

ΤΕΙ ΛΑΡΙΣΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ»

**Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΤΟΥ
Ο.Α.Ε.Δ. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΚΠΑ2 ΛΑΡΙΣΑΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Χατζηκωνσταντίνου Ευφροσύνη

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΑΜΑΡΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΛΑΡΙΣΑ

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2013-2014

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ολοκληρώνοντας, με την παρούσα εργασία, την πορεία μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκησης και Διαχείρισης Έργων και Προγραμμάτων, του ΤΕΙ Λάρισας, συνειδητοποιώ ότι η επίτευξη αυτού του στόχου έγινε δυνατή με την καθοδήγηση, ενθάρρυνση, υποστήριξη και υπομονή κάποιων ανθρώπων δίπλα μου που, είτε εν γνώσει είτε εν αγνοία τους, διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο στη συνέχιση αυτής της πορείας μέχρι το τέλος. Αυτούς τους ανθρώπους νοιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω και συγκεκριμένα:

Τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γεώργιο Σαμαρά, για την καθοδήγησή του και την ενθάρρυνση του να τελειώσω την εργασία μου, καθώς επίσης και την καθηγήτρια μου, κ. Βασιλική Καζαντζή.

Όλους τους καθηγητές μου για τις μαθησιακές ευκαιρίες που μου προσέφεραν στη διάρκεια των σπουδών μου.

Τους συναδέλφους μου στο ΚΠΑ2 της Λάρισας για την αμέριστη βοήθειά τους στη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων.

Όλους τους επιχειρηματίες και ανέργους που συμμετείχαν στην έρευνα, που μέσα από τη διάθεση προσωπικού χρόνου, έδωσαν την ευκαιρία τόσο σε μένα, ως εργαζόμενη, όσο και στον ΟΑΕΔ γενικότερα, να αξιολογήσουμε και να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που τους προσφέρουμε.

Τέλος, θέλω, από καρδιάς, να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και τους φίλους μου, που άντεξαν το άγχος, τον εκνευρισμό και τη γκρίνια μου, όλη την περίοδο της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ανεργία είναι, ίσως, σήμερα το σημαντικότερο πρόβλημα της κοινωνίας και της οικονομίας των περισσότερων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ελλάδα εμφανίζει, σήμερα, έναν από τους υψηλότερους δείκτες ανεργίας στην Ευρώπη ενώ ταυτόχρονα η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα -και ειδικά στους φορείς του δημοσίου που συναλλάσσονται με ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες του πληθυσμού - αποτελεί μονόδρομο. Το θέμα της ποιότητας των υπηρεσιών δεν αποτελεί πλέον συζήτηση σε ένα ευρύτερο θεωρητικό επίπεδο αλλά αρχίζει να αντιμετωπίζεται ως ένας σημαντικός παράγοντας ανάπτυξης ενός οργανισμού και διασφάλισης της βιωσιμότητάς του. Ο ΟΑΕΔ, αποτελεί το κύριο όργανο εφαρμογής της Κυβερνητικής Πολιτικής, συμβάλλοντας, μέσα από τις υπηρεσίες του, στον επαγγελματικό προσανατολισμό, στην εύρεση εργασίας, στην ενεργή επανένταξη των ανέργων και στην υποστήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Σήμερα, καλείται να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες, να προγραμματίσει δράσεις εναρμονισμένες στις τρέχουσες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας, να «αφουγκραστεί» του ωφελούμενους του (άνεργους κι επιχειρηματίες) και να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του.

Η παρούσα έρευνα στοχεύει ακριβώς σε αυτό: να διερευνήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, μέσα από την καταγραφή των απόψεων των ίδιων των ωφελουμένων (άνεργων κι εργοδοτών) που είναι εγγεγραμμένοι στο ΚΠΑ2 της Λάρισας. Οι επιμέρους στόχοι είναι δύο: α) η διερεύνηση των απόψεων των ωφελουμένων σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ, ώστε να αναδειχθούν τα δυνατά και αδύνατα σημεία αυτού και β) η καταγραφή προτάσεων με στόχο την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των ωφελουμένων και τη βελτίωση των υπηρεσιών. Η μεθοδολογία της έρευνας ακολουθεί την ποσοτική προσέγγιση με χρήση ερωτηματολογίου. Σχεδιάστηκαν, διανεμήθηκαν και συλλέχθηκαν 39 ερωτηματολόγια από τους εργοδότες και 161 ερωτηματολόγια από τους επιχειρηματίες. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το στατιστικό λογισμικό SPSS, ver 19.

Τα αποτελέσματα αντικατοπτρίζουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία του Οργανισμού και παρουσιάζουν ενδιαφέρον όχι μόνο για τους εργαζόμενους και υπευθύνους του ΚΠΑ2 Λάρισας και τον ΟΑΕΔ –διοικητικά στελέχη-, αλλά και για το Υπουργείο Εργασίας και γενικότερα τους φορείς δημόσιας διοίκησης, προκειμένου να οργανώσουν μηχανισμούς

και δράσεις βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών τους προς τους πολίτες. Τα δυνατά σημεία του ΟΑΕΔ, σύμφωνα με τις απόψεις ανέργων κι επιχειρηματιών, είναι: οι υποδομές, το ανθρώπινο δυναμικό (συμπεριφορά, ικανότητα, γνώσεις) και η συνέπεια ως προς την τήρηση του χρόνου που υπόσχεται. Πρόβλημα εντοπίζεται στη γραφειοκρατία (όπως και γενικότερα στις δημόσιες υπηρεσίες), στη δικτύωση με φορείς απασχόλησης, στην ύπαρξη μηχανισμών παρακολούθησης του έργου του και αλλαγών στην αγορά εργασίας και στην αποτελεσματική σύνδεση ανέργων κι επιχειρήσεων, δηλαδή στην εύρεση εργασίας για τους άνεργους.

Τέλος, εντοπίζεται από όλους η ανάγκη ανάκτησης του κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ πολίτη και κράτους, που δεν αφορά μόνο τον ΟΑΕΔ αλλά αποτελεί μείζον πολιτικό ζήτημα στις μέρες μας.

ABSTRACT

Unemployment constitutes, especially nowadays, one of the most important social and economic problems for the majority of the European Countries. Within this context, Greece presents one of the greatest unemployment index in Europe, while, at the same time, civil services should improve their quality. The quality issue is, not any more, just a subject for consideration and discussion, but a factor of paramount importance for the development and the viability of each organization. The Greek Manpower Employment Organization (GMEO) constitutes the, sole and exclusive, organization which implements the governmental policy for employment, through its Professional Guidance Activities, within the aim of helping unemployed to find a job and supporting small and medium businesses (SMB). At the present, GMEO has to adapt new practices, plan new activities, according to the labour market needs, “listen” to the unemployed and the employers, as well as improve the quality of its services.

This survey aims to explore the opinion of both unemployed and employers, about the quality of services provided by the GMEO and especially, of its department in Larissa (the 3rd biggest department in Greece). Actually, the survey pertains to two main aims: a) exploring the opinion of the beneficiary parties, in order to identify the advantages and the weaknesses of the GMEO’s services and b) suggesting activities which will improve the organization’s quality. We have followed the quantitative methodology, using the questionnaire, as the primary research tool. We collected, in total, 39 questionnaires from the employers and 161 from the unemployed. We, statistically, analyzed the collected data, using the SPSS program (ver. 19).

The issues, highlighted by the report, manifest a great interest, not only for the GMEO’s management executives and employees, but also for the Ministry of Labor and Public Administration. The main survey results could be summarized as follows:

The advantages of GMEO’s function are: the infrastructures, staff (knowledge, skills, behavior) and the time management and consequence. The main weaknesses involved are: bureaucracy and red-tape procedures (which consist a general problem for the public sector in Greece), networking with stakeholders, absence of monitoring its work, absence of mechanisms following the labor market’s changes. In fact, the organization counts the unemployed and thus measures unemployment rates, presents the unemployment indexes, but cannot actually help people find a job.

Finally, a main conclusion concerns the fact that both the employers and the unemployed punctuate that the politicians ought to work in order to rebuild the confidence between the state and the civilians.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	XI
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : Η ΑΝΕΡΓΙΑ ΚΑΙ Ο Ο.Α.Ε.Δ.	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1. ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	2
1.2. Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	3
1.2.1. Παρουσίαση του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού.....	6
1.2.2. Τομείς δράσης του Ο.Α.Ε.Δ.	11
1.2.3. Πρακτικές επίτευξης ποιοτικών υπηρεσιών και διαδικασιών από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	19
2.1. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	22
2.2. ΟΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	24
2.3. ΤΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	26
2.4. Η ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Δ.	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	30
3.1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	30
3.2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	33
3.3. ΤΟ ΔΙΑΚΥΒΕΥΜΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ.	34
3.4. Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΑΝΕΡΓΟΙ-ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ).....	36
3.5. Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	37
3.6. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Δ.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ «ΚΠΑ2 ΛΑΡΙΣΑΣ»	40
4.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	40
4.2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	42
4.3. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	43
4.4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	43
4.4.1. Πληθυσμός Έρευνας.....	45
4.4.2. Επιλογή Δείγματος	46
4.4.3. Ερευνητικά Εργαλεία	48
4.4.4. Αξιοπιστία - Εγκυρότητα.....	51
4.4.5. Συλλογή Δεδομένων	54
4.5. ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ.....	54

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	57
5.1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ	57
5.1.1. Ατομικά στοιχεία συμμετεχόντων.....	57
5.1.2. Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ.....	60
5.1.3. Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με την ανάγκη βελτιωτικών παρεμβάσεων από τον ΟΑΕΔ.....	74
5.1.4. Προτάσεις από τους επιχειρηματίες προς τον ΟΑΕΔ.	84
5.2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ.....	86
5.2.1. Ατομικά στοιχεία συμμετεχόντων.....	86
5.2.2. Απόψεις των ανέργων σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ.....	89
5.2.3. Απόψεις των ανέργων σχετικά με την ανάγκη βελτιωτικών παρεμβάσεων από τον ΟΑΕΔ.....	103
5.2.4. Προτάσεις από τους ανέργους προς τον ΟΑΕΔ.....	111
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	113
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	119
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	124
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ Ο.Α.Ε.Δ. - ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ.....	125
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ Ο.Α.Ε.Δ. ΑΝΕΡΓΟΥΣ	132

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.1	Το γενικό οργανόγραμμα των υπηρεσιών της διοίκησης του Ο.Α.Ε.Δ.
Σχήμα 1.2	Το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Εργατικού Δυναμικού.
Σχήμα 1.3	Το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Υποστήριξης.
Σχήμα 1.4	Το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.
Σχήμα 1.5	Το οργανόγραμμα των Διευθύνσεων και των Υπηρεσιών υπαγομένων απευθείας στο Διοικητή.
Σχήμα 5.1	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.2	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.3	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.4	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.5	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.6	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.7	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.8	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.9	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης
Σχήμα 5.10	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.11	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.12	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.13	Σχηματική απεικόνιση της συνολικής ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τον ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.14	Σχηματική απεικόνιση των τομέων που θα πρέπει να παρέμβει ο ΟΑΕΔ, με σειρά προτεραιότητας, ώστε να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του
Σχήμα 5.15	Σχηματική απεικόνιση της άποψης των εργοδοτών σχετικά με τις δέκα διαστάσεις της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα
Σχήμα 5.16	Σχηματική απεικόνιση της ιεράρχησης, από τους εργοδότες, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.17	Σχηματική απεικόνιση των υποστηρικτικών ενεργειών προς το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ, σύμφωνα με την ιεράρχηση από τους εργοδότες
Σχήμα 5.18	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

Σχήμα 5.19	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των εργοδοτών από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.20	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.21	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.22	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.23	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.24	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.25	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.26	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης
Σχήμα 5.27	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.28	Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.29	Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.30	Σχηματική απεικόνιση της συνολικής ικανοποίησης των ανέργων από τον ΟΑΕΔ
Σχήμα 5.31	Σχηματική απεικόνιση των τομέων που θα πρέπει να παρέμβει ο ΟΑΕΔ, με σειρά προτεραιότητας, ώστε να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του, σύμφωνα με την άποψη των ανέργων
Σχήμα 5.32	Σχηματική απεικόνιση της άποψης των ανέργων σχετικά με τις δέκα διαστάσεις της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα
Σχήμα 5.33	Σχηματική απεικόνιση της ιεράρχησης, από τους άνεργους, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 3.1	Διαφοροποίηση προϊόντων και υπηρεσιών.
Πίνακας 5.1	Φύλο συμμετεχόντων εργοδοτών.
Πίνακας 5.2	Ηλικία συμμετεχόντων εργοδοτών.
Πίνακας 5.3	Έτη λειτουργίας της επιχείρησης.
Πίνακας 5.4	Εκπαίδευση συμμετεχόντων εργοδοτών.
Πίνακας 5.5	Συμμετοχή εργοδοτών σε δράσεις και προγράμματα του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.6	Αριθμός απασχολούμενων υπαλλήλων.
Πίνακας 5.7	Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.8	Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.9	Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.10	Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.11	Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ, για συμμετοχή στις δράσεις του.
Πίνακας 5.12	Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ
Πίνακας 5.13	Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.14	Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.15	Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης.
Πίνακας 5.16	Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με σχετικούς, με την απασχόληση, φορείς.
Πίνακας 5.17	Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.18	Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.19	Συνολική ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τον ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.20	Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των τομέων παρέμβασης για τη βελτίωση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.21	Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των δέκα διαστάσεων της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες θα πρέπει να γίνουν ενέργειες βελτίωσης από τον ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.22	Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

Πίνακας 5.23	Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των υποστηρικτικών ενεργειών προς το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.24	Φύλο συμμετεχόντων ανέργων.
Πίνακας 5.25	Ηλικία συμμετεχόντων ανέργων.
Πίνακας 5.26	Χρόνος ανεργίας.
Πίνακας 5.27	Εκπαίδευση συμμετεχόντων ανέργων.
Πίνακας 5.28	Λήψη επιδόματος ανεργίας.
Πίνακας 5.29	Τοποθέτηση σε θέση εργασίας μέσα από δράσεις και προγράμματα του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.30	Απόψεις των ανέργων σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.31	Ικανοποίηση των ανέργων από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.32	Απόψεις των ανέργων σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.33	Ικανοποίηση των ανέργων από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.34	Απόψεις των ανέργων σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ, για συμμετοχή στις δράσεις του.
Πίνακας 5.35	Ικανοποίηση των ανέργων από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.36	Απόψεις των ανέργων σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.37	Ικανοποίηση των ανέργων από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.38	Απόψεις των ανέργων σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης.
Πίνακας 5.39	Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.40	Απόψεις των ανέργων σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.41	Ικανοποίηση των ανέργων από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.42	Συνολική ικανοποίηση των ανέργων από τον ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.43	Ιεράρχηση, από τους άνεργους, των τομέων παρέμβασης για τη βελτίωση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.44	Ιεράρχηση, από τους άνεργους, των δέκα διαστάσεων της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες θα πρέπει να γίνουν ενέργειες βελτίωσης από τον ΟΑΕΔ.
Πίνακας 5.45	Ιεράρχηση, από τους άνεργους, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : Η ΑΝΕΡΓΙΑ ΚΑΙ Ο Ο.Α.Ε.Δ.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ανεργία είναι ίσως σήμερα το σημαντικότερο πρόβλημα των οικονομιών των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παράλληλα με την ανεργία, φαινόμενα κοινωνικού αποκλεισμού, φτώχειας και οικονομικής ανασφάλειας θίγουν ευρύτατα στρώματα του πληθυσμού σε πολλές χώρες της Ευρώπης, απειλώντας έτσι τη συνοχή της ευρωπαϊκής κοινωνίας (Σκουτέλης, 1996; Κατσανέβας, 1986).

Η κρίση της απασχόλησης πλήττει ιδιαίτερα τους νέους και τις νέες, τους ανειδίκευτους, τους μετανάστες και τους εργαζόμενους σε ευέλικτες και προσωρινές μορφές απασχόλησης, οδηγώντας τους στη μακροχρόνια ανεργία και τη σταδιακή περιθωριοποίησή τους από το εργατικό δυναμικό. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα -εξαιτίας της απαξίωσης των γνώσεων, των εργασιακών εμπειριών και των δεξιοτήτων τους- να μην αποτελούν, τελικά, ελκυστική επιλογή για τους εργοδότες.

Είναι χαρακτηριστικό επίσης ότι, ακόμη και σε περιόδους σχετικά υψηλής ανάπτυξης, δεν παρατηρήθηκαν ιδιαίτερα θετικές επιπτώσεις στην απασχόληση και στην κοινωνική προστασία, γεγονός που καταδεικνύει τις δυσκολίες υπέρβασης των παραπάνω αδυναμιών, αλλά και τη διαφαινόμενη αποδέσμευση των νέων πολιτικών από τον κρατικό προστατευτισμό, χωρίς ωστόσο να ανοίγονται σοβαρές προοπτικές σύνδεσης των πολιτικών αυτών με τους όποιους αναπτυξιακούς στόχους. Δείχνει επίσης, την αδυναμία αντιμετώπισης των νέων κοινωνικών κινδύνων που θέτουν σε αμφισβήτηση, τόσο την κατοχύρωση ενός ικανοποιητικού επιπέδου διαβίωσης ατόμων με δυσκολίες ένταξης στην αγορά εργασίας, όσο και την εξασφάλιση των ελάχιστων όρων διαβίωσης για εκείνα τα άτομα που αποχωρούν από την αγορά εργασίας.

Οι παραπάνω συνθήκες συνετέλεσαν στη διόγκωση των κοινωνικών ανισοτήτων και δημιούργησαν την ανάγκη αλλαγής της κοινωνικής πολιτικής, ώστε να ενεργεί συμπληρωματικά προς την πρωτογενή διανομή εισοδήματος και να επιδιώκει την άμβλυνση των κοινωνικών ανισοτήτων (Σιδηρά και Ναγόπουλος, 2005).

Η Ελλάδα, ενώ πριν λίγα χρόνια βρισκόταν κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, εμφανίζει πλέον, σήμερα, έναν από τους υψηλότερους δείκτες ανεργίας στην Ευρώπη, και μάλιστα γεωγραφικά διαφοροποιημένο (Livanos, 2010). Το χειρότερο δε είναι ότι,

χαρακτηρίζεται από πολύ υψηλό συντελεστή μακροχρόνιας ανεργίας που είναι πολύ δύσκολο, στην παρούσα φάση της οικονομικής ύφεσης της χώρας μας, να καταπολεμηθεί.

1.1. ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις και τα επίσημα στατιστικά στοιχεία, τα τελευταία χρόνια η ανεργία στη χώρα μας καλπάζει, ως αποτέλεσμα της ραγδαίας επιδείνωσης της κατάστασης στην οικονομία (Ι.Ν.Ε.-Γ.Σ.Ε.Ε., 2010). Στο σημερινό, εξαιρετικά δυσμενές, περιβάλλον στόχος του ΟΑΕΔ είναι να αναπτύξει οργανωτικές και λειτουργικές στρατηγικές και να κατανέμει τους –έστω- περιορισμένους πόρους που διαθέτει κατά τέτοιο τρόπο ώστε να αποκτήσει ένα διεθνές ανταγωνιστικό συγκριτικό πλεονέκτημα αξιοποίησης και προσφοράς απασχόλησης, αλλά και ενός ευρύτερα κοινωνικού έργου. Η στρατηγική διαχείριση είναι μια προσέγγιση και μια διαδικασία, για την αντιμετώπιση των ανταγωνιστικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο Οργανισμός αυτός.

Ο Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) είναι το κύριο όργανο εφαρμογής της Κυβερνητικής Πολιτικής για την απασχόληση και την επαγγελματική αποκατάσταση, ώστε να εξασφαλιστούν οι αναγκαίες προϋποθέσεις ταχείας προσαρμογής της προσφοράς προς τις απαιτήσεις της ζήτησης εργασίας (Αμπατζόγλου, 2013), δεδομένου ότι το φαινόμενο της μεγαλύτερης μεταβολής του ποσοστού της ανεργίας, ιδιαίτερα των νέων, οφείλεται στην επίδραση παραγόντων τόσο από την πλευρά της ζήτησης, όσο και από την πλευρά της προσφοράς εργασίας (Καραμεσίνη, 2011). Η Πολιτεία, μέσω και του ΟΑΕΔ, καταβάλλει μεγάλες προσπάθειες να ανακόψει την ανησυχητική αυτή ανοδική πορεία με θεσμικές παρεμβάσεις και προγράμματα (Ο.Α.Ε.Δ., 2012).

Για το λόγο αυτό επιλέχθηκε για την παρούσα έρευνα ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) διότι αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους δημοσίου οργανισμούς στην Ελλάδα. Το έναυσμα για τη μελέτη του προαναφερθέντος δημοσίου οργανισμού δόθηκε, μεταξύ άλλων, και από τη συνεχή και, συνάμα, τη δραματικότερη αύξηση των ποσοστών του δείκτη της ανεργίας στη χώρα τα τελευταία χρόνια.

Το μέγεθος της ανεργίας σε μία χώρα αποτελεί, αναμφίβολα, σοβαρή ένδειξη ευημερίας και ανάπτυξης της κοινωνίας ή, αντιθέτως, σοβαρή ένδειξη παρακμής και υπανάπτυξης αυτής. Ενδεικτικά να αναφερθεί ότι, σύμφωνα, πάντα, με τα τελευταία

επίσημα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (<http://www.statistics.gr>,) για τον Ιούνιο του 2012, το ποσοστό της ανεργίας στην Ελλάδα κυμαίνεται στο 24,4%, έναντι 23,5% το Μάιο του 2012 και 17,2% τον Ιούνιο του 2011. Ο αριθμός των ανέργων ανήλθε σε 1.216.410 άτομα, ενώ ο οικονομικά μη ενεργός πληθυσμός έφτασε τα 3.372.097 άτομα. Το σύνολο των απασχολούμενων εκτιμάται ότι ανήλθε σε 3.766.415 άτομα.

Σε επίπεδο Αποκεντρωμένης Διοίκησης της χώρας, τα «σκήπτρα» πήρε η Ήπειρος-Δυτική Μακεδονία, με ποσοστό ανεργίας 26,3% (από 19,1% τον Ιούνιο του 2011). Ακολουθούν η Μακεδονία-Θράκη (25,4% από 19,4%), η Θεσσαλία-Στερεά Ελλάδα (24,8% από 17,4%), η Αττική (23,7% από 16,5%), η Κρήτη (22,9% από 14,3%), η Πελοπόννησος-Δυτική Ελλάδα-Ιόνιοι Νήσοι (22,4% από 15,4%) και το Αιγαίο (22,3% από 13%).

Ειδικότερα, οι άνεργοι αυξήθηκαν κατά 358.334 άτομα σε σχέση με τον Ιούνιο του 2011 (αύξηση 41,8%) και κατά 50.666 άτομα σε σχέση με το Μάιο του 2012 (αύξηση 4,3%), ενώ οι απασχολούμενοι μειώθηκαν κατά 358.340 άτομα σε σχέση με τον Ιούνιο του 2011 (μείωση 8,7%) και κατά 34.337 άτομα σε σχέση με το Μάιο του 2012 (μείωση 0,9%).

Οι οικονομικά μη ενεργοί, δηλαδή τα άτομα που δεν εργάζονται ούτε αναζητούν εργασία, αυξήθηκαν κατά 20.194 άτομα σε σχέση με τον Ιούνιο του 2011 (αύξηση 0,6%) και κατά 5.251 άτομα σε σχέση με το Μάιο του 2012 (αύξηση 0,16%).

Το μεγαλύτερο ποσοστό ανεργίας παρατηρείται στους νέους ηλικίας 15-24 ετών, στους οποίους αυξήθηκε σε 55% από 44,4% που ήταν τον Ιούνιο του 2011. Ακολουθούν τα άτομα ηλικίας 25-34 ετών, στους οποίους το ποσοστό ανεργία αυξήθηκε σε 32,1% από 24%. Στις γυναίκες, το ποσοστό ανεργίας σημείωσε άνοδο στο 28,1% από 21% ένα χρόνο νωρίτερα, ενώ στους άντρες αυξήθηκε σε 21,7% από 14,5%.

1.2. Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Η παρούσα διπλωματική εργασία μελετάει τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση σε όρους ιδιωτικού management, καθώς το τελευταίο αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη και την εξέλιξη της θεωρίας του δημοσίου management. Έτσι, για παράδειγμα, όταν γίνεται αναφορά στον όρο πελάτης, νοείται, κατά βάση, ο όρος πολίτης στα πλαίσια της ανάλυσης του δημοσίου management.

Η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, ειδικά στον ευαίσθητο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, είτε υπό ευρεία έννοια (Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου, Δημόσιες και Δημοτικές Επιχειρήσεις, Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφελείας, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού), είτε υπό στενή έννοια (δημόσιες υπηρεσίες της κεντρικής ή της αποκεντρωμένης διοίκησης – π.χ. υπουργεία, διοικητικές περιφέρειες), συνιστά καθοριστικό σημείο εκσυγχρονισμού της. Η υιοθέτηση, μάλιστα, των νέων τεχνολογιών σε συνδυασμό με τις απαραίτητες οργανωτικές αλλαγές σε αυτόν, φέρνουν από αποτέλεσμα μόνο όταν οδηγούν σε βελτίωση των δεικτών ποιότητας. Χρειάζεται, επομένως, ένα Σύστημα Ποιότητας, το οποίο, εκτός από το σχεδιασμό και την καθιέρωση των διαδικασιών, θα τις αξιολογεί και, ταυτόχρονα, θα διευκολύνει τον προσδιορισμό νέων στόχων, ενώ, παράλληλα, θα οδηγεί στην ουσιαστική αξιοποίηση και στην καλύτερη και αποτελεσματικότερη ενσωμάτωση των πρώτων (Κάππας, 2012).

Ως διοίκηση (management) ορίζεται η διαδικασία του συντονισμού των προσπαθειών των ανθρώπων και της χρήσης των οικονομικών και των τεχνικών μέσων, ούτως ώστε να επιτευχθεί το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, το οποίο έχει θέσει ένας οποιοσδήποτε οργανισμός. Όσον αφορά το νέο δημόσιο management (new public management), κάτω από τις βασικές αρχές και αξίες της ποιότητας, αποτελεί έναν εντελώς νέο τρόπο διοίκησης, αλλά και οργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών, ο οποίος είναι προσανατολισμένος, σε κάθε περίπτωση, στον πολίτη – πελάτη, με πρωταρχικό και κύριο σκοπό τη σταδιακή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και την περαιτέρω έμφαση στην αποτελεσματικότητα, στην αποδοτικότητα και, τέλος, στην οικονομικότητα των επιμέρους διοικητικών δράσεων (Κάππας, 2012).

Οι ιδιαιτερότητες της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης είναι οι εξής:

- Η Δημόσια Διοίκηση αντιμετωπίζει πολύπλοκα και πολύπλευρα θέματα.
- Η Δημόσια Διοίκηση έχει μεγαλύτερη δυσκολία εφαρμογής των αποφάσεων από ότι έχει ο ιδιωτικός τομέας της οικονομίας.
- Η Δημόσια Διοίκηση είναι εργοδότης περισσότερων ανθρώπων, με διαφορετικούς προσανατολισμούς ο καθένας από αυτούς, συγκριτικά, πάντα, με τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας.
- Η Δημόσια Διοίκηση ανταποκρίνεται, τις περισσότερες φορές, σε θέματα ισονομίας.

- Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να λειτουργεί ή, τουλάχιστον, να φαίνεται ότι λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος.
- Η Δημόσια Διοίκηση χρειάζεται ελάχιστη υποστήριξη.
- Η Δημόσια Διοίκηση έχει δραστηριότητες μεγάλης συμβολικής αξίας.

Οι αιτίες οι οποίες απαιτούν την άμεση εφαρμογή των αρχών της αποτελεσματικής Δημόσιας Διοίκησης, συνοπτικά, είναι (Κάππας, Θ. 2012):

- Η λειτουργική ανεπάρκεια των μεγάλων γραφειοκρατικών οργανώσεων σε συνθήκες έντονης χρηματοοικονομικής στενότητας.
- Η πληροφοριακή έκρηξη.
- Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας.
- Οι αυξημένες αξιώσεις των πολιτών – πελατών για ποιοτικές υπηρεσίες.
- Η διαρκής και μόνιμη αναζήτηση, από τους νοήμονες, κυρίως, εργαζομένους και υπαλλήλους των δημοσίων οργανισμών, φορέων και υπηρεσιών, εκείνων των εργασιών, οι οποίες παρέχουν τις δυνατότητες ανάπτυξής τους και όχι, απλώς, αμοιβής τους.

Οι κύριοι και βασικοί λόγοι της ανάπτυξης του σύγχρονου Δημοσίου Management και της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο δημόσιο τομέα της οικονομίας πηγάζουν από την απαιτούμενη ικανοποίηση των κατωτέρω κοινωνικών αναγκών:

- Το τρίπτυχο: νέες τεχνολογίες, οικονομία, ανθρωποκεντρική διοίκηση.
- Την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) και την παγκοσμιοποίηση σε όλα τα επίπεδα της ανθρώπινης δραστηριότητας.
- Τους αυξημένους τομείς κρατικής παρέμβασης, τουλάχιστον μέχρι και τις μέρες μας.
- Την επίδραση της κοινωνίας των πολιτών, αλλά και της λεγόμενης αρχής της επικουρικότητας, δηλαδή, της κατοχυρωμένης -και από το δίκαιο της Ε.Ε.- αρχής ότι όλες οι αποφάσεις της Δημόσιας Διοίκησης λαμβάνονται όσο το δυνατόν εγγύτερα στον πολίτη και, πάντα βέβαια, με γνώμονα το δικό του συμφέρον και όφελος (Κάππας, 2012).

1.2.1. Παρουσίαση του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

Με το Νομοθετικό Διάταγμα (Ν.Δ.) 2961/54 συστάθηκε ο Οργανισμός Απασχολήσεως και Ασφαλίσεως Ανεργίας (ΟΑΑΑ), ο οποίος μετονομάστηκε σε Οργανισμό Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) με το Νομοθετικό Διάταγμα (Ν.Δ.) 212/69. Με το ίδιο Ν.Δ. (Νομοθετικό Διάταγμα) ρυθμίστηκαν, επίσης, θέματα οργάνωσης και διοίκησης του ΟΑΕΔ. Ακολούθησαν, το Β.Δ. (Βασιλικό Διάταγμα) 405/71 με το οποίο καθορίστηκε η οργάνωση, συγκρότηση και λειτουργία των Υπηρεσιών του, το Π.Δ. (Προεδρικό Διάταγμα) 416/90 με το οποίο συστάθηκαν οι δύο Γενικές Διευθύνσεις του και το Π.Δ. (Προεδρικό Διάταγμα) 396/98 με το οποίο συστάθηκε η τρίτη Γενική Διεύθυνσή του (www.oaed.gr)

Ο ΟΑΕΔ αποτελεί το βασικό όργανο εφαρμογής της εκάστοτε κυβερνητικής πολιτικής για την απασχόληση, ούτως ώστε να εξασφαλιστούν οι απαραίτητες και οι αναγκαίες προϋποθέσεις ταχείας προσαρμογής της προσφοράς εργασίας προς τις αντίστοιχες απαιτήσεις της ζήτησης εργασίας, σε αρμονία, βέβαια, πάντα με το εκάστοτε Πρόγραμμα Οικονομικής Ανάπτυξης της Χώρας, αλλά και τις συναφείς κατευθύνσεις και οδηγίες του εκάστοτε Υπουργού Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας.

Η λειτουργία του ΟΑΕΔ διέπεται από το καθεστώς του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου, ενώ βρίσκεται υπό την εποπτεία του εκάστοτε Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, δηλαδή του νυν Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης. Επομένως, να τονιστεί το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι του οργανισμού είναι δημόσιοι υπάλληλοι. Πρόκειται για έναν διοικητικά αυτόνομο δημόσιο οργανισμό, ο οποίος διοικείται από το Διοικητή και το Διοικητικό Συμβούλιο. Η συγκρότηση του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ), το οποίο στηρίζεται στην αρχή της τριμερούς εκπροσώπησης, δημιουργεί ευνοϊκότερους όρους διαλόγου μεταξύ της Πολιτείας και των Κοινωνικών Εταίρων.

Με βάση αυτή την ανωτέρω αρχή, στο Διοικητικό Συμβούλιο συμμετέχουν:

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου, που είναι ταυτόχρονα και Διοικητής του ΟΑΕΔ, 1 Κυβερνητικός Επίτροπος, 5 Εκπρόσωποι της Κυβέρνησης, 4 Εκπρόσωποι των μισθωτών (ΓΣΕΕ), από τους οποίους ο ένας καταλαμβάνει τη μία θέση Αντιπροέδρου, 5

Εκπρόσωποι των εργοδοτών (ΣΕΒ, ΕΣΕΕ, ΓΣΕΒΕΕ), από τους οποίους ο ένας καταλαμβάνει τη δεύτερη θέση Αντιπροέδρου, 2 Εκπρόσωποι των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για τον καθορισμό των μέσων εφαρμογής της εκάστοτε Κυβερνητικής Πολιτικής, αποφασίζει για τα ζητήματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του ΟΑΕΔ και εγκρίνει τις αποφάσεις της Επιτροπής Διαχείρισης του ΛΑΕΚ (Λογαριασμός για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση).

Οι Υπηρεσίες του Οργανισμού διακρίνονται στην κεντρική Υπηρεσία (Διοίκηση) και στις Περιφερειακές Υπηρεσίες (7 Περιφερειακές Διευθύνσεις με τις κατά τόπους Υπηρεσίες που υπάγονται στην αρμοδιότητά τους).

Η Διοίκηση συγκροτείται από τις Α', Β' και Γ' Γενικές Διευθύνσεις που κατευθύνουν και συντονίζουν το έργο της αρμοδιότητάς τους.

Η αρμοδιότητα των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών που υπάγονται στην Α' Γενική Διεύθυνση (Εργατικού Δυναμικού) ανάγεται σε θέματα που έχουν σχέση με την εφαρμογή της Κυβερνητικής Πολιτικής για την απασχόληση του εργατικού δυναμικού της χώρας.

Η αρμοδιότητα των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών που υπάγονται στη Β' Γενική Διεύθυνση (Υποστήριξης) ανάγεται σε θέματα που έχουν σχέση με την υποστήριξη του έργου των μονάδων του Οργανισμού (θέματα προσωπικού, οικονομικών κ.λπ.).

Η αρμοδιότητα των Διευθύνσεων που υπάγονται στην Γ' Γενική Διεύθυνση (Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης) ανάγεται σε θέματα που έχουν σχέση με την εφαρμογή της Κυβερνητικής Πολιτικής για τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό και την Τεχνική Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση του εργατικού δυναμικού της χώρας.

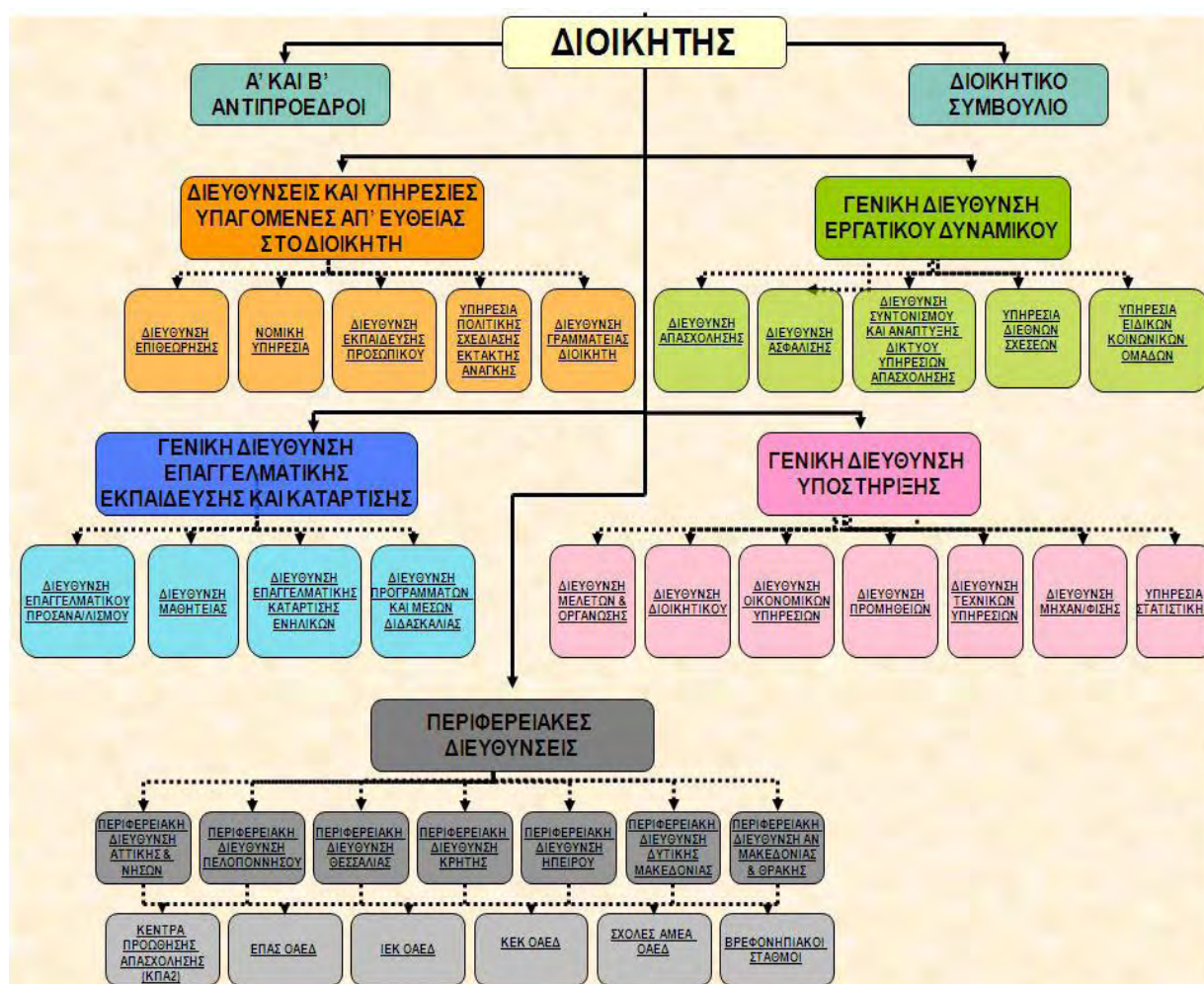
Η παροχή των υπηρεσιών του Οργανισμού υλοποιείται μέσω των Περιφερειακών Υπηρεσιών. Αυτές αποτελούνται από τις επτά (7) Περιφερειακές Διευθύνσεις στην αρμοδιότητα των οποίων υπάγονται οι κατά τόπους Τοπικές Υπηρεσίες, στις οποίες περιλαμβάνονται και οι Υπηρεσίες Απασχόλησης (Γρ. Εργασίας, Κέντρα προώθησης στην Απασχόληση (ΚΠΑ2), καθώς και οι εκπαιδευτικές μονάδες (ΕΠΑΣ).

Πιο αναλυτικά, ο Οργανισμός διαθέτει:

- 120 Τοπικές Υπηρεσίες με αρμοδιότητες που αφορούν σε θέματα: Απασχόλησης, Επαγγελματικού Προσανατολισμού και παροχών Ασφάλισης

- ΚΠΑ2 με αρμοδιότητες που αφορούν σε θέματα Απασχόλησης και Επαγγελματικού Προσανατολισμού
- 79 Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (ΚΠΑ) τα οποία αποτελούν αναβαθμισμένη μορφή των Γραφείων Εργασίας, στελεχωμένα με ειδικούς εργασιακούς συμβούλους που παρέχουν συμβουλευτική προς τους αναζητούντες εργασία και τους εργοδότες.
- 52 Κέντρα Επαγγελματικής Τεχνικής Εκπαίδευσης ΕΠΑΣ

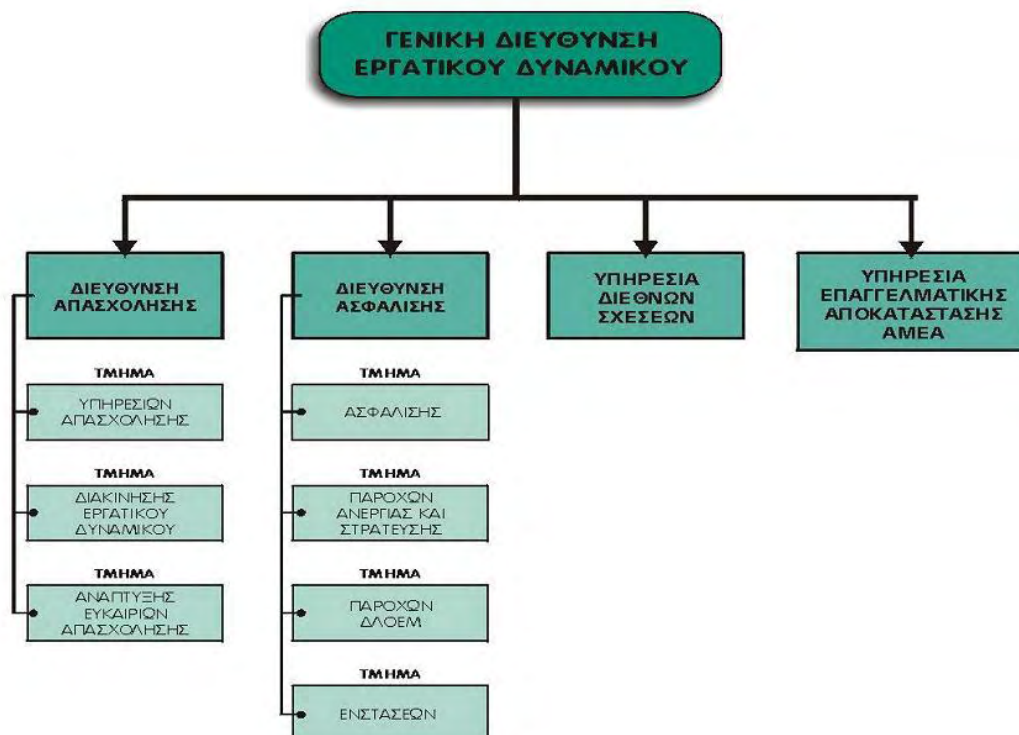
Συνοπτικά, το γενικό οργανόγραμμα των υπηρεσιών της διοίκησης του ΟΑΕΔ, το οποίο δείχνει τις λειτουργίες της κάθε υπηρεσίας του οργανισμού, είναι το εξής:



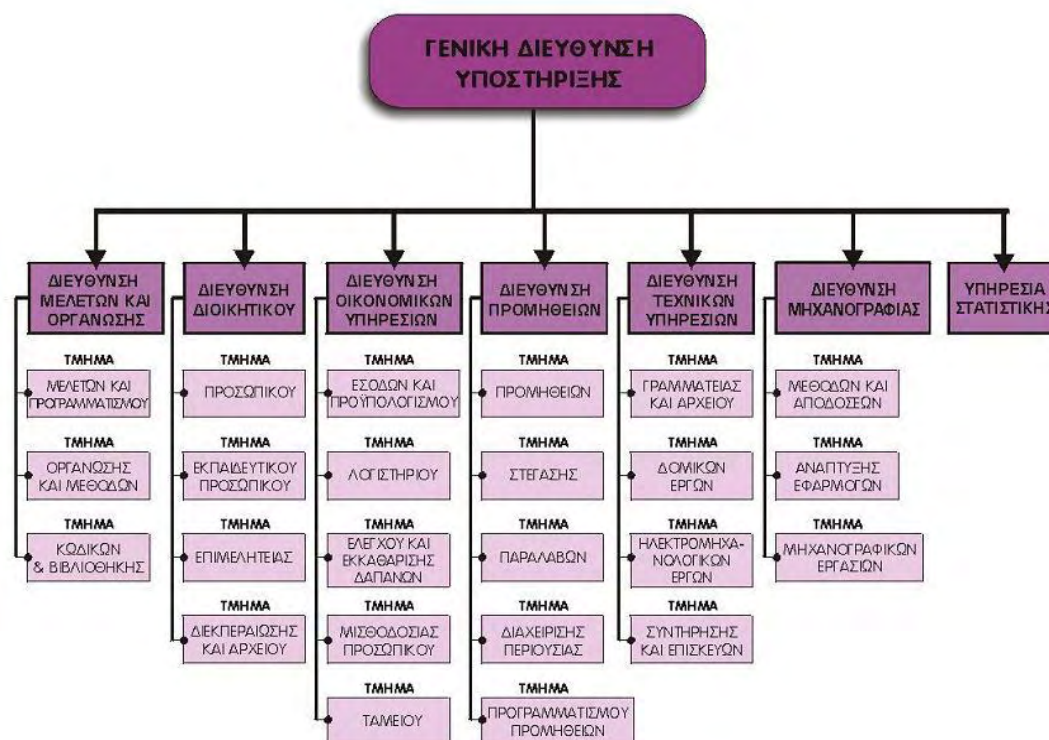
Σχήμα 1.1 Το γενικό οργανόγραμμα των υπηρεσιών της διοίκησης του Ο.Α.Ε.Δ. (<http://www.oaed.gr/images/organismos/organogramma1.pdf>)

Επίσης, αμέσως παρακάτω, παρατίθενται τα επιμέρους οργανογράμματα του οργανισμού, δηλαδή: το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Εργατικού Δυναμικού, το

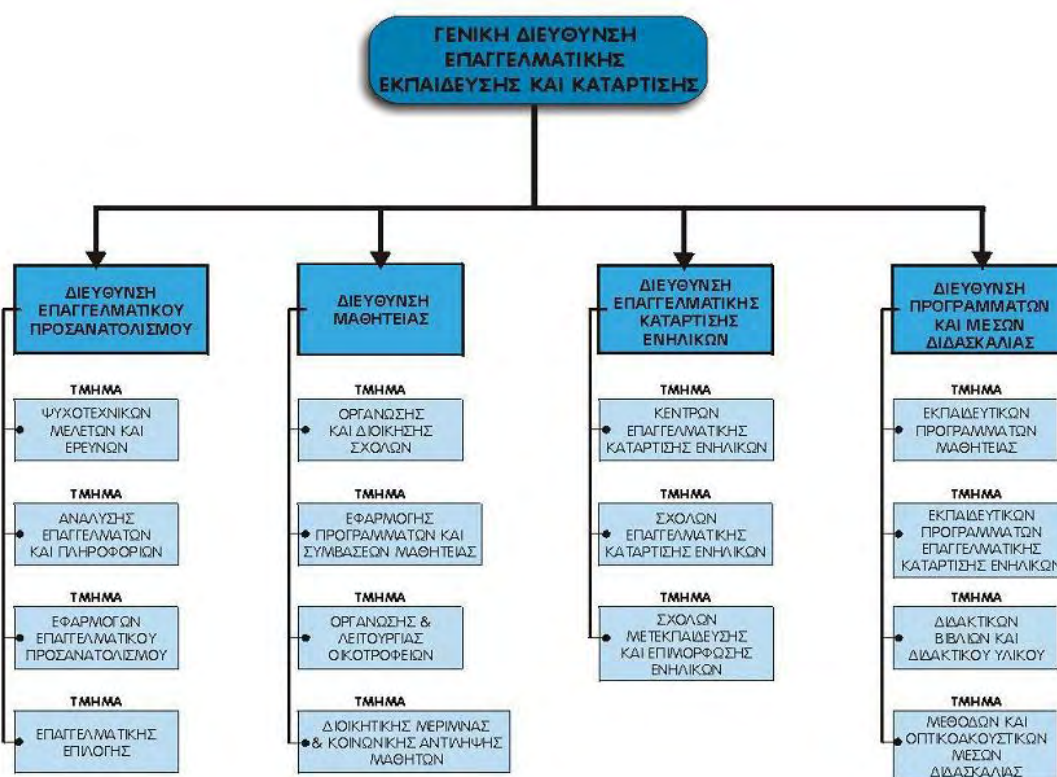
οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Υποστήριξης, το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, καθώς και το οργανόγραμμα των Διευθύνσεων και των Υπηρεσιών υπαγομένων απευθείας στο Διοικητή.



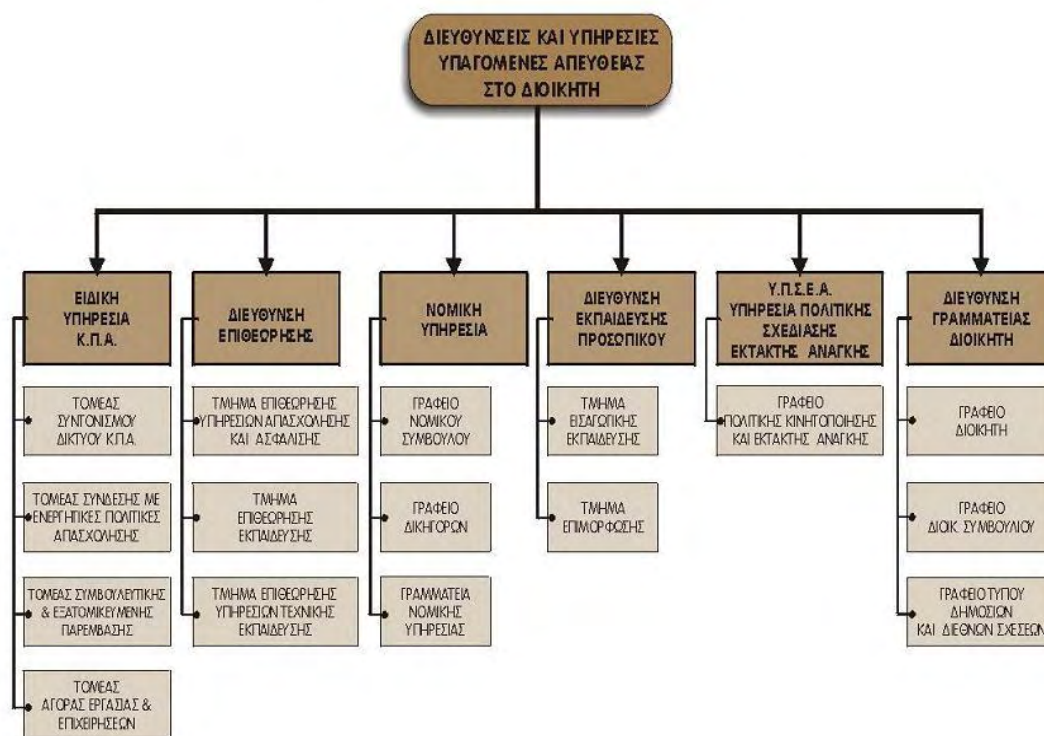
Σχήμα 1.2 Το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Εργατικού Δυναμικού (Κάππας, 2012)



Σχήμα 1.3 Το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Υποστήριξης (Κάππας, 2012)



Σχήμα 1.4 Το οργανόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Κάππας, 2012)



Σχήμα 1.5 Το οργανόγραμμα των Διευθύνσεων και των Υπηρεσιών υπαγομένης απευθείας στο Διοικητή (Κάππας, 2012)

1.2.2. Τομείς δράσης του Ο.Α.Ε.Α.

Ο Ο.Α.Ε.Α., περιλαμβάνει τρεις πυλώνες λειτουργίας: α) την προώθηση στην απασχόληση, β) την ασφάλιση της ανεργίας και την κοινωνική προστασία της μητρότητας και της οικογένειας, και γ) την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Αποτελεί τη δημόσια αρχή και κεντρική δομή διαχείρισης:

- των ενεργητικών πολιτικών αγοράς εργασίας για την ανάσχεση της ανεργίας, για την προώθηση της απασχόλησης και την επαγγελματική κατάρτιση ανέργων και εργαζομένων
- των παθητικών πολιτικών που αφορούν σε μέτρα ασφάλισης της ανεργίας (βασικό επίδομα ανεργίας) και άλλων επιδομάτων και παροχών κοινωνικής προστασίας (μητρότητας, οικογενειακό, λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών ΟΑΕΔ)
- των ενεργητικών πολιτικών για την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση σε συνδυασμό με την πρακτική άσκηση (σύστημα Μαθητείας).

Οι άξονες της πολιτικής του Ο.Α.Ε.Δ. συνοψίζονται στους εξής, όπως αυτοί αναφέρονται στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα του www.oaed.gr:

- Προώθηση της Απασχόλησης, με προγράμματα μείωσης α) του μισθολογικού κόστους εργασίας, β) του μη μισθολογικού κόστους εργασίας μέσω της επιχορήγησης των ασφαλιστικών εισφορών, διευκολύνοντας τη μετάβαση στην εργασία, με έμφαση στις ομάδες που πλήττονται περισσότερο από την ανεργία, καθώς και σε ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες
- Συνεργασία με κοινωνικούς και τοπικούς φορείς σε τοπικά προγράμματα απασχόλησης με κεντρικό ρόλο των Κ.Π.Α.2 του Ο.Α.Ε.Δ.
- Υπηρεσίες Συμβουλευτικής
- Προώθηση της προσαρμοστικότητας εργαζομένων και επιχειρήσεων με παράλληλο στόχο τη διατήρηση της απασχόλησης
- Θεσμός Μαθητείας των Επαγγελματικών Σχολών (ΕΠΑΣ) στο σύνολο του εκπαιδευτικού έργου του ΟΑΕΔ.
- Λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών
- Σύζευξη Προσφοράς και Ζήτησης Εργασίας με την υποστήριξη εργασιακών συμβούλων αλλά και ηλεκτρονικά, μέσω της νέας διαδικτυακής πύλης (portal) του Οργανισμού
- Δίκτυο EURES για τη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Τα προγράμματα - δράσεις που υλοποιεί ο Ο.Α.Ε.Δ. προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι είναι τα ακόλουθα (www.oaed.gr):

Α) Προγράμματα απασχόλησης:

- το πρόγραμμα επιχορήγησης για την απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας και απασχόλησης νέων ανέργων και μακροχρόνια ανέργων σε επιχειρήσεις, που περιλαμβάνει το πρόγραμμα επιχορήγησης επιχειρήσεων για τη δημιουργία Νέων Θέσεων Εργασίας (Ν.Θ.Ε. και Ν.Ε.Ε.), για τους ομαδικά απολυμένους και πιθανά για όσους έχουν ενταχθεί στα Τοπικά Σύμφωνα Απασχόλησης ορισμένων Δήμων και το εξειδικευμένο πρόγραμμα επιχορήγησης Ν.Θ.Ε. και Ν.Ε.Ε. ομάδων απολυμένων από μεγάλες επιχειρήσεις,
- το πρόγραμμα επιχορήγησης Νέων Ελεύθερων Επαγγελματιών για νέους και μακροχρόνια άνεργους, που περιλαμβάνει το πρόγραμμα επιχορήγησης επιχειρήσεων

για τη δημιουργία Νέων Θέσεων Εργασίας (Ν.Θ.Ε. και Ν.Ε.Ε.) για τους ομαδικά απολυμένους. Επίσης περιλαμβάνει το εξειδικευμένο πρόγραμμα επιχορήγησης Ν.Θ.Ε. και Ν.Ε.Ε. ομάδων απολυμένων από μεγάλες επιχειρήσεις,

- το πρόγραμμα επιχορήγησης Βιομηχανικών - Βιοτεχνικών και άλλων επιχειρήσεων περιοχής Δ' και 9 Νομών περιοχής Γ' του Ν.1262/82,
- το πρόγραμμα επιχορήγησης ιδιωτικών επιχειρήσεων, για απασχόληση σπουδαστών ΤΕΙ - ΣΕΛΕΤΕ,
- επιχορήγηση επιχειρήσεων για θέσεις εργασίας για ανέργους, που είναι πλησίον του σταδίου της συνταξιοδότησης.

Τις δομές υλοποίησης των ανωτέρω στόχων του ΟΑΕΔ συνιστούν οι επτά (7) Περιφερειακές Διευθύνσεις, αλλά και οι Τοπικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Απασχόλησης, με κύριο έργο τους την τοποθέτηση ανέργων σε θέσεις εργασίας από τους τοποθετητές και βασικό στόχο τη βέλτιστη δυνατή σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας σε όλη τη χώρα. Όπου ο οργανισμός δεν έχει Υπηρεσίες, ανταποκρίνεται στις σχετικές υποχρεώσεις του, μέσω της ανάθεσης του προαναφερθέντος έργου του σε πολλούς ανταποκριτές, οι οποίοι λειτουργούν και δραστηριοποιούνται σε μικρούς Δήμους ανά την επικράτεια.

B) Προγράμματα Επαγγελματικής Κατάρτισης

- Προγράμματα κατάρτισης και επανακατάρτισης εργαζομένων και ανέργων για την βελτίωση της απασχολησιμότητας τους.
- Προγράμματα κατάρτισης για ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και ιδιαίτερα της νεανικής επιχειρηματικότητας που στηρίζουν την οικολογική και πράσινη ανάπτυξη.
- Ολοκληρωμένα προγράμματα συμβουλευτικής και εκπαιδευτικής παρέμβασης που βοηθούν τις επιχειρήσεις να προσαρμοσθούν αποτελεσματικότερα στο νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον τους.
- Εκπαιδευτικές παρεμβάσεις τοπικού χαρακτήρα στο άνεργο ανθρώπινο δυναμικό μιας περιοχής, για την αναβάθμιση ή και απόκτηση νέων επαγγελματικών ικανοτήτων.
- Πιλοτικά προγράμματα ενδο-επιχειρησιακής κατάρτισης που στοχεύουν στην μετεξέλιξη των εργασιακών χώρων σε χώρους μάθησης, καινοτομίας και ανάπτυξης εργαζομένων και επιχειρήσεων.

- Προώθηση διακρατικών πρωτοβουλιών και δράσεων που αφορούν την ανάπτυξη συνεργασιών σε θέματα κατάρτισης εργαζομένων και ανάπτυξης νέων μορφών επιχειρηματικότητας.
- Προώθηση νέων μορφών παροχής της κατάρτισης με αξιοποίηση των παρεχομένων δυνατοτήτων από το Διαδίκτυο και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Οργάνωση και διοικητική στήριξη της υλοποίησης των ενδο-επιχειρησιακών προγραμμάτων κατάρτισης του ΛΑΕΚ.

Γ) Συμβουλευτικές Υπηρεσίες σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη

1. Συμβουλευτική & Επαγγελματικός Προσανατολισμός – Διαχείριση Σταδιοδρομίας
2. Συμβουλευτική Αναζήτησης Εργασίας
3. Συμβουλευτική Ανάλυσης Επιχειρηματικών Πρωτοβουλιών

Δ) Άλλες Παρεμβάσεις

Πρόσληψη προσωπικού για εκτέλεση έργων με αυτεπιστασία σε δήμους, συνδέσμους και νομικά τους πρόσωπα δημοσίου δικαίου βάσει Ετήσιου Κυλιόμενου Πίνακα Κατάταξης Ανέργων

Ε) Ασφάλιση - Επιδόματα - Παροχές

Η παροχή ασφάλισης στους δικαιούχους υπήρξε, διαχρονικά, αποστολή πρωταρχικής σημασίας και συνεχίζει να αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά πεδία δραστηριοτήτων του συγκεκριμένου οργανισμού. Το καθεστώς των παροχών ασφάλισης στοχεύει στην άσκηση μιας πιο δίκαιης κοινωνικής πολιτικής, με αποδέκτες τους ανέργους και τους εργαζομένους οι οποίοι χρήζουν ανάγκης, καθώς συνιστά έναν αναδιανεμητικό μηχανισμό. Η λειτουργία αυτού του μηχανισμού αποσκοπεί στο να υποχρεώσει αμφοτέρους εργοδότη και εργαζόμενο στην καταβολή των προβλεπόμενων εισφορών.

Στο καθεστώς ασφάλισης κατά του κινδύνου της ανεργίας περιλαμβάνονται τα πρόσωπα, τα οποία ανεξάρτητα από την υπηκοότητά τους, παρέχουν εξαρτημένη εργασία ορισμένου ή αορίστου χρόνου με αμοιβή και ασφαρίζονται για ασθένεια στο Ι.Κ.Α. ή σε οιονδήποτε άλλον φορέα κοινωνικής ασφάλισης. Πρόσφατα εντάσσονται και ελεύθεροι επαγγελματίες που κλείνουν τις επιχειρήσεις λόγω οικονομικών δυσκολιών. Περιλαμβάνονται, επιπλέον, πρόσωπα τα οποία απασχολούνται σε κλάδους, οι οποίοι

έχουν ενταχθεί στην ασφάλιση του Ο.Α.Ε.Δ., καθώς και νέοι, οι οποίοι έχουν συμπληρώσει το 15ο έτος της ηλικίας τους. Έτσι, εφόσον λυθεί ή λήξει η σχέση εργασίας του εργαζομένου με τον εργοδότη, ο πρώτος δικαιούται επίδομα ανεργίας.

Τα επιδόματα διακρίνονται σε Τακτική Επιδότηση Ανεργίας και σε Ειδικά Βοηθήματα. Με τη Τακτική Επιδότηση Ανεργίας συνδέεται και η Παροχή των Δώρων Πάσχα και Χριστουγέννων.

Ο Ο.Α.Ε.Δ. προσφέρει στους ασφαλισμένους του τη μεγάλη δυνατότητα για τη μεταφορά του δικαιώματος του επιδόματος ανεργίας σε άλλο κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από τη στιγμή εκείνη, βέβαια, που πληρούνται κάποιες προϋποθέσεις. Γενικά, να τονιστεί ότι καταβάλλονται, επιπροσθέτως, στους δικαιούχους το Επίδομα Παιδιών, αλλά και το Ειδικό Εποχιακό Επίδομα προς ορισμένες κατηγορίες εποχιακά απασχολούμενων. Κατηγορίες ασφαλισμένων αποτελούν, επίσης, και άλλες ομάδες του πληθυσμού, για τις οποίες προβλέπεται ειδικό επίδομα, το οποίο καταβάλλεται στους αποφυλακισμένους (Ν. 1836/89), όπως, ακόμη, και στους παλιννοστούντες (Υ.Α. 30337/25.2.86, Υ.Α. 333752/5.6.95, Υ.Α. 33155/30.12.89).

Είναι απολύτως εμφανές το γεγονός ότι καταβάλλεται συνεχής και αδιάκοπη προσπάθεια ασφαλιστικής κάλυψης, όσο το δυνατόν περισσότερων κοινωνικών ομάδων. Αξίζει να σημειωθεί πως, σε κάθε περίπτωση, το ύψος των επιδομάτων υφίσταται τακτικές αναπροσαρμογές, ιδίως σε χρονικές περιόδους οικονομικής ύφεσης και κρίσης, όπως αυτή που διανύει σήμερα η χώρα.

Τα ανωτέρω επιδόματα και οι ανωτέρω παροχές χορηγούνται από ορισμένες αρμόδιες Υπηρεσίες. Αυτές είναι τα Γραφεία Ασφάλισης των Τοπικών Υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Δ., αλλά και οι Υπηρεσίες (ανταποκριτές και Ι.Κ.Α.) οι οποίες συνεργάζονται στενά με τον Ο.Α.Ε.Δ. σε ολόκληρη τη χώρα. Οι ίδιες Υπηρεσίες, άλλωστε, είναι επιφορτισμένες με το έργο της παροχής πληροφοριών, σχετικά με τις προϋποθέσεις χορήγησης των παροχών και των επιδομάτων.

Αναλυτικότερα, τα είδη των επιδομάτων τα οποία καταβάλλονται είναι τα κάτωθι:

- Επίδομα Ανεργίας
- Παροχές Εξαιτίας Αφερεγγυότητας του Εργοδότη
- Ειδικά Βοηθήματα
- Οικογενειακό Επίδομα (Παιδιών)

- Επίδομα Συμπληρωματικών Παροχών Μητρότητας
- Επίδομα Στράτευσης
- Επίδομα σε Νέους και Νέες από 20 έως και 29 Ετών μέσω του Ε.Σ.Π.Α. (Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς)
- Μέτρα για Ειδικές Κοινωνικές Ομάδες (μέσω των Γραφείων Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων - ΓΕΚΟ)

Τόσο η πρόληψη όσο και η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού αποτελούν βασικούς άξονες παρέμβασης του ΟΑΕΔ, οι οποίοι αποσκοπούν στην ένταξη εντός της αγοράς εργασίας εκείνων των πληθυσμιακών ομάδων οι οποίες απειλούνται από αυτόν. Ο κοινωνικός αποκλεισμός αποτυπώνει το φαινόμενο του αποκλεισμού ενός ολόεντα και αυξανόμενου αριθμού πληθυσμιακών ομάδων, τόσο από τη λεγόμενη αγορά εργασίας, όσο και ευρύτερα από τη συμμετοχή τους στο αποκαλούμενο «κοινωνικό γίγνεσθαι».

Ο ΟΑΕΔ, στα πλαίσια των καθοριστικών παρεμβάσεων τις οποίες ασκεί στους τομείς του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, της Κατάρτισης – Εκπαίδευσης και της Απασχόλησης του Εργατικού Δυναμικού της χώρας, παρεμβαίνει δυναμικά με το σχεδιασμό και με την εφαρμογή ενός εθνικού σχεδίου ενίσχυσης και ενσωμάτωσης των πληθυσμιακών ομάδων, οι οποίες πλήττονται ιδιαίτερα ή κινδυνεύουν άμεσα ή έμμεσα από κοινωνικό αποκλεισμό. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της θεσμοθέτησης μίας δέσμης μέτρων στήριξης, τα οποία θα διασφαλίζουν την είσοδο και την παραμονή τους σε αυτή.

Ο σχεδιασμός, η κατάρτιση, ο συντονισμός των προγραμμάτων και των μέτρων στήριξης, καθώς και η παρακολούθησή τους είναι αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων, η οποία λειτουργεί σε επίπεδο Διοίκησης και ενεργεί μέσα στα πλαίσια, που ορίζονται από τον Ν. 2643/98 (που αντικατέστησε τον Ν. 1648/86 μόνο για ΑΜΕΑ), τον Ν. 1262/82, το Π.Δ. 246/86, τον Ν.1836/89, τον Ν.1892/90 παρ.32κ, 51, τον Ν. 2081/92 παρ. 27, τον Ν.2431/96 παρ. 6. και την 33485/17.6.1998 Απόφαση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Οι ομάδες – στόχοι των προγραμμάτων του Ο.Α.Ε.Δ. (www.oaed.gr) είναι οι κατωτέρω:

- Τα άτομα με ειδικές ανάγκες,
- Τα εξαρτημένα από διάφορες ουσίες άτομα,

- Τα άτομα τα οποία βρίσκονται σε διαδικασία απεξάρτησης ή έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία απεξάρτησης,
- Οι αποφυλακισμένοι και οι ανήλικοι παραβάτες,
- Τα άτομα με γλωσσικές, πολιτισμικές ή άλλες ιδιαιτερότητες, όπως, για παράδειγμα, είναι οι ROM (Τσιγγάνοι) και οι Πομάκοι,
- Οι παλιννοστούντες,
- Οι πρόσφυγες,
- Οι μετανάστες,
- Οι μονογονεϊκές οικογένειες, κυρίως οι γυναίκες και, τέλος,
- Οι ομάδες οι οποίες χρήζουν ιδιαίτερης ανάγκης, για υποστήριξη και ένταξη ή ακόμη και επανένταξη στην αγορά εργασίας και στη διατήρησή τους σε θέσεις απασχόλησης, με πρωταρχικό σκοπό την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη διάσπαση του φαύλου κύκλου «Φτώχεια – Ανεργία – Κοινωνική Διαφοροποίηση»

Κλείνοντας, να επισημανθεί ότι ο ΟΑΕΔ είναι ένας από τους μεγαλύτερους δημοσίους οργανισμούς της Ελλάδας, καθώς σχετίζεται με τον κρίσιμο και, ταυτόχρονα, τον ευαίσθητο, τόσο σε κοινωνικό όσο και σε οικονομικό επίπεδο, τομέα της αγοράς εργασίας. Θα ήταν, όμως, έξω από τους σκοπούς της παρούσας εργασίας να γίνει περαιτέρω μνεία σε αυτόν.

Στην αμέσως επόμενη ενότητα αναφέρονται, ενδεικτικά, ορισμένες πρακτικές επίτευξης ποιοτικών υπηρεσιών και διαδικασιών, οι οποίες εντοπίζονται στον ΟΑΕΔ.

1.2.3. Πρακτικές επίτευξης ποιοτικών υπηρεσιών και διαδικασιών από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

Οι πρακτικές επίτευξης ποιοτικών υπηρεσιών και διαδικασιών από τον ΟΑΕΔ είναι σχεδόν κοινές με αυτές των υπόλοιπων δημοσίων υπηρεσιών της χώρας, καθώς και με αυτές των δημοσίων υπηρεσιών των υπόλοιπων κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.). Σε γενικές γραμμές, οι βασικές πρακτικές οι οποίες ακολουθήθηκαν στον ΟΑΕΔ για την επίτευξη και την αναβάθμιση της ποιότητας είναι οι κάτωθι : (Κάππας, Θ.2012)

- Αποτελεσματικότερη, ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στη βάση της χρήσης σύγχρονης τεχνολογίας, καθώς και της απλοποίησης των διαδικασιών μέσω της αξιοποίησης της σύγχρονης ηλεκτρονικής τεχνολογίας, Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) έχει δημιουργήσει μία άρτια οργανωμένη ηλεκτρονική, διαδικτυακή ιστοσελίδα και πύλη, στην οποία μπορούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι, οι οποίοι έχουν, φυσικά, πρόσβαση στο διαδίκτυο, να ενημερώνονται και να πληροφορούνται, σε καθημερινή βάση, για τις δράσεις και τις δραστηριότητες του οργανισμού. Ειδικότερα, ο διαδικτυακός τόπος του ΟΑΕΔ, με την ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.oaed.gr>, προσφέρει κάποιες on-line υπηρεσίες στους πολίτες ειδικά για τα προγράμματα απασχόλησης για ανέργους/ εργαζόμενους, για τα προγράμματα κατάρτισης, για έκδοση βεβαιώσεων, για την ηλεκτρονική υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ - ΟΑΕΔ, για τον κοινωνικό τουρισμό, και για τα προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα.
- Εκπαίδευση και κατάρτιση των υπαλλήλων του οργανισμού σε θέματα νέων τεχνολογιών και σύγχρονου management.
- Αποκέντρωση και μεταφορά αρμοδιοτήτων από την κεντρική διοίκηση του οργανισμού στην αποκεντρωμένη διοίκηση των τοπικών καταστημάτων του οργανισμού, με κύριο γνώμονα την καλύτερη δυνατή διεκπεραίωση των διοικητικών υποθέσεων.
- Η εισαγωγή νέων και καινοτόμων μεθόδων στη διοίκηση του οργανισμού για τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και τη δημιουργία περισσότερο ευέλικτων και σύγχρονων οργανωτικών και εργασιακών σχημάτων. Τα ανωτέρω θα επιτευχθούν με τη βελτίωση των διαδικασιών διοίκησης, τη διοίκηση με στόχους, την αναδιάρθρωση των οργανωτικών δομών, τη λειτουργία ομάδων άμεσης παρέμβασης και ομάδων διαχείρισης κρίσεων και την αναδιοργάνωση όλων των δομών και των διαδικασιών του οργανισμού μέσω της ηλεκτρονικής δικτύωσης των καταστημάτων του.
- Πιστή εφαρμογή των επιχειρησιακών προγραμμάτων «Κλεισθénης», «Πολιτεία», «Κοινωνία της Πληροφορίας», της Νέας Διοικητικής Μεταρρύθμισης, καθώς, επίσης, και του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης, αλλά και απορρόφηση όλων των κονδυλίων του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ), με βασική επιδίωξη την εκπλήρωση του βασικού στόχου της επίτευξης και της βελτίωσης της ποιότητας των δομών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι ερευνητές του Μάρκετινγκ από τη δεκαετία του '30 είχαν αναγνωρίσει την ποιότητα ως σημαντικό παράγοντα για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στις επιχειρήσεις. Ιδιαίτερη όμως βαρύτητα απέκτησε για αυτές μετά το τέλος του δεύτερου παγκοσμίου πολέμου. Προς τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων τους οδήγησαν τις ιαπωνικές επιχειρήσεις, που επιδίωκαν τη διεξόδυσή τους στην παγκόσμια αγορά, κυρίως ο Deming και ο Juran. Σήμερα αυτοί αναγνωρίζονται, μαζί με άλλους ερευνητές, ως αυθεντίες (gurus) της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) (Τσάτσος, Α. 2013).

Στο φόρουμ ολικής ποιότητας το έτος 1992 η Δ.Ο.Π. ορίστηκε ως ένα ανθρωποκεντρικό σύστημα διοίκησης, που έχει ως στόχο τη συνεχή αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη με όσο το δυνατόν μικρότερο κόστος (Bounds, Yorks, Adams and Ranney, 1994 όπως αναφέρονται στους Morgan & Piercey, 1998). Η Δ.Ο.Π. αναπτύχθηκε στην Ιαπωνία (1950) και γρήγορα εξαπλώθηκε σε Αμερική και Ευρώπη και αποτελεί μία νέα φιλοσοφία μάνατζμεντ που επηρεάζει τη λειτουργία μία επιχείρησης σύμφωνα με τη οποία επιδιώκεται η μεγιστοποίηση της αξίας του παρεχομένου προϊόντος - όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη- με πλήρη συμμετοχή όλων των εργαζομένων και με δραστηριότητες που αποσκοπούν στη συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη σε συνδυασμό με την ελαχιστοποίηση του κόστους (Τσάτσος, Α. 2013).

Η διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μιας επιχείρησης μακροπρόθεσμα προϋποθέτει την επικέντρωση της στη συνεχή βελτίωση σε όλους τους τομείς λειτουργίας της. Ο πυρήνας της φιλοσοφίας της Δ.Ο.Π. συνίσταται στη συνεχή βελτίωση όλων των διαδικασιών της επιχείρησης (ολιστική προσέγγιση και θεώρηση του φαινομένου της ποιότητας), που έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση των παραγόμενων προϊόντων της ή των παρεχομένων υπηρεσιών της (συνήθως τότε μιλάμε για δημόσιους οργανισμούς). Η Δ.Ο.Π. μπορεί να οδηγήσει την επιχείρηση που την εφαρμόζει πιστά στην απόκτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων. Τα οικονομικά οφέλη από την υιοθέτηση της Δ.Ο.Π. μπορούν να επιτευχθούν μόνο όταν η επιχείρηση στοχεύει διαρκώς στην αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και στη σύνδεση των υψηλής ποιότητας προϊόντων της ή υπηρεσιών της με αυτή (Κέφης, 2005). Η επιτυχής εφαρμογή της Δ.Ο.Π. βασίζεται στην τήρηση τριών σημαντικών αρχών, δηλαδή στην:

α) εστίαση στους πελάτες. Μία επιχείρηση ή ένας οργανισμός υιοθετώντας την Δ.Ο.Π. οφείλει να γνωρίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών της με στόχο την παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών (Johnson W. and Chvala R., 1996)

β) ολική συμμετοχή και συνεργασία όλων των μερών προς επίτευξη του κοινού στόχου. Μ' άλλα λόγια, συνεργασία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως των προϊσταμένων, των υφισταμένων, των πελατών ή των πολιτών στην περίπτωση της Δημόσιας Διοίκησης, των προμηθευτών και των πιστωτών, στη βελτίωση τόσο της αποδοτικότητας όσο και της αποτελεσματικότητας των εργαζομένων, στην αυτοαξιολόγησή τους,

γ) μάθηση από τα πεπραγμένα και συνεχή βελτίωση. Η συνεχής βελτίωση μιας επιχείρησης ή οργανισμού αναφέρεται τόσο σε βαθμιαίες όσο και σε μεγάλες και γρήγορες αλλαγές, ενώ οι βελτιώσεις μπορούν να πάρουν πολλές μορφές, όπως αύξηση της παραγωγικότητας, αύξηση της αποτελεσματικότητας, μείωση των λαθών, παροχή νέων και βελτιωμένων προϊόντων και υπηρεσιών, επίλυση των παραπόνων των πελατών δίνοντας τη δυνατότητα παρέμβασης του εξωτερικού πελάτη / πολίτη αλλά και του εσωτερικού (εργαζομένων – στελεχών) στις ποιοτικές διαδικασίες, καθώς και τη δυνατότητα αξιολόγησης αυτών και των αποτελεσμάτων τους μέσω, για παράδειγμα, της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων που μετράνε την ικανοποίησή τους. (Temponi, 2005).

Η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, ειδικά στη Δημόσια Διοίκηση συνιστά καθοριστικό σημείο εκσυγχρονισμού της. Οι αρχές, οι οποίες διέπουν το σύγχρονο Δημόσιο Management και τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στο δημόσιο τομέα τη οικονομίας, λαμβανομένων, φυσικά, υπόψη και των βασικών παραμέτρων πάνω στις οποίες ασκείται ή, τουλάχιστον, θα έπρεπε να ασκείται η δημόσια λειτουργία, είναι οι κάτωθι (Κάππας, 2012):

- Η δημιουργία και η εδραίωση μίας νέας κουλτούρας, νοοτροπίας και αντίληψης, στο σύνολο των στοιχείων τα οποία απαρτίζουν τον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης. Η κουλτούρα, ορίζεται ως το σύνολο των αξιών και των κανόνων που διέπουν και καθορίζουν την συμπεριφορά ενός οργανισμού. Η κουλτούρα ενός οργανισμού ή επιχείρησης είναι πολύτιμη, δεν αντιγράφεται και αποτελεί μια πηγή διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Όσον αφορά στη Δημόσια Διοίκηση η οποία θα βασίζεται στο γεγονός ότι, επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων των δημοσίων

οργανισμών οφείλει να είναι ο πολίτης – πελάτης, καθώς, επίσης, και η πλήρης ικανοποίηση των αναγκών και των προτιμήσεών του.

- Η δημιουργία ενός νέου κράτους, το οποίο προγραμματίζει και εργάζεται κάτω από συνθήκες ποιότητας, για όλα, βέβαια, τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το Νέο Δημόσιο Management επιτάσσει την εφαρμογή στη Δημόσια Διοίκηση της Διοίκησης μέσω Στόχων (Management by Objectives), η οποία ορίζεται ως η διαδικασία προσδιορισμού σαφών σκοπών, επιδιώξεων και επιδόσεων από τα ανώτατα ιεραρχικά επίπεδα των δημοσίων οργανισμών κάθε φορά και η εν συνεχεία καθοδική διάχυσή τους, υπό τη μορφή εξειδικευμένων δράσεων, σε κάθε κατώτερο ιεραρχικό επίπεδο. (Νόμος 3230 ΦΕΚ 44/11-2-2004 Τεύχος Α')

Η δημοκρατική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση είναι αναγκαία αν ένα κράτος θέλει να ονομάζεται δημοκρατικό. Η εξυγίανση και η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών είναι αναγκαία για την βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Μέθοδοι σύγχρονης, αποτελεσματικής και επιστημονικής διοίκησης, οι οποίες ανέπτυξαν επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, θα πρέπει να εφαρμοστούν και στην δημόσια διοίκηση. Δυστυχώς, η ελληνική δημόσια διοίκηση μαστίζεται από προβλήματα όπως η γραφειοκρατία, η απουσία στρατηγικής δράσης, η σπατάλη δημοσίων πόρων και η διαφθορά. (Εγχειρίδιο Εφαρμογής της Οδηγίας για τις Υπηρεσίες, Επίσημη Έκδοση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2007 http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_en.htm).

Στη σύγχρονη θεωρία της Δημόσιας Διοίκησης ισχύει ως γενική παραδοχή ότι το σύγχρονο κράτος στην πιο ανεπτυγμένη του μορφή, αυτή του δημοκρατικού και κοινωνικού κράτους δικαίου, δεν βιώνει μεν την αρχή του τέλους του, πλην όμως βρίσκεται σε μία φάση έντονων και καινοτόμων δομικών και λειτουργικών αλλαγών. Η ποιότητα, μεθοδολογικά στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, έχει σαν αφετηρία το σημείο ότι όλες οι λειτουργίες της, πλέον, πρέπει να μετρώνται χρησιμοποιώντας δείκτες απόδοσης για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της ώστε να γίνουν μελλοντικά βελτιώσεις. Άρα, θα πρέπει άμεσα και αποφασιστικά να προχωρήσει η μεταρρύθμιση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (Κάππας, 2012).

Στο πρόγραμμα παρεμβάσεων για την αναμόρφωση του διοικητικού συστήματος, πρέπει να περιλαμβάνονται, μεταξύ πολλών άλλων, και η επίσπευση των διαδικασιών

αξιολόγησης για την αναμόρφωση των δομών και του προσωπικού, με αυστηρό κριτήριο την ποιότητα, την αποτελεσματικότητα, την οικονομικότητα και την αποδοτικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών σε πολίτες και σε επιχειρήσεις. Και βέβαια, για να γίνουν όλα αυτά, βασικός και κύριος παράγοντας, αλλά και κινητήρια δύναμη είναι το ανθρώπινο δυναμικό.

2.1. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

«Ολική ποιότητα είναι η αλλαγή νοοτροπίας του προσωπικού μιας επιχείρησης, η οποία επιφέρει βελτίωση της ποιότητας στο σύνολο της επιχείρησης» (Κέφης, Β. 2005).

Πιο συγκεκριμένα, η ολική ποιότητα αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης στο οποίο συμμετέχει το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού του οργανισμού όπου αυτό εφαρμόζεται, δηλαδή το σύνολο των στελεχών και των εργαζομένων, οι πελάτες και οι προμηθευτές. Κύριος στόχος του συστήματος είναι η διατήρηση και η βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παραγόμενων αγαθών ή των προσφερόμενων υπηρεσιών ενός οργανισμού (Reeves and Bednar, 1994)

Όταν γίνεται αναφορά σε δημόσιες υπηρεσίες, δεν υφίσταται η έννοια του πελάτη, αλλά η έννοια του **πολίτη**.

Οι **βασικές αρχές της ολικής ποιότητας** είναι (Κέφης, 2005):

- *Η δέσμευση της ηγεσίας*
- *Η έννοια του εσωτερικού και του εξωτερικού πελάτη*
- *Η ικανοποίηση του καταναλωτή*
- *Η φιλοσοφία των μηδέν λαθών*
- *Η συνεχής εκπαίδευση*
- *Η συνεχής βελτίωση*

Η ηγεσία είναι ένας πολύ σημαντικός πόρος για την επιτυχία μιας επιχείρησης. Μια ικανή ηγεσία δημιουργεί όραμα και προωθεί ριζικές αλλαγές. Η δέσμευση των ανωτάτων στελεχών ενός οργανισμού και η προσήλωσή τους στις αρχές της ποιότητας, δημιουργεί το αίσθημα και αποτελεί την μεγαλύτερη εγγύηση ότι η ποιότητα αποτελεί σημαντική οργανωτική αξία, αν όχι όραμα, για τον οργανισμό, ενώ η επίτευξή της σε όλες τις διαδικασίες του οργανισμού πρέπει να είναι προϊόν μόνιμης παρακίνησης/υποκίνησης,

καθοδήγησης και επιβράβευσης των εργαζομένων του οργανισμού από τα ανώτατα και ανώτερα στελέχη του.

Εξωτερικός πελάτης είναι ο τελικός αποδέκτης και χρήστης ενός τελικού αγαθού ή μίας τελικής υπηρεσίας. Αντίθετα, εσωτερικός πελάτης είναι ο οιοσδήποτε στον οποίο ένα άτομο παρέχει πληροφορίες, υπηρεσίες ή τα μέσα, με σκοπό να συνεχίσει τη δική του εργασία μέσα στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχειρηματικής μονάδας, δηλαδή είναι με απλά λόγια το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού (Παπαδάκη, 2002).

Η ικανοποίηση του καταναλωτή αποτελεί τον κινητήριο μοχλό για μία οικονομική μονάδα, ούτως ώστε να πραγματοποιηθεί η μεγάλη αλλαγή σε αυτή, στα συστήματά της, στις διαδικασίες της, στον εξοπλισμό της, στα μέσα της, αλλά και στα προϊόντα της.

Η φιλοσοφία των μηδενικών λαθών προϋποθέτει ότι το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού είναι άριστα εκπαιδευμένο, έτσι ώστε να εντοπίζει τα διαφαινόμενα προβλήματα κατά τη διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας και να προβαίνει έπειτα στην ταχεία επίλυσή τους (Crosby, 1979).

Η εκπαίδευση αποτελεί το σημαντικότερο παράγοντα αλλαγής νοοτροπίας και οργανωτικής κουλτούρας του ανθρώπινου δυναμικού σε μία οικονομική μονάδα (Μπουραντάς, 2005). Η επιμόρφωση του προσωπικού είναι ένα όχημα για την διδασκαλία των απαιτούμενων ικανοτήτων για την παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών αλλά και για την ενότητα και την ανάπτυξη του πνεύματος ομαδικότητας ανάμεσα στα μέλη του προσωπικού.

Κατά τους *Evans* και *Lindsay* υπάρχει άλλη μία βασική αρχή της ολικής ποιότητας, η *συμμετοχή και η ομαδική εργασία*. Ο ρόλος των ομάδων έργου είναι ο συντονισμός διαφορετικών αρμοδιοτήτων και επίλυση τυχόν προβλημάτων. Η δημιουργία και η αποτελεσματική αξιοποίηση των ομάδων αυτών μέσα σε μία επιχείρηση θα οδηγήσει στη δημιουργικότητα στην εργασία, στην αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων και σε οργανωσιακές καινοτομίες (Κάππας, 2012)

Σύμφωνα με τον *Tobin*, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ορίζεται ως *μια ολοκληρωμένη προσπάθεια για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, με το να βελτιώνεται συνεχώς κάθε πλευρά της οργανωτικής κουλτούρας της επιχείρησης*.

Σύμφωνα με τον *Saylor* η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μία φιλοσοφία και σειρά από κατευθυντήριες αρχές οι οποίες συνιστούν το υπόβαθρο ενός οργανισμού που

συνεχώς βελτιώνεται . Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι η εφαρμογή στατιστικών μεθόδων με στόχο τη βελτίωση όλων των υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται από έναν οργανισμό, όλων των διαδικασιών εντός του οργανισμού, καθώς επίσης και του βαθμού ικανοποίησης των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών του οργανισμού, τώρα και στο μέλλον (Κάππας, 2012)

Κατά τον Feigenbaum, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας δύναται να οριστεί ως *η επίδραση του ελέγχου της ποιότητας σε όλο τον οργανισμό.*

Η συνεχής βελτίωση του οργανισμού, των διαδικασιών του, των δομών του και, επομένως, της ποιότητας των αγαθών του ή των υπηρεσιών του, με στόχο την ικανοποίηση των πελατών του και σε τελική ανάλυση την αύξηση των κερδών του, απαιτεί την ανάπτυξη καινοτόμων δράσεων, πολιτικών οι οποίες μπορούν να επιτευχθούν μέσω της εφαρμογής του γνωστού, από τη θεωρία και την πρακτική του σύγχρονου management και της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, κύκλου P – D – C – A (Plan – Do – Check – Act/Σχεδιάσε – Εφάρμοσε – Έλεγε – Ενήργησε) σε κάθε επιμέρους διαδικασία, η οποία χρησιμοποιείται στοχεύοντας στην παραγωγή αγαθών ή στην παροχή υπηρεσιών από έναν οργανισμό (Θερίου, 2002).

Η ολική ποιότητα αποτελεί μία ολική συστηματική προσέγγιση -όχι ένα ξεχωριστό πρόγραμμα ή τομέα- ευθυγραμμισμένη με την υψηλού επιπέδου στρατηγική. Συμπεριλαμβάνει συστήματα, μεθόδους, τεχνικές και εργαλεία τα οποία διευκολύνουν την αλλαγή και την καινοτομία, ενώ παράλληλα στηρίζεται σε αξίες οι οποίες δίνουν έμφαση στην αξιοπρέπεια του ατόμου και στη δύναμη της από κοινού δράσης (Evans and Lindsay, 2008).

2.2. ΟΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Ο *W. Edwards Deming* πίστευε ότι η ομαδική εργασία σε όλα τα επίπεδα των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, καθώς επίσης και η εφαρμογή του γνωστού κύκλου PDCA (Plan – Do – Check – Act) βοηθάνε στη μάθηση, αλλά και στη βελτίωση της παραγωγικής λειτουργίας και της ποιότητας του προϊόντος (Τσάτσος, Α. 2013).

Ο *Joseph Juran* έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στο ρόλο τον οποίο δύνανται να διαδραματίσουν τα υψηλόβαθμα στελέχη ενός οργανισμού στη βελτίωση της ποιότητας. Επιπλέον, συμπεριέλαβε τις διαστάσεις της διοίκησης, όπως για παράδειγμα το σχεδιασμό,

την οργάνωση και τον έλεγχο, και εστίασε στην ευθύνη της διοίκησης για την επίτευξη της ποιότητας (Τσάτσος, 2013).

Ο *Philip Crosby*, βασίστηκε στο σλόγκαν «*κάνε το σωστά με την πρώτη φορά*» και στην αρχή των «*μηδέν λαθών*», ενώ η θεωρία του έδινε μεγάλη έμφαση στη δέσμευση της διοίκησης, στη συγκρότηση και λειτουργία ομάδων βελτίωσης της ποιότητας από εθελοντικά συμμετέχοντες εργαζομένους, στη συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση όλου του προσωπικού, στην καθιέρωση δεικτών απόδοσης, στη μέτρηση του κόστους ποιότητας, στη λήψη μέτρων υποκίνησης και παρακίνησης των εργαζομένων, στον καθορισμό ρεαλιστικών στόχων, στην καθιέρωση τακτικών συμβουλίων, καθώς και στη συνεχή παρακολούθηση της προόδου των εργασιών στον οργανισμό (*Ernst & Young*1992) (Τσάτσος, 2013).

Ο *Armand V. Feigenbaum* ανέπτυξε την έννοια του «*Ελέγχου της Ολικής Ποιότητας*» υποστήριζε πως υπεύθυνοι για την ποιότητα σε έναν οργανισμό είναι αυτοί οι οποίοι υλοποιούν τις διάφορες εργασίες στα πλαίσια της λειτουργικής οργάνωσης του οργανισμού. Αυτό το ονόμασε «*ποιότητα από την πηγή*», εννοώντας, βέβαια, πως όλοι οι εργαζόμενοι, από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα και από όλες τις ειδικότητες, οφείλουν να εκτελούν τα καθήκοντά τους ποιοτικά.

Ο *Ishikawa Kaoru*, με το βιβλίο του «*Οδηγός για τον Έλεγχο της Ποιότητας*», εργάστηκε πάνω στον τρόπο εφαρμογής και προώθησης των «*κύκλων ποιότητας*» και έδωσε έμφαση στην εκπαίδευση όλων των εργαζομένων. Πρότεινε επίσης τα διαγράμματα αιτίου – αποτελέσματος ή «*ψαροκόκαλο*» σαν βοηθητικά εργαλεία για την επίλυση των αναδυόμενων προβλημάτων ποιότητας, σε συνδυασμό, βέβαια, με τα διαγράμματα Pareto (Tobin, 1990). Το Διάγραμμα Pareto είναι ένα εργαλείο για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων ανάλυσης και την γραφική παρουσίαση της συχνότητας ή βαρύτητας των αιτιών που προκαλούν ένα πρόβλημα, απεικονίζοντας με απλό τρόπο το πόσο σημαντική είναι η επίδραση μιας αιτίας στη δημιουργία του προβλήματος σε σχέση με τις υπόλοιπες, καθώς και την ποσοστιαία βελτίωση που θα επιφέρει η απόλυσή της κάθε μιας. Η αρχή του Pareto λέει ότι το 80% των προβλημάτων προέρχεται από το 20% των αιτιών ή ότι το 20% των αιτιών δημιουργεί το 80 % των προβλημάτων (Αντζουλάκος, 2008).

Ο *Taguchi Genichi* πιστεύει ότι η ποιότητα ενός προϊόντος είναι «*η πρόκληση ελάχιστων απωλειών στο κοινωνικό σύνολο, από τη στιγμή που το προϊόν διατίθεται στην κατανάλωση*». Παράλληλα, θεωρεί πιο σημαντικό τον έλεγχο ο οποίος λαμβάνει χώρα εκτός της γραμμής παραγωγής και τον οποίο αναλύει σε τρεις επιμέρους φάσεις:

σχεδιασμός συστήματος, διαμόρφωση παραμέτρων, προσδιορισμός ανοχών (Ross et al, 1999)

Σε γενικές γραμμές, από τις ανωτέρω αναφορές των θεωρητικών της ποιότητας, διαπιστώνεται ότι αυτές φαίνεται να συγκλίνουν στα παρακάτω χαρακτηριστικά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας:

- Η Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μειώνει και συρρικνώνει δραματικά το κόστος παραγωγής.
- Οι εργαζόμενοι μπορούν να βελτιώσουν την απόδοσή τους εάν τους δοθεί η δυνατότητα και η ευκαιρία να το κάνουν.
- Οι ομάδες εργασίας είναι απαραίτητες για την επίλυση οργανωτικών προβλημάτων
- Η συνεχής βελτίωση αποτελεί τον κρίσιμο παράγοντα για την ευημερία του οργανισμού.
- Η καλή πληροφόρηση βελτιώνει τη λήψη των αποφάσεων.
- Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών θεωρείται απολύτως απαραίτητη.
- Οι προμηθευτές αποτελούν σημαντικό παράγοντα για τη διασφάλιση της ποιότητας προϊόντων, καθώς επίσης και υπηρεσιών (Κάππας, Θ.2012).

Συμπερασματικά, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί ένα σύστημα διοίκησης που επιδιώκει τη μεγιστοποίηση της αξίας ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη, με την πλήρη συμμετοχή όλων των εργαζομένων και των στελεχών ενός οργανισμού.

2.3.ΤΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Βάση για την εισαγωγή της φιλοσοφίας της Δ.Ο.Π. σε μια επιχείρηση μπορούν να αποτελέσουν τα Διεθνή Πρότυπα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας (BS EN ISO9000, EN 29000, BS 5750) καθώς και τα βραβεία Ποιότητας (Ευρωπαϊκό (EFQM) και Αμερικανικό (MBNQ) και το βραβείο ποιότητας Deming, τα οποία είναι εναρμονισμένα με τις αρχές της Δ.Ο.Π. Ο όρος Διασφάλιση Ποιότητας αποτέλεσε αντικείμενο αμφισβήτησης και αυστηρής κριτικής και έχει κατά καιρούς παρερμηνευτεί από πολλούς. Μερικοί θεωρητικοί πιστεύουν ότι η διασφάλιση αποτελεί την ουσία του Ποιοτικού Ελέγχου, ενώ για άλλους είναι μια φιλοσοφία ολοκληρωμένη, ώστε η επιχείρηση να επιτύχει το αναμενόμενο αποτέλεσμα. Κατά το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης

διασφάλιση ποιότητας είναι «όλες εκείνες οι προσχεδιασμένες και συστηματικές ενέργειες απαραίτητες για να δώσουν τη σιγουριά ότι το προϊόν ή η υπηρεσία μπορεί να ικανοποιήσει συγκεκριμένες απαιτήσεις για ποιότητα» (ISO 8402, 1986).

Για την αποτελεσματική διασφάλιση της ποιότητας είναι απαραίτητη η εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας. Ο Διεθνής Οργανισμός Ποιότητας έχει αναπτύξει αναγνωρισμένα συστήματα ποιότητας, όπως το ISO 9000. Η Οικογένεια των Προτύπων ISO 9000 εκδόθηκε για πρώτη φορά από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) το 1987, ενώ το πρότυπο ISO 9001 αναθεωρήθηκε για πρώτη φορά το 1994, για δεύτερη στις 15.12.2000 και πιο πρόσφατα στις 15.11.2008.

Το πρότυπο ISO 9001:2008 προδιαγράφει τις γενικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη, εφαρμογή και βελτίωση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μιας Επιχείρησης, για την αύξηση της ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών, μέσω της ανταπόκρισης των αναγκών τους.

Τα πιο σημαντικά βραβεία Ολικής Ποιότητας και επιχειρηματικής αριστείας είναι το *βραβείο Baldrige*, το *Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας (EQA)*, καθώς επίσης και το *βραβείο Deming (Cobb)*, (Cobb, 2003). Ο αντικειμενικός στόχος των βραβείων είναι η δημιουργία ενός μοντέλου, το οποίο να παρουσιάζει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η οποία να μπορεί να εφαρμοστεί στην πράξη σε όλους τους οργανισμούς, ανεξάρτητα από τη χώρα, το μέγεθος, αλλά και τον τομέα που αυτοί δραστηριοποιούνται (Stankard, 2002).

Το 1992 ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με την υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ποιότητας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (European Union – EE) καθιέρωσε το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας (European Business Excellence Model-EBEM), γνωστό κι ως EFQM Excellence Model. Το μοντέλο αυτό αποτελείται από 9 βασικά κριτήρια που καλύπτουν όλο το φάσμα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και διαδικασιών.

Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι τα περισσότερα προγράμματα διοικητικής μεταρρύθμισης των τελευταίων ετών στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης βασίζονταν στο Ευρωπαϊκό Μοντέλο Οργανωσιακής Αριστείας, δηλαδή το EFQM, που χρησιμοποιήθηκε για την αυτοαξιολόγηση των δημοσίων οργανισμών πολλών ευρωπαϊκών χωρών. Η αυτοαξιολόγηση αφορούσε, κυρίως, το βαθμό επιτυχίας των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων, τα οποία εφαρμόζονταν στο δημόσιο τομέα των χωρών

αυτών και γι' αυτό η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε, σε όλους τους δημοσίους οργανισμούς των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη χρήση του συγκεκριμένου μοντέλου ως ειδικού εργαλείου για την αποτελεσματική αναδιοργάνωση των διαδικασιών, αλλά, επιπλέον, και για την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες ιδιαίτερος υψηλής ποιότητας και, συνάμα, χαμηλού κόστους.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.) αποτελεί ένα ακόμη εργαλείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, με τη χρήση του οποίου οι δημόσιοι οργανισμοί, μπορούν να επιδιώξουν και να επιτύχουν τη βελτίωση της εσωτερικής δομής και οργάνωσής τους, καθώς και της ποιότητας των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών και προϊόντων. Το Κ.Π.Α., βασίζεται στο EFQM και το πρότυπο του Γερμανικού Πανεπιστημίου Διοικητικών Επιστημών Spreyer. Έχει υιοθετηθεί από το σύνολο των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει σχεδιαστεί για να χρησιμοποιηθεί σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διακυβέρνησης, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης μπορεί να εφαρμοστεί στο σύνολο ενός δημοσίου οργανισμού ή σε μία οργανική μονάδα αυτού με την ενεργό συμμετοχή και εμπλοκή του ανθρώπινου δυναμικού. Το Μάιο του 2000, κατά τη διάρκεια της πρώτης συνδιάσκεψης ποιότητας για τη δημόσια διοίκηση που πραγματοποιήθηκε στη Λισσαβόνα, παρουσιάστηκε η πιλοτική έκδοση του Κ.Π.Α. Στο 2ο Συνέδριο Ποιότητας, το 2002 στην Κοπεγχάγη, παρουσιάστηκε η δεύτερη βελτιωμένη έκδοση, ενώ το 2006, στο Τάμπερε της Φινλανδίας, κατά τη διάρκεια του 4ου Συνεδρίου Ποιότητας, παρουσιάστηκε η μέχρι και σήμερα ισχύουσα τρίτη έκδοση του Κ.Π.Α. (Πάτσιος, 2011).

Οι τρεις κύριοι σκοποί του Κ.Π.Α είναι οι εξής : α) να εκφράσει τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων του δημοσίου τομέα, β) να χρησιμεύσει ως εργαλείο για τις διοικήσεις των Δημοσίων επιχειρήσεων που επιθυμούν να εφαρμόσουν την Δ.Ο.Π και να βελτιώσουν την αποδοτικότητα τους, γ) να αποτελέσει τον συνδετικό κρίκο μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων διοίκησης που χρησιμοποιούνται στην διοίκηση της ποιότητας.

2.4. Η ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Δ.

Στις 15 Νοεμβρίου 2012, ο ΟΑΕΔ έλαβε τη διάκριση με βάση το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM, για τα επίπεδα «Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία - Committed to Excellence in Europe» και «Υιοθέτηση των

Αρχών της Επιχειρηματικής Αριστείας». Με ωφελουμένους το ευρύτερο οικονομικά ενεργό ανθρώπινο δυναμικό (ανέργους & εργαζόμενους) της χώρας, ο ΟΑΕΔ συμμετείχε στη συγκεκριμένη διαδικασία αξιολόγησης. Η επιτυχής διαδικασία πιστοποίησής του αποτελεί ορόσημο στην προσπάθεια βελτίωσης των εσωτερικών λειτουργιών του και αναβάθμισης των παρεχόμενων Υπηρεσιών του. Η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιήθηκε από την Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), η οποία είναι ο Εθνικός Εταίρος του Διεθνούς Οργανισμού EFQM. Μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης δόθηκε η ευκαιρία στα στελέχη του Οργανισμού να εντοπίσουν δυνατά σημεία, καθώς και σημεία προς βελτίωση.

Αντικείμενο της αξιολόγησης αποτέλεσαν τρία έργα αιχμής τα οποία έχουν αναπτυχθεί από τον ΟΑΕΔ και εφαρμόζονται, παρουσιάζοντας συγκεκριμένα πλεονεκτήματα και μετρήσιμα αποτελέσματα στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Η νέα αναβαθμισμένη Διαδικτυακή Πύλη (portal) του ΟΑΕΔ: Κεντρικό σημείο αναφοράς του portal είναι η δυνατότητα αυτόματης σύζευξης προσφοράς και ζήτησης εργασίας. Οι ενδιαφερόμενοι εργοδότες μπορούν να αναρτούν αγγελίες κενών θέσεων εργασίας και οι αναζητούντες εργασία να καταχωρούν τα βιογραφικά τους σημειώματα.
 - Το νέο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ): Το σύστημα περιλαμβάνει σε ενιαία μορφή, το συνολικό μητρώο συναλλασσομένων με τον Οργανισμό, ενώ παρέχει τη δυνατότητα υποβολής όλων των αιτήσεων (εγγραφής ανέργου, υπαγωγής σε προγράμματα του ΟΑΕΔ) με ηλεκτρονικό τρόπο
 - Το Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης (διπλογραφικό και από τα πλέον εξελιγμένα στη Δημόσια Διοίκηση), Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικών: Όλες οι λειτουργίες οικονομικής διαχείρισης διενεργούνται σε πραγματικό χρόνο στο σύνολο των υπηρεσιών του Οργανισμού, καλύπτοντας πλήρως τη διαχείριση τόσο των εθνικών, όσο και των κοινοτικών πόρων, με επακόλουθο την παρακολούθηση της εκτέλεσης του προϋπολογισμού σε πραγματικό χρόνο (real time).
- (δελτίο τύπου ΟΑΕΔ 20-11-2012 www.dikaiologitika.gr/site/4804/oaed-pistopoihsh)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

3.1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η παροχή υπηρεσιών είναι ένα άυλο αγαθό και πιο συγκεκριμένα χαρακτηρίζεται ισοδύναμη των φυσικών αγαθών. Είναι ένας οικονομικός όρος που αναφέρεται στο χαρακτήρα του αγαθού που παρέχεται από επιχειρήσεις τριτογενούς παραγωγής, δηλαδή από επιχειρήσεις που δεν προσφέρουν κάποιο υλικό προϊόν, αλλά παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες. Μολονότι ο τομέας των υπηρεσιών συνεισφέρει κατά 80% περίπου στην παγκόσμια οικονομία, ο ορισμός της έννοιας «υπηρεσία» αποτελούσε ανέκαθεν πεδίο έρευνας και αντιπαραθέσεων πολλών ερευνητών. Είναι αξιοσημείωτο, μάλιστα, πως δεν έχει δοθεί μέχρι στιγμής ένας ακριβής και, ταυτόχρονα, αποδεκτός ορισμός του όρου «υπηρεσία», γεγονός το οποίο σχετίζεται με τη φύση των υπηρεσιών. Ο διαχωρισμός μίας έννοιας απόλυτα σαν υπηρεσία ή προϊόν είναι εξαιρετικά δύσκολος, καθώς ο όρος προϊόν υπονοεί ότι ο πελάτης αποκτά οφέλη αποκλειστικά και μόνο από την κατοχή ή και τη χρήση του αγαθού, χωρίς να προστίθεται καμία επιπλέον αξία από τις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται κατά τη διαδικασία της πώλησης (Πετρίδου, 2012).

Σύμφωνα με τους Kotler και Armstrong (1991:12) οι υπηρεσίες είναι «... οι δραστηριότητες ή τα πλεονεκτήματα που ο ένας αντισυμβαλλόμενος μπορεί να προσφέρει στον άλλο, και τα οποία είναι κατά βάση μη χειροπιαστά και δεν καταλήγουν στην ιδιοκτησία κάποιου αντικειμένου. Η δε παραγωγή τους μπορεί να είναι ή να μην είναι δεμένη με κάποιο φυσικό προϊόν».

Η διάκριση μεταξύ επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών και επιχειρήσεων παροχής προϊόντων φαντάζει δυσνόητη, ωστόσο υπάρχουν κάποια βασικά χαρακτηριστικά που τις διαφοροποιούν. Αυτά συνοψίζονται παρακάτω (Γούναρης, 2003, σελ.43-58):

η απουσία της υλικής υπόστασης: Για τον “πελάτη” η παροχή υπηρεσιών είναι το αποτέλεσμα: των ενεργειών του παρόχου της υπηρεσίας, της ικανότητάς του να προσφέρει τη συγκεκριμένη υπηρεσία, του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη σε σχέση με τις αρχικές του προσδοκίες και το επίπεδο των υπηρεσιών που τελικά του παρέχεται.

η ευπάθεια: Η υπηρεσία παρέχεται σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή και δεν υπάρχουν περιθώρια για διορθωτικές κινήσεις καθώς έχει ήδη καταναλωθεί από τον πελάτη και κατά συνέπεια χαθεί.

η αδιαιρετότητα: Η φυσική παρουσία του υπαλλήλου θεωρείται αναγκαία καθώς η υπηρεσία παρέχεται και καταναλώνεται ταυτόχρονα, ενώ η φυσική παρουσία του πελάτη κρίνεται απαραίτητη σε περιπτώσεις όπου η κατανάλωση γίνεται ταυτόχρονα με την παροχή υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή δημιουργούνται συνθήκες αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον εργαζόμενο και τον πελάτη, ικανές να καθορίσουν το βαθμό ικανοποίησης του δεύτερου σε σχέση με την παρεχόμενη υπηρεσία.

η ετερογένεια: Κάθε υπηρεσία είναι μοναδική και δεν μπορεί να επαναληφθεί στον ίδιο χρόνο, ούτε κάτω από τις ίδιες συνθήκες, ακόμα και αν πρόκειται για μία υπηρεσία που παρέχεται κατ' εξακολούθηση από τον ίδιο εργαζόμενο.

η δυσκολία μέτρησης της επιτυχίας και της αποτελεσματικότητας: Με χαρακτηριστικό την έλλειψη της υλικής υπόστασης είναι δύσκολη η αλλαγή μίας ανεπαρκούς υπηρεσίας και κατά συνέπεια είναι δύσκολο να πεισθεί ο πελάτης για την πιθανότητα βελτίωσής της (Πετρίδου, 2012).

Το κάθε ένα από τα παραπάνω χαρακτηριστικά ξεχωριστά αλλά και η αναπόφευκτη συνύπαρξή τους καθιστούν πολύπλοκο τον τομέα της παροχής υπηρεσιών και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας μία συνεχή πρόκληση για τις επιχειρήσεις. Εξέχον χαρακτηριστικό των υπηρεσιών είναι ότι αυτές αποτελούν διαδικασίες (activities) οι οποίες εμπεριέχουν μία σειρά δραστηριοτήτων, πολύ συχνά με την ταυτόχρονη διάδραση πελάτη και επιχείρησης, προκειμένου να καλυφθούν οι πραγματικές ανάγκες των πελατών.

Ο τομέας της παροχής υπηρεσιών περιλαμβάνει τον ανθρώπινο παράγοντα που αποτελεί το κλειδί για την επιτυχία της κάθε επιχείρησης. Ο επικοινωνιακός ρόλος που αποκτούν οι εργαζόμενοι και η προσωπική επαφή που αναπτύσσεται ανάμεσα σε αυτούς και τους πελάτες λειτουργούν σαν βάση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μίας επιχείρησης (Dursun & Kilic, 2011, σελ56). Για την επιχείρηση αποτελεί πρόκληση, αφενός η απασχόληση εργαζομένων που διαχειρίζονται αποτελεσματικά την προσωπική επαφή υπαλλήλου –πελάτη, αφετέρου η διαχείριση των εν λόγω υπαλλήλων με τρόπους ώστε να μπορούν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους. Επιπλέον, θα πρέπει να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια μέσω της συνεχούς και συστηματικής εκπαίδευσης, ώστε να αποσαφηνιστούν πλήρως οι απαιτήσεις της θέσης εργασίας των υπαλλήλων και

να διασφαλιστούν εκείνες οι στάσεις και συμπεριφορές τους που συντελούν στην παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου (Hartline & Ferrell, 1996).

Η πλούσια βιβλιογραφία, η οποία υπάρχει σε σχέση με τη διαφοροποίηση των προϊόντων και των υπηρεσιών, συνοψίζεται στον παρακάτω πίνακα, στον οποίο παρατίθενται συμπυκνωμένα τα βασικά χαρακτηριστικά των δύο αυτών κατηγοριών.

Πίνακας 3.1 Διαφοροποίηση προϊόντων και υπηρεσιών (Κάππας, 2012)

ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
1.Απτά αγαθά.	1.Άυλα αγαθά.
2.Διακρίνονται από ομοιογένεια.	2.Διακρίνονται από ετερογένεια.
3.Παραγωγή και διάθεση ανεξάρτητες από κατανάλωση.	3.Ταυτόχρονη παραγωγή, διάθεση και κατανάλωση.
4.Πράγμα (thing).	4.Διαδικασία (activity / process).
5.Αξία που δημιουργείται κατά τη διάρκεια της παραγωγής.	5.Αξία που δημιουργείται από τη διάδραση παρόχου – πελάτη.
6.Ο πελάτης συνήθως δεν μετέχει στην παραγωγική διαδικασία.	6.Ο πελάτης συνήθως μετέχει στην παραγωγική διαδικασία.
7.Μπορεί να διατηρηθεί σε απόθεμα..	7.Δεν μπορεί να διατηρηθεί σε απόθεμα.
8.Κυριότητα μεταβιβάσιμη.	8.Κυριότητα αμεταβίβαστη.

Η λέξη υπηρεσία χρησιμοποιείται και ευρύτερα στους τομείς που ικανοποιούν ανάγκες της κοινωνίας, όπως οι «υπηρεσίες υγείας» ή οι «Αστικές υπηρεσίες». Οι λεγόμενες «Δημόσιες υπηρεσίες» έχουν γίνει θύμα της γραφειοκρατίας του δημόσιου τομέα και είναι αρκετά μακριά από τις υπηρεσίες που εξετάζονται συνήθως στην σύγχρονη βιβλιογραφία. Τα τελευταία χρόνια γίνονται κάποιες προσπάθειες και στη Ελλάδα και στην υπόλοιπη Ευρωπαϊκή Ένωση για να γίνουν πιο ανθρώπινες και πιο ποιοτικές οι υπηρεσίες των δημόσιων φορέων διοίκησης (Κάππας, 2012)

Δέκα ιδιότητες, τις οποίες ο πελάτης θεωρεί σημαντικές στην αξιολόγηση των υπηρεσιών (Tax et al., 1998) είναι οι εξής:

1. Να καλείται πίσω όταν υπάρχει υπόσχεση.

2. Να λαμβάνει επεξήγηση του πως συνέβη το πρόβλημα.
3. Να υπάρχει παροχή πληροφοριών για το ποια νούμερα θα κληθούν σε περίπτωση ανάγκης.
4. Άμεση επικοινωνία κάθε φορά που ένα πρόβλημα αναδύεται.
5. Να επιτρέπεται να υπάρχει επικοινωνία με κάποιον υπεύθυνο.
6. Να παρέχεται ενημέρωση για το πόσος χρόνος χρειάζεται για να επιλυθεί το πρόβλημα.
7. Να υπάρχει δυνατότητα παροχής εναλλακτικών λύσεων στην περίπτωση κατά την οποία το πρόβλημα δεν επιλυθεί.
8. Να υπάρχει αντιμετώπιση σαν να είναι άνθρωπος και όχι απλώς σαν να είναι ένας αριθμός λογαριασμού.
9. Να παρέχονται τρόποι για πιθανή αποφυγή μελλοντικού προβλήματος.
10. Να υπάρχει ενημέρωση για πιθανή πρόοδο σε περίπτωση όπου ένα πρόβλημα δεν επιλυθεί άμεσα.

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών εξαρτάται από τις εν λόγω ιδιότητες, ενώ, παράλληλα, οι τελευταίες καθορίζουν το κατά πόσο ικανοποιητική είναι η ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες λαμβάνει ο πελάτης, εάν πρόκειται για ιδιωτική επιχείρηση, ή αλλιώς ο πολίτης, εάν πρόκειται για δημόσιο οργανισμό.

3.2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών είναι οι παρακάτω: (Mohanty and Behera,1996)

1. Τα λειτουργικά χαρακτηριστικά της τελικής απόδοσης της υπηρεσίας, τα οποία μπορούν να μετρηθούν με αντικειμενικά κριτήρια από τον πελάτη (π.χ. η ταχύτητα εξυπηρέτησης του πελάτη).
2. Η ποιότητα λειτουργίας του παρόχου της υπηρεσίας, δηλαδή η διάδραση πελάτη και οργανισμού (π.χ. η ευγένεια των εργαζομένων προς τους πελάτες, η παροχή σαφών και επαρκών πληροφοριών, σε σχέση με τις υπηρεσίες τις οποίες προσφέρει ο οργανισμός, από τους εργαζομένους στους πελάτες, οι εγκαταστάσεις του οργανισμού (Brady and Cronin 2011, όπως αναφ. στον Al-Alak 2012)

3. Η εταιρική εικόνα, δηλαδή οι αντιλήψεις των πελατών για τον οργανισμό, οι οποίες επηρεάζονται πάρα πολύ τόσο από τη λειτουργική, όσο και από την τεχνική ποιότητα του εκάστοτε οργανισμού, από την τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών, από τη φήμη την οποία έχει αναπτύξει ο οργανισμός προς την αγορά, καθώς επίσης και από τη συμπεριφορά των εργαζομένων του οργανισμού προς τους πελάτες.

Υπάρχει και η θεωρία ότι κάθε πελάτης διαμορφώνει τη δική του αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες προσλαμβάνει από μία επιχείρηση, βασισμένος σε πέντε κυρίως διαστάσεις (Parasuraman και Zeithaml, Berry, 1990, 16):

1. Την **αξιοπιστία** της επιχείρησης, δηλαδή την ικανότητα της επιχείρησης να παράσχει την υποσχόμενη υπηρεσία εντός των καθορισμένων χρονικών ορίων, με τρόπο αξιόπιστο και ακριβή.
2. Την **ανταπόκριση** της επιχείρησης, δηλαδή την προθυμία της επιχείρησης να προσφέρει υπηρεσίες στον πελάτη και την ικανότητά της να διαχειριστεί τυχόν παράπονα.
3. Την **αίσθηση ασφάλειας** την οποία εμπνέει η επιχείρηση στον πελάτη, στην οποία συμπεριλαμβάνεται μεταξύ άλλων η διασφάλιση των οικονομικών συναλλαγών, οι γνώσεις του προσωπικού, η συμπεριφορά του προσωπικού, αλλά και το απόρρητο των συναλλαγών.
4. Τη **συναισθηματική εμπλοκή** ή εμπάθεια, η οποία μεταφράζεται ως η ικανότητα της επιχείρησης να παράσχει στοχευμένες υπηρεσίες, δηλαδή, με απλά λόγια, υπηρεσίες οι οποίες έχουν ως βάση τις εξατομικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις κάθε πελάτη.
5. Το **φυσικό περιβάλλον** της επιχείρησης, το οποίο περιλαμβάνει κυρίως εμπράγματα στοιχεία, όπως, για παράδειγμα, τις εγκαταστάσεις και τον τεχνολογικό εξοπλισμό τον οποίο διαθέτει κάθε επιχείρηση.

3.3. ΤΟ ΔΙΑΚΥΒΕΥΜΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ.

Η έννοια της ποιότητας εμφανίζεται στη βιβλιογραφία τα τελευταία είκοσι χρόνια και αποτελεί το κύριο ενδιαφέρον των επιχειρήσεων αλλά και των επιστημόνων για το τι τελικά είναι ποιότητα, πώς μπορεί να μετρηθεί και πώς μπορεί να επιτευχθεί ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των πελατών μίας επιχείρησης. Ο Ζαβλάνος (2003) αναφέρει ότι: «Ποιότητα είναι η συνεχής προσπάθεια όλων των ατόμων για τη βελτίωση όλων των

προϊόντων και των υπηρεσιών, έτσι ώστε να ικανοποιούν και να υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών». Η έννοια της ποιότητας, συνοπτικά, εμπεριέχει τη συμμόρφωση προς τις προσδοκίες των ανθρώπων, την ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών, την αποφυγή σφάλματος, την υπεροχή και την αξία. (Aburoub, 2011; Αντζουλάκος, Δ. 2008). Ένας σαφέστερος, και πιο περιεκτικός, ορισμός για την ποιότητα δίνεται από τον ΕΛ.Ο.Τ. (Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης) που σύμφωνα με το **Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN ISO 8402:1996** είναι: *«ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας (ενός προϊόντος ή υπηρεσίας), που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες του χρήστη»* (Πρασιανάκης κ.α., 2001).

Γενικά, η **ποιότητα** για έναν οργανισμό παροχής υπηρεσιών μεταφράζεται ως **ο βαθμός στον οποίο η υπηρεσία η οποία προσφέρθηκε ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες – ανάγκες του πελάτη ή, αλλιώς, ικανοποίησε τις προσδοκίες – ανάγκες του πελάτη.** Επομένως, η γνώση των αναγκών, καθώς και των επιθυμιών του πελάτη, αλλά και η κάλυψη αυτών θα οδηγήσει αναμφισβήτητα και στην ικανοποίησή του. Οι επιθυμίες αυτές των καταναλωτών διαμορφώνονται βάσει α) των προγενέστερων εμπειριών τις οποίες είχαν με κάποια ανάλογη επιχείρηση και β) του τρόπου με τον οποίο επικοινωνεί ο οργανισμός με την κοινωνία, στον οποίο, βέβαια, εμπεριέχονται τόσο τα υλικά στοιχεία της επιχείρησης, αλλά και οι διαδικασίες τις οποίες ακολουθεί η επιχείρηση, όσο και ο ανθρώπινος παράγοντας του οργανισμού, δηλαδή το ανθρώπινο δυναμικό της επιχειρηματικής μονάδας (Πετρίδου, 2012).

Μέσα από τις έρευνες των Churchill, G. (1995), Oliver, R.L.& Desarbo, W. S. (1988) Swan, J.E. (1983) διαφαίνεται ότι η ικανοποίηση είναι ένα μείγμα που μπορεί να εξηγηθεί με θεωρίες συμπεριφοράς του καταναλωτή και ψυχολογίας και ότι υπάρχει στενή σχέση μεταξύ αυτών και της επιχειρησιακής εικόνας (corporate image) και του πόσο πιστός θα μείνει ο πελάτης σε μια επιχείρηση. Ο κάθε πελάτης έχει διαφορετικές προσδοκίες, αυτό βέβαια δεν αποκλείει την κατηγοριοποίηση τους.

Υποθέτοντας ότι ο πελάτης είναι ικανός να αξιολογήσει την ποιότητα των υπηρεσιών μιας επιχείρησης, οτιδήποτε που δεν τον κάνει να αισθάνεται άνετα ή γενικά οτιδήποτε που δεν του αρέσει είναι λόγος για να τον οδηγήσει να νοιώσει άβολα και να τον οδηγήσει στην δυσαρέσκεια. Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα αποτελεί συνάρτηση α) των προσδοκιών τις οποίες είχε ο πελάτης αναφορικά με την ποιότητα της υπηρεσίας πριν την αγορά της, β) του βαθμού ικανοποίησής του από τη διαδικασία και, τέλος, γ) του

βαθμού ικανοποίησής του από την υπηρεσία η οποία παρήχθη και του παρέχεται – προσφέρεται. (Aburoub et al., 2011).

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι οι περισσότεροι από τους ορισμούς που δίνονται για την ποιότητα δίνουν έμφαση στη σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στην ποιότητα και τις ανάγκες και προσδοκίες του πελάτη. Μία επιχείρηση παροχής υπηρεσιών καθορίζεται από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της, καθώς όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση του πελάτη. Οι πελάτες έχουν εμπειρίες και όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες δημιουργούν εμπειρίες. Ο αποτελεσματικός σχεδιασμός και διαχείριση της εμπειρίας του πελάτη απαιτεί την παρουσίαση μιας σειράς παραγόντων που λειτουργούν σε μία ολιστική προσέγγιση και επίτευξη των προσδοκιών του πελάτη (Bitner et al., 2007). Είναι δύσκολο για τους οργανισμούς να θέσουν τις διαδικασίες ελέγχου που θα καθορίσουν τις διαστάσεις της ποιότητας και αυτό αποτέλεσε αντικείμενο συζήτησης και διαφωνίας για τους ερευνητές. Παρόλα αυτά οι Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, όπ. αναφ. στο Aburoub et al., 2011), κάνουν λόγο για την ύπαρξη εκείνων των διαστάσεων της ποιότητας που είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα όπως: **αξιοπιστία, υπευθυνότητα, ασφάλεια, κατανόηση, διαθεσιμότητα, ευγένεια, σεβασμός, ικανότητα, επικοινωνία, επαγγελματισμός.**

3.4. Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΑΝΕΡΓΟΙ-ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ)

Στους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια του πελάτη λαμβάνει χώρα τη “στιγμή της αλήθειας” όταν ο πελάτης έρχεται σε επαφή με τον υπάλληλο της πρώτης γραμμής, όπως περιγράφουν οι Lewis & Entwistle (1990, όπ. αναφ. στο Aburoub et al., 2011, σελ.107). Έτσι, η ικανοποίηση των πελατών δεν μπορεί να επιτευχθεί χωρίς τη σημαντική συνεισφορά των άμεσα εμπλεκόμενων υπαλλήλων, οι οποίοι θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πρώτων. Στην περίπτωση του ΟΑΕΔ, ως πελάτης νοείται ο πολίτης άνεργος ή επιχειρηματίας που συμμετέχει σε προγράμματα και δράσεις του, και συναλλάσσεται με τα τοπικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ σε όλη της Ελλάδα.

Η πολιτική ενός οργανισμού, προσανατολισμένη προς την ικανοποίηση του πελάτη, δεν είναι μόνο το αποτέλεσμα συγκεκριμένων μεθόδων και στρατηγικών, αλλά κυρίως το αποτέλεσμα μίας συνολικής κουλτούρας του εργασιακού περιβάλλοντος, η οποία θα

πρέπει να μεταδοθεί και στους εργαζόμενους (Πετρίδου, 2012). Οι αντιλήψεις των εργαζομένων για το εργασιακό τους περιβάλλον θεωρείται ότι είναι καθοριστικής σημασίας στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς τους μέσα στον ίδιο τον οργανισμό και βρίσκονται ανάμεσα στα αντικειμενικά χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος και στο πώς ανταποκρίνονται οι εργαζόμενοι σε αυτό. Στην πραγματικότητα, οι εργαζόμενοι πρώτα αντιλαμβάνονται και ερμηνεύουν το περιβάλλον τους και στη συνέχεια προσαρμόζονται και ενσωματώνονται σε αυτό (Carr et al., 2003, όπως αναφ. στο Lichtman, 2007) Μία επιχειρησιακή κουλτούρα με κυρίαρχο στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη θα πρέπει να μεταδίδεται στους εργαζόμενους ώστε να συντελεί στην ανάπτυξη εκείνων των στάσεων και των συμπεριφορών τους που έχουν ως άωτερο στόχο την άριστη παροχή υπηρεσιών (Hartline & Ferrell, 1996 όπως αναφ. στον Aburoub et al., 2011, σελ.108).

Μία τέτοια κουλτούρα δεν αναπτύσσεται εν κενώ, καθώς προϋποθέτει μία σειρά συντονισμένων ενεργειών που θα τη διαμορφώσουν, όπως, *η πληροφόρηση όλων των υπαλλήλων για τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών και τις ανάγκες αυτών, η συνεχής εκπαίδευσή τους πάνω σε ζητήματα στρατηγικής εξυπηρέτησης των πελατών, η υποστήριξή τους για την απόκτηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων, η διασφάλιση του αισθήματος ικανοποίησης από την εργασία τους* (Bansal et al., 2001, όπ. αναφ. στο Aburoub et al. 2011, σελ.108). Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι οι πολιτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, όπως η κατάρτιση και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού ή ακόμα και τα υλικά μέσα και οι ηθικές ανταμοιβές μπορούν, αφενός να καθορίσουν τις συμπεριφορές εκείνες που είναι αποδεκτές από τον οργανισμό, αφετέρου να δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες ώστε οι υπάλληλοι να είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους (Andrews & Kacmar, 2001, όπως αναφ. στο Lichtman, 2007).

3.5. Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ως προς το διοικητικό προσωπικό μίας επιχείρησης, η εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας έχει ως στόχο να ανιχνεύσει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες των εργαζομένων παρέχοντας εκτός από τα προφανή, όπως ένα ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον ή ένα αίσθημα ασφάλειας, επιπλέον ευκαιρίες για γνώση των απαιτήσεων της εργασίας,

ευκαιρίες για εκπαίδευση, ανάπτυξη και επιμόρφωση (Cotton, 2005; Carr et al., 2003 όπως αναφ. στους Pajo et al., σελ.1-2).

Οι εργαζόμενοι ενός οργανισμού αποτελούν το κλειδί για την επίτευξη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς είναι οι άμεσα εμπλεκόμενοι στην παραγωγική διαδικασία, πάντα “στην πρώτη γραμμή”, αφού διατηρούν μία συνεχή επαφή με τους πελάτες (Πετρίδου, 2012) Αυτή η άμεση επαφή με τον έξω κόσμο έχει ένα διττό χαρακτήρα και παρουσιάζει ορισμένες φορές κάποιες δυσκολίες. Αφενός γιατί εύκολα γίνονται δέκτες τυχόν παραπόνων και διαπιστώνουν την ύπαρξη εσφαλμένων πολιτικών ή παραλήψεων του οργανισμού, αφετέρου συλλέγουν πληροφορίες που δύσκολα μπορούν να φτάσουν στους “υψηλά ιστάμενους”, πληροφορίες που μπορούν να τις επεξεργαστούν και να τις αξιοποιήσουν θετικά προτείνοντας βελτιώσεις (στους Pajo et al., σελ.1-2).

Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι για να διενεργηθούν αποτελεσματικές αλλαγές σε επίπεδο πολιτικής θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα σε παρεμβάσεις στο πεδίο, όπου μέσω της ανατροφοδότησης και της ευελιξίας διαμορφώνονται προτάσεις από τους ίδιους τους εμπλεκόμενους.

3.6. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Δ.

Εκτιμάται ότι η ευελιξία στην άσκηση πολιτικών απασχόλησης μπορεί να περιορίσει, ή να καταπολεμήσει την ανεργία, περισσότερο σε επίπεδο ενίσχυσης του ανθρώπινου δυναμικού, διαμεσολάβησης ανάμεσα στην προσφορά και τη ζήτηση θέσεων εργασίας και ορθής αντιστοίχισης επαγγελματικών προσόντων και αναγκών στην αγορά εργασίας.

Στην κατεύθυνση αυτή, παράλληλα με την αναγκαία ποιότητα του τεχνολογικού και του οργανωσιακού εκσυγχρονισμού, υπό τη μορφή της ενίσχυσης της διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητας, όπως: έρευνα, τεχνολογία, καινοτομία, οργάνωση εργασίας καθίσταται αναγκαία και η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Το διακύβευμα της ποιότητας μπορεί να δημιουργήσει προϋποθέσεις πραγματικής ευελιξίας καθώς οι ποιοτικές ευελιξίες συνεισφέρουν σε νέα παραγωγικά συστήματα που διευκολύνουν στην άσκηση νέας και αποδοτικής κοινωνικής πολιτικής. Αντίστοιχα, η

έννοια της ποιότητας μπορεί να μην είναι ικανή να συμβάλλει ουσιαστικά στην αντιμετώπιση των διαρθρωτικών συνθηκών που ευθύνονται για την υψηλή ανεργία παρέχει όμως τη δυνατότητα για βελτιωμένες κοινωνικές υπηρεσίες προς ευάλωτες κοινωνικές ομάδες που προσφέρονται από τις ποικίλες δομές στήριξης των ομάδων αυτών.

Η ποιότητα έχει θετικές συνέπειες στη συστηματική και συντονισμένη, κυρίως μέσω δικτύωσης, αντιμετώπιση προβλημάτων που εντοπίζονται στα πολλαπλά και αυξημένα εμπόδια πρόσβασης και ένταξης στην αγορά εργασίας ειδικών κοινωνικών ομάδων. Κατά αυτόν τον τρόπο η ποιότητα στην περίπτωση του Ο.Α.Ε.Δ. εστιάζει στην ανάδειξη ενός νέου πλαισίου σχέσεων μεταξύ φορέων, δομών και επιστημονικού στελεχιακού δυναμικού, το οποίο θα μπορούσε να διευκολύνει κυρίως την ισότιμη και ανεμπόδιστη πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και συμβάλλει στην ένταξη και την επανένταξη των κοινωνικά ευπαθών ομάδων στην αγορά εργασίας μέσα από σχέδια παρέμβασης που προϋποθέτουν την ενεργό συμμετοχή και εκπροσώπησή τους.

Στο πλαίσιο αυτό οι δράσεις που απευθύνονται προς τις ευπαθείς ομάδες απαιτείται να αναδεικνύουν ένα χαρακτήρα που να βασίζεται στην προώθηση νέων τρόπων καταπολέμησης των διακρίσεων και της ανισότητας στην απασχόληση καθώς και την ενσωμάτωση των καινοτόμων προσεγγίσεων στον κεντρικό κορμό των εθνικών πολιτικών για την απασχόληση και την κοινωνική προστασία

Η απουσία αναγκαίων μέτρων για την προώθηση και εδραίωση της κοινωνικής συνοχής έχουν συχνά ως συνέπεια την αποσπασματικότητα των παρεμβάσεων και την αποδυνάμωση των όποιων στόχων έχουν τεθεί. Οι πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται μέσω της ενεργοποίησης τεχνικών συμβουλευτικής στήριξης ανέργων και στρατηγικών προώθησης της απασχόλησης ευνοούν όχι τόσο τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, αλλά περισσότερο την ενίσχυση μιας αποτελεσματικότερης διασύνδεσης του προφίλ των ανέργων με τις προδιαγραφές των θέσεων εργασίας και τη διαμόρφωση ευνοϊκότερου περιβάλλοντος συνεργασίας σε ζητήματα απασχόλησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ «ΚΠΑ2 ΛΑΡΙΣΑΣ»

Το τελευταίο κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας περιλαμβάνει το σχεδιασμό της έρευνας, την υλοποίησή της, την παρουσίαση των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων που προέκυψαν από τη σύνδεση της βιβλιογραφίας με τα αποτελέσματα της στατιστικής επεξεργασίας των δεδομένων που συλλέχθηκαν. Ειδικότερα, οι ενότητες της ερευνητικής προσέγγισης προσπαθούν να απαντήσουν με σαφήνεια στα ακόλουθα ερωτήματα:

- Τι θέλουμε να μετρήσουμε και γιατί; Ποια η σημασία του θέματος και το ενδιαφέρον που οδήγησαν την ερευνήτρια στη συγκεκριμένη προσπάθεια;
- Ποιες είναι οι μεταβλητές μας (τα ερευνητικά ερωτήματα);
- Πώς τις μετρήσαμε (ποια ερευνητική προσέγγιση επιλέξαμε και γιατί);
- Από πού συλλέξαμε τα δεδομένα μας (ποιος ο πληθυσμός και ποιο το δείγμα της έρευνας);
- Πώς τα συλλέξαμε (χρόνος-τόπος-τρόπος);
- Ποιο ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιήσαμε (ερωτηματολόγιο);
- Πώς μπορούμε να εξασφαλίσουμε την αξιοπιστία και την εγκυρότητα της έρευνας;
- Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσαμε και ποιους περιορισμούς στην υλοποίησή της;
- Ποια αποτελέσματα εξήχθησαν από την έρευνα και πώς ερμηνεύονται;
- Ποια είναι τα τελικά συμπεράσματα της έρευνας, ποιες οι προτάσεις της ερευνήτριας;
- Ποια θέματα ενδιαφέροντος για περαιτέρω διερεύνηση προκύπτουν από την παρούσα έρευνα;

4.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Εδώ και χρόνια, το Ελληνικό κράτος κατηγορείται ότι, ενώ κυριαρχεί σε όλους τους τομείς απορροφώντας τεράστιους πόρους, όχι μόνο δεν παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες αλλά επιβάλλει ένα αντιπαραγωγικό, αντιαναπτυξιακό και ταυτόχρονα αντικοινωνικό πλαίσιο, με αποτέλεσμα τη συσσώρευση παθογενειών στο δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα και την αναποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών (Μπουραντάς, 2011).

Όπως προκύπτει από το θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας εργασίας, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα -και ειδικά στους φορείς του δημοσίου που συναλλάσσονται με ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες του πληθυσμού, όπως ο ΟΑΕΔ- αποτελεί μονόδρομο. Η οικονομική κρίση, η ραγδαία αύξηση της ανεργίας, η συζητούμενη άρση της μονιμότητας στο δημόσιο τομέα, η συρρίκνωση του ιδιωτικού τομέα έχουν δημιουργήσει ένα επισφαλές εργασιακό περιβάλλον. Το θέμα της ποιότητας των υπηρεσιών δεν αποτελεί πλέον συζήτηση σε ένα ευρύτερο θεωρητικό επίπεδο αλλά αρχίζει να αντιμετωπίζεται ως ένας σημαντικός παράγοντας ανάπτυξης ενός οργανισμού και διασφάλισης της βιωσιμότητάς του. Οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες του δημοσίου θα πρέπει να μεταβούν, από τη «δημοσιούπαλληλική νοοτροπία» που είχαν ενστερνιστεί για χρόνια και ήταν συνδεδεμένη –στη συνείδηση των πολιτών- με την τελμάτωση και την παθητικότητα, στη «νοοτροπία της ποιότητας» δηλαδή της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας.

Σ' αυτό το πλαίσιο, αφετηρία του ερευνητικού ενδιαφέροντος αποτέλεσε αφενός μεν η αύξηση των προγραμμάτων καταπολέμησης της ανεργίας και ενίσχυσης των επιχειρήσεων που διαχειρίζεται ο ΟΑΕΔ (και κατά συνέπεια αύξηση του όγκου δουλειάς για τους εργαζόμενους) αφετέρου δε η καθημερινή επαφή της ερευνήτριας –μέσα από την απασχόλησή της στον ΟΑΕΔ Λάρισας- με τους πολίτες (και η διαπίστωση των προβλημάτων που αυτοί αντιμετωπίζουν). Ο ΟΑΕΔ αποτελεί τον κατεξοχήν κρατικό οργανισμό που συμβάλλει μέσα από τις υπηρεσίες του α) στον επαγγελματικό προσανατολισμό, β) στην εύρεση εργασίας, γ) στην ενεργή επανένταξη των ανέργων σε ένα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον, δ) στην υποστήριξη μικρομεσαίων επιχειρήσεων, που αποτελούν κινητήριο μοχλό της εθνικής μας οικονομίας. Όλα αυτά, σε συνδυασμό με τις μεταρρυθμίσεις που διαδραματίζονται τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας, κέντρισαν το ενδιαφέρον της ερευνήτριας προκειμένου να ερευνήσει σε ποιο βαθμό ο ΟΑΕΔ παρέχει υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες και ανάγκες των πολιτών που εξυπηρετεί ή αλλιώς, σε ποιο βαθμό ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες του.

Από την έρευνα αναμένεται να προκύψουν χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με:

- τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι, συναλλασσόμενοι με τον ΟΑΕΔ, πολίτες
- το σχεδιασμό νέων προγραμμάτων δράσης,
- τη βελτίωση του διαθέσιμου εξοπλισμού και της χρήσης αυτού,
- τη βελτίωση των διαδικασιών συμμετοχής στα προγράμματα,

- την ανάπτυξη μηχανισμών παρακολούθησης και αξιολόγησης των δράσεων,
- τη δικτύωση με άλλους εμπλεκόμενους φορείς,
- την αναδιοργάνωση του ανθρώπινου δυναμικού και την ανακατανομή αρμοδιοτήτων προς την κατεύθυνση της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών.

Τα συμπεράσματα της έρευνας μπορούν να αξιοποιηθούν από τον ΟΑΕΔ και το Υπουργείο Εργασίας προς την κατεύθυνση του σχεδιασμού αποτελεσματικών δράσεων που θα οδηγήσουν στην αύξηση της απασχολησιμότητας και της μείωσης της ανεργίας στην Ελλάδα, περισσότερο αναγκαία από ποτέ στις μέρες μας.

Επίσης, μπορούν να αποτελέσουν σημείο ενδιαφέροντος για όλες τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα που καλούνται να βελτιώσουν την ποιότητά τους, αφού θα αποτελούν καταγεγραμμένες απόψεις εξυπηρετούμενων πολιτών από έναν από τους μεγαλύτερους δημόσιο οργανισμό.

Τέλος, μπορούν να αποτελέσουν έναυσμα για περαιτέρω προβληματισμό κι εφαρμογή αποτελεσματικών πολιτικών από όλους τους οργανισμούς (δημόσιους και ιδιωτικούς) του τριτογενή τομέα (παροχής υπηρεσιών).

4.2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει ο ΟΑΕΔ προς τους ωφελούμενούς του (άνεργους και επιχειρηματίες), μέσα από την καταγραφή των απόψεων των ίδιων των ωφελουμένων, με απώτερο στόχο τη βελτίωση των διαδικασιών και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών.

Οι **στόχοι** της έρευνας είναι:

- η διερεύνηση των απόψεων των ωφελουμένων (ανέργων και επιχειρηματιών) σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ, ώστε να αναδειχθούν τα δυνατά και αδύνατα σημεία σχετικά με:
 - το σχεδιασμό των δράσεων
 - την οργάνωση των χώρων και του διαθέσιμου εξοπλισμού
 - τις διαδικασίες συμμετοχής στα προγράμματα
 - τους μηχανισμούς παρακολούθησης και αξιολόγησης
 - το ανθρώπινο δυναμικό

- η διερεύνηση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τα αδύνατα σημεία στην παροχή υπηρεσιών του ΟΑΕΔ και η καταγραφή προτάσεων με στόχο την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των ωφελούμενων και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4.3. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Σύμφωνα με τους στόχους που προαναφέρθηκαν, τα ερευνητικά ερωτήματα μπορούν να διατυπωθούν με τον ακόλουθο τρόπο:

- Ποια είναι η άποψη των ανέργων και επιχειρηματιών που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ, σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών του;
- Σε ποια σημεία χρειάζονται παρεμβάσεις προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ και ποιες είναι οι προτάσεις των ωφελουμένων προς αυτή την κατεύθυνση;

4.4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Κάθε φορά που ένας ερευνητής, με αφετηρία κάποιο προβληματισμό, ξεκινά την ερευνητική του προσπάθεια, προσπαθεί να υιοθετήσει τη μεθοδολογία εκείνη που θα είναι η πλέον κατάλληλη, τόσο σε σχέση με το υπό διερεύνηση πεδίο, όσο και σε σχέση με τις πραγματικές συνθήκες της έρευνας (χρόνο, κόστος, σκοπό, δείγμα, δυσκολίες, περιορισμοί). Κι αυτό γιατί γνωρίζει ότι η επιλογή της μεθοδολογίας αποτελεί κρίσιμο παράγοντα στην έκβαση της έρευνας και κατ' επέκταση στην εξαγωγή ορθών συμπερασμάτων (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008).

Η μεθοδολογία της προτεινόμενης έρευνας ακολούθησε την ποσοτική προσέγγιση καθώς αυτή από τη μια μεριά, παρέχει συγκρίσιμα δεδομένα και πληροφορίες που αντιστοιχούν σε μεγάλες ομάδες περιπτώσεων κι από την άλλη, δομημένα δεδομένα και πληροφορίες που μπορούν να αναλυθούν στατιστικά (Bird M., Hammersley M., κ.α., 1999). Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στη διαπίστωση και καταγραφή της πραγματικότητας και της κατάστασης (Δημητρόπουλος, 2004), όπως αυτή περιγράφεται από τις απόψεις των ίδιων των ωφελουμένων του ΟΑΕΔ. Η επιλογή της μεθόδου

συνδέεται με το γεγονός ότι ερευνητική αφετηρία της έρευνας αποτέλεσε η διαπίστωση της ερευνήτριας, μέσα από την καθημερινή συναλλαγή της με ανέργους κι επιχειρηματίες της Λάρισας, της ύπαρξης παραπόνων και δυσαρέσκειας. Δηλαδή, το ενδιαφέρον πηγάζει από *«κάτι που οι άλλοι εκλαμβάνουν και θεωρούν ως πρόβλημα»*, χαρακτηριστικό της ποσοτικής έρευνας, σύμφωνα με τους Bird M., Hammersley M., κ.α., (1999, σελ. 346-348). Επομένως, στην παρούσα έρευνα, αυτό που ενδιαφέρει είναι να αναδειχθούν συγκεκριμένες αδυναμίες στην παροχή υπηρεσιών του ΟΑΕΔ και να καταγραφούν προτάσεις με στόχο τη βελτίωσή τους. Κι αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσα από τους ίδιους τους ωφελούμενους, από τη συλλογή συγκρίσιμων δεδομένων που θα επιδέχονται στατιστική ανάλυση. Κι επειδή στην ποσοτική έρευνα στόχος είναι η συλλογή των ίδιων ακριβώς δεδομένων και πληροφοριών, για κάθε ερωτηθέντα, επιλέχθηκε η εφαρμογή της *περιγραφικής μεθόδου*, με τη χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο επιτρέπει την ερμηνεία γεγονότων, καταστάσεων και συμπεριφορών. Το ερωτηματολόγιο, ως εργαλείο έρευνας, χρησιμοποιείται ευρύτατα στις κοινωνικές επιστήμες, καθώς δίνει τη δυνατότητα συλλογής μεγάλου πλήθους δεδομένων, σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Η διενέργεια συνεντεύξεων διασφαλίζει καλύτερα τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από όλους τους συμμετέχοντες ενώ ταυτόχρονα δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να εμβαθύνει στο προς διερεύνηση ζήτημα και να αντλεί περισσότερες (και μη προβλεπόμενες) πληροφορίες. Ωστόσο εκτιμούμε ότι, στη συγκεκριμένη έρευνα, η διενέργεια συνεντεύξεων με τους συναλλασσόμενους του ΚΠΑ2 Λάρισας, παρουσιάζει επιφυλάξεις, ως προς τη χρήση της συνέντευξης ως μεθοδολογικού εργαλείου της έρευνας, οι οποίες μπορούν να θεωρηθούν μειονεκτήματα. Συγκεκριμένα: α) ο διαθέσιμος χρόνος των επισκεπτών σε μία υπηρεσία είναι συνήθως περιορισμένος και η συνέντευξη είναι περισσότερο χρονοβόρα, σε σχέση με το ερωτηματολόγιο, β) ο άνεργος, που επισκέπτεται μια δημόσια υπηρεσία, πιο δύσκολα θα εκφράσει τη δυσαρέσκειά του σχετικά με τις υπηρεσίες που λαμβάνει και πιο εύκολα θα τις καταγράψει μόνος του και ανώνυμα γ) το υποκειμενικό στοιχείο στις συνεντεύξεις είναι συχνά κυρίαρχο, και μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στην αξιοπιστία των αποτελεσμάτων (Ιωσηφίδης, 2003).

Παρόλο που ο ΟΑΕΔ, ως οργανισμός, έχει αποτυπωθεί στη συνείδηση όλων μας με τους ανέργους, τα τελευταία χρόνια υλοποιεί προγράμματα και χρηματοδοτεί δράσεις για επιχειρήσεις, αποκτώντας ολοένα και μεγαλύτερη επαφή και συναλλαγή με εργοδότες και ακόμη συχνότερα με τους λογιστές αυτών. Για αυτό, η παρούσα έρευνα, προκειμένου να

οδηγήσει σε μια πληρέστερη εικόνα της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ, απευθύνεται σε δύο ομάδες συναλλασσόμενων: τους άνεργους και τους επιχειρηματίες. Και στο πλαίσιο της, δημιουργήθηκαν δύο ερωτηματολόγια: ένα που απευθύνεται στους άνεργους και ένα στους επιχειρηματίες. Η διαφορά τους βρίσκεται στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου όπου, σ' αυτό που απευθύνεται στους επιχειρηματίες προστέθηκε μία ερώτηση που τους ζητά να ιεραρχήσουν μια σειρά υποστηρικτικών ενεργειών, σε σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Πιστεύουμε ότι, οι επιχειρηματίες, ως εργοδότες που καλούνται να διαχειριστούν σωστά το προσωπικό τους, είναι σε θέση να διατυπώσουν χρήσιμες απόψεις, συνεισφέροντας στο γενικότερο προβληματισμό των ημερών μας σχετικά με τη βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού στο δημόσιο τομέα.

Η δομή των ερωτηματολογίων παρείχε την δυνατότητα λήψης ποιοτικών στοιχείων μέσω ερωτήσεων ονομαστικού τύπου (nominal) πχ φύλο – σπουδές, διατακτικού τύπου (ordinal) πχ βελτιωτικές παρεμβάσεις και δεδομένων μέσω 5βαθμης κλίμακας σπουδαιότητας (ικανοποίηση από υπηρεσίες) και κλίμακας Likert. Η επεξεργασία των στοιχείων περιλάμβανε περιγραφική στατιστική επεξεργασία. Για την ανάλυση μίας μεταβλητής ονομαστικού τύπου (ποιοτικά στοιχεία) και για τα δεδομένα κλίμακας υπολογίστηκαν η απόλυτη και σχετική κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων. Για τις απαντήσεις διατακτικού τύπου υπολογίστηκε η επικρατέστερη τιμή (mode) η απόλυτη και σχετική της συχνότητα καθώς και η αθροιστική ποσοστιαία συχνότητα των ιεραρχήσεων από την 1η μέχρι την 5η προτεραιότητα ανά παράγοντα. Για την απεικόνιση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το οριζόντιο και κάθετο ραβδόγραμμα, ενώ η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το στατιστικό λογισμικό SPSS, ver 19.

4.4.1. Πληθυσμός Έρευνας

Ο πληθυσμός της έρευνας αφορά:

- α) άνεργους ηλικίας 16-64 ετών, οι οποίοι μπορεί να είναι νεοεισερχόμενοι στην αγορά εργασίας, απολυμένοι, άτομα που αναζητούν εργασία μέσω επιδοτούμενων προγραμμάτων ή που ενδιαφέρονται να ιδρύσουν επιχείρηση, άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (ΑΜΕΑ, απεξαρτημένοι, αποφυλακισμένοι κλπ) και

β) επιχειρηματίες που συμμετέχουν σε προγράμματα του ΟΑΕΔ (κοινωνικού χαρακτήρα, επιχορήγησης για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, προώθησης της απασχόλησης με επιδότηση των επιχειρήσεων για την πρόσληψη ανέργων κλπ).

και οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο ΚΠΑ2 Λάρισας.

Ο αρχικός σχεδιασμός της έρευνας περιελάμβανε την εφαρμογή της σε όλη την Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΑΕΔ Θεσσαλίας (Λάρισα, Καρδίτσα, Βόλο, Τρίκαλα, Λαμία, Καρπενήσι, Γρεβενά, Αλμυρό, Καλαμπάκα και Ελασσόνα). Λόγω, ωστόσο, αφενός μεν του μεγάλου αριθμού των εγγεγραμμένων εξυπηρετούμενων στις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ στις παραπάνω πόλεις, αφετέρου δε του περιορισμένου χρόνου και κόστους υλοποίησης της έρευνας, περιορίσαμε την περιοχή εφαρμογής της έρευνας στο ΚΠΑ2 Λάρισας, που αποτελεί το τρίτο μεγαλύτερο ΚΠΑ2 στην Ελλάδα, με 1.100, περίπου, εγγεγραμμένους ανέργους και 2.000 εξυπηρετούμενες επιχειρήσεις.

4.4.2. Επιλογή Δείγματος

Η εξέταση όλων των μελών ενός πληθυσμού καθίσταται, τις περισσότερες φορές, ανέφικτη, επιβάλλοντας τη διενέργεια δειγματοληπτικών ερευνών προκειμένου να συλλεχθούν οι αναγκαίες πληροφορίες και δεδομένα από μια μικρή αντιπροσωπευτική ομάδα του πληθυσμού, το δείγμα. Η δειγματοληψία μπορεί να είναι είτε τυχαία είτε συμπτωματική (Μαρούδας, 2009).

Στη συγκεκριμένη έρευνα, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της *συμπτωματικής* δειγματοληψίας (για εξοικονόμηση χρόνου και κόστους) ωστόσο δόθηκε προσοχή προκειμένου να επιτευχθεί αντιπροσώπευση από όλες τις ομάδες στόχου της έρευνας. Για το σκοπό αυτό, διενεμήθησαν ερωτηματολόγια σε όλα τα γραφεία του ΚΠΑ2 Λάρισας, όπου απευθύνονται οι επιχειρηματίες και οι άνεργοι, προκειμένου να συμπεριληφθούν άτομα από διαφορετικές ομάδες (επιχειρηματίες που συμμετέχουν ή ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν σε προγράμματα επιχορήγησης του ΟΑΕΔ, γυναίκες και άνδρες, άνεργοι νεοεισερχόμενοι στην αγορά εργασίας, απολυμένοι, άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, ΑΜΕΑ κλπ). Η ερευνήτρια εξήγησε στους συναδέλφους της, υπαλλήλους του ΚΠΑ2 Λάρισας, το σκοπό της έρευνάς της και, ζητώντας τη στήριξή τους στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, τους εξήγησε την ανάγκη συμμετοχής ατόμων

από όλες τις ομάδες των εξυπηρετούμενων του ΟΑΕΔ. Οι συνάδελφοί της λειτούργησαν ως άτυποι διευκολυντές της διαδικασίας διανομής, συντονισμού και παραλαβής των ερωτηματολογίων και ο ορισμός τους κρίθηκε απαραίτητος για την εξοικονόμηση χρόνου και την αύξηση της ανταποκρισιμότητας των ερωτώμενων.

Για την πληροφόρηση του συμμετεχόντων στην έρευνα ετοιμάστηκε μία σύντομη ενημερωτική επιστολή στην οποία: α) εξηγούνται το αντικείμενο και ο στόχος της έρευνας, β) υπογραμμίζεται η ανωνυμία των ερωτηθέντων και γ) επισημαίνεται η σημαντικότητα της συμμετοχής τους για την ολοκλήρωση της έρευνας.

Αρχικά διανεμήθηκαν 200 ερωτηματολόγια, στους εγγεγραμμένους, στο ΚΠΑ2 Λάρισας, ανέργους, οι οποίοι το επισκέπτονται, με μέση συχνότητα μία φορά το μήνα, για την ανανέωση της κάρτας ανεργίας τους, την είσπραξη επιδόματος ανεργίας ή την ενημέρωσή τους για την ύπαρξη «ενεργών» προγραμμάτων προώθησης της απασχόλησης στα οποία μπορούν να συμμετέχουν. Δεδομένης της πίεσης του χρόνου, η συλλογή των ερωτηματολογίων προγραμματίστηκε να διαρκέσει τρεις εβδομάδες, από τις 14 Απριλίου έως τις 5 Μαΐου. Λόγω όμως των εορτών του Πάσχα, η προσέλευση των ανέργων στο ΚΠΑ2 ήταν περιορισμένη, για αυτό και παρατάθηκε η συλλογή των ερωτηματολογίων μέχρι τις 18 Μαΐου. Τελικά, στη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από 161 ερωτηματολόγια, αφού αφαιρέθηκαν αυτά που δεν συμπληρώθηκαν και αυτά που είχαν πολλές ελλειπείς απαντήσεις. Το μέγεθος του δείγματος θεωρείται περισσότερο από επαρκές, αφού *«το ελάχιστο απαιτούμενο μέγεθος δείγματος για τη διενέργεια παραγοντικής ανάλυσης ορίζεται στο δεκαπλάσιο του μέγιστου αριθμού των ερωτημάτων από τα οποία αποτελείται μία σύνθετη μεταβλητή»* (Μαρούδας, 2009, σελ. 250), που στην προκειμένη περίπτωση είναι $10 \times 9 = 90$.

Δυσκολία στη συλλογή ερωτηματολογίων αντιμετωπίσαμε με τους επιχειρηματίες που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ, παρά το γεγονός ότι οι εγγεγραμμένες –στο ΚΠΑ2 Λάρισας- επιχειρήσεις που συμμετέχουν σε προγράμματα του ΟΑΕΔ ανέρχονται στις 2.000 περίπου. Βέβαια, αρκετές επιχειρήσεις εμφανίζονται πολλαπλά εγγεγραμμένες, γιατί συμμετέχουν σε περισσότερα από ένα προγράμματα του ΟΑΕΔ, οπότε δεν είναι δυνατή η ακριβής προσδιορισμός των συναλλασσόμενων επιχειρήσεων. Αυτό μπορεί να οφείλεται είτε στην πίεση χρόνου που έχουν οι επιχειρηματίες στις συναλλαγές τους είτε στο γεγονός ότι μεγάλο μέρος των συναλλαγών τους με τον ΟΑΕΔ γίνονται ηλεκτρονικά (μέσα από το portal) οπότε δεν επισκέπτονται συχνά το ΚΠΑ2. Για αυτό και, πέρα από τους επισκέπτες

επιχειρηματίες, στάλθηκαν ερωτηματολόγια στις επιχειρήσεις για να συμπληρωθούν. Τελικά, συγκεντρώθηκαν 39 ερωτηματολόγια τα οποία, παρόλο που αποτελούν μικρό δείγμα, παρέχουν πολύ σημαντικές πληροφορίες για την ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, που μπορούν να αποβούν πολύ χρήσιμες για τη βελτίωση του οργανισμού.

4.4.3. Ερευνητικά Εργαλεία

Στο πλαίσιο της ποσοτικής προσέγγισης της έρευνας, σχεδιάστηκαν δύο ερωτηματολόγια με ερωτήσεις κλειστού τύπου: ένα για άνεργους και ένα για επιχειρηματίες. Το ερωτηματολόγιο, όπως σημειώνουν τόσο η Bell (2001) όσο και οι Cohen και Manion, (1994), δίνει τη δυνατότητα συλλογής μεγάλου πλήθους πληροφοριών με χαμηλό, σχετικά, κόστος.

Η επιλογή, ως ερευνητικού εργαλείου, το ερωτηματολόγιο με κλειστές ερωτήσεις γίνεται κυρίως λόγω:

- της απόφασής μας να συμμετάσχουν στην έρευνα όσο το δυνατόν περισσότεροι ωφελούμενοι (άνεργοι κι επιχειρηματίες) που συναλλάσσονται με το ΚΠΑ2 Λάρισας,
- της θέσης μας ότι οι απαντήσεις στα ερευνητικά μας ερωτήματα μπορούν να δοθούν μέσα από ένα εύρος συγκεκριμένων ερωτημάτων που αφορούν το προς διερεύνηση θέμα και
- της επιδίωξής μας για διεξαγωγή μιας ικανοποιητικής στατιστικής επεξεργασίας που απαιτεί ασφαλή κωδικοποίηση των δεδομένων.

Επειδή οι πολίτες που επισκέπτονται μια υπηρεσία, προκειμένου να διεκπεραιώσουν κάποια υπόθεσή τους, προσπαθούν να την ολοκληρώσουν το συντομότερο δυνατόν, δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερο ζήλο κι ανταπόκριση στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων. Για το λόγο αυτό έγινε προσπάθεια να συλλεχθούν όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με το αντικείμενο της έρευνας, από έναν όχι μεγάλο αριθμό ερωτήσεων που πιθανά τους κούραζε ή θα έκανε επισφαλή τη συμπλήρωση όλων των ερωτήσεων.

Το κάθε ερωτηματολόγιο αποτελείται από τα ακόλουθα τρία μέρη:

Μέρος Α: Δημογραφικά στοιχεία

Μέρος Β: Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ.

Μέρος Γ: Βελτιωτικές παρεμβάσεις

Στο πρώτο μέρος (Α) ζητείται από τους συμμετέχοντες να συμπληρώσουν ατομικά τους στοιχεία και συγκεκριμένα φύλο, πεδίο ηλικίας, επίπεδο εκπαίδευσης και επιπλέον, από τους μεν άνεργους: χρόνος ανεργίας, λήψη επιδόματος και εύρεση εργασίας μέσω ΟΑΕΔ, από τους δε επιχειρηματίες: έτη λειτουργίας της επιχείρησης, αριθμός απασχολούμενων υπαλλήλων και προηγούμενη συμμετοχή σε δράσεις του ΟΑΕΔ.

Ακολουθούν 9 ερωτήσεις για τους άνεργους και 10 για τους επιχειρηματίες, οι οποίες μπορούν να ενταχθούν σε δύο κατηγορίες:

- Οι πρώτες έξι ερωτήσεις (μέρος Β) συνδέονται με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα και συγκεκριμένα διερευνούν τις απόψεις των ανέργων και των επιχειρηματιών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν από τον ΟΑΕΔ. Στόχος των ερωτήσεων είναι να αποτυπωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων, μέσα από το σύνολο των παραγόντων που συγκροτούν «την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών». Συγκεκριμένα:
 - Η 1^η ερώτηση διερευνά το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, μέσα από μια σειρά επιμέρους παραγόντων που σχετίζονται με αυτά. Οι απαντήσεις θα μας δώσουν πληροφορίες κατά πόσο ο ΟΑΕΔ φροντίζει να σχεδιάζει τις κατάλληλες δράσεις για την επίτευξη των στόχων του.
 - Η 2^η ερώτηση στοχεύει να διερευνήσει κατά πόσο οι χώροι, η παρουσία του προσωπικού και ο εξοπλισμός που διαθέτει ο ΟΑΕΔ, είναι κατάλληλα ή χρήζουν βελτίωσης.
 - Η 3^η ερώτηση αφορά στην εφαρμογή ή όχι από τον ΟΑΕΔ, των κατάλληλων διαδικασιών, προκειμένου να συμμετέχουν όλοι οι άνεργοι και οι επιχειρήσεις στα προγράμματά του. Οι απαντήσεις θα μας βοηθήσουν να αντιληφθούμε αν τελικά οι υπάρχουσες διαδικασίες διευκολύνουν ή αποθαρρύνουν τις ομάδες στόχου να συμμετάσχουν ενεργά στις δράσεις που τους αφορούν.
 - Η 4^η ερώτηση διερευνά το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από την ύπαρξη ή όχι αποτελεσματικών μηχανισμών εξυπηρέτησης των ανέργων και των

επιχειρηματιών, από τον ΟΑΕΔ. Οι απαντήσεις αναμένεται να μας δώσουν σημαντικές πληροφορίες για τη λειτουργία του Οργανισμού, σε όλα τα επίπεδα, και ίσως αποτελεί το πιο νευραλγικό σημείο για πιθανές παρεμβάσεις.

- Η 5^η ερώτηση διερευνά την ύπαρξη ή όχι επαρκούς δικτύωσης του ΟΑΕΔ με άλλους σχετικούς επαγγελματικούς και κοινωνικούς φορείς, σύμφωνα πάντα με την άποψη των συναλλασσόμενων. Η δικτύωση σχετίζεται άμεσα με την αποτελεσματική ένταξη των ανέργων στην αγορά εργασίας.
- Η 6^η ερώτηση αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ, που αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα για την ποιότητα ενός οργανισμού. Άλλωστε, και στις πέντε διαστάσεις, με τις οποίες μετριέται η ποιότητα υπηρεσιών σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL (Παπαπαναγιώτου, 2012, σελ. 34-35), δηλαδή στην αξιοπιστία, την ανταπόκριση, τη διασφάλιση, την ενσυναίσθηση και την απτότητα, κεντρικό ρόλο κατέχει ο εργαζόμενος-υπάλληλος ενός οργανισμού.
- Οι επόμενες 3 ερωτήσεις προς τους άνεργους και 4 ερωτήσεις προς τους επιχειρηματίες (μέρος Γ) συνδέονται με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα και συγκεκριμένα διερευνούν τις απόψεις τους σχετικά με : α) με τα σημεία στα οποία χρειάζονται παρεμβάσεις προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ και β) με τον εντοπισμό προτάσεων προς αυτή την κατεύθυνση. Στόχος είναι να αναδειχθούν –μέσα από τις απόψεις των ίδιων των ωφελουμένων - τα αδύνατα σημεία του ΟΑΕΔ και οι παρεμβάσεις που θα οδηγήσουν στο σχεδιασμό και την υλοποίηση αποτελεσματικών δράσεων. Συγκεκριμένα:
 - Στην 1^η ερώτηση, οι συμμετέχοντες καλούνται να ιεραρχήσουν τη σημαντικότητα δέκα τομέων στους οποίους μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Οι απαντήσεις αφενός μεν θα αναδείξουν ξανά (έμμεσα αυτή τη φορά) τα δυνατά και αδύνατα σημεία του ΟΑΕΔ, αφετέρου θα δείξουν τους τομείς άμεσης προτεραιότητας για παρεμβάσεις βελτίωσης.
 - Στη 2^η ερώτηση, ζητείται από τους ερωτώμενους να ιεραρχήσουν δέκα διαστάσεις της ποιότητας, συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες υστερεί ο ΟΑΕΔ. Από τις απαντήσεις αναμένεται να εξαχθούν πολύ χρήσιμα

συμπεράσματα για το προσωπικό και την ανάγκη σχεδιασμού επιμορφωτικών δράσεων προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης αυτού.

- Στην 3^η ερώτηση, αναφέρονται ενδεικτικά μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ και οι συμμετέχοντες καλούνται να τα ιεραρχήσουν με σειρά σημαντικότητας. Μέσα από την ερώτηση αυτή συνδέονται τα αδύνατα σημεία με προτάσεις βελτίωσής τους, που είναι και το σημαντικό ζητούμενο της έρευνας.
- Τέλος, στο ερωτηματολόγιο των επιχειρηματιών, περιλαμβάνεται και 4^η ερώτηση, όπου ζητείται από τους επιχειρηματίες, να ιεραρχήσουν μια σειρά από υποστηρικτικές ενέργειες σχετικά με την αναβάθμιση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.
- Στο τέλος του ερωτηματολογίου, δίνεται η δυνατότητα στους ερωτώμενους να συμπληρώσουν κάτι που θεωρούν σημαντικό για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, το οποίο είτε δεν συμπεριλαμβάνονταν στις προηγούμενες ερωτήσεις είτε, κατά την άποψη τους, χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή κι εμβάθυνση. Η ανοιχτού τύπου ερώτηση αποτελεί μία ευέλικτη επιλογή που δίνει την ευκαιρία στους ερωτώμενους να εκφράσουν χωρίς περιορισμούς τις απόψεις και τις αντιλήψεις τους γύρω από το υπό διερεύνηση θέμα και μπορεί να εξασφαλίσει σε μεγάλο βαθμό την εκμείευση των πληροφοριών εκείνων που ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα (Δημητρόπουλος, 2004).

4.4.4. Αξιοπιστία - Εγκυρότητα

Η αξιοπιστία μιας έρευνας δείχνει το βαθμό σταθερότητας των μετρήσεων και είναι τόσο μεγαλύτερη όσο περισσότερο περιορίζονται οι περιστασιακοί παράγοντες που επηρεάζουν τη σταθερότητα των μετρήσεων. Πρωταρχική δε απαίτηση για την αξιοπιστία είναι οι μετρήσεις του μέσου συλλογής δεδομένων να έχουν *σταθερότητα* και *συνέπεια*. (Παρασκευόπουλος, Ι., 1999).

Για να είναι το ερωτηματολόγιο αξιόπιστο και σχετικό με τα ζητούμενα της έρευνας αναπτύχθηκε πρώτα ένα πιλοτικό προκαταρκτικό ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από δύο υπαλλήλους του ΚΠΑ Λάρισας που βρίσκονται καθημερινά σε

επαφή με το κοινό. Άλλωστε, η διεξαγωγή πιλοτικών μελετών, προκειμένου να δοκιμαστούν τα μέσα συλλογής δεδομένων και η συστηματική καταγραφή τους κατά τη διάρκεια της συλλογής αυτών, αυξάνουν την αξιοπιστία μιας έρευνας (Bird, κ.ά, 2009, σελ.35). Η μέθοδος αυτή βοήθησε στη διαπίστωση της σαφήνειας των ερωτήσεων, στον έλεγχο των οδηγιών ώστε οι απαντήσεις να είναι σωστά σταθμισμένες και κυρίως αν επαρκούσαν για να καλύψουμε το αντικείμενο της έρευνας. Τα σχόλια, οι εκτιμήσεις και οι προτάσεις που προέκυψαν βοήθησαν στην τροποποίηση, τη βελτίωση και τη διαμόρφωση του τελικού ερωτηματολογίου. Η πιλοτική αυτή εφαρμογή αποτελεί, σύμφωνα με τη Bell (2001), μια «σύντομη και πρακτική μέθοδο» που μπορεί να εξυπηρετήσει τους σκοπούς μιας έρευνας μικρού πλήθους συμμετεχόντων (όπως η παρούσα έρευνα μεταπτυχιακού επιπέδου) όχι όμως έρευνες στις οποίες χορηγούνται ερευνητικά σε μεγάλο αριθμό υποκειμένων.

Όσον αφορά την εγκυρότητα της έρευνας, αυτή δείχνει κατά πόσον οι μετρήσεις εκφράζουν τη μελετώμενη μεταβλητή και μόνο αυτή. Με άλλα λόγια, όσο περιορίζονται οι άσχετοι σταθεροί παράγοντες της μέτρησης (όπως είναι τα διάφορα σταθερά χαρακτηριστικά του ερωτώμενου και του ερευνητή) και οι περιστασιακοί παράγοντες (όπως είναι οι φυσικές συνθήκες, ή η ψυχική διάθεση και το ενδιαφέρον του ερωτώμενου για την έρευνα) τόσο μεγαλύτερη είναι η εγκυρότητα της έρευνας. (Παρασκευόπουλος, Ι., 1999). Επίσης, οι Moser & Kalton (1977, όπ. αναφ. στο Cohen & Manion, 1994, σελ.146-147), προκειμένου να διασφαλιστεί η εγκυρότητα της έρευνας δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στον έλεγχο της πληρότητας και της ακρίβειας των απαντήσεων του ερωτηματολογίων.

Ως προς την πληρότητα, στην παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε έλεγχος ώστε να εξακριβωθεί αν οι ερωτώμενοι απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις. Σε κάποιες περιπτώσεις, όπου διαπιστώθηκαν ελλείψεις, κι επειδή δεν ήταν δυνατή η εκ νέου επαφή με τους συμμετέχοντες ώστε να συμπληρωθούν τα κενά, τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια αφαιρέθηκαν από την επεξεργασία. Ως προς την ακρίβεια, έγινε έλεγχος ώστε να διαπιστωθεί ότι οι συμμετέχοντες απάντησαν με την απαιτούμενη προσοχή και με ορθότητα στις ερωτήσεις.

Άλλωστε, από την αρχή επιδιώχθηκε μια πρώτη προσέγγιση της εγκυρότητας με την προσεκτική επιλογή διατύπωσης των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου και των υποθεμάτων που κάθε μία περιελάμβανε. Παράλληλα, η εξασφάλιση της ανωνυμίας των ερωτώμενων, η χρήση «κλειστών» ερωτήσεων σε συνδυασμό με την πεντάβαθμη κλίμακα

Likert, το μέγεθος του ερωτηματολογίου σε συνδυασμό με το χρόνο συμπλήρωσής του (15-20 λεπτά της ώρας), η συλλογή δεδομένων από διαφορετικές πηγές (άνεργους και επιχειρηματίες) ενισχύουν την αξιοπιστία και την εγκυρότητα της έρευνας. Η εμπειρία της ερευνήτριας από την πολυετή απασχόλησή της στον ΟΑΕΔ, χωρίς να είναι τα τελευταία χρόνια σε θέση άμεσης εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων, παρέχει τη δυνατότητα αντικειμενικής προσέγγισης του θέματος κι αποστασιοποίησης από τις προσωπικές απόψεις και πεποιθήσεις σχετικά με το ζήτημα.

Τέλος, η αξιοπιστία και η εγκυρότητα της έρευνας στηρίζονται και από το γεγονός ότι, η επιλογή των ερωτήσεων του εργαλείου της έρευνας αφενός μεν έγινε με γνώμονα τις αρχές που διέπουν την Ολική Ποιότητα και την Ποιότητα στις Υπηρεσίες αφετέρου βασίστηκε, σε μεγάλο βαθμό, στο διεθνές μοντέλο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών SERVQUAL που εστιάζει στη συγκριτική ανάλυση των προσδοκιών των πολιτών-πελατών με τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Επομένως, οι μετρήσεις εκφράζουν τη συγκεκριμένη μεταβλητή. (Σαουλίδου, 2004, Γκουλούση, 2007, Σιδηρά & Ναγόπουλος, 2005, Παπαπαναγιώτου, 2012).

Όσον αφορά στη στατιστική ανάλυση κι επεξεργασία των δεδομένων με το spss, πρέπει να επισημάνουμε ότι η ανάλυση της αξιοπιστίας - ενδοσυνέπειας του ερωτηματολογίου, (internal consistency) εφαρμόζεται στις περιπτώσεις ύπαρξης πολυθεματικών παραγόντων με τους οποίους επιχειρείται να μετρηθούν στάσεις ή απόψεις με παραπάνω από μία ερωτήσεις, με κλίμακα μέτρησης θετικής ή αρνητικής στάσης/άποψης πενταβάθμια ή επταβάθμια. Η ανάλυση αξιοπιστίας στηρίζεται στην υπόθεση ότι άτομα που έχουν απαντήσει με υψηλό ή χαμηλό βαθμό σε κάποιο θέμα/ερώτηση της παραμέτρου, τείνουν να έχουν απαντήσει με σχετικά υψηλό ή αντίστοιχα σχετικά χαμηλό βαθμό στάσης ή άποψης και σε άλλο παρόμοιο θέμα, γεγονός το οποίο συνηγορεί ότι τα θέματα ενδείκνυνται για την μέτρηση πολυθεματικής παραμέτρου. Για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας της πολυθεματικής μεταβλητής – παράγοντα / factor (εν προκειμένω 6 παράγοντες για άνεργους και 6 για τους εργαζομένους με τους περισσότερους παράγοντες να αποτελούνται από 7 ερωτήσεις) και **όχι** του συνολικού ερωτηματολογίου, υπολογίστηκε ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's Alpha για κάθε μια από τις θεματικές μεταβλητές. Ο δείκτης θεωρείται σαν μέτρο συσχέτισης μεταξύ των θεμάτων της κλίμακας μέτρησης στην παράμετρο με οποιασδήποτε άλλης κλίμακας με ισάριθμα θέματα. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι (Σιάρδος,

1999)... «συντελεστής μεγαλύτερος από 0,80 θεωρείται πολύ ικανοποιητικός,..... μεταξύ 0,79 και 0,60 ικανοποιητικός..... ενώ τιμές κάτω από 0,60 επιβάλλουν την επινόηση νέων θεμάτων στην πολυθεματική παράμετρο». Στη συγκεκριμένη έρευνα, ο δείκτης εμφανίζεται σε τιμές >0,70. Το σχέδιο έρευνας της παρούσας μελέτης ήταν διερευνητικής φύσης (Aaker et al., 1995) (exploratory research). Στις ερωτήσεις ικανοποίησης οι δυνατότητες απάντησης στο ερωτηματολόγιο που δόθηκαν στις δειγματοληπτικές μονάδες απαιτούσαν απαντήσεις σε μορφή κλίμακας (πχ *Καθόλου... .. Πολύ*) και δεν συνιστούσαν μέρος πολυθεματικής παραμέτρου, γι' αυτόν τον λόγο δεν ήταν μεθοδολογικά δόκιμο να γίνει και δεν πραγματοποιήθηκε ανάλυση αξιοπιστίας σε αυτές.

4.4.5. Συλλογή Δεδομένων

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων, ακολούθησε η στατιστική επεξεργασία και η εξαγωγή συμπερασμάτων.

Παράλληλα, οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν από την τελευταία «ανοικτού τύπου» ερώτηση, παρουσιάζονται στο παράρτημα της εργασίας, συμπληρώνοντας το «πάζλ» των προτάσεων για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα δημοσιοποιηθούν προς κάθε ενδιαφερόμενο, ξεκινώντας από τον ίδιο τον ΟΑΕΔ (και όλες τις υπηρεσίες αυτού), αλλά και σε φορείς επαγγελματικού προσανατολισμού, παροχής συμβουλευτικής στήριξης στην απασχόληση κ.α. με στόχο να αποτελέσουν έναυσμα για περαιτέρω προβληματισμό και το σχεδιασμό και την εφαρμογή ποιοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών προς τον πολίτη.

4.5. ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Οι δυσκολίες και οι περιορισμοί που αντιμετωπίσαμε κατά τη διάρκεια της παρούσας έρευνας, εντοπίζονται στα ακόλουθα σημεία:

- Ο προγραμματισμός συλλογής των ερωτηματολογίων σε περίοδο που συνέπιπτε με τις γιορτές του Πάσχα, οδήγησε στη συλλογή λιγότερων, από τα αναμενόμενα,

ερωτηματολόγια, την καθορισθείσα περίοδο, με αποτέλεσμα να παρατείνουμε τη διάρκεια συλλογής των δεδομένων της έρευνας.

- Μια έρευνα αποτύπωσης της ποιότητας των υπηρεσιών ενός δημόσιου οργανισμού ενέχει τον κίνδυνο να συμμετέχουν με μεγαλύτερη προθυμία όσοι έχουν παράπονα από αυτόν και λιγότερο όσοι είναι ευχαριστημένοι.
- Η μειωμένη ανταπόκριση των επιχειρηματιών στην έρευνα, που μπορεί να οφείλεται είτε στην πίεση χρόνου που έχουν οι επιχειρηματίες στις συναλλαγές τους είτε στο γεγονός ότι μεγάλο μέρος των συναλλαγών τους με τον ΟΑΕΔ γίνονται ηλεκτρονικά (μέσα από το portal) οπότε δεν επισκέπτονται συχνά το ΚΠΑ2. Σε αρκετές περιπτώσεις, χρειάστηκαν πολλές υπενθυμίσεις μέχρι την τελική συμπλήρωση κι επιστροφή των ερωτηματολογίων. Παρόλα αυτά, θεωρούμε ότι άξιζε τον κόπο, γιατί αφενός μεν τα δεδομένα που συλλέχθηκαν παρέχουν σημαντικές πληροφορίες για την ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, αφετέρου δε οι επιχειρηματίες εξέφρασαν απόψεις που δεν σχετίζονται μόνο με την επαφή τους στο ΚΠΑ2 αλλά με το γενικότερο πλαίσιο των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ (συμπεριλαμβανομένου του portal, των διαδικασιών οργάνωσης των χρηματοδοτήσεων, κλπ). Έτσι, οι απόψεις τους μπορούν να αποβούν πολύ χρήσιμες για τη βελτίωση του οργανισμού.
- Η απουσία του συνεντευκτή αν και αποτρέπει την πιθανότητα προδιάθεσης και προκατάληψης και εξασφαλίζει την ανωνυμία, αποτελεί μειονέκτημα στην περίπτωση όπου τα υπό εξέταση θέματα του ερωτηματολογίου απαιτούν διευκρινιστικές επισημάνσεις. Στην παρούσα έρευνα έγινε προσπάθεια να περιοριστούν τα προβλήματα αυτά, από τους υπαλλήλους του ΚΠΑ2 που λειτούργησαν ως άτυποι διευκολυντές της διαδικασίας διανομής, συντονισμού και παραλαβής των ερωτηματολογίων.
- Το γεγονός ότι οι κλειστού τύπου ερωτήσεις αποτελούν επιλογές της ερευνήτριας στις οποίες υποβάλλονται οι συμμετέχοντες και είναι πολύ πιθανό να μην τους αντιπροσωπεύουν (Δημητρόπουλος, 2004). Για το λόγο αυτό, όπου ήταν εφικτό, δόθηκε η δυνατότητα στους συμμετέχοντες για συμπληρωματικές επιλογές της προτίμησής τους.

- Το γεγονός ότι ο ορισμός του στατιστικού πληθυσμού αφορούσε στους ανέργους και επιχειρηματίες μόνο του ΚΠΑ2 Λάρισας, αποτελεί μία αδυναμία γενίκευσης των ευρημάτων σε όλο τον οργανισμό, σε πανελλαδικό επίπεδο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

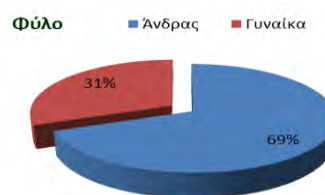
5.1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ

5.1.1. Ατομικά στοιχεία συμμετεχόντων.

Στην έρευνα συμμετείχαν τελικά 39 επιχειρηματίες της Λάρισας, οι οποίοι συναλλάσσονται με το τοπικό ΚΠΑ2. Από αυτούς, οι 27 είναι άνδρες και οι 12 γυναίκες.

Πίνακας 5.1 Φύλο συμμετεχόντων εργοδοτών

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
Άνδρας	27	69,2	69,2
Γυναίκα	12	30,8	30,8
ΣΥΝΟΛΟ	39	100	100



Ως προς την ηλικία αυτών, δύο ηλικιακές κατηγορίες συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ποσοστό: μεταξύ 31 και 40 ετών (41%) και η αμέσως επόμενη 41-50 ετών (28,2%). Το ποσοστό αυτό συνδέεται και με το χρόνο λειτουργίας των συμμετεχόντων επιχειρήσεων όπου το μεγαλύτερο ποσοστό (48,7%) έχουν διάρκεια λειτουργίας μεγαλύτερη των 5 ετών, με ακολουθούμενο ποσοστό 41% με διάρκεια λειτουργίας από 1-5 έτη. Δηλαδή, το συντριπτικό ποσοστό των εργοδοτών (89,7%) που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ δεν είναι νέοι επιχειρηματίες. Πιθανά, αυτό να οφείλεται και στις δράσεις του ΟΑΕΔ που μπορεί να «τρέχουν» αυτή την περίοδο, αφού σε κάποιες –για να συμμετέχει κάποιος– απαιτείται κατάθεση οικονομικών στοιχείων προηγούμενων ετών λειτουργίας της επιχείρησης. Ακολουθούν οι πίνακας συχνοτήτων και τα αντίστοιχα γραφήματα.

Πίνακας 5.2 Ηλικία συμμετεχόντων εργοδοτών

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό
Έως 30 ετών	8	20,5	20,5
31-40 ετών	16	41	41
41-50 ετών	11	28,2	28,2
Άνω των 50 ετών	4	10,3	10,3
ΣΥΝΟΛΟ	39	100	100



Πίνακας 5.3 Έτη λειτουργίας της επιχείρησης

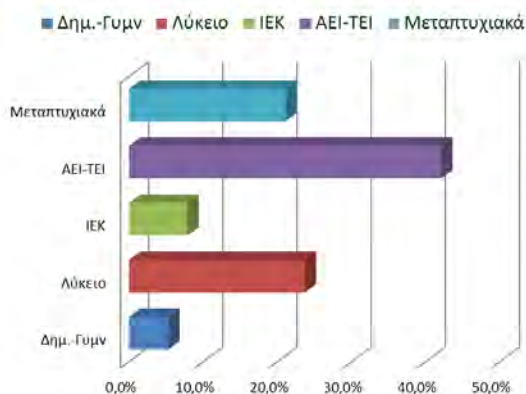
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
1-12 μήνες	4	10,3	10,3
1-5 έτη	16	41	41
Άνω των 5 ετών	19	48,7	48,7
ΣΥΝΟΛΟ	39	100	100



Όσον αφορά στην εκπαίδευση των συμμετεχόντων επιχειρηματιών-εργοδοτών, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι το 63% είναι Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, ενώ το 21% του συνόλου έχει ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές. Αν δε, το συνδυάσουμε με την ηλικία τους παρατηρούμε ότι **είναι νέοι άνθρωποι, με σπουδές και διάθεση για επιχειρηματικότητα στον τόπο τους**, που αναζητούν και βρίσκουν προγράμματα και δράσεις υποστήριξης της επιχείρησής τους, από αυτά που υλοποιεί ο ΟΑΕΔ. Σε αντίθεση με τους δύο, μόλις, επιχειρηματίες που είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

Πίνακας 5.4 Εκπαίδευση συμμετεχόντων εργοδοτών

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
Δημ.- Γυμν	2	5,1	5,3
Λύκειο	9	23,1	23,7
ΙΕΚ	3	7,7	7,9
ΑΕΙ -ΤΕΙ	16	41	42,1
Μεταπτυχιακά	8	20,5	21,1
Σύνολο	38	97,4	100
Απούσες Τιμές	1	2,6	
ΣΥΝΟΛΟ	39	100	100



Όπως απεικονίζεται στο σχήμα που ακολουθεί, οι περισσότεροι εργοδότες που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα (77%) συμμετέχουν ή έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα του ΟΑΕΔ. Όσο για το υπόλοιπο 23%, προφανώς, επισκέφθηκε το ΚΠΑ είτε για να κάνει αίτηση είτε για να λάβει πληροφορίες για τις δράσεις που είναι «ανοικτές». Άλλωστε, αυτός είναι και ο σκοπός της συναλλαγής ενός επιχειρηματία με τον ΟΑΕΔ: δράσεις, επιδοτήσεις, ευκαιρίες ενίσχυσης της επιχείρησης κ.α.

Η μεγάλη συμμετοχή εργοδοτών με «προϋπηρεσία» συνεργασίας με τον ΟΑΕΔ, διευκολύνει την έρευνά μας, καθώς αυτοί είναι που έχουν ολοκληρωμένη άποψη όσον αφορά στην ποιότητα του συνόλου των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

Πίνακας 5.5 Συμμετοχή εργοδοτών σε δράσεις και προγράμματα του ΟΑΕΔ

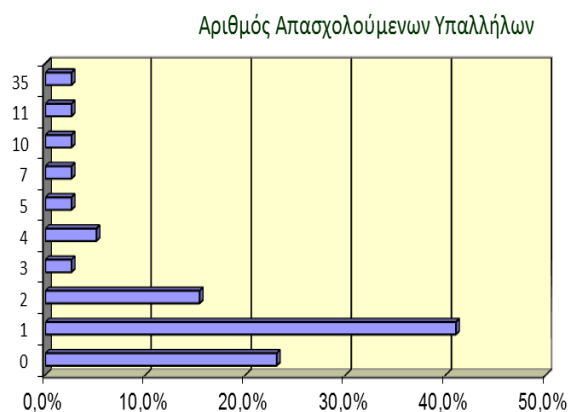
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό
ΟΧΙ	9	23,1	23,1
ΝΑΙ	30	76,9	76,9
ΣΥΝΟΛΟ	39	100	100



Τέλος, όσον αφορά το μέγεθος των συμμετεχόντων επιχειρήσεων, από τη σκοπιά του αριθμού των απασχολούμενων, οι 31 από τις 39 απασχολούν από κανέναν έως 2 υπαλλήλους (16 απασχολούν ένα υπάλληλο, 6 επιχειρήσεις 2 υπαλλήλους και 9 επιχειρήσεις κανέναν). Πρόκειται δηλαδή για μικρές επιχειρήσεις, με εξαίρεση τρεις επιχειρήσεις που απασχολούν 10, 11 και 35 άτομα, αντίστοιχα.

Πίνακας 5.6 Αριθμός απασχολούμενων υπαλλήλων

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
0	9	23,1	23,1
1	16	41	41
2	6	15,4	15,4
3	1	2,6	2,6
4	2	5,1	5,1
5	1	2,6	2,6
7	1	2,6	2,6
10	1	2,6	2,6
11	1	2,6	2,6
35	1	2,6	2,6
ΣΥΝΟΛΟ	39	100	100



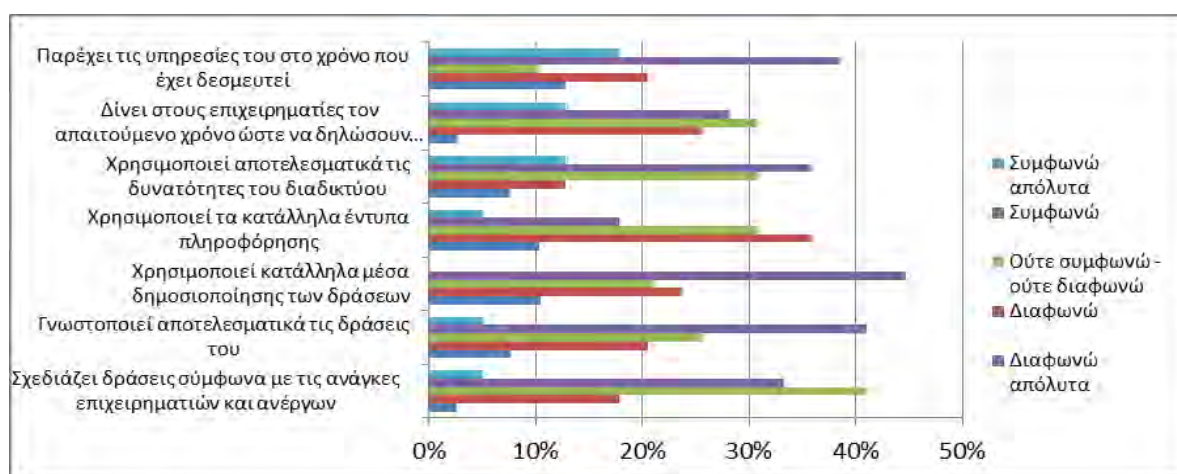
Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας των απόψεων των επιχειρηματιών, τα δεδομένα της οποίας υπέστησαν επεξεργασία με τη χρήση του προγράμματος στατιστικής ανάλυσης SPSS (ver 19). Επίσης, παρουσιάζονται οι πίνακες κατανομών συχνοτήτων και ποσοστών, και τα αντίστοιχα γραφήματα.

5.1.2. Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ.

Ερώτηση 1. Σύμφωνα με την εμπειρία σας, από τις συναλλαγές σας με τον ΟΑΕΔ, θεωρείτε πως ο ΟΑΕΔ σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του:

Πίνακας 5.7 Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Σχεδιάζει προγράμματα και δράσεις σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες των επιχειρηματιών αλλά και των ανέργων	2,6%	17,9%	41,0%	33,3%	5,1%
Εφαρμόζει αποτελεσματικούς τρόπους γνωστοποίησης των δράσεών του	7,7%	20,5%	25,6%	41,0%	5,1%
Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα μέσα δημοσιοποίησης (ραδιόφωνο, TV, Internet, εφημερίδες, περιοδικά)	10,5%	23,7%	21,1%	44,7%	
Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα έντυπα πληροφόρησης	10,3%	35,9%	30,8%	17,9%	5,1%
Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις δυνατότητες του διαδικτύου	7,7%	12,8%	30,8%	35,9%	12,8%
Παρέχει τον κατάλληλο χρόνο στους επιχειρηματίες ώστε να δηλώσουν συμμετοχή στις δράσεις και τα προγράμματά του	2,6%	25,6%	30,8%	28,2%	12,8%
Παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρόνο που έχει δεσμευτεί	12,8%	20,5%	10,3%	38,5%	17,9%



Σχήμα 5.1. Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

Οι απαντήσεις των επιχειρηματιών μας οδηγούν στις ακόλουθες παρατηρήσεις:

1. Καταρχήν, το 41% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με το γεγονός ότι οι δράσεις του ΟΑΕΔ σχεδιάζονται σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες των ανέργων και των επιχειρηματιών. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν αν έχει προηγηθεί έρευνα αναγκών από τον ΟΑΕΔ, προκειμένου να σχεδιάσει τις κατάλληλες δράσεις, ούτε αν θα μπορούσαν να σχεδιαστούν δράσεις περισσότερο συναφείς με τις ανάγκες τους.
2. Η γνωστοποίηση και δημοσιοποίηση των δράσεων του ΟΑΕΔ, φαίνεται να πραγματοποιείται ικανοποιητικά, όπως και η χρήση του διαδικτύου, **χωρίς να υποτιμούμε το 34%** που πιστεύει ότι μπορούν να αξιοποιηθούν καλύτερα από τον ΟΑΕΔ τα διάφορα μέσα δημοσιοποίησης (ΜΜΕ, διαδίκτυο, κλπ).
3. **Πρόβλημα** υπάρχει, ως προς την έκδοση κατάλληλων ενημερωτικών εντύπων από τον ΟΑΕΔ, από το 46% των ερωτηθέντων, ενώ μόλις το 22% θεωρεί ότι χρησιμοποιεί τα κατάλληλα έντυπα πληροφόρησης. Αυτό αναδεικνύει την ανάγκη των επιχειρηματιών να πρέπει να επισκεφτούν τον ΟΑΕΔ και να **λάβουν πληροφόρηση από τους ίδιους τους υπαλλήλους** (με προσωπική επαφή), ενώ η έγκαιρη και έγκυρη έκδοση των κατάλληλων ενημερωτικών εντύπων, θα αποσυμφόριζε τη συγκεκριμένη κατάσταση. Σημειώνεται ότι, παρατηρήθηκε το φαινόμενο τα σχετικά ενημερωτικά έντυπα για κάποιο πρόγραμμα να σταλούν, στις επί τόπου υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων.
4. **Μοιρασμένοι** είναι οι εργοδότες ως προς τον απαιτούμενο χρόνο που τους δίνεται για τη συμμετοχή τους σε δράσεις. Εδώ, όπως φαίνεται, αποτυπώνεται η προσωπική εμπειρία του συμμετέχοντα η οποία μπορεί να ερμηνευτεί είτε ότι σε κάποιες δράσεις δίνεται και σε άλλες δεν δίνεται είτε η δημοσιοποίηση όλων των δράσεων δεν γίνεται εγκαίρως.
5. Το **μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης** των επιχειρηματιών από την οργάνωση του ΟΑΕΔ (58%), αφορά στην **τήρηση της δέσμευσης του χρόνου** που υπόσχεται. Προφανώς αυτό αντιστοιχεί στο σύνολο των υπηρεσιών του, όπως είναι η εκταμίευση των επιχορηγήσεων στον υποσχόμενο χρόνο (που είναι καίριο ζήτημα για τους επιχειρηματίες), ο χρόνος εγκρίσεων κλπ, όπου φαίνεται ότι ο ΟΑΕΔ είναι καλά οργανωμένος.

Στον Πίνακα 5.8 παρουσιάζεται η **συνολική εικόνα των επιχειρηματιών από την οργάνωση του ΟΑΕΔ**, και από ό,τι φαίνεται, αυτή είναι θετική, αφού το 47% δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένος ενώ, μόλις, το 14% δυσαρεστημένος.

Πίνακας 5.8 Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;	2,8%	11,1%	38,9%	38,9%	8,3%

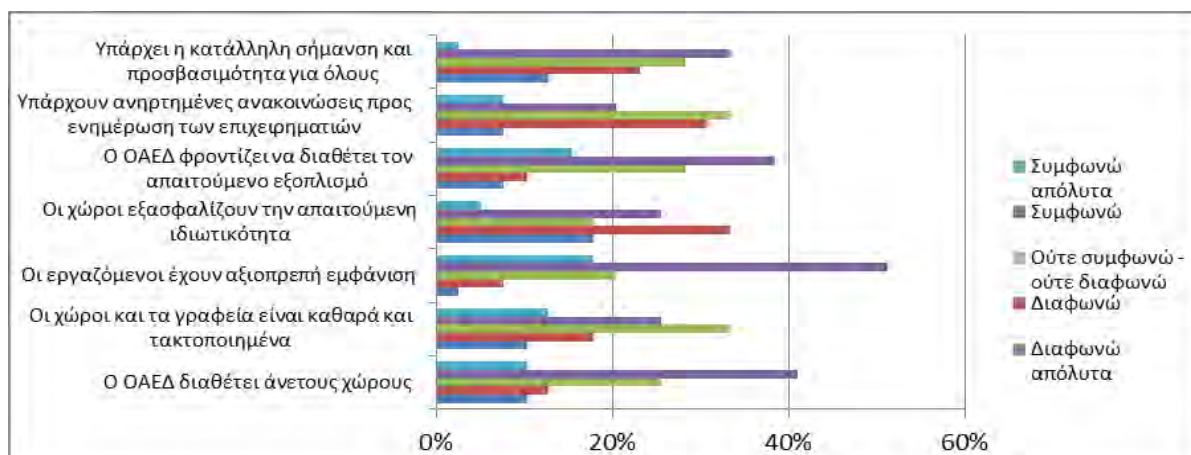


Σχήμα 5.2 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 2. Όσον αφορά στους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ, πιστεύετε πως:

Πίνακας 5.9 Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ο ΟΑΕΔ διαθέτει άνετους χώρους για την εξυπηρέτηση των πολιτών	10,3%	12,8%	25,6%	41,0%	10,3%
Οι χώροι και τα γραφεία είναι καθαρά και τακτοποιημένα	10,3%	17,9%	33,3%	25,6%	12,8%
V2_3 Οι εργαζόμενοι έχουν αξιοπρεπή εμφάνιση	2,6%	7,7%	20,5%	51,3%	17,9%
Οι χώροι εξασφαλίζουν την απαιτούμενη ιδιωτικότητα (δεν ακούει ο ένας τη συνομιλία του άλλου με τον υπάλληλο)	17,9%	33,3%	17,9%	25,6%	5,1%
Ο ΟΑΕΔ φροντίζει να διαθέτει τον απαιτούμενο εξοπλισμό (γραφεία, καρέκλες, ηλεκτρονικούς υπολογιστές)	7,7%	10,3%	28,2%	38,5%	15,4%
Υπάρχουν, σε εμφανή σημεία, ανηρτημένες ανακοινώσεις προς ενημέρωση των επιχειρηματιών	7,7%	30,8%	33,3%	20,5%	7,7%
Υπάρχει η κατάλληλη σήμανση και προσβασιμότητα για όλες τις κοινωνικές ομάδες	12,8%	23,1%	28,2%	33,3%	2,6%



Σχήμα 5.3. Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ

Όπως φαίνεται στο παραπάνω σχήμα, η άνεση των χώρων, η επάρκεια του εξοπλισμού και η εμφάνιση των υπαλλήλων του ΚΠΑ Λάρισας αφήνουν ικανοποιημένους τους επιχειρηματίες (σε ποσοστό από 50-70%).

Πρόβλημα ωστόσο εντοπίζεται στην απαιτούμενη ιδιωτικότητα, όπου το 51% συμφωνεί ότι αυτή δεν εξασφαλίζεται και (πιθανά) ο ένας πολίτης ενοχλεί και ενοχλείται από την επικοινωνία του άλλου κατά τη διάρκεια μιας συναλλαγής του. Είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί η ιδιωτικότητα της επικοινωνίας πολίτη και υπαλλήλου, αφού αυτό αφενός μεν δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης αφετέρου δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να χειριστούν με μεγαλύτερη υπευθυνότητα τις εξατομικευμένες υποθέσεις.

Πρόβλημα επίσης φαίνεται να υπάρχει στη σήμανση με ανακοινώσεις προς ενημέρωση των επιχειρηματιών, με το 39% να δηλώνει ότι δεν υπάρχει (κάτι που έμμεσα αναδείχθηκε και στο προηγούμενο ερώτημα με τα ενημερωτικά έντυπα) ενώ μοιρασμένοι είναι οι επιχειρηματίες ως προς την ικανοποίησή τους από την προσβασιμότητα των χώρων από όλες τις κοινωνικές ομάδες. Ίσως αυτό να σχετίζεται με την προηγούμενη εμπειρία και τα ερεθίσματα που έχει ο καθένας, αφού μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση και μεταπτυχιακές σπουδές, που πιθανά τους έδωσαν την ευκαιρία να δουν πόσο προσβάσιμες είναι οι αντίστοιχες υπηρεσίες στο εξωτερικό.

Στον Πίνακα 5.10. που ακολουθεί παρουσιάζεται η **συνολική άποψη των επιχειρηματιών από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ**, η οποία είναι θετική, αφού το 49% δηλώνει «αρκετά ικανοποιημένος» (χωρίς ωστόσο να υπάρχει απόλυτη ικανοποίηση από κανέναν επιχειρηματία) ενώ, μόλις, το 15% δηλώνει «δυσανεστημένος». Το γεγονός αυτό δείχνει ότι οι χώροι, οι άνθρωποι και ο εξοπλισμός υπερτερούν της σήμανσης και της ιδιωτικότητας, ως προς την αίσθηση ικανοποίησης που αφήνουν στους επισκέπτες επιχειρηματίες.

Πίνακας 5.10 Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ;	5,1%	10,3%	35,9%	48,7%	



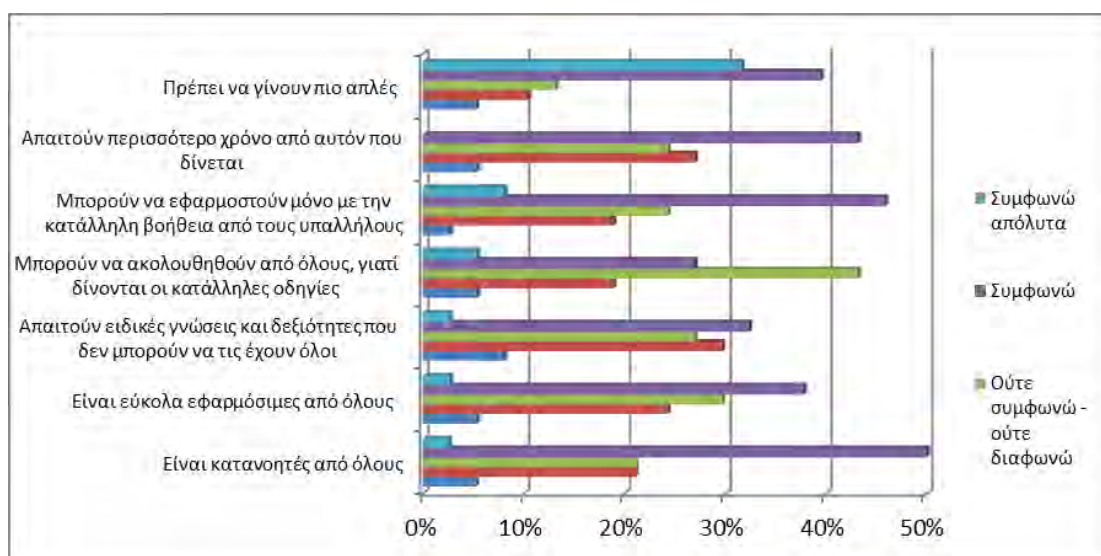
Σχήμα 5.4. Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 3. Πιστεύετε πως οι διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ για τη συμμετοχή σας στις δράσεις και τα προγράμματά του:

Πίνακας 5.11 Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ, για συμμετοχή στις δράσεις του

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Είναι κατανοητές από όλους	5,3%	21,1%	21,1%	50,0%	2,6%
Είναι εύκολα εφαρμόσιμες από όλους	5,4%	24,3%	29,7%	37,8%	2,7%
Απαιτούν ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που δεν μπορούν να τις έχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι επιχειρηματίες	8,1%	29,7%	27,0%	32,4%	2,7%

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μπορούν να ακολουθηθούν από όλους, γιατί δίνονται οι κατάλληλες οδηγίες	5,4%	18,9%	43,2%	27,0%	5,4%
Μπορούν να εφαρμοστούν μόνο με την κατάλληλη βοήθεια από τους υπαλλήλους	2,7%	18,9%	24,3%	45,9%	8,1%
Απαιτούν περισσότερο χρόνο από αυτόν που δίνεται από τον ΟΑΕΔ	5,4%	27,0%	24,3%	43,2%	
Πρέπει να γίνουν πιο απλές	5,3%	10,5%	13,2%	39,5%	31,6%



Σχήμα 5.5. Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ

Η ερώτηση αυτή εμφανίζει τα μικρότερα ποσοστά απαντήσεων «ούτε συμφωνώ-ούτε διαφωνώ», σε σχέση με τις υπόλοιπες ερωτήσεις του Β' μέρους του ερωτηματολογίου, γεγονός που σημαίνει ότι είτε οι ερωτήσεις διατυπώθηκαν με μεγαλύτερη σαφήνεια είτε οι ίδιοι είναι σε θέση να έχουν συγκεκριμένη άποψη, γιατί οι ερωτήσεις άπτονται καλύτερα της εμπειρίας τους. Θα πρέπει να σημειωθεί ωστόσο, η ύπαρξη ισοκατανομής θετικών και αρνητικών απόψεων στις περισσότερες ερωτήσεις, με τους μισούς επιχειρηματίες να συμφωνούν και τους μισούς να διαφωνούν ως προς την ευκολία εφαρμογής των διαδικασιών, την ανάγκη ειδικών γνώσεων και τη διάθεση περισσότερου –από αυτόν που δίνεται- χρόνου.

Το ενδιαφέρον εστιάζεται στο γεγονός ότι, παρόλο που οι διαδικασίες είναι κατανοητές από όλους (53% συμφωνούν με αυτή την άποψη), ποσοστό 43,2% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει αν «μπορούν να εφαρμοστούν οι διαδικασίες από όλους γιατί δίνονται οι

κατάλληλες οδηγίες», και παράλληλα, στην αμέσως επόμενη ερώτηση, 54% δηλώνει ότι «οι διαδικασίες μπορούν να εφαρμοστούν μόνο με την κατάλληλη βοήθεια από τους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ». Συνδέοντας τις απαντήσεις μπορούμε να πούμε ότι οι επιχειρηματίες, παρόλο που κατανοούν τις απαιτούμενες διαδικασίες, καταγράφουν τόσο την ανάγκη ύπαρξης οδηγιών από τον ΟΑΕΔ όσο και βοήθειας από τους υπαλλήλους του, προκειμένου να τις εφαρμόσουν.

Στον Πίνακα 5.12 που ακολουθεί παρουσιάζεται η **συνολική άποψη των επιχειρηματιών από τις διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ**, η οποία εμφανίζει τη μικρότερη δυσαρέσκεια από όλες τις ερωτήσεις του Β' μέρους του ερωτηματολογίου, μόλις ποσοστό 6%. Το μεγαλύτερο ποσοστό (51%) δηλώνει μέτρια ικανοποιημένο και το 43% αρκετά έως πολύ.

Πίνακας 5.12 Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ;	2,9%	2,9%	51,4%	40,0%	2,9%



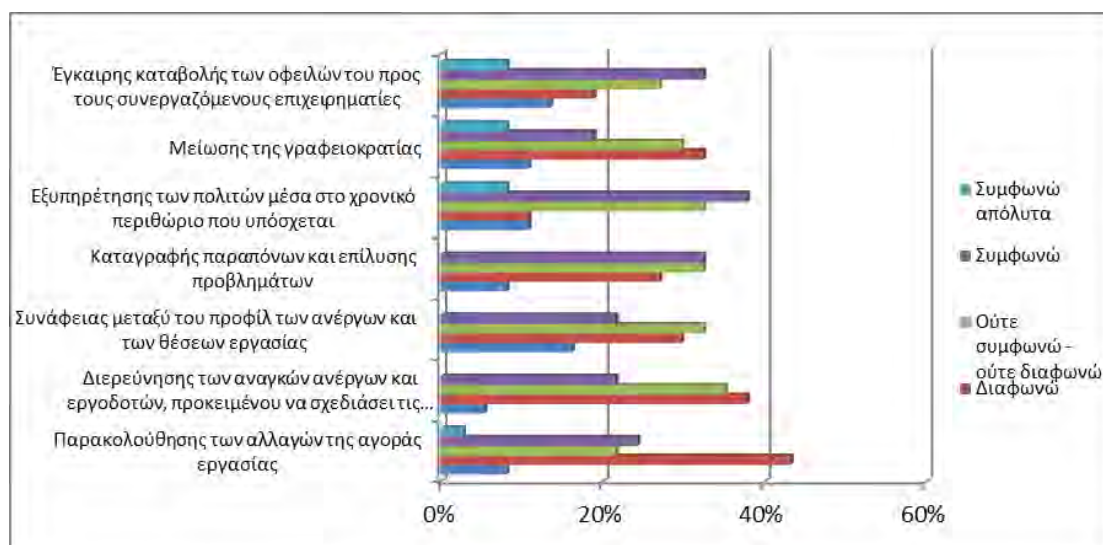
Σχήμα 5.6. Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 4. Πιστεύετε πως ο ΟΑΕΔ σχεδιάζει και εφαρμόζει αποτελεσματικούς μηχανισμούς:

Πίνακας 5.13 Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Παρακολούθησης των αλλαγών της αγοράς εργασίας	8,1%	43,2%	21,6%	24,3%	2,7%
Διερεύνησης των αναγκών ανέργων και εργοδοτών,	5,4%	37,8%	35,1%	21,6%	

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
προκειμένου να σχεδιάσει τις δράσεις του					
Συνάφειας μεταξύ του προφίλ των ανέργων και των θέσεων εργασίας	16,2%	29,7%	32,4%	21,6%	
Καταγραφής παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων	8,1%	27,0%	32,4%	32,4%	
Εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα στο χρονικό περιθώριο που υπόσχεται	10,8%	10,8%	32,4%	37,8%	8,1%
Μείωσης της γραφειοκρατίας	10,8%	32,4%	29,7%	18,9%	8,1%
Έγκαιρης καταβολής των οφειλών του προς τους συνεργαζόμενους επιχειρηματίες	13,5%	18,9%	27,0%	32,4%	8,1%



Σχήμα 5.7. Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ

Όπως φαίνεται, ο ΟΑΕΔ εμφανίζεται να έχει πρόβλημα ως προς τους μηχανισμούς που εφαρμόζει για την παρακολούθηση και υλοποίηση του έργου του.

Συγκεκριμένα:

- Η συντριπτική πλειοψηφία των εργοδοτών πιστεύει ότι ο ΟΑΕΔ **δεν έχει** (ή και **νάχει** **δεν τους εφαρμόζει αποτελεσματικά**) **μηχανισμούς** παρακολούθησης των αλλαγών της αγοράς εργασίας, διερεύνησης των πραγματικών αναγκών ανέργων και εργοδοτών, ούτε συνάφειας μεταξύ προφίλ ανέργων και θέσεων εργασίας. Η ερώτηση αυτή αποτελεί έμμεση απάντηση (αρνητική) ως προς το σχεδιασμό των δράσεων από τον ΟΑΕΔ (ερώτηση 1) όπου το 41% δήλωσε ότι δεν γνωρίζει αν σχεδιάζονται οι δράσεις σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες ανέργων και εργοδοτών.

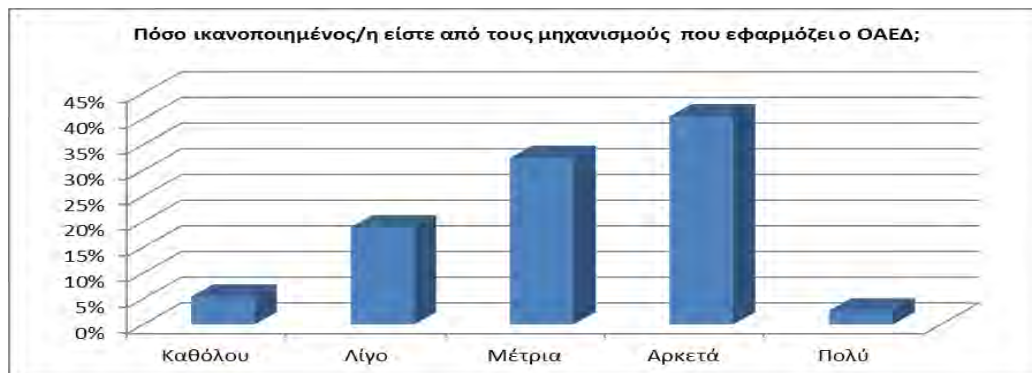
- **Θετική** είναι η άποψη των εργοδοτών ως προς τους **μηχανισμούς καταβολής των επιχορηγήσεων** (41%) και εξυπηρέτησης στο χρόνο που δεσμεύεται, από τον ΟΑΕΔ. Η συγκεκριμένη θέση συμφωνεί με τις απόψεις των εργοδοτών προηγούμενα, (58%, ερώτηση 1) ότι **παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρόνο που έχει δεσμευτεί**, κάτι που αποδεικνύει ότι ο ΟΑΕΔ δίνει σημασία στην αξιοπιστία, που αποτελεί δυναμική διάσταση της ποιότητας («ικανότητα της επιχείρησης να παράσχει την υποσχόμενη υπηρεσία εντός των καθορισμένων χρονικών ορίων, με τρόπο αξιόπιστο και ακριβή»).
- Ως προς τους μηχανισμούς καταγραφής παραπόνων, άλλοι θεωρούν ότι υπάρχουν κι άλλοι όχι. Η προσωπική εμπειρία του κάθε εργοδότη οδηγεί στην ισοκατανομή των απαντήσεων στο ερώτημα αυτό, και αν συμβεί κάτι, καλείται ο ΟΑΕΔ να το αντιμετωπίσει κατά περίπτωση.
- Η **γραφειοκρατία** φαίνεται να αποτελεί και για τον ΟΑΕΔ (όπως και για την πλειονότητα των υπηρεσιών του δημοσίου) **μείζον πρόβλημα**, σύμφωνα πάντα με την άποψη των εργοδοτών. Το 43% πιστεύει ότι ΔΕΝ υπάρχουν μηχανισμοί μείωσης της γραφειοκρατίας, φαινόμενο που, μάλλον, αφορά το σύνολο λειτουργίας του δημοσίου τομέα, και κατ' επέκταση του ΟΑΕΔ. Αποτελεί πρωταρχικό πεδίο παρέμβασης, προκειμένου να μην ταλαιπωρείται ο πολίτης. Η άποψη αυτή ταιριάζει με την ύπαρξη ανάγκης απλούστευσης των διαδικασιών που δήλωσε το 71% των εργοδοτών, στην ερώτηση 3.

Συμπερασματικά, από τις απαντήσεις αναδεικνύεται η ανάγκη να σχεδιάσει ο ΟΑΕΔ μηχανισμούς για την παρακολούθηση των υπηρεσιών του και να τους εφαρμόζει, αφού η αποτελεσματικότητα των δράσεων του, και κατά συνέπεια η ποιότητα των υπηρεσιών του, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από αυτό.

Στον Πίνακα 5.14 παρουσιάζεται η **συνολική άποψη των επιχειρηματιών από τους μηχανισμούς που εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ, προκειμένου να είναι αποτελεσματικός στο έργο του**. Πάντως, παρόλο που στις επιμέρους ερωτήσεις οι εργοδότες δεν εμφανίζονται ικανοποιημένοι από τους μηχανισμούς (με ποσοστά 40-52%), στη συνολική τους εκτίμηση δηλώνουν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι (σε ποσοστό 43%), γεγονός που πιθανά να οφείλεται στο ότι η ικανοποίησή τους από την έγκαιρη καταβολή των επιχορηγήσεων υπερτερεί της έλλειψης των λοιπών μηχανισμών .

Πίνακας 5.14 Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ.

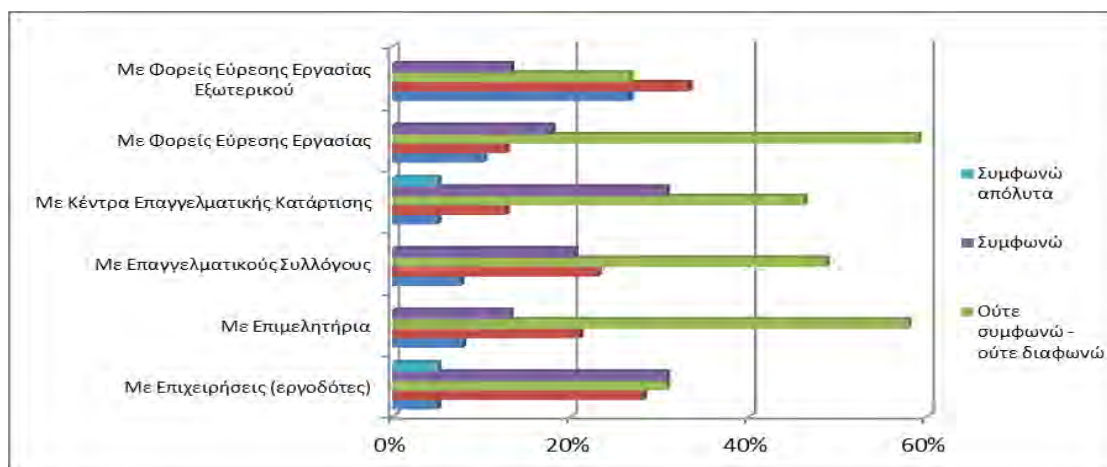
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους μηχανισμούς που εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ;	5,4%	18,9%	32,4%	40,5%	2,7%

**Σχήμα 5.8** Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 5. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με την άποψη ότι ο ΟΑΕΔ διαθέτει αποτελεσματική δικτύωση (σύνδεση και συνεργασία) με τους ακόλουθους φορείς, με σκοπό την εργασιακή ένταξη κι επανένταξη των ανέργων:

Πίνακας 5.15 Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ - ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Επιχειρήσεις (εργοδότες)	5,1%	28,2%	30,8%	30,8%	5,1%
Επιμελητήρια	7,9%	21,1%	57,9%	13,2%	
Επαγγελματικούς Συλλόγους	7,7%	23,1%	48,7%	20,5%	
Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης	5,1%	12,8%	46,2%	30,8%	5,1%
Φορείς Εύρεσης Εργασίας	10,3%	12,8%	59,0%	17,9%	
Φορείς Εύρεσης Εργασίας Εξωτερικού	26,7%	33,3%	26,7%	13,3%	



Σχήμα 5.9 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης

Η ερώτηση για τη δικτύωση εξάγει ένα πολύ σημαντικό συμπέρασμα: **Οι εργοδότες ΔΕΝ γνωρίζουν αν ο ΟΑΕΔ έχει συνεργασία με φορείς σχετικούς με την απασχόληση**, σε ποσοστό που αγγίζει ή και ξεπερνά το 50%! Με εξαίρεση τη δικτύωση με τα ΚΕΚ και τις επιχειρήσεις (την οποία γνωρίζουν οι εργοδότες γιατί η συμμετοχή των άνεργων σε προγράμματα κατάρτισης γίνονται μέσω ΟΑΕΔ) με όλους τους υπόλοιπους φορείς παρατηρείται απόλυτη άγνοια. Όσον αφορά δε στη συνεργασία με τις επιχειρήσεις, αποτυπώνεται, από τους επιχειρηματίες, απουσία δικτύωσης, σε ποσοστό πλέον του 33% .

Παρόλο που ο ΟΑΕΔ έχει κύριο έργο την προώθηση της απασχόλησης και την καταπολέμηση της ανεργίας, φαίνεται ότι δεν έχει επενδύσει προς αυτήν την κατεύθυνση. Για ποια προώθηση στην απασχόληση μιλάμε, και ποια ποιότητα, χωρίς τη συνεργασία με τους, κατ' εξοχήν, αρμόδιους φορείς;

Η συνολική ικανοποίηση από τη δικτύωση παρουσιάζεται στον Πίνακα 5.16 και στο Σχήμα 5.10, όπου για άλλη μια φορά -στο σύνολο της ικανοποίησης από έναν τομέα- η ικανοποίηση εκφράζεται περισσότερο θετικά από ό,τι στις επιμέρους ερωτήσεις.

Πίνακας 5.16 Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με σχετικούς, με την απασχόληση, φορείς.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη σύνδεση του ΟΑΕΔ με φορείς απασχόλησης;	13,2%	21,1%	36,8%	26,3%	2,6%

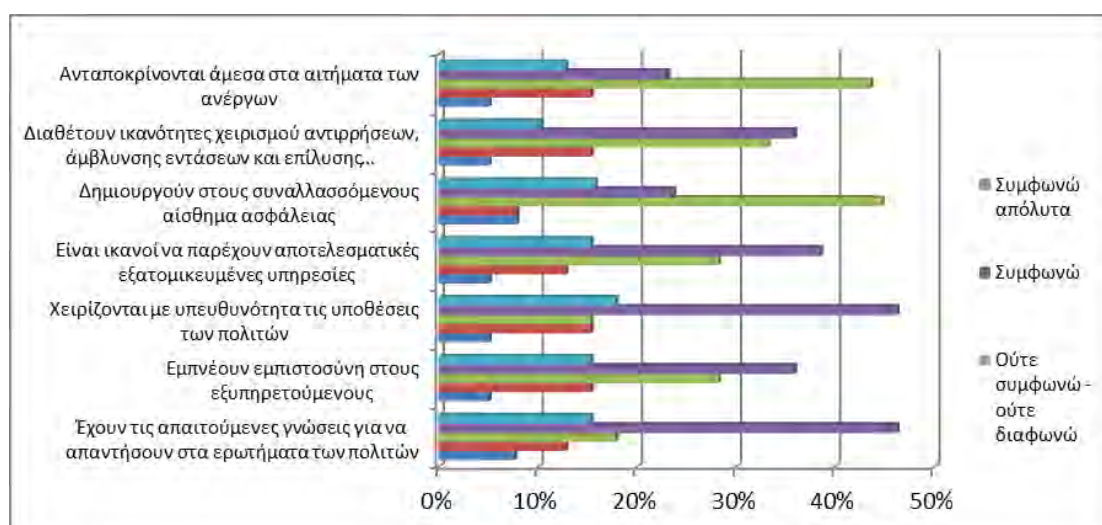


Σχήμα 5.10 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 6. Σε ποιο βαθμό εκτιμάτε ότι οι υπάλληλοι του ΟΑΕΔ:

Πίνακας 5.17 Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Έχουν τις απαιτούμενες γνώσεις για να απαντήσουν στα ερωτήματα των πολιτών	7,7%	12,8%	17,9%	46,2%	15,4%
Εμπνέουν εμπιστοσύνη στους εξυπηρετούμενους	5,1%	15,4%	28,2%	35,9%	15,4%
Χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των πολιτών	5,1%	15,4%	15,4%	46,2%	17,9%
Είναι ικανοί να παρέχουν αποτελεσματικές εξατομικευμένες υπηρεσίες	5,1%	12,8%	28,2%	38,5%	15,4%
Δημιουργούν στους συναλλασσόμενους αίσθημα ασφάλειας	7,9%	7,9%	44,7%	23,7%	15,8%
Διαθέτουν ικανότητες χειρισμού αντιρρήσεων, άμβλυνσης εντάσεων και επίλυσης προβλημάτων	5,1%	15,4%	33,3%	35,9%	10,3%
Ανταποκρίνονται άμεσα στα αιτήματα των ανέργων	5,1%	15,4%	43,6%	23,1%	12,8%



Σχήμα 5.11 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ

Οι εργοδότες δηλώνουν γενικά **ικανοποιημένοι από τους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ**, γεγονός που σημαίνει ότι η συναλλαγή μαζί τους είναι επιτυχής. Συγκεκριμένα οι εργοδότες:

- Σε ποσοστό 62% θεωρούν ότι **οι υπάλληλοι έχουν τις απαιτούμενες γνώσεις** για να απαντήσουν στα ερωτήματά τους, 51% ότι οι υπάλληλοι τούς εμπνέουν εμπιστοσύνη, 54% τούς θεωρεί ικανούς να παρέχουν αποτελεσματικές εξατομικευμένες υπηρεσίες και 64% ότι αντιμετωπίζουν με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των πολιτών.
- Έχουν **αμφιβολίες ως προς την αίσθηση ασφάλειας** (44,7%), πιθανά γιατί δεν κατανόησαν το νόημα της ερώτησης (δυνατότητα επεξηγήσεων στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν υπάρχει)
- **Δεν είναι σε θέση να κρίνουν την αμεσότητα της ανταπόκρισης στα αιτήματά τους** (43,6%), είτε γιατί δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν αν θα μπορούσαν να ανταποκριθούν γρηγορότερα είτε γιατί δεν υπάρχει μηχανισμός ανατροφοδότησης (feedback) από τον ΟΑΕΔ, όπως καταγράφηκε στην ερώτηση 4.

Στον Πίνακα 5.18 και το Σχήμα 5.12 αποτυπώνεται η συνολική ικανοποίηση των εργοδοτών από τους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ, με το 61% να δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο. Τα προσωπικά βιώματα από τη συναλλαγή του καθενός επιχειρηματία παίζουν εδώ τον πιο σημαντικό ρόλο.

Πίνακας 5.18 Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το προσωπικό του ΟΑΕΔ;	2,6%	15,4%	20,5%	43,6%	17,9%



Σχήμα 5.12 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ

Βέβαια, η πολιτική (και οι πολιτικοί) στη χώρα μας, τα τελευταία χρόνια, στοχεύει στη μείωση του κόστους του δημοσίου, μειώνοντας οριζόντια τον αριθμό των υπηρετούντων υπαλλήλων, χωρίς ουσιαστική και αντικειμενική αξιολόγηση, και χωρίς προγραμματισμό, «αφήνοντας» την εντύπωση ότι το προσωπικό στις δημόσιες υπηρεσίες είναι υπεράριθμο και ανεπαρκές. Θάχει ενδιαφέρον να δημοσιοποιηθούν αντίστοιχες έρευνες, που να αποτυπώνουν τις απόψεις των πολιτών από τις συναλλαγές τους με υπηρεσίες του δημοσίου, και να εντοπίζουν πού είναι το πρόβλημα: στο σχεδιασμό τους, τις διαδικασίες και τη γραφειοκρατία ή στο ανθρώπινο δυναμικό; Μήπως οι παρεμβάσεις θα πρέπει να αρχίσουν από αλλού;

Στον Πίνακα 5.19 και το Σχήμα 5.13 αποτυπώνεται η συνολική ικανοποίηση των εργοδοτών από τον ΟΑΕΔ, με το 54% να δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο, σε σχέση με το 13% που εκφράζει δυσαρέσκεια. Η συνολική εικόνα αποτυπώνεται θετικά. Ίσως γιατί το προσωπικό, οι χώροι, το γεγονός ότι μπορούν να προσλάβουν άτομα με επιχορήγηση και η έγκαιρη καταβολή των χρηματοδοτήσεων (από τα οποία είναι ικανοποιημένοι οι επιχειρηματίες) αποτελούν -καθώς φαίνεται- τα δυνατά σημεία του ΚΠΑ Λάρισας. Και αυτά υπερτερούν των αδύνατων σημείων όπως είναι η δικτύωση, η γραφειοκρατία, η απουσία μηχανισμών και ο καλύτερος σχεδιασμός (που πιθανά θεωρούνται μακροπρόθεσμα και δεν τους «αγγίζουν» άμεσα).

Πίνακας 5.19 Συνολική ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τον ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;	2,6%	10,3%	33,3%	41,0%	12,8%



Σχήμα 5.13 Σχηματική απεικόνιση της συνολικής ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τον ΟΑΕΔ

Πολλές έρευνες σταματούν στην καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων. Και μετά τι; Στόχος της ερευνητριας υπήρξε η προσπάθεια για αλλαγή στον ΟΑΕΔ, προς την κατεύθυνση της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών πελατών του, στην ουσία: τι πρέπει να κάνει ο ΟΑΕΔ, ώστε να παρέχει ποιοτικές, αποτελεσματικές υπηρεσίες.

Στην ενότητα που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας, σχετικά με τις απόψεις των εργοδοτών για τις παρεμβάσεις που θα πρέπει να κάνει ο ΟΑΕΔ προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του. Οι προτάσεις θα μας βοηθήσουν να αποκτήσουμε μια πιο καθαρή εικόνα ως προς τα δυνατά και αδύνατα σημεία, στα οποία θα πρέπει να δώσει μεγαλύτερη βάση ο ΟΑΕΔ.

□ Συμπεράσματα της ενότητας 5.1.2.

Οι εργοδότες αναδεικνύουν το ανθρώπινο δυναμικό ως δυνατό σημείο του ΟΑΕΔ, εκτιμώντας ότι έχουν τις γνώσεις, τις ικανότητες και την κατάλληλη συμπεριφορά να ανταπεξέλθουν στο έργο τους. Στα θετικά σημεία εντάσσουν, επίσης, το γεγονός ότι ο ΟΑΕΔ τηρεί το χρόνο δέσμευσης του, έχει καλές υποδομές, καταβάλει εγκαίρως τις επιχορηγήσεις.

Από την άλλη μεριά, πιστεύουν ότι ο ΟΑΕΔ θα πρέπει να αναπτύξει μηχανισμούς μείωσης της γραφειοκρατίας, απλούστευσης των διαδικασιών, δικτύωσης με φορείς απασχόλησης, βελτίωσης των συνθηκών ιδιωτικότητας στην εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων και προσβασιμότητας των χώρων, προκειμένου να παρέχει αποτελεσματικές υπηρεσίες.

Εν κατακλείδι, οι περισσότεροι εργοδότες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.

5.1.3. Απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με την ανάγκη βελτιωτικών παρεμβάσεων από τον ΟΑΕΔ.

Από τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συλλέξαμε από τους εργοδότες στο Γ' τμήμα του ερωτηματολογίου (στο παράρτημα της εργασίας παρατίθενται αναλυτικά όλοι οι Πίνακες Αποτελεσμάτων) δημιουργήθηκαν οι Πίνακες 5.20, 5.21, 5.22 και 5.23. Κι επειδή η επικρατέστερη τιμή δεν αρκεί, προκειμένου να εντοπίσουμε το σημαντικότερο σημείο παρέμβασης από τις απαντήσεις, παρουσιάζουμε τα αθροιστικά ποσοστά των

συμμετεχόντων, οι οποίοι τοποθετούν κάθε επιμέρους παράμετρο των τεσσάρων ερωτήσεων στην πρώτη πεντάδα των σημαντικότερων τομέων παρέμβασης.

Ερώτηση 1. Παρακάτω αναφέρονται δέκα (10) τομείς, στους οποίους μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ (από 1 έως 10, με 1 τον πιο σημαντικό και 10 το λιγότερο σημαντικό):

Πίνακας 5.20 Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των τομέων παρέμβασης για τη βελτίωση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	Επικρατέστερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικό ποσοστό (%) από 1-5
Ο σχεδιασμός των υπηρεσιών και η οργάνωση του ΟΑΕΔ	5	11	28,9	52,6
Η γνωστοποίηση των δράσεων	5 ^a	6	15,8	42,1
Η αναβάθμιση του εξοπλισμού και της τεχνολογίας	8	8	21,6	27,0
Η μείωση της γραφειοκρατίας	1	11	29,7	70,3
Η σύνδεση ανέργων και επιχειρήσεων	1	9	24,3	51,4
Η δικτύωση με άλλους οργανισμούς και φορείς (επαγγελματικούς και κοινωνικούς)	8	8	20,5	41,0
Η απλοποίηση των διαδικασιών	2	9	23,7	78,9
Η διαφάνεια	7	9	25,0	44,4
Η συνέπεια	9	8	22,2	44,4
Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού	10	13	36,1	38,9
a. Υπάρχουν περισσότερες από μία επικρατέστερες τιμές. Η σημειωμένη είναι η μικρότερη				

Ο Πίνακας 5.20 μας δίνει συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Η **μείωση της γραφειοκρατίας** αποτελεί το σημαντικότερο τομέα που χρήζει παρέμβασης, αφού το 29,7% των ερωτηθέντων το θέτει πρώτη προτεραιότητα, ενώ το 70,3% το εντάσσει στις 5 πρώτες θέσεις. Το αποτέλεσμα ενισχύει τη δυσαρέσκεια ως προς την ύπαρξη γραφειοκρατίας, που καταγράφηκε παραπάνω από τους εργοδότες. Το συμπέρασμα αυτό συνδέεται άμεσα και με την ανάγκη παρέμβασης στην **απλοποίηση των διαδικασιών**, που εμφανίζει συνηθέστερη τιμή το 2 (ποσοστό 23,7%) ενώ ποσοστό 78,9% το τοποθετεί από 1^η έως 5^η προτεραιότητα.

- Η **σύνδεση ανέργων κι επιχειρήσεων** αποτελεί, επίσης, πρωταρχικό τομέα παρέμβασης από το 24,3% των ερωτηθέντων (που το τοποθετούν 1^ο) και το 51,4% που το ιεραρχεί σε θέση από 1-5.
- Ο σχεδιασμός και η γνωστοποίηση των δράσεων και η οργάνωση του ΟΑΕΔ **ακολουθούν** τους παραπάνω τομείς, ως προς την ανάγκη παρέμβασης.
- **Χαμηλά ποσοστά συγκεντρώνουν** η αναβάθμιση του εξοπλισμού, η δικτύωση, η συνέπεια και η διαφάνεια αφού, όπως φαίνεται, ο ΟΑΕΔ ικανοποιεί τους εργοδότες στους συγκεκριμένους τομείς. Η ανάγκη δικτύωσης του ΟΑΕΔ με άλλους επαγγελματικούς φορείς, μάλλον, δεν είναι συνειδητή, αφού και παραπάνω (Πίνακας 5.15) σημειώθηκε μεγάλο ποσοστό εργοδοτών να μην γνωρίζουν αν υπάρχει δικτύωση. Επιβεβαιώνεται η ανάγκη παρέμβασης στον τομέα αυτό από τον ΟΑΕΔ, καθώς αποτελεί το «κλειδί» για την αποτελεσματικότητά του, έστω και αν δεν αναγνωρίζεται –ακόμα- από τους εργοδότες.
- Τέλος, η **αναβάθμιση του προσωπικού** αποτελεί, από την πλευρά πάντα των εργοδοτών, το λιγότερο σημαντικό τομέα που θα πρέπει να παρέμβει ο ΟΑΕΔ, αφού ποσοστό 36,1% το τοποθετεί στην τελευταία θέση (10^η), ενισχύοντας την ικανοποίησή τους, με αυτόν τον τρόπο, από το προσωπικό του οργανισμού.



Σχήμα 5.14 Σχηματική απεικόνιση των τομέων που θα πρέπει να παρέμβει ο ΟΑΕΔ, με σειρά προτεραιότητας, ώστε να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του.

Ερώτηση 2. Παρακάτω αναφέρονται δέκα (10) διαστάσεις της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες πιθανά υστερεί Ο ΟΑΕΔ και θα πρέπει να γίνουν ενέργειες βελτίωσης (από 1 έως 10, με 1 την πιο σημαντική και 10 τη λιγότερο σημαντική):

Πίνακας 5.21 Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των δέκα διαστάσεων της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες θα πρέπει να γίνουν ενέργειες βελτίωσης από τον ΟΑΕΔ.

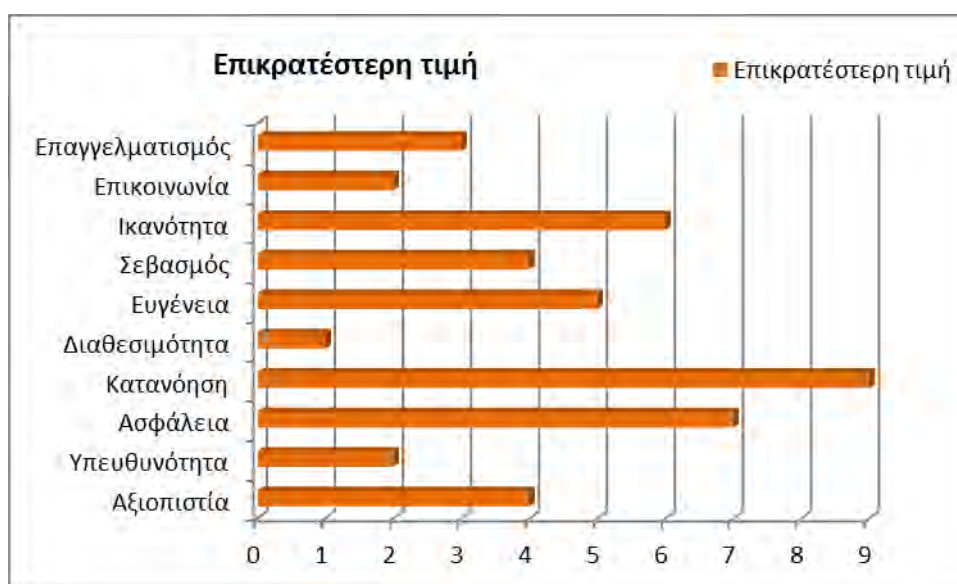
	Επικρατέ- στερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικό ποσοστό (%) από 1-5
Αξιοπιστία	4	9	25,0	58,3
Υπευθυνότητα	2	7	19,4	52,8
Ασφάλεια	7	6	16,2	37,8
Κατανόηση	9	10	27,0	32,4
Διαθεσιμότητα	1	9	24,3	45,9
Ευγένεια	5	7	19,4	36,1
Σεβασμός	4 ^a	6	16,7	61,1
Ικανότητα	6	8	22,2	41,7
Επικοινωνία	2	9	25,0	63,9
Επαγγελματισμός	3	9	24,3	70,3

a. Υπάρχουν περισσότερες από μία επικρατέστερες τιμές. Η σημειωμένη είναι η μικρότερη

- Ο **επαγγελματισμός** αναδεικνύεται σημαντική παράμετρος ποιότητας από το 70,3% των εργοδοτών που το ιεραρχούν από το 1 έως το 5, ενώ η επικρατέστερη τιμή των απαντήσεων είναι το 3. Με δεδομένο ότι ο επαγγελματισμός περικλείει πολλές από τις επιμέρους διαστάσεις της ποιότητας (όπως την υπευθυνότητα, την επικοινωνία και την αξιοπιστία), αναδεικνύεται η αξία που δίνουν οι συναλλασσόμενοι στο να λειτουργούν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών (όπως συμβαίνει άλλωστε και στον ιδιωτικό τομέα) ως ευσυνείδητοι επαγγελματίες.
- Η **επικοινωνία, ο σεβασμός, η αξιοπιστία και η υπευθυνότητα** είναι οι επόμενες τέσσερις σημαντικότερες διαστάσεις της ποιότητας (πρώτη πεντάδα με τον επαγγελματισμό), που συνδέονται με τον ανθρώπινο παράγοντα, από την πλευρά των εργοδοτών, σε ποσοστό 63,9%, 61,1%, 58,3 και 52,8%, αντίστοιχα. Στην ερώτηση αυτή, φαίνεται ότι οι εργοδότες καταδεικνύουν τη σημαντικότητα της διάστασης και

όχι της αναγκαιότητας παρέμβασης, αφού στον Πίνακα 5.17 συμφωνούν ότι το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ χειρίζεται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις τους.

- Η **διαθεσιμότητα** παρόλο που εμφανίζει επικρατέστερη τιμή το 1 (σημαντικότερη διάσταση για παρέμβαση από 9 εργοδότες), το 64% των εργοδοτών την τοποθετεί στις λιγότερο σημαντικές παρεμβάσεις (από 6-10). Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί από το ότι, να μεν τη θεωρούν σημαντική διάσταση της ποιότητας των υπηρεσιών (όπως αποδεικνύεται και βιβλιογραφικά, άλλωστε), ωστόσο ο ΟΑΕΔ έχει μεγαλύτερο πρόβλημα και πρέπει να παρέμβει σε άλλες διαστάσεις.
- Η **ικανότητα, η ευγένεια και η ασφάλεια**, με επικρατέστερες τιμές το 6, το 5 και το 7 αντίστοιχα, βρίσκονται στις τελευταίες θέσεις της σημαντικότητας παρέμβασης από τον ΟΑΕΔ. Η ευγένεια μάλιστα, (με επικρατέστερη τιμή το 5 από επτά εργοδότες αλλά με μεγάλη διασπορά επικρατέστερων τιμών, όπως φαίνεται στον πίνακα αποτελεσμάτων του spss, στο Παράρτημα της εργασίας) συγκεντρώνει το 64% των εργοδοτών να την τοποθετούν στις λιγότερο σημαντικές για παρεμβάσεις βελτίωσης.
- Τέλος, η **κατανόηση**, με επικρατέστερη τιμή το 9 και επτά στους δέκα εργοδότες να τη χαρακτηρίζουν λίγο σημαντική αποτελεί το «δυνατό χαρτί» του προσωπικού του ΟΑΕΔ, όπως έχει φανεί και στον Πίνακα 5.17.



Σχήμα 5.15 Σχηματική απεικόνιση της άποψης των εργοδοτών σχετικά με τις δέκα διαστάσεις της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα.

Ερώτηση 3. Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προς τους άνεργους. (από 1 έως 10, με 1 το πιο σημαντικό και 10 το λιγότερο σημαντικό):

Πίνακας 5.22 Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	Επικρατέστερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικό ποσοστό (%) από 1-5
Η απλούστευση των διαδικασιών	1	17	43,6	88,6
Η ταχύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρηματιών	3	12	32,4	78,4
Η αύξηση του ωραρίου εργασίας και εξυπηρέτησης του κοινού του ΟΑΕΔ	9	8	21,1	23,7
Η δημιουργία και συνεχής επικαιροποίηση ηλεκτρονικών βάσεων με επιχειρήσεις και εργοδότες	5	9	23,1	61,5
Η έγκαιρη καταβολή των οφειλομένων προς τις επιχειρήσεις	4	7	18,4	71,1
Η ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη	5	9	23,7	52,6
Η βελτίωση του κλίματος συνεργασίας μεταξύ των ίδιων των εργαζομένων στον ΟΑΕΔ	9	6	15,8	44,7
Η συμμετοχή των εργαζομένων του ΟΑΕΔ σε επιμορφωτικές δράσεις	7 ^a	9	23,7	28,9
Η ανάπτυξη συστήματος αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών	7 ^a	8	21,6	27,0
a. Υπάρχουν περισσότερες από μία τιμές mode. Η σημειωμένη είναι η μικρότερη				

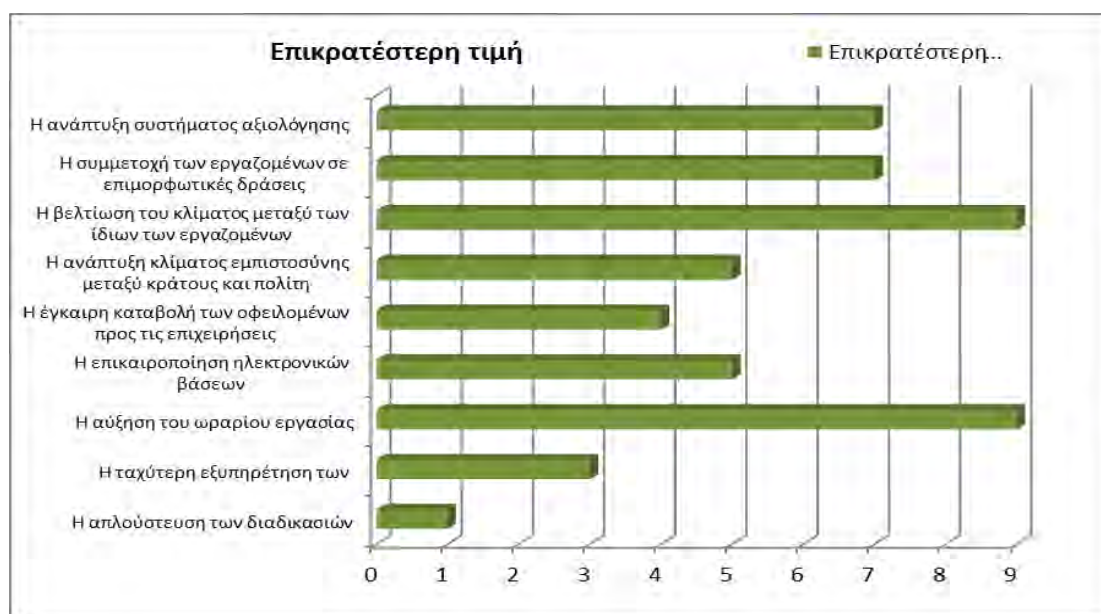
- Η **απλούστευση των διαδικασιών** βρίσκεται στην κορωνίδα των προτεινόμενων μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, σύμφωνα με τις απόψεις των εργοδοτών, αφού συγκεντρώνει ποσοστό 43,6% που το θεωρούν το σημαντικότερο μέτρο (ιεράρχηση 1) ενώ το 88,6% το τοποθετεί στις πρώτες πέντε θέσεις (ουσιαστικά το σύνολο των ερωτηθέντων). Η μείωση της γραφειοκρατίας και η απλούστευση των διαδικασιών που αποτελούν ζητούμενο για τους εργοδότες (όπως φάνηκε στα αποτελέσματα της έρευνας, παραπάνω) επιβεβαιώνεται για άλλη μια

φορά με την προτίμησή τους ως το σημαντικότερο μέτρο παρέμβασης για τη βελτίωση του ΟΑΕΔ.

- Η **ταχύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρηματιών** αποτελεί τη δεύτερη πρόταση μέτρων παρέμβασης, με το 32,4% των εργοδοτών να το θεωρεί 3^ο σε προτεραιότητα και το 78,4% των ερωτηθέντων 1^ο έως 5^ο. Εδώ αναδεικνύεται η πίεση του χρόνου που έχουν οι επιχειρηματίες και για αυτό ζητούν ταχύτερη εξυπηρέτηση. Γιατί η τήρηση του χρόνου δέσμευσης από την πλευρά του ΟΑΕΔ, όπως αυτή εντοπίστηκε σε προηγούμενες ερωτήσεις, αποτελεί από τα θετικά σημεία του Οργανισμού.
- Η **έγκαιρη καταβολή των επιχορηγήσεων «καίει»**, όπως είναι φυσικό, τους επιχειρηματίες, αφού το 71,1% την κατατάσσει στις πέντε πρώτες θέσεις των προτεινόμενων μέτρων παρέμβασης. Παρόλο, που οι επιχειρηματίες δηλώνουν (σε προηγούμενες ερωτήσεις) ικανοποιημένοι από τον ΟΑΕΔ, στο συγκεκριμένο τομέα, πάντα η ταχύτερη εκταμίευση και η ρευστότητα βοηθούν σημαντικά τη λειτουργία των επιχειρήσεων.
- Η εμπιστοσύνη ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη είναι ζητούμενο, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, όλων των Ελλήνων. Αποτυπώνεται κι εδώ και δεν αφορά την εμπιστοσύνη μεταξύ συναλλασσόμενων και ΟΑΕΔ (γιατί αυτή φάνηκε παραπάνω ότι υπάρχει) αλλά πολιτών και κράτους. Ο ΟΑΕΔ, λοιπόν, ως μία υπηρεσία του κράτους, θα πρέπει να μεταφέρει το μήνυμα προς όλες τις κατευθύνσεις, ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες να ανακτηθεί το **κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη** (το θεωρεί σημαντικό το 52,6% των εργοδοτών).
- Η **δημιουργία και συνεχής επικαιροποίηση ηλεκτρονικών βάσεων με επιχειρήσεις και εργοδότες** είναι η πέμπτη σημαντική παράμετρος παρέμβασης που θα πρέπει να σχεδιάσει ο ΟΑΕΔ, ώστε να βελτιώσει την ποιότητά του. Η σύζευξη επιχειρήσεων και ανέργων, η οποία έχει πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά, θα πρέπει να γίνει και αποτελεσματική. Δεν αρκεί η καταγραφή, αλλά θα πρέπει να αρχίσει, με κάποιο τρόπο, η εφαρμογή της, ώστε να επιτευχθεί ο πρωταρχικός σκοπός του ΟΑΕΔ, η ένταξη στην απασχόληση των ανέργων.
- Η αύξηση του ωραρίου εργασίας και εξυπηρέτησης του κοινού, η βελτίωση του κλίματος συνεργασίας μεταξύ των ίδιων των εργαζομένων στον ΟΑΕΔ, η συμμετοχή των εργαζομένων του ΟΑΕΔ σε επιμορφωτικές δράσεις και η ανάπτυξη συστήματος αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, αποτελούν τους ουραγούς των

προτεινόμενων μέτρων. Άλλωστε, τα αποτελέσματα παρεμβάσεων προς αυτές τις κατευθύνσεις είναι μακροπρόθεσμα και τους εργοδότες τους ενδιαφέρει να δουν άμεσα αποτελέσματα βελτίωσης.

Το σχήμα 5.16 αποτυπώνει γραφικά τη σημασία που δίνουν οι εργοδότες στις προτεινόμενες ενέργειες ενίσχυσης της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.



Σχήμα 5.16 Σχηματική απεικόνιση της ιεράρχησης, από τους εργοδότες, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

Ερώτηση 4. Ειδικότερα, όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό, ένα πλαίσιο υποστηρικτικών ενεργειών μπορεί να περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενέργειες. (από 1 έως 10, με 1 την πιο σημαντική και 10 τη λιγότερο σημαντική):

Πίνακας 5.23 Ιεράρχηση, από τους εργοδότες, των υποστηρικτικών ενεργειών προς το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.

	Επικρατέστερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικό ποσοστό (%) από 1-5
Δράσεις ανάδειξης ομαδικού πνεύματος και συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων	1 ^a	8	20,5	56,8

Οριοθέτηση εφικτών στόχων κι επιμερισμός καθηκόντων σύμφωνα με τους στόχους	2	7	18,4	55,3
Συνθήκες διαφάνειας στην εργασία	4	8	20,5	65,8
Καθορισμός κριτηρίων αντικειμενικής αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού	3	7	17,9	61,5
Τρόποι επιβράβευσης και δίκαιης ανταμοιβής	2	7	18,4	57,9
Επιμόρφωση των εργαζομένων σε θέματα επικοινωνίας, νέων τεχνολογιών, ποιότητας	2 ^a	6	16,2	54,1
Συνεχής επιμόρφωση των εργαζομένων σε θέματα που άπτονται της εργασίας τους	8	8	21,1	44,7
Αναδιάρθρωση του ανθρώπινου δυναμικού ανάλογα με τις προκύπτουσες ανάγκες του ΟΑΕΔ	7	7	18,4	47,4
Ανάκτηση αισθήματος ασφάλειας κι εμπιστοσύνης ανάμεσα στους υπαλλήλους και την υπηρεσία (ΟΑΕΔ)	9	8	21,1	34,2

a. Υπάρχουν περισσότερες από μία τιμές mode. Η σημειωμένη είναι η μικρότερη

Η τελευταία ερώτηση, αφορά στην άποψη των εργοδοτών (δεν περιλαμβάνεται στο ερωτηματολόγιο των ανέργων) σχετικά με προτεινόμενα μέτρα για τη βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού του ΟΑΕΔ. Μέτρα, άλλα ειδικά και άλλα γενικά, που επηρεάζουν τον επαγγελματισμό, τη συνέπεια και την απόδοση των εργαζομένων. Στις απαντήσεις παρατηρούμε ότι:

- Οι **συνθήκες διαφάνειας στην εργασία, ο καθορισμός κριτηρίων αντικειμενικής αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού και η εφαρμογή μεθόδων επιβράβευσης και δίκαιης ανταμοιβής**, αποτελούν, σύμφωνα με την εκτίμηση των εργοδοτών, τις σημαντικότερες ενέργειες που πρέπει να κάνει ο ΟΑΕΔ προκειμένου να κινητοποιήσει το προσωπικό του (σε ποσοστό 65,8%, 61,5% και 57,9%, αντίστοιχα). Στον ιδιωτικό τομέα, τα παραπάνω μέτρα εφαρμόζονται, αφού η αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων κρίνεται καθημερινά από τους εργοδότες. Φαίνεται, λοιπόν, ότι ήλθε ο καιρός να εφαρμοστούν αντίστοιχα μέτρα και στο δημόσιο.
- Το **ομαδικό πνεύμα**, με επικρατέστερη τιμή το 1 και συνολική κατάταξη στην πρώτη πεντάδα των ενεργειών από το 56,8% των εργοδοτών, εμφανίζεται ως σημαντικό μέτρο ενίσχυσης του προσωπικού. «Η ισχύς εν τη ενώσει» αποτελεί τελικά σημαντική παράμετρος για την απόδοση των υπαλλήλων και την αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού.

- Η οριοθέτηση εφικτών στόχων κι ο επιμερισμός καθηκόντων στους υπαλλήλους (55,3%), η επιμόρφωση του προσωπικού (54% και 45%) και η αναδιάρθρωση (47%) αποτελούν επίσης σημαντικούς παράγοντες.
- Τέλος, η ανάκτηση αισθήματος ασφάλειας κι εμπιστοσύνης ανάμεσα στους υπαλλήλους και την υπηρεσία συγκεντρώνει τη χαμηλότερη σημαντικότητα τόσο ως προς την επικρατέστερη τιμή, όσο και στο συνολικό ποσοστό. Βέβαια, αποτελεί και τη «γενικότερη», εννοιολογικά, υποστηρικτική ενέργεια, αφού η εφαρμογή των πρώτων πέντε προτεινόμενων ενεργειών θα οδηγήσει στην ανάκτηση της εμπιστοσύνης μεταξύ ΟΑΕΔ και προσωπικού.



Σχήμα 5.17 Σχηματική απεικόνιση των υποστηρικτικών ενεργειών προς το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ, σύμφωνα με την ιεράρχηση από τους εργοδότες.

□ Συμπεράσματα της ενότητας 5.1.3.

Από τις απαντήσεις στο Γ' τμήμα του ερωτηματολογίου, οι εργοδότες εντοπίζουν τους τομείς που χρήζουν παρέμβασης από τον ΟΑΕΔ, προκειμένου να βελτιώσει τις υπηρεσίες του. Οι τομείς αυτοί, συμφωνούν με τα αδύνατα σημεία που αναδείχθηκαν από τις απόψεις τους, στην προηγούμενη ενότητα. Συγκεκριμένα, η μείωση της γραφειοκρατίας, η απλούστευση των διαδικασιών και η σύνδεση ανέργων κι επιχειρήσεων

αποτελούν το πρωταρχικό τρίπτυχο για παρεμβάσεις. Ως προς τις διαστάσεις της ποιότητας που συνδέονται με τον ανθρώπινο παράγοντα (κι επομένως, με το προσωπικό), ο επαγγελματισμός, η επικοινωνία, ο σεβασμός, η αξιοπιστία και η υπευθυνότητα αναδεικνύονται πρωτίστης σημασίας για την αποτελεσματική παροχή μιας υπηρεσίας.

Τέλος, οι συνθήκες διαφάνειας στην εργασία, ο καθορισμός κριτηρίων αντικειμενικής αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού και η εφαρμογή μεθόδων επιβράβευσης και δίκαιης ανταμοιβής, αποτελούν, σύμφωνα με την εκτίμηση των εργοδοτών, τις σημαντικότερες ενέργειες που πρέπει να κάνει ο ΟΑΕΔ προκειμένου να κινητοποιήσει το προσωπικό του.

5.1.4. Προτάσεις από τους επιχειρηματίες προς τον ΟΑΕΔ.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου υπήρξε μία ανοικτή ερώτηση, προκειμένου οι συμμετέχοντες να διατυπώσουν την άποψή τους ανοικτά, ή να προσθέσουν ή ακόμη να δώσουν έμφαση σε κάτι, που δεν καλύπτονταν από τις ερωτήσεις. Συνολικά, 14 από τους 39 συμμετέχοντες –στην έρευνα- εργοδότες συμπλήρωσαν την ανοικτή ερώτηση.

Οι απαντήσεις τους συγκεντρώνονται στις ακόλουθες απόψεις:

- Οι έξι τονίζουν τη σημασία της μείωσης της γραφειοκρατίας (κάτι που αποτυπώθηκε και σε όλα τα σημεία του ερωτηματολογίου. Αναδεικνύεται η ανάγκη τους να το τονίσουν με όλους τους τρόπους. Αυτό πρέπει να αποτελέσει πρώτη προτεραιότητα για παρέμβαση και αλλαγή από τον ΟΑΕΔ. Έμμεσα μάλιστα προτείνουν τρόπους για αυτό όπως: Αναβάθμιση συστημάτων διασύνδεσης όλων των υπηρεσιών και διεκπεραίωση μέσω internet (5 ερωτηθέντες), να αλλάξει η νοοτροπία του δημοσίου (1) που συνδέεται άμεσα με τη γραφειοκρατία.
- Να γίνει αξιολόγηση του προσωπικού και αναβάθμιση αυτού μέσω επιμόρφωσης, προγραμμάτων δια βίου μάθησης για όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.
- Να υπάρχει μεγαλύτερη στήριξη των επιχειρηματιών και μικρότερη ταλαιπωρία.
- Να υπάρχει σύγχρονος εξοπλισμός Tablets, laptops κλπ)
- Να προτείνει θέσεις εργασίας στους ανέργους και όχι να τους αφήνει να ψάχνουν μόνοι τους. Πρέπει να δείξει υπεύθυνο πρόσωπο για να τον εμπιστευθούν οι επιχειρήσεις. Τώρα το μόνο που κάνει είναι να καταγράφει ανέργους.

- Τέλος, θα πρέπει να κάνει διασταύρωση στοιχείων ανέργων κι επιχειρήσεων, κυρίως ως προς τα δικαιολογητικά, ώστε να αποφεύγεται η προσκόμιση πλαστών δικαιολογητικών, κάτι που συνεπάγεται μόρια που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και μη δίκαιη πρόσληψη.

5.2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ

5.2.1. Ατομικά στοιχεία συμμετεχόντων.

Στην έρευνα συμμετείχαν τελικά 161 άνεργοι της Λάρισας, οι οποίοι συναλλάσσονται με το τοπικό ΚΠΑ. Από αυτούς, οι 58 είναι άνδρες και οι 102 γυναίκες, ενώ ένα άτομο δεν σημείωσε το φύλο του. Ακόμη και σ' αυτό, το τόσο μικρό, δείγμα της έρευνας αποτυπώνεται ότι η ανεργία πλήττει τις γυναίκες σε μεγαλύτερο ποσοστό από τους άνδρες.

Πίνακας 5.24 Φύλο συμμετεχόντων ανέργων.

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
Άνδρας	58	36,0	36,2
Γυναίκα	102	63,4	63,8
Σύνολο	160	99,4	100,0
Απούσα τιμή	1	0,6	
ΣΥΝΟΛΟ	161	100	

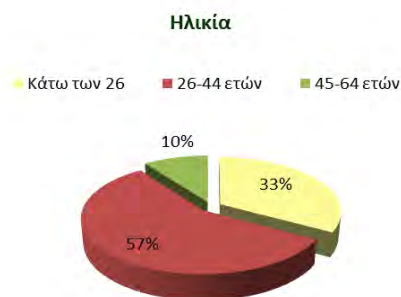


Ως προς την ηλικία αυτών, το 56,5% είναι μεταξύ 26 και 44 ετών, το 33,5% κάτω των 26 ετών ενώ 16 συμμετέχοντες (ποσοστό 9,9%) είναι μεγαλύτεροι των 45 ετών.

Ο ένας στους δύο (ποσοστό 47,8%) είναι άνεργος λιγότερο από 12 μήνες, ενώ το υπόλοιπο 62,2% ισοκατανέμεται: 28,7% δηλώνει ότι βρίσκεται στο 2^ο χρόνο ανεργίας του και 23,6% ότι έχει κλείσει το 2^ο χρόνο. Ακολουθούν οι πίνακας συχνοτήτων και τα αντίστοιχα γραφήματα με την ηλικία των συμμετεχόντων και το χρόνο ανεργίας τους.

Πίνακας 5.25 Ηλικία συμμετεχόντων ανέργων.

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
Κάτω των 26 ετών	54	33,5	33,5
26-44 ετών	91	56,5	56,5
45-64 ετών	16	9,9	9,9
ΣΥΝΟΛΟ	161	100,0	100,0



Πίνακας 5.26 Χρόνος ανεργίας.

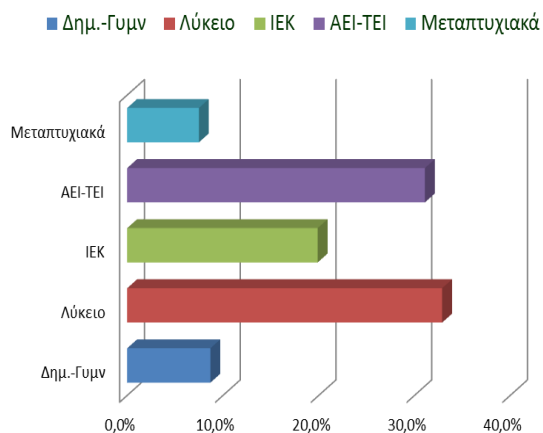
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
0 -12 μήνες	75	46,6	47,8
13-24 μήνες	45	28,0	28,7
25 +	37	23,0	23,6
Σύνολο	157	97,5	100,0
Απούσα τιμή	4	2,5	
ΣΥΝΟΛΟ	161	100,0	



Όσον αφορά στην εκπαίδευση των συμμετεχόντων ανέργων, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι το 58,5% έχει σπουδές πέραν της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (IEK: 19,9%, Ανώτατη Εκπαίδευση: 31,1% και Μεταπτυχιακές Σπουδές: 7,5%).

Πίνακας 5.27 Εκπαίδευση συμμετεχόντων ανέργων.

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
Δημ.- Γυμν	14	8,7	8,7
Λύκειο	53	32,9	32,9
IEK	32	19,9	19,9
ΑΕΙ -ΤΕΙ	50	31,1	31,1
Μεταπτυχιακά	12	7,5	7,5
ΣΥΝΟΛΟ	161	100,0	100,0



Δηλαδή, οι έξι στους δέκα άνεργους έχουν επαγγελματική ή επιστημονική εξειδίκευση.

Το γεγονός αυτό αναδεικνύει το μείζον πρόβλημα της ανεργίας στην Ελλάδα: δεν έχει την αιτία της στην ύπαρξη χαμηλών προσόντων των ανέργων αλλά, ίσα-ίσα, πλήττει άτομα με εκπαίδευση και εξειδίκευση, τα οποία δεν μπορούν να απορροφηθούν στην αγορά εργασίας, αφού αυτή συνεχώς συρρικνώνεται τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας.

Όπως απεικονίζεται στο σχήμα που ακολουθεί, μόλις τρεις στους δέκα άνεργους της έρευνας λαμβάνουν επίδομα ανεργίας από τον ΟΑΕΔ (ποσοστό 28,8%). Αυτό σημαίνει, ότι όσοι συμμετείχαν στην έρευνα επισκέφτηκαν το ΚΠΑ προκειμένου να λάβουν πληροφορίες για προγράμματα απασχόλησης που διαχειρίζεται ο ΟΑΕΔ, την τρέχουσα περίοδο ή γενικότερες πληροφορίες για τις δράσεις του.

Πίνακας 5.28 Λήψη επιδόματος ανεργίας

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
Όχι	114	70,8	71,2
Ναι	46	28,6	28,8
Σύνολο	160	99,4	100,0
Απούσα τιμή	1	0,6	
ΣΥΝΟΛΟ	161	100,0	100



Τέλος, οι περισσότεροι άνεργοι (80,6%) ΔΕΝ έχουν βρει δουλειά μέσω του ΟΑΕΔ. Δύο στους δέκα μόνο έχουν βοηθηθεί στο παρελθόν από τον ΟΑΕΔ να βρουν δουλειά (είτε μέσω προγραμμάτων που έληξαν -αφού εξακολουθούν να είναι άνεργοι-, είτε σε επιχειρήσεις που δεν τους κράτησαν μετά από τη λήξη του χρόνου επιχορήγησης ή που οι οικονομικές συνθήκες τις οδήγησε σε μείωση προσωπικού, είτε ακόμη γιατί δεν κατάφεραν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας τους).

Πίνακας 5.29 Τοποθέτηση σε θέση εργασίας μέσα από δράσεις και προγράμματα του ΟΑΕΔ

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Έγκυρο ποσοστό %
Όχι	129	80,1	80,6
Ναι	31	19,3	19,4
Total	160	99,4	100,0
Απούσα τιμή	1	0,6	
ΣΥΝΟΛΟ	161	100,0	100



Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας των απόψεων των ανέργων, τα δεδομένα της οποίας υπέστησαν επεξεργασία με τη χρήση του προγράμματος στατιστικής ανάλυσης SPSS. Στη συνέχεια της έρευνας παρουσιάζονται οι πίνακες κατανομών συχνοτήτων και ποσοστών, και τα αντίστοιχα γραφήματα.

5.2.2. Απόψεις των ανέργων σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ.

Ερώτηση 1. Σύμφωνα με την εμπειρία σας, από τις συναλλαγές σας με τον ΟΑΕΔ, ως άνεργος πολίτης, θεωρείτε πως ο ΟΑΕΔ σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του:

Πίνακας 5.30 Απόψεις των ανέργων σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

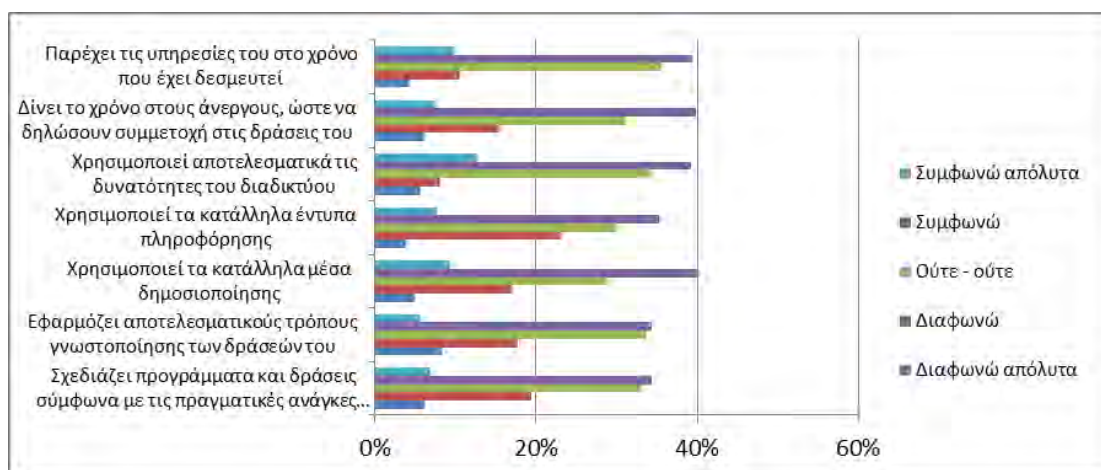
	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Σχεδιάζει προγράμματα και δράσεις σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες των ανέργων	6,2%	19,4%	33,1%	34,4%	6,9%
Εφαρμόζει αποτελεσματικούς τρόπους γνωστοποίησης των δράσεών του	8,3%	17,8%	33,8%	34,4%	5,7%
Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα μέσα δημοσιοποίησης (ραδιόφωνο, TV, Internet, εφημερίδες, περιοδικά)	5,0%	16,9%	28,8%	40,0%	9,4%
Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα έντυπα πληροφόρησης	3,8%	23,1%	30,1%	35,3%	7,7%
Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις δυνατότητες του διαδικτύου	5,7%	8,2%	34,2%	39,2%	12,7%
Δίνει το χρόνο στους άνεργους, ώστε να δηλώσουν συμμετοχή στις δράσεις του	6,2%	15,5%	31,1%	39,8%	7,5%
Παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρόνο που έχει δεσμευτεί	4,4%	10,6%	35,6%	39,4%	10,0%

Όπως αποτυπώνεται στα αποτελέσματα:

- Οι άνεργοι, όπως και οι εργοδότες, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, σε ποσοστό από 30% έως 35%, στο σύνολο των επιμέρους ερωτήσεων, που δομούν τον κορμό του **σχεδιασμού και της οργάνωσης** του ΟΑΕΔ. Αυτό μπορεί να συμβαίνει είτε γιατί δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζει ο ΟΑΕΔ τις δράσεις του

είτε γιατί δεν είναι σίγουροι αν αυτές γίνονται αποτελεσματικά. Η αποφυγή του να πάρουν θέση, κάποιες φορές φαίνεται πιο εύκολη και πιο ανώδυνη.

- Παρόλα αυτά, **σε ποσοστό μεγαλύτερο από αυτό των εργοδοτών**, δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι, από ό,τι δυσαρεστημένοι, στις επιμέρους παραμέτρους που διαμορφώνουν το σχεδιασμό και την οργάνωση των υπηρεσιών του.
- Η **χρησιμοποίηση κατάλληλων εντύπων πληροφόρησης**, που για τους εργοδότες αποτελεί αδύνατο σημείο του ΟΑΕΔ, στους άνεργους σημειώνεται ως ικανοποιητική, σε ποσοστό 43%. Ωστόσο, αποτελεί παράμετρο που συγκεντρώνει και σημαντική δυσαρέσκεια –σε σχέση με τις άλλες-, από το 27% των ερωτηθέντων.



Σχήμα 5.18 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

Στον Πίνακα 5.31 παρουσιάζεται η **συνολική εικόνα που έχουν διαμορφώσει οι άνεργοι από το σχεδιασμό και την οργάνωση του ΟΑΕΔ**, η οποία μας δείχνει ότι: παρόλο που οι άνεργοι δηλώνουν, παραπάνω, ικανοποιημένοι από τους τρόπους και τα μέσα που χρησιμοποιεί ο Οργανισμός για να σχεδιάσει και να γνωστοποιήσει τις δράσεις του, από τα έντυπα που χρησιμοποιεί, από τη χρήση του διαδικτύου και το χρόνο που τους δίνει, στη συνολική εκτίμηση εμφανίζονται πιο αυστηροί, αφού 38% δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι και 24% δυσαρεστημένοι.

Πίνακας 5.31 Ικανοποίηση των ανέργων από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;	5,9%	18,3%	37,9%	28,8%	9,2%

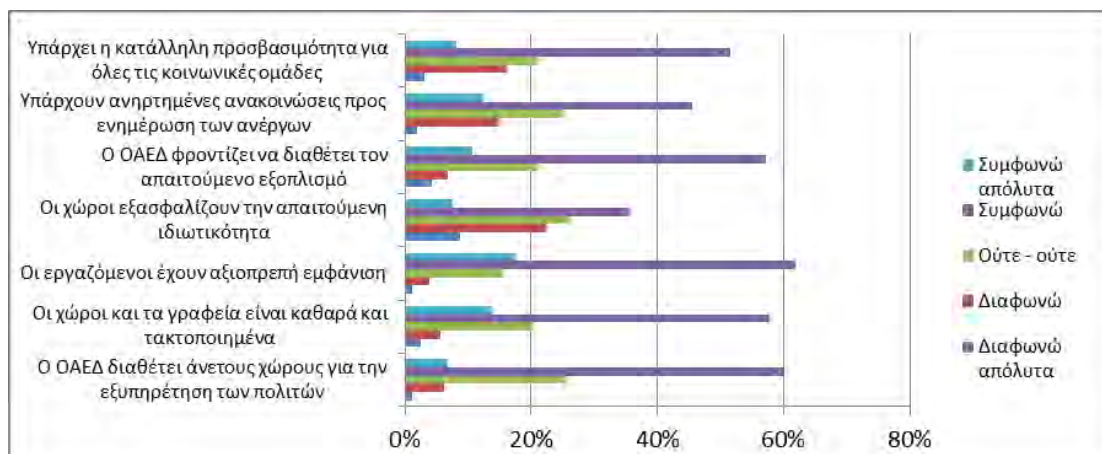


Σχήμα 5.19 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των εργοδοτών από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 2. Όσον αφορά στους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ, πιστεύετε πως:

Πίνακας 5.32 Απόψεις των ανέργων σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ο ΟΑΕΔ διαθέτει άνετους χώρους για την εξυπηρέτηση των πολιτών	1,2%	6,2%	25,5%	60,2%	6,8%
Οι χώροι και τα γραφεία είναι καθαρά και τακτοποιημένα	2,5%	5,6%	20,5%	57,8%	13,7%
Οι εργαζόμενοι έχουν αξιοπρεπή εμφάνιση	1,2%	3,8%	15,6%	61,9%	17,5%
Οι χώροι εξασφαλίζουν την απαιτούμενη ιδιωτικότητα (δεν ακούει ο ένας τη συνομιλία του άλλου με τον υπάλληλο)	8,7%	22,4%	26,1%	35,4%	7,5%
Ο ΟΑΕΔ φροντίζει να διαθέτει τον απαιτούμενο εξοπλισμό (γραφεία, καρέκλες, ηλεκτρονικούς υπολογιστές)	4,3%	6,8%	21,1%	57,1%	10,6%
Υπάρχουν, σε εμφανή σημεία, ανηρτημένες ανακοινώσεις προς ενημέρωση των ανέργων	1,9%	15,0%	25,0%	45,6%	12,5%
Υπάρχει η κατάλληλη σήμανση και προσβασιμότητα για όλες τις κοινωνικές ομάδες (μετανάστες, αμεα)	3,1%	16,1%	21,1%	51,6%	8,1%



Σχήμα 5.20 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ

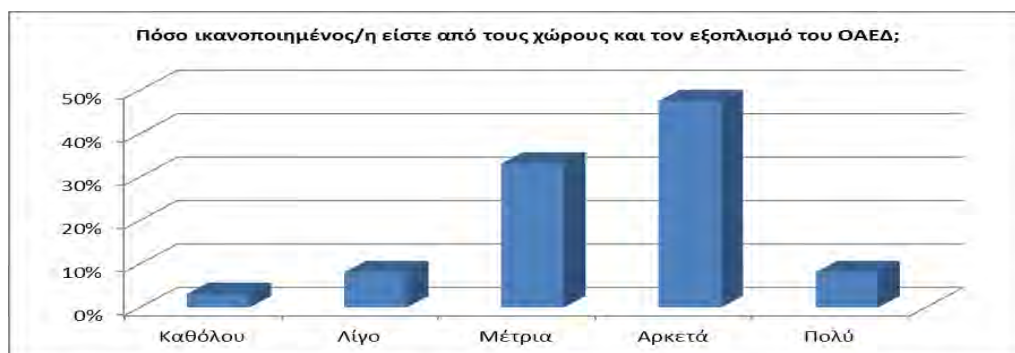
Όπως φαίνεται στο παραπάνω σχήμα, οι άνεργοι είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τους χώρους, τη σήμανση, την προσβασιμότητα, τον εξοπλισμό και την εμφάνιση των υπαλλήλων του ΚΠΑ Λάρισας (σε ποσοστό από 50-80%). Η αξιοπρεπής εμφάνιση των υπαλλήλων, μάλιστα αμφισβητείται από 8, μόνο, από τους 160 ερωτηθέντες. Οι απόψεις συμφωνούν με αυτές των εργοδοτών (με μία μικρή απόκλιση ως προς τη σήμανση και την προσβασιμότητα των χώρων όπου οι εργοδότες εντοπίζουν ανάγκη βελτιωτικής παρέμβασης).

Πρόβλημα ωστόσο, όπως και κατέγραψαν και οι εργοδότες, εντοπίζεται στην αιτούμενη ιδιωτικότητα, όπου εντοπίζεται το μεγαλύτερο ποσοστό δυσαρέσκειας των ανέργων συναλλασσόμενων με τον ΟΑΕΔ(31%). Άνεργοι κι εργοδότες συμφωνούν, ότι αυτή δεν εξασφαλίζεται και ο ένας πολίτης ενοχλεί και ενοχλείται από την επικοινωνία του άλλου κατά τη διάρκεια μιας συναλλαγής του. Θα πρέπει ο ΑΕΔ να φροντίσει να εξασφαλίσει την ιδιωτικότητα της επικοινωνίας πολίτη και εργαζόμενου, αφού αυτό δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης ενώ παράλληλα δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να χειριστούν με μεγαλύτερη υπευθυνότητα τις εξατομικευμένες υποθέσεις.

Στον Πίνακα 5.33 που ακολουθεί παρουσιάζεται η **συνολική άποψη των ανέργων από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ**, η οποία καταγράφεται ως πολύ θετική, αφού το 56% δηλώνει «αρκετά έως πολύ ικανοποιημένος» ενώ, μόλις, το 11% δηλώνει «δυσαρεστημένος», ποσοστό που αποτελεί το χαμηλότερο ποσοστό δυσαρέσκειας από όλες τις ερωτήσεις του Β' μέρους του ερωτηματολογίου των ανέργων.

Πίνακας 5.33 Ικανοποίηση των ανέργων από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ.

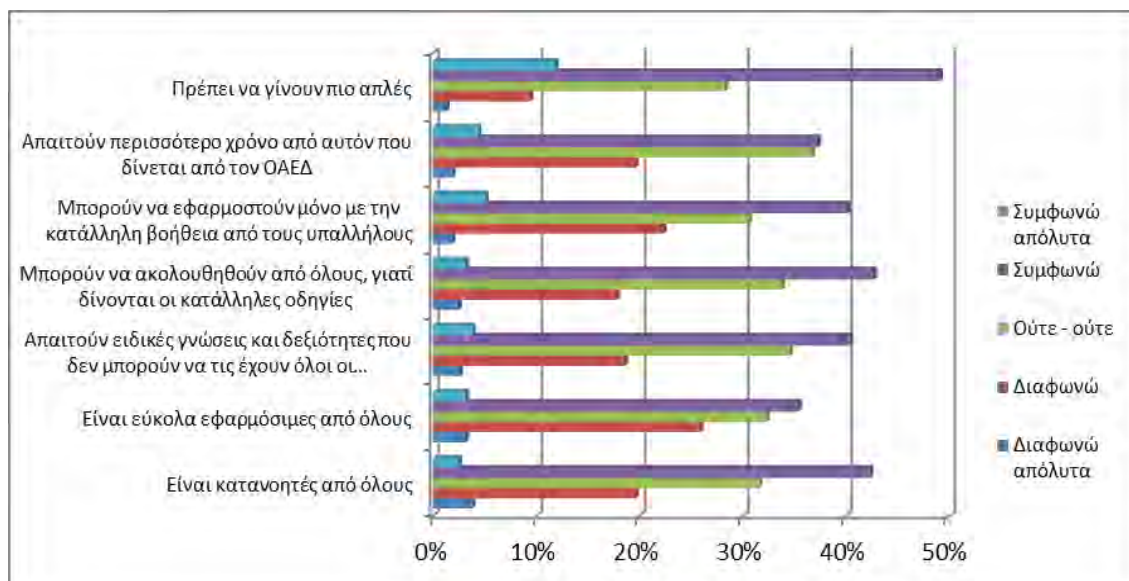
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ;	3,1%	8,1%	33,1%	47,5%	8,1%

**Σχήμα 5.21** Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 3. Πιστεύετε πως οι διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ για τη συμμετοχή σας στις δράσεις και τα προγράμματά του:

Πίνακας 5.34 Απόψεις των ανέργων σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ, για συμμετοχή στις δράσεις του

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Είναι κατανοητές από όλους	3,8%	19,6%	31,6%	42,4%	2,5%
Είναι εύκολα εφαρμόσιμες από όλους	3,2%	25,9%	32,3%	35,4%	3,2%
Απαιτούν ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που δεν μπορούν να τις έχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι	2,6%	18,6%	34,6%	40,4%	3,8%
Μπορούν να ακολουθηθούν από όλους, γιατί δίνονται οι κατάλληλες οδηγίες	2,5%	17,8%	33,8%	42,7%	3,2%
Μπορούν να εφαρμοστούν μόνο με την κατάλληλη βοήθεια από τους υπαλλήλους	1,9%	22,3%	30,6%	40,1%	5,1%
Απαιτούν περισσότερο χρόνο από αυτόν που δίνεται από τον ΟΑΕΔ	1,9%	19,6%	36,7%	37,3%	4,4%
Πρέπει να γίνουν πιο απλές	1,3%	9,4%	28,3%	49,1%	11,9%



Σχήμα 5.22 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ

Στην ερώτηση αυτή σημειώνεται η ύπαρξη ισοκατανομής θετικών και αρνητικών απόψεων ως προς την ευκολία εφαρμογής των διαδικασιών με τους μισούς άνεργους να συμφωνούν και τους μισούς να διαφωνούν. Στις υπόλοιπες ερωτήσεις, το «συμφωνώ» αποτελεί, ως επί το πλείστον, την προτιμώμενη επιλογή.

Παρόλο δε που οι διαδικασίες είναι κατανοητές από όλους (45% συμφωνούν με αυτή την άποψη), ποσοστό 45% δηλώνει ότι απαιτούν ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που δεν μπορούν να τις έχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι. Κι αυτό θα ήταν κατανοητό, αν το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων ήταν χαμηλό, όμως κάτι τέτοιο δεν ισχύει, αφού το 59% έχει ολοκληρώσει ΙΕΚ, ΑΕΙ/ΤΕΙ ή και μεταπτυχιακές σπουδές. Πιθανά, λοιπόν, οι άνεργοι, σ' αυτήν την ερώτηση να απαντούν εξ' ονόματος των άλλων, θεωρώντας ότι οι ίδιοι μεν, που συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο, κατανοούν τις διαδικασίες αλλά όσοι έχουν χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο πιθανά δεν μπορούν να τα καταφέρνουν. Ίσως για τον ίδιο λόγο, το 46% θεωρεί ότι «οι διαδικασίες μπορούν να εφαρμοστούν από όλους γιατί δίνονται οι κατάλληλες οδηγίες», και, στην αμέσως επόμενη ερώτηση, ίδιο ποσοστό δηλώνει ότι «οι διαδικασίες μπορούν να εφαρμοστούν μόνο με την κατάλληλη βοήθεια από τους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ» (ενώ 33,8% και 30,6% αντίστοιχα, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στις παραπάνω θέσεις). Άλλωστε, το 62% συμφωνεί ότι οι διαδικασίες θα πρέπει να γίνουν πιο απλές (παρόλο που είναι μικρότερο από το 71% των εργοδοτών που πιστεύει κάτι τέτοιο).

Στον Πίνακα 5.35 που ακολουθεί παρουσιάζεται η **συνολική άποψη των ανέργων από τις διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ**, στην οποία εμφανίζονται ως μέτρια ικανοποιημένοι το 43,1%, ενώ ποσοστό 38,7% αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο (χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης από αυτά των εργοδοτών).

Πίνακας 5.35 Ικανοποίηση των ανέργων από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ;	3,2%	14,2%	43,9%	31,6%	7,1%

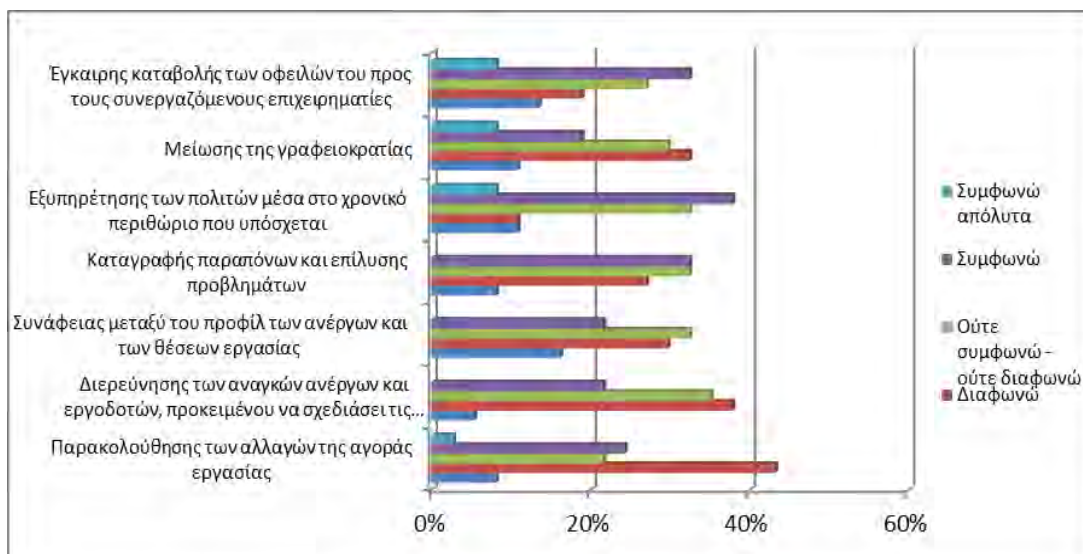


Σχήμα 5.23 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 4. Πιστεύετε πως ο ΟΑΕΔ σχεδιάζει και εφαρμόζει αποτελεσματικούς μηχανισμούς:

Πίνακας 5.36 Απόψεις των ανέργων σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Παρακολούθησης των αλλαγών της αγοράς εργασίας	7,5%	16,2%	43,1%	28,8%	4,4%
Διερεύνησης των αναγκών ανέργων και εργοδοτών, προκειμένου να σχεδιάσει τις δράσεις του	5,0%	22,0%	32,7%	36,5%	3,8%
Συνάφειας μεταξύ του προφίλ των ανέργων και των θέσεων εργασίας	5,1%	24,1%	34,2%	31,6%	5,1%
Καταγραφής παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων	3,8%	29,1%	32,9%	29,7%	4,4%
Εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα στο χρονικό περιθώριο που υπόσχεται	5,0%	10,7%	31,4%	45,9%	6,9%
Μείωσης της γραφειοκρατίας	8,2%	27,7%	23,9%	32,1%	8,2%
Αξιολόγησης των υπηρεσιών του	4,4%	15,0%	40,6%	31,9%	8,1%



Σχήμα 5.24 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τους μηχανισμούς που σχεδιάζει και εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ

Όπως φαίνεται, ο ΟΑΕΔ εμφανίζει πρόβλημα ως προς τους μηχανισμούς που εφαρμόζει για την παρακολούθηση και υλοποίηση του έργου του, σύμφωνα με την άποψη των ανέργων, (όπως και των εργοδοτών στην προηγούμενη ενότητα).

Συγκεκριμένα:

- Η συγκεκριμένη ερώτηση συγκεντρώνει τα μεγαλύτερα ποσοστά στην απάντηση «διαφωνώ» και «διαφωνώ απόλυτα» σε σχέση με τις υπόλοιπες ερωτήσεις. Στις περισσότερες δε περιπτώσεις είναι μοιρασμένες οι απαντήσεις, κάτι που δηλώνει μάλλον άγνοια από πλευράς ανέργων, στα θέματα εφαρμογής μηχανισμών σχεδιασμού, παρακολούθησης κι αξιολόγησης των ενεργειών από πλευράς ΟΑΕΔ.
- Ποσοστό **43,1%** δεν είναι σε θέση να απαντήσει αν ο ΟΑΕΔ διαθέτει μηχανισμούς παρακολούθησης των αλλαγών της αγοράς εργασίας και **40,6%** αν εφαρμόζει μηχανισμούς αξιολόγησης των υπηρεσιών του.
- Η πλειοψηφία των ανέργων πιστεύει ότι ο ΟΑΕΔ **δεν έχει** (ή και νάχει δεν τους εφαρμόζει αποτελεσματικά) **μηχανισμούς διερεύνησης των πραγματικών αναγκών ανέργων και εργοδοτών, ούτε συνάφειας μεταξύ προφίλ ανέργων και θέσεων εργασίας**. Επί της ουσίας, δηλαδή, δεν υπάρχει σωστός σχεδιασμός για την επίτευξη των στόχων του, αφού αυτοί σχεδιάζονται χωρίς τη συμμετοχή των ίδιων των ενδιαφερομένων.

- Θετική είναι η άποψη των ανέργων ως προς την εξυπηρέτηση από τον ΟΑΕΔ στο χρόνο που δεσμεύεται (53%). Η συγκεκριμένη θέση συμφωνεί με τις απόψεις των ανέργων προηγούμενα αλλά και των εργοδοτών (46%) ότι **παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρόνο που έχει δεσμευτεί**, κάτι που αποδεικνύει ότι ο ΟΑΕΔ δίνει σημασία στην αξιοπιστία, που αποτελεί δυναμική διάσταση της ποιότητας.
- Ως προς τους μηχανισμούς καταγραφής παραπόνων, άλλοι θεωρούν ότι υπάρχουν κι άλλοι όχι. Η προσωπική εμπειρία του κάθε άνεργου οδηγεί στην ισοκατανομή των απαντήσεων στο ερώτημα αυτό, και αν συμβεί κάτι, καλείται ο ΟΑΕΔ να το αντιμετωπίσει κατά περίπτωση.
- Ενδιαφέρον είναι το αποτέλεσμα της έρευνας σχετικά με την **άποψη των ανέργων για τη γραφειοκρατία**. Οι εργοδότες (σε ποσοστό 43%) δήλωσαν ότι ο ΟΑΕΔ δεν έχει αποτελεσματικούς μηχανισμούς μείωσης της γραφειοκρατίας, ενώ οι άνεργοι σε ποσοστό 40% πιστεύουν ότι διαθέτει. Το **περίεργο** είναι ότι στην ερώτηση 3, το 61% των ανέργων πιστεύει ότι θα πρέπει ο ΟΑΕΔ να σχεδιάσει απλούστερες διαδικασίες από αυτές που εφαρμόζει, άποψη που έρχεται σε αντίθεση με την άποψή τους για τη γραφειοκρατία.

Συμπερασματικά, από τις απαντήσεις αναδεικνύεται η ανάγκη να σχεδιάσει ο ΟΑΕΔ μηχανισμούς για την παρακολούθηση των υπηρεσιών του και να τους εφαρμόζει, αφού η αποτελεσματικότητα των δράσεων του, και κατά συνέπεια η ποιότητα των υπηρεσιών του, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από αυτό.

Στον Πίνακα 5.37 παρουσιάζεται η **συνολική άποψη των ανέργων από τους μηχανισμούς που εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ, προκειμένου να είναι αποτελεσματικός στο έργο του**, στην οποία η «μέτρια ικανοποίηση» αναδεικνύεται κυρίαρχη για άλλη μια φορά από τους άνεργους (41,6%).

Πίνακας 5.37 Ικανοποίηση των ανέργων από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους μηχανισμούς που εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ;	3,1%	18,0%	41,6%	32,3%	5,0%

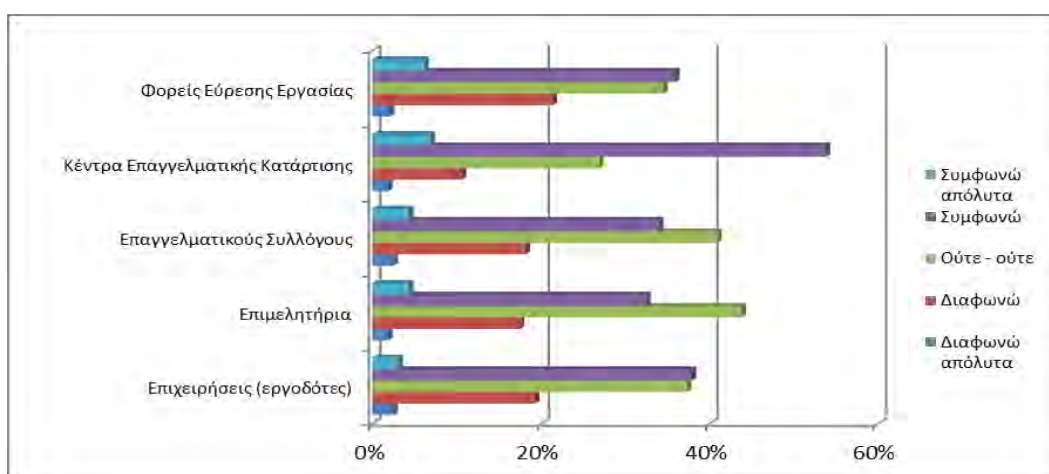


Σχήμα 5.25 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τους μηχανισμούς του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 5. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με την άποψη ότι ο ΟΑΕΔ διαθέτει αποτελεσματική δικτύωση (σύνδεση και συνεργασία) με τους ακόλουθους φορείς, με σκοπό την εργασιακή ένταξη κι επανένταξη των ανέργων:

Πίνακας 5.38 Απόψεις των ανέργων σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Επιχειρήσεις (εργοδότες)	2,5%	19,3%	37,3%	37,9%	3,1%
Επιμελητήρια	1,9%	17,5%	43,8%	32,5%	4,4%
Επαγγελματικούς Συλλόγους	2,5%	18,2%	40,9%	34,0%	4,4%
Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης	1,9%	10,6%	26,9%	53,8%	6,9%
Φορείς Εύρεσης Εργασίας	2,1%	21,4%	34,5%	35,9%	6,2%



Σχήμα 5.26 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με τη δικτύωση του ΟΑΕΔ με φορείς κατάρτισης κι απασχόλησης

Οι απόψεις των ανέργων σχετικά με την αποτελεσματική δικτύωση του ΟΑΕΔ με διάφορους επαγγελματικούς φορείς **εξάγει διαφοροποιημένο αποτέλεσμα** από αυτό των εργοδοτών. Ενώ οι **εργοδότες δεν γνωρίζουν** αν ο ΟΑΕΔ έχει συνεργασία με φορείς σχετικούς με την απασχόληση, σε ποσοστό που αγγίζει ή και ξεπερνά το 50%, οι **άνεργοι συμφωνούν ότι έχει**. Κι όχι μόνο με τα ΚΕΚ (61%) και τις επιχειρήσεις (40%, κάτι που γνωρίζουν γιατί η συμμετοχή τους σε προγράμματα κατάρτισης γίνονται μέσω ΟΑΕΔ), αλλά και με φορείς εύρεσης εργασίας (42%).

Παρόλο, λοιπόν, **που οι άνεργοι δεν έχουν βρει δουλειά**, ενώ ο ΟΑΕΔ έχει κύριο έργο την προώθηση της απασχόλησης και την καταπολέμηση της ανεργίας, πιστεύουν ότι υπάρχει δικτύωση, αλλά ίσως δεν αξιοποιείται όπως πρέπει (όπως δείχνει ο πίνακας και το σχήμα 27). Επομένως, αυτό που θα πρέπει να κάνει ο ΟΑΕΔ (κατά την άποψη των ανέργων) είναι να αξιοποιήσει τη διασύνδεση με τους εμπλεκόμενους φορείς, ενώ οι εργοδότες πιστεύουν ότι θα πρέπει να αποκτήσει δικτύωση, την οποία δεν γνωρίζουν αν έχει.

Η συνολική ικανοποίηση από τη δικτύωση που παρουσιάζεται στον Πίνακα 5.39 και στο Σχήμα 5.27, δείχνει μικρότερη ικανοποίηση των ανέργων από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ, σε σχέση με την αναμενόμενη από τα αποτελέσματα των επιμέρους απαντήσεων του Πίνακα 5.38. Οι άνεργοι συμφωνούν ότι υπάρχει δικτύωση αλλά το 26,2% ΔΕΝ είναι ικανοποιημένο από αυτή ενώ το 37,3% δηλώνει μέτρια ικανοποιημένο.

Πίνακας 5.39 Ικανοποίηση των επιχειρηματιών από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη σύνδεση του ΟΑΕΔ με φορείς απασχόλησης;	4,6%	21,6%	37,3%	30,7%	5,9%

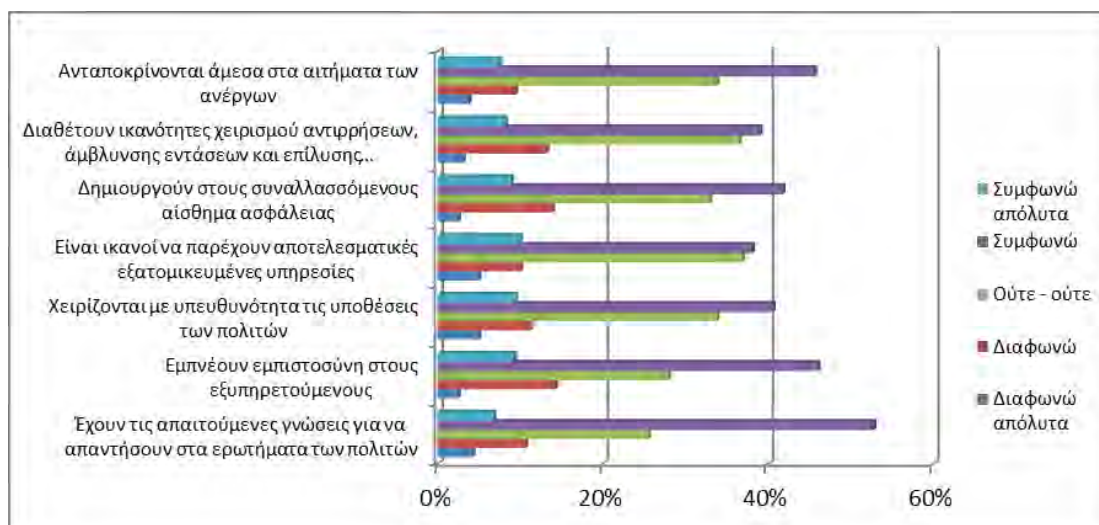


Σχήμα 5.27 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από τη δικτύωση του ΟΑΕΔ

Ερώτηση 6. Σε ποιο βαθμό εκτιμάτε ότι οι υπάλληλοι του ΟΑΕΔ:

Πίνακας 5.40 Απόψεις των ανέργων σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ –ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Έχουν τις απαιτούμενες γνώσεις για να απαντήσουν στα ερωτήματα των πολιτών	4,3%	10,6%	25,5%	52,8%	6,8%
Εμπνέουν εμπιστοσύνη στους εξυπηρετούμενους	2,5%	14,3%	28,0%	46,0%	9,3%
Χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των πολιτών	5,0%	11,2%	33,8%	40,6%	9,4%
Είναι ικανοί να παρέχουν αποτελεσματικές εξατομικευμένες υπηρεσίες	5,0%	10,0%	36,9%	38,1%	10,0%
Δημιουργούν στους συναλλασσόμενους αίσθημα ασφάλειας	2,5%	13,9%	32,9%	41,8%	8,9%
Διαθέτουν ικανότητες χειρισμού αντιρρήσεων, άμβλυνσης εντάσεων και επίλυσης προβλημάτων	3,1%	13,2%	36,5%	39,0%	8,2%
Ανταποκρίνονται άμεσα στα αιτήματα των ανέργων	3,8%	9,4%	33,8%	45,6%	7,5%



Σχήμα 5.28 Σχηματική απεικόνιση των απόψεων των ανέργων σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η σύγκριση των απόψεων των ανέργων με αυτές των εργοδοτών, όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ:

- Οι εργοδότες έχουν πιο ξεκάθαρη άποψη από τους άνεργους για τις περισσότερες από τις επιμέρους παραμέτρους (με εξαίρεση το αίσθημα ασφάλειας και την αίσθηση ανταποκρισιμότητας) που αφορούν στο προσωπικό του ΟΑΕΔ, αφού η απάντηση «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» παρουσιάζει μικρότερα ποσοστά.

- Η άποψη που έχουν οι άνεργοι, όπως και οι εργαζόμενοι, για το προσωπικό είναι θετική. Ωστόσο, τα αρνητικά ποσοστά που σημειώνονται από τους εργοδότες είναι λίγο μεγαλύτερα από αυτά των ανέργων.
- Οι άνεργοι, σε ποσοστό 60% θεωρούν ότι **οι υπάλληλοι έχουν τις απαιτούμενες γνώσεις** για να απαντήσουν στα ερωτήματά τους, 55% ότι οι υπάλληλοι τούς εμπνέουν εμπιστοσύνη, 48% τούς θεωρεί ικανούς να παρέχουν αποτελεσματικές εξατομικευμένες υπηρεσίες και 50% ότι αντιμετωπίζουν με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των πολιτών.
- Συμφωνούν (53%) ότι **ανταποκρίνονται άμεσα στα αιτήματά τους**.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, στο «άυλο» προϊόν που λέγεται παροχή υπηρεσίας, ο ανθρώπινος παράγοντας διαδραματίζει το σημαντικότερο ρόλο. Και όπως φαίνεται από τους άνεργους, (όπως φάνηκε και στους εργοδότες) το ΚΠΑ Λάρισας καταφέρνει να έχει υψηλού επιπέδου προσωπικό, με γνώσεις και ικανότητες να ανταπεξέλθουν στο έργο τους.

Στον Πίνακα 5.41 και το Σχήμα 5.29 αποτυπώνεται η συνολική ικανοποίηση των ανέργων από τους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ, όπου **50,6%** (σε σχέση με το 61% των εργοδοτών) **να δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο**. Όπως αποτυπώνεται σε όλες τις ερωτήσεις του βαθμού ικανοποίησης από τον ΟΑΕΔ, έτσι κι εδώ, οι άνεργοι είναι περισσότερο αυστηροί από τους εργοδότες.

Πίνακας 5.41 Ικανοποίηση των ανέργων από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το προσωπικό του ΟΑΕΔ;	5,0%	15,6%	28,8%	37,5%	13,1%

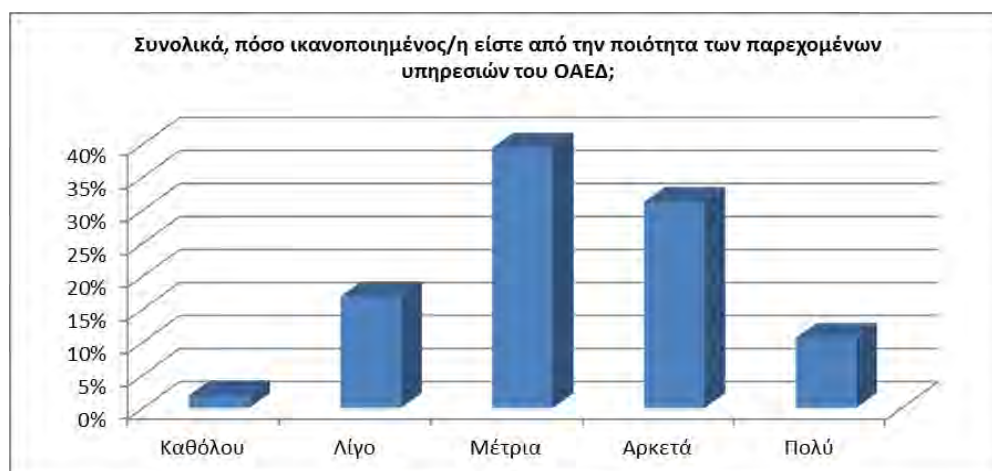


Σχήμα 5.29 Σχηματική απεικόνιση της ικανοποίησης των ανέργων από το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΑΕΔ

Στον Πίνακα 5.42 και το Σχήμα 5.30 αποτυπώνεται η **συνολική ικανοποίηση των ανέργων** από τον ΟΑΕΔ, με το 42% να δηλώνει αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο (οι εργοδότες ήταν περισσότερο ευχαριστημένοι, αφού το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 54%), σε σχέση με το 18,8% που εκφράζει δυσαρέσκεια (για τους εργοδότες είναι 13%). Η **συνολική εικόνα βέβαια εμφανίζεται θετική.**

Πίνακας 5.42 Συνολική ικανοποίηση των ανέργων από τον ΟΑΕΔ.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;	1,9%	16,9%	39,4%	31,2%	10,6%



Σχήμα 5.30 Σχηματική απεικόνιση της συνολικής ικανοποίησης των ανέργων από τον ΟΑΕΔ

Στην ενότητα που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας, σχετικά με τις απόψεις των ανέργων για τις παρεμβάσεις που θα πρέπει να κάνει ο ΟΑΕΔ προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του. Οι προτάσεις θα μας βοηθήσουν να αποκτήσουμε μια πιο καθαρή εικόνα ως προς τα δυνατά και αδύνατα σημεία, μέσα από τα «μάτια» των ανέργων ωφελουμένων, στα οποία θα πρέπει να δώσει βαρύτητα ο ΟΑΕΔ.

□ Συμπεράσματα της ενότητας 5.2.2.

Οι περισσότεροι άνεργοι εμφανίζονται αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ. Περισσότερο ικανοποιημένοι είναι από το ανθρώπινο δυναμικό, την τήρηση του χρόνου δέσμευσης, τις υποδομές, τη δημοσιοποίηση των προγραμμάτων.

Ωστόσο πιστεύουν ότι ο Οργανισμός θα πρέπει να μειώσει τη γραφειοκρατία, να σχεδιάσει πιο απλές διαδικασίες (που να εφαρμόζονται εύκολα από όλους), να φροντίσει ώστε να υπάρχει καλύτερη σύνδεση των ανέργων με τις επιχειρήσεις, προκειμένου αυτοί να βρίσκουν δουλειά σύμφωνα με τα προσόντα τους.

5.2.3. Απόψεις των ανέργων σχετικά με την ανάγκη βελτιωτικών παρεμβάσεων από τον ΟΑΕΔ.

Από τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συλλέξαμε από τους άνεργους στο Γ' τμήμα του ερωτηματολογίου (στο παράρτημα της εργασίας παρατίθενται αναλυτικά όλοι οι Πίνακες Αποτελεσμάτων) δημιουργήθηκαν οι Πίνακες 31, 32 και 33. Κι επειδή η επικρατέστερη τιμή δεν αρκεί, προκειμένου να εντοπίσουμε το σημαντικότερο σημείο παρέμβασης από τις απαντήσεις, παρουσιάζουμε τα ποσοστά των συμμετεχόντων, οι οποίοι τοποθετούν κάθε επιμέρους παράμετρο των τεσσάρων ερωτήσεων στην πρώτη πεντάδα των σημαντικότερων τομέων παρέμβασης.

Ερώτηση 1. Παρακάτω αναφέρονται δέκα (10) τομείς, στους οποίους μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ (από 1 έως 10, με 1 τον πιο σημαντικό και 10 το λιγότερο σημαντικό):

Πίνακας 5.43 Ιεράρχηση, από τους άνεργους, των τομέων παρέμβασης για τη βελτίωση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	Επικρατέ- στερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικ ό ποσοστό (%) από 1-5
Ο σχεδιασμός των υπηρεσιών και η οργάνωση του ΟΑΕΔ	10	22	14,2	47,1
Η γνωστοποίηση των δράσεων	6	22	14,1	44,2
Η αναβάθμιση του εξοπλισμού και της τεχνολογίας	8	28	18,1	34,2
Η μείωση της γραφειοκρατίας	1	28	17,9	63,5
Η σύνδεση ανέργων και επιχειρήσεων	1	24	15,5	54,8

	Επικρατέ- στερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικ ό ποσοστό (%) από 1-5
Η δικτύωση με άλλους οργανισμούς και φορείς (επαγγελματικούς και κοινωνικούς)	4	29	18,6	53,8
Η απλοποίηση των διαδικασιών	5	23	14,7	48,7
Η διαφάνεια	8	24	15,4	40,4
Η συνέπεια	8	26	16,8	38,1
Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού	10	48	30,8	30,8

Ο Πίνακας 5.43 μας δίνει συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Η **μείωση της γραφειοκρατίας** και η **σύνδεση ανέργων και επιχειρήσεων** αποτελούν, όπως ήταν αναμενόμενο, τους δύο καίριους τομείς που χρειάζονται παρεμβάσεις, προκειμένου να λειτουργήσουν αποτελεσματικά για τους άνεργους, αφού το 19,7% κι το 15,5% των ερωτηθέντων, αντίστοιχα, τα θέτει ως πρώτη προτεραιότητα. Παράλληλα, το 63,5% και το 54,8% τα εντάσσει στις 5 πρώτες θέσεις των αδύνατων σημείων του ΟΑΕΔ. Το αποτέλεσμα ενισχύει τη δυσαρέσκεια ως προς την ύπαρξη γραφειοκρατίας, που καταγράφηκε παραπάνω από τους άνεργους. Το συμπέρασμα αυτό συνδέεται άμεσα και με την ανάγκη παρέμβασης στην **απλοποίηση των διαδικασιών**, που εμφανίζει συνηθέστερη τιμή το 5 αλλά ένας στους δύο άνεργους (48,7%) το τοποθετεί από 1^η έως 5^η προτεραιότητα.
- Η **δικτύωση με άλλους φορείς** εμφανίζει ως επικρατέστερη τιμή το 4, αλλά το 53,8% το εντάσσει στις πρώτες 5 παρεμβάσεις που θα πρέπει να γίνουν προς την κατεύθυνση της ποιότητας. Εμφανίζεται συνειδητή η ανάγκη πλέον, από τους άνεργους, να λειτουργήσει η δικτύωση αποτελεσματικά, ώστε να καταφέρουν να βρουν δουλειά. Επιβεβαιώνεται η ανάγκη παρέμβασης στον τομέα αυτό από τον ΟΑΕΔ, καθώς αποτελεί το «κλειδί» για την αποτελεσματικότητά του.
- Η αναβάθμιση του εξοπλισμού, η συνέπεια και η διαφάνεια εμφανίζονται χαμηλά στην ιεραρχία των παρεμβάσεων από τους άνεργους (στην 8^η θέση), **είτε γιατί πιστεύουν ότι λειτουργούν καλά, είτε γιατί έχει σημαντικότερα θέματα να λύσει ο ΟΑΕΔ, σε σχέση με αυτά.** Πάντως, ως προς τη συνέπεια, την τήρηση του χρόνου

δέσμευσης και τον εξοπλισμό έχουν δηλώσει, σε προηγούμενη ερώτηση, ικανοποιημένοι.

- **Τη χαμηλότερη επικρατούσα τιμή (10) εμφανίζουν η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού και ο σχεδιασμός των δράσεων** αφού, όπως φαίνεται, ο ΟΑΕΔ ικανοποιεί τους άνεργους στους συγκεκριμένους τομείς. Περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται από το προσωπικό, που 3 στους 10 άνεργους θεωρούν ότι είναι ο λιγότερο σημαντικός τομέας που θα πρέπει να παρέμβει ο ΟΑΕΔ (30,8% το τοποθετεί στη 10^η θέση), επιβεβαιώνοντας με αυτόν τον τρόπο την ικανοποίησή τους από το προσωπικό του οργανισμού.

Αξίζει να σημειωθεί εδώ, ότι πολλοί άνεργοι, στη συμπλήρωση του Γ' μέρους του ερωτηματολογίου ιεράρχησαν με τον ίδιο αριθμό περισσότερους από έναν τομείς (είτε χαμηλά είτε υψηλά σε σημαντικότητα). **Αυτό ερμηνεύεται** από την ερευνήτρια ως θεώρηση, από μέρους τους, το ίδιο σημαντικούς (ή το ίδιο λιγότερο σημαντικούς) κάποιους τομείς και δεν θέλησαν να τους ταξινομήσουν σε διαφορετικές θέσεις. Έτσι, **τα αθροιστικά ποσοστά των επικρατέστερων τιμών**, ξεκαθαρίζουν το τοπίο της θέσης τους ως προς την ιεράρχηση των αναγκαίων παρεμβάσεων.



Σχήμα 5.31 Σχηματική απεικόνιση των τομέων που θα πρέπει να παρέμβει ο ΟΑΕΔ, με σειρά προτεραιότητας, ώστε να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του, σύμφωνα με την άποψη των ανέργων.

Ερώτηση 2. Παρακάτω αναφέρονται δέκα (10) διαστάσεις της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες πιθανά υστερεί Ο ΟΑΕΔ και θα πρέπει να γίνουν ενέργειες βελτίωσης (από 1 έως 10, με 1 την πιο σημαντική και 10 τη λιγότερο σημαντική):

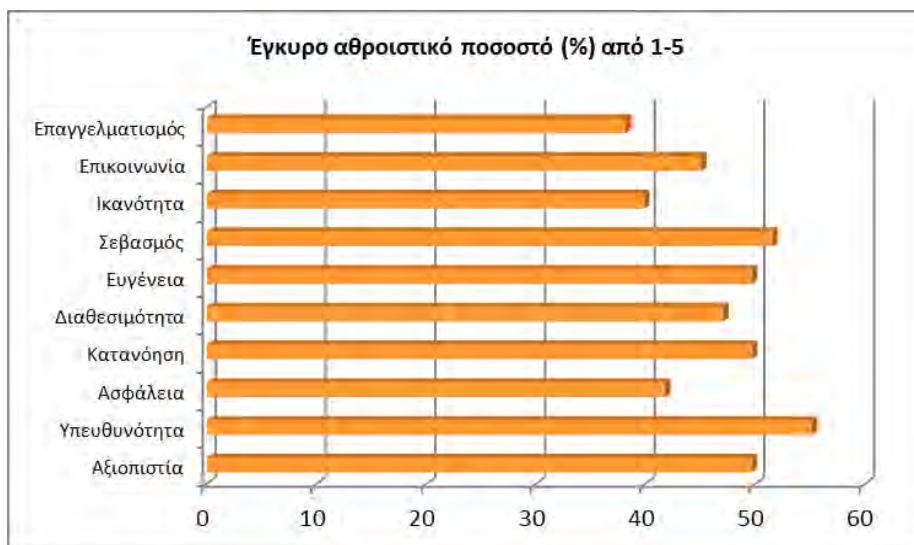
Πίνακας 5.44 Ιεράρχηση, από τους άνεργους, των δέκα διαστάσεων της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες θα πρέπει να γίνουν ενέργειες βελτίωσης από τον ΟΑΕΔ.

	Επικρατέστερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικό ποσοστό (%) από 1-5
Αξιοπιστία	10	23	15	49,7
Υπευθυνότητα	6	20	13	55,2
Ασφάλεια	9	23	15	41,8
Κατανόηση	7	20	13,1	49,7
Διαθεσιμότητα	8	23	15	47,1
Ευγένεια	1	22	14,4	49,7
Σεβασμός	5 ^a	20	13,1	51,6
Ικανότητα	9 ^a	21	13,7	39,9
Επικοινωνία	9	21	13,7	45,1
Επαγγελματισμός	10	27	17,8	38,2

Στα αποτελέσματα που προκύπτουν από τους άνεργους, εμφανίζονται **ενδιαφέρουσες αποκλίσεις** με αυτά των εργοδοτών:

- Καταρχήν, έχουν εντελώς διαφορετική άποψη από τους εργοδότες ως προς τον **επαγγελματισμό**. Οι εργοδότες την αναδεικνύουν ως τη σημαντικότερη παράμετρο ποιότητας (ποσοστό 70,3% το ιεραρχούν από το 1 έως το 5, ενώ η επικρατέστερη τιμή των απαντήσεων είναι το 3). Στους άνεργους, επικρατέστερη τιμή είναι το 10, ενώ το 38,2% την κατατάσσει στις 5 πρώτες θέσεις. Φαίνεται ότι οι επιχειρηματίες, ως επαγγελματίες οι ίδιοι, δίνουν αξία στο να λειτουργούν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών (όπως συμβαίνει άλλωστε και στον ιδιωτικό τομέα) ως ευσυνείδητοι επαγγελματίες. Οι άνεργοι, πάλι, θεωρούν τις επί μέρους διαστάσεις σημαντικότερες. Επίσης, θεωρούν ότι τους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ **αξιόπιστους** ώστε να μην αποτελεί η συγκεκριμένη διάσταση προτεραιότητα βελτίωσης (επικρατούσα τιμή το 10, και αθροιστικά 49,7%, σημαντική αλλά όχι προτεραιότητα για βελτίωση).

- Η **ικανότητα**, η **ασφάλεια**, η **επικοινωνία**, και η **διαθεσιμότητα**, είναι οι επόμενες τέσσερις λιγότερο σημαντικές διαστάσεις της ποιότητας (με επικρατέστερες τιμές το 9 και 8), από την πλευρά των ανέργων, με ποσοστά 39,9%, 41,8%, 45,1% και 47,1%, αντίστοιχα, να τις τοποθετούν στις θέσεις 1-5. Στην ερώτηση αυτή, φαίνεται ότι οι άνεργοι δίνουν προτεραιότητα θεωρώντας σημαντικές άλλες διαστάσεις, ή μπορεί να θεωρούν ότι είναι σημαντικές αλλά δεν υστερούν σ' αυτές οι υπάλληλοι του ΟΑΕΔ.
- Η **κατανόηση**, με επικρατέστερη τιμή το 7 και έναν στους δύο άνεργους να τη χαρακτηρίζουν σημαντική αποτελεί πεδίο που δεν θα πρέπει να παραβλέψει ο ΟΑΕΔ, σύμφωνα με την άποψη των ανέργων.
- Η **υπευθυνότητα**, με επικρατέστερη τιμή το 6, και ποσοστό 55,2% να τις ιεραρχεί από 1-5 (το μεγαλύτερο αθροιστικό ποσοστό από όλες τις διαστάσεις) αποτελεί σίγουρα ζητούμενο για τους άνεργους, που σε προηγούμενη ερώτηση αν οι υπάλληλοι του ΟΑΕΔ χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις τους, απάντησαν ότι δεν είναι σε θέση να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν, σε ποσοστό 33,8%.
- Ο **σεβασμός**, δείχνει να έχει σημασία για τους άνεργους, σε σχέση με την ποιότητα μιας υπηρεσίας, αφού το 51,6% τον κατατάσσει στις πέντε πρώτες θέσεις της ιεραρχίας σημαντικότητας. **Θα πρέπει να σημειωθεί εδώ** ότι, η απασχόληση αποτελεί παράγοντα ενίσχυσης της αξιοπρέπειας και της αυτοεκτίμησης ενός ατόμου ενώ αντίθετα η ανεργία οδηγεί στη χαμηλή αυτοεκτίμηση και κάποιες φορές στην ανέχεια. Είναι πολύ σημαντικό, ειδικά για τους άνεργους, να αντιμετωπίζονται με σεβασμό.
- Τέλος, η **ευγένεια**, με επικρατέστερη τιμή το 1, θεωρείται η σημαντικότερη διάσταση ποιότητας για τους άνεργους, αφού συνδέεται με τους ίδιους λόγους που παρουσιάστηκαν και για το σεβασμό.



Σχήμα 5.32 Σχηματική απεικόνιση της άποψης των ανέργων σχετικά με τις δέκα διαστάσεις της ποιότητας, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα.

Ο επαγγελματισμός, η υπευθυνότητα και η ευγένεια, αναδεικνύονται οι τρεις σημαντικότερες διαστάσεις της ποιότητας.

Ερώτηση 3. Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προς τους άνεργους. (από 1 έως 10, με 1 το πιο σημαντικό και 10 το λιγότερο σημαντικό):

Πίνακας 5.45 Ιεράρχηση, από τους άνεργους, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	Επικρατέστερη τιμή	Συχνότητα εμφάνισης επικρατ. τιμής	Έγκυρο ποσοστό εμφάνισης επικρατ. τιμής (%)	Έγκυρο αθροιστικό ποσοστό (%) από 1-5
Η απλούστευση των διαδικασιών	1	32	20,8	58,4
Η ταχύτερη εξυπηρέτηση των ανέργων	1	26	16,8	58,1
Η αύξηση του ωραρίου εργασίας και εξυπηρέτησης του κοινού του ΟΑΕΔ	10	39	25,3	26,6
Η δημιουργία και συνεχής επικαιροποίηση ηλεκτρονικών βάσεων με επιχειρήσεις και εργοδότες	10	25	17,4	50
Η τοποθέτηση ανέργων σε προσφερόμενες θέσεις εργασίας, σύμφωνα με τα προσόντα τους	1	42	27,1	74,2

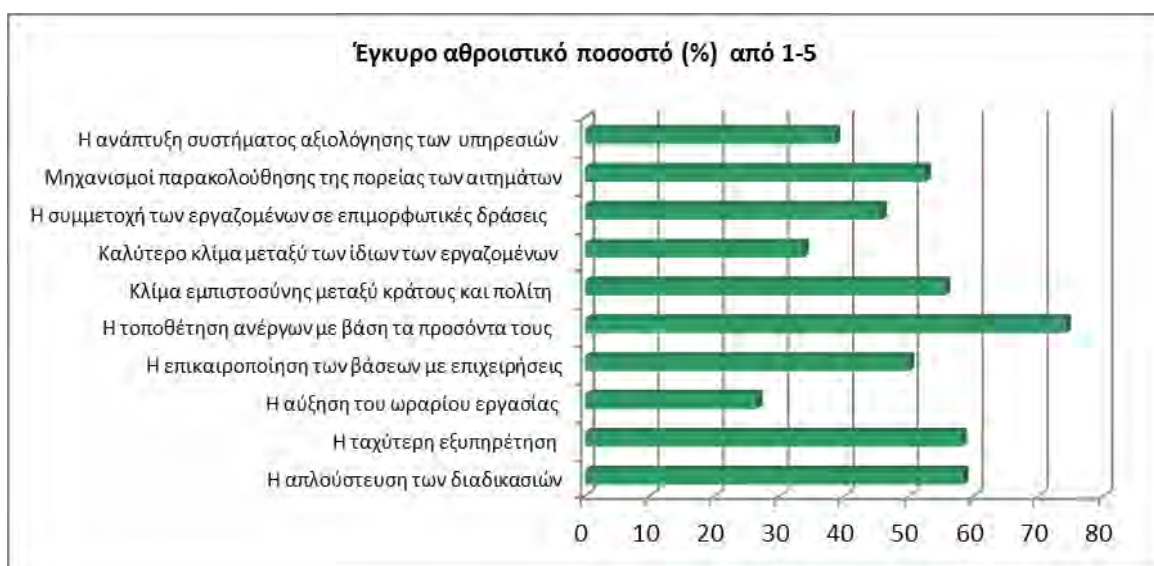
Η ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη	5	23	15	55,6
Η βελτίωση του κλίματος συνεργασίας μεταξύ των ιδίων των εργαζομένων στον ΟΑΕΔ	9	27	17,5	33,8
Η συμμετοχή των εργαζομένων του ΟΑΕΔ σε επιμορφωτικές δράσεις	6	25	16,1	45,8
Η ανάπτυξη μηχανισμών παρακολούθησης της πορείας των αιτημάτων των ανέργων	5	25	16,2	52,6
Η ανάπτυξη συστήματος αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών	6	24	15,7	38,6

- Η **τοποθέτηση των ανέργων σε θέσεις σύμφωνα με τα προσόντα τους**, η **απλούστευση των διαδικασιών** και η **ταχύτερη εξυπηρέτηση** βρίσκονται στην κορυφή των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, σύμφωνα με τις απόψεις των ανέργων, αφού τα θεωρούν τα σημαντικότερα μέτρα (ιεράρχηση 1) με αθροιστικά ποσοστά 74,2%, 58,4% και 58,1% αντίστοιχα, να τα τοποθετούν στις πρώτες πέντε θέσεις. Η σύνδεση ανέργων και επιχειρήσεων και η απλοποίηση των διαδικασιών που αποτελούν ζητούμενο για τους άνεργους (όπως φάνηκε στα αποτελέσματα της έρευνας, παραπάνω) επιβεβαιώνονται για άλλη μια φορά με την προτίμησή τους ως τα σημαντικότερα μέτρα παρέμβασης για τη βελτίωση του ΟΑΕΔ. Η ανάγκη ταχύτερης εξυπηρέτησης αναδεικνύει την αγωνία των ανέργων να τελειώσουν γρήγορα οι όποιες διαδικασίες ώστε να βρουν δουλειά. Γιατί η τήρηση του χρόνου δέσμευσης από την πλευρά του ΟΑΕΔ, όπως αυτή εντοπίστηκε σε προηγούμενες ερωτήσεις, αποτελεί από τα θετικά σημεία του Οργανισμού.
- Η **εμπιστοσύνη ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη είναι ζητούμενο**, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, όλων των Ελλήνων. Όπως αποτυπώθηκε και στους εργοδότες, έτσι κι εδώ, δεν αφορά την εμπιστοσύνη μεταξύ συναλλασσόμενων και ΟΑΕΔ (γιατί αυτή φάνηκε παραπάνω ότι υπάρχει) αλλά πολιτών και κράτους (το θεωρεί σημαντικό το 55,6% των ανέργων).
- Η **δημιουργία και συνεχής επικαιροποίηση ηλεκτρονικών βάσεων με επιχειρήσεις και εργοδότες** εμφανίζει σχήμα οξύμωρο: επικρατέστερη τιμή το 10 (ωστόσο υπάρχει διασπορά επικρατέστερων τιμών) αλλά το 50% τη θεωρεί σημαντική παράμετρος παρέμβασης που θα πρέπει να σχεδιάσει ο ΟΑΕΔ, ώστε να βελτιώσει την ποιότητά του. Η σύζευξη επιχειρήσεων και ανέργων, η οποία έχει πραγματοποιηθεί

ηλεκτρονικά, θα πρέπει να γίνει και αποτελεσματική. Δεν αρκεί η καταγραφή, αλλά θα πρέπει να αρχίσει, με κάποιο τρόπο, η εφαρμογή της, ώστε να επιτευχθεί ο πρωταρχικός σκοπός του ΟΑΕΔ, η ένταξη στην απασχόληση των ανέργων .

- Η αύξηση του ωραρίου εργασίας και εξυπηρέτησης του κοινού, η βελτίωση του κλίματος συνεργασίας μεταξύ των ίδιων των εργαζομένων στον ΟΑΕΔ, η συμμετοχή των εργαζομένων του ΟΑΕΔ σε επιμορφωτικές δράσεις και η ανάπτυξη συστήματος αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, δεν εμφανίζονται να είναι σημαντικά. Άλλωστε, τα αποτελέσματα παρεμβάσεων προς αυτές τις κατευθύνσεις είναι μακροπρόθεσμα και τους άνεργους τους ενδιαφέρει να δουν άμεσα αποτελέσματα, βρίσκοντας δουλειά.
- Τέλος, η **ανάπτυξη μηχανισμών παρακολούθησης της πορείας των αιτημάτων** των ανέργων αποτελεί σημαντικό προτεινόμενο μέτρο παρέμβασης από το 53% των ερωτηθέντων ανέργων. Με επικρατέστερη τιμή το 5 και ποσοστό 52,7% να το θεωρεί 1^ο έως 5^ο σημαντικότερο μέτρο βελτίωσης της ποιότητας, θα πρέπει να ληφθεί πολύ σοβαρά υπόψη από τον ΟΑΕΔ, ο οποίος μέσα από τη βελτίωση της οργάνωσής του θα βελτιώσει τη ποιότητά του, ικανοποιώντας τους άνεργους.

Το σχήμα 5.33 αποτυπώνει γραφικά τη σημασία που δίνουν οι εργοδότες στις προτεινόμενες ενέργειες ενίσχυσης της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.



Σχήμα 5.33 Σχηματική απεικόνιση της ιεράρχησης, από τους άνεργους, των ενδεικτικών μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

□ Συμπεράσματα της ενότητας 5.2.3.

Η ιεράρχηση, από τη μεριά των ανέργων, των σημαντικότερων τομέων στους οποίους θα πρέπει να παρέμβει ο ΟΑΕΔ, προκειμένου να βελτιωθεί, συμφωνεί με τα προβλήματα που εντοπίστηκαν στην ενότητα 5.2.2. Ειδικά για τους άνεργους, όπως ήταν αναμενόμενο, το ζητούμενο είναι να βρουν δουλειά. Ακόμη δε καλύτερα, να βρουν δουλειά σύμφωνα με τα προσόντα και τις ικανότητές τους. Κάτι που δεν έχει καταφέρει, μέχρι τώρα, ο ΟΑΕΔ και για αυτό ζητούν αποτελεσματική δικτύωση και παρέμβαση ώστε να μειωθεί η γραφειοκρατία και οι διαδικασίες να γίνουν πιο απλές.

Ως προς τις διαστάσεις της ποιότητας που συνδέονται με τον ανθρώπινο παράγοντα ζητούν κατανόηση, ευγένεια, σεβασμό και υπευθυνότητα. Σημαντικά όλα, αν αναλογιστεί κανείς την κακή ψυχολογία και τη χαμηλή αυτοεκτίμηση που επιφέρει σ' αυτούς η ανεργία.

5.2.4. Προτάσεις από τους άνεργους προς τον ΟΑΕΔ.

Στην τελευταία ανοικτή ερώτηση, 17 άνεργοι οι συμμετέχοντες διατύπωσαν τη γνώμη τους ή έδωσαν έμφαση σε συγκεκριμένες αδυναμίες του ΟΑΕΔ, προτείνοντας αλλαγές που ουσιαστικά θα βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά του. έμφαση σε κάτι, που δεν καλύπτονταν από τις ερωτήσεις.

Οι απαντήσεις τους συγκεντρώνονται στις ακόλουθες απόψεις:

- Ένα άτομο προτείνει τη λειτουργία και άλλου κτιρίου του ΟΑΕΔ στη Λάρισα, για την καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των ατόμων και τη μείωση του συνωστισμού (πρόταση για βελτίωση των υποδομών).
- Οι περισσότεροι καταγράφουν την ανάγκη να μειωθεί η γραφειοκρατία (το χάος της γραφειοκρατίας, όπως αναφέρει κάποιος), να απλουστευθούν οι διαδικασίες, να αξιοποιηθεί το διαδίκτυο, να πραγματοποιείται ηλεκτρονική θεώρηση της κάρτας.
- Να βελτιωθεί η ηλεκτρονική επικοινωνία ΟΑΕΔ-ανέργων με ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για νέες δράσεις και προγράμματα και θέσεις εργασίας

(πρόταση για βελτίωση της οργάνωσης, δημοσιοποίησης δρέσων και αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών).

- Να συνδεθεί ο ΟΑΕΔ με άλλες υπηρεσίες του κράτους, να διοργανώνει σεμινάρια και ενημερωτικές ημερίδες εταιρειών προς ανέργους (πρόταση για δικτύωσης και συνεργασία).
- Να κάνει αξιολόγηση του προσωπικού με αξιοκρατικά κριτήρια, να υπάρχει καλύτερη συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων (πρόταση για δημιουργία κινήτρων βελτίωσης του προσωπικού).
- Να υπάρχει καλύτερη ενημέρωση από τους υπαλλήλους, να είναι πιο ευγενικοί στους πολίτες, να παρέχεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τους ανέργους σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους, να δείχνουν διάθεση να εξηγήσουν στον πολίτη γιατί δεν δικαιούται κάτι, να υπάρχει αμοιβαίος σεβασμός και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και ανέργων (πρόταση για ανάληψη πρωτοβουλιών αναβάθμισης του προσωπικού).
- Να στηρίζει τους μακροχρόνια άνεργους μέσω περισσότερων προγραμμάτων (πρόταση προς το υπουργείο απασχόλησης).
- Ξεχωριστή αναφορά γίνεται στους φοιτητές, οι οποίοι δεν μπορούν να βγάλουν κάρτα ανεργίας αλλά παρόλα αυτά δεν αναγράφεται το ποσοστό ανεργίας τους στην κοινωνία. Καλό θα ήταν να υπάρχουν προγράμματα για φοιτητές που βρίσκονται μακριά από τα σπίτια τους και οι γονείς διαθέτουν χαμηλό εισόδημα (πρόταση προς το υπουργείο για αναπροσδιορισμό του ποιος είναι άνεργος).
- Να γίνεται αξιολόγηση των ανέργων με βάση τα προσόντα αλλά και συνεντεύξεις (πρόταση για αναδιοργάνωση της μεθοδολογίας μοριοδότησης των ανέργων).
- Τέλος, οι περισσότεροι σημειώνουν να κάνει ο ΟΑΕΔ ό,τι μπορεί καλύτερο ώστε να βρίσκουν οι άνεργοι δουλειά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η **συνολική ικανοποίηση** τόσο των εργοδοτών όσο και των ανέργων από τον ΟΑΕΔ, **αποτυπώνεται θετικά**. Αυτό σημαίνει ότι, παρόλες τις αδυναμίες που έχουν αναδειχθεί από τις επιμέρους ερωτήσεις, η γενική εικόνα του ΟΑΕΔ, από τη μεριά των συναλλασσόμενων του, είναι ικανοποιητική.

Αν λάβουμε υπόψη μας τις 5 διαστάσεις ποιότητας, σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL, δηλαδή: την *αξιοπιστία*, την *εξυπηρέτηση*, την *εμπιστοσύνη*, το *ενδιαφέρον* και τις *υποδομές* συμπεραίνουμε από την έρευνα τα εξής:

1. Η **γραφειοκρατία αποτελεί μείζον ζήτημα**, κυρίως για τους εργοδότες, αφού ιεραρχήθηκε ως ο 1^{ος} τομέας που χρήζει παρέμβασης, **μαζί με τη σύνδεση ανέργων κι επιχειρήσεων** και την **τοποθέτηση των ανέργων σε θέσεις σύμφωνα με τα προσόντα τους**. Εδώ υπάρχει απόλυτη ταύτιση με τα αποτελέσματα του 1ου Βαρομέτρου του Παρατηρητηρίου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος για τη Δημόσια Διοίκηση (Δεκέμβριος του 2013), όπου οι συμμετέχοντες στην έρευνα αξιολόγησαν ως πιο σημαντικό πρόβλημα για την επιχειρηματικότητα (και ιεράρχησαν ως πρώτη στη σχετική ερώτηση) τη γραφειοκρατία. Πρόταση: Ο ΟΑΕΔ, αλλά και γενικότερα η Δημόσια Διοίκηση, μέρος της οποίας αποτελεί ο ΟΑΕΔ, θα πρέπει να ασχοληθούν σοβαρά με το σχεδιασμό και την εφαρμογή μηχανισμών μείωσης της γραφειοκρατίας, αξιοποιώντας κατάλληλα τις νέες τεχνολογίες, επιμορφώνοντας το προσωπικό τους αναπτύσσοντας πιο απλές κι ευέλικτες διαδικασίες.
2. Ειδικά οι άνεργοι, παρόλο που δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις επιμέρους παραμέτρους σχετικά με την οργάνωση του ΟΑΕΔ, στη συνολική εκτίμηση εμφανίζονται αυστηροί (38% δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι και 24% δυσαρεστημένοι). Αυτό καταδεικνύει το βαθμό στον οποίο επηρεάζεται η κρίση τους από το γεγονός ότι **εξακολουθούν να είναι άνεργοι και δεν έχουν βοηθηθεί από τον ΟΑΕΔ**. Το «χάσμα» ανάμεσα στις προσδοκίες τους και το αποτέλεσμα, από το μοναδικό οργανισμό προώθησης της απασχόλησης στην Ελλάδα, αποτυπώνεται στη συγκεκριμένη απάντηση. Πρόταση: Ο σχεδιασμός των δράσεων θα πρέπει να γίνεται με σοβαρότητα και ένα στόχο: την απορρόφηση των ανέργων στην αγορά εργασίας.

3. Σχετικά με τις **διαδικασίες** που ορίζει ο ΟΑΕΔ, εργοδότες και άνεργοι συμφωνούν ότι **θα πρέπει να γίνουν πιο απλές**, ενώ παράλληλα καταγράφουν την ανάγκη ύπαρξης σωστών οδηγιών και βοήθειας από τους υπαλλήλους του, προκειμένου να τις εφαρμόσουν. Πρόταση: Θα πρέπει ο ΟΑΕΔ, από τη στιγμή που διαχειρίζεται ηλεκτρονικά πολλές υπηρεσίες του, να βελτιώσει την "προσβασιμότητα" στις διαδικασίες ώστε να είναι εφαρμόσιμες από όλους.
4. Εντοπίζεται πρόβλημα στη χρήση **ενημερωτικών εντύπων**, κυρίως από τους εργοδότες, που δείχνει ότι η πληροφόρηση δίνεται μέσα από την προσωπική επαφή με τους υπαλλήλους, με αποτέλεσμα να χάνουν χρόνο, να δημιουργείται συνωστισμός και πιθανά να χάνεται στο δρόμο η πληροφορία. Ένας παράγοντας που καθορίζει την ποιότητα υπηρεσιών είναι η έμφαση στις πολιτικές και τις διαδικασίες στα τμήματα και τα κανάλια διανομής ενός οργανισμού παροχής υπηρεσιών, ειδικά όταν αυτός (όπως ο ΟΑΕΔ) λειτουργεί με πολλά σημεία παρουσίας. Κάποιες φορές, λοιπόν, οι πολίτες, όπως φαίνεται και στην παρούσα έρευνα, αυτό που προσδοκούν και αυτό που λαμβάνουν είναι διαφορετικό ίσως από άλλα κανάλια διανομής (πιθανά στην Περιφέρεια να αργεί η πληροφορία σε σχέση με τα υπόλοιπα μεγάλα αστικά κέντρα). Πρόταση: Να σχεδιάσει ο ΟΑΕΔ την έκδοση και έγκαιρη διανομή κατάλληλων εντύπων, σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης, ώστε να διευκολύνει όσους δεν έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο (ή ικανής χρήσης αυτού) αποσυμφορίζοντας έτσι, τα κατά τόπους παραρτήματά του.
5. Παρόλο που ο ΟΑΕΔ έχει κύριο έργο την προώθηση της απασχόλησης και την καταπολέμηση της ανεργίας, φαίνεται ότι δεν έχει επενδύσει προς αυτήν την κατεύθυνση, αφού η **συνεργασία με άλλους συναφείς φορείς εμφανίζεται ανεπαρκής**, κυρίως από τους εργοδότες. Οι άνεργοι πάλι, εκτιμούν ότι υπάρχει δικτύωση, αλλά ίσως **δεν αξιοποιείται** όπως πρέπει. Αυτό που θα πρέπει να κάνει ο ΟΑΕΔ (κατά την άποψη των ανέργων) είναι να αξιοποιήσει τη διασύνδεση με τους εμπλεκόμενους φορείς. Πρόταση: Ο ΟΑΕΔ θα πρέπει να βελτιώσει τη δικτύωση με επαγγελματικούς και κοινωνικούς φορείς, να οργανώνει καμπάνιες ενημέρωσης, ημερίδες κλπ, αν θέλει να βελτιώσει την αποτελεσματικότητά του και, κατά συνέπεια, την ποιότητά του.
6. Μεγάλο ποσοστό των εργοδοτών ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με το γεγονός ότι οι δράσεις του ΟΑΕΔ σχεδιάζονται σύμφωνα με τις **πραγματικές ανάγκες** των ανέργων

και των επιχειρηματιών. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν αν έχει προηγηθεί έρευνα αναγκών από τον ΟΑΕΔ, προκειμένου να σχεδιάσει τις κατάλληλες δράσεις, ούτε αν θα μπορούσαν να σχεδιαστούν δράσεις περισσότερο συναφείς με τις ανάγκες τους. Ακόμη όμως κι αν έχει γίνει, είτε δεν το γνωρίζουν είτε δεν είναι σίγουροι ότι οι δράσεις ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Πρόταση: Θα πρέπει ο ΟΑΕΔ, να προχωρήσει στην υλοποίηση έρευνας αναγκών των επιχειρηματιών και των ανέργων, ώστε τα προγράμματά του να ανταποκρίνονται, με μεγαλύτερη συνάφεια, στις πραγματικές ανάγκες των ωφελουμένων του.

7. Η συντριπτική πλειοψηφία των εργοδοτών πιστεύει ότι ο ΟΑΕΔ **δεν έχει** (ή και **νάχει** δεν τους εφαρμόζει αποτελεσματικά) **μηχανισμούς** παρακολούθησης των αλλαγών της αγοράς εργασίας, διερεύνησης των πραγματικών αναγκών ανέργων και εργοδοτών, ούτε συνάφειας μεταξύ προφίλ ανέργων και θέσεων εργασίας. Οι άνεργοι πάλι δηλώνουν αδυναμία να εκφέρουν γνώμη σε αυτό το θέμα, κάτι που δηλώνει μάλλον άγνοια από πλευράς τους, στα θέματα εφαρμογής μηχανισμών σχεδιασμού, παρακολούθησης κι αξιολόγησης των ενεργειών από πλευράς ΟΑΕΔ. Επί της ουσίας, δηλαδή, δεν υπάρχει σωστός σχεδιασμός για την επίτευξη των στόχων του, αφού αυτοί σχεδιάζονται χωρίς τη συμμετοχή των ίδιων των ενδιαφερομένων. Εδώ φαίνεται να υπάρχει χάσμα μεταξύ της κατανόησης των προσδοκιών των πολιτών και της αντίληψης των υπηρεσιών από τον ίδιο τον ΟΑΕΔ. Ακόμη κι αν έχει κάνει έρευνα αγοράς, αλλά όχι όσον αφορά τις προσδοκίες των πολιτών υπάρχει πρόβλημα. Η διάσταση της ποιότητας που έχει να κάνει με το ενδιαφέρον για την κάλυψη εξατομικευμένων/ειδικών αναγκών της ομάδας στόχου έχει πρόβλημα. Πρόταση: Θα πρέπει ο ΟΑΕΔ, να προχωρήσει στο σχεδιασμό μηχανισμών παρακολούθησης της αγοράς εργασίας και των αλλαγών που συμβαίνουν σ' αυτήν, προκειμένου να σχεδιάζει αποτελεσματικές –και όχι παρωχημένες- δράσεις.
8. Οι εργοδότες θεωρούν τη δημοσιοποίηση των δράσεων από τον ΟΑΕΔ επιτυχή, επισημαίνοντας παράλληλα ότι ο οργανισμός μπορεί να **αξιοποιήσει ακόμη καλύτερα τα διάφορα μέσα δημοσιοποίησης (ΜΜΕ, έντυπα, διαδίκτυο)**. Η αποτελεσματική αξιοποίηση του διαδικτύου επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι, τα τελευταία χρόνια, ο ΟΑΕΔ έχει επενδύσει δυναμικά στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών όπως αποδεικνύουν: η νέα αναβαθμισμένη Διαδικτυακή Πύλη (portal) του ΟΑΕΔ (που δίνει τη δυνατότητα αυτόματης σύζευξης προσφοράς και ζήτησης

εργασίας), το νέο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (που παρέχει τη δυνατότητα υποβολής όλων των αιτήσεων με ηλεκτρονικό τρόπο) καθώς επίσης το Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης. Έρευνα του «Παρατηρητηρίου για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση» για την ανάπτυξη & διεύθυνση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων, (Σεπτέμβριος 2012), έδειξε ότι το 34,16% των πολιτών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του δημοσίου που παρέχονται ηλεκτρονικά. Μία από αυτές είναι η υπηρεσία αναζήτησης εργασίας (Αναζήτηση θέσεων εργασίας, υποβολή βιογραφικού μέσω της πύλης του ΟΑΕΔ)

9. Οι μισοί εργοδότες **δεν είναι σε θέση να κρίνουν** την αμεσότητα της ανταπόκρισης στα αιτήματά τους, είτε γιατί δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν αν θα μπορούσαν να ανταποκριθούν γρηγορότερα είτε γιατί δεν υπάρχει μηχανισμός ανατροφοδότησης από τον ΟΑΕΔ. Πρόταση: Θα πρέπει ο ΟΑΕΔ σχεδιάσει μηχανισμούς παρακολούθησης των αιτημάτων που αναλαμβάνει, να ορίσει εφικτά χρονικά περιθώρια και να ενημερώνει τους πολίτες για την πορεία των αιτημάτων τους.
10. Σε γενικές γραμμές οι **υποδομές** (η άνεση των χώρων, η επάρκεια του εξοπλισμού, η εμφάνιση των υπαλλήλων) αφήνουν ικανοποιημένους τους επιχειρηματίες. Αυτό συμφωνεί και με προηγούμενες μελέτες, όπως του Κάππα (2012), στην οποία προκύπτει ότι η διασφάλιση της παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ προς τους πολίτες/πελάτες, περιλαμβάνει και τον εκσυγχρονισμό των κτηριακών εγκαταστάσεων και των υποδομών, καθώς και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού του δημοσίου αυτού οργανισμού, τα δέκα τελευταία χρόνια, λόγω του ότι δημιουργήθηκαν άνετοι χώροι, με υψηλό βαθμό αρχιτεκτονικής αισθητικής.
11. Πρόβλημα εντοπίζεται από όλους τους συμμετέχοντες, στην έρευνα, ως προς την απαιτούμενη **ιδιωτικότητα**. Πρόταση: Διευθέτηση των εσωτερικών χώρων και των γραφείων ώστε να νοιώθουν οι εξυπηρετούμενοι ότι η εξυπηρέτησή τους γίνεται με ασφάλεια, εμπιστοσύνη κι εχεμύθεια.
12. Ο ΟΑΕΔ εμφανίζεται **συνεπής** στο χρόνο που υπόσχεται να κάνει κάτι (χρηματοδοτήσεις, εγκρίσεις κλπ), αλλά θα πρέπει να βελτιωθεί ως προς το χρόνο που δίνει στους δικαιούχους (εργοδότες κι άνεργους) μέσα από τις διαδικασίες συμμετοχής αυτών στις διάφορες δράσεις.

13. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα δηλώνουν **ικανοποιημένοι από τους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ**, γεγονός που σημαίνει ότι η συναλλαγή μαζί τους είναι επιτυχής. Το ίδιο καταδεικνύει και έρευνα, η οποία διενεργήθηκε από τον ΟΑΕΔ, δεν δημοσιεύθηκε ποτέ, αλλά χρησιμοποιήθηκε αποκλειστικά για εσωτερική χρήση και η οποία απευθυνόταν προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες/πελάτες του. Το αποτέλεσμα ήταν ότι οι υπάλληλοι εμπνέουν υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης στους πολίτες, γεγονός σπάνιο για ελληνική δημόσια υπηρεσία. Για αυτό είναι, σε σημαντικό βαθμό, ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν οι εργαζόμενοι. Τα παραπάνω συμφωνούν και με έρευνα, που εξέταζε το βαθμό ικανοποίησης και κατά πόσο οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τη Δημόσια Διοίκηση εκπληρώνουν τις προσδοκίες των επιχειρήσεων, όπου η βαθμολογία του δείκτη εμπιστοσύνης στους εργαζόμενους κατέδειξε θετική άποψη, σύμφωνα με τα αποτελέσματα του 1ου Βαρομέτρου του Παρατηρητηρίου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος το Δεκέμβριο του 2013. Η παραπάνω έρευνα έδειξε ότι η Δημόσια Διοίκηση *διαθέτει ικανούς και έμπειρους υπαλλήλους που αποτελούν όμως μέρος ενός ανεπαρκούς συστήματος*. Τέλος, έρευνα της Γκουλούση (2007), σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ έδειξε ότι: ο πολίτης για να δηλώσει ικανοποιημένος λαμβάνει υπόψη του τους εξής παράγοντες: εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, προσωπικό και περιβάλλον.. Και οι πολίτες συναλλασσόμενοι του ΚΕΠ Καλαμάτας δήλωσαν ικανοποιημένοι από το ευγενικό, καταρτισμένο και ευσυνείδητο προσωπικό.
14. Η έρευνα κατέδειξε ότι οι **υπάλληλοι** έχουν τις απαιτούμενες γνώσεις για να απαντήσουν στα ερωτήματα των επιχειρηματιών, έχουν κατανόηση, είναι ευγενικοί, χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις τους, τούς προσφέρουν ορθή ενημέρωση και εξυπηρέτηση, διαθέτουν ικανότητες χειρισμού αντιρρήσεων και επίλυσης προβλημάτων, εμπνέουν εμπιστοσύνη και είναι ικανοί να παρέχουν αποτελεσματικές εξατομικευμένες υπηρεσίες. Βέβαια, επειδή οι συνθήκες δεν είναι στατικές, θα πρέπει πάντα, **η ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού να αποτελεί μια πρωταρχική, συνεχή έννοια από τη μεριά ενός δημόσιου οργανισμού παροχής υπηρεσίας**, ο οποίος θα πρέπει να μεριμνά για την ενημέρωση, την επιμόρφωση και τη βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού του. Και θα πρέπει με **αξιοκρατία και πολιτική κινήτρων** να ενθαρρύνει τους υπαλλήλους τους να λειτουργούν με ευσυνείδηση κι επαγγελματισμό (όπως συμβαίνει στον ιδιωτικό τομέα).

15. Στην παροχή υπηρεσίας ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί το κλειδί για την επιτυχία. Από τη στιγμή που η υπηρεσία αποτελεί «άυλο προϊόν», **η προσωπική επαφή που αναπτύσσεται ανάμεσα στους εργαζόμενους και τους συναλλασσόμενους και η εξυπηρέτηση** λειτουργούν σαν βάση για την αποτελεσματικότητα του οργανισμού, τη βιωσιμότητά του και την ανταγωνιστικότητά του. Για αυτό, θα πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε **να είναι σαφείς οι απαιτήσεις της θέσης εργασίας των υπαλλήλων και να διασφαλίζονται εκείνες οι στάσεις και συμπεριφορές που συντελούν στην παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.** Φαίνεται, λοιπόν, ότι το ΚΠΑ2 Λάρισας καταφέρνει να έχει υψηλού επιπέδου προσωπικό, με γνώσεις και ικανότητες να ανταπεξέλθουν στο έργο τους. Και, πιθανά, δεν είναι το μόνο.
16. Το τελευταίο συμπέρασμα δεν αφορά στον ΟΑΕΔ αποκλειστικά, αλλά στη λειτουργία του κράτους γενικότερα. Όλοι οι συμμετέχοντες θέτουν σημαντικό ζητούμενο της ποιότητας την ανάκτηση της **εμπιστοσύνης ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη.** Κι αυτό είναι ζητούμενο όλων των Ελλήνων, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια,. Δεν αφορά μόνο την εμπιστοσύνη μεταξύ συναλλασσόμενων και ΟΑΕΔ (γιατί αυτή φάνηκε στην έρευνα ότι υπάρχει) αλλά μεταξύ πολιτών και κράτους. Ο ΟΑΕΔ, λοιπόν, ως μία υπηρεσία του κράτους, θα πρέπει να μεταφέρει το μήνυμα προς όλες τις κατευθύνσεις, ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες να ανακτηθεί το **κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη** (το θεωρεί σημαντικό το 55,6% των ανέργων).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αμπατζόγλου, Θ. (2013), «Προτεραιότητα του Ο.Α.Ε.Δ. Η Αντιμετώπιση της Ανεργίας», Εφημερίδα Καθημερινή, 8 Ιουλ., Αθήνα, σ.5.
- Αντζουλάκος, Δ. (2008), «Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Στατιστικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης, Σημειώσεις Παραδόσεων - Β΄ Έκδοση Πειραιάς 2008.
- Γκουλούση, Ι. (2007), «Μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες- Η περίπτωση των ΚΕΠ», Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/214/1/Metaptychiaki7.pdf> (πρόσβαση 24/02/2014).
- Γούναρης, Σ. (2003), «Μάρκετινγκ Υπηρεσιών», Εκδ. Rosili, Αθήνα.
- Δημητρόπουλος, Ε.Γ. (2004), «Εισαγωγή στη Μεθοδολογία της Επιστημονικής Έρευνας. Ένα Συστημικό Δυναμικό Μοντέλο», (3^η έκδ.), Εκδ. "ΕΛΛΗΝ", Αθήνα.
- Επίσημη Έκδοση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2007), «Εγχειρίδιο Εφαρμογής της Οδηγίας για τις Υπηρεσίες», Διαθέσιμο στους δικτυακούς τόπους: <http://www.gspa.gr> και http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_en.htm
- Ζαβλάνος, Μ. (2003), «Η Ολική Ποιότητα στην Εκπαίδευση», Εκδ. Σταμούλη, Αθήνα.
- Θερίου Ν., (2002), «Στρατηγική Διοίκηση Επιχειρήσεων», Εκδ. Κριτική, Αθήνα.
- Ιωσηφίδης, Θ. (2003), «Εισαγωγή στην ανάλυση δεδομένων ποιοτικής κοινωνικής έρευνας», Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Μυτιλήνη. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: www.cultural-representation.com/files/SIMEIOSEISiosifidis.doc (πρόσβαση 15/04/2014).
- Κάππας, Θ. (2012), «Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση : η περίπτωση του Ο.Α.Ε.Δ.», Πάνδημος-Παντειακές Δημοσιεύσεις, Αθήνα. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://pandemos.panteion.gr/index.php?op=record&lang=el&pid=iid:5386> (πρόσβαση στις 24/1/2014).
- Καραμεσίνη, Μ. (2011), «Οικονομικά της Εργασίας, Σημειώσεις Πανεπιστημιακών Παραδόσεων», Αθήνα, σελ.30-31
- Κατσανέβας, Θ. (1986), «Απασχόληση και Ανεργία», Εκδόσεις Ο.Α.Ε.Δ., Αθήνα.
- Κατσανέβας, Θ., Λιβανός, Η., «Η πορεία και τα αίτια της ανεργίας στην Ελλάδα», Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.unipi.gr/.../81_Η_poreia_kai_ta_aitia_tis_anergias_stin_ellada.doc (Πρόσβαση στις 20/12/2013).
- Κέφης, Β. (2005), «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Θεωρία και Πρότυπα», Εκδ. Κριτική, Αθήνα, σ. 34.
(Πρόσβαση στις 18/4/2014)
- Μαρούδας, Θ. (2009). *Ανθρώπινος παράγοντας και ποιότητα στον ελληνικό δημόσιο τομέα.* Διδακτορική Διατριβή. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και

- Κοινωνικών Επιστημών. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/18234#page/1/mode/2up> (πρόσβαση 29/03/2014).
- Μπουραντάς, Δ. (2005), «*Ηγεσία. Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*», Εκδ. Κριτική, Αθήνα
- Παπαδάκης, Β. Μ. (2002), «*Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής Εμπειρία*», Τόμος Α', Θεωρία, Εκδ. Μπένου, Αθήνα
- Παπαπαναγιώτου, Δ. (2012), «*Διαχείριση Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα. Μέτρηση Ικανοποίησης Πολιτών μέσω SERVQUAL στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας*», Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Θεσσαλονίκη. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14783/3/PapapanagioutouDimitraMsc2012.pdf> (πρόσβαση 29/01/2014).
- Παρασκευόπουλος, Ι .Ν. (1993a), «*Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*», Τόμος Α, Αυτοέκδοση, Αθήνα.
- Παρασκευόπουλος, Ι .Ν. (1993b), «*Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*», Τόμος Β, Αυτοέκδοση, Αθήνα.
- Παρασκευοπούλου-Κόλλια, Ε. (2008), Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις. *Open Education – The journal for Open and Distance Education and Educational Technology. Τόμος 4, Νούμερο 1, Μέρος 1.*
- Πάτσιος, Δ. (2011), «*Εργαλεία Σύγχρονου Μάνατζμεντ*», Παρουσίαση σε σεμινάριο ΕΚΔΔΑ.
- Πετρίδου, Ε. (2012), «*Οι επιμορφωτικές ανάγκες του διοικητικού προσωπικού Εκπαιδευτικών Οργανισμών: Η περίπτωση της Ιδιωτική Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης*», Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα.
- Πρασιανάκης, Ι.Ν., Μάτσας, Ι.Χ., Βαρουφάκης, Γ. (2001), *Η ποιότητα και ο ποιοτικός έλεγχος προϋπόθεση για την ανάπτυξη και επιβίωση μιας σύγχρονης κοινωνίας.* Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.qualitynet.gr/displayITM1.asp?ITMID=50086&LANG=GR> (πρόσβαση 20/09/2013).
- Σαουλίδου, Α. (2004). *Παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα: Η περίπτωση του υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.* Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/bitstream/unipi/755/1/saoulidou_a8anasia.pdf
- Σιάρδος Κ.Γ. (1999). «*Μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης, 1ο μέρος*», Εκδόσεις: Ζήτη-Θεσσαλονίκη, σελ.173 - 177
- Σιδηρά, Β. και Ναγόπουλος, Ν. (2005), «*Σύστημα Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης*», Κοινοτική Πρωτοβουλία EQUAL, ΑΣ: e-quality. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.inegsee.gr/equal/SYSTHMA_POIOTHITAS.pdf (πρόσβαση 15/01/2014).
- Σκουτέλης, Δ. Γ. (1996), «*Ανεργία: Αίτια και Λύσεις*», Εκδόσεις Forum, Αθήνα.
- Τσάτσος, Α. (2013), «*Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η διαχείρισή τους (Total Quality Management)*», Παρουσίαση σε σεμινάριο ΕΚΔΔΑ , Θεσσαλονίκη.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Aaker D., Kumar V., Day G. (1995), “*Marketing Research*”, 5th edition, John Wiley & Sons Inc.
- Aburoub, A.S., Hersh, A.M., Aladwan, K. (2011), “Relationship between Internal Marketing and Service Quality with Customer’s Satisfaction”, *International Journal of Marketing Studies*. vol. 3, no. 2, 107-118.
- Al-Alak, B.A. (2012), “The relationships between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions of Malaysian Spa Center Customers”, Universiti Tenaga Nasional (UNITEN) Selangor – Malaysia, *International Journal of Business and Social Science*, Vo.3 No 1 January 2012.
- Bell, J. (2001), «*Μεθοδολογικός Σχεδιασμός Παιδαγωγικής και Κοινωνικής Έρευνας*», Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα.
- Bird, M., Hammersley, M., Gomm R., Woods, P. (1999), Εγχειρίδιο Μελέτης, “*Εκπαιδευτική Έρευνα στην Πράξη*”, μτφ. Φράγκου, Ε., ΕΑΠ, Πάτρα.
- Bitner M., Ostrom A., Morgan F. (2007), *Service Blueprinting: A practical Technique for Service Innovation*, *Centre for Services Leadership, Arizona State University*
- Bounds, Yorks, Adams and Ranney, (1994), “*Beyond total quality management: toward the emerging paradigm*”, Mc Grow – Jill, Singapore, σελ.447.
- Churchill, G., (1995), “*Marketing research, methodological foundations 6th Edition*”, Dryden.
- Cobb G. C., (2003), “*From Quality to Business Excellence*”, ASQ Quality Press, WI.
- Crosby P. B., (1979), “*Quality is Free*”, McGraw – Hill, New York.
- Deming W. E., (1986), “*Out of the crisis*”, Institute of Technology, Center of Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.
- Ernst & Young, (1992), “*International Quality Study*”, Ernst & Young and the American Quality Foundation, New York.
- Evans J. and Lindsay W., (2008), “*The management and control of quality, p. 119, 7th edition*”, Thomson, South Western.
- Feigenbaum A. V., (1991), “*Total Quality Control, 3rd Edition*”, p. 5 – 6, 11 – 14, McGraw – Hill, New York.
- Hartline, M.D, & Ferrell, O.C., (1996), *The management of customer-contact service employees: An empirical investigation*. *Journal of Marketing*. vol. 60, no. 4, 52-70.
- Ishikawa K., (1985) *What is Total Quality Control? The Japanese Way*, Prentice – Hall, Englewood Cliffs: New Jersey
- Johnson W. and Chvala R., (1996) *Total quality in marketing, p.75-90*, St Lucie Press
- Juran J. M., (1974), *Quality Control Handbook*, McGraw – Hill: New York
- Kotler, P, Armstrong,G (1991), *Strategic marketing*, p. 315-316, Prentice – Halm:New Jersey
- Kotler,P. (2001), *Framework for Marketing Management*, Marketing Management Millenium Edition, 10th Edition, Custom Edition for University of Phoenix A, Prentice-

Hall: New Jersey, Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο:

http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing_Management-Millennium_Edition.pdf

(Πρόσβαση στις 18/4/2014)

Lichtman J.R. (2007), *Effects of an organization's climate on performance of supply chain managers in Michigan: A Perception study*, Central Michigan University, International Journal of Quality and Productivity Management Vo.7 No 1

Livanos, I. (2010), *The wage – local unemployment relationship in a highly regulated labour market*, Regional Studies, vol.44(4):389-400:Greece

Mohanty R. P. and Behera A. K., (1996), *TQM in Service Sector*, Work Study, Vol. 45, No 3, pp. 13 – 17

Morgan, N. & Piercey, N. (1998) *Interactions Between Marketing and Quality at the SBU Level: Influences and Outcomes*, Journal of the Academy of Marketing Science

Oliver, R.L., DeSarbo, W.S., (1988), *Response determinants in satisfaction judgement*, Journal of Consumer Research

Pajo, K., Ward, R., & Mallon, M., (2005) *The impact of individual goal orientation and perceptions of support for employee development on work-related outcomes*, Massey University, New Zealand Broadway, New South Wales: OVAL Research, Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο <http://www.voced.edu.au/content/ngv16522> (Πρόσβαση στις 18/4/2014)

Parasuraman, A., Zeithaml, V., (1985), *Problems and strategies in services marketing*, Journal of marketing, pp. 33-46.

Parasuraman A., Zeithaml V. A. and Berry L. L., (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41 – 50

Parasuraman, Zeithaml, Berry, (1990) *Delivering quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press: New York

Reeves C. and Bednar D., (1994), *Defining Quality: Alternatives and Implications*, Academy of Management Review, Vol. 19, No 3, p. 419 – 445

Ross E., Joel and Perry S., (1999), *Total Quality Management: text, cases and readings*, 3rd Edition

Saylor J. H., (1992), *TQM: Field Manual*, McGraw – Hill, New York

Stankard F. M., (2002), *Management Systems and Organizational Performance*, Quorum Books, CT

Swan, J.E., (1983), *Consumer satisfaction research and theory: current status and future directions*, Day, R.L., Hunt, H.K., International Fare in Consumer Satisfaction and Complaint Behavior, Division of Research, School of Business, University of Indiana

Tax S. S., Brown S. W. and Chandrashekar M., (1998), *Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implication for Relationship Marketing*, Journal of Marketing, Vol. 62, No 2, pp. 60 – 76

Temponi C., (2005), *Continuous improvement framework: implications for academia*, Quality assurance in education, Vol.13, No 1, σελ.19

Tobin L. M., (1990), *The New Quality Landscape: Total Quality Management*, Journal of System Management, Vol. 41, No 11, pp. 10 – 14.

Ιστοσελίδες

O.A.E.Δ. <http://www.oaed.gr>

E.Σ.Υ.Ε. <http://www.statistics.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ Ο.Α.Ε.Δ. -
ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ

Το ερωτηματολόγιο αυτό, αποτελεί μια προσπάθεια διερεύνησης των απόψεων σας σχετικά με τις υπηρεσίες που λαμβάνετε από τον ΟΑΕΔ και καταγραφής των προτάσεών σας, ώστε οι υπηρεσίες αυτές να βελτιωθούν. Είναι ένα εργαλείο έρευνας, που διεξάγεται στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας για την ολοκλήρωση των σπουδών μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ» του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Λάρισας.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και όλες οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν θα παραμείνουν απόρρητες. Σας παρακαλώ, λοιπόν, να είστε απόλυτα ειλικρινείς στη συμπλήρωσή του καθώς θα συμβάλλετε, με αυτόν τον τρόπο, στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών σας και στο σχεδιασμό προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, που θα βοηθήσουν, με τη σειρά τους, στην αποτελεσματική εξυπηρέτησή σας.

Σας ευχαριστώ

Φρόσω Χατζηκωνσταντίνου

Λάρισα-

Απρίλιος 2014

**Διερεύνηση των απόψεων των εργοδοτών σχετικά με την
ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Δ.**

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

Κάτω των 30 ετών

31-40 ετών

41-50 ετών

Άνω των 50 ετών

3. Εκπαίδευση: Δημ.-Γυμν. Λύκειο ΙΕΚ ΑΕΙ/ΤΕΙ Μεταπτυχιακά

4. Έτη Λειτουργίας της Επιχείρησης

1-12 μήνες

1-5 έτη

Άνω των 5 ετών

5. Αριθμός Απασχολούμενων Υπαλλήλων :

6. Έχετε συμμετάσχει ποτέ σε δράσεις και προγράμματα του ΟΑΕΔ;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

B. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Δ.

1. Σύμφωνα με την εμπειρία σας, από τις συναλλαγές σας με τον ΟΑΕΔ, θεωρείτε πως ο ΟΑΕΔ σχετικά με το **σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του (Παρακαλώ σημειώστε με ✓):**

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1.1	Σχεδιάζει προγράμματα και δράσεις σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες των επιχειρηματιών αλλά και των ανέργων					
1.2	Εφαρμόζει αποτελεσματικούς τρόπους γνωστοποίησης των δράσεών του					
1.3	Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα μέσα δημοσιοποίησης (ραδιόφωνο, TV, Internet, εφημερίδες, περιοδικά)					
1.4	Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα έντυπα πληροφόρησης					
1.5	Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις δυνατότητες του διαδικτύου					
1.6	Παρέχει τον κατάλληλο χρόνο στους επιχειρηματίες ώστε να δηλώσουν συμμετοχή στις δράσεις και τα προγράμματά του					
1.7	Παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρόνο που έχει δεσμευτεί					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;					

2. Όσον αφορά στους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ, πιστεύετε πως:

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
2.1	Ο ΟΑΕΔ διαθέτει άνετους χώρους για την εξυπηρέτηση των πολιτών					
2.2	Οι χώροι και τα γραφεία είναι καθαρά και τακτοποιημένα					
2.3	Οι εργαζόμενοι έχουν αξιοπρεπή εμφάνιση					
2.4	Οι χώροι εξασφαλίζουν την απαιτούμενη ιδιωτικότητα (δεν ακούει ο ένας τη συνομιλία του άλλου με τον υπάλληλο)					
2.5	Ο ΟΑΕΔ φροντίζει να διαθέτει τον απαιτούμενο εξοπλισμό (γραφεία, καρέκλες, ηλεκτρονικούς υπολογιστές)					
2.6	Υπάρχουν, σε εμφανή σημεία, ανηρτημένες ανακοινώσεις προς ενημέρωση των επιχειρηματιών					
2.7	Υπάρχει η κατάλληλη σήμανση και προσβασιμότητα για όλες τις κοινωνικές ομάδες (μετανάστες, αμεα)					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ;					

3. Πιστεύετε πως οι διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ για τη συμμετοχή σας στις δράσεις και τα προγράμματά του (Παρακαλώ σημειώστε με ✓ την πρόταση ή τις προτάσεις που συμφωνείτε):

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
3.1	Είναι κατανοητές από όλους					
3.2	Είναι εύκολα εφαρμόσιμες από όλους					
3.3	Απαιτούν ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που δεν μπορούν να τις έχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι επιχειρηματίες					
3.4	Μπορούν να ακολουθηθούν από όλους, γιατί δίνονται οι κατάλληλες οδηγίες					
3.5	Μπορούν να εφαρμοστούν μόνο με την κατάλληλη βοήθεια από τους υπαλλήλους					
3.6	Απαιτούν περισσότερο χρόνο από αυτόν που δίνεται από τον ΟΑΕΔ					
3.7	Πρέπει να γίνουν πιο απλές					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ;					

4. Πιστεύετε πως ο ΟΑΕΔ σχεδιάζει και εφαρμόζει αποτελεσματικούς μηχανισμούς:

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
4.1	Παρακολούθησης των αλλαγών της αγοράς εργασίας					
4.2	Διερεύνησης των αναγκών ανέργων και εργοδοτών, προκειμένου να σχεδιάσει τις δράσεις του					
4.3	Συνάφειας μεταξύ του προφίλ των ανέργων και των θέσεων εργασίας					
4.4	Καταγραφής παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων					
4.5	Εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα στο χρονικό περιθώριο που υπόσχεται					
4.6	Μείωσης της γραφειοκρατίας					
4.7	Έγκαιρης καταβολής των οφειλών του προς τους συνεργαζόμενους επιχειρηματίες					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους μηχανισμούς που εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ;					

5. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με την άποψη ότι ο ΟΑΕΔ, διαθέτει αποτελεσματική **δικτύωση** (σύνδεση και συνεργασία) με του ακόλουθους φορείς, με σκοπό την εργασιακή ένταξη κι επανένταξη των ανέργων (Παρακαλώ σημειώστε με ✓):

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
5.1					
5.2					
5.3					
5.4					
5.5					
5.6	Φορείς Εύρεσης Εργασίας Εξωτερικού				
5.7	Άλλο (αναφέρετε συγκεκριμένα)				

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη σύνδεση του ΟΑΕΔ με φορείς απασχόλησης;				

6. Σε ποιο βαθμό, εκτιμάτε ότι οι **υπάλληλοι** του ΟΑΕΔ (Παρακαλώ σημειώστε με ✓):

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
6.1					
6.2					
6.3					
6.4					
6.5					
6.6					
6.7					

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το προσωπικό του ΟΑΕΔ;				

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;				

Γ. ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

1. Παρακάτω αναφέρονται δέκα **(10)** τομείς, στους οποίους μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Παρακαλώ *ιεραρχήστε τους σημειώνοντας με 1 τον πιο σημαντικό τομέα (αυτόν που παρουσιάζει τα μεγαλύτερα προβλήματα) και με 10 τον λιγότερο σημαντικό.*

- Ο σχεδιασμός των υπηρεσιών και η οργάνωση του ΟΑΕΔ
- Η γνωστοποίηση των δράσεων
- Η αναβάθμιση του εξοπλισμού και της τεχνολογίας
- Η μείωση της γραφειοκρατίας
- Η σύνδεση ανέργων και επιχειρήσεων
- Η δικτύωση με άλλους οργανισμούς και φορείς (επαγγελματικούς και κοινωνικούς)
- Η απλοποίηση των διαδικασιών
- Η διαφάνεια
- Η συνέπεια
- Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού

2. Παρακάτω αναφέρονται **δέκα (10) διαστάσεις της ποιότητας**, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες πιθανά **υστερεί** ο ΟΑΕΔ και θα πρέπει να γίνουν **ενέργειες βελτίωσης**. Παρακαλώ *ιεραρχήστε τους σημειώνοντας με 1 την πιο σημαντική διάσταση (στην οποία υστερεί περισσότερο ο ΟΑΕΔ) και με 10 τη λιγότερο σημαντική διάσταση.*

- αξιοπιστία
- υπευθυνότητα
- ασφάλεια
- κατανόηση
- διαθεσιμότητα
- ευγένεια
- σεβασμός
- ικανότητα
- επικοινωνία
- επαγγελματισμός

3. Παρακάτω αναφέρονται **ενδεικτικά μέτρα** για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προς τους άνεργους. *Παρακαλώ ιεραρχείστε τα σημειώνοντας με **1** το πιο σημαντικό μέτρο (για τη βελτίωση της ποιότητας) και με **10** το λιγότερο σημαντικό.*

- Η απλούστευση των διαδικασιών
- Η ταχύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρηματιών
- Η αύξηση του ωραρίου εργασίας και εξυπηρέτησης του κοινού του ΟΑΕΔ
- Η δημιουργία και συνεχής επικαιροποίηση ηλεκτρονικών βάσεων με επιχειρήσεις και εργοδότες
- Η έγκαιρη καταβολή των οφειλομένων προς τις επιχειρήσεις
- Η ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη
- Η βελτίωση του κλίματος συνεργασίας μεταξύ των ίδιων των εργαζομένων στον ΟΑΕΔ
- Η συμμετοχή των εργαζομένων του ΟΑΕΔ σε επιμορφωτικές δράσεις
- Η ανάπτυξη συστήματος αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Άλλο (σημειώστε ποιο):

4. Ειδικότερα όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό, ένα **πλαίσιο υποστηρικτικών ενεργειών**, προς την κατεύθυνση της ποιότητας, μπορεί να περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενέργειες. *Παρακαλώ ιεραρχείστε τις σημειώνοντας με **1** την πιο σημαντική ενέργεια (για τη βελτίωση της ποιότητας) και με **10** τη λιγότερο σημαντική.*

- Δράσεις ανάδειξης ομαδικού πνεύματος και συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων
- Οριοθέτηση εφικτών στόχων κι επιμερισμός καθηκόντων σύμφωνα με τους στόχους
- Συνθήκες διαφάνειας στην εργασία
- Καθορισμός κριτηρίων αντικειμενικής αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού
- Τρόποι επιβράβευσης και δίκαιης ανταμοιβής
- Επιμόρφωση των εργαζομένων σε θέματα επικοινωνίας, νέων τεχνολογιών, ποιότητας
- Συνεχής επιμόρφωση των εργαζομένων σε θέματα που άπτονται της εργασίας τους
- Αναδιάρθρωση του ανθρώπινου δυναμικού ανάλογα με τις προκύπτουσες -κάθε φορά- ανάγκες του ΟΑΕΔ
- Ανάκτηση αισθήματος ασφάλειας κι εμπιστοσύνης ανάμεσα στους υπαλλήλους και την υπηρεσία (ΟΑΕΔ)
- Άλλο (σημειώστε ποιο):

5. Θέλετε να συμπληρώσετε κάτι που θεωρείτε σημαντικό για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;

.....

.....

.....

.....

Σας ευχαριστώ πολύ!

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ Ο.Α.Ε.Δ.
ΑΝΕΡΓΟΥΣ

Το ερωτηματολόγιο αυτό, αποτελεί μια προσπάθεια διερεύνησης των απόψεων σας σχετικά με τις υπηρεσίες που λαμβάνετε από τον ΟΑΕΔ και καταγραφής των προτάσεών σας, ώστε οι υπηρεσίες αυτές να βελτιωθούν. Είναι ένα εργαλείο έρευνας, που διεξάγεται στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας για την ολοκλήρωση των σπουδών μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ» του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Λάρισας.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και όλες οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν θα παραμείνουν απόρρητες. Σας παρακαλώ, λοιπόν, να είστε απόλυτα ειλικρινείς στη συμπλήρωσή του καθώς θα συμβάλλετε, με αυτόν τον τρόπο, στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών σας και στο σχεδιασμό προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, που θα βοηθήσουν, με τη σειρά τους, στην αποτελεσματική εξυπηρέτησή σας.

Σας ευχαριστώ

Φρόσω Χατζηκωνσταντίνου

Λάρισα-

Απρίλιος 2014

Διερεύνηση των απόψεων των ανέργων σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Δ.

+Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

Κάτω των 25 ετών

26-44 ετών

45-64 ετών

3. Χρόνος ανεργίας

0-12 μήνες

13-24 μήνες

Άνω των 24 μηνών

4. Εκπαίδευση: Δημ.-Γυμν. Λύκειο ΙΕΚ ΑΕΙ/ΤΕΙ Μεταπτυχιακά

5. Λαμβάνετε ή έχετε λάβει στο παρελθόν επίδομα ανεργίας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

6. Έχετε τοποθετηθεί ποτέ σε θέση εργασίας μέσα από δράσεις και προγράμματα του ΟΑΕΔ;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Β. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Δ.

1. Σύμφωνα με την εμπειρία σας, από τις συναλλαγές σας με τον ΟΑΕΔ ως άνεργος πολίτης, θεωρείτε πως ο ΟΑΕΔ σχετικά με το **σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση** των υπηρεσιών του (Παρακαλώ σημειώστε με ✓):

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1.1	Σχεδιάζει προγράμματα και δράσεις σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες των ανέργων					
1.2	Εφαρμόζει αποτελεσματικούς τρόπους γνωστοποίησης των δράσεών του					
1.3	Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα μέσα δημοσιοποίησης (ραδιόφωνο, TV, Internet, εφημερίδες, περιοδικά)					
1.4	Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα έντυπα πληροφόρησης					
1.5	Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις δυνατότητες του διαδικτύου					
1.6	Δίνει το χρόνο στους άνεργους, ώστε να δηλώσουν συμμετοχή στις δράσεις του					
1.7	Παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρόνο που έχει δεσμευτεί					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σχεδιασμό, την οργάνωση και τη δημοσιοποίηση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;					

2. Όσον αφορά στους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ, πιστεύετε πως:

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
2.1	Ο ΟΑΕΔ διαθέτει άνετους χώρους για την εξυπηρέτηση των πολιτών					
2.2	Οι χώροι και τα γραφεία είναι καθαρά και τακτοποιημένα					
2.3	Οι εργαζόμενοι έχουν αξιοπρεπή εμφάνιση					
2.4	Οι χώροι εξασφαλίζουν την απαιτούμενη ιδιωτικότητα (δεν ακούει ο ένας τη συνομιλία του άλλου με τον υπάλληλο)					
2.5	Ο ΟΑΕΔ φροντίζει να διαθέτει τον απαιτούμενο εξοπλισμό (γραφεία, καρέκλες, ηλεκτρονικούς υπολογιστές)					
2.6	Υπάρχουν, σε εμφανή σημεία, ανηρτημένες ανακοινώσεις προς ενημέρωση των ανέργων					
2.7	Υπάρχει η κατάλληλη σήμανση και προσβασιμότητα για όλες τις κοινωνικές ομάδες (μετανάστες, αμεα)					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους χώρους και τον εξοπλισμό του ΟΑΕΔ;					

3. Πιστεύετε πως οι διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ για τη συμμετοχή σας στις δράσεις και τα προγράμματά του (Παρακαλώ σημειώστε με ✓ την πρόταση ή τις προτάσεις που συμφωνείτε):

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
3.1	Είναι κατανοητές από όλους					
3.2	Είναι εύκολα εφαρμόσιμες από όλους					
3.3	Απαιτούν ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που δεν μπορούν να τις έχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι					
3.4	Μπορούν να ακολουθηθούν από όλους, γιατί δίνονται οι κατάλληλες οδηγίες					
3.5	Μπορούν να εφαρμοστούν μόνο με την κατάλληλη βοήθεια από τους υπαλλήλους					
3.6	Απαιτούν περισσότερο χρόνο από αυτόν που δίνεται από τον ΟΑΕΔ					
3.7	Πρέπει να γίνουν πιο απλές					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαδικασίες που ορίζει ο ΟΑΕΔ;					

4. Πιστεύετε πως ο ΟΑΕΔ σχεδιάζει και εφαρμόζει αποτελεσματικούς μηχανισμούς:

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
4.1	Παρακολούθησης των αλλαγών της αγοράς εργασίας					
4.2	Διερεύνησης των αναγκών ανέργων και εργοδοτών, προκειμένου να σχεδιάσει τις δράσεις του					
4.3	Συνάφειας μεταξύ του προφίλ των ανέργων και των θέσεων εργασίας					
4.4	Καταγραφής παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων					
4.5	Εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα στο χρονικό περιθώριο που υπόσχεται					
4.6	Μείωσης της γραφειοκρατίας					
4.7	Αξιολόγησης των υπηρεσιών του					
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους μηχανισμούς που εφαρμόζει ο ΟΑΕΔ;					

5. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με την άποψη ότι ο ΟΑΕΔ, διαθέτει αποτελεσματική **δικτύωση** (σύνδεση και συνεργασία) με του ακόλουθους φορείς, με σκοπό την εργασιακή ένταξη κι επανένταξη των ανέργων (Παρακαλώ σημειώστε με ✓):

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
5.1					
5.2					
5.3					
5.4					
5.5					
5.6	Άλλο (αναφέρετε συγκεκριμένα)				

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη σύνδεση του ΟΑΕΔ με φορείς απασχόλησης;				

6. Σε ποιο βαθμό, εκτιμάτε ότι οι **υπάλληλοι** του ΟΑΕΔ (Παρακαλώ σημειώστε με ✓):

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
6.1					
6.2					
6.3					
6.4					
6.5					
6.6					
6.7					

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το προσωπικό του ΟΑΕΔ;				

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
	Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;				

Γ. ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

1. Παρακάτω αναφέρονται δέκα **(10)** τομείς, στους οποίους μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Παρακαλώ *ιεραρχήστε τους σημειώνοντας με 1 τον πιο σημαντικό τομέα (αυτόν που παρουσιάζει τα μεγαλύτερα προβλήματα) και με 10 τον λιγότερο σημαντικό.*

- Ο σχεδιασμός των υπηρεσιών και η οργάνωση του ΟΑΕΔ
- Η γνωστοποίηση των δράσεων
- Η αναβάθμιση του εξοπλισμού και της τεχνολογίας
- Η μείωση της γραφειοκρατίας
- Η σύνδεση ανέργων και επιχειρήσεων
- Η δικτύωση με άλλους οργανισμούς και φορείς (επαγγελματικούς και κοινωνικούς)
- Η απλοποίηση των διαδικασιών
- Η διαφάνεια
- Η συνέπεια
- Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού

2. Παρακάτω αναφέρονται **δέκα (10) διαστάσεις της ποιότητας**, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον ανθρώπινο παράγοντα, στις οποίες πιθανά **υστερεί** ο ΟΑΕΔ και θα πρέπει να γίνουν **ενέργειες βελτίωσης**. Παρακαλώ *ιεραρχήστε τους σημειώνοντας με 1 την πιο σημαντική διάσταση (στην οποία υστερεί περισσότερο ο ΟΑΕΔ) και με 10 τη λιγότερο σημαντική διάσταση.*

- αξιοπιστία
- υπευθυνότητα
- ασφάλεια
- κατανόηση
- διαθεσιμότητα
- ευγένεια
- σεβασμός
- ικανότητα
- επικοινωνία
- επαγγελματισμός

3. Παρακάτω αναφέρονται **ενδεικτικά μέτρα** για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προς τους άνεργους. *Παρακαλώ ιεραρχήστε τα σημειώνοντας με **1** το πιο σημαντικό μέτρο (για τη βελτίωση της ποιότητας) και με **10** το λιγότερο σημαντικό.*

- Η απλούστευση των διαδικασιών
- Η ταχύτερη εξυπηρέτηση των ανέργων
- Η αύξηση του ωραρίου εργασίας και εξυπηρέτησης του κοινού του ΟΑΕΔ
- Η δημιουργία και συνεχής επικαιροποίηση ηλεκτρονικών βάσεων με επιχειρήσεις και εργοδότες
- Η τοποθέτηση ανέργων σε προσφερόμενες θέσεις εργασίας, σύμφωνα με τα προσόντα τους
- Η ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη
- Η βελτίωση του κλίματος συνεργασίας μεταξύ των ίδιων των εργαζομένων στον ΟΑΕΔ
- Η συμμετοχή των εργαζομένων του ΟΑΕΔ σε επιμορφωτικές δράσεις
- Η ανάπτυξη μηχανισμών παρακολούθησης της πορείας των αιτημάτων των ανέργων
- Η ανάπτυξη συστήματος αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Άλλο (σημειώστε ποιο):

4. Θέλετε να συμπληρώσετε κάτι που θεωρείτε σημαντικό για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Σας ευχαριστώ πολύ!