

Αξιολόγηση Υπουργείου Εργασίας

Σύνοψη Ευρημάτων

1. Υπουργείο Εργασίας: Αξιολόγηση κάτω από τη βάση.

Κάτω από τη βάση του 5 αξιολογούνται το επίπεδο οργάνωσης του Υπουργείου Εργασίας (4,8) και η ταχύτητα εξυπηρέτησης (4,7). Οι αρνητικές αξιολογήσεις ανέρχονται στο 56%.

2. Επάρκεια και ζήλος υπαλλήλων.

Η επάρκεια γνώσεων των υπαλλήλων βαθμολογείται με 5,7 ενώ ο ζήλος των υπαλλήλων με 4,8 (βάση το 5, άριστα το 10). Οι αρνητικές αξιολογήσεις ως προς το ζήλο φθάνουν το 52%.

3. Συγκριτική εικόνα.

Το Υπουργείο Εργασίας αξιολογείται ως οργανισμός κατά μέσο όρο με το βαθμό 5, δηλαδή υπερέχει μόνο της Εφορίας και οι αρνητικές αξιολογήσεις είναι σημαντικά περισσότερες από τις θετικές σε σχέση με τους άλλους οργανισμούς. Οι υπάλληλοι συγκεντρώνουν επίσης τη χαμηλότερη βαθμολογία κατά μέσο όρο 5,3 – μαζί με τους υπαλλήλους της Εφορίας.

4. Βελτίωση έναντι του παρελθόντος.

Οι θετικές κρίσεις για τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας βελτιώθηκαν έναντι των παρελθόντος και υπερτερούν κατά 8% των αρνητικών.

5. Αντικειμενικότητα υπαλλήλων.

Οι αρνητικές κρίσεις που διαπιστώνουν έλλειψη αντικειμενικότητας των υπαλλήλων ανέρχονται στο 64% και υπερτερούν κατά 28% των θετικών κρίσεων.

6. Πυκνότητα επαφών επιχειρήσεων.

Οι επιχειρήσεις δαπανούν συγκριτικά το λιγότερο χρόνο και έχουν τις λιγότερες επαφές με το Υπουργείο Εργασίας.

1. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπηρεσίας

1α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο* αξιολογήσεων
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	24%	38%	38%	-14%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	16%	56%	27%	-40%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	16%	56%	28%	-40%

*Ισοζύγιο αξιολογήσεων: Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

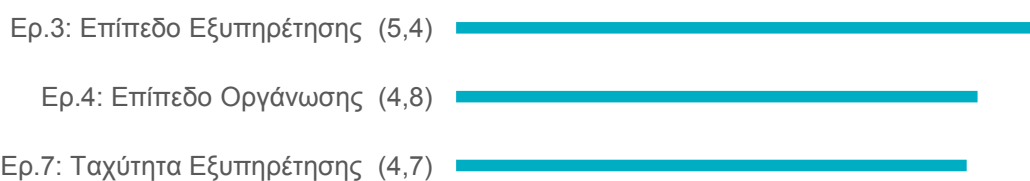
Σχόλιο

Το Υπουργείο Εργασίας, ως υπηρεσία, συγκεντρώνει ιδιαίτερα μεγάλο αριθμό αρνητικών αξιολογήσεων. (Κυμαίνονται από 38% έως 56%).

Καλύτερες σχετικά αξιολογήσεις καταγράφονται στο επίπεδο εξυπηρέτησης. Ιδιαίτερα αρνητικές είναι οι αξιολογήσεις που αφορούν το επίπεδο οργάνωσης και την ταχύτητα εξυπηρέτησης. (Η διαφορά θετικών αρνητικών αξιολογήσεων φθάνει το 40% των απαντήσεων).

1β. Μέση Αξιολόγηση Υπηρεσίας (Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά



1γ. Συγκριτικός Πίνακας Ισοζυγίων (διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	-14%	-4%	-11%	-7%	-24%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	-40%	-34%	-34%	-31%	-38%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	-40%	19%	-26%	-22%	-36%

1δ. Συγκριτικός Πίνακας μέσου όρου αξιολογήσεων
(Κλίμακα 1 -10, βάση ο 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία	Μέσος όρος ανά ερώτηση
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	5,4	5,9	5,6	5,6	5,2	5,5
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	4,8	5,0	4,9	5,0	4,8	4,9
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	4,7	5,3	5,1	5,2	4,8	5,0
Μέσος όρος ανά οργανισμό	5,0	5,4	5,2	5,3	4,9	5,2

2. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπαλλήλων

2α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	28%	33%	39%	-5%
Ερ.6: Ζήλος	16%	54%	30%	-37%

Σχόλιο

Η αξιολόγηση της επάρκειας των γνώσεων των υπαλλήλων είναι συγκριτικά καλύτερη από τη γενική αξιολόγηση της υπηρεσίας. Η διαφορά θετικών αρνητικών είναι μόλις -5%. Βέβαια εκτοξεύεται στο -37% όταν αξιολογείται ο ζήλος των ίδιων των υπαλλήλων. Η αποτύπωση αυτή βέβαια δεν εξηγεί τα αίτια της χαμηλής επίδοσης (χαμηλά κίνητρα, φόρτος εργασίας, κακό εργασιακό κλίμα, έλλειψη αξιοκρατίας) ούτε αν βελτιώνεται ή επιδεινώνεται στη διάρκεια του χρόνου.

2β. Μέση Αξιολόγηση Υπαλλήλων (Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.5: Γνώση Αντικειμένου (5,7) 

Ερ.6: Ζήλος (4,8) 

Σχόλιο

Η αξιολόγηση δε μεταβάλλεται όταν αντί για την κατανομή θετικών αρνητικών αξιολογήσεων χρησιμοποιούμε ως δείκτη τη μέση βαθμολόγηση. Η βαθμολόγηση στην κλίμακα του 10, δείχνει ότι είτε βρίσκονται ελάχιστα πάνω από τη βάση του 5, είτε και κάτω από τη βάση.

2γ. Συγκριτικός Πίνακας Ισοζυγίων (Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	-5%	7%	-1%	-7%	-5%
Ερ.6: Ζήλος	-37%	-21%	-25%	-26%	-39%

2δ. Συγκριτικός Πίνακας μέσου όρου αξιολογήσεων (Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία	Μέσος όρος ανά ερώτηση
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	5,7	6,1	5,9	5,8	5,8	5,9
Ερ.6: Ζήλος	4,8	5,3	5,1	5,1	4,7	5,0
Μέσος όρος ανά οργανισμό	5,3	5,7	5,5	5,5	5,3	5,4

3. Πίνακες συγκριτικής αξιολόγησης υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

3α. Συγκριτική αξιολόγηση υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

Ερ.8: Με βάση την εμπειρία σας πως θα χαρακτηρίζατε το επίπεδο εξυπηρέτησης το τελευταίο έτος έναντι του παρελθόντος

	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Υπ. Εργασίας	25%	17%	58%	8%

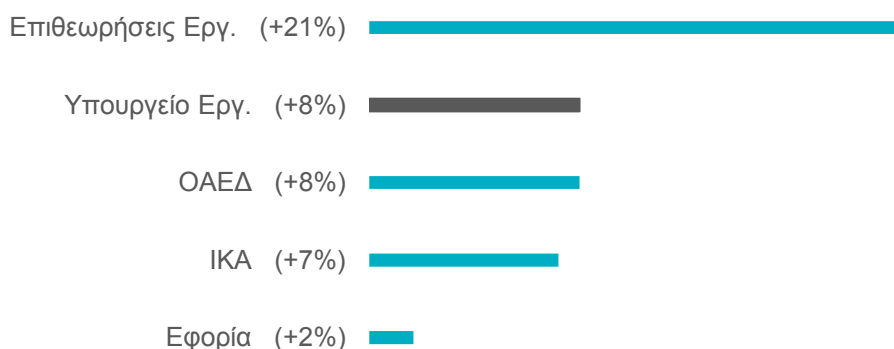
Σχόλιο

Η εικόνα του επιπέδου εξυπηρέτησης έχει βελτιωθεί ελαφρά έναντι του παρελθόντος, καθώς οι θετικές κρίσεις υπερτερούν κατά 8%.

3β. Σύγκριση εξέλιξης Υπουργείου Εργασίας έναντι άλλων δημόσιων Υπηρεσιών.

Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

Ερ.8: Με βάση την εμπειρία σας πώς θα χαρακτηρίζατε το επίπεδο εξυπηρέτησης το τελευταίο έτος έναντι του παρελθόντος;



Σχόλιο

Όλοι οι οργανισμοί εμφανίζονται βελτιωμένοι έναντι του παρελθόντος. Βέβαια η βελτίωση όπως αποτυπώνεται από τη διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων κυμαίνεται από 2% έως 21%. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η σύγκριση των επιδόσεων του Υπουργείου Εργασίας έναντι των άλλων δημόσιων υπηρεσιών. Ιδιαίτερα όταν συγκρίνονται οι Επιθεωρήσεις Εργασίας που εμφανίζουν συγκριτική βελτίωση έναντι του παρελθόντος 21%. Η βελτίωση οφείλεται στην ανανέωση και αναβάθμιση του προσωπικού, στην καλύτερη εκπαίδευση. Στον ίδιο χώρο υπάρχουν παραδείγματα σοβαρής προόδου αλλά και παραδείγματα στασιμότητας.

3γ. Παρουσίαση συγκριτικής αξιολόγησης υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος ανά μέγεθος επιχείρησης

Ισοζύγιο αξιολογήσεων (θετικές – αρνητικές)

Αριθμός απασχολούμενων στην επιχείρηση	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
50	32%	24%	44%	+8%
50 έως 99	19%	23%	58%	-4%
100 έως 249	29%	17%	54%	+12%
250 έως 499	17%	17%	66%	0%
άνω των 500	25%	11%	64%	+14%

Σχόλιο

Ποικίλει ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης η συγκριτική εικόνα έναντι του παρελθόντος. Στις μεγάλες επιχειρήσεις (< 500) εμφανίζεται πιο αισθητή η βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης, όπως και στις επιχειρήσεις από 100 έως 249 άτομα.

Η εμπειρία των επιχειρήσεων 50-99 ατόμων φαίνεται να είναι ότι χειροτέρεψε το επίπεδο εξυπηρέτησης. Για τις επιχειρήσεις 250-499 ατόμων παραμένει ίδια. Αυτές οι διαφορές μπορούν να οφείλονται σε πολλούς παράγοντες. Το εύρημα θα μπορούσε να αποτελέσει αφορμή για διερεύνηση.

4. Πίνακες αξιολόγησης αντικειμενικότητας υπαλλήλων

4α. Αξιολόγηση αντικειμενικότητας υπαλλήλων

Ερ.9: Έχετε την εντύπωση ότι υπάλληλοι από κάποιες υπηρεσίες δεν είναι αντικειμενικοί, είναι αρνητικά προκατειλημμένοι έναντι των επιχειρήσεων;

	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Υπ. Εργασίας	36%	64%	-28%

Σχόλιο

Ένα πολύ υψηλό ποσοστό 64% κρίνουν ότι «κάποιες φορές» ή «αρκετές φορές» οι υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας δεν ήταν αντικειμενικές, ήταν αρνητικά προκατειλημμένες έναντι των επιχειρήσεων.

4β. Αξιολόγηση αντικειμενικότητας υπαλλήλων Υπουργείου Εργασίας έναντι άλλων δημόσιων Υπηρεσιών

Ισοζύγιο αξιολογήσεων (θετικές – αρνητικές)

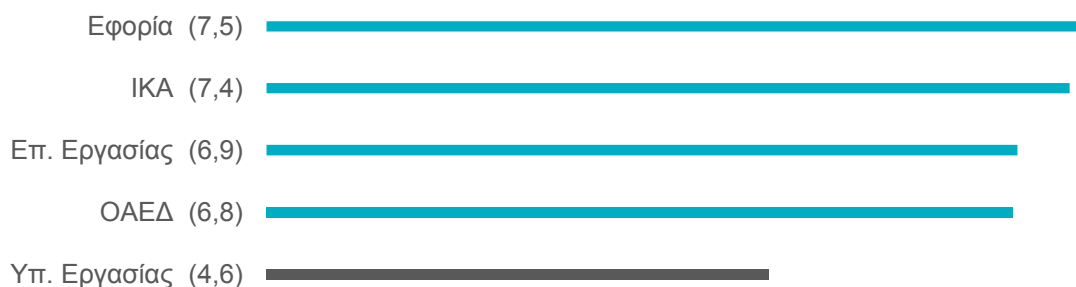
Ερ.9: Έχετε την εντύπωση ότι υπάλληλοι από κάποιες υπηρεσίες δεν είναι αντικειμενικοί, είναι αρνητικά προκατειλημμένοι έναντι των επιχειρήσεων;



5. Πίνακες κατάταξης ως προς τη συχνότητα επαφών με τις επιχειρήσεις

5α. Κατάταξη ως προς δαπάνη ανθρωποημερών

Ερ.2: Πόσες ανθρωποημέρες το μήνα εκτιμάτε ότι απασχολούνται στελέχη της εταιρείας σας για εργασίες που αφορούν κάποια από τις πιο κάτω υπηρεσίες;



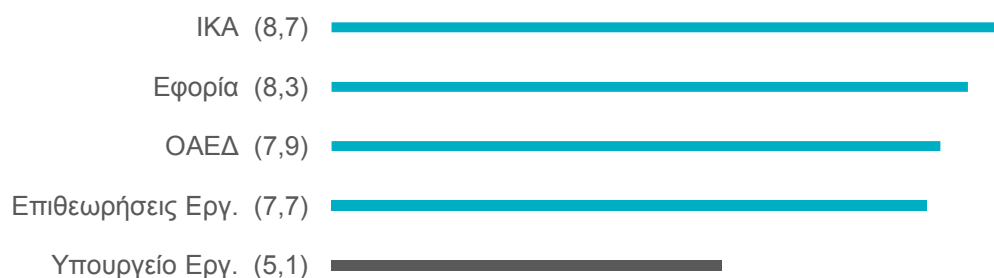
Σχόλιο

Ο χρόνος που δαπανούν οι επιχειρήσεις για κάθε οργανισμό είναι χρήσιμο να ποσοτικοποιηθεί. Η μείωση αυτού του χρόνου διαχρονικά θα αποτελέσει όφελος για όλους.

Το Υπουργείο Εργασίας απαιτεί τις λιγότερες ανθρωποημέρες ανά μήνα. Αυτό όμως απλά δε σημαίνει ότι είναι λίγες.

5β. Κατάταξη και ένταση συχνότητας επαφών

Ερ.1: Πόσο συχνά έρχονται στελέχη της εταιρείας σας σε επαφή ή επικοινωνία με υπαλλήλους από κάποια από τις πιο κάτω υπηρεσίες;



Σχόλιο

Το ερώτημα αυτό προσπαθεί να ποσοτικοποιήσει ενδεικτικά, το πόσο συχνή είναι η συναλλαγή με κάθε υπηρεσία.

Το Υπουργείο Εργασίας έχει τις πιο λίγες επαφές με τους πελάτες του (πράγμα μάλλον όχι κακό).