ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ, ΤΜΗΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ, ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ»

Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΣΙΦΤΙΛΗ ΜΑΡΙΑ

Επιβλέπων : Σταύρος Γούτσος
Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Πατρών

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2015

ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ, ΤΜΗΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ, ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ»

Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΣΙΦΤΙΛΗ ΜΑΡΙΑ

Επιβλέπων : Σταύρος Γούτσος
Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Πατρών

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2015

Επιβλέπων: Σταύρος Γούτσος
Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Πατρών

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την 20η Απριλίου 2015.

……	……	……
Σ. Γούτσος	Μ. Βραχάτης	Φ. Αλεβίζος
Επίκουρος Καθηγητής	Καθηγητής Πανεπιστημίου	Αν. Καθηγητής
Πανεπιστημίου Πατρών	Πατρών	Πανεπιστημίου Πατρών

Πάτρα, Απρίλιος 2015

……..
Μαρία Γ. Τσιφτιλή
Πτυχιούχος Μαθηματικός Πανεπιστημίου Πατρών

Copyright © Μαρία Γ. Τσιφτιλή, 2015.
Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέ-ρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευτεί ότι εκφράζουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Πατρών.

«Αφιερώνεται σε όσους με στήριξαν

και με πίστεψαν….»

Πίνακας Περιεχομένων

ABSTRACT 8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο: «ΕΙΣΑΓΩΓΗ» 9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2Ο: «Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ» 10

2.1 Εισαγωγή 10

2.2 Οι όψεις της ποιότητας 10

2.3 Ορισμοί Ποιότητας 12

2.4 Ποιοτικός έλεγχος 14

2.5 Διασφάλιση Ποιότητας 15

2.6 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π) 16

2.6.1. Αξιώματα και σκοποί της Δ.Ο.Π. 18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο : «ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ISO – 9000» 20

3.1 Ορισμός και περιγραφή 21

3.2 Ιστορικό εξέλιξης συστημάτων τυποποίησης 22

3.3 Περιγραφή Προτύπων στη Σειρά ISO-9000 (ή EN29000) 23

3.4 Βασικές απαιτήσεις για τα πρότυπα ISO- 9000:1994 24

3.5 Σημασία και Πλεονεκτήματα Πιστοποίησης 25

3.6 Προϋποθέσεις Αποτελεσματικής Εφαρμογής 25

3.7 Φάσεις Διαδικασίας Πιστοποίησης 26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4Ο: «ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ» 28

4.1 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων 28

4.2 Εργαλείο Συλλογής Δεδομένων: Ερωτηματολόγιο 28

4.3 Χαρακτηριστικά Δείγματος 29

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5Ο: «ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ» 30

5.1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά 30

5.2. Περιγραφική Ανάλυση Ερωτήσεων 38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6Ο: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ» 71

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 115

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 119

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α': ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 120

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονείται στα πλαίσια των υποχρεώσεων μου στο διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών του Πανεπιστημίου Πατρών, (Μαθηματικά των Υπολογιστών και των Αποφάσεων). Ο τίτλος αυτής είναι: «Η Επίδραση στην εργασιακή ζωή του βιομηχανικού κλάδου μετά την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας». Σκοπός αυτής της διπλωματικής εργασίας είναι η όσο το δυνατόν καλύτερη προσέγγιση της έννοιας της Ποιότητας και των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, έννοιες πολύ βασικές αναφορικά με την εργασιακή οργάνωση και συμπεριφορά.

Η εργασία δομείται σε τέσσερα κύρια κεφάλαια καθένα από τα οποία πραγματεύεται ένα διαφορετικό θέμα. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά παρατίθενται λεπτομέρειες για τις βασικές αρχές της σειράς ISO 9000 καθώς και για τα πρότυπα που αυτή περιλαμβάνει, στη συνέχεια αναλύεται το πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001, οι βασικές αρχές του και οι απαιτήσεις του, όπως και ο τρόπος με τον οποίο μια επιχείρηση μπορεί να εφαρμόσει ένα ευέλικτο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη και τη συνεχή βελτίωση.

Τέλος γίνεται επεξεργασία των δεδομένων, τα οποία συλλέχθηκαν με τη βοήθεια ερωτηματολογίου και αναλύθηκαν με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 20.00. Η εργασία ολοκληρώνεται με την εξαγωγή των συμπερασμάτων και την παράθεση της βιβλιογραφίας από όπου αντλήθηκαν οι κυρίαρχες πηγές για τη συγγραφή του παρόντος πονήματος.

ABSTRACT

This dissertation is planned within the scope of my commitment to postgraduate studies at the University of Patras (Mathematics in Computer Science and Decision Making). The title of this is "The Effect on the working life in the industry business after the implementation of quality management systems". The purpose of this dissertation is the best possible approach to the concept of Quality and Quality Management Systems, very basic concepts regarding work organization and behavior.

The project is structured into four main chapters, each of which deals with a different topic. More specifically, first the basic principles of the ISO 9000 series are detailed as well as the standards contained therein, then the quality management standard ISO 9001and its basic principles and requirements are analyzed, as well as the way a business can implement a flexible Quality Management System with the purpose of the customer's satisfaction and continuous improvement.

Finally data, which were collected with the help of a questionnaire and analyzed using the statistical package SPSS 20.00, are processed. The thesis is completed with drawing conclusions and quoting the bibliography with the dominant sources for writing this thesis.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^{ο}: «ΕΙΣΑΓΩΓΗ»

Η βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη και εξέλιξη των κοινωνιών είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας, σε όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας.

Στην σύγχρονη εποχή, ο άνθρωπος καλείται να "οικοδομήσει" την δική του αντίληψη για την ποιότητα, καθοδηγούμενος από την ανάγκη για εξέλιξη και γνώση. Η εξέλιξη της τεχνολογίας, η "επανάσταση των πληροφοριών", η οικονομική διάσταση της παγκοσμιοποίησης, ορίζουν τα πλαίσια και διαμορφώνουν τις τάσεις για την δραστηριοποίηση των ατόμων σε όλους τους τομείς της σύγχρονης ζωής.

Η τυποποίηση, ο έλεγχος της ποιότητας και η πιστοποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών, δεν αποτελούν εφεύρημα του σύγχρονου πολιτισμού. Η εργασία βάσει καταγεγραμμένων προδιαγραφών, ο αυστηρός έλεγχος και η προστασία του ατόμου-αποδέκτη των προϊόντων και υπηρεσιών, υπήρξε στόχος των κοινωνιών από την αρχαιότητα και αποτελούσε χαρακτηριστικό κοινωνιών με υψηλό πνευματικό και πολιτισμικό επίπεδο.

Οι οργανισμοί τυποποίησης, στις μέρες μας, καθώς και τα διάφορα μοντέλα και Συστήματα Ποιότητας, συνεχίζουν το ίδιο έργο, χρησιμοποιόντας σύγχρονα πρότυπα και προδιαγραφές, με στόχο την προστασία του καταναλωτή και την διευκόλυνση των παγκόσμιων οικονομικών, κοινωνικών, πολιτιστικών και περιβαλλοντικών δραστηριοτήτων ανάπτυξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^{Ο}: «Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»

Το ενδιαφέρον του ανθρώπου σχετικά με την ποιότητα ξεκινά χιλιάδες χρόνια πριν και ήταν πάντα συνυφασμένο με τον τρόπο ζωής του. Συγκεκριμένα, με την τροφή του, την κατοικία του και γενικότερα με την επιβίωση του. Πρώτος ο Sun Tzu ένας Κινέζος Στρατηγός αναφέρεται στον όροποιότητα δηλώνοντας το ως δόγμα, ένα δόγμα το οποίο μπορούσε να βοηθήσει τους Κινέζους στρατηλάτες να πετύχουν τους στόχους τους. Γι' αυτόν το δόγμα αυτό μεταφραζόταν σε καλή οργάνωση του στρατού, σε συνεχή έλεγχο των αναγκών αλλά και στη τοποθέτηση των κατάλληλων ανθρώπων στη κατάλληλη θέση . Σήμερα , 2500 χρόνια μετά την εποχή που έζησε ο Κινέζος Στρατηγός θα τολμούσαμε να πούμε ότι η ποιότητα συνεχίζει να είναι ένα δόγμα, μια φιλοσοφία, ένα μέσο βελτίωσης της λειτουργίας ενός οργανισμού αλλά και ένα μέσο κάλυψης των αναγκών των πελατών.

2.1 Εισαγωγή

Η ποιότητα που αφορά στις επιχειρήσεις, σχετίζεται με την ανωτερότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Η αντίληψη της ποιότητας είναι εν μέρει υποκειμενική και ερμηνεύεται από τον καθέναν διαφορετικά. Οι καταναλωτές εξετάζουν τις ποιοτικές προδιαγραφές ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας και τα συγκρίνουν με αντίστοιχα διαθέσιμα στην αγορά. Οι παραγωγοί λαβαίνουν υπόψη το βαθμό στον όποιο ένα προϊόν παράχθηκε σωστά.

2.2 Οι όψεις της ποιότητας

Οι τρεις όψεις της ποιότητας είναι οι εξής σύμφωνα με επιστήμονες που έχουν ασχοληθεί με την μελέτη της ποιότητας:

1. Η όψη της ποιότητας που στηρίζεται σε ψυχολογικούς παράγοντες.
2. Η όψη της ποιότητας που στηρίζεται στη διεργασία.
3. Η όψη της ποιότητας που στηρίζεται στο προϊόν ή την υπηρεσία.

Οι τρεις παραπάνω όψεις της ποιότητας βασίζονται σύμφωνα με τον Garvin στα εξής:***Το υπερβατικό στοιχείο***. Σύμφωνα με την άποψη αυτή η ποιότητα είναι ένα θέμα καθαρά προσωπικό. Ο καταναλωτής σχηματίζει μια προσωπική άποψη για την ποιότητα όταν το προϊόν ή η υπηρεσία που του παρέχεται ενισχύει τις παραστάσεις που αυτός έχει σχηματίσει στο παρελθόν. Η ποιότητα σύμφωνα με την άποψη αυτή είναι μια ιδιότητα που δύσκολα προσδιορίζεται, και μαθαίνει ο πελάτης να την αναγνωρίζει μόνο με την πείρα του και μπορεί σε κάποια δεδομένη χρονική στιγμή να αλλάζει η άποψή του για την ποιότητα κάποιου προϊόντος ή υπηρεσίας. **Το προϊόν**, όπου η στρατηγική σχεδίασης η βασιζόμενη στο προϊόν σκοπό έχει να μετατρέψει τις ανάγκες του πελάτη σε απαιτήσεις και στη συνέχεια σε προδιαγραφές πελάτη. Με βάση αυτή την άποψη η ποιότητα είναι συνάρτηση των πραγματικών χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας και των ιδιοτήτων τους. Ο χ**ρήστης**, όπου η ποιότητα που βασίζεται στον χρήστη ορίζει ότι η ποιότητα καθορίζεται αποκλειστικά από τον πελάτη. Πρόκειται για μια καθαρά προσωπική και υποκειμενική άποψη αφού ο πελάτης θεωρεί ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που ικανοποιούν τις ανάγκες του, έχουν την υψηλότερη φαινομενική ποιότητα. Η **κατασευή,** σύμφωνα με την οποία η υλοποίηση των προϊόντων και των υπηρεσιών βασίζεται σε μια κατασκευαστική στρατηγική με την οποία επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση των αποκλίσεων από το πρότυπο, δηλαδή τις σχεδιαστικές προδιαγραφές που ισχύουν και πρέπει κάθε φορά που υλοποιείται κάποιο προϊόν ή υπηρεσία να εφαρμόζονται. Απόκλιση από τις σχεδιαστικές προδιαγραφές δεν σημαίνει ότι το προϊόν είναι κατώτερης ποιότητας αλλά ότι δεν επιτεύχθηκαν οι επιδιωκόμενοι στόχοι ποιότητας. Όταν οι σχεδιαστικές προδιαγραφές περιλαμβάνουν τις ανάγκες του πελάτη τότε η διαδικασία της σχεδίασης έχει εκπληρώσει τον σκοπό της που είναι η ικανοποίηση του πελάτη και η βελτίωση της ποιότητας με την ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής. Τέλος, η **αξία** σύμφωνα με την άποψη αυτή η ποιότητα μετράται με μοναδικό κριτήριο την διαβάθμιση της τιμής του παρεχόμενου προϊόντος ή/ και υπηρεσίας. Χαρακτηριστικό της σημερινής κοινωνίας είναι ότι ο πελάτης θεωρεί κάποιο προϊόν καλής ποιότητας όταν η τιμή του είναι σε υψηλότερα επίπεδα.

2.3 Ορισμοί Ποιότητας

Παρά το γεγονός ότι όλοι αναζητούν την ποιότητα, εντούτοις υπάρχει έντονος προβληματισμός, σκεπτικισμός και πολλές φορές σύγχυση αναφορικά με τον ορισμό της ποιότητας κυρίως λόγω της δυσκολίας της αξιολόγησής της αλλά και του υπολογισμού του συντελεστή κόστους- κέρδους της.
Παρακάτω παρατίθενται συνοπτικά κάποιοι ορισμοί που έχουν δοθεί από οργανισμούς και επιστήμονες που έχουν ασχοληθεί με το αντικείμενο:

- *ISO 9000*: "Ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί τις απαιτήσεις." Το πρότυπο ορίζει την απαίτηση ως ανάγκη ή προσδοκία.
- *ISO 8402*: Η ποιότητα ορίζεται ως ‘‘το σύνολο των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας τα οποία έχουν σχέση με την ικανότητα του να ικανοποιεί άμεση ή έμμεση ανάγκη’’.
- *Six Sigma*: "Ο αριθμός των ελαττωματικών ανά εκατομμύριο προϊόντων’’
- *Subir Chowdhury*: "Η ποιότητα συνδυάζει την δύναμη του λαού και τη δύναμη της παραγωγικής διαδικασίας."
- *Philip B. Crosby*: ‘‘Συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις’’. Οι απαιτήσεις μπορεί να μην αντιπροσωπεύουν πλήρως τις προσδοκίες των πελατών. Ο Crosby το αντιμετωπίζει αυτό ως ένα ξεχωριστό πρόβλημα
- *Joseph M. Juran*: "Καταλληλότητα προς χρήση." Η καταλληλότητα ορίζεται από τον πελάτη.
- *Noriaki Kano*: Ο Noriaki Kano και άλλοι, παρουσιάζουν ένα δισδιάστατο μοντέλο της ποιότητας: "υποχρεωτικής ποιότητας" και "ελκυστικής ποιότητας". Το πρώτο είναι κοντά στην "καταλληλότητα για χρήση’’ και το τελευταίο είναι αυτό που ο πελάτης θα προτιμούσε, αλλά δεν το έχει ακόμα υπόψη του. Οι υποστηρικτές χαρακτηρίζουν αυτό το μοντέλο πιο συνοπτικά ως εξής: "Προϊόντα και υπηρεσίες που πληρούν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών".
- *Robert Pirsig*: "Το αποτέλεσμα του ενδιαφέροντος για του πελάτες"
- *Genichi Taguchi*:

α. "Ομοιογένεια γύρω από έναν επιθυμητό στόχο." Η ιδέα είναι να μειωθεί η τυπική απόκλιση στα προϊόντα, και να διατηρηθεί το εύρος των προϊόντων σε μία συγκεκριμένη τυπική απόκλιση με λίγες εξαιρέσεις.

β. "Η απώλεια ενός προϊόντος γίνεται αντιληπτή από την κοινωνία μετά την κυκλοφορία του." Ο ορισμός της ποιότητας βασίζεται σε μια πιο ολοκληρωμένη άποψη του παραγωγικού συστήματος.

- *American Society for Quality*: Ο καθένας μπορεί να αποδώσει το δικό του ορισμό στον όρο ποιότητα. Ως προς την τεχνική χρήση, η ποιότητα μπορεί να συνεπάγεται τα εξής:

  α. Τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχει την ικανότητα να ικανοποιεί ανάγκες που εκφράζονται άμεσα η έμμεσα από τους πελάτες.

  β .Ένα προϊόν ή μία υπηρεσία που πληροί όλες τις ανάγκες του πελάτη.

- *Peter Drucker*: "Η ποιότητα σε ένα προϊόν η μία υπηρεσία δεν έχει να κάνει με το τι παρέχει ο προμηθευτής, έχει να κάνει με το τι αποκομίζει και πόσα είναι διατεθειμένος να πληρώσει ο πελάτης για αυτό.”

- *W. Edwards Deming*: Επικεντρώνεται στην “αποτελεσματική παραγωγή της ποιότητας που αναμένει η αγορά” και συσχετίζει την ποιότητα με τη διαχείριση: “Τα κόστη πέφτουν και η παραγωγικότητα αυξάνεται καθώς επιτυγχάνεται βελτίωση της ποιότητας μέσω καλύτερης διαχείρισης της σχεδίασης, της μηχανικής και των δοκιμών.”

- *GeraldM. Weinberg*: "Αξία προς ένα άτομο"

2.4 Ποιοτικός έλεγχος

Ως Ποιοτικός Έλεγχος ορίζεται «το σύνολο των λειτουργικών τεχνικών διαδικασιών που επιβεβαιώνουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών». Η εφαρμογή και λειτουργία ενός συστήματος ποιοτικού ελέγχου περιλαμβάνει:

- Ανάπτυξη ενός εγχειριδίου ποιότητας.
- Διαδικασία αξιολόγησης συλλεγόμενων δεδομένων .
- Αυτό-επιθεώρηση (self-inspection).
- Έλεγχος προϊόντων.
- Χρήση στατιστικών μεθόδων

Ο έλεγχος ποιότητας, ως στρατηγική ποιότητας, είναι πιο προχωρημένη από την επιθεώρηση ποιότητας, διότι η ποιότητα του προϊόντος σχεδιάζεται μέσα σε καθορισμένες προδιαγραφές και ελέγχεται στο εσωτερικό του συστήματος παραγωγής. Άρα, στοχεύει στον έγκαιρο εντοπισμό των ατελειών και στον περιορισμό του κόστους προϊόντος. Ωστόσο, το ενδιαφέρον της στρατηγικής αυτής εστιάζεται περισσότερο στο προϊόν. Στα πλαίσια αυτής της στρατηγικής, δίνεται περισσότερη έμφαση στην ποιότητα των προμηθειών, στις σχέσεις με τον προμηθευτή και στον έλεγχο των αγορών, στο σχεδιασμό και τη λειτουργία της διαδικασίας παραγωγής και, τέλος, στα σαφώς καθορισμένα στάδια και στις χρονικές στιγμές πραγματοποίησης του ελέγχου της ποιότητας Το πλεονέκτημα είναι ότι η ποιότητα του τελικού προϊόντος βελτιώνεται και τα λάθη στη διαδικασία παραγωγής εντοπίζονται και διορθώνονται πριν την εξυπηρέτηση του πελάτη. Με τη βοήθεια των εγχειριδίων προδιαγραφών μπορούμε να πετύχουμε πιο ενεργό συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού, αλλά ακόμη και σε αυτή την περίπτωση, το στοιχείο του ελέγχου λειτουργεί αρνητικά, δημιουργώντας ένα κλίμα δυσπιστίας. Το όλο σύστημα απαιτεί πολύ χρόνο για να εφαρμοστεί, δεν προσφέρεται για την αντιμετώπιση των άϋλων πτυχών της εξυπηρέτησης του πελάτη. Το τελευταίο στοιχείο - και βασικό μειονέκτημά του- έγκειται στο γεγονός ότι ο πελάτης γίνεται ακόμη αντιληπτός ως ένα εξωγενές στοιχείο προς την επιχείρηση και όχι ως μία εισροή του συστήματος .

2.5 Διασφάλιση Ποιότητας

Ως Διασφάλιση Ποιότητας ορίζεται «Το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληροί ορισμένες προδιαγραφές». Χαρακτηρίζεται από την επικέντρωση της προσοχής στην έγκαιρη πρόληψη και όχι στον ετεροχρονισμένο εντοπισμό των μη τηρούμενων προδιαγραφών. Η διαδικασία παραγωγής πρέπει να ελέγχεται σε όλο το μήκος της, έτσι ώστε να παραχθεί ένα προϊόν που θα τηρεί πλήρως τις προδιαγραφές. Δεν πρόκειται, δηλαδή, απλά για έναν απλό τελικό έλεγχο του προϊόντος. Περιλαμβάνει: Συγκέντρωση και χρήση του κόστους ποιότητας, Δημιουργία πιο λεπτομερούς εγχειριδίου ποιότητας, και, Επιθεωρήσεις των συστημάτων ποιότητας Η στρατηγική της Διασφάλισης Ποιότητας βασίζεται στην προσέγγιση του ελέγχου ποιότητας, πλην όμως εισαγάγει από την πρώτη στιγμή την φιλοσοφία «κάντο σωστά, με την πρώτη φορά, κάθε φορά ». Ο στόχος της Διασφάλισης Ποιότητας είναι η οργάνωση στο εσωτερικό της επιχείρησης διαδικασιών που να συνάδουν και να είναι σε απόλυτη αρμονία με τις προδιαγραφές και ταυτόχρονα μία εντατική προσπάθεια για συνεχή βελτίωση. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με το λεπτομερή σχεδιασμό των επιχειρηματικών λειτουργιών, έχοντας ως βασικό κριτήριο την ποιότητα. Παράλληλα, εστιάζει το ενδιαφέρον της στην πελατεία, άρα, και η ποιότητα είναι πλέον προσανατολισμένη προς την εκροή και όχι στη διαδικασία ή στην εισροή του συστήματος. Η προσέγγιση πλέον της ποιότητας δεν εξαντλείται στα όρια των διαστάσεων της ποιότητας του προϊόντος. Η έννοια «κάντο σωστά, με την πρώτη φορά, κάθε φορά» σημαίνει ουσιαστικά ότι το ανθρώπινο δυναμικό γίνεται πλέον ο ακρογωνιαίος λίθος στην προσπάθεια για αναζήτηση και επίτευξη της ποιότητας ιδέα της συλλογικής εργασίας στην επίλυση προβλημάτων που εκτελείται από ομάδες, που είναι γνωστές ως «κύκλοι ποιότητας». Πρόκειται για ομάδες που περιλαμβάνουν μικρό αριθμό ατόμων - ο ιδανικός είναι εννέα - μέσα σε ένα τμήμα και οι οποίες εκτελούν παρόμοια εργασία. Η ομάδα συναντάται σε τακτική βάση - σε ώρα εργασίας - για τον προσδιορισμό, εκτέλεση και παρακολούθηση της προόδου των ενεργειών που ανέλαβαν για την επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάστηκαν μέσα στο χώρο εργασίας και στον τομέα ευθύνης τους. Το πιο σημαντικό είναι ότι η ομάδα περιλαμβάνει υπαλλήλους που διαθέτουν συγκεκριμένη τεχνογνωσία - δεξιότητες και δεν έχουν επιλεγεί με κριτήριο

την ιεραρχία. Οι πελάτες και οι προμηθευτές καθίστανται αναπόσπαστο μέρος της αλυσίδας ποιότητας με απώτερη επιδίωξη την καλύτερη κατανόηση και συνεργασία, ενώ το ανθρώπινο δυναμικό καθίσταται πλέον ένα βασικό μέρος του συστήματος ποιότητας. Απαιτείται, επομένως, να έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που παρουσιάζονται.

2.6 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π)

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π) αποτελεί τη φιλοσοφία Διοίκησης ενός ολόκληρου οργανισμού κατά τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η άριστη ποιότητα στο σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας τα οποία ο πελάτης θεωρεί σημαντικά. Πιο συγκεκριμένα, η Δ.Ο.Π περιλαμβάνει ένα σύνολο αρχών, εργαλείων και διαδικασιών που παρέχουν πρακτικές οδηγίες για τη διοίκηση ενός οργανισμού. Για την ορθή εφαρμογή της Δ.Ο.Π απαιτείται η συμμετοχή όλων των μελών ενός οργανισμού για τον έλεγχο και την συνεχή βελτίωση των μεθόδων εργασίας (Heizer και Render, 2004). Στην εποχή μας η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) αποτελεί μια επιπρόσθετη βελτίωση στον παραδοσιακό τρόπο της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Είναι μια αποδεδειγμένη τεχνική που εγγυάται την επιβίωση στο επίπεδο του παγκόσμιου ανταγωνισμού. Μόνο με την αλλαγή του συνόλου των ενεργειών της διοίκησης είναι δυνατόν να μεταστραφούν η κουλτούρα και οι δράσεις ενός ολόκληρου οργανισμού. Η Δ.Ο.Π. πλέον για πολλές επιχειρήσεις αποτελεί κοινή λογική. Ο Teare (1993) υποστηρίζει ότι η βελτίωση της ποιότητας δεν διακρίνεται από περιορισμούς, αλλά είναι αέναη. Η επιτυχία εξαρτάται από τη συνέπεια στην εφαρμογή του προγράμματος ολικής ποιότητας, που μετά την παρέλευση ενός χρονικού διαστήματος γίνεται τρόπος ζωής. Σύμφωνα με τους Teare κ.α. (1994) οι τρεις επιμέρους έννοιες που συνθέτουν τη στρατηγική ΔΟΠ θα μπορούσαν να αποδωθούν ως εξής:

• Διοίκηση: αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού εμπλέκεται στη λειτουργία της επιχείρησης, αγκαλιάζει μία φιλοσοφία οργάνωσης -και όχι μόνο επίβλεψης-, επικεντρωμένη στον πελάτη και στοχευμένη στο να καταστήσει τις διαμορφούμενες καταστάσεις εφικτές παρά να δημιουργήσει προσκόμματα, εμπόδια και αντιστάσεις στην αλλαγή. Σημαίνει επίσης ότι τα στελέχη

πρέπει να μάθουν να αφήσουν τα πράγματα που παραδοσιακά έλεγχαν και να παραχωρήσουν εξουσία και ευθύνη στους υπαλλήλους που είναι πλησιέστερα στις αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν.

• Ολική: σημαίνει ότι ο καθένας μέσα σε μία επιχείρηση πρέπει να εμπλακεί ατομικά και συλλογικά, μέσω της συλλογικής εργασίας, στο αποτέλεσμα του έργου της επιχείρησης και να προσπαθήσει να κατανοήσει και να ανταποκριθεί στις ανάγκες όλων των πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών).

• Ποιότητα: είναι συνώνυμη με το «γοητεύω τον πελάτη». Αυτό σημαίνει, ως ελάχιστο, εξασφάλιση ότι όλοι οι πελάτες απολαμβάνουν επακριβώς αυτό που προσδοκούν και ακόμη καλύτερα, ότι η εξυπηρέτηση της πελατείας υπερβαίνει τις προσδοκίες της. Κατά συνέπεια, θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι η Δ.Ο.Π. είναι η τέχνη της διαχείρισης του συνόλου για την επίτευξη αριστείας και ορίζεται ως μια φιλοσοφία και μια σειρά από κατευθυντήριες αρχές που αποτελούν το θεμέλιο της συνεχούς βελτίωσης μια επιχείρησης. Πρόκειται για την εφαρμογή των ποσοτικών μεθόδων και των ανθρώπινων πόρων για τη βελτίωση όλων των διεργασιών μέσα σε μια οργάνωση και για την έγκαιρη ικανοποίηση των πελατών στο παρόν αλλά και στο μέλλον. Ακόμη, ενσωματώνει θεμελιώδεις τεχνικές διοίκησης, ενέργειες βελτίωσης των υφιστάμενων δομών και των τεχνικών μέσων, με τη χρήση μιας τυποποιημένης προσέγγισης. Η Δ.Ο.Π. βασίζεται στους ανθρώπους και υπηρετεί τους ανθρώπους. Οι δραστηριότητες, τα μέσα παραγωγής και οι μέθοδοι είναι απλώς εργαλεία για την επίτευξη της ικανοποίησης των πελατών, των προμηθευτών και των εργαζομένων. Οι πελάτες αποτελούν μία προέκταση της επιχείρησης, με την έννοια ότι οι παρατηρήσεις τους, απαιτήσεις τους, και η γνώμη τους λαμβάνονται υπόψη στην εξέλιξη του συστήματος. Η δύναμη και η συγκέντρωση της γνώσης δεν είναι μονοπώλιο ενός μόνο επιπέδου διοίκησης, αλλά όλων των επιπέδων διοίκησης και των εργαζομένων στα επίπεδα τόσο της παραγωγής όσο και της εξυπηρέτησης. Η πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης του πελάτη ενδυναμώνεται με την απαραίτητη εξουσία ώστε να μπορεί να πάρει τις κατάλληλες αποφάσεις και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ικανοποίηση του πελάτη. Η εξέλιξη και επιτυχία ενός συστήματος Δ.Ο.Π. εξαρτάται: από την αλληλοεπίδραση του με το περιβάλλον της επιχείρησης, την συνεργασία και συντονισμό των διαφόρων υποσυστημάτων της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό απαιτείται η οργάνωση ενός πληροφοριακού συστήματος διοίκησης που να είναι ανοικτό και ολοκληρωμένο. Η Δ.Ο.Π. δεν αντιτίθεται στα άλλα

συστήματα ποιότητας: Διασφάλισης Ποιότητας (Quality Assurance), Ποιοτικό Έλεγχο (Quality Control), Επιθεώρηση (Inspection)] αλλά τα ενσωματώνει.

2.6.1. Αξιώματα και σκοποί της Δ.Ο.Π.

Τα βασικά αξιώματα/αρχές για την επιτυχία της Δ.Ο.Π. είναι το τρίπτυχο: Δέσμευση – Συμμετοχή - Επιστημονική γνώση. Το τρίπτυχο αυτό των αξιωμάτων λειτουργεί αλληλοσυμπληρούμενο και ισότιμα στη διαμόρφωση της φιλοσοφίας της Δ.Ο.Π. Πιο συγκεκριμένα, η Δέσμευση αφορά τη διοίκηση, η Συμμετοχή τους εργαζόμενους και η Επιστημονική γνώση τα εργαλεία της στατιστικής που θα πρέπει να εφαρμόζονται.

Οι βασικοί **σκοποί της ΔΟΠ** είναι:

1. *Η διαχρονική πλήρης ικανοποίηση του εξωτερικού πελάτη της επιχείρησης ή του οργανισμού*: ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη είναι μία σύνθετη, και πολλές φορές υποκειμενική, έννοια. Οι πελάτες έχουν διαφορετική νοοτροπία και διαφορετικό επίπεδο ικανοποίησης . Επίσης, η ψυχοσύνθεση του πελάτη και ο τόπος που πωλείται το προϊόν ή παρέχεται η υπηρεσία εκτιμάται διαφορετικά για το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας ή προϊόντος. Με άλλα λόγια οι ανάγκες των πελατών διαφοροποιούνται με το χρόνο.

2. *Η διαχρονική πλήρης ικανοποίηση των εργαζομένων στην προσπάθεια ικανοποίησης του πελάτη*: Με τη φιλοσοφία αυτή οι εργαζόμενοι αποτελούν τους εσωτερικούς πελάτες της επιχείρησης.

3. *Η ανάπτυξη μόνιμης νοοτροπίας στους εργαζόμενους της επιχείρησης, ώστε η προσπάθεια επίτευξης των παραπάνω στόχων να γίνεται σαν μία φυσιολογική έκφραση της οργανωτικής «κουλτούρας» της επιχείρησης*: Με άλλα λόγια να αποτελεί «τρόπο ζωής». Οι παραλήπτες εργαζόμενοι του κάθε σταδίου αποτελούν πελάτες του προηγούμενου σταδίου και προμηθευτές του επόμενου σταδίου. Στην ουσία η μεγιστοποίηση του προϊόντος συνεπάγεται τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών στα ενδιάμεσα στάδια παραγωγής ή εξυπηρέτησης αποστολής (mission statement) του οργανισμού. Αυτές οι βασικές αρχές παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω:

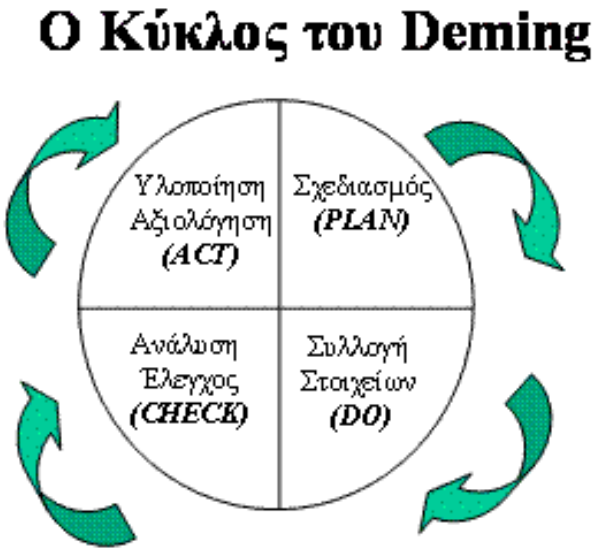
1. Δ**έσμευση της ηγεσίας**: στις αρχές της ολικής ποιότητας.

2. **Εφαρμογή σε έκταση**: σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης (Η νοοτροπία της συνεχούς βελτίωσης απαιτεί την αλλαγή συμπεριφοράς, του τρόπου αντιμετώπισης και των εργασιακών πρακτικών).

3. **Υπευθυνότητα σε βάθος**: Όλοι είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα. Επομένως, η ευθύνη παραχωρείται και στα κατώτερα επίπεδα όπου ο καθένας βελτιώνει τις διαδικασίες που είναι υπεύθυνος, συμβάλει στην αλλαγή της νοοτροπίας. Στο περιβάλλον της ολικής ποιότητας συμμετέχουν οι προμηθευτές, οι πελάτες, οι επενδυτές, η τοπική κοινωνία

4. **Πρόληψη, όχι θεραπεία («επιτυχία με την πρώτη» ή «μηδέν ελαττωματικά»)**: Η ποιότητα πρέπει να ενσωματωθεί στην σχεδίαση των προϊόντων και των διαδικασιών παραγωγής. Ο εκ των υστέρων έλεγχος δεν αποκλείει την παραγωγή ακατάλληλων προϊόντων και την σπατάλη πόρων για τη διόρθωσή τους ή απόρριψή τους . Η σπατάλη υπολογίζεται ότι φτάνει το 35% του κόστους παραγωγής.

5. **Συνεχής εκπαίδευση στη χρήση εργαλείων και μεθόδων βελτίωσης ποιότητας**: Κατανόηση, ανεύρεση διακυμάνσεων ποιότητας και αποτελεσματική λήψη αποφάσεων με τη χρήση στατιστικών διαγραμμάτων.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο : «ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ISO – 9000»

Η διακίνηση χωρίς εμπόδια χιλιάδων ειδών μεταξύ διαφορετικών χωρών και η αποτελεσματική λειτουργία ή χρήση τους στη χώρα προορισμού προϋποθέτουν την τυποποίηση τους και την δυνατότητα πιστοποίησης των προμηθευτών σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων τους. Ιδιαίτερα σημαντική για τη ποιότητα πιστοποίησης είναι η ανάπτυξη και η αποδοχή ορισμένων προτύπων :

- Για τα συστήματα ποιότητας των προμηθευτών .
- Για τις εξειδικευμένες προδιαγραφές συγκεκριμένων προμηθευτών.

Τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στην καθιέρωση ορισμένων διεθνών προτύπων για τη διασφάλιση της ποιότητας, όπως η σειρά ISO- 9000, που για την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ισοδύναμη με τη σειρά EN 29000. Στη διάρκεια του έτους 2000, ο αριθμός επιχειρήσεων με αυτή τη μορφή πιστοποίησης διεθνώς ξεπέρασε τις 300.000.

Είναι χρήσιμο να διευκρινιστεί η διαφορά μεταξύ της πιστοποίησης ενός προϊόντος και της πιστοποίησης του συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του. Η πιστοποίηση ενός προϊόντος αναφέρεται στη δοκιμή ενός δείγματος του προϊόντος από έναν τρίτο επίσημο φορέα, π.χ. το Χημείο του Κράτους , και η διαβεβαίωση ότι τα χαρακτηριστικά Α, Β και Γ του σχεδίου για την κατασκευή του προϊόντος ικανοποιούν τα καθιερωμένα για το συγκεκριμένο είδος πρότυπα. Για ένα φάρμακο, ένα κρίσιμο χαρακτηριστικό είναι η περιεκτικότητα στη δραστική ουσία , ο χρόνος αποτελεσματικής χρήσης του κ.λ.π. Αντίθετα, η πιστοποίηση του συστήματος ποιότητας για το προϊόν έχει σκοπό να μας διαβεβαιώσει ότι η επιχείρηση διαθέτει τα απαραίτητα συστήματα και τις διαδικασίες που επιτρέπουν την παραγωγή του με τρόπο που να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές του σχεδίου για το οποίο πιστοποιήθηκε αρχικά το ίδιο προϊόν.

Το Δεκέμβριο του 2000, έγινε επίσημα η καθοριστική αναθεώρηση της "οικογένειας" προτύπων ISO-9000:1994 με τη νέα σειρά ISO-9000:2000. Η εξέλιξη αυτή αποτελεί ριζική αναθεώρηση των μέχρι τώρα ισχυόντων προτύπων. Η υιοθέτηση τους προβλέπεται να θεσπιστεί αναγκαστικά σε ένα μεταβατικό στάδιο περίπου δύο ετών, μετά τη πάροδο του οποίου η πιστοποίηση επιχειρήσεων

θα ισχύει μόνο με τη νέα σειρά. Προκειμένου να διευκολυνθεί ο αναγνώστης στην κατανόηση της προγραμματισμένης αυτής αλλαγής, η παρουσίαση στο κεφάλαιο αυτό καλύπτει αρχικά την εφαρμοζόμενη μέχρι τώρα σειρά ISO-9000:1994 για την πιστοποίηση της ποιότητας και στη συνέχεια τα κυριότερα χαρακτηριστικά της νέας σειράς ISO- 9000:2000

Επισημαίνεται στον αναγνώστη ότι σκοπός μας είναι μόνο η γενική περιγραφή των προτύπων, καθώς και η ανάδειξη της σημασίας της πιστοποίησης και των αναμενόμενων από αυτή οφειλών. Για περισσότερες λεπτομέρειες, οι ενδιαφερόμενοι για την κανονική πιστοποίηση μιας επιχείρήσης θα πρέπει να ενημερώνονται από αρμόδιους κρατικούς φορείς, όπως ο ΕΛΟΤ, και από αναγνωρισμένου κύρους συμβουλευτικές εταιρείες.

3.1 Ορισμός και περιγραφή

Η σειρά ISO-9000 αποτελεί ένα σύνολο διεθνών προτύπων για τη διασφάλιση της ποιότητας. Αυτή έχει διαμορφωθεί από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standards Organization ή ISO), που εδρεύει στη Γενεύη και αποτελεί από τους εθνικούς οργανισμούς τυποποίησης για 90 και πλέον χώρες. Η επιδιωκόμενη διασφάλιση της μέσω αυτών των διεθνών προτύπων παρέχεται με τον προσδιορισμό ενός γενικού μοντέλου, δηλ. ενός καταλόγου των επιθυμητών χαρακτηριστικών και ενεργειών, για το ενδεδειγμένο σύστημα ποιότητας που είναι εφαρμόσιμο για προϊόντα και υπηρεσίες.

Ο προσδιορισμός του συστήματος ποιότητας με βάση τα πρότυπα αυτά, είναι, συνεπώς, γενικός. Τούτο σημαίνει ότι δεν λαμβάνει υπόψη ούτε τα ειδικά συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σε θέματα ποιότητας ενός βιομηχανικού κλάδου και φυσικά, ούτε τα χαρακτηριστικά εκείνα μιας επιχείρησης που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα της. Απλά, τα προβλεπόμενα για το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας στη σειρά ISO-9000 καλύπτουν τις ελάχιστες προϋποθέσεις ή απαιτήσεις για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος με την κατάλληλη από τη διοίκηση πολιτική ποιότητας.

Μια σοβαρή κριτική για τα πρότυπα ISO-9000:1994 από τους Joseph Juran και Tito Conti είναι ότι δεν προβλέπουν τις κατάλληλες διαδικασίες για τη συνεχή

βελτίωση της ποιότητας και για τη μέτρηση του κόστους έλλειψης ποιότητας. Η νέα σειρά ISO- 9000:2000, με τις ριζικές αλλαγές που επιβάλει, επιδιώκει να καλύψει τις αδυναμίες αυτές. Ο αυξανόμενος διεθνής ανταγωνισμός προκαλεί συνεχείς πιέσεις στις επιχειρήσεις, ιδιωτικές και δημόσιες, για βελτιώσεις στην ποιότητα. Συνεπώς, μια επιχείρηση, στη διαδικασία διαμόρφωσης μιας αποτελεσματικής πολιτικής για την ποιότητα, δεν θα πρέπει να την αναπτύξει μόνο στο πλαίσιο που παρέχουν τα πρότυπα, σε σχέση με τις εξειδικευμένες για τον κλάδο τεχνικές και ανταγωνιστικές απαιτήσεις, αλλά να εξετάζει συχνά το πρόβλημα επαναπροσδιορισμού των στόχων ποιότητας που αλλάζουν και απαιτούν ενσωματωμένες ειδικές διαδικασίες μέσα στην επιχείρηση για συνεχείς βελτιώσεις. Αυτά είναι τα χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν την "θετική ποιότητα", δηλ. εκείνα που διαμορφώνουν ένα διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

3.2 Ιστορικό εξέλιξης συστημάτων τυποποίησης

Η πρώτη σειρά διεθνών προτύπων από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standards Organization) για την διασφάλιση της ποιότητας κυκλοφόρησε το 1987 με τη γενική ονομασία ISO-9000 και εξειδικευμένα πρότυπα ανάλογα με το είδος εφαρμογής. Η εντυπωσιακή αποδοχή και ευρύτητα στη χρήση

τους οδήγησε στην πρώτη γενική αναθεώρηση τους το 1994. Αυτή είναι και η έκδοση με την οποία εφαρμόζονται από τους κατάλληλους φορείς πιστοποίησης μέχρι τώρα.

Στο διάστημα που μεσολάβησε από το 1987, έγιναν σημαντικά βήματα στην εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ως του πλέον σύγχρονου τρόπου μάνατζμεντ για την ανάπτυξή της ανταγωνιστικότητας. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση μάλιστα, μετά από μια σειρά μελετών, το 1994 διατυπώθηκε με επίσημο τρόπο (από την DGIII) μια πολιτική για την προώθηση της ποιότητας με βάση τις αρχές και μεθόδους της ΔΟΠ, σε σύγκριση με τα τότε ισχύοντα συστήματα ISO-9000:1994.

3.3 Περιγραφή Προτύπων στη Σειρά ISO-9000 (ή EN29000)

Τα πρότυπα στη σειρά ISO-9000 (ή EN29000) διαμορφώθηκαν με σκοπό να είναι σχετικά και χρήσιμα σε όλες τις κατηγορίες επιχειρήσεων. Τούτο σημαίνει ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν από βιομηχανίες για χημικά ή ηλεκτρονικά προϊόντα, για χάλυβα ή είδη χάρτου. Είναι επίσης, δυνατή η εφαρμογή τους σε επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, όπως η ιατρική περίθαλψη, οι μεταφορές, οι εμπορικές τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες. Στη σειρά προτύπων ISO-9000, έχουμε δύο βασικές κατηγορίες προτύπων. Στην πρώτη εντάσσονται τα πρότυπα απαιτήσεων για πιστοποίηση, τα ISO-9000, ISO-9002, ISO-9003 και ISO-10012. Μια επιχείρηση θα πρέπει υποχρεωτικά να επιλέξει ένα από αυτά για να πιστοποιηθεί από κάποιον αρμόδιο φορέα. Στη δεύτερη κατηγορία έχουμε μια σειρά από άλλα, καθοδηγητικά πρότυπα, τα ISO-8402, ISO-9000, ISO-9004 και ISO-10011. Αυτά έχουν συμβουλευτικό για την επιχείρηση χαρακτήρα και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο αυτή θα ερμηνεύσει τις απαιτήσεις του επιλεγμένου υποχρεωτικού προτύπου που θα χρησιμοποιήσει για πιστοποίηση.

Η γενική περιγραφή των βασικών προτύπων πιστοποίησης έχει ως εξής :

ISO-9001: Το ISO-9001 εφαρμόζεται για τη συμμόρφωση σε συγκεκριμένες τεχνικές απαιτήσεις στα στάδια ανάπτυξης και σχεδίασης ενός προϊόντος, στην παραγωγή και εγκατάσταση του και στον τρόπο εξυπηρέτησης σχετίζεται με αυτό μετά την πώληση του. Τούτο στην έκδοση ISO-9000:1994 είναι το πιο διεξοδικό και ολοκληρωμένο πρότυπο πιστοποίησης.

ISO-9002: Το ISO-9002 εφαρμόζεται, όταν επιδιώκεται συμμόρφωση του προμηθευτή με τις τεχνικές προδιαγραφές μόνο στα στάδια παραγωγής και εγκατάστασης. Στην αναθεωρημένη μορφή του, περιλαμβάνει επισκευές ή την εξυπηρέτηση που σχετίζεται με προϊόντα μετά την πώληση του, όπως το ISO-9001.

ISO-9003: Το ISO-9003 εφαρμόζεται για συμμόρφωση μόνο στη φάση τελικών δοκιμών και επιθεώρησης ή ελέγχου του προϊόντος. Στην αναθεωρημένη μορφή του, έχει διευρυνθεί και περιλαμβάνει επιθεώρηση των συμβάσεων, έλεγχο των προϊόντων προς παράδοση σε πελάτες, παραγωγικές δραστηριότητες και

εσωτερικούς ελέγχους ποιότητας (internal quality audits). Ενθαρρύνεται, επίσης, η αυξημένη συμμετοχή του μάνατζμεντ.

3.4 Βασικές απαιτήσεις για τα πρότυπα ISO- 9000:1994

Για την πιστοποίηση μιας επιχείρησης στο πρότυπο ISO-9001, που είναι και το κυριότερο και αυτό με το μεγαλύτερο εύρος της σειράς , μια επιχείρηση θα πρέπει να ικανοποιήσει ένα σύνολο απαιτήσεων που αφορούν το σχεδιασμό για τις απαραίτητες διαδικασίες. Οι απαιτήσεις αυτές παρουσιάζονται παρακάτω:

1. Αρμοδιότητες και ευθύνες της διοίκησης.
2. Χαρακτηριστικά του συστήματος ποιότητας και του αντίστοιχου εγχειριδίου που προσδιορίζει τον τρόπο λειτουργίας του.
3. Διαδικασία αξιολόγησης συμβολαίων με τρίτους, για το σαφή ορισμό των απαιτήσεων και της ικανότητας για συμμόρφωση.
4. Έλεγχος σχεδίασης προϊόντος με διαδικασίες που διασφαλίζουν την ικανότητα συμμόρφωσης στις προδιαγραφές κ.α.
5. Έλεγχος στοιχείων τεκμηρίωσης και δοκιμών.
6. Διαδικασία προμηθειών.
7. Έλεγχος προϊόντων - εισροών από προμηθευτές.
8. Κωδικοποίηση και ικανότητα παρακολούθησης προϊόντων.
9. Έλεγχος παραγωγικής διαδικασίας
10. Επιθεώρηση τελικού προϊόντος και δοκιμές
11. Έλεγχος εξοπλισμού για μετρήσεις, δοκιμές και αναγκαίους ελέγχους.
12. Διαδικασίες επιθεώρησης και διαγνωστικών δοκιμών κατάστασης.
13. Έλεγχος προϊόντων που δεν συμμορφώνονται στις προδιαγραφές.
14. Διαδικασίες για δράσεις διορθωτικού και προληπτικού ελέγχου.
15. Διαδικασίες εσωτερικής διακίνησης, συσκευασίας, διατήρησης και διάθεσης / διανομής προϊόντος.
16. Διαδικασία για την τήρηση αρχείων για ποιότητα
17. Διαδικασίες εσωτερικών ελέγχων για ποιότητα
18. Προγράμματα εκπαίδευσης όλων των εργαζομένων και υπευθύνων για θέματα ποιότητας

19. Διαδικασίες και εξυπηρέτηση πελατών.

20.Επιλογή και χρήση κατάλληλων στατιστικών μεθόδων για ποιότητα.

3.5 Σημασία και Πλεονεκτήματα Πιστοποίησης

Μετά το 1994, σχεδόν κάθε συμφωνία προμηθειών και σύμβαση για τον προσδιορισμό τεχνικών προδιαγραφών που συντάσσεται από βιομηχανίες, οργανισμούς και κυβερνήσεις των χωρών – μελών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τυποποίησης (European Committee for standardization ή CEN) θα περιέχει την απαίτηση συμμόρφωσης του προμηθευτή στα προβλεπόμενα διεθνή πρότυπα EN 29000 (που αντιστοιχούν με τα ISO-9000).

Η εξέλιξη αυτή προϋποθέτει την ανάγκη πιστοποίησης των προμηθευτών από ειδικούς φορείς, όπως είναι για την Ελλάδα ο ΕΛΟΤ ή άλλοι ειδικοί οργανισμοί, μετά από σχετική αξιολόγηση για την ικανότητά τους να λειτουργήσουν με συστήματα διασφάλισης της ποιότητας, σύμφωνα με τις προδιαγραφές των διεθνών προτύπων. Πέρα από τα πλεονεκτήματα της καλύτερης ποιότητας για την παραγωγή και άλλες διαδικασίες υποστήριξης, η πιστοποίηση μιας επιχείρησης για ISO-9000 προσφέρει στους υπεύθυνους για το μάρκετινγκ ένα ακόμα όπλο για καλύτερη προβολή όχι μόνο των προϊόντων, αλλά και της επιχείρησης γενικότερα. Και στην Ελλάδα η αποδοχή της χρησιμότητας των διεθνών προτύπων και ο αριθμός επιχειρήσεων με πιστοποίηση αυξάνεται με ενθαρρυντικούς ρυθμούς σε πολλούς τομείς της οικονομίας, π.χ. στη βιομηχανία, στον τουρισμό, σε κλινικές, ιδιωτικά εκπαιδευτικά κέντρα κ.α.

3.6 Προϋποθέσεις Αποτελεσματικής Εφαρμογής

Η πρωτοβουλία από τη διοίκηση για την εφαρμογή των διεθνών προτύπων για τη διασφάλιση της ποιότητας ξεκινά από την αναγνώριση της καθοριστικής σημασίας της ποιότητας για την επιβίωση της επιχείρησης. Οι πιέσεις από τη διεθνοποίηση της αγοράς και την όξυνση του ανταγωνισμού δεν αφήνουν μεγάλα περιθώρια.

Για την επιτυχή εφαρμογή των παραπάνω προτύπων χρειάζεται να ικανοποιηθούν τρεις βασικές Προϋποθέσεις:

1. Η αποδοχή και η δέσμευση της διοίκησης
2. Η κατάλληλη στάση για τις αναγκαίες αλλαγές από την πλευρά των στελεχών και εργαζομένων που θα επηρεασθούν από την εφαρμογή τους.
3. Η τεχνική ικανότητα ανάπτυξης των συστημάτων και διαδικασιών για την καλύτερη διασφάλιση της ποιότητας μέσα στα πλαίσια που προσδιορίζουν τα διεθνή πρότυπα.

Ενώ και οι τρεις Προϋποθέσεις είναι αναγκαίες για την ανάπτυξη της ικανότητας που θα εξασφαλίσει την επιθυμητή πιστοποίηση, η αποτελεσματική εφαρμογή τους είναι, επιπλέον, το πρώτο σοβαρό βήμα στη δημιουργία της υποδομής για μια νέα επιχειρησιακή κουλτούρα ή νοοτροπία, που θα οδηγήσει στη διαμόρφωση συνθηκών για συνεχή βελτίωση

3.7 Φάσεις Διαδικασίας Πιστοποίησης

Για να αναπτυχθεί ένα πρότυπο ISO πρέπει να τηρηθούν κάποιες βασικές αρχές. Αρχικά, σύμφωνα με την **αρχή της ομοφωνίας** πρέπει να ληφθούν υπόψη όλες οι απόψεις των ενδιαφερομένων (κατασκευαστές, πωλητές και πελάτες, εκπρόσωποι καταναλωτών , εργαστήρια ελέγχων, κυβερνήσεις, ομολογίες μηχανικών και οργανισμών έρευνας). Έπειτα, **η αρχή της ευρύτερης βιομηχανίας** όπου οι προτεινόμενες λύσεις ικανοποιούν τις βιομηχανίες και τους πελάτες παγκοσμίως. Τέλος, η **αρχή του εθελοντισμού** σύμφωνα με την οποία η Διεθνής Τυποποίηση βασίζεται στον εθελοντισμό όλων όσων ενδιαφέρονται από την χώρο της αγοράς καθώς η αγορά είναι αυτή που καθοδηγεί τη διεθνή τυποποίηση.

Η πορεία που ακολουθείται έτσι ώστε η ανάγκη για ένα διεθνές πρότυπο να ανακοινωθεί επίσημα είναι: κάποιος παράγοντας της βιομηχανίας εκφράζει κάποια ανάγκη για το πρότυπο, η οποία και μεταφέρεται στο μέλος και τέλος το εθνικό μέλος προτείνει το πρότυπο στο ISO, το οποίο αφού αναγνωριστεί ξεκινούν οι φάσεις για τον πλήρη προσδιορισμό και την επίσημη αποδοχή του. Πιο συγκεκριμένα, στη πρώτη φάση προσδιορίζεται ο τεχνικός σκοπός του μελλοντικού προτύπου. Για την

υλοποίηση αυτής της φάσης απαιτούνται ομάδες εργασίας τεχνικών που είναι ειδικοί στο συγκεκριμένο θέμα. Οι τεχνικοί αυτοί απαρτίζονται από άτομα των ενδιαφερόμενων χωρών.

Στη δεύτερη και τελευταία φάση αφού ελεγχθεί το προσχέδιο του προτύπου έχουμε την επίσημη αποδοχή του και στη συνέχεια την δημοσίευση του ως ένα διεθνές πρότυπο ISO. Για να εγκριθεί το πρότυπο πρέπει να συμφωνήσουν τα 2/3 των μελών του ISO που έχουν λάβει ενεργό μέρος στη διεργασία ανάπτυξης των προτύπων και τα δύο τρίτα (2/3) των μελών που έλαβαν μέρος στην ψηφοφορία.

Πέραν των φάσεων που προαναφέρθηκαν, εξίσου σημαντική είναι και η περιοδική αναθεώρηση των προτύπων. Οι τεχνολογικές εξελίξεις, οι νέες μέθοδοι και τα υλικά, οι νέες απαιτήσεις ποιότητας και ασφάλειας είναι πιθανόν να καταστήσουν ένα πρότυπο ανεπίκαιρο. Για αυτό το λόγο σε διαστήματα όχι μεγαλύτερη των πέντε ετών απαιτείται η αναθεώρηση όλων των προτύπων.

Πριν την πιστοποίηση ποιότητας κάθε επιχείρησης προηγείται η αξιολόγηση ενός συστήματος ποιότητας. Στην ουσία μπορεί να γίνει εσωτερική επιθεώρηση δηλαδή, η επιχείρηση καλείται να αξιολογήσει το σύστημα ποιότητας της. Επίσης, κάποιος άλλος οργανισμός μπορεί να πραγματοποιήσει την παραπάνω ενέργεια. Τέλος, υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης του συστήματος ποιότητας της επιχείρησης από έναν ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης σε σχέση πάντα με ένα δεδομένο πρότυπο ποιότητας.

Οι δυο τελευταίες αξιολογήσεις μπορούν να αναφερθούν ως εξωτερικές επιθεωρήσεις από έτερους ή από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης αντίστοιχα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^{Ο}: «ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ»

4.1 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Στο κεφάλαιο αυτό, περιγράφεται αναλυτικά η μέθοδος, η οποία χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των δεδομένων. Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή δεδομένων είναι η παρατήρηση, η συνέντευξη και το ερωτηματολόγιο.

Παρατήρηση είναι η διαδικασία όπου κάποιο φαινόμενο ή συμπεριφορά παρατηρούνται κατά τρόπο προγραμματισμένο, οργανωμένο, συστηματοποιημένο, από άτομα ειδικευμένα ή εκπαιδευμένα για τον ρόλο αυτό. Χρησιμοποιεί την καταγραφή γεγονότων και υφίσταται επαλήθευση.

Συνέντευξη είναι μία από τις πιο γνωστές μεθόδους συλλογής υλικού όπου ο ερευνητής υποβάλλει στον ερωτώμενο μια σειρά από ερωτήσεις στις οποίες καλείται να απαντήσει. Αυτό που ενδιαφέρει τον ερευνητή είναι να ανακαλύψει τι σκέφτεται ο ερωτώμενος σε σχέση με κάποιο θέμα και να συγκρίνει τις γνώμες και τις απόψεις των ερωτώμενων. Στην συνέχεια ο ερευνητής ενδιαφέρεται να συγκρίνει και να ομαδοποιήσει τις απόψεις των ερωτώμενων.

Ερωτηματολόγιο είναι ένα έντυπο που περιέχει μια σειρά δομημένων ερωτήσεων οι οποίες παρουσιάζονται σε μια συγκεκριμένη σειρά και στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτά.

4.2 Εργαλείο Συλλογής Δεδομένων: Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρία μέρη, στο πρώτο μέρος καταγράφονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων στο δεύτερο ζητούνταν η γνώμη αυτών σχετικά με τις αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον μετά την εφαρμογή του ISO, ενώ στο τρίτο και τελευταίο μέρος καταγράφονταν οι απόψεις αυτών σχετικά με τη βελτίωση της ποιότητας.

Να αναφέρουμε επίσης πως το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου στο δεύτερο και τρίτο μέρος δίνονται απαντήσεις με βάση την κλίμακα Likert πέντε βαθμών, όπου οι πιθανές απαντήσεις είναι:

Για το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου:

- 1= Σημαντική μείωση ή σημαντική χειροτέρευση
- 2= Μείωση ή χειροτέρευση
- 3=Καμία αλλαγή σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση
- 4= Αύξηση ή βελτίωση
- 5=Σημαντική αύξηση ή σημαντική βελτίωση

Για το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου η κλίμακα είναι ως εξής:

- 1= Καθόλου
- 2= Λίγο
- 3=Αδιάφορο
- 4= Αρκετό
- 5=Πολύ

Τέλος αξίζει να αναφέρουμε πως όλοι όσοι συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν χαμένες τιμές.

4.3 Χαρακτηριστικά Δείγματος

Το δείγμα αποτελείται απο 203 εργαζομένους επιχειρήσεων του βιομηχανικού κλάδου. Οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο είναι από όλες τις θέσεις στην ιεραρχία έτσι ώστε το δείγμα μας να είναι αντιπροσωπευτικό. Συνεπώς συμμετέχουν εργάτες, υπάλληλοι, προιστάμενοι τμημάτων και διευθυντές. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε προσωπικά σε κάθε εργαζομένο και η συμπλήρωσή του έγινε υπό μορφή συνέντευξης στον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά είτε με φυσική παρουσία είτε τηλεφωνικά. Με αυτό τον τρόπο αποφεύχθηκαν οι ελλειπείς απαντήσεις και η οποιουδήποτε είδους καθυστέρηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^{Ο}: «ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ»

Η ανάλυση κατηγορικών δεδομένων αποτελεί ένα κομμάτι της στατιστικής ανάλυσης δεδομένων. Οι τυχαίες μεταβλητές που χρησιμοποιούνται σε μια τέτοια ανάλυση, αποτελούνται από δεδομένα τα οποία μπορεί να είναι μετρήσιμα (π.χ. ηλικία) αλλά και μη μετρήσιμα (π.χ. φύλο) και έχουν κατηγοριοποιηθεί σε ομάδες.

5.1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

ΦΥΛΟ

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε παρατηρούμε ότι τα τα δύο τρίτα του δείγματος είναι άντρες σε αντίθεση με τις γυναίκες που αποτελούν το υπόλοιπο ένα τρίτο. Η συγκεκριμένη αναλογία ήταν αναμενόμενη αν λάβουμε υπόψη πως η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε επιχειρήσεις του βιομηχανικού κλάδου.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΦΥΛΟ

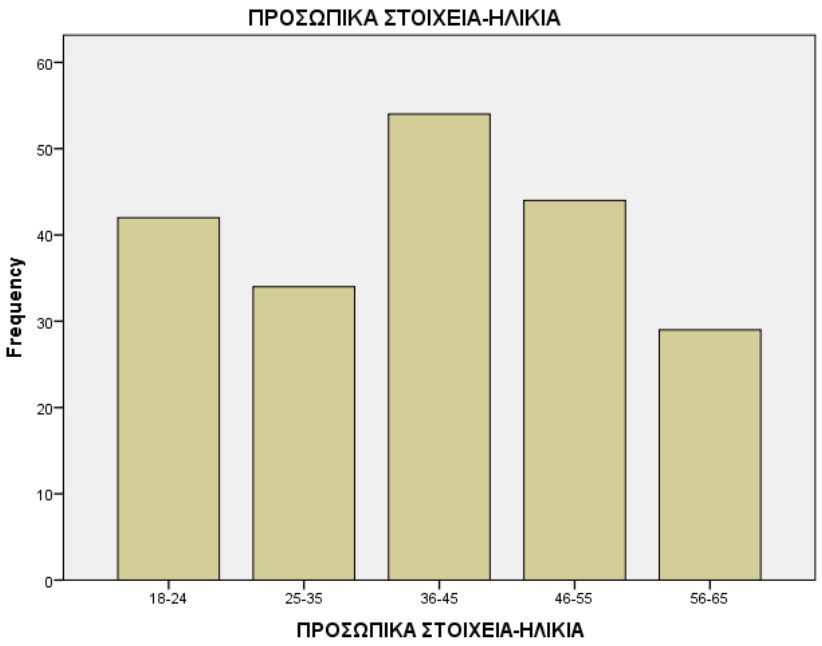
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΓΥΝΑΙΚΑ	67	33,0	33,0	33,0
	ΑΝΤΡΑΣ	136	67,0	67,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

ΗΛΙΚΙΑ

Όπως παρατηρούμε στον παρακάτω πίνακα καθώς και στο ιστόγραμμα που ακολουθεί έχουμε ένα αρκετά ισορροπημένο δείγμα όσων αφορά τις ηλικίες των εργαζομένων γεγονός που ενισχύει την αξιοπιστία της έρευνας καθώς λαμβάνονται υπόψη όλες οι ηλικιακές ομάδες. Συγκεκριμένα η μέγιστη απόκλιση μεταξύ των ηλικιακών ομάδων είναι μόλις 12% και αυτό μικρό ποσοστό αν αναλογιστούμε ότι αυτή η διαφορά είναι ανάμεσα στις ηλικίες 36-45 και 56-65 που προκειται για το τελευταίο στάδιο παραγωγικής ηλικίας.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	42	20,7	20,7	20,7
	25-35	34	16,7	16,7	37,4
	36-45	54	26,6	26,6	64,0
	46-55	44	21,7	21,7	85,7
	56-65	29	14,3	14,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

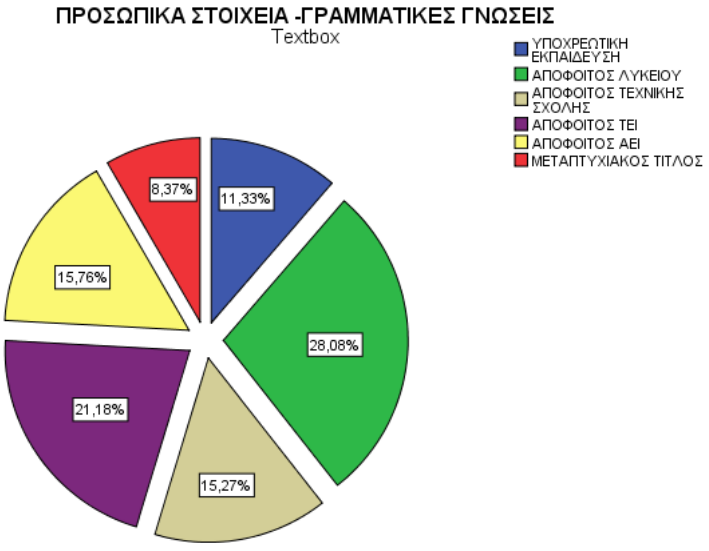


ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα. Λαμβάνονται υπόψη όλες οι βαθμίδες της εκπαίδευσης ξεκινώντας από τους αποφοίτους δημοτικού, συνεχίζοντας με τους αποφοίτους Λυκείου μέχρι τους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.Παρατηρούμε ότι περίπου το 60% κατέχει κάποιον τίτλο σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης γεγονός που αποδεικνύει ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό του προσωπικού στο βιομηχανικό κλάδο είναι άρτια εκπαιδευμένο. Το 40% του δείγματος είναι απόφοιτοι υποχρεωτικής και δευτεροβάθμιας εκπαιδευσης

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	23	11,3	11,3	11,3
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ	57	28,1	28,1	39,4
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ	31	15,3	15,3	54,7
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΙ	43	21,2	21,2	75,9
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΕΙ	32	15,8	15,8	91,6
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ	17	8,4	8,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	



ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ

Από τον πίνακα που ακολουθεί και αφορά ση θέση των εργαζομένων στην ιεραρχία παρατηρούμε πως οι μισοί ερωτώμενοι δηλώνουν υπάλληλοι ,το 18,3% είναι διευθυντές και προιστάμενοι και το υπόλοιπο ποσοστό είναι εργαζόμενοι που απασχολούνται στην παραγωγικά βάση της βιομηχανίας.Μια καλύτερη αποτύπωση φαίνεται και στο ιστόγραμμα που ακολουθεί.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ

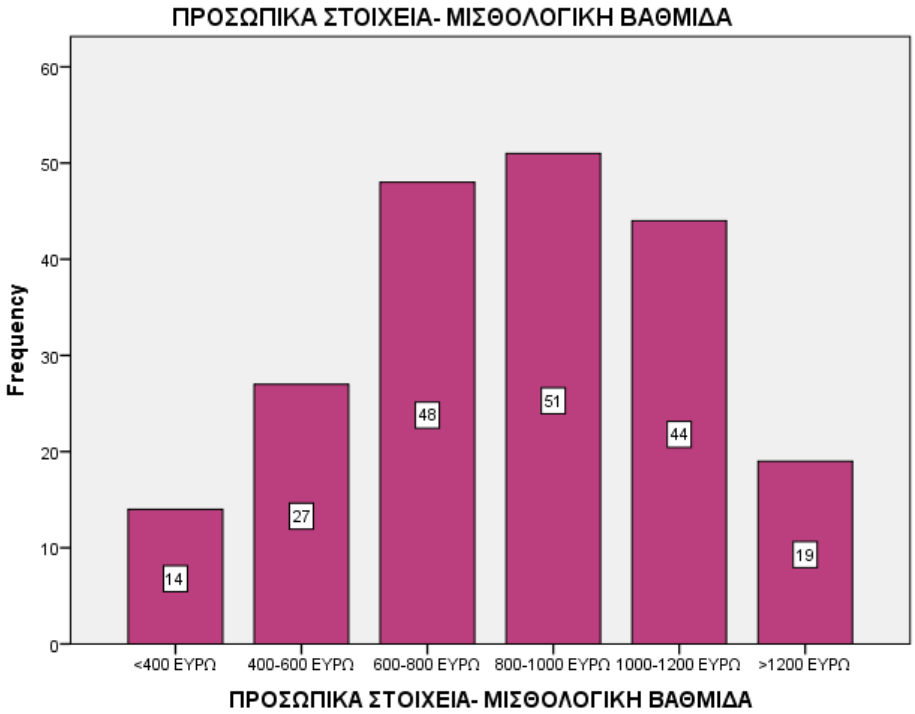
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΡΓΑΤΗΣ	63	31,0	31,0	31,0
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	103	50,7	50,7	81,8
	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	19	9,4	9,4	91,1
	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	18	8,9	8,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ

Όσον αφορά τη μισθολογική βαθμίδα των εργαζομένων διαπιστώνουμε έντονα τις επιπτώσεις της βαθείας οικονομικής κρίσης στο βιομηχανικό κλάδο.Εξάγουμε αυτό το συμπέρασμα καθώς το 70% του δείγματος λαμβάνει αποδοχές κάτω από 1000 ευρώ μηνιαίως και μόλις 10% πάνω από 1200 ευρώ.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<400 ΕΥΡΩ	14	6,9	6,9	6,9
	400-600 ΕΥΡΩ	27	13,3	13,3	20,2
	600-800 ΕΥΡΩ	48	23,6	23,6	43,8
	800-1000 ΕΥΡΩ	51	25,1	25,1	69,0
	1000-1200 ΕΥΡΩ	44	21,7	21,7	90,6
	>1200 ΕΥΡΩ	19	9,4	9,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

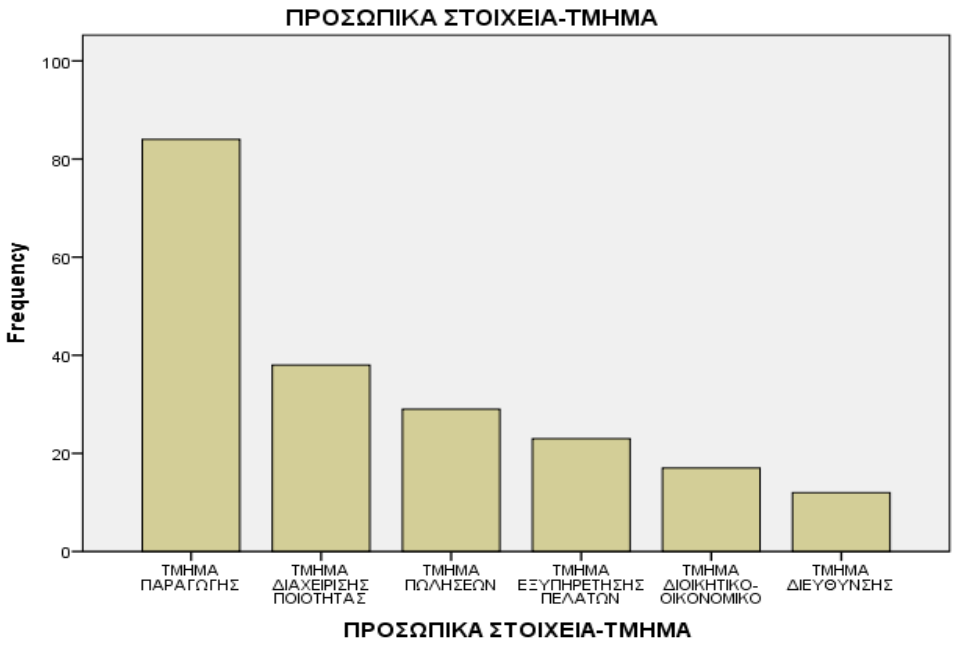


ΘΕΣΗ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ

Το επόμενο δημογραφικό χαρακτηριστικό των ερωτώμενων που αναλύεται αφορά το τμήμα στο οποίο απασχολούνται.Παρατηρούμε ότι 4 στους 10 εργάζονται στο τμήμα παραγωγής. Στο τμήμα διαχείρισης ποιότητας, στο τμήμα πωλήσεων αλλά και εξυπηρέτησης πελατών απασχολείται το υπόλοιπο 44% και τέλος ένα μικρότερο ποσοστό , λιγότεροι από 2 στους 10 εργάζονται στο διοικητικό τμήμα καθώς και στο τμήμα διεύθυνσης.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	84	41,4	41,4	41,4
	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	38	18,7	18,7	60,1
	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	29	14,3	14,3	74,4
	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	23	11,3	11,3	85,7
	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	17	8,4	8,4	94,1
	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	12	5,9	5,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

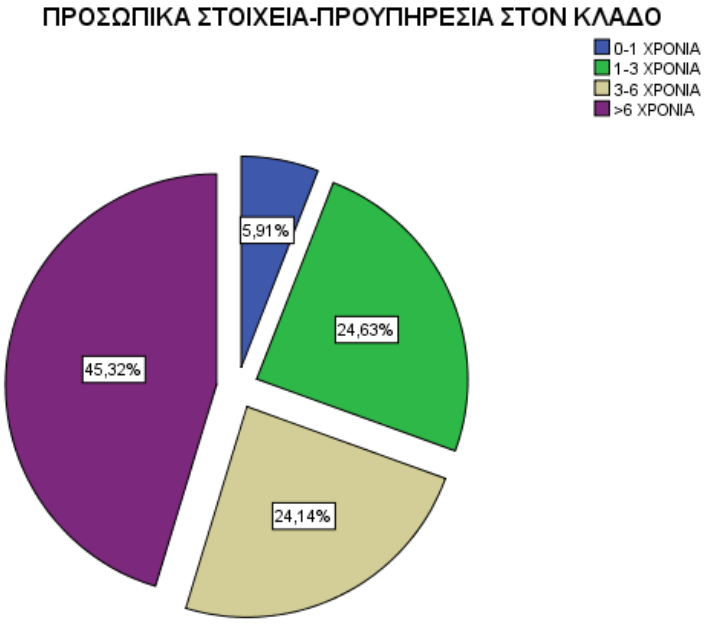


ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Συνεχίζοντας την ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος αναφερόμαστε στα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων στο συγκεκριμένο κλάδο. Πιο συγκεκριμένα σχεδόν ένας στους δυο εργαζομένους (45,3%) εργάζεται στο συγκεκριμένο κλάδο περισσότερο 6 χρόνια. Με εξαίρεση ενα πολύ μικρό ποσοστό σχεδόν 6% που έχει μηδενική προυπηρεσία το υπόλοιπο 48% εχει προυπηρεσία από 0 έως 6 χρόνια.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-1 XPONIA	12	5,9	5,9	5,9
	1-3 XPONIA	50	24,6	24,6	30,5
	3-6 XPONIA	49	24,1	24,1	54,7
	>6 XPONIA	92	45,3	45,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

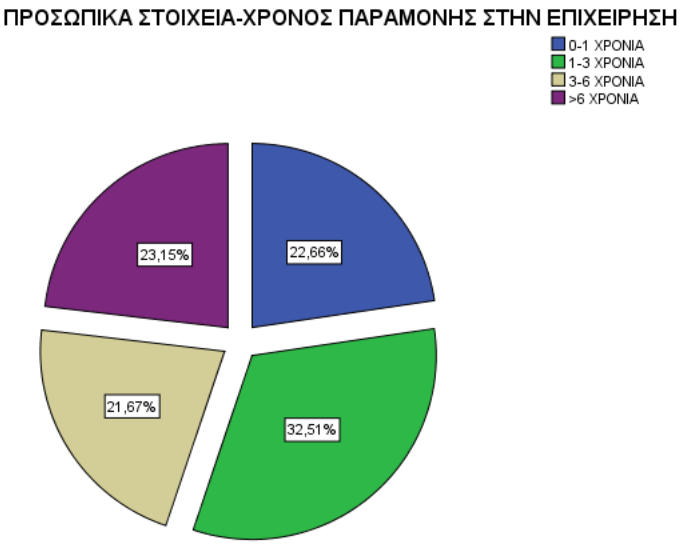


ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Τέλος όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά εξετάζουμε το χρόνο παραμονής των εργαζομένων στη συγκεκριμένη επιχείρηση. Παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό , περισσότεροι από τρείς στους δέκα εργάζονται στην επιχείρηση από 1 έως 3 χρόνια. Το υπόλοιπο δείγμα είναι παρόμοια μοιρασμένο σε αυτούς που είναι νέοι στην επιχείρηση καθώς και σε αυτούς που έχουν από 3 έως 6 χρόνια αλλά και πάνω από 6 χρόνια.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-1 ΧΡΟΝΙΑ	46	22,7	22,7	22,7
	1-3 ΧΡΟΝΙΑ	66	32,5	32,5	55,2
	3-6 ΧΡΟΝΙΑ	44	21,7	21,7	76,8
	>6 ΧΡΟΝΙΑ	47	23,2	23,2	100,0
	Total	203	100,0	100,0	



5.2. Περιγραφική Ανάλυση Ερωτήσεων

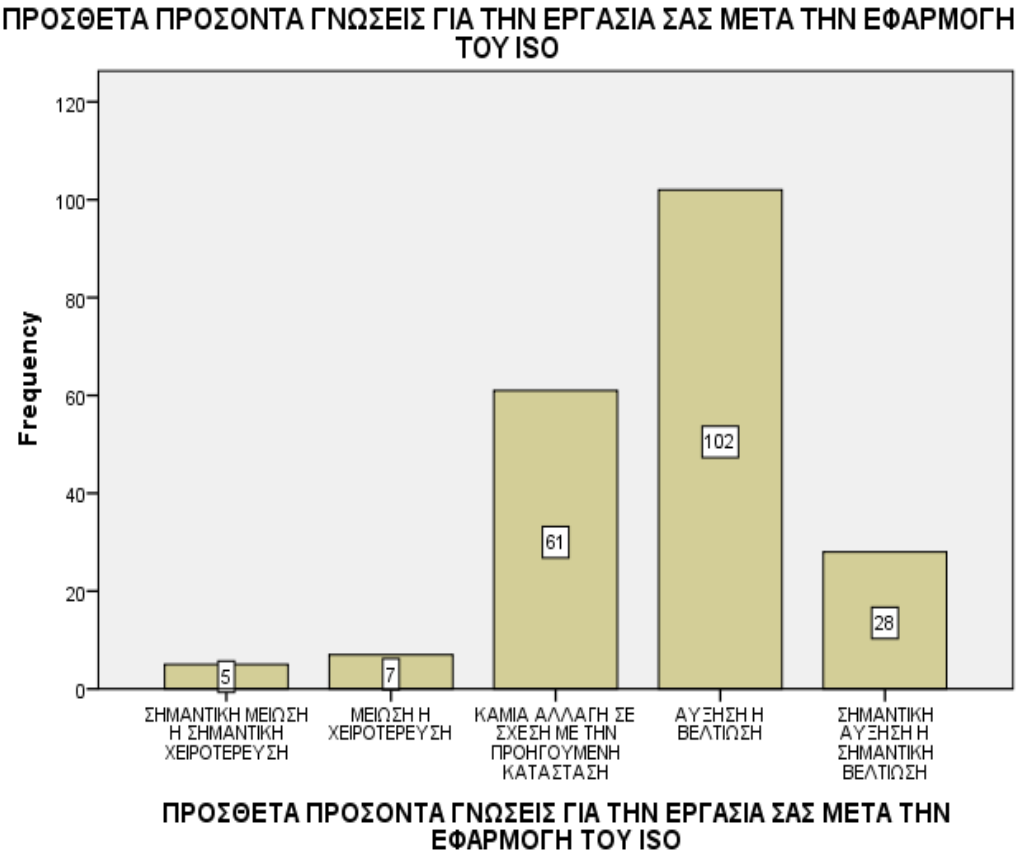
Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα περιγραφικά χαρακτηριστικά των απαντήσεων που αφορούν το δεύτερο και το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου. Πρόκειται ουσιαστικά για ερωτήσεις σχετικές με τις αλλαγές στην εργασιακή ζωή μετά την εισαγωγή του ISO. Να σημειωθεί στο σημείο αυτό πως οι απαντήσεις δίνονται με βάση την κλίμακα Likert 5 βαθμών όπου και ζητείται η εκτίμηση του βαθμού της αλλαγής σε διάφορες μεταβλητές.

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΓΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η πρώτη μεταβλητή είναι τα πρόσθετα προσόντα-γνώσεις για την εργασία. Όπως αποτυπώνεται το 64% του δείγματος εκτιμά ότι έχει υπάρξει αύξηση και σημαντική αυξηση των προσόντων και των γνώσεων. Το 30% εκτιμά ότι δεν υπάρχει καμία αλλαγή ένω ένα πολύ μικρό ποσοστό το 5,9% θεωρεί πως υπάρχει μείωση. Από αυτή την ποσόστοση συμπεραίνουμε πως μετά την εισαγωγή του ISO χρειάζεται μεγαλύτερη κατάρτιση και γνώσεις των εργαζομένων ώστε ν αντεπεξέλθουν.

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΓΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	5	2,5	2,5	2,5
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	7	3,4	3,4	5,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	61	30,0	30,0	36,0
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	102	50,2	50,2	86,2
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	28	13,8	13,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

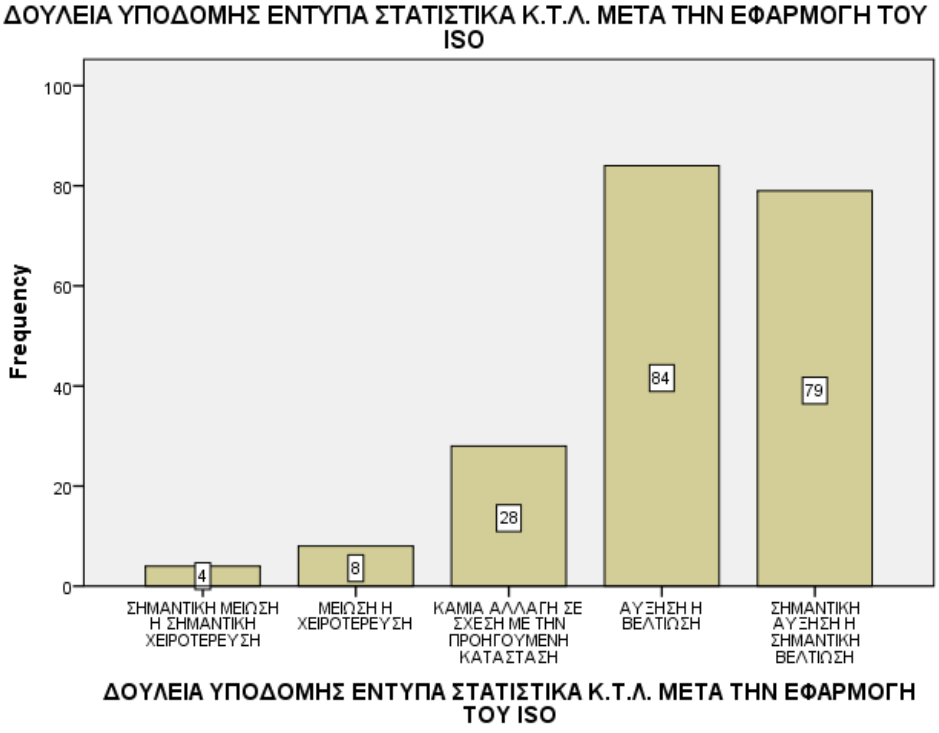


ΔΟΥΛΕΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΝΤΥΠΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ Κ.Τ.Λ. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Παρόμοιο ποσοστό έχουμε και στη μεταβλητή που ακολουθεί καθώς πάνω από 8 στους 10 εκτιμούν ότι αυξήθηκε η δουλειά υποδομής όπως είναι τα έντυπα και τα στατιστικά μετά την εφαρμογή του ISO. Καμία αλλαγή σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση εκτιμά το 13,8% , ενώ μόλις το 5,9 % θεωρεί ότι υπήρξε μείωση. Οι απαντήσεις αυτές ήταν αναμενόμενες καθώς μετά την εφαρμογή του ISO αυξήθηκε η γραφειοκρατία την οποία και επωμίστηκαν οι εργαζόμενοι σαν πρόσθετα καθήκοντα ή πρόσθετες αρμοδιότητες στις ειδικότητες τους.

ΔΟΥΛΕΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΝΤΥΠΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ Κ.Τ.Λ. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	4	2,0	2,0	2,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	8	3,9	3,9	5,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	28	13,8	13,8	19,7
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	84	41,4	41,4	61,1
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	79	38,9	38,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	



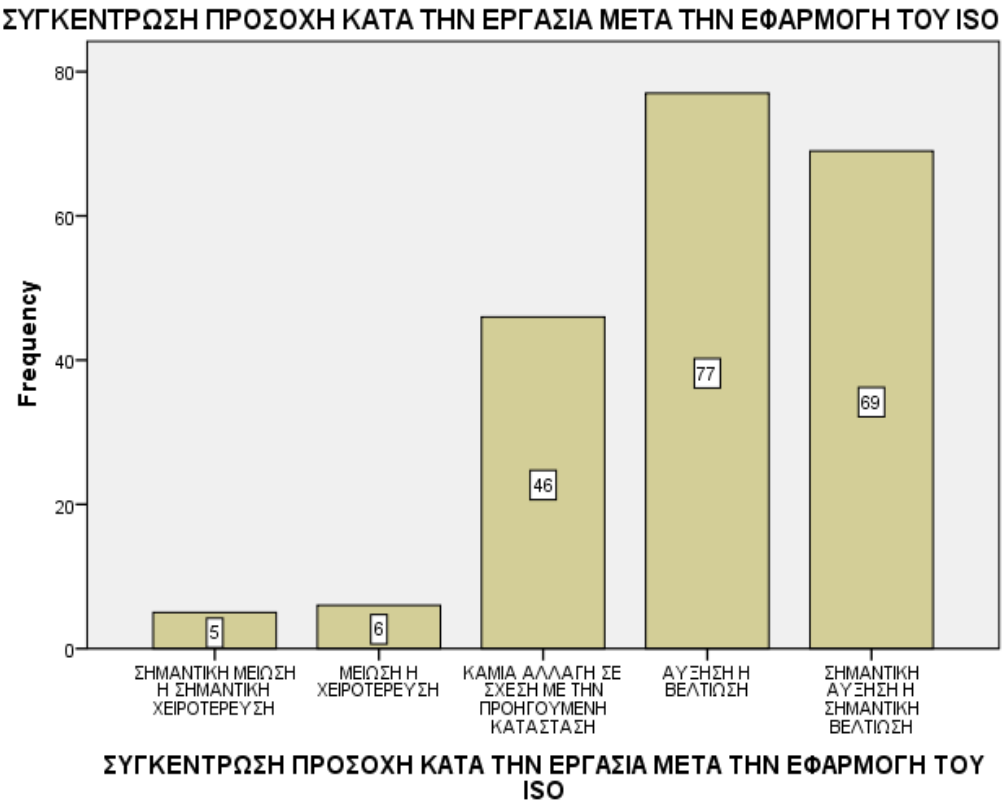
ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΠΡΟΣΟΧΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η επόμενη μεταβλητή που εξετάζεται είναι η συγκέντρωση και η προσοχή. Σχεδόν το 72% των ερωτηθέντων υποστηρίζει ότι μετά την εφαρμογή του ISO η συγκέντρωση

τους και η προσοχή τους βελτιώθηκε. 2 στους 10 υποστηρίζουν πως δεν υπήρξε καμία βελτίωση και τέλος το 5,4% παρατηρεί χειροτέρευση.

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΠΡΟΣΟΧΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	5	2,5	2,5	2,5
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	6	3,0	3,0	5,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	46	22,7	22,7	28,1
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	77	37,9	37,9	66,0
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	69	34,0	34,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

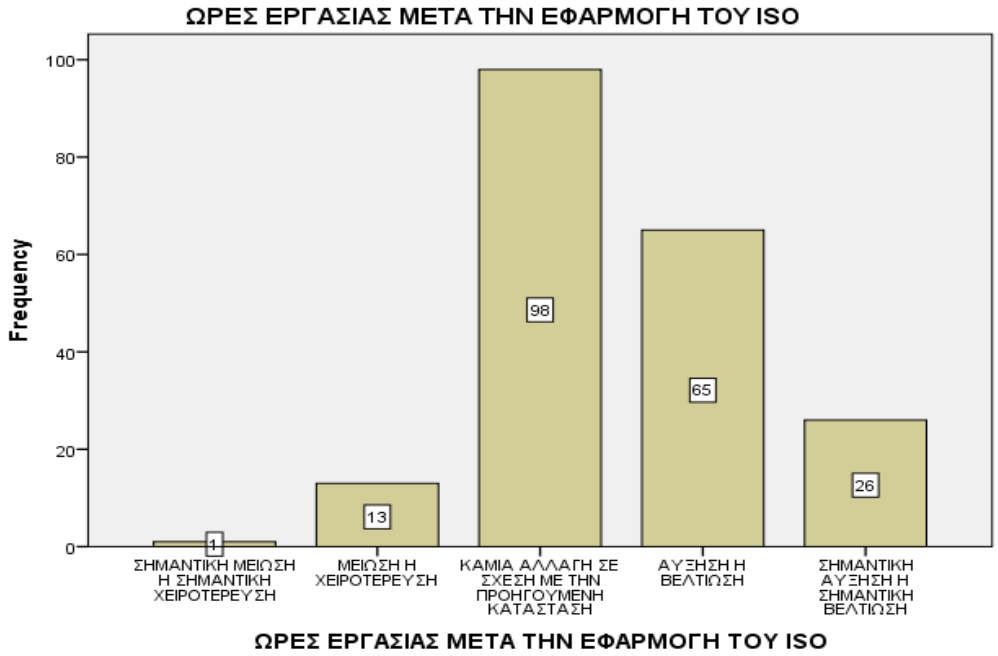


ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Μια σημαντική μεταβλητή που αφορά άμεσα τους εργαζομένους είναι οι ώρες εργασίας. Σχεδόν 1 στους 2 υποστηρίζει ότι μετά την εφαρμοφή των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας οι ώρες εργασίας παρέμειναν αμετάβλητες. Μείωση παρατήρησε το 6,9% ενώ πάνω από 4 στους 10 παρατήρησαν αύξηση του ωραρίου.

ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	1	,5	,5	,5
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	13	6,4	6,4	6,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	98	48,3	48,3	55,2
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	65	32,0	32,0	87,2
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	26	12,8	12,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

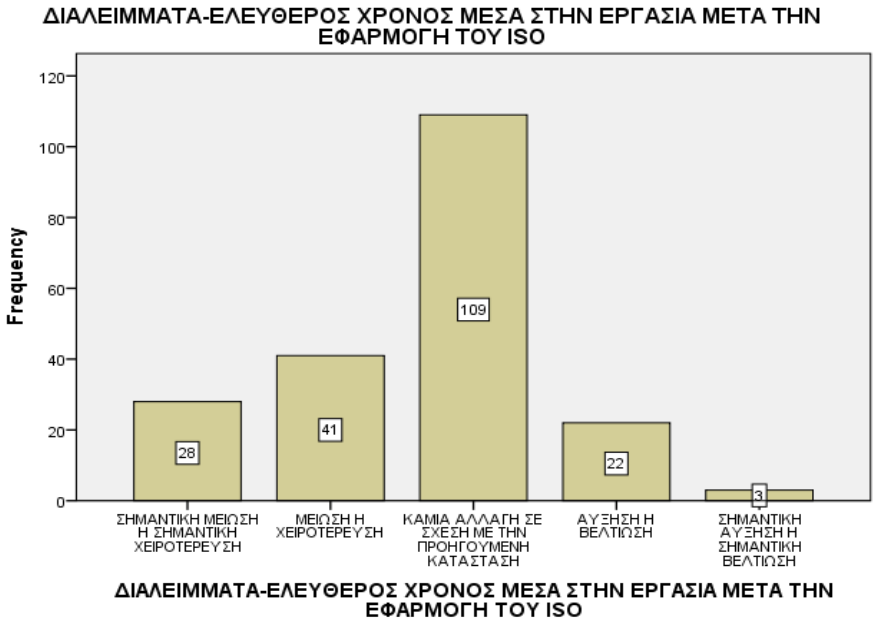


ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΑ-ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η επόμενη μεταβλητή που εξετάζεται είναι κατά πόσο επηρεάστηκαν τα διαλείμματα και ο ελεύθερος χρόνος μέσα στην εργασία. Περισσότεροι από τους μισούς υποστηρίζουν ότι δεν υπήρξε καμία αλλαγή σε σχέση με πρίν, το 34% ότι μειώθηκε ο ελεύθερος χρόνος . Τέλος περίπου το 12% θεωρεί ότι αυξήθηκε και βελτιώθηκε ο ελεύθερος χρόνος.

ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΑ-ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	28	13,8	13,8	13,8
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	41	20,2	20,2	34,0
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	109	53,7	53,7	87,7
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	22	10,8	10,8	98,5
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	3	1,5	1,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

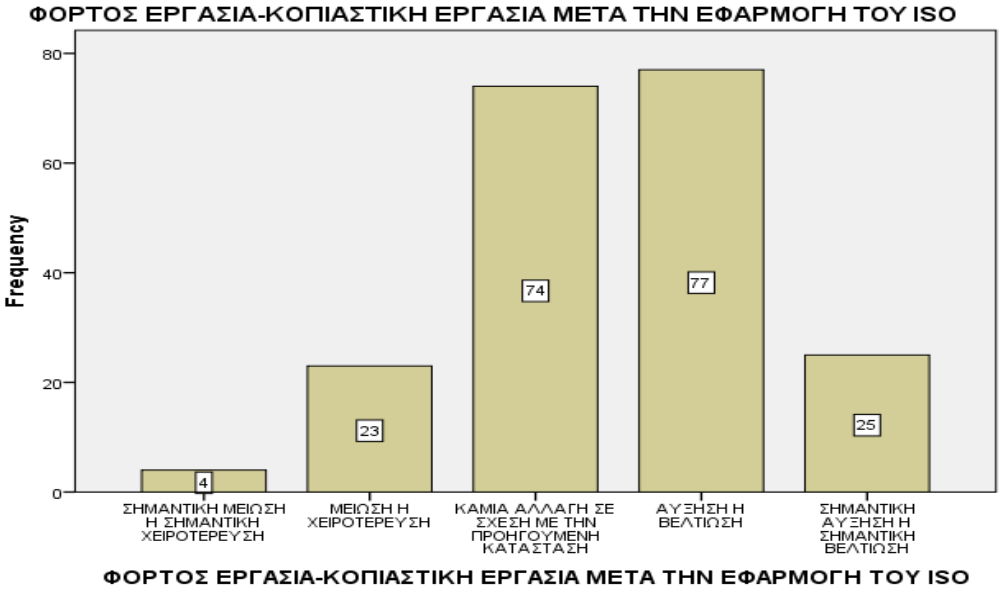


ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Όσον αφορά το φόρτο εργασίας αλλά και το κατά πόσον έγινε πιο κοπιαστική η εργασία μετά την εφαρμογή του ISO όπως αποτυπώνεται και στον παρακάτω πίνακα περίπου το 50% των ερωτηθέντων υποστηρίζει ότι αυξήθηκε ο φόρτος εργασίας. Το 13,3% υποστηρίζει ότι μειώθηκε και υπάρχει και μια μεγάλη μερίδα ερωτηθέντων το 36,5% που θεωρεί ότι ο φόρτος εργασίας παρέμεινε ο ίδιος.

ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	4	2,0	2,0	2,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	23	11,3	11,3	13,3
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	74	36,5	36,5	49,8
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	77	37,9	37,9	87,7
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	25	12,3	12,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	



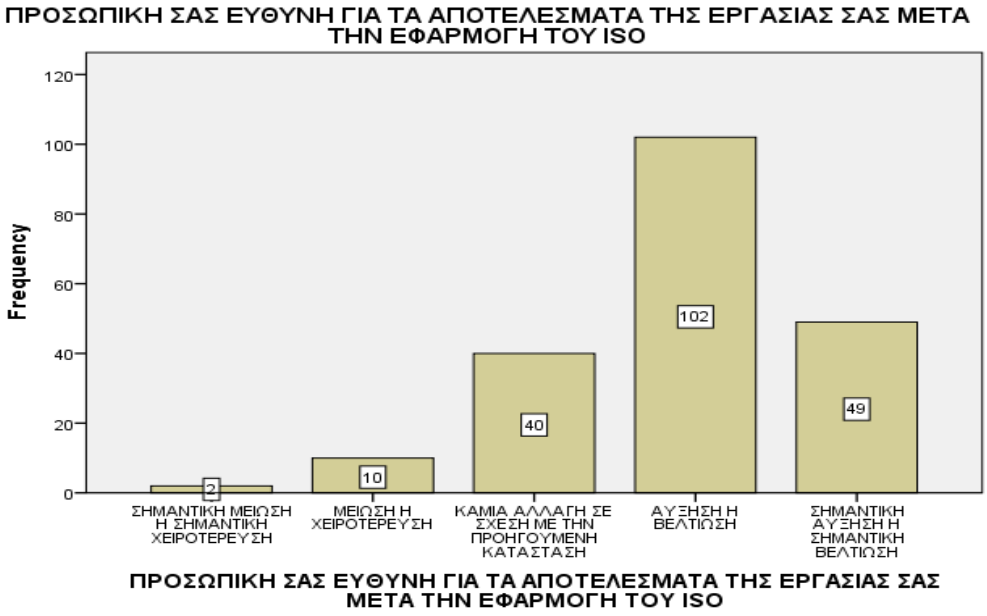
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η ερώτηση που ακολουθεί αφορά στο βαθμό αλλαγής της προσωπικής ευθύνης του κάθε έργαζομένου για τα αποτελέσματα της εργασίας. 3 στους 4 υποστηρίζουν ότι αυξήθηκε η προσωπική ευθύνη. Μάλιστα ο 1 στους 4 εξ αυτών θεωρεί ότι υπήρξε σημαντική αύξηση της προσωπικής ευθύνης. Το 20% υποστηρίζει πως η προσωπική τους ευθύνη παρέμεινε το ίδιο με πρίν ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό , μόλις σχεδόν 6% ότι μειώθηκε.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	2	1,0	1,0	1,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	10	4,9	4,9	5,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	40	19,7	19,7	25,6
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	102	50,2	50,2	75,9
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	49	24,1	24,1	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

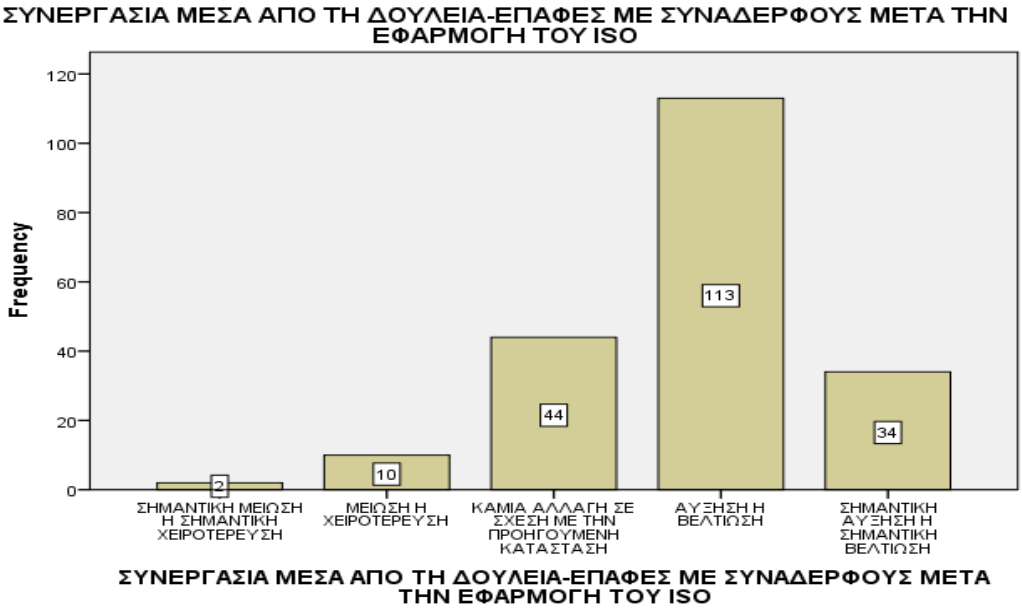


ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ-ΕΠΑΦΕΣ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΡΦΟΥΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η επόμενη μεταβλητή που εξετάζεται είναι η συνεργασία και οι επαφές με συναδέλφους. Μείωση η σημαντική μείωση των επαφών και των συνεργασιών βλέπει μόλις το 6% των ερωτηθέντων. Περισσότεροι από 7 στους 10 παρατηρούν αύξηση.η σημαντική αύξηση της συνεργασίας και σχεδόν 2 στους 10 δεν παρατηρούν καμία αλλαγή.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ-ΕΠΑΦΕΣ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΡΦΟΥΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	2	1,0	1,0	1,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	10	4,9	4,9	5,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	44	21,7	21,7	27,6
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	113	55,7	55,7	83,3
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	34	16,7	16,7	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

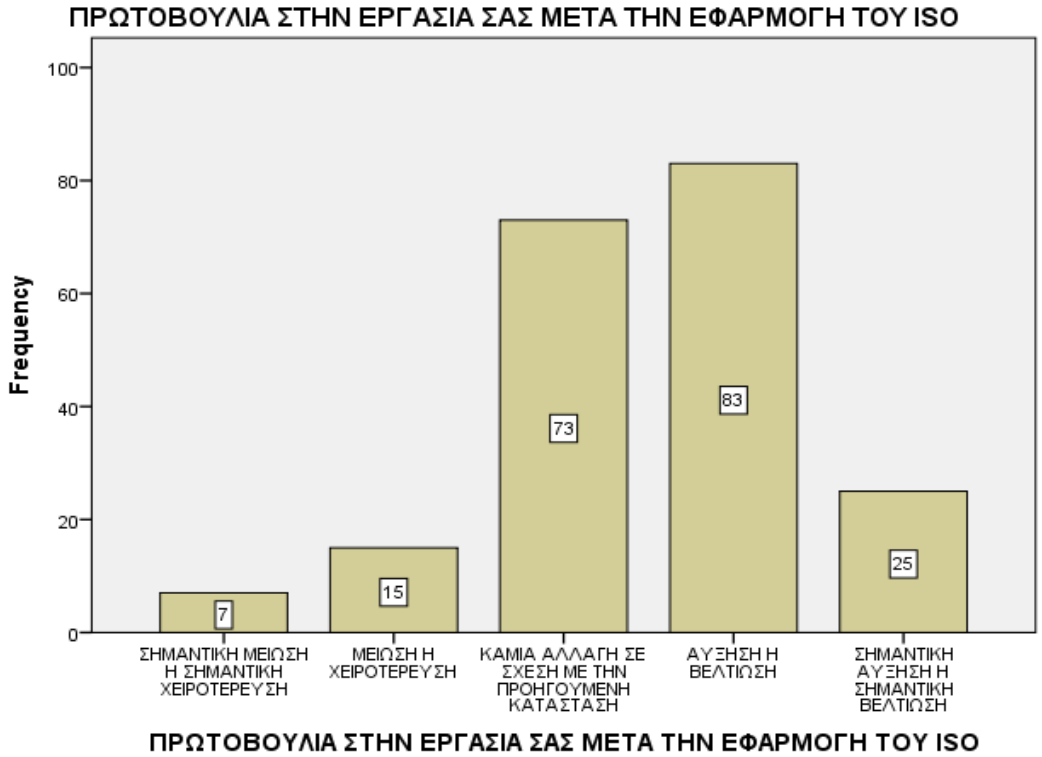


ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται ο βαθμός αλλαγής των πρωτοβουλιών των εργαζομένων . σχεδόν 1 στους 10 θεωρεί ότι υπήρξε μείωση των πρωτοβουλιών των εργαζομένων.Λίγο περισσότεροι από τους μισούς θεωρούν ότι υπήρξε αύξηση πρωτοβουλιών ενώ το υπόλοιπο 36% πως δεν υπήρξε καμία αλλαγή.

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	7	3,4	3,4	3,4
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	15	7,4	7,4	10,8
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	73	36,0	36,0	46,8
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	83	40,9	40,9	87,7
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	25	12,3	12,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

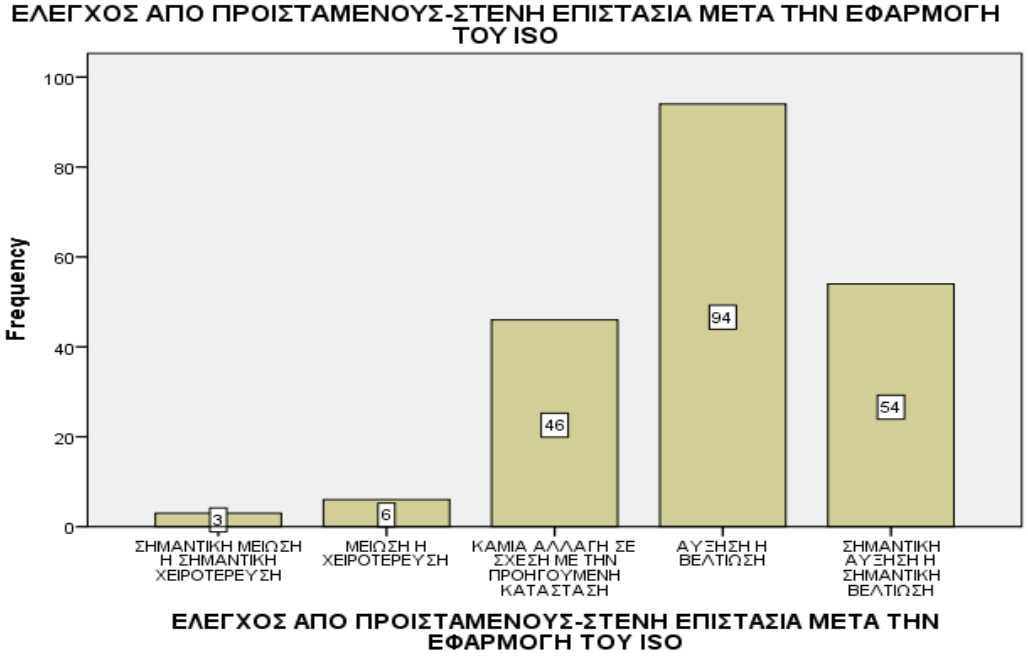


ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ-ΣΤΕΝΗ ΕΠΙΣΤΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η επόμενη μεταβλητή που εξετάζεται είναι κατά πόσο διαφοροποιήθηκε ο έλεγχος από τους προισταμένους. Σχεδόν 3 στους 4 θεωρεί ότι υπάρχει στενή επιστασία από τους προισταμένους σε αντίθεση με τους υπόλοιπους που κυρίως θεωρούν ότι δεν υπάρχει καμία διαφοροποίηση με την προηγούμενη κατάσταση.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ-ΣΤΕΝΗ ΕΠΙΣΤΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	3	1,5	1,5	1,5
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	6	3,0	3,0	4,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	46	22,7	22,7	27,1
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	94	46,3	46,3	73,4
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	54	26,6	26,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

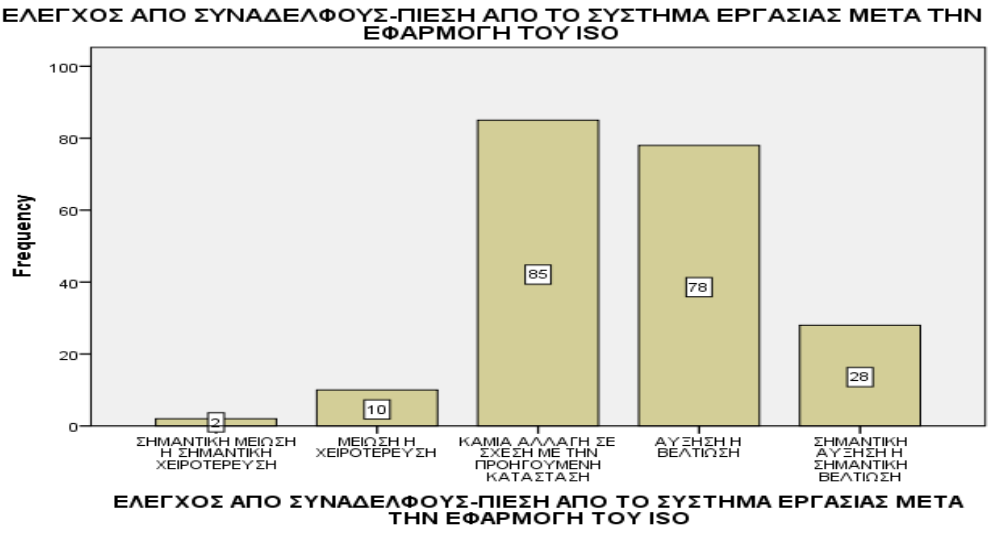


ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ-ΠΙΕΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται ο βαθμός αλλαγής όσον αφορά την πίση των συναδέλφων ως αποτέλεσμα της πίεσης λόγω του συστήματος εργασίας. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων σχεδόν το 42% θεωρεί ότι δεν υπαρχει κάποια αλλαγή. Λίγο μικρότερο ποσοστο σχεδόν 39% θεωρεί ότι υπάρχει αύξηση και σχεδόν το 14% θεωρεί ότι αυξήθηκε σημαντικά η πίεση από το σύστημα εργασίας.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ-ΠΙΕΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	2	1,0	1,0	1,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	10	4,9	4,9	5,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	85	41,9	41,9	47,8
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	78	38,4	38,4	86,2
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	28	13,8	13,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

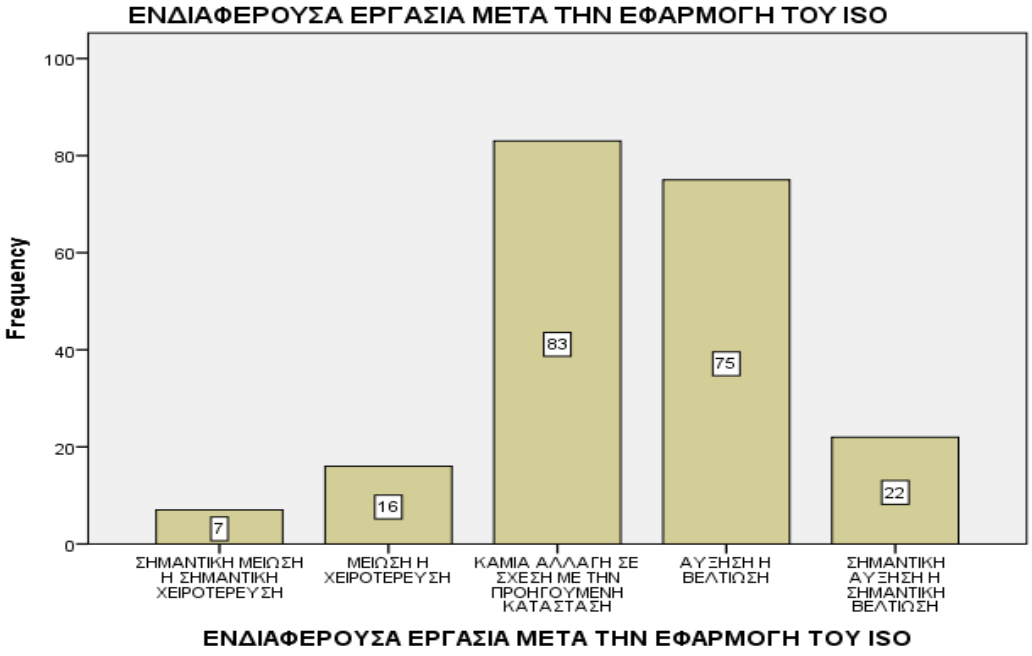


ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Αναφορικά με το κατά πόσο διαφοροποιήθηκε τα ενδιαφέρον της εργασίας μετά την εφαρμογή του ISO 4 στους 10 θεωρούν ότι το ενδιαφέρον στην εργασία τους παρέμεινε αμετάβλητο. Σχεδόν 5 στους 10 θεωρεί ότι μετά την εφαρμογή του η εργασία τους είναι πιο ενδιαφέρουσα και περίπου 1 στους 10 ότι είναι λιγότερο ενδιαφέρουσα.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	7	3,4	3,4	3,4
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	16	7,9	7,9	11,3
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	83	40,9	40,9	52,2
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	75	36,9	36,9	89,2
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	22	10,8	10,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

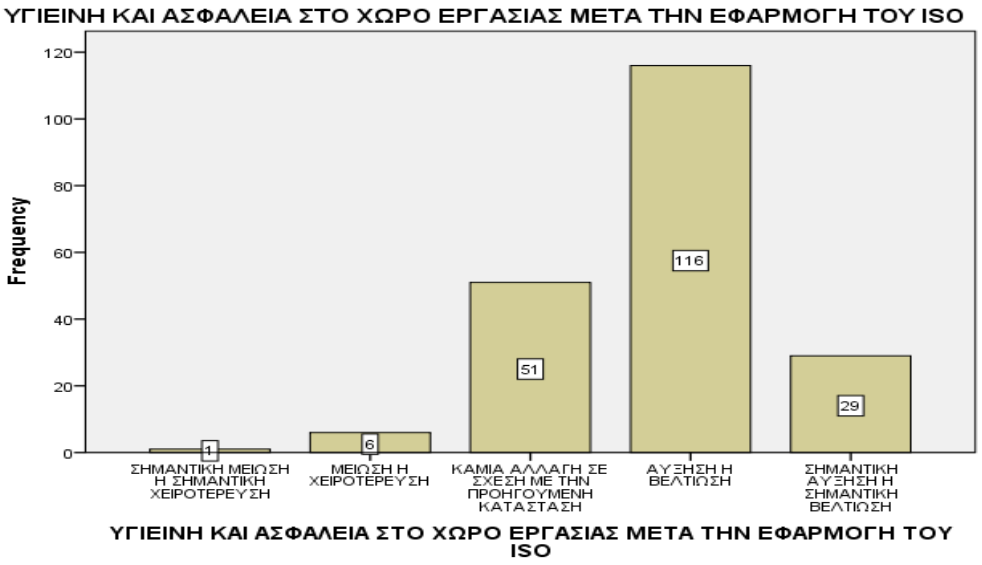


ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Μια μεταβλητή με ιδιαίτερη σημασία εξετάζεται παρακάτω, η υγιεινή και η ασφάλεια στο χώρο εργασίας. Περισσότεροι από 7 στους 10 δήλωσαν ότι ο βαθμός αλλαγής μετα την εισαγωγή του ISO παρουσίασε αύξηση ή σημαντική αύξηση. Το 25% του δείγματος πιστεύει πως δεν υπάρχει καμία αλλαγή και μόλις το 3% θεωρεί ότι παρατηρήθηκε χειροτέρευση.

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	1	,5	,5	,5
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	6	3,0	3,0	3,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	51	25,1	25,1	28,6
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	116	57,1	57,1	85,7
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	29	14,3	14,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

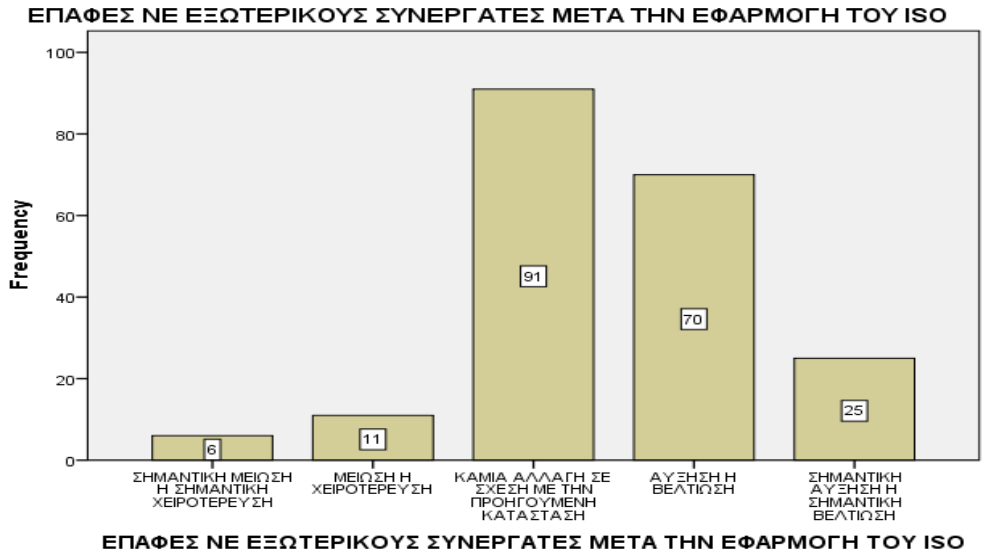


ΕΠΑΦΕΣ ΝΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Μετά την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας με βάση τον πίνακα που ακολουθεί το 46,8% δήλωσε ότι αυξήθηκαν οι επαφές με εξωτερικούς συνεργάτες. Το 44,8% θεωρεί ότι δεν υπήρξε καμία διαφοροποίηση σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση ενώ τέλος ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 8,4% θεωρεί πως υπήρξε μείωση στις επαφές με εξωτερικούς συνεργάτες.

ΕΠΑΦΕΣ ΝΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	6	3,0	3,0	3,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	11	5,4	5,4	8,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	91	44,8	44,8	53,2
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	70	34,5	34,5	87,7
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	25	12,3	12,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

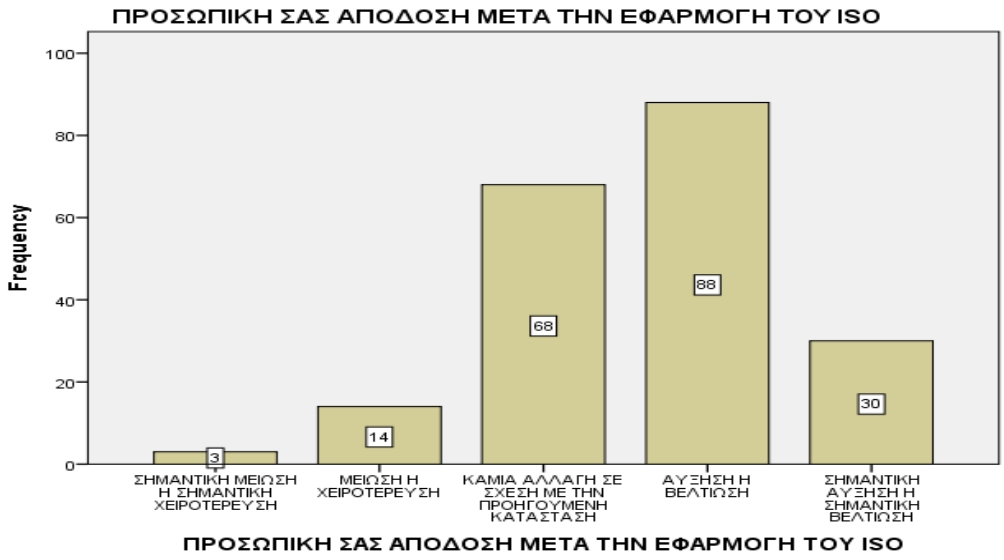


ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η ερώτηση που ακολουθεί αφορά στην προσωπική απόδοση των ερωτηθέντων μετά την εφαρμογή του ISO. Το 8,4% πιστεύει ότι μειώθηκε η απόδοση τους. Περισσότεροι από 3 στους 10 θεωρούν ότι η απόδοση τους δεν παρουσίασε καμία αλλαγή. Όπως ήταν αναμενόμενο και σε αυτή την ερώτηση περισσότεροι από τους μισούς θεωρούν ότι η εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας αύξησε την προσωπική τους απόδοση.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	3	1,5	1,5	1,5
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	14	6,9	6,9	8,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	68	33,5	33,5	41,9
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	88	43,3	43,3	85,2
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	30	14,8	14,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

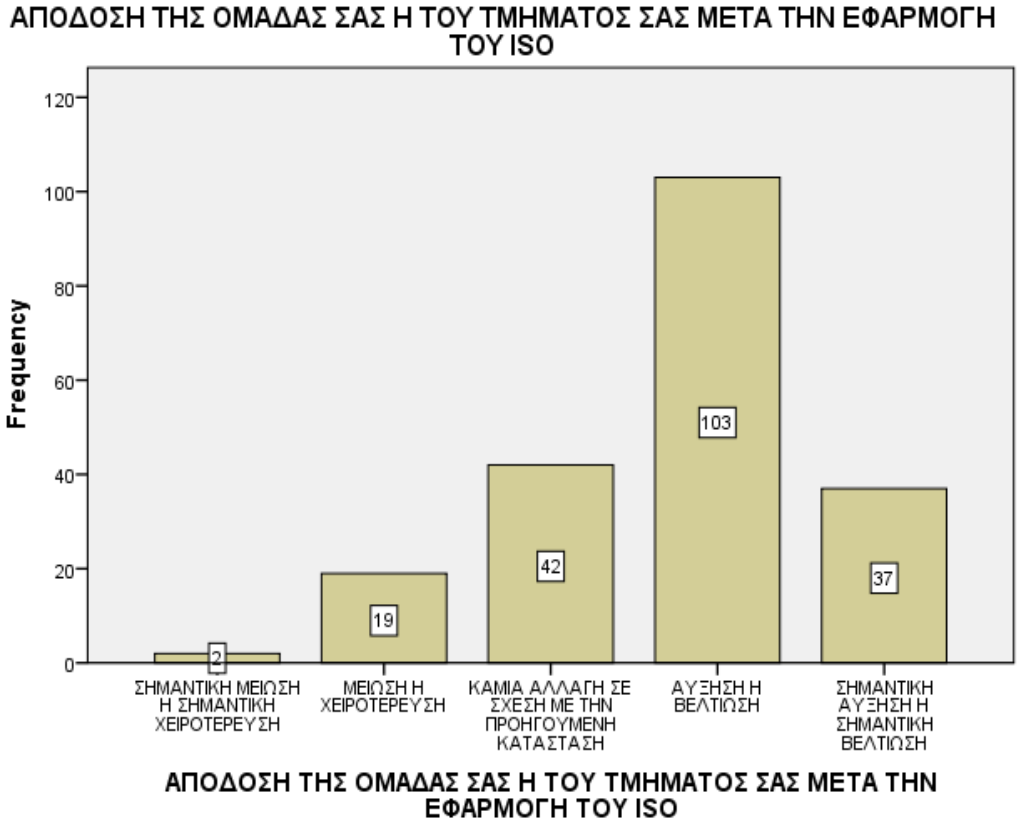


ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Όσον αφορά τώρα την απόδοση της ομάδας ή του τμήματος των ερωτηθέντων το 68,2% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι αυξήθηκε, το 20% περίπου θεωρεί ότι δεν υπήρξε διαφοροποίηση και ένα 10% των ερωτηθέντων ότι σημειώθηκε μείωση

ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	2	1,0	1,0	1,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	19	9,4	9,4	10,3
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	42	20,7	20,7	31,0
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	103	50,7	50,7	81,8
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	37	18,2	18,2	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

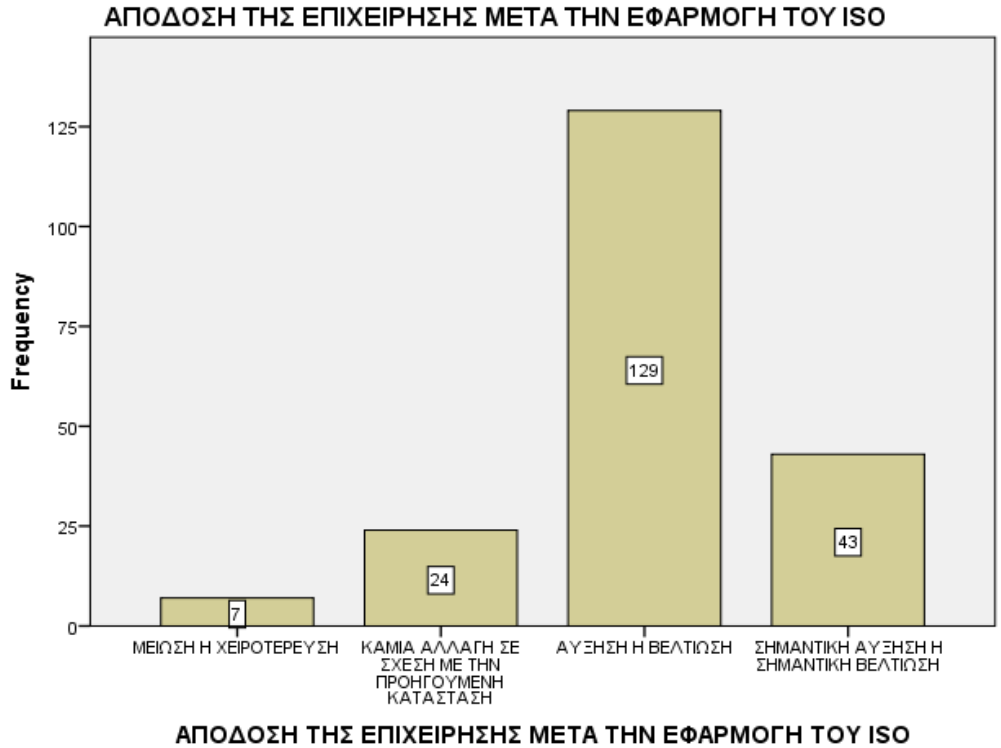


ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Σχεδόν το 85% του δείγματος ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό θεωρεί πως αυξήθηκε η απόδοση της επιχείρησης μετα την εφαρμογή του ISO. Κανένας δεν θεωρεί ότι υπήρξε σημαντική μείωση της απόδοσης ένω το ποσοστό όσων εκτιμούν ότι μειώθηκε είναι ιδιαίτερα χαμηλό της τάξης του 3,4%. Τέλος περίπου 1 στους 10 θεωρεί πως δεν υπήρξε καμία μεταβολή στην απόδοση της επιχείρησης.

ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	7	3,4	3,4	3,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	24	11,8	11,8	15,3
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	129	63,5	63,5	78,8
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	43	21,2	21,2	100,0
	Total	203	100,0	100,0	



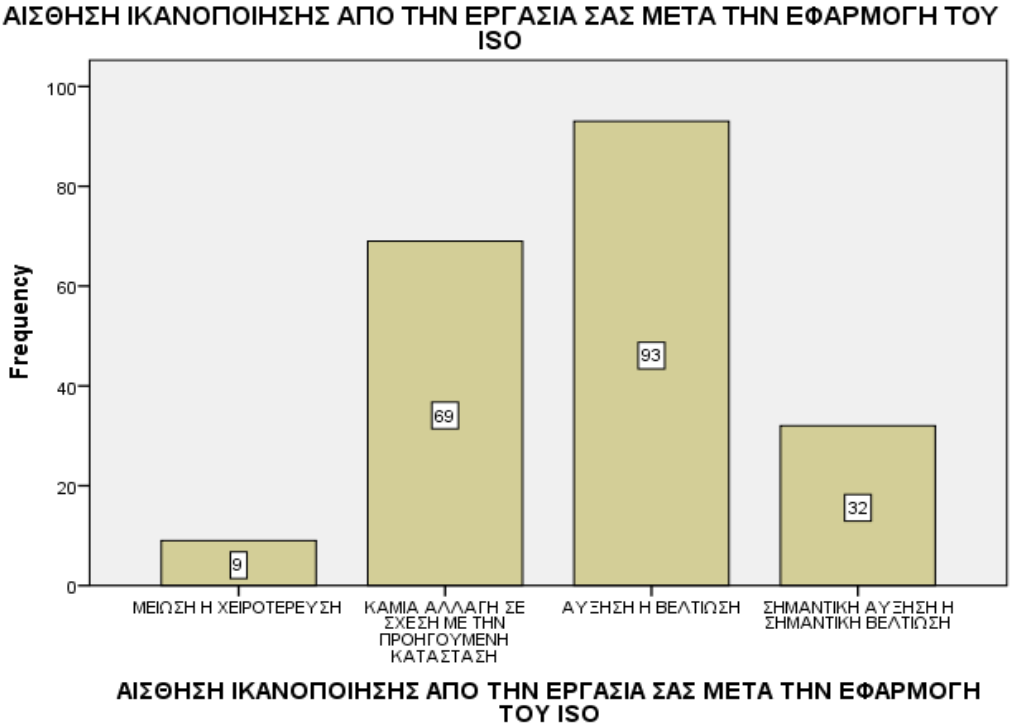
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

ΑΙΣΘΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Περισσότεροι από 6 στους 10 έχουν αυξημένη αίσθηση ικανοποίησης από την εργασία τους αφ΄ότου εφαρμόστηκε το ISO. Μείωση της αίσθησης αυτής σημειώνει μόλις το 4,4% ενώ το 34% θεωρεί ότι δεν υπήρξε καμία μεταβολή στην αίσθηση ικανοποίησής τους.

ΑΙΣΘΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	9	4,4	4,4	4,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	69	34,0	34,0	38,4
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	93	45,8	45,8	84,2
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	32	15,8	15,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

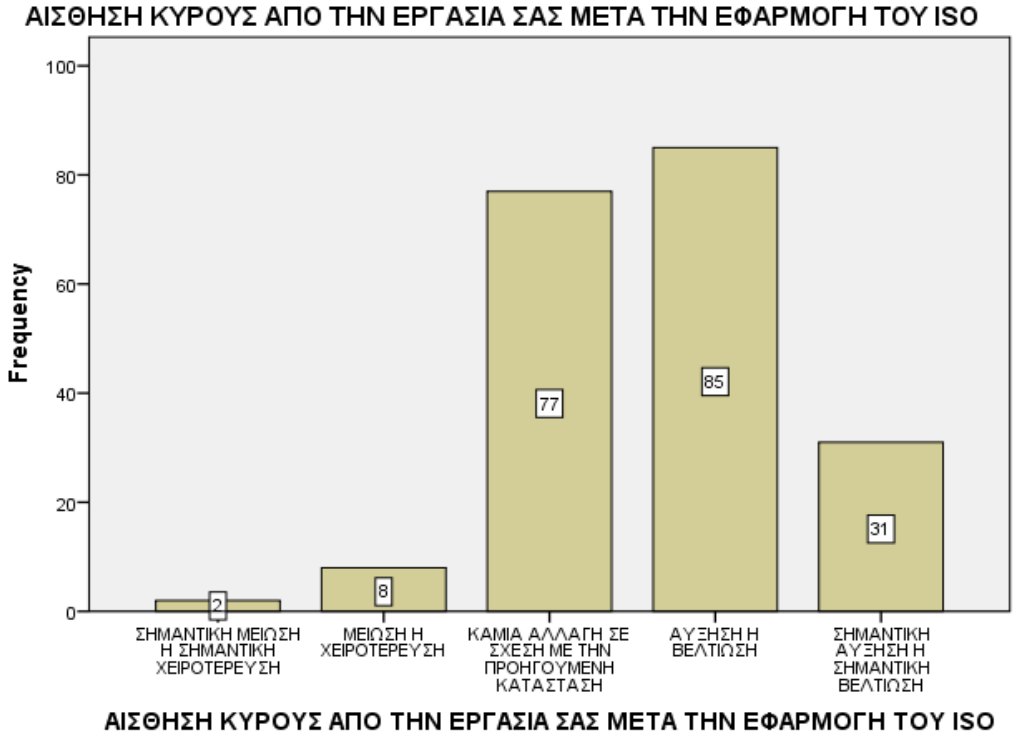


ΑΙΣΘΗΣΗ ΚΥΡΟΥΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η αίσθηση κύρους που αποπνέει η εργασία των ερωτηθέντων αυξήθηκε για το 57,2% του δείγματος. Το 38% σχεδόν θεωρεί ότι παρέμεινε αμετάβλητη και 5% των ερωτηθέντων θεωρεί πως μειώθηκε.

ΑΙΣΘΗΣΗ ΚΥΡΟΥΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	2	1,0	1,0	1,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	8	3,9	3,9	4,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	77	37,9	37,9	42,9
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	85	41,9	41,9	84,7
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	31	15,3	15,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

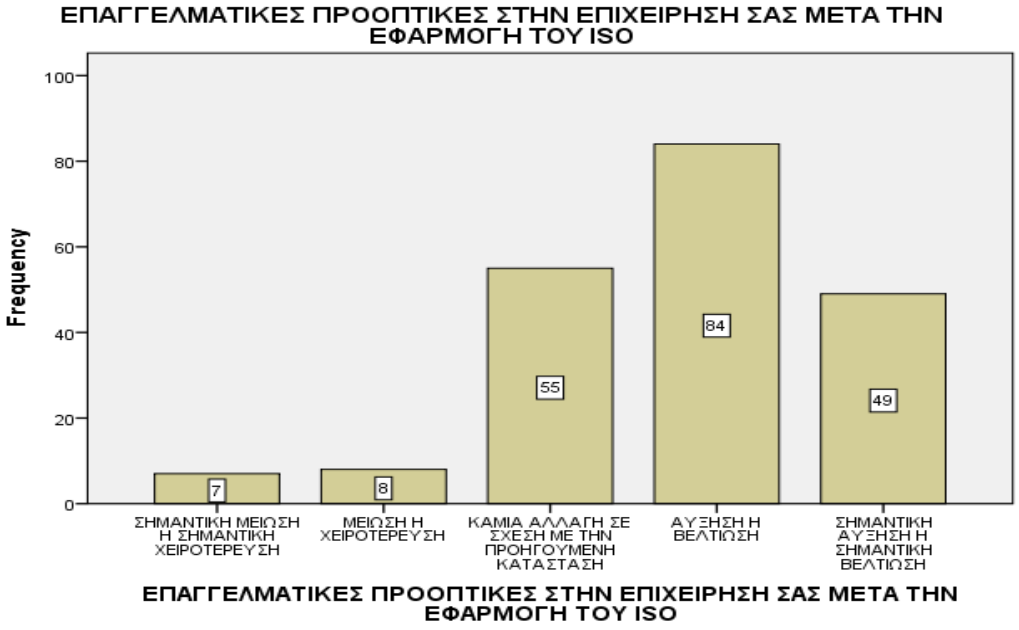


ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Μετά την εφαρμογή του ISO το 65,5% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι αυξήθηκαν οι επαγγελματικές τους προοπτικές. Περίπου το ένα τέταρτο του δείγματος υποστηρίζει ότι δεν υπήρξε καμία αλλαγή ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 7% θεωρεί ότι μειώθηκαν.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	7	3,4	3,4	3,4
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	8	3,9	3,9	7,4
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	55	27,1	27,1	34,5
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	84	41,4	41,4	75,9
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	49	24,1	24,1	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

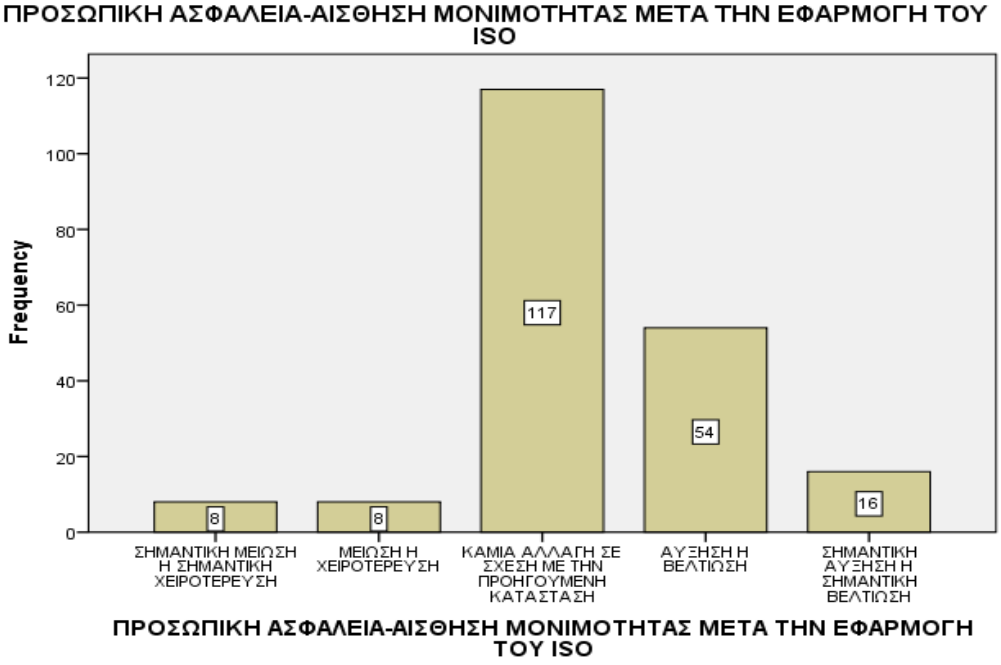


ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ-ΑΙΣΘΗΣΗ ΜΟΝΙΜΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Παρατηρώντας τον παρακάτω πίνακα αλλά και το ιστόγραμμα που ακολουθεί το 34,5% του δείγματος εχει αυξημένη αίσθηση μονιμότητας μετά την εφαρμογή του ISO. Σχεδόν ένας στους δύο θεωρεί ότι δεν υπήρξε καμία αλλαγή στην προσωπική τους ασφάλεια και μόλις 7,9% δηλώνει ότι μειώθηκε η προσωπική τους ασφάλεια.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ-ΑΙΣΘΗΣΗ ΜΟΝΙΜΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	8	3,9	3,9	3,9
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	8	3,9	3,9	7,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	117	57,6	57,6	65,5
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	54	26,6	26,6	92,1
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	16	7,9	7,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

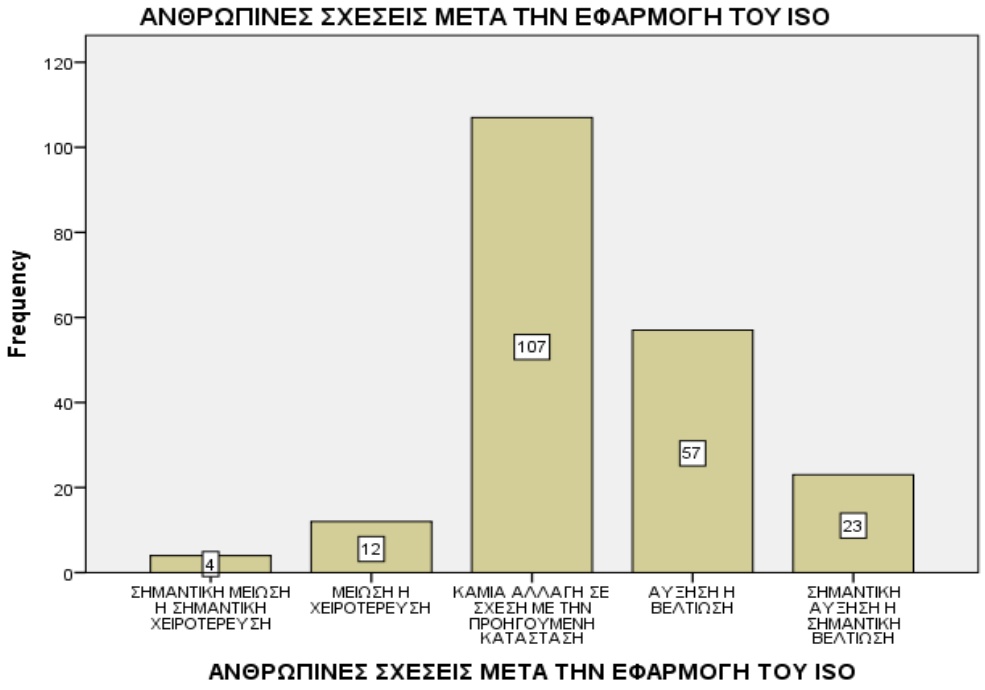


ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Μετά την εισαγωγή των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σχεδόν 4 στους 10 υποστηρίζουν πως βελτιώθηκαν οι σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων. 1 στους 2 περίπου δεν παρατηρεί κάποια αλλαγή σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση ενώ και σε αυτή την περίπτωση μόνο το 8% θεωρεί ότι μειώθηκαν οι ανθρώπινες σχέσεις.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	4	2,0	2,0	2,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	12	5,9	5,9	7,9
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	107	52,7	52,7	60,6
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	57	28,1	28,1	88,7
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	23	11,3	11,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

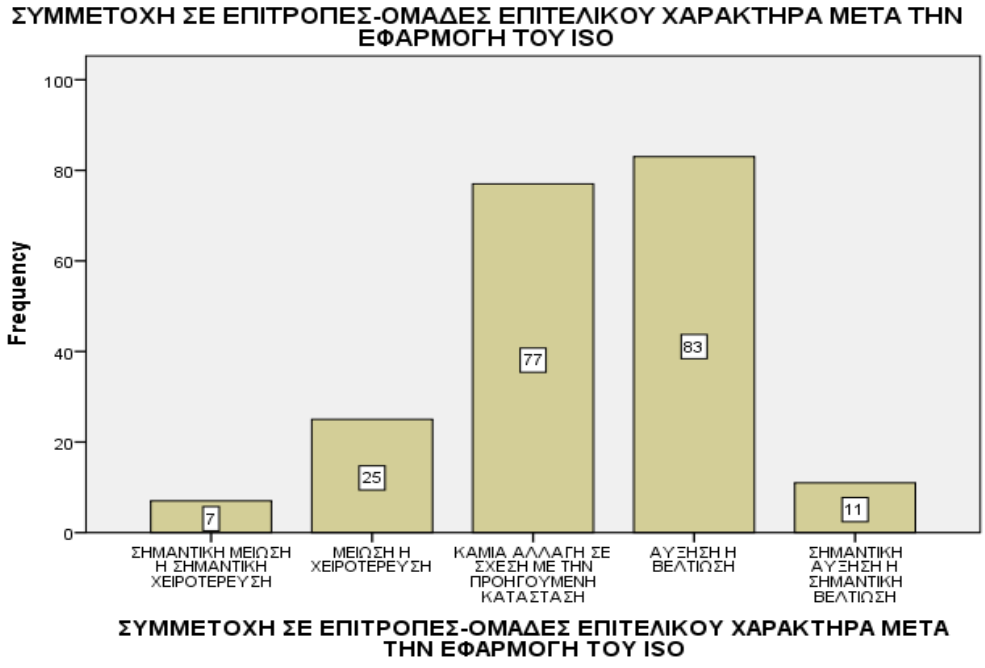


ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ-ΟΜΑΔΕΣ ΕΠΙΤΕΛΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η συμμετοχή σε επιτροπές και ομάδες επιτελικού χαρακτήρα παρέμεινε η ίδια σύμφωνα με το 37,9% των ερωτηθέντων. Μείωση της συμμετοχής δήλωσε σχεδόν το 16% , ενώ το 46,3 % υποστηρίζει ότι αυξήθηκε η συμμετοχή τους σε ομάδες επιτελικού χαρακτήρα.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ-ΟΜΑΔΕΣ ΕΠΙΤΕΛΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	7	3,4	3,4	3,4
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	25	12,3	12,3	15,8
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	77	37,9	37,9	53,7
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	83	40,9	40,9	94,6
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	11	5,4	5,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

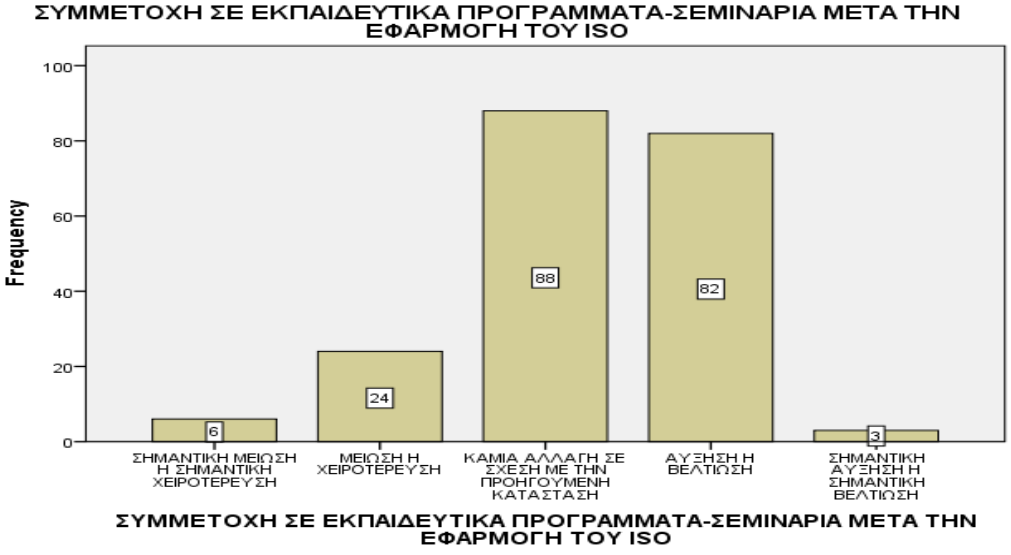


ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ-ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η συμμετοχή των εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάριο είναι η επόμενη μεταβλητή που εξετάζεται. 4 στους 10 δηλώνουν ότι αυξήθηκε η συμμετοχή τους σε τέτοια προγράμματα. Παρόμοιο ποσοστό είναι και αυτό που υποστηρίζει πως η συμμετοχή του σε τέτοια προγράμματα παρέμεινε η ίδια. Τέλος σχεδόν το 15% δηλώνει ότι η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα μειώθηκε μετα την εισαγωγή του ISO.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ-ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	6	3,0	3,0	3,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	24	11,8	11,8	14,8
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	88	43,3	43,3	58,1
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	82	40,4	40,4	98,5
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	3	1,5	1,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

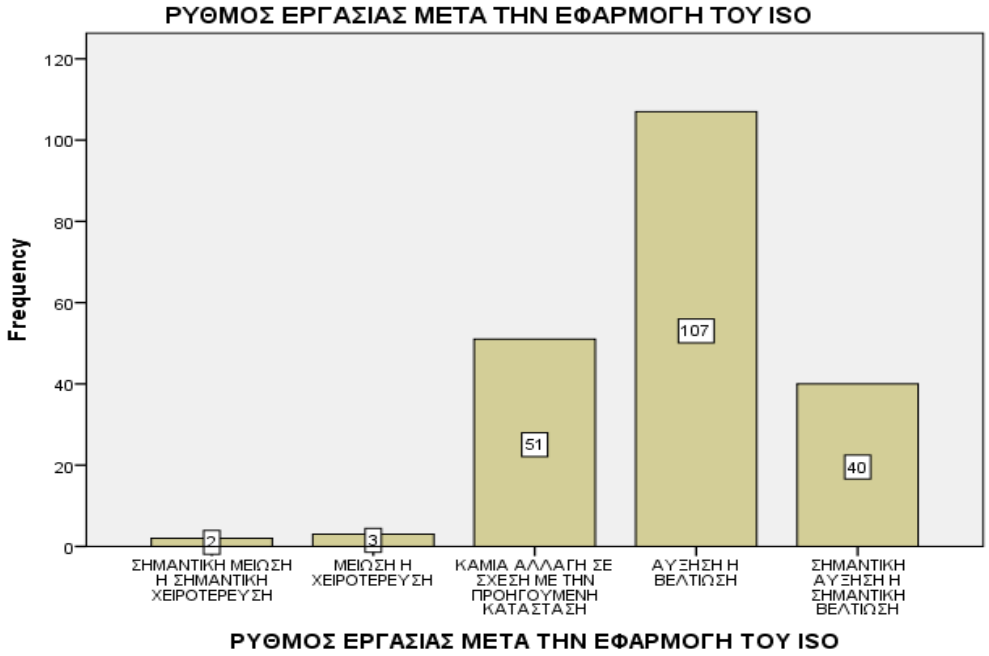


ΡΥΘΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

Η τελευταία μεταβλητή που εξετάζεται στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά στο ρυθμό εργασίας. Πάνω από 7 στους 10 πιστεύουν ότι υπήρξε αύξηση του ρυθμού εργασίας ύστερα από την εφαρμογή του ISO. Καμία αλλαγή πιστεύουν 1 στους 4 ερωτηθέντες , ενώ μείωση του ρυθμού εργασίας επισημαίνει μόλις το 2,5% .

ΡΥΘΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	2	1,0	1,0	1,0
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	3	1,5	1,5	2,5
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	51	25,1	25,1	27,6
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	107	52,7	52,7	80,3
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	40	19,7	19,7	100,0
	Total	203	100,0	100,0	



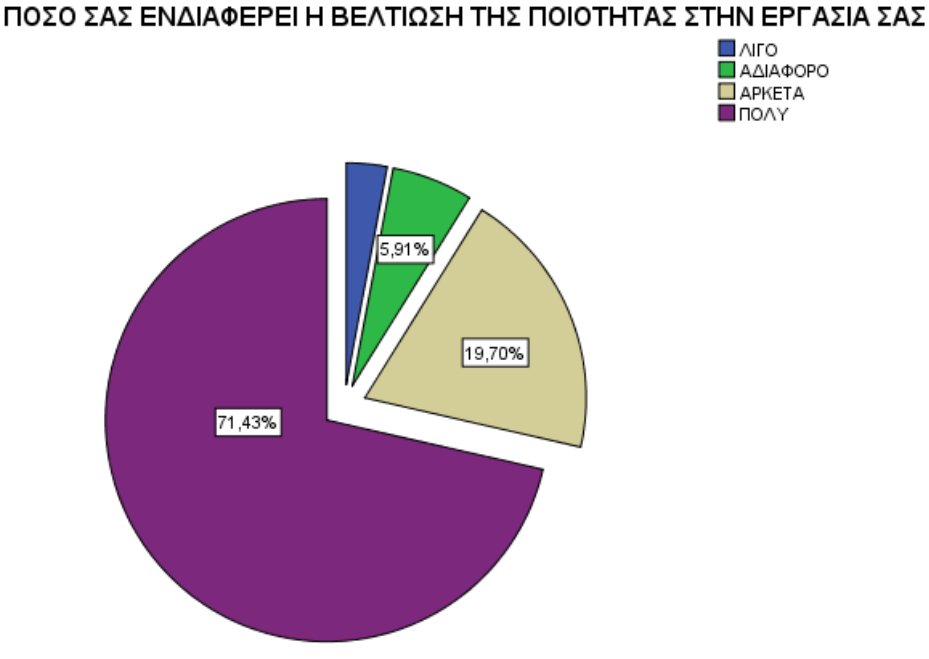
Στο τρίτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου διερευνώνται οι απόψεις των ερωτηθέντων όσον αφορά τη βελτίωση της ποιότητας.

ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ

Άρχικά η βελτίωση της ποιότητας γενικά στην εργασία ενδιαφέρει αρκετά ή πολύ περισσότερους από 9 στους 10 γεγονός που δείχνει αφενός πόσο σημαντική είναι η ποιότητα στο βιομηχανικό κλάδο αλλά αφετέρου ότι χρειάζεται βελτίωση.

Πίνακας 1: ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	6	3,0	3,0	3,0
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	12	5,9	5,9	8,9
	ΑΡΚΕΤΑ	40	19,7	19,7	28,6
	ΠΟΛΥ	145	71,4	71,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

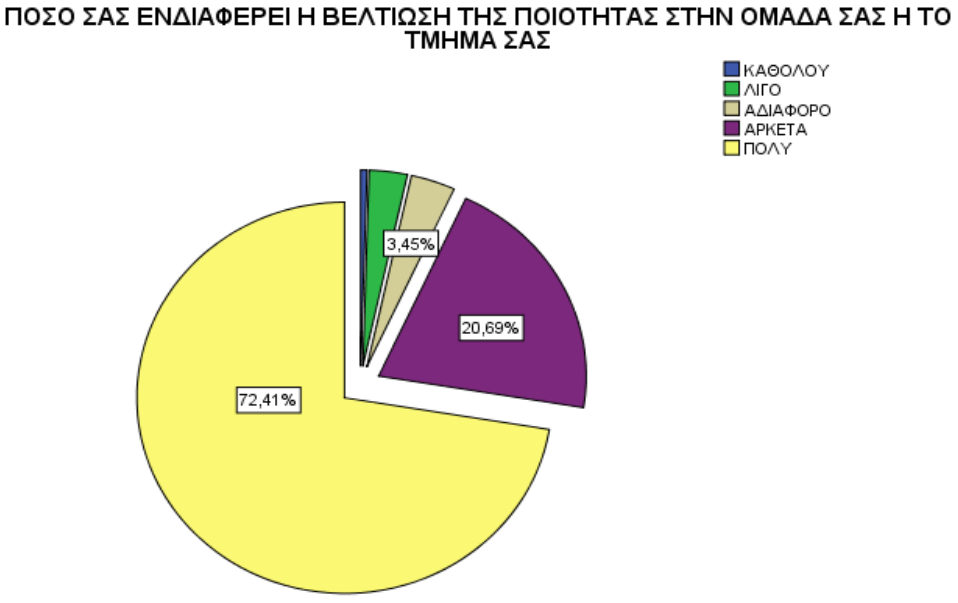


ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΣΑΣ Η ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΑΣ

Στη συνέχεια καταγράφεται και αποτυπώνεται το ενδιαφέρον τον εργαζομένων για βελτίωση της ποιότητας στην ομάδα η στο τμήμα. Το 93% ενδιαφέρεται αρκετά έως πολύ για τη βελτίωση της ποιότητας.Αυτό το ποσοστό δείχνει ότι οι εργαζόμενοι πραγματικά ενδιαφέρονται για την ποιότητα καθώς τη θεωρούν πολύ σημαντικό κομμάτι της εργασιακής τους ζωής.

ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΣΑΣ Η ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,5	,5	,5
	ΛΙΓΟ	6	3,0	3,0	3,4
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	7	3,4	3,4	6,9
	ΑΡΚΕΤΑ	42	20,7	20,7	27,6
	ΠΟΛΥ	147	72,4	72,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

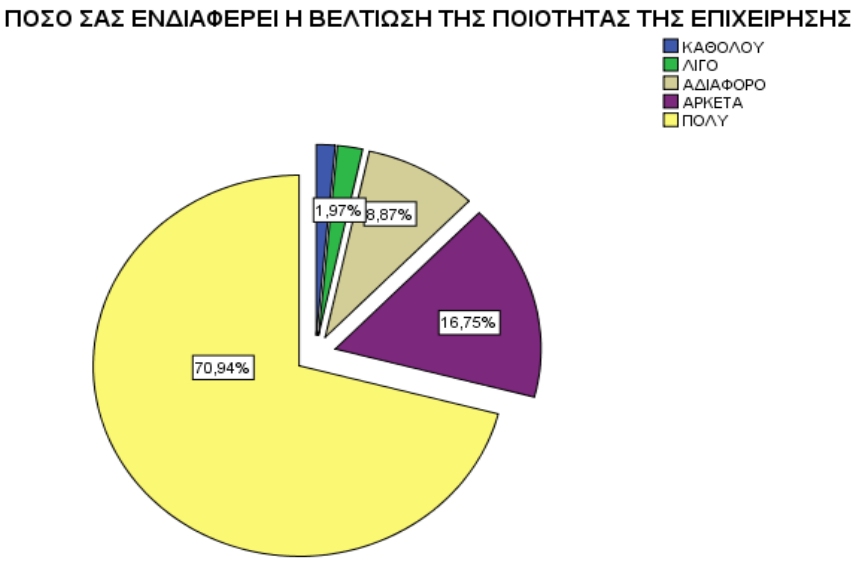


ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Παρακάτω αποτυπώνεται το ενδιαφέρον για βελτίωση της ποιότητας στην επιχείρηση. Περισσότεροι από 8 στους 10 ενδιαφέρονται αρκετά και πολύ για την βελτίωση. Παρατηρούμε πως το συγκεκριμένο ποσοστό είναι ελαφρώς μειωμένο σε σχέση με τις 2 προηγούμενες ερωτήσεις. Αυτή η μικρή μείωση ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι ο κάθε εργαζόμενος ενδιαφέρεται κυρίως για το τμήμα του και δευτερευόντος για ολόκληρη την επιχείρηση.Βέβαια συνεχίζει να είναι η συντριπτική πλειοψηφία.

ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	1,5	1,5	1,5
	ΛΙΓΟ	4	2,0	2,0	3,4
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	18	8,9	8,9	12,3
	ΑΡΚΕΤΑ	34	16,7	16,7	29,1
	ΠΟΛΥ	144	70,9	70,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

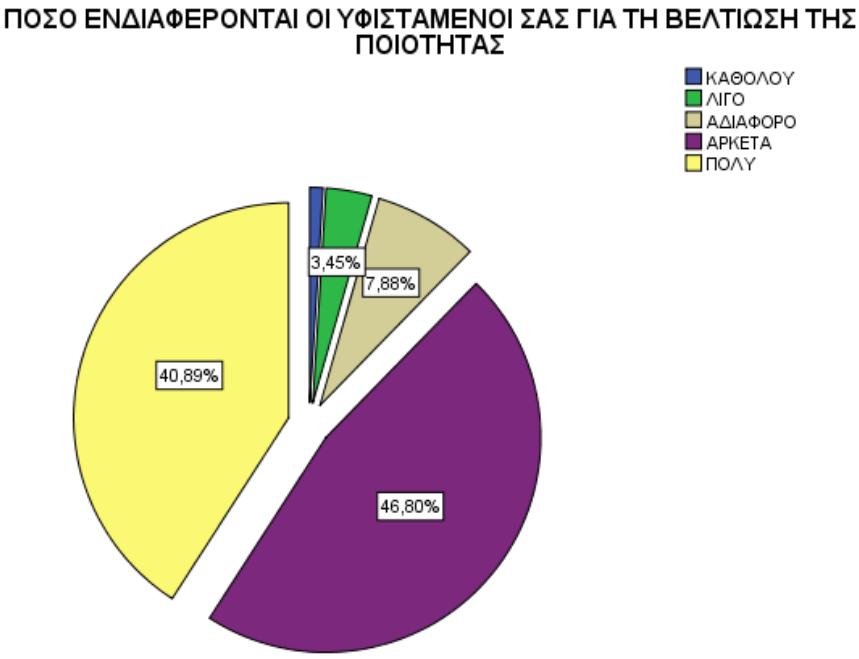


ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στην επόμενη ερώτηση εξετάζεται το ενδιαφέρον των υφισταμένων αναφορικά με τη βελτίωση της ποιότητας. Από τις απαντήσεις του δείγματος και εδώ είναι ξεκάθαρο το αυξημένο ενδιαφέρον των υφισταμένων μιας και το 87,7% των ερωτηθέντων δήλωσε πως είναι αυξημένο το ενδιαφέρον τους.

ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,0	1,0	1,0
	ΛΙΓΟ	7	3,4	3,4	4,4
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	16	7,9	7,9	12,3
	ΑΡΚΕΤΑ	95	46,8	46,8	59,1
	ΠΟΛΥ	83	40,9	40,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

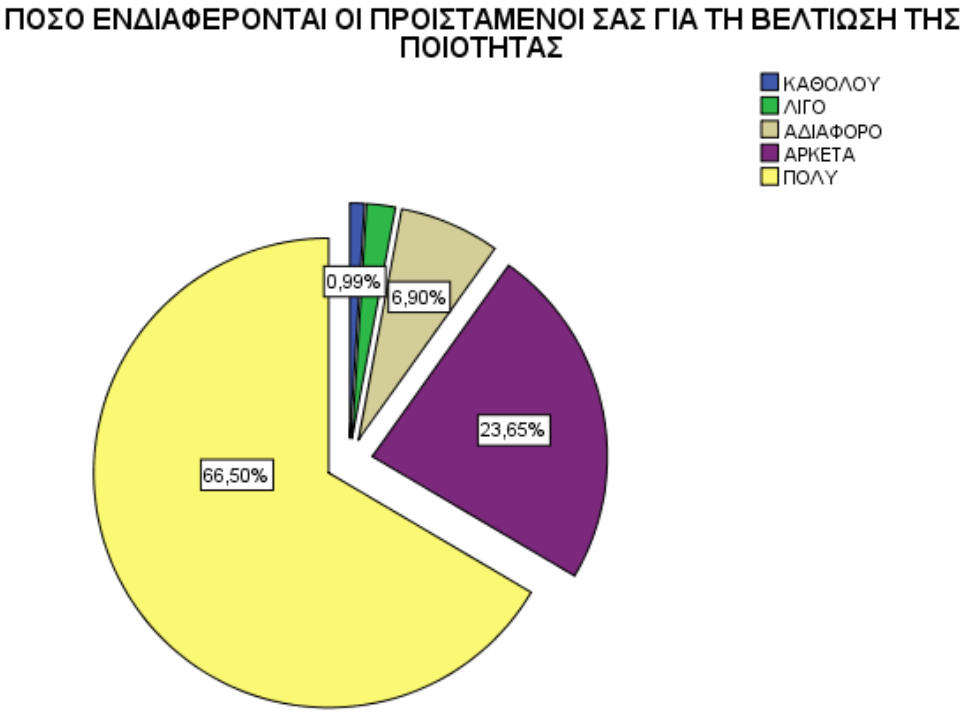


ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η πλειοψηφία του δείγματος , 9 στους 10 , θεωρεί επίσης ότι οι προιστάμενοι τους ενδιαφέρονται από αρκετά έως πολύ για τη βελτίωση της ποιότητας. Να σημειώσουμε πώς μόλις το 3% θεωρεί πως οι προιστάμενοί τους δεν ενδιαφέρονται καθόλου ή ενδιαφέρονται λίγο.

ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,0	1,0	1,0
	ΛΙΓΟ	4	2,0	2,0	3,0
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	14	6,9	6,9	9,9
	ΑΡΚΕΤΑ	48	23,6	23,6	33,5
	ΠΟΛΥ	135	66,5	66,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

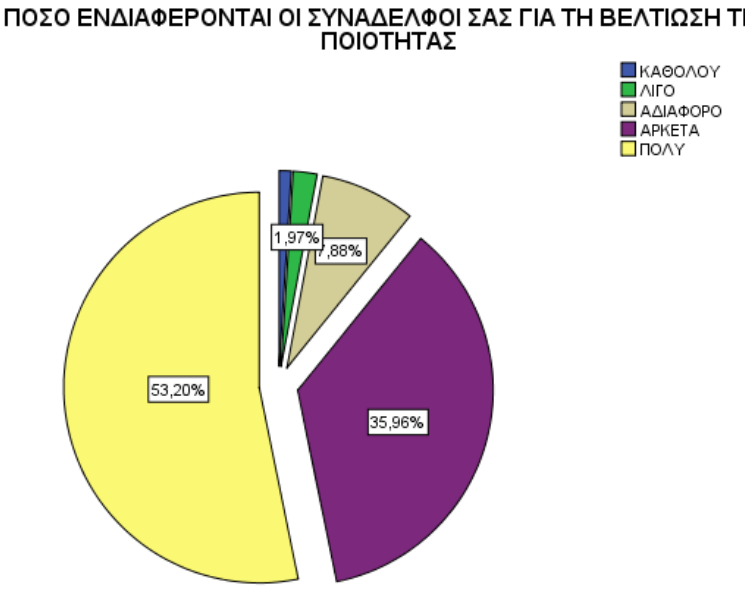


ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η επόμενη ερώτηση αφορά στο ενδιαφέρον των συναδέλφων για τη βελτίωση της ποιότητας. 1 στους 10 θεωρεί ότι οι συναδελφοι αδιαφορούν ή ενδιαφερόνται λίγο ή δεν ενδιαφέρονται καθόλου για τη βελτίωση της ποιότητας και όπως ήταν αναμενόμενο οι 9 στους 10 ενδιαφέρονται αρκετά ή πολύ για τη βελτίωση της.

ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,0	1,0	1,0
	ΛΙΓΟ	4	2,0	2,0	3,0
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	16	7,9	7,9	10,8
	ΑΡΚΕΤΑ	73	36,0	36,0	46,8
	ΠΟΛΥ	108	53,2	53,2	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

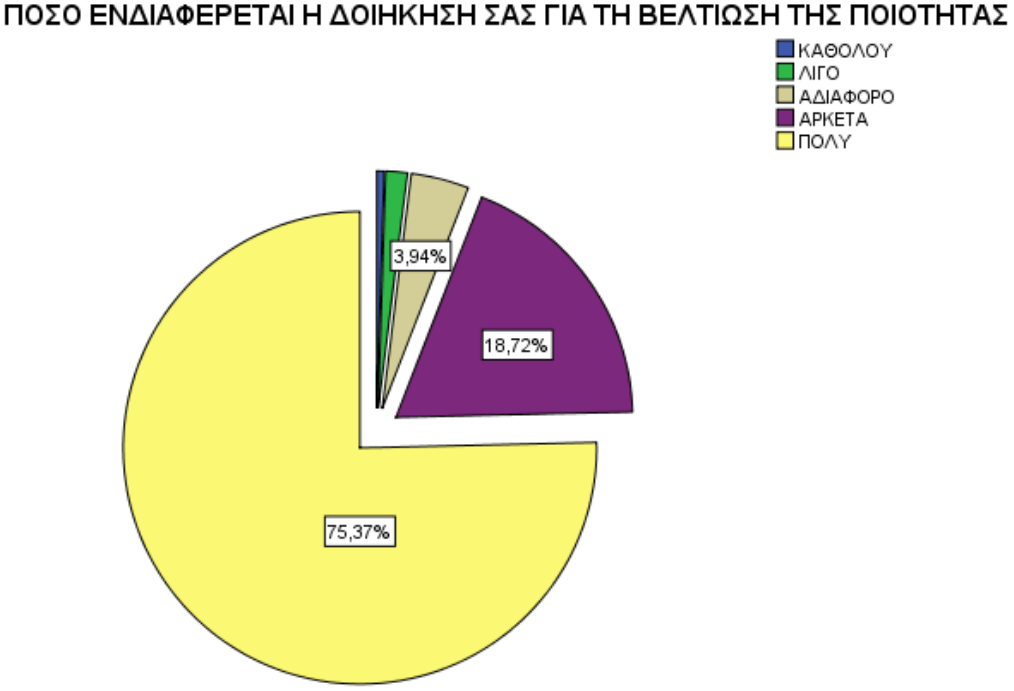


ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το ενδιαφέρον της διοίκησης για τη βελτίωση της ποιότητας με βάση τον παρακάτω πίνακα δείχνει πως το 94,1% των ερωτηθέντων θεωρεί πως η διοιήκηση ενδιαφέρεται αρκετά έως πολύ για την καλυτέρευση της ποιότητας καθώς βελτιώνοντας συνεχώς και αδιάκοπα την ποιότητα βελτιώνεται και η παραγωγικότητα.

ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,5	,5	,5
	ΛΙΓΟ	3	1,5	1,5	2,0
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	8	3,9	3,9	5,9
	ΑΡΚΕΤΑ	38	18,7	18,7	24,6
	ΠΟΛΥ	153	75,4	75,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^{Ο}: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ»

Στην ενότητα αυτή εξετάζεται η ύπαρξη συσχετίσεων μεταξύ ορισμένων μεταβλητών του δείγματός μας. Η διασταυρωμένη ή συνδυαστική πινακοποίηση (crosstabs) είναι η κατασκευή ενός πίνακα διπλής εισόδου έτσι ώστε να μπορεί να εξεταστεί με ποιο τρόπο απάντησαν σε κάποιες άλλες μεταβλητές οι ερωτώμενοι που απάντησαν κάποια συγκεκριμένη κατηγορία σε μια μεταβλητή .

Η ύπαρξη ή όχι στατιστικά σημαντικής σχέσης σε μια διασταυρωμένη πινακοποίηση (crosstabs) προσδιορίζεται με τον υπολογισμό της τιμής του X^2. Η τιμή του X^2 δείχνει κατά πόσο οι διαφορές που παρατηρούνται είναι πραγματικές ή οφείλονται στην τυχαία διακύμανση των τιμών .

Ο προσδιορισμός του αν οι διαφορές που παρατηρούνται στις συχνότητες των κυψελών είναι πραγματικές και δεν οφείλονται στη τύχη , δηλαδή αν υπάρχει σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών , γίνεται με το X^2 .Οι τιμές μικρότερες του α=5% θεωρούνται στατιστικώς σημαντικές . Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των δυο μεταβλητών . Αντίθετα τιμές μεγαλύτερες του α=5% θεωρούνται στατιστικώς μη σημαντικές . Αυτό υποδηλώνει ότι δεν υπάρχει κάποια σχέση μεταξύ των δυο μεταβλητών του πίνακα και επομένως οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες η μία από την άλλη .Παρακάτω θα αναφερθούμε μόνο σε εκείνες τις σχέσεις που υπάρχει μια εξάρτηση μεταξύ των 2 μεταβλητών δηλαδή σε αυτές που η τιμή του X^2 είναι μικρότερη του 5% .

6.1. Επιλογή μεταβλητών για την ανάλυση συσχετίσεων

Οι μεταβλητές που θα χρησιμοποιήσουμε στην ανάλυση συσχετίσεων φαίνονται στον παρακάτω πίνακα. Επιλέξαμε αυτές τις μεταβλητές για τον έλεγχο μας καθώς μέσα από αυτές τις μεταβλητές επικεντρωνόμαστε στις δύο βασικές δεσμεύσεις της εγκατάστασης ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας , τη δέσμευση από πλευράς διοίκησης και τη δέσμευση των εργαζομένων.

ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ
1) Πρόσθετα – προσόντα γνώσεις για την εργασία σας μετά την εφαρμογή του ISO
2) Δουλειά υποδομής (έντυπα , στατιστικά κ.λ.π.) μετά την εφαρμογή του ISO
3) Συγκέντωση – προσοχή κατά την εργασία μετά την εφαρμογή του ISO
4) Φόρτος εργασίας – κοπιαστική εργασία μετά την εφαρμογή του ISO
5) Έλεγχος από προισταμένους – στενή επιστασία μετά την εφαρμογή του ISO
6) Έλεγχος από συναδέλφους – πίεση από το σύστημα εργασίας μετά την εφαρμογή του ISO
7) Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο της εργασίας μετά την εφαρμογή του ISO
8) Απόδοση της ομάδας σας ή του τμήματος σας μετά την εφαρμογή του ISO
9) Απόδοση της επιχείρησης μετά την εφαρμογή του ISO
10) Αίσθηση ικανοποίησης από την εργασία σας μετά την εφαρμογή του ISO
11) Πόσο σας ενδιαφέρει η βελτίωση της ποιότητας στην εργασία σας
12) Πόσο σας ενδιαφέρει η βελτίωση της ποιότητας στην ομάδα σας ή στο τμήμα σας
13) Πόσο σας ενδιαφέρει η βελτίωση της ποιότητας στην επιχείρηση
14) Πόσο ενδιαφέρονται οι υφιστάμενοί σας για τη βελτίωση της ποιότητας
15) Πόσο ενδιαφέρονται οι προιστάμενοί σας για τη βελτίωση της ποιότητας
16) Πόσο ενδιαφέρονται οι συναδελφοί σας για τη βελτίωση της ποιότητας
17) Πόσο ενδιαφέρεται η διοίκηση για τη βελτίωση της ποιότητας

6.2. Αποτελέσματα ανάλυσης

Τα crosstabs έγιναν για όλες τις μεταβλητές των δημογραφικών χαρακτηριστικών αλλά αυτά που αναφέρονται στη συνέχεια παρουσιάζουν στατιστική σημαντικότητα. Για κάθε σημαντική διασταύρωση παραθέτουμε κάθε φορά το διασταυρωμένο πίνακα όπου για τη διευκόλυνση των συμπερασμάτων έχουμε εντάξει μέσα από το μενού του SPSS τα ποσοστά για κάθε στήλη. Στη συνέχεια έχουμε τον χ^2 έλεγχο ανεξαρτησίας. Σε όλες τις παρακάτω περιπτώσεις απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση καθώς οι μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες. Τέλος έχουμε το ραβδόγραμμα για κάθε

διασταυρωμένο πίνακα. Όλοι οι πίνακες των crosstabs βρίσκονται στο παράρτημα της εργασίας αυτής.

ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ

Παρατηρούμε ότι τα πρόσθετα – προσόντα και οι γνώσεις διαφοροποιούνται ανάλογα με το τμήμα των εργαζομένων. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο αν ανατρέξουμε στην απαίτηση 6 του προτύπου για τη διαχείριση των πόρων σύμφωνα με την οποία ο οργανισμός θα πρέπει να παρέχει τους αναγκαίους πόρους για την εφαρμογή και διατήρηση του συστήματος διοίκησης ποιότητας αλλά και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας προκειμένου να αυξηθεί η ικανοποίηση του πελάτη. Επιπλέον το προσωπικό το οποίο ασχολείται με εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα θα πρέπει να διαθέτει την κατάλληλη εκπαίδευση , εξάσκηση , ικανότητες και εμπειρία.

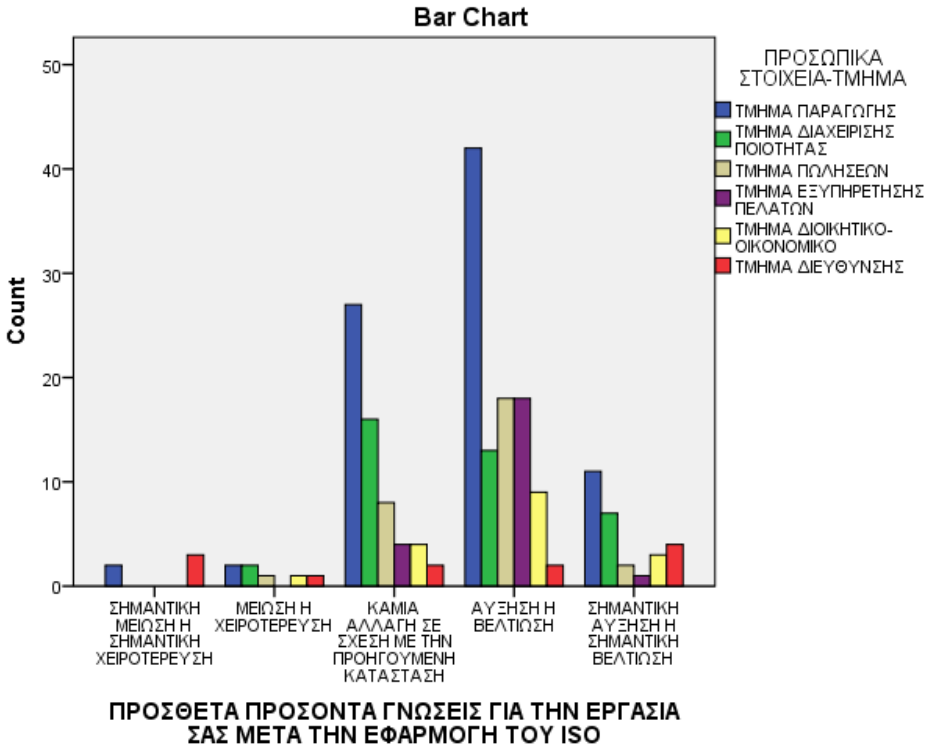
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΓΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΘΕΣΗ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΓΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	2	0	0	0	0	3	5
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	2,5%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	2	2	1	0	1	1	7
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	2,4%	5,3%	3,4%	0,0%	5,9%	8,3%	3,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	27	16	8	4	4	2	61
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	32,1%	42,1%	27,6%	17,4%	23,5%	16,7%	30,0%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	42	13	18	18	9	2	102
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	50,0%	34,2%	62,1%	78,3%	52,9%	16,7%	50,2%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	11	7	2	1	3	4	28
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	13,1%	18,4%	6,9%	4,3%	17,6%	33,3%	13,8%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	49,815[a]	20	,000
Likelihood Ratio	37,229	20	,011
Linear-by-Linear Association	,084	1	,772
N of Valid Cases	203		



ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Οι επόμενες δύο σημαντικές διαφοροποιήσεις που παρούσιάζονται στη συνέχεια αφορούν στη διαφοροποίηση της δουλειάς υποδομής των εργαζομένων ανάλογα με την προυπήρεσία στον κλάδο αλλά και τα χρόνια παραμονής στην τωρινή τους εργασία. Συνεπώς εδώ η εργασιακή εμπειρία είναι αυτή που διαφοροποιεί τις απόψεις

των ερωτηθέντων. Η εγκατάσταση ενός συστήματος διαχείρησης ποιότητας απαιτεί τη συμπλήρωση εντύπων τα οποία τεκμηριώνουν ότι οι διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί υλοποιούνται.

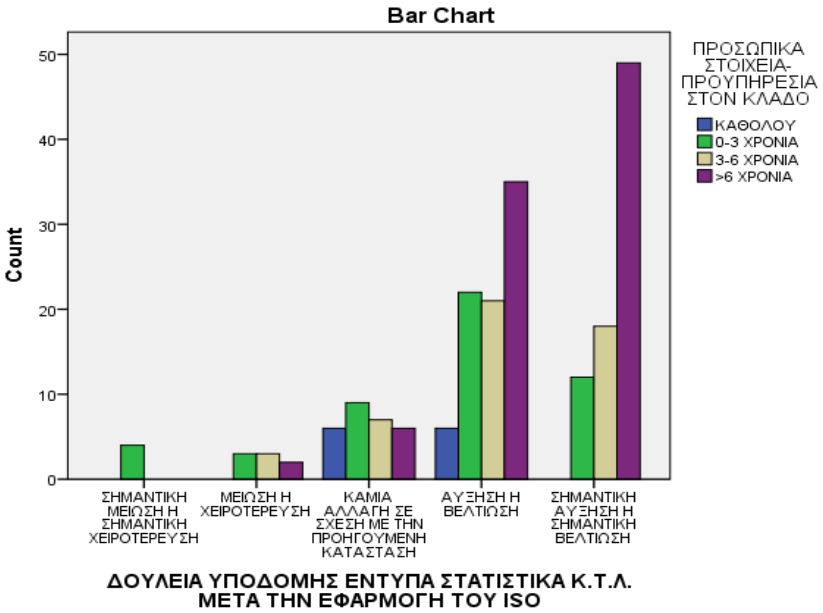
ΔΟΥΛΕΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΝΤΥΠΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ Κ.Τ.Λ. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ				
			ΚΑΘΟΛΟΥ	0-3 ΧΡΟΝΙΑ	3-6 ΧΡΟΝΙΑ	>6 ΧΡΟΝΙΑ	Total
ΔΟΥΛΕΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΝΤΥΠΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ Κ.Τ.Λ. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	4	0	0	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	3	3	2	8
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	6,0%	6,1%	2,2%	3,9%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	6	9	7	6	28
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	50,0%	18,0%	14,3%	6,5%	13,8%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	6	22	21	35	84
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	50,0%	44,0%	42,9%	38,0%	41,4%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	0	12	18	49	79
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	24,0%	36,7%	53,3%	38,9%
Total		Count	12	50	49	92	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	43,178[a]	12	,000
Likelihood Ratio	43,381	12	,000
Linear-by-Linear Association	25,443	1	,000
N of Valid Cases	203		



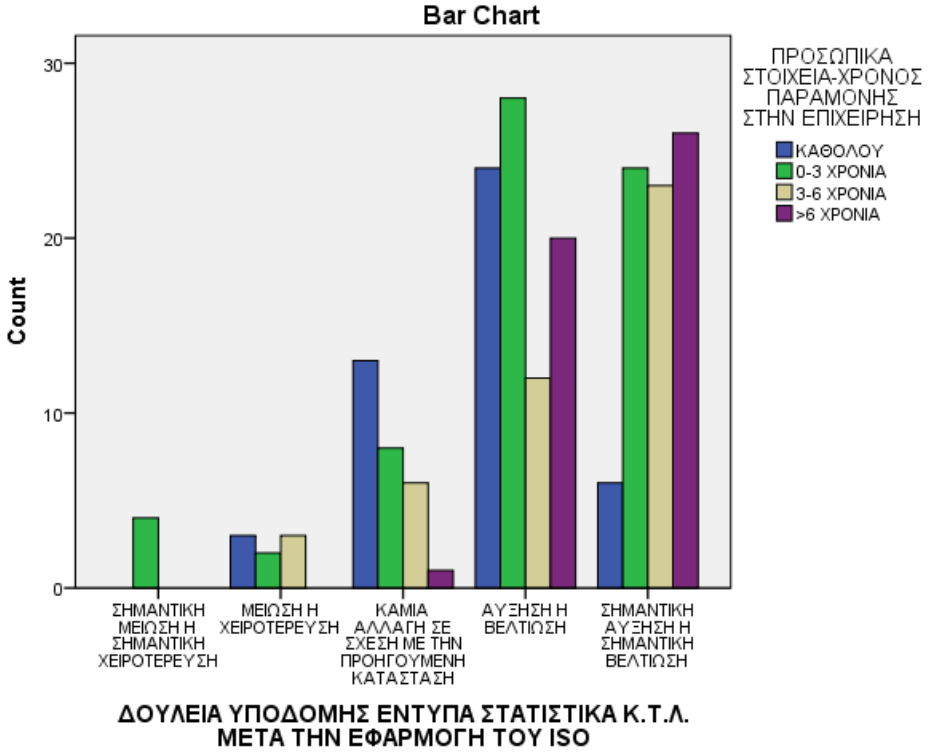
ΔΟΥΛΕΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΝΤΥΠΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ Κ.Τ.Λ. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ				
			ΚΑΘΟΛΟΥ	0-3 ΧΡΟΝΙΑ	3-6 ΧΡΟΝΙΑ	>6 ΧΡΟΝΙΑ	Total
ΔΟΥΛΕΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΝΤΥΠΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ Κ.Τ.Λ. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	4	0	0	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	2,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	3	2	3	0	8
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	6,5%	3,0%	6,8%	0,0%	3,9%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	13	8	6	1	28
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	28,3%	12,1%	13,6%	2,1%	13,8%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	24	28	12	20	84
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	52,2%	42,4%	27,3%	42,6%	41,4%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	6	24	23	26	79
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	13,0%	36,4%	52,3%	55,3%	38,9%
Total		Count	46	66	44	47	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,482[a]	12	,000
Likelihood Ratio	46,080	12	,000
Linear-by-Linear Association	20,042	1	,000
N of Valid Cases	203		



ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι επόμενες τρεις σημαντικές διαφοροποιήσεις αφορούν τον φόρτο εργασίας ο οποίος διαφοροποιείται ανάλογα με τις γραμματικές γνώσεις , τη μισθολογική βαθμίδα καθώς και τη θέση στο τμήμα των εργαζομένων. Η εγκατάσταση ενός συστήματος επηρεάζει περισσότερο αυτούς που είναι σε θέση να συμπληρώνουν έντυπα και να παρακολουθούν την υλοποίηση των διαδικασιών που προβλέπει το ISO. Οι εργαζόμενοι με στοιχειώδη εκπαίδευση όπου και υπάρχει η βασικότερη διαφοροποίηση δεν λαμβάνουν μέρος σε αυτή τη διαδικασία που προαναφέραμε. Στους επόμενους πίνακες φαίνονται αναλύτικά οι διαφοροποιήσεις.

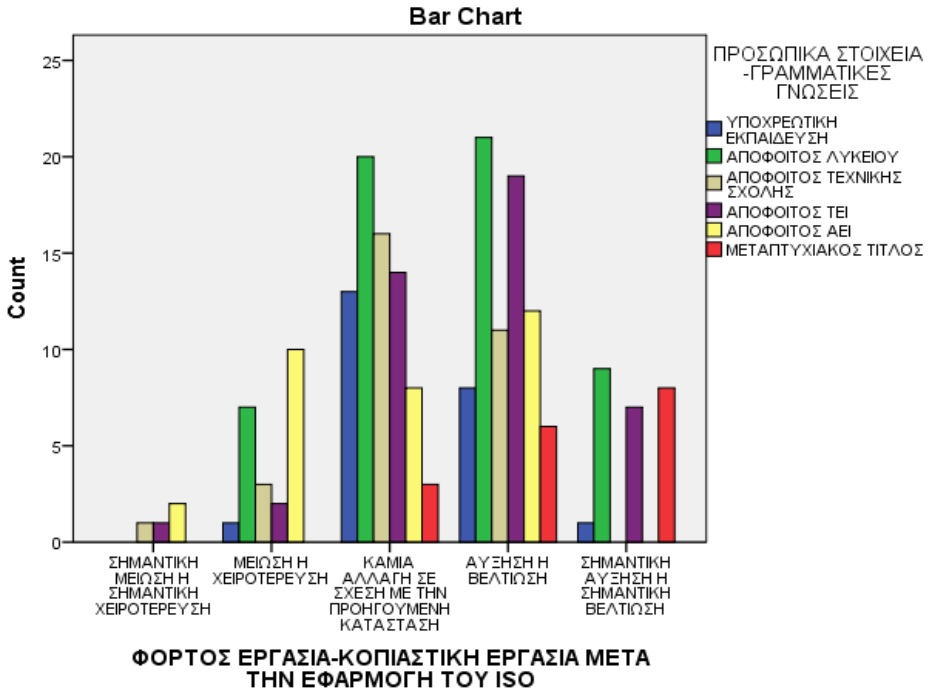
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ						
			ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΙ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ	Total
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	1	1	2	0	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	0,0%	0,0%	3,2%	2,3%	6,3%	0,0%	2,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	1	7	3	2	10	0	23
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	4,3%	12,3%	9,7%	4,7%	31,3%	0,0%	11,3%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	13	20	16	14	8	3	74
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	56,5%	35,1%	51,6%	32,6%	25,0%	17,6%	36,5%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	8	21	11	19	12	6	77
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	34,8%	36,8%	35,5%	44,2%	37,5%	35,3%	37,9%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	1	9	0	7	0	8	25
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	4,3%	15,8%	0,0%	16,3%	0,0%	47,1%	12,3%
Total		Count	23	57	31	43	32	17	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ -ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	55,919[a]	20	,000
Likelihood Ratio	56,714	20	,000
Linear-by-Linear Association	,581	1	,446
N of Valid Cases	203		



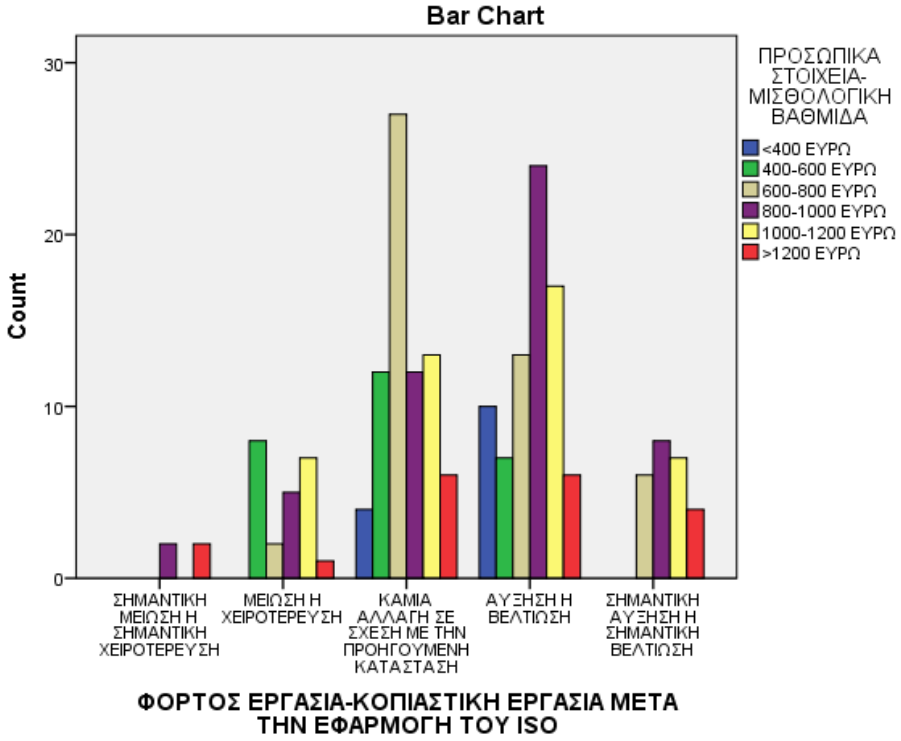
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ						
			<400 ΕΥΡΩ	400-600 ΕΥΡΩ	600-800 ΕΥΡΩ	800-1000 ΕΥΡΩ	1000-1200 ΕΥΡΩ	>1200 ΕΥΡΩ	Total
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	0	2	0	2	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	10,5%	2,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	8	2	5	7	1	23
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	0,0%	29,6%	4,2%	9,8%	15,9%	5,3%	11,3%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	4	12	27	12	13	6	74
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	28,6%	44,4%	56,3%	23,5%	29,5%	31,6%	36,5%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	10	7	13	24	17	6	77
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	71,4%	25,9%	27,1%	47,1%	38,6%	31,6%	37,9%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	0	0	6	8	7	4	25
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	0,0%	0,0%	12,5%	15,7%	15,9%	21,1%	12,3%
Total		Count	14	27	48	51	44	19	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	47,995[a]	20	,000
Likelihood Ratio	50,422	20	,000
Linear-by-Linear Association	1,276	1	,259
N of Valid Cases	203		



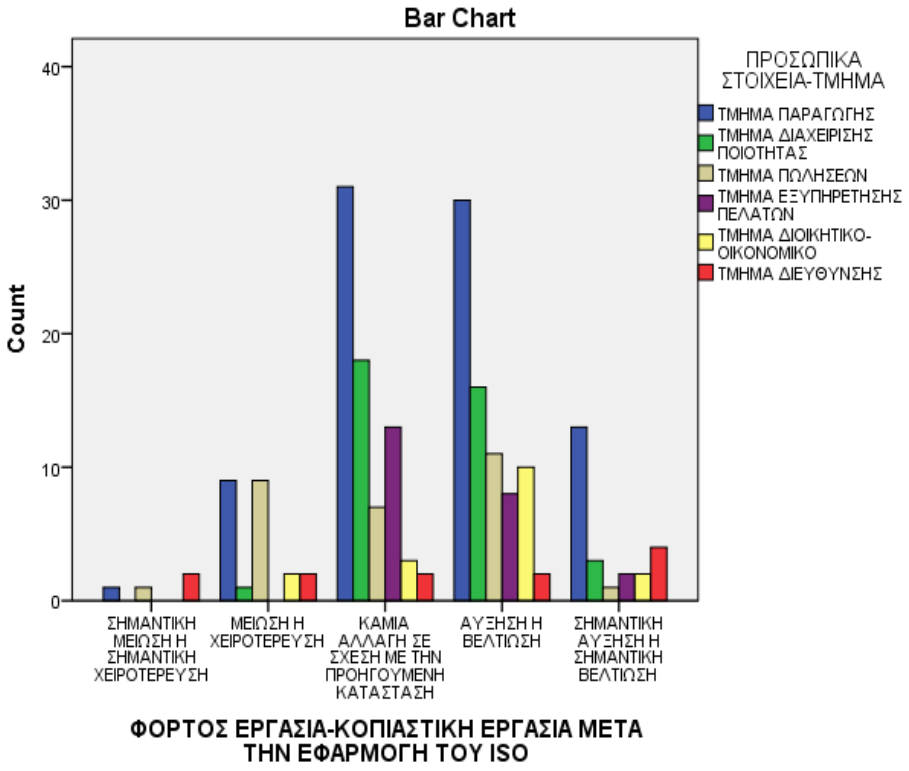
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΟΠΙΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	1	0	1	0	0	2	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	1,2%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	16,7%	2,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	9	1	9	0	2	2	23
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	10,7%	2,6%	31,0%	0,0%	11,8%	16,7%	11,3%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	31	18	7	13	3	2	74
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	36,9%	47,4%	24,1%	56,5%	17,6%	16,7%	36,5%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	30	16	11	8	10	2	77
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	35,7%	42,1%	37,9%	34,8%	58,8%	16,7%	37,9%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	13	3	1	2	2	4	25
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	15,5%	7,9%	3,4%	8,7%	11,8%	33,3%	12,3%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	50,037[a]	20	,000
Likelihood Ratio	43,844	20	,002
Linear-by-Linear Association	,212	1	,645
N of Valid Cases	203		



ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ – ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Οι δύο επόμενες στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις αφορούν στην πίεση από το σύστημα της εργασίας η οποία σύμφωνα με τα αποτελέσματα διαφοροποιείται ανάλογα με τη θέση των εργαζομένων στην ιεραρχία και τη θέση τους στο τμήμα. Η εγκατάσταση του ISO συνεπάγεται την εμπλοκή των περισσοτέρων τμημάτων μέσα στην επιχείρηση. Η παρατηρούμενη διαφοροποίηση ερμηνεύεται από το γεγονός ότι τα τμήματα που εμπλέκονται άμεσα στο σχεδιασμό και την παραγωγή του προιόντος έχουν αναπτύξει τις απαραίτητες διαδικασίες για να παράγεται το προιόν σύμφωνα με τις προδιαγραφές. Η εγκατάσταση του ISO λίγες τροποποιήσεις απαιτεί. Αντιθέτως στα υποστηρικτικά – διαχειριστικά τμήματα όπως η διεύθυνση προστίθενται νέοι ρόλοι και επιπλέον δραστηριότητες που σχετίζονται με την ευθύνη για την κατανομή ρόλων , διατύπωση της πολιτικής για την ποιότητα , ανασκόπηση της λειτουργίας του συστήματος και διάθεση πόρων σε ανθρώπους και υλικοτεχνική υποδομή.

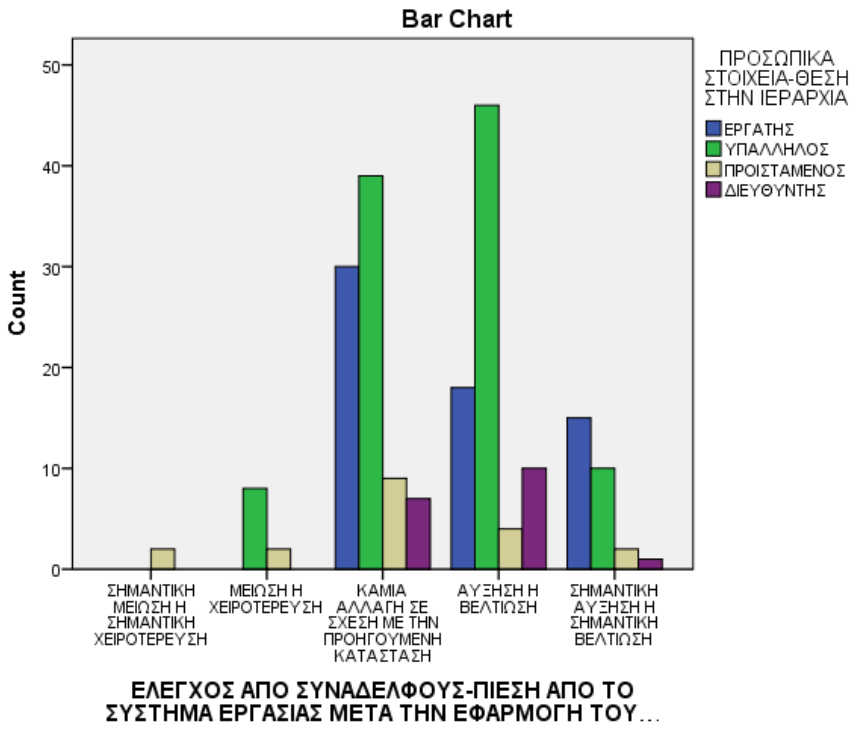
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ-ΠΙΕΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ				
			ΕΡΓΑΤΗΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Total
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ-ΠΙΕΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	2	0	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	1,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	8	2	0	10
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	0,0%	7,8%	10,5%	0,0%	4,9%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	30	39	9	7	85
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	47,6%	37,9%	47,4%	38,9%	41,9%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	18	46	4	10	78
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	28,6%	44,7%	21,1%	55,6%	38,4%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	15	10	2	1	28
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	23,8%	9,7%	10,5%	5,6%	13,8%
Total		Count	63	103	19	18	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	39,685[a]	12	,000
Likelihood Ratio	33,040	12	,001
Linear-by-Linear Association	2,860	1	,091
N of Valid Cases	203		



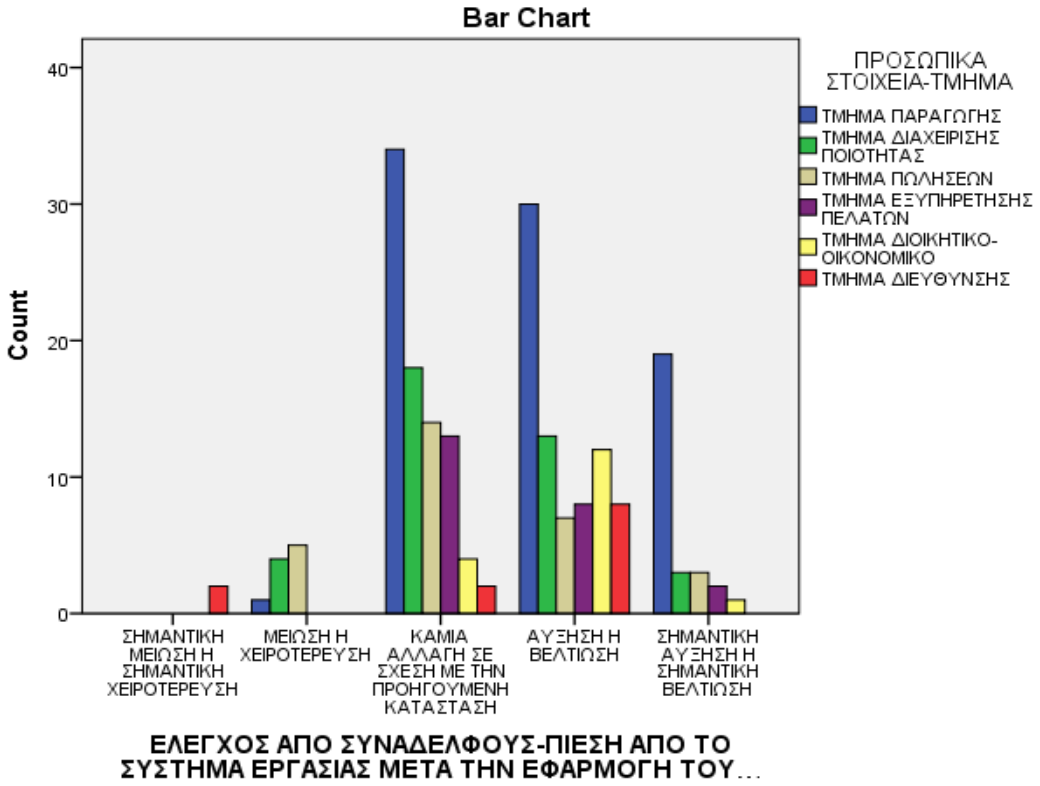
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ-ΠΙΕΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ-ΠΙΕΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	0	0	0	2	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	1	4	5	0	0	0	10
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	1,2%	10,5%	17,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	34	18	14	13	4	2	85
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	40,5%	47,4%	48,3%	56,5%	23,5%	16,7%	41,9%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	30	13	7	8	12	8	78
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	35,7%	34,2%	24,1%	34,8%	70,6%	66,7%	38,4%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	19	3	3	2	1	0	28
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	22,6%	7,9%	10,3%	8,7%	5,9%	0,0%	13,8%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	70,922[a]	20	,000
Likelihood Ratio	50,776	20	,000
Linear-by-Linear Association	2,635	1	,105
N of Valid Cases	203		



ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Οι επόμενες τέσσερις σημαντικές διαφοροποιήσεις είναι ανάμεσα στην μεταβλητή απόδοση της ομάδας ή του τμήματος μετά την εφαρμογή του ISO με τις γραμματικές γνώσεις , τη μισθολογική βαθμίδα , τη θέση στην ιεραρχία και τέλος τη θέση στο τμήμα. Επιβεβαιώνεται και σε αυτό το σημείο η απαίτηση 6 του προτύπου που προαναφέραμε. Μετά την εισαγωγή του ISO βελτιώνεται το μορφωτικό επίπεδο υπάρχει επανακατάρτιση και τέλος μέσω της τυποποίησης των διεργασιών δεν υπάρχουν ασάφειες ή εκδίδονται οδηγίες εργασίας έτσι ώστε να μειωθούν. Αξίζει να σημειωθεί σε αυτό το σημείο η γενικότερη φιλοσοφία του ISO στην οποία ο συνεργάτης αντιμετωπίζεται σαν εξωτερικός πελάτης.

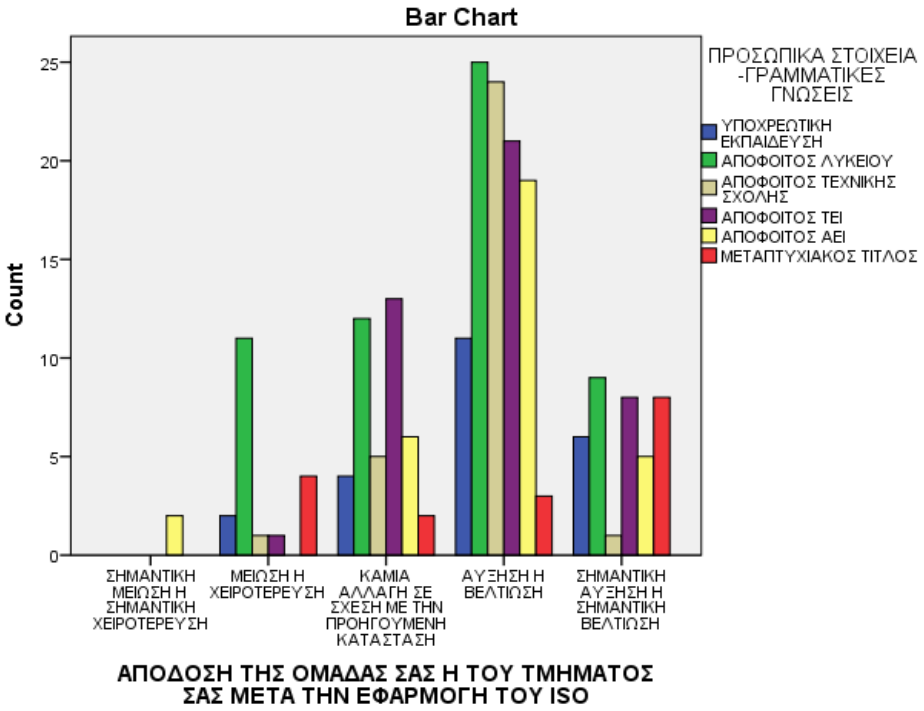
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ						
			ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΙ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ	Total
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	0	0	2	0	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	1,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	2	11	1	1	0	4	19
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	8,7%	19,3%	3,2%	2,3%	0,0%	23,5%	9,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	4	12	5	13	6	2	42
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	17,4%	21,1%	16,1%	30,2%	18,8%	11,8%	20,7%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	11	25	24	21	19	3	103
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	47,8%	43,9%	77,4%	48,8%	59,4%	17,6%	50,7%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	6	9	1	8	5	8	37
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	26,1%	15,8%	3,2%	18,6%	15,6%	47,1%	18,2%
Total		Count	23	57	31	43	32	17	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	51,674[a]	20	,000
Likelihood Ratio	50,383	20	,000
Linear-by-Linear Association	,638	1	,424
N of Valid Cases	203		



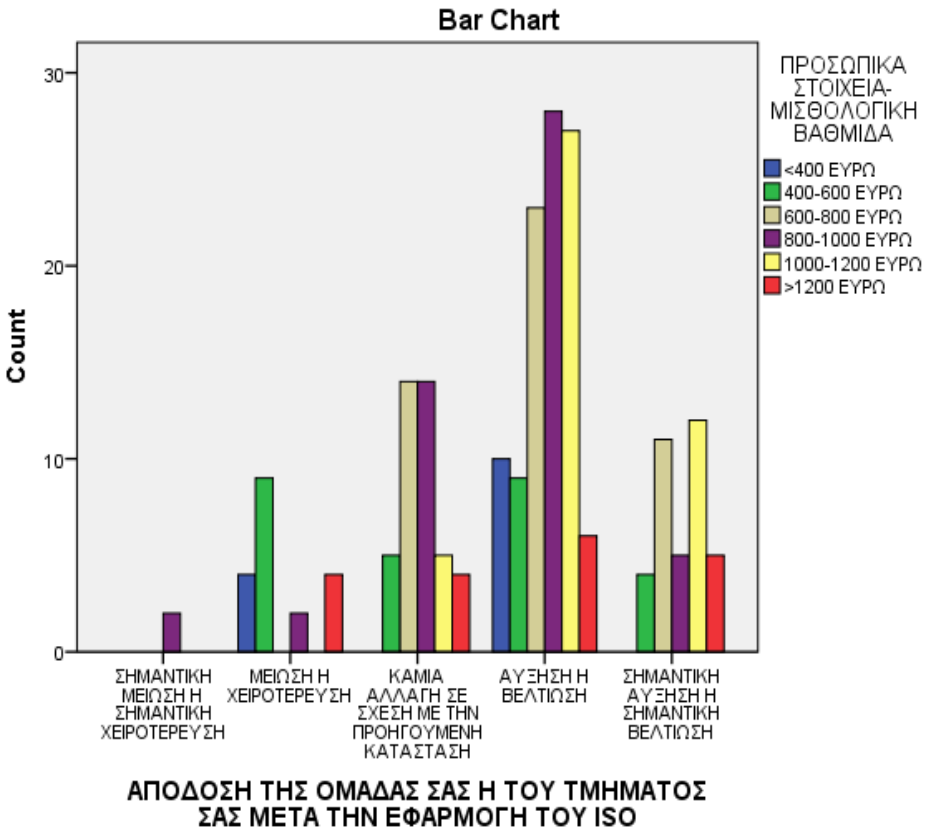
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ						
			<400 ΕΥΡΩ	400-600 ΕΥΡΩ	600-800 ΕΥΡΩ	800-1000 ΕΥΡΩ	1000-1200 ΕΥΡΩ	>1200 ΕΥΡΩ	Total
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	0	2	0	0	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	1,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	4	9	0	2	0	4	19
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	28,6%	33,3%	0,0%	3,9%	0,0%	21,1%	9,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	0	5	14	14	5	4	42
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	0,0%	18,5%	29,2%	27,5%	11,4%	21,1%	20,7%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	10	9	23	28	27	6	103
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	71,4%	33,3%	47,9%	54,9%	61,4%	31,6%	50,7%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	0	4	11	5	12	5	37
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	0,0%	14,8%	22,9%	9,8%	27,3%	26,3%	18,2%
Total		Count	14	27	48	51	44	19	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ- ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	62,005[a]	20	,000
Likelihood Ratio	67,053	20	,000
Linear-by-Linear Association	6,059	1	,014
N of Valid Cases	203		



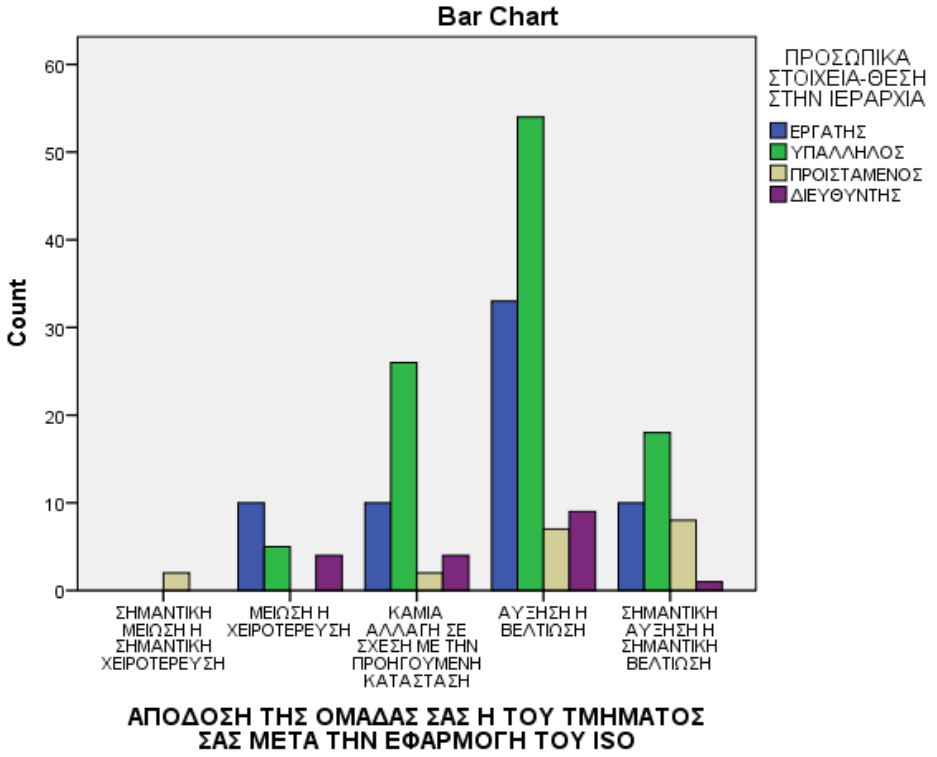
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ				
			ΕΡΓΑΤΗΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Total
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	2	0	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	1,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	10	5	0	4	19
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	15,9%	4,9%	0,0%	22,2%	9,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	10	26	2	4	42
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	15,9%	25,2%	10,5%	22,2%	20,7%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	33	54	7	9	103
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	52,4%	52,4%	36,8%	50,0%	50,7%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	10	18	8	1	37
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	15,9%	17,5%	42,1%	5,6%	18,2%
Total		Count	63	103	19	18	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,695[a]	12	,000
Likelihood Ratio	30,936	12	,002
Linear-by-Linear Association	,126	1	,723
N of Valid Cases	203		



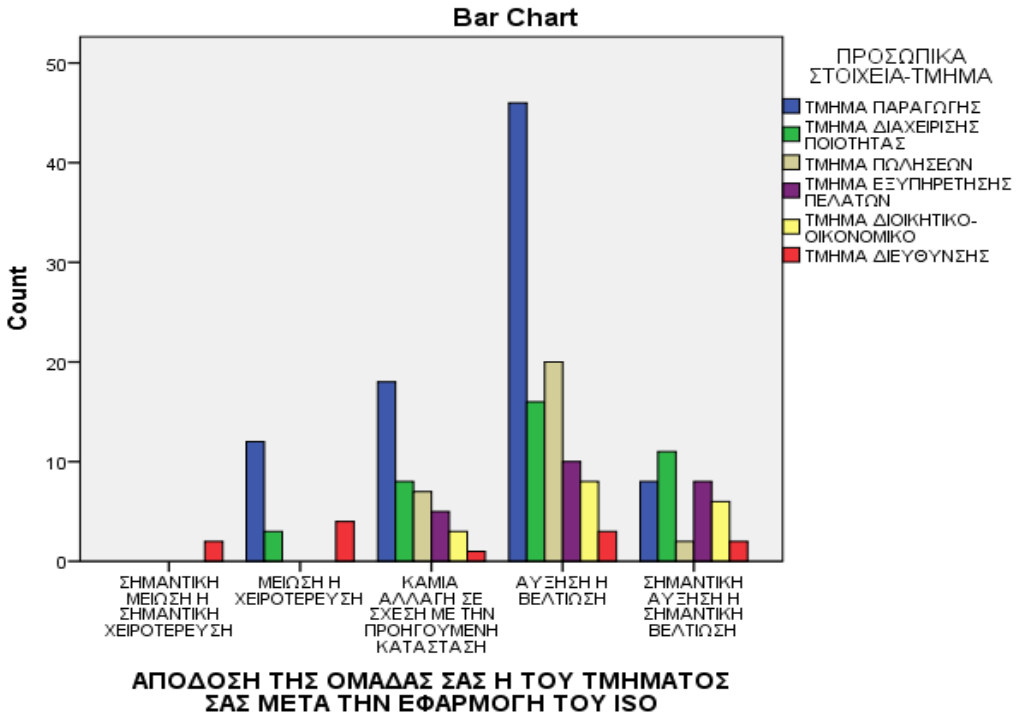
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						Total
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΣΑΣ Η ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	0	0	0	0	2	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,0%
	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	12	3	0	0	0	4	19
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	14,3%	7,9%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	9,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	18	8	7	5	3	1	42
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	21,4%	21,1%	24,1%	21,7%	17,6%	8,3%	20,7%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	46	16	20	10	8	3	103
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	54,8%	42,1%	69,0%	43,5%	47,1%	25,0%	50,7%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	8	11	2	8	6	2	37
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	9,5%	28,9%	6,9%	34,8%	35,3%	16,7%	18,2%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	67,788[a]	20	,000
Likelihood Ratio	50,627	20	,000
Linear-by-Linear Association	,463	1	,496
N of Valid Cases	203		



ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Οι απαντήσεις στη μεταβλητή απόδοση της επιχείρησης μετά την εφαρμογή του ISO διαφοροποιούνται ανάλογα με την ηλικία των ερωτηθέντων. Ένα πιθανό συμπέρασμα είναι πως οι ηλικιακές ομάδες που εντοπίζουν σημαντική αύξηση στην απόδοση της επιχείρησης και όπως παρατηρούμε από τον πίνακα που ακολουθεί είναι άτομα μεγάλης ηλικίας έχουν εργαστεί στο χώρο και πριν την εφαρμογή του ISO οπότε η

αντίληψή τους είναι ότι μετά την εφαρμογή η αποδοση της επιχείρησης αυξήθηκε σημαντικά.

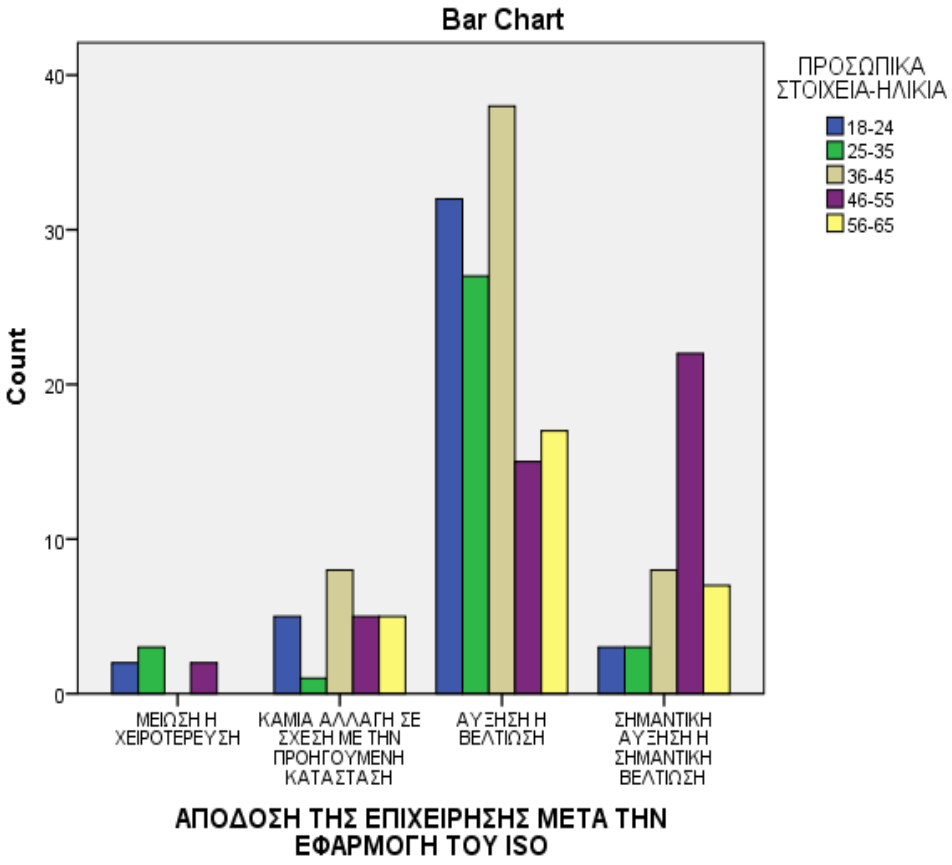
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΗΛΙΚΙΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ					
			18-24	25-35	36-45	46-55	56-65	Total
ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	2	3	0	2	0	7
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	4,8%	8,8%	0,0%	4,5%	0,0%	3,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	5	1	8	5	5	24
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	11,9%	2,9%	14,8%	11,4%	17,2%	11,8%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	32	27	38	15	17	129
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	76,2%	79,4%	70,4%	34,1%	58,6%	63,5%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	3	3	8	22	7	43
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	7,1%	8,8%	14,8%	50,0%	24,1%	21,2%
Total		Count	42	34	54	44	29	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	43,161[a]	12	,000
Likelihood Ratio	44,402	12	,000
Linear-by-Linear Association	6,582	1	,010
N of Valid Cases	203		



ΑΙΣΘΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η αίσθηση ικανοποίησης των εργαζομένων μετά το ISO διαφοροποιείται αναλογα με τις γραμματικές γνώσεις αλλά και την προυπηρεσία στον κλάδο. Οι κάτοχοι μεταπτυχιακών στις επιχειρήσεις έχουν κάνει σπουδές σε θέματα που αφορούν στις επιχειρήσεις. Επομένως το ISO το οποίο έχει μια μικρή συνεισφορά στη λειτουργία της επιχείρησης δεν τους προκαλεί τόσο έντονα συναισθήματα ικανοποίησης διότι θέματα αλλαγών τα έχουν ήδη επεξεργαστεί σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο λόγω σπουδών. Αντίθετα οι εργαζόμενοι που βρίσκονται στην παραγωγική διαδικασία οι αλλαγές που επέφερε το ISO τους προκαλούν αίσθηση ικανοποίησησης.

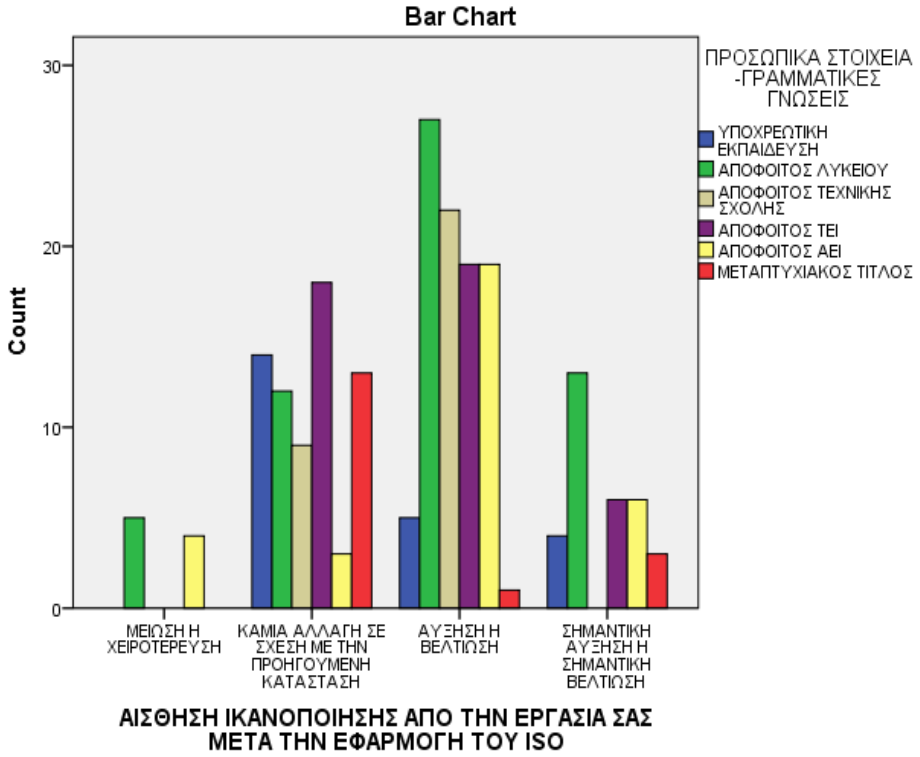
ΑΙΣΘΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ						
			ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΤΕΙ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ	Total
ΑΙΣΘΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	0	5	0	0	4	0	9
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	0,0%	8,8%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	4,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	14	12	9	18	3	13	69
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	60,9%	21,1%	29,0%	41,9%	9,4%	76,5%	34,0%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	5	27	22	19	19	1	93
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	21,7%	47,4%	71,0%	44,2%	59,4%	5,9%	45,8%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	4	13	0	6	6	3	32
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	17,4%	22,8%	0,0%	14,0%	18,8%	17,6%	15,8%
Total		Count	23	57	31	43	32	17	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	57,080[a]	15	,000
Likelihood Ratio	67,613	15	,000
Linear-by-Linear Association	,237	1	,626
N of Valid Cases	203		



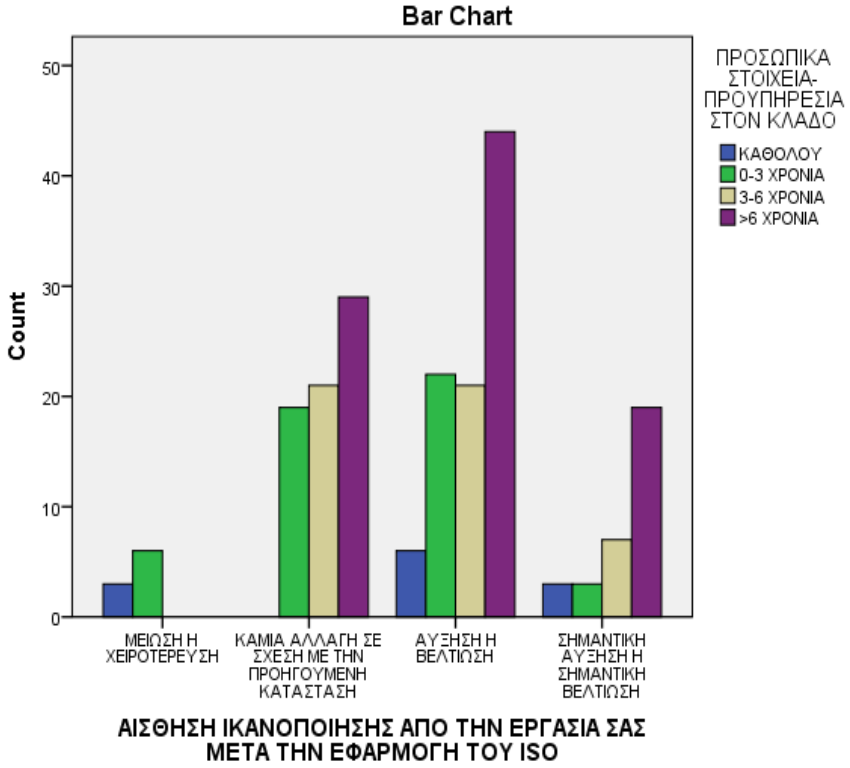
ΑΙΣΘΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO * ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ				
			ΚΑΘΟΛΟΥ	0-3 ΧΡΟΝΙΑ	3-6 ΧΡΟΝΙΑ	>6 ΧΡΟΝΙΑ	Total
ΑΙΣΘΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO	ΜΕΙΩΣΗ Η ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΗ	Count	3	6	0	0	9
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	25,0%	12,0%	0,0%	0,0%	4,4%
	ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Count	0	19	21	29	69
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	38,0%	42,9%	31,5%	34,0%
	ΑΥΞΗΣΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	6	22	21	44	93
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	50,0%	44,0%	42,9%	47,8%	45,8%
	ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	Count	3	3	7	19	32
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	25,0%	6,0%	14,3%	20,7%	15,8%
Total		Count	12	50	49	92	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,163[a]	9	,000
Likelihood Ratio	38,042	9	,000
Linear-by-Linear Association	7,322	1	,007
N of Valid Cases	203		



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ Η ΤΟ ΤΜΗΜΑ

Αυξημένο ενδιαφέρον σημειώνεται σε όλα τα τμήματα που εμπλέκονται αμέσα ή έμμεσα με την ικανοποίηση του πελάτη όπως παρατηρούμε από τους παρακάτω πίνακες. Επιβεβαιώνεται μέσα από αυτή τη διαφοροποίηση ο πελατοκεντρικός χαρακτήρας των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας καθώς και της βασικής αρχής του ISO όπου έχουμε παραγωγή προιόντων χωρίς αστοχίες.

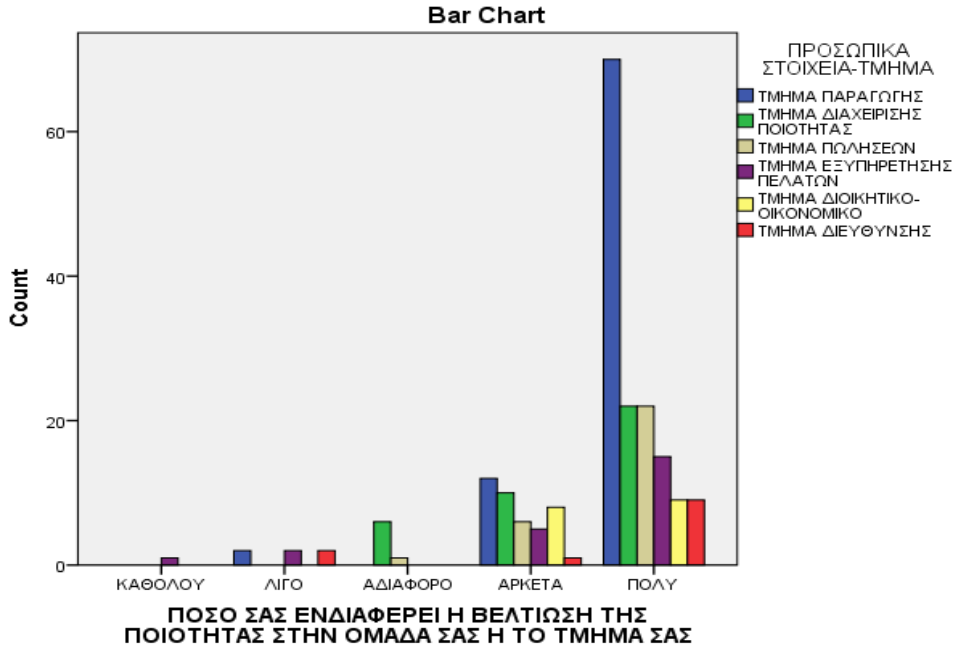
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΣΑΣ Η ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΑΣ * ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΣΑΣ Η ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	0	0	1	0	0	1
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,5%
	ΛΙΓΟ	Count	2	0	0	2	0	2	6
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	2,4%	0,0%	0,0%	8,7%	0,0%	16,7%	3,0%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	0	6	1	0	0	0	7
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	15,8%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	12	10	6	5	8	1	42
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	14,3%	26,3%	20,7%	21,7%	47,1%	8,3%	20,7%
	ΠΟΛΥ	Count	70	22	22	15	9	9	147
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	83,3%	57,9%	75,9%	65,2%	52,9%	75,0%	72,4%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	54,533[a]	20	,000
Likelihood Ratio	44,447	20	,001
Linear-by-Linear Association	5,039	1	,025
N of Valid Cases	203		



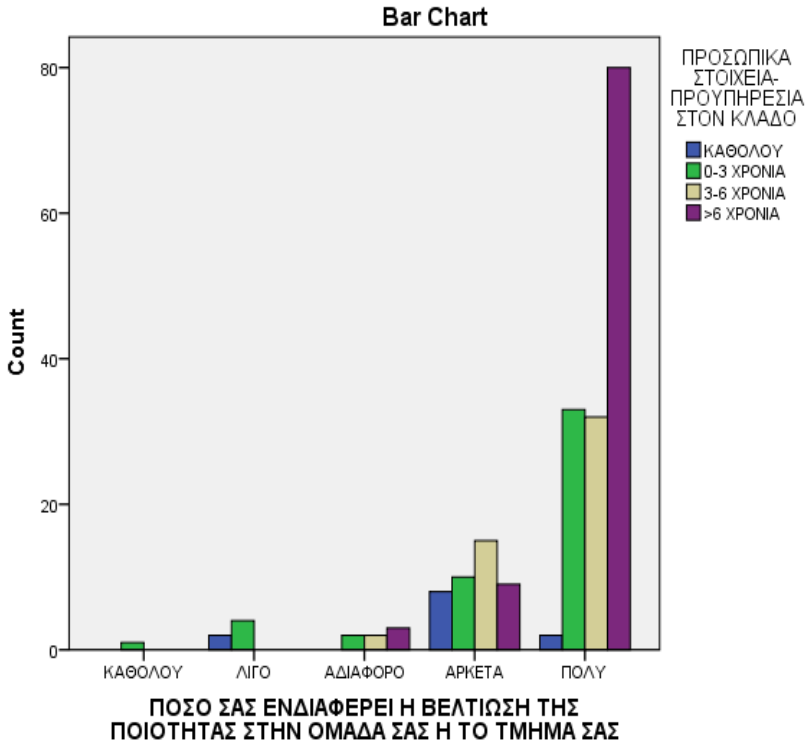
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΣΑΣ Η ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΑΣ * ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ				
			ΚΑΘΟΛΟΥ	0-3 ΧΡΟΝΙΑ	3-6 ΧΡΟΝΙΑ	>6 ΧΡΟΝΙΑ	Total
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΣΑΣ Η ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	1	0	0	1
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,5%
	ΛΙΓΟ	Count	2	4	0	0	6
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	16,7%	8,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	0	2	2	3	7
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	4,0%	4,1%	3,3%	3,4%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	8	10	15	9	42
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	66,7%	20,0%	30,6%	9,8%	20,7%
	ΠΟΛΥ	Count	2	33	32	80	147
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	16,7%	66,0%	65,3%	87,0%	72,4%
Total		Count	12	50	49	92	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,045[a]	12	,000
Likelihood Ratio	45,606	12	,000
Linear-by-Linear Association	24,279	1	,000
N of Valid Cases	203		



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Ο βαθμός ενδιαφέροντος για τη βελτίωση της ποιότητας όπως παρατηρούμε και από τους επόμενους πίνακες ποικίλλει ανάλογα με το βαθμό εμπλοκής στο σχεδιασμό την εγκατάσταση και τη λειτουργία των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας. Όσοι είναι σε καθημερινή εμπλοκή και απασχόληση με τη λειτουργία του συστήματος εκφράζουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

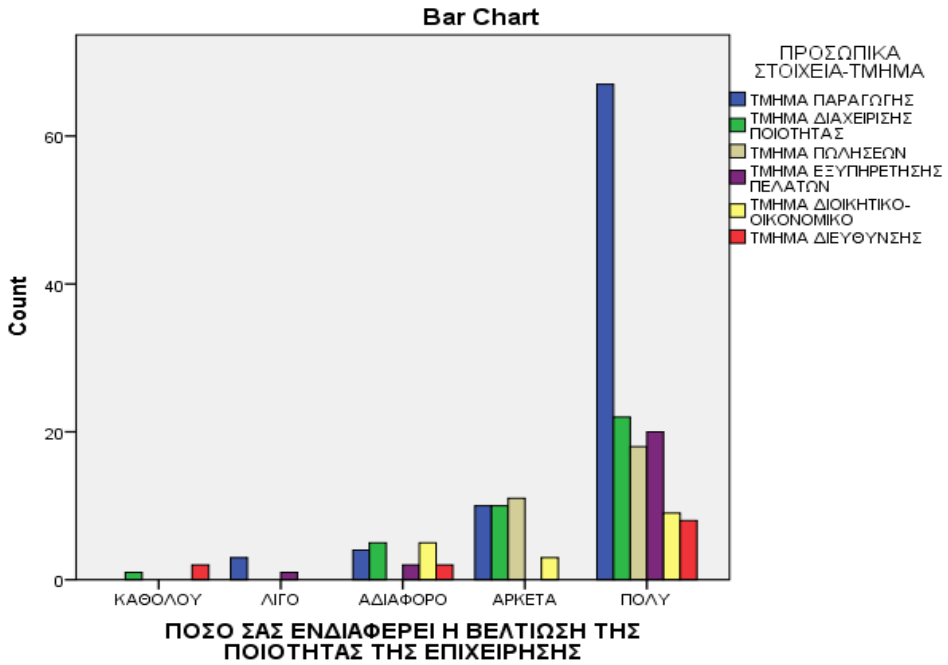
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ * ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	1	0	0	0	2	3
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,5%
	ΛΙΓΟ	Count	3	0	0	1	0	0	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	3,6%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	2,0%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	4	5	0	2	5	2	18
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	4,8%	13,2%	0,0%	8,7%	29,4%	16,7%	8,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	10	10	11	0	3	0	34
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	11,9%	26,3%	37,9%	0,0%	17,6%	0,0%	16,7%
	ΠΟΛΥ	Count	67	22	18	20	9	8	144
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	79,8%	57,9%	62,1%	87,0%	52,9%	66,7%	70,9%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	59,540[a]	20	,000
Likelihood Ratio	53,767	20	,000
Linear-by-Linear Association	5,075	1	,024
N of Valid Cases	203		



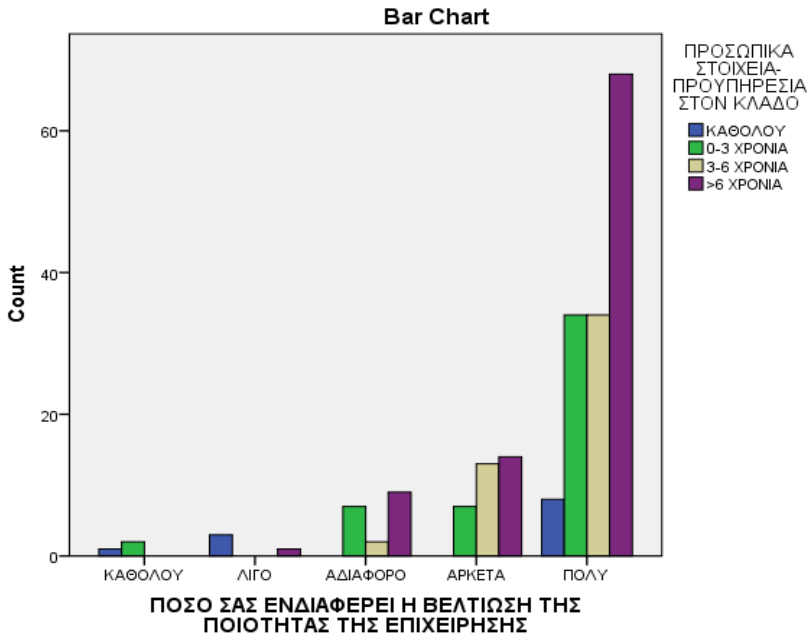
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ * ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Crosstab

			ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ_ΓΕΝΙΚΑ				Total
			ΚΑΘΟΛΟΥ	0-3 ΧΡΟΝΙΑ	3-6 ΧΡΟΝΙΑ	>6 ΧΡΟΝΙΑ	
ΠΟΣΟ ΣΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	1	2	0	0	3
		% within ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ_ΓΕΝΙΚΑ	8,3%	4,0%	0,0%	0,0%	1,5%
	ΛΙΓΟ	Count	3	0	0	1	4
		% within ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ_ΓΕΝΙΚΑ	25,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,0%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	0	7	2	9	18
		% within ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ_ΓΕΝΙΚΑ	0,0%	14,0%	4,1%	9,8%	8,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	0	7	13	14	34
		% within ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ_ΓΕΝΙΚΑ	0,0%	14,0%	26,5%	15,2%	16,7%
	ΠΟΛΥ	Count	8	34	34	68	144
		% within ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ_ΓΕΝΙΚΑ	66,7%	68,0%	69,4%	73,9%	70,9%
Total		Count	12	50	49	92	203
		% within ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ_ΓΕΝΙΚΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	51,955[a]	12	,000
Likelihood Ratio	33,544	12	,001
Linear-by-Linear Association	5,877	1	,015
N of Valid Cases	203		



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Παρατηρώντας τους πίνακες που ακολουθούν συμπεραίνουμε πως το ενδιαφέρον των υφισταμένων για βελτίωση της ποιότητας διαφοροποιείται ανάλογα με την ηλικία , το τμήμα και την προυπηρεσία στον κλάδο. Η εισαγωγή Συστήματος Ποιότητας ή η εισαγωγή οποιουδήποτε νέου διοικητικού εργαλείου που ανατρέπει την ισχύουσα ροή εργασίας σε έναν οργανισμό, το οργανόγραμμα και τις παγιωμένες τεχνικές, δεν μπορεί παρά να θέσει τον οργανισμό και το σύνολο των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτόν, σε μια διαδικασία προσαρμογής στην νέα τάξη πραγμάτων. Για αυτό το λόγο

μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες οι οποίες κατέχουν και στην πλειοψηφία τους λόγω εμπειρίας ανώτερη θέση στο τμήμα και έχουν σαφώς μεγαλύτερη προυπηρεσία αντιλαμβάνονται σε μεγαλύτερο ποσοστό το ενδιαφέρον των υφισταμένων τους για τη βελτίωση της ποιότητας.

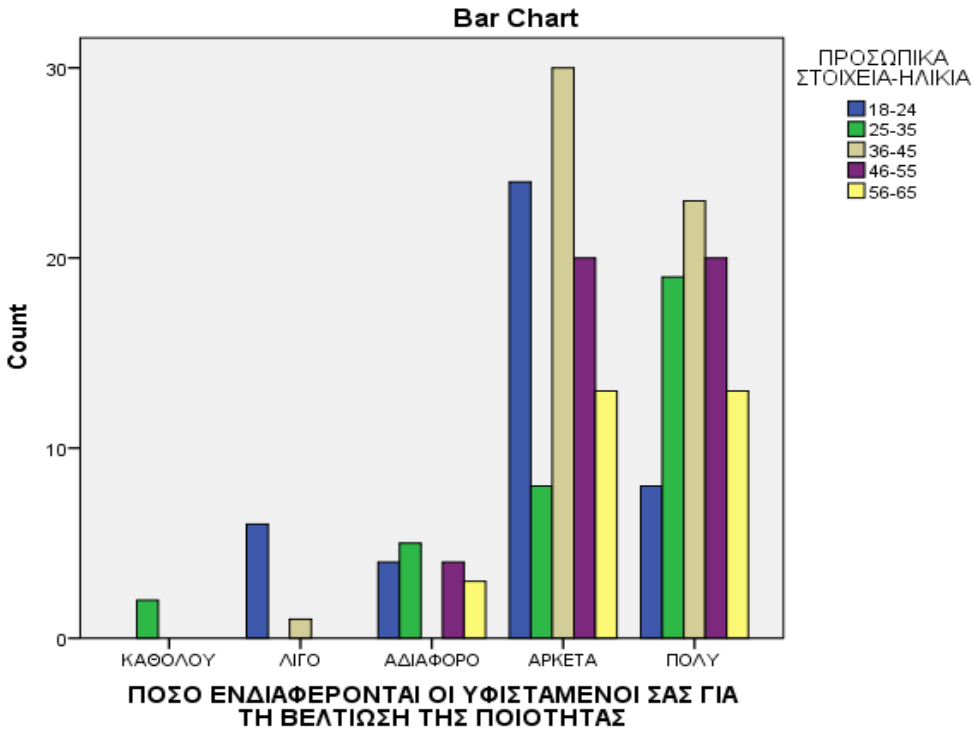
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ * ΗΛΙΚΙΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ					
			18-24	25-35	36-45	46-55	56-65	Total
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	2	0	0	0	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	ΛΙΓΟ	Count	6	0	1	0	0	7
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	14,3%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	3,4%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	4	5	0	4	3	16
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	9,5%	14,7%	0,0%	9,1%	10,3%	7,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	24	8	30	20	13	95
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	57,1%	23,5%	55,6%	45,5%	44,8%	46,8%
	ΠΟΛΥ	Count	8	19	23	20	13	83
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	19,0%	55,9%	42,6%	45,5%	44,8%	40,9%
Total		Count	42	34	54	44	29	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΗΛΙΚΙΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,011[a]	16	,000
Likelihood Ratio	48,239	16	,000
Linear-by-Linear Association	9,501	1	,002
N of Valid Cases	203		



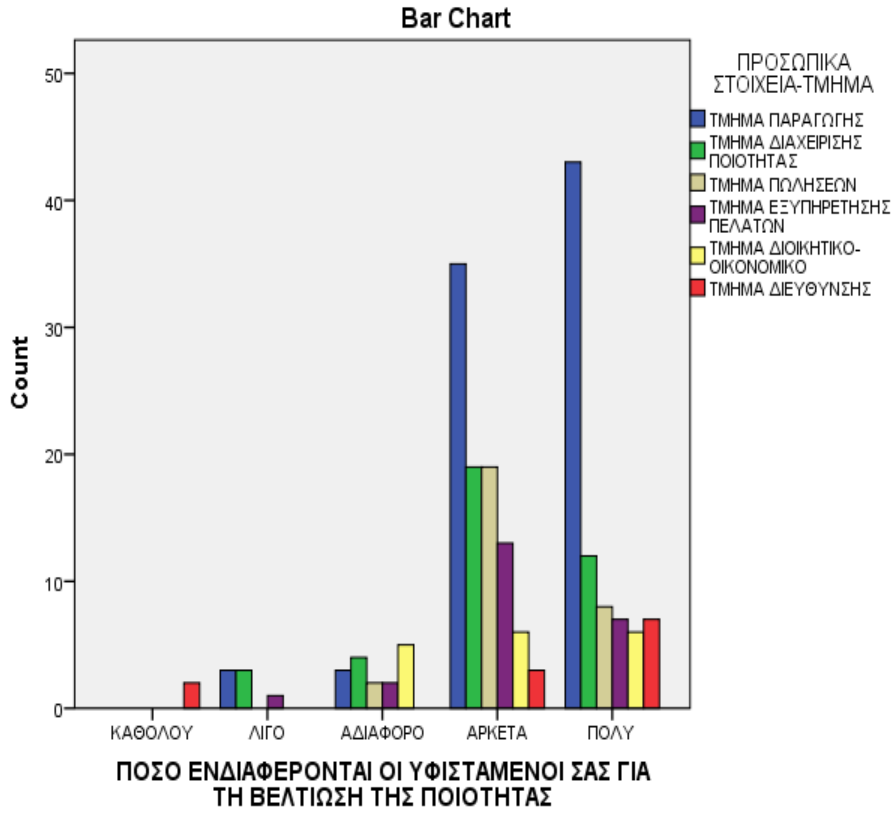
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ * ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	0	0	0	0	2	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,0%
	ΛΙΓΟ	Count	3	3	0	1	0	0	7
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	3,6%	7,9%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	3,4%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	3	4	2	2	5	0	16
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	3,6%	10,5%	6,9%	8,7%	29,4%	0,0%	7,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	35	19	19	13	6	3	95
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	41,7%	50,0%	65,5%	56,5%	35,3%	25,0%	46,8%
	ΠΟΛΥ	Count	43	12	8	7	6	7	83
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	51,2%	31,6%	27,6%	30,4%	35,3%	58,3%	40,9%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	60,156[a]	20	,000
Likelihood Ratio	38,392	20	,008
Linear-by-Linear Association	3,792	1	,051
N of Valid Cases	203		



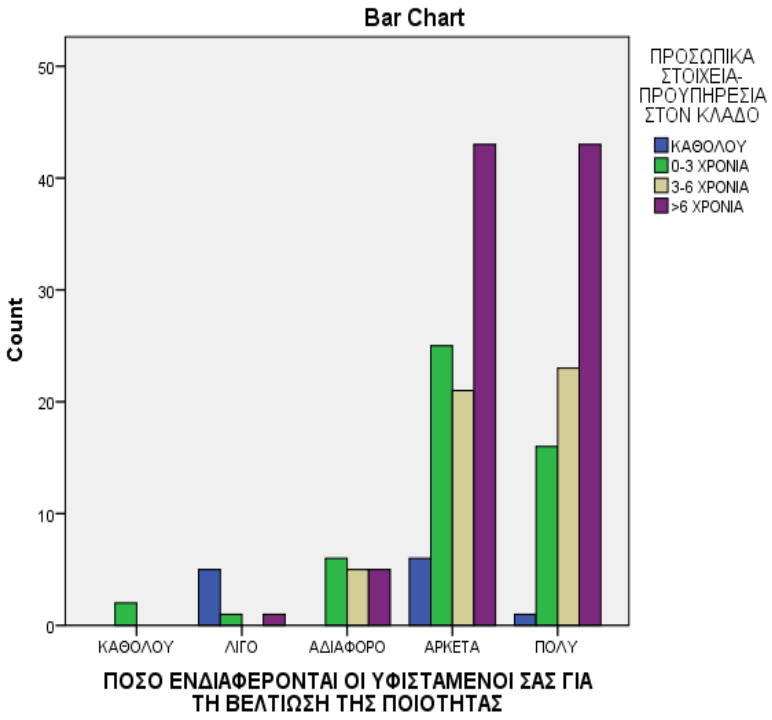
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ * ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ				
			ΚΑΘΟΛΟΥ	0-3 ΧΡΟΝΙΑ	3-6 ΧΡΟΝΙΑ	>6 ΧΡΟΝΙΑ	Total
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	2	0	0	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	ΛΙΓΟ	Count	5	1	0	1	7
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	41,7%	2,0%	0,0%	1,1%	3,4%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	0	6	5	5	16
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	0,0%	12,0%	10,2%	5,4%	7,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	6	25	21	43	95
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	50,0%	50,0%	42,9%	46,7%	46,8%
	ΠΟΛΥ	Count	1	16	23	43	83
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	8,3%	32,0%	46,9%	46,7%	40,9%
Total		Count	12	50	49	92	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	69,072[a]	12	,000
Likelihood Ratio	38,165	12	,000
Linear-by-Linear Association	18,290	1	,000
N of Valid Cases	203		



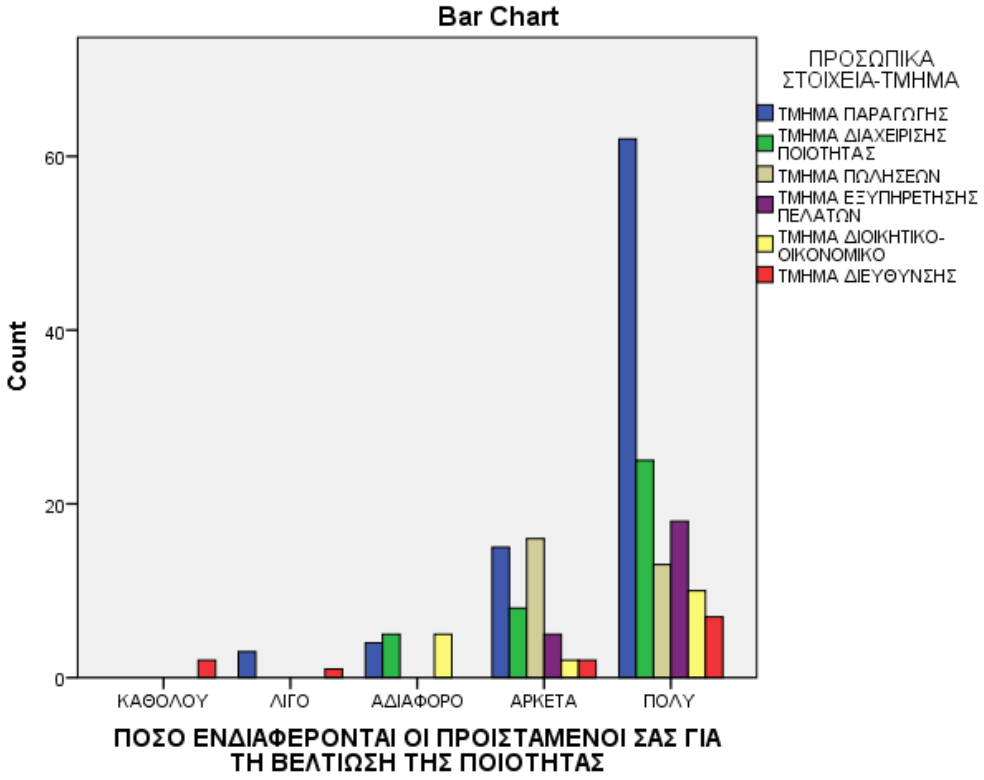
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ * ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	0	0	0	0	2	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,0%
	ΛΙΓΟ	Count	3	0	0	0	0	1	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	2,0%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	4	5	0	0	5	0	14
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	4,8%	13,2%	0,0%	0,0%	29,4%	0,0%	6,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	15	8	16	5	2	2	48
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	17,9%	21,1%	55,2%	21,7%	11,8%	16,7%	23,6%
	ΠΟΛΥ	Count	62	25	13	18	10	7	135
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	73,8%	65,8%	44,8%	78,3%	58,8%	58,3%	66,5%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	75,386[a]	20	,000
Likelihood Ratio	51,272	20	,000
Linear-by-Linear Association	4,865	1	,027
N of Valid Cases	203		



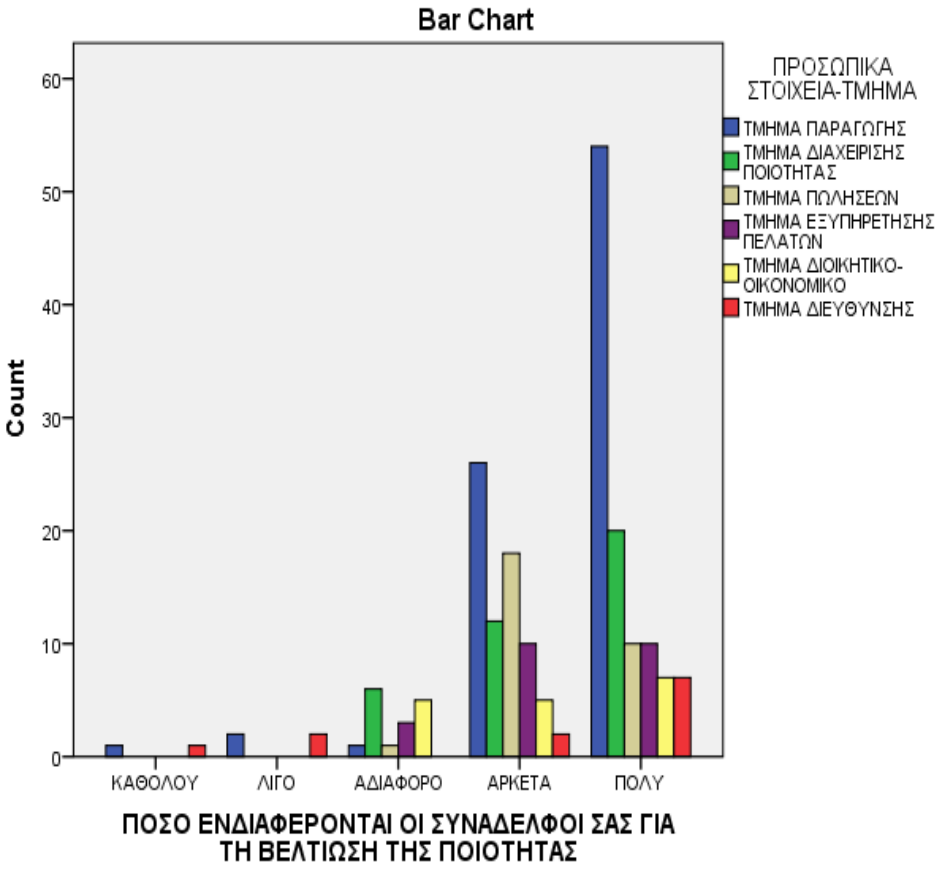
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ * ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΤΜΗΜΑ

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Total
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	1,0%
	ΛΙΓΟ	Count	2	0	0	0	0	2	4
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	2,0%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	1	6	1	3	5	0	16
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	1,2%	15,8%	3,4%	13,0%	29,4%	0,0%	7,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	26	12	18	10	5	2	73
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	31,0%	31,6%	62,1%	43,5%	29,4%	16,7%	36,0%
	ΠΟΛΥ	Count	54	20	10	10	7	7	108
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	64,3%	52,6%	34,5%	43,5%	41,2%	58,3%	53,2%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	56,106[a]	20	,000
Likelihood Ratio	45,483	20	,001
Linear-by-Linear Association	8,229	1	,004
N of Valid Cases	203		



ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ * ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΤΜΗΜΑ

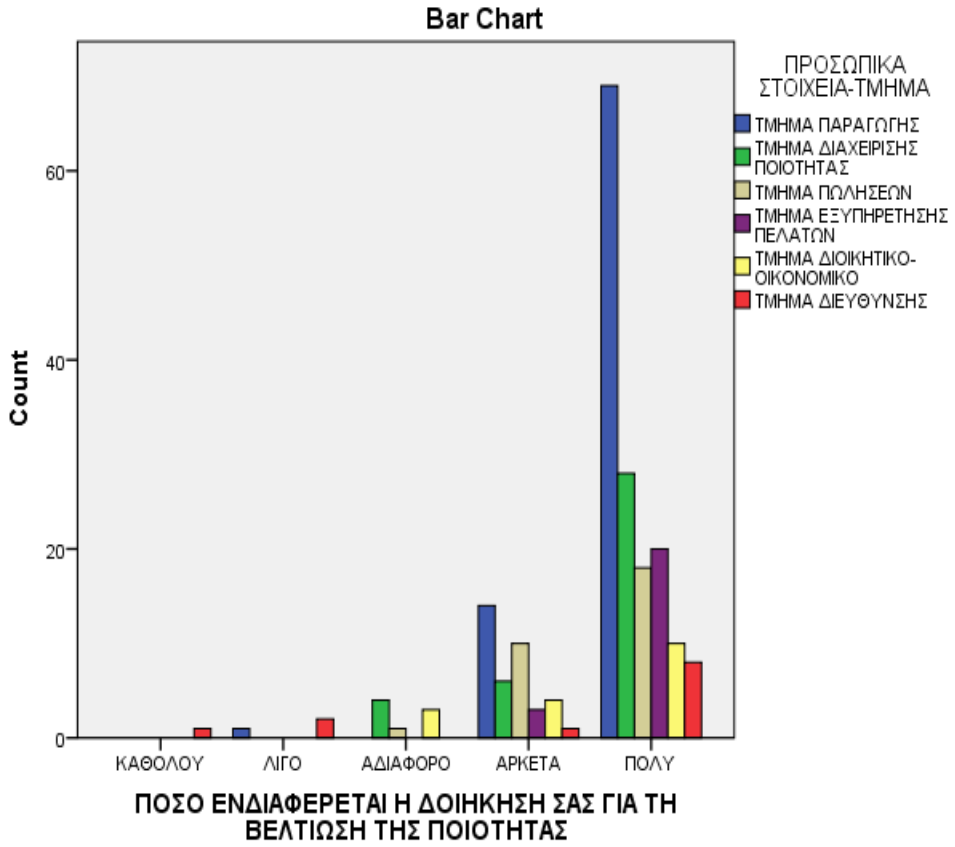
Μελετώντας τον πίνακα που ακολουθεί βλέπουμε πως οι ερωτηθέντες διαφοροποιούν τις απαντήσεις τους σχετικά με το ενδιαφέρον της διοίκησης για βελτίωση ποιότητας ανάλογα με το τμήμα τους.Από τις απαντήσεις στο τμήμα παραγωγής συμπεραίνουμε πως το συγκεκριμένο τμήμα αντιλαμβάνεται το ενδιαφέρον της διοίκησης για τη βελτίωση της ποιότητας καθώς βελτιώνοντας συνεχώς και αδιάκοπα το σύστημα παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, βελτιώνεται η ποιότητα και η παραγωγικότητα.

Crosstab

			ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ						Total
			ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	
ΠΟΣΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ Η ΔΟΙΗΚΗΣΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	0	0	0	0	1	1
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,5%
	ΛΙΓΟ	Count	1	0	0	0	0	2	3
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	1,5%
	ΑΔΙΑΦΟΡΟ	Count	0	4	1	0	3	0	8
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	0,0%	10,5%	3,4%	0,0%	17,6%	0,0%	3,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	14	6	10	3	4	1	38
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	16,7%	15,8%	34,5%	13,0%	23,5%	8,3%	18,7%
	ΠΟΛΥ	Count	69	28	18	20	10	8	153
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	82,1%	73,7%	62,1%	87,0%	58,8%	66,7%	75,4%
Total		Count	84	38	29	23	17	12	203
		% within ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΤΜΗΜΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	61,135[a]	20	,000
Likelihood Ratio	38,890	20	,007
Linear-by-Linear Association	8,939	1	,003
N of Valid Cases	203		



Η υψηλή συσχέτιση των μεταβλητών που παρουσιάστηκαν παραπάνω μας οδηγεί σε κάποια πρώτα συμπεράσματα σε σχέση με τις δύο βασικές δεσμεύσεις ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας, τη δέσμευση της διοίκησης και τη δέσμευση των εργαζομένων. Με τη συνεργασία όλων των εμπλεκομένων σε μια επιχειρηματική μονάδα (προιστάμενοι, υφιστάμενοι κ.τ.λ.) με τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων με τη συνεχή βελτίωση σε όλες τις δραστηριότητες του οργανισμού και τέλος με δυναμική ηγεσία το αποτέλεσμα είναι διδικασίες χωρίς λάθη οι οποίες παραδίδουν αγαθά και υπηρεσίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών.Το ανθρώπινο δυναμικό, σε όλα τα επίπεδα, είναι η πεμπτουσία του οργανισμού και η πλήρης συμμετοχή του, επιτρέπει να αξιοποιούνται οι ικανότητές του προς όφελος του οργανισμού. Οι εργαζόμενοι αποδέχονται την δικαιοδοσία αλλά και την υπευθυνότητά τους για την επίλυση των προβλημάτων, συμμετέχουν ενεργά στην αναζήτηση ευκαιριών για βελτίωση των ικανοτήτων, της γνώσης και των

επαγγελματικών τους εμπειριών και επικεντρώνονται στην δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους αποδέκτες των δραστηριοτήτων τους. Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, αποτελεί προτεραιότητα, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους και να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες σχετικές με την ποιοτική αλλά και την γενικότερη ανάπτυξη του οργανισμού. Μέσα από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων όσον αφορά τη βελτίωση της ποιότητας καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως ο κάθε οργανισμός δεν θα πρέπει να επικεντρώνει το ενδιαφέρον του μόνο στην ενημέρωση των εργαζομένων σε ότι αφορά τις νέες, σχετικές με το εργασιακό αντικείμενο εφαρμογές. Η εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει και εξειδικευμένα προγράμματα, εναρμονισμένα με την αποστολή του οργανισμού, τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στην καλύτερη οργάνωση και εξισορρόπηση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, στην αύξηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και στην αρμονία των σχέσεων. Υπηρεσίες υψηλής ποιότητας παράγονται από ομάδες και αυτές οι ομάδες ενδυναμώνονται προκειμένου να επιλύουν προβλήματα. Ένα άτομο που παρέχει υπηρεσίες λειτουργεί μόνο στα πλαίσια ενός υποστηρικτικού δικτύου πολλών συναδέλφων τους οποίους ο αποδέκτης της υπηρεσίας δεν βλέπει. Όταν δημιουργούνται προβλήματα, αυτά μεν θα επιλυθούν από τους πλησιέστερα στο πρόβλημα επαγγελματίες αλλά με την έμμεση υποστήριξη των συναδέλφων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ένα από τα αποτελέσματα της εκμηχάνησης είναι η αλλαγή της δομής των παραγωγικών ενοτήτων.Ο «μοναχικός» εργάτης χάνεται σιγά σιγά και όπου υπάρχει εξαρτάται από συνθετότερες μονάδες. Δύο βασικές παραγωγικές μονάδες σήμερα είναι το εργοστάσιο και η επιχείρηση που βέβαια μπορεί ή να συμπίπτουν ή πολλά εργοστάσια να συντονίζονται από μια επιχείρηση. Η εκμηχάνηση μειώνει την ανεξαρτησία της παραγωγικής μονάδας και επιδρά με δύο βασικούς τρόπους στη συμπεριφορά των εργαζομένων:

- Την προσωπική τους κατάσταση εκτός εργασίας, δεδομένου ότι οι συνθήκες εργασίας τείνουν όλο και περισσότερο να εξομειωθούν.
- Οι εργαζόμενοι συναντούν όλο και πιο όμοιες συνθήκες εργασίας.

Η εξέλιξη του «εργαλείου» είναι ένα βασικό χαρακτηριστικό της σύγχρονης τεχνολογίας. Παρατηρείται μαζί με την επέκταση του αυτοματισμού μια αξιοσημείωτη εξέλιξη της έννοιας του «εργαλείου» με σημαντικές συνέπειες όπως είναο η προσπάθεια κατασκευής όλο και πιο ανθεκτικών εργαλείων επειδή σαν εξαρτήματα μηχανών φθείρονται από τη μαζική παραγωγή. Επιβάλλονται αναγκαστικά καινούριοι κανόνες λειτουργίας στις επιχειρήσεις και αλλάζουν οι μορφές εργασίας όπως και η κατανάλωση. Το μεγαλύτερο χαρακτηριστικό της σύγχρονης εποχής είναι η ρευστότητα των καταστάσεων (άκρα κινητικότητα ως προς τις χρήσεις καινούριων προιόντων , μικρή διάρκεια βασικών αποτελεσμάτων).

Ένα δεύτερο βασικό χαρακτηριστικό της σύγχρονης τεχνολογίας είναι η επέκταση του αυτοματισμού. Η μηχανή αντικαθιστά τον άνθρωπο επειδή ενεργεί αυτόματα από την εποχή των πρώτων μηχανών , συνεχείς τεχνολογικοί πρόοδοι επέκτειναν τον αυτοματισμό των κατασκευών που σήμερα έχει εξαπλωθεί ακόμη και στην παραγωγή ενέργειας , στη χημεία , στα συστήματα μεταφορών και επικοινωνιών αλλά και σε πολλά άλλα.

Μέσα στο πλαίσιο των σύγχρονων επιχειρήσεων η εγκατάσταση ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας συνιστά την εισαγωγή μιας αλλαγής η οποία αγγίζει όλα τα επίπεδα λειτουργίας της επιχείρησης. Υπάρχει η ευρέως διαδεδομένη άποψη ότι ένας

οργανισμός θα είχε λίγα ή καθόλου προβλήματα μόνο και μόνο εάν οι εργάτες έκαναν σωστά τη δουλειά τους. στην πραγματικότητα , η δυνατότητα εξάλειψης των σφαλμάτων και των λαθών έγκειται κατά το μεγαλύτερο μέρος στη βελτίωση των συστημάτων μέσω των οποίων διεξάγεται η εργασία , και όχι στην αλλαγ'η των εργατών. Οι Juran και Deming υποστηρίζουν από τις αρχές της δεκαετίας του 50 ότι τουλάχιστον το 85% των αποτυχιών ενός οργανισμού προκαλείται από σφάλμα των συστημάτων που ελέγχει η διοίκηση. Οι εργάτες μπορούν να ελέγχουν λιγότερο από το 15% των προβλημάτων

Αυτή η παρατήρηση έχει δείξει πρακτικά ότι τουλάχιστον το 85% των προβλημάτων μπορεί να διορθωθεί μόνο με την αλλαγή των συστημάτων που στο μεγαλύτερο μέρος τους καθορίζονται από τη διοίκηση και ότι λιγότερο από 15% βρίσκονται κάτω από τον έλεγχο των εργατών. Για παράδειγμα , ένας εργάτης της γραμμής παραγωγής δεν μπορεί να διεξάγει μια εργασία υψηλής ποιότητας με ελαττωματικά εργαλεία ή εξαρτήματα. Στις βιομηχανίες παροχής υπηρεσιών , όσοι παρέχουν υπηρεσίες δεν μπορούν να κάνουν τη δουλειά τους χωρίς σωστές επικοινωνίες και ομαδική εργασία. Ακόμη και ΄ταν φαίνεται ότι κάποιο άτομο κάνει κάποιο λάθος , συχνά το πρόβλημα βρίσκεται στον τρόπο εκπαίδευσης του εργάτη , το οποίο και πάλι σχετίζεται με πρόβλημα του συστήματος.

Η δέσμευση της διοίκησης

Η διοίκηση της εταιρείας λειτουργεί με αίσθημα ευθύνης και συνέπειας απέναντι στους εργαζομένους. Η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της εταιρικής κουλτούρας, καθώς και σε αυτό οφείλεται η υλοποίηση των επιχειρηματικών στόχων, η επίτευξη των θετικών αποτελεσμάτων και η συνεχής ανάπτυξη της εταιρείας. Για το λόγο αυτό, η διοίκηση δεσμεύεται στη δημιουργία και τη διατήρηση ασφαλούς και νόμιμου εργασιακού περιβάλλοντος που προάγει την αμοιβαία εμπιστοσύνη, τη συνεργασία και την αναγνώριση. Η διοίκηση της εταιρείας επιλέγει τους εργαζομένους της, τους αναθέτει καθήκοντα, τους ανταμείβει και τους αποζημιώνει βάσει των τυπικών και ουσιαστικών προσόντων τους και σε σχέση με τις ανάγκες εργασίας. Η Διοίκηση δεσμεύεται για την Πολιτική Ποιότητας. Εξασφαλίζει δε τη δέσμευση αυτή καλλιεργώντας το πνεύμα της συνολικής και συλλογικής προσπάθειας σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας και διαθέτοντας όλα τα απαραίτητα μέσα, ώστε όλοι να τηρούν την Πολιτική Ποιότητας και να προωθούν κάθε ενέργεια που διαρκώς προάγει και βελτιώνει την ποιότητα.

Η δέσμευση των εργαζομένων προς την εταιρεία

Οι εργαζόμενοι της εταιρείας, ανάλογα με τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί και ανεξαρτήτως του είδους της εργασίας που εκτελούν, οφείλουν να επιδεικνύουν τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους , προκειμένου να επιτυγχάνονται, εφόσον αυτό είναι δυνατόν από τη φύση και τη θέση της εργασίας, οι ακόλουθοι στόχοι:

- Προσανατολισμός στα αποτελέσματα

Ο προσανατολισμός στην επίτευξη των προκαθορισμένων και προσυμφωνηθέντων αποτελεσμάτων, επιδεικνύοντας επιμονή και αφοσίωση στην επίτευξη των ομαδικών και επιχειρησιακών στόχων.

- Προγραμματισμός και οργάνωση

Η οργάνωση και η διεκπεραίωση των εργασιών, με μεθοδικότητα και εντός του προκαθορισμένου χρονοδιαγράμματος, καθώς και η ενσωμάτωση νέων στόχων και αρμοδιοτήτων, όποτε αυτό απαιτείται, με ευελιξία.

- Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων

Η αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων και η εκτίμηση για κάθε περίπτωση των ωφελειών και των κινδύνων, χρησιμοποιώντας κριτική σκέψη, καθώς και η λήψη ορθών και έγκαιρων αποφάσεων, βάσει ανάλυσης των απαραίτητων πληροφοριών.

- Ομαδικότητα

Η ανάπτυξη και η ενθάρρυνση πνεύματος συνεργασίας και ομαδικότητας μέσω της επικοινωνίας, της συμμετοχής, της υποστήριξης και της ενημέρωσης συναδέλφων και συνεργατών. Επικοινωνία και διαπροσωπικές σχέσεις Η προφορική και γραπτή επικοινωνία απόψεων και εννοιών με ακρίβεια, σαφήνεια και πειθώ, η ταχεία αποτελεσματική ακρόαση αλλά και ανταπόκριση σε ερωτήσεις και αιτήματα συναδέλφων και συνεργατών, καθώς και η ανάπτυξη εποικοδομητικών εργασιακών σχέσεων εντός και εκτός επιχείρησης.

- Πρότυπο επαγγελματικής συμπεριφοράς

Η επίδειξη προς συναδέλφους και συνεργάτες επαγγελματικής και δεοντολογικής συμπεριφοράς σύμφωνης με τις εταιρικές αξίες, θέτοντας παράλληλα σαφή πρότυπα απόδοσης και παρέχοντας παράδειγμα προς μίμηση.

- Ηγετικές και διοικητικές ικανότητες

Η επίδειξη ηγετικής συμπεριφοράς που εμπνέει και ενεργοποιεί τους εργαζόμενους, καθώς και η παροχή της απαιτούμενης καθοδήγησης και ανατροφοδότησης για τη βελτίωση της απόδοσης και την επίτευξη βέλτιστου αποτελέσματος.

- Γνώση αντικείμενου

Η ανταπόκριση στις απαιτήσεις κάθε θέσης, επιδεικνύοντας σε διαρκή βάση τις κατάλληλες τεχνικές γνώσεις και ικανότητες που απαιτούνται.

Για να επιτευχθεί η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, πρέπει όλα τα άτομα που απαρτίζουν την επιχείρηση, από την ηγεσία μέχρι τους εργαζόμενους, να υιοθετήσουν μια νέα κουλτούρα που με λίγα λόγια, στόχο θα έχει την παραγωγή-παροχή ποιοτικών προϊόντων–υπηρεσιών και τη συνεχή βελτίωση. Είναι πολύ σημαντικό λοιπόν, να ενισχύεται και να παροτρύνεται η συμμετοχή των εργαζομένων στην ποιότητα, με συνεχή εκπαίδευση και ικανοποίηση αναγκών.

Η εγκατάσταση του ISO σε έναν οργανισμό φαίνεται να έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση της γραφειοκρατίας. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με τη δημιουργία πολλές φορές υπερβολικά πολύπλοκων και ακατάλληλων για τις ανάγκες του οργανισμού εγγράφων αυξάνουν κατά πολύ τη γραφική δουλειά και προσθέτουν επιπλέον φόρτο εργασίας στον ήδη υπάρχον ειδικά για την προετοιμασία των εγγράφων που περιγράφουν όλες τις δραστηριότητες σε κάθε επιχειρησιακό επίπεδο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γούτσος Σταύρος, 2010, «Βιομηχανική Διοίκηση ΙΙ», Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Πάτρα
2. Παπαδημητρίου Γιάννης, 2005, Περιγραφική Στατιοστική, Εκδόσεις τυπωθήτω Γιώργος Δαρδάνος, Αθήνα
3. Στεφανάτος Στέλιος, 2000, Ολική Ποιότητα, ΕΑΠ, Πάτρα
4. Gower,J. 1997, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Β΄Έκδοση, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ-Γ. ΠΑΡΙΚΟΣ
5. Κωνσταντοπούλου Χρυσούλα, 1985, Για μια κοινωνιολογία της εργασίας, Εκδόσεις Παρατηρητής
6. Gitlow, H., Oppenheim, A., and Oppenheim, R., 1995, «Quality Management: Tools and Methods for Improvement», 2nd Edition, Irwin (Burr Ridge II).
7. Hackman, R. J., Wageman, R., 1995, «Total Quality Management: Empirical, Conceptual and Practical Issues», Cornell University.
8. Hakes, C., 1991, «Total Quality Management: A Key to Business Improvement», Chapman and Hall, London.
9. Lacke, R. R., Mohanty, R.P., «Total Quality Management: Concepts, Evolution and
10. Acceptabilty in Developing Economies», International Journal of Quality & Reliability Management.
11. Lewis, D., «The Organizational Culture Saga – From Od to TQM: A Critical Review
12. of the Literature», Part 2 – Applications, Leadership and Organizational Development Journal.
13. Juran, J. M., «Quality Control Handbook», McGraw – Hill, NY, 1974

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α': ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερωτηματολόγιο για την εφαρμογή του συστήματος πιστοποίησης ISO

Όνομα εταιρείας :
Αντικείμενο εργασίας :

Σημειώστε με Χ

Δημογραφικά χαρακτηριστικά

1. Φύλο

Άνδρας	Γυναίκα

2. Ηλικία

18-24	25-35	36-45	46-55	56-65

3. Γραμματικές Γνώσεις

Υποχρεωτική εκπαίδευση	Απόφοιτος Λυκείου	Απόφοιτος Τεχνικής Σχολής	Απόφοιτος ΤΕΙ	Απόφοιτος ΑΕΙ	Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών

4. Μισθολογική Βαθμίδα

< 400 ευρώ	400-600 ευρώ	600-800 ευρώ	800-1000 ευρώ	1000-1200 ευρώ	> 1200 ευρώ

5. Θέση στην Ιεραρχία

Εργάτης	Υπάλληλος	Προϊστάμενος	Διευθυντής

6. Τμήμα

Τμήμα Παραγωγής	Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας	Τμήμα Πωλήσεων	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών	Τμήμα Διοικητικό-Οικονομικό	Τμήμα Διεύθυνσης

7. Προϋπηρεσία στον κλάδο

0-1 χρόνια	1-3 χρόνια	3-6 χρόνια	> 6 χρόνια

8. Χρόνος παραμονής στην επιχείρηση

0-1 χρόνια	1-3 χρόνια	3-6 χρόνια	> 6 χρόνια

Α. Αλλαγές στην εργασιακή σας ζωή μετα την εφαρμογή του ISO

Ζητείτε η εκτίμηση του βαθμού της αλλαγής στις παρακάτω μεταβλητές σε κλίμακα 1 έως 5.

Χρησιμοποιείστε Χ για να δηλώσετε το βαθμό της αλλαγής.

Το 5 δηλώνει σημαντική αύξηση ή σημαντική βελτίωση
Το 4 δηλώνει αύξηση ή βελτίωση
Το 3 δηλώνει καμία αλλαγή σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση
Το 2 δηλώνει μείωση ή χειροτέρευση
Το 1 δηλώνει σημαντική μείωση ή σημαντική χειροτέρευση

1. Πρόσθετα προσόντα – γνώσεις για την εργασία σας.(μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

2. Πρόσθετα καθήκοντα στην ειδικότητά σας . (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

3. Δουλειά υποδομής (έντυπα , στατιστικά κλπ) (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

4. Συγκέντρωση – προσοχή κατά την εργασία σας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

5. Ώρες εργασίας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

6. Διαλείμματα , ελεύθερος χρόνος μέσα στη εργασία (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

7. Φόρτος εργασίας – κοπιαστική εργασία (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

8. Προσωπική σας ευθύνη για τα αποτελέσματα της εργασίας σας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

9. Συνεργασία μέσα από τη δουλειά – επαφές με συναδέλφους (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

10. Πρωτοβουλία στην εργασία σας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

11. Έλεγχος από προϊσταμένους – στενή επιστασία (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

12. Έλεγχος από συναδέλφους – πίεση από το σύστημα εργασίας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

13. Ενδιαφέρουσα εργασία (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

14. Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο της εργασίας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

15. Επαφές με εξωτερικούς συντελεστές (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

16. Προσωπική σας απόδοση (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

17. Απόδοση της ομάδας σας ή του τμήματός σας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

18. Απόδοση της επιχείρησης (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

19. Αίσθηση ικανοποίησης από την εργασία σας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

20. Αίσθηση κύρους από την εργασία σας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

21. Επαγγελματικές προοπτικές στην επιχείρησή σας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

22. Προσωπική ασφάλεια – αίσθηση μονιμότητας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

23. Ανθρώπινες σχέσεις (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

24. Συμμετοχή σε επιτροπές – ομάδες επιτελικού χαρακτήρα (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

25. Συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα – σεμινάρια (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

26. Ρυθμός εργασίας (μετά την εφαρμοφή του ISO)

1	2	3	4	5

Β. Διερεύνηση απόψεων Οι απαντήσεις δίνονται σε κλίμακα από το 1 έως το 5
Το 5 δηλώνει πολύ
Το 4 δηλώνει αρκετό
Το 3 δηλώνει αδιάφορο
Το 2 δηλώνει λίγο
Το 1 δηλώνει καθόλου

1. Πόσο σας ενδιαφέρει η βελτίωση της ποιότητας στην εργασία σας.

1	2	3	4	5

2. Πόσο σας ενδιαφέρει η βελτίωση της ποιότητας στην ομάδα σας ή το τμήμα σας.

1	2	3	4	5

3. Πόσο σας ενδιαφέρει η βελτίωση της ποιότητας της επιχείρησης.

1	2	3	4	5

4. Πόσο ενδιαφέρονται οι υφιστάμενοι σας για τη βελτίωση της ποιότητας.

1	2	3	4	5

5. Πόσο ενδιαφέρονται οι προϊστάμενοι σας για τη βελτίωση της ποιότητας.

1	2	3	4	5

6. Πόσο ενδιαφέρονται οι συνάδελφοί σας για τη βελτίωση της ποιότητας.

1	2	3	4	5

7. Πόσο ενδιαφέρεται η διοίκηση σας για τη βελτίωση της ποιότητας.

1	2	3	4	5