



Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας
Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας

Διπλωματική Εργασία

Η ποιότητα ως πυλώνας ανάπτυξης των επιχειρήσεων του νομού
Ξάνθης: μια έρευνα πεδίου.

Μαρία Ραφτοπούλου

Επιβλέπων καθηγητής: Σωτήρης Μπερσίμης

Πάτρα, Ιούλιος 2023

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της φοιτήτριας («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.



Η ποιότητα ως πυλώνας ανάπτυξης των επιχειρήσεων του νομού
Ξάνθης: μια έρευνα πεδίου

Μαρία Ραφτοπούλου

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Σωτήρης Μπερσίμης

«Ιδιότητα & Ίδρυμα Υπαγωγής»

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Αθανάσιος Καλλιώρας

«Ιδιότητα & Ίδρυμα Υπαγωγής»

Πάτρα, Ιούλιος 2023

«στη Λίνα, τον Θοδωρή και την Κική που με στήριζαν σε αυτό το εγχείρημά μου»

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία με τίτλο «Η ποιότητα ως πυλώνας ανάπτυξης των επιχειρήσεων του νομού Ξάνθης: μια έρευνα πεδίου» έχει ως αντικείμενο την αξιολόγηση της επιρροής των Συστημάτων Διαχείρισης στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων στην Ξάνθη. Η έρευνα πεδίου πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου από επιχειρήσεις που έχουν την έδρα τους στην Περιφερειακή Ενότητα της Ξάνθης. Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια έγινε με τη χρήση του λογισμικού πακέτου IBM SPSS και κάποια διαγράμματα δημιουργήθηκαν με τη χρήση του Microsoft Excel.

Στο κεφάλαιο 1 της διπλωματικής εργασίας γίνεται μια θεωρητική αναφορά στα Συστήματα Διαχείρισης και στις βασικές αρχές τους. Ακόμα, αναλύονται το οφέλη που έχει η εφαρμογή τους από τους οργανισμούς και η σημαντικότητα της χρήσης τους ως εργαλεία ανάπτυξης των επιχειρήσεων.

Στο κεφάλαιο 2 γίνεται μια περιγραφή του νομού της Ξάνθης. Η πόλη αναλύεται με βάση τα γεωγραφικά, τα δημογραφικά και τα οικονομικά χαρακτηριστικά της προκειμένου να αποτυπωθεί η εικόνα της και η οικονομική της πορεία τα τελευταία χρόνια. Τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν στο κεφάλαιο αυτό προήλθαν από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία. Στο κεφάλαιο 3 γίνεται μια επεξήγηση της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε για την υλοποίηση της έρευνας με τη χρήση του ερωτηματολογίου.

Η ανάλυση των χαρακτηριστικών του δείγματος των επιχειρήσεων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο γίνεται στο κεφάλαιο 4. Κάποια από τα χαρακτηριστικά του δείγματος του αναλύονται είναι ο ετήσιος κύκλος εργασιών, ο αριθμός των απασχολούμενων, η περιοχή δραστηριοποίησης, ο κλάδος και η έδρα των επιχειρήσεων.

Στα κεφάλαια 5 και 6 γίνεται η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν οι επιχειρήσεις σχετικά με την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που είχε η εφαρμογή των Συστημάτων Διαχείρισης, την αξιολόγηση της επίδρασης που θα μπορούσε να έχει η εφαρμογή τους και την αξιολόγηση των παραγόντων που μπορεί να ενθαρρύνουν την εφαρμογή των Συστημάτων Διαχείρισης.

Περιεχόμενα:

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	1
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	5
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	6
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ/ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	9
1.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	9
1.1.1 Ιστορική Αναδρομή του ISO 9001	9
1.1.2 Οφέλη Εφαρμογής Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	12
1.1.3 Αρχές Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το ISO 9001:2015	13
1.1.4 Κύκλος Βελτίωσης.....	16
1.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	17
1.2.1 Γενικά	17
1.2.2 Η έννοια της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	18
1.2.3 Το Πρότυπο ISO 14001.....	18
1.3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	21
1.3.1 Ποιότητα και Ασφάλεια των Τροφίμων.....	21
1.3.2 Σύστημα HACCP	21
1.3.3 Το πρότυπο ISO 22000.....	22
1.4 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	25
1.4.1 Το πρότυπο ISO 45001.....	26
1.5 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	27
1.5.1 Το Πρότυπο ISO 27001.....	28
1.6 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	29
1.6.1 Το πρότυπο ISO 39001.....	29
1.7 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	30
1.7.1 Το Πρότυπο ISO 50001.....	31
1.8 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	33
1.8.1 Το Πρότυπο ISO 26000.....	33
1.9 ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	34
1.9.1 Η έννοια της Βιώσιμης Ανάπτυξης	34
1.9.2 Πυλώνες Βιώσιμης Ανάπτυξης	35
1.9.3 Οι Στόχοι της Βιώσιμης Ανάπτυξης.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΞΑΝΘΗΣ.....	38
2.1 ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	38
2.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΦΘΩΣΗ ΤΗΣ Π.Ε. ΞΑΝΘΗΣ	40
2.2.1 Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ).....	40
2.2.2 Κατά Κεφαλήν Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν.....	41
2.2.3 Ακαθάριστη Προστιθέμενη Αξία ανά τομέα Δραστηριότητας	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	46
3.1 ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΈΡΕΥΝΑ.....	46

3.2 Η ΟΜΑΔΑ ΣΤΟΧΟΣ	46
3.3 Το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	46
3.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	48
4.1 Ο ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	48
4.2 ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ	49
4.3 ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	50
4.4 ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	51
4.5 ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	52
4.6 ΤΜΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ	54
4.7 ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	55
4.8 ΕΤΗΣΙΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	58
5.1 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	58
5.2 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	60
5.3 Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΥΛΩΝΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.....	62
5.4 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	63
5.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	65
5.6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	68
5.7 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	71
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	75
6.1 ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....	75
6.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΥΛΩΝΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	82
6.3 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	84
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	91
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	93

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: ΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΤΟΥ ΑΕΠ ΓΙΑ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ ΚΑΙ ΠΑΜΘ.....	41
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑ ΚΕΦΑΛΗΣ ΑΕΠ ΣΕ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ, ΠΑΜΘ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ.....	42
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΤΗΣ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ (ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ) ΓΙΑ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ ΚΑΙ ΠΑΜΘ.....	43
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΤΗΣ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ (ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ) ΓΙΑ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ.....	44
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5: ΠΟΣΟΣΤΑ ΤΗΣ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ.....	45
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΔΗΜΟ.....	50
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	51
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	52
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9: ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΥΔΠ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	53
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΥΔΠ ΚΑΙ ΤΔΠ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	55
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΔΠ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	55
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....	56
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΕΤΗΣΙΟ ΚΥΚΛΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	58
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	60
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	61
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	62
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΥΛΩΝΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.....	63
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ.....	64
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19: ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ...66	66
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 20: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	69
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 21: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	73

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

ΕΙΚΟΝΑ 1: ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	11
ΕΙΚΟΝΑ 2: ΔΟΜΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001 (ΠΗΓΗ: ΕΛΟΤ EN ISO 9001_2015).....	17
ΕΙΚΟΝΑ 3: ΔΟΜΗ ISO 14001 (ΠΗΓΗ ΕΛΟΤ EN ISO 14001_2015).....	20
ΕΙΚΟΝΑ 4: ΔΟΜΗ ISO 22000 (ΠΗΓΗ ΕΛΟΤ EN ISO 22000_2018).....	24
ΕΙΚΟΝΑ 5: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 50001 (ΠΗΓΗ DESMI.GR)	32
ΕΙΚΟΝΑ 6: ΠΥΛΩΝΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (ΠΗΓΗ WEGOGREEN.GR)	35
ΕΙΚΟΝΑ 7: ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (ΠΗΓΗ ACG.EDU)	38
ΕΙΚΟΝΑ 8: ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΞΑΝΘΗΣ (ΠΗΓΗ PEDAMTH.GR)	39

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ, ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΕΚΤΑΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ ΤΗΣ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ.....	40
ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΟ ΕΓΧΩΡΙΟ ΠΡΟΪΟΝ (ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ) ΚΑΤΑ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ ΚΑΙ ΠΑΜΘ (*ΠΡΟΣΩΡΙΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ).....	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΚΑΤΑ ΚΕΦΑΛΗΝ ΑΕΠ ΓΙΑ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ, ΠΑΜΘ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ (*ΠΡΟΣΩΡΙΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ)	42
ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΗ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ, ΠΑΜΘ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ (*ΠΡΟΣΩΡΙΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ).....	43
ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΕ ΞΑΝΘΗΣ (*ΠΡΟΣΩΡΙΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ)	45
ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΞΑΝΘΗΣ	49
ΠΙΝΑΚΑΣ 7: ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ.....	49
ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	50
ΠΙΝΑΚΑΣ 9: ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	52
ΠΙΝΑΚΑΣ 10: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΥΔΠ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	53
ΠΙΝΑΚΑΣ 11: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΔΠ/ΥΠΕΥΘΥΝΩΝ ΔΠ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	54
ΠΙΝΑΚΑΣ 12: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	56
ΠΙΝΑΚΑΣ 13: ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΕΤΗΣΙΟ ΚΥΚΛΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	57
ΠΙΝΑΚΑΣ 14: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	59
ΠΙΝΑΚΑΣ 15: ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΣ.....	61
ΠΙΝΑΚΑΣ 16: ΧΡΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 17: ΑΠΟΨΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΥΛΩΝΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.....	63
ΠΙΝΑΚΑΣ 18: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 19: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	66
ΠΙΝΑΚΑΣ 20: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ	69
ΠΙΝΑΚΑΣ 21: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	72
ΠΙΝΑΚΑΣ 22: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 23: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 24: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 25: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	77
ΠΙΝΑΚΑΣ 26: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	77
ΠΙΝΑΚΑΣ 27: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ.....	77
ΠΙΝΑΚΑΣ 28: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ ..	78

ΠΙΝΑΚΑΣ 29: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	78
ΠΙΝΑΚΑΣ 30: Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΠΥΛΩΝΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 31: Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΠΥΛΩΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ.....	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 32: Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΠΥΛΩΝΑ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 33: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 34: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 35:ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 36: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 37: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΦΗΜΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 38: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΝΕΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	87
ΠΙΝΑΚΑΣ 39: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	87
ΠΙΝΑΚΑΣ 40: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	88
ΠΙΝΑΚΑΣ 41: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	88
ΠΙΝΑΚΑΣ 42: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	89
ΠΙΝΑΚΑΣ 43: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΑΓΟΡΑΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	89
ΠΙΝΑΚΑΣ 44: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	89
ΠΙΝΑΚΑΣ 45: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ	90

Συντομογραφίες/Ακρωνύμια

ISO	International Organization of Standardization
ΣΔ	Συστήματα Διαχείρισης
ΣΔΠ	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας
ΠΕ	Περιφερειακή Ενότητα
ΠΑΜΘ	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
ΕΚΕ	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
ΥΔΠ	Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας
ΤΔΠ	Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Τα Συστήματα Διαχείρισης που αναλύονται στο παρόν κεφάλαιο είναι τα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, τα Συστήματα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων, τα Συστήματα Διαχείρισης της Υγείας και της Ασφάλειας στην Εργασία, τα Συστήματα Ασφαλούς Διαχείρισης Πληροφοριών, τα Συστήματα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας, τα Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης και τέλος το Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

1.1 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

1.1.1 Ιστορική Αναδρομή του ISO 9001

Η επιτυχία και η επιβίωση μιας επιχείρησης βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της. Η έννοια της ποιότητας μπορεί να εκφραστεί μέσω δύο διαδικασιών: τον έλεγχο της ποιότητας και τη διασφάλιση της ποιότητας. Ο έλεγχος της ποιότητας αναφέρεται στην κάλυψη όλων των απαιτήσεων που ορίζονται για την ποιότητα. Αντίστοιχα, η διασφάλιση της ποιότητας έχει σαν στόχο τη δημιουργία ενός φάσματος εμπιστοσύνης όπου όλες οι απαιτήσεις για την ποιότητα ικανοποιούνται (Αρβανιτογιάννης, 2008). Τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας αποτελούν ένα ισχυρό εργαλείο για μια επιχείρηση, τα οποία όταν χρησιμοποιηθούν σωστά συμβάλουν στην βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων, στην αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη, στη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών και στην αύξηση των κερδών της.

Η ιδέα των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ξεκίνησε μετά το τέλος του Α' Παγκοσμίου Πολέμου ενώ στις αρχές του 1940 έκαναν την εμφάνισή τους οι πρώτοι διάσημοι γκουρού για τη διασφάλιση της ποιότητας όπως οι Deming, Juran, Crosby, Shingo, Taguchi και Ishikawa. Μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο η ανάπτυξη της βιομηχανίας και η εξέλιξη της τεχνολογίας οδήγησαν στην δημιουργία πολύπλοκων διαδικασιών παραγωγής. Ο Αμερικάνικος στρατός αναγνώρισε τις νέες εξελίξεις στον βιομηχανικό τομέα και εισήγαγε δύο πρότυπα: το MIL-Q-9858 Quality System Specifications και το MIL-I-45208 Inspection System Requirement. Τα πρότυπα αυτά χρησιμοποιήθηκαν στα συμβόλαια του υπουργείου άμυνας των ΗΠΑ. Αργότερα, το 1972 το Ινστιτούτο Βρετανικών Προτύπων δημιούργησε έναν οδηγό για τη

διασφάλιση της ποιότητας το οποίο ονομάστηκε BS 4891 και το BS 5179 και περιλάμβαναν κώδικες πρακτικής που δεν μπορούσαν όμως να εφαρμοστούν ως απαιτήσεις σε συμβάσεις και συμβόλαια. Οι οδηγοί αυτοί, το 1979, αναπτύχθηκαν σε ένα νέο πρότυπο, το BS 5750, το οποίο μπορούσε πλέον να εφαρμοστεί στην βιομηχανία (Τρίλιζας, 2001). Το 1987 ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) βασίστηκε στο πρότυπο BS 5750 για να δημιουργήσει την σειρά προτύπων ISO 9000 (κεφ. 2, Bureau Veritas Quality International Manual, 2001b). Το νέο διεθνές πρότυπο ISO 9000 εστίαζε στην ποιότητα ως συμμόρφωση του προϊόντος και καθιέρωσε ένα στοιχειώδες μοντέλο για τη διασφάλιση της ποιότητας. Το νέο πρότυπο άρχισε να χρησιμοποιείται από οργανισμούς που παράγουν προϊόντα ή υπηρεσίες και θέλουν να διασφαλίσουν την ποιότητα αυτών που παράγουν σε όλα τα στάδια: το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγή τους.

Η σειρά των προτύπων ISO 9000 όπως αναπτύχθηκαν από τον Διεθνή Οργανισμό Πιστοποίησης (ISO) το 1987 περιλάμβαναν τα παρακάτω Διεθνή Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας:

1. ISO 9000: Ποιοτική Διαχείριση και Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας - Οδηγίες για επιλογή και χρήση
2. ISO 9001: Συστήματα Ποιότητας - Υπόδειγμα για τη Διασφάλιση Ποιότητας στη σχεδίαση, ανάπτυξη, παραγωγή, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση
3. ISO 9002: Συστήματα Ποιότητας – Υπόδειγμα για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην παραγωγή, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση
4. ISO 9003: Συστήματα Ποιότητας – Υπόδειγμα για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην τελική επιθεώρηση και δοκιμή
5. ISO 9004: Ποιοτική Διαχείριση και Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας- Οδηγίες

Η αναθεώρηση του ISO 9000:1987 έγινε το 1994 όπου δημιουργήθηκε η σειρά ISO 9000:1994. Η σειρά αυτή αποτελούνταν από τα εξής πρότυπα: το ISO 9001, το ISO 9002, το ISO 9003 και το ISO 9004. Σε αυτή του έκδοση το ISO 9001 περιείχε 20 άρθρα και ήταν το πιο κατανοητό πρότυπο. Μια από τις διαφορές από την προηγούμενη έκδοσή του ήταν ότι το ISO 9002 δεν περιλάμβανε την Έρευνα και Ανάπτυξη. Σε γενικές γραμμές το ISO 9000:1994 δέχτηκε πολλές επικρίσεις επειδή τα άρθρα του ISO 9001 δεν μπορούσαν να αντιστοιχηθούν με τα στοιχεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Για το λόγο αυτό το 1997 δημοσιεύτηκε η οδηγία «Αρχές Διασφάλισης Ποιότητας και Οδηγίες κατά την εφαρμογή τους» με σκοπό να καλυφθούν τα

κενά στην ερμηνεία των άρθρων και την αντιστοίχισή τους με τα στοιχεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Αρβανιτογιάννης και Κούρτης, 2002).

Οι Αρβανιτογιάννης και Κούρτης (2002) δίνουν ένα βασικό ιστορικό με την εξέλιξη των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας μέχρι το 2000, όπως φαίνεται στο παρακάτω:

Έτος	Ίδρυμα	Πρόγραμμα/Πρότυπο
1920	Υπουργείο Αμόνης του HB	Def Stan 13/131
1931	Εργαστήρια Bell	Δημοσίευση του βιβλίου Οικονομικός Έλεγχος Ποιότητας κατασκευής προϊόντος από τον W.A. Shewhart
1940	-	Εμφάνιση των θεωριών από διάσημους γκουρού για τη διασφάλιση της ποιότητας (Deming, Juran, Crosby, Shingo, Taguchi και Ishikawa)
1950	Πολεμικό Ναυτικό των ΗΠΑ	Πρόγραμμα Πυρηνικών Υποβρυχίων
1958	ΝΑΣΑ	Πρόγραμμα Ρέητζερ
1964	ΝΑΣΑ	Πρόγραμμα Διαστημοπλοίων
1972	BSI	BS 4891:1972 Οδηγός στη Διασφάλιση Ποιότητας
1979	BSI	BS 5750 Πρότυπο για Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας
1981	DTI	FOCUS περιοχές όπου η τυποποίηση απαιτείται (LANS)
1987	ISO	ISO 9000
1987	EN 29000	Αντίστοιχο του ISO 9000
1994	ISO	Αναθεωρημένη έκδοση του ISO 9000:1987
2000	ISO	Ολική αναθεώρηση του ISO 9000:1994

Εικόνα 1: Ιστορική εξέλιξη των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας

Η τρίτη αναθεώρηση του ISO 9000 έγινε το 2000 και η τέταρτη αναθεώρηση το 2008. Η τελευταία αναθεώρηση του ISO 9000 δημοσιεύτηκε το 2015 και η νέα σειρά αποτελείται πλέον από τα εξής πρότυπα:

1. ISO 9000 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας - Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο
2. ISO 9001 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Απαιτήσεις
3. ISO 9004 Διαχείριση για τη Βιωσιμότητα ενός Οργανισμού – Η προσέγγιση της διαχείρισης της ποιότητας.

1.1.2 Οφέλη Εφαρμογής Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας

Το 1987 ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) δημοσίευσε για πρώτη φορά το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001 και έκτοτε αποτελεί ένα βασικό εργαλείο διαχείρισης ποιότητας για όλους τους τύπους επιχειρήσεων παγκοσμίως (Fonseca & Domingues, 2016). Μπορεί να εφαρμοστεί από οποιονδήποτε οργανισμό ανεξάρτητα από τον κλάδο του ή το μέγεθός του και περιέχει ένα σύνολο απαιτήσεων που πρέπει να εφαρμοστούν από τον οργανισμό. Στόχος του Προτύπου ISO 9001 είναι η δημιουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης ποιότητας στον οργανισμό που προσδίδει εμπιστοσύνη ότι οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που παράγονται καλύπτουν τις προσδοκίες και τις ανάγκες των πελατών ενώ ταυτόχρονα τηρούν τους ισχύοντες κανονισμούς (ISO, 2016).

Σύμφωνα με τη μελέτη των Josiefel & Battung (2020) η εφαρμογή των προτύπων του ISO από τις επιχειρήσεις βοηθά στην ανάπτυξη τους και στη γενικότερη βελτίωση της απόδοσής τους.

Η θετική επίδραση της εφαρμογής των προτύπων από τις επιχειρήσεις εκδηλώνετε ως:

1. Μείωση των λαθών που οδηγούν σε παράπονα πελατών και επομένως μείωση του κόστους αποζημιώσεων.
2. Δέσμευση της επιχείρησης και ορισμός κοινού στόχου για την ποιότητα των υπηρεσιών ή προϊόντων.
3. Εμφανής αύξηση της παραγωγικότητας και του κέρδους.
4. Βελτίωση των διαδικασιών για τον έλεγχο του κόστους.
5. Δημιουργία βάσης δεδομένων γνώσεων/διαδικασιών για την διαχείριση τους με αποτελεσματικό τρόπο από το σύνολο των εργαζόμενων της επιχείρησης.
6. Δημιουργία μιας παραγωγικής διαδικασίας που παράγει μετρήσιμα αποτελέσματα τα οποία παρακολουθούνται και ελέγχονται.

7. Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.

Βέβαια, τα οφέλη της εφαρμογής των προτύπων ISO επηρεάζουν και την αλληλεπίδραση των πελατών με την επιχείρηση και είναι τα εξής:

1. Δημιουργείται ένα σύστημα αναφοράς παραπόνων με αποτέλεσμα η επιχείρηση να μπορεί να λαμβάνει τα σχόλια των πελατών της και να βελτιώνεται ανάλογα.
2. Μειώνονται τα λάθη που επαναλαμβάνονται γιατί λόγω των μηχανισμών που έχουν δημιουργηθεί είναι εύκολο να ανιχνευθούν.
3. Μέσω των επαναλαμβανόμενων εσωτερικών ελέγχων, της συνέπειας και του προγραμματισμού της επιχείρησης υπάρχει βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών που φτάνουν στον τελικό πελάτη.

1.1.3 Αρχές Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το ISO 9001:2015

Σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015 οι βασικές αρχές διαχείρισης ποιότητας είναι οι εξής:

- Προσανατολισμός στον πελάτη. Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης και είναι μια άμεση αντανάκλαση της απόδοσής της. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι η υπέρβαση και η πρόβλεψη των προσδοκιών των πελατών είναι αυτό που διακρίνει τις καλύτερες επιχειρήσεις στην κατηγορία τους. Ο προσανατολισμός στον πελάτη αποτελεί τον πυρήνα της διαχείρισης ποιότητας και κάθε επιχείρηση πρέπει να είναι προσανατολισμένη σε αυτή την κατεύθυνση. Η μακροπρόθεσμη επιτυχία μιας επιχείρησης είναι άμεσα συνδεδεμένη με τον βαθμό της εμπιστοσύνης των πελατών τους.

Ο προσανατολισμός στον πελάτη μπορεί να εδραιωθεί με την καταγραφή της εμπειρίας των πελατών, την υλοποίηση ερευνών για τη συλλογή ανατροφοδότησης από τους πελάτες, τη διαχείριση παραπόνων και τη συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη υπηρεσιών ή προϊόντων. Τα οφέλη του προσανατολισμού στον πελάτη για μια επιχείρηση είναι: λιγότερα παράπονα και καταγγελίες, αυξημένη ανταγωνιστικότητα και βελτίωση της αφοσίωσης των πελατών.

- Ηγεσία. Ο συντονισμός των στόχων, της κατεύθυνσης και του περιβάλλοντος μιας επιχείρησης είναι θέμα της ηγεσίας. Οι ηγέτες μιας επιχείρησης είναι υπεύθυνοι για την ευθυγράμμιση των στόχων και της κατεύθυνσης του οργανισμού καθώς και για τη

δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας στο οποίο όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να αναπτύξουν τις ικανότητές τους. Με τον τρόπο αυτό οι διαδικασίες, οι στρατηγικές και οι στόχοι της επιχείρησης μπορούν να προσαρμοστούν αποτελεσματικά αφού η ηγεσία έχει δημιουργήσει ένα περιβάλλον όπου όλοι οι εργαζόμενοι είναι συντονισμένοι στην επίτευξή τους.

Τα εργαλεία που μπορεί να χρησιμοποιήσει η ηγεσία στο στάδιο αυτό είναι: ο στοχευμένος χειρισμός των ευκαιριών και των κινδύνων, ο στρατηγικός σχεδιασμός, ο σαφής καθορισμός των αρμοδιοτήτων, η συχνή ανάλυση και αξιολόγηση των τάσεων και η θέσπιση κανόνων για την εξωτερική και εσωτερική επικοινωνία. Τα οφέλη μιας αποτελεσματικής ηγεσίας είναι: η αποτελεσματικότητα των αποφάσεων, η ικανοποίηση των εργαζομένων, οι λειτουργικές διαδικασίες, η σωστή χρήση των πόρων και τέλος η δημιουργία οραμάτων και στοχευμένων δράσεων.

- Δέσμευση των εργαζομένων και η ενεργή συμμετοχή του. Οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης έχουν νευραλγικό ρόλο στην ανάπτυξή της. Είναι βασικό οι εργαζόμενοι και η διοίκηση της επιχείρησης να είναι δεσμευμένοι ώστε να ενεργούν βάσει των αξιών και των δραστηριοτήτων του οργανισμού. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας στο οποίο οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, υπάρχει αναγνώριση των επιτευγμάτων τους και προωθείται η ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους.

Τα εργαλεία για την επίτευξη των παραπάνω εστιάζουν στη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, στην ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων, στη συστηματική ανάπτυξη και κατάρτιση και στις διαδικασίες πρόσληψης νέων εργαζομένων. Τα οφέλη της δέσμευσης των εργαζομένων είναι η ικανοποίηση και διατήρησή τους, η μεγαλύτερη υπευθυνότητα τους και η έμφαση στην ομαδική εργασία.

- Προσέγγιση προσανατολισμένη στη διαδικασία. Η τέταρτη αρχή εστιάζει στην ανάγκη δημιουργίας μιας ολοκληρωμένης και ορθά τεκμηριωμένης διαχείρισης διαδικασιών για όλες τις διαφορετικές διαδικασίες της επιχείρησης. Η κατανόηση και ο έλεγχος των διαδικασιών βοηθούν την επιχείρηση να βελτιώσει την απόδοσή της και να πετύχει τους στόχους της. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τον καθορισμό των σταδίων κάθε διαδικασίας, τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων και τον εντοπισμό σφαλμάτων και ελλείψεων. Ο καθορισμός των διαδικασιών μιας επιχείρησης θα πρέπει να εφαρμοστεί στις εσωτερικές αλλά και στις εξωτερικές διαδικασίες της.

Κάποια από τα πεδία στα οποία θα πρέπει να εστιάσει μια επιχείρηση είναι η ροή των διαδικασιών, οι ευκαιρίες και οι κίνδυνοι, οι αλληλεπιδράσεις με τους εργαζόμενους και τους προμηθευτές και οι απαραίτητοι πόροι.

- Βελτίωση. Στόχος κάθε επιχείρησης είναι αρχικά η διατήρηση των επιπέδων απόδοσής της και έπειτα η βελτίωσή τους. Η δημιουργία νέων ευκαιριών είναι σημαντική και μπορεί να επιτευχθεί με την παρακολούθηση των αλλαγών στο εσωτερικό και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Η βελτίωση της απόδοσης μπορεί να δρομολογηθεί με την παρακολούθηση της αγοράς και των τεχνολογικών αλλαγών, με την ανάπτυξη στοχευμένων προγραμμάτων, με τη αξιοποίηση της ανατροφοδότησης των εργαζόμενων και των πελατών και με τον έλεγχο και την αξιολόγηση των διαδικασιών. Τα βασικότερα οφέλη είναι η αύξηση της κερδοφορίας, η ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και η αύξηση των επιδόσεων της επιχείρησης.

- Λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη διοίκηση οφείλουν να βασίζονται στην αξιολόγηση πληροφοριών και δεδομένων και στις αναλύσεις τους.

Η λήψη αποφάσεων βάσει των δεδομένων μπορεί να γίνει με την ανάλυση και αξιολόγηση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων και με την αξιολόγηση των τάσεων και των επιδιωκόμενων στόχων. Τα βασικότερα οφέλη για την επιχείρηση είναι η αποτελεσματική χρήση των πόρων, η μείωση των λανθασμένων αποφάσεων, η αντικειμενικότητα και η στοχευμένη στοχοθεσία.

- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη. Η τελευταία αρχή της διαχείρισης ποιότητας αναφέρεται στην ανάπτυξη διαχρονικών και επιτυχημένων σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι οι εξωτερικοί προμηθευτές, οι επενδυτές και οποιοσδήποτε άλλος μπορεί να επηρεάσει την απόδοση μιας επιχείρησης. Για τη βελτιστοποίηση της επίδρασης των ενδιαφερόμενων μερών είναι απαραίτητη η διαχείριση των σχέσεων, η διαφανής επικοινωνία και η συμφωνία σε κοινούς στόχους.

Τα οφέλη της αποτελεσματικής διαχείρισης των σχέσεων για την επιχείρηση είναι η άμεση αναγνώριση νέων τάσεων, η καλύτερη επικοινωνία, η αναγνώριση των αναγκών και των απαιτήσεων των ενδιαφερόμενων μερών και τέλος η εκμετάλλευση νέων ευκαιριών ανάπτυξης.

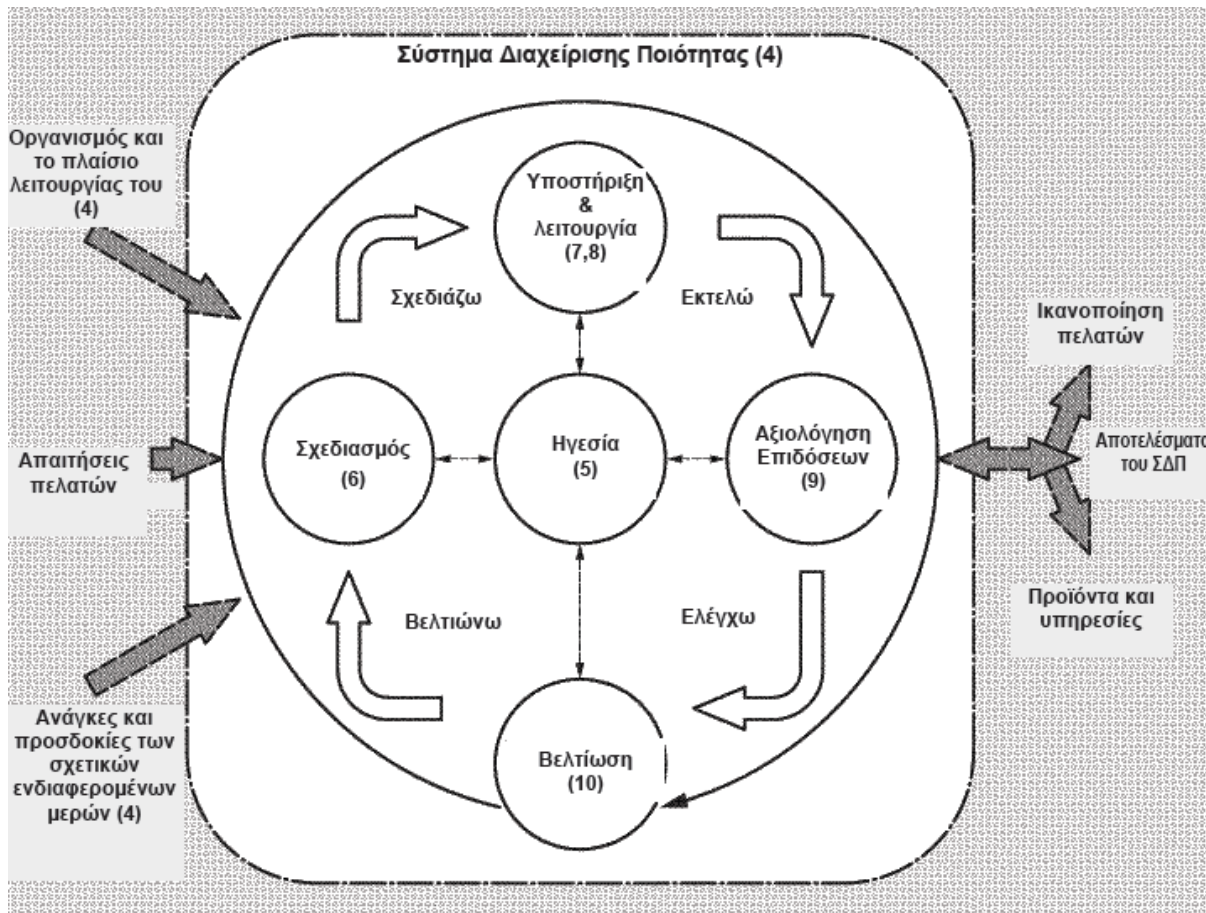
1.1.4 Κύκλος Βελτίωσης

Για την αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του, το πρότυπο προωθεί την υιοθέτηση της διεργασιακής προσέγγισης κατά την ανάπτυξη, την εφαρμογή και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Η διαχείριση των διεργασιών που αλληλοεπιδρούν σε ένα σύστημα συμβάλει στην επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων. Η εφαρμογή της διεργασιακής προσέγγισης, σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 9001, δίνει τη δυνατότητα για την επίτευξη αποτελεσματικών επιδόσεων των διεργασιών, τη θεώρηση τους με όρους προστιθέμενης αξίας, την κατανόηση και τη συνέπεια στην ικανοποίηση των απαιτήσεων και τέλος τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών με βάση την αξιολόγηση των πληροφοριών και των δεδομένων.

Ο κύκλος βελτίωσης μπορεί να εφαρμοστεί στο σύστημα διαχείρισης συνολικά αλλά και σε κάθε διεργασία ξεχωριστά. Η μεθοδολογία που ακολουθείται είναι Σχεδιάζω-Εκτελώ-Ελέγχω-Βελτιώνω. Αναλυτικότερα:

1. Σχεδιάζω: στο στάδιο αυτό γίνεται η καθιέρωση των στόχων του συστήματος και των διεργασιών του. Ακόμα, καθορίζονται οι πόροι που είναι απαραίτητοι για την επίτευξη αποτελεσμάτων που συμβαδίζουν με τις πελατειακές απαιτήσεις και την πολιτική του οργανισμού. Τέλος, γίνεται το εντοπισμός και η αντιμετώπιση των απειλών και των ευκαιριών του οργανισμού.
2. Εκτελώ: στο στάδιο αυτό ο οργανισμός θέτει σε εφαρμογή ότι σχεδιάστηκε.
3. Ελέγχω: σε αυτό το στάδιο γίνεται η παρακολούθηση και, όπου έχει εφαρμογή, η μέτρηση των διεργασιών και των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών ως προς την πολιτική, τις απαιτήσεις, τους στόχους και τις προβλεπόμενες ενέργειες. Τέλος, γίνεται η αναφορά των αποτελεσμάτων.
4. Βελτιώνω: στο στάδιο αυτό ο οργανισμός σχεδιάζει και υλοποιεί ενέργειες για τη βελτίωση των επιδόσεων, στις περιπτώσεις που αυτές χρειάζονται.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η δομή του προτύπου ISO 9001 εντός του κύκλου βελτίωσης:



Εικόνα 2: Δομή Προτύπου ISO 9001 (πηγή: ΕΛΟΤ EN ISO 9001_2015)

1.2 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

1.2.1 Γενικά

Κάθε παραγωγική διαδικασία έχει σαν αποτέλεσμα την διοχέτευση στο περιβάλλον διάφορων μορφών αποβλήτων, σε στερεή, υγρή ή αέρια μορφή. Ακόμα και τα παραγόμενα προϊόντα μετά την ολοκλήρωση του κύκλου ζωής τους καταλήγουν στο περιβάλλον με τη μορφή αποβλήτων. Στο σύνολό τους τα απόβλητα αυτά έχουν σοβαρές επιπτώσεις στο περιβάλλον σε μικρό ή μεγάλο βαθμό (Μπεςέρης, 2008). Το φαινόμενο του θερμοκηπίου, η ρύπανση της ατμόσφαιρας, των υδάτων και του εδάφους, η μείωση της βιοποικιλότητας, η εξάντληση του στρώματος του όζοντος και η εξάντληση των φυσικών πόρων είναι αποτελέσματα της οικολογικής ανευθυνότητας και της ανεξέλεγκτης ανθρώπινης συμπεριφοράς.

Η ανεξέλεγκτη επέμβαση της ανθρώπινης δραστηριότητας στο περιβάλλον και η ανάπτυξη παραγωγικών διαδικασιών χωρίς καθορισμένα όρια άρχισαν να θέτουν σε κίνδυνο το μέλλον

της ανθρωπότητας. Η κατανόηση της σοβαρότητας των συνεπειών κατέστησε απαραίτητη τη δημιουργία ενός μηχανισμού για την οργάνωση και τον σωστό χειρισμό των περιβαλλοντικών θεμάτων (Μπεσέρης, 2008). Με τον τρόπο αυτό εισήχθη η έννοια της περιβαλλοντικής διαχείρισης.

1.2.2 Η έννοια της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Ως περιβαλλοντική διαχείριση ορίζεται η διαχείριση των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης που έχει ή μπορεί να έχει κάποια επίδραση στο περιβάλλον. Βασικός στόχος της είναι η προστασία του περιβάλλοντος και η βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων της επιχείρησης. Η βελτίωση αυτή οδηγεί σε μείωση και όχι αύξηση του κόστους της επιχείρησης. Αυτό συμβαίνει καθώς μέσω της ορθής εφαρμογής της περιβαλλοντικής διαχείρισης παρατηρείται μείωση του όγκου των πρώτων υλών και της ενέργειας που χρησιμοποιείται σε μια παραγωγική διαδικασία. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα της εφαρμογής της περιβαλλοντικής διαχείρισης είναι:

- Η εξασφάλιση της συμμόρφωσης με την τρέχουσα νομοθεσία.
- Η βελτίωση της δημόσιας εικόνας.
- Η βελτίωση των σχέσεων με την ευρύτερη κοινότητα.
- Η αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.
- Η αύξηση των νέων ευκαιριών.
- Η δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
- Η μείωση των περιβαλλοντικών κινδύνων.

Η περιβαλλοντική αφύπνιση και ο προσανατολισμός της παγκόσμιας κοινότητας στην αναζήτηση λύσεων για τα περιβαλλοντικά προβλήματα οδήγησαν στην ανάγκη δημιουργίας και εφαρμογής των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

1.2.3 Το Πρότυπο ISO 14001

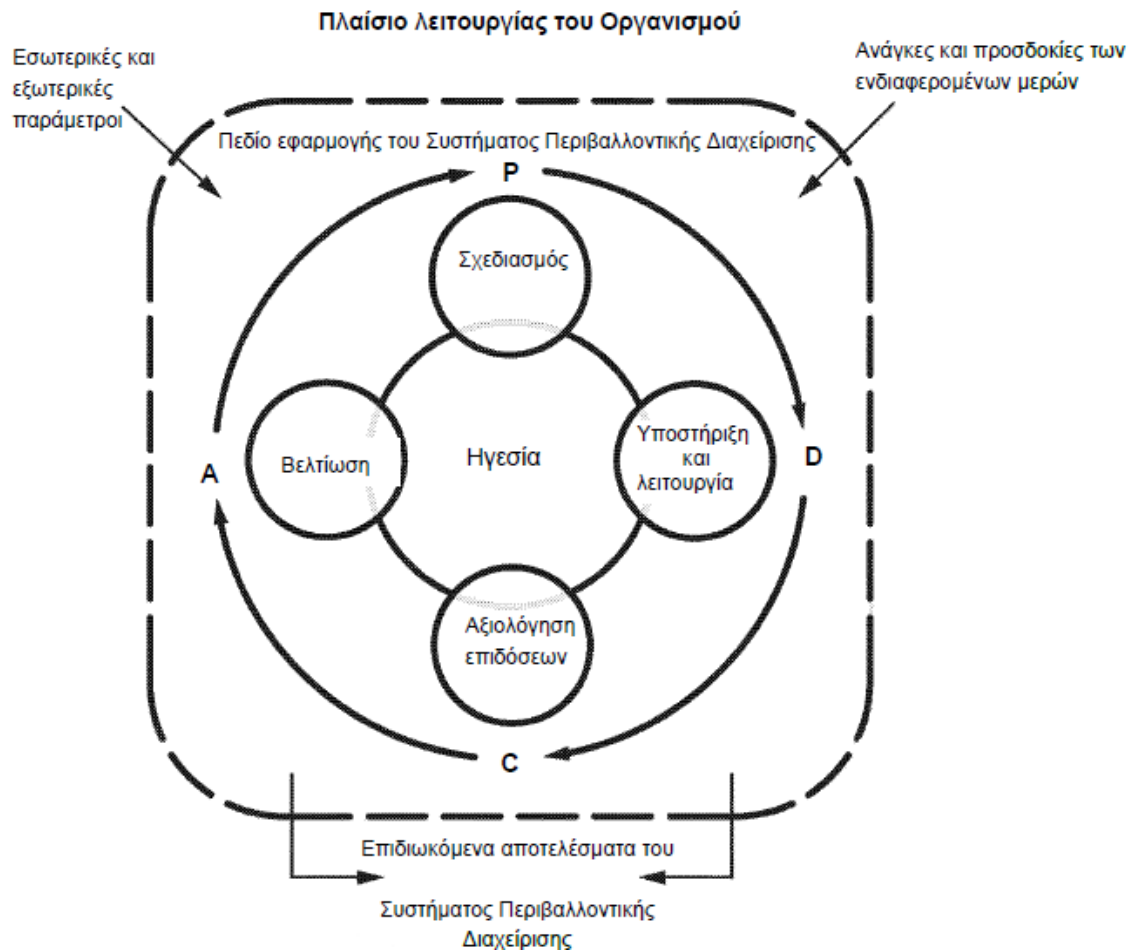
Ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περιλαμβάνει τις διαδικασίες, τις αρμοδιότητες, την οργανωτική διάρθρωση και τους πόρους που απαιτούνται για την εφαρμογή, τον έλεγχο και τη διατήρηση της περιβαλλοντικής πολιτικής σε μια επιχείρηση. Η εφαρμογή τους συμβάλει στην επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων και στη συμμόρφωση με την ισχύουσα

νομοθεσία. Μπορούν να εφαρμοστούν από όλους τους οργανισμούς ανεξάρτητα από το μέγεθός τους και συντελούν στη διαμόρφωση της περιβαλλοντικής πολιτικής τους.

Το πρότυπο ISO 14001 δημιουργήθηκε το 1996 και βασίστηκε στο πρότυπο BS 7750 και σε άλλα πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης που είχαν αναπτυχθεί έως τότε. Η πρώτη αναθεώρηση του ISO 14001 έγινε το 2004 και η δεύτερη το 2015. Το πρότυπο ISO 14001 αποτελεί πλέον μια διεθνώς αναγνωρισμένη πρόταση για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από κάθε οργανισμό. Στόχος του είναι η δημιουργία μιας περιβαλλοντικής πολιτικής, προσαρμοσμένης σε κάθε είδος επιχείρηση, για τον έλεγχο των επιπτώσεων που προκαλούν οι δραστηριότητές της στο περιβάλλον. Τα στάδια που περιγράφει το πρότυπο για την ανάπτυξη ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής διαχείρισης είναι τα εξής:

- Αρχικά, γίνεται ο σχεδιασμός μιας ξεκάθαρης περιβαλλοντικής πολιτικής. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει την αναγνώριση των περιβαλλοντικών πλευρών, την αναζήτηση των νομικών απαιτήσεων, τη δημιουργία αντικειμενικών στόχων και τέλος τον σχεδιασμό ενός προγράμματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Το δεύτερο στάδιο αφορά την εφαρμογή του συστήματος που δημιουργήθηκε στο πρώτο στάδιο. Για την αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος η επιχείρηση πρέπει να εστιάσει στην εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών, στην δημιουργία δομών και την ανάθεση αρμοδιοτήτων. Ακόμα, σημαντικά στοιχεία στο στάδιο αυτό είναι ο έλεγχος των εγγράφων και των επιχειρησιακών διαδικασιών καθώς και η προετοιμασία της επιχείρησης για την άμεση ανταπόκριση της σε επείγοντα περιστατικά.
- Το τρίτο στάδιο αφορά τον έλεγχο της λειτουργίας του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης. Οι έλεγχοι περιλαμβάνουν την παρακολούθηση των διαδικασιών μέσω μετρήσιμων δεικτών, τον εντοπισμό των μη συμμορφώσεων και την εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και τέλος την τήρηση αρχείου και τον προγραμματισμό τακτικών επιθεωρήσεων.
- Τα τέταρτο στάδιο εστιάζει στην ανασκόπηση από τα ανώτερα στελέχη της διοίκησης και τον προγραμματισμό δράσεων για την επίτευξη της συνεχούς ανάπτυξης της επιχείρησης.

Στο παρακάτω σχέδιο αποτυπώνεται ο τρόπος με τον οποίο το πλαίσιο που παρουσιάζεται με το πρότυπο ISO 14001 μπορεί να ενσωματωθεί στον κύκλο βελτίωσης μιας επιχείρησης.



Εικόνα 3: Δομή ISO 14001 (πηγή ΕΛΟΤ EN ISO 14001_2015)

Η ευρωπαϊκή προσέγγιση στα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης οδήγησε στη δημιουργία ενός σχήματος που ονομάστηκε Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου (EMAS) και εφαρμόστηκε πρώτη φορά το 1995. Στόχος του EMAS είναι η αναγνώριση των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων που έχουν δεσμευτεί ως προς τη βελτίωση των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων μέσω της εφαρμογής ενός προγράμματος για την προστασία του περιβάλλοντος ή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Ακόμα, το EMAS στοχεύει στην μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκαλούνται από τις εσωτερικές διαδικασίες ενός οργανισμού. Παράλληλα απαιτεί, από τον οργανισμό, την κοινοποίηση της περιβαλλοντικής δήλωσης του, για τους στόχους και τους σκοπούς που έχει θέσει σχετικά με την περιβαλλοντική πολιτική του. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η υιοθέτηση του σχήματος είναι εθελοντική αλλά μετά την εφαρμογή του οι απαιτήσεις του γίνονται υποχρεωτικές.

1.3 Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων

1.3.1 Ποιότητα και Ασφάλεια των Τροφίμων

Η έννοια της ασφάλειας των τροφίμων άρχισε να διαμορφώνεται πριν από δεκαετίες όταν διατροφικά σκάνδαλα έκαναν την εμφάνισή τους και άρχισαν να απασχολούν το καταναλωτικό κοινό σχετικά με τα χαρακτηριστικά των τροφίμων, τον τρόπο παραγωγής τους και των επιδράσεων που έχουν στην υγεία τους (Bontemps et al, 2012) . Οι αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών οδήγησαν στην αύξηση του ανταγωνισμού αναμεσά στις βιομηχανίες παραγωγής τροφίμων και βοήθησαν στον προσανατολισμό τους στην παραγωγή ποιοτικών τροφίμων. Η αλλαγή αυτή στον προσανατολισμό των βιομηχανιών σήμαινε ότι πλέον η τιμή του τρόφιμου δεν αποτελούσε βασικό προτέρημα για τις βιομηχανίες. Πλέον έπρεπε να παράγουν ασφαλή και ποιοτικά τρόφιμα προσαρμοσμένα στις διαφορετικές ανάγκες του κοινού και σε ανταγωνιστικές τιμές (Jouanjean, 2012). Ταυτόχρονα, οι επιχειρήσεις άρχισαν να δίνουν έμφαση τόσο στον έλεγχο της ποιότητας των τροφίμων όσο και στην ιχνηλασιμότητα των διαδικασιών τους, στην παραγωγή τροφίμων με υψηλή διατροφική αξία και σε περιβαλλοντικά ζητήματα.

Τα οφέλη της ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων δεν αφορούν μόνο το σύνολο της κοινωνίας αλλά εκφράζεται και στις επιχειρήσεις και τη σωστή λειτουργία της αγοράς και του εμπορίου. Η αύξηση της ασφάλειας των τροφίμων συμβάλει τόσο στην προστασία της δημόσιας υγείας όσο και στην αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών (Escriche et al, 2006).

1.3.2 Σύστημα HACCP

Το Σύστημα HACCP είναι ένα προληπτικό σύστημα που έχει ως τελικό στόχο τον εντοπισμό των πιθανών κινδύνων που είναι κρίσιμοι για την ασφάλεια ενός τρόφιμου (Αμβροσιάδης, 2005). Περιλαμβάνει τις διαδικασίες, την οργανωτική δομή και τις διεργασίες που απαιτούνται για την αναγνώριση αυτού του κινδύνου. Είναι ευρέως αποδεκτό ως το πιο αποδοτικό σύστημα ελέγχου της ασφάλειας και ποιότητας των τροφίμων σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας επειδή λειτουργεί προληπτικά και ελέγχει με συστηματικό τρόπο τα όρια των πιθανών κινδύνων. Οι βασικές τακτικές που πρέπει να υιοθετηθούν για την παραγωγή ενός ασφαλούς τρόφιμου είναι η εφαρμογή της Ανάλυσης Επικινδυνότητας, η οποία συνδέεται άμεσα με την υγεία των καταναλωτών και η εφαρμογή της Ανάλυσης Επικινδυνότητας στα

Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP), η οποία εστιάζει στον έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας.

Το σύστημα HACCP έχει 7 αρχές οι οποίες καθορίζουν τον τρόπο ανάπτυξης και εφαρμογής του σε μια επιχείρηση τροφίμων. Οι αρχές είναι διεθνώς αποδεκτές και αναφέρονται στα παρακάτω:

1. Αναγνώριση των πιθανών κινδύνων που συνδέονται με την παραγωγή των τροφίμων σε όλα τα στάδιά της, αξιολόγηση της πιθανότητας εμφάνισής τους και προσδιορισμός των προληπτικών μέτρων ελέγχου τους.
2. Προσδιορισμός των διεργασιών παραγωγής που ελέγχονται για να εξαφανιστεί ο κίνδυνος ή να ελαχιστοποιηθεί η εμφάνισή του.
3. Καθορισμός των Κρίσιμων Σημείων που πρέπει να ικανοποιούνται για να μπορεί να εξασφαλιστεί ότι κάθε Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου θα είναι υπό έλεγχο.
4. Καθορισμός των διαδικασιών για τη παρακολούθηση των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου ώστε να ρυθμίζονται στη συνέχεια εντός των Κρίσιμων Ορίων.
5. Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών όταν υπάρχουν αποκλίσεις από τα Καθορισμένα Κρίσιμα Όρια.
6. Τήρηση των διαδικασιών για την τεκμηρίωση του συστήματος.
7. Τήρηση των διαδικασιών για την επαλήθευση της αποτελεσματικότητας και σωστής λειτουργίας του συστήματος.

Οι αρχές του HACCP, σύμφωνα με τους Trienekens & Zuurbier (2008) αποτελούν τη βάση για πολλά ρυθμιστικά συστήματα διαχείρισης ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων του Codex Alimentarius, της σχετικής νομοθεσίας των ΗΠΑ και της ΕΕ και άλλων ιδιωτικών προτύπων ποιότητας.

1.3.3 Το πρότυπο ISO 22000

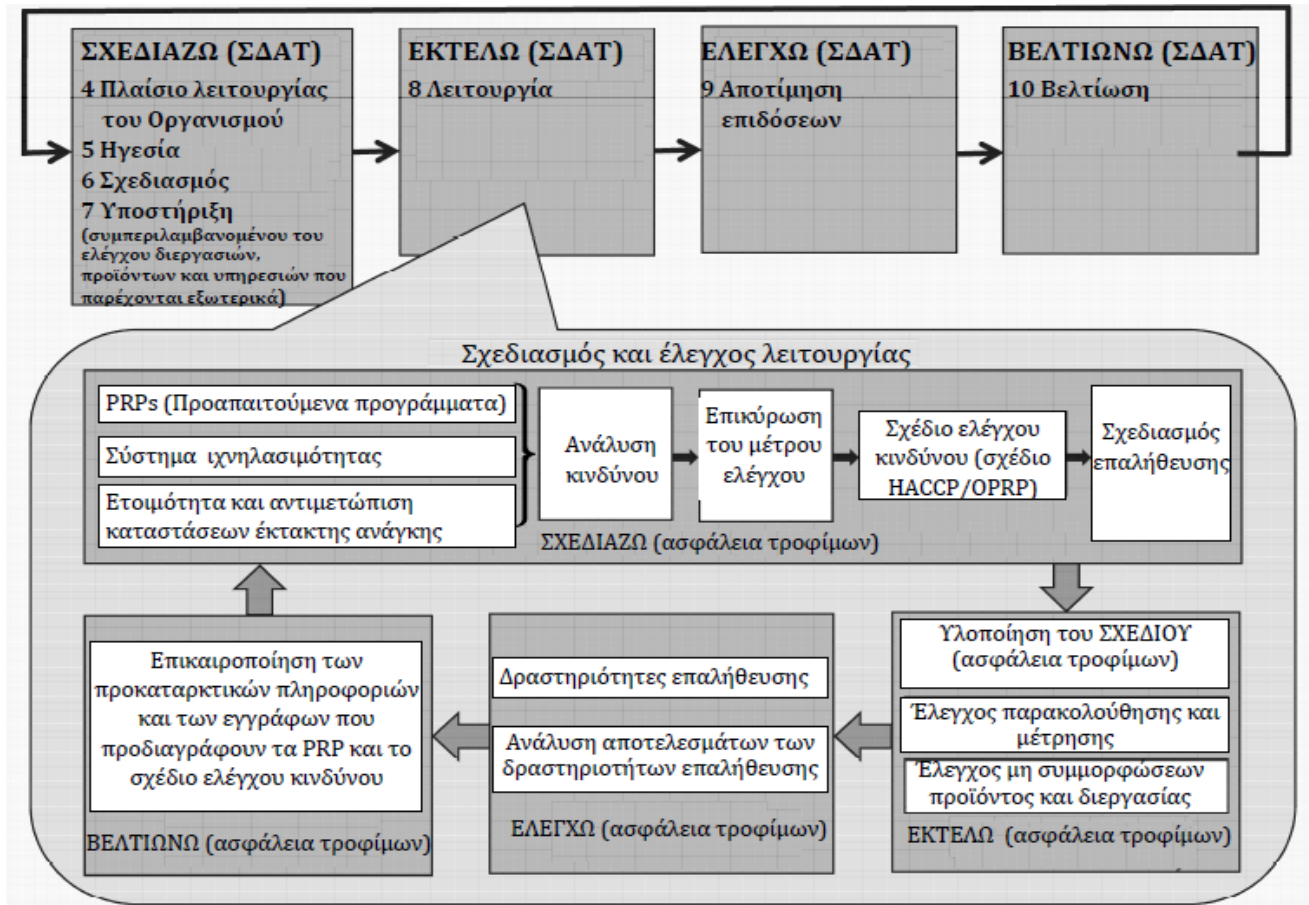
Το πρώτο διεθνές πρότυπο για τα Συστήματα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων, δημοσιεύτηκε πρώτη φορά το 2005 από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO). Η τελευταία αναθεώρηση του προτύπου έγινε το 2018 οπότε και δημοσιεύτηκε η νέα έκδοσή του ISO 22000:2018. Το νέο πρότυπο περιέχει οδηγίες που μπορούν να εφαρμοστούν από όλες τις επιχειρήσεις που εμπλέκονται με τη τροφική αλυσίδα, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή την πολυπλοκότητά τους. Τέτοιες επιχειρήσεις μπορεί να είναι: αγρότες, κτηνοτρόφοι, παραγωγοί

ζωοτροφών, σφαγεία ζώων, παραγωγοί συστατικών, κατασκευαστές τροφίμων, λιανοπωλητές, επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εστίασης, υπηρεσίες μεταφοράς, αποθήκευσης και διανομής, και προμηθευτές εξοπλισμού, καθαριστικών και υλικών συσκευασίας. Οι απαιτήσεις του προτύπου προορίζονται για να εφαρμοστούν από οποιαδήποτε επιχείρηση εμπλέκεται με άμεσο ή έμμεσο τρόπο με τις διαδικασίες που δημιουργούνται έως την τελική κατανάλωση του τροφίμου από το καταναλωτικό κοινό (Αρβανιτογιάννης, 2008).

Το πρότυπο ISO 22000 είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο εθελοντικό πρότυπο που παρέχει τη δυνατότητα εναρμόνισης με τα διεθνή πρότυπα καλύπτοντας ταυτόχρονα τα κενά που αφήνει το HACCP. Αποτελεί ένα σημείο αναφοράς για όλη την τροφική αλυσίδα, ενώ οι βιομηχανίες που ασχολούνται με την επεξεργασία των τροφίμων το θεωρούν δεδομένο. Τα βήματα της εφαρμογής του είναι παρόμοια με αυτά του κώδικα HACCP, αλλά ταυτόχρονα εισάγει κάποιες επιπλέον απαιτήσεις για τα προαπαιτούμενα, διευρύνοντας έτσι το πεδίο εφαρμογής. Ακόμα, το πρότυπο καθορίζει τις αρχές για την εξωτερική επικοινωνία της επιχείρησης εισάγοντας τη λογική της διαχείρισης των πόρων.

Η επικοινωνία και συγχρονισμός όλων των επιχειρήσεων κατά μήκος της τροφικής αλυσίδας είναι απαραίτητος προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι κάθε πιθανός διατροφικός κίνδυνος εντοπίζεται και ελέγχεται σε κάθε στάδιο της διαδικασίας παραγωγής ενός τροφίμου. Το ISO 22000 επιβάλλει στις επιχειρήσεις της τροφικής αλυσίδας να ελέγχουν τους άμεσους προμηθευτές και τους πελάτες τους με σκοπό τη διασφάλιση ότι όλη η τροφική αλυσίδα καλύπτει τις απαιτήσεις για την ασφάλεια και ποιότητα των προϊόντων που παράγει. Παρά το γεγονός ότι η πιστοποίηση κατά ISO 22000 δεν είναι υποχρεωτική για τους προμηθευτές, όταν οι τελευταίοι συνεργάζονται με μια πιστοποιημένη επιχείρηση θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξουν ότι τα προϊόντα που προμηθεύουν έχουν ελεγχθεί για πιθανούς κινδύνους ασφαλείας. Με τον τρόπο αυτό ικανοποιούνται οι ποιοτικές απαιτήσεις σε όλα τα στάδια παραγωγής και επιτυγχάνεται η αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσα στις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στην τροφική αλυσίδα.

Στην παρακάτω εικόνα απεικονίζεται η δομή του προτύπου ISO 22000



Εικόνα 4: Δομή ISO 22000 (πηγή ΕΛΟΤ EN ISO 22000_2018)

Σύμφωνα με τον Αρβανιτογιάννη (2008), το ISO 22000 αποτελεί ουσιαστικά εξέλιξη των αρχών HACCP και περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Ενσωματώνει τις αρχές HACCP και συνδυάζει το σχέδιο HACCP με τα προαπαιτούμενα προγράμματα.
- Προϋποθέτει την αποτελεσματική επικοινωνία των επιχειρήσεων τροφίμων σε όλα τα στάδια της τροφικής αλυσίδας.
- Εστιάζει στην ύπαρξη βασικών συνθηκών και διαδικασιών που θεωρούνται προαπαιτούμενα για την εξασφάλιση ενός κατάλληλου υγιεινού περιβάλλοντος.
- Καθιερώνει διαδικασίες για την επικαιροποίηση και αποτελεσματική διαχείριση του συστήματος.

Οι αρχές του ISO 22000 περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- την ανάλυση των διαδικασιών/προϊόντων,
- τις νομικές απαιτήσεις,

- τα προαπαιτούμενα,
- τον καθορισμό των μέτρων ελέγχου,
- τον εντοπισμό των κρίσιμων σημείων ελέγχου,
- την αναγνώριση των κινδύνων ασφαλείας,
- την ανάλυση επικινδυνότητας,
- τις διαδικασίες παρακολούθησης και εκπαίδευσης του προσωπικού,
- την εφαρμογή και επαλήθευση του συστήματος
- και την εφαρμογή των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών.

Ο στόχος του προτύπου είναι η ικανοποίηση του τελικού καταναλωτή μέσα από τον αποτελεσματικό έλεγχο των κινδύνων της ασφάλειας των τροφίμων και της ταυτόχρονης διαρκούς ανανέωσης του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων. Ακόμα, το πρότυπο στοχεύει στη διασφάλιση της ικανότητας της επιχείρησης για τον εντοπισμό και τον έλεγχο των κινδύνων της ασφάλειας των τροφίμων ώστε να συνεχιστεί η παροχή ασφαλών και ποιοτικών προϊόντων στον τελικό καταναλωτή. Σύμφωνα με τον Surak (2007) κάποια από τα οφέλη της εφαρμογής του προτύπου για τις επιχειρήσεις στην τροφική αλυσίδα είναι η αύξηση της ανταγωνιστικότητάς τους, η αύξηση της ικανοποίησης των πελατών τους, η συμμόρφωση με τις διεθνείς και εγχώριες νομοθετικές απαιτήσεις και η βελτίωση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητάς τους.

1.4 Συστήματα για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ILO) αναφέρει ότι οι ασθένειες και τα ατυχήματα που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας εξακολουθούν να είναι σε υψηλά επίπεδα. Σύμφωνα με την ILO εκατομμύρια ανθρώπινες ζωές χάνονται καθημερινά από εργατικά ατυχήματα ή ασθένειες που σχετίζονται με το εργασιακό τους περιβάλλον. Θεωρείται αυτονόητο ότι κάθε επιχείρηση είναι απόλυτα υπεύθυνη για την εξασφάλιση της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της. Η ευθύνη αυτή περιλαμβάνει την προστασία και την προώθηση της ψυχικής και σωματικής υγείας των εργαζομένων.

1.4.1 Το πρότυπο ISO 45001

Κρίθηκε, λοιπόν, πολύ σημαντική η δημιουργία ενός προτύπου τόσο για την αντιμετώπιση των κινδύνων για την Υγεία και την Ασφάλεια των Εργαζομένων όσο και για την μείωση της επικινδυνότητάς τους. Το ISO 45001 είναι το πρώτο διεθνές πρότυπο για την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια και αντικατέστησε το 2018 το πρότυπο OHSAS 18001:2007. Στόχος του προτύπου είναι η διαμόρφωση της πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας σε οργανισμούς ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη δραστηριότητά τους. Ακόμα, το πρότυπο παρέχει ένα πλαίσιο για τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με κάθε επαγγελματική δραστηριότητα και οργάνωση της επιχείρησης με στόχο την συνεχή βελτίωση των συνθηκών Υγείας και Ασφάλειας. Με τον τρόπο αυτό, μειώνονται οι τραυματισμοί, βελτιώνεται η υγεία και παρέχετε ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας στους εργαζομένους.

Το ISO 45001 ακολουθεί τη δομή υψηλού επιπέδου (HLS) και στοχεύει στη ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού λειτουργικού συστήματος διαχείρισης ενώ παράλληλα είναι συμβατό και μπορεί να ενσωματωθεί με άλλα συστήματα διαχείρισης όπως είναι το ISO 9001 και το ISO 14001 (Darabont et al, 2018). Με τον τρόπο αυτό είναι η επιχείρηση προσανατολίζεται στην αξιοποίηση των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των απειλών σε ένα πλαίσιο λειτουργίας σε στενή επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η ελαχιστοποίηση της διακινδύνευσης επιτυγχάνεται με την λήψη προστατευτικών και προληπτικών μέτρων για την εξάλειψη των πιθανών κινδύνων. Αξίζει να σημειωθεί ότι εφαρμογή του προτύπου δεν μπορεί από μόνη της να εγγυηθεί την πρόληψη των τραυματισμών και την παροχή ενός ασφαλούς εργασιακού χώρου.

Τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής του προτύπου ISO 45001 είναι:

- Βελτίωση των συνθηκών εργασίας και του ηθικού των εργαζομένων.
- Μείωση του αριθμού και της σοβαρότητας των ατυχημάτων και των ασθενειών που προκαλούνται στον χώρο εργασίας.
- Αύξηση της παραγωγικότητας λόγω της μείωσης του χρόνου που χάνετε για την αντιμετώπιση των εργασιακών ατυχημάτων.
- Αύξηση της αξιοπιστίας της επιχείρησης στο ευρύ κοινωνικό σύνολο.
- Μείωση ή και εξάλειψη των κυρώσεων λόγω νομοθετικών παραβάσεων.
- Αύξηση της ικανότητας αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.
- Αύξηση του χρόνου εκτέλεσης διορθωτικών ενεργειών όπου απαιτείται.

- Αποτελεσματικός διαμοιρασμός αρμοδιοτήτων σε όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό.
- Αύξηση της αποτελεσματικότητας στην εκτίμηση της επικινδυνότητας και στη διαχείριση των κινδύνων.
- Δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος στο χώρο εργασίας.

1.5 Συστήματα Ασφαλούς Διαχείρισης Πληροφοριών

Βασικός παράγοντας της οικονομικής ανάπτυξης ενός οργανισμού είναι η γνώση και η πληροφορία που διαχειρίζεται καθημερινά. Οι πληροφορίες και τα δεδομένα θεωρούνται σημαντικοί πόροι ενός οργανισμού και θεωρούνται ζωτικής σημασίας για την ανταγωνιστικότητά της (Θεοδωρίδου, 2021). Ο τρόπος με τον οποίο μια επιχείρηση διαχειρίζεται τα δεδομένα εξαρτάται από την τεχνολογία που διαθέτει και τις διαδικασίες που χρησιμοποιεί για την ανάλυση, την αποθήκευση, την μεταφορά και την καταστροφή τους. Η ασφάλεια των πληροφοριών και των δεδομένων έχει κρίσιμο αντίκτυπο στο παγκόσμιο επιχειρηματικό περιβάλλον. Τα δεδομένα για έναν οργανισμό δεν είναι μόνο αυτά που δημιουργούνται από αυτόν αλλά και αυτά που ανήκουν σε προμηθευτές, πελάτες και άλλα μέρη με τα οποία εμπλέκεται σε όλα τα στάδια των διαδικασιών του.

Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων ΕΕ 2016/679 ή ΓΚΠΔ είναι ένας κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης που τέθηκε σε εφαρμογή το 2018 και είναι στόχο την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικότητας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Με τον κανονισμό αυτό ρυθμίζεται και ο χειρισμός των δεδομένων ευρωπαίων πολιτών και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Tankard, 2016). Με τη δημιουργία του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων οι οργανισμοί, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους μπορούν εύκολα και οικονομικά να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις της προστασίας των προσωπικών δεδομένων (Haque et al., 2021). Για να εφαρμοστεί αποτελεσματικά από μια επιχείρηση ο ΓΚΠΔ θα πρέπει να γίνει χαρτογράφηση του τρόπου με τον οποίο γίνεται ο χειρισμός των δεδομένων ώστε να ληφθούν υπόψη οι πιθανοί κίνδυνοι διαρροής τους υπό την ευθύνη τους.

1.5.1 Το Πρότυπο ISO 27001

Το πρότυπο ISO 27001 δημοσιεύτηκε πρώτη φορά το 2005 από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) σε συνεργασία με τη Διεθνή Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή (IEC). Η μεγαλύτερη τεχνική αναθεώρηση του προτύπου έγινε το 2013, ενώ η τελευταία αναθεώρηση έγινε 2022. Το ISO 27001 παρέχει ένα αναλυτικό σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών και παρέχει ορισμούς για τους θεμελιώδεις όρους της ασφάλειας των πληροφοριών. Η οργανωτική δομή του προτύπου ακολουθεί τον κύκλο βελτίωσης PDCA: Σχεδίασε-Κάνε-Έλεγξε-Δράσε με στόχο να δημιουργήσει αντικειμενικές, σαφείς και ευέλικτες διαδικασίες διαχείρισης (Carvalho & Marques, 2019).

Το σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών εφαρμόζει στην επιχείρηση διαδικασίες διαχείρισης κινδύνων με σκοπό τη διατήρηση της διαθεσιμότητας, της ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας της πληροφορίας. Είναι βασικό το σύστημα να αποτελεί τμήμα της οργάνωσης και του διαχειριστικού μηχανισμού της επιχείρησης. Κατά τον σχεδιασμό του Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Πληροφοριών πρέπει αρχικά να εξετάζονται όλα τα εσωτερικά και εξωτερικά σημεία που αφορούν τον σκοπό της επιχείρησης καθώς και οι απαιτήσεις που υπάρχουν για την ασφάλεια των δεδομένων. Οι πιθανοί κίνδυνοι θα πρέπει να εντοπίζονται ώστε να προλαμβάνονται οι ανεπιθύμητες ενέργειες και να μειώνεται η εμφάνισή τους. Ακόμα, για την αξιολόγηση αυτών των κινδύνων θα πρέπει να εφαρμόζονται καθορισμένες διαδικασίες και ταυτόχρονα να προσδιορίζονται πηγές των κινδύνων ώστε να είναι αποτελεσματική η αντιμετώπισή τους. Για τη βελτίωση, εφαρμογή και συντήρηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Πληροφοριών θα πρέπει να γίνει καθορισμός των αρμοδιοτήτων και καταμερισμός των πόρων που απαιτούνται για την υλοποίησή τους.

Τα οφέλη της εφαρμογής του προτύπου ISO 27001 για μια επιχείρηση συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Γίνεται άμεσος εντοπισμός των κινδύνων ώστε να είναι αποτελεσματική η διαχείριση ή η μείωσή τους.
- Αυξάνεται η εμπιστοσύνη των πελατών και όλων των ενδιαφερόμενων μερών αφού υπάρχει η εξασφάλιση ότι τα δεδομένα τους προστατεύονται.
- Αυξάνεται η ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης στην αγορά.
- Μειώνεται η άσκοπη απώλεια χρόνου κατά την πρόσβαση σε πληροφορίες.

- Αυξάνεται η συμμόρφωση με νομικούς κανονισμούς και ταυτόχρονα μειώνονται οι παραβάσεις.
- Οι εργαζόμενοι της επιχείρησης ευαισθητοποιούνται σχετικά με την προστασία των πληροφοριών .
- Τα περιουσιακά στοιχεία πληροφοριών της επιχείρησης προστατεύονται από κακόβουλη χρήση ή πιθανές επιθέσεις.

1.6 Συστήματα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας

Η οδική ασφάλεια αποτελεί, στις μέρες μας, ένα παγκόσμιο πρόβλημα καθώς έχει σημαντικές επιπτώσεις σε κοινωνικό, οικονομικό και υγειονομικό επίπεδο. Κάθε χρόνο οι τραυματισμοί και οι θάνατοι στην οδική κυκλοφορία ανέρχονται σε εκατομμύρια. Κρίθηκε σημαντική, λοιπόν, η ανάγκη δημιουργίας ενός συστήματος διαχείρισης για να δώσει τις κατευθυντήριες γραμμές με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσης των επιχειρήσεων στα θέματα της οδικής ασφάλειας. Το 2012 δημοσιεύτηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Πιστοποίησης το πρότυπο ISO 39001 το οποίο αναθεωρήθηκε και επικυρώθηκε το 2018.

1.6.1 Το πρότυπο ISO 39001

Το διεθνές πρότυπο ISO 39001 απευθύνεται σε ιδιωτικούς και δημόσιους οργανισμούς, ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη δραστηριότητά τους, αλλά και σε οδηγούς μεμονωμένα, οι δραστηριότητες των οποίων επηρεάζουν την οδική κυκλοφορία και επομένως της οδική ασφάλεια (Crackel et al, 2010). Το πρότυπο περιλαμβάνει τα εργαλεία που απαιτούνται για την μείωση και εξάλειψη του κινδύνου σοβαρών τραυματισμών και θανάτων που αφορούν τα τροχαία ατυχήματα. Με την εφαρμογή του, το πρότυπο επιδιώκει την εξασφάλιση της οδικής ασφάλειας κατά την μεταφορά εμπορευμάτων και ατόμων, τις συνθήκες εργασίας σε επιχειρήσεις που σχετίζονται με την οδική μεταφορά, την λειτουργία των εγκαταστάσεων των επιχειρήσεων αυτών, την παραγωγή και σχεδίαση οχημάτων μεταφοράς και τέλος την παροχή βοήθειας σε περιπτώσεις τροχαίων ατυχημάτων.

Οι απαιτήσεις του Προτύπου ISO 39001 περιλαμβάνουν την ανάπτυξη και την εφαρμογή μιας πολιτικής διαχείρισης οδικής ασφάλειας κατάλληλα προσαρμοσμένης στις ανάγκες και λειτουργίες μιας επιχείρησης. Ακόμα περιλαμβάνουν την ανάπτυξη στόχων αλλά και σχεδίων

δράσεις για την επίτευξη της πολιτικής διαχείρισης οδικής ασφάλειας που αναπτύχθηκε. Στο πλαίσιο αυτό και για την αποτελεσματική επίτευξη της πολιτικής αυτής λαμβάνονται υπόψη οι νομικές και λειτουργικές απαιτήσεις της επιχείρησης ενώ ταυτόχρονα συνυπολογίζονται στοιχεία σχετικά με την οδική ασφάλεια που η επιχείρηση μπορεί να επηρεάσει ή να ελέγξει. Με την εφαρμογή του Προτύπου ISO 39001 και την εκτέλεση των κατάλληλων πολιτικών και στόχων, η επιχείρηση είναι σε θέση να διασφαλίσει την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα στη διαχείριση της οδικής ασφάλειας και κυκλοφορίας.

Τα οφέλη της εφαρμογής του ISO 39001 συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Μείωση των οδικών συμβάντων,
- μείωση των εργατικών ατυχημάτων,
- μείωση του κόστους των ασφάλιστρων,
- μείωση ή εξάλειψη των προστίμων για ανασφαλή οδήγηση,
- μείωση των αποζημιώσεων λόγω πρόκλησης τροχαίων ατυχημάτων,
- δέσμευση του οργανισμού για την επίτευξη της οδικής ασφάλειας,
- αύξηση της ασφάλειας και ποιότητας της οδικής κυκλοφορίας,
- αύξηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης,
- αύξηση της αξιοπιστίας των πελατών,
- και τέλος μείωση της βαρύτητας των συνεπειών των ατυχημάτων.

1.7 Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας στοχεύει στην αποδοτική χρήση της ενέργειας τις παραγωγικές δραστηριότητες των βιομηχανιών. Βασικός σκοπός του είναι να καθορίσει το πλαίσιο των ενεργειών που απαιτούνται προκειμένου ένας οργανισμός να πετύχει τη βελτίωση της ενεργειακής του απόδοσης, ανεξάρτητα από το μέγεθος, την πολυπλοκότητά του ή το μέγεθος της ενέργειας που καταναλώνει.

Ο όρος της ενεργειακής απόδοσης συνίσταται στη χρήση εξοπλισμού ή εγκαταστάσεων που καταναλώνουν λιγότερη ενέργεια προκειμένου να πετύχουν την ίδια απόδοση ή να εκτελέσουν την ίδια λειτουργία, όπως είναι για παράδειγμα η παραγωγή ενός προϊόντος ή η παροχή μιας υπηρεσίας. Με τον τρόπο αυτό καταναλώνονται λιγότεροι πόροι και η ενέργεια χρησιμοποιείται πιο αποτελεσματικά ενώ ταυτόχρονα παράγεται το ίδιο αποτέλεσμα. Οι

βιομηχανικές και εμπορικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διάφορες πηγές ενέργειας κατά τη λειτουργία τους, όπως είναι η ηλεκτρική ενέργεια, τα καύσιμα, ο ατμός, η θερμότητα, το νερό και το φυσικό αέριο. Η βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου, την μείωση της καταναλισκόμενης ενέργειας και τη μείωση της σπατάλης των πόρων (Kanneganti et al., 2017).

1.7.1 Το Πρότυπο ISO 50001

Το πρότυπο ISO 50001 δημοσιεύτηκε πρώτη φορά το 2011 και αναθεωρήθηκε το 2018. Παρέχει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη, την εφαρμογή, τον έλεγχο και τη βελτίωση των Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας. Η πρακτική που εισάγει το Πρότυπο στην λειτουργία του οργανισμού είναι η φιλοσοφία της ολιστικής διαχείρισης της ενέργειας. Κάθε σημείο, λειτουργία ή εξοπλισμός, που καταναλώνει ενέργεια καταγράφεται και παράλληλα μετράτε η ενέργεια που καταναλώνει. Για την διαδικασία της καταγραφής και τεκμηρίωσης των διαδικασιών αυτών το πρότυπο εισάγει συγκεκριμένες απαιτήσεις, όπως και για την αξιολόγηση του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται. Οι απαιτήσεις του ISO 50001 δεν είναι ποσοτικές και δεν καθορίζονται συγκεκριμένα ανώτερα ή κατώτερα όρια για την ενεργειακή απόδοση των οργανισμών. Αντίθετα, παρέχει τα εργαλεία που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός που θα τον οδηγήσει στη βελτίωση της ενεργειακής του απόδοσης.

Οι βασικές αρχές του προτύπου δίνονται σύντομα στο παρακάτω διάγραμμα:



Εικόνα 5: Βασικές αρχές του ISO 50001 (πηγή desmi.gr)

Το Πρότυπο ISO 50001 εστιάζει στον εντοπισμό των ευκαιριών ενεργειακής βελτίωσης καθιερώνοντας αντικειμενικούς στόχους εξοικονόμησης ενέργειας. Οι στόχοι αυτοί επιτυγχάνονται μέσω στοχευμένων προγραμμάτων διαχείρισης ενέργειας αλλά και μέσα από τη συστηματική παρακολούθηση των ενεργειακών μεταβολών. Ο εντοπισμός και η διαχείριση των ενεργειακών θεμάτων ενός οργανισμού έχει σκοπό:

- τη μείωση του κόστους,
- την προστασία του περιβάλλοντος,
- τη συμμόρφωση με τις νομοθετικές απαιτήσεις,
- την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων,
- την μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα,
- τη βελτίωση της εικόνας του οργανισμού,
- τη μείωση του λειτουργικού κόστους,
- τη βελτίωση της περιβαλλοντικής συνείδησης των εργαζομένων
- και τη συνεχή βελτίωση της ενεργειακής επίδοσής του.

1.8 Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

1.8.1 Το Πρότυπο ISO 26000

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης παρουσίασε το Πρότυπο ISO 26000 το 2010 μετά από μια σειρά διαβουλεύσεων μεταξύ πολλών ενδιαφερόμενων μερών, όπως επιχειρήσεων, καταναλωτών, κυβερνητικών εκπροσώπων και εργασιακών ενώσεων. Σκοπός του προτύπου ήταν η επεξήγηση την έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) καθώς και η παροχή ενός πλαισίου κατευθύνσεων και πρακτικών για την εφαρμογή της ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις. Το ISO 26000 αποτελεί ουσιαστικά έναν οδηγό για την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δεν περιέχει απατήσεις και απευθύνεται σε όλους τους οργανισμούς ανεξάρτητα από το μέγεθος και την πολυπλοκότητά τους. Είναι ένας οδηγός αναφοράς πρακτικών που παραπέμπει τις επιχειρήσεις σε περισσότερες πηγές για άντληση πληροφοριών. Για τον λόγο αυτό το ISO 26000 δεν είναι πιστοποιήσιμο όπως τα υπόλοιπα πρότυπα ISO.

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σύμφωνα με τον Γονιάδη (2015) εκφράζεται ως την δέσμευση της εταιρείας να εισάγει περιβαλλοντικές και κοινωνικές δράσεις, μη απαιτούμενες νομικά, που αφορούν τα άμεσα ή έμμεσα ενδιαφερόμενα μέρη της και απευθύνεται στην διαχείριση του οικονομικού, κοινωνικού και περιβαλλοντικού αποτυπώματος της λειτουργίας της. Η λογική της ΕΚΕ εστιάζει σε ένα σύνολο εταιρικών πολιτικών που είναι σημαντικές για την θέση της επιχείρησης, δεν πλήττει τις οικονομικές της επιδόσεις και μπορεί να παράγει μακροπρόθεσμα οικονομική αξία (Ioannou and Serafeim, 2010). Κάποια από το οφέλη των πρακτικών της ΕΚΕ είναι η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης, η δημιουργία ενός ελκυστικού περιβάλλοντος εργασίας, η αφοσίωση του προσωπικού, η αύξηση της αναγνωρισιμότητας, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, η μείωση των αποβλήτων και η εξοικονόμηση ενεργειακών πόρων.

Οι οδηγίες για την εφαρμογή της κοινωνικής ευθύνης σε έναν οργανισμό περιλαμβάνουν καθοδηγήσεις σχετικά με:

- την κατανόηση της κοινωνικής ευθύνης στον οργανισμό,
- την ενσωμάτωση της κοινωνικής ευθύνης,
- τη βελτίωση της αξιοπιστίας του οργανισμού στα πλαίσια της κοινωνικής ευθύνης,
- την αξιολόγηση των εθελοντικών πρωτοβουλιών για την κοινωνική ευθύνη,

- την ανασκόπηση της προόδου και
- την επικοινωνία στα πλαίσια της κοινωνικής ευθύνης.

1.9 Βιώσιμη Ανάπτυξη

1.9.1 Η έννοια της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Αποτέλεσμα της ανάπτυξης της δραστηριότητας των επιχειρήσεων είναι να παράγουν, να συγκεντρώνουν και στη συνέχεια να διαμοιράζουν τον οικονομικό πλούτο προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανθρώπινες ανάγκες. Οι δραστηριότητες αυτές επιδρούν άμεσα τόσο στο φυσικό όσο και στο κοινωνικό περιβάλλον. Η αλόγιστη χρήση των πόρων και η πρόκληση τεράστιων προβλημάτων ανάγκασαν σταδιακά τις επιχειρήσεις να αντιδράσουν. Οι επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις νέες εξελίξεις προχώρησαν στην εφαρμογή προληπτικών μέτρων και την ανάπτυξη προληπτικών δράσεων και πολιτικών (Μπεσέρης, 2008).

Τα τελευταία σαράντα χρόνια η ανθρωπότητα έχει κληθεί να αντιμετωπίσει διάφορες προκλήσεις όπως είναι η πείνα, η φτώχεια, η κλιματική αλλαγή, η λειψυδρία, η καταστροφή της στιβάδας του όζοντος και η ανισότητα. Για την αντιμετώπιση των προκλήσεων αυτών εισήχθη η έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης. Βασικός στόχος της είναι η δημιουργία ενός συστήματος ισορροπίας μεταξύ της κοινωνικής, οικονομικής και περιβαλλοντικής βιωσιμότητας (Mensah, 2019). Με την πάροδο των ετών έγινε από όλους κατανοητό ότι τα κράτη, οι κυβερνήσεις και οι επιχειρήσεις θα έπρεπε να μεταβούν από την ανεξάρτητη δράση τους στην αλληλεξάρτηση και την συνεργασία με στόχο την μείωση της ανεξέλεγκτης εκμετάλλευσης των φυσικών πόρων και την προσαρμογή των επιχειρηματικών δράσεων στις ανάγκες των οικοσυστημάτων (Μπεσέρης, 2008).

Η Έκθεση Brundtland, δημοσιεύτηκε το 1987 από την Παγκόσμια Επιτροπή Περιβάλλοντος και Ανάπτυξης (World Commission on Environment and Development), εισήγαγε την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης και περιέγραψε τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί. Ο ορισμός που δίνει η Έκθεση Brundtland είναι η εξής: «*Βιώσιμη Ανάπτυξη είναι η ανάπτυξη που ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες. Δύο έννοιες είναι εγγενείς σε αυτήν την έννοια: η έννοια των αναγκών και ειδικότερα οι βασικές ανάγκες των πλέον απόρων, στους οποίους*

πρέπει να δοθεί η μεγαλύτερη προτεραιότητα και η ιδέα των περιορισμών που επιβάλλει η κατάσταση των τεχνικών και της κοινωνικής οργάνωσης στην ικανότητα του περιβάλλοντος να ανταποκρίνεται στις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες» (Brundtland, 1987). Η ανάπτυξη είναι σημαντική για την βελτίωση της ποιότητας της ανθρώπινης ζωής και για την ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών. Θα πρέπει, λοιπόν, να βασίζεται στην περιβαλλοντικά υπεύθυνη και αποτελεσματική χρήση των πόρων που έχει στη διάθεσή της η κοινωνία.

1.9.2 Πυλώνες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Οι τρεις πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης είναι το περιβάλλον, η οικονομία και η κοινωνία. Οι τρεις αυτές πτυχές είναι αλληλένδετες και όταν συνδυαστούν στην πράξη μπορούν να δημιουργήσουν τις βάσεις για έναν βιώσιμο κόσμο.



Εικόνα 6: Πυλώνες βιώσιμης ανάπτυξης (πηγή wegogreen.gr)

- Οικονομία: Η έννοια της οικονομίας ως πυλώνας ανάπτυξης αναφέρεται στην επίπτωση που έχουν οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων στο οικονομικό σύστημα, το οποίο όμως θα πρέπει να εξελιχθεί και να επιβιώσει για τις επόμενες γενιές (Alhaddi, 2015). Η οικονομική βιωσιμότητα αναφέρεται στις αποφάσεις που παίρνονται, λαμβάνοντας υπόψη και τις άλλες πτυχές της βιωσιμότητας. Η συνηθισμένη τακτική των επιχειρήσεων είναι η νοοτροπία ότι το κέρδος είναι ο μόνος στόχος τους και ότι όλες οι αποφάσεις που λαμβάνονται θα πρέπει να κατευθύνονται στη συγκεκριμένη γραμμή. Όταν όμως οι οικονομικές αποφάσεις ενσωματώνουν τις κοινωνικές και

περιβαλλοντικές πλευρές της βιωσιμότητας, το αποτέλεσμα μπορεί είναι πιο ευεργετικό για το μέλλον της επιχείρησης.

- Κοινωνία: Η έννοια της κοινωνίας ως πυλώνα ανάπτυξης αναφέρεται στην καλή πρακτική που μια επιχείρηση επιφέρει στο κοινωνικό σύνολο, δίνοντας έτσι αξία στην ίδια την κοινωνία (Alhaddi, 2015). Η κοινωνική βιωσιμότητα επικεντρώνεται στην φιλοσοφία της δικαιοσύνης μεταξύ των γενεών, δηλαδή στο ότι οι μελλοντικές γενιές έχουν το ίδιο δικαίωμα στην ίδια ή και καλύτερη ποιότητα ζωής από τις σημερινές γενιές. Στο πλαίσιο της κοινωνικής διάστασης συμπεριλαμβάνονται η ισότητα στην υγεία, τα ανθρώπινα δικαιώματα, η στήριξη της δικαιοσύνης, η περιβαλλοντική νομοθεσία, το κοινωνικό κεφάλαιο η κοινωνική ευθύνη, τα εργασιακά δικαιώματα και η πολιτισμική επάρκεια. Η κοινωνική απόδοση μιας επιχείρησης εστιάζει στην αλληλεπίδρασή της με την κοινότητα. Πρακτικές, όπως η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, μπορούν να χαρακτηριστούν ως κύρια σημεία της κοινωνικής βιωσιμότητας μιας επιχείρησης.
- Περιβάλλον: Η έννοια του περιβάλλοντος ως πυλώνα ανάπτυξης αφορά τις πρακτικές μιας επιχείρησης που δεν θέτουν σε κίνδυνο τους περιβαλλοντικούς πόρους για τις μελλοντικές γενιές και εστιάζει στις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες που παίρνει μια επιχείρηση για την επιχειρηματική βιωσιμότητα (Alhaddi, 2015). Οι περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες θα πρέπει να συμβάλλουν στην επίτευξη της ισορροπίας στο φυσικό περιβάλλον και παράλληλα να προωθούν θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης για την επιχείρηση. Κάποιες από αυτές είναι η μείωση της σπατάλης φυσικών πόρων, η μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και η μείωση των αποβλήτων. Οι διαδικασίες που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον θα πρέπει να αποφεύγονται ή να περιορίζονται σε σημαντικό βαθμό.

1.9.3 Οι Στόχοι της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Τον Ιανουάριο του 2016 τέθηκε σε ισχύ η «Agenda 2030» των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals) και των 169 υποστόχων τους. Πρόκειται για ένα σχέδιο δράσης για την ευημερία των ανθρώπων του πλανήτη και θέτει σαν στόχο έναν κόσμο στον οποίο ο άνθρωπος θα ζει αρμονικά με τη φύση προστατεύοντας το περιβάλλον. Με την υπογραφή της «Agenda 2030», η διεθνής κοινότητα δεσμεύτηκε να αντιμετωπίσει τις εξής παγκόσμιες προκλήσεις: την εξάλειψη της φτώχειας, την εύρεση βιώσιμων αναπτυξιακών

λύσεων χωρίς αποκλεισμούς, τη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και τη διασφάλιση ότι κανείς δε θα μείνει πίσω (eur-lex.europa.eu). Οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης βασίζονται στους Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας των Ηνωμένων Εθνών και αφορούν όλες τις χώρες. Οι Στόχοι εξισορροπούν τις περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές πτυχές της βιωσιμότητας και θα πρέπει να επιτευχθούν έως το 2030. Οι 17 στόχοι περιλαμβάνουν:

1. την εξάλειψη της φτώχειας,
2. την εξάλειψη της πείνας,
3. την καλή υγεία και ευημερία,
4. την ποιοτική εκπαίδευση,
5. την ισότητα των φύλων,
6. την εξασφάλιση πόσιμου νερού και εγκαταστάσεων αποχέτευσης,
7. την οικονομικά προσιτή και καθαρή ενέργεια,
8. την αξιοπρεπή εργασία και την οικονομική ανάπτυξη,
9. τη βιομηχανία, την καινοτομία και τις υποδομές,
10. τη μείωση των ανισοτήτων,
11. τις αειφόρες πόλεις και κοινότητες,
12. την υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή,
13. τη δράση για το κλίμα,
14. τη ζωή κάτω από την επιφάνεια των υδάτων,
15. τη χερσαία ζωή,
16. την ειρήνη, τη δικαιοσύνη και τα ισχυρά θεσμικά όργανα και
17. τις συμπράξεις για τους στόχους.

Στη παρακάτω εικόνα αναφέρονται επιγραμματικά οι στόχοι και οι αντίστοιχοι πυλώνες βιώσιμης ανάπτυξης:



Εικόνα 7: Στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης (πηγή acg.edu)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΞΑΝΘΗΣ

2.1 Γεωγραφικά και Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Η Περιφερειακή Ενότητα Ξάνθης (ΠΕ Ξάνθης) ανήκει στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (ΠΑΜΘ). Σύμφωνα με την τρέχουσα διοικητική μορφή και διαίρεση που καθιερώθηκε το 2011 κατ' εφαρμογή των διατάξεων του προγράμματος Καλλικράτης, αποτελείται από 4 Δήμους: το Δήμο Ξάνθης, το Δήμο Αβδήρων, το Δήμο Μύκης και το Δήμο Τοπίου.



Εικόνα 8: Περιφερειακή Ενότητα Ξάνθης (πηγή pedamth.gr)

Η Περιφερειακή Ενότητα Ξάνθης συνορεύει ανατολικά με την Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης, βορειοδυτικά με την Περιφερειακή Ενότητα Δράμας, νοτιοδυτικά με την Περιφερειακή Ενότητα Καβάλας, βόρεια με τη Βουλγαρία και νότια βρέχεται από το Θρακικό Πέλαγος. Η ΠΕ Ξάνθης αποτελεί έναν σημαντικό ενδιάμεσο σταθμό πάνω στον κύριο οδικό άξονα επικοινωνίας ανάμεσα στην Αλεξανδρούπολη και την Θεσσαλονίκη. Ο άξονας αυτός αποτελεί τη βασική οδική δίοδο από τις χώρες την Ευρωπαϊκής Ένωσης προς την Τουρκία και την Ασία. Η παρουσία πλούσιων φυσικών πόρων δίνουν τη δυνατότητα για ανάπτυξη διάφορων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων σε πολλούς τομείς όπως είναι ο τουρισμός, η ενέργεια, οι κατασκευές και το εμπόριο. Η ΠΕ Ξάνθης έχει έκταση 1.793 τ. χλμ.. Οι πεδινές εκτάσεις αποτελούν το 32% της συνολικής έκτασης και μαζί με τις ημιορεινές εκτάσεις αντιπροσωπεύουν τις καλλιεργήσιμες αγροτικές εκτάσεις. Το μεγαλύτερο ποσοστό της έκτασης, περίπου 60%, καλύπτεται από ορεινούς όγκους.

Ο συνολικός μόνιμος πληθυσμός της Περιφερειακής Ενότητας Ξάνθης, σύμφωνα με την απογραφή του 2021 της ΕΛ.ΣΤΑΤ., είναι 108.195 κάτοικοι και αποτελούν το 19,24% του συνολικού πληθυσμού της ΠΑΜΘ. Το 49,4% του μόνιμου πληθυσμού είναι άντρες και το 50,6% είναι γυναίκες. Το ποσοστό μεταβολής του πληθυσμού όπως καταγράφηκε ανάμεσα στην απογραφή του 2011 και την απογραφή του 2021 είναι της τάξης του -2,7% για το σύνολο της ΠΕ Ξάνθης, ενώ για το σύνολο της Ελλάδας το ποσοστό αυτό είναι -3,1%.

Στον παρακάτω πίνακα καταγράφονται αναλυτικά οι μόνιμοι κάτοικοι και η έκταση για κάθε Δήμο της Περιφερειακής Ενότητας Ξάνθης.

	Πληθυσμός/Κάτοικοι (2021/ΕΛ.ΣΤΑΤ.)	Ποσοστιαία μεταβολή (%) (2021/2011)	Έκταση (τ. χλμ.)
Δήμος Ξάνθης	66.875	2,7	495,1
Δήμος Αβδήρων	17.610	-7,3	352,1
Δήμος Μύκης	14.237	-8,4	633,3
Δήμος Τοπείρου	9.473	-17,9	312,5
Σύνολο ΠΕ Ξάνθης	108.195	-2,7	1.793
Σύνολο Περιφέρειας ΑΜΘ	562.201	-7,6	14.157

Πίνακας 1: Πληθυσμός, ποσοστιαία μεταβολή και έκταση των δήμων της ΠΕ Ξάνθης

2.2 Οικονομική Διάρθρωση της Π.Ε. Ξάνθης

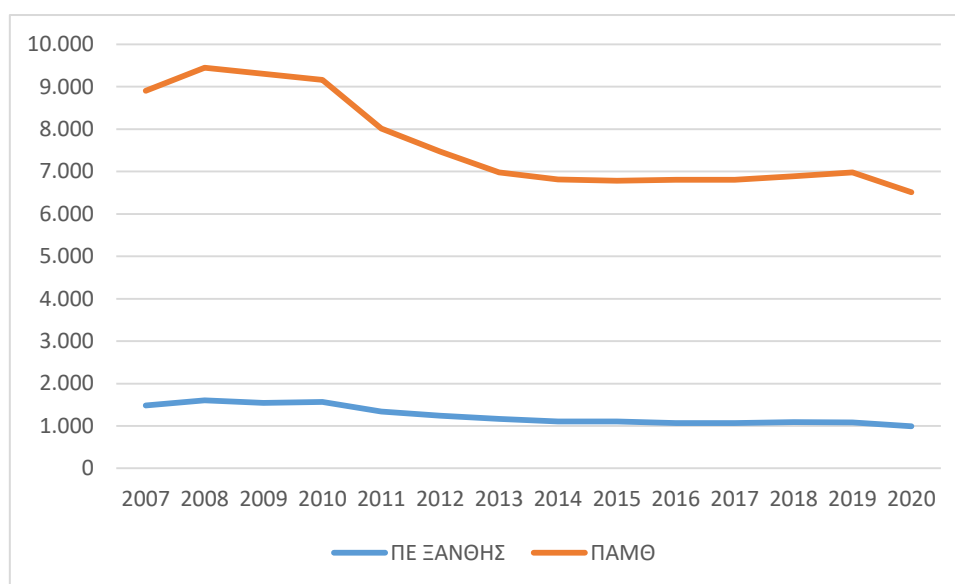
2.2.1 Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ)

Σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή, από το 2007 το ΑΕΠ της ΠΕ Ξάνθης παρουσιάζει μια πτωτική πορεία, με εξαίρεση μια αύξηση του το 2008. Από το 2017 και μέχρι το 2020* (η ΕΛ.ΣΤΑΤ διαθέτει προσωρινά στοιχεία), το ΑΕΠ ξεκίνησε μια ανοδική πορεία. Στον παρακάτω Πίνακα 2 δίνονται οι τιμές του ΑΕΠ από το 2007 έως το 2020 για την ΠΕ Ξάνθης, την ΠΑΜΘ και την Ελλάδα, σε εκατομμύρια ευρώ και στο Διάγραμμα 1 παρουσιάζεται η μεταβολή του ΑΕΠ από το 2007 έως το 2020.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ΠΕ Ξάνθης	1.484	1.606	1.544	1.570	1.337	1.238	1.168
ΠΑΜΘ	8.906	9.450	9.306	9.160	8.011	7.472	6.983
Ελλάδα	232.695	241.990	237.534	224.124	203.308	188.381	179.884

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
ΠΕ Ξάνθης	1.103	1.107	1.066	1.069	1.089	1.082	994
ΠΑΜΘ	6.813	6.786	6.808	6.807	6.888	6.976	6.509
Ελλάδα	177.236	176.369	174.494	176.903	179.558	183.351	165.406

Πίνακας 2: Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (σε εκατομμύρια ευρώ) κατά ΠΕ Ξάνθης και ΠΑΜΘ (*προσωρινά στοιχεία)



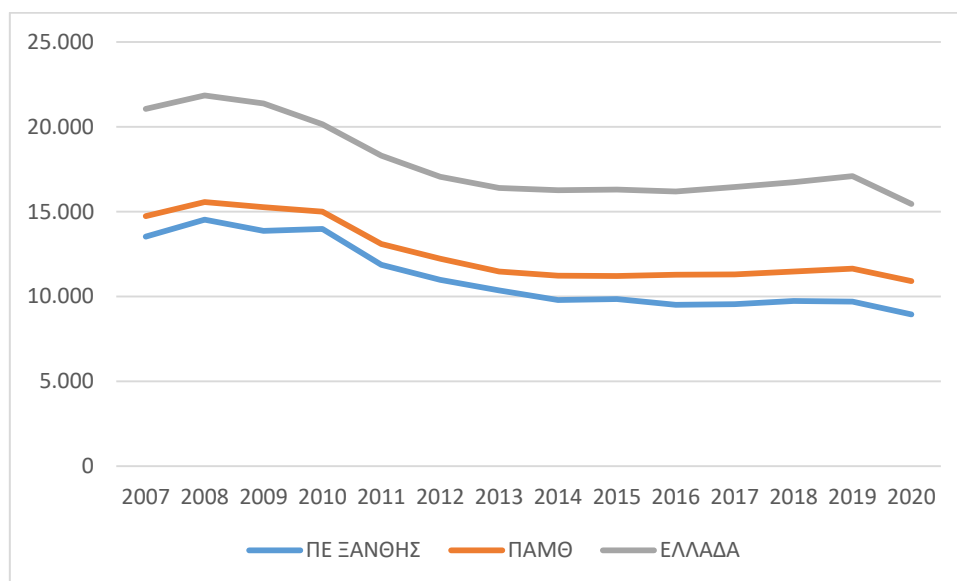
Διάγραμμα 1: Χρονική εξέλιξη των μεταβολών του ΑΕΠ για ΠΕ Ξάνθης και ΠΑΜΘ

2.2.2 Κατά Κεφαλήν Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

Το Κατά Κεφαλήν Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος στην ΠΕ Ξάνθης ακολουθεί μια πτωτική πορεία από το 2008 και μετά ενώ από το 2014 και μετά παρουσιάζει μια σχετική σταθεροποίηση. Σε γενικές γραμμές παρατηρούμε ότι η πορεία του ακολουθεί τις εξελίξεις τόσο σε Περιφερειακό όσο και σε Εθνικό επίπεδο. Στον Πίνακα 3 παρουσιάζονται οι τιμές για το Κατά Κεφαλής ΑΕΠ σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛ.ΣΤΑΤ από το 2007 έως το 2020 για την ΠΕ Ξάνθης, την Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης και την Ελλάδα. Στο Διάγραμμα 2 παρουσιάζεται διαγραμματικά η μεταβολή του Κατά Κεφαλήν ΑΕΠ.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ΠΕ Ξάνθης	13.535	14.537	13.861	13.989	11.866	10.972	10.359
ΠΑΜΘ	14.741	15.568	15.272	14.996	13.094	12.227	11.463
Ελλάδα	21.061	21.845	21.386	20.153	18.308	17.056	16.405
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
ΠΕ Ξάνθης	9.797	9.845	9.505	9.542	9.740	9.703	8.944
ΠΑΜΘ	11.218	11.207	11.277	11.308	11.472	11.643	10.908
Ελλάδα	16.272	16.299	16.193	16.449	16.730	17.101	15.461

Πίνακας 3: Κατά Κεφαλήν ΑΕΠ για ΠΕ Ξάνθης, ΠΑΜΘ και Ελλάδα (*προσωρινά στοιχεία)



Διάγραμμα 2: Εξέλιξη Κατά Κεφαλής ΑΕΠ σε ΠΕ Ξάνθης, ΠΑΜΘ και Ελλάδα

2.2.3 Ακαθάριστη Προστιθέμενη Αξία ανά τομέα Δραστηριότητας

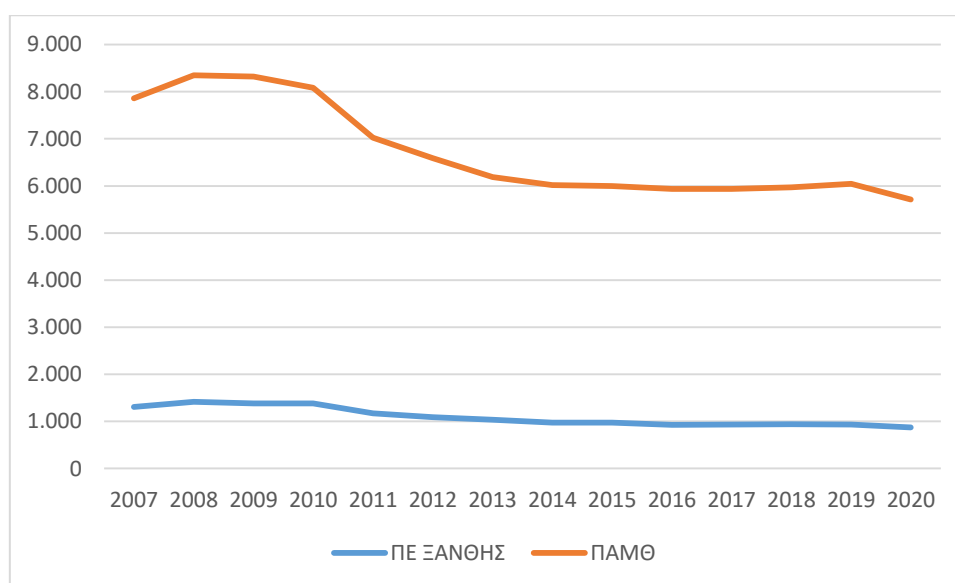
Σύμφωνα με την ΕΛ.ΣΤΑΤ., η εξέλιξη της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας της ΠΕ Ξάνθης από το 2007 μέχρι το 2020 παρουσιάζεται στον Πίνακα 4

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
------	------	------	------	------	------	------

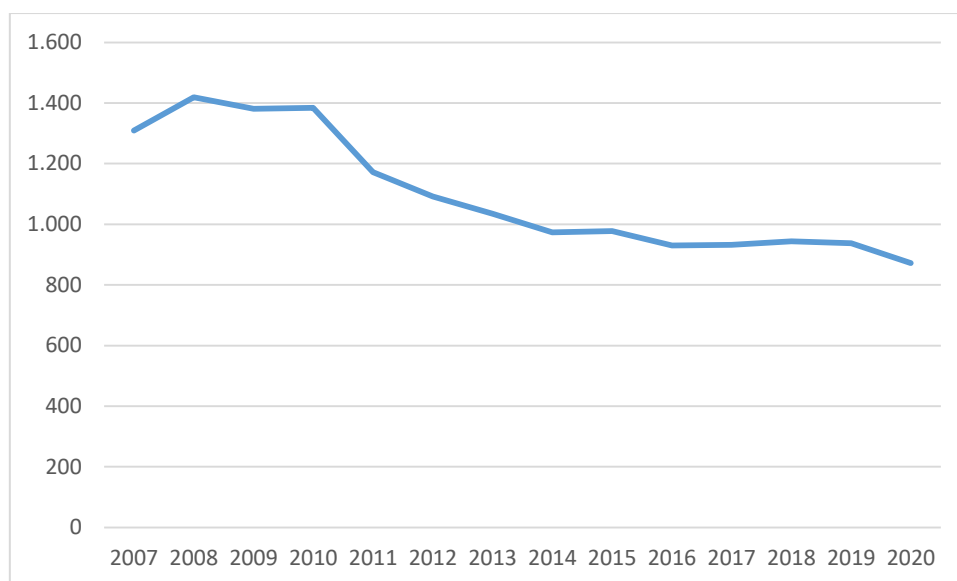
ΠΕ Ξάνθης	1.309	1.419	1.381	1.385	1.172	1.092	1.035
ΠΑΜΘ	7.856	8.350	8.321	8.081	7.021	6.590	6.190
Ελλάδα	205.267	213.819	212.391	197.729	178.181	166.151	159.467
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
ΠΕ Ξάνθης	974	978	930	932	943	937	872
ΠΑΜΘ	6.016	5.996	5.938	5.939	5.969	6.044	5.710
Ελλάδα	156.492	155.836	152.197	154.344	155.611	158.849	145.088

Πίνακας 4: Ακαθάριστη Προστιθέμενη Αξία για ΠΕ Ξάνθης, ΠΑΜΘ και Ελλάδα (*προσωρινά στοιχεία)

Στο Διάγραμμα 3 παρουσιάζεται η εξέλιξη της μεταβολής της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας, από το 2007 έως το 2020, στη ΠΕ Ξάνθης σε σύγκριση με το σύνολο της ΠΑΜΘ. Στο Διάγραμμα 4 παρουσιάζεται η μεταβολή της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας, από το 2007 έως το 2020, μόνο για την Περιφερειακή Ενότητα της Ξάνθης.



Διάγραμμα 3: Μεταβολή της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας (σε εκατομμύρια ευρώ) για ΠΕ Ξάνθης και ΠΑΜΘ



Διάγραμμα 4: Μεταβολή της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας (σε εκατομμύρια ευρώ) για ΠΕ Ξάνθης

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί κατηγοριοποιούνται ως προς τον κλάδο και ως προς τον τομέα της οικονομικής τους δραστηριότητας. Ως προς τον τομέα οι επιχειρήσεις χωρίζονται στον πρωτογενή, τον δευτερογενή και τον τριτογενή τομέα παραγωγής. Στον πρωτογενή τομέα παραγωγής ανήκουν οι κλάδοι της γεωργίας, της δασοκομίας και της αλιείας. Στον δευτερογενή τομέα παραγωγής ανήκουν οι εξής κλάδοι: ορυχεία, λατομεία, βιομηχανία, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού, κλιματισμού και νερού, επεξεργασία λυμάτων, διαχείριση αποβλήτων, δραστηριότητες εξυγίανσης και κατασκευές. Στον τριτογενή τομέα παραγωγής ανήκουν οι εξής κλάδοι: χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών, μεταφορές και αποθήκευση, υπηρεσίες παροχής καταλύματος, υπηρεσίες εστίασης, ενημέρωση και επικοινωνία, χρηματοπιστωτικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, διαχείριση ακίνητης περιουσίας, τέχνες, διασκέδαση κ.α.

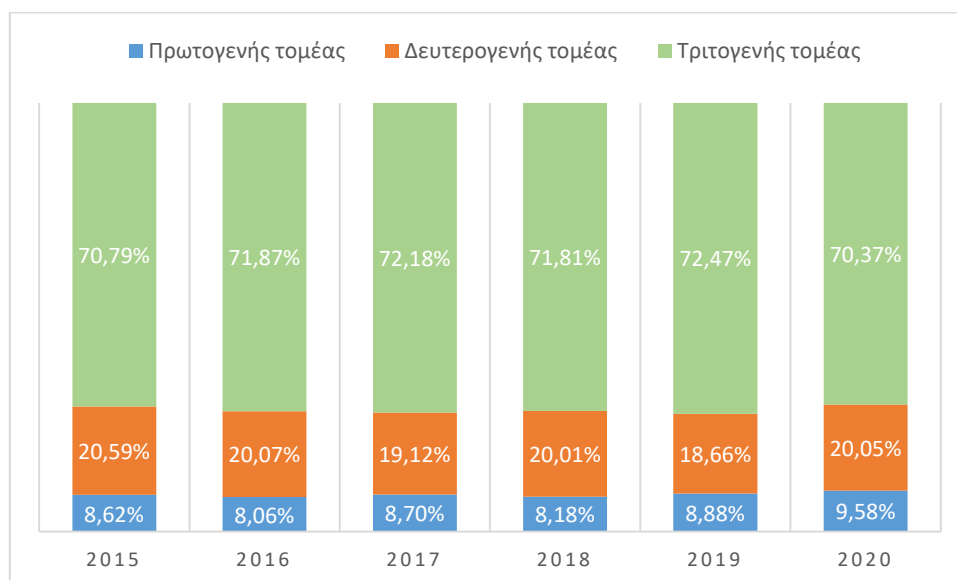
Η κατανομή της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας της ΠΕ Ξάνθης στους 3 τομείς οικονομικής δραστηριότητας, από το 2015 έως το 2020, δίνεται στον Πίνακα 5(ΕΛ.ΣΤΑΤ).

	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
Πρωτογενής Τομέας	84	75	81	77	83	84
Δευτερογενής Τομέας	201	187	178	189	175	175
Τριτογενής Τομέας	692	669	673	677	679	613

Σύνολο ΠΕ Ξάνθης	978	930	932	943	937	872
-------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Πίνακας 5: Κατανομή Ακαθάριστης Αξίας στους τομείς δραστηριότητας στην ΠΕ Ξάνθης (*προσωρινά στοιχεία)

Από το παρακάτω Διάγραμμα 5 παρουσιάζονται τα ποσοστά της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας στους αντίστοιχους τομείς δραστηριότητας από το 2015 έως το 2020 για την ΠΕ Ξάνθης.



Διάγραμμα 5: Ποσοστά της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας ανά Τομέα Δραστηριότητας στην ΠΕ Ξάνθης

Από την ανάλυση της συνεισφοράς ανά κλάδο στην τοπική οικονομία παρατηρείται, για το έτος 2020, το 9,6% των εισοδημάτων της Περιφερειακής Ενότητας Ξάνθης προήλθε από τον πρωτογενή τομέα παραγωγής, το 20% προήλθε από τον δευτερογενή ενώ το 70,4% προήλθε από τον τριτογενή. Ο τριτογενής τομέας παραγωγής παραμένει σημαντικός στην συνεισφορά του στην οικονομία της τοπικής κοινωνίας της Ξάνθης κατά της διάρκεια των τελευταίων χρόνων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Γενικά για την Έρευνα

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε είχε σαν στόχο τη συλλογή και την επεξεργασία πληροφοριών από διάφορες επιχειρήσεις του νομού Ξάνθης για την ανάλυση της επίδρασης των προτύπων ποιότητας στην ανάπτυξή τους. Στα πλαίσια της έρευνας συντάχθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο μοιράστηκε στις επιχειρήσεις της Ξάνθης.

3.2 Η Ομάδα Στόχος

Ο πληθυσμός στόχος της συγκεκριμένης έρευνας είναι οι επιχειρήσεις που έχουν την έδρα τους στην Περιφερειακή Ενότητα της Ξάνθης. Η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε τόσο με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όσο και με επισκέψεις στις ίδιες τις επιχειρήσεις. Η έρευνα διήρκεσε ένα μήνα και έγινε προσπάθεια εστίασης σε επιχειρήσεις με μεγάλους ετήσιους κύκλους εργασιών. Συνολικά μοιράστηκαν 160 ερωτηματολόγια και από αυτά συλλέχθηκαν τα 121, οι οποίες αποτελούν το δείγμα της έρευνας. Το ποσοστό ανταπόκρισης των επιχειρήσεων στην παρούσα έρευνα (75%) οφείλεται στις επισκέψεις που έγιναν στα φυσικά καταστήματα και γραφεία των επιχειρήσεων. Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων που δεν ανταποκρίθηκαν (18%) ανήκουν στην κατηγορία όπου έγινε χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την αποστολή του ερωτηματολογίου.

3.3 Το Ερωτηματολόγιο της Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που συντάχθηκε αποτελείται από 2 Μέρη. Στο Α' Μέρος υπάρχουν συνολικά 10 ερωτήσεις και στόχος τους είναι να προσδιοριστεί ο κλάδος και το μέγεθος της επιχείρησης. Οι ερωτήσεις αυτές είναι η έδρα της επιχείρησης, η δραστηριότητα και ο τομέας της, ο αριθμός των εργαζόμενων, ο ετήσιος κύκλος εργασιών και το εύρος της περιοχής που δραστηριοποιείται. Ακόμα, στο Α' Μέρος υπάρχει ερώτηση για την ύπαρξη ή όχι Υπεύθυνου/ης Διασφάλισης Ποιότητας, την ύπαρξη ή μη τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας και τέλος ο αριθμός των απασχολούμενων του τμήματος.

Στο Β' Μέρος αποτελείται από 8 ερωτήσεις με 56 υποερωτήσεις συνολικά. Η πρώτη ερώτηση είναι του τύπου Ναι/Όχι και ρωτά αν η επιχείρηση διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για: την Ποιότητα, το Περιβάλλον, την Υγιεινή και Ασφάλεια Εργασίας, την Ασφάλεια Τροφίμων, την Ασφαλή Διαχείριση Πληροφοριών, την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, την Ενέργεια και την Οδική Ασφάλεια. Ακόμα στην ερώτηση αυτή οι επιχειρήσεις καλούνται να συμπληρώσουν την ημερομηνία που έγινε η πρώτη πιστοποίηση τους.

Στην δεύτερη ερώτηση η επιχείρηση ερωτάτε αν έχει σκοπό να πιστοποιηθεί στο μέλλον. Σε περίπτωση θετικής απάντησης η επιχείρηση καλείται να συμπληρώσει στην τρίτη ερώτηση σε πόσα έτη σκοπεύει να πιστοποιηθεί.

Η τέταρτη ερώτηση απευθύνεται στις επιχειρήσεις που διαθέτουν τουλάχιστον ένα πρότυπο ποιότητας και ζητά την αξιολόγηση της συμβολής των προτύπων στα εξής: αύξηση πωλήσεων, βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων/υπηρεσιών, αύξηση των κερδών, μείωση του κόστους λειτουργίας, μείωση του κόστους παραγωγής, βελτίωση του brand name, μείωση των αποβλήτων, βελτίωση των διαδικασιών, μείωση προστίμων. Χρησιμοποιήθηκε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, με τα εξής επίπεδα απαντήσεων: πολύ θετικά, θετικά, ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, αρνητικά και πολύ αρνητικά.

Στην πέμπτη ερώτηση η επιχείρηση καλείται να αξιολογήσει τη σημαντικότητα των τριών πυλώνων ανάπτυξης, δηλαδή του περιβάλλοντος, της οικονομίας και της κοινωνίας. Και εδώ χρησιμοποιήθηκε μια πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert με τα εξής επίπεδα: πολύ σημαντικός, σημαντικός, αδιάφορος/ουδέτερος, ασήμαντος, πολύ ασήμαντος.

Η έκτη ερώτηση είναι του τύπου Ναι/Όχι και αφορά τα προγράμματα ασφάλισης που μπορεί να έχει επιλέξει η επιχείρηση για την κάλυψη πιθανών κινδύνων, τα οποία είναι: η Αστική Ευθύνη, η Περιβαλλοντική Ευθύνη, οι Διαδικτυακοί Κίνδυνοι, τα Περιουσιακά Στοιχεία, τα Εμπορεύματα, ο Στόλος και η Ζωή και Υγεία Προσωπικού.

Στην έβδομη ερώτηση η επιχείρηση αξιολογεί τις επιπτώσεις που έχει ή θα μπορούσε να έχει η εφαρμογή των αρχών των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, οι οποίες είναι: η μείωση του κόστους παραγωγής, η μείωση του χρόνου παραγωγής, η αύξηση της ποιότητας, η βελτίωση της θέσης της επιχείρησης, η ενίσχυση της φήμης, η βελτίωση των διαδικασιών σχεδιασμού και ανάπτυξης νέων προϊόντων, η μείωση των απορριμμάτων, η δυνατότητα πώλησης προϊόντων, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και η πρόληψη ατυχημάτων, η ασφαλή

διαχείριση προσωπικών δεδομένων, η αύξηση του μεριδίου αγοράς, η συμβολή στην τοπική ανάπτυξη και η προστασία του περιβάλλοντος.

Στην τελευταία ερώτηση η επιχείρηση αξιολογεί τους παράγοντες που ενθάρρυναν ή μπορεί να ενθαρρύνουν την υιοθέτηση και εφαρμογή των συστημάτων διαχείρισης, όπως είναι το μέγεθος απασχόλησης της επιχείρησης, η πίεση των ιδιοκτητών, η ύπαρξη των απαιτούμενων πόρων, η οργάνωση της επιχείρησης, η ύπαρξη εξειδικευμένων στελεχών, η επαρκής ενημέρωση, τα αιτήματα των εργαζόμενων, τα οικονομικά αποτελέσματα, τα αιτήματα της τοπικής κοινωνίας, η υφιστάμενη νομοθεσία, ο ανταγωνισμός του κλάδου, η διαφήμιση της επιχείρησης και η έλλειψη της γραφειοκρατίας. Στην έβδομη και όγδοη ερώτηση χρησιμοποιήθηκε κλίμακα Likert με πέντε επίπεδα τα οποία είναι τα εξής: πολύ θετικά, θετικά, ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, αρνητικά και πολύ αρνητικά.

3.4 Ανάλυση των Δεδομένων

Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων αναλύθηκαν στατιστικά με τη χρήση του λογισμικού IBM SPSS και του Microsoft Excel. Τα δεδομένα, μετά τη συλλογή τους, κωδικοποιήθηκαν και καταχωρήθηκαν ώστε να υλοποιηθεί η στατιστική ανάλυσή τους. Αρχικά, έγινε ανάλυση των χαρακτηριστικών του δείγματος που συλλέχθηκε και σε δεύτερη φάση έγινε η ανάλυση των απαντήσεων των επιχειρήσεων στις 8 βασικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

4.1 Ο αριθμός των επιχειρήσεων του δείγματος

Σύμφωνα με τα στοιχεία του 2020 της ΕΛ.ΣΤΑΤ. στην Περιφερειακή Ενότητα Ξάνθης υπάρχουν 13.400 νομικές μονάδες οι οποίες απασχολούν συνολικά 29.989 απασχολούμενους. Ο κύκλος εργασιών τους για το έτος 2020 υπολογίστηκε από την ΕΛ.ΣΤΑΤ. στα 1.215.858 χιλιάδες ευρώ. Ο αριθμός των επιχειρήσεων του δείγματος είναι 121 ενώ ο συνολικός αριθμός

των απασχολούμενων του δείγματος είναι 1.411 άτομα. Στον Πίνακα 6 γίνεται η σύγκριση των χαρακτηριστικών του δείγματος και του συνόλου των επιχειρήσεων για την Ενότητα της Ξάνθης.

	Δείγμα	Ξάνθη	Ποσοστιαία συμμετοχή
Αριθμός επιχειρήσεων	121	13.400	0,90%
Αριθμός απασχολούμενων	1.411	29.989	4,71%

Πίνακας 6: Σύγκριση του αριθμού των επιχειρήσεων του δείγματος και της Ξάνθης

Συμπεραίνουμε ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛ.ΣΤΑΤ. του 2020 το δείγμα των επιχειρήσεων του δείγματος αποτελεί το 0,90% του συνόλου των επιχειρήσεων που έχουν την έδρα τους στην Περιφερειακή Ενότητα της Ξάνθης.

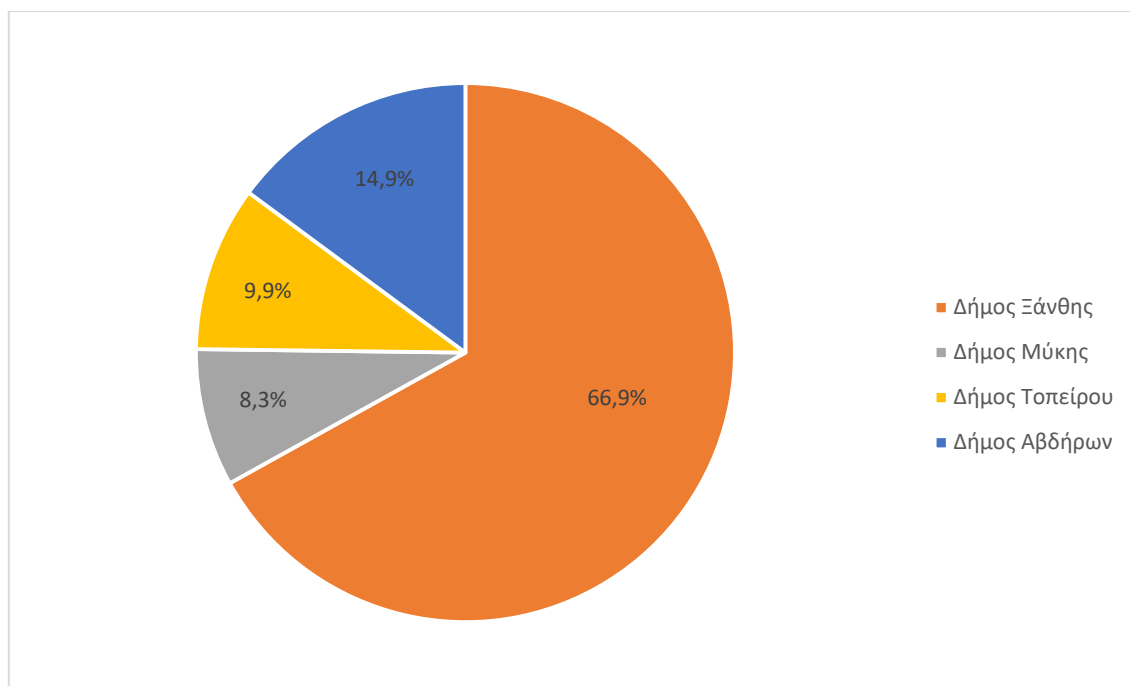
4.2 Αριθμός των επιχειρήσεων του δείγματος ανά Δήμο

Από τα 121 ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν, τα 81 αφορούσαν επιχειρήσεις που έχουν την έδρα τους στο Δήμο Ξάνθης, τα 10 στον Δήμο Μύκης, τα 12 στο Δήμο Τοπείρου και τα 18 έχουν την έδρα τους στο Δήμο Αβδήρων. Στο παρακάτω Πίνακα 7 παρουσιάζονται τα ποσοστά συμμετοχής του κάθε Δήμου:

Έδρα επιχείρησης:	Αριθμός	Ποσοστό
Δήμος Ξάνθης	81	66,9%
Δήμος Μύκης	10	8,3%
Δήμος Τοπείρου	12	9,9%
Δήμος Αβδήρων	18	14,9%
Σύνολο	121	100%

Πίνακας 7: Αριθμός επιχειρήσεων του δείγματος ανά Δήμο

Παρατηρούμε ότι το ποσοστό των επιχειρήσεων του δείγματος που έχουν έδρα στο Δήμο Ξάνθης είναι 66,9%, στο Δήμο Μύκης 8,3%, στο Δήμο Τοπείρου 9,9% και στο Δήμο Αβδήρων 14,9%. Στο Διάγραμμα 6 απεικονίζεται ποσοτικά η συμμετοχή του κάθε Δήμου.



Διάγραμμα 6: Ποσοστιαία κατανομή αριθμού επιχειρήσεων ανά Δήμο

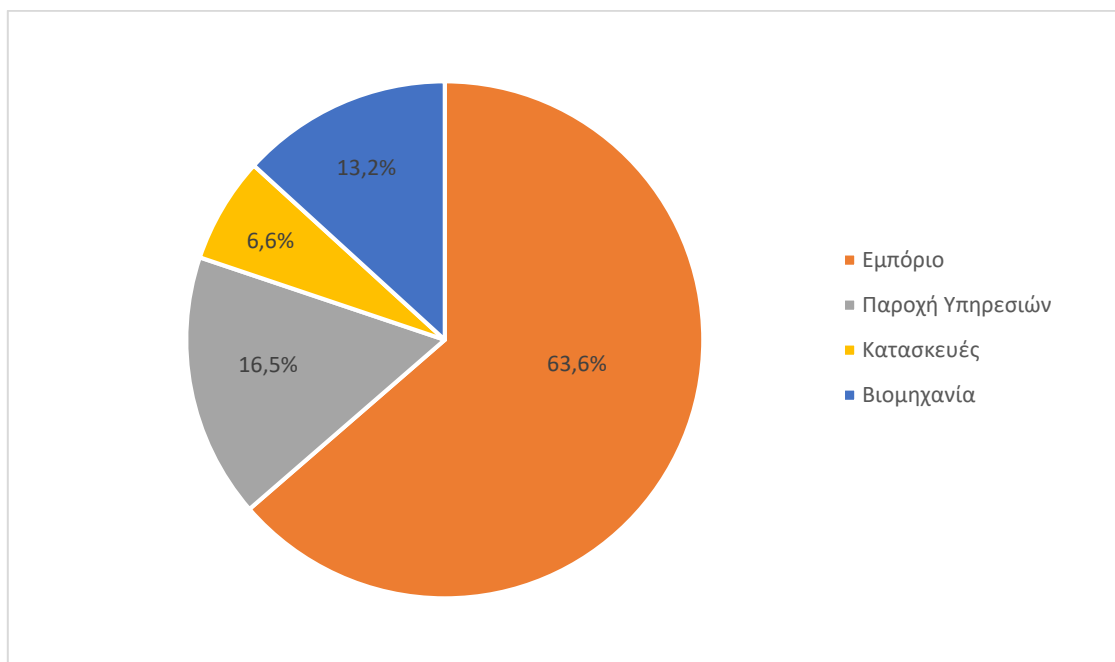
4.3 Αριθμός επιχειρήσεων του δείγματος ανά κλάδο

Από το σύνολο των επιχειρήσεων του δείγματος οι επιχειρήσεις που ανήκουν στον κλάδο του εμπορίου είναι 77, στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών είναι 20, στον κλάδο των κατασκευών 8 και στον κλάδο της βιομηχανίας 16 επιχειρήσεις. Στον Πίνακα 8 παρουσιάζονται οι συχνότητες εμφάνισης των επιχειρήσεων ανά κλάδο.

Κλάδος επιχείρησης:	Αριθμός	Ποσοστό
Εμπόριο	77	63,6%
Παροχή Υπηρεσιών	20	16,5%
Κατασκευές	8	6,6%
Βιομηχανία	16	13,2%
Σύνολο	121	100%

Πίνακας 8: Αριθμός επιχειρήσεων του δείγματος ανά κλάδο

Παρατηρούμε ότι το 63,6% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται στον κλάδο του Εμπορίου, το 16,5% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται στον κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών ενώ το 13,2% και 6,6% δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται στον κλάδο της Βιομηχανίας και των Κατασκευών αντίστοιχα. Στο Διάγραμμα 7 παρουσιάζεται η ποσοστιαία κατανομή των επιχειρήσεων του δείγματος ανά κλάδο δραστηριότητας.



Διάγραμμα 7: Ποσοστιαία κατανομή αριθμού επιχειρήσεων ανά κλάδο

4.4 Αριθμός απασχολούμενων των επιχειρήσεων ανά κλάδο

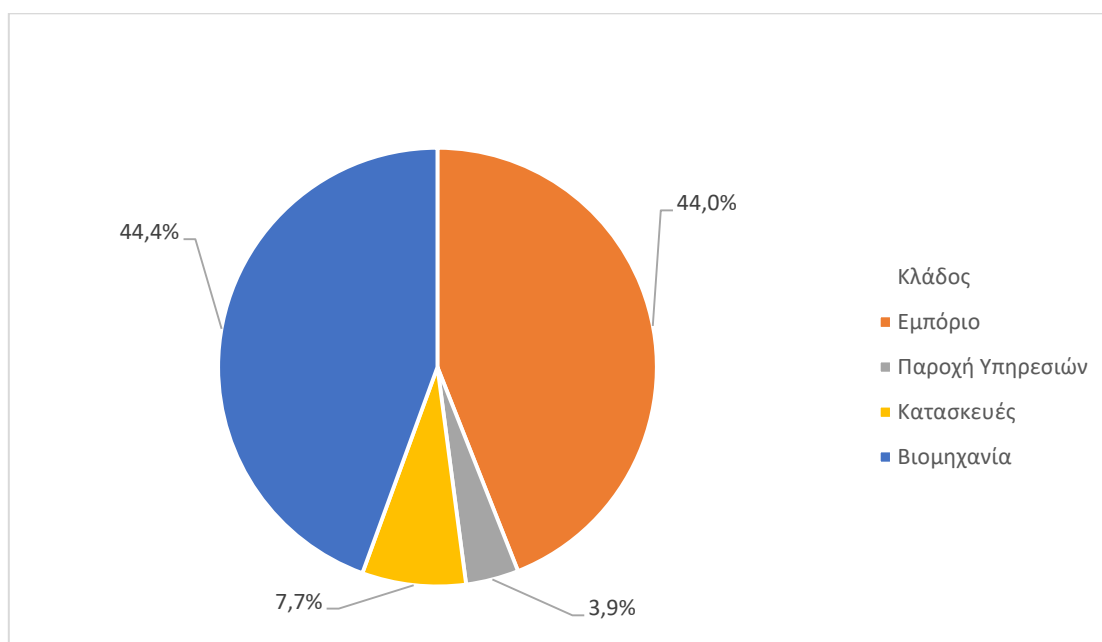
Από την ανάλυση του δείγματος προέκυψε ότι συνολικά στις 121 επιχειρήσεις απασχολούνται 1.411 εργαζόμενοι. Ο μεγαλύτερος αριθμός απασχολείται στους κλάδους του Εμπορίου με 621 απασχολούμενους και της Βιομηχανίας με 627 απασχολούμενους. Αμέσως επόμενος είναι ο κλάδος των Κατασκευών με 108 εργαζόμενους και τελευταίος ο κλάδος της Παροχής Υπηρεσιών με 55 εργαζόμενους. Στον Πίνακα 9 παρουσιάζονται οι αριθμοί των εργαζόμενων συνολικά και ανά κλάδο δραστηριότητας.

Κλάδος επιχείρησης:	Αριθμός απασχολούμενων	Ποσοστό
Εμπόριο	621	44,0%
Παροχή Υπηρεσιών	55	3,9%

Κατασκευές	108	7,7%
Βιομηχανία	627	44,4%
Σύνολο	1.411	100%

Πίνακας 9: Αριθμός απασχολούμενων δείγματος ανά κλάδο

Στο παρακάτω Διάγραμμα 8 πítας δίνεται η ποσοστιαία κατανομή του αριθμού των εργαζόμενων ανά κλάδο. Στον κλάδο του Εμπορίου είναι 44,0%, στον κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών είναι 3,9%, στον κλάδο των Κατασκευών είναι 7,7% και στον κλάδο της Βιομηχανίας είναι 4,4%.



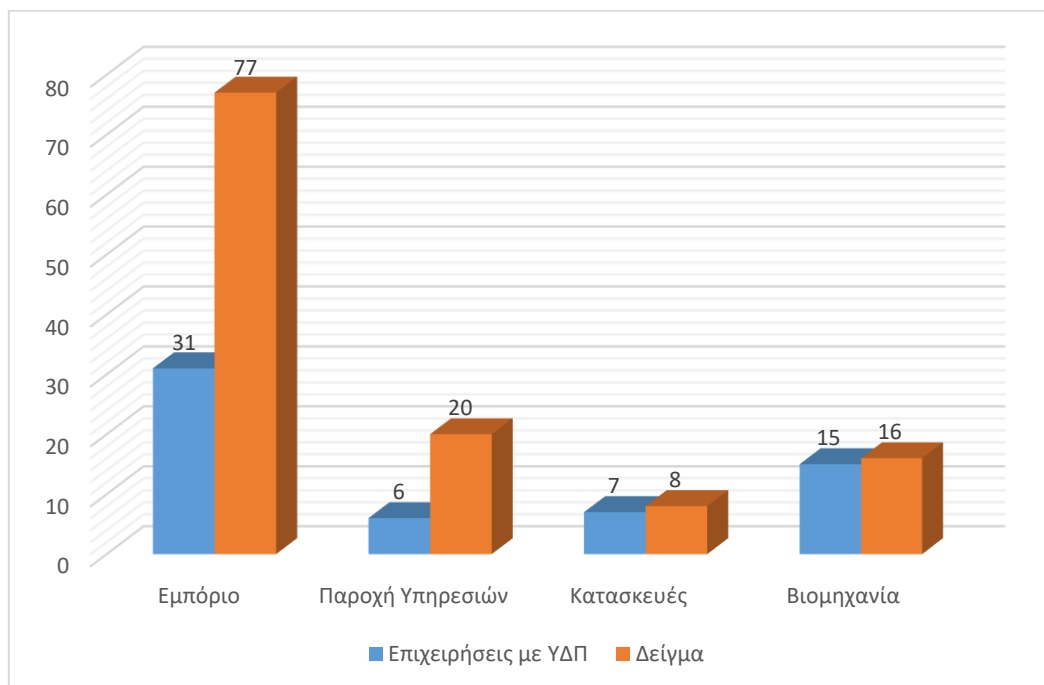
Διάγραμμα 8: Ποσοστιαία κατανομή αριθμού απασχολούμενων δείγματος ανά κλάδο

4.5 Υπεύθυνοι Διασφάλισης Ποιότητας στις επιχειρήσεις του δείγματος ανά κλάδο

Από τις 121 επιχειρήσεις του δείγματος οι 59 (48,8%) δήλωσαν ότι διαθέτουν Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας ΥΔΠ ενώ οι 63 (51,24%) δήλωσαν ότι δεν διαθέτουν Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας. Στο Πίνακα 10 δίνεται ο αριθμός των επιχειρήσεων που έχουν Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας ανά κλάδο δραστηριότητας.

ΥΔΠ/κλάδο	Επιχειρήσεις δείγματος	Ποσοστό ΥΔΠ/κλάδο
Εμπόριο	31	77
Παροχή Υπηρεσιών	6	20
Κατασκευές	7	8
Βιομηχανία	15	16
Σύνολο	59	121

Πίνακας 10: Ποσοστιαία κατανομή ΥΔΠ ανά κλάδο



Διάγραμμα 9: Αριθμός επιχειρήσεων με ΥΔΠ σε σχέση με το δείγμα ανά κλάδο

Το 93,7% των επιχειρήσεων στη Βιομηχανία δήλωσαν ότι διαθέτουν Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας. Αντίστοιχα, το 87,5% των επιχειρήσεων στις Κατασκευές δήλωσαν ότι διαθέτουν Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας. Τα μικρότερα ποσοστά τα έχουν οι επιχειρήσεις στον κλάδο του Εμπορίου και της Παροχής Υπηρεσιών με 40,3% και 30% αντίστοιχα.

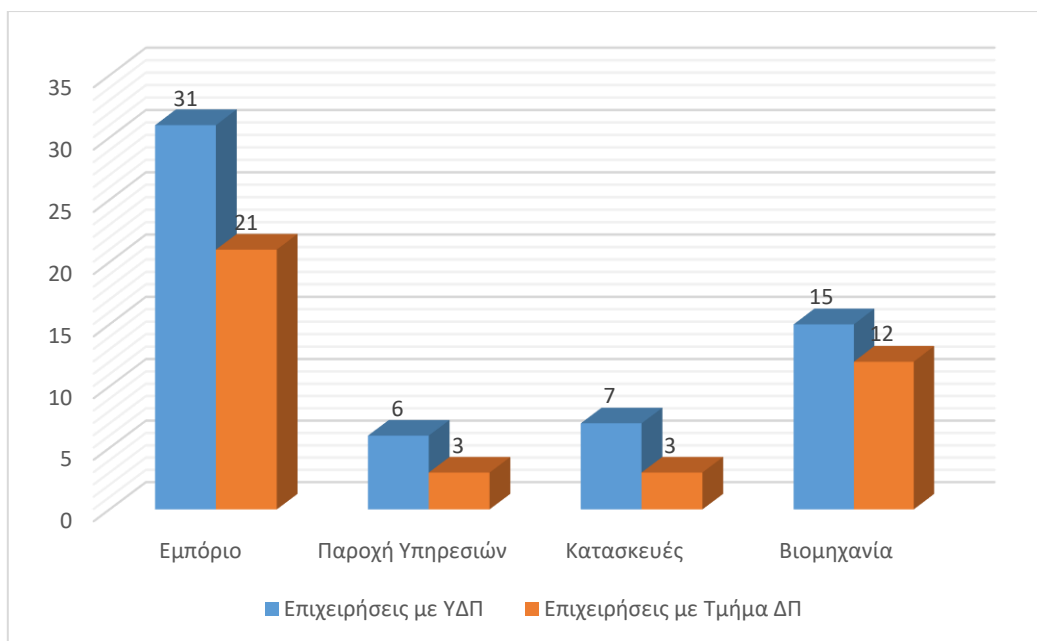
4.6 Τμήματα Διασφάλισης Ποιότητας των επιχειρήσεων του δείγματος και αριθμός απασχολούμενων

Από τις 121 επιχειρήσεις του δείγματος οι 39 (32,2%) δήλωσαν ότι διαθέτουν Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας ΤΔΠ ενώ οι 82 (67,8%) δήλωσαν ότι δεν έχουν Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας.

	ΥΔΠ/κλάδο	ΤΔΠ/κλάδο	Ποσοστό ΤΔΠ/ΥΔΠ
Εμπόριο	31	21	67,7%
Παροχή Υπηρεσιών	6	3	50,0%
Κατασκευές	7	3	42,8%
Βιομηχανία	15	12	80%
Σύνολο	59	39	

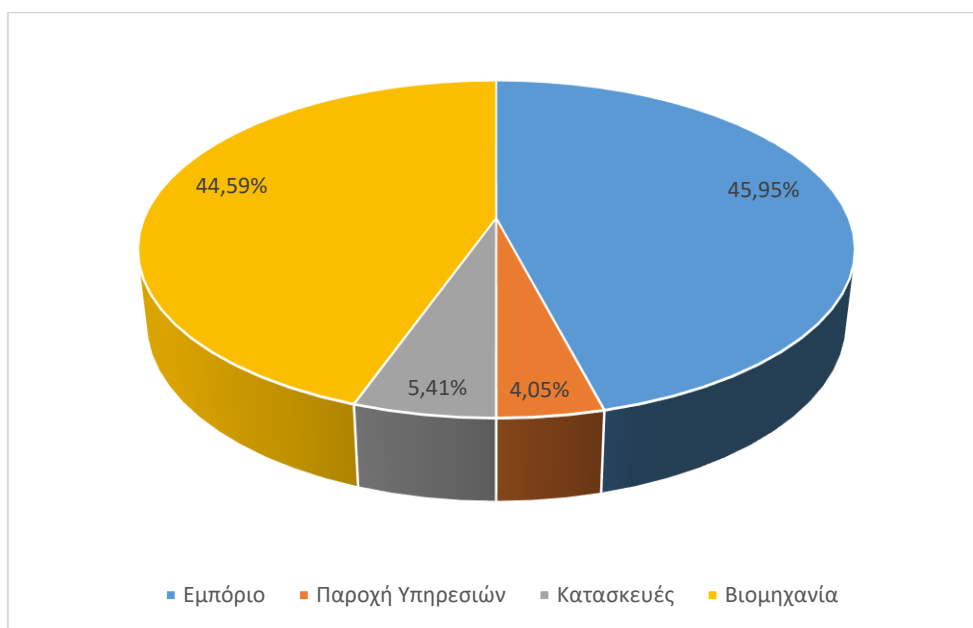
Πίνακας 11: Ποσοστιαία κατανομή τμημάτων ΔΠ/υπεύθυνων ΔΠ ανά κλάδο

Οι 21 επιχειρήσεις στον κλάδο του Εμπορίου δήλωσαν ότι διαθέτουν Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας με συνολικά 34 απασχολούμενους. Στον κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών οι 3 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι διαθέτουν Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας με συνολικά 3 απασχολούμενους. Στον κλάδο των Κατασκευών οι 3 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι διαθέτουν Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας με συνολικά 4 απασχολούμενους. Τέλος, 12 επιχειρήσεις στον κλάδο της Βιομηχανίας δήλωσαν ότι διαθέτουν Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας με συνολικά 33 απασχολούμενους. Στο παρακάτω Διάγραμμα δίνεται ο αριθμός των επιχειρήσεων που διαθέτουν Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας και από αυτές ο αριθμός των επιχειρήσεων που διαθέτουν Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας ανά κλάδο.



Διάγραμμα 10: Επιχειρήσεις με ΥΔΠ και ΤΔΠ ανά κλάδο

Στο παρακάτω διάγραμμα πίτας δίνεται η κατανομή των εργαζόμενων των Τμημάτων Διασφάλισης Ποιότητας ανά κλάδο:



Διάγραμμα 11: Ποσοστιαία κατανομή εργαζομένων Τμημάτων ΔΠ ανά κλάδο

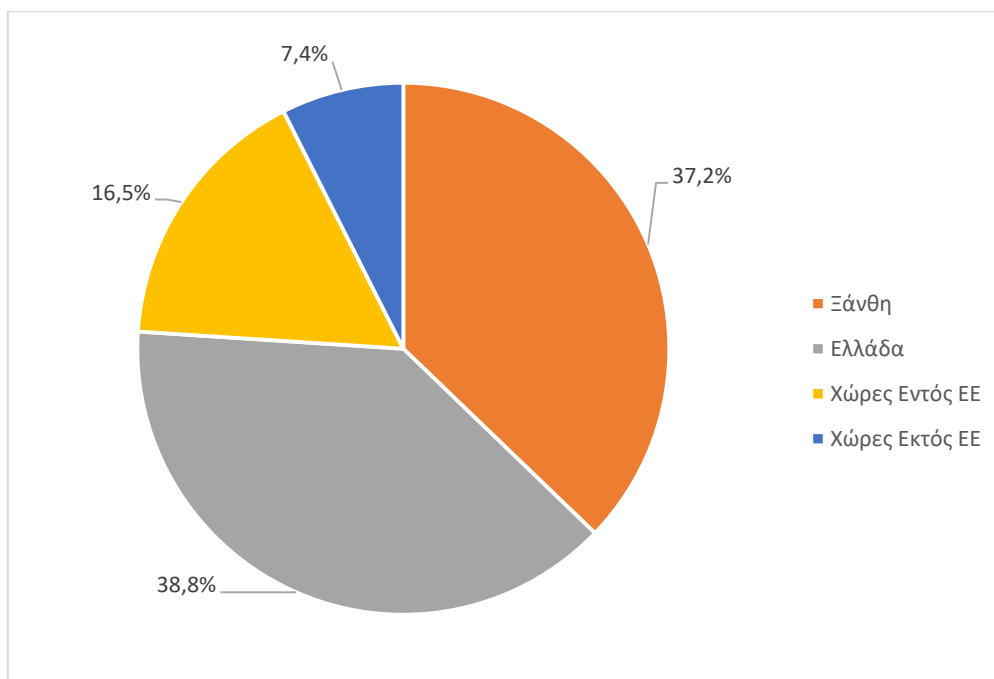
4.7 Περιοχές δραστηριοποίησης επιχειρήσεων δείγματος

Από τις 121 επιχειρήσεις του δείγματος οι 45 δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται μόνο στην Ξάνθη, οι 47 δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, οι 20 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι

δραστηριοποιούνται σε Ελλάδα και χώρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης και τέλος οι 9 δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται σε Ελλάδα και χώρες εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στον παρακάτω Πίνακα 12 δίνονται οι αριθμοί των επιχειρήσεων και τα ποσοστά τους ανά περιοχή δραστηριότητας και στο Διάγραμμα 12 παρουσιάζεται γραφικά η ποσοστιαία κατανομή τους.

Περιοχή Δραστηριότητας	Αριθμός	Ποσοστό επιχειρήσεων/δείγμα
Ξάνθη	45	37,2%
Ελλάδα	47	38,8%
Χώρες εντός ΕΕ	20	16,5%
Χώρες εκτός ΕΕ	9	7,4%
Σύνολα	121	100%

Πίνακας 12: Ποσοστιαία κατανομή αριθμού επιχειρήσεων ανά περιοχή δραστηριότητας



Διάγραμμα 12: Ποσοστιαία κατανομή επιχειρήσεων δείγματος ανά περιοχή δραστηριότητας

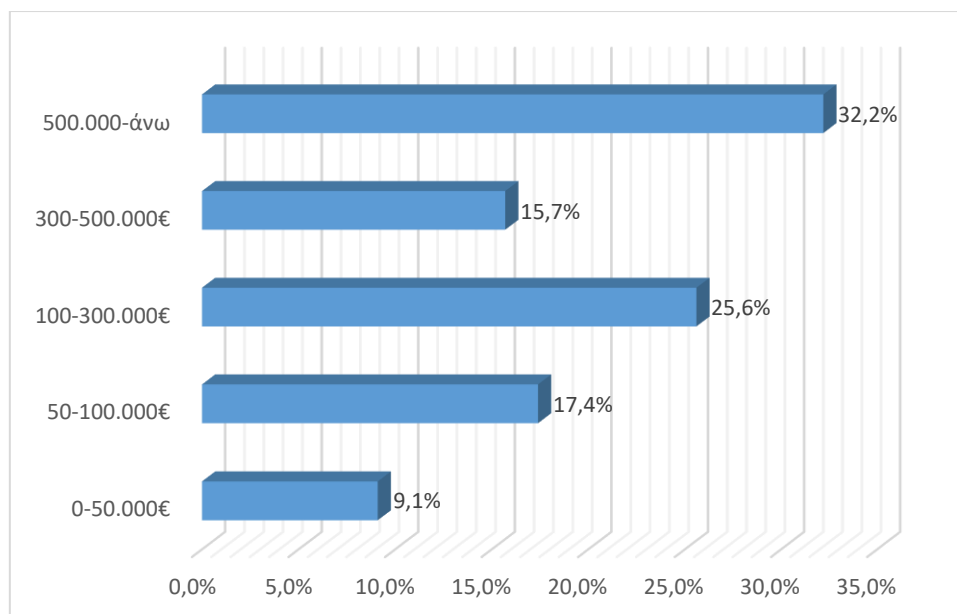
4.8 Ετήσιος κύκλος εργασιών των επιχειρήσεων του δείγματος

Από το σύνολο των επιχειρήσεων του δείγματος (121) οι 11 επιχειρήσεις δήλωσαν ετήσιο κύκλο εργασιών από 0 έως 50.000€ και οι 21 δήλωσαν 50.000 έως 100.000€. Από 100.000 έως 300.000€ ετήσιο κύκλο εργασιών δήλωσαν συνολικά 31 επιχειρήσεις ενώ 19 επιχειρήσεις δήλωσαν κύκλο εργασιών από 300.000 έως 500.000€. Τέλος, 39 επιχειρήσεις δήλωσαν ετήσιο κύκλο εργασιών πάνω από 500.000€. Στον Πίνακα 13 δίνονται οι αριθμοί των επιχειρήσεων ανά ετήσιο κύκλο εργασιών.

Ετήσιος Κύκλος Εργασιών	Αριθμός	Ποσοστό επιχειρήσεων/δείγμα
0-50.000€	11	9,1%
50.000-100.000€	21	17,4%
100.000-300.000€	31	25,6%
300.000-500.000€	19	15,7%
500.000€ και άνω	39	32,2%
Σύνολα	121	100%

Πίνακας 13: Αριθμός επιχειρήσεων ανά ετήσιο κύκλο εργασιών

Στο Διάγραμμα 13 δίνεται γραφικά η ποσοστιαία κατανομή των επιχειρήσεων του δείγματος ανά ετήσιο κύκλο εργασιών.



Διάγραμμα 13: Ποσοστιαία κατανομή επιχειρήσεων ανά ετήσιο κύκλο εργασιών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

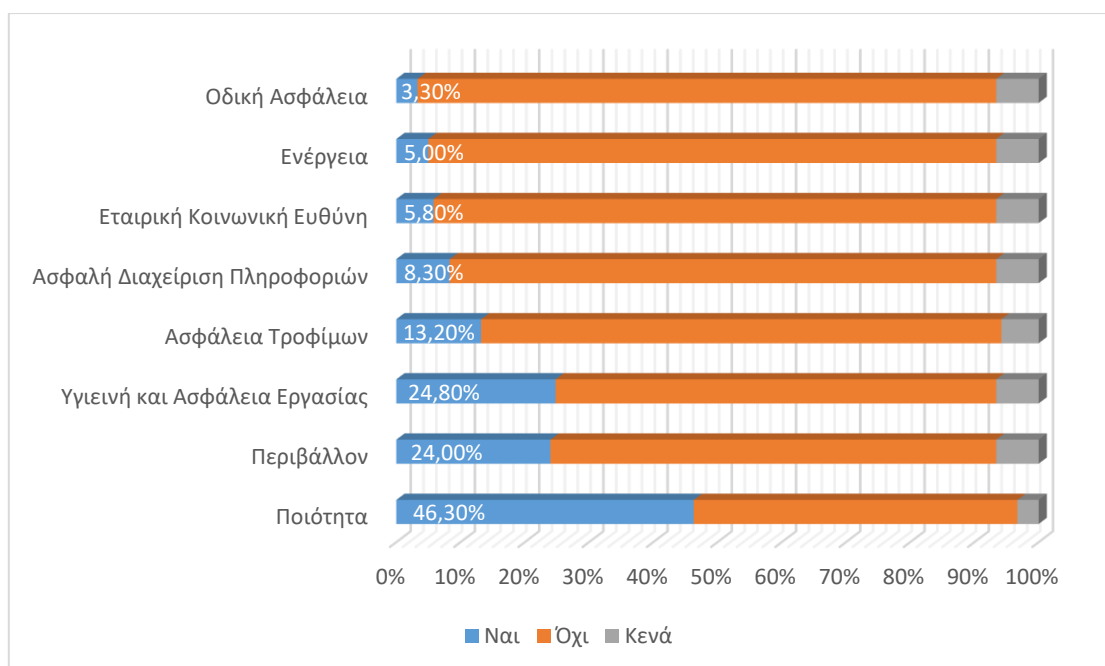
5.1 Πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης

Στην πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου οι επιχειρήσεις έπρεπε να συμπληρώσουν αν διαθέτουν ή όχι κάποιο πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης. Τα αποτελέσματα που συλλέχθηκαν δίνονται στον Πίνακα 14 και το Διάγραμμα 14.

Απαντήσεις:	Ναι		Όχι		Σύνολο	Δεν απάντησαν
	αριθμός	ποσοστό	αριθμός	ποσοστό	αριθμός(%)	αριθμός(%)
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για την Ποιότητα	56	46,3%	61	50,4%	117 (96,7%)	4 (3,3%)
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για το Περιβάλλον	29	24,0%	84	69,4%	113 (93,4%)	8 (6,6%)
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης	30	24,8%	83	68,6%	113 (93,4%)	8 (6,6%)

για την Υγιεινή και Ασφάλεια Εργασίας						
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για την Ασφάλεια Τροφίμων	16	13,2%	98	81,0%	114 (94,2%)	7 (5,8%)
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για την Ασφαλή Διαχείριση Πληροφοριών	10	8,3%	103	85,1%	113 (93,4%)	8 (6,6%)
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	7	5,8%	106	87,6%	113 (93,4)	8 (6,6%)
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για την Ενέργεια	6	5,0%	107	88,4%	113 (93,4%)	8 (6,6%)
Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για την Οδική Ασφάλεια	4	3,3%	109	90,1%	113 (93,4%)	8 (6,6%)

Πίνακας 14: Πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης



Διάγραμμα 14: Ποσοστιαία κατανομή των επιχειρήσεων ανά πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης

Από το σύνολο των επιχειρήσεων το 46,3% δήλωσαν ότι διαθέτουν Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, δηλαδή συνολικά 56 επιχειρήσεις. Το 24% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για το Περιβάλλον (29 επιχειρήσεις) και το 24,8% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για την Υγιεινή και Ασφάλεια στην Εργασία. Αμέσως επόμενο είναι το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων όπου το 13,2% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά. Τα Συστήματα Διαχείρισης για την Ασφαλή Διαχείριση των Πληροφοριών, την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, την Ενέργεια και την Οδική Ασφάλεια τα ποσοστά είναι στα ίδια περίπου επίπεδα, δηλαδή 8,3%, 5,8%, 5,0% και 3,3% αντίστοιχα.

5.2 Μελλοντική Πιστοποίηση των επιχειρήσεων

Στην ερώτηση για την μελλοντική πιστοποίηση οι επιχειρήσεις έπρεπε να δηλώσουν αν είχαν σκοπό να προχωρήσουν στην υιοθέτηση κάποιου Συστήματος Διαχείρισης στο μέλλον καθώς και να δηλώσουν το χρονικό περιθώριο που ίσως έχουν ορίσει για αυτή την πιστοποίηση. Από τις 121 επιχειρήσεις οι 2 μόνο δεν έδωσαν καμία απάντηση. Στο Πίνακα 15 και στο Διάγραμμα 15 δίνονται οι απαντήσεις των επιχειρήσεων και οι ποσοστιαίες κατανομές τους.

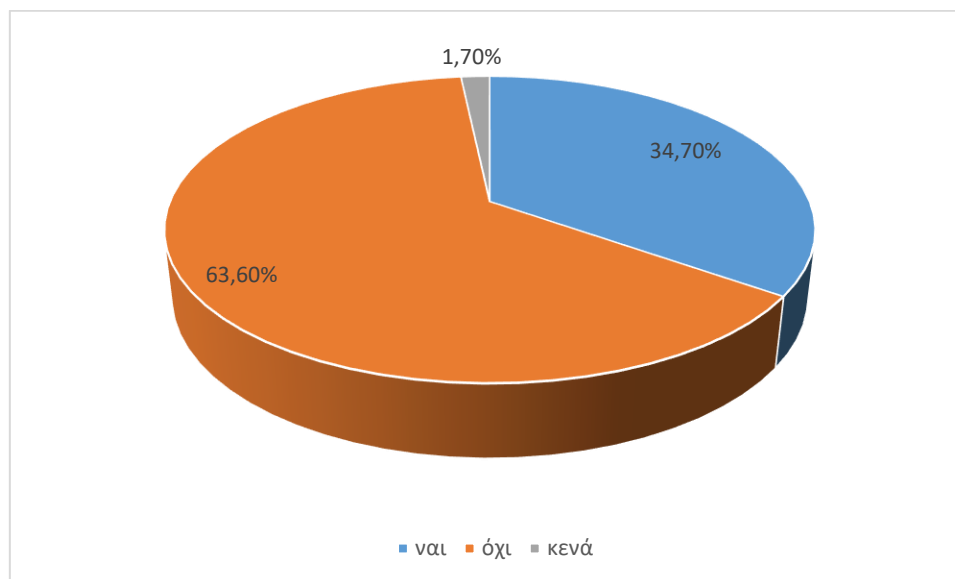
Απάντηση επιχείρησης

Αριθμός

Ποσοστό

Ναι	42	34,7%
Όχι	77	63,6%
Κενά	2	1,7%

Πίνακας 15: Απαντήσεις επιχειρήσεων για τη μελλοντική πιστοποίησή τους



Διάγραμμα 15: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων για μελλοντική πιστοποίηση

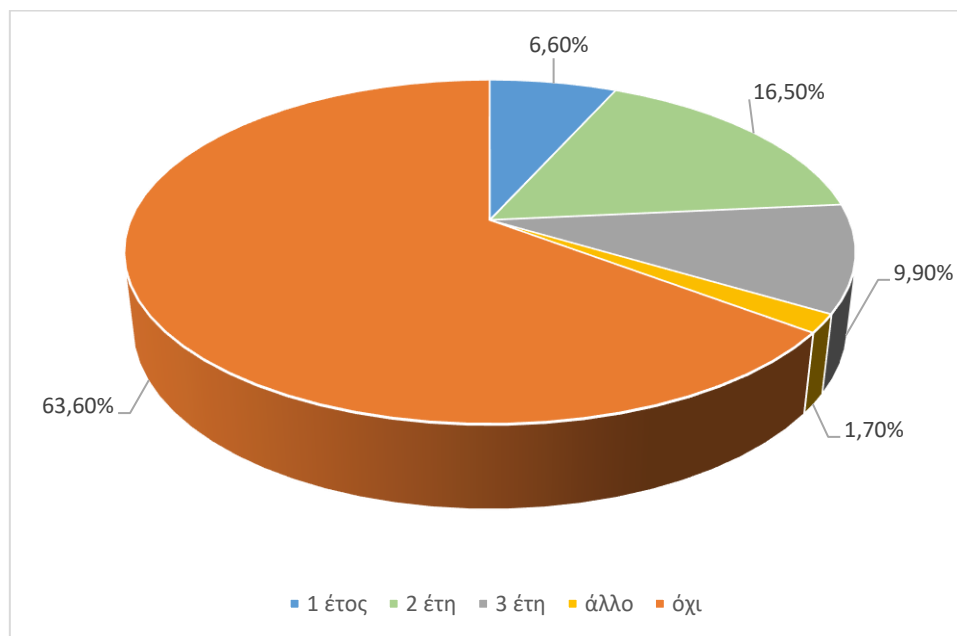
Από το σύνολο των 121 επιχειρήσεων του δείγματος το 63,6% δήλωσε ότι δεν έχει σκοπό να πιστοποιηθεί σε κάποιο Σύστημα Διαχείρισης ενώ το 34,7% δήλωσε ότι έχει σκοπό να πιστοποιηθεί στο μέλλον.

Οι απαντήσεις στην ερώτηση για το χρονικό περιθώριο που έχουν θέσει οι επιχειρήσεις για τη μελλοντική τους πιστοποίηση, δίνονται στον Πίνακα 16 και το Διάγραμμα 16.

	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό
1 έτος	8	6,6%
2 έτη	20	16,5%
3 έτη	12	9,9%
άλλο	2	1,7%
σύνολο	42	34,7%

κενά	79	65,3%
Σύνολο δείγματος	121	100%

Πίνακας 16: Χρονικά περιθώρια μελλοντικής πιστοποίησης



Διάγραμμα 16: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων για μελλοντική πιστοποίηση

Από το διάγραμμα 16 παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό, 16,5%, δήλωσε ότι έχει σκοπό να πιστοποιηθεί στα επόμενα δύο χρόνια ενώ αμέσως μετά είναι με ποσοστά 6,6% και 9,9% η πιστοποίηση σε 1 έτος και 3 έτη αντίστοιχα.

5.3 Η Σημαντικότητα των Πυλώνων Ανάπτυξης

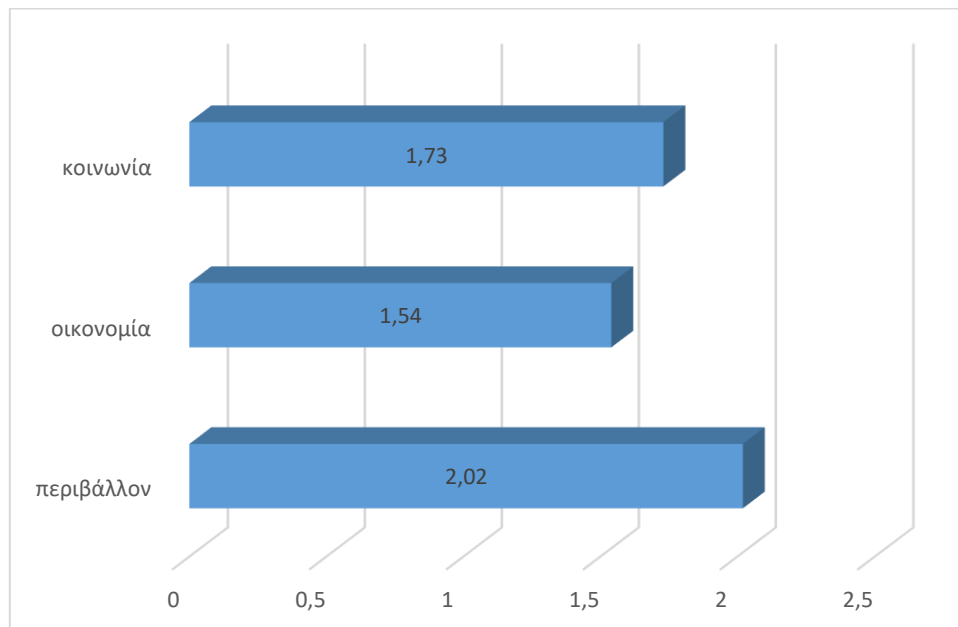
Στην ερώτηση για τους πυλώνες ανάπτυξης οι επιχειρήσεις έπρεπε να αξιολογήσουν τη σημαντικότητα των τριών πυλώνων ανάπτυξης για μια επιχείρηση. Τα αποτελέσματα του δείγματος παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 17 και στο Διάγραμμα 17.

	Πολύ Σημαντικός (1)	Σημαντικός (2)	Αδιάφορος/ Ουδέτερος (3)	Ασήμαντος (4)	Πολύ Ασήμαντος (5)	Σύνολο Απαντήσεων	Μέσος όρος απαντήσεων
Περιβάλλον	39(32,2%)	44(36,4%)	36(29,8%)	1(0,8%)	1(0,8%)	121	2,02
Οικονομία	66(54,5%)	45(37,2%)	10(8,3%)	0(0%)	0(0%)	121	1,54

Κοινωνία	52(43,0%)	50(41,3%)	19(15,7%)	0(0%)	0(0%)	121	1,73
----------	-----------	-----------	-----------	-------	-------	-----	------

Πίνακας 17: Άποψη επιχειρήσεων για τους πυλώνες ανάπτυξης

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν και τους μέσους όρους των απαντήσεων που υπολογίστηκαν συμπεραίνουμε ότι οι επιχειρήσεις θεωρούν και τους τρεις πυλώνες ανάπτυξης από σημαντικούς έως πολύ σημαντικούς. Μεγαλύτερη έμφαση φαίνεται ότι δίνουν στον πυλώνα οικονομία καθώς ο μέσος όρος των απαντήσεών τους ήταν πιο κοντά στην απάντηση πολύ σημαντικός. Αξίζει να σημειωθεί ότι καμία επιχείρηση δεν θεωρεί ασήμαντους ή πολύ ασήμαντους τους πυλώνες της οικονομίας και της κοινωνίας ενώ για τον πυλώνα περιβάλλον μόνο 2 επιχειρήσεις έδωσαν τους χαρακτηρισμούς ασήμαντος και πολύ ασήμαντος.



Διάγραμμα 17: Μέσος όρος απαντήσεων για τους πυλώνες ανάπτυξης

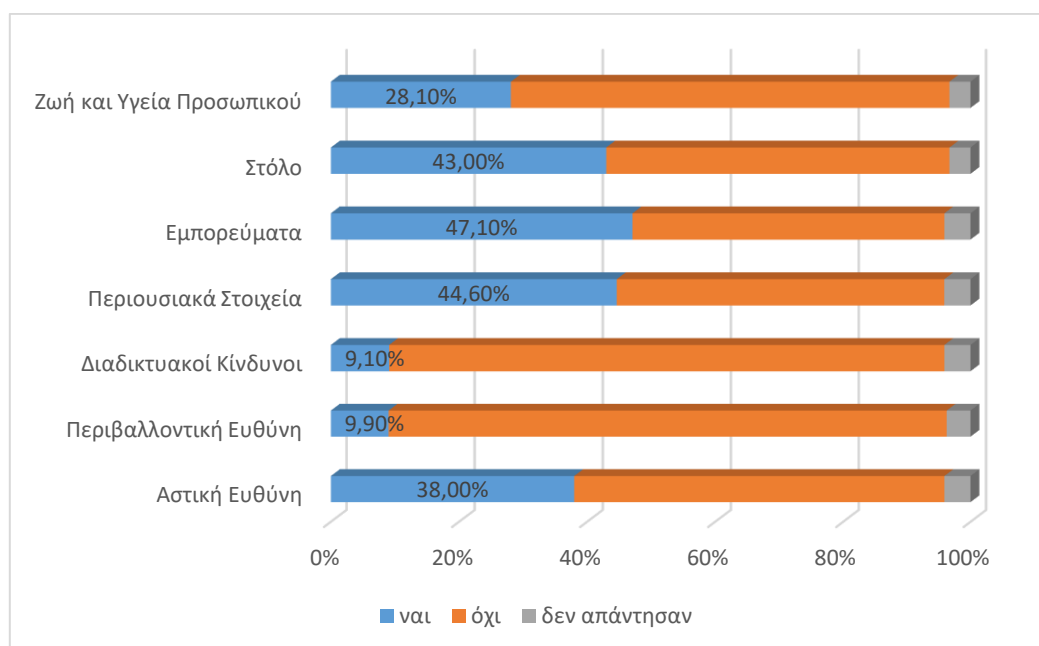
5.4 Προγράμματα Ασφάλισης των επιχειρήσεων του δείγματος

Σε αυτή την ερώτηση οι επιχειρήσεις έπρεπε να απαντήσουν αν έχουν επιλέξει κάποιο πρόγραμμα ασφάλισης για τις κατηγορίες που αναφέρονται διαλέγοντας Ναι ή Όχι. Τα αποτελέσματα που συλλέχθηκαν δίνονται στον Πίνακα 18 και το Διάγραμμα 18.

	Ναι	Όχι	Δεν απάντησαν
Αστική Ευθύνη	46 (38,0%)	70 (57,9%)	5 (4,1%)

Περιβαλλοντική Ευθύνη	12 (9,9%)	104 (95,9%)	5 (4,1%)
Διαδικτυακοί Κίνδυνοι	11 (9,1%)	105 (86,8%)	5 (4,1%)
Περιουσιακά Στοιχεία	54 (44,6%)	62 (51,2%)	5 (4,1%)
Εμπορεύματα	57 (47,1%)	59 (48,8%)	5 (4,1%)
Στόλο	52 (43,0%)	65 (53,7%)	4 (3,3%)
Ζωή και Υγεία Προσωπικού	34 (28,1%)	83 (68,6%)	4 (3,3%)

Πίνακας 18: Προγράμματα ασφάλισης επιχειρήσεων δείγματος



Διάγραμμα 18: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων για τα προγράμματα ασφάλισης

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν παρατηρούμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά παρουσιάζονται στους τομείς της ασφάλισης των Εμπορευμάτων (47,1%), των Περιουσιακών Στοιχείων (44,6%), του Στόλου (43,0%) και της Αστικής Ευθύνης (38%). Στην κατηγορία της ασφάλισης Ζωής και Υγείας Προσωπικού το ποσοστό είναι 28,1% ενώ οι χαμηλότερες τιμές αφορούν τους Διαδικτυακούς Κινδύνους και την Περιβαλλοντική Ευθύνη με 9,1% και 9,9% αντίστοιχα.

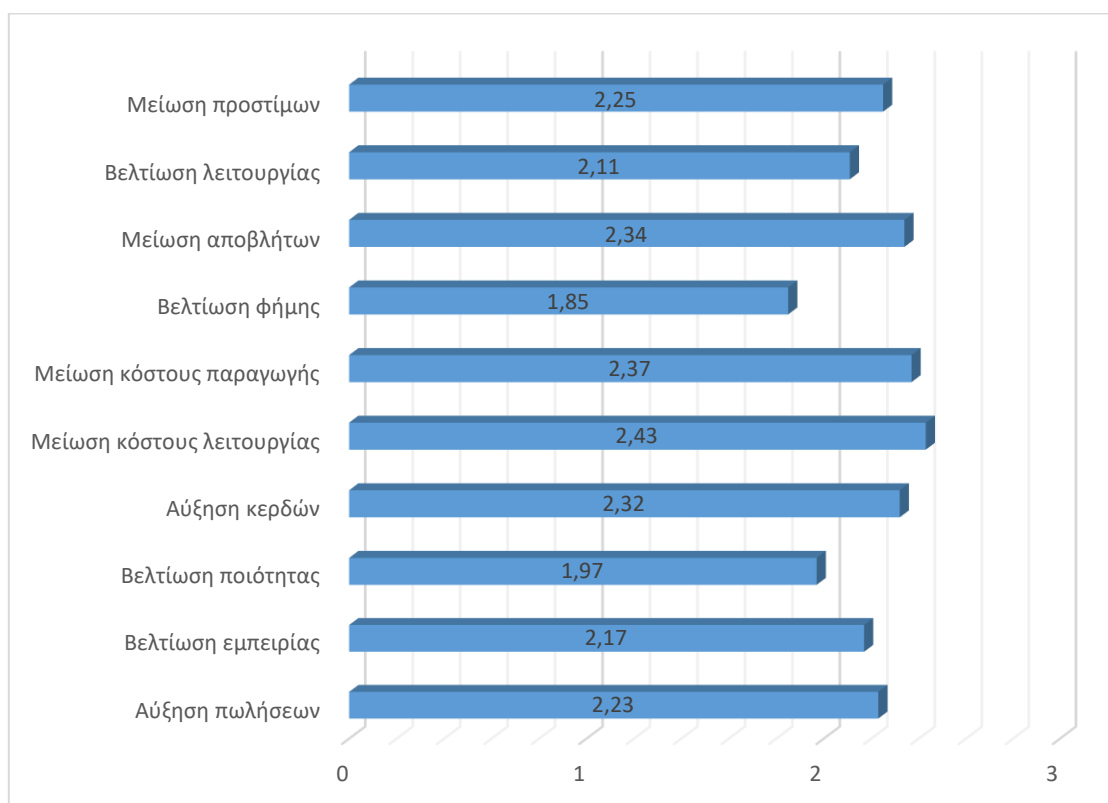
5.5 Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης για τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις

Η ερώτηση αυτή απευθυνόταν στις επιχειρήσεις που δήλωσαν ότι διαθέτουν τουλάχιστον ένα Σύστημα Διαχείρισης προκειμένου να αξιολογήσουν πόσο κατά την άποψή τους έχει επηρεάσει η εφαρμογή των Συστημάτων την ανάπτυξη τους. Οι επιχειρήσεις του δείγματος που δήλωσαν ότι διαθέτουν τουλάχιστον ένα Σύστημα Διαχείρισης είναι 65. Για τη συγκεκριμένη ερώτηση δεν υπήρχαν κενές απαντήσεις. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν πολύ θετική, θετική, ούτε θετική/ούτε αρνητική, αρνητική και πολύ αρνητική. Στον παρακάτω Πίνακα 19 και στο Διάγραμμα 19 δίνονται τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου καθώς και οι μέσοι όροι των απαντήσεων για κάθε υποερώτημα.

	Πολύ Θετικά (1)	Θετικά (2)	Ούτε Θετικά/ Ούτε Αρνητικά (3)	Αρνητικά (4)	Πολύ Αρνητικά (5)	Μέσος όρος απαντήσεων
Αύξηση πωλήσεων	4 (6,2%)	42 (64,6%)	19 (29,2%)	0 (0%)	0 (0%)	2,23
Βελτίωση εμπειρίας	10 (15,4%)	34 (52,3%)	21 (32,3%)	0 (0%)	0 (0%)	2,17
Βελτίωση ποιότητας	16 (24,6%)	35 (53,8%)	14 (21,5%)	0 (0%)	0 (0%)	1,97
Αύξηση κερδών	8 (12,3%)	30 (46,2%)	25 (38,5%)	2 (3,1%)	0 (0%)	2,32
Μείωση κόστους λειτουργίας	9 (13,8%)	23 (35,4%)	29 (44,6%)	4 (6,2%)	0 (0%)	2,43
Μείωση κόστους παραγωγής	7 (10,8%)	29 (44,6%)	27 (41,5%)	2 (3,1%)	0 (0%)	2,37
Βελτίωση φήμης	21 (32,3%)	33 (50,8%)	11 (16,9%)	0 (0%)	0 (0%)	1,85

Μείωση αποβλήτων	9 (13,8%)	28 (43,1%)	26 (40,0%)	1 (1,5%)	0 (0%)	2,34
Βελτίωση λειτουργίας	11 (16,9%)	37 (56,9%)	16 (24,6%)	1 (1,5%)	0 (0%)	2,11
Μείωση προστίμων	9 (13,8%)	33 (50,8%)	21 (32,3%)	2 (3,1%)	0 (0%)	2,25

Πίνακας 19: Αποτελέσματα εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης



Διάγραμμα 19: Μέσοι όροι απαντήσεων των επιχειρήσεων για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων εφαρμογής των συστημάτων

Από τα αποτελέσματα των μέσων όρων που προέκυψαν παρατηρούμε ότι οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην Βελτίωση της φήμης της επιχείρησης και στην Βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών που παράγονται ήταν θετική έως πολύ θετική. Στις υπόλοιπες υποερωτήσεις οι επιχειρήσεις απάντησαν ότι η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης ήταν Θετική προς ούτε θετική/ούτε αρνητική.

Αναλυτικότερα, στο πρώτο υποερώτημα που αφορούσε την αύξηση των πωλήσεων ως αποτέλεσμα της εφαρμογής των Συστημάτων Διαχείρισης ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν

2,23. Το 64,6% των απαντήσεων ήταν θετικά και το 29,2% ήταν ούτε θετικά/ούτε αρνητικά ενώ μόνο το 6,2% απάντησε πολύ θετικά. Το δεύτερο υποερώτημα αφορούσε τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,17. Το 52,3% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 32,3% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά και το 15,4% απάντησε πολύ θετικά. Το τρίτο υποερώτημα ήταν σχετικά με τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 1,97. Το 53,8% των επιχειρήσεων απάντησαν θετικά, το 21,5% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά και το 24,6% απάντησε πολύ θετικά. Το τέταρτο υποερώτημα αφορά την αύξηση των κερδών της επιχείρησης και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,32. Το 46,2% απάντησε θετικά, το 38,5% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 12,3% απάντησε πολύ θετικά και το 3,1% απάντησε αρνητικά. Το πέμπτο υποερώτημα είναι η μείωση του κόστους λειτουργίας και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,43. Το 44,6% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 35,4% απάντησε θετικά, το 13,8% απάντησε πολύ θετικά και το 6,2% απάντησε αρνητικά.

Το έκτο υποερώτημα είναι η μείωση του κόστους παραγωγής και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,37. Το 44,6% των επιχειρήσεων απάντησαν θετικά, το 41,5% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 10,8% απάντησε πολύ θετικά και το 3,1% απάντησε αρνητικά. Το έβδομο υποερώτημα αφορά τη βελτίωση της φήμης και το brand name της επιχείρησης και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 1,85. Το 50,8% απάντησε θετικά, το 32,3% απάντησε πολύ θετικά και το 16,9% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά. Το όγδοο υποερώτημα είναι για τη μείωση των αποβλήτων που παράγει η επιχείρηση και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,34. Το 43,1% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 40% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 13,8% απάντησε πολύ θετικά και το 1,5% απάντησε αρνητικά. Το ένατο υποερώτημα αφορά τη βελτίωση της λειτουργίας και των διαδικασιών της επιχείρησης και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,11. Το 56,9% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 24,6% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 16,9% απάντησε πολύ θετικά και το 1,5% απάντησε αρνητικά. Το τελευταίο υποερώτημα είναι η μείωση ή μηδένιση των προστίμων λόγω με συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,25. Το 50,8% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 32,3% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 13,8% απάντησε πολύ θετικά και το 3,1% απάντησε αρνητικά.

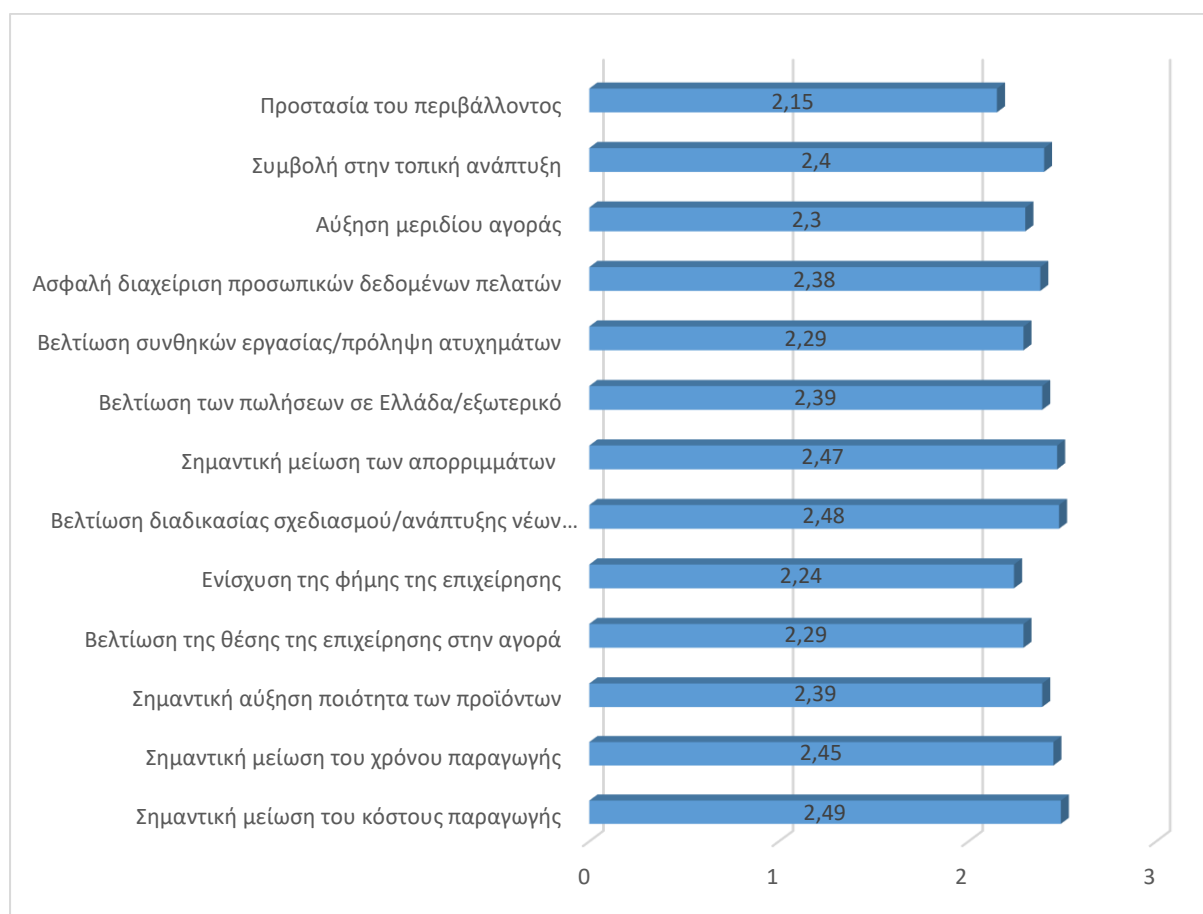
5.6 Αξιολόγηση της συμβολής των Συστημάτων Διαχείρισης

Στην ερώτηση αυτή οι επιχειρήσεις κλήθηκαν να αξιολογήσουν τη συμβολή που έχουν ή θα μπορούσαν να έχουν η εφαρμογή των αρχών των συστημάτων διαχείρισης σε διάφορους τομείς. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν πολύ θετική, θετική, ούτε θετική/ούτε αρνητική, αρνητική και πολύ αρνητική. Στον Πίνακα 20 και το Διάγραμμα 20 δίνεται η εκτίμηση των επιχειρήσεων.

	Πολύ Θετικά (1)	Θετικά (2)	Ούτε Θετικά/Ούτε Αρνητικά (3)	Αρνητικά (4)	Πολύ Αρνητικά (5)	Δεν απάντησαν	Μέσος όρος απαντήσεων
Σημαντική μείωση του κόστους παραγωγής	7 (5,8%)	47 (38,8%)	60 (49,6%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,49
Σημαντική μείωση του χρόνου παραγωγής	10 (8,3%)	46 (38,0%)	58 (47,9%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,45
Σημαντική αύξηση ποιότητα των προϊόντων	16 (13,2%)	41 (33,9%)	57 (47,1%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,39
Βελτίωση της θέσης της επιχείρησης στην αγορά	18 (14,9%)	48 (39,7%)	48 (39,7%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,29
Ενίσχυση της φήμης της επιχείρησης	19 (15,7%)	52 (43,0%)	43 (35,5%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,24
Βελτίωση διαδικασίας σχεδιασμού/ανάπτυξης νέων προϊόντων	12 (9,9%)	40 (33,1%)	60 (49,6%)	4 (3,3%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,48
Σημαντική μείωση των απορριμμάτων	13 (10,7%)	39 (32,2%)	60 (49,6%)	4 (3,3%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,47
Βελτίωση των πωλήσεων σε Ελλάδα/εξωτερικό	20 (16,5%)	35 (28,9%)	57 (47,1%)	4 (3,3%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,39
Βελτίωση συνθηκών εργασίας/πρόληψη ατυχημάτων	22 (18,2%)	40 (33,1%)	52 (43,0%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,29

Ασφαλή διαχείριση προσωπικών δεδομένων πελατών	20 (16,5%)	35 (28,9%)	58 (47,9%)	3 (2,5%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,38
Αύξηση μεριδίου αγοράς	22 (18,2%)	39 (32,2%)	53 (43,8%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,30
Συμβολή στην τοπική ανάπτυξη	12 (9,9%)	47 (38,8%)	56 (46,3%)	1 (0,8%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,40
Προστασία του περιβάλλοντος	26 (21,5%)	49 (40,5%)	39 (32,2%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,15

Πίνακας 20: Αξιολόγηση συμβολής των Συστημάτων Διαχείρισης σε διάφορους τομείς



Διάγραμμα 20: Μέσος όρος αξιολόγησης των επιχειρήσεων για τη συμβολή των συστημάτων

Από τα αποτελέσματα των απαντήσεων που δόθηκαν από τις επιχειρήσεις παρατηρούμε ότι όλοι οι μέσοι όροι είναι ανάμεσα στο θετικά και στο ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, με τις απαντήσεις να κλείνουν περισσότερο προς το θετικά αφού όλοι οι μέσοι όροι είναι μικρότεροι

του 2,50. Σε γενικές γραμμές συμπεραίνουμε ότι οι επιχειρήσεις θεωρούν περισσότερο θετική τη συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στο σύνολο των υποερωτήσεων.

Αναλυτικότερα, το πρώτο υποερώτημα αφορά τη σημαντική μείωση του κόστους παραγωγής εξαιτίας της εφαρμογής των Συστημάτων Διαχείρισης και ο μέσος όρος των απαντήσεων ήταν 2,49. Το 49,6% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 38,8% απάντησε θετικά, το 5,8% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το δεύτερο υποερώτημα αφορά τη σημαντική μείωση του χρόνου παραγωγής και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,45. Το 47,9% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 38,0% απάντησε θετικά, το 8,3% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το τρίτο υποερώτημα αφορά τη σημαντική αύξηση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,39. Το 47,1% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 33,9% απάντησε θετικά, το 13,2% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το τέταρτο υποερώτημα αφορά τη βελτίωση της θέσης της επιχείρησης στη αγορά και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,29. Το 39,7% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 39,7% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 14,9% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το πέμπτο υποερώτημα αφορά την ενίσχυση της φήμης της επιχείρησης και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,24. Το 43% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 35,5% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 15,7% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά.

Το έκτο υποερώτημα αφορά τη βελτίωση των διαδικασιών σχεδιασμού και ανάπτυξης νέων προϊόντων και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,48. Το 49,6% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 33,1% απάντησε θετικά, το 9,9% απάντησε πολύ θετικά και το 3,3% απάντησε αρνητικά. Το έβδομο υποερώτημα είναι η σημαντική μείωση των απορριμμάτων/ρύπων της παραγωγικής διαδικασίας και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,47. Το 49,6% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 32,2% απάντησε θετικά, το 10,7% απάντησε πολύ θετικά και το 3,3% απάντησε αρνητικά. Το όγδοο υποερώτημα αφορά τη βελτίωση των δυνατοτήτων πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών στην Ελληνική και διεθνή αγορά και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,39. Το 47,1% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 28,9% απάντησε θετικά, το 16,5% απάντησε πολύ θετικά και το 3,3% απάντησε αρνητικά. Το ένατο υποερώτημα είναι η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και η πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,29. Το 43% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 33,1% απάντησε θετικά, το 18,2% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε

αρνητικά. Το δέκατο υποερώτημα αφορά την ασφαλή διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,38. Το 47,9% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 28,9% απάντησε θετικά, το 16,5% απάντησε πολύ θετικά και το 2,5% απάντησε αρνητικά.

Το ενδέκατο υποερώτημα αφορά την αύξηση του μεριδίου αγοράς και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,30. Το 43,8% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 32,2% απάντησε θετικά, το 18,2% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το δωδέκατο υποερώτημα είναι η συμβολή στην τοπική ανάπτυξη και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,40. Το 46,3% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 38,8% απάντησε θετικά, το 9,9% απάντησε πολύ θετικά και το 0,8% απάντησε αρνητικά. Το τελευταίο υποερώτημα είναι η συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,15. Το 40,5% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 32,2% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 21,5% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά.

Από τις απαντήσεις που έδωσαν οι επιχειρήσεις του δείγματος παρατηρούμε η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης είναι μεγαλύτερη στην ενίσχυση της φήμης και του brand name της επιχείρησης και στην προστασία του περιβάλλοντος. Αμέσως επόμενα είναι η συμβολή στη βελτίωση της φήμης της επιχείρησης και η συμβολή στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την πρόληψη ατυχημάτων.

5.7 Παράγοντες ενθάρρυνσης για την εφαρμογή των Συστημάτων

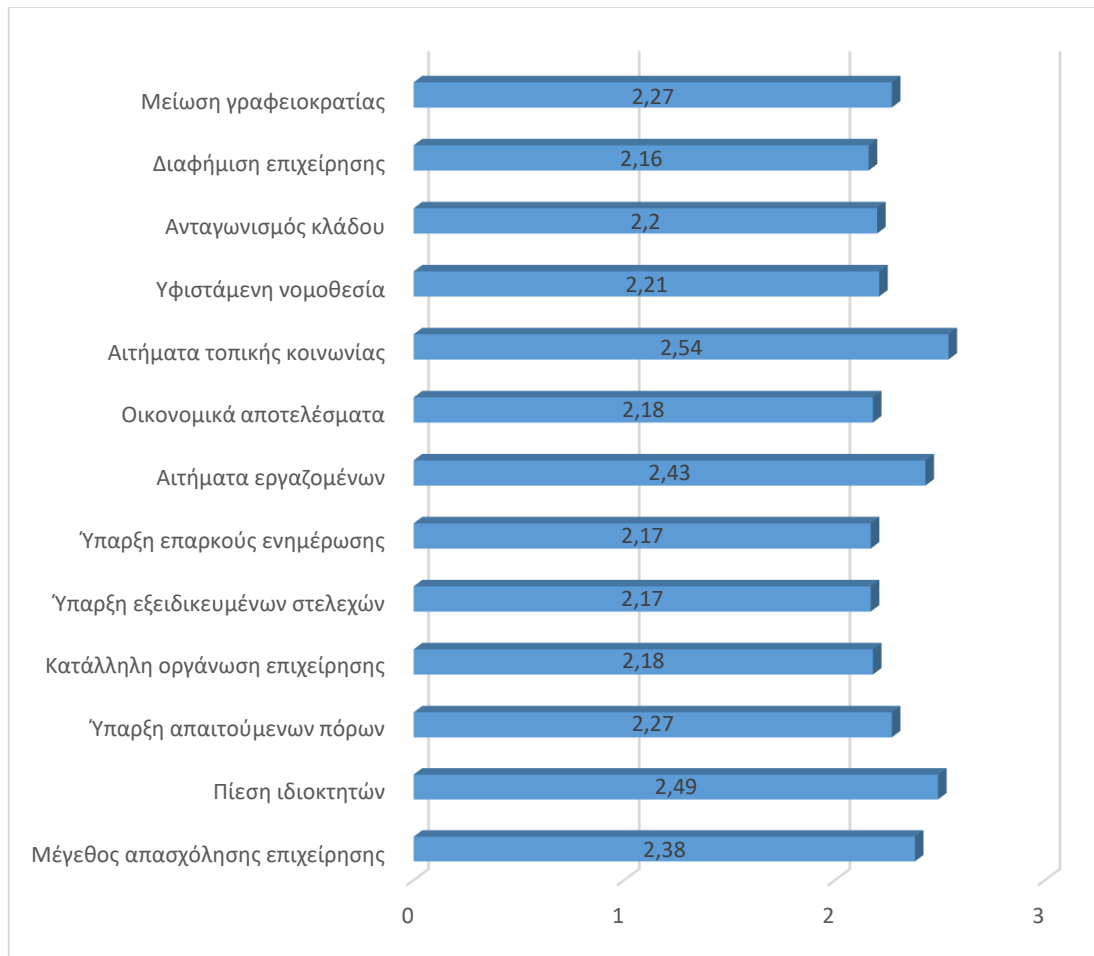
Διαχείρισης

Στην ερώτηση αυτή οι επιχειρήσεις έπρεπε να αξιολογήσουν τους παράγοντες που επηρέασαν ή μπορούν να επηρεάσουν την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν πολύ θετική, θετική, ούτε θετική/ούτε αρνητική, αρνητική και πολύ αρνητική. Στον Πίνακα 21 και το Διάγραμμα 21 δίνεται η εκτίμηση των επιχειρήσεων.

Πολύ Θετικά (1)	Θετικά (2)	Ούτε θετικά/ούτε αρνητικά (3)	Αρνητικά (4)	Πολύ αρνητικά (5)	Δεν απάντησαν	Μέσος όρος απαντήσεων
-----------------------	---------------	--	-----------------	-------------------------	------------------	--------------------------

Μέγεθος απασχόλησης επιχείρησης	12 (9,9%)	49 (40,5%)	52 (43,0%)	2 (1,7%)	0 (0%)	6 (5,0%)	2,38
Πίεση ιδιοκτητών	14 (11,6%)	37 (30,6%)	60 (49,6%)	4 (3,3%)	1 (0,8%)	5 (4,1%)	2,49
Ύπαρξη απαιτούμενων πόρων	17 (14,0%)	52 (43,0%)	46 (38,0%)	1 (0,8%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,27
Κατάλληλη οργάνωση επιχείρησης	18 (14,9%)	60 (49,6%)	37 (30,6%)	1 (0,8%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,18
Ύπαρξη εξειδικευμένων στελεχών	18 (14,9%)	62 (51,2%)	34 (28,1%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,17
Ύπαρξη επαρκούς ενημέρωσης	17 (14,0%)	63 (52,1%)	35 (28,9%)	1 (0,8%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,17
Αιτήματα εργαζομένων	11 (9,1%)	46 (38,0%)	57 (47,1%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,43
Οικονομικά αποτελέσματα	18 (14,9%)	61 (50,4%)	35 (28,9%)	2 (1,7%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,18
Αιτήματα τοπικής κοινωνίας	8 (6,6%)	44 (36,4%)	57 (47,1%)	7 (5,8%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,54
Υφιστάμενη νομοθεσία	25 (20,7%)	46 (38,0%)	41 (33,9%)	4 (3,3%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,21
Ανταγωνισμός κλάδου	24 (19,8%)	46 (38,0%)	45 (37,2%)	1 (0,8%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,20
Διαφήμιση επιχείρησης	23 (19,0%)	53 (43,8%)	39 (32,2%)	1 (0,8%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,16
Μείωση γραφειοκρατίας	22 (18,2%)	46 (38,0%)	43 (35,5%)	5 (4,1%)	0 (0%)	5 (4,1%)	2,27

Πίνακας 21: Αξιολόγηση παραγόντων για την ενθάρρυνση εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης



Διάγραμμα 21: Μέσος όρος απαντήσεων επιχειρήσεων για τους παράγοντες ενθάρρυνσης της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης

Από τα αποτελέσματα των απαντήσεων που δόθηκαν από τις επιχειρήσεις παρατηρούμε ότι όλοι οι μέσοι όροι είναι ανάμεσα στο θετικά και στο ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, με τις απαντήσεις να κλείνουν περισσότερο προς το θετικά αφού σχεδόν όλοι οι μέσοι όροι είναι μικρότεροι του 2,50. Σε γενικές γραμμές συμπεραίνουμε ότι οι επιχειρήσεις θεωρούν περισσότερο θετική την επιρροή των παραγόντων που αναφέρονται για την ενθάρρυνση της εφαρμογής των Συστημάτων Διαχείρισης.

Αναλυτικότερα, το πρώτο υποερώτημα αφορά το κατά πόσο το μέγεθος μιας επιχείρησης μπορεί να επηρεάσει την απόφασή της να εφαρμόσει κάποιο Σύστημα Διαχείρισης και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,38. Το 43,0% των επιχειρήσεων απάντησαν ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 40,5% απάντησε θετικά, το 9,9% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το δεύτερο υποερώτημα αφορά την πίεση των ιδιοκτητών και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,49. Το 49,6% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 30,6% απάντησε θετικά, το 11,6% απάντησε πολύ θετικά, το 3,3% απάντησε αρνητικά και το

0,8% απάντησε πολύ αρνητικά. Το τρίτο υποερώτημα είναι η ύπαρξη των απαιτούμενων πόρων και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,27. Το 43% των επιχειρήσεων απάντησαν θετικά, το 38% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 14% απάντησε πολύ θετικά και το 0,8% απάντησε αρνητικά. Το τέταρτο υποερώτημα αφορά την κατάλληλη οργάνωση της επιχείρησης και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,18. Το 49,6% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 30,6% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 14,9% απάντησε θετικά και το 0,8% απάντησε αρνητικά. Το πέμπτο υποερώτημα αφορά την ύπαρξη εξειδικευμένων στελεχών και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,17. Το 51,2% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 28,1% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 14,9% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά.

Το έκτο υποερώτημα είναι η ύπαρξη επαρκούς ενημέρωσης και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,17. Το 52,1% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 28,9% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 14% απάντησε πολύ θετικά και το 0,8% απάντησε αρνητικά. Το έβδομο υποερώτημα αφορά τα αιτήματα των εργαζομένων και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,43. Το 47,1% των επιχειρήσεων απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 38% απάντησε θετικά, το 9,1% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το όγδοο υποερώτημα αφορά τα οικονομικά αποτελέσματα της επιχείρησης και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,18. Το 50,4% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 28,9% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 14,9% απάντησε πολύ θετικά και το 1,7% απάντησε αρνητικά. Το ένατο υποερώτημα είναι τα αιτήματα της τοπικής κοινωνίας και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,54. Το 47,1% των επιχειρήσεων απάντησαν ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 36,4% απάντησε θετικά, το 6,6% απάντησε πολύ θετικά και το 5,8% απάντησε αρνητικά. Το δέκατο υποερώτημα είναι η απαιτήσεις της υφιστάμενης νομοθεσίας και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,21. Το 38% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 33,9% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 20,7% απάντησε πολύ θετικά και το 3,3% απάντησε αρνητικά.

Το ενδέκατο υποερώτημα είναι ο ανταγωνισμός του κλάδου και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,20. Το 38% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 37,2% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 19,8% απάντησε πολύ θετικά και το 0,8% απάντησε αρνητικά. Το δωδέκατο υποερώτημα αφορά τη διαφήμιση της επιχείρησης και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 2,16. Το 43,8% των επιχειρήσεων απάντησε θετικά, το 32,2% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 19% απάντησε πολύ θετικά και το 0,8% απάντησε αρνητικά. Το τελευταίο υποερώτημα αφορά τη μείωση της γραφειοκρατίας και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι

2,27. Το 38% των επιχειρήσεων απάντησαν θετικά, το 35,5% απάντησε ούτε θετικά/ούτε αρνητικά, το 18,2% απάντησε πολύ θετικά και το 4,1% απάντησε αρνητικά.

Από τις απαντήσεις που έδωσαν οι επιχειρήσεις του δείγματος συμπεραίνουμε ότι οι παράγοντες που μπορεί να ενθαρρύνουν σε μεγαλύτερο βαθμό την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης είναι η διαφήμιση της επιχείρησης, η επαρκής ενημέρωση και τα εξειδικευμένα στελέχη. Αμέσως επόμενα σε σημαντικότητα είναι η κατάλληλη οργάνωση και τα οικονομικά αποτελέσματα της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 Τα Συστήματα Διαχείρισης ανά κλάδο δραστηριότητας

Κάνοντας ένα διαχωρισμό του δείγματος των επιχειρήσεων ανάλογα με τον κλάδο δραστηριότητάς τους δίνονται παρακάτω οι συχνότητες εμφάνισης της εφαρμογής των Συστημάτων Διαχείρισης ανά κλάδο.

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για την Ποιότητα οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 22:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	30 (39,0%)	44 (57,1%)	74 (96,1%)	3 (3,9%)
Παροχή Υπηρεσιών	4 (20,0%)	15 (75,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	6 (75,0%)	2 (25,0%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	16 (100,0%)	0 (0%)	16 (100,0%)	0 (0%)
Σύνολα	56 (46,3%)	61 (50,4%)	117 (96,7%)	4 (3,3%)

Πίνακας 22: Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ανά κλάδο

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για το Περιβάλλον οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 23:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	16 (20,8%)	56 (72,7%)	72 (93,5%)	5 (6,5%)
Παροχή Υπηρεσιών	2 (10,0%)	17 (85,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	2 (25,0%)	6 (75,0%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	9 (56,3%)	5 (31,3%)	14 (87,5%)	2 (12,5%)
Σύνολα	29 (24,0%)	84 (69,4%)	113 (93,4%)	8 (6,6%)

Πίνακας 23: Τα Συστήματα Διαχείρισης για το Περιβάλλον ανά κλάδο

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για την Υγιεινή και Ασφάλεια στην Εργασία οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 24:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	18 (23,4%)	54 (70,1%)	72 (93,5%)	5 (6,5%)
Παροχή Υπηρεσιών	3 (15,0%)	16 (80,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	2 (25,0%)	6 (75,0%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	7 (43,8%)	7 (43,8%)	14 (87,5%)	2 (12,5%)
Σύνολα	30 (24,8%)	83 (68,6%)	113 (93,4%)	8 (6,6%)

Πίνακας 24: Τα Συστήματα Διαχείρισης για την Ασφάλεια στην εργασία ανά κλάδο

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για την Ασφάλεια Τροφίμων οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 25:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	9 (11,7%)	63 (81,8%)	72 (93,5%)	5 (6,5%)

Παροχή Υπηρεσιών	0 (0,0%)	19 (95,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	0 (0,0%)	8 (100,0%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	7 (43,8%)	8 (50,0%)	15 (93,8%)	1 (6,3%)
Σύνολα	16 (13,2%)	98 (81,0%)	114 (94,2%)	7 (5,8%)

Πίνακας 25: Τα Συστήματα Διαχείρισης για την Ασφάλεια των Τροφίμων ανά κλάδο

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για την Ασφαλή Διαχείριση των Πληροφοριών οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 26:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	6 (7,8%)	66 (85,7%)	72 (93,5%)	5 (6,5%)
Παροχή Υπηρεσιών	2 (10,0%)	17 (85,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	1 (12,5%)	7 (87,5%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	1 (6,3%)	13 (81,3%)	14 (87,5%)	2 (12,5%)
Σύνολα	10 (8,3%)	103 (85,1%)	113 (93,4%)	8 (6,6%)

Πίνακας 26: Τα Συστήματα Διαχείρισης για την Ασφαλή Διαχείριση των Πληροφοριών ανά κλάδο

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 27:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	4 (5,2%)	68 (88,3%)	72 (93,5%)	5 (6,5%)
Παροχή Υπηρεσιών	1 (5,0%)	18 (90,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	0 (0,0%)	8 (100,0%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	2 (12,5%)	12 (75,0%)	14 (87,5%)	2 (12,5%)
Σύνολα	7 (5,8%)	106 (87,6%)	113 (93,4%)	8 (6,6%)

Πίνακας 27: Τα Συστήματα Διαχείρισης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ανά κλάδο

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για την Ενέργεια οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 28:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	3 (3,9%)	69 (89,6%)	72 (93,5%)	5 (6,5%)
Παροχή Υπηρεσιών	0 (0,0%)	19 (95,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	0 (0,0%)	8 (100,0%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	3 (18,8%)	11 (68,8%)	14 (87,5%)	2 (12,5%)
Σύνολα	6 (5,0%)	107 (88,4%)	113 (93,4%)	8 (6,6%)

Πίνακας 28: Τα Συστήματα Διαχείρισης για την Ενέργεια ανά κλάδο

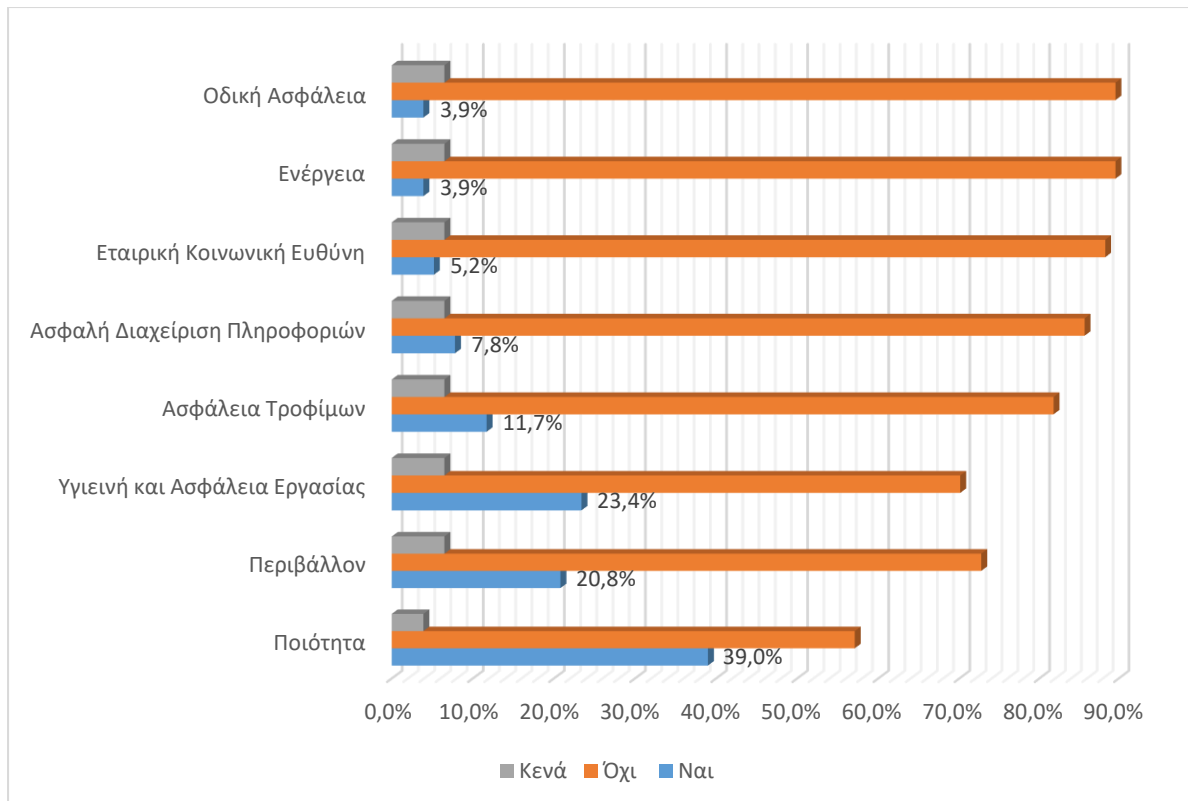
Στην ερώτηση αν η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης για την Οδική Ασφάλεια οι απαντήσεις ανά κλάδο παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 29:

	Ναι	Όχι	Σύνολο	Δεν απάντησαν
Εμπόριο	3 (3,9%)	69 (89,6%)	72 (93,5%)	5 (6,5%)
Παροχή Υπηρεσιών	0 (0,0%)	19 (95,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)
Κατασκευές	0 (0,0%)	8 (100,0%)	8 (100,0%)	0 (0%)
Βιομηχανία	1 (6,3%)	13 (81,3%)	14 (87,5%)	2 (12,5%)
Σύνολα	4 (3,3%)	109 (90,1%)	113 (93,4%)	8 (6,6%)

Πίνακας 29: Τα Συστήματα Διαχείρισης για την Οδική Ασφάλεια ανά κλάδο

Στα παρακάτω διαγράμματα παρουσιάζονται συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα ανά κλάδο

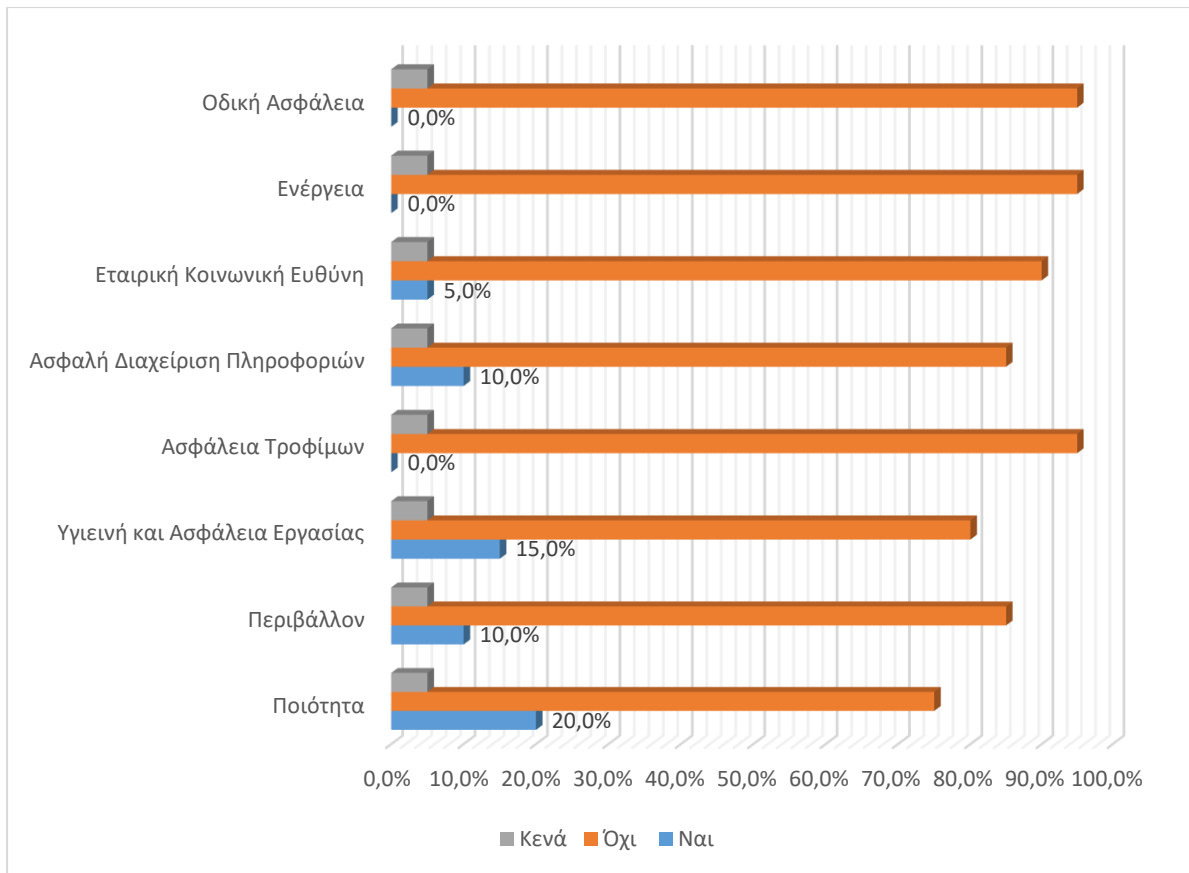
Για τον κλάδο του εμπορίου προκύπτει το διάγραμμα 22:



Διάγραμμα 22: Τα Συστήματα Διαχείρισης για τον κλάδο του Εμπορίου

Από το συγκεντρωτικό διάγραμμα παρατηρούμε ότι από το σύνολο των 77 επιχειρήσεων που δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται στο κλάδο του εμπορίου το 39% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για την Ποιότητα. Ακόμα, το 20,8% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για το Περιβάλλον ενώ το 23,4% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία. Για τα υπόλοιπα Συστήματα Διαχείρισης για τον συγκεκριμένο κλάδο τα ποσοστά είναι σχετικά χαμηλά. Στο 11,7% είναι το Σύστημα Διαχείρισης για την Ασφάλεια των Τροφίμων ενώ τα υπόλοιπα Συστήματα κυμαίνονται από το 7,8 έως το 3,9%.

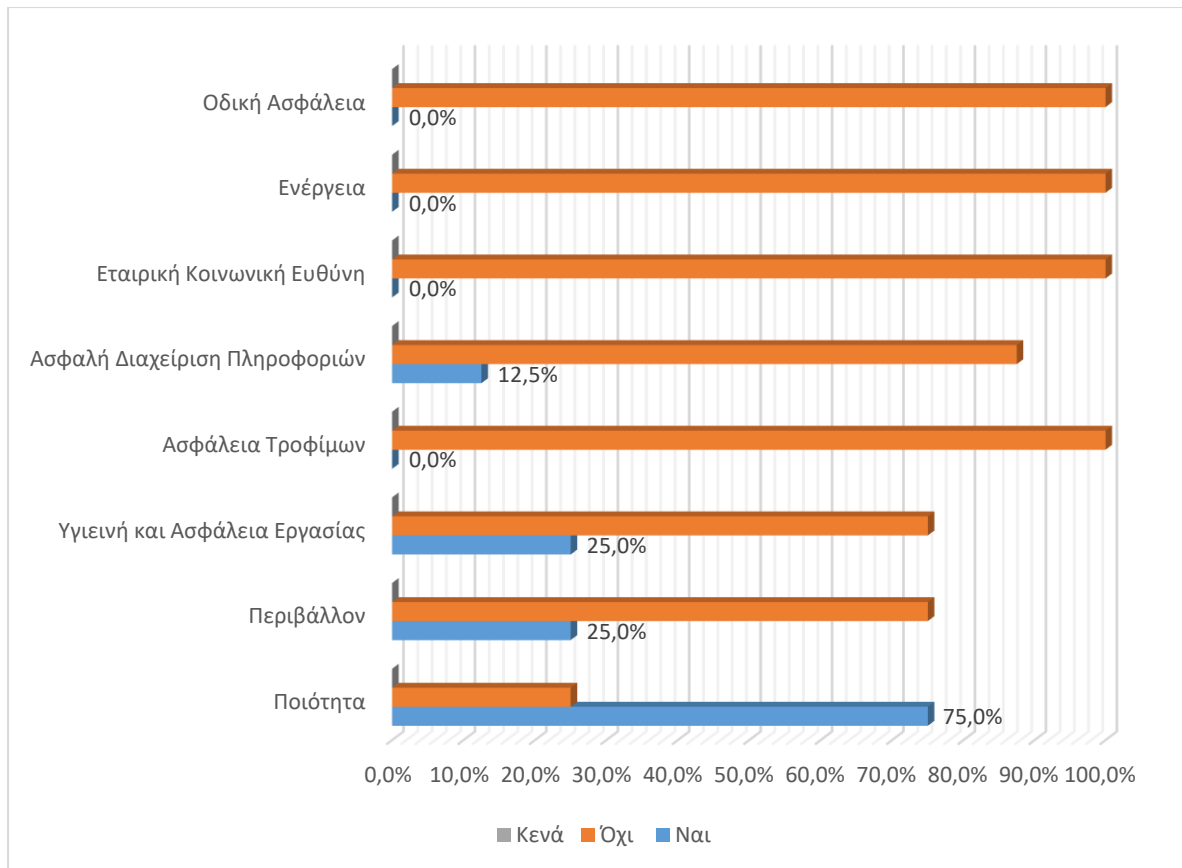
Για τον κλάδο της παροχής υπηρεσιών προκύπτει το διάγραμμα 23:



Διάγραμμα 23: Τα Συστήματα Διαχείρισης για τον κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών

Για τον κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών τα ποσοστά είναι χαμηλότερα από τον κλάδο του εμπορίου. Από το σύνολο των 20 επιχειρήσεων του δείγματος που δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών το 20% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για την Ποιότητας ενώ το 10% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για το Περιβάλλον και για την Ασφαλή Διαχείριση των Πληροφοριών. Το 15% και 5% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία και την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, αντίστοιχα. Για τα υπόλοιπα Συστήματα Διαχείρισης τα ποσοστά είναι μηδενικά.

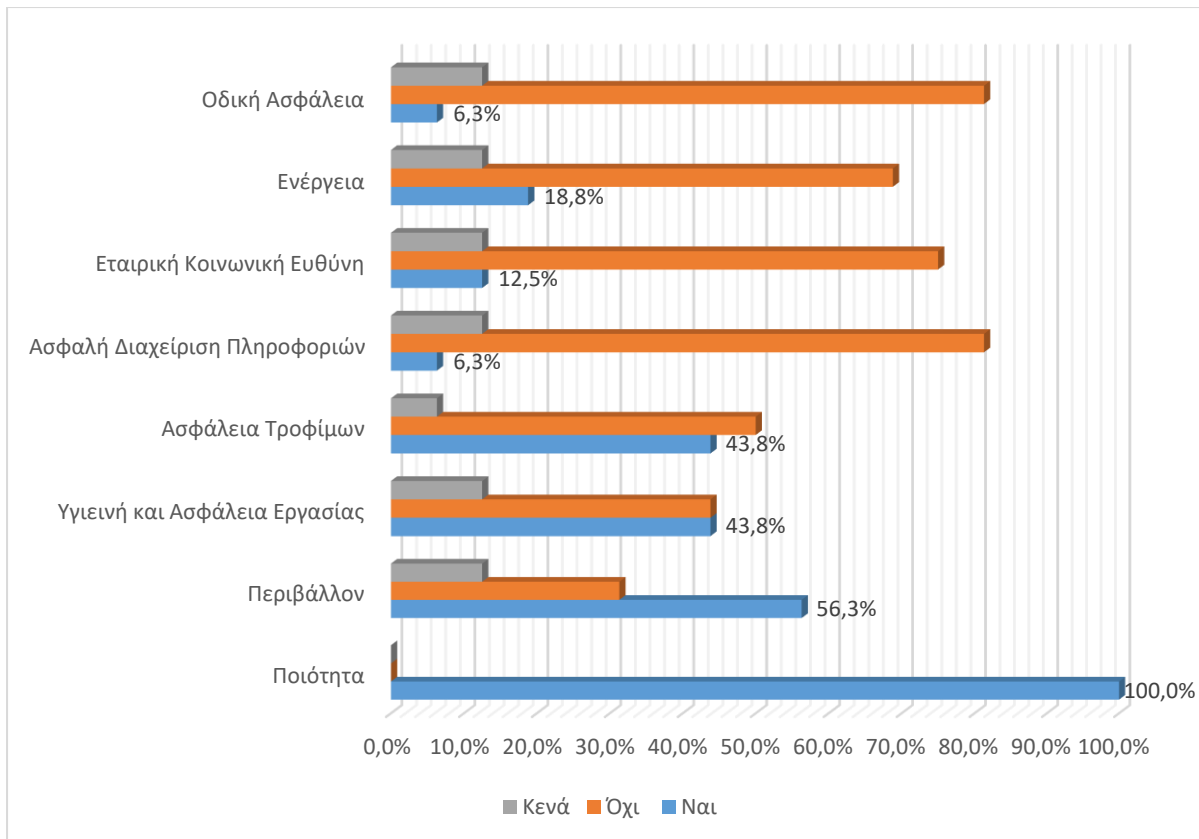
Για τον κλάδο των κατασκευών προκύπτει το διάγραμμα 24:



Διάγραμμα 24: Τα Συστήματα Διαχείρισης για τον κλάδο των Κατασκευών

Στον κλάδο των κατασκευών εμφανίζεται το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας στο 75%. Από το σύνολο των 8 επιχειρήσεων που δήλωσαν ότι ανήκουν στον κλάδο αυτό το 25% δήλωσε ότι διαθέτει Συστήματα Διαχείρισης για το Περιβάλλον και την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία, ενώ το 12,5% δήλωσε ότι Σύστημα Διαχείρισης για την Ασφαλή Διαχείριση των Πληροφοριών. Για τα υπόλοιπα Συστήματα Διαχείρισης τα ποσοστά είναι μηδενικά.

Τέλος, για τον κλάδο της βιομηχανίας προκύπτει το διάγραμμα 25:



Διάγραμμα 25: Τα Συστήματα Διαχείρισης για τον κλάδο της Βιομηχανίας

Στο διάγραμμα 25 παρατηρούμε ότι από το σύνολο των 16 επιχειρήσεων που δήλωσαν ότι δραστηριοποιούνται στον κλάδο της βιομηχανίας το 100% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Ακόμα, το 56,3% δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για το Περιβάλλον ενώ το 43,8% δήλωσε ότι διαθέτει Συστήματα Διαχείρισης για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία και την Ασφάλεια των Τροφίμων. Το 18,8% των επιχειρήσεων του κλάδου δήλωσε ότι διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης για την Ενέργεια και το 12,5% για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Για τα Συστήματα Διαχείρισης της Οδικής Ασφάλειας και της Ασφαλούς Διαχείρισης των Πληροφοριών το ποσοστό είναι 6,3%.

6.2 Αξιολόγηση των πυλώνων ανάπτυξης ανά κλάδο δραστηριότητας

Η άποψη των επιχειρήσεων ανά κλάδο για το Περιβάλλον ως πυλώνα ανάπτυξης των δραστηριοτήτων του δίνεται στο παρακάτω Πίνακα 30:

N	Mean	Std. Deviation	Std Error
---	------	----------------	-----------

Εμπόριο	77	2,21	0,817	0,093
Παροχή Υπηρεσιών	20	1,80	0,696	0,156
Κατασκευές	8	2,00	1,414	0,500
Βιομηχανία	16	1,38	0,500	0,125

Πίνακας 30: Η επίδραση του κλάδου δραστηριότητας στον πυλώνα Περιβάλλον

Τη μικρότερη μέση τιμή εμφανίζεται στον κλάδο Βιομηχανία με mean ίσο με 1,38, που σημαίνει ότι ο κλάδος θεωρεί πολύ σημαντικό τον πυλώνα Περιβάλλον για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων τους. Τη μεγαλύτερη μέση τιμή παρουσιάζει ο κλάδος Εμπόριο με mean 2,21, που σημαίνει ότι ο κλάδος αυτός θεωρεί σημαντικό προς αδιάφορο τον πυλώνα Περιβάλλον. Ο κλάδος Παροχής Υπηρεσιών θεωρεί τον πυλώνα περισσότερο σημαντικό παρά πολύ σημαντικό ενώ ο κλάδος των Κατασκευών θεωρεί τον πυλώνα Περιβάλλον ως σημαντικό.

Η άποψη των επιχειρήσεων ανά κλάδο για την Οικονομία ως πυλώνα ανάπτυξης των δραστηριοτήτων του δίνεται στο παρακάτω Πίνακα 31:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	77	1,66	0,681	0,078
Παροχή Υπηρεσιών	20	1,55	0,605	0,135
Κατασκευές	8	1,13	0,354	0,125
Βιομηχανία	16	1,13	0,342	0,085

Πίνακας 31: Η επίδραση του κλάδου δραστηριότητας στον πυλώνα Οικονομία

Η μικρότερη μέση τιμή των απαντήσεων εμφανίζεται στους κλάδους των Κατασκευών και της Βιομηχανίας με τιμή 1,13, που σημαίνει ότι οι δύο κλάδοι θεωρούν τον πυλώνα Οικονομία πολύ σημαντικό για την ανάπτυξη τους. Τη μεγαλύτερη μέση τιμή των απαντήσεων εμφανίζεται στον κλάδο Εμπόριο με τιμή 1,66 και αμέσως μικρότερη είναι η μέση τιμή για τον κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών με τιμή 1,55. Οι δύο αυτοί κλάδοι θεωρούν τον πυλώνα Οικονομία σημαντικό προς πολύ σημαντικό για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων τους.

Η άποψη των επιχειρήσεων ανά κλάδο για την Κοινωνία ως πυλώνα ανάπτυξης των δραστηριοτήτων του δίνεται στο παρακάτω Πίνακα 32:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	77	1,90	0,718	0,082
Παροχή Υπηρεσιών	20	1,65	0,745	0,167
Κατασκευές	8	1,25	0,463	0,164
Βιομηχανία	16	1,25	0,447	0,112

Πίνακας 32: Η επίδραση του κλάδου δραστηριότητας στον πυλώνα Κοινωνία

Η μικρότερη μέση τιμή των απαντήσεων εμφανίζεται και πάλι στους κλάδους των Κατασκευών και της Βιομηχανίας με τιμή 1,25. Οι κλάδοι αυτοί θεωρούν πολύ σημαντική τη συμβολή του πυλώνα Κοινωνία στην ανάπτυξή τους. Η μεγαλύτερη μέση τιμή εμφανίζεται και πάλι στον κλάδο του Εμπορίου με τιμή 1,90, που σημαίνει ότι ο συγκεκριμένος κλάδος θεωρεί τον πυλώνα Κοινωνία σημαντικό. Ο κλάδος της Παροχής Υπηρεσιών έχει μέση τιμή απαντήσεων στο 1,65 και θεωρεί σημαντικό προς πολύ σημαντικό τον πυλώνα Κοινωνία.

6.3 Αξιολόγηση της συμβολής των Συστημάτων Διαχείρισης ανά κλάδο δραστηριότητας

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη μείωση του κόστους παραγωγής ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 33:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,58	0,665	0,078
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,70	0,470	0,105
Κατασκευές	7	2,14	0,690	0,261
Βιομηχανία	16	2,00	0,365	0,091

Πίνακας 33: Συμβολή στη μείωση του κόστους παραγωγής ανά κλάδο

Ο μικρότερος μέσος όρος εμφανίζεται στον κλάδο της Βιομηχανίας με τιμή 2,00 οπότε θεωρούμε ότι ο συγκεκριμένος κλάδος θεωρεί ότι τα Συστήματα Διαχείρισης συμβάλουν

θετικά στη μείωση του κόστους παραγωγής τους. Στους υπόλοιπους κλάδους οι τιμές είναι από 2,15 έως 2,58 που σημαίνει ότι θεωρούν τη συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης θετικά έως ουδέτερα.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη μείωση του χρόνου παραγωγής ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 34:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,52	0,689	0,081
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,80	0,410	0,092
Κατασκευές	7	1,86	0,690	0,261
Βιομηχανία	16	1,94	0,443	0,111

Πίνακας 34: Συμβολή στη μείωση του χρόνου παραγωγής ανά κλάδο

Οι μικρότεροι μέσοι όροι εμφανίζονται στους κλάδους των Κατασκευών και της Βιομηχανίας με τιμές 1,86 και 1,94, αντίστοιχα. Αυτό σημαίνει ότι οι κλάδοι αυτοί θεωρούν θετική τη συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη μείωση του χρόνου των παραγωγικών διαδικασιών. Οι κλάδοι του Εμπορίου και της Παροχής Υπηρεσιών έχουν μεγαλύτερους μέσους όρους οπότε θεωρούν ότι η συμβολή είναι περισσότερο ούτε θετική-ούτε αρνητική.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην αύξηση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 35:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,52	0,709	0,083
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,60	0,598	0,134
Κατασκευές	7	1,71	0,488	0,184
Βιομηχανία	16	1,81	0,750	0,188

Πίνακας 35: Συμβολή στην βελτίωση της ποιότητας ανά κλάδο

Τους μικρότερους μέσους όρους έχουν και πάλι οι κλάδοι των Κατασκευών και της Βιομηχανίας με τιμές 1,71 και 1,81 αντίστοιχα. Εδώ οι δύο αυτοί κλάδοι θεωρούν τη συμβολή

των Συστημάτων Διαχείρισης από θετική έως πολύ θετική στη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών που παράγουν.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη βελτίωση της θέσης της επιχείρησης στην αγορά ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 36:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,38	0,757	0,089
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,60	0,598	0,134
Κατασκευές	7	1,86	0,900	0,340
Βιομηχανία	16	1,75	0,577	0,144

Πίνακας 36: Συμβολή στη βελτίωση της θέσης της επιχείρησης ανά κλάδο

Οι μικρότεροι μέσοι όροι εμφανίζονται στους κλάδους της Βιομηχανίας και των Κατασκευών με τιμές 1,75 και 1,86 αντίστοιχα. Για τους κλάδους η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης είναι θετική προς πολύ θετική. Οι κλάδοι του Εμπορίου και της Παροχής Υπηρεσιών έχουν και σε αυτό το ερώτημα περισσότερο ουδέτερη παρά θετική άποψη για τη συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην ενίσχυση της φήμης της επιχείρησης ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 37:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,36	0,653	0,076
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,55	0,686	0,153
Κατασκευές	7	1,71	0,756	0,286
Βιομηχανία	16	1,56	0,727	0,183

Πίνακας 37: Συμβολή στην ενίσχυση της φήμης της επιχείρησης ανά κλάδο

Ο μικρότερος μέσος όρος σε αυτό το υποερώτημα εμφανίζεται στον κλάδο της Βιομηχανίας με τιμή 1,56. Αμέσως μεγαλύτερη είναι ο μέσος όρος του κλάδου των Κατασκευών με τιμή

1,71. Για τους κλάδους αυτούς η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην ενίσχυση της φήμης της επιχείρησης είναι πολύ θετική προς θετική.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη βελτίωση των διαδικασιών σχεδιασμού και ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 38:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,63	0,677	0,079
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,65	0,587	0,131
Κατασκευές	7	1,86	0,900	0,340
Βιομηχανία	16	1,88	0,619	0,155

Πίνακας 38: Συμβολή στη βελτίωση του σχεδιασμού νέων προϊόντων ανά κλάδο

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη μείωση των απορριμμάτων ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 39:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,62	0,700	0,082
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,65	0,671	0,150
Κατασκευές	7	1,86	0,690	0,261
Βιομηχανία	16	1,88	0,619	0,155

Πίνακας 39: Συμβολή στη μείωση των απορριμμάτων ανά κλάδο

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην βελτίωση των πωλήσεων σε Ελλάδα και εξωτερικό ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 40:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,52	0,729	0,085
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,85	0,489	0,109

Κατασκευές	7	1,57	0,787	0,297
Βιομηχανία	16	1,56	0,727	0,182

Πίνακας 40: Συμβολή στη βελτίωση των πωλήσεων ανά κλάδο

Οι μικρότεροι μέσοι όροι εμφανίζονται στους κλάδους της Βιομηχανίας και των Κατασκευών με τιμές 1,56 και 1,57 αντίστοιχα. Για τους κλάδους αυτούς η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη βελτίωση των πωλήσεων είναι πολύ θετική με θετική.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και στη πρόληψη των ατυχημάτων ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 41:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,38	0,700	0,082
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,70	0,733	0,164
Κατασκευές	7	2,00	0,816	0,309
Βιομηχανία	16	1,50	0,730	0,183

Πίνακας 41: Συμβολή στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας ανά κλάδο

Η μικρότερη μέση τιμή σε αυτό το υποερώτημα εμφανίζεται στον κλάδο της Βιομηχανίας με τιμή 1,50 ως προς τη θετική προς πολύ θετική συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων. Οι υπόλοιποι τρεις κλάδοι θεωρούν ότι η συμβολή είναι θετική προς ούτε θετική ούτε αρνητική.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην ασφαλή διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 42:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,55	0,727	0,085
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,50	0,761	0,170
Κατασκευές	7	1,86	0,900	0,340

Βιομηχανία	16	1,69	0,704	0,176
------------	----	------	-------	-------

Πίνακας 42: Συμβολή στην ασφαλή διαχείριση δεδομένων ανά κλάδο

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην αύξηση του μεριδίου αγοράς ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 43:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,45	0,746	0,087
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,40	0,754	0,134
Κατασκευές	7	1,43	0,787	0,297
Βιομηχανία	16	1,88	0,719	0,180

Πίνακας 43: Συμβολή στην αύξηση του μεριδίου αγοράς ανά κλάδο

Ο μικρότερος μέσος όρος φαίνεται στον κλάδο των Κατασκευών με τιμή 1,43 οπότε θεωρούμε ότι ο κλάδος θεωρεί πολύ θετική την επιρροή των Συστημάτων Διαχείρισης στην αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησης.

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην συμβολή στην τοπική ανάπτυξη ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 44:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
Εμπόριο	73	2,49	0,710	0,083
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,40	0,598	0,134
Κατασκευές	7	2,29	0,756	0,286
Βιομηχανία	16	2,00	0,516	0,129

Πίνακας 44: Συμβολή στην τοπική ανάπτυξη ανά κλάδο

Η συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην προστασία του περιβάλλοντος ανά κλάδο δραστηριότητας δίνεται στον παρακάτω Πίνακα 45:

	N	Mean	Std. Deviation	Std Error
--	---	------	----------------	-----------

Εμπόριο	73	2,29	0,754	0,088
Παροχή Υπηρεσιών	20	2,15	0,745	0,167
Κατασκευές	7	1,71	0,756	0,286
Βιομηχανία	16	1,69	0,793	0,198

Πίνακας 45: Συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος ανά κλάδο

Τους μικρότερους μέσους όρους έχουν και πάλι οι κλάδοι των Κατασκευών και της Βιομηχανίας με τιμές 1,71 και 1,69 αντίστοιχα. Εδώ οι δύο αυτοί κλάδοι θεωρούν τη συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης από θετική έως πολύ θετική στη προστασία του περιβάλλοντος. Οι κλάδοι του Εμπορίου και της Παροχής Υπηρεσιών θεωρούν περισσότερο θετική τη συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης στην προστασία του περιβάλλοντος.

Σε γενικές γραμμές παρατηρούμε ότι οι κλάδοι των Κατασκευών και της Βιομηχανίας έχουν διαμορφώσει μια περισσότερο θετική άποψη σχετικά με την επίδραση που έχουν τα Συστήματα Διαχείρισης στους διάφορους παράγοντες που σχετίζονται με τη λειτουργία τους. Δεν είναι ακόμα ίσως τυχαίο ότι οι δύο αυτοί κλάδοι έχουν τα υψηλότερα ποσοστά εφαρμογής κάποιου Συστήματος Διαχείρισης, όπως είδαμε στην ενότητα 6.1. Οι κλάδοι του Εμπορίου και της Παροχής Υπηρεσιών έχουν μια πιο ουδέτερη προς θετική άποψη για τη συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι είτε δεν διαθέτουν την εμπειρία λόγω εφαρμογής κάποιου Συστήματος Διαχείρισης είτε επειδή δεν έχουν ενημερωθεί για τα οφέλη και τη χρησιμότητά τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Fonseca, L., & Domingues, J. P. (2016, 09 02). ISO 9001:2015 EDITION- MANAGEMENT, QUALITY AND VALUE. *International Journal for Quality Research* (11),. 149–158.

Josiefel, Z. M., & Battung, G. (2020). ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PRACTICES OF A STATE UNIVERSITY IN POST INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION CERTIFICATION. *Journal of Critical Reviews*, 7 (11).

Αρβανιτογιάννης, Ι.Σ., *Προγραμματισμός για την Ποιότητα: Διοίκηση της Ποιότητας*, ΕΑΠ, Πάτρα 2008.

Κεφάλαιο 2: Βασικές έννοιες και ορισμοί of Bureau Veritas Quality International Manual of ISO 9000:2000 Certification, 2001b.

Αρβανιτογιάννης, Ι.Σ. και Κούρτης, Λ., *ISO 9000:2000*, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα 2002.

Μπεςέρης Γ. (2008). *Ειδικά θέματα για την ποιότητα – Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Τόμος Α*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Escriche, I., Domenech, E., & Baert, K. (2006). Quality assurance systems and food safety. *Safety in the AgriFood Chain*

Bontemps, C., Bouamra - Mechemache, Z., & Simioni, M. (2012). Quality labels and firm survival: some first empirical evidence. *European Review of Agricultural Economics*, 28, 1-27.

Jouajeon, M.A. (2012). Standards, reputation, and trade: evidence from US horticultural import refusals. *World Trade Review*, 11(3), 438-461

Surak, J.G. (2007) A recipe for safe food: ISO 22000 and HACCP. *Quality Progress*, 40(10),21-31

Αμβροσιάδης, Ι. (2005). *Εφαρμογή και έλεγχος του Συστήματος HACCP*. Θεσσαλονίκη: Σύγχρονη Παιδεία.

Trienekens, J., & Zuurbier, P. (2008). Quality and safety standards in the food industry, developments and challenges. *International Journal of Production Economics*, 113(1), 107-122

Tankard, C. (2016) What the GDPR means for businesses. *Network Security* 2016.6: 5-8.

Haque, A. B., Najmul Islam, A. K. M., Hyrynsalmi, S., Naqvi, B. and Smolander,

K. (2021). GDPR Compliant Blockchains-A Systematic Literature Review. *IEEE*

Access, Vol. 9, pp. 50593-50606. doi: 10.1109/ACCESS.2021.3069877

Carvalho, C. and Marques, E. (2019), Adapting ISO 27001 to a Public Institution,

14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies, 19-22 June

2019. Coimbra, Portugal

Crackel, L. & Small, M. (2010), 'ISO39001 A new tool for safe systems', 2010

Australasian road safety research policing and education conference, Canberra, Australia.

Kanneganti, H., Gopalakrishnan, B., Crowe, E., Al-Shebeeb, O., Yelamanchi, T., Nimbarte, A., Abolhassani, A. (2017). Specification of energy assessment methodologies to satisfy ISO 50001 energy management standard. *Sustainable Energy Technologies and Assessments*, 23, 121-135. doi:10.1016/j.seta.2017.09.003

Γονιάδης, Γ. (2015). *Εισαγωγή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη*. Εγχειρίδιο, Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Θεσσαλονίκη, Ελλάδα.

Ioannou, I. & Serafeim, G. (2010). *The Impact of Corporate Social Responsibility on Investment Recommendations 2002*. (Report No. 11-017).

Brundtland, G. (1987). Report of the World Commission on Environment and

Development: Our Common Future. United Nations General Assembly document

A/42/427.

Mensah, J. (2019). Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and

Implications for human action: Literature review. *Cogent Social Sciences*.

Alhaddi, H. (2015). Triple bottom line and sustainability: A literature review. *Business and Management Studies*, 1(2), 6-10.

<https://www.dqsglobal.com/el-gr/blog/eptha-archhes-diachehirises-poihotetas> (πρόσβαση 22/4/2023)

https://isoexperts.gr/ourservices/iso450012018/?gclid=CjwKCAjw3ueiBhBmEiwA4BhspPseo77p10GXMDERePK3DI2ozSdfoE1NvgRYh5yQCwZoRtbxU2sdixocW2QQAvD_BwE(πρόσβαση 25/4/2023)

<https://liberoassurance.org/el/iso-39001-road-traffic-safety-rtts-management-systems/>(πρόσβαση 27/4/2023)

<https://eur-lex.europa.eu/EL/legal-content/glossary/sustainable-development-goals.html>(πρόσβαση 25/4/2023)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Έδρα επιχείρησης: Δήμος Ξάνθης ☐. Δήμος Μύκης ☐. Δήμος Τοπείρου ☐. Δήμος Αβδήρων ☐.

Έτος ίδρυσης:

Κύρια δραστηριότητα επιχείρησης:

Κλάδος δραστηριότητας: Εμπόριο ☐. Παροχή Υπηρεσιών ☐. Κατασκευές ☐. Βιομηχανία ☐. Άλλο ☐

Αριθμός απασχολούμενων:

Υπάρχει Υπεύθυνος/Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας: Ναι ☐ Όχι ☐

Υπάρχει Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας: Ναι ☐ Όχι ☐

Αριθμός απασχολούμενων τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας:

Δραστηριοποίηση επιχείρησης σε: Ξάνθη ☐. Ελλάδα ☐. χώρες εντός ΕΕ ☐. χώρες εκτός ΕΕ ☐

Ετήσιος κύκλος εργασιών: 0-50.000€ ☐. 50.000-100.000€ ☐. 100.000-300.000€ ☐.

300.000-500.000€ ☐. 500.000-άνω ☐

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για τα ακόλουθα:

	Ναι	Όχι	Ημ/νια πρώτης πιστοποίησης
Διαχείριση Ποιότητας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υγιεινή και Ασφάλεια Εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ασφάλεια Τροφίμων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ασφαλή Διαχείριση Πληροφοριών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενέργεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οδική Ασφάλεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Αν η επιχείρησή δεν έχει πιστοποιηθεί, έχετε σκοπό να πιστοποιηθείτε στο μέλλον; Ναι ☐ Όχι ☐

3. Αν ναι, σε πόσα έτη; 1 έτος ☐. 2 έτη ☐. 3 έτη ☐. Άλλο.....

4. Αν η επιχείρηση έχει πιστοποιηθεί, θεωρείται ότι η πιστοποίηση έχει συμβάλει στα ακόλουθα:

	ΠΟΛΥ ΘΕΤΙΚΑ	ΘΕΤΙΚΑ	ΟΥΤΕ ΘΕΤΙΚΑ/ ΟΥΤΕ ΑΡΝΗΤΙΚΑ	ΑΡΝΗΤΙΚΑ	ΠΟΛΥ ΑΡΝΗΤΙΚΑ
Αύξηση των πωλήσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων/υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αύξηση των κερδών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μείωση του κόστους λειτουργίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μείωση του κόστους παραγωγής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση της φήμης/brand name	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μείωση των αποβλήτων στο περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση της λειτουργίας/διαδικασιών της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μείωση/μηδένιση προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με κανονισμούς	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Πως θα χαρακτηρίζατε τους παρακάτω πυλώνες ανάπτυξης για την επιχείρηση;

	ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ	ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ	ΑΔΙΑΦΟΡΟΣ/ ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ	ΑΣΗΜΑΝΤΟΣ	ΠΟΛΥ ΑΣΗΜΑΝΤΟΣ
Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οικονομία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Η επιχείρηση έχει επιλέξει πρόγραμμα ασφάλισης για τα ακόλουθα:

Αστική Ευθύνη	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Περιβαλλοντική Ευθύνη	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Διαδικτυακούς Κινδύνους	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Περιουσιακά Στοιχεία	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Εμπορεύματα	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Στόλο	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>
Ζωή ή/και Υγεία Προσωπικού	Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>

7. Οι αρχές των πιστοποιημένων συστημάτων διαχείρισης στο βαθμό που εφαρμόζονται/εφαρμόστηκαν συμβάλλουν στα ακόλουθα:

	ΠΟΛΥ ΘΕΤΙΚΑ	ΘΕΤΙΚΑ	ΟΥΤΕ ΘΕΤΙΚΑ/ ΟΥΤΕ ΑΡΝΗΤΙΚΑ	ΑΡΝΗΤΙΚΑ	ΠΟΛΥ ΑΡΝΗΤΙΚΑ
Σημαντική μείωση του κόστους παραγωγής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σημαντική μείωση του χρόνου παραγωγής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σημαντική αύξηση ποιότητας προϊόντος/υπηρεσίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σημαντική βελτίωση της θέσης της επιχείρησης στην αγορά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενίσχυση της φήμης της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση διαδικασίας σχεδιασμού/ανάπτυξης προϊόντων/υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σημαντική μείωση απορριμμάτων/ρύπων της παραγωγικής διαδικασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση των δυνατοτήτων πώλησης προϊόντων/υπηρεσιών στην Ελληνική/διεθνή αγορά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση των συνθηκών εργασίας και πρόληψη εργατικών ατυχημάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ασφαλή διαχείριση προσωπικών δεδομένων πελατών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αύξηση μεριδίου αγοράς/πωλήσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συμβολή στην τοπική ανάπτυξη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Προστασία περιβάλλοντος

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. Η εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης από την επιχείρηση ενθαρρύνεται/μπορεί να ενθαρρυνθεί από τους παράγοντες:

	ΠΟΛΥ ΘΕΤΙΚΑ	ΘΕΤΙΚΑ	ΟΥΤΕ ΘΕΤΙΚΑ/ ΟΥΤΕ ΑΡΝΗΤΙΚΑ	ΑΡΝΗΤΙΚΑ	ΠΟΛΥ ΑΡΝΗΤΙΚΑ
Μέγεθος απασχόλησης επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πίεση ιδιοκτητών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ύπαρξη των απαιτούμενων πόρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη οργάνωση επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ύπαρξη εξειδικευμένων στελεχών/συνεργατών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ύπαρξη επαρκούς ενημέρωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αιτήματα εργαζομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οικονομικά αποτελέσματα(πχ κύκλος εργασιών, κέρδη κτ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αιτήματα τοπικών κοινωνιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υφιστάμενη νομοθεσία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανταγωνισμός κλάδου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Διαφήμιση επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Έλλειψη γραφειοκρατίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.