

# AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE LABORA PER PART DE LES PERSONES DEMANDANTS I LES EMPRESSES OFERENTS D'OCUPACIÓ

Informe de resultats

Presentat a:

## LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

Desembre, 2022



## Índex

1. Introducció i aspectes metodològics .....	3
2. Persones demandants.....	9
2.1. Característiques de les persones .....	10
2.2. Relació amb LABORA .....	25
2.3. Valoració general de l'Espai LABORA.....	35
2.4. Valoració de l'Entrevista Inicial .....	46
2.5. Valoració de les ofertes i els cursos .....	55
2.6. Valoració del Servei d'Orientació .....	60
3. Empreses oferents .....	78
3.1. Característiques de les empreses .....	79
3.2. Relació amb LABORA .....	88
3.3. Valoració del Servei d'Intermediació.....	93
3.4. Valoració de les candidatures .....	103
3.5. Valoració de la visita .....	114
3.6. Experiència global .....	118
4. Conclusions .....	126



# Presentació i metodologia



LABORA té com a propòsit principal identificar les expectatives, les necessitats i la valoració dels seus serveis per part dels principals grups d'interés (usuaris demandants i empreses ocupadores), per a obtenir informació que permeti adequar els objectius estratègics a les necessitats i perfeccionar les actuacions pertinents.

El propòsit general es desglossa en els **objectius específics** següents:

### PERSONES DEMANDANTS

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

- ▶ Anàlisi del **perfil de persones usuàries** de LABORA
- ▶ **Valoració** general del servei prestat en l'Espai LABORA
- ▶ **Valoració** de l'entrevista inicial
- ▶ **Valoració** de les ofertes i cursos
- ▶ **Valoració** del servei d'orientació



### EMPRESSES OFERENTS

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

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





### NOM DE L'ESTUDI I CLIENT

**Estudi:** Avaluació dels serveis de LABORA per part de les persones demandants d'ocupació.

**Client:** LABORA (Servei Valencià d'Ocupació i Formació)

### UNIVERS I MOSTRA

**Univers de treball:** persones demandants que han rebut el servei d'orientació de LABORA durant els últims 12 mesos (octubre 2021 – setembre 2022). Mida: 112.208 usuaris.

**Base de mostreig:** Selecció aleatòria de 20.000 usuaris amb correu electrònic.

**Mida de la mostra:** 1.702 persones.

**Procés de ponderació:** S'ha aplicat un procés de ponderació per restituir els pesos de la mostra segons províncies, sexe i edat de les persones demandants d'ocupació.

**Error mostral:** global de  $\pm 2,4\%$  per a les proporcions, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% ( $k=2$ ) i màxima indeterminació ( $p=q=50\%$ ).



### RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

**Instrument:** Qüestionari estructurat dissenyat per CERES d'acord amb els objectius de la investigació, amb la col·laboració i aprovació de LABORA.

**Idiomes:** castellà i valencià.

**Administració:** En línia del qüestionari estructurat a través d'un enllaç obert, enviat per correu electrònic.

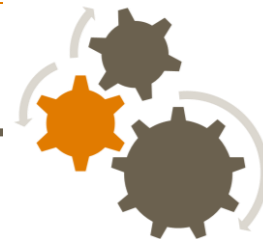
**Durada:** 7 minuts de mitjana.

### TREBALL DE CAMP

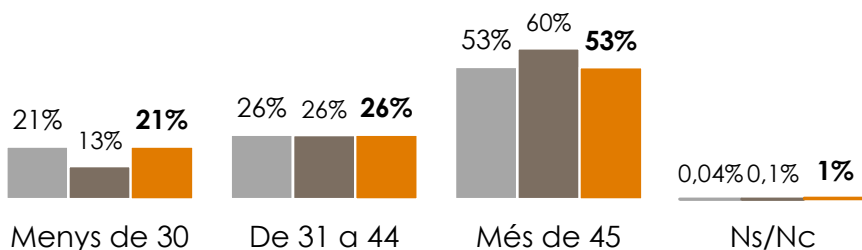
**Dates:** Del 25 d'octubre al 10 de novembre del 2022.

#### Metodologia del treball de camp:

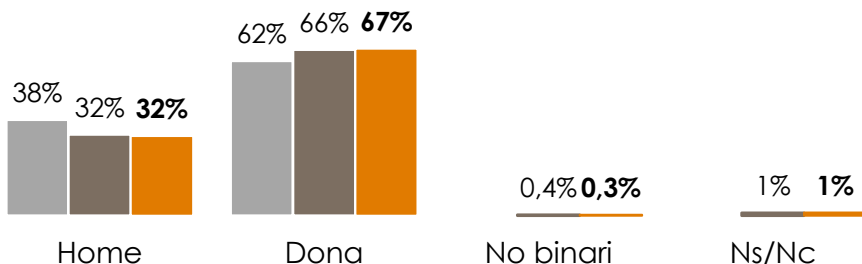
- Enviament gestionat per LABORA a la selecció aleatòria de 20.000 usuaris amb correu electrònic.
- Respostes anònimes.
- Respostes obtingudes: 1.893.
- Controls de qualitat aplicats sobre el temps de resposta, duplicat i respostes invàlides. s'eliminen: 191 respostes.



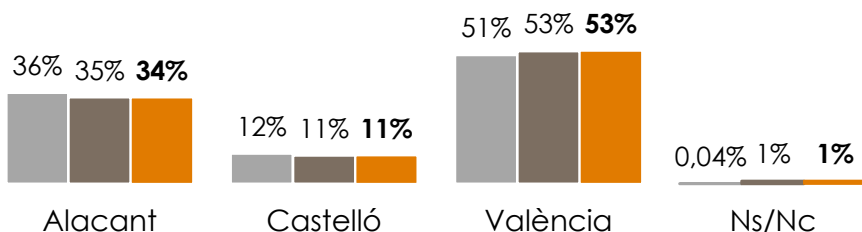
### Edat



### Sexe



### Província



### Procés de ponderació

Per tal d'analitzar correctament la informació de les persones demandants d'ocupació es contrasta la distribució de la mostra obtinguda amb relació a l'univers en aquelles variables de les quals es disposa d'informació: sexe, edat i província.

S'observa com la mostra presenta una desviació més gran quant a l'edat, amb menys persones menors de 30 anys i una sobre-representació de majors de 45.

En aquest cas, es restitueixen els pesos de la mostra segons l'edat dels usuaris.

La distribució dels usuaris segons sexe i províncies és molt semblant a l'univers i no s'aplica cap pes segons aquestes variables.



### NOM DE L'ESTUDI I CLIENT

**Estudi:** Avaluació dels serveis de LABORA per part de les empreses oferents d'ocupació.

**Client:** LABORA (Servei Valencià d'Ocupació i Formació).

### UNIVERS I MOSTRA

**Univers de treball:** empreses oferents que han rebut alguna visita o han presentat alguna oferta en LABORA durant els últims 12 mesos (octubre 2021 – setembre 2022).

Mida: 9.791 empreses.

**Base de mostreig:** Selecció de 3.976 empreses amb correu electrònic.

**Mida de la mostra:** 338 empreses.

**Procés de ponderació:** S'ha aplicat un procés de ponderació per restituir els pesos de la mostra segons províncies i nombre de treballadors.

**Error mostral:** global de  $\pm 5,3\%$  per a les proporcions, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% ( $k=2$ ) i màxima indeterminació ( $p=q=50\%$ ).



### RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

**Instrument:** Qüestionari estructurat dissenyat per CERES d'acord amb els objectius de la investigació, amb la col·laboració i aprovació de LABORA.

**Idiomes:** castellà i valencià.

**Administració:** En línia del qüestionari estructurat a través d'un enllaç específic, enviat per correu electrònic.

**Durada:** 6,7 minuts de mitjana.

### TREBALL DE CAMP

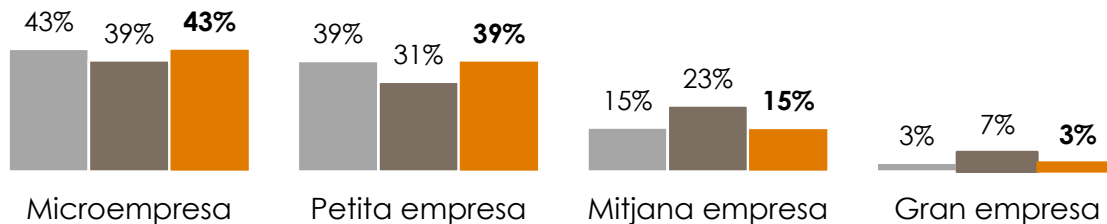
**Dates:** Del 21 d'octubre al 15 de novembre del 2022.

#### Metodologia del treball de camp:

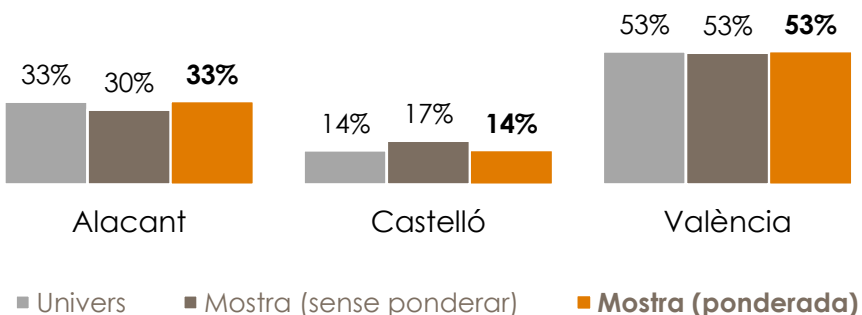
- Tramesa d'invitació i recordatoris a la selecció de 3.976 empreses amb correu electrònic.
- Seguiment telefònic per incentivar la resposta: 117 correus modificats, 298 correus rebuts 47 no vol participar, 121 no localitzats i 59 no vàlids.
- Respostes obtingudes: 384.
- Controls de qualitat aplicats sobre el temps de resposta, duplicat i respostes invàlides. S'eliminen: 46 respostes.



### Mida de l'empresa



### Província



### Procés de ponderació

Per tal d'analitzar correctament la informació de les empreses oferents d'ocupació es contrasta la distribució de la mostra obtinguda amb relació a l'univers en aquelles variables de les quals es disposa d'informació: mida d'empresa i província.

S'observa com la mostra presenta una lleugera desviació quant a la mida i província amb una sobrerepresentació de mitjana i gran empresa i empreses de Castelló.

En aquest cas, es restitueixen els pesos de la mostra tenint en compte les dues variables.







Persones demandants





# Características de les persones demandants

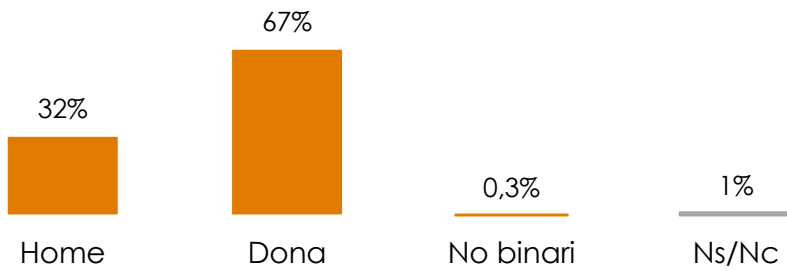




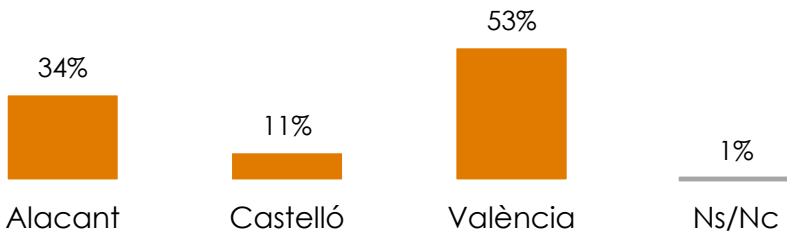
## Dades sociodemogràfiques

El perfil sociodemogràfic que destaca entre les persones demandants dels serveis de LABORA són majoritàriament dones, persones d'uns 44 anys de mitjana i residents a València o Alacant.

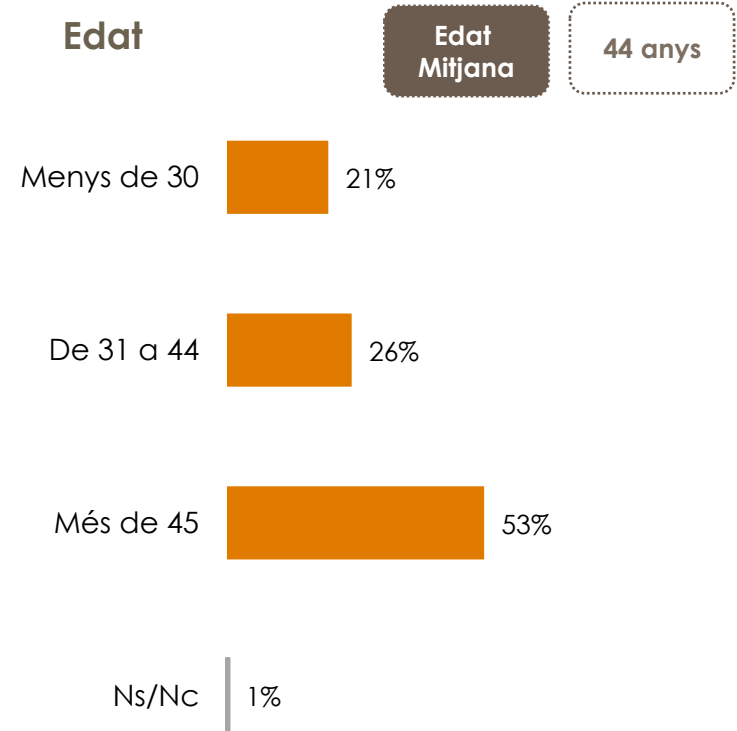
### Sexe



### Província



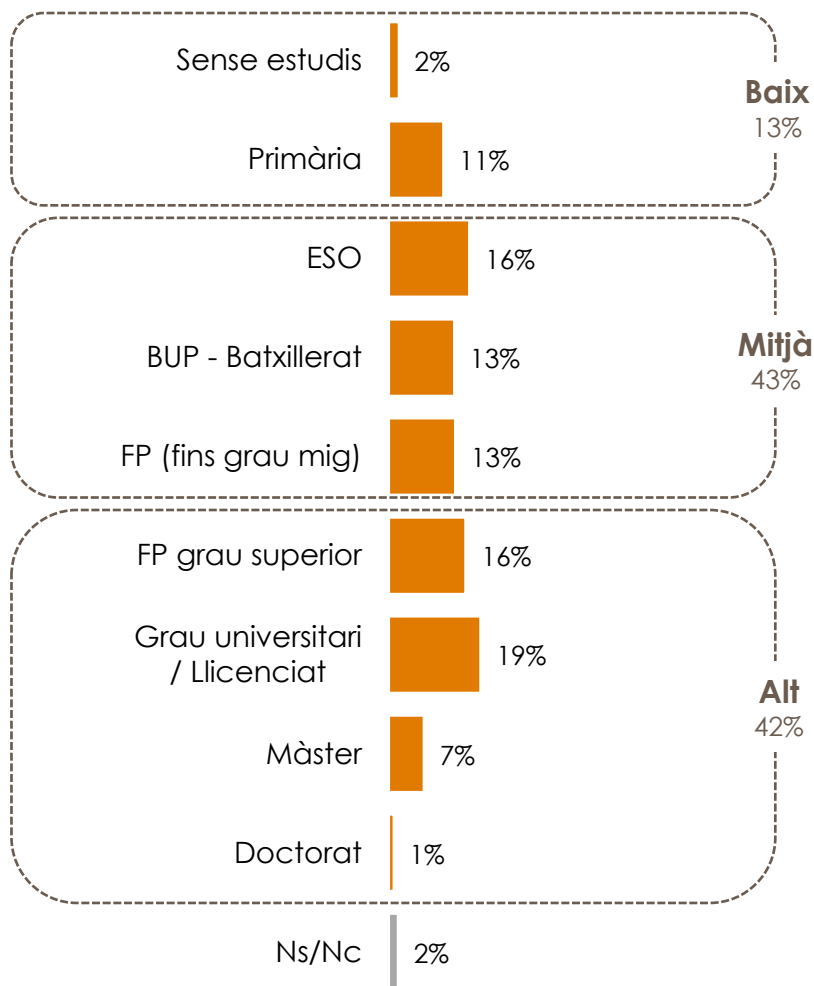
### Edat





## Nivell educatiu

Quin és el nivell d'estudis que ha finalitzat?



La gran majoria de persones demandants té un nivell educatiu mitjà o alt.

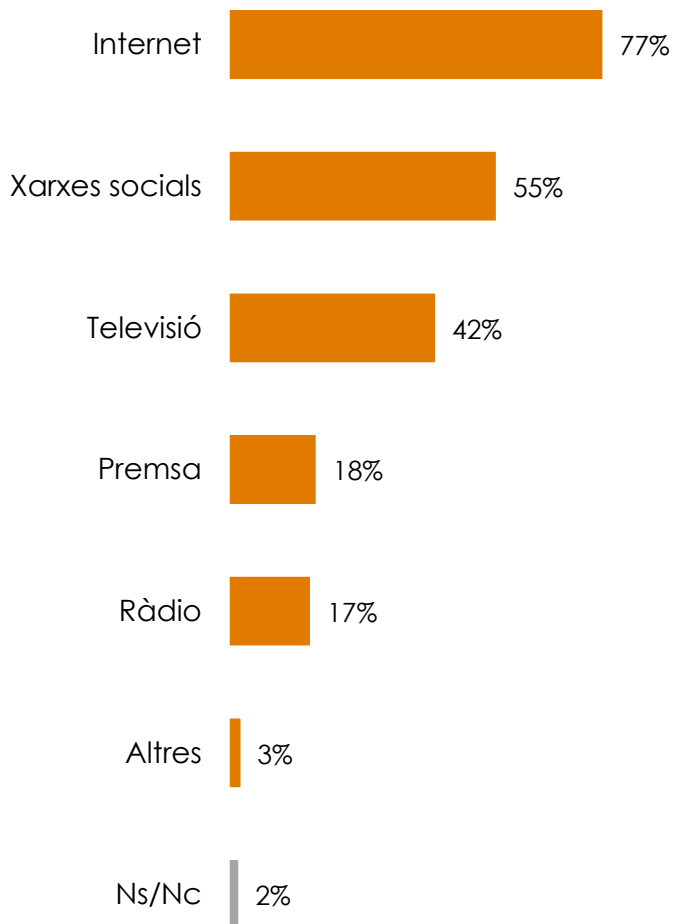
En una proporció més alta, hi destaquen les persones que disposen d'un grau universitari o d'una llicenciatura.

D'altra banda, s'observa que en el nivell educatiu alt, els que disposen de màster o doctorat són una minoria.



### Quins canals utilitza per informar-se sobre notícies i actualitat en general?

\*Resposta múltiple.



El canal informatiu més utilitzat per a seguir les notícies i l'actualitat en general és Internet.

Pràcticament 8 de cada 10 persones demandants utilitza aquest canal.

En segon lloc, es troben les xarxes socials. Més de la meitat de les persones demandants les utilitzen com a canal informatiu.

En tercer lloc, trobem que aproximadament un 40% dels consultats utilitzen la televisió per a informar-se.

D'altra banda, els canals com ara la premsa o ràdio s'utilitzen menys.

## Característiques de les persones demandants

### Ús de canals informatius. Perfil



		Internet	Xarxes socials	Televisió	Premsa	Ràdio
Sexe	Home	74%	51%	42%	22%	21%
	Dona	78%	57%	43%	16%	14%
Edat	Menors de 30	74%	71%	38%	15%	9%
	De 31 a 44	79%	56%	38%	16%	12%
	Majors de 45	77%	48%	46%	20%	22%
Província	Alacant	76%	54%	43%	16%	15%
	Castelló	78%	55%	44%	23%	16%
	València	77%	56%	42%	18%	18%
Nivell educatiu	Baix	63%	49%	43%	12%	13%
	Mitjà	74%	53%	41%	15%	16%
	Alt	84%	59%	43%	24%	20%
<b>TOTAL</b>		<b>77%</b>	<b>55%</b>	<b>42%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>

Entre els que utilitzen els diferents canals informatius, destaquen significativament els perfils següents :

- Internet: persones amb un nivell educatiu alt.
- Xarxes socials: dones, menors de 30 anys o persones amb un nivell educatiu alt.
- Televisió: persones de més de 45 anys.
- Premsa i ràdio: homes, majors de 45 anys o persones amb un major nivell educatiu.

No s'hi observen diferències significatives segons l'àmbit geogràfic.

Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



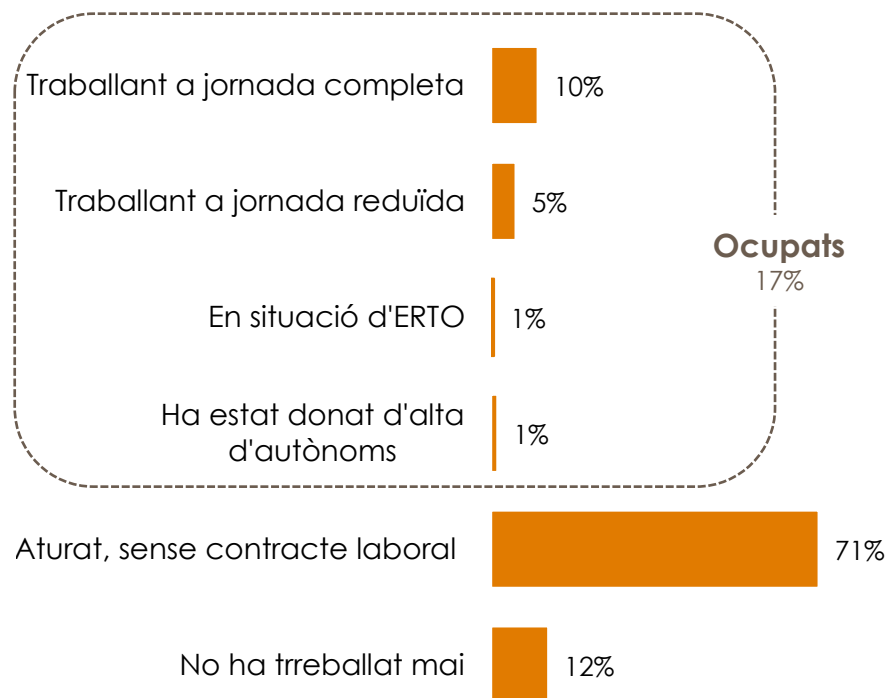
## Situació laboral de l'últim any i actual

### Situacions laborals de l'últim any

\*Resposta múltiple.



### Situació laboral actual



La gran majoria de persones demandants (quasi el 80%) ha estat en situació d'atur en l'últim any.

En el moment de la consulta, responen un 17% de persones laboralment actives, un 71% d'aturats i un 12% de persones que no han treballat mai.



## Característiques de les persones demandants

### Situació laboral de l'últim any. Perfil

		Jornada completa	Jornada reduïda	En ERTO	Autònom	Aturat	No ha treballat
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	29%	11%	2%	2%	80%	10%
	<b>Dona</b>	26%	17%	2%	3%	73%	14%
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	27%	17%	2%	2%	58%	31%
	<b>De 31 a 44</b>	32%	16%	3%	4%	77%	9%
	<b>Mayores de 45</b>	25%	13%	2%	2%	81%	7%
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	22%	14%	2%	2%	77%	13%
	<b>Castelló</b>	40%	12%	1%	5%	71%	13%
	<b>València</b>	28%	15%	3%	2%	76%	11%
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	17%	10%	2%	2%	81%	10%*
	<b>Mitjà</b>	24%	13%	3%	2%	77%	14%
	<b>Alt</b>	35%	18%	2%	3%	72%	11%
<b>TOTAL</b>		<b>27%</b>	<b>15%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>76%</b>	<b>12%</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons les situacions laborals de l'últim any:

- Jornada completa: persones d'entre 31 i 44 anys, residents a Castelló o amb un nivell educatiu alt.
- Jornada reduïda: dones o persones amb un major nivell educatiu.
- Autònom: persones d'entre 31 i 44 anys o residents a Castelló.
- Aturat: homes, majors de 45 anys o persones amb un nivell educatiu baix.
- No ha treballat: dones o persones menors de 30 anys.

No s'observen diferències significatives entre les persones en ERTO.

Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

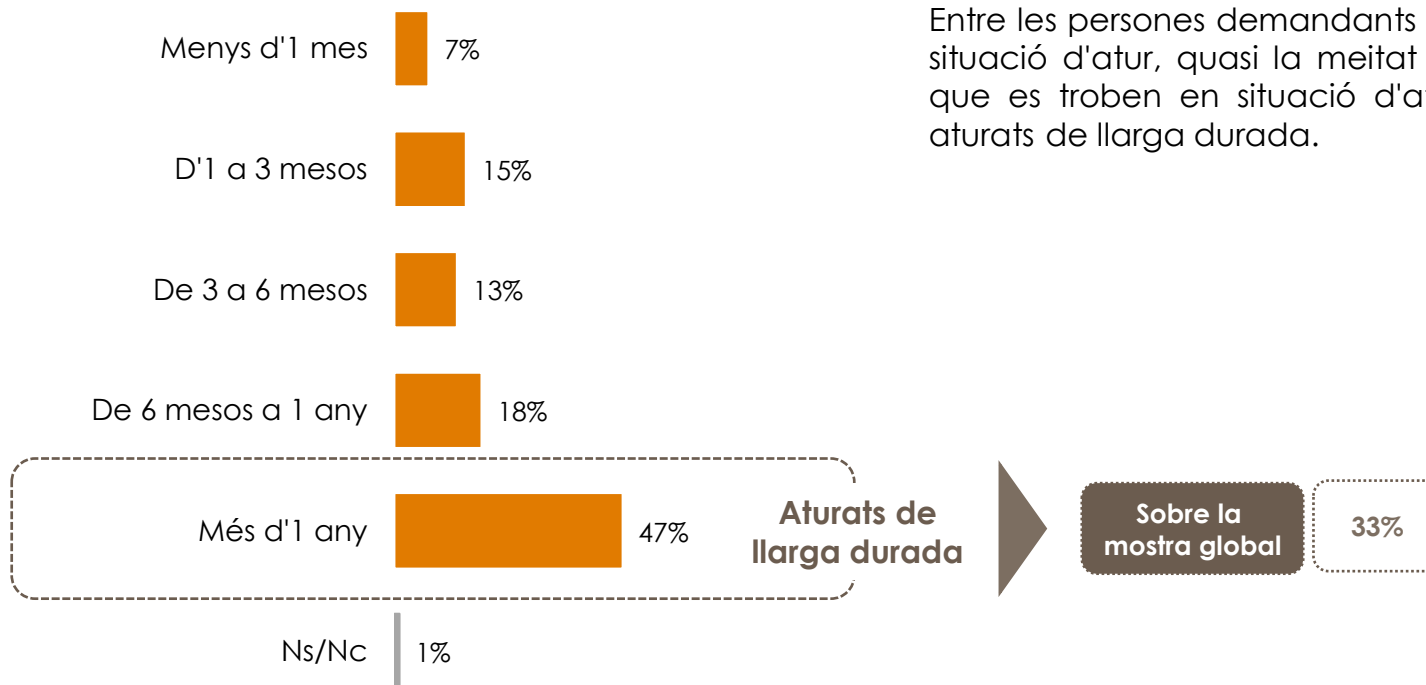
\*Mostra insuficient (n<20 casos).





## Durada en situació d'atur

### Quant de temps fa que no treballa?



## Característiques de les persones demandants

### Durada en situació d'atur. Perfil



		Menys de 3 mesos	De 3 a 12 mesos	Més d'1 any
Sexe	Home	23%	29%	49%
	Dona	22%	32%	46%
Edat	Menors de 30	39%	39%	21%
	De 31 a 44	27%	32%	41%
	Mayores de 45	15%	28%	57%
Província	Alacant	19%	29%	53%
	Castelló	32%	35%	33%
	València	22%	32%	46%
Nivell educatiu	Baix	16%	23%	61%
	Mitjà	20%	29%	51%
	Alt	26%	36%	38%
<b>TOTAL</b>		<b>22%</b>	<b>31%</b>	<b>47%</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons la durada en situació d'atur:

- Menys de 3 mesos: les persones menors de 44 anys, residents a Castelló o amb un nivell educatiu alt.
- De 3 a 12 mesos: els menors de 30 anys o amb un major nivell educatiu.
- Més d'un any: les persones majors de 45 anys, residents a Alacant o amb un nivell educatiu baix o mitjà.

Base: Persones en situació d'atur (71%; n=1.233 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



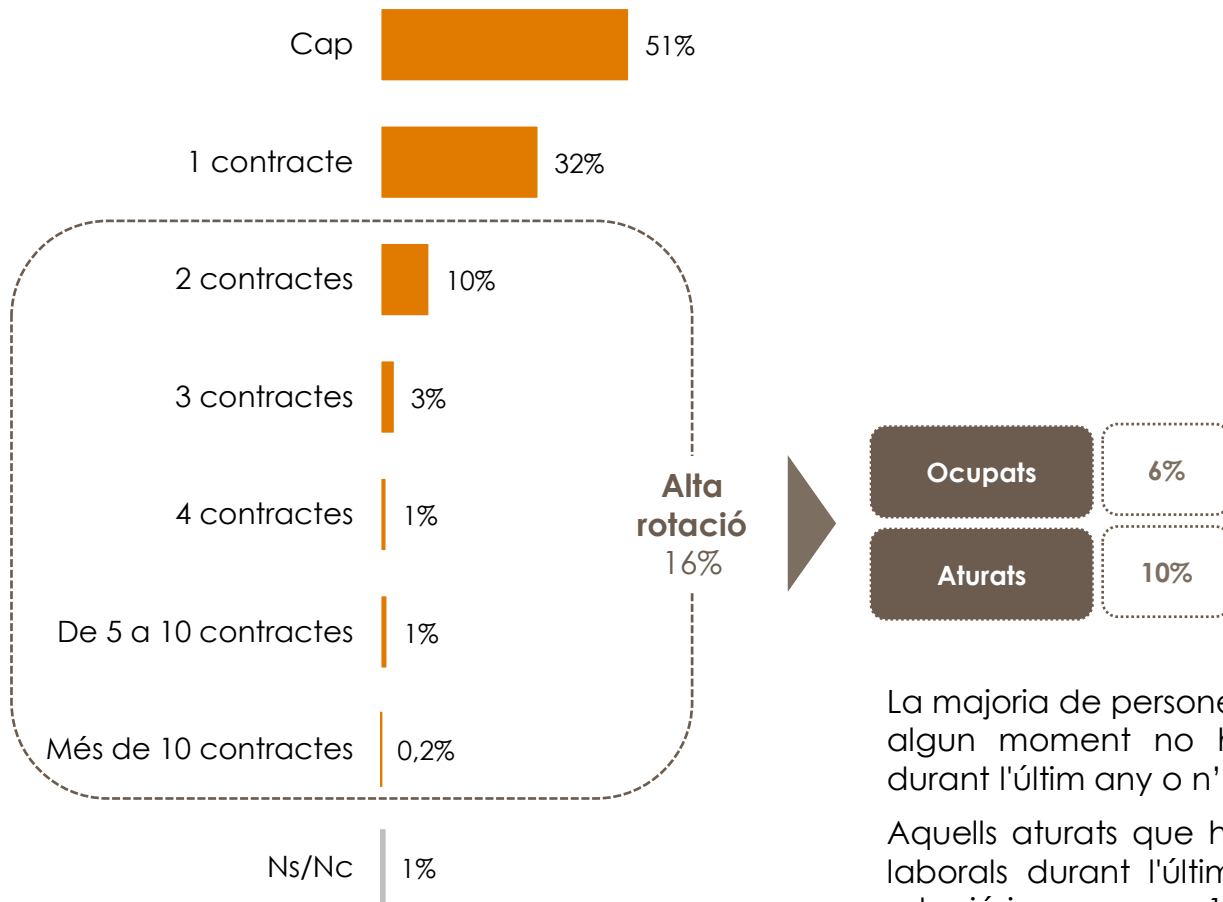
## Característiques de les persones demandants

### Nombre de contractes laborals

Durant els últims dotze mesos, quants contractes ha tingut?

Mitjana  
de contractes  
anuals

0,79



La majoria de persones demandants que han treballat en algun moment no han tingut cap contracte laboral durant l'últim any o n'han tingut només un.

Aquells aturats que han encadenat 2 o més contractes laborals durant l'últim any es consideren aturats d'alta rotació i suposen un 10%.

Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Mitjana: La mitjana de contractes està calculada exclouent els 'Ns/Nc' i prenent els valors mitjans, 7,5 i 12,5, per a les categories "De 5 a 10 contractes" i "Més de 10 contractes", respectivament.



## Característiques de les persones demandants

### Nombre de contractes laborals. Perfil

		Cap	1 contracte	2 o més contractes	Mitjana
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	52%	30%	17%	,8
	<b>Dona</b>	51%	34%	15%	,79
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	45%	35%	19%	,91
	<b>De 31 a 44</b>	44%	37%	18%	,94
	<b>Majors de 45</b>	57%	29%	13%	,68
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	58%	29%	14%	,67
	<b>Castelló</b>	41%	39%	19%	,89
	<b>València</b>	49%	33%	17%	,86
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	65%	23%	10%	,53
	<b>Mitjà</b>	56%	30%	13%	,71
	<b>Alt</b>	41%	38%	21%	,98
<b>Situació laboral</b>	<b>Ocupat</b>	0%	65%	34%	1,65
	<b>Aturat</b>	55%	30%	14%	,72
	<b>No ha treballat</b>	100%	0%	0%	,00
<b>TOTAL</b>		<b>51%</b>	<b>32%</b>	<b>16%</b>	<b>,79</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons el nombre de contractes laborals:

- Cap: les persones majors de 45 anys, residents a Alacant, amb un nivell educatiu baix o mitjà o en situació d'aturat o que no han treballat mai.
- Un contracte: les persones de 31 a 44 anys, residents a Castelló, amb un nivell d'estudis alt i ocupades.
- Dos o més contractes (alta rotació): persones amb un nivell educatiu alt i ocupades.

Tenen més contractes les persones més joves, residents a Castelló o València, amb un nivell educatiu alt i ocupades.

Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



# Perfil laboral de les persones demandants

### Indicador: Perfil laboral de les persones demandants



Tenint en compte la situació laboral actual de les persones demandants i la situació concreta de les persones en situació d'atur, es crea l'indicador "Perfil laboral de les persones demandants".

Amb aquesta classificació, en el moment de la consulta trobem:

- Ocupats: un 17% de persones laboralment actives.
- Resta d'aturats: un 28% de persones que fa menys d'1 any que es troben en situació d'atur i que han tingut un o cap contracte laboral en l'últim any.
- Aturats de llarga durada: un 33% de persones que fa més d'un any que es troben en situació d'atur.
- Aturats d'alta rotació: un 10% de persones en situació d'atur que han encadenat 2 o més contractes en l'últim any.
- No ha treballat mai: un 12% que no ha tingut mai un contracte laboral.

## Característiques de les persones demandants



### Perfil laboral de les persones demandants. Perfil

		Ocupats	Resta d'aturats	Aturats de llarga durada	Aturats d'alta rotació	No ha treballat mai
Sexe	Home	16%	28%	36%	11%	10%
	Dona	18%	28%	31%	10%	14%
Edat	Menors de 30	16%	29%	11%	13%	31%
	De 31 a 44	20%	30%	29%	12%	9%
	Majors de 45	16%	26%	43%	8%	7%
Província	Alacant	14%	26%	38%	9%	13%
	Castelló	23%	31%	20%	12%	13%
	València	18%	28%	33%	11%	11%
Nivell educatiu	Baix	10%	27%	47%	6%	10%
	Mitjà	14%	27%	36%	10%	14%
	Alt	23%	29%	24%	12%	11%
<b>TOTAL</b>		<b>17%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons el perfil laboral de les persones demandants en el moment de la consulta:

- Ocupats: residents a Castelló o amb un nivell educatiu alt.
- Aturats de llarga durada: homes, majors de 45 anys, residents a Alacant o amb un nivell educatiu baix o mitjà.
- Aturats d'alta rotació: persones entre 31 i 44 anys.
- No ha treballat mai: dones o persones menors de 30 anys.

No s'observen diferències significatives en les variables sociodemogràfiques del col·lectiu Resta d'aturats.

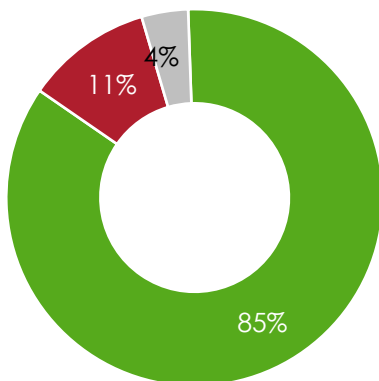
Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



#### Actualment busca treball?



La gran majoria de persones demandants, un 85%, es troben en situació de recerca activa de treball.

Només un 11% dels consultats no busquen un treball en el moment de la consulta.

## Característiques de les persones demandants

### Recerca de treball. Perfil



		Sí, busque treball	No
Sexe	Home	87%	11%
	Dona	84%	11%
Edat	Menors de 30	84%	12%
	De 31 a 44	84%	11%
	Majors de 45	86%	10%
Província	Alacant	88%	8%
	Castelló	76%	19%
	València	86%	11%
Nivell educatiu	Baix	87%	8%
	Mitjà	87%	10%
	Alt	83%	13%
Perfil laboral del demandant	Ocupat	59%	35%
	Aturat de llarga durada	92%	6%
	Aturat d'alta rotació	89%	7%
	Resta d'aturats	91%	5%
	No ha treballat mai	86%	8%
<b>TOTAL</b>		<b>85%</b>	<b>11%</b>

Hi destaquen significativament els següents perfils, segons si es troben o no en recerca de treball:

- En busquen: residents a Alacant, els aturats de llarga durada i la resta d'aturats.
- No en busquen: residents a Castelló, persones amb un nivell educatiu alt o ocupats.

Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).





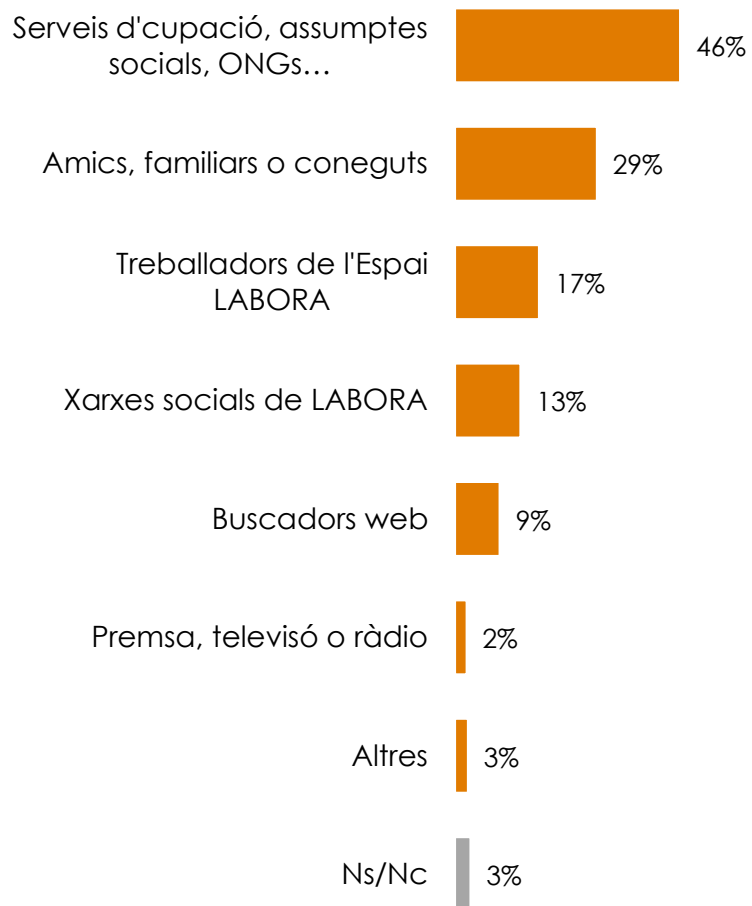
Relació amb  
LABORA





### A través de quins canals va conèixer LABORA?

\*Resposta múltiple.



Les persones demandants d'ocupació arriben principalment a LABORA a través dels serveis d'ocupació, assumptes socials, ONG o altres entitats municipals o sense ànim de lucre.

A banda, LABORA també és conegut entre els demandants a través d'amics, familiars o coneguts.

En menor mesura, els demandants consultats van conèixer LABORA a través dels mateixos treballadors, les xarxes socials, buscadors web o la premsa, televisió o ràdio.

Entre els que esmenten altres canals, destaquen els que ja el coneixien quan era SERVEF.



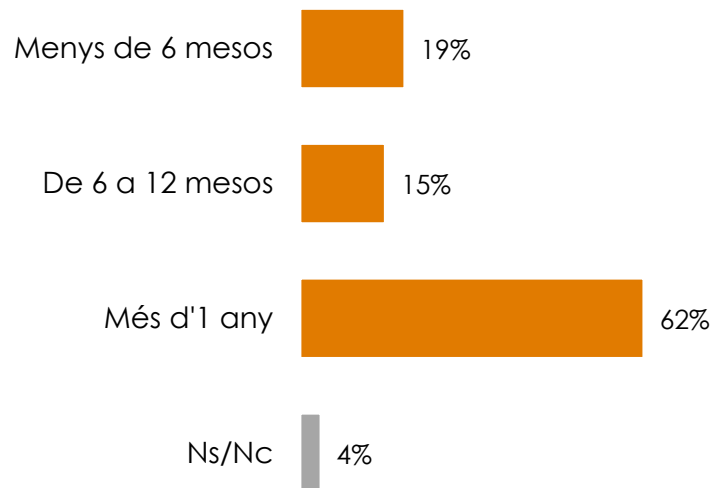
		Serveis municipals	Amics, familiars, coneguts	Treballadors LABORA	Xarxes socials LABORA	Cercadors web	Prensa, TV, Ràdio
Sexe	Home	47%	29%	14%	13%	12%	4%
	Dona	46%	29%	19%	14%	8%	2%
Edat	Menors de 30	31%	57%	12%	12%	8%	3%
	De 31 a 44	49%	26%	20%	14%	12%	3%
	Majors de 45	51%	20%	18%	14%	8%	2%
Província	Alacant	48%	26%	18%	11%	9%	1%
	Castelló	49%	27%	16%	16%	10%	3%
	València	45%	32%	17%	14%	9%	3%
Nivell educatiu	Baix	50%	23%	20%	14%	6%	3%
	Mitjà	49%	28%	20%	14%	8%	2%
	Alt	43%	33%	14%	13%	12%	2%
Perfil laboral del demandant	Ocupat	39%	27%	20%	18%	9%	2%
	Aturat de llarga durada	53%	23%	18%	11%	10%	2%
	Resta d'aturats	50%	28%	16%	12%	9%	2%
	Aturat d'alta rotació	38%	32%	17%	17%	12%	4%
	No ha treballat mai	37%	50%	14%	15%	6%	3%
<b>TOTAL</b>		<b>46%</b>	<b>29%</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons els dos canals principals per a conèixer LABORA:

- Serveis municipals: majors de 45 anys o aturats de llarga durada.
- Amics, familiars o coneguts: menors de 30 anys, residents a València, amb un nivell educatiu alt o que no han treballat mai.



### Quant de temps fa des que es va inscriure a l'Espai LABORA?



La majoria de persones consultades fa més d'un any que es van inscriure com a demandants a l'Espai LABORA.

Només un 20% fa menys de 6 mesos que s'hi va inscriure.



## Temps des de la inscripció. Perfil

		Menys de 6 mesos	De 6 a 12 mesos	Més d'1 any
<b>Sexe</b>	Home	20%	17%	60%
	Dona	18%	15%	63%
<b>Edat</b>	Menors de 30	28%	16%	50%
	De 31 a 44	22%	15%	59%
	Majors de 45	14%	15%	68%
<b>Província</b>	Alacant	19%	15%	63%
	Castelló	25%	18%	55%
	València	17%	15%	63%
<b>Nivell educatiu</b>	Baix	16%	15%	64%
	Mitjà	18%	15%	63%
	Alt	21%	16%	60%
<b>Perfil laboral del demandant</b>	Ocupat	17%	14%	65%
	Aturat de llarga durada	6%	9%	84%
	Aturat d'alta rotació	27%	12%	54%
	Resta d'aturats	26%	26%	42%
	No ha treballat mai	32%	13%	50%
<b>TOTAL</b>		<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>62%</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons el temps que fa que s'hi han inscrit com a demandants:

- Menys de 6 mesos: menors de 44 anys, residents a Castelló, persones aturades en general, aturats d'alta rotació o que no han treballat mai.
- De 6 a 12 mesos: resta d'aturats.
- Més d'un any: majors de 45 anys o aturats de llarga durada.

Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

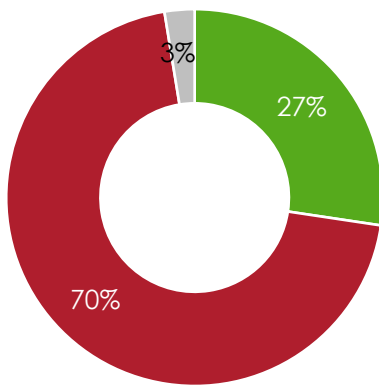
\*Mostra insuficient (n<20 casos).

## Relació amb LABORA

# Treball actual per mitjà de l'Espai LABORA



Va trobar el seu lloc de treball actual per mitjà de l'Espai LABORA



Entre les persones ocupades consultades, només el 27% va trobar el seu lloc de treball actual per mitjà de l'Espai LABORA.

## Relació amb LABORA

# Treball actual per mitjà de l'Espai LABORA. Perfil



		Sí	No
Sexe	Home	19%	76%
	Dona	29%	69%
Edat	Menors de 30	29%	69%
	De 31 a 44	24%	75%
	Majors de 45	29%	68%
Província	Alacant	23%	74%
	Castelló	33%	64%
	València	29%	69%
Nivell educatiu	Baix	26%	67%
	Mitjà	28%	68%
	Alt	28%	71%
<b>TOTAL</b>		<b>27%</b>	<b>70%</b>

No s'observen diferències significatives en el perfil sociodemogràfic de les persones ocupades segons si han trobat el seu lloc de treball actual o no a través de l'Espai LABORA.

Base: Persones treballant o en ERTO (16%; n=270 casos).

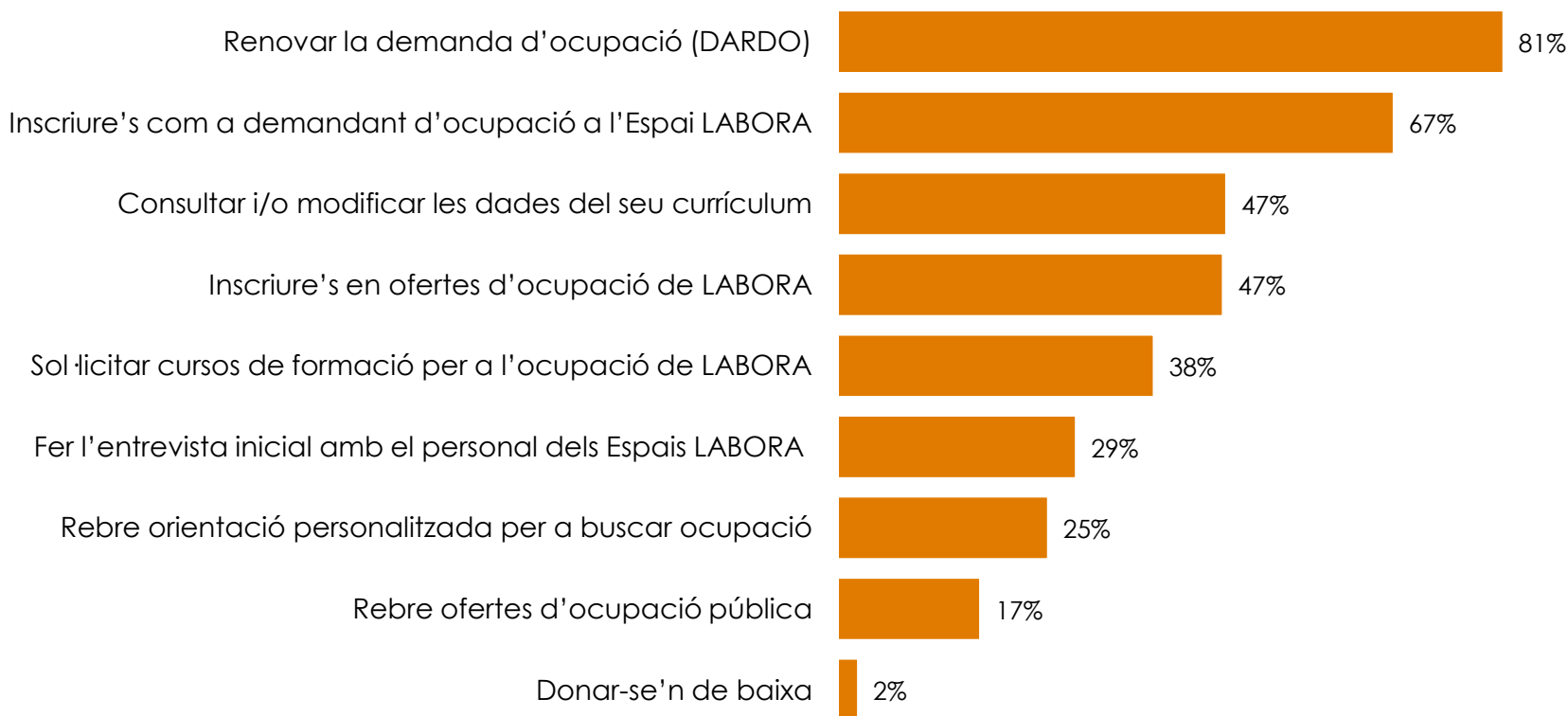
Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



### Dels serveis següents que ofereix LABORA, quins ha utilitzat durant els últims dotze mesos?

\*Resposta múltiple.



La gran majoria de persones demandants consultades han utilitzat el servei de LABORA per a renovar la demanda d'ocupació en els últims 12 mesos. I un 67% l'ha utilitzat per a inscriure-s'hi com a demandant d'ocupació.

Aproximadament la meitat ha consultat i/o modificat les dades del seu CV o s'ha inscrit en ofertes d'ocupació.





		Renovar DARDO	Inscriure's	Consultar/ Modificar	Inscriure's en ofertes	Sol·licitar cursos	Entrevista Inicial	Rebre orientació	Rebre ofertes	Donar-se de baixa
Sexe	Home	78%	65%	45%	47%	30%	25%	23%	19%	2%
	Dona	82%	68%	48%	46%	42%	31%	26%	16%	3%
Edat	Menors de 30	77%	78%	47%	41%	35%	22%	20%	19%	3%
	De 31 a 44	78%	73%	50%	51%	43%	26%	22%	15%	2%
	Majors de 45	83%	60%	46%	47%	37%	33%	29%	17%	2%
Província	Alacant	79%	65%	46%	45%	39%	30%	28%	18%	1%
	Castelló	76%	76%	46%	46%	43%	30%	17%	14%	5%
	València	83%	67%	48%	48%	37%	28%	26%	18%	3%
Nivell educatiu	Baix	79%	55%	30%	41%	32%	26%	25%	16%	1%
	Mitjà	79%	64%	40%	43%	39%	28%	25%	16%	2%
	Alt	82%	75%	60%	52%	39%	30%	26%	19%	3%
Perfil laboral del demandant	Ocupat	79%	76%	56%	48%	37%	23%	19%	19%	3%
	Aturat de llarga durada	77%	78%	46%	44%	35%	32%	24%	14%	3%
	Aturat d'alta rotació	90%	49%	45%	49%	39%	31%	30%	18%	1%
	Resta d'aturats	74%	82%	48%	56%	36%	18%	19%	19%	6%
	No ha treballat mai	69%	68%	42%	36%	48%	31%	29%	17%	1%
<b>TOTAL</b>		<b>81%</b>	<b>67%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>38%</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>

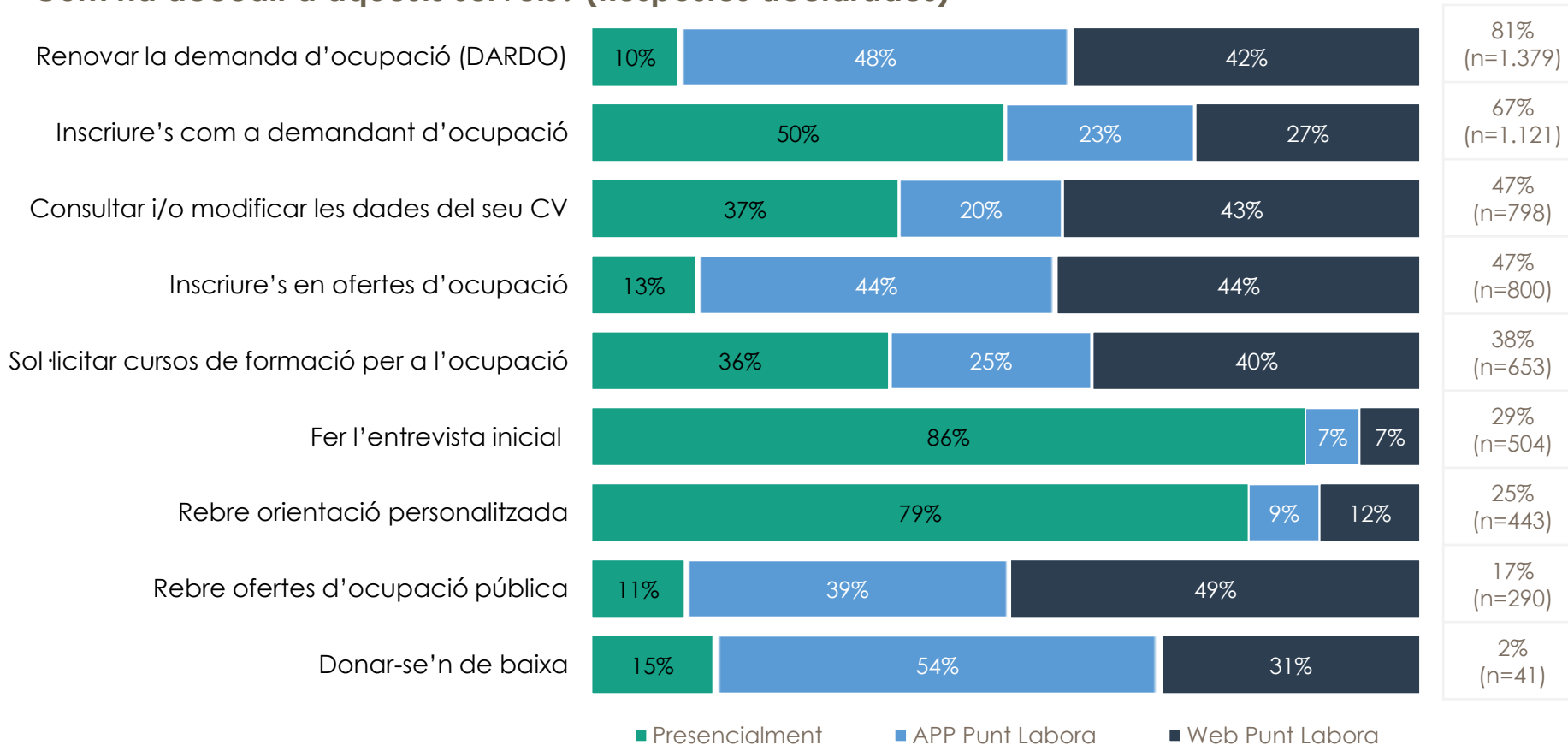
Segons el perfil sociodemogràfic, hi destaquen significativament els majors de 45 anys, residents a València i els aturats d'alta rotació que han renovat la demanda d'ocupació (DARDO). D'altra banda, entre els que s'hi han inscrit com a demandants destaquen les persones més joves, residents a Castelló, amb un nivell educatiu alt, ocupats i aturats de llarga rotació o en general.

En la realització de l'entrevista inicial destaquen les dones i els majors de 45 anys; en el servei per a rebre orientació destaquen els majors de 45 i els aturats d'alta rotació, i en els cursos de formació, les dones d'entre 31 i 44 anys.



## Tipologia d'accés als serveis utilitzats

### Com ha accedit a aquests serveis? (Respostes declarades)



Depenent del servei utilitzat, la tipologia d'accés és diferent. S'hi accedeix de manera més presencial en la inscripció, l'entrevista inicial i l'orientació personalitzada. A través de l'APP s'hi accedeix majoritàriament per a renovar la demanda d'ocupació o per a donar-se de baixa. I a través del web se sol consultar i/o modificar les dades, sol·licitar cursos de formació o rebre ofertes d'ocupació pública. La inscripció en ofertes d'ocupació es pot fer a través del web o de l'APP.



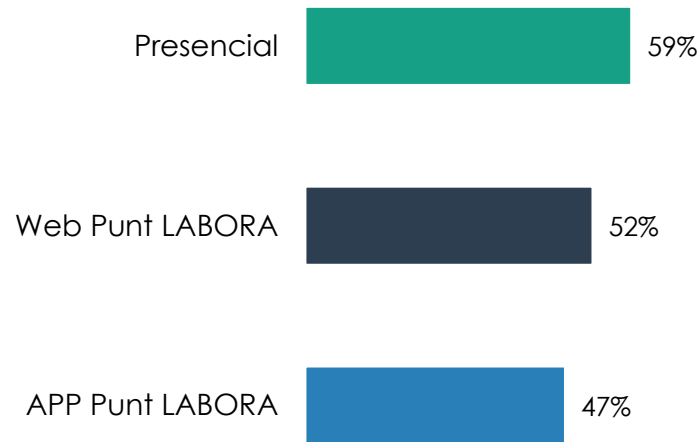
# Valoració general de l'Espai LABORA





### Accés als serveis de l'Espai LABORA en general

*\*Resposta múltiple*



A nivell general, tenint en compte tots els serveis, els tres tipus d'accés tenen un alt nivell d'utilització, sobretot, l'accés presencial, seguit de l'accés a través de la pàgina web Punt LABORA i per últim, a través de l'APP Punt LABORA.



