerament superior als anys anteriors.

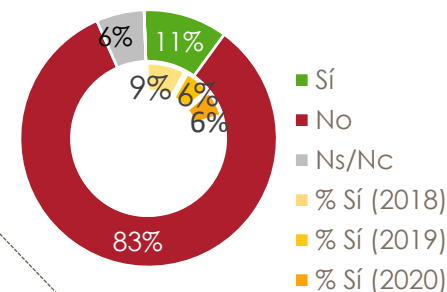
Nivell d'estudis (finalitzat)



Situació laboral actual



Ha trobat la feina actual a través de l'Oficina de Treball?



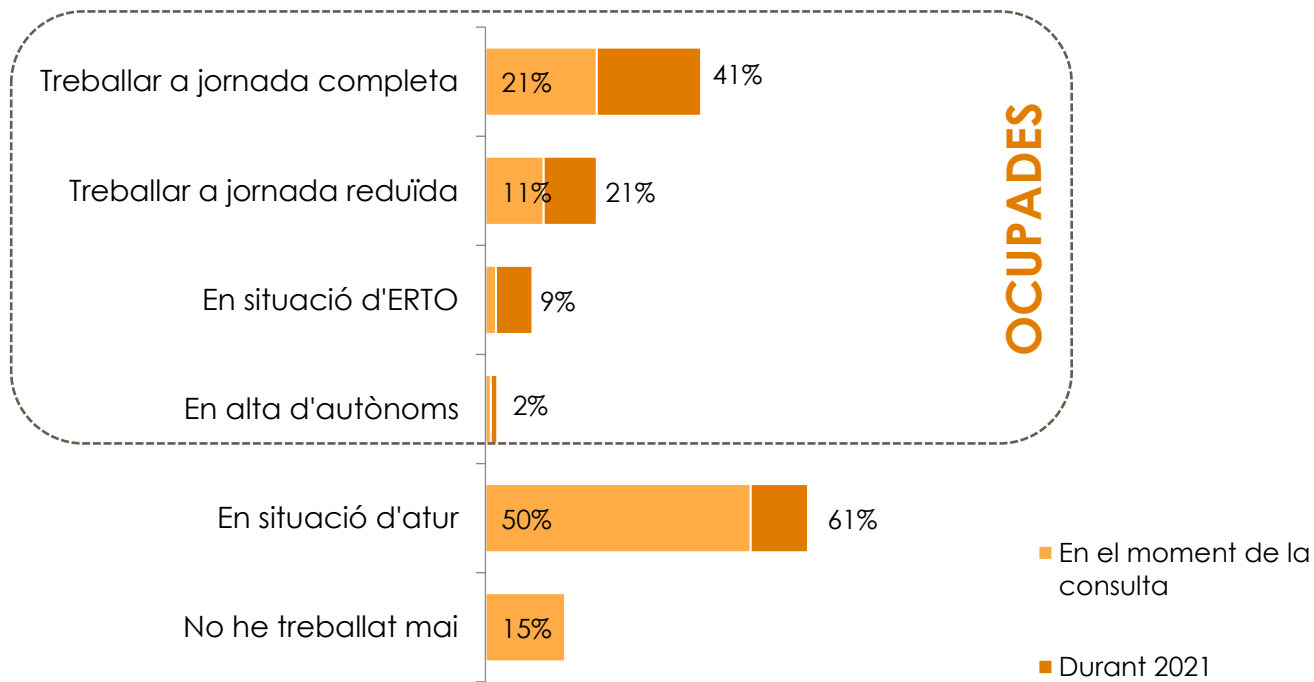


Situació laboral (detallada 2021)

Durant aquest 2021, el 60% de les persones consultades ha estat en situació d'ocupada en algun moment, però en el moment de la consulta només s'hi troba un 35%. La majoria de les persones ocupades, han estat treballant a jornada completa. La situació d'ERTO s'ha reduït considerablement respecte 2020.

El 50% de les persones consultades està en situació d'atur en el moment de la consulta i fins el 61% ho ha estat en algun moment del 2021.

Situació laboral durant 2021



Nota: els % no sumen 100, ja que s'admetia resposta múltiple

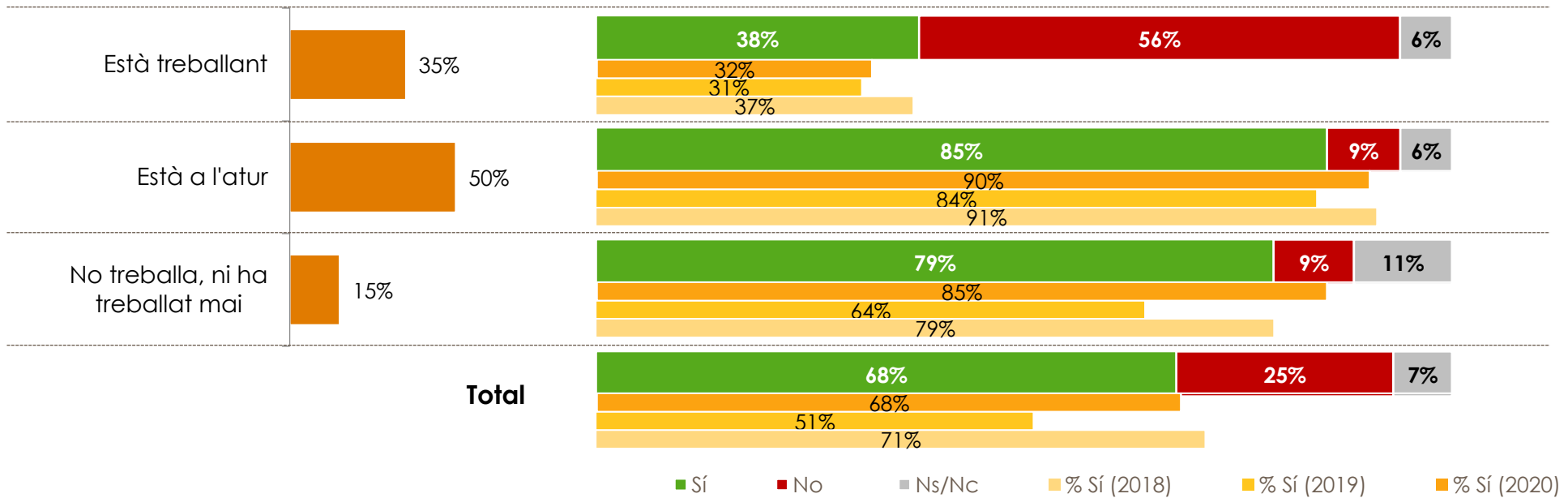


Entre les persones que treballen, hi ha un 38% que està buscant feina actualment.

Entre les que estan a l'atur, només un 9% no busca feina actualment, mentre que entre les que no han treballat mai hi ha un 25% que no busca feina.

Situació laboral actual

Persones que busquen feina actualment





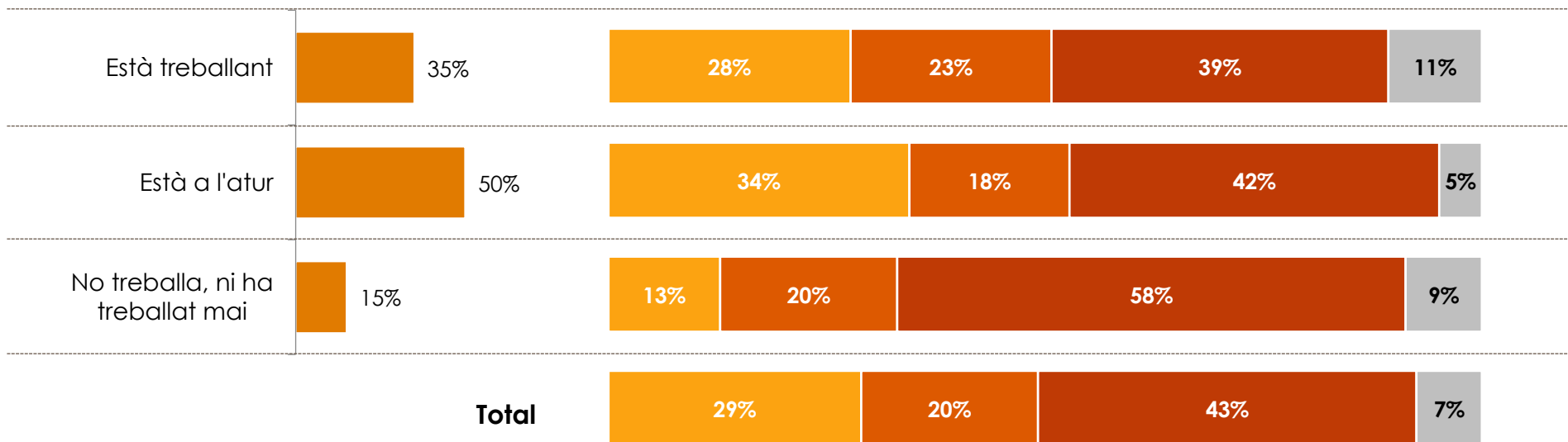
Relació amb l'Oficina de Treball

Una gran part de la mostra (43%) fa **més d'un any que es va inscriure a l'Oficina de Treball**. Aquest indicador es manté força estable en els darrers anys. Un 29% s'ha inscrit fa menys de 6 mesos i la resta, un altre 20%, fa més de 6 mesos però menys d'un any. Es cronifiquen algunes situacions d'atur.

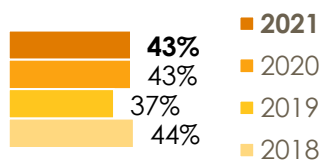
Considerant la situació laboral veiem que **aquelles persones que no han treballat mai són els que porten més temps inscrits** i que les aturades (aquelles que han treballat anteriorment) són els que s'han inscrit fa menys temps.

Situació laboral actual

Temps des de la inscripció a l'Oficina de Treball



% Més de 12 mesos



■ Menys de 6 mesos ■ De 6 a 12 mesos ■ Més de 12 mesos ■ Ns/Nc

Avaluació dels serveis de l'Oficina de Treball



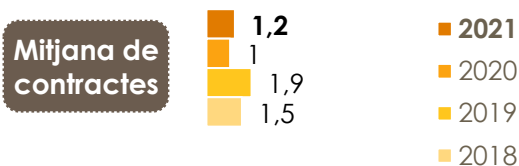
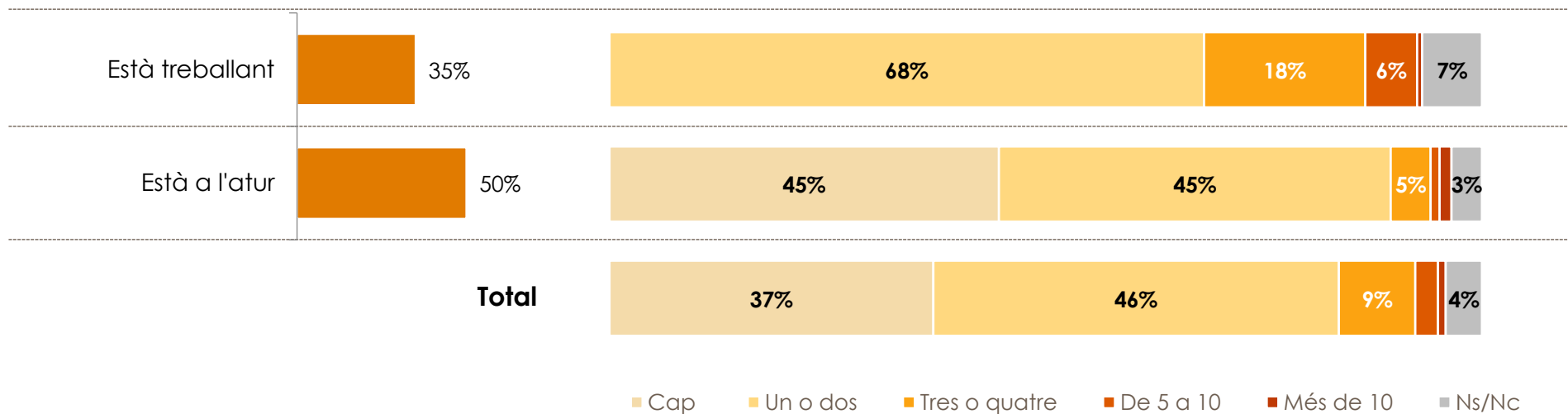
Tipus de situació laboral

El nombre de contractes durant el 2021 és més elevat entre les persones que estan ocupades que entre les que estan aturades, **un 18% de les ocupades contra un 5% de les aturades ha tingut més de 2 contractes laborals**. Un 45% dels aturats no ha tingut cap contracte i un 45% ha tingut un o dos contractes, mentre que el 68% dels ocupats ha tingut un o dos contractes. Es visualitza la precarització.

En comparació a 2020, augmenta la mitjana del nombre de contractes, tot i que encara es situa lluny de 2019.

Situació laboral actual

Nombre de contractes durant el 2021



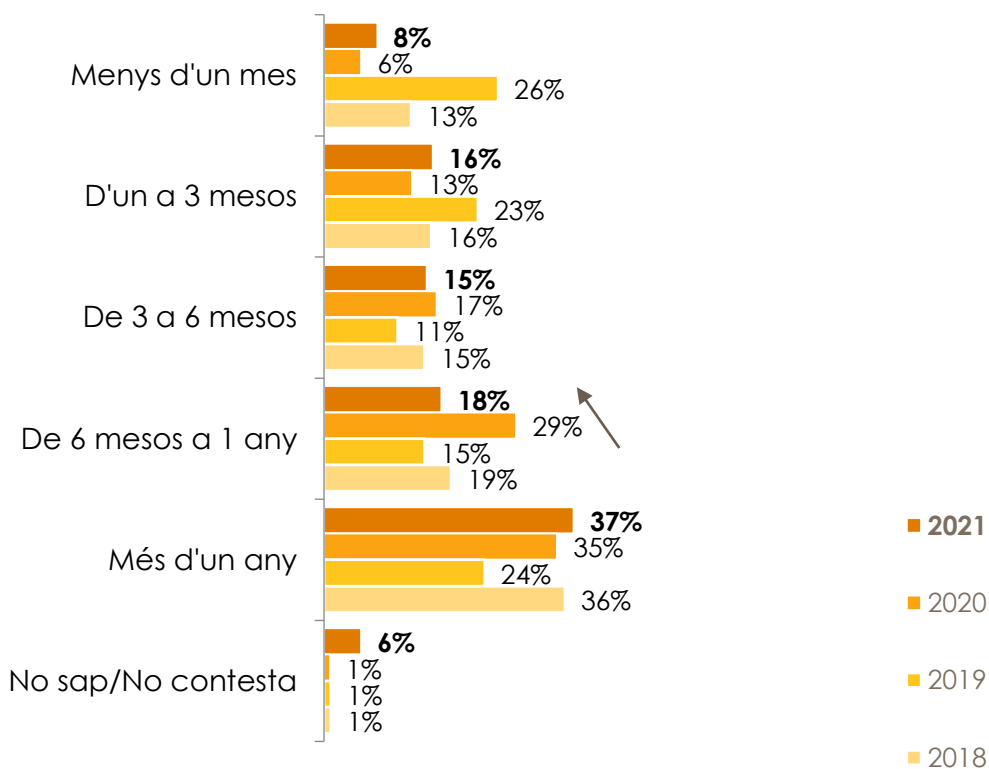
Nota: La mitjana de contractes està calculada exclouent els No sap/No contesta i prenent els valors mitjans, 7,5 i 12,5, per les categories "De 5 a 10 contractes" i "Més de 10 contractes", respectivament.



Situació de les persones en situació d'atur

Entre les persones en situació d'atur (aquelles que han treballat anteriorment), destaquen les **aturades de llarga durada**; aquelles que porten més de 6 mesos a l'atur representen un 55% i que disminueixen respecte el 2020.

Duració en situació d'atur



Base: 50% (756 casos) que actualment no treballen però han treballat anteriorment.

Nota: Per problemes amb l'aplicatiu al 2021 no es va preguntar sobre el tipus d'ajudes que reben els aturats

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 39% dels aturats** de la població consultada; superant els nivells de 2018.

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 18% dels aturats** consultats: situant-se a nivells de 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	1%	4%	2%	2%	4%
Majors de 30 anys	7%	13%	13%	16%	33%

Edat	Nombre de contractes durant el 2018						
	Cap	Un	Dos	Tres	Quatre	De 5 a 10	Més de 10
Menors de 30 anys	5%	6%	1%	0,5%	0,3%		0,3%
Majors de 30 anys	39%	28%	10%	3%	1%	1%	1%



El perfil dels **aturats** inscrits a l'Oficina de Treball, és majoritàriament **de risc**, un 55% són aturats de llarga durada o d'alta rotació. D'aquests un 16% són d'alta rotació, un 37% de llarga durada i un 2% són d'ambdós. En global, aquests perfils han disminuït lleugerament, un 3%, respecte al 2019.

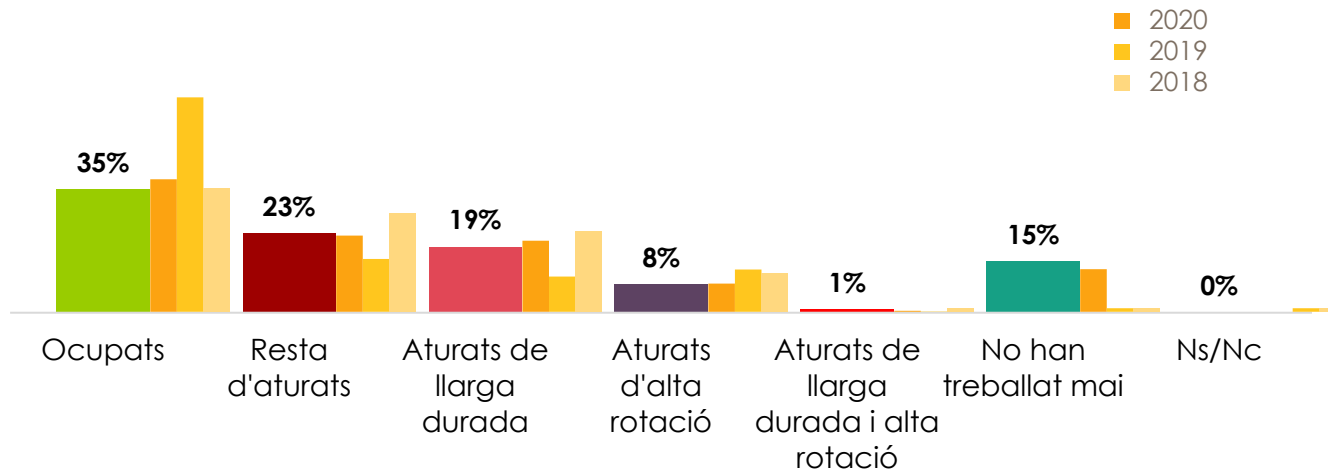


Perfil dels demandants

Globalment, els perfils de llarga durada i d'alta rotació representen el 19% i el 8% dels demandants d'ocupació, respectivament.

En comparació al 2019, ha disminuït considerablement el nombre d'ocupats situant-se a nivells similars de 2018. Aquesta disminució no ha anat acompanyat d'un gran augment en el nombre de persones aturades sinó que han incrementat considerablement els demandants que encara no han treballat mai. Aquesta tendència ja es començava a veure al 2020.

Perfil dels demandants





Serveis del SOC





Metodologia: ponderació dels serveis d'interès

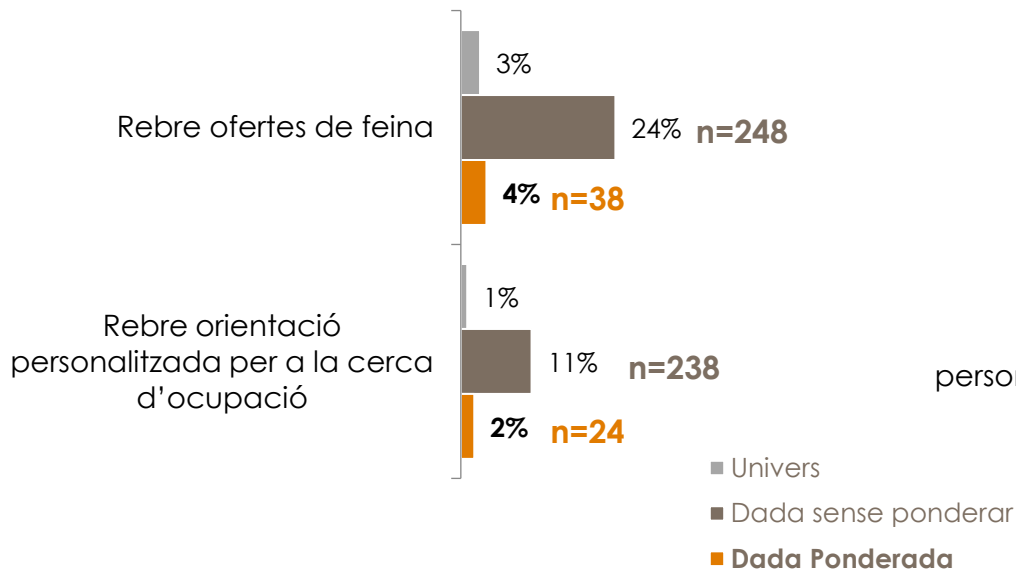
Per tal d'obtenir mostra suficient dels serveis d'interès (servei d'intermediació i d'orientació), i així poder donar informació dels perfils, es va sobredimensionar la mostra.

En onades anteriors, la mostra aconseguida d'usuaris del servei va ser excessivament reduïda per fer les anàlisis.

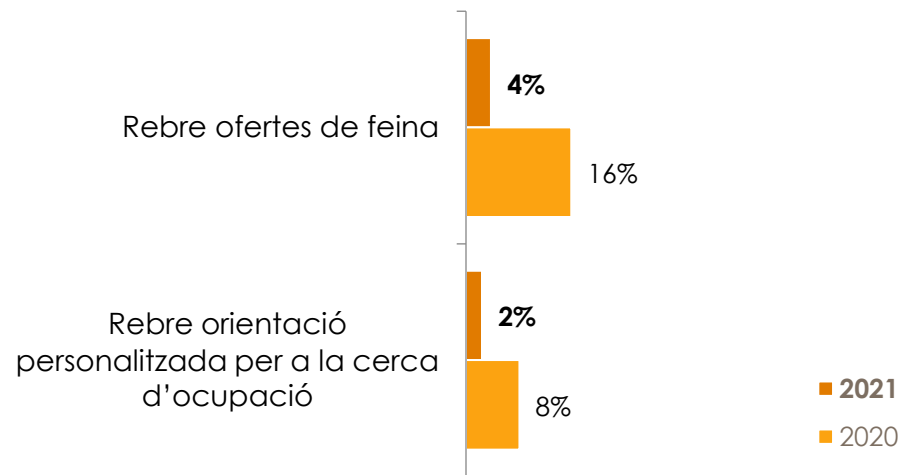
Un cop obtinguda la mostra, es va ponderar per restituir els pesos a la realitat de l'univers.

Per aquest motiu no és comparable la proporció obtinguda d'aquests serveis respecte 2020.

Redistribució dels pesos dels serveis d'interès

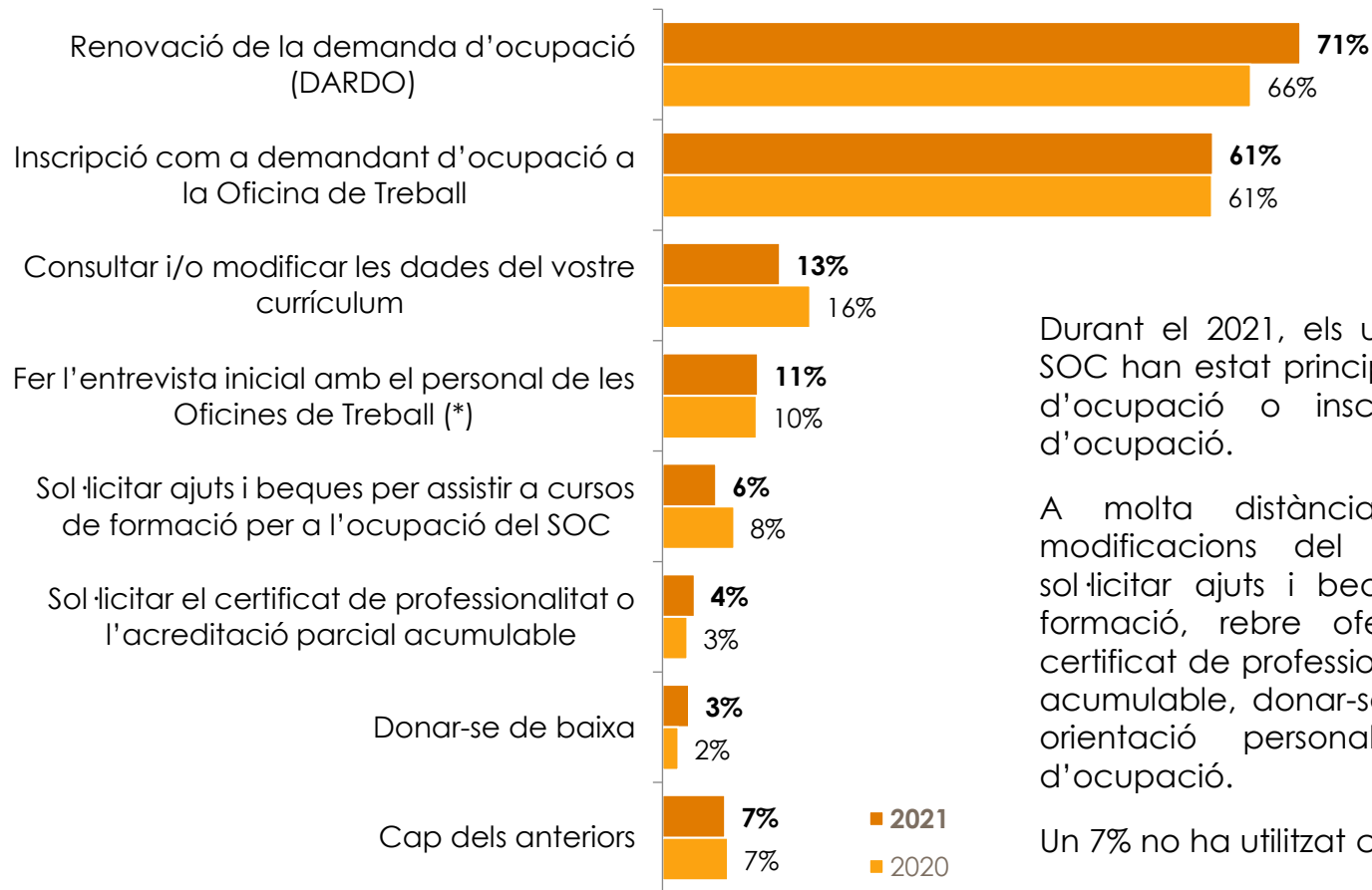


Comparativa respecte 2020





Ús que s'ha fet dels serveis que ofereix el SOC durant el 2021



Durant el 2021, els usos principals dels serveis del SOC han estat principalment: renovar la demanda d'ocupació o inscriure's com a demandant d'ocupació.

A molta distància hi ha les consultes o modificacions del CV, fer l'entrevista inicial, sol·licitar ajuts i beques per assistir a cursos de formació, rebre ofertes de feina, sol·licitar el certificat de professionalitat o d'acreditació parcial acumulable, donar-se de baixa i, finalment, rebre orientació personalitzada per a la cerca d'ocupació.

Un 7% no ha utilitzat cap dels serveis.

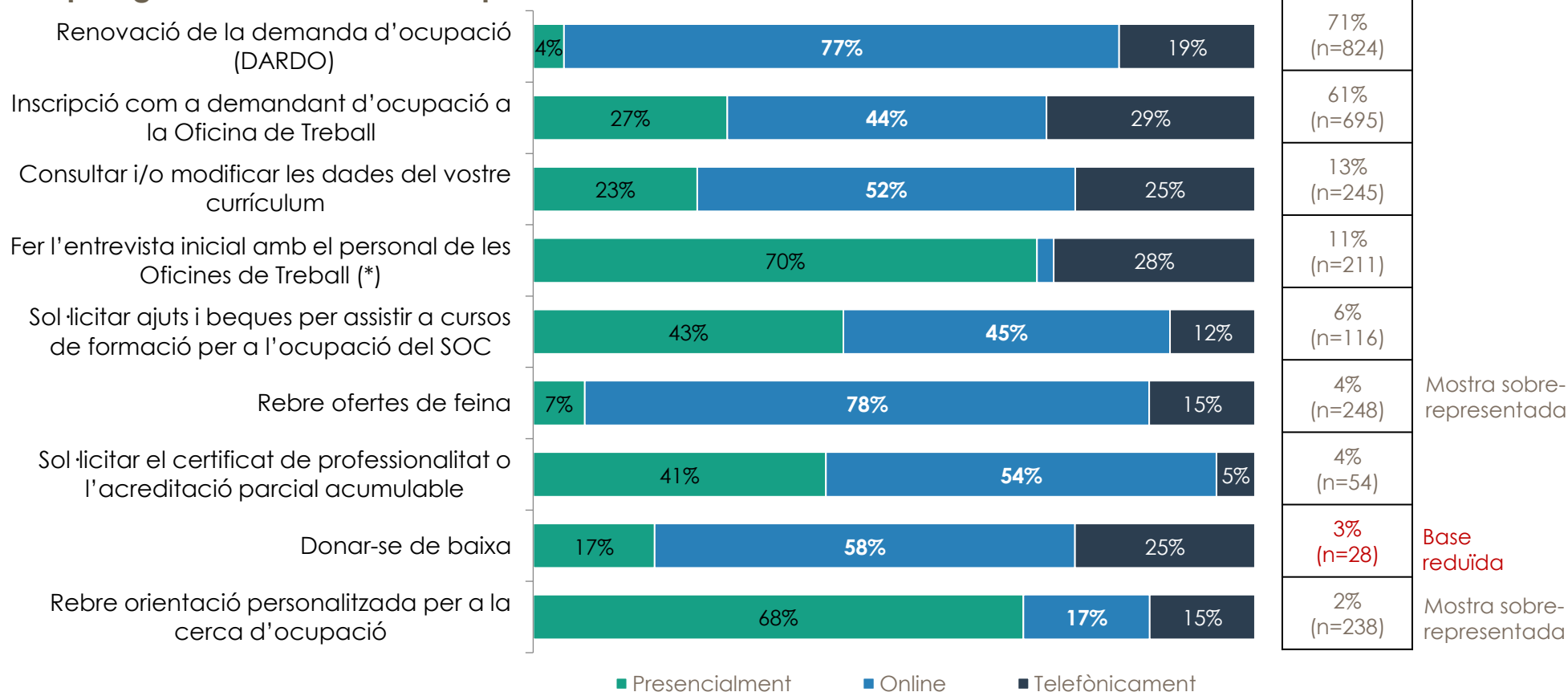
Base: 75% (1092 casos) que estan o han estat en situació d'atur o no han treballat mai.

