

Πώς αξιολογούν τις δημόσιες υπηρεσίες και τους υπαλλήλους τους 250 στελέχη διεύθυνσης ανθρώπινου δυναμικού

Μια έρευνα του 4hr.gr

Γιάννης Τουτζιαράκης, ΔΝ του Πανεπιστημίου της Φρανκφούρτης

Η έρευνα, μερικά από τα ευρήματα της οποίας παρουσιάζονται στη συνέχεια, έθεσε υπό αξιολόγηση πέντε οργανισμούς και τους υπαλλήλους τους, οι οποίοι έχουν συχνές συναλλαγές με τις επιχειρήσεις και τα στελέχη Διεύθυνσης Προσωπικού.

Αξιολογήθηκαν το Υπουργείο Εργασίας, οι Επιθεωρήσεις Εργασίας, το ΙΚΑ, ο ΟΑΕΔ και η Εφορία.

Τα 15 ερωτήματα που τέθηκαν αφορούσαν μεταξύ άλλων,

το επίπεδο εξυπηρέτησης, το επίπεδο οργάνωσης, το ζήλο και την επάρκεια των υπαλλήλων των υπηρεσιών αυτών, την αντικειμενικότητά τους έναντι των επιχειρήσεων, καθώς και τη συχνότητα των επαφών με κάθε οργανισμό άλλα και το διοικητικό κόστος που προκαλούν στις επιχειρήσεις.

Βασικά Ευρήματα

1. Μέση Αξιολόγηση του οργανισμού. Από 4,9 έως 5,4

Όλοι οι αξιολογούμενοι οργανισμοί συγκεντρώνουν μέση αξιολόγηση από 4,9 έως 5,4 (με άριστα το 10).

Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
5,0	5,4	5,2	5,3	4,9

2. Αρνητικές Αξιολογήσεις. Από 34% έως 56%

Οι αρνητικές αξιολογήσεις, κάτω του 5, υπερτερούν των θετικών. Φθάνουν από 34% μέχρι 56%.

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	38%	34%	38%	38%	44%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	56%	52%	50%	50%	53%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	56%	42%	45%	45%	52%

3. Θετικές κρίσεις. Από 15% έως 31%.

Οι θετικές αξιολογήσεις υπολείπονται. Αποτελούν από 15% έως 31% των κρίσεων.

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	24%	30%	29%	31%	20%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	16%	18%	18%	19%	15%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	16%	23%	22%	23%	16%

4. Μέση αξιολόγηση επιδόσεων υπηρεσιών.

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία	Γενικός Μέσος Όρος
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

5. Μέση αξιολόγηση επάρκειας γνώσεων και ζήλου υπαλλήλων.

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία	Γενικός Μέσος Όρος
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων υπαλλήλων	5,7	6,1	5,9	5,8	5,8	5,9
Ερ.6: Ζήλος υπαλλήλων	4,8	5,3	5,1	5,1	4,7	5,0

6. 59% - 73% των στελεχών θεωρούν ότι δεν είναι αντικειμενικοί οι υπάλληλοι.

Οι αρνητικές αξιολογήσεις κατά τις οποίες οι υπάλληλοι δεν είναι αντικειμενικοί κυμαίνονται μεταξύ 59% και 73%.

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.9: Αντικειμενικότητα Υπαλλήλων	64%	70%	68%	59%	73%

7. Γενική βελτίωση επιδόσεων έναντι παρελθόντος

Οι επιδόσεις των οργανισμών ως προς το επίπεδο εξυπηρέτησης έναντι του παρελθόντος βελτιώθηκαν από λίγο έως σημαντικά. Οι θετικές κρίσεις υπερτερούν κατά 2% έως 21% επί του συνόλου.

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.8: Επίπεδο εξυπηρέτησης έναντι παρελθόντος	8%	21%	7%	8%	2%

8. Επιχειρήσεις με 50 – 99 άτομα: Κάθε φέτος και χειρότερα...

Η κατηγορία των επιχειρήσεων με 50 – 99 απασχολούμενους κρίνει ότι επιδεινώθηκε το επίπεδο εξυπηρέτησης των οργανισμών (πλην των Επιθεωρήσεων Εργασίας).

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
50 έως 99	-4%	+13%	-22%	-9%	-12%

9. Εφορία και ΙΚΑ: Πρώτες σε διοικητικό βάρος

Οι επιχειρήσεις δαπανούν περισσότερες ανθρωποημέρες για την Εφορία και κατά δεύτερο λόγο για το ΙΚΑ ενώ έχουν πιο συχνές επαφές με το ΙΚΑ και στη συνέχεια με την Εφορία. Με βάση τα κριτήρια αυτά κατατάσσονται ως εξής:

	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.1: Συχνότητα επαφών	5,1	7,7	8,7	7,9	8,3
Ερ.2: Δαπάνη σε ανθρωποημέρες	4,6	6,9	7,4	6,8	7,5

“Αυτή η κατάταξη δεν αναφέρεται σε απόλυτο αριθμό ανθρωποημερών”.

Ταυτότητα Έρευνας

- Τρόπος:** Ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο που απεστάλη στο προσωπικό μαίηλ των στελεχών διεύθυνσης προσωπικού. Οι ερωτώμενοι αξιολογούσαν στην κλίμακα 1 -5 .
- Χρόνος διεξαγωγής:** Η έρευνα διεξήχθη το δεύτερο 15ήμερο του Ιουνίου του 2014.
- Στελέχη και επιχειρήσεις που έλαβαν μέρος:** Ελήφθησαν και αξιολογήθηκαν πάνω από 250 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από διαφορετικές επιχειρήσεις
- Αντιπροσωπευτικότητα δείγματος:** Τα στοιχεία προέρχονται αποκλειστικά από επιχειρήσεις που απασχολούν άνω των 35 ατόμων.
- Κατανομή δείγματος κατά μέγεθος επιχείρησης:**
- | | |
|-------------|-----|
| 50 | 20% |
| 50 έως 99 | 14% |
| 10 έως 249 | 25% |
| 250 έως 499 | 16% |
| άνω των 500 | 25% |
- Δείκτες αξιολόγησης:**
- 1. Μέση αξιολόγηση:** Προέκυψε από το άθροισμα όλων των τιμών με τις οποίες αξιολόγησαν κάθε οργανισμό και κάθε χαρακτηρισμό δια του αριθμού των απαντήσεων σε κάθε ερώτημα. Έγινε αναγωγή των τιμών στην κλίμακα του 10.
- 2. Θετικές – αρνητικές αξιολογήσεις βάσεις. Διαφορά:** Οι αξιολογήσεις κάτω από τη βάση του 5 θεωρήθηκαν αρνητικές. Οι αξιολογήσεις πάνω από τη βάση του 5 θεωρήθηκαν θετικές. Οι αξιολογήσεις στη βάση του 5, δε θεωρήθηκαν ούτε θετικές ούτε αρνητικές.
- Στην ερώτηση για την αντικειμενικότητα των υπαλλήλων δόθηκαν δύο θετικές και δύο αρνητικές επιλογές. Ο υπολογισμός ήταν ελαφρά διαφοροποιημένος έναντι των άλλων ερωτήσεων.