

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

Resum Executiu

Presentat a:

SOC

Servei d'Ocupació
de Catalunya

Febrer, 2021



Introducció i Aspectes Metodològics

Fitxa tècnica



- **Objectius:** conèixer la valoració que fa la població usuària (persones demandants) del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- **Univers de Treball:** Persones demandants d'ocupació durant l'any 2020 inscrits a l'Oficina de Treball del 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. Amb respostes anònimes.
- **Base de Mostreig:** Base de dades de persones demandants d'ocupació a l'Oficina de Treball facilitada pel SOC. Grandària: 1.048.575 registres (65.533 registres amb correus validats).
- **Dates de Camp:** Desembre de 2020.
- **Mostra:** La mostra ha estat de 1.377 persones.
- **Error Mostral** per a les proporcions, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% ($k=2$) i màxima indeterminació ($p=q=50%$): $\pm 2,7%$.



- **Objectius:** conèixer la valoració fan les empreses que fan intermediacions del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- **Univers de Treball:** Empreses que en el darrer any han presentat almenys una oferta de treball a través de l'Oficina de Treball del SOC.
- **Mètode de recollida de la informació:** Administració web d'un qüestionari estructurat. Per incentivar la resposta, es realitza un seguiment telefònic i s'envien recordatoris.
- **Base de Mostreig:** Base de dades d'empreses ofertants d'ocupació facilitada pel SOC. Grandària: 2.842 registres (350 registres amb correus electrònics vàlids).
- **Dates de Camp:** Desembre 2020 - Gener de 2021.
- **Mostra:** 120 empreses (rati de resposta: 23%).
- **Error Mostral:** per a les proporcions, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% ($k=2$) i màxima indeterminació ($p=q=50%$): $\pm 8,9%$.



Persones demandants





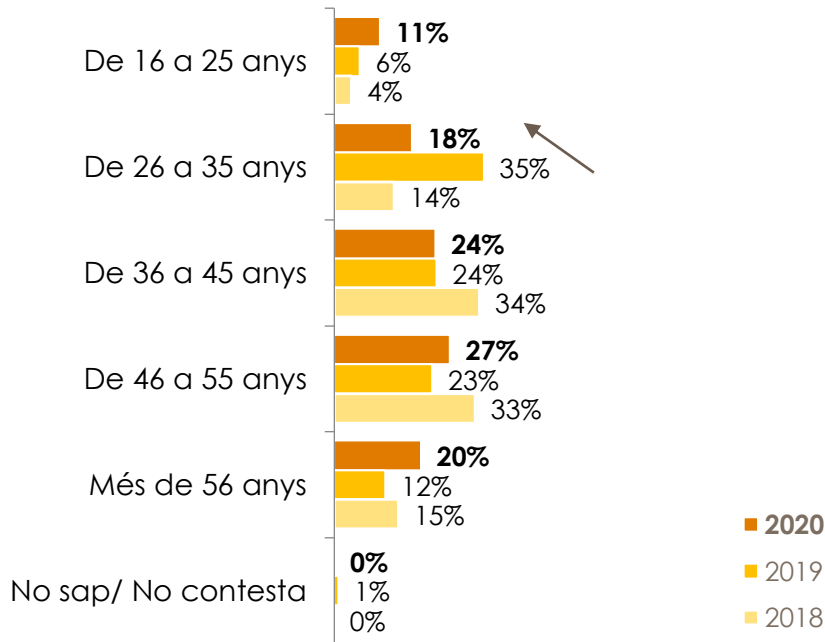
Dades sociodemogràfiques

El principal grup de persones usuàries de l'Oficina de Treball es concentra entre els **36 i 55 anys** (51%). El 20% de les usuàries són majors de 56 anys. L'edat **mitjana de les usuàries** se situa al voltant dels **43 anys**.

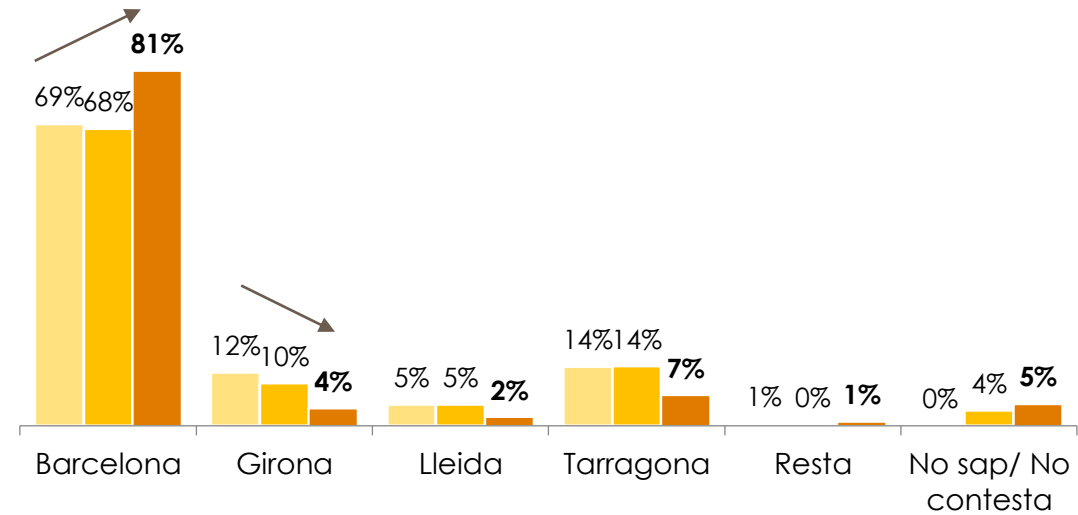
La gran majoria de les persones consultades **resideixen a Barcelona** (81%), seguit a molta distància per Tarragona (7%) i Girona (4%). Entre les persones consultades, aquelles residents a Lleida són una minoria (2%) i molt poques viuen fora de Catalunya (3%).

Respecte a 2019, hi ha una major proporció de gent gran i de residents a Barcelona.

Edat



Zona de procedència





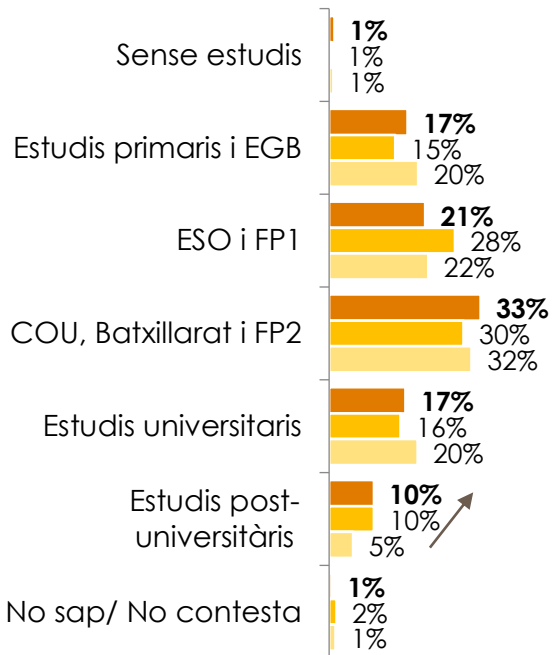
Situació laboral

Un 17% de les persones usuàries no disposen de l'ensenyament obligatori. La majoria ha finalitzat el COU, Batxillerat o FP2, seguit dels qui han finalitzat l'ESO o FP1. Amb relació a anys anteriors, la mostra d'usuàries actual té un nivell més elevat d'estudis.

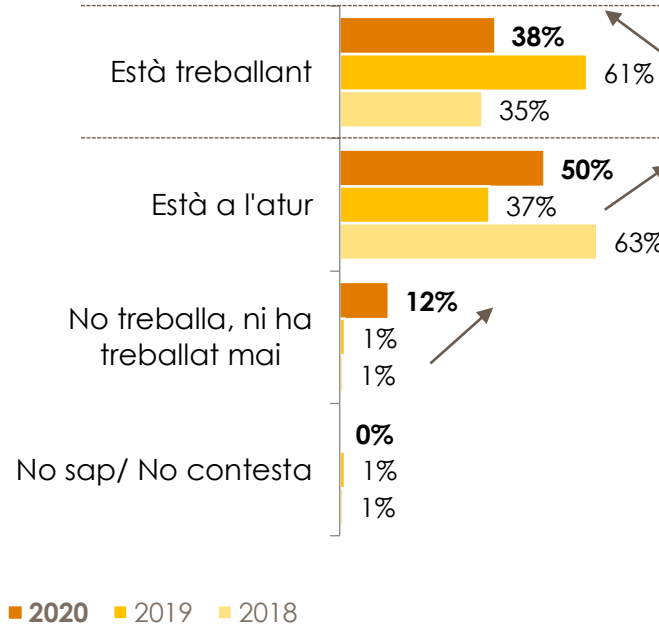
Quant a la distribució segons **situació laboral**, hi ha una **forta presència de persones en situació d'atur** (50%). En comparació a altres anys, la situació laboral de les persones consultades s'assimila més a la de 2018, tot i que destaca que entre les usuàries ha incrementat significativament el nombre de persones que no treballa ni ha treballat mai.

Entre les persones ocupades, **només un 6% ha trobat la seva feina actual a través de l'Oficina de Treball**, un nivell similar als anys anteriors.

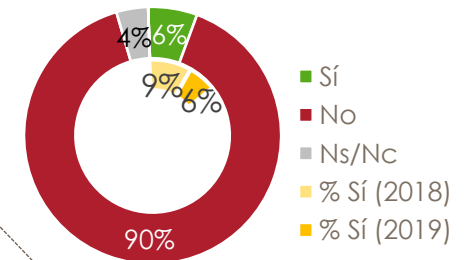
Nivell d'estudis (finalitzat)



Situació laboral actual (evolutiu)

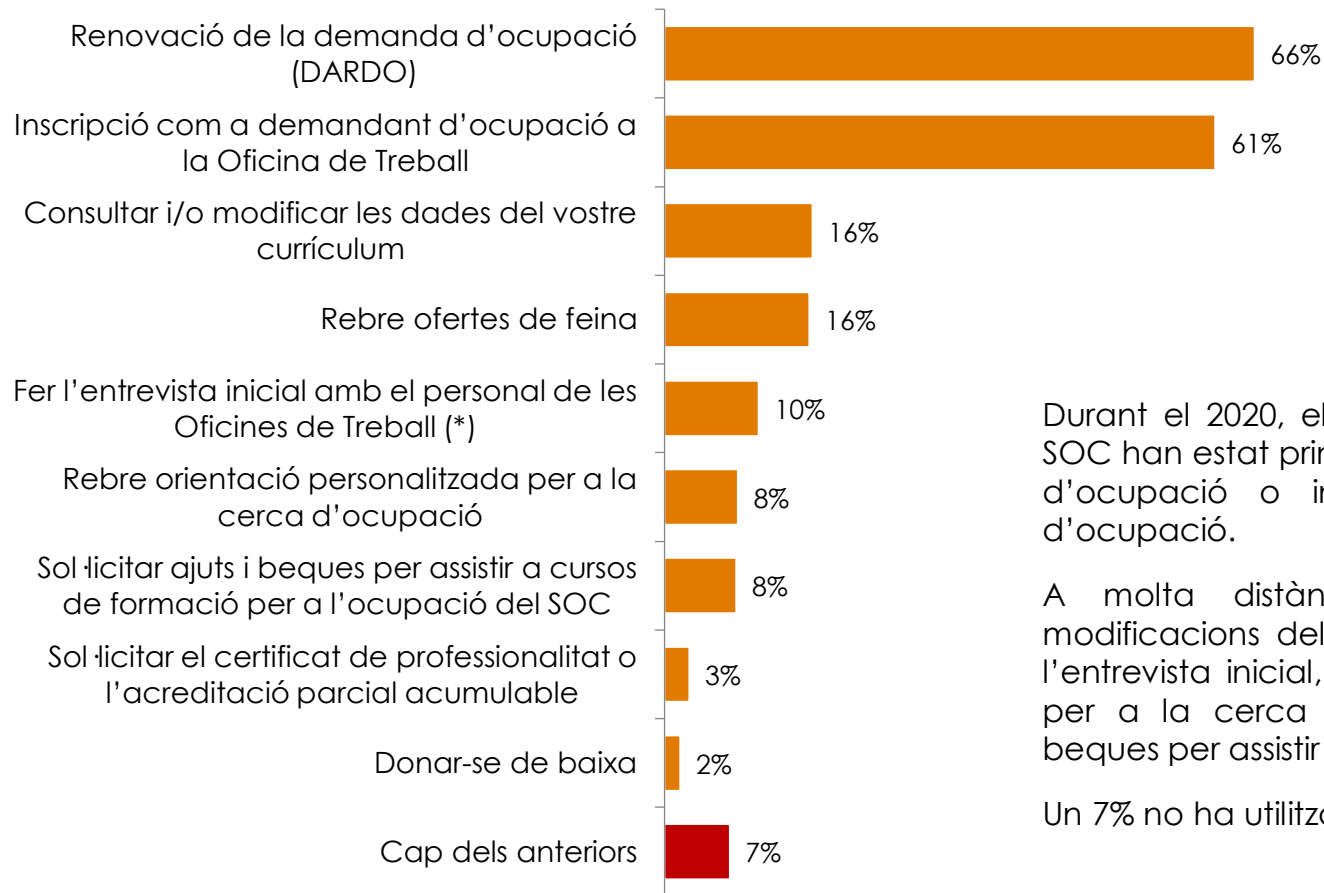


Ha trobat la feina actual a través de l'Oficina de Treball?





Ús que s'ha fet dels serveis que ofereix el SOC durant el 2020



Durant el 2020, 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, rebre ofertes de feina, fer l'entrevista inicial, rebre orientació personalitzada per a la cerca d'ocupació o sol·licitar ajuts i beques per assistir a cursos de formació.

Un 7% no ha utilitzat cap dels serveis.

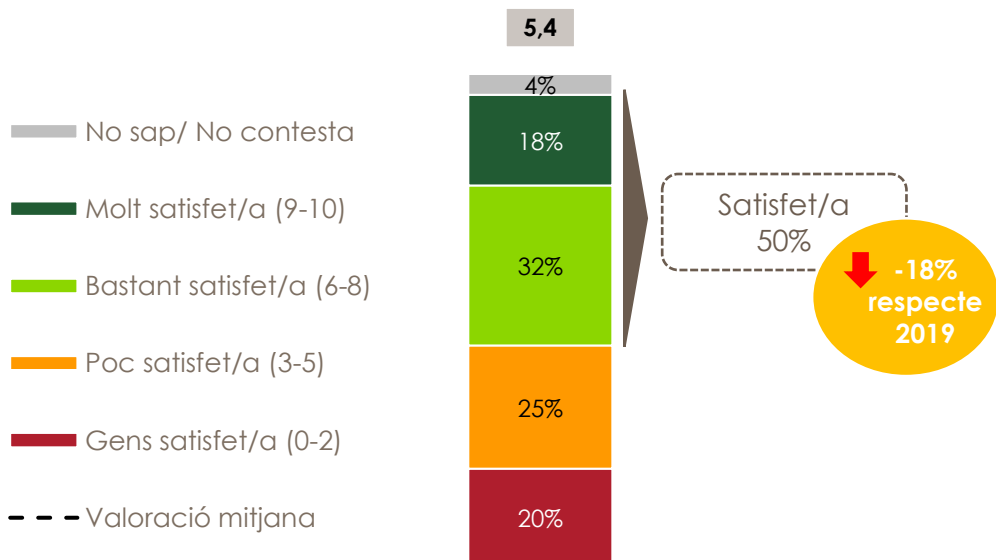
Base: 69% (953 casos) que estan o han estat en situació d'atur o no han treballat mai.

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

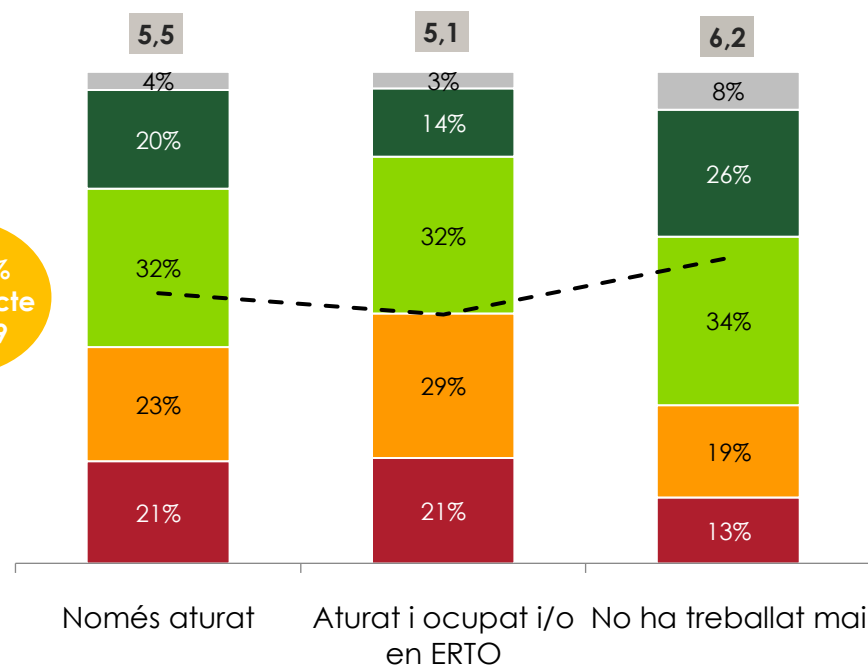
(*) Formulació completa qüestionari: "Fer l'entrevista inicial amb el personal de les Oficines de Treball per avaluar la seva demanda d'ocupació per a complementar el seu perfil"



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 5,4, amb un 50% dels usuaris que es consideren bastant o molt satisfets. Hi ha una reducció del 18% entres els satisfets respecte el 2019.

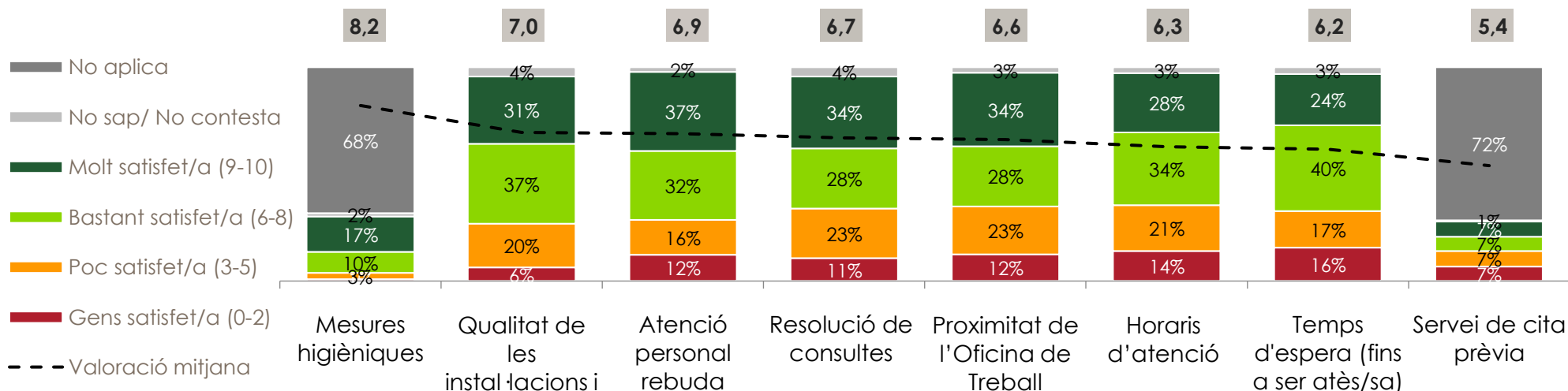
Per perfils, les persones que no han treballat mai són les que presenten un grau de satisfacció més elevat, mentre que els que han treballat o han estat aturats tenen un nivell de satisfacció molt similar al global.



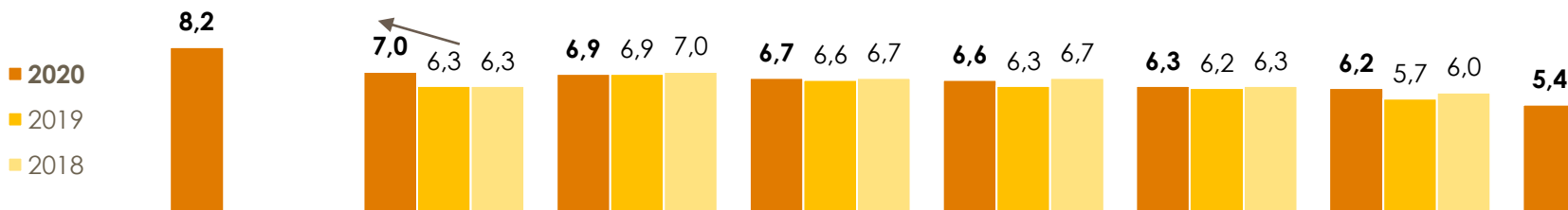
La majoria dels usuaris estan bastant o molt satisfets amb tots els aspectes de l'Oficina de Treball presencial, situant la mitjana de les valoracions al voltant del 6,7 (en una escala del 0 al 10).

El **servei de cita prèvia** i el **temps d'espera fins a ser atès/a** 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.

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



Evolució:

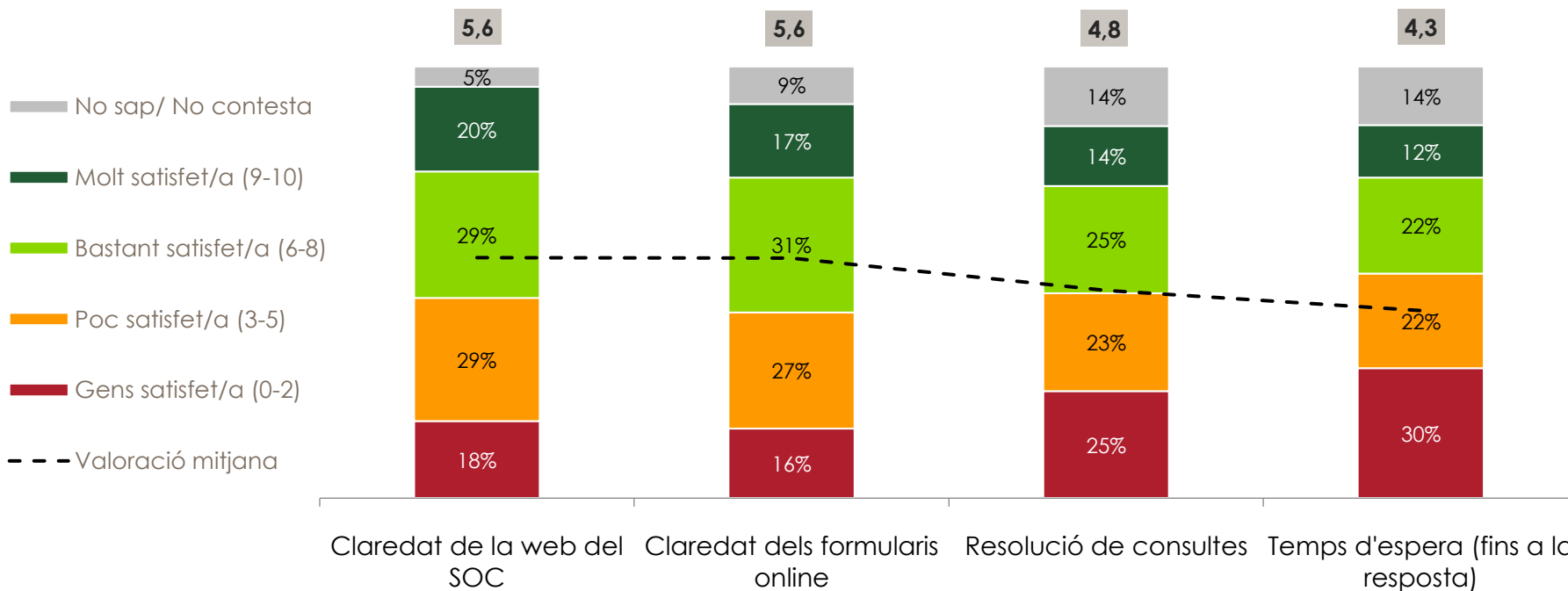


Base: 19% (260 casos) que estan o han estat en situació d'atur o no han treballat mai i que han utilitzat algun servei de les Oficines de Treball de forma presencial durant el 2020. Base 2019: 100% (1.433 casos). Base 2018: 100% (1.027 casos).

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



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

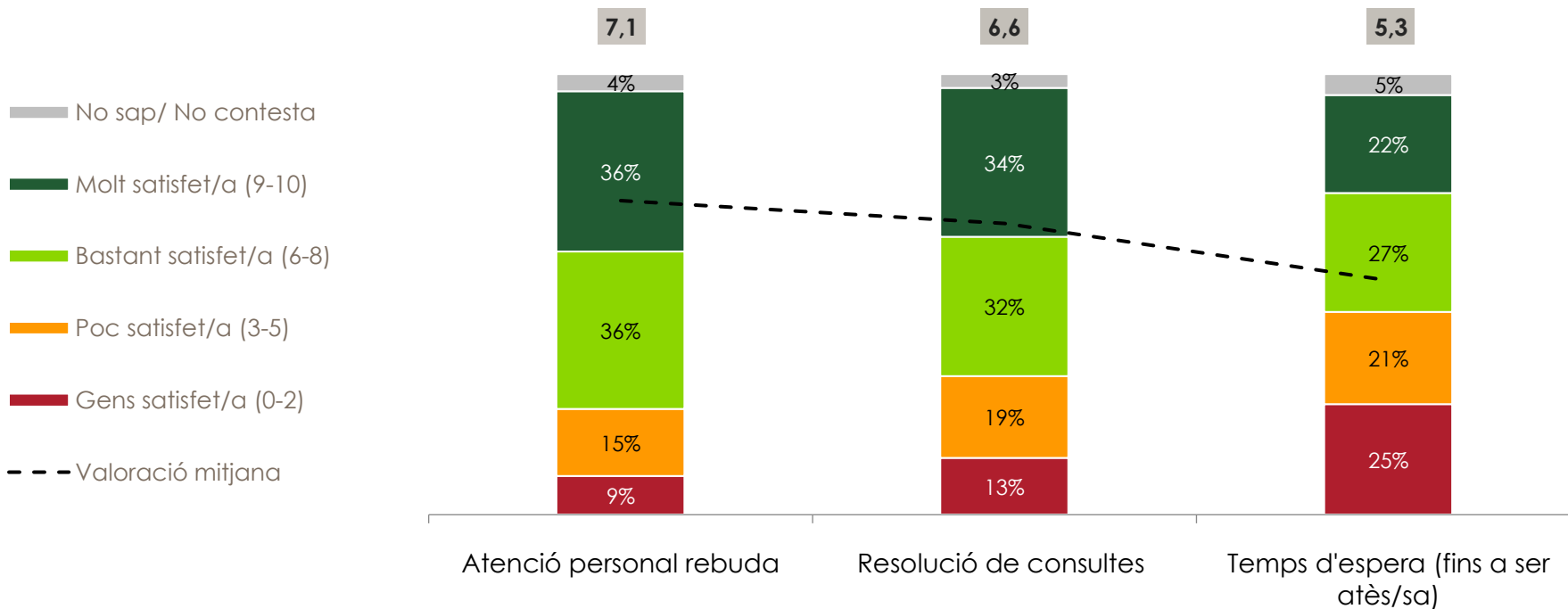


La valoració mitjana dels aspectes de la web de l'Oficina de Treball, se situa en un baix nivell de satisfacció (5,1 en una escala del 0 al 10), pitjor que la valoració presencial.

El **temps d'espera fins a la resposta** és l'aspecte que ha rebut valoracions més negatives, amb un 30% de gens satisfets i un 22% de poc satisfets. La **resolució de consultes** rep valoracions tant positives com negatives i se situa en una valoració mitjana de 4,8. La **claredat de la web i dels formularis** es valoren de forma més positiva per la majoria (5,6).



Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Oficina de Treball



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 6,3 (en una escala del 0 al 10).

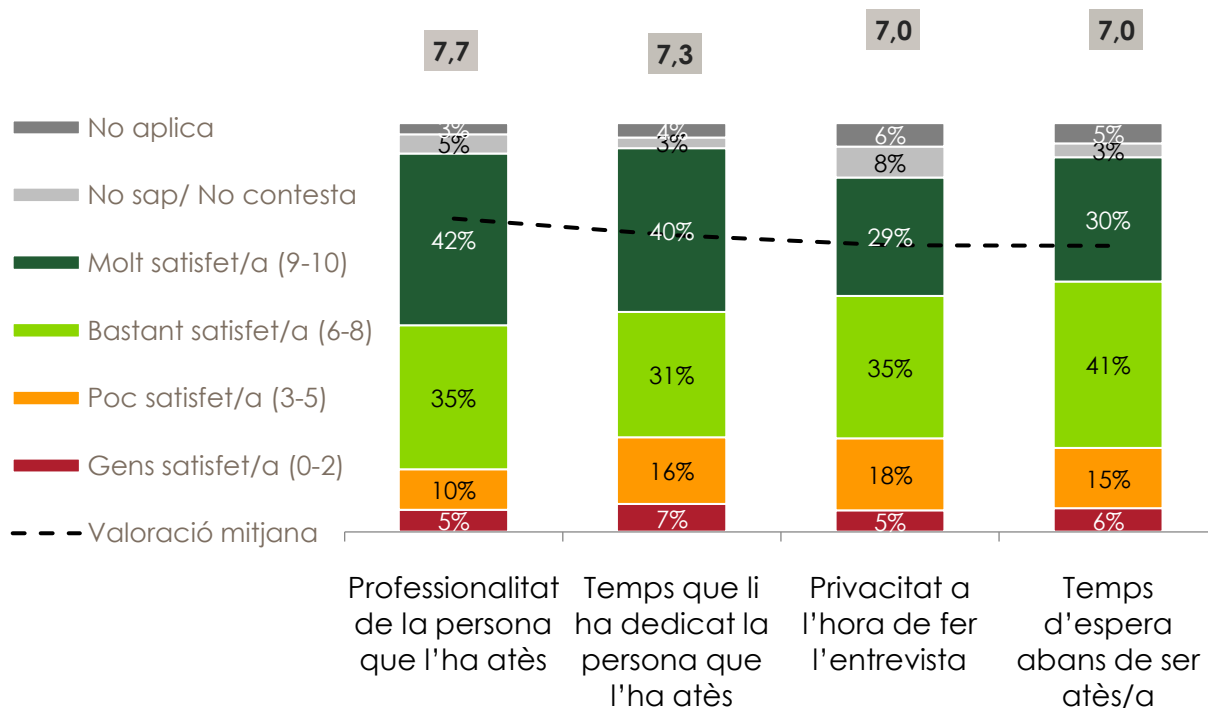
El **temps d'espera fins a ser atès/a** és l'aspecte que ha rebut valoracions més negatives, amb un 25% de gens satisfets i un 21% de poc satisfets. Per contra, l'**atenció personal rebuda** és el més ben valorat, amb un 36% de molt satisfets i un 36% de bastant satisfets. La **resolució de consultes** se situa aproximadament en un punt mig amb una valoració mitjana de 6,6.

Valoració de l'Entrevista Inicial

Satisfacció envers l'Entrevista Inicial



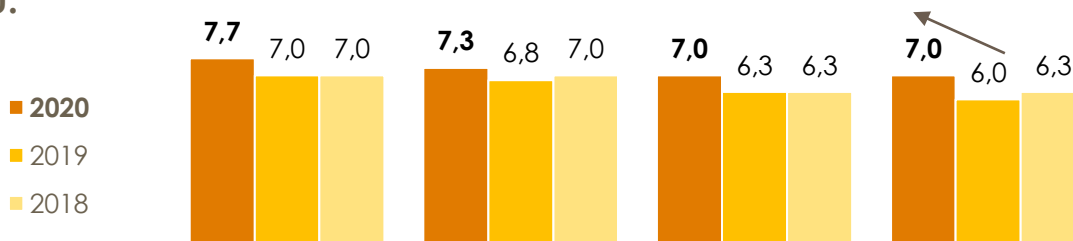
Satisfacció envers els diferents aspectes de l'Entrevista Inicial



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 per sobre el 7 (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, la **privacitat** i el **temps d'espera** s'han valorat lleugerament de forma més negativa.

Evolutiu:



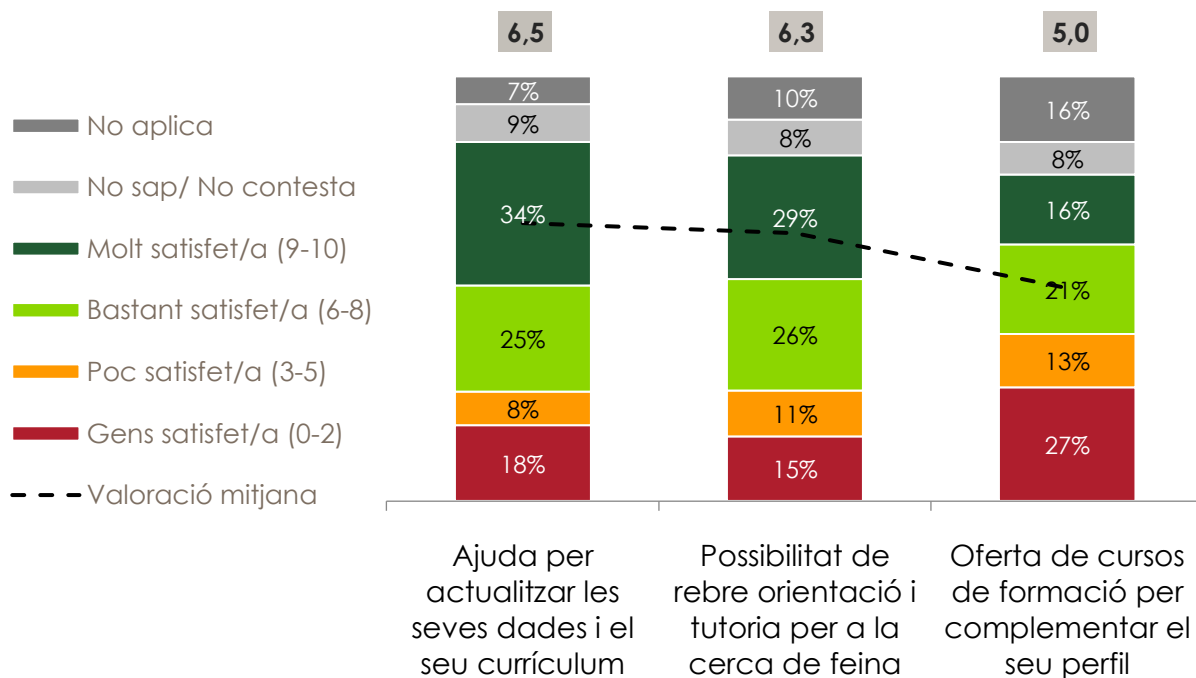
En comparació amb els anys anteriors, es pot observar que l'any 2020 els enquestats han valorat de forma més positiva tots els aspectes avaluats, amb augments en la valoració mitjana entre 0,5 i 1 punts.

Base: 10% (103 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 2020. 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.



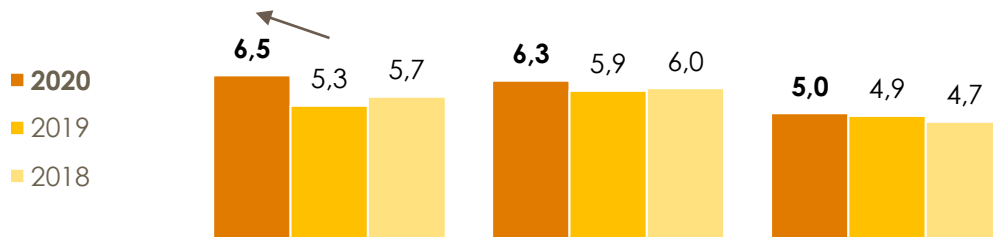
Satisfacció envers la informació rebuda en finalitzar l'Entrevista Inicial



Incrementa el volum d'usuaris que consideren que no han rebut aquesta informació, especialment pel que fa a l'oferta de cursos de formació per complementar el seu perfil.

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 6,5, seguit de **la possibilitat de rebre orientació i tutoria per a la cerca de feina** amb un 6,3 i **l'oferta de cursos de formació** amb un 5.

Evolutiu:



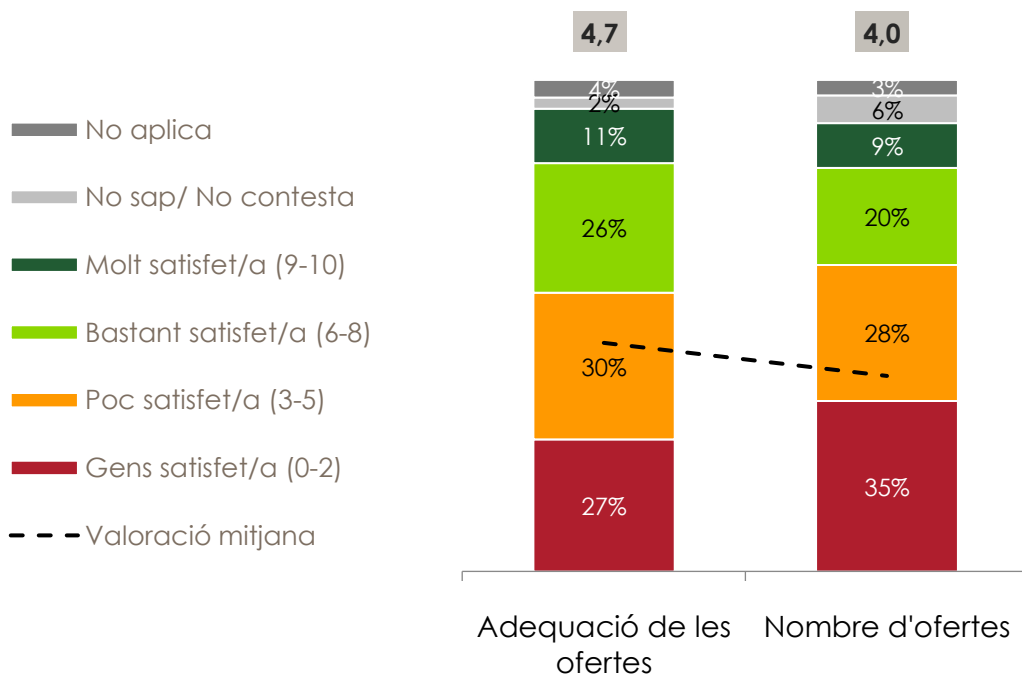
La valoració dels apartats **d'ajuda per actualitzar les dades i la possibilitat de rebre orientació** s'ha valorat millor que en els anys anteriors. En canvi, la valoració de **la oferta de cursos de formació**, es manté molt similar.

Base: 10% (103 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 2020. 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.



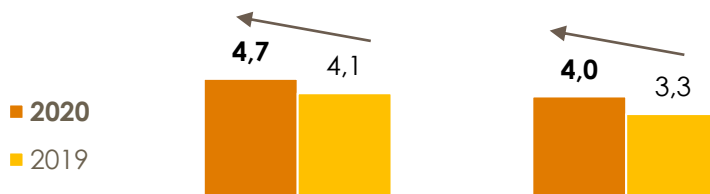
Satisfacció envers els diferents aspectes de les ofertes de treball rebudes



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 30% de poc satisfets, rep una nota mitjana de 4,7 i el **nombre d'ofertes** amb fins a un 35% d'usuaris gens satisfets i un 28% de poc satisfets, rep una nota mitjana de 4.

Evolució:

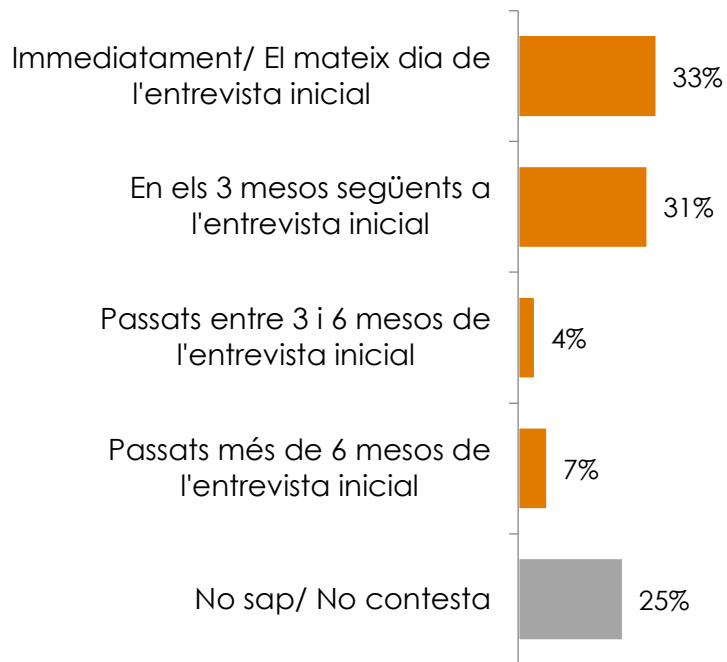


La valoració de les ofertes de treball ha millorat respecte 2019 en ambdós apartats: respecte l'adequació de les ofertes hi ha hagut un augment de la valoració mitjana de 0,6 punts i respecte el nombre d'ofertes, el canvi ha estat de 0,7 punts.



Temps i raons per no haver rebut el 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 quasi un 25% no indica o recorda quant de temps fa que va rebre l'orientació.

Raons per no haver rebut el Servei d'Orientació



La majoria dels usuaris que diuen no haver rebut el servei d'orientació, quasi 5 de cada 10, manifesten que no se'ls va oferir. En segon lloc, trobem que un 8% d'aquests van trobar feina abans de rebre l'orientació.

Amb menor pes, trobem els que indiquen que no tenen interès per rebre l'orientació i aquells que indiquen altres motius variats. Destaca també que un 30% no responen a la pregunta.

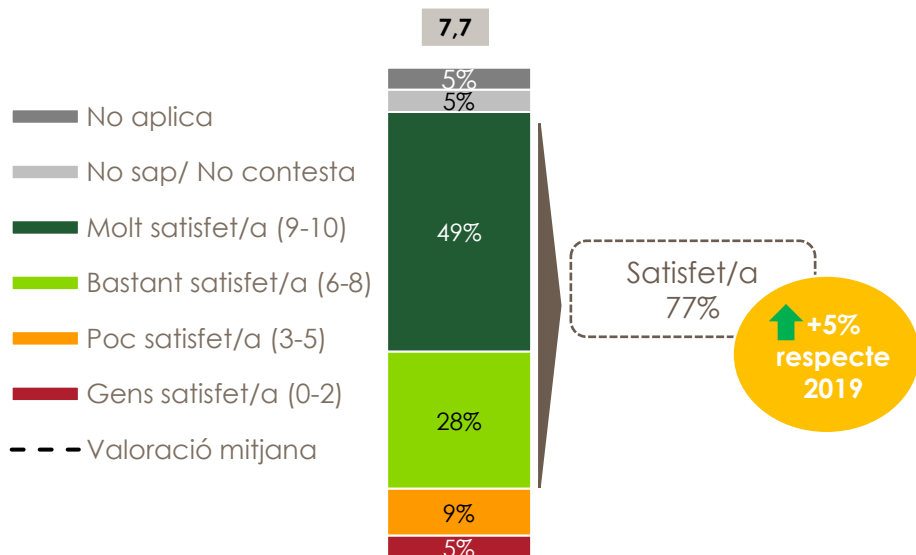


Satisfacció global del Servei d'Orientació

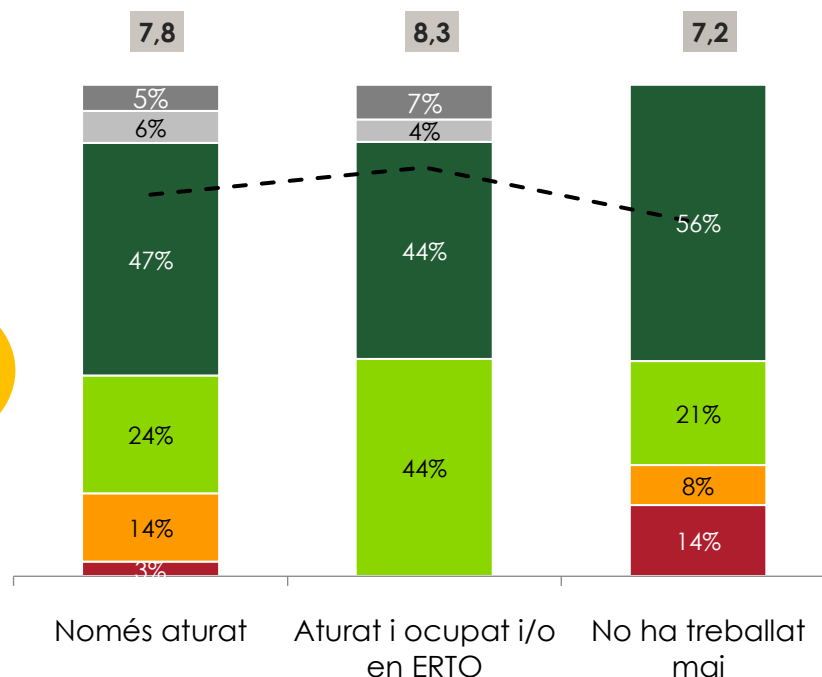
Tenint en compte el resultat global de l'orientació rebuda, **els usuaris demandants d'ocupació que n'han fet ús ho valoren molt positivament, amb un 7,7** de mitjana sobre una escala del 0 al 10. Un 77% dels consultats diu estar molt o bastant satisfets, contra un 14% poc o gens satisfets. Respecte al 2019, el volum d'usuaris satisfets ha augmentat en un 5%.

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 no han treballat mai són els que ho valoren de forma més negativa.

Satisfacció envers el resultat global de l'orientació rebuda

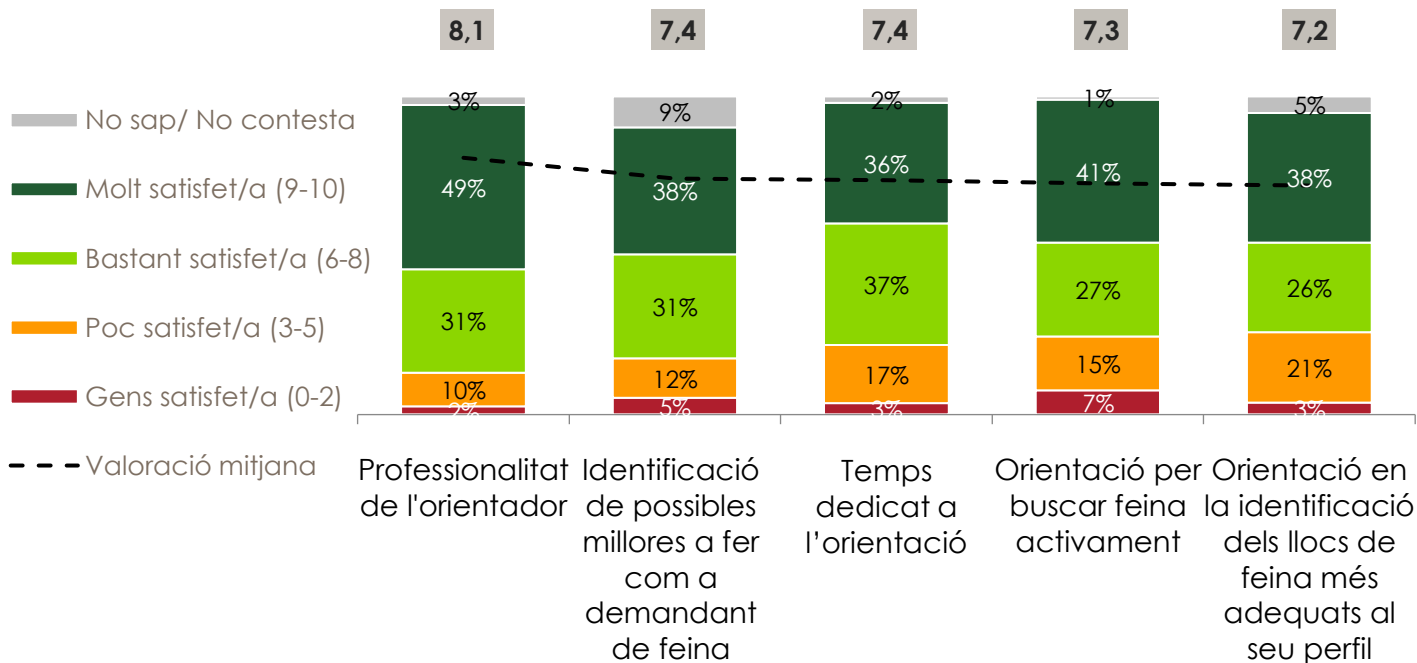


Segons perfil dels demandants

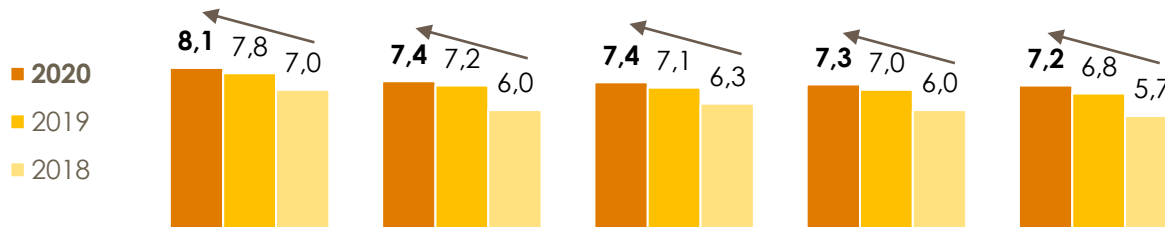




Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Orientació



Evolució:



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 7,4 (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 3% de gens satisfets i un 21% de poc satisfets. Per contra, la **professionalitat de l'orientador** és el més ben valorat, amb un 49% de molt satisfets i un 31% de bastant satisfets.

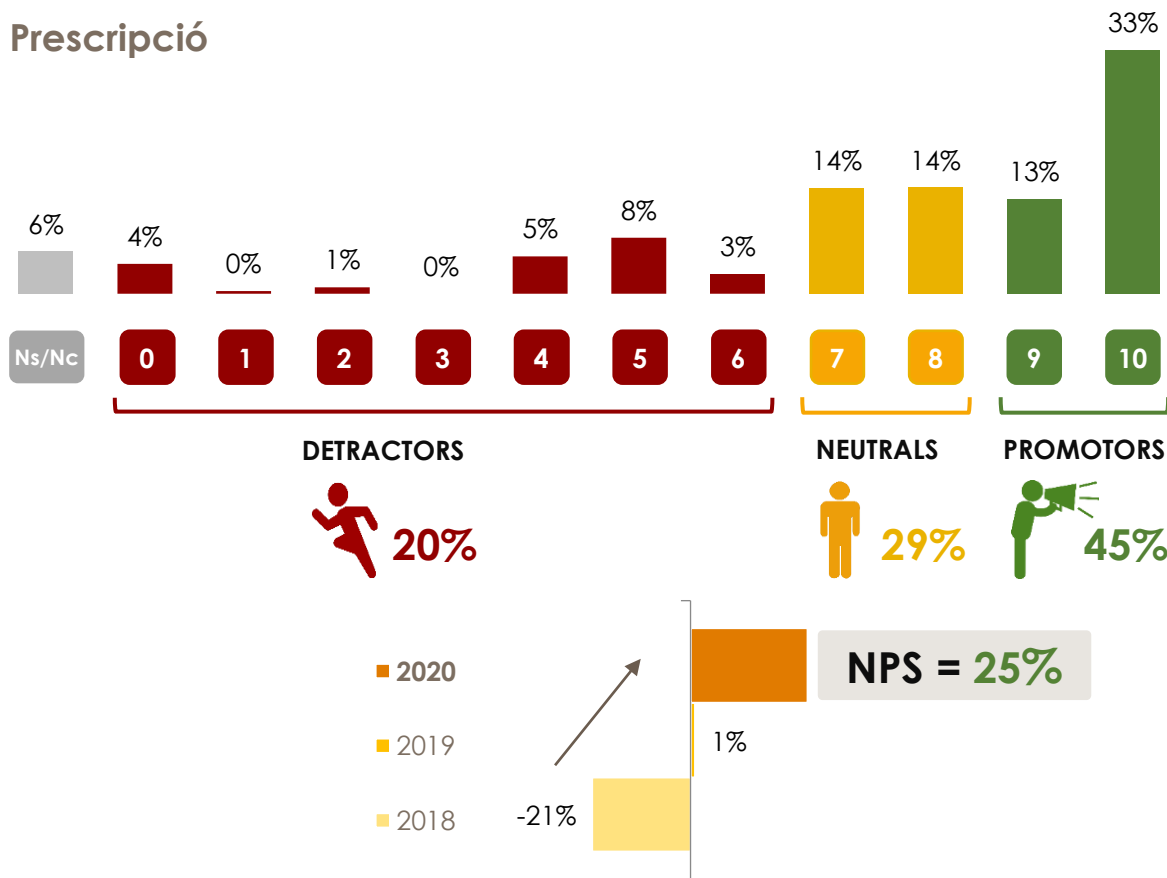
Respecte al 2019, les valoracions mitjanes dels diferents aspectes relacionats amb el servei d'orientació, els usuaris que l'han rebut, valoren de forma lleugerament **més positiva** tots els aspectes relacionats amb aquest servei, una tendència que es manté respecte a la observada del 2018 al 2019.

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.

$$\text{NPS} = \% \text{📣} - \% \text{🏃}$$

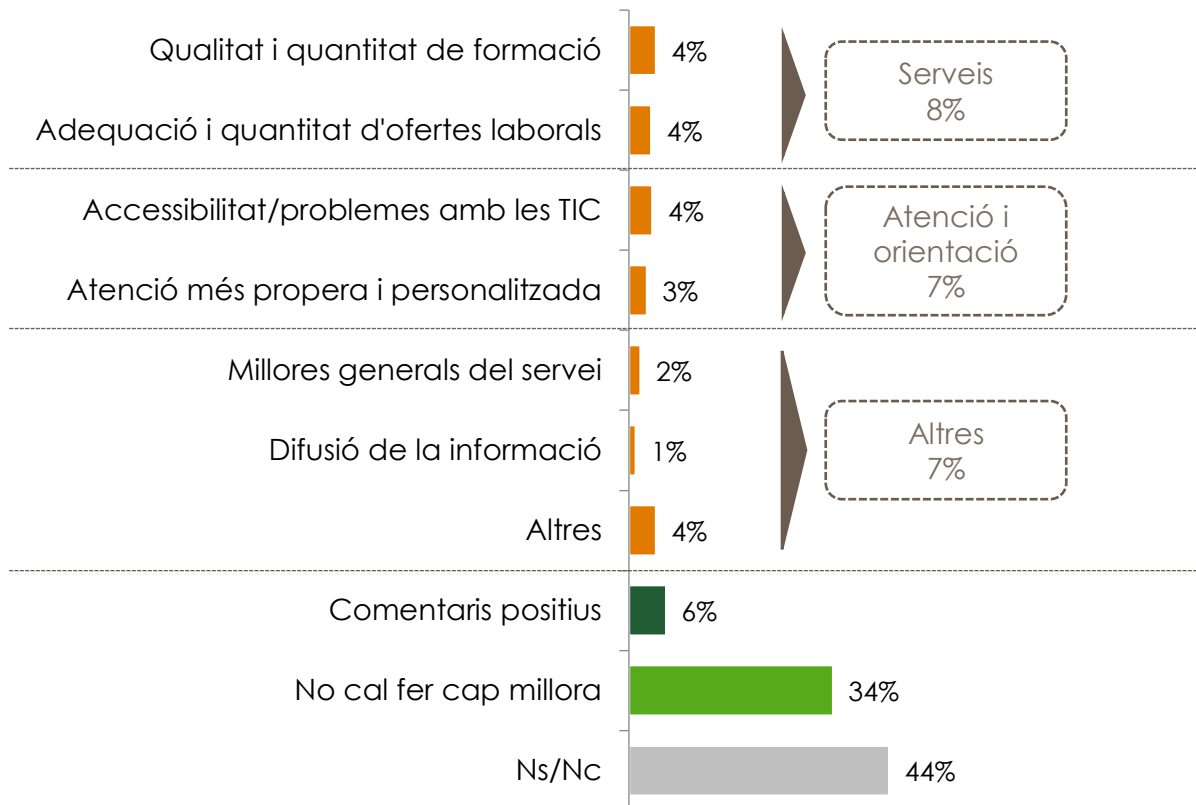
El nivell de **recomanació** del servei de l'Oficina de Treball se situa majoritàriament en la prescripció positiva. Gairebé la meitat d'usuaris del servei d'orientació es consideren promotors, mentre que només hi ha un 20% d'usuaris pels quals la probabilitat de recomanar el servei és inferior als 6 punts, i es consideren detractors.

L'NPS se situa en un **25%**, que indicaria que la percepció de les persones demandants d'ocupació vers al servei d'orientació és molt positiva.



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

Resposta múltiple i espontània



Un 34% 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 44% no aporten millores.

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 i la quantitat de la formació i l'accessibilitat i problemes derivats de l'ús de les TIC.**



Empreses ofertants





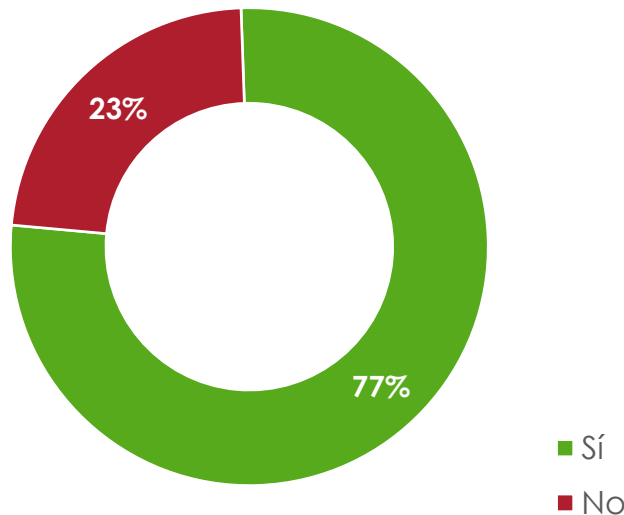
Utilització del SOC per a realitzar ofertes de treball

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.



La base de 2020 és reduïda

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 **120 empreses**.

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

Destacar que el **rati de resposta** respecte l'Univers d'empreses va ser **elevat (23%)**.



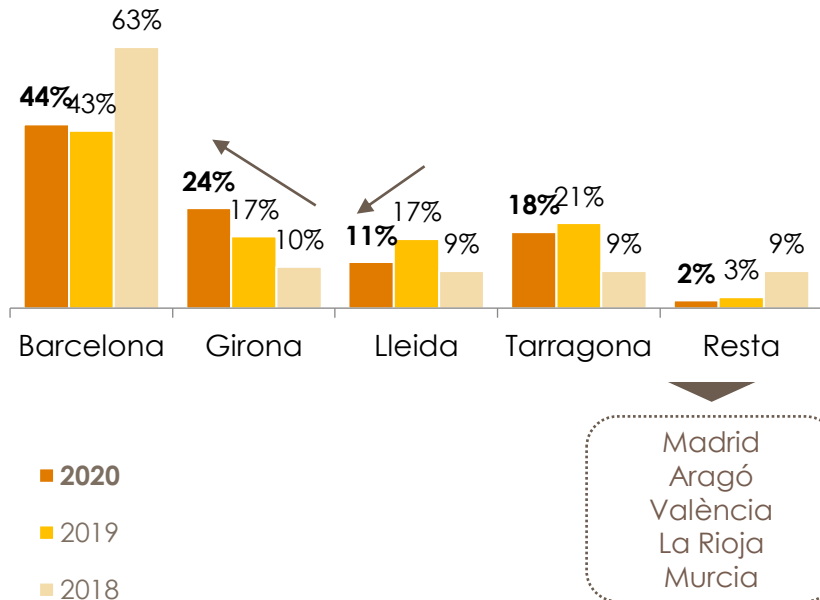
Perfil de l'empresa

El perfil de l'empresa consultada és de **l'àrea de Barcelona**. Respecte a 2019, hi ha més representació de la província de Girona, menys de la de Lleida.

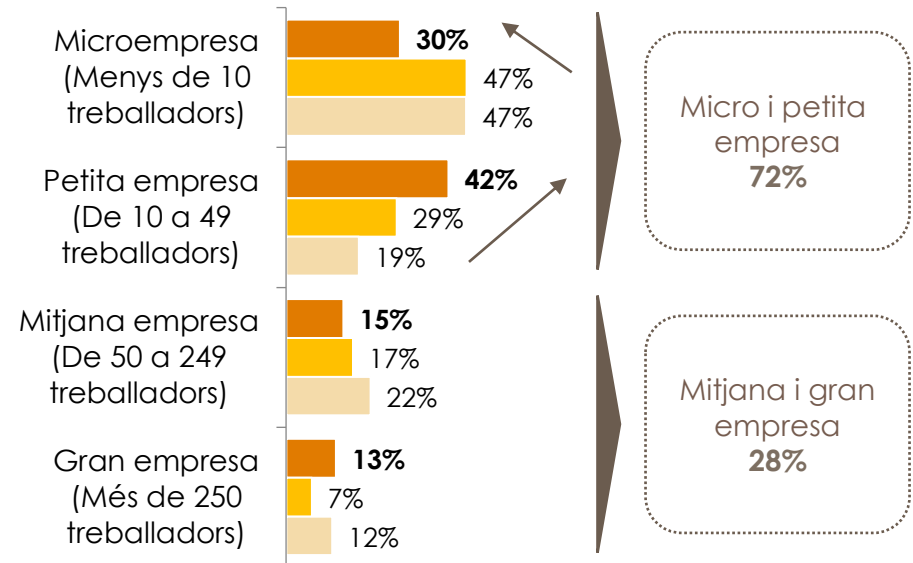
A nivell de dimensió d'empresa, en el gràfic evolutiu s'observa un augment de la petita empresa en detriment de la microempresa, en comparació amb anys anteriors.

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.

Zona de procedència



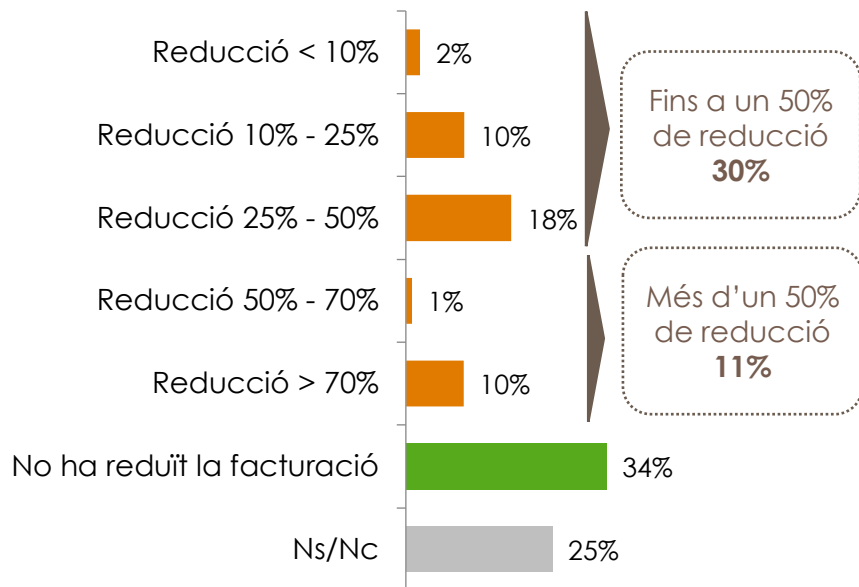
Dimensió de l'empresa





Afectació a la facturació i als llocs de treball

Quantia de la reducció en la facturació deguda a la crisi del COVID



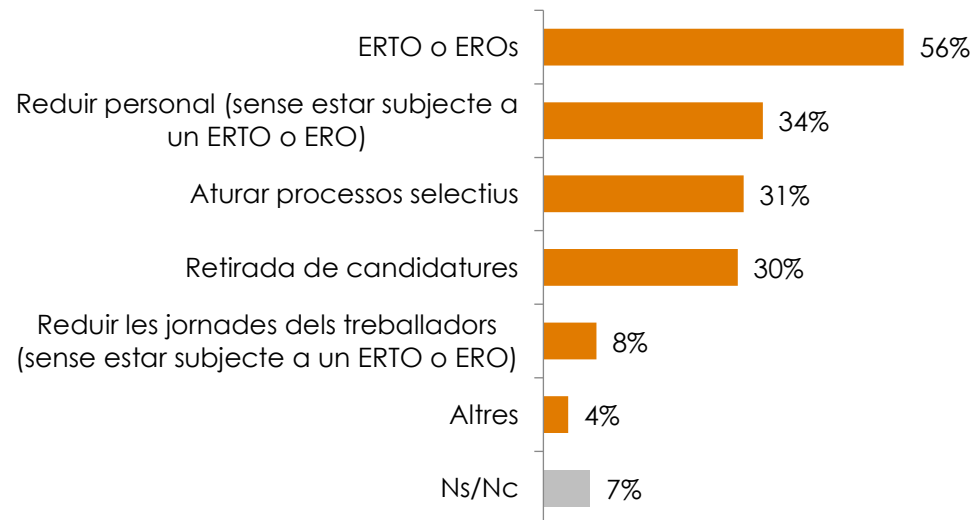
La majoria dels enquestats afirmen que no ha reduït la seva facturació.

Dels que sí que ho consideren, la majoria creuen que la reducció serà entre el 25% i el 50% de la facturació.

Un 30% dels enquestats considera que serà de fins al 50% de la facturació.

Un 11% dels enquestats creuen que la reducció de la facturació serà molt elevada, de més del 50%.

Accions dutes a terme per l'empresa arrel de la crisi del COVID



Més de la meitat dels enquestats (56%) que consideren que la crisi del COVID ha afectat als llocs de treball de l'empresa, manifesta que han dut a terme un ERTO o EROs.

Un 34% dels enquestats afirma que es va reduir personal sense estar subjecte a un ERTO o ERO.

Es van aturar processos selectius en un 31% dels casos, molt similar a la retirada de candidatures (30%).

Només un 8% dels enquestats manifesta que es van reduir les jornades dels treballadors.

Valoració del Servei d'Intermediació

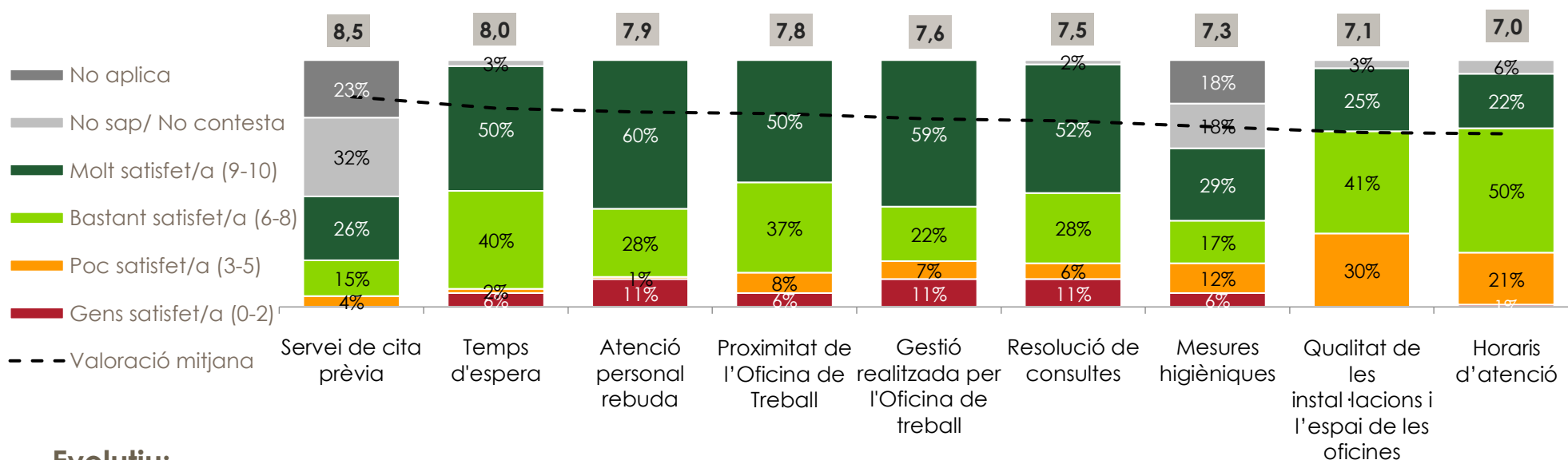
Satisfacció envers el Servei d'Intermediació personal



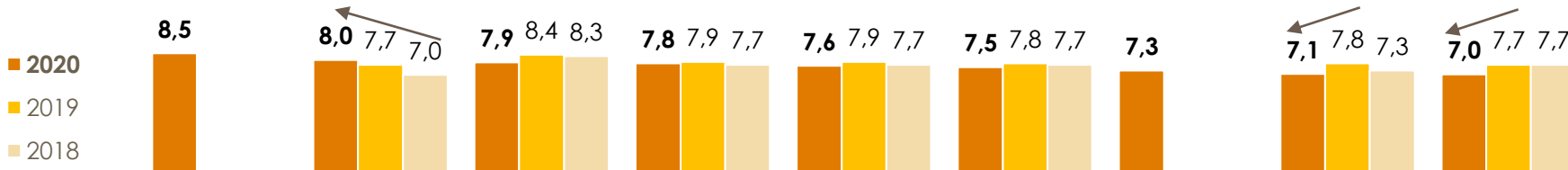
En general, les valoracions dels diferents aspectes del servei d'intermediació, d'aquells que l'utilitzen personalment, són altes. La majoria estan **molt satisfets** amb tots els aspectes. Situant la mitjana per sobre del 7,6 (en una escala del 0 al 10).

L'atenció personal rebuda és el que ha rebut més bones valoracions, amb un 60% de molt satisfets. En canvi, **els horaris d'atenció** 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 noves: **Mesures higièniques i Servei de cita prèvia**.

Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació personal



Evolutiu:



Base: 38% (39 casos) que realitzen ofertes de treball personalment a l'Oficina de Treball. Base 2019: 45% (175 casos). Base 2018: 25% (102 casos)

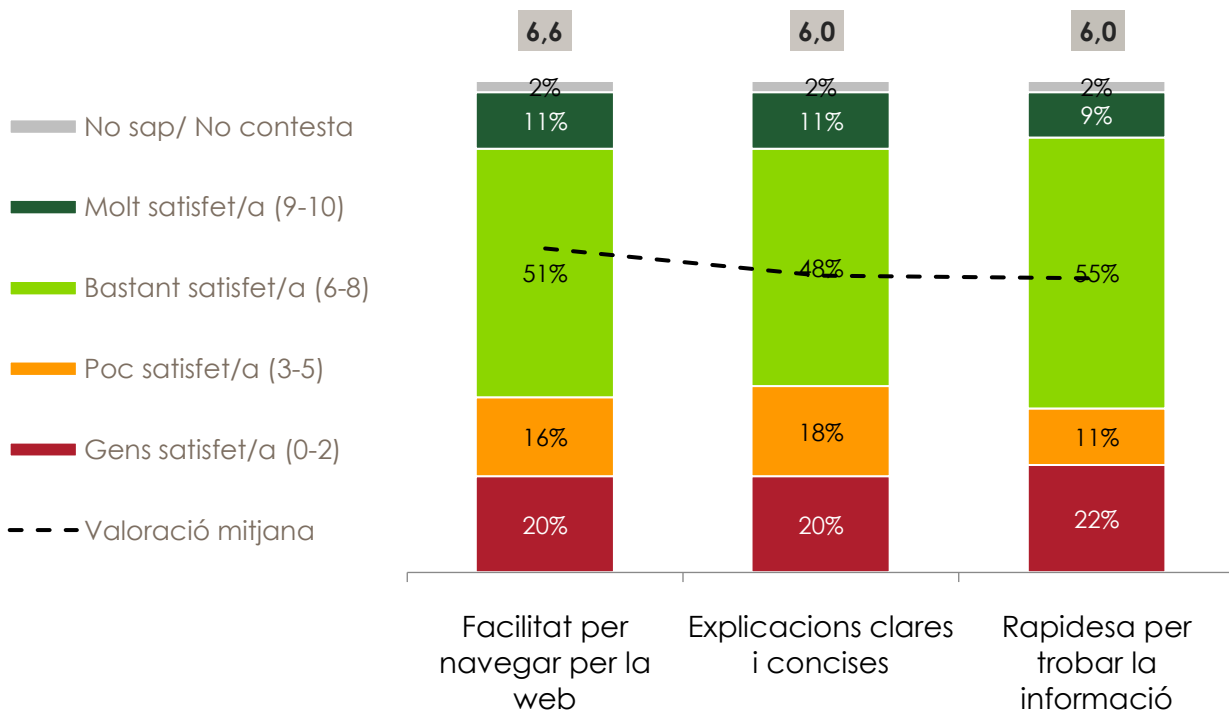
Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.

Valoració del Servei d'Intermediació

Satisfacció envers el Servei d'Intermediació web



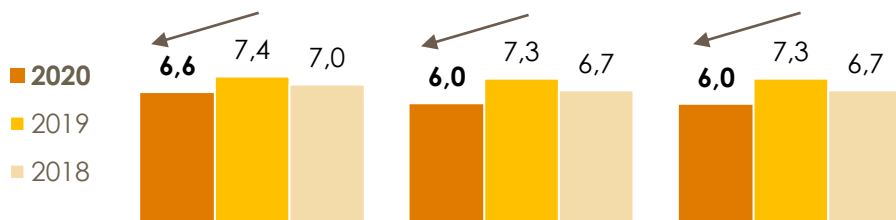
Satisfacció envers els diferents aspectes del Servei d'Intermediació web



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 6,2 (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 més bones valoracions, amb un 62% de bastant o molt satisfets i una nota mitjana de 6,6.

Evolutiu:



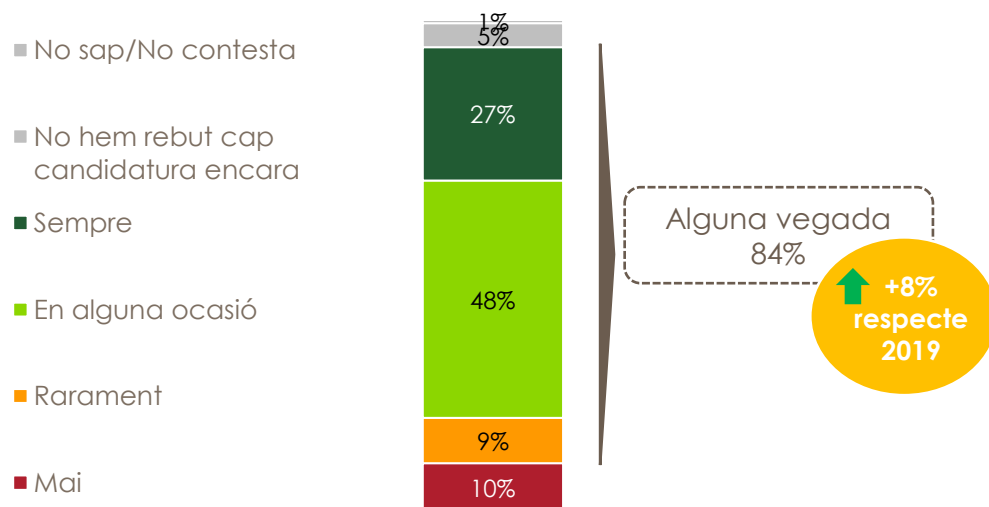
En comparació al 2019, totes les valoracions empitjoren; destacant les explicacions clares i concises i la rapidesa per trobar la informació.

Base: 14% (27 casos) que realitzen ofertes de treball mitjançant la web de l'Oficina de Treball. Base 2019: 28% (110 casos). Base 2018: 23% (94 casos).

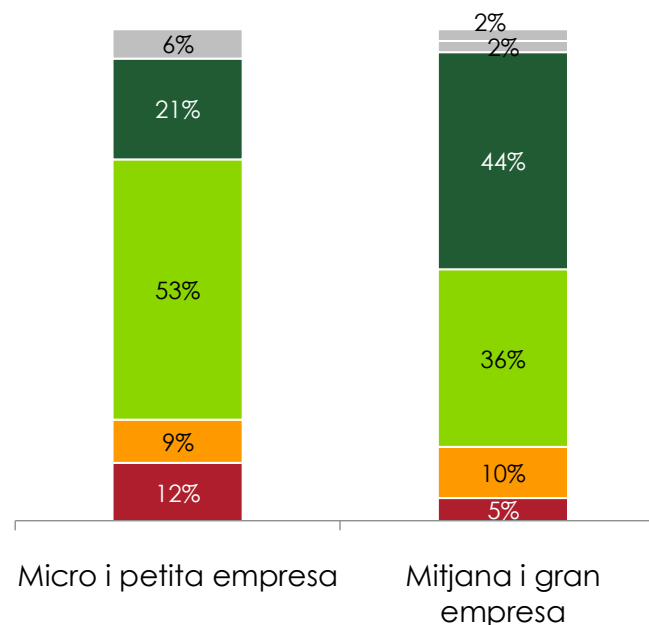
Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



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



Segons dimensió de l'empresa



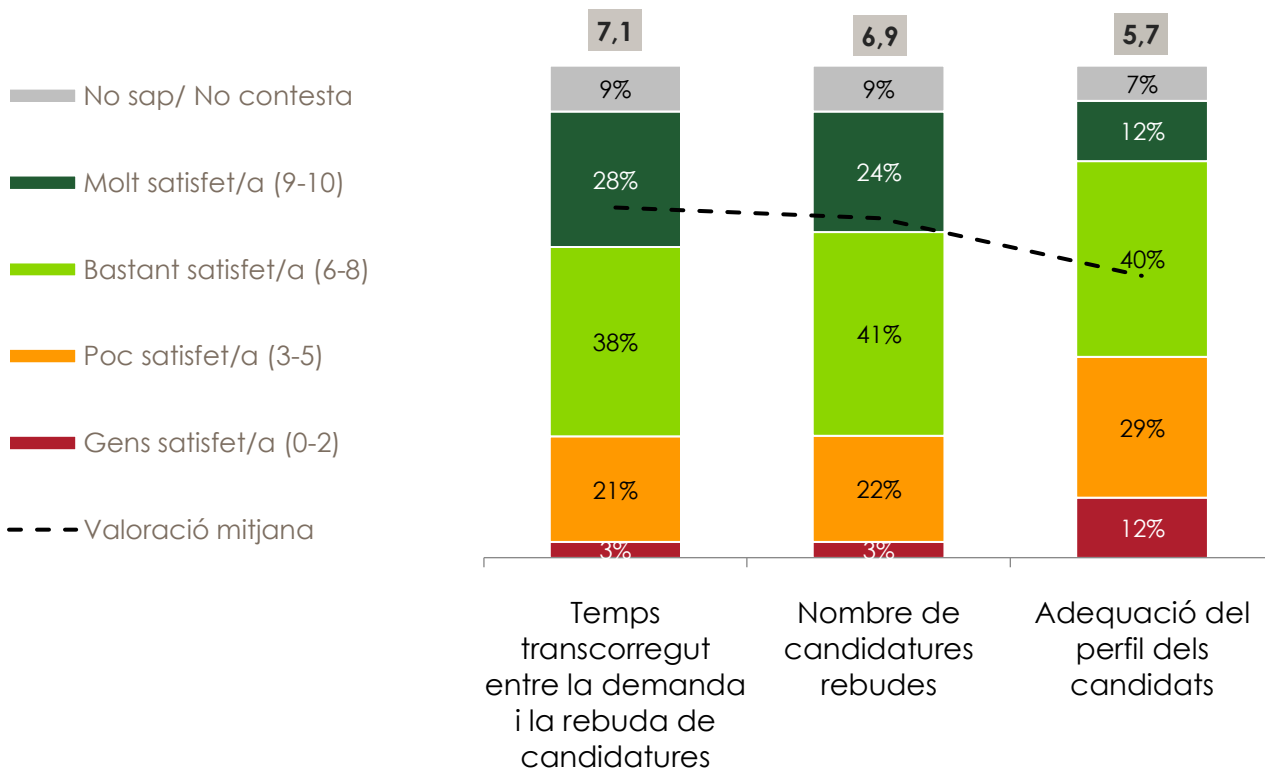
D'entre les empreses consultades, **la majoria han contractat alguna vegada alguna de les persones candidates** proposades per l'Oficina de Treball. Respecte al 2019, hi ha un increment de les empreses que diuen haver contractat alguna vegada, una tendència que es repeteix des de 2018. Aquest increment està molt vinculat a la disminució d'empreses que diuen no haver rebut cap candidatura o que no responen, que al 2019 era més elevat (20%).

Un 10% no n'ha contractat mai 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**.



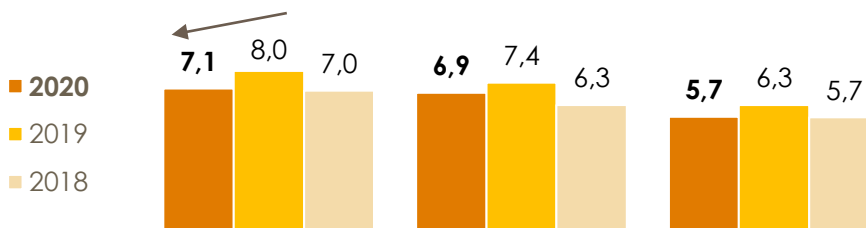
Satisfacció envers els diferents aspectes de les candidatures



El **temps transcorregut entre la demanda i la rebuda de candidatures** és l'aspecte millor valorat, amb un 28% de molt satisfets, seguit del **nombre de candidatures rebudes** i l'**adequació del perfil dels candidats**, amb un 33% 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 amb un 5,7 sobre 10 de mitjana.

Evolutiu:

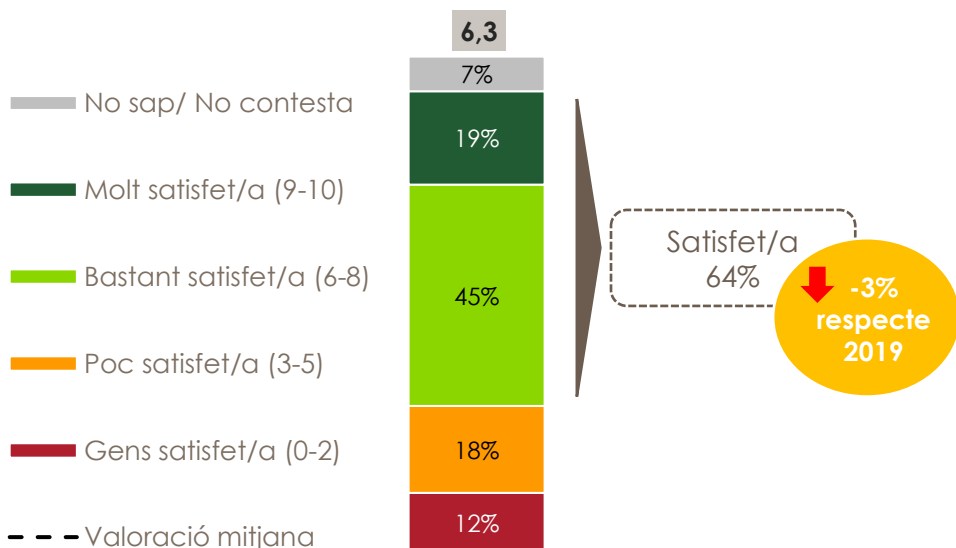


Respecte al 2019, hi ha una davallada generalitzada en la valoració de tots els aspectes relacionats amb les candidatures i la gestió d'aquestes.

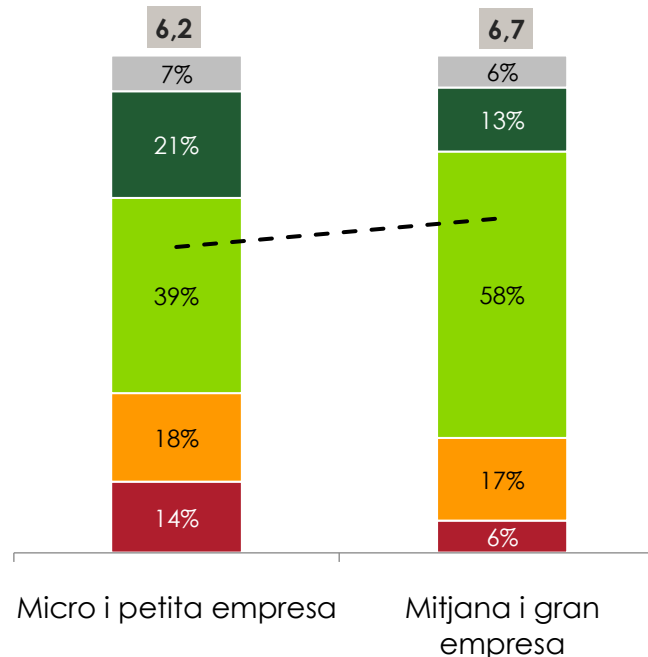
Base: 95% (114 casos) que han rebut alguna candidatura. Base 2019: 98% (n=409 casos). Base 2018: 83% (366 casos).
 Nota: La valoració mitjana està calculada en l'escala del 0 al 10, exclouent els No sap/No contesta.



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



Segons dimensió de l'empresa



El 64% 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 18% de les empreses consultades diuen estar-ne poc satisfetes i un 12% diuen estar-ne gens satisfetes. Amb relació al 2019, 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 mitjanes i grans empreses, mentre que les microempreses i les petites empreses es situen lleugerament per sota de la mitjana.

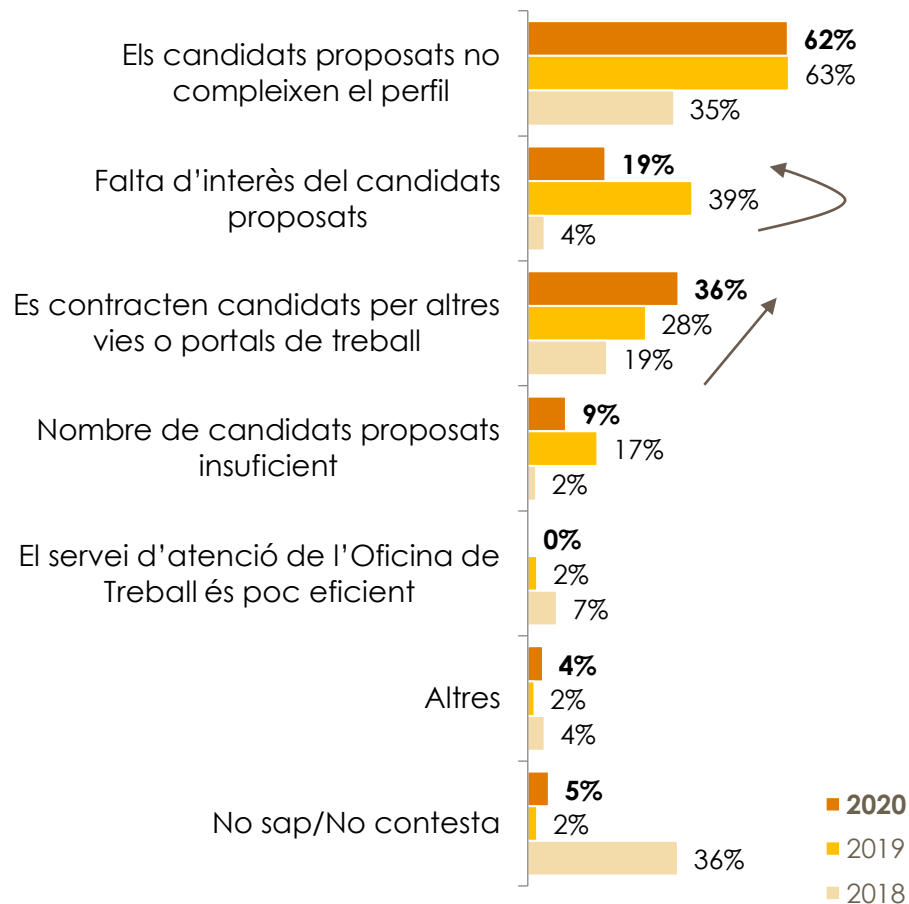
Base: 84% (106 casos) que han contractat algun candidat/a a través de l'Oficina de Treball.

