

QÜESTIONARI SOBRE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES DEMANDANTS D'OCUPACIÓ EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS PRESTATS PER L'OFICINA DE TREBALL

Bon dia/tarda, el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) de la Generalitat de Catalunya està portant a terme un estudi per conèixer l'opinió dels demandants d'ocupació sobre aquesta entitat i la valoració que fan dels seus serveis.

Vostè està inscrit/inscrita en aquest servei d'ocupació, per la qual cosa li agrairíem que ens dediqui uns minuts per recollir la seva opinió amb relació a diferents aspectes. Tota la informació que ens faciliti quedarà subjecta al secret estadístic, garantint, en tot moment, l'anonimat i la confidencialitat de les dades aportades. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

VARIABLES IDENTIFICATIVES

SERVEI TERRITORIAL:

OFICINA DE TREBALL:

MUNICIPI: _____

a) SEXE: 1. Home 2. Dona

b) EDAT:

c) NACIONALITAT: 1. Espanyola
2. País Comunitari UE
3. País Extracomunitari UE → *Especificar*

- 3.1. Àfrica
- 3.2. Àsia
- 3.3. Amèrica
- 3.4. Altres

d) NIVELL D'ESTUDIS FINALITZATS:

1. Sense estudis
2. Estudis primaris incomplets
3. Estudis primaris
4. Estudis secundaris obligatoris (EGB 2n cicle, ESO 2n cicle...)
5. Estudis secundaris post-obligatoris (batxillerat superior, BUP, cicles formatius mitjans y superiores, FP1 i FP2)
6. Estudis superiors

e) DATA D'INSCRIPCIÓ: 1. < de 6 mesos 2. De 6 a 12 mesos 3. Més de 12 mesos

f) L'Oficina de Treball, es troba en el seu municipi de residència? 1. Sí 2. No

f.1) A quina distància està el seu municipi de l'oficina?_____Km

g) Quina és la seva situació actual com a demandant d'ocupació? (llegir les opcions)

1. He treballat anteriorment i ara estic en atur
2. Busco la meva primera feina → *Passar a detallar ocupació sol·licitada al SOC: apartat j*
3. Estic treballant i busco una feina millor (millora d'ocupació)
4. Altres (especificar) _____

h) En quin sector d'activitat està treballant o ha treballat?:

1. Agropecuari
2. Indústria
3. Construcció
4. Serveis

i) Quina feina exerceix o exercia?: _____

_____|_____|_____|_____|
CNO corresponent

- Ocupació:**
0. Forces armades
 1. Direcció d'empreses i admin. públiques
 2. Tècnics/tècniques i professionals científics/científiques
 3. Tècnics/tècniques i professionals de suport
 4. Empleats/des de tipus administratiu
 5. T. dels serveis de restauració, personals, protecció i comerços
 6. T. Qualificats/ades en agricultura i pesca
 7. Artesans/anes i T. Qualificats/ades de la ind. manif. construcció i mineria
 8. Operadors/ores d'instal·lacions i maquinària i muntadors
 9. Treballadors/ores no qualificats/ades

j) Ocupació sol·licitada en el SOC: Senyalar codi de l'ocupació: _____ (codi numèric del 0 al 9)

Recollir denominació literal: _____
_____|_____|_____|_____|
CNO corresponent

k) És perceptor/a de la prestació per desocupació? 1. Sí 2. No (*no preguntar en cas de ser demandant de primera feina*)

l) És perceptor/a de prestacions no contributives? 1. Sí 2. No

CARACTERITZACIÓ GENERAL

1.- Quins creu que són els principals obstacles que li dificulten trobar feina? Senyali els 3 principals (no llegir les opcions).

1.1.- Podria indicar quins dels obstacles que li citaré a continuació dificulten la seva inserció laboral? (preguntar únicament per aquelles que no hagi senyalat anteriorment l'entrevistat/ada)

	Resposta Espontània	Resposta Induïda
1. No puc compatibilitzar la feina amb la meva situació personal		1. Sí 2. No
2. Tinc problemes per complir amb els horaris de les feines a les quals puc accedir		1. Sí 2. No
3. No hi ha llocs adequats per a la meva formació		1. Sí 2. No
4. No tinc prou formació ni experiència laboral		1. Sí 2. No
5. Hi ha manca de feina en general		1. Sí 2. No
6. Tinc problemes físics o de salut		1. Sí 2. No
7. Només tinc contractes eventuais de molt poca durada que no m'ofereixen una estabilitat laboral		1. Sí 2. No
8. Sóc estranger/a		1. Sí 2. No
9. El salari que m'ofereixen està por sota del que jo puc acceptar		1. Sí 2. No
10. Altres (Especificar) _____		1. Sí 2. No

2.- Creu que pot aconseguir una feina a curt termini (en menys d'un mes)?

1. Sí, amb seguretat 2. Sí, però amb dificultats 3. No 99. Ns/Nc

NOTORIETAT I IMATGE
DEL SERVEI D'Ocupació DE CATALUNYA (SOC)

A continuació procediré a realitzar-li algunes preguntes en relació amb la imatge i els serveis d'aquesta Oficina de Treball

3.- Com es va assabentar de l'existència i possibilitat d'accedir a aquesta Oficina de Treball?

1. A través dels mitjans de comunicació
2. Per mitjà d'amics/gues o familiars
3. Per companys/anyes de feina
4. A través d'Internet
5. Associacions empresarials i sindicals
6. En anar a tramitar les prestacions por desocupació
7. Altres (especificar) _____

4.- Amb quina entitat/organisme oficial relaciona l'Oficina de Treball? (no llegir les opcions)

1. Generalitat de Catalunya
2. INEM
3. Ajuntament
4. Amb algun altre centre de formació per a l'ocupació
5. Altres (especificar) _____
6. No ho sé

5.- Considera que existeix informació sobre els serveis que ofereix l'Oficina de Treball?

1. Sí
2. No

6.- En relació amb els serveis que ofereix, podria indicar-me quins coneix? (no llegir les opcions)

6.1.- Indiqui si coneix o no els serveis que li citaré a continuació? (preguntar únicament per aquells que no hagi senyalat anteriorment l'entrevistat/ada)

	<i>Resposta Espontània</i>	<i>Resposta Induïda</i>
1. Servei d'acompanyament a la inserció laboral (Orientació)	1. Sí	2. No
2. Servei de formació ocupacional i contínua (Realització de cursos)	1. Sí	2. No
3. Servei d'intermediació (Ofertes de feina/M'apunto a buscar)	1. Sí	2. No
4. Servei de gestió de les prestacions per desocupació (Cobrament de la desocupació)	1. Sí	2. No
5. Altres (especificar) _____	1. Sí	2. No

VALORACIÓ DEL SERVEI PRESTAT A LES OFICINES DE TREBALL

Les qüestions que li plantejaré a continuació fan referència als diversos serveis que ofereix l'Oficina de Treball; es realitzarà, en primer lloc, una valoració general de l'Oficina per procedir a continuació a la valoració individual de cada un dels serveis oferts.

7.- Valori, si us plau, els següents aspectes generals del servei ofert en una escala de l'1 al 4 segons el nivell de satisfacció assolit (1, gens satisfet; 4, molt satisfet)

- 1.- Proximitat de l'Oficina de Treball
- 2.- Horaris d'atenció
- 3.- Atenció personal rebuda
- 4.- Qualitat de les instal·lacions i l'espai de les oficines
- 5.- Temps d'espera (fins a ser atès/sa)
- 6.- Resolució de consultes
- 7.- Valoració global

Satisfacció (Situació actual)				
Gens satisf.	Poc satisf.	Bastant satisf.	Molt satisf.	Ns/Nc
1	2	3	4	

8.- Ordeni, si us plau, els aspectes segons la importància que els hi atorgui (1 més important i 5 menys important)

- 1.- Proximitat de l'Oficina de Treball
- 2.- Horaris d'atenció
- 3.- Atenció personal rebuda
- 4.- Tempos d'espera (fins a ser atès)
- 5.- Resolució de consultes

Importància
□
□
□
□
□

Servei d'orientació per a la recerca de feina

9.- Senyali si ha rebut els serveis d'orientació que se li presenten a continuació, bé a través de l'Oficina de Treball, o bé a través dels centres col·laboradors i valori en una escala de l'1 al 4 la satisfacció assolida (1, gens satisfet; 4, molt satisfet).

- 1.- Ha rebut orientació o ajuda en la identificació dels llocs de feina més adequats al vostre perfil?
- 2.- Ha rebut orientació o suport en la identificació de la formació o els cursos més adequats per a vostè?
- 3.- Ha rebut suport personalitzat en l'elaboració del currículum?
- 4.- Ha utilitzat les eines d'orientació disponibles como les publicacions, material audiovisual, multimèdia, etc.?

Ha rebut/ Utilitzat		Satisfacció (Situació actual)				
Sí	No	Gens satisf.	2	3	Molt satisf.	Ns/Nc
		1			4	

10.- Quins aspectes considera que cal millorar en aquest servei d'orientació?

Servei d'intermediació par a la recerca d'ocupació

11.- En aquest darrer any, ha rebut alguna oferta de feina a través del SOC? (via trucada, web o taulells d'anunci)

1. Sí Quantes? 2. No → *Passar a la pregunta 14*

12.- Ha aconseguit alguna feina gràcies a això?

1. Sí 2. No

13.- Com valora el treball de recerca de feina realitzat por l'Oficina de Treball en relació amb...

Senyali en una escala de l'1 al 4 el nivell de satisfacció assolit (1, gens satisfet; 4, molt satisfet) par a cadascun dels aspectes senyalats

Satisfacció (Situació actual)				
Gens satisf.			Molt satisf.	
1	2	3	4	Ns/Nc
1.- Temps transcorregut entre la inscripció (des de que es va apuntar al SOC) i la recepció de l'oferta de feina				
2.- Nombre d'ofertes de feina rebudes				
3.- Adequació de les ofertes al vostre perfil professional i personal				
4.- Sistema de comunicació de les ofertes (mitjans utilitzats per fer-li arribar les ofertes: correu electrònic, telèfon, tauló d'anuncis...)				
5.- Correspondència entre las característiques de l'oferta segons se li va informar a través de l'Oficina de Treball i les característiques demandades per l'empresa				
6.- Valoració global				

14.- Quins aspectes considera que cal millorar en el servei d'intermediació (ofertes de feina)?

Servei de formació

15.- Ha participat en algun curs de formació par a desocupats/ades en els darrers 3 anys?

1. Sí → en quants? 2. No → *Passar a la pregunta 22*

16.- Quan va realitzar el darrer curs de formació par a desocupats/ades?

1. Fa menys d'1 any
2. Entre 1 i 2 anys
3. Fa més de 2 anys
4. Ns/Nc

Nota par a l'entrevistador/a: la resta de preguntes d'aquest apartat fan referència al darrer curs realitzat

17.- Com vareu conèixer l'existència d'aquest curs? (no llegir las opcions)

1. A través de l'Oficina de Treball
2. A través del centre de formació
3. A través dels mitjans de comunicació
4. Per mitjà d'amics/gues i familiars
5. Per companys/anyes de feina
6. A través d'Internet
7. Associacions empresarials i sindicals
8. Altres (especificar) _____

18.- Sap quina és l'entitat que organitzava aquest curs?

1. El SOC → *Passar a la pregunta 19*
2. L'Ajuntament
3. L'INEM
4. Associacions empresarials i sindicals
5. Centres de formació (especificar) _____
6. Altres (especificar) _____
7. No ho sé

18.1.- Sap si aquest curs el finançava el SOC?

1. Sí, el finançava el SOC 2. No, no el finançava el SOC 3. Ho desconec

19.- Valori, si us plau, els següents aspectes relacionats amb la formació rebuda en una escala de l'1 al 4 segons el nivell de satisfacció assolit (1, gens satisfet; 4, molt satisfet)

- 1.- Adequació dels continguts impartits a les seves necessitats formatives
- 2.- Horaris del curs
- 3.- Durada del curs
- 4.- Qualitat del professorat
- 5.- Instal·lacions i equipaments
- 6.- Utilitat/impacte de la formació rebuda en la millora la seva situació professional (aconseguir o millorar l'ocupació)
- 7.- Compliment de les expectatives
- 8.- Desplaçament al lloc d'impartició del curs (distància, transport i comunicació...)
- 9.- Treball de suport en la recerca de feina realitzat pel centre de formació un cop finalitzat el curs
- 10.- Valoració global

Satisfacció (Situació actual)				
Gens satisfet		Molt satisfet		Ns/Nc
1	2	3	4	

20.- Recomanaria el curs a algú més?

- 1 Sí 2 No

21.- Quins aspectes considera que cal millorar en aquest servei de formació?

VALORACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS A TRAVÉS DEL WEB

A continuació li realitzaré una sèrie de preguntes en relació amb els serveis oferts a través de la pàgina web del SOC

22.- Coneix la pàgina web del SOC? 1. Sí 2. No → *Passar a la pregunta 30*

23.- Ha entrat alguna vegada a aquesta pàgina web? 1. Sí 2. No → *Passar a la pregunta 30*

24.- Ha utilitzat algun servei a través del web? 1. Sí 2. No

25.- Senyali, si us plau, si coneix o no els següents aspectes relacionats amb el servei ofert a través d'aquesta pàgina web i valoreu en una escala de l'1 al 4 el nivell de satisfacció assolit (1, gens satisfet; 4, molt satisfet)

Coneixement		Utilització		Satisfacció (Situació actual)				
Sí	No	Sí	No	Gens satisfet		Molt satisfet		Ns/Nc
				1	2	3	4	
1.- Buscador d'ofertes de feina								
2.- Buscador de cursos de formació								
3.- Generador de CV a través de la pàgina web								
4.- Orientacions para a l'elaboració del CV								
5.- Eines d'orientació par a processos de selecció (cartes de presentació, preparació d'entrevistes...)								
6.- Fitxes informatives sobre les ocupacions del mercat laboral								
7.- Renovació de la demanda								
8.- Altres tramitacions on-line (consultar CV, sol·licitar informes, etc.)								

Par a aquelles persones que han utilitzat el buscador d'ofertes de feina de la web del SOC

26.- S'ha inscrit en alguna oferta de feina? 1. Sí 2. No → *Passar a la pregunta 29*

27.- S'ha presentat com a candidat/ata a alguna entrevista de feina (gràcies a una oferta del web)? 1. Sí 2. No → *Passar a la pregunta 29*

28.- Ha aconseguit alguna feina gràcies a això? 1. Sí 2. No

29.- Quins aspectes considera que cal millorar en el servei ofert a través de la pàgina web?

35.- ¿Quines han estat les raons per les quals l'ha utilitzat?

Raons

- 1.- Per costum, l'he utilitzat anteriorment
 - 2.- Per proximitat
 - 3.- Notorietat (es un sistema molt conegut)
 - 4.- Facilitat d'accés via internet (comoditat)
 - 5.- Rapidesa en el servei
 - 6.- Servei d'orientació
 - 7.- Gran nombre d'ofertes
 - 8.- Adequació de las ofertes al perfil professional i personal
 - 9.- Alt índex d'èxit
 - 10.- Altres (especificar)
-

Si	No

36.- ¿Com valora el servei rebut? Indiqui el seu grau de satisfacció en una escala de l'1 al 4 (1, gens satisfet; 4, molt satisfet)

- 1.- Atenció rebuda
- 2.- Número d'ofertes d'ocupació rebudes
- 3.- Adequació de les ofertes al seu perfil
- 4.- Valoració global

Satisfacció (Situació actual)				
Gens satisf.			Molt satisf.	
1	2	3	4	Ns/Nc