Nota: els % no sumen 100, ja que s'admetia resposta múltiple

(*) Formulació completa qüestionari: "Fer l'entrevista inicial amb el personal de les Oficines de Treball per avaluar la seva demanda d'ocupació per a complementar el seu perfil"



Tipologia d'accés als serveis que ofereix el SOC durant el 2021



Els serveis que ofereix el SOC es realitzen majoritàriament de forma online o presencial, però depèn del tipus de servei. Destaquen que la sol·licitud DARDO i la recepció d'ofertes de feina es fan majoritàriament online, mentre que l'entrevista inicial i l'orientació es realitzen de majoritàriament de forma presencial.

Base: específica de les persones que estan o han estat en situació d'atur o no han treballat mai, segons cada servei utilitzat.

(*) Formulació completa qüestionari: "Fer l'entrevista inicial amb el personal de les Oficines de Treball per avaluar la seva demanda d'ocupació per a complementar el seu perfil"

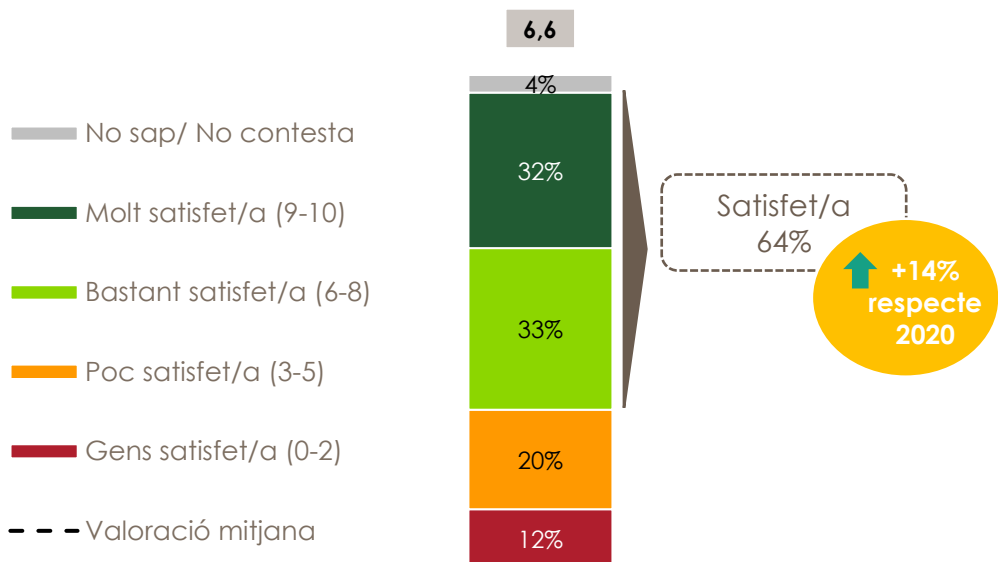


Valoració de l'Oficina de Treball

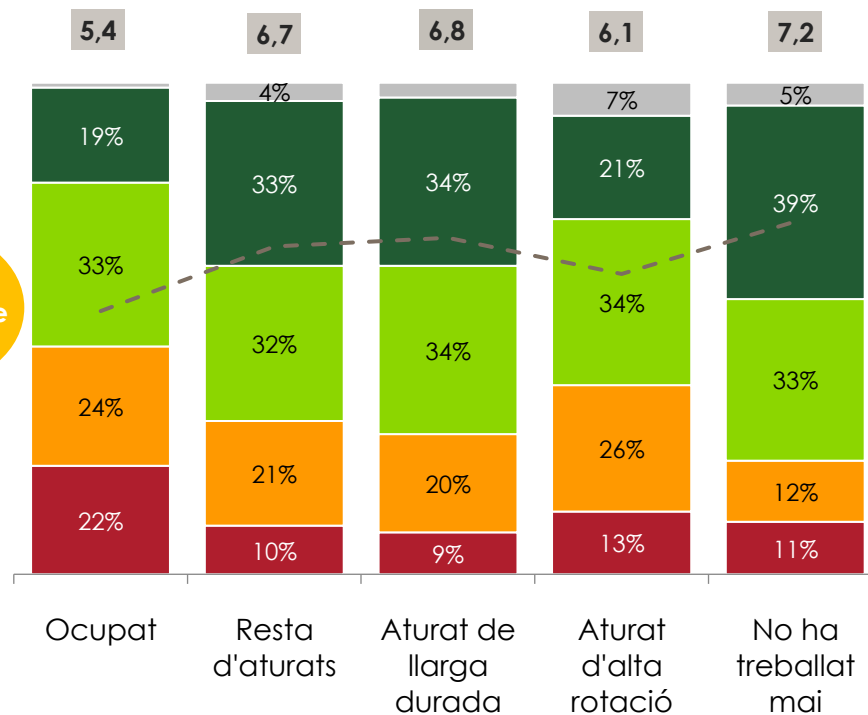




Satisfacció general amb el servei de l'Oficina de Treball



Segons perfil dels demandants

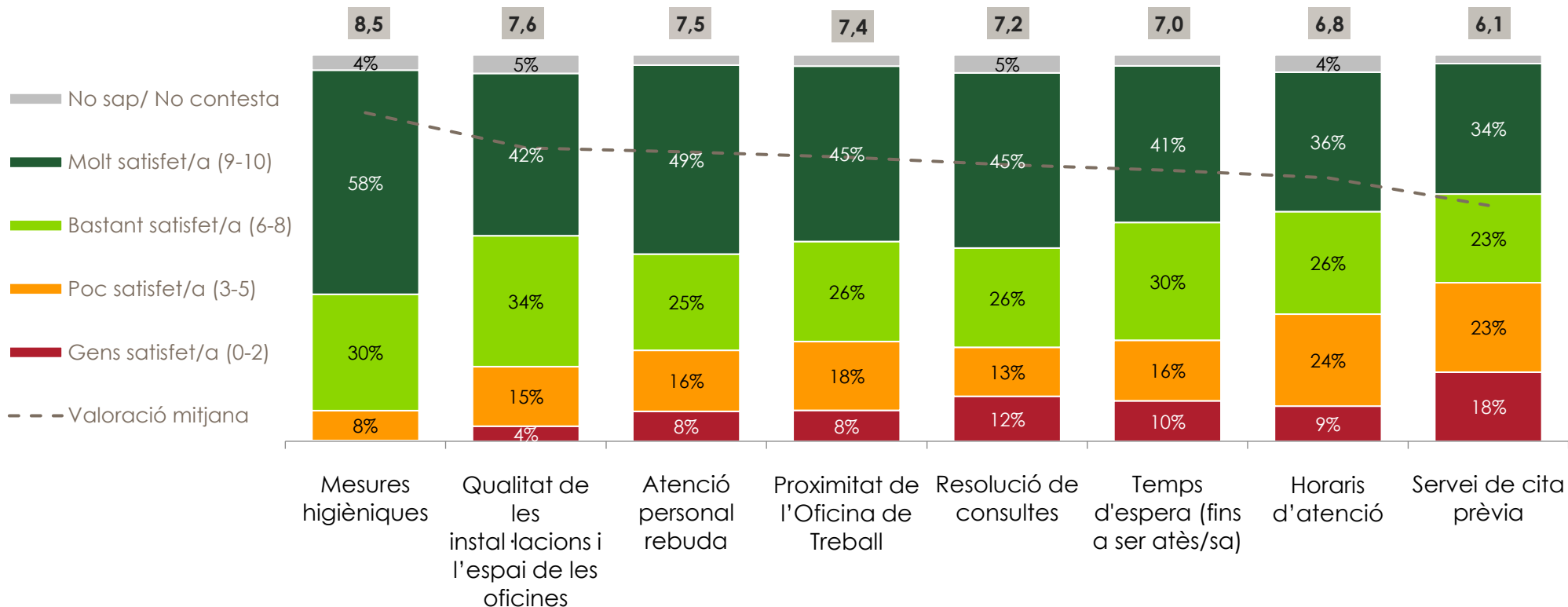


La satisfacció general amb el servei de l'Oficina de Treball es situa en el 6,6, amb un 64% dels usuaris que es consideren bastant o molt satisfets. Hi ha un increment del 14% dels satisfets respecte el 2020, situant-se a nivells de 2019.

Per perfils, les persones que no han treballat mai són les que presenten un grau de satisfacció més elevat, mentre que els que han treballat tenen una satisfacció més baixa.



Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball (presencial)



La majoria dels usuaris estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes de l'Oficina de Treball presencial, situant la mitjana de les valoracions al voltant del 7,3 (en una escala del 0 al 10).

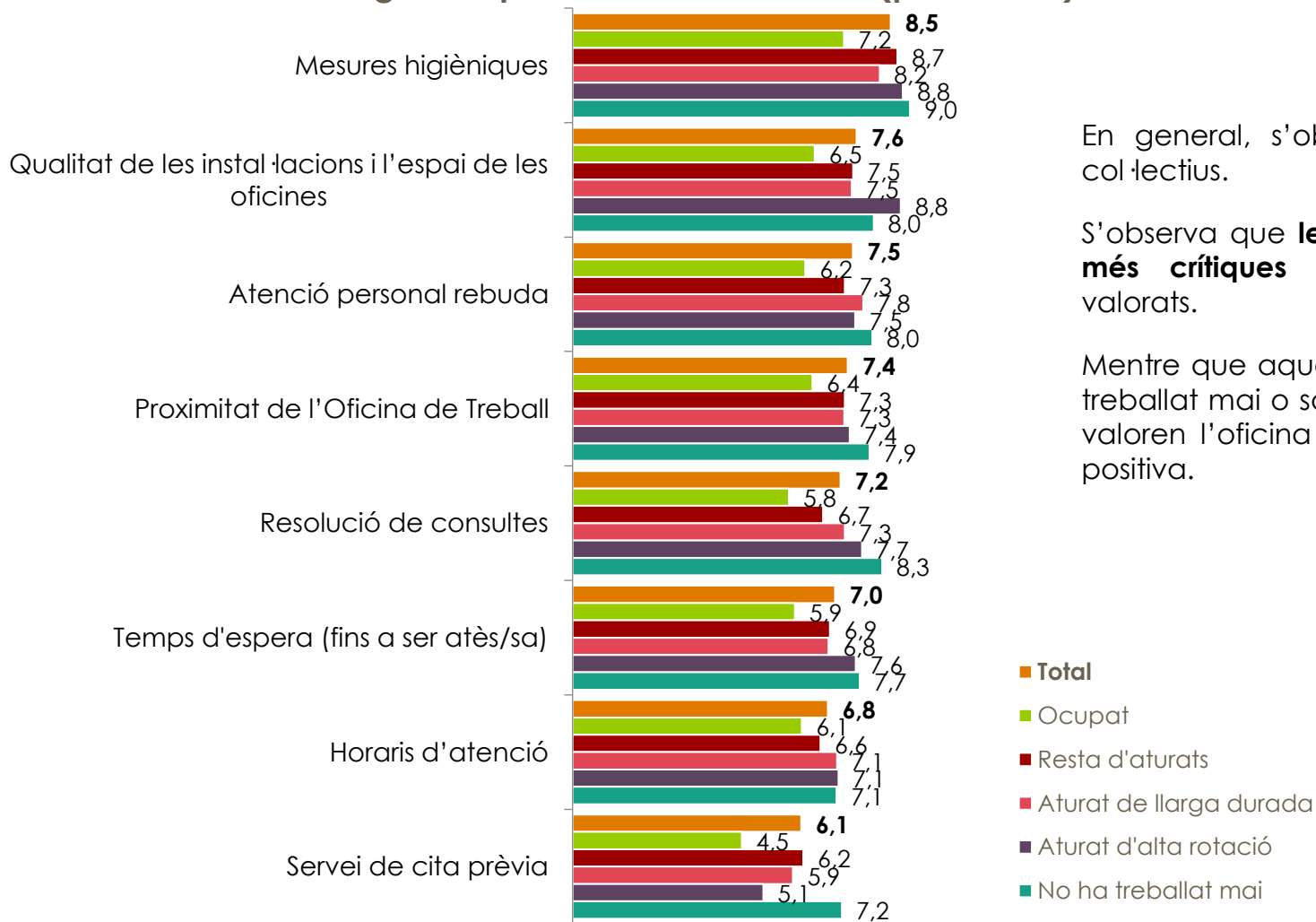
El **servei de cita prèvia** i els **horaris d'atenció** són els aspectes que han rebut valoracions més negatives (entre els que l'han utilitzat). Per contra, **les mesures higièniques, la qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines i l'atenció personal rebuda** són els més ben valorats.

Base: 19% (405 casos) que estan o han estat en situació d'atur o no han treballat mai i que han utilitzat algun servei de les Oficines de Treball de forma presencial durant el 2021.

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



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



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

S'observa que **les persones ocupades són més crítiques** amb tots els aspectes valorats.

Mentre que aquelles persones que no han treballat mai o son aturades d'alta rotació valoren l'oficina de treball de forma més positiva.

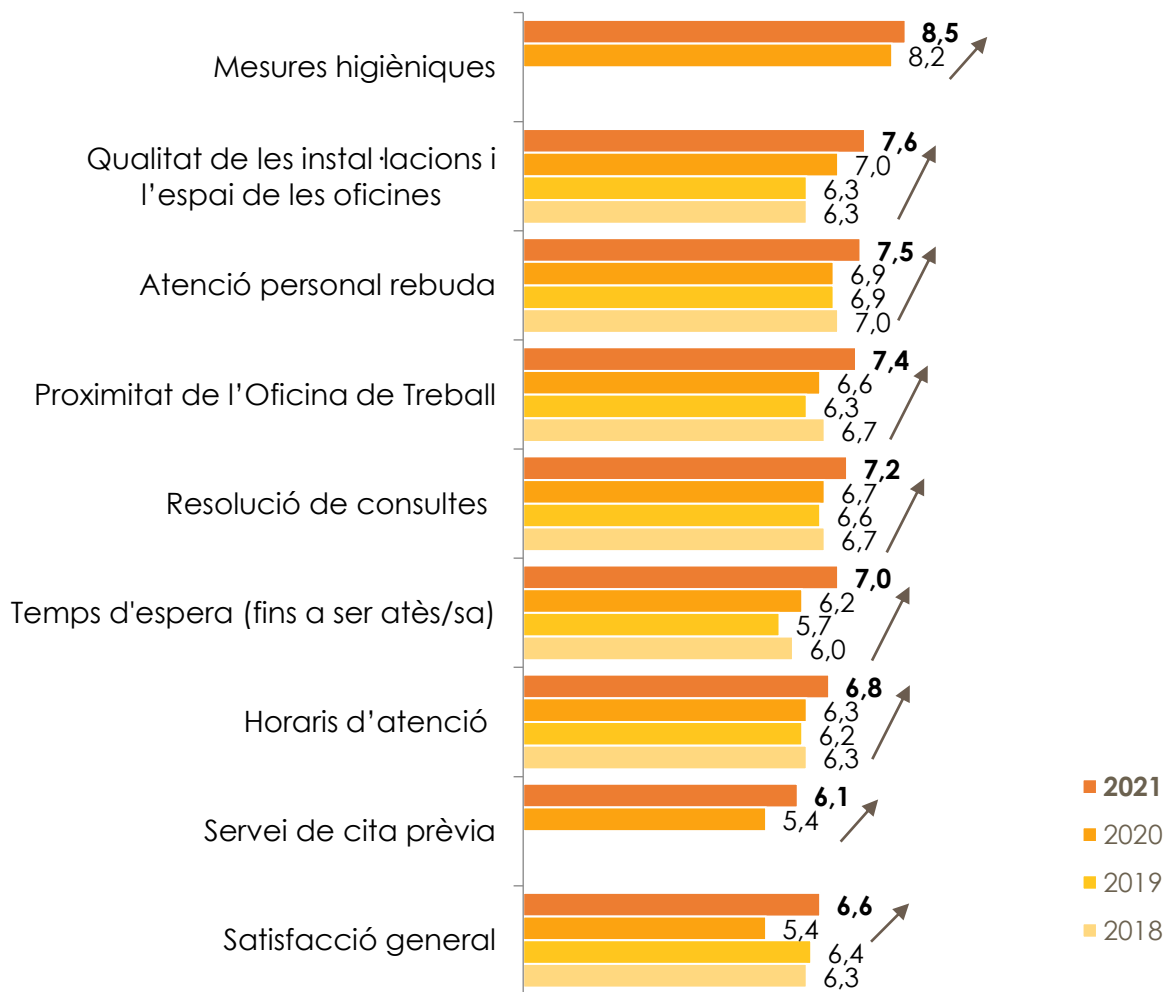
- Total
- Ocupat
- Resta d'aturats
- Aturat de llarga durada
- Aturat d'alta rotació
- No ha treballat mai

Base: 19% (405 casos) que estan o han estat en situació d'atur o no han treballat mai i que han utilitzat algun servei de les Oficines de Treball de forma presencial durant el 2021.

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball (presencial)



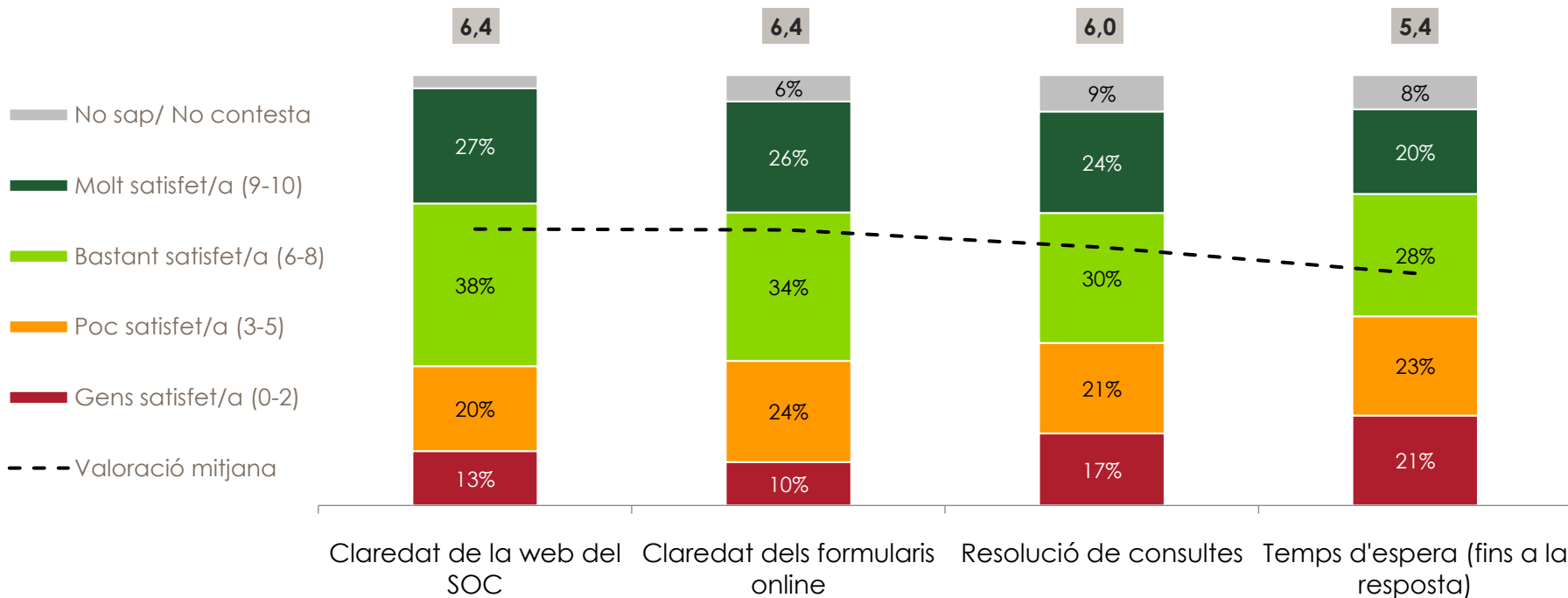
En comparació amb els nivells de satisfacció dels darrers anys, la valoració dels diferents aspectes de l'Oficina de Treball del 2021 és **superior** en tots els aspectes.

Base 2021: 19% (405 casos). Base 2020: 19% (260 casos). Base 2019: 100% (1.433 casos). Base 2018: 100% (1.027 casos).

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta. La mitjana de 2018 ha estat calculada aplicant una transformació de l'escala.



Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball (online)

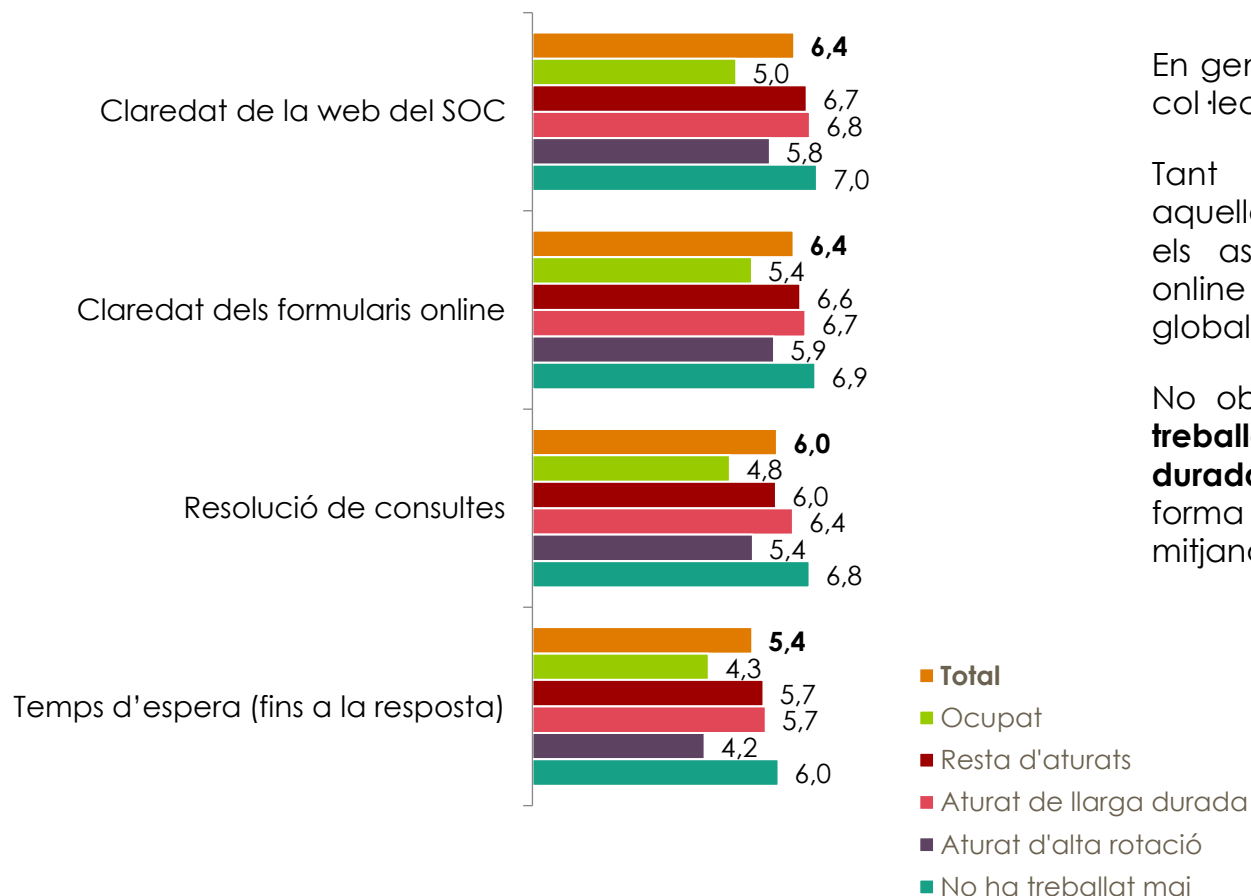


La valoració mitjana dels aspectes de la web de l'Oficina de Treball, se situa en un nivell de satisfacció acceptable (6,1 en una escala del 0 al 10), lleugerament per sota de la valoració presencial.

El **temps d'espera fins a la resposta** és l'aspecte que ha rebut valoracions més negatives, amb un 21% de gens satisfets i un 23% de poc satisfets. La **claredat de la web i dels formularis** es valoren de forma més positiva per la majoria (6,4).



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



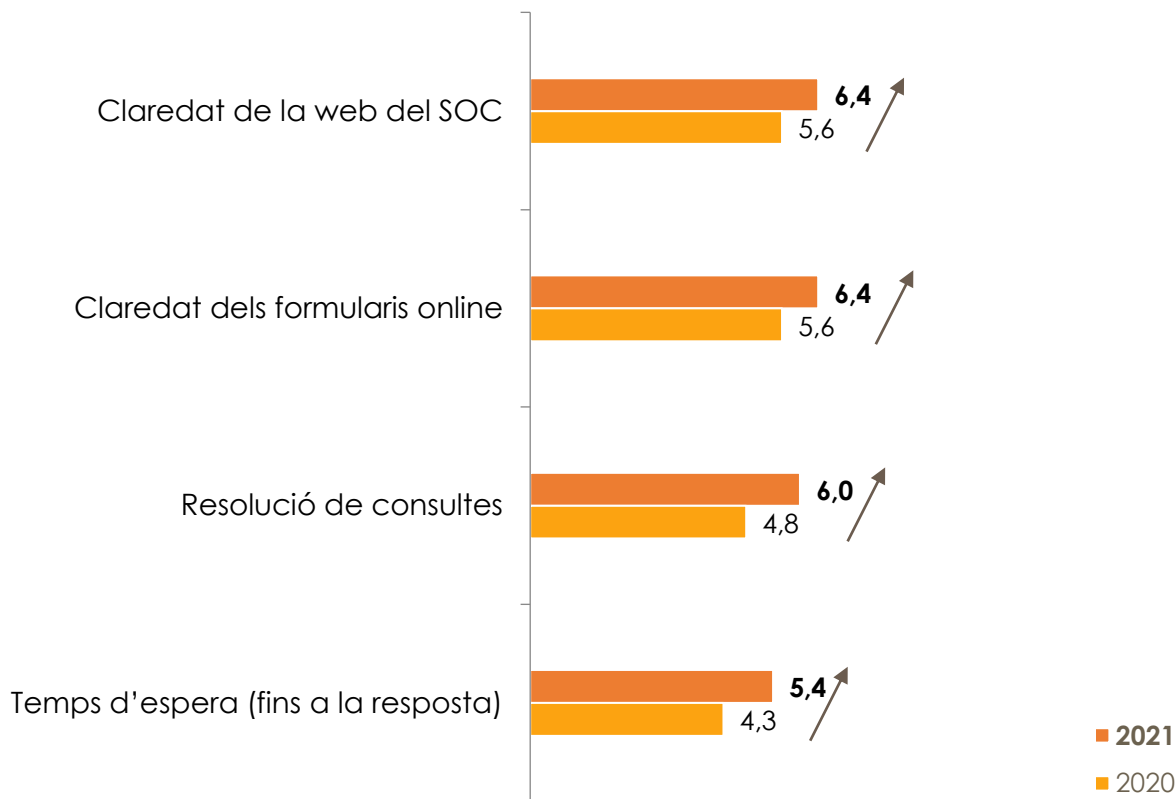
En general, s'observen diferències entre col·lectius.

Tant les persones **ocupades** com aquelles **aturades d'alta rotació** valoren els aspectes de l'Oficina de Treball online significativament **per sota** del global.

No obstant, **les persones que no han treballat mai**, les **aturades de llarga durada** i la **resta d'aturats** puntuen de forma sistemàtica **per damunt** de la mitjana global.



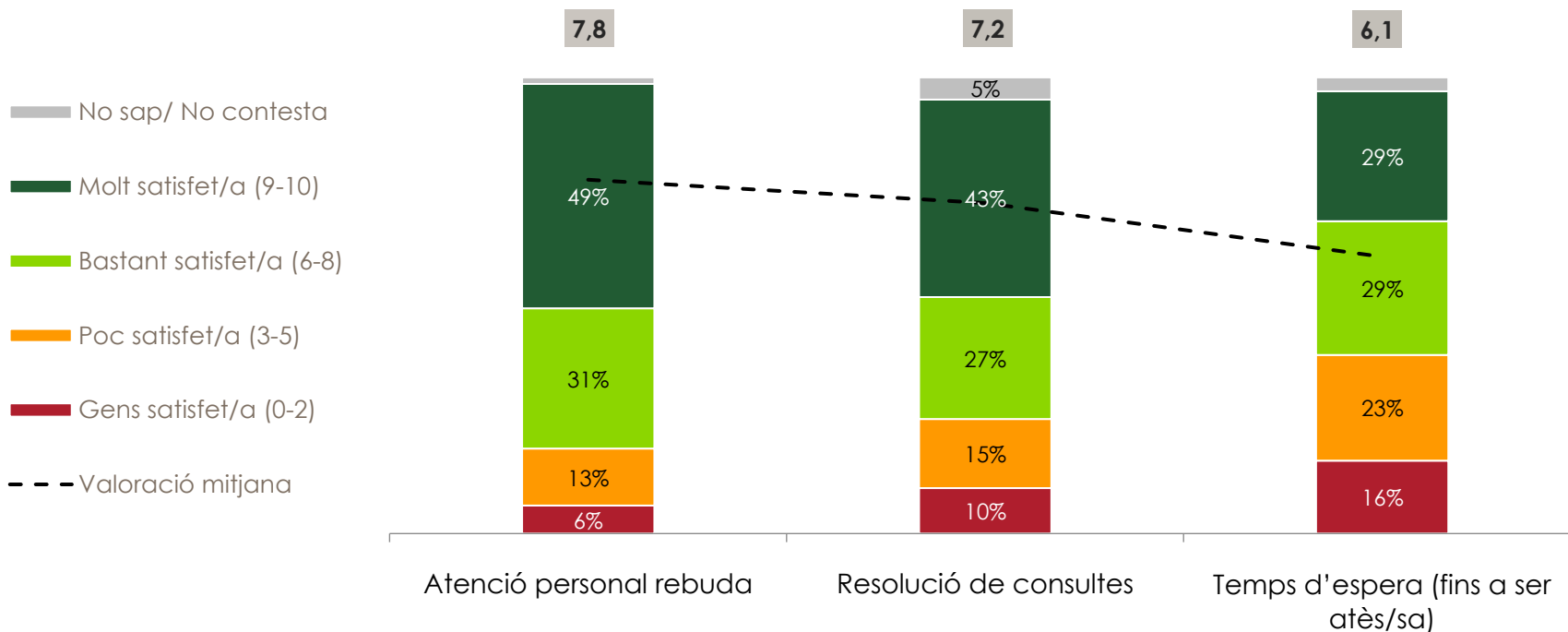
Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball (online)



L'evolució de la valoració dels aspectes online és **positiva** respecte 2020.



Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball (telefònic)

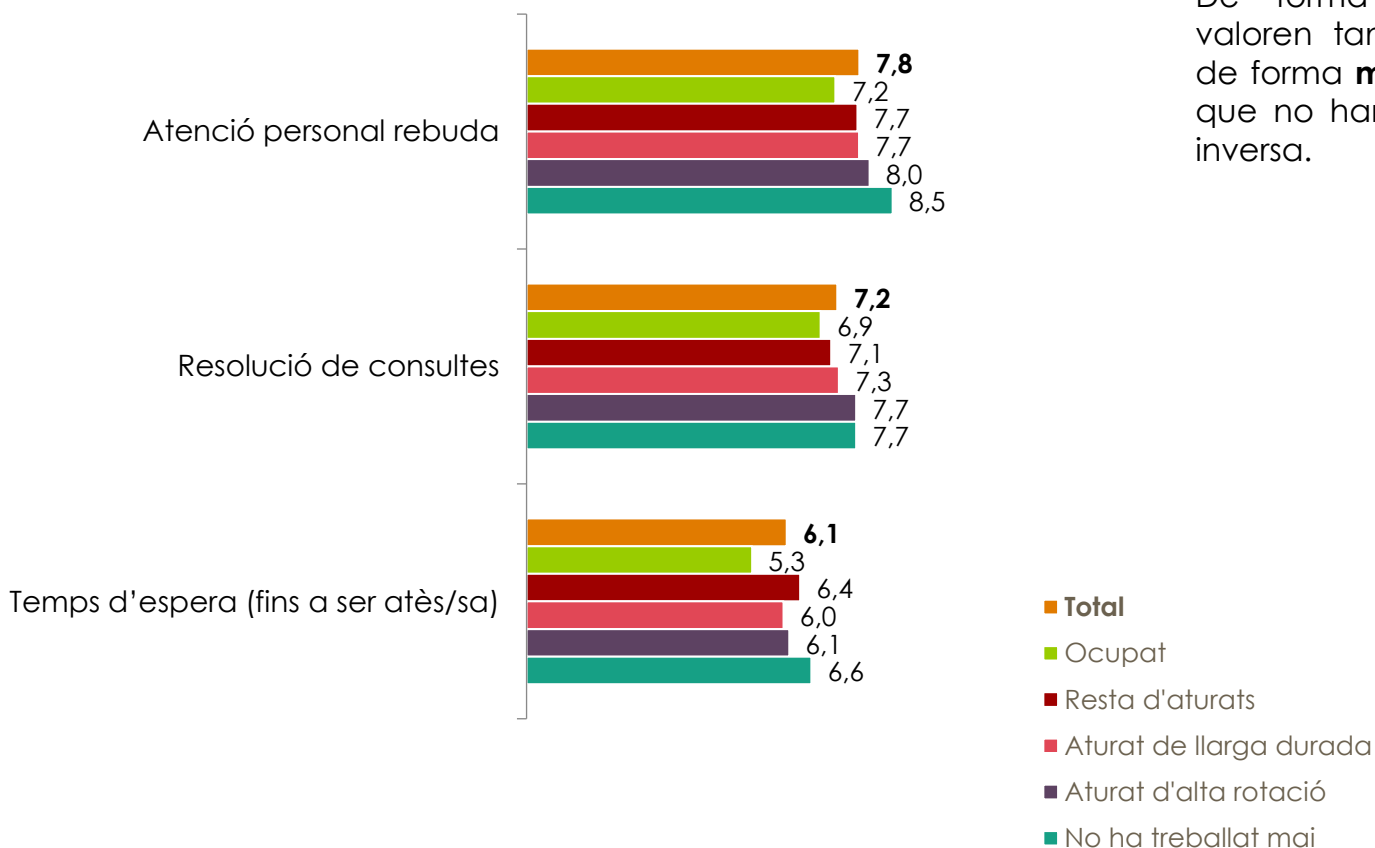


La majoria dels usuaris estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes relacionats amb el servei telefònic de l'Oficina de Treball, situant la mitjana al voltant del 7,0 (en una escala del 0 al 10), per sobre dels serveis presencials i online.

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 23% de poc satisfets. Per contra, l'**atenció personal rebuda** és el més ben valorat, amb un 49% de molt satisfets i un 31% de bastant satisfets.



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

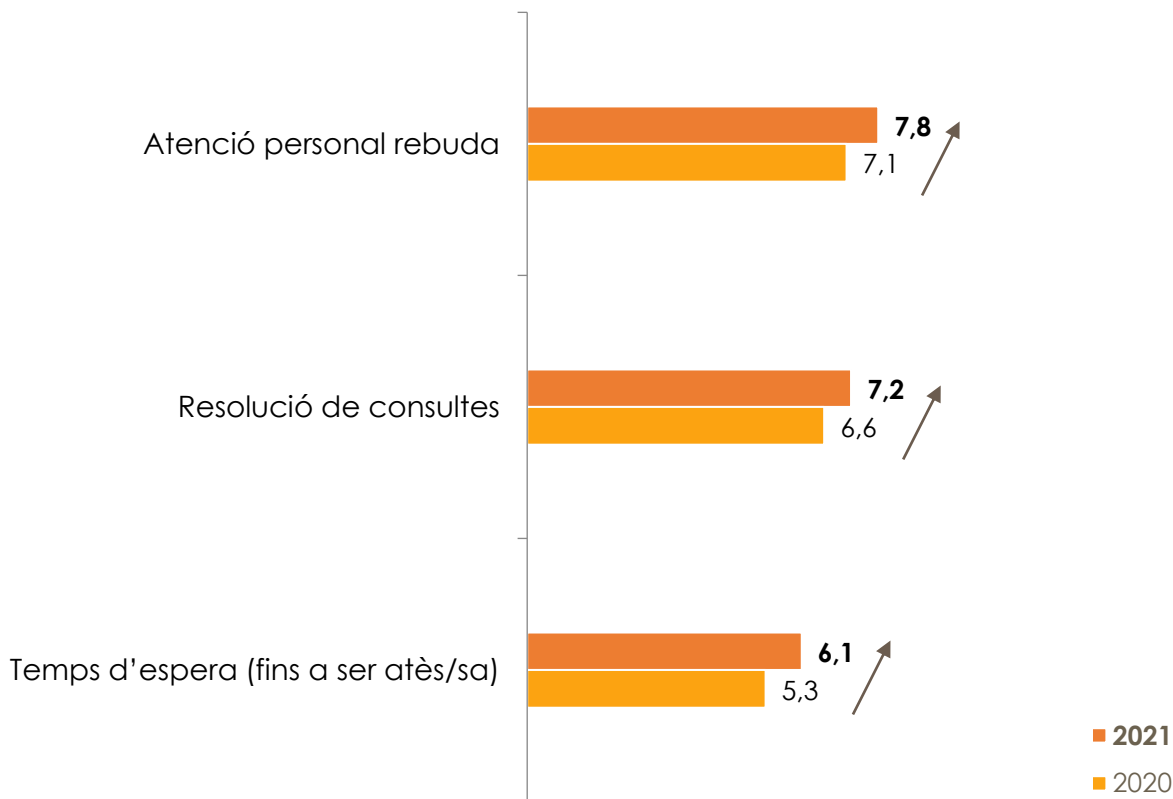


Base: 23% (356 casos) que estan o han estat en situació d'atur o no han treballat mai i que han utilitzat algun servei de les Oficines de Treball de forma telefònica durant el 2021.

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball (telefònic)



L'evolució de la valoració dels aspectes telefònics també és **positiva** respecte 2020.

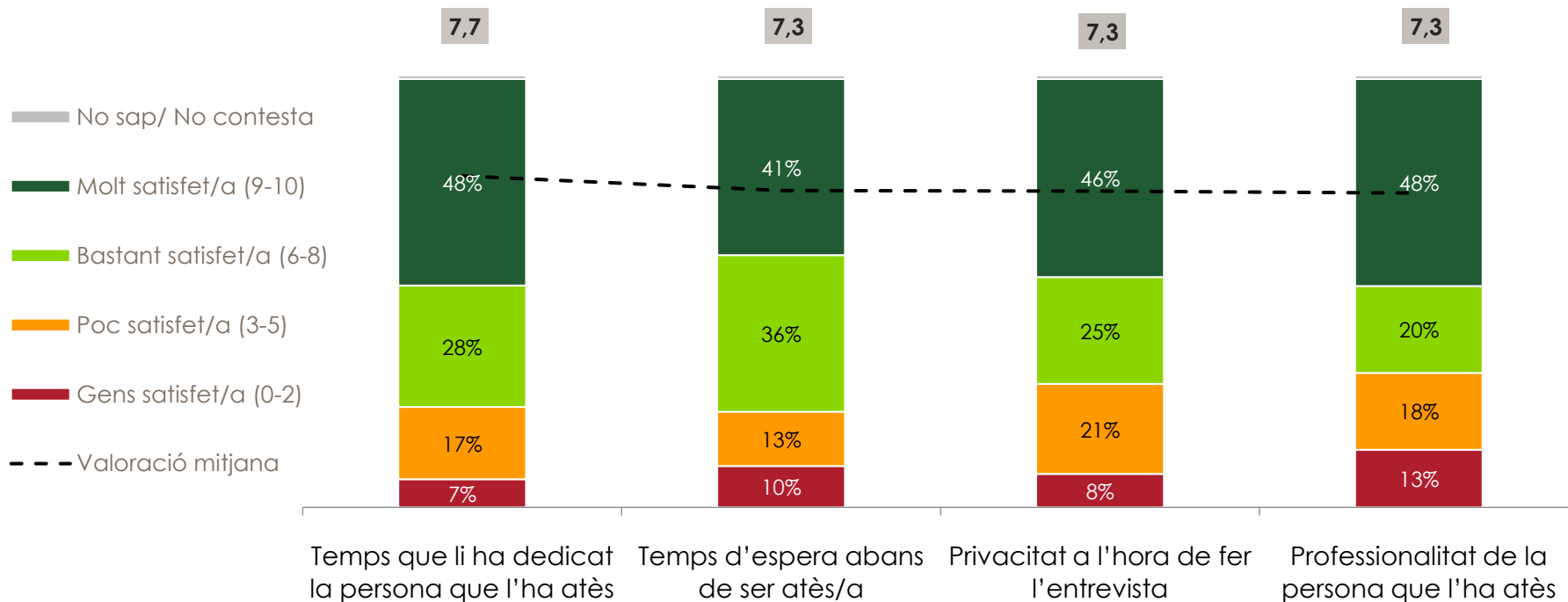


Valoració de l'Entrevista Inicial





Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Entrevista Inicial (presencial)

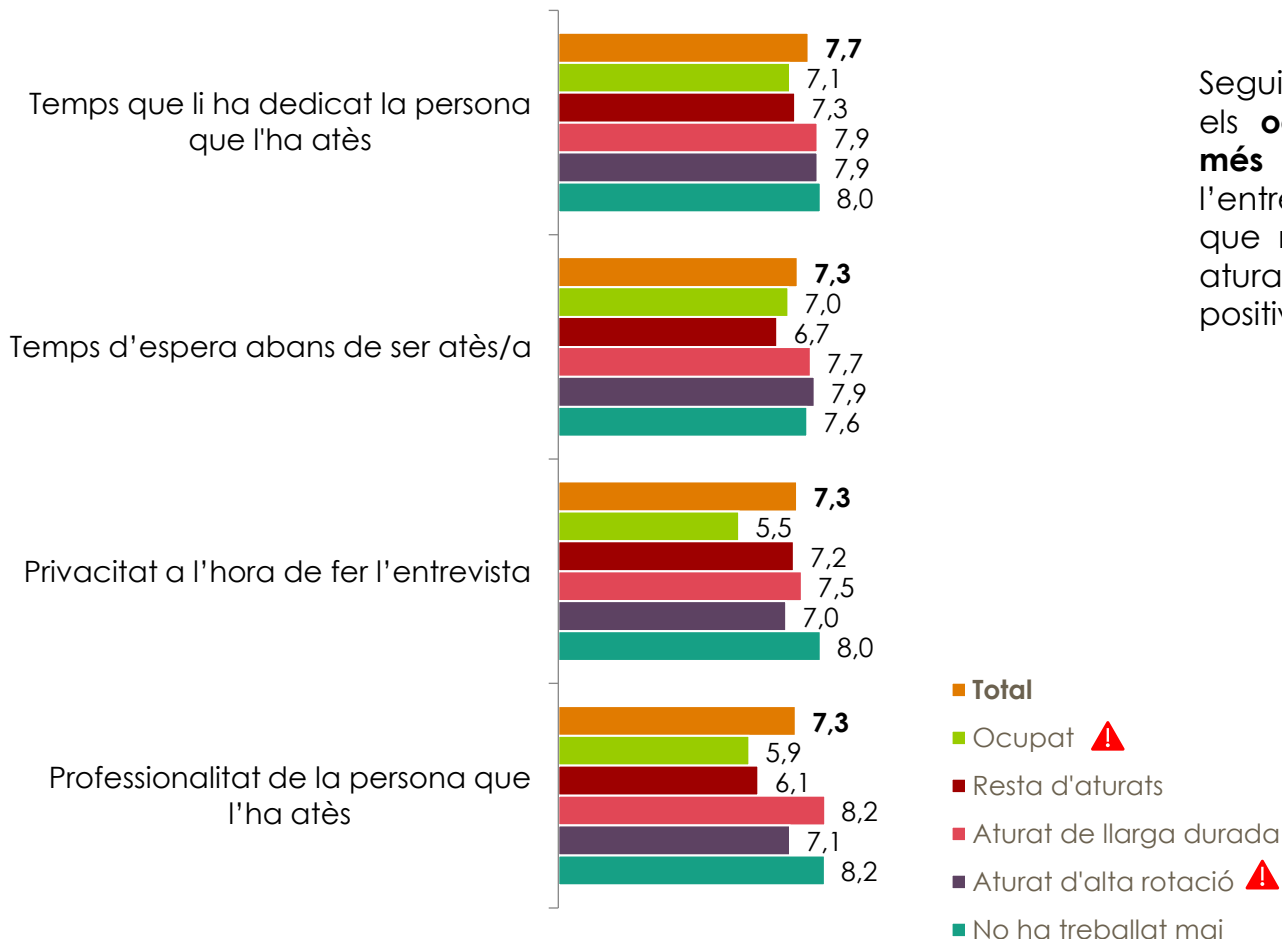


Les valoracions dels diferents aspectes de l'entrevista inicial són molt similars entre ells. La majoria estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes. Situant la mitjana en el 7,4 (en una escala del 0 al 10).

El **temps dedicat** és l'aspecte que ha rebut valoracions més positives.



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



Seguint el patró observat anteriorment, els **ocupats** també valoren de forma **més negativa** els aspectes relatius a l'entrevista inicial, mentre que aquells que no han treballat mai o han estat aturats, ho valoren de forma més positiva.

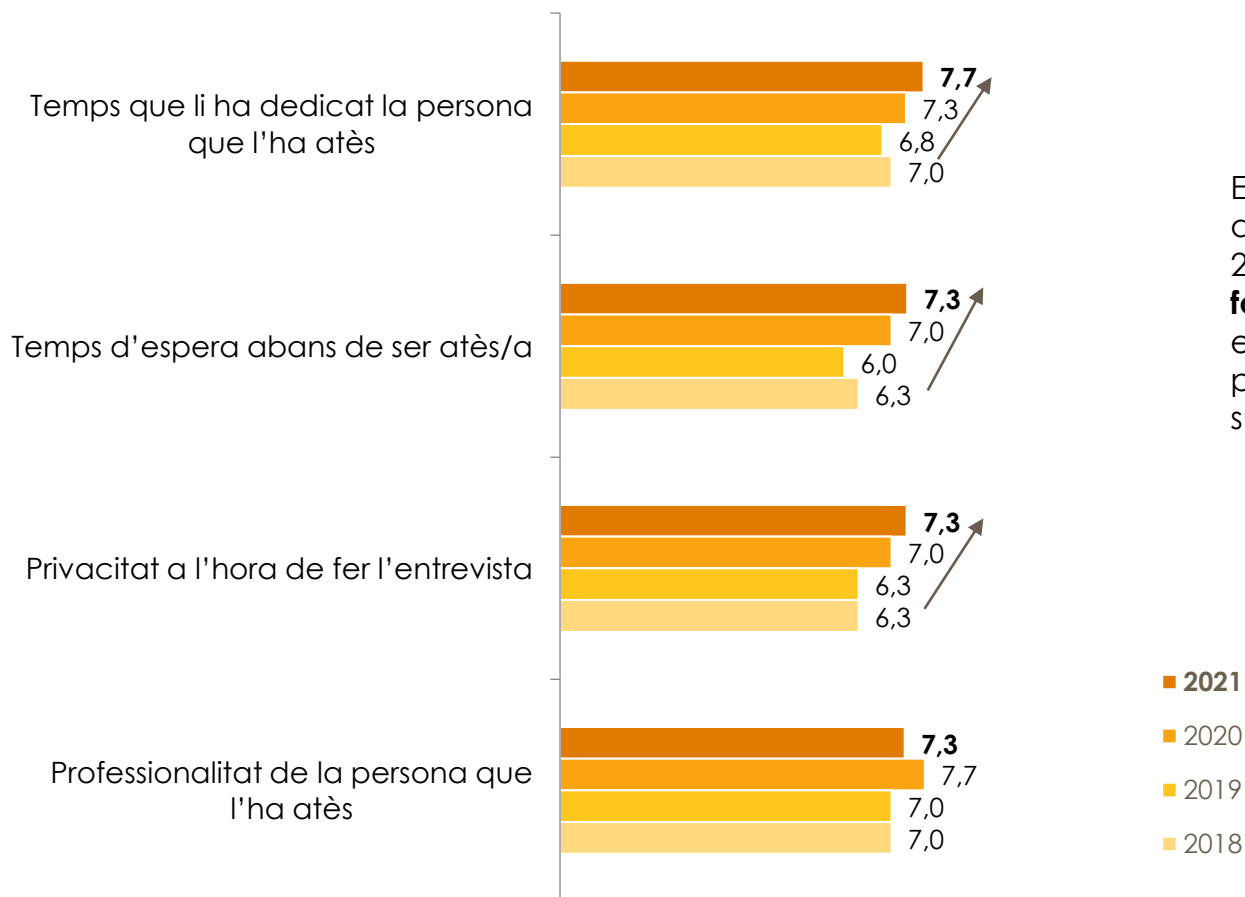
⚠️ Base reduïda (n<20).

Base: 6% (159 casos) que han realitzat l'entrevista inicial amb el personal de les Oficines de Treball per avaluar la seva demanda d'ocupació per a complementar el seu perfil durant el 2021, de forma presencial.

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de l'Entrevista Inicial (presencial)



En comparació amb els anys anteriors, es pot observar que l'any 2021 els enquestats **han valorat de forma més positiva tots els aspectes** excepte la professionalitat de la persona que l'ha atès, que no supera l'increment del 2020.

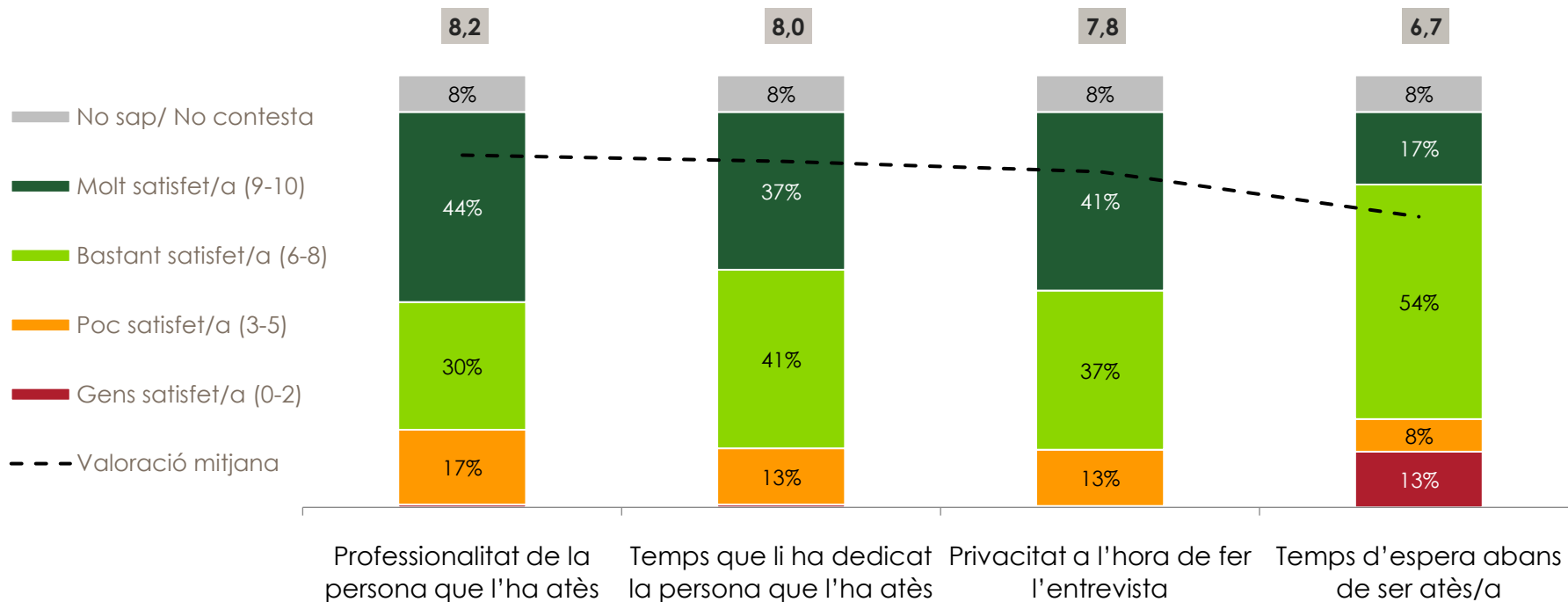
■ 2021
■ 2020
■ 2019
■ 2018

Base 2021: 6% (159 casos). Base 2020: 10% (103 casos). Base 2019: 100% (1.433 casos). Base 2018: 100% (1.027 casos).

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta. La mitjana de 2018 ha estat calculada aplicant una transformació de l'escala.



Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Entrevista Inicial (telefònic)



Les valoracions dels diferents aspectes de l'entrevista inicial en format telefònic són molt similars entre ells, excepte el temps d'espera. La majoria estan bastant o molt satisfets amb els aspectes: professionalitat, temps dedicat i privacitat. Aspectes que obtenen una valoració molt elevada. La mitja global se situa en el 7,7 (en una escala del 0 al 10).

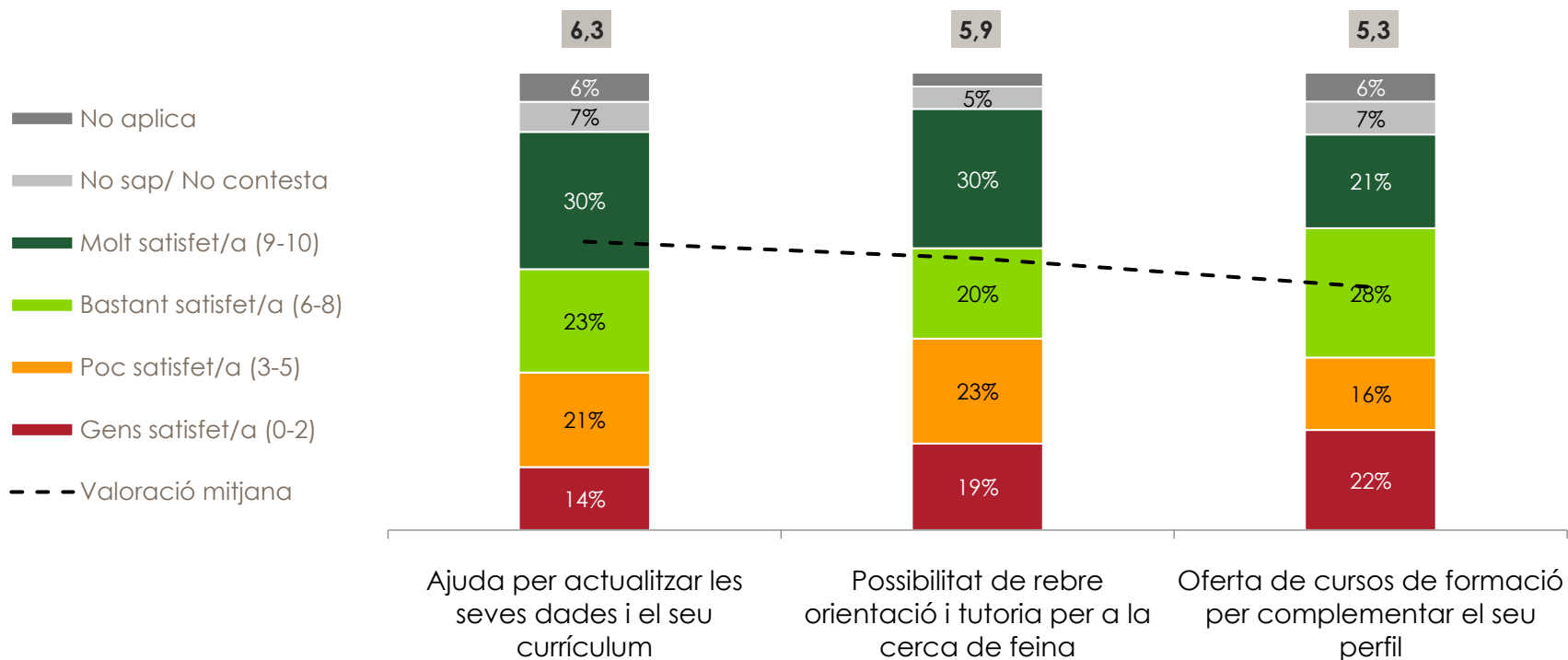
El **temps d'espera** és l'aspecte que ha rebut valoracions més negatives.

Valoració de l'Entrevista Inicial

Satisfacció envers la informació rebuda



Satisfacció envers la informació rebuda en finalitzar l'Entrevista Inicial



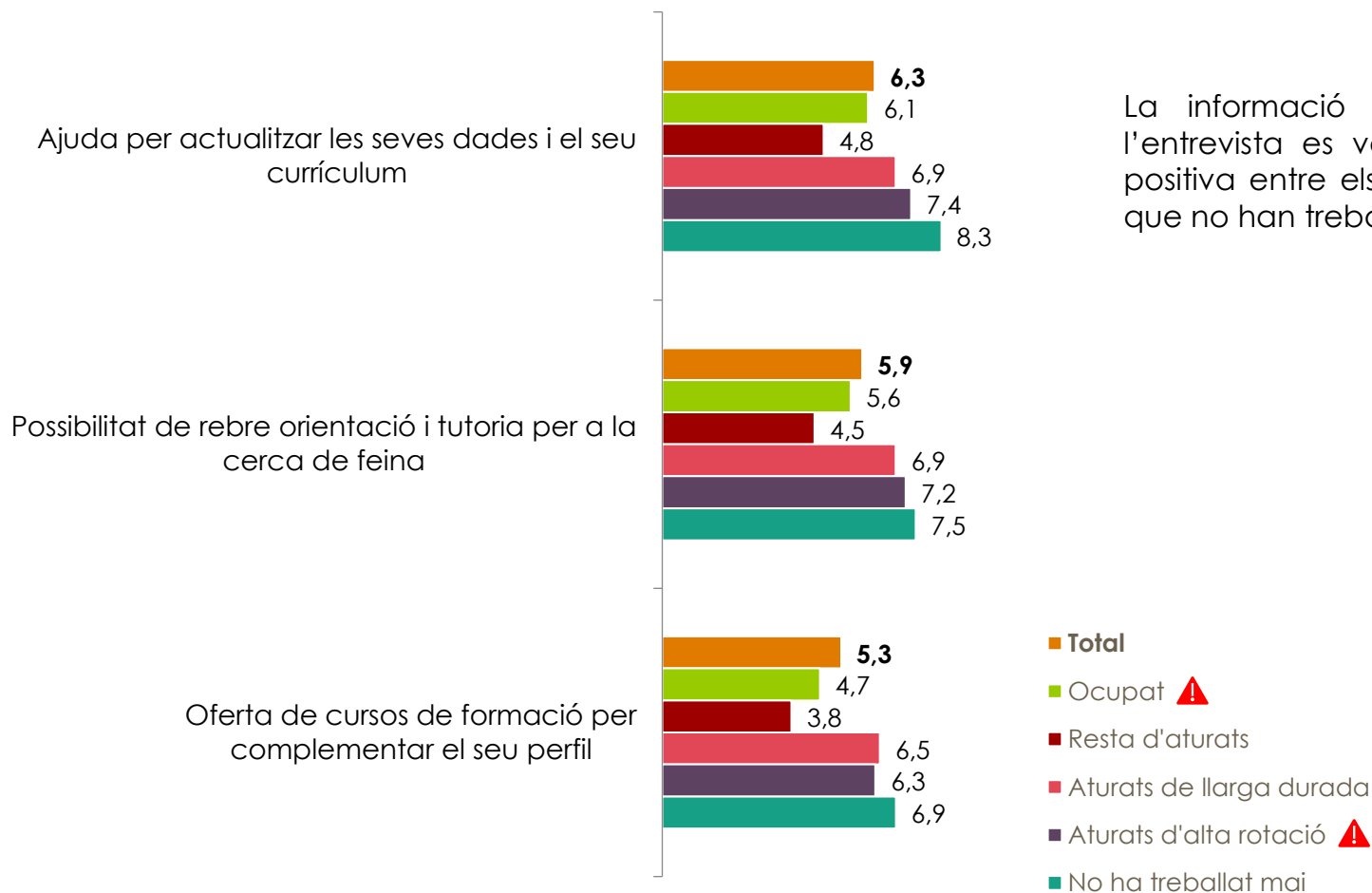
La mitjana de les valoracions se situa vora el 6, on **l'ajuda per actualitzar les dades i el seu currículum** es el millor valorat amb un 6,3, seguit de **la possibilitat de rebre orientació i tutoria per a la cerca de feina** amb un 5,9 i **l'oferta de cursos de formació** amb un 5,3.

Base: 8% (211 casos) que han realitzat l'entrevista inicial amb el personal de les Oficines de Treball per avaluar la seva demanda d'ocupació per a complementar el seu perfil durant el 2021.

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



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



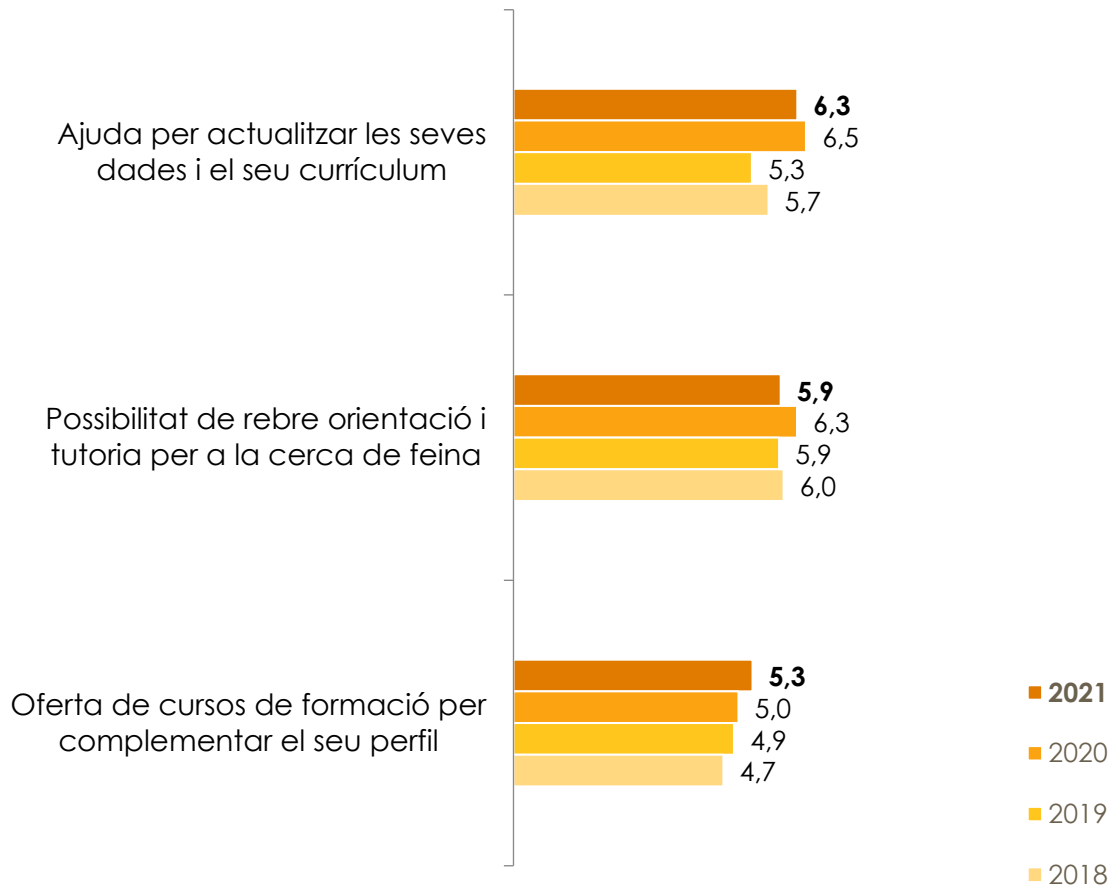
⚠️ Base reduïda (n<20).

Base: 8% (211 casos) que han realitzat l'entrevista inicial amb el personal de les Oficines de Treball per avaluar la seva demanda d'ocupació per a complementar el seu perfil durant el 2021.

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



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



En relació al 2020, la satisfacció envers la informació rebuda al finalitzar l'entrevista inicial **empitjora lleugerament.**

Base 2021: 8% (211 casos). Base 2020: 10% (103 casos). Base 2019: 100% (1.433 casos). Base 2018: 100% (1.027 casos).

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, excloent els No sap/No contesta. La mitjana de 2018 ha estat calculada aplicant una transformació de l'escala.



Valoració de les
ofertes de treball

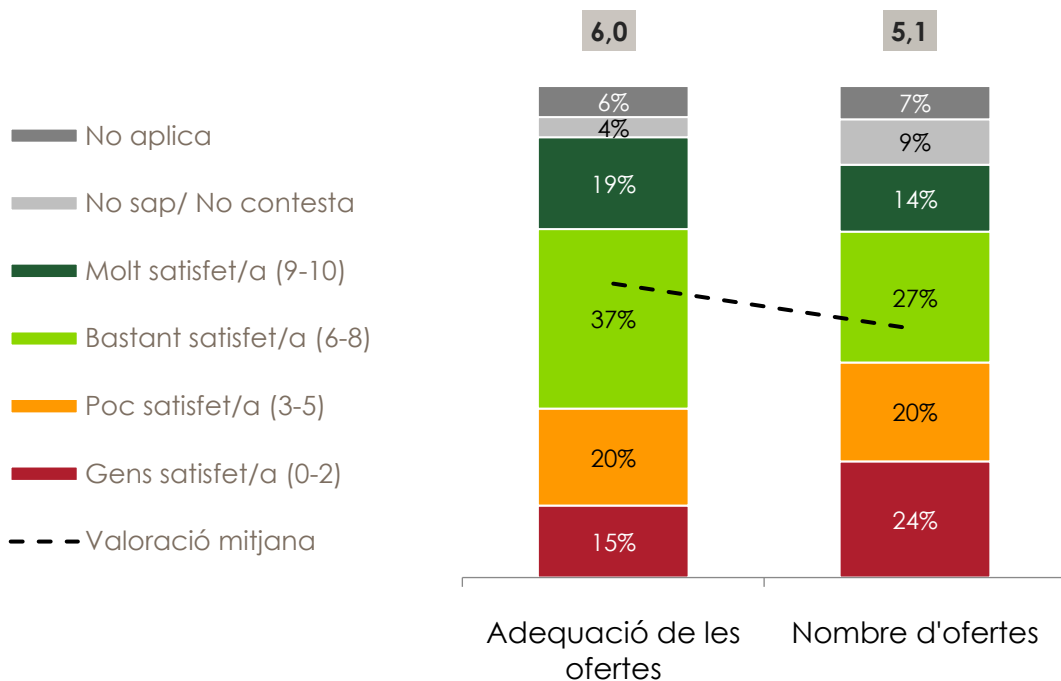


Valoració de les ofertes de treball

Satisfacció envers les ofertes de treball rebudes



Satisfacció envers els diferents aspectes de les ofertes de treball rebudes

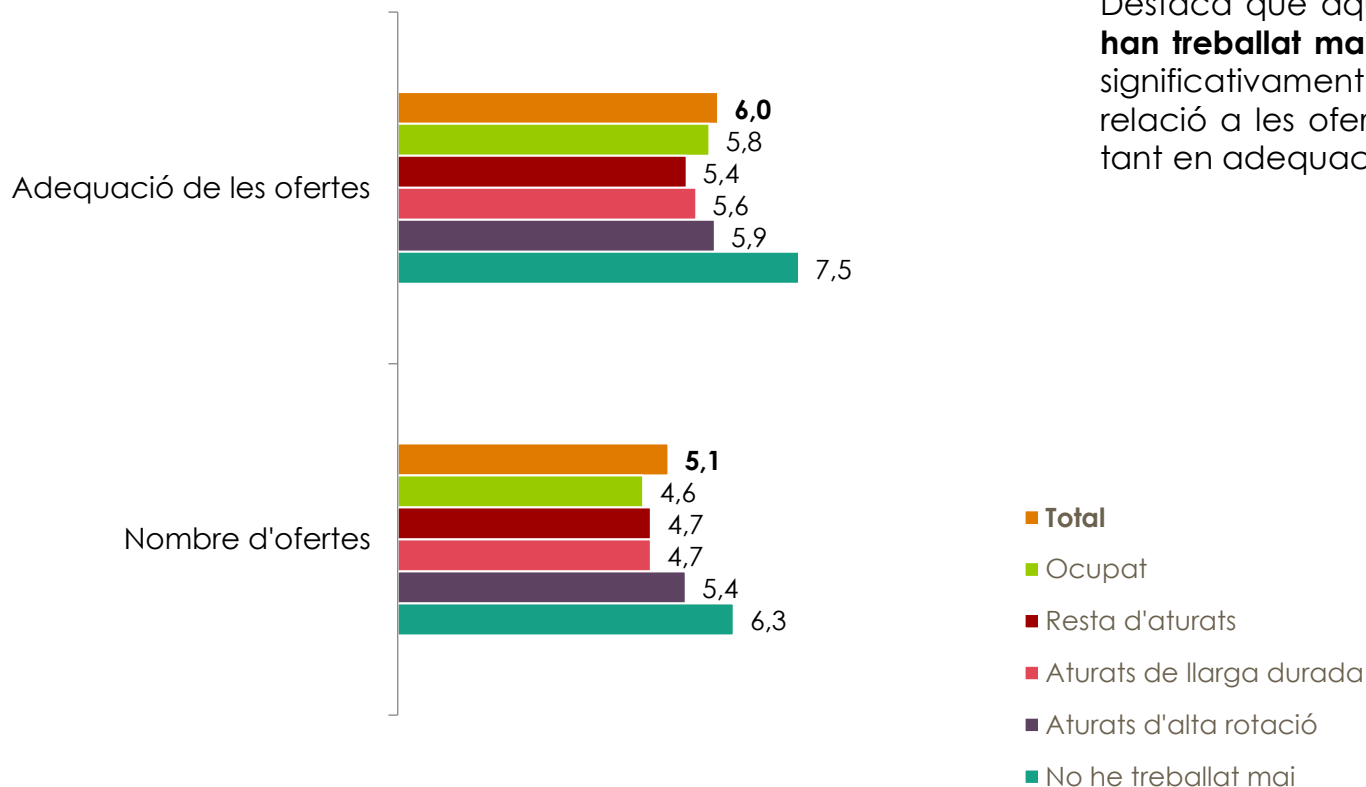


La quantitat d'ofertes de treball rebudes obtenen la pitjor nota de l'avaluació. Tot i això, no suspèn.

L'adequació de les ofertes amb un 15% d'usuaris gens satisfets i un 20% de poc satisfets, rep una nota mitjana de 6,0 i el **nombre d'ofertes** amb fins a un 24% d'usuaris gens satisfets i un 20% de poc satisfets, rep una nota mitjana de 5,1.

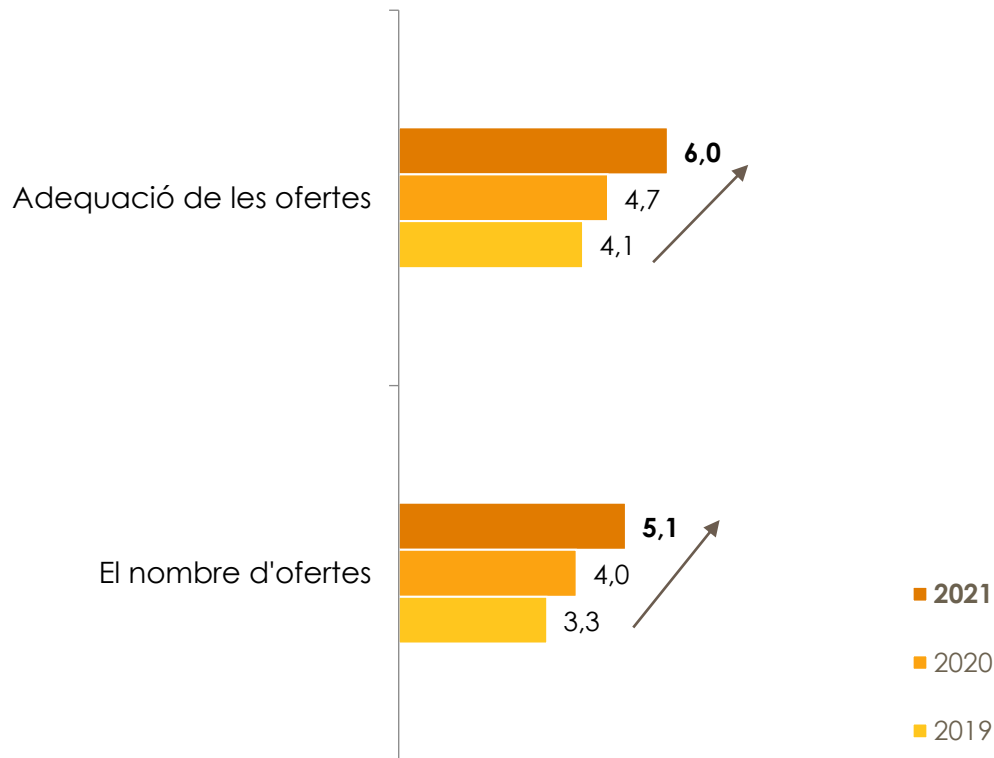


Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes de les ofertes de treball rebudes segons el perfil dels demandants





Evolució de la satisfacció els diferents aspectes de les ofertes de treball rebudes



La tendència que ja s'observava al 2020, **incrementa** aquest 2021, on aquests aspectes de les ofertes de treball rebudes **superen en llindar del suspès**.



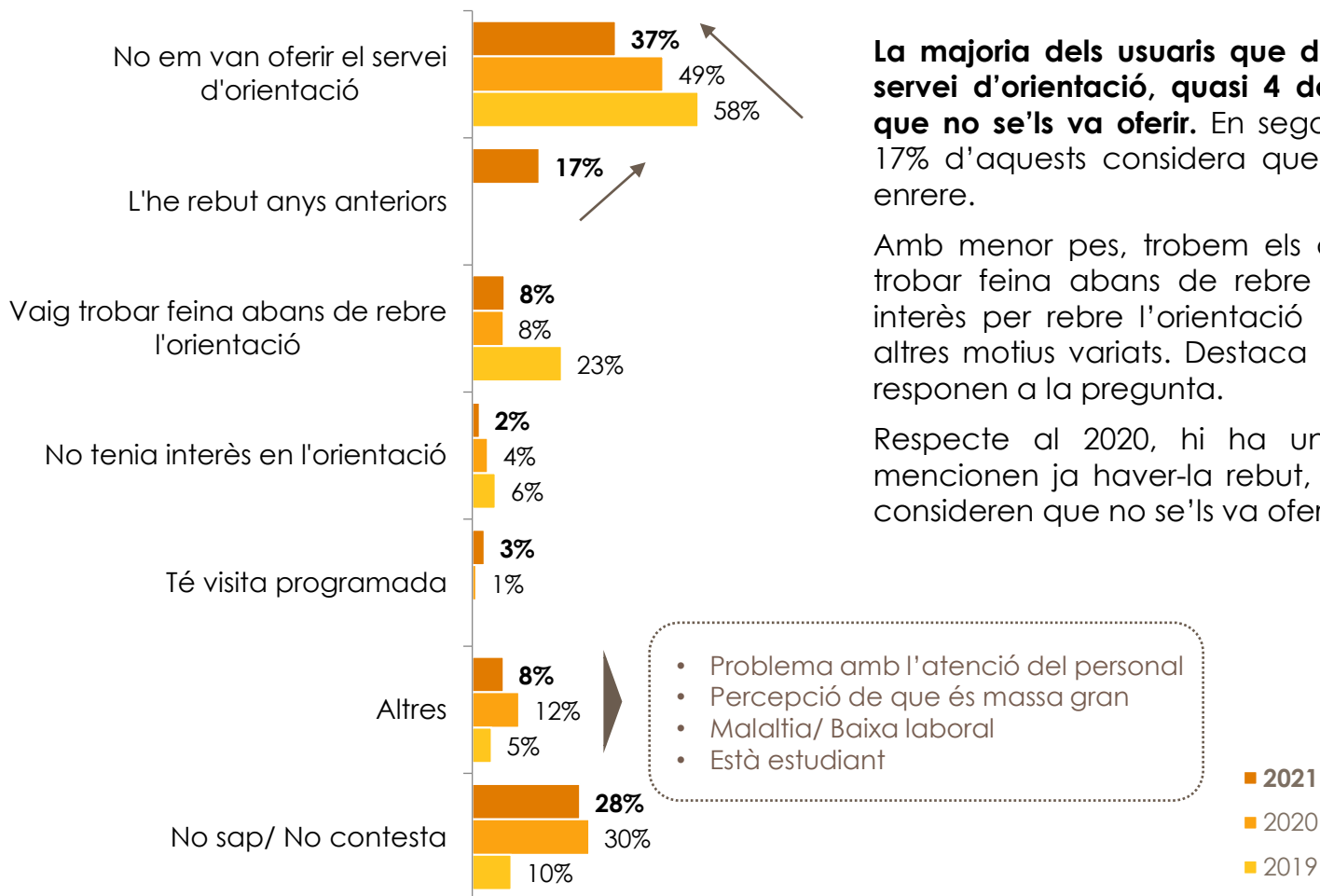
Valoració del Servei d'Orientació





Raons per no haver rebut el Servei d'Orientació

Raons per no haver rebut el Servei d'Orientació



Base: 74% (854 casos) que no han rebut orientació personalitzada per a la cerca d'ocupació.

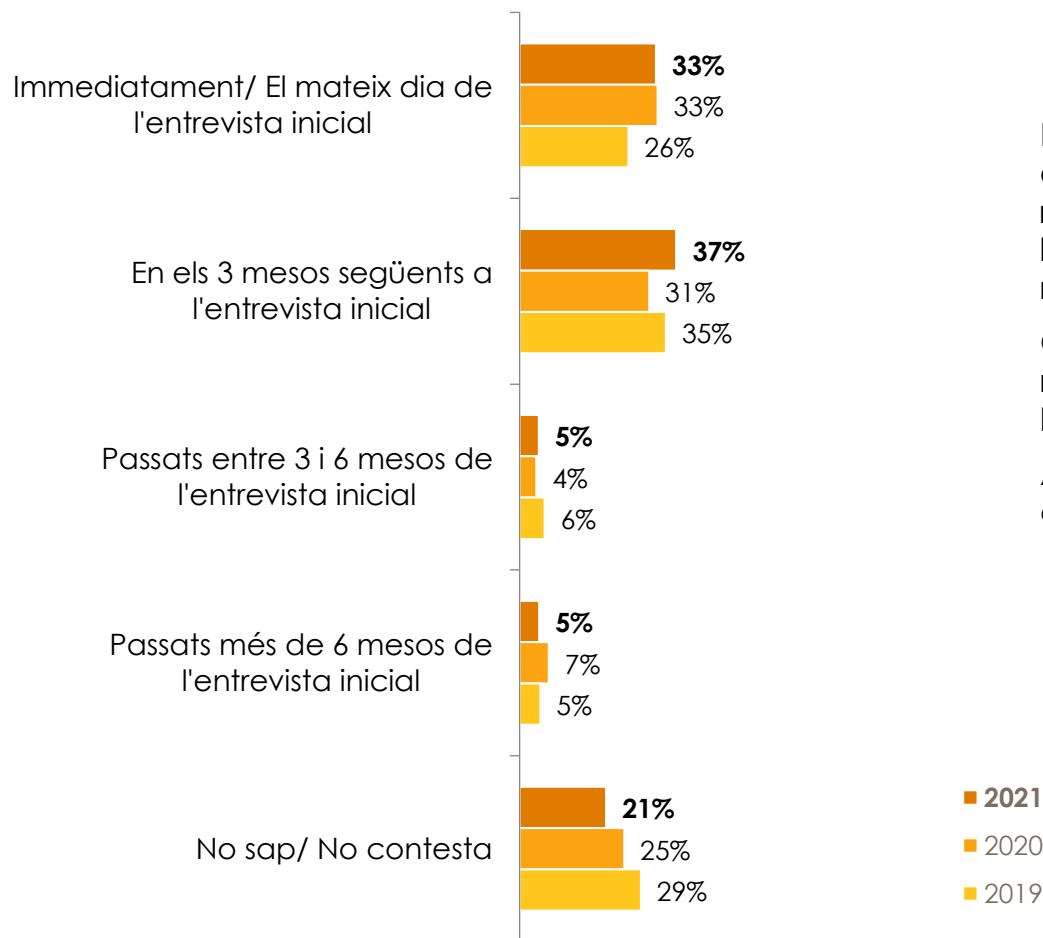
Nota: els % no sumen 100, ja que s'admetia resposta múltiple. Al 2018, no es va preguntar sobre les raons per no haver rebut l'orientació.

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 33% la van rebre el mateix dia.

Cal destacar que vora un 20% no indica o recorda quant de temps fa que va rebre l'orientació.

Aquest indicador es manté força constant en els darrers anys.

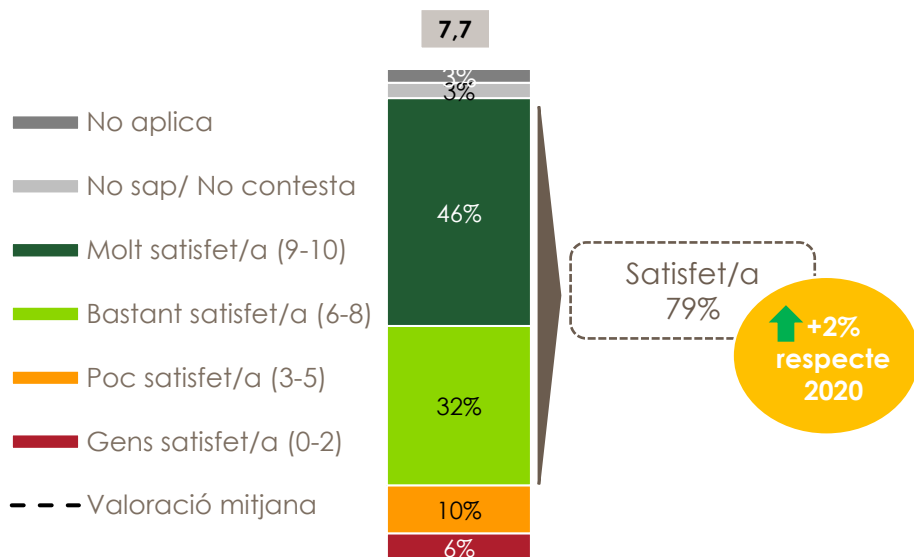


Satisfacció global del Servei d'Orientació

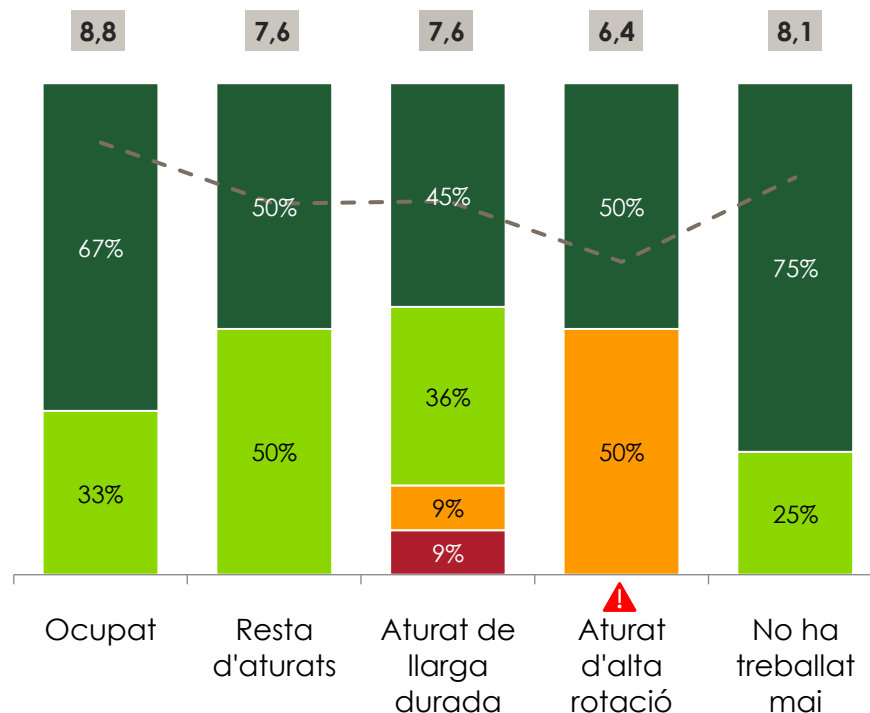
Tenint en compte el resultat global de l'orientació rebuda, **els usuaris demandants d'ocupació que n'han fet ús ho valoren molt positivament, amb un 7,7** de mitjana sobre una escala del 0 al 10. Un 79% dels consultats diu estar molt o bastant satisfets, contra un 16% poc o gens satisfets. Respecte al 2020, el volum d'usuaris satisfets ha augmentat lleugerament, en un 2%.

Segons el perfil dels demandants, el nivell de satisfacció amb el servei d'orientació és més alt entre els que han treballat en algun moment, mentre que els que han estat a l'atur són els que ho valoren de forma més negativa.

Satisfacció envers el resultat global de l'orientació rebuda



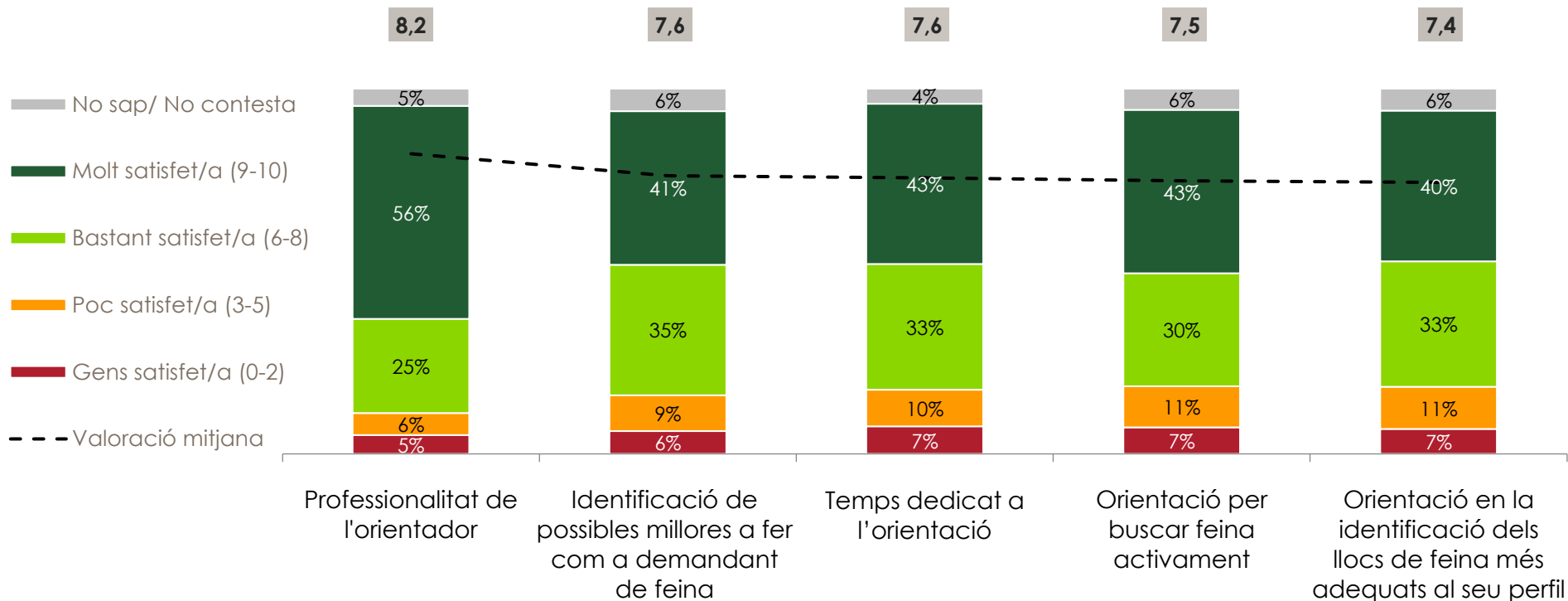
Segons perfil dels demandants



⚠ Base reduïda (n<20).



Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Orientació

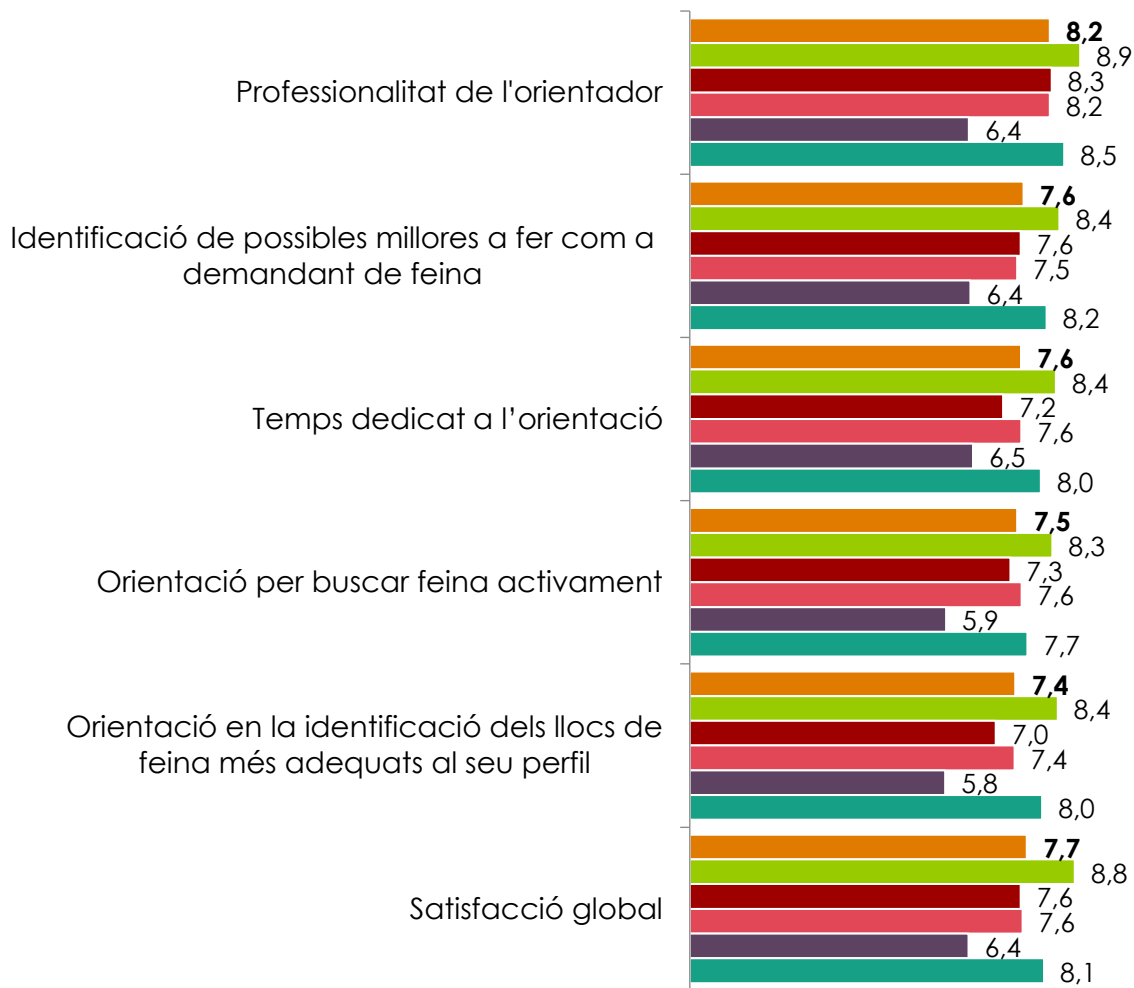


La majoria dels usuaris estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes relacionats amb el servei d'orientació. Situats la mitjana al voltant del 7,7 (en una escala del 0 al 10).

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 7% de gens satisfets i un 11% de poc satisfets. Per contra, la **professionalitat de l'orientador** és el més ben valorat, amb un 56% de molt satisfets i un 23% de bastant satisfets.



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



Les valoracions al servei d'orientació reben **millors puntuacions per part dels ocupats i els que no han treballat mai.**

Mentre que el col·lectiu d'aturats d'alta rotació és el que presenta pitjors valoracions.

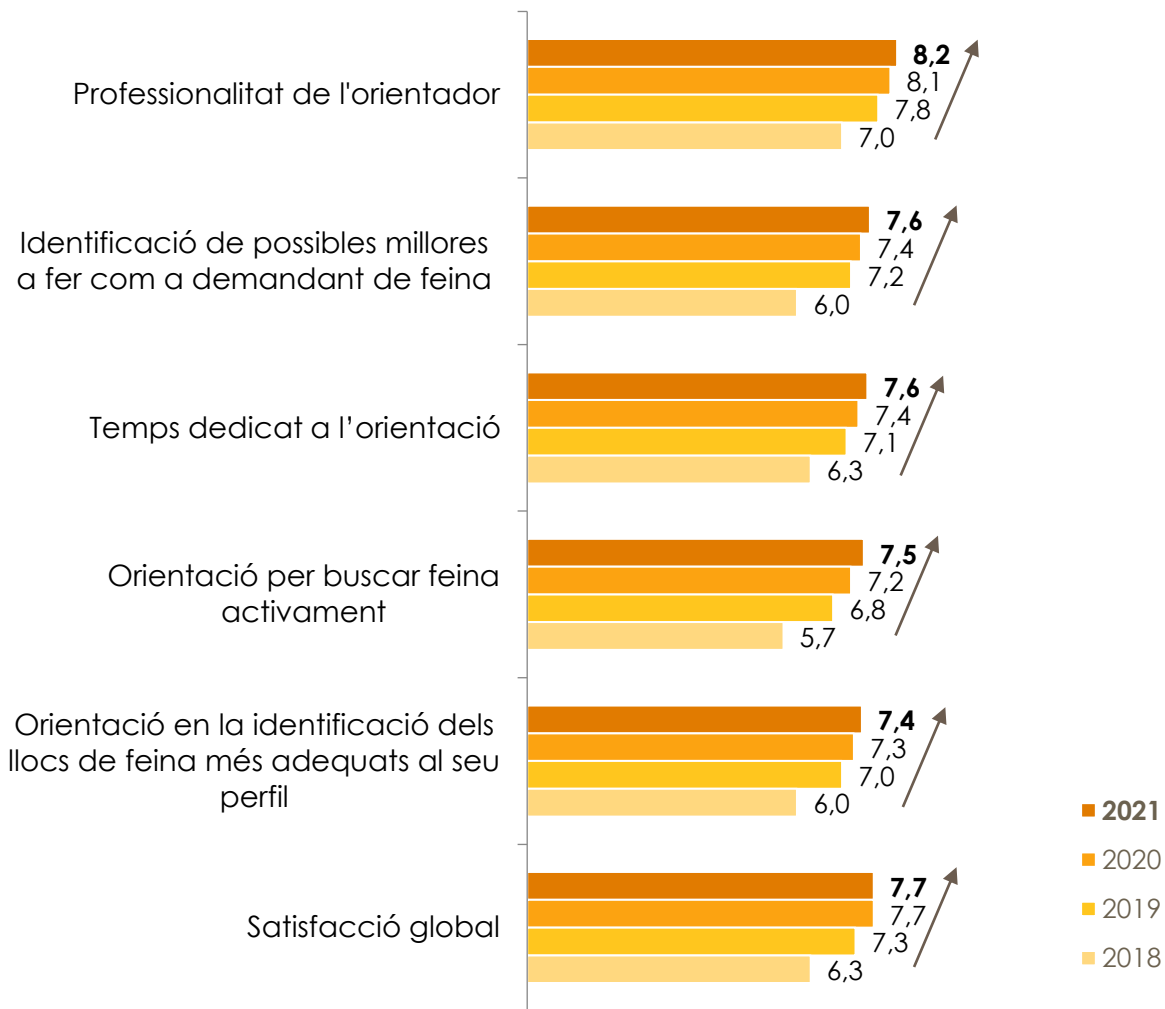
- Total
- Ocupat
- Resta d'aturats
- Aturats de llarga durada
- Aturats d'alta rotació ⚠
- No ha treballat mai

⚠ Base reduïda (n<20).

Base: 2% (238 casos) que han rebut orientació personalitzada per a la cerca d'ocupació.
Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



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



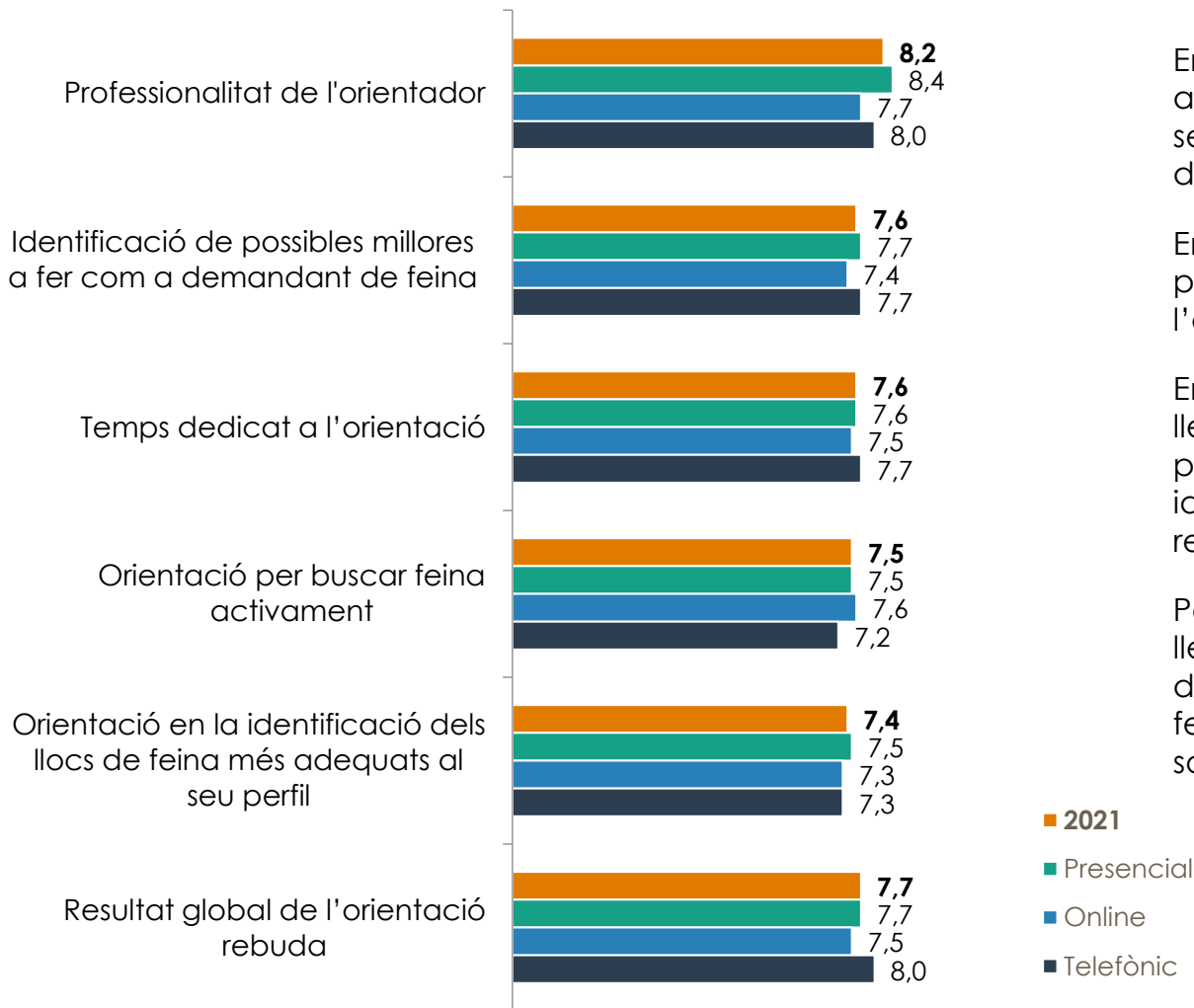
Respecte als anys anteriors, s'observa una **tendència positiva** envers la satisfacció dels diferents aspectes relacionats amb el servei d'orientació.

Base 2021: 2% (238 casos). Base 2020: 8% (81 casos). Base 2019: 23% (361 casos). Base 2018: 36% (370 casos).

Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta. La mitjana de 2018 ha estat calculada aplicant una transformació de l'escala.



Comparativa de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Orientació segons la tipologia d'accés al servei



En general, comparant les valoracions assignades segons la tipologia d'accés al servei d'orientació, no s'observen grans diferències.

En el **servei presencial** es valora més positivament: la professionalitat de l'orientador.

En el **servei online** es tenen valoracions lleugerament més negatives en: la professionalitat de l'orientador, la identificació de possibles millores a fer i el resultat global.

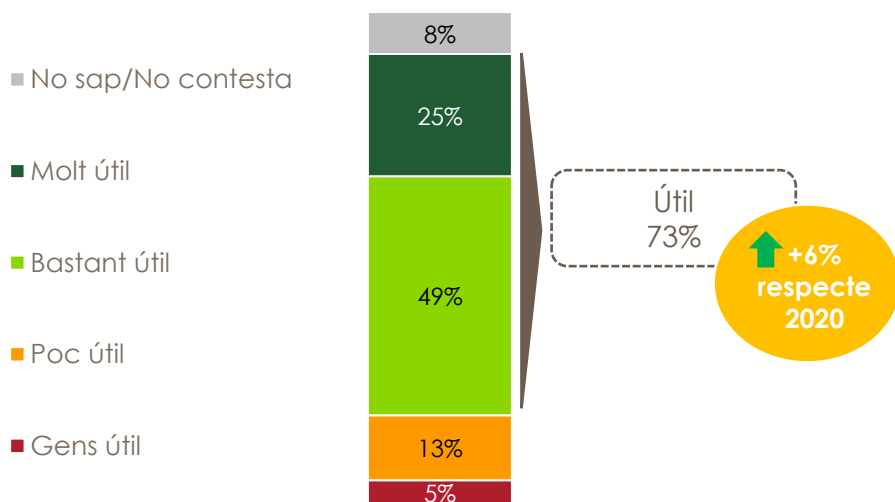
Per últim, en el **servei telefònic** es valora lleugerament per sota: la professionalitat de l'orientació i l'orientació en buscar feina activament. Mentre que valoren per sobre el resultat global.



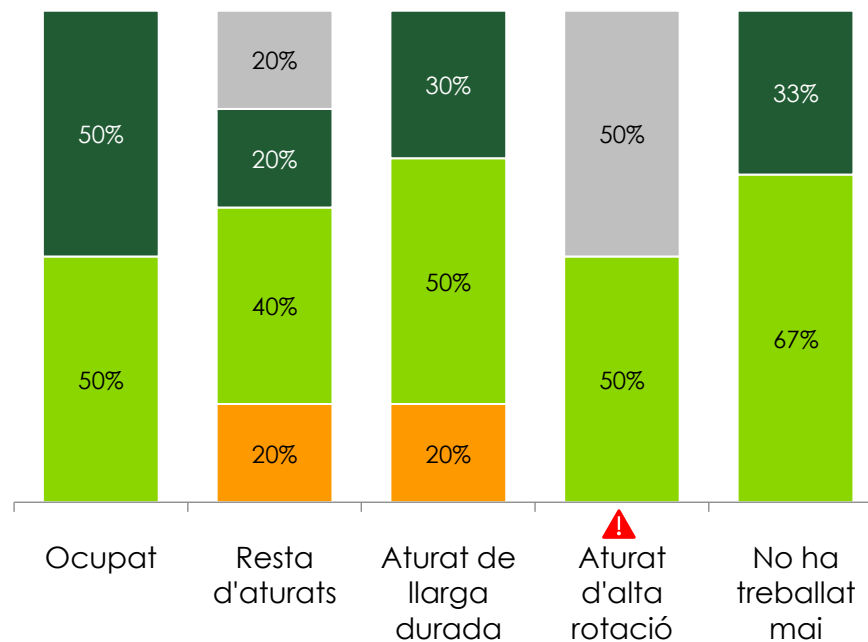
Els usuaris del servei d'orientació el consideren un servei útil per a trobar feina. Un 25% el considera molt útil i un 49% bastant útil. Aquesta dada incrementa un 6% respecte al 2020.

Tant els ocupats com els que no han treballat mai són els col·lectius que més valoren la utilitat del servei d'orientació.

Utilitat de l'orientació per trobar feina



Segons perfil dels demandants



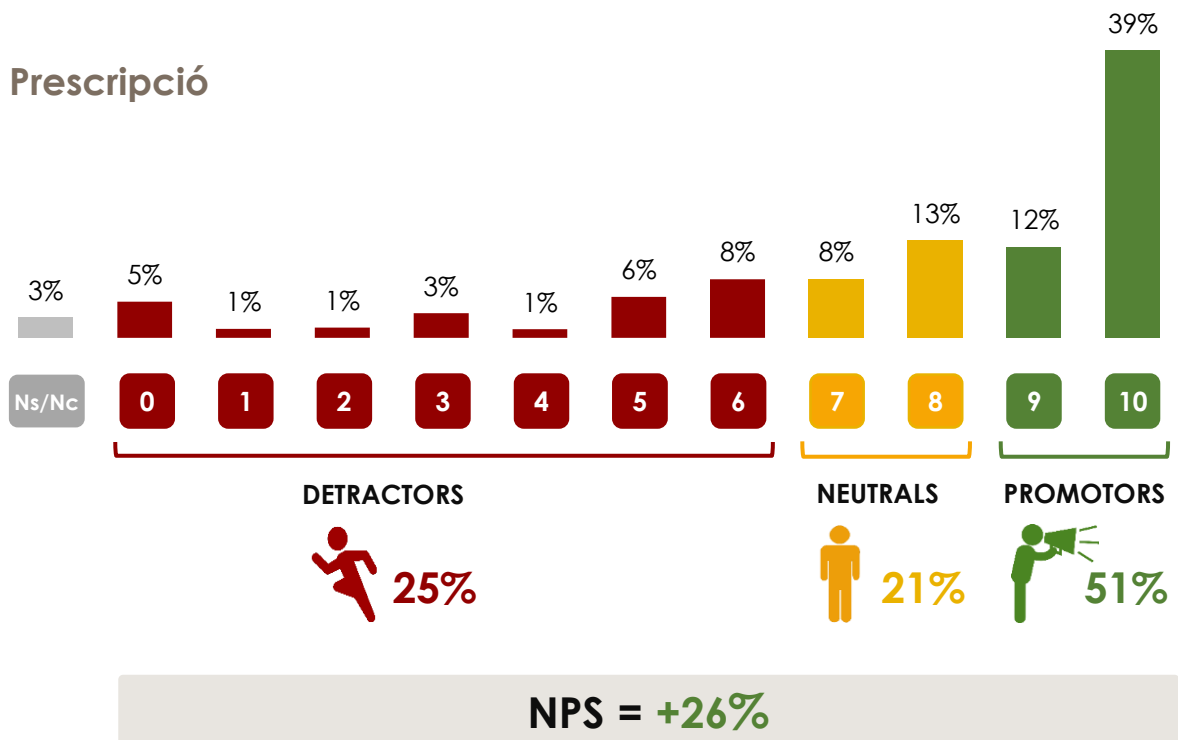
⚠ Base reduïda (n<20).

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 són aquells que valoren amb 9 o 10 i un grup de detractors que són 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 positiva. La meitat d'usuaris del servei d'orientació es consideren promotors, mentre que només hi ha un 25% d'usuaris pels quals la probabilitat de recomanar el servei és inferior als 6 punts, i es consideren detractors.

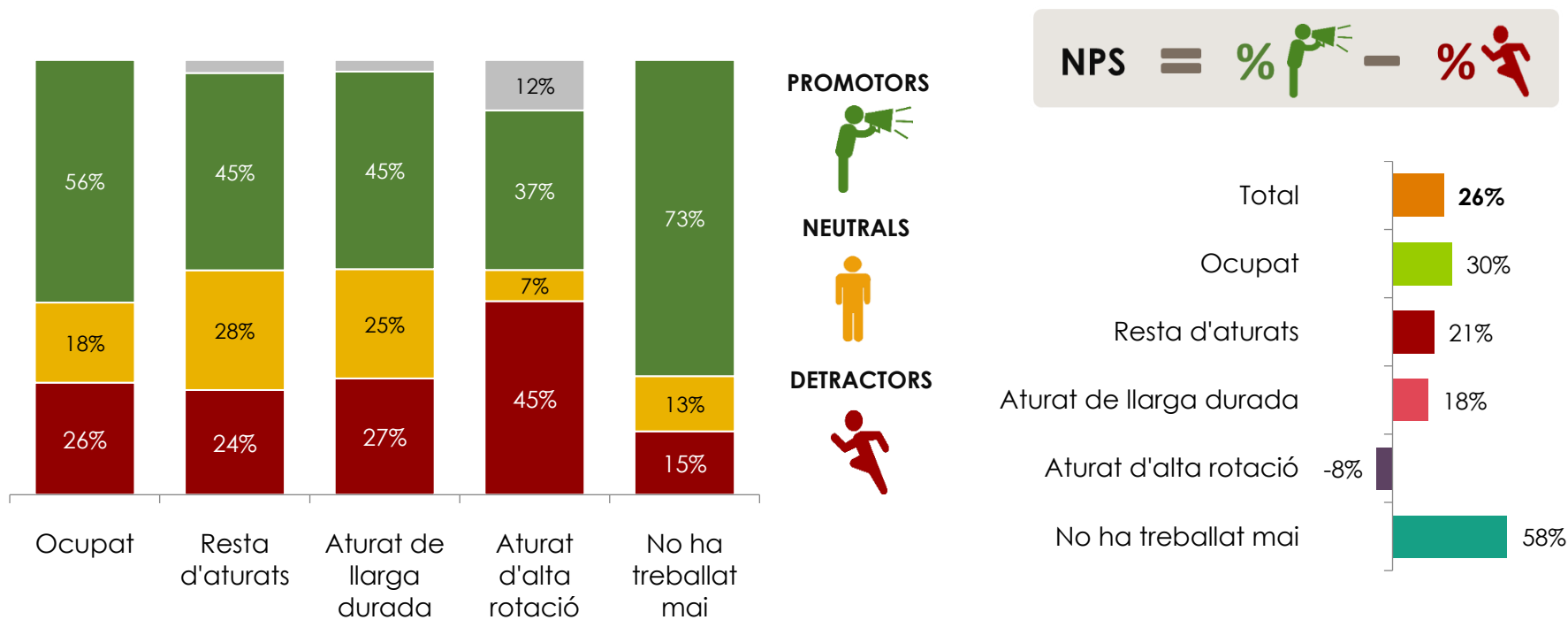
L'NPS se situa en un **26%**, que indicaria que la percepció de les persones demandants d'ocupació vers al servei d'orientació és molt positiva.

Valoració del Servei d'Orientació

Prescripció i NPS



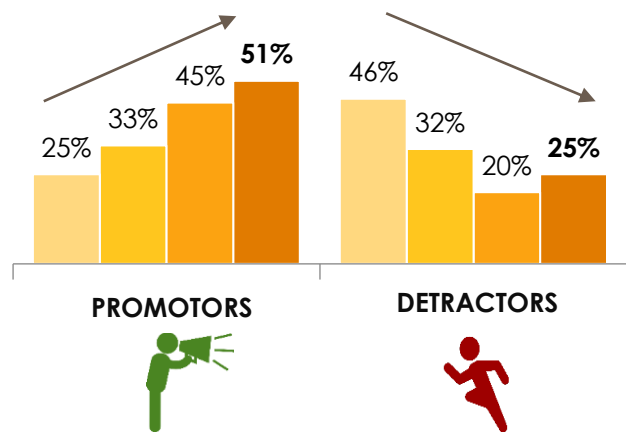
Prescripció i el Net Promoter Score segons perfil



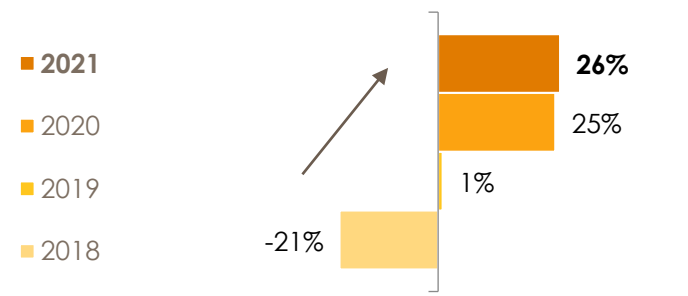
L'NPS del servei d'orientació és més elevat entre aquells demandants que no han treballat mai.



Evolutiu de la prescripció i el Net Promoter Score



NPS = %  - % 

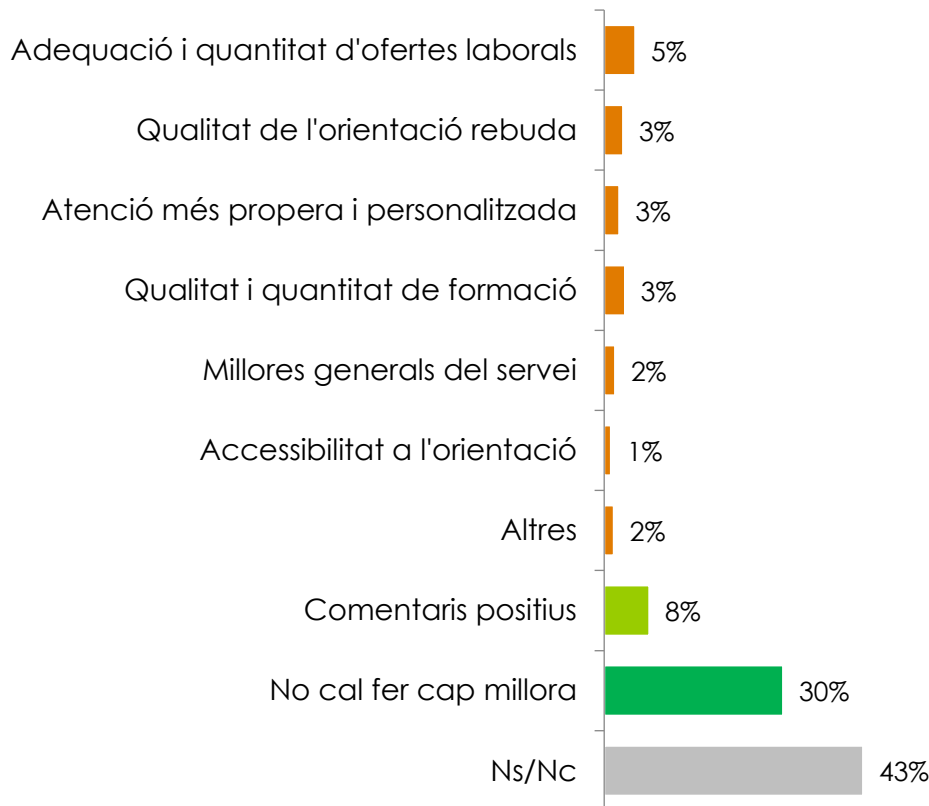


En els darrers anys, s'observa una tendència positiva en la prescripció del servei.

Avaluació dels serveis de l'Oficina de Treball



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



Un 30% 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 43% no responen.

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



Entre les persones demandants que esmenten millores relacionades amb el Servei d'Orientació hi ha molta divergència de demandes. Les principals es troben agrupades en les següents quatre categories: qualitat de l'orientació rebuda, qualitat i quantitat de formació, adequació més propera i personalitzada i adequació i quantitat d'ofertes laborals.

"Més agilitat."

"Donar més opcions, més enllà de tot el que està "estandarditzat en el manual o protocol", així com un seguiment més continuat de la situació del demandant de feina. Crec que el SOC no té, o no sap donar alternatives a nivells de management com el meu i la única recomanació es que "modifiqui a la baixa" el meu CV."



Qualitat de l'orientació rebuda

"Crear un veritable servei d'orientació i esdevenir un organisme real de col·locació i integració laboral. El SOC no es relaciona, generalment, amb una plataforma en la que confiar a l'hora de fer una recerca de feina."

"Más talleres de orientación presenciales."



Qualitat i quantitat de formació

"Necesitamos más cursos gratuitos para mejorar el currículum de los parados"

"Tal vez debería haber más personal para llegar a más personas."

"Més empatia a les persones que per desgracia tenim de acudir als vostres serveis."



Atenció més propera i personalitzada

"Un seguiment telefònic més continuat de la persona aturada."

"No he recibido ninguna oferta de empleo."



Adequació i quantitat d'ofertes laborals

"Abans el SOC enviava diàriament una alerta email amb una selecció de les teves cerques guardades. Ara no ho fa i has d'estar entrant a la web a veure quines ofertes hi ha. Moltes vegades ja estan tancades."



Aprofundiment: Altres millores i comentaris positius

Tot i que amb menor mesura, s'esmenten altres millores més específiques, així com alguns comentaris positius vers el servei.

"Es molt difícil trobar feina per aquest mitja"



Altres

"Yo creo que hace falta coordinar mas las ofertas laborales con las empresas y también el perfil del puesto de trabajo y así facilitar la incorporación del demandante otra cosa necesaria es tener centralizada en lo posible la mayor bolsa de trabajo y que haya prioridad de acceso por zona de residencia. Gracias"

"Molt ben atesa i orientada."