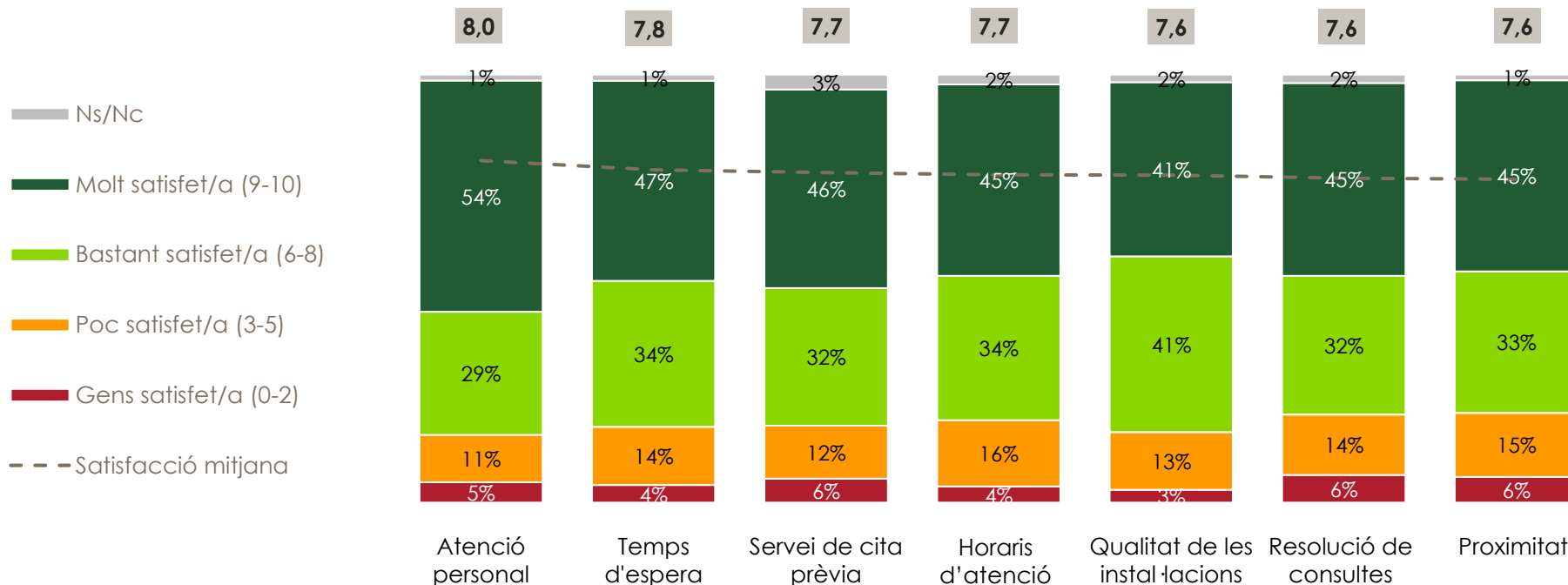
		Presencial	Web	APP
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	58%	53%	43%
	<b>Dona</b>	60%	51%	49%
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	56%	51%	45%
	<b>De 31 a 44</b>	57%	48%	50%
	<b>Majors de 45</b>	61%	54%	46%
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	61%	48%	47%
	<b>Castelló</b>	63%	53%	46%
	<b>València</b>	57%	54%	47%
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	60%	42%	45%
	<b>Mitjà</b>	61%	46%	49%
	<b>Alt</b>	57%	61%	45%
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	50%	55%	45%
	<b>Resta d'aturats</b>	60%	49%	48%
	<b>Aturat de llarga durada</b>	60%	56%	47%
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	55%	48%	49%
	<b>No ha treballat mai</b>	69%	46%	43%
<b>TOTAL</b>		<b>59%</b>	<b>52%</b>	<b>47%</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons la tipologia d'accés als serveis de LABORA:

- Presencial: els que no han treballat mai.
- Web: majors de 45 anys, residents a València o amb un nivell educatiu alt.
- APP: les dones.



### Satisfacció general amb diferents aspectes del servei PRESENCIAL de l'Espai LABORA



En general, les valoracions de satisfacció amb el servei presencial de l'Espai LABORA són altes i hi ha poca variació entre els diferents aspectes.

L'aspecte més ben valorat és l'atenció personal. En segon lloc, es valora el temps d'espera per a ser atés/a. En tercer lloc, es valora el servei de cita prèvia i els horaris d'atenció.

La qualitat de les instal·lacions, la resolució de consultes i la proximitat són els aspectes que es valoren lleugerament menys.



		Atenció personal	Temps d'espera	Cita prèvia	Horaris	Qualitat instal·lacions	Resolució consultes	Proximitat
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	7,8	7,5	7,5	7,4	7,4	7,4	7,3
	<b>Dona</b>	8,1	7,9	7,9	7,8	7,8	7,7	7,7
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	7,6	7,7	7,7	7,4	7,6	7,2	7,2
	<b>De 31 a 44</b>	7,7	7,7	7,4	7,5	7,6	7,4	7,4
	<b>Majors de 45</b>	8,3	7,8	7,9	7,8	7,7	7,8	7,8
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	8,0	7,9	7,7	7,7	7,7	7,6	7,5
	<b>Castelló</b>	7,9	7,6	7,3	7,3	7,5	7,4	7,2
	<b>València</b>	8,0	7,8	7,8	7,7	7,6	7,6	7,7
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	8,3	7,8	7,9	8,0	8,0	7,9	7,9
	<b>Mitjà</b>	8,1	7,8	7,7	7,8	7,7	7,6	7,5
	<b>Alt</b>	7,8	7,8	7,7	7,5	7,5	7,4	7,5
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	7,9	7,5	7,6	7,3	7,6	7,5	7,5
	<b>Resta d'aturats</b>	8,2	7,9	7,6	7,8	7,7	7,7	7,7
	<b>Aturat de llarga durada</b>	7,8	7,6	7,6	7,6	7,4	7,2	7,7
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	7,9	7,8	7,7	7,6	7,5	7,5	7,4
	<b>No ha treballat mai</b>	8,1	7,8	8,0	7,9	7,9	7,7	7,5
<b>TOTAL</b>		<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>

A nivell general, no s'observen diferències significatives en el perfil sociodemogràfic de les persones que han valorat el servei utilitzat de manera presencial.

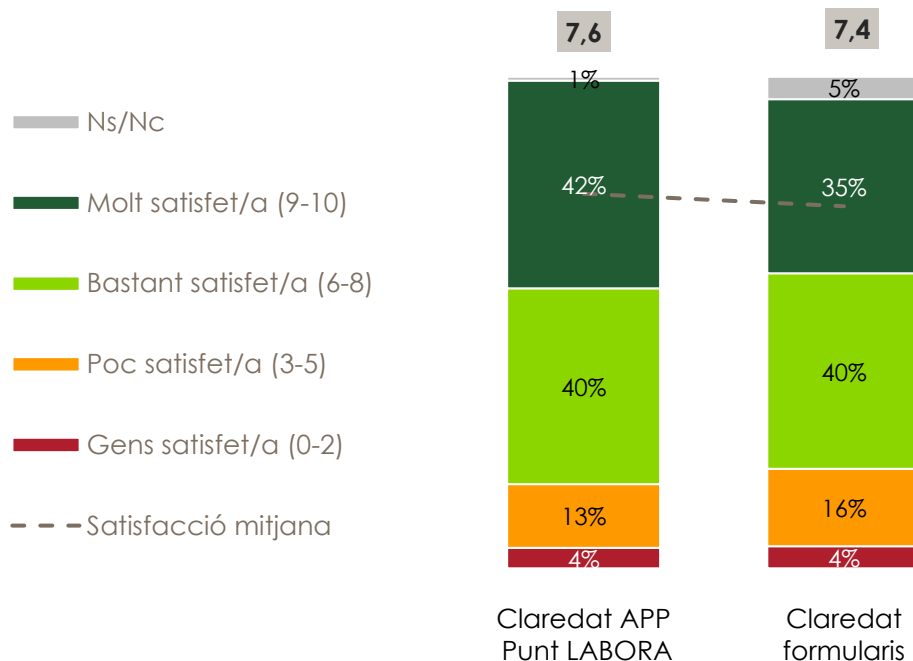
Només hi destaca que els residents a Castelló estan menys satisfets que la resta amb el servei de cita prèvia.

## Valoració general de l'Espai LABORA

# Satisfacció general amb el servei a través de l'APP



### Satisfacció general amb diferents aspectes del servei a través de l'APP Punt LABORA



Les persones que han utilitzat l'APP Punt LABORA per a accedir a algun servei valoren la claredat de l'APP Punt LABORA i dels formularis satisfactòriament.





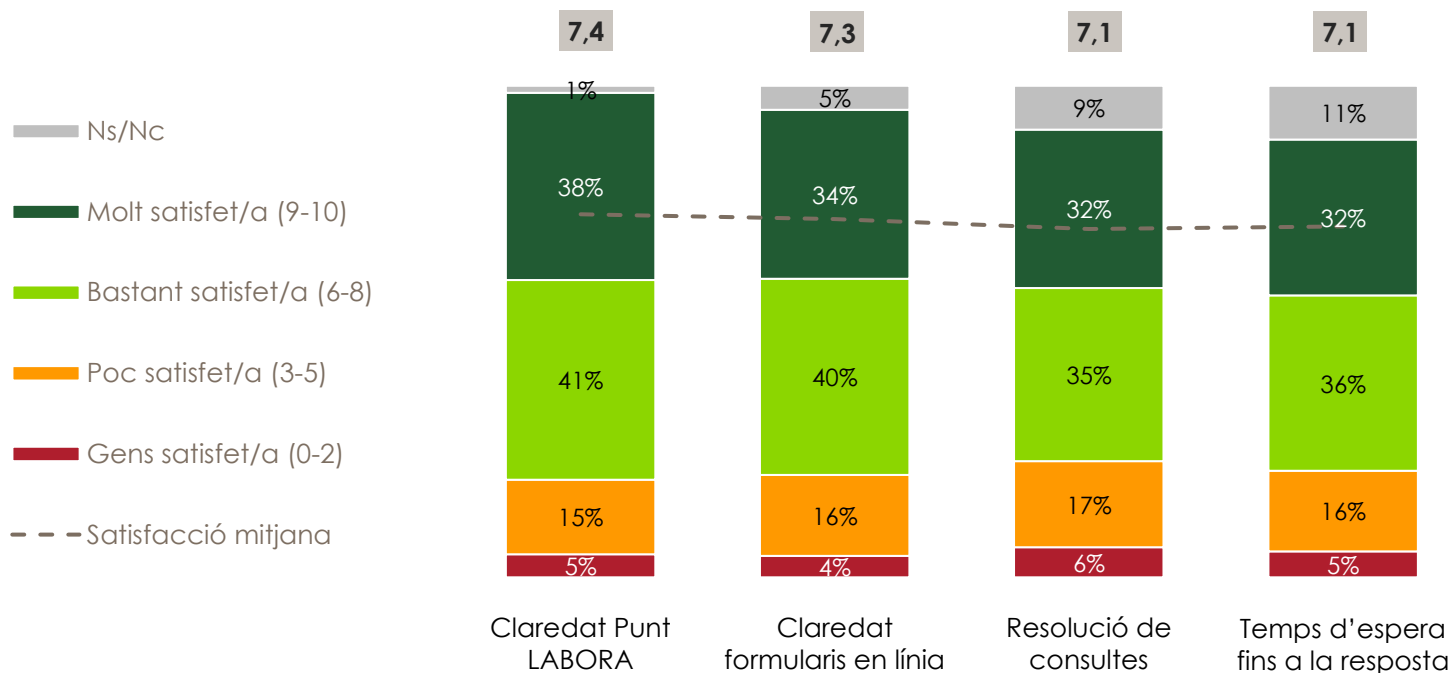
		Claredat APP	Claredat formularis
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	7,4	7,1
	<b>Dona</b>	7,7	7,5
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	7,4	7,4
	<b>De 31 a 44</b>	7,4	7,1
	<b>Majors de 45</b>	7,8	7,4
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	7,7	7,5
	<b>Castelló</b>	7,5	6,8
	<b>València</b>	7,5	7,4
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	7,9	7,5
	<b>Mitjà</b>	7,7	7,4
	<b>Alt</b>	7,5	7,3
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	7,5	7,2
	<b>Resta d'aturats</b>	7,9	7,5
	<b>Aturat de llarga durada</b>	7,4	7,3
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	7,6	7,4
	<b>No ha treballat mai</b>	7,2	7,3
<b>TOTAL</b>		<b>7,6</b>	<b>7,4</b>

A nivell general, no s'observen diferències significatives en el perfil sociodemogràfic de les persones que han valorat el servei a través de l'APP Punt LABORA.

Només hi destaca que els residents a Castelló estan menys satisfets que la resta amb la claredat dels formularis a través de l'APP.



### Satisfacció general amb diferents aspectes del servei a través del WEB Punt LABORA



En general, les valoracions de satisfacció amb el servei a través del web Punt LABORA són altes i amb poca variació entre els diferents aspectes.

Les persones que han utilitzat la pàgina web Punt LABORA per a accedir a algun servei, també valoren la claredat del Punt LABORA i dels formularis.

# Valoració general de l'Espai LABORA

## Satisfacció servei WEB. Perfil



		Claredat WEB	Claredat formularis	Resolució consultes	Temps espera
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	7,2	7,1	6,9	7,0
	<b>Dona</b>	7,5	7,4	7,2	7,2
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	7,3	7,4	6,9	7,0
	<b>De 31 a 44</b>	7,1	7,1	6,9	6,7
	<b>Majors de 45</b>	7,5	7,3	7,2	7,4
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	7,4	7,3	7,0	7,1
	<b>Castelló</b>	7,6	7,5	7,1	7,0
	<b>València</b>	7,4	7,2	7,1	7,2
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	7,9	7,6	7,9	7,8
	<b>Mitjà</b>	7,4	7,2	6,9	6,9
	<b>Alt</b>	7,3	7,3	7,0	7,2
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	7,4	7,3	7,1	6,9
	<b>Resta d'aturats</b>	7,4	7,3	7,1	7,2
	<b>Aturat de llarga durada</b>	7,0	6,9	6,7	7,3
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	7,4	7,2	7,2	7,2
	<b>No ha treballat mai</b>	7,6	7,6	7,0	7,1
<b>TOTAL</b>		<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>

A nivell general, les persones amb un nivell més baix d'estudis estan més satisfetes amb la majoria d'aspectes relacionats amb el servei web.

Concretament, els aturats d'alta rotació estan menys satisfets amb la claredat dels formularis i la resolució de consultes, i les persones d'entre 31 i 44 anys, amb el temps d'espera (fins a la resposta).

Base: Han utilitzat algun servei per mitjà del WEB Punt LABORA (52%; n=887 casos).

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

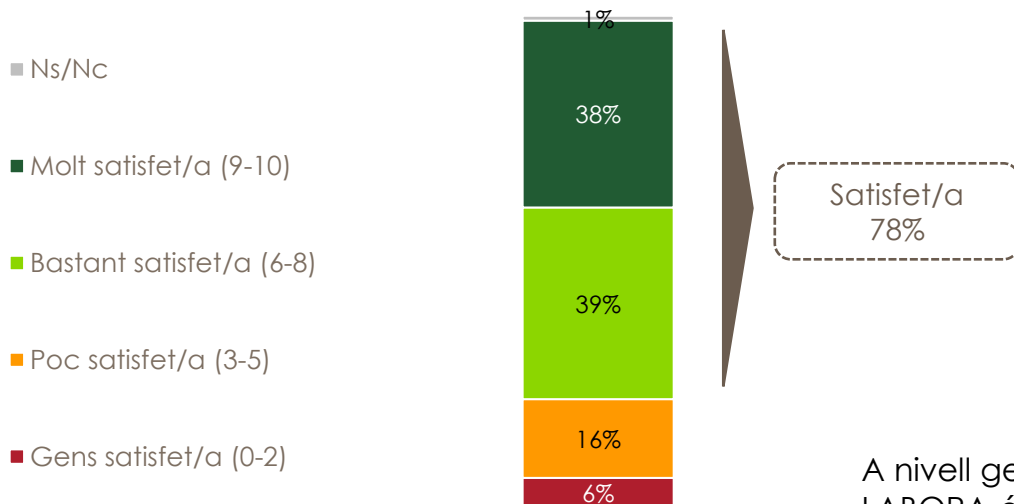
\*Mostra insuficient (n<20 casos).



## Valoració general de l'Espai LABORA

# Satisfacció general de l'Espai LABORA

En general, quin és el seu nivell de satisfacció del servei rebut a l'Espai LABORA?



A nivell general, la satisfacció amb el servei rebut a l'Espai LABORA és molt alta. El 78% de les persones demandants estan bastant o molt satisfetes.

Un 16% dels consultats estan poc satisfets, amb satisfaccions per davall del 5. I un 6% no està gens satisfet, amb un nivell de satisfacció per davall de 2.

En general, el servei de l'Espai LABORA obté una nota mitjana de 7,4.



		Gens satisfet/a	Poc satisfet/a	Bastant satisfet/a	Molt satisfet/a	Mitjana
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	8%	18%	37%	36%	7,1
	<b>Dona</b>	4%	14%	40%	40%	7,5
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	6%	20%	38%	34%	7,1
	<b>De 31 a 44</b>	7%	17%	41%	35%	7,1
	<b>Majors de 45</b>	5%	13%	39%	42%	7,6
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	5%	16%	41%	37%	7,4
	<b>Castelló</b>	7%	16%	44%	33%	7,1
	<b>València</b>	6%	15%	38%	40%	7,4
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	4%	14%	29%	52%	7,9
	<b>Mitjà</b>	6%	15%	38%	40%	7,4
	<b>Alt</b>	6%	16%	45%	32%	7,2
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	5%	16%	45%	34%	7,3
	<b>Resta d'aturats</b>	5%	16%	42%	36%	7,4
	<b>Aturat de llarga durada</b>	5%	16%	37%	41%	7,5
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	9%	15%	41%	35%	7,1
	<b>No ha treballat mai</b>	7%	14%	32%	44%	7,4
<b>TOTAL</b>		<b>6%</b>	<b>16%</b>	<b>39%</b>	<b>38%</b>	<b>7,4</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons el nivell de satisfacció general amb el servei de l'Espai LABORA:

- Gens o poc satisfets: homes o persones menors de 30 anys.
- Prou satisfets: persones amb un nivell educatiu alt o ocupades.
- Molt satisfets: dones, majors de 45 anys o amb un nivell d'estudis més baix.

Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).

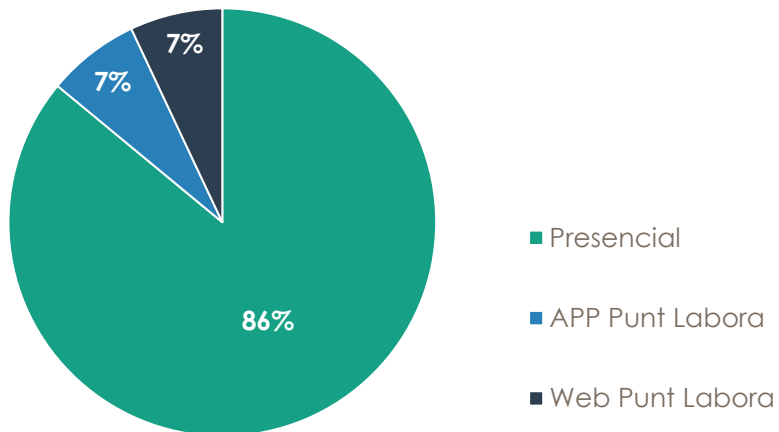


# Valoració de l'Entrevista Inicial





### Com ha accedit a l'entrevista inicial?



Per a fer l'entrevista inicial, la gran majoria de les persones accedeix presencialment a l'Espai LABORA.

D'altra banda, els que fan l'entrevista en línia (APP o web) a través de l'autoentrevista representen un 14%.

## Valoració de l'Entrevista Inicial

### Tipologia d'accés a l'entrevista inicial. Perfil



		Presencial	En línia
Sexe	Home	84%	16%
	Dona	87%	13%
Edat	Menors de 30	84%	16%
	De 31 a 44	82%	18%
	Majors de 45	89%	11%
Província	Alacant	85%	15%
	Castelló	88%	12%
	València	86%	14%
Nivell educatiu	Baix	90%	10%
	Mitjà	87%	13%
	Alt	85%	15%
Perfil laboral del demandant	Ocupat	84%	16%
	Resta d'aturats	85%	15%
	Aturat de llarga durada	86%	14%
	Aturat d'alta rotació	87%	13%
	No ha treballat mai	89%	11%
<b>TOTAL</b>		<b>86%</b>	<b>14%</b>

Per a fer l'entrevista inicial, les persones majors de 45 solen accedir-hi presencialment en major mesura.

Base: Han realitzat l'entrevista inicial (29%; n=504 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).

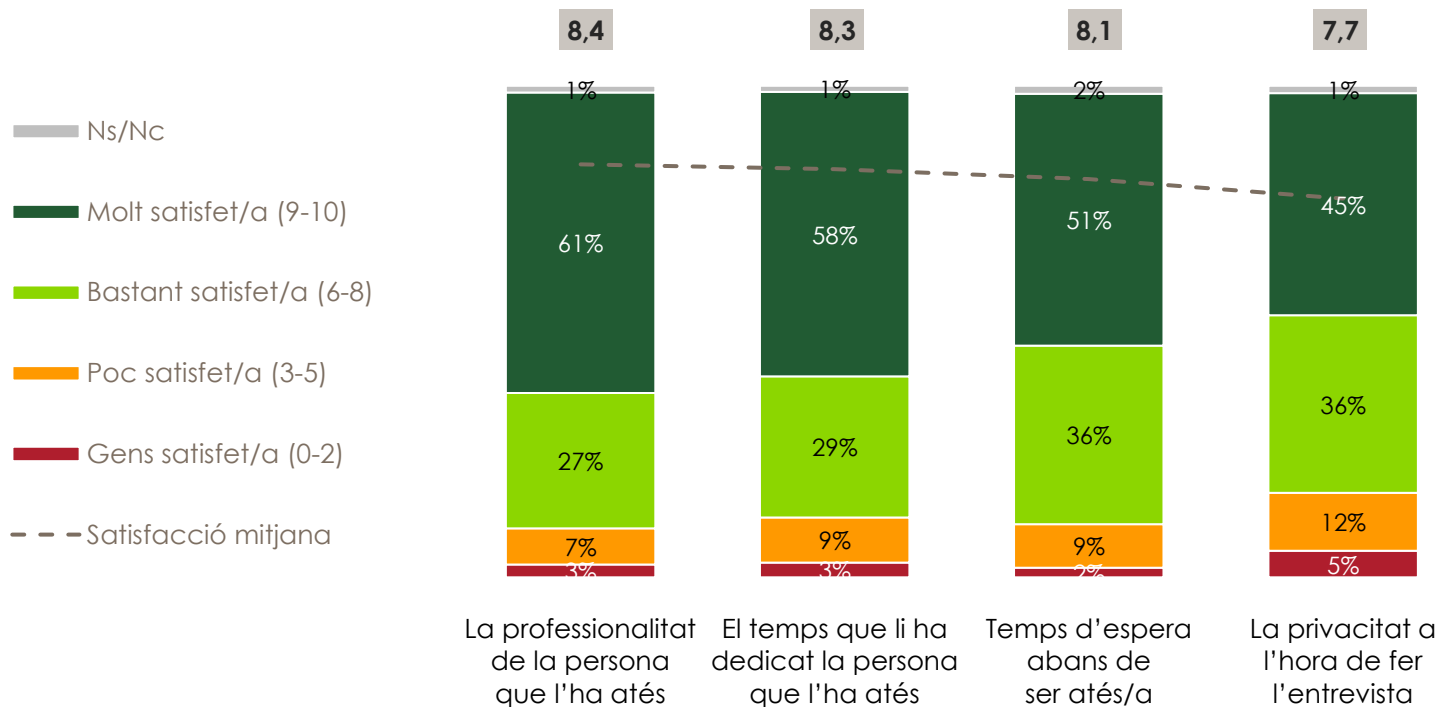


## Valoració de l'Entrevista Inicial

# Satisfacció amb l'entrevista inicial PRESENCIAL



### Satisfacció amb diferents aspectes de l'entrevista inicial PRESENCIAL



En general, les valoracions de satisfacció amb l'entrevista inicial presencial són altes i amb poca variació entre els diferents aspectes. Tots els aspectes obtenen una satisfacció superior a la satisfacció general del servei.

L'aspecte més ben valorat és la professionalitat de la persona que atén. En segon lloc, es valora el temps dedicat durant l'entrevista. En tercer lloc, es valora el temps d'espera fins a ser atés.

Finalment, amb una nota elevada de 7,7, però amb més proporció de persones insatisfetes que la resta d'aspectes, es valora la privacitat a l'hora de fer l'entrevista.

## Valoració de l'Entrevista Inicial

# Satisfacció entrevista inicial PRESENCIAL. Perfil



		Professional	Temps dedicat	Temps d'espera	Privacitat
Sexe	Home	8,4	8,1	8,0	7,8
	Dona	8,4	8,3	8,2	7,7
Edat	Menors de 30	8,9	8,4	8,4	8,0
	De 31 a 44	8,0	8,0	7,7	7,1
	Majors de 45	8,4	8,3	8,2	7,8
Província	Alacant	8,3	8,2	8,1	7,7
	Castelló	8,2	7,9	7,9	7,4
	València	8,5	8,3	8,2	7,7
Nivell educatiu	Baix	8,9	8,7	8,6	8,5
	Mitjà	8,4	8,1	8,0	7,8
	Alt	8,3	8,2	8,1	7,5
Perfil laboral del demandant	Ocupat	8,6	8,6	7,9	7,5
	Resta d'aturats	8,6	8,5	8,3	7,9
	Aturat de llarga durada	8,4	8,6	8,5	7,5
	Aturat d'alta rotació	8,0	7,8	8,0	7,5
	No ha treballat mai	8,6	8,2	8,2	8,0
<b>TOTAL</b>		<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>7,7</b>

Hi destaquen les persones amb un nivell educatiu més baix perquè estan significativament més satisfetes amb els diferents aspectes avaluats de l'entrevista inicial presencial.

A més, els menors de 30 anys estan més satisfets amb la professionalitat de l'entrevistador/a.

En canvi, la resta d'aturats estan significativament més insatisfets amb el temps dedicat durant l'entrevista, i les persones d'entre 31 i 44 anys, amb el temps d'espera i la privacitat.

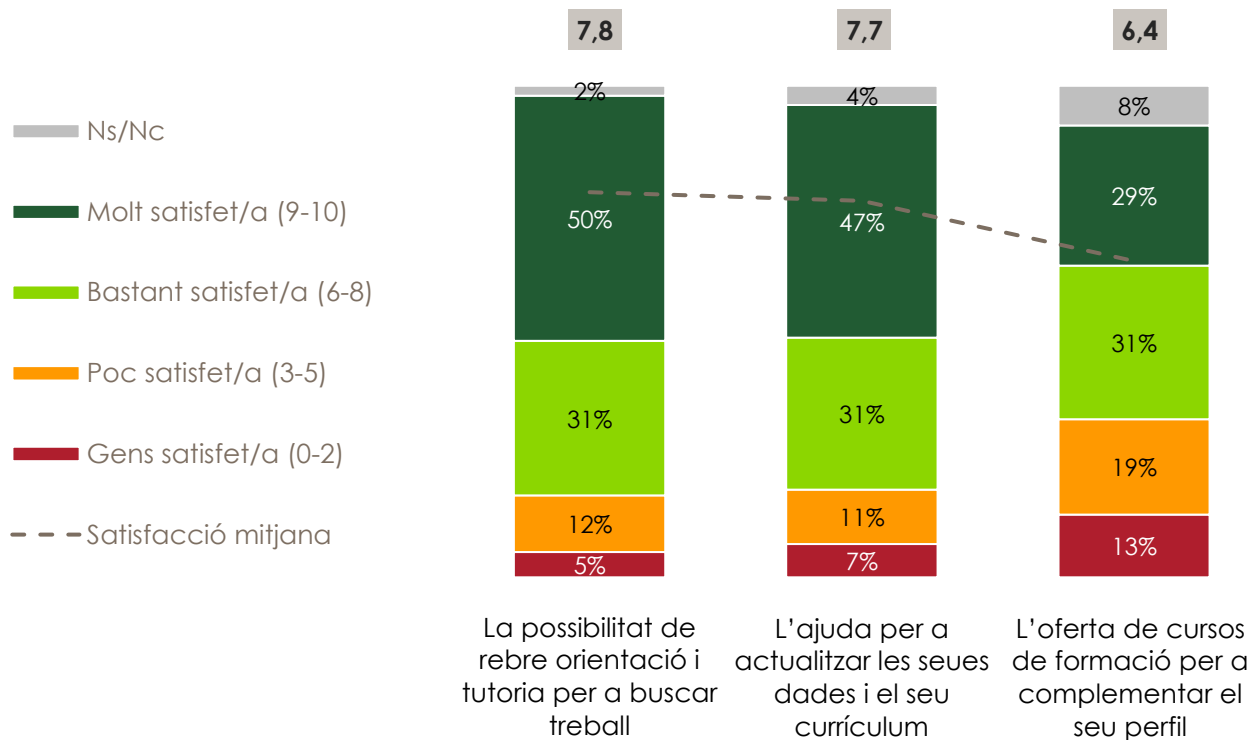
Base: Han realitzat l'entrevista inicial de forma presencial (25%; n=436 casos).

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



### Satisfacció amb la informació rebuda al finalitzar l'entrevista inicial PRESENCIAL



Després de l'entrevista inicial presencial, la majoria valora satisfactòriament la informació rebuda, especialment, la possibilitat de rebre orientació i tutoria per a buscar treball i l'ajuda per a actualitzar les dades i el currículum.

Hi ha més proporció de persones insatisfetes amb la informació sobre l'oferta de cursos de formació per a complementar el perfil: 19% amb satisfaccions per davall del 5 i un 13% per davall del 2. De manera que, de mitjana, el nivell de satisfacció és de 6,4.

## Valoració de l'Entrevista Inicial

# Satisfacció al finalitzar l'entrevista PRESENCIAL. Perfil

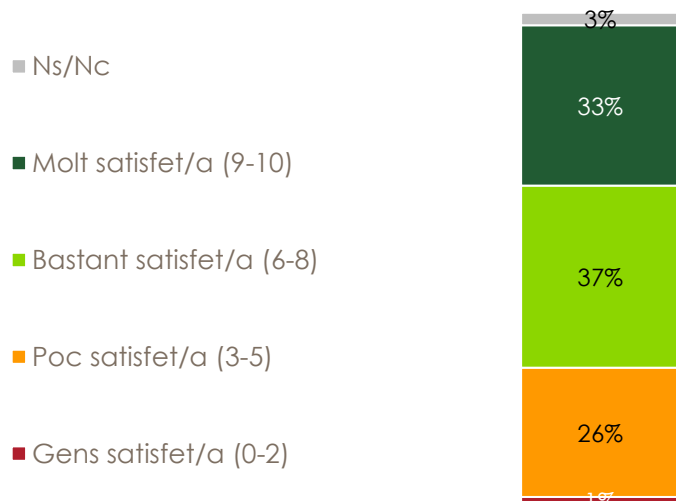


		Possibilitat de rebre orientació	Ajuda per actualitzar dades i CV	Oferta de cursos per complementar perfil
Sexe	Home	7,9	7,6	6,3
	Dona	7,8	7,7	6,5
Edat	Menors de 30	8,0	7,7	7,2
	De 31 a 44	7,3	7,0	5,3
	Majors de 45	8,0	7,9	6,6
Província	Alacant	8,0	7,6	6,2
	Castelló	7,2	7,4	6,6
	València	7,9	7,8	6,5
Nivell educatiu	Baix	8,6	8,4	7,2
	Mitjà	8,0	7,6	6,4
	Alt	7,4	7,5	6,2
Perfil laboral del demandant	Ocupat	7,9	7,4	6,2
	Resta d'aturats	8,2	8,2	6,5
	Aturat de llarga durada	7,1	7,8	6,3
	Aturat d'alta rotació	7,6	7,2	6,1
	No ha treballat mai	7,6	7,5	7,1
<b>TOTAL</b>		<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>6,4</b>

Hi destaquen les persones amb un nivell educatiu més baix perquè estan significativament més satisfetes amb els diferents aspectes avaluats de la informació rebuda després de l'entrevista inicial presencial. En canvi, les persones d'entre 31 i 44 anys estan significativament més insatisfetes amb tots els aspectes.



### Satisfacció general amb l'autoentrevista realitzada EN LÍNIA



Aquells que han fet l'entrevista inicial a través de l'APP o la pàgina web Punt LABORA són una minoria.

Aquestes persones estan més satisfetes amb l'autoentrevista realitzada en línia. El 70% de les persones estan bastant o molt satisfetes.

Un 26% dels consultats estan poc satisfets, amb satisfaccions per davall del 5. I només un 1% està gens satisfet, amb un nivell de satisfacció per davall del 2.

En general, l'autoentrevista obté una nota mitjana de 7,2.



		Mitjana
Sexe	Home	7,0
	Dona	7,4
Edat	Menors de 30	7,0
	De 31 a 44	6,8
	Majors de 45	7,7
Província	Alacant	7,6
	Castelló	7,1
	València	7,1
Nivell educatiu	Baix	7,8
	Mitjà	7,8
	Alt	6,7
Perfil laboral del demandant	Ocupat	7,1
	Resta d'aturats	7,3
	Aturat de llarga durada	7,3
	Aturat d'alta rotació	7,0
	No ha treballat mai	7,9
<b>TOTAL</b>		<b>7,2</b>

Tot i que hi ha poca gent que fa l'autoentrevista en línia, s'hi observen diferències significatives segons el perfil sociodemogràfic:

- Més insatisfets: les persones de 31 a 44 anys, amb un nivell educatiu alt o aturats de llarga durada.
- Més satisfets: les persones majors de 45 anys, amb un nivell educatiu mitjà-alt.

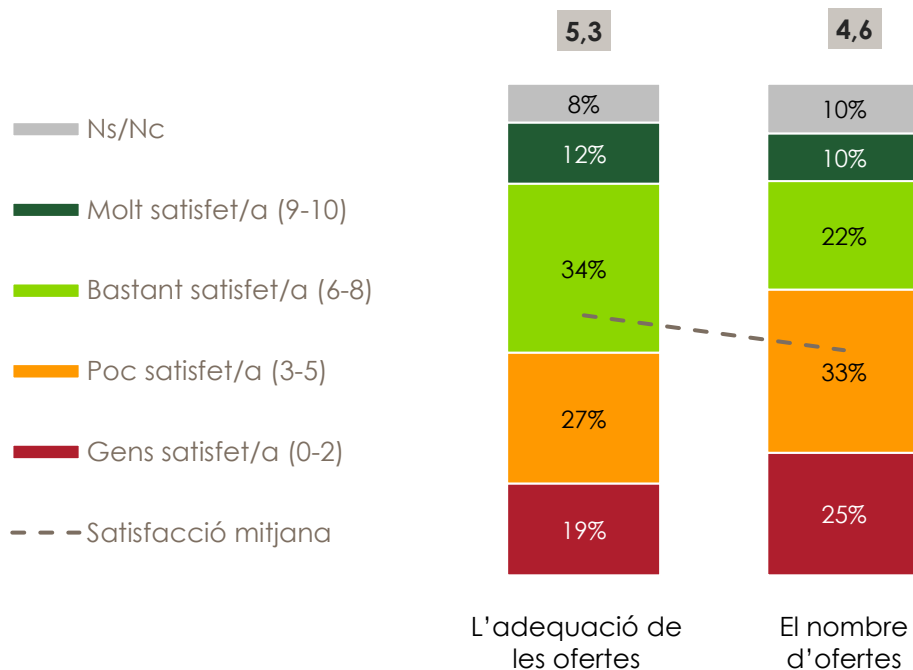


Valoració de les  
ofertes i els cursos





### Satisfacció amb les ofertes de treball a les quals s'ha inscrit a través LABORA



La satisfacció amb els aspectes relacionats amb les ofertes a les quals s'han inscrit és més baixa que la resta d'aspectes valorats. Quasi la meitat està insatisfeta amb l'adequació de les ofertes, i més de la meitat, amb la quantitat d'ofertes.

L'adequació de les ofertes té un nivell de satisfacció mitjà de 5,3, mentre que amb nombre d'ofertes la satisfacció és de 4,6.





		Adequació de les ofertes	Nombre d' ofertes
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	5,1	4,6
	<b>Dona</b>	5,4	4,6
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	5,3	4,4
	<b>De 31 a 44</b>	5,1	4,5
	<b>Majors de 45</b>	5,4	4,7
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	5,2	4,5
	<b>Castelló</b>	5,7	4,4
	<b>València</b>	5,3	4,6
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	5,4	4,8
	<b>Mitjà</b>	5,3	4,6
	<b>Alt</b>	5,2	4,5
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	5,6	4,9
	<b>Resta d'aturats</b>	5,2	4,7
	<b>Aturat de llarga durada</b>	5,3	4,5
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	5,2	4,4
	<b>No ha treballat mai</b>	5,0	4,4
<b>TOTAL</b>		<b>5,3</b>	<b>4,6</b>

A nivell sociodemogràfic:

- Les persones residents a Castelló o ocupades estan significativament més satisfetes amb l'adequació de les ofertes. En canvi, les persones que no han treballat mai estan menys satisfetes.
- Les persones amb un nivell educatiu baix o ocupades estan significativament més satisfetes amb el nombre d'ofertes.

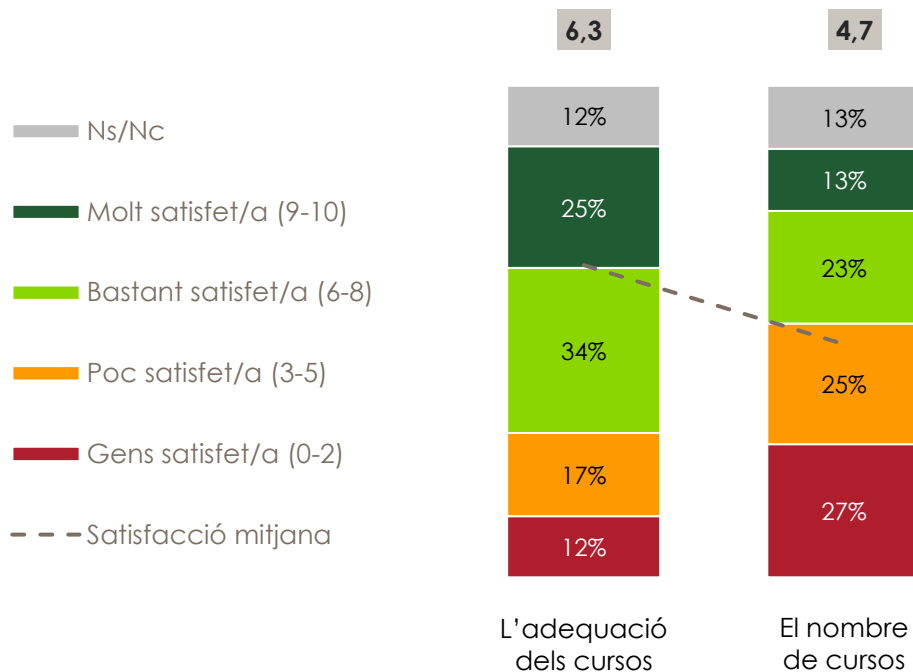
Base: Han rebut ofertes d'ocupació pública o s'han inscrit en ofertes d'ocupació (52%; n=891 casos).

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



### Satisfacció amb els cursos de formació sol·licitats



D'altra banda, la satisfacció amb la quantitat de cursos és baixa, la majoria estan satisfets amb l'adequació dels cursos.



		Adequació dels cursos	Nombre de cursos
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	5,8	4,5
	<b>Dona</b>	6,5	4,8
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	6,1	4,8
	<b>De 31 a 44</b>	6,3	4,3
	<b>Majors de 45</b>	6,5	4,9
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	6,5	4,8
	<b>Castelló</b>	6,5	5,0
	<b>València</b>	6,2	4,7
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	5,7	4,3
	<b>Mitjà</b>	6,6	4,7
	<b>Alt</b>	6,3	4,8
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	6,2	5,0
	<b>Resta d'aturats</b>	6,4	4,8
	<b>Aturat de llarga durada</b>	5,7	4,2
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	6,5	4,4
	<b>No ha treballat mai</b>	6,6	5,3
<b>TOTAL</b>		<b>6,3</b>	<b>4,7</b>

A nivell sociodemogràfic:

- Els homes, persones amb un nivell educatiu baix o els aturats d'alta rotació estan significativament menys satisfets amb l'adequació de les ofertes.
- Les persones d'entre 31 i 44 anys, amb un nivell d'estudis baix, resta d'aturats o aturats d'alta rotació estan significativament menys satisfets amb el nombre de cursos. En canvi, els residents a Castelló, ocupats o els que no han treballat mai estan significativament més satisfets.



# Valoració del Servei d'Orientació

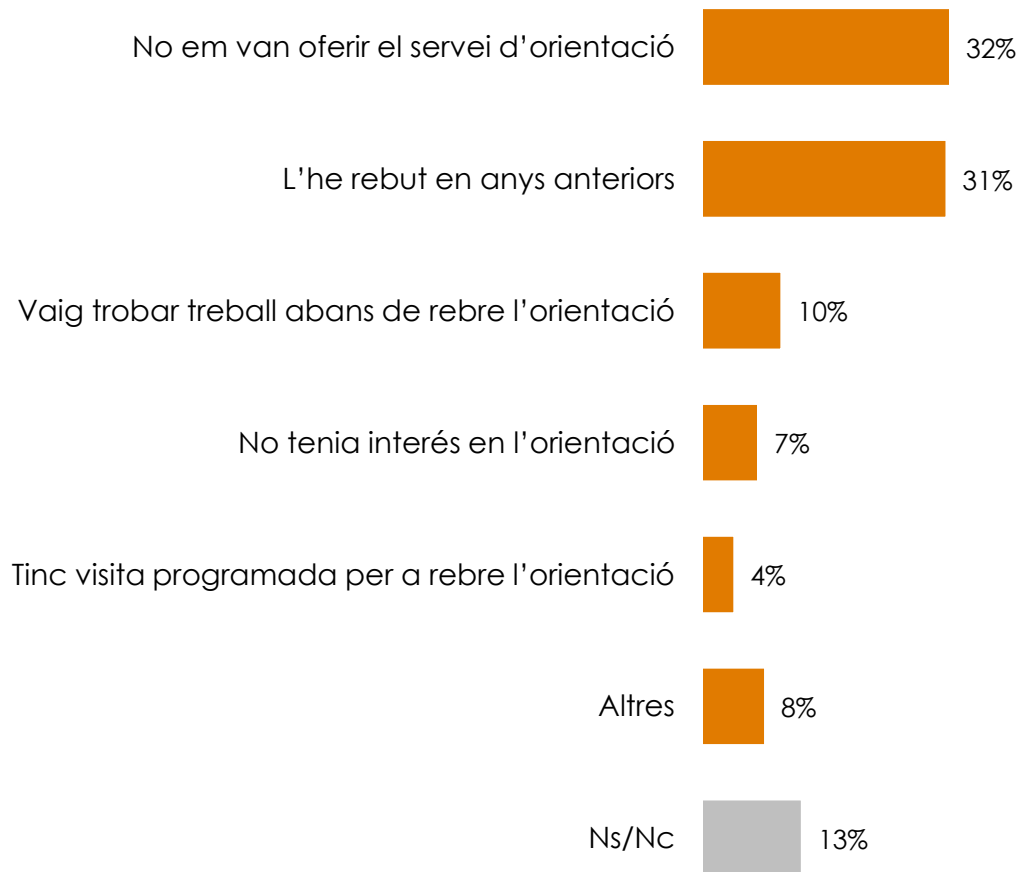




# Raons per no haver rebut l'orientació

## Per quins motius no ha rebut cap servei d'orientació?

\*Resposta múltiple.



La majoria de les persones demandants diuen que no han rebut orientació en els últims 12 mesos perquè no els l'han oferida o perquè ja l'ha rebuda en anys anteriors.

En menor mesura, trobem persones que no han rebut orientació perquè van trobar treball abans, perquè no hi tenien interès o perquè tenen la visita programada.



		No m'ho van oferir	Rebut anys anteriors	Vaig trobar treball abans	No tenia interès	El tinc programat
<b>Sexe</b>	Home	35%	27%	9%	11%	3%
	Dona	30%	33%	11%	6%	5%
<b>Edat</b>	Menors de 30	29%	22%	12%	13%	4%
	De 31 a 44	36%	31%	11%	8%	5%
	Majors de 45	30%	35%	9%	4%	4%
<b>Província</b>	Alacant	31%	32%	6%	6%	4%
	Castelló	34%	22%	13%	12%	5%
	València	31%	33%	12%	7%	4%
<b>Nivell educatiu</b>	Baix	28%	36%	10%	4%	3%
	Mitjà	31%	32%	9%	5%	6%
	Alt	34%	28%	12%	10%	2%
<b>Perfil laboral del demandant</b>	Ocupat	28%	25%	30%	13%	1%
	Resta d'aturats	29%	42%	1%	4%	5%
	Aturat de llarga durada	36%	28%	20%	6%	4%
	Aturat d'alta rotació	36%	28%	7%	7%	5%
	No ha treballat mai	30%	25%	2%	8%	5%
<b>TOTAL</b>		<b>32%</b>	<b>31%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>

Hi destaquen significativament els perfils següents, segons els diferents motius pels quals no s'ha rebut orientació:

- No m'ho van oferir: persones d'entre 31 i 44 anys o resta d'aturats.
- Rebut anys anteriors: dones, majors de 45 anys o aturats de llarga durada.
- Vaig trobar treball abans: ocupats o aturats d'alta rotació.
- No hi tenia interès: homes, menors de 30 anys, amb un nivell educatiu alt o ocupats.
- Ho tinc programat: persones amb un nivell educatiu mitjà.

Base: No han rebut orientació (75%; n=1.227 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

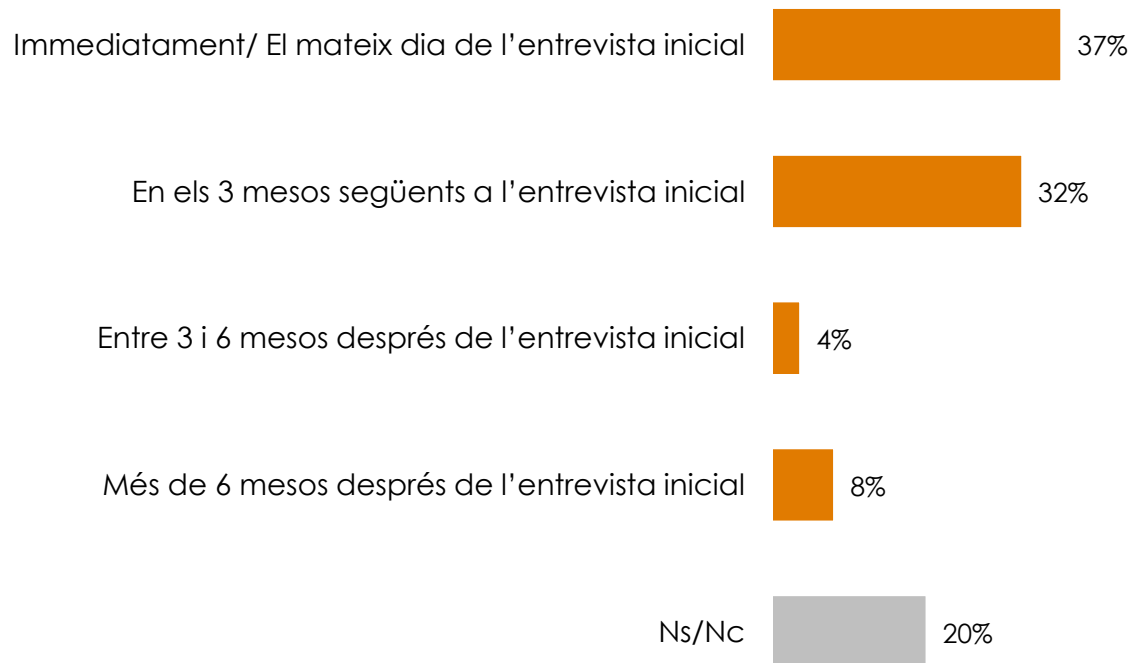
\*Mostra insuficient (n<20 casos).

# Valoració del Servei d'Orientació

## Accés al servei d'orientació



### Quant de temps va passar fins que va rebre el servei d'orientació?



La majoria de persones que han rebut el servei d'orientació en els últims 12 mesos el van rebre de manera immediata, el mateix dia de l'entrevista inicial o en els 3 mesos següents.

Només el 12% va rebre orientació després de més de 3 mesos des de l'entrevista inicial.

Hi destaca l'alt nivell de desconeixement sobre quan es va rebre el servei.



		Immediatament	En els 3 mesos següents	Més de 3 mesos després
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	29%	41%	10%
	<b>Dona</b>	40%	28%	12%
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	24%	33%	11%
	<b>De 31 a 44</b>	44%	31%	8%
	<b>Majors de 45</b>	37%	32%	13%
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	34%	32%	13%
	<b>Castelló</b>	57%	27%	0%
	<b>València</b>	35%	33%	12%
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	44%	21%	14%
	<b>Mitjà</b>	36%	30%	10%
	<b>Alt</b>	35%	38%	12%
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	37%	39%	12%
	<b>Resta d'aturats</b>	32%	33%	12%
	<b>Aturat de llarga durada</b>	41%	30%	10%
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	43%	29%	9%
	<b>No ha treballat mai</b>	37%	30%	14%
<b>TOTAL</b>		<b>37%</b>	<b>32%</b>	<b>12%</b>

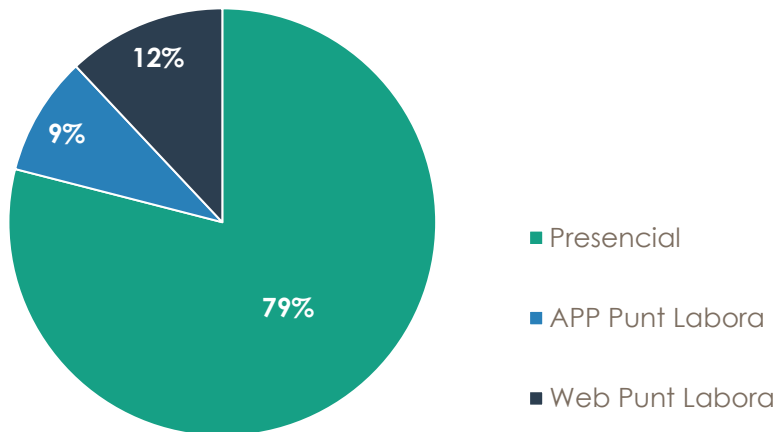
Només s'observen diferències significatives en el perfil sociodemogràfic de les persones que han rebut orientació segons el temps fins que han accedit al servei, en les variables de sexe i província:

Les dones i els residents a Castelló accedeixen al servei de manera més immediata.





Com ha accedit a l'orientació personalitzada per buscar treball?



Per a rebre l'orientació personalitzada per a buscar treball, la gran majoria de les persones accedeixen presencialment a l'Espai LABORA.

D'altra banda, els que reben l'orientació en línia (APP o web) a través de la videoconferència representen un 21%.



		Presencial	En línia
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	83%	17%
	<b>Dona</b>	78%	22%
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	63%	37%
	<b>De 31 a 44</b>	75%	25%
	<b>Majors de 45</b>	85%	15%
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	79%	21%
	<b>Castelló</b>	71%	29%
	<b>València</b>	81%	19%
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	74%	26%
	<b>Mitjà</b>	84%	16%
	<b>Alt</b>	76%	24%
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	72%	28%
	<b>Resta d'aturats</b>	83%	17%
	<b>Aturat de llarga durada</b>	84%	16%
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	72%	28%
	<b>No ha treballat mai</b>	70%	30%
<b>TOTAL</b>		<b>79%</b>	<b>21%</b>

L'edat és el factor principal que diferencia aquells que accedeixen al servei d'orientació personalitzat presencialment o en línia.

Les persones més joves destaquen en la modalitat per videoconferència, i les persones de més de 45 anys, en la presencial.

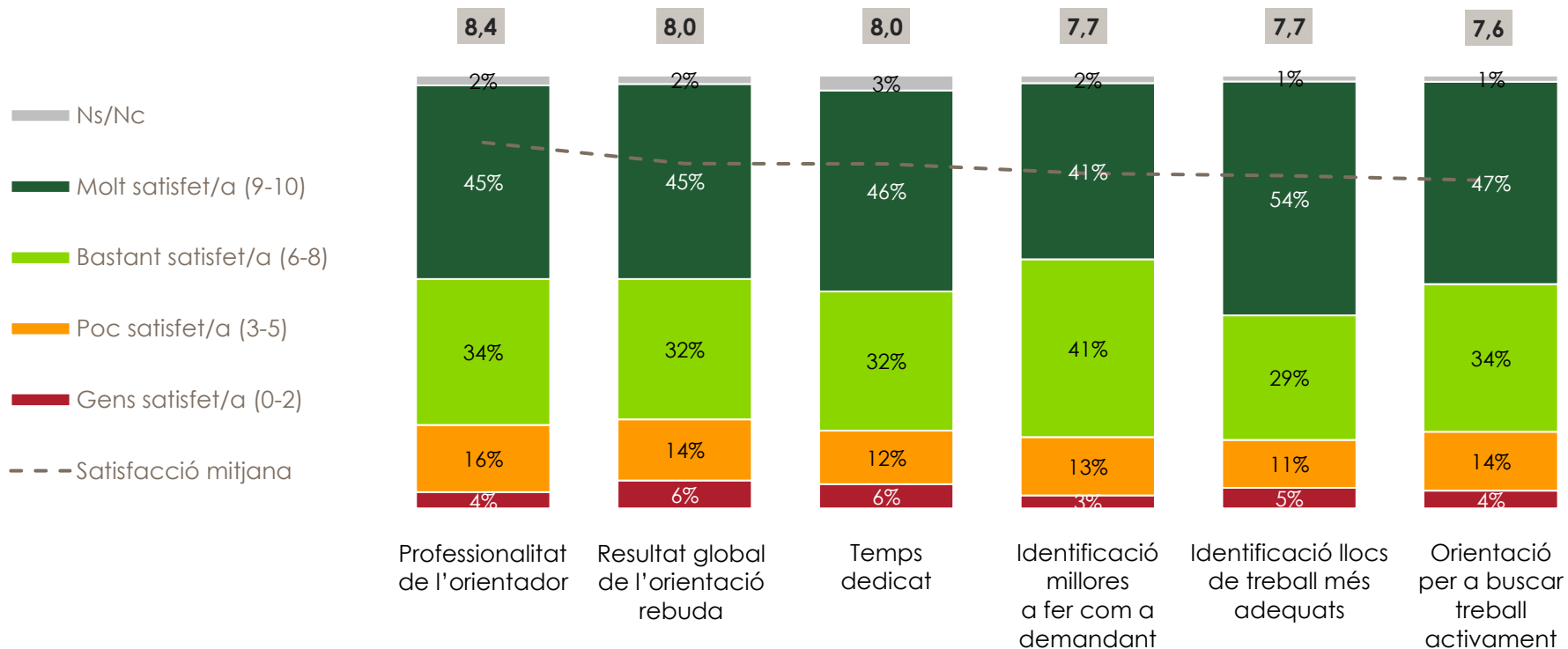
Base: Han rebut orientació (25%; n=443 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



### Satisfacció amb diferents aspectes del servei d'orientació PRESENCIAL



En general, les valoracions de satisfacció amb el servei d'orientació presencial són altes i amb poca variació entre els diferents aspectes.

L'aspecte més ben valorat és la professionalitat de l'orientador. En segon lloc, es valora el resultat global de l'orientació rebuda i el temps dedicat. En tercer lloc, es valora la identificació de millores que cal fer com a demandant i dels llocs de treball més adequats.

L'orientació per a buscar treball activament és l'aspecte que es valora lleugerament per davall.



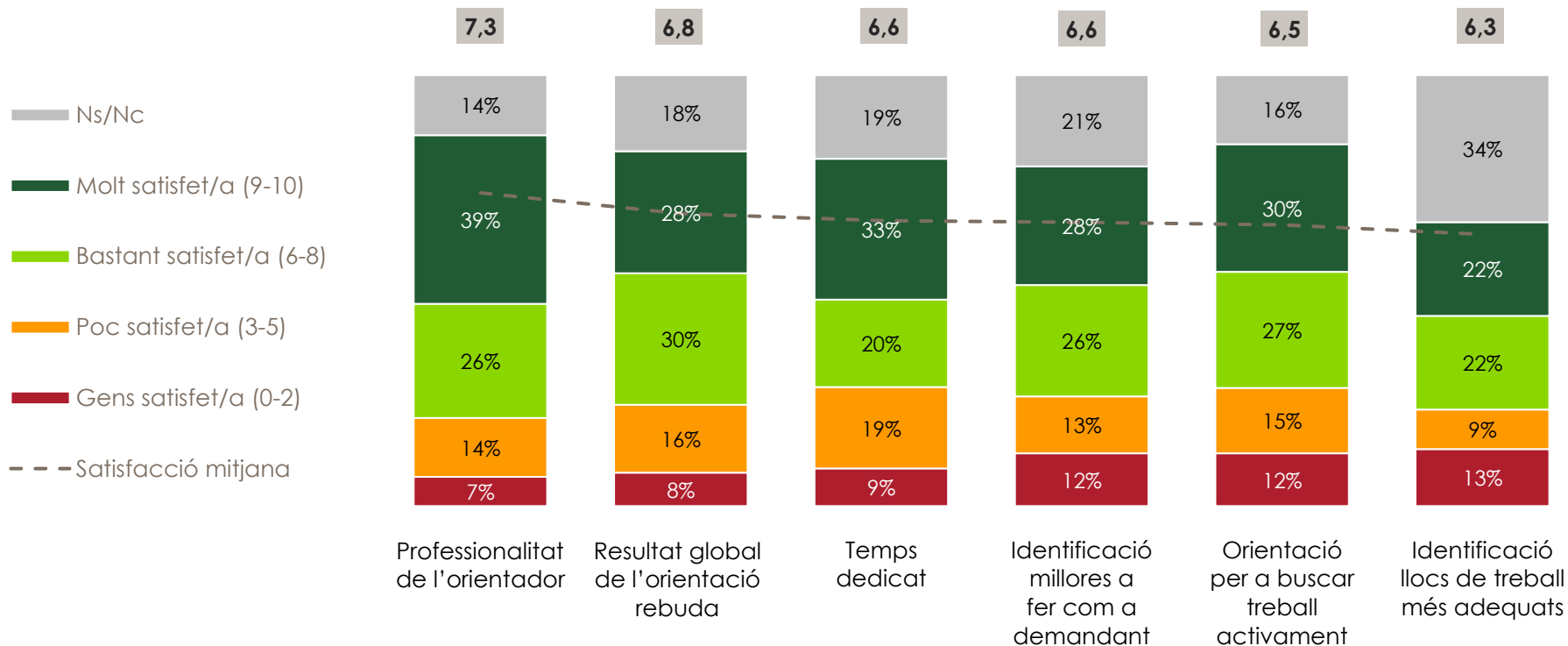
		Professionalitat orientador	Resultat global	Temps dedicat	Identificació millores	Identificació llocs treball	Orientació buscar treball
Sexe	Home	8,1	7,7	7,8	7,6	7,3	7,4
	Dona	8,6	8,1	8,1	7,8	7,9	7,7
Edat	Menors de 30	7,9	7,2	7,3	7,0	7,3	7,1
	De 31 a 44	8,4	8,0	7,9	7,4	7,3	7,1
	Majors de 45	8,6	8,1	8,1	8,0	7,9	7,8
Província	Alacant	8,6	8,1	8,2	8,0	7,9	7,8
	Castelló	8,3	7,9	8,1	7,5	7,5	7,3
	València	8,3	7,8	7,8	7,6	7,5	7,4
Nivell educatiu	Baix	8,8	8,7	8,6	8,4	8,1	8,2
	Mitjà	8,7	8,1	8,1	8,0	7,8	7,8
	Alt	8,1	7,5	7,6	7,2	7,3	7,0
Perfil laboral del demandant	Ocupat	8,9	8,4	8,5	8,2	8,2	8,0
	Resta d'aturats	8,6	8,2	8,2	8,0	8,0	7,9
	Aturat de llarga durada	8,0	8,0	7,9	7,4	7,2	7,6
	Aturat d'alta rotació	8,2	7,6	7,5	7,4	7,3	7,1
	No ha treballat mai	8,4	7,6	7,7	7,4	7,4	7,4
<b>TOTAL</b>		<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>

En general, les persones menors de 30 anys estan significativament menys satisfetes amb la majoria d'aspectes.

Mentre que les persones amb un nivell educatiu baix o ocupades estan significativament més satisfetes.



### Satisfacció amb diferents aspectes del servei d'orientació per VIDEOCONFERÈNCIA



En general, les valoracions de satisfacció amb el servei d'orientació en línia són més baixes que en el presencial i amb poca variació entre els diferents aspectes. Hi destaca l'alt nivell de desconeixement.

L'aspecte més ben valorat és la professionalitat de l'orientador. En segon lloc, es valora el resultat global de l'orientació rebuda i el temps dedicat. En tercer lloc, es valora la identificació de millores que cal fer com a demandant i l'orientació per a buscar treball activament.

La identificació de llocs de treball més adequats és l'aspecte que es valora lleugerament per davall.



		Professionalitat orientador	Resultat global	Temps dedicat	Identificació millores	Orientació buscar treball	Identificació llocs treball
Sexe	Home	7,6	6,8	6,0	6,8	6,4	6,2
	Dona	7,2	6,8	6,9	6,6	6,6	6,4
Edat	Menors de 30	6,9	6,6	6,4	6,3	6,2	5,8
	De 31 a 44	7,0	6,7	6,7	6,6	6,5	6,8*
	Majors de 45	7,7	7,0	6,7	6,7	6,7	6,2
Província	Alacant	7,4	7,1	6,9	6,8	6,6	7,0
	Castelló	8,2	7,8	7,3	7,5	7,5	5,3
	València	7,0	6,3	6,3	6,3	6,2	6,0
Nivell educatiu	Baix	8,0	8,2	7,7	8,5	6,8	6,4
	Mitjà	8,0	7,6	7,2	7,2	7,3	6,1*
	Alt	6,7	6,0	6,1	5,8	6,0	6,3
Perfil laboral del demandant	Ocupat	6,0	5,6	5,3	5,4	5,5	5,1
	Resta d'aturats	7,9	7,4	7,4	7,0	7,0	7,7*
	Aturat de llarga durada	5,3	4,9	4,7	4,9	4,3	4,1
	Aturat d'alta rotació	8,2	7,8	7,4	7,9	7,5	6,9
	No ha treballat mai	7,4	6,9	6,7	6,5	6,7	6,2
<b>TOTAL</b>		<b>7,3</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>

En general, les persones amb un nivell educatiu alt estan significativament menys satisfetes amb la majoria d'aspectes. Mentre que les persones amb un nivell educatiu mitjà o les aturades de llarga durada estan significativament més satisfetes.

I, concretament, les persones majors de 45 anys estan més satisfetes amb l'orientador, els residents a València estan menys satisfets amb el resultat global, i els residents a Alacant estan més satisfets amb la identificació de llocs de treball més adequats.

Base: Han rebut orientació de en línia (5%; n=85 casos).

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).

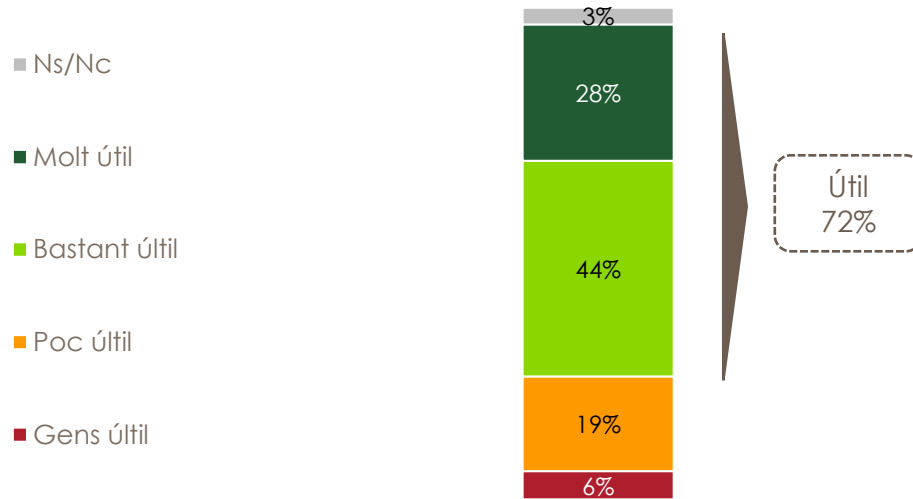


# Valoració del Servei d'Orientació

## Utilitat de l'orientació



De quina manera creu que el servei d'orientació és útil per a trobar treball?



Els usuaris del servei d'orientació de LABORA consideren majoritàriament que el servei és útil per a trobar treball.

Quasi un 30% el considera molt útil, i un 45%, bastant útil.

D'altra banda, un 19% el considera poc útil i només un 6% el considera gens útil.

# Valoració del Servei d'Orientació

## Utilitat de l'orientació. Perfil



		Gens útil	Poc útil	Bastant útil	Molt útil
<b>Sexe</b>	<b>Home</b>	5%	25%	33%	33%
	<b>Dona</b>	6%	17%	49%	25%
<b>Edat</b>	<b>Menors de 30</b>	9%	20%	57%	15%
	<b>De 31 a 44</b>	6%	21%	39%	29%
	<b>Majors de 45</b>	5%	19%	42%	30%
<b>Província</b>	<b>Alacant</b>	5%	19%	43%	28%
	<b>Castelló</b>	13%	13%	29%	41%
	<b>València</b>	5%	21%	47%	25%
<b>Nivell educatiu</b>	<b>Baix</b>	5%	18%	42%	34%
	<b>Mitjà</b>	4%	18%	42%	32%
	<b>Alt</b>	7%	22%	47%	21%
<b>Perfil laboral del demandant</b>	<b>Ocupat</b>	9%	16%	49%	21%
	<b>Resta d'aturats</b>	7%	16%	46%	29%
	<b>Aturat de llarga durada</b>	4%	21%	42%	28%
	<b>Aturat d'alta rotació</b>	8%	31%	28%	31%
	<b>No ha treballat mai</b>	3%	18%	47%	29%
<b>TOTAL</b>		<b>6%</b>	<b>19%</b>	<b>44%</b>	<b>28%</b>

Les dones i les persones menors de 30 anys consideren més útil el servei d'orientació per a trobar treball.

Base: Han rebut orientació (25%; n=443 casos).

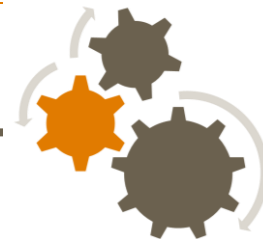
Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).

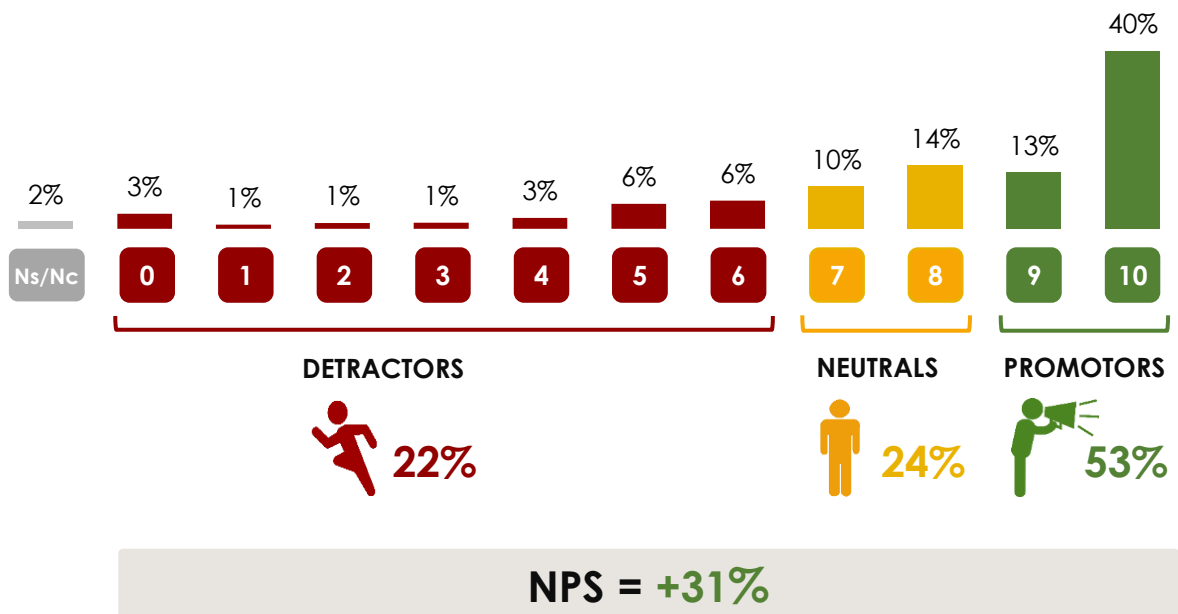


# Valoració del Servei d'Orientació

## Prescripció i NPS



### Nivell de prescripció del Servei d'Orientació



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

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

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

Les persones que han utilitzat el servei d'orientació són bons promotors del servei, un 40% ho recomanaria totalment. En canvi, només un 22% són detractors.

Aquest nivell de recomanació del servei, es tradueix en un indicador NPS positiu.



		Detractors	Neutrals	Promotors
Sexe	Home	22%	24%	49%
	Dona	21%	23%	55%
Edat	Menors de 30	28%	24%	48%
	De 31 a 44	26%	21%	49%
	Majors de 45	18%	26%	55%
Província	Alacant	19%	22%	56%
	Castelló	19%	23%	55%
	València	24%	25%	50%
Nivell educatiu	Baix	11%	16%	70%
	Mitjà	17%	24%	57%
	Alt	30%	27%	43%
Perfil laboral del demandant	Ocupat	22%	22%	53%
	Resta d'aturats	20%	22%	57%
	Aturat de llarga durada	30%	22%	45%
	Aturat d'alta rotació	23%	27%	48%
	No ha treballat mai	20%	25%	55%
<b>TOTAL</b>		<b>22%</b>	<b>24%</b>	<b>53%</b>

Segons el perfil sociodemogràfic destaquen significativament:

- Detractors: persones amb un nivell educatiu més alt.
- Promotors: persones amb un nivell educatiu més baix.

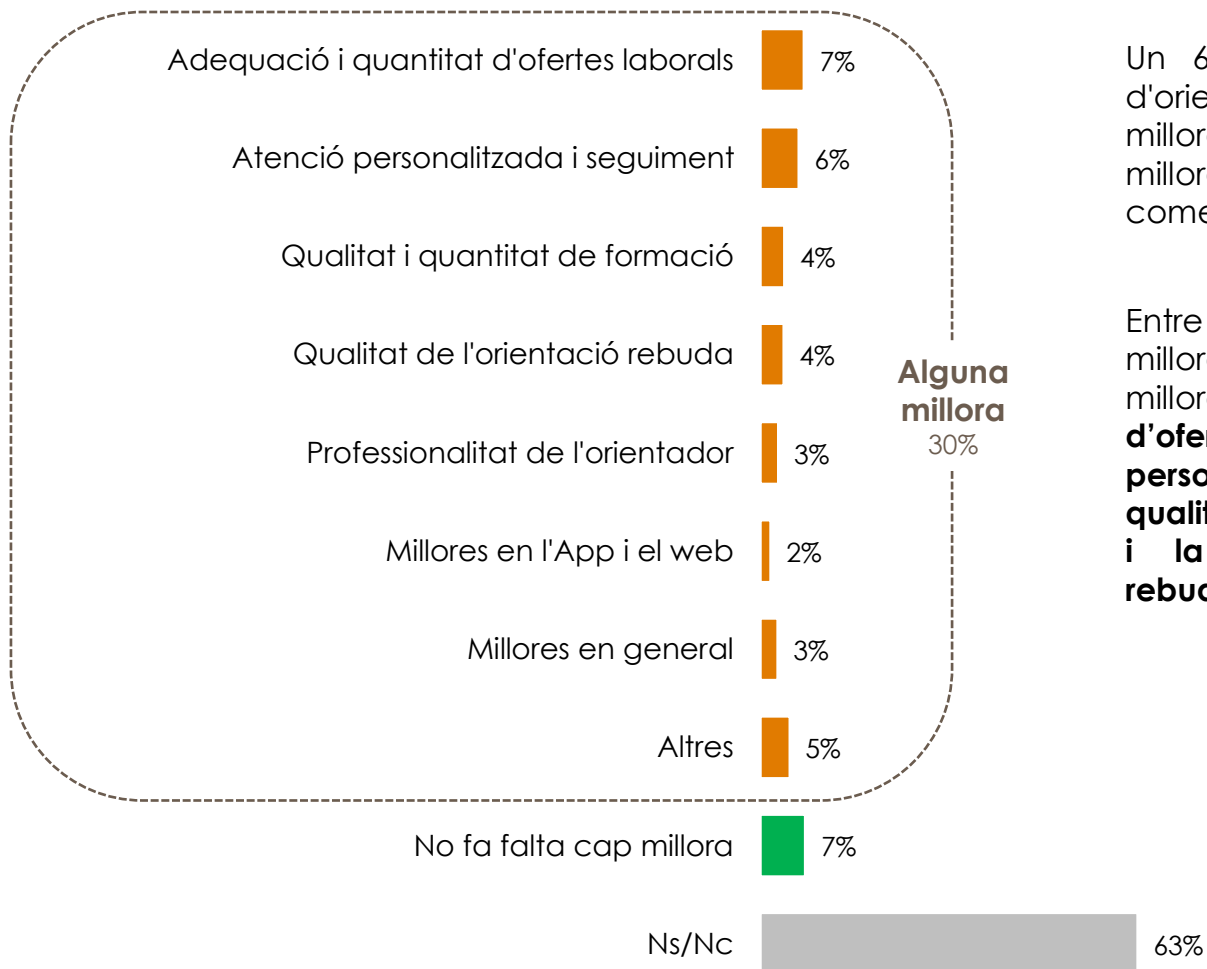
# Valoració del Servei d'Orientació

## Millores al Servei d'Orientació



### Pensa que s'hauria de fer alguna millora en el servei d'orientació?

\*Resposta múltiple.



Un 63% dels usuaris del servei d'orientació no esmenten cap millora i un 7% indica que no cal millorar el servei o fa algun comentari en positiu.

Entre el 30% que esmenta alguna millora, destaca la necessitat de millorar **l'adequació i la quantitat d'ofertes laborals, l'atenció personalitzada i el seguiment, la qualitat i la quantitat de formació, i la qualitat de l'orientació rebuda.**



# Aprofundiment: Principals demandes

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 quatre categories següents: adequació i quantitat d'ofertes laborals, atenció personalitzada i seguiment, qualitat i quantitat de formació i qualitat de l'orientació rebuda.

"Ampliar l'oferta a la província del demandant d'ocupació i adaptar la fitxa del demandant d'ocupació als nous requeriments."

"Centrar-se més en una orientació amb ofertes ajustada al mercat laboral actual."

### Adequació i quantitat d'ofertes laborals

"Per a una persona que busca treball i desconeix els noms dels càrrecs al país, és complicat. Pense que haurien de tindre un llistat de les diferents opcions d'ocupació perquè un pugui triar la més adequada amb el perfil."

"Més seguiment a les persones que s'inscriuen per a conèixer com va la seua situació."

### Atenció personalitzada i seguiment

"L'orientació mai me la van oferir, la vaig haver de demanar. Mai em van trucar d'una oferta laboral a la qual em vaig postular."

"Pense que el servei d'orientació no hauria de ser una única vegada, sinó més aviat un acompanyament continu que permeta fer un seguiment del procés de cerca d'ocupació."

"Potser hauria d'a ver-hi més personal per a arribar a més persones."

"Haurien d'escoltar més i ser més didàctics."

"Adequar els cursos a persones que realment els servisquen."

### Qualitat i quantitat de formació

"Ampliar l'oferta de cursos"

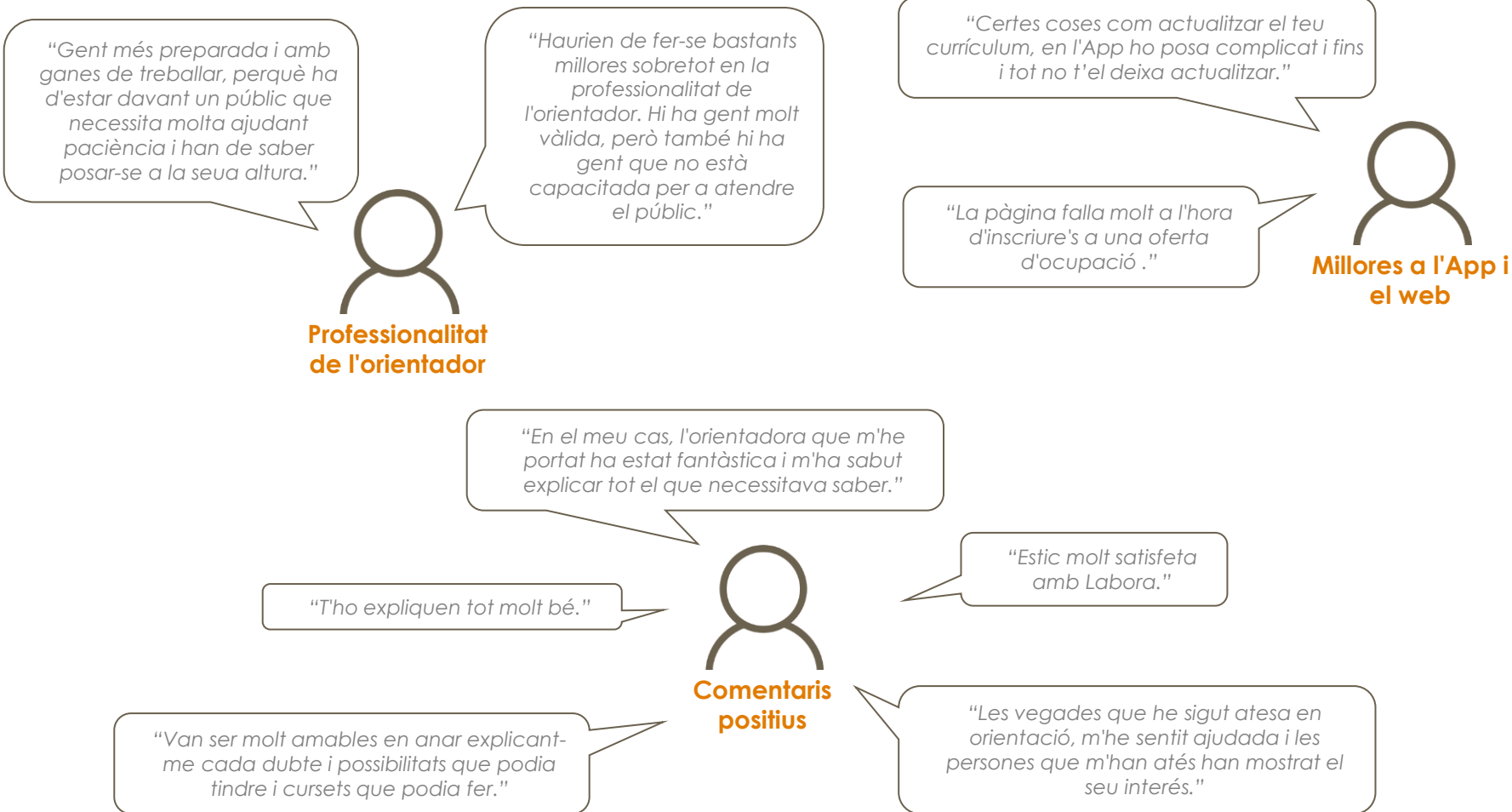
### Qualitat de l'orientació rebuda

"La manera d'ajudar al demandant és massa complicada i se centren només en el CV en lloc d'ajudar i buscar la manera de trobar treball."



# Aprofundiment: Altres millores i comentaris positius

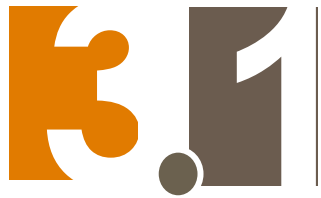
Amb menor mesura, s'esmenten altres millores més específiques relacionades amb la professionalitat de l'orientador i amb l'APP i el web de LABORA. També cal destacar que s'esmenten alguns comentaris positius sobre el servei.





Empreses oferents





# Características de les empreses oferents

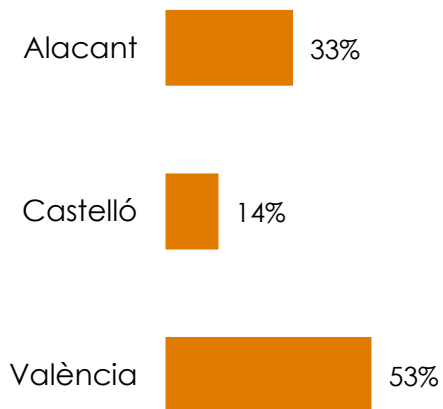




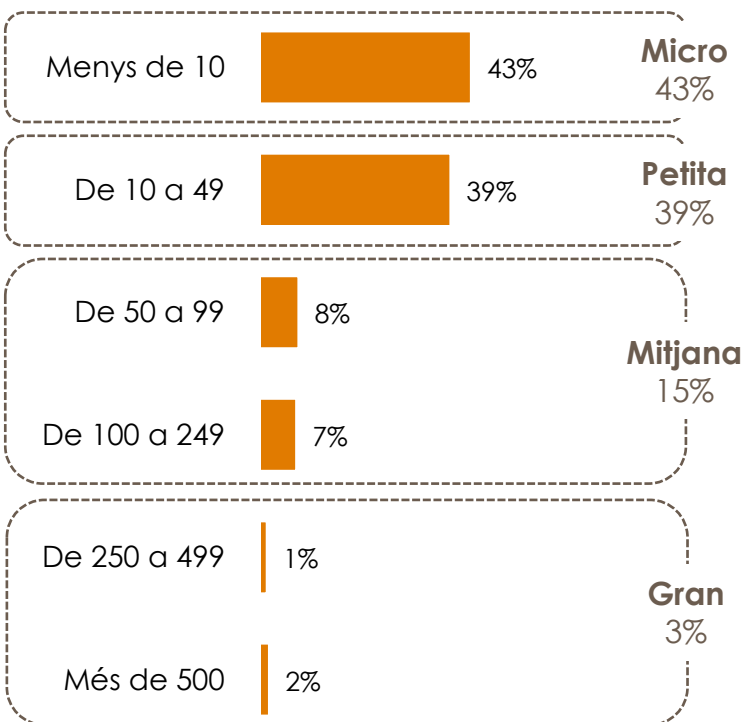
## Perfil de l'empresa

La majoria de les empreses que utilitzen els serveis de LABORA són micro o petites empreses de València o Alacant.

### Província



### Nombre de treballadors (Mida de l'empresa)



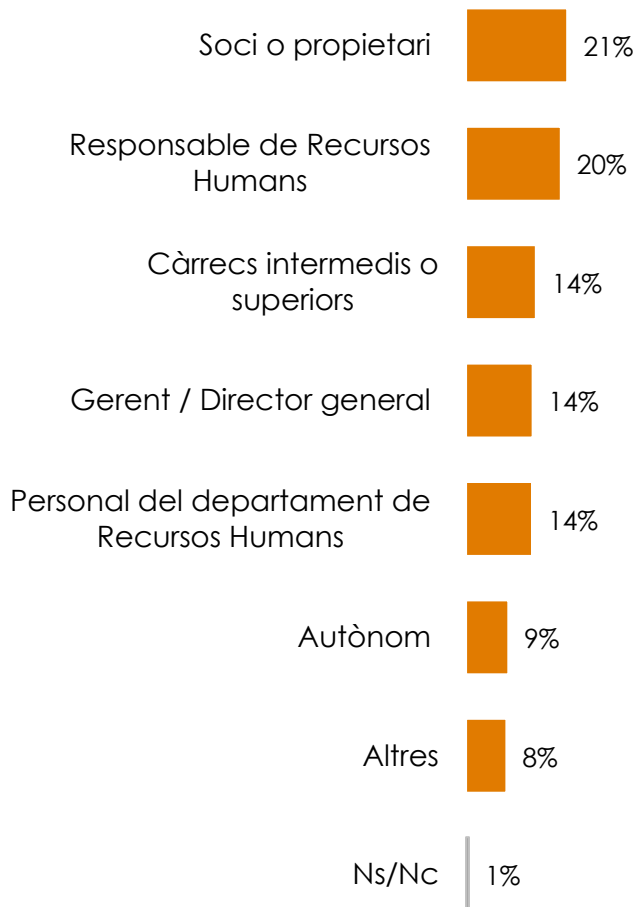


# Característiques de les empreses oferents

## Càrrec de la persona consultada



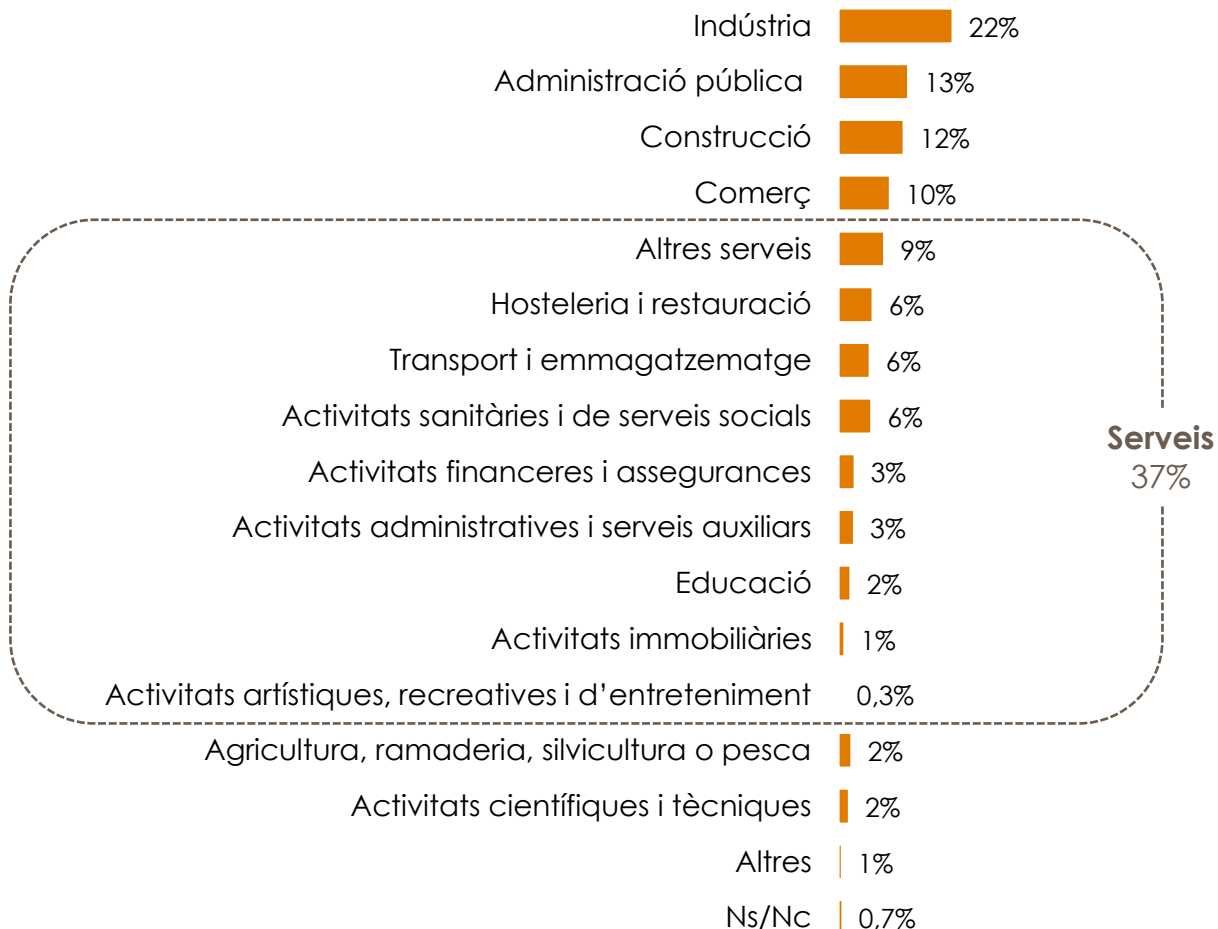
### Quin és el seu càrrec a l'empresa?



Les persones que participen en la relació de la seua empresa amb LABORA són principalment els socis, propietaris o responsables de Recursos Humans de l'empresa.



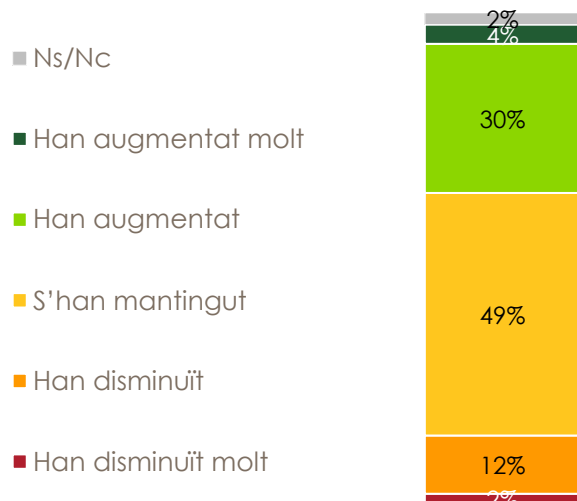
### Sector d'activitat de l'empresa



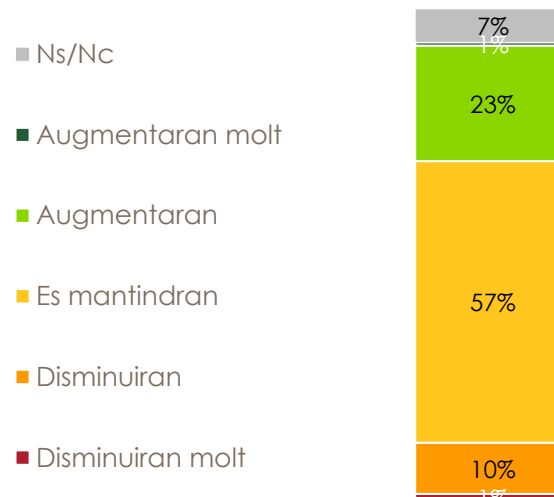
Entre les empreses consultades que utilitzen els serveis de LABORA per a presentar ofertes de treball, destaquen els sectors de serveis, industrials, l'Administració pública, la construcció i el comerç.



Pel que fa als llocs de treball a la seva empresa, diria que en els últims 12 mesos...



I de cara als pròxims 12 mesos, diria que els llocs de treball a la seva empresa...



La majoria d'empreses consultades han mantingut o augmentat els llocs de treball en els últims 12 mesos.

Només un 14% ha reduït la plantilla.

La previsió és que durant el 2023 els llocs de treball també es mantinguen o augmenten.

Només un 11% preveu reduir la plantilla.



		Han disminuït	S'han mantingut	Han augmentat
Província	Alacant	11%	50%	37%
	Castelló	10%	54%	31%
	València	17%	48%	33%
Mida de l'empresa	Micro	15%	54%	28%
	Petita	15%	51%	34%
	Mitjana	11%	33%	52%
	Gran	4%	47%	40%
Sector	Serveis	16%	48%	32%
	Industrial	22%	45%	31%
	Administració Pública	4%	43%	50%
	Construcció	9%	52%	36%
	Comerç	8%	65%	27%
<b>TOTAL</b>		<b>14%</b>	<b>49%</b>	<b>34%</b>

Hi destaquen significativament les tipologies d'empresa següents, segons l'evolució dels llocs de treball en els últims 12 mesos:

- Han disminuït: empreses del sector industrial.
- Han augmentat: empreses mitjanes (de 50 a 250 treballadors) i de l'Administració pública.



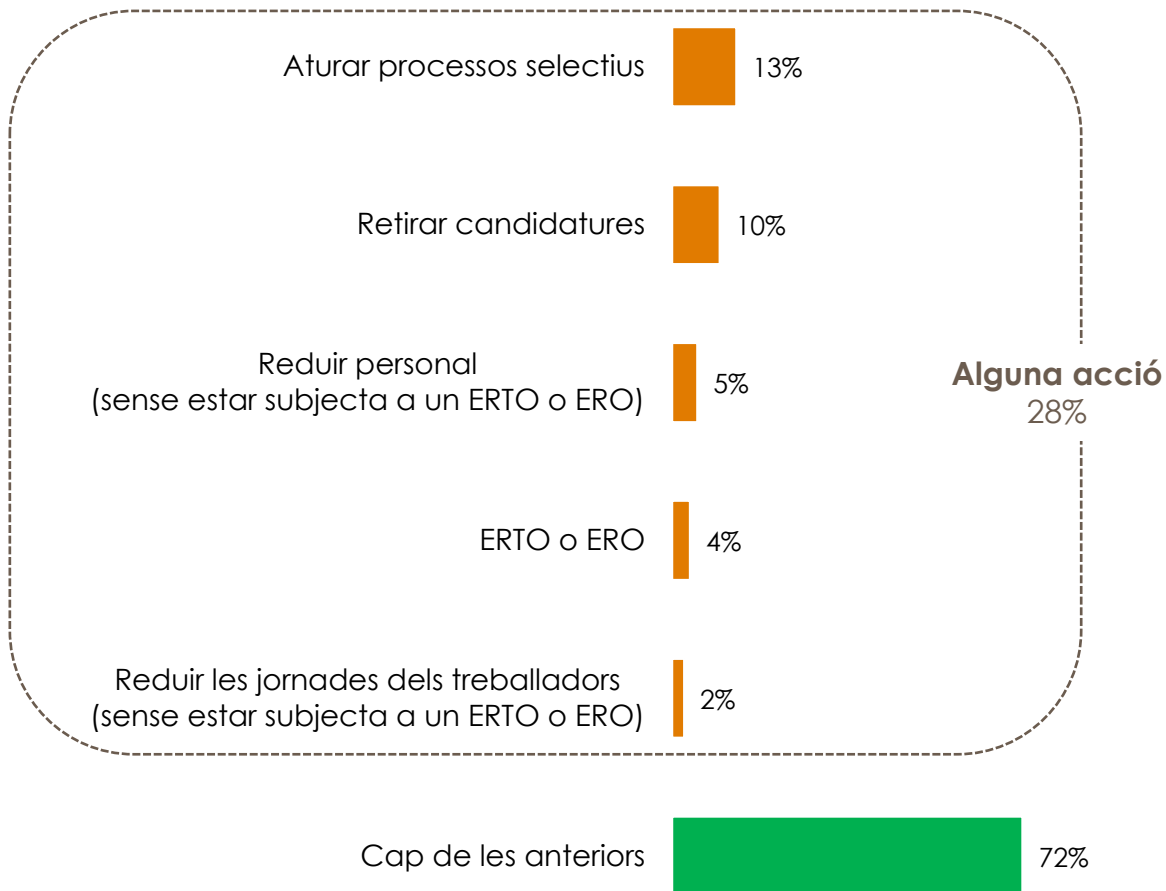
		Disminuiran	Es mantindran	Augmentaran
Província	Alacant	11%	60%	26%
	Castelló	12%	62%	12%
	València	12%	54%	26%
Mida de l'empresa	Micro	11%	60%	21%
	Petita	10%	59%	25%
	Mitjana	18%	48%	28%
	Gran	12%	45%	30%
Sector	Serveis	9%	61%	20%
	Industrial	23%	44%	27%
	Administració Pública	7%	69%	16%
	Construcció	8%	58%	31%
	Comerç	15%	55%	30%
<b>TOTAL</b>		<b>12%</b>	<b>57%</b>	<b>24%</b>

Hi destaquen significativament les tipologies d'empresa següents, segons l'evolució dels llocs de treball dels pròxims 12 mesos:

- Disminuiran: empreses del sector industrial.



Durant els últims dotze mesos, la seva empresa ha dut a terme alguna de les següents accions?



La gran majoria d'empreses no ha dut a terme cap **acció de no contractació** de personal.

Entre les empreses que han dut a terme alguna acció destaquen les relacionades amb l'aturada de processos selectius i la retirada de candidatures.



		Cap	Alguna acció de no contractació
Província	Alacant	68%	32%
	Castelló	84%	16%
	València	70%	30%
Mida de l'empresa	Micro	74%	26%
	Petita	71%	29%
	Mitjana	63%	37%
	Gran	82%	18%
Sector	Serveis	73%	27%
	Industrial	63%	37%
	Administració Pública	84%	16%
	Construcció	70%	30%
	Comerç	77%	23%
<b>TOTAL</b>		<b>72%</b>	<b>28%</b>

Hi destaquen significativament les tipologies d'empresa següents, segons si duen a terme o no alguna de les accions previstes:

- No en fa cap: l'Administració pública.
- Du a terme alguna acció: empreses mitjanes i del sector industrial.



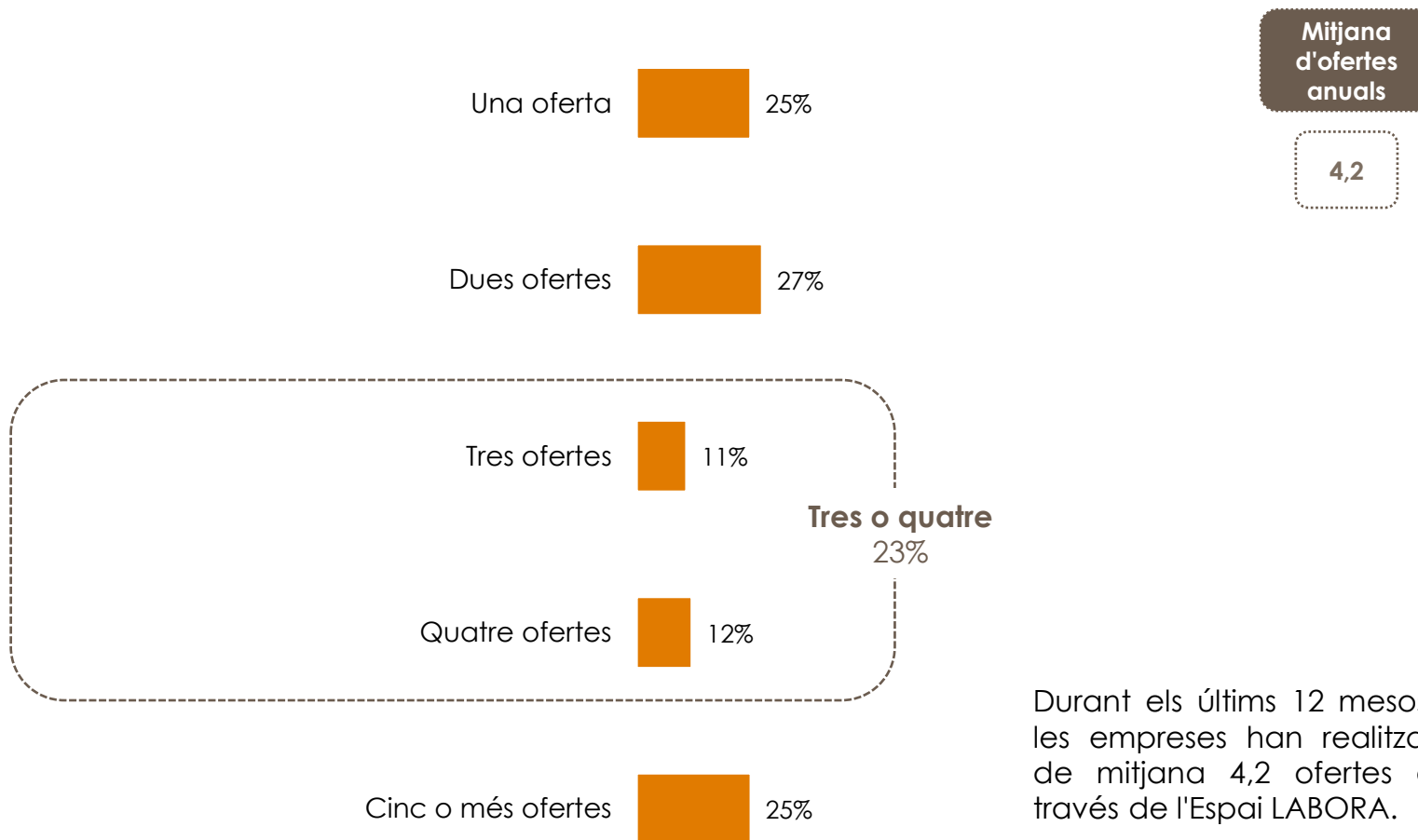
Relació amb  
LABORA







Quantes ofertes de treball, aproximadament, ha realitzat la seva empresa a través de l'Espai LABORA durant els últims dotze mesos?



Durant els últims 12 mesos, les empreses han realitzat de mitjana 4,2 ofertes a través de l'Espai LABORA.



# Ofertes de treball presentades. Tipologia

		Una oferta	Dues ofertes	Tres o quatre ofertes	Cinc o més ofertes	Mitjana
Província	Alacant	33%	36%	16%	16%	2,9
	Castelló	25%	31%	15%	30%	4,4
	València	20%	21%	29%	29%	4,9
Mida de l'empresa	Micro	42%	33%	17%	8%	2,2
	Petita	10%	26%	28%	36%	5,2
	Mitjana	18%	17%	24%	40%	6,1
	Gran	8%	17%	27%	48%	7,8
Sector	Serveis	27%	25%	25%	22%	3,8
	Industrial	29%	30%	29%	12%	3,5
	Administració Pública	0%	8%	17%	75%	8,1
	Construcció	23%	31%	28%	18%	3,3
	Comerç	39%	44%	6%	11%	3,5
<b>TOTAL</b>		<b>25%</b>	<b>27%</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>	<b>4,2</b>

Hi destaquen significativament les tipologies d'empresa següents, segons el nombre d'ofertes presentades en l'últim any:

- Una oferta: microempreses del sector comercial.
- Dues ofertes: microempreses del sector comercial i ubicades a Alacant.
- Tres o quatre ofertes: empreses ubicades a València.
- Cinc ofertes: empreses del sector industrial.

Les empreses que presenten més ofertes estan ubicades a Castelló i València, són empreses amb més de 10 treballadors i són principalment de l'Administració pública.

Base: Global (100%; n=338 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

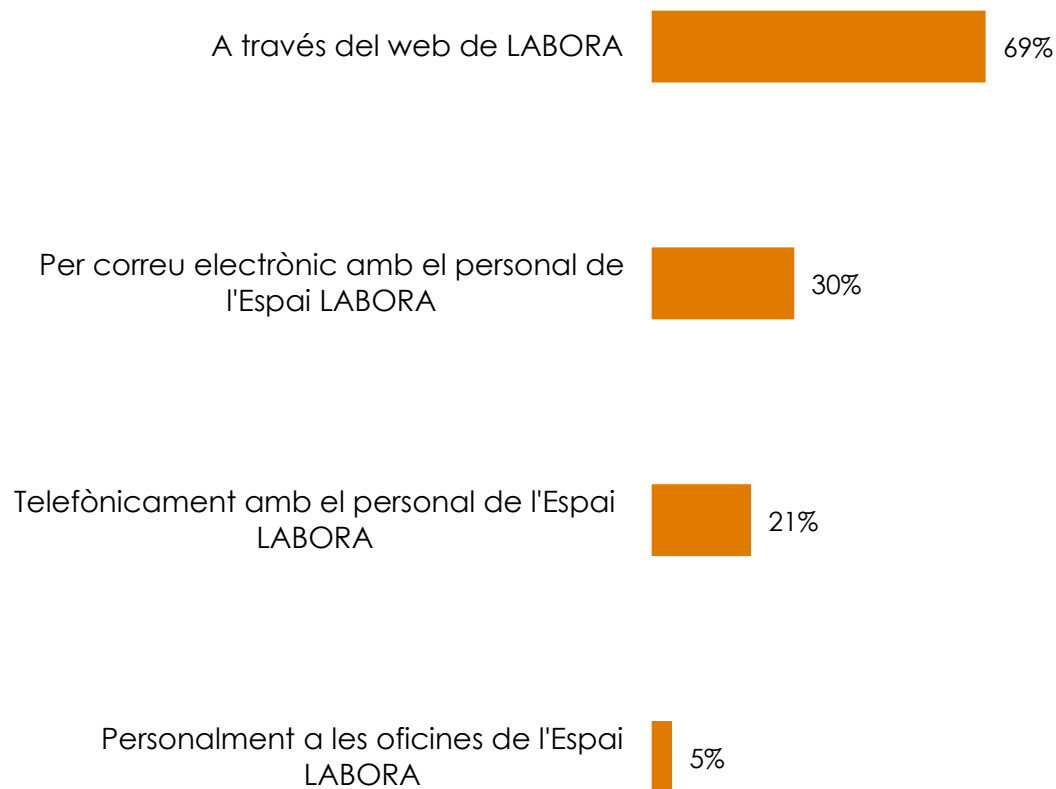
Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



### ¿De quina manera la seva empresa fa l'oferta de treball?

\*Resposta múltiple.



La majoria de les empreses, 7 de cada 10, formalitza l'oferta de treball a través de la pàgina web de LABORA.

En menor mesura, es fa per correu electrònic o telefònicament.

I de manera més residual, personalment.



		Web	Email	Telèfon	Personalment
Província	Alacant	68%	25%	19%	6%
	Castelló	66%	25%	24%	3%
	València	70%	33%	21%	4%
Mida de l'empresa	Micro	65%	23%	30%	5%
	Petita	72%	35%	15%	4%
	Mitjana	69%	35%	11%	4%
	Gran	66%	31%	17%	3%
Sector	Serveis	72%	24%	25%	4%
	Industrial	69%	23%	20%	5%
	Administració Pública	51%	61%	11%	7%
	Construcció	78%	25%	25%	5%
	Comerç	69%	28%	25%	0%
Nombre d'ofertes presentades	Una	67%	17%	24%	8%
	Dues	69%	30%	27%	3%
	Tres o quatre	65%	33%	20%	4%
	Cinc o més	74%	38%	11%	4%
<b>TOTAL</b>		<b>69%</b>	<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>

Hi destaquen significativament les tipologies d'empresa següents, segons el tipus de formalització de les ofertes:

- Correu electrònic: Administració pública.
- Telèfon: microempreses.

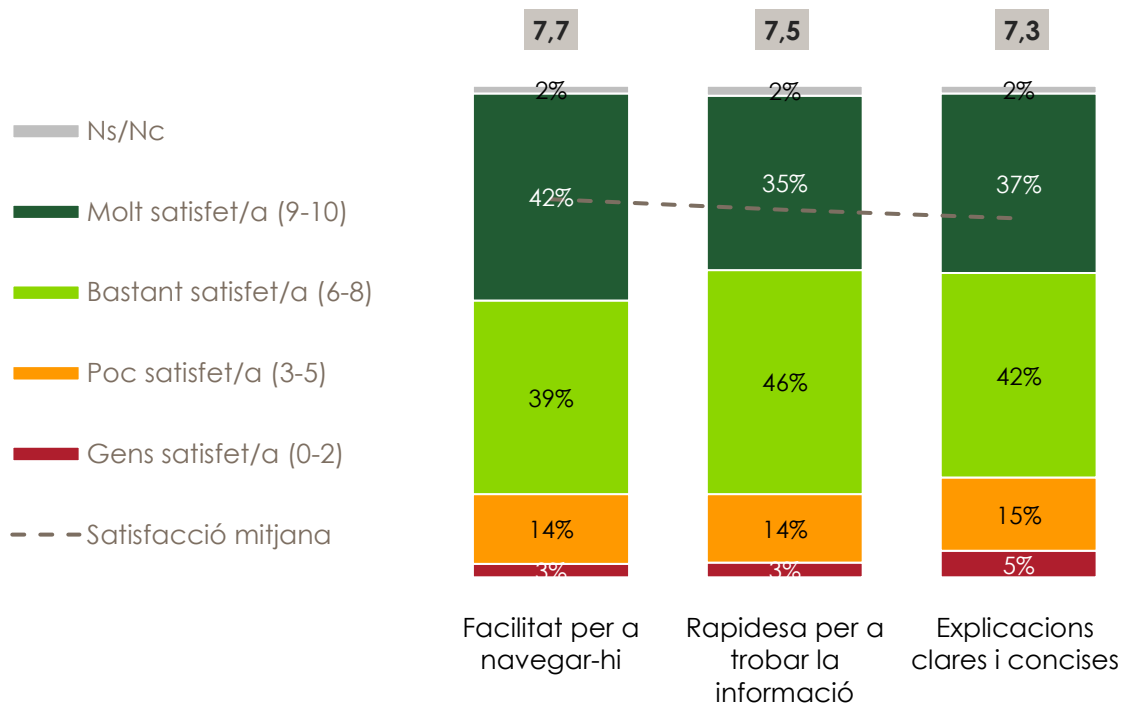


# Valoració del Servei d'Intermediació





### Satisfacció general amb diferents aspectes del servei WEB de l'Espai LABORA



Les empreses que realitzen les ofertes a través del web de l'Espai LABORA, en general, estan molt satisfetes amb els diferents aspectes analitzats. El nivell de satisfacció mitjana és d'entre 7 i 8.

L'aspecte més ben valorat és la facilitat per a navegar-hi, seguit de la rapidesa per a trobar-hi la informació i, per últim, les explicacions clares i concises.



		Facilitat per navegar-hi	Rapidesa per trobar la informació	Explicacions clares i concises
Província	Alacant	7,4	7,2	7,0
	Castelló	8,4	8,0	7,9
	València	7,7	7,5	7,3
Mida de l'empresa	Micro	7,6	7,4	7,4
	Petita	7,8	7,6	7,4
	Mitjana	7,6	7,4	7,2
	Gran	6,4	6,2	6,3
Sector	Serveis	7,8	7,6	7,4
	Industrial	7,3	7,3	7,2
	Administració Pública	7,7	7,1	7,1
	Construcció	8,1	7,6	7,4
	Comerç	7,3	7,3	7,0
Nombre d'ofertes presentades	Una	7,6	7,5	7,5
	Dues	7,4	7,3	7,2
	Tres o quatre	7,9	7,7	7,6
	Cinc o més	7,8	7,5	7,1
<b>TOTAL</b>		<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>

En general, les empreses ubicades a Castelló i aquelles que realitzen unes quatre ofertes a l'any amb LABORA valoren el servei web de manera més positiva que la resta.

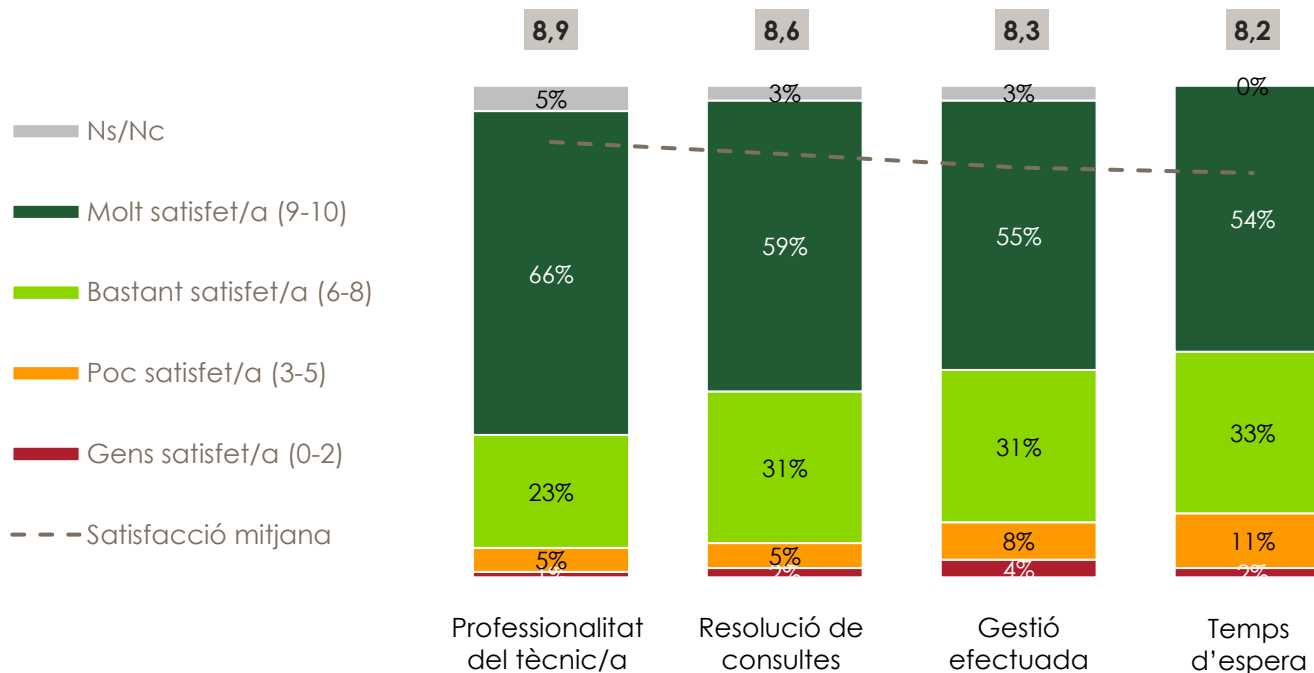
Base: Han realitzat l'oferta a través del web (69%; n=231 casos).

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



### Satisfacció general amb diferents aspectes del servei per EMAIL de l'Espai LABORA



Les empreses que realitzen les ofertes a través de correu electrònic amb el personal a l'Espai LABORA estan en general molt satisfetes amb els diferents aspectes analitzats. Amb un nivell de satisfacció mitjà d'entre 8 i 9.

L'aspecte més ben valorat és la professionalitat del tècnic/a, seguit de la resolució de consultes, la gestió efectuada i, finalment, el temps d'espera.





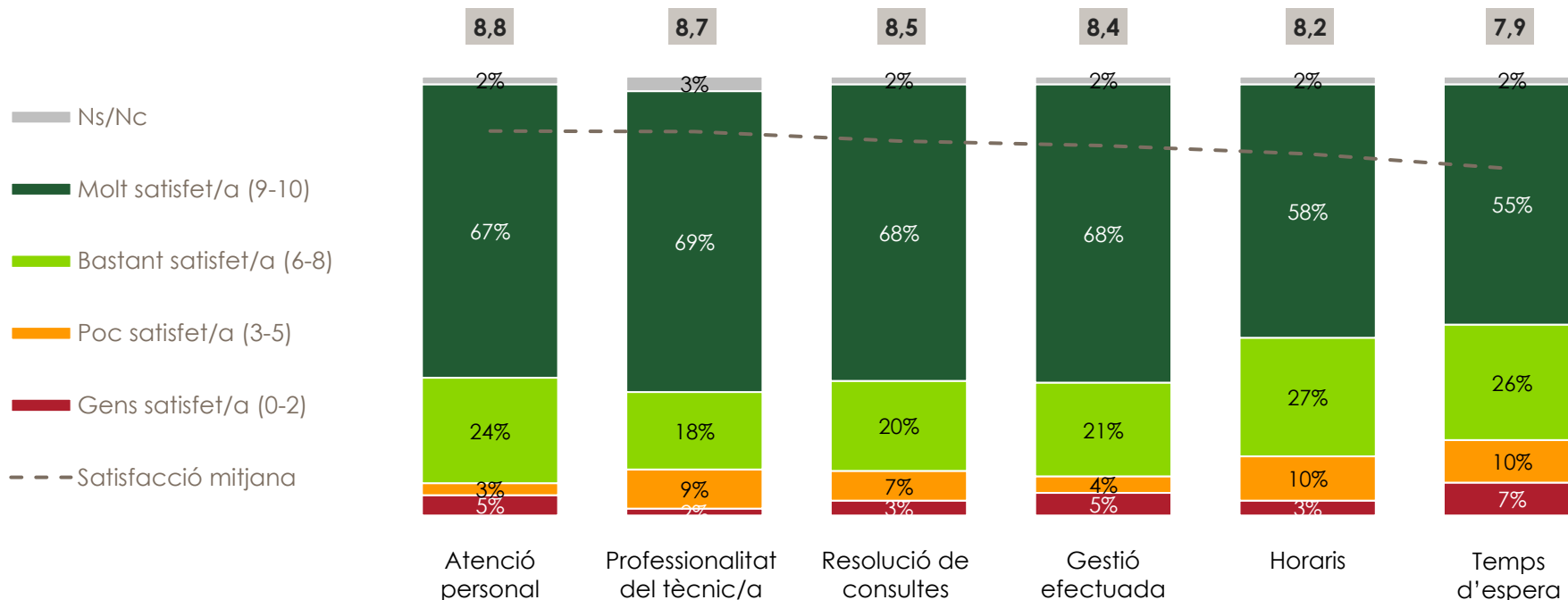
		Professionalitat	Resolució de consultes	Gestió efectuada	Temps d'espera
Província	Alacant	9,0	8,9	8,6	8,6
	Castelló	9,3	9,2	8,9	9,0
	València	8,7	8,3	8,1	7,9
Mida de l'empresa	Micro	8,5	8,2	7,9	7,6
	Petita	9,2	8,9	8,8	8,8
	Mitjana	8,7	8,6	8,3	7,9
	Gran	8,3	8,3	7,6	8,1
Sector	Serveis	8,9	8,6	8,3	8,0
	Industrial	9,0	9,0	8,8	8,5
	Administració Pública	8,7	8,3	8,1	8,0
	Construcció	8,9	8,7	8,5	8,8
	Comerç	8,5	8,5	8,1	8,0
Nombre d'ofertes presentades	Una	9,2	9,2	9,2	8,6
	Dues	8,8	8,7	8,3	8,4
	Tres o quatre	8,9	8,6	8,4	7,9
	Cinc o més	8,7	8,3	8,0	8,1
<b>TOTAL</b>		<b>8,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>

S'observen poques diferències significatives segons la tipologia d'empresa en les valoracions del servei per correu electrònic.

Les microempreses valoren significativament pitjor la gestió efectuada i el temps d'espera i les petites empreses ho valoren millor.



### Satisfacció general amb diferents aspectes del servei TELEFÒNIC de l'Espai LABORA



Les empreses que realitzen les ofertes telefònicament amb el personal a l'Espai LABORA estan en general molt satisfetes amb els diferents aspectes analitzats. Amb un nivell de satisfacció mitjana d'entre 8 i 9.

Els aspectes més ben valorats són l'atenció personal rebuda i la professionalitat del tècnic/a, seguit de la resolució de consultes i la gestió efectuada i, finalment, els horaris i el temps d'espera.



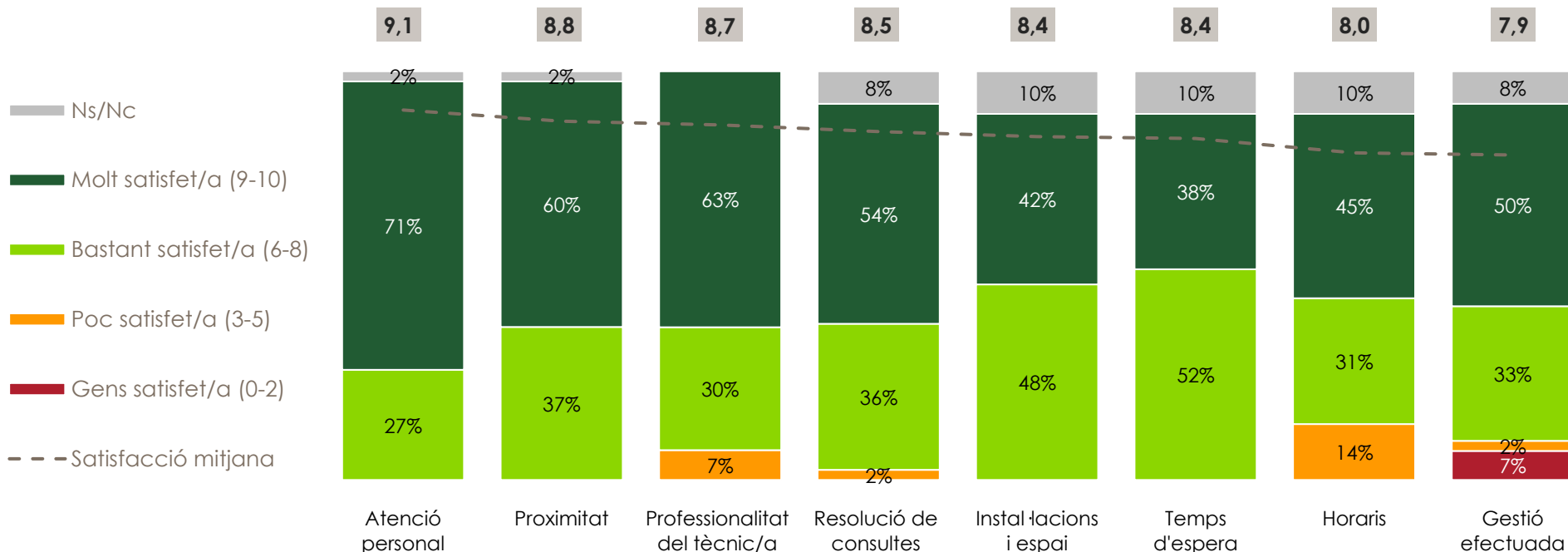
		Atenció personal	Professionalitat del tècnic/a	Resolució de consultes	Gestió efectuada	Horaris	Temps d'espera
Província	Alacant*	8,5	8,8	8,4	8,2	8,3	7,9
	Castelló*	8,8	9,0	8,7	8,8	8,2	7,5
	València	8,9	8,7	8,5	8,4	8,2	8,0
Mida de l'empresa	Micro	8,4	8,3	8,1	7,9	7,8	7,3
	Petita*	9,5	9,5	9,4	9,5	9,1	9,1
	Mitjana*	8,6	8,8	8,6	8,5	8,0	7,7
	Gran*	9,8	9,8	9,8	9,5	9,3	9,8
Sector	Serveis	8,4	8,4	7,8	8,0	7,5	7,0
	Industrial*	9,0	9,0	9,0	8,9	8,9	8,5
	Administració Pública*	8,9	9,0	8,9	9,0	8,9	8,6
	Construcció*	8,9	8,5	8,9	8,3	8,5	8,6
	Comerç*	9,5	9,4	9,4	9,0	9,0	8,6
Nombre d'ofertes presentades	Una*	8,9	8,7	8,8	8,8	8,2	7,8
	Dues	8,4	8,5	8,1	7,9	8,4	7,9
	Tres o quatre*	9,0	8,8	8,6	8,3	7,9	8,0
	Cinc o més*	9,1	9,4	9,0	9,3	8,6	8,1
<b>TOTAL</b>		<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>

S'observen poques diferències significatives segons la tipologia d'empresa en les valoracions del servei telefònic.

Només destaca que les microempreses i aquelles relacionades amb el sector serveis valoren significativament pitjor el temps d'espera.



### Satisfacció general amb diferents aspectes del servei PRESENCIAL de l'Espai LABORA

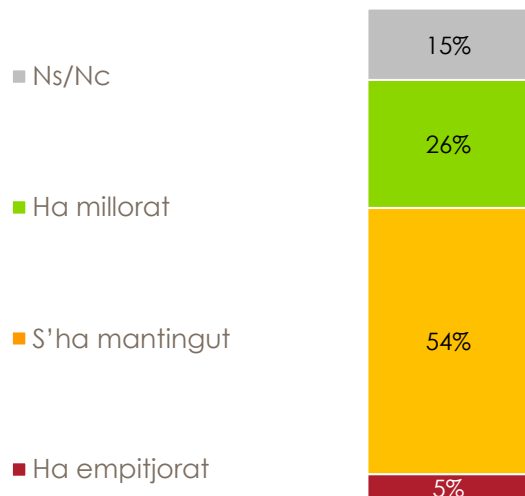


Les poques empreses que realitzen les ofertes de manera presencial en l'Espai LABORA, en general, estan molt satisfetes amb els diferents aspectes analitzats. El nivell de satisfacció mitjana és d'entre 8 i 9.

Els aspectes més ben valorats són l'atenció personal rebuda, la proximitat i la professionalitat del tècnic/a, seguit de la resolució de consultes, la qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines i el temps d'espera, i, finalment, els horaris i la gestió efectuada.



En comparació amb anys anteriors, creu que el servei ofert durant els últims dotze mesos...



Majoritàriament, les empreses que han tingut relació prèvia amb LABORA, en general, valoren que **s'ha mantingut el servei ofert durant els últims 12 mesos**.

Només un 5% considera que ha empitjorat, mentre que un 26% creu que ha millorat.

# Valoració del Servei d'Intermediació

## Evolució del servei. Tipologia



		Ha empitjorat	S'ha mantingut	Ha millorat
Província	Alacant	6%	52%	25%
	Castelló	1%	53%	29%
	València	6%	56%	26%
Mida de l'empresa	Micro	8%	49%	25%
	Petita	2%	58%	28%
	Mitjana	6%	56%	25%
	Gran	11%	56%	20%
Sector	Serveis	4%	46%	32%
	Industrial	5%	55%	30%
	Administració Pública	7%	68%	19%
	Construcció	9%	61%	16%
	Comerç	0%	53%	29%
Nombre d'ofertes presentades	Una	3%	45%	26%
	Dues	7%	54%	25%
	Tres o quatre	5%	59%	24%
	Cinc o més	6%	58%	29%
Formalització de l'oferta	Web	5%	53%	28%
	Email	6%	58%	24%
	Telèfon	5%	47%	30%
	Presencialment*	0%	55%	19%
<b>TOTAL</b>		<b>5%</b>	<b>54%</b>	<b>26%</b>

Hi ha poques diferències significatives segons la tipologia d'empresa en l'evolució del servei respecte d'anys anteriors.

Només hi destaca l'Administració pública, en què el servei s'ha mantingut.

Base: No és el primer any que utilitzen el servei (87%; n=291 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



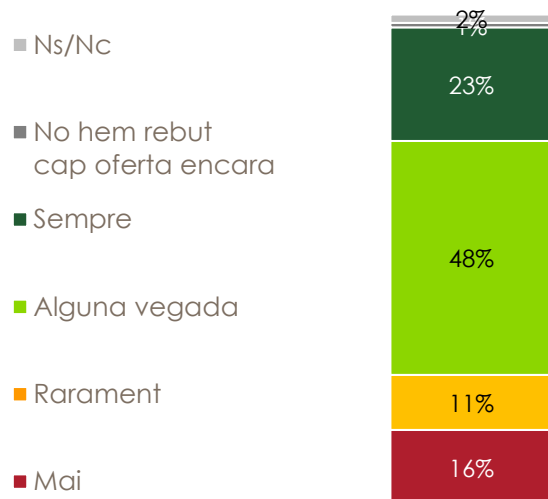
## Valoració de les candidatures





# Freqüència de contractació de candidatures

**Amb quina freqüència l'empresa ha contractat alguna de les persones candidates proposades per l'Espai LABORA?**



La majoria d'empreses ha contractat alguna vegada una persona candidata proposada per l'Espai LABORA.

Fins a un 23% indica que sempre l'ha contractat.

D'altra banda, un 37% indica que rarament o mai ha contractat una persona candidata proposada per l'Espai LABORA.





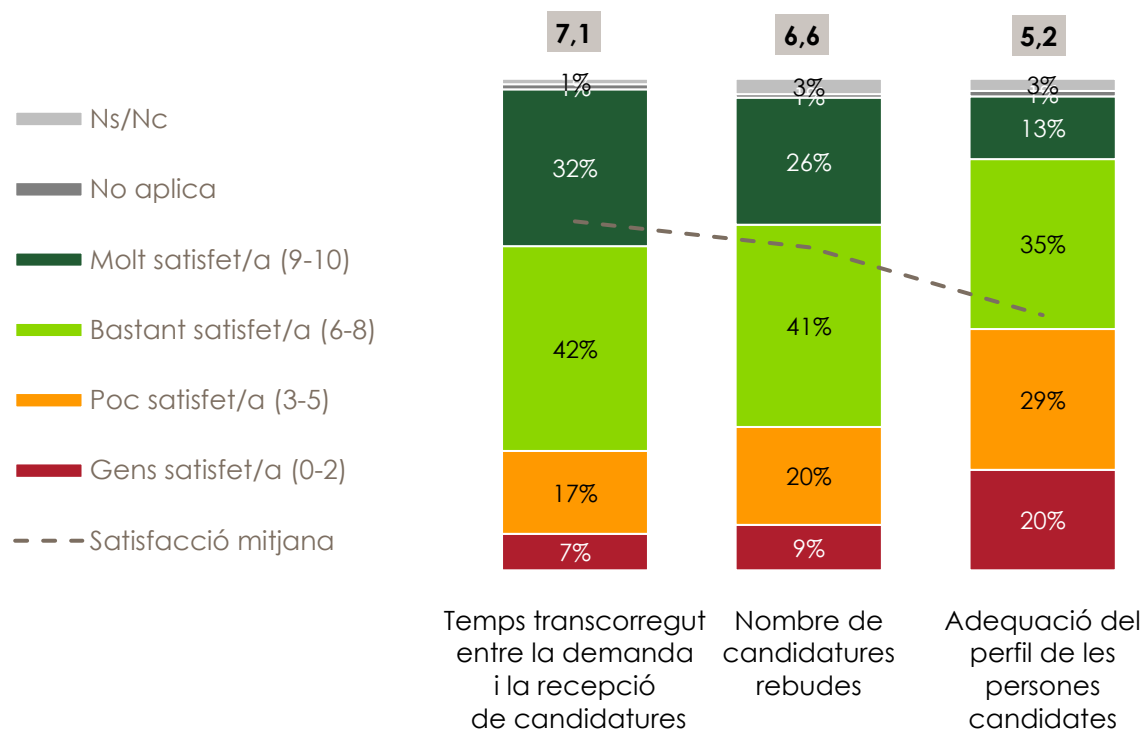
		Mai	Rarament	Alguna vegada	Sempre
Província	Alacant	21%	13%	47%	12%
	Castelló	16%	15%	46%	21%
	València	12%	9%	49%	30%
Mida de l'empresa	Micro	27%	15%	41%	15%
	Petita	6%	7%	53%	30%
	Mitjana	9%	10%	56%	25%
	Gran	9%	17%	35%	35%
Sector	Serveis	15%	15%	48%	19%
	Industrial	17%	9%	56%	13%
	Administració Pública	0%	0%	16%	83%
	Construcció	27%	6%	58%	8%
	Comerç	22%	26%	45%	6%
Nombre d'ofertes presentades	Una	36%	12%	38%	8%
	Dues	16%	14%	54%	11%
	Tres o quatre	8%	8%	53%	31%
	Cinc o més	1%	10%	45%	44%
Formalització de l'oferta	Web	17%	12%	48%	22%
	Email	10%	10%	43%	34%
	Telèfon	19%	9%	51%	20%
	Presencialment*	23%	7%	37%	24%
<b>TOTAL</b>	<b>16%</b>	<b>11%</b>	<b>48%</b>	<b>23%</b>	

Hi destaquen significativament les següents tipologies d'empresa, segons la freqüència de contractació de candidatures proposades per l'Espai LABORA:

- Mai: microempresa, empreses del sector de la construcció i les que han presentat només una oferta en l'últim any.
- Sempre: petites empreses, ubicades a València, l'Administració pública, les que han presentat 5 o més ofertes en l'últim any i les que fan la formalització de l'oferta principalment per correu electrònic.



### Satisfacció amb les candidatures rebudes a través de l'Espai LABORA



Les empreses que han rebut alguna candidatura estan molt satisfetes amb el temps transcorregut entre la demanda i la recepció de candidatures i amb el nombre de candidatures rebudes.

D'altra banda, estan menys satisfetes amb l'adequació del perfil de les persones candidates, que té un nivell de satisfacció mitjana de 5,2 i que fins a un 20% de les empreses valoren per davall de 2.



		Temps transcorregut	Nombre de candidatures	Adequació del perfil
Província	Alacant	6,7	6,5	5,4
	Castelló	7,3	6,9	5,0
	València	7,2	6,5	5,1
Mida de l'empresa	Micro	6,6	6,2	4,6
	Petita	7,4	6,9	5,7
	Mitjana	7,6	6,9	5,7
	Gran	6,3	5,8	4,7
Sector	Serveis	6,8	6,6	5,4
	Industrial	7,3	6,4	5,0
	Administració Pública	7,4	7,3	5,9
	Construcció	6,9	5,6	4,4
	Comerç	7,3	7,1	4,5
Nombre d'ofertes presentades	Una	7,1	6,6	4,9
	Dues	6,9	6,6	5,3
	Tres o quatre	7,1	6,2	5,2
	Cinc o més	7,2	6,9	5,3
Freqüència de contractació	Mai	5,4	5,1	3,1
	Rarament	5,9	5,9	4,0
	Alguna vegada	7,5	6,7	5,6
	Sempre	7,8	7,5	6,3
<b>TOTAL</b>		<b>7,1</b>	<b>6,6</b>	<b>5,2</b>

La satisfacció amb les candidatures rebudes varia en funció de la tipologia d'empresa i la seua relació amb LABORA.

Valoren millor les candidatures rebudes: les empreses mitjanes, de l'Administració pública i les que han contractat alguna vegada o sempre una persona candidata proposada per LABORA.

En canvi, valoren pitjor les candidatures rebudes: les empreses grans, del sector de la construcció, les que han fet quatre ofertes en l'últim any i les que mai o rarament han contractat una persona candidata proposada per LABORA.

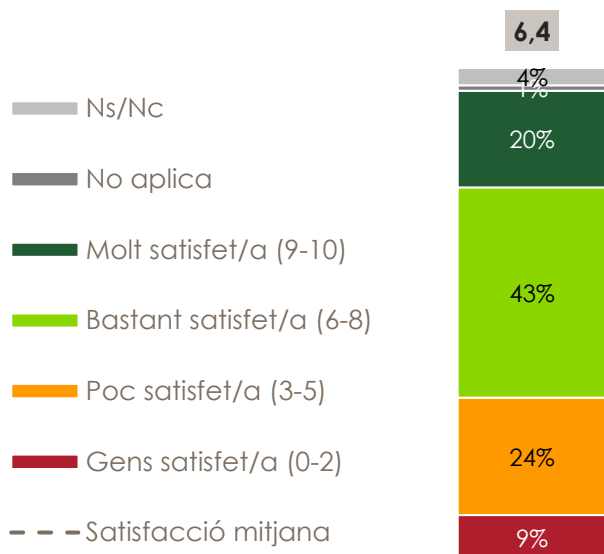
Base: Han rebut alguna candidatura (97%; n=330 casos).

Mitjanes: Es ressalten els valors un 5% superiors (verd) o inferiors (roig) als totals.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



### Satisfacció amb el resultat de les persones candidates proposades per l'Espai LABORA que han estat contractades.



Les empreses que han contractat en alguna ocasió una candidatura proposada per l'Espai LABORA estan majoritàriament satisfetes amb el resultat de la contractació, per això el nivell de satisfacció mitjana és de 6,4.

Només un 9% de les empreses indiquen que estan molt satisfetes amb el resultat de la persona contractada.



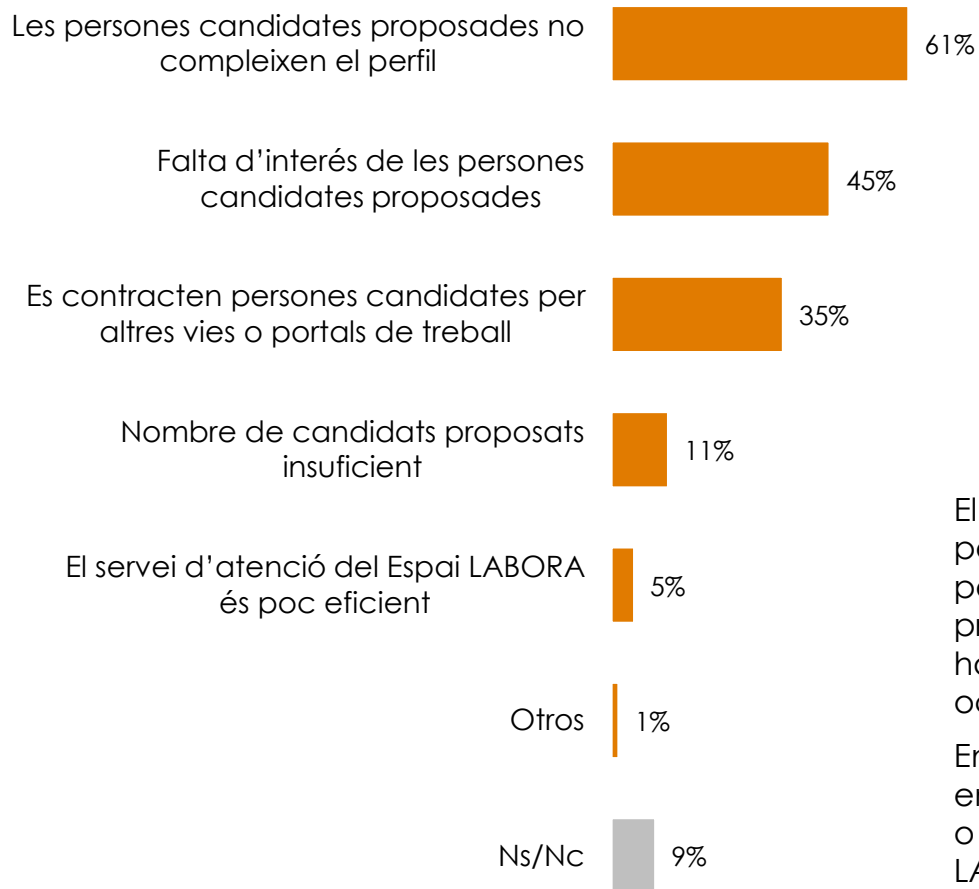
		Gens	Poc	Bastant	Molt	Mitjana
Província	Alacant	8%	22%	42%	24%	6,7
	Castelló	15%	29%	35%	17%	5,7
	València	8%	23%	45%	18%	6,4
Mida de l'empresa	Micro	13%	24%	35%	21%	6,1
	Petita	7%	22%	47%	21%	6,7
	Mitjana	4%	28%	49%	13%	6,4
	Gran*	19%	21%	40%	16%	5,4
Sector	Serveis	12%	22%	37%	25%	6,4
	Industrial	8%	28%	45%	15%	6,1
	Administració Pública	6%	23%	61%	10%	6,3
	Construcció	4%	34%	40%	15%	6,2
	Comerç	10%	17%	42%	23%	6,6
Nombre d'ofertes presentades	Una	8%	17%	37%	32%	6,8
	Dues	11%	22%	37%	21%	6,3
	Tres o quatre	8%	25%	52%	13%	6,3
	Cinc o més	9%	29%	43%	17%	6,2
Freqüència de contractació	Mai*	.	.	.	.	.
	Rarament	21%	39%	24%	6%	4,5
	Alguna vegada	9%	23%	41%	22%	6,5
	Sempre	4%	19%	55%	22%	6,9
<b>TOTAL</b>		<b>9%</b>	<b>24%</b>	<b>43%</b>	<b>20%</b>	<b>6,4</b>

Valoren millor les candidatures contractades: les empreses petites, ubicades a Alacant, les que han fet una o tres ofertes en l'últim any i les que sempre han contractat la persona candidata proposada per LABORA.

En canvi, valoren pitjor les candidatures contractades: empreses ubicades a Castelló, les que han presentat quatre ofertes en l'últim any i les que rarament han contractat alguna persona candidata proposada per LABORA.



Per quin motiu/s no ha contractat alguna vegada la persona candidata proposada per l'Espai LABORA? \*Resposta múltiple.



El perfil i la falta d'interés de les persones candidates proposades per l'Espai LABORA són els dos principals motius pels quals no les han contractades en alguna ocasió.

En tercer lloc, es troben els casos en què es contracta per altres vies o portals de treball alternatius a LABORA.



		No compleixen el perfil	Manca d'interès	Altres vies/portals	Quantitat insuficient
Província	Alacant	54%	37%	39%	10%
	Castelló	66%	39%	28%	11%
	València	64%	51%	34%	12%
Mida de l'empresa	Micro	59%	39%	33%	10%
	Petita	60%	51%	35%	15%
	Mitjana	65%	46%	42%	11%
	Gran	71%	50%	35%	7%
Sector	Serveis	55%	49%	32%	9%
	Industrial	64%	49%	44%	14%
	Administració Pública	62%	73%	17%	0%
	Construcció	64%	45%	31%	11%
	Comerç	61%	29%	40%	19%
Nombre d'ofertes presentades	Una	51%	32%	37%	7%
	Dues	66%	36%	33%	16%
	Tres o quatre	64%	57%	32%	15%
	Cinc o més	63%	63%	39%	8%
Freqüència de contractació	Mai	64%	44%	36%	11%
	Rarament	63%	52%	22%	7%
	Alguna vegada	59%	43%	37%	13%
	Sempre*	.	.	.	.
<b>TOTAL</b>		<b>61%</b>	<b>45%</b>	<b>35%</b>	<b>11%</b>

Entre els motius de no contractació, les empreses esmenten la falta d'interès de les persones candidates, sobretot, les que s'ubiquen a València i les que han fet més de tres ofertes en l'últim any.

En canvi, les empreses que menys esmenten aquest motiu són del sector comercial i les que només han fet una oferta en l'últim any.

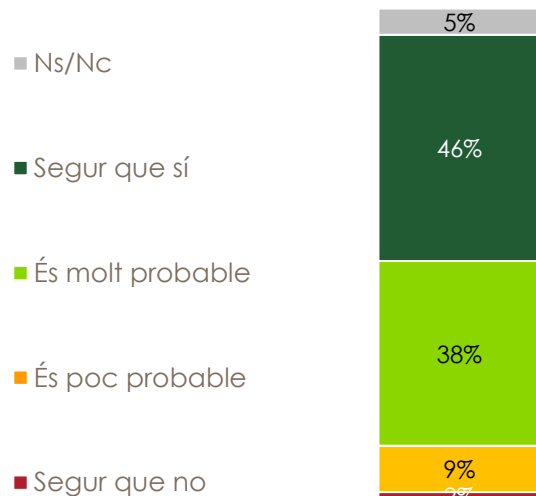
Base: Si no han contractat sempre una persona candidata (74%; n=250 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

\*Mostra insuficient (n<20 casos).



En cas de necessitar una altra persona candidata, tornaria a dirigir-se a l'Espai LABORA?



En general, la gran majoria d'empreses tornaria probablement a dirigir-se a l'Espai LABORA si necessitaren contractar una altra persona.

Pràcticament la meitat de les empreses indiquen que tornarien a utilitzar el servei amb total probabilitat, mentre que un 38% indica que és bastant probable.

Només un 11% indica baixa probabilitat de repetició.





# Probabilitat de tornar a utilitzar el servei. Tipologia

		Gens o poc probable	Molt probable	Segur que sí
Província	Alacant	11%	43%	39%
	Castelló	5%	31%	56%
	València	12%	36%	48%
Mida de l'empresa	Micro	17%	42%	36%
	Petita	5%	35%	57%
	Mitjana	10%	34%	48%
	Gran	17%	31%	48%
Sector	Serveis	16%	33%	47%
	Industrial	10%	43%	40%
	Administració Pública	3%	16%	75%
	Construcció	16%	53%	29%
	Comerç	5%	49%	41%
Nombre d'ofertes presentades	Una	13%	46%	37%
	Dues	12%	45%	35%
	Tres o quatre	11%	33%	50%
	Cinc o més	8%	25%	63%
Freqüència de contractació	Mai	24%	49%	18%
	Rarament	21%	46%	25%
	Alguna vegada	9%	41%	46%
	Sempre	1%	20%	78%
<b>TOTAL</b>		<b>11%</b>	<b>38%</b>	<b>46%</b>

Hi destaquen significativament les tipologies d'empresa següents, segons la probabilitat de tornar a utilitzar el servei:

- Gens o poc probable: que mai o rarament contractarien una persona candidata proposada per LABORA.
- Molt probable: empreses del sector de la construcció o les que han presentat una oferta en l'últim any.
- Segur que sí: petites empreses, de l'Administració pública, les que han presentat cinc o més ofertes en l'últim any i les que sempre contracten la persona proposada per LABORA.



Valoració de la  
visita



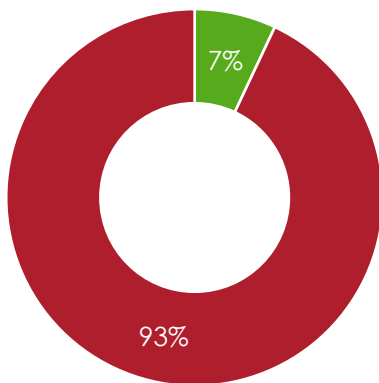


## Valoració de la visita

# Visita d'un representant de LABORA



Durant els últims 12 mesos, la seva empresa ha rebut alguna visita d'un gestor/a o representant de l'Espai LABORA?



D'entre les empreses consultades, només un 7% ha rebut alguna visita d'un representant de l'Espai LABORA.

## Valoració de la visita

### Visita d'un representant. Tipologia



		No	Sí
Província	Alacant	92%	8%
	Castelló	89%	11%
	València	94%	6%
Mida de l'empresa	Micro	93%	7%
	Petita	94%	6%
	Mitjana	94%	6%
	Gran	79%	21%
Sector	Serveis	94%	6%
	Industrial	92%	8%
	Administració Pública	88%	12%
	Construcció	94%	6%
	Comerç	96%	4%
Nombre d'ofertes presentades	Una	91%	9%
	Dues	97%	3%
	Tres o quatre	91%	9%
	Cinc o més	92%	8%
Formalització de l'oferta	Web	92%	8%
	Email	94%	6%
	Telèfon	96%	4%
	Presencialment*	86%	14%
<b>TOTAL</b>		<b>93%</b>	<b>7%</b>

S'observen poques diferències significatives segons la tipologia d'empresa en la visita d'un gestor/a o representant de l'Espai LABORA.

Només destaca que les empreses grans reben la visita en major proporció.

Base: Global (100%; n=338 casos).

Percentatges: Es ressalten els valors significativament superiors (verd) o inferiors (roig), segons els residus corregits.

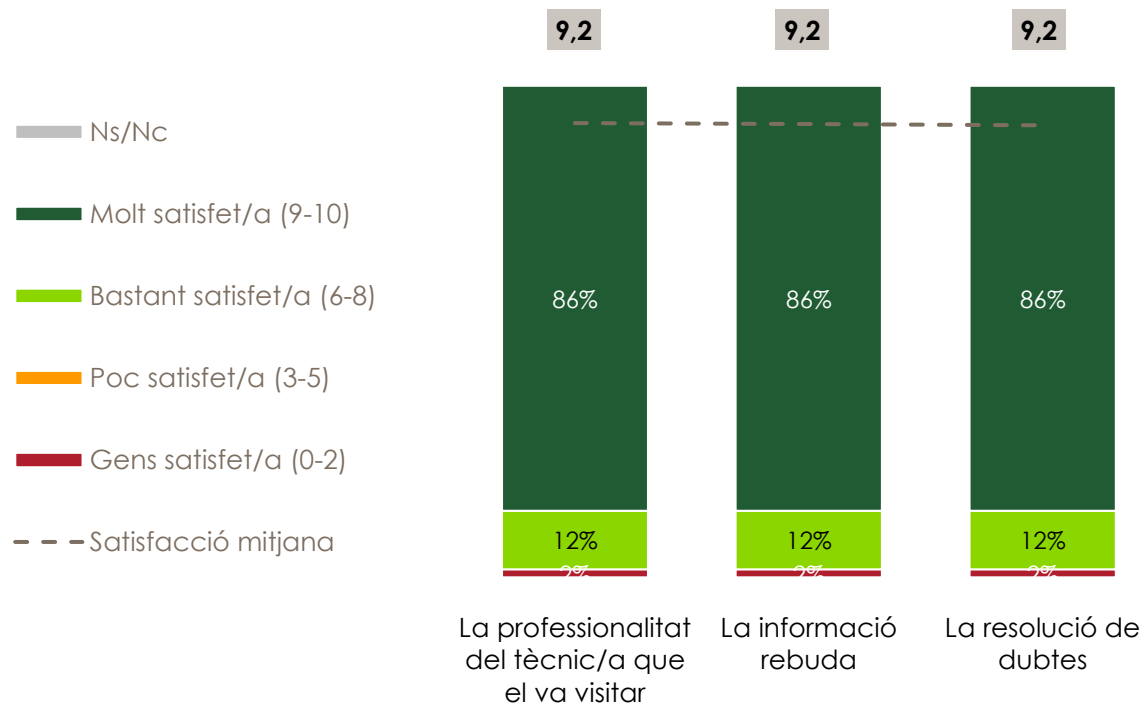
\*Mostra insuficient (n<20 casos).

## Valoració de la visita

# Satisfacció amb la visita del gestor/a o representant



### Satisfacció amb l'atenció rebuda per part del gestor/a o representant de l'Espai LABORA

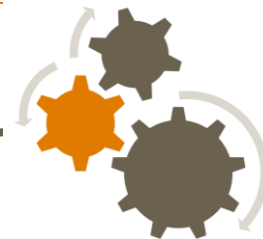


La visita del gestor/a o representant presenta un nivell de satisfacció molt alt, amb una nota mitjana de 9,2 en tots els aspectes valorats: la professionalitat del tècnic/a que fa la visita, la informació rebuda i la resolució de consultes.

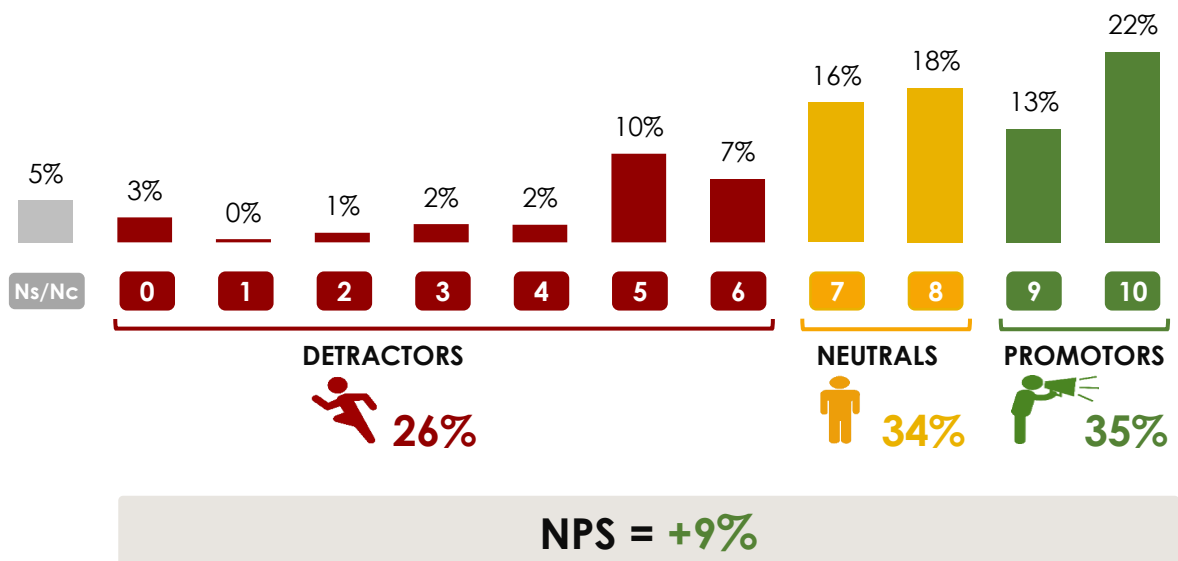


Experiència  
global





### Nivell de prescripció del Servei d'Intermediació



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

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

**NPS =** % - %

Les empreses que han utilitzat el servei d'orientació són bons promotors del servei, un 35% ho recomanaria totalment. En canvi, només un 26% són detractors.

Aquest nivell de recomanació del servei es tradueix en un indicador NPS positiu.



		Detractors	Neutrals	Promotors
Província	Alacant	29%	33%	34%
	Castelló	23%	28%	49%
	València	25%	36%	32%
Mida de l'empresa	Micro	37%	25%	35%
	Petita	16%	40%	39%
	Mitjana	19%	43%	31%
	Gran	29%	43%	18%
Sector	Serveis	31%	25%	41%
	Industrial	28%	34%	34%
	Administració Pública	7%	50%	27%
	Construcció	32%	32%	33%
	Comerç	23%	44%	34%
Nombre d'ofertes presentades	Una	28%	28%	39%
	Dues	32%	37%	29%
	Tres o quatre	27%	26%	42%
	Cinc o més	17%	44%	32%
Formalització de l'oferta	Web	28%	32%	35%
	Email	18%	42%	36%
	Telèfon	22%	27%	48%
	Presencialment*	31%	36%	33%
Freqüència de contractació	Mai	43%	29%	22%
	Rarament	46%	44%	10%
	Alguna vegada	27%	31%	39%
	Sempre	5%	35%	51%
Visita d'un representant	Sí	13%	27%	50%
	No	27%	35%	34%
<b>TOTAL</b>		<b>26%</b>	<b>34%</b>	<b>35%</b>

Hi destaquen significativament les tipologies d'empresa següents, segons el nivell de prescripció del servei d'intermediació de LABORA:

**Detractors:** microempresa que mai o rarament ha contractat una persona candidata proposada per l'Espai LABORA.

**Neutrals:** empreses que han fet cinc o més ofertes en l'últim any.

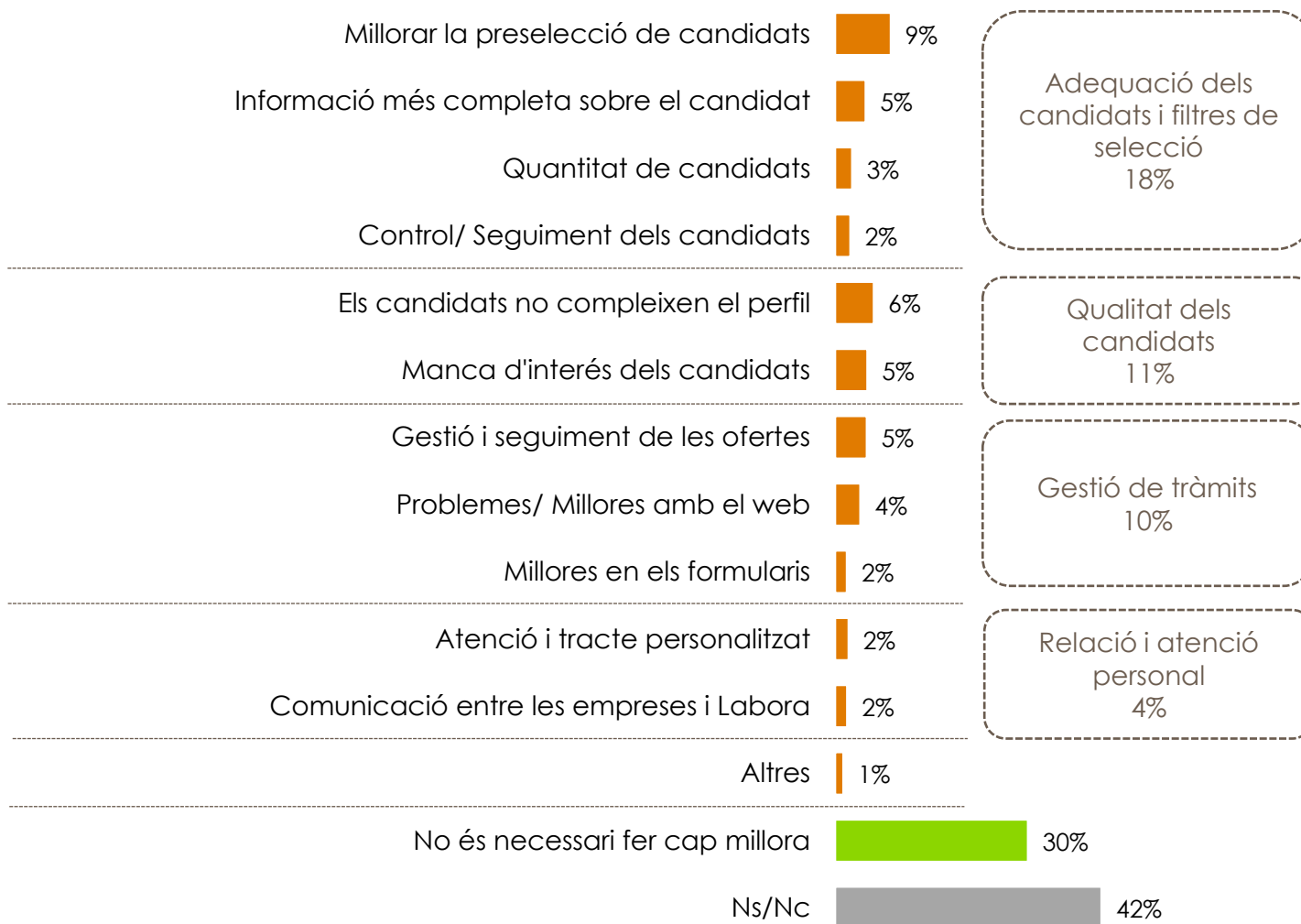
**Promotors:** empreses que han fet les ofertes telefònicament i les que sempre han contractat una persona candidata proposada per l'Espai LABORA.



# Milliores en l'àrea d'Atenció a Empreses



Creu que caldria fer alguna millora en l'àrea d'Atenció a Empreses de l'Espai LABORA per a la recerca de treball? \*Resposta múltiple.



Un 30% de les empreses del servei d'intermediació consideren que **no cal fer-hi cap millora**. D'altra banda, fins a un 42% no responen.

Entre els aspectes de millora que més s'esmenten, destaca **l'adequació i el filtratge de candidats i la falta d'interés dels candidats**.

En menor mesura, se suggereixen millores en la relació amb la gestió dels tràmits i la relació amb LABORA.



# Aprofundiment: Adequació del perfil i filtre de candidats

Entre aquelles empreses que esmenten millores relacionades amb els procediments de selecció i informació sobre el perfil dels candidats, destaca principalment la falta d'un bon sistema de preselecció:

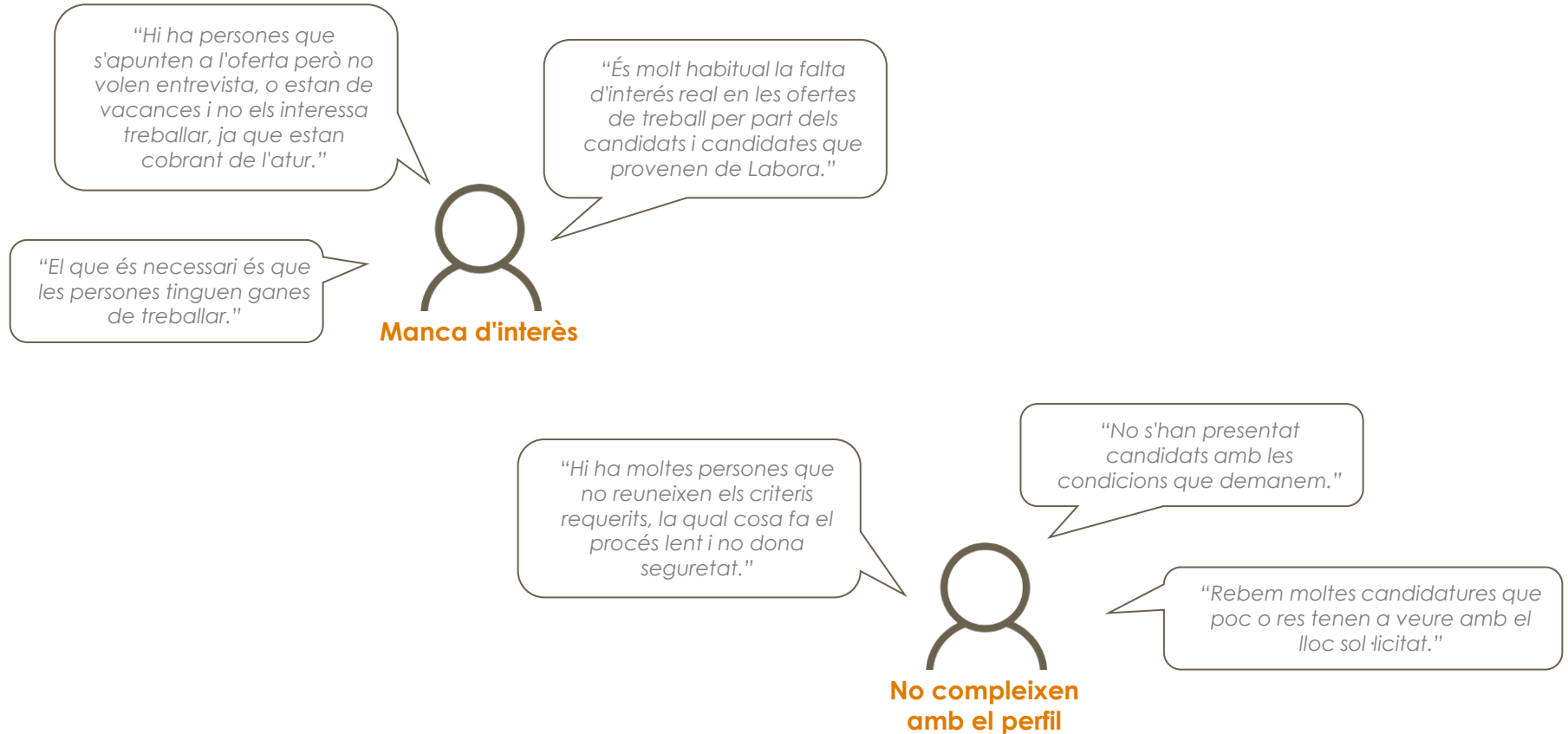




## Experiència global

# Aprofundiment: Qualitat dels candidats

També destaquen motivacions relacionades amb la manca d'interès dels candidats i la manca de candidats que compleixin el perfil:





## Experiència global

# Aprofundiment: Gestió de tràmits

També destaquen motivacions relacionades amb l'eficiència i agilitat per presentar ofertes, l'ús de formularis i la gestió a través del web:

### Eficiència i agilitat en la gestió

"Rebre una resposta quan es fa una sol·licitud."

"Més agilitat a l'hora de realitzar la gestió de les claus, explicació de com funciona el sistema de com triar candidats, ja que és molt confús..."

"Guardar les dades de l'empresa a la BBDD per a no haver de tornar a introduir-les cada vegada que es genera una nova oferta."

"Que siguin més eficients a l'hora col·locar als candidats a treballar."

"Haver d'accedir a cada oferta amb una contrasenya diferent fa que en dificulte el seu ús."

"Un curs per a les empreses usuàries d'aquest servei, per a poder millorar la utilització de el web i que de millors resultats."

"Podrien millorar la descripció de les candidatures al web ja que no és gaire intuïtiva per a les empreses. No funciona correctament la barra numèrica de criteris."

"S'haurien d'ampliar més els llocs de treball en la fulla de la demanda ja que en alguna ocasió no he pogut posar el lloc que necessitava cobrir. O posar l'opció de "un altre" i que cadascun pose el nom del lloc que necessita."

"Millora a la plataforma web perquè hi ha errors que resulten molestos. De vegades candidats d'altres seleccions es queden penjats com a possibles candidats quan no haurien d'aparèixer dins de l'última cerca de candidats."

### Formularis

"A les ofertes s'hauria de poder incloure més requisits per a adequar a l'oferta."

"Els desplegable són molt genèrics i és difícil ajustar les respostes al perfil que busquem."

### Problemes amb el web

"... El web el vaig veure una mica enredat."



## Experiència global

# Aprofundiment: Relació i atenció personal

Entre els aspectes que fan referència a les millores en la relació amb Labora, destaca la manca d'atenció i tracte personalitzat i les possibles millores en la comunicació entre les empreses i Labora.





## Conclusions





# Principals conclusions: Persones demandants

### CARACTERÍSTIQUES DE LA PERSONA DEMANDANT

- El perfil d'una persona demandant d'ocupació és majoritàriament femení, resident a Alacant i València i amb una mitjana d'edat de 44 anys. La majoria de persones disposa d'un nivell educatiu mitjà o alt i, en el moment de la consulta, es troba en situació d'atur.
- La majoria d'aturats són aturats de llarga durada (és a dir, fa més d'un any que no treballen). D'altra banda, hi ha menys proporció d'aturats que són d'alta rotació (que han tingut 2 o més contractes durant l'any).
- La gran majoria de persones consultades estan en situació de recerca de treball en el moment de la consulta.

### RELACIÓ AMB LABORA

- La majoria de les persones consultades van conèixer LABORA a través de serveis d'ocupació, assumptes socials, ONG... de la zona, i fa més d'un any que estan inscrites com a demandants d'ocupació en l'Espai LABORA.
- Fins a 3 de cada 10 persones ocupades han aconseguit el treball actual a través de l'Espai LABORA.
- La majoria de les persones consultades han utilitzat el servei en l'últim any per a renovar la demanda d'ocupació o per a inscriure's com a demandant. Aproximadament la meitat ha consultat i/o modificat les dades del seu CV o s'ha inscrit en ofertes d'ocupació.
- De manera general, la tipologia d'accés als diferents serveis de LABORA és diversa, depenent del tipus de servei: s'hi accedeix presencialment, a través del web o a través de l'APP. Tot i que, en certa mesura, hi destaca la modalitat presencial.



# Principals conclusions: Persones demandants

## VALORACIÓ GENERAL DE L'ESPAI LABORA

- La valoració general sobre el servei de l'Espai LABORA s'avalua en funció de si s'hi ha accedit de manera presencial, a través del web o a través de l'APP.
- **Presencialment:** La satisfacció amb el servei presencial és molt alta, d'entre 7,5 i 8 de mitjana.
  - 😊 *Més satisfacció amb l'atenció personal i el temps d'espera.*
  - 😞 *Menys satisfacció amb la qualitat de les instal·lacions, la resolució de consultes i la proximitat.*
- **APP:** La satisfacció amb el servei a través de l'APP també és alta, amb una satisfacció mitjana de vora el 7,5, tant per la claredat de l'APP com la dels formularis.
- **Web:** La satisfacció amb el servei a través del web és un poc més baixa, comparada amb la presencial i mitjançant l'APP, amb una satisfacció mitjana d'entre 7 i 7,5.
  - 😊 *Més satisfacció amb la claredat del web.*
  - 😞 *Menys satisfacció amb la resolució de consultes i el temps d'espera fins a la resposta.*
- En general, el 78% de les persones consultades estan satisfetes amb el servei rebut en l'Espai LABORA.





## Conclusions

# Principals conclusions: Persones demandants

### VALORACIÓ DE L'ENTREVISTA INICIAL

- Només 3 de cada 10 consultats han fet l'entrevista inicial en l'últim any i la majoria l'ha feta presencialment.
  - **Presencialment:** La satisfacció amb aquest servei presencial és molt alta, d'entre 7,5 i 8,5 de mitjana.
    - 😊 *Més satisfacció amb la professionalitat de la persona que atén.*
    - 😞 *Menys satisfacció amb la privacitat a l'hora de fer l'entrevista, la informació rebuda per a actualitzar les dades i el CV i sobre l'oferta de cursos de formació per a complementar el perfil.*
  - **En línia:** La realització de l'autoentrevista a través del web o l'APP del Punt LABORA també genera un alt grau de satisfacció entre els usuaris, amb una satisfacció mitjana de 7,2.

### VALORACIÓ DE LES OFERTES I ELS CURSOS

- Pel que fa a les ofertes de treball:
  - Un 47% dels consultats s'han inscrit en alguna oferta d'ocupació de LABORA en l'últim any i un 17% ha rebut ofertes d'ocupació pública.
  - En els dos casos, destaca que la inscripció i la recepció d'ofertes s'ha fet principalment en línia.
    - 😞 *La satisfacció amb l'adequació de les ofertes i el nombre d'ofertes és baixa, amb una satisfacció mitjana de 5,3 i 4,6, respectivament.*
- Quant als cursos de formació:
  - Un 38% dels consultats han sol·licitat cursos de formació per a l'ocupació de LABORA. Majoritàriament aquesta sol·licitud s'ha formalitzat presencialment o a través del web.
    - 😊 *La satisfacció amb l'adequació dels cursos és adequada (6,3).*
    - 😞 *La satisfacció amb el nombre de cursos és baixa (4,7).*



### VALORACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ

- Només un 25% dels consultats han rebut l'orientació personalitzada per a buscar treball l'últim any, i la majoria ha rebut l'orientació presencialment.
  - **Presencialment:** La satisfacció amb aquest servei presencial és molt alta, amb una satisfacció mitjana d'entre 7,5 i 8,5.
    - 😊 *Més satisfacció amb la professionalitat de l'orientador.*
    - 😞 *Menys satisfacció amb l'orientació per a buscar treball activament.*
  - **En línia:** Només un 5% dels consultats afirmen que han rebut l'orientació per videotrucada, i la satisfacció obtinguda en comparació amb l'opció presencial és més baixa i presenta més desconeixement.
- Els que no han rebut aquest any l'orientació indiquen, principalment, que no han rebut l'oferta o bé que ja la va rebre en anys anteriors.
- La majoria de persones que han rebut l'orientació en l'últim any, la van rebre immediatament o durant els 3 primers mesos després de l'entrevista inicial.
- En general, els que van rebre l'orientació consideren majoritàriament útil (72%) l'orientació per a trobar treball.
- A més, la majoria també es pot considerar com a promotor del servei d'orientació, ja que recomanaria amb seguretat el servei a altres persones.
  - 😊 *En l'indicador NPS, el servei d'orientació de LABORA obté un valor positiu (+31%).*
- Un 30% dels usuaris del servei d'orientació esmenten alguna millora, entre les quals destaquen: millorar l'adequació i la quantitat d'ofertes laborals, una atenció més personalitzada i amb més seguiment, millorar la qualitat i la quantitat de cursos de formació i també la qualitat de l'orientació rebuda.



### CARACTERÍSTIQUES DE LES EMPRESES OFERTANTS

- La majoria d'empreses que tenen relació amb LABORA i que han presentat almenys una oferta durant l'últim any són microempreses i petites empreses d'Alacant i València, del sector serveis i industrial.
- Totes les persones que representen una empresa participen de la relació entre LABORA i aquesta empresa. Aquestes persones són majoritàriament socis o propietaris o responsables de RH de l'empresa, tot i que també tenen altres perfils.
- En els últims 12 mesos, els llocs de treball en aquestes empreses s'han mantingut o augmentat lleugerament, i la previsió és que es mantinguen o augmenten lleugerament l'any vinent. A més, la majoria d'empreses no han dut a terme cap acció encaminada a frenar processos de selecció o a reduir personal o les jornades laborals en l'últim any.

### RELACIÓ AMB LABORA

- Totes les empreses consultades han fet almenys una oferta de treball amb LABORA l'últim any. La majoria ha presentat una o dues ofertes. Tot i que hi ha una alta proporció d'empreses que han fet cinc o més ofertes. De mitjana, es calcula que es fan, aproximadament, 4,2 ofertes anuals.
- 7 de cada 10 empreses formalitzen les ofertes a través del web de LABORA, mentre que 3 de cada 10 ho fan per correu electrònic amb el personal de l'Espai LABORA i, 2 de cada 10, telefònicament.
- Només un 5% de les empreses consultades solen fer les ofertes de treball de manera presencial a les oficines de l'Espai LABORA.
- Només un 7% de les empreses han rebut la visita d'un representant de l'Espai LABORA en l'últim any.
  - 😊 Les poques empreses que han rebut aquesta visita valoren la professionalitat del tècnic/a, la informació rebuda i la resolució de dubtes de manera molt positiva, amb un nivell de satisfacció mitjana de 9,2.



### VALORACIÓ DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ

- La valoració general del servei d'intermediació s'avalua en funció de si s'hi ha accedit de manera presencial, telefònicament, a través del web o per correu electrònic.
  - **Web:** La satisfacció amb el servei a través del web és alta, d'entre 7 i 8 de mitjana.
    - 😊 *Més satisfacció amb la facilitat per a navegar-hi.*
    - 😞 *Menys satisfacció amb les explicacions clares i concises.*
  - **Correu electrònic:** La satisfacció amb el servei a través del correu electrònic és molt alta, d'entre 8 i 9 de mitjana.
    - 😊 *Més satisfacció amb la professionalitat del tècnic/a.*
    - 😞 *Menys satisfacció amb el temps d'espera.*
  - **Telefònic:** La satisfacció amb el servei telefònic també és molt alta, d'entre 8 i 9 de mitjana.
    - 😊 *Més satisfacció amb l'atenció personal.*
    - 😞 *Menys satisfacció amb el temps d'espera.*
  - **Presencial:** Hi ha molt poques empreses que utilitzen el servei presencial per a fer les ofertes de treball. De tota manera, aquelles empreses que ho valoren, estan també molt satisfetes amb el servei.
- Un 54% de les empreses que ja van utilitzar LABORA en anys anteriors, consideren que s'ha mantingut el servei ofert, i un 26% considera que ha millorat.



### VALORACIÓ DE LES CANDIDATURES

- La majoria de les empreses consultades han contractat almenys alguna vegada una persona candidata proposada per l'Espai LABORA. Mentre que un 16% no n'ha contractat mai cap.
  - La satisfacció amb les candidatures rebudes és acceptable, amb una mitjana d'entre 5 i 7.
    - 😊 *Més satisfacció amb el temps transcorregut entre la demanda i la recepció de candidatures.*
    - 😞 *Menys satisfacció amb l'adequació del perfil de les persones candidates.*
  - Aquelles empreses que han contractat alguna persona candidata proposada per l'Espai LABORA es consideren majoritàriament satisfetes amb el resultat de la contractació.
  - D'altra banda, les empreses que no han contractat en alguna ocasió una persona candidata indiquen com a motiu principal que les persones candidates no s'adeqüen al perfil, que no estan realment interessades en el treball o que han trobat candidats per altres vies o portals.
- En cas de tornar a disposar d'una oferta de treball, la majoria d'empreses indica que segur o molt probablement tornaria a dirigir-se a l'Espai LABORA.

### EXPERIÈNCIA GLOBAL

- En general, un 35% de les empreses es poden considerar promotores del servei d'intermediació, ja que recomanarien amb seguretat el servei a altres empreses, mentre que un 34% serien neutrals.
  - 😊 *En l'indicador NPS, el servei d'intermediació de LABORA obté un valor positiu (+9%).*
- Un 30% de les empreses consideren que el servei és correcte i indiquen que no cal fer-hi cap millora.
- Tot i així, hi ha un altre 30% de les empreses que esmenten alguna millora en el servei, per exemple: més informació i control de les persones demandants i una millor selecció de candidats per part de LABORA, i agilitar la gestió dels tràmits i el seguiment de les ofertes.



**ceres**   
investigació sociològica  
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1<sup>a</sup> planta

43201 Reus

T. 977 773 615

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

 @GabinetCeres