



2021-05-31 06:00 CEST

## Bemanningsbranschen har klarat pandemiåret med goda kundbetyg

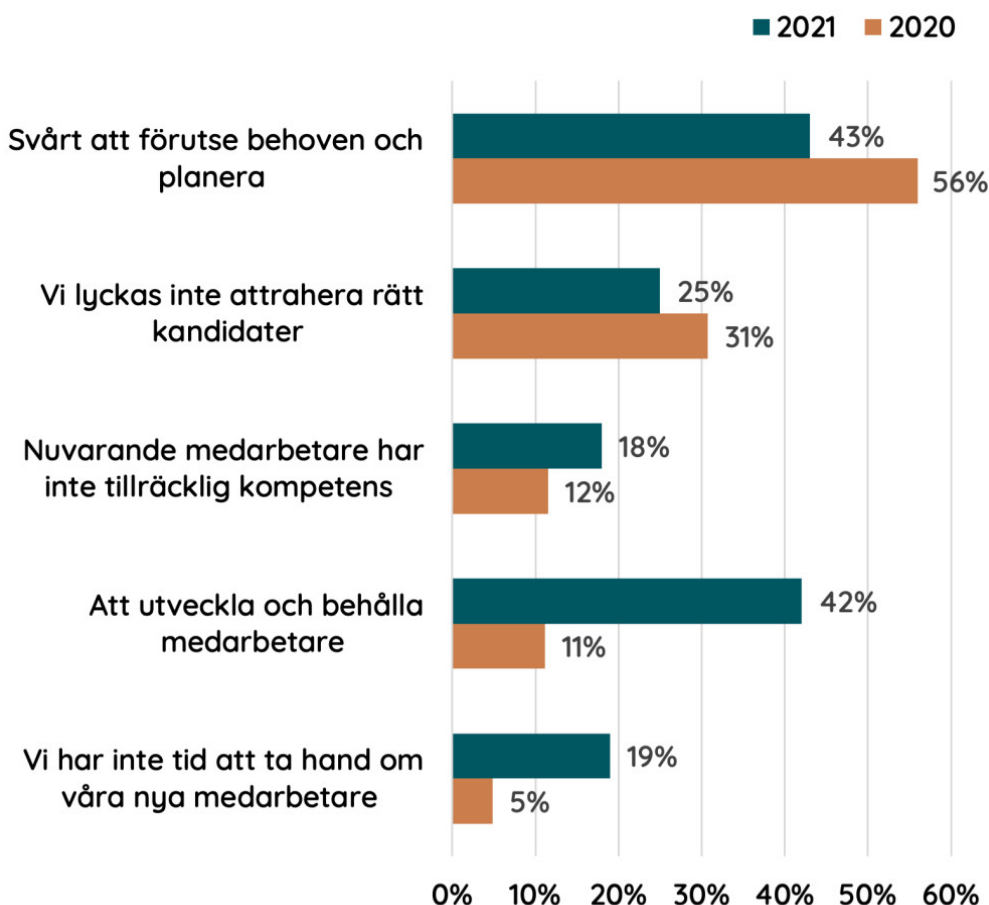
För femtonde året i rad mäter Svenskt Kvalitetsindex bemanningsföretagen i Sverige. Branschen får klart godkända betyg av kunderna, men står också inför nya utmaningar. Kundernas behov av kompetensförsörjning och att utveckla och behålla medarbetare klättrar i ranking av viktiga frågor. Dock verkar bemanningsbranschen vinna på den accelererande digitaliseringen.

Fjolårets studie kring hur företagskunder upplever bemanningsbranschen genomfördes precis när pandemins effekter blivit påtagliga, med frågor om permitteringar, neddragningar, samhällsinskränkningar och en begynnande

lågkonjunktur. Efter ett drygt år med Covid-19 noteras att branschen lyckats väl med möta de nya kraven och får nu till och med ett något bättre kundbetyg än föregående år. Bäst ut kommer Clockwork följt av gruppen Övriga (mindre aktörer med låg marknadsandel), som står för en relativt stor del av branschgenomsnittet.

– Kundnöjdheten i år ligger på 70,7. Det är en högsta notering sedan 2015 säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Om fjolåret speglade en stor osäkerhet så kännetecknas årets studie av framtid och utveckling. Även om kunderna upplever att det är fortsatt svårt att förutse behoven och planera sin kompetensförsörjning, så är det i år helt andra områden som sticker ut. Utmaningar att hantera och utveckla befintlig personal tar mer plats hos branschens kunder. Här behöver bemanningsföretagen fundera på hur man kan ta steget från att vara tjänstesäljare till att bli en partner som också kan hjälpa sina kunder att behålla och utveckla medarbetare, säger Johan Parmler.

### Vad är er största utmaning idag gällande kompetensförsörjning?



## **Hållbarhet – centralt även i bemanningsbranschen**

I år introduceras ett Hållbarhetsindex i alla branschstudier. SKI:s Hållbarhetsindex fångar kundens syn på om vald leverantör gör investeringar med tanke på framtida generationer, strävar efter ekonomisk framgång utan att ge avkall på sociala eller miljömässiga faktorer samt om leverantören tar samhällsansvar socialt, miljömässigt och ekonomiskt.

– Betyget 62,4 som bemanningsbranschen får är något lägre jämfört med revisionsbolagen (64,1) men står sig bra jämfört med andra branschbetyg som noterats i våra akademiska pilotstudier säger Johan Parmler. I den här branschen är det den sociala dimensionen av hållbarhet som ligger i kunderna fokus och då främst avseende frågor om som att man främjar jämställdhet och mångfald.

## **Digitalisering – något som uppskattas av kunderna**

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

– 1 av 3 anger att man använt en digital lösning för bemanning och rekrytering. Det upplevs som enkelt att använda, särskilt när man har ett akut behov. Närma-re hälften kan tänka sig helt digitala bemanning- och rekryteringsprocesser. Kunderna upplever också att de digitala plattformarna i stor utsträckning fyller en funktion som en kontaktperson inte kan matcha eller tillhandahålla. Här kan andra branscher lära av bemanningsbranschen, introducera digitala tjänster där de ger kunderna mervärde. Man har lyckats tala till kundernas "Kan själv"-känsla, utan att för den delen göra avkall på personlig service. Om det är något som pandemin fört med sig bland både privat- och företagskunder så är det en högre grad av digitalisering och det gäller även den här branschen avslutar Johan Parmler.

---

För att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle behöver vi se och förstå viktiga samband om vad som skapar värde för dem vi finns till för. Det kan vi bidra till. Våra undersökningar bygger på en vetenskaplig grund och ger insikter och råd om vad som skapar nöjda kunder och medarbetare och ger hållbar framgång – inte bara ur ett ekonomiskt perspektiv. Det har varit vår vision sedan starten 1989 och känns idag mer aktuellt än någonsin.

## Kontaktpersoner



**Johan Parmler**

Presskontakt

VD

[johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

0731517598