

ΤΜΗΜΑ
ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΟΜΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

**ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2008 ΣΕ
ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΠΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
ΔΟΜΙΚΩΝ ΥΛΙΚΩΝ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
ΜΟΝΩΤΙΚΩΝ ΥΛΙΚΩΝ.**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΛΙΓΝΟΥ ΕΙΡΗΝΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΡΟΥΣΙΑΣ ΜΑΡΙΝΟΣ, ΕΡΓ. ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ

ΑΘΗΝΑ 2011

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Καθώς η εργασία αυτή έφτασε στο τέλος της, νιώθω την ανάγκη να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου σε ανθρώπους που βρέθηκαν στο πλευρό μου κατά την διάρκεια της.

Πρώτα από όλα θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέπων καθηγητή της πτυχιακής εργασίας, κύριο Ρουσιά Μαρίνο, εργαστηριακός συνεργάτης του Α.Τ.Ε.Ι Πειραιά, σχετικά με την υποστήριξη που μου έδωσε από την πρώτη κιόλας στιγμή που αποφασίστηκε να πραγματοποιηθεί η παρούσα πτυχιακή.

Τέλος ένα θερμό ευχαριστώ σε όλους τους συναδέλφους της εταιρίας που εργάζομαι καθώς με βοήθησαν στην συλλογή πληροφοριών σχετικά με την εταιρία και κυρίως τον κύριο Αβραμίδα Κωνσταντίνο προϊστάμενο διασφάλισης και ελέγχου ποιότητας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της φοιτήτριας στη συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία, είναι να εξετάσει διεξοδικά την εφαρμογή των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας ISO 9001-2008 σε εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα των κατασκευών. Στην συνέχεια υλοποιεί μελέτη περίπτωσης (key study) σε εταιρία η οποία δραστηριοποιείται στο τομέα της παραγωγής και εμπορίας δομικών και μονωτικών υλικών. Προκειμένου όμως η φοιτήτρια να καταλήξει σε σχετικά συμπεράσματα και αναφορικά με την εφαρμογή του συγκεκριμένου συστήματος στις επιχειρήσεις, χωρίζει την πτυχιακή της σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος στο οποίο είναι και το θεωρητικό, αναλύει την λειτουργία του συστήματος ISO με όλες εκείνες τις διεργασίες που πρέπει να γίνουν και προκειμένου η κάθε επιχείρηση να μπορεί να λειτουργεί σε αποτελεσματική βάση εντός του ανταγωνισμού, παραθέτοντας στοιχεία από την διεθνή βιβλιογραφία αλλά και των διαδικασιών που ορίζει η πιστοποίηση ISO.

Το δεύτερο μέρος όπου είναι και το εμπειρικό μέρος της πτυχιακής, αναλύεται ως μελέτη περίπτωσης η εφαρμογή του συστήματος ISO 9001-2008 στην επιχείρηση και μέσα από συνεντεύξεις και παράθεση στατιστικών στοιχείων επιχειρείται να αναλυθεί ο βαθμός στον οποίο η συγκεκριμένη επιχείρηση έχει κατορθώσει να καλυτερεύσει τις υπηρεσίες της και θεωρείται πιο ανταγωνιστική. Μέσα από αυτές τις έρευνες και μελέτες, η φοιτήτρια καταλήγει σε χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με την εφαρμογή του συγκεκριμένου συστήματος και προτείνει επίσης τρόπους με τους οποίους θα μπορούσαν να βελτιωθούν περαιτέρω οι σχετικές λειτουργίες των τμημάτων της επιχείρησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
I. Εισαγωγή στο Σύστημα ISO.....	6
II. Ανάλυση Οργανισμού ISO.....	7
III. Το Νέο-Βελτιωμένο Πρότυπο 9001-2000 και ISO 9001-2008	
a) ISO 9001-2000.....	9
b) ISO 9001-2008.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο	
1. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση Σχετικά με την Εφαρμογή Συστημάτων ISO στην Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία, Συστήματα Ποιότητας και Μεθοδολογία Συγγραφής Πτυχιακής Εργασίας	
1.1 Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία - Εφαρμογή Συστημάτων ISO	
1.1.1 Έρευνες που Διενεργεί ο ISO στην Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία.....	18
1.1.2 Τρόπος Διεξαγωγής Ερευνών στην Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία.....	19
1.1.3 Αποτελέσματα ερευνών σχετικά με πιστοποίηση επιχειρήσεων με ISO στην Ευρώπη και παγκοσμίως.....	19

1.2 Απεικόνιση Διαδικασιών Συστημάτων Ποιότητας και Φάσεις Επιθεώρησης.....	23
1.2.2 Προετοιμασία για Επιθεώρηση – Προγραμματισμός Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας.....	28
1.3 Μεθοδολογία – Εργαλεία.....	29
1.3.1 Δευτερογενής Έρευνα.....	30
1.3.2 Πρωτογενής Έρευνα.....	31
1.3.3 Τρόπος Έρευνας.....	32
1.3.4 Ανάλυση Δεδομένων.....	33
1.4 Περιορισμοί έρευνας	33
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	
2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση Σχετικά με την Εφαρμογή Ποιότητας – Δ.Ο.Π. και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.).....	35
2.2 Ολική Διαχείριση Ποιότητας.....	38
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο	
3. Αποτελέσματα – Έρευνα	
3.1 Παράθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας 21 Ερωτηματολογίων Τεσσάρων (4) Ερωτήσεων προς Εργαζόμενους στην Επιχείρηση.....	41
3.1.1 Διαγραμματική Απεικόνιση και Παράθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας 21 Ερωτηματολογίων Τεσσάρων (4) Ερωτήσεων προς Εργαζόμενους στην Επιχείρηση.....	47

3.1.2 Συμπεράσματα παράθεσης αποτελεσμάτων	51
3.2 Παράθεση Στοιχείων Έρευνας Σχετικά με το Ερωτηματολόγιο Παροχής Αποτελεσμάτων Αναφορικά με την Ικανοποίηση Πελατών για το Έτος 2009* (Παράρτημα 3 ^ο).....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο	
4.1 Αλληλοσυσχετισμός Αποτελεσμάτων με Μελέτη Περίπτωσης την Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας Έτους 2008 και σε Σύγκριση με το 2007.....	60
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	79
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 ^ο	80
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 ^ο	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 ^ο	100

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

i) Εισαγωγή στο Σύστημα ISO

Στην σημερινή οικονομία των υπηρεσιών, ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τη πιστοποίηση της σειράς ISO 9000 ως επιχειρησιακό εργαλείο. Μέσω της χρήσης των κατάλληλων δηλωμένων ποιοτικών στόχων, των ερευνών της ικανοποίησης των πελατών και των καθορισμένων με σαφήνεια διεργασιών βελτίωσης, οι επιχειρήσεις με την χρησιμοποίηση του ISO 9000 αυξάνουν την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητά τους (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Αυτή τη στιγμή, υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός διεθνών και εθνικών προτύπων των οποίων στόχος είναι να διαταχτεί και να συστηματοποιηθεί η εφαρμογή των συστημάτων ποιοτικής διαχείρισης σε σχέση με μια ευρεία ποικιλία των λειτουργιών και των διαδικασιών, όπως η βελτίωση της ποιότητας (ISO 9000), η περιβαλλοντική επίδραση (ISO 14000), η επαγγελματική ασφάλεια (OHSAS 18001), η εταιρική κοινωνική ευθύνη (SA 8000) κ.α. (Viadiu, 2006)

Το ISO 9000 αποτελεί μια οικογένεια προτύπων για τα συστήματα ποιοτικής διαχείρισης. Το ISO 9000 “δημιουργήθηκε” από τον διεθνή οργανισμό ISO (The International Organization for Standardization), τον διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης – Πιστοποίησης και περιλαμβάνει τους επιμέρους οργανισμούς Τυποποίησης και Πιστοποίησης. Η τυποποίηση μπορεί να καθοριστεί ως μια δραστηριότητα που στοχεύει στην οργάνωση των εφαρμογών και των διαδικασιών, οι οποίες πραγματοποιούνται επανειλημμένα στους τομείς της βιομηχανίας, της τεχνολογίας, της επιστήμης και φυσικά της οικονομίας (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Η τυποποίηση «συλλήφθηκε» αρχικά στην αρχή του εικοστού αιώνα, ως ένα μέσο για τον περιορισμό της αντί-οικονομικής ποικιλομορφίας των συστατικών, των μερών και των προμηθειών προκειμένου να ευνοηθεί η ανταλλαξιμότητα τους, η οποία στη συνέχεια θα διευκόλυνε τη μαζική παραγωγή, την επισκευή και την συντήρηση των

προϊόντων και των υπηρεσιών (Dale, 2002). Μερικές από τις απαιτήσεις του ISO 9001 (που είναι ένα από τα πολλά πρότυπα στην οικογένεια του ISO 9000) περιλαμβάνουν (F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006):

- Ένα σύνολο διαδικασιών που καλύπτουν όλες τις βασικές εργασίες μέσα στην επιχείρηση
- Διαδικασίες ελέγχου που εξασφαλίζουν πως είναι αποτελεσματικοί
- Διατήρηση των επαρκών αρχείων
- Ελέγχοντας την παραγωγή για τυχόν ατέλειες, με την κατάλληλη διορθωτική «δράση» όπου είναι απαραίτητο
- Μεμονωμένες διαδικασίες και ποιοτικό σύστημα για την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης
- Διευκόλυνση της συνεχούς βελτίωσης (Dale, 2002)

ii) Ανάλυση Οργανισμού ISO

Αν προσπαθήσουμε να επεξεργαστούμε την σημαντικότητα και την αποτελεσματικότητα του ISO 9000 συνήθως θα προκύψουν κάποιες σημαντικές απορίες – ερωτήσεις (www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010):

- Τι είναι ένας οργανισμός πιστοποίησης;
- Ποιος είναι ο οργανισμός ISO;
- Ποιες είναι οι αρμοδιότητες και ποια η λειτουργία του οργανισμού ISO;
- Τι είναι ακριβώς ένα ISO standard;
- Είναι σημαντικές οι ποιοτικές αρχές του ISO 9000:2000;
- Θα μας βοηθήσει εάν τελικά λάβουμε την πιστοποίηση του ISO 9001:2000 και εάν ναι που θα μας βοηθήσει;

Σύμφωνα με τον επίσημο δικτυακό τόπο του οργανισμού ISO (International Organisation for Standardisation) θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε σε μερικές από τις παραπάνω ερωτήσεις :

Ο οργανισμός πιστοποίησης :

Ένα οργανισμός πιστοποίησης επιθεωρεί, πιστοποιεί τα συστήματα ποιότητας και τηρεί αρχείο των πιστοποιημένων ως προς ISO 9000 επιχειρήσεων / οργανισμών. Επιπλέον παρακολουθεί τις διεθνείς εξελίξεις σχετικά με τη συμμόρφωση τους με το συγκεκριμένο πρότυπο. Οι πιστοποιήσεις αυτές διαφέρουν όσον αφορά τον βαθμό και το πεδίο πιστοποίησης. Σκοπός ενός συστήματος ποιότητας ISO 9000 είναι η διασφάλιση ότι το προϊόν της επιχείρησης (και σε αυτό συμπεριλαμβάνεται ο εξοπλισμός, το hardware, το software, οι πρώτες ύλες, το τελικό προϊόν και οι υπηρεσίες) ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις / προδιαγραφές.

Ο οργανισμός ISO :

Ο Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης (International Organization for Standardization - ISO) είναι ο ειδικευμένος διεθνής οργανισμός για την προτυποποίηση (δημιουργία προτύπων), ο οποίος περιλαμβάνει εθνικούς οργανισμούς τυποποίησης περισσότερους των 148 χωρών με ένα μέλος ανά χώρα και μια κεντρική γραμματεία στη Γενεύη (Ελβετία), η οποία συντονίζει το σύστημα - τις ψηφοφορίες, εγκρίσεις και εκδόσεις των προτύπων. Αποτελείται επίσης από τεχνικές επιτροπές, η κάθε μία από τις οποίες είναι υπεύθυνη για καθέναν από τους τομείς εξειδίκευσης. Ιδρύθηκε στις 23 Φεβρουαρίου 1947 και αναπτύσσει πρότυπα που καλύπτουν πολλούς διαφορετικούς βιομηχανικούς τομείς.

Οι αρμοδιότητες και η λειτουργία του οργανισμού ISO :

Ο ISO συνεργάζεται με ένα σύστημα Τεχνικών Επιτροπών, υποεπιτροπές και ομάδες εργασίας, για να αναπτύξει τα διεθνή πρότυπα. Εκτός από τους εθνικούς οργανισμούς προτύπων, επιτρέπει και σε άλλους διεθνείς οργανισμούς που αναπτύσσουν πρότυπα, να συμμετέχουν στην εργασία του, ως μέλη συνδέσμου (Liaison members).

Τα πρότυπα του ISO είναι αριθμημένα, και με συγκεκριμένη μορφή :

" ISO nnnnn : yyyy : τίτλος ", όπου "nnnnn" είναι ο τυποποιημένος αριθμός, "yyyy " είναι το έτος που δημοσιεύεται, και ο " τίτλος " περιγράφει το θέμα.

Σκοπός του ISO είναι να προωθήσει την ανάπτυξη της τυποποίησης και παρόμοιων δραστηριοτήτων ανά τον κόσμο, με στόχο τη διευκόλυνση των διεθνών ανταλλαγών (προϊόντα και υπηρεσίες) και την ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ πνευματικών, επιστημονικών, τεχνολογικών και οικονομικών δραστηριοτήτων. Τα αποτελέσματα της εργασίας της ΔΟΠ (διοίκησης ολικής ποιότητας) δημοσιεύονται σαν διεθνή πρότυπα.

Το ISO standard :

Ένα πρότυπο ISO είναι μια τεκμηριωμένη συμφωνία που παρέχει οδηγίες, προδιαγραφές ή ορισμούς ώστε να εξασφαλίσει ότι ένα ιδιαίτερο προϊόν, μια υπηρεσία ή μια διαδικασία, ικανοποιούν τον προοριζόμενο σκοπό τους. Το πόσο κοστίζει και πόσο διαρκεί η εφαρμογή των προτύπων δεν είναι καθορισμένο. Κάθε επιχείρηση είναι διαφορετική. Η απάντηση εξαρτάται από το πόσο ανεπτυγμένο είναι το ήδη υπάρχον σύστημα της εταιρίας και η στρατηγική εφαρμογής του προτύπου που θα ακολουθήσει (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

iii) Το Νέο-Βελτιωμένο Πρότυπο 9001-2000 και ISO 9001-2008

a) ISO 9001-2000

Στο παρελθόν υπήρχαν τρία πρότυπα του ISO: τα ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 και ISO 9003:1994. Τώρα υπάρχει ένα μόνο πρότυπο το ISO 9001:2000. Φορείς που έχουν πιστοποιηθεί για τα πρότυπα ISO 9002:1994 ή ISO 9003:1994, θα πρέπει να πιστοποιηθούν τώρα για το πρότυπο ISO 9001:2000. Επίσης αν ο οργανισμός έχει πιστοποιηθεί για το πρότυπο ISO 9001:1994, θα πρέπει τώρα να τροποποιήσει το

σύστημα ποιότητας ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000 (www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010).

Ο ISO αναδιοργάνωσε το πρότυπο ISO 9001 προκειμένου να δημιουργηθεί μια πλέον λογική δομή και προκειμένου να γίνει το νέο πρότυπο περισσότερο συμβατό με το πρότυπο «διαχείρισης περιβαλλοντικών θεμάτων», το ISO 14001. Παρότι η αναδιοργάνωση είναι σε μεγάλο βαθμό «αισθητικής φύσεως», μπορεί να έχει μερικές μάλλον βαθιές επιπτώσεις στη περίπτωση που το υπάρχον Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει οργανωθεί με βάση τα παλαιά δομή των 20-τομέων (www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010).

Η νέα έκδοση του ISO 9000 χρησιμοποιεί τη προσέγγιση των διεργασιών στα θέματα της διαχείρισης της ποιότητας (quality management). Χωρίς να είναι νέα η προσέγγιση των διεργασιών, η έμφαση η οποία δίνεται σε αυτές είναι νέα (www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010).

Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας μπορεί να θεωρηθεί ως μια εκτεταμένη διεργασία, η οποία χρησιμοποιεί πολλά εισερχόμενα για να δημιουργήσει επίσης πολλά εξερχόμενα. Αυτή η εκτεταμένη διεργασία, με τη σειρά της, αποτελείται από πολλές μικρότερες διεργασίες. Κάθε μια από τις διεργασίες αυτές χρησιμοποιεί εισερχόμενα από άλλες διεργασίες προκειμένου να δημιουργήσει εξερχόμενα, τα οποία επίσης αποτελούν εισερχόμενα σε άλλες διεργασίες (F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006).

Η ανάλυση του προτύπου αποκαλύπτει ότι ένα Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας κατά ISO 9000:2000, αποτελείται από 21 διεργασίες ή 22 σε περίπτωση που θεωρεί κανείς το σύνολο του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας ως μια διεργασία. Οι 21 διεργασίες είναι :

- Διαχείριση της Ποιότητας (Quality Management)
- Διαχείριση πόρων (Resource Management)

- Έρευνας Ρυθμίσεων (Regulatory Research)
- Έρευνας Αγοράς (Market Research)
- Σχεδιασμού Προϊόντων (Product Design)
- Αγοράς προϊόντων (Purchasing)
- Παραγωγής ((Production)
- Παροχής Υπηρεσιών (Service Provision)
- Προστασίας Προϊόντων (Product Protection)
- Αξιολόγησης Αναγκών Πελατών (Customer Needs Assessment)
- Επικοινωνίας με τους Πελάτες (Customer Communication)
- Εσωτερικής Επικοινωνίας (Internal Communication)
- Ελέγχου εγγράφων (Document Control)
- Διαφύλαξης καταγραφών (Record Keeping)
- Σχεδιασμού (Planning)
- Κατάρτισης (Training)
- Εσωτερικής Αξιολόγησης (Internal Audit)
- Επιθεώρησης της Διαχείρισης ((Management Review)
- Παρακολούθησης και Μετρήσεων (Monitoring and Measuring
- Διαχείρισης της μη Συμμόρφωσης (Nonconformance Management)
- Συνεχούς Βελτίωσης (Continual Improvement)

b) ISO 9001-2008

Σχετικά με το ISO 9001-2008, οι σχετικοί ορισμοί αναφέρονται παρακάτω ως εξής (www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010):

Διεργασία (process)

Μία ή περισσότερες δραστηριότητες που γίνετε έλεγχος, οι οποίες χρησιμοποιούν πόρους (resources) για να μετατρέψουν εισροές (inputs) σε εκροές (outputs).

Προϊόν

Αποτέλεσμα μιας διεργασίας.

Υπηρεσία

Αποτέλεσμα μιας διεργασίας που είναι απαραίτητη η διεπιφάνεια (interface) με τον πελάτη.

Παροχή υπηρεσίας

Η δραστηριότητα σχετικά με την διεπιφάνεια με τον πελάτη.

Σύστημα

Όταν συσχετίζουμε τα στοιχεία που έχουν αλληλεπίδραση ή αλληλοσχέτιση μεταξύ τους.

Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας

Είναι το σύστημα Διοίκησης που ελέγχει και κατευθύνει τον οργανισμό σε σχέση με την Ποιότητα.

Σύστημα Διοίκησης

Είναι το σύστημα που καθιερώνει και εκπληρώνει τους στόχους και την πολιτική ενός οργανισμού.

Σχεδιασμός Ποιότητας

Είναι ένα μέρος του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας που επικεντρώνεται κυρίως στην καθιέρωση των στόχων ποιότητας αλλά και στον προσδιορισμό των απαραίτητων λειτουργικών διεργασιών των σχετικών πόρων προς επίτευξη των στόχων ποιότητας.

Έλεγχος ποιότητας

Είναι ένα μέρος του Συστήματος Διοίκησης της Ποιότητας που είναι επικεντρωμένο στην επίτευξη των απαιτήσεων της Ποιότητας.

Διαχείριση Ποιότητας

Είναι ένα μέρος του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας που επικεντρώνεται στην παροχή εμπιστοσύνης στο ότι οι απαιτήσεις της ποιότητας θα επιτευχθούν με επιτυχία.

Οργανισμός

Ένα σύνολο ατόμων όπου έχουν μια σειρά δικαιοδοσιών, και αρμοδιοτήτων σχέσεων.

Οργανωτική δομή

Είναι η δραστηριότητα μεταξύ του προσωπικού ενός οργανισμού. Διάταξη (δομή) των υπευθυνοτήτων, των δικαιοδοσιών και των συσχετίσεων

Προμηθευτής

Το πρόσωπο ή ο οργανισμός που παρέχει προϊόν.

Πελάτης

Ο παραλήπτης ενός προϊόντος.

Απαιτήσεις ποιότητας

Είναι οι απαιτήσεις που εκφράζονται με τη μορφή χαρακτηριστικών που δίνουν τη δυνατότητα για έλεγχο για συμμόρφωση και υλοποίηση (του προϊόντος, της υπηρεσίας ή του συστήματος).

Πολιτική ποιότητας

Οι γενικές κατευθύνσεις και προθέσεις ενός οργανισμού που σχετίζονται με την ποιότητα, όπως αυτές εκφράζονται από την ανώτατη διοίκηση.

Έγγραφο

Μέσο που περιέχει πληροφορία.

Πληροφορία

Στοιχεία που έχουν νόημα.

Σχέδιο Ποιότητας

Έγγραφο που καθορίζει με ποιες διαδικασίες και σχετιζόμενοι πόροι θα εφαρμοστούν, από ποιόν και πότε σε ένα συγκεκριμένο προϊόν, έργο, συμβόλαιο ή διεργασία.

Εσωτερική Επιθεώρηση

Είναι μια ανεξάρτητη, συστηματική, και τεκμηριωμένη διεργασία για την επίτευξη τεκμηρίωσης και αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο τα κριτήρια τηρούνται.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως οι ακόλουθοι παράγραφοι αναφέρονται στην αρίθμηση του προτύπου ISO 9001 :2008 ως εξής (www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010).

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Γενικές Απαιτήσεις

Ο οργανισμός καθιερώνει, τεκμηριώνει, εφαρμόζει και διατηρεί ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας και βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητά του, σύμφωνα πάντα με τις απαιτήσεις του Προτύπου. Πιο συγκεκριμένα ο οργανισμός:

- Εντοπίζει τις διεργασίες που είναι απαραίτητες για τη διαχείριση της ποιότητας και πώς εφαρμόζονται στο σύνολό του.
- Καθορίζει τις αλληλεπιδράσεις και την αλληλουχία μεταξύ των διεργασιών αυτών.
- Καθορίζει τις μεθόδους και τα κριτήρια που είναι απαραίτητα για να εξασφαλιστούν τόσο την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος, όσο και τον αποδοτικό έλεγχο των διεργασιών.
- Διασφαλίζει ότι είναι διαθέσιμες όλες οι πληροφορίες και οι απαραίτητοι πόροι για την υποστήριξη της λειτουργίας αλλά και της παρακολούθησης των διεργασιών.
- Παρακολουθεί, κάνει σχετικές μετρήσεις και αναλύει τις διεργασίες που έχουν εντοπιστεί.
- Εκτελεί τις απαραίτητες δραστηριότητες για να επιτύχει τόσο τα αποτελέσματα που έχουν προγραμματιστεί και σχεδιαστεί όσο και τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών.

Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης

Στα έγγραφα που είναι απαραίτητα για την τεκμηρίωση του συστήματος ποιότητας περιλαμβάνονται τα εξής (www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010):

- Τεκμηριωμένη Δήλωση πολιτικής ποιότητας και στόχων ποιότητας
- Εγχειρίδιο ποιότητας

- Τεκμηριωμένες διαδικασίες που απαιτούνται από το Πρότυπο - αναφέρονται στις παραγράφους που ακολουθούν
- Τα απαραίτητα έγγραφα και αρχεία με τα οποία εξασφαλίζεται η αποτελεσματική σχεδίαση, η λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών

Σύμφωνα με τον ISO 9001-2008, θα πρέπει να τηρείται εγχειρίδιο ποιότητας στο οποίο θα περιλαμβάνονται τα εξής.

- Το πεδίο εφαρμογής του συστήματος. Σε περίπτωση που εξαιρούνται κάποια τμήματα, διεργασίες ή λειτουργίες του οργανισμού, στο εγχειρίδιο περιλαμβάνεται και περιγραφή των εξαιρέσεων, καθώς και οι λόγοι που οδήγησαν σε αυτές.
- Οι τεκμηριωμένες διαδικασίες του συστήματος ή και οι αναφορές σε αυτές.
- Περιγραφή των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Σχετικά με τον έλεγχο εγγράφων, θα πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη διαδικασία που περιγράφει τον τρόπο με τον οποίον ελέγχονται όλα τα έγγραφα που αποτελούν αλλά και απαιτούνται από, το σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Περιλαμβάνονται οι απαραίτητοι έλεγχοι για τη σύνταξη, έγκριση, έκδοση, αρχειοθέτηση, ανασκόπηση, επανέκδοση, καταχώριση και ακύρωση, από κατάλληλο και εξουσιοδοτημένο προσωπικό, όλων των εγγράφων που αφορούν - αποτελούν το σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης όπως π.χ., νομικές απαιτήσεις που αφορούν τις προδιαγραφές προϊόντων ή κανόνες παραγωγής, ταυτοποιούνται και αν συνεχεία η διανομή τους γίνεται με τρόπο ελεγχόμενο. Τέλος δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην πρόληψη χρήσης παλαιών εγγράφων μέσω της κατάλληλης απόδοσης ταυτότητας εφόσον είναι αναγκαίο αυτά να μην καταστραφούν.

Επίσης, αναφορικά για τον έλεγχο αρχείων, θα πρέπει να τηρούνται αρχεία Ποιότητας, ώστε να υπάρχουν επαρκή στοιχεία που να αποδεικνύουν τη συμμόρφωση

του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σχετικά με τις απαιτήσεις του Προτύπου και την αποτελεσματική εφαρμογή αλλά και λειτουργία του. Πρέπει να υπάρχει τεκμηριωμένη διαδικασία που να καθορίζει τους ελέγχους για την ταυτοποίηση, την αποθήκευση, την προστασία, την ανάκτηση, τους χρόνους τήρησης και την εκκαθάριση των αρχείων Ποιότητας. Τέλος, τα αρχεία πρέπει να παραμένουν ευανάγνωστα, εύκολα ανακτήσιμα αλλά και αναγνωρίσιμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση Σχετικά με την Εφαρμογή Συστημάτων ISO στην Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία, Συστήματα Ποιότητας και Μεθοδολογία Συγγραφής Πτυχιακής Εργασίας

1.1 Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία - Εφαρμογή Συστημάτων ISO

1.1.1 Έρευνες που Διενεργεί ο ISO στην Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία

Ο οργανισμός ISO είναι ο μεγαλύτερος προγραμματιστής στον κόσμο των διεθνών εθελοντικών προτύπων, τόσο για τις επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις, όσο και για την ίδια την κοινωνία. Στις αρχές Ιουνίου του 2006 το χαρτοφυλάκιο του οργανισμού περιλάμβανε περισσότερα από 15900 πρότυπα που παρέχουν πρακτικές λύσεις, ώστε να δημιουργηθούν οφέλη για σχεδόν κάθε τομέα της οικονομικής δραστηριότητας και της τεχνολογίας μέσα σε μια επιχείρηση (www.iso.org, 2009).

Από αυτά, το ISO 9001:2000 και το ISO 14001:2004, παρέχουν τις απαιτήσεις, αντιστοίχως για την διαχείριση της ποιότητας και για τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Τα συγκεκριμένα συστήματα εφαρμόζονται ευρέως και έχουν χρησιμοποιηθεί σε όλο τον κόσμο και γενικότερα σε όλους τους τομείς.

Η πιστοποίηση με βάση τα πρότυπα ISO εκτελείται ανεξάρτητα από άλλους οργανισμούς (για παράδειγμα στην Ελλάδα, πραγματοποιείται από τον Ε.Λ.Ο.Τ.) και όχι από την ίδια την εταιρία. Ωστόσο, ο οργανισμός ISO δέχεται πολύ συχνά αιτήματα για πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό πιστοποιητικών και αυτό οδήγησε στο να δημιουργήσει το «ISO Survey» (Έρευνα ISO), η οποία βρίσκεται πλέον στο 15^ο έτος της λειτουργίας της και προβλέπει το βασικό αποτέλεσμα δωρεάν ως μια δημόσια υπηρεσία πληροφόρησης από το web site : www.iso.org. Πρέπει να επισημανθεί πως η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων για τις έρευνες των ετών 2004 και 2005, είχε ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες, με την εταιρία A.C. Nielsen της Βιέννης να αναλαμβάνει την διεκπεραίωσή της (www.iso.org, 2009).

1.1.2 Τρόπος Διεξαγωγής Ερευνών στην Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Βιομηχανία

Το «ISO Survey» έχει διεξαχθεί συνολικά 15 φορές, ενώ η πρώτη φορά ήταν τον Γενάρη του 1993. Οι οργανισμοί πιστοποίησης που έχουν την δυνατότητα να δίνουν πιστοποιητικά σε επιχειρήσεις είναι εκείνοι που είναι διαπιστευμένοι και είναι μέλη της IAF - Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης. Αυτό σημαίνει πως η έρευνα δεν μπορεί να ενσωματώσει τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από φορείς που δεν είναι μέλη της IAF και θεωρούνται ως μη εγκεκριμένα (www.iso.org, 2009).

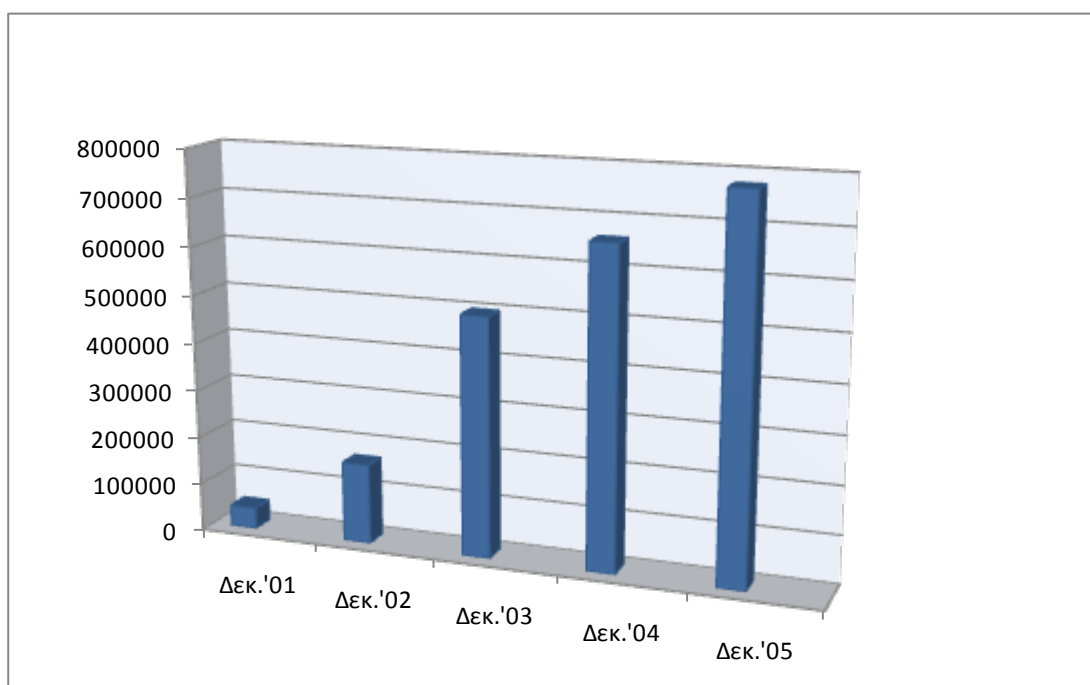
Ενόψει κάποιων δυσκολιών που αντιμετώπισε σε όλη την διάρκεια της μια έρευνα όπως συλλογή αριθμητικών στοιχείων, ανταπόκριση ή μη των φορέων πιστοποίησης κ.α., δεν συμβαδίζει ποτέ με την με την επιστημονική ακρίβεια στα αποτελέσματα και συνεπώς δεν μπορεί να είναι «εξαντλητική» και ακριβής. Επιπρόσθετα, μια έρευνα δεν επιχειρεί μια ανάλυση σε βάθος των αποτελεσμάτων. Μια έρευνα διεξάγεται μια φορά τον χρόνο και τον μήνα Δεκέμβριο από την Κεντρική Γραμματεία της εταιρίας (ISO/CS), ενώ δεν διατηρεί μια συνολική βάση δεδομένων που θα της επιτρέψει να ανταποκριθεί σε αιτήματα που αφορούν ενημερώσεις μεταξύ των εκδόσεων της έρευνας. Γι' αυτόν τον λόγο, η Κεντρική Γραμματεία του Οργανισμού δεν μπορεί να ικανοποιήσει τα αιτήματα για καταλόγους αναγνωρισμένων οργανισμών σε μια συγκεκριμένη χώρα.

1.1.3 Αποτελέσματα Ερευνών Σχετικά με Πιστοποίηση Επιχειρήσεων με ISO στην Ευρώπη και Παγκοσμίως

Ύστερα από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερευνών που διεξήχθησαν από το έτος 2001 έως το 2005, προέκυψαν κάποια ενδιαφέροντα στοιχεία που χρήζουν αναφοράς, τόσο για τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη όσο και παγκοσμίως. Η ετήσια έρευνα που διεξήχθη τον Δεκέμβριο του έτους 2001, έδειξε πως σε παγκόσμιο επίπεδο εκείνη την χρονική στιγμή είχαν πιστοποιηθεί με το ISO 9001:2000 μόλις 44.388 επιχειρήσεις σε σύνολο 97 χωρών / οικονομιών, πράγμα το οποίο δείχνει πως η πιστοποίηση με το ISO βρίσκονταν ακόμα σε νηπιακό στάδιο. Τον Δεκέμβριο της

επόμενης χρονιάς (2002), τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθηκε ήταν άκρως ενθαρρυντικά, αφού η παγκόσμια αύξηση των πιστοποιημένων επιχειρήσεων μέσα σε μια χρονιά άγγιξε το 276,51%, με 122736 νέες επιχειρήσεις να πιστοποιούνται με το ISO 9001:2000 και το σύνολο των επιχειρήσεων να φτάνει τις 167124 σε σύνολο 133 χωρών / οικονομιών (www.iso.org, 2009).

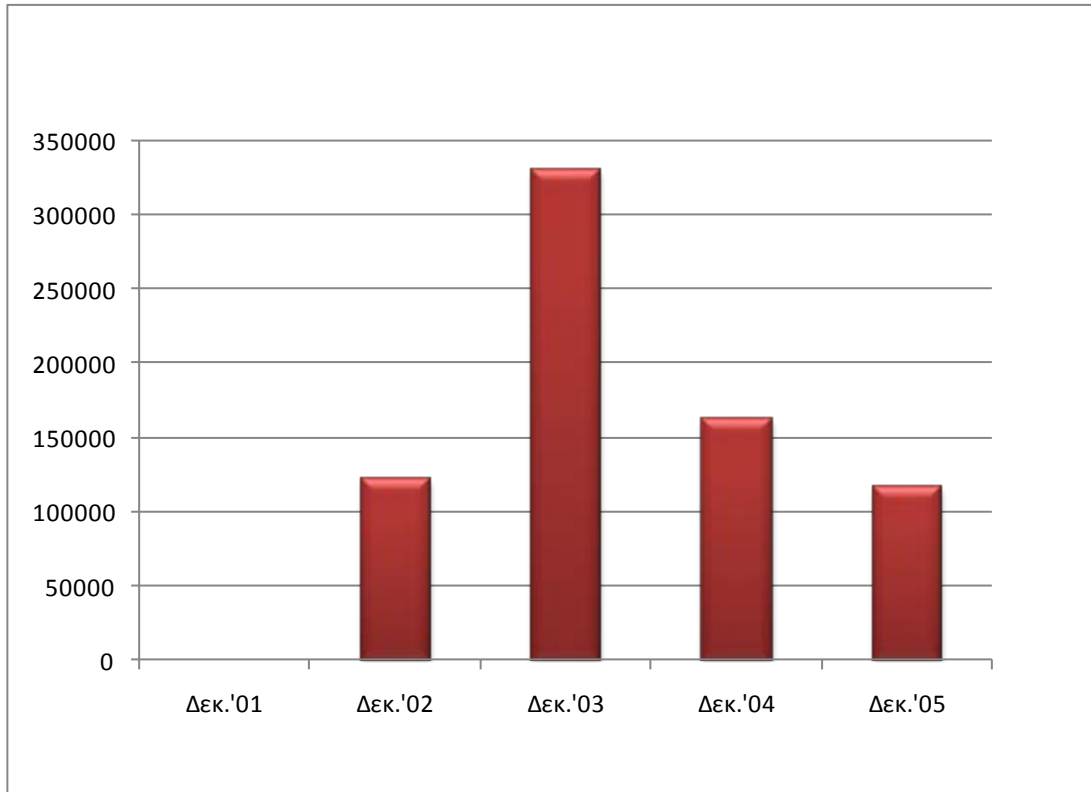
Πίνακας Νο. 1 - Ετήσιος αριθμός επιχειρήσεων που έχουν πιστοποιηθεί με το ISO 9001:2000



Η παγκόσμια ανάπτυξη όχι μόνο δεν σταμάτησε την επόμενη χρονιά (2003), αλλά συνεχίστηκε στους ίδιους ρυθμούς, το οποίο οδήγησε τον Δεκέμβριο του 2003 να υπάρχουν συνολικά 497.919 πιστοποιημένες επιχειρήσεις σε σύνολο 149 χωρών / οικονομιών. Αυτό σημαίνει πως είχαμε μια αύξηση της τάξεως του 197,94% με τα νέα πιστοποιητικά να αγγίζουν τα 330795. Τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξάχθηκε τον Δεκέμβριο του 2004, δεν ήταν τόσο εντυπωσιακά όπως των προηγούμενων ετών, αφού ο ρυθμός ανάπτυξης των πιστοποιημένων επιχειρήσεων μειώθηκε σε μόλις

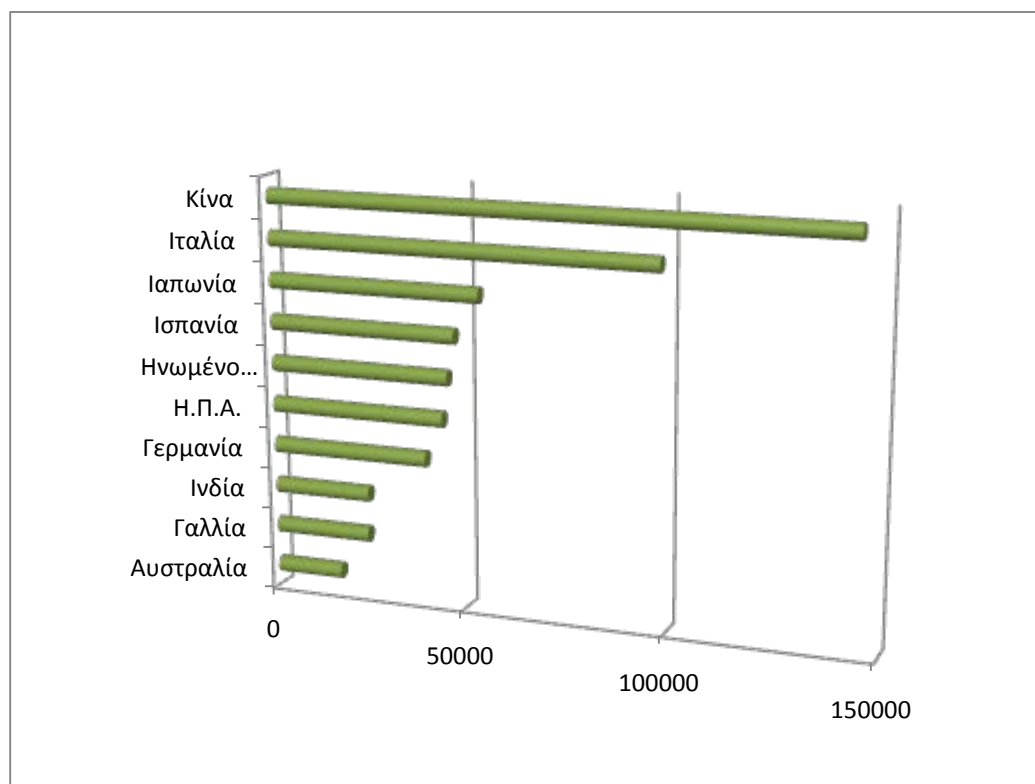
32,58% με τα νέα πιστοποιητικά να μην ξεπερνούν τα 162.213 και στο σύνολο τους να φτάνουν τα 660.132 σε σύνολο 154 χωρών / οικονομιών (www.iso.org, 2009).

Πίνακας Νο.2 - Ετήσια παγκόσμια αύξηση επιχειρήσεων που πιστοποιούνται με το ISO 9001:2000



Στα ίδια επίπεδα κυμάνθηκε και η τελευταία χρονιά (2005), αφού τα αποτελέσματα έδειξαν πως τα νέα πιστοποιητικά που εκδόθηκαν μέσα στο 2005 ήταν μόλις 116.476, πράγμα το οποίο σημαίνει πως υπήρξε μια άύξηση της τάξεως του 17,65%. Μέχρι και τον Δεκέμβριο του 2005 υπήρχαν 776.608 καταγεγραμμένες επιχειρήσεις που είχαν πιστοποιηθεί με το ISO 9001:2000 σε σύνολο 161 χωρών / οικονομιών. Αξίζει να σημειωθεί, ότι από το σύνολο των 161 χωρών, η χώρα που έχει τις περισσότερες πιστοποιημένες επιχειρήσεις είναι η Κίνα με 143823, ακολουθεί η Ιταλία με 98028, ενώ την τρίτη θέση καταλαμβάνει η Ιαπωνία με 53771, δυστυχώς η Ελλάδα δεν βρίσκονταν στην πρώτη 10άδα (www.iso.org, 2009).

Πίνακας Νο. 3 - Οι κορυφαίες 10 χώρες που χρησιμοποιούν το ISO 9001:2000



Τα αποτελέσματα των ερευνών που αναλύθηκαν, παρατίθενται συνολικά στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας Νο 4 : Παγκόσμια αποτελέσματα ISO 9001:2000

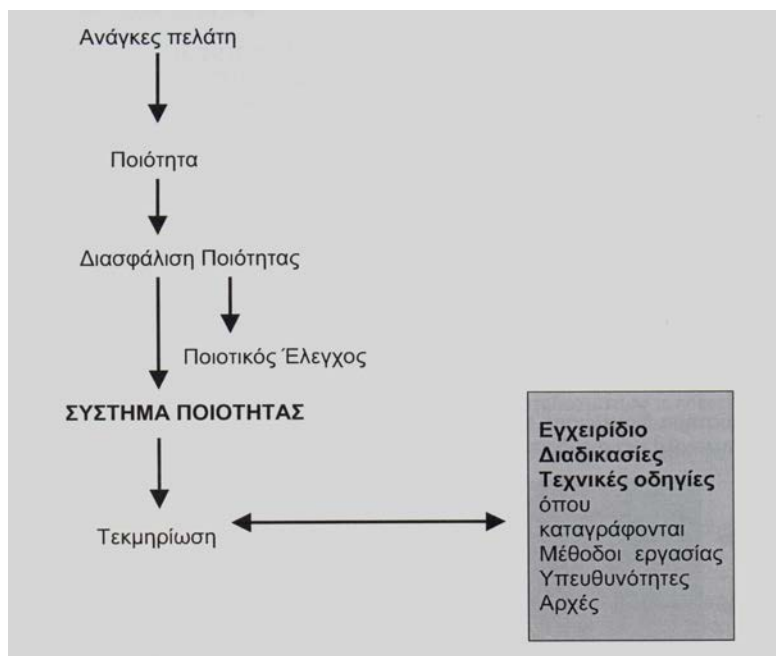
	Δεκ.2001	Δεκ.2002	Δεκ.2003	Δεκ.2004	Δεκ.2005
Σύνολο Παγκοσμίως	44.388	167.124	497.919	660.132	776.608
Παγκόσμια Ανάπτυξη	-	122.736	330.795	162.213	116.476
Αριθμός χωρών	97	133	149	154	161

1.2 Απεικόνιση Διαδικασιών Συστημάτων Ποιότητας και Φάσεις Επιθεώρησης

Όπως παρατηρούμε και από τους ορισμούς της Διασφάλισης και της Διαχείρισης της Ποιότητας, η ύπαρξη ενός επαρκώς τεκμηριωμένου συστήματος στις μέρες μας αποτελεί μια εντελώς απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε προσπάθεια εξασφάλισης της εμπιστοσύνης του πελάτη ότι το τελικό προϊόν ικανοποιεί τις ανάγκες του. Υπενθυμίζεται επιπρόσθετα, ότι η έννοια του Συστήματος είναι ταυτόσημη τόσο στη Διαχείριση όσο και στην Ολική Διαχείριση της Ποιότητας. Επομένως για τη γενική μορφή και λειτουργία των Συστημάτων Ποιότητας ισχύουν όσα έχουν ήδη αναφερθεί (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Ο ορισμός του Deming για την ποιότητα αναφέρει χαρακτηριστικά, να παρέχουμε στους πελάτες ότι χρειάζονται και να λαμβάνουν τη μεγαλύτερη δυνατή αξία, στο μικρότερο κόστος, από οποιονδήποτε άλλο προμηθευτή. Σε συμφωνία με το ακόλουθο σχήμα (Σχήμα Νο. 1) εμφανίζονται τα βασικά στοιχεία που οφείλει να παρέχει ένα τέτοιο σύστημα ως εξής.

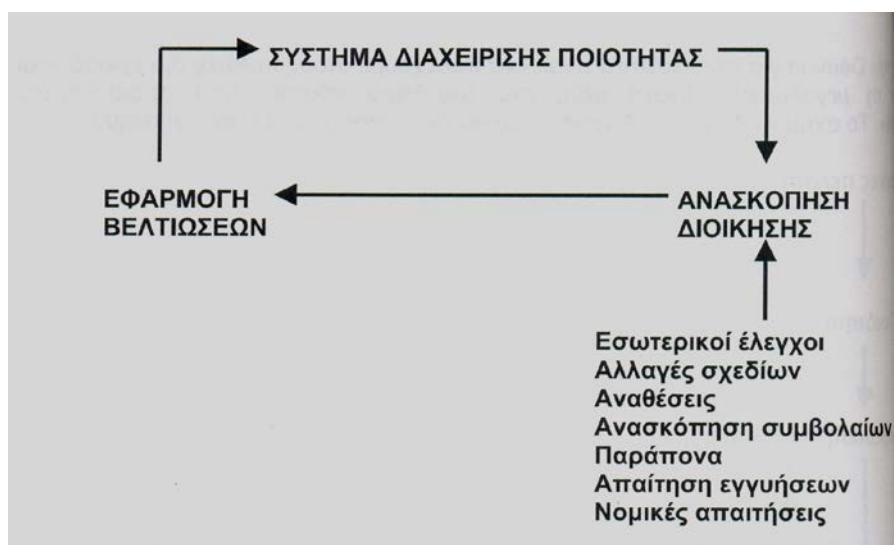
Σχήμα Νο. 1- Το Σύστημα Ποιότητας



Θα πρέπει να σημειωθεί πως το ISO 8402-1986, ορίζει το Σύστημα Ποιότητας ως την οργανωτική δομή, τις διαδικασίες, τις υπευθυνότητες, τη πρόδοσ αλλά και τα μέσα για την υλοποίηση της διαχείρισης ποιότητας αντίστοιχα. Σύμφωνα με τα παραπάνω ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει να παρέχει πρότυπα και διαδικασίες για κάθε λειτουργία ή ενέργεια κρίσιμη για την ποιότητα τα οποία θα τεκμηριώνονται τόσο σε ένα εγχειρίδιο ποιότητας όσο και στις διεργασίες αλλά και διαδικασίες του οργανισμού / τμήματος όπως και στις τεχνικές οδηγίες (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Χρειάζεται μια συνεχή παρακολούθηση, μέσω εσωτερικών ελέγχων ποιότητας και της ανασκόπησης της Διοίκησης. Στο παρακάτω Σχήμα Νο. 2, εμφανίζεται ο κλειστός βρόγχος (loop) μέσω του οποίου υλοποιείται ο έλεγχος του συστήματος ως εξής (F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006).

Σχήμα Νο. 2 - Έλεγχος Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

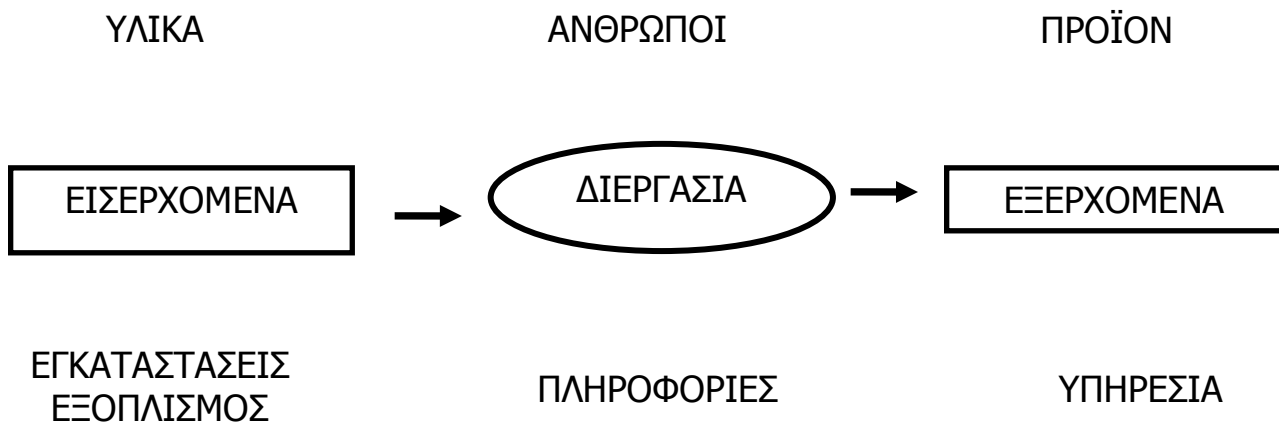


Απαιτεί την παροχή τεκμηριωμένων αποδείξεων ότι (H. James Harrington, 2009):

- όλες οι διεργασίες ελέγχονται
- όλες οι διαδικασίες ελέγχονται και
- οι διεργασίες και διαδικασίες αυτές παρακολουθούνται και οι δράσεις συμμορφώνονται με τις διαδικασίες που τις διαμορφώνουν.
- Καθορίζει και εκχωρεί υπευθυνότητες και δικαιοδοσίες σε όλα τα επίπεδα διοίκησης του οργανισμού.

Ένα σύστημα ποιότητας, ενσωματώνει την προσέγγιση της διεργασίας και απεικονίζεται στο Σχήμα Νο. 3 που ακολουθεί.

Σχήμα Νο. 3 - Προσέγγιση Διεργασίας



Ένα καλά σχεδιασμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει να στοχεύει στα δεδομένα εισαγωγής (inputs) αλλά και τους πόρους που χρειάζονται για να επιτευχθεί μια απόδοση ποιότητας και όχι σε αυτό καθαυτό το τελικό προϊόν ή την υπηρεσία (output).

Σχετικά με τα είδη των επιθεωρήσεων, το Πρότυπο ISO (Standard) ISO9000: 2008 είναι που καθορίζει την Επιθεώρηση (Audit) ως μια τυπική, συστηματική και αντικειμενική δραστηριότητα, προκειμένου να επιβεβαιωθεί αν μια απαίτηση συμπίπτει. Η δραστηριότητα αυτή υλοποιείται από ένα ή περισσότερα άτομα, που είναι ανεξάρτητα από αυτό που ελέγχουν (H. James Harrington, 2009). Με άλλα λόγια, μπορεί να περιγραφεί ως μια δραστηριότητα η οποία επιβεβαιώνει ότι ένα σύστημα ποιότητας που υπάρχει στα έγγραφα ακολουθείται και στην πράξη. Οι Επιθεωρήσεις Ποιότητας χωρίζονται σε τρεις βασικές κατηγορίες ως εξής (H. James Harrington, 2009):

- Πρωτοβάθμια ή Εσωτερική Επιθεώρηση – Internal Audit
- Δευτεροβάθμια ή Εξωτερική Επιθεώρηση – External Audit
- Τριτοβάθμια ή Ανεξάρτητη Επιθεώρηση – Third Party Audit

Πρωτοβάθμια ή Εσωτερική Επιθεώρηση – Internal Audit

Αυτές οι επιθεωρήσεις διενεργούνται μέσα από ίδια την εταιρία, με τον τρόπο που περιγράφεται στο ISO 9001: 2000, παράγ. 8.2.2. Είναι σχεδιασμένες να διεκπεραιώνονται βάσει συστηματικού προγράμματος, λαμβάνοντας υπ' όψιν την κατάσταση και τη σπουδαιότητα της ελεγχόμενης διεργασίας και τομέα, καθώς επίσης και τα αποτελέσματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων, σε όλα τα τμήματα μέσα στην εταιρία, για να επιβεβαιώνουν ότι οι δραστηριότητές της συμφωνούν με το προκαθορισμένο σύστημα ποιότητας και συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις του Προτύπου που ισχύει.

Ο σκοπός είναι η συνεχής βελτίωση της πραγματοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και οι επιθεωρητές θα πρέπει να είναι ουσιαστικά επικοδομητικοί, παρέχοντας συμβουλές όπου αυτό είναι δυνατόν. Οι επιθεωρητές που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Δευτεροβάθμια ή Εξωτερική Επιθεώρηση – External Audit

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι επιθεωρήσεις Αξιολόγησης Προμηθευτών ενός οργανισμού. Οι εταιρείες υιοθετούν μια μεγάλη ποικιλία προσεγγίσεων στην εφαρμογή των Δευτεροβάθμιων Επιθεωρήσεων. Ο σκοπός είναι να διασφαλισθεί το επίπεδο ποιότητας των αγοραζόμενων προϊόντων. Σε πολλές περιπτώσεις οι εταιρείες αποδέχονται την κατοχή πιστοποιητικού κάποιου αναγνωρισμένου Προτύπου, όπως το ISO 9001 :2000, ως εγγύηση για την ποιότητα του προμηθευτή τους.

Σε περιπτώσεις που ο προμηθευτής δεν κατέχει Πιστοποιητικό του ISO 9001 :2000 ή κάποιο άλλο έγκυρο πιστοποιητικό, ή όταν δεν έχει επαρκή ιστορικά στοιχεία, συνιστάται η διεξαγωγή μιας Δευτεροβάθμιας Επιθεώρησης από την εταιρία, χρησιμοποιώντας είτε τους δικούς της εγκεκριμένους επιθεωρητές είτε έναν ανεξάρτητο επιθεωρητή.

Όπως και με τις Πρωτοβάθμιες Επιθεωρήσεις, θα πρέπει να προετοιμαστεί και να τηρηθεί ένα πρόγραμμα επισκέψεων. Η καταγραφή και η απομάκρυνση των μη συμμορφώσεων ακολουθούν το ίδιο μοτίβο, στην περίπτωση όμως της Δευτεροβάθμιας Επιθεώρησης οι συμβουλές για διορθώσεις είναι πιθανό να μη γίνονται τόσο πρόθυμα αποδεκτές από τον ελεγχόμενο. Οι επιθεωρητές, πάντως, όταν πιστεύουν ότι είναι απαραίτητη ή ότι υπάρχει ανάγκη για κάποια διορθωτική ενέργεια, μπορούν να συστήσουν την απόσυρση της έγκρισης του προμηθευτή. Σε κάθε περίπτωση η σχέση ανάμεσα στους επιθεωρητές και τους επιθεωρούμενους αλλά και η ποσότητα των σχετικών αγοραζόμενων προϊόντων ή των προϊόντων που προέρχονται από υποπρομηθευτές είναι σημαντικά στοιχεία για τη λήψη της όποιας απόφασης.

Τριτοβάθμια ή Ανεξάρτητη Επιθεώρηση – Third Party Audit

Οι επιθεωρήσεις αυτές διενεργούνται ουσιαστικά από έναν ανεξάρτητο ελεγκτικό φορέα. Πρόκειται στην πραγματικότητα για διαδικασίες αξιολόγησης και δεν δίνονται συμβουλές για διορθωτικές ενέργειες. Παρόλο που ο προγραμματισμός και η

διατήρηση ενός χρονικού διαγράμματος είναι σημαντικός για όλες τις επιθεωρήσεις, τα στοιχεία αυτά γίνονται πολύ πιο σημαντικά στην περίπτωση των Τριτοβάθμιων Επιθεωρήσεων, επειδή ότι ο ελεγχόμενος καλύπτει τα έξοδα του ελέγχου και το κόστος του οποίου μπορεί να είναι αρκετά σημαντικό. Οι Τριτοβάθμιες Επιθεωρήσεις εφαρμόζονται για την πιστοποίηση μιας εταιρίας από κάποιον Φορέα Πιστοποίησης βάσει ενός αναγνωρισμένου Προτύπου, π.χ. το ISO9001 :2008. Τα είδη των επιθεωρήσεων που γίνονται είναι τα εξής:

- Επιθεώρηση επάρκειας (adequacy audit): Γίνεται έλεγχος για να διαπιστωθεί κατά πόσον το Σύστημα Ποιότητας, όπως διαμορφώνεται μέσω του Εγχειριδίου Ποιότητας και των Διαδικασιών, ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου.
- Επιθεώρηση εφαρμογής (compliance audit): Γίνεται έλεγχος για να διαπιστωθεί κατά πόσον εφαρμόζεται το Σύστημα Ποιότητας από τη Διοίκηση και το προσωπικό.

1.2.2 Προετοιμασία για Επιθεώρηση – Προγραμματισμός Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας

Οι επιθεωρήσεις στις επιχειρήσεις πρέπει να γίνονται προγραμματισμένα και ποτέ ξαφνικά. Τα τμήματα που θα ελεγχθούν, θα πρέπει να το γνωρίζουν αρκετό καιρό πριν. Αυτές οι επιθεωρήσεις προγραμματίζονται από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας ή το αντίστοιχο τμήμα, για έναν μικρό οργανισμό, με στόχο να ελεγχθούν όλα τα τμήματα της εταιρίας σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και λαμβάνοντας πάντα υπ' όψιν την κατάσταση και τη σπουδαιότητα της ελεγχόμενης διεργασίας ή τομέα που ελέγχεται, καθώς επίσης και τα αποτελέσματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων. Πέραν αυτού, οι επιθεωρήσεις μπορούν να γίνονται όταν υπάρχουν ενδείξεις μη συμμόρφωσης σε ένα συγκεκριμένο τμήμα. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχει ειδοποιηθεί έγκαιρα το εν λόγω τμήμα για την επικείμενη επιθεώρηση και ο ελεγκτής να έχει προετοιμαστεί κατάλληλα (Mohammad Talha, 2004).

Στη σύνταξη του βασικού προγράμματος, το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας θα συνυπολογίσει τις λεπτομέρειες του προσωπικού, των διεργασιών, των προϊόντων και

του χρόνου. Στην περίπτωση εταιρειών που εργάζονται για να προβάλλουν τεκμηριώσεις έργου, θα πρέπει να υπάρχει προειδοποίηση ότι κατά την επιθεώρηση θα ελεγχθεί η συμμόρφωση αυτής της τεκμηρίωσης, καθώς επίσης και τα τυπικά έγγραφα της εταιρίας (Mohammad Talha, 2004).

Είναι πιθανόν κάποια τμήματα να απαιτούν επιθεώρηση πιο συχνά από ότι άλλα, και το πρόγραμμα δεν θα απαγορεύει πρόσθετους ελέγχους όπου υπάρχουν ενδείξεις ότι κάτι τέτοιο χρειάζεται. Είναι συνήθης τακτική να οργανώνονται πρόσθετες επιθεωρήσεις στους τομείς που είναι προγραμματισμένοι για επιθεώρηση συστήματος από έναν Φορέα Πιστοποίησης, πριν από την επίσκεψη αυτή.

Η έκδοση του συγκεκριμένου προγράμματος σε όλα τα τμήματα παρέχει έγκαιρη ειδοποίηση για το πότε θα γίνει την επιθεώρηση, δίνοντας τους έτσι τη δυνατότητα να εξασφαλίσουν ότι όλα τα υπό εξέταση θέματα και το αρμόδιο προσωπικό θα είναι διαθέσιμα για την επιθεώρηση. Παρ' όλο που οι περισσότερες εσωτερικές επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται ανά τμήμα, θα υπάρχουν στο πρόγραμμα στοιχεία που σχετίζονται με το Πρότυπο σύμφωνα με το οποίο η εταιρία έχει ή θα εκτιμηθεί, π.χ το ISO 9001 παράγραφος 5. Για να κριθεί ικανοποιητικά η συμμόρφωση, η Διοικητική υπευθυνότητα και αυτά τα στοιχεία μπορεί να απαιτούν έναν κλιμακωτό έλεγχο σε όλα τα τμήματα της εταιρίας.

1.3 Μεθοδολογία – Εργαλεία

Η μεθοδολογία η οποία ακολουθήθηκε για την ολοκλήρωση της παρούσης πτυχιακής εργασίας, βασίστηκε στη συλλογή στοιχείων μέσω πρωτογενούς και δευτερογενούς έρευνας από μέρους της φοιτήτριας ως εξής. Πρώτον με χρήση ενός ερωτηματολογίου έρευνας ικανοποίησης πελατών για το έτος 2009 και το οποίο αποτελούνταν από 51 ερωτήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της επιχείρησης διαχωρισμένες σε δέκα (10) τομείς. Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις είχαν ως σκοπό να αποτελέσουν τη βάση για να βελτιωθούν οι εργαζόμενοι στην συγκεκριμένη επιχείρηση στα σημεία που υστερούν και όπου όλη αυτή η προσπάθεια είχε επίσης ως επίκεντρο

την κατανόηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αναφέρεται στο Παράρτημα 1^ο της παρούσης πτυχιακής εργασίας.

Επιπρόσθετα, η φοιτήτρια χρησιμοποίησε ένα δεύτερο ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από τέσσερις (4) ερωτήσεις και το οποίο απαντήθηκε από 21 εργαζομένους στην επιχείρηση και του οποίου οι απαντήσεις αναφέρονται στο 3^ο κεφάλαιο. Ο λόγος που επιλέχθηκαν τα συγκεκριμένα 21 άτομα, είναι πως οι εργαζόμενοι αυτοί υπάρχουν στην επιχείρηση πριν το έτος 1999 και όπου έγινε η εφαρμογή ISO. Συνεπώς μπορούν να έχουν μια πιο πλήρη εικόνα για την λειτουργία της επιχείρησης και πως αυτή λειτουργεί μετά την εφαρμογή του συγκεκριμένου συστήματος. Τέλος, η πρωτογενής έρευνα περιλαμβάνει ανάλυση Συστημάτων Ποιότητας για τα έτη 2007 και 2008 και προκειμένου να επιτευχθεί στο κεφάλαιο 4 η ανάλυση των αποτελεσμάτων αυτών και τα συναφή με τη βιβλιογραφία συμπεράσματα.

1.3.1 Δευτερογενής Έρευνα

Ως δευτερεύοντα δεδομένα περιγράφονται εκείνα στα οποία οι πληροφορίες συλλέγονται και καταγράφονται από κάποιον άλλον νωρίτερα και για σκοπούς, οι οποίοι είναι διαφορετικοί από εκείνους του συγγραφέα. Τα δευτερεύοντα δεδομένα παρέχουν την βάση για ένα καλό ιστορικό πληροφοριών, θέτοντας ικανή την φοιτήτρια να καταλάβει το αντικείμενο εργασίας της καθώς και να παρέχουν σημαντικές πληροφορίες για στήριξη των θεωριών από την πρωταρχική έρευνα. Είναι ευνόητο λοιπόν ότι μπορεί ευκολότερα κάποιος να βρει δευτερεύοντα δεδομένα για την έρευνα της, αφού αυτά έχουν γραφτεί προηγουμένως και έχουν εκδοθεί σε κάποια έντυπο τύπο ή στο διαδίκτυο. Τα περιοδικά και ο έντυπος τύπος είναι πρωταρχική φιλολογική πηγή για κάθε πληροφορία.

Επιπλέον τα βιβλία αλλά και τα άρθρα τα οποία χρησιμοποιήθηκαν σε αυτήν την συλλογή πληροφοριών και προτάσεων, παρείχαν πληροφορίες οι οποίες έδωσαν στην φοιτήτρια την ευκαιρία να αναπτύξει αναλυτικά τις θέσεις της στην συγκεκριμένη έρευνα. Πάντα τα βιβλία αποτελούν μια αξιόπιστη μέθοδο συλλογής πληροφοριών,

καθώς έχουν γραφτεί για ένα συγκεκριμένο σκοπό και παρέχουν συγκροτημένη σκέψη και ανάπτυξη αντικειμένου.

Το σημαντικότερο όμως πλεονέκτημα των δευτερογενών στοιχείων αφορά το μικρό κόστος και το σύντομο χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη συλλογή τους. Αν οι πληροφορίες που απαιτούνται είναι διαθέσιμες με τη μορφή δευτερογενών στοιχείων, ο ερευνητής απλά χρειάζεται να προστρέξει στην πηγή τους, να τα εντοπίσει και να τα συγκεντρώσει. Αυτό συνήθως απαιτεί μικρό χρονικό διάστημα και μικρό κόστος. Ακόμη και στην περίπτωση που υπάρχει κάποια χρέωση για τη χρήση τους, το κόστος είναι πολύ μικρότερο από αυτό που θα απαιτητό για να συγκεντρώσει η εταιρία τα στοιχεία αυτά. Πρέπει όμως να έχουμε υπόψη μας ότι όταν χρησιμοποιούνται δευτερογενή στοιχεία, είναι πολλές φορές αναγκαίο να γίνουν υποθέσεις και παραδοχές ώστε να καταστεί δυνατή η όσο αποτελεσματικότερη χρήση τους. Ο αποφασιστικός παράγοντας εδώ είναι η χρησιμοποίηση “λογικών” υποθέσεων και παραδοχών.

1.3.2 Πρωτογενής Έρευνα

Πρωτογενής δεδομένα ονομάζονται εκείνα τα οποία αφορούν συλλογή πληροφοριών, η οποία διεξάγεται αποκλειστικά για την μελέτη μιας συγκεκριμένης έρευνας. Τα πρωταρχικά δεδομένα είναι μια άλλη πηγή πληροφοριών σε αυτήν την εργασία η οποία ετοιμάστηκε από την φοιτήτρια. Για την συλλογή σημαντικών πληροφοριών, υπάρχουν πολλές στρατηγικές διαθέσιμες. Κάθε επιλογή λαμβάνει υπόψιν της μια έρευνα σε βάθος καθώς και κάθε πιθανή επιρροή άχρηστης ή μη σημαντικής πληροφορίας. Μετά από προσεκτικό σχεδιασμό, η φοιτήτρια επέλεξε τη χρήση ερωτηματολογίων και τη μέθοδο της δημοσκοπήσης.

Αποτελεί γεγονός πως μεγάλο ποσοστό συλλεγμένων πληροφοριών για την συγγραφή μιας εργασίας εντοπίζεται σχεδόν πάντα στις δημοσκοπήσεις. Η συλλογή πρωτογενών στοιχείων μπορεί να γίνει με διάφορες μεθόδους, με πιο διαδεδομένη αυτήν της δημοσκοπήσης. Οι δημοσκοπήσεις έχουν τη δυνατότητα να μας δίνουν στοιχεία για τη στάση, τη γνώμη, τα πιστεύω, την προτιθέμενη και εκδηλωθείσα συμπεριφορά, τη

γνώση, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά κλπ. Συνήθως στις μεθόδους καταγραφής / δημοσκόπησης χρησιμοποιούνται ερωτήσεις, προκειμένου να συλλεχθούν οι κατάλληλες πληροφορίες. Οι ερωτήσεις αυτές είναι προσαρμοσμένες στις πληροφορίες οι οποίες αποσκοπούν να συλλέξουν πληροφορίες και η κατάρτιση τους είναι τέτοια που επιτρέπει την καταγραφή αξιόπιστων δεδομένων.

1.3.3 Τρόπος Έρευνας

Η έρευνα η οποία διεξήχθη στην συγκεκριμένη μελέτη, βοήθησε την φοιτήτρια στην κατανόηση του θέματος της πτυχιακής της εργασίας αλλά και στα καθημερινά γεγονότα που συνδέονται άμεσα με το θέμα που παραθέτει. Οι άνθρωποι διεξάγουν κάποια έρευνα για να συλλέξουν αποτελέσματα με ένα συστηματικό τρόπο, και επομένως να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους. Κάθε ακαδημαϊκή έρευνα απαιτεί μια “μεθοδολογία” προκειμένου να αναλύσει τα αποτελέσματα. Αυτή αποτελείται από τρόπους και μεθόδους παραγωγής και ανάλυσης δεδομένων έτσι ώστε οι διάφορες θεωρίες να δοκιμαστούν και να γίνουν αποδεκτές είτε να απορριφθούν. Επομένως η μεθοδολογία η οποία χαρακτηρίζεται ως πρωταρχική, σχετίζεται τόσο με την λεπτομερή έρευνα μέσω της οποίας συλλέγονται τα δεδομένα καθώς και με τις πιο γενικές φιλοσοφικές απόψεις.

Λόγω της βιβλιογραφικής και ερευνητικής φύσης της συγκεκριμένης εργασίας και όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ένα είδος μεθοδολογίας πρωτογενούς και δευτερογενούς έρευνας χρησιμοποιείται για να οδηγήσει στα αποτελέσματα τα οποία επιθυμεί η φοιτήτρια. Ένας αριθμός μεθόδων εμπλέκεται, προκειμένου να την καταστήσει ικανή να επιτύχει μια μεγαλύτερη κατανόηση των πηγών που χρειάζονται για την ανάλυση των σκέψεων της σχετικά με το θέμα που ερευνά. Αυτό είναι αναγκαίο μέσα σε μια έρευνα και μελέτη, καθώς τα αποτελέσματα τα οποία συλλέγονται από μια συγκεκριμένη περιοχή μπορούν να είναι περισσότερο αποτελεσματικά από εκείνα που προέρχονται από κάπου αλλού. Κάθε μέθοδος συλλογής δεδομένων έχει τόσο πλεονεκτήματα όσο και μειονεκτήματα.

1.3.4 Ανάλυση Δεδομένων

Τα στοιχεία που συλλέγονται από την φοιτήτρια παράγουν ποιοτικά δεδομένα, τα οποία αναλύονται και επεξεργάζονται από την ίδια. Οι απαντήσεις που προσφέρονται σε αυτήν και σε συνδυασμό με τις πηγές που έχει επιλέξει για να τεκμηριώσει την έρευνα της, θα την βοηθήσει στην συνέχεια να εκτιμήσει σωστά τα γεγονότα και τις πηγές αυτές και να καταλήξει στα συμπεράσματα της. Θα προχωρήσει έτσι με αυτό τον τρόπο στην καταγραφή των απόψεων της αλλά και του τι πραγματικά συμβαίνει με το θέμα που θέλει να αναλύσει εις βάθος.

1.4 Περιορισμοί της έρευνας

Σε κάθε πρωτογενής έρευνα και η οποία πραγματοποιείται για το σκοπό της συγγραφής μιας πτυχιακής / μεταπτυχιακής ή διδακτορικής διατριβής, εντοπίζονται συγκεκριμένοι περιορισμοί και οι οποίοι μπορούν να προβληματίσουν τον ερευνητή /τρια ή αντίστοιχα να δημιουργήσουν προβλήματα στην καταγραφή των πραγματικών γεγονότων και αποτελεσμάτων της έρευνας. Στην εν λόγω έρευνα που πραγματοποιήθηκε από μέρος της φοιτήτριας, τα προβλήματα που υπήρχαν εντοπίζονται στα εξής :

α) Προβλήματα συμπλήρωσης των 21 ερωτηματολογίων από συγκεκριμένο αριθμό ατόμων εντός της επιχείρησης για προσωπικούς λόγους ο καθένας. Επίσης οι 20 από τους 21 εργαζομένους (δηλαδή το 95%) εργάζονται στα κεντρικά της εν λόγω εταιρίας που βρίσκεται στην Θεσσαλονίκη, ενώ η φοιτήτρια δουλεύει στο υποκατάστημα Αθηνάς. Η επικοινωνία έγινε τηλεφωνικά. Γι αυτούς που εργάζονται στα γραφεία διοίκησης η επικοινωνία έγινε ευκολότερα, καθώς τα ωράρια εργασίας σύμπεπταν με της φοιτήτριας αλλά υπήρχε και απευθείας εσωτερική γραμμή στο γραφείο τους. Αυτοί που εργάζονται στο εργοστάσιο παραγωγής έπρεπε να κλειστεί τηλεφωνικό ραντεβού με τους προϊσταμένους τους σε κάποιο διάλλειμα ενώ κάποιοι που δούλευαν σε βάρδιες η τηλεφωνική επικοινωνία μαζί τους ήταν δυσκολότερη.

Στην εταιρία που υλοποιείται η μελέτη περίπτωσης δεν υπήρχαν εργαζόμενοι πριν το 1999 που έγινε η εφαρμογή του συστήματος ISO στις θυγατρικές της εταιρίες καθώς στην Ρουμανία ιδρύθηκε το 2000 με έδρα το Βουκουρέστι, στην Βουλγαρία ιδρύθηκε το 2004 με έδρα την Σόφια και στην Σερβία ιδρύθηκε το 2005 με έδρα το Βελιγράδι.

β) περιορισμοί τέθηκαν και στη χρήση των δεδομένων της επιχείρησης, αφού όλες οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών αλλά και για τα Συστήματα Ποιότητας, θεωρούνται άκρως εμπιστευτικές αλλά και πνευματικά στοιχεία της επιχείρησης λόγω επιφυλακτικής πολιτικής της εταιρίας και λόγω ανταγωνισμού. Η εν λόγω φοιτήτρια λοιπόν έπρεπε να πείσει του ανθρώπους της επιχείρησης πως αυτά τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της συγγραφής της παρούσας εργασίας και όχι για κάποια άλλη ενέργεια.

γ) τέλος περιορισμός της έρευνας ήταν και ο χρόνος της εργασίας (12 μήνες) με αποτέλεσμα να μην ερευνηθούν κάποια δεδομένα σχετικά με ελληνικές εταιρίες καθώς δεν υπάρχει κάποιος οργανισμός να τα έχει συγκεντρωμένα και δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε κάποια στατιστικά στοιχεία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση Σχετικά με την Εφαρμογή Ποιότητας – Δ.Ο.Π. και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.)

Η κατανόηση της έννοιας της ποιότητας, η απάντηση δηλαδή στο ερώτημα τι είναι εκείνο που κάνει έναν καταναλωτή να θεωρεί ανώτερο ένα συγκεκριμένο προϊόν ή μία υπηρεσία, είναι, όπως είναι φανερό, αναγκαία, αλλά και προαπαιτούμενη, σε κάθε προσπάθεια διαχείρισής της. Όμως, παρά το γεγονός ότι η λέξη ποιότητα είναι οικεία σε όλους τους ανθρώπους, προσεκτική παρατήρηση, αλλά και ενδοσκόπηση, καθιστά σαφές ότι ο ορισμός της δεν είναι ιδιαίτερα απλός καθώς είναι πολύ διαφορετικά αλλά και πολλές φορές όχι απόλυτα σχηματοποιημένα τα κριτήρια χαρακτηρισμού της (Clande R. Superville & Sanjay Cupta, 2001).

Σε κάθε πάντως περίπτωση δεν είναι δυνατόν να αμφισβητηθεί ότι η σχηματιζόμενη αντίληψη ποιότητας αποτελεί σημαντικότερο στοιχείο και βασικό κριτήριο για την πιθανή αγορά ενός προϊόντος. Είναι επομένως ιδιαίτερα χρήσιμη η συνειδητοποίηση ότι η σχηματιζόμενη αντίληψη ποιότητας προκύπτει λόγω της ύπαρξης ενός χάσματος ανάμεσα στις προσδοκίες και την προσλαμβανόμενη πραγματική αντίληψη για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Παρά το γεγονός ότι η αντίληψη της ποιότητας είναι όπως έχει ήδη αναφερθεί υποκειμενική, οι βασικοί παράγοντες που την καθορίζουν είναι δυνατόν να αποκαλυφθούν με προσεκτική παρατήρηση των διαφημίσεων των διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών αλλά και με ενδοσκόπηση. Οι παράγοντες αυτοί είναι: Η προδιαγραφή, Η συμμόρφωση προς την προδιαγραφή, Η αξιοπιστία, Η Διαθεσιμότητα και Η σχέση τιμής – αξίας (Clande R. Superville & Sanjay Cupta, 2001).

Σε κάθε πάντως περίπτωση το πλήθος και η πολυπλοκότητα των διαφόρων προσεγγίσεων του ζητήματος της Ποιότητας έχουν οδηγήσει στην υιοθέτηση διαφόρων

ορισμών για την έννοιά της. Για τις ανάγκες του παρόντος κρίνεται ως σκόπιμο να χρησιμοποιηθεί ο ορισμός του ISO, όπως αυτός παρατίθεται στο ΕΛΟΤ ISO EN 8402, από το οποίο για λόγους συνέπειας θα ληφθούν και όλοι οι ορισμοί που θα χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια: «Το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες» (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Στα τέλη της δεκαετίας του 1920 εμφανίστηκαν οι πρώτοι «γκουρού» της Ποιότητας, μεταξύ των οποίων και ο Αμερικανός Στατιστικολόγος Dr. Edward Deming. Μεγαλύτερη έμφαση δόθηκε σε μία μαθηματική προσέγγιση στον ποιοτικό έλεγχο και τη χρήση των μεθόδων Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών (SPC), αλλά πιθανόν ήταν απαραίτητη η μεγάλη βιομηχανική δραστηριότητα της πολεμικής βιομηχανίας όλων των εμπλεκόμενων μερών κατά τον Δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο προτού η μέθοδος αυτή εφαρμοσθεί ευρέως. Παρ' όλα αυτά, κυριαρχούσε ακόμη η Επιθεώρηση και όχι η Διαχείριση Ποιότητας (Benjamin Osayawe Ehigie & E.B. McAndrew, 2005).

Ο Deming χρησιμοποιούσε τις μεθόδους Στατιστικού Ελέγχου Ποιότητας (SQC) του Shewart, που πρώτος διατύπωσε την αρχή ότι μεταβολή υπάρχει πάντα και τα προϊόντα είναι θύματα του ιού της μεταβολής, στα εκπαιδευτικά προγράμματα στατιστικής που είχε δημιουργήσει για μηχανικούς και σχεδιαστές, και αποτέλεσμα αυτής της εκπαίδευσης ήταν η σημαντική μείωση αχρήστευσης και επανεπεξεργασίας προϊόντων.

Σύντομα κατέστη προφανές ότι ο ποιοτικός έλεγχος αποτελεί μία χρήσιμη αλλά μη ολοκληρωμένη προσέγγιση καθώς οδηγεί στην καλύτερη περίπτωση σε στατικές μορφές διεργασιών και συστημάτων. Έτσι προέκυψε η Διασφάλιση Ποιότητας οριζόμενη στις μέρες μας σαν: «Όλες οι σχεδιασμένες και συστηματικές δραστηριότητες που εφαρμόζονται μέσα στο πλαίσιο του συστήματος ποιότητας και αποδεικνύονται, στο βαθμό που απαιτείται, προκειμένου να παρέχεται επαρκής εμπιστοσύνη ότι μια οντότητα θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις για την ποιότητα» ως βασικό εργαλείο παροχής της αναγκαίας εμπιστοσύνης ότι μια εργασία εκτελείται

συνεχώς, και όχι στιγμιαία, σωστά και ότι όλες οι παραγόμενες οντότητες είναι δυνατόν να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη (Benjamin Osayawe Ehigie & E.B. McAndrew, 2005).

Η διασφάλιση της ποιότητας υλοποιείται, όπως είναι φανερό και από τον ορισμό της, στο πλαίσιο ενός Συστήματος. Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) αποτελεί κομβικό σημείο στην προσπάθεια διαχείρισης της ποιότητας. Έτσι τα, με μεγάλη διαφορά, πλέον γνωστά και αποδεκτά Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας, ISO 9000 Series. Πρέπει στο σημείο αυτό να επισημανθεί ότι η ύπαρξη ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας δεν αποκλείει τη διεξαγωγή ελέγχων ποιότητας αλλά οδηγεί, νομοτελειακά, στην σημαντική μείωση της αναγκαιότητας τους και, εν τέλει, και του πλήθους τους.

Επιπλέον σημειώνεται ότι ήδη από την έκδοση ISO 9000:2000 τα Συστήματα αυτά αφορούν στην Διαχείριση και όχι απλά τη Διασφάλιση της Ποιότητας. Ενώ και στην τελευταία έκδοση του προτύπου EN ISO 9000:2008 διατηρείται και επαυξάνεται η προσέγγιση στα πλαίσια της Διαχείρισης της Ποιότητας (F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006).

Η Διαχείριση Ποιότητας ορίζεται ως «Το σύνολο των δραστηριοτήτων της γενικότερης λειτουργίας της Διοίκησης, οι οποίες προσδιορίζουν την πολιτική ποιότητας τους στόχους και τις ευθύνες και, μέσα στα πλαίσια του συστήματος ποιότητας, τα θέτουν σε εφαρμογή με μέσα όπως ο σχεδιασμός της ποιότητας, ο έλεγχος της ποιότητας, η διασφάλιση της ποιότητας και η βελτίωση της ποιότητας» μέσω του οποίου οριοθετείται σαφώς ένα συμπαγές πλαίσιο εξασφάλισης της εμπιστοσύνης του πελάτη (Mohammad Talha, 2004).

Η χρησιμοποίηση των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας αποτέλεσε την πλέον διαδεδομένη επιλογή Διαχείρισης Ποιότητας λόγω της αποτελεσματικότητάς τους αλλά και της σχετικής ευχέρειας εφαρμογής τους (ιδιαίτερα όσον αφορά στη σειρά ISO 9000 που υλοποιείται υπό τη σκέπη αναγνωρισμένων, συχνά εθνικών, φορέων όπως θα

αναλυθεί και στη συνέχεια). Παρά ταύτα το γεγονός ότι τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας διακρίνονταν από μία μάλλον απρόσωπη δομή, καθώς στο επίκεντρο βρίσκονται οι Διαδικασίες (Προδιαγεγραμμένοι τρόποι για την επιτέλεση μιας δραστηριότητας) και οι Διεργασίες (Μετασχηματισμοί εισερχομένων στοιχείων σε εξερχόμενα στοιχεία από ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων μέσων και δραστηριοτήτων), αλλά και το γεγονός ότι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη είναι δυνατόν να θεωρηθεί πεπερασμένος στόχος, με δεδομένο ότι αυτές είναι πιθανόν να μεταβάλλονται συνεχώς, οδήγησε στην πρόταση υιοθέτησης ενός εναλλακτικού μοντέλου διαχείρισης της ποιότητας.

Το μοντέλο αυτό ονομάζεται Ολική Διαχείριση Ποιότητας και ορίζεται ως «Τρόπος διοίκησης ενός οργανισμού εστιαζόμενος στην ποιότητα, ο οποίος βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στην παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και στην κοινωνία» (F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006).

Όπως είναι φανερό και από τον παραπάνω ορισμό το μοντέλο της Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να χαρακτηριστεί ως πλέον φιλοσοφικό αλλά και μακροπρόθεσμης εφαρμογής και έχει ως στόχο να αποκτηθεί η εμπιστοσύνη ότι υπάρχει η ικανότητα να εκτελεστεί η εργασία σωστά και ότι αυτή εκτελείται όντως συνέχεια σωστά. Πρέπει πάντως να επισημανθεί ότι ένα σημαντικό πλήθος εταιρειών υλοποιεί τη Διαχείριση Ποιότητας με βάση αυτό το μοντέλο. Επιπλέον τονίζεται ότι η μεταφορά της εστίασης του προτύπου EN ISO 9000:2000 (και εντεύθεν) προς την κατεύθυνση της Διαχείρισης της Ποιότητας οδηγεί στην σταδιακή σύγκλιση όλων των εφαρμοζόμενων Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας. Η Ολική Διαχείριση Ποιότητας θα εξεταστεί αναλυτικότερα στη συνέχεια του παρόντος.

2.2 Ολική Διαχείριση Ποιότητας

Ο πρώτος και ίσως σημαντικότερος δάσκαλος της ποιότητας ήταν ο W. Edwards Deming. Το 1946 ο Deming πήγε στην Ιαπωνία προκειμένου να βοηθήσει στην

απογραφή και ξεκίνησε έτσι μια σχέση η οποία αναπτύχθηκε κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '50, συμβάλλοντας σημαντικά στη μετατροπή της Ιαπωνίας σε μια κυρίαρχη ανά τον κόσμο κατασκευαστική δύναμη - όλα βασίστηκαν στην ποιότητα (Mohammad Talha, 2004).

Οι φιλοσοφίες του Deming έγιναν πιο ευρείες από τη βασική στατιστική εφαρμογή των μεθόδων του Shewart. Εξήγησε την ανάγκη να μελετούν οι υπεύθυνοι τις αιτίες μεταβλητότητας των χαρακτηριστικών ενός Προϊόντος και να τις χωρίζουν σε δύο τύπους, σε ειδικές αιτίες και σε γενικές αιτίες.

Οι ΕΙΔΙΚΕΣ αιτίες μεταβλητότητας σε ένα προϊόν ήταν αποτέλεσμα αλλαγών χειριστή, βάρδιας ή διαδικασίας, οι οποίες και ήταν αναγνωρίσιμες στα διαγράμματα ελέγχου που χρησιμοποιούνταν και μπορούσαν να ρυθμιστούν εύκολα από τον χειριστή.

Οι ΓΕΝΙΚΕΣ αιτίες ήταν αυτές που παρέμεναν μετά την εξάλειψη των ειδικών αιτιών και οφείλονταν στον σχεδιασμό ή στην εφαρμογή της διαδικασίας ή του συστήματος. Αυτές οι μεταβλητότητες για να εξαλειφθούν απαιτούν παρέμβαση του management.

Στην ηλικία των 93 ετών, ο Deming ταξίδευε ανά τον κόσμο και διέδιδε το μήνυμά του, το οποίο είχε εξελιχθεί σε μια ευρύτερη φιλοσοφία βασισμένη στη Διαχείριση. Οι διδασκαλίες του εφαρμόζονται για την επίτευξη καλύτερης Διαχείρισης ποιότητας και για την εισαγωγή στα συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Σημαντική υπήρξε, επίσης, η συμβολή των Ishikawa, Taguchi και Shingo στην ανάπτυξη της Ιαπωνίας στα μεταπολεμικά χρόνια αλλά και στην εξέλιξη των Μοντέλων Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας (F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006).

Πολλές από τις ιδέες, τις έννοιες και τα εργαλεία σχετικά με τη Διοίκηση των Επιχειρήσεων, με έμφαση στην Ποιότητα, που προέκυψαν από τους τελευταίους τρεις, όπως το kaizen (συνεχής βελτίωση), το kanban (όλα στην ώρα τους), ο πειραματικός σχεδιασμός και ο εκτός σειράς έλεγχος ποιότητας, η ανάλυση κίνδυνου, τα διαγράμματα

ελέγχου, τα διαγράμματα ανάλυσης αιτίου -αποτελέσματος, τα διαγράμματα συσχέτισης, προκάλεσαν πραγματική επανάσταση στον χώρο της Διοίκησης Επιχειρήσεων, γιατί για πρώτη φορά έδωσαν τη βάση για τη δημιουργία ποσοτικών μεθόδων ανάλυσης και υποστήριξης αποφάσεων Διοίκησης σε έναν τομέα -το Management και την Ποιότητα- που μέχρι πρότινος εθεωρείτο περιοχή υποκειμενικών, μη μετρήσιμων και διαισθητικών μόνο λειτουργιών, αξιολογούμενων κατά βάση από το τελικό αποτέλεσμα, δηλαδή όταν είναι ήδη πολύ αργά. Επιπλέον ανακαλύψεις όπως το περίφημο roka-yoke έχουν κάνει ασφαλέστερες τις χρησιμοποιούμενες συσκευές καθώς απαγορεύουν την λανθασμένη χρήση (π.χ. η πόρτα ενός πλυντηρίου δεν ανοίγει όταν αυτό έχει ακόμα νερό μέσα) (Mohammad Talha, 2004).

Τέλος είναι σκόπιμο να γίνει αναφορά σε μία σειρά από δασκάλους που έχουν διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην κατανόηση και εφαρμογή των Συστημάτων Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας από τις δυτικές κοινωνίες. Στο πλαίσιο αυτό αξίζει να αναφερθούν ο Armand V. Feigenbaum που θεωρείται ο πατέρας της Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας για την Δύση και είναι ευρύτερα γνωστός για τον ορισμό του κόστους ποιότητας, αλλά και για την ρήση «Στην ποιότητα συμμετέχουν όλοι», ο Philip Crosby που όρισε την ποιότητα ως συμμόρφωση προς απαιτήσεις αλλά και θεμελίωσε ως στόχο την επιτυχία με την πρώτη προσπάθεια (doing it right the first time) και ως μόνο αποδεκτό πρότυπο απόδοσης τα μηδενικά ελαττώματα (zero defects) και συνεισέφερε περαιτέρω στον ορισμό του κόστους ποιότητας αλλά και ο John Oakland που είναι ο σημαντικότερος δάσκαλος ΟΔΠ στην Ευρώπη με πλήθος σημαντικών πονημάτων (F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3. Αποτελέσματα – Έρευνα

3.1 Παράθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας 21 Ερωτηματολογίων Τεσσάρων (4) Ερωτήσεων προς Εργαζόμενους στην Επιχείρηση.

Στην εξής έρευνα, παραθέτονται οι απαντήσεις των 21 ερωτηθέντων καθώς και τα στοιχεία τους που αφορούν την θέση εργασίας που έχουν στην εταιρία , το φύλο τους, η ηλικία τους και τα χρόνια που εργάζονται στην συγκεκριμένη εταιρία και οι οποίοι βρίσκονται στην επιχείρηση πριν το έτος 1999 όπου έγινε η εφαρμογή του ISO. Οι ερωτήσεις για όλους ήταν οι εξής:

- *A. Τι κίνητρα έδωσε η εταιρία ώστε να εφαρμόσει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001-2008*
- *B. Ποια τα οφέλη εφαρμογής του συγκεκριμένου συστήματος στο τμήμα του κάθε ερωτηθέντος και σε ποιους τομείς*
- *Γ. Θεωρείται ότι η οργάνωση των τμημάτων της εταιρίας είναι καλύτερη μετά την εφαρμογή του συστήματος*
- *Δ. Υπάρχουν περιθώρια διορθώσεων όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας στον τομέα σας*

Οι απαντήσεις που ακολουθούν είναι στην ίδια σειρά με την κάθε ερώτηση. Ο πρώτος ερωτηθέντας ο οποίος εργάζεται στο τμήμα ρευστών, είναι άνδρας ηλικίας 38 ετών και εργάζεται ήδη 14 χρόνια στην εταιρία, δήλωσε πως η εταιρία του έθεσε σε εφαρμογή το συγκεκριμένο σύστημα το 1999. Οι απαντήσεις του ήταν οι εξής : Α. το κίνητρο που έδωσε η εταιρία για την εφαρμογή του συστήματος ήταν απλά μια ενημέρωση. Β. Δεν παρατηρήθηκε καμία διαφορά ουσιαστική γύρω από τα οφέλη του συστήματος αυτού στο τμήμα το οποίο εργάζεται. Γ. Θεωρεί όμως ότι η όλη οργάνωση των τμημάτων είναι σαφώς καλύτερη μετά την εφαρμογή του συστήματος. Δ. Και ότι φυσικά και υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης γύρω από τις συνθήκες εργασίας.

Ο δεύτερος ερωτηθέντας που είναι άνδρας, ηλικίας 40 ετών και εργάζεται στην θέση προϊσταμένου διασφάλισης και ελέγχου ποιότητας με 13 χρόνια στην εταιρία δήλωσε ότι η εταιρία του έθεσε το 1999 το συγκεκριμένο σύστημα. Οι απαντήσεις του είναι οι εξής: Α. Η κατάρτιση ήταν το κίνητρο το οποίο η εταιρία του έδωσε για την εφαρμογή του συστήματος ISO. Β. Τα βασικά οφέλη εφαρμογή του συστήματος στον τομέα του ήταν η οργάνωση εργασιών, βελτίωσης ποιότητας υπηρεσιών. Γ. Πιστεύει ότι η οργάνωση των τμημάτων είναι σαφώς καλύτερη μετά την εφαρμογή του συστήματος. Δ. Και τα περιθώρια βελτίωσης που υπάρχουν βρίσκονται στην μηχανογράφηση και στην λιγότερη γραφειοκρατία.

Ο τρίτος ερωτηθέντας ο οποίος είναι άνδρας ηλικίας 49 ετών με 26 χρόνια στην εταιρία, δήλωσε ότι η εταιρία του έθεσε σε εφαρμογή το 1999 το συγκεκριμένο σύστημα. Η θέση του είναι υπεύθυνος παραγωγής ρευστών. Οι απαντήσεις του ήταν οι εξής : Α. Το κίνητρο της εταιρίας του για να εφαρμόσει το παραπάνω σύστημα ήταν απλά μια ανακοίνωση που αφορούσε την εναρμόνιση της εταιρίας του. Β. Δεν παρατήρησε καμία βελτίωση ή όφελος στο τμήμα του αντίθετα δήλωσε ότι τώρα υπάρχει περισσότερη γραφειοκρατία και καθυστερήσεις. Γ. Αντίθετα δήλωσε ότι πλέον μετά την εφαρμογή του συστήματος γίνεται έλεγχος στις ζυγαριές, μίξερ, διακρίβωση μηχανημάτων, δέσμευση αποθεμάτων λήξης, κλπ. Δ. Και ότι υπάρχουν ακόμα πολλά περιθώρια βελτίωσης.

Ο τέταρτος ερωτηθέντας η οποία είναι γυναίκα, ηλικίας 52 ετών με θέση υπεύθυνης πιστωτικού ελέγχου και με 17 χρόνια στην εταιρία, δήλωσε ότι : Α.Μια απλή ενημέρωση Β. Κάποια από τα οφέλη στο τμήμα της είναι η καλύτερη οργάνωση και τα καλύτερα εφόδια για καλύτερη δουλειά. Γ. επίσης θεωρεί ότι πλέον η οργάνωση των τμημάτων είναι καλύτερη αφού η εργασία του προσωπικού είναι πιο εξειδικευμένη. Δ. Και φυσικά ότι υπάρχουν ακόμα πολλά περιθώρια βελτίωσης.

Ο πέμπτος ερωτηθέντας είναι επίσης γυναίκα, ηλικίας 42 ετών, με θέση στο τμήμα μισθοδοσίας και με 12 χρόνια στην εταιρία. Η ίδια απάντησε: Α. Η εταιρία δεν της έδωσε κανένα κίνητρο για να εφαρμόσει το συγκεκριμένο σύστημα. Β. Δεν βλέπει

κανένα όφελος από αυτό στο τμήμα της που είναι το λογιστήριο. Γ. Δεν γνωρίζει αν και τα υπόλοιπα τμήματα έχουν κάποιο όφελος. Δ. Αλλά ούτε και αν υπάρχουν και περιθώρια βελτίωσης από την εφαρμογή του συστήματος στην εταιρία.

Ο έκτος ερωτηθέντας που είναι επίσης γυναίκα, ηλικίας 34 ετών, στην θέση του τμήματος μηχανογράφησης και με 15 χρόνια στην εταιρία απάντησε : Α. Η εκπαίδευση στο συγκεκριμένο σύστημα ήταν η αφορμή για την εταιρία της στο να το εφαρμόσει. Β. Δήλωσε ότι υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες και τρόπος εργασίας αλλά και οργάνωσης. Γ. Συμφωνεί στο ότι υπάρχει καλύτερη οργάνωση στην εταιρία μετά την εφαρμογή του συστήματος ISO. Δ. Και ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης γύρω από τις συνθήκες εργασίας και με το αρχείο περιγραφής εργασιών ως προς την ανανέωσή του.

Ο έβδομος ερωτηθέντας ο οποίος είναι άνδρας, 46 ετών στη θέση του οδηγού της εταιρίας και με 17 χρόνια στην εταιρία, δήλωσε τα εξής: Α. Η εταιρία του δεν έδωσε κανένα κίνητρο για να εφαρμόσει το πρόγραμμα ISO. Β. το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατά την άποψή του δεν ωφέλησε σε τίποτα. Γ. Θεωρεί όμως ότι κατά την εφαρμογή του προγράμματος παρατηρήθηκε μεγαλύτερη σταθερότητα στην οργάνωση των τμημάτων της εταιρίας. Δ. Ότι υπάρχουν αρκετά περιθώρια για μελλοντική βελτίωση στις συνθήκες εργασίας.

Ο όγδοος ερωτηθέντας είναι άνδρας, ηλικίας 41 ετών, εργάζεται στην θέση των πωλήσεων και έχει 12 χρόνια στην εταιρία. Ο ίδιος δήλωσε : Α. Το βασικότερο που απλά έδωσε η εταιρία του για την εφαρμογή του προγράμματος ήταν ένα «πρέπει» για να εναρμονιστεί η ίδια η εταιρία. Β. Τα οφέλη που ο ίδιος παρατήρησε στο τμήμα του είναι πως κάποιες εργασίες αυτοματοποιήθηκαν, και πως γενικά τα πράγματα μπήκαν σε μια σειρά. Γ. Συμφωνεί ότι η οργάνωση των τμημάτων της εταιρίας είναι σαφώς καλύτερη τώρα. Δ. Και ότι υπάρχουν και περισσότερα περιθώρια βελτίωσης με το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

Ο ένατος ερωτηθέντας ο οποίος είναι άνδρας, ηλικίας 50 ετών στην θέση του συντηρητή και με 12 χρόνια στην εταιρία απάντησε : Α. Τα κίνητρα που έδωσε η

εταιρία του για την εφαρμογή του προγράμματος ήταν μόνο οδηγίες για τον τρόπο εφαρμογής του προγράμματος. Β. Δεν είδε κάποια ιδιαίτερα οφέλη από την εφαρμογή του προγράμματος γιατί λόγω συντήρησης των μηχανημάτων ακολουθούνται πάντα οι οδηγίες του κατασκευαστή. Γ. Παρατήρησε όμως βελτίωση στα υπόλοιπα τμήματα της εταιρίας αφού οι κανόνες εργασίας είναι συγκεκριμένοι και πλέον η δουλειά γίνεται με μεγαλύτερη ασφάλεια και ταχύτητα. Δ Συμφώνησε ότι υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης.

Ο δέκατος ερωτηθέντας ο οποίος είναι άνδρας, ηλικίας 45 ετών, στην θέση του υπεύθυνου βάρδιας και χειριστή control room στα κονιάματα και με 12 χρόνια την εταιρία δήλωσε ότι : Α. Το βασικότερο κίνητρο που έδωσε η εταιρία του για την εφαρμογή του προγράμματος ήταν η κατάρτιση. Β. Τα οφέλη που ο ίδιος είδε στο τμήμα του είναι ότι πλέον η παραγωγή είναι πιο σωστή, δεν υπάρχουν λάθη ή παραλήψεις και η οργάνωση είναι καλύτερη. Γ. Για τα υπόλοιπα τμήματα της εταιρίας είπε ότι και σε αυτά υπάρχει βελτίωση. Δ. Ότι σαφώς όλα τα μηχανήματα είναι πλήρης και τελευταίας τεχνολογίας και δεν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης .

Ο ενδέκατος που ρωτήθηκε και είναι 34 ετών, άνδρας, χειριστής κλαρκ και υπεύθυνος βάρδιας, με 13 χρόνια στην εταιρία δήλωσε: Α. Το βασικότερο κίνητρο της εταιρίας ήταν η ενημέρωση. Β. Είδε κάποια οφέλη από την εφαρμογή του προγράμματος στο τμήμα του σχετικά με την οργάνωση . Γ. παρατήρησε ότι στα υπόλοιπα τμήματα υπάρχει κάποια βελτίωση. Δ. Βέβαια συμφώνησε ότι τα περιθώρια βελτίωσης είναι μεγάλα.

Ο δωδέκατος ερωτηθέντας που είναι γυναίκα, ηλικίας 46 ετών, στην θέση της καθαρίστριας και με 15 χρόνια στην εταιρία απάντησε : Α. Η εταιρία δεν έδωσε κανένα κίνητρο για την εφαρμογή του προγράμματος. Β. Δεν είδε κανένα όφελος στο τμήμα της από την εφαρμογή του. Γ. Δεν γνωρίζει αν και στα υπόλοιπα τμήματα υπάρχει καλύτερη οργάνωση πλέον. Δ. Πιστεύει ότι τα περιθώρια βελτίωσης για το μέλλον δεν υπάρχουν.

Ο δέκατος τρίτος ερωτηθέντας που είναι άνδρας, 45 ετών, στην θέση του υπεύθυνου παραγωγής κονιαμάτων και με 19 χρόνια στην εταιρία απάντησε ότι : Α. Ο ίδιος βοήθησε στο στήσιμο του προγράμματος στην εταιρία και ότι η τελευταία έθεσε σαν κίνητρο την ενημέρωση. Β. Ως προς τα οφέλη που είδε στο τμήμα του δήλωσε ότι η δουλειά είναι τυποποιημένη και ακόμα και το ανειδίκευτο προσωπικό προσαρμόζεται εύκολα. Γ. Στο θέμα της οργάνωση των υπολοίπων τμημάτων δήλωσε ότι η επικοινωνία πλέον είναι καλύτερη όπως και η οργάνωση. Δ. Ότι σαφώς δεν υπάρχουν άλλα περιθώρια βελτίωσης γιατί θεωρεί ότι είναι πλήρης.

Ο δέκατος τέταρτος ερωτηθέντας που είναι άνδρας, ηλικίας 52 ετών και στην θέση του βοηθού λογιστηρίου υποκαταστήματος με 26 χρόνια στην εταιρία δήλωσε : Α. Η εταιρία του δεν έδωσε κανένα κίνητρο για την εφαρμογή του προγράμματος. Β. Δεν παρατήρησε κανένα όφελος από την εφαρμογή του προγράμματος ίσα ίσα αυξήθηκε περισσότερο η δουλειά του. Γ. Αλλά θεωρεί ότι η εφαρμογή του έφερε αποτελέσματα στην οργάνωση των τμημάτων της εταιρίας. Δ. Τα περιθώρια για μελλοντική βελτίωση κυρίως βρίσκονται στα ηλεκτρονικά συστήματα και στην καλύτερη on-line σύνδεση.

Ο δέκατος πέμπτος που είναι γυναίκα στην θέση της καθαρίστριας, με 12 χρόνια στην εταιρία και ηλικίας 49 ετών δήλωσε : Α. Η εταιρία δεν έδωσε κανένα κίνητρο για την εφαρμογή του προγράμματος. Β. Δεν παρατήρησε κάποιο όφελος από την εφαρμογή του προγράμματος στο τμήμα της. Γ. Αλλά συμφωνεί ότι η οργάνωση όλων των τμημάτων είναι σαφώς καλύτερη πλέον. Δ. Δεν θεωρεί ότι υπάρχουν μελλοντικά περιθώρια βελτίωσης στον τομέα της.

Ο δέκατος έκτος ο οποίος είναι άνδρας, ηλικίας 48 ετών στην θέση του χειριστή κλαρκ και με 18 χρόνια στην εταιρία δήλωσε : Α. Η εταιρία δεν έδωσε κανένα κίνητρο εφαρμογής του προγράμματος. Β. ως προς τα οφέλη από την εφαρμογή του στο τμήμα του είπε ότι δόθηκαν προσδιορισμένες αρμοδιότητες και ότι ο κάθε ένας έκανε μια συγκεκριμένη δουλειά. Γ. Θεωρεί ότι και τα υπόλοιπα τμήματα έχουν καλύτερη οργάνωση πλέον. Δ. Είναι πλέον πλήρης από την άποψη των καλύτερων συνθηκών εργασίας.

Ο δέκατος έβδομος ο οποίος είναι άνδρας, ηλικίας 50 ετών στην θέση της προετοιμασίας 1^{ov} υλών και της τεχνικής υποστήριξης και με 21 χρόνια στην εταιρία δήλωσε : Α. Η ενημέρωση ήταν το κίνητρο που έδωσε η εταιρία για την εφαρμογή του προγράμματος. Β. Για τον τομέα του είπε ότι υπάρχει βελτίωση λόγω αυτοματισμού άρα ο κάθε ένας έχει μια συγκεκριμένη θέση. Γ. Για τα υπόλοιπα τμήματα της εταιρίας δήλωσε ότι υπάρχει καλύτερη οργάνωση και άλλοι πλέον αποφασίζουν για το τι θα κάνουν. Δ. Υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης όπως στο να μην υπάρχει τόση πίεση στους χρόνους για να υπάρχει και καλύτερη συντήρηση των μηχανημάτων.

Ο δέκατος όγδοος που είναι άνδρας, ηλικίας 44 ετών με 14 χρόνια στην εταιρία στην θέση του διευθυντή παραγωγής δήλωσε ότι : Α. Το κίνητρο που έδωσε η εταιρία του για την εφαρμογή του συστήματος ήταν η εκπαίδευση και ότι η δουλειά θα είναι πιο εύκολη. Β. Τα οφέλη που παρατήρησε στον τομέα του είναι η μείωση σφαλμάτων στην παραγωγή, δεν υπάρχουν πλέον ελαττωματικά προϊόντα και βελτίωση στα τμήματα συντήρησης, παραγωγής και αποθήκευσης. Γ. Συμφωνεί ότι και στα υπόλοιπα τμήματα υπάρχει βελτίωση στην οργάνωση. Δ. Και φυσικά ότι πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.

Ο δέκατος ένατος ο οποίος είναι άνδρας, ηλικίας 40 ετών, στην θέση του υπεύθυνου αποθήκης και με 12 χρόνια στην εταιρία δήλωσε : Α. Μια απλή ενημέρωση ήταν το κίνητρο της εταιρίας για την εφαρμογή του προγράμματος. Β. ως προς τα οφέλη στο τμήμα του παρατήρησε έναν πιο συγκεκριμένο τρόπο εργασίας και καλύτερη οργάνωση. Γ. Για τα υπόλοιπα τμήματα της εταιρίας είπε ότι και αυτά έχουν καλύτερη οργάνωση. Δ. Και ότι πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης για τις συνθήκες εργασίας.

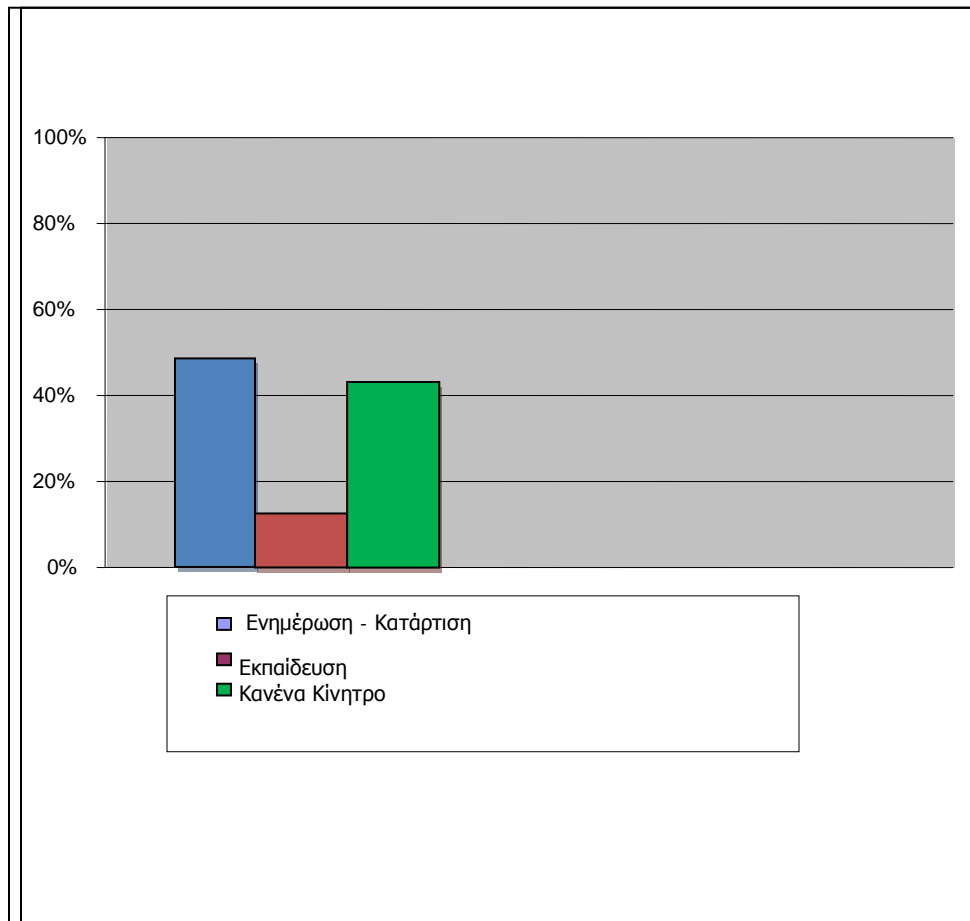
Το εικοστό άτομο το οποίο είναι γυναίκα, ηλικίας 42 ετών στη θέση της γραμματέας του προέδρου και με 19 χρόνια στην εταιρία δήλωσε ότι : Α. Η κατάρτιση ήταν το κίνητρο που χρησιμοποίησε η εταιρία για την εφαρμογή του προγράμματος. Β. Δεν παρατήρησε κάποιο όφελος στο τμήμα της. Γ. Αλλά θεωρεί ότι η οργάνωση στα υπόλοιπα τμήμα έχει βελτιωθεί. Δ. Υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης ως προς τον τεχνολογικό εξοπλισμό και στην καλύτερη διαχείριση των εγγράφων.

Τέλος ο εικοστός πρώτος που είναι άνδρας, ηλικίας 39 ετών, στην θέση του συντηρητή στο μηχανουργείο και με 17 χρόνια στην εταιρία, δήλωσε ότι : Α. Μια απλή ανακοίνωση ήταν το κίνητρο της εταιρίας για την εφαρμογή του προγράμματος. Β. Δεν παρατήρησε οφέλη από την εφαρμογή του συστήματος στο τμήμα του. Γ. Αλλά ότι στα υπόλοιπα τμήμα υπάρχει μεγάλη διαφορά ως προς την οργάνωση. Δ. Φυσικά τόνισε ότι εάν υπήρχε μεγαλύτερη ανοχή στο θέμα παραγωγικότητας, θα γινόταν πιο ποιοτική δουλειά και λιγότερα ατυχήματα.

3.1.1 Διαγραμματική Απεικόνιση και Παράθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας 21 Ερωτηματολογίων Τεσσάρων (4) Ερωτήσεων προς Εργαζόμενους στην Επιχείρηση.

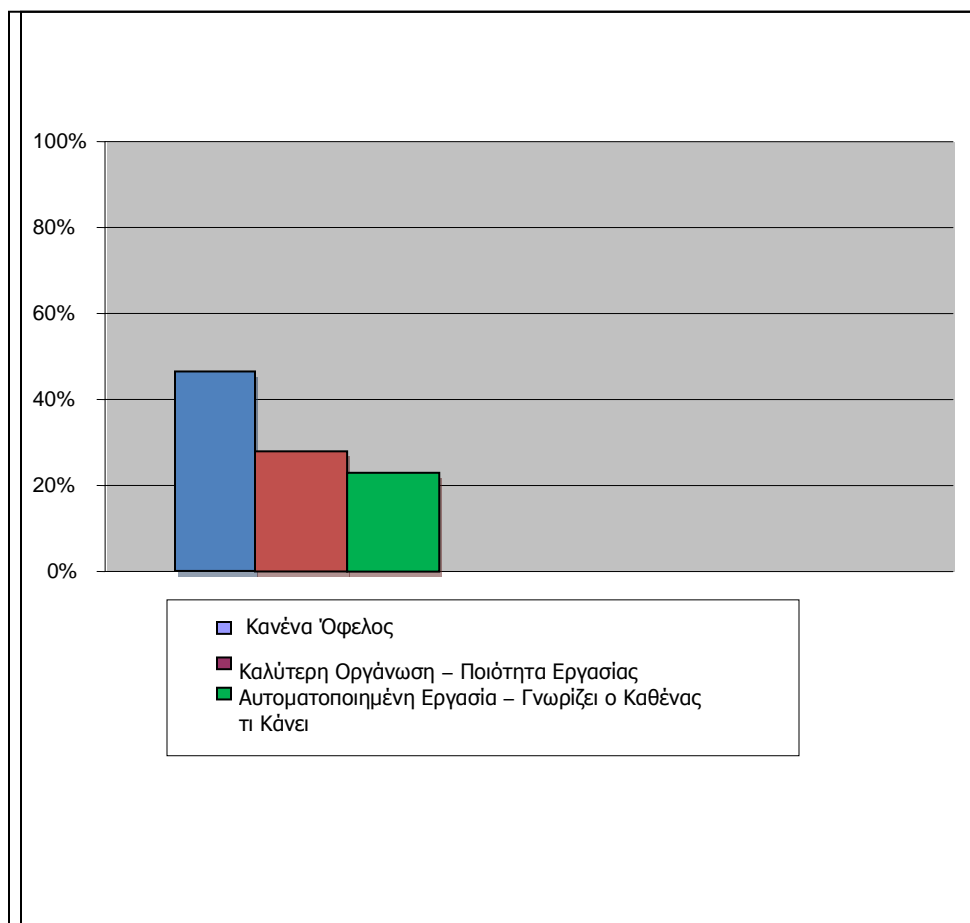
Στη παρούσα ενότητα, η φοιτήτρια θα προσπαθήσει να απεικονίσει με διαγραμματικό τρόπο τις απαντήσεις που αναφέρονται στην ενότητα 3.1 και συγκεκριμένα με το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στα 21 άτομα που εργάζονται στην επιχείρηση πριν το έτος 1999 και όπου έγινε η εφαρμογή του ISO. Πιο συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης συνέντευξης αναφέρουν τα εξής.

Ερώτηση Α. Τι κίνητρα έδωσε η εταιρία ώστε να εφαρμόσει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001-2008



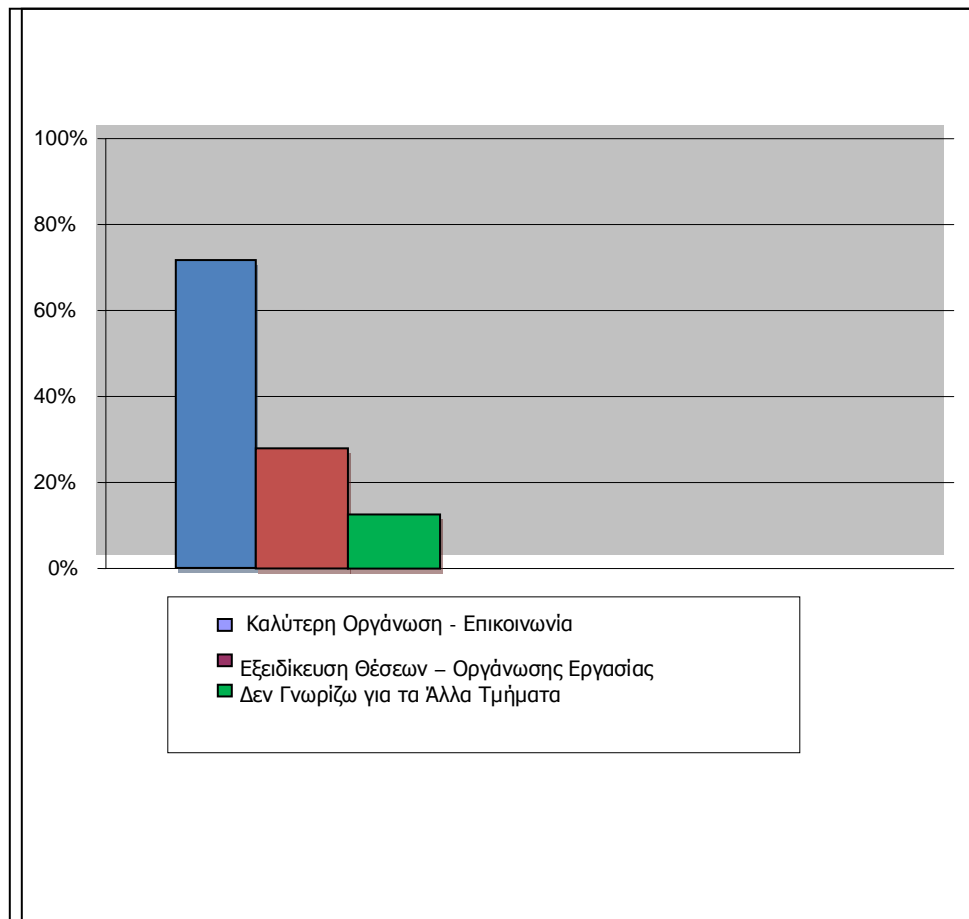
Από τα 21 άτομα του ερωτηματολογίου, οι 10 (47,61%) απάντησαν πως το κίνητρο ήταν η ενημέρωση – κατάρτιση πάνω στο συγκεκριμένο σύστημα, οι 2 (9,52%) πως κίνητρο αποτέλεσε η εκπαίδευση πάνω στο σύστημα και τέλος οι 9 (42,85%) δεν δόθηκε κανένα κίνητρο για την εφαρμογή του συστήματος.

Ερώτηση Β. Ποια τα οφέλη εφαρμογής του συγκεκριμένου συστήματος στο τμήμα του κάθε ερωτηθέντος και σε ποιους τομείς



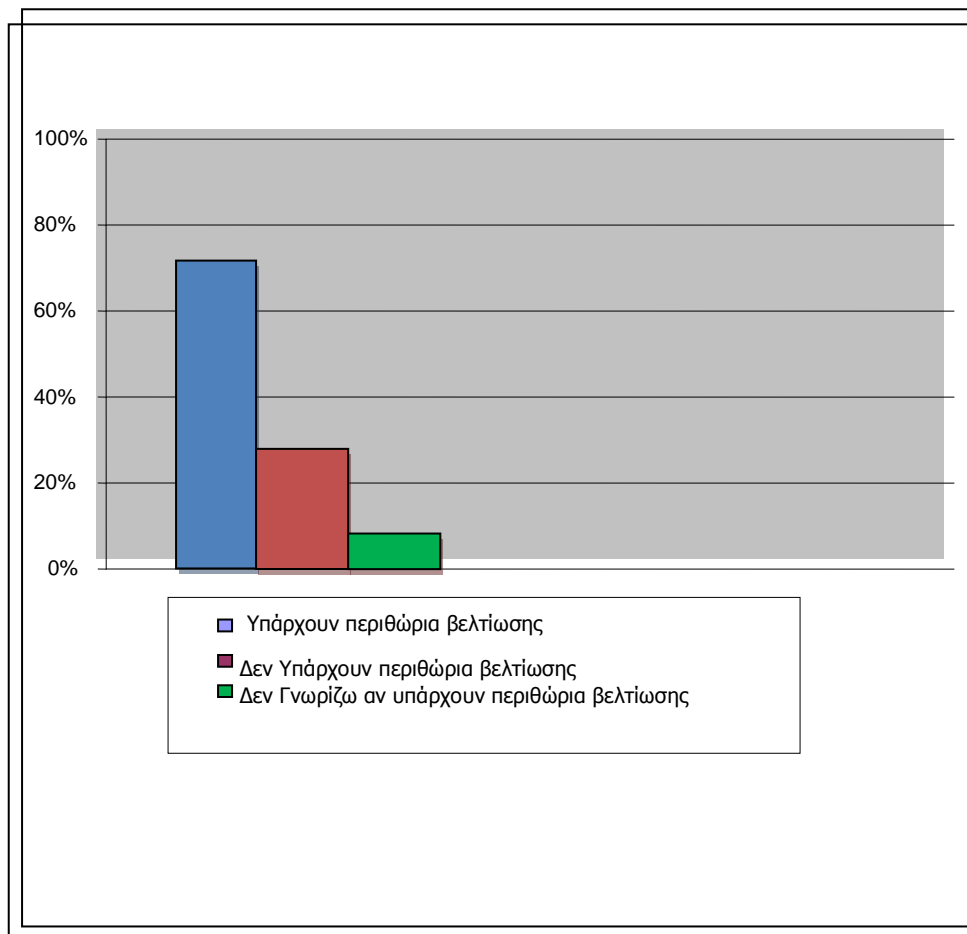
Από τα 21 άτομα του ερωτηματολογίου, οι 10 (47,61%) απάντησαν πως δεν υπήρξε κανένα όφελος με την εφαρμογή του συστήματος στο τμήμα τους, οι 6 (28,57%) πως υπήρξε καλύτερη οργάνωση και ποιότητα εργασίας στο τμήμα τους και τέλος οι 5 (23,80%) πως η εφαρμογή του συστήματος ISO συντέλεσε στην επιτυχημένη εφαρμογή της αυτοματοποιημένης εργασίας καθώς και να γνωρίζει ο καθένας τι πράττει στην εργασία του.

Ερώτηση Γ. Θεωρείται ότι η οργάνωση των τμημάτων της εταιρίας είναι καλύτερη μετά την εφαρμογή του συστήματος



Από τα 21 άτομα του ερωτηματολογίου, οι 14 (66,66%) απάντησαν πως υπήρξε μια καλύτερη οργάνωση και επικοινωνία στα άλλα τμήματα, οι υπόλοιποι 5 (23,80%) πως υπήρξε εξειδίκευση θέσεων και οργάνωση εργασίας σε κάθε τμήμα και τέλος οι 2 (9,52%) πως δεν μπορούν να γνωρίζουν για τη λειτουργία των άλλων τμημάτων.

Ερώτηση Δ - Υπάρχουν περιθώρια διορθώσεων όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας στον τομέα σας



Από τα 21 άτομα του ερωτηματολογίου, οι 14 (66,66%) απάντησαν πως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, οι 6 (28,57%) απάντησαν ότι δεν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και τέλος 1 (4,76%) δεν γνωρίζει εάν υπάρχουν περιθώρια.

3.1.2 Συμπεράσματα παράθεσης αποτελεσμάτων

Η εταιρία σε σχέση με την ειδικότητα του κάθε εργαζομένου επέλεξε να εκπαιδεύσει το προσωπικό ώστε να μπορέσει να ανταπεξέλθει σωστά στα νέα δεδομένα με ποσοστό 9,52%, στο υπόλοιπο 10% επέλεξε απλά να γίνει μια ενημέρωση και να δώσει μια κατάρτιση στο προσωπικό, ενώ κανένα κίνητρο δεν έδωσε στο 42,85%. Αυτό

οφείλεται κυρίως στο ότι το ISO είτε δεν είχε να κάνει με το αντικείμενο εργασίας τους (πχ. λογιστήριο, καθαρίστριες) είτε ότι οι θέσεις των εργαζομένων είναι τέτοιες που έπρεπε απλά να τηρήσουν κάποιες διαδικασίες.

Όσο για τα οφέλη εφαρμογής του συγκεκριμένου συστήματος στο τμήμα του κάθε ερωτηθέντος το 52% απάντησε θετικά λόγω καλύτερης οργάνωσης, αυτοματοποιημένης εργασίας και ο κάθε ένας γνωρίζει τι πρέπει να κάνει, όπου αυτό είναι και ο στόχος του συστήματος.

Η οργάνωση των τμημάτων της εταιρίας είναι καλύτερη μετά την εφαρμογή του συστήματος καθώς το 90,46% απάντησε θετικά λέγοντας ότι υπάρχει καλύτερη οργάνωση, επικοινωνία, εξειδίκευση θέσεων και οργάνωση εργασίας.

Τέλος το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης 66,66% καθώς θεωρούν ότι πάντα υπάρχουν περιθώρια τόσο στον εξοπλισμό όσο και στην γραφειοκρατία που μπορεί να δημιουργηθεί λόγω ISO

3.2 Παράθεση Στοιχείων Έρευνας Σχετικά με το Ερωτηματολόγιο Παροχής Αποτελεσμάτων Αναφορικά με την Ικανοποίηση Πελατών για το Έτος 2009* (Παράρτημα 3^ο)

Αναφορικά με την περίοδο διεξαγωγής της παρακάτω έρευνας, αυτή πραγματοποιήθηκε από τον Δεκέμβριο του έτους 2008 έως τον Φεβρουάριο του έτους 2009. Η Ελληνική αγορά είναι η χώρα διεξαγωγής και σαν δείγμα προεπιλέχθηκαν 317 πελάτες της εταιρίας και αφού λήφθηκαν υπόψη οι πελάτες με τζίρο άνω των 20.000 ευρώ και από όλες τις κατηγορίες. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ήταν η προσωπική συνέντευξη. Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 306 πελάτες. Έντεκα ερωτηματολόγια εξαιρέθηκαν λόγω ελλιπών στοιχείων. Μέσα στο μείγμα υπήρχε μεγάλος αριθμός πελατών που συμμετείχαν και στην προηγούμενη έρευνα καθώς και νέοι πελάτες.

Η κατανομή των απαντήσεων ανά γεωγραφική περιοχή είναι η εξής: Το 40% ήταν από Αθήνα και Θεσσαλονίκη, το 39% από Ηπειρωτική Ελλάδα και το υπόλοιπο

21% από τα νησιά. Η κατανομή συχνοτήτων ανά φύλλο είναι : Άνδρες 245 δηλαδή ποσοστό 83.1% και γυναίκες 50 δηλαδή το 16,9%. Η κατανομή του ανά ηλικία είναι : 38 ήταν τα άτομα ηλικίας μικρότερο ή ίσο των 30 ετών δηλαδή το 12.9%. 111 ήταν τα άτομα ηλικίας από 31 – 40 ετών, δηλαδή το 36.7%. 97 τα άτομα από 41 – 50 ετών δηλαδή το 32.9%. Και τέλος το 16.6% ήταν 49 άτομα ηλικίας από 51 και πάνω ετών.

Στην ερώτηση 1.1 για το ποια θεωρούν τα βασικότερα κριτήρια για την καλύτερη επιλογή του βασικού προμηθευτή, το 27.6% απάντησε την ποιότητα των προϊόντων, το 18.4% απάντησε την πληρότητα της γκάμας, το 16.9% θεώρησε σαν καλύτερο την επώνυμη ζήτηση, το 10,7% την σωστή παράδοση, το 6.9% τις χαμηλές τιμές, το 5,7% τις επιστροφές προϊόντων, το 5.4% την πιστωτική πολιτική, το 3.8% την τεχνική υποστήριξη, το 3,8% επίσης την υποστήριξη από πωλήσεις και τέλος το 0.8% την συνέπεια στην εμπορική πολιτική.

Στην ερώτηση 1.2 για το ποια θεωρούν τα καλύτερα κριτήρια επιλογής για συνεργασία με την συγκεκριμένη εταιρία, το 30.52% απάντησε την ποιότητα των προϊόντων, το 17.67% την πληρότητα της γκάμας, το 15.66% την επώνυμη ζήτηση, το 10.44% την σωστή παράδοση, το 7.63% τις χαμηλές τιμές, το 5.62% τις επιστροφές προϊόντων, το 4.82% την πιστωτική πολιτική, το 4.02% την υποστήριξη από τις πωλήσεις, το 2.81% την τεχνική υποστήριξη και τέλος το 0.8% την συνέπεια στην εμπορική πολιτική.

Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης ανά κατηγορία προϊόντων οι ερωτηθέντες απάντησαν : Για τα στεγανωτικά το 49.9% τα θεωρεί πολύ ικανοποιητικά, το 42.6% απλά ικανοποιητικά, ουδέτερος 1,9%, το 5.6% ΔΓ/ΔΑ. Για τις κόλλες –αρμόστοκοι, το 51.9% πολύ ικανοποιητικά, το 40.3% απλά ικανοποιητικά, το 3.9% ουδέτερος, το 0.4% δυσαρεστημένο και το 3.5% ΔΓ/ΔΑ. Για τα βελτιωτικά, το 46.6% τα βρίσκει πολύ ικανοποιητικά, το 39.5% ικανοποιητικά, το 8.6% έμεινε ουδέτερο και το 5.3% ΔΓ/ΔΑ. Για του σοβάδες το 22.8% πολύ ικανοποιητικά, το 34.8% ικανοποιητικά, το 16.4% ουδέτερος, το 0.4% ήταν δυσαρεστημένο, το 0.4 επίσης πολύ δυσαρεστημένο και το 25,2% ΔΓ/ΔΑ. Για τα βιομηχανικά δάπεδα, το 17.5% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο, το

24.8% απλά ικανοποιημένο, το 13.7% ουδέτερο, το 0.9% δυσαρεστημένο και το 43,2% ΔΓ/ΔΑ. Για τα επισκευαστικά υλικά το 32.9% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο, το 37% ικανοποιημένο, το 9.3% ουδέτερο, το 0.4% δυσαρεστημένο και το 20.3% ΔΓ/ΔΑ.

Το 92.5% δήλωσε ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο από τα στεγανωτικά, το 92.2% δήλωσε ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο από τις κόλλες – αρμόστοκοι και το 86.1% δήλωσε ικανοποιημένο – πολύ ικανοποιημένο από τα βελτιωτικά.

Ένα μεγάλο ποσοστό των πελατών δεν γνωρίζει τους σοβάδες και δεν τους αγοράζει, ούτε τα βιομηχανικά δάπεδα και τα επισκευαστικά υλικά. Για τα δάπεδα αυτό είναι φυσιολογικό αφού οι ερωτηθέντες σε μεγάλο ποσοστό δεν αποτελούν κανάλι διακίνησης δαπέδων. Οι σοβάδες όμως και τα επισκευαστικά έχουν περιθώρια ανάπτυξης.

Συνολικά ο βαθμός ικανοποίησης από τα προϊόντα είναι : το 36.9% έμεινε πολύ ικανοποιημένο, το 36.5% ικανοποιημένο, το 8.97% έμεινε ουδέτερο, το 0.35% δυσαρεστημένο, το 0.06% πολύ δυσαρεστημένο και το 17.18% ΔΓ/ΔΑ.

Στην ενότητα 3 σχετικά με τις συσκευασίες, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

3.1 Ο βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα είναι : το 9.62% (28) μάλλον ικανοποιημένο, το 50.52% (147) ικανοποιημένο και το 39.86 (116) πολύ ικανοποιημένο.

3.2 Σε σχέση με την ποιότητα – τιμής ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών έδειξε :ποσοστό 0.34% (1) ήταν δυσαρεστημένος, ποσοστό 2.75% (8) ήταν μάλλον δυσαρεστημένοι, ποσοστό 32.65% (95) έμειναν μάλλον ικανοποιημένοι, ποσοστό 50.52% (147) έμειναν ικανοποιημένοι και τέλος ποσοστό 13.75% (40) πολύ ικανοποιημένοι.

3.3 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από την ποικιλία των συσκευασιών το 0.34% (1) απάντησε δυσαρεστημένος, το 10.65% (31) μάλλον

ικανοποιημένος, το 46.39% (135) ικανοποιημένοι και το 42.61% (124) πολύ ικανοποιημένοι.

3.4 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα των συσκευασιών το 0.68% (2) απάντησε δυσαρεστημένο, το 1.71% (5) μάλλον δυσαρεστημένο, το 13.01% (38) μάλλον ικανοποιημένο, το 47.95% (140) ικανοποιημένοι και το 36.64% (107) πολύ ικανοποιημένοι.

Στην ενότητα 4 σχετικά με την διανομή, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

4.1 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από την ταχύτητα των παραδόσεων, το 3% (1) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 2.1% (6) δυσαρεστημένο, το 4.1% (12) μάλλον δυσαρεστημένοι, το 19.9% (58) μάλλον ικανοποιημένοι, το 43.8% (128) ικανοποιημένοι και το 29.8% (87) πολύ ικανοποιημένοι.

4.2 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την σωστή παράδοση, το 7% (2) απάντησαν μάλλον δυσαρεστημένοι, το 15.3% (45) μάλλον ικανοποιημένοι, το 43.1% (127) ικανοποιημένοι και το 41.0% (121) πολύ ικανοποιημένοι.

4.3 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από την διαδικασία επιστροφής προϊόντων, το 3.1% (8) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 5.7% (15) απάντησε δυσαρεστημένο, το 5,7% επίσης (15) απάντησε μάλλον δυσαρεστημένο, το 24.9% (65) μάλλον ικανοποιημένοι, το 41.8% ικανοποιημένο και το 18.8% (49) πολύ ικανοποιημένοι.

4.4 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την ενημέρωση σχετικά με την καθυστέρηση παράδοσης το 1.1% (3) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 4.6% (13) δυσαρεστημένο, το 8.8% (25) μάλλον δυσαρεστημένο, το 17.2% (49) μάλλον ικανοποιημένοι, το 43.9% (125) ικανοποιημένοι και το 24.6% (70) πολύ ικανοποιημένοι.

Στην ενότητα 5 σχετικά με τις παραγγελίες, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

5.1 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την ευκολία επαφής με το κατάλληλο άτομο απάντησαν: το 1.7% (5) μάλλον δυσαρεστημένοι, το 4,7% (14) μάλλον ικανοποιημένοι, το 33.9% (100) ικανοποιημένοι και το 59.7% (176) πολύ ικανοποιημένοι.

5.2 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την ικανότητα του προσωπικού απάντησαν: το 0.7% (2) μάλλον δυσαρεστημένοι, το 5.1% (15) μάλλον ικανοποιημένοι, το 39.1% (115) ικανοποιημένοι και το 55.1% (162) πολύ ικανοποιημένοι.

Στην ενότητα 6 σχετικά με τους πωλητές, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

6.1 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από την συχνότητα επισκέψεων απάντησαν: το 0.3% (1) πολύ δυσαρεστημένο, το 0.7% (2) δυσαρεστημένο, το 0.3% (1) μάλλον δυσαρεστημένο, το 6.8% (20) μάλλον ικανοποιημένο, το 34.2% (101) ικανοποιημένο και το 57.6% (170) πολύ ικανοποιημένο.

6.2 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από την προθυμία για επίλυση προβλημάτων το ποσοστό 0.7% (2) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 1.0% (3) μάλλον δυσαρεστημένο, το 4.1% (12) μάλλον ικανοποιημένο, το 32.5% (96) ικανοποιημένο και το 61.7% (182) πολύ ικανοποιημένο.

6.3 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης για τις γνώσεις του πωλητή το ποσοστό 1.0% (3) απάντησαν μάλλον δυσαρεστημένοι, το 11.2% (33) μάλλον ικανοποιημένοι, το 31.9% (94) ικανοποιημένοι και το 55.9% (165) πολύ ικανοποιημένοι.

Στην ενότητα 7 σχετικά με την υποστήριξη, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

7.1 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης σε σχέση με την εύκολη επικοινωνία, απάντησαν: το 1.0% (3) μάλλον δυσαρεστημένοι, το 8.3% (24) μάλλον

ικανοποιημένοι, το 42.9% (124) ικανοποιημένοι και το 47.8% (138) πολύ ικανοποιημένοι.

7.2 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από τις γνώσεις του προσωπικού το 3% (1) απάντησε δυσαρεστημένο το 3% επίσης (1) απάντησε μάλλον δυσαρεστημένο, το 10.6% (31) μάλλον ικανοποιημένο, το 39.4% (115) ικανοποιημένο και το 49.3% (144) πολύ ικανοποιημένο.

7.3 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από την ταχύτητα επίλυσης προβλημάτων το 3% (1) απάντησε δυσαρεστημένο, το 2.4% (7) μάλλον δυσαρεστημένο, το 12.5% (36) μάλλον ικανοποιημένο, το 43.3% (125) ικανοποιημένο και το 41.5% (120) πολύ ικανοποιημένο.

7.4 Για την ικανοποίηση από τα μέσα υποστήριξης το 3% (1) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 1.0% (3) δυσαρεστημένο, το 3.1% (9) μάλλον δυσαρεστημένο, το 13.8% (40) μάλλον ικανοποιημένο, το 46.6% (135) ικανοποιημένο και το 35.2% (102) πολύ ικανοποιημένο.

7.5 Στην ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης από τον όγκο πληροφοριών των εντύπων το 3% (1) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 1.7% (5) απάντησε μάλλον δυσαρεστημένο, το 15.1% (44) απάντησε μάλλον ικανοποιημένο, το 47.6% (139) απάντησε ικανοποιημένο και το 35.3% (103) πολύ ικανοποιημένο.

7.6 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την ευκολία κατανόησης των εντύπων το 3% (1) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 3% (1) δυσαρεστημένο, το 1.4% (4) μάλλον δυσαρεστημένο, το 13.0% (38) μάλλον ικανοποιημένοι, το 53.9% (158) ικανοποιημένοι και το 31.1% (91) πολύ ικανοποιημένοι.

7.7 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την εμφάνιση των εντύπων το 3%(1) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 1.4% (4) μάλλον δυσαρεστημένο, το 13.0% (38) μάλλον ικανοποιημένο, το 53.8% (157) ικανοποιημένο και το 31.5% (92) πολύ ικανοποιημένο.

Στην ενότητα 8 σχετικά με χειρισμό παραπόνων, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

8.1 Για τον βαθμό ικανοποίησης από ο τρόπο αντίδρασης στα παράπονα το 2.2% (6) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 3.0% (8) δυσαρεστημένο, το 5.2% (14) μάλλον δυσαρεστημένο, το 23% (62) μάλλον ικανοποιημένο, το 48.5% (131) ικανοποιημένο και το 18.1% (49) πολύ ικανοποιημένοι.

8.2 Για τον βαθμό ικανοποίησης από τον χρόνο επίλυσης των παραπόνων το 1.5% (4) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 3.7 (10) δυσαρεστημένο, το 7.1% (19) μάλλον δυσαρεστημένο, το 22.5% (60) μάλλον ικανοποιημένο, το 46.1% (123) ικανοποιημένο και το 19.1% (51) πολύ ικανοποιημένο.

Στην ενότητα 9 σχετικά με την επαναληψιμότητα αγορών, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

9.1 Για τον βαθμό ικανοποίησης συνολικά από την συνεργασία από την εταιρία το 1.0% (3) απάντησε δυσαρεστημένο, το 3% (1) μάλλον δυσαρεστημένο, το 13.9% (40) μάλλον ικανοποιημένο, το 50.9% (146) ικανοποιημένο, το 33.8% (97) πολύ ικανοποιημένο.

9.2 Για τις πιθανότητες σύστασης της εταιρίας σε άλλους συνεργάτες το 5% (14) έδωσε 20% πιθανότητες να την συστήσει, το 1.4% (4) έδωσε 40%, το 13.2% (37) 60% πιθανότητες, το 29.5% (83) έδωσε 80% πιθανότητες και το 50.9% (143) έδωσε 100% πιθανότητες.

9.3 Για τις πιθανότητες διατήρησης της συνεργασίας με την εταιρία το 1.4% (4) 20% πιθανότητες, το 2.1% (6) έδωσε 40% πιθανότητες, το 7.7% (22) έδωσε 60% πιθανότητες, το 36.2% (104) έδωσε 80% και το 52.6% (151) έδωσε 100% πιθανότητες.

Στην ενότητα 10 σχετικά με σεμινάρια, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

10.1 Για το ποσοστό πελατών που κάνανε σεμινάριο με την εταιρία το 26.6% (77) είπαν ναι, το 73.4% (213) είπαν όχι.

10.2 Για την διάθεση της πραγματοποίησης σεμιναρίου το 74.2% (147) είπαν ναι, το 25.8% (51) είπαν όχι.

10.3 Για τον βαθμό ικανοποίησης από το σεμινάριο που πραγματοποιήθηκε το 1.3% (1) απάντησε δυσαρεστημένο, το 7.8% (6) απάντησε μάλλον ικανοποιημένο, το 51.9% (40) ικανοποιημένο και το 39% (30) πολύ ικανοποιημένο.

Στην ενότητα 11 σχετικά με την διαφήμιση, έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

11.1 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την ποσότητα των διαφόρων δώρων / υλικών, το 9.2% (27) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 15.1% (44) δυσαρεστημένο, το 12.7% (37) μάλλον δυσαρεστημένο, το 28.4% (83) μάλλον ικανοποιημένο, το 26.4% (77) ικανοποιημένο και το 8.2% (24) πολύ ικανοποιημένο.

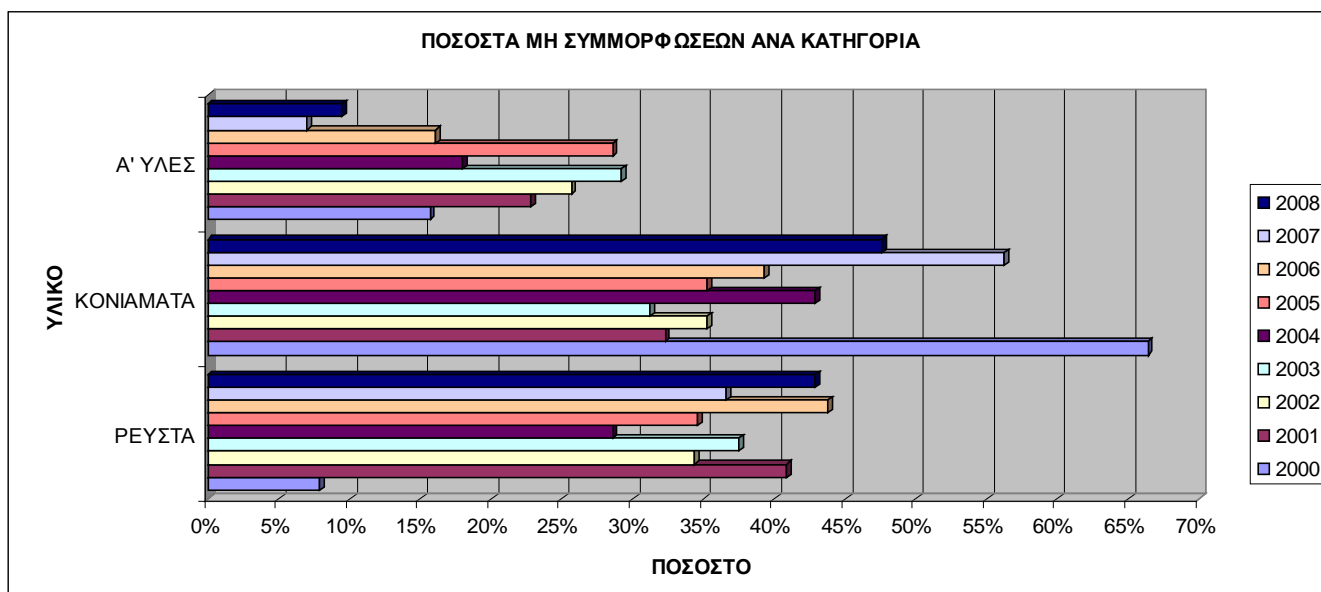
11.2 Για τον βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα των διαφόρων δώρων / υλικών, το 4.1% (12) απάντησε πολύ δυσαρεστημένο, το 5.8% (17) δυσαρεστημένο, το 6.5% (19) ,μάλλον δυσαρεστημένο, το 26.7% (78) μάλλον ικανοποιημένο, το 42.5% (124) ικανοποιημένο και το 14.4% (42) πολύ ικανοποιημένο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1 Αλληλοσυσχετισμός Αποτελεσμάτων με Μελέτη Περίπτωσης την Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας Έτους 2008 και σε Σύγκριση με το 2007

Προκειμένου να ολοκληρωθεί η εικόνα της αποτελεσματικότητας της εφαρμογής του ISO από την επιχείρηση, παρατίθεται ως ακολούθως η ανασκόπηση συστήματος του έτους 2008 και το οποίο συγκρίνει τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης και σχετικά με τους τομείς προϊόντων που δραστηριοποιείται η επιχείρηση, σύμφωνα με το σύστημα ISO και σε αντιστοιχία με το προηγούμενο έτος, το 2007. Έτσι λοιπόν το έτος **2008** καταγράφηκαν **84** περιπτώσεις μη συμμορφώσεων 18% περισσότερες σε σχέση με το 2007. Κάνοντας μια ανάλυση των μη συμμορφώσεων διαπιστώνουμε ότι :

- Το **9,5%** των μη συμμορφώσεων αφορούσε προβλήματα σε Α' ύλες. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2007 ήταν **7%**.
- Το **47,6%** αφορούσε μη συμμορφώσεις σε κονιάματα. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2007 ήταν 56,3%. Αξίζει να αναφερθεί επίσης ότι από τις 40 μη συμμορφώσεις στα κονιάματα οι 11 κρίθηκαν ότι χρήζουν επανεπεξεργασίας ή καταστροφής, ποσοστό 27,5%. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2007 ήταν 70%.
- Τέλος το **42,9%** αφορούσε μη συμμορφώσεις ρευστών προϊόντων, ενώ για το 2007 το ποσοστό αυτό ήταν 36,6%. Το ποσοστό των προς επανεπεξεργασία ή καταστροφή μη συμμορφούμενων ρευστών είναι 38,9%, ενώ το 2007 ήταν 76,9%.



Α' ύλες - υλικά συσκευασίας

Το **2008** εντοπίστηκαν **8** (5 το 2007) περιπτώσεις μη συμμορφώσεων που αφορούσαν Α' ύλες και υλικά συσκευασίας. Αναλυτικά οι περιπτώσεις αυτές έχουν ως εξής :

- Σε **4** περιπτώσεις εντοπίστηκε πρόβλημα κοκκομετρίας στην **ΜΑΡΜΑΡΟΨΗΦΙΔΑ**.
- Σε **2** περιπτώσεις εμφανίστηκε προβλήματα κοκκομετρίας στο **(ΠΟΥΔΡΑ 100 TN)**.
- Σε **1** περίπτωση εμφανίστηκε πρόβλημα κοκκομετρίας στον **Α' ΥΛΗ**. Ο προμηθευτής είχε στείλει λάθος υλικό, το οποίο του επιστράφηκε και αντικατάσθηκε με το σωστό.
- Σε **1** περίπτωση εμφανίστηκε πρόβλημα εξάπλωσης στο **ΓΚΡΙ ΤΣΙΜΕΝΤΟ**.

Από τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων κοκκομετρίας της **ΜΑΡΜΑΡΟΨΗΦΙΔΑΣ** έχει φανεί ότι είναι ένα πολύ ασταθές ποιοτικά υλικό και κατά καιρούς μας έχει δημιουργήσει προβλήματα στα προϊόντα που χρησιμοποιείται (κυρίως

έτοιμα μαρμαροκονιάματα). Γι' αυτό θα πρέπει να βρεθεί ένα αντικατάστατο υλικό ή να σταθεροποιηθεί η ποιότητά του σε συνεργασία με τον προμηθευτή.

Το **2008** εντοπίστηκαν **40** περιπτώσεις (**0%** μεταβολή σε σχέση με το 2007) μη συμμορφώσεων που αφορούσαν προϊόντα κονιαμάτων. Αναλυτικά έχουμε :

- Το μεγαλύτερο ποσοστό (**14** περιπτώσεις) αφορούσε προβλήματα σε αρμόστοκους, τα οποία ήταν μειωμένα κατά 18,3% σε σχέση με το 2007. Οι κυριότερες αιτίες μη συμμορφώσεων ήταν : ληγμένα (1), κοκκομετρία (3), απόχρωση (8), εξάπλωση (2). Τα περισσότερα από τα παραπάνω προβλήματα δεν οδήγησαν σε δέσμευση προϊόντων, με αποτέλεσμα το ποσοστό επανεπεξεργασίας στους αρμόστοκους να είναι **21,4%** (88% το 2007).
- Παρουσιάστηκαν **8** προβλήματα σε κόλλες, τα οποία ήταν αυξημένα κατά 33,3% σε σχέση με το 2007. Αναλυτικότερα σε **3** περιπτώσεις υπήρξε πρόβλημα στην εξάπλωση, **2** περιπτώσεις αφορούσαν ληγμένο προϊόν, σε **1** περίπτωση υπήρχε πρόβλημα στο open time και σε **1** περίπτωση υπήρχε πρόβλημα κοκκομετρίας. Το ποσοστό επανεπεξεργασίας, ή καταστροφής στις κόλλες ήταν **50%** (100% το 2007).
- Στα υπόλοιπα κονιάματα εμφανίστηκαν **20** περιπτώσεις μη συμμορφώσεων, αυξημένες κατά 17,6% σε σχέση με το 2007. Οι αιτίες μη συμμορφώσεων σε αυτά τα προϊόντα ήταν : ληγμένα (1), πρόβλημα συνταγής (1), κοκκομετρία (2), αεροπερικτικότητα (1), εξάπλωση (9) και απόχρωση (3), χρόνος πήξης (3). Επαναλαμβανόμενα ήταν τα προβλήματα στην εξάπλωση του επιπεδωτικού τσιμεντοκονιάματος για γεμίσματα δαπέδου και των εύκαμπτο επαλειφόμενο στεγανωτικό κονίαμα & ελαστικό επαλειφόμενο στεγανωτικό κονίαμα, καθώς και του χρόνου πήξης στο γρήγορης πήξης επισκευαστικό κονίαμα. Το ποσοστό επανεπεξεργασίας, ή καταστροφής στα υπόλοιπα κονιάματα ήταν **30%** (53% το 2007).

Πρόσμικτα - Εποξειδικά

Το **2008** εντοπίστηκαν **36** περιπτώσεις (+**38,5%** σε σχέση με το 2007) μη συμμορφώσεων που αφορούσαν ρευστά προϊόντα. Παρακάτω θα αναλυθούν οι κυριότερες από αυτές.

Παρουσιάστηκαν **23** προβλήματα (8 το 2007) σε εποξειδικά προϊόντα τα οποία ήταν τα εξής : **3** περιπτώσεις ληγμένων προϊόντων, οι οποίες επανεπεξεργάστηκαν, **6** περιπτώσεις προβλημάτων απόχρωσης, **10** περιπτώσεις προβλημάτων σε κάποιο από τα χαρακτηριστικά ελέγχου του προϊόντος, **4** περιπτώσεις προβληματικής συνταγής. Παρουσιάστηκαν **4** προβλήματα (4 το 2007) σε πρόσμικτα, τα οποία οφείλονται σε ακατάλληλη Α' ύλη 2.

Τέλος στα υπόλοιπα ρευστά προϊόντα εμφανίστηκαν **9** (14 το 2007) προβλήματα τα οποία ήταν τα εξής : **1** περίπτωση ληγμένου προϊόντος, **2** περιπτώσεις λόγω απόκλισης στην απόχρωση, **2** περιπτώσεις λόγω λάθους συνταγής, **4** περιπτώσεις με πρόβλημα σε κάποιο από τα χαρακτηριστικά ελέγχου του προϊόντος. Το ποσοστό επανεπεξεργασίας, ή καταστροφής στα ρευστά προϊόντα ήταν **60,9%** (73,1% το 2007). Σχετικά με την πορεία των επαναβιομηχανοποιήσεων μη συμμορφούμενων προϊόντων που πραγματοποιήθηκαν το 2008 ισχύουν τα εξής (σε παρένθεση τα αποτελέσματα του 2007).

Ποσοστό δεσμευμένων προϊόντων που επαναβιομηχανοποιήθηκαν :

- Κονιάματα : **71,8%** (86,9%)
- Πρόσμικτα : **96%** (54,3%)
- Εποξειδικά : **0,4%** (55%)

Η μεγάλη πτώση του ρυθμού επαναβιομηχανοποιήσεων στα εποξειδικά οφείλεται στο δεσμευμένο προϊόντος εποξειδικής κόλλας για μάρμαρα για το οποίο δεν υπάρχει ακόμη καμία απόφαση για τον τρόπο χειρισμού του.

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ - ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Οι διορθωτικές - προληπτικές ενέργειες που εφαρμόστηκαν αφορούσαν τα εξής :

- Βελτιώσεις των παραμέτρων παραγωγής (εξοπλισμός και τρόπος παραγωγής) (**10**).
- Τροποποίηση προδιαγραφών τελικών προϊόντων & Α' υλών (**3**).
- Χειρισμός μη συμμορφούμενων προϊόντων (**3**).

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το 2008 είχαμε μια αύξηση κατά **10,7%** των παραπόνων που λάβαμε από τους πελάτες μας σε σχέση με το 2007, η οποία ανά κατηγορία προϊόντων διαμορφώνεται ως εξής: Κονιάματα **-42,55%**, Ρευστά **+107,4%** σε σχέση με το 2007. Λόγω της αδυναμίας μας να πετύχουμε τον στόχο που είχε τεθεί τις προηγούμενες χρονιές για τον χρόνο ολοκλήρωσης των παραπόνων, το χρονικό διάστημα που είχε τεθεί για το τρέχον έτος παρέμεινε σταθερό σε σχέση με το 2007 στις 30 ημέρες. Για μια ακόμη χρονιά ο στόχος δεν επιτεύχθηκε, αφού ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης των παραπόνων για το 2008 ήταν **32** ημέρες (2007 : **33** ημέρες), μειωμένος κατά 3,7% σε σχέση με το 2007.

Από τα **83** παράπονα που δεχθήκαμε το 2008, τα **78** είχαν ολοκληρωθεί (ποσοστό 94%) μέχρι τις 31/12/08, μειωμένα κατά 1% σε σχέση με το αντίστοιχο του 2007. Ο στόχος ποιότητας, δηλαδή η ολοκλήρωση του 90% των παραπόνων, επιτεύχθηκε όπως βλέπουμε από τα παραπάνω στοιχεία. Ο δείκτης βαρύτητας των παραπόνων του 2008 ήταν **3,94** (μείωση 5,51% σε σχέση με το 2007). Από τα παραπάνω στατιστικά βγαίνει το συμπέρασμα ότι το 2008 ήταν μια συνηθισμένη χρονιά για τη διεργασία παραπόνων αφού λάβαμε περισσότερα, αλλά μικρότερης σημασίας παράπονα, τα οποία απαντήθηκαν λίγο γρηγορότερα, αλλά σε μικρότερο ποσοστό σε σχέση με το 2007.

Παρακάτω αναφέρονται αναλυτικά οι κυριότερες αιτίες παραπόνων ανά κατηγορία προϊόντων :

Κονιάματα

Από τα **27** παράπονα για κονιάματα τα **15** αφορούσαν κόλλες και αρμόστοκους. Αναλυτικά έχουμε :

- **Κόλλες** : από τα 5 παράπονα για κόλλες (8 το 2007), στα 4 υπήρξε πρόβλημα αποκόλλησης του πλακιδίου, ενώ σε 1 παράπονο υπήρξε πρόβλημα ολίσθησης.
- Από τα 5 παράπονα για κόλλες κανένα δεν έγινε αποδεκτό (4 το 2007).
- **Αρμόστοκοι** : από τα 10 παράπονα για αρμόστοκους (21 το 2007), τα 7 αφορούσαν σε 0-5, 1 σε 3-15 και 2 σε SMALTO. Σε 5 περιπτώσεις εντοπίστηκε πρόβλημα στην απόχρωσή του, στις 3 εκ των οποίων το πρόβλημα οφειλόταν σε διχρωμίες. 4 περιπτώσεις σχετίζονται με προβλήματα τριβής και ρηγματώσεων, ενώ 1 αφορούσε την συσκευασία (χαρτοκιβώτια).
- Από τα 10 παράπονα για αρμόστοκους τα 2 έγιναν αποδεκτά (9 το 2007).
- **Υπόλοιπα προϊόντα** : από τα 12 παράπονα που λάβαμε, τα 4 αφορούσαν το αυτοεπιπεδούμενο τσιμεντοκονίαμα εξομάλυνσης (αποκολλάται και ρηγματώνει) και τα 2 τον στόκο σπατουλαρίσματος (τριβεται και δεν έχει πρόσφυση).
- Από τα 12 παράπονα για τα υπόλοιπα κονιάματα τα 5 έγιναν αποδεκτά.

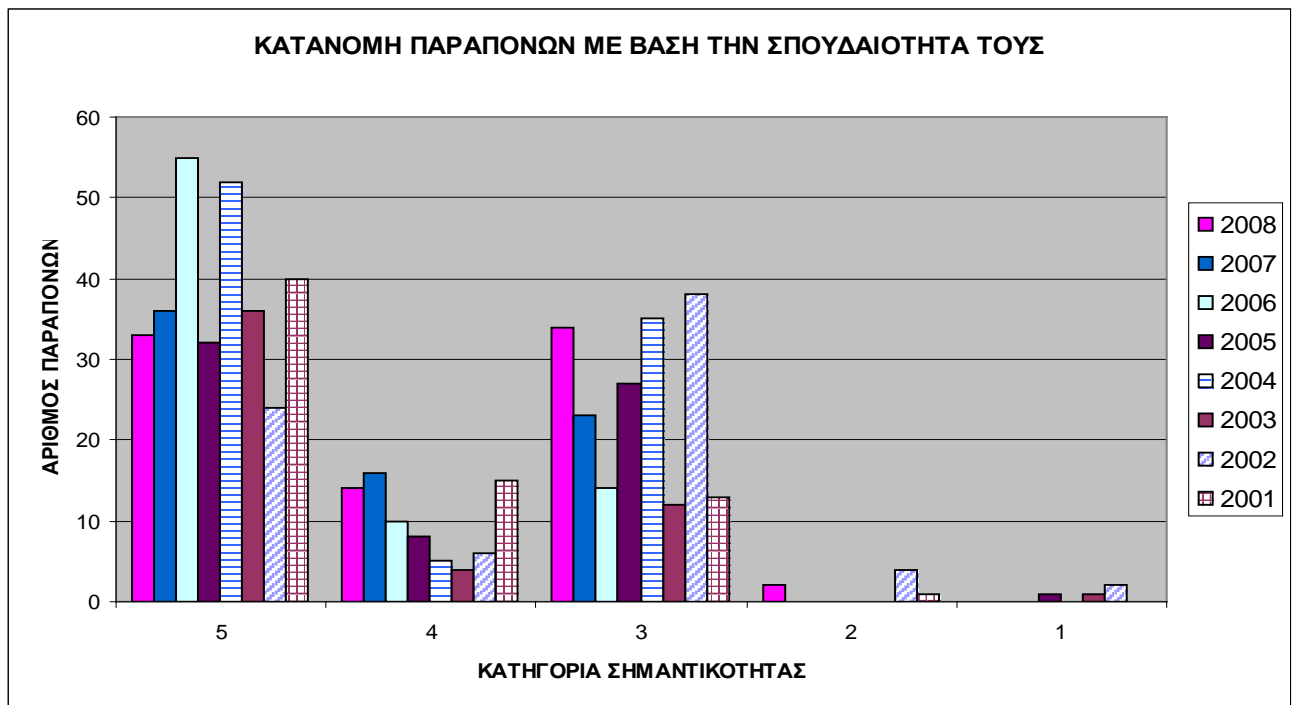
Ρευστά

Το 2008 δεχθήκαμε **56** παράπονα που αφορούσαν ρευστά προϊόντα (27 το 2007). Οι κυριότερες αιτίες παραπόνων ήταν οι εξής :

- **10** περιπτώσεις αφορούσαν προβλήματα σε συσκευασίες προϊόντων.
- **13** περιπτώσεις αφορούσαν προβλήματα σχετικά με την εφαρμογή των προϊόντων και τις ιδιότητές τους.

- 6 περιπτώσεις αφορούσαν προβλήματα σχετικά με την απόχρωση των προϊόντων.
- Τέλος 27 περιπτώσεις αφορούσαν προβλήματα σχετικά με την εμφάνιση των προϊόντων (οσμή, απόχρωση, περιεχόμενο συσκευασίας). Από αυτά τα παράπονα 11 αφορούσαν τα φουσκωμένα δοχεία των ρευστοποιητή & υπερευστοποιητή, 3 αφορούσαν τα φουσκωμένα δοχεία του σιλικονούχου αδιαβροχοποιητικού επιφανειών χωρίς διαλύτες και 5 αφορούσαν πρόβλημα με το εποξειδική γέφυρα πρόσφυσης (Α) συστατικό.
- Από τα 56 παράπονα που δεχθήκαμε για τα ρευστά προϊόντα έγιναν αποδεκτά τα 35 (15 το 2007).

Στην συγκεκριμένη σελίδα παρατίθεται το διάγραμμα κατανομής των παραπόνων ως προς τον βαθμό σημαντικότητάς τους ανά έτος με σκοπό την ευκολότερη κατανόηση της ποιοτικής τους επεξεργασίας.



Δείκτες παραπόνων

Τα παράπονα ομαδοποιούνται σε κατηγορίες ανάλογα με την φύση τους. Σε κάθε κατηγορία αντιστοιχεί ένας συντελεστής βαρύτητας ο οποίος παίρνει τιμές από 5 για τα πιο σοβαρά παράπονα (ποιότητα και εφαρμογή προϊόντων) μέχρι 1 για τα λιγότερο σημαντικά (προβλήματα κατά την μεταφορά)

Οι κατηγορίες παραπόνων και οι συντελεστές βαρύτητας τους αναφέρονται παρακάτω :

- I. Προβλήματα ποιότητας – εφαρμογής : 5
- II. Πρόβλημα απόχρωσης : 4
- III. Πρόβλημα εμφάνισης περιεχομένου προϊόντος σε δοχείο – σάκο : 3
- IV. Πρόβλημα συσκευασίας : 3
- V. Πρόβλημα εμφάνισης προϊόντων κατά την παραλαβή : 2
- VI. Πρόβλημα παράδοσης – παραγγελιοληψίας : 1

Το 2008 έγιναν **11 εσωτερικές επιθεωρήσεις** ποιότητας. Κατά τις επιθεωρήσεις διαπιστώθηκαν **4 περιπτώσεις** αντινομιών. Οι κυριότερες αιτίες ήταν οι εξής :

- Σε **2 περιπτώσεις (50%)** (27,8% το 2007) διαπιστώθηκε ελλιπής εφαρμογή των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας. Σε κάθε περίπτωση δίνονταν οι απαραίτητες διευκρινίσεις, εφαρμόζονταν οι κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες και οι επιθεωρούμενοι τις περισσότερες φορές εφαρμόζαν σωστά τις διαδικασίες στη συνέχεια.
- Σε **2 περιπτώσεις (50%)** (16,4% το 2007) διαπιστώθηκε ότι χρειαζόταν αναθεώρηση κάποιων εγγράφων, τα οποία ενώ δεν ίσχυαν δεν είχε ενημερωθεί ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας για αλλαγή τους.

Αναλυτικά οι αναφορές των εσωτερικών επιθεωρήσεων ανά τμήμα κατανέμονται ως εξής :

- Τμήμα Έρευνας & Ανάπτυξης Προσμίκτων 1 : Ελλιπής εφαρμογή διαδικασιών **1**.
- Τμήμα Παραγωγής Κονιαμάτων 1 : ύπαρξη εγγράφων που έχρηζαν αναθεώρησης **1**.
- Διεύθυνση Παραγωγής 1 : ύπαρξη εγγράφων που έχρηζαν αναθεώρησης **1**.
- Διασφάλισης Ποιότητας 1 : ελλιπής εφαρμογή διαδικασιών **1**.

Το 2008 συνεχίστηκε η διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων από διαφορετικό εξωτερικό επιθεωρητή σε σχέση με τις προηγούμενες χρονιές. Οι διαπιστώσεις του ήταν πολύ θετικές για το επίπεδο λειτουργίας και εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας, κάτι που φαίνεται και από τον μικρό αριθμό μη συμμορφώσεων. Κεντρική διαπίστωσή του ήταν ότι το Σύστημα Ποιότητας έχει φτάσει σε πολύ υψηλό επίπεδο και για την περαιτέρω βελτίωση της εταιρίας θα πρέπει να αρχίσει η εφαρμογή πιο εξειδικευμένων τεχνικών ποιότητας.

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

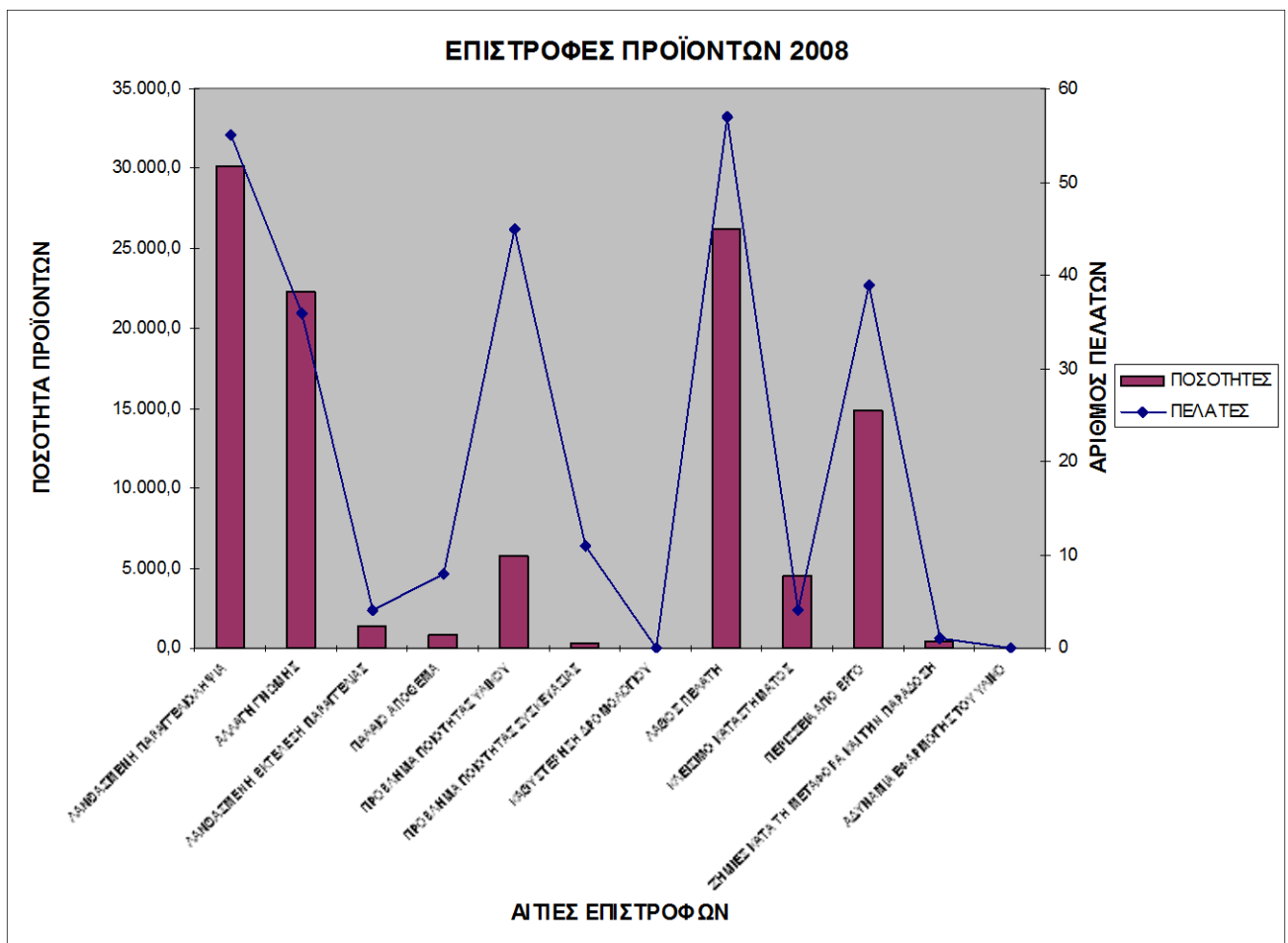
Το 2008 δεχθήκαμε πίσω από τους πελάτες μας, περίπου **97 τόνους** προϊόντων (2007 : 133). Σε σχέση με το 2007 οι επιστροφές μειώθηκαν κατά **27%** περίπου. Οι κυριότερες αιτίες επιστροφών, με βάση τον αριθμό των πελατών που τις ζήτησαν ήταν : λάθη στην παραγγελιοληψία 21,2% (2007 : 13,5%), αλλαγή γνώμης πελατών 13,8% (2007 : 14,5%) προβλήματα ποιότητας προϊόντων 17,3% (2007 : 26%), περίσσειες από έργα 15% (2007 : 13%) και λάθη στις παραγγελίες των πελατών 21,9% (2007 : 15,5%).

Τα λάθη κατά την παραγγελιοληψία αυξήθηκαν πάλι το 2008 και είναι η δεύτερη κυριότερη αιτία επιστροφών αναφορικά με τον αριθμό των πελατών στους οποίους έγινε λάθος. Παραμένει όμως η πρώτη αιτία επιστροφών σχετικά με την ποσότητα των προϊόντων που επιστράφηκαν. Το ποσοστό τους επί της συνολικής ποσότητας των επιστροφών αυξήθηκε στο **28%** (20% το 2007) και αντιστοιχεί σε 55

δυσανεστημένους πελάτες (2007 : 41) και 30 τόνους επιστρεφόμενων προϊόντων (2007 : 30).

Το 2008 μειώθηκε περαιτέρω η ποσότητα των επιστρεφόμενων προϊόντων λόγω προβλημάτων ποιότητας. Από 24 τόνους το 2007, φέτος επιστράφηκαν 5,7 (-76,5%).

Αναλυτικότερα οι αιτίες επιστροφής προϊόντων μαζί με τις επιστρεφόμενες ποσότητες και τον αριθμό των πελατών που επέστρεψαν προϊόντα, παρουσιάζονται στο γράφημα που ακολουθεί :



Παρατηρώντας προσεκτικά το παραπάνω διάγραμμα στην στήλη «πρόβλημα ποιότητας υλικού» διαπιστώνουμε ότι ενώ είχαμε επιστροφές από πολλούς πελάτες αναλογικά είχαμε επιστροφή μικρών ποσοτήτων

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Το 2008 πραγματοποιήθηκαν **16** προγράμματα (16 το 2007), στα οποία συμμετείχαν **63** άτομα (84 το 2007), κάποια από τα οποία έλαβαν μέρος σε περισσότερες της μιας εκπαιδύσεις, όπως φαίνεται και από τους αντίστοιχους πίνακες με τα υλοποιημένα προγράμματα κάθε έτους. Το συνολικό κόστος εκπαίδευσης για το 2008 ανήλθε σε **32.644€**(12.498€ το 2007).

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Το 2008 συνεχίστηκε η στενή παρακολούθηση και ο έλεγχος της αποστολής των πιστοποιητικών ποιότητας των υλικών που παραλαμβάνουμε, η οποία είχε σαν αποτέλεσμα τη μεγάλη βελτίωση του δείκτη ποιότητας των προμηθευτών μας, ο οποίος είχε τιμή **0,24**, μειωμένος κατά 59% σε σχέση με το 2007. Το 2008 άρχισε να λειτουργεί σε πραγματικούς ρυθμούς το τμήμα προμηθειών. Λόγω της μεγάλης του εμπλοκής στην επιλογή προμηθευτών και στην παρακολούθηση της απόδοσής τους γενικότερα, κρίθηκε επιβεβλημένη η αναθεώρηση της διαδικασίας αξιολόγησης προμηθευτών με την προσθήκη πιο αντικειμενικών - ποσοτικών κριτηρίων. Ο νέος δείκτης ποιότητας προμηθευτών θα αποτελείται από επι μέρους δείκτες, δεν θα είναι άμεσα συγκρίσιμος με αυτόν του 2008, αλλά θα αντικατοπτρίζει καλύτερα το επίπεδο ποιότητάς τους.

Το 2008 ξεκίνησε η δεύτερη έρευνα ικανοποίησης πελατών της εταιρίας με την αποστολή των ερωτηματολογίων στους επιλεγμένους πελάτες. Επίσης συνεχίστηκαν οι ενέργειες που αφορούσαν στην αύξηση της προβολής της εταιρίας στον τύπο και στους πελάτες της. Συγκεκριμένα έγιναν αρκετές προσφορές που συνοδεύονταν από

διαφημιστικά δώρα, καθώς επίσης και διαφημιστικές καταχωρήσεις σε εφημερίδες με υψηλή πανελλαδική κυκλοφορία.

ΠΟΡΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ 2007

Σχετικά με τις προτάσεις για βελτίωση της ανασκόπησης του προηγούμενου έτους, ισχύουν τα εξής :

Μείωση των επιστροφών λόγω λάθους στην παραγγελιοληψία

Το 2008 το ποσοστό των επιστρεφόμενων προϊόντων που οφείλονταν σε λάθη είτε στην παραγγελιοληψία, ή στην καταχώρηση της παραγγελίας στο ERP αυξήθηκε στο **28%** από 20% που ήταν το 2007. Για μια ακόμη χρονιά όμως δεν επιτεύχθηκε ο στόχος που είχε τεθεί (15%).

Μείωση του μέσου χρόνου απάντησης των παραπόνων

Για άλλη μια χρονιά ο στόχος που αφορά τα παράπονα πελατών δεν επιτεύχθηκε στο σύνολό του. Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης των παραπόνων το 2008 έκλεισε στις **32 ημέρες** από τις **30** που είχαν τεθεί σαν στόχος. Ήταν ελαφρώς βελτιωμένος σε σχέση με το 2007. Υπήρξε επίτευξη του στόχου για το ποσοστό των ολοκληρωμένων παραπόνων (στόχος 90%, επίτευξη 94%) αλλά ήταν ελαφρώς χειρότερος από αυτόν του 2007. Τέλος αναφορικά με το στόχο του μέσου χρόνου της καθυστέρησης αποστολής των παραπόνων δεν επιτεύχθηκε επιτεύχθηκε και αυτός αφού παρέμεινε στις 4 ημέρες όπως και το 2007.

Ικανοποίηση Πελατών

Τους 2 τελευταίους μήνες του 2008, ολοκληρώθηκε η αποστολή των ερωτηματολογίων της έρευνας ικανοποίησης.

Σχεδιασμός προϊόντων

Το 2008 έγιναν σοβαρές προσπάθειες για βελτίωση της διαδικασίας σχεδιασμού. Αναθεωρήθηκε η διαδικασία σε πολλά πεδία της και ενεργοποιήθηκε η συμμετοχή του προσωπικού του τμήματος προμηθειών σε θέματα που αφορούν την παρακολούθηση των υποστηρικτικών εντύπων των νέων Α' υλών. Επίσης έγινε μια επαφή με εξωτερικό συνεργάτη με σκοπό την δημιουργία ενός software το οποίο θα αυτοματοποιεί τη διαδικασία σχεδιασμού και θα καταργεί τη γραφειοκρατία που αναγκαστικά υπάρχει αυτή τη στιγμή και έχει σαν αποτέλεσμα την κακή εφαρμογή της διαδικασίας.

Δυστυχώς όμως μέχρι να μπει σε εφαρμογή το παραπάνω software, η εικόνα αναφορικά με την τήρηση της διαδικασίας παραμένει άσχημη. Οι υπ. Έρευνας & Ανάπτυξης δεν ενημερώνουν εγκαίρως το τμήμα ελέγχου ποιότητας με προδιαγραφές και πρότυπα αποχρώσεων με αποτέλεσμα να ελέγχεται η δοκιμαστική παραγωγή ενός νέου προϊόντος και να μη γνωρίζουμε αν είναι σωστές οι μετρούμενες τιμές του ή/και η απόχρωσή του.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Λαμβάνοντας υπόψη τους δείκτες που αναφέρονται αρχικά, αλλά και τις παρατηρήσεις στις υπόλοιπες, έχουμε να προτείνουμε τα εξής :

Παράπονα Πελατών

Διατήρηση του στόχου του 2008, δηλαδή μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης των παραπόνων στις **30** ημέρες, καθώς και αύξηση του ποσοστού των ολοκληρωμένων παραπόνων στο τέλος του έτους στο **94%**.

Επιστροφές Πελατών

Διατήρηση του στόχου του 2008, δηλαδή μείωση του ποσοστού των επιστροφών λόγω λάθους στην παραγγελιοληψία στο **15%**, με παράλληλη εκπαίδευση των σχετιζόμενων με τις παραγγελιοληψείες (γραμματείς και σύμβουλοι πωλήσεων).

Σχεδιασμός προϊόντων

Ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διαχείρισης της διαδικασίας σχεδιασμού.

Ψηφιοποίηση Συστήματος Ποιότητας

Λειτουργία του συστήματος ποιότητας της εταιρίας ψηφιακά με στόχο την καλύτερη και πιο ομοιόμορφη τήρηση αρχείων από όλους τους εμπλεκόμενους, την ταχύτερη επικαιροποίηση των αλλαγών και την πιστότερη εφαρμογή τους.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Απ' όλα τα παραπάνω λοιπόν που αναλύθηκαν μετά την εφαρμογή του συστήματος ISO και μέσω της διεξαγωγής των ερευνών και της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, προέκυψαν αρκετά οφέλη στην επιχείρηση όπως :

α) Οργάνωση της εταιρίας σε όλα τα τμήματα διοίκησης και εργοστασίου.

β) Αύξηση παραγωγικότητας λόγω καλύτερης οργάνωσης, αυτοματοποιημένης εργασίας, καλύτερης εξειδίκευσης του προσωπικού.

γ) Συνεχή βελτίωση στην ποιότητα λόγω έμφασης στις μεθόδους πρόληψης αντί της αντικατάστασης.

δ) Μειωμένα έξοδα λόγω μειωμένων ποσοστών αχρήστων ή επανεπεξεργασμένων προϊόντων.

ε) οργανωμένη εκπαίδευση προσωπικού

ζ) σταθερή ποιότητα και υπηρεσίες

η) αύξηση ανταγωνιστικότητας.

Φαίνεται όμως πως παρά την εφαρμογή του συστήματος ISO στην επιχείρηση από το έτος 1999 και έπειτα, υπάρχουν ακόμα αρκετά τα οποία θα πρέπει να γίνουν και προκειμένου να βελτιωθούν οι υπηρεσίες αλλά και τα προϊόντα τα οποία προσφέρονται στους πελάτες. Κάτι τέτοιο μαρτυράτε και από τα ερωτηματολόγια που συμπλήρωσαν τα 21 άτομα και στα οποία απεικονίζεται η άποψή τους σχετικά με την προσφορά του συστήματος αλλά και τα περιθώρια βελτίωσης που υπάρχουν ακόμα και μπορούν να επιτευχθούν στα αντίστοιχα τμήματα που λειτουργεί η επιχείρηση.

Θα πρέπει δε να σημειωθεί πως η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος δεν θεωρείται ως εύκολη υπόθεση, αφού η επιχείρηση απασχολεί 199 υπαλλήλους σε

Αθήνα και Θεσσαλονίκη εκτός θυγατρικών και 21 άτομα απασχολούνται πριν το έτος 1999 όπου και έγινε η εφαρμογή του συστήματος. Το γεγονός βέβαια ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης στη λειτουργία των τμημάτων και της επιχείρησης, αντανακλάται και από την έρευνα ικανοποίησης πελατών του έτους 2008-2009 καθώς και στην ανασκόπηση συστήματος ποιότητας έτους 2008 σε σύγκριση με το 2007 που αναφέρονται τα ελαττωματικά προϊόντα επιστροφές κτλ.

Ένα ακόμα γεγονός που παρατηρείται είναι πως στο λογιστήριο της επιχείρησης βρίσκονται δηλωμένοι εργαζόμενοι με διαφορετική ειδικότητα από αυτήν που πραγματικά εξασκούν μέσα στα τμήματά τους. Αυτό άλλωστε μπορεί να αποδειχθεί και από τη λίστα που παρουσιάζεται με ημερομηνία πρόσληψης ανά εργαζόμενο, δηλωμένη ειδικότητα και αυτό που πραγματικά κάνει και η οποία αναφέρεται στο Παράρτημα 1 χωρίς τα ονόματα των εργαζομένων για ευνόητους λόγους. Το γεγονός αυτό δηλώνει ότι και τα job description του κάθε εργαζομένου δεν θα ανταπεξέρχονται στην πραγματική εργασία που κάνει στην εταιρία

Προσπαθώντας λοιπόν να κατανοήσει κάποιος τη συμβολή του συστήματος ISO σε μια επιχείρηση, θα λέγαμε πως τελικά αυτό δεν θεωρείται εύκολη υπόθεση αφού η κάθε επιχείρηση προσπαθεί να προσαρμόσει τις οδηγίες του συστήματος στη δική της λειτουργία και τμήματα αντίστοιχα, με σκοπό να προσφέρει άριτες υπηρεσίες και προϊόντα στους πελάτες της και να θεωρείται ανταγωνιστική. Ως παράδειγμα φυσικά μπορεί να θεωρηθεί και η επιχείρηση την οποία εξετάζουμε. Διεξάγοντας μια σύγκριση ανάμεσα στα όσα αναφέρθηκαν στο θεωρητικό μέρος της παρούσης εργασίας με αυτά που αναφέρθηκαν στην εφαρμογή του συστήματος ISO από την επιχείρηση, θα λέγαμε πως παρουσιάζονται μεγάλες αποκλίσεις. Η θεωρία η οποία αναφέρεται στα σχετικά βιβλιογραφικά αποσπάσματα απλά αναφέρει τα πλεονεκτήματα τα οποία μπορεί να προσφέρει η εφαρμογή του συστήματος σε μια επιχείρηση αλλά και τους τρόπους με τους οποίους θα μπορούσε να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. Αντίθετα όμως και σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν στο εμπειρικό κομμάτι της παρούσης εργασίας, θα πρέπει να σημειωθεί πως η επιχείρηση έχει προσαρμόσει το σύστημα ISO στη δική της λειτουργία στα επί μέρους τμήματα και με σκοπό τη καλύτερη παροχή υπηρεσιών

Στα πλαίσια λοιπόν της καλύτερης εφαρμογής του συστήματος στην εν λόγω εταιρία το σύστημα ISO θα πρέπει να έχει εφαρμογή και στο λογιστήριο. Το συγκεκριμένο τμήμα έρχεται καθημερινά σε επαφή με τους πελάτες ή προμηθευτές και με σκοπό την άρτια εξυπηρέτηση αυτών σχετικά με πληρωμές και εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής της εταιρίας . Κάτι τέτοιο βέβαια θα μπορούσε να επιτευχθεί με την εκπαίδευση όλων των εργαζομένων του συγκεκριμένου τμήματος για το συγκεκριμένο σύστημα καθώς και την πιστή ακολουθία κινήσεων όπως και στα υπόλοιπα τμήματα και αναφορικά με την λειτουργία – βελτίωση εργασιών που προσφέρονται από αυτό το τμήμα.

Επίσης θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψιν από τους υπευθύνους της επιχείρησης το γεγονός πως το σύστημα ISO δυστυχώς δεν επαρκεί για την επίτευξη της ολικής ποιότητας για το λόγο πως το σύστημα ISO επικεντρώνεται στο σωστό προϊόν ενώ η ολική ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό.

Τέλος η ορθή και χρηστή διαχείριση ενός τέτοιου συστήματος απαιτεί την δέσμευση της διοίκησης για την εφαρμογή του, την διάθεση κατάλληλων πόρων, την εκπαίδευση των ανθρώπων, την αλλαγή νοοτροπίας όλων των εμπλεκομένων

Σύμφωνα με τα όσα αναλύθηκαν στη παρούσα εργασία, το ISO 9000 αποτελεί μια οικογένεια προτύπων για τα συστήματα ποιοτικής διαχείρισης. Το ISO 9000 “δημιουργήθηκε” από τον διεθνή οργανισμό ISO (The International Organization for Standardization), τον διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης – Πιστοποίησης και περιλαμβάνει τους επιμέρους οργανισμούς Τυποποίησης και Πιστοποίησης . Η τυποποίηση μπορεί να καθοριστεί ως μια δραστηριότητα που στοχεύει στην οργάνωση των εφαρμογών και των διαδικασιών, οι οποίες πραγματοποιούνται επανειλημμένα στους τομείς της βιομηχανίας, της τεχνολογίας, της επιστήμης και φυσικά της οικονομίας (James R. Evans, William M. Lindsay, 2005).

Η πιστοποίηση με βάση τα πρότυπα ISO εκτελείται ανεξάρτητα από άλλους οργανισμούς (για παράδειγμα στην Ελλάδα, πραγματοποιείται από τον Ε.Λ.Ο.Τ.) και

όχι από την ίδια την εταιρία. Ωστόσο, ο οργανισμός ISO δέχεται πολύ συχνά αιτήματα για πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό πιστοποιητικών και αυτό οδήγησε στο να δημιουργήσει το «ISO Survey» (Έρευνα ISO), η οποία βρίσκεται πλέον στο 15^ο έτος της λειτουργίας της και προβλέπει το βασικό αποτέλεσμα δωρεάν ως μια δημόσια υπηρεσία πληροφόρησης από το web site : www.iso.org.

Επίσης, η διασφάλιση της ποιότητας υλοποιείται, όπως είναι φανερό και από τον ορισμό της, στο πλαίσιο ενός Συστήματος. Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) αποτελεί κομβικό σημείο στην προσπάθεια διαχείρισης της ποιότητας. Πρέπει στο σημείο αυτό να επισημανθεί ότι η ύπαρξη ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας δεν αποκλείει τη διεξαγωγή ελέγχων ποιότητας αλλά οδηγεί, νομοτελειακά, στην σημαντική μείωση της αναγκαιότητας τους και, εν τέλει, και του πλήθους τους.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί πως μέσω της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας, η φοιτήτρια προσπάθησε να αναλύσει τη θεωρητική λειτουργία της εφαρμογής του συστήματα ISO καθώς και εκείνου της Ολικής Ποιότητας από τις διάφορες επιχειρήσεις ανά το κόσμο σε σύγκριση βέβαια με την εφαρμογή του συστήματος από την επιχείρηση. Η συγκεκριμένη αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος ISO επιτυγχάνεται μέσω χρήσης ενός ερωτηματολογίου έρευνας ικανοποίησης πελατών για το έτος 2009 και το οποίο αποτελούνταν από 51 ερωτήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της επιχείρησης - διαχωρισμένες σε δέκα (10) τομείς. Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις είχαν ως σκοπό να αποτελέσουν τη βάση για να βελτιωθούν οι εργαζόμενοι στην συγκεκριμένη επιχείρηση στα σημεία που υστερούν και όπου όλη αυτή η προσπάθεια είχε επίσης ως επίκεντρο την κατανόηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. Επιπρόσθετα, η φοιτήτρια χρησιμοποίησε ένα δεύτερο ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από τέσσερις (4) ερωτήσεις και το οποίο απαντήθηκε από 21 εργαζομένους στην επιχείρηση και του οποίου οι απαντήσεις αναφέρονται στην ενότητα 3 καθώς επίσης και με χρήση δευτερογενών δεδομένων – βιβλιογραφικών απόψεων.

Λόγω περιορισμών που υπήρχαν στην παρούσα πτυχιακή εργασία που αναφέρονται στο κεφάλαιο 1.4 Περιορισμοί έρευνας, η φοιτήτρια δεν μπόρεσε να κάνει μια ακόμα έρευνα στο πελατολόγιο της εταιρίας, με πελάτες πριν το έτος 1999 που έθεσε σε εφαρμογή το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO. Έτσι θα υπήρχε η δυνατότητα να καταγραφεί αν οι πελάτες εντόπισαν σημαντικές διαφορές στην επιχείρηση σχετικά με την εταιρική κουλτούρα προσανατολισμένη στον πελάτη, την οργάνωση αλλά και την διαφορά ποιότητας των προϊόντων της.

Βιβλιογραφία

- Claude R. Superville & Sanjay Gupta, 2001, “Issues in modeling, monitoring and managing quality costs”. The TQM Magazine, Volume 13, Number 6.
- H. James Harrington, 2009, “Performance improvement : a total poor – quality cost system”. The TQM Magazine, Volume 11, Number 4.
- James R. Evans, William M. Lindsay, 2005, “The management and control of quality”.
- S.Roden & B.G. Dale, 2000, “Understanding the language of quality costing”. The TQM Magazine, Volume 12, Number 3.
- Benjamin Osayawe Ehigie & E.B. McAndrew, 2005, “Innovation, diffusion and adoption of total quality management (TQM)”. Management Decision, Volume 43, Number 6.
- Mohammad Talha, 2004, “Total quality management (TQM) : An overview”. The Bottom Line : Managing Library Finances, Volume 17, Number 1.
- F.M. Viadiu, Marti C.Fa, Imaki H.Saizarbitoria, 2006, “ISO 9000 and ISO 14000 standards : an international diffusion model”. International Journal of Operations & Production Management, Volume 26, Number 2.
- Γρηγορούδης Ε., 2001, “Μεθοδολογίες μέτρησης ποιότητας και συγκριτικής ανάλυσης επιδόσεων”
- www.iso.org (International Organization for Standardization), 2010
- Πληροφορίες Επιχείρησης Αναφορικά με Εγχειρίδιο Ποιότητας 2007, 2008

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1^ο

Α/Α	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΠΡΟΣΛΗΨΗ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΔΗΛΩΜΕΝΗ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ
1			30/7/1984	ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΛΑΡΚ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΡΕΥΣΤΩΝ
2			17/4/1989	ΒΟΗΘΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗ ΚΛΑΡΚ	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ 1ΟΝ ΥΛΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞ
3			2/5/1991	ΥΠΕΥΘ.ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΟΝΙΑΜΑΤΩΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΟΝΙΑΜΑΤΩΝ
4			23/9/1991	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ
5			3/2/1992	ΒΟΗΘΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗ ΚΛΑΡΚ	ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΛΑΡΚ
6			15/2/1993	ΒΟΗΘΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
7			2/9/1993	ΟΔΗΓΟΣ	ΟΔΗΓΟΣ
8			23/6/1994	ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΛΑΡΚ	ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ ΣΤΟ ΜΗΧΑΝΟΥΡΓΕΙΟ
9			26/7/1995	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ
10			24/10/1995	ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ	ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ
11			13/5/1996	ΒΟΗΘΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗ ΚΛΑΡΚ	ΤΜΗΜΑ ΡΕΥΣΤΩΝ
12			1/10/1996	ΧΗΜΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
13			10/7/1997	ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΛΑΡΚ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΒΑΡΔΙΑΣ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΛΑΡΚ
14			15/12/1997	ΧΗΜΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
15			6/3/1998	ΠΩΛΗΤΗΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ
16			17/3/1998	ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ	ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ
17			2/6/1998	ΕΡΓΑΤΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΒΑΡΔΙΑΣ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ CONTROL ROOM ΣΤΑ ΚΟΝΙΑΜΑΤΑ
18			9/6/1998	ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ	ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ
19			12/6/1998	ΒΟΗΘΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗ	ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΤΜΗΜΑ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ
20			3/7/1998	ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΚΛΑΡΚ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ
21			1/7/1984	ΒΟΗΘΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗ	ΒΟΗΘΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2^ο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2009

Αγαπητέ συνεργάτη,

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί έχει σα σκοπό να μας βοηθήσει να μάθουμε τη γνώμη σας για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρίας μας και να αποτελέσει τη βάση για να βελτιωθούμε στα σημεία που υστερούμε. Όλη αυτή η προσπάθεια έχει σαν επίκεντρο την κατανόηση και ικανοποίηση των αναγκών σας και θα θέλαμε να την αισθανθείτε σαν δική σας ευθύνη και όχι σαν μια ακόμη τυπική υποχρέωση στα πλαίσια της συνεργασίας σας με την εταιρία μας.

Ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο που θα μας διαθέσετε.

Γενικές Πληροφορίες Εταιρία

1. Αντικείμενο δραστηριότητας της εταιρία σας :

2. Περιοχή : Αθήνα-Θεσ/νίκη Υπόλοιπη ηπειρωτική Ελλάδα Νησιά

Γενικές Πληροφορίες Εκπροσώπου της Εταιρίας

1. Ηλικία : Μέχρι 30 31-40 41-50 άνω των 51

2. Φύλο : Άνδρας Γυναίκα

Παρακαλούμε απαντήστε σε κάθε μια από τις επόμενες ερωτήσεις επιλέγοντας μια από τις προσφερόμενες απαντήσεις.

Εάν σε κάποιο ερώτημα δεν έχετε άποψη, ή απλά δεν επιθυμείτε να απαντήσετε, επιλέξτε την απάντηση “Δεν Γνωρίζω / Δεν Απαντώ”.

Είναι βασικό να έχετε υπόψη σας ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Αυτό που μας ενδιαφέρει είναι η ειλικρινής σας άποψη.

M1. Αριθμός Ερωτηθέντος/Όνομα

M2. Ημερομηνία Συνέντευξης

M3. ΠΕΡΙΟΧΗ

1	ΝΟΜΟΣ ΑΙΤΩΛ/ΝΙΑΣ	11	ΝΟΜΟΣ ΕΒΡΟΥ	21	ΝΟΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ	31	ΝΟΜΟΣ ΛΑΡΙΣΗΣ	41	ΝΟΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΗΣ
2	ΝΟΜΟΣ ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	12	ΝΟΜΟΣ ΕΥΒΟΙΑΣ	22	ΝΟΜΟΣ ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ	32	ΝΟΜΟΣ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	42	ΝΟΜΟΣ ΡΟΔΟΠΗΣ
3	ΝΟΜΟΣ ΑΡΚΑΔΙΑΣ	13	ΝΟΜΟΣ ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	23	ΝΟΜΟΣ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	33	ΝΟΜΟΣ ΛΕΣΒΟΥ	43	ΝΟΜΟΣ ΣΑΜΟΥ
4	ΝΟΜΟΣ ΑΡΤΑΣ	14	ΝΟΜΟΣ ΖΑΚΥΝΘΟΥ	24	ΝΟΜΟΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	34	ΝΟΜΟΣ ΛΕΥΚΑΔΟΣ	44	ΝΟΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ
5	ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	15	ΝΟΜΟΣ ΗΛΕΙΑΣ	25	ΝΟΜΟΣ ΚΕΦ/ΝΙΑΣ	35	ΝΟΜΟΣ ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	45	ΝΟΜΟΣ ΤΡΙΚΑΛΩΝ
6	ΝΟΜΟΣ ΑΧΑΙΑΣ	16	ΝΟΜΟΣ ΗΜΑΘΙΑΣ	26	ΝΟΜΟΣ ΚΙΛΚΙΣ	36	ΝΟΜΟΣ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	46	ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ
7	ΝΟΜΟΣ ΒΟΙΩΤΙΑΣ	17	ΝΟΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	27	ΝΟΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ	37	ΝΟΜΟΣ ΞΑΝΘΗΣ	47	ΝΟΜΟΣ ΦΛΩΡΙΝΗΣ
8	ΝΟΜΟΣ ΓΡΕΒΕΝΩΝ	18	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	28	ΝΟΜΟΣ ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	38	ΝΟΜΟΣ ΠΕΛΛΗΣ	48	ΝΟΜΟΣ ΦΩΚΙΔΟΣ
9	ΝΟΜΟΣ ΔΡΑΜΑΣ	19	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	29	ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ	39	ΝΟΜΟΣ ΠΙΕΡΙΑΣ	49	ΝΟΜΟΣ ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ
10	ΝΟΜΟΣ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	20	ΝΟΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	30	ΝΟΜΟΣ ΛΑΚΩΝΙΑΣ	40	ΝΟΜΟΣ ΠΡΕΒΕΖΗΣ	50	ΝΟΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ
								51	ΝΟΜΟΣ ΧΙΟΥ

M4. Αστική η Αγροτική περιοχή

1. Πόλη -----
2. Δήμος/Περιοχή -----
3. Χωριό -----

M5. Τύπος Καταστήματος

- 501-Μάντρα
- 502-Μονωτικά –Δομικά (χωρίς Άμμο, ασβέστη κλπ)
- 503-Μικτά (Δομικά και Πλακάκια)
- 504-Χρώματα – Σιδηρικά
- 505-Διανομέας – Χονδρέμπορος
- 506-Είδη Υγιεινής

M6. Ο πωλητής θα σημειώσει τις εταιρίες με τις οποίες συνεργάζεται ο πελάτης μας.

Εταιρία/ Κατηγορία	ΣΤΕΓΑΝΩΤ ΙΚΑ	ΒΕΛΤΙΩΤΙΚ Α	ΚΟΛΛΕΣ & ΑΡΜΟΣΤΟ ΚΟΙ	ΕΠΙΣΚΕΥΑΣ ΤΙΚΑ &ΥΛΙΚΑ ΒΑΦΗΣ	ΕΤΟΙΜΟΙ ΣΟΒΑΔΕΣ	ΒΙΟΜ. ΔΑΠΕΔΑ
ISOMAT						
DUROSTICK						
KERAKOLL						
SIKA						
BASF						
MAPEI						
MARMODOM						
MARMOLINE						
DOMYLCO						
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚ Η ΜΕΤΑΛΛΕΥΤΙ ΚΗ						
PETROCOLL						
ALCHIMICA						
ΒΙΟΔΟΜ						
ΑΛΛΗ (ΓΡΑΨΕ)						

Θα ήθελα παρακαλώ να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις. (σημειώσετε μια από τις παρακάτω απαντήσεις)

		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον ν Διαφωνώ	Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα	ΔΓ/ ΔΑ
1	Είναι εταιρία που με κάνει να νοιώθω υπερήφανος που συνεργάζομαι μαζί της						
2	Είναι η εταιρία που θα γίνει ο Ηγέτης του κλάδου τα επόμενα χρόνια						
3	Έχει ευέλικτες διαδικασίες						
4	Οι υπάλληλοί της γνωρίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους πολύ καλά						
5	Είναι εταιρία που μπορώ να						

	εμπιστευθώ και να βασιστώ						
6	Οι υπάλληλοί της κάνουν ότι μπορούν για να με βοηθήσουν						
7	Προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που με καλύπτουν απόλυτα						
8	Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της αξίζουν τα λεφτά τους						
9	Είναι ο ηγέτης στην αγορά των δομικών υλικών						
10	Είναι τεχνολογικά προηγμένη εταιρία						
11	Τα προϊόντα της έχουν πρακτικές και αισθητικά καλές συσκευασίες						
12	Είναι εταιρία που δεν κάνει						

	λάθη στην διεκπεραίωση των παραγγελιών μου						
13	Είναι εταιρία που αντιδρά άμεσα στα παράπονά μου						

1. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

1.1. Παρακαλώ **Ιεραρχήστε** τα **κριτήρια** με τα οποία επιλέγετε τον βασικό σας προμηθευτή στο χώρο των δομικών υλικών (από 1=πιο σημαντικός λόγος έως 9=λιγότερο σημαντικός)

- Πληρότητα γκάμας προϊόντων
- Ποιότητα προϊόντων
- Επώνυμη ζήτηση – Διαφημιζόμενα προϊόντα
- Γρήγορη και αξιόπιστη παράδοση
- Χαμηλές τιμές
- Επιστροφές προϊόντων
- Πιστωτική πολιτική
- Υψηλή Τεχνική υποστήριξη
- Υποστήριξη από τις πωλήσεις
- Άλλο - -----

1.2. Τα βασικά κριτήρια της επιλογής μου να συνεργαστώ με την εταιρία

ήταν: (από 1=πιο σημαντικός λόγος έως 9=λιγότερο σημαντικός)

- Πληρότητα γκάμας προϊόντων
- Ποιότητα προϊόντων
- Επώνυμη ζήτηση – Διαφημιζόμενα προϊόντα
- Γρήγορη και αξιόπιστη παράδοση
- Χαμηλές τιμές
- Επιστροφές προϊόντων
- Πιστωτική πολιτική
- Υψηλή Τεχνική υποστήριξη
- Υψηλή Υποστήριξη από τις πωλήσεις
- Άλλο - -----

2. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ

2.1. Γνωρίζετε ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες προϊόντων της εταιρίας?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησής σας σχετικά με τα προϊόντα της εταιρίας ?

	Πολύ Ικαν/μενος	Ικαν/μενος	Ουδέτερος	Δυσανεσ/νος	Πολύ Δυσανεσ/νος	Δ/Γ – Δ/Α
1. Στεγανωτικά						
2. Κόλλες και Αρμόστοκοι						
3. Βελτιωτικά						
4. Έτοιμοι Σοβάδες						
5. Βιομηχανικά Δάπεδα						
6. Επισκευαστικά και Υλικά Βαφής						

3. ΠΡΟΪΟΝ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

3.1. Την **ποιότητα** των προϊόντων μας:

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεσθημένος
- Μάλλον Δυσανεσθημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

3.2. Την **ποιότητα** των προϊόντων μας σε σχέση με την **τιμή** τους:

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεσθημένος
- Μάλλον Δυσανεσθημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος

- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

3.3. Την **ποικιλία** των προσφερόμενων συσκευασιών των προϊόντων μας (πχ 1kg, 5kg, 1lit, 3lit κλπ)?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

3.4. Την **ποιότητα** (ανθεκτικότητα, πρακτικότητα, εμφάνιση) των συσκευασιών μας?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

Παρακαλώ, σημειώστε παρακάτω εάν υπάρχουν κάποια προϊόντα τα οποία θα επιθυμούσατε να προστεθούν στην γκάμα μας.

.....
.....
.....

4. ΔΙΑΝΟΜΗ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

4.1. την **ταχύτητα** των παραδόσεών μας?

- Πολύ δυσαρεστημένος

- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

4.2. τη **σωστή παράδοση** των παραγγελιών μας?

(χωρίς φθορές στα προϊόντα)

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

4.3. τη **διαδικασία** που εφαρμόζουμε στην περίπτωση που επιθυμείτε κάποια επιστροφή προϊόντων μας από το κατάστημά σας?

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

4.4. την **ενημέρωση** που σας παρέχουμε σε περίπτωση καθυστέρησης στην παράδοση κάποιου προϊόντος που παραγγείλατε?

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος

- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

5. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

5.1. την **ευκολία** με την οποία έρχεστε σε επαφή με το κατάλληλο άτομο για να δώσετε μια παραγγελία?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

5.2. την **ικανότητα** του προσωπικού στο οποίο δίνετε την παραγγελία?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

6. ΠΩΛΗΤΕΣ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από :

6.1. Τη **συχνότητα** με την οποία σας επισκέπτεται ο πωλητής της εταιρίας?

- Πολύ δυσαρεστημένος

- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

6.2. την **προθυμία** των πωλητών μας να ακούσουν και να επιλύσουν τα προβλήματά σας?

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

6.3. τις **γνώσεις** των πωλητών αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων μας?

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

7. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

7.1. την **ευκολία επικοινωνίας** με το τμήμα τεχνικής υποστήριξης?

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος

- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

7.2. τις γνώσεις του προσωπικού στο οποίο απευθύνεστε για τεχνικές πληροφορίες?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

7.3. την ταχύτητα επίλυσης των προβλημάτων σας από την τεχνική υποστήριξη?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

7.4. από τα μέσα που χρησιμοποιούμε για την υποστήριξη των προϊόντων μας (τεχνικά φυλλάδια, μπροσούρες, κατάλογοι, παρουσία στο INTERNET, κ.α.)

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

7.5. τον **όγκο** των πληροφοριών που βρίσκετε στα ενημερωτικά μας έντυπα?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

7.6. την **ευκολία** στην κατανόηση?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

7.7. την **εμφάνιση** των εντύπων

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

8. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

8.1. τον **τρόπο αντίδρασης** της εταιρίας μας στα παράπονά σας ;

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Δυσαρεστημένος

- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

8.2. τον χρόνο που απαιτείται για την επίλυση των παραπόνων σας ;

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

9. ΕΠΑΝΑΛΗΨΙΜΟΤΗΤΑ ΑΓΟΡΩΝ

9.1. Συνολικά ποιός είναι ο βαθμός ικανοποίησής σας από την συνεργασία σας με την εταιρία?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Μάλλον Δυσανεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

9.2. Ποιά είναι η πιθανότητα να συστήσετε την εταιρία και τα προϊόντα της σε άλλους συναδέλφους σας;

- 20%
- 40%
- 60%
- 80%
- 100%

9.3. Ποιά είναι η πιθανότητα να συνεχίσετε την συνεργασία σας με την

εταιρία και στο μέλλον;

- 20%
- 40%
- 60%
- 80%
- 100%

10. ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

10.1. Έχετε κάνει ποτέ σεμινάριο με την εταιρία;

- ναι
- όχι

(Εάν **ναι** πηγαίνετε στην ερώτηση 10.3.)

10.2. Θα θέλατε να οργανώσετε ένα τεχνικό σεμινάριο με την εταιρία?

- ναι
- όχι

10.3. Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από το σεμινάριο?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

11. ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε:

11.1. από την **ποσότητα** των διαφημιστικών υλικών/δώρων που προσφέρονται από την εταιρία μας?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

11.2. από την **ποιότητα** των διαφημιστικών υλικών/δώρων που προσφέρονται από την εταιρία μας?

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Δυσαρεστημένος
- Μάλλον Ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ Ικανοποιημένος

Μπορείτε να διατυπώσετε ελεύθερα τα σχόλια σας (εντυπώσεις, παράπονα, προτάσεις) για την εμπειρία με τα προϊόντα και την εξυπηρέτηση που αποκομίσατε από την εταιρία.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για το αίτημα σας, παράπονο κλπ παρακαλούμε να συμπληρώσετε

ΤΟ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΑΣ -----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3^ο

Εναπόθεση αποτελεσμάτων σε POWERPOINT

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ 2009

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

- Περίοδος Διεξαγωγής: Δεκέμβριος 2008 – Φεβρουάριος 2009
- Χώρος Διεξαγωγής : Ελληνική αγορά
- Δείγμα: Προεπιλεγμένο δείγμα 317 πελατών της εταιρίας (λαμβάνοντας υπόψη τα εξής:
α) πελάτες με τζίρο > 20.000€ και β) πελάτες από όλες τις κατηγορίες)
- Μέθοδος: Προσωπική Συνέντευξη

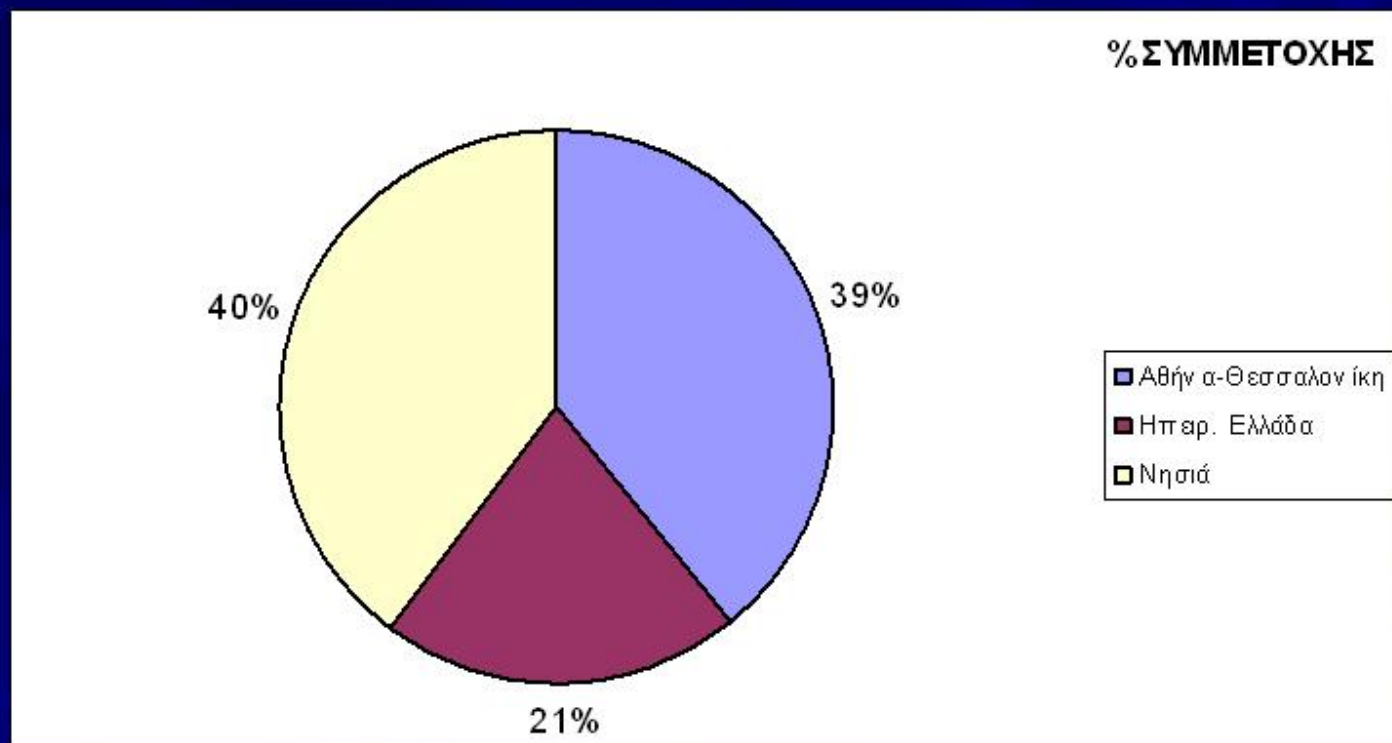
- Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 306 πελάτες.
- 11 ερωτηματολόγια εξαιρέθηκαν λόγω ελλειπών στοιχείων.
- Μέσα στο μίγμα υπήρχε μεγάλος αριθμός πελατών που συμμετείχαν και στην προηγούμενη έρευνα καθώς και νέοι πελάτες.

	Τύπος καταστ/τος	Συχνότητα Εμφάνισης	Ποσοστό
Valid	501	73	24,75
	502	70	23,73
	503	42	14,25
	504	35	11,86
	505	4	1,36
	506	62	21,02
	602	3	1,02
	603	6	2,03
	Total	295	100
Missing	System	0	0
Total		295	100.0

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το αρχικά επιλεγμένο δείγμα αριθμούσε 317 πελάτες, το οποίο στη συνέχεια εμπλουτίστηκε με μια συμπληρωματική λίστα 58 πελατών, καθώς σε κάποιες περιπτώσεις δεν κατέστη δυνατό να συμμετέχουν αυτοί που είχαν προεπιλεγθεί.

	ΑΕΙΑ 2008	% επί του τζίρου
501	4.879.050	18,66
502	6.117.856	23,40
503	3.356.898	12,84
504	3.909.530	14,95
505	345.377	1,32
506	4.015.869	15,36
507	1.705.891	6,52
508	250.907	0,96
601	36.571	0,14
602	739.992	2,83
603	222.388	0,85
604	367.443	1,41
605	2.555	0,01
606	118.331	0,45
607	80.484	0,31
		102 100,00

☀ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ



☀ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ

ΦΥΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΑΝΔΡΕΣ	245	83,1
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	50	16,9

■ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΗΛΙΚΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΗΛΙΚΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<=30	38	12,9
31-40	111	37,6
41-50	97	32,9
51>=	49	16,6

ΕΡΩΤΗΣΗ 1.1.

Κριτήρια επιλογής βασικού προμηθευτή (ιεράρχηση)

	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	%
1	ποιότητα προϊόντων	27,6
2	πληρότητα γκάμας	18,4
3	επώνυμη ζήτηση	16,9
4	σωστή παράδοση	10,7
5	χαμηλές τιμές	6,9
6	επιστροφές προϊόντων	5,7
7	πιστωτική πολιτική	5,4
8	τεχνική υποστήριξη	3,8
9	υποστήριξη από πωλήσεις	3,8
10	συνέπεια στην εμπορική πολιτική	0,8

ΕΡΩΤΗΣΗ 1.2.

Κριτήρια επιλογής συνεργασίας με την εταιρία (ιεράρχηση)

	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	%
1	ποιότητα προϊόντων	30,52
2	πληρότητα γκάμας	17,67
3	επώνυμη ζήτηση	15,66
4	σωστή παράδοση	10,44
5	χαμηλές τιμές	7,63
6	επιστροφές προϊόντων	5,62
7	πιστωτική πολιτική	4,82
8	υποστήριξη από πωλήσεις	4,02
9	τεχνική υποστήριξη	2,81
10	συνέπεια στην εμπορική πολιτική	0,8

ΕΡΩΤΗΣΗ 1.2.

Γενικός βαθμός ικανοποίησης ανά κατηγορία προϊόντων

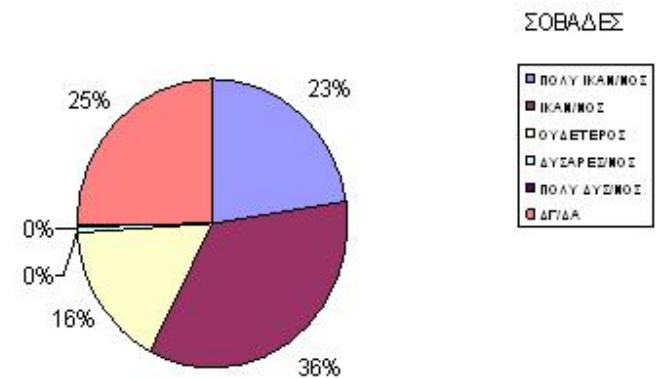
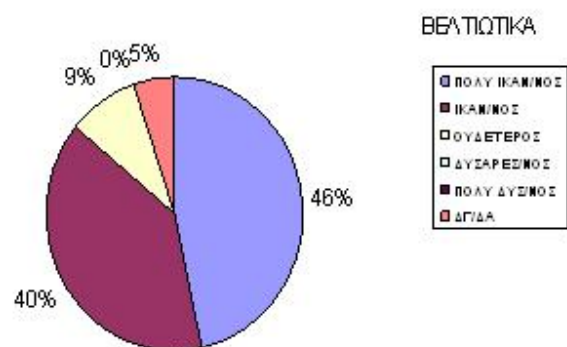
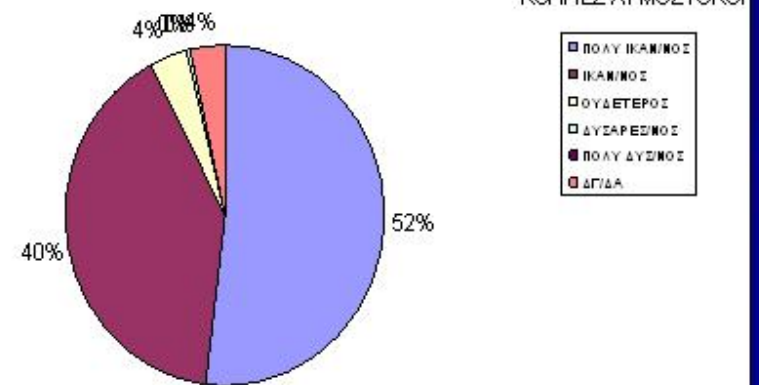
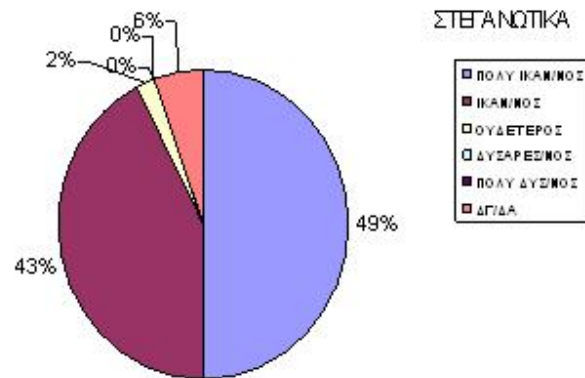
	ΣΤΕΓΑΝΩΤΙΚΑ	ΚΟΛΛΕΣ ΑΡΜΟΣΟΚΟΙ	ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ	ΣΟΒΑΔΕΣ	ΒΙΟΜ. ΔΑΠΕΔΑ	ΕΠΙΣΚΕΥΑΣΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ
ΠΟΛΥ ΙΚΑΝ/ΝΟΣ	49,9	51,9	46,6	22,8	17,5	32,9
ΙΚΑΝ/ΝΟΣ	42,6	40,3	39,5	34,8	24,8	37
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ	1,9	3,9	8,6	16,4	13,7	9,3
ΔΥΣΑΡΕΣ/ΝΟΣ		0,4		0,4	0,9	0,4
ΠΟΛΥ ΔΥΣ/ΝΟΣ				0,4		
ΔΓ/ΔΑ	5,60	3,5	5,3	25,2	43,2	20,3

- ✓ Το 92,5% είναι ικανοποιημένο-πολύ ικανοποιημένο από τα στεγανωτικά
- ✓ Το 92,2% είναι ικανοποιημένο-πολύ ικανοποιημένο από τις κόλλες-αρμόστοκοι
- ✓ Το 86,1% ικανοποιημένο-πολύ ικανοποιημένο από τα βελτιωτικά

- Μεγάλο ποσοστό πελατών δεν γνωρίζει (δεν αγοράζει) τους σοβάδες, τα βιομηχανικά δάπεδα και τα επισκευαστικά υλικά.
- Όσον αφορά τα δάπεδα είναι φυσιολογικό, γιατί το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δεν είναι το κανάλι που παραδοσιακά διακινεί τα δάπεδα. Τα επισκευαστικά όμως και οι σοβάδες έχουν μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης.

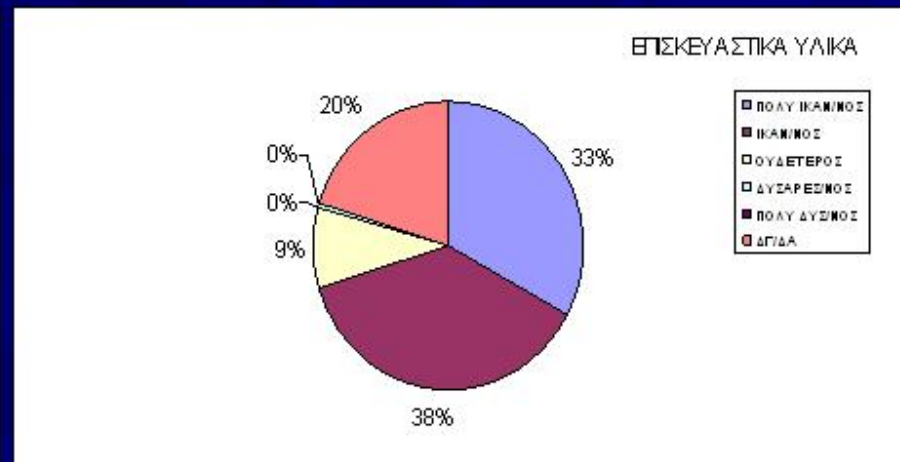
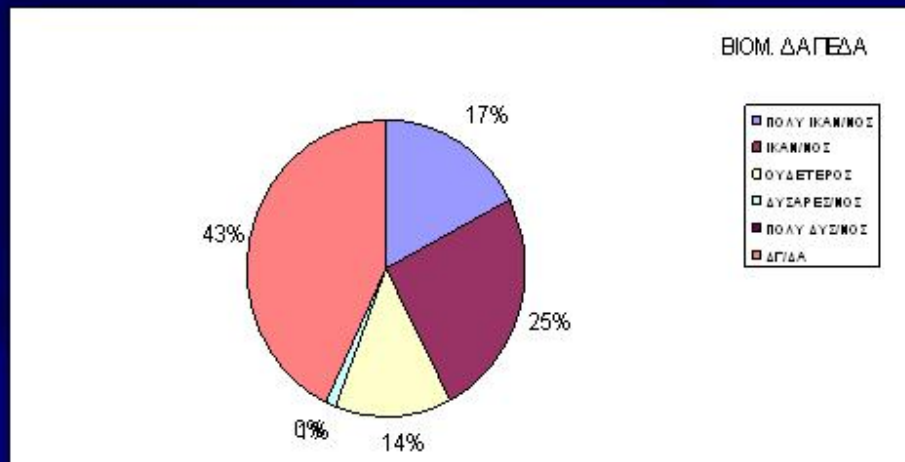
ΕΡΩΤΗΣΗ 1.2.

Γενικός βαθμός ικανοποίησης ανά κατηγορία προϊόντων

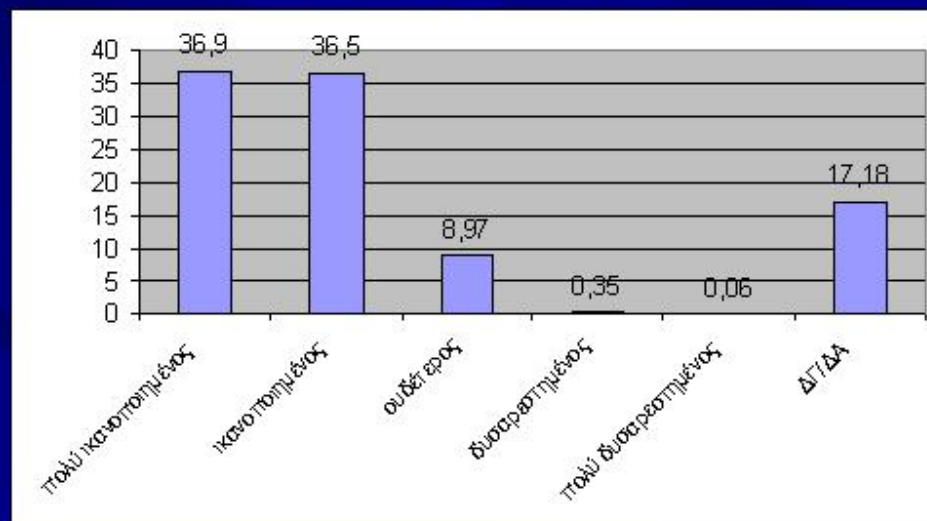


ΕΡΩΤΗΣΗ 1.2.

Γενικός βαθμός ικανοποίησης ανά κατηγορία προϊόντων



Βαθμός ικανοποίησης *συνολικά* από τα προϊόντα



ΕΝΟΤΗΤΑ 3 - ΠΡΟΪΟΝ

3.1 Βαθμός ικανοποίησης από την **ΠΟΙΟΤΗΤΑ** των προϊόντων

	Συχνότητα	%
μάλλον ικανοποιημένος	28	9,62
ικανοποιημένος	147	50,52
πολύ ικανοποιημένος	116	39,86

3.2 Βαθμός ικανοποίησης από την **ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΙΜΗΣ**

	Συχνότητα	%
δυσανεστημένος	1	0,34
μάλλον δυσανεστημένος	8	2,75
μάλλον ικανοποιημένος	95	32,65
ικανοποιημένος	147	50,52
πολύ ικανοποιημένος	40	13,75

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

3.3 Βαθμός ικανοποίησης από την **ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΩΝ**

	Συχνότητα	Valid Percent
δυσανεστημέος	1	0,34
μάλλον ικανοποιημένος	31	10,65
ικανοποιημένος	135	46,39
πολύ ικανοποιημένος	124	42,61

3.4 Βαθμός ικανοποίησης από την **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΩΝ**

	Συχνότητα	Valid Percent
δυσανεστημένος	2	0,68
μάλλον δυσανεστημένος	5	1,71
μάλλον ικανοποιημένος	38	13,01
ικανοποιημένος	140	47,95
πολύ ικανοποιημένος	107	36,64

ΕΝΟΤΗΤΑ 4 - ΔΙΑΝΟΜΗ

4.1 Βαθμός ικανοποίησης από την **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΑΡΑΔΟΣΕΩΝ**

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	1	.3
δυσαρεστημένος	6	2.1
μάλλον δυσαρεστημένος	12	4.1
μάλλον ικανοποιημένος	58	19.9
ικανοποιημένος	128	43.8
πολύ ικανοποιημένος	87	29.8

4.2 Βαθμός ικανοποίησης από τη **ΣΩΣΤΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ**

	Συχνότητα	Valid Percent
μάλλον δυσαρεστημένος	2	.7
μάλλον ικανοποιημένος	45	15.3
ικανοποιημένος	127	43.1
πολύ ικανοποιημένος	121	41.0

ΕΝΟΤΗΤΑ 4 - ΔΙΑΝΟΜΗ

4.3 Βαθμός ικανοποίησης από την ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	8	3,1
δυσαρεστημένος	15	5,7
μάλλον δυσαρεστημένος	15	5,7
μάλλον ικανοποιημένος	65	24,9
ικανοποιημένος	109	41,8
πολύ ικανοποιημένος	49	18,8

4.4 Βαθμός ικανοποίησης από τη ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	3	1.1
δυσαρεστημένος	13	4.6
μάλλον δυσαρεστημένος	25	8.8
μάλλον ικανοποιημένος	49	17.2
ικανοποιημένος	125	43.9
πολύ ικανοποιημένος	70	24.6

ΕΝΟΤΗΤΑ 5 - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

5.1 Βαθμός ικανοποίησης από την ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΠΑΦΗΣ ΜΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΑΤΟΜΟ

	Συχνότητα	Valid Percent
μάλλον δυσαρεστημένος	5	1.7
μάλλον ικανοποιημένος	14	4.7
ικανοποιημένος	100	33.9
πολύ ικανοποιημένος	176	59.7

5.2 Βαθμός ικανοποίησης από την ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

	Συχνότητα	Valid Percent
μάλλον δυσαρεστημένος	2	0.7
μάλλον ικανοποιημένος	15	5.1
ικανοποιημένος	115	39.1
πολύ ικανοποιημένος	162	55.1

ΕΝΟΤΗΤΑ 6 - ΠΩΛΗΤΕΣ

6.1 Βαθμός ικανοποίησης από την ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	1	0.3
δυσαρεστημένος	2	0.7
μάλλον δυσαρεστημένος	1	0.3
μάλλον ικανοποιημένος	20	6.8
ικανοποιημένος	101	34.2
πολύ ικανοποιημένος	170	57.6

6.2 Βαθμός ικανοποίησης από την ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΓΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	2	0.7
μάλλον δυσαρεστημένος	3	1.0
μάλλον ικανοποιημένος	12	4.1
ικανοποιημένος	96	32.5
πολύ ικανοποιημένος	182	61.7

ΕΝΟΤΗΤΑ 6 - ΠΩΛΗΤΕΣ

6.3 Βαθμός ικανοποίησης από τις ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΩΛΗΤΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
μάλλον δυσαρεστημένος	3	1.0
μάλλον ικανοποιημένος	33	11.2
ικανοποιημένος	94	31.9
πολύ ικανοποιημένος	165	55.9

ΕΝΟΤΗΤΑ 7 - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

7.1 Βαθμός ικανοποίησης από την ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

	Συχνότητα	Valid Percent
μάλλον δυσαρεστημένος	3	1.0
μάλλον ικανοποιημένος	24	8.3
ικανοποιημένος	124	42.9
πολύ ικανοποιημένος	138	47.8

7.2 Βαθμός ικανοποίησης από την ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

	Συχνότητα	Valid Percent
δυσαρεστημένος	1	.3
μάλλον δυσαρεστημένος	1	.3
μάλλον ικανοποιημένος	31	10.6
ικανοποιημένος	115	39.4
πολύ ικανοποιημένος	144	49.3

ΕΝΟΤΗΤΑ 7 - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

7.3 Βαθμός ικανοποίησης από την ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
δυσανεστημένος	1	.3
μάλλον δυσανεστημένος	7	2.4
μάλλον ικανοποιημένος	36	12.5
ικανοποιημένος	125	43.3
πολύ ικανοποιημένος	120	41.5

7.4 Βαθμός ικανοποίησης από τα ΜΕΣΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσανεστημένος	1	.3
δυσανεστημένος	3	1.0
μάλλον δυσανεστημένος	9	3.1
μάλλον ικανοποιημένος	40	13.8
ικανοποιημένος	135	46.6
πολύ ικανοποιημένος	102	35.2

ΕΝΟΤΗΤΑ 7 - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

7.5 Βαθμός ικανοποίησης από τον **ΟΓΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ**

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	1	.3
μάλλον δυσαρεστημένος	5	1.7
μάλλον ικανοποιημένος	44	15.1
ικανοποιημένος	139	47.6
πολύ ικανοποιημένος	103	35.3

7.6 Βαθμός ικανοποίησης από τα **ΕΥΚΟΛΙΑ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ**

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	1	.3
δυσαρεστημένος	1	.3
μάλλον δυσαρεστημένος	4	1.4
μάλλον ικανοποιημένος	38	13.0
ικανοποιημένος	158	53.9
πολύ ικανοποιημένος	91	31.1

ΕΝΟΤΗΤΑ 7 - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

7.7 Βαθμός ικανοποίησης από την ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	1	.3
μάλλον δυσαρεστημένος	4	1.4
μάλλον ικανοποιημένος	38	13.0
ικανοποιημένος	157	53.8
πολύ ικανοποιημένος	92	31.5

ΕΝΟΤΗΤΑ 8 – ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

8.1 Βαθμός ικανοποίησης από τον ΤΡΟΠΟ ΑΝΤΙΔΡΑΣΗΣ ΣΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	6	2.2
δυσαρεστημένος	8	3.0
μάλλον δυσαρεστημένος	14	5.2
μάλλον ικανοποιημένος	62	23.0
ικανοποιημένος	131	48.5
πολύ ικανοποιημένος	49	18.1

8.2 Βαθμός ικανοποίησης από τον ΧΡΟΝΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	4	1.5
δυσαρεστημένος	10	3.7
μάλλον δυσαρεστημένος	19	7.1
μάλλον ικανοποιημένος	60	22.5
ικανοποιημένος	123	46.1
πολύ ικανοποιημένος	51	19.1

ΕΝΟΤΗΤΑ 9 – ΕΠΑΝΑΛΗΨΙΜΟΤΗΤΑ ΑΓΟΡΩΝ

9.1 Βαθμός ικανοποίησης **ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ**

	Συχνότητα	Valid Percent
δυσανεστημένος	3	1.0
μάλλον δυσανεστημένος	1	.3
μάλλον ικανοποιημένος	40	13.9
ικανοποιημένος	146	50.9
πολύ ικανοποιημένος	97	33.8
Total	287	100.0

9.2 Πιθανότητες **ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΣΕ ΑΛΛΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ**

	Συχνότητα	Valid Percent
20%	14	5.0
40%	4	1.4
60%	37	13.2
80%	83	29.5
100%	143	50.9

ΕΝΟΤΗΤΑ 9 – ΕΠΑΝΑΛΗΨΙΜΟΤΗΤΑ ΑΓΟΡΩΝ

9.3 Πιθανότητες ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ

	Συχνότητα	Valid Percent
20%	4	1.4
40%	6	2.1
60%	22	7.7
80%	104	36.2
100%	151	52.6

ΕΝΟΤΗΤΑ 10 – ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

10.1 ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΛΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΝΑΝΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ

	Συχνότητα	Valid Percent
ναι	77	26.6
όχι	213	73.4
Total	290	100.0

10.2 Διάθεση για ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

	Συχνότητα	Valid Percent
ναι	147	74.2
όχι	51	25.8
Total	198	100.0

ΕΝΟΤΗΤΑ 10 – ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

10.3 Βαθμός ικανοποίησης από το ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ

	Συχνότητα	Valid Percent
δυσανεστημένος	1	1.3
μάλλον ικανοποιημένος	6	7.8
ικανοποιημένος	40	51.9
πολύ ικανοποιημένος	30	39.0

ΕΝΟΤΗΤΑ 11 – ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

11.1 Βαθμός ικανοποίησης από την ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΑΦ. ΔΩΡΩΝ/ΥΛΙΚΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	27	9.2
δυσαρεστημένος	44	15.1
μάλλον δυσαρεστημένος	37	12.7
μάλλον ικανοποιημένος	83	28.4
ικανοποιημένος	77	26.4
πολύ ικανοποιημένος	24	8.2

11.2 Βαθμός ικανοποίησης από την ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΑΦ. ΔΩΡΩΝ/ΥΛΙΚΩΝ

	Συχνότητα	Valid Percent
πολύ δυσαρεστημένος	12	4.1
δυσαρεστημένος	17	5.8
μάλλον δυσαρεστημένος	19	6.5
μάλλον ικανοποιημένος	78	26.7
ικανοποιημένος	124	42.5
πολύ ικανοποιημένος	42	14.4