

**ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις**  
**Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις στην Κρίση**

Διατριβή που υπεβλήθη για τη μερική ικανοποίηση των απαιτήσεων για την  
απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης .

**Τσακιδάκη Αλκυόνη**

**A.M. 2011019022**

**Υπό την επίβλεψη του Αναπληρωτή Καθηγητή**

**Γρηγορούδη Ε.**

**Χανιά, 2015**

© Copyright υπό  
Τσακιράκη Αλκυόνη  
2015

<b><u>Περιεχόμενα</u></b>	
<b>Ευχαριστίες:</b>	<b>5</b>
<b>Περίληψη:</b>	<b>6</b>
<b><u>Κεφάλαιο 1</u></b> Εισαγωγή	<b>7</b>
1.1 Γενικά	7
1.2 Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) και Ποιότητα	8
1.3 ΜΜΕ και Οικονομική Κρίση	10
1.4 Στόχοι και Δομή της εργασίας	11
<b><u>Κεφάλαιο 2.</u></b> ΜΜΕ	<b>13</b>
2.1 Εισαγωγή	13
2.2 Ορισμός και Κλάδοι ΜΜΕ	13
2.3 Σημαντικότητα ΜΜΕ	16
2.4 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των ΜΜΕ	17
2.5 ΜΜΕ στην Ελλάδα	19
<b><u>Κεφάλαιο 3.</u></b> Διοίκηση Ολικής Ποιότητας(ΔΟΠ)	<b>23</b>
3.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί	23
3.2 Αξιώματα και Στόχοι ΔΟΠ	25
3.2.1 Αξιώματα της ΔΟΠ	25
3.2.2 Στόχοι ΔΟΠ	26
3.3 Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ)	27
3.3.1 ΣΔΠ	27
3.3.2 Συστήματα Ασφάλειας Τροφίμων	28
3.3.3 Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001	29
3.3.4 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης 14001	32
3.3.5 Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων ISO 22000:2005	33
3.3.6 Σύστημα Δια/ρισης Υγείας & Ασφάλειας Εργασίας OHSAS 18001:2007	36
3.3.7 British Retail Consortium(BRC) και International Food Standard (IFS)	37
3.4 Λόγοι Υιοθέτησης της ΔΟΠ	38
3.5 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα από την Εφαρμογή της ΔΟΠ στις ΜΜΕ	40
3.5.1 Πλεονεκτήματα από την Εφαρμογή της ΔΟΠ στις ΜΜΕ	40
3.5.2 Μειονεκτήματα Εφαρμογής της ΔΟΠ στις ΜΜΕ	41
<b><u>Κεφάλαιο 4:</u></b> Οικονομική Κρίση	<b>43</b>
4.1 Ορισμός και Χαρακτηριστικές Οικονομικών Κρίσεων	43
4.2 Ο Κύκλος Ζωής μιας Κρίσης	44
4.3 Αίτια και Επιπτώσεις	45
4.4 Ιστορική Αναδρομή στις Μεγάλες Οικονομικές Κρίσεις	48
4.5 Οικονομική Κρίση στην Ελλάδα	50
4.6 Σχέση με ΜΜΕ και Διαχείριση Ποιότητα	52

<b>Κεφάλαιο 5.</b> Σχεδιασμός και Διεξαγωγή Έρευνας.....	56
5.1 Καθορισμός Στόχων και Διαδικασίας Έρευνας.....	56
5.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίων.....	57
5.3 Διεξαγωγή Έρευνας και Προφίλ Δείγματος.....	58
<b>Κεφάλαιο 6.</b> Αποτελέσματα Έρευνας.....	63
6.1 Περιγραφική Στατιστική.....	63
6.1.1 Οφέλη ΣΔΠ.....	63
6.1.2 Τρόποι Αντιμετώπισης της Οικονομικής Κρίσης.....	65
6.1.3 ΣΔΠ και Οικονομική Κρίση.....	66
6.1.4 Υιοθέτηση Φιλοσοφίας Ολικής Ποιότητας.....	67
6.2 Ανάλυση Συσχετίσεων.....	69
6.2.1 Συσχετίσεις με τους Κλάδους Δραστηριοποίησης .....	69
6.2.2 Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ.....	71
6.2.3. Συσχετίσεις των Τρόπων Αντιμετώπισης της Κρίσης.....	72
6.2.4. Συσχετίσεις της Σχέσης των ΣΔΠ με την Τρέχουσα Οικονομική Κρίση.....	78
6.2.5. Συσχετίσεις της Φιλοσοφίας της ΔΟΠ με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης.....	84
6.2.6. Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με τις Ερωτήσεις που αφορούν τη Σχέση των ΣΔΠ με την Τρέχουσα Οικονομική Κρίση.....	87
6.2.7: Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους του ΣΔΠ με το Δ' Μέρος.....	92
6.2.8: Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους του ΣΔΠ με το Β' Μέρος.....	94
6.2.9: Συσχετίσεις της Φιλοσοφίας της ΔΟΠ με το Β' Μέρος.....	96
6.3 Μοντέλο Ποιοτικής Παλινδρόμησης.....	108
6.3.1 Παρουσίαση Μοντέλου.....	108
6.3.2 Ανάλυση Αποτελεσμάτων.....	111
<b>Κεφάλαιο 7.</b> Συμπεράσματα και Επεκτάσεις.....	114
7.1 Γενικά.....	114
7.2 Σύνοψη Συμπερασμάτων.....	115
7.3 Μελλοντικές Επεκτάσεις.....	116
Βιβλιογραφία.....	118
Παράρτημα Α: Το Ερωτηματολόγιο της Εργασίας.....	125
Παράρτημα Β: Αναλυτική Παρουσίαση Συχνοτήτων .....	130

### Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γρηγορούδη Ευάγγελο για την αμέριστη συμπαράσταση και την πολύτιμη βοήθεια του που συνέβαλαν στη διαμόρφωση του περιεχομένου και στην ολοκλήρωση της συγγραφής της παρούσας εργασίας. Επιπλέον, τους συνεπιβλέποντες καθηγητές κ. Ζοπουνίδη Κωνσταντίνο και Ματσατσίνη Νικόλαο για την ανάγνωση και αξιολόγηση της εργασίας.

Ευχαριστώ ακόμα την κα Μιχελιουδάκη Στέλλα από το ΕΒΕ Χανίων, τον κ. Κουμεντάκη Ευάγγελο από το ΕΒΕ Ρεθύμνου και τον κ. Καλισπεράκη Ηρακλή από το ΕΒΕ Ηρακλείου για την πολύτιμη βοήθεια τους.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στη Σμπώκου Λίνα, στον Κουντουράκη Παναγιώτη, στη Βαρίκου Ερασμία και στον Τσακιράκη Μιχάλη για την πολύτιμη συμπαράσταση τους στη συλλογή των ερωτηματολογίων.

Ειδική μνεία στους επιχειρηματίες της Κρήτης που συμμετείχαν στην έρευνα, καθώς χωρίς τις πολύτιμες απαντήσεις τους δεν θα μπορούσε να αποπερατωθεί η εργασία.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένεια μου για την αμέριστη στήριξη και κατανόηση του αγώνα μου για την απόκτηση όλο και περισσότερης γνώσης.

### Περίληψη

Η έλλειψη ρευστότητας, η μείωση εσόδων, η αύξηση του κόστους χρήματος, η αύξηση της φορολογίας και το γενικότερο αβέβαιο περιβάλλον είναι μερικές από τις συνέπειες της κρίσης που δημιουργούν την πραγματικότητα που αντιμετωπίζει σήμερα κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα και κατ' επέκταση εκείνη των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ). Για να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις αυτές και για να καταφέρουν οι επιχειρήσεις να επιβιώσουν σε ένα τέτοιο περιβάλλον προβαίνουν σε κάποιες κινήσεις-δράσεις, όπως μείωση προσωπικού, εύρεση φτηνότερων πρώτων υλών, αύξηση της τιμής των προϊόντων, μείωση της παραγωγικής δραστηριότητας κ.ά. Καθώς οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζοντας σοβαρό πρόβλημα επιβίωσης οδηγούνται πολλές φορές σε βιαστικές, μη μελετημένες διορθωτικές κινήσεις που ενδέχεται όχι μόνο να μην τις βοηθήσουν, αλλά να επηρεάσουν σημαντικές συνιστώσες του τρόπου λειτουργίας τους, όπως είναι το σύστημα διασφάλισης και η γενικότερη φιλοσοφία διαχείρισης της ποιότητας.

Η εργασία αυτή ασχολείται με ΜΜΕ που λειτουργούν σε περίοδο κρίσης, καθώς αυτές αποτελούν τον πυρήνα της επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζεται και παρουσιάζεται η άποψη των επιχειρήσεων αυτών για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), ειδικότερα στο κατά πόσο αυτά αποτελούν εργαλείο εξόδου από την κρίση. Θα εξεταστεί ακόμα το αν οι γενικότερες δράσεις αντιμετώπισης της κρίσης επηρεάζουν τη λειτουργία των συστημάτων αυτών και αν οι τρέχουσες συνθήκες έχουν επηρεάσει τα μελλοντικά τους σχέδια για διατήρηση ή και για επέκταση των ΣΔΠ.

Έχοντας, λοιπόν, ως κατευθυντήριες γραμμές τα παραπάνω πραγματοποιείται μια έρευνα μέσω ερωτηματολογίων σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα ΜΜΕ που εδρεύουν στην Κρήτη. Το δείγμα περιλαμβάνει επιχειρήσεις πιστοποιημένες και μη. Επιπλέον συγκεντρώνονται δεδομένα από επιχειρήσεις που ανήκουν σε διαφορετικούς κλάδους, έτσι δίνεται η δυνατότητα σύγκρισης. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων βασίζεται σε μοντέλα περιγραφικής στατιστικής και ανάλυσης συχνοτήτων.

Συμπερασματικά, στην εργασία αυτή παρουσιάζεται η θέση των επιχειρήσεων για τα ΣΔΠ, ιδιαίτερα ως μοχλό εξόδου από την κρίση, ενώ εξετάζεται αν οι συνθήκες έχουν επηρεάσει τα μελλοντικά τους σχέδια που αφορούν τα ΣΔΠ και πως οι δράσεις αντιμετώπισης της κρίσης έχουν επηρεάσει τα ΣΔΠ.

## Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

### 1.1 Γενικά

Είναι πλέον παραδεκτό ότι το γενικότερο κοινωνικό, πολιτικό και κυρίως οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις έχει αλλάξει, καθώς καλούνται να βρουν τρόπους και να εφαρμόσουν ιδέες που τις βοηθούν όχι απλά να επιβιώνουν αλλά να επεκταθούν και να κερδίσουν τον ανταγωνισμό στο κομμάτι που είναι εφικτό.

Είναι επίσης παραδεκτό πως από όλες τις επιχειρήσεις εκείνες που επηρεάστηκαν περισσότερο από την τρέχουσα οικονομική συγκυρία είναι οι ΜΜΕ τη σπουδαιότητα των οποίων τονίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, λέγοντας πως είναι «η ραχοκοκαλιά της Ευρωπαϊκής Οικονομίας» (European Commission, 2014 b).

Η παρούσα εργασία επικεντρώνεται στις ΜΜΕ, μιας και αποτελούν την κύρια μορφή επιχειρηματικότητας τόσο σε τοπικό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Επιχειρήσεις που δημιουργούν θέσεις εργασίας, συνεισφέρουν στο ΑΕΠ της χώρας και αποτελούν μέσο έκφρασης του επιχειρηματικού πνεύματος. Επιχειρήσεις ωστόσο που επιβιώνουν, δραστηριοποιούνται, επενδύουν και «δημιουργούν - διαχειρίζονται ποιότητα» εν μέσω οικονομικής κρίσης.

Ερευνάται δηλαδή το πόσο μεγάλη σημασία δίνουν οι ΜΜΕ στην ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προσφέρουν στους καταναλωτές τους εν μέσω οικονομικής κρίσης και γενικότερης ύφεσης. Πιο συγκεκριμένα, μελετάται αν και πόσο επενδύουν στην ποιότητα εφαρμόζοντας κάποιο ΣΔΠ και αν όντως αξίζει η επένδυση αυτή. Επιπλέον ερευνάται αν τα οφέλη που αποκομίζουν από αυτά τα συστήματα είναι αρκετά όχι μόνο για να επιβιώσουν αλλά και να δημιουργήσουν μία παρακαταθήκη για ένα καλύτερο επιχειρηματικό μέλλον, όλα αυτά εν μέσω οικονομικής κρίσης.

Οι παραπάνω βέβαια έννοιες έχουν μελετηθεί είτε μεμονωμένα είτε συνδυαστικά από πολλούς ερευνητές ανά τον κόσμο και συνεπώς η διεθνής βιβλιογραφία είναι μεγάλη. Ωστόσο το «πώς διαχειρίζονται οι ΜΜΕ την ποιότητα στην κρίση» είναι ένα θέμα που δεν έχει μελετηθεί διεξοδικά τουλάχιστον σε εθνικό επίπεδο. Για παράδειγμα υπάρχουν έρευνες που αφορούν τις ΜΜΕ και τη γενικότερη επιχειρηματικότητα στην κρίση, υπάρχουν αντίστοιχα μελέτες που αφορούν την εφαρμογή των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και τα οφέλη που αποκομίζουν οι ΜΜΕ. Αλλά δεν υπάρχουν αντίστοιχες μελέτες σε εθνικό επίπεδο που να συνδυάζουν τις ΜΜΕ, τα ΣΔΠ και την οικονομική κρίση μαζί.

Είναι επομένως ένα ενδιαφέρον θέμα που αφορά το σύνολο του επιχειρηματικού κόσμου μιας και οι ΜΜΕ είναι πλειοψηφία και στην Ελλάδα και μάλιστα οι περισσότερες είναι οικογενειακού χαρακτήρα με αποτέλεσμα τα προβλήματα στις ΜΜΕ να διαχέονται και να επηρεάζουν σημαντικά και το κοινωνικό γίγνεσθαι και το αντίστροφο, γεγονός που αποτελεί ένα ακόμα ενδιαφέρον θέμα για έρευνα.

Μέσα από αυτή την εργασία φαίνεται η στάση που κρατούν οι ΜΜΕ της Κρήτης (αυτές που συμμετείχαν στην έρευνα) απέναντι στα ΣΔΠ και πως σχετίζονται αυτά με την οικονομική κρίση.

## **1.2 ΜΜΕ και Ποιότητα**

Η ποιότητα είναι μια έννοια που έκανε την εμφάνιση της ταυτόχρονα με αυτήν του ανθρώπου. Η βάση της έννοιας αυτής τέθηκε από ανθρώπους όπως ο Κινέζος συγγραφέας Sun-Tzu (480-421 π.Χ.) και οι Έλληνες φιλόσοφοι όπως ο Σωκράτης, ο Πλάτωνας και ο Αριστοτέλης.

Ο ορισμός της έννοιας αυτής είναι διαφορετικός για τον καταναλωτή και τον παράγωγο. Πιο συγκεκριμένα, για τον παραγωγό ποιότητα σημαίνει η δυνατότητα της διαδικασίας παραγωγής να συμμορφωθεί με τις προδιαγραφές του προϊόντος. Ενώ για τον καταναλωτή σημαίνει ότι το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες του σε συνάρτηση πάντα με το κόστος αγοράς, εξυπηρέτησης και αισθητικής.

Για τις ΜΜΕ, όπως και για κάθε άλλη επιχείρηση, η ποιότητα αποτελεί στρατηγική επιλογή για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας. Συγκεκριμένα η ανταγωνιστικότητα αφορά τη διατήρηση της αγοράς και την επικράτηση του προϊόντος ή της υπηρεσίας που η επιχείρηση προσφέρει. Γεγονός που μπορεί να εξασφαλιστεί μέσω μια καλής σχέσης τιμής και διάθεσης προϊόντος/υπηρεσίας και προσφερόμενης ποιότητας (Γκούμας και Τέφα, 2012).

Για τις ΜΜΕ όμως, η ποιότητα έχει άλλη βαρύτητα καθώς αποτελεί βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των μεγάλων επιχειρήσεων.

Οι ΜΜΕ δεν διαθέτουν τη δυνατότητα απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε επίπεδο κόστους και παραγωγής διότι παράγουν προϊόντα ή προσφέρουν υπηρεσίες σε μικρή κλίμακα, δηλαδή σε μικρή ποσότητα. Γεγονός που σημαίνει ότι τα σταθερά κόστη παραγωγής, όπως για παράδειγμα τα ενοίκια ή τα λειτουργικά έξοδα (όπως ο ηλεκτρισμός, το νερό κ.λπ.) επιμερίζονται σε μικρή ποσότητα παρεχόμενων υπηρεσιών. Άρα το κόστος ανά μονάδα παραγωγής είναι σαφέστατα μεγαλύτερο από το κόστος παραγωγής μιας



μεγάλης επιχείρησης η οποία επιμερίζει ένα τέτοιο κόστος σε ποσότητα μεγάλης κλίμακας (Γκούμας και Τέφα, 2012).

Επιπλέον, όπως τονίζει και το Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (2012) οι ΜΜΕ είναι αυτές που έχουν και τις περισσότερες συναλλαγές με τους πελάτες, δηλαδή πρακτικά είναι αυτές που μεταφέρουν την ποιότητα στο βαθμό που όλοι οι πελάτες τη συναντούν στην αγορά, καθώς αποτελούν την επικρατέστερη μορφή επιχειρηματικής δραστηριότητας τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρώπη.

Πρακτικά η εξασφάλιση της ποιότητας από τις ΜΜΕ δεν είναι μια απλή διαδικασία ενδεικτικά απαιτεί από τους επιχειρηματίες να σχεδιάζουν βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, να βελτιώνουν διαρκώς τα προϊόντα ή/ και τις υπηρεσίες που προσφέρουν καθώς και τις διαδικασίες παραγωγής αυτών, να δεσμεύονται, να κατανοούν και να εμπλέκονται σε ενέργειες που συμβάλουν στην παραγωγή ποιότητας κ.α. (Γκούμας και Τέφα, 2012).

Ωστόσο πολλές φορές αρνητικό ρόλο στην εξασφάλιση της ποιότητας διαδραματίζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ΜΜΕ, όπως είναι η ίδια η κουλτούρα που επικρατεί, οι στρατηγικοί στόχοι τους καθώς και οι λειτουργίες τους που απορρέουν από τον προσωπικό τρόπο διοίκησης λίγων ή ακόμα και ενός ατόμου (Δερβιτσιώτης, 2001).

Επιπλέον η ίδια η στρατηγική τους καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την αντίδραση στις συγκεκριμένες εξελίξεις της αγοράς και σε μικρότερο βαθμό από τη σε βάθος ανάλυση. Επίσης σε σχέση με τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις δεν υπάρχει ξεκάθαρη κατανομή διοικητικών ευθυνών με αποτέλεσμα την επικάλυψη εργασιών (Δερβιτσιώτης, 2001).

Μάλιστα η επιτυχία τους φαίνεται να εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις διοικητικές ικανότητες, την εκπαίδευση, τη μόρφωση και την προσωπική εμπειρία της ηγεσίας της επιχείρησης, που στην προκειμένη περίπτωση μπορεί να είναι ο επιχειρηματίας ή ο ιδιοκτήτης τους (Δερβιτσιώτης, 2001).

Πρέπει επίσης να τονιστεί ότι λόγω έλλειψης διαθέσιμων πόρων είναι δύσκολη η συλλογή και ανάλυση απαραίτητων πληροφοριών για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας της επιχείρησης, την ανάλυση των αναγκών της αγοράς και τη σύγκριση και υιοθέτηση αποτελεσματικών πρακτικών που χρησιμοποιούνται από άλλες επιχειρήσεις. Αυτό κάνει δύσκολη τη συνεχή βελτίωση των ΜΜΕ και την ανάπτυξη καινοτομιών, τα οποία είναι

απαραίτητα για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας τους και την εξασφάλιση της ποιότητας εκείνης που θα τους κάνει περισσότερο ανταγωνιστικούς (Δερβιτσιώτης, 2001).

Όταν όμως η ποιότητα εξασφαλιστεί στις ΜΜΕ τότε είναι σε θέση να παράγουν και να προσφέρουν ποιοτικά προϊόντα που θα ικανοποιούν τους ήδη υπάρχοντες πελάτες και θα προσελκύουν νέους, αυξάνοντας το μερίδιο αγοράς. Μπορεί ακόμα να διευκολύνει την μείωση των προβλημάτων αλλά και του χρόνου που χρειάζονται για να αντιμετωπιστούν. Βοηθά ακόμα, στην καλύτερη διαχείριση του χρόνου καθώς η σχεδίαση, η οργάνωση και η διοίκηση απαιτούν λιγότερο χρόνο, επομένως ο υπόλοιπος μπορεί να διοχετευθεί στην καινοτομία, στην παραγωγικότητα και σε περαιτέρω βελτιώσεις (Γκούμας και Τέφα, 2012).

### **1.3 ΜΜΕ και Οικονομική Κρίση**

Η οικονομική κρίση επηρέασε ολόκληρο τον επιχειρηματικό κόσμο όχι μόνο τις ΜΜΕ, ωστόσο πολλοί ερευνητές και συγγραφείς (Michael and Robbins ,1998, Latham, 2009) υποστηρίζουν ότι οι ΜΜΕ είναι τα πρώτα και σημαντικότερα θύματα μιας παρατεταμένης οικονομικής κρίσης.

Υποφέρουν περισσότερο σε περιόδους «αρρυθμιών» λόγω των περιορισμένων οικονομικών πόρων, τις γενικότερες χρηματοοικονομικές αδυναμίες, τη διοικητική και τεχνολογική ανεπάρκεια και τη μεγάλη εξάρτηση από μικρό αριθμό καταναλωτών, προμηθευτών και αγορών.

Αναλυτικότερα, το πρώτο και βασικό πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι ΜΜΕ, σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ από την MARC A.E (2009), είναι η μειωμένη ζήτηση για τα προϊόντα τους λόγω μειωμένης αγοραστικής δυνατότητας των καταναλωτών γεγονός που οδηγεί σε μειωμένες πωλήσεις άρα σε μειωμένα κέρδη, τα οποία ήδη είναι χαμηλά λόγω των μειώσεων που προηγήθηκαν στις τελικές τιμές των προϊόντων ως πρώτο βήμα για την προσέλκυση πελατών.

Επίσης σύμφωνα με την ίδια έρευνα σημαντικό πρόβλημα με το οποίο έρχονται αντιμέτωπες οι επιχειρήσεις αυτού του μεγέθους σε περιόδους οικονομικής κρίσης και ύφεσης είναι η μειωμένη ρευστότητα. Τρεις στις τέσσερις ελληνικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν το πρόβλημα αυτό, με αποτέλεσμα να αυξάνεται ο όγκος των επιταγών και μάλιστα των ακάλυπτων επιταγών.

Η ανικανότητα αυτοχρηματοδότησης λόγω και της παρατεταμένης ύφεσης αλλά και η δυσκολία πρόσβασης των ΜΜΕ στην χρηματοδότηση από τραπεζικά ιδρύματα έρχεται

να προστεθεί στα πιο σημαντικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ΜΜΕ στην κρίση, μάλιστα για τις Ελληνικές ΜΜΕ το πρόβλημα αυτό έρχεται πρώτο μαζί με αυτό της «εύρεσης πελατών» σύμφωνα με έρευνα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (2012).

Η μειωμένη ρευστότητα, η ανεπαρκής χρηματοδότηση αλλά και το γενικότερο ασταθές οικονομικό, πολιτικό και κοινωνικό περιβάλλον που συνοδεύει την δύσκολη αυτή οικονομική συγκυρία έχουν ως αποτέλεσμα τη μείωση των επενδύσεων, επομένως δεν δημιουργούνται νέες θέσεις απασχόλησης αλλά χάνονται κιόλας και δεν «ρέει» το χρήμα στην αγορά (MARC A.E, 2009).

Στα παραπάνω προβλήματα, με τα οποία έρχονται αντιμέτωπες και οι ΜΜΕ στην Ελλάδα, προστίθεται και η «κρατική ακρίβεια» μέσω των αυξημένων τιμολογίων της ΔΕΗ, των δημοτικών τελών κ.α., τιμολόγια που αυξάνουν σημαντικά το λειτουργικό κόστος των επιχειρήσεων. Μαζί με αυτά έρχονται και τα αυξημένα φορολογικά μέτρα που επηρεάζουν αρνητικά την ήδη βεβαρημένη κατάσταση με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις λόγω και του περιορισμένου κύκλου εργασιών και των μειωμένων κερδών να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις και να χρωστάνε. Με αριθμούς μιλώντας, μία στις τρεις ΜΜΕ στην Ελλάδα δεν πληρώνει τα χρέη στην εφορία (Δελτίο Τύπου ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2014).

Στο κομμάτι που αφορά την απασχόληση και τους μισθούς, μία στις δύο επιχειρήσεις στην Ελλάδα προχώρησε σε μείωση των αποδοχών του ανθρώπινου δυναμικού και μετέτρεψε την πλήρη απασχόληση σε μερική απασχόληση μιας δεν μπορούσε να καταβάλει έγκαιρα τις αποδοχές τους (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2013)

Συνέπεια όλων των παραπάνω είναι επιχειρήσεις να κλείνουν, να χάνονται θέσεις εργασίας, να αυξάνονται η ανεργία και τα χρέη, το μέλλον να γίνεται όλο και πιο αβέβαιο και δύσκολο. Με το 39% των ερωτηθέντων σε έρευνα που πραγματοποίησε το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, (Ιανουάριος, 2013) για την αποτύπωση του οικονομικού κλίματος των μικρών επιχειρήσεων, να τοποθετεί την επανεκκίνηση της οικονομίας τουλάχιστον από το 2020 και μετά.

#### **1.4 Στόχοι και Δομή εργασίας**

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποσκοπεί στην απεικόνιση της σημερινής επιχειρηματικής πραγματικότητας των ΜΜΕ, στη διερεύνηση των απόψεων που έχουν εκείνες οι ΜΜΕ που εφαρμόζουν κάποιο πρότυπο διαχείρισης ποιότητας και τα γενικότερα οφέλη που αποκομίζουν από την εφαρμογή αυτών. Στοχεύει ακόμα στην παρουσίαση των μέτρων που έχουν λάβει (αν έχουν χρειαστεί να λάβουν) για την

αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης, τη σχέση που μπορεί να έχουν ή να μην έχουν τα συστήματα πιστοποίησης με την κρίση και τη γενικότερη άποψη τους για τη ΔΟΠ ως νέα φιλοσοφία-στρατηγική.

Επίσης, σκοπός της εργασίας πέρα από τον υπολογισμό της σημαντικότητας που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στα οφέλη της πιστοποίησης είναι και η συσχέτιση τους με τη σχέση που μπορεί να έχει η εφαρμογή ενός ΣΔΠ στην κρίση.

Για την επίτευξη της εξαγωγής των παραπάνω συμπερασμάτων διενεργήθηκε έρευνα που στάλθηκε σε ΜΜΕ της Κρήτης. Το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε βάση της βιβλιογραφίας. Οι απαντήσεις αναλύθηκαν με περιγραφική στατιστική συχνοτήτων και συσχετίσεις.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναλυτική περιγραφή του ορισμού των ΜΜΕ, του σπουδαίου ρόλου που διαδραματίζουν, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που παρουσιάζουν καθώς και το ρόλο που έχουν στην Ελλάδα.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι βασικές έννοιες της ΔΟΠ, τα διάφορα αξιώματά της και οι στόχοι της. Περιλαμβάνεται ακόμα και ο ορισμός των ΣΔΠ, οι λόγοι που υιοθετείται η ΔΟΠ και τέλος η σχέση ΔΟΠ και ΜΜΕ.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην κρίση και πιο συγκεκριμένα στον ορισμό της, στα αίτια και στις επιπτώσεις της. Γίνεται ακόμα μια ιστορική αναδρομή στις σημαντικότερες και μεγαλύτερες οικονομικές κρίσεις. Το κεφάλαιο αυτό συνεχίζει με την κρίση στην Ελλάδα και τελειώνει με τη σχέση που μπορεί να έχει η κρίση με τις ΜΜΕ και την ποιότητα.

Στο πέμπτο, έκτο και έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά η διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας, τα αποτελέσματα της έρευνας και οι μεταξύ τους συσχετίσεις και τέλος τα συμπεράσματα από την έρευνα και οι προτάσεις για μελλοντικές επεκτάσεις.

## **Κεφάλαιο 2ο: ΜΜΕ, Ορισμός και Χαρακτηριστικά**

### **2.1 Εισαγωγή**

Η αξία των ΜΜΕ έχει αναγνωριστεί σε παγκόσμιο επίπεδο μιας και έχουν χαρακτηριστεί ως η μηριαία αρτηρία για τη σύγχρονη οικονομία (Ghobadian et al, 1995). Οι πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις διαδραματίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην παγκόσμια οικονομική σκηνή, μιας και είναι μεγάλη πηγή επιχειρηματικών δεξιοτήτων, καινοτομίας και απασχόλησης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2008). Σύμφωνα μάλιστα με πρόσφατες έρευνες οι ΜΜΕ συμβάλουν με ποσοστό μεγαλύτερο του 55% στο ΑΕΠ και με ποσοστό άνω του 65% στη συνολική απασχόληση στις χώρες με υψηλό κατά κεφαλή εισόδημα (Senturk et al, 2008).

Η ίδρυση τους αποτελεί μια συμφέρουσα επενδυτική κίνηση καθώς χρειάζεται λιγότερο κεφάλαιο, χαμηλότερο κόστος διαχείρισης και έτσι φτηνότερη παραγωγή. Με άλλα λόγια, η ιδέα ότι το μικρό είναι όμορφο (Small is Beautiful) έχει αποκτήσει μεγάλη δύναμη σε σχέση με τις «γιγάντιες» επιχειρήσεις (Senturk et al, 2008). Είναι σημαντικό όμως να αναφερθεί ότι σε καιρούς κρίσης είναι γενικά πιο ευπαθείς σε σχέση με επιχειρήσεις μεγαλύτερου μεγέθους (Arzeni, 2009).

### **2.2 Ορισμός και Κλάδοι ΜΜΕ**

Οι διαφορετικές οικονομικές, γεωγραφικές και κοινωνικές συνθήκες που επικρατούν σε κάθε χώρα ή οικονομική ένωση καθώς και η μεγάλη ετερογένεια που συναντάται στις ΜΜΕ καθιστούν δύσκολο τη σύνταξη ενός ενιαίου κοινά αποδεκτού ορισμού. Η ύπαρξή του ωστόσο (Σαββίδη, 2000) αποτελεί προϋπόθεση για τον προσανατολισμό των πολιτικών προς αυτές, επιτρέπει την καλύτερη στοχοθέτηση των μέτρων υπέρ τους και διευκολύνει την ποσοτικοποίηση των ενισχύσεων που προορίζονται για τις επιχειρήσεις σε συνάρτηση με το μέγεθός τους.

Έχουν εμφανιστεί κατά καιρούς ποικίλοι ορισμοί που προέρχονται από διεθνείς οργανισμούς (Ευρωπαϊκή Ένωση), υπουργεία, ερευνητικά κέντρα, τράπεζες και άλλες επίσημες πηγές. Για παράδειγμα το υπουργείο οικονομικών της Νέας Ζηλανδίας ορίζει ως ΜΜΕ αυτή που απασχολεί λιγότερους από 20 εργαζόμενους ενώ την ίδια στιγμή ΜΜΕ (OECD, 2000) στον Καναδά και στις ΗΠΑ θεωρούνται όσες απασχολούν μέχρι και 500 εργαζόμενους. Συνεπώς, κάθε χώρα ή οικονομική ένωση εμφανίζει τον δικό της ορισμό που βασίζεται στα δικά της ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια.

Ένας τέτοιος ορισμός είναι αυτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία ήδη από το 1971 συνέστησε ειδική επιτροπή για την καταγραφή των βασικών χαρακτηριστικών των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων ώστε να προκύψει η απαιτούμενη εναρμόνιση στην εφαρμογή των κοινοτικών πολιτικών (Smallbone and Welter, 2001).

Έτσι στις 30 Απριλίου του 1996, τέθηκε σε ισχύ η σύσταση 96/280/ΕΚ της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, η οποία όριζε ως ΜΜΕ εκείνες που απασχολούν λιγότερο από 250 εργαζόμενους και έχουν ετήσιο κύκλο εργασιών μικρότερο από € 7 εκατομμύρια για τις μικρές επιχειρήσεις και μικρότερο από € 40 εκατομμύρια για τις μεσαίες επιχειρήσεις ή ο ισολογισμός τους είναι € 5 εκατομμύρια για τις πρώτες και λιγότερο από € 27 εκατομμύρια για τις δεύτερες. Όρια τα οποία διαφοροποιήθηκαν λίγο με τη σύσταση του 2003/361/ΕΚ προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι οικονομικές εξελίξεις από το 1996 (πληθωρισμός και αύξηση της παραγωγικότητας) καθώς και τα πρακτικά διδάγματα.

Αναλυτικότερα, στον νέο ορισμό διατηρήθηκε ο αριθμός των απασχολούμενων ενώ αυξήθηκαν τα όρια του ετήσιου κύκλου εργασιών και του ετήσιου ισολογισμού. Διευκρινίστηκε ακόμα η έννοια των πολύ μικρών επιχειρήσεων, έτσι «πολύ μικρές επιχειρήσεις» νοούνται εκείνες που απασχολούν λιγότερους από δέκα εργαζόμενους και ο ετήσιος κύκλος εργασιών τους ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού τους δεν υπερβαίνει τα € 2 εκατομμύρια.

Με βάση τα παραπάνω προκύπτουν:

- Μεσαία επιχείρηση, με ανθρώπινο δυναμικό μεταξύ 50 και 249 ατόμων και κύκλο εργασιών που δεν υπερβαίνει τα 50 εκατ. € ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα 43 εκατ. €.
- Μικρή επιχείρηση, με ανθρώπινο δυναμικό μεταξύ 10 και 49 ατόμων και ετήσιο κύκλο εργασιών που δεν υπερβαίνει τα 10 εκατ. € ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα 10 εκατ. €.
- Πολύ μικρή επιχείρηση, με ανθρώπινο δυναμικό λιγότερο των 10 ατόμων και ετήσιο κύκλο εργασιών που δεν υπερβαίνει τα 2 εκατ. € ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα 2 εκατ. €.

Πιο συγκεντρωτικά, οι ορισμοί παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.1:

**Πίνακας 2.1:** Ορισμός ΜΜΕ

Κατηγορία Επιχείρησης	Αριθμός Απασχολούμενων: Ετήσια Μονάδα Εργασίας (ΕΜΕ)	Ετήσιος Κύκλος Εργασιών	Σύνολο Ετήσιου Ισολογισμού
<b>Μεσαία</b>	<250	≤50 εκατ. EUR (το 1996 ήταν 40 εκατ. EUR)	≤43 εκατ. EUR (το 1996 ήταν 27 εκατ. EUR)
<b>Μικρή</b>	<50	≤ 10 εκατ. EUR (το 1996 ήταν 7 εκατ. EUR)	≤10 εκατ. EUR (το 1996 ήταν 5 εκατ. EUR)
<b>Πολύ μικρή</b>	<10	≤2 εκατ. EUR( δεν καθοριζόταν παλιότερα)	≤2 εκατ. EUR( δεν καθοριζόταν παλιότερα)

Πηγή: <http://ec.europa.eu>

Ο νέος ορισμός των ΜΜΕ (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2005) προσδιορίζει ακόμα τους τύπους των επιχειρήσεων. Κάνει διάκριση μεταξύ τριών τύπων επιχειρήσεων σε συνάρτηση με το είδος της σχέσης που αυτές διατηρούν με άλλες επιχειρήσεις όσον αφορά τη συμμετοχή στο κεφάλαιο, το δικαίωμα ψήφου ή το δικαίωμα άσκησης κυρίαρχης επιρροής:

- ανεξάρτητες επιχειρήσεις·
- συνεργαζόμενες επιχειρήσεις·
- συνδεδεμένες επιχειρήσεις.

Όσο αφορά τους χώρους που δραστηριοποιούνται οι ΜΜΕ ποικίλουν, καλύπτοντας έτσι όλους τους κλάδους της οικονομικής ζωής. Ωστόσο σύμφωνα με τον Κανελλόπουλο (1987), οι επιχειρήσεις του μεγέθους αυτού μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες, τις βιομηχανικές, τις παροχής υπηρεσιών και τις εμπορικές. Αναλυτικότερα, η πρώτη βασική κατηγορία, που περιλαμβάνει τις βιομηχανικές ΜΜΕ, χωρίζεται σε δύο μικρότερες υποκατηγορίες τις μεταποιητικές και τις κατασκευαστικές, όπου στην πρώτη ο κύριος στόχος είναι η μετατροπή των πρώτων υλών σε προϊόντα. Τα προϊόντα αυτά μπορούν στη συνέχεια είτε να μεταπωληθούν σε άλλες επιχειρήσεις που εκτελούν παρόμοιο έργο είτε σε χονδρέμπορους, λιανέμπορους και τελικούς καταναλωτές.

Στη δεύτερη υποκατηγορία, στις κατασκευαστικές, οι επιχειρήσεις εκτελούν κατασκευαστικά έργα. Διαθέτουν μάλιστα και ένα αρκετά υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας. Οι ΜΜΕ που ανήκουν στη βασική κατηγορία «παροχή υπηρεσιών» πωλούν δεξιότητες προσωπικές και επαγγελματικές τόσο σε επιχειρήσεις όσο και σε καταναλωτές. Περιπτώσεις τέτοιων επιχειρήσεων μπορεί να είναι μια εταιρία συμβούλων επιχειρήσεων αλλά ακόμα και ένα μικρό ξενοδοχείο.

Η τρίτη βασική κατηγορία περιλαμβάνει τις χονδρεμπορικές και τις λιανεμπορικές επιχειρήσεις, στην πρώτη περίπτωση οι χονδρέμποροι είναι οι μεσάζοντες μεταξύ των επιχειρήσεων και των λιανοπωλητών. Οι λιανοπωλητές από την άλλη αγοράζουν προϊόντα είτε από τις μεταποιητικές επιχειρήσεις είτε από τους χονδρέμπορους και τα πωλούν έπειτα σε καταναλωτές. Και οι δυο υποκατηγορίες προσθέτουν αξία στο προϊόν μιας και το «συνοδεύουν» με διάφορες υπηρεσίες.

### **2.3 Η Σημαντικότητα των ΜΜΕ**

Ο ρόλος των ΜΜΕ τόσο σε κοινωνικό, όσο και σε οικονομικό επίπεδο είναι μείζονος σημασίας για το ελληνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο οικονομικό περιβάλλον. Οι ΜΜΕ αποτελούν το 97% του συνολικού αριθμού επιχειρήσεων παγκοσμίως, ενώ συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στο συνολικό όγκο πωλήσεων (Mulhern 1995, Παραοικονομου et al. 2011, Petrakis 2012).

Διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην προώθηση βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης και στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης περιορίζοντας έτσι την ανεργία. Συμβάλουν ακόμα στο κοινωνικό, πολιτιστικό και περιβαλλοντικό κεφάλαιο των εθνών. Συνεισφέρουν στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν της εκάστοτε χώρας. Αυξάνουν την ανταγωνιστικότητα της αγοράς και αποτελούν εμπόδιο στις μονοπωλιακές θέσεις των μεγάλων επιχειρήσεων (Gregory et al, 2012) .

Σύμφωνα με τους Gregory et al. (2002), Narjoko and Hill (2007) και Hodorogel (2009), οι ΜΜΕ είναι πιο ευέλικτες στο να ανακαλύψουν και να αξιοποιήσουν μικρά τμήματα της αγοράς, ενώ είναι σε μικρότερο βαθμό εξαρτημένες από μεγάλες πιστώσεις τραπεζικού ή ομολογιακού χαρακτήρα, από τις οποίες εξαρτώνται σε σημαντικό βαθμό οι μεγάλες επιχειρήσεις (Sato 2000, Ter Wengel and Rodriguez 2006).

Επιπλέον, αντλούν πόρους που ίσως ποτέ δεν θα λάμβαναν τη μορφή παραγωγικού κεφαλαίου και αποτελούν μέσω έκφρασης του επιχειρηματικού πνεύματος συμβάλλοντας στην ατομική επιτυχία (Senturk et al, 2008). Εξάλλου σύμφωνα με τους



Kemp and Luta (2006) οι πολύ μικρές εταιρίες έχουν να αντιμετωπίσουν μικρότερα εμπόδια εισόδου από ό,τι οι μεγάλες επιχειρήσεις.

Προσαρμόζονται γενικότερα πιο εύκολα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες ενώ παράλληλα παρέχουν μεγαλύτερη εγγύτητα στις ανάγκες του πελάτη (Hillary, 2000). Βελτιώνουν ακόμα τις διασυνδέσεις και τη διάχυση γνώσεων σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις από το σύνολο των κλάδων της οικονομίας (Μπασδέκης, 2013).

Σύμφωνα με τον Dana (2009), είναι γεγονός ότι οι κοινωνίες χρειάζονται τις ΜΜΕ, προκειμένου να αναλαμβάνουν λειτουργίες και δραστηριότητες που οι πολυεθνικές εταιρίες δεν μπορούν, λόγω της εμπλοκής του κόστους ευκαιρίας. Συνήθως δεν είναι συμφέρον για μια μεγάλη εταιρία να παράξει μικρές ποσότητες. Αυτό είναι και το σημείο στο οποίο οι αυτοαπασχολούμενοι επιχειρηματίες μπορούν να αριστεύσουν σε εξειδικευμένες αγορές (niche market).

## **2.4 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των ΜΜΕ**

Τα πλεονεκτήματα των ΜΜΕ (Κανελλόπουλος, 1987, Σαββίδης, 2000) επιχειρήσεων είναι πολλά γεγονός που εξηγείται από το ότι λειτουργούν σε ένα πολύ ανταγωνιστικό περιβάλλον με πολύ μεγαλύτερες σε μέγεθος επιχειρήσεις που καταλαμβάνουν και το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Έτσι λοιπόν αναπτύσσουν τρόπους, άμυνες και στρατηγικές για να καταφέρουν να επιβιώσουν σε τέτοιες συνθήκες. Στην προσπάθειά τους (Senturk et al, 2008) αυτή θετικό ρολό παίζει το ότι λόγω μεγέθους αναπτύσσουν πολύ στενές σχέσεις με τους πελάτες γεγονός που τους βοηθά στο να κατανοήσουν καλύτερα και ταχύτερα τις ανάγκες τους, ακόμα παρουσιάζουν περισσότερη ελαστικότητα στο κομμάτι του marketing, της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών μετά την πώληση σε σχέση με τις μεγάλες επιχειρήσεις.

Επιπλέον, διαθέτουν υψηλό βαθμό προσαρμοστικότητας και γενικότερη ευελιξία στις ξαφνικές και δύσκολες καταστάσεις, μάλιστα ο χρόνος αντίδρασης τους σε τέτοιες συνθήκες είναι ο μικρότερος δυνατός. Τα έξοδα τους είναι γενικά λιγότερα και για να ιδρυθούν απαιτούν συνήθως μικρό κεφάλαιο (Ghobadian, 1995). Επίσης η απλή δομή τους καθώς και το αίσθημα της ατομικής πρωτοβουλίας και ευθύνης που αναπτύσσεται στους εργαζόμενους στις επιχειρήσεις αυτές τις κάνουν λιγότερο γραφειοκρατικές και περισσότερο ενωμένες (Σαββίδης, 2000).

Προσφέρουν στις τοπικές κοινωνίες νέες θέσεις εργασίας, εκμεταλλεύονται τους τοπικούς πόρους και αξιοποιούν ταλέντα. Στοχεύουν συνήθως σε συγκεκριμένες μικρές

αγορές (niche) που απαιτούν περισσότερη εξειδίκευση. Η σταθερότητα τους είναι υψηλότερη όπως και ο βαθμός ταύτισης της διοίκησης και των εργαζομένων με την επιχείρηση και τη γενικότερη κουλτούρα της. Τέλος, η καλή εσωτερική επικοινωνία και η αναζήτηση της καινοτομίας αποτελούν δυνατά χαρτιά των επιχειρήσεων αυτών (Senturk et al, 2008).

Πέρα όμως από τα πλεονεκτήματα οι ΜΜΕ έχουν και κάποια μειονεκτήματα που μπορούν να δημιουργήσουν πρόβλημα στην λειτουργία τους ακόμα και να αποβούν μοιραία για την επιβίωση τους. Ένα από τα βασικά που γίνεται όλο και πιο έντονο στη σημερινή εποχή είναι μειωμένη ικανότητα αυτοχρηματοδότησης και γενικά η μικρή χρηματοοικονομική επιφάνεια με αποτέλεσμα να μην μπορούν να καλυφτούν πολλές φορές οι ανάγκες και τα έξοδα τους (Senturk et al, 2008).

Επιπλέον, η έλλειψη προγραμματισμού, σχεδιασμού και εκπαίδευσης μπορεί να δημιουργήσουν δύσκολες καταστάσεις, που συνήθως επηρεάζονται από την περιορισμένη εμπειρία και γνώση του ιδιοκτήτη του οποίου η περιουσία ταυτίζεται με αυτή της επιχείρησης. Η στατική σκέψη, η ιδιαίτερα υψηλή νηπιακή θνησιμότητα, η απροθυμία που συναντάται στην εισαγωγή πιο περίπλοκων μεθόδων αποτελούν αρνητικούς παράγοντες για τις ΜΜΕ (Ghobadian et al, 1995).

Η δυσκολία ακόμα που συναντούν στο να παρέχουν στους εργαζομένους τους ίσες αμοιβές και προνόμια, όπως κάνουν οι μεγάλες επιχειρήσεις, «αναγκάζει» το καταρτισμένο και διαθέσιμο εργατικό δυναμικό να προτιμάει τις μεγάλες επιχειρήσεις που προσφέρουν περισσότερη εμπιστοσύνη. Βρίσκονται ακόμα σε μειονεκτική θέση, στο κομμάτι της Ερευνας και Ανάπτυξης, σε σχέση με τις μεγάλες επιχειρήσεις. Μιας και το κομμάτι αυτό απαιτεί σημαντικές δαπάνες, οι οποίες χρειάζονται μια συνεχή χρηματοδότηση που οι ΜΜΕ πολλές φορές δεν μπορούν να προσφέρουν, καθώς και ειδικευμένο προσωπικό, στο οποίο συχνά δεν δίνονται οι ευκαιρίες να απασχοληθεί και να εξελιχθεί (Senturk et al, 2008).

Οι αυξημένες τιμές των πρώτων υλών λόγω μικρών παραγγελιών, η αδυναμία εκτέλεσης παραγγελιών σε μεγαλύτερη ποσότητα από τη συνηθισμένη αλλά και η υψηλή εξάρτηση από τη διοίκηση είναι κάποια ακόμα από τα μειονεκτήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωπες οι επιχειρήσεις τέτοιου μεγέθους (Σαββίδης, 2000).

## 2.5 Οι ΜΜΕ στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τον ΕΟΜΜΕΧ(νυν ΕΤΕΑΝ), στην Ελλάδα θεωρούνται μικρομεσαίες όσες επιχειρήσεις απασχολούν μέχρι 100 άτομα προσωπικό. Οι επιχειρήσεις αυτές είναι συνήθως οικογενειακές επιχειρήσεις των οποίων η διοίκηση ταυτίζεται με την κυριότητα και η καθημερινή διαχείριση εξασφαλίζεται συνήθως από τους επιχειρηματίες. Η Τράπεζα της Ελλάδος για λόγους χρηματοδότησης από το ειδικό κεφάλαιο της Ν.Ε. 197/11/78 χαρακτηρίζει ως μεταποιητική ΜΜΕ την επιχείρηση αυτή που το ανώτατο ύψος του μέσου κύκλου εργασιών της τελευταίας τριετίας δεν υπερβαίνει τα 2.500.000 ευρώ.

Ο ελληνικός τομέας ΜΜΕ διαφέρει σημαντικά στη δομή του από το σύνολο της ΕΕ. Πρώτον, είναι σχετικά μεγαλύτερος· στην Ελλάδα ο αριθμός των μεγάλων επιχειρήσεων αντιστοιχεί στο ήμισυ του μέσου όρου των χωρών της ΕΕ και παρέχει μόλις το 15% των θέσεων εργασίας. Δεύτερον, εντός του τομέα των ΜΜΕ, οι πολύ μικρές επιχειρήσεις εμφανίζουν μεγαλύτερο ποσοστό: αντιστοιχούν στο 96,6% των επιχειρήσεων, στο 56,6% των θέσεων εργασίας και στο 33,9% της προστιθέμενης αξίας σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ που είναι 92,2%, 29,7% και 21,2% αντιστοίχως (www.imegsevee.gr, 2012). Αναλυτικά στοιχεία παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.2.

Πίνακας 2.2: Βασικά Αριθμητικά Στοιχεία

	Αριθμός επιχειρήσεων			Θέσεις απασχόλησης			Προστιθέμενη αξία		
	Ελλάδα	ΕΕ27		Ελλάδα	ΕΕ27		Ελλάδα	ΕΕ27	
	Αριθμός	Ποσοστό	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Ποσοστό	Δισ. ευρώ	Ποσοστό	Ποσοστό
Πολύ μικρές	719.952	96,5%	92,1%	1.447.218	57,6%	29,8%	27	35,3%	21,6%
Μικρές	22.832	3,1%	6,6%	438.792	17,5%	20,4%	16	20,6%	18,9%
Μεσαίες	2.893	0,4%	1,1%	264.427	10,5%	16,8%	12	15,8%	17,9%
<b>ΜΜΕ</b>	<b>745.677</b>	<b>99,9%</b>	<b>99,8%</b>	<b>2.150.438</b>	<b>85,6%</b>	<b>66,9%</b>	<b>55</b>	<b>71,7%</b>	<b>58,4%</b>
Μεγάλες	563	0,1%	0,2%	362.055	14,4%	33,1%	22	28,3%	41,6%
<b>Σύνολο</b>	<b>746.240</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.512.493</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>77</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

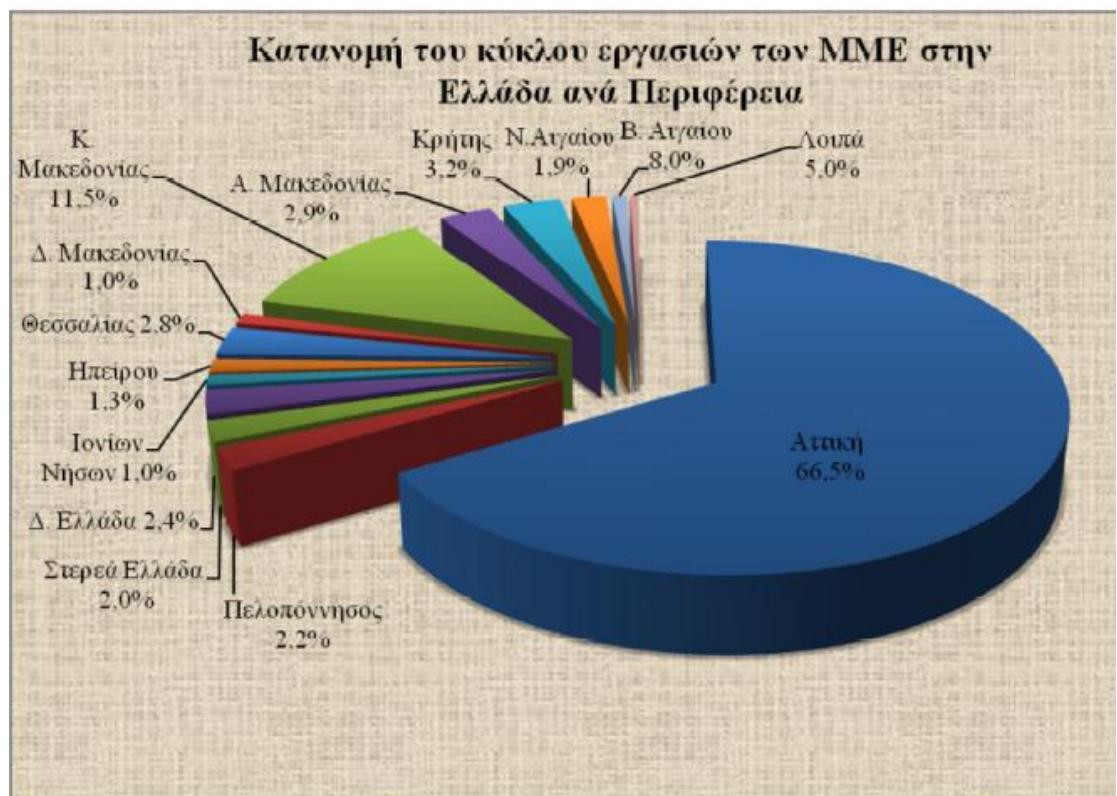
Πηγή: <http://www.imegsevee.gr>

Οι μικρές επιχειρήσεις στην Ελλάδα (όπως φαίνεται στην παραπάνω εικόνα) παράγουν μεγαλύτερη κλίμακα συνολικής προστιθέμενης αξίας από τις άλλες ΜΜΕ της ΕΕ, μολοντί ο αριθμός τους είναι μικρότερος σε σχετικούς όρους. Αυτό σημαίνει ότι η παραγωγικότητα των πολύ μικρών ελληνικών επιχειρήσεων είναι πολύ μικρή για τα

πρότυπα της ΕΕ. Από την άλλη, απασχολούν μόλις 1,88 εργαζόμενους κάθε μία και η προστιθέμενη αξία τους ανά εργαζόμενο είναι το πολύ πιο κοντά στον μέσο όρο της ΕΕ από ότι η προστιθέμενη αξία ανά επιχείρηση.

Οι ελληνικές ΜΜΕ τείνουν να εξειδικεύονται στις εμπορικές συναλλαγές περισσότερο από τις άλλες ΜΜΕ της ΕΕ (38% έναντι 30%) και λιγότερο στις υπηρεσίες (40% έναντι 45%). Σημαντικό είναι ότι το ποσοστό των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στις κατασκευές και τη βιομηχανία βρίσκεται πολύ κοντά στον μέσο όρο της ΕΕ (13% και 10% σε σύγκριση με 15% και 10% αντιστοίχως).

Οι περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις είναι συγκεντρωμένες στα αστικά κέντρα. Πιο συγκεκριμένα, το 35% των ΜΜΕ δραστηριοποιούνται στο νομό Αττικής (σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΣΥΕ για το 2003) και πραγματοποιούν κύκλο εργασιών που ανέρχεται στο 67% του συνολικού κύκλου των ΜΜΕ (Σχήμα2.1).



Πηγή: Μητρώο Επιχειρήσεων. ΕΣΥΕ (2002)

Σχήμα 2.1. Ποσοστιαία Κατανομή του Κύκλου Εργασιών των ΜΜΕ στην Ελλάδα ανά Περιφέρεια.

Η συμβολή τους στη γενικότερη οικονομική και κοινωνική ζωή της χώρας και ιδιαίτερα στο κομμάτι της επαρχίας είναι τεράστια. Μιας και χρησιμοποιούν αδρανείς πόρους, δημιουργούν θέσεις εργασίας και γενικότερα συμβάλουν θετικά στην περιφερειακή και όχι μόνο ανάπτυξη.

Αν και ο ρόλος των ΜΜΕ είναι κρίσιμος για τη βιώσιμη και συνεχή ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, αυτό δεν σημαίνει ότι λειτουργούν απρόσκοπτα. Αντιθέτως, οι ΜΜΕ συναντούν ποικίλα εμπόδια στην ανάπτυξη των δραστηριοτήτων τους. Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ελληνικές ΜΜΕ περιλαμβάνουν το πολύπλοκο φορολογικό σύστημα, τον αυξημένο ανταγωνισμό, τη γραφειοκρατία, τη δυσκολία χρηματοδότησης και την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού (Kourounakis and Katsioloudes, 2011). Στα προβλήματα αυτά έρχονται να προστεθούν η οικονομική κρίση η ύφεση που την ακολουθεί οι οποίες έχουν αλλάξει τελείως τα επιχειρηματικά δεδομένα και το γενικότερο οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της ΓΣΕΒΕΕ (2014) από την αρχή της οικονομικής κρίσης έχουν κλείσει 230.000 επιχειρήσεις και ο κύκλος εργασιών της μέσης ΜΜΕ έχει πέσει κατά περίπου 50%-ποσοστό που κυμαίνεται από 40% για τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις μέχρι 90% για τις μικρότερες. Ως αποτέλεσμα, οι ΜΜΕ πλέον καλύπτουν το 1/3 του εταιρικού τομέα από το 1/2 το 2007, με τις μεγαλύτερες και τις πιο εξωστρεφείς ΜΜΕ να δείχνουν πιο ανθεκτικές.

Όσο αφορά τον κάθε κλάδο οι αριθμοί μιλούν από μόνοι τους (ΕΣΕΕ, 2014), στον κατασκευαστικό κλάδο συγκεκριμένα, τόσο οι ΜΜΕ όσο και οι μεγάλες επιχειρήσεις υπέστησαν σημαντική κάμψη την περίοδο 2008-2012. Αυτή η αρνητική ανάπτυξη επιβεβαιώνεται από τη σταθερή πτώση του αριθμού των αδειών οικοδόμησης που χορηγούνται: -11,1% (2010), -28,5% (2011) και -36,7% (2012). Επιπλέον, ο δείκτης κατασκευών (που καλύπτει τα κτίρια και τα δημόσια έργα) μειώθηκε κατά -29,2% (2010), -28,1% (2011), -26,1% (2012) και -19,0% (2013). Σε σύγκριση με τις μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου, οι ΜΜΕ υπέστησαν τη μεγαλύτερη μείωση του αριθμού των εργαζομένων (Μεγάλες επιχειρήσεις: -19%, ΜΜΕ -35%) και προστιθέμενης αξίας (Μεγάλες επιχειρήσεις: -20%, ΜΜΕ -33%).

Οι ΜΜΕ επλήγησαν και από την κρίση στον μεταποιητικό κλάδο. Συνολικά, κατά την περίοδο 2008-2012, ο αριθμός των εργαζομένων συρρικνώθηκε κατά περίπου 20%, και η προστιθέμενη αξία μειώθηκε κατά περίπου 10%. Και πάλι, οι μεγάλες επιχειρήσεις

επλήγησαν λιγότερο την περίοδο 2009-12, τόσο από άποψη απασχόλησης (Μεγάλες Επιχειρήσεις: -8 %· ΜΜΕ -14 %) όσο και προστιθέμενης αξίας (Μεγάλες επιχειρήσεις: -6 %· ΜΜΕ -16 %). Η αρνητική ανάπτυξη μπορεί να αποδοθεί εν μέρει στα μέτρα λιτότητας, ιδιαίτερα στην αύξηση των φόρων και σε άλλες εξελίξεις όπως η μείωση των μισθών και των συντάξεων. Η κατάσταση αυτή οδήγησε σε αυξημένη χρηματοπιστωτική επιβάρυνση και φορολογικές υποχρεώσεις για τις επιχειρήσεις, σε συνδυασμό με μείωση της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών: προκλήσεις οι οποίες αντιμετωπίζονται κατά κανόνα καλύτερα από τις μεγάλες επιχειρήσεις σε σχέση με τις ΜΜΕ, τουλάχιστον βραχυπρόθεσμα. Επιπλέον, έχουν καταργηθεί πολλά φορολογικά κίνητρα και φοροαπαλλαγές τα οποία απολάμβαναν στο παρελθόν οι ΜΜΕ (Δελτίο Τύπου, ΓΣΕΒΕΕ, 2014).

Ο κλάδος του εμπορίου κατέγραψε μεγάλες απώλειες εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, οι οποίες επιβεβαιώνονται και από το κλείσιμο περίπου 130.000 εμπορικών ΜΜΕ από το 2008. Ειδικότερα, η απασχόληση στο εμπόριο την περίοδο 2008-2014 υποχώρησε κατά 23,8% (Στοιχεία ΕΛΣΤΑΤ, 2014) αλλά επιδείνωση καταγράφηκε επίσης σε όλα τα βασικά οικονομικά μεγέθη. Το 86,2% των μικρότερων επιχειρήσεων του κλάδου δήλωσε πτώση των πωλήσεων >5%, έναντι 68,2% των μεγαλύτερων, ενώ η εικόνα στα κέρδη δεν μεταβλήθηκε αφού το 87,9% των μικρότερων επιχειρήσεων εμφάνισε μείωση κερδών έναντι του 75,3% των μεγαλύτερων (ΕΣΕΕ, 2014).

Η Ελλάδα ως κράτος πρέπει να δώσει προτεραιότητα στις ΜΜΕ καθώς υπολείπεται του μέσου όρου της ΕΕ σε αυτόν τον τομέα πολιτικής, εκτός από ό,τι αφορά τα συστήματα αδειοδότησης. Οι επιχειρηματίες εξακολουθούν να θεωρούν ότι οι ελληνικές αρχές επιβάλλουν περισσότερες ρυθμιστικές επιβαρύνσεις σε σύγκριση με τις άλλες εθνικές αρχές της ΕΕ. Επιπλέον, πρέπει να φροντίσει για τη χρηματοδότηση των ΜΜΕ μιας και η επίδοση της Ελλάδας και σε αυτόν τον τομέα πολιτικής βρίσκεται κατά πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ και εμφανίζει επιπλέον δείγματα επιδείνωσης, κάτι που είναι εξαιρετικά ανησυχητικό για τις ΜΜΕ. Από τους δείκτες προκύπτει ότι οι τράπεζες είναι εξαιρετικά απρόθυμες να χορηγήσουν δάνεια στις ελληνικές επιχειρήσεις, κυρίως εξαιτίας της σοβαρής χρηματοδοτικής στενότητας που οφείλεται στην κρίση του δημόσιου χρέους. Αυτό επιτείνει τον φαύλο κύκλο της οικονομικής ύφεσης και υπονομεύει σοβαρά τις προσπάθειες των ελληνικών ΜΜΕ να εξακολουθήσουν να δραστηριοποιούνται (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2014a).

### **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> : Διοίκηση Ποιότητας**

#### **3.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί**

Η έννοια της ΔΟΠ ως ένας νέος τρόπος οργάνωσης, που προϋποθέτει τη συμμετοχή όλου του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, σε μια αλυσίδα διαδικασιών, ξεκίνησε να εφαρμόζεται στην πράξη από την Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων το 1949. Οι επιστήμονες αυτοί είχαν ως στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Η εν λόγω φιλοσοφία υιοθετήθηκε και στις ΗΠΑ μετά από τριάντα περίπου χρόνια και συγκεκριμένα τη δεκαετία του 1980, ενώ στην Ευρώπη άρχισε να εφαρμόζεται ακόμα πιο αργά.

Πρόκειται για ένα σύγχρονο μοντέλο διοίκησης που αποδεδειγμένη από τις παραδοσιακές θεωρίες διοίκησης, χωρίς να τις εγκαταλείπει εντελώς, με βασικό σύνθημα ότι τα πάντα μπορούν να βελτιωθούν περισσότερο μέσω της καινοτομίας και της συνεχούς βελτίωσης όλων των πλευρών και λειτουργιών της επιχείρησης. Ένα μοντέλο του οποίου η επιτυχία εξαρτάται από την αποτελεσματικότερη επίτευξη του άριστου συνδυασμού όλων των συντελεστών της παραγωγής που συμμετέχουν στην επιχείρηση.

Η ΔΟΠ είναι μια νέα φιλοσοφία πλήρους δέσμευσης απέναντι στην ικανοποίηση του πελάτη μέσω της ταυτόχρονης ενεργοποίησης όλου του δυναμικού του οργανισμού με το μικρότερο δυνατό κόστος (Τσιότρας, 2002). Πιο συγκεκριμένα, είναι το σύστημα διοίκησης βάσει του οποίου επιδιώκεται η μεγιστοποίηση της αξίας του παρεχόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, όπως την αντιλαμβάνεται ο πελάτης. Βασίζεται στους ανθρώπους και τους υπηρετεί, με δραστηριότητες, μέσα παραγωγής και μεθόδους ως εργαλεία για να ικανοποιήσει τα θέλω του καταναλωτή, του προμηθευτή και του εργαζόμενου.

Σύμφωνα με τον Sullivan (1986), η ΔΟΠ τονίζει την ανάγκη για ποιότητα σε ολόκληρη την επιχείρηση, από τον προμηθευτή έως τον καταναλωτή-πελάτη. Υπογραμμίζει ακόμα την ανάγκη για δέσμευση της διοίκησης και παρότρυνσης ολόκληρης της επιχείρησης για «αρίστευση» σε όλους τους τομείς προϊόντων και υπηρεσιών που είναι καθοριστικοί για τον πελάτη.

Ο Waldman (1994), λέει πως η ΔΟΠ εξελίχθηκε ως μια προσέγγιση ποιότητας, η οποία χαρακτηρίζεται από μία ολοκληρωμένη και συστηματική, για την επιχείρηση στο σύνολο της, στρατηγική βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Η ΔΟΠ δεν είναι ούτε πρόγραμμα, ούτε εργαλείο ή τεχνική. Μπορεί να θεωρηθεί σαν μια μεταστροφή στη σκέψη και στην κουλτούρα της επιχείρησης.

Σύμφωνα με τον Oakland (1989), η Ολική Ποιότητα έχει να κάνει με έννοιες που είναι πολύ ευρύτερες από την εξασφάλιση της ποιοτικής επάρκειας των προϊόντων. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για ένα σύστημα διοίκησης που αφορά όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης και προσπαθεί να επιτύχει πλήρη ικανοποίηση του πελάτη, είτε είναι εσωτερικός, είτε εξωτερικός.

Οι Tummala and Tang (1996) υποστηρίζουν ότι η ΔΟΠ είναι ένα πλήρες κατανοητό, στρατηγικό πλαίσιο σύνδεσης της παραγωγικότητας, των επιχειρησιακών στόχων και τις ανταγωνιστικότητας στις προσπάθειες βελτίωσης της ποιότητας, με στόχο την ενδυνάμωση των ανθρωπίνων, υλικών και πληροφοριακών πόρων σε ολόκληρη την επιχείρηση, για τη συνεχή βελτίωση προϊόντων και διαδικασιών, που θα οδηγήσει στην ικανοποίηση του πελάτη.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διοίκηση της Ποιότητας (EFQM), η ΔΟΠ είναι όλοι οι τρόποι με τους οποίους ένας οργανισμός ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών του, του προσωπικού του, των οικονομικών μετόχων του και της κοινωνίας γενικότερα (Geraedts, 2001).

Κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 8402 η ΔΟΠ είναι ένας τρόπος διοίκησης ενός οργανισμού εστιαζόμενος στην ποιότητα, ο οποίος βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στην παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και στην κοινωνία.

Σύμφωνα με τον Zairi (1991), η ΔΟΠ μπορεί να οριστεί ως μια λειτουργική δομή εργασιών που βρίσκει σύμφωνο όλο το εύρος της εταιρίας καθώς και τις παραγωγικές μονάδες, η οποία τεκμηριώνεται με αποτελεσματικές, ολοκληρωμένες και διοικητικές διαδικασίες με σκοπό την καθοδήγηση των ανθρώπων, των μηχανών και της πληροφορίας της επιχείρησης και της παραγωγικής μονάδας με τους καλύτερους και τους πιο πρακτικούς τρόπους ώστε να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση του πελάτη από την ποιότητα που δέχεται και ο περιορισμός του οικονομικού κόστους.

Συμπεραίνοντας, όλοι οι παραπάνω ορισμοί τονίζουν τον πόσο σημαντικό ρόλο παίζει η ικανοποίηση του πελάτη. Η ΔΟΠ γυρνάει γύρω από αυτό το σκοπό, να έχει δηλαδή η επιχείρηση χαρούμενους πελάτες σε συνδυασμό βέβαια με χαμηλότερο κόστος.



### 3.2 Αξιώματα και Στόχοι της ΔΟΠ

#### 3.2.1 Αξιώματα της ΔΟΠ

Τα αξιώματα της ΔΟΠ και πιο συγκεκριμένα οι ακρογωνιαίοι λίθοι της είναι η γνώση, η δέσμευση και η συμμετοχή-ομαδική εργασία. Στο κομμάτι που αφορά τη δέσμευση όλο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης, δεσμεύεται για τη διαρκή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών. Από τη βάση έως την κορυφή του οργανογράμματος της κάθε επιχείρησης θα πρέπει ο καθένας να αποδεικνύει έμπρακτα τη δέσμευση του και να φροντίζει να ανταποκρίνεται επάξια στις αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών. Ωστόσο, στο κομμάτι αυτό η διοίκηση παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο καθώς είναι αυτή που αναγνωρίζει τη σημασία της ποιότητας σε μια τόσο ανταγωνιστική αγορά και δεσμεύεται ουσιαστικά για την εφαρμογή της. Τα διοικητικά στελέχη αφού ενστερνιστούν τις αρχές και τη φιλοσοφία της Ποιότητας, προχωρούν στη δημιουργία επιτροπής της ποιότητας. Η επιτροπή αυτή είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία του πλάνου (Σχεδιασμός Ποιότητας) που θα οδηγήσει στην ποιοτική πλέον παραγωγή προϊόντος.

Το αξίωμα που αφορά τη γνώση-εκπαίδευση και τη γενικότερη βελτίωση τονίζει πόσο σημαντικές είναι αυτές για να δημιουργηθούν οι συνθήκες εκείνες που εργαζόμενοι και διοίκηση είναι εξίσου υπεύθυνοι για το θέμα της ποιότητας. Επομένως όλοι θα είναι σε θέση εφόσον έχουν την κατάλληλη γνώση-εκπαίδευση να παρέμβουν και να λύσουν οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει. Μέσω της γνώσης αυτής επιτυγχάνεται καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης (Dale et al, 1994) μιας και όλοι μιλούν την «ίδια» γλώσσα. Η διαρκής εκπαίδευση και γνώση καθιστά την επιχείρηση ικανή να «προλαμβάνει» αντί να «θεραπεύει» και να βελτιώνεται συνεχώς μιας και η βασική θεώρηση είναι ότι οποιαδήποτε λειτουργία ενός οργανισμού μπορεί να βελτιωθεί. Τελικός στόχος είναι η αριστεία, η οποία δεν επιτυγχάνεται ποτέ αλλά πάντα επιδιώκεται (Heizer and Render, 2008).

Τέλος το αξίωμα της συμμετοχής-ομαδικής εργασίας τονίζει το πόσο σημαντική είναι η συμμετοχή όλων στην αναζήτηση και επίτευξη της ολικής ποιότητας. Μια συμμετοχή απαλλαγμένη από ανταγωνισμό και φόβους με στόχο τον σεβασμό στους υπόλοιπους εργαζόμενους, με εργαλείο την καλή και ορθή επικοινωνία και με προτροπή την απελευθέρωση της γενικότερης δυναμικότητας (Dale et al, 1994). Η συμμετοχή των εργαζομένων μπορεί να εξασφαλιστεί με αρκετούς τρόπους, όπως για παράδειγμα η ανάπτυξη του αισθήματος ότι αποτελούν ένα δυνατό «χαρτί» της επιχείρησης, το οποίο με

την πάροδο του χρόνου αποκτά όλο και μεγαλύτερη αξία. Αυτό επιτυγχάνεται με το να θεωρείται κάθε δραστηριότητα ως ένα μέσο το οποίο θα αυξήσει το ενδιαφέρον, τη συμμετοχή και τη συνεισφορά των εργαζομένων για τη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας.

### 3.2.2 Στόχοι της ΔΟΠ

Οι βασικοί στόχοι της ΔΟΠ είναι η ικανοποίηση του πελάτη μέσω της καλύτερης ποιότητας των αγαθών και των υπηρεσιών, η συνεχής βελτίωση, η δημιουργία συνεργασιών με τους προμηθευτές, η αύξηση του βαθμού αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών, η αύξηση της ικανότητας της επιχείρησης για καινοτομίες, η αύξηση των κερδών, οι διαδικασίες και η μέτρηση απόδοσης .

Αναλυτικότερα, μιας και ο πελάτης είναι ο βασικός κριτής της ποιότητας οι επιχειρήσεις πρέπει να γνωρίζουν το τι θέλει προκειμένου να του προσφερθούν προϊόντα και υπηρεσίες, που όχι μόνο θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις αλλά θα υπερβαίνουν τις προσδοκίες του (Dale, 2001). Οι πελάτες διακρίνονται σε δύο κατηγορίες του εξωτερικούς, οι όποιοι είναι οι τελικοί αγοραστές και τους εσωτερικούς που δεν είναι άλλοι από τους ίδιους τους εργαζόμενους. Οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των πελατών θα πρέπει να εξετάζονται και να αξιολογούνται ξεχωριστά από τα μέλη των εκάστοτε επιχειρήσεων.

Ο δεύτερος στόχος είναι αυτός της συνεχούς βελτίωσης μέσω της οποίας υπογραμμίζεται η σπουδαιότητα του να βελτιώνονται οι διαδικασίες ώστε να μειώνονται τα ελαττωματικά προϊόντα, να αυξάνεται η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα της επιχείρησης (Evans and Lindsay, 1996). Η προσπάθεια αυτή μπορεί να γίνεται με γνώμονα οι βελτιώσεις να επιτευχθούν άμεσα ή σε βάθος χρόνου. Στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης, δεν έχει σημασία απλά να κάνεις σωστά τη δουλεία σου, αλλά να προσπαθείς συνεχώς να τη βελτιώνεις. Η συνεχής βελτίωση βασίζεται στις αρχές του κύκλου του Deming ή αλλιώς κύκλος PDSA (Plan-Do-Study-Act).

Η δημιουργία συνεργασιών με τους προμηθευτές είναι ένα σημαντικό κομμάτι της ΔΟΠ καθώς και αυτοί θα πρέπει να ενσωματωθούν στην πολιτική βελτίωσης της ποιότητας μιας και οι προμηθευτές συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στην ποιότητα των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση στους πελάτες της. Ιδιαίτερη βαρύτητα πρέπει να δίνεται στην αναζήτηση και εξεύρεση μακροχρόνιων συνεργασιών με πιστοποιημένους προμηθευτές, οι οποίοι είναι σε θέση να διασφαλίζουν συνεχώς την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που διαθέτουν. Η σύναψη επιτυχημένων

συνεργατικών σχέσεων με προμηθευτές αποτελεί βασικό εργαλείο στα πλαίσια υλοποίησης της ΔΟΠ. Κατά αυτόν τον τρόπο οι προμηθευτές αποτελούν συνεργάτες της επιχείρησης.

Η συνολική αύξηση της κερδοφορίας της επιχείρησης παίζει σημαντικό ρόλο στη θεωρία της ΔΟΠ, όχι μόνο μέσω της μείωσης του κόστους αλλά κυρίως μέσω της αύξησης των πωλήσεων, καθώς η επιχείρηση είναι σε θέση να ανταποκρίνεται καλύτερα στις απαιτήσεις των πελατών της.

Οι διαδικασίες είναι ακόμα μια σημαντική αρχή για τη στήριξη της ΔΟΠ, όπου ο όρος διαδικασία είναι στην ουσία η βασική δομή επαναλαμβανόμενων δραστηριοτήτων. Είναι εκείνη η δραστηριότητα που συνδέει προηγούμενες με επόμενες ενέργειες σε ένα σύνολο, καθιστώντας έτσι προβλέψιμες τις μελλοντικές δραστηριότητες. Η διαδικασία μετατρέπει την εισροή σε εκροή όπως για παράδειγμα τα υλικά σε προϊόντα. Το να εστιάζουν οι επιχειρήσεις στις διαδικασίες σημαίνει πως εστιάζουν στην αλυσίδα των δραστηριοτήτων που τα παράγει. Επομένως το όραμα γίνεται ορατό και κατανοητό από όλους.

Η μέτρηση απόδοσης αποτελεί βασική αρχή στη ΔΟΠ. Η υιοθέτηση δεικτών για τη μέτρηση απόδοσης διαδικασιών, προϊόντων και υπηρεσιών είναι πολύ σημαντική και ωφέλιμη για τις επιχειρήσεις. Η μέτρηση απόδοσης αποσκοπεί στην παροχή πληροφοριών σχετικά με την αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, τη σύγκριση των στόχων με την πραγματική απόδοση και τον προσδιορισμό διαδικασιών, η λειτουργία των οποίων πρέπει να βελτιωθεί (Αηδόνης, 2014).

### **3.3 Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας**

#### **3.3.1 ΣΔΠ**

Το σύνολο των προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία πληροί ορισμένες προδιαγραφές ονομάζεται διασφάλιση ποιότητας. Η διασφάλιση ποιότητας υλοποιείται στο πλαίσιο ενός ΣΔΠ (Ματσατσίνης και άλλοι, 2010).

Πολλοί είναι ακόμα οι επιστήμονες που έχουν αναφερθεί στα ΣΔΠ και μερικοί από τους ορισμούς που δίνουν είναι ότι:

- Τα ΣΔΠ σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο που να παρέχουν τη στήριξη και το μηχανισμό για τη διεκπεραίωση των αποτελεσματικών ενεργειών που

σχετίζονται με την ποιότητα ενώ αναγνωρίζονται σαν ένας συστηματικός τρόπος να διοικηθεί η ποιότητα σε ένα οργανισμό (Kolka, 2002).

- Τα ΣΔΠ παρέχουν όλες τις πολιτικές του οργανισμού, τις διαδικασίες, σχέδια, πόρους, διεργασίες, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες. Για να συμβάλουν στην παροχή υψηλού επιπέδου ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών, που να ικανοποιούν τους πελάτες και τους στόχους του οργανισμού (Goetsch and Davis, 2005).

- Το ΣΔΠ είναι ένα σύστημα που λειτουργεί μέσα σε ένα οργανισμό και μπορεί να αναγνωριστεί α) από τη σύνθεση του, β) από το περιβάλλον του γ) από τη δομή του, και δ) από τις λειτουργίες του. Σκοπός του συστήματος αυτού, που βασίζεται σε κανόνες και πρότυπα είναι να διασφαλίσει την ποιότητα στις βασικές διαδικασίες του συστήματος που ορίζουν τα έγγραφα και τα αρχεία του οργανισμού (Bendel, 1992).

- Ένα ΣΔΠ είναι μια οργανωτική δομή ευθυνών, δραστηριοτήτων, πόρων και γεγονότων, τα οποία στο σύνολο τους παρέχουν διαδικασίες και μεθόδους που διασφαλίζουν την επίτευξη των στόχων ποιότητας του οργανισμού (Tricker and Sherring-Lucas, 2005).

Το κάθε σύστημα έχει δημιουργηθεί για να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των πελατών σύμφωνα πάντα με την αγορά. Τα πρότυπα χρησιμοποιούνται για να βοηθήσουν το σύστημα που λειτουργεί. Η εφαρμογή του συστήματος απαιτεί κάποια πράγματα-δεδομένα που επιβάλλονται πάνω στην λειτουργική δομή της επιχείρησης. Το ΣΔΠ είναι πιο αποτελεσματικό όταν εμφανίζεται σε όλους τους στρατηγικούς σκοπούς της επιχείρησης. Οι σκοποί αυτοί βασίζονται στις διαδικασίες και τις βασικές ικανότητες της επιχείρησης (Ketola and Roberts, 2001).

### **3.3.2 Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων**

Σύμφωνα με τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (2008) οι επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων οφείλουν να διασφαλίζουν το ενδεδειγμένο επίπεδο ελέγχου της ασφάλειας των τροφίμων και να παρέχουν προϊόντα που δεν εγκυμονούν κινδύνους για τους καταναλωτές. Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων παρέχει το πλαίσιο για τη συστηματική αναγνώριση, αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων, με στόχο τη συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις, την πρόληψη της εμφάνισης των κινδύνων και της συνεχούς βελτίωσης.

Σύμφωνα με τον Hughes (1999) ένα σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων μπορεί να θεωρηθεί σαν ένα ανοιχτό σύστημα που αφήνει τις πληροφορίες, την ύλη και τις αποφάσεις να περάσουν τα σύνορα του. Όταν ο στόχος είναι ξεκάθαρος υπάρχει δυνατότητα μέτρησης της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας του για να διαπιστωθεί αν το σύστημα μπορεί να πετύχει τους στόχους που έχει βάλει.

Διασφαλίζει την εφαρμογή και επαλήθευση των μετρήσεων ελέγχου και απαιτεί σε κάθε στάδιο της αλυσίδας παραγωγής να διασφαλίσει την ασφάλεια των τροφίμων δείχνοντας συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τις απαιτήσεις των πελατών (FAO, 1998).

Στη βιομηχανία τροφίμων υπάρχουν αρκετά συστήματα ποιότητας όπως είναι για παράδειγμα το HACCP, το BRC, το SQF, ISO 22000 και το Eurep-Gap. Τα συστήματα αυτά καθώς και ο συνδυασμός τους εφαρμόζονται για να διασφαλίσουν την ποιότητα και την ασφάλεια στα τρόφιμα.

### **3.3.3 Το Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001**

Το 1979 η Τεχνική Επιτροπή τους Διεθνούς Οργανισμού τυποποίησης (International Organization for Standardization) ανέλαβε την ανάπτυξη «των γενικών προτύπων διοίκησης ποιότητας προς παγκόσμια εφαρμογή» που θα επέφεραν «αμοιβαίο όφελος τόσο στους παραγωγούς, όσο και στους χρήστες» (Bureau of Business Practice, 1992).

Πρόκειται για ένα εξειδικευμένο φορέα στη δημιουργία προτύπων που αποτελείται σήμερα από τους Εθνικούς Φορείς 91 χωρών και έχει 180 Τεχνικές Επιτροπές, καθεμία από τις οποίες είναι υπεύθυνη για κάποιον από πολλούς τομείς εξειδίκευσης (Τσιότρας, 1995). Από το 1986 μέχρι και το 1987, ο οργανισμός αυτός δημοσίευσε 6 πρότυπα που αφορούν άμεσα την ποιότητα του συστήματος διοίκησης. Ωστόσο η δημοσίευση-έκδοση αυτή χαρακτηριζόταν από αρκετές ατέλειες που διορθώθηκαν στην πρώτη αναθεώρηση που έλαβε χώρα το 1994.

Αυτό που αξίζει να τονιστεί είναι ότι τα πρότυπα της «οικογένειας» ISO 9000 έχουν βρει ευρύτατη εφαρμογή σε παγκόσμιο επίπεδο, ως το πιο αποτελεσματικό ΣΔΠ. Η ΕΕ ήταν όμως η πρώτη που υιοθέτησε τη σειρά αυτή ως πρότυπο για τις εισαγωγές και εξαγωγές και συνεχίζει μάλιστα να εκπροσωπεί το 72% των πιστοποιήσεων ανά χρόνο.

Τα πρότυπα αυτά είναι γνωστά με τον κοινό κωδικό EN-ISO 9000, με τον οποίο αναφέρονται και στις Κοινοτικές Οδηγίες της Ε.Ε. Δεν υπαγορεύουν νομικές υποχρεώσεις για συμμόρφωση από την Κοινοτική Οδηγία ή από νομοθεσία κάποιου κράτους μέλους.

Ωστόσο η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των προτύπων αυτών αναφέρεται ως προϋπόθεση για την εμπορία και τις συναλλαγές της σειράς σε ολόκληρη τη Διεθνή Αγορά, η συμμόρφωση με την αυτή τη σειρά προτύπων υποδηλώνει τη χρήση εγγράφων και πιστοποιημένων διαδικασιών για την παραγωγή των προϊόντων ή υπηρεσιών.

Πρόκειται στην ουσία για μια σειρά προτύπων κι οδηγιών που καθορίζουν τις ελάχιστες απαιτήσεις για την εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού ΣΔΠ στις επιχειρήσεις. Παρέχουν προδιαγραφές για όλες τις λειτουργίες που σχετίζονται με την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και οδηγούν στην φιλοσοφία του «κάνε το σωστά από την πρώτη φορά» (Aggelogiannopoulos, 2007).

Η σειρά προτύπων ISO 9000 που εκδόθηκε το 1987 και αναθεωρήθηκε το 1994 αποτελούνταν από 20 στοιχεία, τα οποία αφορούν αξιολογήσεις της συμμετοχής της διοίκησης μέχρι και την κατάλληλη χρήση των στατιστικών ελέγχων των διαδικασιών (Arnold, 1994). Οι επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν την πιστοποίηση για ένα ή για όλα τα τμήματα της παραγωγής τους και η πιστοποίηση του κάθε τμήματος μπορεί να διεξαχθεί και σε διαφορετική χρονική περίοδο. (Anderson et al., 1999).

Επιδίωξη του συστήματος ήταν η επίτευξη ενός σταθερού επιπέδου εξυπηρέτησης, αλλά και η απόδειξη ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ανταποκρίνονταν στο σκοπό για τον οποίο προορίζονταν. Τα πρότυπα της σειράς ISO9001:1994 ήταν: το ISO 9001, το ISO 9002 και το ISO 9003 (Vlahavas, 2002).

Η ύπαρξη όμως προβλημάτων στη σειρά προτύπων οδήγησε στην ανάπτυξη και παρουσίαση της αναθεωρημένης σειράς ISO 9000:2000, το 2000. Το νέο πρότυπο στηρίζεται σε ένα μοντέλο 21 στοιχείων και 5 κύριων τομέων και προσπαθεί να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών με τη συμμετοχή των περισσότερων που βρίσκονται στην κορυφή της διοίκησης και δίνοντας έμφαση στη συνεχή βελτίωση (Sroufe and Curkovic, 2008). Η έκδοση αυτή είναι περισσότερο φιλική προς τον χρήστη, τις ΜΜΕ, τους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών αλλά και μεγάλους οργανισμούς (Aggelogiannopoulos, 2007).

Το ISO 9000:2000 αποτελείται από τα πρότυπα: ISO 9000:2000, ISO 9001:2000 και ISO 9004:2000. Το ISO 9000:2000 είναι το γενικό πρότυπο που παρέχει οδηγίες και ορισμούς. Το ISO 9001:2000 ενοποιεί τα πρώην πρότυπα 9001/9002/9003 σε ένα ενιαίο έγγραφο (Aggelogiannopoulos, 2007). Πιο συγκεκριμένα, το ISO 9001:2000 εισάγει μερικά

επίκαιρα ζητήματα όπως η δέσμευση της διοίκησης, το προσανατολισμό προς τον πελάτη και τη συνεχή βελτίωση, τα οποία δεν είχαν ληφθεί υπόψη σε προηγούμενα πρότυπα.

Οι αναθεωρημένες αρχές του ISO 9000:2000 (Sroufe and Curkovic, 2008):

- Εστίαση στον πελάτη, μιας και ο οργανισμός εξαρτάται από τους πελάτες του και πιο συγκεκριμένα από τις ανάγκες τους (τωρινές και μελλοντικές).
- Ηγεσία, οι ηγέτες καθορίζουν τον σκοπό και την κατεύθυνση του οργανισμού, είναι εκείνοι που πρέπει να διαμορφώσουν το κατάλληλο περιβάλλον εντός της επιχείρησης.
- Συμμετοχή των ανθρώπων, οι άνθρωποι και οι δεξιότητες είναι και η ουσία του κάθε οργανισμού.
- Προσέγγιση διαδικασίας, το επιθυμητό αποτέλεσμα γίνεται πραγματικότητα όταν οι εμπλεκόμενοι πόροι και οι δραστηριότητες διαχειρίζονται σαν διαδικασία.
- Συστημική προσέγγιση στη διοίκηση, αναγνωρίζοντας, κατανοώντας και διευθύνοντας τις εμπλεκόμενες διαδικασίες ως σύστημα, συνεισφέρει στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού στο να πετυχαίνει του στόχους του.
- Συνεχής βελτίωση, η οποία πρέπει να γίνει μόνιμος στόχος.
- Πραγματική προσέγγιση στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών.
- Αμοιβαίες επικερδείς σχέσεις με προμηθευτές, μια καλή σχέση και των δύο ενδυναμώνει την ικανότητα να δημιουργούν αξία.

Το ISO 9001 θεωρείται ως ένα διαχειριστικό εργαλείο ελέγχου, μια κινητήρια δύναμη καινοτομίας και διαδραματίζει ένα στρατηγικό ρόλο στα πλαίσια των προσπαθειών των επιχειρήσεων να εστιάσουν την προσοχή τους στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών (Wiele et al., 2005).

Το 2008 το ISO9000:2000 αναθεωρήθηκε σε ISO 9000:2008 το νέο αυτό πρότυπο (ISO 9001:2008) δεν εισάγει νέες απαιτήσεις, εισάγει μόνο διευκρινίσεις για τις υπάρχουσες απαιτήσεις του ISO 9001:2000. Επιπλέον, εισήγαγε αλλαγές που τείνουν να βελτιώσουν τη συσχέτιση του με το ISO 14001: 2004 (ISO, 2008).

### **3.3.4. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001**

Η ανθρώπινη δραστηριότητα έχει επηρεάσει επικίνδυνα και πολλές φορές μη αναστρέψιμα το φυσικό περιβάλλον. Από τη μία οι πόλεμοι, τα πυρηνικά ατυχήματα και από την άλλη το φαινόμενο του θερμοκηπίου και οι τραγικές επεμβάσεις έχουν αρχίσει να κρούουν το καμπανάκι της περιβαλλοντικής καταστροφής.

Το περιβάλλον ωστόσο δεν διαχωρίζεται από το κοινωνικό πλαίσιο είναι άμεσα συνδεδεμένο με την ανθρώπινη επιβίωση και ζωή. Τα κράτη και οι περισσότερες επιχειρήσεις φαίνεται να έχουν αρχίσει να το κατανοούν και να προσπαθούν να ελέγξουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους. Η νομοθεσία έχει γίνει πιο αυστηρή στα περισσότερα κράτη, οι έλεγχοι και οι επιθεωρήσεις πολλαπλασιάζονται, οι ίδιοι οι καταναλωτές έχουν περισσότερη περιβαλλοντική συνείδηση με αποτέλεσμα να περιθωριοποιούν εταιρίες που δεν σέβονται το περιβάλλον.

Έτσι θεσπίζεται το πρότυπο ISO 14001, το Σεπτέμβριο του 1996, που παρέχει στις επιχειρήσεις κανόνες λειτουργίας για να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία τους.

Στόχος των συστημάτων αυτών είναι η συμμόρφωση των επιχειρήσεων με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία και ο έλεγχος των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων, προϊόντων ή υπηρεσιών των επιχειρήσεων στο περιβάλλον με βάση τους περιβαλλοντικούς στόχους που έχουν οριστεί στο πλαίσιο του ΣΔΠ.

Το πρότυπο αυτό δεν επιβάλλει ειδικά περιβαλλοντικά κριτήρια απόδοσης αλλά αυτά καθορίζονται από την επιχείρηση. Το πρότυπο αυτό θέτει ως ελάχιστη απαίτηση την τήρηση της νομοθεσίας και την επιδίωξη της συνεχούς εξέλιξης και βελτίωσης του ΣΔΠ.

Το ISO 14001 περιέχει απαιτήσεις συστήματος διαχείρισης βασισμένες στην κυκλική δυναμική διεργασία σχεδιάζω, εφαρμόζω, ελέγχω και ανασκοπώ (Αναστασόπουλος, 2002). Αναλυτικότερα, στο πρώτο «σταθμό» στον σχεδιασμό δηλαδή καθορίζονται οι περιβαλλοντικοί σκοποί που απαιτούνται για να επιτευχθούν αποτελέσματα σύμφωνα με τις νομοθετικές απαιτήσεις και την πολιτική των οργανισμών. Στον δεύτερο σταθμό της εφαρμογής δηλαδή, εφαρμόζονται οι διεργασίες από τις επιχειρήσεις. Στον σταθμό του ελέγχου παρακολουθούνται και μετριοούνται οι διεργασίες και η περιβαλλοντική επίδοση ενώ αναλύονται τα αποτελέσματα. Στον τελευταίο σταθμό αυτόν της ανασκόπησης λαμβάνονται ενέργειες για την βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης.



Το πρότυπο αυτό εφαρμόζεται σε όλες τις επιχειρήσεις που θέλουν να διατηρήσουν και να βελτιώσουν τα ΣΔΠ, να διασφαλίσουν ότι συμμορφώνονται με τη δηλωθείσα περιβαλλοντική πολιτική, να αποδείξουν αυτήν τους τη συμμόρφωση σε άλλους και να ζητήσουν πιστοποίηση- καταχώρηση του ΣΔΠ από εξωτερικό οργανισμό.

Το σύστημα αυτό προσφέρει σημαντικά οφέλη στις επιχειρήσεις που το εφαρμόζουν (Αναστασόπουλος, 2002). Ενδεικτικά, προσφέρει μείωση του κόστους καθώς συμβάλει στην ορθή χρήση των πρώτων υλών και στην ορθολογικότερη κατανάλωση ενέργειας. Επίσης αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση κάθε είδους αποβλήτων, η επεξεργασία και διάθεση των οποίων αποτελεί για τις επιχειρήσεις σημαντική οικονομική επιβάρυνση. Βοηθάει στην αύξηση της παραγωγικότητας, μιας και όλες οι επιχειρήσεις επιδιώκουν να καταστήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους ανταγωνιστικά σε μία ευρύτερη αγορά. Μια τέτοια προσπάθεια ευνοείται ιδιαίτερα όταν είναι γνωστή στην κοινή γνώμη η περιβαλλοντική πολιτική των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων.

Το πρότυπο αυτό βοηθά τη βελτίωση της δημόσια εικόνας των επιχειρήσεων, καθώς η επίδειξη σεβασμού και μίας υπεύθυνης στάση απέναντι στο περιβάλλον έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της φήμης των επιχειρήσεων. Βοηθά ακόμα στην αύξηση των επενδύσεων μιας και ένα τέτοιο σύστημα είναι εγγύηση για περαιτέρω βελτίωση των επιχειρήσεων. Η εφαρμογή ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης που εξασφαλίζει την ικανοποίηση της σχετικής νομοθεσίας οδηγεί στην αποφυγή καταβολής χρηματικών προστίμων. Τέλος, ικανοποιούν τους πελάτες τους δείχνοντας προτίμηση σε προμηθευτές που επιδεικνύουν περιβαλλοντική συνείδηση.

### **3.3.5. Το Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων ISO 22000:2005**

Το ISO 22000 είναι ένα σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων που εκδόθηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) το 2005 και ενσωματώνει τις απαιτήσεις του HACCP, τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και τις γενικές αρχές των συστημάτων διαχείρισης δημιουργώντας έτσι ένα ολοκληρωμένο, παγκοσμίως αναγνωρισμένο, πρότυπο ασφάλειας τροφίμων (TUV HELLAS).

Είναι ένα διοικητικό εργαλείο το οποίο μειώνει τα ρίσκα και ελέγχει τους κινδύνους (Αρβανιτογιάννης και Τζούρος, 2006). Έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει όλες τις τρέχουσες διαδικασίες της αλυσίδας των τροφίμων που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με το τελικό προϊόν που θα καταναλωθεί (Pillay and Victor, 2006).

Απευθύνεται σε όλους τους οργανισμούς που εμπλέκονται στην εφοδιαστική αλυσίδα, δηλαδή στον πρωτογενή τομέα (εκτροφή ζώων, παραγωγή φυτικών προϊόντων), στον δευτερογενή τομέα (μεταποίηση για παραγωγή τροφίμων και ζωοτροφών), σε οργανισμούς/ επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην αποθήκευση, διανομή, χονδρική και λιανική πώληση και σε οργανισμούς/ επιχειρήσεις που παρέχουν υποστηρικτικές υπηρεσίες (προμηθευτές υλικών συσκευασίας, εξοπλισμού, προϊόντων καθαρισμού, πρόσθετων υλών, απεντομώσεις-μυοκτονίες κ.α. (TUV HELLAS, 2014).

Στο ISO 22000:2005 ενσωματώνονται οι αρχές HACCP και επομένως τα βήματα εφαρμογής είναι παρόμοια με αυτά του HACCP {(Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP), ή όπως μεταφράζεται στα Ελληνικά, Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου είναι μία συστηματική προσέγγιση η οποία βασίζεται στις αρχές του Codex Alimentarius (Κώδικας Τροφίμων) και έχει στόχο τον προσδιορισμό των βασικών σημείων (Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου) για την πρόληψη, περιορισμό ή εξάλειψη όλων των πιθανών φυσικών, χημικών και βιολογικών κινδύνων που δύναται να εμφανιστούν σε ένα τρόφιμο κατά την παραγωγική του διαδικασία. (Κύκλος Ποιότητας, 2014)}:

- Αξιολόγηση και βελτίωση της υλικοτεχνικής υποδομής σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και των διεθνών κανόνων ασφάλειας των τροφίμων και καθορισμός των προαπαιτούμενων (PRPs)
- Συγκρότηση ομάδας ασφάλειας τροφίμων που θα έχει τη γνώση και την εμπειρία για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού συστήματος και ορισμός επικεφαλής ομάδας
- Περιγραφή των Α' υλών, των συστατικών και των υλικών που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα
- Περιγραφή προϊόντος και προσδιορισμός της αναμενόμενης και ακούσιας χρήσης του
- Σχεδιασμός διαγράμματος ροής το οποίο περιλαμβάνει όλα τα στάδια παραγωγής του προϊόντος
- Επαλήθευση του διαγράμματος ροής κατά τη διαδικασία παραγωγής
- Αναγνώριση και αξιολόγηση όλων των πιθανών κινδύνων που δύναται να εμφανιστούν

- Προσδιορισμός των προληπτικών μέτρων που είναι απαραίτητα για την πρόληψη ή περιορισμό εντός αποδεκτών επιπέδων των κινδύνων και κατηγοριοποίηση τους σε προαπαιτούμενα προγράμματα (OPRPs) και κρίσιμα σημεία ελέγχου (CCPs)
- Καθορισμός κρίσιμων ορίων για κάθε CCP, η τήρηση των οποίων θα εξασφαλίζει ότι το CCP βρίσκεται υπό έλεγχο
- Εγκατάσταση συστημάτων παρακολούθησης των CCPs και OPRPs
- Καθιέρωση διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών που υλοποιούνται σε περίπτωση που τα συστήματα παρακολούθησης δείχνουν ότι ένα συγκεκριμένο CCP ή OPRP βρίσκεται εκτός ελέγχου
- Προσδιορισμός των διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του συστήματος
- Καθιέρωση επιπρόσθετων διαδικασιών που έχουν στόχο να βοηθήσουν στην αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος
- Εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής του συστήματος
- Εκπαίδευση προσωπικού
- Επικύρωση και εφαρμογή συστήματος
- Ανασκόπηση και τροποποίηση συστήματος αν κρίνεται απαραίτητο
- Διεξαγωγή εσωτερικής επιθεώρησης

Τα **οφέλη** από την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος είναι μεταξύ άλλων (www.anaptyxis.eu, 2014):

- Παροχή αποδείξεων συμμόρφωσης με τις νομοθετικές απαιτήσεις για ασφαλή τρόφιμα.
- Πρόληψη των κινδύνων, εξάλειψη ελαττωματικών προϊόντων και κυρίως αυτών που πιθανά να σχετίζονται με σοβαρά ποιοτικά καταναλωτικά παράπονα (τροφική δηλητηρίαση κ.α.), εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη του πελάτη.

- Προστασία και ενίσχυση της επωνυμίας και καλής φήμης της επιχείρησης. Ισχυρό όπλο marketing.
- Μείωση κόστους παραγωγής και λειτουργίας λόγω της μείωσης απορρίψεων προβληματικών παρτίδων προϊόντων.
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και συνεπαγόμενη αύξηση του μερίδιου αγοράς μέσω της διεθνούς αναγνώρισης της πιστοποίησης.
- Ενίσχυση του κύκλου εργασιών μέσω της αύξησης των πωλήσεων και διεύρυνση της κερδοφορίας.
- Εναρμόνιση με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές για δραστηριοποίηση στο εξωτερικό με πελάτες που απαιτούν υπηρεσίες και συστήματα διαχείρισης πιστοποιημένα βάση διεθνών προτύπων.
- Δυναμική επικοινωνία με άλλους οργανισμούς στην αλυσίδα τροφίμων, τις αρμόδιες αρχές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Βελτιστοποίηση διαχείρισης πόρων.
- Έγκαιρος εντοπισμός πηγών προβλημάτων και αντιμετώπιση αυτών εύκολα και γρήγορα.
- Μείωση των απωλειών τεχνογνωσίας.
- Βελτίωση των διατμηματικών σχέσεων και γενικότερα της εσωτερικής επικοινωνίας και αύξηση της ικανοποίησης του προσωπικού.
- Βελτίωση της συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης με την εισαγωγή σαφών και τεκμηριωμένων διαδικασιών/ διεργασιών και οδηγιών εργασίας.

Οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα είναι υποχρεωμένες από το νόμο να εγκαταστήσουν ένα σύστημα HACCP για τον έλεγχο της ασφάλειας των τροφίμων τους (κανονισμός Νο. 852/2004). Μάλιστα το Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000:2005 αναφέρει ότι η επιχείρηση πρέπει να σχεδιάζει και να αναπτύσσει τις αναγκαίες διεργασίες για υλοποίηση ασφαλών προϊόντων διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα των προβλεπόμενων δραστηριοτήτων συμπεριλαμβανομένων των προαπαιτούμενων προγραμμάτων και του σχεδίου HACCP.

### **3.3.6. Το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας Εργασίας OHSAS 18001:2007**

Το πρότυπο OHSAS 18001(BQC, 2011), παρουσιάζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης της Υγείας & Ασφάλειας στους χώρους της εργασίας, ώστε ένας οργανισμός να ελέγξει τους κινδύνους για την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία και να βελτιώσει την

απόδοσή της. Δεν προδιαγράφει ειδικά κριτήρια απόδοσης για τους αναγνωρισμένους κινδύνους, ούτε παρέχει λεπτομερείς οδηγίες για τον σχεδιασμό ενός Συστήματος Διαχείρισης.

Οι απαιτήσεις του προτύπου OHSAS 18001 μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιονδήποτε οργανισμό που επιθυμεί να:

- Καθιερώσει ένα Σύστημα Διαχείρισης για την Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία ώστε να μειώσει ή να εξαλείψει κινδύνους που σχετίζονται με τους εργαζομένους και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Οργανισμού και μπορεί να εκτεθούν σε κίνδυνο.
- Εφαρμόσει, διατηρήσει και να βελτιώνει συνεχώς ένα Σύστημα Διαχείρισης της ΥΑΕ.
- Διασφαλίσει εσωτερικά τη συμμόρφωση με τη δεδηλωμένη πολιτική για την ΥΑΕ.
- Επιδείξει τη συμμόρφωση αυτή και σε εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.
- Επιζητήσει την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης για την ΥΑΕ.

Η πιστοποίηση ενός Συστήματος Διαχείρισης για την ΥΑΕ παρέχει πολλά οφέλη για τον πιστοποιημένο Οργανισμό, όπως:

- Μειωμένοι κίνδυνοι για τους εργαζομένους, πελάτες και προμηθευτές
- Μείωση του κόστους που σχετίζεται με εργατικά ατυχήματα
- Ενίσχυση ηθικού των εργαζομένων και παροχή κινήτρων
- Επίδειξη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία
- Μειωμένο κόστος ασφάλισης
- Συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι ανταγωνιστών
- Ενίσχυση ονόματος, φήμης οργανισμού.

### **3.3.7. Το British Retail Consortium (BRC) και το International Food Standard (IFS)**

Τα πρότυπα της σειράς BRC Global Standards εκδίδονται από το Σύνδεσμο Λιανεμπόρων της Μ. Βρετανίας, (British Retail Consortium) και αποτελούν θεμελιώδη πρότυπα, παγκόσμιας αναγνώρισης, που καθορίζουν τις απαιτήσεις συστημάτων διαχείρισης της ασφάλειας και της ποιότητας: (α) των τροφίμων κατά την παραγωγή (BRC Global Standard for Food Safety), (β) των εμπορευμάτων κατά την αποθήκευση και μεταφορά (BRC Global Standard for Storage and Distribution) και (γ) των συσκευασιών και

των υλικών συσκευασίας (που προορίζονται για τρόφιμα) κατά την παραγωγή (BRC Global Standard for Packaging and Packaging Material).

Το BRC Standard for Food ήταν το πρώτο που αναγνωρίστηκε από τον οργανισμό GFSI (Global Food Safety Institute) και στηρίζεται στις αρχές του HACCP δίνοντας ιδιαίτερη βάση στην καλή βιομηχανική πρακτική (GMP) και στην ορθή υγιεινή πρακτική (GHP).

Το BRC Global Standard for Food Safety απευθύνεται σε επιχειρήσεις της αλυσίδας των τροφίμων που δραστηριοποιούνται στην παραγωγή, επεξεργασία ή/και τυποποίηση τροφίμων ή συστατικών που χρησιμοποιούνται στην παραγωγή των τροφίμων, πλην της πρωτογενούς παραγωγής και αποτελεί έως και σήμερα χρήσιμο εφόδιο για τις επιχειρήσεις που εξάγουν τα προϊόντα τους ή προμηθεύουν μεγάλες αλυσίδες λιανοπωλητών (super markets).

Αντίστοιχα το BRC Global Standard for Packaging and Packaging Material απευθύνεται στις επιχειρήσεις που κατασκευάζουν συσκευασίες τροφίμων ή υλικά που θα χρησιμοποιηθούν για την κατασκευή συσκευασιών τροφίμων, ενώ το BRC Global Standard for Storage and Distribution απευθύνεται στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην αποθήκευση και διανομή αγαθών.

Με τη σειρά του Το IFS Food Standard είναι ένα πρότυπο που καθορίζει τις ειδικές απαιτήσεις για την ασφάλεια, νομιμότητα και ποιότητα των τροφίμων που πρέπει να ικανοποιούν οι επιχειρήσεις οι οποίες επεξεργάζονται ή/και συσκευάζουν τρόφιμα. Το πρότυπο IFS Food έχει συσταθεί από τις Ομοσπονδίες Λιανεμπόρων της Γερμανίας και της Γαλλίας με σκοπό να αποτελέσει πολύτιμο εργαλείο ελέγχου, κοινής προσέγγισης, των συστημάτων διαχείρισης των προμηθευτών των λιανεμπόρων.

Το IFS Food Standard απευθύνεται σε επιχειρήσεις της αλυσίδας των τροφίμων που δραστηριοποιούνται στην παραγωγή, επεξεργασία ή/και τυποποίηση τροφίμων, πλην της πρωτογενούς παραγωγής, και αποτελεί έως και σήμερα χρήσιμο εφόδιο για τις επιχειρήσεις που εξάγουν τα προϊόντα τους ή προμηθεύουν μεγάλες αλυσίδες λιανοπωλητών (super markets) (<http://www.qlc.gr>, 2014).

### **3.4 Λόγοι Υιοθέτησης της ΔΟΠ**

Οι κύριοι λόγοι που συμβάλλουν στην υιοθέτηση της ΔΟΠ από μία επιχείρηση είναι σύμφωνα με τον Δερβιτσιώτη (1995, 2001):

Η αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη από την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και διαδικασιών. Σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, η επιβίωση κάθε επιχείρησης εξαρτάται από την ικανότητα της να διατηρήσει ένα σημαντικό μερίδιο αγοράς, η ικανότητα της προσέλκυσης αλλά κυρίως της διατήρησης των πελατών εξαρτάται καθοριστικά από την ποιότητα του πακέτου προϊόντος- εξυπηρέτηση. Η ευχέρεια των πελατών να επιλέξουν την καλύτερη ποιότητα σε συγκρίσιμη τιμή προκαλεί έντονη πίεση στις επιχειρήσεις για συνεχείς βελτιώσεις ώστε να επιτευχθεί η όσο το δυνατό καλύτερη ικανοποίηση του πελάτη.

Η διασφάλιση μεγάλης αποτελεσματικότητας της επιχείρησης σε σχέση με το κόστος λειτουργίας της. Η κάθε επιχείρηση για να έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των υπολοίπων επιχειρήσεων προσπαθεί να μειώσει το λειτουργικό της κόστος. Αυτό μπορεί να συμβεί με τη μείωση κάθε μορφής σπατάλης αναφορικά με το ποσοστό σκάρτων και με τον περιορισμό κάθε είδους αποθέματος σε πρώτες ύλες , ημικατεργασμένα και τελικά προϊόντα.

Η αύξηση της ικανότητας της επιχείρησης για καινοτομίες και ευελιξία στις αναγκαίες προσαρμογές. Η επιχείρηση πρέπει να καινοτομεί, να προσφέρει κάτι διαφορετικό γενικά να προχωράει μπροστά προσαρμοζόμενη στις τάσεις της αγοράς πράγμα που μπορεί να το επιτύχει με αλλαγές σε προϊόντα και διαδικασίες.

Η συμπίεση του χρόνου ικανοποίησης παραγγελιών καθώς όσο πιο γρήγορα ικανοποιούνται οι παραγγελίες των πελατών τόσο μεγαλύτερη αξία προσφέρει η επιχείρηση τόσο λιγότερα είναι τα παράπονα των πελατών. Τόσο μεγαλώνει η καλή φήμη της επιχείρησης.

Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, ο ανθρώπινος παράγοντας πρέπει να αναγνωριστεί ως ο πιο πολύτιμος συντελεστής στην παραγωγική διαδικασία και η φροντίδα για την αναβάθμιση και ανάπτυξη του με διεύρυνση του ρόλου των εργαζομένων και τη συστηματική και συνεχή εκπαίδευση. Ο παράγοντας αυτό βοηθάει στην απόκτηση και διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας, δηλαδή νέου εξοπλισμού και λογισμικού βοηθάει στην επίτευξη του απαιτούμενου επιπέδου ποιότητας των προϊόντων/υπηρεσιών.

### **3.5 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα από την Εφαρμογή της ΔΟΠ στις ΜΜΕ**

#### **3.5.1 Πλεονεκτήματα από την Εφαρμογή της ΔΟΠ στις ΜΜΕ**

Η επιτυχημένη εφαρμογή της ΔΟΠ βασίζεται στην επίγνωση της ποιότητας από όλο το εύρος της επιχείρησης. Στους μεγάλους οργανισμούς οι εσωτερικοί καταναλωτές είναι πιο πολλοί. Η πιθανότητα οι καταναλωτές αυτοί να χάσουν τον ενδιαφέρον τους ή τη συγκέντρωσή τους στις προτεραιότητες που θεωρούνται σημαντικότερες αποτελεί καθοριστικότερο κριτήριο επιτυχίας ή αποτυχίας στους μεγάλους οργανισμούς (Ghobadian and Gallear, 1996).

Η αντίσταση στην αλλαγή είναι μεγαλύτερη στις μεγάλες επιχειρήσεις από ότι στις μικρότερες. Υπάρχει ένας αριθμός παραγόντων που οδηγούν στο φαινόμενο αυτό όπως είναι ο μεγάλος αριθμός ομάδων – κλικών, η κυριαρχία της άποψης ότι ο κάθε εργαζόμενος αισθάνεται ότι ανήκει στο τμήμα του και όχι στην επιχείρηση του, η ύπαρξη υψηλού βαθμού τυπικότητας και προτυποποίησης, η παρουσία πολλών ειδών κουλτούρας και η αίσθηση της αδράνειας, ο ασαφής αριθμός των εργαζομένων που συμμετέχουν σε κάθε διαδικασία, οι δυσκολίες στην επικοινωνία και ο έντονος συνδικαλισμός (Ghobadian and Gallear, 1996).

Η λειτουργική ολοκλήρωση είναι πιο εύκολο να επιτευχθεί στις ΜΜΕ (Ghobadian and Gallear, 1996). Επίσης οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων είναι απλούστερες στις ΜΜΕ καθώς υπάρχουν λιγότερα επίπεδα διοίκησης. Η επικοινωνία και ο συντονισμός του ανθρώπινου δυναμικού είναι ευκολότερος διότι η γραφειοκρατία είναι περιορισμένη σε σχέση με τις μεγάλες επιχειρήσεις (Axland, 1992).

Στις ΜΜΕ τα στελέχη γραμμής και τα στελέχη προσωπικού έχουν καλύτερη πρόσβαση τόσο μεταξύ του όσο και στον Διευθύνοντα σύμβουλο. Για το λόγο αυτό οι διαλειτουργικές δραστηριότητες είναι ευκολότερο να οργανωθούν (Ghobadian and Gallear, 1996).

Είναι ευκολότερο για τις ΜΜΕ να δημιουργήσουν την ατμόσφαιρα που ενισχύει την προσωπική ανάπτυξη, να δείξουν στους εργαζόμενους τους πως η κάθε εργασία προσαρμόζεται και συμβάλλει στους στόχους και να τους ενθαρρύνουν ώστε να εκφράσουν τις ιδέες (Penzner, 1991).



Σε μια ΜΜΕ επιχείρηση, οι εργαζόμενοι συνήθως έχουν μια πολύ καλή ιδέα σχετικά με την ολική αποδοτικότητα της επιχείρησης και είναι δεσμευμένοι στην προσπάθεια τους για βελτίωση της επιχείρησης διότι ξέρουν ότι τους επηρεάζει άμεσα (Penzer, 1991).

Οι ΜΜΕ έχουν μια φυσική τάση για δια-λειτουργική εκπαίδευση διότι διαθέτουν λιγότερα επίπεδα διοίκησης και μικρότερο αριθμό εργαζομένων. Έχοντας λιγότερους ανθρώπους να επιστρατεύσουν, η αλλαγή μπορεί να έρθει γρήγορα διότι δεν απαιτείται μεγάλη προσπάθεια να συγκεντρωθούν άτομα από διαφορετικές ομάδες ώστε να ξεκινήσει η αλλαγή τους (Axland, 1992).

Στις ΜΜΕ οι εργαζόμενοι τείνουν να είναι πιο κοντά στα προϊόντα και τους πελάτες της επιχείρησης τους, έχοντας μια αυξημένη αίσθηση ευθύνης. Επίσης στις ΜΜΕ οι ομάδες βελτίωσης είναι πιο εμφανείς (Ghobadian and Gallear, 1996). Επίσης ο διευθύνων σύμβουλος διαθέτει υψηλό βαθμό διορατικότητας και μπορεί να δώσει έμφαση στη σημασία της ποιότητας. Ενώ στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις η διοίκηση μπορεί να μην είναι τόσο πρόθυμη.

### **3.5.2 Μειονεκτήματα Εφαρμογής της ΔΟΠ στις ΜΜΕ**

Στις ΜΜΕ ο ιδιοκτήτης κυριαρχεί πολλές φορές στην κουλτούρα της επιχείρησης, ιδιοκτήτης που επίσης πολλές φορές δεν γνωρίζει από την τέχνη της διοίκησης (Younger, 1990).

Η δομή των ΜΜΕ όντας επίπεδη, μπερδεύει τους εργαζόμενους και τους δημιουργεί σύγχυση καθώς δεν είναι σε θέση να καταλάβουν εύκολα τους στόχους της σταδιοδρομίας τους. Με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις του μεγέθους αυτού είναι δύσκολο να απασχολήσουν προσωπικό υψηλών ικανοτήτων και ακόμη πιο δύσκολο να το κρατήσουν (Ghobadian and Gallear, 1996).

Συχνά υπερισχύουν οι βραχυχρόνιοι στόχοι έναντι των μακροχρόνιων καθώς οι εργαζόμενοι, λίγοι στον αριθμό προσπαθούν να φέρουν εις πέρας τις διάφορες καθημερινές λειτουργίες της επιχείρησης με περιορισμό μάλιστα στην ανατροφοδότηση των πληροφοριών (Younger, 1990).

Η έλλειψη πόρων επηρεάζει σημαντικά τις ΜΜΕ. Έλλειψη στην εξειδικευμένη γνώση, στην ανεπαρκή πληροφόρηση, στην έλλειψη κεφαλαίου και στην έλλειψη χρόνου. Χρόνος πολύ σημαντικός στην εφαρμογή ενός προγράμματος βελτίωσης της ποιότητας (Moreno-Luzon, 1993).

Οι ΜΜΕ δέχονται πιέσεις να πετύχουν εγγραφή σε κάποιο αναγνωρισμένο σύστημα ποιότητας (Anon, 1993). Η κάλυψη των προτύπων αυτών μπορεί να αποτελέσει πρόβλημα για τις επιχειρήσεις του μεγέθους αυτού.

Οι ΜΜΕ φαίνονται να είναι επιφυλακτικές σχετικά με την λήψη εξωτερικής βοήθειας. Η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση είναι ακόμα μεταξύ των επιχειρήσεων αυτών περιορισμένη. Το γεγονός αυτό μαζί με το μη συστηματικό στυλ διοίκησης έχει σαν αποτέλεσμα την απομάκρυνση μεγάλης ποσότητας χρήσιμης γνώσης (Ghobadian and Gallear, 1996).

## **Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> : Οικονομική Κρίση**

### **4.1 Ορισμός και Χαρακτηριστικά Οικονομικών Κρίσεων**

Στις μέρες μας χρησιμοποιείται συχνά ο όρος «κρίση», ο όρος αυτός προέρχεται από το ελληνικό ρήμα «κρίνω» που χαρακτηρίζει μια μη κανονική κατάσταση. Μια κατάσταση δηλαδή δύσκολη, κρίσιμη και επικίνδυνη. Σύμφωνα με τον Πανηγυράκη (2001), η κρίση είναι μια εκτροπή από την κατάσταση της κανονικότητας και μπορεί να προσλάβει διαβαθμίσεις αντικανονικότητας από μια κατάσταση απλής διαταραχής μέχρι την κατάσταση μη ελεγχόμενων εκρηκτικών γεγονότων και την κατάσταση του χάους και του πανικού. Επομένως, μια κρίση εμπεριέχει μια απειλή σχετικά με τους πόρους και τους ανθρώπους, την απώλεια του έλεγχου και ορατές ή αόρατες συνέπειες στους ανθρώπους, τους πόρους και τους οργανισμούς.

Με άλλα λόγια πρόκειται για μια σοβαρή απειλή κατά της υφιστάμενης δομής, των θεμελιωδών αρχών και κανόνων του κοινωνικού συστήματος, η οποία επιβάλλει τη λήψη κρίσιμων αποφάσεων εντός περιορισμένου χρόνου και υπό συνθήκες αβεβαιότητας (Rosenthal et al, 1989).

Σε καθαρά οικονομικούς όρους, κρίση είναι το φαινόμενο κατά το οποίο μια οικονομία χαρακτηρίζεται από μία διαρκή και αισθητή μείωση της οικονομικής δραστηριότητας. Η δραστηριότητα αυτή αφορά τα μακροοικονομικά μεγέθη της οικονομίας όπως είναι οι τιμές, η απασχόληση, οι επενδύσεις κ.α. (Θεοδώρου, 2009).

Βέβαια, η έννοια του όρου «οικονομική κρίση» έχει αποδοθεί ποικιλοτρόπως και κατά συνέπεια υπάρχουν πολλοί ορισμοί γύρω από αυτήν. Σύμφωνα με τον Erol (2011), η οικονομική κρίση προκύπτει από τη διατάραξη της οικονομικής ισορροπίας και την εξασθένηση όλων των οικονομικών παραγόντων εξαιτίας ξαφνικών και απροσδόκητων γεγονότων που εμφανίζονται λόγω τοπικών ή παγκόσμιων αιτίων όπως τα οικονομικά και διοικητικά προβλήματα, η διαφθορά, η διατάραξη του φορολογικού συστήματος, τα προβλήματα πληρωμής του εξωτερικού χρέους, η αδυναμία εισαγωγής αρκετού εξωτερικού κεφαλαίου, προβλήματα ανεργίας ή ακόμα και φυσικές καταστροφές.

Σύμφωνα δε με τη μαρξιστική θεωρία ο όρος οικονομική κρίση χρησιμοποιείται για να χαρακτηρίσει τη δυσλειτουργία - αρρώστια του καπιταλιστικού συστήματος, κατά τη διάρκεια της οποίας, ενώ παρατηρείται υπερπαραγωγή προϊόντων, ταυτόχρονα αυτό συνεπάγεται μια καταστροφή σε ευρεία κλίμακα των παραγωγικών δυνάμεων της οικονομίας.

Η οικονομική κρίση (Minsky, 1972) χαρακτηρίζεται από μια απότομη πτώση των τιμών των περιουσιακών στοιχείων, καθώς και χρεοκοπίες μεγάλων επιχειρήσεων κλπ., ενώ κατά τον Mishkin (1991) είναι μια αναστάτωση στις χρηματοπιστωτικές αγορές στις οποίες τα προβλήματα adverse selection και moral hazard επιδεινώνονται και οι χρηματοπιστωτικές αγορές δεν είναι σε θέση να διοχετεύσουν αποτελεσματικά τα κεφάλαια σ' εκείνους που έχουν τις πιο παραγωγικές επενδυτικές ευκαιρίες.

Κάθε κρίση είναι μοναδική μπορεί βέβαια να παρατηρηθούν ομοιότητες και συσχετίσεις όχι όμως και ταυτίσεις. Υπάρχουν όμως κάποια στοιχεία κοινά για όλες σχεδόν τις κρίσεις.

Μια κρίση στο σύνολό της διαταράσσει έως και διακόπτει την ομαλή λειτουργία του «ιδιοκτήτη» προκαλώντας μεγάλες υλικές και ηθικές βλάβες (Fink, 1986). Παρατηρείται μια ραγδαία αύξηση των τιμών των περιουσιακών στοιχείων. Συναντάται επίσης πτώση της οικονομικής δραστηριότητας, αύξηση του ελλείμματος των τρεχουσών συναλλαγών καθώς και αύξηση του χρέους. Έτσι λοιπόν, μπορεί να ειπωθεί ότι κάθε κρίση ανεξάρτητου «ιδιοκτήτη» δεν είναι στατική αλλά δυναμική.

Όταν ξεσπάσει αιφνιδιαστικά δημιουργεί πανικό, πίεση και ένταση, καταστάσεις που «εξαργυρώνονται» στις πολλές και σημαντικές αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν (Umanski, 1993-1994).

Όλη αυτή η απρόβλεπτη και ξαφνική κατάσταση που απαιτεί άμεση ανταπόκριση οδηγεί πολλές φορές σε πρόχειρη και λανθασμένη αντίδραση της επιχείρησης που είτε δεν έχει σωστές και αρκετές πληροφορίες είτε δεν είναι σε θέση να κατανοήσει και να επεξεργαστεί ίσως τις πάρα πολλές πληροφορίες (Glaesser, 2006).

Γενικά η οικονομική κρίση έχει αρνητική επίπτωση-διαφήμιση στην εικόνα του «θύματος» είτε πρόκειται για οργανισμό είτε για ολόκληρη χώρα. Η κατάσταση βεβαίως χειροτερεύει λόγω των ΜΜΕ με αποτέλεσμα να προκαλείται ηθική βλάβη και να μειώνεται η ισχύς του «θύματος».

#### **4.2. Ο Κύκλος Ζωής μιας Κρίσης**

Ο κύκλος ζωής μιας κρίσης ακολουθεί τέσσερα στάδια (Σφακιανάκης, 1989), το πρώτο είναι εκείνο των προδρομών συμπτωμάτων ή αλλιώς στάδιο διαμόρφωσης της κατάστασης (Prodromal crisis stage). Τις περισσότερες φορές πριν την οικονομική κρίση λαμβάνουν χώρα κάποιες καταστάσεις ή μη συνηθισμένες συνθήκες που ενώ χρίζουν

άμεσων μέτρων αυτά δεν λαμβάνονται . Όλα αυτά τα συμπτώματα καλούνται πρόδρομα συμπτώματα και συνήθως προηγούνται μιας οικονομικής κρίσης.

Στη συνέχεια ακολουθεί το δεύτερο στάδιο στο οποίο περιλαμβάνεται η εκδήλωση-κορύφωση της κρίσης (Acute crisis stage). Το χρονικό διάστημα που χρειάζεται για να εκδηλωθούν τα χαρακτηριστικά των κρίσεων δεν είναι ίδιο για όλες. Το στάδιο αυτό διαρκεί τόσο όσο χρειάζονται τα φαινόμενα της οποιασδήποτε κρίσης να εκδηλωθούν.

Το τρίτο στάδιο είναι εκείνο των επιπτώσεων (Chronic crisis stage), το στάδιο αυτό περιλαμβάνει την περίοδο εκείνη που εκδηλώνονται οι επιπτώσεις των κρίσεων και οι συνέπειες πλέον είναι οφθαλμοφανείς.

Στο τελευταίο στάδιο έρχεται η επίλυση για το λόγο αυτό καλείται και στάδιο επίλυσης-ομαλοποίησης (Crisis resolution stage), εδώ πλέον επανακτώνται οι ρυθμοί προ κρίσης.

#### **4.3. Αίτια και Επιπτώσεις**

Οι χρηματοοικονομικές κρίσεις δεν μπορούν να αποδοθούν σε μία και μόνον αιτία. Προέρχονται από συνδυασμό παραγόντων, πολλοί από τους οποίους επηρέαζαν και επέτειναν τη δυναμική των υπολοίπων (Χαρδούβελης, 2009). Τα αίτια, λοιπόν, είναι πολλά όπως άλλωστε και οι κυριότερες οικονομικές θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί.

Οι οικονομικές διακυμάνσεις ή αλλιώς τα μακρά κύματα (κρίσεις) οφείλονται τόσο σε εξωγενείς μη οικονομικούς παράγοντες όσο και σε ενδογενείς οικονομικούς. Οι εξωγενείς παράγοντες προκαλούνται από απρόοπτα γεγονότα που βρίσκονται εκτός του πεδίου λειτουργίας της οικονομίας, αλλά εμφανιζόμενα εισέρχονται εντός του οικονομικού συστήματος και αυξομειώνουν την ένταση της οικονομικής δραστηριότητας, κατά περίπτωση. Παραδείγματα τέτοιων παραγόντων είναι οι πολεμικές συγκρούσεις και τα απρόοπτα φυσικά φαινόμενα όπως οι θεομηνίες κλπ. Οι ενδογενείς παράγοντες είναι όσοι δημιουργούνται και λειτουργούν εντός του υπάρχοντος οικονομικού συστήματος. Μερικοί τέτοιοι παράγοντες είναι η μειωμένη αγοραστική δύναμη της κοινωνίας σε περιόδους οικονομικής ύφεσης, η διακύμανση της προσφοράς χρήματος εντός της οικονομίας, η αυξομείωση του επιτοκίου κλπ.

Οι οικονομικές κρίσεις γενικά μπορεί να ξεσπάσουν είτε λόγω των εύθραυστων Χρηματοοικονομικών Συστημάτων (Minsky, 1975), είτε λόγω κερδοσκοπικών απατών, είτε

λόγω αναντιστοιχίας Ενεργητικού-Παθητικού, είτε λόγω μόχλευσης, είτε λόγω αβεβαιότητας που πολλές φορές οδηγεί σε μαζικές όμοιες αντιδράσεις, κ.λπ.

Οι παράγοντες, ωστόσο, της τωρινής κρίσης σύμφωνα με τον Χαρδούβελι, (2009) ήταν :

- Οι διεθνές ανισορροπίες μεταξύ των χωρών του πλανήτη όσον αφορά την εσωτερική τους αποταμίευση και επένδυση. Οι ανισορροπίες εκδηλώθηκαν με υψηλά ελλείμματα τρεχουσών συναλλαγών των Η.Π.Α. και υψηλά πλεονάσματα των χωρών της Ασίας, ιδιαίτερα της Κίνας. Οι ανισορροπίες αυτές οδήγησαν σε φτηνό χρήμα, μεγάλη ρευστότητα και χαμηλά πραγματικά επιτόκια. Τα χαμηλά πραγματικά επιτόκια στη συνέχεια έδωσαν ώθηση σε υπάρχουσες ανισορροπίες του χρηματοοικονομικού τομέα, όπως η φούσκα των ακινήτων και το κυνήγι των υψηλών αποδόσεων με τη χρήση εξωτικών χρηματοοικονομικών εργαλείων.
- Η φούσκα ακινήτων στις ΗΠΑ που από το 2001 οι τιμές των ακινήτων ξεκίνησαν μια ανοδική πορεία, η οποία αν και προβλημάτισε πολλούς αναλυτές, αφέθηκε ελεύθερη να εξαπλωθεί. Η άνοδος των τιμών των κατοικιών σταμάτησε στα μέσα του 2006 και, έκτοτε, οι τιμές άρχισαν να πέφτουν και να σταθεροποιούνται περίπου τον Απρίλιο του 2009. Η πτώση αυτή, που διήρκεσε για 3 περίπου χρόνια, απελευθέρωσε τις δυνάμεις της κρίσης. Η πτώση των τιμών των κατοικιών οδήγησε σε καθυστερήσεις των δόσεων των νοικοκυριών προς τις τράπεζες. Ορισμένα νοικοκυριά άρχισαν να αντιλαμβάνονται ότι η αξία του σπιτιού που πρόσφατα αγόρασαν έπεσε κάτω από την αξία δανείου τους και ότι τους συνέφερε να παραδώσουν τα κλειδιά στην τράπεζα και να φύγουν. Η χρεοκοπία των νοικοκυριών οδήγησε και σε μειωμένες εισροές στα ταμεία των τιτλοποιημένων δανείων. Στο κομμάτι αυτό συνέβαλε και ο αλόγιστος δανεισμός στεγαστικών δανείων σε επισφαλείς πελάτες (Jickling, 2009).
- Το δόγμα της αποτελεσματικής αγοράς και των ορθολογικών προσδοκιών το οποίο δόγμα αυτό σε συνδυασμό με τα χαμηλά επιτόκια την εποχή εκείνη οδήγησε σε ακραίες συμπεριφορές. Τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα οδηγήθηκαν σε ριψοκίνδυνες επενδύσεις χωρίς να τιμολογούν σωστά τον κίνδυνο. Παράδειγμα αποτελεί η νέα κερδοσκοπική κουλτούρα στον τραπεζικό τομέα με βάση τη γένεση προσόδων. Παράδειγμα, επίσης,

αποτελούν και οι πολύπλοκες και αδιαφανείς μορφές των τιτλοποιήσεων που επικράτησαν τη δεκαετία του 2000, όπως τα CDOs, CDOs στο τετράγωνο.

- Η ενδογενής γένεση ρίσκων παράγοντας που θα επηρεάσει το μέλλον της εποπτείας του χρηματοοικονομικού χώρου. Άλλωστε, ο συστημικός κίνδυνος που εμφανίστηκε στην κρίση ανέδειξε ότι η προηγούμενη επιμονή των εποπτικών αρχών στον περιορισμό του κινδύνου ανά τράπεζα ή χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ή ανά χρηματοοικονομικό προϊόν είναι ανεπαρκής. Απαιτείται μια συνολικότερη σκιαγράφηση του κινδύνου όλου του χρηματοοικονομικού συστήματος. Το σύστημα δεν είναι αναγκαστικά ασφαλές όταν απλώς τα επιμέρους συστατικά του είναι ασφαλή.
- Η υψηλή μόχλευση, η οποία υπήρξε η αιτία της γρήγορης μετάδοσης της κρίσης από την αγορά των δανείων subprime στις αγορές πολλών άλλων περιουσιακών στοιχείων. Υψηλή μόχλευση σημαίνει λιγοστά ίδια κεφάλαια και υψηλός δανεισμός σε σχέση με το ενεργητικό ενός χρηματοοικονομικού ιδρύματος.

Ο Jickling (2009) προσθέτει ως παράγοντες για το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης την απορρύθμιση της νομοθεσίας που επέτρεπε στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να συμμετάσχουν σε άναρχες και επικίνδυνες συναλλαγές, την αποτυχία των Οίκων Αξιολόγησης Πιστοληπτικής Ικανότητας που λόγω απουσίας κανονισμού σε συνδυασμό με διάφορα συμφέροντα αξιολογούσαν την πιστοληπτική ικανότητα οργανισμών σε μεγαλύτερη βαθμολογία από την πραγματική και την έλλειψη διαφάνειας και λογοδοσίας που έδινε σε κάποιους καιροσκόπους να εκμεταλλευτούν καταστάσεις στο έπακρο.

Οι επιπτώσεις της κρίσης είναι συνήθως καταστροφικές όπου και αν αυτή εκδηλωθεί. Πιο συγκεκριμένα, μια κρίση:

- επηρεάζει την αγοραστική δύναμη καθώς μειώνει τα εισοδήματα,
- μειώνει την παράγωγη,
- οδηγεί σε μαζικές απολύσεις εργαζομένων,
- οδηγεί σε αύξηση της ανεργίας,
- μειώνει την ρευστότητα των τραπεζών,
- μειώνει την κατανάλωση,
- μειώνει τα κέρδη των οργανισμών,
- μειώνει το Εθνικό Εισόδημα,
- αυξάνει το Δημόσιο Έλλειμμα,

- προκαλεί χρεοκοπίες,
- δημιουργεί κλίμα ανασφάλειας που με την σειρά του οδηγεί σε εσφαλμένες τακτικές.
- προκαλεί πτώση εισροών συναλλάγματος από εξαγωγές και ξένες επενδύσεις,
- δημιουργεί επιθετικές υποτιμήσεις νομισμάτων και συναλλαγματικό προστατευτισμό,
- δημιουργεί τάσεις οικονομικού εθνικισμού μέσω κρατικών ενισχύσεων.

#### **4.4. Ιστορική Αναδρομή στις Μεγάλες Οικονομικές Κρίσεις**

Η ημέρα Πέμπτη 24 Οκτωβρίου του 1929 έμεινε στην ιστορία ως «Μαύρη Πέμπτη». Την περίοδο αυτή ξεκίνησε από την Αμερική μια κρίση που δεν είχε προηγούμενο, μια κρίση που διήρκεσε μέχρι το 1932. Την ημέρα εκείνη 13 εκατομμύρια μετοχές άλλαξαν χέρια, αριθμός ρεκόρ για τα δεδομένα της εποχής. Η Γουόλ Στρίτ έχασε περισσότερο από το 90% της συνολικής της αξίας. Το χρηματιστηριακό αυτό κραχ είχε σαν αποτέλεσμα να χειροτερεύσει την εύθραυστη οικονομική κατάσταση της Αμερικής και να συμβάλει στην εξάπλωση της ύφεσης στη διεθνή οικονομία, μια οικονομία που ήταν ήδη εξασθενημένη από τον Παγκόσμιο Πόλεμο. Αποτέλεσμα αυτής της κρίσης ήταν να μείνουν άνεργοι 30.000.000 άτομα μόνο στην Αμερική και να κηρύξουν πτώχευση 20.000 επιχειρήσεις στο ξέσπασμα σχεδόν της κρίσης([www.Wikipedia.org](http://www.Wikipedia.org)).

Τη δεκαετία του '70 και πιο συγκεκριμένα στις 17 Οκτωβρίου του 1973 έκανε την εμφάνιση της μια από τις σημαντικότερες κρίσεις αυτή του πετρελαίου. Με την κρίση αυτή εμφανίστηκε και ένα νέο φαινόμενο για την εποχή, αυτό του στασιμοπληθωρισμού, δηλαδή πληθωρισμός μαζί με αυξημένη ανεργία. Την ημερομηνία εκείνη τα μέλη του Οργανισμού Αραβικών Χωρών-Εξαγωγέων Πετρελαίου Οργανισμού Αραβικών Πετρελαιοπαραγωγών Κρατών (ΟΑΠΕΚ) ανακοίνωσαν ότι δεν θα προμήθευαν με πετρέλαιο τις χώρες εκείνες που υποστήριζαν το Ισραήλ στη διαμάχη του με την Αίγυπτο και τη Συρία. Τη χρονιά εκείνη ήταν που οι Άγγλοι στράφηκαν σε εναλλακτικές μορφές ενέργειας για να σταματήσουν την εξάρτηση τους από τις πετρελαϊκές αυτές χώρες, το ίδιο έκανα Αμερικάνοι και Ιάπωνες([www.Wikipedia.org](http://www.Wikipedia.org)).

Η Δευτέρα 19 Οκτωβρίου του 1987 έμεινε στην ιστορία ως «Μαύρη Δευτέρα». Την ημέρα αυτή η Wall Street είχε τις μεγαλύτερες απώλειες στην ιστορία της μέχρι εκείνη τη



στιγμή. Ο DJIA έχασε συνολικά 760 μονάδες. Βέβαια το κραχ που ξέσπασε δεν περιορίστηκε στις ΗΠΑ αλλά επηρέασε και τις άλλες αγορές. Αναλυτικότερα, ο δείκτης FTSE 100 έχασε 10,8% εκείνη τη Δευτέρα. Οι περισσότερες βιομηχανικές χώρες είδαν να πέφτουν τα χρηματιστήρια τους πάνω από 20%, η χώρα που επηρεάστηκε λιγότερο ήταν η Αυστρία. Η διάρκεια της κρίσης αυτής δεν ήταν τόσο μεγάλη όσο αυτής του 1929, η αγορά μάλιστα ανέκαμψε αμέσως. Καθοριστική ωστόσο υπήρξε και η επέμβαση της κυβέρνησης και της κεντρικής τράπεζας των ΗΠΑ, οι οποίες διέθεσαν μεγάλες ποσότητες ρευστού στην αγορά. Τα οριστικά αίτια της πτώσης αυτής δεν έχουν ακόμα βγει. Θεωρείται ότι οι ψυχολογικοί λόγοι και το γενικότερο φαινόμενο της «αγέλης» επηρεάζουν αρκετά όλες τις ξαφνικές πτώσεις στις χρηματιστηριακές αγορές.

Το 1997 έλαβε χώρα η Ασιατική κρίση γνωστή και ως «τίγρεις σε νευρική κρίση». Άξιο αναφοράς είναι ότι το χρηματιστήριο του Χόνγκ Κόνγκ σημείωσε πτώση 64% μέσα σε δυο μόλις χρόνια. Γενικά μέχρι το 1977 χώρες της Ασίας, όπως είναι η Μαλαισία, η Ταϊλάνδη, η Ινδονησία και οι Φιλιππίνες γνώριζαν μια πρωτόγνωρη και ραγδαία ανάπτυξη. Μάλιστα οι επενδύσεις που προσέλκυαν κυρίως από Αμερική και Ιαπωνία έφτασαν στο μισό σχεδόν των συνολικών επενδύσεων. Ο τρελός όμως ρυθμός των επενδύσεων καθώς και τα ελλείμματα στον προϋπολογισμό των χωρών αυτών είχαν σαν αποτέλεσμα να μην μπορούν να κρατήσουν τη συναλλαγματική ισοτιμία με το δολάριο. Όταν εγκαταλείφθηκε η ισοτιμία αυτή ακολούθησε κάθετη πτώση στα χρηματιστήρια. Την κρίση αυτή την προκάλεσε η «κρίση» της εμπιστοσύνης προς τις τράπεζες της Ταϊλάνδης από τους επενδυτές και οι ριψοκίνδυνες τακτικές δανεισμού που ακολουθούσαν οι τράπεζες στις χώρες αυτές.

Η Διεθνής Χρηματοοικονομική Κρίση του 2007 είναι μια κρίση που επηρέασε και εξακολουθεί να επηρεάζει την παγκόσμια οικονομία, βυθίζοντας στην ύφεση τον ευρύτερο τραπεζικό και χρηματοπιστωτικό τομέα και προκαλώντας ντόμινο αντιδράσεων. Η κρίση αυτή ξεκίνησε από τις ΗΠΑ όταν έσκασε η «φούσκα» με τα στεγαστικά που δίνονταν σε δανειστές «κακής ποιότητας» (sub-prime lending). Τα δάνεια αυτά είχαν υψηλότερο ρίσκο καθώς η τράπεζα σε μια πιθανή κρίση θα βρισκόταν σε μια κατάσταση όπου οι περισσότεροι πελάτες της θα αδυνατούσαν να αποπληρώσουν το χρέος τους, όπως και έγινε. Βεβαία η κατάσταση ήταν πιο σύνθετη από τα φτηνά στεγαστικά, η ίδια η πολιτική ηγεσία προέτρεπε τον λαό της να κάνει πράξη το αμερικανικό όνειρο και να αγοράσει ένα δικό του σπίτι. Πέρα από αυτό υπήρξε αλλαγή στις διαδικασίες επιτήρησης από τις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές (είχαν εξασθενήσει) και ακολούθησε η δημιουργία νέων, πιο

συνθέτων χρηματοοικονομικών προϊόντων που οι επενδυτές μη μπορώντας να τα κατανοήσουν καλά δεν έβλεπαν τον κίνδυνο που ερχόταν και βασιζόμενοι πια σε διαφόρους οίκους αξιολόγησης που είχαν γίνει πανίσχυροι δεν είχαν τα πιο αντικειμενικά αποτελέσματα([www.Wikipedia.org](http://www.Wikipedia.org)).

Πρωτεύοντα ρολό στην κρίση αυτή είχαν και τα λεγόμενα “golden boys” που έπαιρναν bonus για κάθε νέο δάνειο που εκδίδονταν με αποτέλεσμα πολλές φορές να παραμερίζουν το όφελος της ίδιας της τράπεζας και να βάζουν μπροστά τη δική τους φιλοδοξία.

Έτσι λοιπόν, οι τράπεζες όταν έσκασε η φούσκα βρέθηκαν να έχουν ζημιές από δανειστές που δεν ήταν σε θέση να αποπληρώσουν τα δάνεια τους και με σπίτια που είχαν χαμηλότερη αξία από αυτή του εκάστου δάνειου. Επιπλέον, τα νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα που συνδέονταν με τα δάνεια αυτά, που είχαν διασκορπιστεί-πουληθεί σε όλο τον κόσμο, είχαν μετατραπεί σε αφερέγγυα. Φυσικό επακόλουθο ήταν να πτωχεύσει η Lehman Brothers η τέταρτη μεγαλύτερη επενδυτική τράπεζα στην Αμερική με ενεργητικό \$680δισ και να επηρεαστούν και οι άλλες τράπεζες που είχαν στην κατοχή τους ομόλογα της πρώτης.

Ακολούθησαν εξαγοράσεις τραπεζών και κρατικοποιήσεις ασφαλιστικών, καταρρεύσεις όχι μονό ασφαλιστικών ομίλων όπως του βέλγο-ολλανδικού Fortis αλλά και του χρηματιστηρίου της Wall Street όπως και των υπολοίπων σε όλες σχεδόν τις χώρες. Άρχισαν να γίνονται έντονα τα προβλήματα σε διαφόρους κλάδους όπως αυτός της αυτοκινητοβιομηχανίας, να μειώνεται η κατανάλωση και να υπάρχει έντονη πολιτική αστάθεια.

#### **4.5 Οικονομική Κρίση στην Ελλάδα**

Πολλοί είναι οι ερευνητές που προσπάθησαν να αναλύσουν τα βασικότερα αίτια της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, εστιάζοντας σε μια σειρά από οικονομικούς συντελεστές όπως τα δημόσια ελλείμματα, το εξωτερικό χρέος, τη μειωμένη ανταγωνιστικότητα, την έλλειψη εξαγωγών και την γενικότερη κακή διαχείριση.

Πρόκειται όμως για μια κρίση βαθιά δημοσιονομική και αναπτυξιακή η οποία έχει ξεπεράσει εκείνη του Χρηματιστηρίου Αθηνών το 2001. Μια κρίση που έχει επεκταθεί στο σύνολο των περιφερειών της χώρας και επηρεάζει το σύνολο της επιχειρηματικής και οικονομικής δραστηριότητας (Κωνσταντόπουλος, 2012) και σηματοδοτεί το τέλος μια εποχής, υπερβολικής ανόδου, που διήρκεσε για περισσότερο από 25 χρόνια (Soros, 2008).

Έφερε στο προσκήνιο όλους τους λανθασμένους μηχανισμούς και τις πολιτικές εκείνες που συνέβαλλαν με τη σειρά τους στην κατάσταση αυτή. Ενδεικτικά στην Ελλάδα, σύμφωνα με το Οικονομικό Επιμελητήριο, η κρίση αποτυπώθηκε και σε ορισμένες περιπτώσεις εξακολουθεί να αποτυπώνεται με συνεχή και επιταχυνόμενη επιβράδυνση του ρυθμού ανάπτυξης του ΑΕΠ, με αύξηση του ελλείμματος του Εμπορικού Ισοζυγίου και του Ισοζυγίου Τρεχουσών Συναλλαγών, με μείωση των Δημοσίων Επενδύσεων, με αύξηση της ανεργίας, των τιμών και της γενικότερης ακρίβειας καθώς και με υπερχρέωση των νοικοκυριών.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της ΙΝΕ/ΓΣΕΕ για την ελληνική οικονομία το έτος 2013 η πτώση της εγχώριας ζήτησης από το 2009 και μετά είναι δραματική και ανήλθε συνολικά σε 31,3%. Κατά την τετραετία 2010-2013, οι μέσες ονομαστικές αποδοχές ανά απασχολούμενο μειώθηκαν κατά 16,3% έναντι του 2009 υπό την πίεση της ανεργίας και των διαρθρωτικών αλλαγών στην αγορά εργασίας, ενώ η παραγωγικότητα της εργασίας μειώθηκε κατά 2,6% εξαιτίας της μείωσης του βαθμού χρησιμοποίησης του παραγωγικού δυναμικού (Έκθεση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ 2013).

Απώλειες 43,77 δισ. ευρώ υπήρξαν στο ΑΕΠ της χώρας την περίοδο 2010- 2013, όπως αυτές καταγράφηκαν από την ΕΛΣΤΑΤ. Αναλυτικότερα, το ΑΕΠ διαμορφώθηκε σε 182,438 δισ. ευρώ το 2013, από 194,204 δισ. ευρώ το 2012, από 207,752 δισ. ευρώ το 2011 και 226,21 δισ. ευρώ το 2010. Το δημόσιο χρέος διαμορφώθηκε στο 174,9% του ΑΕΠ πέρυσι, από 156,9% του ΑΕΠ το 2012, από 171,3% του ΑΕΠ το 2011 και 146% του ΑΕΠ το 2010. Επιπλέον, το δημόσιο χρέος μετά από την «παρένθεση» του PSI, «εκτινάχθηκε» στο 174,9% του ΑΕΠ από 146% του ΑΕΠ το 2010.

Στην τριετία 2011-2013, το απόθεμα παγίου κεφαλαίου της χώρας μειώνεται για πρώτη φορά από το τέλος του εμφυλίου πολέμου. Η ταχύτητα της μείωσης αυτής ανέρχεται σε 2% ετησίως. Η ιδιωτική κατανάλωση (σε σταθερές τιμές) παρουσίασε μείωση 6,9% στη διάρκεια του 2013 και περίπου 30% στην εξαετία 2008-2013 (Έκθεση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ 2013).

Οι μέσες ετήσιες αποδοχές ανά απασχολούμενο στην Ελλάδα κατά το 2013 ήταν μικρότερες από αυτές της Σλοβενίας και της Κύπρου (όπου επίσης έχει μειωθεί ο πραγματικός μισθός). Ανέρχονταν σε 22.325 ευρώ έναντι περίπου 34.000 στην Ισπανία, 38.000 στη Γερμανία, 49.000 στη Γαλλία και 45.000 στην Ιρλανδία. Ο αριθμός των εργαζομένων, το 2008 και το 2009, ανερχόταν σε 4,8 εκατομμύρια άτομα ενώ το 2013 ήταν

μόλις 3,9 εκατομμύρια. Μετά από τη συνεχή πτώση οκτώ ετών (2001-2008), το ποσοστό ανεργίας αυξήθηκε δραματικά κατά το 2009- 2013 στο 27,0% σε μέσο επίπεδο (Έκθεση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ 2013).

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποίησε το Ινστιτούτο της ΓΣΕΒΕΕ (2014) το 94,6% των νοικοκυριών είχε σημαντική μείωση των εισοδημάτων μετά το ξέσπασμα της κρίσης. Ο μέσος όρος μείωσης του οικογενειακού εισοδήματος σε σχέση με 3 χρόνια πριν καταγράφεται στο 39,5%. Η συντριπτική πλειοψηφία των μικρομεσαίων νοικοκυριών που ανήκουν στο εισοδηματικό κλιμάκιο 10,000-25,000€ (96-97%) εμφανίζει μειώσεις στα εισοδήματά της. Ιδιαίτερα ευάλωτες είναι οι πολυμελείς οικογένειες και οικογένειες που έχουν ένα τουλάχιστον άνεργο στο νοικοκυριό. Η περιφέρεια Αττικής φαίνεται να πλήττεται περισσότερο από όλους (καταγράφεται μείωση εισοδήματος στο 95,7% του πληθυσμού).

Το 40,2% των νοικοκυριών, δηλαδή 1,4 εκ. νοικοκυριά έχουν στην οικογένεια ένα τουλάχιστον άτομο σε ανεργία. Από αυτό το ποσοστό μόνο το 9,8% λαμβάνει επίδομα ανεργίας (λιγότερο από 200,000). Περισσότεροι από 1 εκ. πολίτες έχουν μείνει ακάλυπτοι για τον κίνδυνο της ανεργίας. Συνολικά, η συνεισφορά των μισθών, κοινωνικών επιδομάτων και των κερδών στο οικογενειακό εισόδημα μειώνεται κατακόρυφα μέσα στην κρίση. Πράγματι, οι συντάξεις αποτελούν για το 48,6% των νοικοκυριών την κυριότερη πηγή εισοδήματος, εικόνα απογοητευτική για την παραγωγική δυναμική, αλλά και το σύστημα κοινωνικής προστασίας της χώρας (Έκθεση, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2014).

Δραματικές εμφανίζονται οι περικοπές στην κατανάλωση λόγω της συρρίκνωσης των εισοδημάτων. Το 63,7% των νοικοκυριών έχει κάνει περικοπές στις δαπάνες ειδών διατροφής, ενώ το 90,3%, περιόρισε τις δαπάνες για ένδυση – υπόδηση και περίπου το 90% έχει περιορίσει τις εξόδους σε εστιατόρια, ταβέρνες, μπαρ, σινεμά. Άνω του 75% των νοικοκυριών έχει κάνει περικοπές στις δαπάνες για θέρμανση και μετακινήσεις (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2014).

Η κρίση επομένως έφερε στο προσκήνιο όλα τα δομικά προβλήματα του ελληνικού μοντέλου και κατέστησε σαφές ότι πρέπει να γίνουν μεταρρυθμίσεις που θα μπορέσουν να αντιμετωπίσουν όλες τις συνέπειες της ύφεσης και θα βοηθήσουν στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

#### **4.6 Σχέση με ΜΜΕ και Διαχείριση Ποιότητας**

Η κρίση ανέτρεψε το επιχειρηματικό περιβάλλον και έκανε τον καταναλωτή πιο απαιτητικό, καταναλωτής που επιδιώκει να ικανοποιήσει τις ίδιες ανάγκες με λιγότερα

χρήματα. Οι ΜΜΕ έχουν να αντιμετωπίσουν ακόμα τις πιέσεις των πολυεθνικών που κερδίζουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα προσφέροντας χαμηλή τιμή αφού παράγουν με χαμηλό κόστος (Voudouris and Deligianni, 2011).

Οι περισσότερες επιχειρήσεις αλλά ειδικά οι μικρομεσαίες έχουν φτάσει στα όρια τους. Πολλές είναι εκείνες που αναγκάστηκαν είτε να αναθεωρήσουν τα επενδυτικά τους σχέδια (π.χ. διατήρηση ενός προτύπου ή εφαρμογή ενός τέτοιου) είτε να τηρήσουν στάση αναμονής. Τα πιο σημαντικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν είναι η έλλειψη ρευστότητας, η μειωμένη αγοραστική δύναμη των καταναλωτών, η δυσκολία-απουσία δανειοδότησης, η δυσκολία ανταπόκριση στις οικονομικές και μη υποχρεώσεις τους, η αύξηση των πάγιων εξόδων και η γενικότερη ανασφάλεια (Έκθεση ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2014).

Όσο αφορά το κομμάτι της ποιότητας πολλές είναι οι επιχειρήσεις που περιόρισαν την παραγωγική του διαδικασία, έψαξαν για φτηνότερες πρώτες ύλες και νέους προμηθευτές, μείωσαν τη χρηματοδότηση στο κομμάτι της έρευνας, περιόρισαν τη διαφήμιση, δεν προχώρησαν στην αναβάθμιση κάποιου προτύπου λόγω αυξημένου κόστους σε συνάρτηση με τη μειωμένη χρηματοδότηση και τη γενικότερη πτώση των κερδών και όλα αυτά για να μπορέσουν να χαμηλώσουν το κόστος και συνεπώς την τιμή για να προσελκύσουν πελάτες (Έκθεση ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2014).

Ωστόσο, σύμφωνα με τον Αδαμόπουλο (2011) η «ποιότητα» ως «συμμόρφωση» (compliance) είναι πιο επίκαιρη από ποτέ. Ο κάθε οργανισμός ή «συμμορφώνεται» ή απορρίπτεται από την αγορά στόχο. Η συμμόρφωση σε σύγχρονα και εξειδικευμένα πρότυπα είναι απαραίτητη και μπορεί να «ανοίξει» κάποιες αγορές.

Αξίζει να τονιστεί ότι η ποιότητα δεν αρκεί από μόνη της καθώς υπάρχουν και άλλα στοιχεία που επηρεάζουν την αειφορία και πρέπει να υλοποιείται με γνώμονα την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών. Υπάρχει έντονη δραστηριότητα τελευταία στη δημιουργία νέων προτύπων και συστημάτων από τους σχετικούς οργανισμούς (ISO, BSI, κα) τα οποία όμως θα πρέπει να αξιολογούνται πριν την υιοθέτηση με γνώμονα την προσδοκώμενη προστιθέμενη αξία.

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποίησε η IOBE σε συνεργασία με την MCKinsey Company (2009), σε ποσοστό 93% οι ελληνικές επιχειρήσεις αντέδρασαν στην κρίση με περικοπή του κόστους λειτουργίας ενώ ακολουθεί ο περιορισμός των περιθωρίων κέρδους. Το κόστος λειτουργίας περιορίζεται με την προσαρμογή του χρόνου εργασίας, με την

πериκοπή των μεταβλητών στοιχείων εργατικού κόστους με μείωση του αριθμού των απασχολούμενων αλλά και μέσω της στασιμότητας των αυξήσεων των τακτικών αποδοχών.

Μάλιστα η Ελλάδα κατατάσσεται σε χειρότερη θέση σε σχέση με το μέσο όρο της ΕΕ στον πίνακα Επισκόπησης Επιδόσεων ΜΜΕ (SME Performance Review), σε σχέση με όλους τους επί μέρους δείκτες: δεύτερη ευκαιρία, διεθνοποίηση, πρόσβαση στη χρηματοδότηση, ενιαία αγορά, δημόσιες συμβάσεις, περιβάλλον, δεξιότητες, επιχειρηματικότητα (Έκθεση Ευρωπαϊκής Επιτροπής, 2014).

Πολλές είναι οι ελληνικές επιχειρήσεις που έβγαλαν την καινοτομία από τη λίστα των προτεραιοτήτων τους και περιορίστηκαν σε μία επιχειρηματικότητα λιτότητας και χαμηλότερης ποιότητας νομίζοντας πως έτσι θα κερδίσουν περισσότερους πελάτες και τον ανταγωνισμό.

Οι στρατηγικές – τακτικές όμως που ακολουθούν οι ΜΜΕ ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της κρίσης παίζουν μεγάλο ρόλο στο μέλλον τους. Η συνταγή της επιτυχίας σύμφωνα με τους Voudouris και Deligianni (2011) θα πρέπει να βασίζεται στη διαφοροποίηση, τόσο από άποψη της ποιότητας όσο και της καινοτομίας. Η τοπική διαφοροποίηση και η δημιουργικότητα μπορούν να αποτελέσουν τις κύριες πηγές διαφοροποίησης.

Επιπλέον, οι ΜΜΕ θα πρέπει να αντιμετωπίσουν τον διεθνή ανταγωνισμό προωθώντας προηγμένες λειτουργίες διεθνοποίησης και αξιοποιώντας τους διεθνείς πόρους και τις ευκαιρίες. Δεν θα πρέπει να βασίζονται μόνο στην εγχώρια και κυρίως στην τοπική αγορά καθώς σε δύσκολες οικονομικές συγκυρίες το μερίδιο αγοράς λιγοστεύει δραματικά.

Οι ιδέες και οι εμπειρίες που προέρχονται από μία διεθνή αγορά μπορεί να οδηγήσουν σε καινοτομία χαμηλού κόστους. Για τον λόγο αυτό οι ΜΜΕ πρέπει να εντείνουν τις προσπάθειες τους για συνεχείς καινοτόμες ιδέες που προέρχεται από τους πελάτες, προμηθευτές και διεθνείς εταίρους.

Συγκεκριμένα, οι ΜΜΕ επιχειρήσεις σύμφωνα με τον Σχοινιωτάκη (2014) πρέπει να αποσυρθούν από αδύναμες αγορές και να δραστηριοποιηθούν σε νέες οικονομικά ισχυρές αγορές. Αυτό μπορεί να γίνει με εξαγορές μέσω των οποίων οι επιχειρήσεις θα επεκταθούν άμεσα και γρήγορα. Να αποσυρθούν από προϊόντα και υπηρεσίες που δεν έχουν ζήτηση και να αναζητήσουν νέα προϊόντα με ανταγωνιστική τιμή που θα ανταποκρίνονται στις

ανάγκες της αγοράς. Να δώσουν έμφαση στην καινοτομία και τη συνεχή παρουσίαση των πλεονεκτημάτων των προϊόντων.

Επιπλέον, η τιμή πρέπει να συνάδει με την ποιότητα. Η μείωση των τιμών δεν αποτελεί λύση ειδικά σε ανελαστικούς πελάτες. Οι ανταγωνιστικές τιμές σε συνδυασμό με τη βελτίωση της ποιότητας θα προσελκύσουν νέους πελάτες και θα ενισχύσουν την αφοσίωση των υπαρχόντων. Να συσφίξουν τις σχέσεις τους με τους πελάτες εφαρμόζοντας προγράμματα ενίσχυσης της αφοσίωσής τους (Swee et al, 2000). Να επανεξετάσουν τα κανάλια διανομής που λειτουργούν με υψηλό κόστος και δεν αποδίδουν τα αναμενόμενα κέρδη και να προχωρήσουν σε απευθείας διάθεση των προϊόντων στους καταναλωτές μέσω κεντρικών αποθηκών (Swee et al, 2000). Τέλος να δημιουργήσουν συνεργασίες με μη ανταγωνιστικές επιχειρήσεις για αμοιβαίο όφελος.

## **Κεφάλαιο 5° : Σχεδιασμός και Διεξαγωγή Έρευνας**

### **5.1 Καθορισμός Στόχων και Διαδικασία Έρευνας**

Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου σχετικά με τις ΜΜΕ προκειμένου να εξαχθούν κάποια συμπεράσματα σχετικά με το πόσο οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι τα ΣΔΠ αποτελούν εργαλείο εξόδου από την κρίση και ποια είναι η γενικότερη άποψη τους για τα συστήματα αυτά. Παρουσιάζονται ακόμα συμπεράσματα για το αν οι γενικότερες δράσεις αντιμετώπισης της κρίσης επηρεάζουν τη λειτουργία των συστημάτων αυτών και αν οι τρέχουσες συνθήκες επηρεάζουν τα μελλοντικά τους σχέδια για διατήρηση ή και για επέκταση των ΣΔΠ.

Η διερεύνηση για τα παραπάνω θέματα, έγινε με βάση τη βιβλιογραφία σε όλες τους τις διαστάσεις. Στόχος της έρευνας είναι πέρα από τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων να εφαρμοστεί και συσχέτιση τους.

Επιλέχθηκε τυχαία δείγμα 500 επιχειρήσεων, από τους πίνακες του Εμποροβιομηχανικού Επιμελητηρίου Χανίων , Ηρακλείου Ρεθύμνου και Λασιθίου , το δείγμα αφορούσε πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Αποκλείστηκαν από την έρευνα οι επιχειρήσεις εστίασης και οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να μελετήσει το πώς διαχειρίζονται οι ΜΜΕ την ποιότητα τους στην κρίση. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες, που προέκυψαν μέσω της τυχαίας δειγματοληψίας, ερωτήθηκαν για τα οφέλη που αποκομίζουν από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ, για τις ενέργειες που έκαναν για να αντιμετωπίσουν την οικονομική κρίση, για την άποψή τους περί της σχέσης που μπορεί να έχουν τα ΣΔΠ με την οικονομική κρίση και τέλος για την άποψη που έχουν για τις βασικές αρχές της ΔΟΠ.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της Απλής Τυχαίας Δειγματοληψίας. Τα χαρακτηριστικά αυτής της δειγματοληψίας είναι:

- Επιλογή ενός τυχαίου δείγματος ορισμένου μεγέθους από τον πληθυσμό.
- Κάθε μέλος του πληθυσμού έχει την ίδια πιθανότητα επιλογής στο δείγμα (αμερόληπτη επιλογή).
- Όταν ένα μέλος επιλεγεί δεν έχει δεύτερη δυνατότητα επιλογής (διαγράφεται από το αρχείο).



- Κάθε νέα επιλογή δεν επηρεάζεται από τις προηγούμενες επιλογές.

Οι μέθοδοι που επιλέχθηκαν για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν η προσωπική συνέντευξη είτε μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας είτε μέσω προσωπικής επαφής, η αποστολή e-mail και η αποστολή fax.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η έρευνα αντιμετώπισε μεγάλη δυσκολία στη συγκέντρωση των απαντήσεων καθώς τα στοιχεία που απαιτούντο, θεωρήθηκαν εμπιστευτικά από ένα μεγάλο μέρος του δείγματος, με αποτέλεσμα την άρνηση της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

## 5.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Για την πραγματοποίηση της έρευνας δημιουργήθηκε ερωτηματολόγιο 37 ερωτήσεων στην πλειοψηφία τους σε πενταβάθμια κλίμακα likert. (βλ. παράρτημα Α'). Στην αρχή, δημιουργήθηκε ερωτηματολόγιο «πιλότος» το οποίο αποστάλθηκε σε 3 στελέχη εταιριών για να αντιμετωπιστούν σφάλματα κυρίως όσον αφορά στην ευκολία κατανόησης των ερωτήσεων. Όταν βελτιώθηκε η μορφή του ερωτηματολογίου και το περιεχόμενο, τότε αυτό δημοσιεύθηκε προς συμπλήρωση από το δείγμα.

Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε 4 κύρια μέρη (Α, Β, Γ, Δ) και σε 4 αρχικές ερωτήσεις που αφορούν τα γενικά στοιχεία της επιχείρησης. Οι γενικές ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου για την ομοιογένεια των στατιστικών στοιχείων των απαντήσεων, καθώς και για την ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων απόκρισης και αποσκοπούν στα στοιχεία των επιχειρήσεων όπως ο κλάδος της επιχείρησης (μεταποίηση, κατασκευές, εμπόριο και παροχή υπηρεσιών), το έτος ίδρυσης, ο αριθμός εργαζομένων και το πρότυπο πιστοποίησης εφόσον υπάρχει.

Το πρώτο μέρος (Α) περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου σε πενταβάθμια κλίμακα likert (πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο καθόλου) για τα οφέλη που αποκομίζουν οι επιχειρήσεις από την εφαρμογή ΣΔΠ.

Το δεύτερο μέρος (Β) περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου- δίτιμες (ναι ή όχι) και αφορούν τους τρόπους αντιμετώπισης της τρέχουσας οικονομικής κρίσης από τις επιχειρήσεις.

Το τρίτο μέρος (Γ) περιλαμβάνει ερωτήσεις που προβάλλουν την άποψη που έχουν οι ερωτηθέντες για την σχέση που έχουν τα ΣΔΠ με την τρέχουσα οικονομική κρίση και στο

μέρος αυτό οι ερωτούμενοι έχουν τη δυνατότητα να δηλώσουν την απάντησή τους σε πενταβάθμια κλίμακα σημαντικότητας.

Στο τέταρτο μέρος (Δ) οι ερωτηθέντες καλούνται να εκφράσουν την άποψή τους σε επτά προτάσεις που αφορούν τις βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε πενταβάθμια κλίμακα (Συμφωνώ, Μάλλον Συμφωνώ, Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ, Μάλλον Διαφωνώ, Διαφωνώ).

Το ερωτηματολόγιο όπως διαμορφώθηκε και δόθηκε στις επιχειρήσεις βρίσκεται στο παράρτημα Α.

### **5.3 Διεξαγωγή Έρευνας και Προφίλ Δείγματος**

Τα ερωτηματολόγια έχουν συμπληρωθεί από ΜΜΕ των Νομών της Κρήτης. Το δείγμα της έρευνας επιλέχθηκε τυχαία από τις καταστάσεις των Εμποροβιομηχανικών Επιμελητηρίων, μάλιστα με το Εμποροβιομηχανικό Επιμελητήριο Χανίων προηγήθηκε και προσωπική επικοινωνία για να ληφθούν οι ανανεωμένοι πίνακες.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας χρησιμοποιείτε η μέθοδος της Απλής Τυχαίας Δειγματοληψίας. Προτιμήθηκε η μέθοδος της Απλής Τυχαίας Δειγματοληψίας (σε αντίθεση με τις άλλες μεθόδους δειγματοληψίας: Συστηματική δειγματοληψία, Δειγματοληψία κατά στρώματα, Δειγματοληψία κατά ομάδες, Δειγματοληψία κατά στάδια, κ.α.) καθώς το μεγαλύτερο πλεονέκτημά της είναι η αμεροληψία αλλά και η ευκολία διενέργειας της έρευνας.

Η διαδικασία απάντησης των ερωτηματολογίων άρχισε στις 20/3/2014 και ολοκληρώθηκε στις 20/6/2014. Συνολικά έχουν απαντήσει οι 173 επιχειρήσεις από τις 500 περίπου που προσεγγίστηκαν.

Στην έρευνα αυτή δεν συμμετέχουν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο ξενοδοχειακό κλάδο και οι επιχειρήσεις εστίασης καθώς στους κλάδους αυτούς υπάρχουν πολλά και διαφορετικά πρότυπα είτε για τις πρώτες ύλες που χρησιμοποιούν είτε για τις υπηρεσίες που προσφέρουν και αξίζουν να ερευνηθούν ξεχωριστά μιας και η ποικιλία τους είναι μεγάλη. Στην έρευνα συμμετέχουν ακόμα και πολύ μικρές επιχειρήσεις που απασχολούν μέχρι 2 εργαζόμενους

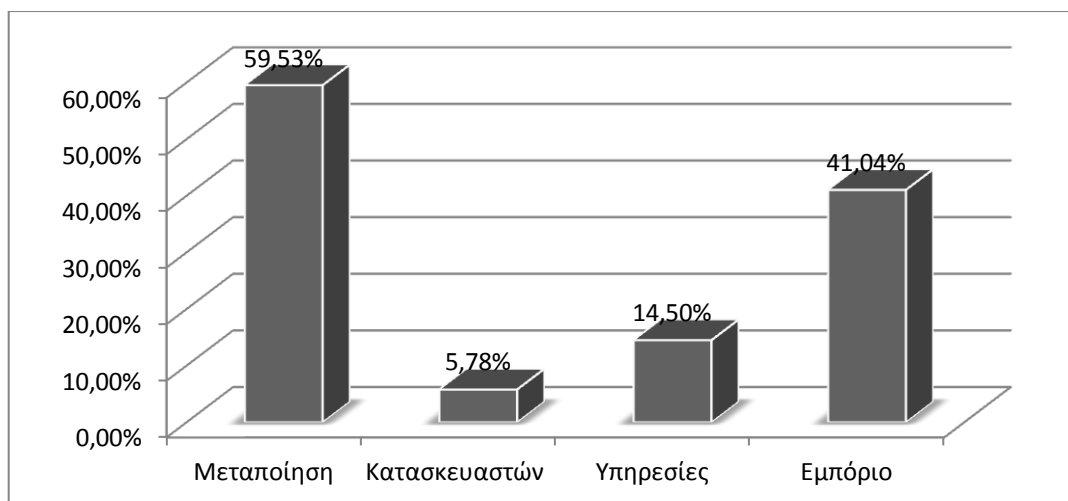
Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε με email ή φαξ σε 246 τυχαίες επιχειρήσεις, οι οποίες αρχικά ενημερώνονταν μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας για την πρόθεση έρευνας και για επιβεβαίωση της διεύθυνσης του e-mail ή του φαξ. Μέσω του τηλεφωνήματος

αυτού δίνονταν και περισσότερες οδηγίες σχετικά με την παρούσα έρευνα και όποιος επιθυμούσε μπορούσε να απαντήσει και την ίδια στιγμή. Απαντημένα ερωτηματολόγια έχουν στείλει μέσω email οι 56 επιχειρήσεις, ενώ μέσω fax έχουν στείλει μόλις 5 επιχειρήσεις.

Οι υπόλοιπες 254 επιχειρήσεις έχουν απαντήσει στο ερωτηματολόγιο είτε κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής κλήσης επειδή δεν διαθέτουν κάποια ηλεκτρονική διεύθυνση για να αποσταλεί το ερωτηματολόγιο είτε μετά από προσωπική συνέντευξη στο χώρο της επιχείρησης.

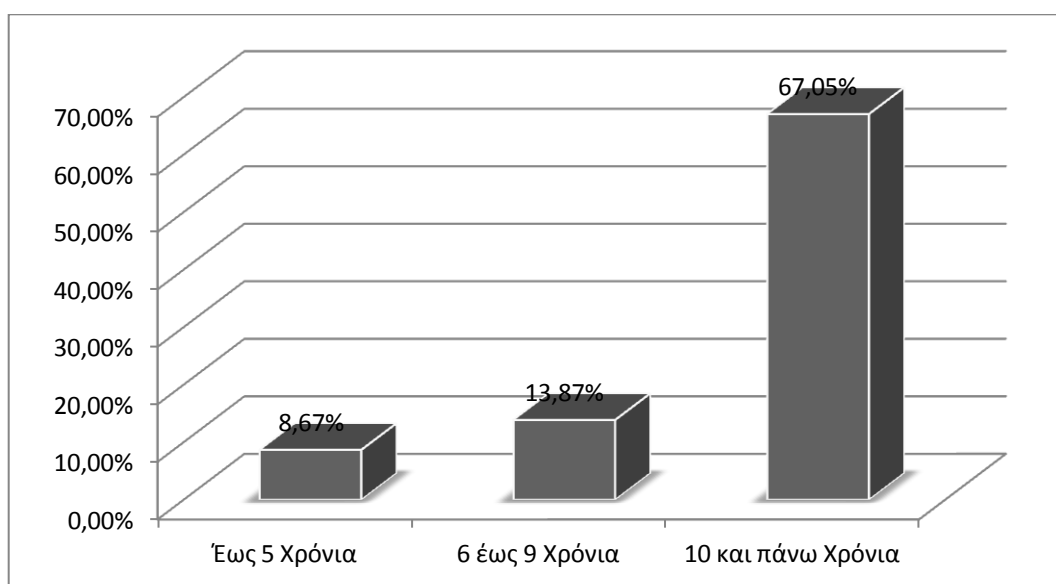
Το ποσοστό που απάντησε μέσω e-mail ή φαξ δεν είναι πολύ υψηλό ίσως λόγω του αυξημένου όγκου εργασιών που είχαν κάποιες επιχειρήσεις. Επιπλέον, οι συχνές ενοχλήσεις των επιχειρηματιών λόγω των πολλών ερευνών που γίνονται μπορεί να οδήγησε κάποιους ερωτούμενους να μην απαντήσουν. Τέλος, κάποιες επιχειρήσεις μπορεί να φοβήθηκαν να απαντήσουν, θεωρώντας εμπιστευτικές τις συγκεκριμένες πληροφορίες.

Το ερωτηματολόγιο ξεκινάει με τέσσερις γενικές ερωτήσεις που συμβάλλουν στο να δημιουργηθεί μια πιο ξεκάθαρη εικόνα για το προφίλ του δείγματος. Έτσι η πρώτη ερώτηση αφορά τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις και οι πιθανές απαντήσεις είναι τέσσερις, η μεταποίηση, οι κατασκευές, το εμπόριο και η παροχή υπηρεσιών. Από τις 173 επιχειρήσεις που έχουν λάβει μέρος στην έρευνα οι 25 (14,50%) δραστηριοποιούνται στον τομέα παροχής υπηρεσιών, οι 71 (41,04%) στο εμπόριο, οι 10 (5,78%) στις κατασκευές και οι 103 (59,53%) στη μεταποίηση. Όπως γίνεται αντιληπτό, κάποιες επιχειρήσεις έχουν δηλώσει ότι ασχολούνται με παραπάνω από ένα αντικείμενο. Το ότι συμμετέχουν περισσότερες μεταποιητικές επιχειρήσεις ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι στις περισσότερες υπάρχει και υπεύθυνος παραγωγής και το ερωτηματολόγιο προωθήθηκε σε εκείνον, άλλωστε πολλά ερωτηματολόγια που έχουν απαντηθεί μέσω email είναι «υπογεγραμμένα» από τους υπεύθυνους παραγωγής. Επιπλέον, από τους παραπάνω κλάδους, ο κατασκευαστικός είναι αυτός που έχει πληγεί περισσότερο από την οικονομική κρίση, με πολλές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε αυτόν να έχουν κλείσει (Έκθεση Ευρωπαϊκής Επιτροπής, 2014 c).



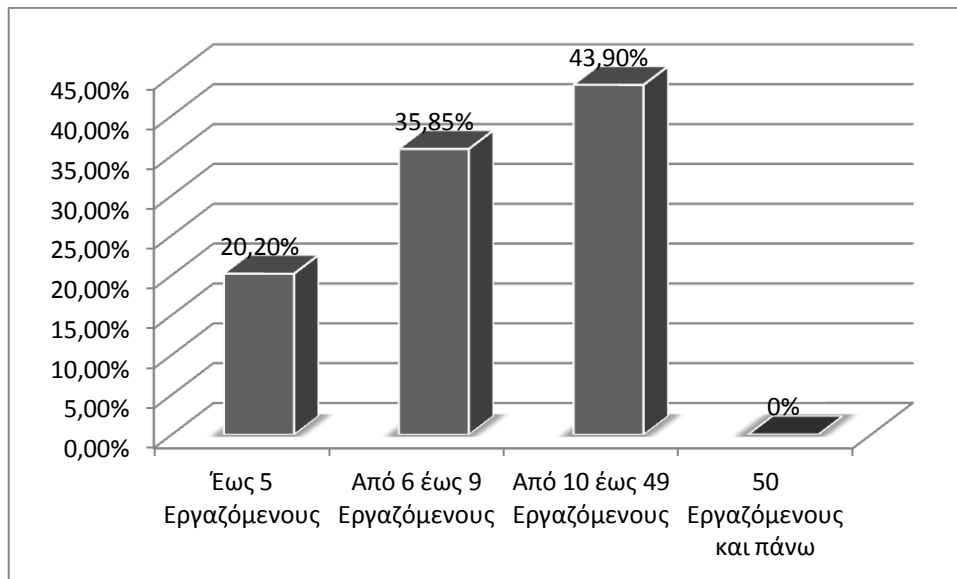
Σχήμα 5.1.: Κατανομή των Επιχειρήσεων Σύμφωνα με το Αντικείμενο Απασχόλησης

Στην επόμενη ερώτηση, οι επιχειρηματίες απαντούν πότε ιδρύθηκαν οι επιχειρήσεις τους. Οι επιλογές που έχουν είναι μέχρι 5 χρόνια, από 6 με 9 χρόνια και από 10 χρόνια και πάνω. Το μεγαλύτερο ποσοστό, σχεδόν 2 στις 3 επιχειρήσεις, υπάρχουν πάνω από 10 χρόνια, ενώ μόλις 15 επιχειρήσεις έχουν ιδρυθεί από το 2009 και μετά, εν μέσω οικονομικής κρίσης, γεγονός που δείχνει ότι λόγω των δυσμενών οικονομικών συνθηκών και της γενικότερης ανασφάλειας και αβεβαιότητας έχει μειωθεί δραματικά η επιθυμία έναρξης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Μάλιστα ο δείκτης επιχειρηματικότητας αρχικών σταδίων για το 2010 φτάνει μόλις στο 5,3% ενώ το 2009 ήταν 8,8% (Ι.Ο.Β.Ε., 2011). Η κατανομή του δείγματος ως προς το έτος ίδρυσης της επιχείρησης φαίνεται αναλυτικά στο σχήμα που ακολουθεί.



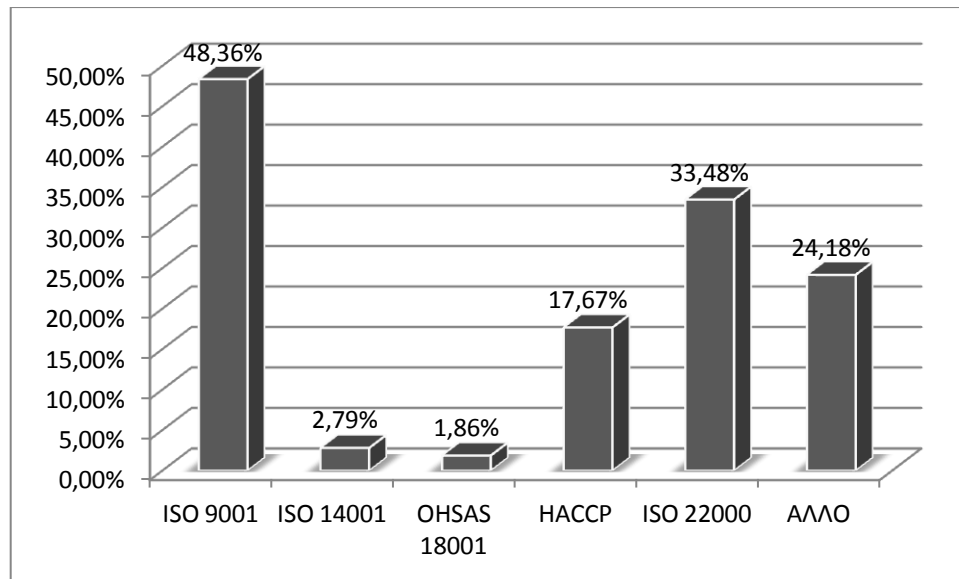
Σχήμα 5.2: Κατανομή των Επιχειρήσεων Σύμφωνα με το Έτος Ίδρυσης.

Η τρίτη ερώτηση των γενικών στοιχείων της επιχείρησης αφορά τον αριθμό εργαζομένων που εργάζονται στην εκάστοτε επιχείρηση. Το αξιοσημείωτο στην περίπτωση αυτή είναι ότι δεν απάντησε καμία επιχείρηση που να απασχολεί πάνω από 50 άτομα, μια μεσαία δηλαδή επιχείρηση. Οι 76 επιχειρήσεις από τις 173 το δείγματος απασχολούν από 10 έως 49 εργαζόμενους. Ενώ οι 35 είναι εκείνες που απασχολούν έως 5 άτομα. Η κατανομή επομένως δεν είναι ομοιόμορφη. Η κατανομή του δείγματος ως προς τον αριθμό των εργαζομένων φαίνεται αναλυτικά στο ακόλουθο σχήμα.



Σχήμα 5.3: Κατανομή των Επιχειρήσεων Σύμφωνα με τον Αριθμό των Εργαζομένων

Η τέταρτη ερώτηση από τις εισαγωγικές αφορά το πρότυπο πιστοποίησης που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις. Είναι κατανοητό ότι μπορεί να εφαρμόζουν περισσότερα από ένα πρότυπα. Έτσι λοιπόν, 52 επιχειρήσεις από τις 93 πιστοποιημένες δηλώνουν ότι εφαρμόζουν ISO 9001, δηλαδή μια στις δύο επιχειρήσεις εφαρμόζει το πρότυπο αυτό (51,6%). Γεγονός που οφείλεται στο ότι αυτό το πρότυπο μπορεί να εφαρμοστεί από όλες τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτου μεγέθους, είδους και παρεχόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας. Επίσης, 19 και 36 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι εφαρμόζουν HACCP και ISO 22000 αντίστοιχα, επομένως πρόκειται για εταιρίες που χειρίζονται τρόφιμα. Όπως φαίνεται και στο Σχήμα 5.4 μόλις 3 επιχειρήσεις εφαρμόζουν ISO 14001, αριθμός πολύ χαμηλός, ενώ μόλις 2 εφαρμόζουν το πρότυπο υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, OHSAS 18001. Τέλος, 26 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι εφαρμόζουν κάποιο άλλο πρότυπο που δεν αναφέρεται στις επιλογές που τους έχουν δοθεί, στην επιλογή αυτή οι ερωτηθέντες έχουν τη δυνατότητα να γράψουν ποιο άλλο πρότυπο εφαρμόζουν και μερικές από τις απαντήσεις είναι το πρότυπο IFS, BRC, BIOHELLAS, AGRO 1, AGRO 2, 17025, FOODV6, κ.α.



Σχήμα 5.4. Κατανομή των Επιχειρήσεων Σύμφωνα με το Πρότυπο Πιστοποίησης

## **Κεφάλαιο 6ο: Αποτελέσματα Έρευνας**

### **6.1 Περιγραφική Στατιστική**

#### **6.1.1 Οφέλη ΣΔΠ**

Στο πρώτο μέρος από το κύριο σώμα του ερωτηματολογίου, οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις αξιολογούν τα οφέλη που λαμβάνουν από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ. Τα οφέλη αυτά προέκυψαν με βάση τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Πιο συγκεκριμένα, με την εφαρμογή ενός ΣΔΠ, πιστοποιημένου με κάποιο πρότυπο, ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των πελατών καθώς οι επιχειρήσεις εστιάζουν σε αυτούς βελτιώνοντας τη σχέση τους μαζί τους, αποκτάται ακόμα συγκριτικό πλεονέκτημα από τη χρήση της πιστοποίησης ως εργαλείο προβολής (Tsiotras and Gotzamani, 1996) και παρέχονται προϊόντα υψηλότερης ποιότητας (Casadesus and Gimenez, 2000) .

Βελτιώνεται, επιπλέον, η εικόνα και η φήμη της επιχείρησης, αυξάνεται η επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα λόγω καλύτερης διαχείρισης και βελτιώνεται η παραγωγικότητα λόγω της μεγαλύτερης γνώσης των λειτουργικών αποτελεσμάτων (Tsiotras and Gotzamani, 1996).

Αυξάνονται ακόμα, οι πωλήσεις, τα κέρδη και το μερίδιο αγοράς και μειώνονται τα κόστη παραγωγής και τα λάθη (Corbett et al., 2004). Τέλος, αλλάζει η κουλτούρα της επιχείρησης (Lee et al., 1999).

Από τη συλλογή των απαντήσεων (93 στο σύνολο) αποδεικνύεται ότι η βελτίωση της εικόνας και της φήμης της επιχείρησης είναι το σημαντικότερο όφελος για τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, το 90% του δείγματος δηλώνει ότι η εικόνα και η φήμη της επιχείρησης ωφελούνται «πολύ» ή «πάρα πολύ» από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ. Πολύ σημαντικά φαίνονται να είναι και τα οφέλη από τη βελτίωση των τελικών προϊόντων, καθώς το 85% περίπου του δείγματος απαντάει ότι ωφελείται «πολύ» ή «πάρα πολύ».

Όπως φαίνεται στο Σχήμα 6.1 η αύξηση της παραγωγής, των πωλήσεων και των κερδών καθώς και η μείωση του κόστους παραγωγής μέσω της μείωσης των ελαττωματικών προϊόντων αξιολογούνται ως πολύ σημαντικά οφέλη, αφού τα 2/3 του δείγματος έδωσε θετικές απαντήσεις (αρκετά, πολύ, πάρα πολύ).

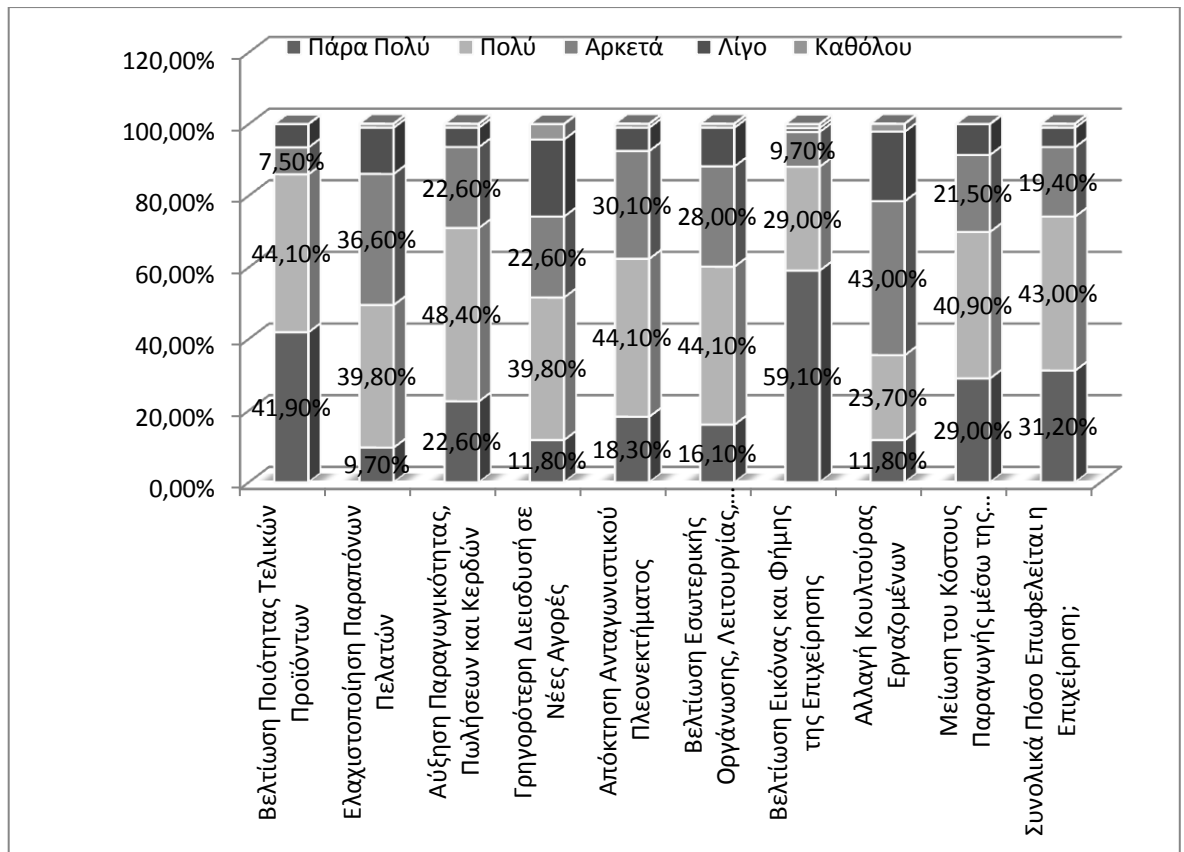
Μέτρια δείχνουν να επωφελούνται οι επιχειρήσεις από την αλλαγή κουλτούρας των εργαζομένων αφού οι μισοί ερωτηθέντες φαίνεται να είναι «λίγο» ή «αρκετά» ωφελημένοι από το κριτήριο αυτό.

Αξιοσημείωτο είναι ότι το δείγμα χαρακτηρίζει λιγότερο θετικά ή μέτρια τα οφέλη που σχετίζονται με τη διείσδυση σε νέες αγορές και την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Συγκεκριμένα οι μισές επιχειρήσεις που έλαβαν χώρα στην έρευνα φαίνεται να επωφελούνται από «καθόλου» έως «αρκετά» από τη διείσδυση σε νέες αγορές. Ενώ μία στις τρεις επιχειρήσεις είναι «αρκετά» ωφελημένη από την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ.

Στο τέλος της ερώτησης αυτής, οι επιχειρήσεις αξιολογούν κατά πόσο επωφελούνται συνολικά από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ. Η εικόνα που σχηματίστηκε είναι θετική καθώς το 73% του δείγματος θεωρεί ότι επωφελείται «πάρα πολύ» ή «πολύ».

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι σε έρευνα που πραγματοποίησε η Φαράσσογλου (2010) για τα κίνητρα και τα οφέλη που αποκομίζουν οι επιχειρήσεις από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ, η πλειοψηφία του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα (80% από τις 177 Αθηναϊκές επιχειρήσεις) δήλωσε και στην περίπτωση αυτή ότι η εικόνα και η φήμη της επιχείρησης επωφελούνται περισσότερο από την εφαρμογή του ΣΔΠ. Αντίστοιχα και στην έρευνα αυτή η «αλλαγή κουλτούρας και νοοτροπίας των εργαζομένων» αξιολογήθηκε ως μέτριο σημαντικό όφελος. Στο κομμάτι που αφορά το συνολικό όφελος τα ποσοστά είναι σχεδόν ίδια καθώς στην παρούσα έρευνα το ποσοστό των θετικών απαντήσεων ανέρχεται στο 73% και στην έρευνα της Φαράσσογλου (2010) το ποσοστό ανέρχεται στο 70%. Γεγονός που δείχνει ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις εφαρμόζοντας ένα ΣΔΠ ωφελούνται πολύ και κυρίως ωφελείται η εικόνα και η φήμη τους.





Σχήμα 6.1: Κατανομή της Σημαντικότητας των Οφελών Πιστοποίησης

### 6.1.2 Τρόποι Αντιμετώπισης της Οικονομικής Κρίσης

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες στην έρευνα (173 στο σύνολο) απαντούν με ποιο τρόπο αντιμετωπίζουν την τρέχουσα οικονομική κρίση ως επιχείρηση. Στις προτάσεις που τους δίνονται, εννέα στο σύνολο, μπορούν να απαντήσουν με «ναι» ή «όχι».

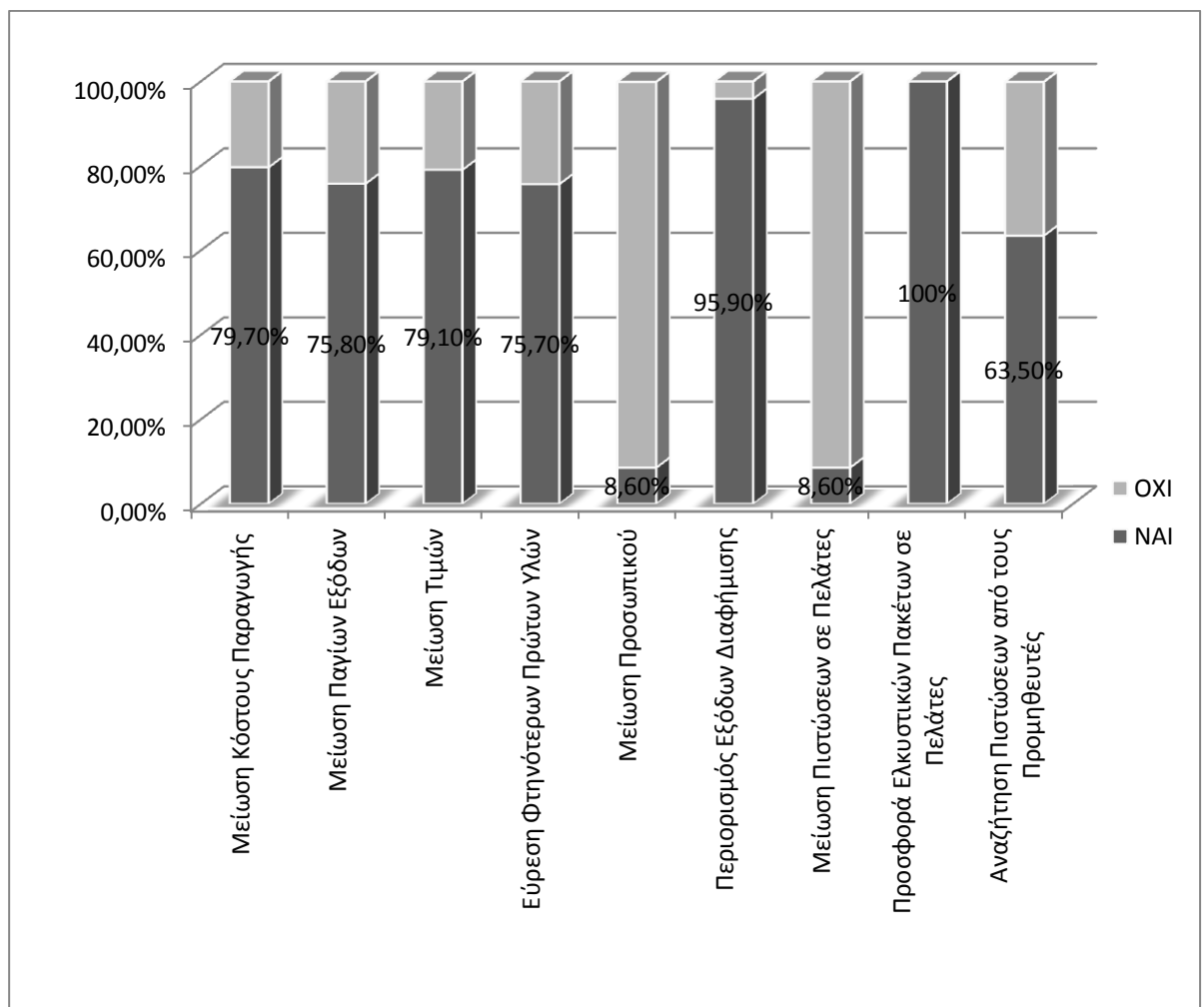
Από τη συλλογή των ερωτηματολογίων αποδεικνύεται ότι υπάρχει μια μεγάλη ομοιογένεια στα αποτελέσματα καθώς στις 5 από τις 9 προτάσεις τα 2/3 του δείγματος απαντά θετικά, ότι εφαρμόζει ή εφάρμοσε δηλαδή τις διαδικασίες αυτές για να αντιμετωπίσει την κρίση. Επομένως έχει επηρεαστεί από τη δύσκολη οικονομική συγκυρία.

Για να αντιμετωπίσουν το σημαντικότερο πρόβλημα, αυτό της μειωμένης αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών, όπου σύμφωνα με τον Πρόεδρο της Ένωσης Καταναλωτών Ελλάδας, Μιχάλη Τσιφάκη, μειώθηκε κατά 25%, όλοι οι συμμετέχοντες (173) απαντούν θετικά στην πρόταση περί προσφοράς ελκυστικών πακέτων στους πελάτες. Το 81,5% δηλώνει ακόμα ότι έχει μειώσει τις τιμές, ενώ μόλις το 8,7% δηλώνει πως έχει μειώσει τις πιστώσεις στους πελάτες του.

Το 95,9% του δείγματος δηλώνει ότι έχει περιορίσει τα έξοδα για διαφήμιση γεγονός που αποδεικνύεται και από το ότι ο κλάδος της διαφήμισης είναι ένας από τους χώρους που είναι από τους μεγάλους χαμένους της κρίσης (Βελισάριος, 2012) και είναι από τα πρώτα έξοδα που μειώνουν ή κόβουν οι επιχειρήσεις σε περιόδους κρίσης.

Στο Σχήμα 6.2 φαίνεται ότι 91% του δείγματος αρνήθηκε ότι έχει προβεί σε μείωση προσωπικού ίσως γιατί έχει μετατρέψει την πλήρη απασχόληση σε μερική απασχόληση. Γεγονός είναι πάντως ότι στην Ελλάδα από το ξέσπασμα της κρίσης μέχρι και σήμερα έχουν χαθεί 630.000 θέσεις εργασίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2014)

Τα 2/3 του δείγματος παραδέχονται ότι αναζητούν πιστώσεις από τους προμηθευτές τους, πιθανόν ως λύση για τη μειωμένη ρευστότητα και την αδυναμία χρηματοδότησης μέσω τραπεζών, προβλήματα με τα οποία όπως έχει προαναφερθεί έρχονται αντιμέτωπες και οι ΜΜΕ στην κρίση.



Σχήμα 6.2: Κατανομή των Επιχειρήσεων στους Τρόπους Αντιμετώπισης της Οικονομικής Κρίσης

### 6.1.3 ΣΔΠ και Οικονομική Κρίση

Τη σχέση που έχουν τα ΣΔΠ με την τρέχουσα Οικονομική Κρίση αξιολογούν με πενταβάθμια κλίμακα οι συμμετέχοντες στην έρευνα (173 στο σύνολο) στο Γ' μέρος του ερωτηματολογίου.

Στις 6 από τις 7 προτάσεις που δόθηκαν, το 1/2 των ερωτηθέντων δήλωσε ότι «συμφωνεί» και «μάλλον συμφωνεί». Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι υπάρχουν και ερωτήσεις «αρνητικού» περιεχομένου, ερωτήσεις δηλαδή που περιλαμβάνουν και την άλλη όψη της εφαρμογής των ΣΔΠ, ότι δηλαδή απαιτούν σημαντικούς πόρους για τη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, ότι έχουν μεγάλο κόστος διατήρησης καθώς πρέπει να βελτιώνονται και να αναβαθμίζονται συνεχώς και τέλος ότι είναι χάσιμο χρόνου και χρημάτων για την επιχείρηση σε περιόδους κρίσης καθώς τα άμεσα κέρδη δεν είναι οικονομικά.

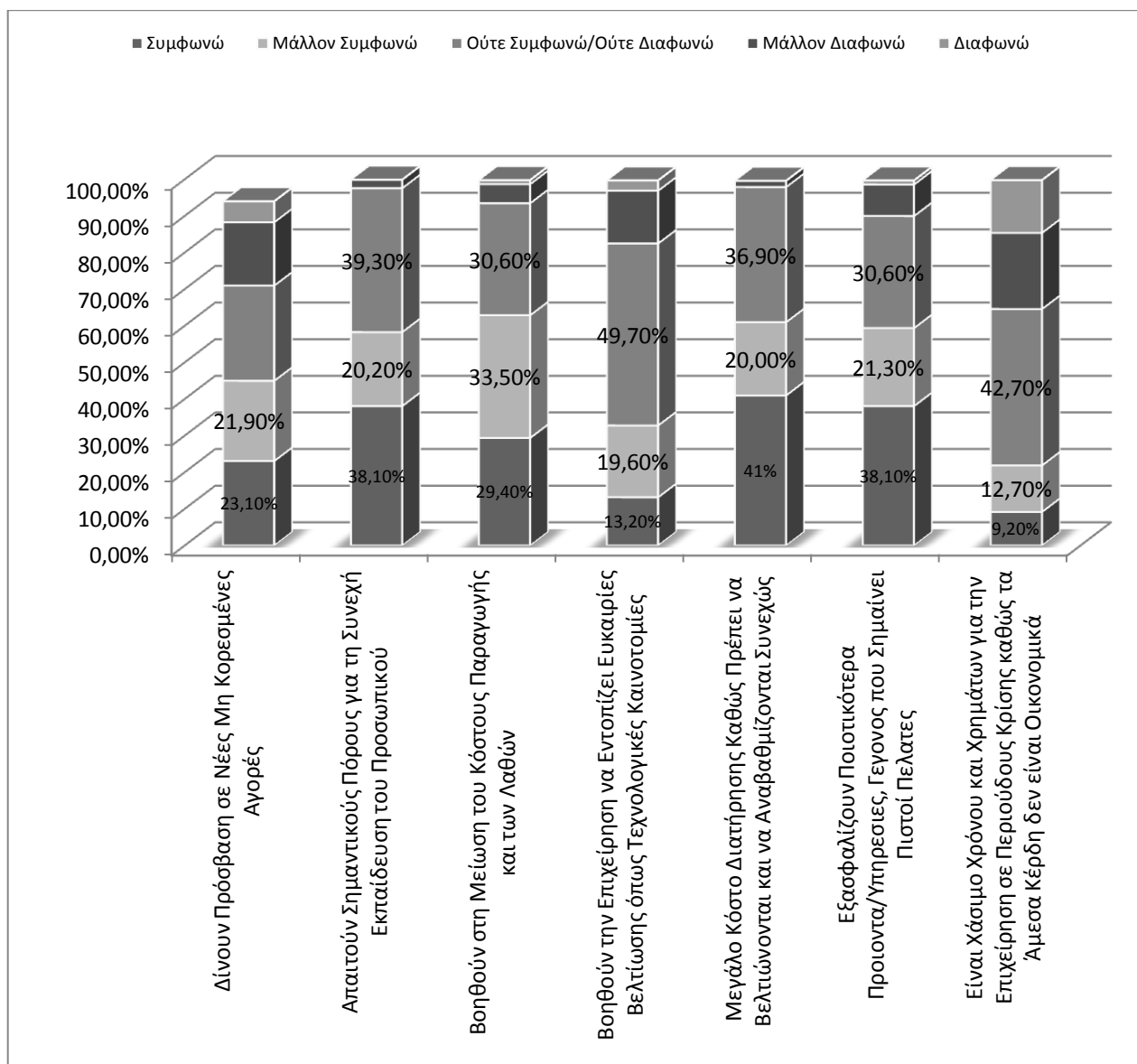
Το αξιοσημείωτο είναι ότι όσο αφορά τις ερωτήσεις αυτές, το μισό δείγμα περίπου απάντησε ότι «συμφωνεί» ή «μάλλον συμφωνεί», μόνο στην τελευταία «αρνητική» ερώτηση το ποσοστό των «θετικών» απαντήσεων ανέρχεται στο 22% περίπου. Δηλαδή το ίδιο δείγμα που απάντησε θετικά στο ότι για παράδειγμα τα ΣΔΠ δίνουν πρόσβαση σε νέες μη κορεσμένες αγορές ή ότι βοηθούν στη μείωση του κόστους παραγωγής και των λαθών, απάντησε και ότι τα ΣΔΠ απαιτούν σημαντικούς πόρους για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού και ότι έχουν μεγάλο κόστος διατήρησης.

Μάλιστα πολλοί από τους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής συνέντευξης για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, τόνιζαν ότι πρέπει να δίνονται κίνητρα και φόρο-ελαφρύνσεις στις πιστοποιημένες επιχειρήσεις για να μπορέσουν να διατηρήσουν τα πρότυπά τους.

Στην ερώτηση ότι τα ΣΔΠ βοηθούν την επιχείρηση να εντοπίζει ευκαιρίες βελτίωσης όπως τεχνολογικές καινοτομίες, το 49,70% του δείγματος κράτησε ουδέτερη στάση. Πράγμα που δείχνει για ακόμα μία φορά ότι οι Έλληνες επιχειρηματίες δυσκολεύονται να πιστέψουν ακόμα και να επενδύσουν στην καινοτομία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2014).

Τις περισσότερες «ουδέτερες» απαντήσεις τις έδωσαν οι μη πιστοποιημένες επιχειρήσεις. Γεγονός που αποδεικνύει την έλλειψη προσωπικής εμπειρίας από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ.

Τέλος όπως φαίνεται από τις απαντήσεις τα ΣΔΠ παράλληλα με τα θετικά σημεία έχουν και αρνητικά που μάλιστα είναι πολύ σημαντικά.



Σχήμα 6.3: Κατανομή Επιχειρήσεων για τη Σχέση των ΣΔΠ με την Τρέχουσα Οικονομική Κρίση.

#### 6.1.4 Υιοθέτηση Φιλοσοφίας Ολικής Ποιότητας

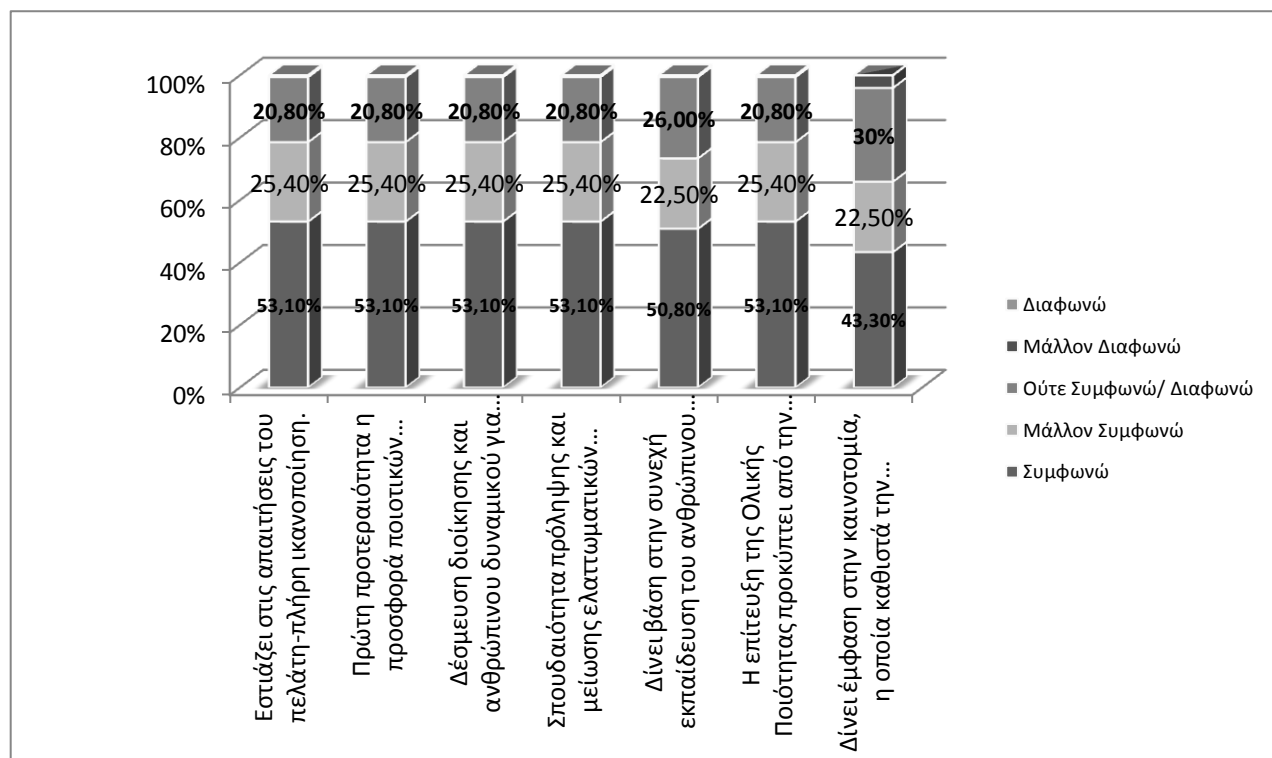
Στο Δ' μέρος του ερωτηματολογίου οι επιχειρήσεις εξέφρασαν την άποψη τους για τις 7 προτάσεις που αφορούν τη φιλοσοφία της ΔΟΠ πρόκειται στην ουσία για τις αρχές της ΔΟΠ, αρχές που προέκυψαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και συγκεκριμένα από το βιβλίο του Δερβιτσιώτη, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (2005) .

Γενικά, 2 στους 3 συμμετέχοντες στην έρευνα φαίνεται να κρατά θετική στάση, δηλαδή να «Συμφωνεί» ή «Μάλλον Συμφωνεί» με τις προτάσεις που αφορούν τη ΔΟΠ ως ένα σύγχρονο μοντέλο διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, το 78% του δείγματος έχει θετική στάση στο ότι η ΔΟΠ εστιάζει στις απαιτήσεις του πελάτη και έχει ως στόχο την πλήρη ικανοποίηση του. Παρόμοιο είναι το ποσοστό που «Συμφωνεί» ή «Μάλλον συμφωνεί» με το ότι η ΔΟΠ θέτει ως πρώτη

Στην τελευταία πρόταση, που δηλώνει πως η ΔΟΠ δίνει έμφαση στην καινοτομία, η οποία καθιστά την επιχείρηση περισσότερο ανταγωνιστική, υπάρχει και ένα 4% που έχει αρνητική στάση δηλαδή «μάλλον Διαφωνεί» στάση που στις προηγούμενες προτάσεις δεν εμφανίστηκε ή ήταν αμελητέα της τάξης του 0,57% του δείγματος.

Η τελευταία πρόταση έχει και το χαμηλότερο ποσοστό στις θετικές απαντήσεις σε σχέση με τις προηγούμενες προτάσεις, δηλαδή φτάνει στα 65% περίπου.

Το συμπέρασμα που βγαίνει από τις απαντήσεις είναι ότι το δείγμα που συμμετείχε φαίνεται να ενστερνίζεται τις αρχές της ΔΟΠ, η φιλοσοφία αυτή φαίνεται να «λειτουργεί» ακόμα και κατά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία. Επιπλέον, και οι μη πιστοποιημένες επιχειρήσεις, που στο Γ' μέρος του ερωτηματολογίου κράτησαν ουδέτερη στάση, φαίνεται να πιστεύουν στη φιλοσοφία της ΔΟΠ και να δίνουν «θετικές απαντήσεις». Η ΔΟΠ ως φιλοσοφία κερδίζει έδαφος σε σχέση με το παραδοσιακό management.



Σχήμα 6.4: Κατανομή Επιχειρήσεων για τη ΔΟΠ

## 6.2 Ανάλυση Συσχετίσεων

### 6.2.1 Γενικά

Ο  $\chi^2$  έλεγχος ανεξαρτησίας χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της υπόθεσης ότι δύο κατηγορικές μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Σε ένα πίνακα SPSS παρουσιάζονται οι τιμές του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $\rho$ ), η τιμή του στατιστικού  $\chi^2$  και οι βαθμοί ελευθερίας (β.ε). Ελέγχοντας την τιμή του 'ρ' συμπεραίνεται αν οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες ή εξαρτημένες. Συγκεκριμένα, αν η τιμή της πιθανότητας σφάλματος είναι πολύ μικρή είναι εφικτή η απόρριψη της περίπτωσης ανεξαρτησίας ( $H_0$ ), επομένως οι μεταβλητές είναι εξαρτημένες. Αντιθέτως αν είναι σχετικά μεγάλη, οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες. Οι αναλύσεις αυτές είναι σε θέση να εξετάσουν την ύπαρξη πιθανών ομαδοποιήσεων στο δείγμα της έρευνας, μέσω της εξέτασης πιθανών σχέσεων σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά (Τσιτσιλώνη, 2010).

Πιο συγκεντρωτικά:

- Αν  $P\text{-value} > 0,05$ , τότε γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση  $H_0$ , δηλαδή οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες και δεν επηρεάζει η μία την άλλη.
- Αν  $P\text{-value} < 0,05$ , τότε δεν γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση  $H_0$  και γίνεται δεκτή η εναλλακτική υπόθεση  $H_1$ , δηλαδή οι μεταβλητές συσχετίζονται σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%.

Στο παρόν μέρος του κεφαλαίου διερευνάται αν υπάρχει κάποια συσχέτιση στις απαντήσεις που δίνει το δείγμα τόσο στις γενικές ερωτήσεις όσο και στο υπόλοιπα τέσσερα μέρη του ερωτηματολογίου.

Αρχικά συσχετίζονται οι απαντήσεις στην ερώτηση του Α' μέρους του ερωτηματολογίου, «Συνολικά Πόσο έχει Ωφεληθεί η Επιχείρησή σας από την Εφαρμογή του ΣΔΠ» με τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις σχετικά με τον «Κλάδο της Επιχείρησης», με το «Έτος Ίδρυσης της Επιχείρησης», με τον «Αριθμό Εργαζομένων» και με το «Πρότυπο Πιστοποίησης».

Στη συνέχεια ελέγχεται μέσω του ελέγχου  $\chi^2$  αν υπάρχει κάποια σχέση μεταξύ των απαντήσεων που δόθηκαν στο Β' Μέρος του ερωτηματολογίου και αφορά τους «Τρόπους Αντιμετώπισης της Κρίσης με τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις σχετικά με τον

«Κλάδο της Επιχείρησης», με το «Έτος Ίδρυσης της Επιχείρησης», με τον «Αριθμό Εργαζομένων» και με το «Πρότυπο Πιστοποίησης».

Επίσης το Γ' μέρος του ερωτηματολογίου συσχετίζεται με τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις σχετικά με τον «Κλάδο της Επιχείρησης», με το «Έτος Ίδρυσης της Επιχείρησης», με τον «Αριθμό Εργαζομένων» και με το «Πρότυπο Πιστοποίησης».

Με τον «Κλάδο της Επιχείρησης», με το «Έτος Ίδρυσης της Επιχείρησης», με τον «Αριθμό Εργαζομένων» και με το «Πρότυπο Πιστοποίησης» συσχετίζεται και το Δ' μέρος του ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει τις ερωτήσεις σχετικά με την ΔΟΠ ως ένα σύγχρονο μοντέλο διοίκησης και οργάνωσης.

Στη συνέχεια συσχετίζονται οι απαντήσεις στην ερώτηση του Α' μέρους του ερωτηματολογίου, «Συνολικά πόσο έχει ωφεληθεί η επιχείρησή σας από την εφαρμογή του ΣΔΠ» με το Β', το Γ', και το Δ' Μέρος του ερωτηματολογίου.

Τέλος συσχετίζεται ακόμα το Δ' Μέρος (Φιλοσοφία ΔΟΠ) του ερωτηματολογίου με το Β' Μέρος του ερωτηματολογίου (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης).

Όλες οι συσχετίσεις έγιναν με τη χρήση του SPSS (SPSS Statistics 20.). Πρόκειται για ένα στατιστικό πακέτο ανάλυσης δεδομένων, το οποίο προσφέρει στον χρήστη δυνατότητες για δημιουργία αναφορών, ανάλυση και μοντελοποίηση δεδομένων καθώς και για γραφική αναπαράστασή τους. Διαθέτει πολλές στατιστικές συναρτήσεις για ανάλυση δεδομένων μέσα από ένα εύχρηστο γραφικό περιβάλλον. Με τη βοήθεια του SPSS όλα τα στάδια της αναλυτικής διαδικασίας ολοκληρώνονται κάτω από ένα ενοποιημένο περιβάλλον εργασίας καλύπτοντας την ανάλυση από άκρο σε άκρο (Πηγή: [spss.gr](http://spss.gr)).

Όλες οι μεταβλητές είναι ποιοτικές. Για τις συσχετίσεις επιλέχθηκε το TEST  $\chi^2$  Ανεξαρτησίας του Pearson για την εξέταση της σχέσης που υπάρχει ή όχι μεταξύ 2 μεταβλητών.

Πρέπει ακόμα να αναφερθεί ότι με τη βοήθεια της εντολής Recode δημιουργήθηκαν τρεις νέες μεταβλητές προερχόμενες από τις παρακάτω προτάσεις του Μέρους Γ':

Α) Απαιτούν σημαντικούς πόρους για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού.

Β) Έχουν μεγάλο κόστος διατήρησης καθώς πρέπει να βελτιώνονται και να αναβαθμίζονται συνεχώς.

Γ) Είναι χάσιμο χρόνου και χρημάτων για την επιχείρηση σε περιόδους κρίσης καθώς τα άμεσα κέρδη δεν είναι οικονομικά.

Στην ουσία πρόκειται για αντιστραμμένες μεταβλητές που φτιάχτηκαν έτσι ώστε οι απαντήσεις που δόθηκαν για αυτές να οδηγούν στο ίδιο αποτέλεσμα.

### 6.2.2 Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ

Το συνολικό όφελος που αποκομίζουν οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ συσχετίζεται με τον «Κλάδο της Επιχείρησης», με το «Έτος Ίδρυσης της Επιχείρησης», με τον «Αριθμό Εργαζομένων» και με το «Πρότυπο Πιστοποίησης».

Φαίνεται δηλαδή ότι η κατοχή προτύπου και το έτος ίδρυσης επηρεάζει την αντίληψη που διαμορφώνουν οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις για το συνολικό όφελος που αποκομίζουν, γεγονός που το καθιστά πολύ σημαντικό.

Το συνολικό όφελος που αποκομίζουν οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ δεν σχετίζεται με τον κλάδο των Κατασκευών και τον Αριθμό των Εργαζομένων. Είναι επομένως ανεξάρτητες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ) (Πίνακας 6.5).

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται το  $\chi^2$ , ο βαθμός ελευθερίας ( $df$ ) και το  $p$  ( $sig$ ). Οι αναλυτικοί πίνακες διπλής εισόδου περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Β'.

Πίνακας 6.5: Συνολικό Όφελος με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Συνολικό Όφελος	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>Κ. Μεταποίησης</b>	44,158	5	0,000
<b>Κ. Κατασκευών</b>	2,436	5	0,786
<b>Κ. Εμπορίου</b>	15,821	5	0,007
<b>Κ. Παροχής Υπηρεσιών</b>	3,138	5	0,046
<b>Αριθμός Εργαζομένων</b>	9,679	10	0,469
<b>Έτος Ίδρυσης</b>	19,142	10	0,038
<b>ISO 9001</b>	67,040	5	0,000
<b>ISO 14001</b>	69,464	5	0,000
<b>OHSAS 18001</b>	18,604	5	0,002
<b>HACCP</b>	19,745	5	0,001
<b>ISO 22000</b>	46,310	5	0,000
<b>ΑΛΛΟ</b>	27,360	5	0,000



### 6.2.3. Συσχετίσεις των Τρόπων Αντιμετώπισης της Κρίσης

Η συσχέτιση της **Μείωσης του Κόστους Παραγωγής** με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.6, όπου φαίνεται ότι η Μείωση του Κόστους Παραγωγής ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης με τον Κλάδο της Μεταποίησης, με τον Κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών, τον Αριθμό Εργαζομένων και το ISO 9001 είναι εξαρτημένες μεταβλητές ενώ με τις υπόλοιπες είναι ανεξάρτητες. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ). Φαίνεται και στο σημείο αυτό ότι οι διαφορετικοί κλάδοι διαμορφώνουν διαφορετική αντίληψη για το πώς αντιμετωπίζεται η κρίση για παράδειγμα ο κλάδος της μεταποίησης έχει προχωρήσει στις περισσότερες ενέργειες για να αντιμετωπίσει την κρίση. Ένα ακόμα σημαντικό συμπέρασμα είναι ότι και οι μεγάλες επιχειρήσεις αυτές που έχουν περισσότερο εργατικό δυναμικό φαίνεται να προβαίνουν (σχετίζονται) σε μείωση του κόστους παραγωγής.

**Πίνακας 6.6:** Μείωση Κόστους Παραγωγής με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Μείωση Κόστους Παραγωγής	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	5,068	1	0,024
Κ. Κατασκευών	0,628	1	0,428
Κ. Εμπορίου	0,018	1	0,893
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	16,940	1	0,000
Αριθμός Εργαζομένων	8,588	2	0,014
Έτος Ίδρυσης	0,052	2	0,974
ISO 9001	22,453	1	0,000
ISO 14001	0,325	1	0,569
OHSAS 18001	0,513	1	0,474
HACCP	0,490	1	0,484
ISO 22000	2,842	1	0,092
ΑΛΛΟ	0,154	1	0,695

Στον Πίνακα 6.7, παρουσιάζεται η συσχέτιση της **Μείωσης των Πάγιων Εξόδων** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Οι συγκεκριμένες μεταβλητές φαίνεται να είναι ανεξάρτητες.

**Πίνακας 6.7:** Μείωση Πάγιων Εξόδων με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Μείωση Πάγιων Εξόδων	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	0,008	1	0,930
Κ. Κατασκευών	0,791	1	0,374
Κ. Εμπορίου	0,595	1	0,441
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	2,278	1	0,131
Αριθμός Εργαζομένων	3,997	2	0,136
Έτος Ίδρυσης	3,796	2	0,150
ISO 9001	0,827	1	0,363
ISO 14001	0,228	1	0,633
OHSAS 18001	0,151	1	0,698
HACCP	0,093	1	0,761
ISO 22000	0,211	1	0,646
ΑΛΛΟ	3,383	1	0,066

Η συσχέτιση της **Μείωσης Τιμών** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.8. Σύμφωνα λοιπόν, με τα αποτελέσματα του SPSS, η Μείωση Τιμών ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης και το Έτος Ίδρυσης της Επιχείρησης φαίνεται να είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Οι υπόλοιπες είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

**Πίνακας 6.8:** Μείωσης Τιμών με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Μείωση Πάγιων Εξόδων	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	2,613	1	0,106
Κ. Κατασκευών	0,932	1	0,334
Κ. Εμπορίου	0,086	1	0,769
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	7,985	1	0,159
Αριθμός Εργαζομένων	4,840	2	0,089
Έτος Ίδρυσης	9,691	2	0,008
ISO 9001	1,034	1	0,309
ISO 14001	0,446	1	0,504
OHSAS 18001	0,459	1	0,498
HACCP	0,092	1	0,761
ISO 22000	3,631	1	0,057
ΑΛΛΟ	3,057	1	0,080

Στον Πίνακα 6.9, παρουσιάζεται η συσχέτιση της **Εύρεσης Φτηνότερων Πρώτων Υλών** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Έτσι φαίνεται η Εύρεση Φτηνότερων Πρώτων Υλών με τον Κλάδο της Μεταποίησης και της Παροχής Υπηρεσιών, με τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης, και το ISO 22000 να είναι εξαρτημένες μεταβλητές, ενώ με τις υπόλοιπες να είναι ανεξάρτητες. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ).

**Πίνακας 6.9:** Μείωση Εύρεσης Φτηνότερων Πρώτων Υλών με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Εύρεση Φτηνότερων Πρώτων Υλών	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>Κ. Μεταποίησης</b>	13,067	1	<b>0,000</b>
<b>Κ. Κατασκευών</b>	0,106	1	0,745
<b>Κ. Εμπορίου</b>	0,661	1	0,416
<b>Κ. Παροχής Υπηρεσιών</b>	11,611	1	<b>0,001</b>
<b>Αριθμός Εργαζομένων</b>	11,825	2	<b>0,003</b>
<b>Έτος Ίδρυσης</b>	11,886	2	<b>0,003</b>
<b>ISO 9001</b>	0,395	1	0,530
<b>ISO 14001</b>	0,136	1	0,712
<b>OHSAS 18001</b>	0,649	1	0,421
<b>HACCP</b>	0,836	1	0,360
<b>ISO 22000</b>	5,009	1	<b>0,025</b>
<b>ΑΛΛΟ</b>	0,424	1	0,515

Η συσχέτιση της **Μείωσης του Προσωπικού** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.10. Σύμφωνα λοιπόν, με τα αποτελέσματα του SPSS, οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

**Πίνακας 6.10:** Μείωση του Προσωπικού με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Μείωση του Προσωπικού	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	0,621	1	0,431
Κ. Κατασκευών	1,082	1	0,298
Κ. Εμπορίου	0,039	1	0,844
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	0,486	1	0,486
Αριθμός Εργαζομένων	2,839	2	0,242
Έτος Ίδρυσης	0,507	2	0,776
ISO 9001	0,012	1	0,913
ISO 14001	2,110	1	0,146
OHSAS 18001	0,206	1	0,650
HACCP	0,404	1	0,525
ISO 22000	0,922	1	0,337
ΑΛΛΟ	0,088	1	0,766

Η συσχέτιση του **Περιορισμού των Εξόδων για Διαφήμιση** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.11. Σύμφωνα λοιπόν, με τα αποτελέσματα του SPSS, ο Περιορισμός των Εξόδων για Διαφήμιση και ο Αριθμός των Εργαζομένων να είναι εξαρτημένες μεταβλητές, με τις υπόλοιπες είναι ανεξάρτητες.

**Πίνακας 6.11:** Περιορισμός των Εξόδων για Διαφήμιση με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Περιορισμός των Εξόδων για Διαφήμιση	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	0,843	1	0,359
Κ. Κατασκευών	0,969	1	0,325
Κ. Εμπορίου	0,143	1	0,705
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	0,053	1	0,818
Αριθμός Εργαζομένων	6,034	2	0,049
Έτος Ίδρυσης	5,122	2	0,077
ISO 9001	0,568	1	0,451
ISO 14001	0,129	1	0,720
OHSAS 18001	0,085	1	0,770
HACCP	0,900	1	0,343
ISO 22000	2,053	1	0,152
ΑΛΛΟ	1,048	1	0,306

Στον Πίνακα 6.12, παρουσιάζεται η συσχέτιση της **Μείωσης των Πιστώσεων προς τους Πελάτες** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα, λοιπόν, με τα αποτελέσματα του SPSS η Μείωση των Πιστώσεων προς τους Πελάτες και το ISO 9001 είναι εξαρτημένες μεταβλητές, ενώ με τις υπόλοιπες είναι ανεξάρτητες. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ).

**Πίνακας 6.12:** Μείωση των Πιστώσεων προς τους Πελάτες με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Μείωση των Πιστώσεων προς τους Πελάτες	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>Κ. Μεταποίησης</b>	2,855	1	0,091
<b>Κ. Κατασκευών</b>	1,008	1	0,315
<b>Κ. Εμπορίου</b>	0,531	1	0,466
<b>Κ. Παροχής Υπηρεσιών</b>	2,147	1	0,143
<b>Αριθμός Εργαζομένων</b>	3,812	2	0,149
<b>Έτος Ίδρυσης</b>	1,297	2	0,523
<b>ISO 9001</b>	4,275	1	0,039
<b>ISO 14001</b>	0,290	1	0,590
<b>OHSAS 18001</b>	0,192	1	0,661
<b>HACCP</b>	2,026	1	0,155
<b>ISO 22000</b>	1,238	1	0,266
<b>ΑΛΛΟ</b>	0,899	1	0,343

**Για την Προσφορά Ελκυστικών Πακέτων στους Πελάτες** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης δεν μπορεί να γίνει συσχέτιση καθώς όλοι οι ερωτηθέντες (173) απάντησαν μόνο «Ναι» στην ερώτηση αυτή.

Στον Πίνακα 6.13, παρουσιάζεται η συσχέτιση της **Αναζήτησης Πιστώσεων από τους Προμηθευτές** ως Τρόπος Αντιμετώπισης της Κρίσης με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα, λοιπόν, με τα αποτελέσματα του SPSS, η Αναζήτηση Πιστώσεων από τους Προμηθευτές και ο κλάδος της Παροχής Υπηρεσιών, ο Αριθμός Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Άλλα Πρότυπα είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ).

**Πίνακας 6.13:** Αναζήτηση Πιστώσεων από τους Προμηθευτές με τους Κλάδους, Αριθμό Εργαζομένων, Έτος Ίδρυσης και Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Αναζήτηση	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>Πιστώσεων από τους Προμηθευτές</b>			
Κ. Μεταποίησης	2,519	1	0,112
Κ. Κατασκευών	0,080	1	0,777
Κ. Εμπορίου	2,602	1	0,107
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	8,364	1	0,004
Αριθμός Εργαζομένων	9,909	2	0,007
Έτος Ίδρυσης	10,907	2	0,004
ISO 9001	0,048	1	0,826
ISO 14001	7,705	1	0,192
OHSAS 18001	1,130	1	0,288
HACCP	3,731	1	0,053
ISO 22000	1,006	1	0,316
ΑΛΛΟ	11,617	1	0,001

#### 6.2.4. Συσχετίσεις της Σχέσης των ΣΔΠ με την Τρέχουσα Οικονομική Κρίση

Στο κομμάτι αυτό του κεφαλαίου παρουσιάζονται οι συσχετίσεις των απαντήσεων περί της Σχέσης των ΣΔΠ με την Τρέχουσα Οικονομική Κρίση με τους Κλάδους, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης.

Έτσι λοιπόν, στον Πίνακα 6.14, παρουσιάζεται η συσχέτιση των απαντήσεων στην ερώτηση ότι τα ΣΔΠ **δίνουν Πρόσβαση σε Νέες μη Κορεσμένες Αγορές** με τους Κλάδους, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα τα ΣΔΠ Δίνουν Πρόσβαση σε Νέες μη Κορεσμένες Αγορές με τον Κλάδο Μεταποίησης, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το ISO 9001, το HACCP, το ISO 22000 και το Άλλα Πρότυπα είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ). Αξίζει να αναφερθεί ότι συγκεκριμένοι κλάδοι (ο κλαδος της μεταποίησης) συγκεκριμένα πρότυπα (ISO 9001, HACCP & ISO 22000) και ο αριθμός των εργαζομένων βοηθούν τις αντιλήψεις για το πώς τα ΣΔΠ μπορούν να αντιμετωπίσουν την Κρίση.

**Πίνακας 6.14:** Δίνουν Πρόσβαση σε Νέες μη Κορεσμένες Αγορές με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Δίνουν Πρόσβαση σε Νέες μη Κορεσμένες Αγορές	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	29,608	4	0,000
Κ. Κατασκευών	4,380	4	0,357
Κ. Εμπορίου	6,320	4	0,177
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	3,284	4	0,511
Αριθμός Εργαζομένων	16,250	8	0,039
Έτος Ίδρυσης	13,265	8	0,103
ISO 9001	16,024	4	0,003
ISO 14001	6,316	4	0,177
OHSAS 18001	3,197	4	0,525
HACCP	10,903	4	0,028
ISO 22000	20,282	4	0,000
ΑΛΛΟ	19,253	4	0,001

Στον Πίνακα 6.15, παρουσιάζεται η συσχέτιση των απαντήσεων στην ερώτηση ότι τα ΣΔΠ **Βοηθούν στη Μείωση του Κόστους Παραγωγής και των Λαθών** με τους Κλάδους, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα τα ΣΔΠ Βοηθούν στη Μείωση του Κόστους Παραγωγής και των Λαθών και το ISO 9001, το ISO 14001 και τα Άλλο Πρότυπα είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Οι υπόλοιπες είναι ανεξάρτητες.

**Πίνακας 6.15:** Βοηθούν στη Μείωση του Κόστους Παραγωγής και των Λαθών με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης.

Μεταβλητή- Βοηθούν στη Μείωση του Κόστους Παραγωγής και των Λαθών	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	8,534	4	0,074
Κ. Κατασκευών	1,571	4	0,814
Κ. Εμπορίου	1,011	4	0,908
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	4,211	4	0,378
Αριθμός Εργαζομένων	24,156	8	0,363
Έτος Ίδρυσης	8,763	8	0,363
ISO 9001	12,627	4	0,013
ISO 14001	33,821	4	0,000
OHSAS 18001	9,209	4	0,056
HACCP	2,065	4	0,724
ISO 22000	9,239	4	0,055
ΑΛΛΟ	11,007	4	0,026

Στον Πίνακα 6.16, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη συσχέτιση των απαντήσεων στην ερώτηση ότι τα ΣΔΠ **Βοηθούν την Επιχείρηση να Εντοπίζει Ευκαιρίες Βελτίωσης όπως Τεχνολογικές Καινοτομίες**, με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα τα ΣΔΠ Βοηθούν την Επιχείρηση να Εντοπίζει Ευκαιρίες Βελτίωσης όπως Τεχνολογικές Καινοτομίες και ο Αριθμός Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης, το ISO 9001, το ISO 14001, το HACCP, το ISO 22000 και το Άλλο Πρότυπο είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ).

**Πίνακας 6.16:** Βοηθούν την Επιχείρηση να Εντοπίζει Ευκαιρίες Βελτίωσης όπως Τεχνολογικές Καινοτομίες με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Βοηθούν την Επιχείρηση να Εντοπίζει Ευκαιρίες Βελτίωσης όπως Τεχνολογικές Καινοτομίες	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	8,789	4	0,067
Κ. Κατασκευών	5,245	4	0,263
Κ. Εμπορίου	5,849	4	0,211
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	2,369	4	0,668
Αριθμός Εργαζομένων	3,159	8	0,019
Έτος Ίδρυσης	18,277	8	0,019
ISO 9001	19,191	4	0,001
ISO 14001	12,757	4	0,013
OHSAS 18001	4,051	4	0,329
HACCP	15,585	4	0,004
ISO 22000	10,244	4	0,037
ΑΛΛΟ	13,866	4	0,008

Στον Πίνακα 6.17, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη συσχέτιση των απαντήσεων στην ερώτηση ότι τα ΣΔΠ **Εξασφαλίζουν Ποιοτικότερα Προϊόντα/ Υπηρεσίες, Γεγονός που Σημαίνει Πιστούς Πελάτες**, με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα τα ΣΔΠ Εξασφαλίζουν Ποιοτικότερα Προϊόντα/ Υπηρεσίες, γεγονός που σημαίνει Πιστούς Πελάτες και ο Κλάδος Μεταποίησης, ο Κλάδος του Εμπορίου, ο Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών, ο Αριθμός Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης, το ISO 9001, το ISO 14001,



το ISO 22000 και το Άλλο Πρότυπο είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας (p).

**Πίνακας 6.17:** Εξασφαλίζουν Ποιοτικότερα Προϊόντα/ Υπηρεσίες, Γεγονός που σημαίνει Πιστούς Πελάτες με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Εξασφαλίζουν Ποιοτικότερα Προϊόντα/ Υπηρεσίες, Γεγονός που Σημαίνει Πιστούς Πελάτες	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	17,228	4	0,002
Κ. Κατασκευών	0,173	4	0,996
Κ. Εμπορίου	2,271	4	0,686
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	11,685	4	0,020
Αριθμός Εργαζομένων	23,703	8	0,003
Έτος Ίδρυσης	16,337	8	0,038
ISO 9001	19,519	4	0,001
ISO 14001	31,746	4	0,000
OHSAS 18001	6,114	4	0,191
HACCP	9,046	4	0,060
ISO 22000	18,715	4	0,001
ΑΛΛΟ	19,871	4	0,001

Στον Πίνακα 6.18, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη συσχέτιση των απαντήσεων στην αρνητικού περιεχομένου ερώτηση ότι τα ΣΔΠ **απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού**, με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προκύπτουν από το SPSS, η πρόταση ότι τα ΣΔΠ **Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού** και ο Κλάδος της Μεταποίησης, το ISO 9001, το HACCP, το ISO 22000 και το Άλλο Πρότυπο είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας (p). Οι υπόλοιπες μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Πρέπει ακόμα να τονιστεί ότι ένα ποσοστό της τάξης των 58,4% (βλέπε παράρτημα Β') των ερωτηθέντων «συμφωνεί» και «μάλλον συμφωνεί» με την πρόταση ότι τα ΣΔΠ απαιτούν σημαντικούς πόρους για τη συνεχή εκπαίδευση. Με άλλο τρόπο, το 30,1% του δείγματος εφαρμόζει ISO 9001, από το ποσοστό αυτό ένα 22% συμφωνεί με την άποψη αυτή, γεγονός που μπορεί να οφείλεται είτε στο ότι δεν έχουν πιστέψει ολοκληρωτικά σε

αυτό που έχουν υιοθετήσει και δεν ενστερνίζονται πραγματικά τη θεωρία της ΔΟΠ, είτε γιατί αναγκάστηκαν για άλλους λόγους (προμηθευτές, ανταγωνισμός, κ.α.) να «εφαρμόσουν» ένα ΣΔΠ.

**Πίνακας 6.18:** Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού, τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	21,296	3	0,000
Κ. Κατασκευών	0,739	3	0,864
Κ. Εμπορίου	3,442	3	0,328
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	1,575	3	0,665
Αριθμός Εργαζομένων	5,427	6	0,490
Έτος Ίδρυσης	11,962	6	0,063
ISO 9001	11,525	3	0,009
ISO 14001	2,180	3	0,536
OHSAS 18001	1,803	3	0,614
HACCP	15,784	3	0,001
ISO 22000	9,261	3	0,026
ΑΛΛΟ	10,920	3	0,012

Στον Πίνακα 6.19, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη συσχέτιση των απαντήσεων στην αρνητικού περιεχομένου ερώτηση ότι τα ΣΔΠ **έχουν Μεγάλο Κόστος Διατήρησης καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς** με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προκύπτουν από το SPSS, η πρόταση ότι τα ΣΔΠ Έχουν Μεγάλο Κόστος Διατήρησης Καθώς Πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς και ο Κλάδος της Μεταποίησης, το HACCP και το ISO 22000 είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ). Οι υπόλοιπες μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

**Πίνακας 6.19:** Έχουν Μεγάλο Κόστος Διατήρησης Καθώς Πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς, τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή-Έχουν Μεγάλο Κόστος Διατήρησης Καθώς Πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	12,313	3	0,006
Κ. Κατασκευών	3,405	3	0,333
Κ. Εμπορίου	4,834	3	0,184
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	1,933	3	0,586
Αριθμός Εργαζομένων	6,052	6	0,417
Έτος Ίδρυσης	8,008	6	0,238
ISO 9001	2,841	3	0,417
ISO 14001	1,930	3	0,587
OHSAS 18001	1,710	3	0,635
HACCP	12,815	3	0,005
ISO 22000	9,882	3	0,020
ΑΛΛΟ	2,242	3	0,524

Στον Πίνακα 6.20, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη συσχέτιση των απαντήσεων στην αρνητικού περιεχομένου ερώτηση ότι τα ΣΔΠ **Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε Περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά** με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του SPSS η πρόταση ότι τα ΣΔΠ Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε Περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά και ο κλάδος της Μεταποίησης, ο κλάδος του Εμπορίου, το Έτος Ίδρυσης, ο Αριθμός Εργαζομένων, το ISO 9001, το ISO 14001, το HACCP, το ISO 22000 και το ΑΛΛΟ Πρότυπο είναι εξαρτημένες μεταβλητές.

Ενδεικτικό είναι ότι το 20,8% των ερωτηθέντων «Συμφωνεί» και «Μάλλον Συμφωνεί» με την πρόταση αυτή, ενώ ουδέτερη στάση κρατάει το 43,9% του δείγματος (βλέπε παράρτημα Β').

**Πίνακας 6.20:** Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε Περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά, με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή- Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε Περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	44,699	4	0,000
Κ. Κατασκευών	6,771	4	0,148
Κ. Εμπορίου	12,045	4	0,017
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	3,061	4	0,548
Αριθμός Εργαζομένων	19,208	8	0,019
Έτος Ίδρυσης	16,741	8	0,033
ISO 9001	32,481	4	0,000
ISO 14001	15,776	4	0,000
OHSAS 18001	5,860	4	0,210
HACCP	37,336	4	0,000
ISO 22000	25,374	4	0,000
ΑΛΛΟ	29,996	4	0,000

#### 6.2.5. Συσχετίσεις της Φιλοσοφίας της ΔΟΠ με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Στο μέρος αυτό του Κεφαλαίου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των συσχετίσεων των προτάσεων που αφορούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ (Μέρος Δ') με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης.

Στον Πίνακα 6.21, παρουσιάζονται το  $\chi^2$ , ο Βαθμός Ελευθερίας και το P-value για τις συσχετίσεις των τεσσάρων πρώτων προτάσεων που αφορούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ μιας και για τις τέσσερις προτάσεις τα αποτελέσματα είναι ίδια για όλες τις μεταβλητές που συσχετίστηκαν. Αυτό οφείλεται στο ότι το δείγμα απάντησε με τον ίδιο τρόπο - ίδιες απαντήσεις και στις τέσσερις αυτές ερωτήσεις.

Οι Προτάσεις ότι η ΔΟΠ Εστιάζει στις Απαιτήσεις του Πελάτη, Θέτει ως 1<sup>η</sup> Προτεραιότητα την Προσφορά Ποιοτικών Προϊόντων, Έχει ως Βασικό Αξίωμα τη Δέσμευση της Διοίκησης και του Ανθρώπινου Δυναμικού και Υπογραμμίζει τη Σπουδαιότητα της

Πρόληψης και Μείωσης των Ελαττωματικών Προϊόντων είναι εξαρτημένες με τον Κλάδο των Κατασκευών και με το Άλλο Πρότυπο Πιστοποίησης. Με τις υπόλοιπες είναι ανεξάρτητες.

Αξίζει να αναφερθεί ότι το 78,6% του δείγματος «Συμφωνεί» και «Μάλλον Συμφωνεί» με τις προαναφερθείσες προτάσεις, ενώ μόλις το 6% «Διαφωνεί» (βλέπε Παράρτημα Β').

Από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις (τα πρότυπα πιστοποίησης δεν σχετίζονται με τις προτάσεις) στην ουσία δεν εφαρμόζουν τη φιλοσοφία της ΔΟΠ έχουν πιστοποιηθεί είτε γιατί τους αναγκάζουν οι προμηθευτές, είτε γιατί τους αναγκάζουν οι πελάτες και οι ανταγωνιστές είτε για λόγους διαφήμισης. Φαίνεται δηλαδή ότι δεν πολύ πιστεύουν στη φιλοσοφία της ΔΟΠ.

**Πίνακας 6.21:** Τεσσάρων Πρώτων Προτάσεων για τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>Κ. Μεταποίησης</b>	2,477	3	0,479
<b>Κ. Κατασκευών</b>	18,128	3	0,000
<b>Κ. Εμπορίου</b>	3,385	3	0,336
<b>Κ. Παροχής Υπηρεσιών</b>	1,335	3	0,721
<b>Αριθμός Εργαζομένων</b>	12,436	6	0,053
<b>Έτος Ίδρυσης</b>	8,392	6	0,211
<b>ISO 9001</b>	0,521	3	0,914
<b>ISO 14001</b>	4,801	3	0,187
<b>OHSAS 18001</b>	2,396	3	0,494
<b>HACCP</b>	1,304	3	0,491
<b>ISO 22000</b>	2,414	3	0,491
<b>ΑΛΛΟ</b>	12,151	3	0,007

Στον παρακάτω Πίνακα (6.22), παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη συσχέτιση των απαντήσεων στην πρόταση ότι η ΔΟΠ **Δίνει Βάση στη Συνεχή Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού** με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του SPSS η πρόταση ότι η ΔΟΠ Δίνει Βάση στη Συνεχή Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού ό είναι

εξαρτημένη με τον Κλάδο των Κατασκευών, τον Αριθμό των Εργαζομένων και με το Άλλο Πρότυπο Πιστοποίησης. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας ( $p$ ). Οι υπόλοιπες μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

**Πίνακας 6.22:** Η ΔΟΠ Δίνει Βάση στη Συνεχή Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	1,611	3	0,657
Κ. Κατασκευών	19,027	3	0,000
Κ. Εμπορίου	2,912	3	0,405
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	3,012	3	0,390
Αριθμός Εργαζομένων	13,912	6	0,031
Έτος Ίδρυσης	7,555	6	0,273
ISO 9001	1,254	3	0,740
ISO 14001	3,668	3	0,300
OHSAS 18001	2,165	3	0,539
HACCP	1,952	3	0,582
ISO 22000	0,441	3	0,932
ΑΛΛΟ	12,943	3	0,005

Η πρόταση ότι η **Επίτευξη της Ολικής Ποιότητας προκύπτει από την Ομαδική Εργασία- Καθολική Συμμετοχή** είναι εξαρτημένη με τον Κλάδο των Κατασκευών και με το Άλλο Πρότυπο Πιστοποίησης. Με τις υπόλοιπες είναι ανεξάρτητες. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα (2.23) που ακολουθεί.

**Πίνακας 6.23:** Η ΔΟΠ Τονίζει ότι η Επίτευξη της Ολικής Ποιότητας προκύπτει από την Ομαδική Εργασία- Καθολική Συμμετοχή με τον Κλάδο Δραστηριοποίησης, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	2,477	3	0,479
Κ. Κατασκευών	18,128	3	0,000
Κ. Εμπορίου	3,385	3	0,336
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	1,335	3	0,721
Αριθμός Εργαζομένων	12,436	6	0,053
Έτος Ίδρυσης	8,392	6	0,211
ISO 9001	0,521	3	0,914
ISO 14001	4,801	3	0,187
OHSAS 18001	2,396	3	0,494

HACCP	1,304	3	0,491
ISO 22000	2,414	3	0,491
ΑΛΛΟ	12,151	3	0,007

Στον Πίνακα 6.24, παρουσιάζεται η Συσχέτιση της ερώτησης ότι η ΔΟΠ Δίνει Έμφαση στην Καινοτομία με τους Κλάδους, τον Αριθμό των Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης. Έτσι λοιπόν, η πρόταση ότι Η ΔΟΠ Δίνει Έμφαση στην Καινοτομία και το ISO 9001, το ISO 14001, το OHSAS 18001, το ISO 22000 και το ΑΛΛΟ Πρότυπο είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας (p). Οι υπόλοιπες μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

**Πίνακας 6.24:** Η ΔΟΠ δίνει Έμφαση στην Καινοτομία με τους Κλάδους, τον Αριθμό Εργαζομένων, το Έτος Ίδρυσης και τα Πρότυπα Πιστοποίησης

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
Κ. Μεταποίησης	7,214	3	0,065
Κ. Κατασκευών	1,987	3	0,575
Κ. Εμπορίου	5,842	3	0,120
Κ. Παροχής Υπηρεσιών	0,862	3	0,083
Αριθμός Εργαζομένων	10,890	6	0,092
Έτος Ίδρυσης	9,132	6	0,166
ISO 9001	10,860	3	0,013
ISO 14001	9,340	3	0,025
OHSAS 18001	14,806	3	0,002
HACCP	6,075	3	0,108
ISO 22000	9,883	3	0,020
ΑΛΛΟ	28,926	3	0,000

#### 6.2.6. Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με τις Ερωτήσεις που αφορούν τη Σχέση των ΣΔΠ με την Τρέχουσα Οικονομική Κρίση

Σε αυτό το μέρος του κεφαλαίου παρουσιάζονται οι Πίνακες Διπλής Εισόδου και οι Συσχετίσεις που αφορούν το Συνολικό Όφελος από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με τη Σχέση που μπορεί να έχουν τα ΣΔΠ με την Τρέχουσα Οικονομική Κρίση (Β' μέρος).

Έτσι λοιπόν, στον Πίνακα 6.25 παρουσιάζεται ο Διπλός Πίνακας Εισόδου του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Δίνουν Πρόσβαση σε Νέες Μη Κορεσμένες Αγορές. Παρατηρείται ότι ένα ποσοστό του δείγματος που εφαρμόζουν κάποιο

ΣΔΠ, της τάξης του 2,3% και που απάντησαν ότι συνολικά ωφελούνται «πολύ» από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ, δήλωσαν ότι «μάλλον διαφωνούν» και «διαφωνούν» με την πρόταση ότι τα ΣΔΠ δίνουν πρόσβαση σε νέες μη κορεσμένες αγορές στην τρέχουσα οικονομική κρίση.

**Πίνακας 6.25:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Δίνουν Πρόσβαση σε Νέες Μη Κορεσμένες Αγορές

		ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	1,7%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	0,6%	5,2%	1,7%	3,5%	0,0%
	ΠΟΛΥ	0,6%	1,7%	2,9%	8,1%	9,8%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	9,2%

Σύμφωνα με τον Πίνακα 6.26, ένα ποσοστό της τάξης του 27,2 % που δηλώνει ότι ωφελείται «πολύ» και «πάρα πολύ» απαντούν ότι «συμφωνούν» «μάλλον συμφωνούν» με το ότι τα ΣΔΠ απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού. Πράγμα που δείχνει ότι ίσως δεν υιοθετούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ και ότι ίσως εφαρμόζουν ένα ΣΔΠ επειδή τους αναγκάζουν εξωγενείς παράγοντες (ανταγωνισμός, προμηθευτές).

**Πίνακας 6.26:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού

		ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	2,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	8,1%	7,5%	6,4%	1,2%	0,0%
	ΠΟΛΥ	8,1%	7,5%	6,4%	1,2%	0,0%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3,5%	8,1%	3,5%	1,2%	0,0%



Στον Πίνακα 6.27, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη συσχέτιση του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με την πρόταση ότι τα ΣΔΠ βοηθούν στη Μείωση του Κόστους Παραγωγής και των Λαθών.

**Πίνακας 6.27:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Βοηθούν στη Μείωση του Κόστους Παραγωγής και των Λαθών

		ΒΟΗΘΟΥΝ ΣΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΛΑΘΩΝ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	0,0%	2,3%	0,0%	0,6%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	0,6%	1,7%	4,6%	3,5%	0,6%
	ΠΟΛΥ	0,0%	1,2%	2,9%	9,2%	9,8%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%	8,7%

Στον παρακάτω Πίνακα Διπλής Εισόδου (6.28) παρουσιάζονται τα ποσοστά από τη συσχέτιση των δύο μεταβλητών (Συνολικό Όφελος από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Βοηθούν την Επιχείρηση να Εντοπίζει Ευκαιρίες Βελτίωσης).

**Πίνακας 6.28:** Συνολικό Όφελος από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Βοηθούν την Επιχείρηση να Εντοπίζει Ευκαιρίες Βελτίωσης

		ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	0,6%	1,7%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	1,2%	5,8%	2,3%	1,7%	0,0%
	ΠΟΛΥ	0,6%	3,5%	8,7%	6,4%	4,0%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	1,7%	7,5%	6,9%

Ένα ποσοστό της τάξης του 25,9% του δείγματος (Πίνακας 6.29) που απαντά ότι συνολικά ωφελείται «πάρα πολύ» και «πολύ» από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ δηλώνει ότι

«συμφωνεί» και «μάλλον συμφωνεί» με την πρόταση ότι τα ΣΔΠ έχουν Μεγάλο Κόστος Διατήρησης καθώς Πρέπει να Αναβαθμίζονται και να Βελτιώνονται Συνεχώς.

**Πίνακας 6.29:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Έχουν Μεγάλο Κόστος Διατήρησης καθώς Πρέπει να Αναβαθμίζονται και να Βελτιώνονται Συνεχώς

ΕΧΟΥΝ ΜΕΓΑΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΘΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΝΟΝΤΑΙ ΣΥΝΕΧΩΣ						
		ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝ Ω	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	2,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	8,1%	1,2%	1,7%	0,0%	0,0%
	ΠΟΛΥ	9,8%	4,6%	7,5%	1,2%	0,0%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	6,9%	4,6%	4,0%	0,6%	0,0%

Στον Πίνακα 6.30, φαίνονται τα ακριβή ποσοστά του δείγματος σε κάθε κατηγορία, αξίζει να αναφερθεί ότι ένα ποσοστό της τάξης του 22% των ερωτηθέντων επιχειρηματιών που δεν εφαρμόζουν κάποιο ΣΔΠ «μάλλον» συμφωνούν» και «συμφωνούν» ότι τα ΣΔΠ Εξασφαλίζουν Ποιοτικότερα Προϊόντα/Υπηρεσίες, γεγονός που σημαίνει Πιστούς Πελάτες, το γεγονός αυτό είναι άξιο αναφοράς γιατί αυτό το ποσοστό αποτελεί εν δυνάμει μελλοντικούς «καταναλωτές» ενός ΣΔΠ, μιας και η απόκτηση πιστών πελατών είναι ένας από τους βασικούς στόχους των περισσότερων επιχειρήσεων.

**Πίνακας 6.30:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Εξασφαλίζουν Ποιοτικότερα Προϊόντα/Υπηρεσίες, γεγονός που σημαίνει Πιστούς Πελάτες

ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	0,6%	1,7%	0,0%	0,6%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	0,0%	5,8%	1,7%	3,5%	0,0%
	ΠΟΛΥ	0,0%	1,2%	4,0%	8,1%	9,8%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	1,2%	4,0%	8,1%	9,8%

Στον παρακάτω Πίνακα (6.31) αυτό που αξίζει να αναφερθεί είναι ότι το 8,1% του δείγματος που δηλώνει ότι είναι «αρκετά» και πολύ» ωφελημένο από την εφαρμογή ενός

ΣΔΠ, απαντά πως «συμφωνεί» ότι τα ΣΔΠ σε Περιόδους Κρίσης είναι Χάσιμο Χρόνου για την Επιχείρηση καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά.

**Πίνακας 6.31:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση

ΕΙΝΑΙ ΧΑΣΙΜΟ ΧΡΟΝΟΥ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝ Ω	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	1,7%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	2,3%	3,5%	2,3%	2,9%	0,0%
	ΠΟΛΥ	0,6%	2,3%	4,0%	9,8%	6,4%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	0,6%	7,5%	8,1%

Στον Πίνακα 6.32, φαίνεται ότι το Συνολικό Όφελος που αποκομίζουν οι Επιχειρήσεις από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ και όλες οι «μεταβλητές» του Γ' μέρους είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας (p).

**Πίνακας 6.32:** Συνολικό Όφελος ΣΔΠ\* Γ' Μέρος (ΣΔΠ & Κρίση)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	139,793	20	0,000
ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	56,030	15	0,000
ΒΟΗΘΟΥΝ ΣΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΛΑΘΩΝ	195,780	20	0,000
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	149,780	20	0,000
ΕΧΟΥΝ ΜΕΓΑΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΘΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΝΟΝΤΑΙ ΣΥΝΕΧΩΣ	26,581	15	0,032
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	227,691	20	0,000
ΕΙΝΑΙ ΧΑΣΙΜΟ ΧΡΟΝΟΥ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	168,423	20	0,000

### 6.2.7: Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους του ΣΔΠ με την υιοθέτηση της Φιλοσοφίας της ΔΟΠ

Στο μέρος αυτό του κεφαλαίου παρουσιάζονται τα ποσοστά και οι συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους του ΣΔΠ με τις προτάσεις του Δ' μέρους του ερωτηματολογίου που αφορούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ.

Τα ποσοστά στον παρακάτω πίνακα είναι κοινά και για τις τέσσερις πρώτες προτάσεις του Δ' μέρους ότι δηλαδή η ΔΟΠ Εστιάζει στις Απαιτήσεις του Πελάτη και έχει ως στόχο την Πλήρη Ικανοποίηση του, Θέτει ως Πρώτη Προτεραιότητα την Προσφορά Ποιοτικών Προϊόντων που συνεχώς Βελτιώνονται, Έχει ως Βασικό της Αξίωμα τη Δέσμευση της Διοίκησης και του Ανθρώπινου Δυναμικού για τη Διαρκή Βελτίωση των Προϊόντων και Υπογραμμίζει τη Σπουδαιότητα της Πρόληψης και Μείωσης των Ελαττωματικών Προϊόντων. Αυτό οφείλεται στο ότι οι ερωτηθέντες έχουν απαντήσει με το ίδιο στις τέσσερις αυτές προτάσεις.

**Πίνακας 6.33:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Απαιτήσεις Πελάτη, Προσφορά Ποιοτικών Προϊόντων, Δέσμευση Διοίκησης, Πρόληψη Ελαττωματικών Προϊόντων

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ, ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΠΡΟΛΗΨΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	0,0%	0,0%	2,3%	0,6%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	0,0%	0,0%	2,3%	4,0%	4,6%
	ΠΟΛΥ	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%	14,5%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	0,6%	4,0%	11,6%

Στον παρακάτω Πίνακα (6.34) παρουσιάζονται τα ποσοστά του δείγματος που ανήκει σε κάθε «κατηγορία» και αφορά τη συσχέτιση του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με τη Συνεχή Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού. Το άξιο αναφοράς είναι ότι δεν υπάρχουν αρνητικές απαντήσεις είτε από αυτούς που εφαρμόζουν κάποιο ΣΔΠ είτε από αυτούς που δεν εφαρμόζουν.

**Πίνακας 6.34:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \*Συνεχή Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού

ΣΥΝΕΧΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	0,0%	0,0%	2,3%	0,6%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	0,0%	0,0%	4,6%	1,7%	4,6%
	ΠΟΛΥ	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%	14,5%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	2,3%	3,5%	10,4%

Στον Πίνακα 6.35, παρουσιάζεται η συσχέτιση του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με την Επίτευξη Ολικής Ποιότητας από την Ομαδική Εργασία και στον Πίνακα αυτό οι περισσότερες απαντήσεις είναι θετικές και ουδέτερες. Μάλιστα εκείνοι που απαντούν ότι δεν έχουν «καθόλου» ή «λίγο» Συνολικό Όφελος φαίνεται ότι στις ερωτήσεις που αφορούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ κρατούν ουδέτερη στάση και όχι αρνητική.

**Πίνακας 6.35:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \* Επίτευξη Ολικής Ποιότητας από την Ομαδική Εργασία

ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	0,0%	0,0%	2,3%	0,6%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	0,0%	0,0%	2,3%	4,0%	4,6%
	ΠΟΛΥ	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%	14,5%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	0,6%	4,0%	11,6%

Στον παρακάτω Πίνακα (6.36) παρουσιάζεται η συσχέτιση του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με την πρόταση ότι η ΔΟΠ δίνει Έμφαση στην Καινοτομία. Τα ποσοστά στο συγκεκριμένο Πίνακα διαφέρουν λίγο από τους παραπάνω καθώς το 3,5% του δείγματος δηλώνει ότι «μάλλον διαφωνεί» με την πρόταση ότι η ΔΟΠ δίνει Έμφαση στην Καινοτομία, η οποία καθιστά την επιχείρηση περισσότερο ανταγωνιστική.

**Πίνακας 6.36:** Συνολικό Όφελος Από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ \*Έμφαση στην Καινοτομία

		ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
	ΛΙΓΟ	0,0%	1,2%	1,2%	0,6%	0,0%
	ΑΡΚΕΤΑ	0,0%	0,6%	1,7%	4,0%	4,6%
	ΠΟΛΥ	0,0%	1,7%	2,3%	5,2%	13,9%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0,0%	0,0%	0,6%	4,0%	11,6%

Στον Πίνακα 6.37, φαίνεται ότι το Συνολικό Όφελος που αποκομίζουν οι Επιχειρήσεις από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ και όλες οι «μεταβλητές» του Δ' μέρους είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας (p).

**Πίνακας 6.37:** Συνολικό Όφελος ΣΔΠ\* Δ' Μέρος (ΔΟΠ)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	28,980	15	0,016
ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	28,980	15	0,016
ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	28,980	15	0,016
ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	28,980	15	0,016
ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	24,026	15	0,065
ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ	28,980	15	0,016
ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ- ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	69,630	15	0,000

#### 6.2.8: Συσχετίσεις του Συνολικού Οφέλους του ΣΔΠ με το Β' Μέρος

Στον παρακάτω Πίνακα (6.38) παρουσιάζονται τα ποσοστά της Συσχέτισης του Συνολικού Οφέλους από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ με τις Προτάσεις του Β' Μέρους (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης). Από τα ποσοστά φαίνεται ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις είτε έχουν πιστοποιηθεί είτε όχι έχουν εφαρμόσει τους περισσότερους τρόπους που περιλαμβάνονται στο Β' Μέρος για να αντιμετωπίσουν την τρέχουσα Οικονομική Κρίση.

Μάλιστα στην πρόταση περί προσφοράς «Ελκυστικών Πακέτων στους Πελάτες» όλοι έχουν απαντήσει θετικά.

**Πίνακας 6.38:** Συνολικό Όφελος ΣΔΠ\* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ- ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΣΔΠ		ΚΑΘΟΛ ΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ
ΜΕΙΩΣΗ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	2,3%	8,7%	14,5%	12,7%	41,6%
ΚΟΣΤΟΥΣ	<b>ΟΧΙ</b>	0,6%	0,6%	2,3%	8,7%	3,5%	4,6%
ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ							
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ	<b>ΝΑΙ</b>	0,6%	2,3%	10,4%	20,8%	14,5%	44,5%
ΕΞΟΔΩΝ	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,6%	0,6%	2,3%	1,7%	1,7%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	2,3%	10,4%	16,2%	13,9%	38,7%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,6%	0,6%	0,6%	6,9%	2,3%	7,5%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	2,3%	9,8%	18,5%	14,5%	30,6%
ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α'	<b>ΟΧΙ</b>	0,6%	0,6%	1,2%	4,6%	1,7%	15,6%
ΥΛΩΝ							
ΜΕΙΩΣΗ	<b>ΝΑΙ</b>	0,6%	0,6%	0,6%	1,2%	0,0%	6,4%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	2,3%	10,4%	22,0%	16,2%	39,9%
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ	<b>ΝΑΙ</b>	0,6%	2,9%	11,0%	21,4%	15,0%	45,1%
ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,2%	1,2%
ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ							
ΜΕΙΩΣΗ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	5,2%
ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ							
ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	<b>ΟΧΙ</b>	0,6%	2,9%	11,0%	23,1%	12,7%	41,0%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ	<b>ΝΑΙ</b>	0,6%	2,9%	11,0%	23,1%	16,2%	46,2%
ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ							
ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ΠΕΛΑΤΕΣ							
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ	<b>ΝΑΙ</b>	0,6%	1,7%	7,5%	14,5%	9,2%	30,6%
ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ	<b>ΟΧΙ</b>	0,6%	2,9%	11,0%	23,1%	16,2%	46,2%
ΤΟΥΣ							
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ							

Στον Πίνακα 6.39, φαίνεται ότι το Συνολικό Όφελος που αποκομίζουν οι Επιχειρήσεις από την Εφαρμογή ενός ΣΔΠ και η Μείωση του Κόστους Παραγωγής, η Εύρεση Φτηνότερων Α' Υλών, η Μείωση Προσωπικού και η Μείωση Πιστώσεων προς τους Πελάτες είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Με τις υπόλοιπες είναι ανεξάρτητη. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας (p).

**Πίνακας 6.39:** Συνολικό Όφελος ΣΔΠ\* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	16,556	5	0,005
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	3,938	5	0,558
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	10,729	5	0,057
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	12,729	5	0,032
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	16,506	5	0,006
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	3,467	5	0,628
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	12,598	5	0,027
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	1546	5	0,908

#### 6.2.9: Συσχετίσεις της Φιλοσοφίας της ΔΟΠ με το Β' Μέρος

Στο σημείο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των συσχετίσεων των προτάσεων που αφορούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ (Δ' Μέρος) με τις Προτάσεις του Β' Μέρους (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης). Με βάση τα ποσοστά (Παράρτημα Β') φαίνεται ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις που υιοθετούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ έχουν εφαρμόσει σχεδόν όλους τους τρόπους-προτάσεις που αναφέρονται στο Β' Μέρος για να αντιμετωπίσουν την κρίση εκτός από τις προτάσεις που αφορούν τη «Μείωση Προσωπικού» και τη «Μείωση Πιστώσεων προς του Πελάτες». Στις συγκεκριμένες προτάσεις το 92% περίπου του δείγματος απαντά με «Όχι», ότι δεν έχει δηλαδή προβεί στις μειώσεις αυτές. Αξίζει να αναφερθεί για μία ακόμα φορά ότι στην πρόταση «Προσφορά Ελκυστικών Πακέτων στους Πελάτες», ως τρόπος αντιμετώπισης της Κρίσης, οι απαντήσεις ήταν όλες θετικές (Ναι), δηλαδή όλοι οι ερωτηθέντες (173) προσφέρουν



ελκυστικά πακέτα στους πελάτες τους, για το λόγο αυτό δεν υπάρχουν ποσοστά στην απάντηση «Όχι»(Παράρτημά Β').

Στους Πίνακες που ακολουθούν (6.40 έως 6.47) παρουσιάζονται τα  $\chi^2$ , οι Βαθμοί Ελευθερίας και τα P (τιμές) που προέκυψαν από τις Συσχετίσεις του Δ' Μέρους με το Β' Μέρος.

Πιο συγκεντρωτικά, η Μείωση Τιμών και οι Προτάσεις ότι η ΔΟΠ Εστιάζει στις Απαιτήσεις του Πελάτη, έχει ως Πρώτη Προτεραιότητα την Προσφορά Ποιοτικών Προϊόντων/Υπηρεσιών, έχει ως βασικό αξίωμα τη Δέσμευση της Διοίκησης και του Ανθρώπινου Δυναμικού, την Πρόληψη και Μείωση των Ελαττωματικών Προϊόντων, τη Συνεχή Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού, την Επίτευξη Ολικής Ποιότητας μέσω της Ομαδικής Συμμετοχής και δίνει Έμφαση στην Καινοτομία είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Αυτό προκύπτει από την τιμή του σφάλματος ανεξαρτησίας (p). Οι υπόλοιπες μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

**Πίνακας 6.40:** Εστιάζει στις Απαιτήσεις του Πελάτη\* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	6,122	3	0,106
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	2,818	3	0,421
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	8,984	3	0,030
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	4,065	3	0,255
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	0,780	3	0,854
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	2,045	3	0,563
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	2,220	3	0,528
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	3,080	3	0,379

**Πίνακας 6.41:** Πρώτη Προτεραιότητα η Προσφορά Ποιοτικών Προϊόντων \* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	6,122	3	0,106
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	2,818	3	0,421
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	8,984	3	0,030
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	4,065	3	0,255
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	0,780	3	0,854
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	2,045	3	0,563
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	2,220	3	0,528
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	3,080	3	0,379

**Πίνακας 6.42:** Δέσμευση Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού\* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	6,122	3	0,106
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	2,818	3	0,421
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	8,984	3	0,030
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	4,065	3	0,255
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	0,780	3	0,854
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	2,045	3	0,563
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	2,220	3	0,528
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	3,080	3	0,979

**Πίνακας 6.43:** Πρόληψη και Μείωση Ελαττωματικών Προϊόντων \* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	6,122	3	0,106
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	2,818	3	0,421
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	8,984	3	0,030
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	4,065	3	0,255
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	0,780	3	0,854
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	2,045	3	0,563
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	2,220	3	0,528
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	3,080	3	0,379

**Πίνακας 6.44:** Συνεχή Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού\* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	5,840	3	0,120
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	3,139	3	0,371
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	8,549	3	0,036
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	2,568	3	0,463
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	0,877	3	0,831
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	2,664	3	0,446
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	3,575	3	0,311
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	3,999	3	0,262

**Πίνακας 6.45:** Επίτευξη Ολικής Ποιότητας- Ομαδική Συμμετοχή\* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	6,122	3	0,106
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	2,818	3	0,421
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	8,984	3	0,030
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	4,065	3	0,255
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	0,780	3	0,854
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	2,045	3	0,563
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	2,220	3	0,528
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	3,080	3	0,379

**Πίνακας 6.46:** Έμφαση στην Καινοτομία\* Β' Μέρος (Τρόποι Αντιμετώπισης της Κρίσης)

Μεταβλητή	$\chi^2$	df-Βαθμός Ελευθερίας	P (τιμή)
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>	2,250	3	0,522
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ</b>	11,342	3	0,010
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ</b>	2,761	3	0,430
<b>ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ</b>	4,842	3	0,184
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	1,069	3	0,785
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ</b>	1,327	3	0,723
<b>ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	0,820	3	0,845
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	-	-	-
<b>ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	2,680	3	0,444

### 6.3 Μοντέλο Ποιοτικής Παλινδρόμησης

#### 6.3.1 Παρουσίαση Μοντέλου

Η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis) αποτελεί την πολυκριτηριακή ή πολυκριτήρια αναλυτική-συνθετική προσέγγιση για το πρόβλημα της μέτρησης της εκτίμησης της σημαντικότητας. Η μέθοδος αυτή βασίζεται στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων, υιοθετώντας τις βασικές αρχές των τεχνικών γραμμικής παλινδρόμησης (Siskos and Yannakopoulos, 1985; Grigoroudis and Siskos, 2002). Ένα από τα κύρια πλεονεκτήματα του MUSA αποτελεί το γεγονός της διατήρησης του ποιοτικού χαρακτήρα των προτιμήσεων των επιχειρήσεων αφού δεν απαιτείται καμία αυθαίρετη κωδικοποίηση για την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων (Φαράσογλου, 2010)

Στη συγκεκριμένη εργασία, η μέθοδος MUSA έχει χρησιμοποιηθεί ως ένα μοντέλο ποιοτικής παλινδρόμησης, όπου το συνολικό όφελος μίας μεμονωμένης επιχείρησης από την εφαρμογή του ΣΔΠ εξαρτάται από το σύνολο των επιμέρους οφελών (Siskos et al., 1998). Η εκτίμηση μιας ενιαίας συνάρτησης αξιών ενός συνόλου επιχειρήσεων μπορεί να θεωρηθεί ως πρόβλημα πολυκριτήριας ανάλυσης μια συνεπούς οικογένειας επιμέρους οφελών που ονομάζονται διαστάσεις ικανοποίησης (Grigoroudis and Siskos, 2000).

Η μέθοδος MUSA περιέχει μια ολική συνάρτηση οφέλους  $Y^*$  και ένα σύνολο μερικών συναρτήσεων οφελών  $Xi^*$  που εκτιμώνται με βάση την εκφρασμένη σημαντικότητα του συνόλου των ερωτώμενων. Η βασική εξίσωση ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης έχει ως εξής:

$$Y^* = \sum_{i=0}^n biXi^* \sum_{i=0}^n bi = 1$$

όπου  $n$  ο αριθμός των επιμέρους οφελών,  $bi$  είναι το βάρος του  $i$  οφέλους και οι συναρτήσεις  $Y^*$  και  $Xi^*$  είναι κανονικοποιημένες στο διάστημα  $[0,100]$ .

Οι περιορισμοί κανονικοποίησης είναι οι εξής:

$$\begin{cases} y^{*1} = 0, \quad y^{\alpha} = 100 \\ x_i^{*1} = 0, \quad x_i^{*\alpha_i} = 100 \text{ για } i = 1, 2, \dots, n \end{cases}$$

Εισάγοντας μια διπλή μεταβλητή σφάλματος, η εξίσωση της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης παίρνει την ακόλουθη μορφή:

$$\tilde{Y}^* = \sum_{i=0}^n b_i X_i^* - \sigma^+ + \sigma^-$$

όπου,  $\tilde{Y}^*$  είναι η εκτίμηση της ολικής συνάρτησης αξιών  $Y^*$  και  $\sigma^+$  και  $\sigma^-$  είναι αντίστοιχα το σφάλμα υπερεκτίμησης και υποεκτίμησης αντίστοιχα.

Σύμφωνα με τις υποθέσεις και τους ορισμούς που έχουν αναφερθεί, το πρόβλημα της εκτίμησης της σημαντικότητας των επιχειρήσεων μπορεί πλέον να μορφοποιηθεί ως ένα πρόβλημα μαθηματικού προγραμματισμού με στόχο την ελαχιστοποίηση του αθροίσματος των μεταβλητών σφάλματος υπό περιορισμούς.

Δηλαδή ζητείται το

$$[min] F = \sum_{j=1}^M (\sigma_j^+ + \sigma_j^-)$$

Υπό τους περιορισμούς:

- Βασική εξίσωση ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης για κάθε επιχείρηση
- Περιορισμοί κανονικοποίησης των  $Y^*$  και  $X_i^*$  στο διάστημα  $[0,100]$
- Περιορισμοί μονοτονίας και μη αρνητικότητας των  $Y^*$  και  $X_i^*$

Οι περιορισμοί μονοτονίας των  $Y^*$  και  $X_i^*$  εξαλείφονται με την εισαγωγή νέων μεταβλητών, οι οποίες ορίζονται ως εξής:

$$Z_m = y^{*m+1} - y^{*m} \text{ για } m = 1, 2, \dots, a - 1$$

$$W_{ik} = b_i x_i^{*k+1} - b_i x_i^{*k} \text{ για } k = 1, 2, \dots, \alpha - 1 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n$$

Με την εισαγωγή αυτών των μεταβλητών επιτυγχάνεται η γραμμικότητα του μοντέλου η οποία δεν υπήρχε πριν καθώς τα  $b_i$  και  $X_i^*$  είναι άγνωστα.

Η επιχείρηση  $j$  έχει εκφράσει το συνολικό όφελος  $y_j^{tj}$  όπου  $t_j$  είναι η τάξη του  $y_i$  στο σύνολο  $\{y^1, y^2, \dots, y^a\}$ . Επίσης έχει εκφράσει το επιμέρους όφελος της  $x_{ji}^{tji}$  για το κριτήριο  $t_{ji}$  είναι η τάξη του  $x_{ji}$  στο σύνολο  $\{x^1, x^2, \dots, x^a\}$ .

Κατόπιν αυτών διαμορφώνεται το παρακάτω γραμμικό πρόγραμμα:

$$[min]F = \sum_{j=1}^M (\sigma_j^+ + \sigma_j^-)$$

Υπό τους περιορισμούς

$$\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{t_{ji}-1} W_{ik} - \sum_{m=1}^{t_{j-1}} Z_m - \sigma_j^+ + \sigma_j^- = 0 \text{ για } j = 1, 2, \dots, M$$

$$\sum_{m=1}^{a-1} Z_m = 100$$

$$\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{a-1} W_{ik} = 100$$

$$Z_m \geq 0, W_{ik} \geq 0 \forall m, i, k$$

$$\sigma_j^+ \geq 0, \sigma_j^- \geq 0 \text{ για } j = 1, 2, \dots,$$

οπού  $M$  ο αριθμός των επιχειρήσεων και  $n$  ο αριθμός των οφελών

Η ανάλυση ευστάθειας του μοντέλου, δεδομένου ότι βασίζεται στις αρχές του γραμμικού προγραμματισμού, αντιμετωπίζεται σαν πρόβλημα ανάλυσης μεταβελτιστοποίησης (post optimality analysis), οπού μορφοποιούνται και επιλύονται  $n$  προβλήματα γραμμικού προγραμματισμού. Σκοπός των γραμμικών αυτών προγραμμάτων είναι η μεγιστοποίηση του βάρους  $b_i$  για κάθε ένα από τα  $n$  οφέλη:

$$\{[max]F' = \sum_{k=1}^{a-1} W_{ik} \text{ για } i = 1, 2, \dots, n \text{ υπό } F \leq F^* + \varepsilon \text{ όλοι οι περιορισμοί του παραπάνω ΓΠ}$$

όπου  $\varepsilon$  είναι ένας μικρός θετικός αριθμός και  $F^*$  είναι η βέλτιστη τιμή της αντικειμενικής συνάρτησης που βρέθηκε από την επίλυση του ΓΠ.

Τα βάρη των κριτηρίων υποδηλώνουν το σχετικό βαθμό σημαντικότητας που δίνει το σύνολο των ερωτώμενων στα οφέλη που έχουν καθοριστεί. Η φυσική ερμηνεία των συντελεστών βαρύτητας βασίζεται στο γεγονός ότι τα βάρη είναι οι βαθμοί παραχώρησης (trade-offs) μεταξύ των αξιών στις διαφορετικές συναρτήσεις αξιών.

### 6.3.2 Ανάλυση Αποτελεσμάτων

Στην ερώτηση του ερωτηματολογίου για το κατά πόσο ωφελήθηκαν οι επιχειρήσεις από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ οι επιχειρήσεις απαντούν αξιολογώντας την σημαντικότητα 9 οφελών (ανεξάρτητες μεταβλητές) και του συνολικού οφέλους (εξαρτημένη μεταβλητή).

Στον Πίνακα 6.23 φαίνονται τα βάρη των χαρακτηριστικών όπως καθορίστηκαν από τους ερωτηθέντες, τα βάρη αυτά υποδηλώνουν την εκτιμώμενη σημαντικότητα, δηλαδή το σχετικό βαθμό σπουδαιότητας που δίνει το σύνολο των επιχειρήσεων του δείγματος της έρευνας στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που έχουν καθοριστεί. Πράγμα που δηλώνει ότι η απόφαση να θεωρηθεί κάποιο χαρακτηριστικό ως σημαντικό σε ένα βαθμό εξαρτάται από το πλήθος των χαρακτηριστικών που χρησιμοποιούνται.

Παρατηρείται ότι το πιο σημαντικό όφελος των επιχειρήσεων, που συμμετείχαν στην έρευνα, από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ είναι η Βελτίωση της Ποιότητας των Τελικών Προϊόντων. Ενώ, επόμενα σε σημαντικότητα αποδεικνύονται να είναι η Βελτίωση της Εικόνας και Φήμης της επιχείρησης.

Αξίζει να τονιστεί ότι σε 6 από τις 9 μεταβλητές το δείγμα δίνει τον ίδιο βαθμό σημαντικότητας (11,1%). Αποδεικνύεται ότι οι μεταβλητές δεν έχουν διαφορετική σημαντικότητα για το δείγμα. Το πιο μικρό σε σημαντικότητα όφελος φαίνεται να είναι η γρηγορότερη διείσδυση σε νέες αγορές.

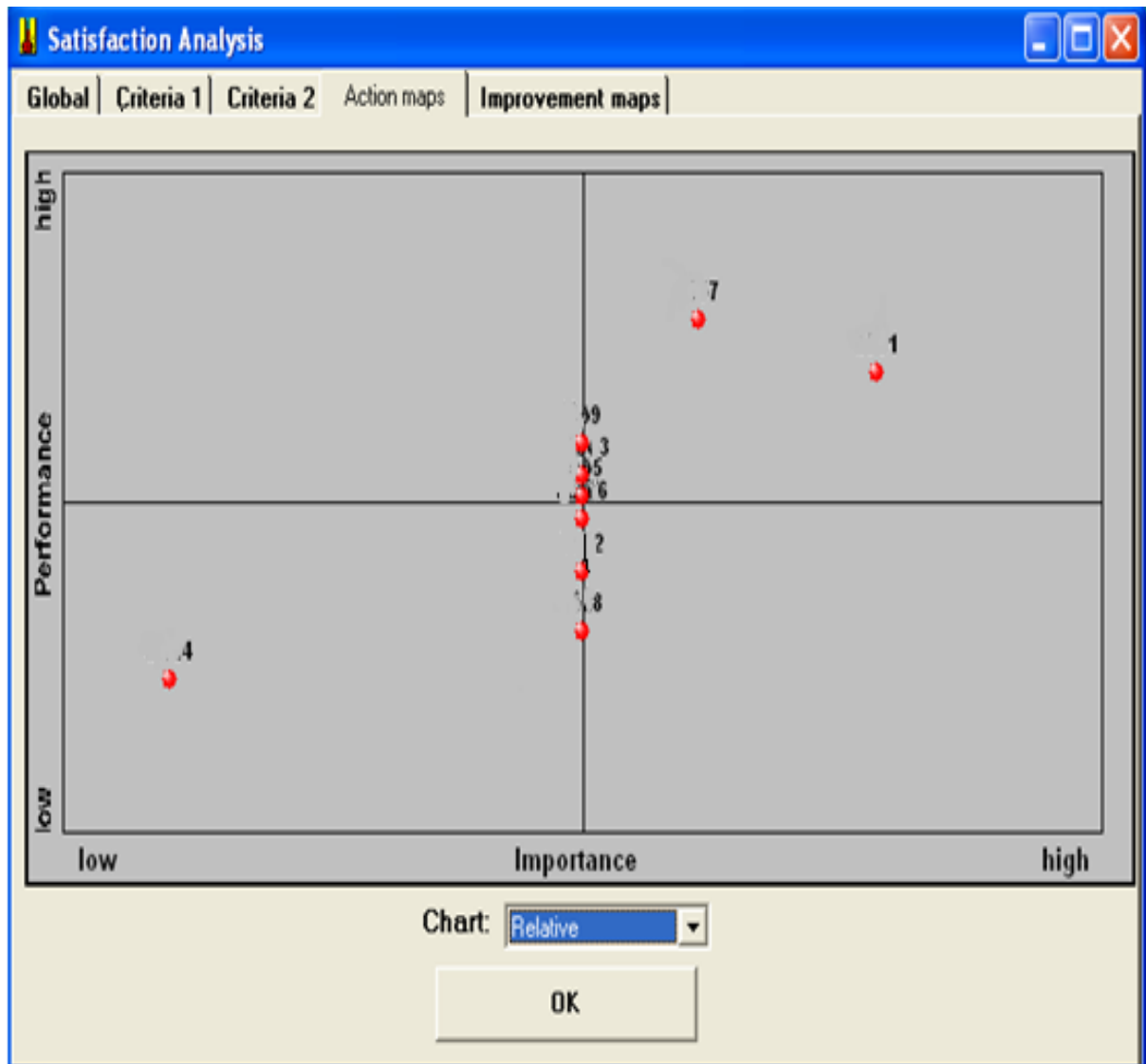
Η βελτίωση της εικόνας και φήμης της επιχείρησης καθώς και η Βελτίωση της Ποιότητας των Τελικών Προϊόντων προσφέρουν τη μεγαλύτερη ικανοποίηση, 88,5% και 85,9% αντίστοιχα ενώ η Γρήγορη Διείσδυση σε Νέες Αγορές και η Αλλαγή της Κουλτούρας των εργαζομένων προσφέρουν τη μικρότερη ικανοποίηση, 64,4% και 67,7% αντίστοιχα.



**6. Πίνακας Αποτελεσμάτων μοντέλου MUSA για τα βάρη οφελών των επιχειρήσεων από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ.**

Οφέλη	Εκτιμώμενη Σημαντικότητα	Μέσος Δείκτης. Απόδοσης
Βελτίωση της ποιότητας των τελικών προϊόντων	12,2%	84,9%
Ελαχιστοποίηση των παραπόνων των πελατών	11,1%	71,6%
Αύξηση της παραγωγικότητας και αύξηση πωλήσεων και κερδών	11,1%	78,1%
Γρηγορότερη διείσδυση σε νέες αγορές	9,6%	64,4%
Απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος	11,1%	76,7%
Βελτίωση της εσωτερικής οργάνωσης, λειτουργίας, επικοινωνίας και ανάπτυξη της ομαδικότητας	11,1%	75,1%
Βελτίωση της εικόνας και φήμης της επιχείρησης	11,6%	88,5%
Αλλαγή της κουλτούρας των εργαζομένων	11,1%	67,7%
Μείωση του κόστους παραγωγής μέσω της μείωση ελαττωματικών προϊόντων.	11,1%	80,3%

Το διάγραμμα δράσης προσδιορίζει ποια είναι τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της ικανοποίησης των πελατών στη συγκεκριμένη εργασία προσδιορίζει ποια είναι τα δυνατά και αδύνατα σημεία του οφέλους (απόδοση) των Επιχειρηματιών από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ, καθώς και το που πρέπει να στραφούν οι προσπάθειες βελτίωσης. Το διάγραμμα δράσης παρουσιάζεται παρακάτω.



Εικόνα 6.1:1 Διάγραμμα δράσης

Βλέπουμε στα παραπάνω διαγράμματα δράσης ότι κανένα κριτήριο δεν βρίσκεται στην περιοχή δράσης δηλαδή στην περιοχή με χαμηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα. Αυτό ουσιαστικά υποδηλώνει ότι δεν υπάρχουν σημαντικά κριτήρια για τους ερωτηθέντες επιχειρηματίες από τα οποία να μην είναι ωφελημένοι.

Τα κριτήρια **1** (Βελτίωση Ποιότητας των Τελικών Προϊόντων) και **7** (Βελτίωση της Εικόνας και της Φήμης της Επιχείρησης) είναι στην περιοχή ισχύος δηλαδή είναι κριτήρια με υψηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα ενώ αντίθετα το κριτήριο **4** (Γρηγορότερη Διείσδυση σε Νέες Αγορές) είναι στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης-status quo όπου έχει χαμηλή απόδοση και χαμηλή σημαντικότητα.

Τα κριτήρια **9** (Μείωση Κόστους Παραγωγής μέσω Μείωσης Ελαττωματικών Προϊόντων), **3** (Αύξηση Παραγωγικότητας και Αύξηση Πωλήσεων και Κερδών), **5** (Απόκτηση Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος) και **6** (Βελτίωση Εσωτερικής Οργάνωσης, Λειτουργίας, Επικοινωνίας και Ανάπτυξης της Ομαδικότητας) είναι στην τομή της περιοχής της μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος και συμπεραίνεται ότι έχουν υψηλή απόδοση αλλά μέτρια σημαντικότητα.

Τα κριτήρια **2** (Ελαχιστοποίηση των Παραπόνων των Πελατών) και **8** (Αλλαγή Κουλτούρας Εργαζομένων) βρίσκονται στην τομή των περιοχών της ισχύουσας κατάστασης και της δράσης. Δηλαδή η σημαντικότητα των κριτηρίων είναι μέτρια και η απόδοση χαμηλή.

## Κεφάλαιο 7<sup>ο</sup> : Συμπεράσματα και επεκτάσεις

### 7.1 Γενικά

Στα πλαίσια της εκπόνησης της συγκεκριμένης μεταπτυχιακής εργασίας έγινε μια έρευνα σε ΜΜΕ της Κρήτης σε διάστημα 3,5 μηνών που στόχο είχε να εξετάσει πως διαχειρίζονται την ποιότητα οι ΜΜΕ στην Οικονομική Κρίση.

Έτσι λοιπόν, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με 37 ερωτήσεις που στάλθηκε και απαντήθηκε είτε με email, είτε με fax, είτε μέσω τηλεφωνικής συνέντευξης είτε με προσωπική επαφή στο χώρο της επιχείρησης. Στάλθηκε σε πάνω από 450 επιχειρήσεις που τα στοιχεία τους βρέθηκαν από τα 4 Εμποροβιομηχανικά Επιμελητήρια της Κρήτης.

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 173 επιχειρήσεις από αυτές οι 93 ήταν πιστοποιημένες ενώ οι υπόλοιπες 80 όχι, προέρχονταν ακόμα από τον κλάδο της Μεταποίησης, των Κατασκευών, του Εμπορίου, και της Παροχής Υπηρεσιών, κάποιες άνηκαν σε παραπάνω από ένα κλάδο.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις που απάντησαν λειτουργούν πάνω από 10 χρόνια και έχουν πάνω από 10 άτομα ανθρώπινο δυναμικό, οι περισσότερες μάλιστα από αυτές είναι μεταποιητικές και λειτουργούν στο χώρο των τροφίμων και κυρίως στον χώρο των προϊόντων με ονομασία προέλευσης την Κρήτη, έχουν ακόμα και υπεύθυνο παραγωγής. Στην πλειοψηφία τους πρόκειται για οικογενειακές επιχειρήσεις που λειτουργούνται από τη δεύτερη γενιά.

Οι περισσότερες μεταποιητικές επιχειρήσεις του δείγματος εφαρμόζουν κυρίως ISO 22000, ενώ μία στις δύο πιστοποιημένες επιχειρήσεις του δείγματος εφαρμόζουν ISO 9001, δεδομένου ότι είναι πρότυπο που μπορεί να εφαρμοστεί σε επιχειρήσεις κάθε τύπου και μεγέθους. Το ISO 22000 στην ουσία ήρθε να καλύψει τα κενά του ISO 9001.

Αξίζει να αναφερθεί ότι οι επιχειρήσεις που απαντούν ότι εφαρμόζουν κάποιο ΣΔΠ και δεν έχουν ωφεληθεί συνολικά από την εφαρμογή αυτή, στις ερωτήσεις που αφορούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ απαντούν ότι «συμφωνούν θετικά» με τις προτάσεις περί της ΔΟΠ γεγονός που έρχεται σε αντίθεση. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο ότι δεν υιοθετούν και δεν εφαρμόζουν πραγματικά τη ΔΟΠ στην επιχείρησή τους, ενώ φαίνεται να την «υποστηρίζουν» στο ερωτηματολόγιο. Άλλωστε αν την ενστερνίζονταν θα αποκόμιζαν και οφέλη.

Φαίνεται ακόμα από τα αποτελέσματα ότι σχεδόν όλο το δείγμα επηρεάστηκε από την οικονομική κρίση και έχει προβεί σε αρκετές ενέργειες για την αντιμετώπιση της είτε έχει πιστοποιηθεί είτε όχι.

## 7.2 Σύνοψη συμπερασμάτων

Τα ίδια τα αποτελέσματα της έρευνας αλλά και οι συσχετίσεις που έγιναν σε αυτά οδηγούν σε πολλά και χρήσιμα συμπεράσματα.

Αρχικά, πρέπει να τονιστεί ότι το δείγμα που έλαβε μέρος στην έρευνα δεν έχει ομοιόμορφη κατανομή, οι περισσότερες επιχειρήσεις είναι από τον νομό Ηρακλείου και Χανίων καθώς στους Νομούς αυτούς δραστηριοποιούνται και οι περισσότερες επιχειρήσεις της Κρήτης. Οι πιο πολλές επιχειρήσεις είναι από τον τομέα της Μεταποίησης και του Εμπορίου, μάλιστα οι περισσότερες εταιρίες από αυτές που απάντησαν πως ανήκουν στη Μεταποίηση απάντησαν ακόμα ότι ανήκουν και στον κλάδο του Εμπορίου, γιατί πέρα από τις μονάδες παραγωγής των προϊόντων έχουν και ένα ή δυο μαγαζιά ως σημεία πώλησης.

Σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις ήρθαν αντιμέτωπες ή/και εξακολουθούν να έρχονται αντιμέτωπες με τα συμπτώματα της οικονομικής κρίσης και ύφεσης. Σχεδόν όλες μειώνουν τις τιμές των προϊόντων τους και προσφέρουν Ελκυστικά Πακέτα Προσφορών για να Διατηρήσουν και να Προσελκύσουν Νέους Πελάτες αλλά και να αντιμετωπίσουν και τις ανταγωνίστριες επιχειρήσεις.

Οι περισσότερες δείχνουν με τις απαντήσεις του συνολικά να ωφελούνται πολύ από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ και κυρίως στο κομμάτι της Βελτίωσης της Φήμης και της Εικόνας της επιχείρησης στα μάτια των καταναλωτών. Ωστόσο πρέπει να τονιστεί ότι μία στις τέσσερις επιχειρήσεις δηλώνουν ότι δεν έχουν σχεδόν κανένα όφελος ως προς «την Γρηγορότερη Διείσδυση σε Νέες Αγορές» από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ, γεγονός που αποδεικνύεται και από τις μειωμένες εξαγωγές. Οι περισσότερες δηλαδή επιχειρήσεις, εφόσον δεν είναι αναγκασμένες από τον νόμο, εφαρμόζουν πρωτίστως κάποιο πρότυπο που πιστοποιεί το ΣΔΠ τους για διαφημιστικούς λόγους.

Το ότι ακόμα δύο στις τρεις επιχειρήσεις ζητούν πιστώσεις από τους προμηθευτές τους, δείχνει το μέγεθος της έλλειψης ρευστότητας και ανικανότητας χρηματοδότησης μέσω τραπεζικών ιδρυμάτων.

Πρέπει να τονιστεί ότι αρκετές ήταν οι επιχειρήσεις και κυρίως από το Νομό Ηρακλείου που εφαρμόζουν πάνω από 2 πρότυπα ποιότητας για παράδειγμα και κάποιο

ISO 9001 και κάποιο ιδιωτικό όπως το BRC. Επιπλέον, είναι λίγο «ανησυχητικό» ότι από τις 93 πιστοποιημένες επιχειρήσεις μόνο 3 εφαρμόζουν ISO 140001 και μόνο δύο OHSAS 18001.

Πέρα από τα όποια οφέλη αποκομίζουν οι επιχειρήσεις από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ, φαίνεται από τις απαντήσεις του δείγματος ότι η εφαρμογή του ΣΔΠ τους δημιουργεί «κόστη». Γεγονός που ίσως οφείλεται στο ότι δεν υιοθετούν και ενστερνίζονται τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ και ότι απλώς εφαρμόζουν το ΣΔΠ επειδή το κάνουν οι ανταγωνιστές, επειδή το ζητούν οι προμηθευτές ή απλά για διαφημιστικούς λόγους. Πρέπει να τονιστεί ότι μία στις πέντε επιχειρήσεις θεωρεί ότι τα ΣΔΠ είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε Περιόδους Κρίσης μιας και τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι οικονομικά. Επομένως αρκετές είναι οι επιχειρήσεις που πιστεύουν ότι τα ΣΔΠ όχι μόνο δεν βοηθούν μέσα στην Κρίση αλλά και χειροτερεύουν την ήδη δύσκολη κατάσταση, άρα τα ΣΔΠ δεν είναι η λύση στην κρίση.

Φαίνεται ακόμα να παίζουν σημαντικό ρόλο ο κλάδος στον οποίο ανήκουν οι επιχειρήσεις καθώς και το πρότυπο που εφαρμόζουν στη διαμόρφωση της αντίληψης για το συνολικό όφελος δηλαδή οι περισσότερες επιχειρήσεις που ανήκουν στον κλάδο της μεταποίησης φαίνεται να αποκομίζουν τα πιο πολλά οφέλη (βάση των απαντήσεων του δείγματος).

Επιπλέον ο κλάδος στον οποίο ανήκουν, ο αριθμός των εργαζομένων που απασχολούν καθώς και το πρότυπο φαίνεται να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν την κρίση. Δηλαδή και στο σημείο αυτό ο κλάδος της μεταποίησης που απασχολεί και το περισσότερο ανθρώπινο δυναμικό φαίνεται ότι έχει προβεί σε μείωση του κόστους παραγωγής σε εύρεση φτηνότερων πρώτων υλών κ.α, ενέργειες με τις οποίες δεν σχετίζεται για παράδειγμα ο κλάδος των κατασκευών.

Οι περισσότερες ουδέτερες απαντήσεις δόθηκαν είτε από μη πιστοποιημένες επιχειρήσεις οι οποίες ναι μεν είχαν μια ιδέα για τη φιλοσοφία της ΔΟΠ, των ΣΔΠ και των προτύπων αλλά εφόσον δεν είχαν προσωπική εμπειρία μέσω της εφαρμογής κάποιου προτύπου στην επιχείρησή τους παρέμειναν ουδέτεροι, είτε από επιχειρήσεις που είχαν μόλις πιστοποιηθεί επομένως δεν είχαν ακόμα «δει» αποτελέσματα.

Στο μέρος Δ' που αφορά την φιλοσοφία της ΔΟΠ φαίνεται ότι πιστοποιημένες και μη επιχειρήσεις συμφωνούν με τις αρχές της ΔΟΠ, επομένως η ΔΟΠ φαίνεται να έχει αντικαταστήσει το παραδοσιακό τρόπο διοίκησης και να αφομοιώνεται από τις

επιχειρήσεις. Ωστόσο όπως προαναφέρθηκε αρκετές από εκείνες που απαντούν θετικά στις προτάσεις που αφορούν τη Φιλοσοφία της ΔΟΠ, απαντούν ότι συνολικά δεν έχουν ωφεληθεί από την εφαρμογή ενός ΣΔΠ.

### 7.3 Μελλοντικές Επεκτάσεις

Οι ΜΜΕ είναι ένα θέμα που απασχόλησε και εξακολουθεί να απασχολεί πολλούς ερευνητές, λόγω της καθοριστικής σημασίας τους στις οικονομίες και τις κοινωνίες των διαφόρων κρατών.

Παρά την απάντηση σημαντικών ερωτημάτων που αφορά την ελληνική εμπειρία των ΜΜΕ πάνω στη Διαχείριση της Ποιότητας στην περίοδο της Κρίσης, η έρευνα υπόκεινται σε ορισμένους περιορισμούς:

1. Αρχικά το δείγμα θεωρείται πολύ μικρό και γεωγραφικά περιορισμένο σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των ΜΜΕ, πιστοποιημένων και μη, που δρουν στον ελληνικό χώρο γενικότερα. Η έρευνα έγινε μόνο σε επιχειρήσεις της Κρήτης και μάλιστα σε αυτές δεν περιλαμβάνονταν επιχειρήσεις εστίασης και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

2. Οι ομαδοποιήσεις που έγιναν στις απαντήσεις των ερωτηθέντων για τη συσχέτιση τους σε σχέση με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους πιθανώς να μην οδήγησαν σε ασφαλή συμπεράσματα εξαιτίας του μικρού αριθμού του δείγματος. Για παράδειγμα, στην έρευνα δεν έλαβε μέρος καμιά μεσαία επιχείρηση που να απασχολεί πάνω από 50 εργαζόμενους.

Για το λόγο αυτό υπάρχουν πολλές προοπτικές επέκτασης των αναλύσεων. Οι κυριότερες από τις προοπτικές εντοπίζονται στα ακόλουθα σημεία.

1. Η έρευνα μπορεί να γίνει ξανά σε περισσότερες ΜΜΕ επιχειρήσεις που θα καλύπτουν ολόκληρο το γεωγραφικό πλάτος της Ελλάδας και θα περιλαμβάνει και μεσαίες επιχειρήσεις.

2. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων και η μελέτη των απαντήσεων μπορεί να γίνει σε συσχέτιση με συγκεκριμένες μεταβλητές όπως για παράδειγμα οικονομικά στοιχεία.

3. Η έρευνα μπορεί να πραγματοποιηθεί σε βάθος χρόνου και να συγκριθούν τα αποτελέσματα και οι απαντήσεις που δίνουν οι ίδιες επιχειρήσεις ανάλογα με το χρόνο εφαρμογής του προτύπου και την οικονομική κατάσταση που θα επικρατεί ως είναι οικονομική ευημερία αυτή τη φορά.



# Βιβλιογραφία

## Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αηδόνης, Δ., (2014), Έλεγχος Ποιότητας στην Εφοδιαστική, Έκδοση Ι.Τ.Υ.Ε. Διόφαντος.
- Γεωργακόπουλος, Θ., Λιανός Θ., Μπένος, Θ., Τσεκούρας Γ., Χατζηπροκοπίου, Μ., Χρήστου Γ., (1995), *Εισαγωγή στην Πολιτική Οικονομία*, (4η έκδοση), Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.
- Γκούμας, Σ. και Τέφα, Κ., (2012), Επιχειρηματικότητα Μικρών Επιχειρήσεων, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.
- Γκούμας, Σ. και Τέφα Κ., (2012), Διαχείριση Ποιότητας, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.
- Γρηγορούδης, Ε. και Σίσκος, Ι., (2005), Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη: Το σύστημα MUSA, Νέες Τεχνολογίες, Αθήνα.
- Δασκαλάκης, Ν., (2011), Μελέτη για τον Τομέα της Μεταποίησης, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.
- Δασκαλάκης, Ν., (2013), Μελέτη για τις Εναλλακτικές Πηγές Χρηματοδότησης και τις Μικρές Επιχειρήσεις, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.
- Δασκαλάκης, Ν., (2013), Μελέτη για την Πρόσβαση των Μικρών Επιχειρήσεων στη Χρηματοδότηση. Πρόσφατες Εξελίξεις σε Ελλάδα και Ευρώπη, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.
- Δερβιτσιώτης, Ν. Κ., (2001) Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδοτικός Οίκος Interbooks, Αθήνα.
- Δερβιτσιώτης, Ν. Κ., (1997), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδοτικός Οίκος, Interbooks, Αθήνα.
- Θεοδώρου, Μ., (2009), Πολιτική Υγείας και Μεταρρυθμίσεις, Ευρωπαϊκή Εμπειρία και Ελληνική Πραγματικότητα, σημειώσεις για το Μεταπτυχιακό πρόγραμμα στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Ανοιχτού Πανεπιστημίου Κύπρου, Ανοιχτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, σελ.10.
- INEMY ΕΣΕΕ (2012), Ένα ακόμα Φορολογικό Σύστημα εναντίον των ΜΜΕ.
- Κανελλόπουλος, Χ., (1994), *Διοίκηση ΜΜΕ και Επιχειρηματικότητα*, Εκδόσεις ISBN, Αθήνα.
- Κεφαλάς, Α.Γ., (2008), Οικογενειακές Επιχειρήσεις στη νέα Οικονομία, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.

- Κέφης, Ν. Β., (2005), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Θεωρία και Πρότυπα*. Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.
- Λιβιεράτος, Α., (2013), *Οδηγός Καινοτομίας για μικρές επιχειρήσεις*, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.
- Λογοθέτης, Ν., (1993), *Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας από τον Deming στο Taguchi και το Στατιστικό Έλεγχο των Διεργασιών (SPC)*. Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.
- Ματσατσίνης, Ν., Γρηγορούδης Ε., Χρυσοβαλάντης, Γ., Ζοπουνίδης, Κ., (2010), *Ανάπτυξη και Λειτουργία ΜΜΕ*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.
- Πανηγυράκης, Γ., (2001), *Σύγχρονη Διοικητική Δημοσίων Σχέσεων*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.
- Παπαδάκης, Β.Μ., (1999), *Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής εμπειρία*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.
- Πετράκης, Π.Ε., (1966), *Επενδυτικά Κίνητρα για τις Μ.Μ.Ε.*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Σίσκος, Ι., Ζοπουνίδης, Κ., Παππής, Κ., (1996), *Μάνατζμεντ μικρομεσαίων επιχειρήσεων*, Πανεπιστημιακές Εκδόσεις Κρήτης.
- Σαββίδης, Θ. (2000), *Το Μαστιχόδενδρο Της Χίου*, Εκδοτικός Οίκος Αδελφών Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.
- Σφακιανάκης, Μ.Κ, (1998), *Διοικητική Κρίσεων*, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα.
- Τσιότρας, Γ., (2002), *Βελτίωση Ποιότητας, Β' έκδοση*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.
- Τσιτσιλώνη, Μ., (2010), *Αξιολόγηση Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών και Ανάπτυξη Πλάνου Βελτίωσης*, Διπλωματική Εργασία, Πολυτεχνείο Κρήτης.
- Φαράσσογλου, Ε., (2010), *Διπλωματική Εργασία, Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας και Ελληνικές Επιχειρήσεις. Κίνητρα και Οφέλη*, Πολυτεχνείο Κρήτης.
- Χαρδούβελης, Γ. (2011), *Το Χρονικό της Διεθνούς και της Συνακόλουθης Ελληνικής και Ευρωπαϊκής Κρίσης: Αίτια, Αντιδράσεις, Επιπτώσεις, Προοπτική, Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής (Eurobank)*, Αθήνα.
- Soros G., (2008), *Η οικονομική κρίση του 2008 και η σημασία της*, Αθήνα, Εκδόσεις Α. Α. Λιβάνη.
- Speed Σύμβουλοι Ανάπτυξης Α.Ε (2012), *Μελέτη για τον Ανταγωνισμό στο πλαίσιο της Ελληνικής Αγοράς και τις Επιπτώσεις στη Λειτουργία και τη Βιωσιμότητα των Μικρών Επιχειρήσεων*, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

### Ξένη Βιβλιογραφία

Adam, E.E. Jr, Corbett, L.M., Flores, B.E., Harrison, N.J., Lee, T.S., Rho, B., Ribera, J., Samson, D. and Westbrook, R. (1997). An international study of quality improvement approach and firm performance, *International Journal of Operations and Production Management*, Vol 17 No 9, pp. 842-73.

Aggelogiannopoulos, D., Drosinos, H., and Athanasopoulos, P. (2007). Implementation of a quality management system according to the ISO 9000 family in the Greek small –sized winery: A case study, *Food Control*, Vol. 18 No 9, pp. 1077-1085.

Anastassopoulos, G, Maroudas, L., and Rizopoulos, Y. (2002). The Locational Determinants of Direct Investments in the Bulgarian Manufacturing. In, D. Chionis and G. Petrakos (eds.) *International and Monetary Aspects of Transition in Southeastern Europe*. Volos: University of Thessaly Press, p.p. 73-89.

Anderson, S.W., Daly, J.L., and Jonson, M.F. (1999). Why firms seek ISO 9000 Certification: regulatory compliance or competitive advantage?, *Production and Operation Management*, Vol. 8 No 1, pp 28-43.

Anon., (1993). Survey examines costs, benefits, *Chemical Week*, Vol. 153 No. 18, pp. 48.

Arauz, R. and Suzuki, H. (2004). ISO 9000 performance in Japanese industries, *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 15 No 1, pp 3-33.

Axland, S. (1992) Small Wonders, *Quality Progress*, 25, 11, 29-34.

Bendel, I T., Penson, R., and Carr, S. (1995). The quality gurus -Their approaches described and considered. *Managing Service Quality*, 5(6), pp 44-48.

Boiral, O. (2003). ISO 9000: Outside the iron cage, *Organization Science*, Vol. 14 No. 6 pp720-37.

Chountalas, P., Tsarouchas, D. and Lagodimos, A. (2009). Standardized Food Safety Management: the case of Industrial Yoghurt, *British Food Journal*, Vol. 111 No. 9, pp.897-914.

Dale, B.G. (2002). European quality challenges for the new millennium, *Measuring Business Excellence*, Vol. 6 No 1, pp. 28-32.

Dale, B. G., Williams, R. T., Barber, K. D. and Van der Wiele, T. (1997). Managing Quality in Manufacturing versus Services: A Comparative Analysis, *Managing Service Quality* Vol. 7, No 5, pp. 242–7.

Deming, W.E. (1982). *Quality, Productivity and Competitive Position*, MIT Press, Cambridge, MA.

Deming, W. E. (1986). *Out of Crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.

Domenech, E., Escriche, I. and Martorell, S. (2008). Assessing the effectiveness of critical control points to guarantee food safety. *Food Control*, Vol. 19 No. 6, pp. 557-65.

Ehiri, E., Morris, P. and McEwen, J. (1995). Implementation of HACCP in food businesses: the way ahead, *Food Control*, Vol. 6 No. 6, pp. 341-5.

European Union (2004). Council Regulation 852/2004 of 29.4.04 on the hygiene of foodstuffs, *Official Journal of the European Communities*, L139, Brussels.

European Commission (2014)a. Enterprise and Industry 2014 SBA Fact Sheet.

European Commission (2014)b. A Partial and Fragile Recovery, *Annual Report on European SMEs 2013/2014*.

European Commission (2014)c. A Recovery on the Horizon?, *Annual Report on European SMEs 2012/2013*.

Evans, J.R. and Lindsay, W.M. (2002). *The Management and Control of Quality*, 5<sup>th</sup> edition, South-Western, Thomson Learning, USA-Ohio.

Erol, T. and Ozuturk, D. D. (2011). An Alternative Model of Infrastructure Financing Based on Capital Markets: In restructure REITS (InfraREITs) in Turkey Vol 32, No 3 pp.65-88.

Faergemand, J. And Dorte J. (2006). ISO 22000 to ensure integrity on food supply chain, ISO Management Systems, September- October, pp. 21-24.

Fink, S. (1986). Crisis Management: Planning for the inevitable, Amacon, New York, Vol 6, pp15-16.

Frisby, E. (2002). Communicating in a crisis: The British Tourist Authority's response to the foot-and-mouth outbreak and the 11th September, 2001, Journal of Vacation Marketing, Vol 9, No 1, pp. 89-100

Food and Agriculture Organization (FAO) FAO/WHO (1998). Guidance on regulatory assessment of HACCP, consultation on the role of the government agencies in assessing HACCP, Geneva.

Geraedts, H. P. A., Montenarie, R., & van Rijk, P. P. (2001). The benefits of Total Quality management. Computerized Medical Imaging and Graphics, Vol 25, No, 2, pp. 217-220.

Glaesser, D. (2003). Crisis management in the tourism industry, Elsevier, Βιβλίο Google.

Grigoroudis E. and Siskos Y. (2002). Preference disaggregation for measuring and analyzing customer satisfaction: The MUSA method, European Journal of Operational Research, Vol 143 , pp. 148-170.

Goetsch, D. L.; Davis, S. B. (2006). Quality management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. New Jersey: Pearson Prentice Hall. 814 p. ISBN 0131971344, No 3, pp. 4-44.

Gregory, G., Harvie, C., & Lee, H. (2002). Korean SMEs in the wake of the financial crisis: Strategies, constraints and performance in a global economy, mimeo, University of Wollongong pp. 1-19.

Ghobadian, A. and Gallear, D. N. (1996). 'Total Quality Management in SMEs', Omega Vol 24, No 1, pp. 83–106.

Gotzamani, K.D. and Tsiotras, G.D. (2001). An empirical study of the ISO 9000 standards' contribution towards total quality management, International Journal of Operations and Production Management, Vol 21 No 10, pp.1326-42.

Hill, N. (1996). Handbook of customer satisfaction measurement, Gower Publishing, Hampshire.

Hillary R. (2000). *Small and medium-sized enterprises and the environment: Business Imperatives*, Greenleaf Publishing, Sheffield, p.11-13 -24.

Hodorogel, R. (2009). The Economic Crisis and its Effects on SMEs. Theoretical and Applied Economics, pp. 79-88.

Hughes, P.S. (1998). European Brewery Convention, Symposium on Beer Foam Quality, 158.

International Commission on Microbiological Specifications for Foods (ICMSF) [M. van Schothorst, Secretary]. (1998). Principles for the establishment of microbiological food safety objectives and related control measures. Food Control, 9(6):379-384.

International Organization for Standardization (ISO 22000:2005) (2005). "Food Safety management Systems- requirements for any organization in the food chain", Hellenic Body for Standardization (ELOT), Athens.

Ishikawa, K. (1985). What is Total Quality Control? The Japanese Way, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Jaffar Razmi, Mohamed Zairi, Yasar F. Jarrar. (2000) The application of graphical techniques in evaluating benchmarking partners, Benchmarking: An International Journal, Vol. 7, No 4, pp. 304 – 314.

Juran, J. M. (1989). Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook, New York: The Free Press Vol 19, No 8, pp 19-24.

- King, B. (2000). Institutions, research and development: tourism and the Asian financial crisis, *International Journal of Tourism Research*, Vol 2, No 2, pp. 133-136.
- Kolka, J. (2002). ISO 9000 and 9004: a framework for disaster preparedness, *Quality Progress*, Vol. 35 No. 2, pp. 57-62.
- Kontogeorgos, A. and Semos, A. (2008). Marketing aspects of quality assurance systems: The organic food sector case, *British Food Journal*, Vol. 110 No. 8, pp829-839.
- Latham, S. (2009). Contrasting strategic response to economic recession in start-up versus established software firms. *Journal of Small Business Management*, Vol. 47 No. 2 pp 180–201.
- Lee, T. (1995). “The experience of implementing ISO 9000 in Hong Kong”, *Asia Pacific Journal of Quality Management*, Vol 4 No 4, pp. 6-16.
- Luning PA, Marcelis WJ. (2006). “A techno-managerial approach to food quality management. *Trends in Food Science and Technology*, Vol. 17 No7 pp. 378-385.
- Manning L, Baines RN, Chadd SA (2006). “Food safety management in broiler meat production”, *British Food Journal*, Vol. 108 No8 pp 605-621.
- Minsky, H.P. (1972). Financial stability revisited: the economics of disaster, *Board of Governors of the Federal Reserve System*, Vol. 3, pp.95-136.
- Mishkin, F.S. (1991). Anatomy of a financial crisis, *National Bureau of Economic Research*, Working Paper 3934.
- Mishkin, F.S. (1992). Anatomy of a financial crisis, *Journal of evolutionary Economics*, Vol.2 pp. 115-130.
- Moreno, Luzon. M.D. (1993). Can total quality management make smaller firms competitive? *Total Quality management*, Vol.4, No.2.pp.41-46.
- Morrimore, s. and Wallance, C. (1998), HACCP: A Practical Approach, Springer Science & Business Media Vol.3, No.2.pp.3-30.

Mortimore, S. (2001). How to make HACCP really work in practice. Food Control, Vol. 12 No. 4, pp. 209 – 15.

Nugent, J., & Yhee, S. (2002). Small and medium enterprises in Korea: Achievements, constraints and policy issues. Small Business Economics, Vol. 18 No. 1, pp 85–119.

Okland, J.S. (2002). Total Quality Management – Text with Cases, Edition Butterworth Heinmann 2<sup>nd</sup> Edition, Oxford.

Panisello, P., and Quantick, p. (2001). Technical Barriers to Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), Food Control, Vol 12 No 3, pp. 165-173.

Papaoikonomou, E., Segarra, P., Li X., (2012). Entrepreneurship in the Context of Crisis: Identifying Barriers and Proposing Strategies, International Advances in Economic Research, Vol 18, No 1, pp. 111–119.

Penzer, E. (1991). The Power of empowerment, Incentive, Vol 165 No 5 pp 97-9, 138.

Pillay, V. and Victor, M. (2005). ISO 22000 food safety management systems, The one universal food safety management standard that works across all others, SGS, System and Certification Services Vol 306, No 1, pp 1-194.

Phillips, L.W., Chang, D.R. and Buzzel, R.D. (1983). Product quality, cost position, and business performance: a test of key hypotheses, Journal of Marketing, Vol 37 No 1, pp. 26-43.

Porter, M.E., (1990). The Competitive Advantage of Nations, The Free Press, New York, Βιβλία Google.

Rosenthal, D. W. and Powell, M. (1984). Careers In Marketing, Prentice - Hall/American Marketing Association, Englewood Cliffs, NJ.

Sato, Y., (2000). How did the crisis affect small and medium sized enterprises? From a field study of the metal-working industry in Java. The Developing Economies, Vol XXXVIII, No 4, pp. 572–595.



- Sullivan, L.P., (1986). Quality Function Deployment, *Quality Progress*, June, pp 39-50.
- Senturk. I. and Erdem. C., (2008). Determinants of Export Propensity and Intensity of SMEs in Developing Countries: An Empirical Analysis of Turkish Firms, *The Empirical Economics Letters*, Turkey, Vol 7, No 2, pp, 1-9.
- Siskos J. (1985). Analyse de regression et programmation linéaire, *Revue de Statistique Appliquée*, Vol 23 No. 2, pp. 41-55.
- Siskos Y., E. Grigoroudis, C. Zopounidis and O. Saurais (1998). Measuring customer satisfaction using a collective preference disaggregation model, *Journal of Global Optimization*, Vol 12, pp. 175-195.
- Siskos J. and Yannacopoulos D. (1985). UTASTAR: An ordinal regression method for building additive value functions, *Investigação Operacional*, Vol 5 (1), pp. 39-53.
- Smallbone. D. and Welter. F., (2001). The Role of Government in SME Development in Transition Economies, *International Small Business Journal*, Vol 19; No 63, pp. 1-16.
- Swee Hoon Ang (2001). Crisis Marketing: A Comparison Across Economic Scenarios, *International Business Review*, Vol. 10, pp. 263-284.
- Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong and Kotler, P. (2000). The Asian Apocalypse: Crisis Marketing for Consumers and Businesses, *Long Range Planning*, Vol. 33, pp. 97-119.
- Sroufe, R. and Curkovic, S. (2008). An examination of ISO 9000:2000 and supply chain quality assurance', *Journal of Operations Management* Vol26, No 4, pp 503–520.
- Taylor, E. (2001). HACCP in Small companies, benefit or burden, *Food Control*, Vol. 12 No 4, pp.217-222.
- Trienekens, P. and Zuurbier, P. (2007). Quality and Safety Standards in the food industry, developments and challenges, *International Journal of Production Economics*, Vol. 113 No 1, pp 107-122.

Tricker, R. and Sherring-Lukas, B. (2005). ISO 9001:2000 in Brief, Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford, Βιβλίο Google.

Tsiotras, G. and Gotzamani, K. (1996). ISO 9000 as an entry key to TQM: the case of the Greek industry, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol 13 No 4, pp. 64-76.

Tummala, V.M.R. and Tang, C.L. (1996). Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European Quality Awards and ISO 9000 certification: core concepts and comparative analysis, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol 13 No 4, pp. 8-38.

Umanski David (Winter 1993-1994). How to Survive and Prosper When it Hits the Fan, *Public Relations Quarterly*, pp.32-34 .

Vlahavas, N. Bassiliades, I. Sakellariou, M. Molina, S. Ossowski, I. Futo, Z. Pasztor, J. Szeredi, I. Velbitskiy, S. Yershov, S. Golub, and I. Netesin, "System Architecture of a Distributed Expert System for the management of a National Data Network," *Proc. 8th International Conference on Artificial Intelligence, AIMS'98, LNAI 1480*, Springer, 1998, pp. 438-451. Waldman, D.A. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance, *Academy of Management Review*, Vol. 19 No. 3, pp. 510-36.

Wengel, J., & Rodriguez, E. (2006). SME export performance in Indonesia after the crisis, *Small Business Economics*, Vol 26, pp. 25–37.

Wiele, A. van der, Dale, B.G. and Williams, A.R.T. (1997). ISO 9000 series registration to total quality management: the transformation journey, *International Journal of Quality Science*, Vol 2 No 4, pp. 236-52.

Wiele, T., Waarden, J., Williams, R. and Dale, B. (2005). Perceptions about the ISO 9000 (2000) quality system standard revision and its value: the Dutch experience, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 22, No. 2, pp. 101-119.

Zairi, M. (1996). What's in the basket? A survey on integrated management through BPR and TQM, The TQM Magazine, Vol. 8, No 8, pp 58-65.

**Ιστοσελίδες :**

- 1) <http://www.brcglobalstandards.com/>
- 2) <http://bqc.gr/index.php/etaireia/etairiko-profil>
- 3) <http://www.iso.org/iso/home.html>
- 4) <http://www.tuv-nord.com/gr/el/>
- 5) <http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/>
- 6) <http://www.oecd.org/>
- 7) [http://ec.europa.eu/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/index_el.htm)
- 8) <http://yaleglobal.yale.edu/content/global-economic-crisis>
- 9) <http://www.epistimonikomarketing.gr/mikromesaies-epiheiriseis-kai-antagonistikotita/>
- 10) <http://www.capital.gr/News.asp?id=1996166>
- 11) <http://www.newsbeast.gr/financial/arthro/506727/stin-meggeni-tis-krisis-oi-mikromesaies-epiheiriseis/>
- 12) <http://www.imegsevee.gr/>
- 13) <http://www.esee.gr/>
- 14) <http://www.statistics.gr/>
- 15) [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)
- 16) <http://www.anaptyxis.eu/environmental/sistimata-pistopoihshs/iso-22000-haccp.html>
- 17) <http://www.qlc.gr/>
- 18) <http://www.fao.org/statistics/en/>
- 19) <http://www.iobe.gr/>
- 20) <http://www.tovima.gr/vimagazino/views/article/?aid=451979>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'**

Αγαπητέ Κύριε/ Κυρία,

Με αφορμή μια έρευνα με θέμα τη «**Διαχείριση της ποιότητας από τις ΜΜΕ στην κρίση**» που γίνεται στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος του τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, του Πολυτεχνείου Κρήτης, δημιουργήσαμε και σας αποστέλλουμε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Η έρευνα γίνεται από τη μεταπτυχιακή φοιτήτρια Τσακιράκη Αλκυόνη, για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος, με επιβλέποντα καθηγητή του τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών. Επειδή πιστεύουμε ότι η συμμετοχή σας θα μας βοηθήσει ιδιαίτερα για την ολοκλήρωση της μελέτης, παρακαλούμε και περιμένουμε τη συνεργασία σας.

Σκοπός της έρευνας είναι η διαχείριση της ποιότητας από τις ΜΜΕ στην δύσκολη οικονομική περίοδο που διανύουμε και πως αυτή η περίοδος επηρεάζει τη διατήρηση ή την επέκταση της πιστοποίησης.

Η επιλογή σας έγινε μέσα από τους καταλόγους του Επιμελητηρίου. Είναι σημαντικό για την πορεία της έρευνας να πάρετε μέρος. Παρακαλούμε μη δώσετε αυτό το έντυπο σε κάποιον άλλον. Χρειαζόμαστε τις δικές σας απαντήσεις. Οι πληροφορίες που θα δώσετε είναι αυστηρά εμπιστευτικές και μόνο στατιστικά σύνολα θα χρησιμοποιηθούν στη μελέτη. **Θα διατηρηθεί η ανωνυμία και το απόρρητο των πληροφοριών. Για το σκοπό αυτό μπορείτε να απαντήσετε και να αποστείλετε το ερωτηματολόγιο μέσα από προσωπικό email και όχι με κάποιο που δηλώνει το όνομα της επιχείρησης.**

Σας αποστέλλουμε το παρακάτω ερωτηματολόγιο και σας παρακαλούμε να το συμπληρώσετε σε διάστημα 2 εβδομάδων από την ημερομηνία αποστολής του. Το **Πρώτο Μέρος (Α')** του ερωτηματολογίου το συμπληρώνετε **μόνο εφόσον είναι πιστοποιημένη** η επιχείρησή σας, τα υπόλοιπα τα συμπληρώνετε είτε έχετε πιστοποιηθεί είτε όχι.

**Για να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο μπορείτε να χρωματίσετε (γεμίσετε) το κελί της επιλογής σας ή να εισάγετε κάποιο σύμβολο ή αριθμό ή κάποιο γράμμα.**

Αν έχετε κάποια ερώτηση ή θέλετε περισσότερες πληροφορίες θα με βρείτε στη διεύθυνση:  
.....

και στο **τηλέφωνο/ fax:** .....

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας

Με εκτίμηση

Τσακιράκη Αλκυόνη

Μ.Φ Πολυτεχνείου Κρήτης

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

Γενικά Στοιχεία

**Κλάδος Επιχείρησης**

☐ Μεταποίηση ☐ Κατασκευές ☐ Εμπόριο ☐ Παροχή Υπηρεσιών

**Έτος Ίδρυσης Επιχείρησης**

☐ -5 έτη ☐ 6-9 έτη ☐ 10+ έτη

**Αριθμός Εργαζομένων**

☐ έως 5 ☐ 6-9 ☐ 10-45 ☐ 50+

**Πρότυπο Πιστοποίησης**

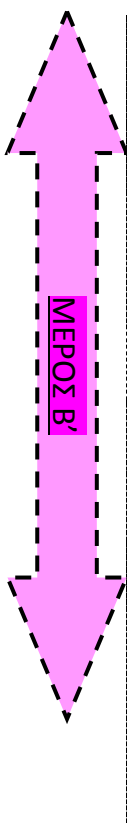
☐ ISO9001 ☐ ISO14001 ☐ 18001 ☐ HACCP ☐ ISO 22000 ☐ Άλλο.....

ΜΕΡΟΣ Α'

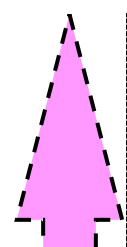
Πόσο έχει ωφεληθεί η επιχείρηση από την εφαρμογή του ΣΔΠ* στους παρακάτω τομείς;	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
Βελτίωση της ποιότητας των τελικών προϊόντων					
Ελαχιστοποίηση των παραπόνων των πελατών					
Αύξηση της παραγωγικότητας και αύξηση πωλήσεων και κερδών					
Γρηγορότερη διείσδυση σε νέες αγορές					
Απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος					
Βελτίωση της εσωτερικής οργάνωσης, λειτουργίας, επικοινωνίας και ανάπτυξη της ομαδικότητας					

Βελτίωση της εικόνας και φήμης της επιχείρησης					
Αλλαγή της κουλτούρας των εργαζομένων					
Μείωση του κόστους παραγωγής μέσω της μείωσης ελαττωματικών προϊόντων					
Συνολικά πόσο έχει ωφεληθεί η επιχείρησή σας από την εφαρμογή του ΣΔΠ;					

\*ΣΔΠ= Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας



Με ποιο τρόπο αντιμετωπίζει η επιχείρηση την τρέχουσα οικονομική κρίση;	Ναι	Όχι
Μείωση του κόστους παραγωγής		
Μείωση των πάγιων εξόδων		
Μείωση των τιμών		
Εύρεση νέων φτηνότερων πρώτων υλών		
Μείωση του προσωπικού		
Περιορισμός των εξόδων για τη διαφήμιση		
Μείωση των πιστώσεων προς τους πελάτες		
Προσφορά ελκυστικών πακέτων στους πελάτες		
Αναζήτηση πιστώσεων από τους προμηθευτές		



Ποια είναι η άποψή σας για τη σχέση των ΣΔΠ με την τρέχουσα οικονομική κρίση;	Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ/Διαφωνώ	Μάλλον Διαφωνώ	Διαφωνώ
---	---------	----------------	-----------------	----------------	---------

Δίνουν πρόσβαση σε νέες μη κορεσμένες αγορές.					
Απαιτούν σημαντικούς πόρους για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού					
Βοηθούν στη μείωση του κόστους παραγωγής και των λαθών.					
Βοηθούν την επιχείρηση να εντοπίζει ευκαιρίες βελτίωσης όπως τεχνολογικές καινοτομίες.					
Έχουν μεγάλο κόστος διατήρησης καθώς πρέπει να βελτιώνονται και να αναβαθμίζονται συνεχώς.					
Εξασφαλίζουν ποιοτικότερα προϊόντα/υπηρεσίες, γεγονός που σημαίνει πιστούς πελάτες.					
Είναι χάσιμο χρόνου και χρημάτων για την επιχείρηση σε περιόδους κρίσης καθώς τα άμεσα κέρδη δεν είναι οικονομικά					
<b>Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι ένα σύγχρονο μοντέλο διοίκησης-οργάνωσης που:</b>	<b>Συμφωνώ</b>	<b>Μάλλον Συμφωνώ</b>	<b>Ούτε Συμφωνώ/Διαφωνώ</b>	<b>Μάλλον Διαφωνώ</b>	<b>Διαφωνώ</b>
Εστιάζει στις απαιτήσεις του πελάτη και έχει ως στόχο την πλήρη ικανοποίηση του.					
Θέτει ως πρώτη προτεραιότητα την προσφορά ποιοτικών προϊόντων/υπηρεσιών που συνεχώς βελτιώνονται.					



Έχει ως βασικό της αξίωμα τη δέσμευση της διοίκησης και του ανθρώπινου δυναμικού για τη διαρκή βελτίωση των προϊόντων/υπηρεσιών.					
Υπογραμμίζει τη σπουδαιότητα της πρόληψης και μείωσης των ελαττωματικών προϊόντων.					
Δίνει βάση στη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.					
Τονίζει ότι η επίτευξη της ολικής ποιότητας προκύπτει από την ομαδική εργασία – καθολική συμμετοχή.					
Δίνει έμφαση στην καινοτομία, η οποία καθιστά την επιχείρηση περισσότερο ανταγωνιστική.					

**ΤΕΛΟΣ, ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΤΕ.**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'**

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

Crosstab					
			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	1	1
		% of			
		Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	1	4	5
		% of			
		Total	0,6%	2,3%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	1	18	19
		% of			
		Total	0,6%	10,4%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	11	29	40
		% of			
		Total	6,4%	16,8%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	4	24	28
		% of			
		Total	2,3%	13,9%	16,2%
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ		Count	53	27	80
		% of			
		Total	30,6%	15,6%	46,2%
Total		Count	70	103	173
		% of			
		Total	40,5%	59,5%	100,0%

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ**

Crosstab					
			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	1	0	1
		% of			
		Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	5	0	5
		% of			
		Total	2,9%	0,0%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	19	0	19
		% of			
		Total	11,0%	0,0%	11,0%

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	ΠΟΛΥ	% of Total	11,0%	0,0%	11,0%
		Count	37	3	40
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	% of Total	21,4%	1,7%	23,1%
		Count	27	1	28
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	% of Total	15,6%	0,6%	16,2%
		Count	74	6	80
		% of Total	42,8%	3,5%	46,2%
		Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%
		Count			

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

## Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			OXI	NAI	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	3	2	5
		% of Total	1,7%	1,2%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	16	3	19
		% of Total	9,2%	1,7%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	33	7	40
		% of Total	19,1%	4,0%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	18	10	28
		% of Total	10,4%	5,8%	16,2%
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	42	38	80	
	% of Total	24,3%	22,0%	46,2%	
Total	Count	112	61	173	
	% of Total	64,7%	35,3%	100,0%	

a. 4 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

## Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	1	0	1
ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΛΙΓΟ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	18	1	19
		% of Total	10,4%	0,6%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	33	7	40
		% of Total	19,1%	4,0%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	26	2	28
		% of Total	15,0%	1,2%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	71	9	80
		% of Total	41,0%	5,2%	46,2%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

a. 7 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

**Crosstab**

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	0	0	5	5
		% of Total	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	0	3	16	19
		% of Total	0,0%	1,7%	9,2%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	1	11	28	40
		% of Total	0,6%	6,4%	16,2%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	0	9	19	28
		% of Total	0,0%	5,2%	11,0%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	14	19	47	80
		% of Total	8,1%	11,0%	27,2%	46,2%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	Count	15	42	116	173
Total	% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 10 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

### ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5	ΑΠΟ 6	ΑΠΟ 10	
			ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΕΩΣ 9	ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	0	1	1
		% of				
		Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	1	1	3	5
		% of				
		Total	0,6%	0,6%	1,7%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	1	10	8	19
		% of				
		Total	0,6%	5,8%	4,6%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	9	15	16	40
		% of				
		Total	5,2%	8,7%	9,2%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	3	12	13	28
		% of				
		Total	1,7%	6,9%	7,5%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	21	24	35	80
		% of				
		Total	12,1%	13,9%	20,2%	46,2%
Total	Count	35	62	76	173	
	% of					
	Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%	

a. 7 cells (38,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

### ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ISO 9001

Crosstab

	ISO 9001		Total
	OXI	NAI	

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	1	4	5
		% of Total	0,6%	2,3%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	10	9	19
		% of Total	5,8%	5,2%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	17	23	40
		% of Total	9,8%	13,3%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	13	15	28
		% of Total	7,5%	8,7%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	80	0	80
		% of Total	46,2%	0,0%	46,2%
Total		Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

a. 4 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,30.

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ISO 14001**

**Crosstab**

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	19	0	19
		% of Total	11,0%	0,0%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	40	0	40
		% of Total	23,1%	0,0%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	27	1	28
		% of Total	15,6%	0,6%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	80	0	80
		% of Total	46,2%	0,0%	46,2%
Total		Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* OHSAS 18001**

**Crosstab**

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	19	0	19
		% of Total	11,0%	0,0%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	40	0	40
		% of Total	23,1%	0,0%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	27	1	28
		% of Total	15,6%	0,6%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	80	0	80
		% of Total	46,2%	0,0%	46,2%
Total		Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

### ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* HACCP

Crosstab

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	15	4	19
		% of Total	8,7%	2,3%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	33	7	40
		% of Total	19,1%	4,0%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	21	7	28
		% of Total	12,1%	4,0%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	80	0	80
		% of Total	46,2%	0,0%	46,2%
Total		Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 7 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

### ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ISO 22000

Crosstab

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	3	2	5
		% of Total	1,7%	1,2%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	9	10	19
		% of Total	5,2%	5,8%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	26	14	40
		% of Total	15,0%	8,1%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	17	11	28
		% of Total	9,8%	6,4%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	80	0	80
		% of Total	46,2%	0,0%	46,2%
Total	Count	135	38	173	
	% of Total	78,0%	22,0%	100,0%	

a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

### ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ \* ΑΛΛΟ

Crosstab

			ΑΛΛΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΕΧΕΙ ΟΦΕΛΗΘΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΔΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΛΙΓΟ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΑΡΚΕΤΑ	Count	14	5	19
		% of Total	8,1%	2,9%	11,0%
	ΠΟΛΥ	Count	28	12	40
		% of Total	16,2%	6,9%	23,1%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Count	20	8	28
		% of Total	11,6%	4,6%	16,2%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Count	80	0	80
		% of Total	46,2%	0,0%	46,2%
	Total	Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	Count	89	49	138



## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	% of Total	51,4%	28,3%	79,8%
	Count	23	12	35
	OXI			
	% of Total	13,3%	6,9%	20,2%
	Count	112	61	173
Total	% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,34.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**Crosstab**

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	NAI	Count	129	9	138
		% of Total	74,6%	5,2%	79,8%
	OXI	Count	24	11	35
		% of Total	13,9%	6,4%	20,2%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,05.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

**Crosstab**

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	NAI	Count	12	34	92	138
		% of Total	6,9%	19,7%	53,2%	79,8%
	OXI	Count	3	8	24	35
		% of Total	1,7%	4,6%	13,9%	20,2%
	Total	Count	15	42	116	173
		% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,03.

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

**Crosstab**

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ ΠΑΝΩ	
				9	49	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ	NAI	Count	22	50	66	138

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	% of Total	12,7%	28,9%	38,2%	79,8%
	Count	13	12	10	35
OXI	% of Total	7,5%	6,9%	5,8%	20,2%
	Count	35	62	76	173
Total	% of Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,08.

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ISO 9001

Crosstab

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	NAI	Count	108	30	138
		% of Total	62,4%	17,3%	79,8%
	OXI	Count	13	22	35
		% of Total	7,5%	12,7%	20,2%
Total	Count		121	52	173
	% of Total		69,9%	30,1%	100,0%

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ISO 14001

Crosstab

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	NAI	Count	136	2	138
		% of Total	78,6%	1,2%	79,8%
	OXI	Count	34	1	35
		% of Total	19,7%	0,6%	20,2%
Total	Count		170	3	173
	% of Total		98,3%	1,7%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,61.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* OHSAS 18001

Crosstab

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	NAI	Count	136	2	138
		% of Total	78,6%	1,2%	79,8%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	OXI	Count	35	0	35
		% of Total	20,2%	0,0%	20,2%
		Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,40.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* HACCP

Crosstab					
			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	NAI	Count	124	14	138
		% of Total	71,7%	8,1%	79,8%
	OXI	Count	30	5	35
		% of Total	17,3%	2,9%	20,2%
	Total	Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,84.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ISO 22000

Crosstab					
			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	NAI	Count	104	34	138
		% of Total	60,1%	19,7%	79,8%
	OXI	Count	31	4	35
		% of Total	17,9%	2,3%	20,2%
	Total	Count	135	38	173
		% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,69.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ \* ΑΛΛΟ**

			ΑΛΛΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	Count	118	20	138
		% of Total	68,2%	11,6%	79,8%
	ΟΧΙ	Count	29	6	35
		% of Total	16,8%	3,5%	20,2%
	Total	Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,26.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	Count	65	96	161
		% of Total	37,6%	55,5%	93,1%
	ΟΧΙ	Count	5	7	12
		% of Total	2,9%	4,0%	6,9%
	Total	Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,86.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ**

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	Count	151	10	161
		% of Total	87,3%	5,8%	93,1%
	ΟΧΙ	Count	12	0	12
		% of Total	6,9%	0,0%	6,9%
	Total	Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,69.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

Crosstab

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	Count	103	58	161
		% of Total	59,5%	33,5%	93,1%
	ΟΧΙ	Count	9	3	12
		% of Total	5,2%	1,7%	6,9%
Total	Count		112	61	173
	% of Total		64,7%	35,3%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,23.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**Crosstab**

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	Count	144	17	161
		% of Total	83,2%	9,8%	93,1%
	ΟΧΙ	Count	9	3	12
		% of Total	5,2%	1,7%	6,9%
Total	Count		153	20	173
	% of Total		88,4%	11,6%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,39.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

**Crosstab**

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	Count	13	37	111	161
		% of Total	7,5%	21,4%	64,2%	93,1%
	ΟΧΙ	Count	2	5	5	12
		% of Total	1,2%	2,9%	2,9%	6,9%
Total	Count		15	42	116	173
	% of Total		8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,04.

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

		ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
		ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	NAI	Count	31	56	74
		% of Total	17,9%	32,4%	42,8%
	OXI	Count	4	6	2
		% of Total	2,3%	3,5%	1,2%
Total		Count	35	62	76
		% of Total	20,2%	35,8%	43,9%

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,43.

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ISO 9001

Crosstab

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	NAI	Count	114	47	161
		% of Total	65,9%	27,2%	93,1%
	OXI	Count	7	5	12
		% of Total	4,0%	2,9%	6,9%
Total			121	52	173
			69,9%	30,1%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,61.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ISO 14001

Crosstab

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	NAI	Count	158	3	161
		% of Total	91,3%	1,7%	93,1%
	OXI	Count	12	0	12
		% of Total	6,9%	0,0%	6,9%
Total			170	3	173
			98,3%	1,7%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* OHSAS 18001**

Crosstab					
			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	NAI	Count	159	2	161
		% of Total	91,9%	1,2%	93,1%
	OXI	Count	12	0	12
		% of Total	6,9%	0,0%	6,9%
Total	Count		171	2	173
	% of Total		98,8%	1,2%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* HACCP**

Crosstab					
			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	NAI	Count	143	18	161
		% of Total	82,7%	10,4%	93,1%
	OXI	Count	11	1	12
		% of Total	6,4%	0,6%	6,9%
Total	Count		154	19	173
	% of Total		89,0%	11,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,32.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ISO 22000**

Crosstab					
			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	NAI	Count	125	36	161
		% of Total	72,3%	20,8%	93,1%
	OXI	Count	10	2	12
		% of Total	5,8%	1,2%	6,9%
Total	Count		135	38	173
	% of Total		78,0%	22,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,64.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ \* ΑΛΛΟ**

Crosstab					
			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	NAI	Count	139	22	161
		% of Total	80,3%	12,7%	93,1%
	OXI	Count	8	4	12
		% of Total	4,6%	2,3%	6,9%
Total	Count		147	26	173
	% of Total		85,0%	15,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,80.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

Crosstab					
			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	53	88	141
		% of Total	30,6%	50,9%	81,5%
	OXI	Count	17	15	32
		% of Total	9,8%	8,7%	18,5%
Total	Count		70	103	173
	% of Total		40,5%	59,5%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,95.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ**

Crosstab					
			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	134	7	141
		% of Total	77,5%	4,0%	81,5%
	OXI	Count	29	3	32
		% of Total	16,8%	1,7%	18,5%
Total	Count		163	10	173
	% of Total		94,2%	5,8%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,85.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

**Crosstab**



Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	Count	92	49	141
		% of Total	53,2%	28,3%	81,5%
	ΟΧΙ	Count	20	12	32
		% of Total	11,6%	6,9%	18,5%
Total	Count		112	61	173
	% of Total		64,7%	35,3%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,28.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	Count	127	14	141
		% of Total	73,4%	8,1%	81,5%
	ΟΧΙ	Count	26	6	32
		% of Total	15,0%	3,5%	18,5%
Total	Count		153	20	173
	% of Total		88,4%	11,6%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,70.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	Count	10	29	102	141
		% of Total	5,8%	16,8%	59,0%	81,5%
	ΟΧΙ	Count	5	13	14	32
		% of Total	2,9%	7,5%	8,1%	18,5%
Total	Count		15	42	116	173
	% of Total		8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,77.

**ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

Crosstab

	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	Total
--	---------------------	-------

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	25	49	67	141
		% of Total	14,5%	28,3%	38,7%	81,5%
	OXI	Count	10	13	9	32
		% of Total	5,8%	7,5%	5,2%	18,5%
Total	Count		35	62	76	173
	% of Total		20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,47.

### ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ISO 9001

**Crosstab**

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	101	40	141
		% of Total	58,4%	23,1%	81,5%
	OXI	Count	20	12	32
		% of Total	11,6%	6,9%	18,5%
Total	Count		121	52	173
	% of Total		69,9%	30,1%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,62.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ISO 14001

**Crosstab**

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	139	2	141
		% of Total	80,3%	1,2%	81,5%
	OXI	Count	31	1	32
		% of Total	17,9%	0,6%	18,5%
Total	Count		170	3	173
	% of Total		98,3%	1,7%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,55.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* OHSAS 18001

**Crosstab**

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	139	2	141
		% of Total	80,3%	1,2%	81,5%
	OXI	Count	32	0	32
		% of Total	18,5%	0,0%	18,5%
Total	Count		171	2	173
	% of Total		98,8%	1,2%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,37.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* HACCP

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	126	15	141
		% of Total	72,8%	8,7%	81,5%
	OXI	Count	28	4	32
		% of Total	16,2%	2,3%	18,5%
Total	Count		154	19	173
	% of Total		89,0%	11,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,51.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ISO 22000

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	106	35	141
		% of Total	61,3%	20,2%	81,5%
	OXI	Count	29	3	32
		% of Total	16,8%	1,7%	18,5%
Total	Count		135	38	173
	% of Total		78,0%	22,0%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,03.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ \* ΑΛΛΟ

**Crosstab**

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	NAI	Count	123	18	141
		% of Total	71,1%	10,4%	81,5%
	OXI	Count	24	8	32
		% of Total	13,9%	4,6%	18,5%
Total	Count		147	26	173
	% of Total		85,0%	15,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,81.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	43	88	131
		% of Total	24,9%	50,9%	75,7%
	OXI	Count	27	15	42
		% of Total	15,6%	8,7%	24,3%
Total	Count		70	103	173
	% of Total		40,5%	59,5%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,99.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	123	8	131
		% of Total	71,1%	4,6%	75,7%
	OXI	Count	40	2	42
		% of Total	23,1%	1,2%	24,3%
Total	Count		163	10	173
	% of Total		94,2%	5,8%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,43.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			OXI	NAI	

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	87	44	131
		% of Total	50,3%	25,4%	75,7%
	OXI	Count	25	17	42
		% of Total	14,5%	9,8%	24,3%
Total		Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,81.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**Crosstab**

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	122	9	131
		% of Total	70,5%	5,2%	75,7%
	OXI	Count	31	11	42
		% of Total	17,9%	6,4%	24,3%
Total		Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,86.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

**Crosstab**

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	7	28	96	131
		% of Total	4,0%	16,2%	55,5%	75,7%
	OXI	Count	8	14	20	42
		% of Total	4,6%	8,1%	11,6%	24,3%
Total		Count	15	42	116	173
		% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,64.

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,50.

**ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ISO 9001**

Crosstab					
			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	90	41	131
		% of Total	52,0%	23,7%	75,7%
	OXI	Count	31	11	42
		% of Total	17,9%	6,4%	24,3%
Total	Count		121	52	173
	% of Total		69,9%	30,1%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,62.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ISO 14001**

Crosstab					
			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	129	2	131
		% of Total	74,6%	1,2%	75,7%
	OXI	Count	41	1	42
		% of Total	23,7%	0,6%	24,3%
Total	Count		170	3	173
	% of Total		98,3%	1,7%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,73.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* OHSAS 18001**

Crosstab					
			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	129	2	131
		% of Total	74,6%	1,2%	75,7%
	OXI	Count	42	0	42
		% of Total	24,3%	0,0%	24,3%
Total	Count		171	2	173

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

% of Total	98,8%	1,2%	100,0%
------------	-------	------	--------

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* HACCP

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	115	16	131
		% of Total	66,5%	9,2%	75,7%
	OXI	Count	39	3	42
		% of Total	22,5%	1,7%	24,3%
Total	Count		154	19	173
	% of Total		89,0%	11,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,61.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ISO 22000

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	97	34	131
		% of Total	56,1%	19,7%	75,7%
	OXI	Count	38	4	42
		% of Total	22,0%	2,3%	24,3%
Total	Count		135	38	173
	% of Total		78,0%	22,0%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,23.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ \* ΑΛΛΟ

**Crosstab**

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	NAI	Count	110	21	131
		% of Total	63,6%	12,1%	75,7%
	OXI	Count	37	5	42
		% of Total	21,4%	2,9%	24,3%
Total	Count		147	26	173
	% of Total		85,0%	15,0%	100,0%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,31.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	5	11	16
		% of Total	2,9%	6,4%	9,2%
	OXI	Count	65	92	157
		% of Total	37,6%	53,2%	90,8%
Total	Count		70	103	173
	% of Total		40,5%	59,5%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,47.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	16	0	16
		% of Total	9,2%	0,0%	9,2%
	OXI	Count	147	10	157
		% of Total	85,0%	5,8%	90,8%
Total	Count		163	10	173
	% of Total		94,2%	5,8%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,92.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	10	6	16
		% of Total	5,8%	3,5%	9,2%
	OXI	Count	102	55	157
		% of Total	59,0%	31,8%	90,8%
Total	Count		112	61	173
	% of Total		64,7%	35,3%	100,0%



## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,64.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΝΑΙ	Count	15	1	16
		% of Total	8,7%	0,6%	9,2%
	ΟΧΙ	Count	138	19	157
		% of Total	79,8%	11,0%	90,8%
Total	Count		153	20	173
	% of Total		88,4%	11,6%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,85.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΝΑΙ	Count	1	3	12	16
		% of Total	0,6%	1,7%	6,9%	9,2%
	ΟΧΙ	Count	14	39	104	157
		% of Total	8,1%	22,5%	60,1%	90,8%
Total	Count		15	42	116	173
	% of Total		8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,39.

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΝΑΙ	Count	3	3	10	16
		% of Total	1,7%	1,7%	5,8%	9,2%
	ΟΧΙ	Count	32	59	66	157
		% of Total	18,5%	34,1%	38,2%	90,8%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	Count	35	62	76	173
	% of Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,24.

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ISO 9001

Crosstab					
			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	11	5	16
		% of Total	6,4%	2,9%	9,2%
	OXI	Count	110	47	157
		% of Total	63,6%	27,2%	90,8%
Total	Count		121	52	173
	% of Total		69,9%	30,1%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,81.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ISO 14001

Crosstab					
			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	15	1	16
		% of Total	8,7%	0,6%	9,2%
	OXI	Count	155	2	157
		% of Total	89,6%	1,2%	90,8%
Total	Count		170	3	173
	% of Total		98,3%	1,7%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* OHSAS 18001

Crosstab					
			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	16	0	16
		% of Total	9,2%	0,0%	9,2%
	OXI	Count	155	2	157
		% of Total	89,6%	1,2%	90,8%
Total	Count		171	2	173

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

% of Total	98,8%	1,2%	100,0%
------------	-------	------	--------

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* HACCP

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	15	1	16
		% of Total	8,7%	0,6%	9,2%
	OXI	Count	139	18	157
		% of Total	80,3%	10,4%	90,8%
Total	Count		154	19	173
	% of Total		89,0%	11,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,76.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ISO 22000

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	14	2	16
		% of Total	8,1%	1,2%	9,2%
	OXI	Count	121	36	157
		% of Total	69,9%	20,8%	90,8%
Total	Count		135	38	173
	% of Total		78,0%	22,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,51.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ \* ΑΛΛΟ

**Crosstab**

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	NAI	Count	14	2	16
		% of Total	8,1%	1,2%	9,2%
	OXI	Count	133	24	157
		% of Total	76,9%	13,9%	90,8%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	Count	147	26	173
	% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,40.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab					
			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	66	100	166
		% of Total	38,2%	57,8%	96,0%
	OXI	Count	4	3	7
		% of Total	2,3%	1,7%	4,0%
Total		Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,83.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab					
			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	157	9	166
		% of Total	90,8%	5,2%	96,0%
	OXI	Count	6	1	7
		% of Total	3,5%	0,6%	4,0%
Total		Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,40.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab					
			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	107	59	166

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	% of Total	61,8%	34,1%	96,0%
	Count	5	2	7
OXI	% of Total	2,9%	1,2%	4,0%
	Count	112	61	173
Total	% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,47.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	147	19	166
		% of Total	85,0%	11,0%	96,0%
	OXI	Count	6	1	7
		% of Total	3,5%	0,6%	4,0%
Total	Count		153	20	173
	% of Total		88,4%	11,6%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,81.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	14	38	114	166
		% of Total	8,1%	22,0%	65,9%	96,0%
	OXI	Count	1	4	2	7
		% of Total	0,6%	2,3%	1,2%	4,0%
Total		Count	15	42	116	173
		% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,61.

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

		ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
		ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	Count	33	57	76	166
	NAI % of	19,1%	32,9%	43,9%	96,0%
	Total				
	Count	2	5	0	7
	OXI % of	1,2%	2,9%	0,0%	4,0%
	Total				
Total	Count	35	62	76	173
	% of	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%
	Total				

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,42.

**ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ISO 9001**

**Crosstab**

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	117	49	166
		% of Total	67,6%	28,3%	96,0%
	OXI	Count	4	3	7
		% of Total	2,3%	1,7%	4,0%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,10.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ISO 14001**

**Crosstab**

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	163	3	166
		% of Total	94,2%	1,7%	96,0%
	OXI	Count	7	0	7
		% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
	Total	Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* OHSAS 18001**

**Crosstab**

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	164	2	166
		% of Total	94,8%	1,2%	96,0%
	OXI	Count	7	0	7
		% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
Total	Count		171	2	173
	% of Total		98,8%	1,2%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* HACCP**

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	147	19	166
		% of Total	85,0%	11,0%	96,0%
	OXI	Count	7	0	7
		% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
Total	Count		154	19	173
	% of Total		89,0%	11,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,77.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ISO 22000**

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	128	38	166
		% of Total	74,0%	22,0%	96,0%
	OXI	Count	7	0	7
		% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
Total	Count		135	38	173
	% of Total		78,0%	22,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,54.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ \* ΑΛΛΟ**

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

**Crosstab**

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	NAI	Count	142	24	166
		% of Total	82,1%	13,9%	96,0%
	OXI	Count	5	2	7
		% of Total	2,9%	1,2%	4,0%
Total		Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,05.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

**Crosstab**

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	NAI	Count	3	12	15
		% of Total	1,7%	6,9%	8,7%
	OXI	Count	67	91	158
		% of Total	38,7%	52,6%	91,3%
Total		Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,07.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

**Crosstab**

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	NAI	Count	15	0	15
		% of Total	8,7%	0,0%	8,7%
	OXI	Count	148	10	158
		% of Total	85,5%	5,8%	91,3%
Total		Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,87.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

**Crosstab**

|--|--|--|--|--|--|



Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	Count	11	4	15
		% of Total	6,4%	2,3%	8,7%
	ΟΧΙ	Count	101	57	158
		% of Total	58,4%	32,9%	91,3%
Total	Count		112	61	173
	% of Total		64,7%	35,3%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,29.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	Count	15	0	15
		% of Total	8,7%	0,0%	8,7%
	ΟΧΙ	Count	138	20	158
		% of Total	79,8%	11,6%	91,3%
Total	Count		153	20	173
	% of Total		88,4%	11,6%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,73.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	Count	1	2	12	15
		% of Total	0,6%	1,2%	6,9%	8,7%
		Total				
	ΟΧΙ	Count	14	40	104	158
		% of Total	8,1%	23,1%	60,1%	91,3%
		Total				
Total	Count		15	42	116	173
	% of Total		8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,30.

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

**Crosstab**

		ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
		ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	Count	1	4	10	15
	NAI % of				
	Total	0,6%	2,3%	5,8%	8,7%
	Count	34	58	66	158
	OXI % of				
	Total	19,7%	33,5%	38,2%	91,3%
Total	Count	35	62	76	173
	% of				
	Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,03.

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 9001**

**Crosstab**

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	Count	NAI	14	1	15
	% of Total		8,1%	0,6%	8,7%
	Count	OXI	107	51	158
	% of Total		61,8%	29,5%	91,3%
	Count		121	52	173
	% of Total		69,9%	30,1%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,51.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 14001**

**Crosstab**

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	Count	NAI	15	0	15
	% of Total		8,7%	0,0%	8,7%
	Count	OXI	155	3	158
	% of Total		89,6%	1,7%	91,3%
	Count		170	3	173

% of Total	98,3%	1,7%	100,0%
------------	-------	------	--------

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,26.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΟHSAS 18001**

**Crosstab**

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	NAI	Count	15	0	15
		% of Total	8,7%	0,0%	8,7%
	OXI	Count	156	2	158
		% of Total	90,2%	1,2%	91,3%
Total	Count		171	2	173
	% of Total		98,8%	1,2%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* HACCP**

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	NAI	Count	15	0	15
		% of Total	8,7%	0,0%	8,7%
	OXI	Count	139	19	158
		% of Total	80,3%	11,0%	91,3%
Total	Count		154	19	173
	% of Total		89,0%	11,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,65.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 22000**

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	NAI	Count	10	5	15
		% of Total	5,8%	2,9%	8,7%
	OXI	Count	125	33	158
		% of Total	72,3%	19,1%	91,3%
Total	Count		135	38	173

% of Total	78,0%	22,0%	100,0%
------------	-------	-------	--------

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,29.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΑΛΛΟ**

**Crosstab**

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	NAI	Count	14	1	15
		% of Total	8,1%	0,6%	8,7%
	OXI	Count	133	25	158
		% of Total	76,9%	14,5%	91,3%
Total		Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,25.

b. Computed only for a 2x2 table

**Warnings**

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΕΜΠΟΡΙΟ. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 9001. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 14001. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* OHSAS 18001. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* HACCP. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 22000. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

No measures of association are computed for the crosstabulation of ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΑΛΛΟ. At least one variable in each 2-way table upon which measures of association are computed is a constant.

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

**Crosstab**

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	Count	40	71	111
		% of Total	23,1%	41,0%	64,2%
	ΟΧΙ	Count	30	32	62
		% of Total	17,3%	18,5%	35,8%
Total	Count		70	103	173
	% of Total		40,5%	59,5%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 25,09.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ**

**Crosstab**

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	Count	105	6	111
		% of Total	60,7%	3,5%	64,2%
	ΟΧΙ	Count	58	4	62
		% of Total	33,5%	2,3%	35,8%
Total	Count		163	10	173
	% of Total		94,2%	5,8%	100,0%

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,58.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

Crosstab					
			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	Count	67	44	111
		% of Total	38,7%	25,4%	64,2%
	ΟΧΙ	Count	45	17	62
		% of Total	26,0%	9,8%	35,8%
	Total	Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21,86.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Crosstab					
			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	Count	104	7	111
		% of Total	60,1%	4,0%	64,2%
	ΟΧΙ	Count	49	13	62
		% of Total	28,3%	7,5%	35,8%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,17.

b. Computed only for a 2x2 table

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

Crosstab					
		ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
		ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	Count	6	21	84	111
	NAI % of Total	3,5%	12,1%	48,6%	64,2%
	Count	9	21	32	62
	OXI % of Total	5,2%	12,1%	18,5%	35,8%
	Total				
	Count	15	42	116	173

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

% of				
Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,38.

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

		ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
		ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	Count	15	40	56	111
	NAI % of				
	Total	8,7%	23,1%	32,4%	64,2%
	Count	20	22	20	62
	OXI % of				
	Total	11,6%	12,7%	11,6%	35,8%
Total	Count	35	62	76	173
	% of				
	Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,54.

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ISO 9001

Crosstab

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	NAI	Count	77	34	111
		% of Total	44,5%	19,7%	64,2%
	OXI	Count	44	18	62
		% of Total	25,4%	10,4%	35,8%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18,64.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ISO 14001

Crosstab

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ	NAI	Count	108	3	111

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	% of Total	62,4%	1,7%	64,2%
	Count	62	0	62
OXI	% of Total	35,8%	0,0%	35,8%
	Count	170	3	173
Total	% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,08.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* OHSAS 18001

**Crosstab**

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	NAI	Count	109	2	111
		% of Total	63,0%	1,2%	64,2%
	OXI	Count	62	0	62
		% of Total	35,8%	0,0%	35,8%
Total		Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,72.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* HACCP

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	NAI	Count	95	16	111
		% of Total	54,9%	9,2%	64,2%
	OXI	Count	59	3	62
		% of Total	34,1%	1,7%	35,8%
Total		Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,81.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ISO 22000

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	



## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	NAI	Count	84	27	111
		% of Total	48,6%	15,6%	64,2%
	OXI	Count	51	11	62
		% of Total	29,5%	6,4%	35,8%
Total		Count	135	38	173
		% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,62.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ \* ΑΛΛΟ

Crosstab

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	NAI	Count	102	9	111
		% of Total	59,0%	5,2%	64,2%
	OXI	Count	45	17	62
		% of Total	26,0%	9,8%	35,8%
Total		Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,32.

b. Computed only for a 2x2 table

### ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			OXI	NAI	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	8	10
		% of Total	1,2%	4,6%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	9	21	30
		% of Total	5,2%	12,1%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	39	17	56
		% of Total	22,5%	9,8%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	28	38
		% of Total	5,8%	16,2%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	29	39
		% of Total	5,8%	16,8%	22,5%
	Total	Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,05.

**ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ**

Crosstab					
			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	9	1	10
		% of Total	5,2%	0,6%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	29	1	30
		% of Total	16,8%	0,6%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	51	5	56
		% of Total	29,5%	2,9%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	3	38
		% of Total	20,2%	1,7%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	39	0	39
		% of Total	22,5%	0,0%	22,5%
	Total	Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,58.

**ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

Crosstab					
			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	9	1	10
		% of Total	5,2%	0,6%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	19	11	30
		% of Total	11,0%	6,4%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	31	25	56
		% of Total	17,9%	14,5%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	28	10	38
		% of Total	16,2%	5,8%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	25	14	39
		% of Total	14,5%	8,1%	22,5%
	Total	Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,53.

**ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	9	1	10
		% of Total	5,2%	0,6%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	29	1	30
		% of Total	16,8%	0,6%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	47	9	56
		% of Total	27,2%	5,2%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	5	38
		% of Total	19,1%	2,9%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	4	39
		% of Total	20,2%	2,3%	22,5%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,16.

ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	2	8	10
		% of				
		Total	0,0%	1,2%	4,6%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	5	24	30
		% of				
		Total	0,6%	2,9%	13,9%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	13	33	56
		% of				
		Total	5,8%	7,5%	19,1%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	1	9	28	38
		% of				
		Total	0,6%	5,2%	16,2%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	3	13	23	39
		% of				
		Total	1,7%	7,5%	13,3%	22,5%
	Total	Count	15	42	116	173

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%
---------------	------	-------	-------	--------

a. 6 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,87.

### ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab						
			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	2	7	10
		% of				
		Total	0,6%	1,2%	4,0%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	3	7	20	30
		% of				
		Total	1,7%	4,0%	11,6%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	17	20	19	56
		% of				
		Total	9,8%	11,6%	11,0%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	7	14	17	38
		% of				
		Total	4,0%	8,1%	9,8%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	7	19	13	39
		% of				
		Total	4,0%	11,0%	7,5%	22,5%
Total	Count	35	62	76	173	
	% of					
	Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%	

a. 3 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,02.

### ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ISO 9001

Crosstab					
			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	7	3	10
		% of Total	4,0%	1,7%	5,8%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	22	8	30
		% of Total	12,7%	4,6%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	49	7	56
		% of Total	28,3%	4,0%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	20	18	38
		% of Total	11,6%	10,4%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	23	16	39
		% of Total	13,3%	9,2%	22,5%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,01.

### ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* ISO 14001

Crosstab					
			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	10	0	10
		% of Total	5,8%	0,0%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	28	2	30
		% of Total	16,2%	1,2%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	56	0	56
		% of Total	32,4%	0,0%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	37	1	38
		% of Total	21,4%	0,6%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	39	0	39
		% of Total	22,5%	0,0%	22,5%
	Total	Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

### ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* OHSAS 18001

Crosstab					
			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	10	0	10
		% of Total	5,8%	0,0%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	29	1	30

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

		% of Total	16,8%	0,6%	17,3%
		Count	56	0	56
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	32,4%	0,0%	32,4%
		Count	37	1	38
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	21,4%	0,6%	22,0%
		Count	39	0	39
	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	22,5%	0,0%	22,5%
		Count	171	2	173
	Total	% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

### ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ \* HACCP

Crosstab					
			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΔΙΝΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΜΗ ΚΟΡΕΣΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	9	1	10
		% of Total	5,2%	0,6%	5,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	27	3	30
		% of Total	15,6%	1,7%	17,3%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	55	1	56
		% of Total	31,8%	0,6%	32,4%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	5	38
		% of Total	19,1%	2,9%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	30	9	39
		% of Total	17,3%	5,2%	22,5%
	Total	Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,10.

Crosstab					
			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΣΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΛΑΘΩΝ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	1	2
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	6	3	9

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

		% of Total	3,5%	1,7%	5,2%
		Count	48	5	53
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	27,7%	2,9%	30,6%
		Count	40	18	58
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	23,1%	10,4%	33,5%
		Count	40	11	51
	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	23,1%	6,4%	29,5%
		Count	135	38	173
	Total	% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,44.

### ΒΟΗΘΟΥΝ ΣΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΛΑΘΩΝ \* ΑΛΛΟ

Crosstab					
			ΑΛΛΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΣΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΛΑΘΩΝ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	1	2
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	6	3	9
		% of Total	3,5%	1,7%	5,2%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	51	2	53
		% of Total	29,5%	1,2%	30,6%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	46	12	58
		% of Total	26,6%	6,9%	33,5%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	43	8	51
		% of Total	24,9%	4,6%	29,5%
	Total	Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,30.

### ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab					
			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	3	5
		% of Total	1,2%	1,7%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	6	19	25
		% of Total	3,5%	11,0%	14,5%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	44	42	86
		% of Total	25,4%	24,3%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	11	23	34
		% of Total	6,4%	13,3%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	7	16	23
		% of Total	4,0%	9,2%	13,3%
Total		Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,02.

### ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	22	3	25
		% of Total	12,7%	1,7%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	82	4	86
		% of Total	47,4%	2,3%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	2	34
		% of Total	18,5%	1,2%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	23	0	23
		% of Total	13,3%	0,0%	13,3%
	Total	Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,29.

### ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab



			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	20	5	25
		% of Total	11,6%	2,9%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	52	34	86
		% of Total	30,1%	19,7%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	24	10	34
		% of Total	13,9%	5,8%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	12	11	23
		% of Total	6,9%	6,4%	13,3%
	Total	Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,76.

**ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	23	2	25
		% of Total	13,3%	1,2%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	78	8	86
		% of Total	45,1%	4,6%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	28	6	34
		% of Total	16,2%	3,5%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	20	3	23
		% of Total	11,6%	1,7%	13,3%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,58.

**ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

Crosstab

	ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ	Total
--	--------------	-------

			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	3	2	5
		% of Total	0,0%	1,7%	1,2%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	4	21	25
		% of Total	0,0%	2,3%	12,1%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	14	62	86
		% of Total	5,8%	8,1%	35,8%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	2	11	21	34
		% of Total	1,2%	6,4%	12,1%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	3	10	10	23
		% of Total	1,7%	5,8%	5,8%	13,3%
	Total	Count	15	42	116	173
		% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 6 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,43.

**ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \***  
**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	2	2	5
		% of Total	0,6%	1,2%	1,2%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	4	8	13	25
		% of Total	2,3%	4,6%	7,5%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	16	29	41	86
		% of Total	9,2%	16,8%	23,7%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ	Count	8	14	12	34

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of				
		Total	4,6%	8,1%	6,9%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	6	9	8	23
		% of				
Total	ΣΥΜΦΩΝΩ	Total	3,5%	5,2%	4,6%	13,3%
		Count	35	62	76	173
	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of				
		Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

a. 4 cells (26,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,01.

### ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ISO 9001

Crosstab			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	3	5
		% of Total	1,2%	1,7%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	13	12	25
		% of Total	7,5%	6,9%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	73	13	86
		% of Total	42,2%	7,5%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	19	15	34
		% of Total	11,0%	8,7%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	14	9	23
		% of Total	8,1%	5,2%	13,3%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,50.

### ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ISO 14001

Crosstab			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	24	1	25
		% of Total	13,9%	0,6%	14,5%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	86	0	86
		% of Total	49,7%	0,0%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	1	34
		% of Total	19,1%	0,6%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	23	0	23
		% of Total	13,3%	0,0%	13,3%
Total		Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

**ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \***  
**OHSAS 18001**

Crosstab					
			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	5	0	5
		% of Total	2,9%	0,0%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	24	1	25
		% of Total	13,9%	0,6%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	86	0	86
		% of Total	49,7%	0,0%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	1	34
		% of Total	19,1%	0,6%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	23	0	23
		% of Total	13,3%	0,0%	13,3%
	Total	Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

**ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \***  
**HACCP**

Crosstab					
			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	5	0	5
		% of Total	2,9%	0,0%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	21	4	25
		% of Total	12,1%	2,3%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	83	3	86
		% of Total	48,0%	1,7%	49,7%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	29	5	34
		% of Total	16,8%	2,9%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	16	7	23
		% of Total	9,2%	4,0%	13,3%
Total		Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,55.

**ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ISO 22000**

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	4	1	5
		% of Total	2,3%	0,6%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	18	7	25
		% of Total	10,4%	4,0%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	75	11	86
		% of Total	43,4%	6,4%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	21	13	34
		% of Total	12,1%	7,5%	19,7%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	17	6	23
		% of Total	9,8%	3,5%	13,3%
	Total	Count	135	38	173
		% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,10.

**ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ \* ΑΛΛΟ**

**Crosstab**

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΒΟΗΘΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΟΠΩΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	3	2	5
		% of Total	1,7%	1,2%	2,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	21	4	25
		% of Total	12,1%	2,3%	14,5%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	81	5	86
		% of Total	46,8%	2,9%	49,7%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	25	9	34
		% of Total	14,5%	5,2%	19,7%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	17	6	23
		% of Total	9,8%	3,5%	13,3%
		Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,75.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

**Crosstab**

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	1	2
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	14	15
		% of Total	0,6%	8,1%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	31	21	52
		% of Total	17,9%	12,1%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	11	27	38
		% of Total	6,4%	15,6%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	26	40	66
		% of Total	15,0%	23,1%	38,2%
	Total	Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,81.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

**Crosstab**

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	0	2
		% of Total	1,2%	0,0%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	14	1	15
		% of Total	8,1%	0,6%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	49	3	52
		% of Total	28,3%	1,7%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	36	2	38
		% of Total	20,8%	1,2%	22,0%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	62	4	66
		% of Total	35,8%	2,3%	38,2%
	Total	Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	1	2
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	11	4	15
		% of Total	6,4%	2,3%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	34	18	52
		% of Total	19,7%	10,4%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	27	11	38
		% of Total	15,6%	6,4%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	39	27	66
		% of Total	22,5%	15,6%	38,2%
	Total	Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,71.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	1	2
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	15	0	15
		% of Total	8,7%	0,0%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	42	10	52
		% of Total	24,3%	5,8%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	6	38
		% of Total	18,5%	3,5%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	63	3	66
		% of Total	36,4%	1,7%	38,2%
	Total	Count	153	20	173

	% of Total	88,4%	11,6%	100,0%
--	------------	-------	-------	--------

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

**ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	0	2	2
		% of				
		Total	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	4	11	15
		% of				
		Total	0,0%	2,3%	6,4%	8,7%
	ΟΥΤΕ	Count	9	7	36	52
		% of				
		Total	5,2%	4,0%	20,8%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	0	9	29	38
		% of				
		Total	0,0%	5,2%	16,8%	22,0%
ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	6	22	38	66	
	% of					
	Total	3,5%	12,7%	22,0%	38,2%	
Total	Count	15	42	116	173	
	% of					
	Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%	

a. 7 cells (46,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

**ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1	2



## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ	% of				
ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ,	Total	0,6%	0,0%	0,6%	1,2%
ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ	Count	0	7	8	15
ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ					
ΠΕΛΑΤΕΣ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of			
	Total	0,0%	4,0%	4,6%	8,7%
	Count	18	8	26	52
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ	% of			
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Total	10,4%	4,6%	15,0%
	Count	8	14	16	38
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of			
	Total	4,6%	8,1%	9,2%	22,0%
	Count	8	33	25	66
	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of			
	Total	4,6%	19,1%	14,5%	38,2%
	Count	35	62	76	173
Total	% of				
	Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

a. 4 cells (26,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,40.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 9001

Crosstab

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	2	2
		% of Total	0,0%	1,2%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	8	7	15
		% of Total	4,6%	4,0%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	43	9	52
		% of Total	24,9%	5,2%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	19	19	38
		% of Total	11,0%	11,0%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	51	15	66
		% of Total	29,5%	8,7%	38,2%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,60.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 14001

Crosstab

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	1	2
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	14	1	15
		% of Total	8,1%	0,6%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	52	0	52
		% of Total	30,1%	0,0%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	37	1	38
		% of Total	21,4%	0,6%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	66	0	66
		% of Total	38,2%	0,0%	38,2%
	Total	Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

**ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΟHSAS 18001**

**Crosstab**

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	0	2
		% of Total	1,2%	0,0%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	14	1	15
		% of Total	8,1%	0,6%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	52	0	52
		% of Total	30,1%	0,0%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	37	1	38
		% of Total	21,4%	0,6%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	66	0	66
		% of Total	38,2%	0,0%	38,2%
	Total	Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

**ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* HACCP**

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	0	2
		% of Total	1,2%	0,0%	1,2%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	11	4	15
		% of Total	6,4%	2,3%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	51	1	52
		% of Total	29,5%	0,6%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	5	38
		% of Total	19,1%	2,9%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	57	9	66
		% of Total	32,9%	5,2%	38,2%
	Total	Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

### Chi-Square Tests

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ISO 22000

#### Crosstab

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	1	2
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	9	6	15
		% of Total	5,2%	3,5%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	49	3	52
		% of Total	28,3%	1,7%	30,1%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	23	15	38
		% of Total	13,3%	8,7%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	53	13	66
		% of Total	30,6%	7,5%	38,2%
	Total	Count	135	38	173
		% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,44.

### ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ \* ΑΛΛΟ

#### Crosstab

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	0	2
		% of Total	1,2%	0,0%	1,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	10	5	15
		% of Total	5,8%	2,9%	8,7%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	51	1	52

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

		% of Total	29,5%	0,6%	30,1%
		Count	26	12	38
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	15,0%	6,9%	22,0%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	58	8	66
		% of Total	33,5%	4,6%	38,2%
	Total	Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,30.

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

crosstab

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Απαιτού ν	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	22	44	66
		% of Total	12,7%	25,4%	38,2%
Σημαντικ ούς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	7	28	35
		% of Total	4,0%	16,2%	20,2%
Πόρους για τη	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	41	27	68
		% of Total	23,7%	15,6%	39,3%
Συνεχή Εκπαίδε υση του	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	4	4
		% of Total	0,0%	2,3%	2,3%
Προσωπ ικού		Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is

1,62.

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Απαιτού ν	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	63	3	66
		% of Total	36,4%	1,7%	38,2%
Σημαντικ ούς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	2	35
		% of Total	19,1%	1,2%	20,2%
Πόρους για τη	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	63	5	68
		% of Total	36,4%	2,9%	39,3%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Συνεχή	Count	4	0	4
Εκπαίδε				
υση του ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	2,3%	0,0%	2,3%
Προσωπ				
ικού	Count	163	10	173
Total	% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

**Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

**Crosstab**

		ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
		ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Απαιτού	Count	47	19	66
ν ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	27,2%	11,0%	38,2%
Σημαντικ	Count	24	11	35
ούς ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	13,9%	6,4%	20,2%
Πόρους	Count	39	29	68
για τη ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	22,5%	16,8%	39,3%
Συνεχή	Count	2	2	4
Εκπαίδε				
υση του ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	1,2%	1,2%	2,3%
Προσωπ				
ικού	Count	112	61	173
Total	% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is

1,41.

**Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**Crosstab**

		ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
		ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Απαιτού	Count	60	6	66
ν ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	34,7%	3,5%	38,2%
Σημαντικ	Count	31	4	35
ούς ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	17,9%	2,3%	20,2%
Πόρους	Count	58	10	68
για τη ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	33,5%	5,8%	39,3%
Συνεχή	Count	4	0	4
ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ				

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Εκπαίδευση του Προσωπικού	% of Total	2,3%	0,0%	2,3%
Total	Count	153	20	173
	% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	3	13	50	66
		% of Total	1,7%	7,5%	28,9%	38,2%
		Total				
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	1	12	22	35
		% of Total	0,6%	6,9%	12,7%	20,2%
		Total				
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	11	15	42	68
		% of Total	6,4%	8,7%	24,3%	39,3%
		Total				
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	2	2	4
		% of Total	0,0%	1,2%	1,2%	2,3%
		Total				
Total		Count	15	42	116	173
		% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 4 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	12	21	33	66

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού	% of Total	6,9%	12,1%	19,1%	38,2%
	Count	5	13	17	35
ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	2,9%	7,5%	9,8%	20,2%
	Count	18	26	24	68
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	10,4%	15,0%	13,9%	39,3%
	Count	0	2	2	4
ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	0,0%	1,2%	1,2%	2,3%
	Count	35	62	76	173
Total	% of Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ISO 9001

Crosstab			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
Απαιτούν	Count		46	20	66
ν ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total		26,6%	11,6%	38,2%
Σημαντικ	Count		17	18	35
ούς ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total		9,8%	10,4%	20,2%
Πόρους	Count		55	13	68
για τη ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total		31,8%	7,5%	39,3%
Συνεχή	Count		3	1	4
Εκπαίδε					
υση του ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total		1,7%	0,6%	2,3%
Προσωπ					
ικού	Count		121	52	173
Total	% of Total		69,9%	30,1%	100,0%

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ISO 14001

Crosstab			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
Απαιτούν	Count		64	2	66
ν ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total		37,0%	1,2%	38,2%
Σημαντικ	Count		34	1	35
ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ					

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

οὐς	% of Total	19,7%	0,6%	20,2%	
Πόρους	Count	68	0	68	
για τη	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	39,3%	0,0%	39,3%
Συνεχή	Count	4	0	4	
Εκπαίδε					
υση του	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	2,3%	0,0%	2,3%
Προσωπ					
ικού	Count	170	3	173	
Total	% of Total	98,3%	1,7%	100,0%	

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

**Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* OHSAS 18001**

**Crosstab**

		OHSAS 18001		Total
		OXI	NAI	
Απαιτού	Count	65	1	66
ν	% of Total	37,6%	0,6%	38,2%
Σημαντικ	Count	34	1	35
οὐς	% of Total	19,7%	0,6%	20,2%
Πόρους	Count	68	0	68
για τη	% of Total	39,3%	0,0%	39,3%
Συνεχή	Count	4	0	4
Εκπαίδε				
υση του	% of Total	2,3%	0,0%	2,3%
Προσωπ				
ικού	Count	171	2	173
Total	% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

**Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* HACCP**

**Crosstab**

		HACCP		Total
		OXI	NAI	
Απαιτού	Count	59	7	66
ν	% of Total	34,1%	4,0%	38,2%
Σημαντικ	Count	27	8	35
οὐς	% of Total	15,6%	4,6%	20,2%
Πόρους	Count	66	2	68
για τη	% of Total	38,2%	1,2%	39,3%
Συνεχή	Count	2	2	4



## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Εκπαίδευση του Προσωπικού	% of Total	1,2%	1,2%	2,3%
Total	Count	154	19	173
	% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,44.

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ISO 22000

Crosstab

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
Απαιτούν	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	50	16	66
		% of Total	28,9%	9,2%	38,2%
Σημαντικούς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	23	12	35
		% of Total	13,3%	6,9%	20,2%
Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	60	8	68
		% of Total	34,7%	4,6%	39,3%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	2	2	4
		% of Total	1,2%	1,2%	2,3%
Total		Count	135	38	173
		% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,88.

### Απαιτούν Σημαντικούς Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού \* ΑΛΛΟ

Crosstab

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
Απαιτούν	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	57	9	66
		% of Total	32,9%	5,2%	38,2%
Σημαντικούς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	24	11	35
		% of Total	13,9%	6,4%	20,2%
Πόρους για τη Συνεχή Εκπαίδευση του Προσωπικού	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	63	5	68
		% of Total	36,4%	2,9%	39,3%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	3	1	4

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Εκπαίδευση του Προσωπικού	% of Total	1,7%	0,6%	2,3%
Total	Count	147	26	173
	% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,60.

### Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

**Crosstab**

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Έχουν Μεγάλο Κόστος	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	21	50	71
		% of Total	12,1%	28,9%	41,0%
καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	13	22	35
		% of Total	7,5%	12,7%	20,2%
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	36	28	64
		% of Total	20,8%	16,2%	37,0%
		Count	0	3	3
		% of Total	0,0%	1,7%	1,7%
Total		Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,21.

### Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

**Crosstab**

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Έχουν Μεγάλο Κόστος	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	69	2	71
		% of Total	39,9%	1,2%	41,0%
καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	31	4	35
		% of Total	17,9%	2,3%	20,2%
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	60	4	64
		% of Total	34,7%	2,3%	37,0%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	3	0	3

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ονται				
και να				
Αναβαθ	% of Total	1,7%	0,0%	1,7%
μίζονται				
Συνεχώς				
Total	Count	163	10	173
	% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

Crosstab					
			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			OXI	NAI	
Έχουν Μεγάλο	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	52	19	71
		% of Total	30,1%	11,0%	41,0%
Κόστος καθώς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	20	15	35
		% of Total	11,6%	8,7%	20,2%
πρέπει να	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	39	25	64
		% of Total	22,5%	14,5%	37,0%
Βελτιών ονται		Count	1	2	3
και να Αναβαθ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ				
		% of Total	0,6%	1,2%	1,7%
μίζονται Συνεχώς					
Total		Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,06.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Crosstab					
			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Έχουν Μεγάλο	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	64	7	71
		% of Total	37,0%	4,0%	41,0%
Κόστος καθώς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	3	35
		% of Total	18,5%	1,7%	20,2%
πρέπει να	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	54	10	64
		% of Total	31,2%	5,8%	37,0%
Βελτιών	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	3	0	3
		% of Total			

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ονται				
και να				
Αναβαθ	% of Total	1,7%	0,0%	1,7%
μίζονται				
Συνεχώς				
Total	Count	153	20	173
	% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ**

Crosstab						
			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	3	15	53	71
		% of Total	1,7%	8,7%	30,6%	41,0%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	2	11	22	35
		% of Total	1,2%	6,4%	12,7%	20,2%
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	10	15	39	64
		% of Total	5,8%	8,7%	22,5%	37,0%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	2	3
		% of Total	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%
	Total	Count	15	42	116	173
		% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

Crosstab					
			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ		
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49
Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	12	24	35
		% of Total	6,9%	13,9%	20,2%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	5	13	17
		% of Total	2,9%	7,5%	9,8%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

πρέπει		Count	18	24	22	
να	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	10,4%	13,9%	12,7%	3
Βελτιών		Count	0	1	2	
ονται						
και να						
Αναβαθ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	0,0%	0,6%	1,2%	
μίζονται						
Συνεχώς						
Total		Count	35	62	76	
		% of Total	20,2%	35,8%	43,9%	10

a. 3 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,61.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ISO 9001**

**Crosstab**

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
Έχουν		Count	45	26	71
Μεγάλο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	26,0%	15,0%	41,0%
Κόστος		Count	25	10	35
καθώς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	14,5%	5,8%	20,2%
πρέπει		Count	49	15	64
να	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	28,3%	8,7%	37,0%
Βελτιών		Count	2	1	3
ονται					
και να					
Αναβαθ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	1,2%	0,6%	1,7%
μίζονται					
Συνεχώς					
Total		Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,90.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ISO 14001**

**Crosstab**

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
Έχουν		Count	69	2	71
Μεγάλο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	39,9%	1,2%	41,0%
Κόστος		Count	34	1	35
καθώς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	19,7%	0,6%	20,2%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

πρέπει		Count	64	0	64
να	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	37,0%	0,0%	37,0%
Βελτιών		Count	3	0	3
ονται					
και να					
Αναβαθ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	1,7%	0,0%	1,7%
μίζονται					
Συνεχώς					
Total		Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* OHSAS 18001**

**Crosstab**

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
Έχουν		Count	70	1	71
Μεγάλο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	40,5%	0,6%	41,0%
Κόστος		Count	34	1	35
καθώς	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	19,7%	0,6%	20,2%
πρέπει		Count	64	0	64
να	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	37,0%	0,0%	37,0%
Βελτιών		Count	3	0	3
ονται					
και να					
Αναβαθ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	1,7%	0,0%	1,7%
μίζονται					
Συνεχώς					
Total		Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* HACCP**

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
Έχουν		Count	61	10	71
Μεγάλο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	35,3%	5,8%	41,0%
Κόστος		Count	31	4	35
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ				

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

καθώς	% of Total	17,9%	2,3%	20,2%
πρέπει	Count	61	3	64
να	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ			
Βελτιών	% of Total	35,3%	1,7%	37,0%
ονται	Count	1	2	3
και να				
Αναβαθ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ			
μίζονται	% of Total	0,6%	1,2%	1,7%
Συνεχώς				
Total	Count	154	19	173
	% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,33.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ISO 22000**

**Crosstab**

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
Έχουν	Count		52	19	71
Μεγάλο	% of Total	ΣΥΜΦΩΝΩ	30,1%	11,0%	41,0%
Κόστος	Count		25	10	35
καθώς	% of Total	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	14,5%	5,8%	20,2%
πρέπει	Count		57	7	64
να	% of Total	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	32,9%	4,0%	37,0%
Βελτιών	Count		1	2	3
ονται					
και να					
Αναβαθ	% of Total	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	0,6%	1,2%	1,7%
μίζονται					
Συνεχώς	Count		135	38	173
Total	% of Total		78,0%	22,0%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,66.

**Έχουν Μεγάλο Κόστος καθώς πρέπει να Βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς \* ΑΛΛΟ**

**Crosstab**

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
Έχουν	Count		59	12	71
Μεγάλο	% of Total	ΣΥΜΦΩΝΩ	34,1%	6,9%	41,0%
Κόστος	Count		28	7	35
καθώς	% of Total	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	16,2%	4,0%	20,2%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

πρέπει να βελτιώνονται και να Αναβαθμίζονται Συνεχώς	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	57	7	64
		% of Total	32,9%	4,0%	37,0%
Total	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	3	0	3
		% of Total	1,7%	0,0%	1,7%
		Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,45.

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

**Crosstab**

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Είναι	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	2	11	13
Χάσιμο		% of Total	1,2%	6,4%	7,5%
Χρόνου	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	6	17	23
και		% of Total	3,5%	9,8%	13,3%
Χρημάτων	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	52	24	76
ων για		% of Total	30,1%	13,9%	43,9%
την	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	6	30	36
Επιχείρηση		% of Total	3,5%	17,3%	20,8%
ση σε	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	4	21	25
περίοδο		% of Total	2,3%	12,1%	14,5%
ως		Count	70	103	173
Κρίσης		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%
καθώς		Count	70	103	173
τα		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%
Άμεσα		Count	70	103	173
Κέρδη		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%
δεν είναι		Count	70	103	173
Οικονομικά		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%
Total		Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ**

**Crosstab**

	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	Total
--	------------	-------



Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Είναι		Count	12	1	13
Χάσιμο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	6,9%	0,6%	7,5%
Χρόνου		Count	23	0	23
και	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	13,3%	0,0%	13,3%
Χρημάτων		Count	68	8	76
για	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	39,3%	4,6%	43,9%
την		Count	35	1	36
Επιχείρηση	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
σε		Count	25	0	25
περίοδο					
υς					
Κρίσης					
καθώς					
τα					
Άμεσα	ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	14,5%	0,0%	14,5%
Κέρδη					
δεν είναι					
Οικονομικά					
Total		Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,75.

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Είναι		Count	10	3	13
Χάσιμο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	5,8%	1,7%	7,5%
Χρόνου		Count	15	8	23
και	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	8,7%	4,6%	13,3%
Χρημάτων		Count	43	33	76
για	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	24,9%	19,1%	43,9%
την		Count	31	5	36
Επιχείρηση	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	17,9%	2,9%	20,8%
σε					
περίοδο	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	13	12	25

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

υς				
Κρίσης				
καθώς				
τα				
Άμεσα	% of Total	7,5%	6,9%	14,5%
Κέρδη				
δεν είναι				
Οικονομ				
ικά				
	Count	112	61	173
Total	% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,58.

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Είναι	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	12	1	13
Χάσιμο		% of Total	6,9%	0,6%	7,5%
Χρόνου	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	22	1	23
και		% of Total	12,7%	0,6%	13,3%
Χρημάτ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	64	12	76
ων για		% of Total	37,0%	6,9%	43,9%
την	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	33	3	36
Επιχείρη		% of Total	19,1%	1,7%	20,8%
ση σε	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	22	3	25
περιόδο		% of Total	12,7%	1,7%	14,5%
υς		Count	153	20	173
Κρίσης		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%
καθώς					
τα					
Άμεσα					
Κέρδη					
δεν είναι					
Οικονομ					
ικά					
Total					

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,50.

Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	0	2	11	13
		% of Total	0,0%	1,2%	6,4%	7,5%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	1	6	16	23
		% of Total	0,6%	3,5%	9,2%	13,3%
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	13	17	46	76
		% of Total	7,5%	9,8%	26,6%	43,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	13	23	36
		% of Total	0,0%	7,5%	13,3%	20,8%
		Count	1	4	20	25
		% of Total	0,6%	2,3%	11,6%	14,5%
Total		Count	15	42	116	173
		% of Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

a. 5 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,13.

Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	1	4	8	13
		% of Total	0,6%	2,3%	4,6%	7,5%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	3	4	16	23
		% of Total	1,7%	2,3%	9,2%	13,3%
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	23	27	26	76
		% of Total	13,3%	15,6%	15,0%	43,9%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΜΑΛΛΟΝ	Count	4	19	13	36
	ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	2,3%	11,0%	7,5%	20,8%
		Count	4	8	13	25
	ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	2,3%	4,6%	7,5%	14,5%
		Count	35	62	76	173
Total		% of Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%
		Total				

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ISO 9001**

**Crosstab**

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
Είναι		Count	8	5	13
Χάσιμο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	4,6%	2,9%	7,5%
Χρόνου		Count	17	6	23
και	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	9,8%	3,5%	13,3%
Χρημάτ		Count	66	10	76
ων για	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	38,2%	5,8%	43,9%
την		Count	23	13	36
Επιχείρη	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	13,3%	7,5%	20,8%
ση σε		Count	7	18	25
περίοδο					
υς					
Κρίσης					
καθώς					
τα					
Άμεσα	ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	4,0%	10,4%	14,5%
Κέρδη					
δεν είναι					
Οικονομ					
ικά					
Total		Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ISO 14001**

**Crosstab**

	ISO 14001	Total
--	-----------	-------

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Είναι		Count	11	2	13
Χάσιμο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	6,4%	1,2%	7,5%
Χρόνου		Count	23	0	23
και	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	13,3%	0,0%	13,3%
Χρημάτων		Count	75	1	76
για	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	43,4%	0,6%	43,9%
την		Count	36	0	36
Επιχείρηση	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	20,8%	0,0%	20,8%
σε		Count	25	0	25
περίοδο					
ως					
Κρίσης					
καθώς					
τα					
Άμεσα	ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	14,5%	0,0%	14,5%
Κέρδη					
δεν είναι					
Οικονομικά					
		Count	170	3	173
Total		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* OHSAS 18001**

**Crosstab**

			OHSAS 18001		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Είναι		Count	12	1	13
Χάσιμο	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	6,9%	0,6%	7,5%
Χρόνου		Count	23	0	23
και	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	13,3%	0,0%	13,3%
Χρημάτων		Count	75	1	76
ων για	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	43,4%	0,6%	43,9%
την		Count	36	0	36
Επιχείρηση	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	% of Total	20,8%	0,0%	20,8%
σε		Count	25	0	25
περίοδο	ΔΙΑΦΩΝΩ				

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

υς				
Κρίσης				
καθώς				
τα				
Άμεσα	% of Total	14,5%	0,0%	14,5%
Κέρδη				
δεν είναι				
Οικονομ				
ικά				
	Count	171	2	173
Total	% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

**Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* HACCP**

**Crosstab**

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
Είναι	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	12	1	13
Χάσιμο		% of Total	6,9%	0,6%	7,5%
Χρόνου	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	19	4	23
και		% of Total	11,0%	2,3%	13,3%
Χρημάτ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	75	1	76
ων για		% of Total	43,4%	0,6%	43,9%
την	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	34	2	36
Επιχείρη		% of Total	19,7%	1,2%	20,8%
ση σε	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	14	11	25
περιόδο		% of Total	8,1%	6,4%	14,5%
υς					
Κρίσης					
καθώς					
τα					
Άμεσα					
Κέρδη					
δεν είναι					
Οικονομ					
ικά					
Total					
		Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,43.

Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ISO 22000

Crosstab

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
Είναι	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	3	13
Χάσιμο		% of Total	5,8%	1,7%	7,5%
Χρόνου	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	18	5	23
και		% of Total	10,4%	2,9%	13,3%
Χρημάτ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	71	5	76
ων για		% of Total	41,0%	2,9%	43,9%
την	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	19	17	36
Επιχείρη		% of Total	11,0%	9,8%	20,8%
ση σε	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	17	8	25
περίοδο		% of Total	9,8%	4,6%	14,5%
υς		Count			
Κρίσης		% of Total			
καθώς		Count			
τα		% of Total			
Άμεσα		Count			
Κέρδη		% of Total			
δεν είναι		Count			
Οικονομ		% of Total			
ικά		Count			
Total		% of Total			

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,86.

Είναι Χάσιμο Χρόνου και Χρημάτων για την Επιχείρηση σε περιόδους Κρίσης καθώς τα Άμεσα Κέρδη δεν είναι Οικονομικά \* ΑΛΛΟ

Crosstab

			ΑΛΛΟ		Total
			OXI	NAI	
Είναι	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	3	13
Χάσιμο		% of Total	5,8%	1,7%	7,5%
Χρόνου	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	20	3	23
και		% of Total	11,6%	1,7%	13,3%
Χρημάτ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	76	0	76
ων για		% of Total	43,9%	0,0%	43,9%
την	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	23	13	36
Επιχείρη		% of Total	13,3%	7,5%	20,8%
ση σε	ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	18	7	25
περίοδο		% of Total			

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

υς				
Κρίσης				
καθώς				
τα				
Άμεσα	% of Total	10,4%	4,0%	14,5%
Κέρδη				
δεν είναι				
Οικονομ				
ικά				
	Count	147	26	173
Total	% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,95.

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	16	20	36
		% of Total	9,2%	11,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	15	29	44
		% of Total	8,7%	16,8%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	38	54	92
		% of Total	22,0%	31,2%	53,2%
	Total	Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	1	36
		% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	40	4	44
		% of Total	23,1%	2,3%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	88	4	92



## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	% of Total	50,9%	2,3%	53,2%
	Count	163	10	173
	% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	22	14	36
		% of Total	12,7%	8,1%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	11	44
		% of Total	19,1%	6,4%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	56	36	92
		% of Total	32,4%	20,8%	53,2%
	Total	Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	30	6	36
		% of Total	17,3%	3,5%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	39	5	44
		% of Total	22,5%	2,9%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	83	9	92
		% of Total	48,0%	5,2%	53,2%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΑΝΩ ΕΤΗ	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	0	1
		% of				
		Total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	4	8	24	36
		% of				
		Total	2,3%	4,6%	13,9%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	1	8	35	44
		% of				
		Total	0,6%	4,6%	20,2%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	25	57	92
		% of				
		Total	5,8%	14,5%	32,9%	53,2%
		Count	15	42	116	173
		% of				
		Total	8,7%	24,3%	67,1%	100,0%

ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			Total
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΕΩΣ ΚΑΙ 49	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	0	1
		% of				
		Total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	11	6	19	36
		% of				
		Total	6,4%	3,5%	11,0%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	7	14	23	44
		% of				
		Total	4,0%	8,1%	13,3%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	17	41	34	92
		% of				
		Total	9,8%	23,7%	19,7%	53,2%
		Count	35	62	76	173
		% of				
		Total	20,2%	35,8%	43,9%	100,0%

**ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ISO 9001**

Crosstab					
			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	25	11	36
		% of Total	14,5%	6,4%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	30	14	44
		% of Total	17,3%	8,1%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	65	27	92
		% of Total	37,6%	15,6%	53,2%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

**ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ISO 14001**

Crosstab					
			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	34	2	36
		% of Total	19,7%	1,2%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	43	1	44
		% of Total	24,9%	0,6%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	92	0	92
		% of Total	53,2%	0,0%	53,2%
	Total	Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

**ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* OHSAS 18001**

Crosstab					
			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	1	36

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total		% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
		Count	43	1	44
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	24,9%	0,6%	25,4%
		Count	92	0	92
	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	53,2%	0,0%	53,2%
		Count	171	2	173
			% of Total	98,8%	1,2%

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* HACCP

Crosstab

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	4	36
		% of Total	18,5%	2,3%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	41	3	44
		% of Total	23,7%	1,7%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	80	12	92
		% of Total	46,2%	6,9%	53,2%
	Total	Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ISO 22000

Crosstab

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	31	5	36
		% of Total	17,9%	2,9%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	12	44
		% of Total	18,5%	6,9%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	71	21	92
		% of Total	41,0%	12,1%	53,2%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	Count	135	38	173
	% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

### ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ \* ΑΛΛΟ

Crosstab

			ΑΛΛΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΩΣ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	4	36
		% of Total	18,5%	2,3%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	42	2	44
		% of Total	24,3%	1,2%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	73	19	92
		% of Total	42,2%	11,0%	53,2%
	Total	Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

### ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	16	20	36
		% of Total	9,2%	11,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	15	29	44
		% of Total	8,7%	16,8%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	38	54	92
		% of Total	22,0%	31,2%	53,2%
	Total	Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

### ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	1	36
		% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	40	4	44
		% of Total	23,1%	2,3%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	88	4	92
		% of Total	50,9%	2,3%	53,2%
	Total	Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ΕΜΠΟΡΙΟ

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	22	14	36
		% of Total	12,7%	8,1%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	11	44
		% of Total	19,1%	6,4%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	56	36	92
		% of Total	32,4%	20,8%	53,2%
	Total	Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Crosstab

			ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	30	6	36
		% of Total	17,3%	3,5%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	39	5	44
		% of Total	22,5%	2,9%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	83	9	92
		% of Total	48,0%	5,2%	53,2%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ  
ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ		
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΕΤΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	4	8	12
		% of Total	2,3%	4,6%	6,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	1	8	9
		% of Total	0,6%	4,6%	5,2%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	25	35
		% of Total	5,8%	14,5%	20,2%
	Total	Count	15	42	57
		% of Total	8,7%	24,3%	33,0%

ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ  
ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ		
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΙ
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	11	6	17
		% of Total	6,4%	3,5%	9,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	7	14	21
		% of Total	4,0%	8,1%	12,1%

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	17	41
		% of Total	9,8%	23,7%
		Count	35	62
		% of Total	20,2%	35,8%

**ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ISO 9001**

Crosstab

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	25	11	36
		% of Total	14,5%	6,4%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	30	14	44
		% of Total	17,3%	8,1%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	65	27	92
		% of Total	37,6%	15,6%	53,2%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

**ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ISO 14001**

Crosstab

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	34	2	36
		% of Total	19,7%	1,2%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	43	1	44
		% of Total	24,9%	0,6%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	92	0	92
		% of Total	53,2%	0,0%	53,2%
	Total	Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

**ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* OHSAS 18001**



Crosstab

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	1	36
		% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	43	1	44
		% of Total	24,9%	0,6%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	92	0	92
		% of Total	53,2%	0,0%	53,2%
	Total	Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* HACCP

Crosstab

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	4	36
		% of Total	18,5%	2,3%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	41	3	44
		% of Total	23,7%	1,7%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	80	12	92
		% of Total	46,2%	6,9%	53,2%
	Total	Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ISO 22000

Crosstab

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	31	5	36
		% of Total	17,9%	2,9%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	12	44
		% of Total	18,5%	6,9%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	71	21	92
		% of Total	41,0%	12,1%	53,2%
Total		Count	135	38	173
		% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

**ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ \* ΑΛΛΟ**

Crosstab					
			ΑΛΛΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΘΕΤΕΙ ΩΣ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΧΩΣ ΒΕΛΙΤΩΝΟΝΤΑΙ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	4	36
		% of Total	18,5%	2,3%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	42	2	44
		% of Total	24,3%	1,2%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	73	19	92
		% of Total	42,2%	11,0%	53,2%
		Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

**ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

Crosstab					
			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	16	20	36
		% of Total	9,2%	11,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	15	29	44
		% of Total	8,7%	16,8%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	38	54	92
		% of Total	22,0%	31,2%	53,2%
		Count	70	103	173

	% of Total	40,5%	59,5%	100,0%
--	------------	-------	-------	--------

**ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ**

Crosstab

			ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	1	36
		% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	40	4	44
		% of Total	23,1%	2,3%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	88	4	92
		% of Total	50,9%	2,3%	53,2%
	Total	Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%

**ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ΕΜΠΟΡΙΟ**

Crosstab

			ΕΜΠΟΡΙΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	22	14	36
		% of Total	12,7%	8,1%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	33	11	44
		% of Total	19,1%	6,4%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	56	36	92
		% of Total	32,4%	20,8%	53,2%
	Total	Count	112	61	173
		% of Total	64,7%	35,3%	100,0%

**ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Crosstab

	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Total
--	------------------	-------

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	30	6	36
		% of Total	17,3%	3,5%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	39	5	44
		% of Total	22,5%	2,9%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	83	9	92
		% of Total	48,0%	5,2%	53,2%
	Total	Count	153	20	173
		% of Total	88,4%	11,6%	100,0%

ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ

Crosstab

			ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ		
			ΕΩΣ 5 ΕΤΗ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9 ΕΤΗ	ΑΠΟ 10 ΕΤΗ ΚΑΙ ΑΝΩ
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	4	8	12
		% of Total	2,3%	4,6%	6,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	1	8	9
		% of Total	0,6%	4,6%	5,2%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	10	25	35
		% of Total	5,8%	14,5%	20,3%
	Total	Count	15	42	57
		% of Total	8,7%	24,3%	33,0%

ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Crosstab

			ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ		
			ΕΩΣ 5 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΠΟ 6 ΕΩΣ 9	ΑΠΟ 10 ΚΑΙ ΑΝΩ
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	11	6	17
		% of Total	6,4%	3,5%	9,9%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	7	14	21
		% of Total	4,5%	8,1%	12,1%

## Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

	ΣΥΜΦΩΝΩ	% of Total	4,0%	8,1%
		Count	17	41
		% of Total	9,8%	23,7%
		Count	35	62
		% of Total	20,2%	35,8%
Total				

### ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ISO 9001

Crosstab

			ISO 9001		Total
			OXI	NAI	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	25	11	36
		% of Total	14,5%	6,4%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	30	14	44
		% of Total	17,3%	8,1%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	65	27	92
		% of Total	37,6%	15,6%	53,2%
	Total	Count	121	52	173
		% of Total	69,9%	30,1%	100,0%

### ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ISO 14001

Crosstab

			ISO 14001		Total
			OXI	NAI	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	34	2	36
		% of Total	19,7%	1,2%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	43	1	44
		% of Total	24,9%	0,6%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	92	0	92
		% of Total	53,2%	0,0%	53,2%
	Total	Count	170	3	173
		% of Total	98,3%	1,7%	100,0%

### ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* OHSAS 18001

Crosstab

					Total

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			OHSAS 18001		Total
			OXI	NAI	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	1	36
		% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	43	1	44
		% of Total	24,9%	0,6%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	92	0	92
		% of Total	53,2%	0,0%	53,2%
	Total	Count	171	2	173
		% of Total	98,8%	1,2%	100,0%

ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* HACCP

Crosstab

			HACCP		Total
			OXI	NAI	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	4	36
		% of Total	18,5%	2,3%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	41	3	44
		% of Total	23,7%	1,7%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	80	12	92
		% of Total	46,2%	6,9%	53,2%
	Total	Count	154	19	173
		% of Total	89,0%	11,0%	100,0%

ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ISO 22000

Crosstab

			ISO 22000		Total
			OXI	NAI	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	31	5	36
		% of Total	17,9%	2,9%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	12	44
		% of Total	18,5%	6,9%	25,4%

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

Total	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	71	21	92
		% of Total	41,0%	12,1%	53,2%
		Count	135	38	173
		% of Total	78,0%	22,0%	100,0%

ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ \* ΑΛΛΟ

Crosstab

			ΑΛΛΟ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΧΕΙ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟ ΤΗΣ ΑΞΙΩΜΑ ΤΗΝ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	32	4	36
		% of Total	18,5%	2,3%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	42	2	44
		% of Total	24,3%	1,2%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	73	19	92
		% of Total	42,2%	11,0%	53,2%
	Total	Count	147	26	173
		% of Total	85,0%	15,0%	100,0%

ΥΠΟΓΡΑΜΜΙΖΕΙ ΤΗΝ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ \* ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ

Crosstab

			ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ		Total
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΥΠΟΓΡΑΜΜΙΖΕΙ ΤΗΝ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	1	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	16	20	36
		% of Total	9,2%	11,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	15	29	44
		% of Total	8,7%	16,8%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	38	54	92
		% of Total	22,0%	31,2%	53,2%
	Total	Count	70	103	173
		% of Total	40,5%	59,5%	100,0%

ΥΠΟΓΡΑΜΜΙΖΕΙ ΤΗΝ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ \* ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ

Crosstab

	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	Total
--	------------	-------

Η Διαχείριση της Ποιότητας από τις ΜΜΕ στην Κρίση

			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΥΠΟΓΡΑΜΜΙΖΕΙ ΤΗΝ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	35	1	36
		% of Total	20,2%	0,6%	20,8%
	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	40	4	44
		% of Total	23,1%	2,3%	25,4%
	ΣΥΜΦΩΝΩ	Count	88	4	92
		% of Total	50,9%	2,3%	53,2%
		Count	163	10	173
		% of Total	94,2%	5,8%	100,0%
Total					



Εστιάζει στις Απαιτήσεις του Πελάτη\* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ- Εστιάζει στις Απαιτήσεις του Πελάτη		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	20,2%	22,5%	48,0%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	19,7%	24,9%	48%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	5,2%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	18,5%	22,5%	40,5%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,3%	2,9%	12,7%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	15,0%	22,0%	38,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	5,8%	3,5%	15,0%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	2,3%	2,9%	4,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	18,5%	22,5%	49,1%
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	24,3%	50,3%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	20,2%	22,5%	48,0%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	25,4%	53,2%
	ΟΧΙ	-	-	-	-	-
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	13,9%	17,9%	32,4%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	6,9%	7,5%	20,8%

Πρώτη Προτεραιότητα η Προσφορά Ποιοτικών Προϊόντων/ Υπηρεσιών\* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ- Πρώτη Προτεραιότητα η Προσφορά Ποιοτικών Προϊόντων/ Υπηρεσιών		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,0%	17,9%	21,4%	40,5%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,6%	2,9%	4,0%	12,7%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,6%	19,7%	24,9%	48,0%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	1,2%	0,6%	5,2%	6,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,0%	18,5%	22,5%	40,5%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,6%	2,3%	2,9%	12,7%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,6%	15,0%	22,0%	38,2%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,0%	5,8%	3,5%	15,0%
Α' ΥΛΩΝ ΜΕΙΩΣΗ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,0%	2,3%	2,9%	4,0%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,6%	18,5%	22,5%	49,1%
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,6%	20,8%	24,3%	50,3%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,6%	20,2%	22,5%	48%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,6%	20,8%	25,4%	53,2%
	<b>ΟΧΙ</b>	-	-	-	-	-
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	<b>ΝΑΙ</b>	0,0%	0,0%	13,9%	17,9%	32,4%
	<b>ΟΧΙ</b>	0,0%	0,6%	6,9%	7,5%	20,8%

Δέσμευση Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού\* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ- Δέσμευση		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ	ΟΥΤΕ	ΜΑΛΛΟΝ	ΣΥΜΦΩΝΩ
Διοίκησης και			ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ	ΣΥΜΦΩΝΩ	
Ανθρώπινου Δυναμικού				ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ		
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	17,9%	21,4%	40,5%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,9%	4%	12,7%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	19,7%	24,9%	48%
	ΟΧΙ	0%	0,0%	1,2%	0,6%	5,2%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	18,5%	22,5%	40,5%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,3%	2,9%	12,7%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	15,0%	22,0%	38,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	5,8%	3,5%	15,0%
Α' ΥΛΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	2,3%	2,9%	4,0%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	18,5%	22,5%	49,1%
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	24,3%	50,3%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	20,2%	22,5%	48,0%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	25,4%	53,2%
	ΟΧΙ	-	-	-	-	-
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	13,9%	17,9%	32,4%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	6,9%	7,5%	20,8%

Πρόληψη και Μείωση Ελαττωματικών Προϊόντων \* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ- Πρόληψη και Μείωση Ελαττωματικών Προϊόντων		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	17,9%	21,4%	40,5%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,9%	4,0%	12,7%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	19,7%	24,9%	48,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	5,2%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	18,5%	22,5%	40,5%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,3%	2,9%	12,7%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	15,0%	22,0%	38,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	5,8%	3,5%	15,0%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	2,3%	2,9%	4,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	18,5%	22,5%	49,1%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	24,3%	50,3%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	20,2%	22,5%	48,0%
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	25,4%	53,2%
	ΟΧΙ	-	-	-	-	-
	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	13,9%	17,9%	32,4%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	6,9%	7,5%	20,8%

Συνεχή Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού \* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ- Συνεχή Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	22,0%	19,1%	28,7%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	4,0%	3,5%	12,1%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	24,9%	22,0%	45,7%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	5,2%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	23,1%	19,7%	38,7%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,9%	2,9%	12,1%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	19,1%	19,1%	37,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	6,9%	3,5%	13,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	2,3%	2,9%	4,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	23,7%	19,7%	46,8%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	26,0%	21,4%	48,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	25,4%	19,7%	45,7%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	26,0%	22,5%	50,9%
	ΟΧΙ	-	-	-	-	-
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	15,6%	16,8%	31,8%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	10,4%	5,8%	19,1%

Επίτευξη Ολικής Ποιότητας-Ομαδική Εργασία\* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ -Επίτευξη		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ	ΟΥΤΕ	ΜΑΛΛΟΝ	ΣΥΜΦΩΝΩ
Ολικής Ποιότητας- Ομαδική Εργασία			ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	17,9%	21,4%	40,5%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,9%	4,0%	12,7%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	19,7%	24,9%	48,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	5,2%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	18,5%	22,5%	40,5%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	2,3%	2,9%	12,7%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	15,0%	22,0%	38,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	5,8%	3,5%	15,0%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	2,3%	2,9%	4,0%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	18,5%	22,5%	49,1%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	24,3%	50,3%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,9%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	5,2%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	20,2%	22,5%	48,0%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,6%	20,8%	25,4%	53,2%
	ΟΧΙ	-	-	-	-	-
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	13,9%	17,9%	32,4%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	6,9%	7,5%	20,8%

Έμφαση στην Καινοτομία\* Τρόποι Αντιμετώπισης Κρίσης (Β' Μέρος)

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ - Έμφαση στην Καινοτομία		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥ ΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ
ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΝΑΙ	0,0%	2,9%	26,0%	18,5%	32,4%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	4,6%	4,0%	11,0%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	2,3%	30,1%	22,0%	38,7%
	ΟΧΙ	0,0%	1,2%	0,6%	0,6%	4,6%
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	2,9%	26,0%	19,75	32,9%
	ΟΧΙ	0,0%	0,6%	4,6%	2,9%	10,4%
ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΦΤΗΝΟΤΕΡΩΝ Α' ΥΛΩΝ	ΝΑΙ	0,0%	3,5%	21,4%	19,1%	31,8%
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	9,2%	3,5%	11,6%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	3,5%	2,3%	3,5%
	ΟΧΙ	0,0%	3,5%	27,2%	20,2%	39,9%
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΝΑΙ	0,0%	3,5%	30,1%	21,4%	41,05
	ΟΧΙ	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	2,3%
ΜΕΙΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%	4,0%
	ΟΧΙ	0,0%	3,5%	28,3%	20,2%	39,3%
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	3,5%	30,6%	22,5%	43,4%
	ΟΧΙ	-	-	-	-	-
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΝΑΙ	0,0%	1,7%	21,4%	15,6%	25,4%
	ΟΧΙ	0,0%	1,7%	9,2%	6,9%	17,9%