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, exclouent els No sap/No contesta.



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

Resposta múltiple



Dades 2018 no estrictament comparables

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 es manté estable en comparació amb el 2019.

En segon i tercer lloc, **es contracten els candidats per altres vies o portals de feina** i que és degut a **la falta d'interès dels candidats**. Aquests dos motius presenten tendència inverses: la falta d'interès dels candidats ha disminuït dràsticament, mentre que la opció de contractar candidats per altres vies va en augment.

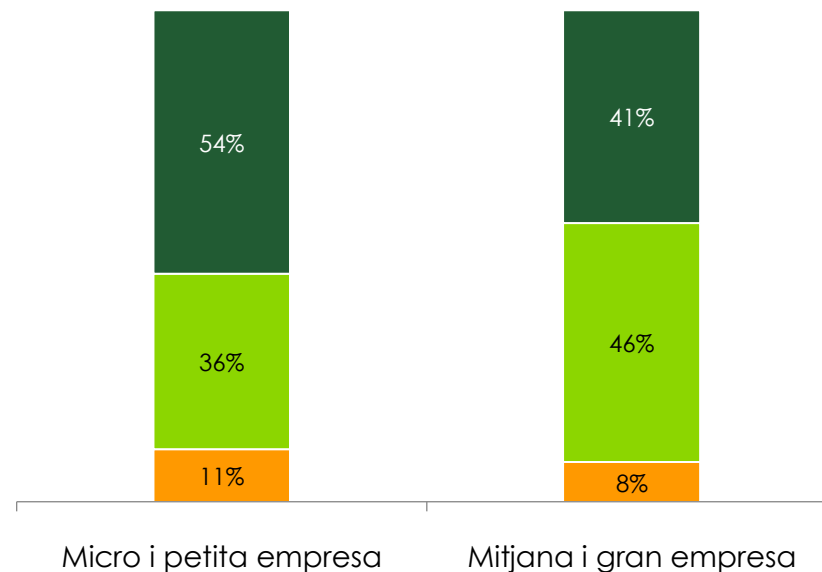
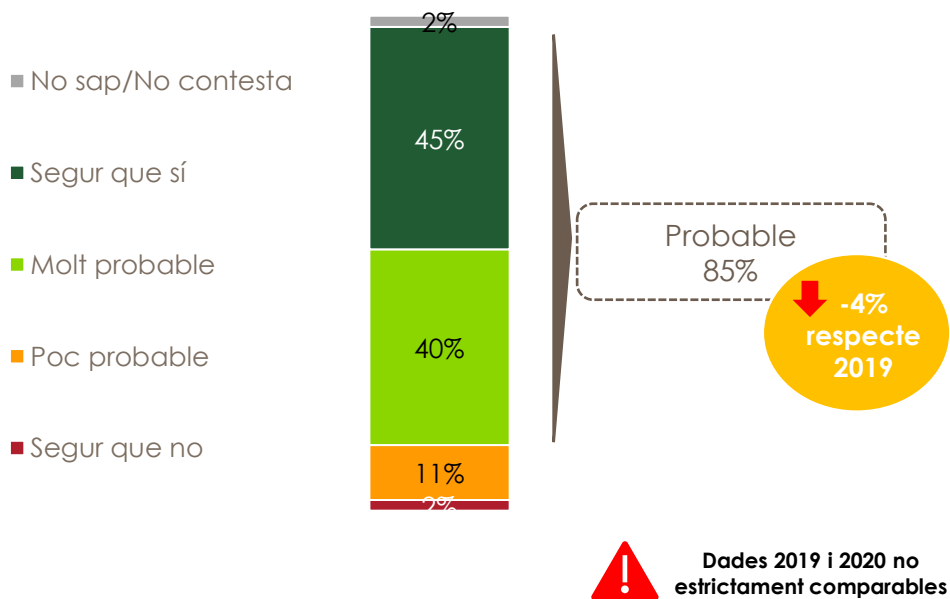
Base 2020: 67% (69 casos). Base 2019: 76% (315 casos). Base 2018: 21% (85 casos).

Nota: Al 2018, la pregunta es va fer en base als que mai havien contractat i la pregunta es va preguntar en format obert. En canvi, al 2019 i 2020 es preguntava als que no han contractat en alguna ocasió i amb les opcions de resposta.



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

Segons dimensió de l'empresa



Un 85 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 2019, aquesta probabilitat ha disminuït lleugerament, tot i que la comparativa amb 2019 no és estricta.

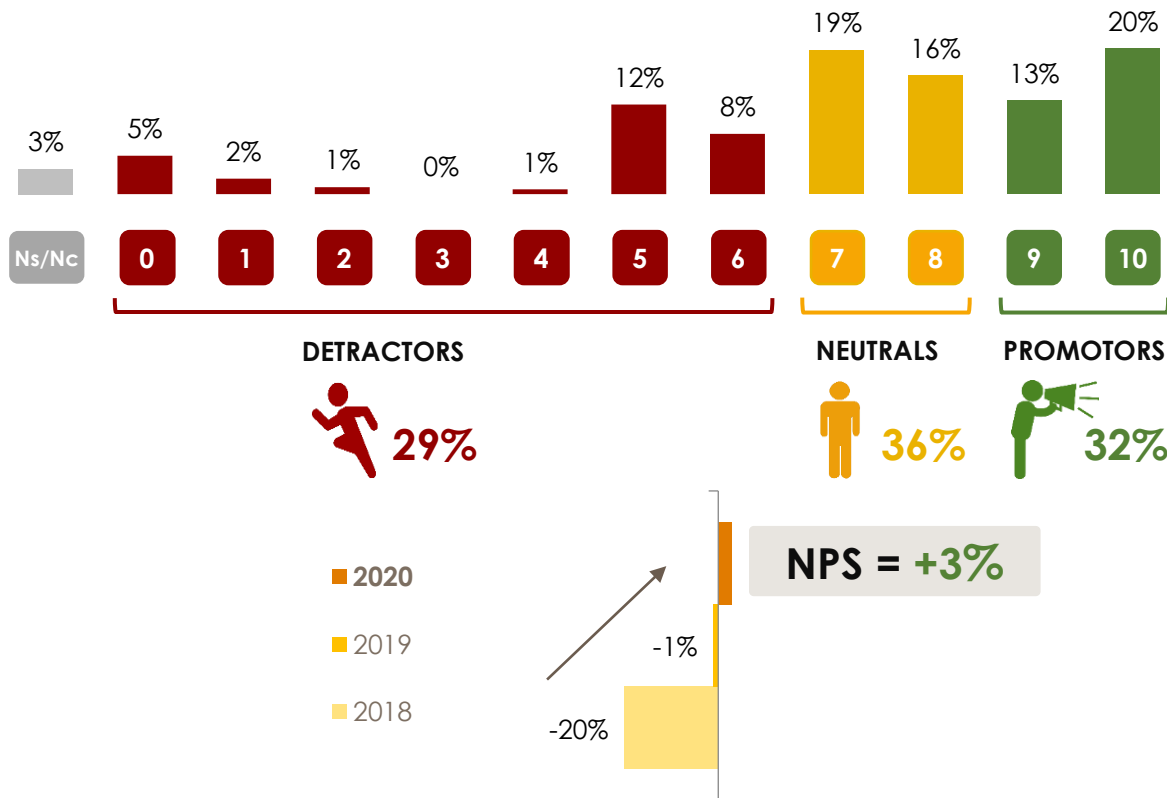
Les petites i microempreses estan més segures de tornar a adreçar-se al SOC, en comparació amb les mitjanes i grans, on predomina la opció molt probable.

Nota: La reduïda mida de la mostra pot provocar un error mostral considerable al comparar subgrups. Al 2019, la pregunta es va fer en base als que havien contractat a algun candidat alguna vegada, mentre que al 2020, la pregunta s'ha adaptat per a que tothom la pogués contestar. Les opcions de resposta s'han mantingut, només s'ha modificat lleugerament l'enunciat.

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.

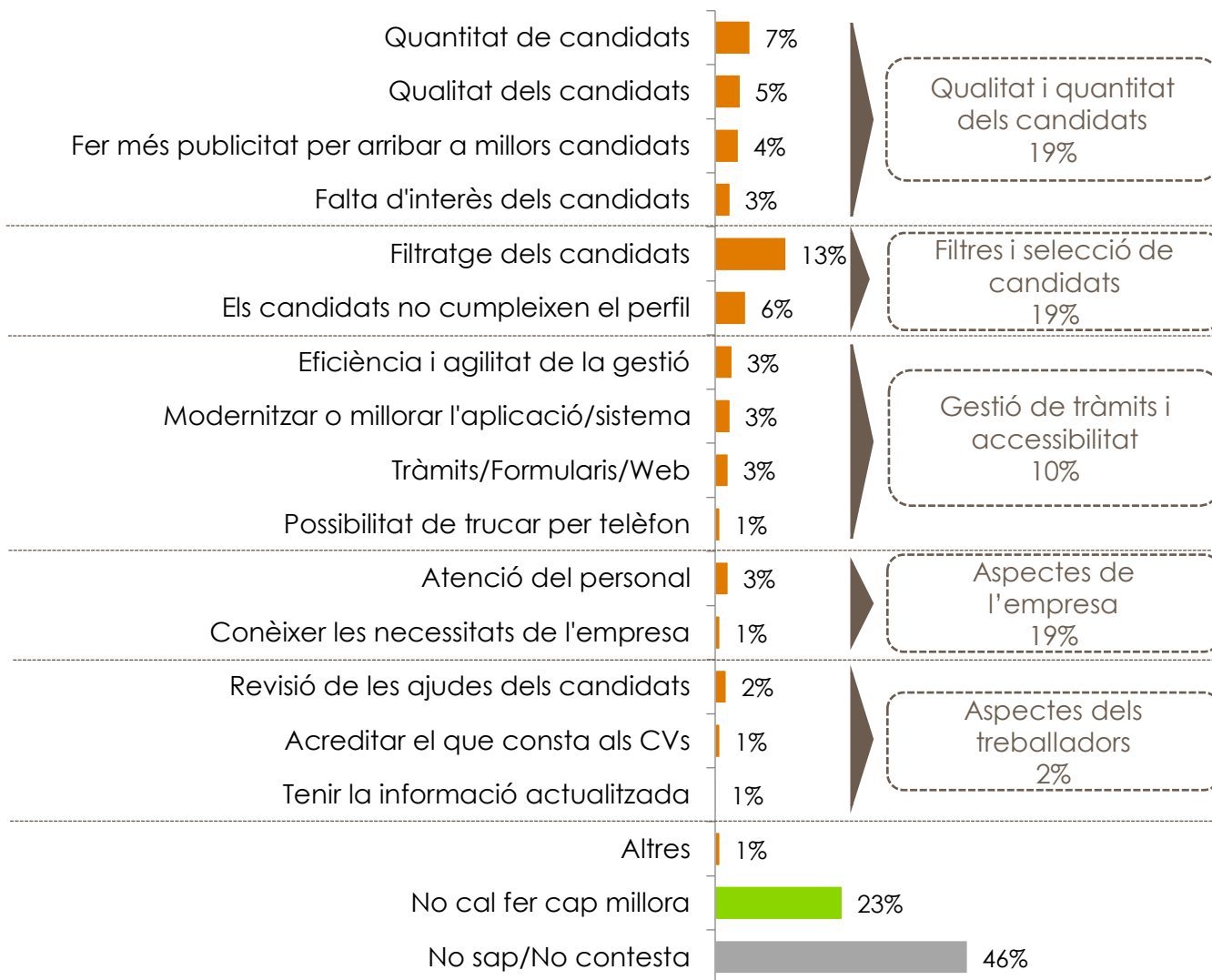
$$\text{NPS} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors}$$

El nivell de **recomanació** del servei de l'Oficina de Treball se situa majoritàriament en la prescripció neutral. Tot i així, hi ha un 29% d'usuaris pels quals la probabilitat de recomanar el servei és inferior als 6 punts, i es consideren detractors i un 32% d'empreses promotores del servei.

L'NPS se situa en un **+3%**, esdevenint la primera vegada que no es tracta d'un índex negatiu. És a dir, la percepció de les empreses en vers al servei de les Oficines de Treball **és neutral però amb tendència positiva**.



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



Un **23%** de les empreses del servei d'intermediació consideren que **no cal fer cap millora**. D'altra banda, fins a un **46% no responen**.

Entre els aspectes de millora **que més es mencionen**, destaca el filtratge dels candidats, la qualitat i la quantitat dels candidats.

Amb **menys pes** hi ha aspectes relacionats amb l'acreditació del que consta al CV, conèixer les necessitats de l'empresa i la possibilitat de rebre atenció telefònica.



ceres 
investigació sociològica
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1^a planta

43201 Reus

T. 977 773 615

www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres