



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2022-05-30

Bemanningsbranschen får godkänt – men nya kundkrav väntar runt hörnet

För sextonde året i rad mäter Svenskt Kvalitetsindex bemanningsföretagen i Sverige. Branschen får efter två år med pandemi klart godkända omdömen av sina kunder. Om kundernas tidigare utmaningar har handlat om att utveckla och behålla medarbetare så handlar framtiden mer om att attrahera rätt kandidater och planera för framtida behov i en osäker omvärld.

De två senaste årens studie kring hur företag upplever sina bemanningsbolag har präglats av pandemin. Frågor kring permitteringar, neddragningar, en begynnande lågkonjunktur samt en återstart av ekonomin har påverkat kundernas behov och utmaningar. Utifrån det har branschen lyckats bra med sin kundhantering och kundnöjdheten ligger kvar på klart godkända nivåer.

– Kundnöjdheten i år ligger på 69,1 vilket är en något lägre notering jämfört med 2021 som var en högsta notering sedan 2015 säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Om fjolårets resultat mer signalerade att kundernas utmaning var att behålla och utveckla medarbetare så speglar årets studier mer av en osäker framtid. För branschen gäller det nu att hjälpa sina kunder med att hitta och attrahera rätt kandidater och planera för framtida behov i en osäker omvärld, säger Johan Parmler.

Även om bemanningsbolagens kundnöjdhet har minskat något, så har de senaste årens nivåer indikerat att det här är en bransch med stabila kundbetyg. Skillnaden mellan aktörerna är fortsatt liten och även större som mindre aktörer som ingår i studien får klart godkända betyg.

Bäst ut i år kommer Clockwork följt av Bravura. Gruppen Övriga som står för en relativt stor del av branschgenomsnittet tappar jämfört med förra året.

Hög aktivitetsnivå – ett måste i en föränderlig värld

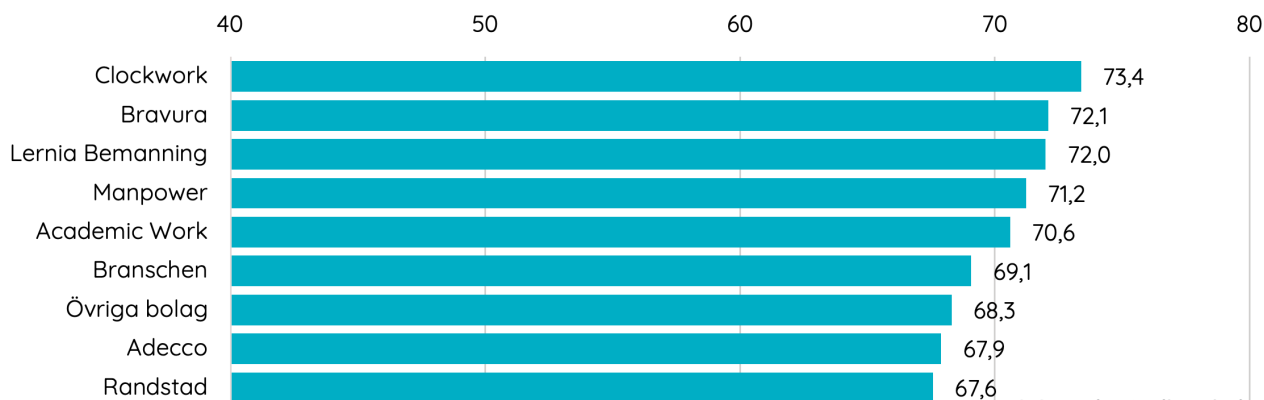
En hög aktivitetsnivå och att vara nära sina kunder är något som den här branschen har varit bra på och den trenden håller i sig. Samtidigt har branschen alltid haft goda omdömen när det gäller service i samband med kontakt och råd samt hantering av klagomål och det gäller även i år.

– Även i årets studie är det närmare 5 av 10 som uppger att det bemanningsbolag man har är bra på att säkerställa att tjänsterna fungerar. När det gäller förmåga att säkra både nuvarande och framtida behov så är nivåerna något lägre, säger Johan Parmler. Vi ser att kundernas utmaningar förändras ganska fort. Ett år handlar det om att man vill ha stöd för att utveckla och behålla personal och året efter så handlar det mer om utmaningar att attrahera rätt kandidater. Kundbehoven i branschen är helt enkelt ett rörligt mål och här behöver aktörerna bli ännu bättre att vara nära sina kunder. En hög aktivitetsnivå och att vara nära sina kunder är framgångsfaktorer, säger Johan Parmler.

Kundnöjdhet

SKI Bemanning 2022

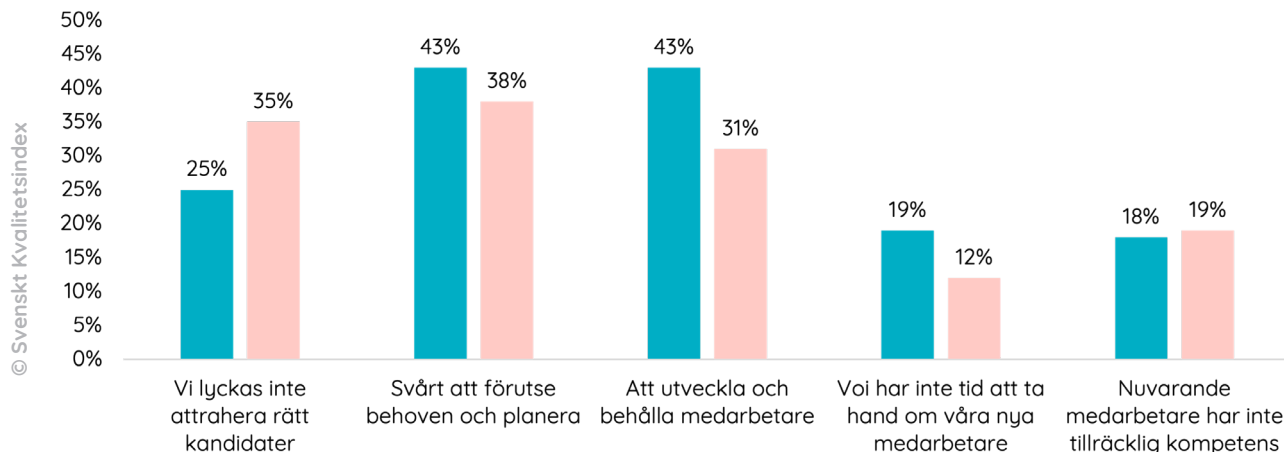
Betyg 0-100



Vad är er största utmaning idag gällande kompetensförsörjning?

Fråga från undersökningen

■ Branschen 2021 ■ Branschen 2022



Service och återkoppling framför priset

I flera studier som Svenskt Kvalitetsindex gör om både befintliga och framtida kunder så ställs genomgående frågor kring vad som är viktigt vid val av leverantör. Det har vi även gjort i årets studie kring bemanningsföretag.

– Vi känner igen resultat på frågan vad som är viktigt vid val av bemanningsbolag och kan återigen konstatera att priset inte är det mest avgörande säger Johan Rhodin, analytiker Svenskt Kvalitetsindex. Själva priset kommer först på femte plats. Istället är det områden som service, utbud, återkoppling och rykte kommer mycket högre på agendan.

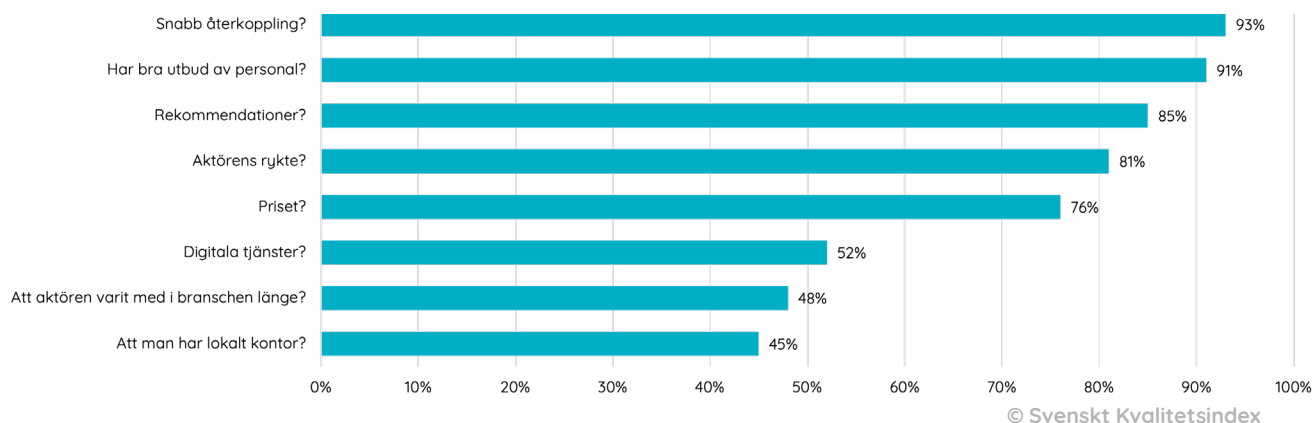
Digitalisering – ett bra komplement

Även i årets studie har frågor kring digitalisering inkluderats. Det handlar om man använder digitala tjänster för bemanning/rekrytering och hur man ser på att använda digitala tjänster framåt.

– Hälften av kunderna anger att man kan tänka sig en helt digital rekryteringsprocess och matchningen upplevs i stort lika bra vid användandet av digitalt verktyg som vid kontakt med en kontaktperson. De digitala lösningarna för bemanning och rekrytering upplevs som enkla att använda och skapar ett tydligt mervärde. De digitala plattformarna fyller helt enkelt funktion som en kontaktperson inte kan matcha eller tillhandahålla, säger Calle Walmstedt, projektledare Svenskt Kvalitetsindex.

Viktigt vid val av bemanningsbolag?

Fråga från undersökningen



Not, om studien 2022

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. Datainsamlingen pågick under april och maj 2022 och totalt samlades 1400 intervjuer in.