"Se recibe empatía y apoyo."



Comentaris positius

A mí parece que dan un buen servicio ya sea presencial o online."

"Me pareció una orientación correcta y me he abierto a buscar faena de distinta forma a la que estaba acostumbrada."

"La orientación ha sido muy valiosa y oportuna. Te brindan muchas posibilidades para mejorar el currículum y enfocarse según cada perfil profesional."



Empreses ofertants





Características de les empreses

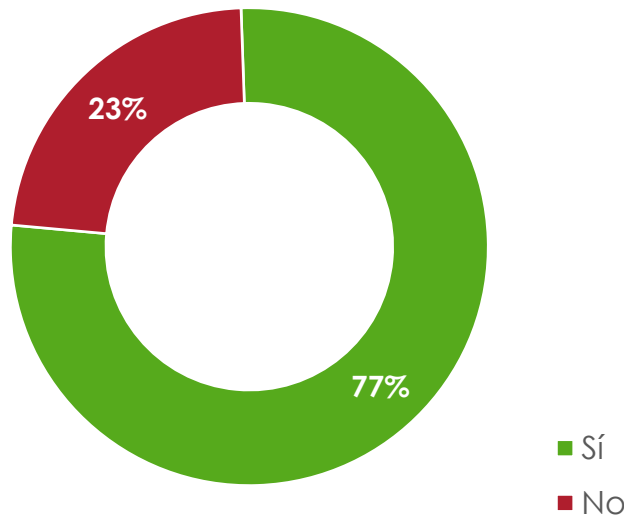




Utilització del SOC per a realitzar ofertes de treball

El primer bloc de l'enquesta va dirigit a identificar la relació de les empreses amb el SOC i una de les preguntes de control és si utilitzen el SOC per a realitzar ofertes de treball.

Utilitza el SOC per a realitzar ofertes de treball



Del **total d'enquestes finalitzades**, un **23% no van passar a formar part de la mostra final** perquè van indicar que **no utilitzaven el SOC** per a realitzar ofertes de treball.

Un **77%** van indicar que **sí que l'utilitzaven** i van completar l'enquesta, representant la mostra final de **139 empreses**.

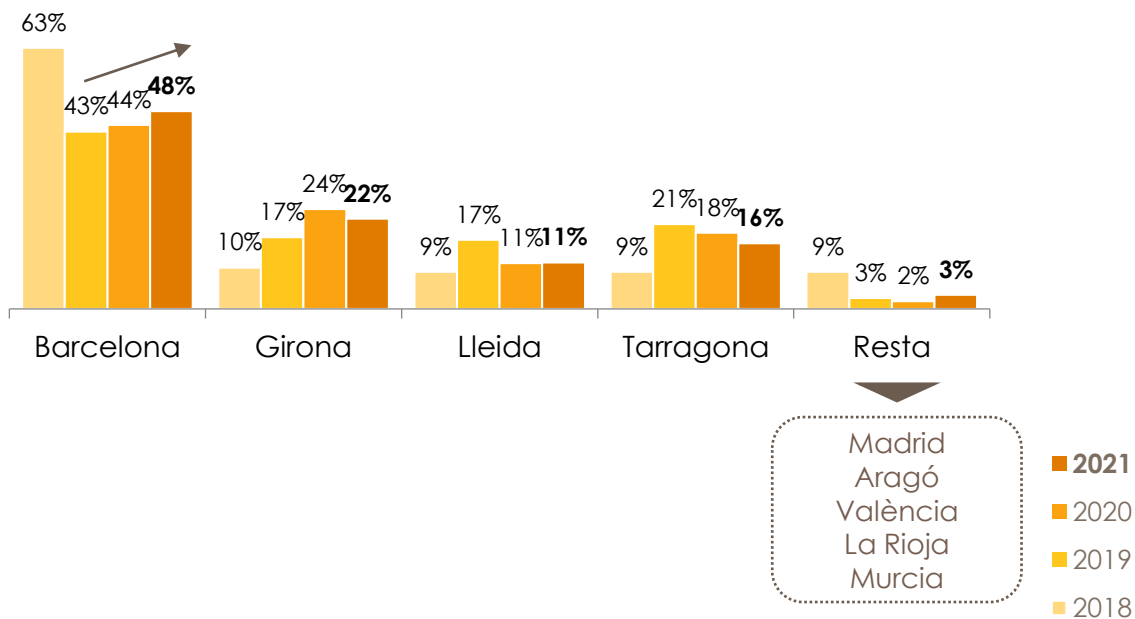
Aquest nombre és **reduït** per sí mateix, el que pot provocar un **error mostral considerable**, que podria afectar la validesa dels resultats.



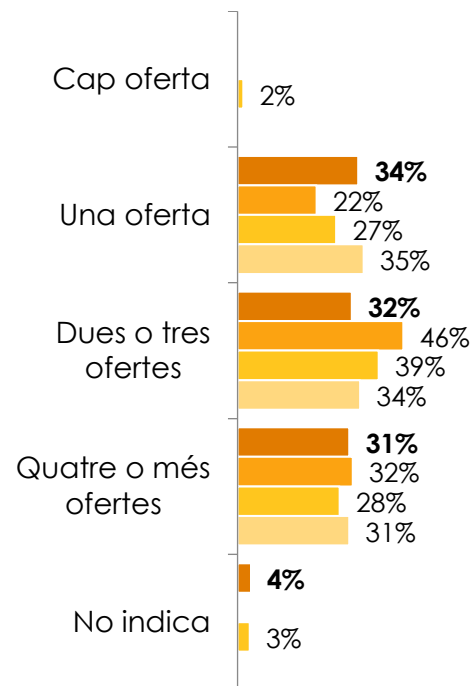
El perfil de l'empresa consultada és de **l'àrea de Barcelona**, existint certa variabilitat sobre el nombre d'ofertes presentades.

Respecte a 2020, hi ha més representació de la província de Barcelona, menys de la de Tarragona i Girona i una lleugera disminució del nombre d'ofertes publicades.

Zona de procedència



Nombre d'ofertes publicades



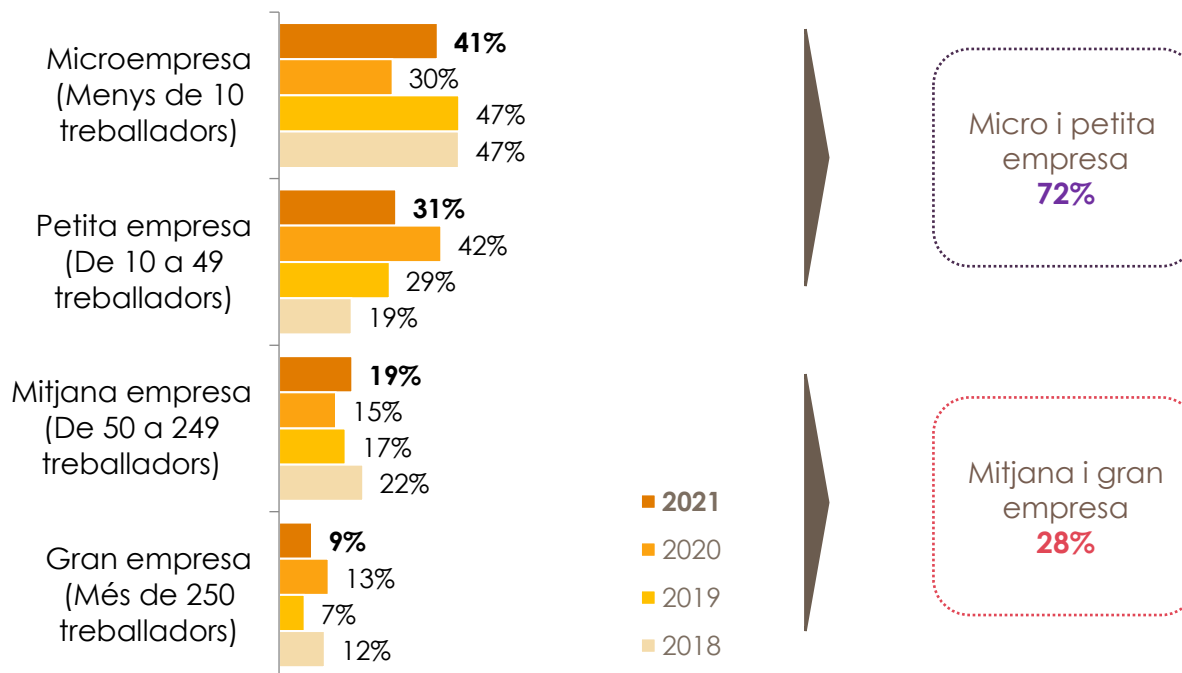


Dimensió de l'empresa

A nivell de dimensió d'empresa, en el gràfic evolutiu s'observa un augment de la microempresa en detriment de la petita empresa, en comparació amb el 2020.

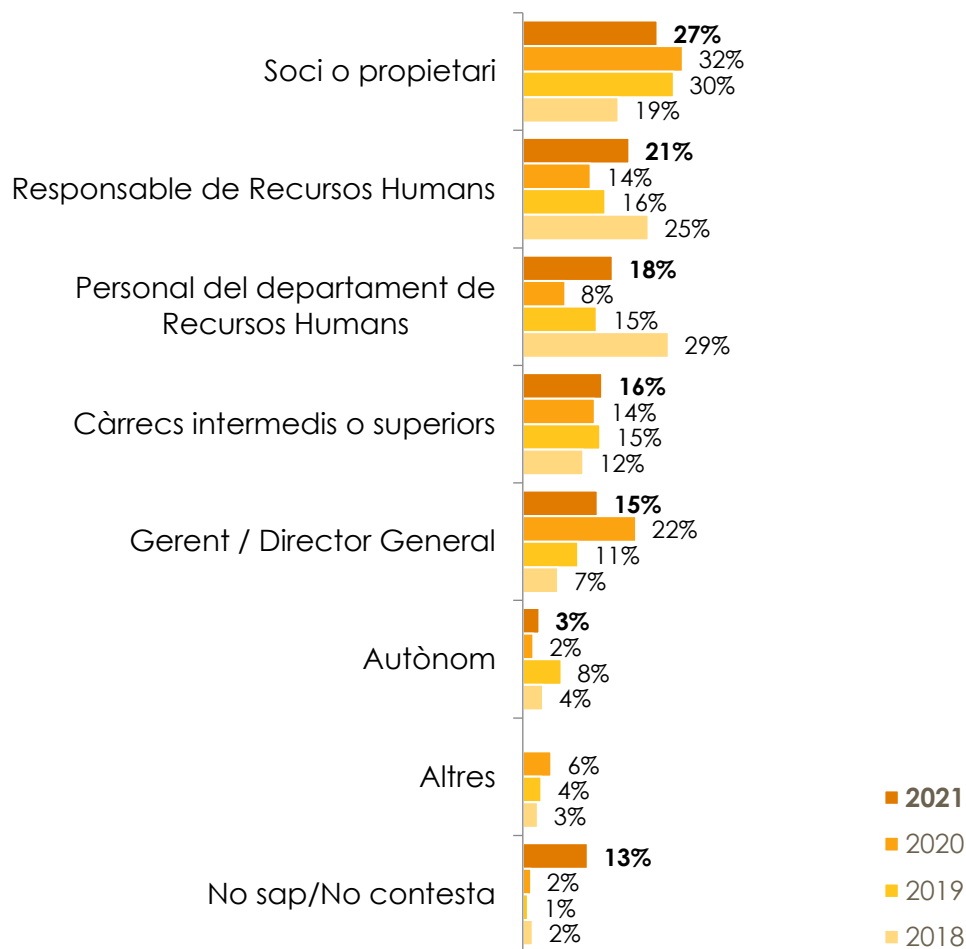
Per a poder fer creuaments sense dividir la mostra en excés, es van agrupar les empreses en dos grans grups: microempreses i petites empreses per un costat, i mitjanes i grans empreses per un altre.

Dimensió de l'empresa





Càrrec dintre de l'empresa



Un **42%** de les persones consultades són **socis o propietaris, gerents o directors generals**, un 39% estan vinculats amb el **departament de Recursos Humans** i un 16% que ocupen càrrecs intermedis o superiors.

Amb una menor representació hi ha els tècnics d'ocupació, els autònoms i el personal administratiu.

Respecte al 2020, **disminueix el nombre de gerents o directors generals** entre les persones consultades, i **augmenten aquells vinculats amb el departament de Recursos Humans**, una tendència que s'inverteix a la observada les darreres onades.

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



Afectació de la crisi del COVID





Grau d'afectació a la facturació de l'empresa

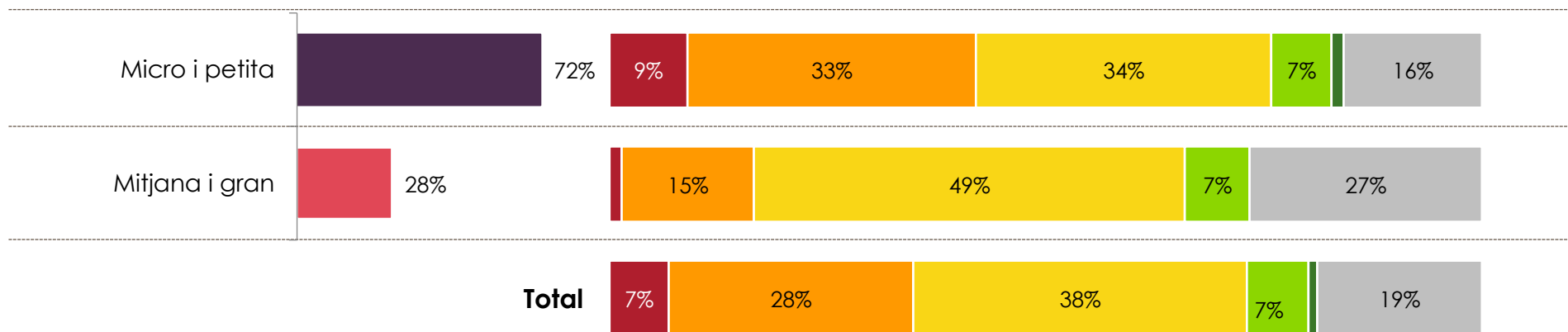
Un **35%** de les empreses consideren que, respecte la situació prèvia a la crisi de la COVID-19, els seus nivells de facturació **han empitjorat**. Aquesta dada s'accentua en el cas de les micro i petites empreses.

Un gran nombre d'empreses considera que la facturació **s'ha mantingut**. Només un 8% d'empreses consideren que han millorat la facturació.

Hi ha un gran nombre de no resposta que incrementa considerablement en mitjana i gran empresa.

Dimensió de l'empresa

Afectació de la crisi del COVID a la facturació



■ Ha empitjorat molt ■ Ha empitjorat ■ S'ha mantingut ■ Ha millorat ■ Ha millorat molt ■ Ns/Nc

Afectació de la crisi de la COVID



Grau d'afectació als llocs de treball de l'empresa

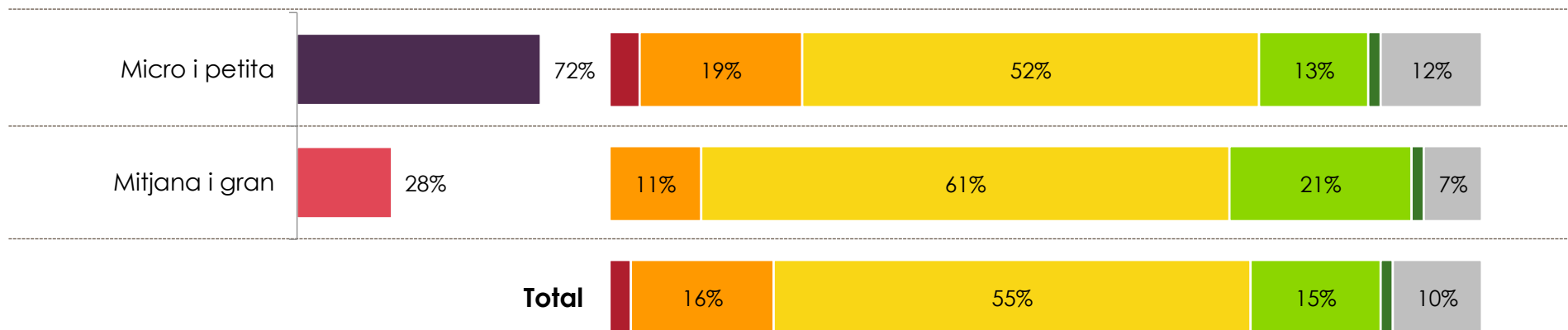
Un **19%** de les empreses consideren que, en relació a la situació prèvia a la crisi de la COVID-19, a la seva empresa **han disminuït el nombre de llocs de treball**. Aquesta dada és més evident per a micro i petites empreses.

Un gran nombre d'empreses afirma que **s'han mantingut els llocs de treball** en relació amb abans de la crisi, especialment per a les mitjanes i grans empreses.

Un **16%** de les empreses afirmen que **han augmentat els llocs de treball** respecte la situació prèvia a la crisi de la COVID-19, especialment en el cas de les mitjanes i grans empreses.

Dimensió de l'empresa

Afectació de la crisi del COVID als llocs de treball



■ Han disminuït molt ■ Han disminuït ■ S'han mantingut ■ Han incrementat ■ Han incrementat molt ■ Ns/Nc



La majoria d'empreses preveu que la situació de la seva empresa **es mantindrà** durant 2022.

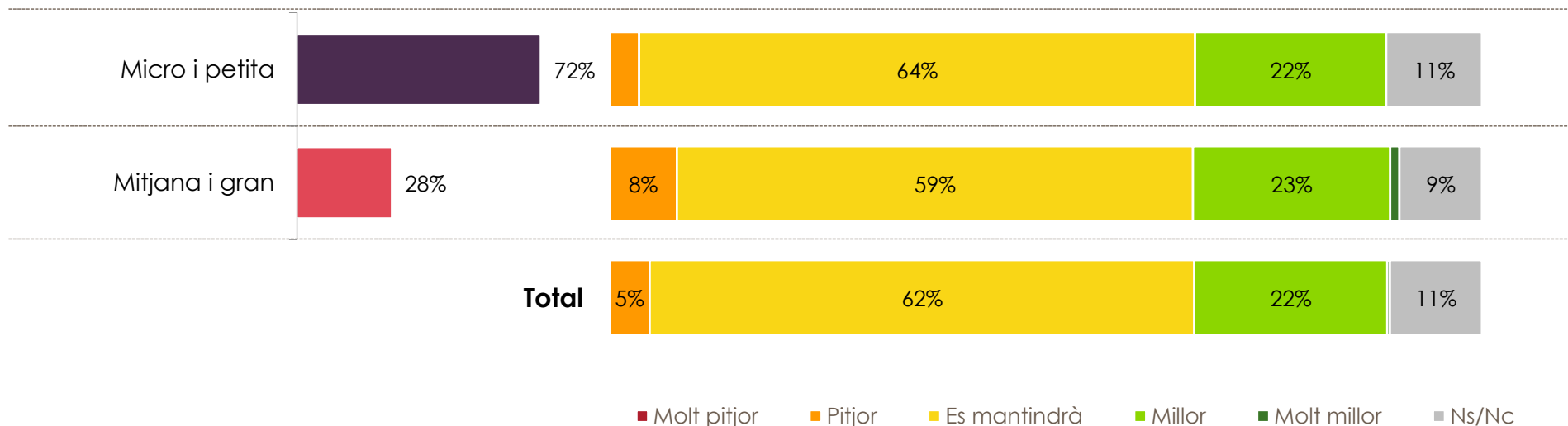
Un **22%** de les empreses consideren que la situació de la seva empresa **millorarà**, mentre que un **5%** considera que **empitjorarà**. Aquesta tendència és més lleugerament freqüent en les mitjanes i grans empreses.

S'aprecien poques variacions entre micro i petites empreses respecte mitjanes i grans empreses.

Existeix cert grau de no resposta (11%).

Dimensió de l'empresa

Previsió general per al 2022



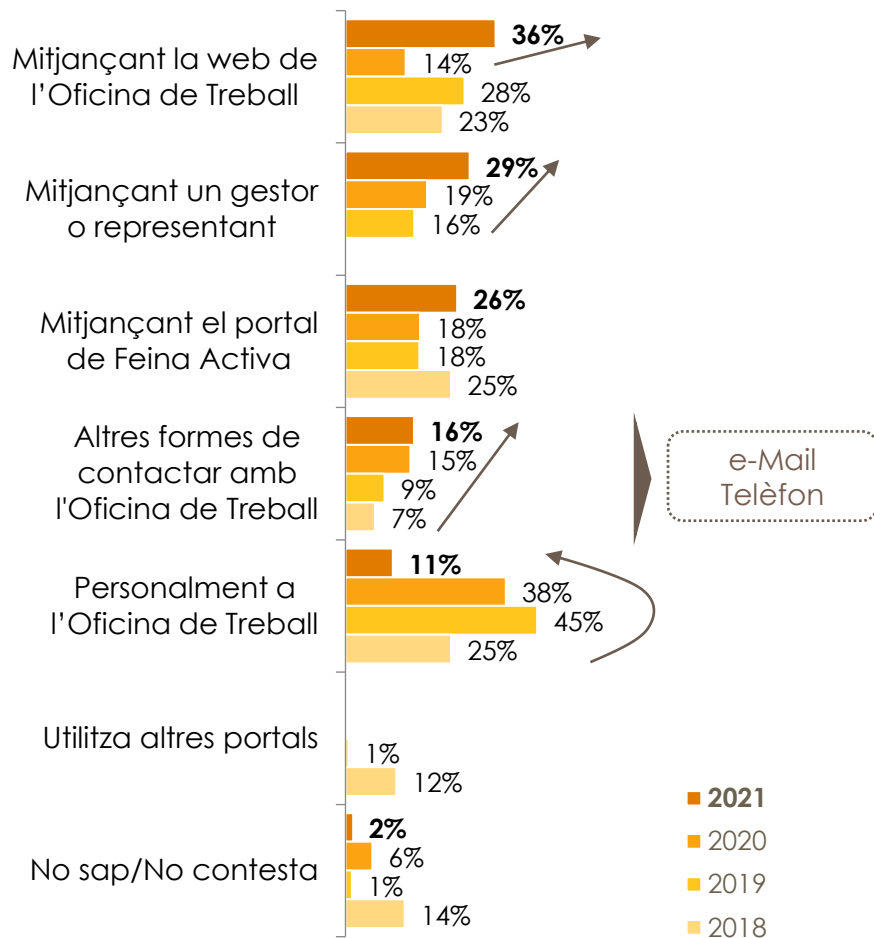


Valoració del Servei d'Intermediació





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



S'aprecia un canvi radical en la forma de relacionar-se amb l'Oficina de treball respecte anys anteriors.

Ara, **la majoria** de les ofertes es realitzen a través de **la web de l'Oficina de Treball (36%)**, que ha vist augmentat el seu ús en més de 20 punts respecte 2020.

Augmenten també la realització d'ofertes **mitjançant un gestor (29%)** i mitjançant el **portal de Feina Activa (26%)**.

L'ús del portal de Feina Activa es manté respecte a 2019.

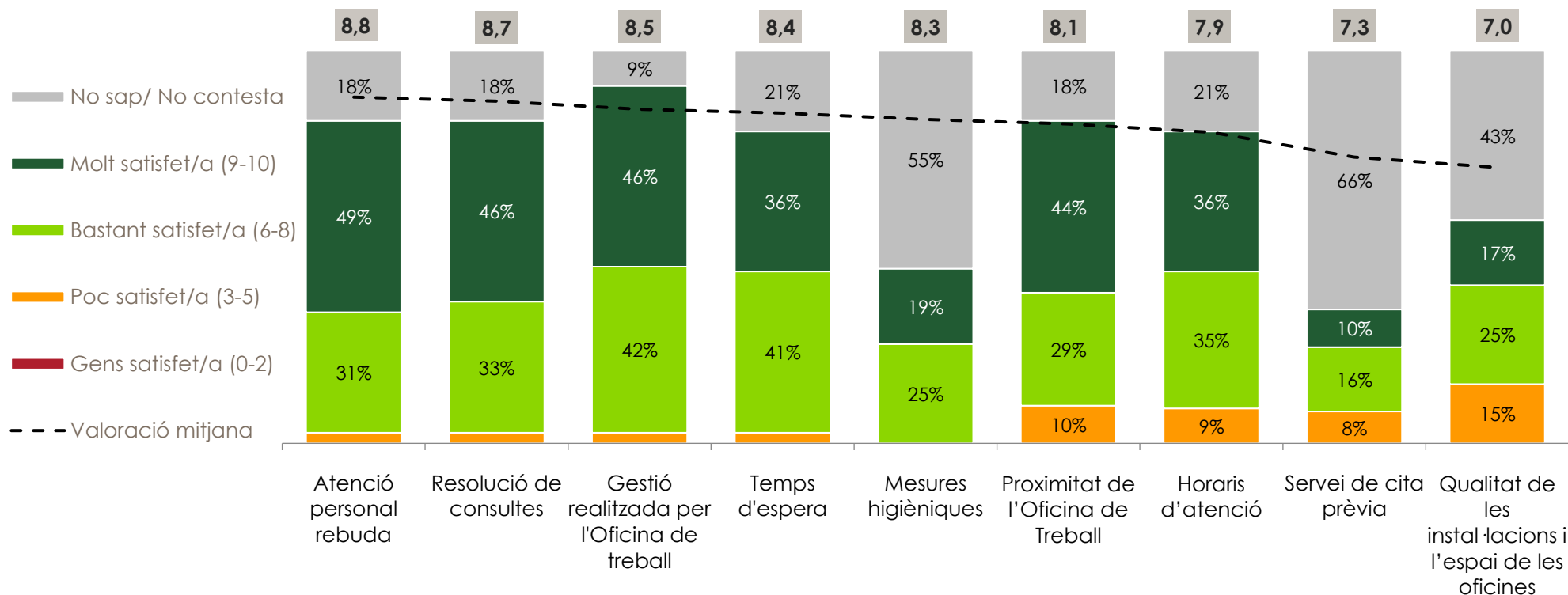
Per contra, acudir **presencialment** a l'Oficina de Treball **decau dràsticament** fins al 11%. Es consolida clarament la tendència observada a 2020.



Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació personal



La base de 2021 és reduïda.

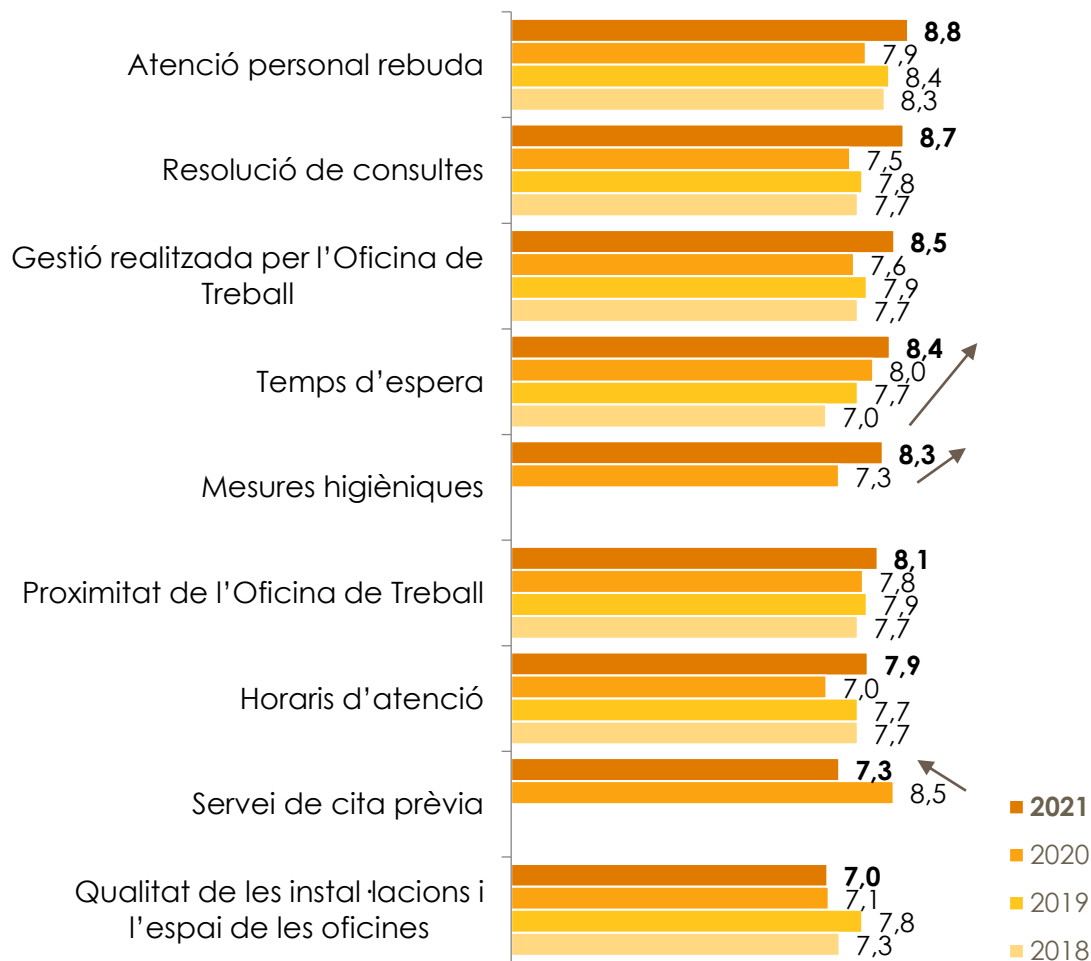


En general, les valoracions dels diferents aspectes del servei d'intermediació, d'aquells que l'utilitzen personalment, són altes. La majoria estan **molt satisfets** amb tots els aspectes. Situant la mitjana per sobre del 8 (en una escala del 0 al 10).

