



**FÖR MER INFORMATION**

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmler@kvalitetsindex.se  
➤ 073-151 75 98

2019-05-27

# Bemanningsbranschen utmanas när arbetsmarknaden förändras

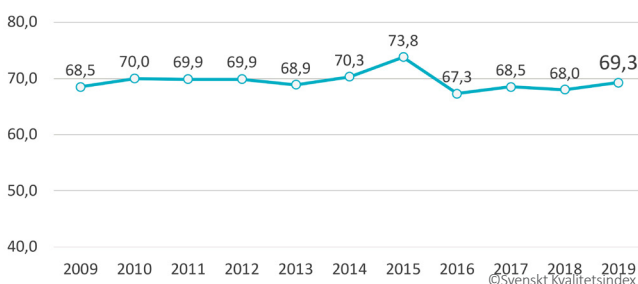
Kunderna till bemanningsbranschen är nöjda med sina leverantörer, visar Svenskt Kvalitetsindex nya mätning. Men bara hälften av de tillfrågade anser att bemanningsbolaget uppvisar ett etiskt förhållningssätt mot sin personal, exempelvis följer kollektivavtal, respekterar individen och motverkar diskriminering. Nu väntas spelplanen för bemanningsbranschen målas om. I och med att Arbetsförmedlingen reformeras skapas möjligheten för de privata aktörerna att ta en ännu större roll framöver i samhällets kompetensförsörjning.

Bemanningsbranschen har relativt högt förtroende och har hållit en jämn nivå på sin kundnöjdhet i över ett decennium, till skillnad från många andra branscher som Svenskt Kvalitetsindex mäter. I år har bemanningsbranschen lyckats öka sin kundnöjdhet med 1,3 enheter och landar på kundnöjdhetsindex 69,3. Undersökningen omfattar förutom rena bemanningstjänster även personaluthyrning och rekrytering.

69,3 i kundnöjdhet är fortfarande något högre än Sverigesnittet i alla branscher Svenskt Kvalitetsindex mäter, som var 67,3 förra året.

– De kommande åren blir intressanta att följa i och med den stora förändring som branschen nu står inför när de privata aktörerna får ta ett större ansvar för samhällets kompetensförsörjning i och med Arbetsförmedlingens omfattande reformer, kommenterar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex.

## SKI kundnöjdhet Bemanningsbranschen 2009-2019



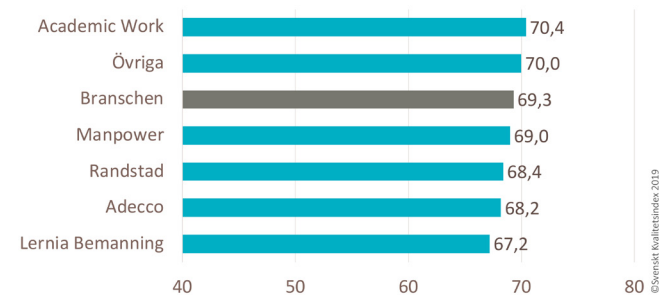
Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

## Liten spridning mellan bolagen

Bäst ut kommer Academic Work, med en kundnöjdhet på 70,4, tätt följd av de mindre aktörerna i gruppen övrigt med index 70,0.

– Bemanningbranschen är en bransch i förändring, med många mindre bolag med starka tillväxtambitioner, fortsätter Johan Parmler. Kundnöjdheten bland dessa mindre aktörerna ökar i årets mätning med +2,9 enheter. Nu är det viktigare än någonsin för de stora aktörerna att hålla ett ännu starkare kundfokus framåt.

## SKI kundnöjdhet Bemanningsbranschen 2019



## Vikten av en stark image för att bygga förtroende

Branschen har lyckats etablera en starkare image i år. Imageaspekten fångar upp de mjukare värdena relaterade till varumärket som upplevd trovärdighet, omtänksamhet och samhällsengagemang. Kunderna litar på och känner sig omhändertagna av sina leverantörer vilket även speglas i en ökad lojalitet, som ökar från 69,3 förra året till 71,8 i år.

– Imageaspekten blir mycket viktig med tanke på de förändringar som skett under det gångna året och den desto mer inflytelserika roll som branschen har som pådrivande instans för samhället och den ekonomiska utvecklingen, säger Johan Parmler.

Förtroendet för det egna bemanningsföretaget är högt, särskilt de mindre bolagen har högt förtroende hos sina kunder. Här är det inte bara avgörande att lyckas förmedla rätt person med rätt kompetens till en kund, utan hanteringen runtomkring är minst lika viktig. Kraven kring etiskt förhållningssätt, jämställdhet och mångfald ökar dessutom.

Endast hälften av de tillfrågade anser att bemanningsbolaget uppvisar ett etiskt förhållningssätt mot sin personal, exempelvis följer kollektivavtal, respekterar individen, ger korrekt information om aktuella tjänster och motverkar diskriminering.

– Ett budskap vi vill skicka med till branschen är att vi också ser att det finns stor förbättringspotential i hur bemanningsföretagen kommunicerar kring hur de arbetar med hållbarhetsfrågorna. Endast en av tio kunder ger godkänt betyg här, samtidigt som sju av tio uppger att kraven på hållbarhet kommer att öka de kommande åren.

## Några siffror om bemanningsbranschen 2019



5 av 10 anser att bemanningsbolaget uppvisar ett etiskt förhållningssätt mot sin personal, ex. följer kollektivavtal, respekterar individen, ger korrekt information om aktuella tjänster, motverkar diskriminering etc.



7 av 10 anser att bemanningsbolaget arbetar med jämställdhet och mångfald.



1 av 10 anser att bemanningsbolaget kommunicerar bra kring hur de arbetar med hållbar utveckling.



7 av 10 anser att deras krav kring hållbarhet kommer att öka i framtiden.

### Not, om studien 2019

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom bemanningsbranschen sedan 2007. Respondenterna svarar på frågor kring upplevelsen av sitt bemanningsföretag och aktörerna erbjuder tjänster inom personaluthyrning, rekrytering, bemanningstjänster med ett mer konsultativt innehåll samt strategisk bemanning. Intervjuerna har genomförts april-maj 2019. 1 299 intervjuer har genomförts.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande sam-

band. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.