

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

Resum Executiu

Presentado a:

LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

Desembre, 2022

Introducció i Aspectes Metodològics

Fitxa tècnica



- **Objectius:** identificar les expectatives, necessitats i valoració dels serveis de LABORA per part dels usuaris demandants.
- **Univers de Treball:** persones demandants que han rebut el servei d'orientació de LABORA durant els últims 12 mesos (octubre 2021 – setembre 2022).
- **Mètode de recollida de la informació:** Administració web d' un qüestionari estructurat a través d' un enllaç obert, enviat per correu electrònic.
- **Mostra:** 1.702 persones.
- **Respostes obtingudes:** 1.893
- **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 ($p=q=50\%$).
- **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.



- **Objectius:** identificar les expectatives, necessitats i valoració dels serveis de LABORA per part de les empreses ocupadores.
- **Univers de Treball:** empreses oferents que han rebut alguna visita o han presentat alguna oferta a LABORA durant els últims 12 mesos (octubre 2021 – setembre 2022).
- **Mètode de recollida de la informació:** Administració web d' un qüestionari estructurat a través d'un enllaç específic, enviat per correu electrònic.
- **Mostra:** 3.976 empreses.
- **Respostes obtingudes:** 338
- **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 ($p=q=50\%$).
- **Ponderació:** s'ha aplicat un procés de ponderació per restituir els pesos de la mostra segons províncies i nombre de treballadors.



Persones demandants



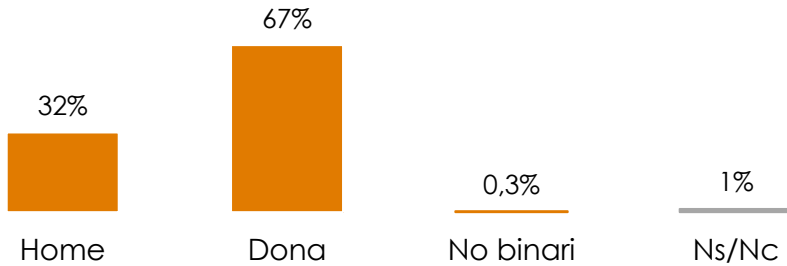
Característiques de les persones demandants



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.

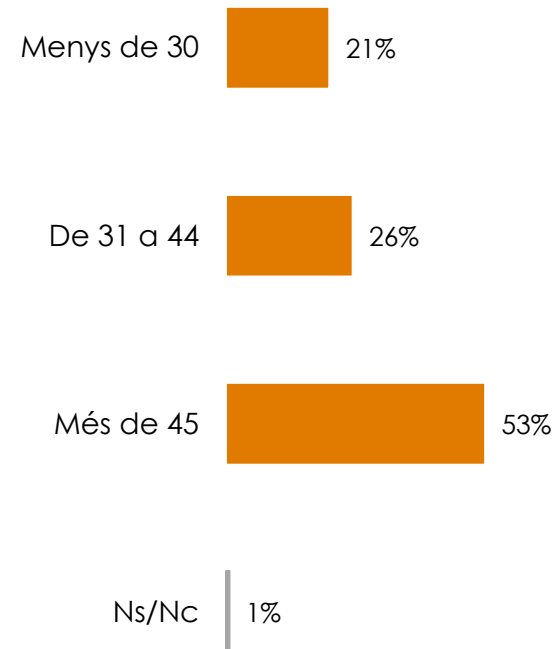
Sexe



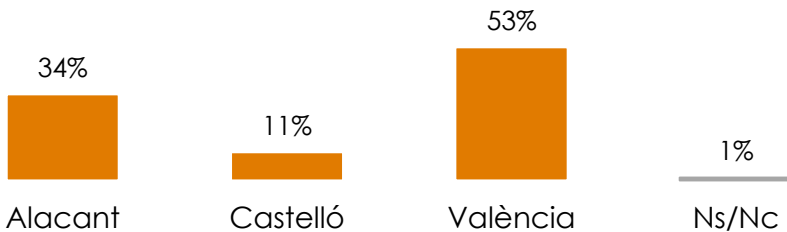
Edat

Edat Mitjana

44 anys



Província





Situació laboral

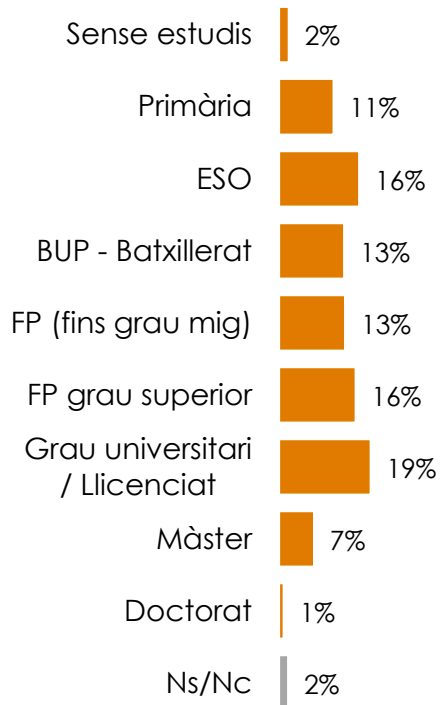
La gran majoria de persones demandants té un nivell educatiu mitjà o alt. En una proporció més alta, hi destaquen les persones que disposen d'un grau universitari o d'una llicenciatura.

En quant a la situació laboral, 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.

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

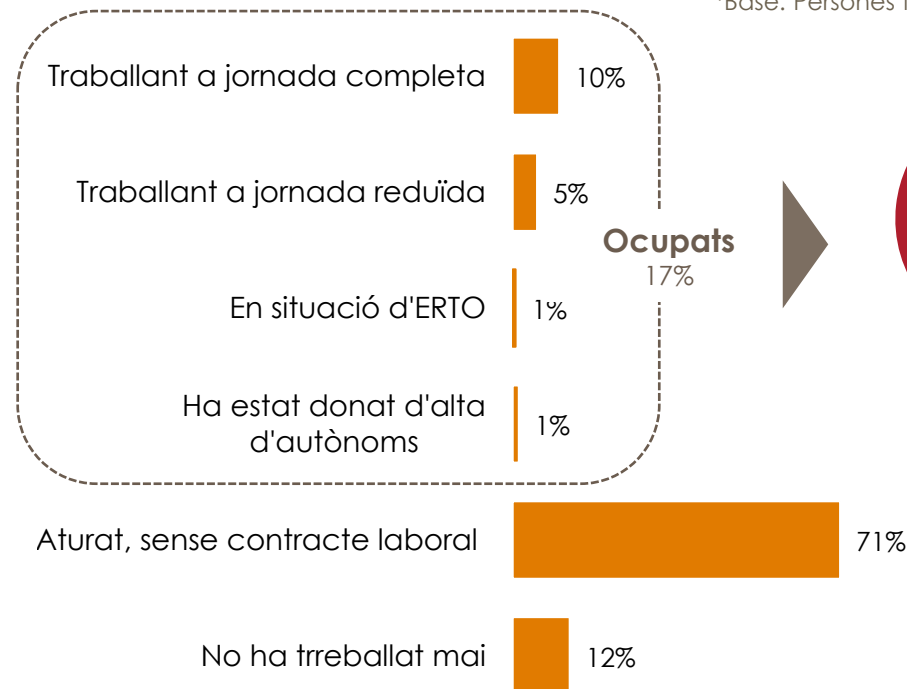
Nivell d'estudis (finalitzat)

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



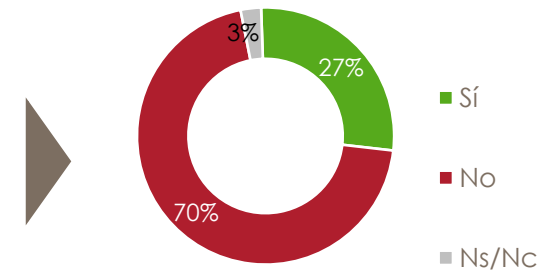
Situació laboral actual

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



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

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



Característiques de les persones demandants

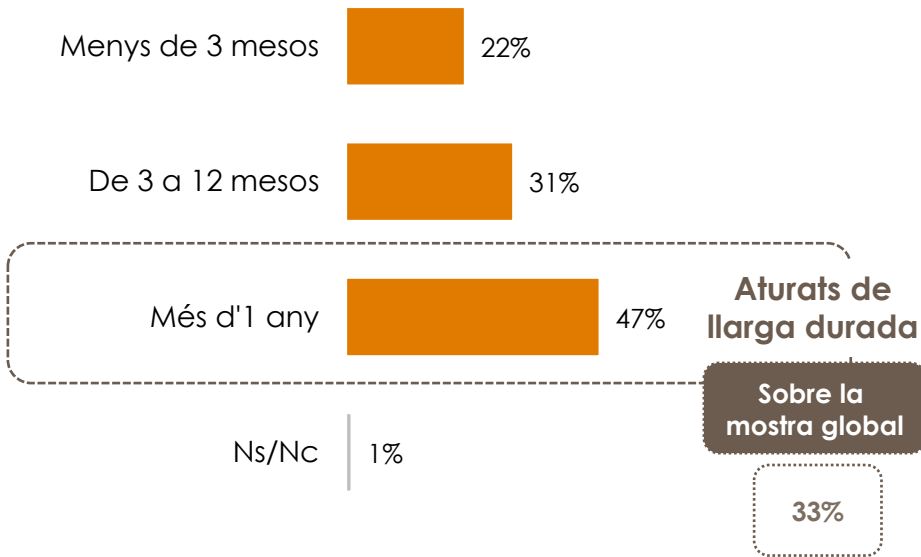


Perfil laboral de les persones demandants

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".

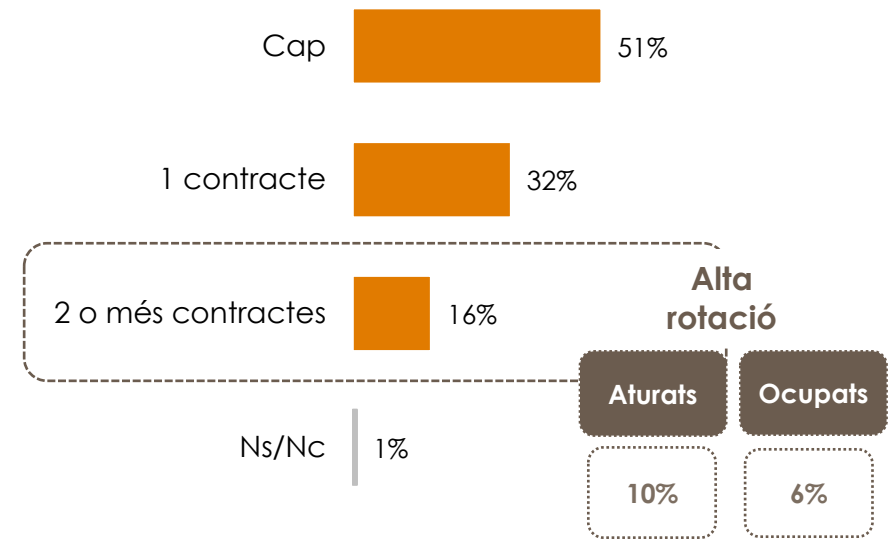
Quant de temps fa que no treballa?

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



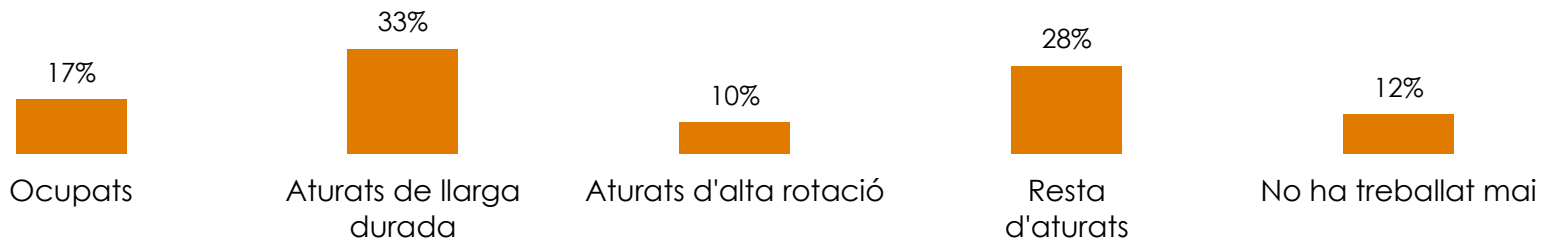
Durant els últims dotze mesos, quants contractes ha tingut?

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



Perfil dels demandants

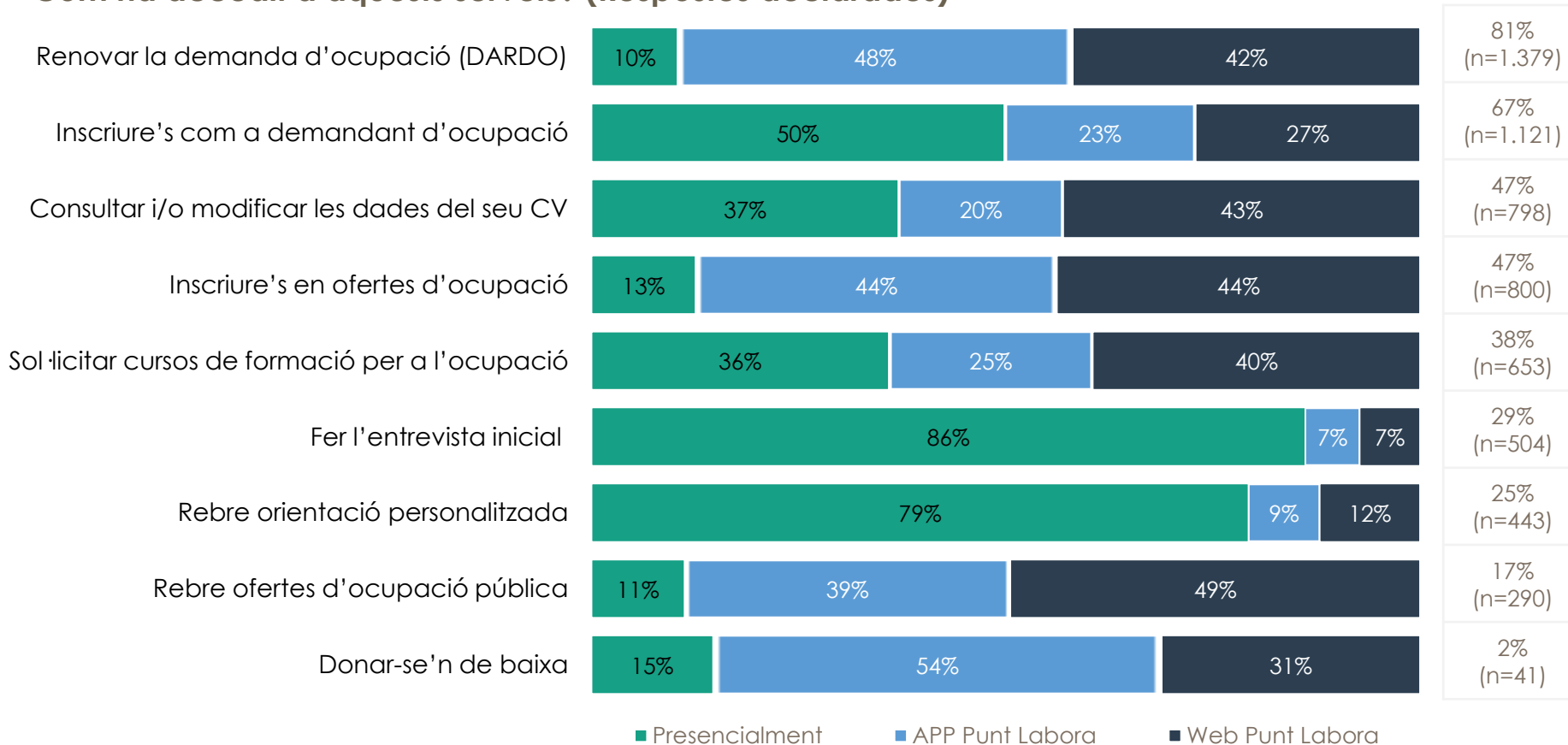
*Base : Global (100%; n=1.702 casos).





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.



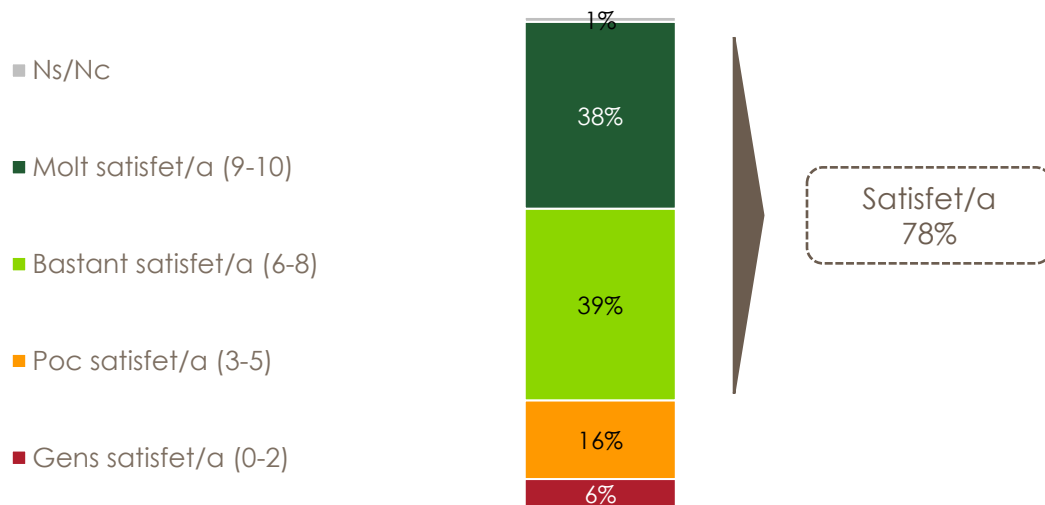
Satisfacció general de l'Espai LABORA

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.

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



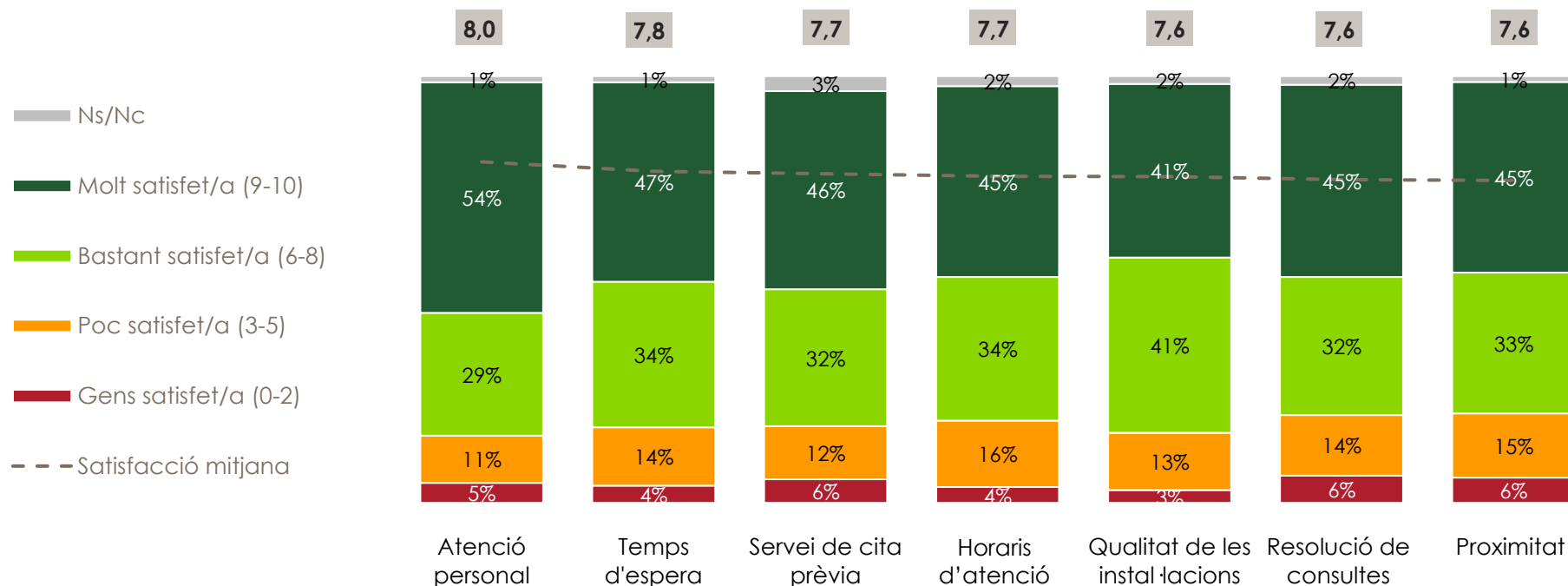


Satisfacció general amb el servei PRESENCIAL

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.

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

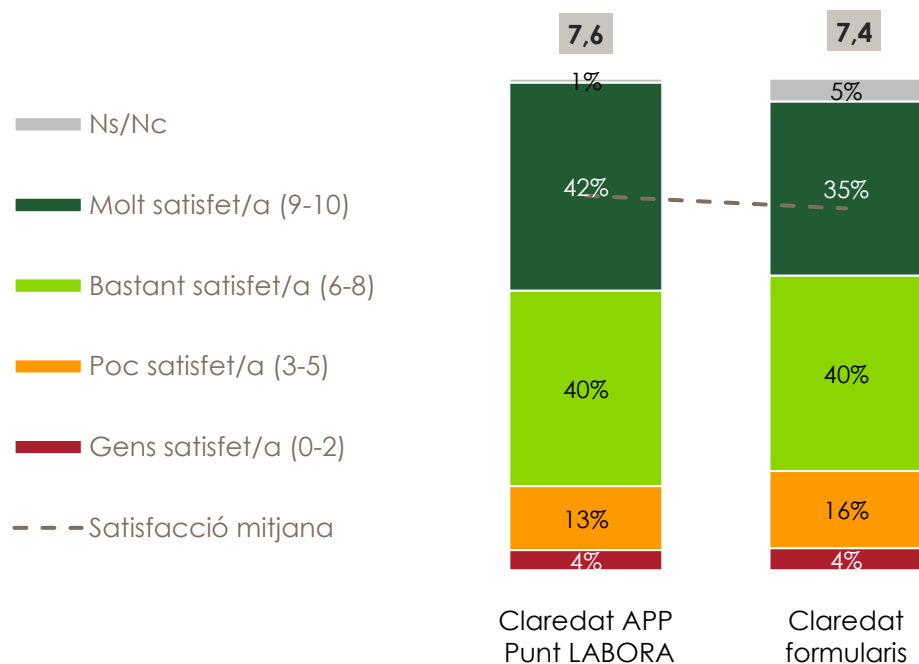




Satisfacció general amb el servei a través de l'APP

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.

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



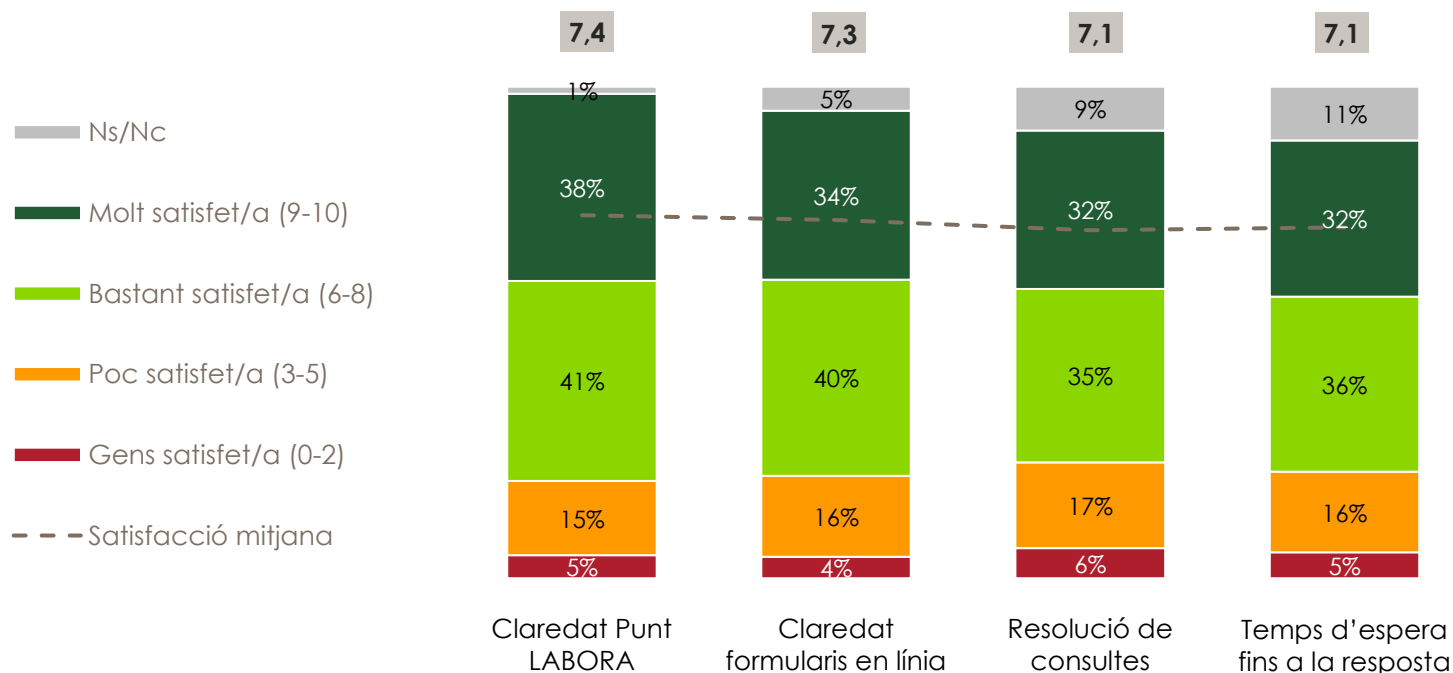


Satisfacció general amb el servei a través del WEB

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.

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



Valoració de l'Entrevista Inicial

Satisfacció amb l'entrevista inicial PRESENCIAL i EN LÍNIA

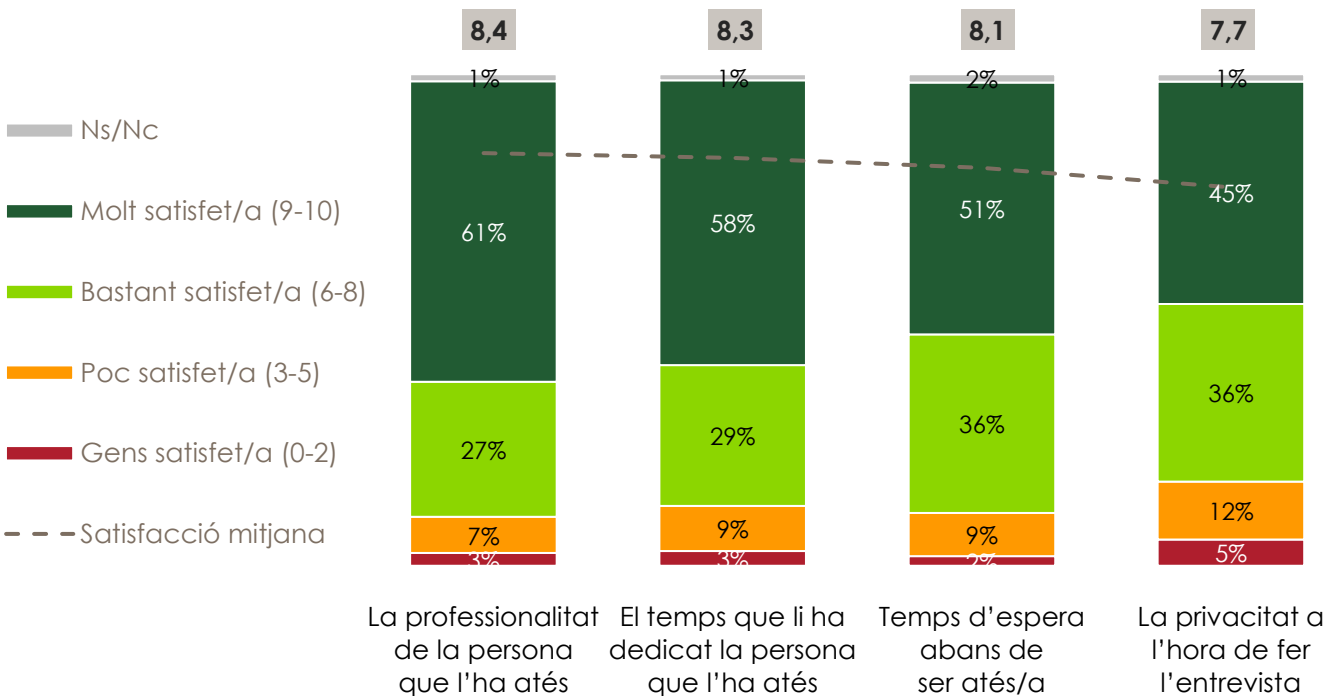


En general, les valoracions de satisfacció amb l'entrevista inicial presencial són altes i amb poca variació entre els diferents aspectes. Tots els aspectes obtenen una satisfacció superior a la satisfacció general del servei.

Aquells que han fet l'entrevista inicial a través de l'APP o la pàgina web Punt LABORA són una minoria. El 70% de les persones estan bastant o molt satisfetes.

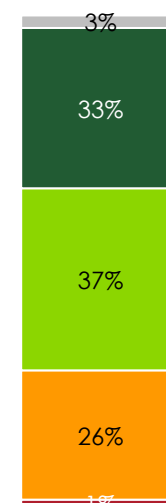
Satisfacció amb diferents aspectes de l'entrevista inicial PRESENCIAL

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



Satisfacció general amb l'autoentrevista

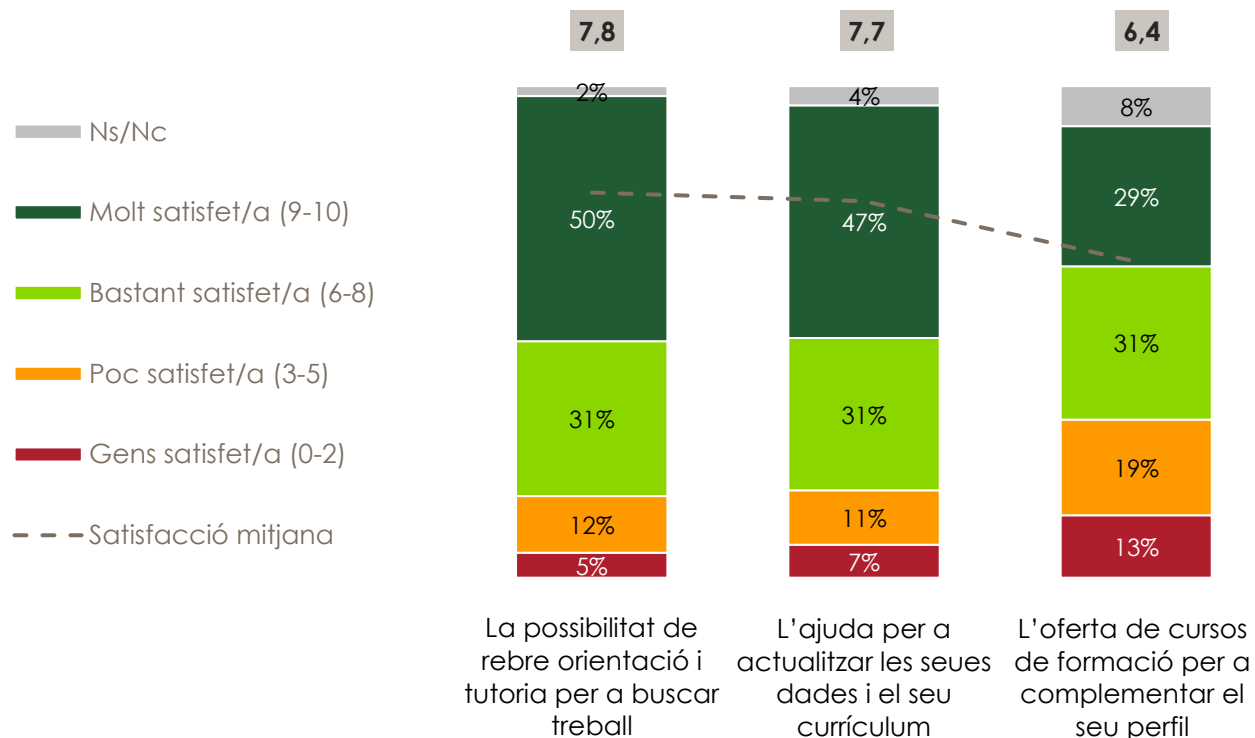
*Base: Han realitzat l'entrevista inicial per mitjà de l'APP o Web de Punt LABORA (4%; n=68 casos).





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.

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





Satisfacció amb les ofertes de treball i els cursos

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.

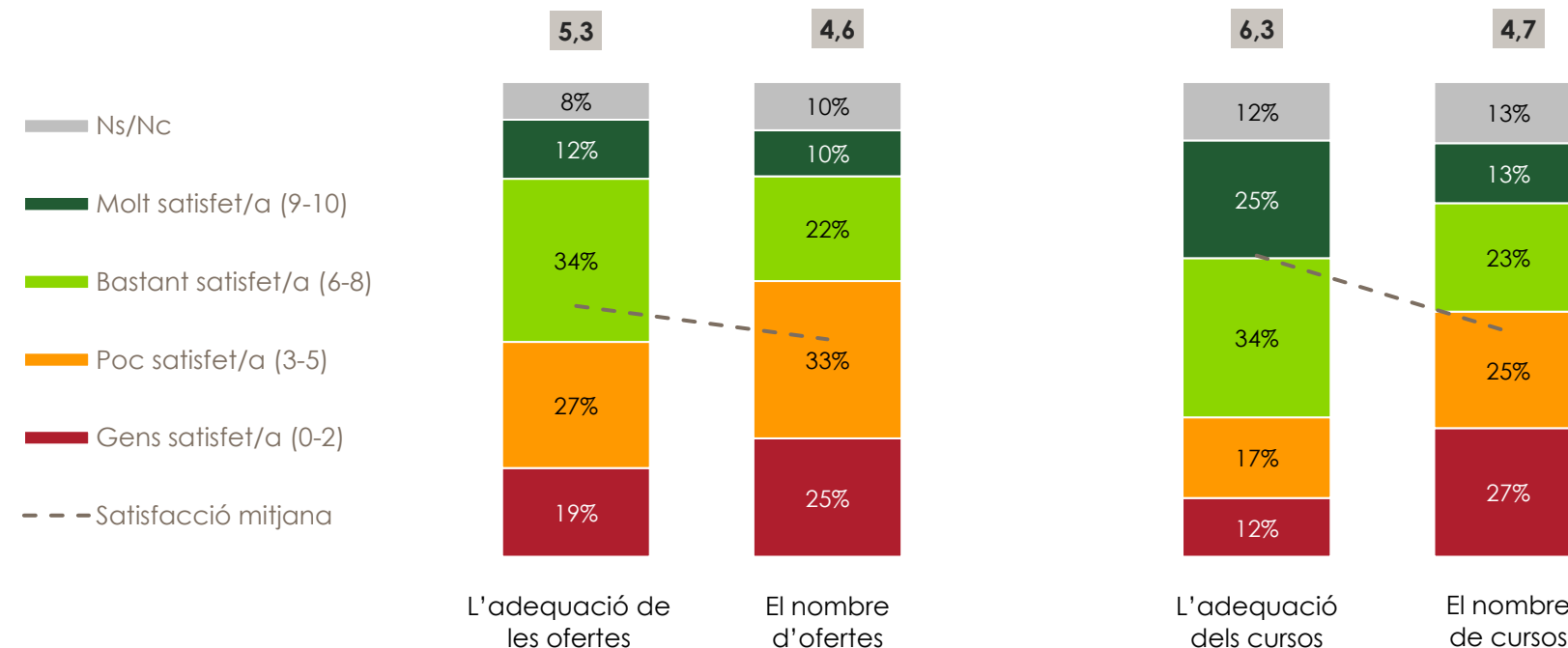
D'altra banda, la satisfacció amb la quantitat de cursos és baixa, la majoria estan satisfets amb l'adequació dels cursos.

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

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

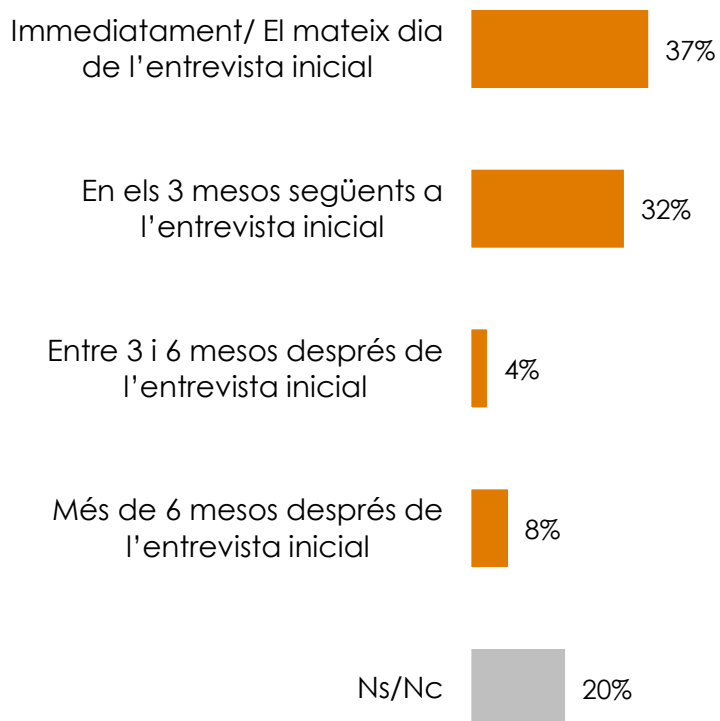
Satisfacció amb els cursos de formació sol·licitats

*Base: Han demanat cursos de formació (38%; n=653 casos).

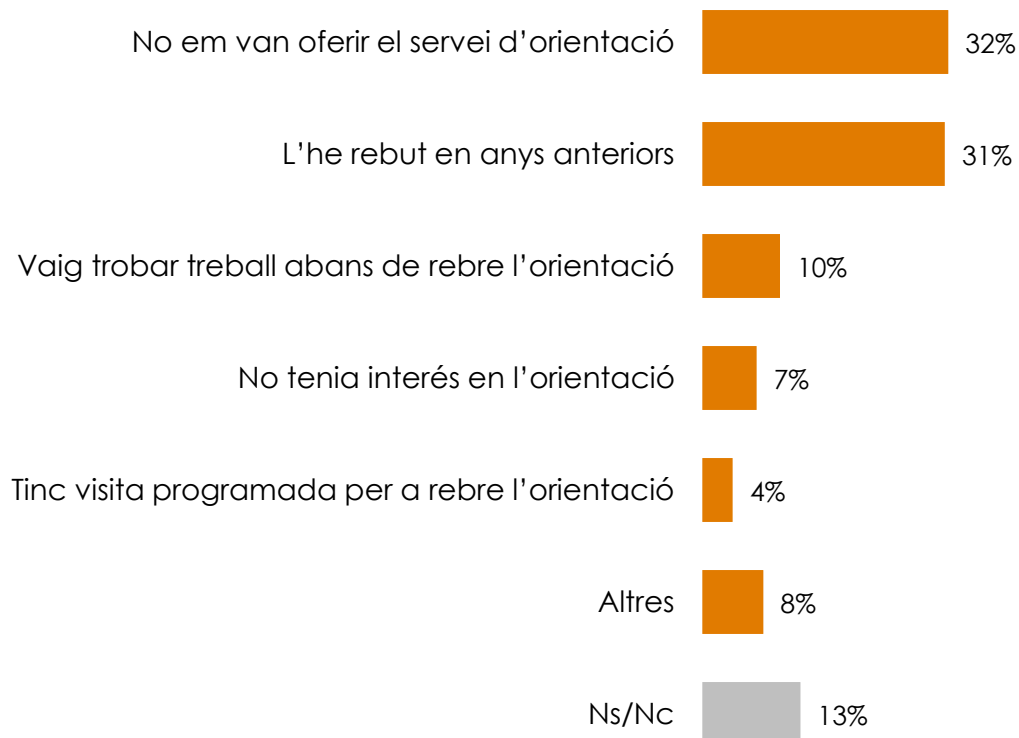




Temps fins rebre l'orientació



Raons per no haver rebut l'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.

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.

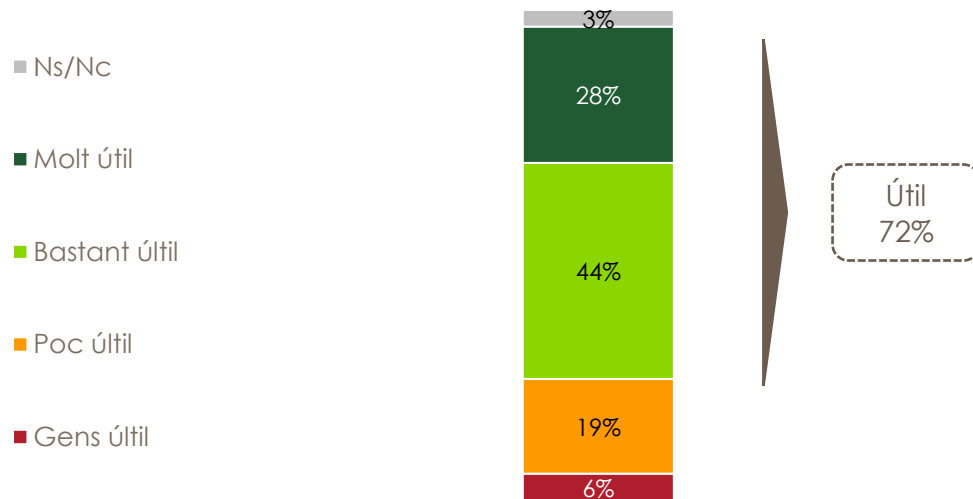


Els usuaris del servei d'orientació de LABORA consideren majoritàriament que el servei és útil per a trobar treball.

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.

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



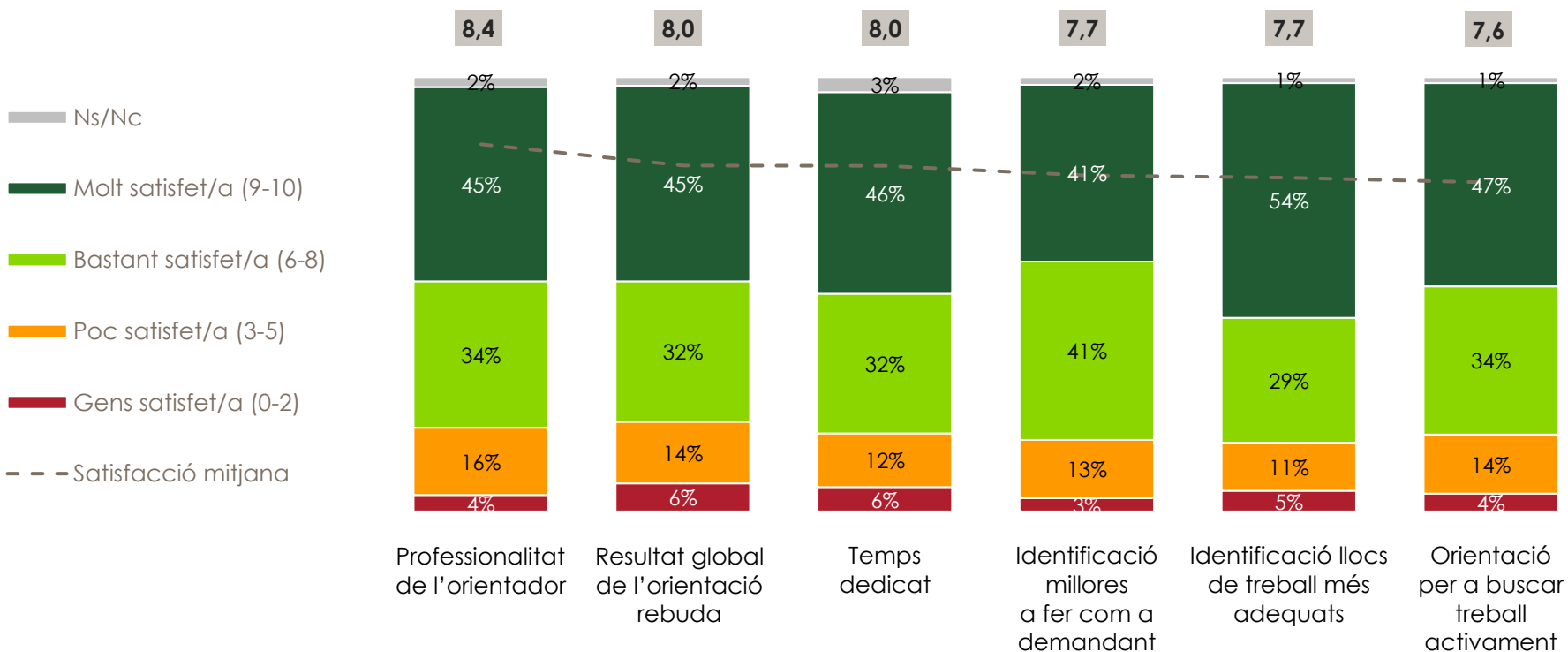


Satisfacció amb el servei d'orientació PRESENCIAL

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.

Satisfacció amb diferents aspectes del servei d'orientació PRESENCIAL

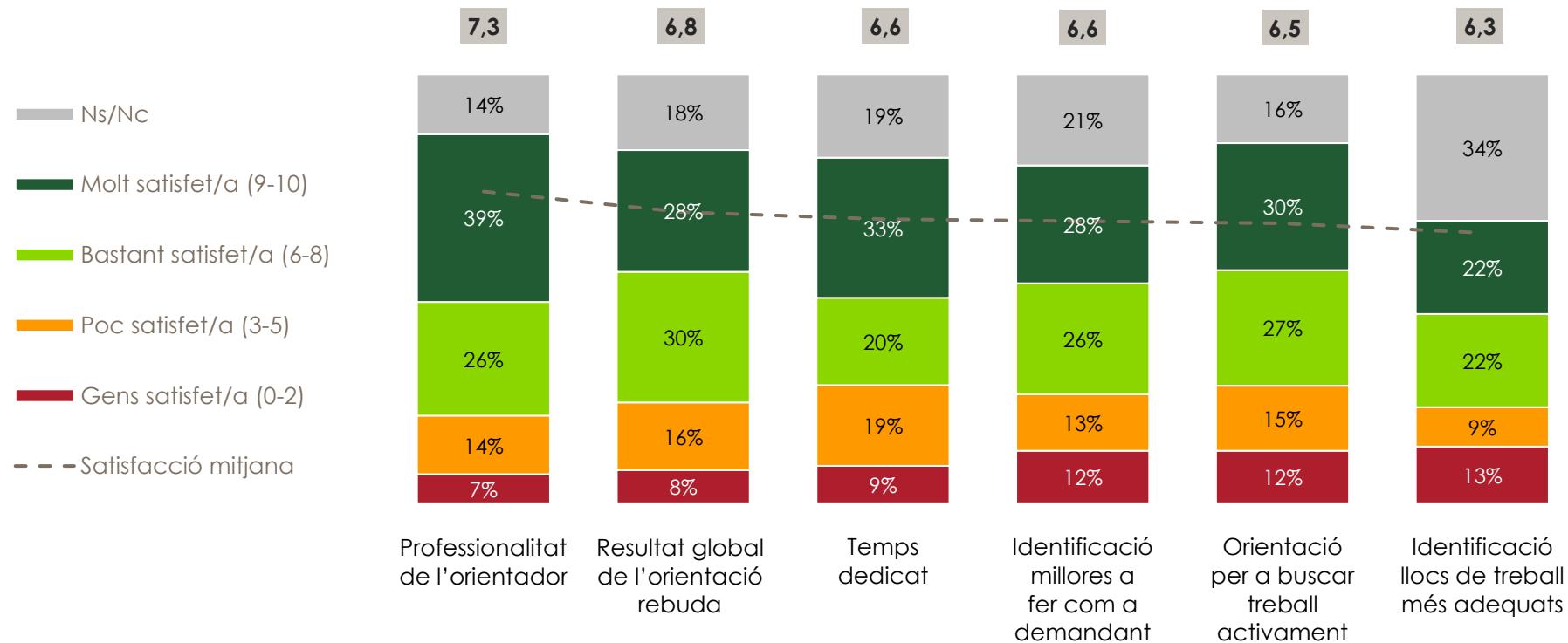




En general, les valoracions de satisfacció amb el servei d'orientació en línia són més baixes que en el presencial i amb poca variació entre els diferents aspectes. Hi destaca l'alt nivell de desconeixement.

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.

Satisfacció amb diferents aspectes del servei d'orientació per VIDEOCONFERÈNCIA

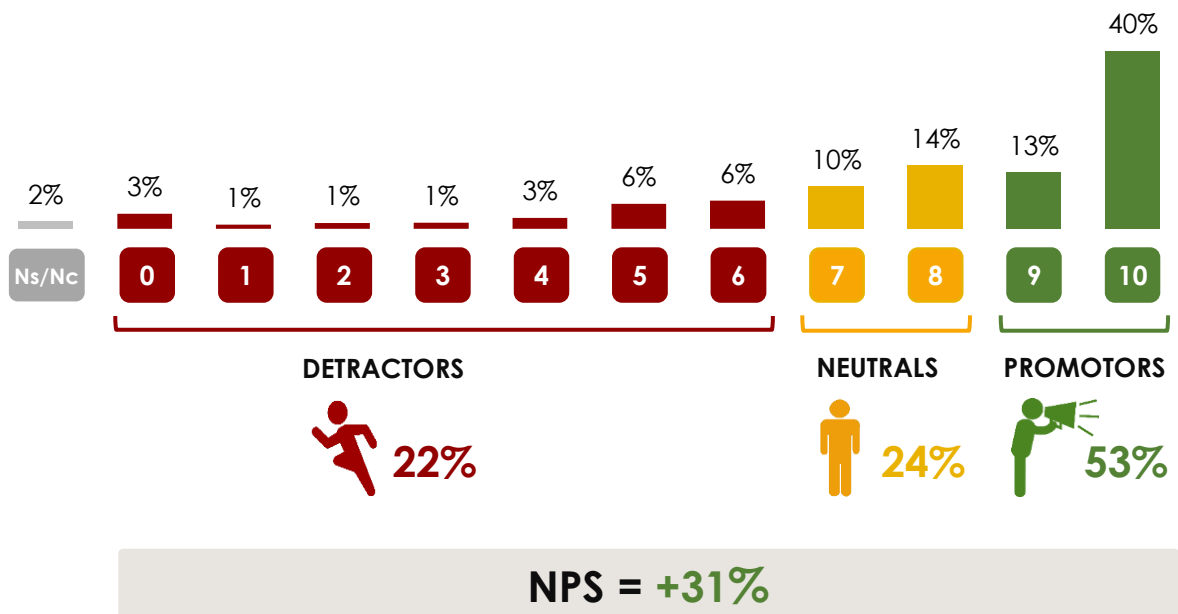


Valoració del Servei d'Orientació

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.

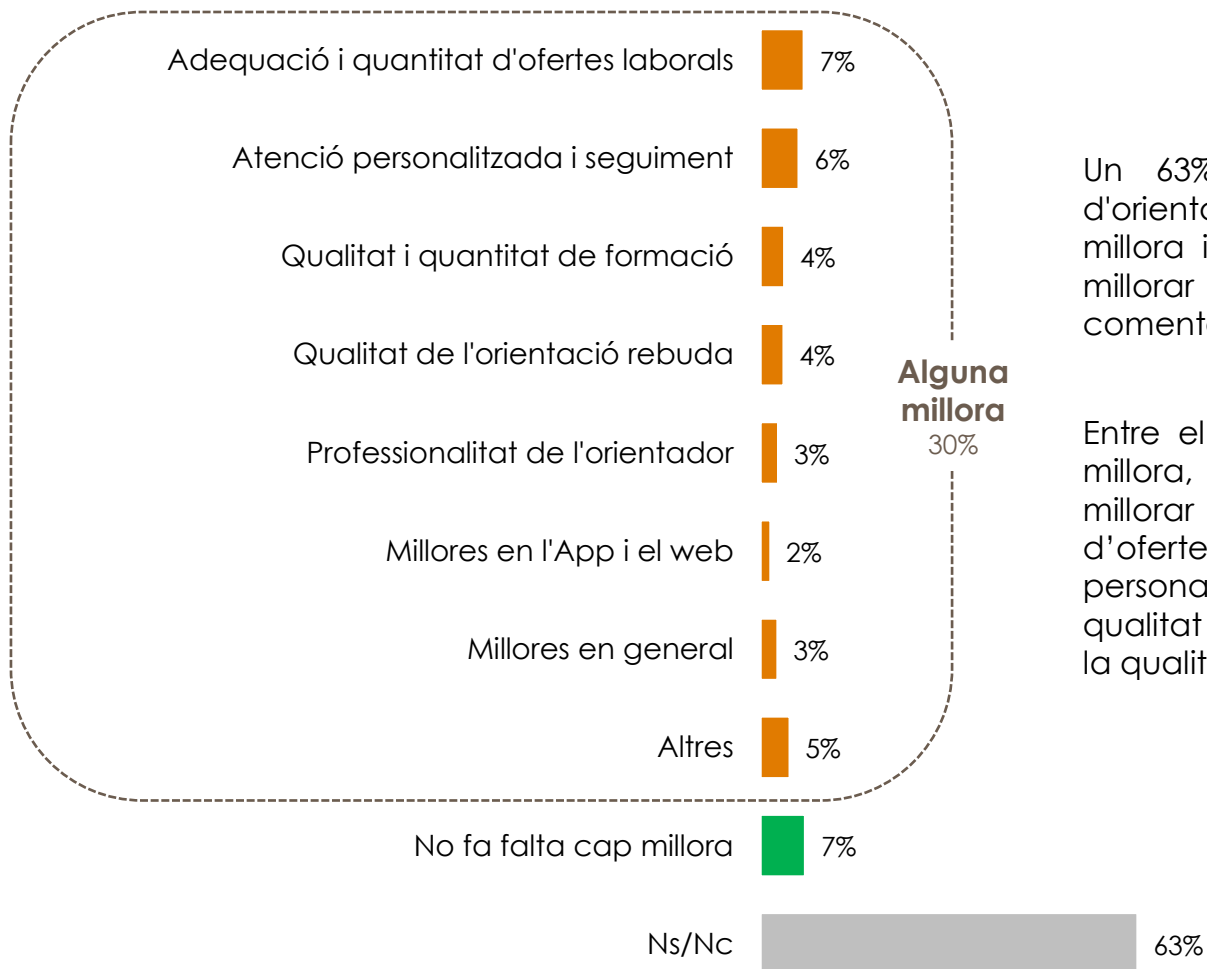
Valoració del Servei d'Orientació

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.



Empreses oferents

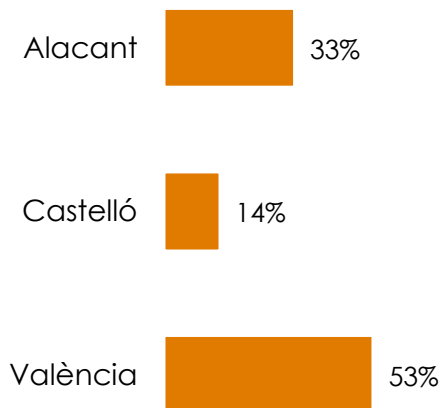




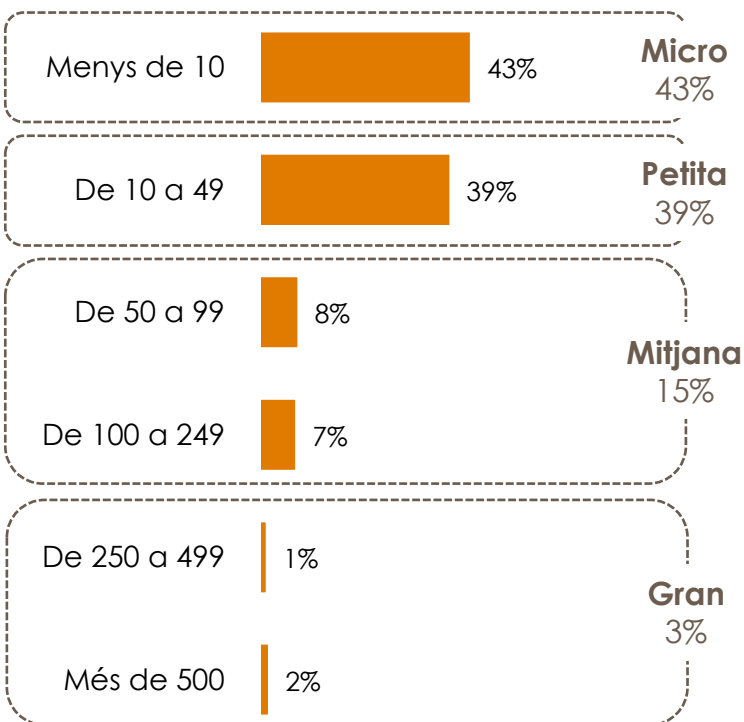
Perfil de l'empresa

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)



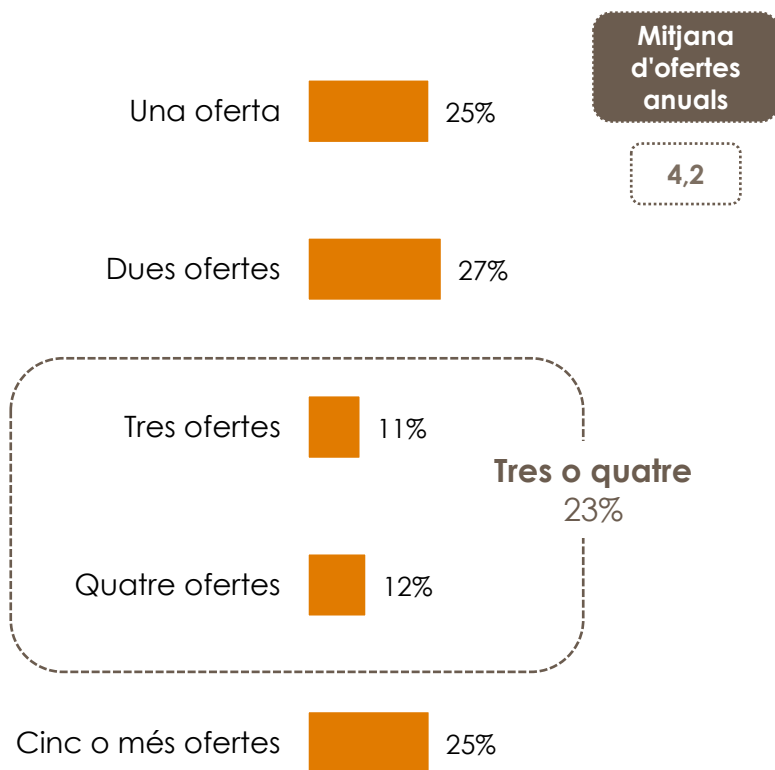


Nombre i formalització de les ofertes de treball

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

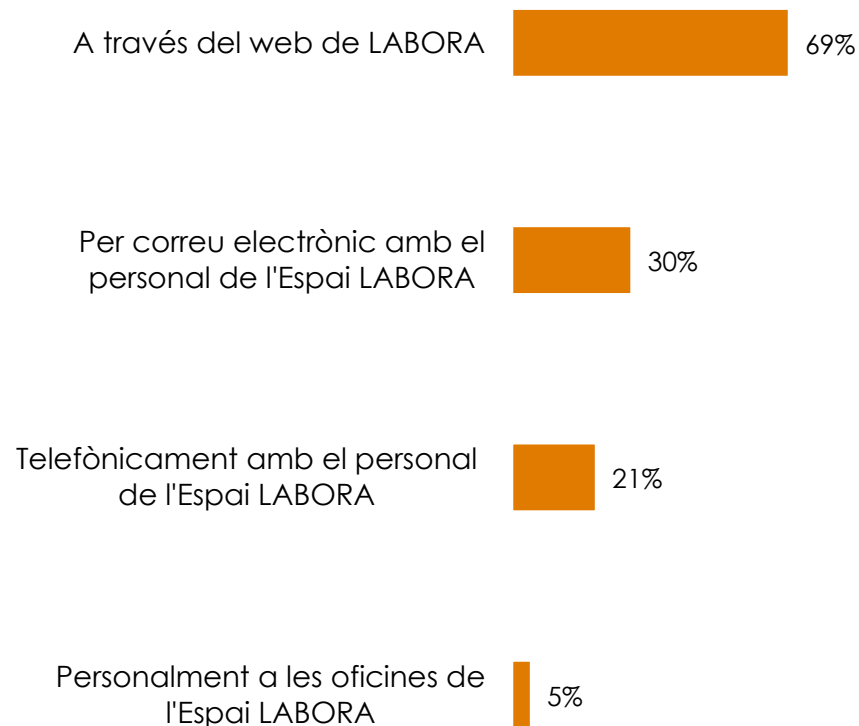
La majoria de les empreses, 7 de cada 10, formalitza l'oferta de treball a través de la pàgina web de LABORA.

Nombre d'ofertes de treball durant els últims dotze mesos



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

*Resposta múltiple.

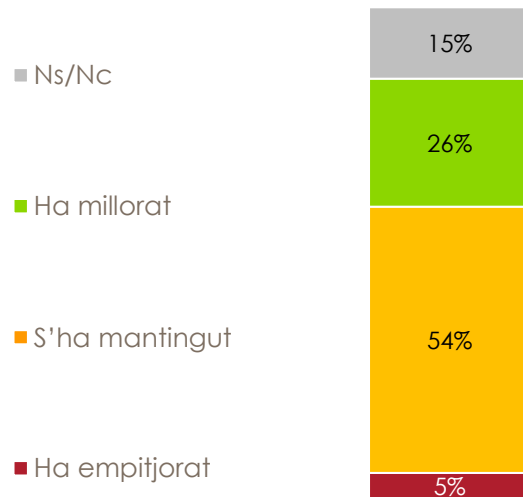




Majoritàriament, les empreses que han tingut relació prèvia amb LABORA, en general, valoren que s'ha mantingut el servei ofert durant els últims 12 mesos.

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

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

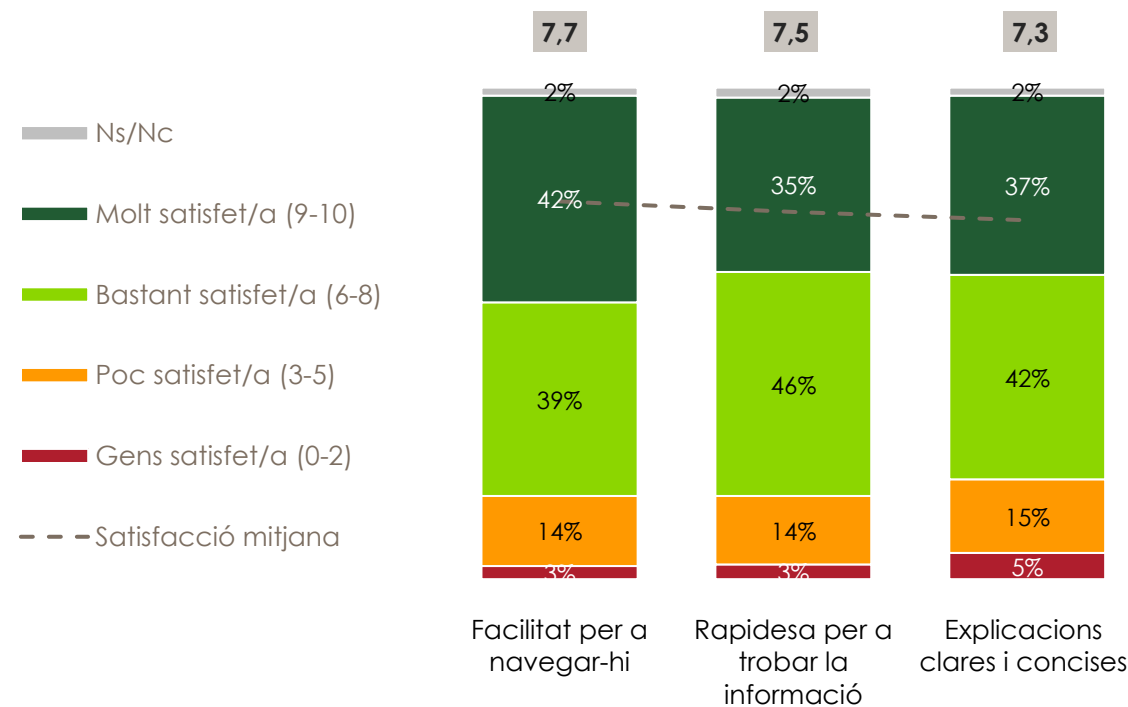




Les empreses que realitzen les ofertes a través del web de l'Espai LABORA, en general, estan molt satisfetes amb els diferents aspectes analitzats. El nivell de satisfacció mitjana és d'entre 7 i 8.

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.

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



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

Mitjana: utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 és 'Gens satisfet/a' i 10 és 'Totalment satisfet/a', sense tenir en compte els 'Ns/Nc'.

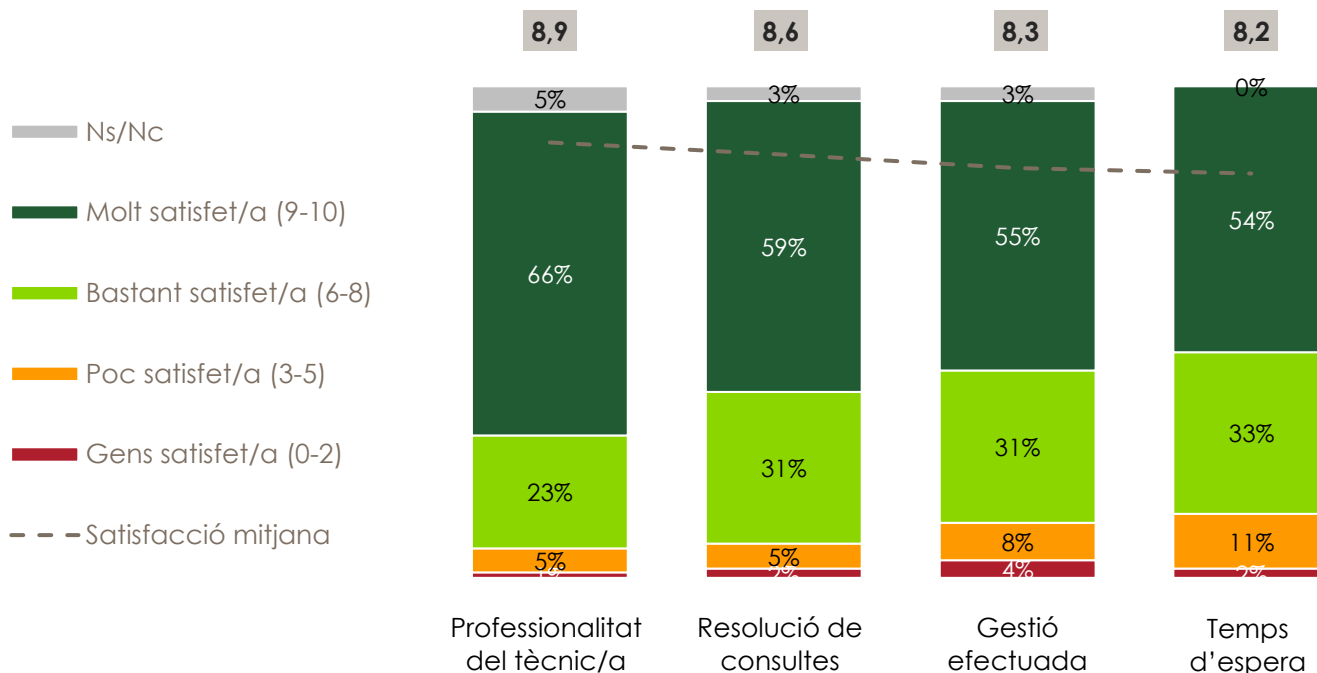


Satisfacció general amb el servei per EMAIL

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.

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



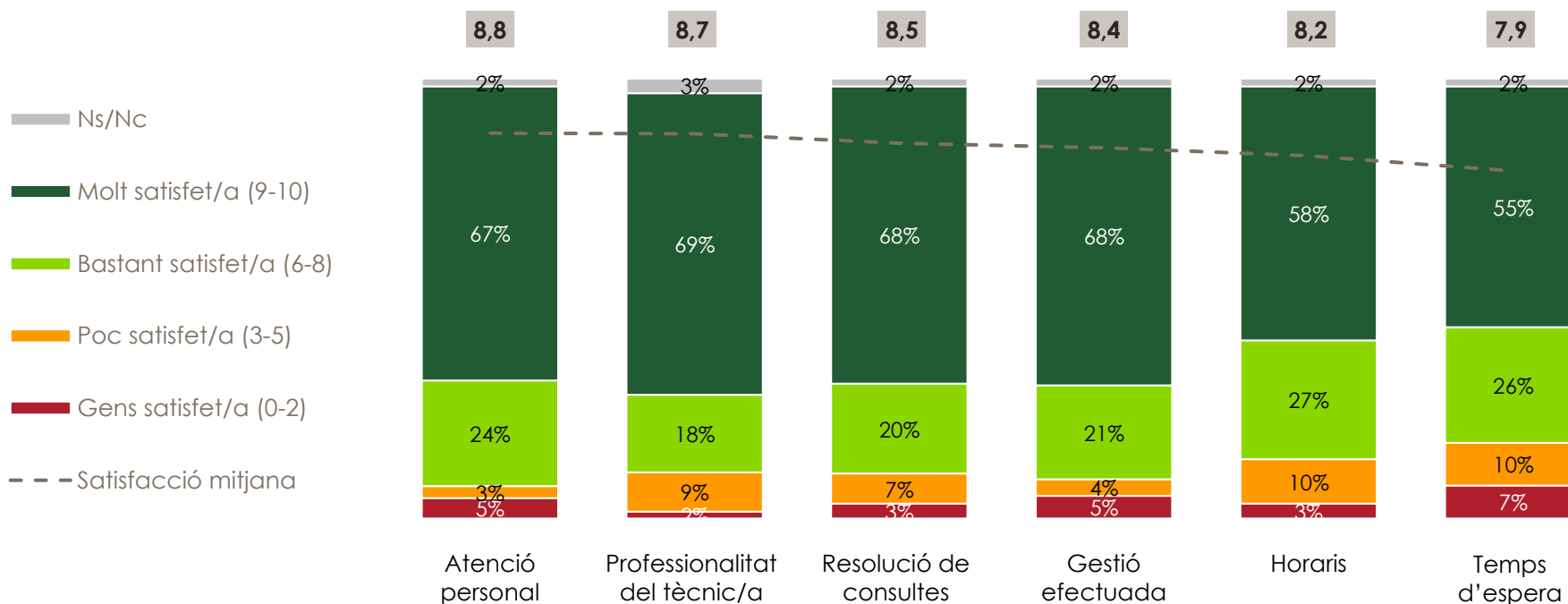


Satisfacció general amb el servei TELEFÒNIC

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.

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

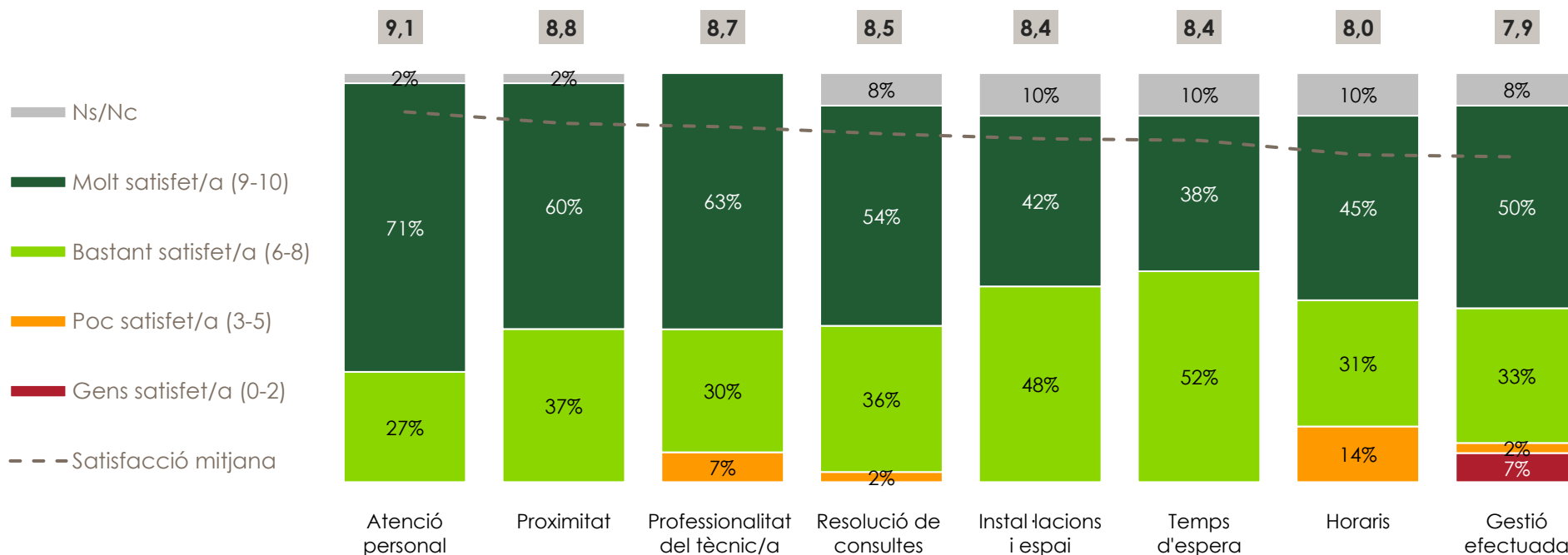




Les petites empreses que realitzen les ofertes de manera presencial en l'Espai LABORA, en general, estan molt satisfetes amb els diferents aspectes analitzats. El nivell de satisfacció mitjana és d'entre 8 i 9.

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.

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



Base: Han realitzat l'oferta de forma presencial (5%; n=15 casos).

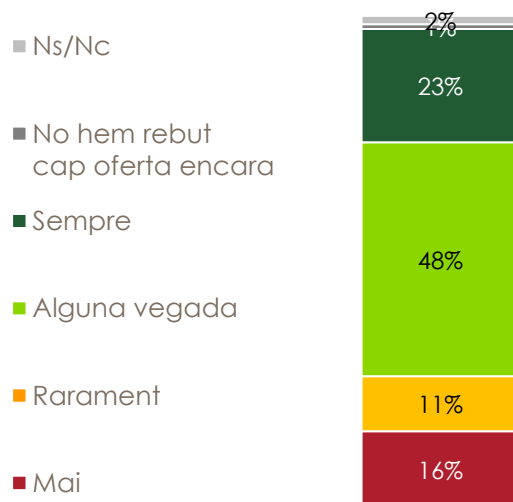
Mitjana: utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 és 'Gens satisfet/a' i 10 és 'Totalment satisfet/a', sense tenir en compte els 'Ns/Nc'.



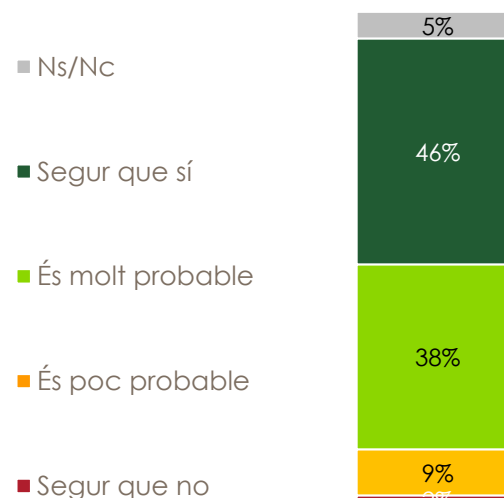
La majoria d'empreses ha contractat alguna vegada una persona candidata proposada per l'Espai LABORA.

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

Freqüència de contractació de les persones candidates proposades per l'Espai Labora



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

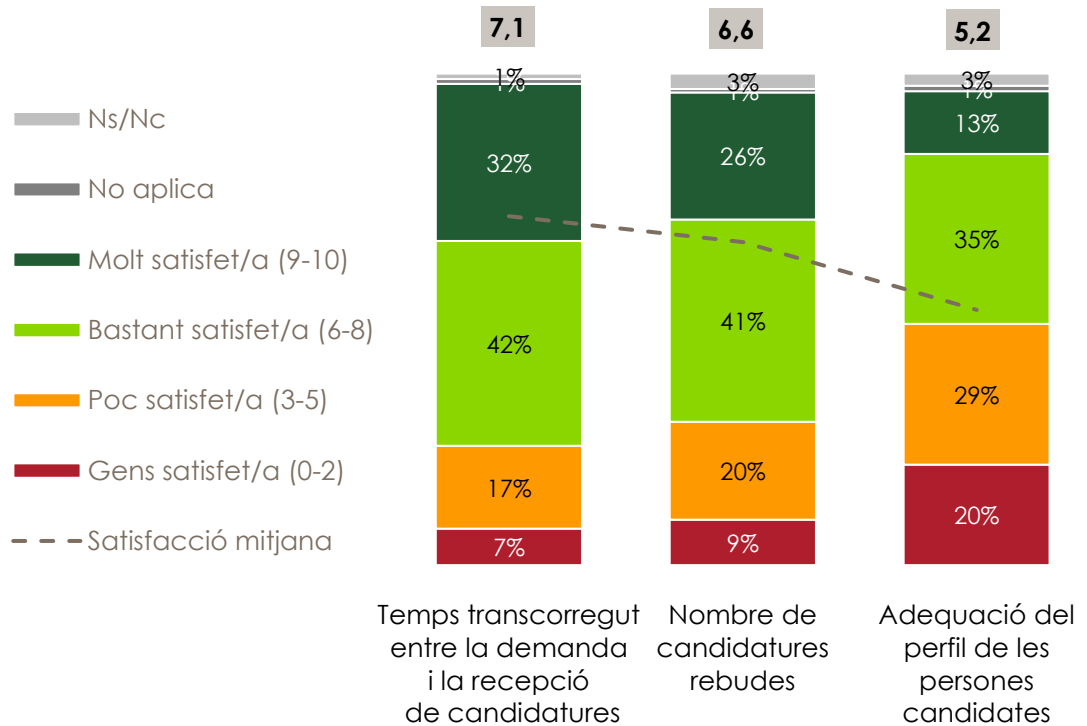




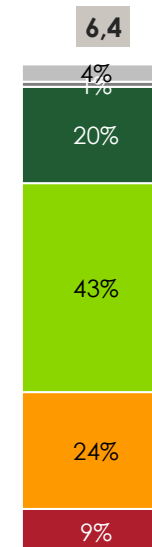
Les empreses que han rebut alguna candidatura estan molt satisfetes amb el temps transcorregut entre la demanda i la recepció de candidatures i amb el nombre de candidatures rebudes.

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.

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

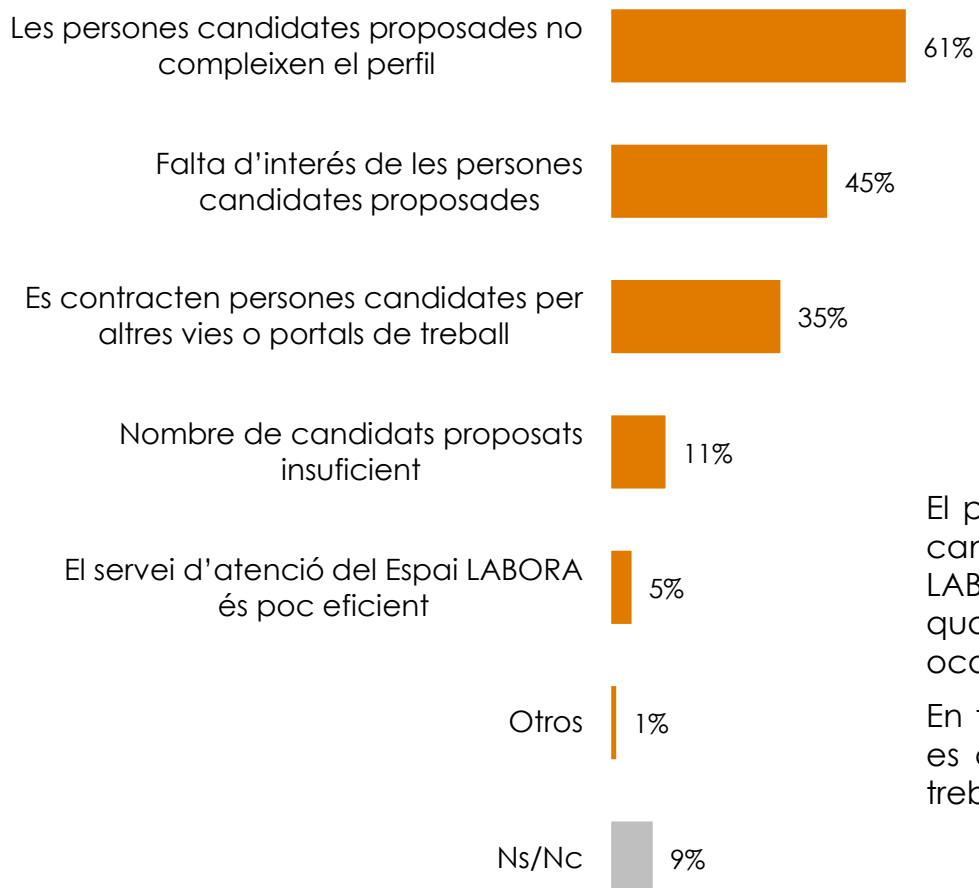


Satisfacció amb el resultat de les persones candidates proposades per l'Espai LABORA que han estat contractades





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.

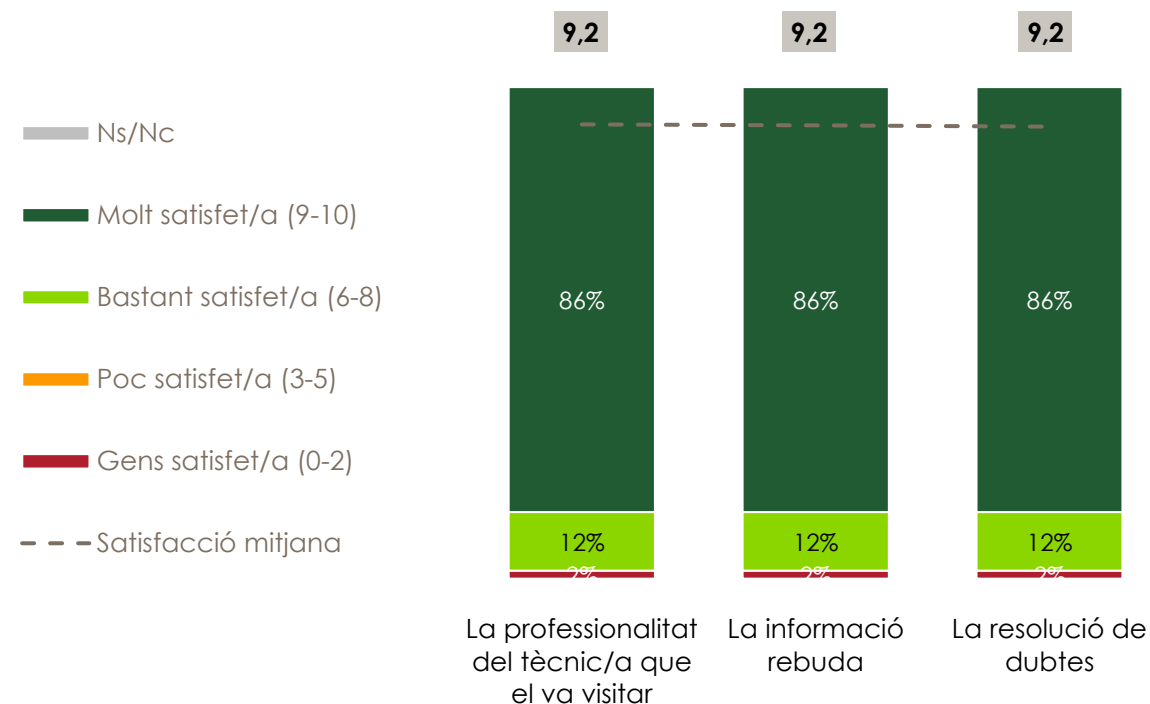
Valoració de la visita

Satisfacció amb la visita del gestor/a o representant



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.

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

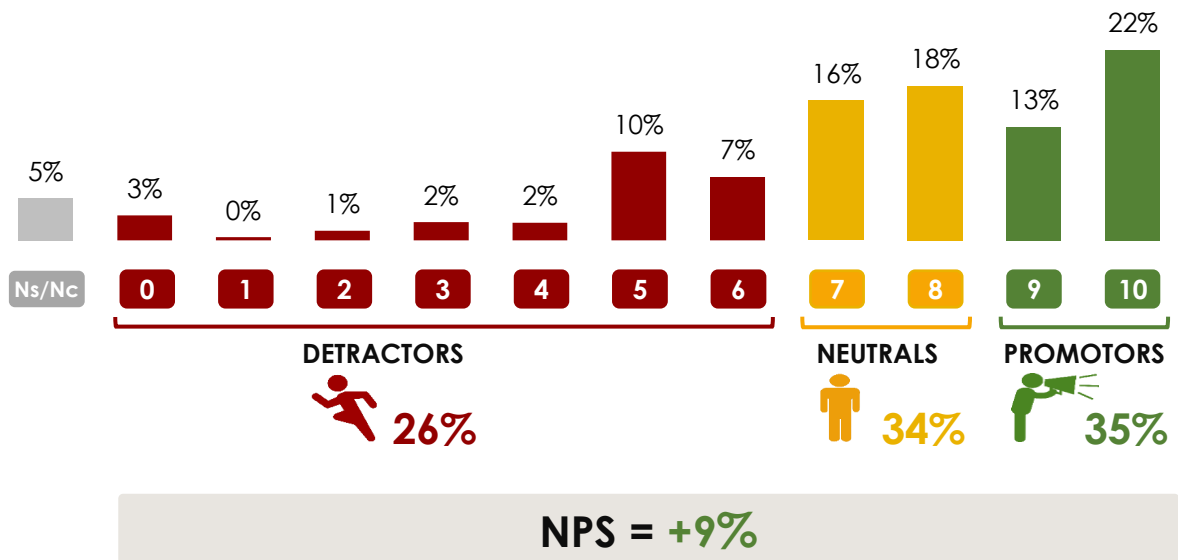


Base: Han rebut la visita d'un gestor/a o representant (7%; n=26 casos).

Mitjana: utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 és 'Gens satisfet/a' i 10 és 'Totalment satisfet/a', sense tenir en compte els 'Ns/Nc'.



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.

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

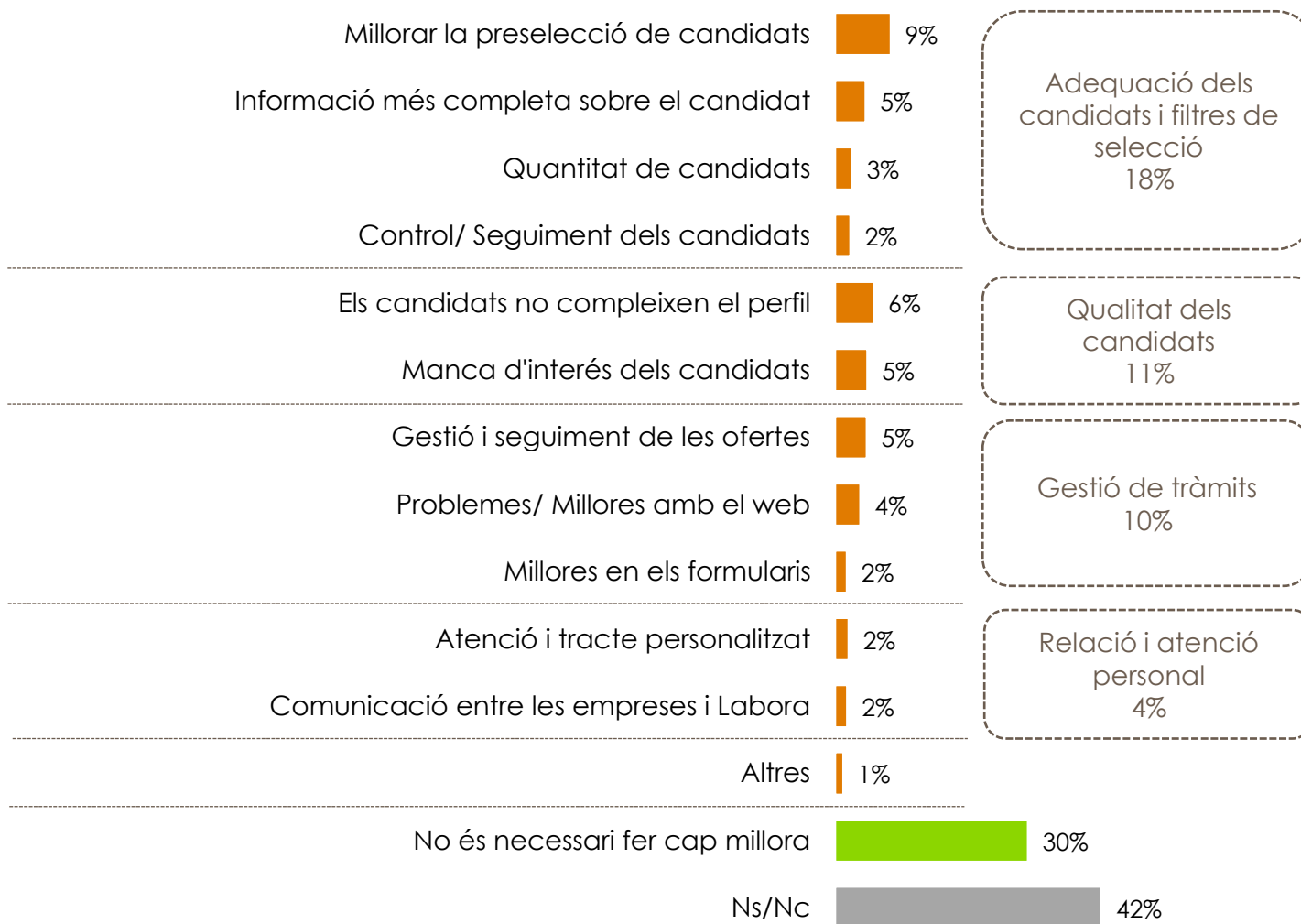
Les empreses que han utilitzat el servei d'orientació són bons promotors del servei, un 35% ho recomanaria totalment. En canvi, només un 26% són detractors.

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

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.



ceres 
investigació sociològica
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1^a planta

43201 Reus

T. 977 773 615

www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres