



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

- johan.parmeler@kvalitetsindex.se
- 073-151 75 98

2020-05-25

Bemanningsbranschen får godkända betyg men osäkerheten är stor

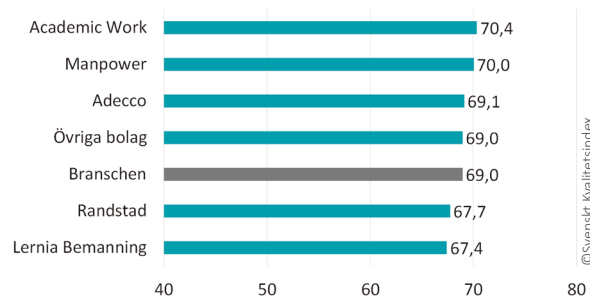
För fjortonde året i rad mäter Svenskt Kvalitetsindex bemanningsföretagen i Sverige. Branschen får klart godkända omdömen av sina kunder, men osäkerheten kring framtiden är stor. Det handlar både om kundernas syn på framtiden men också den tid av osäkerhet som rådande Covid-19 pandemi skapar. Det gör det svårt att förutse och planera framtida behov för sin kompetensförsörjning.

Årets studie kring hur företag upplever sina bemanningsbolag genomfördes under april, alltså under den period som Covid-19 pandemin blivit en del av vår vardag och har påverkat samhället på ett sätt som ingen kunnat förutspå. Permitteringar, neddragningar och en begynnande lågkonjunktur drabbar delar av bemanningsbranschen. Detta till trots noteras inga stora skillnader i kundernas omdömen jämfört med tidigare år.

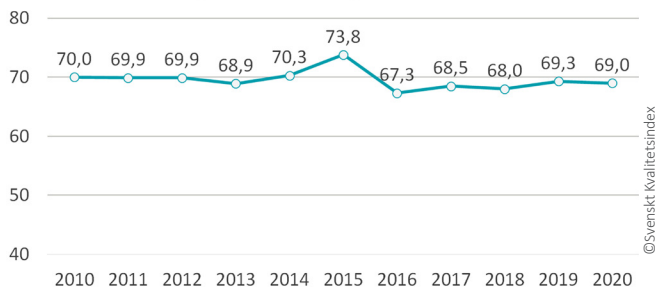
– Kundernas feedback är nästan helt i linje med tidigare år, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Det som dock speglar årets resultat i större utsträckning än tidigare är osäkerheten kring framtiden. Det handlar främst om osäkerheten kring kundernas egna affärer. Branschens kunder upplever det svårare att förutse behov och planera för sin resurs- och kompetensförsörjning framåt. Så många som 6 av 10 kunder anger att det är svårare att planera framåt än tidigare och det här behöver bemanningsbolagen vara medvetna om, säger Johan Parmler.

Även om bemanningsbolagens kundnöjdhet varit högre historiskt, så har de senaste årens nivåer indikerat att det här är en bransch med stabila kundbetyg. De senaste åren har kundnöjdheten legat kring 69 och det är ett bra betyg jämfört med Sverige som helhet. Bland enskilda aktörer kommer även i år Academic Work bäst ut, men det ska noteras att skillnaden mellan bolagen är relativt liten.

SKI kundnöjdhet Bemanningsbranschen 2020



SKI Kundnöjdhet Bemanningsbranschen 2010-2020



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.

Aktivitetsnivå – viktigare än någonsin

Att bibehålla en hög aktivitetsnivå mot sina kunder är något som är viktigt inte minst i kristider och det är bemanningsföretagen generellt bra på. Branschen har alltid haft goda omdömen när det gäller service i samband med kontakt och råd samt hantering av klagomål.

– I årets studie är det 5 av 10 som uppger att det bemanningsbolag man nyttjar är bra på att säkerställa att tjänsterna fungerar, både nu och för framtida behov, säger Johan Parmler. Det är dock en något lägre siffra jämfört med tidigare år och är det något som kunderna efterfrågar just nu så är det mer kontakt, hjälp och stöd framåt.

Effekten av att nyttja tjänster

Under de senaste åren ställs också frågor om värdet av att nyttja olika bemanningstjänster.

– Det verkar inte vara av produktivitetsskäl som man använder sig av ett bemanningsbolag utan mer för att få en flexibel organisation, säger Johan Parmler. Det är liknande mönster som tidigare år. En stor anledning till att många företagskunder använder bemanningsbolag är just flexibilitet och för att klara konjunkturtoppar och dalar. Det finns skäl att anta att den trenden kommer att förstärkas som en effekt av nuvarande kris.

Jämställdhet och mångfald är viktiga hållbarhetsfrågor

Även i den här branschen är det tydligt att krav på hållbarhetsfrågor ökar och att man önskar mer av branschen framåt.

– Precis som i revisionsbranschen är jämställdhet och mångfald viktiga frågor för bemanningsbranschens kunder, säger Johan Parmler. Därför är det positivt att branschen får höga betyg när det gäller etiska förhållningssätt. Det signalerar att branschen har bra förutsättningar att möta kundernas förväntningar och krav kring viktiga hållbarhetsfrågor avslutar Johan Parmler.

Några siffror om bemanningsbranschen 2020



6 av 10 anser att det är svårare att förutse behoven och planera framåt än tidigare.



5 av 10 uppger att det bemanningsbolag man nyttjar är bra på att säkerställa att tjänsterna fungerar, både nu och för framtida behov.

Not, om studien 2020

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. Datasamlingen pågick under april 2020 och totalt samlades 981 intervjuer in.

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.