



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

**Till**  
Arbetsmarknadsnämnden  
den 18 juni 2013

**Ärende 11**

## Anmälan av brukarundersökning inom Jobbtorg Stockholm 2013

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden beslutar att godkänna förvaltningens redovisning av brukarundersökningen.

Charlotte Svensson  
Arbetsmarknadsdirektör

Helene Bengtson  
Chef Jobbtorg Stockholm

### Sammanfattning

Arbetsmarknadsförvaltningen genomförde i mars 2013 en brukarundersökning i form av en webbenkät bland aspiranterna på Jobbtorg Stockholm.

De som fått möjlighet att svara är de som fortfarande är inskrivna – det vill säga de som ännu inte lyckats komma vidare ut i arbete, studier eller annan försörjning. Synpunkter från den grupp som kommit vidare finns således inte med i denna redovisning.

Svarsfrekvens uppgick till drygt 20 % . En så pass låg svarsfrekvens innebär att resultaten inte kan generaliseras till hela målgruppen utan ska endast ses som representativt för de personer som besvarat undersökningen.

Nöjdhetsindex (NIK) uppgick till 51.

**Arbetsmarknadsförvaltningen**  
Utrednings- och  
utvecklingsstaben

Livdjursgatan 4  
Box 10014  
Stockholm-Globen  
Telefon 08-508 35 528  
Växel 08-508 35 500  
eva.woll-tegback@stockholm.se  
stockholm.se

Resultatet av undersökningen i sin helhet framgår av Totalrapport för Brukarundersökning Jobbtorg Stockholm (bilaga 1). Öppna svar redovisas i bilaga 2. Delrapporter finns för de sex lokala jobbtorgen samt filialen i Lunda.

## Bakgrund

I syfte att utveckla och anpassa Jobbtorg Stockholms insatser till aspiranternas behov beslutade avdelningschefen för Jobbtorg Stockholm att en brukarundersökning skulle genomföras under våren 2013.

Förvaltningen gjorde därefter ett avrop från stadens ramavtal och slöt avtal med Markör Marknad och Kommunikation AB om att genomföra en s.k. webbundersökning under mars 2013.

## Ärendet

Brukarundersökningen genomfördes i form av en webbenkät. Aspiranterna kunde välja om de ville besvara enkäten på svenska, arabiska, somaliska eller engelska. Totalt innehöll datainsamlingen fyra påminnelser utöver det första utskicket. Resultatet av undersökningen framgår av Totalrapport för Brukarundersökning Jobbtorg Stockholm (bilaga 1). Öppna svar redovisas i bilaga 2. Förutom denna totalrapport finns även resultat uppdelade på de sju olika jobbtorgen: Farsta centrum, Kista centrum exkl. Lunda, Filialen Lunda, Fokus unga, Rosenlundsgatan, Skärholmen centrum och Vällingby centrum. I dessa rapporter redovisas de öppna svar som endast är i bilaga till denna total-rapport.

## Ärendets beredning

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

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Utgångspunkten var att samtliga aspiranter som var inskrivna på någon av Stockholms jobbtorg skulle delta i den aktuella undersökningen. Det betyder att svarsgruppen är de aspiranter som ännu inte lyckats få ett arbete. Synpunkter från den grupp som lyckats och som gått vidare till arbete eller studier finns således inte belysta i denna enkät.

Totalt var 2655 personer inskrivna på Jobbtorg Stockholm när enkäten skickades ut men av dessa var det endast 1407 som

hade fungerande e-postadresser. Av dessa valde 284 aspiranter att besvara enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på drygt

20 procent. En så pass låg svarsfrekvens innebär att resultaten inte kan generaliseras till hela målgruppen utan ska endast ses som representativt för de personer som besvarat undersökningen. De åsikter som framkommer i undersökningen finns alltså bland aspiranterna på jobbtorgen men kan inte generaliseras till hela gruppen.

I föregående brukarundersökning som genomfördes hösten 2010 var svarsfrekvensen 43 %. Det kan noteras att det även då fanns ett stort antal aspiranter som inte hade uppgett någon e-postadress och således inte fick möjlighet att besvara enkäten.

Den låga svarsfrekvensen innebär att förvaltningen behöver utveckla andra metoder för att nå ut till aspiranterna. Större brukarundersökningar behöver kompletteras med fokusgrupper och mindre enkäter i anslutning till olika insatser. En metod måste också utvecklas för att nå de grupper som avslutas från Jobbtorg Stockholm för att få en mer allsidig bild av aspiranternas åsikter om verksamheten.

Resultatet av undersökningen framgår av Totalrapport för Brukarundersökning Jobbtorg Stockholm och nedan ges några axplock.

Jobbtorg Stockholms Nöjd kundindex (NKI) uppgår till 51. NKI kan variera mellan 0 och 100, där 0 är lägsta möjliga resultat och 100 är högsta möjliga resultat. Tre delfrågor om hur väl Jobbtorget motsvarar de förväntningar aspiranten har samt hur nära det arbete som utförs på jobbtorgen är ideala arbetsmetoder ligger till grund för det totala omdömet.

Coach och receptionist är de kategorier som anses ge bäst hjälp och bäst bemötande.

Bland de önskemål som aspiranterna ger uttryck för är det många som vill ha hjälp med fler arbetsgivarkontakter.

---

## Bilagor

1 Brukarundersökning Jobbtorg Stockholm Totalrapport

## 2 Öppna svar - Jobbtorg Stockholm