



Handläggare: Eva Woll Tegbäck  
Telefon: 08 - 508 35 528

Till Arbetsmarknadsnämnden  
den 4 februari 2013

### Ärende 7

## **Svar på skrivelse angående brukarundersökningar på Jobbtorgen från Karin Rågsjö (V) och Daniel Söderberg Talebi (V)**

### **Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till beslut**

1. Arbetsmarknadsnämnden hänvisar till förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Charlotte Svensson  
Arbetsmarknadsdirektör

Karin Eriksson Bech  
Utvecklingschef

### **Sammanfattning**

Arbetsmarknadsförvaltningen har av arbetsmarknadsnämnden ombetts yttra sig över rubricerade skrivelse.

En brukarundersökning genomfördes i december 2010 av dåvarande Utrednings- och statistikkontoret (USK). Enkäten skickades till knappt 2 300 aspiranter och svarsfrekvensen uppgick till 43 %.

Med hjälp av en skala som sträckte sig från 1=inte alls nöjd till 10=I högsta grad nöjd fick aspiranterna bedöma sitt jobbtorgs service som helhet och i tre olika avseenden – information, jobbplan samt kontakter och bemötande. Siffrorna nedan speglar Jobbtorg Stockholm sammantaget.



Service avseende	Information	Jobbplan	Kontakter och bemötande
Medelbetyg	7,2	7,0	6,3

Aspiranterna ombads också att bedöma helhetsintrycket av Jobbtorgen med hjälp av tre frågor – en mer allmän bedömning av helheten, en fråga där intrycket sätts i relation till förväntningar och en fråga där erfarenheterna av jobbtorget sätts i relation till ett perfekt stöd i arbetssökandet. Dessa frågor brukar även användas för att bilda ett Nöjd-kundindex (NKI). Medelbetyget för dessa helhetsomdömen ligger strax under 6. Nöjd-kundindex var 53.

Jobbtorg	Farsta	Kista	Rosenlundsgatan	Skärholmen	Vällingby	Samtliga
NKI	55	46	61	56	51	53

På frågan om vad som var är bäst med jobbtorget så handlade många svar om personalen och coacherna. Andra lyfte fram olika faciliteter som telefon, terminaler, internet eller utskrivare.

På frågan om vad som var sämst med jobbtorget var huvudinvändningen bristen på konkreta resultat i form av ett arbete. Det fanns även invändningar mot närvaroplikten och kontroll. Praktiken och ibland personalen får också kritik av några aspiranter.

På frågan vilken annan hjälp aspiranterna önskat få från jobbtorget återkommer en del synpunkter från ovanstående fråga om praktisk hjälp med att få jobb och önskemål om viss utbildning.

Förvaltningen kommer under 2013 att utforma en rutin rörande hur och när brukarundersökningar inom jobbtorgen ska genomföras. En ny brukarundersökning är planerad och ska genomföras under våren 2013.

## Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden har fått rubricerade skrivelse för yttrande från Karin Rågsjö (V) och David Söderberg Talebi (V).

## Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av utrednings- och utvecklingsstaben i samverkan med Jobbtorg Stockholm.

## Ärendet

I skrivelsen anförs bl.a. följande:

Brukarundersökningar är viktiga underlag för att bedöma måluppfyllelse utifrån brukarnas perspektiv. I revisionskontorets rapport 4/2010 sägs bl.a. att dåvarande kvalitetsgaranti angav att aspiranternas synpunkter var viktiga för utvecklingen av verksamheten. Av revisionsrapporten framgår att dåvarande social- och



arbetsmarknadsnämnden planerade att genomföra brukarenkäter för uppföljning av aspiranternas synpunkter. Arbetsmarknadsnämnden har inte tagit del av några övergripande brukarundersökningar för Jobbtorg Stockholm och önskar få en uppföljning om vad som hänt med de dåvarande planerna och hur planeringen framåt ser ut vad gäller brukarundersökningar. Det är synnerligen viktigt att övergripande brukarundersökningar genomförs och att resultaten även kan följas upp per jobbtorg.

### **Arbetsmarknadsförvaltningens synpunkter**

I revisionsrapport 4/2010 konstaterar revisionskontoret att det finns ett övergripande system för uppföljning av jobbtorgens arbetsmarknadsinsatser och att det sker en tillfredsställande uppföljning och återkoppling till stadsdelsnämnderna men att detta kan utvecklas med ett ökat brukarperspektiv.

### **Brukarundersökning december 2010**

Stockholms stads utrednings- och statistikkontor (USK) genomförde under december 2010, på uppdrag av dåvarande Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen, en undersökning i form av en webbenkät till samtliga aspiranter vid Jobbtorg Stockholm. Syftet var att utvärdera hur aspiranterna uppfattar den hjälp och service som erbjuds av jobbtorgen.

Jobbtorgen hade 4404 inskrivna aspiranter i december 2010. Webbenkäten skickades till samtliga som hade en e-postadress registrerad, knappt 2 400 personer. 333 av dessa e-postadresser visade sig inte fungera. Efter 4 påminnelser – en mer än vad USK normalt använder hade 887 personer eller 43 % besvarat enkäten.

USK sammanställde rapporter för var och ett av de fem jobbtorgen och en samlad rapport<sup>1</sup> för hela Jobbtorg Stockholm. Nedan redovisas slutsatser för Jobbtorg Stockholm sammantaget.

#### Svarsresultat

<b>Jobbtorg</b>	<b>Farsta</b>	<b>Kista</b>	<b>Rosenlunds- gatan</b>	<b>Skär- holmen</b>	<b>Vällingby</b>	<b>Totalt</b>
<b>Bruttoutskick</b>	626	604	317	369	479	2395
<b>Svarande %</b>	34	49	42	42	48	43

Fördelningen mellan män (52%) och kvinnor (48%) var jämn. Var tredje var under 30 år, ytterligare en knapp tredjedel var mellan 30 och 40 år, närmare fyra

<sup>1</sup> Hela rapporten kan tillhandahållas på begäran. I detta ärende bifogas av utrymmesskäl rapporten exklusive tabeller och listan på fria svar



av tio var äldre än 40 år. Andelen yngre var högre i Kista och Farsta och de äldsta utgjorde en högre andel av aspiranterna på Rosenlundsgatan.

Sju av tio svaranden var födda utanför Sverige. Jobbtorg Kista har en mycket hög andel födda utomlands medan Jobbtorg Rosenlundsgatan skiljer sig i andra riktningen

#### Arbetslivserfarenhet

Närmare tre av tio uppgav att de helt saknade arbetslivserfarenhet. I Kista var andelen fem av tio – på jobbtorg Rosenlundsgatan endast några procent. För en stor del av de svarande på alla jobbtorg låg den senaste anställningen en bit tillbaka i tiden – sju av tio hade inte arbetat under den senaste 12 månadersperioden. De lite äldre hade oftare en längre tid av arbetslöshet bakom sig samtidigt som andelen som aldrig hade haft ett arbete är högre bland de yngre. Men så pass många som 22 % av dem som är äldre än 50 år hade aldrig haft ett arbete.

#### Jobbtorgens service

Med hjälp av skala som sträckte sig från 1=inte alls nöjd till 10=I högsta grad nöjd fick aspiranterna bedöma sitt jobbtorgs service som helhet och i tre olika avseenden – information, jobbplan samt kontakter och bemötande.

Mest uppskattat var kontakter och bemötande (medelbetyg 7,2 på den tiogradiga skalan).

Jobbplaner fick medelbetyg 7,0 och information 6,3. Helhetsbetyget låg ytterligare något lägre.

Mest positiva i sina bedömningar var aspiranterna på Rosenlundsgatan och i Skärholmen. Mest kritiska i sina helhetsomdömen var aspiranterna i Kista. Aspiranterna i Vällingby valde att ge lägre betyg för delaspekterna information, jobbplan och bemötande. Kvinnorna var något mer positiva i sina omdömen än männen.

#### Information

Bland informationsaspekterna uppskattades information om närvaro-/frånvarorapportering tillsammans med introduktionen då man först kom till torget högst och vad jobbtorgens olika personal kan stå till tjänst med. Något lägre betyg gavs till skriftlig information samt webbplats. Variationen var mellan 5,5 - 7,3 och skillnaden mellan de fem jobbtorgen var inte påfallande stor.

Bland aspiranternas förslag till förbättringar av jobbtorget information fanns en del konkreta förslag om t ex mer individuellt anpassad information. Många svar var dock mer allmänna iakttagelser och synpunkter på jobbtorgens verksamhet.



Samtliga iakttagelser och synpunkter listades i klartext längst bak i enkätens resultatsammanställning.

### Jobbplan

Aspekterna kring jobbplanen fick genomgående något högre betyg än informationen, kring 7 på den tiogradiga skalan. Aspiranterna på Rosenlundsgatan och i Skärholmen var mer positiva än övriga.

De aspiranter som kryssat för att de bedömde sina möjligheter att få arbete som stora var mer positiva till jobbplanen än de som hade en mer pessimistisk syn på sina möjligheter att få ett arbete. Det gäller även de flesta andra bedömningar av jobbtorgen som aspiranterna ombads att göra.

### Kontakter med jobbtorgets personal

Högst var betyget för personalens bemötande ca (7,2 - 8,8). Så är det ofta vid denna typ av undersökningar.

Något lägre – 7 på skalan – var betygen för den förståelse som visas för enskildas önskemål och behov samt för vägledning och stöd. Även för det här frågeavsnittet ger de svarande från Rosenlundsgatan och i Skärholmen uttryck för en mer positiv syn på servicen.

Även här är det så att de aspiranter som kryssat för att de bedömt sina möjligheter att få arbete som stora var mer positiva till kontakter och bemötande än de som hade en mer pessimistisk syn på sina möjligheter att få ett arbete.

### Helhetsbedömningar

Aspiranterna ombads att bedöma helhetsintrycket av Jobbtorgen med hjälp av tre frågor – en mer allmän bedömning av helheten, en fråga där intrycket sätts i relation till förväntningar och en fråga där erfarenheterna av jobbtorget sätts i relation till ett perfekt stöd i arbetssökandet. Dessa frågor brukar även användas för att bilda ett Nöjd-kundindex (NKI). Medelbetyget för dessa helhetsomdömen ligger strax under 6. Nöjd-kundindex var 53.

Jobbtorg	Farsta	Kista	Rosenlundsgatan	Skärholmen	Vällingby	Samtliga
NKI	55	46	61	56	51	53

### Förbättringsförslag

Enkäten avslutades med tre öppna frågor, frågor där de svarande med egna ord fått formulera sina synpunkter.

Vad är bäst med jobbtorget? Många svar handlade om personalen och coacherna. Andra lyfte fram olika faciliteter som telefon, terminaler, internet eller utskrivare.

**Svar på skrivelse angående brukarundersökningar på Jobbtorgen från Karin Rågsjö (V) och Daniel Söderberg Talebi (V)**



Vad är då sämst med jobbtorget? Huvudinvändningen var bristen på konkreta resultat i form av ett arbete. Det fanns även invändningar mot närvaroplikten och kontroll. Praktiken och ibland personalen fick också kritik av några aspiranter.

Vilken annan hjälp hade aspiranterna önskat få från jobbtorget? Här återkom en del synpunkter från ovanstående fråga. Praktisk hjälp med att få jobb och önskemål om viss utbildning.

### Intern hantering av enkätsvaren från brukarundersökningen 2010

Alla fem jobbtorgen gick igenom och bearbetade sina respektive enkätsvar. Genomgångarna resulterade i att vissa åtgärder/förändringar genomfördes.

### **Brucarundersökning 2013**

Arbetsmarknadsförvaltningen kommer under våren 2013 att genomföra en ny brukarundersökning som riktas till samtliga inskrivna aspiranter. F.n. pågår en upphandling av utförare genom en s.k. andra konkurrensutsättning utifrån ett av staden tecknat ramavtal avseende undersökningstjänster. Förvaltningen kommer under 2013 även att utforma en rutin rörande hur och när brukarundersökningar inom jobbtorgen ska genomföras.

### **Utveckling av kartläggningsinstrument**

Arbetsmarknadsförvaltningen vill i detta sammanhang också nämna att man under 2012 arbetat med att ta fram kartläggningsinstrument för att bättre kunna bedöma och möta brukarnas behov. Kartläggningsinstrumenten ska implementeras fullt ut under 2013.

---

### **Bilagor**

1. Skrivelse "Brucarundersökningar på Jobbtorgen" från Karin Rågsjö (V) och Daniel Söderberg Talebi (V)
2. Resultatrapport från USK Jobbtorg Stockholm - webbenkät till aspiranterna på stadens fem Jobbtorg hösten 2010 (exklusive tabeller och listan på fria svar)