

# *Nacka Kommun*

## **Arbetsmarknadsinsatser**

februari 2021

---

*Genomförd av Enkätfabriken*

# Innehållsförteckning

<b>1. Utgångspunkt och genomförande</b> .....	<b>3</b>
1.1. Om oss.....	3
1.1. Bakgrund & syfte.....	4
<b>2. NKI</b> .....	<b>6</b>
2.1. Resultat nöjd-kund-index.....	6
<b>3. Värdegrund</b> .....	<b>10</b>
3.1. Åtgärdsmatris.....	11
3.2. Uppdelningar.....	12
<b>4. Egna mål</b> .....	<b>14</b>
4.1. Åtgärdsmatris.....	15
4.2. Uppdelningar.....	16
<b>5. Kontakter med arbetslivet</b> .....	<b>18</b>
5.1. Åtgärdsmatris.....	19
5.2. Uppdelningar.....	20
<b>6. Totalt över tid</b> .....	<b>22</b>



# 1. Utgångspunkt och genomförande



Enkätfabrikens anställda har god erfarenhet av utformning, genomförande och analys av medarbetarundersökningar. Samtliga projektledare och konsulter i bolaget har minst en universitetsexamen inom relevanta ämnen.

Vill du komma i kontakt med Enkätfabriken är du varmt välkommen att kontakta oss på **031-313 48 78 / 046-460 28 78 / kontakt@enkätfabriken.se**

## 1.1. Om oss

Enkätfabrikens övergripande mål är att genomföra undersökningar som leder till samhällsutveckling. Enkätfabrikens medarbetarundersökningar ämnar skapa resultat som kan bidra till en god arbetsmiljö där alla anställda har möjlighet att lyfta sina tankar kring sin arbetssituation och där arbetsgivare får konkreta resultat i hur organisationen kan utveckla sin verksamhet. Enkätfabriken grundades 2009 och arbetar med nöjdhetsmätningar åt kunder i offentlig, privat och ideell sektor. Enkätfabriken genomför varje år ett stort antal medarbetarundersökningar i såväl Sverige som övriga Skandinavien.

### Teamet bakom rapporten



**Mollie Rey Ellam**  
Projektledare



**Emma Hammarsten**  
Analytiker



# 31%

av urvalet svarade på enkäten. Det betyder att 89 av 289 personer deltog.

	Inbjudna	Antal svar	Svarsfrekvens
Man	146	43	29%
Kvinna	143	46	32%
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>89</b>	<b>31%</b>

## 1.1. Bakgrund & syfte

### Bakgrund och syfte

Enkätfabriken har för Nacka kommuns räkning genomfört en kundundersökning om de 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.

### Genomförande

Undersökningen genomfördes under september 2020–januari 2021. Svaren samlades in via en webbenkät. Inbjudan till enkäten skickades via SMS, e-post samt ett fåtal kodbrev, beroende på vilka kontaktuppgifter som fanns tillgängliga. Två påminnelser har gått ut till de som vid tidpunkten för påminnelsen ännu inte hade besvarat enkäten.

### Urval och svarsfrekvens

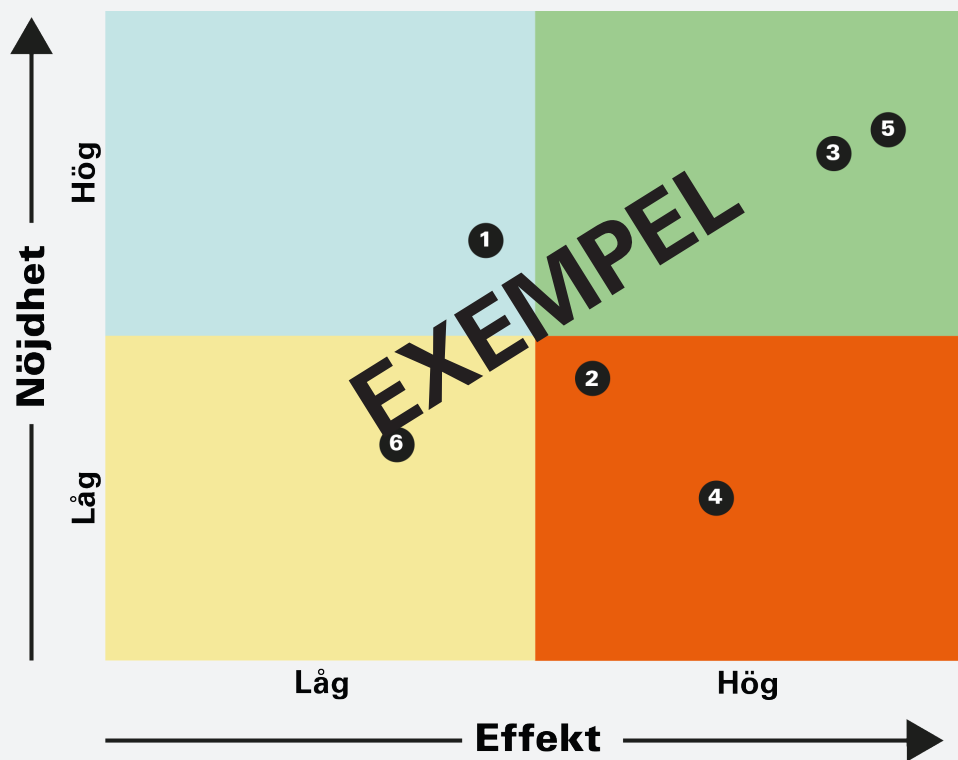
Totalt svarade 89 av 289 möjliga. Svarsfrekvensen uppgår därmed till 31% och ligger på samma nivå som föregående mätning 2020.

### Genomförande

- » Webbenkät
- » September 2020–januari 2021
- » Svarsfrekvens: 31%

	Tidpunkt
Utskick 1	2020-09-14
Utskick 2	2020-10-09
Utskick 3	2020-11-17
Utskick 4	2020-12-11
Utskick 5	2021-01-13
Undersökning stängd	2021-01-25

## Förklaring



## Åtgärdsmatris

Enkätfabrikens åtgärdsmatriser syftar till att ge kunskap om både hur de tillfrågade ser på sin arbetsmarknadsinsats 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 anställdas generella uppfattning om den egna arbetsmarknadsinsatsen och vad som därför är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå 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 gula 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 gröna 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 orangea fältet inrymmer parametrar med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.







Årets NKI-värde är:  
**3,77**

## 2. NKI

### 2.1. Resultat nöjd-kund-index

I tabellen nedan redovisas medelvärden för de olika frågeområden som undersökningen delades upp i. Siffrorna som återges i tabellen är medeltal på en femgradig skala, där 5 motsvarar det högsta värdet.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
NKI	3,77	4,14	4,04	4,43	4,12	4,29
Värdegrund*	4,03	4,25	4,07	4,41	4,23	4,50
Mål*	3,72	4,18	4,02	4,34	4,18	4,33
Kontakt med arbetslivet	3,79	4,14	3,92	4,31	4,05	4,21

#### NKI-frågor

För att ge ett sammanfattande mått på kundernas nöjdhet generellt sett, ställdes i undersökningen två så kallade nöjd-kund-indexfrågor.

Resultaten för frågorna redovisas i tabellen nedan. Medelvärdet motsvarar det generella NKI-värdet. Årets NKI är 3,77, vilket innebär en minskning sedan föregående år.

NMI-frågor	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73	4,14	4,03	4,35	4,09	4,33
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91	4,14	4,10	4,50	4,23	4,33

\*2021 års frågeunderlag innehåller färre frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.

## Uppdelning, frågeområden

### Medelvärde per utförare

	Totalt 2021	AB Coach- gruppen	Academedias Eductus AB	Arbets- marknads- gruppen	Back to Future	Disara coaching AB	Jobblotsen Sverige AB	Löwenfeldt & Co AB
NKI	3,77	3,78	3,00	4,41	4,30	2,60	3,85	3,86
Värdegrund	4,03	4,04	2,95	4,38	4,67	3,43	3,87	4,42
Mål	3,72	3,76	2,83	4,07	4,12	2,93	3,63	3,96
Kontakt med arbetslivet	3,79	3,75	3,08	4,14	4,30	2,70	4,15	3,83

### Medelvärde per kön

	Totalt 2021	Man	Kvinna
NKI	3,77	3,73	3,82
Värdegrund	4,03	4,12	3,94
Mål	3,72	3,76	3,68
Kontakt med arbetslivet	3,79	3,78	3,81

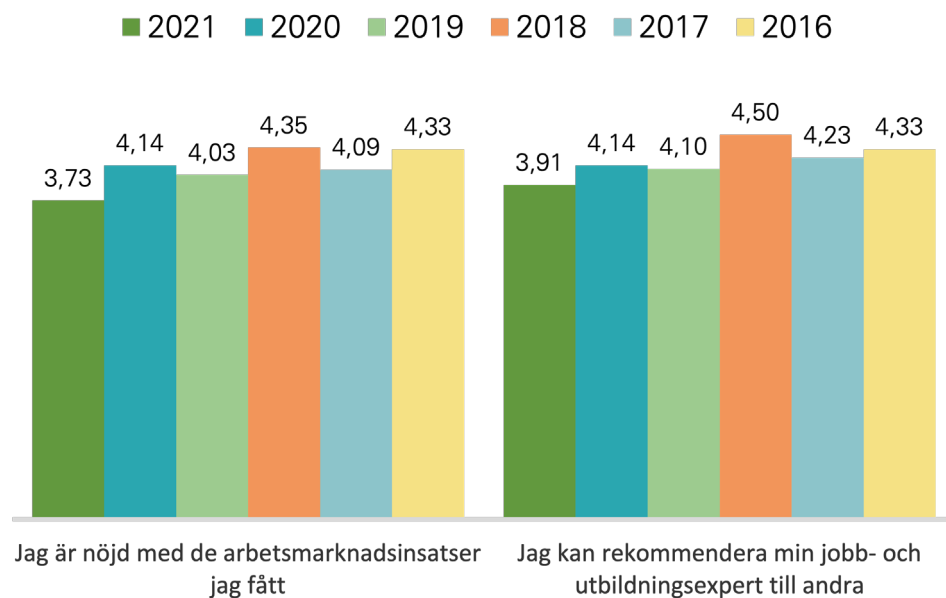
### Medelvärde uppdelat på jobbpeng

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsin- trodduktion
NKI	3,77	4,33	3,53	3,50
Värdegrund	4,03	4,43	3,68	3,89
Mål	3,72	4,10	3,63	3,51
Kontakt med arbetslivet	3,79	4,09	3,65	3,67



## NKI-frågor

För att ge ett sammanfattande mått på kundernas syn på Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser generellt sett, ställdes i undersökningen två så kallade nöjd-kund-index-frågor. I diagrammet nedan redovisas även värdet från tidigare års undersökningar. Årets NKI-värde är lägre än förra mätningen 2020.



	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73 <i>Antal svar: 74</i>	3,64 <i>Antal svar: 39</i>	3,83 <i>Antal svar: 35</i>
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91 <i>Antal svar: 68</i>	3,92 <i>Antal svar: 36</i>	3,91 <i>Antal svar: 32</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73 <i>Antal svar: 74</i>	4,21 <i>Antal svar: 24</i>	3,56 <i>Antal svar: 16</i>	3,47 <i>Antal svar: 34</i>
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91 <i>Antal svar: 68</i>	4,46 <i>Antal svar: 24</i>	3,44 <i>Antal svar: 16</i>	3,71 <i>Antal svar: 28</i>





## NKI-frågor

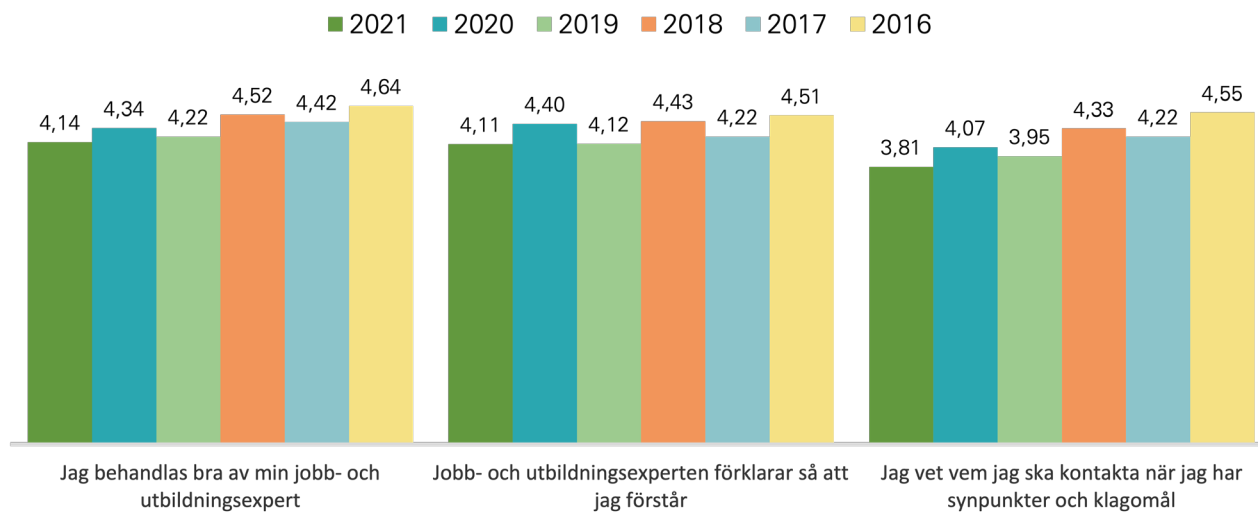
Nedan redovisas resultatet för de två NKI-frågorna nedbrutet per anordnare. Observera att endast de anordnare från vilka fler än 5 kunder svarat presenteras nedbrutet. Detta gäller samtliga nedbrytningar i rapporten.

	<b>Totalt 2021</b>	<b>AB Coach- gruppen</b>	<b>Academedias Eductus AB</b>	<b>Arbetsmark- nadsgruppen</b>	<b>Back to Future</b>	<b>Disara coaching AB</b>	<b>Jobblotsen Sverige AB</b>	<b>Löwenfeldt &amp; Co AB</b>
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73 <i>Antal svar: 74</i>	3,81 <i>Antal svar: 16</i>	2,83 <i>Antal svar: 6</i>	4,18 <i>Antal svar: 11</i>	4,40 <i>Antal svar: 5</i>	2,60 <i>Antal svar: 5</i>	3,92 <i>Antal svar: 12</i>	3,71 <i>Antal svar: 7</i>
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91 <i>Antal svar: 68</i>	3,87 <i>Antal svar: 15</i>	* -	4,64 <i>Antal svar: 11</i>	4,20 <i>Antal svar: 5</i>	* -	4,00 <i>Antal svar: 11</i>	4,00 <i>Antal svar: 7</i>

\*För få svar



### 3. Värdegrund



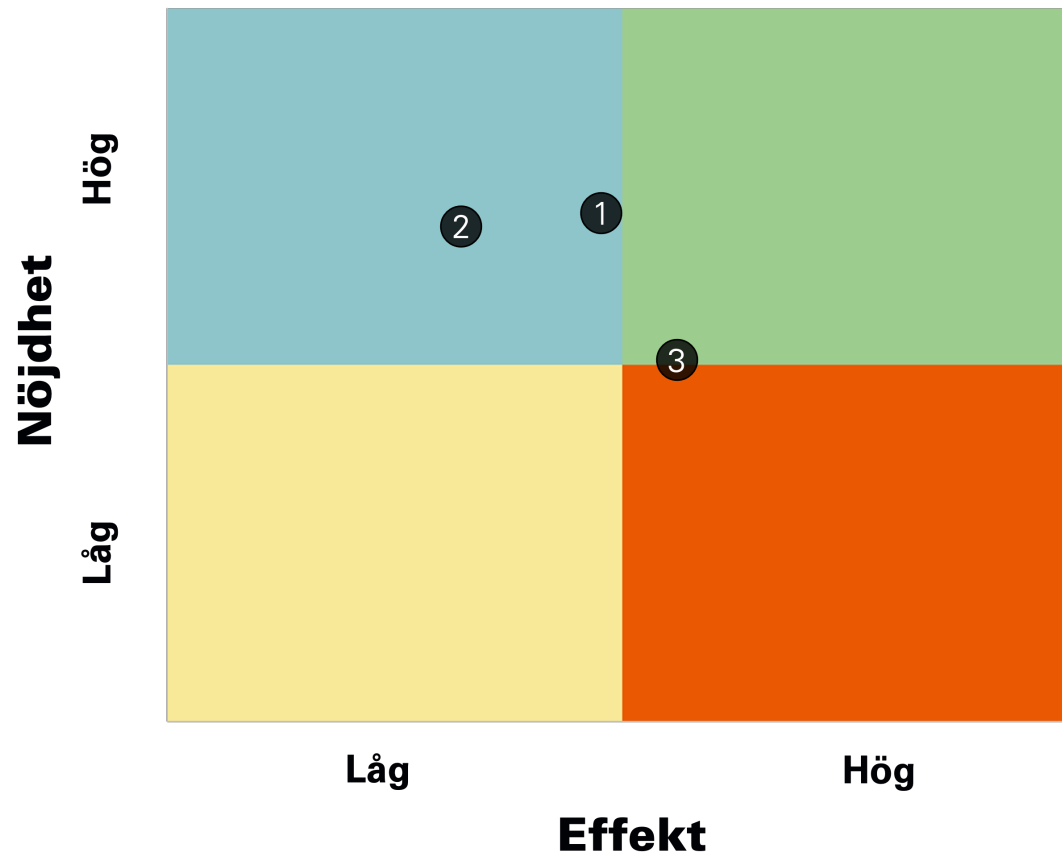
2021 års frågeunderlag innehåller färre frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.

Följande frågeområde handlar om värdegrunder och hur kunderna upplever detsamma. Kunderna fick svara på en skala från 1–5, där 1 motsvarar "stämmer inte alls" och 5 motsvarar "stämmer mycket väl". I diagrammet till vänster presenteras medelvärdet för respektive fråga.

Överlag är instämmandegraden genomgående hög, trots att det i samtliga frågor syns en viss negativ utveckling jämfört med föregående års resultat.



## 3.1.Åtgärdsmatris



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



## 3.2. Uppdelningar

	<b>Totalt 2021</b>	<b>AB Coachgruppen</b>	<b>Academia Eductus AB</b>	<b>Arbetsmarknadsgruppen</b>	<b>Back to Future</b>	<b>Disara coaching AB</b>	<b>Jobblotsen Sverige AB</b>	<b>Löwenfeldt &amp; Co AB</b>
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildningsexpert	4,14 <i>Antal svar: 84</i>	4,16 <i>Antal svar: 19</i>	2,40 <i>Antal svar: 5</i>	4,43 <i>Antal svar: 14</i>	4,60 <i>Antal svar: 5</i>	3,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,93 <i>Antal svar: 14</i>	4,63 <i>Antal svar: 8</i>
Jobb- och utbildningsexperten förklarar så att jag förstår	4,11 <i>Antal svar: 87</i>	4,21 <i>Antal svar: 19</i>	3,14 <i>Antal svar: 7</i>	4,43 <i>Antal svar: 14</i>	4,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,86 <i>Antal svar: 14</i>	4,38 <i>Antal svar: 8</i>
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	3,81 <i>Antal svar: 73</i>	3,69 <i>Antal svar: 16</i>	2,33 <i>Antal svar: 6</i>	4,29 <i>Antal svar: 14</i>	4,60 <i>Antal svar: 5</i>	* -	4,22 <i>Antal svar: 9</i>	4,25 <i>Antal svar: 8</i>

\*För få svar



## Uppdelningar, fortsättning

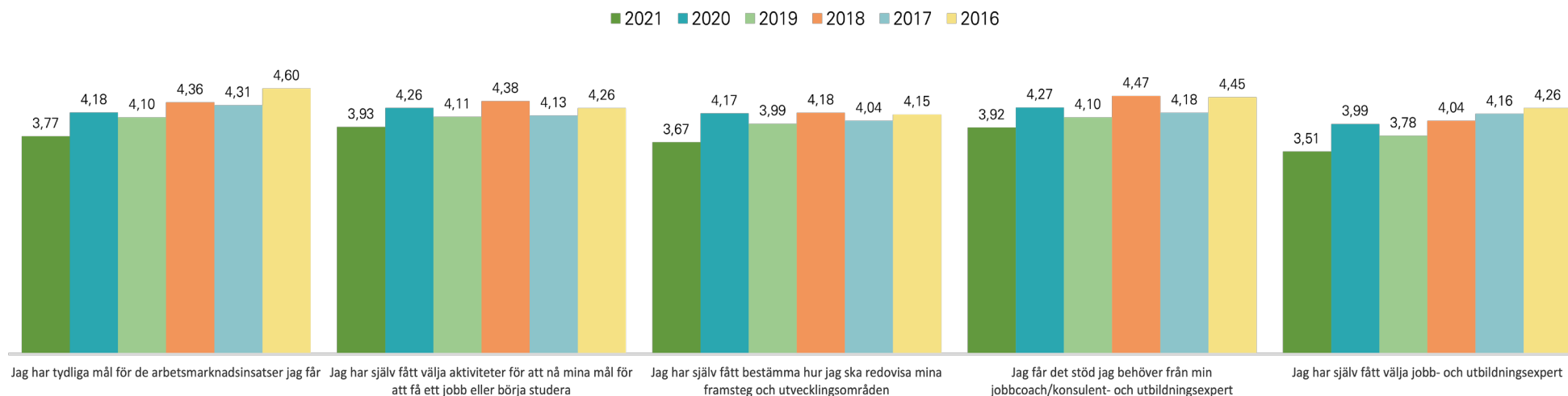
	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildnings-expert	4,14 <i>Antal svar: 84</i>	4,19 <i>Antal svar: 42</i>	4,10 <i>Antal svar: 42</i>
Jobb- och utbildningsexperten förklarar så att jag förstår	4,11 <i>Antal svar: 87</i>	4,19 <i>Antal svar: 42</i>	4,04 <i>Antal svar: 45</i>
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	3,81 <i>Antal svar: 73</i>	3,97 <i>Antal svar: 38</i>	3,63 <i>Antal svar: 35</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildnings-expert	4,14 <i>Antal svar: 84</i>	4,55 <i>Antal svar: 29</i>	3,81 <i>Antal svar: 16</i>	3,97 <i>Antal svar: 39</i>
Jobb- och utbildningsexperten förklarar så att jag förstår	4,11 <i>Antal svar: 87</i>	4,41 <i>Antal svar: 29</i>	3,72 <i>Antal svar: 18</i>	4,08 <i>Antal svar: 40</i>
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	3,81 <i>Antal svar: 73</i>	4,30 <i>Antal svar: 27</i>	3,65 <i>Antal svar: 17</i>	3,45 <i>Antal svar: 29</i>



## 4. Egna mål

Kunderna fick även ta ställning till ett antal påståenden gällande egna mål. Jämfört med förra mätningen har medelvärdet sjunkit på samtliga frågor. Frågan som har lägst medelvärde är "Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert". Frågan med högst medelvärde är "Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål..."

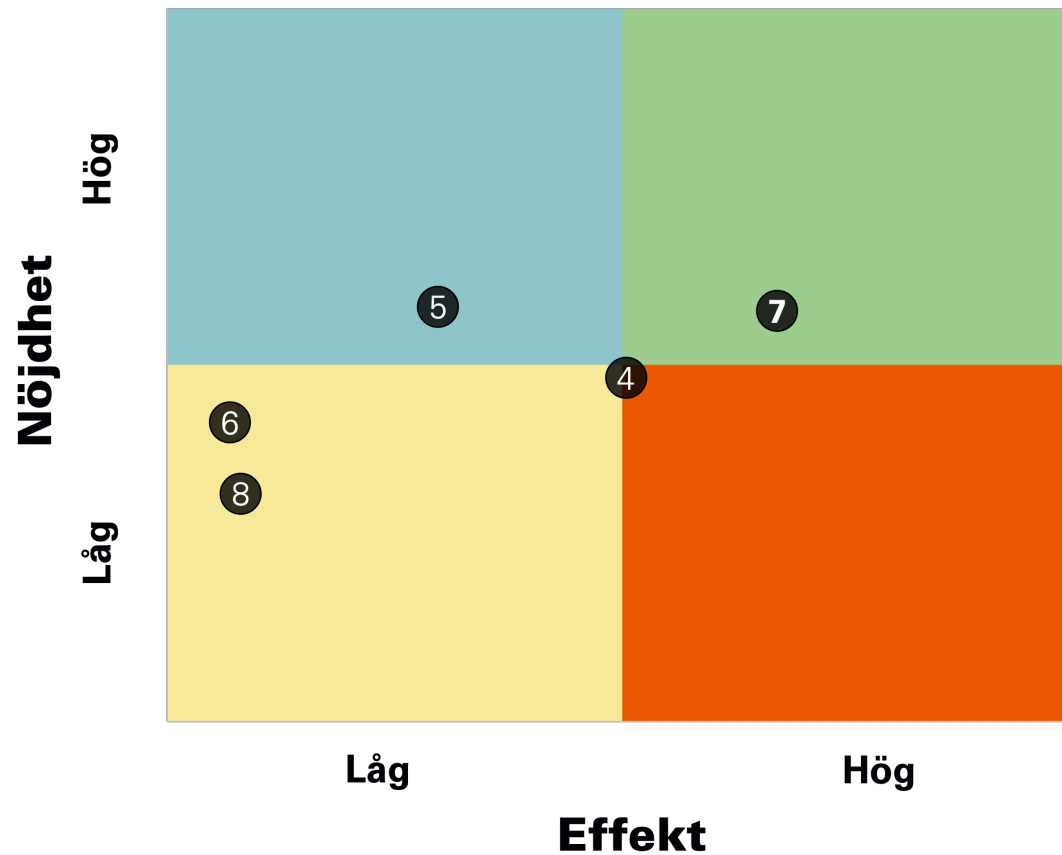


2021 års frågeunderlag innehåller färre frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.





## 4.1. Åtgärdsmatris



4. Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får
5. Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera
6. Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden
7. Jag får det stöd jag behöver från min jobbcoach/konsulent- och utbildningsexpert
8. Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert



## 4.2. Uppdelningar

	Totalt 2021	AB Coachgruppen	Academedi Eductus AB	Arbetsmark- nadsgrup- pen	Back to Future	Disara coaching AB	Jobblotsen Sverige AB	Löwenfeldt & Co AB
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	3,77 <i>Antal svar: 79</i>	3,74 <i>Antal svar: 19</i>	2,86 <i>Antal svar: 7</i>	4,10 <i>Antal svar: 10</i>	4,40 <i>Antal svar: 5</i>	2,40 <i>Antal svar: 5</i>	3,77 <i>Antal svar: 13</i>	4,14 <i>Antal svar: 7</i>
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera	3,93 <i>Antal svar: 74</i>	3,72 <i>Antal svar: 18</i>	* -	4,30 <i>Antal svar: 10</i>	4,00 <i>Antal svar: 5</i>	3,60 <i>Antal svar: 5</i>	3,83 <i>Antal svar: 12</i>	3,86 <i>Antal svar: 7</i>
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	3,67 <i>Antal svar: 75</i>	3,63 <i>Antal svar: 19</i>	3,67 <i>Antal svar: 6</i>	4,10 <i>Antal svar: 10</i>	3,60 <i>Antal svar: 5</i>	* -	3,25 <i>Antal svar: 12</i>	3,57 <i>Antal svar: 7</i>
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	3,92 <i>Antal svar: 76</i>	4,00 <i>Antal svar: 18</i>	2,67 <i>Antal svar: 6</i>	4,55 <i>Antal svar: 11</i>	* -	2,40 <i>Antal svar: 5</i>	4,17 <i>Antal svar: 12</i>	4,29 <i>Antal svar: 7</i>
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	3,51 <i>Antal svar: 75</i>	3,74 <i>Antal svar: 19</i>	2,83 <i>Antal svar: 6</i>	3,30 <i>Antal svar: 10</i>	4,00 <i>Antal svar: 5</i>	2,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,33 <i>Antal svar: 12</i>	4,00 <i>Antal svar: 6</i>

\*För få svar



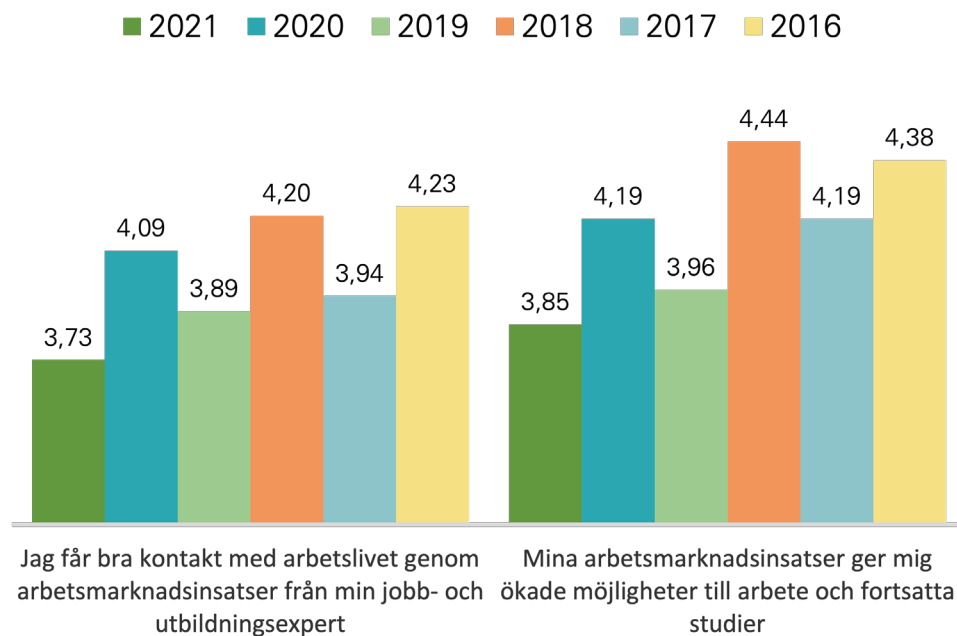
## Uppdelningar, fortsättning

	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	3,77 <i>Antal svar: 79</i>	3,87 <i>Antal svar: 39</i>	3,68 <i>Antal svar: 40</i>
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera	3,93 <i>Antal svar: 74</i>	3,77 <i>Antal svar: 39</i>	4,11 <i>Antal svar: 35</i>
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	3,67 <i>Antal svar: 75</i>	3,67 <i>Antal svar: 39</i>	3,67 <i>Antal svar: 36</i>
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	3,92 <i>Antal svar: 76</i>	4,03 <i>Antal svar: 39</i>	3,81 <i>Antal svar: 37</i>
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	3,51 <i>Antal svar: 75</i>	3,41 <i>Antal svar: 37</i>	3,61 <i>Antal svar: 38</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	3,77 <i>Antal svar: 79</i>	4,25 <i>Antal svar: 24</i>	3,67 <i>Antal svar: 18</i>	3,51 <i>Antal svar: 37</i>
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera	3,93 <i>Antal svar: 74</i>	4,17 <i>Antal svar: 24</i>	3,94 <i>Antal svar: 16</i>	3,76 <i>Antal svar: 34</i>
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	3,67 <i>Antal svar: 75</i>	3,83 <i>Antal svar: 24</i>	3,53 <i>Antal svar: 17</i>	3,62 <i>Antal svar: 34</i>
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	3,92 <i>Antal svar: 76</i>	4,50 <i>Antal svar: 24</i>	3,71 <i>Antal svar: 17</i>	3,63 <i>Antal svar: 35</i>
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	3,51 <i>Antal svar: 75</i>	3,78 <i>Antal svar: 23</i>	3,35 <i>Antal svar: 17</i>	3,40 <i>Antal svar: 35</i>



## 5. *Kontakter med arbetslivet*

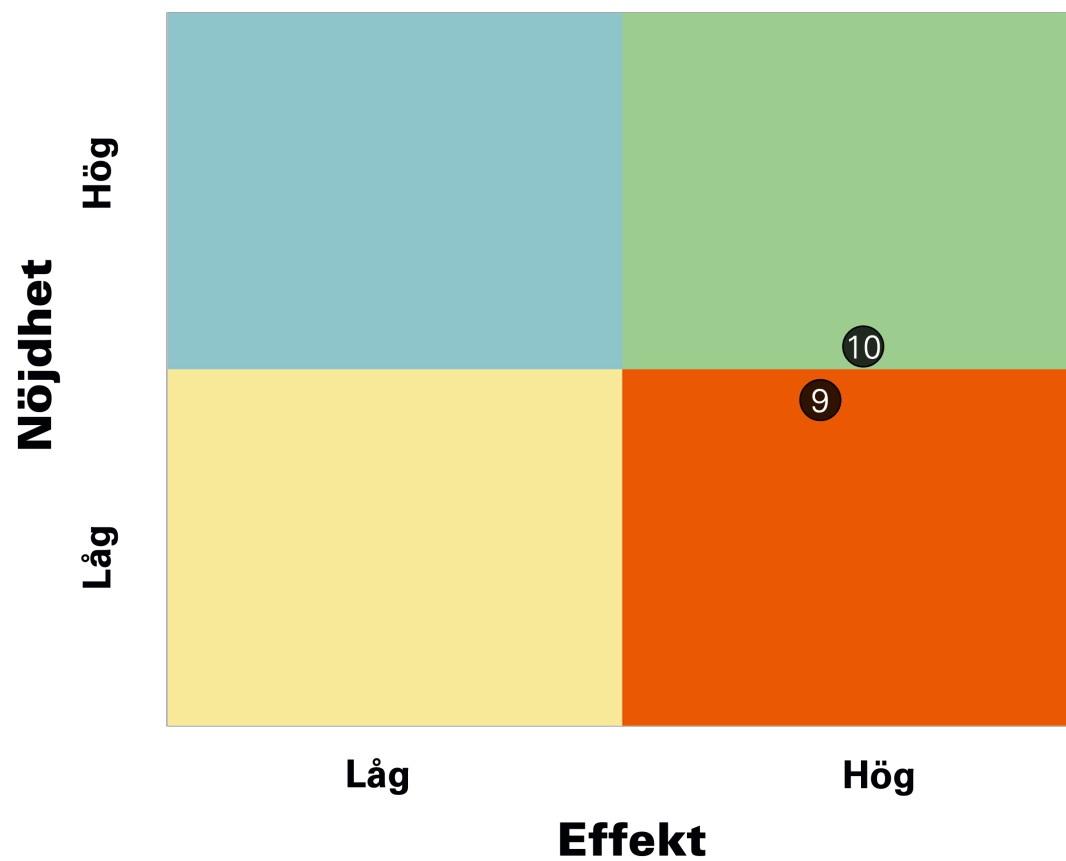


Kunderna fick även ta ställning till två påståenden gällande kontakter med arbetslivet. Resultaten för 2021 ligger på en lägre nivå jämfört med tidigare mätningar.

På nästa sidas åtgärdsmatris framgår det att dessa frågor har en hög effekt på den generella nöjdheten.



## 5.1.Åtgärdsmatris



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

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



## 5.2. Uppdelningar

	Totalt 2021	AB Coach-gruppen	Academia Eductus AB	Arbetsmarknadsgruppen	Back to Future	Disara coaching AB	Jobblotsen Sverige AB	Löwenfeldt & Co AB
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	3,73 <i>Antal svar: 71</i>	3,75 <i>Antal svar: 16</i>	2,80 <i>Antal svar: 5</i>	4,00 <i>Antal svar: 11</i>	4,40 <i>Antal svar: 5</i>	* -	4,15 <i>Antal svar: 13</i>	3,83 <i>Antal svar: 6</i>
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	3,85 <i>Antal svar: 72</i>	3,75 <i>Antal svar: 16</i>	3,00 <i>Antal svar: 6</i>	4,30 <i>Antal svar: 10</i>	4,20 <i>Antal svar: 5</i>	2,80 <i>Antal svar: 5</i>	4,15 <i>Antal svar: 13</i>	3,83 <i>Antal svar: 6</i>

\*För få svar





## Uppdelningar, fortsättning

	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	3,73 <i>Antal svar: 71</i>	3,76 <i>Antal svar: 38</i>	3,70 <i>Antal svar: 33</i>
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	3,85 <i>Antal svar: 72</i>	3,77 <i>Antal svar: 39</i>	3,94 <i>Antal svar: 33</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	3,73 <i>Antal svar: 71</i>	4,00 <i>Antal svar: 23</i>	3,63 <i>Antal svar: 16</i>	3,59 <i>Antal svar: 32</i>
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	3,85 <i>Antal svar: 72</i>	4,18 <i>Antal svar: 22</i>	3,65 <i>Antal svar: 17</i>	3,73 <i>Antal svar: 33</i>



## 6. Totalt över tid



**Undersökningar som leder till utveckling!**