L'atenció personal rebuda és el que ha rebut més bones valoracions, amb un 49% de molt satisfets. En canvi, **la qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines** és l'aspecte pitjor valorat amb una nota mitjana de 7,0. Destaca el gran nombre d'empreses que marquen la opció Ns/Nc en les dos preguntes incorporades al 2020: **Mesures higièniques i Servei de cita prèvia**.



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



Les valoracions dels diferents aspectes del Servei d'Intermediació personal **han augmentat majoritàriament** respecte al 2020. La **excepció** ha sigut el **servei de cita prèvia**, que s'ha valorat més negativament que al 2020.

Els **augmentos** més destacables es produeixen en l'atenció personal rebuda, la resolució de consultes, la gestió realitzada per l'Oficina de Treball, els horaris d'atenció i les mesures higièniques.

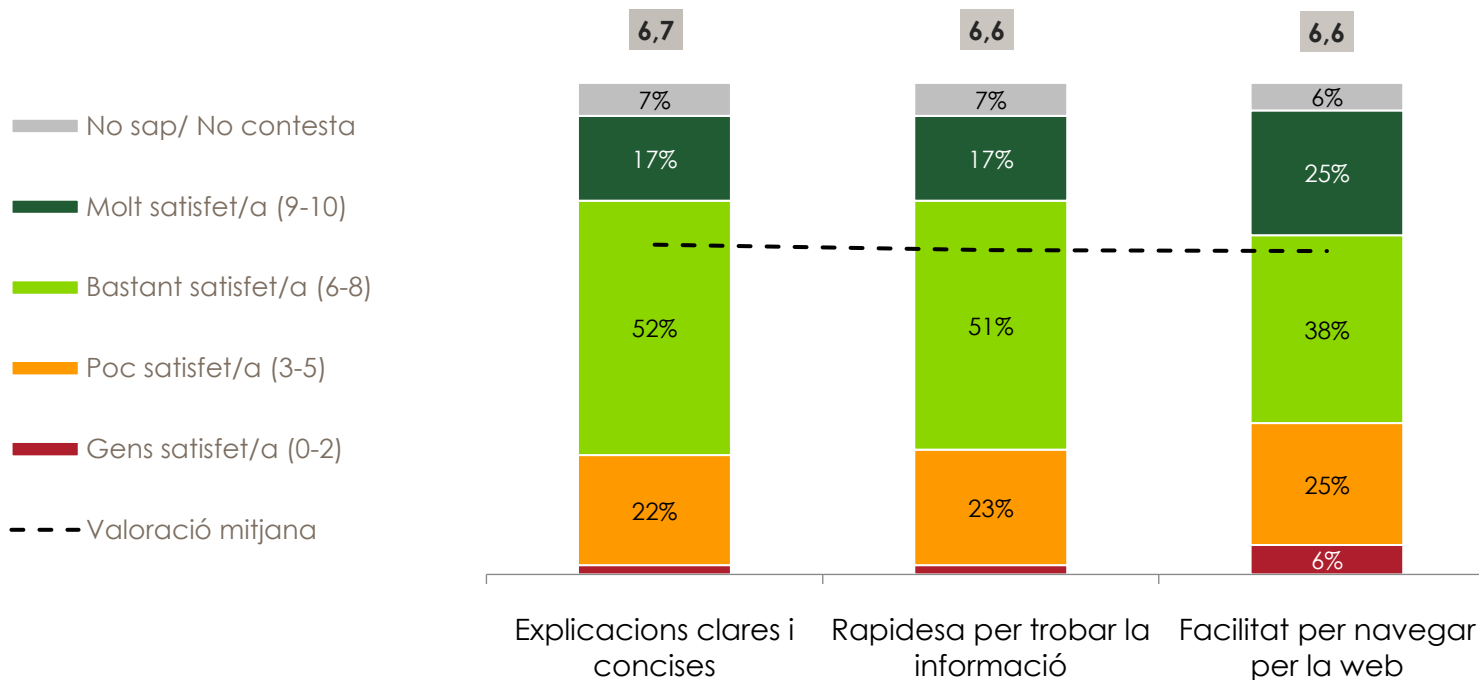
La qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines s'ha mantingut estable.



La base de 2021 és reduïda.



Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació web

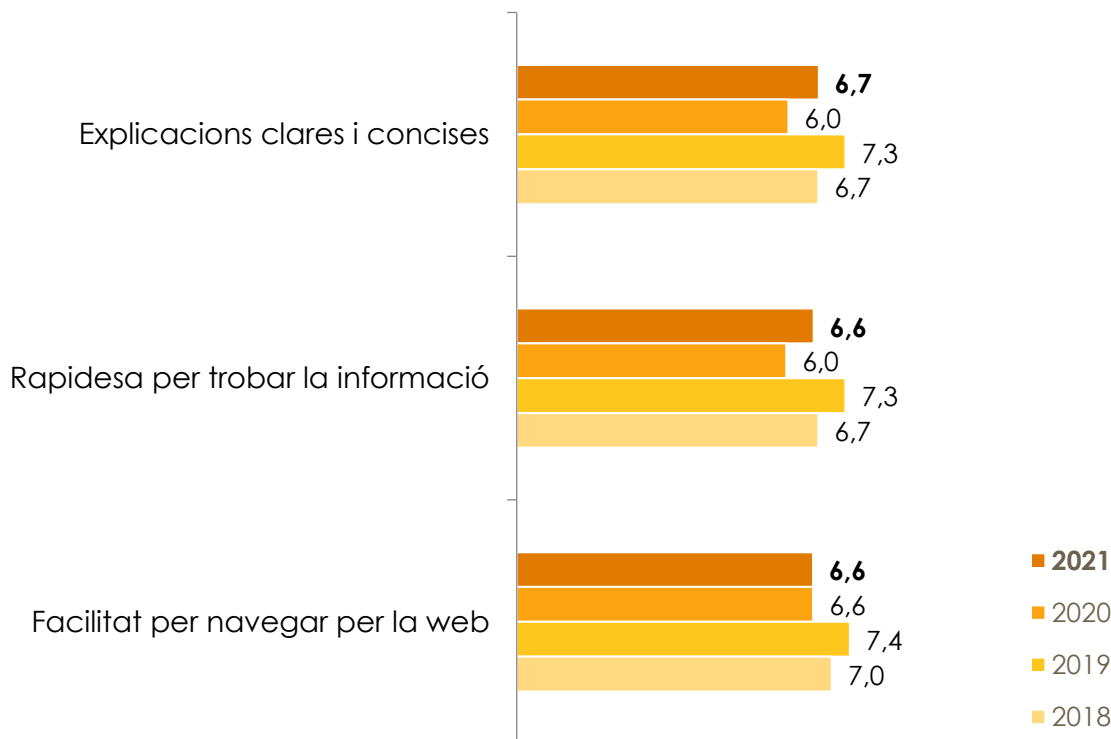


Quant a les valoracions d'aquells que utilitzen el Servei d'Intermediació a través de la web de l'Oficina de Treball, la majoria estan **bastant satisfets** en tots els aspectes. Situant la mitjana al voltant del 6,6 (en una escala del 0 al 10), **més d'un punt per sota del Servei d'Intermediació personal**.

Els tres aspectes han estat valorats de forma similar, destacant que la **facilitat per navegar per la web** és el que ha rebut valoracions més disperses.



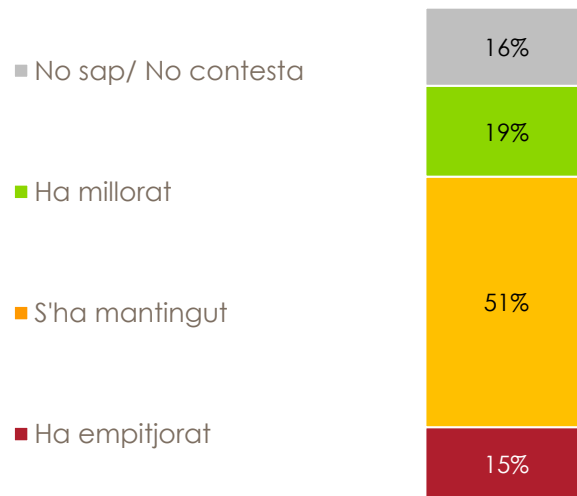
Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació web



En comparació al 2020, les valoracions de les explicacions clares i concises i la rapidesa per trobar la informació **milloren**, mentre que la facilitat per navegar per la web **es manté**. Destacar que encara no s'han recuperat els nivells de satisfacció del 2019.



Valoració del servei durant el 2021 en comparació amb anys anteriors



Les empreses que havien tingut relació prèvia amb el SOC abans de 2021 valoren que, en general, **el servei ofert durant el 2021 s'ha mantingut** respecte anys anteriors.

Un 15% considera que ha empitjorat, mentre que un 19% creu que ha millorat.

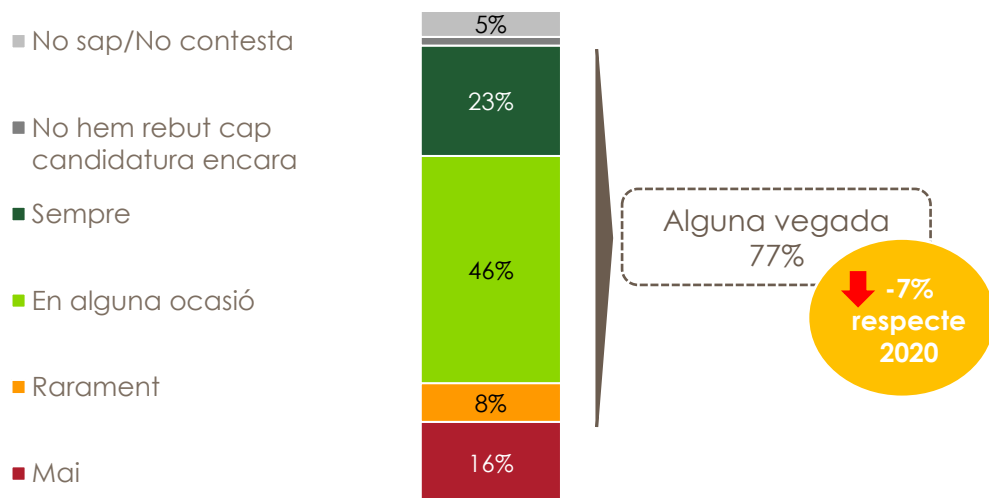


Valoració de les candidatures

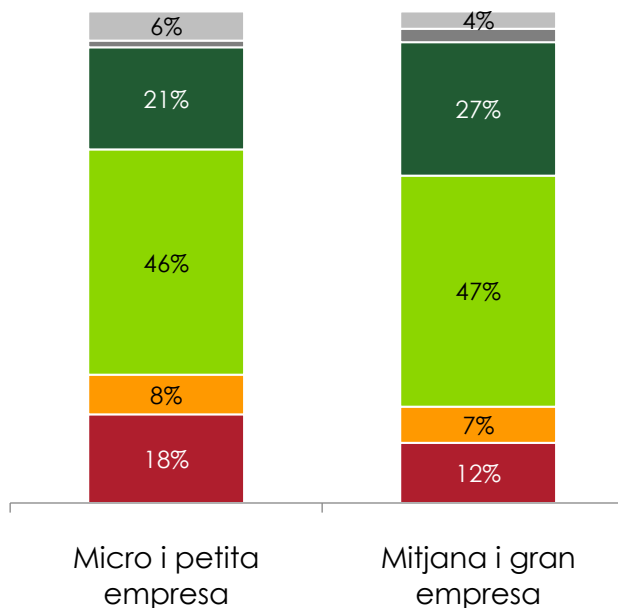




Freqüència de contractació de les persones candidates proposades per l'Oficina de Treball



Segons dimensió de l'empresa



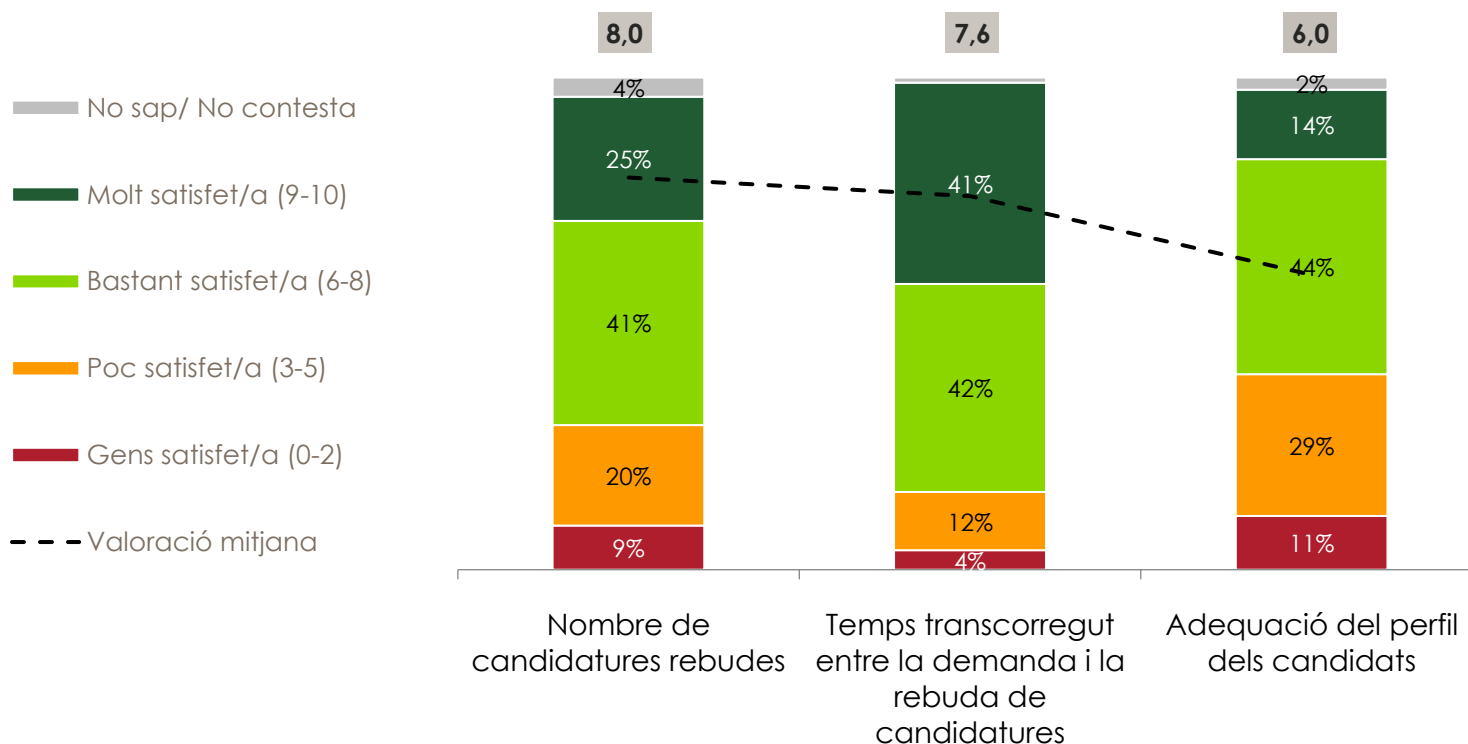
D'entre les empreses consultades, **la majoria han contractat alguna vegada alguna de les persones candidates** proposades per l'Oficina de Treball. Respecte al 2020, hi ha una disminució de les empreses que diuen haver contractat alguna vegada.

Un 16% no n'ha contractat mai, 6 punts més que al 2020, i només un 5% diu que encara no ha rebut cap candidatura.

La probabilitat de contractació de les persones candidates és **més elevada entre les empreses mitjanes i grans**.



Satisfacció envers els diferents aspectes de les candidatures

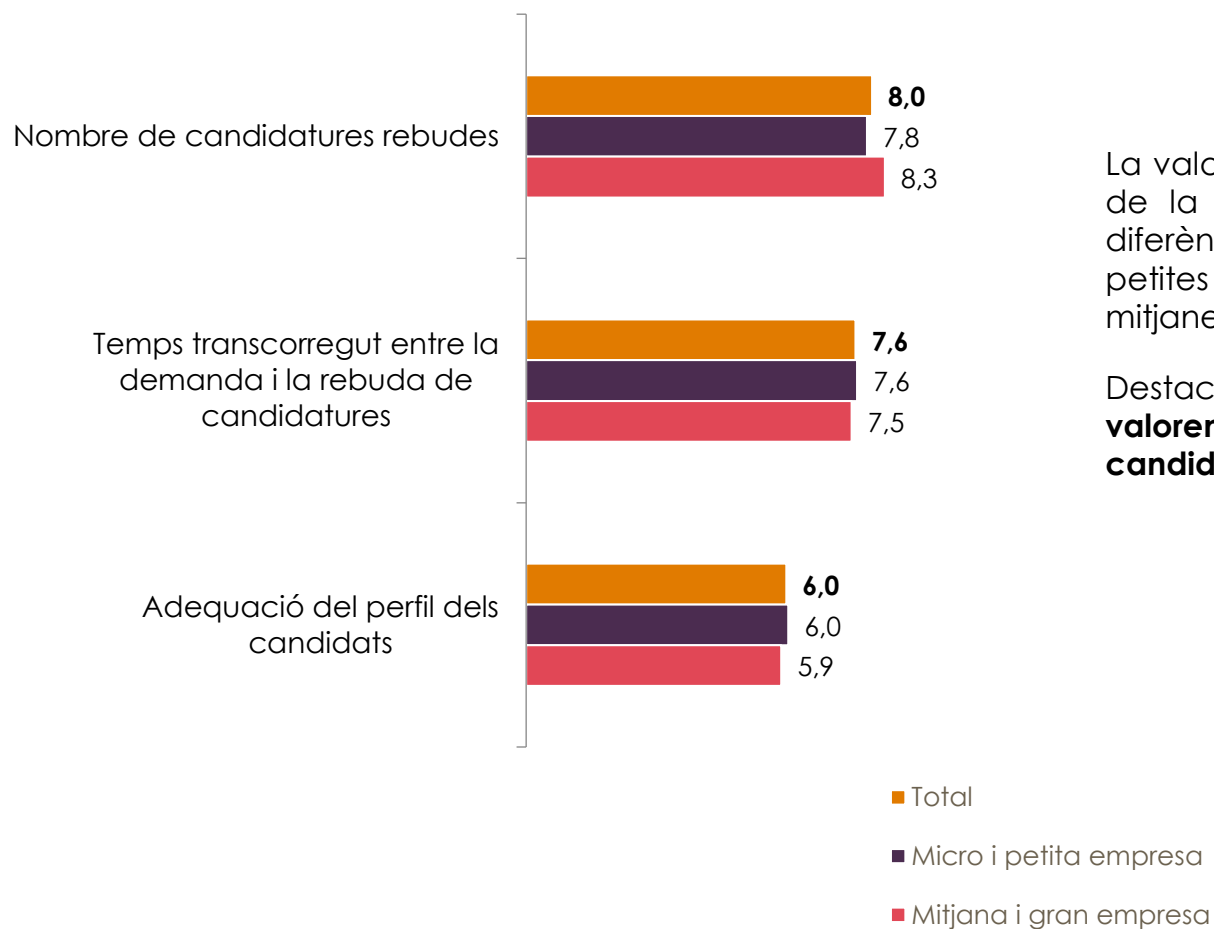


El **nombre de candidatures rebudes** és l'aspecte millor valorat, seguit del **temps transcorregut entre la demanda i la rebuda de candidatures** i l'**adequació del perfil dels candidats**.

D'entre els diferents aspectes valorats per les empreses ofertants, el relacionat amb l'**adequació del perfil dels candidats** és el pitjor valorat tot amb un 6,0 sobre 10 de mitjana.



Valoració de diferents aspectes de les candidatures segons la mida de l'empresa

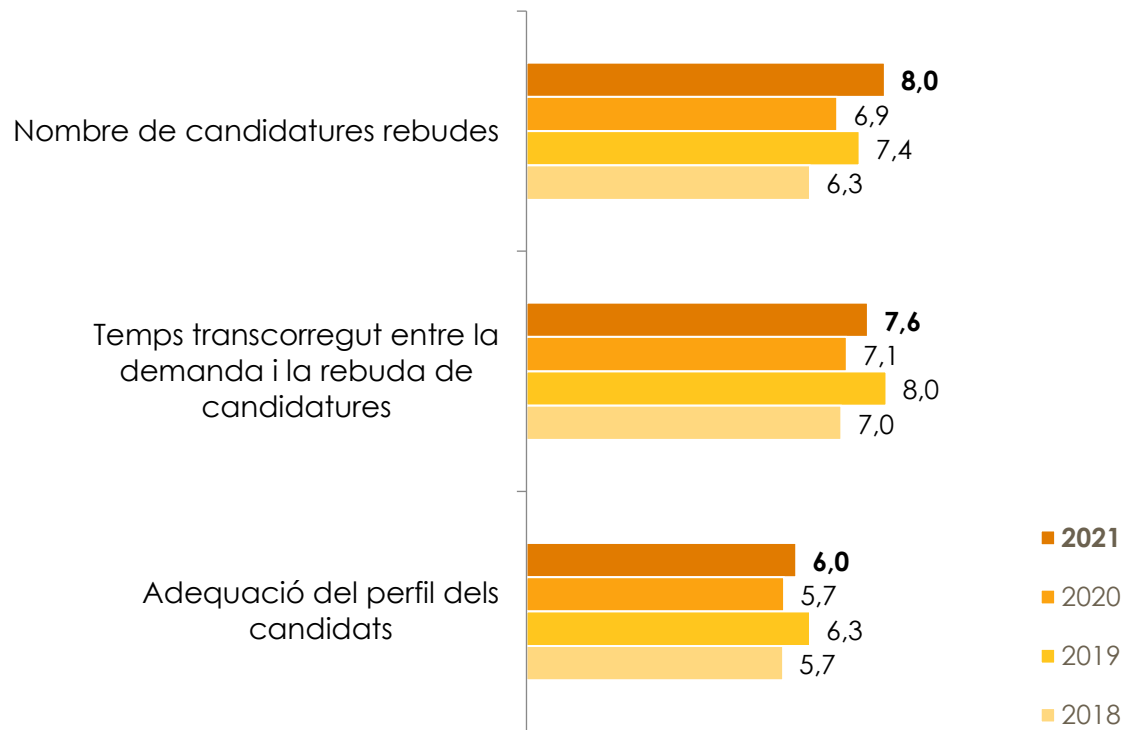


La valoració de les candidatures en funció de la mida de l'empresa revela petites diferències entre les microempreses i petites empreses en contrast amb les mitjanes i grans.

Destaca que **les mitjanes i grans empreses valoren més positivament el nombre de candidatures rebudes.**



Evolució de la satisfacció envers els diferents aspectes de les candidatures



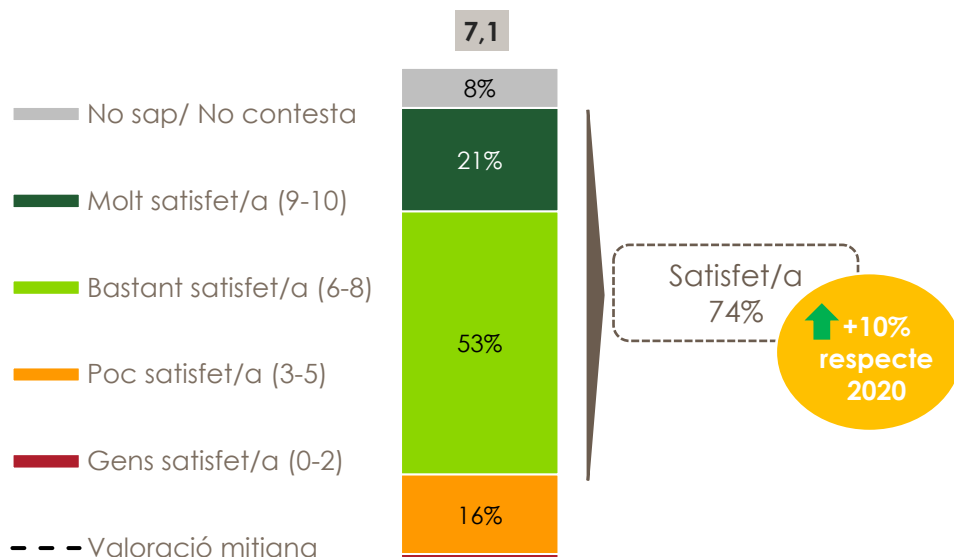
Respecte al 2020, hi ha un augment generalitzat en la valoració de tots els aspectes relacionats amb les candidatures i la gestió d'aquestes, especialment notable en el cas del **nombre de candidatures rebudes**.

Base 2021: 93% (130 casos). Base 2020: 95% (114 casos). Base 2019: 98% (n=409 casos). Base 2018: 83% (366 casos).

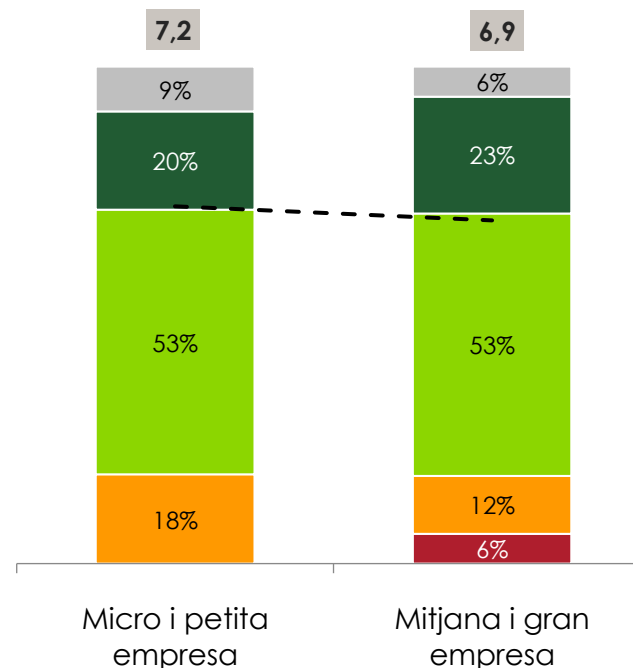
Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, excloent els No sap/No contesta. La mitjana de 2018 ha estat calculada aplicant una transformació de l'escala.



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



Segons dimensió de l'empresa



El 74% 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 16% de les empreses consultades diuen estar-ne poc satisfetes i un 8% no contesta. Amb relació al 2020, hi ha un notable augment del 10% en les empreses que estan satisfetes amb les persones seleccionades.

El nivell de satisfacció amb les candidatures seleccionades és major entre les micro i petites empreses, tot i que la diferència és lleugera.

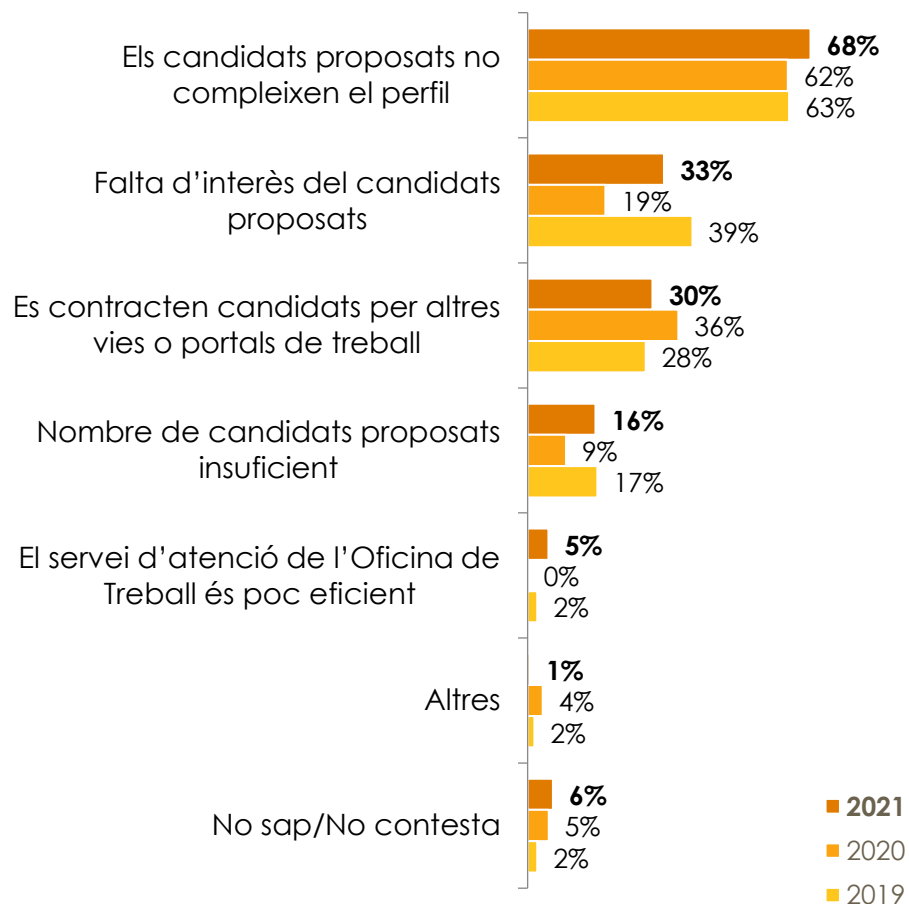
Base: 77% (110 casos) que han contractat algun candidat/a a través de l'Oficina de Treball.

Nota: La reduïda mida de la mostra pot provocar un error mostral considerable al comparar subgrups. La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, excloent els No sap/No contesta.



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

Resposta múltiple



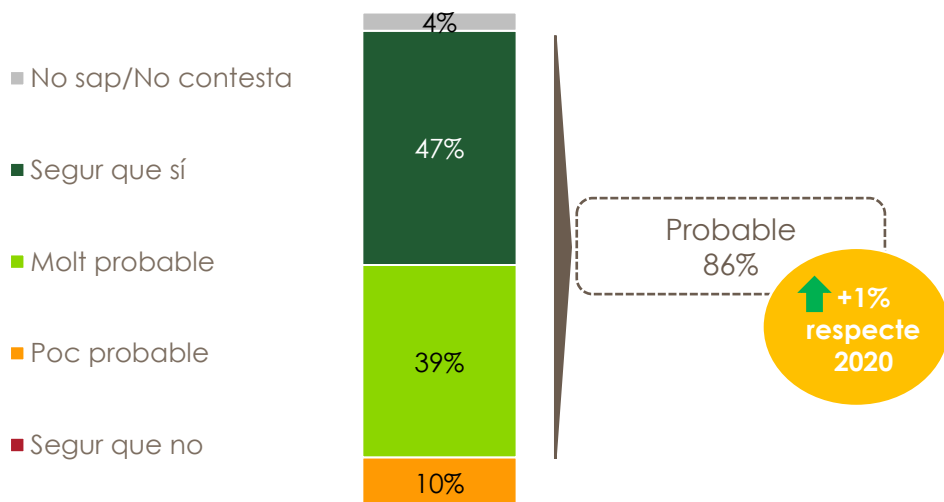
D'entre les empreses que manifesten **no haver contractat en alguna ocasió** un candidat/a proposat per l'Oficina de Treball, diuen que el **motiu principal** és que normalment **no compleixen el perfil**. Aquesta dada ha augmentat lleugerament en comparació amb 2020.

En segon lloc apareix **la falta d'interès dels candidats**, que ha augmentat de forma significativa en relació amb 2020. El segueix que **es contracten els candidats per altres vies o portals de feina**, que ha perdut importància respecte l'any passat.

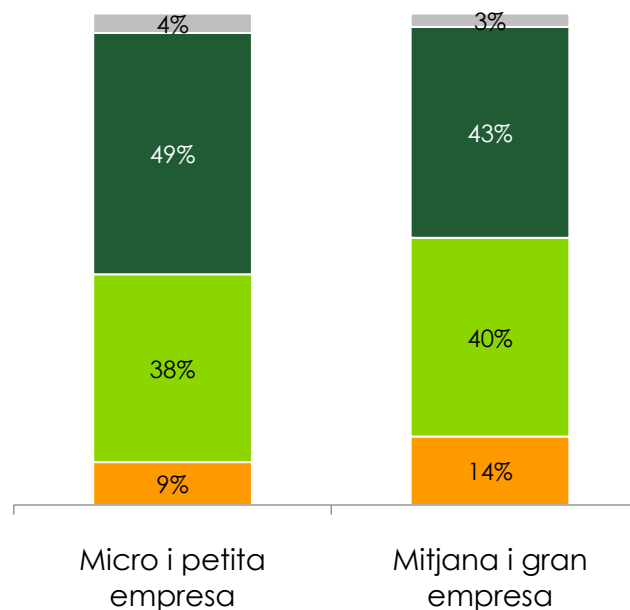
Finalment, el nombre de candidats insuficient apareix com a quart motiu més prominent, augmentant la seva prevalença respecte l'onada anterior.



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



Segons dimensió de l'empresa



Un 86% del total d'empreses enquestades consideren **molt probable o segur tornar a adreçar-se** a l'Oficina de Treball per la cerca de noves candidatures. Respecte al 2020, aquesta probabilitat ha augmentat lleugerament.

Les petites i microempreses consideren més freqüentment que és probable que tornin a adreçar-se al SOC.



Experiència global

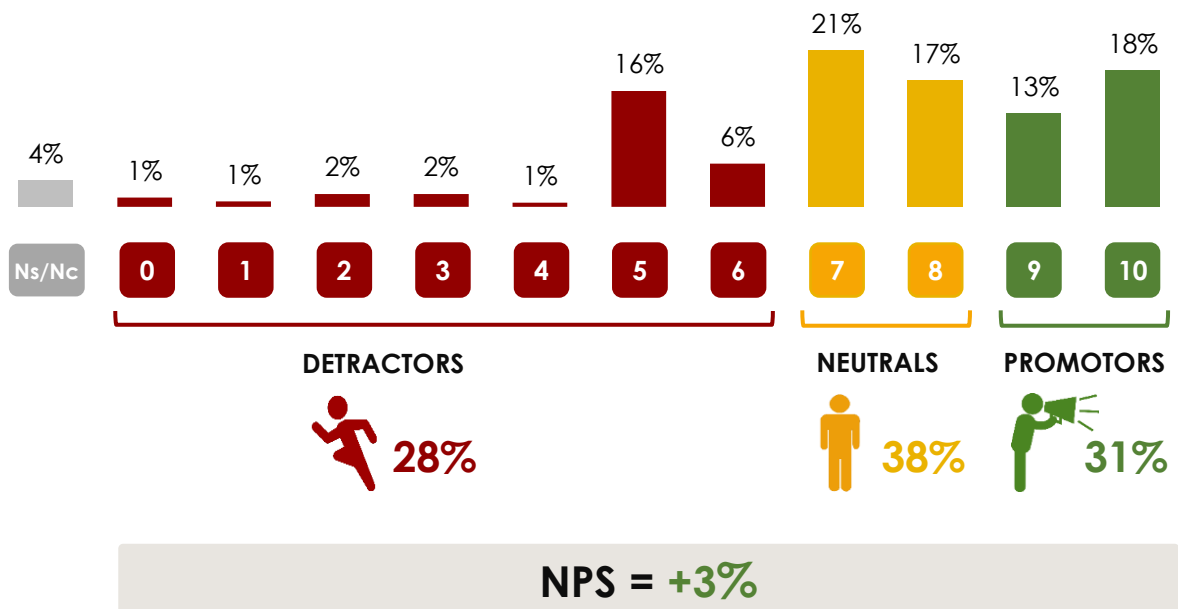


Experiència global

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 són aquells que valoren amb 9 o 10 i un grup de detractors que són aquells que valoren amb notes de 0 a 6. El NPS s'obté restant el percentatge de detractors del percentatge de promotors.

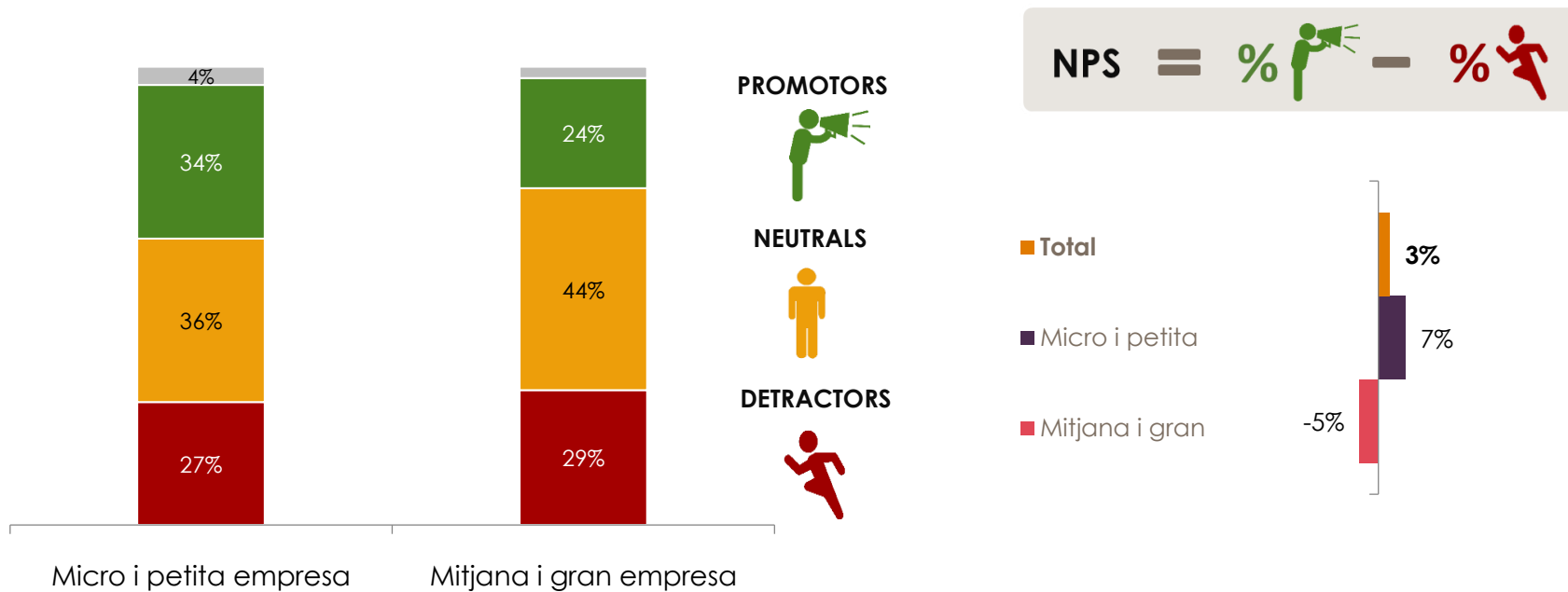
$$\text{NPS} = \% \text{ (Promotors)} - \% \text{ (Detractors)}$$

El nivell de **recomanació** del servei de l'Oficina de Treball se situa majoritàriament en la prescripció neutral. Tot i així, hi ha un 28% 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 **+3%**, consolidant el resultat positiu trobat l'any 2020. És a dir, la percepció de les empreses en vers al servei de les Oficines de Treball **és neutral però, mantenint una tendència positiva.**



Prescripció i el Net Promoter Score segons dimensió d'empresa

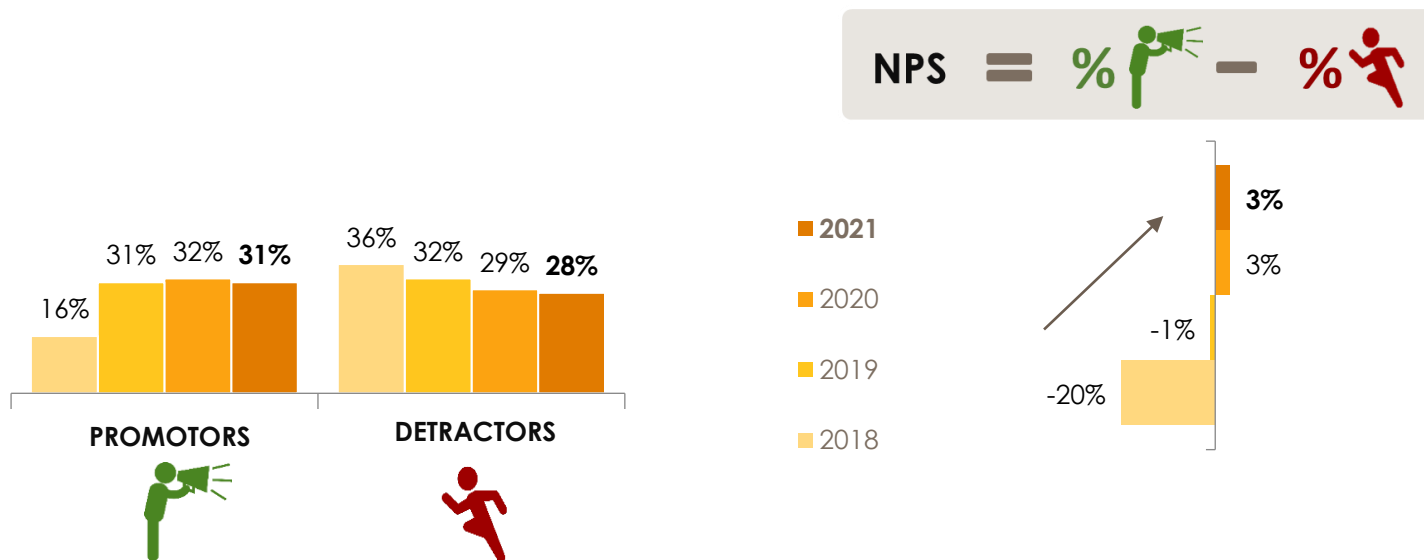


El nivell de recomanació rep puntuacions diferenciades depenent de la dimensió de l'empresa.

Les micro i petites empreses assignen un NPS positiu de +7 mentre que les mitjanes i grans tenen un nivell de prescripció negatiu (-5%).



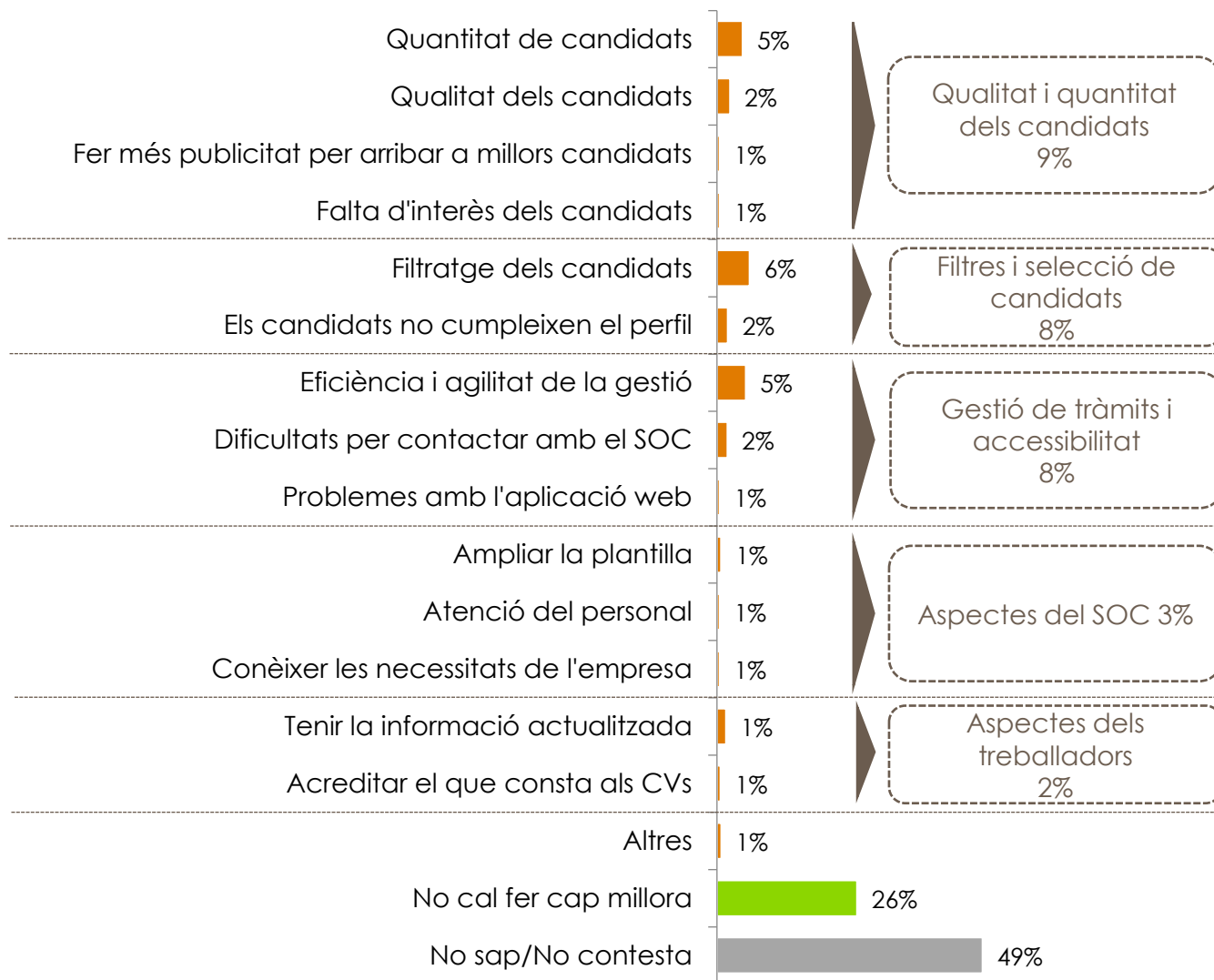
Evolutiu de la prescripció i el Net Promoter Score



En comparació a 2020, s'observa un lleugera disminució de promotors i detractors, en la mateixa proporció, el que fa que el NPS es mantingui estable.



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



Un **26%** de les empreses del servei d'intermediació consideren que **no cal fer cap millora**. D'altra banda, fins a un **49%** **no responen**.

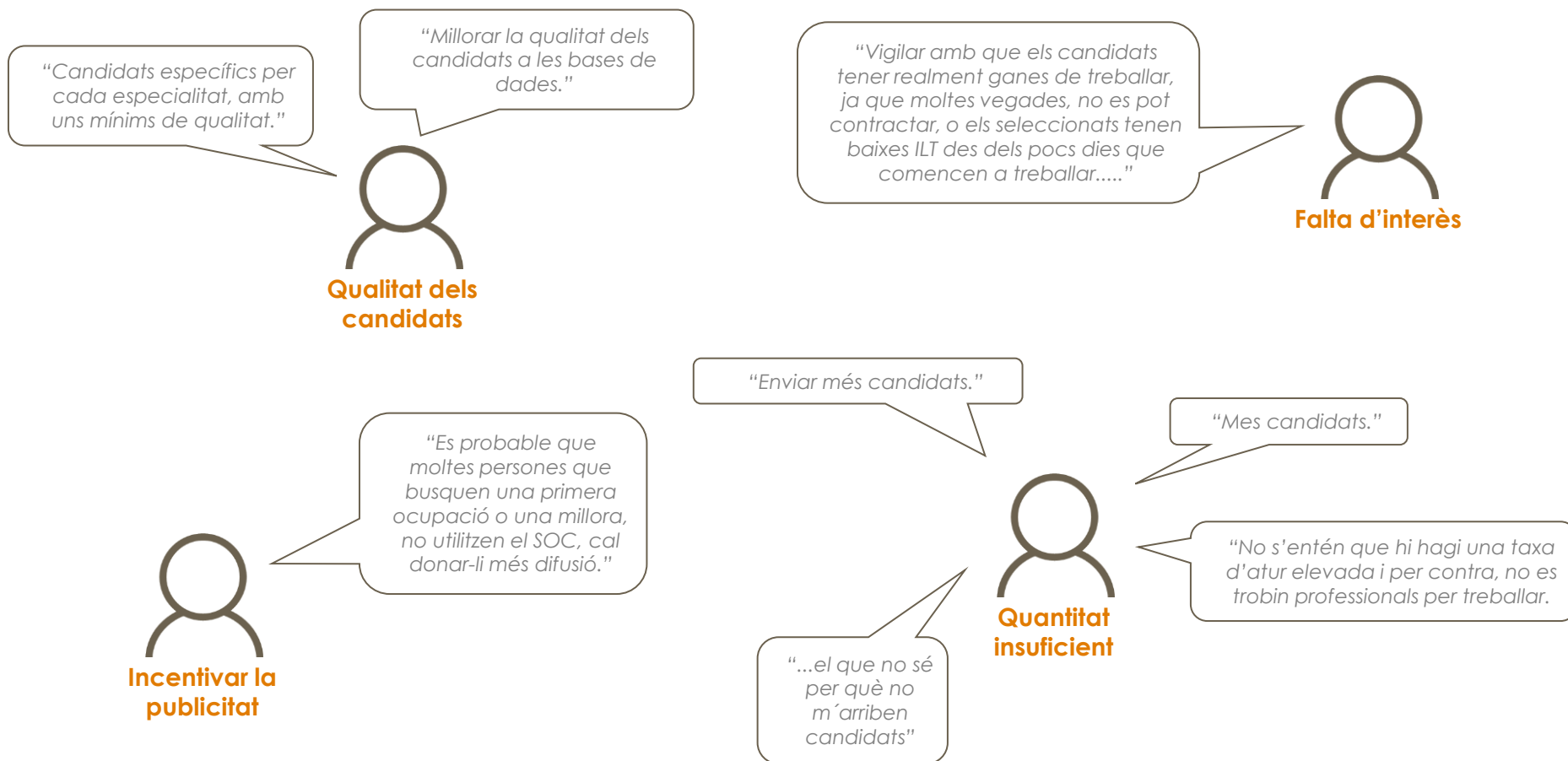
Entre els aspectes de millora que **més es mencionen**, destaca l'eficiència i agilitat de la gestió, el filtratge de candidats i la quantitat dels candidats.

Amb **menys pes** hi ha aspectes relacionats amb la qualitat dels candidats, o les dificultats per contactar amb el SOC.



Aprofundiment: Qualitat i quantitat dels candidats

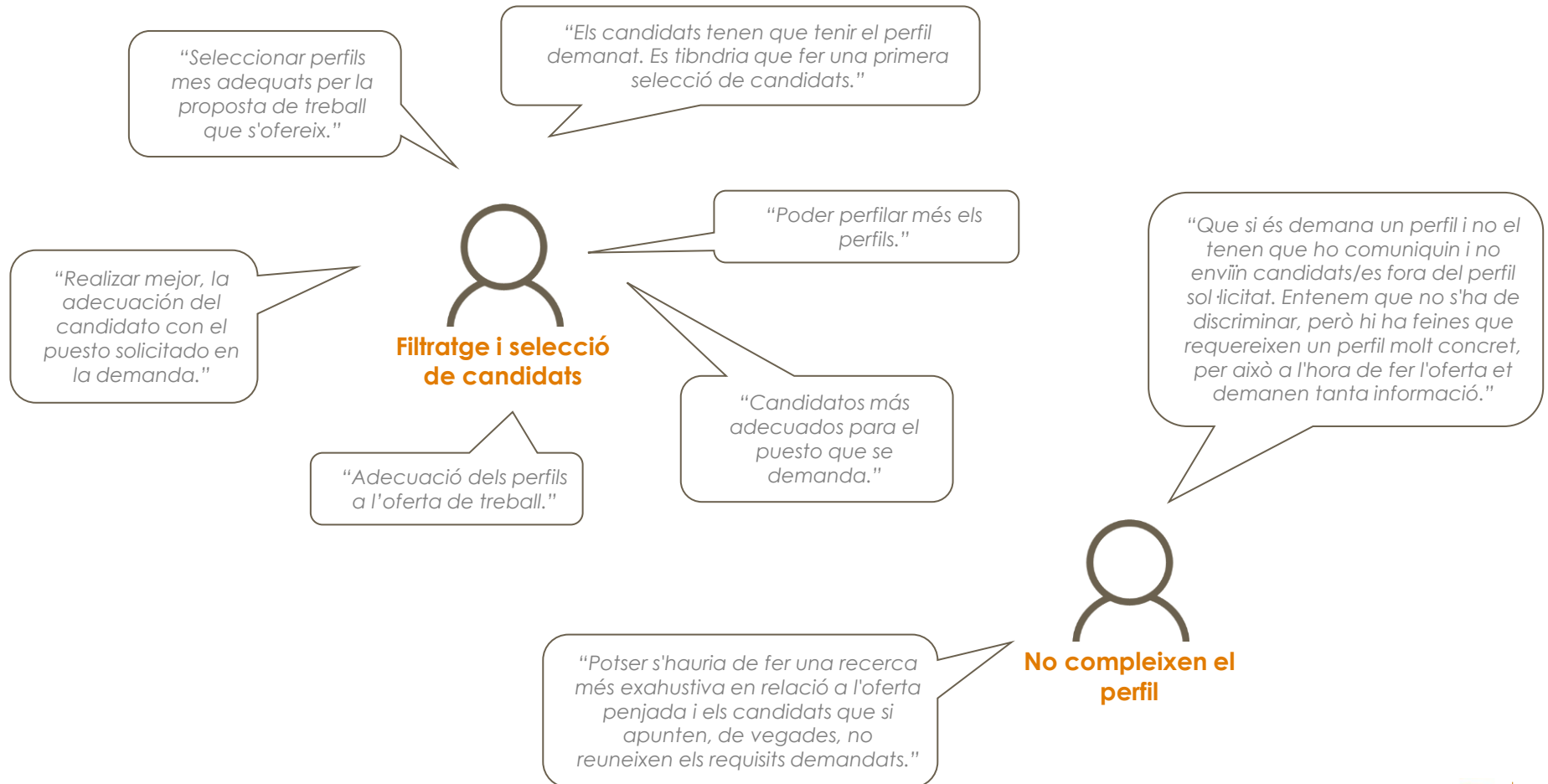
Entre aquelles empreses que esmenten millores relacionades amb la quantitat i qualitat de les candidates, destaca la quantitat i qualitat insuficient dels candidats, així com la manca d'interès per part de les persones, tot sovint perquè aquestes prefereixen seguir cobrant les prestacions. També es parla de la necessitat de publicitar més les ofertes per part de les Oficines de Treball.





Aprofundiment: Filtres i selecció de candidats

Entre aquelles empreses que esmenten millores relacionades amb els procediments de filtratge i selecció de candidats, s'anomenen principalment problemes a nivell general amb el procés de filtre i selecció de candidats. Alguns destaquen la queixa específica de que els candidats no compleixen el perfil.





També apareixen demandes respecte a l'agilitat en la gestió, als tràmits, formularis i web del SOC, així com demandes relatives al contacte amb el SOC.





Conclusions





Principals conclusions: Servei d'Orientació

- ▶ La valoració del servei de les Oficines de Treball és correcta, però fins a un 32% estan poc o gens satisfets. Millora la valoració respecte 2020, sobretot en els aspectes específics. Destaquen:
 - 😊 *Les mesures higièniques (presencial), l'atenció personal rebuda (presencial i telefònic) i la qualitat de les instal·lacions (presencial). Tots els aspectes milloren respecte anys anteriors.*
 - 😞 *El temps d'espera (telefònic i online), la resolució de consultes (online) i el servei de cita prèvia (presencial).*
- ▶ Només un 11% han realitzat l'**entrevista inicial**, d'on hi destaca:
 - 😊 *La professionalitat, el temps dedicat i la privacitat. Tots els aspectes han millorat respecte els anys anteriors, destacant el temps d'espera i l'ajuda per actualitzar les seves dades i el seu currículum.*
 - 😞 *El temps d'espera (telefònic) i la informació rebuda al finalitzar l'entrevista.*
- ▶ El nombre d'**ofertes de treball** és juntament amb l'oferta de cursos de formació l'aspecte pitjor valorat del servei.
- ▶ D'entre els que han rebut el servei d'orientació, en fan una bona valoració (79% n'estan bastant o molt satisfets) i només un 18% considera el servei poc útil. Destaca que tots els aspectes es valoren per sobre de 7 i milloren respecte anys anteriors, destacant-ne:
 - 😊 *La professionalitat de l'orientador, la identificació de possibles millores a fer i el temps dedicat.*
- ▶ S'observa com la satisfacció amb els aspectes lligats a les fases prèvies i als accessos són en general més baixes que les que corresponen als aspectes de prestació de servei personalitzat.
- ▶ Seguint la tendència de 2021, l'indicador NPS es manté positiu..
- ▶ A nivell de diferències entre col·lectius, els que no han treballat mai valoren sistemàticament per damunt de la mitjana la majoria d'aspectes. Mentre que els que han estat en algun moment ocupats positivament aspectes relacionats amb el servei d'orientació.



Principals conclusions: Empreses ofertants

- ▶ Degut a la crisi de la COVID, l'univers d'empreses s'ha mantingut força reduït molt respecte a les onades prèvies a 2020, i el context fa difícil també la comparativa evolutiva. Les empreses ofertants son principalment micro o petites empreses de Barcelona que han publicat més d'una oferta aquest any.
- ▶ S'aprecia un canvi de tendència destacable en la manera d'utilitzar el servei del SOC: D'un model essencialment presencial, s'ha anat virant cap a un model preferentment descentralitzat, prioritant la web, el portal de feina activa o mitjançant un gestor.
- ▶ En general el servei es valora correctament, amb valors mitjans per sobre del 7 (escala de 0 a 10) en la majoria d'aspectes del servei presencial, tanmateix hi ha una valoració menys positiva del servei online. Destaca per la seva valoració:
 - 😊 *L'atenció personal rebuda, la resolució de consultes, la gestió realitzada per l'oficina i el temps d'espera.*
 - 😞 *El servei de cita prèvia i la qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines.*
- ▶ La majoria de valoracions presenten una valoració superior a 2020. Només La qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines s'ha mantingut estables. Destaquen positivament:
 - 😊 *L'atenció personal rebuda, la resolució de consultes, la gestió realitzada per l'Oficina de Treball, els horaris d'atenció i les mesures higièniques.*
- ▶ Augmenta també la valoració del servei d'intermediació web respecte 2020, especialment les explicacions clares i concises i la rapidesa per trobar la informació. La valoració mitjana, no obstant, es situa al 6.6.
- ▶ En global, la meitat de les empreses consideren que el servei durant el 2020 s'ha mantingut en relació a altres anys, mentre que un 19% creu que ha millorat i un 15%, que ha empitjorat.



- ▶ El 77% empreses consultades han acabat contractant alguna vegada un candidat proposat, proporció que disminueix respecte 2020. Els principals motius per no contractar els candidats facilitats per l'Oficina de Treball són que aquests no compleixen el perfil adequat. Per falta d'interès dels candidats i perquè es contracten a través d'altres portals.
- ▶ Augmenta la satisfacció envers les persones candidates contractades, fins un 74% es considera satisfet amb els candidats, i obtenint una mitjana global de 7,1.
- ▶ En relació als aspectes de gestió de les candidatures, tots milloren respecte 2020, situant-se a nivells similars a 2019. L'augment més notable és en el nombre de candidatures rebudes.
- ▶ El 86% de les empreses tornarien a adreçar-se a les Oficines de Treball per buscar noves candidatures, molt similar al 2020. Tot i això, aquesta fidelització no es trasllada clarament a prescripció del servei, que presenta un indicador NPS de l'3%, idèntic al de 2020.



ceres 
investigació sociològica
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1^a planta

43201 Reus

T. 977 773 615

www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres