

the sixth sense of business™

## Työvoimatoimistojen asiakaspalaute- tutkimus 2007

### Yhteenvetoraportti

## **JOHDANTO**

### **Tutkimuksen tavoite:**

- Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työvoimatoimistojen asiakkaiden tyytyväisyyttä työvoimatoimistojen palveluun ja verrata tuloksia Työministeriön vuonna 2006 teettämään vastaavaan laajempaan toteutettuun tutkimukseen.
- Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat työvoimatoimistojen työnhakija-asiakkaat ja työnantaja-asiakkaat.
- Otantalähteenä käytettiin Työministeriön toimittamia asiakastiedostoja.

### **Tutkimuksen toteutus:**

- Tutkimusmenetelmänä käytettiin molemmissa kohderyhmässä puhelinhaastattelua. Haastattelut tehtiin puhelimitse kesä-heinäkuussa 2007. Kaikkiaan haastateltiin 1208 työnhakijaa ja 1209 työnantaja-asiakasta.

### **Raportointi:**

- Tässä raportissa esitetään keskeiset tulokset molemmista kohderyhmistä.

# TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

## TIIVISTELMÄ

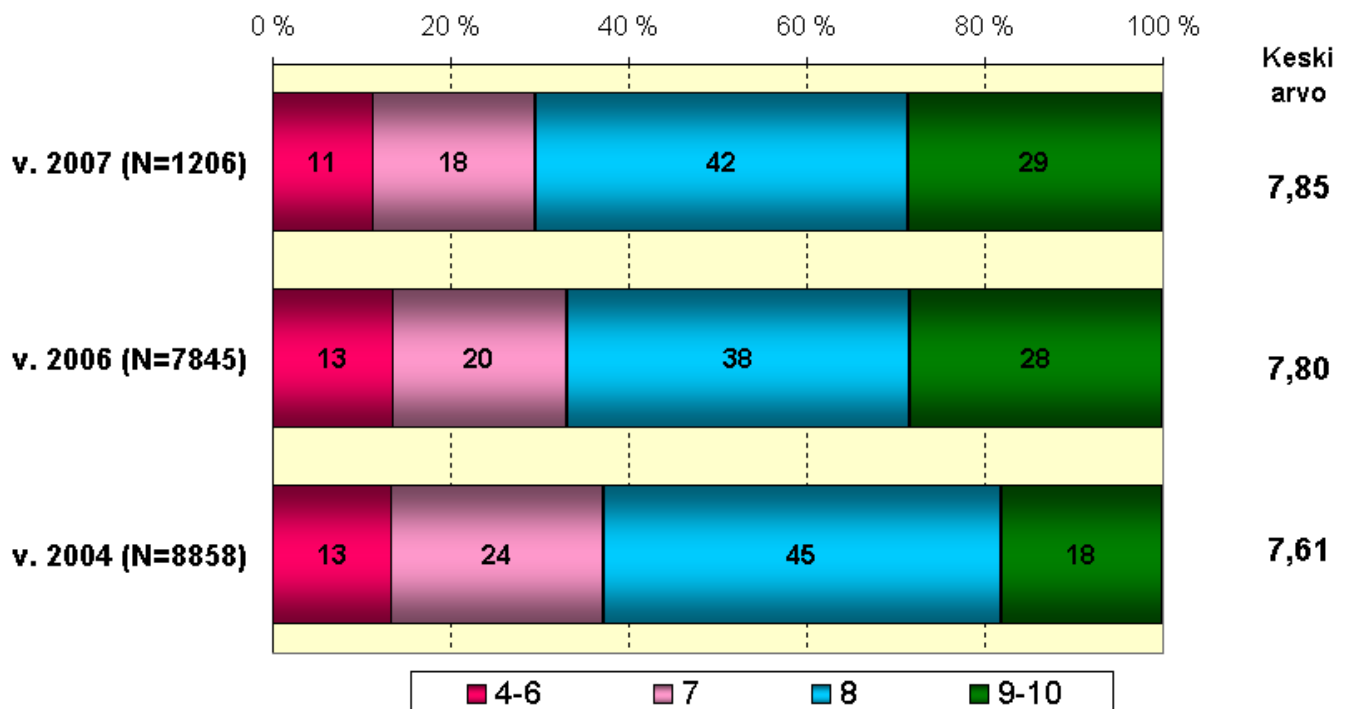
Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työnhakija-asiakkaiden tyytyväisyyttä työvoimatoimistojen palveluun ja verrata tuloksia Työministeriön vuonna 2006 teettämään vastaavaan tutkimukseen. Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat työvoimatoimistojen työnhakija-asiakkaat. Kaikkiaan haastateltuja tehtiin kesä-heinäkuu 2007 välisenä aikana 1208 kappaletta.

Työvoimatoimistot saavat työnhakijoilta yleisarvosanojen keskiarvoksi 7,85, joka on lähes samalla tasolla kuin vuosi sitten. Työnhakija -asiakkaiden antamista arvosanoista on tapahtunut vain vähän muutosta edelliseen tutkimukseen, nyt heikkojen arvosanojen määrä 11 prosenttia, vuosi sitten hieman enemmän(13 %). Muutos ei ole tilastollisesti merkittävä. Viimeksi työvoimatoimistossa asioidessaan oli lähes kolme neljästä (72 %) työnhakijasta saanut täysin hakemaansa palvelua, osittain haluamaansa palvelua oli saanut vajaa neljännes (23 %) työnhakija. Muutosta vuoteen 2006 tuloksessa ei ole.

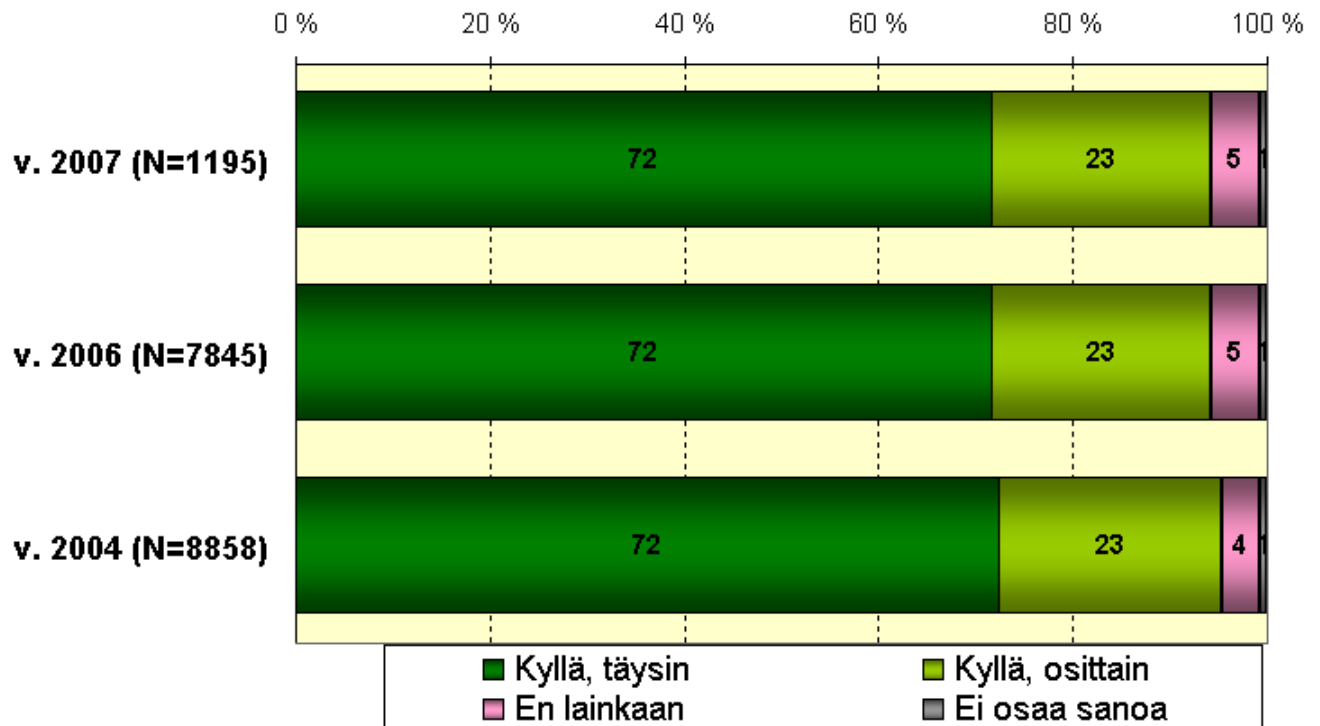
Tulosprisman laatuindikaattorien summamuuttujien keskiarvo (57,9 %) on jonkin verran korkeampi kuin vuosi sitten (52,9 %).

## TYÖNHAKIJOIDEN YLEISARVIOT TYÖVOIMATOIMISTON PALVELUISTA

<K17>Yleisarvosana työvoimatoimiston palveluille kouluarvosanoilla 4 - 10



<K16> Saiko sellaista palvelua, jota olitte tullut hakemaan



Tulosprisman laatuindikaattorien sisältö; laskelma vuosilta 2007 ja 2006

Koko maa

TYÖNHAKIJAT

Asiakaspalvelun henkilökohtaistaminen

Palvelun osatekijät:	hyvien ja erittäin hyvien palvelukokemusten %-osuus	
	V. 2007	V. 2006
N =	1206	7798
K4G Opastaminen itsenäiseen työnhakuun	56,0	53,9
K4F Jatkoimenpiteistä sopiminen ja sen seuranta	57,0	58,1
K4E Yksilöllisten vaihtoehtojen etsiminen	53,1	39,4
K1B Palveluhenkilöstön asiantuntemus	71,6	65,2
K10 1C Palkkatuettu työ työllistymismahdollisuuksien paranemisen kannalta	60,0	53,5
K4K Tiedonsaanti tukityöllistämisestä	34,4	29,9
K2B Yhteydenpito työvoimatoimistosta	48,5	42,9
K11B Työttömyysturvaa koskevan tiedon riittävyys	51,2	45,3
k17 Yleisarvosana työvoimatoimiston palveluille (arvosanat 8-10 %-osuus)	70,5	67,0
K7_1 Työnhakusuunnitelman hyödyllisyys (% kyllä, täysin + kyllä, osittain)	62,3	54,6
K16 Sai hakemaansa palvelua (kyllä, täysin %)	72,6	71,6
<b>Summamuuttujan keskiarvo (palvelun osatekijöiden %-lukujen keskiarvo)</b>	<b>57,9</b>	<b>52,9</b>

# TYÖNANTAJA-ASIAKKAAT

## TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työnantaja-asiakkaiden tyytyväisyyttä työvoimatoimistojen palveluun ja verrata tuloksia Työministeriön vuonna 2006 teettämään vastaavaan tutkimukseen. Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat työvoimatoimistojen työnantaja-asiakkaat. Kaikkiaan haastatteluja tehtiin kesä-heinäkuu 2007 välisenä aikana 1209 kappaletta.

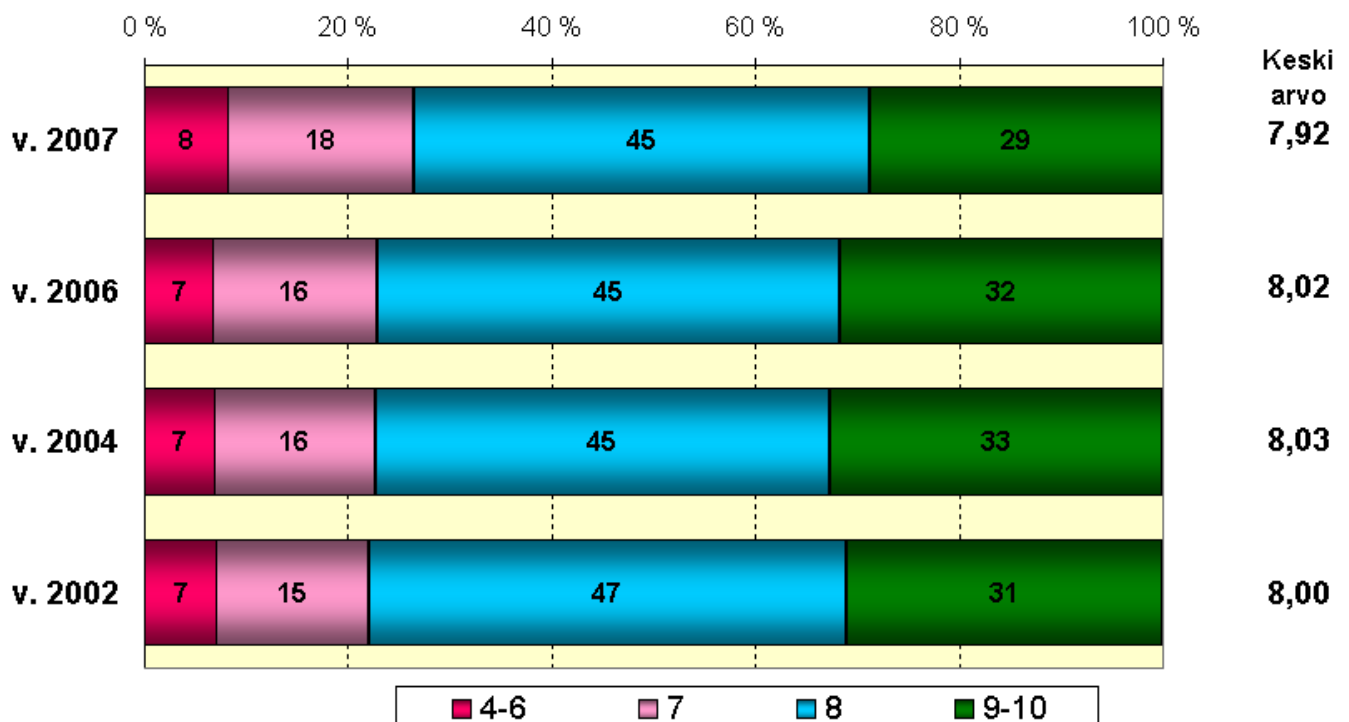
Työvoimatoimistot saavat työnantajilta yleisarvosanojen keskiarvoksi 7,92 joka on hieman heikompi kuin vuosi sitten. Työnantaja-asiakkaiden antamista arvosanoissa on tapahtunut pieniä muutoksia edelliseen tutkimukseen; nyt kiitettäviä arvosanoja on 29, hyviä 45, tyydyttäviä 18 ja välttäviä/heikkoja 8 prosenttia.

Viimeksi työvoimatoimistossa asioidessaan 70 prosenttia työnantaja-asiakkaasta oli saanut täysin hakemaansa palvelua, osittain haluamaansa palvelua oli saanut neljännes työnantajista. Vuonna 2006 täysin haluamaansa palvelua oli saanut 75 prosenttia työnantajista. Kaksi kolmesta työnantajasta käyttäisi varmasti työvoimatoimiston palveluja jatkossa. Tulos on hieman heikompi kuin vuosi sitten, silloin varmasti palveluja käyttäviä oli 71 prosenttia.

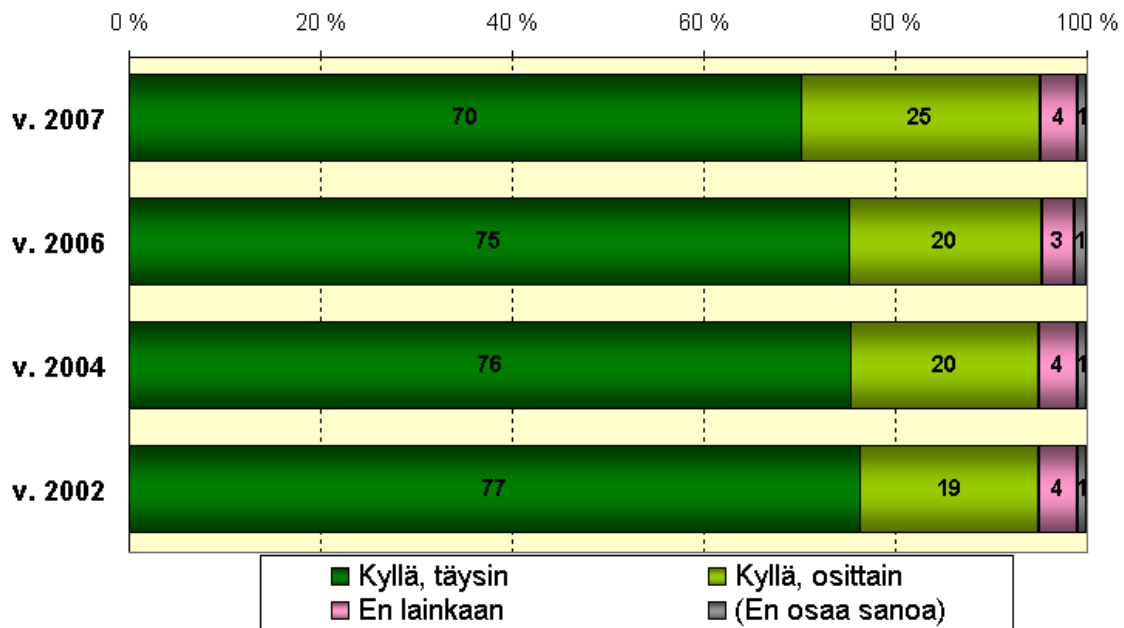
Tulosprisman laatuindikaattorien summamuuttujien keskiarvo (58,6 %) on lähes samalla tasolla kuin vuosi sitten (58,8 %).

## TYÖNANTAJIEN YLEISARVIOT TYÖVOIMATOIMISTON PALVELUISTA

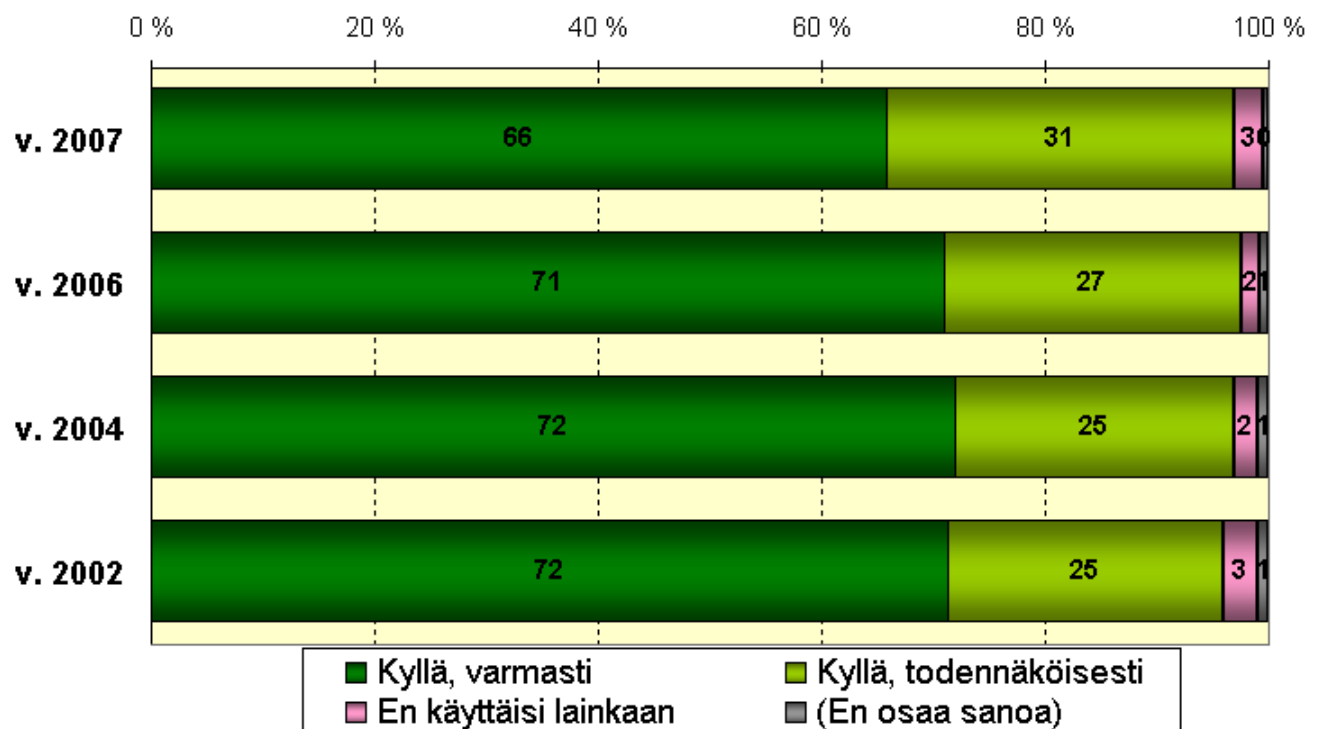
K26. Yleisarvosana työvoimatoimiston palveluille kouluarvosanoilla 4 - 10



<K24> Kun olitte viimeksi yhteydessä työvoimatoimistoon, saitteko sellaista palvelua, jota olitte tulleet hakemaan?



<K25> Käyttäisittekö myös jatkossa työvoimatoimiston palveluja?



Tulosprisman laatuindikaattorien sisältö; laskelma vuosilta 2007 ja 2006

Koko maa

TYÖNANTAJAT

Palveluprosessi työvoiman hankinnassa

Palvelun osatekijät:	hyvien ja erittäin hyvien palvelukokemusten %-osuus	
	V. 2007	V. 2006
N =	1207	7010
K2D Eri ammattien ja työtehtävien tuntemus	65,1	49,6
K3B Sovitun hakumenettelyn noudattaminen	79,3	77,7
K3C Toimeksiannon hoitamisen nopeus	73,2	73,3
K3A Työntekijäehdokkaiden esittely	47,3	43,7
K2F Henkilöstön hankintavaihtoehtojen esittely	50,2	43,4
K3F Vaatimukset täyttävän työvoiman saanti henk.koht. työnvälityspalvelun avulla	32,0	36,3
K7D Työnhakijan soveltuvuus tarjottuun työhön	40,3	45,1
K9D Palkkatuella työllistetyin soveltuvuus tarjottuun työhön	50,6	57,2
K14 Työvoimakoulutuspalvelut	54,4	55,5
K26 Yleisarvosana työvoimatoimiston palveluille (arvosanat 8-10 %-osuus)	73,6	77,1
K25 Työvoimatoimiston palvelujen käyttö jatkossa (kyllä, varmasti %)	66,1	70,9
K24 Sai hakemaansa palvelua (kyllä, täysin %)	70,9	75,2
<b>Summamuuttujan keskiarvo (palvelun osatekijöiden %lukujen keskiarvo)</b>	<b>58,6</b>	<b>58,8</b>