



**Π.Μ.Σ.
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Μέτρηση Ικανοποίησης των
χρηστών. Μελέτη περίπτωσης:
Η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης
Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.**

Βαμβακία Αλιφραγκή

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



**Π.Μ.Σ.
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Μέτρηση Ικανοποίησης των
χρηστών.**

Μελέτη περίπτωσης:

**Η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης
Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.**

Βαμβακία Αλιφραγκή, Α.Μ.: 03613

Επιβλέπων: Δημήτριος Σταυρουλάκης, Καθηγητής Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., Τμήμα Λογιστικής &
Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



**M.Sc. IN
«PUBLIC ECONOMICS
AND POLICY»**

**PIRAEUS UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
DEPARTMENT OF
ACCOUNTING & FINANCE**



M.Sc. in Public Economics and Policy

Total Quality Management and Measuring users' satisfaction. Case study: Measuring users' satisfaction from the services of the Liaison Office Structure of Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences

Vamvakia Alifragi R.N.: 03613

Supervisor: Dimitris Stavroulakis, Professor, Piraeus University of Applied Sciences (T.E.I. of Piraeus), Department of Accounting & Finance

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the Piraeus University of Applied Sciences (T.E.I. of Piraeus) in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Piraeus, Greece, 2017

Στη μητέρα μου

Ευχαριστίες

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα Καθηγητή, κ. Δημήτρη Σταυρουλάκη για τη βοήθεια, την εμπιστοσύνη, την συμπαράσταση, την κατανόηση και την υπομονή που έδειξε καθ' όλη της διάρκειας της εκπόνησης της εργασίας. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Καθηγητή κ.Βασίλη Πανάγου για το ενδιαφέρον και τη βοήθεια του. Θεωρώ υποχρέωση μου να ευχαριστήσω θερμά το Διευθυντή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Καθηγητή κ. Θεόδωρο Παπαηλία για το ενδιαφέρον, την πολύτιμη βοήθεια σ' όλη τη διάρκεια της φοίτησής μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα και κατά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Οφείλω να πω ευχαριστώ στην κα Ευαγγελία Κοτσιέρη, Καθηγήτρια Εφαρμογών του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής για τις συμβουλές και υποδείξεις της στην στατιστική ανάλυση της εργασίας και στον κ.Κώστα Μηλιώρη, Πανεπιστημιακό Υπότροφο για την προθυμία και τη βοήθεια του.

Ευχαριστώ ιδιαιτέρως τους συναδέλφους μου Μαρία Καλτσογιάννη και Νάσο Στεργιόπουλο που εργάζονται στο Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. για την καλή συνεργασία που είχαμε κατά την διάρκεια της συλλογής των στοιχείων αλλά και για την αποστολή των ερωτηματολογίων. Καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών σπουδών σημαντική ήταν η βοήθεια και η ηθική συμπαράσταση που είχα από δύο συμφοιτήτριες και συναδέλφους τις Μαρίζα Πράκουρα και Λίτσα Ρήγκου. Ευγνωμοσύνη και πολλές ευχαριστίες αξίζουν σε όλους τους φοιτητές και αποφοίτους που συμμετείχαν στην έρευνα διότι χωρίς τη δική τους συμβολή δεν θα ήταν δυνατή η εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Ένα ευχαριστώ είναι λίγο για την οικογένεια μου, τον άντρα μου και τα παιδιά μου για την αμέριστη συμπαράσταση και την κατανόηση που μου έδειξαν όλο αυτό το διάστημα.

Τέλος το μεγαλύτερο ευχαριστώ το οφείλω στους γονείς μου και κυρίως στη μητέρα μου που έφυγε από κοντά μου λίγους μήνες πριν την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, για την παρακίνηση, την πολύτιμη βοήθεια και την μοναδική αγάπη που μου προσέφερε!

**«Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και μέτρηση ικανοποίησης των χρηστών.
Μελέτη περίπτωσης: Η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης
Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.»**

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία με θέμα «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και μέτρηση ικανοποίησης των χρηστών. Μελέτη περίπτωσης: Η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.» επικεντρώνεται στην αξιολόγηση του έργου του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. μέσω της μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για την υλοποίηση του σκοπού αυτού πραγματοποιήθηκε έρευνα που αφορά στις απόψεις των φοιτητών και αποφοίτων σχετικά με τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες.

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να προσδιοριστούν οι παράγοντες εκείνοι που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.. Επιπλέον να εντοπιστούν τα δυνατά και αδύνατα στοιχεία του γραφείου καθώς και η μετέπειτα διόρθωση και βελτίωση τους. Στην έρευνα απάντησαν 256 φοιτητές και απόφοιτοι διαφόρων τμημάτων, χρήστες των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ..

Το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. έχοντας σαν βασικό στόχο την κάλυψη των απαιτήσεων των φοιτητών και αποφοίτων και έχοντας σαν αποστολή του την προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, ενσωμάτωσε τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στο εσωτερικό του και υιοθέτησε σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008.

Σημαντικοί όροι: Γραφεία Διασύνδεσης Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., Ποιότητα υπηρεσιών, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Μοντέλα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας-Ικανοποίησης πελατών, Ικανοποίηση φοιτητών και αποφοίτων

**Total Quality Management and Measuring users' satisfaction. Case study:
Measuring users' satisfaction from the services of the Liaison Office Structure of
Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences**

Total Quality Management and Measuring users' satisfaction. Case study: Measuring users' satisfaction from the services of the Liaison Office Structure of Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences

This diploma thesis is on “Total Quality Management and Measuring users' satisfaction. Case study: Measuring users' satisfaction from the services of the Liaison Office Structure of Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences” focuses on the evaluation of the work of the Liaison Office Structure of Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences by measuring the satisfaction of users with the services provided. In order to achieve this goal, a survey was carried out on the views of students and graduates on the services provided to them.

The aim of this research is to identify the factors that affect students' satisfaction with the services provided by the Liaison Office Structure of Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences. In addition, to identify the strengths and weaknesses of the office as well as their subsequent correction and improvement. The survey was responded by 256 students and graduates of various departments, users of the services of the Liaison Office Structure of Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences.

The Liaison Office Structure of Employment and Standardization in Piraeus University of Applied Sciences, aiming to meet the requirements of students and graduates and having as a mission the provision of high quality services, integrated the Total Quality Management within and adopted a Quality Management System in accordance with the International Standard ISO 9001: 2008.

Keywords: Liaisons Offices in Higher Education, Liaison Office Structure of Employment and Standardization in **Piraeus University of Applied Sciences**, Quality of Services, Total Quality Management, Total Quality Management-Satisfaction Models, Satisfaction of Students and Alumni

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΟΙΟΤΗΤΑ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	3
1.1 Ορισμοί Ποιότητας.....	3
1.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) (Total Quality Management, TQM).....	6
1.3 Ορισμός και Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών.....	8
1.4 Ποιότητα Υπηρεσιών στο Δημόσιο Τομέα	9
1.5 Σχεδιασμός οργανισμών ποιότητας.....	10
1.6 Οργανωτική Κουλτούρα	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΟΝΤΕΛΑ: Δ.Ο.Π. – ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	13
2.1 Έννοιες εσωτερικού-εξωτερικού πελάτη	13
2.2 Ικανοποίηση του πελάτη-Μοντέλο Kano.....	15
2.3 Βραβεία και Μοντέλα ποιότητας	16
2.4 Μοντέλο ικανοποίησης πελατών SERVQUAL	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΡΑΦΕΙΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ	31
3.1 Ο θεσμός των Γραφείων Διασύνδεσης.....	31
3.2 Ευρωπαϊκά Δίκτυα Γραφείων Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας	35
3.3 Παρουσίαση του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.Σ.Τ.Α. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Υφιστάμενη Κατάσταση.....	37
3.4 Πολιτική Ποιότητας του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.Σ.Τ.Α. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.....	45
3.5 Οφέλη από την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας 9001:2008 στο Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.Σ.Τ.Α. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	51
4.1 Σκοπός.....	51
4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα	51
4.3 Χρησιμότητα και αναγκαιότητα της έρευνας - Προσδοκώμενα αποτελέσματα	52
4.4 Μεθοδολογία.....	53
4.5 Τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων	54
4.6 Πιλοτική Εφαρμογή-Ηθικά Ζητήματα.....	55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	57
5.1 Δημογραφικά Στοιχεία.....	57
5.2 Σπουδές.....	63
5.3 Εργασιακή Κατάσταση.....	81
5.4 Αξιολόγηση υπηρεσιών Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. (Γ.Δ.)	99
5.5 Συντελεστές γραμμικής συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών.....	212
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6:ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	215
6.1 Συμπεράσματα.....	215
6.2 Προτάσεις.....	218
6.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	220
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	223
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	233

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 2.3.α Τα κριτήρια του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Ποιότητας.....	18
Πίνακας 2.3.β Τα 4 επίπεδα εξέλιξης της ποιότητας	23
Πίνακας 3.1.α Χρηματοδοτήσεις Γραφείων Διασύνδεσης ΤΕΙ	33
Πίνακας 3.1.β Χρηματοδοτήσεις Γραφείων Διασύνδεσης ΑΕΙ.....	34
Πίνακας 5.1 Φύλο	57
Πίνακας 5.2 Ηλικία.....	58
Πίνακας 5.3 Τόπος σημερινής κατοικίας	60
Πίνακας 5.4 Ιδιότητα	62
Πίνακας 5.5 Ίδρυμα σπουδών	63
Πίνακας 5.6 Ίδρυμα αποφοίτησης.....	65
Πίνακας 5.7 Έτος αποφοίτησης από την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	66
Πίνακας 5.8 Σχολή	67
Πίνακας 5.9 Τμήμα.....	69
Πίνακας 5.10α Γνώση Αγγλικών.....	71
Πίνακας 5.10β Statistics: Γνώση Αγγλικών	71
Πίνακας 5.11α Γνώση Γαλλικών.....	72
Πίνακας 5.11β Statistics: Γνώση Γαλλικών	73
Πίνακας 5.12α Γνώση Γερμανικών	74
Πίνακας 5.12β Statistics: Γνώση Γερμανικών	74
Πίνακας 5.13α Γνώση Ισπανικών.....	75
Πίνακας 5.13β Statistics: Γνώση Ισπανικών	76
Πίνακας 5.14α Γνώση άλλης ξένης γλώσσας.....	77
Πίνακας 5.14β Statistics: Γνώση άλλης ξένης γλώσσας	77
Πίνακας 5.15 Γνώση Η/Υ	79
Πίνακας 5.16α Σημερινή εργασιακή κατάσταση	81
Πίνακας 5.16β Statistics: Σημερινή εργασιακή κατάσταση	81
Πίνακας 5.17 Εργαζόμενοι τομέας εργασίας	83
Πίνακας 5.18 Σχέση απασχόλησης με αντικείμενο σπουδών	84
Πίνακας 5.19α Τρόπος εύρεσης σημερινής απασχόλησης.....	85
Πίνακας 5.19β Statistics: Τρόπος εύρεσης σημερινής απασχόλησης	86
Πίνακας 5.20α Σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών εκτός της πρακτικής	87
Πίνακας 5.20β Statistics: Σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών εκτός πρακτικής	87
Πίνακας 5.21 Διάστημα ανεργίας.....	89
Πίνακας 5.22 Αναζήτηση εργασίας από αγγελίες σε εφημερίδες-διαδίκτυο	90
Πίνακας 5.23 Αναζήτηση εργασίας από ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου	92
Πίνακας 5.24 Αναζήτηση εργασίας από Γ.Δ.....	93
Πίνακας 5.25 Αναζήτηση εργασίας από ΟΑΕΔ.....	95
Πίνακας 5.26 Αναζήτηση εργασίας από οικογενειακό-φιλικό περιβάλλον	96
Πίνακας 5.27 Επιθυμία για σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών.....	98
Πίνακας 5.28α Τρόπος γνωριμίας με Γ.Δ.....	99
Πίνακας 5.28β Statistics: Τρόπος γνωριμίας με Γ.Δ.	99
Πίνακας 5.29 Συχνότητα επικοινωνίας με Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους.....	101
Πίνακας 5.30 Συχνότητα επικοινωνίας με Γ.Δ. με προσωπική επίσκεψη σε διάστημα ενός έτους	102
Πίνακας 5.31 Συχνότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας με Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους.....	103
Πίνακας 5.32 Συχνότητα επικοινωνίας με e-mail με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους.....	105

Πίνακας 5.33 Συχνότητα ενημέρωσης από την ιστοσελίδα του Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους	106
Πίνακας 5.34α Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης	108
Πίνακας 5.34β Statistics: Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης.....	109
Πίνακας 5.35α Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις εργασίας	110
Πίνακας 5.35β Statistics: Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις εργασίας.....	111
Πίνακας 5.36α Επίσκεψη για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές	112
Πίνακας 5.36β Statistics: Επίσκεψη για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές.....	113
Πίνακας 5.37α Επίσκεψη για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα	114
Πίνακας 5.37β Statistics: Επίσκεψη για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα.....	115
Πίνακας 5.38α Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα	116
Πίνακας 5.38β Statistics: Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα.....	117
Πίνακας 5.39α Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας.....	118
Πίνακας 5.39β Statistics: Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας	119
Πίνακας 5.40α Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα.....	120
Πίνακας 5.40β Statistics: Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα.....	121
Πίνακας 5.41α Επίσκεψη για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.....	122
Πίνακας 5.41β Statistics: Επίσκεψη για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.	123
Πίνακας 5.42α Επίσκεψη για άλλο λόγο	124
Πίνακας 5.42β Statistics: Επίσκεψη για άλλο λόγο	125
Πίνακας 5.43α Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση πρακτικής άσκησης.....	126
Πίνακας 5.43β Statistics: Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση πρακτικής άσκησης	128
Πίνακας 5.44α Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση εργασίας	128
Πίνακας 5.44β Statistics: Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση εργασίας.....	130
Πίνακας 5.45α Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια	130
Πίνακας 5.45β Statistics: Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια	132
Πίνακας 5.46α Πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.....	132
Πίνακας 5.46β Statistics: Πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.....	134
Πίνακας 5.47α Πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.....	134
Πίνακας 5.47β Statistics: Πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.....	136
Πίνακας 5.48α Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για τη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και συνέντευξης.....	137
Πίνακας 5.48β Statistics: Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για τη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και συνέντευξης	139
Πίνακας 5.49α Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα.....	139
Πίνακας 5.49β Statistics: Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα.....	141
Πίνακας 5.50α Βαθμός ικανοποίησης ως προς τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ.....	141
Πίνακας 5.50β Statistics: Βαθμός ικανοποίησης ως προς τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ.	143

Πίνακας 5.51α Βαθμός ικανοποίησης ως προς την κατάρτιση-εμπειρία του προσωπικού του Γ.Δ.	143
Πίνακας 5.51β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης ως προς την κατάρτιση-εμπειρία του προσωπικού του Γ.Δ.	145
Πίνακας 5.52α Βαθμός ικανοποίησης ως προς την ανταπόκριση-διάθεση του προσωπικού του Γ.Δ.	145
Πίνακας 5.52β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης ως προς την ανταπόκριση-διάθεση του προσωπικού του Γ.Δ.	147
Πίνακας 5.53α Βαθμός ικανοποίησης ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης του Γ.Δ.	147
Πίνακας 5.53β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης του Γ.Δ.	149
Πίνακας 5.54α Βαθμός ικανοποίησης ως προς το χώρο και πρόσβαση του Γ.Δ.	150
Πίνακας 5.54β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης ως προς το χώρο και πρόσβαση του Γ.Δ.	151
Πίνακας 5.55α Βαθμός ικανοποίησης ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.	152
Πίνακας 5.55β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.	154
Πίνακας 5.56α Βαθμός ικανοποίησης από ενημέρωση ιστοσελίδας Γ.Δ.	154
Πίνακας 5.56β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης από ενημέρωση ιστοσελίδας Γ.Δ.	156
Πίνακας 5.57α Βαθμός ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας.	157
Πίνακας 5.57β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας.	159
Πίνακας 5.58α Βαθμός ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης εκδηλώσεων	159
Πίνακας 5.58β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης εκδηλώσεων	161
Πίνακας 5.59α Βαθμός ικανοποίησης από Συμβουλευτική Υπηρεσία	162
Πίνακας 5.59β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης από Συμβουλευτική Υπηρεσία.	164
Πίνακας 5.60α Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία ενημέρωσης για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας.	164
Πίνακας 5.60β Statistics: Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία ενημέρωσης για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας.	166
Πίνακας 5.61α Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία εκπαιδευτικής πληροφόρησης ..	166
Πίνακας 5.61β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία εκπαιδευτικής πληροφόρησης.	168
Πίνακας 5.62α Βαθμός ικανοποίησης από τη θεματολογία εκδηλώσεων του Γ.Δ.	169
Πίνακας 5.62β Statistics:Βαθμός ικανοποίησης από τη θεματολογία εκδηλώσεων του Γ.Δ.	170
Πίνακας 5.63 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.	171
Πίνακας 5.64 Παρακίνηση άλλων συναδέλφων/συμφοιτητών για να επισκεφθούν..... το Γ.Δ.	173
Πίνακας 5.65 Βαθμός επιρροής της οικονομικής κρίσης στη συμβολή του Γ.Δ.	174
Πίνακας 5.66α Τμήμα*Σημερινή εργασιακή κατάσταση.	176
Πίνακας 5.66β Τμήμα*Σημερινή εργασιακή κατάσταση Crosstabulation.	177
Πίνακας 5.67α Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Φύλο	179
Πίνακας 5.67β Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Φύλο Crosstabulation.	179
Πίνακας 5.68α Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Ιδιότητα	181
Πίνακας 5.68β Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Ιδιότητα Crosstabulation.	181
Πίνακας 5.69α Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Γνώση Αγγλικών	183

Πίνακας 5.69β Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Γνώση Αγγλικών Crosstabulation .	183
Πίνακας 5.70α Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Γνώση H/Y.1	Error! Bookmark not defined.
Πίνακας 5.70β Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Γνώση H/Y Crosstabulation	185
Πίνακας 5.71α Σχολή*Φύλο	186
Πίνακας 5.71β Σχολή*Φύλο Crosstabulation.	187
Πίνακας 5.72α Σχολή*Εργαζόμενοι τομέας εργασίας.	188
Πίνακας 5.72β Σχολή*Εργαζόμενοι τομέας εργασίας Crosstabulation	188
Πίνακας 5.73α Τμήμα*Σχέση απασχόλησης με σπουδές	190
Πίνακας 5.73β Τμήμα*Σχέση απασχόλησης με σπουδές Crosstabulation	190
Πίνακας 5.74α Τμήμα*Εργασία εκτός πρακτικής άσκησης σχετική με σπουδές	192
Πίνακας 5.74β Τμήμα*Εργασία εκτός πρακτικής άσκησης σχετική με σπουδές Crosstabulation	193
Πίνακας 5.75α Σχολή*Γνωριμία με Γ.Δ.	195
Πίνακας 5.75β Σχολή*Γνωριμία με Γ.Δ Crosstabulation.	195
Πίνακας 5.76α Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Σχολή	197
Πίνακας 5.76β Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Σχολή Crosstabulation.	197
Πίνακας 5.77α Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Φύλο	199
Πίνακας 5.77β Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Φύλο Crosstabulation.	199
Πίνακας 5.78α Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Ιδιότητα	201
Πίνακας 5.78β Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Ιδιότητα Crosstabulation	201
Πίνακας 5.79α Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Παρακίνηση άλλων για να επισκεφθούν το Γ.Δ.	203
Πίνακας 5.79β Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Παρακίνηση άλλων για να επισκεφθούν το Γ.Δ. Crosstabulation	203
Πίνακας 5.80α Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Σημερινή εργασιακή κατάσταση.	205
Πίνακας 5.80β Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Σημερινή εργασιακή κατάσταση Crosstabulation	205
Πίνακας 5.81α Διάστημα ανεργίας*Βαθμός που επηρεάζει η οικονομική κρίση τη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας.	207
Πίνακας 5.81β Διάστημα ανεργίας*Βαθμός που επηρεάζει η οικονομική κρίση τη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας Crosstabulation	208

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 3.3.α Χρηματοδότηση Γ.Δ.....	40
Διάγραμμα 3.3.β Αιτήσεις επιχειρήσεων με βάση την εργασιακή σχέση 2001-2015	41
Διάγραμμα 3.3.γ Ειδικότητες που ζητήθηκαν από επιχειρήσεις 1/1/1994-31/12/2015	42
Διάγραμμα 3.3.δ Επισκέψεις σπουδαστών-αποφοίτων στη Συμβουλευτική 2001-2015.....	42
Διάγραμμα 3.3.ε Επισκέψεις σπουδαστών-αποφοίτων στον τομέα Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης 2001-2015.....	43
Διάγραμμα 3.3.στ Προωθήσεις σπουδαστών-αποφοίτων σε επιχειρήσεις 1/9/2001-31/12/2015	43
Διάγραμμα 3.3.ζ Κατανομή αιτήσεων σπουδαστών-αποφοίτων με βάση το τμήμα 1/9/2001-31/12/2015	44
Διάγραμμα 3.3.η Οργανόγραμμα Γ.Δ.	45
Διάγραμμα 5.1 Φύλο	58
Διάγραμμα 5.2 Ηλικία	59
Διάγραμμα 5.3 Τόπος σημερινής κατοικίας	61
Διάγραμμα 5.4 Ιδιότητα	62
Διάγραμμα 5.5 Ίδρυμα σπουδών	64
Διάγραμμα 5.6 Ίδρυμα αποφοίτησης	65
Διάγραμμα 5.7 Έτος αποφοίτησης από την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	67
Διάγραμμα 5.8 Σχολή	68
Διάγραμμα 5.9 Τμήμα	70
Διάγραμμα 5.10 Γνώση Αγγλικών	72
Διάγραμμα 5.11 Γνώση Γαλλικών	73
Διάγραμμα 5.12 Γνώση Γερμανικών.....	75
Διάγραμμα 5.13 Γνώση Ισπανικών	76
Διάγραμμα 5.14 Γνώση άλλης ξένης γλώσσας	78
Διάγραμμα 5.15 Γνώση Η/Υ	80
Διάγραμμα 5.16 Σημερινή εργασιακή κατάσταση	82
Διάγραμμα 5.17 Εργαζόμενοι τομέας εργασίας.....	83
Διάγραμμα 5.18 Σχέση απασχόλησης με αντικείμενο σπουδών.....	85
Διάγραμμα 5.19 Τρόπος εύρεσης σημερινής απασχόλησης	86
Διάγραμμα 5.20 Σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών εκτός της πρακτικής	88
Διάγραμμα 5.21 Διάστημα ανεργίας	89
Διάγραμμα 5.22 Αναζήτηση εργασίας από αγγελίες σε εφημερίδες-διαδίκτυο.....	91
Διάγραμμα 5.23 Αναζήτηση εργασίας από ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου.....	92
Διάγραμμα 5.24 Αναζήτηση εργασίας από Γ.Δ.	94
Διάγραμμα 5.25 Αναζήτηση εργασίας από ΟΑΕΔ	95
Διάγραμμα 5.26 Αναζήτηση εργασίας από οικογενειακό-φιλικό περιβάλλον.....	97
Διάγραμμα 5.27 Επιθυμία για σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών	98
Διάγραμμα 5.28 Τρόπος γνωριμίας με Γ.Δ.	100
Διάγραμμα 5.29 Συχνότητα επικοινωνίας με Γ.Δ. με προσωπική επίσκεψη σε διάστημα ενός έτους	102
Διάγραμμα 5.30 Συχνότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας με Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους...	104
Διάγραμμα 5.31 Συχνότητα επικοινωνίας με e-mail με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους....	105
Διάγραμμα 5.32 Συχνότητα ενημέρωσης από την ιστοσελίδα του Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους	107
Διάγραμμα 5.33 Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης.....	109
Διάγραμμα 5.34 Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις εργασίας	111
Διάγραμμα 5.35 Επίσκεψη για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές.....	113

Διάγραμμα 5.36 Επίσκεψη για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα	115
Διάγραμμα 5.37 Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα	117
Διάγραμμα 5.38 Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας.....	119
Διάγραμμα 5.39 Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα	121
Διάγραμμα 5.40 Επίσκεψη για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.....	123
Διάγραμμα 5.41 Επίσκεψη για άλλο λόγο.....	125
Διάγραμμα 5.42 Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση πρακτικής άσκησης.....	127
Διάγραμμα 5.43 Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση εργασίας.....	129
Διάγραμμα 5.44 Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια	131
Διάγραμμα 5.45 Πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.....	133
Διάγραμμα 5.46 Πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.....	135
Διάγραμμα 5.47 Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για τη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και συνέντευξης.....	138
Διάγραμμα 5.48 Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα.....	140
Διάγραμμα 5.49 Βαθμός ικανοποίησης ως προς τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ.	142
Διάγραμμα 5.50 Βαθμός ικανοποίησης ως προς την κατάρτιση-εμπειρία του προσωπικού του Γ.Δ.	144
Διάγραμμα 5.51 Βαθμός ικανοποίησης ως προς την ανταπόκριση-διάθεση του προσωπικού του Γ.Δ.....	146
Διάγραμμα 5.52 Βαθμός ικανοποίησης ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης του Γ.Δ.	148
Διάγραμμα 5.53 Βαθμός ικανοποίησης ως προς το χώρο και πρόσβαση του Γ.Δ.....	150
Διάγραμμα 5.54 Βαθμός ικανοποίησης ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.	153
Διάγραμμα 5.55 Βαθμός ικανοποίησης από ενημέρωση ιστοσελίδας Γ.Δ.	155
Διάγραμμα 5.56 Βαθμός ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας.....	158
Διάγραμμα 5.57 Βαθμός ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης εκδηλώσεων	160
Διάγραμμα 5.58 Βαθμός ικανοποίησης από Συμβουλευτική Υπηρεσία.....	163
Διάγραμμα 5.59 Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία ενημέρωσης για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας.....	165
Διάγραμμα 5.60 Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία εκπαιδευτικής πληροφόρησης.....	167
Διάγραμμα 5.61 Βαθμός ικανοποίησης από τη θεματολογία εκδηλώσεων του Γ.Δ.....	170
Διάγραμμα 5.62 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.	172
Διάγραμμα 5.63 Παρακίνηση άλλων συναδέλφων/συμφοιτητών για να επισκεφθούν Γ.Δ.	173
Διάγραμμα 5.64 Βαθμός επιρροής της οικονομικής κρίσης στη συμβολή του Γ.Δ.....	175
Διάγραμμα 5.65 Τμήμα*Σημερινή εργασιακή κατάσταση.	178
Διάγραμμα 5.66 Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Φύλο	180
Διάγραμμα 5.67 Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Ιδιότητα	182
Διάγραμμα 5.68 Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Γνώση Αγγλικών . Error! Bookmark not defined.	
Διάγραμμα 5.69 Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Γνώση Η/Υ.	186
Διάγραμμα 5.70 Σχολή*Φύλο.	187
Διάγραμμα 5.71 Σχολή*Εργαζόμενοι τομέας εργασίας.....	189

Διάγραμμα 5.72 Τμήμα*Σχέση απασχόλησης με σπουδές	191
Διάγραμμα 5.73 Τμήμα*Εργασία εκτός πρακτικής άσκησης σχετική με σπουδές	194
Διάγραμμα 5.74 Σχολή*Γνωριμία με Γ.Δ.	196
Διάγραμμα 5.75 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Σχολή	198
Διάγραμμα 5.76 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Φύλο.....	200
Διάγραμμα 5.77 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Ιδιότητα.	202
Διάγραμμα 5.78 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Παρακίνηση άλλων για να επισκεφθούν το Γ.Δ.....	204
Διάγραμμα 5.79 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.*Σημερινή εργασιακή κατάσταση.	206
Διάγραμμα 5.80 Διάστημα ανεργίας*Βαθμός που επηρεάζει η οικονομική κρίση τη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας.	209

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι γεγονός ότι ολοένα και περισσότερες ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και δημόσιοι οργανισμοί στην Ελλάδα και στο εξωτερικό ενσωματώνουν στο εσωτερικό τους την ιδέα της βελτιστοποίησης των παρεχόμενων προϊόντων τους ή υπηρεσιών και υιοθετούν τις αρχές της ολικής ποιότητας. Η έννοια της ολικής ποιότητας βασίζεται στην εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση του πελάτη. Η συνεχής βελτίωση των προϊόντων ή υπηρεσιών, η εισαγωγή καινοτομιών και η σωστή συνεργασία και επικοινωνία όλων των εργαζομένων αλλά και της διοίκησης αποτελούν τα βασικά συστατικά προκειμένου να ενσωματώσει η επιχείρηση ή ο οργανισμός τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στο εσωτερικό του. Το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. έχοντας σαν βασικό στόχο την κάλυψη των αναγκών των φοιτητών και αποφοίτων και σαν αποστολή τους την προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας υιοθέτησε σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο 9001:2008.

Σκοπός της εργασίας είναι η αξιολόγηση του έργου του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. μέσω της μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για την υλοποίηση του σκοπού αυτού πραγματοποιήθηκε έρευνα που αφορά στις απόψεις των φοιτητών και αποφοίτων σχετικά με τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες. Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να προσδιοριστούν οι παράγοντες εκείνοι που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.. Επιπλέον να εντοπιστούν τα δυνατά και αδύνατα στοιχεία του γραφείου καθώς και η μετέπειτα διόρθωση και βελτίωση τους.

Η εργασία αποτελείται από έξι κεφάλαια. Στο 1^ο παραθέτονται ορισμοί της ποιότητας, της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, ο σχεδιασμός οργανισμών ποιότητας με την οργανωτική κουλτούρα και η ποιότητα υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα.

Στο 2^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι έννοιες του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη, το μοντέλο Κανο, το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας, το Αμερικάνικο Μοντέλο Ποιότητας, το Ιαπωνικό Μοντέλο και βραβείο Deming, οι φιλοσοφίες των: Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa και το μοντέλο ικανοποίησης πελατών Servqual.

Στο 3^ο κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση του θεσμού των Γραφείων Διασύνδεσης και των Ευρωπαϊκών Δικτύων Γραφείων Διασύνδεσης. Στη συνέχεια παρουσιάζεται το Γραφείο

Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. και η πολιτική ποιότητας που έχει υιοθετήσει καθώς και τα οφέλη από την εφαρμογή της.

Στο 4^ο κεφάλαιο παρουσιάζεται μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την υλοποίηση της παρούσας έρευνας.

Στο 5^ο κεφάλαιο αναλύονται τα αποτελέσματα από την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων που αποκτήθηκαν μέσω των ερωτηματολογίων, με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 17.0.

Στο 6^ο κεφάλαιο συνοψίζονται τα συμπεράσματα από τις απαντήσεις των φοιτητών και αποφοίτων και διατυπώνονται προτάσεις για την βελτίωση των υπηρεσιών Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Έναυσμα για την επιλογή του θέματος και της παρούσας έρευνας αποτέλεσε το γεγονός ότι εργαζόμενοι στο Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. για εννιά συνεχόμενα έτη. Ως διοικητικός υπάλληλος του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. έχω προσωπικό και επαγγελματικό ενδιαφέρον για να δω τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών και αποφοίτων από το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ..

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η έρευνα ζητήθηκε η άδεια από τη Διοίκηση του Ιδρύματος και από τη Διευθύντρια Συντονισμού Σπουδών και Σπουδαστικής Μέριμνας. Τα ερωτηματολόγια δημιουργήθηκαν μέσω της εφαρμογής του Google Forms και στάλθηκαν σε ηλεκτρονικές διευθύνσεις των φοιτητών και αποφοίτων από το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.. Στην έρευνα απάντησαν 256 φοιτητές και απόφοιτοι διαφόρων τμημάτων, χρήστες των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ..

Η κυριότερη δυσκολία που αντιμετωπίστηκε στα πλαίσια της συγκεκριμένης έρευνας ήταν το γεγονός ότι πολλές ηλεκτρονικές διευθύνσεις δεν ίσχυαν πλέον με συνέπεια να σταλούν τρεις φορές τα ερωτηματολόγια για να συμπληρωθεί ένας ικανοποιητικός αριθμός ερωτηματολογίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΟΙΟΤΗΤΑ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.1 Ορισμοί Ποιότητας

Είναι γενικά αποδεκτό ότι ο βαθμός που ικανοποιούνται οι πελάτες από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι καθαρά υποκειμενικός και μεταβάλλεται όταν μεταβάλλονται οι επιθυμίες και οι απαιτήσεις τους. Κατά συνέπεια η έννοια της ποιότητας σε μια επιχείρηση είναι μια έννοια που διαρκώς εξελίσσεται, μεταβάλλεται και τροποποιείται ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών της. Κάθε επιχείρηση που έχει σαν κεντρικό στόχο της την ποιότητα και την εξυπηρέτηση του πελάτη εξασφαλίζει την υπεροχή της και της επιβίωση της καθώς έχει το συγκριτικό πλεονέκτημα. Σύμφωνα με τον Dr Deming που θεωρείται ο γκουρού της ποιότητας η βελτίωση της ποιότητας σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό οδηγεί σε βελτίωση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας της η οποία μειώνει το κόστος και την τιμή του προϊόντος ή της υπηρεσίας, αυξάνει το μερίδιο της και ισχυροποιείται η θέση της στην αγορά, αυξάνει τις θέσεις εργασίας και βελτιώνει την αποδοτικότητα επενδυμένων κεφαλαίων. (ROI Return on Investment)

Με βάση τα στοιχεία της Σουηδικής Συνομοσπονδίας Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών το 1970 στην Ε.Ε. ο αριθμός απασχόλησης σε υπηρεσίες ήταν 46% και το 1988 ήταν 61%. Στις ΗΠΑ ήταν 66% το 1970 και 74% το 1980, ενώ στην Ελλάδα και την Πορτογαλία δεν απασχολείται μεγάλος αριθμός υπαλλήλων γύρω στο 43,37%.

Είναι φανερό ότι δεν είναι εύκολο να ορίσει κανείς την έννοια της ποιότητας αφού τόσο η ποιότητα ενός προϊόντος όσο και η ποιότητα μιας υπηρεσίας σχετίζονται με το πώς βλέπουν οι πελάτες το προϊόν ή την υπηρεσία. Ο Σπανός ορίζει τη ποιότητα ως «Ποιότητα για τον πελάτη είναι η ικανοποίηση των προδιαγραφών που έχει θέσει μια υπηρεσία ή το προϊόν».¹ Ο Ζαβλανός ισχυρίζεται ότι η ποιότητα ενός προϊόντος ως απόλυτη έννοια ξεχωρίζει από την τελειότητα, την σπανιότητα και την ακρίβεια.² Σε αντίθεση η ποιότητα ως σχετική έννοια ξεχωρίζει από την μέτρηση δηλ. αν το προϊόν ανταποκρίνεται σ' αυτό που διαφημίζει από την ικανοποίηση δηλ. αν οι απαιτήσεις του πελάτη έχουν ικανοποιηθεί από το συγκεκριμένο προϊόν. Όσοι οργανισμοί εφαρμόζουν τη ΔΟΠ στο εσωτερικό τους παραδέχονται ότι ο πελάτης καθορίζει την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ο Μιχαλόπουλος αναφέρει για την ποιότητα «όσο εύκολα εκφέρεται ο όρος, τόσο δύσκολα

¹ Σπανός Α. (1997) σελ.25

² Ζαβλανός Μ. (2006) σελ.24

προσδιορίζεται επακριβώς και ακόμα δυσκολότερα πραγματώνεται με τρόπο απτό και συγκεκριμένο».

Υπάρχουν συνεπώς πολλοί ορισμοί για την ποιότητα και ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω:

Juran, 1964: «Ποιότητα είναι η καταλληλότητα ενός προϊόντος ή αγαθού προς χρήση».

Crosby, 1979: «Ποιότητα είναι η συμμόρφωση των χαρακτηριστικών του προϊόντος στις απαιτήσεις του πελάτη».

Deming: «Ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη».

Feigenbaum, 1983: «Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος και των υπηρεσιών τα οποία έχουν σχέση με το μάρκετινγκ, τη τεχνολογία, την κατασκευή και τη συντήρηση μέσω των οποίων το προϊόν ή η υπηρεσία ικανοποιεί τις προσδοκίες του πελάτη».

Taguchi: Ποιότητα είναι η απώλεια που ένα προϊόν προξενεί στην κοινωνία μετά την αποστολή του».

John Ruskin: «Η ποιότητα δεν είναι ποτέ τυχαία, είναι πάντοτε το αποτέλεσμα διανοητικών προσπαθειών. Είναι η επιθυμία να παράγουμε ένα ανώτερο προϊόν».

Pfeffer για την ποιότητα «Όλοι μας τη θαυμάζουμε. Πολλοί από εμάς τη θέλουμε. Λίγοι από εμάς μπορούμε να την έχουμε».

Κατά την άποψη του Ζαβλανού «Ολική ποιότητα είναι η συνεχής προσπάθεια όλων των ατόμων για τη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών, έτσι ώστε να ικανοποιούν ή και να υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών».³

Buzzell και Gale: «Η ποιότητα είναι ότι ορίζει ο πελάτης της υπηρεσίας και η ποιότητα μιας υπηρεσίας κρίνεται βάσει του πώς ο πελάτης την αντιλαμβάνεται». Συνεπώς όταν γίνεται αναφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών είναι παραδεκτό ότι πρόκειται για μια υποκειμενική έννοια από το 1987.

Κέφης: «Ποιότητα είναι η ιδιότητα ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας να ικανοποιεί τις ανάγκες του χρήστη. Είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος το οποίο ικανοποιεί

³ Ζαβλανός Μ. (2006) σελ.27

πλήρως δεδομένες προδιαγραφές, απαιτήσεις και προσδοκίες. Το τρίπτυχο της ποιότητας είναι: συνεχής βελτίωση-ικανοποίηση του πελάτη-επιβίωση και ευημερία της επιχείρησης».⁴

Καρκατσούλης: «Σύμφωνα με το πρότυπο DIN EN ISO 8402, ως ποιότητα ορίζεται το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας, τα οποία αφορούν την ικανότητά της να ικανοποιεί εκφρασμένες και συναγόμενες ανάγκες».

Ο Weaver υποστηρίζει με την ποιότητα ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας ονομάζονται τα χαρακτηριστικά ενός αγαθού η μιας υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή και ξεπερνούν τις προσδοκίες των καταναλωτών.

Οι Pollitt και Bouckaert επισημαίνουν ότι υπάρχουν διαφορετικές ποιότητες ανάλογα με το σκοπό, διαφορετικές μετρήσεις ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και διαφορετικές μέθοδοι βελτίωσης της ποιότητας.⁵

Οι δέκα διαστάσεις της ποιότητας ενός προϊόντος όπως περιγράφονται από τον Σταυρουλάκη είναι:

1. Λειτουργία
2. Ιδιότητες
3. Χρόνος
4. Αξιοπιστία
5. Διάρκεια ζωής
6. Ομοιομορφία
7. Συνέπεια
8. Εξυπηρέτηση μετά την πώληση, ανταπόκριση σε προβλήματα και παράπονα
9. Αισθητική
10. Τιμή και εγγύηση

⁴ Κέφης Β. (2014) σελ.42

⁵ Pollitt, C. and Bouckaert, G. Quality Improvement in European Public Services: Concepts, Cases and Commentary. Sage: London, pag. 162-173, 1995

1.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) (Total Quality Management, TQM)

Ο όρος Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM) αναφέρεται στην «αμοιβαία συνεργασία όλων των ατόμων μέσα στον οργανισμό με στόχο την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών που να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών». ⁶ «Η ΔΟΠ είναι η εταιρική φιλοσοφία που οδηγεί σε αυξημένη ικανοποίηση των πελατών μέσω συνεχών βελτιώσεων, για την πραγματοποίηση των οποίων συμμετέχουν ενεργά όλοι οι εργαζόμενοι στον οργανισμό». ⁷ «Είναι η τέχνη να διοικείς το όλο για να επιτύχεις τέλεια αποτελέσματα». ⁸ Με τον όρο ολική είναι κατανοητό ότι απαιτείται καθολική συμμετοχή σε όλες τις διαδικασίες όλου του προσωπικού και της διοίκησης καθώς και αλλαγή νοοτροπίας, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των πελατών. Η ολική εξυπηρέτηση των πελατών είναι ένα από τα προσδοκώμενα αποτελέσματα ενός επιτυχημένου προγράμματος ολικής ποιότητας. Η ενεργή συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού, η καινοτομία, η δημιουργική σκέψη και η επιχειρηματική κουλτούρα της διοίκησης και του προσωπικού του οργανισμού διαμορφώνουν σταθερή πελατειακή σχέση. Η έννοια της ολικής ποιότητας βασίζεται στην εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση του πελάτη. Η πίεση των κρατικών μηχανισμών και των επαγγελματικών φορέων για καθιέρωση κανόνων δεοντολογίας διασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων από εξωτερικούς προμηθευτές υπηρεσιών.

Οι βασικές αρχές της Ολικής Ποιότητας είναι:

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

Τα χαρακτηριστικά της ΔΟΠ είναι όπως επισημαίνει ο Κέφης είναι:

α) δέσμευση των διοικήσεων και της ηγεσίας. Οι διοικήσεις του οργανισμού που είναι στην κορυφή της πυραμίδας πρέπει να ενστερνίζονται και να αποδέχονται τις αρχές της ΔΟΠ καθώς και να συμμετέχει

⁶ Σπανός Α. (1997) σελ.30

⁷ Dahlgaard pp263-281

⁸ Besterfield, H.D., Besterfield-Michna, Besterfield, H.G. & Besterfield-Sacre, M.

β) επιστημονική γνώση των εργαζομένων με τη συνεχή επιμόρφωση

γ) ομαδική εργασία και συμμετοχή όλων των ατόμων προκειμένου να εντοπιστούν τα προβλήματα και να ληφθούν σωστές αποφάσεις για την επίλυση τους.

Οι αντικειμενικοί σκοποί της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας συνοψίζονται σε:

- καλύτερη ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών
- επεξεργασία και γρήγορη αντιμετώπιση των αναγκών των καταναλωτών
- μεγαλύτερη αποδοχή των νέων απαιτήσεων
- χαμηλότερο κόστος αφού η βελτίωση της ποιότητας έχει σαν αποτέλεσμα να μειωθεί ο χρόνος που απαιτούν κάποιες εργασίες
- καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού
- διευρυμένη ικανότητα της επιχείρησης να εισάγει καινοτομίες
- ευκολότερη προσαρμογή σε αλλαγές του περιβάλλοντος
- μεγαλύτερη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- μέριμνα των εργαζομένων αποτελεί η επίτευξη των στόχων που αποτελεί και την οργανωτική κουλτούρα της επιχείρησης. Η κουλτούρα της αλλαγής οφείλει να είναι μέσα στον οργανισμό.⁹

Η ύπαρξη ενός υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων και η παρουσία πολλών αγαθών οδηγεί την επιχείρηση να υιοθετήσει την πολιτική της ΔΟΠ αφού ο καταναλωτής πλέον πριν την αγορά ενός αγαθού συγκρίνει, μελετά και μετά αποφασίζει. Ωστόσο υπάρχουν κάποια εμπόδια για την εφαρμογή την επίτευξη της Ολικής ποιότητας όπως αντίληψης, κουλτούρας, εσωτερικού περιβάλλοντος και φόβου.

Ρόλος προσωπικού στην παραγωγή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας

Στους σύγχρονους οργανισμούς σοβαρό πρόβλημα αποτελεί η μείωση δέσμευσης διοίκησης και προσωπικού μετά από 2-3 χρόνια με αίτια: α) την αδυναμία της ηγεσίας να εκφράσει αριθμητικώς τ' αποτελέσματα της προσπάθειας των εργαζομένων και β) την απουσία ηθικής και υλικής αναγνώρισης σε προσπάθειες προσωπικού. Το τελευταίο συνεπάγεται την απουσία ενδιαφέροντος και δέσμευσης του προσωπικού και όπως επισημαίνει ο Σπανός το δυσαρεστημένο προσωπικό έχει σαν αποτέλεσμα δυσαρεστημένους πελάτες.

Υπάρχει σποραδική υιοθέτηση από διοικητικούς οργανισμούς συστημάτων επιλογής, αξιολόγησης προσωπικού λόγω π.χ. έλλειψης χρόνου. Να δουν το πρόγραμμα σε σχέση με τις

⁹ Κέφης Β. (2014) σελ.54-59

πραγματικές ανάγκες του οργανισμού και να το συνδέσουν αποτελεσματικά με το υπάρχον σύστημα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού.¹⁰

Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance, QA)

Μέσω της διασφάλισης ποιότητας και πιο συγκεκριμένα μέσω των διαφορετικών προτύπων που ποικίλουν ανάλογα με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, επιχειρείται ν' αναπτυχθεί εμπιστοσύνη από τα άτομα στα οποία απευθύνονται το προϊόν ή η υπηρεσία, δηλ. ότι χρησιμοποιώντας το θα ικανοποιηθούν οι ανάγκες του. Όταν ένας οργανισμός εφαρμόζει διασφάλιση ποιότητας μέσω προτύπων οφείλει ν' ακολουθεί συγκεκριμένες διαδικασίες για την παραγωγή του προϊόντος ή της υπηρεσίας και να υπάρχει μια σταθερή ποιότητα σ' αυτά.

Προϋποθέσεις που διαμορφώνουν το κατάλληλο κλίμα στον οργανισμό και τον αποτελεσματικό προσανατολισμό προς την εξυπηρέτηση των πελατών:

- Δέσμευση και συμμετοχή των ανθρώπων του οργανισμού
- Ανάπτυξη συνεταιρισμού μεταξύ πελάτη και προμηθευτή
- Συστηματική καταγραφή απαιτήσεων πελάτη, σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές που άμεσα ή έμμεσα εκφράζουν οι πελάτες
- Αξιοποίηση παραπόνων και υποδείξεων πελατών για εκκίνηση προγραμμάτων βελτίωσης ποιότητας.

1.3 Ορισμός και Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών

Με τον όρο υπηρεσία αναφερόμαστε όπως επισημαίνει ο Γούναρης στην «άλγη απόδοση ανθρώπων ή/και μηχανημάτων αναφορικά με μια προσπάθεια που καταβάλλεται».¹¹

Οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από:

α) Άυλη φύση. Από τις υπηρεσίες απουσιάζει η υλική υπόσταση που έχουν τα προϊόντα με συνέπεια η άυλη φύση των υπηρεσιών να προσδίδει στους πελάτες μια ασαφή εικόνα της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει κάποια επιχείρηση. Επιπλέον οι υπηρεσίες στερούνται αποθήκευσης σε σχέση με τα προϊόντα και εξαιτίας της άυλης φύσης είναι δύσκολο να κοστολογηθούν.

¹⁰ Σπανός Α. (1997) σελ.56

¹¹ Γούναρης Σ. (2003) σελ.51

β) Αδιαιρετότητα. Ο συγγραφέας διαπιστώνει ότι είναι δύσκολο να γίνει διαχωρισμός ανάμεσα στον τόπο παραγωγής και τον τόπο κατανάλωσης της υπηρεσίας αφού τις περισσότερες φορές πρόκειται για τον ίδιο τόπο. Επιπλέον ο ίδιος ο πελάτης είναι παρόν κατά την παραγωγή της υπηρεσίας και κάποιες φορές βρίσκονται ταυτόχρονα και άλλοι πελάτες.

γ) Ετερογένεια. Ο συγγραφέας αναφέρει για την ετερογένεια την «αδυναμία της επιχείρησης να συστηματοποιήσει το αποτέλεσμα της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας». Διότι η συμπεριφορά τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών δεν μπορεί να είναι η ίδια κάθε φορά ώστε να εξασφαλίζεται το ίδιο ακριβώς αποτέλεσμα κατά την παροχή υπηρεσιών.

Σήμερα διαπιστώνεται ότι υπάρχει μια σύγκλιση προϊόντων και υπηρεσιών διότι μέσα στο προϊόν υπάρχει πάντα μια ομάδα υπηρεσιών που το συνοδεύει.

1.4 Ποιότητα Υπηρεσιών στο Δημόσιο Τομέα

Ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα απασχολεί πάνω από 600.000 εργαζόμενους¹² και παρέχει κατά κύριο λόγο υπηρεσίες στους πολίτες του. Οι υπηρεσίες αυτές αρκετές φορές δεν μπορούν να παρέχονται από τον ιδιωτικό τομέα κατά συνέπεια το δημόσιο έχει το μονοπώλιο και έτσι δεν ασκείται πίεση για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες. Σύμφωνα με όσα διαπιστώνει ο Σπανός στη χώρα μας αλλά και σε άλλες χώρες υπάρχουν διάφορες αιτίες οι οποίες δημιουργούν χαμηλής ποιότητας δημόσιες υπηρεσίες. Ενδεικτικά αναφέρεται η έλλειψη αυτονομίας, αποφάσεων, παρακίνησης, κινήτρων και δέσμευσης προσωπικού, η αναποτελεσματική αξιολόγηση και ανάπτυξη προσωπικού, οι δυσδιάκριτες προαγωγές και επιβραβεύσεις, η έλλειψη μεγάλου βαθμού συντονισμού των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους. Ο συγγραφέας υποστηρίζει ότι οι διαδικασίες στο δημόσιο τομέα δεν είναι προσανατολισμένες στον πελάτη, αντίθετα προσανατολίζονται στη μείωση της ευθύνης και κυρίως στον έλεγχο.

Παρ' όλα αυτά υπάρχουν στο εξωτερικό δημόσιοι οργανισμοί αλλά και στην Ελλάδα δήμοι και κάποιοι ανεξάρτητοι φορείς του δημοσίου οι οποίοι προσανατολίζονται στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Στους φορείς αυτούς επισημαίνει ο Σπανός¹³ κυριαρχεί πρωτοβουλία στη διοίκηση, αυτονομία του φορέα, θέληση του προσωπικού για αναβάθμιση

¹² <http://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/dhmosio/116213/posoi-einai-telika-oi-dimosioi-ypalliloi-stin-ellada>

¹³ Σπανός Α. (1997) σελ.50

των υπηρεσιών και απλούστευση των διαδικασιών. Ο σύγχρονος πελάτης των δημοσίων υπηρεσιών αναζητεί εύκολη πρόσβαση σε αυτές, ίση μεταχείριση από τους υπαλλήλους, ποιοτικές και αξιόπιστες υπηρεσίες. Υπάρχουν ωστόσο διάφορα προβλήματα στις δημόσιες υπηρεσίες όπως η έλλειψη κινήτρων του προσωπικού και η αναξιοπιστία του συστήματος αξιολόγησης του, που σύμφωνα με τον Σπανό επηρεάζουν την ψυχολογία των εργαζομένων και οδηγούν στην απογοήτευση τους.

Με τον νόμο 2880/2001 «Πρόγραμμα Πολιτεία για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και άλλες διατάξεις» εισέρχεται η ΔΟΠ στη χώρα μας. Μέσω του προγράμματος επιδιώκεται η βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και η αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών, ο έλεγχος και η διαφάνεια στο δημόσιο τομέα. Με τον νόμο 3230/2004 «Καθιέρωση ενός συστήματος διοίκησης με στόχους μέτρησης της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» θεμελιώθηκε η Διοίκηση μέσω Στόχων. Όπως αναφέρει ο Κέφης¹⁴ η ποιότητα υπηρεσιών αναφέρεται στην κατανόηση των προβλημάτων των πελατών και την επίλυση τους. Με την αλλαγή κουλτούρας, την πολιτική θέληση και την υιοθέτηση της ΔΟΠ η ελληνική Δημόσια Διοίκηση θ' αποκτήσει πολιτοκεντρικό χαρακτήρα.

Ενσωματώνοντας οι δημόσιοι οργανισμοί τη ΔΟΠ στο εσωτερικό τους προσφέρουν υπηρεσίες καλύτερης ποιότητας ακόμη και με χαμηλότερο κόστος και διατηρείται χωρίς μεταβολή το ποσό της δημόσιας επένδυσης και η φορολογία.¹⁵

1.5 Σχεδιασμός οργανισμών ποιότητας

Οργανισμός ποιότητας είναι οργανισμός ο οποίος υιοθετεί και χρησιμοποιεί στην πράξη τις αρχές της ολικής ποιότητας. Για να μπορέσει ο οργανισμός ποιότητας να υιοθετήσει την ΔΟΠ οφείλει να κυριαρχεί η ομαδική εργασία στα μέλη του και η από κοινού λήψη αποφάσεων. Οι διευθυντές του οργανισμού οφείλουν να προωθούν την εκπαίδευση των μελών του, την εισαγωγή τεχνολογιών και καινοτομιών και να εστιάζουν στις διαδικασίες. Όταν ένας οργανισμός εστιάζει στις διαδικασίες μειώνει το κόστος λειτουργίας και εξασφαλίζεται η βελτίωση της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών. Όταν αναφερόμαστε στις διαδικασίες εννοούμε τις μεθόδους εκείνες που εφαρμόζει ένας οργανισμός για να παρέχει μια υπηρεσία ποιοτική που ν' ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.

¹⁴ Κέφης Β. (2014) σελ.96

¹⁵ Μαλινδρέτου σελ.37-41

Κατά τον σχεδιασμό των υπηρεσιών ποιότητας εκτός από τις διαδικασίες οφείλουν να ληφθούν σοβαρά υπόψη οι ικανότητες, γνώσεις, συμπεριφορές των υπαλλήλων.¹⁶

Μοντέλο σχεδιασμού υπηρεσιών ολικής ποιότητας

Με βάση το μοντέλο του Albrecht διαφοροποιείται ο βαθμός που συμμετέχει ο πελάτης στις διάφορες διαδικασίες ανάλογα με το πόσο διαφορετικοί είναι οι οργανισμοί. Για παράδειγμα σε ένα εργοστάσιο που κατασκευάζει κάποιο προϊόν ο πελάτης εκτός από το να το αγοράσει δεν συμμετέχει σε κάποια διαδικασία, ενώ σε ένα πανεπιστήμιο ή δημόσιο οργανισμό ο πελάτης έρχεται σ' επαφή με φοιτητές ή υπαλλήλους.

Κατά τον σχεδιασμό των υπηρεσιών πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη τα διαφορετικά χαρακτηριστικά που έχουν οι υπηρεσίες σε σχέση με τα προϊόντα. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι τις υπηρεσίες οι πελάτες σε αντίθεση με τα προϊόντα δεν μπορούν να τις αποθηκεύσουν και δεν είναι χειροπιαστές. Υπάρχουν κάποιες διαστάσεις με τις οποίες μπορούν να προσδιορίσουν εάν μια υπηρεσία είναι ποιοτική. Αναφέρονται οι διαστάσεις υλικά στοιχεία, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ικανότητα, ευγένεια, ειλικρίνεια, ασφάλεια, πρόσβαση, επικοινωνία, κατανόηση πελάτη.¹⁷ Σύμφωνα με διάφορες έρευνες που εφαρμόζουν τη μέθοδο SERVQUAL η αξιοπιστία ανακηρύσσεται στη σημαντικότερη όλων των διαστάσεων.

1.6 Οργανωτική Κουλτούρα

Με τον όρο οργανωτική κουλτούρα ενός οργανισμού όπως ισχυρίζεται ο Ζαβλανός είναι τα πιστεύω και οι αξίες, ο τρόπος σκέψης με τον οποίο όλα τα άτομα μέσα σ' έναν οργανισμό δέχονται να λειτουργήσουν μεταξύ τους. Όπως επισημαίνει ο συγγραφέας η συμμετοχή των ατόμων, η ενδυνάμωση, η σταθερότητα, η προσαρμοστικότητα, η αποστολή αποτελούν δομικά στοιχεία της κουλτούρας.

Προκειμένου να ενσωματωθεί η ΔΟΠ σ' έναν οργανισμό θα πρέπει ν' αλλάξει η κουλτούρα δηλ. το πώς συμπεριφέρονται τα άτομα μεταξύ τους μέσα στον οργανισμό. Καταρχήν θα πρέπει όλα τα άτομα μέσα στον οργανισμό από τους εργαζόμενους έως τον διευθυντή να δεσμευθούν για την αλλαγή της κουλτούρας, να υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ

¹⁶ Ζαβλανός Μ. (2006) σελ.287

¹⁷ Ζαβλανός Μ. (2006) σελ.338

τους και επικοινωνιακός διάλογος. Ο διευθυντής από τη μεριά του θα πρέπει να ενισχύσει την ενδυνάμωση και την υπευθυνότητα των εργαζομένων και να προωθεί την έμφαση στον πελάτη. Με βάση το μοντέλο αυτοεκτίμησης και ενδυνάμωσης του Thomas Harris που υπάρχει στο βιβλίο του “I am Ok-You’re Ok” τονίζεται η σημασία που έχει για την κουλτούρα ενός οργανισμού οι διαστάσεις «Δίνω αξία στον εαυτό μου» και «Δίνω αξία στους άλλους». Κι αυτό διότι όταν το άτομο έχει αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση αισθάνεται δυνατό και μπορεί να εμπιστευθεί και τα υπόλοιπα άτομα, να συμμετέχει, να συνεργάζεται και να δεχτεί αλλαγές. Για ν’ αλλάξει η οργανωτική κουλτούρα ενός οργανισμού χρειάζεται χρόνος και υπομονή, όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο David Keams της Xerox «ένας δρόμος ταχύτητας χωρίς τελική γραμμή». Αν η διοίκηση επιθυμεί να εισάγει την ολική ποιότητα σ’ έναν οργανισμό αρχικά οφείλει να την έχει μελετήσει και να την υποστηρίξει παρά τις αντιδράσεις και τον φόβο των εργαζομένων. Με την συμμετοχή των ατόμων στις διαδικασίες της αλλαγής, τις κατανοούν περισσότερο και διώχνουν το φόβο τους. Επιπλέον η αλλαγή θα πρέπει να γίνει με προοδευτικό τρόπο για να δοθεί ο χρόνος να δεχτούν τις αλλαγές. Με τη σωστή εκπαίδευση τα άτομα θα ξεκινήσουν να δέχονται τις νέες τεχνικές και θα είναι ευκολότερη η προσαρμογή στα νέα δεδομένα. Στη συνέχεια γίνονται ορατά τα αποτελέσματα της αλλαγής και τα άτομα με τα υλικά αγαθά και την συμπαράσταση που έχουν από τη διοίκηση δεσμεύονται για την συνέχεια. Η νέα κουλτούρα του οργανισμού οφείλει να προσανατολίζεται και να εστιάζει στα άτομα διότι αποτελούν σημαντική αξία του οργανισμού και στη συνέχεια ο οργανισμός να εστιάζει στον πελάτη.

Η συνεχής βελτίωση, η εισαγωγή καινοτομιών και η σωστή επικοινωνία και εμπιστοσύνη στο εσωτερικό ενός οργανισμού αποτελούν τους θεμέλιους λίθους για τη συντήρηση και εξέλιξη της νέας κουλτούρας και την εισαγωγή της ΔΟΠ στον οργανισμό.¹⁸

¹⁸ Ζαβλανός Μ. (2006) σελ.210

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΟΝΤΕΛΑ: Δ.Ο.Π. – ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

2.1 Έννοιες εσωτερικού-εξωτερικού πελάτη

Υπάρχουν δύο είδη πελατών α)εσωτερικοί και β)εξωτερικοί πελάτες σε έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση. Οι εσωτερικοί πελάτες μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, είναι οι εργαζόμενοι της επιχείρησης που συμβάλλουν στην παραγωγή των προϊόντων ή των υπηρεσιών. Με τον όρο εξωτερικοί πελάτες γίνεται αναφορά στα άτομα που χρησιμοποιούν τα προϊόντα ή επωφελούνται από τις υπηρεσίες δηλ. τους καταναλωτές. Τα άτομα αυτά έχουν διαφορετικές ανάγκες και μπορεί να έχουν διαφορετική κουλτούρα.

Εάν το προσωπικό μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού επιθυμεί να διακρίνεται από επαγγελματισμό, οφείλει, σύμφωνα με τον Σπανό, το πρόγραμμα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού ν' αντιμετωπίσει το προσωπικό ως «εσωτερικούς πελάτες». Αυτό βέβαια δεν έχει υιοθετηθεί από όλους τους οργανισμούς καθώς αρκετοί είναι επιφυλακτικοί και πιστεύουν ότι έρχεται σε αντίθεση με την ανταγωνιστικότητα του οργανισμού. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας για να είναι ένας οργανισμός ανταγωνιστικός οφείλει να φροντίζει για την αξιοποίηση και τη διαρκή άνοδο του προσωπικού του. Ο συγγραφέας επισημαίνει ότι χρειάζεται συστηματική βελτίωση και θετική αντιμετώπιση των παραγόντων που έχουν σχέση με την ικανοποίηση του προσωπικού. Επιπλέον αναφέρει ότι πρέπει να υπάρχει μέτρηση των παραπάνω παραγόντων κάθε 3 χρόνια και να υπάρχει σταθερή βελτίωση τους. Οι δείκτες ικανοποίησης του προσωπικού, επισημαίνει ο Σπανός είναι 7:

1. Εργασιακή ασφάλεια
2. Υπερηφάνεια για την εταιρεία στην οποία εργάζονται
3. Εξέλιξη καριέρας και γνώσεων
4. Καλή επικοινωνία με τους προϊσταμένους
5. Δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης
6. Συμμετοχή στις αποφάσεις που αφορούν την εταιρεία που εργάζονται
7. Δυνατότητα έκφρασης αντίθετων απόψεων από τη Γενική Διεύθυνση¹⁹

Ο οργανισμός οφείλει να επισημαίνει τα πιθανά προβλήματα που υπάρχουν όσον αφορά τον ίδιο τον οργανισμό και το προσωπικό και αυτό επιτυγχάνεται μέσα από ερωτηματολόγια

¹⁹ Σπανός Α. (1997) σελ.62

μέτρησης γνώμης του προσωπικού, μέσα από τα οποία θα φανεί κατά πόσο το προσωπικό είναι έτοιμο να εξυπηρετήσει τον πελάτη.

Οι εξωτερικοί πελάτες είναι τα άτομα στα οποία απευθύνεται το προϊόν ή η υπηρεσία δηλ. εκείνοι που το αγοράζουν και κάνουν χρήση. Οι εξωτερικοί πελάτες προκειμένου ν' αξιολογήσουν μια υπηρεσία όπως μας αναλύει ο Ζαβλανός (Garvin) εξετάζουν²⁰:

1. Πιστότητα-συνέπεια οργανισμού
2. Ανταπόκριση υπαλλήλων
3. Ικανότητα υπαλλήλων
4. Ευκολία πρόσβασης στον οργανισμό
5. Ευγένεια υπαλλήλων
6. Επικοινωνία με υπαλλήλους
7. Αξιοπιστία οργανισμού
8. Ασφάλεια που εμπνέει ο οργανισμός
9. Κατανόηση-Πραγματική επικοινωνία
10. Υλική υπόσταση οργανισμού

Στην εκπαίδευση οι εσωτερικοί πελάτες είναι οι εργαζόμενοι όλων των βαθμίδων της εκπαίδευσης. Ο καθένας απ' αυτούς επιτελεί το δικό τους έργο και όλοι μαζί προσανατολίζονται στην ικανοποίηση του εξωτερικού πελάτη. Οι εξωτερικοί πελάτες στην εκπαίδευση είναι οι μαθητές των σχολείων και οι φοιτητές της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Οι μαθητές εκτός από εξωτερικοί πελάτες είναι και εσωτερικοί πελάτες γιατί συμμετέχουν και οι ίδιοι κατά τη διαδικασία της μάθησης. Επιπλέον ως εξωτερικοί πελάτες στην εκπαίδευση νοούνται τα Τριτοβάθμια Ιδρύματα που αποδέχονται τους αποφοίτους του λυκείου. Οι απόφοιτοι της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ως εσωτερικοί πελάτες κατά την αναζήτηση εργασίας απευθύνονται σε επιχειρήσεις, σε δημόσιους και άλλους οργανισμούς που αποτελούν τους εξωτερικούς πελάτες της εκπαίδευσης. Ο Ζαβλανός²¹ τονίζει ότι «το προϊόν για το σχολείο είναι η εκπαίδευση του μαθητή». Στα Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στους εσωτερικούς πελάτες ανήκουν το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό καθώς και οι φοιτητές. Στους εξωτερικούς πελάτες ανήκουν οι υποψήφιοι φοιτητές, η κοινωνία, η οικογένεια και οι επιχειρήσεις. Ο κάθε εσωτερικός πελάτης εξυπηρετεί τους

²⁰ Ζαβλανός Μ. (2006) σελ.79

²¹ Ζαβλανός Μ. (2003) σελ.86

υπόλοιπους εσωτερικούς πελάτες των άλλων τμημάτων με απώτερο σκοπό της ικανοποίηση του εξωτερικού πελάτη. Η εξυπηρέτηση οριοθετείται μέσα στα πλαίσια της επιχείρησης. Ο πελάτης στη σύγχρονη επιχείρηση αποτελεί το σημαντικότερο πρόσωπο. Στην Ιαπωνία ο πελάτης ταυτίζεται με το «τιμώμενο πρόσωπο». Ο συγγραφέας αναφέρει ότι για να μπορέσει ο εσωτερικός πελάτης να είναι αποδοτικός στην εργασία θα πρέπει να είναι ο ίδιος ικανοποιημένος και να έχει καλύψει τις ανάγκες του.

2.2 Ικανοποίηση του πελάτη-Μοντέλο Kano

«...Όλοι γνωρίζουν τι είναι η ικανοποίηση έως ότου ζητηθεί να δώσουν έναν ορισμό... Τότε φαίνεται ότι κανείς δεν γνωρίζει...» Oliver (1997) Αδιαμφισβήτητα ο ορισμός της ικανοποίησης είναι εξαιρετικά δύσκολο να είναι ακριβής κι αυτό διότι η ικανοποίηση είναι υποκειμενική για κάθε άνθρωπο. Αρκετοί βέβαια προσπάθησαν να την ορίσουν όπως ο Juran (1993) ο οποίος επισήμανε ότι η ικανοποίηση του πελάτη από ένα προϊόν ή υπηρεσία οφείλει να ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές του και στην απουσία ελαττωμάτων σε αυτό. Ο Oliver²² λέει ότι «ικανοποίηση είναι η περίληψη της ψυχολογικής κατάστασης που προκύπτει όταν το συναίσθημα που περιβάλλει μη επιβεβαιωμένες προσδοκίες συνδυάζεται με το πρωταρχικό συναίσθημα του καταναλωτή για την καταναλωτική εμπειρία». Με βάση αρκετές μελέτες φαίνεται ότι η ικανοποίηση των πελατών έχει σαν συνέπεια να αυξάνει τα έσοδα της επιχείρησης Gomez et al 2004, και η ζήτηση να γίνεται περισσότερο ανελαστική.²³ Η ικανοποίηση των πελατών σχετίζεται με την πιστότητα τους και τη διατήρησή τους.²⁴ Οι ικανοποιημένοι πελάτες διαφημίζουν το προϊόν και αυτό αποδίδει κέρδος στην επιχείρηση.

Το μοντέλο του Kano ασχολείται με τον βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από ένα προϊόν ή υπηρεσία σχετικά με α) τις βασικές ανάγκες β) τις αναμενόμενες ανάγκες και γ) τη συναρπαστική εμπειρία. Πιο συγκεκριμένα αναφέρει ότι η ικανοποίηση των βασικών αναγκών ενός πελάτη δεν αρκεί για να είναι ικανοποιημένος διότι είναι δεδομένη. Οι αναμενόμενες ανάγκες και η ικανοποίησή τους είναι επιθυμητό από τους πελάτες χωρίς να θεωρούνται απαραίτητες. Η συναρπαστική εμπειρία αναφέρεται σε εκπλήξεις που έχει ετοιμάσει ο ίδιος ο προμηθευτής στον πελάτη και δεν τις γνώριζε από πριν. Με την πάροδο των χρόνων διαπιστώνει ο Ζαβλανός,²⁵ μεταβάλλονται οι απαιτήσεις των πελατών με

²² Oliver R. (1981) p.27

²³ Anderson 1996 p.265-274

²⁴ Westlund et al 2001:Kristen et al 2001

²⁵ Ζαβλανός Μ. (2006) σελ.85

συνέπεια να μεταβάλλονται και οι ανάγκες τους. Έτσι μια συναρπαστική εμπειρία για κάποιον στο παρελθόν μπορεί σε κάποια άλλη χρονική στιγμή ν' αποτελεί βασική ανάγκη.

Σχέση προμηθευτή-πελάτη

Μέσα σ' έναν οργανισμό θα πρέπει να υπάρχει συνεργασία όλων των εμπλεκομένων σ' αυτόν, προκειμένου να εξυπηρετηθούν καλύτερα οι πελάτες. Πιο συγκεκριμένα υπάρχει μια σχέση ανατροφοδότησης μεταξύ προμηθευτών και πελατών όπου σύμφωνα με τον Ζαβλανό, οι προμηθευτές ενός οργανισμού παίρνουν το ρόλο του πελάτη και οι πελάτες παίρνουν το ρόλο του προμηθευτή.

2.3 Βραβεία και Μοντέλα ποιότητας

Ο κύριος σκοπός των επιχειρήσεων ή των οργανισμών είναι η παραγωγή ποιοτικών προϊόντων ή η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας η οποία εξασφαλίζεται μέσα από την συνεχή βελτίωση. Για να υπάρξει βελτίωση της ποιότητας θα πρέπει αυτή να μετρηθεί και να αξιολογηθεί ως προς την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα και την προσαρμοστικότητα σε σχέση με τις ανάγκες των πελατών. Η απόδοση ενός οργανισμού μπορεί να μετρηθεί με διάφορους τρόπους όπως η συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) κατά την οποία γίνεται σύγκριση των αποδόσεων ενός οργανισμού με άλλους καλύτερους. Επίσης υπάρχουν μοντέλα αυτοαξιολόγησης της απόδοσης του οργανισμού από τους ίδιους τους εργαζόμενους τα οποία περιγράφονται παρακάτω.

Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας

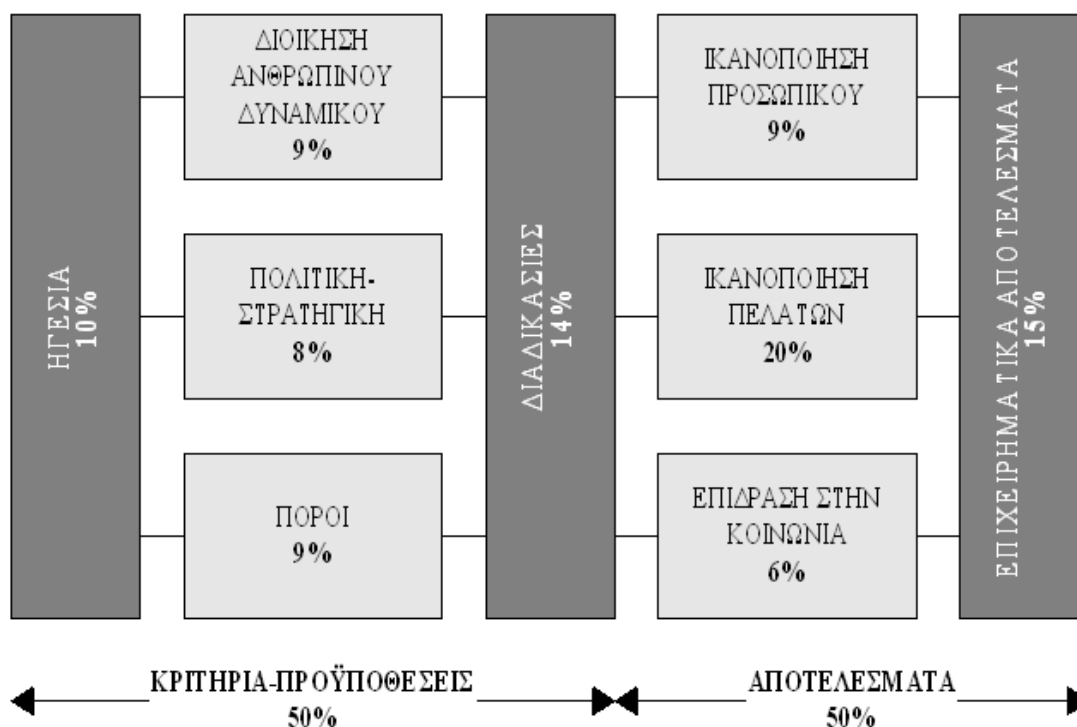
Η Ευρωπαϊκή Ένωση επιδιώκοντας τη βελτίωση της ποιότητας των ευρωπαϊκών οργανισμών ίδρυσε το 1988 τον επίσημο φορέα E.F.Q.M. (European Foundation for Quality Management)-Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διοίκηση Ποιότητας. Πρόκειται για έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό με περισσότερα από 800 μέλη επιχειρήσεις και οργανισμούς διαφόρων μεγεθών τόσο από το δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα, σε 55 χώρες και από 50 κλάδους διαφορετικού χαρακτήρα.²⁶ Το E.F.Q.M. μοιράζεται με τα μέλη του τις καλύτερες επιχειρηματικές πρακτικές μέσω πρωτοποριακών δραστηριοτήτων με τη συμμετοχή ανώτατων στελεχών από ολόκληρο τον κόσμο. Το E.F.Q.M. έχει σε κάθε χώρα της Ευρώπης έναν Εθνικό Εταίρο-National Partner Organization (NPO). Στην Ελλάδα και την Κύπρο είναι η Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.) από το 1999.

²⁶ www.eede.gr 19/1/16

Σύμφωνα με όσα επισημαίνει ο Σπανός²⁷ η αποστολή του E.F.Q.M. είναι να βοηθήσει τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να αποκτήσουν ενιαία ποιότητα στις υπηρεσίες τους και να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των πελατών τους, ώστε να δημιουργηθεί παγκόσμιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Το E.F.Q.M. προχώρησε στη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Ποιότητας (E.Q.A.) το 1990. Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας σύμφωνα με όσα αναφέρει ο συγγραφέας «Είναι ένα πρότυπο αυτοαξιολόγησης των ευρωπαϊκών οργανισμών σε σχέση με ένα ιδανικό μοντέλο (που εκφράζει το E.Q.A.). Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας συνδέει την εξυπηρέτηση του πελάτη με τα υπόλοιπα οκτώ κριτήρια του ως εξής: Η ικανοποίηση πελατών και υπαλλήλων και η –θετική- επίδραση στο κοινωνικό σύνολο επιτυγχάνονται με ηγεσία που καθοδηγεί την πολιτική, τα στρατηγική, τη χρήση των πόρων και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών, οδηγώντας τελικά τον οργανισμό σε επιχειρηματικά αποτελέσματα».

Κατά την αυτοαξιολόγηση η οποία διαρκεί περίπου 6 μήνες και γίνεται από 5μελή και 6μελή ομάδα κατάλληλα εκπαιδευμένων στελεχών η οποία μπορεί να καθοδηγείται από εξωτερικό σύμβουλο. Πρόκειται για μια διαδικασία η οποία απαιτεί χρόνο και αρκετή δουλειά. Η ομάδα αυτοαξιολόγησης εντοπίζει τα πλεονεκτήματα του οργανισμού και τα «σημεία επιδεχόμενα βελτίωση» προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα που προσφέρει ο οργανισμός, να εξυπηρετηθεί και να ικανοποιηθεί ο πελάτης.

²⁷ Σπανός Α. (1997) σελ.41



Σχήμα 2.3.α Τα κριτήρια του Ευρωπαϊκού μοντέλου ποιότητας

Πηγή Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ.

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούνται οι βαθμοί σημαντικότητας που έχει το κάθε κριτήριο του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Ποιότητας. Σε κάθε οργανισμό αθροίζεται η πρόοδος που έχει σε καθένα από τα 9 κριτήρια και η συνολική βαθμολογία που συγκεντρώνει, δείχνει το επίπεδο ποιότητας του οργανισμού. Το Ε.Φ.Κ.Μ. θέσπισε το 1991 το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας το οποίο στηρίζεται στο Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας. Το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας έρχεται να απαντήσει στο Αμερικάνικο βραβείο Malcolm Baldrige. Οι Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ.²⁸ αναφέρουν ότι το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας προβιβάζει τα οφέλη της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Επιπλέον επισημαίνουν ότι από το 1995 υπάρχει ειδική κατηγορία για οργανισμούς του δημοσίου τομέα.

²⁸ Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ. (2000) σελ.56

Κριτήρια Ευρωπαϊκού Μοντέλου

Προϋποθέσεις: Κριτήρια 1-5

Κριτήριο 1: Ηγεσία

Η πρώτη προϋπόθεση για το Ευρωπαϊκό Μοντέλο είναι η ηγεσία η οποία έχει 10% βαθμό σημαντικότητας. Στο κριτήριο αυτό περιλαμβάνεται η σταθερή κουλτούρα Ολικής Ποιότητας, η εμπλοκή της ηγεσίας και η υποστήριξη της με όλα τα κατάλληλα μέσα όπως η εκπαίδευση του προσωπικού. Επιπλέον η ενεργή εξέλιξη της διοίκησης ποιότητας εντός και εκτός του οργανισμού αποτελούν σύμφωνα με τον Σπανό σημαντικό κριτήριο της ηγεσίας.

Κριτήριο 2: Πολιτική και Στρατηγική

Στο κριτήριο αυτό περιλαμβάνονται όπως υποστηρίζει ο Σπανός²⁹ «Οι αξίες, το όραμα και η στρατηγική κατεύθυνση του οργανισμού καθώς και ο τρόπος που τα κάνει πραγματικότητα». Με λίγα λόγια το πώς ο οργανισμός αντιλαμβάνεται και υιοθετεί την ολική ποιότητα στα επιχειρηματικά του σχέδια καθώς και η πολιτική και στρατηγική που έχει η οποία αναθεωρείται και βελτιώνεται όποτε απαιτείται.

Κριτήριο 3: Η Διοίκηση των Ανθρώπων του Οργανισμού

Στο τρίτο κριτήριο το Ευρωπαϊκό Μοντέλο εστιάζει στην απελευθέρωση του ανθρώπινου δυναμικού προκειμένου αυτό να βελτιώνει διαρκώς τις εργασίες του. Ο συγγραφέας αναφέρεται στη συνεχή εκπαίδευση, ενίσχυση και πρωτοβουλία του προσωπικού του και στη σωστή συνεργασία του προσωπικού του οργανισμού με τη διοίκηση.

Κριτήριο 4: Πόροι

Στο κριτήριο αυτό περιλαμβάνεται το πώς ο οργανισμός αξιοποιεί και διατηρεί τους οικονομικούς του πόρους με τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων του.

Κριτήριο 5: Διαδικασίες

Το κριτήριο αυτό που έχει βαθμό σημαντικότητας 14% αναφέρεται στις διαδικασίες, στον τρόπο προσδιορισμού αξιολόγησης και αναθεώρησης τους ώστε να διασφαλιστεί η εγγύηση της συνεχούς βελτίωσης τους. Επιπλέον στο πως ενισχύεται η καινοτομία για να

²⁹ Σπανός Α. (1997) σελ.42

βελτιωθούν οι διαδικασίες και πως αλλάζουν αυτές προκειμένου να πολλαπλασιαστούν τα θετικά αποτελέσματα.

Αποτελέσματα: Κριτήρια 6-9

Τα παρακάτω κριτήρια εστιάζουν στα αποτελέσματα που έχει ο οργανισμός έχοντας εφαρμόσει τα πέντε πρώτα κριτήρια. Ο οργανισμός μετρά την απόδοση του βάσει των στόχων του, την αντίστοιχη απόδοση των ομοειδών οργανισμών και εκείνων που υπερτερούν στο ίδιο προϊόν.

Κριτήριο 6: Ικανοποίηση των Πελατών

Το κριτήριο αυτό αναφέρεται στην ικανοποίηση που έχουν οι άμεσοι και έμμεσοι εξωτερικοί πελάτες για τον οργανισμό και τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του. Μετριέται η τήρηση των προδιαγραφών, τα πιθανά λάθη, τα παράπονα και τα ελαττωματικά προϊόντα, η δυνατότητα να παρέχεται ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη γνωρίζοντας τις πραγματικές του ανάγκες καθώς και τις προσδοκίες του. Το κριτήριο της ικανοποίησης των πελατών έχει τον υψηλότερο βαθμό σημαντικότητας 20%.

Κριτήριο 7: Ικανοποίηση των Εργαζομένων

Το έβδομο κριτήριο εστιάζει στην ικανοποίηση των εργαζομένων του οργανισμού και στα αισθήματα τους γι' αυτόν. Πιο συγκεκριμένα αναφέρεται στην επιτυχία του οργανισμού σχετικά με τα μέτρα ασφαλείας και υγιεινής που τηρούνται στο χώρο, στην επικοινωνία, την εκπαίδευση και τη συνεχή επιμόρφωση, στην αξιολόγηση και την επιβράβευση του προσωπικού.

Κριτήριο 8: Επίδραση στην κοινωνία

Το κριτήριο αυτό ασχολείται με την αντίληψη που έχει για τον οργανισμό το κοινωνικό σύνολο. Πώς ο οργανισμός αντιλαμβάνεται τη ποιότητα ζωής, τις δραστηριότητες της κοινωνίας, το περιβάλλον και την προστασία των φυσικών πόρων καθώς και τις πιθανές χορηγίες.

Κριτήριο 9: Επιχειρηματικά Αποτελέσματα

Το τελευταίο κριτήριο επικεντρώνεται στην επιτυχία που έχει ο οργανισμός σχετικά με την απόδοση που έχει προγραμματίσει, με τους οικονομικούς και επιχειρηματικούς του στόχους και την απόδειξη ότι το επιχειρηματικό πλάνο που ακολουθεί είναι το ορθό.

Μερικές από τις εταιρείες και οργανισμούς που χρησιμοποιούν το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Αυτοαξιολόγησης όπως αναφέρει ο Σπανός: Ελαις, Milliken, Rank Xerox, Ten Cate, A.T. & T. Alitalia, Honeywell, Renault, Fiat, Olivetti, Ericsson, Ubisa, Βρετανικά Ταχυδρομεία.

Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας εστιάζει στην εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση του πελάτη. Σύμφωνα με τον συγγραφέα το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας δίνει ιδιαίτερη σημασία στην σωστή εκπαίδευση του προσωπικού του οργανισμού με κατάλληλα προγράμματα και στην τριετή τήρηση του προγράμματος. Με σύμμαχο τουλάχιστον τα παραπάνω, τον αλληλοσεβασμό καθώς και την μακροχρόνια συνεργασία μεγεθύνετε η αποδοτικότητα των εργαζομένων των ευρωπαϊκών οργανισμών.

Το Αμερικάνικο Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige

Το 1987, το Υπουργείο Εμπορίου των Η.Π.Α. διαπιστώνοντας ότι υπήρχε μείωση της ποιότητας των αμερικάνικων προϊόντων θέσπισε το βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige (Malcolm Baldrige National Quality Award-MBNQA). Το Εθνικό Ινστιτούτο Προτύπων και Τεχνολογίας (National Institute of Standards and Technology) σχεδίασε, εποπτεύει και απονέμει το παραπάνω βραβείο ποιότητας ετησίως, στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς οι οποίοι διακρίνονται για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Οι επιχειρήσεις διαχωρίζονται σε 5 κατηγορίες προκειμένου να διαγωνιστούν: α)Βιομηχανίες, β)Υπηρεσίες, γ)Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (όχι πάνω από 500 άτομα), δ) Εκπαίδευση (από το 1999), ε)Υπηρεσίες υγείας (από το 1999). Το βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige όπως αναφέρουν οι Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ. ενδέχεται να αποτελεί την απάντηση των Η.Π.Α. στην καθιέρωση του Ιαπωνικού βραβείου ποιότητας Deming.

Στο μοντέλο του βραβείου ποιότητας Malcolm Baldrige διαπιστώνεται ότι τα προγράμματα δράσης της επιχείρησης ή του οργανισμού προσανατολίζονται στον πελάτη και στην αγορά και ότι ενισχύεται η δέσμευση της επιχείρησης στην ποιότητα. Στόχος της επιχείρησης αποτελεί η διαρκής βελτίωση του επιπέδου ποιότητας.³⁰ Σύμφωνα με το βραβείο υπάρχει μια σειρά από κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογούνται οι επιχειρήσεις ή οι οργανισμοί και αθροίζονται οι βαθμοί αξιολόγησης με μέγιστο βαθμό τους 1000 βαθμούς. Το 1997 αναθεωρήθηκαν τα κριτήρια αξιολόγησης των επιχειρήσεων ως προς την βαρύτητα και τη σημαντικότητα που έχουν για το σύνολο της βαθμολογίας. Με βάση το αμερικάνικο

³⁰ Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ. (2000) σελ.52

βραβείο ποιότητας οι επιχειρήσεις αυτοαξιολογούνται και οι ίδιες προχωρούν στην επιλογή των μεθόδων και των τεχνικών προκειμένου να βελτιώσουν το επίπεδο της ποιότητας τους και να γίνουν πιο ανταγωνιστικές. Οι στόχοι του βραβείου συνοψίζονται στη βελτίωση της ποιότητας των αμερικάνικων προϊόντων και υπηρεσιών και στην απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των επιχειρήσεων μέσω της αύξησης των κερδών τους. Σημαντικός στόχος αποτελεί η αναγνώριση και η υιοθέτηση των καλών και αποτελεσματικών πρακτικών των βραβευμένων επιχειρήσεων από τις υπόλοιπες επιχειρήσεις, για να καταφέρουν και εκείνες με τη σειρά τους να βελτιώσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους. Σύμφωνα με τον Garvin (1991) το αμερικάνικο βραβείο ποιότητας προωθεί και κωδικοποιεί τις αρχές της ΔΟΠ και βοηθά τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να αξιολογήσουν μόνοι τους την πρόοδο τους.

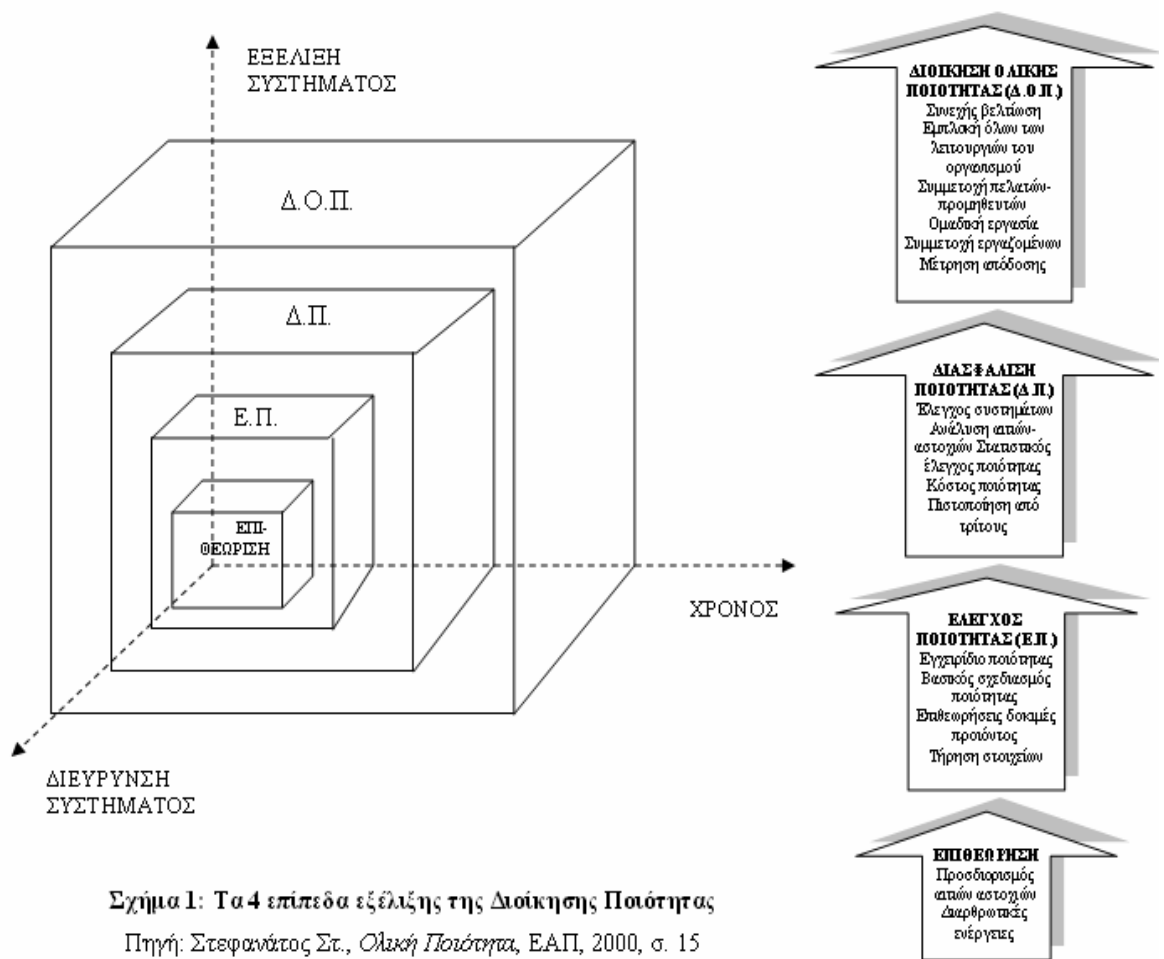
Το Ιαπωνικό Μοντέλο Deming

Το 1951 ο Σύλλογος Ιαπόνων Επιστημόνων και Μηχανικών (Union of Japanese Scientists and Engineers-JUSE) εκτίμησε την προσφορά του Deming και σχεδίασε το ετήσιο βραβείο Deming. Ο Deming γεννήθηκε στις Η.Π.Α. το 1900, ήταν στατιστικολόγος καθηγητής στο Πανεπιστήμιο N. Υόρκης και πέθανε σε ηλικία 93 ετών. Το 1950 ο Deming επισκέφθηκε την Ιαπωνία αφού προσκλήθηκε από Ιαπωνικούς φορείς με την ιδιότητα του καθηγητή, για να κάνει διαλέξεις προκειμένου να βελτιωθεί η εικόνα των ιαπωνικών προϊόντων³¹. Θεωρείται ότι είναι ο πατέρας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αφού κατόρθωσε με τη φιλοσοφία του ν' αυξήσει την ιαπωνική βιομηχανία και να ανεβάσει την ποιότητα των ιαπωνικών προϊόντων. Όπως επισημαίνει ο Λογοθέτης «Σήμερα είναι παγκοσμίως αποδεκτό ότι οι διοικητικές αρχές και οι τεχνικές του δρ. Deming είναι αυτές που συντέλεσαν στο βιομηχανικό θαύμα της Ιαπωνίας».³²

Ο Deming (1982) υποστηρίζει ότι η διοίκηση του οργανισμού είναι υπεύθυνη για την ποιότητα σε προσωπικό και οργανωτικό επίπεδο. Αναφέρει χαρακτηριστικά «Η αποτυχία της διοίκησης να προγραμματίσει το μέλλον, προβλέποντας τα πιθανά προβλήματα, προκαλεί σπατάλη ανθρώπινου δυναμικού, πρώτων υλών και χρόνου μηχανών, τα οποία έχουν σαν αποτέλεσμα την αύξηση του κόστους παραγωγής άρα και της τελικής τιμής του προϊόντος. Λίγες είναι οι φορές που ο καταναλωτής είναι πρόθυμος να επιδοτήσει τη σπατάλη. Το αναπόφευκτο αποτέλεσμα για την επιχείρηση θα είναι η απώλεια τμήματος από το κεκτημένο μερίδιο της αγοράς».

³¹ Δερβιτσιώτης 1993, σελ. 60-61

³² Λογοθέτης 1992, σελ.51



Σχήμα 2.3.β Τα 4 επίπεδα εξέλιξης της Διοίκησης Ποιότητας

Ο Deming ισχυρίζεται ότι εάν μια επιχείρηση επιθυμεί να αποκτήσει ποιότητα και όχι απλώς να λύσει κάποια προβλήματα που πιθανόν υπάρχουν, θα πρέπει να υιοθετήσει τη θεωρία του «Τα 14 σημεία του Deming» για το μάνατζμεντ. Η υιοθέτηση της θεωρίας των 14 σημείων δείχνει ότι η διοίκηση επιδιώκει να προστατεύσει τους επενδυτές και τους εργαζομένους. Κάθε επιχείρηση ή οργανισμός που εφαρμόζει τα 14 σημεία της θεωρίας οδηγεί σε ατομική βελτίωση καθενός και σε πολλαπλάσια οφέλη για την ίδια την επιχείρηση. Λογοθέτης 1992, σελ.50). Η διοίκηση θα πρέπει να εφαρμόζει τα 14 σημεία του Deming μακροπρόθεσμα προκειμένου ν' αλλάξει ολοκληρωτικά ο δυτικός τρόπος διοίκησης. Η εφαρμογή αυτή έχει σαν βασική προϋπόθεση την απόλυτη δέσμευση της ηγεσίας του οργανισμού.

«Τα 14 σημεία του Deming»

1. Σταθερός σκοπός και στόχος του οργανισμού για τη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών. Εισαγωγή καινοτομιών και ερευνών και κοινοποίησή τους στους εργαζόμενους.
2. Υιοθέτηση από τη διοίκηση της νέας φιλοσοφίας και διάχυση της στους εργαζόμενους οι οποίοι θα αποδεχτούν τις αλλαγές.
3. Απουσία εξάρτησης από την απλή-τελική επιθεώρηση αλλά έλεγχος σε όλα τα στάδια της παραγωγής για να βελτιωθούν οι διαδικασίες και να μειωθεί το κόστος.
4. Αποφυγή της επιλογής των προμηθευτών με κριτήριο τη χαμηλότερη τιμή των πρώτων υλών.
5. Διαρκής και μόνιμη βελτίωση στο σύστημα παραγωγής και υπηρεσιών.
6. Θέσπιση επιμορφωτικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους εργαζόμενους με συγκεκριμένες δεξιότητες.
7. Καθιέρωση ηγεσίας και διασφάλιση ποιότητας, παραγωγικότητας και αποδοτικότητας υπαλλήλων.
8. Απομάκρυνση του φόβου των εργαζομένων μπροστά στην αλλαγή μέσα στον οργανισμό. Απόκτηση εμπιστοσύνης και αποδοχής των καινοτομιών που θα φέρουν βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών.
9. Παύση του ανταγωνισμού ανάμεσα στους εργαζομένους διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης, ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος και σωστή συνεργασία προκειμένου να εκπληρωθούν οι στόχοι του οργανισμού.
10. Παύση των συνθημάτων και των προγραμμάτων κινήτρων από την πλευρά της ηγεσίας τα οποία επιδιώκουν την εξάλειψη των προβληματικών προϊόντων και την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων. Σε αντίθεση η παραγωγικότητα αυξάνεται τονίζει όταν οι υπάλληλοι οι οποίοι γνωρίζουν τα προβλήματα, οι ίδιοι προσπαθούν να θέσουν τους στόχους και να τα επιλύσουν.³³ Ο Deming άλλωστε υποστήριζε ότι το 85% των σφαλμάτων προκύπτει από το ίδιο το σύστημα και μόνο το 15% των σφαλμάτων προκύπτει από τους εργαζόμενους.
11. Παύση των ποσοτικών στόχων παραγωγής και σκοπών και έμφαση στην ποιότητα. Η αύξηση της ποιότητας και της παραγωγικότητας επιτυγχάνεται μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών και των μεθόδων που χρησιμοποιούνται σ' όλα τα τμήματα και μέσω

³³ Ζαβλανός Μ. (2003) σελ.43

της διοίκησης. Οι στόχοι που θέτονται σε κάθε επιχείρηση θα πρέπει να έχουν τη σύμφωνη γνώμη όλων που συμμετέχουν σ' αυτή.

12. Αναγνώριση της εργασίας και επιβράβευση των υπαλλήλων. Με βάση όσα υποστηρίζει ο Deming η αξιολόγηση των υπαλλήλων όσον αφορά την επίδοση τους στέκεται εμπόδιο στη δημιουργία θετικού κλίματος μέσα στην επιχείρηση. Η αξιολόγηση όταν συνδέεται με τον μισθό των υπαλλήλων δημιουργεί αύξηση του ανταγωνισμού και μείωση της ομαδικότητας. Αντίθετα σύμφωνα με τον Ζαβλανό η βελτίωση των διαδικασιών, η διαρκής επιμόρφωση του προσωπικού, η ενίσχυση των προσωπικών ικανοτήτων, η συνεργασία και η εμπιστοσύνη τόσο από την πλευρά των εργαζομένων όσο και από την πλευρά της ηγεσίας δημιουργούν ένα ευχάριστο κλίμα μέσα στην επιχείρηση και αυξάνουν την απόδοση των εργαζομένων.
13. Προτροπή για συνεχή εκπαίδευση και αυτοβελτίωση των εργαζομένων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την δια βίου εκπαίδευση επιμορφωτικών προγραμμάτων προκειμένου ν' αποκτήσουν οι εργαζόμενοι και οι μάνατζερς της επιχείρησης νέες δεξιότητες για την αυτοβελτίωση τους.
14. Δέσμευση της διοίκησης και των εργαζομένων για την υλοποίηση των παραπάνω σημείων. Προκειμένου να επιτευχθεί η ποιότητα σε μια επιχείρηση πρέπει να υπάρχει συμμετοχή της διοίκησης και των εργαζομένων.

Το σύστημα της «Βαθιάς γνώσης του Deming»

Ο Deming παρουσίασε το σύστημα της βαθιάς γνώσης (system of profound knowledge) το 1989. Πρόκειται για ένα μοντέλο του μάνατζμεντ όπου σύμφωνα με τον Ζαβλανό αποτελεί τον καινούργιο τρόπο αντιμετώπισης του μέλλοντος. Τα 4 σημεία του συστήματος όπως τα παρουσιάζει ο συγγραφέας είναι τα εξής:

1. Συστημική προσέγγιση. Μέσω της συστημικής προσέγγισης ο μάνατζερ επιτυγχάνει κατανόηση του συστήματος και βελτιστοποίηση του.
2. Θεωρία των μεταβολών. Μέσω της θεωρίας των μεταβολών ο μάνατζερ αναζητεί τις αιτίες που προκαλούν τις μεταβολές στις διαδικασίες.
3. Θεωρία της γνώσης. Μέσω της θεωρίας της γνώσης ο μάνατζερ επιτυγχάνει να γνωρίσει και να κατανοήσει τη συμπεριφορά του συστήματος.
4. Ψυχολογία. Μέσω της ψυχολογίας ο μάνατζερ αντιλαμβάνεται την ψυχολογία τη συμπεριφορά των ατόμων κα του συστήματος.

Ο Ζαβλάνος³⁴ επισημαίνει ότι για την επιτυχία της λειτουργίας των οργανισμών στον 21^ο αιώνα το μάνατζμεντ πρέπει:

α) Να δημιουργήσει ένα περιβάλλον κερδίζω-κερδίζεις το οποίο αποτελεί την επιθυμητή κατάσταση όλων.

β) Να προωθήσει την εσωτερική παρακίνηση και όχι την εξωτερική.

γ) Να προωθήσει μακροπρόθεσμες διαδικασίες και αποτελέσματα τα οποία θα συμβάλλουν στη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών.

δ) Να προωθήσει τη συνεργασία και όχι τον ανταγωνισμό μέσα στον οργανισμό.

«Οι 7 θανάσιμες ασθένειες»

Ο Deming επισήμανε ότι οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί απειλούνται από 7 θανάσιμες ασθένειες οι οποίες τις οδηγούν σε δυσλειτουργία.

1. Ελλιπή μονιμότητα σκοπού και στόχου.
2. Έμφαση στα βραχυπρόθεσμα οφέλη.
3. Αξιολόγηση της απόδοσης και της επίδοσης.
4. Κινητικότητα εργαζομένων σε διάφορα τμήματα.
5. Διοίκηση της επιχείρησης με βάση μόνο αριθμών.
6. Υψηλό κόστος λόγω ασθενειών.
7. Υψηλό κόστος για νομικά έξοδα

Βραβείο Deming

Ο Κέφης αναφέρει ότι το βραβείο Deming χορηγείται σε ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις ή οργανισμούς. Πιο συγκεκριμένα δίνεται σε: α) μικρού μεγέθους επιχειρήσεις της Ιαπωνίας β) τμήματα μεγαλύτερων επιχειρήσεων γ) επιχειρήσεις εκτός Ιαπωνίας. Αξιοσημείωτο είναι ότι ο Deming στα κριτήρια με τα οποία αξιολογεί τις επιχειρήσεις δίνει έμφαση στην εφαρμογή των ελέγχων από την μεριά της επιχείρησης. Ο συγγραφέας αναφέρει τα κριτήρια

³⁴ Ζαβλάνος Μ. (2003) σελ.47

με τα οποία αξιολογούνται οι επιχειρήσεις προκειμένου ν' αποκτήσουν το βραβείο Deming, τα οποία είναι τα εξής³⁵:

1. Πολιτική και σχεδιασμός της επιχείρησης
2. Οργάνωση και διοίκηση
3. Έλεγχος ποιότητας και διάχυση πληροφοριών
4. Συλλογή, επεξεργασία και διάχυση πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα
5. Ανάλυση στοιχείων
6. Προτυποποίηση
7. Έλεγχος διασφάλισης ποιότητας
8. Διασφάλιση ποιότητας
9. Αποτελέσματα
10. Μελλοντικά σχέδια

Ο Deming ισχυρίζεται ότι ο πελάτης αποτελεί το πιο σπουδαίο άτομο στην παραγωγική γραμμή. Το βραβείο απονέμεται ετησίως στην επιχείρηση εκείνη η οποία έχει βελτιώσει σε μεγαλύτερο βαθμό από τις υπόλοιπες την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών της. Η διοίκηση με ποσοστό 85% ευθύνεται για τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων της και οι υπάλληλοι με ποσοστό 15%.

Ο Ζαβλανός³⁶ αναφέρει ότι στη φιλοσοφία του ο Deming θεωρεί ότι οι μεταβολές στις διαδικασίες με τις οποίες σχεδιάζονται και κατασκευάζονται τα προϊόντα οδηγούν σε μείωση της ποιότητας των προϊόντων. Σε αντίθεση η σταθερότητα των διαδικασιών κατά την παραγωγή οδηγεί σε αύξηση της ποιότητας και της παραγωγικότητας και κατά συνέπεια αύξηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των επιχειρήσεων.

Η φιλοσοφία του Juran

Σύμφωνα με όσα αναφέρει ο Ζαβλανός³⁷ το 1954 ο Juran διατύπωσε την φιλοσοφία του για τις τρεις διαδικασίες ποιότητας γνωστές ως «Η τριλογία της ποιότητας»:

α) Προγραμματισμός ποιότητας. Η πρώτη διαδικασία περιλαμβάνει το σχεδιασμό ποιότητας προκειμένου να εκπληρωθούν οι στόχοι της ποιότητας. Γίνεται αναφορά στις έννοιες του

³⁵ Κέφης Β. (2014) σελ.72

³⁶ Ζαβλανός Μ. (2003) σελ.38

³⁷ Ζαβλανός Μ. (2003) σελ.49

εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη, στον προσδιορισμό των αναγκών τους και σχεδιάζεται το προϊόν.

β) Έλεγχος ποιότητας. Η δεύτερη διαδικασία περιλαμβάνει τον έλεγχο των προϊόντων, τη σύγκριση με ορισμένα πρότυπα και τις διορθωτικές πράξεις που πιθανόν να προκύψουν.

γ) Βελτίωση ποιότητας. Κατά την τρίτη διαδικασία ειδικές εκπαιδευμένες ομάδες αναζητούν τις αιτίες και προσπαθούν να βρουν λύσεις για τις διαδικασίες που απαιτούν βελτίωση.

Ο Juran επισημαίνει ότι το μάνατζμεντ έχει την κύρια ευθύνη για να είναι ποιοτικά τα προϊόντα μιας επιχείρησης και θα πρέπει οπωσδήποτε να εκπαιδεύονται τα υψηλά στελέχη της επιχείρησης.

Η φιλοσοφία του Crosby

Ο Crosby, αναφέρει ο Ζαβλανός³⁸, υποστηρίζει ότι ένα προϊόν πρέπει να είναι σωστά κατασκευασμένο από την πρώτη φορά χωρίς να υπάρχουν προβλήματα σ' αυτό. Η φιλοσοφία του Crosby περιλαμβάνει τις «τέσσερις απόλυτες θέσεις»:

α) Η ποιότητα οφείλει να είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του πελάτη και οι μάνατζερς οφείλουν να γνωρίζουν τις παραπάνω απαιτήσεις.

β) Προκειμένου ένα προϊόν να είναι ποιοτικό θα πρέπει από την αρχή να προβλεφθούν τα πιθανά λάθη και να μην περιμένουν τον έλεγχο και την αξιολόγηση των παραγόμενων προϊόντων.

γ) Ο Crosby αναφέρει ότι τα σφάλματα και τα λάθη μπορούν να προβλεφθούν από την αρχή και να εξαλειφθούν πριν το προϊόν βγει στην παραγωγή, γιατί τα λάθη εκ των υστέρων κοστίζουν αρκετά στην επιχείρηση.

δ) Το κόστος ποιότητας μιας επιχείρησης αποτελεί ένδειξη της απόδοσης της. Η φιλοσοφία του Crosby είναι «να επενδύεις τώρα στη ποιότητα για να μην πληρώσεις αργότερα».

Η φιλοσοφία του Feigenbaum

Κατά τον Armand Feigenbaum για να είναι ποιοτικό ένα προϊόν θα πρέπει να εμπλέκονται τόσο η διοίκηση και οι μάνατζερς όσο και οι εργαζόμενοι. Με βάση τη φιλοσοφία του δίνεται έμφαση στη συστημική προσέγγιση της ποιότητας και πιο συγκεκριμένα θεωρεί ότι η

³⁸ Ζαβλανός Μ. (2003) σελ.50

ποιότητα επιτυγχάνεται από τον ηγετικό ρόλο που έχει η διοίκηση, από την αξιολόγηση των διαδικασιών από τους μάνατζερς και από την επιμόρφωση των εργαζομένων.

Η φιλοσοφία του Ishikawa

Ο Ishikawa αναφέρεται στα αληθινά και τα υποκατάστατα χαρακτηριστικά ποιότητας. Με τον όρο αληθινά εστιάζει στο πώς βλέπει ο πελάτης το προϊόν ενώ με τον όρο υποκατάστατα στο πώς βλέπουν οι κατασκευαστές το προϊόν. Χαρακτηριστικά ο Ζαβλανός³⁹ αναφέρει ότι «ο βαθμός της προσέγγισης μεταξύ των δύο αυτών χαρακτηριστικών ποιότητας προσδιορίζει το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη».

2.4 Μοντέλο ικανοποίησης πελατών SERVQUAL

Το μοντέλο SERVQUAL (Service Quality) προτάθηκε από τους Parasuraman, Berry και Zeichaml (PBZ) το 1985 και αναφέρεται στη μέτρηση της αντίληψης που έχουν οι καταναλωτές αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο μοντέλο το οποίο στηρίζεται στη θεωρία διάψευσης προσδοκιών⁴⁰ οι καταναλωτές δημιουργούν προσωπικές προσδοκίες από μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες αλλά και τις εμπειρίες του από άλλες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ή ακόμη και την ίδια την επιχείρηση. Είναι σαφές ότι πρόκειται για μια πελατοκεντρική προσέγγιση στο θέμα της μέτρησης ποιότητας. Ωστόσο υπάρχουν ορισμένα χάσματα που δυσχεραίνουν τις επιχειρήσεις να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες:

1. Η επιχείρηση δεν γνωρίζει τις προσδοκίες των πελατών λόγω έλλειψης ερευνών αγοράς ή μη σωστής ενημέρωσης εργαζομένων προς τα ανώτερα στελέχη.
2. Η επιχείρηση ακόμη κι αν γνωρίζει τις προσδοκίες των πελατών αδυνατεί να τις μεταφέρει σε συγκεκριμένες προδιαγραφές ώστε να παρέχει τις κατάλληλες ποιοτικές υπηρεσίες λόγω μειωμένης πίστης της έννοιας της ποιότητας.
3. Η επιχείρηση κάποιες φορές προσφέρει υπηρεσίες χαμηλότερης ποιότητας ακόμη κι αν έχει υιοθετήσει πρότυπα λόγω ελλιπούς γνώσης των εργαζομένων. Επίσης οι υπηρεσίες εφόσον δεν αποθηκεύονται όταν υπάρχει αυξημένη ζήτηση είναι πιθανόν να είναι διαφορετικής ποιότητας.
4. Η επιχείρηση μέσω της διαφήμισης δίνει υποσχέσεις που ενδεχομένως να αυξάνονται λόγω ανταγωνισμού αλλά στην πράξη να μην μπορεί να τις προσφέρει.

³⁹ Ζαβλανός Μ. (2003) σελ.53

⁴⁰ Γούναρης Σ. (2003) σελ.97

5. Από τον συνδυασμό των παραπάνω ή και μεμονωμένα προκύπτει η συνολική εικόνα που έχουν οι πελάτες για την υπηρεσία και εάν διαψεύδονται οι προσδοκίες τους.

Με βάση το μοντέλο SERVQUAL προτείνονται δέκα διαστάσεις μέτρησης της ποιότητας:⁴¹

1. Ασφάλεια
2. Αξιοπιστία
3. Ικανότητα εργαζομένων
4. Ευγένεια στην εξυπηρέτηση
5. Αντιληπτότητα (empathy)
6. Προσβασιμότητα
7. Ανταπόκριση
8. Επικοινωνία
9. Χειροπιαστά στοιχεία
10. Φερεγγυότητα

Στο μοντέλο SERVQUAL ασκήθηκε κριτική αλλά αποτέλεσε σημαντικό εργαλείο και ακολούθησαν αρκετές έρευνες αναφορικά με την ποιότητα υπηρεσιών.

⁴¹ Γούναρης Σ. (2003) σελ.116

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΡΑΦΕΙΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

3.1 Ο θεσμός των Γραφείων Διασύνδεσης

Ο θεσμός των Γραφείων Διασύνδεσης συναντάται παγκόσμια σε πολλά ανώτατα πανεπιστημιακά ιδρύματα με πρωτοπόρα σε Αμερική και Αγγλία. Στην Ελλάδα λειτούργησαν για πρώτη φορά το 1993 στο ΑΕΙ Πειραιά Τ.Τ. και στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Ακολουθεί η λειτουργία τους και στα άλλα Τριτοβάθμια Ιδρύματα το 1997 στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΠΕΑΕΚ). Πιο συγκεκριμένα λειτουργούν Γραφεία Διασύνδεσης στα: Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και στα Πανεπιστήμια Αθηνών, Αιγαίου, Θεσσαλίας, Ιωαννίνων, Ιονίου, Κρήτης, Δυτικής Μακεδονίας, Μακεδονίας, Πατρών, Πειραιά, Πελοποννήσου, Στερεάς Ελλάδας, Παντείου, Χαροκόπειου, Πολυτεχνείου Κρήτης και ΑΣΠΑΙΤΕ. Επίσης παρέχονται οι υπηρεσίες στα ΤΕΙ Αθήνας, Ηπείρου, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Καβάλας, Καλαμάτας, Κοζάνης, Λαμίας, Λάρισας, Μεσολογγίου, Πάτρας, Πειραιώς, Σερρών, Χαλκίδας, Δυτικής Μακεδονίας και Ιονίων Νήσων και κόμβων.

Τα Γραφεία Διασύνδεσης αποτελούν τον συνδετικό κρίκο μεταξύ των Τριτοβάθμιων Ιδρυμάτων και της αγοράς εργασίας. Σε ορισμένα Ιδρύματα τα Γραφεία Διασύνδεσης έχουν ενταχθεί στο οργανόγραμμά τους. Πρωταρχική αποστολή τους, αποτελεί η υποστήριξη των φοιτητών και αποφοίτων σε θέματα εκπαιδευτικού, επαγγελματικού προσανατολισμού και συμβουλευτικής και η σύνδεση τους με την αγορά εργασίας. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα Γραφεία Διασύνδεσης είναι:

- Ενημερώνουν τους φοιτητές, τελειόφοιτους και αποφοίτους για θέσεις πρακτικής άσκησης, μερικής απασχόλησης, εθελοντικής εργασίας και απασχόλησης σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, τοπικό και πανελλήνιο επίπεδο.
- Ενημερώνουν για μεταπτυχιακές σπουδές σε Ελλάδα και ξένα πανεπιστήμια και Προγράμματα Δια βίου Εκπαίδευσης
- Πληροφορούν για κληροδοτήματα, υποτροφίες, βραβεία και κατατακτήριες εξετάσεις
- Πληροφορούν για προγράμματα κινητικότητας (Socrates-Erasmus-Leonardo) και επιχειρηματικότητας

- Πληροφορούν για επιμορφωτικά σεμινάρια, ημερίδες και συνέδρια
- Παρέχουν Συμβουλευτικές Υπηρεσίες μέσω ειδικών Συμβούλων σε θέματα επαγγελματικών προοπτικών, ανάπτυξης δεξιοτήτων, σύνταξης βιογραφικού σημειώματος, συνέντευξη επιλογής και προσωπικών θεμάτων
- Διοργανώνουν εκδηλώσεις, Ημέρες Σταδιοδρομίας και ημερίδες ενημέρωσης μεταπτυχιακών σπουδών
- Μέσω του mentoring οι φοιτητές και οι απόφοιτοι υποστηρίζονται από επιτυχημένους αποφοίτους (μέντορες). Οι μέντορες μεταφέρουν προσωπικές εμπειρίες, επαγγελματικές γνώσεις, τεχνογνωσία και δεξιότητες σε φοιτητές και αποφοίτους προκειμένου γνωρίσουν από ήδη εργαζόμενους τι ζητά η αγορά εργασίας.

Σύμφωνα με όσα επισημαίνει ο Μαυρογιώργος⁴² σε ορισμένα πανεπιστήμια υπήρχαν έντονες αντιδράσεις από τις φοιτητικές παρατάξεις για τη λειτουργία των Γραφείων Διασύνδεσης, με αποτέλεσμα την αναστολή των υπηρεσιών τους για κάποιο χρονικό διάστημα. Ο Ναζάκης τονίζει ότι οι σχέσεις ανάμεσα στα πανεπιστήμια και τις επιχειρήσεις είναι πολυσύνθετες διότι «Ορισμένα πανεπιστήμια καταρτίζουν προγράμματα για πειραματικά εργοστάσια και παρέχουν τεχνική βοήθεια σε επιχειρήσεις για την ανάπτυξη νέων προϊόντων. Αρκετοί πανεπιστημιακοί παρέχουν υπηρεσίες συμβούλων, ελέγχου, ποιότητας. Δημιουργούνται συνεταιριστικού χαρακτήρα συμπράξεις μεταξύ επιχειρήσεων και πανεπιστημίου. Επιχειρήσεις χορηγούν επιστημονικά μηχανήματα σε ερευνητές με αντίτιμο την παροχή επιστημονικών πληροφοριών, έρευνας».⁴³ Εμπόδιο που δυσκολεύει τη λειτουργία των Γραφείων Διασύνδεσης αποτελεί η μειωμένη χρηματοδότηση και η έλλειψη προσωπικού λόγω των συχνών μετακινήσεων των εξειδικευμένων υπαλλήλων σε άλλα γραφεία των Ιδρυμάτων. Στους παρακάτω πίνακες φαίνονται οι χρηματοδοτήσεις των Γραφείων Διασύνδεσης σε ΑΕΙ και ΤΕΙ της χώρας:

⁴² Μαυρογιώργος Γ. (1997) σελ.19

⁴³ Ναζάκης Χ. (1991) σελ.8

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟΣ Π/Υ ΕΝΤΑΞΗΣ 31/12/2014 (σε χιλιάδες ευρώ)
Γ. Δ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟΥ ΤΕΙ ΘΕΣ/ΚΗΣ	367.227
Γ. Δ. ΤΕΙ ΑΘΗΝΑΣ	426.998
Γ. Δ. ΤΕΙ ΚΑΒΑΛΑΣ	265.754
Γ. Δ. ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	300.000
Γ. Δ. ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ	235.340
Γ. Δ. ΤΕΙ ΛΑΡΙΣΑΣ	318.423
Γ. Δ. ΤΕΙ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ & ΚΟΜΒΩΝ	255.209
Γ. Δ. ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ	208.009
Γ. Δ. ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ	319.607
Γ. Δ. ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ	163.000
Γ. Δ. ΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	197.643
Γ. Δ. ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ	283.780
Γ. Δ. ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ	305.749
Γ. Δ. ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	226.531
Γ. Δ. ΤΕΙ ΧΑΛΚΙΔΑΣ	175.605

Πηγή αρχείο Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Πίνακας 3.1α Χρηματοδοτήσεις Γραφείων Διασύνδεσης Τ.Ε.Ι.

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟΣ Π/Υ ΕΝΤΑΞΗΣ 31/12/2014 (σε χιλιάδες ευρώ)
Γ. Δ. ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΚΑΛΩΝ ΤΕΧΝΩΝ	197.737
Γ. Δ. ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ	234.101
Γ. Δ. ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟΥ ΠΑΝ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	649.445
Γ. Δ. ΓΕΩΠΟΝΙΚΟΥ ΠΑΝ. ΑΘΗΝΩΝ	226.922
Γ. Δ. ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟΥ ΠΑΝ. ΘΡΑΚΗΣ	349.309
Γ. Δ. ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΑΝ. ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	152.636
Γ. Δ. ΕΘΝΙΚΟΥ & ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟΥ ΠΑΝ. ΑΘΗΝΩΝ	505.230
Γ. Δ. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ & ΝΕΩΝ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ	328.618
Γ. Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΠΑΝ.	277.259
Γ. Δ. ΙΟΝΙΟΥ ΠΑΝ.	188.090
Γ. Δ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝ. ΑΘΗΝΩΝ	301.606
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΑΙΓΑΙΟΥ	317.195
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	177.373
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	336.391
Γ. Δ. ΣΠΟΥΔΩΝ & ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΠΑΝ. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	371.101
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΚΡΗΤΗΣ	286.534
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	292.508

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟΣ Π/Υ ΕΝΤΑΞΗΣ 31/12/2014 (σε χιλιάδες ευρώ)
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΠΑΤΡΩΝ	333.632
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΠΕΙΡΑΙΩΣ	286.398
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	256.725
Γ. Δ. ΠΑΝ. ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	137.570
Γ. Δ. ΠΑΝΤΕΙΟΥ ΠΑΝ.	208.116
Γ. Δ. ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟΥ ΠΑΝ.	192.040

Πηγή αρχείο Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Πίνακας 3.1β Χρηματοδοτήσεις Γραφείων Διασύνδεσης Α.Ε.Ι.

3.2 Ευρωπαϊκά Δίκτυα Γραφείων Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας

Το CDOnet (Career Development Offices Network) είναι ένα δίκτυο των Γραφείων Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας στην Ευρώπη. Αφετηρία να ξεκινήσει το CDOnet ήταν το EUE-net. Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο EUE-net (European Universities Enterprises Network) χρηματοδοτήθηκε το 2007 από την Ευρωπαϊκή Ένωση με προγενέστερο το EUI-Net το οποίο είχε και αυτό χρηματοδοτηθεί για το διάστημα 2005-2007. Κύριος σκοπός του EUE-net ήταν η διεύρυνση της συνεργασίας Τριτοβάθμιων Ιδρυμάτων και επιχειρήσεων. Το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. υπέγραψε το 2007 επιστολή πρόθεσης συνεργασίας μέσω του Γραφείου Διασύνδεσης του Ιδρύματος με το EUE-net. Για πρώτη φορά το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Γραφείων Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας CDOnet συνεδρίασε το 2010 στη Βιέννη της Αυστρίας στο «CareerCon 2010» και οι συμμετέχοντες σ' αυτό το συνέδριο αποτελούν τα ιδρυτικά του μέλη. Μέλη είναι και άλλα Γραφεία Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας που συμμετείχαν και σε επόμενα συνέδρια. Η συμμετοχή του Γ.Δ. Α.Ε.Ι Πειραιά Τ.Τ. από το 2010 δημιουργεί σταθερή συνεργασία με Ιδρύματα του εξωτερικού, προωθεί τους αποφοίτους του Ιδρύματος για να εργαστούν στο εξωτερικό και προβάλλει το Ίδρυμα στο εξωτερικό.

Σκοπός των παραπάνω δικτύων είναι η υλοποίηση μιας διεθνούς βάσης δεδομένων (jobnet) που θα αφορά φοιτητές ή αποφοίτους Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και επιχειρήσεων που αναζητούν εξειδικευμένα στελέχη απ' όλο τον κόσμο. Στόχος του CDOnet είναι η συλλογή και η καταγραφή των καλών πρακτικών και πληροφοριών που ακολουθούν διάφορα ευρωπαϊκά Γραφεία Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας και στη συνέχεια η ενσωμάτωση και η χρησιμοποίηση από τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά Γραφεία Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας, προκειμένου να ωφεληθούν τόσο οι φοιτητές, οι απόφοιτοι και οι επιχειρήσεις όσο και τα ίδια τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι του δικτύου CDOnet είναι οι εξής:

1. Υποστήριξη για την πραγματοποίηση μιας Ευρωπαϊκής περιοχής Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Το Ευρωπαϊκό δίκτυο CDOnet προσπαθεί να διοχετεύσει τα αποτελέσματα των πληροφοριών που διαθέτουν τα Γραφεία Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας ώστε να αποκτήσουν μια Ευρωπαϊκή διάσταση τα Τριτοβάθμια Ιδρύματα με σκοπό η προσφορά να προσαρμόζεται στη ζήτηση.

2. Βελτίωση ποιότητας και μεγέθυνση της πολύπλευρης συνεργασίας ανάμεσα στα όργανα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ευρώπη.

Με την εξέλιξη του CDOnet σε ένα Πανευρωπαϊκό Δίκτυο θα επιτευχθεί ένα κοινό πλαίσιο μεταξύ των Ιδρυμάτων, επιχειρήσεων και σπουδαστών/αποφοίτων και θα δοθεί η δυνατότητα ανταλλαγής αναγκών και προσδοκιών. Τα Γραφεία Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας αποτελούν πύλες ανάμεσα στα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και τις επιχειρήσεις.

3. Βελτίωση ποιότητας και μεγέθυνση συνεργασίας ανάμεσα στα Τριτοβάθμια Ιδρύματα και τις επιχειρήσεις.

Μέσω του δικτύου CDOnet επιτυγχάνεται μια πολυδιάστατη συνεργασία μεταξύ των Γραφείων Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας, ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας και διεθνείς προσλήψεις υποψηφίων.

4. Διαχείριση Τριτοβάθμιων Ιδρυμάτων.

Το δίκτυο CDOnet στοχεύει σε μια διεύρυνση της συνεργασίας μεταξύ των Τριτοβάθμιων Ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων με σκοπό την υποστήριξη της απασχόλησης και της απασχολησιμότητας και τη γενικότερη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και κατάρτισης.

5. Πολιτιστική και γλωσσική ποικιλομορφία.

Με το CDOnet προωθείται η πολιτιστική και γλωσσική ποικιλομορφία και η ανταλλαγή στοιχείων λόγω της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των διεθνών επιχειρήσεων.

6. Απασχόληση.

Μέσω του δικτύου CDOnet γίνονται γνωστές οι απαιτήσεις και οι ανάγκες των επιχειρήσεων σε προσωπικό, τόσο στα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα για να προσαρμόσουν τα προγράμματα σπουδών όσο και στους υποψηφίους για εργασία για να δουν τις ειδικότητες που ζητούνται.

7. Επιχείρηση.

Τα Γραφεία Διασύνδεσης/Σταδιοδρομίας με τη διαδικτυακή σύνδεση, την ηλεκτρονική πλατφόρμα και τη βάση δεδομένων που διαθέτουν προωθούν τους υποψηφίους στις επιχειρήσεις.

8. Συνεργασία Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και τις θέσεις εργασίας.

Η εφαρμογή του επιχειρησιακού μοντέλου «βέλτιστης πρακτικής» θα αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο δημιουργίας περισσότερων θέσεων εργασίας.⁴⁴

3.3 Παρουσίαση του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.Σ.Τ.Α. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Υφιστάμενη Κατάσταση

Το Γραφείο Διασύνδεσης Εκπαίδευσης και Παραγωγής του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. (ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ) ή για συντομία Γραφείο Διασύνδεσης άρχισε να λειτουργεί πιλοτικά από το 1993 ως Γραφείο Σταδιοδρομίας στα πλαίσια του προγράμματος Σύνδεσης ΑΕΙ –ΤΕΙ και επιχειρήσεων, χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του Υπουργείου Εργασίας. Πρόκειται για το αρχαιότερο Γραφείο Διασύνδεσης της χώρας μαζί με αυτό του Παντείου Πανεπιστημίου. Το Γραφείο Σταδιοδρομίας λειτουργεί κανονικά από το 1997, εντάχθηκε στα πλαίσια του 2ου ΚΠΣ και μετονομάστηκε σε Γραφείο Διασύνδεσης. Η μετονομασία αυτή υπονοεί μια διεύρυνση των δραστηριοτήτων του Γραφείου Διασύνδεσης από ένα απλό Γραφείο Εύρεσης Εργασίας σε κόμβο αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ Εκπαίδευσης και Παραγωγής. Το 1998 ξεκίνησε να λειτουργεί η Συμβουλευτική Υπηρεσία με στόχο τον εντοπισμό των αναγκών των φοιτητών, την καταγραφή και την αντιμετώπιση τους. Το 2001 εντάχθηκε στα πλαίσια του 3ου ΚΠΣ Β' ΕΠΕΑΕΚ από το οποίο και χρηματοδοτήθηκε. Την ίδια χρονιά εντάχθηκε και στο οργανόγραμμα του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. και υπάγεται διοικητικά στη Διεύθυνση Συντονισμού Σπουδών και Σπουδαστικής Μέριμνας του Ιδρύματος στο Τμήμα Σπουδών, Πρακτικής Άσκησης και Σταδιοδρομίας. Το

⁴⁴ www.cdonet.eu 20/12/16, gdias.teipir.gr 20/12/16

2005 ξεκίνησε η λειτουργία του Κόμβου Σπετσών στο παράρτημα του Ιδρύματος στις Σπέτσες έως το 2008. Το 2009 με το νέο ΕΣΠΑ και την ίδρυση της Δομής Απασχόλησης Σταδιοδρομίας «Δ.Α.ΣΤΑ.» αλλάζει η οργανωτική διάρθρωση του Γραφείου Διασύνδεσης το οποίο υπάγεται οργανωτικά στην Δ.Α.ΣΤΑ. Η Δ.Α.ΣΤΑ. (Δομή Απασχόλησης Σταδιοδρομίας) είναι έργο που υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από Ευρωπαϊκή Ένωση- Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και ΕΚΤ. Ο ρόλος της Δ.Α.ΣΤΑ. είναι ο συντονισμός και προγραμματισμός του Γραφείου Διασύνδεσης, του Γραφείου Πρακτικής Άσκησης και της Μονάδας Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας. Το 2011 στα πλαίσια της Δ.Α.ΣΤΑ. ξεκίνησε να λειτουργεί το Κέντρο Συμβουλευτικής και Ψυχολογικής Υποστήριξης (ΚΕ.ΣΥ.Ψ.Υ.) και ο τομέας Συμβουλευτικής του Γραφείου Διασύνδεσης υλοποιείται σε άμεση συνεργασία με τον υπεύθυνο του Συμβουλευτικού Κέντρου.

Το 1997 δημιουργήθηκε η Οριζόντια Δράση (Ο.Δ.) των Γραφείων Διασύνδεσης η οποία λειτουργεί συμπληρωματικά των κάθετων δράσεων κάθε ιδρύματος. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα ΕΠΕΑΕΚ συγχρηματοδοτούμενο από το Υπ.ΕΠ.Θ. με σκοπό τη στήριξη και την οργάνωση της οριζόντιας δικτύωσης των Γραφείων Διασύνδεσης Ελληνικών ΤΕΙ και ΑΣΠΑΙΤΕ. Μέσω της Ο.Δ. επιτυγχάνεται ανταλλαγή πληροφοριών και συνεργασία των κάθετων δράσεων των Γραφείων Διασύνδεσης καθώς και αξιολόγηση του έργου τους. Επιπλέον στα πλαίσια της Ο.Δ. σχεδιάζονται από κοινού ενημερωτικά έντυπα και υπηρεσίες με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων τόσο χρηματικών όσο και ανθρώπινων.⁴⁵ Ο επιστημονικός και ιδρυματικός υπεύθυνος του Γραφείου Διασύνδεσης Δρ. Σόλων Αντωνίου ήταν μέλος της τριμελούς εκτελεστικής γραμματείας της Ο.Δ. από το 1997 έως το 2007. Στη συντονιστική επιτροπή της Ο.Δ. συμμετέχουν όλοι οι επιστημονικοί υπεύθυνοι των Γραφείων Διασύνδεσης Ελληνικών ΤΕΙ και ΑΣΠΑΙΤΕ. Ο Δρ. Σόλων Αντωνίου παρέμεινε επιστημονικός υπεύθυνος του γραφείου έως το 2010. Το 2010 άρχισε νέα χρηματοδότηση του Γραφείου Διασύνδεσης μέσω ΕΣΠΑ ύψους 276.196,20€ και επιστημονικό υπεύθυνο τον Δρ. Δημήτριο Τσελέ έως το 2013. Το 2014 επιστημονικός υπεύθυνος ήταν ο Δρ. Παντελής Μαλατέστας και από το 2015 έως σήμερα ο Δρ. Γεώργιος Νικολαΐδης και αναπληρωτής επιστημονικός υπεύθυνος ο Δρ. Γεώργιος Πρινωτάκης.

Το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά λειτουργεί συνεχώς όλα αυτά τα χρόνια με σκοπό να αποτελεί:

⁴⁵ Orizontia.career.teiath.gr 15/2/17

- Πύλη έγκυρης ενημέρωσης για θέματα εκπαιδευτικού, επαγγελματικού προσανατολισμού και συμβουλευτικής
- Συνδετικό κρίκο μεταξύ του Ιδρύματος και της αγοράς εργασίας
- Διάυλο επικοινωνίας με Δημόσιους φορείς
- Κόμβο αμφίδρομης επικοινωνίας ανάμεσα στην Ακαδημαϊκή Κοινότητα και την παραγωγή προκειμένου ν' αναπτυχθούν συνεργασίες
- Γέφυρα επικοινωνίας του Ιδρύματος με άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας μας και του εξωτερικού.⁴⁶

Στο Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά λειτουργεί εμπλουτισμένη βιβλιοθήκη με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό, αναγνωστήριο και Η/Υ με πρόσβαση στο internet. Διαθέτει ιστοσελίδα και άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης προκειμένου να ενημερώνονται οι ενδιαφερόμενοι και βάση δεδομένων αποφοίτων και επιχειρήσεων με πλήρες μηχανογραφημένο σύστημα. Το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά συντάσσει οδηγούς επαγγελμάτων, μεταπτυχιακών σπουδών και συμβουλευτικής καθώς επίσης εκπονεί μελέτες όπως παρακολούθησης της επαγγελματικής πορείας των αποφοίτων και της αγοράς εργασίας. Στο Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. εργάζεται εξειδικευμένο προσωπικό και χάρη στις γνώσεις, την συνεχιζόμενη επιμόρφωση, τις ικανότητες, την εργατικότητα αλλά και το πραγματικό ενδιαφέρον που έχουν για το αντικείμενο της εργασίας τους, προσπαθούν όλα αυτά τα χρόνια να εξασφαλίσουν την ποιότητα στις υπηρεσίες του γραφείου. Η εγγραφή των χρηστών είναι προαιρετική και υπογράφουν ότι αποδέχονται τον κώδικα δεοντολογίας του γραφείου.

Σύμφωνα με το αρχείο με τα στατιστικά στοιχεία που τηρεί το Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. έως 31/8/14:

- Έχει διεκπεραιώσει συνολικά **31.020** έγγραφα εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας.
- Έχει συνεργαστεί σταθερά με πάνω από **4.000** επιχειρήσεις κυρίως του ιδιωτικού τομέα, με στόχο την απασχόληση σπουδαστών και πτυχιούχων του Ιδρύματος και την ανάπτυξη πολυδιάστατων συνεργασιών σε τεχνολογικά θέματα κοινού ενδιαφέροντος.
- Περισσότεροι από **17.060** σπουδαστές και πτυχιούχοι του ΤΕΙ Πειραιά είναι εγγεγραμμένοι στις Βάσεις Δεδομένων του Γραφείου Διασύνδεσης και επωφελούνται τόσο από τις υπηρεσίες πληροφόρησης που τους προσφέρονται σχετικά με τις δυνατότητες μεταπτυχιακών σπουδών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, κατατακτήριες

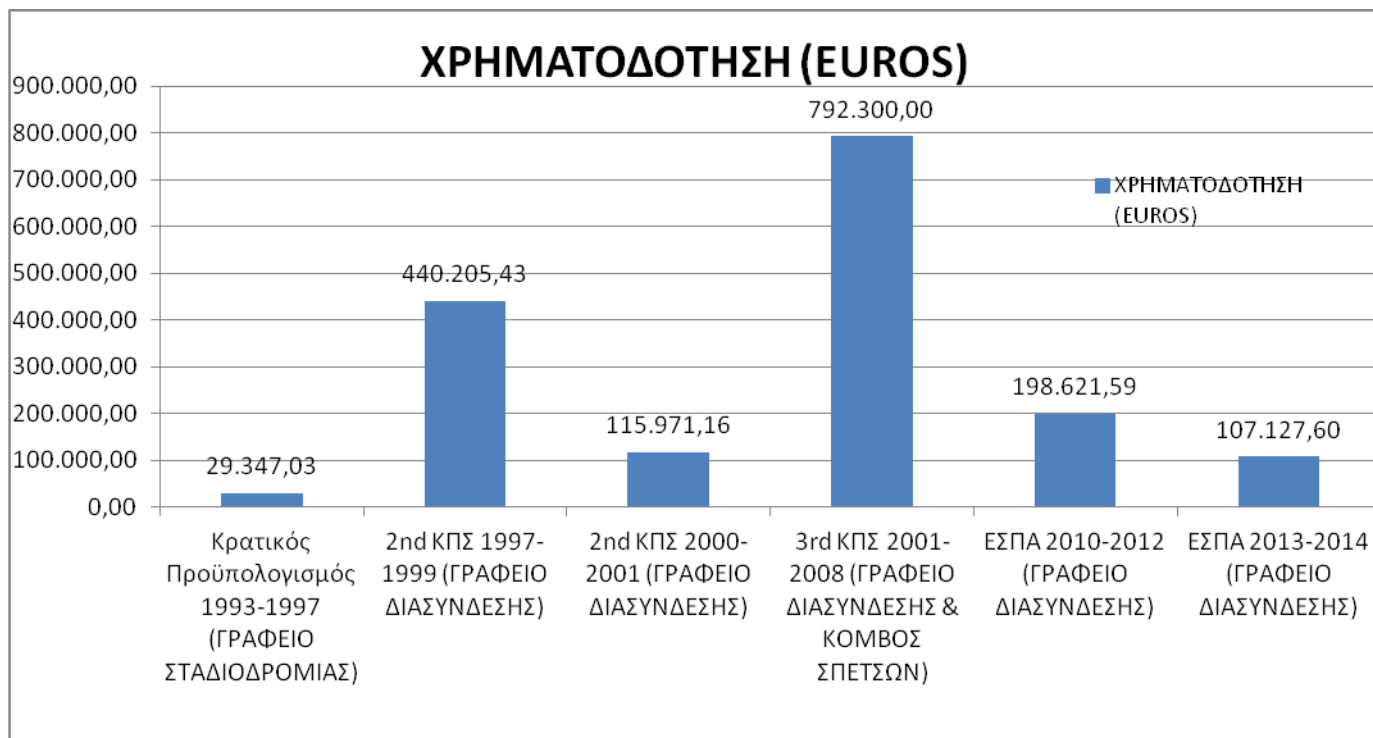
⁴⁶ gdias.teipir.gr 1/4/17

εξετάσεις, σεμινάρια επιμόρφωσης, ημερίδες, συνέδρια όσο και από την Συμβουλευτική Υπηρεσία.

- Έχει προωθήσει **31.000** βιογραφικά σημειώματα σπουδαστών & πτυχιούχων.
- Περισσότεροι από **388.317** συνολικά σπουδαστές, πτυχιούχοι και λοιποί επισκέφτηκαν την ιστοσελίδα, περισσότεροι από **18.191** επισκέφτηκαν το blog, περισσότεροι από **1.765** δήλωσαν την προτίμησή τους στο προφίλ του ΓΔ στο facebook, επωφελήθηκαν τόσο από τις διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης που τους προσφέρονται σχετικά με τις δυνατότητες μεταπτυχιακών σπουδών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, κατατακτήριες εξετάσεις, σεμινάρια επιμόρφωσης, ημερίδες, συνέδρια όσο και από την Συμβουλευτική Υπηρεσία.
- Έχει περισσότερες από **1.347.536** συνολικά προβολές της ιστοσελίδας του.
- Έχει διοργανώσει περισσότερες από **222** εκδηλώσεις.
- Έχει λάβει μέχρι σήμερα χρηματοδότηση **1.683.572,81€** και την οποία έχει ήδη απορροφήσει.

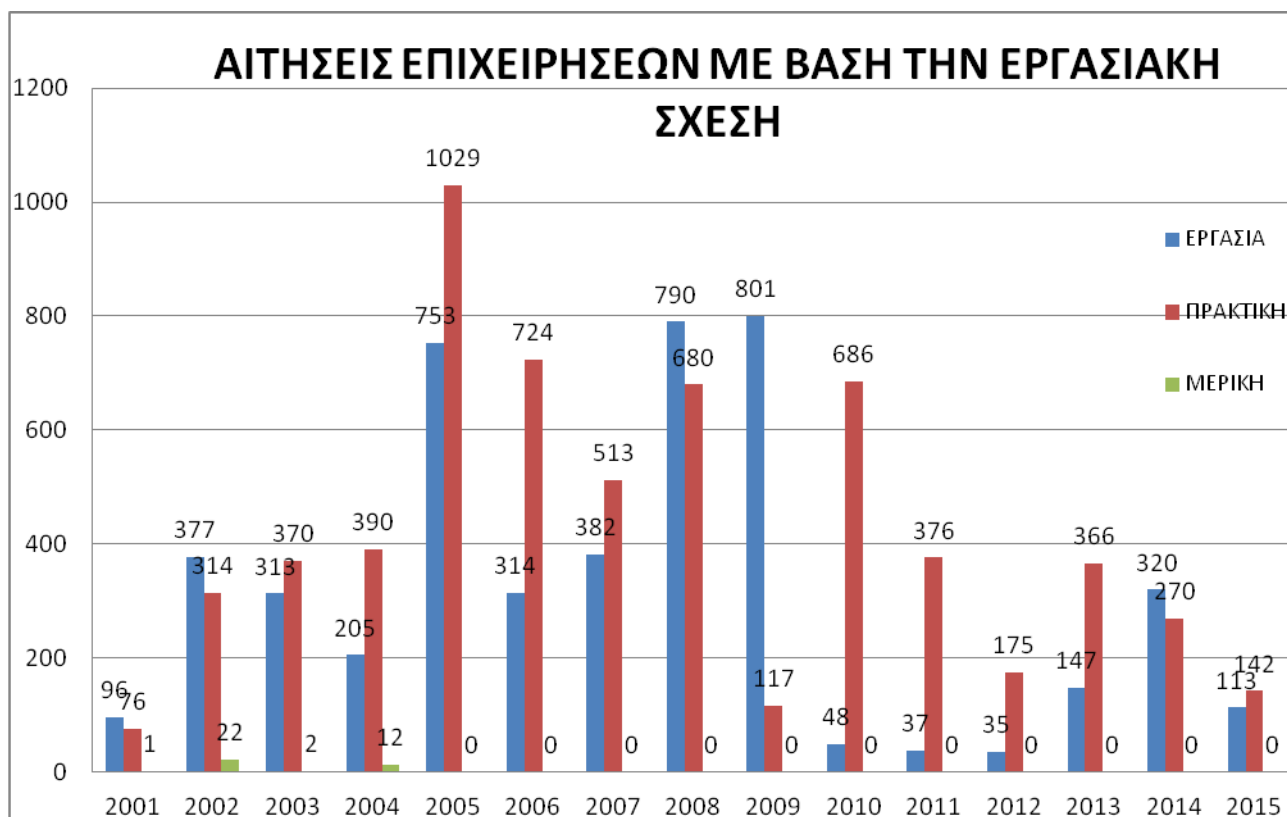
Στους παρακάτω πίνακες φαίνονται κάποια στατιστικά στοιχεία του Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι.

ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.



Διάγραμμα 3.3.α Χρηματοδότηση Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

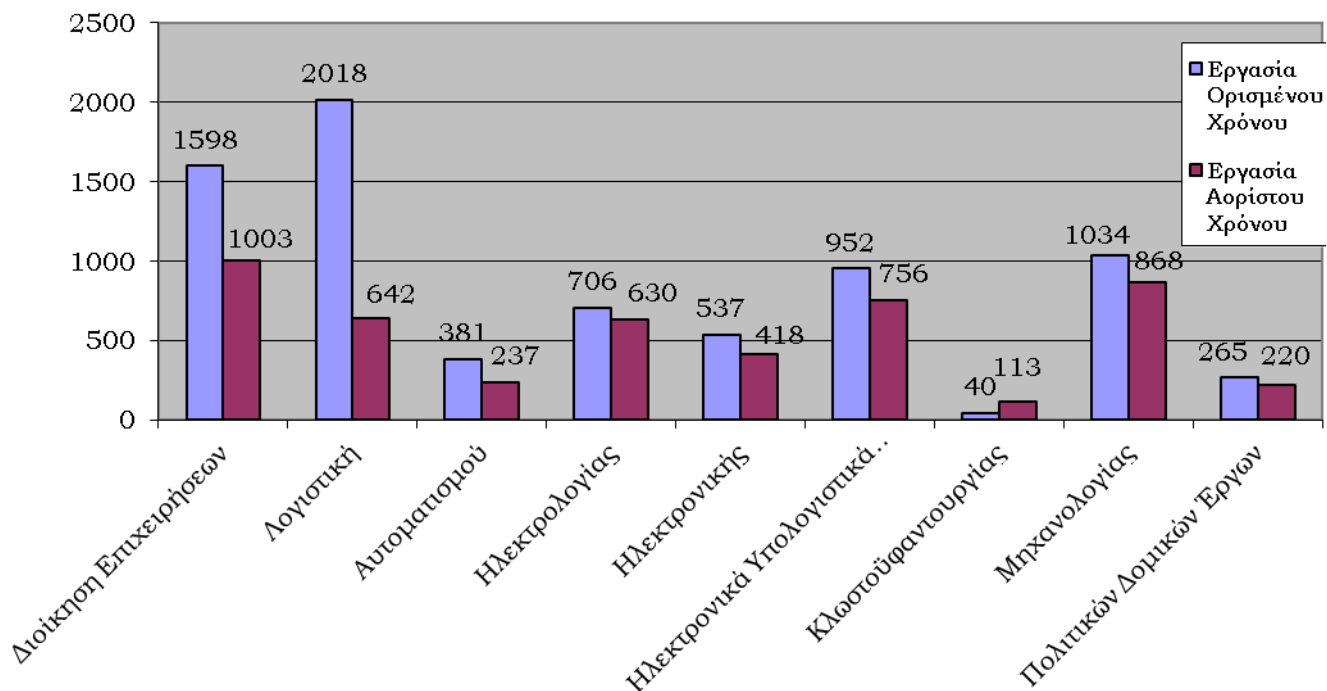
Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.



Διάγραμμα 3.3.β Αιτήσεις επιχειρήσεων με βάση την εργασιακή σχέση 2001-2015

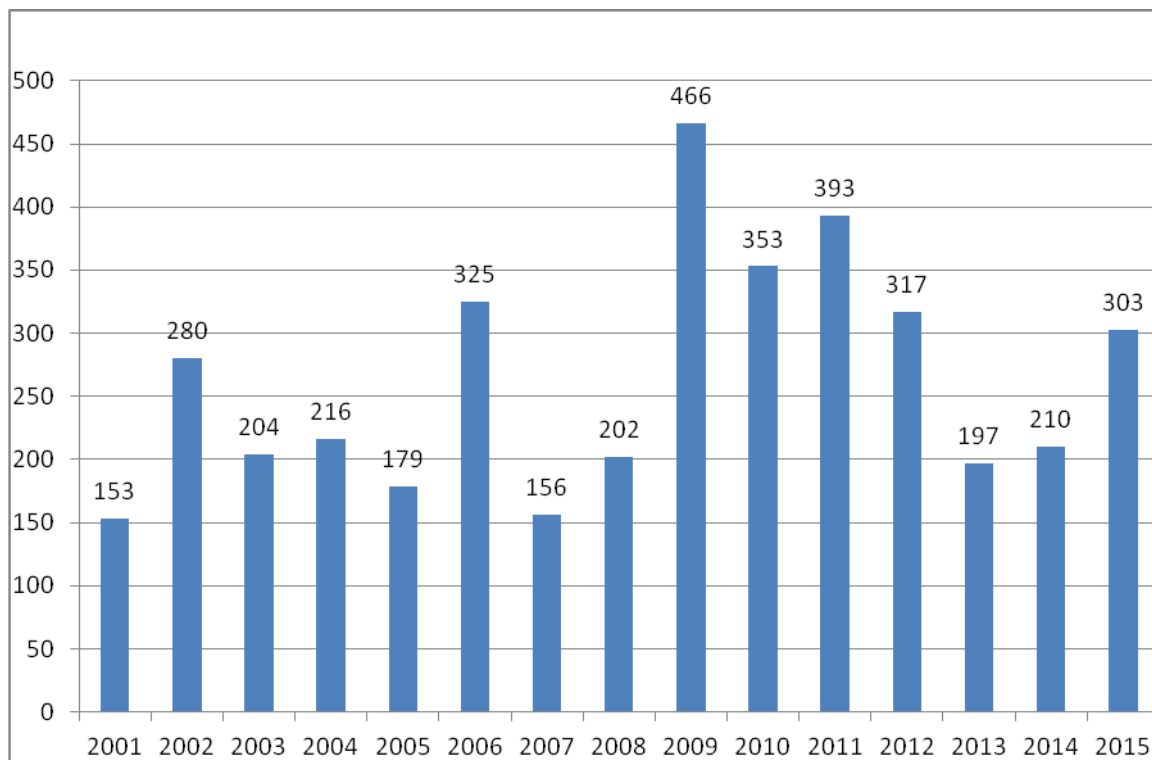
Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Ειδικότητες που ζητήθηκαν από τις επιχειρήσεις το χρονικό διάστημα 01-01-1994 έως 31-12-2015



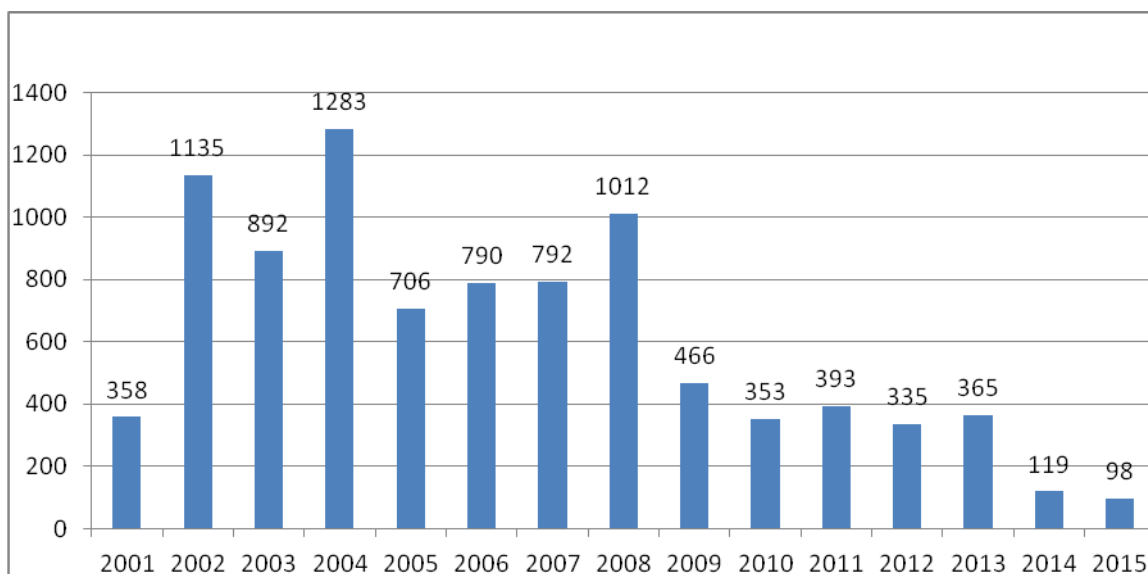
Διάγραμμα 3.3.γ Ειδικότητες που ζητήθηκαν από τις επιχειρήσεις 1/1/1994-31/12/2015

Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.



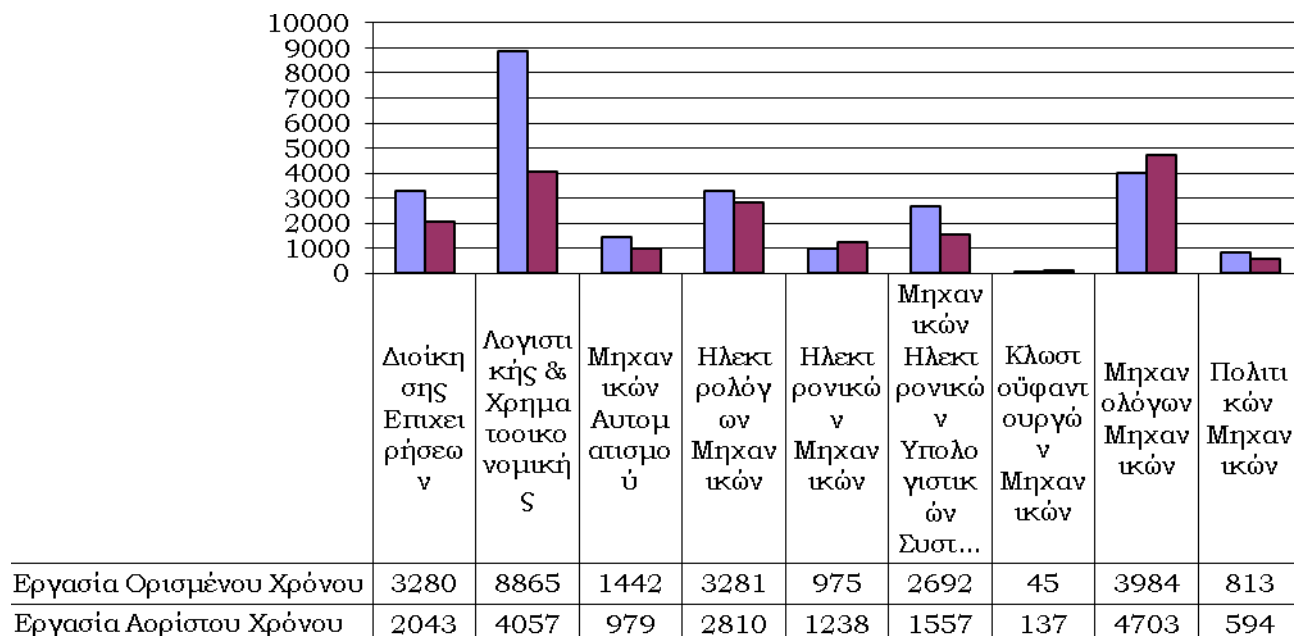
Διάγραμμα 3.3.δ Επισκέψεις αποφοίτων-σπουδαστών στη Συμβουλευτική 2001-2015

Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.



Διάγραμμα 3.3.ε Επισκέψεις αποφοίτων-σπουδαστών στον τομέα Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης 2001-2015

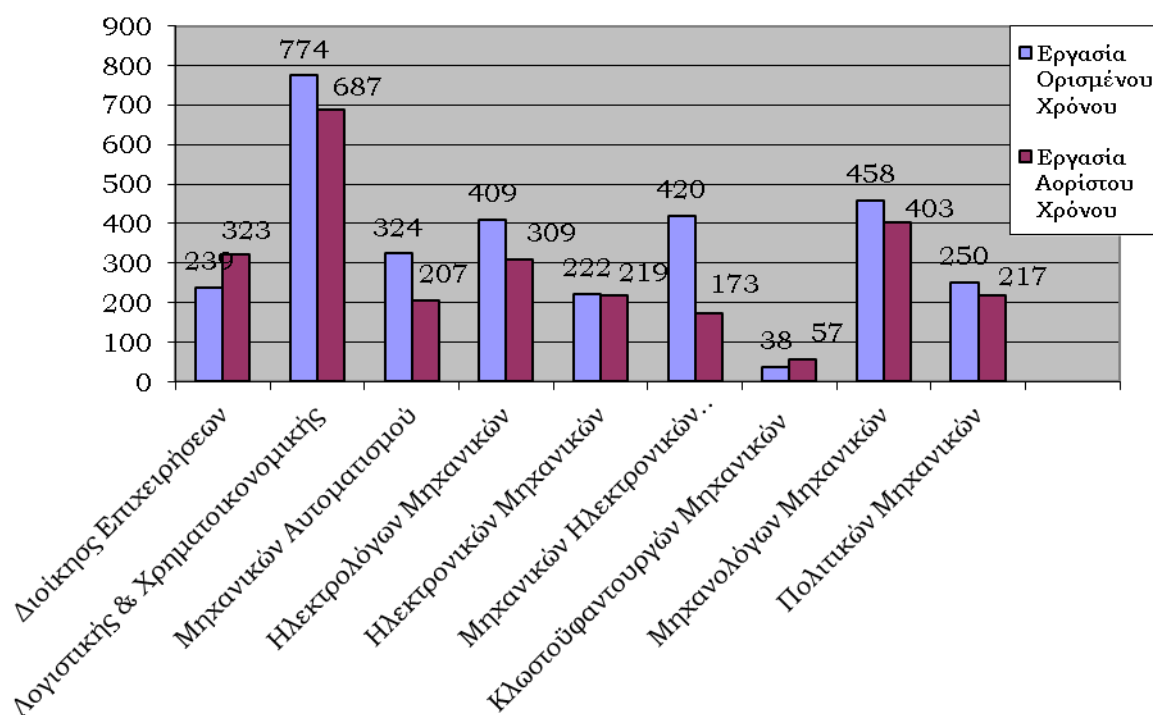
Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.



Διάγραμμα 3.3.στ Προωθήσεις αποφοίτων-σπουδαστών σε επιχειρήσεις 1/9/2001-31/12/2015

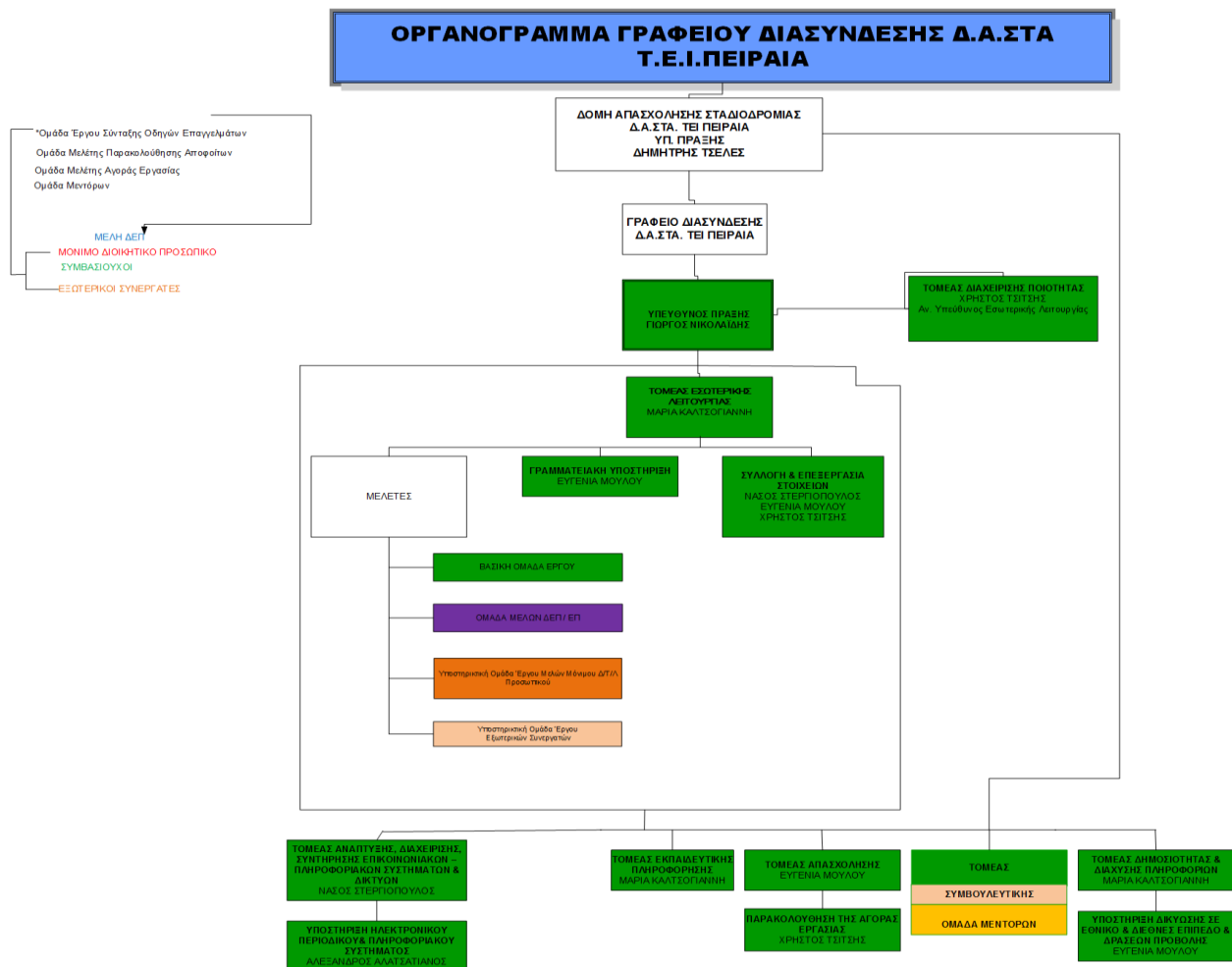
Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Κατανομή των αιτήσεων των αποφοίτων - σπουδαστών με βάση το τμήμα τους από 01-09-2001 έως 31-12-2015



Διάγραμμα 3.3.ζ Κατανομή των αιτήσεων των αποφοίτων-σπουδαστών με βάση το τμήμα 1/9/2001-31/12/2015

Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.



Διάγραμμα 3.3η Οργανόγραμμα

Πηγή αρχείο Γ.Δ. ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

3.4 Πολιτική Ποιότητας του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.Σ.Τ.Α. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.Σ.Τ.Α. Α.Ε.Ι. Πειραιά (για συντομία Γ.Δ.) έχοντας σαν αποστολή του την προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας τόσο προς την εκπαιδευτική κοινότητα όσο και προς τις επιχειρήσεις Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα, Οργανισμούς, Υπηρεσίες Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Συλλογικούς Φορείς, πιστοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2008 και υιοθέτησε σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Το σύστημα αυτό εφαρμόστηκε σ' ολόκληρο το Γραφείο Διασύνδεσης και σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την

ποιότητα των υπηρεσιών τους, με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση των φοιτητών και ενδιαφερομένων. Το Γραφείο Διασύνδεσης έχοντας ως στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών του, αναθεωρούσε όποτε κρινόταν απαραίτητο μετά από εσωτερικούς ελέγχους, το εγχειρίδιο και τα έγγραφα του. Από το 2008 έως σήμερα, το Γραφείο Διασύνδεσης ανανεώνει συνεχώς το σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει. Σήμερα έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008 για το οποίο έχει πιστοποιηθεί από τον Διεθνή Φορέα Πιστοποίησης QSTAR,JNJ.

Βασική αρχή και δέσμευση του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. του ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ, αλλά και φιλοσοφία κάθε στελέχους του, είναι να παρέχει στους ενδιαφερόμενους, υπηρεσίες που να καλύπτουν πλήρως τις απαιτήσεις τους, να συμμορφώνονται με τις σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις και να επιτυγχάνουν τους στόχους ποιότητας που θέτει το Γραφείο Διασύνδεσης.

Με βάση την πολιτική ποιότητας του, το Γ.Δ. αποσκοπεί στην επίτευξη των παρακάτω σκοπών:

- Συμβολή στην επιμόρφωση, εξειδίκευση αποκατάσταση των τελειοφοίτων και πτυχιούχων του Ιδρύματος,
 - Κάλυψη των αναγκών των Επιχειρήσεων με εξειδικευμένα στελέχη,
 - Ενημέρωση του Ιδρύματος για τις ανάγκες και τις απαιτήσεις της Παραγωγής και συμμετοχή στις δραστηριότητες προσαρμογής των Προγραμμάτων Σπουδών,
 - Συνεργασία με αντίστοιχα Γραφεία των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
 - Προβολή των Μεταπτυχιακών προγραμμάτων του Ιδρύματος

Το Γ.Δ. απευθύνεται σε όλους τους φοιτητές, τελειοφοίτους και αποφοίτους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, με ειδικότητες αντίστοιχες του Α.Ε.Ι. Πειραιά με σκοπό να:

- Διευκολύνει και να συστηματοποιεί την αμφίδρομη επικοινωνία των φοιτητών, τελειοφοίτων και πτυχιούχων με ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις ή οργανισμούς που αναζητούν προσωπικό σε Ελλάδα και εξωτερικό.
- Ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους για τις δυνατότητες που έχουν για επιπλέον προγράμματα κατάρτισης και σεμινάρια επιμόρφωσης, μεταπτυχιακές σπουδές σε Ελλάδα και εξωτερικό, υποτροφίες, κληροδοτήματα και εκδηλώσεις άλλων Ιδρυμάτων. Επιπλέον παρέχει ενημέρωση για κατατακτήριες εξετάσεις, επαγγελματικά δικαιώματα και επιχειρηματικότητα.
- Παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη σύνταξη του Βιογραφικού Σημειώματος, τη συνοδευτική επιστολή, τη συνέντευξη επιλογής και γενικότερα για τη βελτιστοποίηση των

προσπαθειών επαγγελματικής αποκατάστασης τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο, κατά τη διάρκεια των σπουδών αλλά και μετά την αποφοίτηση. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα χορήγησης ψυχομετρικών τεστ.

- Διοργανώνει Ημέρες Σταδιοδρομίας και Σεμινάρια για θέματα που απασχολούν τους φοιτητές και πτυχιούχους και προωθούν τους στόχους του Γ.Δ.
- Διοργανώνει επισκέψεις μαθητών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης για να ενημερωθούν και να γνωρίσουν από κοντά τα τμήματα και τα εργαστήρια που υπάρχουν στο Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., συμβάλλοντας έτσι στον επαγγελματικό προσανατολισμό τους.
- Επικοινωνεί με αποφοίτους οι οποίοι ασχολούνται σε σημαντικές θέσεις του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, με στόχο την καθοδήγηση των σπουδαστών και τη μεταφορά των εμπειριών τους (mentoring).

Σύμφωνα με την πολιτική ποιότητας, η Διοίκηση του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. , για την επίτευξη των στόχων της:

- Έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008, το οποίο και εφαρμόζει σε ολόκληρο το Γραφείο και σε όλες τις δραστηριότητες που έχουν επίπτωση στην ποιότητα των υπηρεσιών του καθώς και την ικανοποίηση των φοιτητών και των ενδιαφερομένων.
- Ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών του, όπου αυτό είναι εφικτό, καθώς και την αποτελεσματικότητα των Διεργασιών του και κατ' επέκταση ολοκλήρου του Σ.Δ.Π.
- Θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς στόχους για την ποιότητα σε επίπεδο Γραφείου, σε λειτουργικό επίπεδο Τμημάτων ή/ και Διεργασιών καθώς και σε επίπεδο υπηρεσιών. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται ως προς το βαθμό επίτευξής τους στα πλαίσια της Ανασκόπησης του Σ.Δ.Π. από την Ανώτατη Διοίκηση του Γραφείου Διασύνδεσης του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ..
- Μεριμνά για την παροχή των απαραίτητων πόρων για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε Τμήματος του Γραφείου.
- Επενδύει στη συνεχή κατάρτιση, ενημέρωση και εκπαίδευση των στελεχών του ώστε να προάγουν την Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα.
- Παρακολουθεί, μετρά και αξιολογεί τις κρίσιμες παραμέτρους και Διεργασίες, ώστε να εξασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων του.

Υιοθετώντας την αρχή της συνεχούς βελτίωσης, το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. αναγνωρίζει και ανταμείβει την ομαδική εργασία καθώς και την ατομική προσπάθεια, επενδύει στον άνθρωπο και σέβεται τους φοιτητές και ενδιαφερομένους.⁴⁷

3.5 Οφέλη από την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας 9001:2008 στο Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.Σ.Τ.Α. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Η εφαρμογή του ISO έχει αρκετά πλεονεκτήματα για το Γραφείο Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

- Δέσμευση του Γ.Δ. στην εφαρμογή πολιτικής και στρατηγικής με μετρήσιμους στόχους και κατανομή αρμοδιοτήτων
- Παρέχει σαφείς και προσδιορισμένες οδηγίες στο προσωπικό του Γ.Δ. μέσω του οργανογράμματος και του καθηκοντολογίου όπου περιγράφονται οι θέσεις εργασίας και οι αρμοδιότητες του προσωπικού, μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών. Σαν αποτέλεσμα διασφαλίζεται η ομοιόμορφη επικοινωνία στους διάφορους τομείς του Γ.Δ. και ο έλεγχος όλων των διαδικασιών ακόμη και στις περιπτώσεις που έχουμε μετακινήσεις των διοικητικών υπαλλήλων του Ιδρύματος σε κάποια άλλη υπηρεσία και νέα πρόσωπα στο Γ.Δ.
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες (φοιτητές, αποφοίτους, επιχειρήσεις) λόγω των τυποποιημένων λειτουργιών και διαδικασιών. Η Συμμόρφωση των υπηρεσιών στο διεθνή πρότυπο προσφέρει σιγουριά για την ποιότητα, ασφάλεια και εμπιστοσύνη καθώς και αξιοπιστία
- Αξιολόγηση του προσωπικού του Γ.Δ. και των υπηρεσιών του με τη χρήση ερωτηματολογίων
 - Συνεχής έλεγχος των διεργασιών
 - Σαφής προσδιορισμός της διαδικασίας καταγραφής των αναγκών του πελάτη ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι περιπτώσεις αστοχίας
 - Βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη
 - Δέσμευση του Γ.Δ. στην εφαρμογή πολιτικής και στρατηγικής με μετρήσιμους στόχους και κατανομή αρμοδιοτήτων Συστηματική μέτρηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του Γ.Δ. μέσω δεικτών
 - Εγκατάσταση διαδικασίας μέτρησης ικανοποίησης του πελάτη με ερωτηματολόγια

⁴⁷ gdias.teipir.gr 3/3/16

- Βελτίωση/αναθεώρηση υπαρχόντων διαδικασιών και οδηγιών και ανάπτυξη/ένταξη νέων στο σύστημα διαχείρισης
 - Προβολή σε τοπικό επίπεδο
 - Μείωση των λαθών και των αστοχιών κατά την παροχή των υπηρεσιών λόγω ελέγχου των διεργασιών υλοποίησης τους
 - Αυξάνεται η ευαισθησία του προσωπικού σε θέματα Ποιότητας αφού όλοι οι υπάλληλοι του Γ.Δ. δουλεύουν με κοινό όραμα
 - Επιμόρφωση του προσωπικού με αποτέλεσμα τη βελτίωση της αποδοτικότητας τους
 - Ορθότερη θέσπιση χρονικών ορίων για την εκτέλεση των εργασιών
 - Μείωση των λειτουργικών δαπανών και περιττών εξόδων
 - Βελτίωση της χρήσης των πόρων και εξοικονόμησης πόρων
 - Υψηλότερες προσδοκίες του προσωπικού και αυξημένο ηθικό
 - Η πιστοποίηση του Γ.Δ. με ISO λειτουργεί ως εργαλείο που προσφέρει συνέχεια και διαφάνεια των υπηρεσιών του.
 - Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
 - Βελτίωση της εικόνας του Γ.Δ.
 - Ενθάρρυνση της εσωτερικής επικοινωνίας, αύξηση της ικανοποίησης του προσωπικού και μεγαλύτερη ανάληψη ευθυνών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η αξιολόγηση του έργου του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. μέσω της μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για την υλοποίηση του σκοπού αυτού πραγματοποιήθηκε έρευνα που αφορά στις απόψεις των φοιτητών και αποφοίτων σχετικά με τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες.

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να προσδιοριστούν οι παράγοντες εκείνοι που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. Επιπλέον να εντοπιστούν τα ισχυρά και επιδεχόμενα βελτίωση σημεία του γραφείου καθώς και η μετέπειτα διόρθωση και βελτίωση τους.

4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Η παρούσα έρευνα στοχεύει στην αξιολόγηση του θεσμού του Γραφείου Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. από τους χρήστες των υπηρεσιών του και στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης που έχουν όσον αφορά τις διάφορες υπηρεσίες που προσφέρει. Θα εξετασθεί το προφίλ των χρηστών, η εργασιακή τους κατάσταση, η σχέση που έχει η εργασία τους με το αντικείμενο σπουδών τους, οι επιθυμίες και προσδοκίες τους, τα προβλήματα και οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν σχετικά με την πρόσβαση τους στο χώρο του γραφείου ή την ιστοσελίδα. Ένα ερώτημα που είναι προς εξέταση είναι κατά πόσο το Γραφείο Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. έχει διευκολύνει και έχει συμβάλει θετικά στην κάλυψη των αιτημάτων τους όπως στην εύρεση εργασίας, στη σωστή επιλογή μεταπτυχιακού προγράμματος ή στη σωστή σύνταξη βιογραφικού σημειώματος. Επιπλέον θα γίνει αξιολόγηση των υπηρεσιών προκειμένου να εντοπιστούν τα δυνατά σημεία, τα σημεία επιδεχόμενα βελτίωση και θα γίνουν προτάσεις από τους ίδιους τους χρήστες των υπηρεσιών για βελτιστοποίηση των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Ανακεφαλαιώνοντας, τα ερευνητικά ερωτήματα συνοψίζονται ως εξής:

- 1) Παρουσίαση του Γραφείου Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ..
- 2) Καταγραφή του προφίλ των ερωτώμενων, των σπουδών τους, της εργασιακής τους κατάστασης, του τρόπου που βρήκαν την εργασία τους.
- 3) Προσδιορισμός του τρόπου γνωριμίας με το Γραφείο Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., της συχνότητας επικοινωνίας των φοιτητών και αποφοίτων με αυτό καθώς και οι τρόποι με τους οποίους ενημερώνονται από αυτό.
- 4) Διερεύνηση του λόγου για τον οποίο επισκέφθηκαν το Γραφείο Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. και το βαθμό σημασίας που αποδίδουν σ' αυτόν.
- 5) Προσδιορισμός του βαθμού συμβολής του Γραφείου Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. στην κάλυψη των αιτημάτων τους.
- 6) Προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών και αποφοίτων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ..
- 7) Καταγραφή των απόψεων των φοιτητών και αποφοίτων σχετικά με τη συνεισφορά του θεσμού, τη σημαντικότητα του, τους τρόπους με τους οποίους θα μπορούσαν να βελτιωθούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του και τη διατύπωση προτάσεων για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών στο Γραφείο Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ..

4.3 Χρησιμότητα και αναγκαιότητα της έρευνας - Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Ο κύριος λόγος επιλογής του συγκεκριμένου θέματος και της μελέτης περίπτωσης δηλ. το θεσμό του Γραφείου Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. είναι ότι έχει ενδιαφέρον να δούμε, εάν και κατά πόσο υπάρχει ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει και να αξιολογηθούν οι δομές του ως προς την επίτευξη των σκοπών του δηλ. ένα αναφερόμαστε σε ένα επιτυχημένο πρόγραμμα. Η συγκεκριμένη έρευνα θα μας αναδείξει την εργασιακή κατάσταση των αποφοίτων του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. και εάν το Γραφείο Διασύνδεσης συνέβαλε θετικά στη εξεύρεση εργασίας. Τα αποτελέσματα από αυτή την έρευνα μπορούν να βοηθήσουν στην αναβάθμιση των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. μέσα από τις προτάσεις των ίδιων των χρηστών. Ένας τελευταίος λόγος είναι ότι εργάζομαι στο Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. ως διοικητικός υπάλληλος και

θεωρώ ότι θα έχω με μεγαλύτερη ευκολία πρόσβαση στη βάση δεδομένων και σε αρχεία του Γ.Δ., προκειμένου να έχω το δείγμα μου.

Η παρούσα έρευνα θα αναδείξει τα ισχυρά και τα επιδεχόμενα βελτίωση σημεία του Γραφείου Διασύνδεσης Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., και μέσα από τα ερωτηματολόγια των χρηστών θα μπορέσουμε να δούμε σημαντικές προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών του. Μέσα από την έρευνα προσδοκία αποτελεί, η μέτρηση της ικανοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών που θα οδηγήσει σε συμπεράσματα για τη βελτίωση τους με στόχο πάντα την ικανοποίηση των χρηστών.

4.4 Μεθοδολογία

Στην εργασία θα ακολουθηθεί πρωτογενής έρευνα με ποσοτική ανάλυση αφού δεν έχουν υπάρξει έρευνες με αυτόν τον τίτλο στο παρελθόν. Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε με την πολύτιμη συνεργασία και βοήθεια του προσωπικού του Γραφείου Διασύνδεσης Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. (Γ.Δ.) απ' όπου και στάλθηκε το ερωτηματολόγιο με e-mail αρκετές φορές έως ότου συγκεντρωθούν τα απαιτούμενα ερωτηματολόγια. Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελούν χρήστες εγγεγραμμένοι στη βάση δεδομένων του Γ.Δ., άντρες και γυναίκες, φοιτητές και απόφοιτοι όλων των τμημάτων του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., με έτος αποφοίτησης από το 1985 έως το 2016. Δεδομένου του γεγονότος ότι στο Γ.Δ. είναι εγγεγραμμένοι χιλιάδες χρήστες θα περιοριστούμε σε εγγεγραμμένους κάποιων καθορισμένων ετών και πιο συγκεκριμένα από το 2009 και έπειτα. Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν συνολικά σε 2.326 χρήστες, από τους οποίους οι 1.360 ήταν φοιτητές και οι 966 απόφοιτοι. Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν σε ηλεκτρονική μορφή με την βοήθεια του google docs (δημιουργία ερωτηματολογίου) και σε άλλα 182 άτομα στα οποία όμως δεν παραδόθηκε το ηλεκτρονικό μήνυμα ίσως γιατί πλέον δεν είναι έγκυρα τα e-mail των εγγεγραμμένων χρηστών του Γ.Δ.. Συνολικά επέστρεψαν 256 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Απριλίου – Ιουνίου 2016. Για την ανάλυση των απαντήσεων της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS έκδοση 17 όπου όλες οι μεταβλητές παραμετροποιήθηκαν.

Το δομημένο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστές αλλά και ανοιχτού τύπου με και κάποιες κλίμακες αξιολόγησης και έχει χωριστεί σε 4 μέρη. Στο πρώτο μέρος περιλαμβάνονται τα δημογραφικά στοιχεία όπως φύλο, ηλικία, τόπος σημερινής κατοικίας

και η ιδιότητα με την οποία συμπληρώνει κάποιος το ερωτηματολόγιο. Το δεύτερο μέρος αναφέρεται στις σπουδές όπως τμήμα, ίδρυμα, επίπεδο γνώσης Η/Υ και ξένων γλωσσών. Στο τρίτο μέρος υπάρχουν ερωτήσεις που αφορούν την σημερινή εργασιακή κατάσταση του ερωτώμενου και τη σχέση που έχει η απασχόληση του με τις σπουδές του. Το τέταρτο μέρος εστιάζει στην αξιολόγηση των υπηρεσιών του Γ.Δ., τη συχνότητα επικοινωνίας με το γραφείο, τους λόγους επίσκεψης, το βαθμό που έχει συμβάλλει θετικά στην κάλυψη των αιτημάτων τους, το βαθμό ικανοποίησης τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Γ.Δ. και το βαθμό που κατά τη γνώμη τους επηρεάζει η οικονομική κρίση τη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας. Στο τέλος του τέταρτου μέρους υπάρχουν 3 ανοιχτές και προαιρετικές ερωτήσεις που αφορούν τις προτάσεις που έχουν να κάνουν οι ερωτηθέντες, για τη βελτίωση των υπηρεσιών του Γ.Δ. και για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών.

Πριν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου υπάρχει ένα κείμενο που εξηγεί τον σκοπό της έρευνας και την αναγκαιότητα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, τα στοιχεία απόρρητα και «δεν θα υποβάλλει τον ερευνώμενο πληθυσμό σε κανενός είδους προσβολή, επιβλαβή πρακτική ή οποιαδήποτε υλική ή οικονομική δυσχέρεια».⁴⁸

4.5 Τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων

Καταρχάς παρουσιάζονται στατιστικά για κάθε ερώτηση, που προέκυψαν από την συμπλήρωση των 256 ερωτηματολογίων από φοιτητές και αποφοίτους. Οι συνολικές ερωτήσεις ήταν 30, πολλές από τις οποίες ήταν κλειστού τύπου καθώς και πολλές από αυτές είχαν την διαβάθμιση Likert. Η κλίμακα Likert αποτελεί μια από τις πιο γνωστές κλίμακες εκτίμησης απόψεων και συμπεριφοράς ή αλλιώς κλίμακα μέτρησης στάσεων. Οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου και οι απαντήσεις δίνονται με την μορφή κλίμακας από 3 έως 7 βαθμίδες, δίνοντας διαφορετικό βαθμό ικανοποίησης. Στην παρούσα εργασία κάποιες απαντήσεις δίνονται σε 5βάθμια κλίμακα με διαβάθμιση όπου το 1 αντιστοιχούσε στο «Καθόλου/Αδιάφορος», το 2 στο «Λίγο», το 3 στο «Αρκετά», το 4 στο «Πολύ». Σε κάποιες ερωτήσεις κλειστού τύπου, υπήρχε η επιλογή «δεν γνωρίζω» όπου την συμπλήρωναν όσοι δεν είχαν χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία του Γ.Δ. όπου δινόταν η δυνατότητα στον ερωτηθέντα να παραθέσει την δική του διαφορετική απάντηση, εφόσον οι προεπιλεγμένες απαντήσεις δεν τον ικανοποιούσαν. Επιπρόσθετα θα γίνει συσχέτιση μεταβλητών για μεγαλύτερη και πιο λεπτομερή ανάλυση. Ταυτόχρονα θα χρησιμοποιηθεί και ο συντελεστής συσχέτισης του Kendall.

⁴⁸ Κυριαζόπουλος Π.Γ., Σαμαντά Ε. (2011)

4.6 Πιλοτική Εφαρμογή-Ηθικά Ζητήματα

Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν πιλοτικά σε ένα μικρό αριθμό ατόμων προκειμένου να διαπιστωθούν κάποιες ασάφειες, επαναλήψεις ή και παραλήψεις.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι εθελοντική, θα υπάρξει ανωνυμία και προστασία των προσωπικών δεδομένων. Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι απόλυτα προσωπικό και ανώνυμο. Τα στοιχεία κάθε ερωτηματολογίου είναι απόρρητα, ενώ τα αποτελέσματα της ανάλυσης θα είναι διαθέσιμα, εφόσον ζητηθούν, μετά την ολοκλήρωση της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Σε αυτό το κεφάλαιο αυτό θα γίνει παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων. Οι απαντήσεις έχουν παραμετροποιηθεί χρησιμοποιώντας το στατιστικό πρόγραμμα SPSS έκδοση 17. Θα γίνει παρουσίαση των στατιστικών στοιχείων (frequencies) για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά και στην συνέχεια θα συσχετίση ανάμεσα σε μεταβλητές (crosstabs). Τα αποτελέσματα δίνονται σε 4 μέρη όπως έχει σχεδιαστεί και το ερωτηματολόγιο.

5.1 Δημογραφικά Στοιχεία

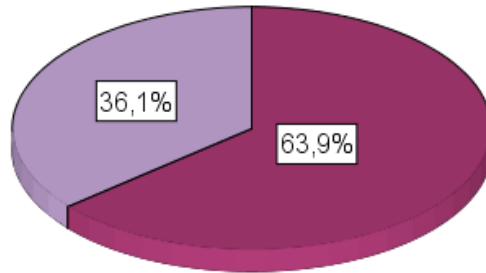
Φύλο

Από τους 256 ερωτηθέντες που συμμετείχαν στην έρευνα, οι 163 ήταν άντρες σε ποσοστό 63,9% και οι 92 ήταν γυναίκες σε ποσοστό 36,1%, ενώ 1 δεν απάντησε.

Πίνακας 5.1 Φύλο

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Άντρας	163	63,7	63,9	63,9
Γυναίκα	92	35,9	36,1	100,0
Σύνολο	255	99,6	100,0	
Δεν απάντησαν	1	,4		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		

■ Άνδρας
 ■ Γυναίκα



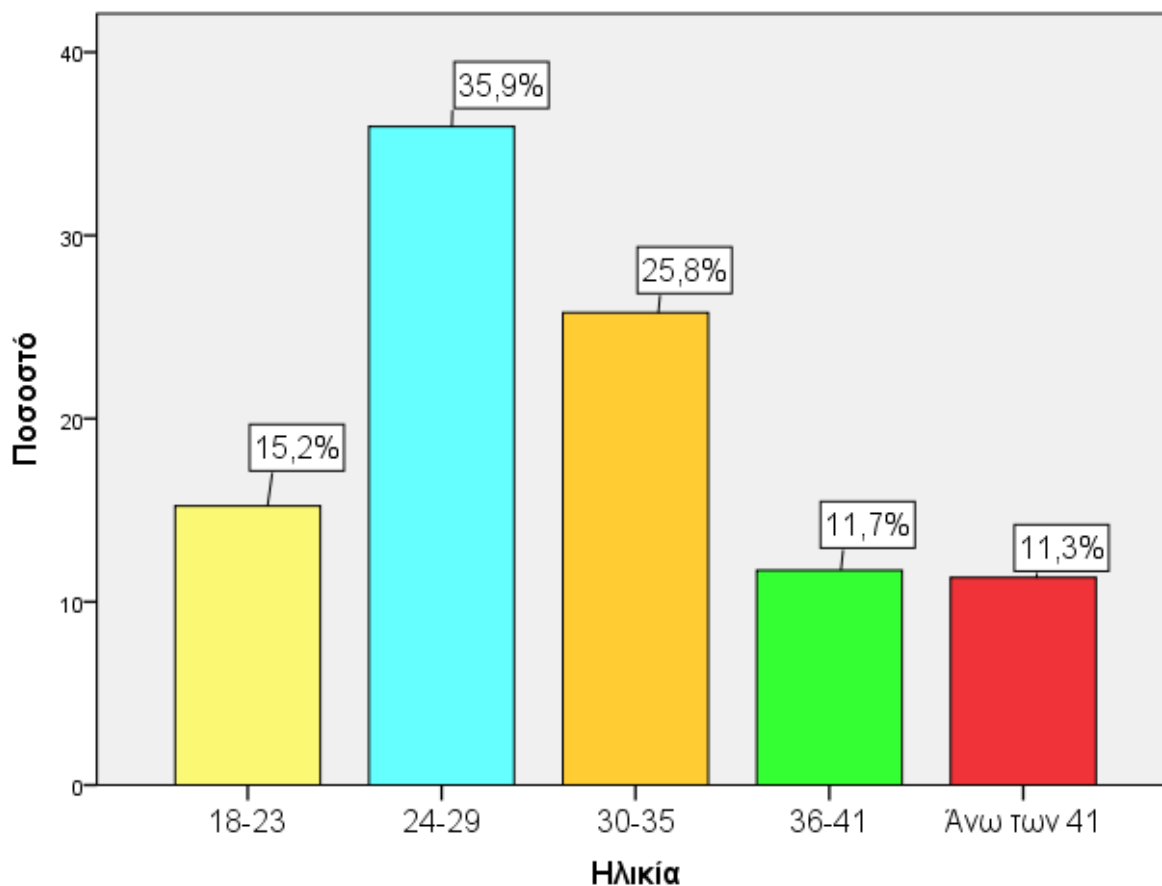
Διάγραμμα 5.1 Φύλο

Ηλικία

Στην πρώτη ηλικιακή ομάδα 18-23 ετών ανήκει το 15,2% του δείγματος, στη δεύτερη ηλικιακή ομάδα 24-29 ετών ανήκει το 35,9%, στην τρίτη ομάδα 30-35 ετών είναι το 25,8% και άνω των 41 ετών το 11,3%.

Πίνακας 5.2 Ηλικία

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
18-23	39	15,2	15,2	15,2
24-29	92	35,9	35,9	51,2
30-35	66	25,8	25,8	77,0
36-41	30	11,7	11,7	88,7
Άνω των 41	29	11,3	11,3	100,0
Γεν. Σύνολο	256	100,0	100,0	



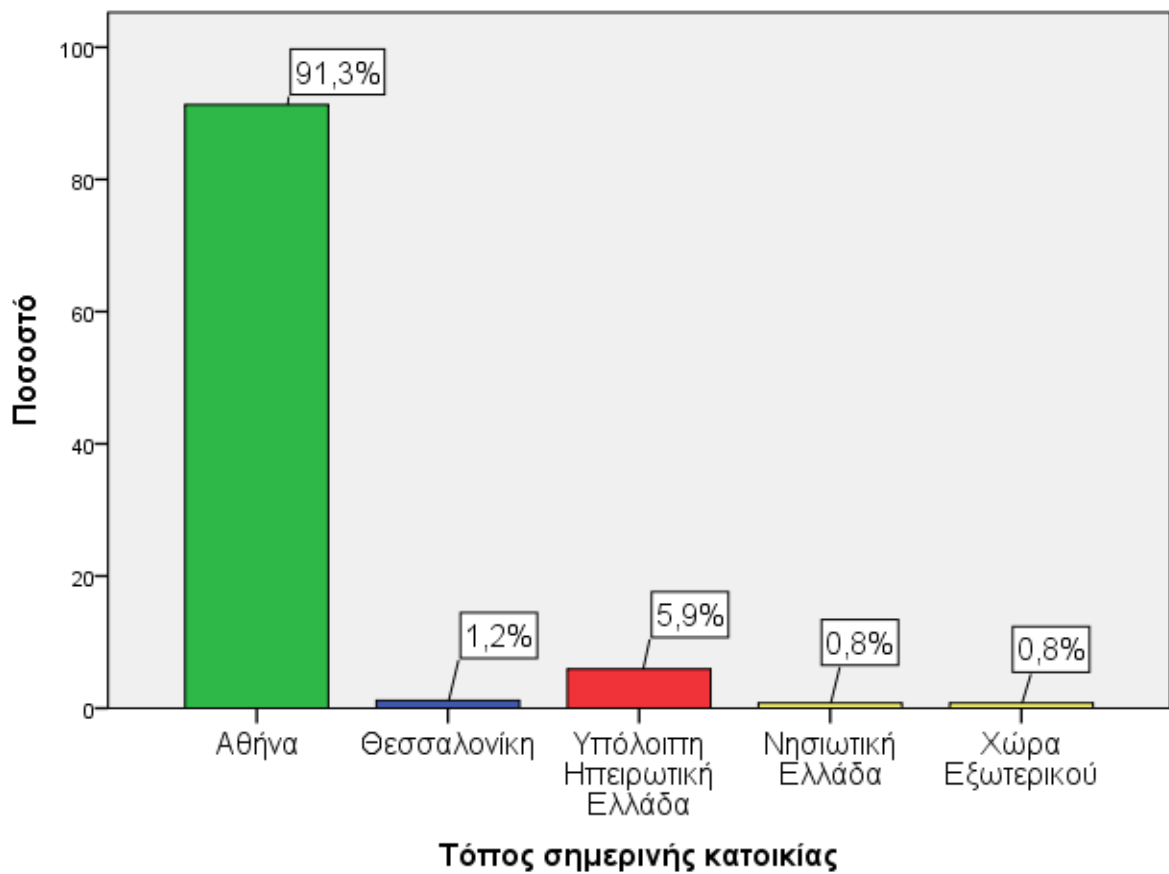
Διάγραμμα 5.2 Ηλικία

Τόπος Σημερινής Κατοικίας

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 91,3% κατοικεί σήμερα στην Αθήνα, το 5,9% στην Υπόλοιπη Ηπειρωτική Ελλάδα και το 1,2% κατοικεί στη Θεσσαλονίκη. Στη Νησιωτική Ελλάδα και σε χώρες του εξωτερικού κατοικεί το ίδιο ποσοστό δείγματος 0,8% και 3 άτομα δεν απάντησαν.

Πίνακας 5.3 Τόπος Σημερινής Κατοικίας

	Απαντήσεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Αθήνα	231	90,2	91,3	91,3
Θεσσαλονίκη	3	1,2	1,2	92,5
Υπόλοιπη Ηπειρωτική Ελλάδα	15	5,9	5,9	98,4
Νησιωτική Ελλάδα	2	,8	,8	99,2
Χώρα Εξωτερικού	2	,8	,8	100,0
Σύνολο	253	98,8	100,0	
Δεν απάντησαν	3	1,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



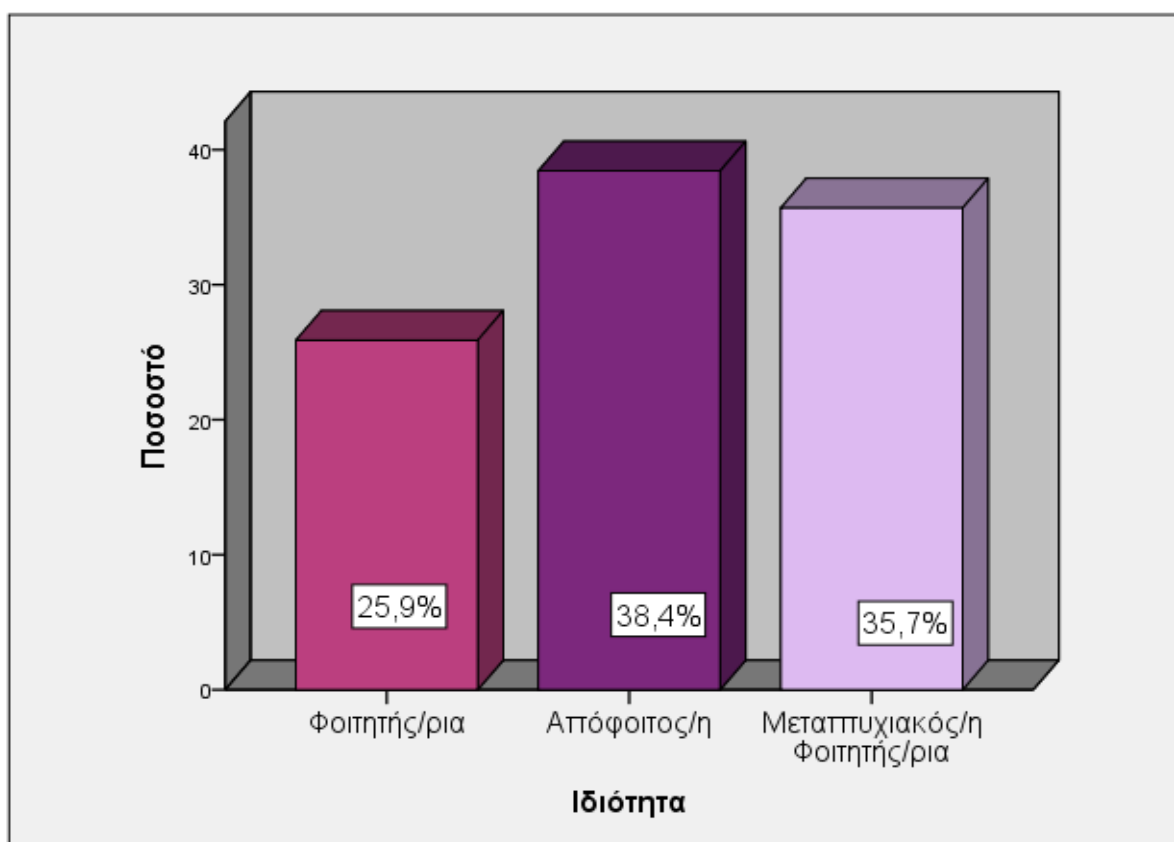
Διάγραμμα 5.3 Τόπος Σημερινής Κατοικίας

Ιδιότητα

Από τους 256 ερωτηθέντες του δείγματος το μεγαλύτερο ποσοστό 38,4% είναι απόφοιτοι, το 35,7% είναι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες και το 25,9% είναι φοιτητές/φοιτήτριες.

Πίνακας 5.4 Ιδιότητα

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Φοιτητής/Φοιτήτρια	66	25,8	25,9	25,9
Απόφοιτος/Απόφοιτη	98	38,3	38,4	64,3
Μεταπτυχιακός/η Φοιτητής/τρια	91	35,5	35,7	100,0
Σύνολο	255	99,6	100,0	
Δεν απάντησαν	1	,4		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.4 Ιδιότητα

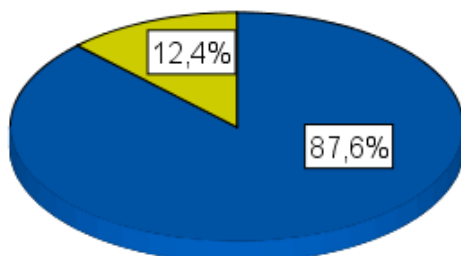
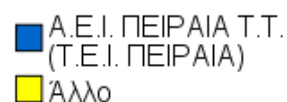
5.2 Σπουδές

Ίδρυμα Σπουδών

Στην ερώτηση που αφορά το ίδρυμα στο οποίο σπουδάζουν όσοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, το μεγαλύτερο ποσοστό 87,6% σπουδάζει στο Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. και ένα μικρό ποσοστό 12,4% σπουδάζει σε άλλα Ιδρύματα. Οι απαντήσεις που δόθηκαν για τα άλλα Ιδρύματα είναι οι εξής: 3 στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 1 στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 1 στο Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, 4 στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, 1 στο Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιο Αθηνών, 2 στο Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο, 1 στο Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας, 1 στο Τ.Ε.Ι. Πελοποννήσου, 1 στο Τ.Ε.Ι. Αθήνας, 1 στο University of Bolton και 1 στο ΑΙΩΝ-Ινστιτούτο Δραματοθεραπείας.

Πίνακας 5.5 Ίδρυμα Σπουδών

	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. (Τ.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ)	87,6	87,6	87,6
Άλλο	12,4	12,4	100,0
Γενικό Σύνολο	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.5 Ίδρυμα Σπουδών

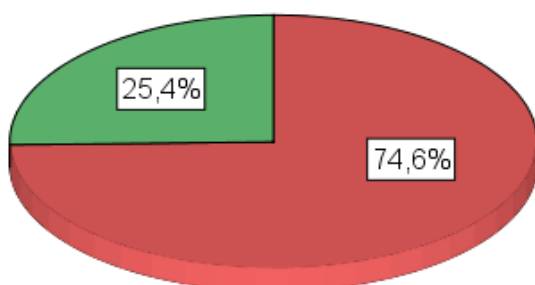
Ίδρυμα Αποφοίτησης

Σχετικά με το ίδρυμα από το οποίο έχουν αποφοιτήσει, το μεγαλύτερο ποσοστό 74,6% είναι απόφοιτοι του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. και ένα μικρότερο ποσοστό 25,4% είναι απόφοιτοι άλλων Ιδρυμάτων. Πιο συγκεκριμένα για τα άλλα Ιδρύματα υπάρχουν τα παρακάτω στοιχεία: 2 στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 4 στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 8 στο Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, 8 στο Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιο Αθηνών, 3 στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, 2 στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 1 στο Τ.Ε.Ι. Πελοποννήσου, 4 στο Τ.Ε.Ι. Αθήνας, 2 στο Τ.Ε.Ι. Ηπείρου, 4 στο Τ.Ε.Ι. Χαλκίδας, 3 στο Α.Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου, 2 στο Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας, 2 στο Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας,, 1 στο Τ.Ε.Ι. Δυτικής Μακεδονίας και 2 στο Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών.

Πίνακας 5.6 Ίδρυμα Αποφοίτησης

	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. (Τ.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ)	59,8	74,6	74,6
Άλλο	20,3	25,4	100,0
Σύνολο	80,1	100,0	
Δεν απάντησαν	19,9		
Γενικό Σύνολο	100,0		

■ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
(Τ.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ)
■ Άλλο



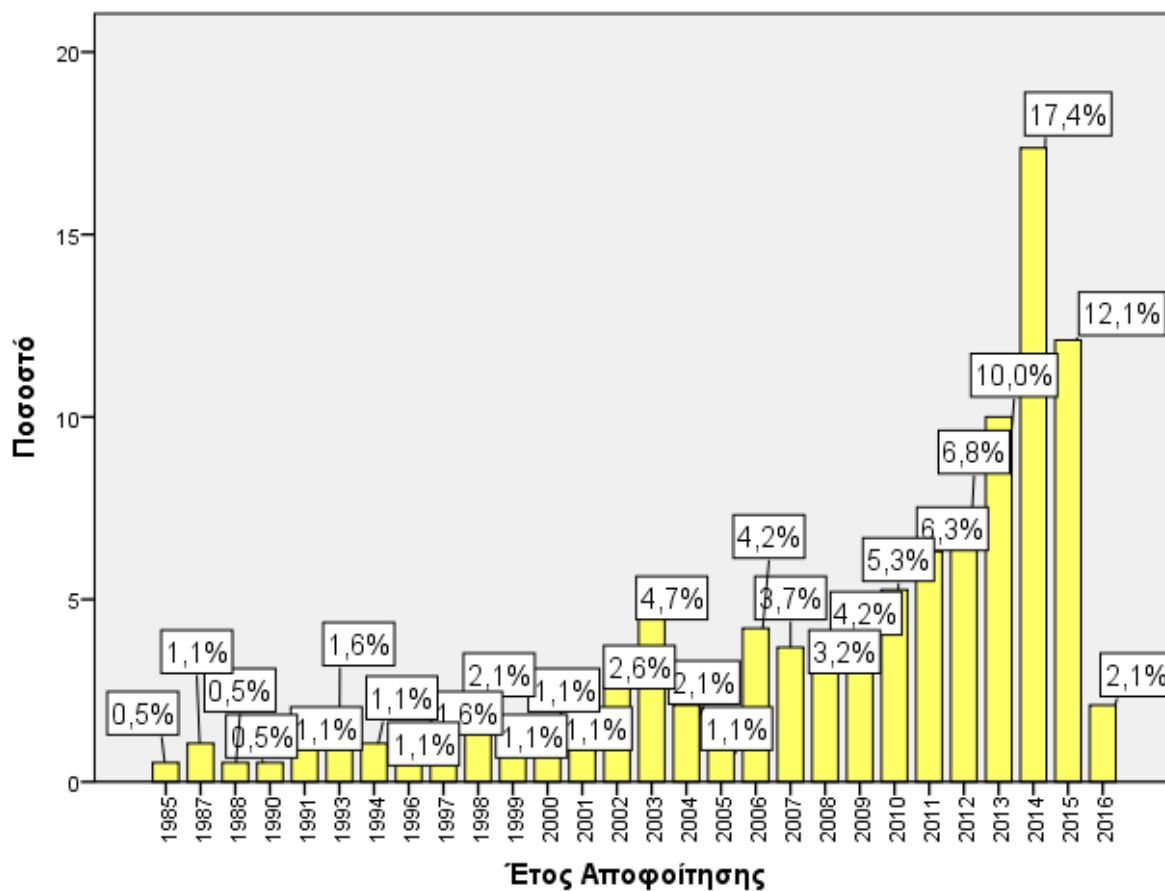
Διάγραμμα 5.6 Ίδρυμα Αποφοίτησης

Έτος Αποφοίτησης από την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Από τους 190 που απάντησαν σ' αυτή την ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό 17,4% αποφοίτησαν το 2014, το 2015 το 12,1% και 10% αποφοίτησαν το 2013. Αναλυτικά παρουσιάζονται τα ποσοστά στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 5.7 Έτος Αποφοίτησης

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
1985	1	,4	,5	,5
1987	2	,8	1,1	1,6
1988	1	,4	,5	2,1
1990	1	,4	,5	2,6
1991	2	,8	1,1	3,7
1993	3	1,2	1,6	5,3
1994	2	,8	1,1	6,3
1996	2	,8	1,1	7,4
1997	3	1,2	1,6	8,9
1998	4	1,6	2,1	11,1
1999	2	,8	1,1	12,1
2000	2	,8	1,1	13,2
2001	2	,8	1,1	14,2
2002	5	2,0	2,6	16,8
2003	9	3,5	4,7	21,6
2004	4	1,6	2,1	23,7
2005	2	,8	1,1	24,7
2006	8	3,1	4,2	28,9
2007	7	2,7	3,7	32,6
2008	6	2,3	3,2	35,8
2009	8	3,1	4,2	40,0
2010	10	3,9	5,3	45,3
2011	12	4,7	6,3	51,6
2012	13	5,1	6,8	58,4
2013	19	7,4	10,0	68,4
2014	33	12,9	17,4	85,8
2015	23	9,0	12,1	97,9
2016	4	1,6	2,1	100,0
Σύνολο	190	74,2	100,0	
Δεν απάντησαν	66	25,8		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



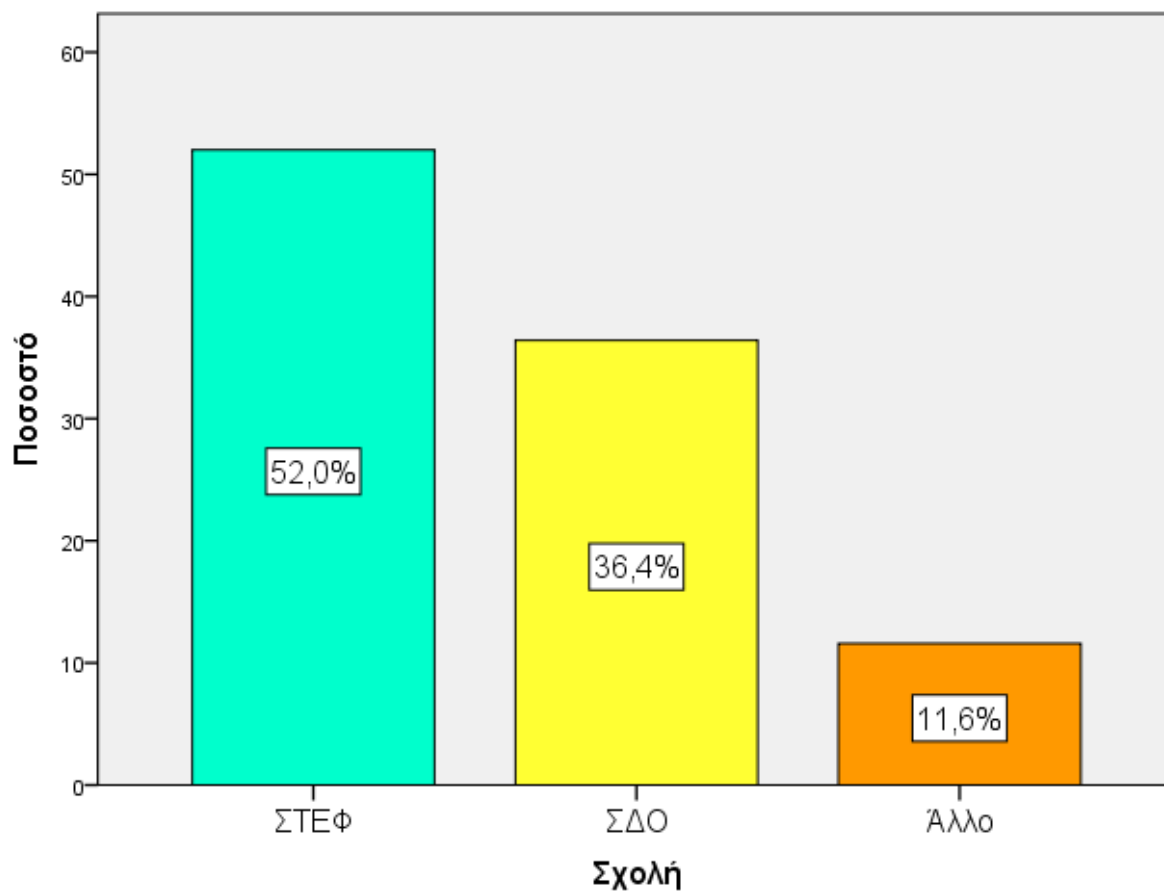
Διάγραμμα 5.7 Έτος Αποφοίτησης

Σχολή

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος έκαναν τις σπουδές τους σε τμήματα της σχολής ΣΤΕΦ (52%), ενώ το 36,4% σε κάποιο τμήμα της ΣΔΟ. Επίσης υπάρχει ένα ποσοστό 11,6% που έχει κάνει τις σπουδές του σε κάποιο άλλο τμήμα

Πίνακας 5.8 Σχολή

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
ΣΤΕΦ	130	50,8	52,0	52,0
ΣΔΟ	91	35,5	36,4	88,4
Άλλο	29	11,3	11,6	100,0
Σύνολο	250	97,7	100,0	
Δεν απάντησαν	6	2,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.8 Σχολή

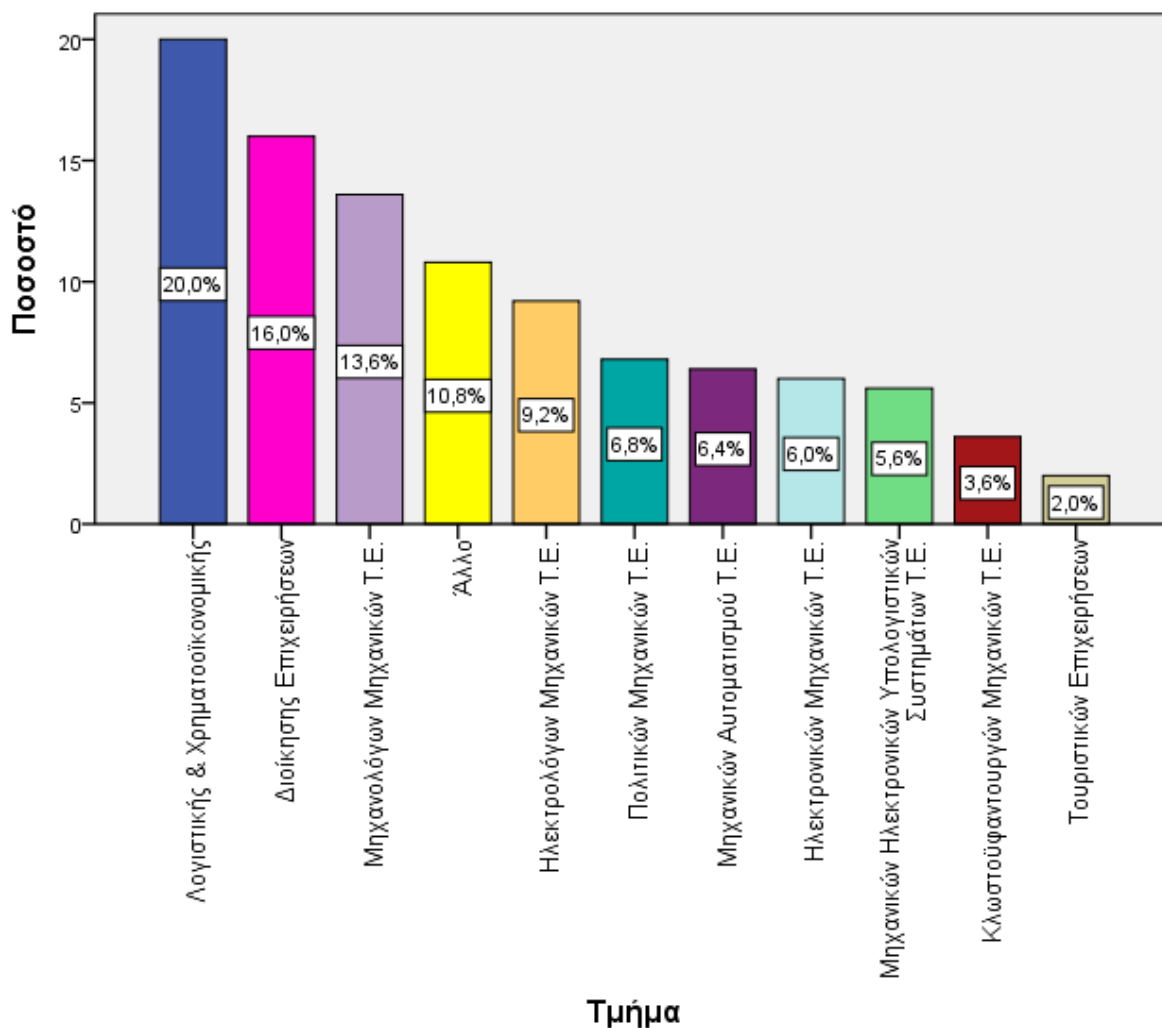
Τμήμα προέλευσης

Το δείγμα προέρχεται από τα παρακάτω τμήματα κατά σειρά κατάταξης, το 20% προέρχεται από το τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής, το 16% από τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, το 13,6% από το τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε., το 9,2% από το Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε., το 6,8% προέρχεται από το Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε., το 6,4% από το Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε., το 6% από το Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε., το 5,6% από το Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων, το 3,6% από το τμήμα Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε. και το 2% από το Τουριστικών Επιχειρήσεων, ενώ υπήρχαν και 6 άτομα που δεν απάντησαν. Ποσοστό 10,8% του δείγματος προέρχεται από άλλα τμήματα και πιο συγκεκριμένα από τα τμήματα: Οδοντιατρική, Τεχνολογίας Ιατρικών Οργάνων, Οικονομικών Επιστημών, Κοινωνιολογίας, Νομική, Πολιτικών Επιστημών και Δημόσιας Διοίκησης, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Οικιακή Οικονομία και Οικολογία, Εφαρμογών

Πληροφορικής στην Διοίκηση και στην Οικονομία, Εμπορίας και Διαφήμισης, Πολιτικής Επιστήμης και Ιστορίας, Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων Διεθνών Σχέσεων, ΜΙΘΕ.

Πίνακας 5.9 Τμήμα

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε.	16	6,3	6,4	6,4
Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	23	9,0	9,2	15,6
Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε.	15	5,9	6,0	21,6
Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε.	14	5,5	5,6	27,2
Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε.	9	3,5	3,6	30,8
Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	34	13,3	13,6	44,4
Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.	17	6,6	6,8	51,2
Διοίκησης Επιχειρήσεων	40	15,6	16,0	67,2
Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής	50	19,5	20,0	87,2
Τουριστικών Επιχειρήσεων	5	2,0	2,0	89,2
Άλλο	27	10,5	10,8	100,0
Σύνολο	250	97,7	100,0	
Δεν απάντησαν	6	2,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.9 Τμήμα

Γνώση Αγγλικών

Από τους 252 που απάντησαν σ' αυτή την ερώτηση ποσοστό 32,1%, έχουν καλή γνώση της Αγγλικής, μέτρια γνώση το 11,9%, ενώ το 0,4% δεν έχει καθόλου γνώση Αγγλικών. Αξιόλογο είναι το ποσοστό που γνωρίζει πολύ καλά και άριστα Αγγλικά και φτάνει στο 55,6%. Η διάμεσος είναι 4 που σημαίνει ότι οι μισοί ερωτηθέντες γνωρίζουν πολύ καλά αγγλικά έως άριστα ενώ οι άλλοι μισοί έχουν καλή γνώση αγγλικών έως καθόλου και η επικρατούσα τιμή είναι 3 που αντιστοιχεί σε καλή γνώση.

Πίνακας 5.10α

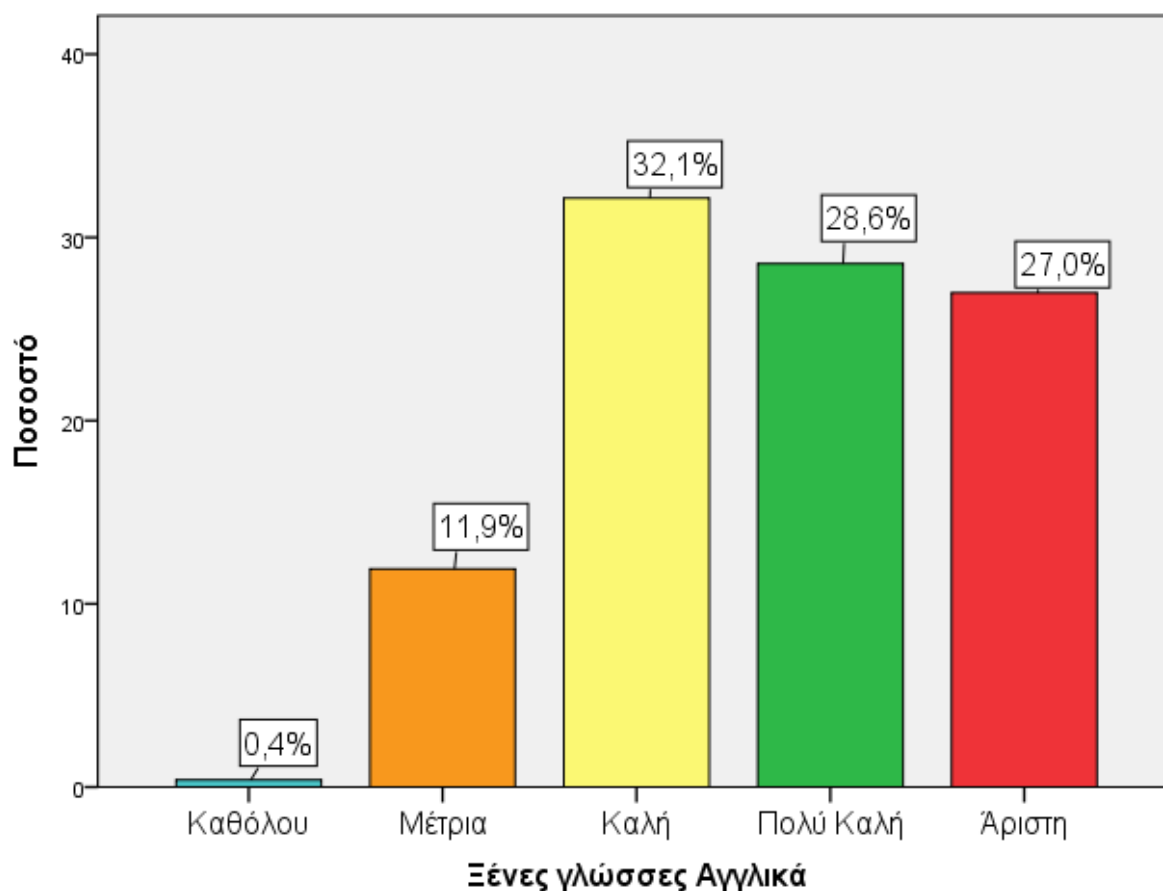
Statistics

ΓΝΩΣΗ ΑΓΓΛΙΚΩΝ

N	Valid	252
	Missing	4
Median		4,00
Mode		3

Πίνακας 5.10β Γνώση Αγγλικών

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	1	,4	,4	,4
Μέτρια	30	11,7	11,9	12,3
Καλή	81	31,6	32,1	44,4
Πολύ Καλή	72	28,1	28,6	73,0
Άριστη	68	26,6	27,0	100,0
Σύνολο	252	98,4	100,0	
Δεν απάντησαν	4	1,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.10 Γνώση Αγγλικών

Γνώση Γαλλικών

Από τους 256 ερωτηθέντες το 70% δεν γνωρίζει καθόλου Γαλλικά, το 18,4% έχει μέτρια γνώση, το 6,4% καλή γνώση, το 5,2% έχει πολύ καλές γνώσεις και άριστες, ενώ 6 άτομα δεν απάντησαν. Η διάμεσος και η επικρατούσα τιμή 1 που αντιστοιχεί σε καμία γνώση γαλλικών.

Πίνακας 5.11α

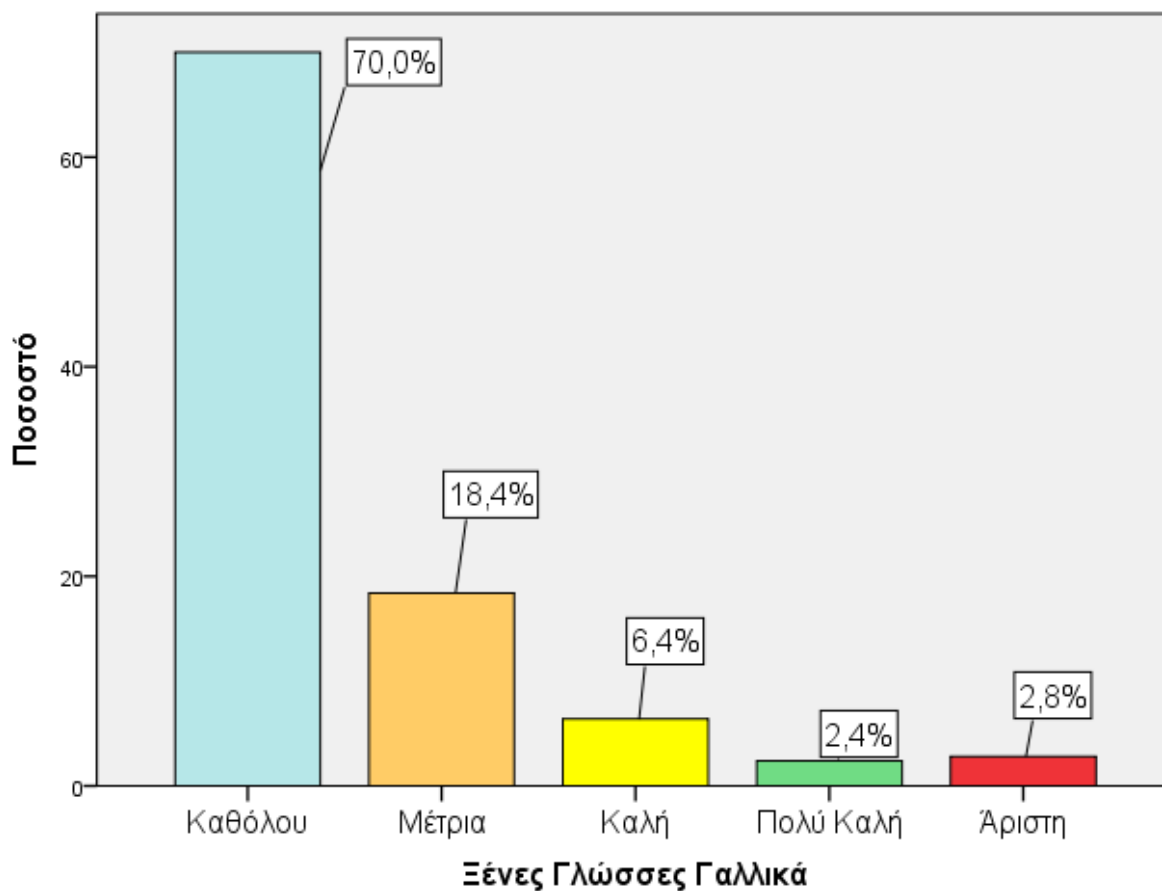
Statistics

ΓΝΩΣΗ ΓΑΛΛΙΚΩΝ

N	Valid	250
	Missing	6
Median		1,00
Mode		1

Πίνακας 5.11β Γνώση Γαλλικών

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	175	68,4	70,0	70,0
Μέτρια	46	18,0	18,4	88,4
Καλή	16	6,3	6,4	94,8
Πολύ Καλή	6	2,3	2,4	97,2
Άριστη	7	2,7	2,8	100,0
Σύνολο	250	97,7	100,0	
Δεν απάντησαν	6	2,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.11 Γνώση Γαλλικών

Γνώση Γερμανικών

Από τους 253 που απάντησαν σχετικά με την γνώση γερμανικών το 86,2 δήλωσε ότι δεν γνωρίζει, το 7,5% έχει μέτρια γνώση, το 4,3% καλή γνώση και το 2% έχει πολύ καλή γνώση και άριστη. Η διάμεσος και η επικρατούσα τιμή είναι 1 που αντιστοιχεί σε καμία γνώση γερμανικών.

Πίνακας 5.12α

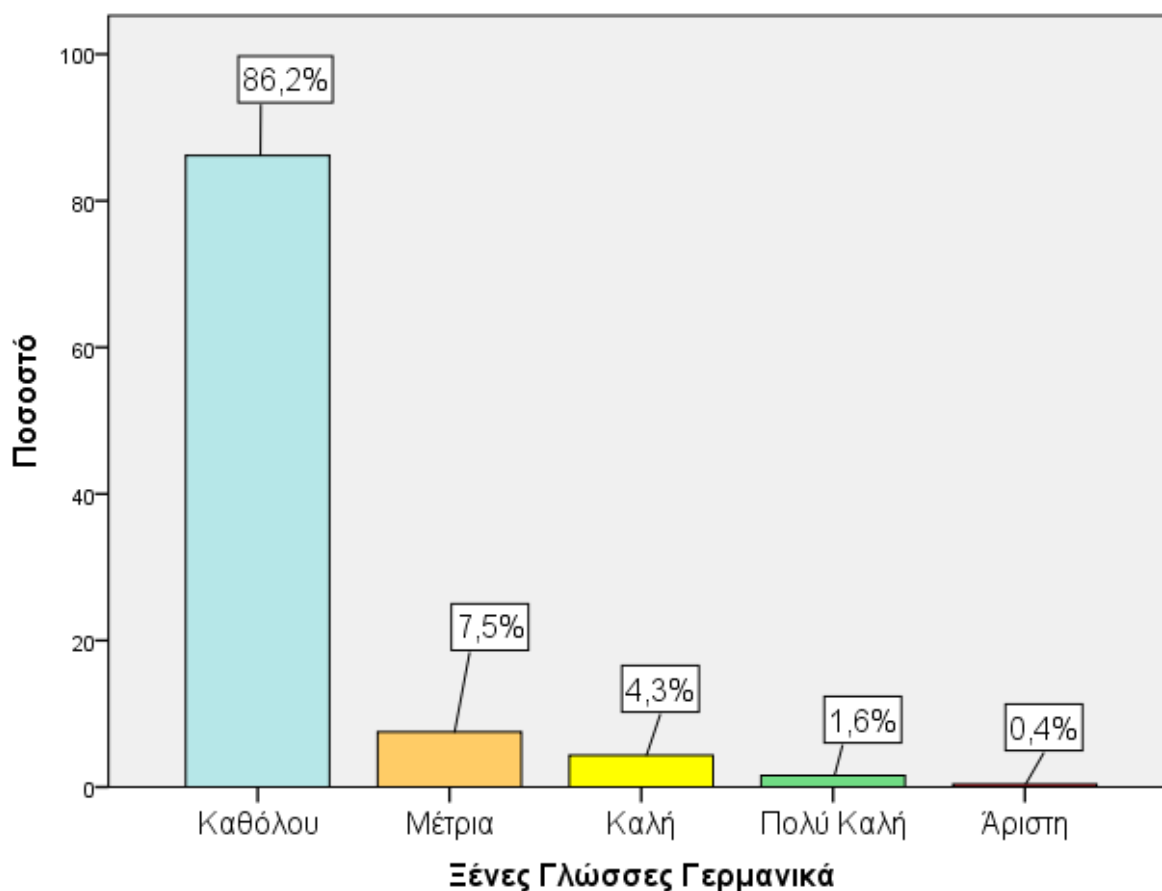
Statistics

ΓΝΩΣΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΩΝ

N	Valid	253
	Missing	3
Median		1,00
Mode		1

Πίνακας 5.12β Γνώση Γερμανικών

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	218	85,2	86,2	86,2
Μέτρια	19	7,4	7,5	93,7
Καλή	11	4,3	4,3	98,0
Πολύ Καλή	4	1,6	1,6	99,6
Άριστη	1	,4	,4	100,0
Σύνολο	253	98,8	100,0	
Δεν απάντησαν	3	1,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.12 Γνώση Γερμανικών

Γνώση Ισπανικών

Σχετικά με τη γνώση Ισπανικών το μεγαλύτερο ποσοστό 91,1% από τους 247 που απάντησαν δεν έχει καθόλου γνώση, το 6,5% μέτρια γνώση, το 1,2% καλή γνώση, ενώ μόνο το 1,2% έχει πολύ καλή γνώση και άριστη. Η διάμεσος όπως και η επικρατούσα τιμή είναι 1 και αντιστοιχεί σε καμία γνώση Ισπανικών.

Πίνακας 5.13α

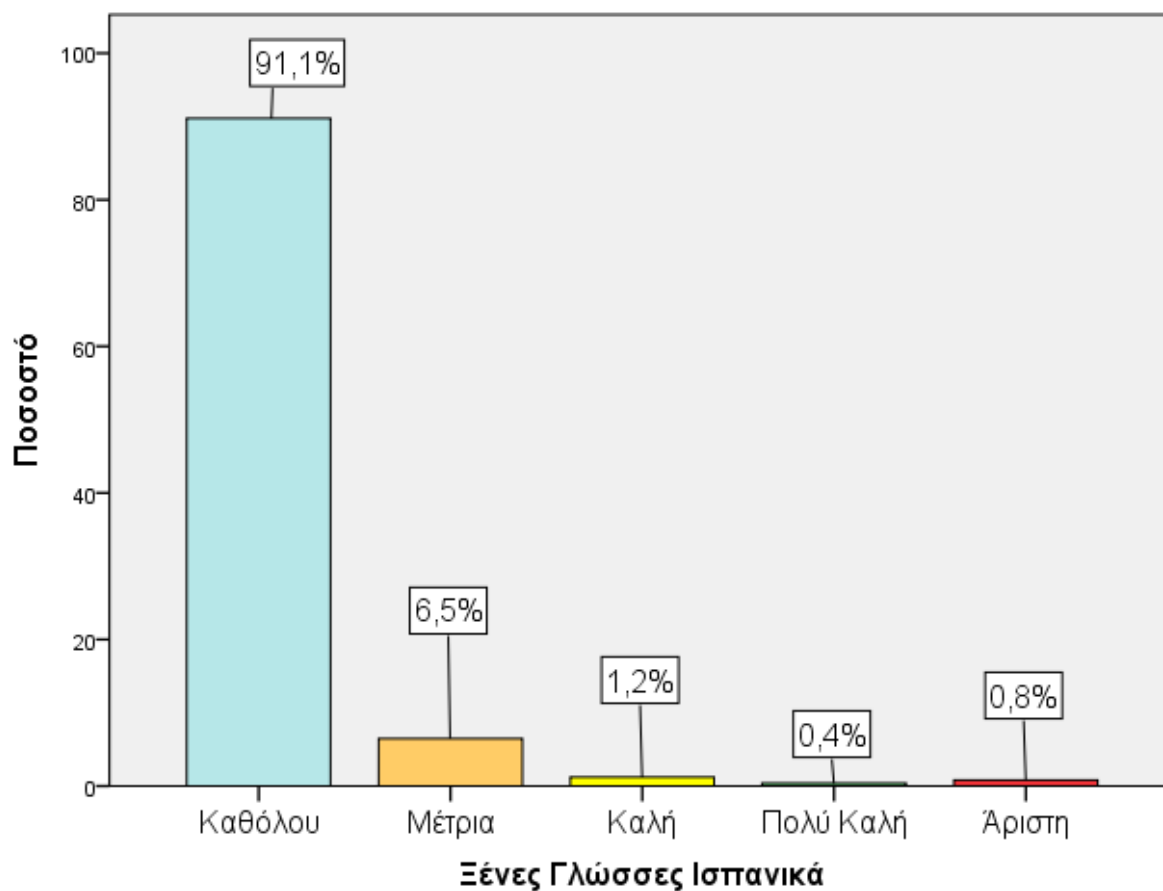
Statistics

ΓΝΩΣΗ ΙΣΠΑΝΙΚΩΝ

N	Valid	247
	Missing	9
Median		1,00
Mode		1

Πίνακας 5.13β Γνώση Ισπανικών

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	225	87,9	91,1	91,1
Μέτρια	16	6,3	6,5	97,6
Καλή	3	1,2	1,2	98,8
Πολύ Καλή	1	,4	,4	99,2
Άριστη	2	,8	,8	100,0
Σύνολο	247	96,5	100,0	
Δεν απάντησαν	9	3,5		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.13 Γνώση Ισπανικών

Γνώση άλλης Ξένης Γλώσσας

Το 86,9% των απαντήσεων απάντησε ότι δεν γνωρίζει άλλη ξένη γλώσσα, το 5,3% έχει μέτρια γνώση, το 3,7% καλή γνώση και το 4% γνωρίζουν πολύ καλά έως άριστα κάποια άλλη ξένη γλώσσα. Η διάμεσος και η επικρατούσα τιμή είναι 1 και αντιστοιχεί σε καμία γνώση άλλης ξένης γλώσσας.

Πίνακας 5.14α

Statistics

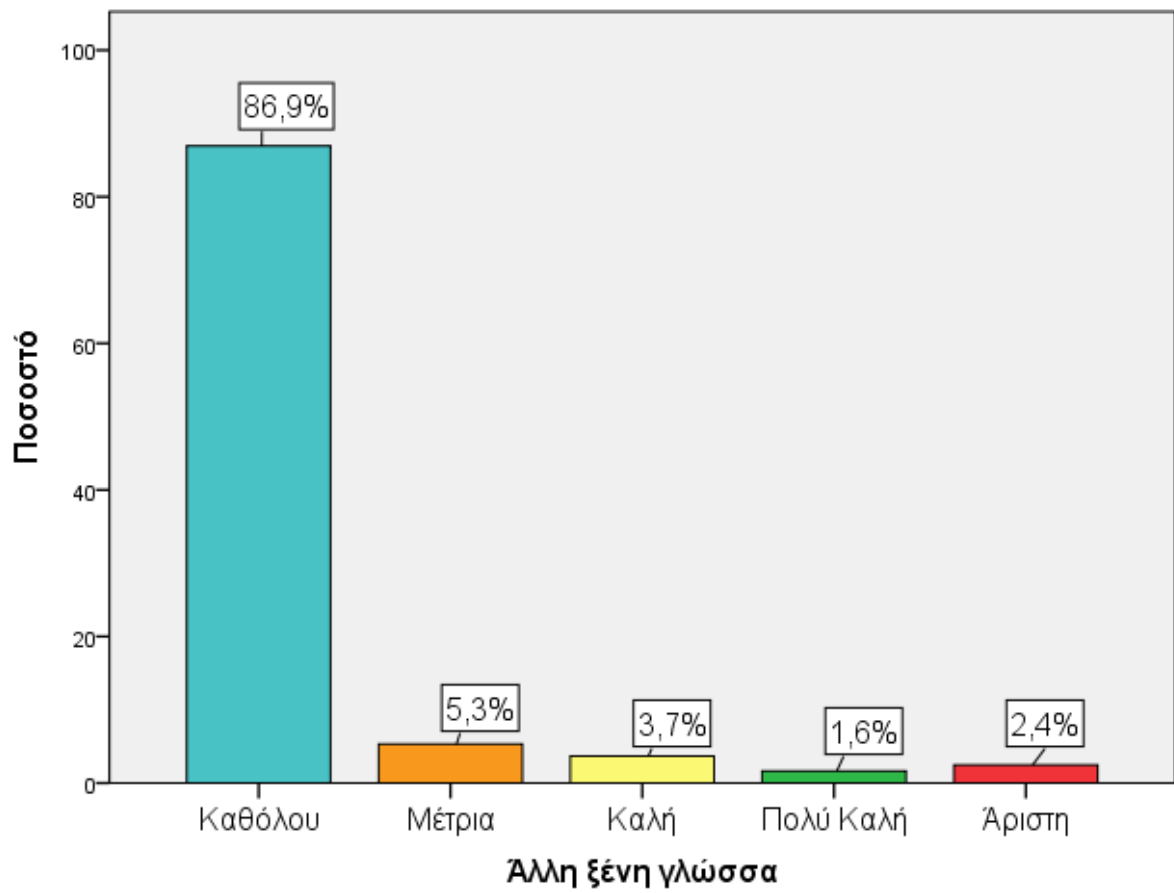
ΓΝΩΣΗ ΑΛΛΗ ΞΕΝΗΣ

ΓΛΩΣΣΑΣ

N	Valid	245
	Missing	11
Median		1,00
Mode		1

Πίνακας 5.14β Γνώση άλλης ξένης γλώσσας

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	213	83,2	86,9	86,9
Μέτρια	13	5,1	5,3	92,2
Καλή	9	3,5	3,7	95,9
Πολύ Καλή	4	1,6	1,6	97,6
Άριστη	6	2,3	2,4	100,0
Σύνολο	245	95,7	100,0	
Δεν απάντησαν	11	4,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



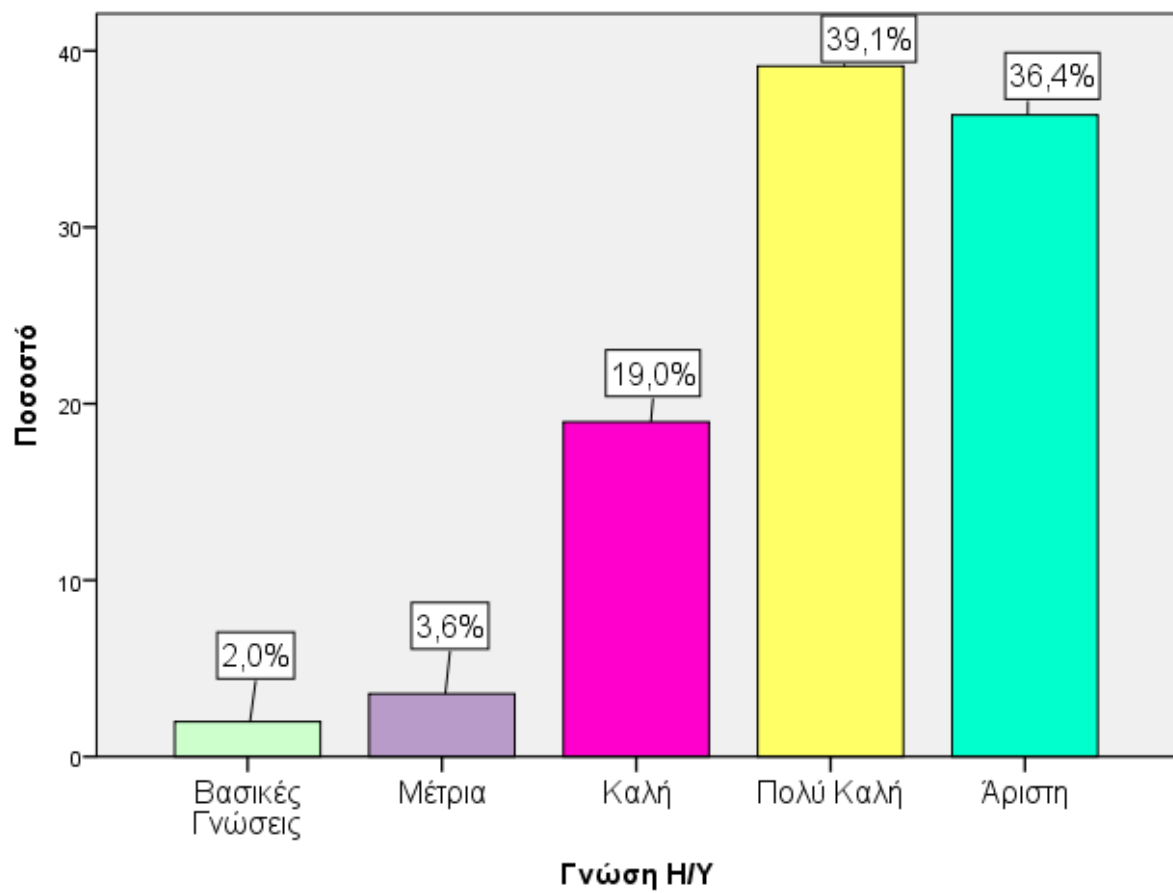
Διάγραμμα 5.14 Γνώση άλλης Ξένης Γλώσσας

Γνώση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

Σχετικά με τη γνώση Η/Υ το 2% από τους 253 που απάντησαν έχει βασικές γνώσεις, το 3,6 έχει μέτρια γνώση, το 19% δηλώνει ότι έχει καλή γνώση, το 39,1% γνωρίζει πολύ καλά και το 36,4% έχει άριστη γνώση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Πίνακας 5.15 Γνώση Η/Υ

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Βασικές Γνώσεις	5	2,0	2,0	2,0
Μέτρια	9	3,5	3,6	5,5
Καλή	48	18,8	19,0	24,5
Πολύ Καλή	99	38,7	39,1	63,6
Άριστη	92	35,9	36,4	100,0
Σύνολο	253	98,8	100,0	
Δεν απάντησαν	3	1,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.15 Γνώση Η/Υ

5.3 Εργασιακή Κατάσταση

Σημερινή εργασιακή κατάσταση

Από τους 256 ερωτηθέντες απάντησαν οι 253 και με βάση τα ποσοστά το 45,5% του δείγματος εργάζονται με πλήρη απασχόληση, το 20,9% είναι άνεργοι, το 12,6% είναι άεργοι δηλαδή δεν εργάζονται και δεν αναζητούν εργασία (λόγω σπουδών ή οικογενειακών υποχρεώσεων κ.α.). Στο ίδιο ποσοστό είναι και όσοι εργάζονται με μερική απασχόληση 12,6% ενώ το 8,3% δηλώνει αυτοαπασχολούμενοι.

Πίνακας 5.16α

Statistics

ΣΗΜΕΡΙΝΗ

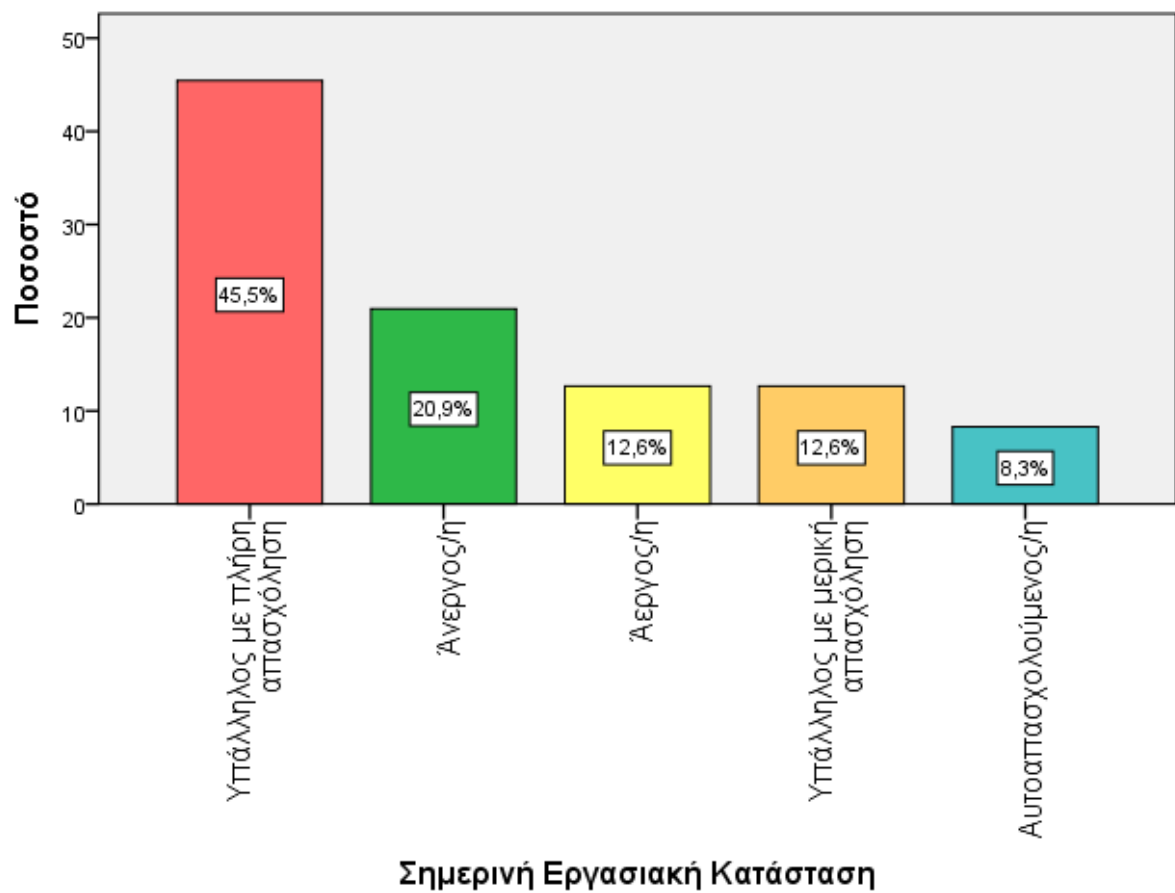
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

N	Valid	253
	Missing	3
Mode		1

Πίνακας 5.16β Σημερινή Εργασιακή Κατάσταση

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Υπάλληλος με πλήρη απασχόληση	115	44,9	45,5	45,5
Υπάλληλος με μερική απασχόληση	32	12,5	12,6	58,1
Αυτοαπασχολούμενος/η	21	8,2	8,3	66,4
Άνεργος/η	53	20,7	20,9	87,4
Άεργος/η	32	12,5	12,6	100,0
Σύνολο	253	98,8	100,0	
Δεν απάντησαν	3	1,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



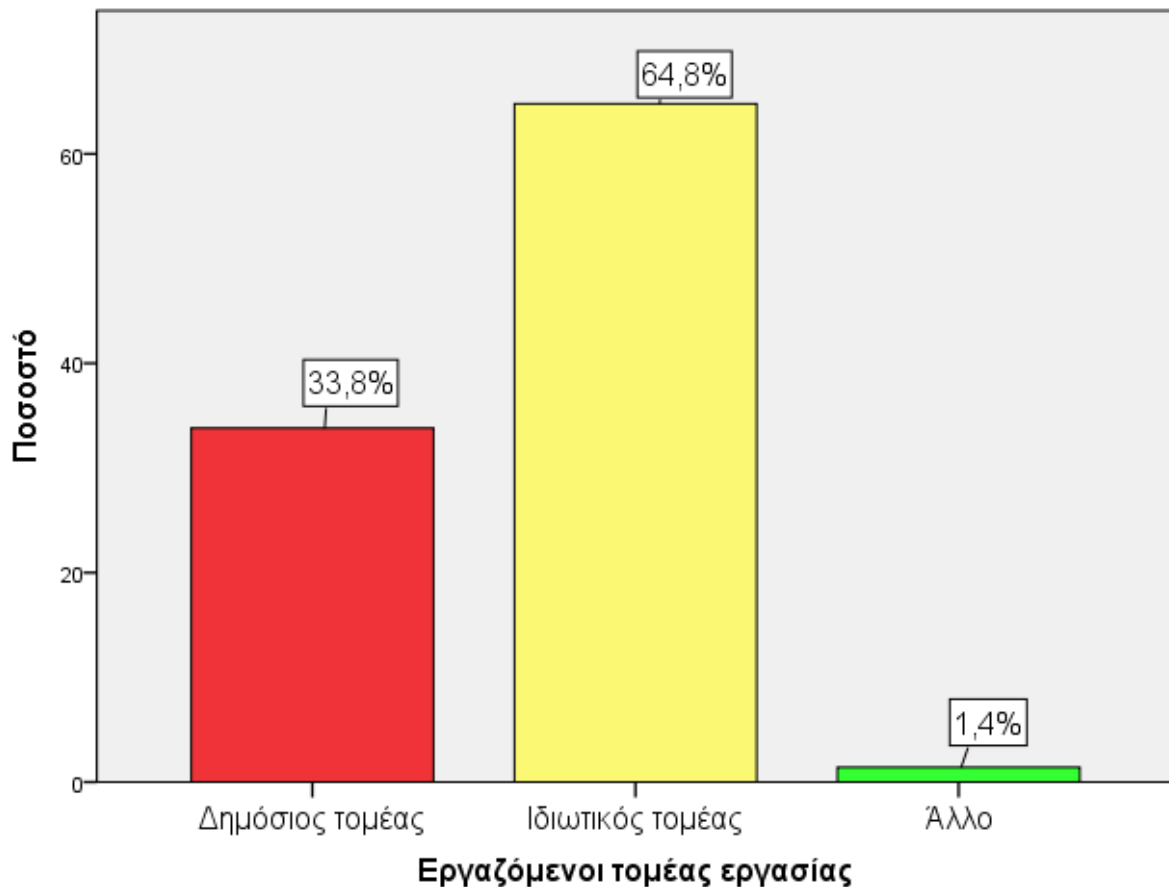
Διάγραμμα 5.16 Σημερινή Εργασιακή Κατάσταση

Εργαζόμενοι Τομέας Εργασίας

Οι εργαζόμενοι που δήλωσαν ότι είναι υπάλληλοι με πλήρη και μερική απασχόληση εργάζονται με ποσοστό 33,8% στο δημόσιο τομέα, με ποσοστό 64,8% στον ιδιωτικό τομέα και με ποσοστό 1,4% εργάζεται κάπου αλλού.

Πίνακας 5.17 Εργαζόμενοι τομέας εργασίας

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Δημόσιο τομέα	48	33,8	33,8	33,8
Ιδιωτικό τομέα	92	64,8	64,8	98,6
Άλλο	2	1,4	1,4	100,0
Γενικό Σύνολο	142	100,0	100,0	



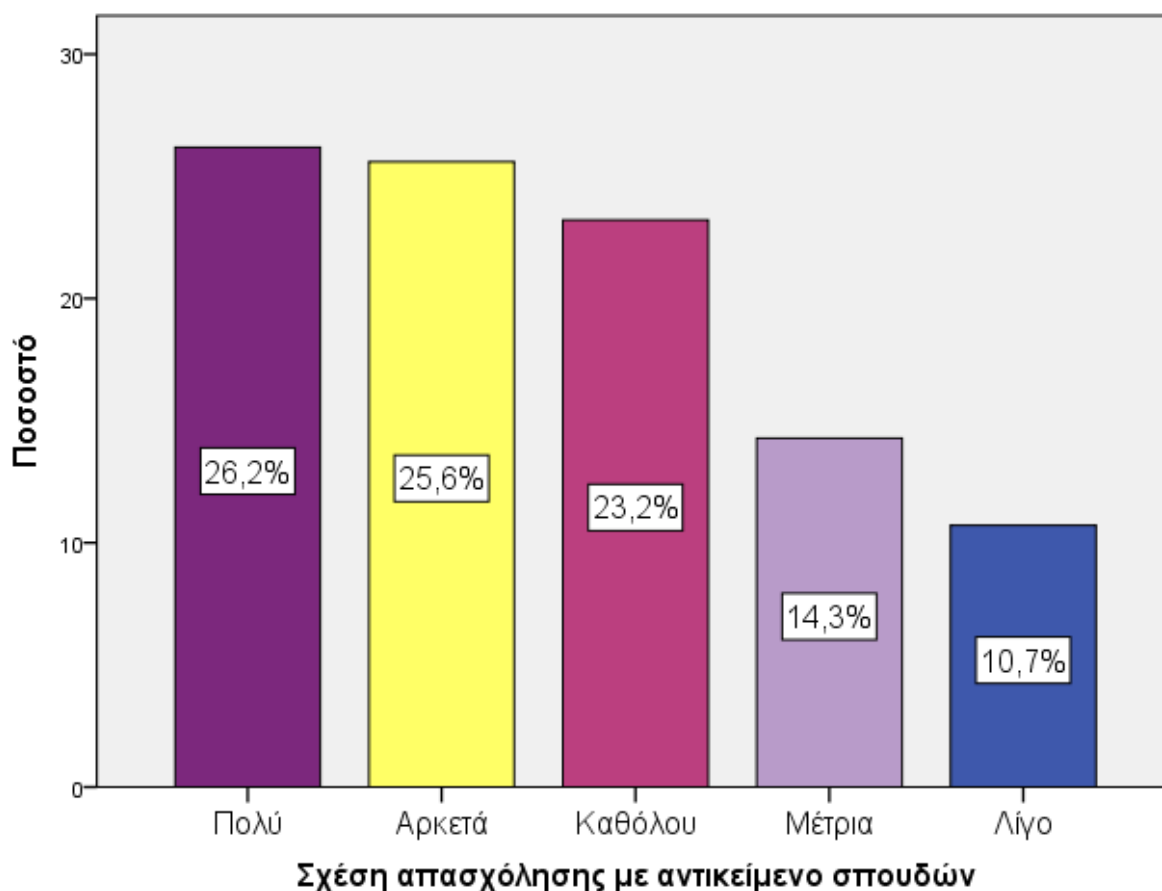
Διάγραμμα 5.17 Εργαζόμενοι Τομέας Εργασίας

Σχέση απασχόλησης εργαζομένων και αυτοαπασχολούμενων με αντικείμενο σπουδών

Από τα 168 άτομα που δήλωσαν ότι είναι εργαζόμενοι (πλήρους ή μερικής απασχόλησης) και αυτοαπασχολούμενοι για το 51,8% η εργασία τους έχει αρκετή έως πολύ σχέση με το αντικείμενο σπουδών τους. Το 25% απάντησε ότι έχει λίγη έως μέτρια σχέση με το αντικείμενο σπουδών τους και για το 23,2% η εργασία δεν είναι καθόλου σχετική με το αντικείμενο σπουδών τους.

Πίνακας 5.18 Σχέση απασχόλησης με αντικείμενο σπουδών

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	39	23,2	23,2	23,2
Λίγο	18	10,7	10,7	33,9
Μέτρια	24	14,3	14,3	48,2
Αρκετά	43	25,6	25,6	73,8
Πολύ	44	26,2	26,2	100,0
Γενικό Σύνολο	168	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.18 Σχέση απασχόλησης με αντικείμενο σπουδών

Τρόπος εύρεσης σημερινής απασχόλησης για εργαζόμενους και αυτοαπασχολούμενους

Από τα 168 άτομα που δήλωσαν ότι είναι εργαζόμενοι (πλήρους ή μερικής απασχόλησης) και αυτοαπασχολούμενοι ένα αξιόλογο ποσοστό 37,6% βρήκαν την εργασία τους από το οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον δηλαδή μέσω γνωριμιών. Το 26,1% απάντησε μέσω ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου, το 25,5% βρήκε την εργασία του από αγγελίες σε εφημερίδες, το 6,7% μέσω του Γραφείου Διασύνδεσης και μόλις το 4,2% από τον Ο.Α.Ε.Δ..

Πίνακας 5.19α Statistics

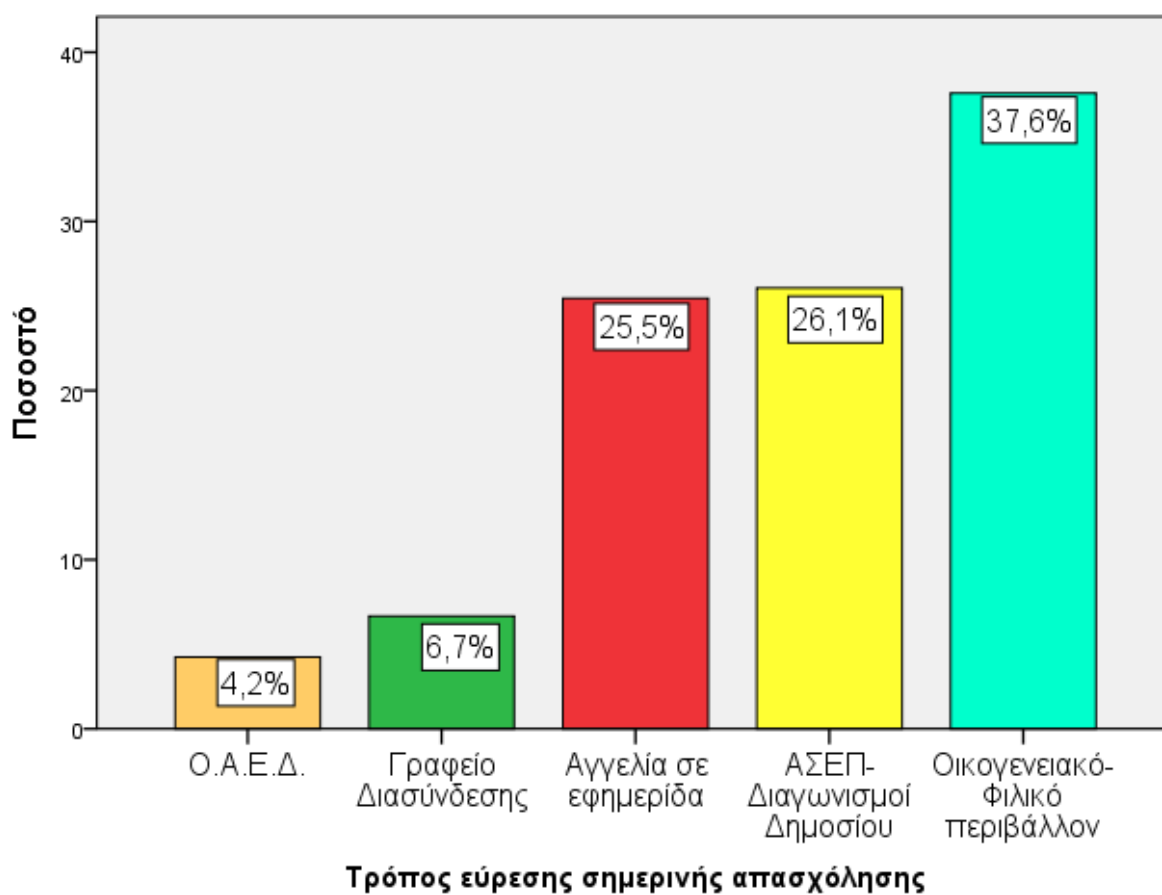
ΤΡΟΠΟΣ ΕΥΡΕΣΗΣ

ΣΗΜ. ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

N	Valid	165
	Missing	3
Mode		5

Πίνακας 5.19β Τρόπος εύρεσης σημερινής απασχόλησης

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Αγγελία σε εφημερίδα	42	25,0	25,5	25,5
ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου	43	25,6	26,1	51,5
Γραφείο Διασύνδεσης	11	6,5	6,7	58,2
Ο.Α.Ε.Δ.	7	4,2	4,2	62,4
Οικογ.-Φιλικό περιβάλλον	62	36,9	37,6	100,0
Σύνολο	165	98,2	100,0	
Δεν απάντησαν	3	1,8		
Γενικό Σύνολο	168	100,0		



Διάγραμμα 5.19 Τρόπος εύρεσης σημερινής απασχόλησης

Σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών εκτός της πρακτικής άσκησης

Η συγκεκριμένη ερώτηση απευθυνόταν σε όλους ανεξαρτήτως εργασιακής κατάστασης και από τους 256 ερωτηθέντες το 54,7% απάντησε ότι έχει εργαστεί στο παρελθόν σε κάποια εργασία που το αντικείμενο απασχόλησης ήταν σχετικό με τις σπουδές του, ενώ το 41,7% δεν έχει εργαστεί και το 3,5% απάντησε δεν γνωρίζω/δεν απαντώ, ενώ 2 άτομα δεν απάντησαν.

Πίνακας 5.20α

Statistics

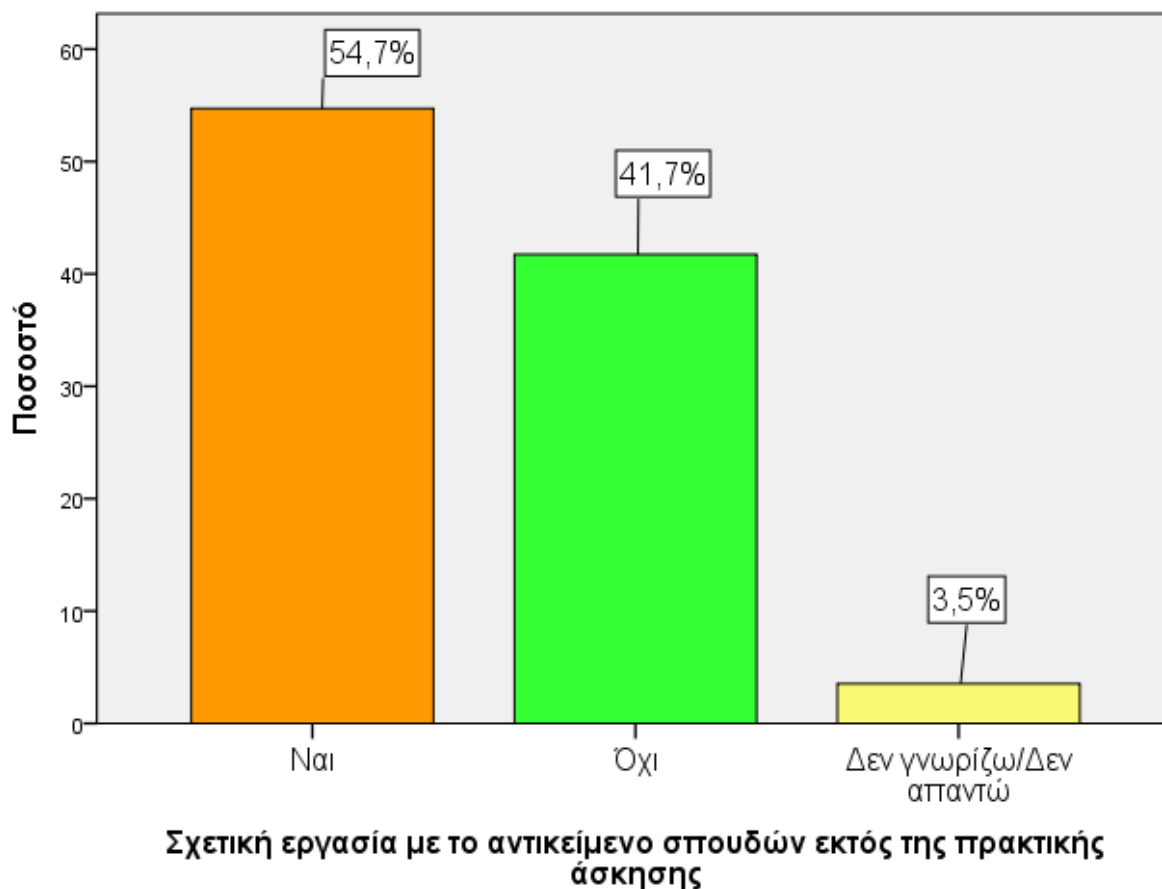
ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΧΕΤΙΚΗ

ΕΚΤΟΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

N	Valid	254
	Missing	2
Mode		1

Πίνακας 5.20β Σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών εκτός της πρακτικής άσκησης

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Ναι	139	54,3	54,7	54,7
Όχι	106	41,4	41,7	96,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	9	3,5	3,5	100,0
Σύνολο	254	99,2	100,0	
Δεν απάντησαν	2	,8		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



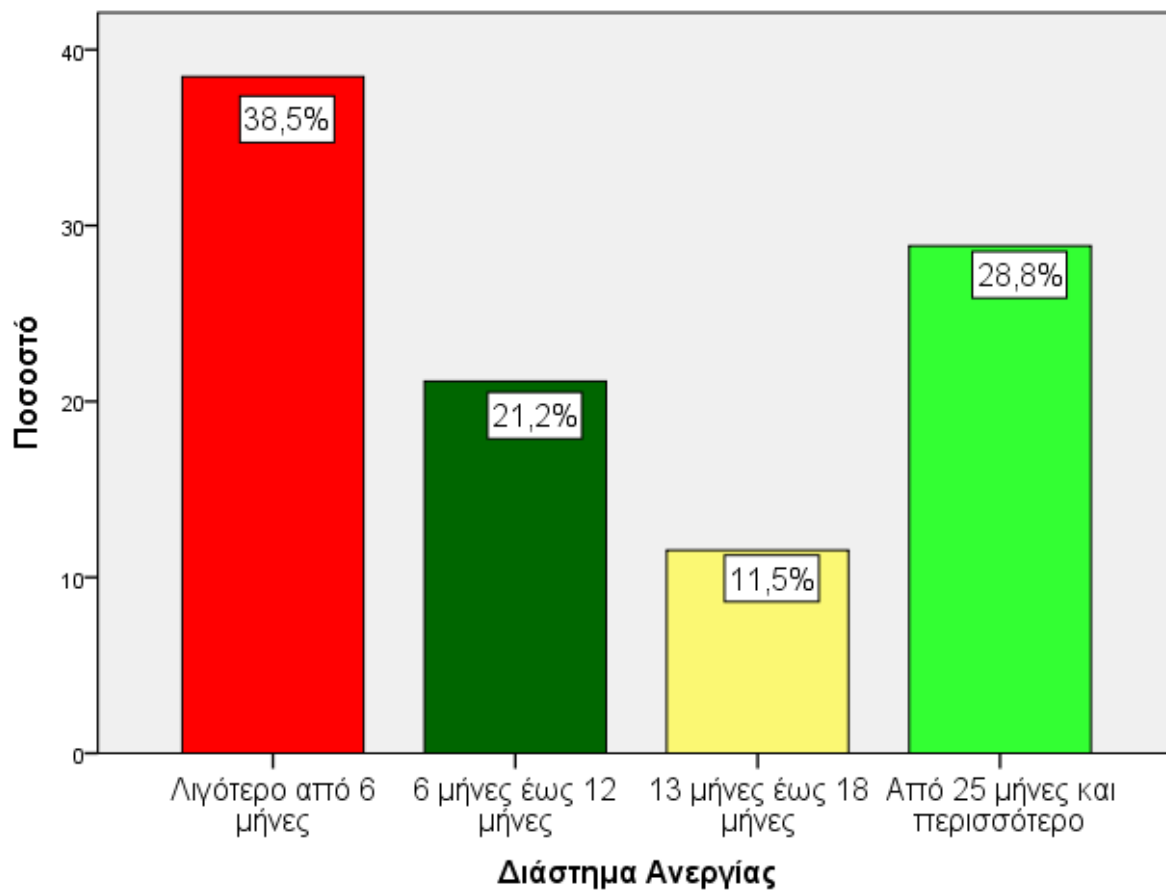
Διάγραμμα 5.20 Σχετική εργασία με το αντικείμενο σπουδών εκτός της πρακτικής άσκησης

Χρονικό διάστημα ανεργίας

Στην ερώτηση που αφορά το χρονικό διάστημα ανεργίας το μεγαλύτερο ποσοστό 38,5% των ανέργων απάντησε λιγότερο από 6 μήνες και το 28,8% είναι άνεργοι για περισσότερο από 25 μήνες. Από 6 μήνες έως 1 έτος δεν εργάζεται το 21,2%, ενώ το 11,5% είναι άνεργοι από 13 μήνες έως 18 μήνες.

Πίνακας 5.21 Διάστημα ανεργίας

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Λιγότερο από 6 μήνες	20	38,5	38,5	38,5
6 μήνες έως 12 μήνες	11	21,2	21,2	59,6
13 μήνες έως 18 μήνες	6	11,5	11,5	71,2
Από 25 μήνες και περισσότερο	16	28,8	28,8	100,0
Σύνολο	53	100,0	100,0	



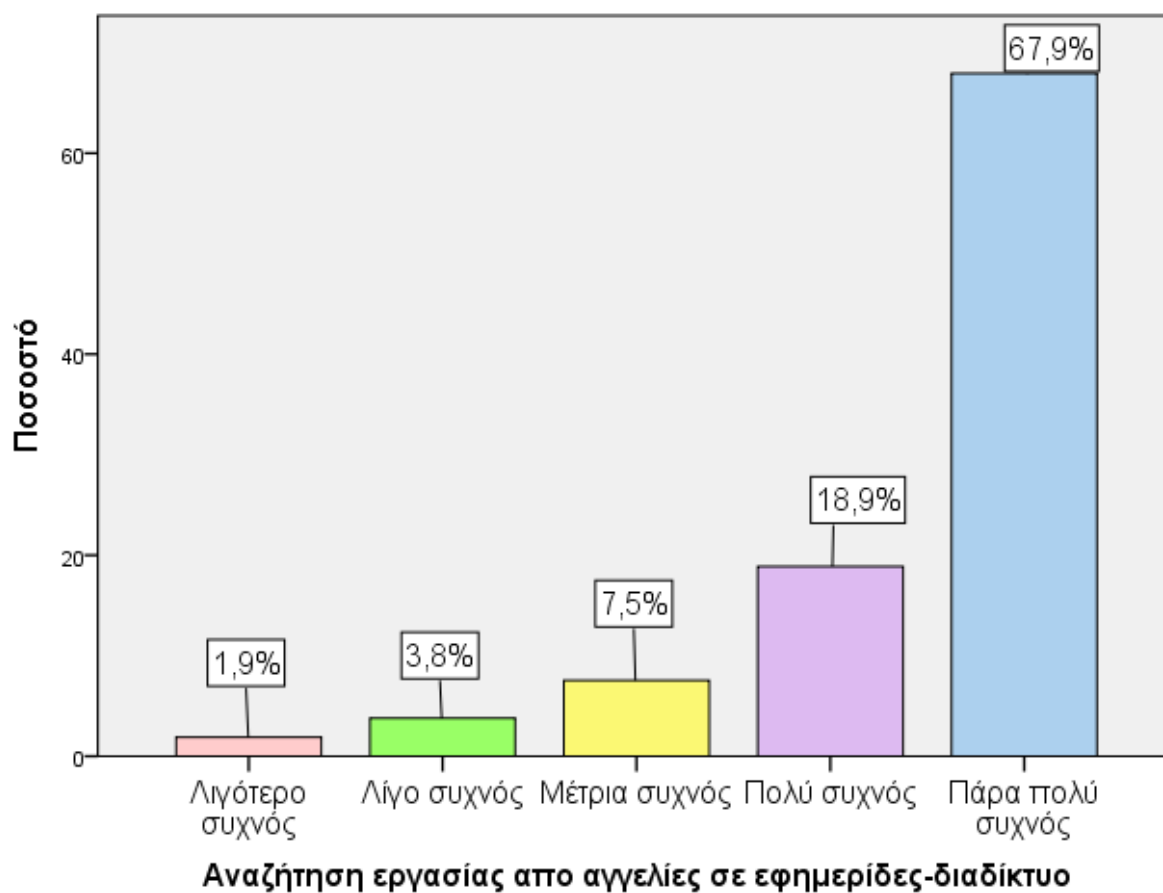
Διάγραμμα 5.21 Διάστημα ανεργίας

Αναζήτηση εργασίας για ανέργους μέσω Αγγελιών σε εφημερίδες-Διαδίκτυο

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν οι 53 άνεργοι και το μεγαλύτερο ποσοστό των ανέργων (67,9%) απάντησε ότι αναζητά εργασία μέσω αγγελιών σε εφημερίδες-Διαδίκτυο πάρα πολύ συχνά, το 18,9% απάντησε πολύ συχνά, και το υπόλοιπο 14,2% από μέτρια έως λιγότερο συχνά.

**Πίνακας 5.22 Αναζήτηση εργασίας από Αγγελίες σε εφημερίδες
Διαδίκτυο**

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Λιγότερο συχνός	1	1,9	1,9	1,9
Λίγο συχνός	2	3,8	3,8	5,7
Μέτρια συχνός	4	7,5	7,5	13,2
Πολύ συχνός	10	18,9	18,9	32,1
Πάρα πολύ συχνός	36	67,9	67,9	100,0
Γενικό Σύνολο	53	100,0	100,0	



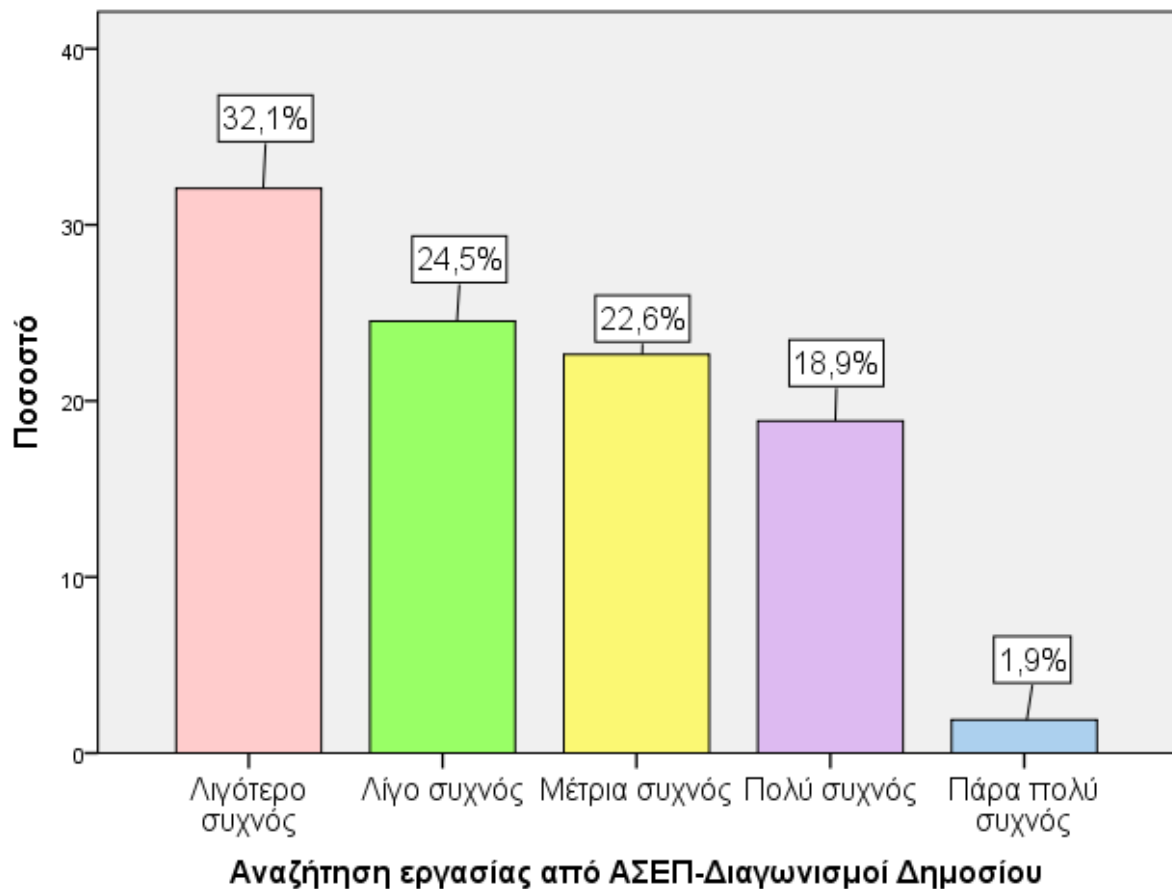
Διάγραμμα 5.22 Αναζήτηση εργασίας από αγγελίες σε εφημερίδες-Διαδίκτυο

Αναζήτηση εργασίας για ανέργους μέσω ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου

Από τους 53 ανέργους 1 μόνο απάντησε ότι αναζητά εργασία μέσω ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου πάρα πολύ συχνά, ενώ 10 άτομα απάντησαν πολύ συχνά. Παρατηρούμε ότι 42 άνεργοι αναζητούν μέτρια έως λιγότερο συχνά εργασία μέσω ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου.

Πίνακας 5.23 Αναζήτηση εργασίας από ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Λιγότερο συχνός	17	32,1	32,1	32,1
Λίγο συχνός	13	24,5	24,5	56,6
Μέτρια συχνός	12	22,6	22,6	79,2
Πολύ συχνός	10	18,9	18,9	98,1
Πάρα πολύ συχνός	1	1,9	1,9	100,0
Γενικό Σύνολο	53	100,0	100,0	



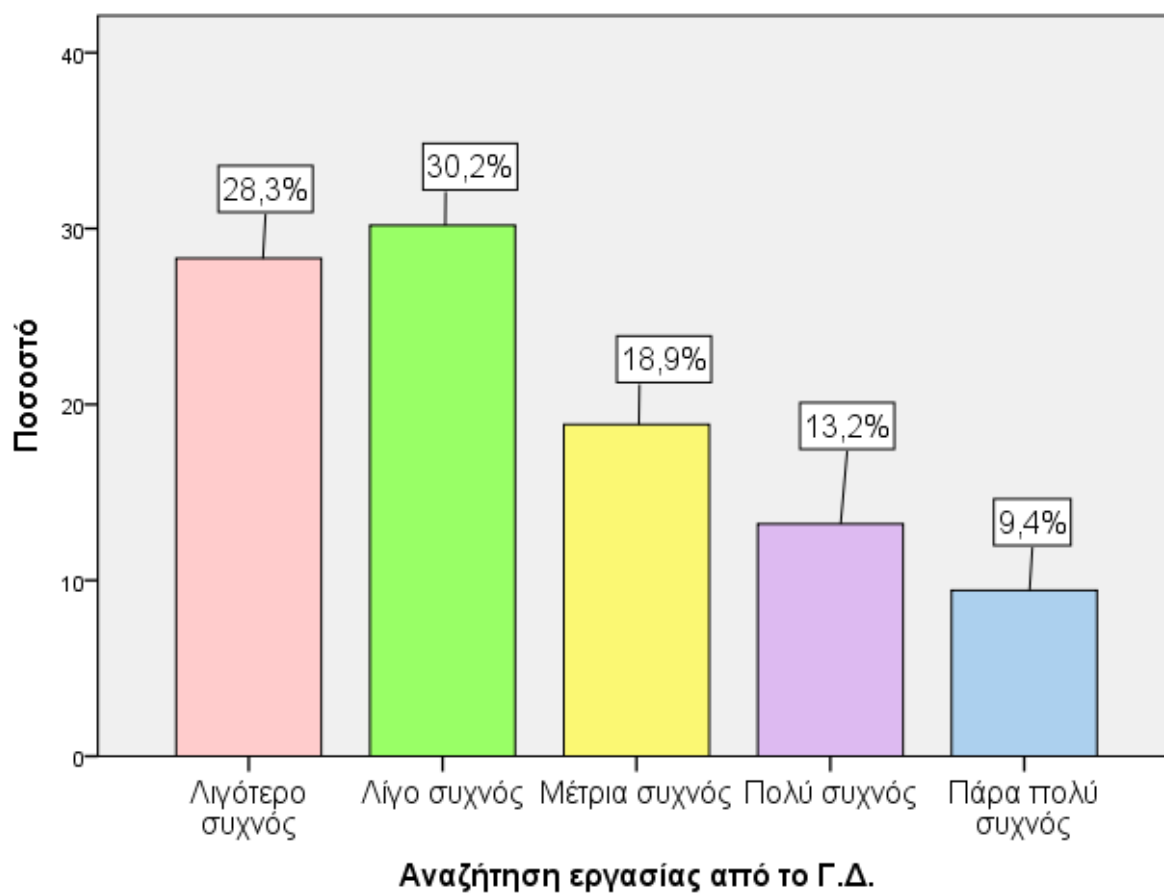
Διάγραμμα 5.23 Αναζήτηση εργασίας από ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου

Αναζήτηση εργασίας για ανέργους μέσω Γραφείου Διασύνδεσης (Γ.Δ.)

Οι άνεργοι απάντησαν με ποσοστό 22,6% ότι αναζητούν εργασία μέσω του Γ.Δ. πολύ συχνά έως πάρα πολύ συχνά, ποσοστό 18,9% με μέτρια συχνότητα, και το 58,5% απάντησε ότι αναζητά εργασία μέσω του Γ.Δ. από λίγο έως λιγότερο συχνά.

Πίνακας 5.24 Αναζήτηση εργασίας για ανέργους μέσω του Γραφείου Διασύνδεσης

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Λιγότερο συχνός	15	28,3	28,3	28,3
Λίγο συχνός	16	30,2	30,2	58,5
Μέτρια συχνός	10	18,9	18,9	77,4
Πολύ συχνός	7	13,2	13,2	90,6
Πάρα πολύ συχνός	5	9,4	9,4	100,0
Γενικό Σύνολο	53	100,0	100,0	



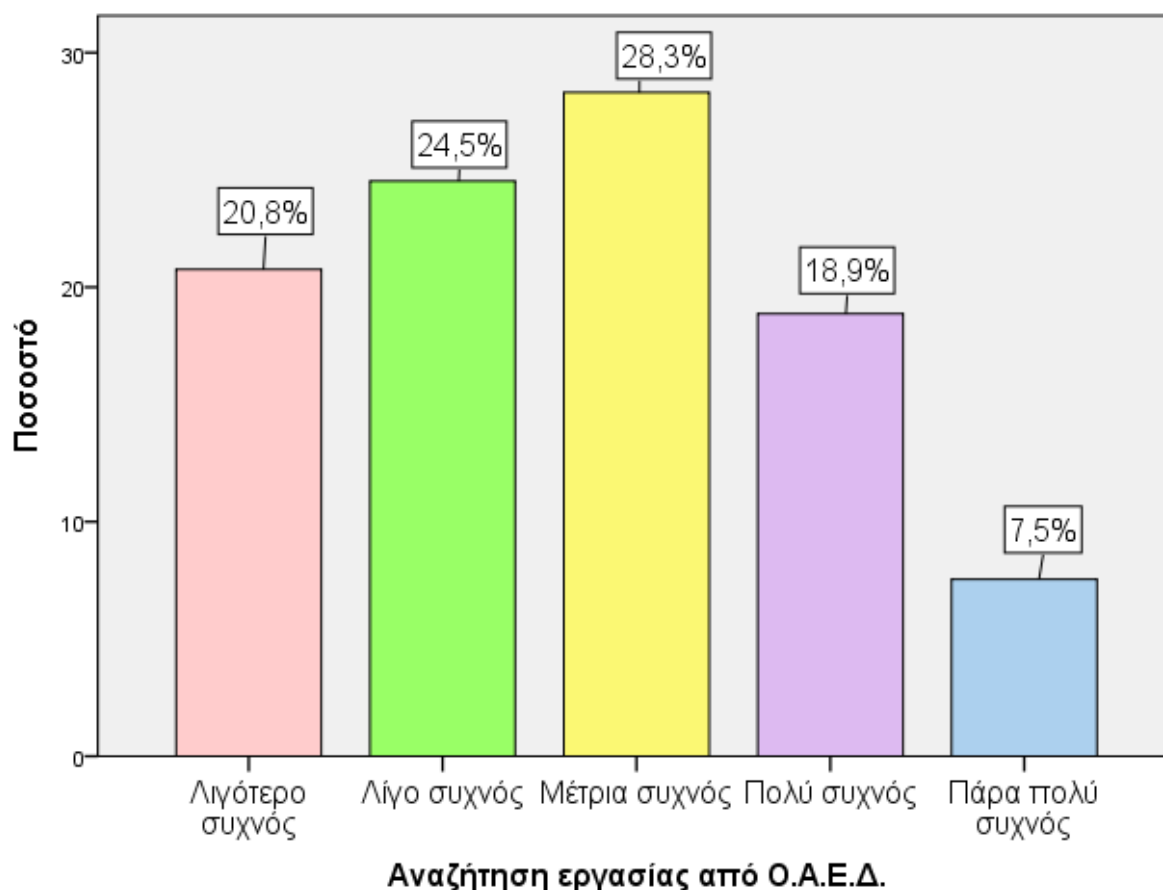
Διάγραμμα 5.24 Αναζήτηση εργασίας μέσω του Γραφείου Διασύνδεσης

Αναζήτηση εργασίας για ανέργους μέσω Ο.Α.Ε.Δ

Από τους 53 ανέργους 4 μόνο απάντησαν ότι αναζητούν εργασία μέσω Ο.Α.Ε.Δ. πάρα πολύ συχνά, ενώ 10 άτομα απάντησαν πολύ συχνά. Παρατηρούμε ότι 39 άνεργοι αναζητούν μέτρια έως λιγότερο συχνά εργασία μέσω Ο.Α.Ε.Δ..

Πίνακας 5.25 Αναζήτηση εργασίας από Ο.Α.Ε.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Λιγότερο συχνός	11	20,8	20,8	20,8
Λίγο συχνός	13	24,5	24,5	45,3
Μέτρια συχνός	15	28,3	28,3	73,6
Πολύ συχνός	10	18,9	18,9	92,5
Πάρα πολύ συχνός	4	7,5	7,5	100,0
Γενικό Σύνολο	53	100,0	100,0	



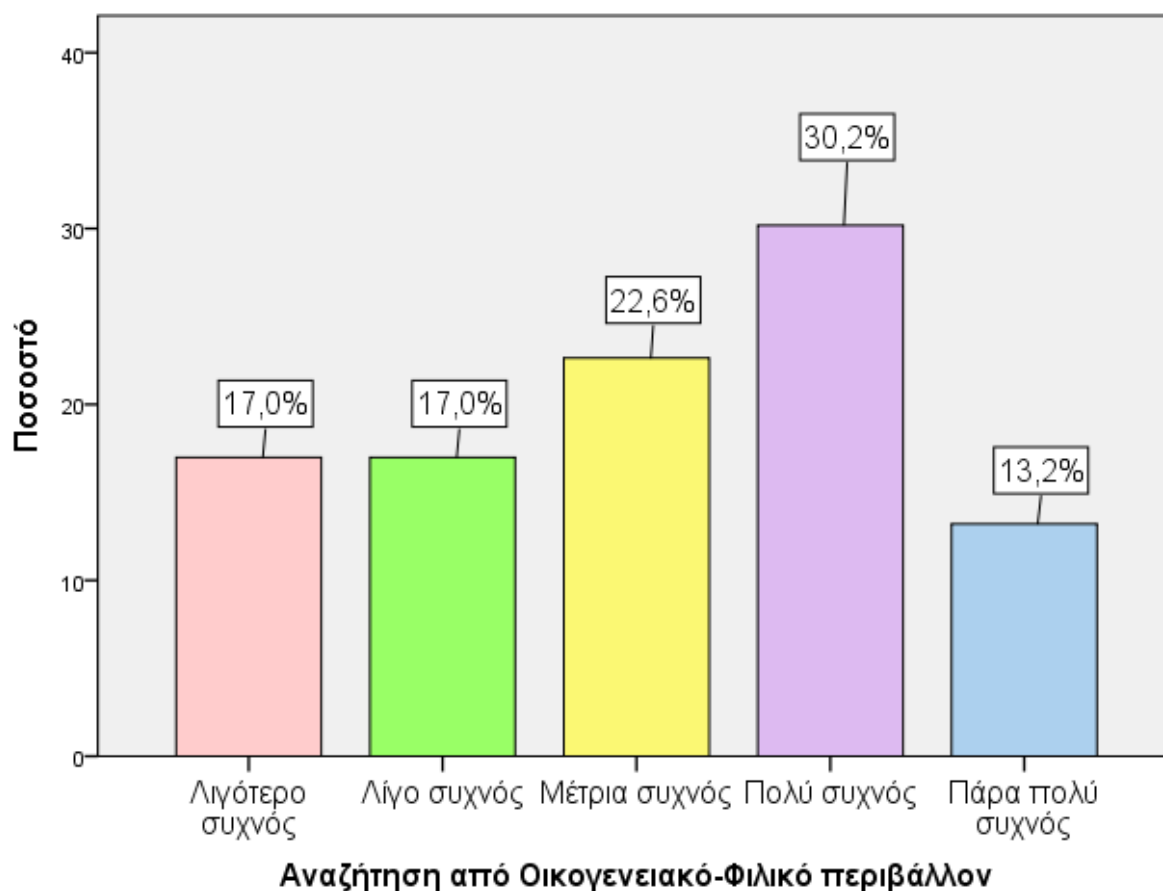
Διάγραμμα 5.25 Αναζήτηση εργασίας από Ο.Α.Ε.Δ.

Αναζήτηση εργασίας για ανέργους από το οικογενειακό-φιλικό περιβάλλον

Από τους 53 ανέργους απάντησαν σε ποσοστό 43,4% ότι αναζητούν εργασία μέσω φίλων και οικογένειας πολύ συχνά έως πάρα πολύ συχνά και το 22,6% με μέτρια συχνότητα, Για το υπόλοιπο 32% η αναζήτηση εργασίας μέσω οικογενειακού-φιλικού περιβάλλοντος γίνεται από λίγο έως λιγότερο συχνά.

Πίνακας 5.26 Αναζήτηση εργασίας από το οικογενειακό-φιλικό περιβάλλον

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Λιγότερο συχνός	9	17,0	17,0	17,0
Λίγο συχνός	9	17,0	17,0	34,0
Μέτρια συχνός	12	22,6	22,6	56,6
Πολύ συχνός	16	30,2	30,2	86,8
Πάρα πολύ συχνός	7	13,2	13,2	100,0
Γενικό Σύνολο	53	100,0	100,0	



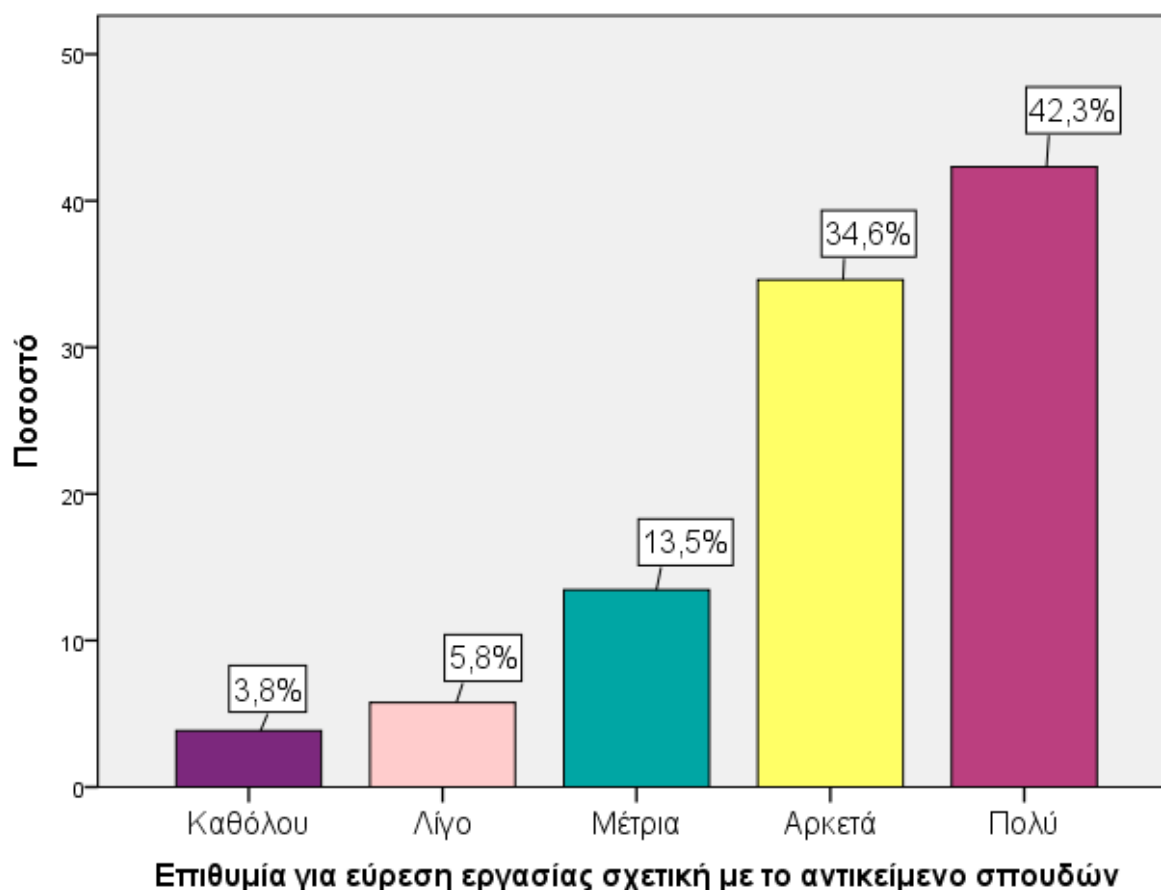
Διάγραμμα 5.26 Αναζήτηση εργασίας από το οικογενειακό-φιλικό περιβάλλον

Επιθυμία για εύρεση εργασίας σχετική με το αντικείμενο σπουδών των ανέργων

Στην ερώτηση πόσο σχετική με το αντικείμενο σπουδών σας επιθυμείτε να είναι η εργασία που αναζητάτε το 42,3% απάντησε πολύ, το 34,6% απάντησε αρκετά και το 13,5 μέτρια, ενώ το 5,8% και το 3,8% απάντησε λίγο και καθόλου αντίστοιχα.

Πίνακας 5.27 Επιθυμία για εύρεση εργασίας σχετική με το αντικείμενο σπουδών

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	2	3,8	3,8	3,8
Λίγο	3	5,8	5,8	9,6
Μέτρια	7	13,5	13,5	23,1
Αρκετά	18	34,6	34,6	57,7
Πολύ	22	42,3	42,3	100,0
Γενικό Σύνολο	52	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.27 Επιθυμία εύρεση εργασίας σχετική με το αντικείμενο σπουδών

5.4 Αξιολόγηση υπηρεσιών Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. (Γ.Δ.)

Τρόπος γνωριμίας με Γ.Δ.

Από τους 256 ερωτηθέντες σχετικά με τον τρόπο που γνώρισαν την ύπαρξη του Γ.Δ., τα 90 άτομα απάντησαν από συμφοιτητές/συναδέλφους, τα 63 από το προσωπικό της γραμματείας/εκπαιδευτικό προσωπικό, τα 51 άτομα από την ιστοσελίδα του Γ.Δ., τα 40 από ενημερωτικές αφίσες για εκδηλώσεις/σεμινάρια Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας και τα 7 άτομα με άλλον τρόπο, ενώ 2 δεν απάντησαν.

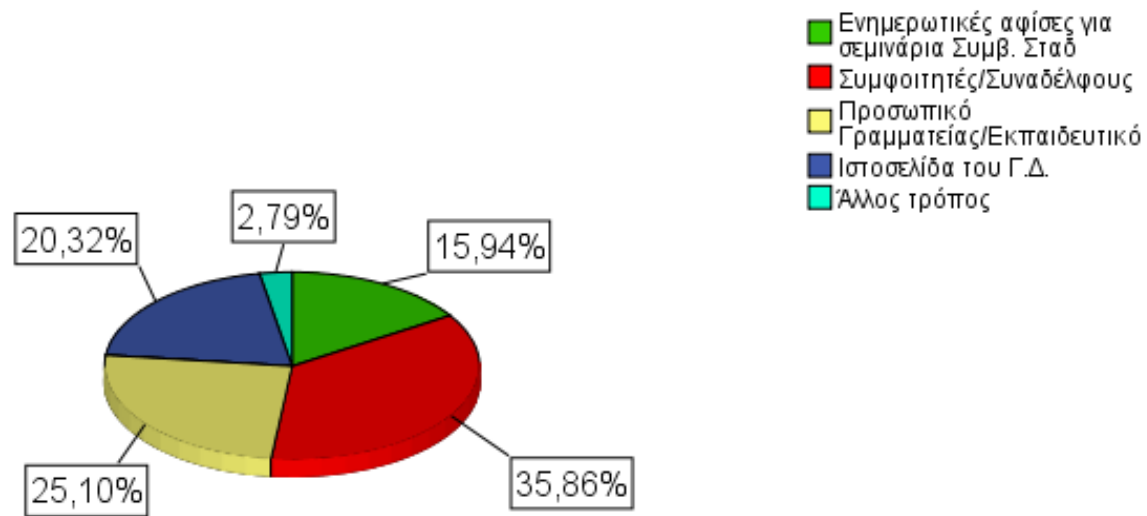
Πίνακας 5.28α Statistics

ΤΡΟΠΟΣ ΓΝΩΡΙΜΙΑΣ

N	Valid	251
	Missing	5
Mode		2

Πίνακας 5.28β Τρόπος γνωριμίας με Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Ενημερωτικές αφίσες για εκδηλώσεις/σεμινάρια Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας	40	15,6	15,9	15,9
Συμφοιτητές/Συναδέλφους	90	35,2	35,9	51,8
Προσωπικό γραμματείας/Εκπαιδευτικό προσωπικό	63	24,6	25,1	76,9
Ιστοσελίδα του Γραφείου Διασύνδεσης	51	19,9	20,3	97,2
Άλλος τρόπος	7	2,7	2,8	100,0
Σύνολο	251	98,0	100,0	
Δεν απάντησαν	5	2,0		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.28 Τρόπος γνωριμίας με Γ.Δ.

Συχνότητα επικοινωνίας με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε τις επικρατούσες τιμές (mode) που αφορούν τη συχνότητα επικοινωνίας ή ενημέρωσης από το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους, με διάφορους τρόπους. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η διάμεσος (median) όπου τα μισά άτομα του δείγματος και κάτω δεν επισκέπτονται, δεν έχουν τηλεφωνική επικοινωνία με το Γ.Δ. και δεν επικοινωνούν με e-mail ποτέ σε διάστημα ενός έτους. Σχετικά με την συχνότητα ενημέρωσης μέσω ιστοσελίδας, τα μισά άτομα του δείγματος και πάνω απάντησαν ότι επικοινωνούν από σπάνια (1-2 φορές) έως καθημερινά σε διάστημα ενός έτους. Είναι φανερή η προτίμηση του δείγματος όταν έχουν καλυφθεί τα αιτήματά τους να μην πηγαίνουν επόμενες φορές στο Γ.Δ. Ακολουθούν αναλυτικά στατιστικά παρακάτω:

Πίνακας 29 Συχνότητα επικοινωνίας με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Statistics

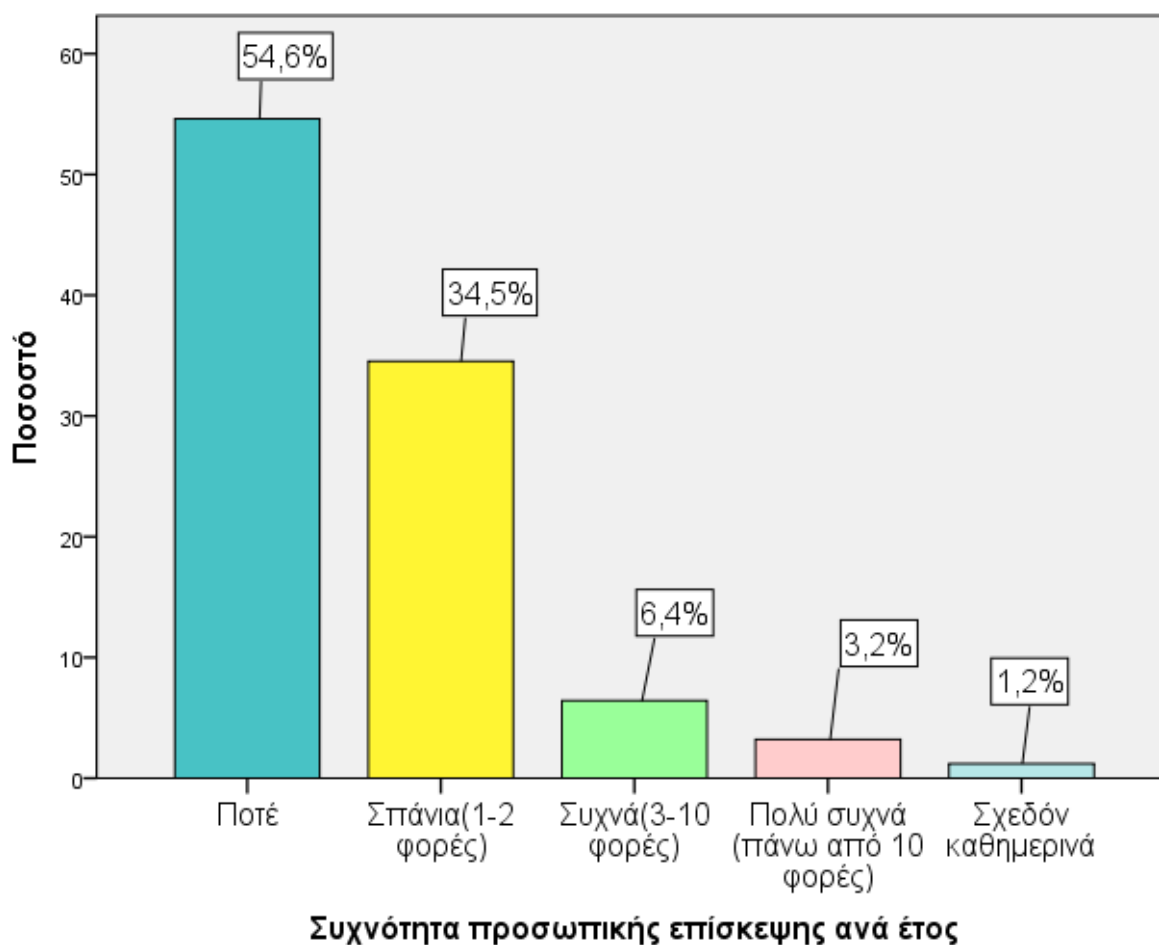
		ΣΥΧΝ/ΤΑ ΕΠΙΚ. ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΣΥΧΝ/ΤΑ ΤΗΛΕΦ. ΕΠΙΚΟΙ- ΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝ/ΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩ- ΝΙΑΣ ΜΕ E-MAIL	ΣΥΧΝ/ΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩ- ΝΙΑΣ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ
N	Valid	249	249	249	251
	Missing	7	7	7	5
Median		1,00	1,00	1,00	2,00
Mode		1	1	1	1

Συχνότητα επικοινωνίας με το Γραφείο Διασύνδεσης με προσωπική επίσκεψη σε διάστημα ενός έτους

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 54,6% δηλώνει ότι δεν επισκέπτεται ποτέ το χώρο του Γ.Δ., το 34,5% δηλώνει ότι επισκέπτεται το Γ.Δ. σπάνια (1-2 φορές) σε διάστημα ενός έτους, το 6,4% συχνά (3-10 φορές), το 3,2% επισκέπτεται πολύ συχνά (πάνω από 10 φορές) και μόνο το 1,2% επισκέπτεται σχεδόν καθημερινά το Γ.Δ. Σχετικά με το μεγάλο ποσοστό του δείγματος που απάντησε ότι δεν επισκέπτεται ποτέ το Γ.Δ. δείχνει ότι προτιμούν άλλους τρόπους επικοινωνίας ή ότι έχουν καλυφθεί τα αιτήματά τους και δεν πηγαίνουν ξανά στο Γ.Δ.

Πίνακας 5.30 Συχνότητα επικοινωνίας με προσωπική επίσκεψη σε διάστημα ενός έτους

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Ποτέ	136	53,1	54,6	54,6
Σπάνια(1-2 φορές)	86	33,6	34,5	89,2
Συχνά(3-10 φορές)	16	6,3	6,4	95,6
Πολύ συχνά(πάνω από 10)	8	3,1	3,2	98,8
Σχεδόν καθημερινά	3	1,2	1,2	100,0
Σύνολο	249	97,3	100,0	
Δεν απάντησαν	7	2,7		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



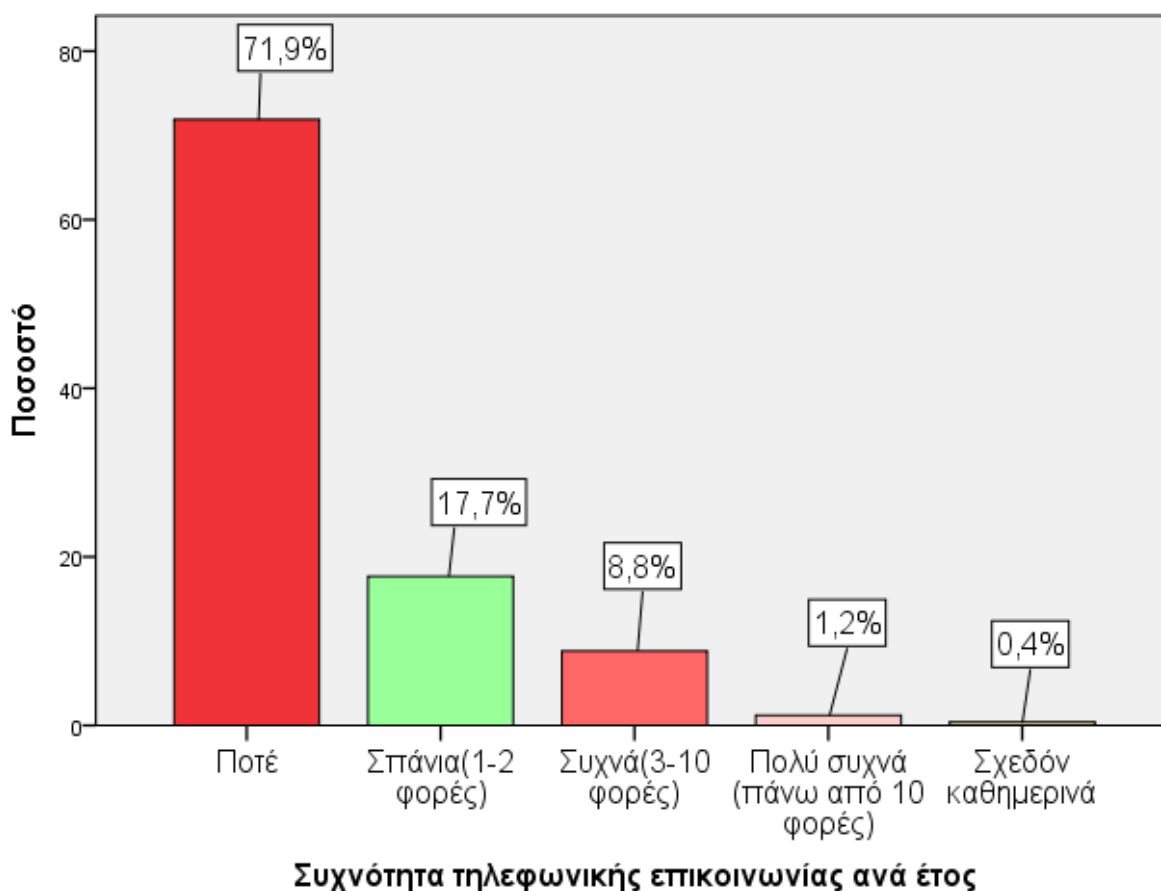
Διάγραμμα 5.29 Συχνότητα με προσωπική επίσκεψη στο Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Συχνότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 71,9% δηλώνει ότι δεν έχει ποτέ τηλεφωνική επικοινωνία με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους, το 17,7% δηλώνει έχει σπάνια (1-2 φορές) επικοινωνία, το 8,8% συχνά (3-10 φορές), το 1,2% επικοινωνεί πολύ συχνά (πάνω από 10 φορές) και μόνο το 0,4% έχει τηλεφωνική επικοινωνία σχεδόν καθημερινά με το Γ.Δ.

Πίνακας 5.31 Συχνότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Ποτέ	179	69,9	71,9	71,9
Σπάνια(1-2 φορές)	44	17,2	17,7	89,6
Συχνά(3-10 φορές)	22	8,6	8,8	98,4
Πολύ συχνά(πάνω από 10 φορές)	3	1,2	1,2	99,6
Σχεδόν καθημερινά	1	,4	,4	100,0
Σύνολο	249	97,3	100,0	
Δεν απάντησαν	7	2,7		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



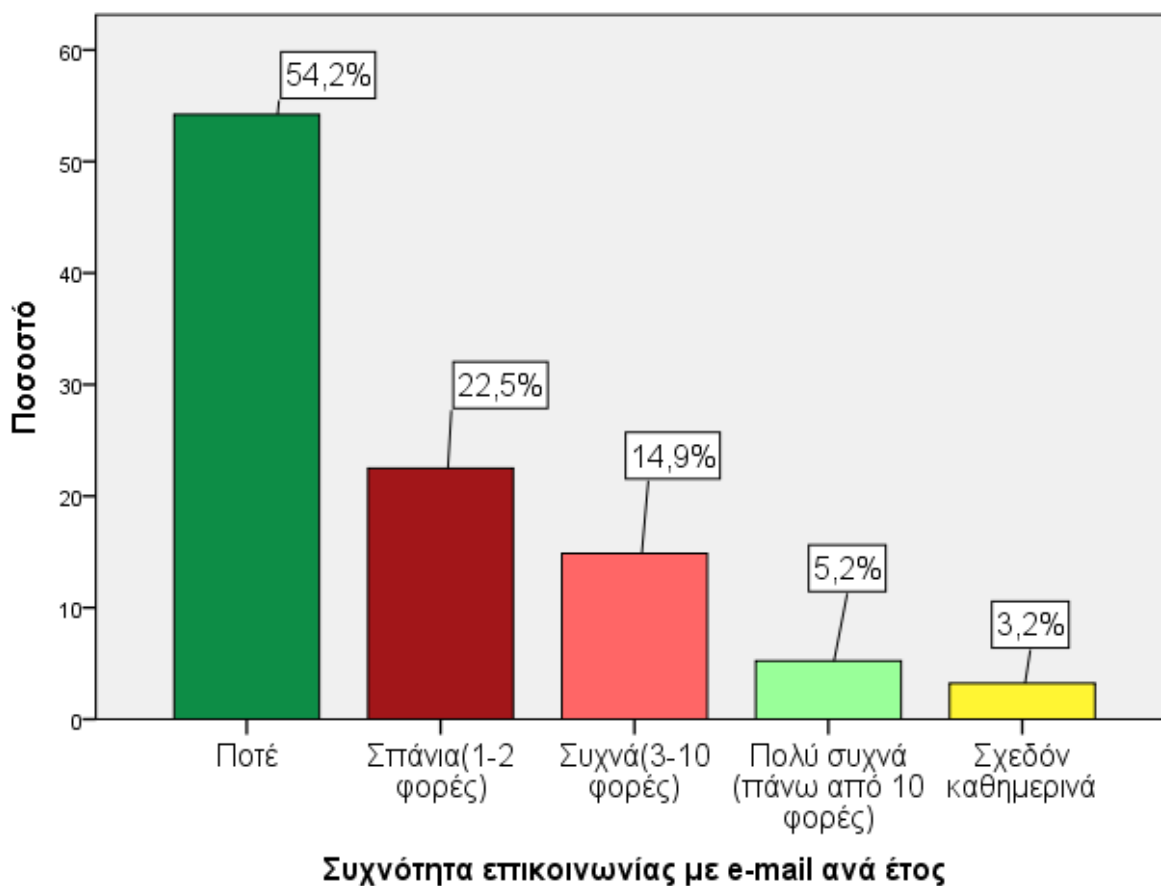
Διάγραμμα 5.30 Συχνότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Συχνότητα επικοινωνίας με το Γ.Δ. μέσω e-mail σε διάστημα ενός έτους

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 54,2% δηλώνει ότι δεν έχει ποτέ επικοινωνήσει με e-mail με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους, το 22,5% δηλώνει σπάνια (1-2 φορές), το 14,9% συχνά (3-10 φορές), το 5,2% πολύ συχνά (πάνω από 10 φορές) και το 3,2% επικοινωνεί ή ενημερώνετε με e-mail σχεδόν καθημερινά με το Γ.Δ.

Πίνακας 5.32 Συχνότητα επικοινωνίας με e-mail με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

	Απαντήσεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Ποτέ	135	52,7	54,2	54,2
Σπάνια(1-2 φορές)	56	21,9	22,5	76,7
Συχνά(3-10 φορές)	37	14,5	14,9	91,6
Πολύ συχνά(πάνω από 10 φορές)	13	5,1	5,2	96,8
Σχεδόν καθημερινά	8	3,1	3,2	100,0
Σύνολο	249	97,3	100,0	
Δεν απάντησαν	7	2,7		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



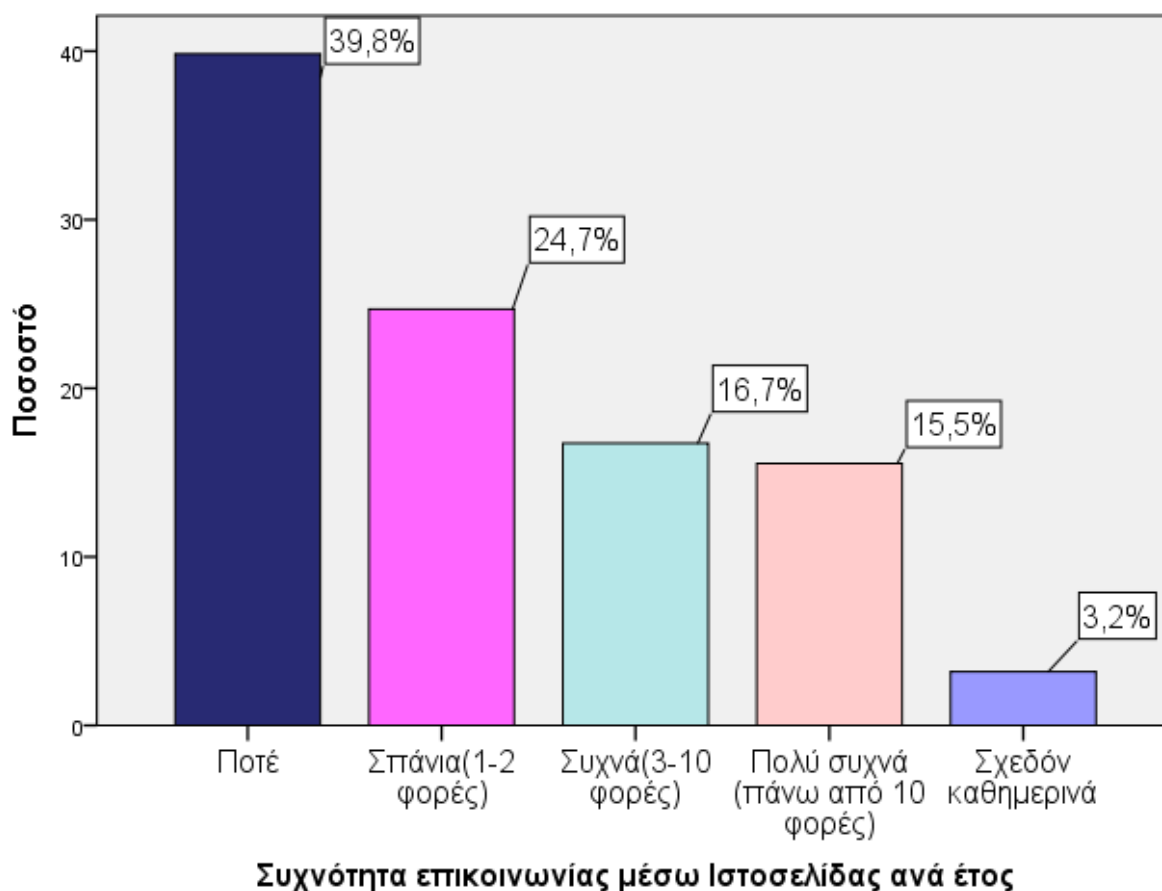
Διάγραμμα 5.31 Συχνότητα επικοινωνίας με e-mail με το Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Συχνότητα ενημέρωσης από την ιστοσελίδα του Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 39,8% δηλώνει ότι δεν ενημερώνετε ποτέ από την ιστοσελίδα του Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους, το 24,7% δηλώνει σπάνια (1-2 φορές), το 16,7% συχνά (3-10 φορές), το 15,5% ενημερώνετε πολύ συχνά (πάνω από 10 φορές) και το 3,2% σχεδόν καθημερινά.

Πίνακας 5.33 Συχνότητα ενημέρωσης από την ιστοσελίδα του Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Ποτέ	100	39,1	39,8	39,8
Σπάνια(1-2 φορές)	62	24,2	24,7	64,5
Συχνά(3-10 φορές)	42	16,4	16,7	81,3
Πολύ συχνά(πάνω από 10 φορές)	39	15,2	15,5	96,8
Σχεδόν καθημερινά	8	3,1	3,2	100,0
Σύνολο	251	98,0	100,0	
Δεν απάντησαν	5	2,0		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.32 Συχνότητα ενημέρωσης από την ιστοσελίδα του Γ.Δ. σε διάστημα ενός έτους

Λόγοι επίσκεψης στο Γ.Δ.

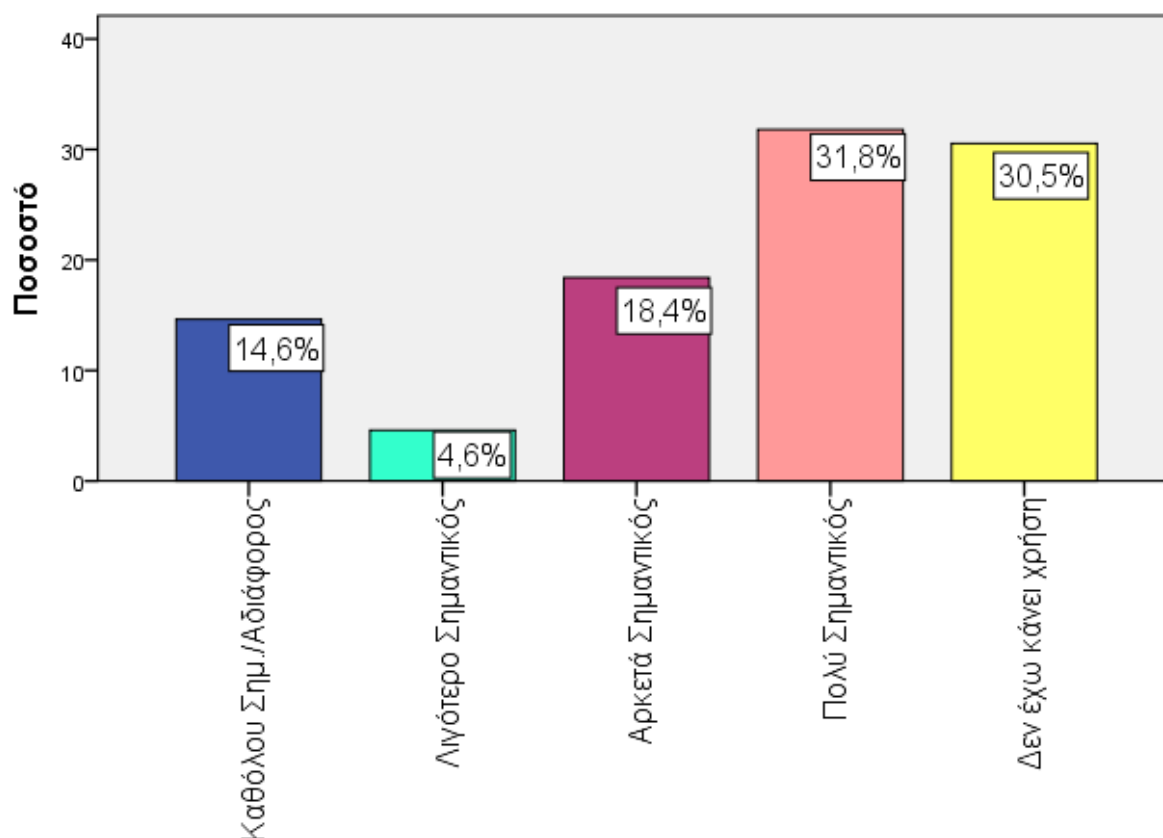
Στο σημείο αυτό γίνεται αναφορά στους λόγους για τους οποίους έχει επισκεφθεί το δείγμα, το Γ.Δ. και με ποιο βαθμό σημασίας για αυτό (δηλαδή οι ερωτηθέντες να αξιολογήσουν κατά πόσο ήταν σημαντικοί οι λόγοι για τους ίδιους). Υπάρχει και η επιλογή δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας γιατί όπως είναι σαφές μπορεί κάποιος φοιτητής, απόφοιτος ή μεταπτυχιακός φοιτητής να χρησιμοποιήσει μόνο κάποια ή κάποιες από τις υπηρεσίες του Γ.Δ. και να μην έχει άποψη για τις υπόλοιπες.

Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 31,8% αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για πληροφόρηση θέσεων πρακτικής άσκησης πολύ σημαντικό λόγο, το 18,4% αρκετά σημαντικό λόγο, το 14,6% αδιάφορο, το 4,6% λιγότερο σημαντικό λόγο και το 30,5% δεν έχει κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Πίνακας 5.34α Επίσκεψη για Πληροφόρηση για θέσεις Πρακτικής Άσκησης

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Σημαντικός Λόγος/Αδιάφορος	35	13,7	14,6	14,6
Λιγότερο Σημαντικός	11	4,3	4,6	19,2
Αρκετά Σημαντικός	44	17,2	18,4	37,7
Πολύ Σημαντικός	76	29,7	31,8	69,5
Δεν έχω κάνει χρήση	73	28,5	30,5	100,0
Σύνολο	239	93,4	100,0	
Δεν απάντησαν	17	6,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης

Διάγραμμα 5.33 Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης

Πίνακας 5.34β

Επίσκεψη για

Πληροφόρηση για θέσεις

Πρακτικής Άσκησης

Statistics

N	Valid	166
	Missing	0
Mean		2,96
Median		3,00
Mode		4,00

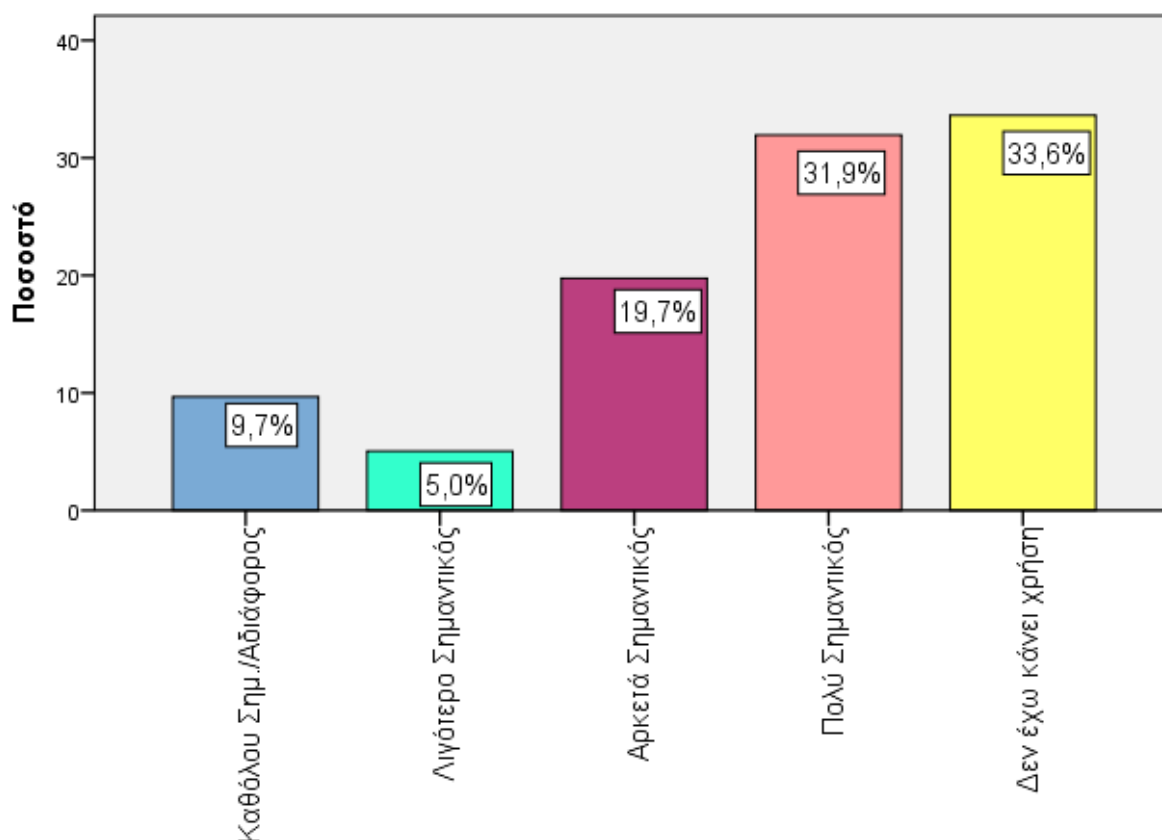
Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για πληροφόρηση θέσεων πρακτικής άσκησης είναι 2,96 ο οποίος είναι ανάμεσα σε λιγότερο σημαντικό λόγο και αρκετά σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον αρκετά σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 4 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε πολύ σημαντικό λόγο.

Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις εργασίας

Οι περισσότεροι που απάντησαν σ' αυτή την ερώτηση δεν έχουν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας (33,6%), ακολουθεί το 31,9% που αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για πληροφόρηση για θέσεις εργασίας πολύ σημαντικό λόγο, το 19,7% αρκετά σημαντικό λόγο, αδιάφορο το 9,7% και λιγότερο σημαντικό λόγο το 5%.

Πίνακας 5.35α Επίσκεψη για Πληροφόρηση για θέσεις εργασίας

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Σημαντικός Λόγος/Αδιάφορος	23	9,0	9,7	9,7
Λιγότερο Σημαντικός	12	4,7	5,0	14,7
Αρκετά Σημαντικός	47	18,4	19,7	34,5
Πολύ Σημαντικός	76	29,7	31,9	66,4
Δεν έχω κάνει χρήση	80	31,3	33,6	100,0
Σύνολο	238	93,0	100,0	
Δεν απάντησαν	18	7,0		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Πληροφόρηση για θέσεις εργασίας

Διάγραμμα 5.34 Επίσκεψη για πληροφόρηση για θέσεις εργασίας

**Πίνακας 5.35β Επίσκεψη για Πληροφόρηση για θέσεις εργασίας
Statistics**

N	Valid	158
	Missing	0
Mean		3,11
Median		3,00
Mode		4,00

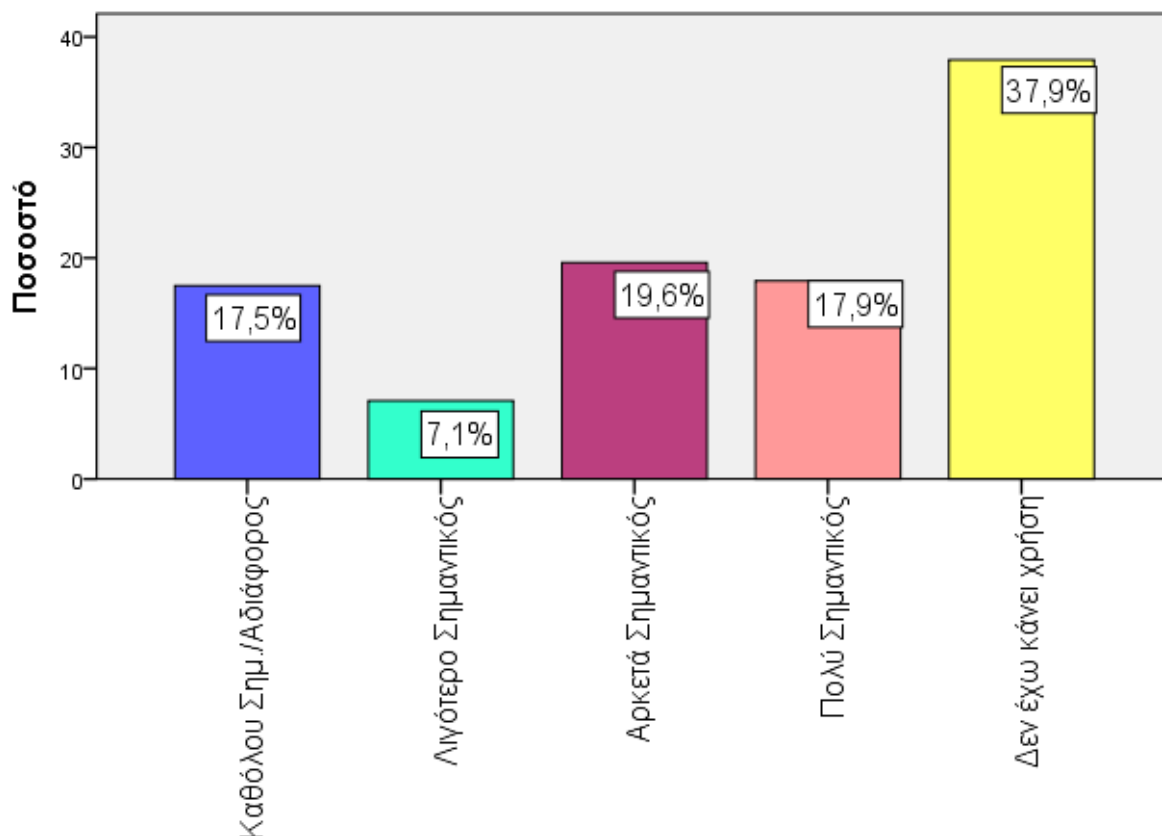
Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα είναι 3,11 ο οποίος είναι ανάμεσα σε αρκετά σημαντικό λόγο και πολύ σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον αρκετά σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 4 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε πολύ σημαντικό λόγο.

Επίσκεψη για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 37,9% δεν έχει κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας, ακολουθεί το 37,5% που αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές αρκετά έως πολύ σημαντικό λόγο, το 17,5% αδιάφορο και το 7,1% λιγότερο σημαντικό λόγο.

Πίνακας 5.36α Επίσκεψη για Πληροφόρηση για Μεταπτυχιακές Σπουδές

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Σημαντικός Λόγος/Αδιάφορος	42	16,4	17,5	17,5
Λιγότερο Σημαντικός	17	6,6	7,1	24,6
Αρκετά Σημαντικός	47	18,4	19,6	44,2
Πολύ Σημαντικός	43	16,8	17,9	62,1
Δεν έχω κάνει χρήση	91	35,5	37,9	100,0
Σύνολο	240	93,8	100,0	
Δεν απάντησαν	16	6,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Επίσκεψη για πληροφόρηση για Μεταπτυχιακές Σπουδές

Διάγραμμα 5.35 Επίσκεψη για πληροφόρηση για Μεταπτυχιακές Σπουδές

Πίνακας 5.36β Επίσκεψη για Πληροφόρηση για Μεταπτυχιακές Σπουδές

Statistics

N	Valid	149
	Missing	0
Mean		2,61
Median		3,00
Mode		3,00

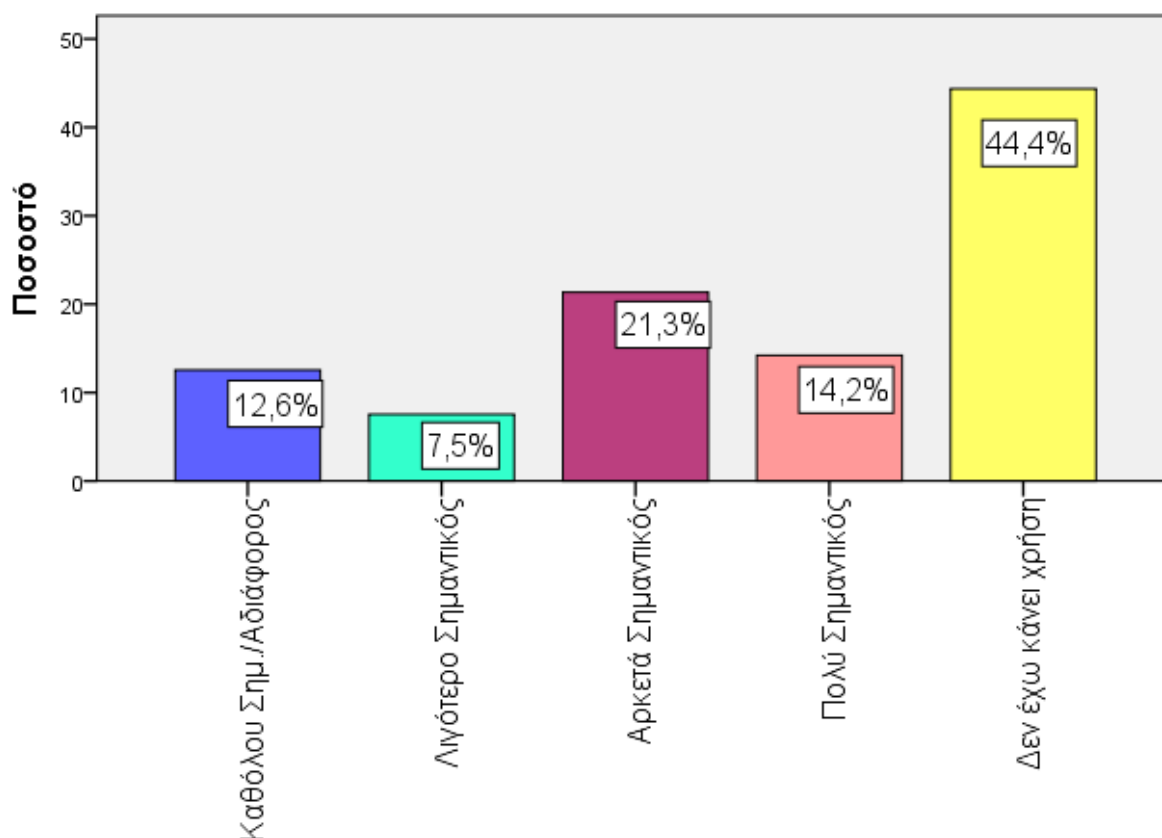
Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές είναι 2,61 ο οποίος είναι ανάμεσα σε λιγότερο σημαντικό λόγο και αρκετά σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον αρκετά σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 3 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε αρκετά σημαντικό λόγο.

Επίσκεψη για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα

Οι περισσότεροι που απάντησαν σ' αυτή την ερώτηση δεν έχουν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας (44,4%), ακολουθεί το 21,3% που αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα αρκετά σημαντικό λόγο, το 14,2% πολύ σημαντικό λόγο, καθόλου σημαντικό λόγο το 12,6% και λιγότερο σημαντικό το 7,5%.

Πίνακας 5.37α Επίσκεψη για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Σημαντικός/Αδιάφορος	30	11,7	12,6	12,6
Λιγότερο Σημαντικός	18	7,0	7,5	20,1
Αρκετά Σημαντικός	51	19,9	21,3	41,4
Πολύ Σημαντικός	34	13,3	14,2	55,6
Δεν έχω κάνει χρήση	106	41,4	44,4	100,0
Σύνολο	239	93,4	100,0	
Δεν απάντησαν	17	6,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Επίσκεψη για Πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα

Διάγραμμα 5.36 Επίσκεψη για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα είναι 2,66 ο οποίος είναι ανάμεσα σε λιγότερο σημαντικό λόγο και αρκετά σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον αρκετά σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 3 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε αρκετά σημαντικό λόγο.

Πίνακας 5.37β Επίσκεψη για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα

Statistics

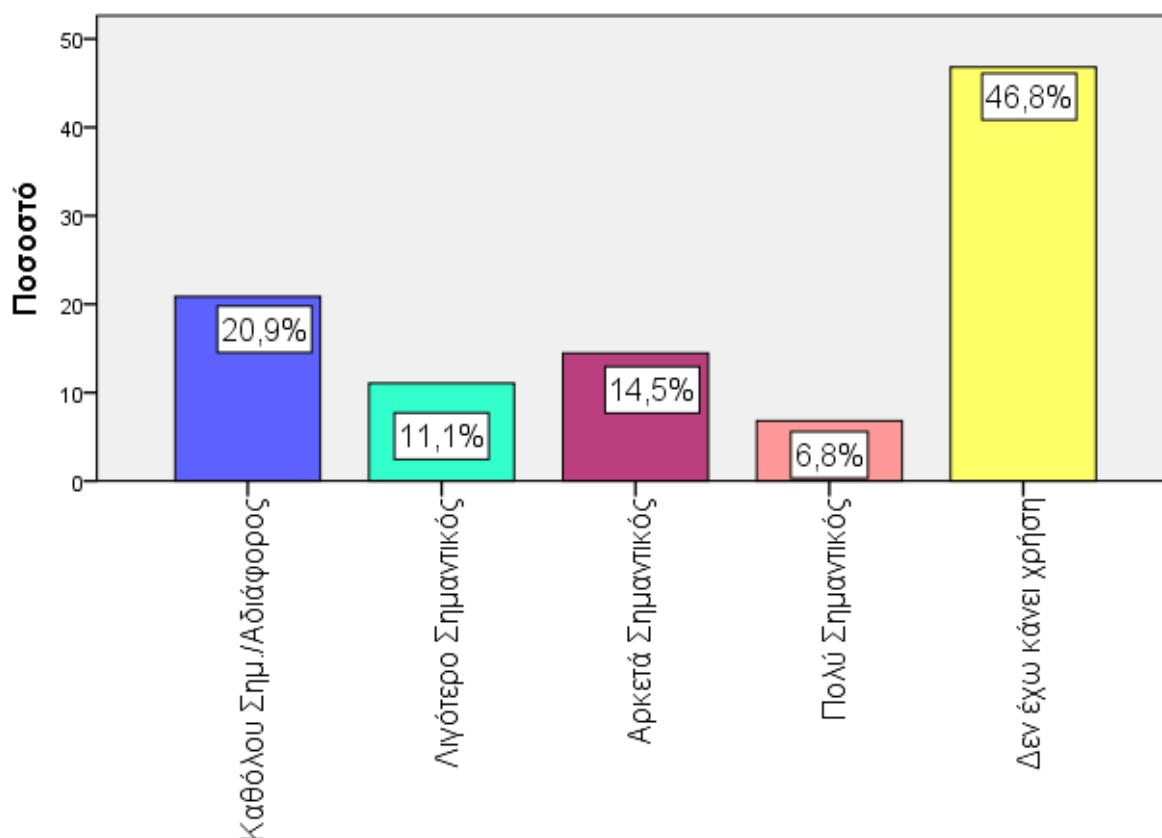
N	Valid	133
	Missing	0
Mean		2,66
Median		3,00
Mode		3,00

Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα

Οι περισσότεροι που απάντησαν σ' αυτή την ερώτηση δεν έχουν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας (46,8%), ακολουθεί το 21,3% που αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα αρκετά σημαντικό λόγο έως πολύ, λιγότερο σημαντικό λόγο το 11,1% και καθόλου σημαντικό λόγο το 20,9%.

Πίνακας 5.38α Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	49	19,1	20,9	20,9
Σημαντικός/Αδιάφορος				
Λιγότερο Σημαντικός	26	10,2	11,1	31,9
Αρκετά Σημαντικός	34	13,3	14,5	46,4
Πολύ Σημαντικός	16	6,3	6,8	53,2
Δεν έχω κάνει χρήση	110	43,0	46,8	100,0
Σύνολο	235	91,8	100,0	
Δεν απάντησαν	21	8,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα

Διάγραμμα 5.37 Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα είναι 2,13 ο οποίος είναι ανάμεσα σε λιγότερο σημαντικό λόγο και αρκετά σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον λιγότερο σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 1 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε καθόλου λόγο/αδιάφορο.

Πίνακας 5.38β Επίσκεψη για πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα

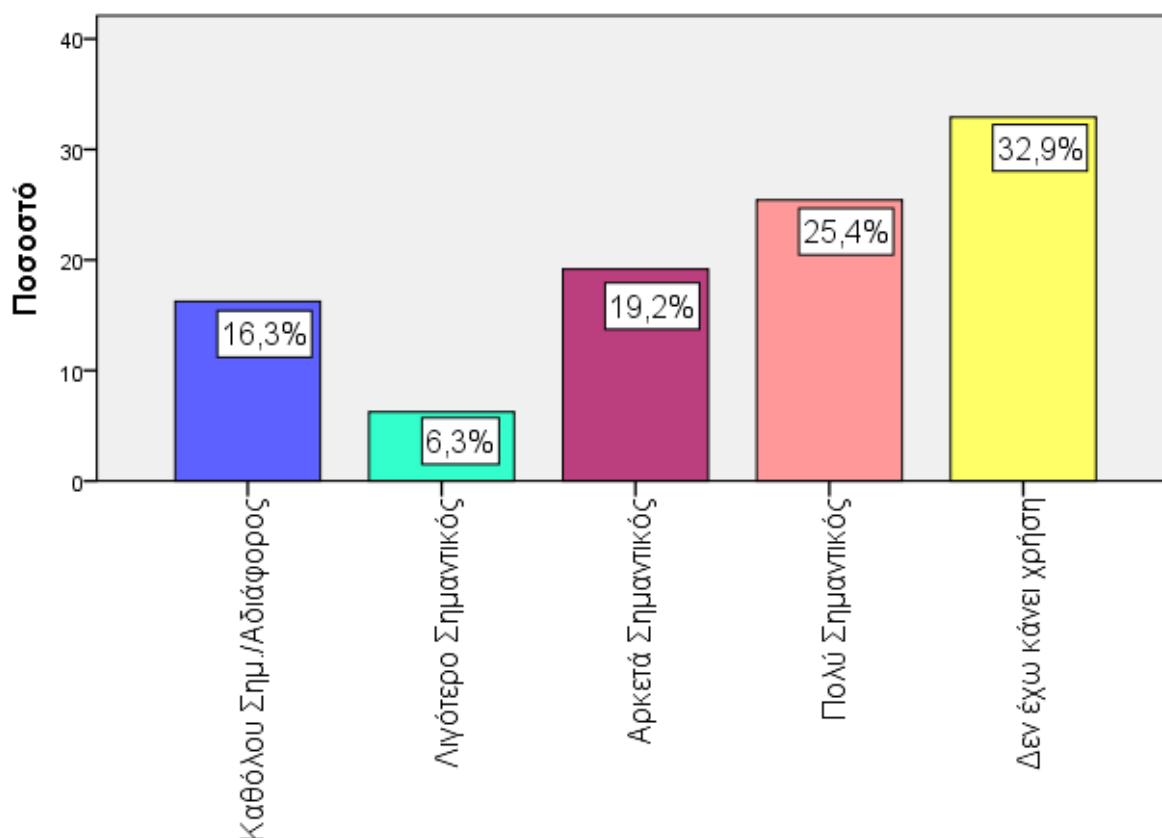
Statistics		
N	Valid	125
	Missing	0
Mean		2,13
Median		2,00
Mode		1,00

Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δεν έχουν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας (32,9%), ακολουθεί το 25,4% που αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας (σύνταξη Βιογραφικού Σημειώματος, Συνέντευξη Επιλογής) πολύ σημαντικό λόγο, το 19,2% αρκετά σημαντικό λόγο, αδιάφορο το 16,3% και λιγότερο σημαντικό λόγο το 6,3%.

Πίνακας 5.39α Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου				
Σημαντικός/Αδιάφορος	39	15,2	16,3	16,3
Λιγότερο Σημαντικός	15	5,9	6,3	22,5
Αρκετά Σημαντικός	46	18,0	19,2	41,7
Πολύ Σημαντικός	61	23,8	25,4	67,1
Δεν έχω κάνει χρήση	79	30,9	32,9	100,0
Σύνολο	240	93,8	100,0	
Δεν απάντησαν	16	6,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας

Διάγραμμα 5.38 Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για πληροφόρηση για συμβουλευτική σταδιοδρομίας είναι 2,80 ο οποίος είναι ανάμεσα σε λιγότερο σημαντικό λόγο και αρκετά σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον αρκετά σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 4 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε πολύ σημαντικό λόγο.

Πίνακας 5.39β Επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας

Statistics

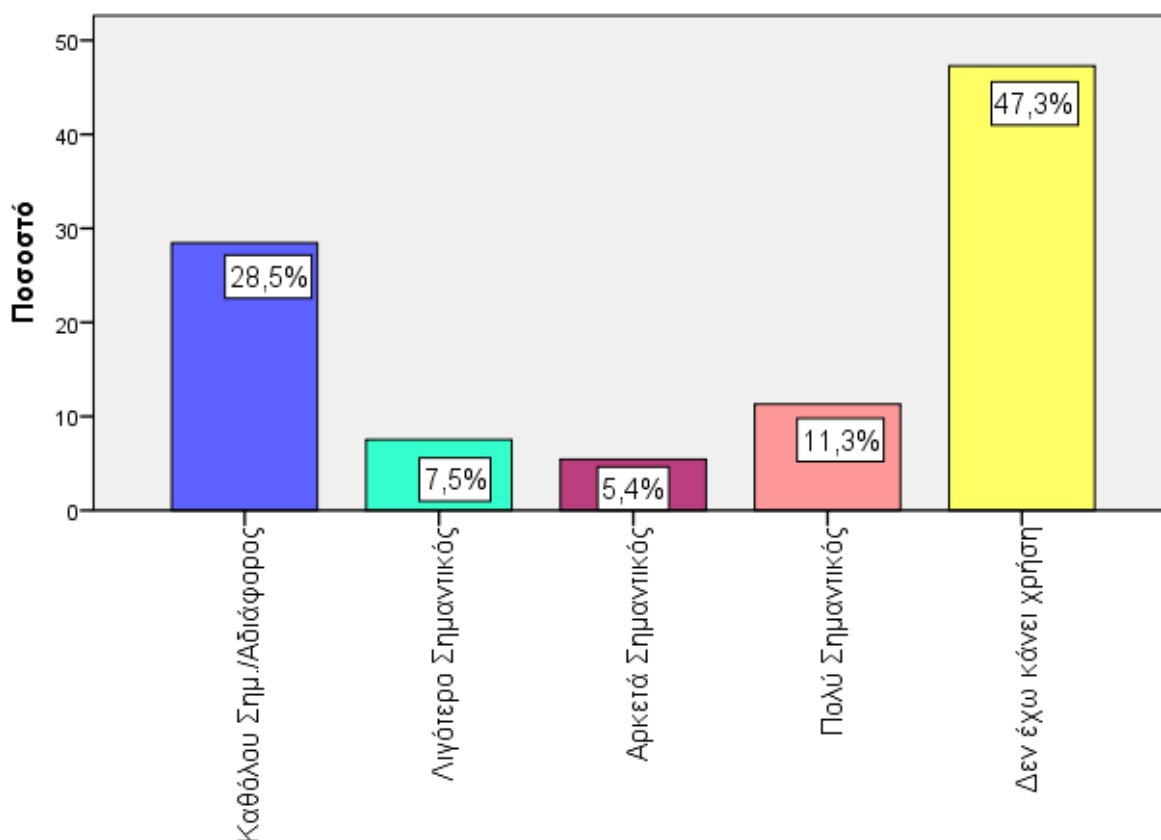
N	Valid	161
	Missing	0
Mean		2,8012
Median		3,0000
Mode		4,00

Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα

Το μεγαλύτερο ποσοστό από τους ερωτηθέντες δεν έχουν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας (47,3%), ακολουθεί το 28,5% που αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα ως αδιάφορο λόγο, το 11,3% πολύ σημαντικό λόγο, λιγότερο σημαντικό λόγο το 7,5% και αρκετά σημαντικό το 5,4%.

Πίνακας 5.40α Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Σημαντικός/Αδιάφορος	68	26,6	28,5	28,5
Λιγότερο Σημαντικός	18	7,0	7,5	36,0
Αρκετά Σημαντικός	13	5,1	5,4	41,4
Πολύ Σημαντικός	27	10,5	11,3	52,7
Δεν έχω κάνει χρήση	113	44,1	47,3	100,0
Σύνολο	239	93,4	100,0	
Δεν απάντησαν	17	6,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα

Διάγραμμα 5.39 Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα

Αν εξαιρεθούν από την ανάλυση οι απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» παρατηρείται ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα είναι 1,99 ο οποίος είναι ανάμεσα σε καθόλου σημαντικό λόγο/αδιάφορο έως λιγότερο σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον λιγότερο σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 1 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε καθόλου σημαντικό λόγο/αδιάφορο.

Πίνακας 5.40β Επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα

Statistics

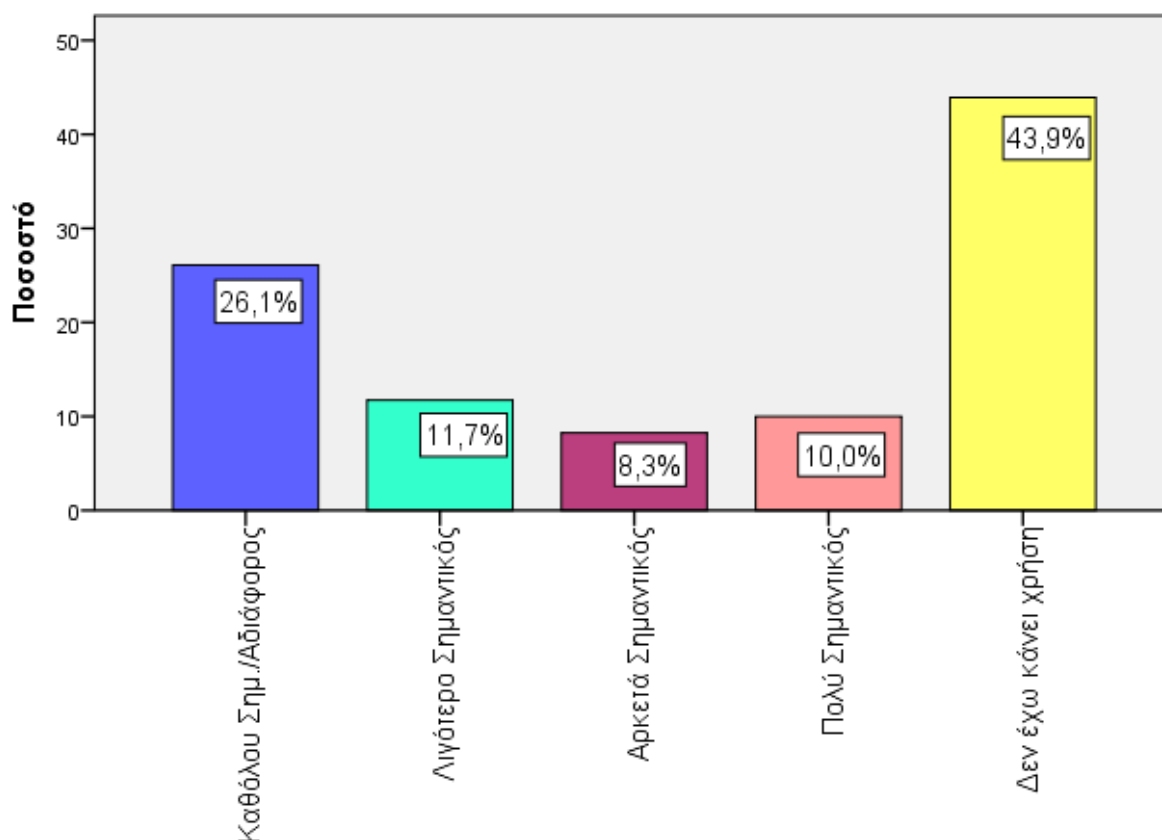
N	Valid	126
	Missing	0
Mean		1,9921
Median		1,0000
Mode		1,00

Επίσκεψη για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.

Το μεγαλύτερο ποσοστό από τους ερωτηθέντες δεν έχουν κάνει χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας (43,9%), ακολουθεί το 26,1% που αξιολογεί την αιτία επίσκεψης για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ. ως αδιάφορο λόγο, το 11,7% λιγότερο σημαντικό λόγο, το 10% πολύ σημαντικό λόγο, και το 8,3% αρκετά σημαντικό λόγο.

Πίνακας 5.41α Επίσκεψη για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Σημαντικός/Αδιάφορος	60	23,4	26,1	26,1
Λιγότερο Σημαντικός	27	10,5	11,7	37,8
Αρκετά Σημαντικός	19	7,4	8,3	46,1
Πολύ Σημαντικός	23	9,0	10,0	56,1
Δεν έχω κάνει χρήση	101	39,5	43,9	100,0
Σύνολο	230	89,8	100,0	
Δεν απάντησαν	26	10,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.

Διάγραμμα 5.40 Επίσκεψη για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης στο Γ.Δ. για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ. είναι 2,03 ο οποίος είναι ανάμεσα σε λιγότερο σημαντικό λόγο και αρκετά σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον λιγότερο σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 1 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε καθόλου σημαντικό λόγο.

Πίνακας 5.41β Επίσκεψη για συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ.

Statistics

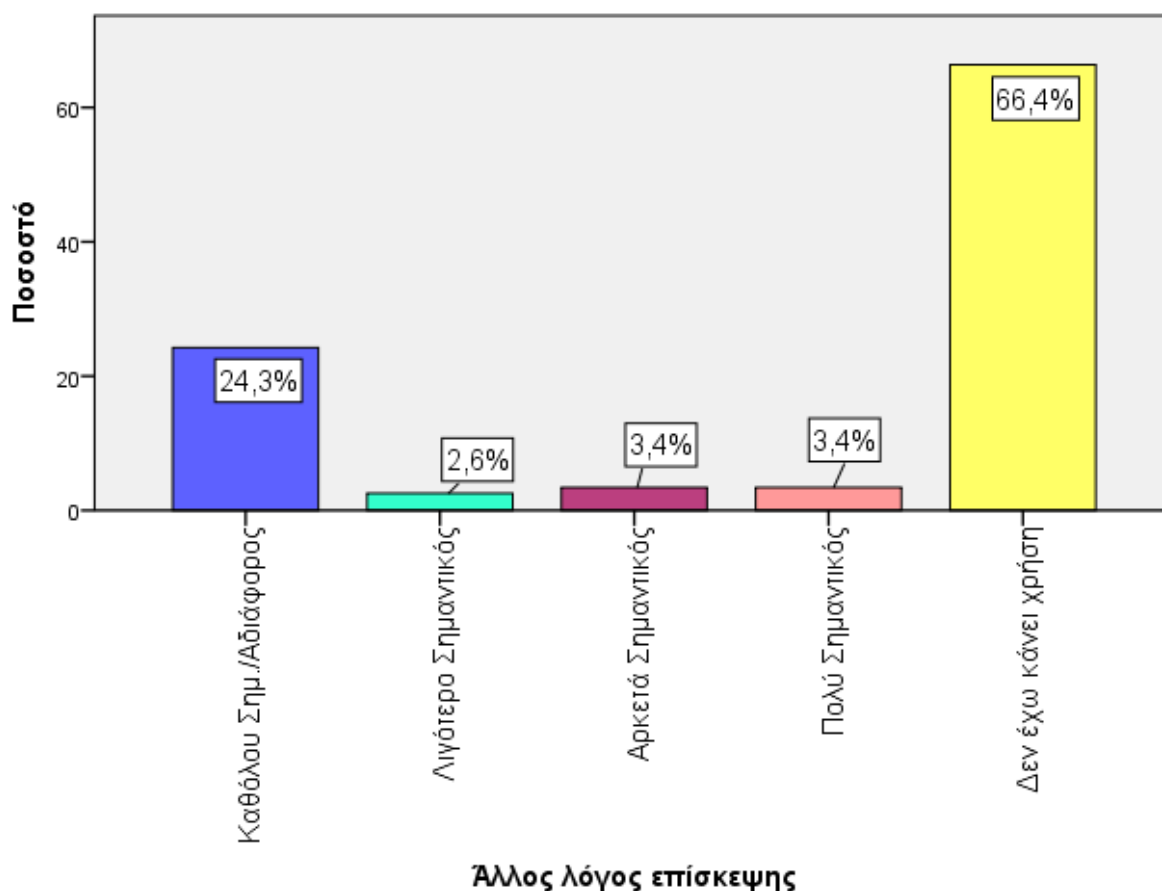
N	Valid	129
	Missing	0
Mean		2,0388
Median		2,0000
Mode		1,00

Επίσκεψη για άλλο λόγο

Περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες (66,4%) δεν έχουν επισκεφτεί το Γ.Δ. για άλλο λόγο, ακολουθεί το 24,3% που τον αξιολογεί λιγότερο σημαντικό λόγο, και από 3,4% αξιολογούν πολύ σημαντικό και αρκετά σημαντικό λόγο.

Πίνακας 5.42α Επίσκεψη για άλλο λόγο

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Σημαντικός/Αδιάφορος	57	22,3	24,3	24,3
Λιγότερο Σημαντικός	6	2,3	2,6	26,8
Αρκετά Σημαντικός	8	3,1	3,4	30,2
Πολύ Σημαντικός	8	3,1	3,4	33,6
Δεν έχω κάνει χρήση	156	60,9	66,4	100,0
Σύνολο	235	91,8	100,0	
Δεν απάντησαν	21	8,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.41 Επίσκεψη για άλλο λόγο

Αν εξαιρεθούν από την ανάλυση οι απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση» παρατηρείται ότι ο μέσος όρος (mean) αξιολόγησης της αιτίας επίσκεψης για άλλο λόγο στο Γ.Δ. είναι 1,58 ο οποίος είναι ανάμεσα σε καθόλου σημαντικό λόγο/αδιάφορο έως λιγότερο σημαντικό λόγο τείνοντας προς τον λιγότερο σημαντικό λόγο. Η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 1 και αντιστοιχεί στην αξιολόγηση του σε καθόλου σημαντικό λόγο/αδιάφορο.

Πίνακας 5.42β Επίσκεψη για άλλο λόγο

Statistics

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		1,5823
Median		1,0000
Mode		1,00

Βαθμός θετικής συμβολής του Γραφείου Διασύνδεσης (Γ.Δ.) στην κάλυψη των αιτημάτων των χρηστών από διάφορες υπηρεσίες

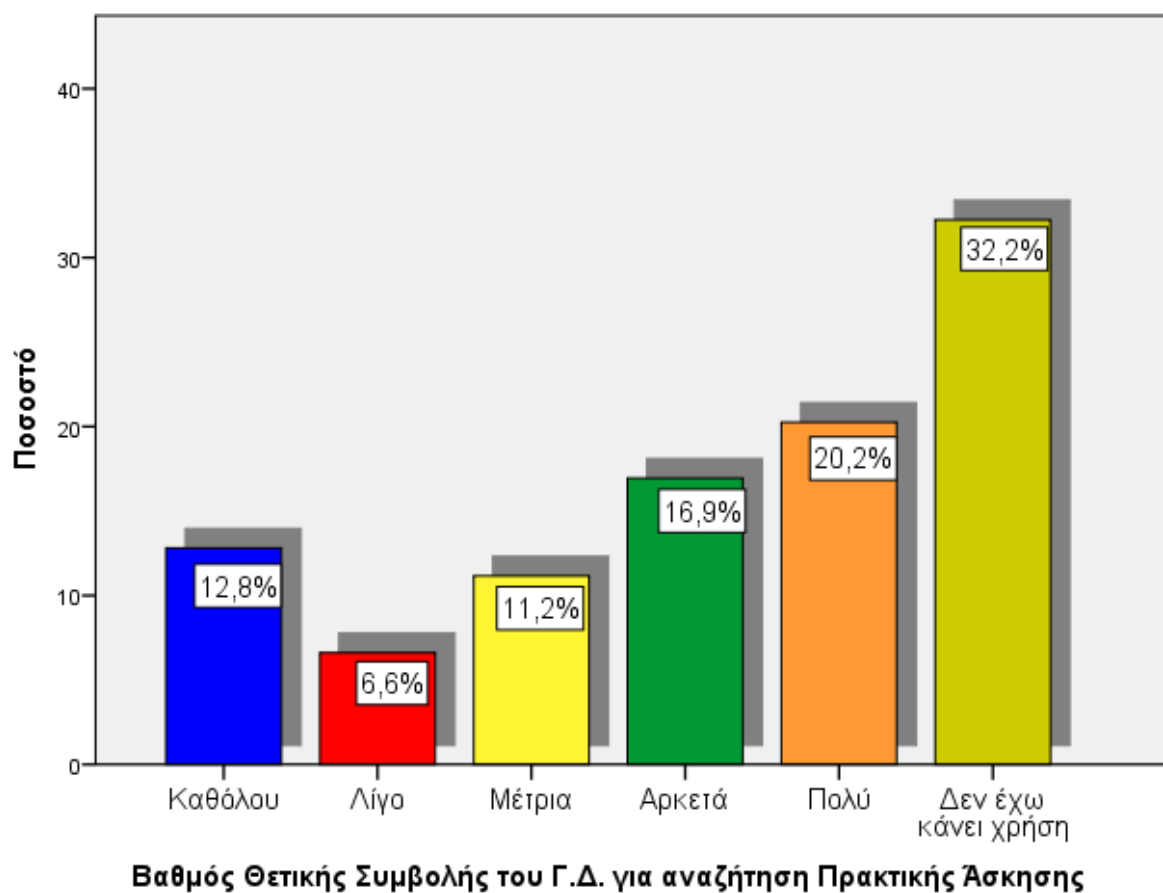
Στις παρακάτω ερωτήσεις οι ερωτηθέντες αξιολογούν το βαθμό που έχει συμβάλλει θετικά το Γραφείο Διασύνδεσης στην κάλυψη των αιτημάτων τους ανάλογα κάθε φορά με τις υπηρεσίες έχουν χρησιμοποιήσει. Εάν δεν έχουν χρησιμοποιήσει κάποια από τις προσφερόμενες υπηρεσίες συμπληρώνουν δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας.

Αναζήτηση Πρακτικής Άσκησης και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (37,1%) απάντησε ότι το Γ.Δ. έχει συμβάλλει αρκετά έως πολύ κατά την αναζήτηση της πρακτικής τους άσκησης. Το 11,2% απάντησε μέτρια, ενώ το 6,6% λίγο και το 12,8% καθόλου. Μεγάλο ποσοστό (32,2%) δήλωσε ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληροφόρησης για θέσεις πρακτικής άσκησης.

Πίνακας 5.43α Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση Πρακτικής Άσκησης

	Απαντήσεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντήσεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	31	12,1	12,8	12,8
Λίγο	16	6,3	6,6	19,4
Μέτρια	27	10,5	11,2	30,6
Αρκετά	41	16,0	16,9	47,5
Πολύ	49	19,1	20,2	67,8
Δεν έχω κάνει χρήση	78	30,5	32,2	100,0
Σύνολο	242	94,5	100,0	
Δεν απάντησαν	14	5,5		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.42 Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για αναζήτηση Πρακτικής Άσκησης

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση πρακτικής άσκησης είναι 3,37 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή της μέτριας και της αρκετής συμβολής τείνοντας προς την μέτρια. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η επικρατούσα τιμή (mode) η οποία είναι 5 και αντιστοιχεί σε πολύ μεγάλο βαθμό συμβολής του Γ.Δ. κατά της αναζήτησης πρακτικής άσκησης.

**Πίνακας 5.43β Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση Πρακτικής
Ασκησης
Statistics**

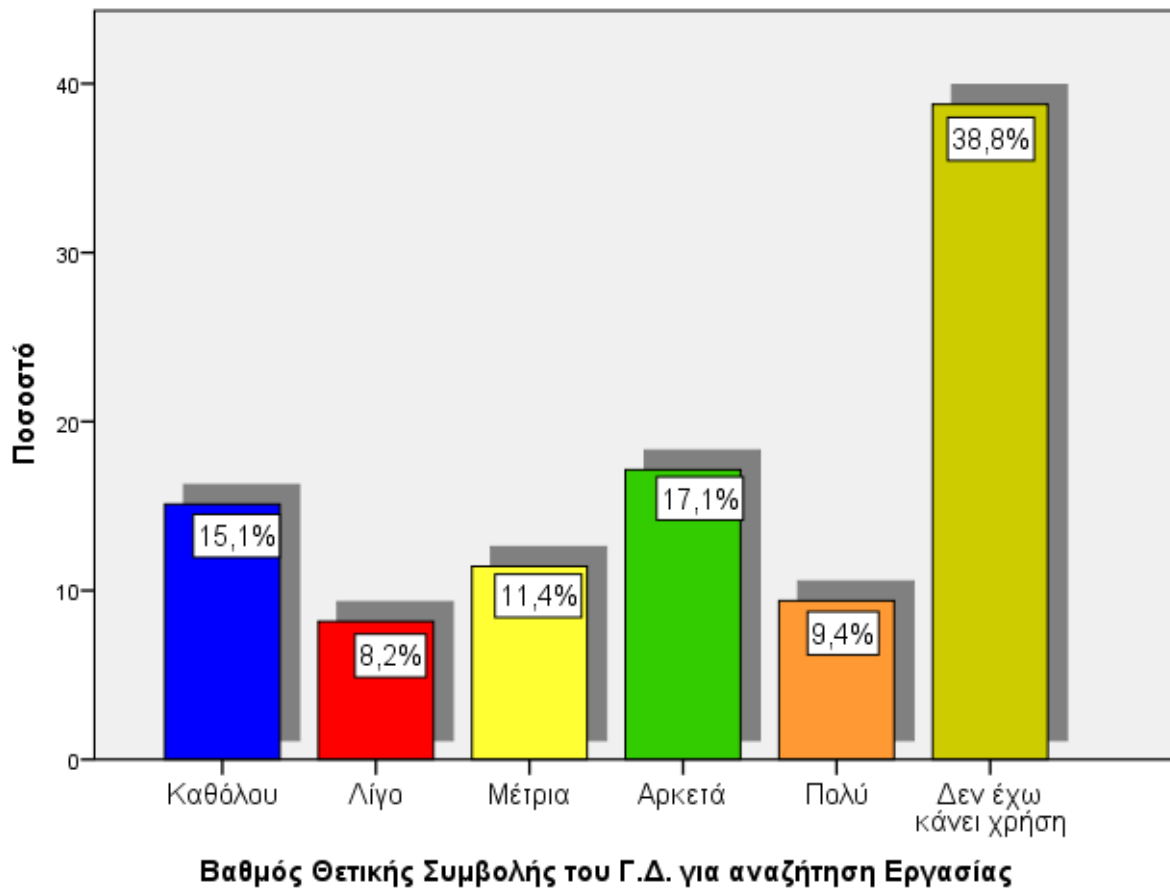
N	Valid	164
	Missing	0
Mean		3,37
Median		4,00
Mode		5

Αναζήτηση Εργασίας και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.

Ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος (28,5%) απάντησε ότι η συμβολή του Γ.Δ. είναι μέτρια έως αρκετή κατά την αναζήτηση εργασίας. Το 9,4% δήλωσε πολύ, ενώ το 8,2% λίγο και το 15,1% καθόλου. Μεγάλο είναι το ποσοστό (38,8%) που δήλωσε ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληροφόρησης για θέσεις εργασίας.

**Πίνακας 5.44α Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση
Εργασίας**

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	37	14,5	15,1	15,1
Λίγο	20	7,8	8,2	23,3
Μέτρια	28	10,9	11,4	34,7
Αρκετά	42	16,4	17,1	51,8
Πολύ	23	9,0	9,4	61,2
Δεν έχω κάνει χρήση	95	37,1	38,8	100,0
Σύνολο	245	95,7	100,0	
Δεν απάντησαν	11	4,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.43 Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. για αναζήτηση Εργασίας

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση πρακτικής άσκησης είναι 2,96 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή της λίγης και της μέτριας συμβολής τείνοντας προς την μέτρια. Αξιόλογη είναι η επικρατούσα τιμή (mode) 4 που δείχνει ότι η απάντηση που εμφανίζεται με τη μεγαλύτερη συχνότητα είναι αρκετά θετική συμβολή.

Πίνακας 5.44β Βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ. κατά την αναζήτηση Εργασίας
Statistics

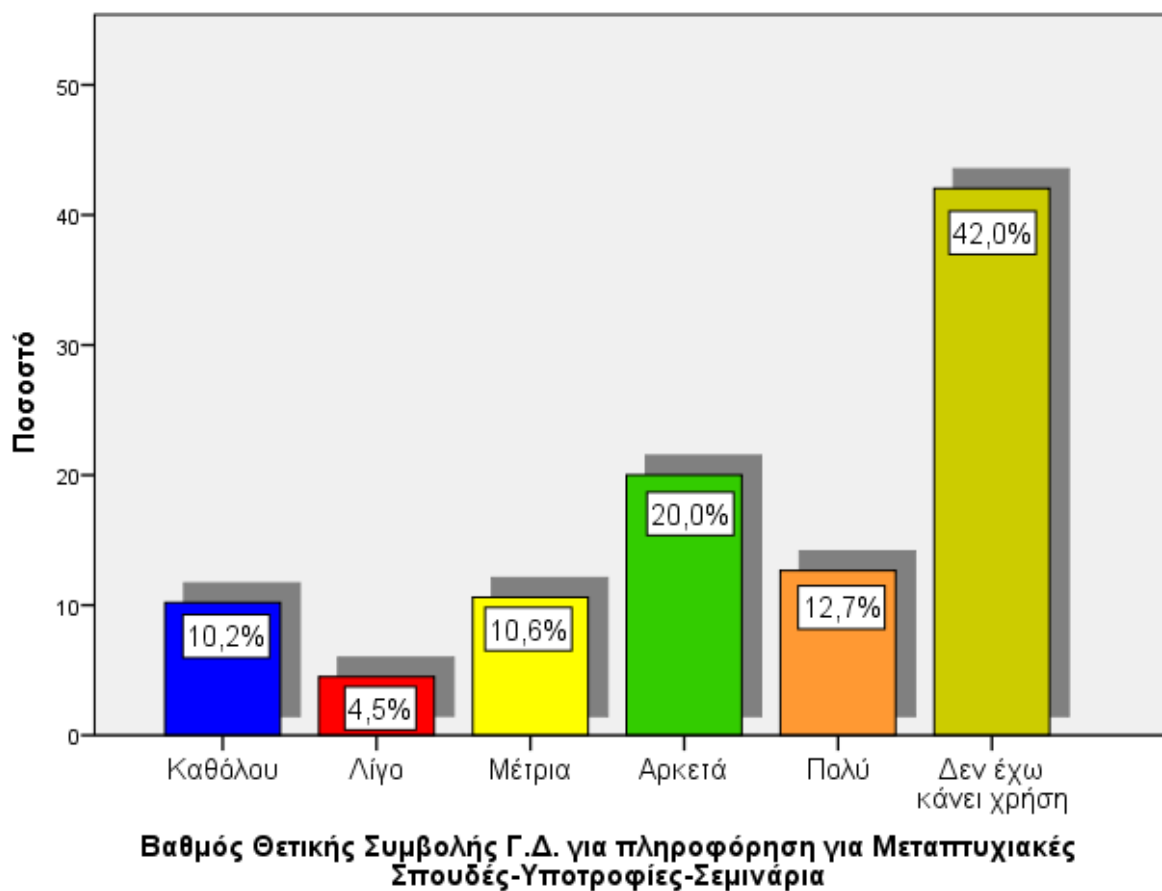
N	Valid	150
	Missing	0
Mean		2,96
Median		3,00
Mode		4

Πληροφόρηση για Μεταπτυχιακές Σπουδές, Υποτροφίες και συμβολή του Γ.Δ.

Πολύ θετική είναι η συμβολή του Γ.Δ. στην πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες και σεμινάρια σε ποσοστό 12,7%, αρκετά θετική η συμβολή για το 20,0% του δείγματος, μέτρια για το 10,6%, λίγο για το 4,5%, ενώ καμία συμβολή απάντησε το 10,2%. Το ποσοστό που δήλωσε ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληροφόρησης για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες και σεμινάρια αντιστοιχεί σε 10,2%..

Πίνακας 5.45α Βαθμός Θετικής Συμβολής του Γ.Δ. για
πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	25	9,8	10,2	10,2
Λίγο	11	4,3	4,5	14,7
Μέτρια	26	10,2	10,6	25,3
Αρκετά	49	19,1	20,0	45,3
Πολύ	31	12,1	12,7	58,0
Δεν έχω κάνει χρήση	103	40,2	42,0	100,0
Σύνολο	245	95,7	100,0	
Δεν απάντησαν	11	4,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.44 Βαθμός Θετικής Συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) συμβολής του Γ.Δ. κατά την πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες και σεμινάρια είναι 3,35 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή της μέτριας συμβολής και της αρκετής τείνοντας προς την μέτρια. Η επικρατούσα τιμή (mode) 4 δείχνει ότι η απάντηση που εμφανίζεται με τη μεγαλύτερη συχνότητα είναι αρκετά θετική συμβολή.

Πίνακας 5.45β Βαθμός Θετικής Συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια

Statistics

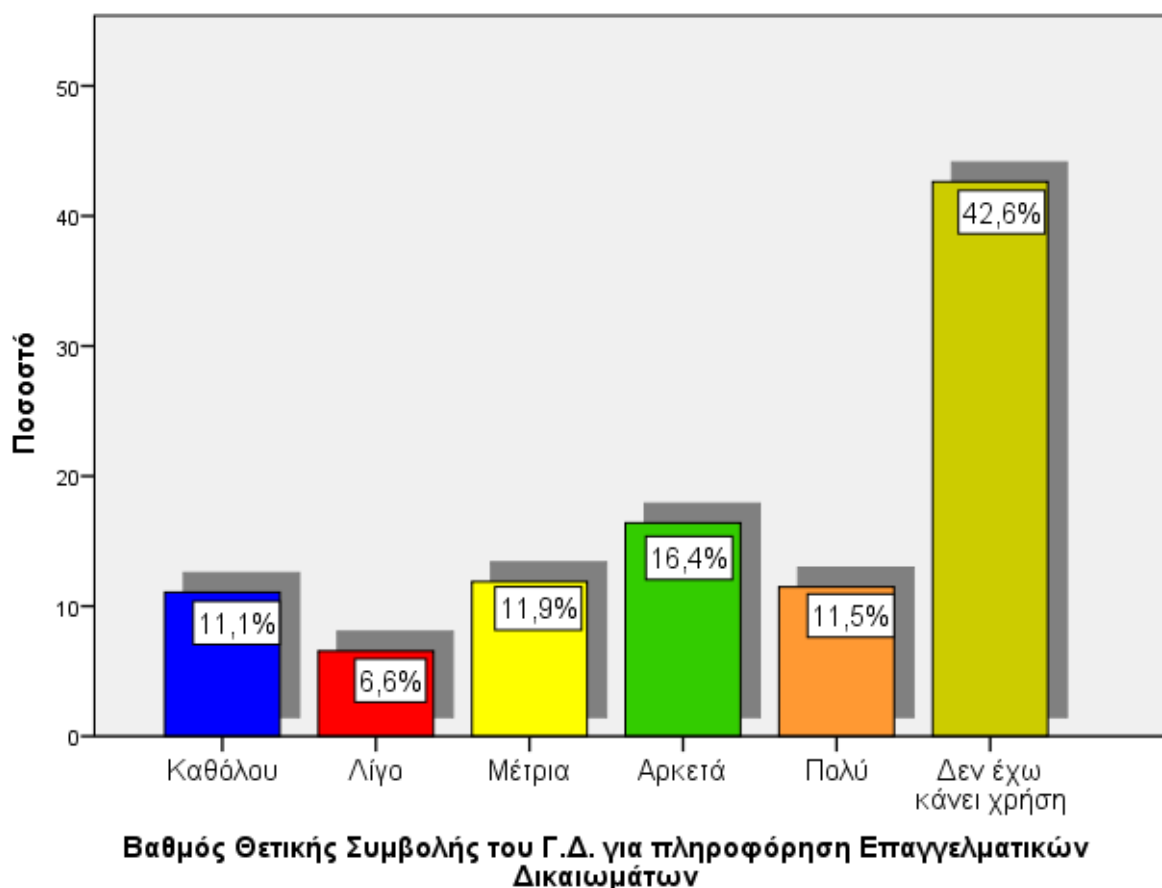
N	Valid	142
	Missing	0
Mean		3,35
Median		4,00
Mode		4

Πληροφόρηση για Επαγγελματικά Δικαιώματα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.

Για το 11,5% των ερωτηθέντων το Γ.Δ. είχε πολύ θετική συμβολή στην πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα, ενώ για το 28,3% η συμβολή ήταν μέτρια έως αρκετή, για το 6,6% του δείγματος ήταν λίγη η συμβολή του Γ.Δ. και για το 11,1% το Γ.Δ. δεν είχε καθόλου θετική συμβολή. Μεγάλο είναι το ποσοστό (42,6%) που δήλωσε ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληροφόρησης για επαγγελματικά δικαιώματα.

Πίνακας 5.46α Βαθμός Θετικής Συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση Επαγγελματικών Δικαιωμάτων

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	27	10,5	11,1	11,1
Λίγο	16	6,3	6,6	17,6
Μέτρια	29	11,3	11,9	29,5
Αρκετά	40	15,6	16,4	45,9
Πολύ	28	10,9	11,5	57,4
Δεν έχω κάνει χρήση	104	40,6	42,6	100,0
Σύνολο	244	95,3	100,0	
Δεν απάντησαν	12	4,7		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.45 Βαθμός Θετικής Συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση Επαγγελματικών Δικαιωμάτων

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) συμβολής του Γ.Δ. κατά την πληροφόρηση επαγγελματικά δικαιωμάτων είναι 3,19 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή της μέτριας συμβολής και της αρκετής τείνοντας προς την μέτρια. Η επικρατούσα τιμή (mode) 4 δείχνει ότι η θετική συμβολή του Γ.Δ. κατά την κατά την πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα είναι αρκετή.

Πίνακας 5.46β Βαθμός Θετικής Συμβολής του Γ.Δ. για πληροφόρηση Επαγγελματικών Δικαιωμάτων
Statistics

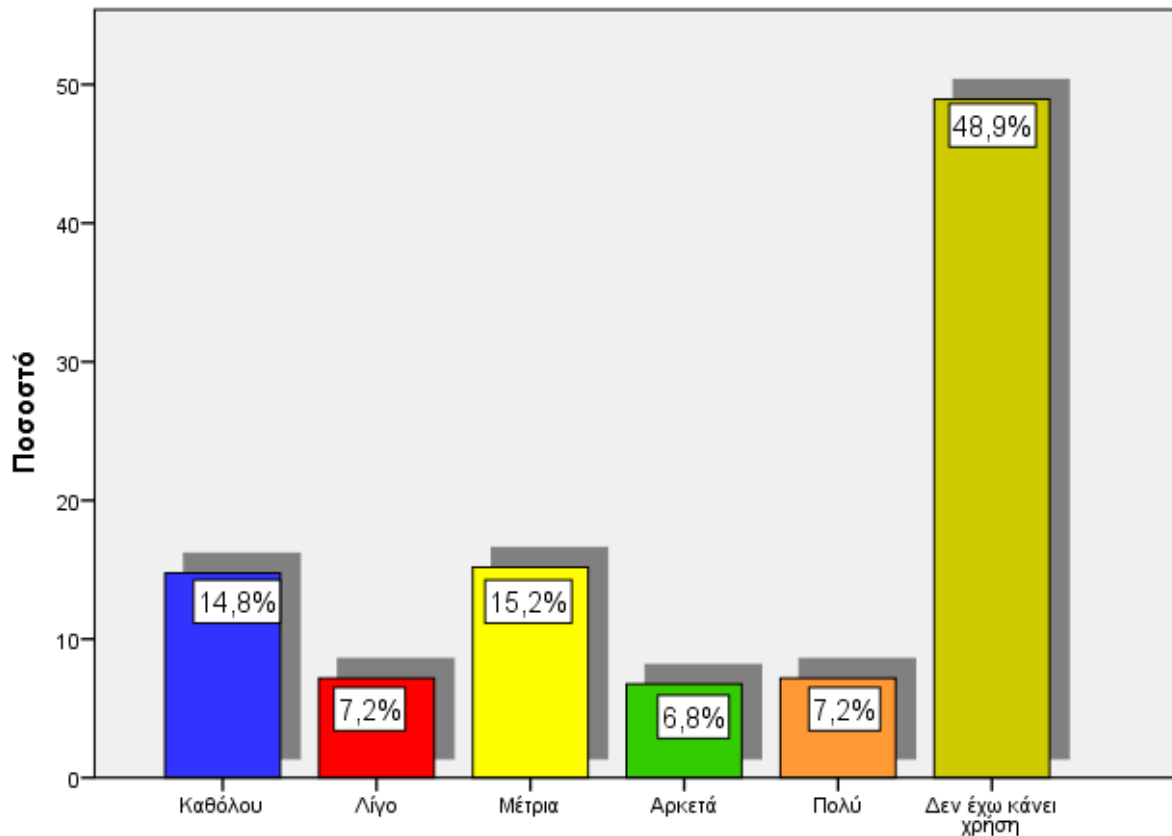
N	Valid	140
	Missing	0
Mean		3,19
Median		3,00
Mode		4

Πληροφόρηση για Επιχειρηματικότητα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.

Από τους ερωτηθέντες το 15,2% απάντησε ότι το Γ.Δ. έχει συμβάλει μέτρια στην κάλυψη του αιτήματος τους για να πληροφορηθούν για επιχειρηματικότητα, το 14,8% καθόλου, το 14% αρκετά έως πολύ και το 7,2% λίγο. Σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι δήλωσαν ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία.

Πίνακας 5.47α Βαθμός Θετικής συμβολής του Γ.Δ. στην Πληροφόρηση για Επιχειρηματικότητα

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	35	13,7	14,8	14,8
Λίγο	17	6,6	7,2	21,9
Μέτρια	36	14,1	15,2	37,1
Αρκετά	16	6,3	6,8	43,9
Πολύ	17	6,6	7,2	51,1
Δεν έχω κάνει χρήση	116	45,3	48,9	100,0
Σύνολο	237	92,6	100,0	
Δεν απάντησαν	19	7,4		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Βαθμός Θετικής Συμβολής στην Πληροφόρηση για Επιχειρηματικότητα

Διάγραμμα 5.46 Βαθμός Θετικής συμβολής του Γ.Δ. στην Πληροφόρηση για Επιχειρηματικότητα

Αν εξαιρεθούν οι απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) συμβολής του Γ.Δ. κατά την πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα είναι 2,69 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή της λίγης συμβολής και της μέτριας τείνοντας προς την μέτρια. Από την επικρατούσα τιμή (mode) 3 είναι φανερό ότι η θετική συμβολή του Γ.Δ. κατά την κατά την πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα είναι μέτρια.

**Πίνακας 5.47β Βαθμός Θετικής συμβολής του Γ.Δ. στην Πληροφόρηση για
Επιχειρηματικότητα
Statistics**

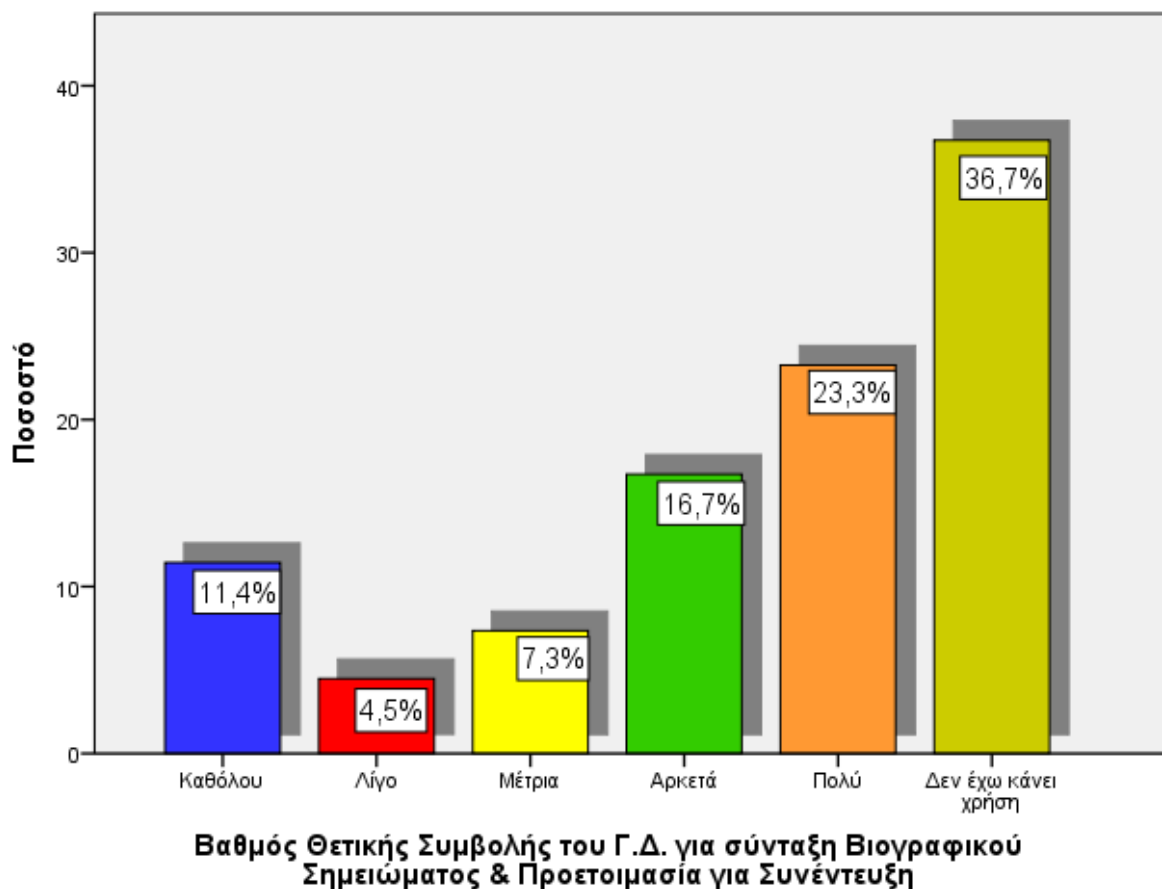
N	Valid	121
	Missing	0
Mean		2,69
Median		3,00
Mode		3

Σύνταξη Βιογραφικού Σημειώματος-Προετοιμασία για τη Συνέντευξη και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.

Από την ανάλυση που προέκυψε, ποσοστό 23,3% απάντησε ότι το Γ.Δ. έχει συμβάλλει πολύ στην κάλυψη του αιτήματος τους για τη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και προετοιμασία για τη συνέντευξη, ποσοστό 16,7% θεωρεί ότι η συμβολή είναι αρκετή, ποσοστό 11,4% καθόλου, 7,3% μέτρια και 4,5% λίγο. Ποσοστό 36,7% δήλωσαν ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία.

**Πίνακας 5.48α Βαθμός Θετικής Συμβολής Γ.Λ. για τη Σύνταξη
Βιογραφικού Σημειώματος & Συνέντευξης**

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	28	10,9	11,4	11,4
Λίγο	11	4,3	4,5	15,9
Μέτρια	18	7,0	7,3	23,3
Αρκετά	41	16,0	16,7	40,0
Πολύ	57	22,3	23,3	63,3
Δεν έχω κάνει χρήση	90	35,2	36,7	100,0
Σύνολο	245	95,7	100,0	
Δεν απάντησαν	11	4,3		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.47 Βαθμός Θετικής Συμβολής Γ.Δ. για τη Σύνταξη Βιογραφικού Σημειώματος & Συνέντευξης

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) συμβολής του Γ.Δ. κατά σύνταξη την βιογραφικού σημειώματος και προετοιμασία για τη συνέντευξη είναι 3,57% ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή της μέτριας συμβολής και της αρκετής. Η επικρατούσα τιμή (mode) 5 αντιστοιχεί σε πολύ θετική συμβολή του Γ.Δ. για τη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και προετοιμασία για τη συνέντευξη.

**Πίνακας 5.48β Βαθμός Θετικής Συμβολής Γ.Δ. για τη Σύνταξη Βιογραφικού
Σημειώματος & Συνέντευξης
Statistics**

N	Valid	155
	Missing	0
Mean		3,57
Median		4,00
Mode		5

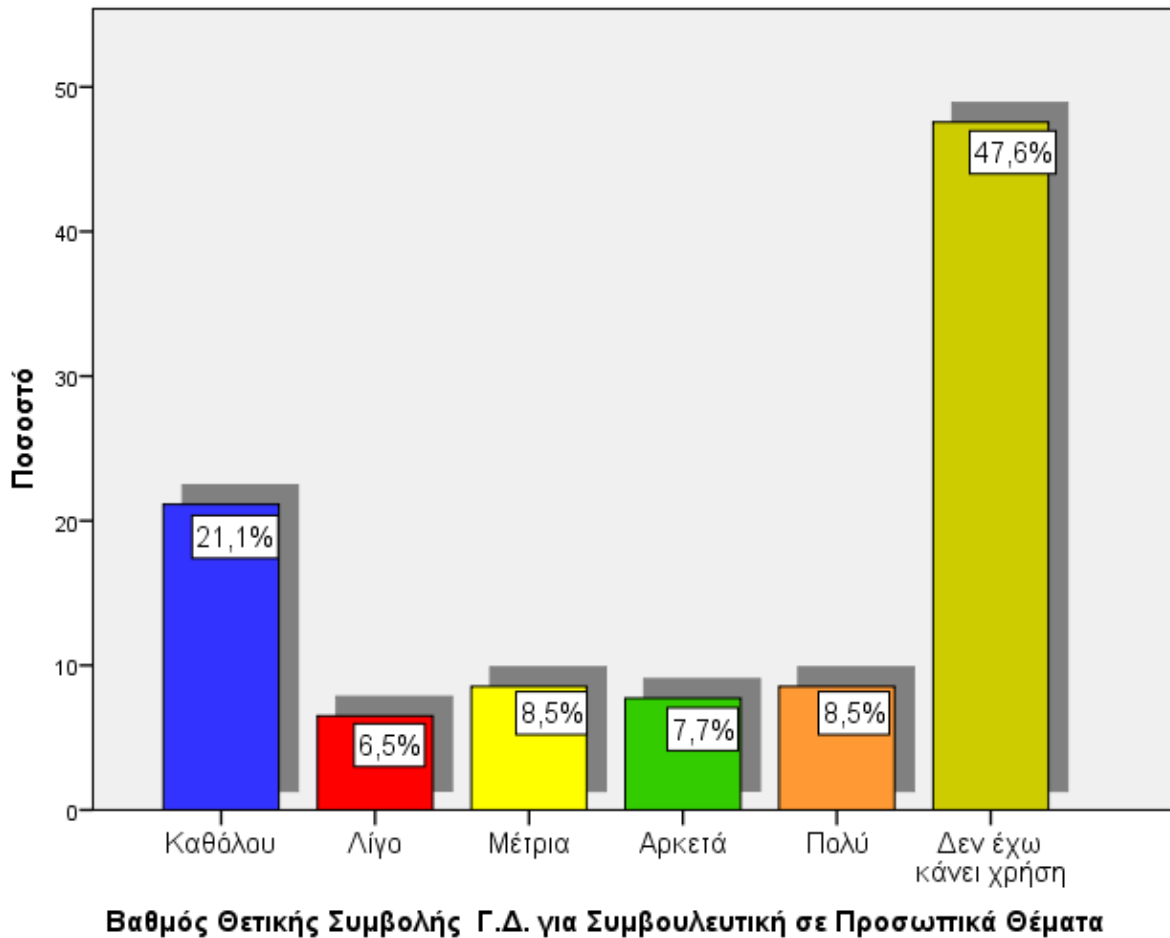
Συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα και βαθμός θετικής συμβολής του Γ.Δ.

Από την ανάλυση που προέκυψε, ποσοστό 21,1% απάντησε ότι το Γ.Δ. δεν έχει συμβάλλει καθόλου η συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα. Το ίδιο ποσοστό 8,5% θεωρεί ότι το Γ.Δ. έχει συμβάλλει μέτρια και πολύ στην κάλυψη του αιτήματος, το 7,7% πιστεύει αρκετά και το 6,5% λίγο. Σχεδόν οι μισοί από το δείγμα (47,6) δεν έχουν χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

**Πίνακας 5.49α Βαθμός Θετικής Συμβολής Γ.Δ. για Συμβουλευτική
σε Προσωπικά Θέματα**

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	52	20,3	21,1	21,1
Λίγο	16	6,3	6,5	27,6
Μέτρια	21	8,2	8,5	36,2
Αρκετά	19	7,4	7,7	43,9
Πολύ	21	8,2	8,5	52,4
Δεν έχω κάνει χρήση	117	45,7	47,6	100,0
Σύνολο	246	96,1	100,0	
Δεν απάντησαν	10	3,9		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ Γ.Δ. ΓΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΘΕΜ.



Διάγραμμα 5.48 Βαθμός Θετικής Συμβολής Γ.Δ. για Συμβουλευτική σε Προσωπικά Θέματα

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν έχω κάνει χρήση της υπηρεσίας» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) συμβολής του Γ.Δ. κατά τη συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα είναι 2,6 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή της λίγης συμβολής και της μέτριας. Η επικρατούσα τιμή (mode) 1 αντιστοιχεί σε μηδαμινή συμβολή του Γ.Δ. σε προσωπικά θέματα.

Πίνακας 5.49β Βαθμός Θετικής Συμβολής Γ.Δ. για Συμβουλευτική σε Προσωπικά

Θέματα

Statistics

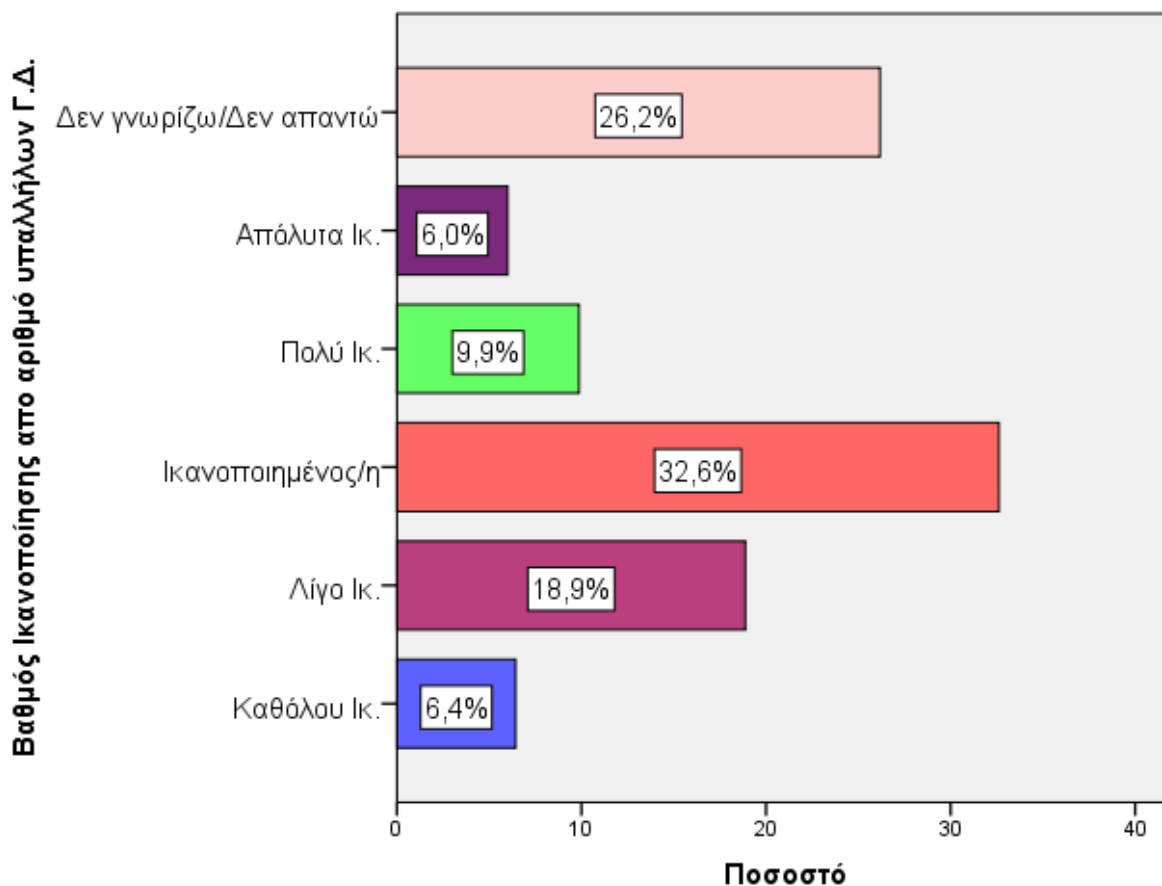
N	Valid	119
	Missing	0
Mean		2,60
Median		2,00
Mode		1

Ικανοποίηση ως προς τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ.

Σχετικά με την ικανοποίηση που νιώθουν οι ερωτηθέντες ως προς τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ. το μεγαλύτερο ποσοστό (32,6%) δηλώνουν ικανοποιημένοι, ποσοστό 18,9% δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι, ποσοστό 15,9% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι, ποσοστό 6,4% δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ., ενώ το 26,2% δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

Πίνακας 5.50α Βαθμός ικανοποίησης από αριθμό υπαλλήλων του Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	15	5,9	6,4	6,4
Λίγο Ικανοποιημένος/η	44	17,2	18,9	25,3
Ικανοποιημένος/η	76	29,7	32,6	57,9
Πολύ Ικανοποιημένος/η	23	9,0	9,9	67,8
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	14	5,5	6,0	73,8
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	61	23,8	26,2	100,0
Σύνολο	233	91,0	100,0	
Δεν απάντησαν	23	9,0		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.49 Βαθμός Ικανοποίησης από Αριθμό Υπαλλήλων Γ.Δ.

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης ως προς τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ. είναι 2,84 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή λίγο ικανοποιημένος και ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) 3 δηλαδή η τιμή που εμφανίζεται με τη μεγαλύτερη συχνότητα αντιστοιχεί σε ικανοποίηση από τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ..

Πίνακας 5.50β Βαθμός ικανοποίησης από αριθμό υπαλλήλων του Γ.Δ.

Statistics

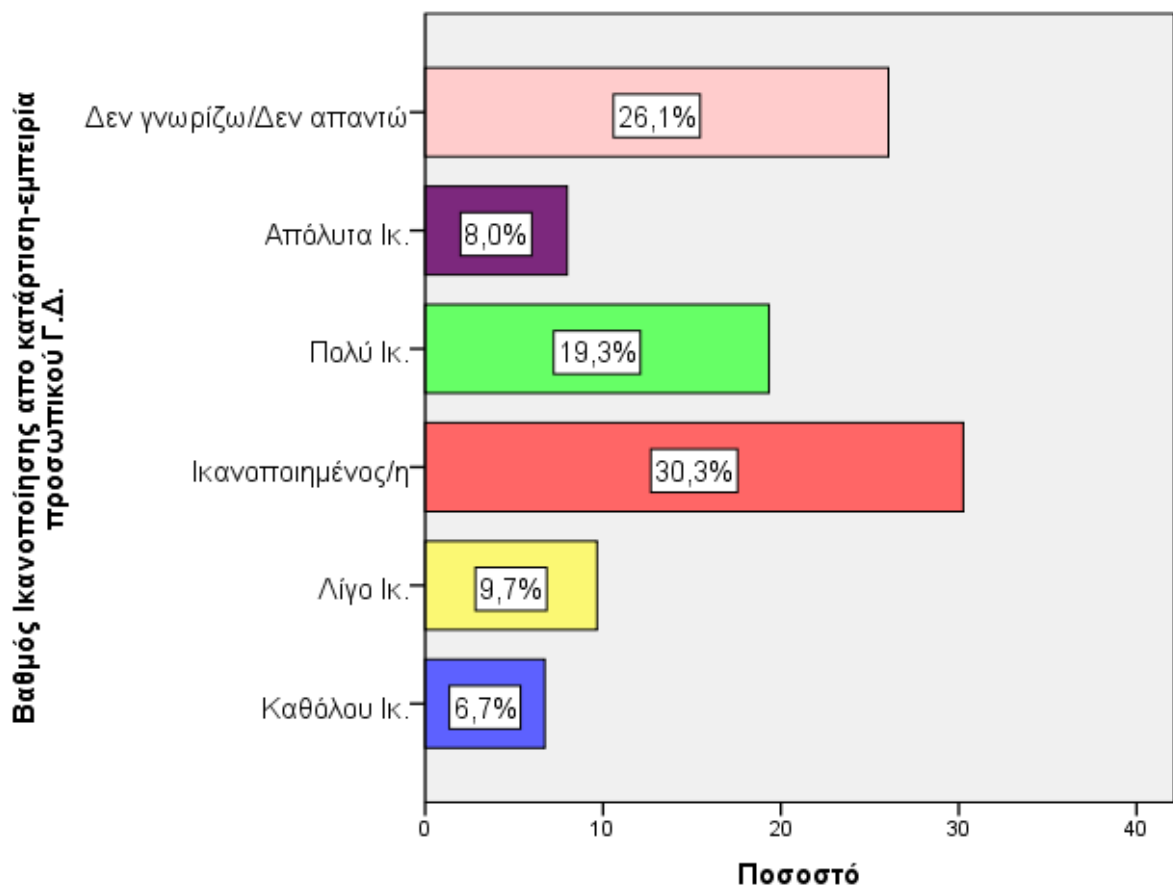
N	Valid	161
	Missing	0
Mean		2,84
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης ως προς την κατάρτιση-εμπειρία προσωπικού του Γ.Δ.

Σχετικά με την ικανοποίηση που έχουν οι ερωτηθέντες ως προς την κατάρτιση-εμπειρία προσωπικού του Γ.Δ. οι μισοί περίπου 49,6% δηλώνουν ικανοποιημένοι έως πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 9,7% είναι λίγο ικανοποιημένοι, ποσοστό 8% είναι απόλυτα ικανοποιημένοι, ποσοστό 6,7% δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, ενώ το 26,1% δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

Πίνακας 5.51α Βαθμός Ικανοποίησης ως προς κατάρτιση-εμπειρία προσωπικού

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	16	6,3	6,7	6,7
Λίγο Ικανοποιημένος/η	23	9,0	9,7	16,4
Ικανοποιημένος/η	72	28,1	30,3	46,6
Πολύ Ικανοποιημένος/η	46	18,0	19,3	66,0
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	19	7,4	8,0	73,9
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	62	24,2	26,1	100,0
Σύνολο	238	93,0	100,0	
Δεν απάντησαν	18	7,0		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.50 Βαθμός Ικανοποίησης ως προς Κατάρτιση-Εμπειρία Προσωπικού του Γ.Δ.

Αν εξαιρεθούν από την ανάλυση οι απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης ως προς την κατάρτιση- εμπειρία του προσωπικού του Γ.Δ. είναι 3,16 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση.

Πίνακας 5.51β Βαθμός Ικανοποίησης ως προς κατάρτιση-εμπειρία προσωπικού

Statistics

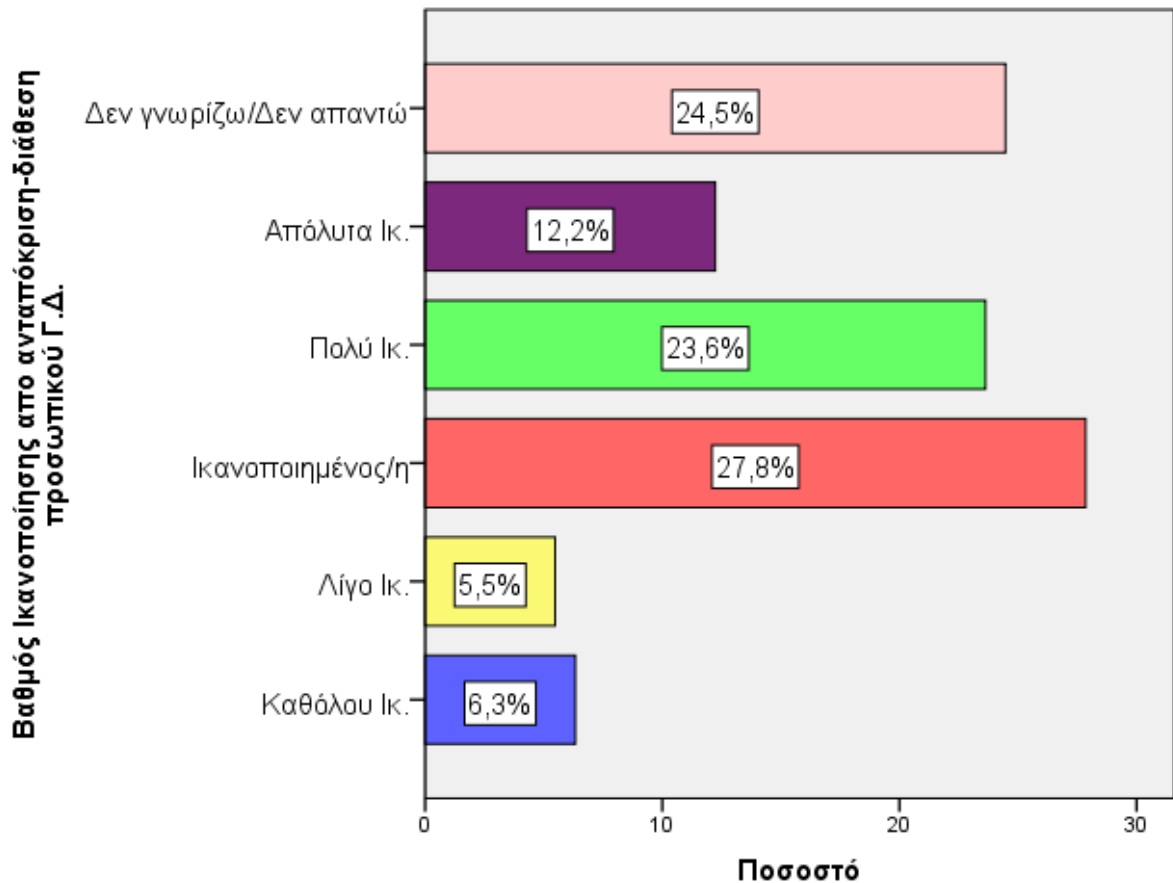
N	Valid	161
	Missing	0
Mean		3,16
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης ως προς την ανταπόκριση-διάθεση προσωπικού του Γ.Δ.

Στη συγκεκριμένη ερώτηση ένα μεγάλο ποσοστό (35,8%) δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση και διάθεση του προσωπικού, επίσης ένα μεγάλο ποσοστό 27,8% δηλώνουν ικανοποιημένοι, ποσοστό 6,3% δηλώνουν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι και το 5,5% δηλώνουν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι. Ένα σημαντικό ποσοστό 24,5% δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

Πίνακας 5.52α Βαθμός ικανοποίησης από ανταπόκριση-διάθεση προσωπικού

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	15	5,9	6,3	6,3
Λίγο Ικανοποιημένος/η	13	5,1	5,5	11,8
Ικανοποιημένος/η	66	25,8	27,8	39,7
Πολύ Ικανοποιημένος/η	56	21,9	23,6	63,3
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	29	11,3	12,2	75,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	58	22,7	24,5	100,0
Σύνολο	237	92,6	100,0	
Δεν απάντησαν	19	7,4		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.51 Βαθμός ικανοποίησης από Ανταπόκριση-Διάθεση Προσωπικού του Γ.Δ.

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» προκύπτει ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης ως προς την ανταπόκριση και διάθεση του προσωπικού του Γ.Δ. είναι 3,35 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας προς την ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 η οποία αντιστοιχεί σε ικανοποίηση.

**Πίνακας 5.52β Βαθμός ικανοποίησης από ανταπόκριση-διάθεση Προσωπικού
του Γ.Δ.**

Statistics

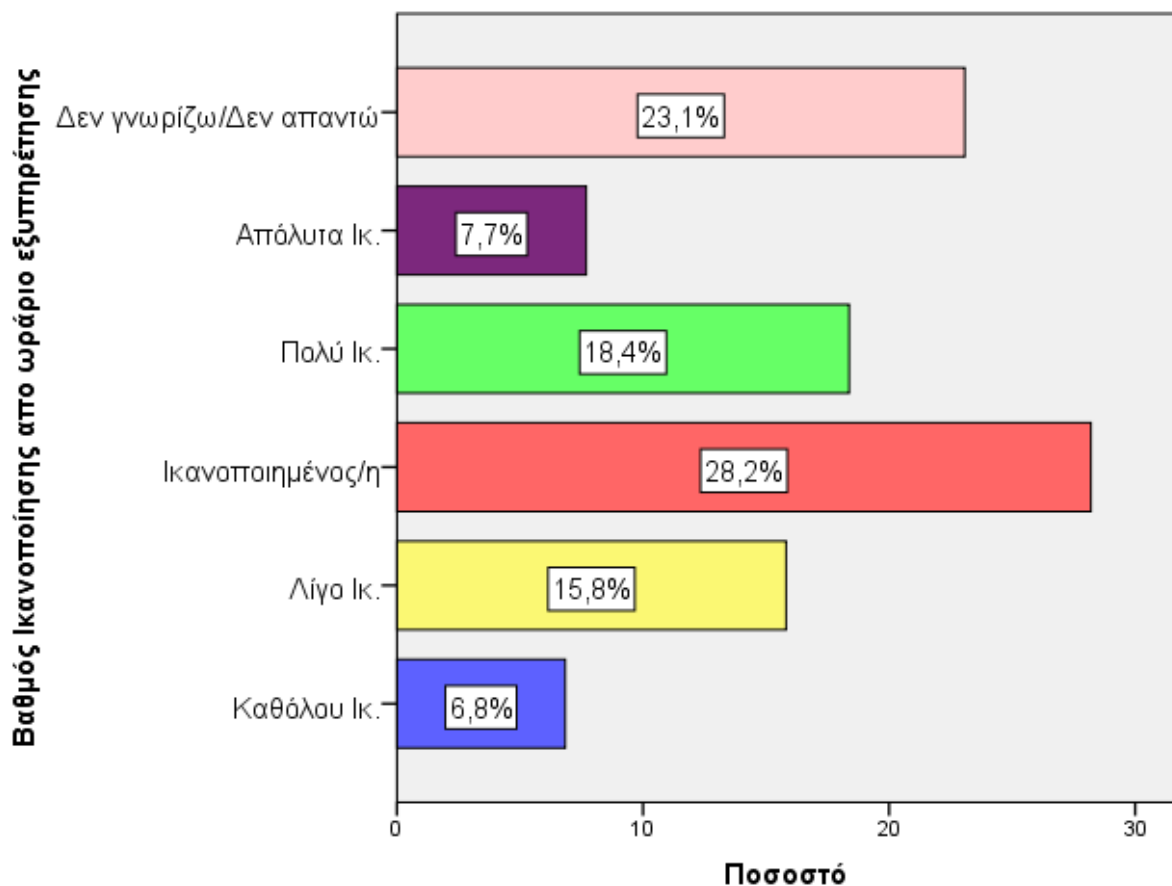
N	Valid	162
	Missing	0
Mean		3,35
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης του Γ.Δ.

Η ερώτηση αναφέρεται στην ικανοποίηση που έχει το δείγμα ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης και σύμφωνα με τις απαντήσεις το 26,1% δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι, επίσης ένα μεγάλο ποσοστό 28,2% δηλώνουν ικανοποιημένοι, ποσοστό 15,8% δηλώνουν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι και ένα μικρό ποσοστό 6,8% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι. Ένα σημαντικό ποσοστό 23,1% δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

Πίνακας 5.53α Βαθμός Ικανοποίησης ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	16	6,3	6,8	6,8
Λίγο Ικανοποιημένος/η	37	14,5	15,8	22,6
Ικανοποιημένος/η	66	25,8	28,2	50,9
Πολύ Ικανοποιημένος/η	43	16,8	18,4	69,2
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	18	7,0	7,7	76,9
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	54	21,1	23,1	100,0
Σύνολο	234	91,4	100,0	
Δεν απάντησαν	22	8,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.52 Βαθμός Ικανοποίησης ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης του Γ.Δ.

Στην προσπάθεια να εξαιρεθούν από την ανάλυση οι απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» παρατηρείται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης ως προς το ωράριο εξυπηρέτησης είναι 3,05 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση.

Πίνακας 5.53β Βαθμός Ικανοποίησης από ωράριο εξυπηρέτησης
Statistics

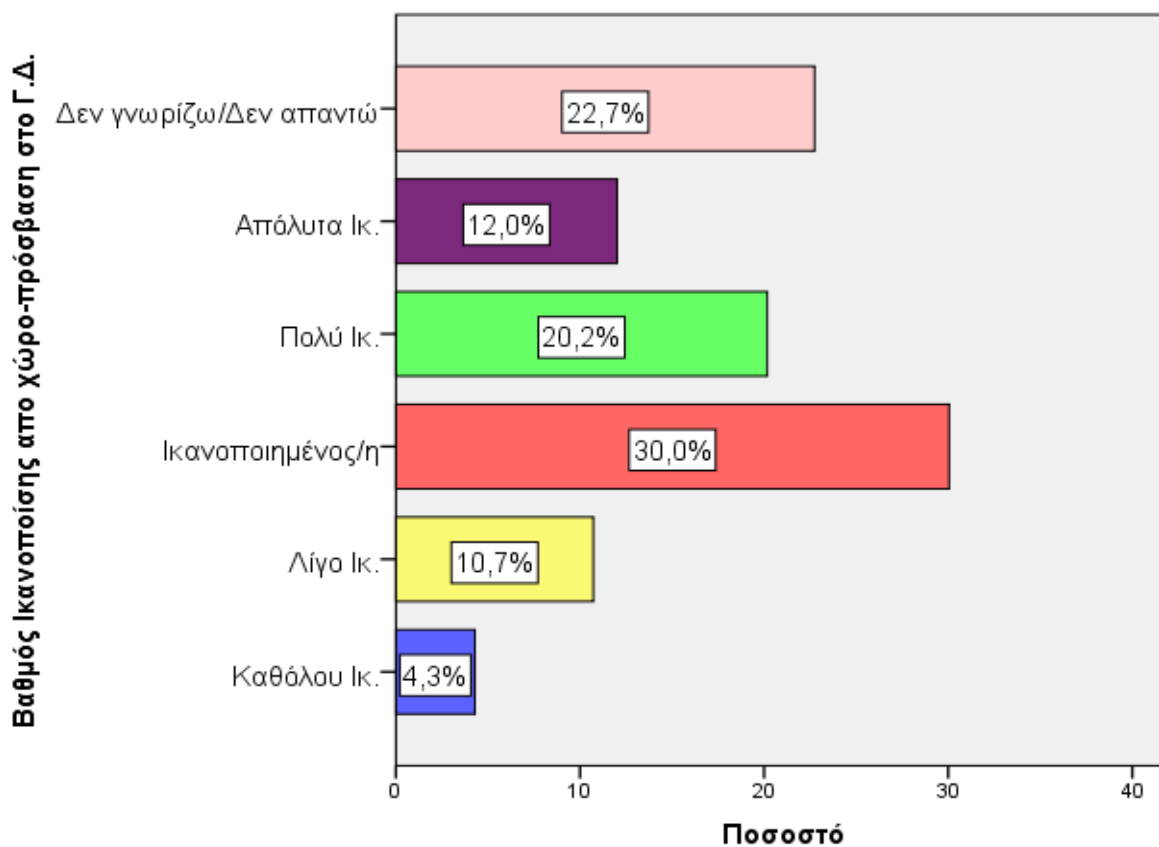
N	Valid	166
	Missing	0
Mean		3,05
Median		3,00
Mode		3

Ικανοποίηση ως προς το χώρο και πρόσβαση του Γ.Δ.

Σ' αυτή την ερώτηση η οποία αναφέρεται στην ικανοποίηση που έχει το δείγμα ως προς το χώρο του Γ.Δ. και την πρόσβαση σ' αυτό, το 32,2% δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι, επίσης ένα μεγάλο ποσοστό 30% δηλώνουν ικανοποιημένοι, ποσοστό 10,7% δηλώνουν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι και ένα μικρό ποσοστό 4,3% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι. Υπάρχει και το ποσοστό 22,7% το οποίο δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

Πίνακας 5.54α Βαθμός ικανοποίησης ως προς το χώρο και την πρόσβαση στο Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσοστό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	10	3,9	4,3	4,3
Λίγο Ικανοποιημένος/η	25	9,8	10,7	15,0
Ικανοποιημένος/η	70	27,3	30,0	45,1
Πολύ Ικανοποιημένος/η	47	18,4	20,2	65,2
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	28	10,9	12,0	77,3
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	53	20,7	22,7	100,0
Σύνολο	233	91,0	100,0	
Δεν απάντησαν	23	9,0		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.53 Βαθμός ικανοποίησης ως προς το χώρο και την πρόσβαση στο Γ.Δ.

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» παρατηρείται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης ως προς χώρο και πρόσβαση του Γ.Δ. είναι 3,32 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση ως προς το χώρο που βρίσκεται το Γ.Δ. και την πρόσβαση σ' αυτό.

Πίνακας 5.54β Βαθμός ικανοποίησης ως προς το χώρο και την πρόσβαση στο Γ.Δ.

Statistics

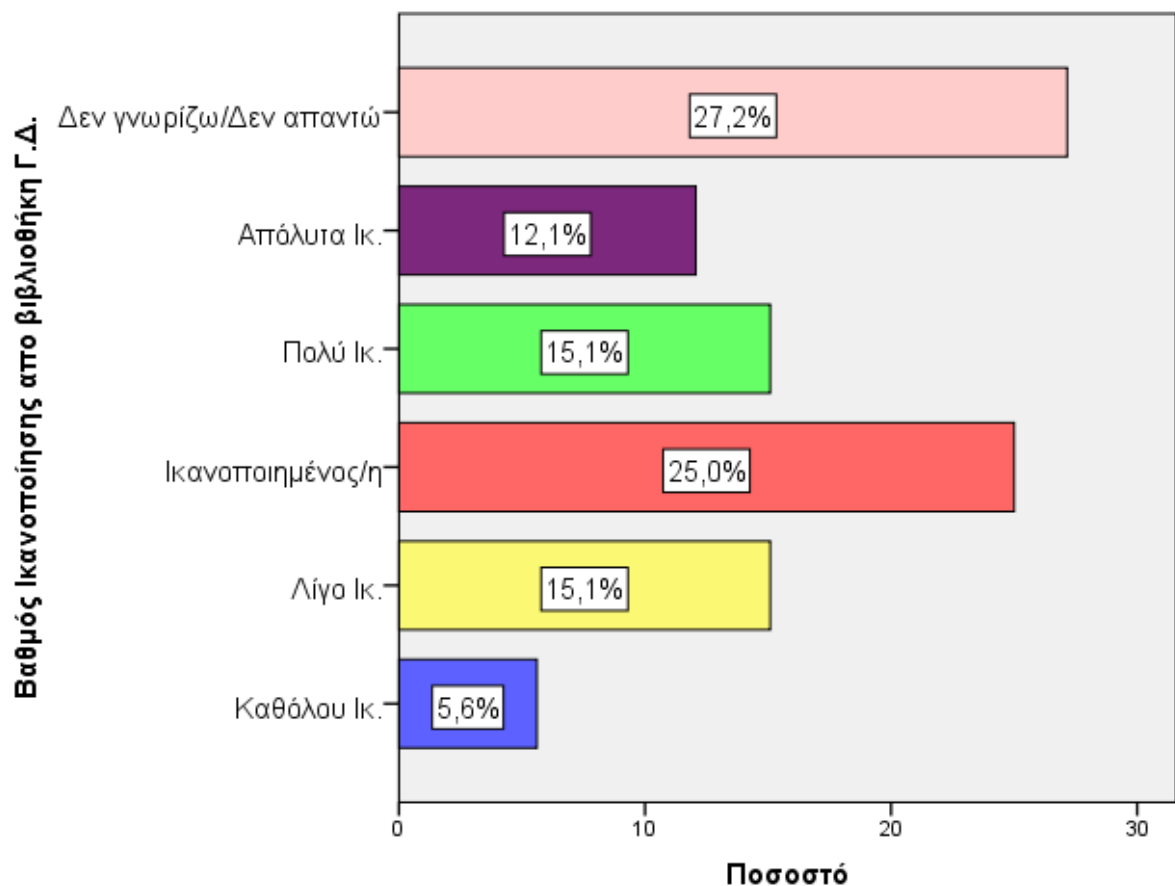
N	Valid	180
	Missing	0
Mean		3,32
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.

Σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης που έχουν οι φοιτητές και απόφοιτοι από το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ. ένα μεγάλο ποσοστό 27,2% είναι πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι, ποσοστό 25% είναι ικανοποιημένοι, το 15,1 του δείγματος δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι και το 5,6% δηλώνουν καθόλου ικανοποιημένοι. Ένα σημαντικό ποσοστό 27,2% δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν/δεν απαντούν.

Πίνακας 5.55α Βαθμός ικανοποίησης ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	13	5,1	5,6	5,6
Λίγο Ικανοποιημένος/η	35	13,7	15,1	20,7
Ικανοποιημένος/η	58	22,7	25,0	45,7
Πολύ Ικανοποιημένος/η	35	13,7	15,1	60,8
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	28	10,9	12,1	72,8
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	63	24,6	27,2	100,0
Σύνολο	232	90,6	100,0	
Δεν απάντησαν	24	9,4		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.54 Βαθμός ικανοποίησης ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.

Εξαιρώντας από την ανάλυση τις απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» παρατηρείται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ. είναι 3,18 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση ως προς το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.

Πίνακας 5.55β Βαθμός ικανοποίησης από το υλικό της βιβλιοθήκης του Γ.Δ.

Statistics

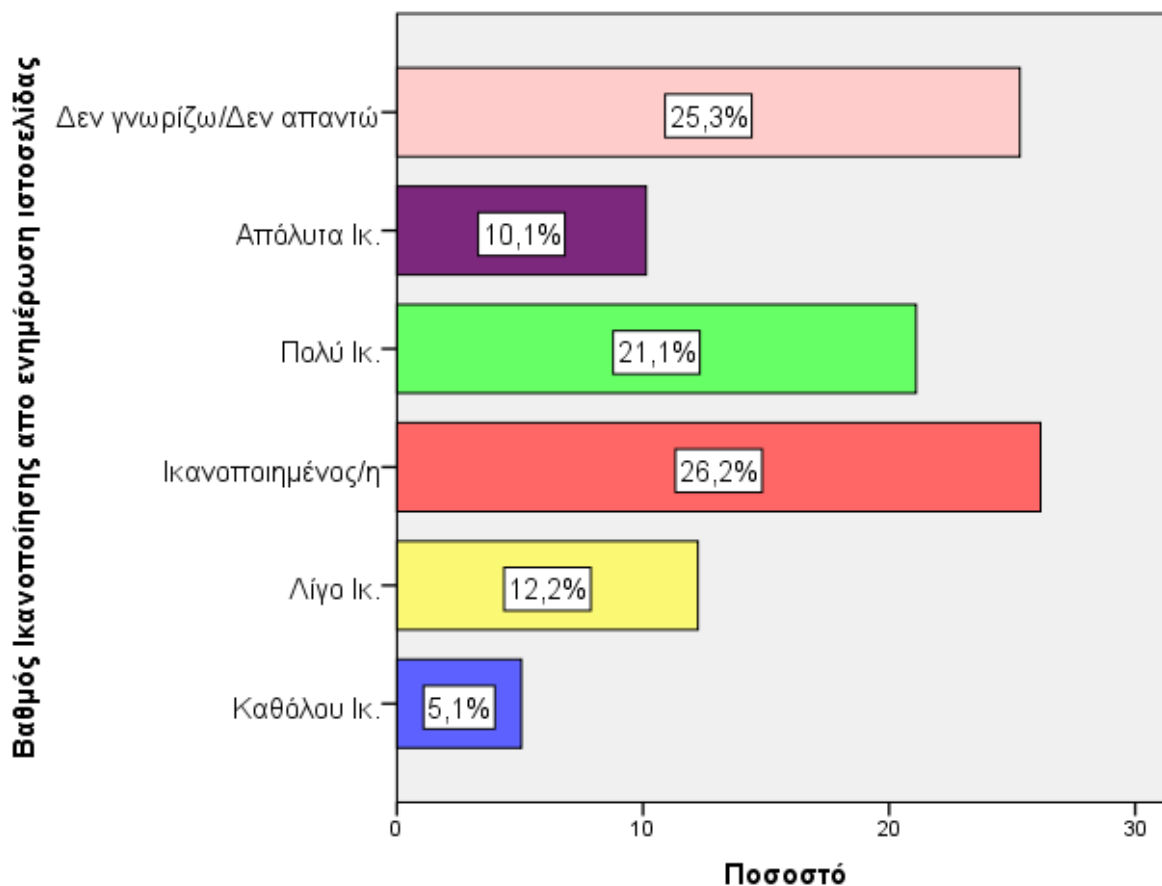
N	Valid	169
	Missing	0
Mean		3,18
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης από ενημέρωση ιστοσελίδας Γ.Δ.

Η ερώτηση αυτή αναφέρεται στην ικανοποίηση που έχει το δείγμα από την ιστοσελίδα του Γ.Δ. και από την ενημέρωσή της. Το 31,2% δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι, επίσης ένα μεγάλο ποσοστό 26,2% δηλώνουν ικανοποιημένοι, ποσοστό 12,2% δηλώνουν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι και ένα μικρό ποσοστό 5,1% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, ενώ το 25,3% δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

Πίνακας 5.56α Βαθμός ικανοποίησης από ενημέρωση ιστοσελίδας Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	12	4,7	5,1	5,1
Λίγο Ικανοποιημένος/η	29	11,3	12,2	17,3
Ικανοποιημένος/η	62	24,2	26,2	43,5
Πολύ Ικανοποιημένος/η	50	19,5	21,1	64,6
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	24	9,4	10,1	74,7
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	60	23,4	25,3	100,0
Σύνολο	237	92,6	100,0	
Δεν απάντησαν	19	7,4		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.55 Βαθμός ικανοποίησης από την ενημέρωση της Ιστοσελίδας του Γ.Δ.

Αν εξαιρεθούν από την ανάλυση οι απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» είναι σαφές ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης ως προς την ενημέρωση της ιστοσελίδας του Γ.Δ. είναι 3,25 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση ως προς την ενημέρωση της ιστοσελίδας του Γ.Δ.

Πίνακας 5.56β Βαθμός ικανοποίησης από ενημέρωση ιστοσελίδας Γ.Δ.

Statistics

ΒΑΘΜΟΣ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ Γ.Δ.

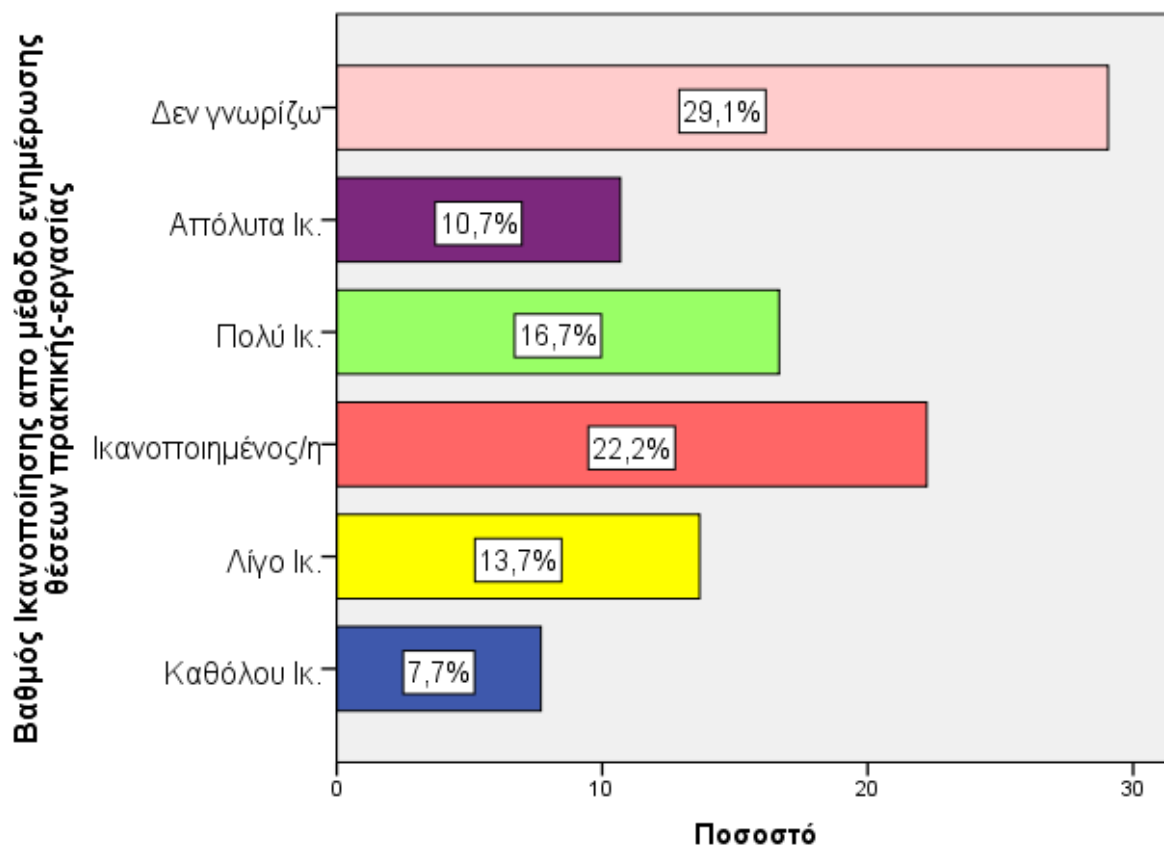
N	Valid	177
	Missing	0
Mean		3,25
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας

Στην ερώτηση αυτή το δείγμα δηλώνει την ικανοποίηση που έχει από την μέθοδο που ενημερώνεται για τις θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας. Σύμφωνα με τις απαντήσεις του δείγματος το 27,4% είναι πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι ένα μεγάλο ποσοστό 22,2% δηλώνουν ικανοποιημένοι, το 13,7% απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι και ένα μικρό ποσοστό 7,7% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι. Ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος 29,1 δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

**Πίνακας 5.57α Βαθμός Ικανοποίησης από μέθοδο ενημέρωσης θέσεων
πρακτικής άσκησης- εργασίας**

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	18	7,0	7,7	7,7
Λίγο Ικανοποιημένος/η	32	12,5	13,7	21,4
Ικανοποιημένος/η	52	20,3	22,2	43,6
Πολύ Ικανοποιημένος/η	39	15,2	16,7	60,3
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	25	9,8	10,7	70,9
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	68	26,6	29,1	100,0
Σύνολο	234	91,4	100,0	
Δεν απάντησαν	22	8,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.56 Βαθμός ικανοποίησης από μέθοδο ενημέρωσης θέσεων πρακτικής άσκησης-εργασίας

Εξαιρώντας τις απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» φαίνεται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας είναι 3,13 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση από την μέθοδο ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας.

Πίνακας 5.57β Βαθμός Ικανοποίησης από μέθοδο ενημέρωσης θέσεων πρακτικής άσκησης- εργασίας
Statistics

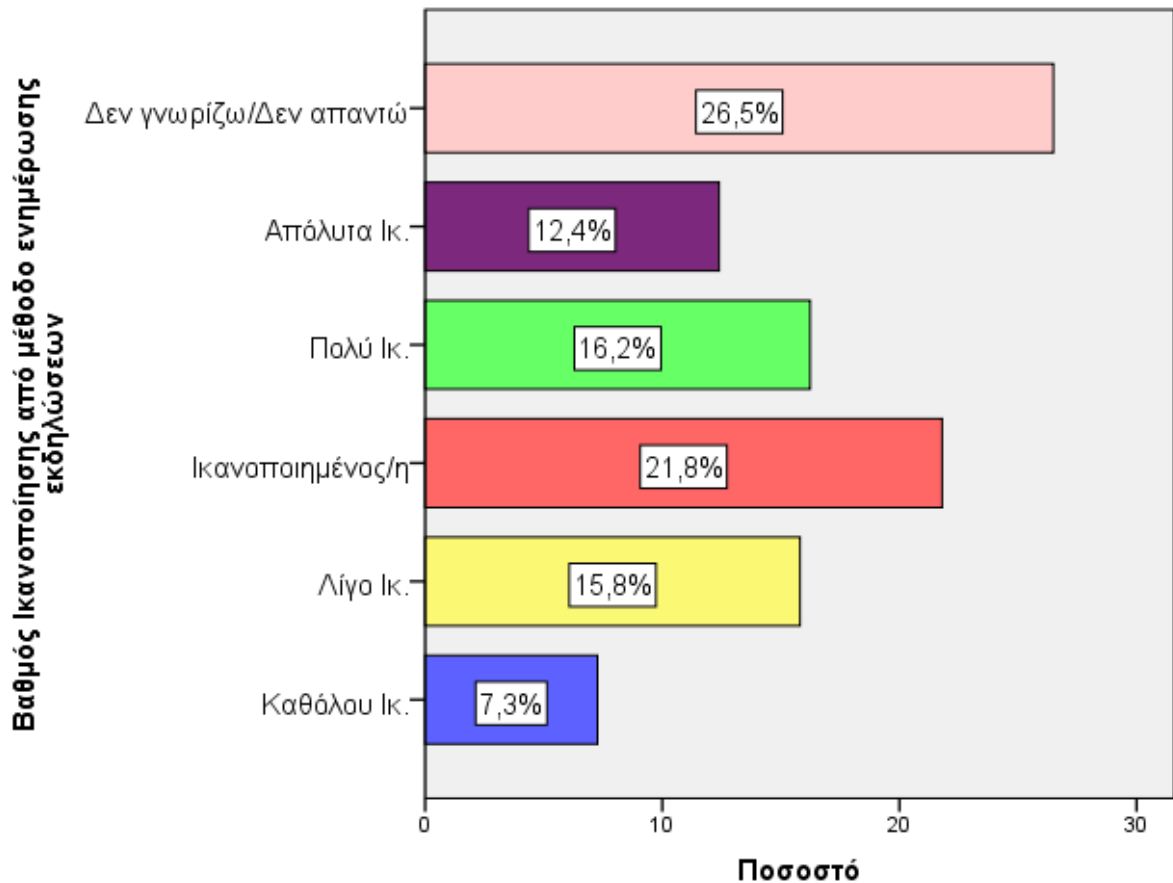
N	Valid	166
	Missing	0
Mean		3,13
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης από μέθοδο ενημέρωσης εκδηλώσεων

Στην ερώτηση που αφορά στην ικανοποίηση που νιώθουν οι χρήστες των υπηρεσιών του Γ.Δ. από την μέθοδο που ενημερώνονται για εκδηλώσεις και ημερίδες του Γ.Δ. όπως οι ημέρες Σταδιοδρομίας το μεγαλύτερο ποσοστό 28,6% νιώθουν πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι. Ικανοποιημένοι νιώθουν το 21,8% του δείγματος και λίγο ικανοποιημένοι το 15,8%, ενώ το 7,3% δεν είναι ικανοποιημένοι. Περίπου το ¼ του δείγματος προτίμησε να μην απαντήσει.

Πίνακας 5.58α Βαθμός Ικανοποίησης από μέθοδο ενημέρωσης εκδηλώσεων

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	17	6,6	7,3	7,3
Λίγο Ικανοποιημένος/η	37	14,5	15,8	23,1
Ικανοποιημένος/η	51	19,9	21,8	44,9
Πολύ Ικανοποιημένος/η	38	14,8	16,2	61,1
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	29	11,3	12,4	73,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	62	24,2	26,5	100,0
Σύνολο	234	91,4	100,0	
Δεν απάντησαν	22	8,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.57 Βαθμός ικανοποίησης από μέθοδο ενημέρωσης εκδηλώσεων

Αν εξαιρεθούν οι απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» φαίνεται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης από την μέθοδο ενημέρωσης για εκδηλώσεις και ημερίδες του Γ.Δ. είναι 3,15 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση από την μέθοδο ενημέρωσης για εκδηλώσεις και ημερίδες του Γ.Δ..

Πίνακας 5.58β Βαθμός ικανοποίησης από μέθοδο ενημέρωσης εκδηλώσεων

Statistics

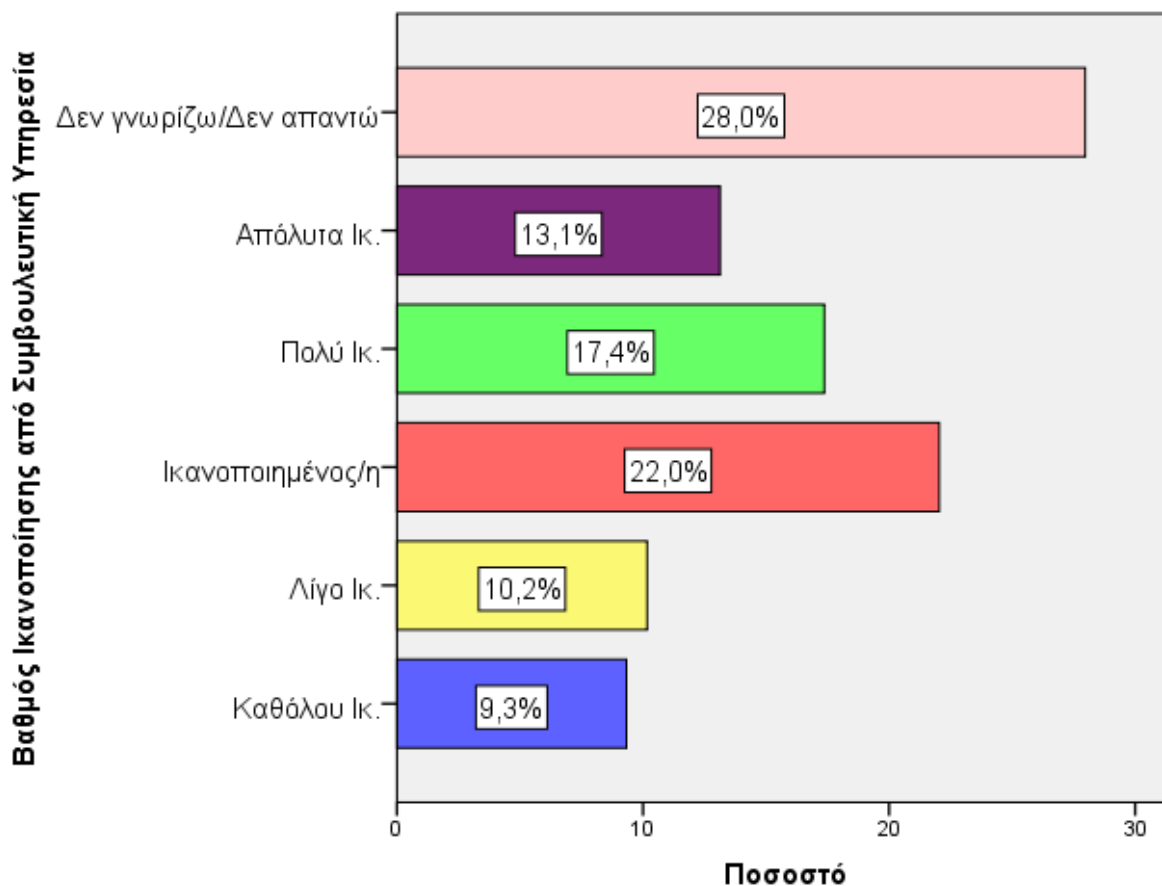
N	Valid	172
	Missing	0
Mean		3,15
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης από Συμβουλευτική Υπηρεσία

Το 22% του δείγματος δηλώνει ότι είναι ικανοποιημένο από την Συμβουλευτική Υπηρεσία, το 17,4% δηλώνει ότι είναι πολύ ικανοποιημένο και με μικρή διαφορά το 13,1% δηλώνει ότι είναι απόλυτα ικανοποιημένο. Ποσοστό 10,2% δηλώνει ότι είναι λίγο ικανοποιημένο και καθόλου ικανοποιημένο είναι το 9,3% του δείγματος. Το μεγαλύτερο ποσοστό 28% απάντησε «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ».

Πίνακας 5.59α Βαθμός Ικανοποίησης από Συμβουλευτική Υπηρεσία

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	22	8,6	9,3	9,3
Λίγο Ικανοποιημένος/η	24	9,4	10,2	19,5
Ικανοποιημένος/η	52	20,3	22,0	41,5
Πολύ Ικανοποιημένος/η	41	16,0	17,4	58,9
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	31	12,1	13,1	72,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	66	25,8	28,0	100,0
Σύνολο	236	92,2	100,0	
Δεν απάντησαν	20	7,8		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.58 Βαθμός ικανοποίησης από Συμβουλευτική Υπηρεσία

Εξαιρώντας τις απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» φαίνεται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης από την Συμβουλευτική Υπηρεσία είναι 3,21 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση από την Συμβουλευτική Υπηρεσία.

Πίνακας 5.59β Βαθμός ικανοποίησης από Συμβουλευτική Υπηρεσία

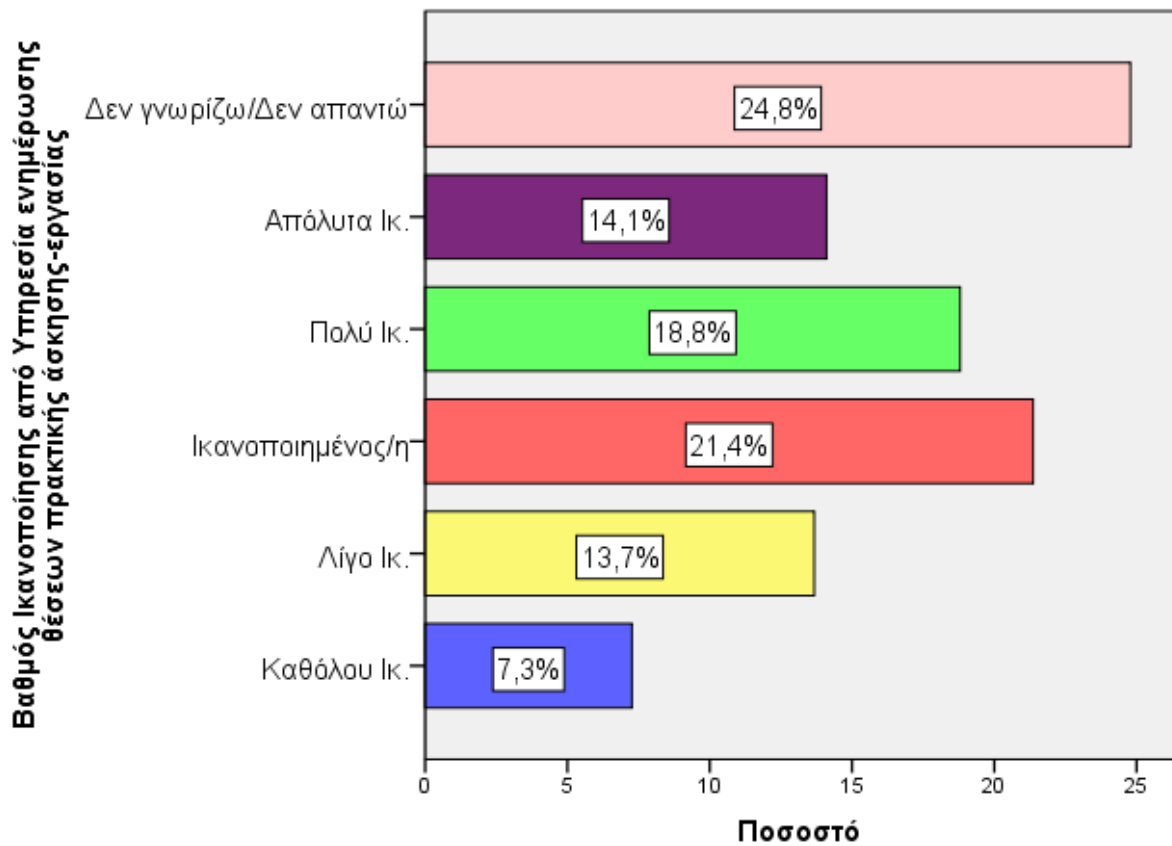
Statistics

N	Valid	170
	Missing	0
Mean		3,21
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης από υπηρεσία ενημέρωσης θέσεων πρακτικής άσκησης-εργασίας
 Στην ερώτηση που αφορά στην ικανοποίηση του δείγματος από την υπηρεσία ενημέρωσης θέσεων πρακτικής άσκησης και εργασίας το μεγαλύτερο ποσοστό 32,9% νιώθει πολύ ικανοποιημένο έως απόλυτα ικανοποιημένο. Το 21,4% του δείγματος νιώθει ικανοποιημένο και λιγότερο ικανοποιημένο το 13,7%, ενώ ποσοστό 7,3% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο. Υπάρχουν και εκείνοι που δεν απαντούν ή δεν γνωρίζουν σε ποσοστό 24,8%.

**Πίνακας 5.60α Βαθμός ικανοποίησης από υπηρεσία ενημέρωσης θέσεων
 πρακτικής άσκησης-εργασίας**

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	17	6,6	7,3	7,3
Λίγο Ικανοποιημένος/η	32	12,5	13,7	20,9
Ικανοποιημένος/η	50	19,5	21,4	42,3
Πολύ Ικανοποιημένος/η	44	17,2	18,8	61,1
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	33	12,9	14,1	75,2
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	58	22,7	24,8	100,0
Σύνολο	234	91,4	100,0	
Δεν απάντησαν	22	8,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.59 Βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας

Αν εξαιρεθούν οι απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» παρατηρείται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης από την Υπηρεσία ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας είναι 3,25 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση από την συγκεκριμένη υπηρεσία.

**Πίνακας 5.60β Βαθμός
ικανοποίησης από
υπηρεσία ενημέρωσης
θέσεων πρακτικής
άσκησης-εργασίας
Statistics**

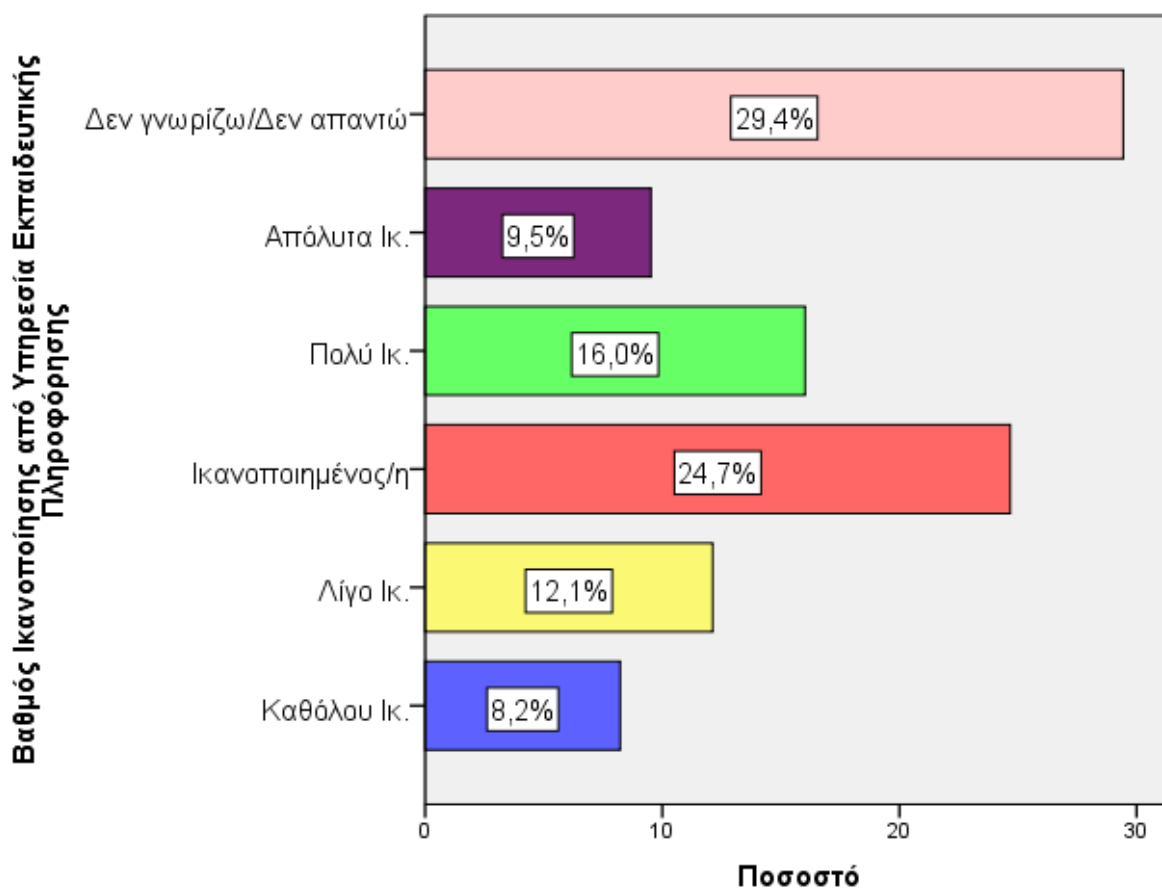
N	Valid	176
	Missing	0
Mean		3,25
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης από υπηρεσία εκπαιδευτικής πληροφόρησης

Σχεδόν το ¼ των ερωτηθέντων 25,5% απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι έως απόλυτα ικανοποιημένοι από την Υπηρεσία Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης και σχεδόν ¼ σε ποσοστό 24,7% απάντησαν ότι είναι ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση. Ποσοστό 12,1% απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι και καθόλου ικανοποιημένοι ποσοστό 8,2% των ερωτηθέντων. Μεγάλο είναι το ποσοστό 29,4% που απάντησαν «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ».

**Πίνακας 5.61α Βαθμός ικανοποίησης από υπηρεσία εκπαιδευτικής
πληροφόρησης**

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	19	7,4	8,2	8,2
Λίγο Ικανοποιημένος/η	28	10,9	12,1	20,3
Ικανοποιημένος/η	57	22,3	24,7	45,0
Πολύ Ικανοποιημένος/η	37	14,5	16,0	61,0
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	22	8,6	9,5	70,6
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	68	26,6	29,4	100,0
Σύνολο	231	90,2	100,0	
Δεν απάντησαν	25	9,8		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.60 Βαθμός ικανοποίησης από Υπηρεσία Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης

Εξαιρώντας τις απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης από την υπηρεσία εκπαιδευτικής πληροφόρησης είναι 3,09 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση από τις πληροφορίες που παίρνουν από τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Πίνακας 5.61β Βαθμός ικανοποίησης από υπηρεσία εκπαιδευτικής πληροφόρησης
Statistics

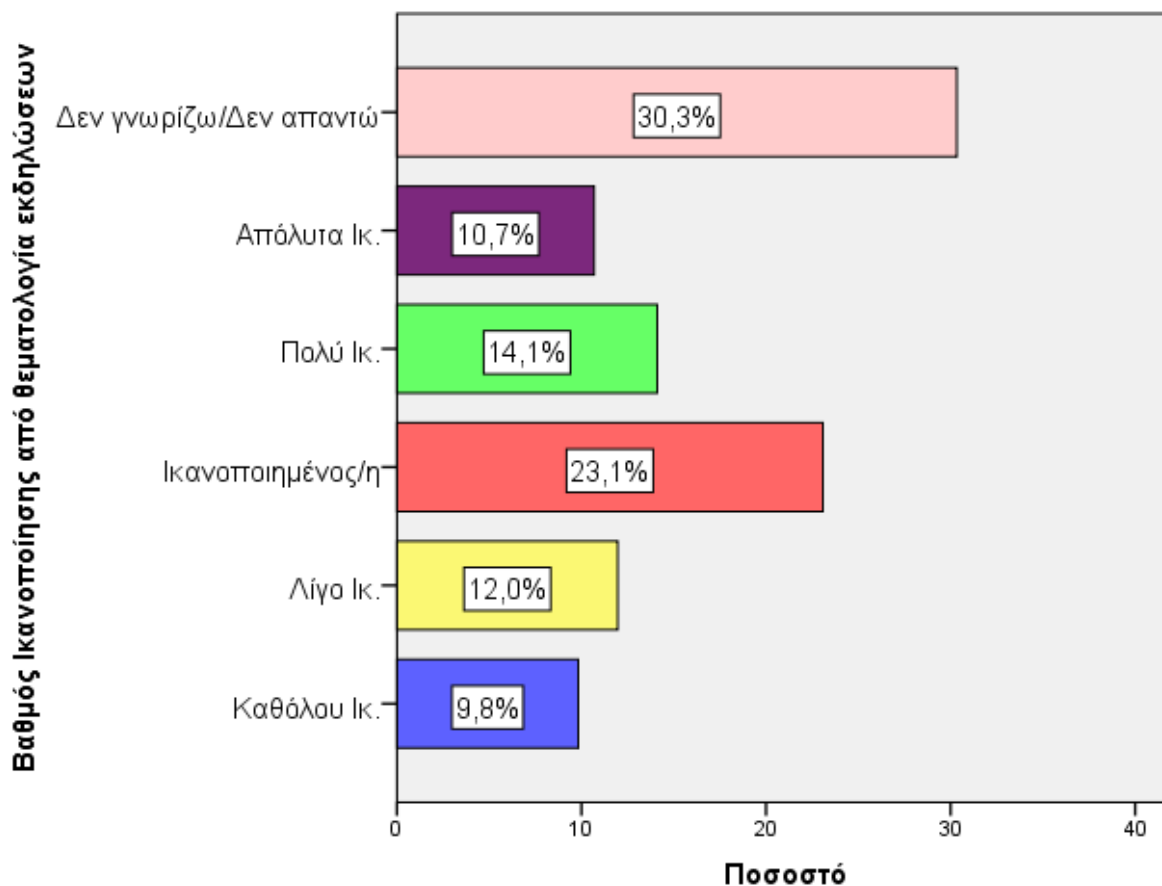
N	Valid	163
	Missing	0
Mean		3,09
Median		3,00
Mode		3

Βαθμός ικανοποίησης από θεματολογία εκδηλώσεων του Γ.Δ.

Σχετικά με την ικανοποίηση από τη θεματολογία που έχουν οι εκδηλώσεις που διοργανώνει το Γ.Δ., ποσοστό 24,8% του δείγματος είναι πολύ ικανοποιημένο έως απόλυτα ικανοποιημένο, ποσοστό 23,1% είναι ικανοποιημένο, ποσοστό 12% είναι λιγότερο ικανοποιημένο και το 9,8% του δείγματος δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο. Το μεγαλύτερο ποσοστό 30,3% δεν γνωρίζει για τις εκδηλώσεις ή προτίμησε να μην απαντήσει.

Πίνακας 5.62α Βαθμός Ικανοποίησης από θεματολογία εκδηλώσεων του Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	23	9,0	9,8	9,8
Λίγο Ικανοποιημένος/η	28	10,9	12,0	21,8
Ικανοποιημένος/η	54	21,1	23,1	44,9
Πολύ Ικανοποιημένος/η	33	12,9	14,1	59,0
Απόλυτα Ικανοποιημένος/η	25	9,8	10,7	69,7
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	71	27,7	30,3	100,0
Σύνολο	234	91,4	100,0	
Δεν απάντησαν	22	8,6		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.61 Βαθμός ικανοποίησης από Θεματολογία Εκδηλώσεων

Αν εξαιρεθούν οι απαντήσεις «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» παρουσιάζεται ότι ο μέσος όρος (mean) ικανοποίησης από την θεματολογία των εκδηλώσεων του Γ.Δ. είναι 3,06 ο οποίος είναι ανάμεσα στην τιμή ικανοποιημένος και πολύ ικανοποιημένος τείνοντας στην ικανοποιημένος. Η επικρατούσα τιμή (mode) είναι 3 και αντιστοιχεί σε ικανοποίηση από τα θέματα που έχουν οι εκδηλώσεις του Γ.Δ..

Πίνακας 5.62β Βαθμός Ικανοποίησης από θεματολογία εκδηλώσεων του Γ.Δ.

Statistics

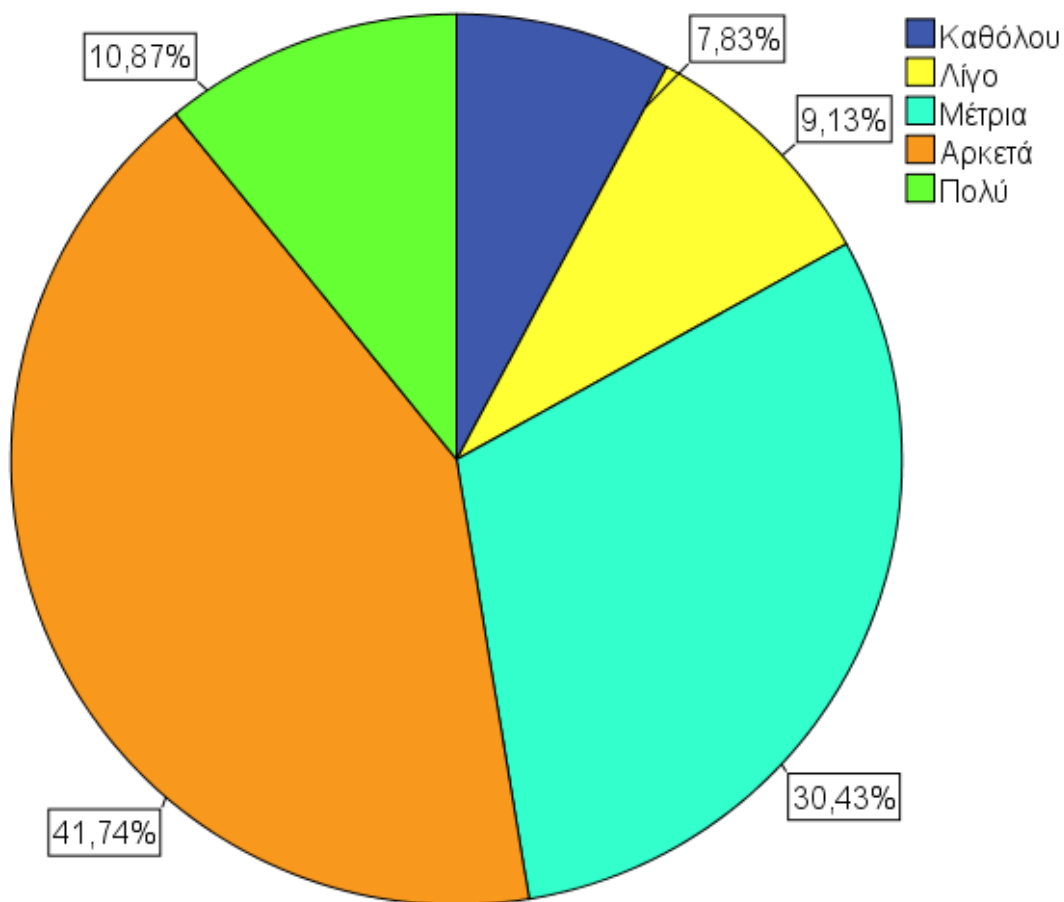
N	Valid	163
	Missing	0
Mean		3,06
Median		3,00
Mode		3

Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.

Σχετικά με τη συνολική ικανοποίηση που νιώθουν οι εγγεγραμμένοι χρήστες των υπηρεσιών του Γ.Δ. από την ποιότητα των υπηρεσιών το μεγαλύτερο ποσοστό 41,7% νιώθει αρκετά ικανοποιημένο, ακολουθεί μέτρια ικανοποίηση από το 30,4% και πολύ ικανοποιημένοι νιώθουν το 10,9% του δείγματος. Ένα μικρό ποσοστό 9,1% είναι λίγο ικανοποιημένο και καθόλου ικανοποιημένο από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ. το 7,8%.

Πίνακας 5.63 Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	18	7,0	7,8	7,8
Λίγο	21	8,2	9,1	17,0
Μέτρια	70	27,3	30,4	47,4
Αρκετά	96	37,5	41,7	89,1
Πολύ	25	9,8	10,9	100,0
Σύνολο	230	89,8	100,0	
Δεν απάντησαν	26	10,2		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



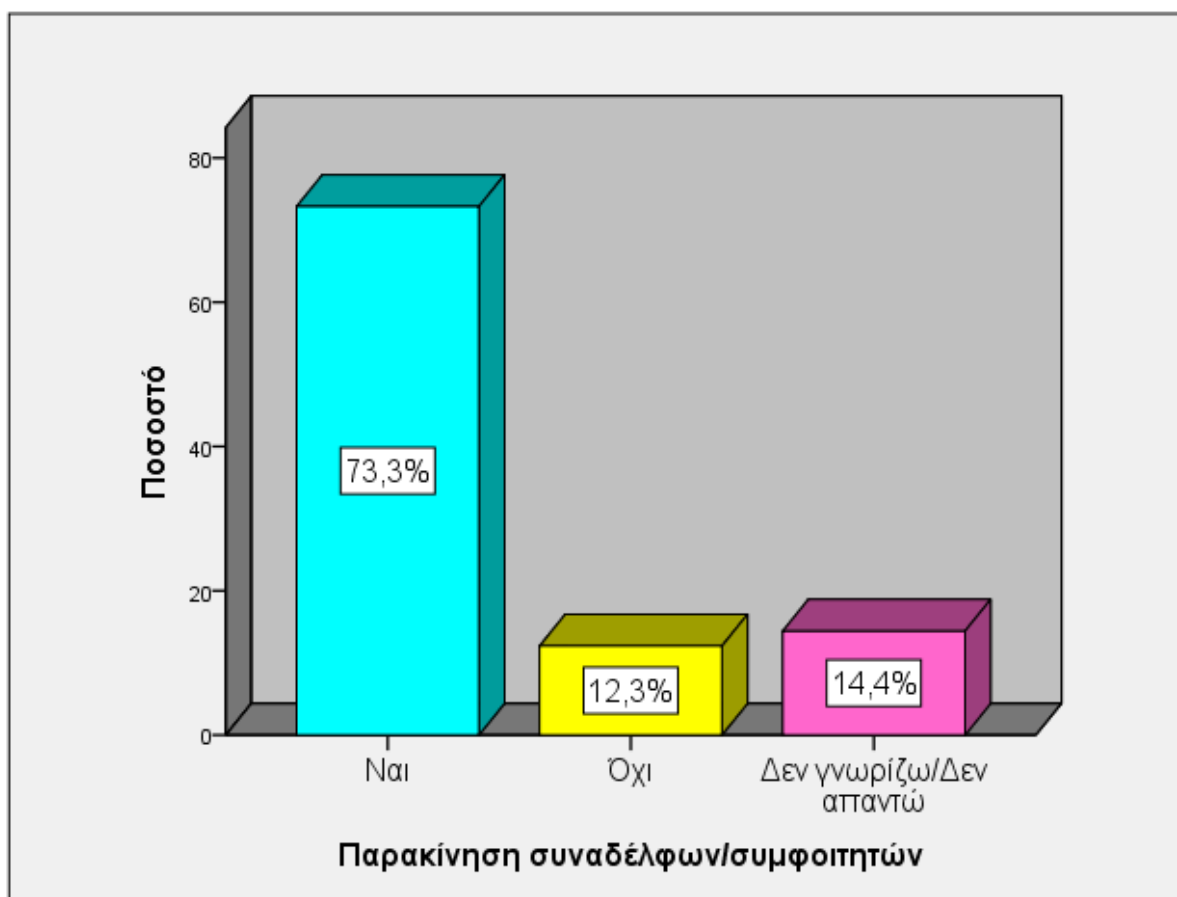
Διάγραμμα 5.62 Συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ.

Παρακίνηση άλλων συναδέλφων/συμφοιτητών για να επισκεφθούν το Γ.Δ.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 73,3% απάντησε θετικά δηλαδή ότι θα παρακινούσε και άλλους συναδέλφους/συμφοιτητές να επισκεφθούν το Γ.Δ., ενώ ένα μικρό ποσοστό 12,3% απάντησε αρνητικά δηλαδή ότι δεν θα παρακινούσε άλλους προκειμένου να επισκεφθούν το Γ.Δ.. Το 14,4% του δείγματος απάντησαν «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ».

Πίνακας 5.64 Παρακίνηση συναδέλφων/συμφοιτητών για επίσκεψη στο Γ.Δ.

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Ναι	178	69,5	73,3	73,3
Όχι	30	11,7	12,3	85,6
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	35	13,7	14,4	100,0
Σύνολο	243	94,9	100,0	
Δεν απάντησαν	13	5,1		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



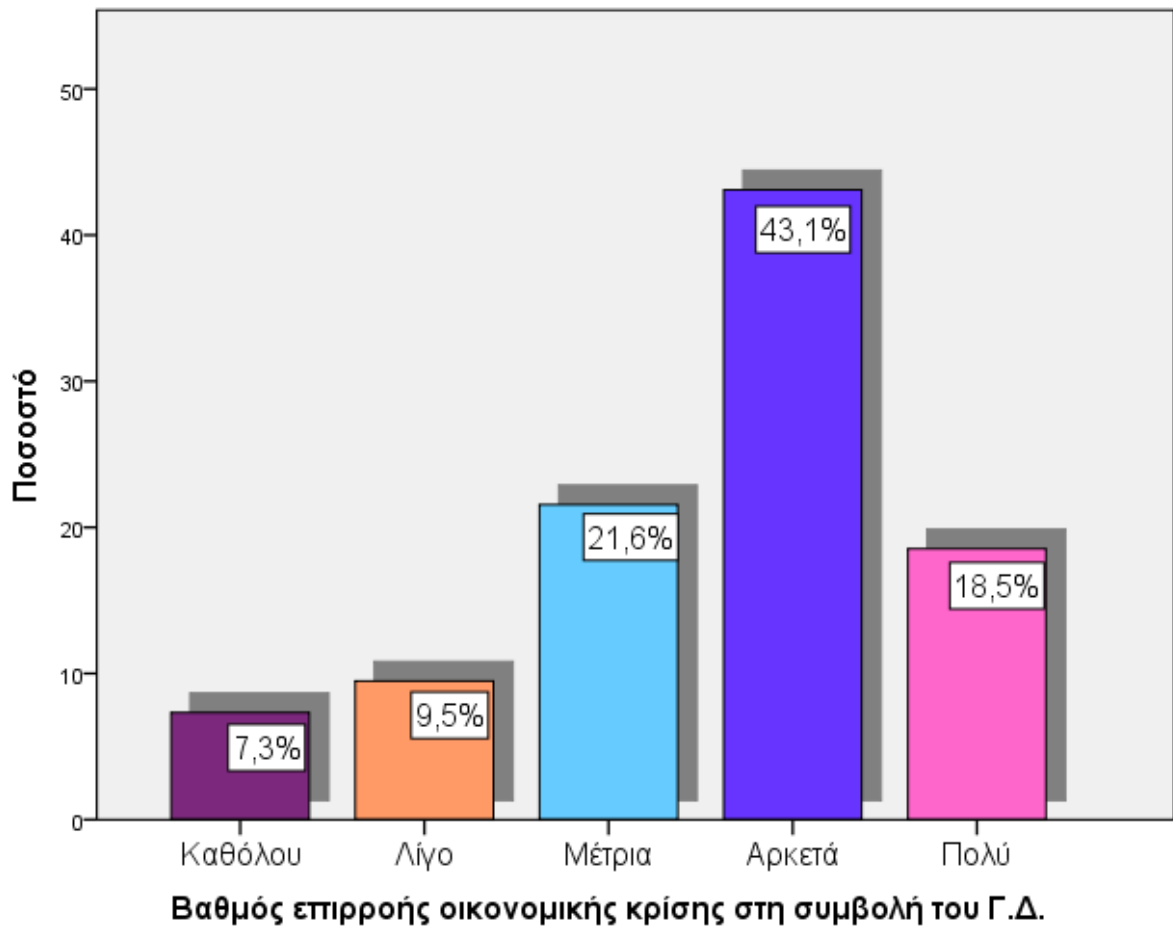
Διάγραμμα 5.63 Παρακίνηση άλλων συναδέλφων/συμφοιτητών για να επισκεφθούν το Γ.Δ.

Βαθμός επιρροής της οικονομικής κρίσης στη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας

Σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες 43,1% πιστεύουν ότι η οικονομική κρίση που υπάρχει στη χώρα μας επηρεάζει αρκετά στη συμβολή που έχει το Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας, 21,6% πιστεύουν ότι έχει συμβάλλει μέτρια, 18,5% του δείγματος πιστεύουν ότι η οικονομική κρίση έχει συμβάλλει πολύ, ενώ το 9,5% πιστεύουν ότι η συμβολή είναι λίγη και ποσοστό 7,3% απάντησαν ότι η οικονομική κρίση δεν έχει επηρεάσει καθόλου τη συμβολή που έχει το Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας

Πίνακας 5.65 Βαθμός επιρροής της οικονομικής κρίσης στη συμβολή του Γ.Δ

	Απαντή- σεις	Ποσο- στό %	Ποσοστό απαντή- σεων %	Σχετική Αθροιστική Συχνότητα
Καθόλου	17	6,6	7,3	7,3
Λίγο	22	8,6	9,5	16,8
Μέτρια	50	19,5	21,6	38,4
Αρκετά	100	39,1	43,1	81,5
Πολύ	43	16,8	18,5	100,0
Σύνολο	232	90,6	100,0	
Δεν απάντησαν	24	9,4		
Γενικό Σύνολο	256	100,0		



Διάγραμμα 5.64 Βαθμός επιρροής της οικονομικής κρίσης στη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας

Στη συνέχεια ακολουθούν συσχετίσεις ανάμεσα σε δύο μεταβλητές με την εντολή Crosstabulation.

Σημερινή εργασιακή κατάσταση-Τμήμα

Από αυτόν τον συσχετισμό προέκυψε ότι από 49 άτομα του τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής τα 27 απασχολούνται με πλήρη απασχόληση. Παρατηρείται ότι τα περισσότερα άτομα και από τα υπόλοιπα τμήματα απασχολούνται με πλήρη απασχόληση. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.66α Τμήμα * Σημερινή εργασιακή κατάσταση (Crosstabulation)

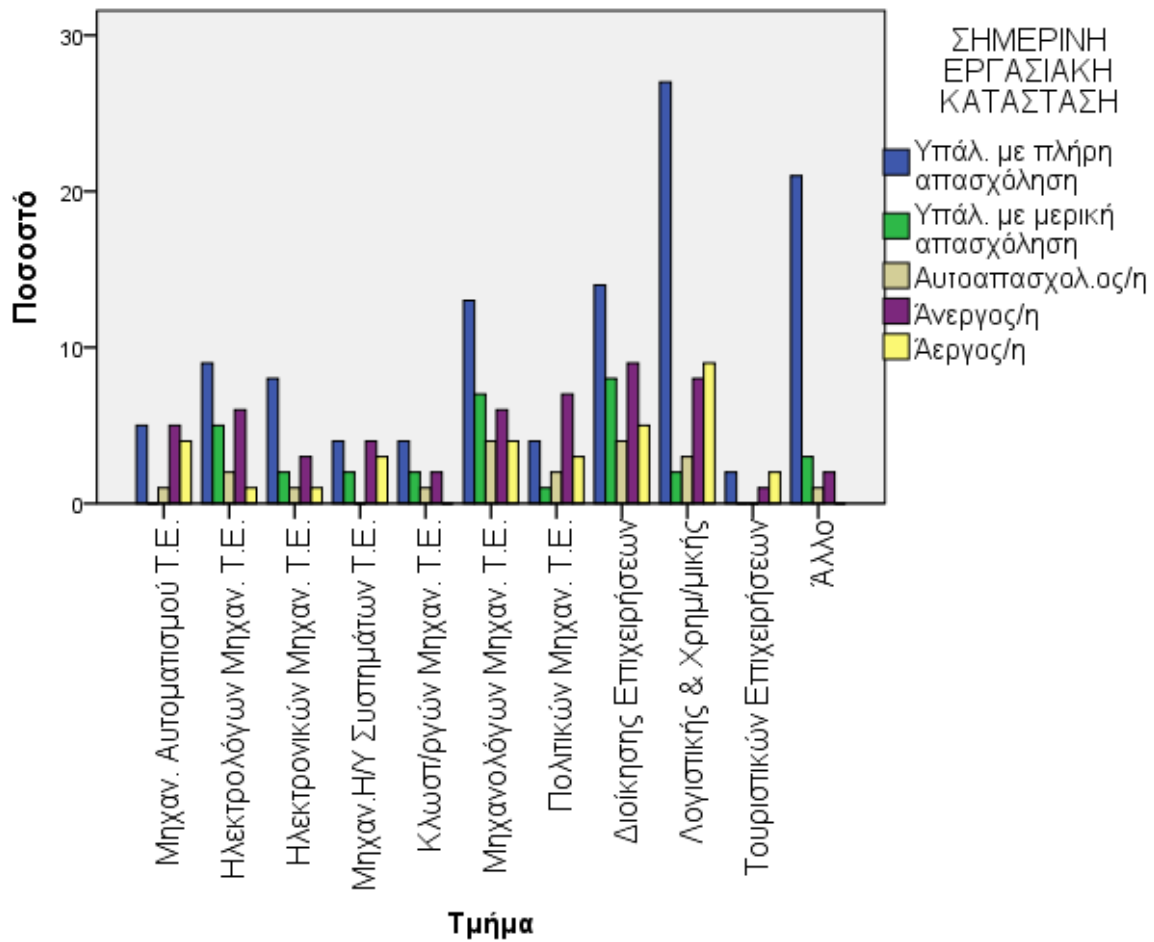
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΤΜΗΜΑ * ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	247	96,5%	9	3,5%	256	100,0%

Πίνακας 5.66β ΤΜΗΜΑ * ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Crosstabulation

Count

	ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ					Total
	Υπάλληλος με πλήρη απασχόληση	Υπάλληλος με μερική απασχόληση	Αυτοαπα- σχολούμενος /η	Άνεργος/η	Άεργος/η	
Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε.	5	0	1	5	4	15
Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	9	5	2	6	1	23
Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε.	8	2	1	3	1	15
Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε.	4	2	0	4	3	13
Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε.	4	2	1	2	0	9
Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	13	7	4	6	4	34
Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.	4	1	2	7	3	17
Διοίκησης Επιχειρήσεων	14	8	4	9	5	40
Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής	27	2	3	8	9	49
Τουριστικών Επιχειρήσεων	2	0	0	1	2	5
Άλλο	21	3	1	2	0	27
Total	111	32	19	53	32	247



Διάγραμμα 5.65 Τμήμα * Σημερινή εργασιακή κατάσταση

Σημερινή εργασιακή κατάσταση-Φύλο

Από τον συσχετισμό αυτό προέκυψε ότι από τους 115 εργαζόμενους με πλήρη απασχόληση οι 71 είναι άντρες και οι 44 γυναίκες. Σχετικά με τους 53 ανέργους φαίνεται ότι 36 άτομα είναι άντρες ενώ 17 γυναίκες. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.67α Σημερινή εργασιακή κατάσταση * Φύλο

Case Processing Summary

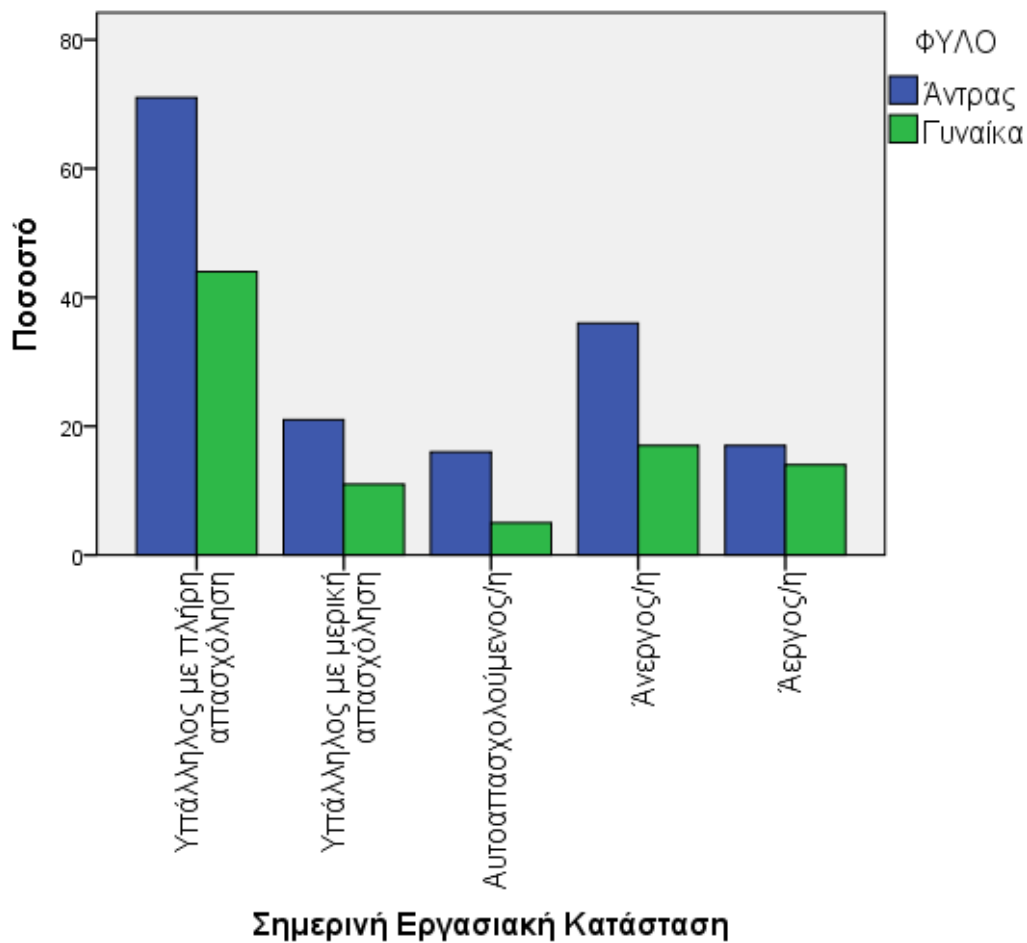
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΦΥΛΟ	252	98,4%	4	1,6%	256	100,0%

Πίνακας 5.67β ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΦΥΛΟ

Crosstabulation

Count

		ΦΥΛΟ		Total
		Άντρας	Γυναίκα	
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Υπάλληλος με πλήρη απασχόληση	71	44	115
	Υπάλληλος με μερική απασχόληση	21	11	32
	Αυτοαπασχολούμενος/η	16	5	21
	Ανεργος/η	36	17	53
	Άεργος/η	17	14	31
Total		161	91	252



Διάγραμμα 5.66 Σημερινή εργασιακή κατάσταση * Φύλο

Σημερινή εργασιακή κατάσταση-Ιδιότητα

Παρατηρώντας το συσχετισμό αυτό προκύπτει ότι από τους 114 εργαζόμενους με πλήρη απασχόληση οι μισοί (57) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Οι περισσότεροι άνεργοι (29) είναι απόφοιτοι κάποιου Τριτοβάθμιου Ιδρύματος. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.68α Σημερινή εργασιακή κατάσταση* Ιδιότητα

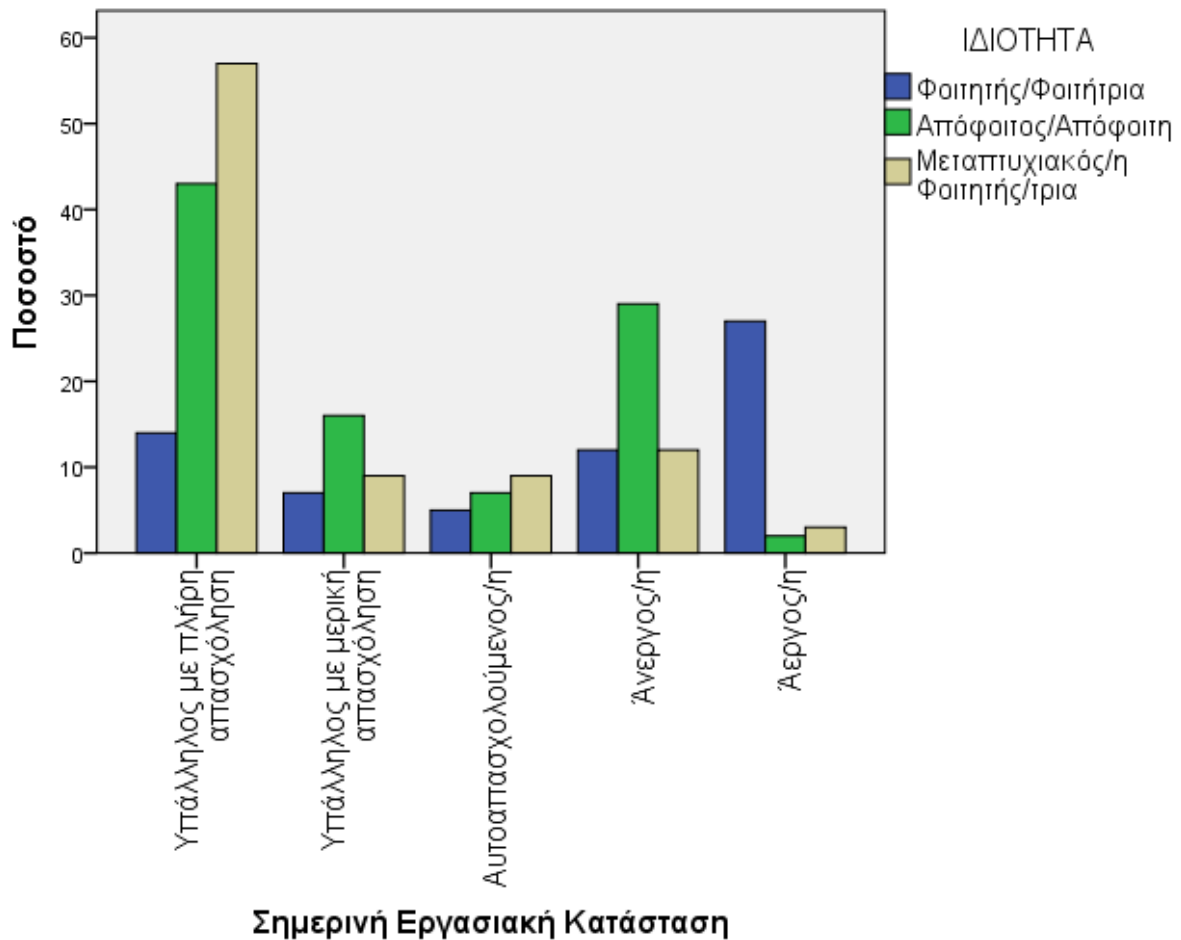
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΙΔΙΟΤΗΤΑ	252	98,4%	4	1,6%	256	100,0%

Πίνακας 5.68β ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΙΔΙΟΤΗΤΑ Crosstabulation

Count

		ΙΔΙΟΤΗΤΑ			Total
		Φοιτητής/ Φοιτήτρια	Απόφοιτος/ Απόφοιτη	Μεταπτυχια- κός/η Φοιτητής/ τρια	
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Υπάλληλος με πλήρη απασχόληση	14	43	57	114
	Υπάλληλος με μερική απασχόληση	7	16	9	32
	Αυτοαπασχολούμενος/η	5	7	9	21
	Άνεργος/η	12	29	12	53
	Άεργος/η	27	2	3	32
Total		65	97	90	252



Διάγραμμα 5.67 Σημερινή εργασιακή κατάσταση* Ιδιότητα

Σημερινή εργασιακή κατάσταση-Γνώση Αγγλικών

Σ' αυτόν το συσχετισμό προκύπτει ότι από τους 114 εργαζόμενους με πλήρη απασχόληση οι 39 γνωρίζουν καλά Αγγλικά. Επίσης από τους 31 άεργους οι περισσότεροι (13) έχουν πολύ καλή γνώση Αγγλικών. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.69α Σημερινή εργασιακή κατάσταση*Γνώση Αγγλικών

Case Processing Summary

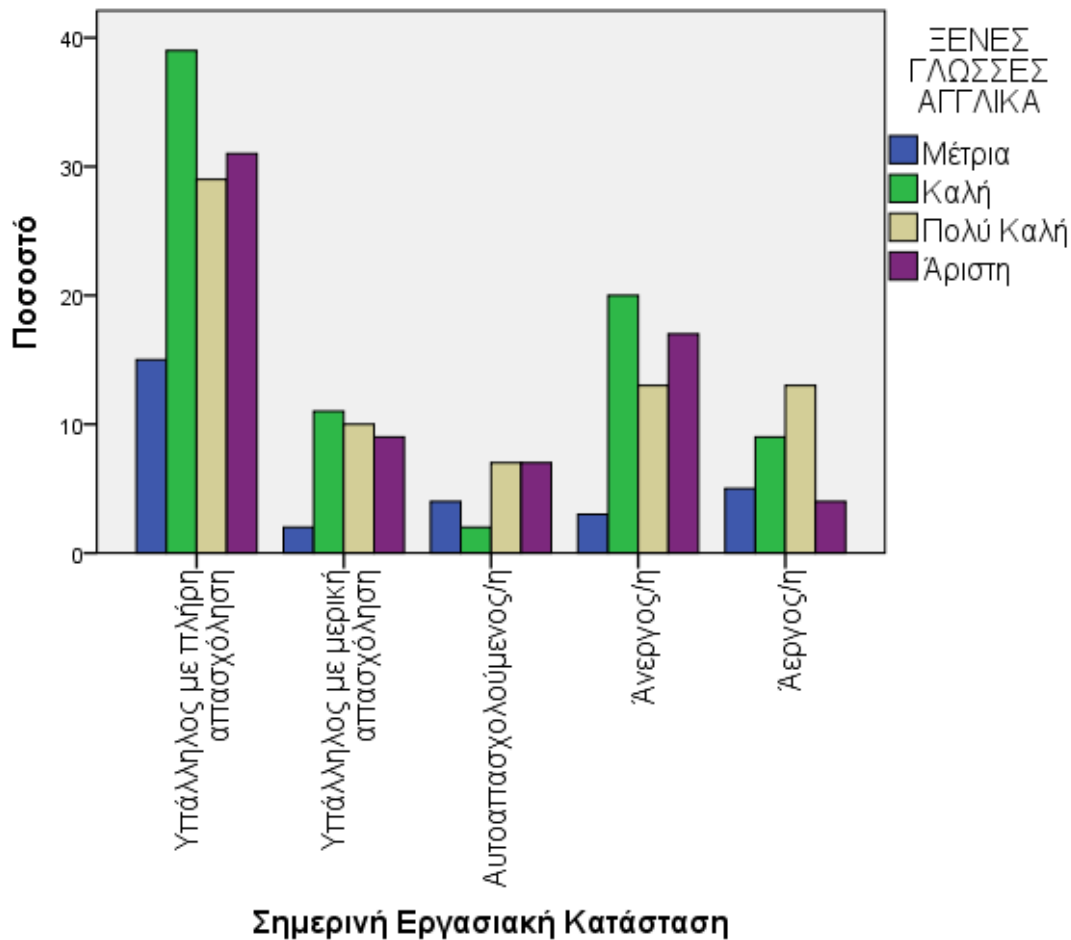
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ ΑΓΓΛΙΚΑ	250	97,7%	6	2,3%	256	100,0%

Πίνακας 5.69β ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ ΑΓΓΛΙΚΑ

Crosstabulation

Count

		ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ ΑΓΓΛΙΚΑ				Total
		Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη	
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Υπάλληλος με πλήρη απασχόληση	15	39	29	31	114
	Υπάλληλος με μερική απασχόληση	2	11	10	9	32
	Αυτοαπασχολούμενος/η	4	2	7	7	20
	Άνεργος/η	3	20	13	17	53
	Άεργος/η	5	9	13	4	31
Total		29	81	72	68	250



Διάγραμμα 5.68 Σημερινή εργασιακή κατάσταση* Γνώση Αγγλικών

Σημερινή εργασιακή κατάσταση-Γνώση Η/Υ

Από αυτή τη συσχέτιση είναι φανερό ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων με πλήρη απασχόληση ή μερική απασχόληση, έχουν πολύ καλή γνώση Η/Υ. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.70α Σημερινή εργασιακή κατάσταση* Γνώση Η/Υ

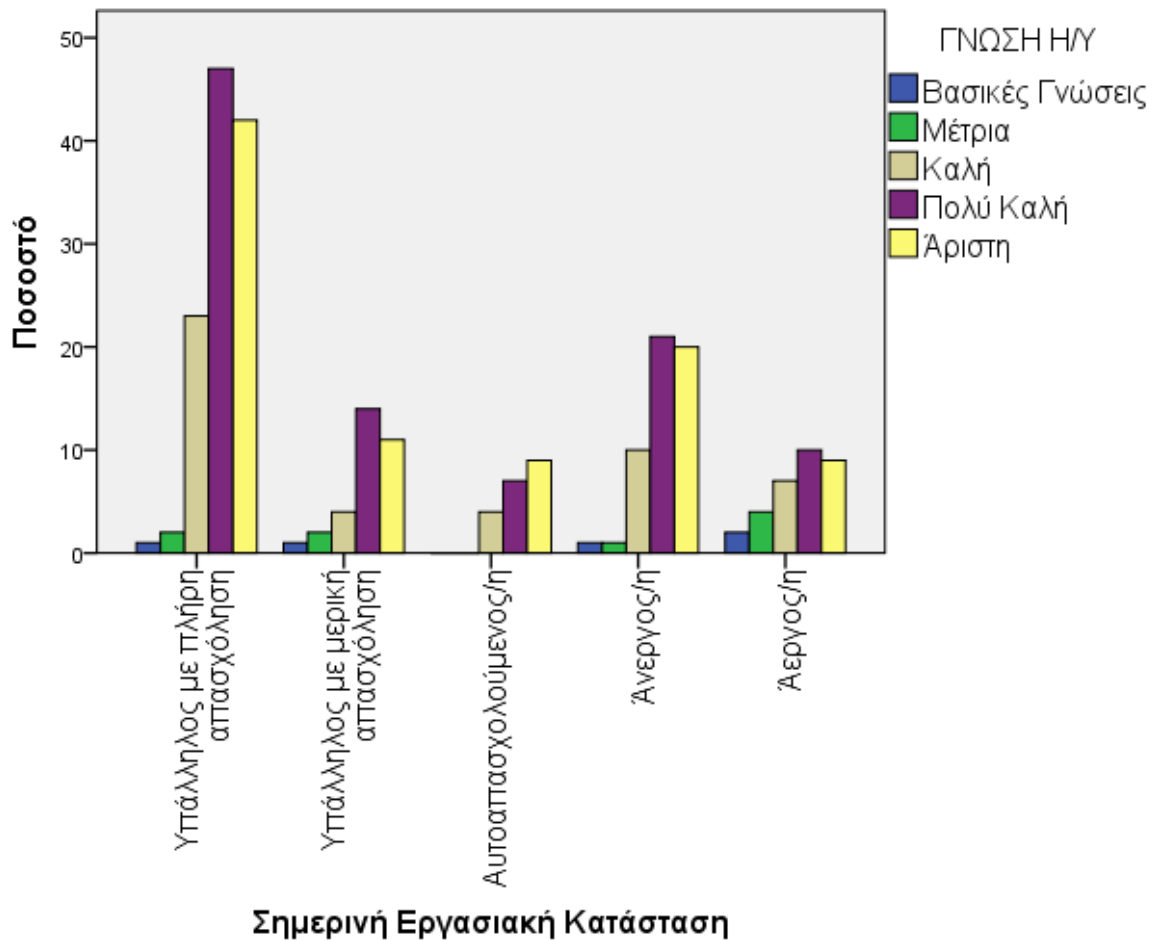
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΓΝΩΣΗ Η/Υ	252	98,4%	4	1,6%	256	100,0%

Πίνακας 5.70β ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ * ΓΝΩΣΗ Η/Υ Crosstabulation

Count

		ΓΝΩΣΗ Η/Υ					Total
		Βασικές Γνώσεις	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη	
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Υπάλληλος με πλήρη απασχόληση	1	2	23	47	42	115
	Υπάλληλος με μερική απασχόληση	1	2	4	14	11	32
	Αυτοαπασχ/ενος/η	0	0	4	7	9	20
	Άνεργος/η	1	1	10	21	20	53
	Άεργος/η	2	4	7	10	9	32
Total		5	9	48	99	91	252



Διάγραμμα 5.69 Σημερινή εργασιακή κατάσταση* Γνώση Η/Υ

Σχολή-Φύλο

Αυτή η συσχέτιση μας δείχνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό που φοιτούν ή αποφοίτησαν από τη ΣΤΕΦ είναι άντρες, ενώ από τη ΣΔΟ είναι γυναίκες. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.71α Σχολή*Φύλο

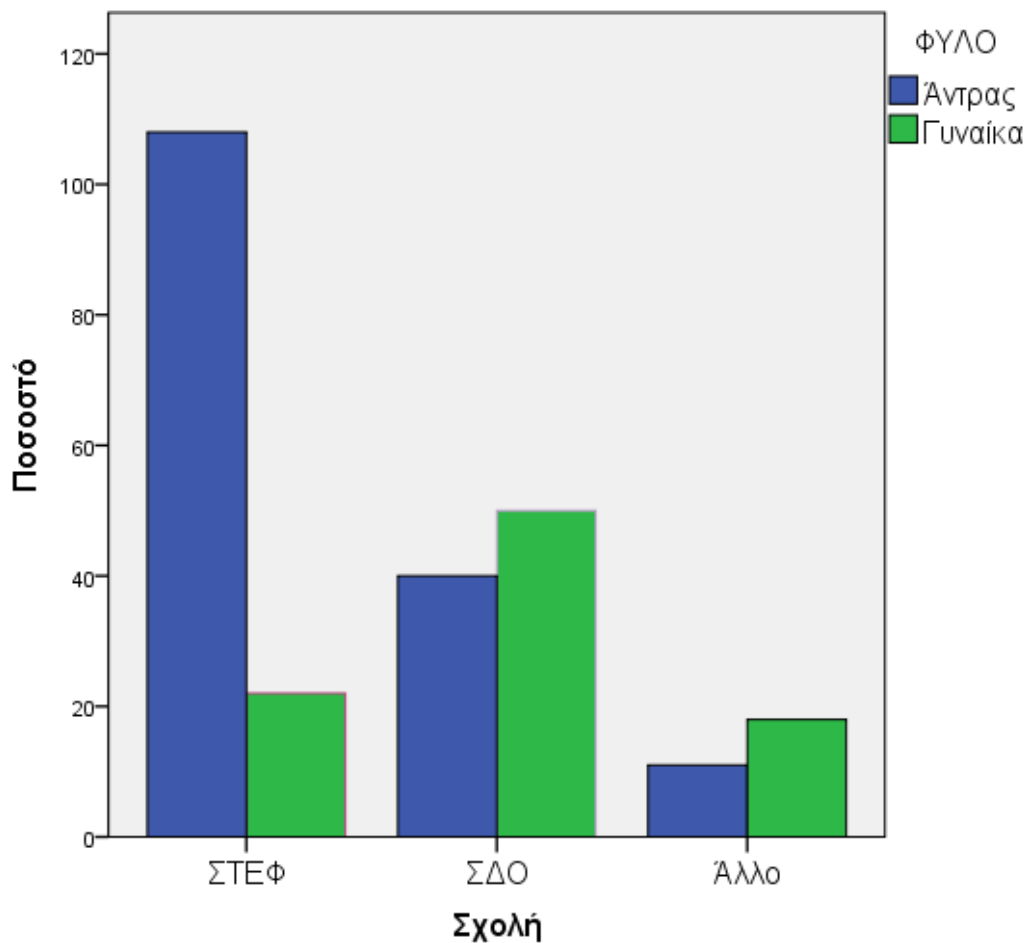
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΧΟΛΗ * ΦΥΛΟ	249	97,3%	7	2,7%	256	100,0%

Πίνακας 5.71β ΣΧΟΛΗ * ΦΥΛΟ Crosstabulation

Count

		ΦΥΛΟ		Total
		Άντρας	Γυναίκα	
ΣΧΟΛΗ	ΣΤΕΦ	108	22	130
	ΣΔΟ	40	50	90
	Άλλο	11	18	29
Total		159	90	249



Διάγραμμα 5.70 Σχολή*Φύλο

Σχολή-Τομέας εργασίας

Από τη συσχέτιση αυτή προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων με σπουδές στη ΣΤΕΦ και στη ΣΔΟ εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα. Σε αντίθεση οι εργαζόμενοι με σπουδές σε άλλα τμήματα είναι περισσότεροι στο δημόσιο τομέα. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.72α Σχολή* Εργαζόμενοι Τομέας εργασίας

Case Processing Summary

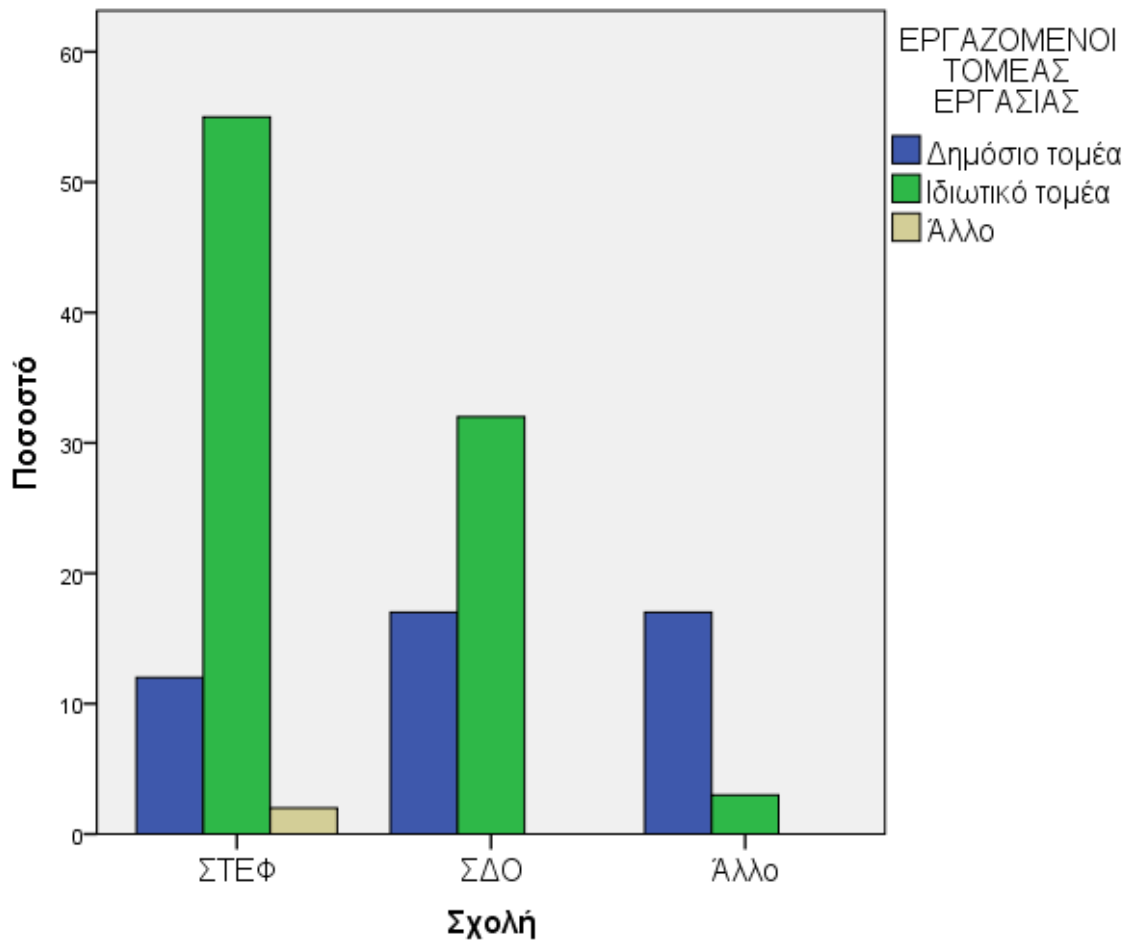
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΧΟΛΗ * ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	138	97,2%	4	2,8%	142	100,0%

Πίνακας 5.72β ΣΧΟΛΗ * ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Crosstabulation

Count

	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			Total	
	Δημόσιο τομέα	Ιδιωτικό τομέα	Άλλο		
	ΣΤΕΦ	12	55		2
ΣΧΟΛΗ	ΣΔΟ	17	32	0	49
	Άλλο	17	3	0	20
Total	46	90	2	138	



Διάγραμμα 5.71 Σχολή* Εργαζόμενοι Τομέας εργασίας

Τμήμα-Σχέση απασχόλησης με σπουδές

Συσχετίζοντας το τμήμα σπουδών με το αντικείμενο απασχόλησης παρατηρείτε ότι το αντικείμενο απασχόλησης όσων προέρχονται από τα τμήματα της ΣΔΟ είναι αρκετά έως πολύ σχετικό με το αντικείμενο των σπουδών. Σε αντίθεση το μεγαλύτερο ποσοστό όσων σπουδάζουν στα τμήματα Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε., Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε. και Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε. εργάζονται σε μη σχετικό αντικείμενο από αυτό των σπουδών τους. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.73α Τμήμα* Σχέση απασχόλησης με σπουδές

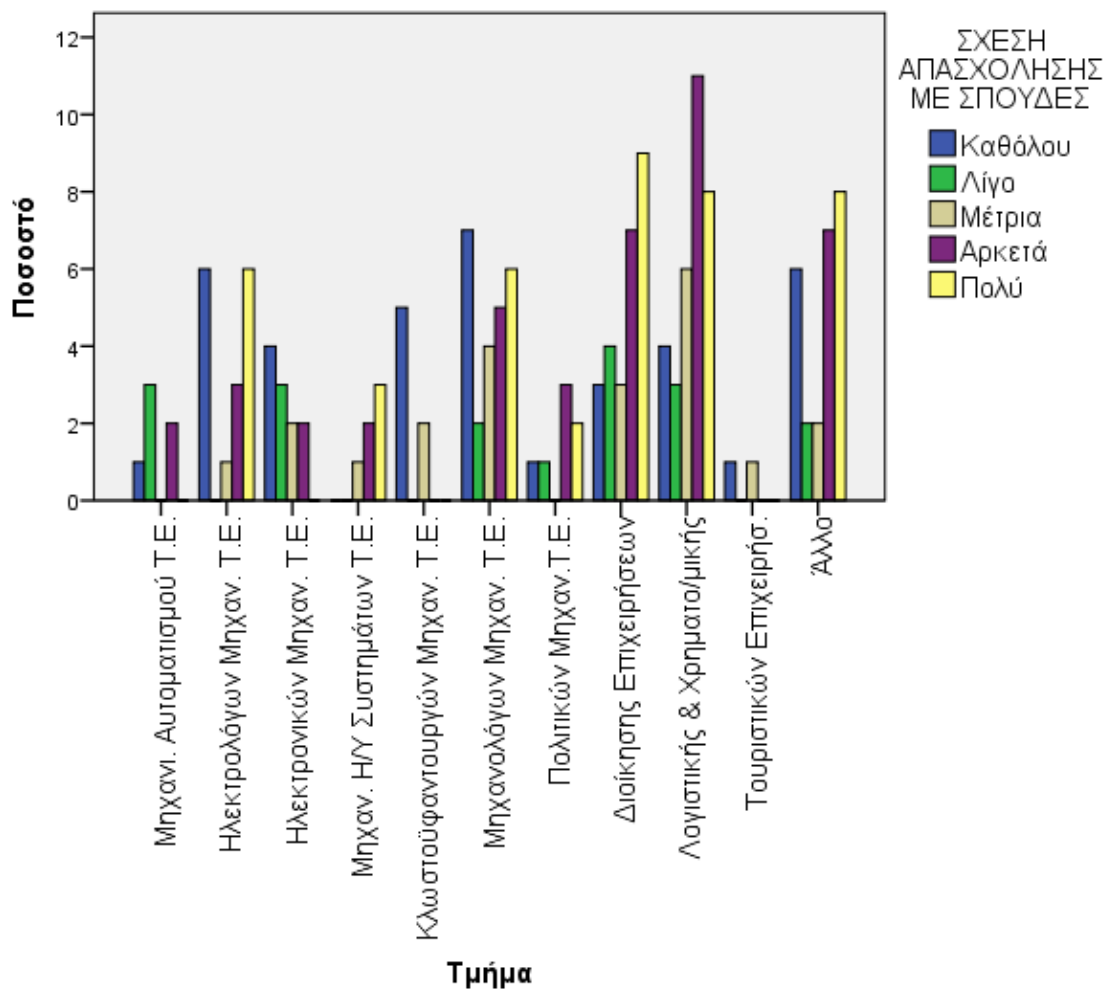
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΤΜΗΜΑ * ΣΧΕΣΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕ ΣΠΟΥΔΕΣ	162	63,3%	94	36,7%	256	100,0%

Πίνακας 5.73β ΤΜΗΜΑ * ΣΧΕΣΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕ ΣΠΟΥΔΕΣ Crosstabulation

Count

	ΣΧΕΣΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕ ΣΠΟΥΔΕΣ					Total
	Καθό- λου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πο- λύ	
Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε.	1	3	0	2	0	6
Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	6	0	1	3	6	16
Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε.	4	3	2	2	0	11
Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε.	0	0	1	2	3	6
ΤΜΗ- ΜΑ Κλωστ/ργών Μηχανικών Τ.Ε.	5	0	2	0	0	7
Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	7	2	4	5	6	24
Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.	1	1	0	3	2	7
Διοίκησης Επιχειρήσεων	3	4	3	7	9	26
Λογιστικής & Χρηματ/κής	4	3	6	11	8	32
Τουριστικών Επιχειρήσεων	1	0	1	0	0	2
Άλλο	6	2	2	7	8	25
Total	38	18	22	42	42	162



Πίνακας 5.72 Τμήμα* Σχέση απασχόλησης με σπουδές

Τμήμα-Εργασία εκτός της πρακτικής άσκησης σχετική με σπουδές

Στον συσχετισμό ανάμεσα στο τμήμα σπουδών και την εργασία εκτός της πρακτικής άσκησης φαίνεται ότι οι απόφοιτοι σχεδόν απ' όλα τα τμήματα έχουν εργαστεί σε κάποια θέση η οποία είναι σχετική με το αντικείμενο σπουδών τους, εκτός της πρακτικής τους άσκησης. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.74α Τμήμα* Εργασία εκτός της πρακτικής άσκησης σχετική με σπουδές
Case Processing Summary

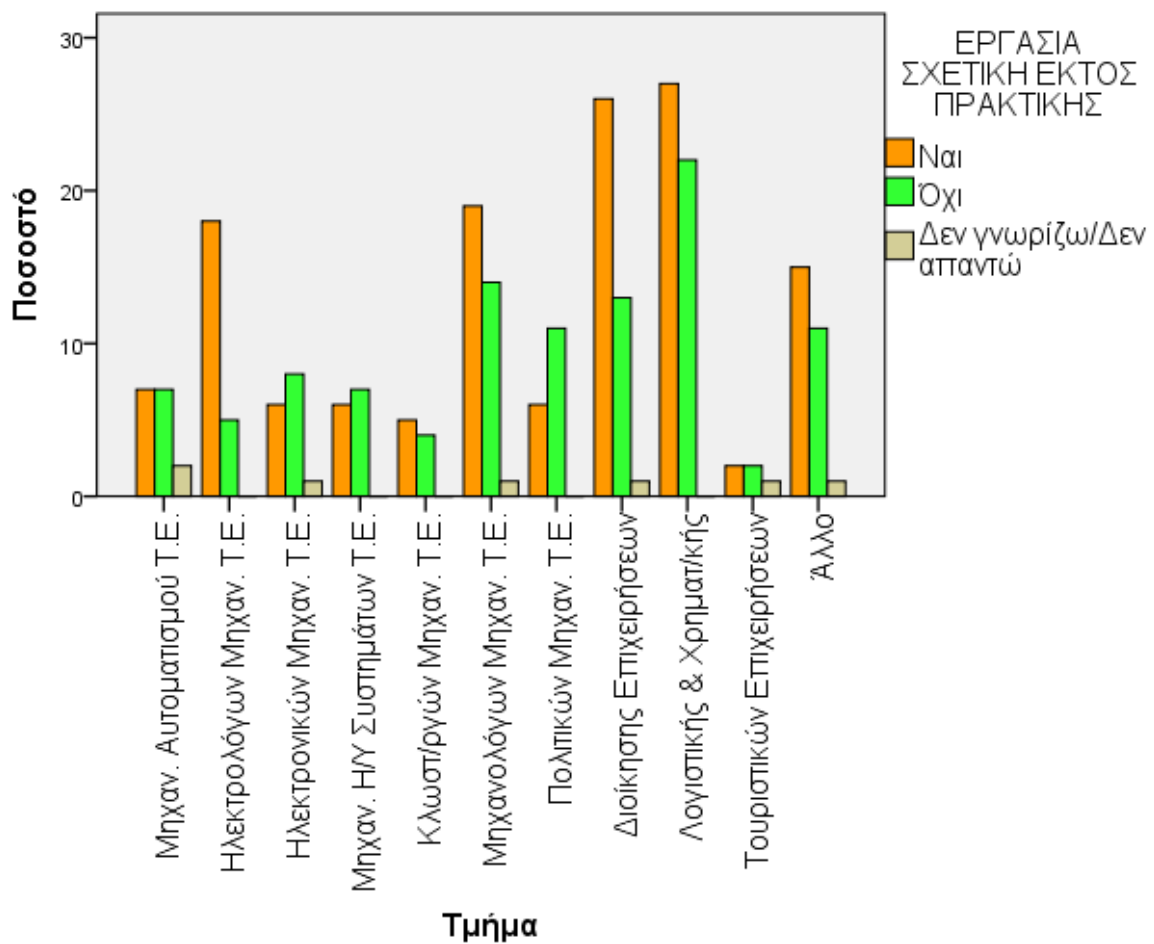
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΤΜΗΜΑ * ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΚΤΟΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	248	96,9%	8	3,1%	256	100,0%

Πίνακας 5.74β ΤΜΗΜΑ * ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΤΟΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΜΕ ΣΠΟΥΔΕΣ Crosstabulation

Count

	ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΚΤΟΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ			Total
	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ	
Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε.	7	7	2	16
Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	18	5	0	23
Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε.	6	8	1	15
Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε.	6	7	0	13
Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε.	5	4	0	9
Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	19	14	1	34
Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.	6	11	0	17
Διοίκησης Επιχειρήσεων	26	13	1	40
Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής	27	22	0	49
Τουριστικών Επιχειρήσεων	2	2	1	5
Άλλο	15	11	1	27
Total	137	104	7	248



Διάγραμμα 5.73 Τμήμα* Εργασία εκτός της πρακτικής άσκησης σχετική με σπουδές

Σχολή-Γνωριμία με Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Από τα στοιχεία που δίνει η συσχέτιση αυτή είναι φανερό ότι, η γνωριμία με το Γ.Δ. τόσο από προερχόμενους από τη ΣΤΕΦ όσο και από τη ΣΔΟ έγινε από συμφοιτητές και από διοικητικό/εκπαιδευτικό προσωπικό στο μεγαλύτερο βαθμό

Πίνακας 5.75α Σχολή* Γνωριμία με Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

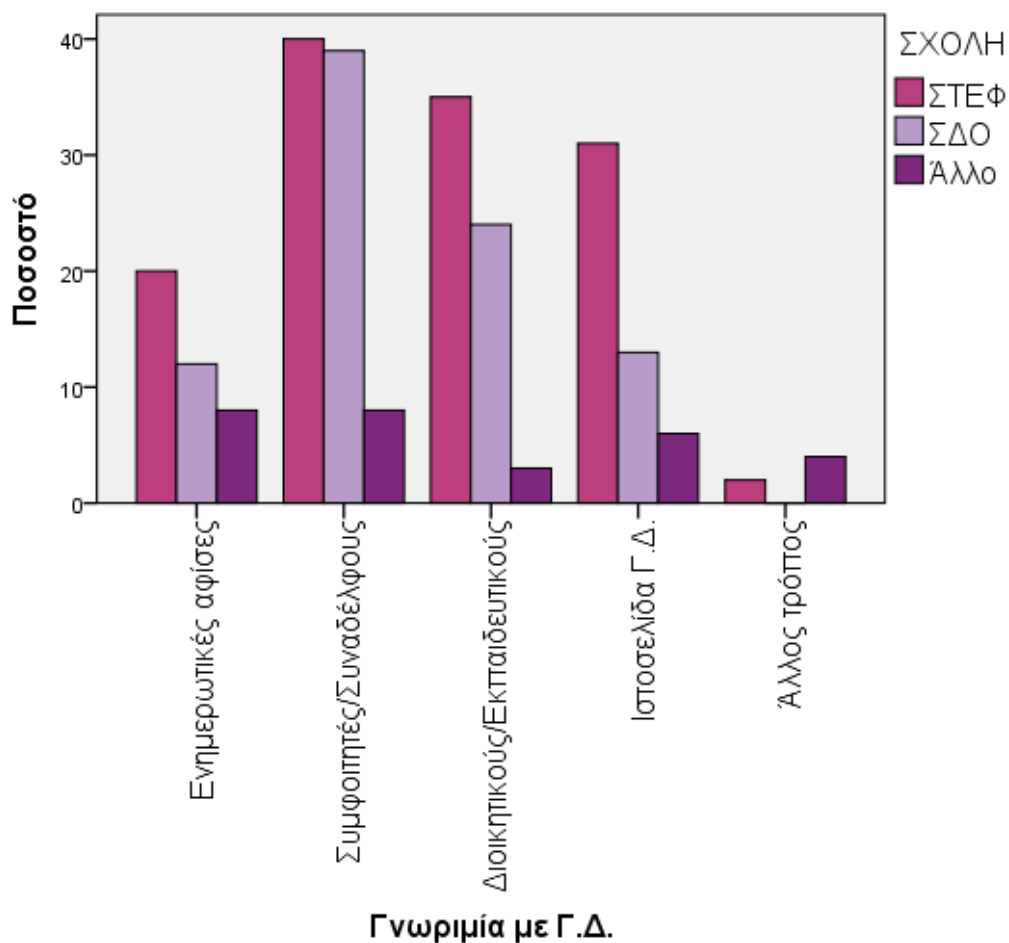
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ Γ.Δ. * ΣΧΟΛΗ	245	95,7%	11	4,3%	256	100,0%

Πίνακας 5.75β ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ Γ.Δ. * ΣΧΟΛΗ Crosstabulation

Count

		ΣΧΟΛΗ			Total
		ΣΤΕΦ	ΣΔΟ	Άλλο	
ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ Γ.Δ.	Ενημερωτικές αφίσες για εκδηλώσεις/σεμινάρια Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας	20	12	8	40
	Συμφοιτητές/Συναδέλφους	40	39	8	87
	Προσωπικό γραμματείας/Εκπαιδευτικό προσωπικό	35	24	3	62
	Ιστοσελίδα του Γραφείου Διασύνδεσης	31	13	6	50
	Άλλος τρόπος	2	0	4	6
Total		128	88	29	245



Διάγραμμα 5.74 Σχολή* Γνωριμία με Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Σχολή

Η συσχέτιση αυτή μας δείχνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό από τη ΣΤΕΦ και τη ΣΔΟ είναι μέτρια έως αρκετά ικανοποιημένοι σε σχέση με τη συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γ.Δ. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

**Πίνακας 5.76α Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου
Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Σχολή**

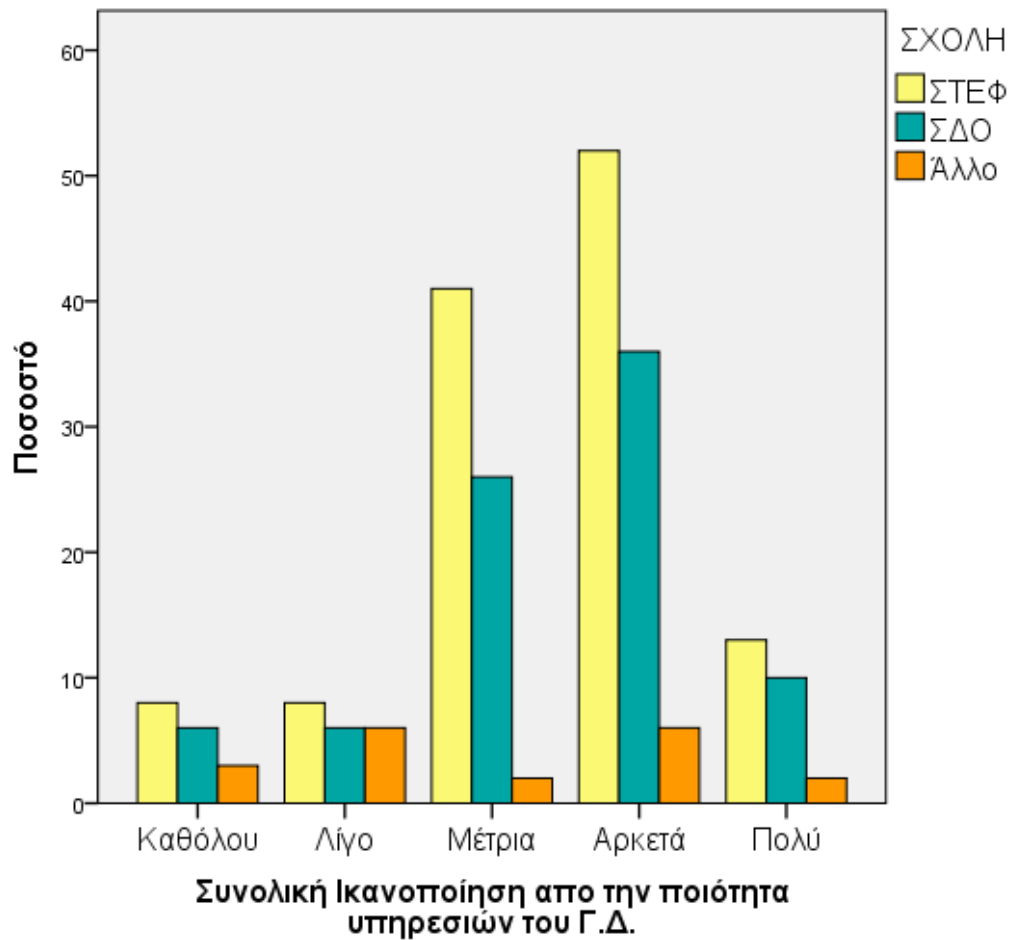
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΣΧΟΛΗ	225	87,9%	31	12,1%	256	100,0%

**Πίνακας 5.76β ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΣΧΟΛΗ Crosstabulation**

Count

		ΣΧΟΛΗ			Total
		ΣΤΕΦ	ΣΔΟ	Άλλο	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ.	Καθόλου	8	6	3	17
	Λίγο	8	6	6	20
	Μέτρια	41	26	2	69
	Αρκετά	52	36	6	94
	Πολύ	13	10	2	25
Total		122	84	19	225



Διάγραμμα 5.75 Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Σχολή

Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Φύλο

Από τη συσχέτιση αυτή προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των αντρών και γυναικών είναι μέτρια έως αρκετά ικανοποιημένοι σε σχέση με τη συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γ.Δ. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

**Πίνακας 5.77α Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του
Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.* Φύλο**

Case Processing Summary

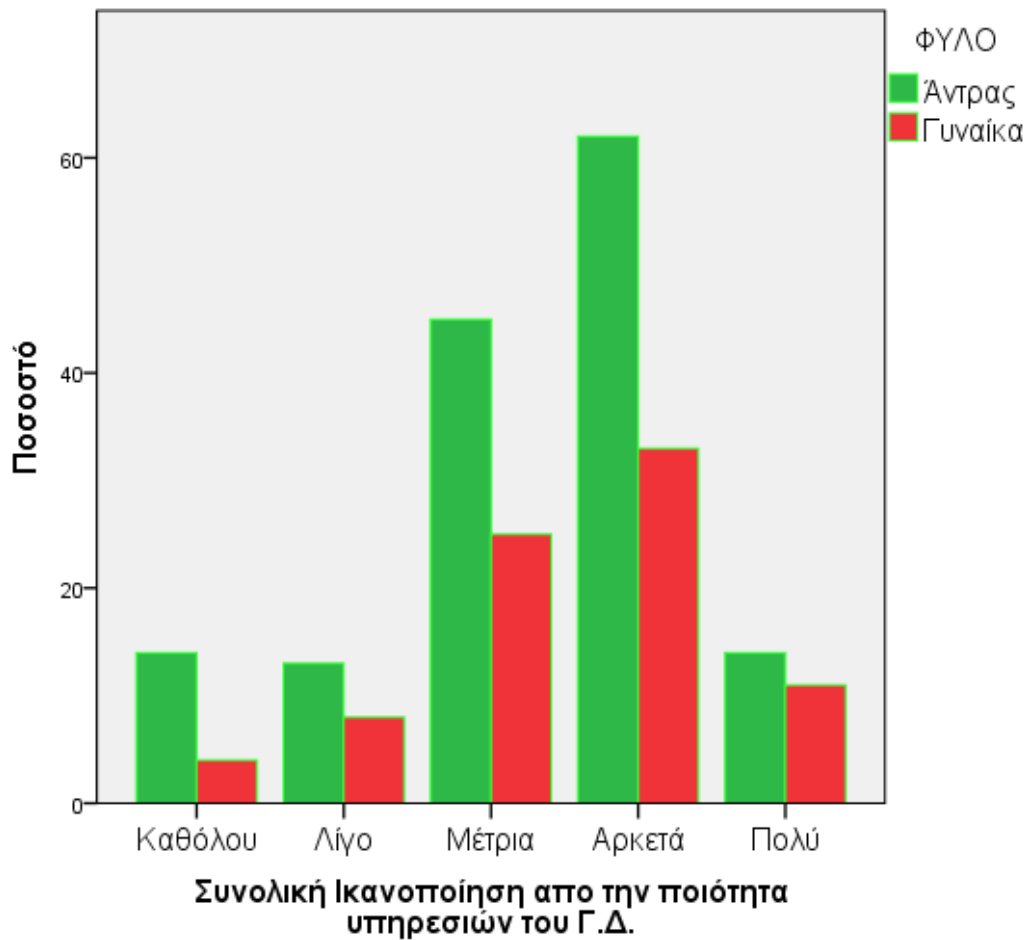
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΦΥΛΟ	229	89,5%	27	10,5%	256	100,0%

Πίνακας 5.77β

**ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΦΥΛΟ Crosstabulation**

Count

		ΦΥΛΟ		Total
		Άντρας	Γυναίκα	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ	Καθόλου	14	4	18
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ	Λίγο	13	8	21
ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	Μέτρια	45	25	70
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ	Αρκετά	62	33	95
Γ.Δ.	Πολύ	14	11	25
Total		148	81	229



Διάγραμμα 5.76 Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.* Φύλο

Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Ιδιότητα

Παρατηρώντας αυτή τη συσχέτιση φαίνεται ότι οι περισσότεροι απόφοιτοι και οι μεταπτυχιακοί φοιτητές είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γ.Δ. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.78α Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου

Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.* Ιδιότητα

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΙΔΙΟΤΗΤΑ	229	89,5%	27	10,5%	256	100,0%

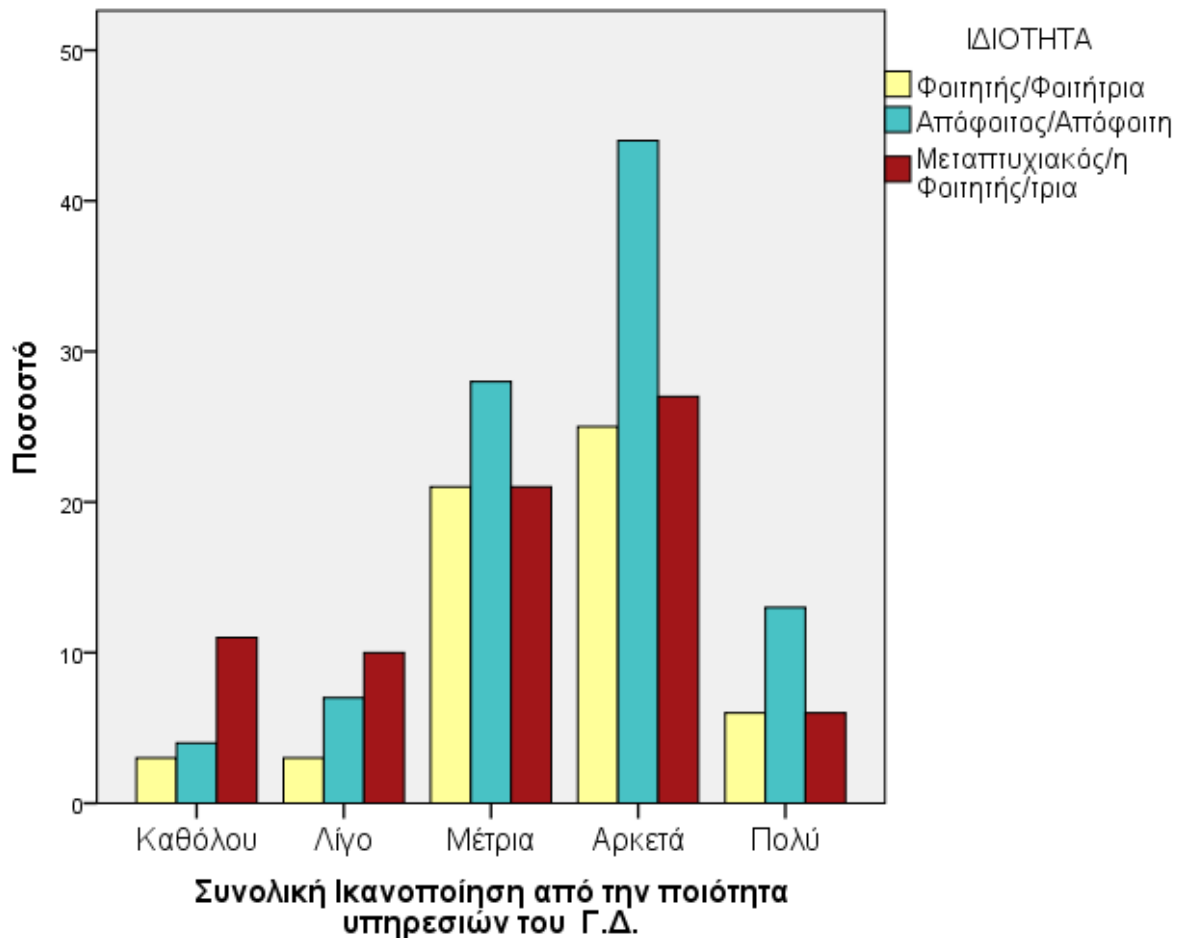
Πίνακας 5.78β

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. *

ΙΔΙΟΤΗΤΑ Crosstabulation

Count

		ΙΔΙΟΤΗΤΑ			Total
		Φοιτητής/ Φοιτήτρια	Απόφοιτος/ Απόφοιτη	Μεταπτυχιακός/ η Φοιτητής/τρια	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ	Καθόλου	3	4	11	18
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ	Λίγο	3	7	10	20
ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	Μέτρια	21	28	21	70
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ	Αρκετά	25	44	27	96
Γ.Δ.	Πολύ	6	13	6	25
Total		58	96	75	229



Διάγραμμα 5.77 Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.* Ιδιότητα

Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Παρακίνηση άλλων για να επισκεφθούν το Γ.Δ.

Από τη συσχέτιση προκύπτει ότι όσοι έχουν απαντήσει μέτρια και αρκετή συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γ.Δ. είναι θετικοί να παρακινήσουν και άλλους συμφοιτητές/συναδέλφους να το επισκεφθούν. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

**Πίνακας 5.79α Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου
Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Παρακίνηση άλλων για να επισκεφθούν το
Γ.Δ.**

Case Processing Summary

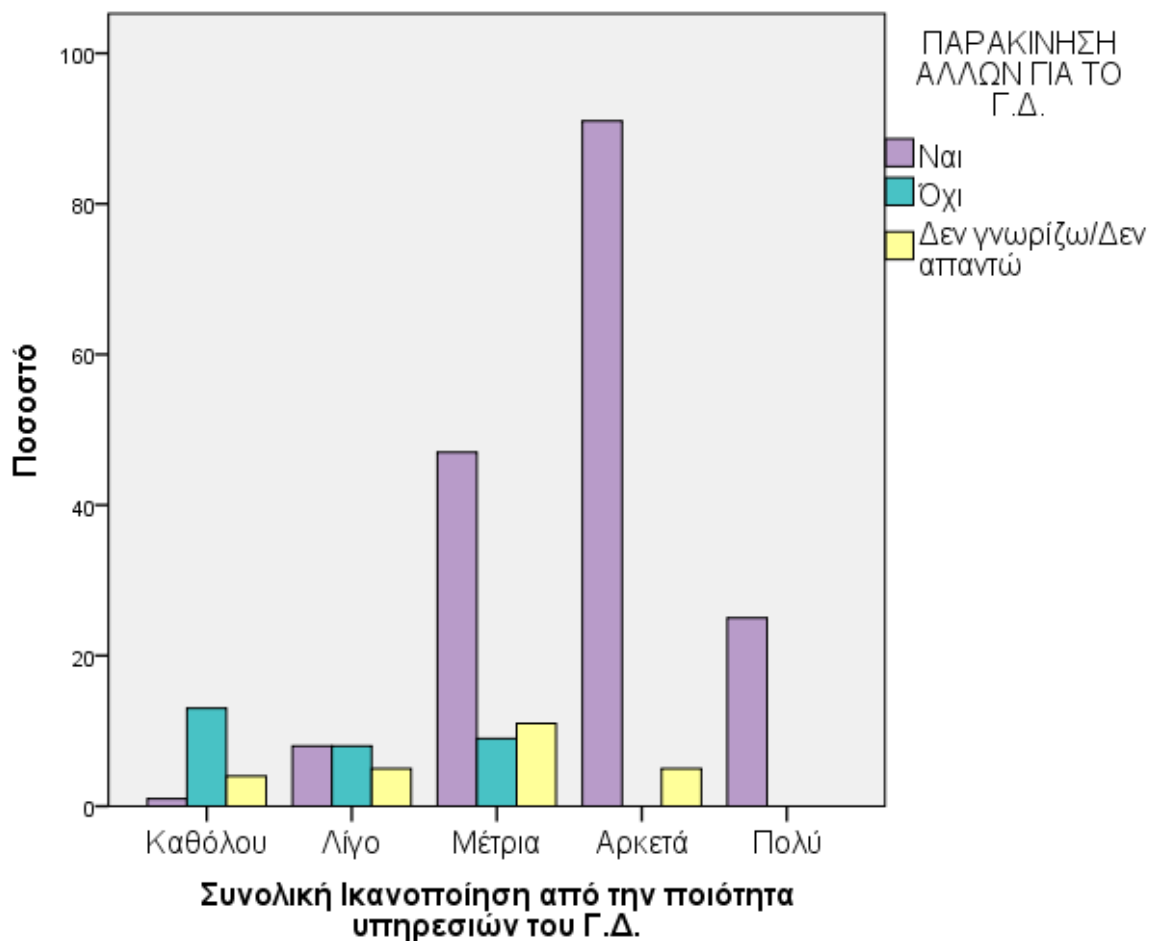
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΓΙΑ ΤΟ Γ.Δ.	227	88,7%	29	11,3%	256	100,0%

**Πίνακας 5.79β ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΓΙΑ ΤΟ Γ.Δ.**

Crosstabulation

Count

		ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΓΙΑ ΤΟ Γ.Δ.			Total
		Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ	Καθόλου	1	13	4	18
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ	Λίγο	8	8	5	21
ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	Μέτρια	47	9	11	67
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ	Αρκετά	91	0	5	96
Γ.Δ.	Πολύ	25	0	0	25
Total		172	30	25	227



Διάγραμμα 5.78 Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Παρακίνηση άλλων για να επισκεφθούν το Γ.Δ.

Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.-Σημερινή εργασιακή κατάσταση

Συσχετίζοντας αυτές τις μεταβλητές φαίνεται ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι με πλήρη απασχόληση, μερική αλλά και οι άνεργοι έχουν αρκετή συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γ.Δ..Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

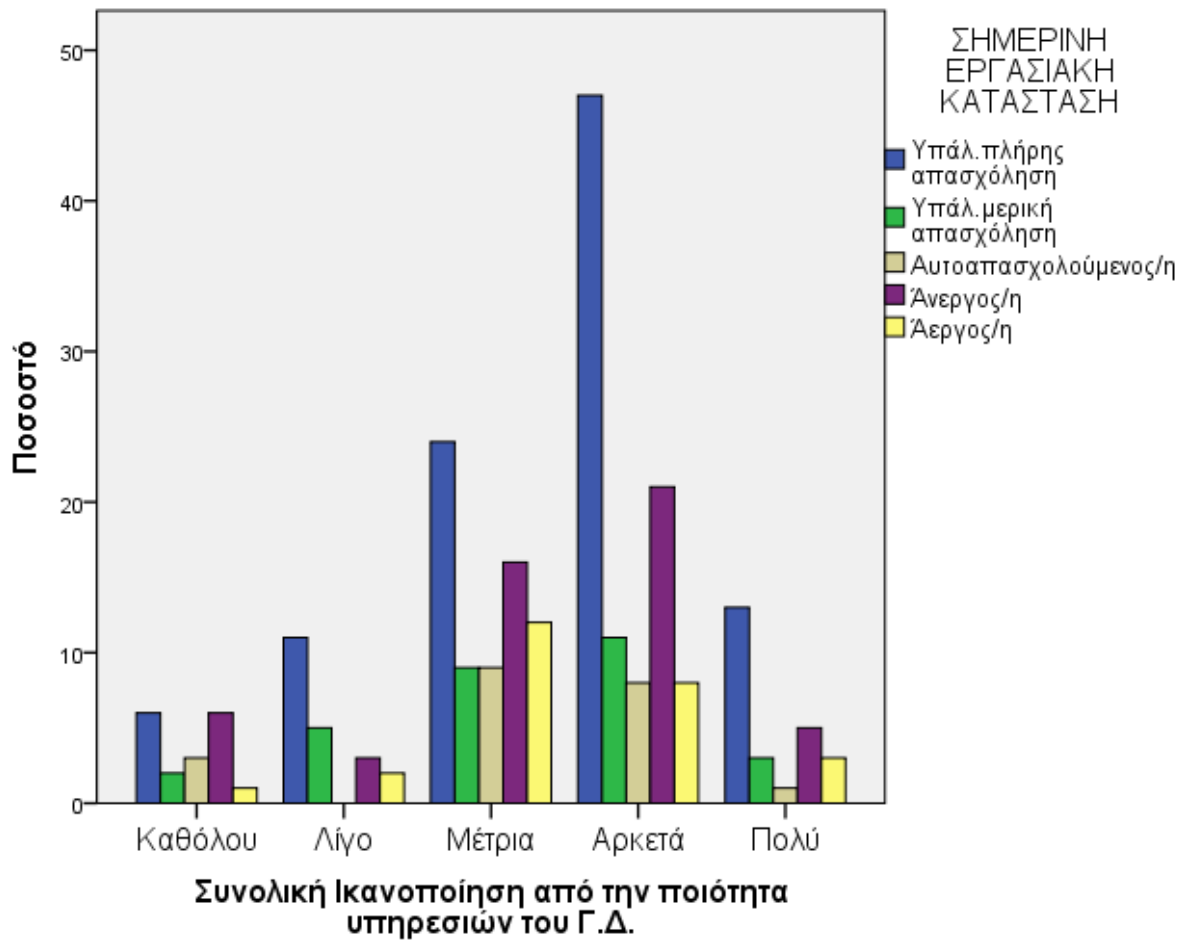
**Πίνακας 5.80α Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου
Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.* Σημερινή εργασιακή κατάσταση
Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. * ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	229	89,5%	27	10,5%	256	100,0%

**Πίνακας 5.80β ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ. *
ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Crosstabulation**

Count

		ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ					Total
		Υπάλ. πλήρη απασχόληση	Υπάλ. μερική απασχόληση	Αυτοαπασχο- λούμενος/η	Άνεργος/η	Άεργος/η	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Γ.Δ.	Καθόλου	6	2	3	6	1	18
	Λίγο	11	5	0	3	2	21
	Μέτρια	24	9	9	16	12	70
	Αρκετά	47	11	8	21	8	95
	Πολύ	13	3	1	5	3	25
Total		101	30	21	51	26	229



Διάγραμμα 5.79 Συνολική Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.* Σημερινή εργασιακή κατάσταση

Διάστημα ανεργίας-Βαθμός που επηρεάζει η οικονομική κρίση τη συμβολή του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας

Από τον παρακάτω συσχετισμό προκύπτει ότι οι περισσότεροι άνεργοι από 6 μήνες και πάνω καθώς και οι μακροχρόνια άνεργοι (25 μήνες και περισσότερο) πιστεύουν ότι η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει αρκετά τη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται ως εξής:

Πίνακας 5.81α Διάστημα ανεργίας-Βαθμός που επηρεάζει η οικονομική κρίση τη συμβολή του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας

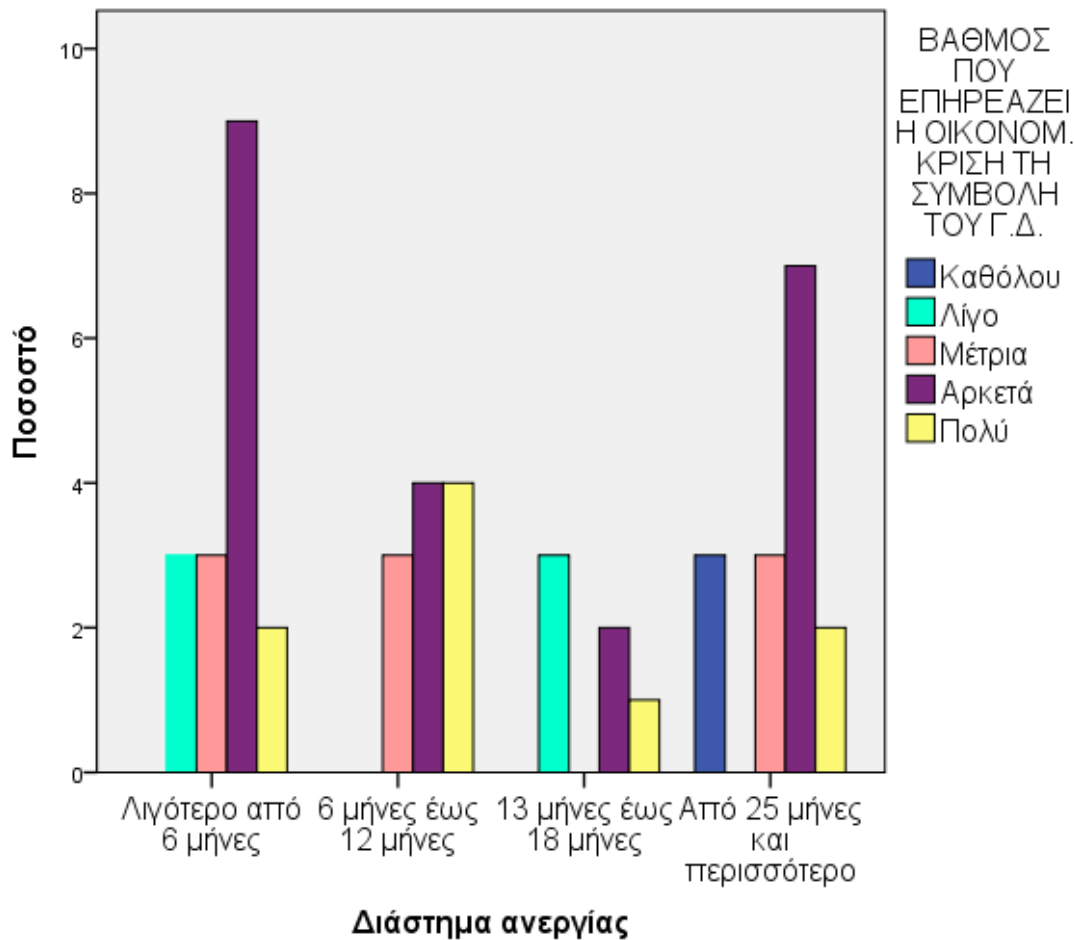
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ * ΒΑΘΜΟΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ Η ΟΙΚΟΝΟΜ. ΚΡΙΣΗ ΤΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ Γ.Δ.	49	19,1%	207	80,9%	256	100,0%

Πίνακας 5.81β ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ * ΒΑΘΜΟΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ Η ΟΙΚΟΝΟΜ. ΚΡΙΣΗ ΤΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ Γ.Δ. Crosstabulation

Count

		ΒΑΘΜΟΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ Η ΟΙΚΟΝΟΜ. ΚΡΙΣΗ ΤΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ Γ.Δ.					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ	Λιγότερο από 6 μήνες	0	3	3	9	2	17
	6 μήνες έως 12 μήνες	0	0	3	4	4	11
	13 μήνες έως 18 μήνες	0	3	0	2	1	6
	Από 25 μήνες και περισσότερο	3	0	3	7	2	15
Total		3	6	9	22	9	49



Διάγραμμα 5.80 Διάστημα ανεργίας-Βαθμός που επηρεάζει η οικονομική κρίση τη συμβολή του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας

Τελειώνοντας το ερωτηματολόγιο ακολουθούν 3 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου και οι απαντήσεις που δόθηκαν συνοψίζονται παρακάτω.

Ποια είναι κατά τη γνώμη σας η συνεισφορά του θεσμού των Γραφείων Διασύνδεσης και πώς αποδεικνύεται η σημαντικότητα του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. (Γ.Δ.);

Σ' αυτή την ερώτηση συγκεντρώθηκαν 45 απαντήσεις. Σχετικά με τη συνεισφορά του θεσμού των Γραφείων Διασύνδεσης από τις απαντήσεις που δόθηκαν, φαίνεται ότι είναι αξιόλογη, ιδιαίτερα στους δύσκολους οικονομικούς καιρούς που ζούμε. Ο θεσμός των Γραφείων Διασύνδεσης θεωρείται από πολλούς ιδανικός, με μεγάλη και ουσιαστική σημασία και έχει πολύ σημαντική συμβολή τόσο στους φοιτητές, ιδιαίτερα όταν αυτοί προέρχονται από

επαρχία κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, όσο και στους αποφοίτους των Ιδρυμάτων. Για αρκετούς τα Γραφεία Διασύνδεσης αποτελούν μια εξαιρετική αρχή για να βρουν πρακτική άσκηση και να συνεχίσουν την επαγγελματική τους πορεία. Πιο συγκεκριμένα η συνεισφορά των Γραφείων Διασύνδεσης έγκειται σύμφωνα με τις απαντήσεις, στη διασύνδεση των Ιδρυμάτων με τους αποφοίτους και τα προγράμματα σπουδών και την άμεση, έγκυρη ενημέρωση και καθοδήγηση των αποφοίτων σχετικά με την αγορά εργασίας. Βέβαια η σύνδεση με τους υπευθύνους παραγωγής δεν έχει επιτευχθεί επαρκώς, γιατί σύμφωνα με κάποιες απαντήσεις οι επιχειρηματίες δεν γνωρίζουν ακριβώς τις δυνατότητες και το υψηλό επίπεδο των σπουδών που έχουν οι απόφοιτοι των Ιδρυμάτων, φαινόμενο το οποίο είναι ακόμη πιο έντονο στην επαρχία.

Όσον αφορά το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. (Γ.Δ.) και τη σημαντικότητα του οι περισσότεροι απάντησαν ότι η συμβολή του είναι αδιαμφισβήτητη και ότι προσφέρει εξαιρετικά σημαντικό έργο. Αυτό επιτυγχάνεται λόγω της οργάνωσης που υπάρχει σε όλα τα επίπεδα, από την ενημέρωση που διασφαλίζεται μέσω του προσωπικού μέχρι την έγκαιρη πληροφόρηση για θέσεις εργασίας με e-mail ή sms. Το προσωπικό του Γ.Δ. θεωρείται σύμφωνα με κάποιες απαντήσεις ότι είναι πολύ εξυπηρετικό, σωστά καταρτισμένο, πάντα πρόθυμο να βοηθήσει με τον καλύτερο τρόπο. Παρέχει πλήρη ενημέρωση σε εκπαιδευτικά και επαγγελματικά ζητήματα, συμβουλεύει για τη σύνταξη του βιογραφικού σημειώματος και της συνοδευτικής επιστολής και προσφέρει πολύτιμες υπηρεσίες πληροφόρησης και συμβουλευτικής προς αξιοποίηση κάθε πιθανής διεξόδου. Κάποιοι από τους ερωτηθέντες βρήκαν επιχείρηση να κάνουν πρακτική άσκηση μέσω του Γ.Δ. και αυτό αποτέλεσε το εισιτήριο τους για μελλοντική συνεργασία με τους εργοδότες και την δυναμική είσοδο τους στο χώρο της εργασίας. Ένα ποσοστό των απαντήσεων θεωρούν ότι η δουλειά που γίνεται στο Γ.Δ. είναι καλή αλλά πρέπει το Ίδρυμα να το ενισχύσει. Υπάρχει και ένα μικρότερο ποσοστό απαντήσεων που θεωρούν ότι το Γ.Δ. έχει ωφελήσει λίγους και αυτό διότι δεν έχουν ένα ευρύ φάσμα γνώσεων καθώς θα έπρεπε να είναι έμπειροι άνθρωποι από κάθε χώρο και κλάδο για να συμβουλεύουν τους νέους. Επιπλέον υπάρχει σαν απάντηση ότι το προσωπικό δεν ακολουθεί το ωράριο των ραντεβού με τους φοιτητές-αποφοίτους και ότι υπάρχει μηδαμινή ενημέρωση για τα επαγγελματικά δικαιώματα.

Παρακαλώ διατυπώστε τις προτάσεις σας για νέες υπηρεσίες που πιθανόν να θέλατε να προσφέρει το Γ.Δ.

Σ' αυτή την ερώτηση απάντησαν 32 άτομα. Σχετικά με τις προτάσεις για νέες υπηρεσίες οι απαντήσεις συνοψίζονται στις εξής: ενημέρωση για σεμινάρια και δωρεάν προγράμματα κατάρτισης που να ανταποκρίνονται στην αγορά εργασίας, περισσότερη και συχνότερη διαδικτυακή ενημέρωση για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας σε Ελλάδα και εξωτερικό με e-mail ή on line, δράσεις διαμεσολάβησης και περισσότερες εκδηλώσεις με σκοπό τη βοήθεια εύρεσης εργασίας, προσωπικά ραντεβού για τη διόρθωση του βιογραφικού σημειώματος και της συνοδευτικής επιστολής, περισσότερη καθοδήγηση επαγγελματικής πορείας, περισσότερο φιλική και προσωπική εξυπηρέτηση του προσωπικού, σύνδεση φοιτητών μέσω κοινωνικών δικτύων, επικαιροποίηση λίστας διαθέσιμων μεταπτυχιακών προγραμμάτων που δέχονται αποφοίτους του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.. Υπάρχει και η πρόταση να δημιουργηθούν δομές διασύνδεσης με τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα με στόχο την ενημέρωση τους όσον αφορά το έμπυχο δυναμικό που υπάρχει αυτή τη στιγμή με τις δεξιότητες και γνώσεις που αυτό φέρει με στόχο την αύξηση της ειδικευμένης εργασίας. Η συγκεκριμένη πρόταση δεν αναφέρεται στις ημέρες σταδιοδρομίας αλλά σε μια συνεχή παρακολούθηση της πορείας της παραπάνω εξέλιξης. Σημαντική είναι και η παρέμβαση που προτείνει γνωστοποίηση της ύπαρξης του Γ.Δ. και τις υπηρεσίες του στις αίθουσες διδασκαλίας γιατί κάποιοι συμφοιτητές δεν γνωρίζουν την ύπαρξη του.

Παρακαλώ διατυπώστε τις προτάσεις σας προκειμένου να βελτιωθούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. (Γ.Δ.)

Σ' αυτή την ερώτηση δόθηκαν 27 απαντήσεις. Σχετικά με τις προτάσεις προκειμένου να βελτιωθούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του Γ.Δ. αρκετές απαντήσεις εστιάζουν στην ανάγκη για στελέχωση του Γ.Δ. με περισσότερο προσωπικό ώστε να μπορούν να εξυπηρετούν πιο γρήγορα, εξατομικευμένα και πιο αποδοτικά τους ενδιαφερόμενους φοιτητές, καθώς και την λειτουργία απογευματινής βάρδιας του Γ.Δ.. Αναφορικά με την αγορά εργασίας προτείνεται μεγαλύτερη δικτύωση και συνεργασία με ιστοσελίδες αγγελιών ώστε ο ενδιαφερόμενος να μπαίνει μόνο στην ιστοσελίδα του Γ.Δ. και να ενημερώνεται για όλες τις προσφερόμενες θέσεις εργασίας. Επίσης ανάρτηση θέσεων εργασίας με μηδενική εμπειρία ώστε να μπορούν απόφοιτοι που δεν διαθέτουν αξιόλογη εμπειρία να ανταγωνιστούν άλλους υποψηφίους που διαθέτουν. Γενικότερα οι περισσότεροι που απάντησαν επιθυμούν ανάρτηση περισσότερων θέσεων εργασίας, σεμιναρίων και συνεδρίων σε Ελλάδα και εξωτερικό και ενημέρωση του

αρχείου σε περίπτωση που οι θέσεις πρακτικής άσκησης ή εργασίας καλυφθούν. Επιπλέον προτείνεται η συχνότερη διοργάνωση ημερών καριέρας όπου οι εταιρείες θα έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τους φοιτητές και αποφοίτους καθώς και ημερίδες για υπάρχουσες και εξελιγμένες μεθόδους για κάθε τομέα. Ένα ποσοστό των απαντήσεων εστιάζει στην αύξηση της ενημέρωσης για τις υπηρεσίες του Γ.Δ. προς τους φοιτητές διότι κάποιοι δεν γνωρίζουν την ύπαρξη του και προτείνεται η πρόσβαση στο Γ.Δ. να γίνεται με την εγγραφή τους στο Ίδρυμα. Μεμονωμένες απαντήσεις προτείνουν συχνότερες ενημερώσεις για εργασιακά δικαιώματα, ανταλλαγή απόψεων και δημιουργία εποικοδομητικής συζήτησης για τα εργασιακά στην Ελλάδα του 2016.

Σχετικά με υπάρχον προσωπικό του Γ.Δ. υπάρχουν απαντήσεις που το θεωρούν αναγκαίο, χρήσιμο, επαγγελματίες και με όρεξη να εξυπηρετεί τους ενδιαφερόμενους καθώς και το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρει αρκετά ικανοποιητικό. Επίσης υπάρχουν μεμονωμένες απαντήσεις που θεωρούν ότι πρέπει να απολυθεί το υπάρχον προσωπικό και να προσληφθεί άλλο.

5.5 Συντελεστές γραμμικής συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών

Προκειμένου να ελεγχθεί η γραμμική συσχέτιση μεταξύ δύο ποσοτικών μεταβλητών χρησιμοποιούνται οι συντελεστές Pearson, Spearman και Kendall. Η βασική διαφορά του συντελεστή Pearson με τους άλλους δύο είναι ότι ο υπολογισμός του Pearson γίνεται με βάση τα δεδομένα σε αντίθεση με του Spearman και του Kendall όπου ο υπολογισμός γίνεται βασιζόμενος στις τάξεις μεγεθών και δεδομένων. Οι τιμές που παίρνουν οι συντελεστές είναι από -1 έως +1. Όταν ο συντελεστής συσχέτισης είναι -1 υπάρχει τέλεια ή ισχυρή αρνητική γραμμική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών και στο γράφημα παρατηρείται αρνητική κλίση. Όταν ο συντελεστής συσχέτισης είναι +1 υπάρχει τέλεια ή ισχυρή θετική γραμμική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών και στο γράφημα παρατηρείται θετική κλίση. Όταν ο συντελεστής συσχέτισης είναι 0 δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική γραμμική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Πιο συγκεκριμένα όταν οι τιμές των συντελεστών είναι από -1 έως -0,8, δείχνουν ότι υπάρχει ισχυρή αρνητική γραμμική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, από -0,8 έως -0,3 υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση, από -0,3 έως 0,3 υπάρχει ελαφρά συσχέτιση, από 0,3 έως 0,8 υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση και από 0,8 έως 1 υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η θετική συσχέτιση των δύο μεταβλητών φανερώνει ότι όσο μεγαλώνει η μια μεταβλητή μεγαλώνει και η άλλη, ομοίως

όσο μικραίνει η μια μεταβλητή μικραίνει και η άλλη. Η αρνητική συσχέτιση των δύο μεταβλητών φανερώνει ότι όσο μεγαλώνει η μια μεταβλητή μικραίνει η άλλη.

Στην παρούσα έρευνα εξετάστηκε η συσχέτιση των μεταβλητών μεταξύ τους με βάση τον συντελεστή Kendall και τα αποτελέσματα που υπάρχουν είναι ως εξής: μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το Γ.Δ. και της παρακίνησης άλλων συναδέλφων ή συμφοιτητών να επισκεφθούν το Γ.Δ. υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση $-0,488$. Μεταξύ του βαθμού ικανοποίησης από τον αριθμό των υπαλλήλων και της συνολικής ικανοποίησης από την ποιότητα υπηρεσιών του Γ.Δ. υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση $-0,44$. Επίσης μεταξύ της σχολής των αποφοίτων και του τομέα εργασίας όσον αφορά τους εργαζόμενους φαίνεται να υπάρχει μέτρια αρνητική συσχέτιση $-0,413$. Η μόνη μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών είναι μεταξύ της σχολής και του φύλου $0,397$. Σε όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές ο συντελεστής Kendall έδειξε ότι υπάρχουν ελαφρές συσχετίσεις μεταξύ τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1 Συμπεράσματα

Εάν ένας οργανισμός ή μια επιχείρηση επιθυμεί να βελτιώσει τα προϊόντα του ή τις υπηρεσίες που προσφέρει, ενσωματώνει και υιοθετεί τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας στο εσωτερικό του. Με τον όρο ολική ποιότητα εννοούμε ότι θα πρέπει να υπάρχει ποιότητα σε οτιδήποτε κάνει ο οργανισμός και όχι μόνο στην παραγωγή του συγκεκριμένου προϊόντος. Προϋπόθεση για την ολική ποιότητα είναι η μακροπρόθεσμη στρατηγική και προγραμματισμός για την συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας σε όλους τους τομείς της επιχείρησης. Για να είναι οι διαδικασίες ποιοτικές προηγείται να είναι το ανθρώπινο δυναμικό ποιοτικό και το εργασιακό περιβάλλον ποιοτικό. Το τρίπτυχο της ποιότητας είναι η συνεχής βελτίωση, η ικανοποίηση του πελάτη και η επιβίωση του οργανισμού. Το Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. (Γ.Δ.) μεριμνά για την ικανοποίηση του πελάτη και έχει αποστολή του της προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Γι' αυτό το λόγο υιοθέτησε και ενσωμάτωσε σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008

Στην παρούσα εργασία μελετάται ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών και αποφοίτων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. Επιπλέον εντοπίζεται η εργασιακή κατάσταση των χρηστών του γραφείου και η συμβολή του Γ.Δ. στην κάλυψη των αιτημάτων τους. Στο τέλος του ερωτηματολογίου οι ίδιοι οι χρήστες κάνουν προτάσεις για την βελτιστοποίηση των υπηρεσιών του Γ.Δ.. Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο στάλθηκε ηλεκτρονικά και συμπληρώθηκε από φοιτητές και αποφοίτους που υπήρχαν στη βάση δεδομένων του Γ.Δ. ως χρήστες των υπηρεσιών του. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 256 άτομα από τα οποία οι 163 ήταν άντρες και οι 92 γυναίκες. Το 35,9% ήταν ηλικίας 24-29 ετών και το 25,8% από 30-35 ετών. Από τα 256 άτομα οι 66 ήταν φοιτητές, οι 98 απόφοιτοι και οι 91 μεταπτυχιακοί φοιτητές με το μεγαλύτερο ποσοστό να κατοικούν στην Αθήνα. Οι περισσότεροι που απάντησαν είναι φοιτητές και απόφοιτοι του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., με ποσοστό 52% να προέρχονται από τμήματα της ΣΤΕΦ και 36,4 από τμήματα της ΣΔΟ. Εξετάζοντας τις γνώσεις που έχουν οι ερωτώμενοι στις ξένες γλώσσες επικρατεί η καλή γνώση αγγλικών χωρίς ιδιαίτερες γνώσεις σε άλλες γλώσσες. Το επίπεδο της γνώσης

Ηλεκτρονικού Υπολογιστή είναι πολύ καλό έως άριστο για το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος.

Εξετάζοντας την εργασιακή κατάσταση των 256 ερωτώμενων διαπιστώνεται ότι 115 άτομα εργάζονται με πλήρη απασχόληση, 32 άτομα είναι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης και 21 είναι αυτοαπασχολούμενοι. Οι εργαζόμενοι απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα σε ποσοστό διπλάσιο από αυτούς που εργάζονται στο δημόσιο. Από τους 168 συνολικά εργαζόμενους, οι μισοί εργάζονται σε κάποια θέση όπου το αντικείμενο απασχόλησης είναι αρκετά έως πολύ, σχετικό με το αντικείμενο σπουδών. Για το $\frac{1}{4}$ των εργαζομένων η σχέση απασχόλησης και σπουδών είναι λίγη και για το υπόλοιπο $\frac{1}{4}$ δεν είναι καθόλου σχετική. Οι 62 εργαζόμενοι δηλώνουν ότι τη σημερινή τους απασχόληση τη βρήκαν από το οικογενειακό-φιλικό περιβάλλον, οι 43 μέσω Α.Σ.Ε.Π. και διαγωνισμούς δημοσίου, οι 42 από αγγελία σε εφημερίδα, οι 11 από το Γ.Δ. και οι 7 από τον Ο.Α.Ε.Δ.. Από τους ερωτώμενους δηλώνουν άνεργοι 53 άτομα και άεργοι 32. Όσον αφορά το διάστημα ανεργίας το μεγαλύτερο ποσοστό 38,5% δηλώνει ότι είναι άνεργο λιγότερο από 6 μήνες, ενώ το 28,8% περισσότερο από 25 μήνες. Από τους 53 ανέργους οι 40 επιθυμούν να βρουν εργασία αρκετά έως πολύ σχετική με το αντικείμενο σπουδών τους. Από την επεξεργασία της ερώτησης που αφορά με ποιον τρόπο οι άνεργοι αναζητούν εργασία προκύπτει ότι, ο πιο συχνός τρόπος είναι η αναζήτηση μέσω αγγελιών σε εφημερίδες και σε διαδίκτυο. Σημαντικό ποσοστό κατέχει το οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον αφού οι μισοί άνεργοι αναζητούν μια εργασία απ' αυτούς. Περίπου το $\frac{1}{4}$ των ανέργων αναζητούν εργασία μέσω του Γ.Δ. πολύ συχνά έως πάρα πολύ συχνά. Μια ερώτηση που αφορά όλο το δείγμα ανέργους και εργαζόμενους είναι εάν στο παρελθόν είχαν εργαστεί έστω και για μια φορά, εκτός από την πρακτική άσκηση, σε κάποια θέση η οποία ήταν σχετική με το αντικείμενο σπουδών τους όπου πάνω από τους μισούς απάντησαν θετικά.

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου αναφέρεται στην αξιολόγηση των υπηρεσιών του Γ.Δ.. Στις ερωτήσεις του τέταρτου μέρους ένα αρκετό μεγάλο ποσοστό του δείγματος απάντησε ότι δεν έχει κάνει χρήση κάποιων υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες επισκέπτονται το Γ.Δ. για να ενημερωθούν για κάποιο θέμα και δεν επιθυμούν να ενημερωθούν και για κάποια άλλη υπηρεσία του. Ο δημοφιλέστερος τρόπος που γνώρισαν οι ερωτώμενοι την ύπαρξη του Γ.Δ. ήταν από τους συμμαθητές και τους συναδέλφους τους σε ποσοστό 35,9%. Πολύ σημαντική είναι και η συνεισφορά του προσωπικού των γραμματειών και του εκπαιδευτικού προσωπικού στη γνωστοποίηση του Γ.Δ., αφού 1 στους 4 ερωτώμενους απάντησαν ότι το γνώρισαν μέσω των παραπάνω. Εξετάζοντας τους λόγους για τους οποίους οι ερωτώμενοι έχουν επισκεφθεί το Γ.Δ. και στη συνέχεια ν' αξιολογήσουν οι

ίδιοι κατά πόσο θεωρούν τους λόγους σημαντικούς παρατηρούμε τα εξής: Σχετικά με την πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης οι ερωτώμενοι αξιολογούν ότι είναι αρκετά σημαντικός λόγος επίσκεψης (mean 2,96). Το ίδιο αξιολογούν και την πληροφόρηση για θέσεις εργασίας (mean 3,11). Ως προς την πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες και σεμινάρια το δείγμα δηλώνει ότι είναι λιγότερο σημαντικός λόγος (mean 2,61), το ίδιο απαντά και για τα επαγγελματικά δικαιώματα με μέσο όρο 2,66. Οι φοιτητές και απόφοιτοι πιθανόν να έχουν συνδέσει τη φυσική επίσκεψη στο χώρο του Γ.Δ. για την ενημέρωσή τους για τα μεταπτυχιακά και τα επαγγελματικά δικαιώματα διότι οι επισκέψεις στην ιστοσελίδα που αφορούν την ενημέρωσή τους είναι πάρα πολλές. Εξετάζοντας την πληροφόρηση για την επιχειρηματικότητα το δείγμα θεωρεί ότι είναι λιγότερο σημαντικός λόγος για να επισκεφθεί το Γ.Δ.. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο ότι υπάρχει ξεχωριστό Γραφείο Επιχειρηματικότητας στο Ίδρυμα. Από την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε σχετικά με το πόσο σημαντικό λόγο θεωρεί το δείγμα την επίσκεψη για συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας, όπως σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και προετοιμασία για τη συνέντευξη επιλογής, προέκυψε ότι είναι λιγότερο σημαντικός λόγος έως αρκετά (mean 2,80). Οι ερωτώμενοι αξιολογούν την επίσκεψη για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα και εκδηλώσεις του Γ.Δ. λιγότερο σημαντικό λόγο. Το χαμηλότερο ποσοστό επισκέψεων για συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός, ότι δεν εργάζεται στο Γ.Δ. κάποιος ψυχολόγος από το μόνιμο ή αορίστου διοικητικό προσωπικό του Ιδρύματος παρά μόνο εξωτερικοί συνεργάτες εάν και εφόσον η χρηματοδότηση του γραφείου το επιτρέπει.

Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν το βαθμό που έχει συμβάλει θετικά το Γ.Δ. στην κάλυψη των αιτημάτων σχετικά με τα παρακάτω: Ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος 37,1% απάντησε ότι το Γ.Δ. έχει συμβάλει αρκετά έως πολύ θετικά κατά την αναζήτηση τους για πρακτική άσκηση. Κατά την αναζήτηση εργασίας το μεγαλύτερο ποσοστό 28,5% θεωρεί ότι η συμβολή ήταν μέτρια έως αρκετή. Σχετικά με την πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες, σεμινάρια, ποσοστό 32,7% απάντησε ότι η συμβολή ήταν αρκετή έως πολύ θετική. Το 28,3% του δείγματος πιστεύει η πληροφόρηση που πήραν από το Γ.Δ. για τα επαγγελματικά δικαιώματα ήταν μέτρια έως αρκετά θετική. Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες (40%) απάντησαν ότι το Γ.Δ. συνέβαλε αρκετά έως πολύ θετικά κατά την σύνταξη του βιογραφικού τους σημειώματος και κατά την προετοιμασία για συνέντευξη.

Από την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε ως προς το βαθμό ικανοποίησης του δείγματος από τον αριθμό των υπαλλήλων του Γ.Δ. και την κατάρτιση τους οι μισοί

απάντησαν ότι είναι ικανοποιημένοι έως πολύ ικανοποιημένοι. Από την ανταπόκριση και διάθεση του προσωπικού το μεγαλύτερο ποσοστό 35,8% είναι πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένο. Ένας στους τέσσερις είναι πολύ ικανοποιημένος έως απόλυτα από το ωράριο εξυπηρέτησης του Γ.Δ. Ο χώρος και η πρόσβαση στο Γ.Δ. θεωρείται για το μεγαλύτερο ποσοστό πολύ ικανοποιητική έως απόλυτα. Οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πολύ έως απόλυτα ικανοποιημένοι από το υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ., από την ενημέρωση της ιστοσελίδας, από τη μέθοδο ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης, εργασίας και εκδηλώσεων, από τη Συμβουλευτική Υπηρεσία, από την υπηρεσία ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας, από την υπηρεσία εκπαιδευτικής πληροφόρησης και από την θεματολογία των εκδηλώσεων.

Η ερώτηση που αφορά τη συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το Γ.Δ. δείχνει ότι, τα μισά άτομα (41,7%) είναι αρκετά ικανοποιημένα, ενώ το 10,9% πολύ ικανοποιημένα. Από τους 256 ερωτώμενους οι 178 θα παρακινούσαν άλλους συναδέλφους και συμφοιτητές να επισκεφθούν το Γ.Δ.. Εξετάζοντας το βαθμό που η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει τη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας θεωρείται περίπου από τους μισούς (43,1%) ότι έχει επηρεάσει αρκετά, ενώ για το 18,5% πολύ.

6.2 Προτάσεις

Από την επεξεργασία των 256 ερωτηματολογίων αναδείχθηκαν κάποιες προτάσεις των ίδιων των χρηστών των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. καθώς και κάποιες προσωπικές μου προτάσεις οι οποίες συνοπτικά αναφέρονται παρακάτω:

-Στο Γραφείο Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. αυτή τη στιγμή εργάζονται 2 υπάλληλοι από το διοικητικό προσωπικό του Ιδρύματος, οι οποίοι καθημερινά έχουν να εξυπηρετήσουν αρκετούς ενδιαφερόμενους φοιτητές και αποφοίτους που το επισκέπτονται αλλά και επιχειρήσεις που αναζητούν προσωπικό για την κάλυψη θέσεων εργασίας ή πρακτικής άσκησης. Το εξειδικευμένο προσωπικό του γραφείου προσπαθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο να εξυπηρετήσει τους ενδιαφερόμενους και αρκετές είναι οι φορές που εργάζονται πέραν του ωραρίου τους ιδίως κατά την προετοιμασία εκδηλώσεων ή επισκέπτονται ακόμη και αργίες διάφορες εκθέσεις μεταπτυχιακών σπουδών άλλων φορέων. Η στελέχωση του γραφείου με περισσότερα άτομα, εξειδικευμένα και επιμορφωμένα θα έδινε τη δυνατότητα για ταχύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και για τη διοργάνωση περισσότερων εκδηλώσεων όπως Ημερών Καριέρας, κ.α..

-Αύξηση της χρηματοδότησης του προγράμματος ώστε να αυξηθεί και ο αριθμός των ημερίδων σε θέματα που αφορούν τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές ανάγκες των φοιτητών και αποφοίτων καθώς και ο αριθμός των μελετών. Επιπλέον θα υπάρχει δυνατότητα για συνδρομές σε περιοδικά και ιστοσελίδες επιστημονικού περιεχομένου. Με την οικονομική ενίσχυση δίνεται η δυνατότητα στο προσωπικό για επιπλέον κατάρτιση και επιμόρφωση μέσω της παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

-Δημιουργία από όλα τα Γραφεία Διασύνδεσης της Ανώτατης Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης μιας κοινής βάσης δεδομένων και δικτύου, στην οποία θα καταχωρούνται θέσεις εργασίας ή πρακτικής άσκησης ανά ειδικότητα και στην οποία θα έχουν πρόσβαση οι εγγεγραμμένοι χρήστες όλων των Ιδρυμάτων. Με αυτόν τον τρόπο γνωστοποιούνται στους ενδιαφερόμενους θέσεις εργασίας ή πρακτικής άσκησης που βρίσκονται και σε άλλες πόλεις.

-Προκειμένου να γνωρίσουν και νέες επιχειρήσεις τις δεξιότητες και το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των αποφοίτων του Ιδρύματος για να υπάρχει μεγαλύτερη διάχυση της πληροφορίας, θα μπορούσαν να δημιουργηθούν δομές διασύνδεσης (με επιστολές και προσκλήσεις μέσω διαδικτύου ή τύπου) και εκδηλώσεις προσέλκυσης για την ενημέρωση τους. Η ενημέρωση περιλαμβάνει τη γνωστοποίηση των ειδικοτήτων και των επαγγελματικών δικαιωμάτων των αποφοίτων ώστε ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις ή οργανισμοί να προτιμούν να κοινοποιήσουν τις θέσεις πρακτικής άσκησης ή εργασίας στο Γ.Δ..

-Δημιουργία δικτύωσης με Ο.Α.Ε.Δ. και ιστοσελίδες που έχουν αγγελίες για εργασία ή πρακτική άσκηση σε Ελλάδα και εξωτερικό και η απευθείας αναζήτηση των ενδιαφερομένων μέσα από την ιστοσελίδα του Γ.Δ.

-Συνεργασία με τα τμήματα του Ιδρύματος και συμμετοχή του προσωπικού των γραμματειών για τον από κοινού σχεδιασμό εκδηλώσεων σχετικά με τον επαγγελματικό προσανατολισμό και επαγγελματική σταδιοδρομία όπως Ημέρες Καριέρας.

-Ανάπτυξη συστήματος αναζήτησης χορηγών από επιχειρήσεις και οργανισμούς ώστε να χορηγηθούν περισσότερες υποτροφίες σε φοιτητές.

-Δημιουργία μιας διαδικτυακής εφαρμογής στην οποία οι χρήστες θα μπορούν να ανταλλάξουν τις απόψεις και τις μαρτυρίες τους για συγκεκριμένους κλάδους απασχόλησης και επιχειρήσεις καθώς και τις εμπειρίες τους από τις συνεντεύξεις που δίνουν.

-Εμπλουτισμός της βάσης δεδομένων για μεταπτυχιακές σπουδές στο εξωτερικό και τη δημιουργία ενός δικτύου όπου κάτοχοι μεταπτυχιακών θα μπορούσαν να ανταλλάζουν τις προσωπικές τους εμπειρίες και δυσκολίες κατά τις σπουδές τους στο εξωτερικό ώστε να βοηθηθούν οι υποψήφιοι μεταπτυχιακοί φοιτητές.

-Εγγραφή όλων των νεοεισερχομένων φοιτητών του Ιδρύματος στο Γ.Δ. προκειμένου να γνωρίσουν και να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες που προσφέρει. Μ' αυτόν τον τρόπο δεν θα υπάρχει ούτε ένας φοιτητής που δεν θα γνωρίζει τις υπηρεσίες του Γ.Δ..

-Υποχρεωτική έγγραφη ενημέρωση της έκβασης της συνέντευξης για πρακτική άσκηση ή εργασία από τους ενδιαφερόμενους που πηγαίνουν μέσω του Γ.Δ. αλλά και από τις επιχειρήσεις. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται ανατροφοδότηση της ενημέρωσης και το Γ.Δ. έχει πλήρη εικόνα για την πορεία των θέσεων εργασίας και των υποψηφίων.

-Ενσωμάτωση των αρχών της ΔΟΠ από όλα τα Γραφεία Διασύνδεσης της χώρας και υιοθέτηση συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας. Μελέτες μέτρησης της ικανοποίησης και της αποτελεσματικότητας και των υπολοίπων Γραφείων Διασύνδεσης.

6.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα είχε η πραγματοποίηση έρευνας στο προσωπικό των Γραφείων Διασύνδεσης που έχουν ενσωματώσει κάποιο σύστημα ποιότητας στο γραφείο τους. Μια τέτοια έρευνα θα μπορούσε να δείξει τις αλλαγές που έχουν προκύψει από την υιοθέτηση της ΔΟΠ και την σύγκριση πριν και μετά. Επίσης θα ήταν χρήσιμη μια έρευνα που θα μας έδειχνε πως αντιλαμβάνεται το ίδιο το προσωπικό το θεσμό των Γραφείων Διασύνδεσης, εάν πρόκειται για κάποιο επιτυχημένο πρόγραμμα κατά τη γνώμη τους και την εργασιακή ικανοποίηση που έχει. Ενδιαφέρον θα είχε να προχωρήσουν και τα υπόλοιπα Γραφεία Διασύνδεσης της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης σε έρευνα μέτρησης ικανοποίησης των φοιτητών και αποφοίτων από τις υπηρεσίες τους. Τελειώνοντας θα ήταν σημαντική κάποια έρευνα με θέμα τη μέτρηση ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης με δείγμα τις επιχειρήσεις και τους υπόλοιπους φορείς που συνεργάζονται. Θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί συγκριτική έρευνα για τα ίδια θέματα σε όλα τα Γραφεία Διασύνδεσης ελληνικών και ξένων ιδρυμάτων.

«Το να κάνεις ό,τι καλύτερο μπορείς δεν είναι αρκετό. Πρέπει πρώτα να επιλέξεις τι πρέπει να διορθώσεις και μετά να κάνεις ό,τι καλύτερο μπορείς» E. Deming

Οι μόνες που θα επιζήσουν στο τέλος της εικοσαετίας θα είναι εταιρίες που θα επιμείνουν με συνέπεια στην επίτευξη τριών στόχων: ποιότητα, παραγωγικότητα, καλό service» E. Deming

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει συνταχθεί στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας, με θέμα: «Η διοίκηση Ολικής Ποιότητας στο δημόσιο τομέα. Η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.», για την απόκτηση του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική», από το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να αξιολογηθεί ο θεσμός του Γραφείου από τους χρήστες των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης. Επιπλέον θα εντοπιστεί η εργασιακή κατάσταση των χρηστών του Γραφείου και η συμβολή του Γραφείου Διασύνδεσης στην κάλυψη των αιτημάτων τους. Θα εντοπιστούν τα δυνατά σημεία, τα σημεία επιδεχόμενα βελτίωση και θα γίνουν προτάσεις από τους ίδιους τους χρήστες των υπηρεσιών για βελτιστοποίηση των υπηρεσιών του Γραφείου Διασύνδεσης. Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι απόλυτα προσωπικό & ανώνυμο. Τα στοιχεία κάθε ερωτηματολογίου είναι απόρρητα, ενώ τα αποτελέσματα της ανάλυσης θα είναι διαθέσιμα, εφόσον ζητηθούν, μετά την ολοκλήρωση της εργασίας. Σας παρακαλώ θερμά για την άμεση συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Με εκτίμηση

Βαμβακία Αλιφραγκή

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο:	2. Ηλικία:
Αντρας	18-23
Γυναίκα	24-29
	30-35
	36-41
	Άνω των 41

3. Τόπος Σημερινής Κατοικίας:

Αθήνα

Θεσσαλονίκη

Υπόλοιπη Ηπειρωτική Ελλάδα

Νησιωτική Ελλάδα

Εξωτερικό

4. Με ποια ιδιότητα συμπληρώνετε το ερωτηματολόγιο;

Φοιτητής/Φοιτήτρια

Απόφοιτος/Απόφοιτη

Μεταπτυχιακός/η Φοιτητής/τρια

B. ΣΠΟΥΔΕΣ

5. Ποιο είναι το Τριτοβάθμιο Ίδρυμα στο οποίο σπουδάζετε;

A.E.I. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. (Τ.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ)

Άλλο, διευκρινίστε.....

6. Ποιο είναι το Τριτοβάθμιο Ίδρυμα από το οποίο αποφοιτήσατε;

A.E.I. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. (Τ.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ)

Άλλο, διευκρινίστε.....

7. Έτος αποφοίτησης από την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση:.....

8. Σχολή:

ΣΤΕΦ

ΣΔΟ

Άλλο

9. Τμήμα:

Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε. (Τμήμα Αυτοματισμού)

Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε. (Τμήμα Ηλεκτρολογίας)

Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε. (Τμήμα Ηλεκτρονικής)

Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε. (**Τμήμα** Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων)

Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε. (**Τμήμα** Κλωστοϋφαντουργίας)

Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε. (Τμήμα Μηχανολογίας)

Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. (Τμήμα Πολιτικών Δομικών Έργων)

Διοίκησης Επιχειρήσεων

Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Άλλο.....

10. Γνώση ξένων γλωσσών:

	Καθόλου	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστα
1.ΑΓΓΛΙΚΑ					
2.ΓΑΛΛΙΚΑ					
3.ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ					
4.ΙΣΠΑΝΙΚΑ					
ΑΛΛΗ ΓΛΩΣΣΑ					

11. Γνώση Η/Υ:

Βασικές Γνώσεις	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστα

Γ. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

12. Ποια είναι η σημερινή εργασιακή σας κατάσταση;

Υπάλληλος με πλήρη απασχόληση. Συνεχίζετε με τις ερωτήσεις 16,17,18,19

Υπάλληλος με μερική απασχόληση. Συνεχίζετε με τις ερωτήσεις 16,17,18,19

Αυτοαπασχολούμενος/η. Συνεχίζετε με τις ερωτήσεις 17,18,19

Άνεργος/η. Συνεχίζετε με τις ερωτήσεις 13,14,15,19

Άεργος/η (δεν εργάζεστε και δεν αναζητείτε εργασία πχ. λόγω στρατιωτικών ή οικογενειακών υποχρεώσεων ή σπουδών) . Συνεχίζετε με την ερώτηση 19

13. Για πόσο διάστημα δεν εργάζεστε;

Λιγότερο από 6 μήνες	6 μήνες έως 12 μήνες	13 μήνες έως 18 μήνες	Από 19 μήνες έως 24 μήνες	Από 25 μήνες και περισσότερο

15. Με ποιους τρόπους αναζητάτε εργασία; (έχετε παραπάνω από μια επιλογές, βαθμολογώντας από το 1 ως λιγότερο συχνός έως το 5 ως πιο συχνός τρόπος)

	1	2	3	4	5
1.Αγγελίες σε εφημερίδες-Διαδίκτυο					
2.ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου					
3.Γραφείο Διασύνδεσης					
4.ΟΑΕΔ					
5.Οικογενειακό-Φιλικό περιβάλλον					

16. Εργάζεστε στον:

Δημόσιο τομέα

Ιδιωτικό τομέα

Άλλο.....

17. Το αντικείμενο απασχόλησης σας είναι σχετικό με το αντικείμενο σπουδών σας;

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ

18. Την σημερινή σας εργασία την βρήκατε από: (έχετε 1 επιλογή)

Αγγελία σε εφημερίδα	ΑΣΕΠ-Διαγωνισμοί Δημοσίου	Γραφείο Διασύνδεσης	ΟΑΕΔ	Οικογενειακό-Φιλικό περιβάλλον

19. Στο παρελθόν είχατε εργαστεί έστω και για μια φορά, εκτός από την πρακτική άσκηση, σε κάποια θέση η οποία ήταν σχετική με το αντικείμενο σπουδών σας;

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ (Γ.Δ.)

20. Πως γνωρίσατε την ύπαρξη του Γ.Δ.;

Ενημερωτικές αφίσες για εκδηλώσεις ή σεμινάρια συμβουλευτικής σταδιοδρομίας	Συμφοιτητές/ Συναδέλφους	Προσωπικό γραμματείας/ Καθηγητές του τμήματος	Ιστοσελίδα του Γραφείου Διασύνδεσης	Άλλος τρόπος

21. Πόσο συχνά επικοινωνείτε με το Γραφείο Διασύνδεσης ή ενημερώνεστε από αυτό σε διάστημα ενός έτους;

	Ποτέ	Σπάνια (1-2 φορές)	Συχνά (3-10 φορές)	Πολύ συχνά (πάνω από 10φ)	Σχεδόν καθημερινά
1.Με προσωπική επίσκεψη στο χώρο					
2.Τηλεφωνικά					
3.Μέσω e-mail					
4.Μέσω της ιστοσελίδας του γραφείου					

22. Για ποιους από τους παρακάτω λόγους έχετε επισκεφθεί το Γ.Δ. και με ποιο βαθμό σημασίας; (Αξιολογήστε κατά πόσο οι λόγοι ήταν σημαντικοί για εσάς) Παρακαλώ εάν δεν έχετε χρησιμοποιήσει κάποια από τις υπηρεσίες σημειώστε δεν γνωρίζω.

	Καθόλου σημ.λόγος /Αδιάφο- ρος	Λιγότερο σημαντι- κός λόγος	Αρκετά σημαντι- κός λόγος	Πολύ σημαντι- κός λόγος	Δεν έχω κάνει χρήση
1.Πληροφόρηση για θέσεις πρακτικής άσκησης					
2. Πληροφόρηση για θέσεις εργασίας					
3.Πληροφόρηση για μεταπτυχιακές σπουδές, υποτροφίες,σεμινάρια					
4.Πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα					
5. Πληροφόρηση για επιχειρηματικότητα					
6.Συμβουλευτική σε θέματα σταδιοδρομίας(σύνταξη Βιογραφικού Σημειώματος, Συνέντευξη Επιλογής)					
7.Συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα					
8.Συμβουλευτική σε εκδηλώσεις του Γ.Δ					
9.Άλλος λόγος					

23. Σε ποιο βαθμό το Γ.Δ. έχει συμβάλει θετικά στην κάλυψη των παρακάτω αιτημάτων σας;

Παρακαλώ εάν δεν έχετε χρησιμοποιήσει κάποια από τις υπηρεσίες, σημειώστε δεν γνωρίζω.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Δεν γνωρίζω
1.Αναζήτηση πρακτικής άσκησης						
2.Αναζήτηση εργασίας						
3.Πληροφόρηση μεταπτυχιακών σπουδών						
4.Πληροφόρηση για επαγγελματικά δικαιώματα						
5. Σύνταξη Βιογραφικού Σημειώματος και Προετοιμασία για τη συνέντευξη επιλογής						
6.Συμβουλευτική σε προσωπικά θέματα						

24. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό ικανοποίησης σας σχετικά με τα παρακάτω:

	Καθόλου Ικανοπ.	Λίγο Ικανοπ.	Ικανο-ποιημένος/η	Πολύ Ικανοπ.	Απόλυτα Ικανοπ.	Δεν γνωρίζω
1.Αριθμός των υπαλλήλων του Γ.Δ.						
2.Κατάρτιση και εμπειρία του προσωπικού του Γ.Δ.						
3.Ανταπόκριση και διάθεση του προσωπικού του Γ.Δ.						
4.Ωράριο εξυπηρέτησης						

5.Χώρος και πρόσβαση του γραφείου						
6.Υλικό που υπάρχει στη βιβλιοθήκη του Γ.Δ.						
7.Ενημέρωση της Ιστοσελίδας του Γ.Δ.						
8.Μέθοδο ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας						
9.Μέθοδο ενημέρωσης για εκδηλώσεις, ημερίδες πχ. Ημέρες Σταδιοδρομίας						
10. Συμβουλευτική Υπηρεσία						
11. Υπηρεσία ενημέρωσης για θέσεις πρακτικής άσκησης και εργασίας						
12. Υπηρεσία Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης						
13. Θεματολογία εκδηλώσεων						

25. Συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το Γ.Δ.;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ

26. Θα παρακινούσατε άλλους συναδέλφους ή συμφοιτητές σας να επισκεφθούν το Γ.Δ.;

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

27. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει τη συμβολή του Γ.Δ. στη διασύνδεση των αποφοίτων με την αγορά εργασίας;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ

28. Ποια κατά τη γνώμη σας είναι η συνεισφορά του θεσμού των Γραφείων Διασύνδεσης και πώς αποδεικνύεται η σημαντικότητα του Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.;

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

29. Παρακαλώ διατυπώστε τις προτάσεις σας για νέες υπηρεσίες που πιθανόν να θέλατε να προσφέρει το Γραφείο Διασύνδεσης.

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

30. Παρακαλώ διατυπώστε τις προτάσεις σας προκειμένου να βελτιωθούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διασύνδεσης.

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

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Γούναρης Σ. (2003), *Μάρκετινγκ Υπηρεσιών*, Εκδόσεις Rosili και Σπύρος Γούναρης, Γέρακας
- Γρηγορούδης Β.-Σίσκος Γ. (2000) *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα
- Δερβιτσιώτης Κ. (2004) *Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα
- Ζαβλάνος Μ. (2003) *Η ολική ποιότητα στην εκπαίδευση*, εκδόσεις Αθ.Σταμούλης, Αθήνα
- Ζαβλάνος Μ. (2006) *Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα*, εκδόσεις Αθ.Σταμούλης, Αθήνα
- Καρκατσούλης Π. (2004), *Το κράτος σε μετάβαση: Από τη «διοικητική μεταρρύθμιση» και το «νέο δημόσιο μανάτζμεντ» στη διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Σιδέρης, Αθήνα
- Κέφης Β. (2014), *Διοίκηση ολικής ποιότητας*, Εκδόσεις Κριτική, 2^η έκδοση, Αθήνα
- Κυριαζόπουλος Π.Γ., Σαμαντά Ε. (2011) *Μεθοδολογία έρευνας εκπόνησης διπλωματικών εργασιών*, Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική, Αθήνα
- Λογοθέτης Ν. (1992) *Μανάτζμεντ Ολικής Ποιότητας: από τον Deming στον Taguchi και το SPC*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα
- Μαλινδρέτου Β. (1998) *Χρηματοδότηση των ΔΕΚΟ: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Τετράδια Εργασίας, Αρ. 19, Αθήνα
- Μαυρογιώργος Γ. (1997) *Τα Γραφεία Διασύνδεσης (Σταδιοδρομίας) στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: Μια άλλη πτυχή*, Σύγχρονη Εκπαίδευση Δίμηνη Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων, Τεύχος 94 Μάιος-Ιούνιος
- Μιχαλόπουλος Ν. (2003) *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα
- Ναξάκης Χ. (1991) *«Η νέα σχέση Πανεπιστημίου-Επιχειρήσεων και Κράτους: Η παραγωγή άυλων εμπορευμάτων» στο: Το πανεπιστήμιο στην Ελλάδα σήμερα*, Ίδρυμα Σάκη Καραγιώργου, Αθήνα
- Πολύπτυχο έντυπο Γραφείου Διασύνδεσης Δ.Α.ΣΤΑ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
- Σπανός Α. (1997) *Πως παράγονται και πως παρέχονται Αποτελεσματικές Υπηρεσίες Ποιότητας*, Εκδόσεις ΓΑΛΛΑΙΟΣ-«ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ», Αθήνα

- Σταυρουλάκης Δ. ΔΟΠ διαφάνειες μαθήματος
- Στεφανάτος Σ. (2000) *Ολική Ποιότητα* ΕΑΠ
- Weaver C.N. (1995) *Management Ολικής Ποιότητας* Εκδόσεις Anubis Εφημερίδα-link στην ποιότητα υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα, Αθήνα

Ξενογλώσση

- Anderson E. (1996) *Customer satisfaction and price tolerance* Marketing Letters 7
- Besterfield H.D., Besterfield-Michna, Besterfield H.G., Besterfield-Sacre M. (1999) *Total Quality Management* (2nd Edt) London: Prentice Hall
- Dahlgaard J. and Dahlgaard-Park S.M. (2006) *Lean Production six sigma quality, TQM and company culture* The TQM Magazine Vol.18 N.3
- Deming E. (1986) *Out of Crisis*, Cambridge University Press
- Oliver R. (1981) *Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings*, Journal of Retailing 57 (Fall)
- Oliver R. (1997) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* Boston: Mc Graw-Hill
- Parasuraman A. Berry L.L. and Zeithaml V.A. (PBZ) (1988) *Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing
- Pollitt C. and Bouckaert, G. (1995) *Quality Improvement in European Public Services: Concepts, Cases and Commentary* Sage: London
- Westlund A., Cassel C., Eklof J. and Hackle P. (2001) *Structural analysis and measurement of customer perceptions, assuming measurement and specifications errors* Total Quality Management, 12 (7-8)

Διαδικτυακές Πηγές

www.cdonet.eu (20-12-2016)

www.eue-net.org

orizontia.career.teiath.gr

www.eede.gr (19-1-2016)

gdias.teipir.gr

www.dikaiologitika.gr/eidhseis/dhmosio/116213/posoi-einai-telika-oi-dimosioi-ypalliloi-stin-ellada (1-3-2017)