

Εμπιστευτικό



Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνα στάσεων ΟΑΕΔ



Φεβρουάριος 2019



Μεθοδολογία

Το Ερευνητικό Πρόγραμμα περιλάμβανε 2 μέρη:

A. Έρευνα Ικανοποίησης πολιτών από τον ΟΑΕΔ

B. Έρευνα σε Εργαζομένους ΟΑΕΔ

Η Μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για κάθε μέρος ήταν η εξής:

A. Έρευνα Ικανοποίησης πολιτών από τον ΟΑΕΔ

- Ποιοτική Έρευνα με Εκτεταμένες ομαδικές συζητήσεις - Extended Group Discussions – Focus Groups με την χρήση Οδηγού Συζήτησης που καταρτίστηκε από την Explorer Research και εγκρίθηκε από τον ΟΑΕΔ
- Επιπλέον, εντός των Ομαδικών Συζητήσεων Συμπληρώθηκαν και Ερωτηματολόγια Ενδεικτικής Ποσοτικής Αξιολόγησης
- Αριθμός Ομαδικών Συζητήσεων : 8 Εκτεταμένες ομαδικές συζητήσεις
- Κοινό που συμμετείχε στην έρευνα:
 - Άνδρες και Γυναίκες 18-60 ετών
 - Αναζητούντες Εργασία» μέσω ΟΑΕΔ
 - Αντιπροσώπευση όλων των Κ/Ο Τάξεων (Εισόδημα – Μόρφωση)
 - Αντιπροσώπευση όλων των Περιχών της Αττικής
 - Αντιπροσώπευση όλων των Οικογενειακών Καταστάσεων
- Σε κάθε Εκτεταμένη Ομαδική Συζήτηση συμμετείχαν 8 ερωτώμενοι
- Κάθε Εκτεταμένη Ομαδική Συζήτηση ήταν διάρκειας 3 ωρών
- Δειγματοληψία- Στρωματοποιημένη (με βάση Φύλο, Ηλικία, Μόρφωση, περιοχή)
- Καθ' όλη τη διαδικασία στρατολόγησης και διεξαγωγής ακολουθήθηκαν αυστηρά οι κανόνες της ESOMAR



Μεθοδολογία

B. Έρευνα σε Εργαζομένους ΟΑΕΔ

- Ποσοτική Έρευνα σε εργαζομένους του οργανισμού με την χρήση δομημένου ερωτηματολογίου που καταρτίστηκε από την Explorer Research και εγκρίθηκε από τον ΟΑΕΔ
- Η Επιλογή των ερωτωμένων έγινε βάσει λιστών που παραχωρήθηκαν από τον ΟΑΕΔ με εργαζόμενους που επιθυμούσαν να συμμετάσχουν με τυχαία δειγματοληψία
- Η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε με την χρήση Ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου (CAPI)
- Μέγεθος Δείγματος : 250 ερωτώμενοι
- Κοινό που συμμετείχε στην έρευνα
 - Εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ
 - Διασπορά διευθύνσεων και τμημάτων
 - Διασπορά διοικητικών βαθμίδων
 - Διασπορά περιοχών της Ελλάδας
- Καθ' όλη τη διαδικασία στρατολόγησης και διεξαγωγής ακολουθήθηκαν αυστηρά οι κανόνες της ESOMAR



Εμπιστευτικό



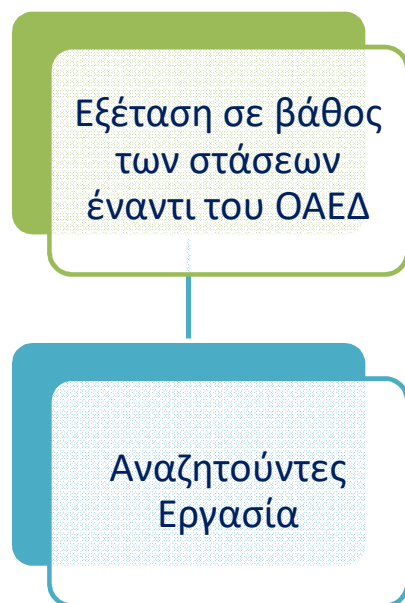
Α. Ικανοποίησης Πολιτών από τον ΟΑΕΔ



Ερευνητικοί Στόχοι

Α. Έρευνα Ικανοποίησης πολιτών από τον ΟΑΕΔ

Ποιοτική Έρευνα



Εξέταση σε βάθος των στάσεων έναντι του ΟΑΕΔ

- *Ικανοποίηση από τον Οργανισμό σε λογικό και συναισθηματικό επίπεδο*
- *Αξιολόγηση όλων των ειδών των επαφών που έχουν με τον Οργανισμό*
- *Εξέταση των προσδοκιών που υπάρχουν από τον Οργανισμό*

Ερευνητικοί Στόχοι

Έρευνα Ικανοποίησης πολιτών από τον ΟΑΕΔ

Ποιοτική Έρευνα

Ικανοποίηση
και Στάσεις
έναντι των
υπηρεσιών με
αυτοπρόσωπη
παρουσία



Εξέταση σε βάθος
των επιπέδων
Ικανοποίησης και
των στάσεων
έναντι του ΟΑΕΔ

Ικανοποίηση και
Στάσεις έναντι
των
Ηλεκτρονικών
Υπηρεσιών



Ικανοποίηση
και Στάσεις
έναντι του
τηλεφωνικού
κέντρου



Ικανοποίηση και Στάσεις
από την Συνολική επαφή
με τον ΟΑΕΔ



Έρευνα Ικανοποίησης από τον ΟΑΕΔ

Ερευνητική Μεθοδολογία

Ποιοτική Έρευνα



Εκτεταμένες ομαδικές
συζητήσεις
Extended Group
Discussions –
Focus Groups



Ερευνητική Μεθοδολογία – Ποιοτική Έρευνα

Εκτεταμένες Ομαδικές Συζητήσεις

Περιοχή: Αθήνα

# Ομάδων	Ηλικίες	Φύλο	Χαρακτηριστικά
1	18-29	Άνδρες	•«Αναζητούντες Εργασία» μέσω ΟΑΕΔ •Αντιπροσώπευση όλων των Κ/Ο Τάξεων (Εισόδημα – Μόρφωση)
1	18-29	Γυναίκες	
2	30-45	Άνδρες	•Αντιπροσώπευση όλων των Περιοχών της Αττικής
2	30-45	Γυναίκες	
1	46-60	Άνδρες	•Αντιπροσώπευση όλων των Οικογενειακών Καταστάσεων
1	46-60	Γυναίκες	

Σύνολο Εκτεταμένων Ομαδικών συζητήσεων: 8



Κύρια Ευρήματα



Η Αγορά Εργασίας Σήμερα



Η αγορά εργασία σήμερα σύμφωνα με τους πολίτες συνδέεται με:

- Υψηλή ανεργία- σε μεγάλο βαθμό σε νέους και πτυχιούχους
- Σχετική απορρύθμιση όσον αφορά τις εργασιακές σχέσεις («μαύρη» εργασία, μη τήρηση των εργασιακών δικαιωμάτων, εκμετάλλευση των εργαζομένων)
- Ασυμφωνία χαρακτηριστικών ζήτησης και προσφοράς εργασίας (αυξημένη ζήτηση σε υπηρεσίες και προσωπικό Μέσης – Ανώτερης εκπαίδευσης χαμηλών μισθολογικών απαιτήσεων – αυξημένη προσφορά εργαζομένων Ανώτατης εκπαίδευσης και υψηλότερων μισθολογικών απαιτήσεων)

Η Αγορά Εργασίας Σήμερα

Βασική πηγή νέων θέσεων εργασία σήμερα θεωρείται ο Τουρισμός και οι υπηρεσίες που συνδέονται με αυτόν.

Το γεγονός αυτό από την μία μεριά αντιμετωπίζεται θετικά – καθώς θεωρείται ότι ο Τουρισμός έχει σημαντική συμβολή στην μείωση της ανεργίας (κυρίως των νέων).

Από την άλλη πλευρά παρουσιάζει ισχυρή εποχικότητα – οπότε και μη σταθερή εργασία – ενώ και οι συνθήκες εργασίας χαρακτηρίζονται σε πολλές περιπτώσεις από πολλά προβλήματα («μαύρη» εργασία, μη τήρηση των εργασιακών δικαιωμάτων, δυσαναλογία ωρών εργασίας και μισθών κλπ.)



Αντιλαμβανόμενη Προοπτική

Θα ξαναστρώσει αλλά με χαμηλότερους μισθούς και χωρίς ασφαλιστικά δικαιώματα

Βλέπω ότι κάτι κινείται αλλά με χειρότερες συνθήκες

Δεν υπάρχει η δουλίτσα μου – η σιγουριά μου – για χρόνια – μονιμότητα

Οι πολίτες είναι σχετικά απαισιόδοξοι σχετικά με την αντιλαμβανόμενη προοπτική της Αγοράς Εργασίας.

Θεωρούν ότι μπορεί η ανεργία να μειώνεται και στο άμεσο ή έμμεσο μέλλον να περιοριστεί ακόμη περισσότερο, όμως δεν περιμένουν σαφή βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

Ειδικότερα θεωρούν ότι υπάρχει και θα υπάρχει μία νέα πραγματικότητα όπου θα χαρακτηρίζεται από έλλειψη σταθερότητας εργασίας και αλλαγή εργασιακών κατευθύνσεων κατά την διάρκεια του εργασιακού βίου.

Στροφή στα εποχιακά επαγγέλματα

Να είσαι πολύ ευέλικτος

Δεν υπάρχουν ταμπέλες ειδικότητας – αλλάζεις επάγγελμα

Αν θέλω να εργαστώ πρέπει να είμαι διαλλακτικός

Είσαι πιο αναλώσιμος

Εναλλακτικές μορφές εργασίας

Ψάχνουν εθελοντές

EXPLORER

Ανάλυση Ηλικιακών Ομάδων



Οι νεότερες ηλικίες (18-35) , παρά το γεγονός ότι συνδέονται με υψηλό ποσοστό ανεργίας και συχνότερα κρούσματα εργασιακής εκμετάλλευσης, παρουσιάζονται ως οι πιο αισιόδοξοι όσον αφορά την προοπτική εργασίας.

Βασικά στοιχεία της αισιοδοξίας τους αποτελούν, η σχετική έλλειψη «υποχρεώσεων» οπότε και η μεγαλύτερη ευελιξία τους σε μισθολογικό επίπεδο και σε επίπεδο μετακινήσεων, η προοπτική του εξωτερικού και το γεγονός ότι δεν υπάρχει εργασιακή εμπειρία στις «προ κρίσης συνθήκες».



Οι μέσες ηλικίες (35-50) χαρακτηρίζονται από ανασφάλεια κυρίως λόγω υποχρεώσεων – εξαρτώμενων ατόμων στο νοικοκυριό που οδηγεί και σε μικρότερη ευελιξία (αλλαγής εργασίας – μετακίνησης σε άλλο τόπο). Παρόλα αυτά στις συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες θεωρείται ότι υπάρχει η μικρότερη απώλεια θέσεων εργασίας ενώ και τα εργασιακά δικαιώματα είναι περισσότερο διασφαλισμένα σε σχέση με τους νεότερους.

Επίσης υπάρχει η άποψη ότι λόγω της οικογενειακής τους κατάστασης (συνήθως οικογένειες) αλλά και του συνδυασμού εμπειρίας – παραγωγικότητας αντιμετωπίζονται θετικότερα από τους εργοδότες.



Οι μεγαλύτερες ηλικίες (50+ μη συνταξιούχοι που απέχουν αρκετά χρόνια από την σύνταξη) παρουσιάζουν την μεγαλύτερη ανασφάλεια μεταξύ των πολιτών.

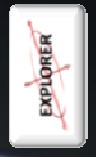
Είναι οι πολίτες που και έχουν υποχρεώσεις αλλά βρίσκονται και σε μία ηλικία που μία πιθανή απώλεια εργασίας δύσκολα μπορεί να αναπληρωθεί – μικρότερη ευελιξία αλλαγής κατεύθυνσης – μεγαλύτερα εργασιακά και μισθολογικά δικαιώματα.

Επίσης στην συγκεκριμένη ηλικία επιδρά συνδυαστικά και η ανεργία των νέων (σε όσους έχουν παιδιά αντίστοιχων ηλικιών)



Όμιλος / Association / Ακαδημία Τυπών / European Publishing Academy / Ευρωπαϊκή Ακαδημία Τυπών

Ανεργία



Ανεργία



Η Ανεργία σύμφωνα με τους πολίτες αποτελεί το σημαντικότερο πρόβλημα της Ελληνικής κοινωνίας σήμερα με ισχυρή επίδραση σε όλες τις ηλικιακές ομάδες – είτε άμεσα είτε έμμεσα.

Το πρόβλημα της Ανεργίας έγκειται (σύμφωνα με τους πολίτες) τόσο στην γενικότερη έλλειψη θέσεων εργασίας, όσο και στα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων θέσεων εργασίας, που δεν ανταποκρίνονται στα προσόντα και στις «απαιτήσεις» των ενδιαφερομένων.

Η Ανεργία εκτός από το λογικό επίπεδο (έλλειψη χρημάτων – αδυναμία κάλυψης υποχρεώσεων) συνδέεται με ισχυρό συναισθηματικό επίπεδο κυρίως στις μέσες και μεγαλύτερες ηλικίες.

Συναισθηματικό υπόβαθρο

Λόγω της γενικότερης «σύγχρονης» τάσης στην Ελληνική Κοινωνία , που έχει συνδέσει την οικονομική ανεξαρτησία με σημαντικούς παράγοντες όπως :

- Η αξιοπρέπεια («έχω μία καλή δουλειά και με σέβονται»)
- Η φροντίδα/αγάπη («δείχνω την αγάπη μου στα παιδιά μου με το να μην τους στερώ τίποτα»)
- Κοινωνικότητα («έβγαινα συχνά, 2-3 φορές την εβδομάδα») και Status («πήραμε τους φίλους μας και πήγαμε 3ήμερο στα νησιά»)
- Εκπλήρωση στόχων ζωής – Ευτυχία («αγοράσαμε το σπίτι των ονείρων μας και ολοκληρωθήκαμε σαν οικογένεια»)

Ο πολίτης αισθάνεται ότι χάνοντας την οικονομική του ανεξαρτησία , ταυτοχρόνως χάνει και όλους αυτούς του σημαντικούς παράγοντες για την ζωή του.



Ανάλυση Ηλικιακών Ομάδων



Η Ανεργία στις νεότερες ηλικίες, αντιμετωπίζεται με πιο 'αισιόδοξη' στάση σε σύγκριση με τις μεγαλύτερες ηλικίες.

Οι νεότεροι πολίτες αναφέρουν ότι τους απασχολεί το γεγονός ότι έχουν αφιερώσει σημαντικό μέρος της ζωής τους σε σπουδές και παρόλα αυτά δεν υπάρχει αντίκρισμα – παρόλα αυτά το γεγονός ότι αφορά πολύ μεγάλο μέρος τους κοινωνικού τους περίγυρου μειώνει την αίσθηση «αποτυχίας» – «απομόνωσης» - «σχεδόν κανείς φίλος σου δεν έχει μόνιμη καλή εργασία»



Οι μέσες ηλικίες αντιμετωπίζουν με μεγαλύτερο προβληματισμό το θέμα της ανεργίας, κυρίως όταν πρόκειται για νοικοκυριά με έναν εργαζόμενο και εξαρτώμενα μέλη - παιδιά.

Μεγαλύτερο πρόβλημα θεωρείται στους ελεύθερους επαγγελματίες που δεν δικαιούνται επίδομα ανεργίας ούτε έχουν λάβει αποζημίωση από την εργασία τους.

Παρόλα αυτά θεωρείται ένα παραγωγικό κοινό με υψηλότερη αυτοπεποίθηση από τα άλλα ηλικιακά κοινά.



Οι μεγαλύτερες ηλικίες είναι αυτές που αντιμετωπίζουν με τον μεγαλύτερο προβληματισμό και απογοήτευση το θέμα της ανεργίας.

Είναι οι πολίτες που έχουν δυσκολία να ξαναμπούν στην αγορά εργασίας –έχουν μικρότερη ευελιξία αλλαγής κατεύθυνσης – μεγαλύτερα εργασιακά και μισθολογικά δικαιώματα.

«Το μεγάλο πρόβλημα είναι ότι 50+, θεωρείσαι τελειωμένος»

Αντιμετώπιση

Ο τρόπος αναζήτησης εργασίας, διαφέρει ανάλογα με την ηλικία, τις σπουδές και το είδος της εργασίας που αναζητείται.

Οι νεότερες ηλικίες, όσοι έχουν υψηλότερο επίπεδο σπουδών και κυρίως αναζητούν δουλειές γραφείου ή/και επιστημονικού επιπέδου αναζητούν εργασία είτε με την αποστολή βιογραφικών κατευθείαν σε εταιρείες, είτε μέσω Internet – kariera.gr - [Linkedin](https://www.linkedin.com) – [Skywalker](https://www.skywalker.gr) και σε πολύ μικρότερο βαθμό μέσω ΟΑΕΔ

Αντίθετα οι μεγαλύτερες ηλικίες και όσοι αναζητούν περισσότερο «χειρωνακτικές» εργασίες αναζητούν εργασία είτε μέσω έντυπων αγγελιών (ή των αντίστοιχων Sites στο Internet) είτε μέσω ΟΑΕΔ.





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ (ΙΤΥΣ)

OIAEA



Συνολική Εικόνα



Οι πολίτες θεωρούν ότι ο Οργανισμός σήμερα έχει βελτιωθεί – εξελιχθεί, σε σχέση με το παρελθόν, παρέχοντας καλύτερες και λιγότερο χρονοβόρες υπηρεσίες στους πολίτες.

Από την άλλη πλευρά αναφέρουν ότι υπάρχουν ακόμη αρκετά ζητήματα σε κατά τόπους υποκαταστήματα και τμήματα.

Το βασικό θέμα του Οργανισμού σήμερα σύμφωνα με τους πολίτες είναι ότι λειτουργεί περισσότερο ως διεκπεραιωτικό όργανο παροχής επιδομάτων (και όχι μόνο ανεργίας) και λιγότερο ως μέσο μείωσης της Ανεργίας- με εύρεση μόνιμης εργασίας.

Συνολική Εικόνα



Ο Οργανισμός στην συνείδηση των πολιτών συνδέεται με:

- Έκδοση κάρτας ανεργίας
- Παροχή επιδομάτων ανεργίας και άλλων παροχών
- Επιμορφωτικά προγράμματα – σεμινάρια
- Προγράμματα κατάρτισης – μαθητείας – προσωρινής απασχόλησης
- Λιγότερο με εύρεση εργασίας- σταθερής εργασίας

Συνολικά δηλαδή θεωρείται ότι συνδέεται με την «διαχείριση» των ανέργων και λιγότερο με δράσεις που θα βοηθήσουν τους ανέργους να βρουν την επόμενη μόνιμη εργασία τους.

Συνολική Εικόνα



Δεν έχει πολλές δουλειές
για πτυχιούχους

Ακόμη και οι δράσεις που θα μπορούσαν να έχουν βοηθητικό ρόλο στην εξεύρεση εργασίας θεωρούνται ότι ως τελικό αποτέλεσμα συχνά δεν προσφέρουν τα αναμενόμενα.

Τα Επιμορφωτικά προγράμματα – σεμινάρια είναι θετικά αλλά υπάρχουν προσδοκίες να ανταποκρίνονται ακόμη περισσότερο στις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς.

Τα Προγράμματα κατάρτισης – μαθητείας – αναφέρεται ότι δεν αφορούν συνήθως ανέργους υψηλότερης μόρφωσης.

Συνολική Εικόνα

Επίσης οι πολίτες αναφέρουν ότι υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας (ΜΜΕ, Internet/digital διαφήμιση) από τον Οργανισμό κυρίως όσο αφορά το σύνολο των υπηρεσιών – παροχών που προσφέρει όσο και την απλοποίηση των διαδικασιών που έχουν συντελεστεί.

Οι πολίτες αναφέρουν ιδιαίτερα την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Οργανισμού, όπως και το ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο (5ψήφιο νούμερο) που δεν είναι τόσο ευρέως γνωστά για τις δυνατότητες που παρέχουν

Οι πολίτες εκφράζουν ότι αναμένουν επικοινωνία (ΜΜΕ, digital) που να μιλάει για τις αλλαγές στον Οργανισμό και τα νέα δεδομένα στην εξυπηρέτηση των πολιτών



Συνολική Εικόνα

Συνολικά τα στοιχεία που αναφέρουν αυθόρμητα οι πολίτες ότι τους δημιουργούν θετικότερη εντύπωση και ενισχύουν την εικόνα του Οργανισμού είναι:

- ✓ οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες καθώς και
- ✓ η καθοδήγηση που υπάρχει πλέον στα υποκαταστήματα -μέσω της υποδοχής- και επιταχύνει τις διαδικασίες.

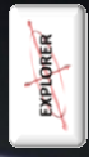
Από την άλλη πλευρά αρνητική επίπτωση στην συνολική Εικόνα δημιουργείται σε περιόδους μεγάλου φόρτου εργασίας (πχ περιόδους Εποχικών υπαλλήλων και Εκπαιδευτικών)





www.oaed.gr / Αερομεταφορές / Διεύθυνση Βελτιστοποίησης Αερομεταφορών / Εταιρεία Βελτιστοποίησης Αερομεταφορών

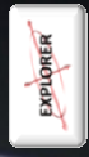
Αξιολόγηση Επαφής με τον ΟΑΕΔ





www.oiaed.gr / Αριστοτέλης / Δελτίο Τύπου / Έκδοση βιβλίου ασθενών επιδοτούμενων στέγνων

Συνολική Αξιολόγηση Επαφής



Συνολική Αξιολόγηση Επαφής



«Ο Ιστότοπος – Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ αποτελούν το θετικότερο στοιχείο στην επαφή των πολιτών με τον Οργανισμό σήμερα»

Ενδεικτικός Μέσος Όρος* 1-5 : 3,4

*Ενδεικτικός Μέσος Όρος στα πλαίσια Ποιοτικής έρευνας (1 το χαμηλότερο και 5 το υψηλότερο) (5- πολύ θετική, 4 αρκετά θετική, 3 ούτε θετική/ ούτε αρνητική, 2 αρκετά αρνητική, 1 πολύ αρνητική)

Οι πολίτες αξιολογούν συνολικά την επαφή τους με τον ΟΑΕΔ σε θετικά επίπεδα.

Την συνολική αξιολόγηση ενισχύουν κυρίως η επαφή μέσω του Ιστότοπου του Οργανισμού και δευτερευόντως η προσωπική επαφή με το προσωπικό του οργανισμού (που παρουσιάζει μεγαλύτερη διασπορά απόψεων ανάλογα το υποκατάστημα και την χρονική περίοδο).

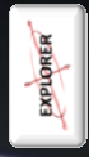
Από την άλλη πλευρά η επαφή μέσω τηλεφώνου – επειδή δεν συνδέεται μόνο με τον 5ψηφιο αλλά και με την γενικότερη προσπάθεια τηλεφωνικής επαφής- μειώνει την Συνολική Αξιολόγηση της επαφής





www.oaeed.gr / Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης / Ομάδα Έρευνας και Ανάπτυξης / Διεύθυνση Έρευνας και Ανάπτυξης / Ομάδα Έρευνας και Ανάπτυξης

Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου



Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου

Οι πολίτες αξιολογούν την επαφή μέσω τηλεφώνου με τον χαμηλότερο μέσο όρο – σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα.

Η χαμηλότερη αξιολόγηση οφείλεται περισσότερο στον χρόνο αναμονής (που επηρεάζει σαφώς και τον χρόνο εξυπηρέτησης) και λιγότερο στην συμπεριφορά των υπαλλήλων του Οργανισμού.



Συνολικά υπάρχει μία σύγχυση στους πολίτες αναφορικά με το τηλεφωνικό κέντρο του Οργανισμού. Κυρίως οι πολίτες που έρχονται σε επαφή για πρώτη φορά με τον Οργανισμό, αλλά και οι υπόλοιποι δεν γνωρίζουν που θα πρέπει να απευθυνθούν – σε τηλέφωνο του υποκαταστήματος της περιοχής τους ή στο 5ψήφιο (για όσους το γνωρίζουν)

Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου



Συνολικά

Ενδεικτικός Μέσος Όρος* 1-5 : 2,4

Αναφέρεται σε οποιαδήποτε τηλεφωνική επαφή και όχι μόνο στο 5ψηφιο-Call Center που αξιολογείται πολύ πιο θετικά

*Ενδεικτικός Μέσος Όρος στα πλαίσια Ποιοτικής έρευνας

Επίσης υπάρχει σύγχυση για το κόστος τηλεφώνου στο 5ψήφιο νούμερο του Οργανισμού – επηρεαζόμενοι από τις διάφορες τηλεφωνικές υπηρεσίες επί πληρωμή που επίσης έχουν 5ψήφιο νούμερο.

Από την άλλη πλευρά όσοι έχουν έρθει σε επαφή με το 5ψήφιο νούμερο-Call Center- του Οργανισμού αξιολογούν πολύ πιο θετικά την επαφή – κυρίως όσο αφορά τον χρόνο αναμονής και την ταχύτητα εξυπηρέτησης, αλλά και την εξυπηρέτηση-πληροφόρηση

Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου



Η Αξιολόγηση της επαφής μέσω τηλεφώνου είναι πολύ σημαντική για την Συνολική Αξιολόγηση του Οργανισμού, ιδιαίτερα σε όσους έρχονται για πρώτη φορά σε επαφή.

Η επαφή μέσω τηλεφώνου είναι η «πρώτη επαφή» για αυτούς με τον Οργανισμό και αν συνυπολογιστεί και η «ιδιαιτέρη» ψυχολογική τους κατάσταση (σε περίπτωση που έρχονται για πρώτη φορά «σε επαφή» με την Ανεργία) είναι σημαντικό να αισθανθούν ότι έχουν μία άμεση στήριξη και όχι ότι θα «μπλεχτούν» σε χρονοβόρες διαδικασίες ή/και θα αντιμετωπιστούν με αδιαφορία για το σημαντικό πρόβλημα τους.

Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου



Συμπεριφορά

Ενδεικτικός Μέσος Όρος 1-5 : 2,6

Οι πολίτες αξιολογούν την συμπεριφορά των υπαλλήλων στο τηλέφωνο σε μέτρια επίπεδα, αλλά υψηλότερα σε σχέση με τις άλλες παραμέτρους.

Η χαμηλότερη αξιολόγηση της συμπεριφοράς συνδέεται με τον χρόνο αναμονής ή την μη απάντηση στα τηλέφωνα των υποκαταστημάτων και λιγότερο στην συμπεριφορά τους όταν σηκώνουν το τηλέφωνο και απαντούν.

Σε κάποιο βαθμό οι πολίτες αναφέρουν ότι σε κάποιες περιπτώσεις ακόμη και όταν σηκώνουν το τηλέφωνο στα υποκαταστήματα απαντούν πολύ γρήγορα – βιαστικά και με λιγότερες λεπτομέρειες δίνοντας την αίσθηση τυπολατρίας και μικρότερου πραγματικού ενδιαφέροντος.

Η αξιολόγηση είναι πολύ πιο θετική όταν αφορά το 5ψηφιο-Call center

Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου



Ο χρόνος αναμονής και η μη απάντηση αποτελούν τα στοιχεία που μειώνουν σε σημαντικό βαθμό την Συνολική Αξιολόγηση της επαφής μέσω τηλεφώνου

Οι μεγάλοι χρόνοι αναμονής -που πολλές φορές καταλήγουν σε μη επικοινωνία- συναντιούνται περισσότερο στα τηλέφωνα των υποκαταστημάτων και πολύ λιγότερο στο 5ψήφιο νούμερο-Call Center- του Οργανισμού.

Το πρόβλημα είναι μεγαλύτερο στους πολίτες μεγαλύτερης ηλικίας – λιγότερο εξοικειωμένων με το διαδίκτυο (ώστε να ενημερωθούν από τον Ιστότοπο) – που δεν γνωρίζουν το 5ψήφιο νούμερο ή θεωρούν ότι θα χρεωθούν με την κλήση στο 5ψήφιο νούμερο.

Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου



Η ταχύτητα εξυπηρέτησης μέσω τηλεφώνου αξιολογείται και αυτή σε χαμηλά επίπεδα.

Η συγκεκριμένη αξιολόγηση συνδέεται σαφώς με τον χρόνο αναμονής και όχι με την ταχύτητα της εξυπηρέτησης από την στιγμή που θα απαντήσει ο υπάλληλος του Οργανισμού.

Αντίθετα όταν απαντήσει ο υπάλληλος, οι πολίτες αναφέρουν ότι είναι αρκετά γρήγορη η ενημέρωση – ίσως πιο γρήγορη από ότι θα ήθελαν σε κάποιες περιπτώσεις.

Και πάλι όταν αφορά το 5ψηφιο- Call center- η αξιολόγηση είναι πολύ πιο θετική

Αξιολόγηση Επαφής μέσω τηλεφώνου

Οι πολίτες αξιολογούν το τελικό αποτέλεσμα της Επαφής μέσω τηλεφώνου σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα.

Η συγκεκριμένη αξιολόγηση οφείλεται στο γεγονός ότι αρκετοί πολίτες μη μπορώντας τελικά να επικοινωνήσουν μέσω τηλεφώνου -λόγω μεγάλης αναμονής ή μη απάντηση στο τηλέφωνο από υποκατάστημα του Οργανισμού- καταφεύγουν στα υποκαταστήματα για πληροφορίες – οπότε δεν έχουν και κάποιο τελικό αποτέλεσμα μέσω τηλεφώνου.



Αυτή είναι μία σημαντική επίπτωση που επιβαρύνει σε ένα βαθμό τα υποκαταστήματα με φόρτο εργασίας (πληροφόρηση) που θα μπορούσε να απορροφηθεί από το τηλεφωνικό κέντρο.

Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο



Συνολικά

Ενδεικτικός Μέσος Όρος 1-5 : 3,5

Οι πολίτες αξιολογούν συνολικά την επαφή τους σε προσωπικό επίπεδο με τον ΟΑΕΔ σε σχετικά θετικά επίπεδα.

Θεωρούν ότι σε γενικές γραμμές υπάρχει βελτίωση σε σχέση με το παρελθόν (για πολίτες που έχουν έρθει σε επαφή και σε παλιότερο διάστημα) κυρίως όσο αφορά την καθοδήγηση τους- λόγω της υποδοχής- εντός του υποκαταστήματος και σε μικρότερο βαθμό όσο αφορά την συμπεριφορά και την κατάρτιση των υπαλλήλων.

Πάντως αναφέρουν ότι υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση από υποκατάστημα σε υποκατάστημα τόσο όσο αφορά τον χώρο – την καθοδήγηση – τις επιπλέον υπηρεσίες που παρέχονται όσο και αναφορικά με την συμπεριφορά και κατάρτιση των υπαλλήλων.

*Ενδεικτικός Μέσος Όρος στα πλαίσια Ποιοτικής έρευνας
(1 το χαμηλότερο και 5 το υψηλότερο) (5- πολύ θετική, 4 αρκετά θετική,
3 ούτε θετική/ ούτε αρνητική, 2 αρκετά αρνητική, 1 πολύ αρνητική)



Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο

Η βασικότερη αλλαγή που έχει βελτιώσει συνολικά την επαφή σε προσωπικό επίπεδο θεωρείται η καθοδήγηση που λαμβάνουν από την υποδοχή του υποκαταστήματος.

Η συγκεκριμένη καθοδήγηση θεωρείται πολύ σημαντική καθώς γίνεται μία πρώτη ενημέρωση και ένας πρώτος έλεγχος των δικαιολογητικών του πολίτη κι έτσι αποφεύγεται ο συνωστισμός στα γραφεία και η αναμονή χωρίς αποτέλεσμα (σε περίπτωση που λείπει κάποιο δικαιολογητικό).

Αυτή η αλλαγή θεωρείται ότι συντελεί στην ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και κατ' επέκταση στην αποσυμφόρηση των υποκαταστημάτων σε ένα βαθμό.



Η υποδοχή άλλαξε πολύ τα πράγματα – γίνεται ο έλεγχος εκ των προτέρων

Δεν υπάρχει κόσμος που περιφέρεται άσκοπα

Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο

Επίσης σημαντική θεωρείται η ύπαρξη σε υποκαταστήματα κοινόχρηστου υπολογιστή με δυνατότητα έκδοσης – εκτύπωσης δικαιολογητικών.

Αυτό θεωρείται πολύ σημαντικό κυρίως για τις νεότερες ηλικίες (που έχουν μεγαλύτερη ευχέρεια με τους υπολογιστές) καθώς δίνει την δυνατότητα να εξυπηρετηθούν σε μία επίσκεψη ακόμη και στην περίπτωση που τους λείπει κάποιο δικαιολογητικό.

Και αυτό το μέτρο θεωρείται ότι συντελεί στην ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και κατ' επέκταση στην αποσυμφόρηση των υποκαταστημάτων.



Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο



Μπήκαν και πιο νέοι υπάλληλοι – με καλύτερη διάθεση – λιγότερο βαριεστημένοι – πιο καταρτισμένοι- πιο επικοινωνιακοί – πιο μορφωμένοι

Δεν υπάρχει ενιαία συμπεριφορά

Όσο αφορά την συμπεριφορά και την κατάρτιση των υπαλλήλων, οι πολίτες θεωρούν ότι υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση μεταξύ των υποκαταστημάτων και εντός του ίδιου υποκαταστήματος.

Θεωρούν ότι δεν επικοινωνείται στους πολίτες σαφής κατεύθυνση εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς – «δείχνουν να μην έχουν εκπαιδευτεί στο πως συμπεριφέρεσαι και εξυπηρετείς»

Οι πολίτες αναφέρουν ότι συνήθως οι νεότεροι υπάλληλοι δείχνουν πιο καταρτισμένοι, με μεγαλύτερη ευχέρεια στην χρήση υπολογιστών και πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν σε σχέση με τους παλαιότερους υπαλλήλους- αλλά και πάλι εξαρτάται από το άτομο- ακόμη και από την διάθεσή του.

Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο

Ιδιαίτερα έναντι των μεγαλύτερης ηλικίας πολιτών ή/και των αλλοδαπών που χρειάζεται μεγαλύτερη επεξήγηση (λόγω δυσκολότερης κατανόησης) οι υπάλληλοι του ΟΑΕΔ σύμφωνα με τους πολίτες δεν δείχνουν την αντίστοιχη προσοχή και υπομονή



Το γεγονός αυτό σε ένα βαθμό είναι κατανοητό από τους πολίτες ιδιαίτερα όσο αφορά τους αλλοδαπούς που προσπαθούν να παρακάμψουν τυχόν ελλείψεις στα δικαιολογητικά τους με πρόφαση την έλλειψη κατανόησης.

Όμως στις περιπτώσεις μεγαλύτερης ηλικίας πολιτών που αντιμετωπίζουν πρόβλημα Ανεργίας η μη σωστή αντιμετώπιση δημιουργεί πολύ αρνητικές στάσεις σε όλους τους πολίτες.

Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης όσο αφορά την επαφή σε προσωπικό επίπεδο, βρίσκεται σε σχετικά θετικά επίπεδα.



Ταχύτητα Εξυπηρέτησης

Ενδεικτικός Μέσος Όρος 1-5 : 3,3

Θεωρείται μία από τις παραμέτρους αξιολόγησης που έχουν βελτιωθεί τα τελευταία χρόνια, λόγω της καθοδήγησης των πολιτών από την υποδοχή καθώς και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τον Ιστότοπο του Οργανισμού.

Παρόλα αυτά υπάρχουν ακόμη και σήμερα καθυστερήσεις, κυρίως σε περιόδους αιχμής αλλά και σε υποκαταστήματα με μεγάλη επισκεψιμότητα κυρίως αλλοδαπών.

Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο



Γραφειοκρατία

Ενδεικτικός Μέσος Όρος 1-5 : 2,9

Κλίμακα 5-1

Δεν υπάρχει καθόλου 5, Δεν υπάρχει τόσο 4,
Υπάρχει σε μέτριο βαθμό 3, Υπάρχει σε αρκετό
βαθμό 2, Υπάρχει σε μεγάλο βαθμό 1

Η γραφειοκρατία αξιολογείται σε μέτρια επίπεδα αλλά αποτελεί την παράμετρο με την χαμηλότερη αξιολόγηση όσο αφορά την Επαφή σε προσωπικό επίπεδο.

Οι πολίτες θεωρούν ότι έχει βελτιωθεί το πρόβλημα σήμερα αλλά παραμένει σημαντικό. Αυτό που δημιουργεί τις αρνητικότερες στάσεις στους πολίτες είναι η ζήτηση δικαιολογητικών άλλων δημοσίων φορέων που θα μπορούσαν να παρέχονται Online υπηρεσιακά καθώς και η απαίτηση για έγγραφα και όχι για ηλεκτρονική ταχυδρόμηση των δικαιολογητικών.

Η ύπαρξη σε κάποια υποκαταστήματα κοινόχρηστου υπολογιστή με δυνατότητα έκδοσης – εκτύπωσης δικαιολογητικών και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποτελούν θετική εξέλιξη στην μείωση της γραφειοκρατίας.



Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο

Η αξιολόγηση του τελικού αποτελέσματος όσο αφορά την επαφή σε προσωπικό επίπεδο, βρίσκεται σε θετικά επίπεδα. Αυτό αφορά κυρίως την επαφή για πιο απλές εργασίες, όπως εγγραφή στα μητρώα, έκδοση κάρτας ανεργίας κλπ.



Οι πολίτες αναφέρουν ότι η ενημέρωση μέσω του Ιστότοπου του Οργανισμού καθώς και η καθοδήγηση από την υποδοχή έχουν αυξήσει την αποτελεσματικότητα της επαφής.

Η αξιολόγηση μειώνεται όταν οι πολίτες σκέφτονται την επαφή τους με τον Οργανισμό για θέματα εξεύρεσης εργασίας.

Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο



Έχει περισσότερες χειρωνακτικές και ανειδίκευτες δουλειές και λιγότερο με πτυχία

Μόνο τα κοινωφελή προγράμματα μέσω ΕΕ – συγκεκριμένο χρονικό διάστημα – στο δημόσιο – συμπληρωματικές δουλειές – υποστηρικτικός υπάλληλος – καθαριστής – οδηγός

Οι πολίτες – ιδιαίτερα όσοι έχουν υψηλότερη μόρφωση και αναζητούν εργασίες αντίστοιχου επιπέδου – αξιολογούν σε χαμηλά επίπεδα τον ΟΑΕΔ όσο αφορά την αποτελεσματικότητα του στην εξεύρεση εργασίας.

Θεωρούν ότι στον ΟΑΕΔ μπορεί να βρει κάποιος χειρωνακτικές εργασίες χαμηλού μισθολογικού επιπέδου ή προγράμματα εργασίας στο Δημόσιο περιορισμένου χρόνου και σε πιο βοηθητικές – υποστηρικτικές θέσεις (καθαριστές – οδηγούς κλπ.)

Δεν συνδέουν τον ΟΑΕΔ με μεγάλες εταιρείες ούτε με εργασίες υψηλότερου μορφωτικού και μισθολογικού επιπέδου.

Αξιολόγηση Επαφής σε προσωπικό επίπεδο



Δεν φταίει ο εργασιακός σύμβουλος – ο ΟΑΕΔ δεν έχει πολλές δουλειές για πτυχιούχους ή γενικά καλύτερες δουλειές

Δεν βοηθάει σε κάτι στην ουσία. Απλά σε τακτοποιεί σε μία κατηγορία

Ο ρόλος του εργασιακού συμβούλου για τους πολίτες θεωρείται θετικός αλλά μικρότερης τελικά σημαντικότητας στην εξεύρεση εργασίας

Θεωρούν ότι ο εργασιακός σύμβουλος έχει περιορισμένο ρόλο – διεκπεραίωσης- χωρίς σημαντική συμβολή στην εξεύρεση εργασίας.

Το γεγονός αυτό, το μεγαλύτερο μέρος των πολιτών δεν το αποδίδουν στην «ανεπάρκεια» του εργασιακού συμβούλου αλλά στην έλλειψη ισχυρής σύνδεσης του Οργανισμού με την αγορά εργασίας κυρίως τις μεγάλες εταιρείες.

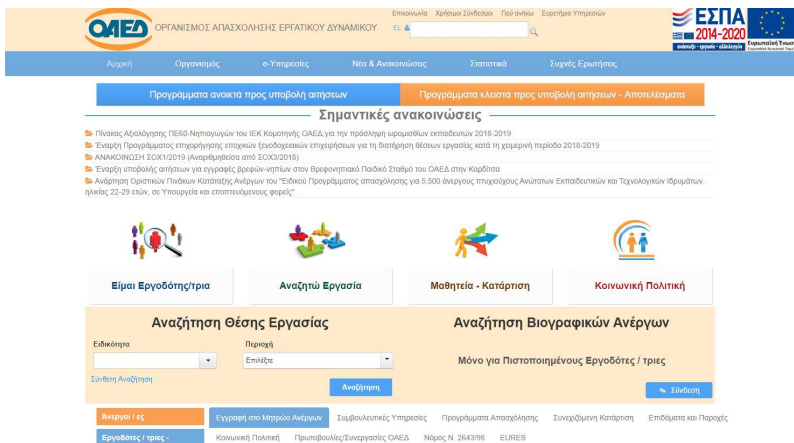
Αξιολόγηση Επαφής με τον Ιστότοπο

Ο Ιστότοπος του Οργανισμού όσο αφορά το πληροφοριακό μέρος αξιολογείται αρκετά θετικά από τους πολίτες.

Θεωρείται σχετικά απλός και κατανοητός ενώ έχει πολλές πληροφορίες που μπορούν να καλύψουν το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών των πολιτών.

Επίσης οι πολίτες με μεγαλύτερη εμπειρία με τον Ιστότοπο αναφέρουν ότι έχει βελτιωθεί σημαντικά σε σχέση με το παρελθόν τόσο σε ευκολία όσο και σε επάρκεια πληροφοριών.

Το μόνο λιγότερο θετικό που αναφέρεται από μέρος των πολιτών είναι ότι είναι λιγότερο mobile friendly.



Συνολικά από το Πληροφοριακό Μέρος

Ενδεικτικός Μέσος Όρος 1-5 : 3,7

*Ενδεικτικός Μέσος Όρος στα πλαίσια Ποιοτικής έρευνας (1 το χαμηλότερο και 5 το υψηλότερο) (5- πολύ θετική, 4 αρκετά θετική, 3 ούτε θετική/ ούτε αρνητική, 2 αρκετά αρνητική, 1 πολύ αρνητική)



Αξιολόγηση Επαφής με τον Ιστότοπο

Η Δομή και η Ευκολία του Ιστότοπου του Οργανισμού όσο αφορά το πληροφοριακό μέρος επίσης αξιολογείται αρκετά θετικά από τους πολίτες.

Θεωρείται ότι είναι σωστά δομημένος και μπορείς σχετικά εύκολα να περιηγηθείς και να αναζητήσεις την πληροφορία που θέλεις.

Παρόλα αυτά οι πολίτες θεωρούν ότι χρειάζεται συνεχής βελτίωση καθώς ο όγκος των πληροφοριών είναι πολύ μεγάλος και ιδιαίτερα για πολίτες με μικρότερη ευχέρεια και μικρότερη εμπειρία στους «όρους» που χρησιμοποιούνται η αναζήτηση πληροφοριών μπορεί να είναι πιο δύσκολη.

The screenshot displays the OIAED website interface. At the top, there is a navigation bar with the OIAED logo and the text 'ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ'. Below this, there are several menu items: Αρχική, Οργανισμός, e-Υπηρεσίες, Νέα & Ανακοινώσεις, Στατιστικά, and Σελίδες Ερωτήσεων. A secondary navigation bar highlights 'Προγράμματα ανοικτά προς υποβολή αιτήσεων' and 'Προγράμματα κλειστά προς υποβολή αιτήσεων - Αποπλήρωση'. The main content area features a section titled 'Σημαντικές ανακοινώσεις' with a list of news items. Below this, there are four icons representing different services: 'Είμαι Εργοδότης/τρια', 'Αναζητώ Εργασία', 'Μοθητεία - Κατάρτιση', and 'Κοινωνική Πολιτική'. The 'Αναζήτηση Θέσης Εργασίας' section includes dropdown menus for 'Εδαφότητα' and 'Περιοχή', and a search button. The 'Αναζήτηση Βιογραφικών Ανέργων' section has a search button and a filter for 'Μόνο για Πιστοποιημένους Εργοδότες / τριες'. At the bottom, there is a footer with various links and contact information.

Αξιολόγηση Επαφής με τον Ιστότοπο

Η Πληρότητα του Ιστότοπου του Οργανισμού όσο αφορά το πληροφοριακό μέρος επίσης αξιολογείται αρκετά θετικά από τους πολίτες.

Θεωρείται ότι έχει υψηλή επάρκεια όσο αφορά τις πληροφορίες που χρειάζεται ο πολίτης για κάθε περίπτωση που έρχεται σε επαφή με τον Οργανισμό.

Παρόλα αυτά οι πολίτες θεωρούν ότι για πολίτες μεγαλύτερης ηλικίας με μικρότερη ευχέρεια και μικρότερη εμπειρία ο μεγάλος όγκος πληροφοριών μπορεί να οδηγήσει σε δυσκολία εύρεσης της συγκεκριμένης πληροφορίας που αναζητούν.

Επίσης οι πολίτες σημειώνουν ότι υπάρχει ανάγκη για αναγραφή περισσότερων λεπτομερειών στις αναρτώμενες εργασίες

The screenshot shows the homepage of the OIAED (National Institute for Employment and Vocational Training) website. At the top, there is a navigation bar with the OIAED logo and the text 'ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ'. Below this, there are several menu items: 'Αρχική', 'Οργανισμός', 'e-Υπηρεσίες', 'Νέα & Ανακοινώσεις', 'Στατιστικά', and 'Συχνές Ερωτήσεις'. A search bar is also present. The main content area features a section titled 'Σημαντικές ανακοινώσεις' with several news items. Below this, there are four main service categories: 'Είμαι Εργοδότης/τρια', 'Αναζητώ Εργασία', 'Μοθητεία - Κατάρτιση', and 'Κοινωνική Πολιτική'. The 'Αναζητήση Θέσης Εργασίας' section includes a search form with fields for 'Ειδιότητα', 'Περιοχή', and 'Επίπεδο', and a 'Μόνο για Πιστοποιημένους Εργοδότες / τριες' filter. At the bottom, there is a footer with various contact and service links.



Αξιολόγηση Επαφής με τον Ιστότοπο



Ο Ιστότοπος του Οργανισμού όσο αφορά τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες αξιολογείται αρκετά έως πολύ θετικά από τους πολίτες – παρουσιάζουν τον υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης..

Οι πολίτες με μεγαλύτερη εμπειρία με τον Ιστότοπο αναφέρουν ότι και αυτό το μέρος έχει βελτιωθεί σημαντικά σε σχέση με το παρελθόν τόσο σε ευκολία όσο και σε επάρκεια υπηρεσιών που παρέχονται ενώ συνεχώς εξελίσσεται.

Συνολικά από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Μέσος Όρος 1-5 : 3,9

Συνολικά θεωρείται ως ένα κομμάτι του Οργανισμού που έχει πολύ θετική συνεισφορά στην συνολική Εικόνα και την καλύτερη Συνολική λειτουργία του – αποσυμφόρηση υποκαταστημάτων και τηλεφωνικού κέντρου.

*Ενδεικτικός Μέσος Όρος στα πλαίσια Ποιοτικής έρευνας (1 το χαμηλότερο και 5 το υψηλότερο) (5- πολύ θετική, 4 αρκετά θετική, 3 ούτε θετική/ ούτε αρνητική, 2 αρκετά αρνητική, 1 πολύ αρνητική)



Αξιολόγηση Επαφής με τον Ιστότοπο

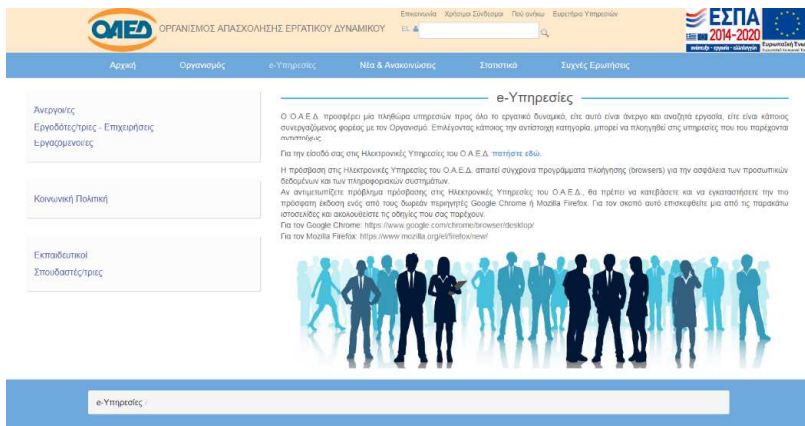
The screenshot shows the website of the OIAED (Organization for the Development of the Agricultural Sector). The header includes the OIAED logo, the text 'ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ', and the ESPA 2014-2020 logo. The navigation menu includes 'Αρχική', 'Οργανισμός', 'e-Υπηρεσίες', 'Νέα & Ανακοινώσεις', 'Στατιστικά', and 'Σχετικά Ερωτήματα'. The main content area is titled 'e-Υπηρεσίες' and contains a search bar, a list of services (Ανταλλαγές, Εργοδότης/ητριας - Επιχειρήσεις, Εργοζώνη/ητριες, Κοινωνική Πολιτική, Εκπαιδευτικά Σπουδαστή/ητριες), and a large image of a diverse group of people in business attire.

Η Δομή και η Ευκολία του Ιστότοπου του Οργανισμού όσο αφορά τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες επίσης αξιολογείται θετικά από τους πολίτες.

Θεωρείται αρκετά απλοποιημένος – ξεκάθαρος – εύκολος στο να αναζητήσει ο πολίτης την υπηρεσία που αναζητά.

Ως περαιτέρω βελτίωση οι πολίτες θα περίμεναν από το συγκεκριμένο κομμάτι να γίνει πιο προσωποποιημένο – να συνδεθεί το περιεχόμενο που προβάλλεται με το προφίλ του πολίτη.

Αξιολόγηση Επαφής με τον Ιστότοπο



Η Πληρότητα του Ιστότοπου του Οργανισμού όσο αφορά τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες επίσης αξιολογείται θετικά από τους πολίτες

Θεωρείται ότι έχει υψηλή επάρκεια όσο αφορά τις τις υπηρεσίες που παρέχονται όμως θα μπορούσε να περιλαμβάνει το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται από τον Οργανισμό ούτως ώστε να μειωθεί περαιτέρω η ανάγκη για επίσκεψη στα υποκαταστήματα.

Επίσης αναφέρεται ότι η λειτουργία ανάκτησης κωδικών είναι δυσκολότερη σε σχέση με το τι έχουν μάθει οι πολίτες από άλλους Ιστότοπους.

Προσδοκίες από τον ΟΑΕΔ

Τηλεφωνική Επαφή



- Ισχυρότερη επικοινωνία του 5ψήφιου αριθμού επικοινωνίας
- Αποσαφήνιση της χρέωσης κλήσης του 5ψήφιου αριθμού επικοινωνίας
 - Μείωση του χρόνου αναμονής
- Ενημερωτικό μήνυμα στα τηλέφωνα των υποκαταστημάτων που να παραπέμπουν τους πολίτες στο 5ψήφιο αριθμό επικοινωνίας

Προσωπική Επαφή



- Καλύτερη εκπαίδευση των υπαλλήλων όσο αφορά την συμπεριφορά και την αντιμετώπιση των πολιτών
 - Διεύρυνση σε όλα τα υποκαταστήματα της ύπαρξης κοινόχρηστων υπολογιστών για την έκδοση δικαιολογητικών
 - Καλύτερη εκπαίδευση των εργασιακών συμβούλων για την όσο το δυνατόν πιο ουσιαστική συνεισφορά τους (ενημέρωση για προσεχή προγράμματα – συμβουλές κλπ)
- Πιο επαγγελματικό περιβάλλον – τακτοποίηση – αφαίρεση πινάκων ανακοινώσεων με χειρόγραφες αγγελίες κλπ.

Ιστότοπος



- Πιο Mobile friendly περιβάλλον σε όλα τα μέρη
- Επέκταση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
- Πιο ενεργή παρουσία στα Social Media – πιο ενεργή παρουσία και στο LinkedIn
- Εκμετάλλευση νέων υπηρεσιών – Mobile apps
- Πιο προσωποποιημένη πληροφόρηση – ειδοποιήσεις - emails
- Αναγραφή περισσότερων λεπτομερειών στις αναρτώμενες εργασίες
- Πιο έγκαιρη ανάρτηση προγραμμάτων

Προσδοκίες από τον ΟΑΕΔ

Κάρτα Ανεργίας



- Πιο σημαντικές εκπτώσεις κυρίως σε είδη πρώτης ανάγκης και σε ευρύτερο δίκτυο καταστημάτων – π.χ. Super Market, επιχειρήσεις εστίασης
- Εμφάνιση κάρτας ανεργίας σαν pre paid για να δείχνεται άνετα από τους ανέργους

Σεμινάρια



- Σεμινάρια που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς εργασίας – Social Media – Digital Marketing κλπ.
 - Σεμινάρια αλλαγής καριέρας για εργαζόμενους σε κλάδους με φθίνουσα πορεία
- Σεμινάρια πιστοποίησης επαγγέλματος - αρτοποιός – υδραυλικός κλπ.
- Επιμόρφωση για κατάρτιση βιογραφικού – αντιμετώπιση συνέντευξης

Εργασία



- Μεγαλύτερη σύνδεση με την αγορά εργασίας – κυρίως μεγαλύτερες εταιρίες
- Κίνητρα για να ενδιαφερθούν εργοδότες υψηλότερου κύρους
- Πιο εξειδικευμένα ηλικιακά και σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο προγράμματα εργασίας
- Ενημέρωση και για προγράμματα εκτός ΟΑΕΔ – Δημοσίου και ΔΕΚΟ

Σύνοψη & Συμπεράσματα

Επικοινωνία



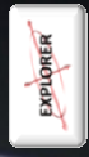
Αλλαγή Εικόνας Οργανισμού

- Επικοινωνία των αλλαγών που έχουν συντελεστεί στον ΟΑΕΔ
- Επικοινωνία πιο σύγχρονης Εικόνας με την χρήση νέων τεχνολογιών – νέοι τρόποι επικοινωνίας με τους πολίτες – νέοι τρόποι παροχής υπηρεσιών και πληροφόρησης – Social Media – κλπ.
- Επικοινωνία νέου ρόλου του ΟΑΕΔ από πάροχος επιδομάτων σε Οργανισμό στήριξης των Αέργων – κατάρτισης τους και βοήθειας στην εξεύρεση εργασίας
- Επικοινωνία μέτρων στήριξης και δικαιωμάτων με τρόπο που να απενοχοποιεί την Ανεργία



www.oiaed.gr / Αρσινόου 1 / Αθήνα 11527 / Τηλέφωνο: 210 7723400 / E-mail: info@oiaed.gr

Σύνοψη & Συμπεράσματα



Σύνοψη & Συμπεράσματα

Η Εικόνα του ΟΑΕΔ σήμερα παρουσιάζει στους πολίτες σαφή σημεία βελτίωσης. Οι πολίτες θεωρούν ότι ο Οργανισμός σήμερα έχει βελτιωθεί – εξελιχθεί, σε σχέση με το παρελθόν, παρέχοντας καλύτερες και λιγότερο χρονοβόρες υπηρεσίες στους πολίτες. Συνολικά τα στοιχεία που αναφέρουν αυθόρμητα οι πολίτες ότι τους δημιουργούν θετικότερη εντύπωση και ενισχύουν την εικόνα του Οργανισμού είναι: οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες καθώς και η υποδοχή που υπάρχει πλέον στα υποκαταστήματα - και επιταχύνει τις διαδικασίες και για όσους το γνωρίζουν το τηλεφωνικό Κεντρο

Το βασικό θέμα του Οργανισμού σήμερα σύμφωνα με τους πολίτες είναι ότι λειτουργεί περισσότερο ως διεκπεραιωτικό όργανο παροχής επιδομάτων (και όχι μόνο ανεργίας) και λιγότερο ως μέσο ουσιαστικής μείωσης της Ανεργίας, συνδέεται λιγότερο με δράσεις που θα βοηθήσουν τους ανέργους να βρουν την επόμενη μόνιμη εργασία τους.

Ο ΟΑΕΔ δεν συνδέεται με πολλαπλότητα θέσεων εργασίας που να ανταποκρίνονται σε διαφορετικά προσόντα ανέργων – δεν συνδέεται ισχυρά με μεγάλες εταιρείες ούτε με θέσεις εργασίας υψηλότερου κύρους (που να απευθύνονται σε ανέργους υψηλότερου μορφωτικού επιπέδου)



Υπάρχει ανάγκη ενίσχυσης των δεσμών με την αγορά Εργασίας τόσο σε επίπεδο σχέσεων με εταιρείες – εργοδότες υψηλότερου κύρους όσο και με την κατάρτιση επιμορφωτικών προγραμμάτων (Σεμιναρίων) που να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες της Αγοράς.



Σύνοψη & Συμπεράσματα

Τηλεφωνική Επαφή



Η εξυπηρέτηση μέσω τηλεφωνικής επαφής δεν αξιολογείται υψηλά. Η χαμηλότερη αξιολόγηση οφείλεται στον χρόνο αναμονής (που επηρεάζει σαφώς και τον χρόνο εξυπηρέτησης) και λιγότερο στην συμπεριφορά των υπαλλήλων του Οργανισμού

Συνολικά υπάρχει μία σύγχυση στους πολίτες αναφορικά με το τηλεφωνικό κέντρο του Οργανισμού. Οι πολίτες γενικά δεν γνωρίζουν που θα πρέπει να απευθυνθούν – σε τηλέφωνο του υποκαταστήματος της περιοχής τους ή στο 5ψήφιο (για όσους το γνωρίζουν)-Call Center. Επίσης υπάρχει σύγχυση για το κόστος τηλεφώνου στο 5ψήφιο νούμερο του Οργανισμού – επηρεαζόμενοι από τις διάφορες τηλεφωνικές υπηρεσίες επί πληρωμή που επίσης έχουν 5ψήφιο νούμερο.

Όσοι έχουν έρθει σε επαφή με το 5ψήφιο νούμερο-Call Center του Οργανισμού αξιολογούν πολύ πιο θετικά την επαφή –και όσο αφορά τον χρόνο αναμονής, την ταχύτητα εξυπηρέτησης, αλλά και την συνολική εξυπηρέτηση

Υπάρχει ανάγκη βελτίωση της εξυπηρέτησης που παρέχεται μέσω τηλεφωνικής επαφής κυρίως σε ενημερωτικό επίπεδο – ισχυρή και σαφής επικοινωνία του 5ψήφιου αριθμού –Call Center-και του Ιστότοπου ως εναλλακτικό μέσο ενημέρωσης

Σύνοψη & Συμπεράσματα

Προσωπική Επαφή



Η εξυπηρέτηση μέσω προσωπικής επαφής αξιολογείται θετικά από τους πολίτες.

Θεωρούν ότι σε γενικές γραμμές υπάρχει βελτίωση σε σχέση με το παρελθόν κυρίως λόγω της υποδοχής και καθοδήγησης τους εντός του υποκαταστήματος, της ύπαρξης υπολογιστή που μπορεί να εξυπηρετηθεί το κοινό, της μερικής αποσυμφόρησης λόγω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών γενικά και σε μικρότερο βαθμό όσο αφορά την συμπεριφορά και την κατάρτιση των υπαλλήλων.

Πάντως αναφέρουν ότι υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση από υποκατάστημα σε υποκατάστημα τόσο όσο αφορά τον χώρο – την καθοδήγηση – τις επιπλέον υπηρεσίες που παρέχονται όσο και αναφορικά με την συμπεριφορά και κατάρτιση των υπαλλήλων.

Ο ΟΑΕΔ αξιολογείται από τους πολίτες ότι βρίσκεται σε θετική πορεία όσον αφορά την εξυπηρέτηση. Υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης του προσωπικού όσον αφορά την συμπεριφορά, διεύρυνση του μέτρου των κοινόχρηστων υπολογιστών και ενίσχυση του Ιστότοπου (ως μέσο αποσυμφόρησης των υποκαταστημάτων)

Σύνοψη & Συμπεράσματα

Ιστότοπος

The screenshot displays the homepage of the OAEΔ (Organization for the Development of the Labor Market). The header includes the OAEΔ logo and the text 'ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ'. Navigation tabs include 'Αρχική', 'Οργανισμός', 'e-Υπηρεσίες', 'Νέα & Ανακοινώσεις', 'Στατιστικά', and 'Ευχές Εργαζομένων'. Below the header, there are sections for 'Προγράμματα ανοικτά προς υποβολή αιτήσεων' and 'Προγράμματα κλειστά προς υποβολή αιτήσεων - Αποτελέσματα'. A 'Σημαντικές ανακοινώσεις' section lists several news items. Below this, there are four icons representing 'Είμαι Εργοδότητρια', 'Αναζητώ Εργασία', 'Μαθητεία - Κατάρτιση', and 'Κοινωνική Πολιτική'. At the bottom, there are search filters for 'Αναζήτηση Θέσης Εργασίας' and 'Αναζήτηση Βιογραφικών Ανέργων', along with a footer containing contact information and social media links.

Ο Ιστότοπος του Οργανισμού συνολικά αξιολογείται σε θετικά επίπεδα από τους πολίτες, ιδιαίτερα το κομμάτι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Θεωρείται ότι παρουσιάζει συνεχή βελτίωση ενώ χαρακτηρίζεται από σημαντική επάρκεια τόσο σε πληροφοριακό υλικό όσο και σε παρεχόμενες υπηρεσίες.

Από την άλλη πλευρά υπάρχει περιθώριο βελτίωσης της ευκολίας πρόσβασης και αναζήτησης πληροφοριών κυρίως για τους πολίτες με μικρότερη ευχέρεια.

Η συνεχής βελτίωση και διεύρυνση των δυνατοτήτων του Ιστότοπου του Οργανισμού είναι πολύ σημαντική καθώς αποτελεί ένα κομμάτι του Οργανισμού που έχει πολύ θετική συνεισφορά στην συνολική Εικόνα και την καλύτερη Συνολική λειτουργία του – αποσυμφόρηση υποκαταστημάτων και τηλεφωνικού κέντρου

Εμπιστευτικό



Β. Έρευνα σε Εργαζομένους ΟΑΕΔ



Ιούνιος 2018



Β. Έρευνα σε Εργαζομένους ΟΑΕΔ Ποσοτική Έρευνα



Εξέταση των Στάσεων και Απόψεων των Εργαζομένων του ΟΑΕΔ έναντι του Οργανισμού

- Διερεύνηση της αντίληψης αλλαγών στον Οργανισμό τα τελευταία χρόνια
- Αξιολόγηση των αλλαγών που έχουν συντελεστεί στον Οργανισμό

Β. Έρευνα σε Εργαζομένους ΟΑΕΔ Ερευνητική Μεθοδολογία

Ποσοτική Έρευνα σε
Εργαζομένους



Προσωπικές συνεντεύξεις

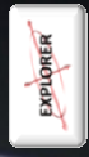


Δείγμα 250



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ / ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ»
ΜΕΣΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ»

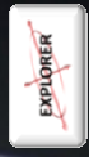
Κύρια Ευρήματα





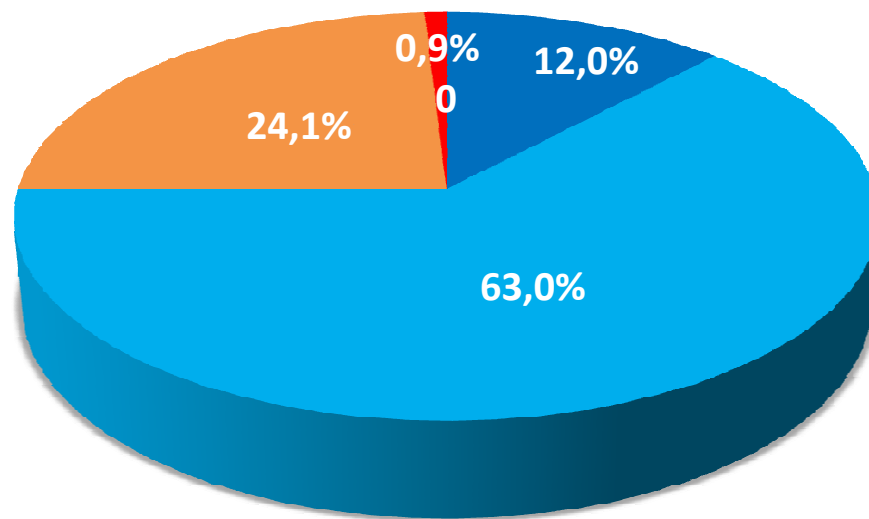
www.oiaed.gr / Αρκαδίου 1 / Αθήνα 11527 / Τηλέφωνο: 210 7723400 / Φαξ: 210 7723401 / Email: info@oiaed.gr

Γενικές Στάσεις για τον Οργανισμό



Αξιολόγηση Λειτουργίας Οργανισμού Συνολικά

Πείτε μου σας παρακαλώ, πως θα κρίνατε σήμερα την λειτουργία του Οργανισμού συνολικά;



Μέσος Όρος 1-5 :	3.9
Top Box :	12.0%
Top 2 Boxes :	75.0%
Bottom 2 Boxes :	0.9%

Η Συνολική Λειτουργία του Οργανισμού αξιολογείται θετικά από τους εργαζομένους του

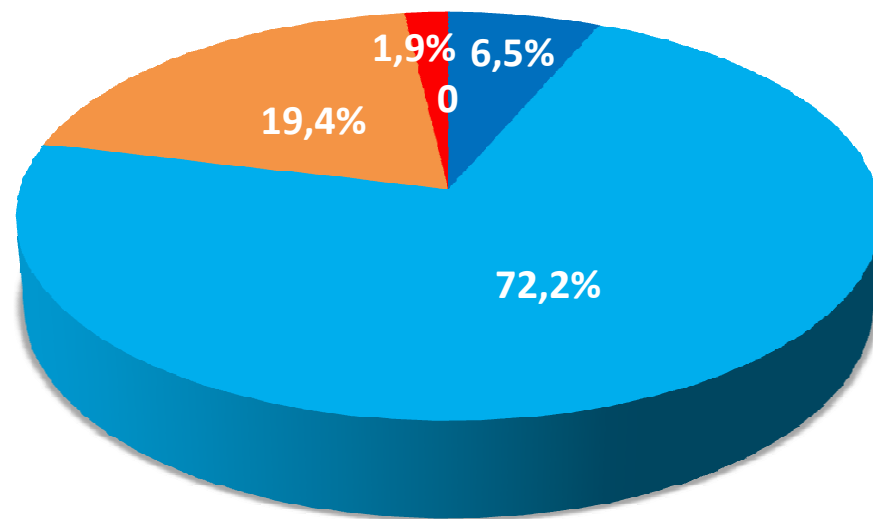
■ Πολύ θετικά ■ Αρκετά θετικά ■ Μέτρια ■ Αρκετά αρνητικά ■ Πολύ αρνητικά

Κλίμακα 1-5

Πολύ θετικά 5, Αρκετά Θετικά 4, Μέτρια 3, Αρκετά Αρνητικά 2, Πολύ αρνητικά 1

Αξιολόγηση Επίπεδου Εξυπηρέτησης

Πείτε μου σας παρακαλώ, πως θα κρίνατε το επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει ο Οργανισμός στους πολίτες σήμερα;



Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	6.5%
Top 2 Boxes :	78.7%
Bottom 2 Boxes :	1.9%

Το επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει ο Οργανισμός στους πολίτες σήμερα θεωρείται αρκετά υψηλό από τους εργαζομένους του

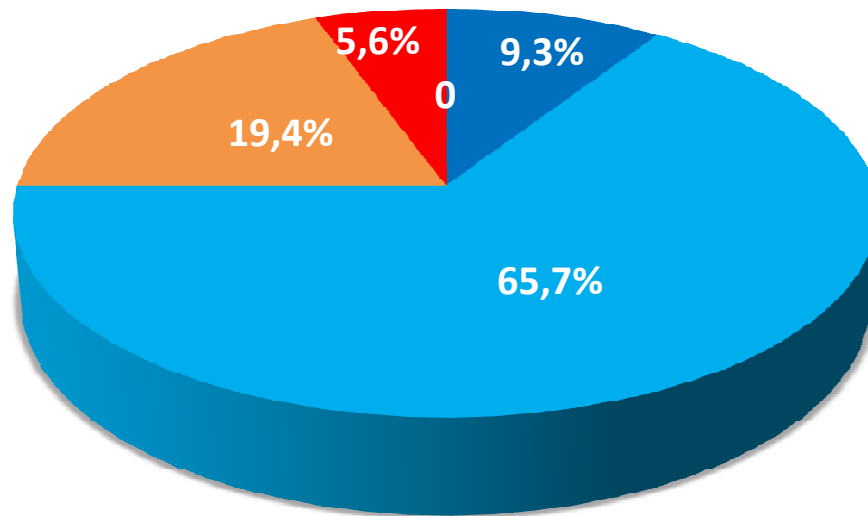
■ Πολύ υψηλό ■ Αρκετά υψηλό ■ Μέτριο ■ Αρκετά χαμηλό ■ Πολύ χαμηλό

Κλίμακα 1-5

Πολύ υψηλό 5, Αρκετά Υψηλό 4, Μέτριο 3, Αρκετά Χαμηλό 2, Πολύ χαμηλό 1

Αξιολόγηση Ανταπόκρισης στις Ανάγκες των Πολιτών

Πείτε μου σας παρακαλώ, κατά πόσο πιστεύετε ότι σήμερα ο Οργανισμός ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών;



Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	9.3%
Top 2 Boxes :	75.0%
Bottom 2 Boxes :	5.6%

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν στο μεγαλύτερο μέρος τους ότι ο Οργανισμός ανταποκρίνεται αρκετά στις ανάγκες των πολιτών

■ Πάρα πολύ ■ Αρκετά ■ Μέτρια ■ Λίγο ■ Καθόλου

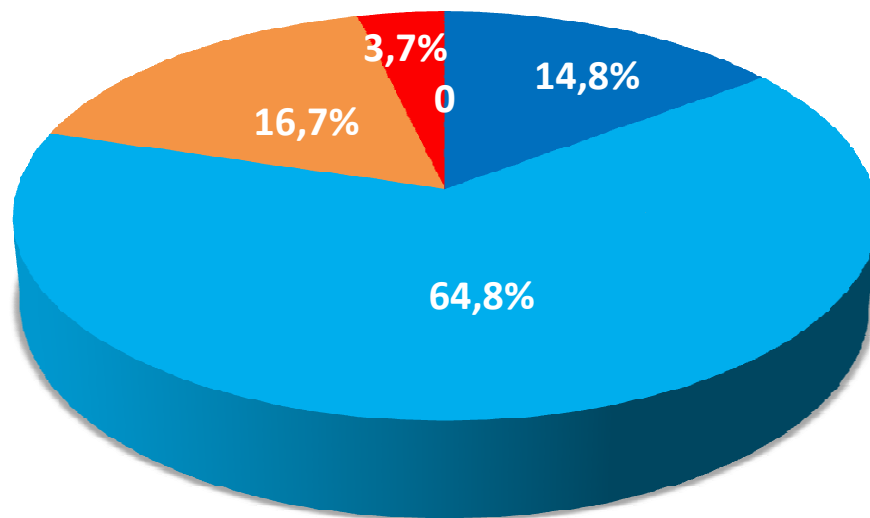
Κλίμακα 1-5

Πάρα Πολύ 5, Αρκετά 4, Μέτρια 3, Λίγο 2, Καθόλου 1



Ο Οργανισμός Συμβαδίζει με τις Εξελίξεις της Εποχής

Πείτε μου σας παρακαλώ, κατά πόσο πιστεύετε ότι σήμερα ο Οργανισμός συμβαδίζει με τις εξελίξεις της εποχής;



■ Πάρα πολύ ■ Αρκετά ■ Μέτρια ■ Λίγο ■ Καθόλου

Κλίμακα 1-5

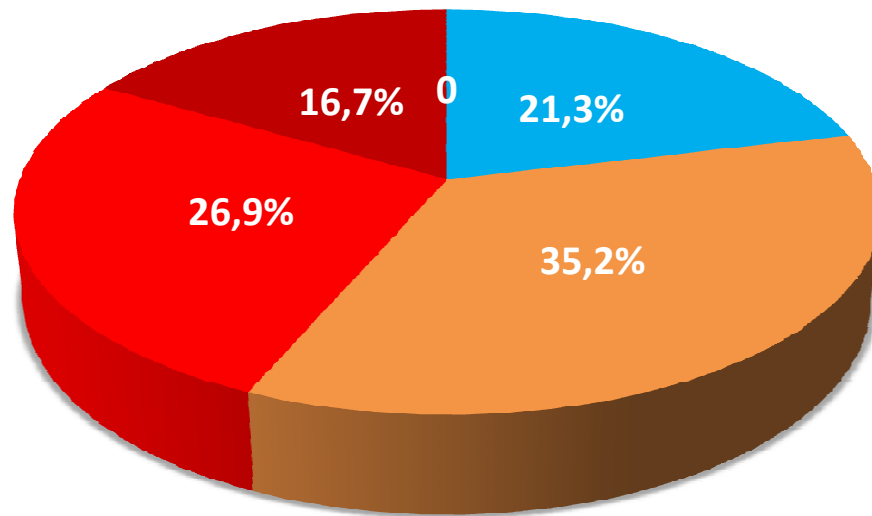
Πάρα Πολύ 5, Αρκετά 4, Μέτρια 3, Λίγο 2, Καθόλου 1

Μέσος Όρος 1-5 :	3.9
Top Box :	14.8%
Top 2 Boxes :	79.6%
Bottom 2 Boxes :	3.7%

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν στο μεγαλύτερο μέρος τους ότι ο Οργανισμός συμβαδίζει αρκετά με τις εξελίξεις της εποχής

Αξιολόγηση Επιπέδου Γραφειοκρατίας

Πείτε μου σας παρακαλώ, πως θα αξιολογούσατε το επίπεδο της γραφειοκρατίας στον Οργανισμό;



- Δεν υπάρχει καθόλου ■ Δεν υπάρχει τόσο
- Υπάρχει σε μέτριο βαθμό ■ Υπάρχει σε αρκετό βαθμό
- Υπάρχει σε μεγάλο βαθμό

Κλίμακα 5-1

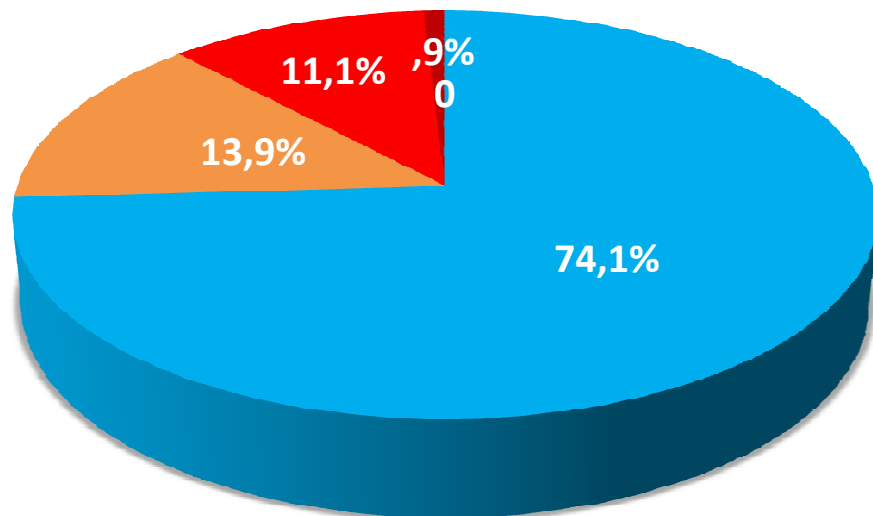
Δεν υπάρχει καθόλου 5, Δεν υπάρχει τόσο 4, Υπάρχει σε μέτριο βαθμό 3,
Υπάρχει σε αρκετό βαθμό 2, Υπάρχει σε μεγάλο βαθμό 1

Μέσος Όρος 1-5 :	2.6
Top Box :	-%
Top 2 Boxes :	21,3%
Bottom 2 Boxes :	43,5%

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι υπάρχει σημαντική γραφειοκρατία στον Οργανισμό.

Αξιολόγηση της Αντίληψης των Πολιτών που Συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ

Κατά την δική σας αντίληψη, πως θα κρίνατε την αντίληψη των πολιτών που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ έναντι του Οργανισμού;



Μέσος Όρος 1-5 :	3.6
Top Box :	*
Top 2 Boxes :	74.1%
Bottom 2 Boxes :	12.0%

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι η αντίληψη των πολιτών που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ σήμερα είναι αρκετά θετική

■ Πολύ θετική ■ Αρκετά θετική ■ Αδιάφορη ■ Αρκετά αρνητική ■ Πολύ αρνητική

Κλίμακα 1-5

Πολύ θετική 5, Αρκετά θετική 4, Αδιάφορη 3, Αρκετά αρνητική 2, Πολύ αρνητική 1



Αξιολόγηση της Αντίληψης των Πολιτών που Συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ

Αιτιολόγηση Απάντησης – Αυθόρμητες Απαντήσεις

Λόγοι θετικών απαντήσεων	
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί τώρα υπάρχει καλύτερη και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών	45,5%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί τώρα υπάρχει ευγένεια και ανταπόκριση	39,4%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί ο ΟΑΕΔ έχει βελτιωθεί μηχανογραφικά /ηλεκτρονικά συστήματα/πληροφορικά	35,4%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί έχει βελτιωθεί ο χρόνος παραμονής τους στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης , δεν υπάρχει πλέον συνωστισμός και τηρούμε τις χρονικές προθεσμίες.	16,2%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί είμαστε πιο ενημερωμένοι και καταρτισμένοι στα θέματα των πολιτών/υπάρχουν εργασιακοί σύμβουλοι και υπάρχει ανταπόκριση στις πληροφορίες και ερωτήσεις τους.	15,2%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί τώρα υπάρχει βελτίωση σε όλους τους τομείς υπηρεσιών του οργανισμού	11,1%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί υπάρχουν περισσότερα προγράμματα ανέργων και ασχολούμαστε με τον καθένα ξεχωριστά	9,1%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί τώρα υπάρχει το site του ΟΑΕΔ -που είναι διευρυμένο, portal - και με τον κλειδάριθμό τους κάνουν όλες τις διαδικασίες	8,1%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί έχει βελτιωθεί με το call center η εξυπηρέτηση του πολίτη	5,1%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί τους παρέχουμε και υποστήριξη για να βγουν στην αγορά εργασίας	5,1%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί υπάρχει προσωπική σχέση με τους ανέργους και τους εργοδότες.	4,0%
Οι πολίτες έχουν θετική άποψη γιατί ασχολούμαι με τις ομαδικές συμβουλευτικές ομάδες και κάνουν οι ίδιοι θετικές αξιολογήσεις του ΟΑΕΔ στο τέλος .	1,0%

Αξιολόγηση της Αντίληψης των Πολιτών που Συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ

Αιτιολόγηση Απάντησης – Αυθόρμητες Απαντήσεις

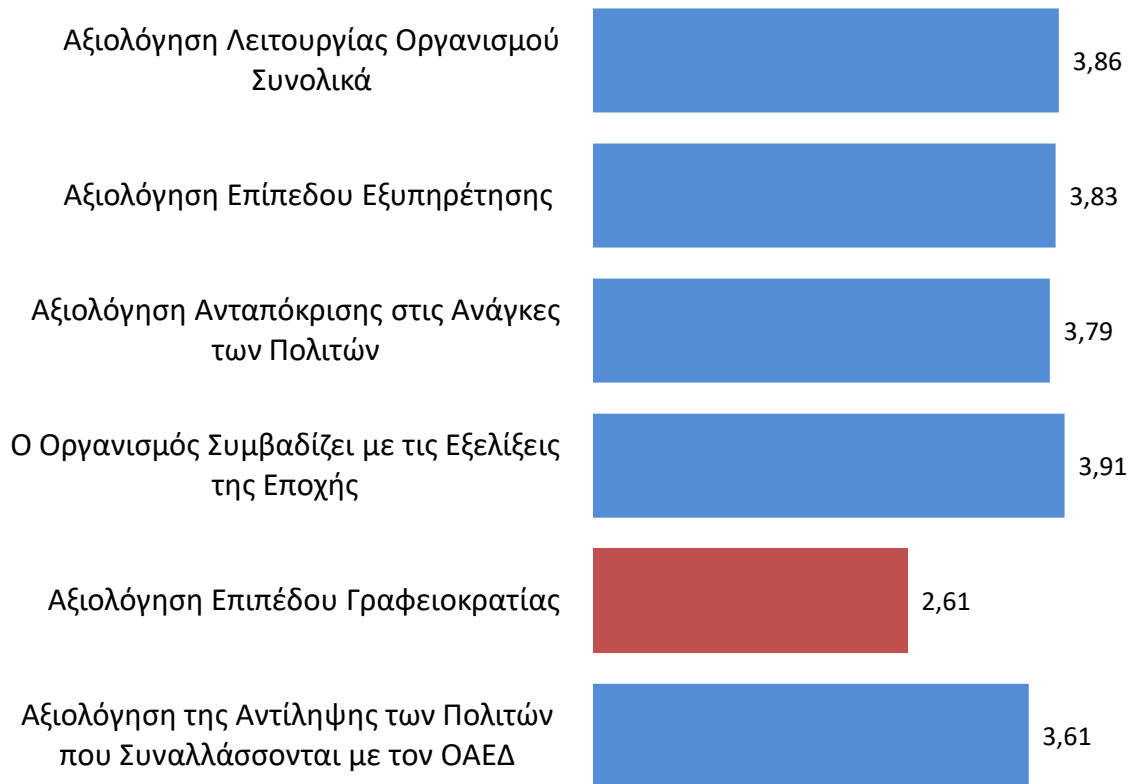
Λόγοι ενδιάμεσων απαντήσεων

Έχουν αδιάφορη άποψη γιατί έχει μειωθεί το διοικητικό προσωπικό και χρειάζεται καλύτερη μηχανογράφηση για την εξυπηρέτηση του πολίτη.	6,1%
Έχουν αδιάφορη άποψη γιατί δεν έχουν γίνει αλλαγές στον ΟΑΕΔ τα τελευταία χρόνια	1,0%
Έχουν αδιάφορη άποψη γιατί στην περιοχή μας καλύπτουμε πολλά άτομα που ασχολούνται με γεωργικές εργασίες.	1,0%

Λόγοι αρνητικών απαντήσεων

Έχουν αρνητική άποψη γιατί υπάρχει ακόμα γραφειοκρατία	10,1%
Έχουν αρνητική άποψη γιατί πιστεύουν πως δεν τους υποστηρίζουμε και δεν ασχολούμαστε με τους πολίτες	8,1%
Έχουν αρνητική άποψη γιατί πιστεύουν πως ανταποκρινόμαστε καλύτερα σε παροχές του ΟΑΕΔ και αδιαφορούμε για την εύρεση εργασίας τους	6,1%
Έχουν αρνητική άποψη γιατί πιστεύουν πως δεν τους εξυπηρετούμε όσο θέλουν αν και έχει εκσυγχρονιστεί ο οργανισμός με ηλεκτρονικά συστήματα για την καλύτερη εξυπηρέτηση τους.	6,1%
Έχουν αρνητική άποψη γιατί πιστεύουν έχει γίνει με την Εστία και τον κοινωνικό τουρισμό φορέας κοινωνικής στήριξης και πολιτικής και λιγότερο σαν εύρεση εργασίας	5,1%
Έχουν αρνητική άποψη γιατί πιστεύουν πως σαν οργανισμός δεν έχει διάθεση καινοτομίας και ευελιξίας και δεν υπάρχει μεθοδολογία όραμα και ενιαία κουλτούρα για να προοδεύσει.	3,0%
Έχουν αρνητική άποψη γιατί υπάρχει προκατάληψη απέναντι στους δημόσιους φορείς αφού δεν γνωρίζουν τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος	3,0%
Έχουν αρνητική άποψη γιατί μόνο το call center βοηθάει κάπως τον πολίτη	1,0%

Γενικές Στάσεις για τον Οργανισμό

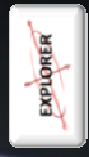


Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ αξιολογούν αρκετά θετικά τον Οργανισμό Το κύριο θέμα σύμφωνα με τους εργαζομένους είναι το επίπεδο Γραφειοκρατίας.



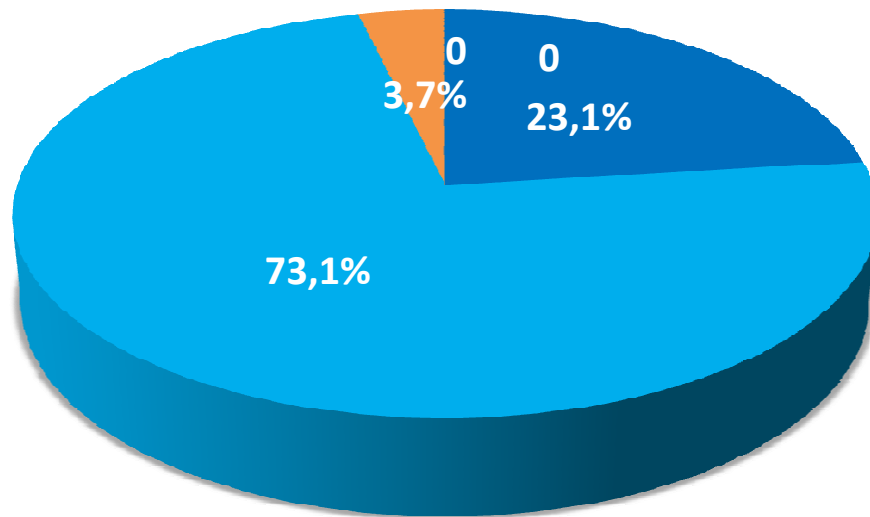
www / Αριστοτέλης / Δελτίο Τύπου / Επίσημη βελόνη αφιερώσει επιδοτούμενο πρόγραμμα

Αντιλαμβανόμενη Εξέλιξη του Οργανισμού



Αξιολόγηση Λειτουργίας του Οργανισμού Σήμερα σε Σχέση με το Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, πως θα κρίνατε την λειτουργία του Οργανισμού συνολικά σήμερα σε σχέση με το παρελθόν;



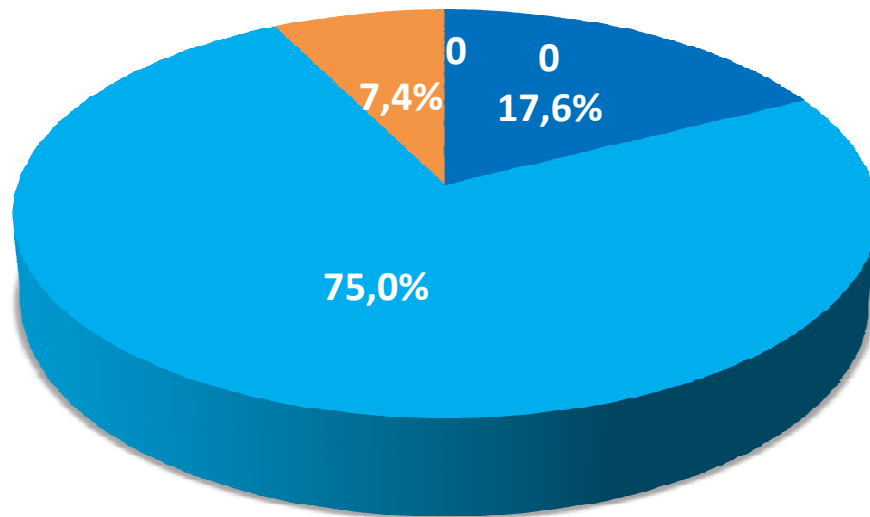
■ Πολύ βελτιωμένη ■ Αρκετά βελτιωμένη ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Χειρότερη ■ Πολύ χειρότερη

Μέσος Όρος 1-5 :	4.2
Top Box :	23.1%
Top 2 Boxes :	96.3%
Bottom 2 Boxes :	*

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι υπάρχει σαφής βελτίωση στην λειτουργία του Οργανισμού συνολικά σήμερα σε σχέση με το παρελθόν

Αξιολόγηση Επίπεδου Εξυπηρέτησης που Παρέχει ο Οργανισμός στους Πολίτες Σήμερα σε Σχέση με το Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, πως θα κρίνατε το επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει ο Οργανισμός στους πολίτες σήμερα σε σχέση με το παρελθόν;



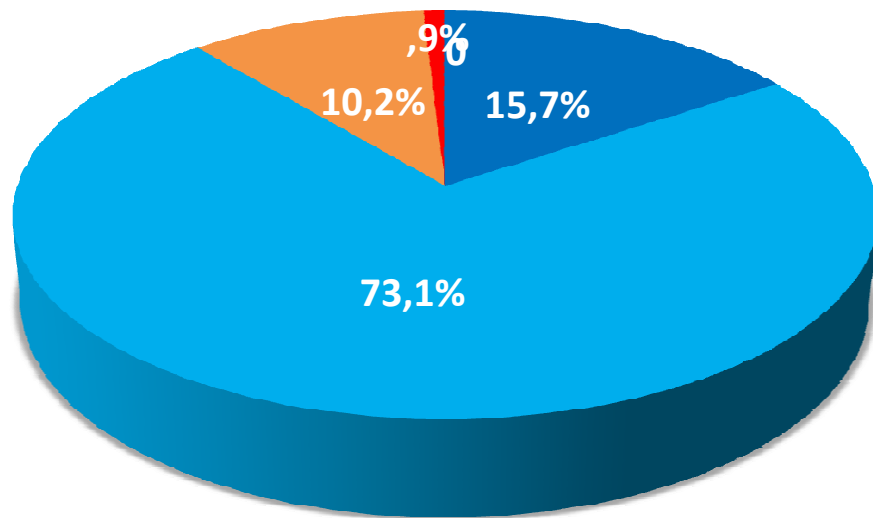
■ Πολύ υψηλότερο ■ Αρκετά υψηλότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Αρκετά χαμηλότερο ■ Πολύ χαμηλότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	4.1
Top Box :	17.6%
Top 2 Boxes :	92.6%
Bottom 2 Boxes :	*

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι το επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει ο Οργανισμός στους πολίτες σήμερα σε σχέση με το παρελθόν είναι από υψηλότερο έως πολύ υψηλότερο

Ο Οργανισμός Ανταποκρίνεται στις Ανάγκες των Πολιτών Περισσότερο από ό,τι στο Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, κατά πόσο πιστεύετε ότι σήμερα ο Οργανισμός ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών περισσότερο από ό,τι στο παρελθόν;



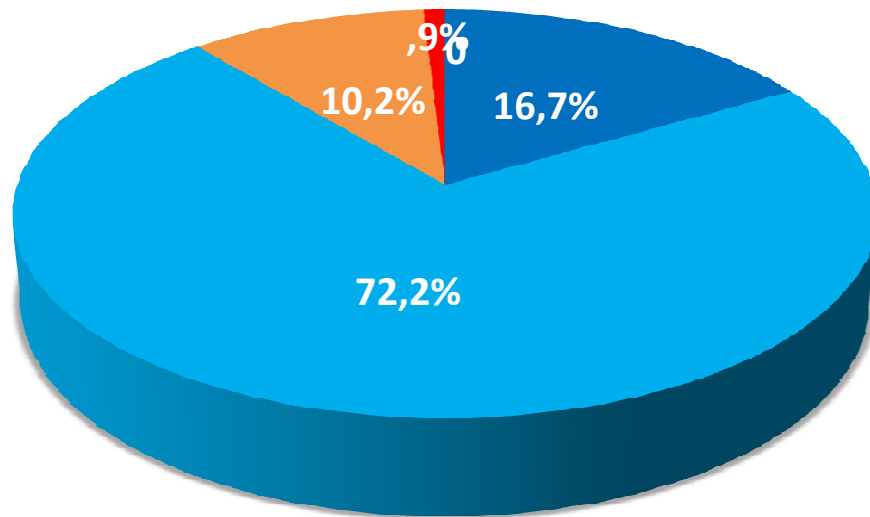
■ Πολύ περισσότερο ■ Περισσότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Λιγότερο ■ Πολύ λιγότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	4.0
Top Box :	15.7%
Top 2 Boxes :	88.9%
Bottom 2 Boxes :	0.9%

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι σήμερα ο Οργανισμός ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών σαφώς περισσότερο από ό,τι στο παρελθόν

Ο Οργανισμός Συμβαδίζει με τις Εξελίξεις της Εποχής Περισσότερο από ότι στο Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, κατά πόσο πιστεύετε ότι σήμερα ο Οργανισμός συμβαδίζει με τις εξελίξεις της εποχής περισσότερο από ότι στο παρελθόν;



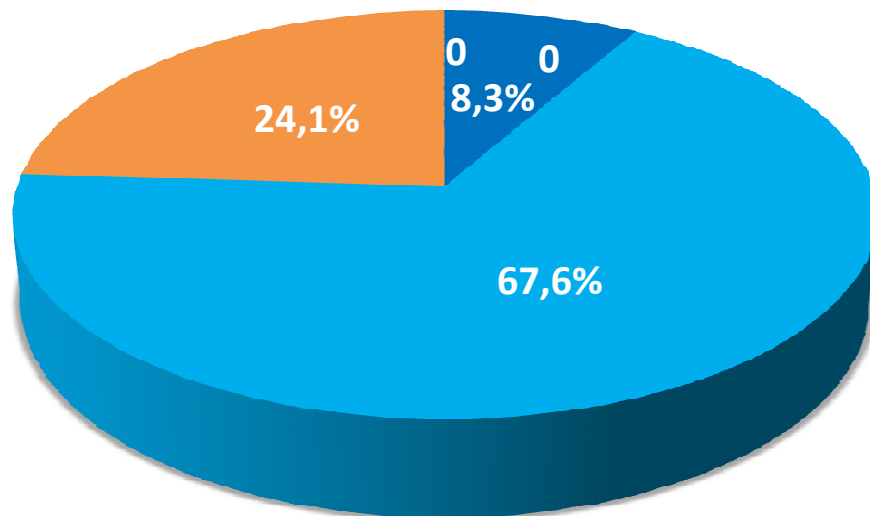
■ Πολύ περισσότερο ■ Περισσότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Λιγότερο ■ Πολύ λιγότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	4.0
Top Box :	16.7%
Top 2 Boxes :	88.9%
Bottom 2 Boxes :	0.9%

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι σήμερα ο Οργανισμός συμβαδίζει με τις εξελίξεις της εποχής σαφώς περισσότερο από ότι στο παρελθόν

Αξιολόγηση Επιπέδου Γραφειοκρατίας στον Οργανισμό σε Σχέση με το Παρελθόν;

Πείτε μου σας παρακαλώ, πως θα αξιολογούσατε το επίπεδο της γραφειοκρατίας στον Οργανισμό σε σχέση με το παρελθόν;



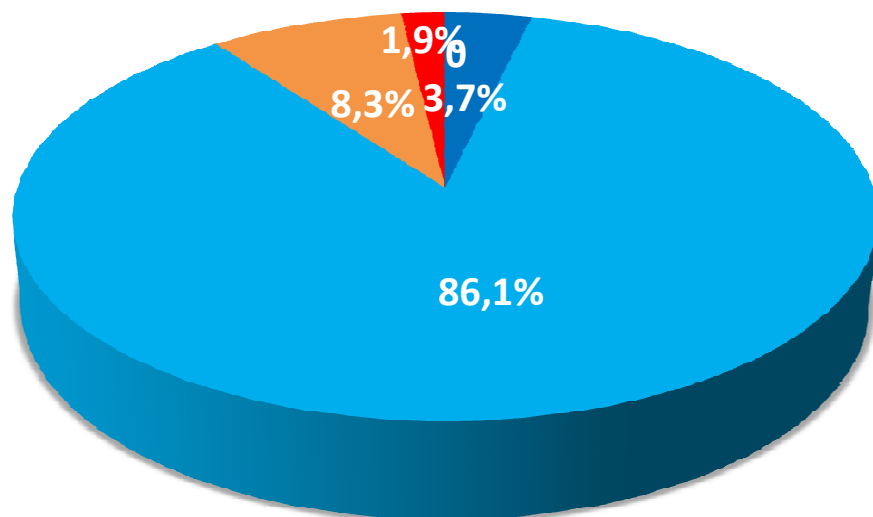
■ Πολύ βελτιωμένο ■ Αρκετά βελτιωμένο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Χειρότερο ■ Πολύ χειρότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	8.3%
Top 2 Boxes :	75.9%
Bottom 2 Boxes :	*

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι υπάρχει σαφής βελτίωση όσο αφορά το επίπεδο της γραφειοκρατίας

Αξιολόγηση της Αντίληψης των Πολιτών που Συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ σε Σχέση με το Παρελθόν

Κατά την δική σας αντίληψη, έχει βελτιωθεί η αντίληψη των πολιτών που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ έναντι του Οργανισμού σήμερα σε σχέση με το παρελθόν;



■ Πολύ βελτιωμένη ■ Αρκετά βελτιωμένη ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Χειρότερη ■ Πολύ χειρότερη

Μέσος Όρος 1-5 :	3.9
Top Box :	3.7%
Top 2 Boxes :	89.8%
Bottom 2 Boxes :	1.9%

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ πιστεύουν ότι υπάρχει σαφής βελτίωση όσο αφορά την αντίληψη των πολιτών που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ έναντι του Οργανισμού

Αντιλαμβανόμενες σημαντικότερες αλλαγές στον ΟΑΕΔ

Πείτε μου σας παρακαλώ ποιες είναι οι σημαντικότερες αλλαγές που έχουν συντελεστεί στον Οργανισμό κατά την γνώμη σας;
Αυθόρμητες απαντήσεις

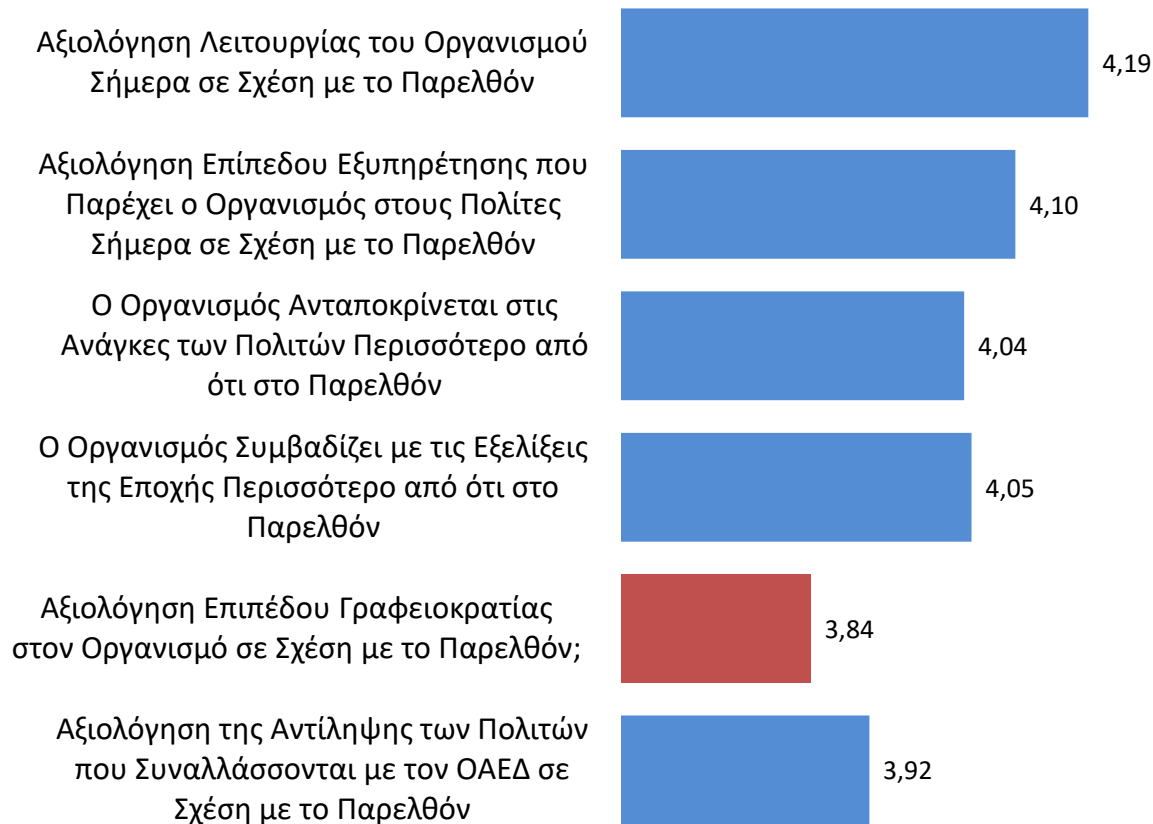


Αντιλαμβανόμενες αλλαγές που θα πρέπει να γίνουν στον ΟΑΕΔ

Πείτε μου σας παρακαλώ ποιες είναι οι σημαντικότερες αλλαγές που θα πρέπει να γίνουν στον Οργανισμό κατά την γνώμη σας;
Αυθόρμητες απαντήσεις



Αντιλαμβανόμενη Εξέλιξη του Οργανισμού

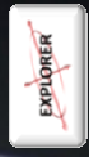


Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ θεωρούν ότι υπάρχει σημαντική και θετική εξέλιξη στον Οργανισμό. Υπάρχει εξέλιξη αλλά είναι λιγότερο δραστική όσο αφορά την Γραφειοκρατία.



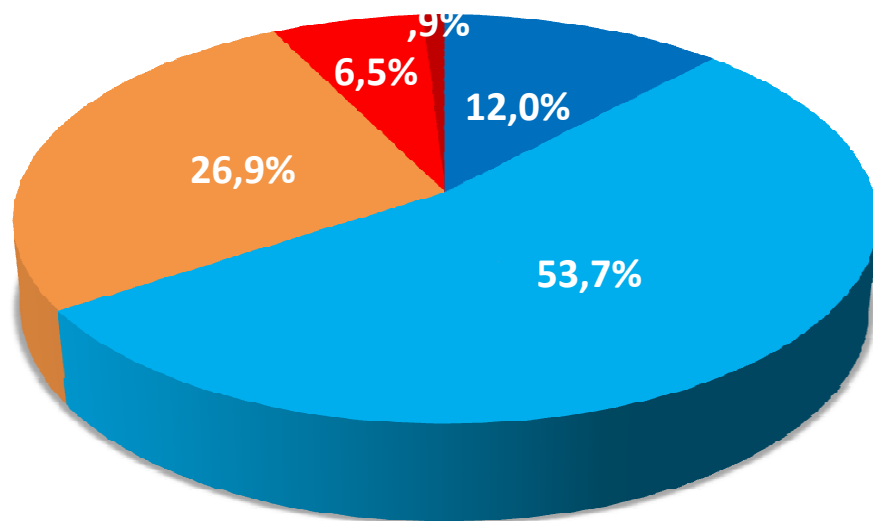
www.oiaed.gr / Αριστοτέλειος Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης / Οργανισμός Ανάπτυξης & Προώθησης Εξαγωγών

Στάσεις για την εργασία τους στον Οργανισμό



Βαθμός Ικανοποίησης με τις Συνθήκες Εργασίας Συνολικά

Πείτε μου σας παρακαλώ, πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις συνολικές συνθήκες εργασίας στον Οργανισμό;



■ Πάρα πολύ ■ Αρκετά ■ Μέτρια ■ Λίγο ■ Καθόλου

Κλίμακα 1-5
Πάρα Πολύ 5, Αρκετά 4, Μέτρια 3, Λίγο 2, Καθόλου 1

Μέσος Όρος 1-5 :	3.7
Top Box :	12.0%
Top 2 Boxes :	65.7%
Bottom 2 Boxes :	7.4%

Η ικανοποίηση από τις συνολικές συνθήκες εργασίας στον Οργανισμό βρίσκεται σε θετικά επίπεδα



Βαθμός Ικανοποίησης με τις Συνθήκες Εργασίας Συνολικά

Αιτιολόγηση Απάντησης – Αυθόρμητες Αναφορές;

Λόγοι θετικών απαντήσεων

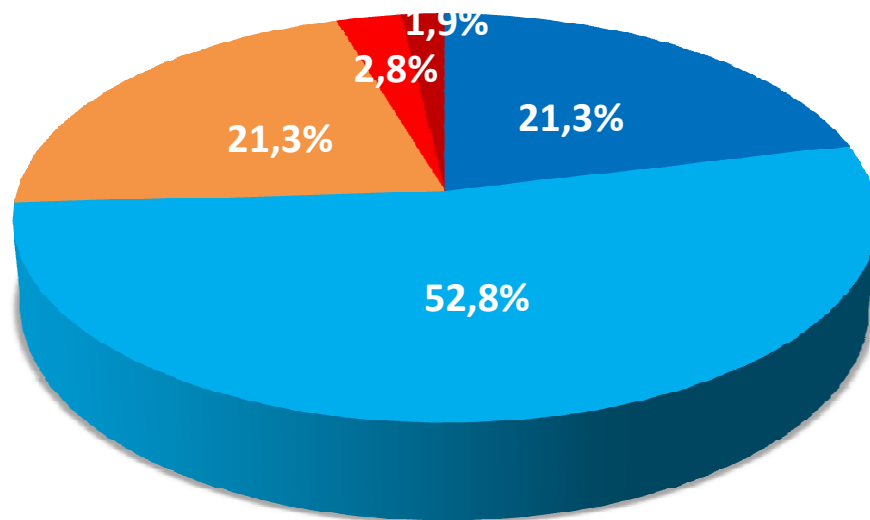
Καλές συνθήκες εργασίας	29,3%
Καλή συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων	28,3%
Υπάρχουν χρήσιμα και λειτουργικά εργαλεία στη διάθεση μας	16,2%
Φιλικό περιβάλλον	12,1%
Ωραίος χώρος/κτίριο	11,1%
Καλή συνεργασία με τους προϊσταμένους μας	11,1%
Έχουμε βελτιωμένα πληροφοριακά συστήματα και μας βοηθάνε στη δουλειά μας	9,1%
Ικανοποιητικές αμοιβές	6,1%
Ικανοποιητικό ωράριο εργασίας	6,1%
Υψηλό μορφωτικό επίπεδο συναδέλφων	5,1%
Ευχάριστο κλίμα	4,0%
Μοντέρνος χώρος	3,0%

Λόγοι αρνητικών απαντήσεων

Δεν είμαι ικανοποιημένος γιατί δεν είναι ωραίος χώρος εργασίας/παλιός - παλιά καθίσματα	16,2%
Δεν είμαι ικανοποιημένος γιατί δεν υπάρχει κατάλληλος εξοπλισμός για τη δουλειά μου	9,1%
Δεν είμαι ικανοποιημένος γιατί δεν έχουμε αρκετούς υπαλλήλους	9,1%
Δεν υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων	8,1%
Δεν είμαι ικανοποιημένος γιατί έχουμε πολύ φόρτο εργασίας /ευθύνες όχι δικές μας	6,1%
Δεν υπάρχουν ξεχωριστοί χώροι εργασίας/ενιαίος χώρος	5,1%
Δεν έχει γίνει αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	1,0%
Έχουμε απαρχαιωμένο τεχνολογικό εξοπλισμό	1,0%

Βαθμός Ικανοποίησης με τις Συνθήκες Εργασίας στο Τμήμα σας

Πείτε μου σας παρακαλώ, πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις συνθήκες εργασίας στο τμήμα σας;



■ Πάρα πολύ ■ Αρκετά ■ Μέτρια ■ Λίγο ■ Καθόλου

Κλίμακα 1-5
Πάρα Πολύ 5, Αρκετά 4, Μέτρια 3, Λίγο 2, Καθόλου 1

Μέσος Όρος 1-5 :	3.9
Top Box :	21.3%
Top 2 Boxes :	74.1%
Bottom 2 Boxes :	4.6%

Η ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας στο τμήμα τους βρίσκεται σε θετικά επίπεδα



Βαθμός Ικανοποίησης με τις Συνθήκες Εργασίας στο Τμήμα σας

Αιτιολόγηση Απάντησης – Αυθόρμητες Απαντήσεις

Λόγοι θετικών απαντήσεων

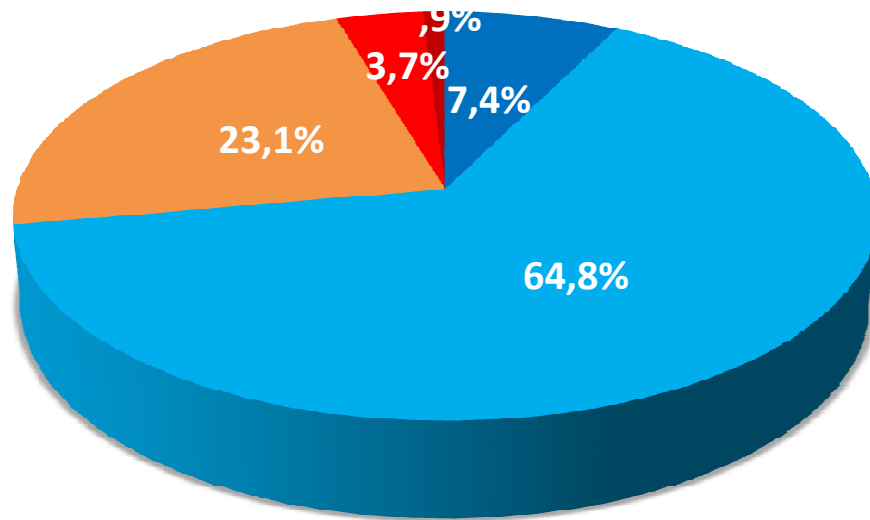
Καλή συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων	59,6%
Υπάρχει ευχάριστο κλίμα συναδελφικότητας	58,6%
Είναι αξιόπιστοι συνάδελφοι	27,3%
Καλές συνθήκες εργασίας	16,2%
Καλή συνεργασία με τους προϊσταμένους μας	15,2%
Υπάρχει σωστή κατανομή εργασιών	11,1%
Άνετοι/ευρύχωροι χώροι	9,1%
Υπάρχει έλλειψη προσωπικού	7,1%
Έχουμε αναβαθμισμένα πληροφοριακά συστήματα και μας βοηθάνε στη δουλειά μας.	3,0%

Λόγοι αρνητικών απαντήσεων

Έχουμε μικρούς χώρους / άβολους χώρους εργασίας	10,1%
Χρειαζόμαστε υλικοτεχνικά συστήματα για την καλή λειτουργία του γραφείου	6,1%
Υπάρχει πολύς φόρτος εργασίας	6,1%
Έχουμε απαρχαιωμένο τεχνολογικό εξοπλισμό /παλιά κομπιουτερ,εκτυπωτές,	5,1%
Υπάρχει πολύς θόρυβος λόγω του ενιαίου χώρου	4,0%
Δεν υπάρχει καθαριότητα στο κτήριο	2,0%
Το κτήριο που στεγαζόμαστε, έχει πρόβλημα ασφάλειας /πολύ παλιό κτήριο	2,0%

Βαθμός Ικανοποίησης από τις Εσωτερικές Διαδικασίες του Οργανισμού

Πείτε μου σας παρακαλώ, πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις εσωτερικές διαδικασίες του Οργανισμού;



Μέσος Όρος 1-5 :	3.7
Top Box :	7.4%
Top 2 Boxes :	72.2%
Bottom 2 Boxes :	4.6%

Η ικανοποίηση από τις εσωτερικές διαδικασίες του Οργανισμού βρίσκεται σε θετικά επίπεδα.

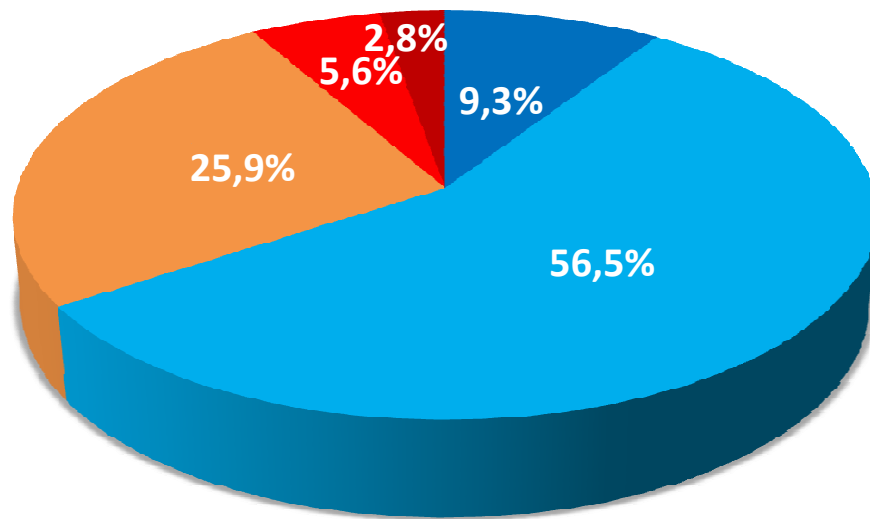
■ Πάρα πολύ ■ Αρκετά ■ Μέτρια ■ Λίγο ■ Καθόλου

Κλίμακα 1-5
Πάρα Πολύ 5, Αρκετά 4, Μέτρια 3, Λίγο 2, Καθόλου 1



Βαθμός Ικανοποίησης με τα «Εργαλεία» Δουλειάς

Πείτε μου σας παρακαλώ, πόσο ικανοποιημένος/η είστε σήμερα με τα «εργαλεία» που έχετε στα χέρια σας για να κάνετε την δουλειά σας στον Οργανισμό;



■ Πάρα πολύ ■ Αρκετά ■ Μέτρια ■ Λίγο ■ Καθόλου

Κλίμακα 1-5

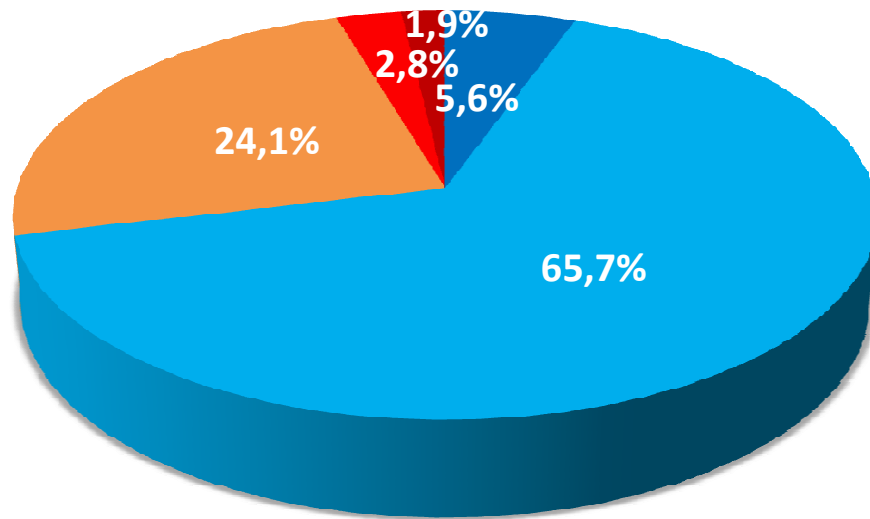
Πάρα Πολύ 5, Αρκετά 4, Μέτρια 3, Λίγο 2, Καθόλου 1

Μέσος Όρος 1-5 :	3.6
Top Box :	9.3%
Top 2 Boxes :	65.7%
Bottom 2 Boxes :	8.3%

Η ικανοποίηση από τα «εργαλεία» που έχουν στα χέρια τους για να κάνουν την δουλειά τους βρίσκεται σε θετικά επίπεδα

Οι Συνθήκες στον Οργανισμό Επιτρέπουν την Παραγωγικότητα

Κατά πόσο οι συνθήκες στον Οργανισμό σήμερα σας επιτρέπουν να είστε παραγωγικός/η;



■ Πάρα πολύ ■ Αρκετά ■ Μέτρια ■ Λίγο ■ Καθόλου

Κλίμακα 1-5

Πάρα Πολύ 5, Αρκετά 4, Μέτρια 3, Λίγο 2, Καθόλου 1

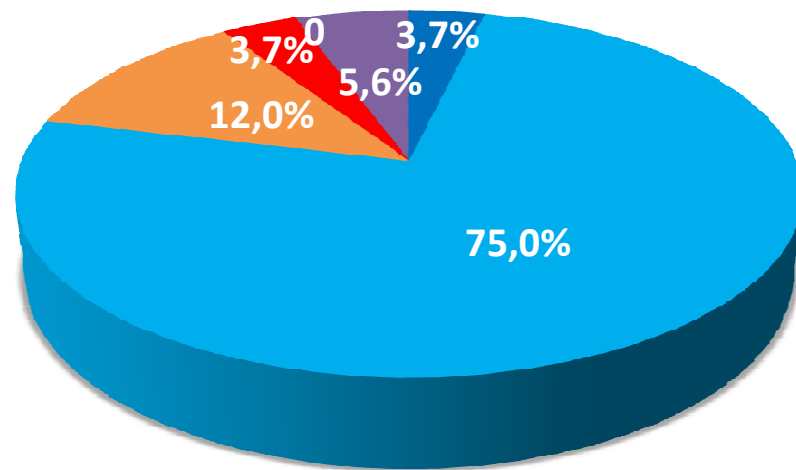
Μέσος Όρος 1-5 :	3.7
Top Box :	5.6%
Top 2 Boxes :	71.3%
Bottom 2 Boxes :	4.6%

Οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι συνθήκες σήμερα στον Οργανισμό τους επιτρέπουν να είναι παραγωγικοί σε αρκετό βαθμό



Αξιολόγηση της Προδιάθεσης των Πολιτών που Συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ

Πως θα κρίνατε την προδιάθεση των πολιτών που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ απέναντι σας όταν έρχεστε σε επαφή;

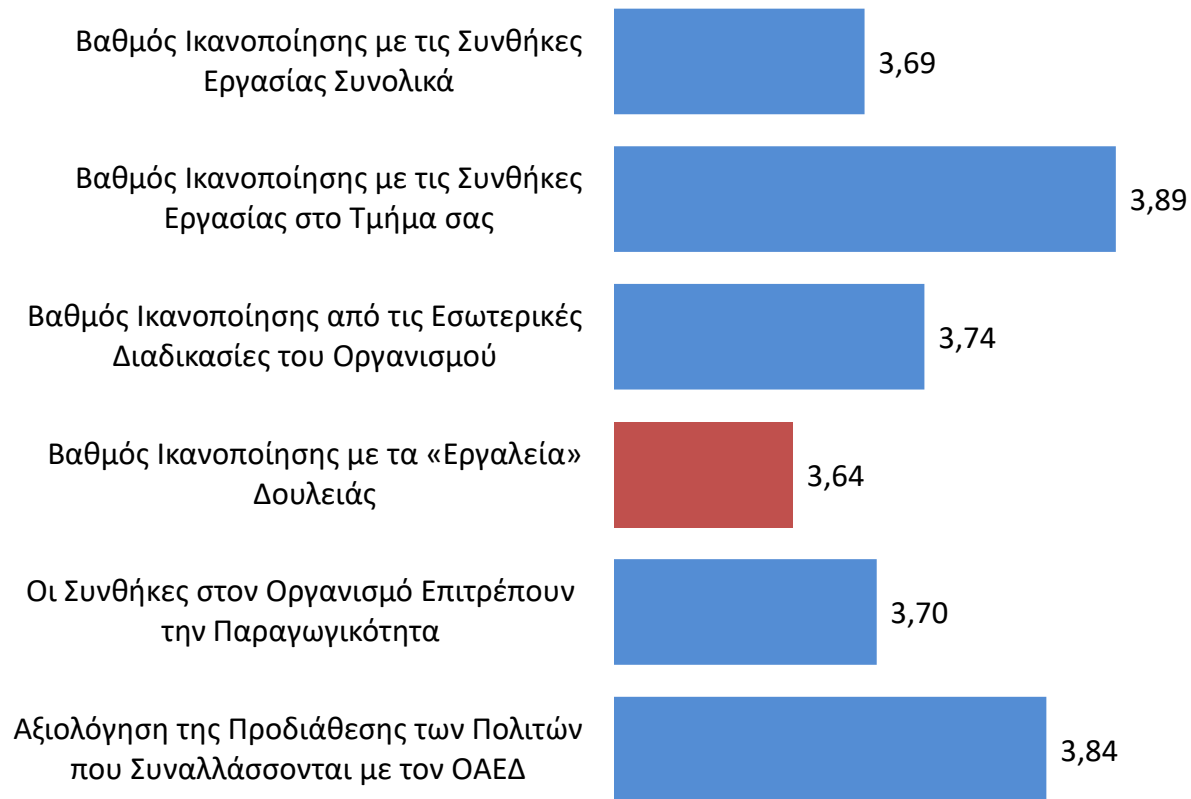


- Πολύ θετική
- Αρκετά θετική
- Αδιάφορη
- Αρκετά αρνητική
- Πολύ αρνητική
- Δεν έρχομαι σε επαφή με συναλλασσόμενους

Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	3.7%
Top 2 Boxes :	78.7%
Bottom 2 Boxes :	3.7%

Οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι πολίτες που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ έχουν κυρίως αρκετά θετική προδιάθεση απέναντι τους.

Στάσεις για την εργασία τους στον Οργανισμό

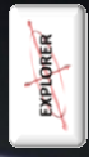


Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι με την εργασία τους στον Οργανισμό, παρόλα αυτά υπάρχει χαμηλότερη αξιολόγηση όσο αφορά την Ικανοποίηση από τα «Εργαλεία» δουλειάς.



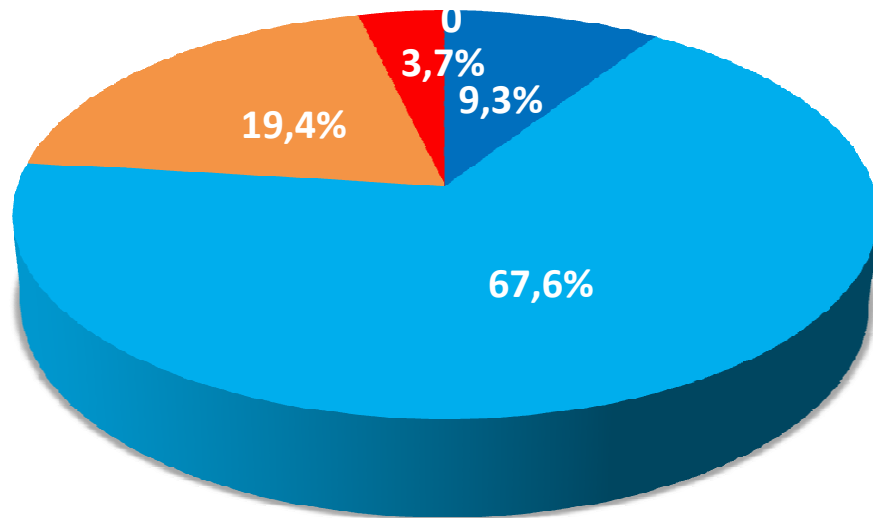
www / Αριστοτέλης / Αθήνα Τηλεφ / Εύρωπη Βελιγράδι Αθήνες Αθήνες Αθήνες Αθήνες

Στάσεις για την εξέλιξη της εργασία τους στον Οργανισμό



Βαθμός Ικανοποίησης με τις Συνολικές Συνθήκες Εργασίας στον Οργανισμό σε Σχέση με το Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, εάν σήμερα είστε περισσότερο ή λιγότερο ικανοποιημένος/η με τις συνολικές συνθήκες εργασίας στον Οργανισμό σε σχέση με το παρελθόν;



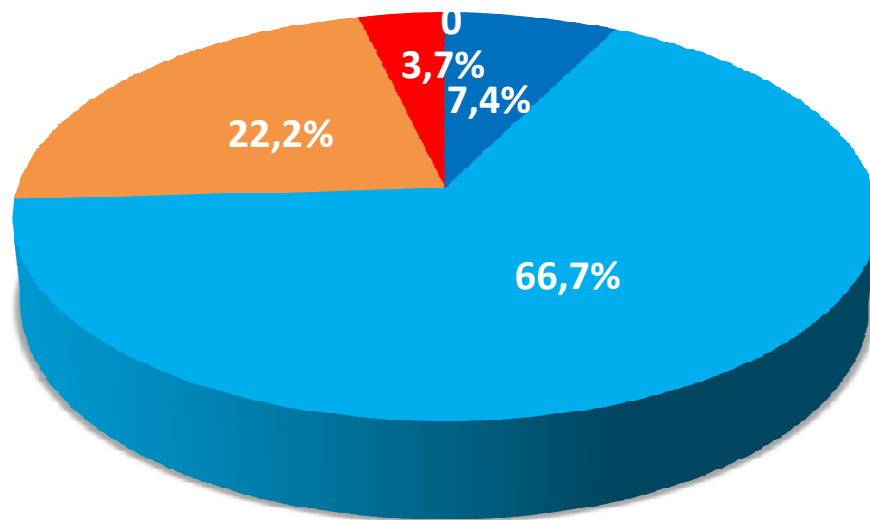
■ Πολύ περισσότερο ■ Περισσότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Λιγότερο ■ Πολύ λιγότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	9.3%
Top 2 Boxes :	76.9%
Bottom 2 Boxes :	3.7%

Οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι σήμερα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με τις συνολικές συνθήκες εργασίας στον Οργανισμό σε σχέση με το παρελθόν

Βαθμός Ικανοποίησης με τις Συνολικές Συνθήκες Εργασίας στο Τμήμα σας σε Σχέση με το Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, εάν σήμερα είστε περισσότερο ή λιγότερο ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας στο τμήμα σας σε σχέση με το παρελθόν;



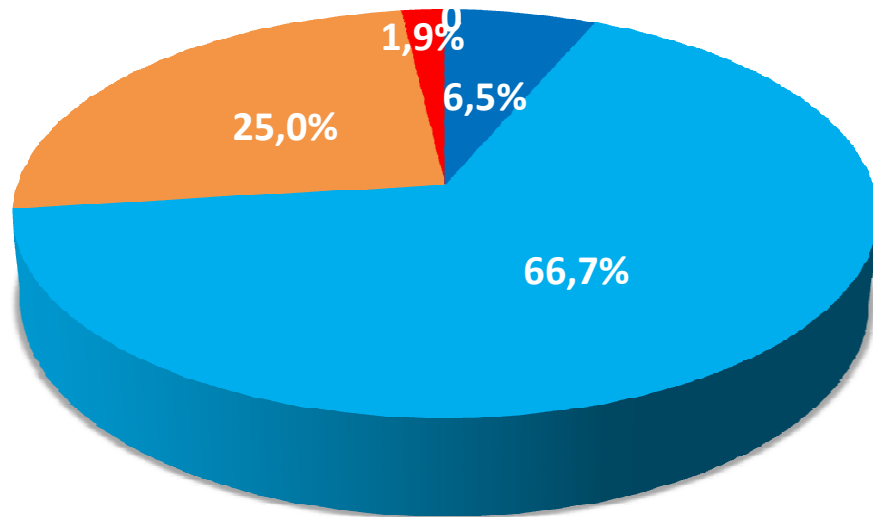
■ Πολύ περισσότερο ■ Περισσότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Λιγότερο ■ Πολύ λιγότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	7.4%
Top 2 Boxes :	74.1%
Bottom 2 Boxes :	3.7%

Οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι σήμερα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με τις συνθήκες εργασίας στο τμήμα τους σε σχέση με το παρελθόν

Βαθμός Ικανοποίησης με τις Εσωτερικές Διαδικασίες του Οργανισμού σε Σχέση με το Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, εάν σήμερα είστε περισσότερο ή λιγότερο ικανοποιημένος/η με τις εσωτερικές διαδικασίες του Οργανισμού;



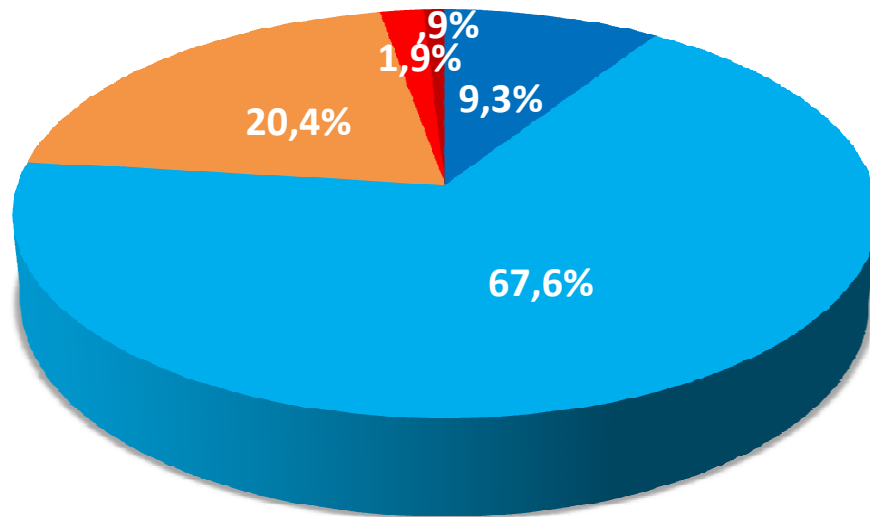
■ Πολύ περισσότερο ■ Περισσότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Λιγότερο ■ Πολύ λιγότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	6.5%
Top 2 Boxes :	73.1%
Bottom 2 Boxes :	1.9%

Οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι σήμερα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με τις εσωτερικές διαδικασίες του Οργανισμού σε σχέση με το παρελθόν

Βαθμός Ικανοποίησης με τα «Εργαλεία» Δουλειάς σε Σχέση με το Παρελθόν

Πείτε μου σας παρακαλώ, εάν σήμερα είστε περισσότερο ή λιγότερο ικανοποιημένος/η με τα «εργαλεία» που έχετε στα χέρια σας για να κάνετε την δουλειά σας στον Οργανισμό;



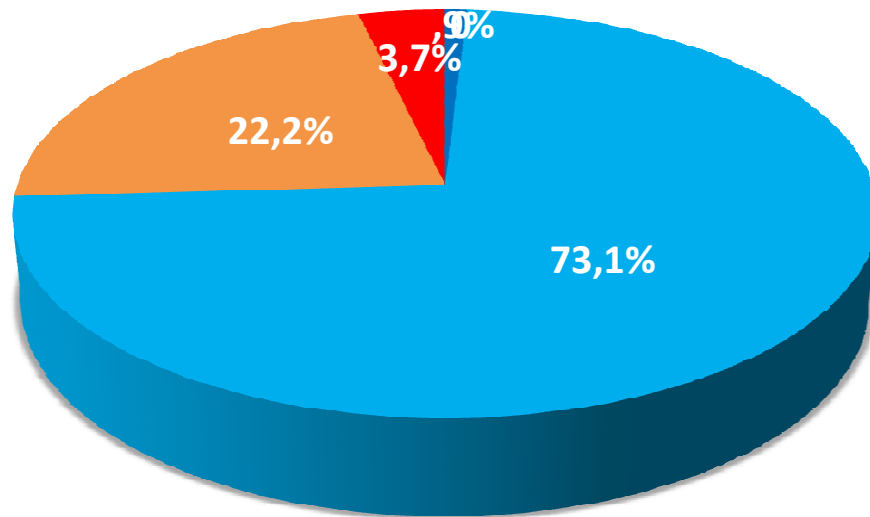
■ Πολύ περισσότερο ■ Περισσότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Λιγότερο ■ Πολύ λιγότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	3.8
Top Box :	9.3%
Top 2 Boxes :	76.9%
Bottom 2 Boxes :	2.8%

Οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι σήμερα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με τα «εργαλεία» που έχουν στα χέρια τους σε σχέση με το παρελθόν

Οι Συνθήκες στον Οργανισμό Επιτρέπουν την Παραγωγικότητα σε Σχέση με το Παρελθόν

Κατά πόσο οι συνθήκες στον Οργανισμό σήμερα σας επιτρέπουν να είστε περισσότερο παραγωγικός/η;



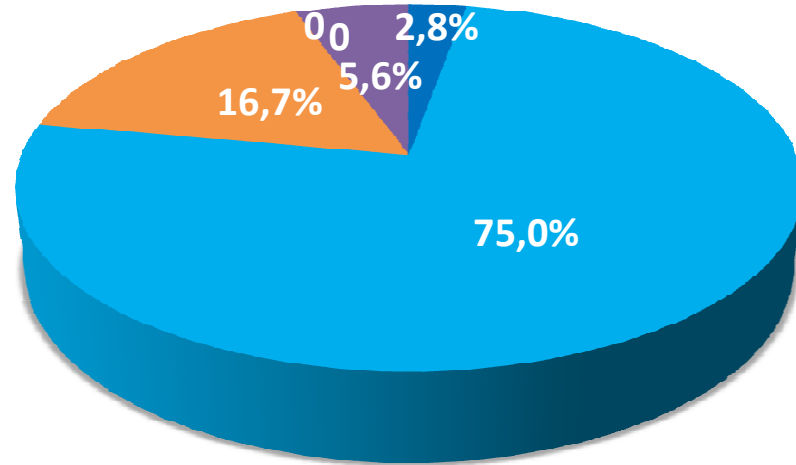
■ Πολύ περισσότερο ■ Περισσότερο ■ Στα ίδια επίπεδα
■ Λιγότερο ■ Πολύ λιγότερο

Μέσος Όρος 1-5 :	3.7
Top Box :	0.9%
Top 2 Boxes :	74.1%
Bottom 2 Boxes :	3.7%

Οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι οι συνθήκες στον Οργανισμό σήμερα τους επιτρέπουν να είναι περισσότερο παραγωγικοί σε σχέση με το παρελθόν

Βαθμός Βελτίωσης της Προδιάθεσης των Πολιτών που Συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ σε Σχέση με το Παρελθόν

Πως θα κρίνατε την προδιάθεση των πολιτών που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ απέναντι σας όταν έρχεστε σε επαφή, σήμερα σε σχέση με το παρελθόν;

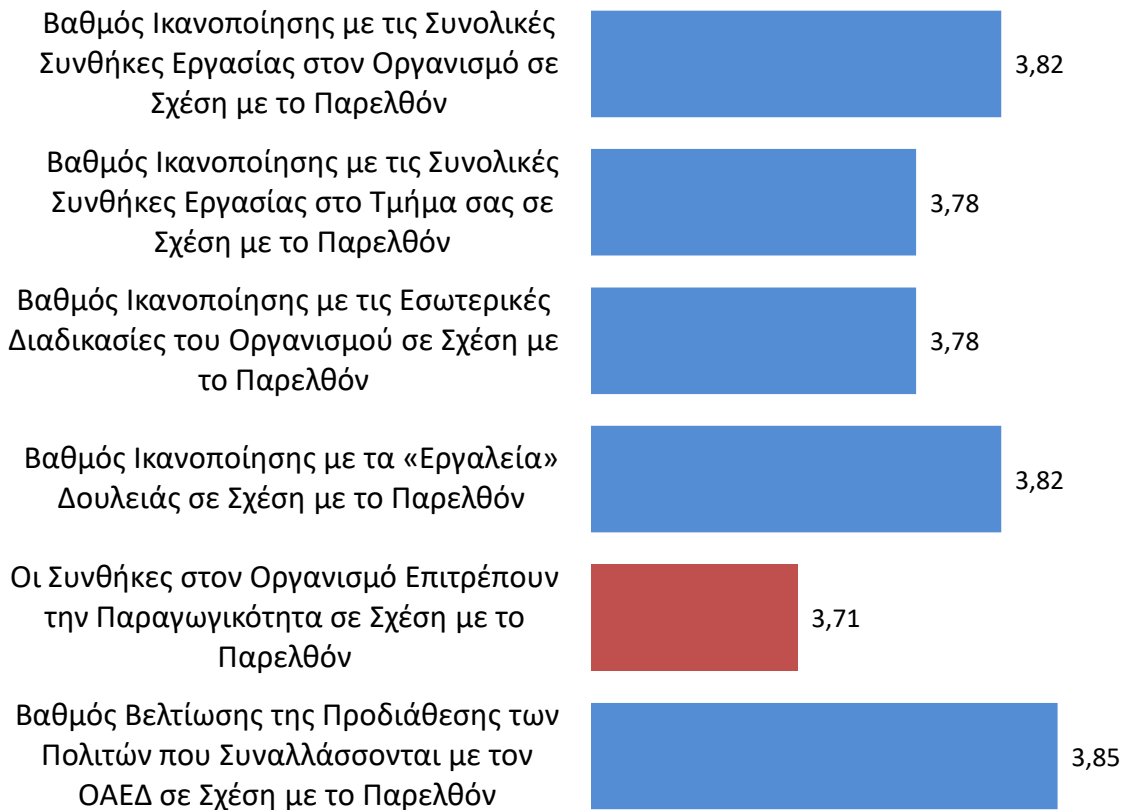


- Πολύ βελτιωμένη
- Αρκετά βελτιωμένη
- Στα ίδια επίπεδα
- Χειρότερη
- Πολύ χειρότερη
- Δεν έρχομαι σε επαφή με συναλλασσόμενους

Μέσος Όρος 1-5 :	3.9
Top Box :	2.8%
Top 2 Boxes :	77.8%
Bottom 2 Boxes :	*

Οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι πολίτες που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ έχουν αρκετά βελτιωμένη προδιάθεση απέναντι τους σε σχέση με το παρελθόν.

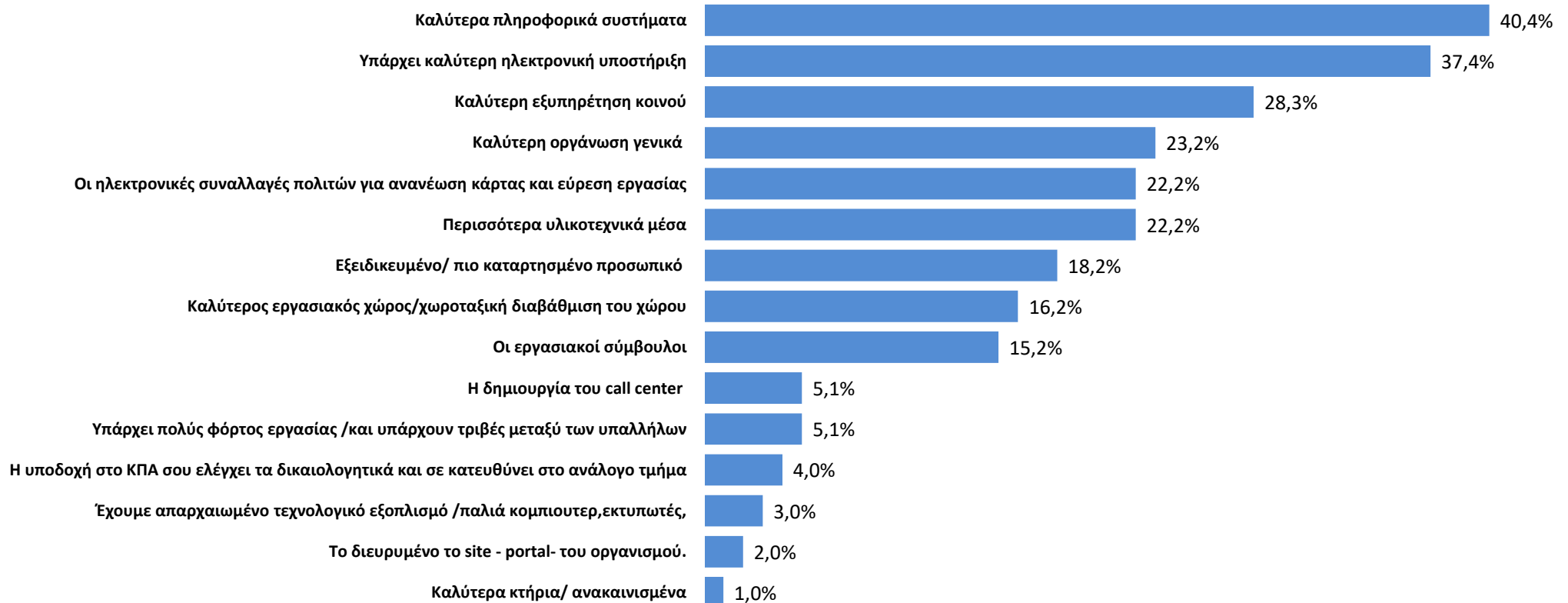
Στάσεις για την εξέλιξη της εργασία τους στον Οργανισμό



Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ θεωρούν ότι υπάρχει βελτίωση της εργασίας τους στον Οργανισμό περισσότερο όσο αφορά την Προδιάθεση των πολιτών απέναντι τους και λιγότερο όσο αφορά τις συνθήκες που σχετίζονται με την παραγωγικότητα τους.

Αντιλαμβανόμενες σημαντικότερες αλλαγές στις συνθήκες εργασίας

Πείτε μου σας παρακαλώ ποιες είναι οι σημαντικότερες αλλαγές που έχουν συντελεστεί όσο αφορά τις συνθήκες που εργάζεστε κατά την γνώμη σας; Αυθόρμητες Απαντήσεις



Αντιλαμβανόμενες αλλαγές που θα πρέπει να γίνουν στις συνθήκες εργασίας

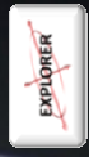
Πείτε μου σας παρακαλώ ποιες είναι οι σημαντικότερες αλλαγές που θα πρέπει να γίνουν όσο αφορά τις συνθήκες που εργάζεστε κατά την γνώμη σας; Αυθόρμητες απαντήσεις



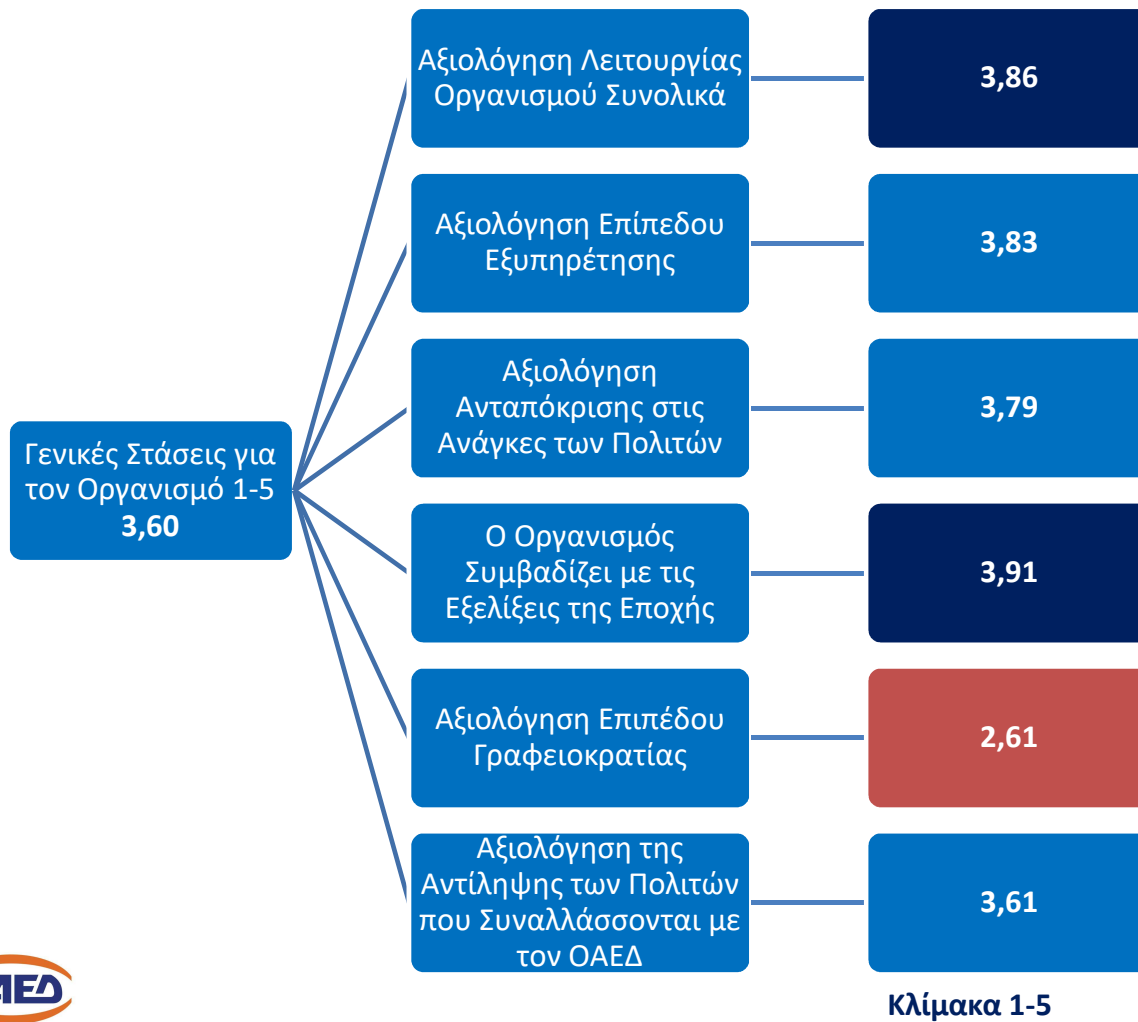


ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Σύνοψη & Συμπεράσματα



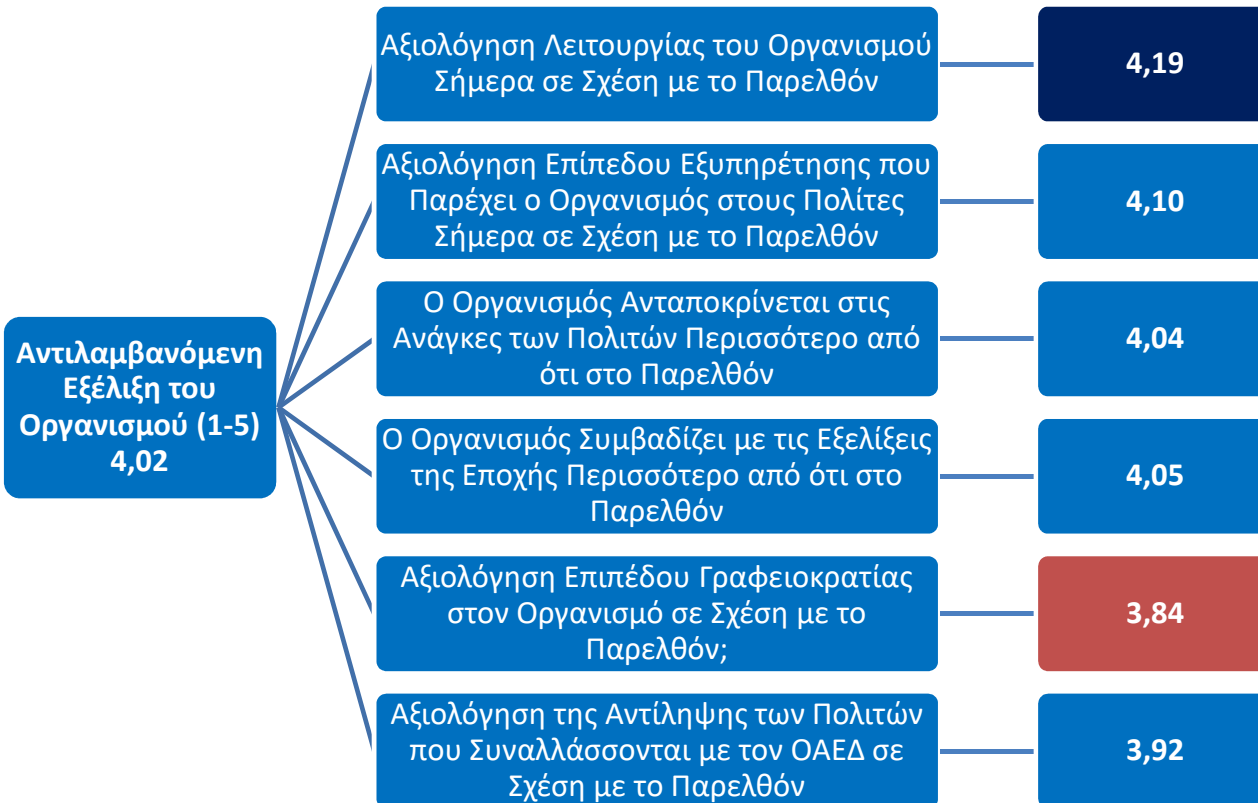
Σύνοψη & Συμπεράσματα



Οι γενικές Στάσεις για τον Οργανισμό βρίσκονται σε θετικά επίπεδα με τις παραμέτρους, «Ο Οργανισμός Συμβαδίζει με τις εξελίξεις της εποχής και της «Συνολικής Λειτουργίας του Οργανισμού» να είναι αυτές που βελτιώνουν τον Μέσο Όρο ενώ αντίθετα η Γραφειοκρατία είναι η βασική παράμετρος μείωσης του Μέσου Όρου.

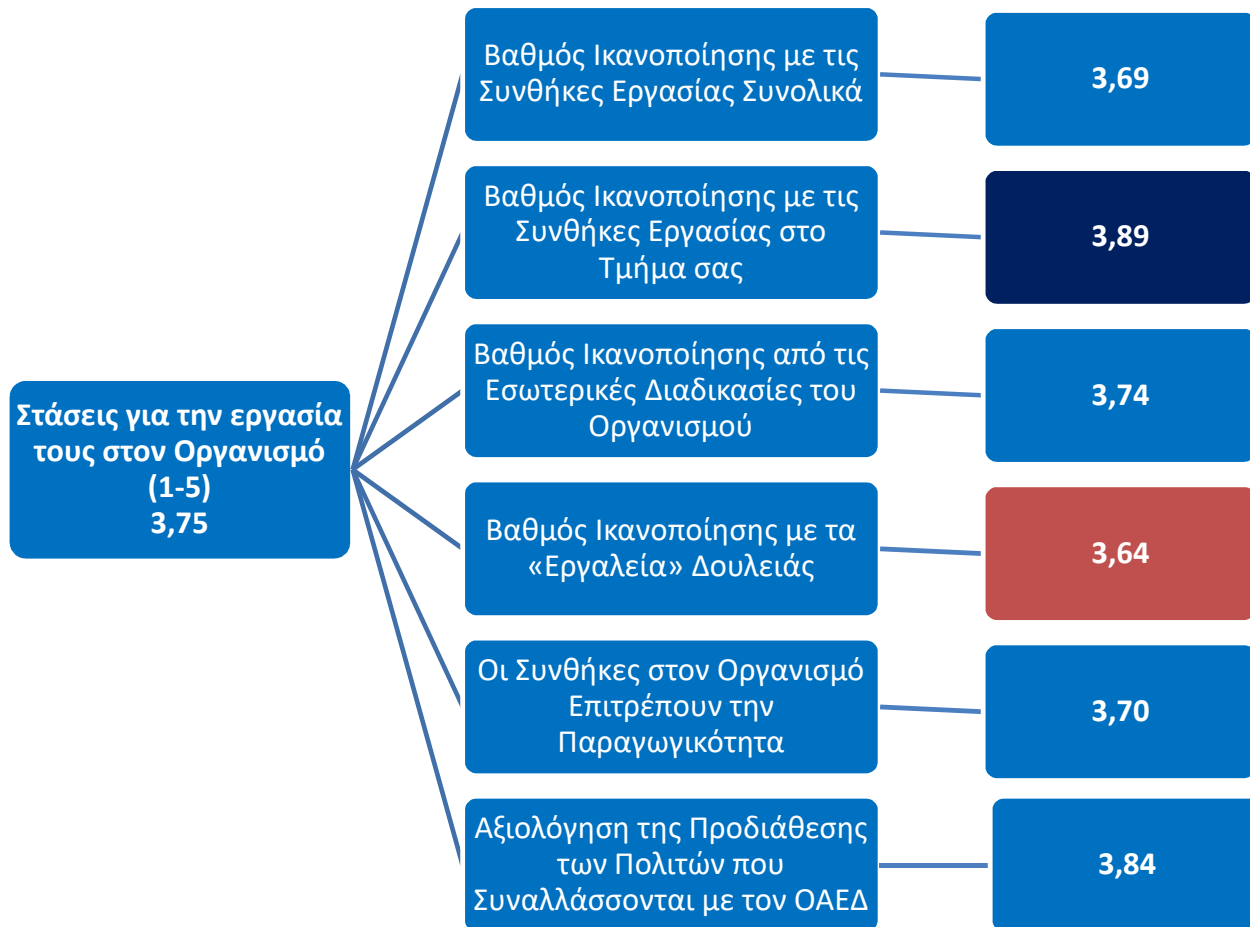


Σύνοψη & Συμπεράσματα



Η Αντιλαμβανόμενη Εξέλιξη του Οργανισμού σε σχέση με το παρελθόν βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα με όλες τις παραμέτρους να παρουσιάζουν σημαντική βελτίωση, εκτός της Γραφειοκρατίας που είναι βελτιωμένη αλλά όχι σε αντίστοιχα επίπεδα.

Σύνοψη & Συμπεράσματα



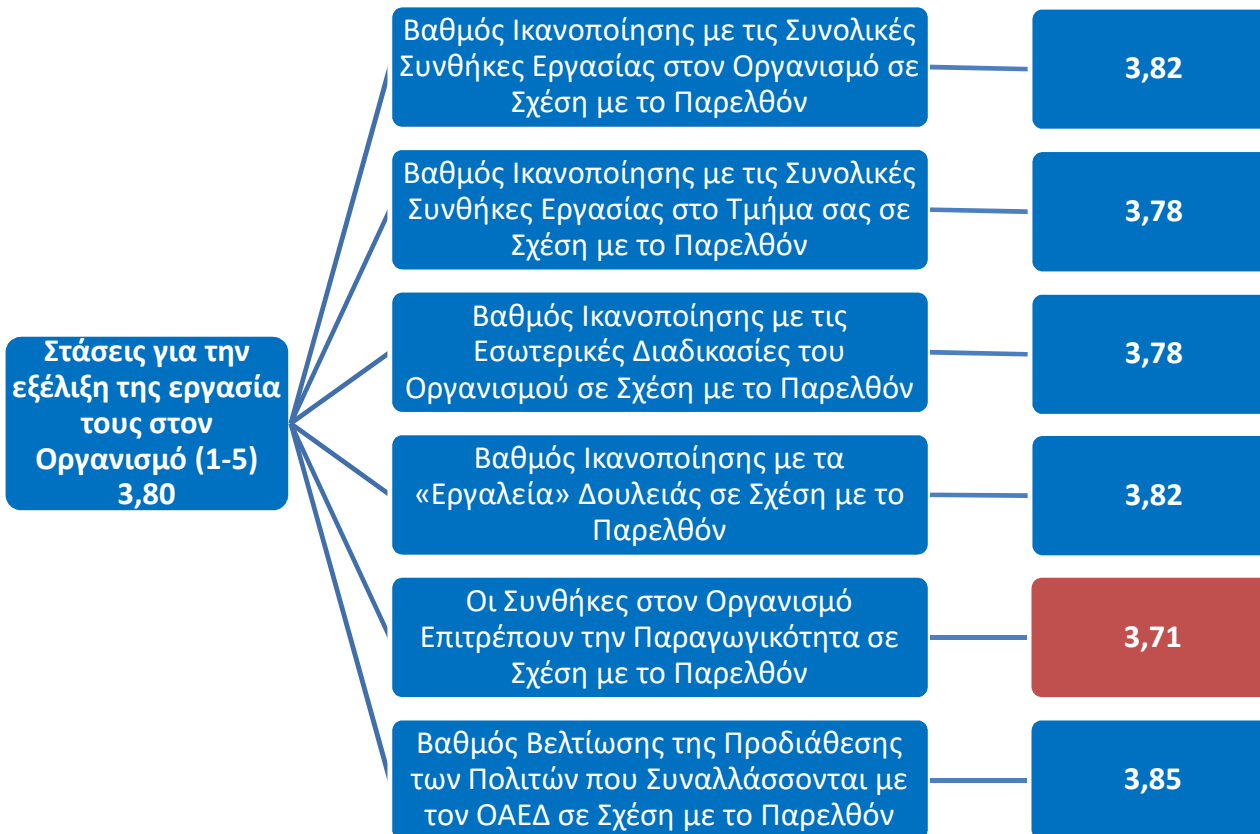
Κλίμακα 1-5



Οι Στάσεις για την εργασία τους στον Οργανισμό βρίσκονται σε θετικά επίπεδα με τις Συνθήκες εργασίας στο τμήμα τους να βελτιώνουν τον Μέσο Όρο, ενώ τα αντιλαμβανόμενα «εργαλεία» δουλειάς είναι σε χαμηλότερο επίπεδο.



Σύνοψη & Συμπεράσματα



Κλίμακα 1-5



Η Αντιλαμβανόμενη Εξέλιξη της εργασία τους στον Οργανισμό σε σχέση με το παρελθόν βρίσκεται σε σαφώς θετικά επίπεδα με όλες τις παραμέτρους να παρουσιάζουν βελτίωση.



Σύνοψη & Συμπεράσματα

Οι εργαζόμενοι του ΟΑΕΔ αξιολογούν σε θετικά επίπεδα τόσο τον Οργανισμό και τις δομές του όσο και την Εργασία τους στον Οργανισμό.

Ακόμη θετικότερα αξιολογούν την εξέλιξη του Οργανισμού και της εργασίας τους θεωρώντας ότι υπάρχει σαφής βελτίωση σε όλες τις παραμέτρους.

Τα βασικά θέματα που θα πρέπει να προσεχθούν, ούτως ώστε να βελτιωθούν περαιτέρω τα επίπεδα ικανοποίησης και αξιολόγησης, είναι κυρίως η Γραφειοκρατία.



Παράρτημα 1 Οδηγός Συζήτησης Έρευνας Ικανοποίησης Πολιτών από τον ΟΑΕΔ



Παράρτημα 2
Ερωτηματολόγιο Συζήτησης Έρευνας Ικανοποίησης Πολιτών από τον
ΟΑΕΔ



Παράρτημα 3 Ερωτηματολόγιο Έρευνα σε Εργαζομένους ΟΑΕΔ

