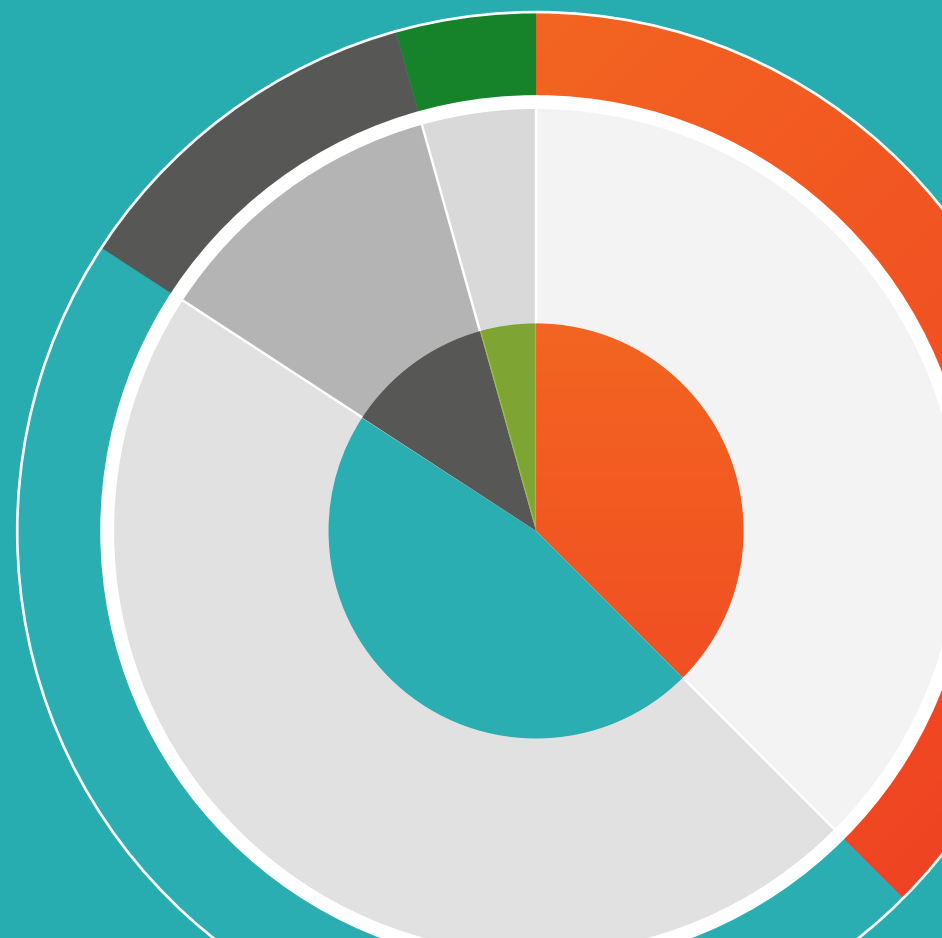


Nacka Kommun, Arbetsmarknadsinsatser Kundundersökning

januari 2017

Genomförd av Enkätfabriken





Innehållsförteckning

Bakgrund.....	3
Sammanfattning.....	4
Sammanfattande NKI.....	5
NKI-frågor.....	6
Förklaring åtgärdsmatris.....	7
Del 1: Värdegrund.....	8
Del 2: Egna mål.....	11
Del 3: Kontakter med arbetslivet.....	14
Bilaga: tabeller.....	17



Bakgrund

Syfte

Enkätfabriken har för Nacka kommuns räkning genomfört en kundundersökning om arbetsmarknadsinsatser som kommunen finansierar. Syftet med undersökningen är att skapa en bild av hur kunderna upplever sin insats och kartlägga vilka faktorer som påverkar uppfattningen i positiv eller negativ riktning. Frågorna i undersökningen har valts ut av beställaren.

Kontaktperson hos Mantena har varit:

Staffan Ström

Projektledare för undersökningen har varit:

Daniel Stuesson

daniel.stuesson@enkätfabriken.se

Analys och bearbetning av data har genomförts av:

Gustav Leander

gustav.leander@enkätfabriken.se

Genomförande

Undersökningen genomfördes under september - december 2016. Svaren samlades in via en webbenkät och inbjudan att delta sändes per brev, dels till personens kontaktperson hos sin arbetsmarknadsinsats men även direkt hem till personen.

Urval och svarsfrekvens

Sammanlagt har 47 av 245 personen svarat på hela undersökningen vilket ger en svarsfrekvensen om 19 procent.



Sammanfattning

Resultatet i undersökningen är överlag mycket positivt, 85 procent av de medverkande är till exempel nöjda med sin arbetsmarknadsinsats generellt sett. De medverkande är även nöjda med de flesta aspekter av insatsen som tas upp i undersökningen.

Det är dock viktigt att notera att svarsfrekvensen i undersökningen är låg. Detta beror till stor del på att många kunder som ingått i urvalet inte fanns kvar som kunder till den aktuella utföraren. Detta gör att resultatet bör tolkas med viss försiktighet.

I den mån det finns områden med förbättringspotential så handlar dessa framförallt om kundernas möjligheter att göra egna val. De medverkande är inte fullt så positiva i sina svar när det gäller huruvida de fått välja utförare, fått välja aktiviteter och huruvida de fått välja hur de skall redovisa sina framsteg. Även när det gäller dessa punkter är dock en tydlig majoritet av de medverkande nöjda.

Enkätfabriken har även genomfört en statistisk sambandsanalys av resultatet för att få en bild av vilka faktorer som har störst påverkan på kundernas generella nöjdhet och därigenom också blir viktigast att prioritera i ett utvecklingsarbete. Slutsatsen av denna analys är det viktigaste för kunderna är att utföraren är tydlig, både genom att förklara så att kunden förstår och genom att ge kunden feedback om dennes framsteg. Viktigt är också att utföraren ger kunden det stöd som den behöver.



Sammanfattande NKI

Resultat NKI

I figuren nedan redovisas medelvärden för de olika frågeområden som undersökningen delades upp i. Värdena är angivna på skala 1-5, där 5 är det högsta värdet.

NKI 2016
ÄR 4.29

FRÅGEOMRÅDEN	2016
Värdegrund	4.50
Egna mål	4.33
Kontakter med arbetslivet	4.21

NKI-frågor

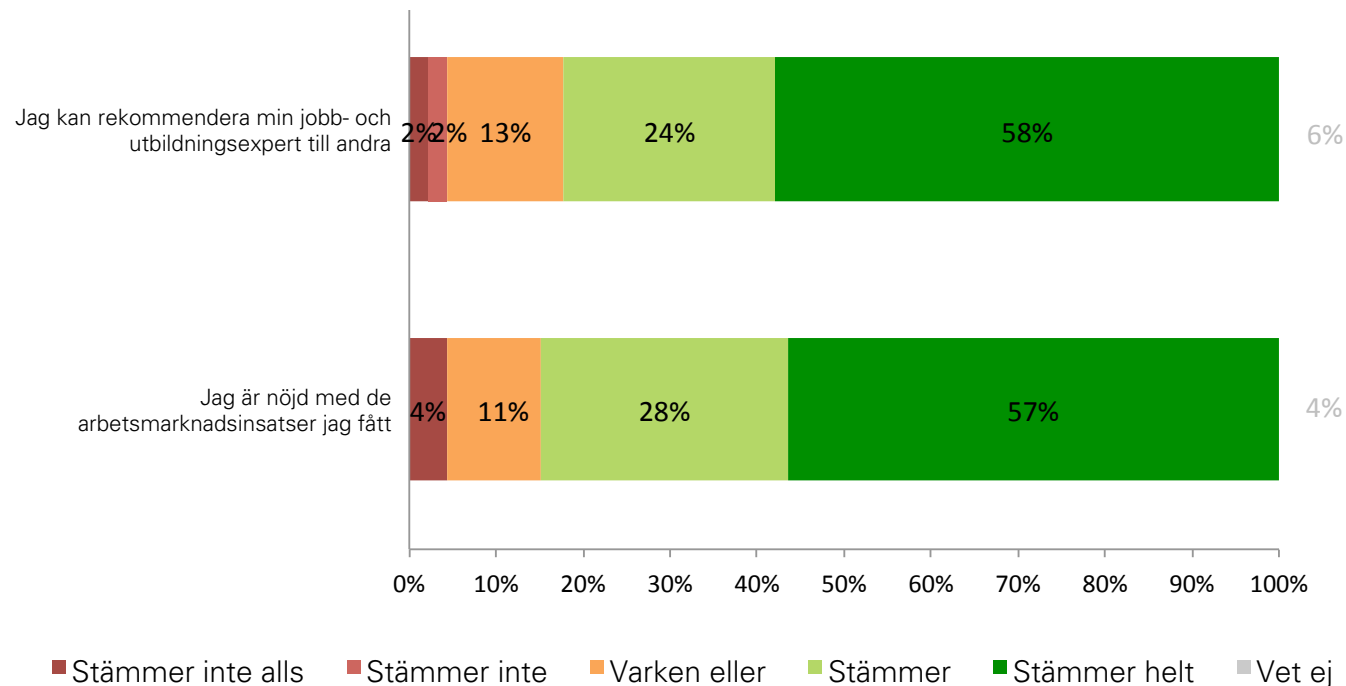
För att ge ett sammanfattande mått på respondenternas syn på arbetsmarknadsinsatserna generellt sett ställdes i undersökningen två så kallade nöjd-kund-index-frågor. Resultaten för dessa två frågor redovisas i figuren nedan. Medelvärdet för de två frågorna är det samlade NKI-värdet. Detta värde är i årets undersökning 4,29.

NMI-FRÅGOR	2016
NKI	4.29
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	4.33
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	4.33



NKI-frågor

En klar majoritet om 82 procent svarar att de kan rekommendera deras jobb- och utbildningsexpert till andra. 85 procent svarar även att de är nöjda med de arbetsmarknadsinsatser de fått. I båda påståendena återfinns en andel om 4 % som inte instämmer. I nedbrytningen på sida 16 framgår att respondenterna tillhörande Jobblotsen Sverige AB har svarat minst positiv av de olika grupperna.



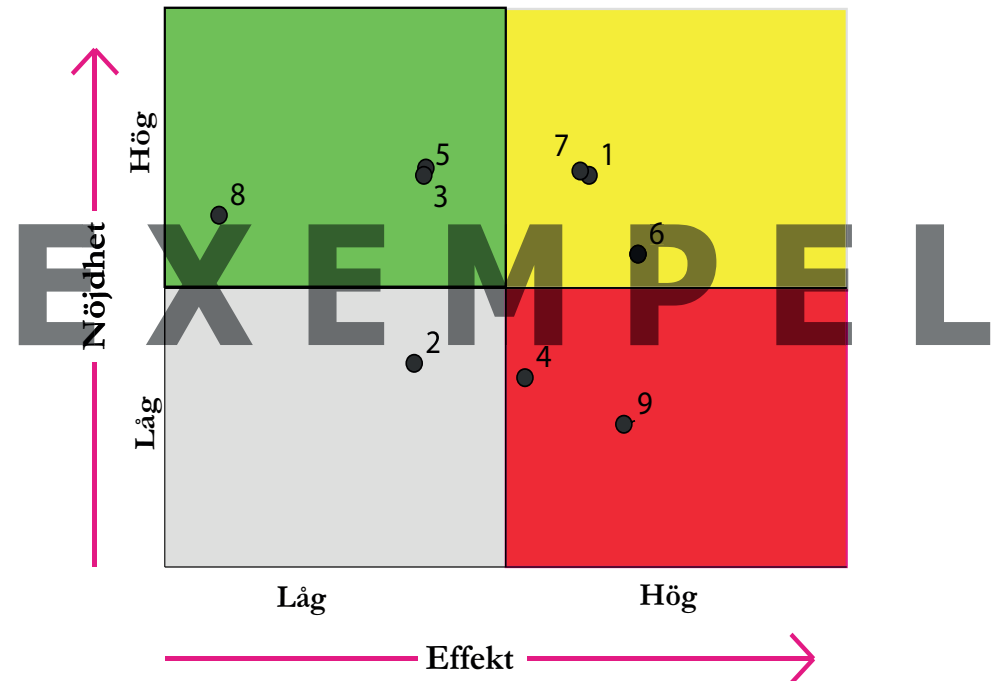


Förklaring åtgärdsmatris

Enkätfabrikens åtgärdsmatriser syftar till att ge kunskap om både hur de tillfrågade ser på arbetsmarknadsinsatserna och vad som har störst inverkan på deras generella uppfattning om densamma. Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten skapas en bild av vad som har störst effekt på de tillfrågades generella uppfattning och vad som därför är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det gröna fältet finns de parametrar med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade. Det grå fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

Det gula fältet är värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. Det röda fältet inrymmer parametrar med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.





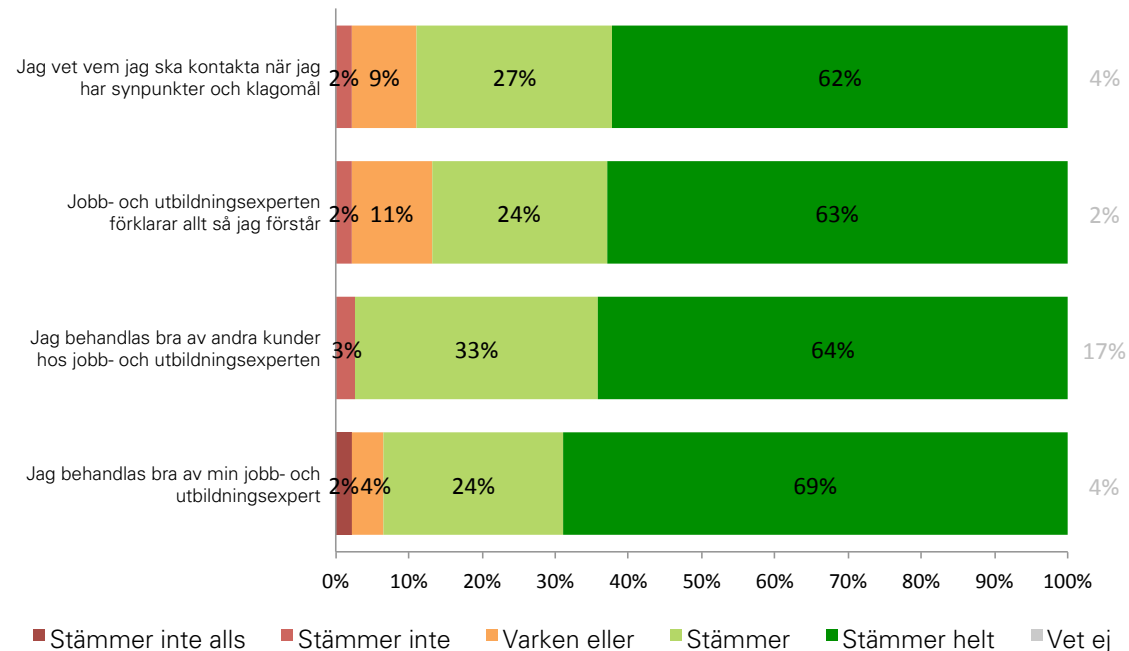
Del 1: Värdegrund

Följande frågeområde handlar om värdegrunder och hur respondenterna upplever detsamma. Som framgår i diagrammet nedan är instämmandegraden hög i samtliga påståenden och andelen som tar avstånd är inte större än 3 procent. Exempelvis instämmer hela 97 procent i att de behandlas bra av andra kunder hos jobb- och utbildningsexperten. 93 procent instämmer även i att de behandlas bra av deras jobb- och utbildningsexpert.

Två frågor, *Jobb- och utbildningsexperten förklarar allt så jag förstår* samt

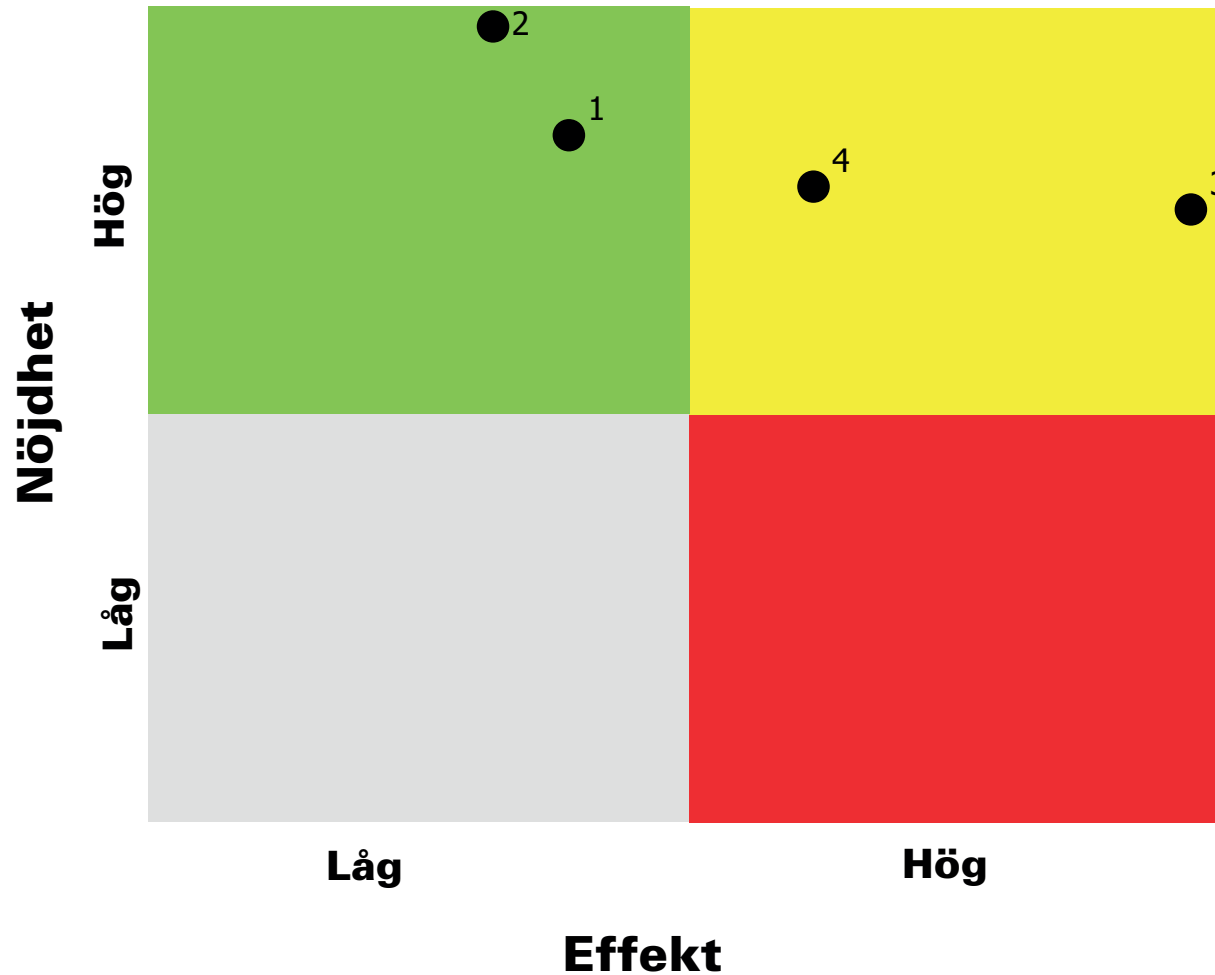
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål, har placerat sig till höger i åtgärdsmatrisens gula fält. Detta indikerar att det är frågor som även påverkar den generella nöjdheten.

i bilagan på sida 16 framgår att kvinnor svarat mer positivt i frågorna rörande värdegrund, samt att respondenter från Jobblotsen Sverige AB är mindre nöjda än övriga.





Del 1: Åtgärdsmatris



1. Jag behandlas bra av min jobb- och utbildningsexpert
2. Jag behandlas bra av andra kunder hos jobb- och utbildningsexperten
3. Jobb- och utbildningsexperten förklarar allt så jag förstår
4. Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål



Del 1: Uppdelning

Medelvärde

	2016
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildningsexpert	4.64
Jag behandlas bra av andra kunder hos jobb- och utbildningsexperten	4.83
Jobb- och utbildningsexperten förklarar allt så jag förstår	4.51
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	4.55

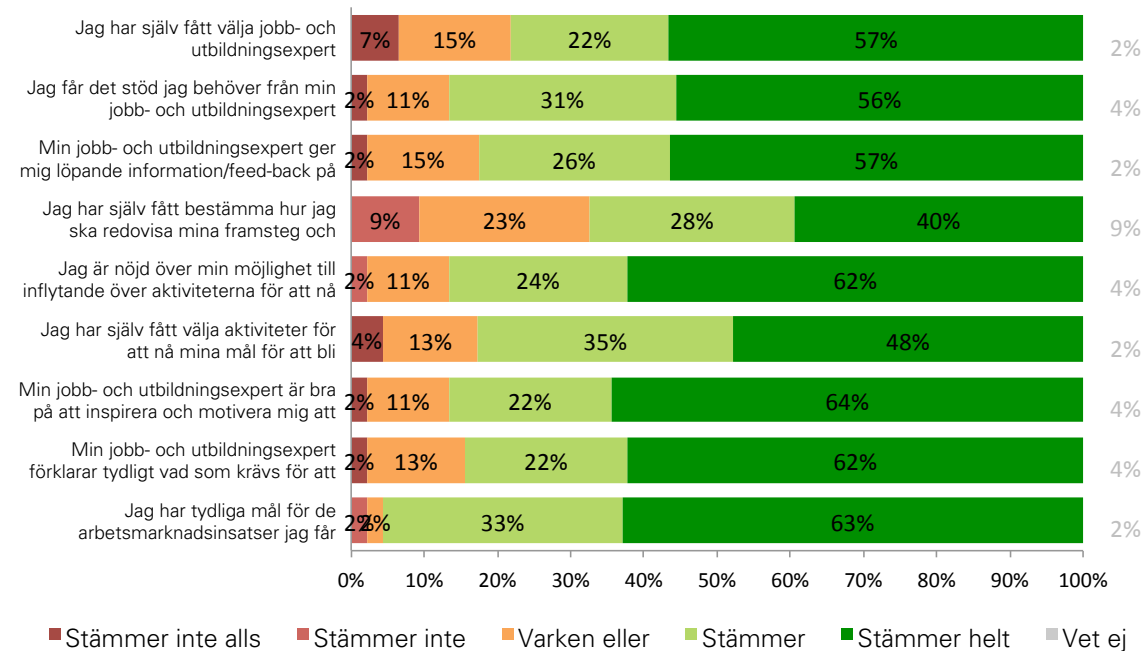


Del 2: Egna mål

Vidare fick respondenterna ta ställning till ett antal påståenden om egna mål. Även här är instämmandegraden på en hög nivå, men med något större variation än föregående område. Störst andel instämmande återfinns i påståendet om respondenterna själva har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser de får. 96 procent instämmer i påståendet. Även i påståendet gällande om respondenterna anser sig få det stöd de behöver från jobb- och utbildningsexperterna syns en hög instämmandegrad (87 %). Närmare var fjärde respondent har dock svarat "varken eller" i påståendet om de själva får bestämma hur de ska redovisa sina framsteg och ytterligare 9 procent instämmer inte.

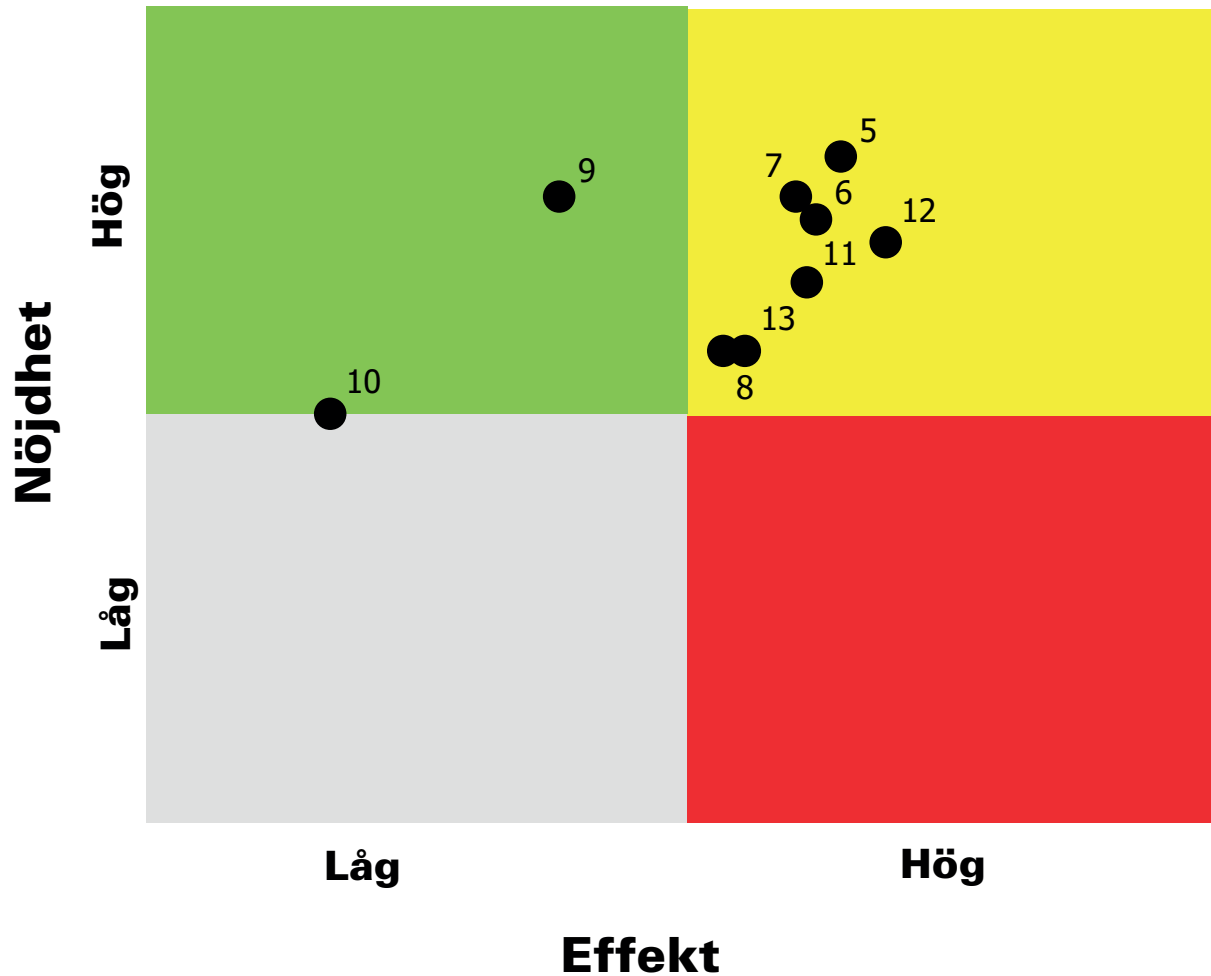
I åtgärdsmatrisen på kommande sida framgår att majoriteten av frågorna placerat sig inom det gula fältet, vilket innebär att det är frågor som har en tydlig effekt även på den generella nöjdheten.

Även i frågorna rörande egna mål är kvinnor något mer nöjda än män. De respondenter som tillhör "övriga"-gruppen är mer nöjda än de som tillhör Arbetscentrum och Jobblotsen Sverige AB.





Del 2: Åtgärdsmatris



- Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får
- Min jobb- och utbildningsexpert förklarar tydligt vad som krävs för att jag ska nå mina mål
- Min jobb- och utbildningsexpert är bra på att inspirera och motivera mig att jobba för att nå mina mål
- Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att bli självförsörjande
- Jag är nöjd över min möjlighet till inflytande över aktiviteterna för att nå mina mål, och bli självförsörjande
- Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden
- Min jobb- och utbildningsexpert ger mig löpande information/feed-back på hur det går för mig med aktiviteterna
- Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert
- Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert



Del 2: Uppdelning

Medelvärde

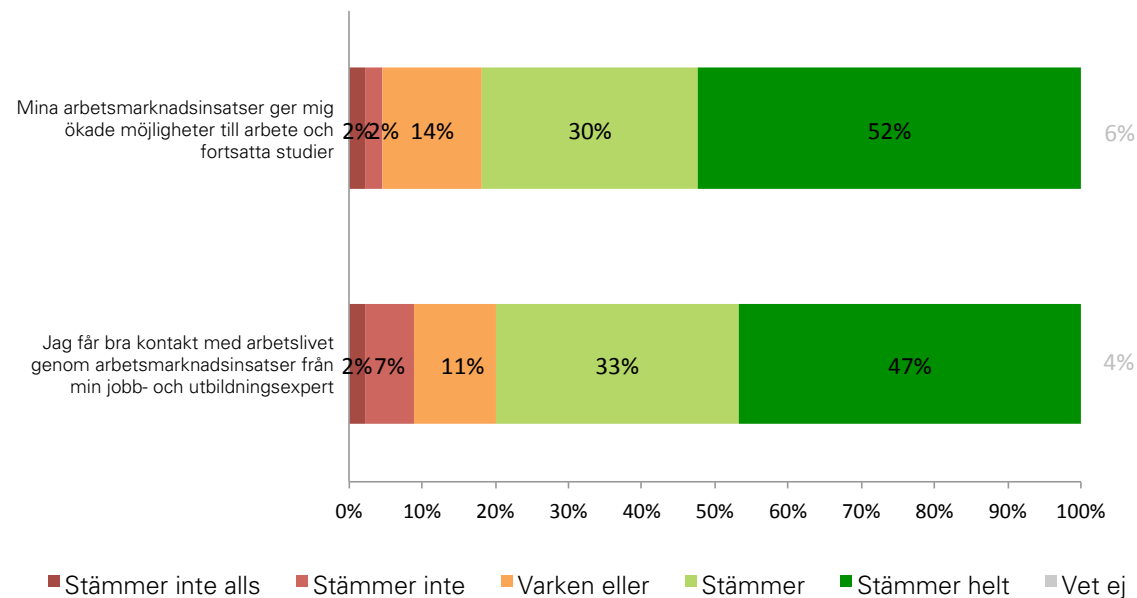
	2016
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	4.60
Min jobb- och utbildningsexpert förklarar tydligt vad som krävs för att jag ska nå mina mål	4.49
Min jobb- och utbildningsexpert är bra på att inspirera och motivera mig att jobba för att nå mina mål	4.53
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att bli självförsörjande	4.26
Jag är nöjd över min möjlighet till inflytande över aktiviteterna för att nå mina mål, och bli självförsörjande	4.53
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	4.15
Min jobb- och utbildningsexpert ger mig löpande information/feed-back på hur det går för mig med aktiviteterna	4.38
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	4.45
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	4.26



Del 3: Kontakter med arbetslivet

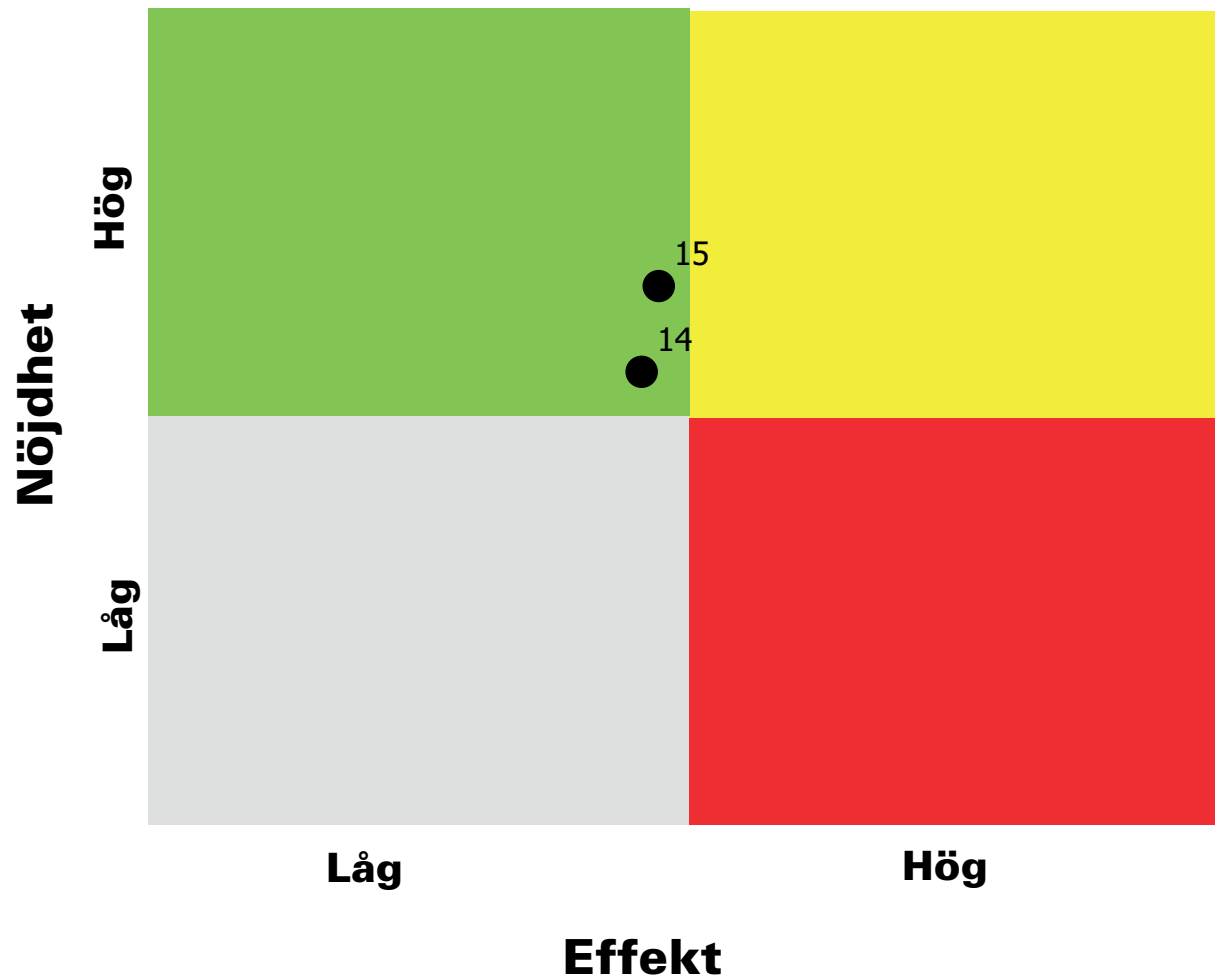
82 procent instämmer i att arbetsmarknadsinsatserna ger dem ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier. 4 procent instämmer inte och ytterligare 14 procent har svarat "varken eller". I påståendet om respondenterna anser att de får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatserna syns ett liknande resultat, där 80 procent instämmer, 9 procent tar avstånd och 11 procent svarar "varken eller".

I nedbrytningen på sida 16 syns att respondenternas från Arbetscentrum är klart mer positiva än de från Jobblotsen Sverige AB. Vidare är kvinnor fortsatt mer nöjda än män.





Del 3: Åtgärdsmatris



14. Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert

15. Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier



Del 3: Uppdelning

Medelvärde

	2016
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	4.23
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	4.38



Bilaga: tabeller

Medelvärde

	Arbetscentrum	Jobblotsen Sverige AB	Övriga	Kvinna	Man
NKI	4.14	3.86	4.46	4.23	4.35
Värdegrund	4.45	4.20	4.60	4.59	4.42
Egna mål	4.39	3.89	4.42	4.52	4.17
Kontakter med arbetslivet	4.40	3.50	4.32	4.33	4.10
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	4.09	4.00	4.55	4.30	4.42
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	4.64	3.71	4.48	4.52	4.29
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildningsexpert	4.73	4.29	4.69	4.83	4.46
Jag behandlas bra av andra kunder hos jobb- och utbildningsexperten	4.91	4.57	4.86	4.87	4.79
Jobb- och utbildningsexperten förklarar allt så jag förstår	4.45	4.43	4.55	4.65	4.37
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	4.73	3.86	4.66	4.70	4.42
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	4.45	4.29	4.72	4.57	4.63
Min jobb- och utbildningsexpert förklarar tydligt vad som krävs för att jag ska nå mina mål	4.64	4.00	4.55	4.74	4.25
Min jobb- och utbildningsexpert är bra på att inspirera och motivera mig att jobba för att nå mina mål	4.64	4.14	4.59	4.78	4.29
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att bli självförsörjande	4.27	3.86	4.34	4.57	3.96
Jag är nöjd över min möjlighet till inflytande över aktiviteterna för att nå mina mål, och bli självförsörjande	4.64	3.86	4.66	4.57	4.50
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	4.36	3.57	4.21	4.30	4.00
Min jobb- och utbildningsexpert ger mig löpande information/feed-back på hur det går för mig med aktiviteterna	4.36	3.71	4.55	4.70	4.08
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	4.64	4.00	4.48	4.61	4.29
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	4.09	3.86	4.41	4.61	3.92
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	4.64	3.29	4.31	4.48	4.00
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	4.64	3.71	4.45	4.48	4.29



ENKÄTFABRIKEN

www.enkatfabriken.se