

## Αξιολόγηση ΟΑΕΔ

### Επιλογή Ευρημάτων

#### 1. Αξιολόγηση Υπηρεσίας

Οι υπηρεσίες του ΟΑΕΔ με 5,3 (άριστα το 10) κατατάσσονται στη δεύτερη θέση μεταξύ των οργανισμών που αξιολογούνται (Υπουργείο Εργασίας, Επιθεωρήσεις Εργασίας, Εφορία, ΙΚΑ, ΟΑΕΔ). Τις περισσότερες θετικές αξιολογήσεις συγκεντρώνει το επίπεδο εξυπηρέτησης (31%) και η επάρκεια γνώσεων των υπαλλήλων (27%). Τις περισσότερες αρνητικές αξιολογήσεις συγκεντρώνουν το επίπεδο οργάνωσης (50%), ο ζήλος των υπαλλήλων (49%) και η ταχύτητα εξυπηρέτησης (45%).

#### 2. Βελτίωση έναντι του παρελθόντος

Οι θετικές κρίσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ έναντι του παρελθόντος υπερτερούν κατά 8%. Η γενική εικόνα βελτίωσης όμως δεν αφορά τις επιχειρήσεις που απασχολούν 50 – 99 άτομα. Οι αρνητικές κρίσεις αυτών των επιχειρήσεων υπερτερούν κατά 9%.

#### 3. Έλλειψη αντικειμενικότητας

Οι υπάλληλοι του ΟΑΕΔ αξιολογούνται συνολικά θετικότερα από τους υπαλλήλους των άλλων οργανισμών. Θεωρούνται και πιο αντικειμενικοί συγκριτικά. Εν τούτοις 59% των επιχειρήσεων θεωρούν ότι δεν είναι αντικειμενικοί. (Προφανώς στους άλλους οργανισμούς αυτός ο αριθμός είναι μεγαλύτερος).

### 1. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπηρεσίας

#### 1α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο* αξιολογήσεων
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	31%	38%	31%	-7%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	19%	50%	30%	-31%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	23%	45%	32%	-22%

\*Ισοζύγιο αξιολογήσεων: Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

Από τα χαρακτηριστικά του ΟΑΕΔ που αξιολογούνται ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό αρνητικών κρίσεων συγκεντρώνουν το επίπεδο οργάνωσης (50%) και στη συνέχεια η ταχύτητα εξυπηρέτησης (45%). Το επίπεδο εξυπηρέτησης αξιολογείται πολύ πιο θετικά. Αυξάνουν οι

Θετικές αξιολογήσεις (31%), μειώνονται οι αρνητικές (38%) και οι αρνητικές αξιολογήσεις υπερτερούν αλλά κατά 7%.

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

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης (5,6) 

Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης (5,2) 

Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης (5,0) 

Η εικόνα παραμένει περίπου η ίδια με βάση τη μέση αξιολόγηση που συγκεντρώνει κάθε ένα από τα πιο πάνω χαρακτηριστικά. Το επίπεδο εξυπηρέτησης αξιολογείται με 5,6, η ταχύτητα εξυπηρέτησης με 5,2. Το επίπεδο οργάνωσης αξιολογείται με τη βάση του 5 (στην κλίμακα 1 – 10).

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

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

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

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

## Σχόλιο

### Τυφλοί και Μονόφθαλμοι

Η συγκριτική εικόνα του ΟΑΕΔ είναι ελαφρά καλύτερη από το μέσο όρο. Ο ΟΑΕΔ αξιολογείται με 5,3 έναντι 5,2 του μέσου όρου.

Παρά τη χαμηλή αξιολόγηση με 5,2 καταλαμβάνει τη δεύτερη θέση μετά τις Επιθεωρήσεις Εργασίας με μικρή διαφορά έναντι των υπολοίπων οργανισμών.

Αντίστοιχη είναι η κατάταξη κατά την αξιολόγηση των μεμονωμένων χαρακτηριστικών.

Με 5,6 αξιολογείται ως προς το επίπεδο εξυπηρέτησης έναντι 5,5 του μέσου όρου και βρίσκεται στη δεύτερη θέση μαζί με το ΙΚΑ ως προς το επίπεδο οργάνωσης και την ταχύτητα εξυπηρέτησης – παρά τις χαμηλές αξιολογήσεις σε απόλυτες τιμές, βρίσκεται στη δεύτερη θέση μεταξύ των πέντε οργανισμών.

## 2. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπαλλήλων

### 2α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	27%	34%	39%	-7%
Ερ.6: Ζήλος	23%	49%	28%	-26%

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

#### Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.5: Γνώση Αντικειμένου (5,8)



Ερ.6: Ζήλος (5,1)



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

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

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

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

Σχόλιο

Οι αρνητικές αξιολογήσεις της επάρκειας γνώσεων των υπαλλήλων (34%) και του ζήλου (49%) υπερτερούν. Η διαφορά των αρνητικών από -4%, σε ότι αφορά την επάρκεια γνώσεων, εκτοξεύεται στο -26% όταν αξιολογείται ο ζήλος των υπαλλήλων.

Συγκριτική εικόνα: Οι αξιολογήσεις της επάρκειας γνώσεων και του ζήλου των υπαλλήλων κατατάσσουν τον ΟΑΕΔ στη δεύτερη θέση μεταξύ των πέντε αξιολογούμενων οργανισμών. Όμως ειδικά ως προς την επάρκεια γνώσεων βρίσκονται με 5,8 κάτω από μέσο όρο. Καταλαμβάνουν την τρίτη ή τέταρτη θέση, μαζί με τους υπαλλήλους της Εφορίας. Ως προς το ζήλο, με τη μέση αξιολόγηση του 5,1 καταλαμβάνουν τη δεύτερη θέση.

3. Πίνακες συγκριτικής αξιολόγησης υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

3α. Συγκριτική αξιολόγηση υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

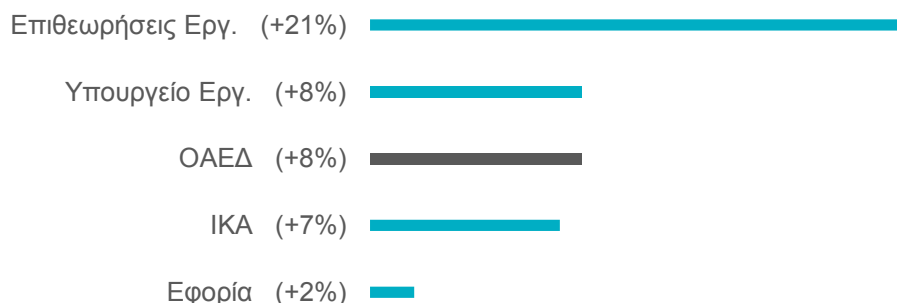
**Ερ.8: Με βάση την εμπειρία σας πως θα χαρακτηρίζατε το επίπεδο εξυπηρέτησης το τελευταίο έτος έναντι του παρελθόντος**

	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
<b>ΟΑΕΔ</b>	32%	24%	44%	+8%

3β. Σύγκριση εξέλιξης ΟΑΕΔ έναντι άλλων δημόσιων Υπηρεσιών.

Ισοζύγιο αξιολογήσεων (θετικές – αρνητικές)

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



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

Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

Αριθμός απασχολούμενων στην επιχείρηση	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
50	36%	22%	42%	+14%
50 έως 99	25%	34%	41%	-9%
100 έως 249	28%	23%	49%	+5%
250 έως 499	24%	24%	52%	0%
άνω των 500	37%	24%	39%	+13%

Σχόλιο

Θετικά αξιολογείται το επίπεδο εξυπηρέτησης έναντι του παρελθόντος. Οι θετικές αξιολογήσεις (32%) υπερτερούν των αρνητικών κατά 8%.

Συγκριτική εικόνα: Η βελτίωση έναντι του παρελθόντος κατά 8% κατατάσσει τον ΟΑΕΔ (μαζί με το ΙΚΑ) στη δεύτερη θέση με μικρή διαφορά έναντι των υπολοίπων. Οι Επιθεωρήσεις Εργασίας συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ποσοστό των θετικών αξιολογήσεων έναντι του παρελθόντος. Υπερτερούν κατά 21% οι θετικές αξιολογήσεις των αρνητικών.

Η βελτίωση έναντι του παρελθόντος δεν αφορά όλους.

Η γενική βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης έναντι του παρελθόντος δεν επαληθεύεται για το σύνολο των επιχειρήσεων. Υπάρχουν αξιοσημείωτες διαφοροποιήσεις.

Η πλέον αξιοσημείωτη διαφοροποίηση αφορά τις επιχειρήσεις που απασχολούν 50 – 99 εργαζόμενους. Στην κατηγορία αυτή των επιχειρήσεων οι αρνητικές αξιολογήσεις υπερτερούν κατά 9% και η μέση αξιολόγηση με 5,6 απέχει αρκετά από τη μέση αξιολόγηση.

Η κατηγορία αυτή των επιχειρήσεων εμφανίζει να υπερτερούν οι αρνητικές αξιολογήσεις και στην περίπτωση του ΙΚΑ (-22%) και του Υπουργείου Εργασίας (κατά -4%) και στην περίπτωση της Εφορίας (-12%).

Το ίδιο ισχύει και για την αξιολόγηση των άλλων οργανισμών (με εξαίρεση τις Επιθεωρήσεις Εργασίας).

Οι επιχειρήσεις με 50 – 99 εργαζόμενους δε διαπιστώνουν βελτίωση έναντι του παρελθόντος.

#### Διαφορά θετικών - αρνητικών αξιολογήσεων

Αριθμός απασχολούμενων στην επιχείρηση	ΟΑΕΔ	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	Εφορία
50 έως 99	-9%	-4%	13%	-22%	-12%
Μέση διαφορά	8%	8%	21%	7%	2%
Απόκλιση	17	12	8	29	14

Διαπιστώνουν (πλην των Επιθεωρήσεων Εργασίας) επιδείνωση. Η απόκλιση από τη γενική τάση είναι μεγάλη και στατιστικά σημαντική.

#### 4. Πίνακες αξιολόγησης αντικειμενικότητας υπαλλήλων

##### 4α. Αξιολόγηση αντικειμενικότητας υπαλλήλων

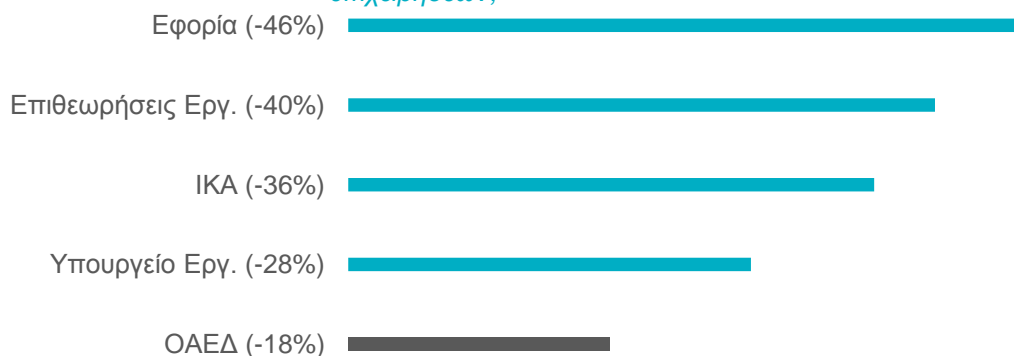
**Ερ.9: Έχετε την εντύπωση ότι υπάλληλοι από κάποιες υπηρεσίες δεν είναι αντικειμενικοί, είναι αρνητικά προκατειλημμένοι έναντι των επιχειρήσεων;**

	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Διαφορά θετικών - αρνητικών αξιολογήσεων
<b>ΟΑΕΔ</b>	41%	59%	-18%

4β. Αξιολόγηση αντικειμενικότητας υπαλλήλων Επιθεωρήσεων 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;*



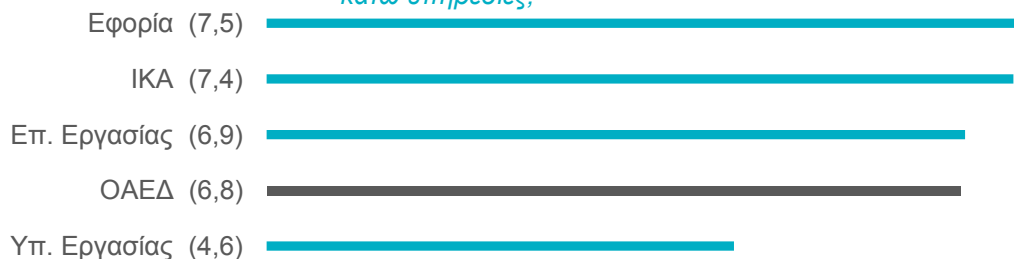
Σχόλιο

Παρότι υπερτερούν οι αξιολογήσεις που θεωρούν ότι οι υπάλληλοι του ΟΑΕΔ δεν είναι αντικειμενικοί έναντι των επιχειρήσεων κατά 18%, όμως με αυτή την εικόνα έχει τη θετικότερη αξιολόγηση ως προς την αντικειμενικότητα των υπαλλήλων. Όλοι οι οργανισμοί συγκεντρώνουν μεγαλύτερα ποσοστά αρνητικών διαφορών που κυμαίνονται από -28% έως -46%.

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;*

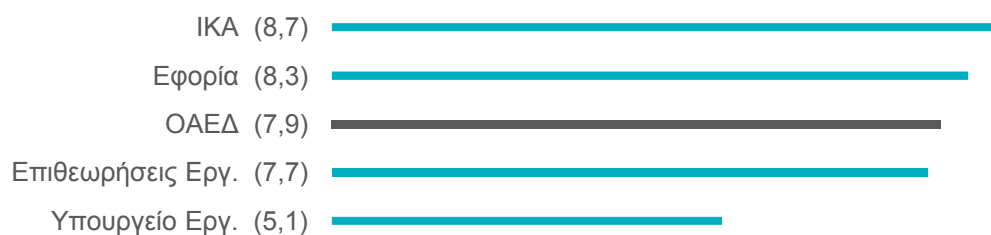


## Σχόλιο

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

### 5β. Κατάταξη και ένταση συχνότητας επαφών

*Ερ.1: Πόσο συχνά έρχονται στελέχη της εταιρίας 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.

Ο ΟΑΕΔ σε καμία περίπτωση δεν είναι ο οργανισμός με τον οποίο απασχολούνται ιδιαίτερα οι επιχειρήσεις. Καταλαμβάνει την τρίτη ή τέταρτη θέση με το ΙΚΑ και την Εφορία να καταλαμβάνουν πρώτη και δεύτερη θέση με διαφορά.