



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

**Η ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ
ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (ΚΠΑ). Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΣ.**

**ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ
ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ**

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ
ΜΙΧΙΩΤΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ, 2014



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

**Η ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ
ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (ΚΠΑ). Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΣ.**

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ

Παναγιωτοπούλου Μαρία

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ
Μιχιώτης Αθανάσιος**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ, 2014

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στις λατρεμένες μου κόρες,
Τζένη και Πηνελόπη

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου Βασίλη και Πόπη και τον αδελφό μου Γιώργο για τη διακριτική και θετική τους παρουσία σε όλα τα χρόνια της ζωής μου καθώς και για την αμέριστη συμπαράσταση και υποστήριξη τους σε όλες τις σημαντικές μου στιγμές.

Επίσης να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Αθανάσιο Μιχιώτη για την καθοδήγηση του και την καλή συνεργασία μας καθ' όλη τη διάρκεια συγγραφής της εργασίας μου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	3
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΟΑΕΔ.....	13
1.1 Το διεθνές περιβάλλον και ο ρόλος του ΟΑΕΔ στο κοινωνικό γίγνεσθαι.....	13
1.2 Ο ρόλος και σκοπός του ΟΑΕΔ.....	15
1.3 Η Διοικητική Διάρθρωση του ΟΑΕΔ.....	18
1.4 Η Ιστορική εξέλιξη του Οργανισμού.....	20
1.5 Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας και οι Πόροι του ΟΑΕΔ.....	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΚΠΑ.....	22
2.1 ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΚΠΑ.....	22
2.2 ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΠΑ.....	23
2.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΚΠΑ- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ.....	25
2.3.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	25
2.3.2 ΤΜΗΜΑΤΑ.....	26
2.3.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.....	29
2.4 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ.....	33
2.5 ΣΥΝΔΕΣΗ ΚΕΚ-ΚΠΑ.....	34
2.6 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	35
2.6.1 Συμβουλευτική Αναζήτησης Εργασίας.....	35
2.6.2 Επαγγελματικός Προσανατολισμός / Επαναπροσανατολισμός Ενηλίκων. Διαχείριση Καριέρας.....	36
2.6.3 Συμβουλευτική διαδικασία Ανάλυσης Επιχειρηματικών Πρωτοβουλιών.....	37
2.7 Ανθρώπινο Δυναμικό ΚΠΑ.....	40
2.8 Αδυναμίες- Ελλείψεις.....	41
2.9 Βέλτιστες πρακτικές.....	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ : ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	46
3.1 Βιβλιογραφική επισκόπηση των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης	46
3.2 Δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης στην Ευρώπη- Μελέτες περιπτώσεων	49
<i>Γερμανία- Bundesagentur für Arbeit [Federal Employment Agency]</i>	49
<i>Σουηδία- Arbetsförmedlingen</i>	50
<i>Ελβετία- State Secretariat for Economic Affairs- SECO</i>	51
<i>Μεγάλη Βρετανία- Jobcentre Plus</i>	52
<i>Ιταλία- MLPS - Ministero del lavoro e delle politiche sociali</i>	52
3.3 Σύγκριση δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης	53
3.4 Η συμβολή των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης στη στρατηγική « Ε.Ε 2020»	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΗ.	59
4.1 Δεδομένα και χαρακτηριστικά της ανεργίας στη Ελλάδα	59
4.2 Δεδομένα και χαρακτηριστικά της ανεργίας στην Ευρώπη	62
4.3 Δέσμη μέτρων για την Απασχόληση	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΕΡΕΥΝΑ	68
5.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ	68
5.2 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	69
5.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	70
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	72
6.1 Ειδικό μέρος : Αποτελέσματα ανάλυσης	72
6.2 Μεθοδολογία Ανάλυσης	72
6.3 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά δείγματος	73
6.4 Απόψεις για τη λειτουργία των ΚΠΑ	76
6.5 Γενικές γνώσεις για τα ΚΠΑ	76
6.6 Χώρος – Εργονομία -Πρόσβαση	84
6.7 Διαδικασίες	90
6.8 Συνολική αποτελεσματικότητα	98
6.9 Προτάσεις βελτίωσης	103
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: ΣΥΝΟΨΗ	109
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	111

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 2.1 Υπηρεσίες που παρέχουν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι στα ΚΠΑ

Πίνακας 4.1 Στατιστικά στοιχεία ανεργίας Ευρώπη

Πίνακας 4.2 Εγγεγραμμένοι στο μητρώο του ΟΑΕΔ. Σεπτέμβριος 2013

Πίνακας 6.1 Συχνότητες και σχετικές συχνότητες για τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων

Πίνακας 6.2 Συχνότητες και σχετικές συχνότητες για τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων που αφορούν την εργασιακή τους κατάσταση

Πίνακας 6.3 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων

Πίνακας 6.4 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.5 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανά οικογενειακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.6 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.7 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με το αν λαμβάνουν επιδότηση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.8 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.9 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με το χρόνο ανεργίας και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.10 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση

Πίνακας 6.11 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.12 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανά οικογενειακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.13 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.14 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.15 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση

Πίνακας 6.16 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις διαδικασίες ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.17 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις διαδικασίες ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.18 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις διαδικασίες ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.19 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις διαδικασίες ανάλογα με το αν λαμβάνουν επιδότηση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.20 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με το χρόνο ανεργίας και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.21 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα

Πίνακας 6.22 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.23 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis

Πίνακας 6.24 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney

Πίνακας 6.25 Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προτάσεις βελτίωσης

Πίνακας 6.26 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις προτάσεις βελτίωσης και p-value του ελέγχου Mann-Whitney και Kruskal Wallis

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

1.1 Το γενικό οργανόγραμμα του Οργανισμού

4.1 Κατανομή ανέργων αναζητούντων εργασία ανά Περιφέρεια. Σεπτέμβριος 2013

6.1 Εισαγωγικές ερωτήσεις

6.2 Χώρος- Εργονομία – Πρόσβαση

6.3 Διαδικασίες

6.4 Συνολική Αποτελεσματικότητα

6.5 Προτάσεις Βελτίωσης

6.6 Προτάσεις Βελτίωσης

6.7 Προτάσεις Βελτίωσης

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το ζήτημα της προώθησης της απασχόλησης και της καταπολέμησης της ανεργίας αποτελεί έναν βασικό προβληματισμό και διαρκή στόχο όλων των κρατών. Η ύπαρξη θέσεων εργασίας και η δίκαιη και αποτελεσματική τοποθέτηση των ανέργων είναι ένα έργο περίπλοκο καθώς δεν υπάρχει αποκλειστικά σωστός και αποτελεσματικός τρόπος για να επιτευχθεί.

Στην Ευρώπη, τα διάφορα κράτη έχουν αναπτύξει ειδικούς δημόσιους οργανισμούς για το σκοπό αυτό, άλλοτε αμιγώς κρατικούς και άλλοτε με σημαντικό βαθμό αυτονομίας, ώστε να αναλάβουν την προώθηση της απασχόλησης με το καλύτερο τρόπο ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε χώρας.

Στην Ελλάδα τον αντίστοιχο ρόλο έχει επωμιστεί ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ). Αποτελεί τον οργανισμό που επιτελεί το σημαντικό έργο και έχει τον κρίσιμο ρόλο στην καταπολέμηση της Ανεργίας και την προώθηση της Απασχόλησης ενώ ταυτόχρονα ανταποκρίνεται στις προκλήσεις οι οποίες τελικά επικεντρώνονται στη δημιουργία ενός Δημόσιου αποτελεσματικού συστήματος παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες της χώρας με ιδιαίτερη έμφαση σε αυτούς που τις έχουν ανάγκη.

Από το 2006, ο ΟΑΕΔ πρωτοπορώντας, συνένωσε τις Υπηρεσίες Απασχόλησης (Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης) και τις Υπηρεσίες Ασφάλισης στα ΚΠΑ2. Τα ΚΠΑ2 αποτελούν μια οργανωτική καινοτομία και εκφράζουν με μία «δυναμική» προσέγγιση την τάση για **υψηλού επιπέδου παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών – προτεραιότητα στην κάλυψη των αναγκών του Πολίτη.**

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας διεξήχθη έρευνα σχετικά με την αποτίμηση του Έργου των ΚΠΑ. Η αποτίμηση αυτή μπορεί να θεωρηθεί θετική με εμφανή σημεία που χρειάζονται βελτιστοποίηση στην Οργάνωση και Απόδοση των ΚΠΑ.

ABSTRACT

The issue of promoting employment and combating unemployment constitutes a key concern as well as a constant objective for all states.

The existence of jobs and the fair and efficient placement of the unemployed is a task that is complicated since there is no exclusively right and effective way for this to be achieved.

In Europe, several states have developed specific public bodies for this purpose, which are sometimes purely governmental and others with a considerable degree of autonomy in order to undertake the promotion of employment in the best possible way according to the particular characteristics of each country.

In Greece the corresponding role has taken on the Manpower Employment Organization (OAED). It is the organization that performs the important task and has a crucial role in fighting unemployment and promoting employment while responding to the challenges which ultimately focused on creating an effective system of Public provision of quality services to the citizens of the country with particular emphasis on those in need .

Since 2006, OAED pioneered, by merging the Employment Services (Employment Promotion Centers) and Insurance Services to (KPA2). The KPA2 is an organizational innovation and expressing a "dynamic" approach tends to provide a high level of specialized services - priority needs of the Citizen.

The present thesis attempts: (a) The overall assessment of the performance to date of the institution of KPA2, as well as (b) the analysis and comparison of respective European offices.

As part of this work was a poll research into the evaluation of the KPA2 performance. The valuation can be considered positive with obvious signs that need optimization in Organization and Performance of the KPA2.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζεται ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), ως η επίσημη Δημόσια Ελληνική Υπηρεσία στα θέματα Απασχόλησης. Αφού γίνεται μια συνολική παρουσίαση του Οργανισμού ως κεντρική διοίκηση, ακολουθεί αναλυτικά η περιγραφή των διαδικασιών και λειτουργιών των Κέντρων Προώθησης της Απασχόλησης, δηλαδή των κέντρων που προσέρχονται οι εξυπηρετούμενοι και εφαρμόζονται όλα τα προγράμματα της Κυβερνητικής Πολιτικής. Ακολουθεί μια συνοπτική παρουσίαση αντίστοιχων Δημόσιων Υπηρεσιών της Ευρώπης καθώς και τα επίσημα στατιστικά στοιχεία της ανεργίας για την Ελλάδα αλλά και τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες.

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού είναι το κύριο όργανο εφαρμογής της Κυβερνητικής πολιτικής στα θέματα Απασχόλησης στην Ελλάδα. Αποτελεί τη δημόσια αρχή και κεντρική δομή διαχείρισης των *ενεργητικών πολιτικών* αγοράς εργασίας για την ανάσχεση της ανεργίας, για την προώθηση της απασχόλησης και την επαγγελματική κατάρτιση ανέργων και εργαζομένων, των *παθητικών πολιτικών* που αφορούν σε μέτρα ασφάλισης της ανεργίας (βασικό επίδομα ανεργίας) και άλλων επιδομάτων και παροχών κοινωνικής προστασίας (μητρότητας, οικογενειακό, λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών ΟΑΕΔ) και τέλος των *ενεργητικών πολιτικών για την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση*.

Οι υπηρεσίες απασχόλησης και ασφάλισης που διατηρούσε ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, κατά τόπους, συνενώθηκαν στα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ2) ώστε να μετεξελιχθούν σε υπηρεσίες μίας στάσης (*one-stop shops*). Τα Κ.Π.Α.2 αποτελούν μια οργανωτική καινοτομία, με την οποία αναβαθμίζεται η εξυπηρέτηση του ανέργου και της επιχείρησης σε ενιαία σημεία εξυπηρέτησης μιας στάσης.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από ένα θεωρητικό τμήμα όπου επιδιώκουμε την αποτίμηση της λειτουργίας των ΚΠΑ2 την τελευταία δεκαετία. Η εξέλιξη τους στο σήμερα, ο τρόπος

λειτουργίας τους, οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι καλές πρακτικές που εφαρμόστηκαν, οι αδυναμίες και ελλείψεις που παρουσιάστηκαν, αλλά και μια αναφορά στον τρόπο λειτουργίας αντίστοιχων Δημόσιων Υπηρεσιών Απασχόλησης άλλων χωρών της Ευρώπης καθώς και η Στρατηγική για τις Δημόσιες Υπηρεσίες στην Ευρώπη το 2020. Κατόπιν ακολουθεί το ερευνητικό κομμάτι με την ανάλυση της μεθοδολογίας της έρευνας, την ανάλυση των αποτελεσμάτων και τα συμπεράσματα που διεξήχθησαν.

Πιο συγκεκριμένα το πρώτο κεφάλαιο περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη παρουσία του Οργανισμού (ΟΑΕΔ), το θεσμικό πλαίσιο, τη διοικητική διάρθρωση, το ρόλο και τους στόχους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η αποστολή του σύγχρονου Κέντρου Προώθησης Απασχόλησης (ΚΠΑ), οι διαδικασίες και η λειτουργία των ΚΠΑ, ο ρόλος των συμβούλων, τα μεθοδολογικά εργαλεία που χρησιμοποιεί αλλά και η έννοια και η σπουδαιότητα των συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση των Δημόσιων Υπηρεσιών στην Ευρώπη. Αναφέρονται ενδεικτικά κάποιες χώρες και γίνεται μια σύγκριση μεταξύ αυτών. Τέλος παρουσιάζεται ένα μέρος από το έγγραφο Στρατηγικής των Δημόσιων Υπηρεσιών για το 2020.

Στο τέταρτο κεφαλαίο παρουσιάζονται συνοπτικά πρόσφατα στατιστικά στοιχεία της ανεργίας σε Ελλάδα και Ευρώπη καθώς και μία δέσμη μέτρων και στρατηγικών με στόχο την καταπολέμηση της ανεργίας.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας που διεξήχθη στο ΚΠΑ Αγίων Αναργύρων- Ιλίου στο Νομό Αττικής.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ανάλυση της έρευνας η οποία πραγματοποιήθηκε και τα αποτελέσματα που διεξήχθησαν.

Η παρούσα εργασία ολοκληρώνεται με τα συμπεράσματα της έρευνας και προτάσεις για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΟΑΕΔ

1.1 Το διεθνές περιβάλλον και ο ρόλος του ΟΑΕΔ στο κοινωνικό γίγνεσθαι

Από τις αρχές της δεκαετίας του 1980 η ανεργία εξελίχθηκε σε ένα από τα πιο πιεστικά προβλήματα των περισσότερων Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το πρόβλημα αυτό οξύνθηκε από τις διαρθρωτικές αλλαγές, την ανάπτυξη της τεχνολογίας και τις οικονομικές κρίσεις. Η αντιμετώπιση του με από κοινού ανάληψη δράσεων των Κρατών-Μελών, θεωρείται αποδοτικότερη από την εφαρμογή μεμονωμένων εθνικών πολιτικών. Από την αρχή της νέας χιλιετίας, η καταπολέμηση της ανεργίας και ιδιαίτερα της μακροχρόνιας ανεργίας και αυτής των νέων και των ανειδίκευτων, εξακολουθεί να συνιστά στόχο προτεραιότητας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι πολιτικές που εφαρμόζονται έχουν χαρακτήρα προληπτικό αλλά και ενεργητικό. Έτσι στη «Λευκή Βίβλο» με θέμα « Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση» τονίζεται σχετικά, ότι η Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση του εργατικού δυναμικού αναμφίβολα θα συμβάλλουν όχι μόνο στην αποκατάσταση υψηλού επιπέδου απασχόλησης, αλλά και στην αναζωογόνηση της οικονομίας και στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Η ολοκληρωμένη στρατηγική Απασχόλησης την οποία το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ενέκρινε στο Έσσεν (Δεκέμβριος 1994) υλοποιείται βασιζόμενη στα πολυετή προγράμματα απασχόλησης των Κρατών-Μελών (ΟΑΕΔ,1999).

Αφορά στην:

1. Προώθηση της «επένδυσης» στην Επαγγελματική Κατάρτιση
2. Ανάπτυξη με μεγαλύτερη έμφαση στην Απασχόληση
3. Μείωση μη μισθολογικού κόστους εργασίας
4. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της πολιτικής για την αγορά εργασίας
5. Ενίσχυση των μέτρων στήριξης κοινωνικών ομάδων στις οποίες η ανεργία έχει τις χειρότερες επιπτώσεις.

Ακολούθησαν οι συναντήσεις στη Μαδρίτη (Δεκέμβριος 1995) και το Δουβλίνο (Δεκέμβριος 1996), των οποίων τα αποτελέσματα εκτιμήθηκαν από την Επιτροπή και το Συμβούλιο

Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων και έπειτα της Φλωρεντίας (Ιούνιος 1996) και του Άμστερνταμ (Ιούνιος 1997).

Σύμφωνα με την τελευταία, επιδιώκεται η ανάδειξη του κοινωνικού προσώπου της Ε.Ε και η προσέγγιση με τον Ευρωπαϊό πολίτη. Το υψηλότερο επίπεδο απασχόλησης και κοινωνικής προστασίας, θα επιτευχθεί με στενή συνεργασία και συντονισμό των δράσεων των Εθνικών πολιτικών των Κρατών-Μελών, που θα αναλάβει η Συμβουλευτική Επιτροπή για την Απασχόληση. Επίσης δρομολογείται η ανάπτυξη και προστασία των ανθρωπίνων πόρων και κοινωνικών δικαιωμάτων.

Μετά την Σύνοδο του Λουξεμβούργου (1998) η διαδικασία αποβλέπει στην ενίσχυση της απασχολησιμότητας που θα επιτευχθεί με:

1. Την προσαρμογή των Υπηρεσιών Απασχόλησης στην πρόληψη, με μέσο την κατάρτιση και τη « δια βίου μάθηση».
2. Την τόνωση του επιχειρηματικού πνεύματος, διαμέσου της διευκόλυνσης του ξεκινήματος και της λειτουργίας νέων επιχειρήσεων.
3. Την προσαρμοστικότητα, με μέσο την οργάνωση της εργασίας (εργασιακές σχέσεις και συστήματα παραγωγής), τον χρόνο εργασίας και την ανάπτυξη των ανθρωπίνων πόρων (εκσυγχρονισμός επαγγελματικών δεξιοτήτων).
4. Την παροχή ίσων ευκαιριών προς άνδρες, γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες.

Ο τελικός στόχος του συντονισμού των παραπάνω πολιτικών είναι η *βιώσιμη αύξηση του ποσοστού απασχόλησης στην Ευρώπη.*

Μέσα σε αυτό το διεθνές περιβάλλον το κοινωνικό κράτος καλείται να επιβεβαιώσει πως δεν είναι ένας άκαμπος και στατικός μηχανισμός, αλλά εμπεριέχει μία δυναμική και πως αποτελεί έναν « οργανισμό» με ικανότητα ευελιξίας και προσαρμογής. Σκοπός αυτού, είναι να συντελεί στη διατήρηση της συνοχής του κοινωνικού ιστού. Σε αυτά τα πλαίσια καλείται, στην ελληνική πραγματικότητα, ο ΟΑΕΔ -κύριο όργανο εφαρμογής της Κυβερνητικής πολιτικής- να επιτελέσει, όχι μόνο το ρόλο του σαν αναδιανεμητικός μηχανισμός, αλλά και να προσαρμοσθεί προς μια ενεργητική αντιμετώπιση των προβλημάτων που επιφέρει η ανεργία στην ομαλή λειτουργία των θεσμών αυτών. Συνεπώς, μεριμνά για τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών Απασχόλησης, δηλαδή

τη γρήγορη προσαρμογή της Προσφοράς εργασίας προς τη Ζήτηση, με βάση το πρόγραμμα Οικονομικής Ανάπτυξης της χώρας μας.

1.2 Ο ρόλος και σκοπός του ΟΑΕΔ

Ο Ο.Α.Ε.Δ. εδράζεται σε τρεις πυλώνες λειτουργίας:

- α) την προώθηση στην απασχόληση,
- β) την ασφάλιση της ανεργίας και την κοινωνική προστασία της μητρότητας και της οικογένειας, και
- γ) την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.¹

Αποτελεί τη δημόσια αρχή και κεντρική δομή διαχείρισης:

- των ενεργητικών πολιτικών αγοράς εργασίας για την ανάσχεση της ανεργίας, για την προώθηση της απασχόλησης και την επαγγελματική κατάρτιση ανέργων και εργαζομένων
- των παθητικών πολιτικών που αφορούν σε μέτρα ασφάλισης της ανεργίας (βασικό επίδομα ανεργίας) και άλλων επιδομάτων και παροχών κοινωνικής προστασίας (μητρότητας, οικογενειακό, λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών ΟΑΕΔ)
- των ενεργητικών πολιτικών για την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση σε συνδυασμό με την πρακτική άσκηση (σύστημα Μαθητείας).

Οι άξονες της πολιτικής του Ο.Α.Ε.Δ. συνοψίζονται στους εξής:

- Προώθηση της Απασχόλησης, με προγράμματα μείωσης α) του μισθολογικού κόστους εργασίας, β) του μη μισθολογικού κόστους εργασίας μέσω της επιχορήγησης των ασφαλιστικών εισφορών, διευκολύνοντας τη μετάβαση στην εργασία, με έμφαση στις ομάδες που πλήττονται περισσότερο από την ανεργία, καθώς και σε ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες.

¹ http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=536&Itemid=423&lang=el

- Συνεργασία με κοινωνικούς και τοπικούς φορείς σε τοπικά προγράμματα απασχόλησης με κεντρικό ρόλο των Κ.Π.Α.2 του Ο.Α.Ε.Δ.
- Υπηρεσίες Συμβουλευτικής.
- Προώθηση της προσαρμοστικότητας εργαζομένων και επιχειρήσεων με παράλληλο στόχο τη διατήρηση της απασχόλησης.
- Θεσμός Μαθητείας των Επαγγελματικών Σχολών (ΕΠΑΣ) στο σύνολο του εκπαιδευτικού έργου του ΟΑΕΔ.
- Λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών.
- Σύζευξη Προσφοράς και Ζήτησης Εργασίας με την υποστήριξη εργασιακών συμβούλων αλλά και ηλεκτρονικά, μέσω της νέας διαδικτυακής πύλης (portal) του Οργανισμού.
- Δίκτυο EURES για τη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Πιο αναλυτικά ο ΟΑΕΔ έχει σκοπό την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την Ελλάδα, για την απασχόληση και την καταπολέμηση της ανεργίας, την διευκόλυνση της ένταξης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας στην αγορά εργασίας, την ασφάλιση κατά της ανεργίας, την προώθηση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και τη σύνδεση της με την απασχόληση. Συμμετέχει στην εφαρμογή του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Απασχόληση και μπορεί να εφαρμόζει προγράμματα του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Κοινωνική Ενσωμάτωση.

Μεριμνά:

- για την παρακολούθηση των δεδομένων της αγοράς εργασίας και την αποτελεσματική σύζευξη της προσφοράς με τη ζήτηση εργασίας,
- για την εγγραφή των ανέργων σε εθνικό και τοπικό επίπεδο και την τοποθέτηση τους ανάλογα με τα γενικά και ειδικά προσόντα τους, σε αντίστοιχες θέσεις εργασίας με την αξιοποίηση σύγχρονων μέσων πληροφόρησης,
- για την εφαρμογή μέτρων πρόληψης και αντιμετώπισης της ανεργίας και ιδιαίτερα μέτρων προς διασφάλιση ίσων ευκαιριών για την επαγγελματική ένταξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων,

- για τη δημιουργία και διατήρηση θέσεων εργασίας με τη παροχή οικονομικών ενισχύσεων προς τους εργοδότες,
- για την οικονομική υποστήριξη των ανέργων με την παροχή τακτικών επιδομάτων, ύστερα από λήξη της σχέσης εξαρτημένης εργασίας τους, καθώς και την καταβολή παροχών λόγω αφερεγγυότητας του εργοδότη,
- για την χορήγηση οικογενειακών επιδομάτων, κηύσεως και μητρότητας, εποχιακών επιδομάτων, παροχών στράτευσης και λοιπών βοηθημάτων στους δικαιούχους που συγκεντρώνουν όλες τις νόμιμες προϋποθέσεις,
- για την εφαρμογή της δευτεροβάθμιας τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και την ανάπτυξη του συστήματος της μαθητείας με σκοπό τη βελτίωση της δυνατότητας ένταξης των νέων στην ενεργό επαγγελματική ζωή,
- για τη συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π) στη χάραξη των κατευθύνσεων του επαγγελματικού προσανατολισμού².

² Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τεύχος πρώτο, Αρ. Φύλλου 258, 6 Νοεμβρίου 2001

1.3 Η Διοικητική Διάρθρωση του ΟΑΕΔ

Ο ΟΑΕΔ είναι διοικητικά αυτόνομος οργανισμός και διοικείται από διοικητικό συμβούλιο και διοικητή ο οποίος προεδρεύει του συμβουλίου. Η συγκρότηση του δέκα επταμελούς Δ.Σ στηρίζεται στην αρχή της τριμερούς εκπροσώπησης και δημιουργεί ευνοϊκότερους όρους διαλόγου μεταξύ της Πολιτείας και των Κοινωνικών Εταίρων.

Οι Υπηρεσίες του οργανισμού διακρίνονται:

- ✓ στην Κεντρική Υπηρεσία (Διοίκηση),
- ✓ τις επτά Περιφερειακές Διευθύνσεις,
- ✓ στο δίκτυο των Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ2)
- ✓ καθώς και στις εκπαιδευτικές μονάδες (ΕΠΑΣ, ΙΕΚ ,ΚΕΚ).

Επίσης, μετά την κατάργηση του Οργανισμού Εργατικής Εστίας (ν.4046/12), περιήλθε στην αρμοδιότητα του ΟΑΕΔ η λειτουργία των βρεφονηπιακών σταθμών του τέως Οργανισμού.

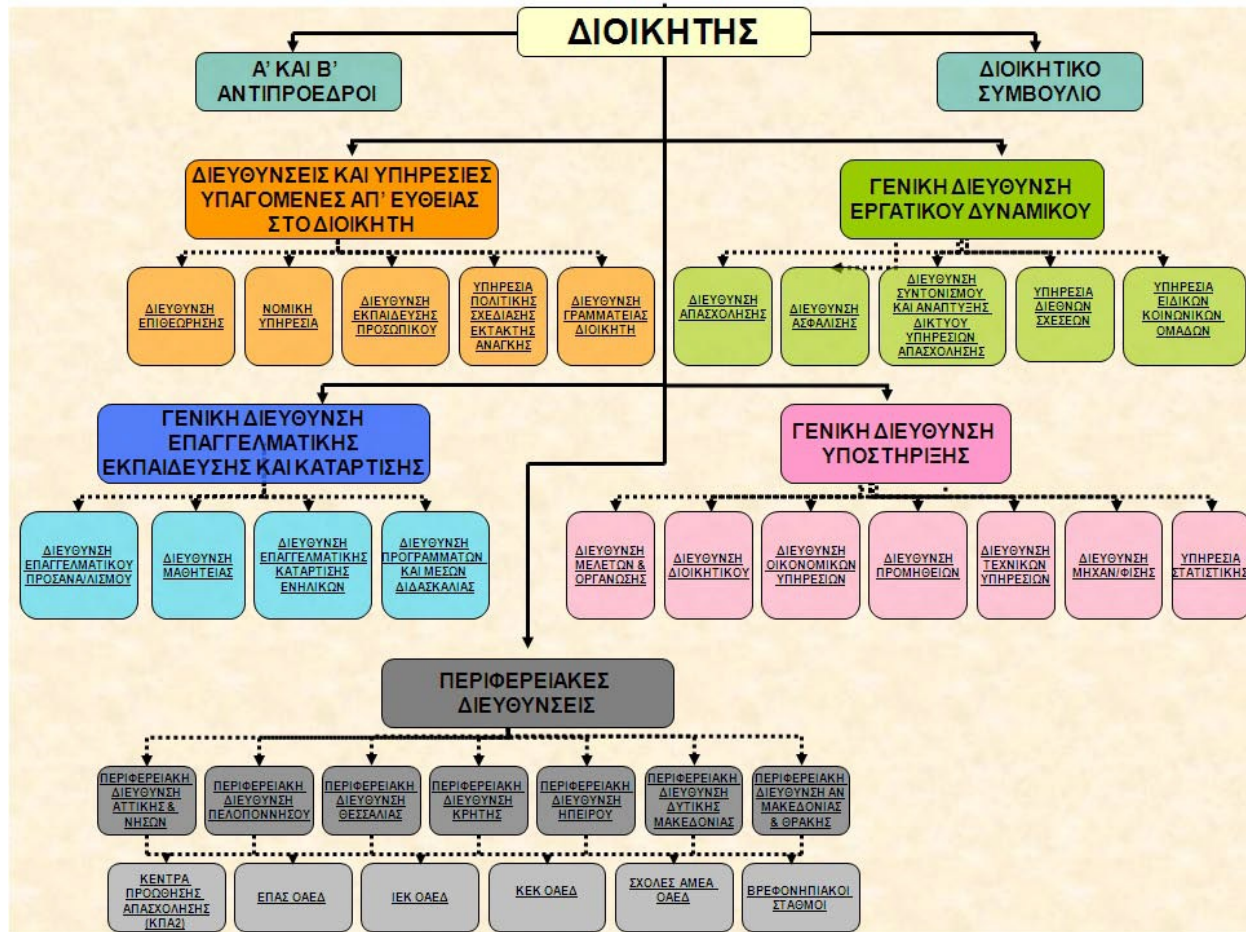
Επίσης ο ΟΑΕΔ έχει δύο θυγατρικές εταιρείες : το Παρατηρητήριο Απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική ΑΕ και την Επαγγελματική Κατάρτιση ΑΕ

Το *Παρατηρητήριο Απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική ΑΕ*, το οποίο έχει την ευθύνη για την ανάπτυξη ερευνητικού και μελετητικού έργου καθώς και την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής και τεχνικής υποστήριξης προς τον ΟΑΕΔ καθώς και τη συνεργασία με το δίκτυο των ΔΥΑ-ΚΠΑ του ΟΑΕΔ για τη στατιστική ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων της αγοράς εργασίας.

Η *Επαγγελματική Κατάρτιση ΑΕ* η οποία έχει σκοπό την εφαρμογή της Επαγγελματικής Κατάρτισης, της Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης και της Δια Βίου Μάθησης. Στην εταιρεία υπάγονται 47 ΚΕΚ και 35 ΙΕΚ.³

³ http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=425&lang=el

Το γενικό οργανόγραμμα του
Οργανισμού⁴



⁴ <http://www.oaed.gr/images/organismos/organogramma1.pdf>

1.4 Η Ιστορική εξέλιξη του Οργανισμού

Πρόδρομη δομή του ΟΑΕΔ αποτέλεσαν τα πρώτα Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας (Γ.Ε.Ε), που ιδρύθηκαν τον Σεπτέμβριο του 1922. Το 1955 συστήθηκε με το Νομοθετικό Διάταγμα (Ν.Δ.) 2961/54, ο Οργανισμός Απασχολήσεως και Ασφαλίσεως Ανεργίας (ΟΑΑΑ) ως νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου που υπάγεται στο Υπουργείο Εργασίας.

Το 1969, ο ΟΑΑΑ αντικαταστάθηκε από τον νεοσύστατο Οργανισμό Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), με το Ν.Δ. 212/69. Στον νεοπαγή τότε Οργανισμό λειτούργησαν νέα Γραφεία Εργασίας, στη βάση καινοτόμων για την εποχή προδιαγραφών (Β.Δ. 405/18.06.71). Το 1996, με τον ν.2434/96, ορίστηκε ο ΟΑΕΔ ως Εθνικός Φορέας Απασχόλησης, καθώς και η νέα τριμερούς εκπροσώπησης σύνθεση του Διοικητικού του Συμβουλίου (κράτος και κοινωνικοί εταίροι).⁵

Το 2001, ο ΟΑΕΔ έλαβε τη σύγχρονη μορφή του (ν. 2956/2001) και σύστησε τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης ως νέες καινοτόμες Υπηρεσίες σε αντικατάσταση των Γραφείων Εργασίας.

Το 2003, για τον συντονισμό της οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΠΑ δημιουργήθηκε η Ειδική Υπηρεσία ΚΠΑ, με κριτήρια λειτουργίας που συμβαδίζουν με τη λογική λειτουργίας της ιδιωτικής οικονομίας (ν. 3144/2003) και που βασική προτεραιότητα ήτα η βελτίωση υποδομών Κι εξοπλισμού των ΚΠΑ καθώς και η ανακατανομή του προσωπικού (Ειδική Υπηρεσία, 2004).

Το 2006, τα ΚΠΑ μετονομάστηκαν σε ΚΠΑ2 (ν. 3518/2006), ώστε να μετεξελιχθούν σε one-stop shops (υπηρεσίες μίας στάσης για την προώθηση στην απασχόληση και τις επιδοματικές πολιτικές).

Επιπλέον, στο πλαίσιο της διαχείρισης, του ελέγχου και της εφαρμογής αναπτυξιακών προγραμμάτων για την 2007-2013 με χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ, οι υπηρεσίες του Οργανισμού που εμπλέκονται σχετικά, έχουν πιστοποιηθεί με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9001:2008.

⁵ http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=427&lang=el

Το 2011, η Ειδική Υπηρεσία ΚΠΑ αντικαταστάθηκε από τη Διεύθυνση Συντονισμού και Ανάπτυξης Δικτύου Υπηρεσιών Απασχόλησης, στο πλαίσιο της μετατροπής των ΚΠΑ2 σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης μίας στάσης (ν. 3996/2011).⁶

1.5 Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας και οι Πόροι του ΟΑΕΔ

Με το Ν.Δ 2961/1954 ιδρύθηκε ο Οργανισμός Απασχολήσεως και Ασφαλίσεως Ανεργίας (Ο.Α.Α.Α), ο οποίος με το Ν.Δ 212/1969 μετονομάστηκε σε Οργανισμό Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ). Με το ίδιο Ν.Δ ρυθμίστηκαν επίσης τα θέματα Οργάνωσης και Διοίκησης του ΟΑΕΔ, ενώ με το Β.Δ 405/1971 καθορίστηκε η οργάνωση, συγκρότηση και λειτουργία των Υπηρεσιών του. Αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου με έδρα την Αθήνα και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων(ΟΑΕΔ,1999).

Το μεγαλύτερο τμήμα των εσόδων (ποσοστό 75% περίπου) του Οργανισμού προέρχεται από εργοδοτικές και εργατικές εισφορές. Οι εργοδοτικές εισφορές, ποσοστό 66% στο σύνολο των εισφορών, καταβάλλονται υπέρ των 3 κλάδων που έχουν συσταθεί δηλαδή:

Κλάδο ανεργίας-στράτευση-αφερεγγυότητας του εργοδότη,

ΔΛΟΕΜ (Διανεμητικός λογαριασμός οικογενειακών επιδομάτων μισθωτών,

Κλάδο ΛΑΕΚ (λογαριασμός για την απασχόληση και την επαγγελματική κατάρτιση).

Το υπόλοιπο των εσόδων, περίπου 25% καλύπτεται από έσοδα προερχόμενα από την εκμετάλλευση της περιουσίας του Οργανισμού, από επιχορηγήσεις προερχόμενες από τον Τακτικό Κρατικό Προϋπολογισμό, το Πρόγραμμα Δημόσιων Επενδύσεων και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

⁶ http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=427&lang=el

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΚΕΝΤΡΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

2.1 ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΚΠΑ

Όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα ,το 2001 ο ΟΑΕΔ έλαβε τη σύγχρονη μορφή του και σύστησε τα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) ως νέες καινοτόμες Υπηρεσίες σε αντικατάσταση των Γραφείων Εργασίας. Οι υπηρεσίες απασχόλησης και οι υπηρεσίες ασφάλισης συνενώθηκαν στα ΚΠΑ2 , ώστε να μετεξελιχθούν σε υπηρεσίες μια στάσης (one-stop shops).

Τα ΚΠΑ2 αποτελούν μια οργανωτική καινοτομία και αντιμετωπίζεται με μία «δυναμική» προσέγγιση που στρέφεται στον άξονα: **υψηλού επιπέδου παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών – προτεραιότητα στην κάλυψη των αναγκών του «πελάτη».**

Υπήρξαν πολλοί λόγοι που έχουν σημαντική και άμεση επίδραση στην ευρωπαϊκή αγορά εργασίας και κατά συνέπεια στις Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης οι οποίες καλούνται να αντιμετωπίσουν τα νέα δεδομένα και να προσαρμοσθούν σε αυτά όπως:

- Η δημιουργία νέων κρατών
- Η κατάργηση των συνόρων
- Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας
- Η διακίνηση της τεχνογνωσίας
- Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και ειδικότερα της πληροφορικής
- Η κινητικότητα του εργατικού δυναμικού

- Η επικράτηση της εξειδίκευσης
- Η αύξηση της ανεργίας

Στο Ευρωπαϊκό πλαίσιο λοιπόν και εξαιτίας και των πιο πάνω λόγων τα ΚΠΑ και συνολικότερα ο ΟΑΕΔ έχει κληθεί να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του εκσυγχρονισμού και της προσαρμογής του σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον από δύο απόψεις: τον εκσυγχρονισμό και ανταγωνισμό σε σχέση με τους ομοειδείς φορείς των άλλων κρατών μελών της Ε.Ε και τον επερχόμενο ανταγωνισμό από τα Ιδιωτικά Γραφεία Εργασίας (Μονογυιού, 2001).

Επομένως θα λέγαμε ότι αποστολή των ΚΠΑ είναι η « η συμβολή στη βελτίωση των συνθηκών της τοπικής αγοράς εργασίας ιδιαίτερα μέσω της εξατομικευμένης παροχής υπηρεσιών προς τους προσφέροντες και τους αναζητούντες απασχόληση».

Σήμερα, βάσει πρόσφατων στοιχείων από το τμήμα Διεύθυνσης Προσωπικού, και ύστερα από συγχωνεύσεις που έγιναν των ΚΠΑ, πανελλαδικά λειτουργούν 118 παραρτήματα , εκ των οποίων 24 στο Νομό Αττικής.

2.2 ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΠΑ

Η Ειδική υπηρεσία ΚΠΑ είναι μια οργανική ομάδα του ΟΑΕΔ που υπάγεται απευθείας στο Διοικητή του Οργανισμού, με ελεγχόμενη αυτοτέλεια Διοίκησης, γεγονός που την καθιστά αποτελεσματικότερη, αμεσότερη και πιο ευέλικτη ως προς τη λήψη αποφάσεων για την εφαρμογή αναβαθμισμένων ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης μέσω των ΚΠΑ, τα οποία εντάσσονται σε αυτήν. Θεσπίστηκε με το Ν.3144/03 και λειτουργεί από το Μάιο 2003.⁷

Η Κεντρική μονάδα της Ειδικής Υπηρεσίας διαρθρώνεται στους εξής τέσσερις Τομείς:

Τομέας Συντονισμού Δικτύου ΚΠΑ με κύρια αρμοδιότητα του την οργάνωση , ανάπτυξη, το συντονισμό και την παρακολούθηση των ΚΠΑ.

Τομέας Συμβουλευτικής και Εξατομικευμένης Προσέγγισης με κύρια αρμοδιότητα το σχεδιασμό και συντονισμό της εξατομικευμένης και συμβουλευτικής για τους ανέργους.

⁷ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τεύχος πρώτο, Αρ. Φύλλου 111, 8 Μαΐου 2003

Τομέας Αγοράς Εργασίας και Επιχειρήσεων με κύρια αρμοδιότητα την ανίχνευση κενών θέσεων στην αγορά εργασίας και την ανάπτυξη ευνοϊκού κλίματος συνεργασίας με τις επιχειρήσεις και τους άλλους φορείς της αγοράς εργασίας.

Τομέας Σύνδεσης με τις Ενεργητικές Πολιτικές Απασχόλησης με κύρια αρμοδιότητα το σχεδιασμό καινοτόμων και στοχευμένων Προγραμμάτων Απασχόλησης καθώς και διερεύνηση νέων πεδίων απασχόλησης.⁸

Στόχοι της Ε.Υ αποτελούν:

1. Η αύξηση της απόδοσης, ποιοτικής και ποσοτικής των ΚΠΑ και κατά συνέπεια η αντίστοιχη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών,
2. Η αύξηση του αριθμού των αποδεκτών στους οποίους το ΚΠΑ προσφέρει τις υπηρεσίες του.
3. Η αύξηση γενικότερα της αξιοπιστίας και της ωφελιμότητας του Οργανισμού προς το κοινωνικό σύνολο.⁹

Επίσης να αναφέρουμε ότι σημαντικό μέρος του ρόλου της Ε.Υ είναι η αξιοποίηση των στατιστικών στοιχείων και αναφορών που προκύπτουν από το πληροφοριακό σύστημα διαχείριση σε συνεργασία με τη θυγατρική εταιρεία του ΟΑΕΔ την ΠΑΕΠ ΑΕ (Παρατηρητήριο Απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική).

Η Ε.Υ ΚΠΑ αντικαταστάθηκε από τη Διεύθυνση Συντονισμού και Ανάπτυξης Δικτύου Υπηρεσιών Απασχόλησης, το 2011, στα πλαίσια της μετατροπής των ΚΠΑ σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης μιας στάσης (ν.3996/2011).

⁸ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τεύχος δεύτερο, Αρ. Φύλλου 1094, 6 Αυγούστου 2003

⁹ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τεύχος δεύτερο, Αρ. Φύλλου 1094, 6 Αυγούστου 2003

2.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΚΠΑ- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

2.3.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η προσαρμογή των ΚΠΑ στο νέο απαιτητικό και συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον έχει πολλές παραμέτρους με κυριότερες τις εξής:

1. Εξατομικευμένη παρέμβαση
2. Επαρκές , εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό
3. Τεχνολογική υποστήριξη
4. Συμφωνία με τους κοινωνικούς εταίρους και τοπικούς φορείς διαφόρων μορφών, σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.

Σε γενικές γραμμές οι αρμοδιότητες κάθε Κέντρου Προώθησης της Απασχόλησης είναι οι ακόλουθες:

A) Εγγράφει ανέργους.

B) Πληροφορεί και υποστηρίζει ανέργους, εργαζόμενους, επιχειρήσεις, και λοιπούς φορείς.

Γ) Έχει τη συστηματική παρακολούθηση τους μέσω πληροφοριακών συστημάτων.

2.3.2 ΤΜΗΜΑΤΑ

Θα μπορούσαμε να χωρίσουμε ειδικότερα τις διαδικασίες στα ΚΠΑ βάσει τμημάτων και συγκεκριμένα:

Τμήμα υποδοχής.

- Γίνεται η εγγραφή των ανέργων στο μητρώο του ΟΑΕΔ και η έκδοση της κάρτας ανεργίας καθώς και η εγγραφή για την επιδότηση τακτικής ανεργίας.
- Η ανανέωση της κάρτας μηνιαία έως το 2011, κάθε τρεις μήνες από το 2011 και μετά, και αντίστοιχα η καταγραφή παρουσίας για τους επιδοτούμενους ανέργους.
- Η έκδοση πιστοποιητικών όπως βεβαιώσεις ανεργίας.
- Παραλαμβάνει τις αναγγελίες πρόσληψης, τις καταγγελίες σύμβασης εργασίας και τις οικιοθελείς αποχωρήσεις εργαζομένων.
- Δίνει πληροφορίες γενικές και ενημερώνει για τα δικαιολογητικά που χρειάζεται ο άνεργος κατά περίπτωση να προσκομίσει στην υπηρεσία.

Τμήμα ασφάλισης. Περιλαμβάνει τις παθητικές μορφές απασχόλησης.

- Γίνεται ο έλεγχος των δικαιολογητικών για την έκδοση του επιδόματος τακτικής ανεργίας
- Χορηγούνται τα ειδικά βοηθήματα όπως των εποχιακών υπαλλήλων, το οικοδομικό βοήθημα, το επίδομα μακροχρόνιων ανέργων, το οικογενειακό επίδομα, το επίδομα στράτευσης, το τρίμηνο βοήθημα για τους απορριφθέντες στο ταμείο ανεργίας, το επίδομα λόγω αφερεγγυότητας του εργοδότη, επίδομα σε νέους από 20-29 ετών και τα έκτακτα όπως το επίδομα κοινωνικής αλληλεγγύης (2009).
- Καταβάλλεται η συμπληρωματική παροχή μητρότητας.
- Παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη των ανέργων με προϋποθέσεις.
- Εφαρμόζει πρόγραμμα προαιρετικής ασφάλισης σε μακροχρόνια ανέργους για θεμελίωση συνταξιοδοτικού δικαιώματος λόγω γήρανσης.

Τμήμα Απασχόλησης. . Εφαρμόζει τα εγκεκριμένα Προγράμματα Ενεργητικών Πολιτικών Απασχόλησης και παρακολουθεί την εφαρμογή τους, τα οποία είναι:

-Προγράμματα Επιχορήγησης Επιχειρήσεων για την απασχόληση ανέργων και τη δημιουργία Νέων Θέσεων Εργασίας (Ν.Θ.Ε).

-Προγράμματα Επιχορήγησης Νέων Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ν.Ε.Ε).

-Προγράμματα Επιχορήγησης Επιχειρήσεων για την απασχόληση ανέργων που βρίσκονται πλησίον της σύνταξης.

-Προγράμματα απόκτησης Εργασιακής Εμπειρίας για νέους (STAGE).

-Προγράμματα Ολοκληρωμένων Παρεμβάσεων τριών δράσεων, κατάρτισης, απασχόλησης και αυτό-απασχόλησης που εφαρμόζονται σε συγκεκριμένους Νομούς της Χώρας.

- Προγράμματα Επιχορήγησης Επιχειρήσεων για τη διατήρηση των Θέσεων Εργασίας (Ν.Θ.Ε). Αποτελεί νέο πρόγραμμα (2011), αποτέλεσμα της οικονομικής ύφεσης και της απώλειας πολλών θέσεων εργασίας και στη προσπάθεια να διατηρηθούν όσο το δυνατό περισσότερες θέσεις εργασίας.

Ένα σύγχρονο ΚΠΑ οφείλει να ακολουθεί τις γενικές αρχές των Ενεργητικών Πολιτικών Παρέμβασης στην ανεργία που προσδιορίζονται τόσο από τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες όσο και από το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση (ΕΣΔΑ). Οι κυριότερες από αυτές που όσον αφορά το ρόλο του ΟΑΕΔ και των ΚΠΑ είναι:

Στον πυλώνα I : Βελτίωση της Απασχολησιμότητας

- Η αντιμετώπιση της ανεργίας των νέων και η πρόληψη της μακροχρόνιας ανεργίας,
- Η μετάβαση από τα παθητικά στα ενεργητικά μέτρα, μετάβαση που αποτελεί καθοριστικό παράγοντα απόδοσης και επίδοσης των πολιτικών για την απασχόληση, καθώς και της επιτυχίας των ΚΠΑ,
- Η ενθάρρυνση μιας προσέγγισης συνεργασίας, δηλαδή η ενεργός συμμετοχή των Κοινωνικών Εταίρων με τη μορφή συνεργασίας με τα ΚΠΑ στα προγράμματα κατάρτισης και απασχόλησης,
- Η προώθηση μιας αγοράς εργασίας ανοιχτής σε όλους.

Στον πυλώνα II : Ανάπτυξη του επιχειρηματικού πνεύματος

- Η ανάπτυξη επιχειρηματικού πνεύματος και η δημιουργία αυτό-απασχόλησης
- Η αξιοποίηση νέων ευκαιριών για την δημιουργία θέσεων εργασίας στα πλαίσια του τοπικού επίπεδου και της κοινωνικής οικονομίας.

Στον πυλώνα III : Ενίσχυση των πολιτικών ίσων ευκαιριών για άνδρες και γυναίκες

- Η αντιμετώπιση των διαφορών στην απασχόληση μεταξύ των δύο φύλων,
- Η διευκόλυνση της επανένταξης ανδρών και γυναικών στην αγορά εργασίας (Αλέπης , Κωνσταντινοπούλου ,2004)

Τμήμα Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

Ο ΟΑΕΔ στην προσπάθεια του για συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους αναζητούντες εργασία και τις Επιχειρήσεις, εφαρμόζει στα ΚΠΑ την **Εξατομικευμένη Προσέγγιση**. Είναι μία διαδικασία που βασίζεται στη μοναδικότητα κάθε ατόμου που ζητά βοήθεια από τις Υπηρεσίες Απασχόλησης, Μοναδικότητα προέρχεται από τα προσωπικά χαρακτηριστικά, τις δυνατότητες, τα ενδιαφέροντα, τις προγενέστερες εμπειρίες, τις ιδιαιτερότητες και ιδιομορφίες αλλά και τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που το ίδιο έχει.

Η διερεύνηση όλων αυτών των παραπάνω στοιχείων καθοδηγείται από τη φιλοσοφία και παραδοχή ότι, κάθε άτομο είναι διαφορετικό από ένα άλλο, και ο βαθμός αξιοποίησης αυτών των παραγόντων διαφέρει ανάλογα με την ιδιαιτερότητα εκάστου. Διαφορετικές, κατά συνέπεια,

είναι και οι ενέργειες και δράσεις που απαιτείται να αναπτύξει κάθε άτομο προκειμένου να ενταχθεί στην αγορά εργασίας.

Η συμβουλευτική διαδικασία της εξατομικευμένης προσέγγισης / υποστήριξης που εφαρμόζεται έχει στόχο:

- ✓ Την ενεργοποίηση του ατόμου για επαγγελματική ένταξη
- ✓ Τον προσδιορισμό των επαγγελματικών στόχων του ανέργου
- ✓ Τη δόμηση ενός Ατομικού Σχεδίου Δράσεως
- ✓ Το έντυπο διάγνωσης για ένταξη σε πρόγραμμα κατάρτισης (Οδηγός ΟΑΕΔ,2003)

2.3.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Η υποστήριξη της εξατομικευμένης παρέμβασης γίνεται μέσω τριών ηλεκτρονικών εργαλείων: το έντυπο Α, το έντυπο Β και το έντυπο Γ

ΈΝΤΥΠΟ Α: ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η μεθοδολογικά συνεπής αποτύπωση όλων των απαραίτητων πληροφοριών και χαρακτηριστικών ενός ανέργου με στόχο την εκτίμηση της πραγματικής κατάστασης του και των προοπτικών που διαγράφονται στην αγορά εργασίας. Η διαδικασία αποτελεί το καθοριστικό στοιχείο για την ουσιαστική και αξιόπιστη διάγνωση και είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί ως διαδικασία έγκαιρης διάγνωσης των ατόμων αυτών που κινδυνεύουν να περιπέσουν σε μακροχρόνια ανεργία.

Απευθύνεται στα άτομα που αναζητούν εργασία, τόσο στην ανοιχτή όσο και την επιδοτούμενη αγορά, καθώς και στα άτομα που επιθυμούν να δημιουργήσουν μία δική τους επιχείρηση.

Αυτή η διαδικασία, *άκρως εξατομικευμένη*-μόνο το ίδιο το άτομο μπορεί να δώσει πληροφορίες για τον εαυτό του-, για κάποια άτομα μπορεί να σημαίνει επάνοδο στην κατάρτιση ή εργασιακή εμπειρία, για κάποια άλλα επαναπροσδιορισμό των στόχων τους, συμβουλευτική αναζήτησης κ.α.

Ανεξάρτητα με το δρόμο που θα επιλέξει, η διαδικασία βοηθάει να επιστρατεύσει όλες του τις δυνάμεις για μια (επαν) ένταξη σύμφωνα με τους επαγγελματικούς του στόχους, τις ανάγκες, προσδοκίες του και δυνατότητες του και να προσδιορίσει με βάση τον *επαγγελματικό του στόχο* ποιες ικανότητες δεξιότητες θα ήθελε να αναπτύξει, ποιες είναι πιθανά οι ελλείψεις του σε γνώσεις ή ικανότητες και ποια είναι εκείνα τα στοιχεία της συμπεριφοράς του που θα έπρεπε να τροποποιήσει.

Η διαδικασία της εξατομικευμένης προσέγγισης δίνει τη δυνατότητα στο άτομο να διερευνήσει και να αξιολογήσει(Ειδική Υπηρεσία , 2004) :

- Τις ανάγκες και αξίες του
- Τις γνώσεις του, ειδικές και γενικές, που απέκτησε κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης του και κατάρτισης
- Τις επαγγελματικές του δραστηριότητες και εμπειρίες
- Τις ικανότητες και δεξιότητες που απέκτησε κατά τη διάρκεια του επαγγελματικού παρελθόντος
- Τις ικανότητες και δεξιότητες που απέκτησε κατά την έξω-επαγγελματική του ζωή

ΕΝΤΥΠΟ Β: ΑΤΟΜΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

Ο μεθοδολογικός σχεδιασμός του εργαλείου Β χαρακτηρίζεται από τις εξής ιδιότητες:

- Αποτελεί τη μεθοδολογική συνέχεια του έντυπου Α.
- Διαθέτει ένα ή δύο σαφείς επαγγελματικούς στόχους.
- Προσδιορίζει μια πλήρη κλίμακα ενεργειών και δράσεων.
- Επιτρέπει τον ορισμό και την πιθανή ανάλυση επιμέρους στόχων στα πλαίσια κάθε συμφωνηθείσας δράσης.
- Συμπεριλαμβάνει πεδία για τον ορισμό «παράλληλων ενεργειών υποστήριξης», το υποστηρικτικό πλαίσιο για την υπέρβαση διαφόρων τύπων εμποδίων που αυξάνουν την απόσταση του ατόμου από την αγορά εργασίας.

- Συμπεριλαμβάνει όλα τα πεδία που επιτρέπουν την παρακολούθηση της υλοποίησης των προβλεπόμενων ενεργειών κάθε 3,6 και 12 μήνες (Υπηρεσία Υποστήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού Α.Ε,2002).

Το ΑΣΔ οφείλει να είναι *ρεαλιστικό και υλοποιήσιμο*.

ΕΝΤΥΠΟ Γ: ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η διαδικασία διάγνωσης των αναγκών των επιχειρήσεων αποτελεί για τα ΚΠΑ μια εξίσου σημαντική δραστηριότητα με τη διάγνωση αναγκών των ανέργων.

Η διαδικασία διάγνωσης των αναγκών των επιχειρήσεων (που ενέχει τη διάσταση της ανεύρεσης κενών θέσεων εργασίας) μπορεί να θεωρηθεί ότι αναλογεί σε μια μορφή επανα - εισαγωγής του έργου του τοποθετητή, ο οποίος αναζητά συστηματικά και με αξιοποίηση όλων των δυνατών μορφών π.χ αγγελίες εφημερίδων, τις κενές θέσεις. Οι σύμβουλοι με τη δράση αυτή στοχεύουν επιχειρησιακά στην προσέγγιση, διερεύνηση, ανάλυση, σύνθεση και τελικά αξιοποίηση των παραγωγικών δυνάμεων της τοπικής αγοράς εργασίας και στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών, σε συνάφεια με τις *πραγματικές* ανάγκες. Μέσω της διαδικασίας αυτής επιδιώκονται τα εξής :

- ✓ Έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση από κάθε αρμόδιο φορέα τόσο σε κλαδικό όσο και σε τοπικό επίπεδο.
- ✓ Απευθείας συνεργασία με τις επιχειρήσεις για τη διερεύνηση των αναγκών της αγοράς εργασίας αλλά και των ιδιαίτερων αναγκών κάθε επιχείρησης.
- ✓ Άμεση απόκτηση ουσιαστικής γνώσης για τις πραγματικές συνθήκες στην τοπική αγορά εργασίας, που αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την αποτελεσματική διεξαγωγή των λειτουργιών Ε.Π των ανέργων και κατάρτισης αποτελεσματικών Α.Σ.Δ.

Η Στρατηγική Προσέγγιση των Επιχειρήσεων γίνεται αναλυτικά με στόχο:

- Την αξιολόγηση των αναγκών της αγοράς εργασίας σε τοπικό επίπεδο
- Την καταγραφή των προσφερόμενων θέσεων απασχόλησης
- Τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας

- Τη προώθηση κατάλληλων υποψηφίων, με αντίστοιχες δεξιότητες, στις προσφερόμενες θέσεις εργασίας
- Τη προώθηση συναντήσεων των υποψήφιων εργαζομένων με τους εργοδότες
- Την ενημέρωση των επιχειρήσεων τόσο για τις προσφερόμενες υπηρεσίες των ΚΠΑ, (επιδοτούμενα προγράμματα απασχόλησης, πρόγραμμα κατάρτισης εργαζομένων ΛΑΕΚ)
- Την προώθηση ενός σχεδίου δράσης για την επιχείρηση
- Τη βελτίωση της πληροφόρησης για την επιχείρηση και του συγκεκριμένου επαγγελματικού τομέα
- Την παρακολούθηση της επαγγελματικής εξέλιξης των υποψηφίων που τοποθετήθηκαν στην επιχείρηση (follow up)
- Την αναζήτηση νέων επιχειρήσεων.

Η προσέγγιση γίνεται με προκαθορισμένα βήματα από εξειδικευμένους συμβούλους και εφόσον καταχωρηθεί στο πληροφοριακό σύστημα αναλυτικά το προφίλ της επιχείρησης και το προφίλ της προσφερόμενης θέσης (job analysis)- εφόσον προκύψει- επιτυγχάνεται μέσω της Ε.Π και του Α.Σ.Δ, η σύζευξη προσφοράς και ζήτησης,(Ειδική Υπηρεσία, 2004).

Το σύνολο και των τριών εργαλείων είναι μεθοδολογικά συνεπή, έχουν σχεδιαστεί βάσει διεθνών πρακτικών σε συνδυασμό με τις ανάγκες της ελληνικής αγοράς και συμπληρώνονται ηλεκτρονικά και μόνο από τους Εργασιακούς Συμβούλους με τη πλειοψηφία των πεδίων να βασίζονται σε μενού προεπιλεγμένων απαντήσεων.

2.4 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το έργο του εργασιακού συμβούλου , όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα, κρίνεται ιδιαίτερα δύσκολο και απαιτητικό μιας και είναι οι σύμβουλοι που εφαρμόζουν την συμβουλευτική και αξιοποιούν τα τρία ανωτέρω εργαλεία. Ο ρόλος του απαιτεί καθημερινά ενημέρωση, επιμόρφωση και εξειδίκευση. Συνοπτικά, στο παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι κύριες αρμοδιότητες του (Ειδική Υπηρεσία,2006):

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΣΤΑ ΚΠΑ	
1	Υποδοχή – Πληροφόρηση
2	Διαμεσολάβηση άμεσης τοποθέτησης
3	Εξατομικευμένη Προσέγγιση αναζητούντων εργασία μέσω συνέντευξης
4	Ολοκληρωμένη πληροφόρηση (κανόνες αγοράς εργασίας, ευκαιρίες κατάρτισης, απασχόλησης, δράσεων άλλων φορέων κλπ)
5	Κατάρτιση Ατομικού Σχεδίου Δράσης
6	Καταγραφή κενών θέσεων και παρακολούθηση τάσεων της αγοράς εργασίας
7	Διαμεσολάβηση-παραπομπές ανέργων σε δράσεις εντός και εκτός ΚΠΑ
8	Διαμεσολάβηση-τοποθέτηση στην ανοικτή αγορά εργασίας
9	Διαμεσολάβηση-τοποθέτηση σε ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης
10	Παρακολούθηση Ατομικού Σχεδίου Δράσης
11	Εφαρμογή Συμβουλευτικής Αναζήτησης Εργασίας
12	Εφαρμογή Επαγγελματικού Προσανατολισμού (21 ΚΠΑ έως Απρίλιο 2006)

2.5 ΣΥΝΔΕΣΗ ΚΕΚ-ΚΠΑ

Η σύνδεση της επαγγελματικής κατάρτισης με την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, επιχειρείται με την υλοποίηση των ενεργειών κατάρτισης που απευθύνεται σε εγγεγραμμένους ανέργους των ΚΠΑ στη βάση της εξατομικευμένης προσέγγισης.

Στόχος είναι:

- Η σύνδεση επαγγελματικής κατάρτισης και προώθησης των ανέργων στην απασχόληση
- Η επιτάχυνση της απασχολησιμότητας των ανέργων με την βελτίωση των δεξιοτήτων τους, προκειμένου να διεκδικήσουν θέσεις απασχόλησης.

Ο ρόλος των ΚΠΑ καθίσταται πρωταρχικός στην υλοποίηση των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης με την προώθηση σε κατάρτιση των ανέργων όπου απαιτείται και παράλληλα στη κάλυψη των αναγκών της αγοράς εργασίας με καταρτισμένο προσωπικό με στόχο την οικονομική ανάπτυξη της απασχόλησης (Μονογυιού,2001).

Τα ΚΠΑ με την παροχή των εξατομικευμένων υπηρεσιών και την σύνδεση με τις ανάγκες των επιχειρήσεων λειτουργούν ως κόμβοι πληροφόρησης για την προσφορά δεξιοτήτων εκ μέρους των ανέργων και την αντίστοιχη ζήτηση των επιχειρήσεων. Τα ΚΠΑ έτσι καλούνται να υποστηρίξουν τον προσδιορισμό των αναγκαίων θεματικών αντικειμένων κατάρτισης και επανακατάρτισης ώστε να επιτευχθεί η σύζευξη προσφοράς και ζήτησης του εργατικού δυναμικού.

Στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ αναπτύχθηκε ένα ολοκληρωμένο σύστημα φορέων κατάρτισης, αυτό των πιστοποιημένων ΚΕΚ, τα οποία υλοποιούν προγράμματα , η θεματολογία των οποίων προσδιοριζόταν από υπερκείμενους φορείς τόσο των ΚΠΑ όσο και των ΚΕΚ.

Μεγάλες θεματικές ενότητες που υλοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια είναι τα Μεγάλα Τεχνικά Έργα, Πράσινη Ανάπτυξη, Βασικές δεξιότητες υπολογιστών κ.α.

2.6 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στην προσπάθεια για συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους αναζητούντες εργασία, τα ΚΠΑ τα τελευταία χρόνια ανέπτυξε και παρέχει εξειδικευμένες *συμβουλευτικές υπηρεσίες*, οι οποίες συνιστούν δυναμικές παρεμβάσεις για την ενεργοποίηση και κινητοποίηση των ανέργων και τη διευκόλυνση τους στην ένταξή τους στην αγορά εργασίας (Robert, Linda, 2006). Οι συμβουλευτικές που εφαρμόζονται στα ΚΠΑ είναι τρεις:

2.6.1 Συμβουλευτική Αναζήτησης Εργασίας

Σκοπός της Συμβουλευτικής Αναζήτησης Εργασίας είναι η ενεργοποίηση και κινητοποίηση των μελών μιας ομάδας στο να αναζητήσουν και να διεκδικήσουν μια θέση εργασίας στο συντομότερο δυνατόν χρονικό διάστημα και η ανάπτυξη ικανοτήτων /δεξιοτήτων αναζήτησης, διεκδίκησης και διατήρησης μιας θέσης εργασίας.

Απευθύνεται σε όλους τους ανέργους που βρίσκονται σε διαδικασία αναζήτησης εργασίας, έχουν σαφή επαγγελματικό στόχο και τα προσόντα τους ζητούνται από την αγορά εργασίας.

Για την ένταξη ενδιαφερομένων σε ομάδα συμβουλευτικής, απαιτείται η κατάρτιση Ατομικού Σχεδίου Δράσης σε συνεργασία με τον εργασιακό σύμβουλο.

Ο αριθμός των μελών μιας ομάδας συμβουλευτικής κυμαίνεται μεταξύ των 8 και 12 ατόμων και η διάρκεια της ομάδας κυμαίνεται μεταξύ των επτά και οκτώ ημερών.

Μεθοδολογία – Εργαλεία

Η Συμβουλευτική Αναζήτησης Εργασίας υλοποιείται μέσα από μια σειρά ολοκληρωμένων και οργανωμένων διαδικασιών αναζήτησης θέσεων εργασίας, με βιωματικό τρόπο, όπου ο άνεργος ακολουθεί ένα δομημένο πρόγραμμα «πλήρους απασχόλησης». Η υπηρεσία αυτή παρέχεται από εξειδικευμένους συμβούλους στις Δομές του ΟΑΕΔ σε ομαδικό επίπεδο.

Οφέλη συμμετοχής

- Η γνώση κανόνων και διαδικασιών αγοράς εργασίας
- Ο εντοπισμός αποτελεσματικών τρόπων αναζήτησης εργασίας
- Η δημιουργία δικτύου επαφών-γνωριμιών για αναζήτηση θέσης εργασίας
- Η αποτύπωση του επαγγελματικού προφίλ
- Η σύνταξη αποτελεσματικού βιογραφικού σημειώματος
- Η σύνταξη συνοδευτικής επιστολής
- Η κατάλληλη προετοιμασία για συνέντευξη επιλογής με εργοδότη
- Ο εντοπισμός στοχευόμενων θέσεων εργασίας
- Η αποτελεσματική οργάνωση της στρατηγικής προσέγγισης της αγοράς εργασίας.¹⁰

2.6.2 Επαγγελματικός Προσανατολισμός / Επαναπροσανατολισμός Ενηλίκων. Διαχείριση Καριέρας.

Βασικός σκοπός είναι να βοηθήσει τον άνεργο να αποφασίσει το επάγγελμα που μπορεί να ασκήσει με βάση το επαγγελματικό του προφίλ, τα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας και τις προοπτικές της αγοράς εργασίας (Δημητρόπουλος,2005).

Απευθύνεται σε νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας χωρίς σαφή επαγγελματικό στόχο ή σε άτομα που καλούνται να αλλάξουν το επάγγελμα που ασκούσαν στο παρελθόν.

Για την ένταξη ενδιαφερομένων σε ομάδα συμβουλευτικής, απαιτείται η κατάρτιση Ατομικού Σχεδίου Δράσης σε συνεργασία με τον εργασιακό σύμβουλο.

Ο αριθμός των μελών μιας ομάδας συμβουλευτικής κυμαίνεται μεταξύ των 8 και 12 ατόμων και η διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας σε μια ομάδα ανέργων κυμαίνεται αυστηρά μεταξύ των επτά και οκτώ ημερών.

Η *μεθοδολογία* που εφαρμόζεται είναι η

¹⁰ http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=454&Itemid=790&lang=el

- Η Ομαδική Συμβουλευτική
- Η Ατομική Συμβουλευτική
- Ο Βιωματικός τρόπος Εργασίας
Τα Τεστ Προσωπικότητας
- Τα Τεστ Επαγγελματικών Ενδιαφερόντων

Οι *δυναμικές φάσεις* κατά τη διαδικασία είναι:

- Η Συμβουλευτική με σκοπό την ανάπτυξη της Αυτοαντίληψης και Δημιουργία Επαγγελματικού Προφίλ
- Η Πληροφόρηση – Γνωριμία με το Περιβάλλον Εργασίας
- Η Εκπαιδευτική Πληροφόρηση
- Η Σύνθεση – Λήψη Απόφασης – Κατάρτιση Επαγγελματικού Σχεδίου Δράσης

Τα *οφέλη* από τη συμμετοχή του ανέργου σε ομάδα Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού είναι :

- η διερεύνηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων, αξιών, ενδιαφερόντων και προσωπικών χαρακτηριστικών,
- η επαγγελματική ανάπτυξη και ωρίμανση,
- η πληροφόρηση για ευκαιρίες εκπαίδευσης, επαγγελματικής κατάρτισης, απασχόλησης,
- η σύνθεση επαγγελματικού προφίλ σε σχέση με τα χαρακτηριστικά της ζητούμενης θέσης εργασίας,
- η λήψη επαγγελματικής απόφασης και δημιουργία επαγγελματικού σχεδίου με βήματα προετοιμασίας για την υλοποίηση της επαγγελματικής απόφασης.¹¹

2.6.3 Συμβουλευτική διαδικασία Ανάλυσης Επιχειρηματικών Πρωτοβουλιών

Σκοπός της Συμβουλευτικής Ανάλυσης Επιχειρηματικών Πρωτοβουλιών είναι η ευαισθητοποίηση, η ενθάρρυνση και η παροχή βοήθειας στους ανέργους για την ανάπτυξη

¹¹ http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=453&Itemid=789&lang=el

δεξιοτήτων ώστε να μετατραπεί η επιχειρηματική ιδέα τους σε επιχειρηματικό σχέδιο με απώτερο στόχο τη δημιουργία επιχείρησης με αυξημένες προοπτικές βιωσιμότητας.

Η συμβουλευτική διαδικασία σε μια ομάδα ανέρχεται αυστηρά μεταξύ 21 και 25 ωρών.

Δυναμικές φάσεις κατά τη διαδικασία της ΣΑΕΠ

- Η συμβουλευτική με σκοπό τη διερεύνηση επαγγελματικού/ επιχειρηματικού προφίλ
- Η διερεύνηση επιχειρηματικής ιδέας και λήψη επιχειρηματικής απόφασης
- Η ανάπτυξη προγράμματος μάρκετινγκ και βασικού χρηματο -οικονομικού σχεδιασμού.

Τα *οφέλη* από τη συμμετοχή σε ομάδα Συμβουλευτικής Ανάλυσης Επιχειρηματικών Πρωτοβουλιών είναι:

- Η διερεύνηση και επεξεργασία των ισχυρών και αδύναμων σημείων του επιχειρηματικού προφίλ
- Η διερεύνηση επιχειρηματικών ιδεών και λήψη επιχειρηματικής απόφασης
- Η αξιολόγηση των δυνατοτήτων που έχει η επιχείρηση-στόχος στην αγορά εργασίας
- Η πληροφόρηση για τις δυνατότητες χρηματοδότησης ή επιδότησης
- Η πληροφόρηση για το σχεδιασμό επιχειρηματικού σχεδίου¹²

Για την υλοποίηση των συμβουλευτικών ομάδων εκπαιδεύτηκαν από τον ίδιο τον Οργανισμό, από εξειδικευμένα στελέχη του ΟΑΕΔ , Εργασιακοί Σύμβουλοι. Οι ειδικότητες των Συμβούλων που έλαβαν μέρος στην κατάρτιση ήταν: ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι και κοινωνικοί λειτουργοί.

¹² http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=452&Itemid=791&lang=el

Και συγκεκριμένα *εκπαιδεύτηκαν*:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ	ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ
100	100 ΩΡΕΣ	Τ.Α.Ε
60	240 ΩΡΕΣ	Ε.Π
105	250 ΩΡΕΣ	ΣΑΕΠ

Τα στοιχεία που παρατίθενται παρακάτω αφορούν τον αριθμό ανέργων που ωφελήθηκαν από τις συμβουλευτικές κατά τα έτη από το 2005 έως και το 2009, βάσει των όσων συγκεντρωτικών στοιχείων διαθέτει ο Τομέας Συντονισμού και Δικτύου. Από το 2010 έως σήμερα δεν υλοποιούνται ομάδες συμβουλευτικής στα ΚΠΑ2 λόγω του μεγάλου όγκου ανέργων που συσσωρεύονται καθημερινά στις υπηρεσίες και της τοποθέτησης ενός μεγάλου αριθμού εργασιακών συμβούλων σε άλλα αντικείμενα και δραστηριότητες βάσει των αναγκών της κάθε υπηρεσίας.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το 2005 υλοποιήθηκαν 9 σε 5 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 84 άτομα

Το 2006 υλοποιήθηκαν 59 ομάδες σε 16 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 463 άτομα

Το 2007 υλοποιήθηκαν 50 ομάδες σε 19 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 391 άτομα

Το 2008 υλοποιήθηκαν 28 ομάδες σε 14 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 237 άτομα

Το 2009 υλοποιήθηκαν 5 ομάδες σε 2 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 51 άτομα

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ

Το 2006 υλοποιήθηκαν 39 ομάδες σε 21 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 287 άτομα

Το 2007 υλοποιήθηκαν 76 ομάδες σε 33 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 415 άτομα

Το 2008 υλοποιήθηκαν 47 ομάδες σε 19 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 373 άτομα

Το 2009 υλοποιήθηκαν 7 ομάδες σε 5 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 55 άτομα

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ

Το 2006 υλοποιήθηκαν 6 ομάδες σε 6 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 40 άτομα

Το 2007 υλοποιήθηκαν 40 ομάδες σε 22 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 302 άτομα

Το 2008 υλοποιήθηκαν 1123 ομάδες σε 82 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 22.307 άτομα

Το 2009 υλοποιήθηκαν 1080 ομάδες σε 85 ΚΠΑ στις οποίες συμμετείχαν 23.950 άτομα

2.7 Ανθρώπινο Δυναμικό ΟΑΕΔ-ΚΠΑ

Σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία της Διεύθυνσης Προσωπικού συνολικά ο ΟΑΕΔ διαθέτει 4.095 υπαλλήλους, εκ των οποίων οι 1200 ήταν εργαζόμενοι των υπηρεσιών που συγχωνεύθηκαν στον ΟΑΕΔ, δηλαδή ο Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας και Οργανισμός Εργατικής Εστίας.

Συγκεκριμένα εργάζονται 3.419 Διοικητικοί υπάλληλοι και 676 εκπαιδευτικοί στις σχολές του ΟΑΕΔ.

Από αυτούς βάσει του εργασιακού τους καθεστώσ:

Μόνιμοι : 3712

Αόριστου χρόνου: 345

Ορισμένου χρόνου: 10

Δικηγόροι:26

Μετακλητοί: 1

Επίσης , βάσει του εκπαιδευτικού επιπέδου το ανθρώπινο δυναμικό διαμορφώνεται ως εξής:

Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης : 1779

Τεχνολογικής Εκπαίδευσης : 665

Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης : 1399

Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης: 25

2.8 Αδυναμίες- Ελλείψεις.

Σύμφωνα με έρευνα που έγινε για τα ΚΠΑ το 2004 από στελέχη της Ειδικής Υπηρεσίας τα κυριότερα προβλήματα και ελλείψεις στην λειτουργία των ΚΠΑ εντοπίστηκαν κύρια:

Στην έλλειψη προσωπικού, πρόβλημα το οποίο έχει ενταθεί λόγω της μεγάλης αύξησης της ανεργίας. Η αναλογία εργαζόμενου με αριθμό εξυπηρετούμενων είναι δυσανάλογη, γεγονός που καθιστά δυσκολότερη την απόδοση και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των ΚΠΑ. Επιπλέον λόγω της συγκυρίας των μαζικών αποχωρήσεων λόγω συνταξιοδότησης καθώς και της λήξης συμβάσεων , η ανακατανομή του προσωπικού σε θέσεις και καθήκοντα γίνεται βάσει αναγκών εξυπηρέτησης και όχι βάσει ειδικότητας, εκπαίδευσης και ικανοτήτων του προσωπικού.

Στην Εκπαίδευση. Συνέπεια των παραπάνω είναι και το ότι δεν υπάρχει διαθέσιμος χρόνος για εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού.

Στην Χωροταξική υποδομή. Είναι προφανές ότι η άρτια χωροταξική υποδομή αποτελεί βασικότατο παράγοντα στην προσπάθεια των ΚΠΑ να επιτελέσουν αποτελεσματικά το έργο τους, να συμπεριλάβουν νέες δραστηριότητες σε αυτό (π.χ οργάνωση συμβουλευτικών ομάδων), αλλά ταυτόχρονα να βελτιώσουν την εικόνα τους προς το κοινό και να αυξήσουν την παρεμβατικότητα του Οργανισμού στην αγορά εργασίας.

Οι Κενές θέσεις. Οι προσφερόμενες κενές θέσεις, ειδικά τα δύο τελευταία χρόνια, είναι πολύ λίγες συγκριτικά με τον αριθμό των ανέργων. Ταυτόχρονα λόγω του όγκου εργασίας, η προσέγγιση επιχειρήσεων δεν γίνεται πλέον τακτικά και οργανωμένα.

Στα Προγράμματα κατάρτισης. Δεν έχουν άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των ανέργων.¹³

¹³ Τομέας Συντονισμού και Δικτύου ΚΠΑ, Πρώτη Έκθεση Λειτουργικότητας ΚΠΑ , ΟΑΕΔ, Νοέμβριος 2004

2.9 Βέλτιστες πρακτικές.

Η Διαδικτυακή Πύλη (Portal) του ΟΑΕΔ, παρέχει τα εργαλεία για ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς αναζητούντες εργασία και προς εργοδότες-επιχειρήσεις. Επίσης παρέχει πληροφόρηση για τις προσφερόμενες υπηρεσίες σε ανέργους, σε επιδοτούμενους, σε αναζητούντες εργασία, σε καταρτιζόμενους, σε εκπαιδευόμενους στις σχολές του ΟΑΕΔ, σε εκπαιδευτικούς των σχολών του Οργανισμού και σε εργοδότες – επιχειρήσεις, επιλέγοντας τους αντίστοιχους συνδέσμους στα κουμπιά επιλογής και στους καταλόγους επιλογής της (Αλέπης , Κωνσταντινοπούλου ,2004)

Συνεπώς,

- Υπάρχει πλήρης πληροφόρηση από το την ιστοσελίδα,
- όλες οι αιτήσεις για συμμετοχή σε προγράμματα απασχόλησης γίνονται ηλεκτρονικά,
- οι εργοδότες μπορούν να καταθέσουν τις προσλήψεις, αποχωρήσεις, καταγγελίες συμβάσεων, χωρίς την φυσική τους παρουσία στα ΚΠΑ,
- οι άνεργοι έχουν την δυνατότητα να εκδώσουν πιστοποιητικά απευθείας από το portal, χωρίς επίσης να απαιτείται η φυσική τους παρουσία, δίνοντας τους απλά έναν προσωπικό κλειδάριθμο για εισαγωγή τους στο σύστημα,
- με αυτό τον τρόπο οι συναλλασσόμενοι έχουν τη δυνατότητα να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με τον Οργανισμό και να μπορούν να βλέπουν στοιχεία από τα Μητρώο τους, μειώνεται στο ελάχιστο απαιτούμενο δυνατό η φυσική παρουσία στις Υπηρεσίες, με αποτέλεσμα να μειωθεί και ο φόρτος εργασίας και τα στελέχη να μπορούν να ασχοληθούν με τα ουσιαστικά τους καθήκοντα.

Σημαντική εξέλιξη και διευκόλυνση υπήρξε και η on-line σύνδεση των ΚΠΑ με το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), το Υπουργείο Εσωτερικών για την εξακρίβωση και ταυτοποίηση των προσωπικών εγγράφων των αλλοδαπών διαμενόντων στη χώρα μας και αναμένεται εξίσου και με το Υπουργείο Οικονομικών (εφορία).

Σε αυτό το σημείο θα ήταν σκόπιμο να αναφέρουμε ότι ο Οργανισμός τον Οκτώβριο του 2012 πιστοποιήθηκε από την ΕΕΔΕ και έλαβε το αριστείο EFQM – Committed to excellence για την πληροφορική του υποδομή και ειδικότερα για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό του Σύστημα-ΟΠΣν2, την Διαδικτυακή Πύλη και το σύστημα της Οικονομικής Διαχείρισης.

Ο ΟΑΕΔ εκτός των άλλων δράσεων και προγραμμάτων ενίσχυσης της απασχολησιμότητας και της βοήθειας ένταξης του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας, προσφέρει ένα μοναδικό πρόγραμμα ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας και επομένως βιωσιμότητας των επιχειρήσεων σε περίοδο οικονομικής κρίσης. Το πρόγραμμα «Διαρθρωτική Προσαρμογή Εργαζομένων και Επιχειρήσεων εντός της Οικονομικής Κρίσης» με τη μοναδική του καινοτομική του προσέγγιση της σύζευξης συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών, στοχεύει ακριβώς στην καρδιά του προβλήματος. Δηλαδή, στην ανάπτυξη και προσαρμογή των διοικητικών, οργανωτικών, τεχνολογικών, ανθρωπίνων και άλλων λειτουργικών όρων των επιχειρήσεων, στις συνθήκες οικονομικής δυσπραγίας.

Επίσης ανέπτυξε πρωτοβουλίες όπως :

A) Την διοργάνωση των **FORUM Εργασίας** με γνώμονα την εξωστρέφεια και την κοινωνική ευθύνη, σε Αθήνα , Θεσσαλονίκη και Κρήτη. Στο πλαίσιο της διοργάνωσης λαμβάνουν χώρα οι Ευκαιρίες Καριέρας, που θα εξασφαλίσουν στις συμμετέχουσες επιχειρήσεις τη δυνατότητα να έρθουν σε άμεση επαφή με αξιόλογο ανθρώπινο δυναμικό διαφόρων ειδικοτήτων και χαρακτηριστικών. Μέσα από δια δραστικές ενέργειες και σύγχρονες μεθόδους συνεργασίας (workshops), αλλά και με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρει το διαδίκτυο (internet, facebook, επαγγελματική δικτύωση), οι Ευκαιρίες Καριέρας στοχεύουν στη θωράκιση των αναζητούντων εργασία με την απαραίτητη γνώση για τη διεκδίκηση απασχόλησης.

B) Παράλληλα, διοργανώνονται με ανοιχτή πρόσκληση προς τους ανέργους Ημερίδες με στόχο την ενημέρωση για τα οφέλη των Συμβουλευτικών Υπηρεσιών και η κινητοποίηση τους για την ενεργό συμμετοχή τους.

Γ) Εγκαινίασε την πρωτοβουλία παρακίνησης των επιχειρήσεων για παροχή ειδικών τιμών σε προϊόντα και υπηρεσίες. Έτσι γίνονται Κοινωνοί στην ενίσχυση της Κοινωνικής Προστασίας.

Δ) το Πρόγραμμα EURES

Το EURES βοηθά τους εργαζόμενους να διασχίσουν τα σύνορα.

Οι ευρωπαϊκές υπηρεσίες απασχόλησης EURES (European Employment Services) είναι ένα δίκτυο συνεργασίας για τη διευκόλυνση της ελεύθερης κυκλοφορίας των εργαζομένων στο εσωτερικό του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Στους εταίρους του δικτύου περιλαμβάνονται

οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης, οι συνδικαλιστικές και οι εργοδοτικές οργανώσεις. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναλάβει το συντονισμό του δικτύου.

Κύριοι στόχοι του EURES είναι:

- Να ενημερώνει, να καθοδηγεί και να παρέχει συμβουλές σε εργαζόμενους που ενδέχεται να μετακινηθούν σε άλλη χώρα σχετικά με τις ευκαιρίες απασχόλησης, καθώς και σχετικά με τις συνθήκες διαβίωσης και εργασίας στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο.
- Να βοηθά τους εργοδότες που επιθυμούν να προσλάβουν εργαζόμενους από άλλες χώρες.
- Να παρέχει συμβουλές και καθοδήγηση σε εργαζόμενους και εργοδότες στις διασυνοριακές περιοχές.

Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Απασχόλησης EURES (European Employment Services), είναι ένα δίκτυο που δημιουργήθηκε το 1993 για τη συνεργασία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, των Δημόσιων Υπηρεσιών Απασχόλησης των κρατών μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (E.O.X), που αφορά τις χώρες της Ε.Ε. τη Νορβηγία, την Ισλανδία, και το Λιχτενστάιν καθώς και των άλλων εταίρων. Η Ελβετία διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο στη συνεργασία αυτή.¹⁴

Προς τον σκοπό αυτό το δίκτυο EURES απαρτίζεται από:

Ανθρώπινο δυναμικό – 850 Ευρωσυμβούλους, οι οποίοι συμβουλεύουν και διευκολύνουν όσους αναζητούν εργασία ή προσωπικό. Οι Ευρωσύμβουλοι ανήκουν στις Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης των κρατών μελών. Στην Ελλάδα συντονίζονται από τον Ο.Α.Ε.Δ. Οι σύμβουλοι EURES έχουν λάβει ειδική εκπαίδευση, είναι έμπειροι γνώστες της αγοράς απασχόλησης, με στόχο την εξυπηρέτηση όσων αναζητούν εργασία στην Ευρώπη ή επιθυμούν να προσλάβουν προσωπικό από μία ή περισσότερες χώρες. Το αναπτυγμένο δίκτυο των Βοηθών Συμβούλων EURES υποστηρίζει το έργο των Συμβούλων EURES και συμβάλλει στην παροχή ενημέρωσης των υπηρεσιών.

Υποδομές αυτοεξυπηρέτησης των ενδιαφερομένων - μέσω της πύλης EURES στη διεύθυνση eures.europa.eu όπου δίνεται και η δυνατότητα δημιουργίας προσωπικής σύνδεσης με τις υπηρεσίες του My EURES.

¹⁴ http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=534&Itemid=189&lang=el

Οι θέσεις εργασίας εισάγονται καθημερινά από τα εθνικά συστήματα των Δημόσιων Υπηρεσιών Απασχόλησης και η αναζήτηση των θέσεων γίνεται με εύκολο τρόπο. Οι αναζητούντες εργασία μπορούν επίσης να καταχωρίσουν το βιογραφικό τους σημείωμα on-line σε οποιαδήποτε από τις 25 γλώσσες της επαγγελματικής πύλης, ώστε οι εργοδότες να μπορούν να το αναζητήσουν, βάσει των προσόντων και ικανοτήτων τους.

Το δίκτυο EURES διαθέτει επίσης χρήσιμες πληροφορίες για τις συνθήκες διαβίωσης και την αγοράς εργασίας της κάθε χώρας, έτσι ώστε ο υποψήφιος εργαζόμενος να είναι ενημερωμένος σχετικά με τον τόπο προορισμού του. Επίσης οι πληροφορίες παρέχονται σε όλες τις Ευρωπαϊκές γλώσσες.

Στην Ελλάδα υπάρχουν 39 σταθμοί EURES, που λειτουργούν πανελλαδικά στους χώρους των ΚΠΑ.

Η υπηρεσία My EURES παρέχει διάφορες δυνατότητες εξατομίκευσης των υπηρεσιών της πύλης για την επαγγελματική κινητικότητα EURES με βάση τις προσωπικές ανάγκες είτε των αναζητούντων εργασία είτε των εργοδοτών. Τα άτομα που αναζητούν εργασία μπορούν να συντάσσουν και να αποθηκεύουν προφίλ αναζήτησης και να ειδοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όταν εμφανίζονται θέσεις απασχόλησης που αντιστοιχούν σε κάποιο προφίλ. Το δημοσιευμένο Βιογραφικό Online του EURES προσφέρεται σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ και τίθεται υπόψη των συμβούλων EURES και των εγγεγραμμένων εργοδοτών. Αντίστοιχα οι εργοδότες μπορούν να συντάσσουν και να αποθηκεύουν προφίλ αναζήτησης και να ειδοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Η υπηρεσία «My EURES» παρέχεται δωρεάν τόσο στα άτομα που αναζητούν εργασία όσο και στους εργοδότες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ :ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

3.1 Βιβλιογραφική επισκόπηση των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης

Σύμφωνα με τον Weishaupt (2010), οι ρίζες των σύγχρονων δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης εντοπίζονται στα τέλη του 1800, όταν ανταλλαγές ανθρώπινου δυναμικού έλαβαν χώρα για πρώτη φορά σε τοπικό επίπεδο από τους δήμους, εργατικά συνδικάτα ή ενώσεις εργοδοτών. Οι εθνικές και οργανωμένες δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης εμφανίστηκαν στην περίοδο του μεσοπολέμου με πρώτη τη Γερμανία το 1927 και εντάθηκαν κατά τη διάρκεια του Παγκόσμιου Πολέμου, όταν οι κυβερνήσεις προσπάθησαν να συντονίσουν το εργατικό δυναμικό τους, όπως στη Σουηδία, καθώς και κατεχόμενη από τους Ναζί Αυστρία και Ολλανδία. Πολλές άλλες κυβερνήσεις της Δυτικής Ευρώπης δημιούργησαν δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης κατά τα τέλη της δεκαετίας του 1960 και αρχές του 1970, όπως για παράδειγμα στη Γαλλία το 1967, τη Δανία το 1969, την Ιρλανδία το 1971 και το Ηνωμένο Βασίλειο το 1973. Με τις πετρελαϊκές κρίσεις του 1973 και 1979 και τις συνακόλουθες οικονομικές υφέσεις, η ανεργία εκτοξεύτηκε στην Ευρώπη και έτσι οι νεοσύστατες τότε ακόμα δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης απέδειξαν ότι μπορούν να αποτελέσουν κύρια μέσα για την προώθηση της εργασίας στην αγορά.

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 και του 1990, οι ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης δέχονταν όλο και περισσότερο δημόσια αμφισβήτηση, καθώς οι μεγάλοι δημόσιοι οργανισμοί αποδεικνύονταν μη αποτελεσματικοί στο ρόλο τους, ενώ η εμφάνιση δημοσιονομικών προβλημάτων σε διάφορες χώρες περιόρισαν σημαντικά τους εθνικούς προϋπολογισμούς και συνεπώς τη χρηματοδότηση των υπηρεσιών αυτών. Έτσι, περαιτέρω ανησυχίες δημιουργήθηκαν σε όλη την Ευρώπη για την μελλοντική αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και της απασχόλησης. Στα τέλη της δεκαετίας του 1990, τα περισσότερα κράτη της ΕΕ αποφάσισαν την υιοθέτηση αλλαγών

κατά μήκος μιας κοινής πορείας για την βελτίωση της διαχείρισης των επιδόσεων, της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών. Μάλιστα, αποφασίστηκε σε πολλές περιπτώσεις η ενίσχυση της συνεργασίας ή και η συγχώνευση των οργανισμών που παρείχαν υπηρεσίες απασχόλησης σε έναν κοινό οργανισμό προώθησης της απασχόλησης (Weishaupt,2010).

Σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), πολλές από τις κύριες συμβουλευτικές υπηρεσίες σταδιοδρομίας και απασχόλησης παρέχονται μέσα από Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τους ενήλικες, αλλά σε πολλές περιπτώσεις χωρών ισχύει και για τους νέους. Συνήθως, επενδύονται και δεσμεύονται σημαντικά οικονομικά ποσά του κρατικού προϋπολογισμού για αυτές τις υπηρεσίες. Έτσι, έχουν κατά συνέπεια ένα σημαντικό ρόλο στην φύση των υπηρεσιών σταδιοδρομίας που είναι διαθέσιμες στους πολίτες, αλλά και στην ποιότητα και αποτελεσματικότητα αυτών.

Σύμφωνα με τους Sultana και Watts (Sultana και Watts 2006), η παροχή επαγγελματικού προσανατολισμού και συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης είναι κάπως προβληματική. Πρώτον, υπάρχει μια απόκλιση μεταξύ της τάσης ο επαγγελματικός προσανατολισμός να συνδέεται με την εκπλήρωση μακροπρόθεσμων στόχων, σε συνδυασμό με τη δια βίου μάθηση και την διαρκή απασχόληση, και του πραγματικού στόχου οι αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες να επικεντρωθούν στην εκπλήρωση βραχυπρόθεσμων στόχων, που είναι η προώθηση των ανέργων σε κενές θέσεις εργασίας όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Δεύτερον, υπάρχει ένταση μεταξύ των καθηκόντων που αναλαμβάνουν οι δημόσιες υπηρεσίες αναφορικά με τον επαγγελματικό προσανατολισμό των ατόμων και της χρήσης δημοσίων πόρων για τους σκοπούς αυτούς. Οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης υπάρχουν όχι μόνο για να βοηθήσουν τα άνεργα άτομα να λαμβάνουν αποφάσεις αναφορικά με την επαγγελματική τους σταδιοδρομία, αλλά και για να λάβουν οι ίδιες οι υπηρεσίες αποφάσεις για τους ανέργους. Για παράδειγμα, οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να αποφασίσουν με ποιά κριτήρια θα γίνεται η επιλογή ατόμων για επίδομα στήριξης ή για την συμμετοχή του σε προγράμματα απασχόλησης, όπου και οι δύο προαναφερθείσες επιλογές δεσμεύουν κοινοτικούς και εθνικούς πόρους. Όταν οι ρόλοι συνδυάζονται, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση και διαμάχες.

Για να αποφευχθεί η σύγκρουση αυτή των ρόλων, σε ορισμένες χώρες όπως στη Γαλλία, έχει γίνει μια αποφασιστική προσπάθεια για να εξασφαλιστεί ένας διαχωρισμός μεταξύ των ρόλων αυτών για τους υπαλλήλους των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης, ώστε να καταστεί δυνατή η επικέντρωση αυτών στα καθήκοντα καθοδήγησης και τοποθέτησης των ανέργων σε κενές θέσεις εργασίας, και να ελαχιστοποιηθεί ο βαθμός στον οποίο θα εκτρέπονται από διοικητικά καθήκοντα. Αυτός ο διαχωρισμός των ρόλων αποσκοπεί στο να βοηθήσει στη μείωση του βαθμού στον οποίο ο ρόλος των υπαλλήλων- συμβούλων για παροχή υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού έρχεται σε σύγκρουση με αποφάσεις που αφορούν σε δημόσιους πόρους (Sultana, R., Watts, A., 2006).

Σύμφωνα με τους Thuy, Hansen και Price (Thuy, Hansen, Price 2001), οι τέσσερις κύριες λειτουργίες που έχουν οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης είναι οι εξής:

- Μεσάζοντες για την επαφή ανέργων και κενών θέσεων εργασίας,
- Παροχή πληροφοριών σχετικά με την αγορά εργασίας,
- Ανάπτυξη και οργάνωση προγραμμάτων προσαρμογής στην αγορά εργασίας, και
- Χορήγηση παροχών και επιδομάτων ανεργίας.

Οι μελετητές υποστηρίζουν ότι ειδικά η πρώτη από τις προαναφερθείσες λειτουργίες, αυτή της μεσιτείας των θέσεων εργασίας, περιλαμβάνει δραστηριότητες που αφορούν στην εύρεση εργασίας και σε ζητήματα που την αφορούν (όπως η ίδρυση συλλόγων εργασίας, εκπόνηση εκθέσεων για την απασχόληση) και σε υπηρεσίες προσανατολισμένες στις ανάγκες του κάθε ανέργου (με τη μορφή του επαγγελματικού προσανατολισμού και παροχή συμβουλών μεμονωμένα στον άνεργο από τους συμβούλους των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης). Επιπλέον, υποστηρίζουν ότι η τρίτη λειτουργία, αυτή της ανάπτυξης και οργάνωσης προγραμμάτων προσαρμογής στην αγορά εργασίας, περιλαμβάνει την διοργάνωση προγραμμάτων για αναζήτηση εργασίας, προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης των ανέργων, αλλά και προγράμματα άμεσης δημιουργίας θέσεων εργασίας.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Κομισιόν (2003)¹⁵, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης πρέπει να επικεντρώνουν την προσοχή τους σε τέσσερις διαφορετικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες:

- στην εξατομίκευση των υπηρεσιών,
- στην προσοχή που δίνεται στην αξιολόγηση των χαρακτηριστικών του κάθε ατόμου και των προτιμήσεων αυτού,
- στην προσοχή που δίδεται σε μακροπρόθεσμες στρατηγικές σταδιοδρομίας, δηλαδή στην επιδίωξη της εξασφάλισης όχι μόνο της άμεσης απασχόλησής τους, αλλά και της μελλοντικής, και
- στην προσοχή που δίνεται στο να βοηθήσουν τα άτομα να αναπτύξουν τα προσωπικά τους σχέδια απασχόλησης και καριέρας.

3.2 Δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης στην Ευρώπη- Μελέτες περιπτώσεων

Γερμανία- Bundesagentur für Arbeit [Federal Employment Agency]

Η Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Εργασίας (Bundesagentur für Arbeit - BA) της Γερμανίας είναι ο μεγαλύτερος φορέας παροχής υπηρεσιών της αγοράς εργασίας. Είναι ένας δημόσιος οργανισμός που δρα ανεξάρτητα στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας¹⁶.

Το BA αποτελείται από 10 Περιφερειακές Διευθύνσεις, 176 Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας και περίπου 610 υποκαταστήματα. Επιπλέον, υπάρχουν ειδικές υπηρεσίες:

- Ινστιτούτο Έρευνας για την Απασχόληση
- Υπηρεσία Διεθνούς Τοποθέτησης
- Κολλέγιο Προσωπικού της Ομοσπονδιακής Υπηρεσίας Απασχόλησης
- Πανεπιστήμιο της Ομοσπονδιακής Υπηρεσίας Απασχόλησης και Πανεπιστήμιο Εργασίας και Διαχείρισης Αγοράς

¹⁵ Commission of the European Communities, 2003, Guidelines for the employment policies of the Member States, 2003/578/EC. Official Journal of the European Union, L197/13–21

¹⁶ http://www.arbeitsagentur.de/nn_426130/EN/Navigation/zentral/BA/BA-Nav.html

- Υπηρεσία Πληροφορικής του ΒΑ
- Πάροχος υπηρεσιών για Οικογενειακά θέματα.

Το ΒΑ για το συντονισμό των καθηκόντων του με την αγορά εργασίας, τις διαρθρωτικές και οικονομικές πολιτικές των κρατιδίων της Γερμανίας, εργάζεται σε στενή συνεργασία με τις κυβερνήσεις. Τα κύρια καθήκοντα της δημόσιας αυτής υπηρεσίας απασχόλησης είναι:

- τοποθέτηση σε θέσεις κατάρτισης και σε θέσεις εργασίας,
- επαγγελματικός προσανατολισμός,
- παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε εργοδότες,
- προώθηση της επαγγελματικής κατάρτισης,
- προώθηση της συνεχούς κατάρτισης,
- προώθηση της επαγγελματικής ένταξης ατόμων με ειδικές ανάγκες,
- παροχή κινήτρων στην αγορά να διατηρήσει και να δημιουργήσει θέσεις εργασίας, και
- παροχή επιδομάτων σε κατηγορίες ανέργων με μειωμένο εισόδημα.

Το ΒΑ διεξάγει επιπλέον έρευνες που αφορούν στην αγορά εργασίας, την παρακολούθηση της απασχόλησης και την υποβολή εκθέσεων και στατιστικών. Επιπλέον, έχει το ρυθμιστικό έργο για την καταπολέμηση της απάτης οφελών.

Σουηδία- Arbetsförmedlingen

Το Arbetsförmedlingen είναι μια εθνική κρατική υπηρεσία που δραστηριοποιείται σε όλη τη χώρα με 320 τοπικά γραφεία απασχόλησης, οι οποίες ομαδοποιούνται σε έντεκα γεωγραφικούς τομείς ενδιαφέροντος. Αποτελεί την μοναδική υπηρεσία προώθησης της απασχόλησης που είναι κρατική. Οι στόχοι της υπηρεσίας βασίζονται στους σκοπούς του κράτους για την απασχόληση, αν και η κάθε γεωγραφική περιοχή- τομέας αναπτύσσει την δική της πολιτική για καλύτερη εξυπηρέτηση των συμφερόντων των πολιτών¹⁷.

Το έργο της υπηρεσίας είναι η τοποθέτηση ανέργων μέσω της οικοδόμησης εμπιστοσύνης με τους εργοδότες. Ωστόσο, καθώς δεν γνωστοποιούν όλοι οι εργοδότες τις κενές θέσεις εργασίας

¹⁷ <http://www.arbetsformedlingen.se/Globalmeny/Other-languages/About-us.html>

τους, η υπηρεσία διοργανώνει διαφορετικές δραστηριότητες προς αναζήτηση όσο περισσότερες κενές θέσεις δύναται. Μεταξύ άλλων δραστηριοτήτων, διοργανώνει συναντήσεις εργοδοτών-ανέργων σε εθνικό επίπεδο και τη σουηδική, αλλά και διεθνείς, έκθεση για την απασχόληση.

Η υπηρεσία εντοπίζει επιχειρήσεις και οργανισμούς που έχουν ανάγκη από εργατικό δυναμικό, ιδίως όταν είναι δύσκολο να προσλάβουν ή να διατηρούν ειδικευμένο εργατικό δυναμικό.

Η υπηρεσία παρέχει διαφορετικούς τύπους στήριξης, έτσι ώστε άτομα που αναζητούν εργασία να μπορούν να βρουν γρήγορα δουλειά, όπως καθοδήγηση και οργάνωση συναντήσεων με τους εργοδότες . Επιπλέον, δίνει προτεραιότητα σε άτομα που αναζητούν εργασία και έχουν ιδιαίτερες δυσκολίες στην εύρεση εργασίας. Η υπηρεσία επίσης παρέχει προπαρασκευαστική εκπαίδευση και επαγγελματικά προσανατολισμένη κατάρτιση για την απασχόληση μέσω ειδικών προγραμμάτων. Για το σκοπό αυτό, συνεργάζεται με τους εργοδότες και τις κλαδικές οργανώσεις ώστε να βελτιώνει τις γνώσεις της όσον αφορά τις ανάγκες της αγοράς και να διασφαλίζει ότι η επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχει είναι αποτελεσματική.

Ελβετία- State Secretariat for Economic Affairs- SECO

Το SECO είναι η βασική υπηρεσία της ομοσπονδιακής κυβέρνησης της Ελβετίας που είναι υπεύθυνη για όλα τα θέματα που αφορούν την οικονομική πολιτική, μεταξύ αυτών και την απασχόληση. Στόχος της είναι να εξασφαλιστεί η βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με τη δημιουργία της απαραίτητης οικονομικής πολιτικής. Η διοίκησή της γίνεται από ειδικά όργανα που διέπονται από ειδικές ρυθμίσεις, ενώ το όλο έργο της υπηρεσίας εμπίπτει στα πλαίσια των κυβερνητικών πολιτικών.

Η υπηρεσία λειτουργεί προς όφελος των εργοδοτών και των εργαζομένων καθώς στοχεύει στην οικονομική ανάπτυξη μέσω πολιτικών, την άρση των φραγμών στο εμπόριο, και τη μείωση των σχετικά υψηλών τιμών της Ελβετίας.

Αναφορικά με την απασχόληση, η SECO ενεργεί ως μεσάζοντας μεταξύ των επιχειρήσεων, των κοινωνικών εταίρων και της κυβέρνησης. Υποστηρίζει την περιφερειακά και διαρθρωτικά ισόρροπη ανάπτυξη της οικονομίας και εξασφαλίζει την προστασία των εργαζομένων. Μέσω της

πολιτικής της για την αγορά εργασίας συμβάλλει στην πρόληψη και την αντιμετώπιση της ανεργίας και, κατά συνέπεια, στην προώθηση της κοινωνικής ευημερίας¹⁸.

Μεγάλη Βρετανία- Jobcentre Plus

Το Jobcentre Plus είναι μία δημόσια υπηρεσία που λειτουργεί αμιγώς υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και Συντάξεων της κυβέρνησης της Βρετανίας και αποτελεί ουσιαστικά τμήμα του Υπουργείου. Η υπηρεσία ασχολείται με θέματα προώθησης απασχόλησης και καταπολέμησης της ανεργίας.

Ο οργανισμός παρέχει υπηρεσίες κυρίως σε όσους προσπαθούν να βρουν εργασία και σε άτομα που δικαιούνται τη λήψη επιδόματος λόγω έλλειψης απασχόλησης ή ειδικών επιδομάτων-αποζημιώσεων για μείωση του κόστους διαβίωσης. Η υπηρεσία δραστηριοποιείται μέσα στο πλαίσιο των κρατικών πολιτικών για την ευημερία της κοινωνίας.

Η υπηρεσία τοποθετεί τις κενές θέσεις εργασίας όπως δηλώνονται από τους εργοδότες σε ειδικό πληροφοριακό πρόγραμμα που ονομάζεται Labour Market System (LMS). Πρόσφατα, μια νέα ιστοσελίδα της κυβέρνησης που ονομάζεται Universal Jobmatch έχει πρόσφατα ξεκινήσει την προσπάθεια να συνδέσει άτομα που αναζητούν εργασία και μπορούν να αναζητήσουν απασχόληση με επιχειρήσεις που ψάχνουν για υποψήφιους εργαζόμενους. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε πρώτη φάση μέσω των εσωτερικών συμβούλων εργασίας οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τους ενδιαφερόμενους μέσω τηλεφωνήματος¹⁹.

Ιταλία- MLPS - Ministero del lavoro e delle politiche sociali

Η υπηρεσία της διαμεσολάβησης μεταξύ ζήτησης και προσφοράς εργασίας στην Ιταλία παρέχεται από δημόσιες υπηρεσίες προώθησης της απασχόλησης που εποπτεύονται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Πολιτικής, αλλά ανήκουν στις Περιφέρειες που ακολουθούν δικές τους πολιτικές ανάλογα με τις ανάγκες της αγοράς που εποπτεύουν.

¹⁸ <http://www.seco.admin.ch/themen/00385/00452/index.html?lang=en>

¹⁹ <https://www.gov.uk/browse/working/finding-job>

Οι διαδικασίες των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης έχουν υποστεί πολλές αλλαγές τα τελευταία χρόνια, με στόχο την πραγματοποίηση των μηχανισμών της τοποθέτησης στην αγορά εργασίας πιο ευέλικτους και τη χαλάρωση των περιορισμών στην ελευθερία σύναψης σύμβασης εργασίας, ιδίως για τις έως πρόσφατα περιορισμένες νομοθετικά συμβάσεις ορισμένου χρόνου.

Οι νέες νομοθετικές ρυθμίσεις που έγιναν τα τελευταία χρόνια επιτρέπουν στους εργοδότες να προσλάβουν εργαζόμενους άμεσα και στη συνέχεια απλώς να ενημερώσουν την υπηρεσία απασχόλησης. Έτσι, η τελευταία απλώς καταγράφει κινήσεις στην αγορά εργασίας και έχει χάσει εντελώς την λειτουργία της διαμεσολάβησης μεταξύ προσφοράς και ζήτησης εργασίας²⁰.

3.3 Σύγκριση δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης

Η παραπάνω ανάλυση καταδεικνύει ότι αν και οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης σε διάφορα κράτη της Ευρώπης έχουν πολλά κοινά χαρακτηριστικά και στόχους, εντούτοις έχουν ορισμένες διαφορές. Πιο ειδικά, αναφορικά με την Ελλάδα, η δημόσια υπηρεσία απασχόλησης έχει μικρό βαθμό συγκέντρωσης με κάποιο βαθμό αυτονομίας. Ο ΟΑΕΔ είναι αυτόνομος φορέας της δημόσιας πολιτικής που λαμβάνει τις δικές του αποφάσεις στο πλαίσιο πάντα των στόχων του κράτους.

Ίδια χαρακτηριστικά με την ελληνική δημόσια υπηρεσία απασχόλησης έχει η αντίστοιχη της Ελβετίας. Υπάρχουν όμως συγκεκριμένα κράτη όπου οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης είναι εκτελεστικοί οργανισμοί με ανεξάρτητη διαχείριση και διοίκηση, αλλά υπό τον άμεσο έλεγχο της κυβέρνησης. Τέτοια περίπτωση είναι στην Σουηδία, ενώ όλες οι σκανδιναβικές χώρες έχουν όμοιο μοντέλο δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης. Συνεπώς, το σκανδιναβικό μοντέλο των τελευταίων διαφέρει με το ελληνικό ως προς το βαθμό ανεξαρτησίας, όπου το σκανδιναβικό έχει ανεξάρτητη διοίκηση ενώ το ελληνικό έχει ένα επίπεδο αυτονομίας.

Από την άλλη πλευρά, στην Αγγλία το Jobcenter Plus δεν έχει κανένα ξεχωριστό όργανο διοίκησης και λήψης αποφάσεων, καθώς οι πόροι, οι προϋπολογισμοί και οι στόχοι του ορίζονται από την εκάστοτε κυβέρνηση και συγκεκριμένα από το Υπουργείο Εργασίας και Επιδομάτων, τμήμα του οποίου αποτελεί. Συνεπώς, το ελληνικό μοντέλο χαρακτηρίζεται από

²⁰ <http://www.eurofound.europa.eu/emire/ITALY/PUBLICEMPLOYMENTSERVICE-IT.htm>

σημαντικά μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα ως φορέας λήψης αποφάσεων σε σχέση με το βρετανικό που δεν έχει αυτή τη δυνατότητα.

Η Ιταλία έχει αναπτύξει ένα άλλο μοντέλο υπηρεσιών για την απασχόληση. Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες σχετικά με την τοποθέτηση των εργαζομένων και την εφαρμογή των πολιτικών για την αγορά εργασίας ανατίθενται στις Περιφέρειες και τις τοπικές διοικήσεις, ενώ η κυβέρνηση συντονίζει και προωθεί την γενικότερη σχετική πολιτική του κράτους. Ειδικότερα, όσον αφορά τις ενεργητικές πολιτικές για την αγορά, οι Περιφέρειες αναλαμβάνουν το έργο του σχεδιασμού και του συντονισμού των δράσεων που αποσκοπούν στην αύξηση της απασχόλησης και τη διευκόλυνση της σύνδεσης μεταξύ προσφοράς και ζήτησης εργασίας. Επιπρόσθετα, οι Περιφέρειες είναι επιφορτισμένες με τη διαχείριση και την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με τη δραστηριότητα τοποθέτησης. Συγκρινόμενο το ιταλικό μοντέλο με αυτό της Ελλάδας, μπορεί να ειπωθεί ότι το πρώτο έχει κατορθώσει να έχει μικρότερο όπως φαίνεται βαθμό συγκέντρωσης από το δεύτερο και προφανώς μεγαλύτερο βαθμό αυτονομίας.

Στην Ελβετία, η δημόσια υπηρεσία απασχόλησης είναι αυτόνομος δημόσιος φορέας, αν και με διαφορετικές νομικές ρυθμίσεις από άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Αντίστοιχη κατάσταση ισχύει και στην Ελλάδα, με τον ΟΑΕΔ να είναι αυτόνομος φορέας της δημόσιας πολιτικής που λαμβάνει τις δικές του αποφάσεις στο πλαίσιο πάντα των στόχων του κράτους.

Στη Γερμανία, το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Απασχόλησης μπορεί μόνο διαπραγματευθεί, αλλά δεν επιβάλλει, τους ποσοτικοποιημένους ειδικούς στόχους που πρέπει να επιτευχθούν από την αντίστοιχη υπηρεσία προώθησης της απασχόλησης (BA). Μάλιστα, στη χώρα αυτή ο έλεγχος της κυβέρνησης είναι σε διαφορετικό βαθμό εξασφαλίζεται μέσω μέτρησης των επιδόσεων του BA. Συγκρίνοντας το γερμανικό με το ελληνικό μοντέλο, γίνεται εμφανές ότι η διαφορά έγκειται στο γεγονός πως στην Ελλάδα δεν πραγματοποιείται έλεγχος με βάση τις επιδόσεις του ΟΑΕΔ και ο βαθμός αυτονομίας του γερμανικού μοντέλου είναι μεγαλύτερος.

Από τα παραπάνω, κατόπιν των συγκρίσεων των μοντέλων των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης των διάφορων χωρών με αυτό της Ελλάδας, μπορεί να ειπωθεί ότι Αγγλία διαθέτει πολύ συγκεντρωμένη δημόσια υπηρεσία, καθώς η διοίκησή της ανήκει αποκλειστικά στο αρμόδιο Υπουργείο. Στην Ελβετία και την Ελλάδα, η δημόσια υπηρεσία απασχόλησης είναι λιγότερο συγκεντρωμένη με κάποιο βαθμό αυτονομίας, ενώ στη Γερμανία ο βαθμός αυτονομίας

είναι μεγαλύτερος από τις προηγούμενες χώρες. Στη Σουηδία επίσης η υπηρεσία είναι αποκεντρωμένη και διαθέτει μεγάλο βαθμό αυτονομίας, ενώ στην Ιταλία είναι εντελώς αποκεντρωμένη υπηρεσία.

Γενικά, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης στην Ευρώπη παρόλο που διαρθρώνονται διαφορετικά σε κάθε χώρα, όλες αποσκοπούν στο να φέρουν σε ισορροπία την προσφορά και τη ζήτηση στην αγορά εργασίας μέσω της πληροφόρησης, υπηρεσιών διαμεσολάβησης και ενεργού υποστήριξης σε τοπικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Όλες οι χώρες της ΕΕ ενημερώνουν την Ευρωπαϊκή Κομισιόν για την κατάσταση στην εθνική αγορά εργασίας, για τις σχετικές πολιτικές που εφαρμόζουν και για την αποτελεσματικότητα αυτών.

3.4 Η συμβολή των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης στη στρατηγική « Ε.Ε 2020»

Η στρατηγική των Δημόσιων Υπηρεσιών Απασχόλησης για το 2020 περιγράφει όλες τις αλλαγές που είναι αναγκαίο να εφαρμοστούν σχετικά με τον ρόλο και την λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης με προοπτική την υλοποίηση της στρατηγικής «ΕΕ 2020». Επίσης καθορίζει τον ρόλο των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης σύμφωνα με τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Απασχόλησης (EMCO) «Πώς θα γίνουν επωφελείς οι μεταβάσεις», έχοντας πλήρη επίγνωση των διαφορών που υφίστανται όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο, τους στόχους, το χαρτοφυλάκιο προϊόντων και τη δομή των ευρωπαϊκών δημόσιων συστημάτων απασχόλησης.

Κατά την τελευταία δεκαετία σε όλα τα κράτη μέλη κερδίζει έδαφος η άποψη ότι οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης θα πρέπει να διαδραματίζουν ένα πιο ενεργό ρόλο στη μείωση της εξάρτησης από τις παροχές ανεργίας.

Οι ΔΥΑ αναλαμβάνουν, σταδιακά, νέους ρόλους πόσο μάλλον με τις θεμελιώδεις αλλαγές που αντιμετωπίζουν οι αγορές εργασίας και η κοινωνία μας. Η μετατόπιση από το δίπολο «ανεργία-απασχόληση» προκύπτει από την εμφάνιση ενός νέου μοντέλου – των «**μεταβατικών αγορών**

εργασίας» – που διαμορφώθηκε από κορυφαίους επιστήμονες της σχολής των μεταβατικών αγορών εργασίας - MAE (π.χ. Schmid, Auer, Gazier).

Η θεωρία των MAE, η οποία εφαρμόζεται στο ρόλο του «νέου» δημόσιου συστήματος απασχόλησης προτείνει τουλάχιστον τρεις τρόπους για την συμβατική λειτουργία των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης:

1. Οι «ενεργητικές» και «παθητικές» λειτουργίες συγχωνεύονται στην έννοια της **«ενεργού εξασφάλισης»**. Οι κυβερνήσεις θα πρέπει να επενδύουν ενεργά στο ανθρώπινο κεφάλαιο κάθε ατόμου και στον χώρο εργασίας, ώστε να κινητοποιείται και ενεργοποιείται κάθε άτομο από μόνο του ώστε να αναλαμβάνει το ίδιο την προστασία του σε αντίθεση της παθητικής αντιστάθμισης των απωλειών εισοδήματος και προστασίας της απασχόλησης. Επομένως τα δημόσια συστήματα απασχόλησης ασκούν μια πολιτική ενεργοποίησης.
2. Οι μεταβάσεις σταδιοδρομίας πρέπει να αντιμετωπίζονται με έναν νέο **προληπτικό τρόπο**. Οι κυβερνήσεις αντί να επιβάλλουν τη μετάβαση από μια θέση εργασίας σε άλλη, θα πρέπει να επικεντρώνονται στην υποστήριξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας παρέχοντας στους πολίτες νέες προοπτικές για ό,τι αφορά την προσωπική τους πορεία. Τα δημόσια συστήματα απασχόλησης επίσης, θα πρέπει να ενισχύουν να είναι δυνατές οι μεταβάσεις εκτός εργασίας και μεταξύ θέσεων εργασίας, δεδομένου ότι η οικονομική κατάσταση και οι προτιμήσεις κάθε ατόμου μπορεί να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου.
3. Τα δημόσια συστήματα απασχόλησης πρέπει να στραφούν από τη συμβατική παροχή υπηρεσιών προς τη **διευκόλυνση, την πλαισίωση και την καθοδήγηση**. Με την έννοια «καθοδήγηση» εννοείται : αφενός, η ενθάρρυνση, η διακυβέρνηση, η διαχείριση, ο συντονισμός και η διασφάλιση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και των εταιρικών σχέσεων, αφετέρου, η παροχή εργαλείων και πρωτογενών υπηρεσιών για την υποστήριξη της ατομικής διαχείρισης κάθε σταδιοδρομίας.

Μια τέταρτη σημαντική αλλαγή μπορεί να είναι η μετάβαση προς μια δέσμη υπηρεσιών που **προσανατολίζονται περισσότερο στη ζήτηση εργατικού δυναμικού**.

Η αποτελεσματική ενεργοποίηση των αναζητούντων εργασία πρέπει να συνδυαστεί με την βαθύτερη κατανόηση της ζήτησης εργατικού δυναμικού, καθώς και με την παροχή ποιοτικής βοήθειας στους εργοδότες. Με την αυξημένη προσοχή στις ανάγκες των εργοδοτών ευνοούνται ταυτόχρονα και οι άνεργοι διότι τους παρέχεται καλύτερη βοήθεια για να κατευθύνουν τη

σταδιοδρομία τους προς πραγματικές και ρεαλιστικές προοπτικές. Επίσης η στενή συνεργασία με τις επιχειρήσεις έχει μεγάλη πιθανότητα να συντελέσει στη δημιουργία πρόσθετων ευκαιριών για απασχόληση περισσότερων ευάλωτων ατόμων που αναζητούν εργασία.

Στην Ευρώπη επιβάλλεται η αύξηση της διεθνούς συνεργασίας μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης λόγω των αυξανόμενων αλληλεξαρτήσεων των εθνικών αγορών εργασίας. Προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η λειτουργία της **ευρωπαϊκής αγοράς εργασίας**, οι διαφορές μεταξύ εθνικών και περιφερειακών αγορών εργασίας πρέπει να ρυθμίζονται, ακόμη και να αξιοποιούνται. Οι αλλαγές στον ρόλο των δημόσιων υπηρεσιών/συστημάτων απασχόλησης πρέπει να εκφραστούν και σε ευρωπαϊκό πλαίσιο. Προς αυτή την κατεύθυνση, το δίκτυο EURES αναμένεται να μεγιστοποιήσει τη διαφάνεια της αγοράς εργασίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο, να υποστηρίξει την κινητικότητα των ατόμων που αναζητούν εργασία στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να συμβάλει στην αντιμετώπιση ελλείψεων στις εθνικές αγορές εργασίας.

Τέλος, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης θα πρέπει να θέσουν σε εφαρμογή την πορεία των αλλαγών που επιβάλλονται, προκειμένου να υλοποιηθεί ο νέος τους στρατηγικός προσανατολισμός. Η διαδικασία διαχείρισης των αλλαγών μπορεί να περιλαμβάνει τα ακόλουθα εννέα στάδια:

- 1) τον προσδιορισμό μιας κοινής στρατηγικής για το δίκτυο των ΔΥΑ για το 2020
- 2) την αποσαφήνιση των συνεπειών για κάθε δημόσια υπηρεσία απασχόλησης στην Ευρώπη ξεχωριστά, όσον αφορά τα κύρια καθήκοντα και τους κύριους στόχους
- 3) τον καθορισμό κοινών δράσεων που αντικατοπτρίζονται σε ένα πρόγραμμα-πλαίσιο
- 4) την παροχή υποστήριξης στη διαχείριση και θέσπιση υποχρέωσης λογοδοσίας σε διάφορα επίπεδα των επιμέρους δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης
- 5) τον προσδιορισμό και την καταγραφή των ενδιαφερομένων
- 6) τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων, τόσο εντός όσο και εκτός του οργανισμού με επαρκή και τακτική επικοινωνία
- 7) την ενίσχυση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης μέσω της προσφοράς επαρκών δυνατοτήτων κατάρτισης, επιμόρφωσης και εργαλείων διαχείρισης της σταδιοδρομίας
- 8) την παρακολούθηση της προόδου και της ποιότητας των αλλαγών

9) την αύξηση της ανταλλαγής πληροφοριών και την άρση εμποδίων μεταξύ Επιχειρηματικών μονάδων και οργανισμών.²¹

²¹ Έγγραφο Στρατηγικής των ΔΥ για το 2020. http://ec.europa.eu/europe2020/index_el.htm

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΗ.

4.1 Δεδομένα και χαρακτηριστικά της ανεργίας στη Ελλάδα

Σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) το ποσοστό ανεργίας το β' τρίμηνο 2013 ανέρχεται στο 27,1% και αντιστοιχεί σε 1,350,435, έναντι του 23,6% του αντίστοιχου τριμήνου το 2012.

Η απασχόληση το ίδιο τρίμηνο ήταν 3,632,200 άτομα από 3,793,100 το Β' τρίμηνο του 2012. Το επίπεδο ανεργίας των αντρών 24,1% ενώ για τις γυναίκες 31,1.

Η ηλικιακή ομάδα που πλήττεται κυρίως είναι οι νέοι 15-24 ετών με ποσοστό 59%, με ποσοστό 65,1 για τις γυναίκες και 54,2% για τους άνδρες. Η ηλικία από 25-29 ακολουθεί με ποσοστό 44,4, ενώ Τρίτη ακολουθεί η ομάδα 30-44 με ποσοστό 25,5%.

Σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία καταγεγραμμένης ανεργίας στα μητρώα του ΟΑΕΔ για τον μήνα Σεπτέμβριο στο σύνολο της χώρας τα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής:

	Άνεργοι [Αναζητούντες εργασία]	Λοιποί [Μη αναζητούντες εργασία] [1]
Εγγεγραμμένοι >= 12 Μήνες [2]	399.802	53.540
Εγγεγραμμένοι < 12 Μήνες	454.094	86.354
Σύνολο	853.896	139.894

	Κοινός & Λοιπές Κατηγορίες επιδοτούμενων [3]	Εποχικοί τουριστικών επαγγελματιών [3]	Σύνολο [3]	Δικαιούχοι που πληρώθηκαν και συνεχίζουν να είναι δικαιούχοι [4]	Νέες αιτήσεις ανέργων για επιδότηση [5]
Επιδοτούμενοι	135.791	2.559	138.350	105.683	16.229

Πίνακας1: Εγγεγραμμένοι στο μητρώο του ΟΑΕΔ:
Σεπτέμβριος 2013

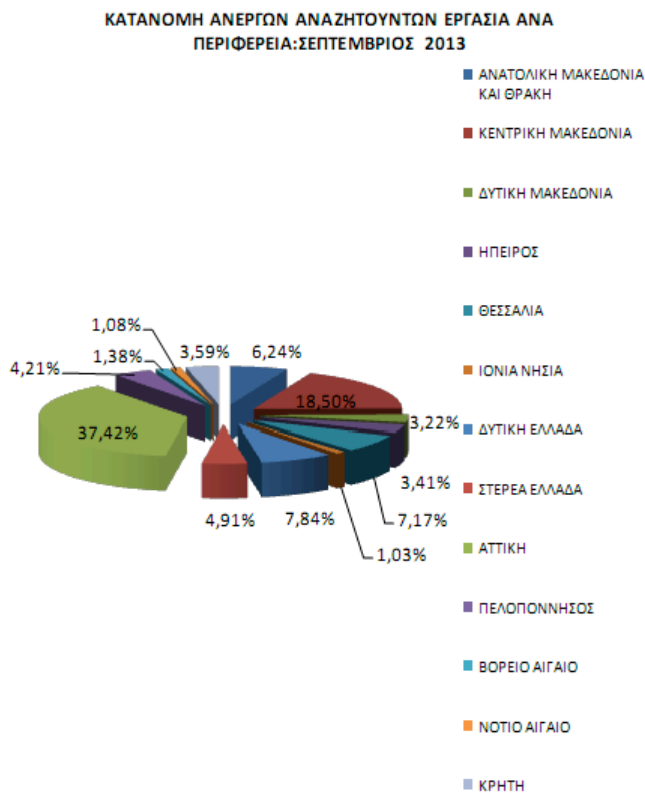
Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης, τα ποσοστά ανεργίας βρίσκονται πάνω από τον εθνικό μέσο όρο σε όσους δεν έχουν πάει καθόλου σχολείο με ποσοστό 43,5%, ενώ ακολουθούν τα άτομα που έχουν τελειώσει μερικές τάξεις του Δημοτικού 39,6%. Τα χαμηλότερα ποσοστά παρατηρούνται σε όσους έχουν διδακτορικό ή μεταπτυχιακό 14,2% και στους πτυχιούχους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης 17,7%.

Το 66,8% των ανέργων είναι εκτός εργασίας από 12 μήνες και άνω, είναι δηλαδή μακροχρόνια άνεργοι.

Το ποσοστό ανεργίας των ατόμων με ξένη υπηκοότητα είναι 38,3% έναντι των Ελλήνων 26,1%.

Το 72,8% των ξένων υπηκόων είναι οικονομικά ενεργό ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ελλήνων είναι 51,7%.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα ποσοστά ανεργίας σε περιφερειακό επίπεδο βάσει των στατιστικών στοιχείων της καταγεγραμμένης ανεργίας στα μητρώα του ΟΑΕΔ για τον μήνα Σεπτέμβριο με το μεγαλύτερο ποσοστό ανεργίας να παρατηρείται στην Δυτική Μακεδονία.



Σήμερα ο αριθμός των απασχολούμενων στην Ελλάδα ανέρχεται σε 3.632.184 άτομα. Από αυτούς το 13,6% εργάζεται στον πρωτογενή τομέα, το 15,8% εργάζεται στον δευτερογενή τομέα και το 70% εργάζεται στον τριτογενή τομέα.

Το ποσοστό της μερικής απασχόλησης ανέρχεται στο 8,2% των απασχολούμενων και από αυτούς το 65,2% οδηγήθηκε σ' αυτήν την επιλογή επειδή δεν μπόρεσε να βρει πλήρη απασχόληση.

Η κατανομή της απασχόλησης κατά θέση στο επάγγελμα έχει ως εξής:

Μισθωτοί 63%

Αυτοαπασχολούμενοι με προσωπικό 6,7%

Αυτοαπασχολούμενοι χωρίς προσωπικό (,5%

Βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση 4,9%

• Την περίοδο 2010-2013 χάθηκαν από την ελληνική οικονομία 1.000.000 περί-που θέσεις εργασίας τις οποίες για να ανακτήσει η ελληνική οικονομία θα χρειασθεί τουλάχιστον 20 χρόνια δεδομένου ότι με ετήσια αύξηση του ΑΕΠ 3,5% δημιουργούνται 50.000 θέσεις εργασίας.²²

Σε έρευνα που εκπόνησε το Ινστιτούτο Εργασίας αναφέρεται ότι από τον Οκτώβριο του 2008 έως σήμερα έχουν χαθεί περίπου 1.000.000 θέσεις εργασίας στην Ελλάδα. Επίσης τονίζεται ότι το 27,4 ως ποσοστό ανεργίας είναι το υψηλότερο που έχει υπάρξει τα τελευταία 30 χρόνια σε χώρα του δυτικού κόσμου.²³

²² Ενημέρωση, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, τεύχος 209, Οκτώβριος 2013

²³ <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=533035>

4.2 Δεδομένα και χαρακτηριστικά της ανεργίας στην Ευρώπη

Όσον αφορά την ΕΥΡΩΠΗ η ανεργία για κάθε χώρα χωριστά κυμαίνεται ως ακολούθως²⁴

Harmonised unemployment rate geotime	2012M11	2012M12	2013M01	2013M02	2013M03	2013M04	2013M05	2013M06	2013M07	2013M08	2013M09	2013M10
Euro area (changing composition)	11.8	11.9	12	12	12	12.1	12.1	12.1	12.1	12.2	12.2	
Euro area (17 countries)	11.8	11.9	12	12	12	12.1	12.1	12.1	12.1	12.2	12.2	
Euro area (16 countries)	11.8	11.9	12	12	12	12.1	12.1	12.1	12.1	12.2	12.2	
EU (28 countries)	10.8	10.8	11	11	10.9	11	11	11	11	11	11	
EU (27 countries)	10.7	10.8	10.9	10.9	10.9	10.9	10.9	10.9	10.9	11	11	
EU (15 countries)	11	11	11.1	11.1	11.1	11.2	11.2	11.2	11.2	11.2	11.3	
Belgium	8	8.1	8.3	8.3	8.4	8.5	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	
Bulgaria	12.5	12.6	12.8	12.9	13	13	12.9	12.9	13.1	13.1	13.1	
Czech Republic	7.2	7.2	7.1	7.2	7.3	7.1	7.1	6.8	6.9	6.9	7	
Denmark	7.1	7.3	7.4	7.3	7.1	7	6.8	6.8	7	7.1	7.1	
Germany	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	5.3	5.3	5.3	5.3	5.2	
Estonia	9.8	9.7	9.8	9.4	8.8	8.3	8.1	8	8	8.3		
Ireland	14.3	14	13.8	13.7	13.7	13.6	13.9	13.8	13.7	13.6	13.6	
Greece	26.2	26.2	26.5	26.6	26.8	27.2	27.5	27.4	27.3	27.3		
Spain	26.2	26.2	26.4	26.5	26.5	26.5	26.4	26.4	26.5	26.6	26.6	
France	10.6	10.7	10.8	10.8	10.8	10.8	10.8	10.9	11	11	11.1	
Croatia	17.7	17.7	17.3	17	16.8	16.9	16.9	17	16.9	16.9	17.2	
Italy	11.3	11.4	11.9	11.8	11.9	12	12.2	12.1	12.1	12.4	12.5	
Cyprus	13.3	13.8	14.2	14.5	14.7	15.5	15.8	16.2	16.3	16.9	17.1	
Latvia	14.2	14.2	12.6	12.6	12.6	11.3	11.3	11.3				
Lithuania	13	12.7	12.8	12.5	12.4	12	11.8	11.9	12.1	12.3	11.9	
Luxembourg	5.2	5.4	5.4	5.5	5.6	5.6	5.8	5.8	5.9	5.8	5.9	
Hungary	10.9	11	11.1	11.1	10.6	10.4	10.4	10.4	10.2	10.1		
Malta	6.6	6.5	6.5	6.4	6.5	6.5	6.6	6.6	6.5	6.4	6.4	
Netherlands	5.6	5.8	6	6.2	6.4	6.5	6.6	6.8	7	7	7	7
Austria	4.5	4.7	4.9	5	4.8	4.8	4.6	4.7	4.8	4.9	4.9	
Poland	10.4	10.4	10.6	10.6	10.6	10.6	10.5	10.5	10.4	10.4	10.4	
Portugal	17	17.4	17.7	17.6	17.5	17.3	17	16.7	16.5	16.5	16.3	
Romania	6.7	6.7	7	7.1	7.2	7.4	7.3	7.5	7.5	7.5	7.5	
Slovenia	9.3	9.7	10.3	10.6	10.8	10.8	10.7	10.5	10.3	10.3	10.2	
Slovakia	14.4	14.4	14.2	14.1	14.1	14.1	14.2	14.2	14.1	14	14	
Finland	7.9	7.9	8	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	
Sweden	8.4	8	8	8.2	8.3	8.3	7.9	7.9	7.8	8	8	7.9
United Kingdom	7.7	7.7	7.8	7.7	7.7	7.7	7.7	7.7	7.6	7.5		
Iceland	5.6	5.6	5.6	5.6	5.7	5.6	5.6	5.6	5.6	5.5	5.5	
Norway	3.5	3.6	3.6	3.5	3.7	3.5	3.5	3.3	3.6	3.5		
Turkey	8.3	8.5	8.4	8.3	8.4	8.5	8.7	8.7	9			
United States	7.8	7.8	7.9	7.7	7.6	7.5	7.6	7.6	7.4	7.3	7.2	
Japan	4.2	4.3	4.2	4.3	4.1	4.1	4.1	3.9	3.8	4.1	4	
=not available												
.												
Source of Data:	Eurostat											
Last update:	21.11.2013											
Date of extraction:	23 Nov 2013 20:05:26 MET											

Στην Ευρωζώνη σταθερή σε επίπεδο ρεκόρ του 12,2% παρέμεινε η ανεργία το Σεπτέμβριο, σύμφωνα με τα στοιχεία που έδωσε η Eurostat.

Μεταξύ των κρατών-μελών μεγαλύτερο ποσοστό κρατά η Ελλάδα με ποσοστό ανεργίας 27,6% και ακολουθεί η Ισπανία (26,6%). Επικίνδυνο ρεκόρ που επίσης κρατά η Ελλάδα είναι η ανεργία στους νέους με το ποσοστό να εκτοξεύεται στο 57,3%.

²⁴ http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Unemployment_statistics

Συγκριτικά με τον Αύγουστο του 2013 ο αριθμός των ανέργων αυξήθηκε κατά 61.000 άτομα στην Ε.Ε. και κατά 60.000 άτομα στην Ευρωζώνη. Σε ετήσια βάση, ο αριθμός των ανέργων αυξήθηκε κατά 978.000 στην Ε.Ε. και κατά 996.000 στην Ευρωζώνη.

Όπως ανακοίνωσε η Eurostat, το Σεπτέμβριο του 2013, συνολικά 26,872 εκατ. άνδρες και γυναίκες ήταν άνεργοι στην ΕΕ των 28, εκ των οποίων οι 19,447 εκατ. στην Ευρωζώνη.

Μεταξύ των κρατών-μελών, τα υψηλότερα ποσοστά ανεργίας καταγράφηκαν στην Ελλάδα 27,6% τον Ιούλιο του 2013 και την Ισπανία 26,6% ενώ τα χαμηλότερα στην Αυστρία 4,9%, στη Γερμανία 5,2% και στο Λουξεμβούργο 5,9%. Η μεγαλύτερη αύξηση σημειώθηκε στην Κύπρο από 12,7% σε 17,1% και στην Ελλάδα από 25,0% σε 27,6% μεταξύ Ιουλίου 2012 και Ιουλίου 2013 ενώ η μεγαλύτερη μείωση καταγράφηκε στη Λετονία από 15,6% σε 11,3% από το Β' τρίμηνο του 2012 στο Β' τρίμηνο του 2013 και στην Εσθονία από 10,0% στο 8,3% μεταξύ Αυγούστου 2012 και Αυγούστου 2013. Σε σύγκριση με ένα χρόνο νωρίτερα, η ανεργία αυξήθηκε σε 16 κράτη μέλη και υποχώρησε σε 11 ενώ παρέμεινε σταθερή στη Τσεχία.²⁵

Επικίνδυνα κυρίως υψηλή είναι η ανεργία στους νέους, καθώς τον Σεπτέμβριο του 2013 έφτασε τα 5,584 εκατ. άτομα (κάτω των 25) στην ΕΕ, εκ των οποίων τα 3,548 εκατ. στην Ευρωζώνη. Το Σεπτέμβριο του 2013 η ανεργία των νέων έφτασε το 23,5% στην ΕΕ και το 24,1% στην Ευρωζώνη σε σύγκριση με 23,1% και 23,6% αντίστοιχα το Σεπτέμβριο του 2012.

²⁵ <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=537254>

4.3 Δέσμη μέτρων για την Απασχόληση

Για την αντιμετώπιση των υψηλών επιπέδων ανεργίας στην Ευρώπη η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέσπισε τον Απρίλιο του 2012 μία σειρά μέτρων για την τόνωση της απασχόλησης. Πρόκειται για τη λεγόμενη "**δέσμη μέτρων για την απασχόληση**". Η δέσμη μέτρων για την απασχόληση βασίζεται στην Ατζέντα για νέες δεξιότητες και θέσεις εργασίας, στο πλαίσιο της στρατηγικής "Ευρώπη 2020", και υποστηρίζεται από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο Απασχόλησης και το Πρόγραμμα Αμοιβαίας Μάθησης²⁶

Η Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη – Ευρώπη 2020 (Μάρτιος 2010) προτάσσει τρεις αλληλοενισχυόμενες προτεραιότητες:

Έξυπνη ανάπτυξη: ανάπτυξη μιας οικονομίας βασιζόμενης στη γνώση και την καινοτομία.

Διατηρήσιμη ανάπτυξη: προώθηση μιας πιο αποδοτικής στη χρήση πόρων, πιο πράσινης και πιο ανταγωνιστικής οικονομίας.

Ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς: μια οικονομία με υψηλή απασχόληση που θα επιτυγχάνει κοινωνική και εδαφική συνοχή(Βλαχάκη, Σγουράκη, Τετραδάκου Σ, 2012).

Πρωταρχικοί στόχοι για την ΕΕ μεταξύ άλλων είναι η αύξηση του ποσοστού απασχόλησης του πληθυσμού, ηλικίας 20-64 από το τρέχον 69% σε ποσοστό 75% τουλάχιστον, η αύξηση του επιπέδου επενδύσεων σε 3% στον τομέα της έρευνας και της ανάπτυξης, αύξηση σε 20% του ποσοστού των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, μείωση του ποσοστού των ατόμων που εγκαταλείπουν πρόωρα τη σχολική εκπαίδευση από 15% σε 10% τουλάχιστον και αύξηση του ποσοστού του πληθυσμού ηλικίας από 30-40 ετών που έχει ολοκληρώσει τριτοβάθμια εκπαίδευση από 31% σε 40% τουλάχιστον. Για την επίτευξη των στόχων η Ε.Ε προβαίνει στην υλοποίηση επτά εμβληματικών πρωτοβουλιών (flagship initiatives) ως εξής:

²⁶Ευρωπαϊκή επιτροπή , <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=101&langId=el>

1. Ένωση της καινοτομίας
2. Νεολαία σε κίνηση
3. Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη
4. Μια Ευρώπη που χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τους πόρους
5. Ατζέντα για νέες δεξιότητες και θέσεις εργασίας
6. Μια βιομηχανική πολιτική για την εποχή της παγκοσμιοποίησης
7. Ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την καταπολέμηση της φτώχειας²⁷

Στο πλαίσιο του **Στρατηγικού Πλαισίου για την Ευρωπαϊκή Συνεργασία στην Εκπαίδευση και την Κατάρτιση (Education & Training 2020)** αναγνωρίζονται τέσσερις στόχοι:

1. Το να γίνει η πραγματικότητα η Δια Βίου Μάθηση και κινητικότητα
2. Η βελτίωση της ποιότητας και της αποδοτικότητας της εκπαίδευσης και κατάρτισης
3. Η προώθηση της ισότητας, της κοινωνικής συνοχής και των ενεργών πολιτών
4. Η ενίσχυση της καινοτομίας της δημιουργικότητας και της επιχειρηματικότητας σε όλα τα επίπεδα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης.

Η πρωτοβουλία **Youth on the move – Νεολαία σε κίνηση** είναι μια ολοκληρωμένη δέσμη πρωτοβουλιών πολιτικής για την εκπαίδευση και την απασχόληση των νέων στην Ευρώπη και συμβάλλει ήδη σημαντικά στην ενίσχυση της κινητικότητας των νέων καθώς και στην αξιοποίηση ευκαιριών για σπουδές, κατάρτιση και εργασία. Ξεκίνησε το 2010, είναι μέρος της στρατηγικής Ευρώπη 2020 για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη (Βλαχάκη, Αδαμοπούλου, Δουλάμη, 2012).

Το ενδιαφέρον της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει στραφεί εδώ και πολλά χρόνια στη **Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό** (Βλαχάκη, Μπαντούνα, 2010) Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, η ανάγκη και η προτεραιότητα παροχής αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού προβάλλεται μέσα από

²⁷ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=el&catId=956>

επίσημα ευρωπαϊκά κείμενα και πρωτοβουλίες. Το «**Το Δικαίωμα στον επαγγελματικό προσανατολισμό**» κατοχυρώνεται με το Άρθρο 9 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη με το οποίο οι χώρες της Ε.Ε υποχρεούνται να παρέχουν δωρεάν υπηρεσίες Ε.Π σε όλους τους πολίτες σε εξατομικευμένη βάση.

Το «**Μνημόνιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Δια βίου Μάθηση**» (Memorandum on Lifelong Learning, CEC 2000) αναδεικνύει τον καθοριστικό ρόλο της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι αφενός, όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφόρησης, και υποστήριξη για τη λήψη εκπαιδευτικών και επαγγελματικών αποφάσεων σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους (Βλαχάκη, Σγουράκη, Τετραδάκου 2012). Το Δίκτυο Euroguidance, έχοντας ήδη συμπληρώσει 20 χρόνια λειτουργίας του, διασύνδεει 68 εθνικά κέντρα Ε.Π σε 34 χώρες της Ευρώπης, υλοποιώντας σημαντικές δράσεις σε εθνικό επίπεδο που συμβάλλουν στην προώθηση της κινητικότητας στην Ευρώπη.

Η ανάγκη σε παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών είναι ακόμα μεγαλύτερη σήμερα στην Ελλάδα, καθώς στο πλαίσιο της τρέχουσας οικονομικής κρίσης αυξάνεται ραγδαία το ποσοστό των ενδιαφερόμενων να μετακινηθούν σε άλλες χώρες της ΕΕ αλλά και εκτός Ευρώπης τόσο για σπουδές όσο και για εργασία, γεγονός που απαιτεί την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων από τους συμβούλους σταδιοδρομίας. Η σχετική θεωρητική και πρακτική εξοικείωση των συμβούλων σταδιοδρομίας με το ζήτημα της κινητικότητας μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση του φαινομένου « διαρροής εγκεφάλων»(brain drain) που μπορεί να αποδειχθεί ως απειλή για την ανάπτυξη μιας χώρας και που φαίνεται να απασχολεί πλέον και την Ελλάδα (Βλαχάκη, Σγουράκη, Τετραδάκου,2012)

Η ανάγκη αντιμετώπισης του προβλήματος της υψηλής ανεργίας **των νέων**, καθιστά επιτακτική την ανάληψη συντονισμένων δράσεων και πρωτοβουλιών που θα αξιοποιούν τη δημιουργικότητα και τις καινοτόμες ιδέες των νέων ανθρώπων. Λαμβάνοντας υπόψη την πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τους νέους εκπονήθηκε ένα συνεκτικό επιχειρησιακό Σχέδιο Δράσης για την ενίσχυση της Απασχόλησης και επιχειρηματικότητας των νέων 15-24 και 25-35, με κύρια χαρακτηριστικά: την ενσωμάτωση στο ενιαίο σχέδιο όλες τις δράσεις και τα προγράμματα όλων των προγραμμάτων του ΕΣΠΑ, συγχρηματοδοτούμενο από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής

Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ), την αξιοποίηση των προτάσεων των κοινωνικών εταίρων και την ενεργοποίηση του συνόλου των οργανισμών και φορέων σχεδιασμού, άσκησης και υλοποίησης πολιτικών για την εκπαίδευση, την απασχόληση, και την επιχειρηματικότητα (Σχέδιο Δράσης,2013).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΕΡΕΥΝΑ

5.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ

Η παρούσα έρευνα στοχεύει στην αποτύπωση των απόψεων των εξυπηρετούμενων σχετικά με την οργάνωση και την λειτουργία των ΚΠΑ2 αλλά και το βαθμό ικανοποίησης τους για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν.

Ο μεγαλύτερος αριθμός ερευνών που έχουν γίνει σχετικά με τη λειτουργία και την ποιότητα παροχής υπηρεσιών των ΚΠΑ καθώς και οι εξαμηνιαίες παρακολουθήσεις της πορείας τους, βασίζονται κυρίως στις απόψεις και την εμπειρική εκτίμηση προϊσταμένων και στελεχών των ΚΠΑ.²⁸ Αφορούν κυρίως την οργάνωση, διοίκηση και λειτουργία των ΚΠΑ, θέματα διαδικαστικά ως προς την εξυπηρέτηση του πολίτη και κυρίως την πορεία εφαρμογής της Εξατομικευμένης Προσέγγισης.

Η ερευνητική προσέγγιση που ακολουθήθηκε στην παρούσα μελέτη είναι η ποσοτική έρευνα με συλλογή στοιχείων. Η συλλογή στοιχείων έγινε με τη χρήση δομημένων ερωτηματολογίων κλειστού τύπου μέσα από ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνόλου των εξυπηρετούμενων σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο συλλογής πρωτογενών αλλά και δευτερογενών στοιχείων.

Τα πρωτογενή στοιχεία συλλέχτηκαν, όπως προαναφέρθηκε, μέσω των ερωτηματολογίων. Με τη μέθοδο αυτή συγκεντρώθηκαν στοιχεία με βάσει τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι. Αποτελούν βασικό πλεονέκτημα καθώς τα στοιχεία προέρχονται από πρωτογενείς πηγές. Χρησιμοποιήθηκαν όμως και δευτερογενή στοιχεία και κυρίως από εσωτερικές πηγές, δηλαδή

από τον ίδιο τον οργανισμό (ΟΑΕΔ)²⁹ και συγκεκριμένα, συγγράμματα αλλά και παλαιότερες έρευνες που διεξήχθησαν από την Διοίκηση του οργανισμού.

²⁸ Χατζηγιάννη Κ, Γκόντζου Χ, (2004), Πρώτη εξαμηνιαία παρακολούθηση της πορείας της εφαρμογής της Ε.Π ,

²⁹ Μονογυιού Μ, (2001) Μελέτη Πλαισίου Λειτουργίας Προτύπου ΚΠΑ, ΟΑΕΔ, Αθήνα ,

Αλέπη Ν, Κωνσταντινοπούλου Α, (2004), Πρώτη Έκθεση Λειτουργικότητας ΚΠΑ, ΟΑΕΔ, Αθήνα.

5.2 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Η συλλογή των στοιχείων από τους επισκέπτες στα ΚΠΑ2, όπως προαναφέρθηκε, έγινε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου (βλ. Παράρτημα). Η διαμόρφωση του βασίστηκε κυρίως σε προηγούμενες έρευνες (όπως αναφέρονται στην προηγούμενη ενότητα) που είχαν διεξαχθεί από τον οργανισμό. Οι ερωτήσεις στο σύνολο ήταν 46 και όλες κλειστού τύπου.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη: το πρώτος μέρος περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία των εξυπηρετούμενων και κάποιες γενικές ερωτήσεις σχετικά με τη ιδιότητα τους ως επισκέπτες στα ΚΠΑ2 , π.χ. άνεργος ή εργοδότης , επιδοτούμενος ή όχι καθώς και το λόγο επίσκεψης τους τη συγκεκριμένη μέρα στο ΚΠΑ2 και τη συχνότητα που το επισκέπτεται.

Το δεύτερο μέρος χωρίζεται σε πέντε ενότητες που αφορούν:

1. Εισαγωγικές ερωτήσεις. Ερωτήσεις σχετικά με τη γνώση που έχουν για τον Οργανισμό, την λειτουργία του, τις παροχές και τα προγράμματα που υλοποιεί.
2. Χώρος – εργονομία- πρόσβαση. Ερωτήσεις που αναφέρονται στο πως κρίνουν την εσωτερική και εξωτερική αισθητική του κτιρίου, τον χώρο αναμονής και το πόσο εύκολη είναι προσπέλαση στο ΚΠΑ2.
3. Διαδικασίες. Ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση τους από τις διαδικασίες που ακολουθούνται ,την συμμετοχή τους σε αυτές, τον αριθμό προσωπικού και το ωράριο λειτουργίας.
4. Συνολική αποτελεσματικότητα. Ερωτήσεις που αφορούν το βαθμό ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση που είχαν και αν το αίτημα τους ικανοποιήθηκε κατά την επίσκεψη τους στην υπηρεσία.
5. Προτάσεις βελτίωσης. Καταγράφονται 16 προτάσεις με στόχο την βελτίωση των διαδικασιών του ΚΠΑ2 αλλά και των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Ο ερωτώμενος

καλείται να απαντήσει το βαθμό σημαντικότητας και σπουδαιότητας καθεμιάς από αυτές τις προτάσεις.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε κατά το μήνα Μάρτιο του 2013. Επιλέχθηκε ο συγκεκριμένος μήνας της Άνοιξης για να είναι πιο αντιπροσωπευτικό το δείγμα. Καθώς τους καλοκαιρινούς μήνες υπάρχει μεγάλο ποσοστό εγγραφής ανέργων από τον χώρο της εκπαίδευσης, ενώ το φθινόπωρο εγγράφονται οι απολυόμενοι μετά τη λήξη της τουριστικής σεζόν.

Δόθηκαν 150 ερωτηματολόγια σε επισκέπτες που δέχτηκαν να αφιερώσουν λίγο χρόνο κατά τη διάρκεια της αναμονής τους στο χώρο ΚΠΑ2. Επιστράφηκαν 120.

5.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Η έρευνα της παρούσης εργασίας διεξήχθη στο ΚΠΑ2 Αγ. Αναργύρων- Ιλίου Αττικής στο οποίο εξυπηρετούνται περίπου 500 άτομα ημερησίως και είναι πολίτες πέντε δήμων της Δυτικής Αττικής : Αγ. Ανάργυροι, Ίλιον, Πετρούπολη, Καματερό, Άνω Λιόσια με συνολικό πληθυσμό 310.000 κατοίκους περίπου.

Το συγκεκριμένο ΚΠΑ2 στελεχώνεται από 32 άτομα μόνιμο προσωπικό.

Οι επισκέπτες μπορεί να είναι :

- άνεργοι οι οποίοι προσέρχονται για εγγραφή στα μητρώα ανέργων, για ανανέωση της κάρτας ανεργίας τους, για λήψη πιστοποιητικών ή για συμβουλευτική για αναζήτηση θέσεων εργασίας,
- εργοδότες ή εκπρόσωποι επιχειρήσεων π.χ. λογιστές, οι οποίοι έχουν ενταχθεί σε προγράμματα απασχόλησης και προσέρχονται για διεκπεραίωση των θεμάτων τους,
- πολίτες που αναζητούν απλά μια πληροφόρηση,
- εργαζόμενοι οι οποίοι είναι δικαιούχοι επιδομάτων.

Ανεξαρτήτου της ιδιότητας του πολίτη που επισκέφθηκε τη συγκεκριμένη υπηρεσία στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, δόθηκαν 150 ερωτηματολόγια. Απαντήθηκαν τα 120 με το κυριότερο ποσοστό να είναι άνεργοι.

Θα ήταν χρήσιμο να πραγματοποιηθούν αντίστοιχες έρευνες και σε άλλα ΚΠΑ ώστε το δείγμα να είναι πιο αντιπροσωπευτικό και τα αποτελέσματα της έρευνας να γενικευτούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 Ειδικό μέρος : Αποτελέσματα ανάλυσης

Στην παρούσα ενότητα, θα παρουσιασθούν τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας που διενεργήθηκε με χρήση ερωτηματολογίου, με σκοπό την καταγραφή και ανάλυση των απόψεων των επισκεπτών των ΚΠΑ2. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων θα παρουσιασθούν σε συνολικά τρεις παραγράφους ενώ προηγουμένως θα περιγραφεί λεπτομερώς η διαδικασία που ακολουθήθηκε κατά τη διαδικασία της ανάλυσης.

6.2 Μεθοδολογία Ανάλυσης

Σε αυτήν την ενότητα θα παρουσιασθεί ο τρόπος με τον οποίο έγινε η ανάλυση των δεδομένων με σκοπό να καταγράψουμε τις απόψεις των επισκεπτών των ΚΠΑ2 σχετικά με την οργάνωσή τους, τον τρόπο λειτουργίας τους, την αποτελεσματικότητά τους καθώς και προτάσεις βελτίωσης στην παροχή υπηρεσιών.

Αρχικά, θα παρουσιασθούν τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων και εν συνεχεία με χρήση της περιγραφικής στατιστικής θα πάρουμε μια εικόνα για τις απόψεις των συμμετεχόντων καθώς και μια γενική εικόνα για το τι επικρατεί στα ΚΠΑ2.

Θα χρησιμοποιηθούν επίσης τεχνικές της επαγωγικής στατιστικής για να διαπιστώσουμε αν υπάρχουν διαφοροποιήσεις των απαντήσεων σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο κτλ.). Για να διαπιστώσουμε αν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των απόψεων των συμμετεχόντων και των δημογραφικών χαρακτηριστικών θα χρησιμοποιηθούν ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney για δύο ανεξάρτητα δείγματα και ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal Wallis για πάνω από δύο ανεξάρτητα δείγματα.

Στο παράρτημα Β παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων σε σχετικές συχνότητες.

6.3 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά δείγματος

Συνολικά, στην έρευνα συμμετείχαν 120 άτομα εκ των οποίων οι 77 ήταν άντρες και οι 43 γυναίκες με τους 117 εξ αυτών να έχουν Ελληνική υπηκοότητα. Ενώ όσον αφορά την ηλικιακή ομάδα των συμμετεχόντων προκύπτει ότι οι περισσότεροι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 26 με 35 ετών (33,3%) και στην ηλικιακή ομάδα 36 με 45 ετών (28,3%) ενώ το 22,5% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των ασθενών έως 25 ετών. Ακόμη, μικρότερα ποσοστά παρατηρήθηκαν στις ηλικιακές ομάδες των 46 με 55 ετών (10%) και των 55 και άνω (5,8%). Επίσης, προκύπτει ότι το 50,8% του δείγματος είναι έγγαμοι ενώ το 38,3% είναι άγαμοι και ακολουθούν οι διαζευγμένοι (10%) και οι χήροι (0,8%).

Τέλος, παρατηρήθηκε ότι το 42,5% των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 22,5% είναι απόφοιτοι Τεχνικής εκπαίδευσης και το 19,2% είναι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ενώ το 10% των συμμετεχόντων έχουν λάβει μόνο υποχρεωτική εκπαίδευση και το 5,8% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης. Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται συγκεντρωτικά τα στοιχεία που αφορούν τα ατομικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Πίνακας 1: Συχνότητες και σχετικές συχνότητες για τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων

	<i>Συχνότητες</i>	<i>Σχετικές συχνότητες (%)</i>
Φύλο		
Άντρας	77	64,2
Γυναίκα	43	35,8
Υπηκοότητα		
Ελληνική	117	97,5
Ευρωπαϊκή ένωση	2	1,7
Εκτός Ευρωπαϊκής ένωσης	1	0,8
Ηλικιακή ομάδα		
18 έως 25 ετών	27	22,5
26 έως 35 ετών	40	33,3
36 έως 45 ετών	34	28,3
46 έως 55 ετών	12	10,0
55 ετών και άνω	7	5,8
Οικογενειακή κατάσταση		
Έγγαμος	46	50,8
Άγαμος	61	38,3
Διαζευγμένος	12	10,0
Χήρος	1	0,8
Εκπαιδευτικό επίπεδο		
Υποχρεωτική	12	10,0
Δευτεροβάθμια	51	42,5
Τεχνική	27	22,5
Τριτοβάθμια	23	19,2
Μεταπτυχιακό	7	5,8

Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται τα στοιχεία που προέκυψαν για τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων που αφορούν την εργασιακή τους κατάσταση από όπου προκύπτει ότι το 86,7% των ερωτηθέντων είναι άνεργοι. Επίσης, προκύπτει ότι το 14,2% των συμμετεχόντων έχουν εξασφαλίσει κάποιου είδους επιδότηση ενώ παρατηρούμε ότι το 53,3% των ερωτηθέντων είναι άνεργοι πάνω από 12 μήνες, το 20% είναι άνεργοι από 6 έως 12 μήνες και το 19,2% είναι άνεργοι για χρονικό διάστημα λιγότερο των 6 μηνών. Τέλος, όσον αφορά την επαγγελματική εμπειρία προκύπτει ότι το 44,2% έχει εμπειρία από 3 έως 10 έτη, το 22,5% έχει εμπειρία 1 έως 2 έτη και το 19,2% έχει εμπειρία για περισσότερα από 15 έτη.

Πίνακας 2: Συχνότητες και σχετικές συχνότητες για τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων που αφορούν την εργασιακή τους κατάσταση

	<i>Συχνότητες</i>	<i>Σχετικές συχνότητες (%)</i>
Χρόνος ανεργίας		
Έως 6 μήνες	23	19,2
6 έως 12 μήνες	24	20,0
12 μήνες και άνω	64	53,3
Επαγγελματική εμπειρία		
1-2 έτη	27	22,5
3-5 έτη	29	24,2
6-10 έτη	24	20,0
11-15 έτη	16	13,3
Πάνω από 15 έτη	23	19,2
Δεν απάντησαν	1	0,8

6.4 Απόψεις για τη λειτουργία των ΚΠΑ

Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιασθούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των απαντήσεων που αφορούσαν την λειτουργία των ΚΠΑ2. Συνολικά για την καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων χρησιμοποιήθηκαν 34 ερωτήσεις κλειστού τύπου σε κλίμακα Likert (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως). Οι 34 ερωτήσεις ήταν διαχωρισμένες σε 5 θεματικές υποενότητες. Οι πρώτες 5 ερωτήσεις αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων για τα ΚΠΑ2, οι επόμενες 4 ερωτήσεις αφορούσαν τον χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση στα ΚΠΑ2 και οι επόμενες 5 ερωτήσεις αφορούσαν τις διαδικασίες που ακολουθούνται στα ΚΠΑ2. Η τέταρτη ενότητα αποτελούνταν από 5 ερωτήσεις και αφορά τη συνολική αποτελεσματικότητα των ΚΠΑ2 ενώ η τελευταία ενότητα αφορούσε προτάσεις βελτίωσης των ΚΠΑ2.

Στη συνέχεια θα παρουσιασθούν τα αποτελέσματα των απαντήσεων που προέκυψαν ανά ενότητα καθώς και τα αποτελέσματα των ελέγχων που χρησιμοποιήθηκαν για να ελέγξουμε αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

6.5 Γενικές γνώσεις για τα ΚΠΑ2

Η πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 5 ερωτήσεις και σκοπό είχαν να καταγράψουν τις γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων σε θέματα που αφορούν τα ΚΠΑ2.

Στον Πίνακα 3 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων με τη μορφή μέσης τιμής και τυπικής απόκλισης. Από την ανάλυση προέκυψε ότι οι επισκέπτες των ΚΠΑ2 που συμμετείχαν στην έρευνα γνωρίζουν αρκετά έως πολύ τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό ενώ προκύπτει ότι είναι μέτρια ενημερωμένοι για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ επίσης παρατηρούμε ότι επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ σε ικανοποιητικό βαθμό. Τέλος, παρατηρούμε ότι θεωρούν ότι είναι μέτρια ενημερωμένοι ως προς τις λειτουργίες και τις διαδικασίες του ΟΑΕΔ

ενώ γνωρίζουν λίγα στοιχεία για το νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματος τους.

Πίνακας 3: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;	3,43	1,06
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;	2,52	1,00
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ2;	2,35	1,04
Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματος σας;	2,19	1,11
Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?	2,46	1,33

Στη συνέχεια, με χρήση κατάλληλων στατιστικών ελέγχων, πραγματοποιήθηκε ανάλυση για να διερευνηθεί αν υπάρχουν στατιστικώς σημαντικές διαφορές στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους.

Αρχικά, με χρήση του ελέγχου Mann-Whitney έγινε ανάλυση ως προς ο φύλο των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή ανά φύλο καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 4 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το φύλο καθώς όλες οι p-τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,05. Οπότε μπορούμε να ισχυριστούμε ότι οι γενικές γνώσεις αντρών και γυναικών σε θέματα που αφορούν τα ΚΠΑ2 είναι ίδιες.

Πίνακας 4: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Φύλο		p
	Γυναίκα	Άντρας	
Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;	3,45	3,40	0.617
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;	2,53	2,49	0.889
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ2;	2,43	2,21	0,154
Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματος σας;	2,13	2,30	0,553
Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?	2,60	2,21	0,126

Στη συνέχεια, με χρήση του ελέγχου Kruskal Wallis έγινε ανάλυση ως προς την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 5 από όπου και προκύπτει ότι υπάρχει μια στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την οικογενειακή κατάσταση στις απαντήσεις που αφορούσαν κατά πόσο επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ ($p=0.020 < 0.05$). Στη συνέχεια με ανά δύο ελέγχους Mann-Whitney μεταξύ των τριών ομάδων της οικογενειακής κατάστασης προέκυψε ότι η διαφορά είναι μεταξύ των άγαμων με τους έγγαμους, και ουσιαστικά προκύπτει ότι οι άγαμοι επισκέπτονται πιο συχνά την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ από του έγγαμους. Στις υπόλοιπες τέσσερις περιπτώσεις δεν παρατηρήθηκε καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$)

Πίνακας 5: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανά οικογενειακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Οικογενειακή			p
	Άγαμος/ η	Έγγαμος/ η	Διαζευγμένος /η	
Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;	3,44	3,37	3,67	0,703
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;	2,61	2,46	2,33	0,631
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ2;	2,38	2,35	2,25	0,958
Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματός σας;	2,18	2,18	2,33	0,639
Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?	2,80*	2,13*	2,08	0,020*

Ο επόμενος έλεγχος έγινε ως προς τη εργασιακή κατάσταση των συμμετεχόντων, με χρήση του ελέγχου Mann-Whitney. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 6 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την εργασιακή κατάσταση καθώς όλες οι p-τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,05. Οπότε μπορούμε να ισχυριστούμε ότι οι γενικές γνώσεις εργαζομένων και ανέργων σε θέματα που αφορούν τα ΚΠΑ2 είναι ίδιες.

Πίνακας 6: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Άνεργος		p
	Ναι	Όχι	
Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;	3,45	3,31	0,706
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;	2,52	2,50	0,841
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ2;	2,33	2,50	0,738
Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματος σας;	2,17	2,31	0,774
Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?	2,48	2,31	0,613

Επίσης, με χρήση του ελέγχου Mann Whitney έγινε ανάλυση ως προς το αν υπάρχει ή όχι επιδότηση των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 7 από όπου και προκύπτει ότι υπάρχει μια στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το αναλαμβάνουν επιδότηση ή όχι στις απαντήσεις που αφορούσαν κατά πόσο επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ ($p=0.015 < 0.05$) και μπορούμε να συμπεράνουμε ότι όσοι δεν λαμβάνουν επιδότηση επισκέπτονται συχνότερα την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ από όσους παίρνουν κάποια μορφή επιδότησης. Στις υπόλοιπες τέσσερις περιπτώσεις δεν παρατηρήθηκε καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$).

Πίνακας 7: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με το αν λαμβάνουν επιδότηση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Επιδοτούμενος		p
	Ναι	Όχι	
Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;	3,29	3,46	0,527
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;	2,41	2,53	0,808
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ2;	2,18	2,38	0,639
Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματός σας;	2,25	2,18	0,706
Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?	1,76	2,57	0,015*

Στη συνέχεια, με χρήση του ελέγχου Kruskal Wallis έγινε ανάλυση ως προς την ηλικιακή ομάδα των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 8 από όπου και προκύπτει ότι υπάρχει μια στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την ηλικιακή στις απαντήσεις που αφορούσαν κατά πόσο επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ ($p=0.010 < 0.05$). Στη συνέχεια με ανά δύο ελέγχους Mann-Whitney μεταξύ των πέντε ομάδων της ηλικιακής ομάδας προέκυψε ότι η διαφορά είναι μεταξύ της ηλικιακής ομάδας των 18 με 25 ετών και της ηλικιακής ομάδας των 55 και άνω όπως επίσης και μεταξύ της ηλικιακής ομάδας των 18 με 25 ετών και της ηλικιακής ομάδας των 46 με 55 ετών. Και παρατηρούμε ότι όσοι είναι μεταξύ 18 και 25 ετών επισκέπτονται συχνότερα την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ σε σχέση με όσους είναι 46 ετών και άνω. Στις υπόλοιπες τέσσερις περιπτώσεις δεν παρατηρήθηκε καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$).

Πίνακας 8: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Ηλικιακή ομάδα					p
	18-25	26-35	36--45	46-55	55+	
Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;	3,52	3,30	3,50	3,50	3,50	0,906
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;	2,74	2,50	2,18	2,75	3,17	0,183
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ2;	2,63	2,26	2,15	2,33	3,00	0,277
Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματος σας;	2,22	2,13	2,06	2,45	2,83	0,883
Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?	3,22	2,32	2,29	2,17 ^a	1,67	0,010*

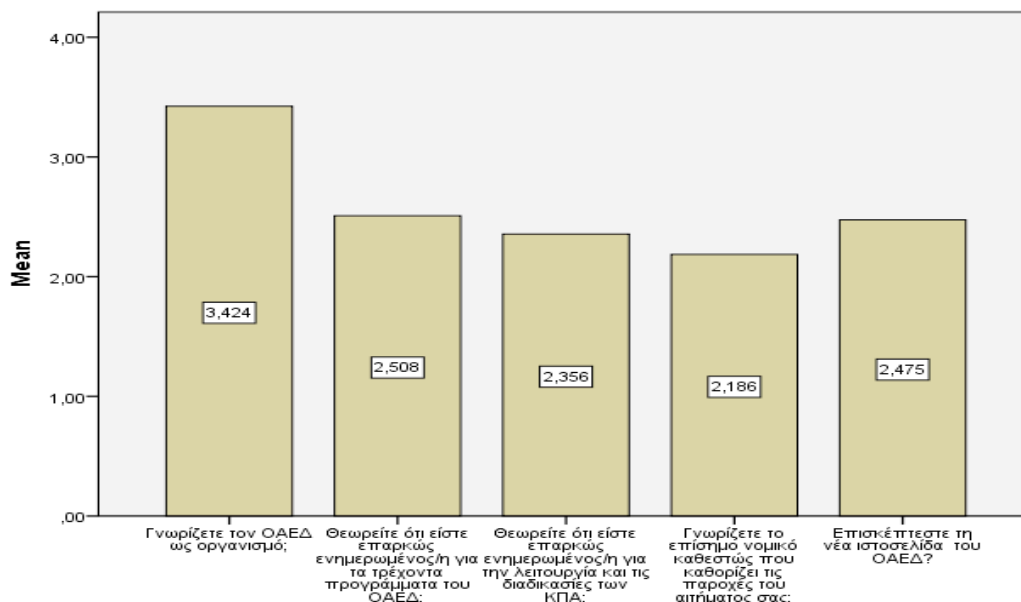
Ο τελευταίος έλεγχος έγινε ως προς το χρόνο ανεργίας των επισκεπτών. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή του ελέγχου Kruskal Wallis ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 9 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$).

Πίνακας 9: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με το χρόνο ανεργίας και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Χρόνος ανεργίας			p
	Έως 6 μήνες	6 έως 12 μήνες	12 μήνες και άνω	
Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;	3,26	3,46	3,50	0,695
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;	2,39	2,29	2,63	0,421
Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ2;	2,30	2,12	2,41	0,618
Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματος σας;	1,91	2,30	2,20	0,350
Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?	2,35	2,25	2,58	0,524

Στο παρακάτω σχεδιάγραμμα παρουσιάζονται συγκεντρωτικά οι απαντήσεις από την πρώτη κατηγορία ερωτήσεων

Σχεδιάγραμμα 1. Εισαγωγικές Ερωτήσεις.



6.6 Χώρος – Εργονομία -Πρόσβαση

Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 4 ερωτήσεις και σκοπό είχαν να καταγράψουν τις απόψεις των συμμετεχόντων σε θέματα που αφορούν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση στο ΚΠΑ2 Αγίων Αναργύρων- Ιλίου

Στον Πίνακα 10 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων με τη μορφή μέσης τιμής και τυπικής απόκλισης. Από την ανάλυση προέκυψε ότι οι επισκέπτες των ΚΠΑ2 που συμμετείχαν στην έρευνα κρίνουν αρκετά εύκολη την πρόσβαση στο ΚΠΑ2 της περιοχής τους ενώ προκύπτει ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τον εσωτερικό χώρο του ΚΠΑ2, Επίσης αρκετά ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι και από τον χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης του ΚΠΑ2. Τέλος, παρατηρούμε ότι θεωρούν ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την εξωτερική αισθητική του κτιρίου του ΚΠΑ2.

Πίνακας 10: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Κρίνετε εύκολη την προσπέλαση στο ΚΠΑ2 της περιοχής σας;	3,06	1,15
Κρίνετε την εξωτερική αισθητική του κτιρίου ΚΠΑ2 της περιοχής σας ικανοποιητική;	2,79	1,17
Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ2 της περιοχής σας (καθαριότητα, σηματοδότηση, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;	3,02	1,00
Κρίνετε το χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης, ικανοποιητικό;	2,94	,93

Στη συνέχεια, με χρήση κατάλληλων στατιστικών ελέγχων, πραγματοποιήθηκε ανάλυση για να διερευνηθεί αν υπάρχουν στατιστικώς σημαντικές διαφορές στις απαντήσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους.

Αρχικά, με χρήση του ελέγχου Mann-Whitney έγινε ανάλυση ως προς το φύλο των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή ανά φύλο καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 11 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το φύλο καθώς όλες οι p-τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,05. Οπότε μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η ικανοποίηση αντρών και γυναικών σε θέματα που αφορούν την εργονομία, το χώρο και την πρόσβαση στο ΚΠΑ2 είναι ίδια.

Πίνακας 11: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Φύλο		p
	Γυναίκα	Άντρας	
Κρίνετε εύκολη την προσπέλαση στο ΚΠΑ2 της περιοχής σας;	3,05	3,07	0,984
Κρίνετε την εξωτερική αισθητική του κτιρίου ΚΠΑ2 της περιοχής σας ικανοποιητική;	2,66	3,02	0,085
Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ2 της περιοχής σας(καθαριότητα, σηματοδότηση, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;	3,00	3,05	0,606
Κρίνετε το χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης, ικανοποιητικό;	2,89	3,02	0,387

Στη συνέχεια, με χρήση του ελέγχου Kruskal Wallis έγινε ανάλυση ως προς την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 12 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$)

Πίνακας 12: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανά οικογενειακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Οικογενειακή			p
	Άγαμος/ η	Έγγαμος/ η	Διαζευγμένος /η	
Κρίνετε εύκολη την προσπέλαση στο ΚΠΑ2 της περιοχής σας;	3,10	3,02	3,17	0,922
Κρίνετε την εξωτερική αισθητική του κτιρίου ΚΠΑ2 της περιοχής σας ικανοποιητική;	2,84	2,76	2,83	0,996
Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ2 της περιοχής σας(καθαριότητα, σηματοδοσία, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;	3,00	3,02	3,08	0,958
Κρίνετε το χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης, ικανοποιητικό;	2,98	2,84	3,17	0,492

Ο επόμενος έλεγχος έγινε ως προς τη εργασιακή κατάσταση των συμμετεχόντων, με χρήση του ελέγχου Mann-Whitney. Η μέση τιμή ανά εργασιακή κατάσταση καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 13 από όπου και προκύπτει ότι υπάρχουν δύο στατιστικά σημαντικές διαφορές, η πρώτη ως προς την εξωτερική αισθητική του ΚΠΑ2 ($p=0,037<0,05$) και η δεύτερη ως προς το πώς κρίνουν το χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης ($p=0,028<0,05$). Και στις δύο περιπτώσεις παρατηρούμε ότι οι άνεργοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τους εργαζόμενους. Στις άλλες δύο περιπτώσεις υπάρχει ταύτιση απόψεων ανέργων και εργαζόμενων ($p>0,05$).

Πίνακας 13 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Άνεργος		p
	Ναι	Όχι	
Κρίνετε εύκολη την προσπέλαση στο ΚΠΑ2 της περιοχής σας;	3,08	2,94	0,748
Κρίνετε την εξωτερική αισθητική του κτιρίου ΚΠΑ2 της περιοχής σας ικανοποιητική;	2,88	2,25	0,037*
Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ2 της περιοχής σας(καθαριότητα, σηματοδότηση, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;	3,07	2,69	0,106
Κρίνετε το χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης, ικανοποιητικό;	3,01	2,50	0,028*

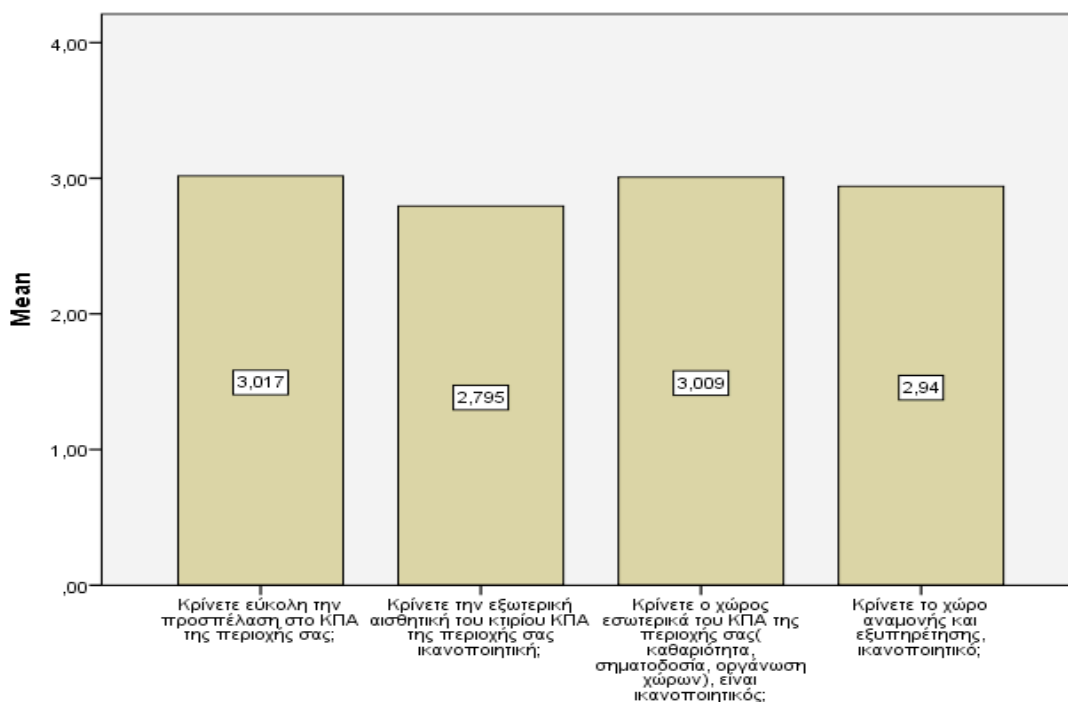
Στη συνέχεια, με χρήση του ελέγχου Kruskal Wallis έγινε ανάλυση ως προς την ηλικιακή ομάδα των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 14 από όπου και προκύπτει ότι δεν παρατηρήθηκε καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$) ως προς την ηλικιακή ομάδα και ουσιαστικά μπορούμε να πούμε ότι υπάρχει ταύτιση απόψεων όλων των ηλικιών για τα θέματα που αφορούν την εργονομία, το χώρο και την πρόσβαση στο ΚΠΑ2.

Πίνακας 14 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Ηλικία					p
	18-25	26-35	36--45	46-55	55+	
Κρίνετε εύκολη την προσπέλαση στο ΚΠΑ2 της περιοχής σας;	3,19	3,00	3,09	3,17	2,83	0,940
Κρίνετε την εξωτερική αισθητική του κτιρίου ΚΠΑ2 της περιοχής σας ικανοποιητική;	3,04	2,55	2,82	2,75	3,50	0,323
Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ2 της περιοχής σας(καθαριότητα, σηματοδοσία, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;	3,22	2,83	3,06	2,92	3,33	0,474
Κρίνετε το χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης, ικανοποιητικό;	3,07	2,77	2,91	3,09	3,50	0,358

Στο σχεδιάγραμμα 2 παρουσιάζονται συνολικά οι απαντήσεις των παραπάνω ερωτημάτων

Σχεδιάγραμμα 2. Χώρος- εργονομία- πρόσβαση



6.7 Διαδικασίες

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 5 ερωτήσεις και σκοπό είχαν να καταγράψουν τις απόψεις των συμμετεχόντων σε θέματα που αφορούν διάφορες διαδικασίες στα ΚΠΑ2.

Στον Πίνακα 15 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων με τη μορφή μέσης τιμής και τυπικής απόκλισης. Από την ανάλυση προέκυψε ότι οι επισκέπτες των ΚΠΑ2 που συμμετείχαν στην έρευνα κρίνουν αρκετά εύκολη την διαδικασία εγγραφής στα μητρώα ανέργων ενώ προκύπτει ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι και από το ωράριο λειτουργίας

εξυπηρέτησης του κοινού των ΚΠΑ2. Επίσης μέτρια προς αρκετά ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι και από τον αριθμό των υπαλλήλων στα ΚΠΑ2 . Τέλος, παρατηρούμε ότι θεωρούν ότι έχουν συμμετέχει σε μικρό βαθμό στη διαδικασία εξατομικευμένης προσέγγισης.

Πίνακας 15 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο, την εργονομία και την πρόσβαση (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Η διαδικασία εγγραφής σας στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;	3,08	1,10
Έχετε συμμετάσχει στην διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;	1,85	1,44
Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;	1,85	1,56
Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ2 προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;	2,84	0,96
Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;	2,77	1,07

Στον Πίνακα 16 παρουσιάζονται η μέση τιμή ανά φύλο καθώς και η p τιμή του ελέγχου Mann-Whitney από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το φύλο καθώς όλες οι p-τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,05. Οπότε μπορούμε να ισχυριστούμε ότι υπάρχει ισοδύναμη ικανοποίηση αντρών και γυναικών σε θέματα που αφορούν τις διαδικασίες στο ΚΠΑ2.

Πίνακας 16: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν το τις διαδικασίες ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Φύλο		p
	Γυναίκα	Άντρας	
Η διαδικασία εγγραφής σας στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;	3,21	2,86	0,794
Έχετε συμμετάσχει στην διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;	2,03	1,53	0,321
Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;	2,14	1,37	0,536
Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;	2,89	2,74	0,760
Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;	2,71	2,88	0,993

Στη συνέχεια, με χρήση του ελέγχου Kruskal Wallis έγινε ανάλυση ως προς την ηλικιακή ομάδα των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 17 από όπου και προκύπτει ότι υπάρχει μια στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς την ηλικιακή ομάδα που αφορά την ευκολία εγγραφής στα μητρώα ανέργων ($p=0,048 < 0,05$). Ουσιαστικά προκύπτει ότι άτομα ηλικίας άνω των 55 ετών βρίσκουν πολύ πιο δύσκολη τη διαδικασία εγγραφής στα μητρώα ανέργων σε σχέση με τους υπόλοιπους που την βρίσκουν αρκετά εύκολη. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την ηλικιακή ομάδα.

Πίνακας 17 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις διαδικασίες ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Ηλικία					p
	18-25	26-35	36--45	46-55	55+	
Η διαδικασία εγγραφής σας στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;	3,30	3,03	3,09	3,33	1,60*	0,048*
Έχετε συμμετάσχει στην διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;	2,04	2,13	1,67	1,50	1,00	0,070
Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;	2,37	2,15	1,47	1,08	1,33	0,091
Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ2 προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;	2,85	2,75	2,94	2,92	2,67	0,941
Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;	2,96	2,64	2,58	3,33	2,67	0,342

Ο επόμενος έλεγχος έγινε ως προς τη εργασιακή κατάσταση των συμμετεχόντων, με χρήση του ελέγχου Mann-Whitney. Η μέση τιμή ανά εργασιακή κατάσταση καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 18 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ανέργων και εργαζόμενων ($p > 0,05$) δηλαδή υπάρχει ταύτιση απόψεων εργαζομένων και ανέργων ως προς το επίπεδο των διαδικασιών των ΚΠΑ2.

Πίνακας 18: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις διαδικασίες ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Άνεργος		p
	Ναι	Όχι	
Η διαδικασία εγγραφής σας στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;	3,08	3,08	0,794
Έχετε συμμετάσχει στην διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;	1,81	2,13	0,321
Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;	1,83	2,00	0,536
Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ2 προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;	2,85	2,73	0,760
Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;	2,77	2,75	0,993

Επίσης, με χρήση του ελέγχου Mann Whitney έγινε ανάλυση ως προς το αν υπάρχει ή όχι επιδότηση των συμμετεχόντων. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 19 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$) ως προς τη συμμετοχή και ικανοποίηση στις διαδικασίες των ΚΠΑ2.

Πίνακας 19 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις διαδικασίες ανάλογα με το αν λαμβάνουν επιδότηση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Επιδοτούμενος		p
	Ναι	Όχι	
Η διαδικασία εγγραφής σας στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;	3,47	3,01	0,100
Έχετε συμμετάσχει στην διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;	1,76	1,86	0,508
Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;	1,50	1,91	0,236
Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ2 προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;	2,69	2,86	0,510
Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;	2,59	2,80	0,526

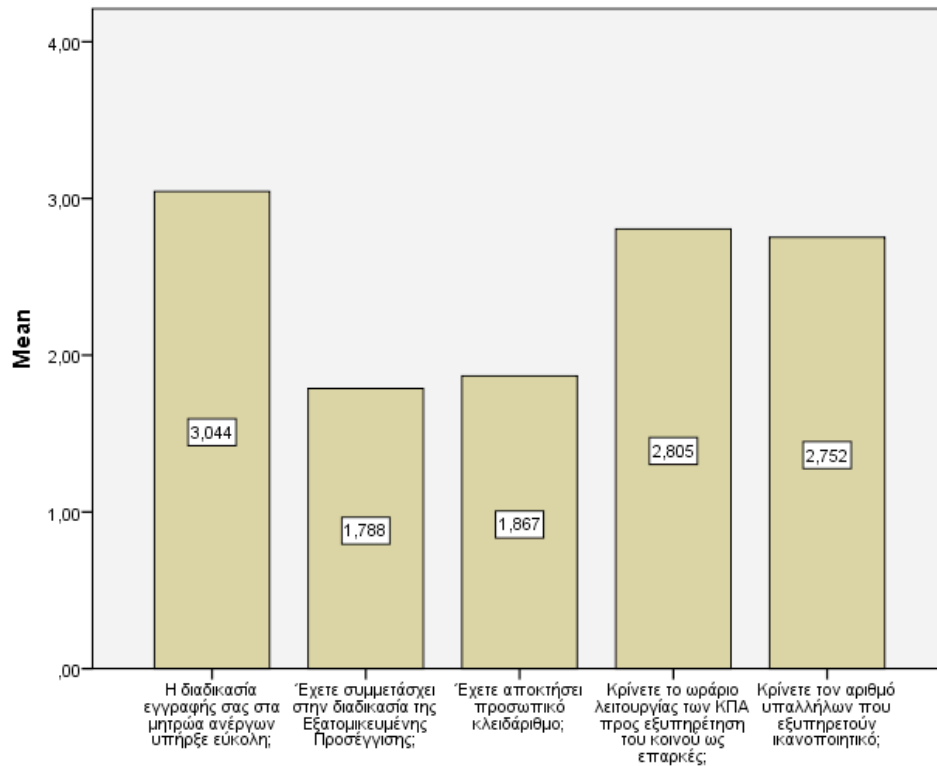
Ο τελευταίος έλεγχος έγινε ως προς το χρόνο ανεργίας των επισκεπτών.. Η μέση τιμή καθώς και η p τιμή του ελέγχου Kruskal Wallis ανά περίπτωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 20 από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά ($p > 0,05$).

Πίνακας 20 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν γενικές γνώσεις των συμμετεχόντων ανάλογα με το χρόνο ανεργίας και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Χρόνος ανεργίας			p
	Έως 6 μήνες	6 έως 12 μήνες	12 μήνες και άνω	
Η διαδικασία εγγραφής σας στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;	3,14	3,29	2,97	0,564
Έχετε συμμετάσχει στην διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;	2,00	1,75	1,76	0,952
Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;	2,04	1,88	1,74	0,736
Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ2 προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;	2,83	2,88	2,84	0,976
Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;	2,74	2,83	2,73	0,805

Στο σχεδιάγραμμα 3 δίνονται οι απαντήσεις των ερωτήσεων σχετικά με τις διαδικασίες.

Σχεδιάγραμμα 3. Διαδικασίες



6.8 Συνολική αποτελεσματικότητα

Η τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 5 ερωτήσεις και σκοπό είχαν να καταγράψουν τις απόψεις των συμμετεχόντων για τη συνολική αποτελεσματικότητα των ΚΠΑ2.

Στον Πίνακα 21 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων με τη μορφή μέσης τιμής και τυπικής απόκλισης. Από την ανάλυση προέκυψε ότι οι επισκέπτες των ΚΠΑ2 που συμμετείχαν στην έρευνα είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι τόσο από την ικανοποίηση των αιτημάτων τους όσο και από την άμεση εξυπηρέτηση. Ενώ αρκετά ικανοποιητική κρίνουν και την αποτελεσματικότητα της επίσκεψης τους. Ενώ πιστεύουν αρκετά ότι η επίσκεψη τους "άξιζε τον κόπο" όπως επίσης πιστεύουν αρκετά ότι τα ΚΠΑ2 είναι επαρκώς τεχνολογικά εξοπλισμένα.

Πίνακας 21 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Η σημερινή σας επίσκεψη στο ΚΠΑ2 ήταν παραγωγική / αποτελεσματική για σας;	3,34	1,21
Εξυπηρετηθήκατε άμεσα;	3,45	1,15
Σας δόθηκε η εντύπωση ότι το ΚΠΑ2 ήταν επαρκώς τεχνολογικά εξοπλισμένο?	3,03	1,04
Αποχωρήσατε από το ΚΠΑ2 με το αίτημα σας να έχει ικανοποιηθεί	3,65	1,23
Συνήθως η επίσκεψη σας στο ΚΠΑ2 "Αξιίζει τον κόπο";	3,11	1,10

. Στον Πίνακα 22 παρουσιάζονται η μέση τιμή ανά φύλο καθώς και η p τιμή του ελέγχου Mann-Whitney από όπου και προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά

ως προς το φύλο καθώς όλες οι p-τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,05. Οπότε μπορούμε να ισχυριστούμε ότι υπάρχει ισοδύναμη ικανοποίηση από την συνολική αποτελεσματικότητα των ΚΠΑ μεταξύ αντρών και γυναικών.

Πίνακας 22 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα ανά φύλο και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Φύλο		p
	Γυναίκα	Άντρας	
Η σημερινή σας επίσκεψη στο ΚΠΑ2 ήταν παραγωγική / αποτελεσματική για σας;	3,36	3,30	0,568
Εξυπηρετηθήκατε άμεσα;	3,45	3,44	0,885
Σας δόθηκε η εντύπωση ότι το ΚΠΑ2 ήταν επαρκώς τεχνολογικά εξοπλισμένο?	3,04	3,00	0,935
Αποχωρήσατε από το ΚΠΑ2 με το αίτημα σας να έχει ικανοποιηθεί	3,69	3,57	0,506
Συνήθως η επίσκεψη σας στο ΚΠΑ2 "Αξίζει τον κόπο";	3,12	3,10	0,793

Παρόμοιο αποτέλεσμα προέκυψε και για τις ηλικιακές ομάδες καθώς από τον έλεγχο Kruskal Wallis και τα αντίστοιχα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά καθώς όλες οι p-τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,05. Συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 23.

Πίνακας 23: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα και p-value του ελέγχου Kruskal Wallis (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Ηλικία					p
	18-25	26-35	36--45	46-55	55+	
Η σημερινή σας επίσκεψη στο ΚΠΑ2 ήταν παραγωγική / αποτελεσματική για σας;	3,19	3,60	3,09	3,67	3,17	0,335
Εξυπηρετηθήκατε άμεσα;	3,30	3,50	3,44	3,75	3,50	0,804
Σας δόθηκε η εντύπωση ότι το ΚΠΑ2 ήταν επαρκώς τεχνολογικά εξοπλισμένο?	3,04	3,00	2,88	3,36	3,33	0,748
Αποχωρήσατε από το ΚΠΑ2 με το αίτημα σας να έχει ικανοποιηθεί	3,41	3,88	3,50	3,91	3,33	0,391
Συνήθως η επίσκεψη σας στο ΚΠΑ2 "Αξίζει τον κόπο";	3,11	3,13	3,06	3,45	2,67	0,697

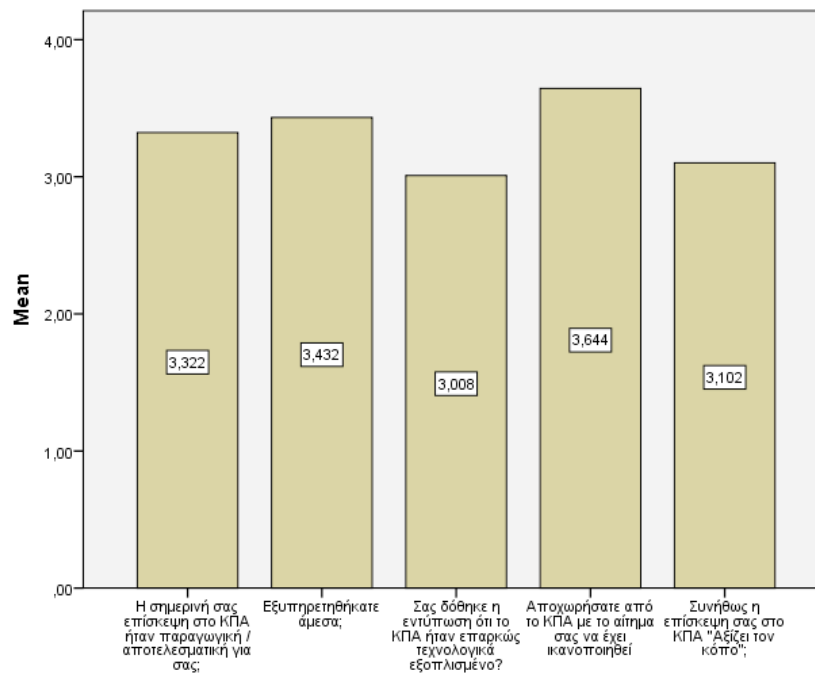
Στον Πίνακα 24 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney για τη συνολική αποτελεσματικότητα σε σχέση με την εργασιακή κατάσταση από όπου και προέκυψε ότι υπάρχει μια στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το πόσο παραγωγική/αποτελεσματική ήταν η επίσκεψη τους ($p=0,045 < 0,05$) με τους ανέργους να μένουν λιγότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους εργαζομένους ως προς την παραγωγικότητα/ αποτελεσματικότητα της επίσκεψης τους. Ενώ στις υπόλοιπες περιπτώσεις υπάρχει ταύτιση των απόψεων τους ($p > 0,05$)

Πίνακας 24: Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική αποτελεσματικότητα ανά εργασιακή κατάσταση και p-value του ελέγχου Mann-Whitney (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Άνεργος		p
	Ναι	Όχι	
Η σημερινή σας επίσκεψη στο ΚΠΑ2 ήταν παραγωγική / αποτελεσματική για σας;	3,25	3,94	0,045*
Εξυπηρετηθήκατε άμεσα;	3,40	3,75	0,315
Σας δόθηκε η εντύπωση ότι το ΚΠΑ2 ήταν επαρκώς τεχνολογικά εξοπλισμένο?	3,03	3,00	0,841
Αποχωρήσατε από το ΚΠΑ2 με το αίτημα σας να έχει ικανοποιηθεί	3,58	4,06	0,174
Συνήθως η επίσκεψη σας στο ΚΠΑ2 "Αξίζει τον κόπο";	3,06	3,44	0,304

Στο παρακάτω σχεδιάγραμμα 4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ερωτήσεων σχετικά με την αποτελεσματικότητα.

Σχεδιάγραμμα 4. Συνολική αποτελεσματικότητα



6.9 Προτάσεις βελτίωσης

Η τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 15 ερωτήσεις και σκοπό είχαν να καταγράψουν τις προτάσεις των συμμετεχόντων στη βελτίωση των υπηρεσιών των ΚΠΑ2.

Στον Πίνακα 25 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων με τη μορφή μέσης τιμής και τυπικής απόκλισης. Από την ανάλυση προέκυψε ότι οι επισκέπτες των ΚΠΑ2 που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν πολύ σημαντικό να υπάρχουν νέες θέσεις εργασίας με επιδότηση των εργοδοτών όπως και το να αναγγέλλονται υποχρεωτικά όλες οι θέσεις εργασίας στα ΚΠΑ2.

Πίνακας 25 Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προτάσεις βελτίωσης (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως)

	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Σειρά προτεραιότητας από το σπίτι, μέσω κινητού ή μέσω άλλης μεθόδου χωρίς αναγκαστική φυσική παρουσία	3,68	1,32
Πλην την συμβουλευτικής όλες οι διαδικασίες να γίνονται ΚΑΙ ηλεκτρονικά	3,91	1,20
Να επεκταθεί το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ2 και το απόγευμα	3,22	1,38
Τα σεμινάρια Κατάρτισης να συνδέονται άμεσα με τις ανάγκες σας.	3,89	1,20
ΜΙΑ φυσική κατάθεση δικαιολογητικών - Μοναδικός φάκελος του ανέργου για όλα τα τμήματα του ΚΠΑ2	3,86	1,14

Υποχρεωτική διασύνδεση των εργοδοτών στο σύστημα του ΟΑΕΔ για κατάθεση δικαιολογητικών (π.χ. προσλήψεις, αποχωρήσεις, καταγγελίες συμβάσεων)	3,99	0,98
Θεωρείτε σημαντικό να υπάρχουν νέες θέσεις εργασίας με επιδότηση των εργοδοτών;	4,13	1,00
Θεωρείτε είναι σημαντικό να γίνονται ομάδες συμβουλευτικής για ανέργους;	4,08	1,00
Θα ήταν χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "τεχνικές αναζήτησης εργασίας"	3,74	1,14
θα ήταν χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "επαγγελματικός προσανατολισμός"	3,66	1,19
Θα ήταν πολύ χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική " επιχειρηματικότητα"	3,53	1,29
Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν ανοιχτά προγράμματα κατάρτισης για την επιμόρφωση σας βάσει των αναγκών σας;	4,07	1,08
Σας είναι εύκολο να αναζητάτε εργασία στην ανοιχτή αγορά εργασίας;	2,07	1,29
Σας είναι εύκολο να αναζητάτε εργασία μέσω των ΚΠΑ2;	2,65	1,20
Συμφωνείτε να αναγγέλλονται υποχρεωτικά όλες οι θέσεις εργασίας στα ΚΠΑ2;	4,12	1,12

Επίσης προκύπτει ότι πολύ σημαντικό έργο των ΚΠΑ θεωρούν τη δημιουργία ομάδων συμβουλευτικής για ανέργους όπως πολύ χρήσιμη κρίνουν και την ύπαρξη ανοιχτών προγραμμάτων κατάρτισης για την επιμόρφωση τους βάσει των αναγκών τους.

Τέλος, πολύ σημαντικές κρίνουν την υποχρεωτική διασύνδεση των εργοδοτών στο σύστημα του ΟΑΕΔ για την κατάθεση δικαιολογητικών, την ηλεκτρονική διεκπεραίωση όλων των διαδικασιών και τη σύνδεση των σεμιναρίων κατάρτισης με τις ανάγκες τους ενώ αρκετά σημαντικό για τους επισκέπτες των ΚΠΑ2 φαίνεται να είναι η δυνατότητα ύπαρξης ενός φακέλου δικαιολογητικών για όλα τα τμήματα των ΚΠΑ2. Όσον αφορά την συμμετοχή τους στη συμβουλευτική προκύπτει ότι αρκετά χρήσιμη κρίνουν τη συμμετοχή τους στις "τεχνικές αναζήτησης εργασίας", στον "επαγγελματικό προσανατολισμό" και στην "επιχειρηματικότητα". Ενώ, αρκετά χρήσιμη θα τους φαινόταν να υπάρχει η δυνατότητα να παίρνουν σειρά προτεραιότητας είτε από το κινητό είτε με κάποιο άλλο τρόπο χωρίς να χρειάζονται να περιμένουν στα ΚΠΑ2.

Στα αρνητικά που καταγράφηκαν είναι ότι δεν είναι πολύ εξοικειωμένοι με την αναζήτηση εργασίας στην ανοιχτή αγορά εργασίας και με την αναζήτηση εργασίας μέσω ΚΠΑ2.

Στον Πίνακα 26 παρουσιάζονται οι στατιστικά σημαντικές διαφορές που εντοπίστηκαν στις απαντήσεις σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Συνολικά εντοπίστηκαν τέσσερις διαφορές, δύο σε σχέση με το φύλο, μία σε σχέση με το αν είναι άνεργοι ή όχι και μία σε σχέση με το πόσο καιρό είναι άνεργοι.

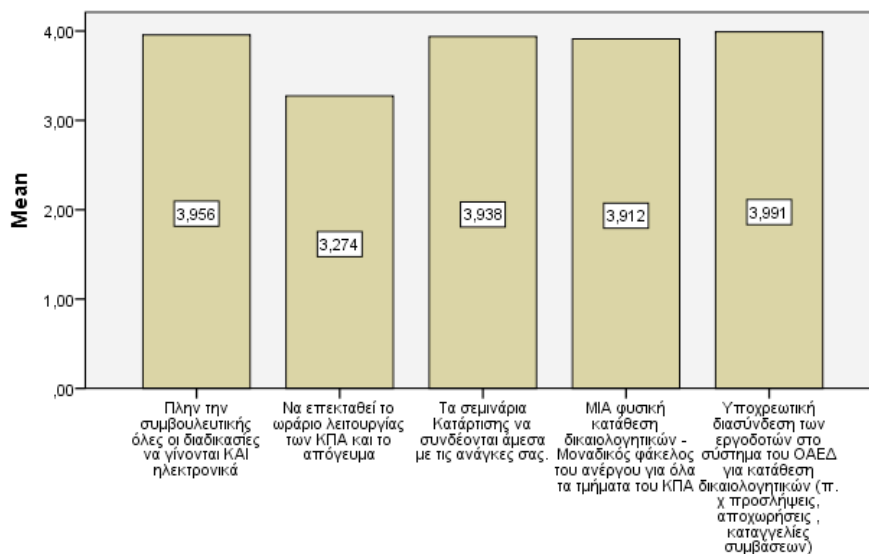
Αναλυτικά προέκυψε ότι οι γυναίκες πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τους άντρες ότι θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν ανοιχτά προγράμματα κατάρτισης για την επιμόρφωση τους βάσει των αναγκών τους ($p=0,03 < 0,05$) ενώ οι άντρες βρίσκουν πιο εύκολη την αναζήτηση εργασίας στην ανοιχτή αγορά σε σχέση με τις γυναίκες ($p=0,023 < 0,05$). Επίσης, προέκυψε ότι οι άνεργοι βρίσκουν πιο χρήσιμη τη συμμετοχή τους στη συμβουλευτική "επαγγελματικός προσανατολισμός" σε σχέση με όσους εργάζονται ($p=0,044 < 0,05$). Τέλος, όσοι είναι άνεργοι για λιγότερο από 6 μήνες συμφωνούν περισσότερο ($p=0,040 < 0,05$) με το να αναγγέλλονται υποχρεωτικά όλες οι θέσεις εργασίας στα ΚΠΑ σε σχέση με τους υπόλοιπους ανέργους (6 μήνες ανεργίας και άνω).

Πίνακας 26 Μέση τιμή για τις ερωτήσεις που αφορούσαν τις προτάσεις βελτίωσης και p-value του ελέγχου Mann-Whitney και Kruskal Wallis (1=Καθόλου,2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πλήρως

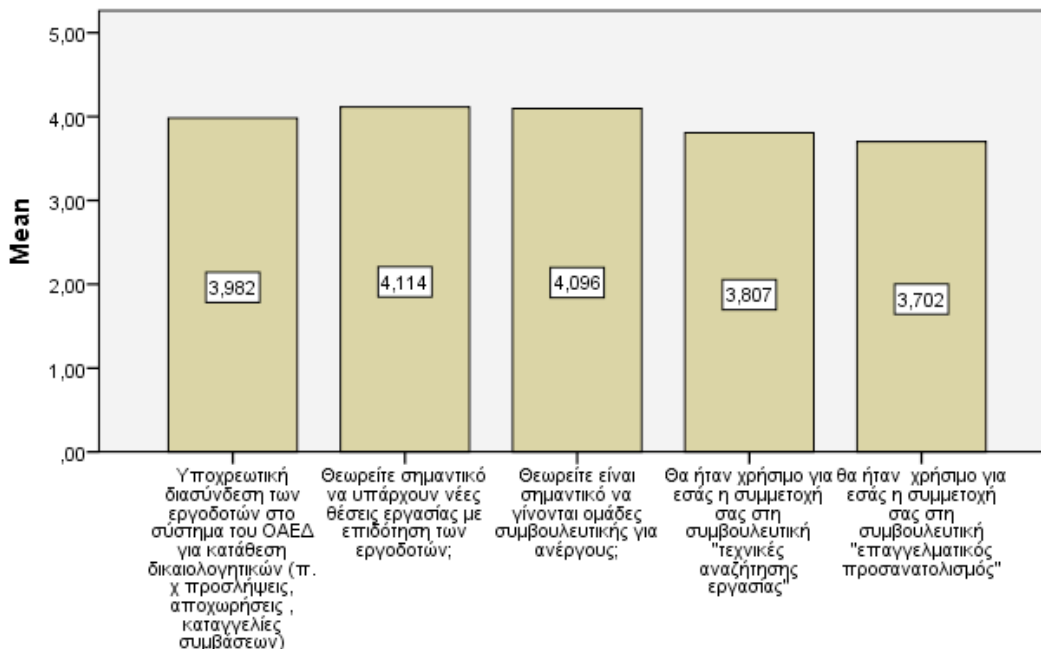
		Μέση τιμή	p
Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν ανοιχτά προγράμματα κατάρτισης για την επιμόρφωση σας βάσει των αναγκών σας;	Φύλο	Άντρας	3,83
		Γυναίκα	4,19
Σας είναι εύκολο να αναζητάτε εργασία στην ανοιχτή αγορά εργασίας;	Φύλο	Άντρας	2,38
		Γυναίκα	1,89
θα ήταν χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "επαγγελματικός προσανατολισμός	Άνεργος	Ναι	3,75
		Όχι	3,13
Συμφωνείτε να αναγγέλλονται υποχρεωτικά όλες οι θέσεις εργασίας στα ΚΠΑ2;	Χρόνια ανεργίας	Έως 6 μήνες	4,52
		6 με 12 μήνες	4,00
		Πάνω από 12 μήνες	4,08
*Mann-Whitney			
**Kruskal Wallis			

Στα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζονται οι απαντήσεις των παραπάνω ερωτήσεων σχετικά με τις προτάσεις βελτίωσης.

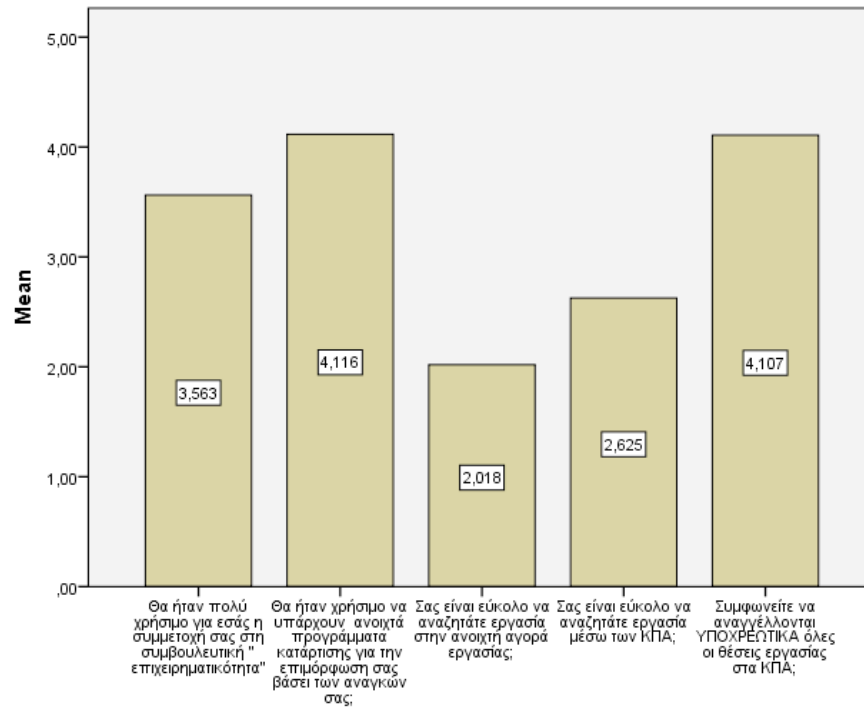
Σχεδιάγραμμα 5. Προτάσεις βελτίωσης



Σχεδιάγραμμα 6. Προτάσεις βελτίωσης



Σχεδιάγραμμα 7. Προτάσεις βελτίωσης.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: ΣΥΝΟΨΗ

Το δείγμα των επισκεπτών στα ΚΠΑ2 εμφανίστηκε μέτρια ενημερωμένο για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ, αλλά και για τις λειτουργίες και τις διαδικασίες του φορέα αυτού, με τα δύο φύλα να έχουν γενικές γνώσεις σε θέματα που αφορούν τα ΚΠΑ2. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ενώ η πλειοψηφία των ερωτηθέντων γνωρίζει την ύπαρξη του Οργανισμού με το διακριτικό τίτλο ως ΟΑΕΔ, δεν γνωρίζει όμως, το διακριτικό τίτλο της υπηρεσίας που επισκέπτονται δηλαδή του «ΚΠΑ».

Παρατηρήθηκε ότι οι ενδιαφερόμενοι για τις υπηρεσίες των ΚΠΑ2 και συνεπώς του ΟΑΕΔ δεν έχουν πλήρως κατανοήσει τον βαθμό που μπορεί να τους βοηθήσει ο φορέας στα εργασιακά τους θέματα. Παρόλο αυτά το δείγμα επισκέπτεται συχνά την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ με μεγαλύτερη συχνότητα από τους ανέργους και ιδίως από άτομα που δεν λαμβάνουν κάποιας μορφής επιδότησης. Επίσης παρατηρείται ότι η ύπαρξη κάποιας μορφής εισοδήματος με την μορφή μεταβιβαστικής πληρωμής αποθαρρύνει σε κάποιο βαθμό τα άτομα να ενδιαφέρονται συχνότερα για τις υπηρεσίες του φορέα, ενώ όσοι προσπαθούν εναγωνίως να βρουν εργασία, έχουν σημαντικό κίνητρο να ασχολούνται περισσότερο. Σχετικά με τη λειτουργικότητα της οργάνωσης των ΚΠΑ2, οι περισσότεροι ερωτηθέντες εμφανίζονται ικανοποιημένοι από τον εσωτερικό χώρο των ΚΠΑ2, ανεξαρτήτως φύλου και ηλικίας, από το ωράριο λειτουργίας, από την ικανοποίηση των αιτημάτων τους και από την άμεση εξυπηρέτηση. Όλα αυτά σημαίνουν ότι σε γενικές γραμμές ο φορέας λειτουργεί με καλό επίπεδο εσωτερικής οργάνωσης.

Σχετικά με την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, η πλειοψηφία θεωρεί εύκολη την διαδικασία εγγραφής στα μητρώα ανέργων, εκτός από την ηλικιακή ομάδα των ατόμων ηλικίας άνω των 55 ετών, αλλά υποστηρίζει ότι η διαδικασία εξατομικευμένης προσέγγισης λειτουργεί σε μικρό βαθμό. Οι άνεργοι μένουν λιγότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους εργαζομένους ως προς την αποτελεσματικότητα της επίσκεψής τους, και μάλιστα υποστηρίζουν ότι η συμμετοχή τους στη συμβουλευτική "επαγγελματικός προσανατολισμός" είναι ιδιαίτερα σημαντική, σε σχέση με όσους εργάζονται.

Το δείγμα γενικότερα πρότεινε ότι ο ΟΑΕΔ θα γινόταν πιο αποτελεσματικός στο ρόλο του μέσω:

- Της αναγγελίας των νέων θέσεων εργασίας στον ΟΑΕΔ καθώς και της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας με επιδότηση των εργοδοτών. Φανερόνεται έντονα η αδυναμία και δυσκολία αναζήτησης εργασίας στην ανοιχτή/ ελεύθερη αγορά, κάτι που δικαιολογείται από την σημερινή έξαρση της ανεργίας και ταυτόχρονα του πολύ μικρού αριθμού νέων θέσεων. Παράλληλα όμως μόνο ένα μικρό ποσοστό θεωρεί ότι είναι εύκολο να αναζητά θέση εργασίας στα ΚΠΑ2 ενώ ταυτόχρονα στη συντριπτική πλειοψηφία θεωρούν πολύ σημαντικό να αναγγέλλονται όλες οι κενές θέσεις υποχρεωτικά στον ΟΑΕΔ από να τις αναζητούν μέσω αγγελιών ή άλλου μέσου. Επομένως, οι πολίτες εκφράζουν μια δυσαρέσκεια και έλλειψη εμπιστοσύνης στον αν μπορούν να βρουν εργασία μέσω ΟΑΕΔ κάτι όμως που θα τους ήταν πιο εύκολο
- Τη δημιουργία ομάδων συμβουλευτικής για ανέργους και την εφαρμογή ανοιχτών προγραμμάτων κατάρτισης που συνδέονται άμεσα με τις ανάγκες για επιμόρφωση, εξειδίκευση και βελτίωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους με στόχο την αμεσότερη και ευκολότερη πρόσβαση στην αγορά εργασίας
- Του εκσυγχρονισμού διαδικασιών, όπως παροχή και εκτέλεση όλων των λειτουργιών μέσω Διαδικτύου. Οι εξυπηρετούμενοι θα προτιμούσαν να μπορούν να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά και η φυσική τους παρουσία να απαιτείται μόνο για συμβουλευτική σε θέματα ένταξης στην αγορά εργασίας. Ήδη το νέο PORTAL του ΟΑΕΔ έχει φανεί πολύ χρήσιμο, που σημαίνει ότι οι νέες τεχνολογίες αρχίζουν και μπαίνουν στην καθημερινότητα των ανθρώπων και αναζητούν την πληροφόρηση και εξυπηρέτηση τους, ηλεκτρονικά.
- Την ανάπτυξη της συμβουλευτικής ατομικής υπηρεσίας. Οι άνεργοι συμφωνούν πλήρως στη δυνατότητα να παρακολουθήσουν μία ή και παραπάνω από τις τρεις συμβουλευτικές υπηρεσίες που υλοποιούνται στα ΚΠΑ2 με στόχο την ενημέρωση, την προετοιμασία τους και οργάνωση στον τρόπο που θα αναζητήσουν εργασία, την κοινωνική δικτύωση αλλά ταυτόχρονα και την κινητοποίηση και ενδυνάμωση τους ενάντια στην

απογοήτευση και την παραίτηση που πολλές φορές προκαλεί ή μακρόχρονη αποχή από την εργασία.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία εστιάζει στο σημαντικό έργο και τον κρίσιμο ρόλο των ΚΠΑ2 στην Απασχόληση και συνεπώς του Ανθρώπινου Δυναμικού τους που θα υλοποιήσει το αντίστοιχο έργο και θα ανταποκριθεί στις προκλήσεις οι οποίες τελικά επικεντρώνονται στη δημιουργία ενός Δημόσιου αποτελεσματικού συστήματος παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες της χώρας με ιδιαίτερη έμφαση σε αυτούς που τις έχουν ανάγκη. Με δεδομένες τις προκλήσεις που προκύπτουν από τις μεταβατικές αγορές εργασίας, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης θα πρέπει να εφαρμόσουν μια πολιτική ενεργοποίησης με βιώσιμα αποτελέσματα. Ταυτόχρονα, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης θα πρέπει να εστιάσουν περισσότερο στη ζήτηση της αγοράς εργασίας, δεδομένου ότι οι εργοδότες αντιμετωπίζουν όλο και μεγαλύτερες δυσκολίες σε θέματα προσλήψεων και συχνά χρειάζονται μεγαλύτερη στήριξη από τις δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης. Απαιτείται, επίσης, η επιδίωξη στενότερης συνεργασίας μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης για την επιτυχία της στρατηγικής «ΕΕ 2020».

Η στρατηγική των Δημόσιων Υπηρεσιών Απασχόλησης για το 2020 περιγράφει τις αλλαγές που είναι αναγκαίο να εφαρμοστούν όσον αφορά τον ρόλο και την λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης με προοπτική την υλοποίηση της στρατηγικής «ΕΕ 2020» λαμβανομένων υπόψη των εξελίξεων που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν οι ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης κατά τα επόμενα έτη, καθώς και των αλλαγών που σημειώνονται στον τρόπο λειτουργίας τόσο των αγορών εργασίας όσο και των παρόχων δημόσιων υπηρεσιών,. Καθορίζει επίσης τον ρόλο των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης σύμφωνα με τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Απασχόλησης (EMCO) «Πώς θα γίνουν επωφελείς οι μεταβάσεις, έχοντας πλήρη επίγνωση των διαφορών που υφίστανται όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο, τους στόχους, το χαρτοφυλάκιο προϊόντων και τη δομή των ευρωπαϊκών δημόσιων συστημάτων απασχόλησης».³⁰

³⁰ Έγγραφο Στρατηγικής των ΔΥ για το 2020. http://ec.europa.eu/europe2020/index_el.htm

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. **Αλέπης Ν, Κωνσταντινοπούλου Α**, (2004), *Πρώτη Έκθεση Λειτουργικότητας ΚΠΑ*, Αθήνα, ΟΑΕΔ.
2. **Άρχοντας Ν**, (2005), *Δημόσια Διοίκηση, Ηλεκτρονική Επικοινωνία, Εξυπηρέτηση του Πολίτη*, Αθήνα , Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .
3. **Βλαχάκη Φ, Αδαμοπούλου Α, Δουλάμη Σ**, (2012) , *Οδηγός Κινητικότητας στην Ευρώπη, «Μετακίνηση στην Ευρώπη: οι δυνατότητες και προοπτικές μέχρι το 2020»*, σελ.7-9, Αθήνα, ΕΟΠΠΕΠ .
4. **Βλαχάκη Φ, Σγουράκη Ρ, Τετραδάκου Σ**, (2012), *Εγχειρίδιο Συμβουλευτικής Κινητικότητας «Η κινητικότητα ως ευρωπαϊκή προτεραιότητα»*, σελ.5-8, Αθήνα , ΕΟΠΠΕΠ.
5. **Βλαχάκη Φ, Σγουράκη Ρ, Τετραδάκου Σ**, (2012), *Εγχειρίδιο Συμβουλευτικής Κινητικότητας «Ο ρόλος της συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην υποστήριξη των πολιτών σε θέματα δια βίου ανάπτυξης σταδιοδρομίας και κινητικότητας»*, σελ.11-13, Αθήνα , ΕΟΠΠΕΠ.
6. **Βλαχάκη Φ- Μπαντούνα Σ**,(2010), *Οι Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες ενίσχυσης της Δια Βίου ανάπτυξης σταδιοδρομίας και της κινητικότητας*, ΕΛΕΣΥΠ, τεύχος 90-91
7. **Δημητρόπουλος Ε**, (2005), *Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία*, Αθήνα, εκδόσεις Γρηγόρη.
8. **Ευαγγέλου Δ , Θεοδωράτου Φ**, (1999), *Εργασιακές Σχέσεις*, Αθήνα, εκδόσεις Σταμούλη.
9. **Ειδική Υπηρεσία ΚΠΑ**, (2006) , *Τομέας Συμβουλευτικής και Εξατομικευμένης προσέγγισης, Οργάνωση και λειτουργία των Εργασιακών Συμβούλων και των ΚΠΑ*, Αθήνα, ΟΑΕΔ.
10. **Ειδική Υπηρεσία ΟΑΕΔ**, (2004), *Τομέας Συμβουλευτικής και Εξατομικευμένης προσέγγισης*, Αθήνα, ΟΑΕΔ.

11. **Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων**,(2013), *Σχέδιο Δράσης για την ενίσχυση της Απασχόλησης και της επιχειρηματικότητας των Νέων*, Γενική Γραμματεία Διαχείρισης Κοινοτικών & άλλων Πόρων.
12. **Εφημερίδα της Κυβερνήσεως**, τεύχος πρώτο, Αρ. Φύλλου 258, 6 Νοεμβρίου 2001
13. **Εφημερίδα της Κυβερνήσεως**, τεύχος πρώτο, Αρ. Φύλλου 111, 8 Μαΐου 2003
14. **Εφημερίδα της Κυβερνήσεως**, τεύχος δεύτερο, Αρ. Φύλλου 1094, 6 Αυγούστου 2003
15. **Κρητικίδης Γ**, (2013), *Ετήσια Έκθεση για την Ελληνική Οικονομία και η Απασχόληση το 2013*, Ενημέρωση, τεύχος 208, Αθήνα , Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ.
16. **Μονογιού Μ**, (2001) *Μελέτη Πλαισίου Λειτουργίας Προτύπου ΚΠΑ*, Αθήνα, ΟΑΕΔ.
17. **Μπούκα Α**, (2007), *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Απασχόλησης*, Αθήνα, ΕΚΕΠ.
18. **ΟΑΕΔ**, (1999), *Σήμερα και Αύριο*, Αθήνα, ΟΑΕΔ.
19. **ΟΑΕΔ**, (2003), *Οδηγός εργασιών και καλών πρακτικών της Εξατομικευμένης Προσέγγισης*, Αθήνα , ΟΑΕΔ.
20. **Ρομπόλης Σ**, (2013), *Η Απασχόληση και η Ανεργία στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση*, Ενημέρωση, τεύχος 209, Αθήνα, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ.
21. **Σταθακόπουλος, Β**. (2005). *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*, Αθήνα , εκδόσεις Σταμούλης.
22. **Τζωρτζάκης Κ, Τζωρτζάκη Α**, (1996), *Μάρκετινγκ, Η Ελληνική Προσέγγιση*, Αθήνα, εκδόσεις Rosili.
23. **Υπηρεσία Υποστήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού Α.Ε**, (2002), *Η Διαδικασία προώθησης στην Απασχόληση και ο Ρόλος του Συμβούλου*, Αθήνα, ΟΑΕΔ.
24. **Υπηρεσία Υποστήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού Α.Ε**, (2002), *Ο ρόλος και η προοπτική της εταιρείας «Υπηρεσίες Υποστήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού ΑΕ»*, Αθήνα, ΟΑΕΔ.
25. **Χατζηγιάννη Κ, Γκόντζου Χ**, (2004), *Πρώτη εξαμηνιαία έκθεση παρακολούθησης της πορείας εφαρμογής της Εξατομικευμένης Προσέγγισης*, Αθήνα, Ειδική Υπηρεσία ΚΠΑ.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. **Commission of the European Communities**,(2003), *Guidelines for the employment policies of the Member States*, 2003/578/EC. Official Journal of the European Union, L197/13–21
2. **Crisp R**,(1991), *Marketing Research*, McGraw-Hill
3. **Nathan R, Linda H**, (2006), *Επαγγελματική Συμβουλευτική*, Αθήνα, Μεταίχμιο.
4. **Sultana, R., Watts, A**, (2006), *Career Guidance in Public Employment Services across Europe*, *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, Volume 6, pp. 29-46
5. **Thuy, P., Hansen, E., Price, D**, (2001), *The public employment service in a changing labor market*, Geneva: International Labor Organization.
6. **Weishaupt, T.J**, (2010), *A silent revolution? New management ideas and the reinvention of European public employment services*, *Socio-Economic Review*, Volume 8, pp. 461–486

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=425&lang=el

<http://www.oaed.gr/images/organismos/organogramma1.pdf>

http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=536&Itemid=423&lang=el

http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=427&lang=el

http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=427&lang=el

http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=454&Itemid=790&lang=el

http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=690&Itemid=738&lang=el

http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=534&Itemid=189&lang=el

http://www.arbeitsagentur.de/nn_426130/EN/Navigation/zentral/BA/BA-Nav.html

<http://www.arbetsformedlingen.se/Globalmeny/Other-languages/About-us.html>

<http://www.seco.admin.ch/themen/00385/00452/index.html?lang=en>

<https://www.gov.uk/browse/working/finding-job>

<http://www.eurofound.europa.eu/emire/ITALY/PUBLICEMPLOYMENTSERVICE-IT.htm>

<http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=533035>

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Unemployment_statistics

<http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=537254>

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=101&langId=el>

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=el&catId=956>

http://www.oaed.gr/images/NEA-ANAKOINWSEIS/GR_TYPOU/video/dioikhths14102013.pdf

http://ec.europa.eu/europe2020/index_el.htm

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αθήνα Φεβρουάριος/Μάρτιος 2013.

Αγαπητέ κύριε / Αγαπητή κυρία,

Στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος «Διοίκηση Επιχειρήσεων» του Ανοικτού Πανεπιστημίου της Κύπρου κάνουμε μια έρευνα σχετικά με την λειτουργία των ΚΠΑ.

Σας παρακαλούμε, αν θα μπορούσατε να αφιερώσετε λίγα λεπτά του χρόνου σας και να συμπληρώσετε το παρών ερωτηματολόγιο. Όπως παρατηρείτε το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

Με εκτίμηση,

Παναγιωτοπούλου Μαρία

Τελεióφοιτος Μεταπτυχιακού Προγράμματος « Διοίκηση Επιχειρήσεων» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ

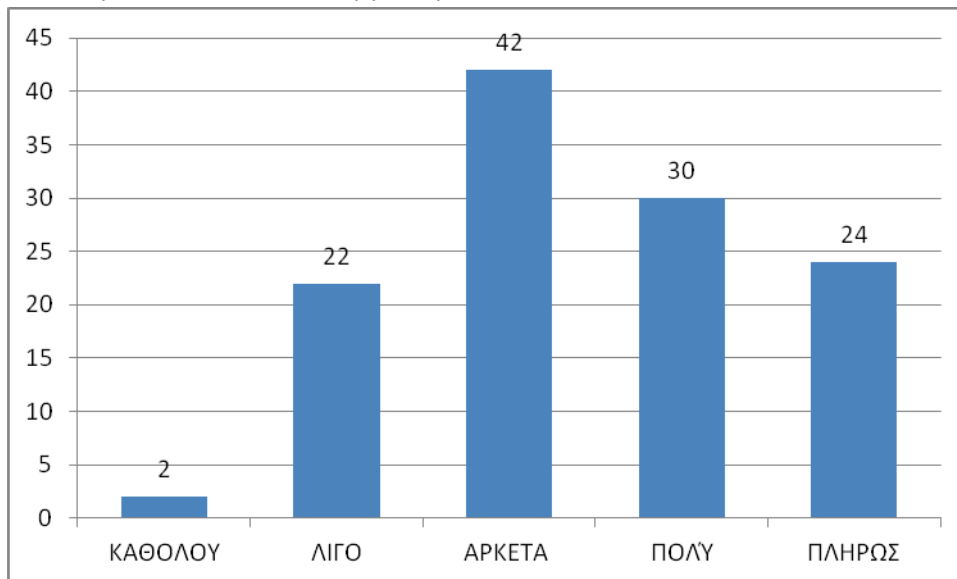
	Ημερομηνία / ΚΠΑ Επίσκεψης	/ /2013	ΚΠΑ			
1	Ηλικία		18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 -
2	Επίπεδο Εκπαίδευσης		ΥΕ	ΔΕ	ΤΕ	ΠΕ
3	Φύλο		Θ	Α		
4	Οικογενειακή κατάσταση		Άγαμος/η	Έγγαμος/η	Διαζευγμένος/η	
	Είστε άνεργος;		Ναι	Όχι		
5	Επιδοτούμενος;		Ναι	Όχι		
6	Έχετε μόνιμη πρόσβαση στο διαδίκτυο (κατοικία , αλλού);		Ναι	Όχι		
7	Υπηκοότητα		Ελληνική	ΕΥ	Non EU	
8	Χρόνος ανεργίας		Έως 6 μήνες	6+	>12 μηνών	
9	Χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας		1-2 έτη	3-5 έτη	6-10 έτη	11-1
10	Λόγος σημερινής επίσκεψης στο ΚΠΑ					
11	Πόσο συχνά επισκέπτεστε το ΚΠΑ της περιοχής σας;		2/εβδομάδα	1/εβδομάδα	1/μήνα	1/τρ

α/α	Ερώτηση	1. καθόλου	2. λίγο	3. αρκετά	4. πολύ	5. πλήρως
1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ					
1.1	Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;					
1.2	Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;					
1.3	Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος/η για την λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ;					
1.4	Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματός σας;					
1.5	Επισκέπτεστε τη νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ?					
2	ΧΩΡΟΣ - ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ - ΠΡΟΣΒΑΣΗ					
2.1	Κρίνετε εύκολη την προσπέλαση στο ΚΠΑ της περιοχής σας;					
2.2	Κρίνετε την εξωτερική αισθητική του κτιρίου ΚΠΑ της περιοχής σας ικανοποιητική;					
2.3	Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ της περιοχής σας(καθαριότητα, σηματοδότηση, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;					
2.4	Κρίνετε το χώρο αναμονής και εξυπηρέτησης, ικανοποιητικό;					
3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ					
3.1	Η διαδικασία εγγραφής σας στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;					
3.2	Έχετε συμμετάσχει στην διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;					
3.3	Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;					
3.4	Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;					
3.6	Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;					
4	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ					
4.1	Η σημερινή σας επίσκεψη στο ΚΠΑ ήταν παραγωγική / αποτελεσματική για σας;					
4.2	Εξυπηρετηθήκατε άμεσα;					
4.3	Σας δόθηκε η εντύπωση ότι το ΚΠΑ ήταν επαρκώς τεχνολογικά εξοπλισμένο?					
4.4	Αποχωρήσατε από το ΚΠΑ με το αίτημα σας να έχει ικανοποιηθεί					
4.5	Συνήθως η επίσκεψή σας στο ΚΠΑ "Αξίζει τον κόπο";					

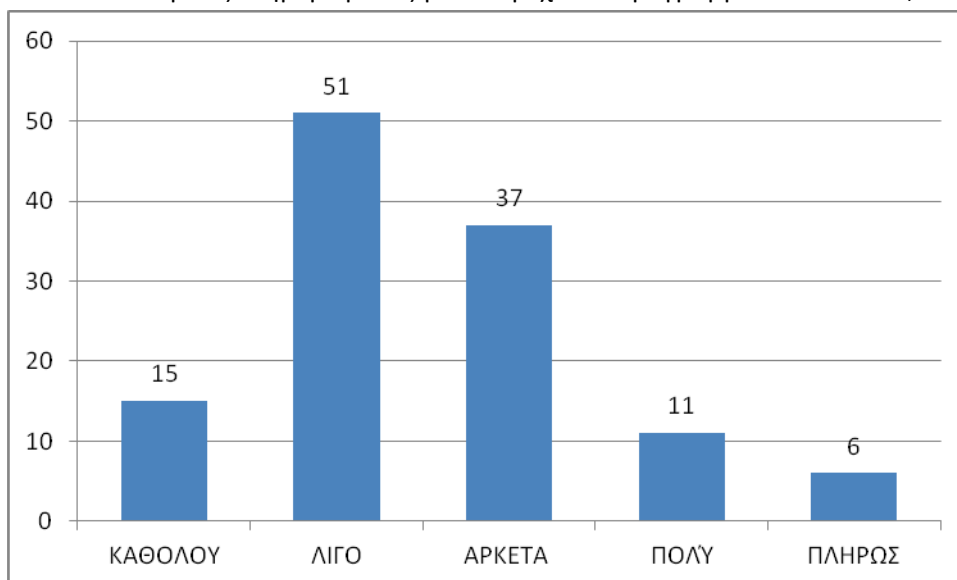
5	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ					
5.1	Σειρά προτεραιότητας από το σπίτι, μέσω κινητού ή μέσω άλλης μεθόδου χωρίς αναγκαστική φυσική παρουσία					
5.2	Πλην την συμβουλευτικής όλες οι διαδικασίες να γίνονται ΚΑΙ ηλεκτρονικά					
5.3	Να επεκταθεί το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ και το απόγευμα					
5.4	Τα σεμινάρια Κατάρτισης να συνδέονται άμεσα με τις ανάγκες σας.					
5.5	ΜΙΑ φυσική κατάθεση δικαιολογητικών - Μοναδικός φάκελος του ανέργου για όλα τα τμήματα του ΚΠΑ					
5.6	Υποχρεωτική διασύνδεση των εργοδοτών στο σύστημα του ΟΑΕΔ για κατάθεση δικαιολογητικών (π.χ προσλήψεις, αποχωρήσεις, καταγγελίες συμβάσεων)					
5.7	Θεωρείτε σημαντικό να υπάρχουν νέες θέσεις εργασίας με επιδότηση των εργοδοτών;					
5.8	Θεωρείτε είναι σημαντικό να γίνονται ομάδες συμβουλευτικής για ανέργους;					
5.9	θα ήταν χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "τεχνικές αναζήτησης εργασίας"					
5.10	θα ήταν χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "επαγγελματικός προσανατολισμός"					
5.11	θα ήταν πολύ χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "επιχειρηματικότητα"					
5.12	θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν ανοιχτά προγράμματα κατάρτισης για την επιμόρφωση σας βάσει των αναγκών σας;					
5.13	Σας είναι εύκολο να αναζητάτε εργασία στην ανοιχτή αγορά εργασίας;					
5.14	Σας είναι εύκολο να αναζητάτε εργασία μέσω των ΚΠΑ;					
5.15	Συμφωνείτε να αναγγέλλονται ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ όλες οι θέσεις εργασίας στα ΚΠΑ;					
5.16	Σας φάνηκε χρήσιμο το portal του ΟΑΕΔ;					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

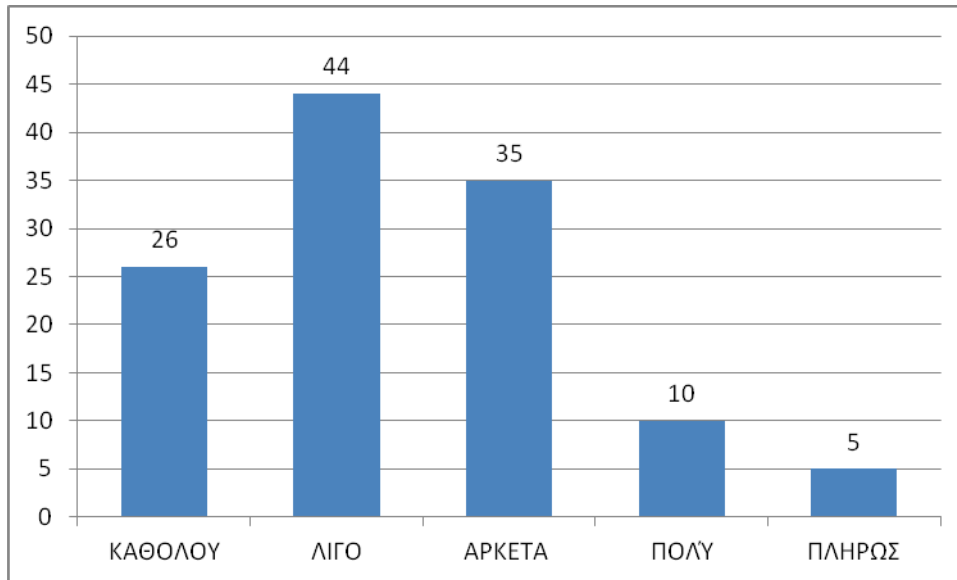
1.1. Γνωρίζετε τον ΟΑΕΔ ως οργανισμό;



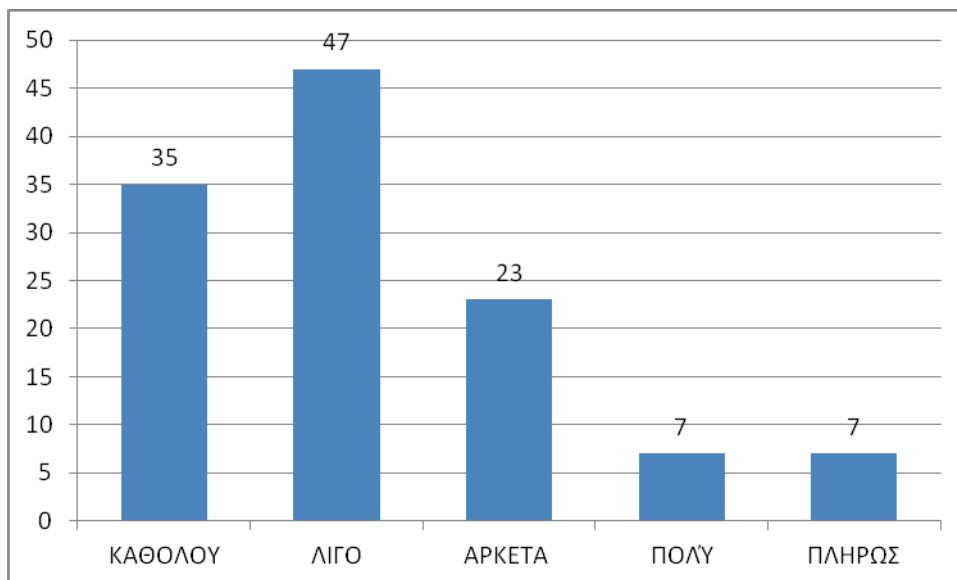
1.2. Είστε επαρκώς ενημερωμένοι για τα τρέχοντα προγράμματα του ΟΑΕΔ;



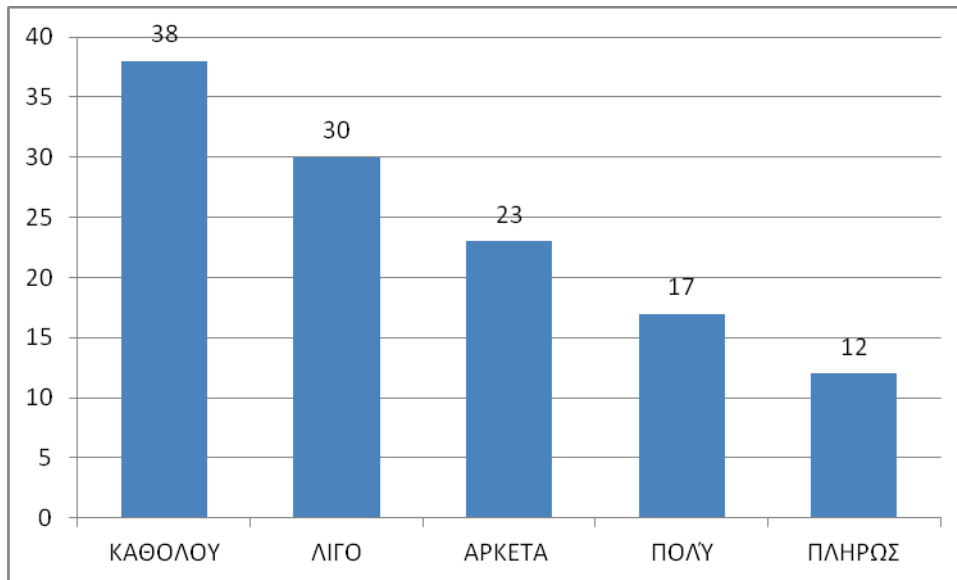
1.3 Είστε επαρκώς ενημερωμένος για τη λειτουργία και τις διαδικασίες των ΚΠΑ;



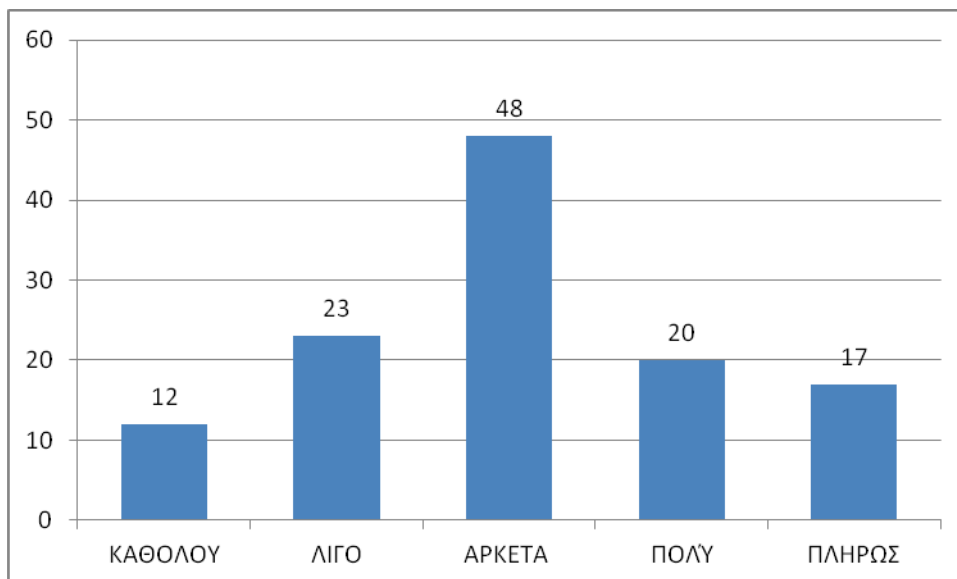
1.4 Γνωρίζετε το επίσημο νομικό καθεστώς που καθορίζει τις παροχές του αιτήματός σας;



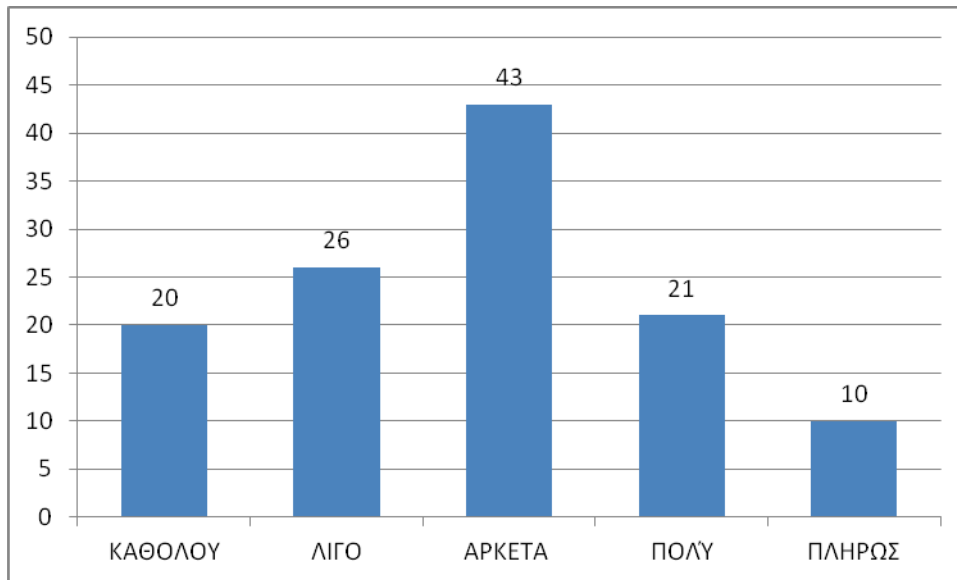
1.5 Επισκέπτεστε την νέα ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ;



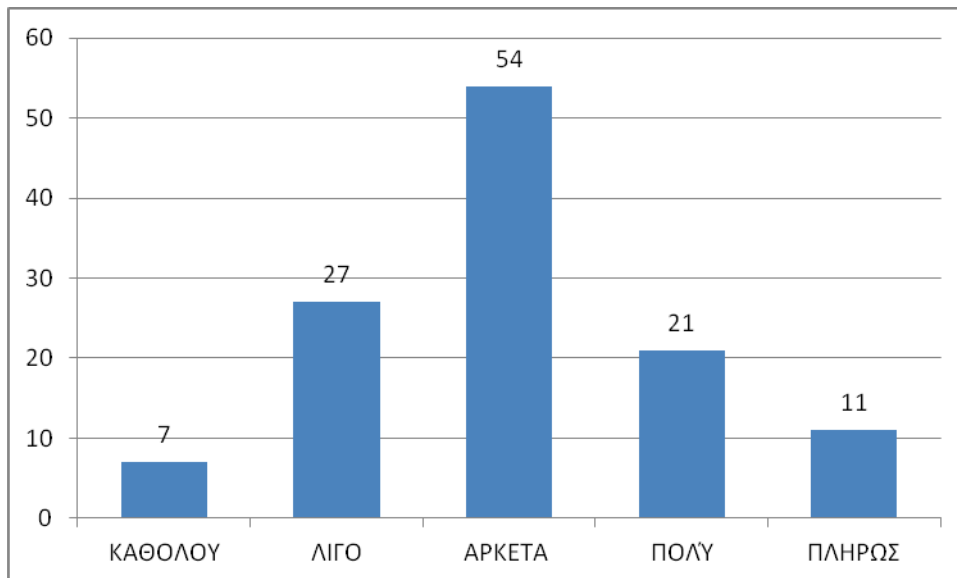
2.1 Κρίνετε εύκολη την προσπέλαση στο ΚΠΑ;



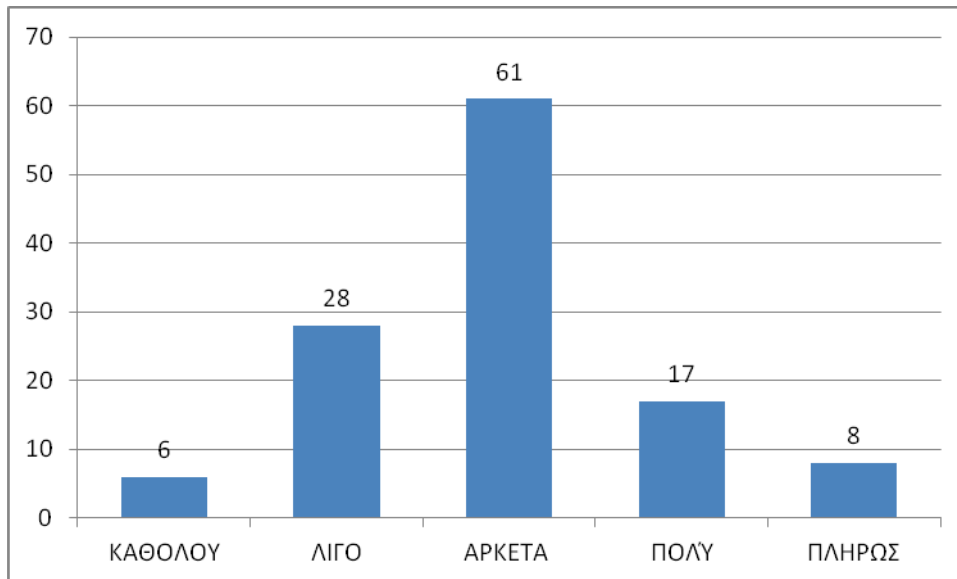
2.2 Κρίνετε την εξωτερική αισθητική του κτιρίου ΚΠΑ της περιοχής σας ικανοποιητική;



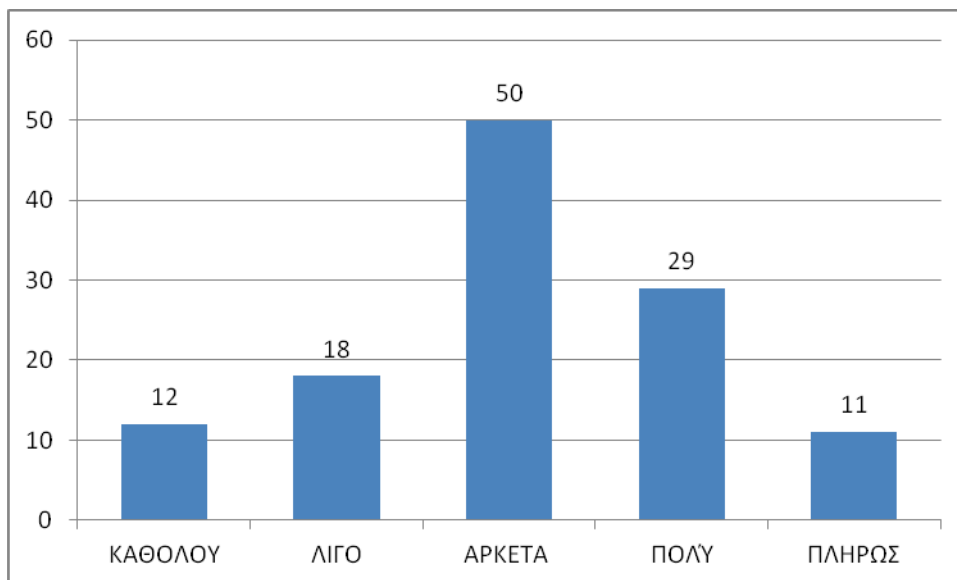
2.3 Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ της περιοχής σας(καθαριότητα, σηματοδότηση, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;



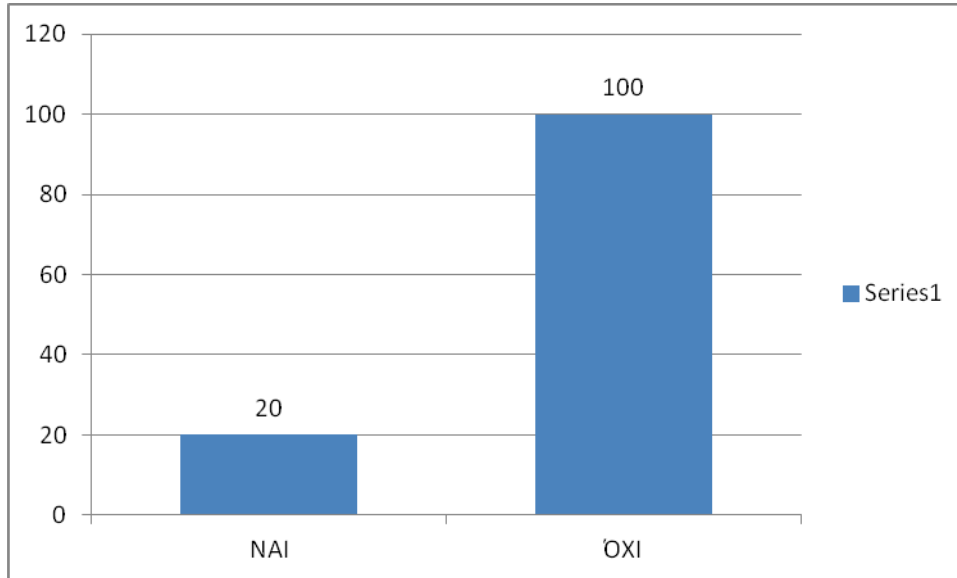
2.4 Κρίνετε ο χώρος εσωτερικά του ΚΠΑ της περιοχής σας(καθαριότητα, σηματοδοσία, οργάνωση χώρων), είναι ικανοποιητικός;



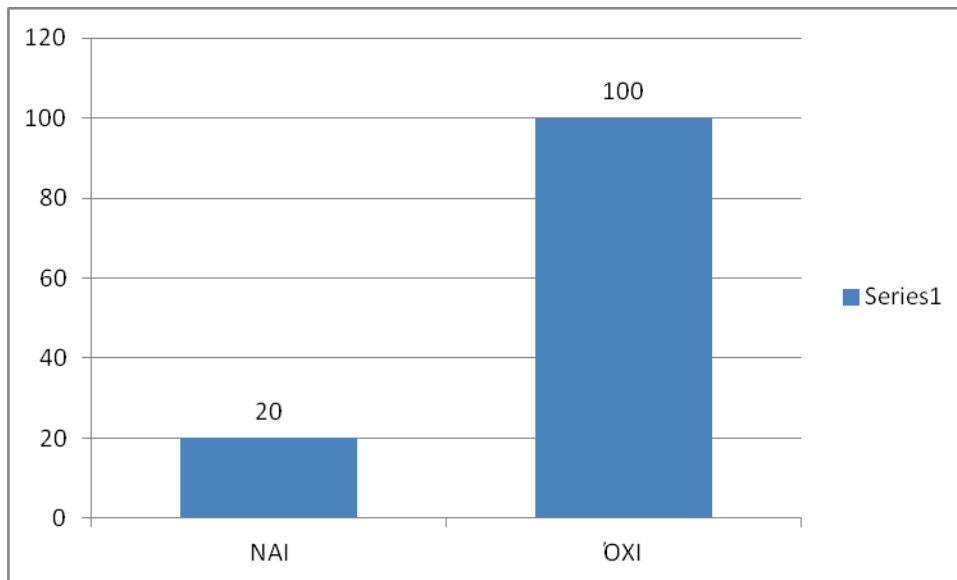
3.1 Η διαδικασία εγγραφής στα μητρώα ανέργων υπήρξε εύκολη;



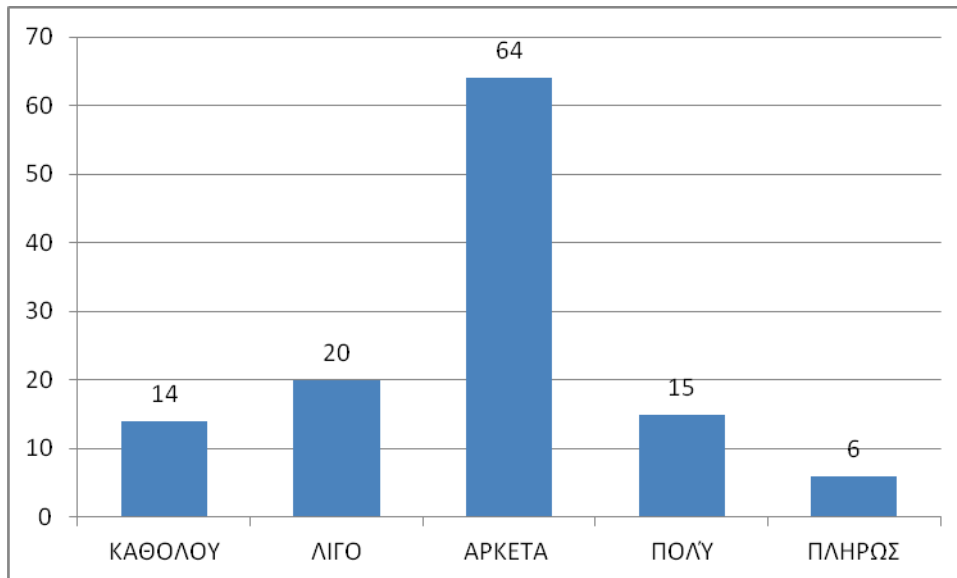
3.2 Έχετε συμμετάσχει στη διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης;



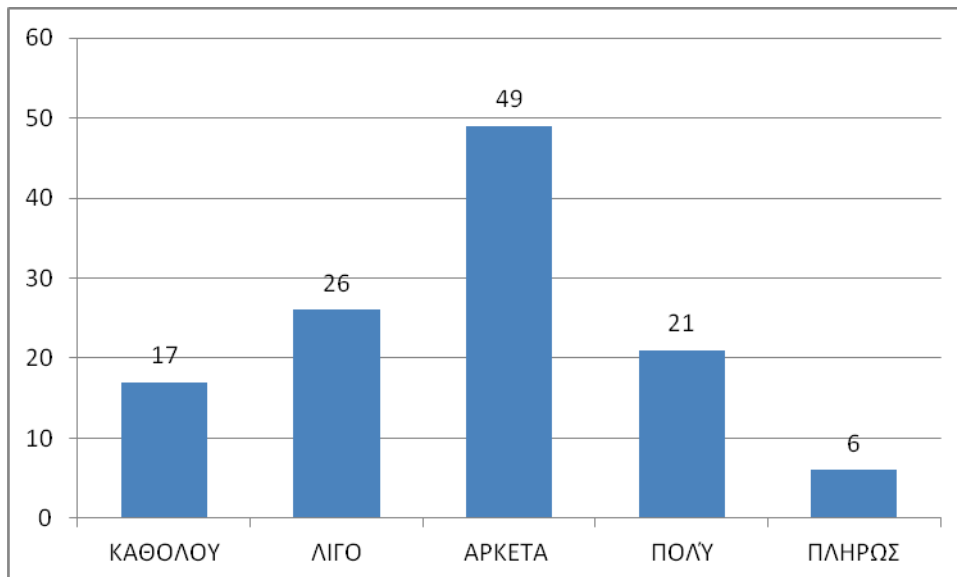
3.3 Έχετε αποκτήσει προσωπικό κλειδάριθμο;



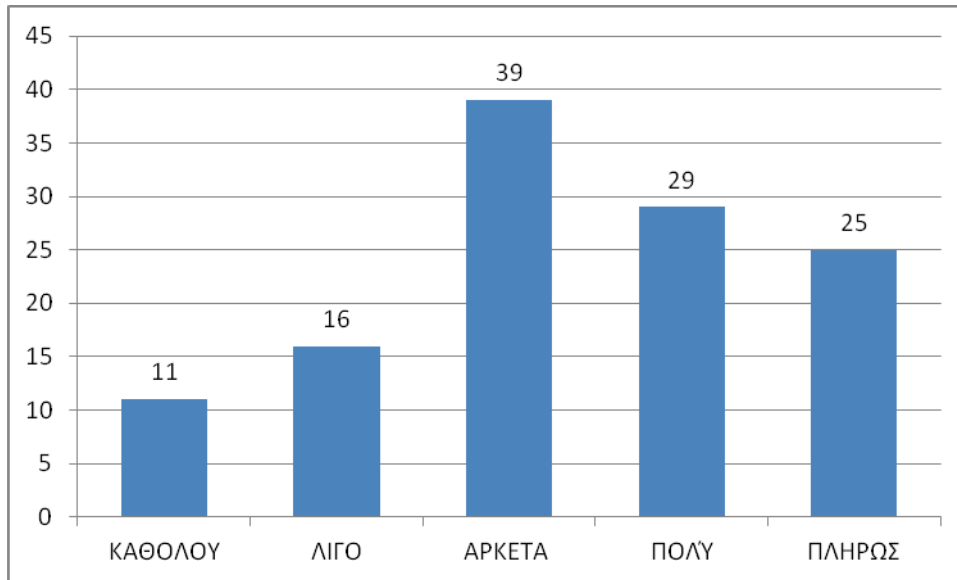
3.4 Κρίνετε το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ προς εξυπηρέτηση του κοινού ως επαρκές;



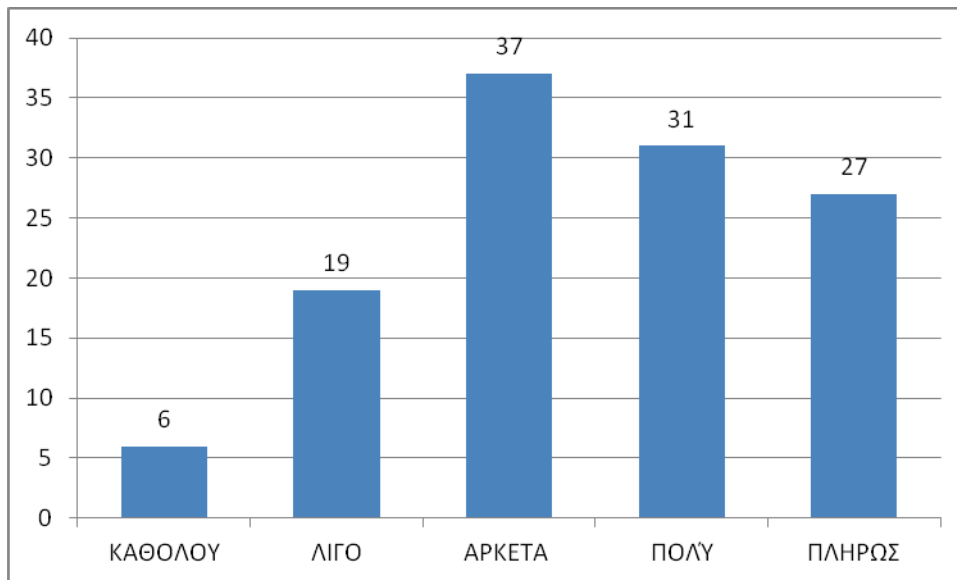
3.5 Κρίνετε τον αριθμό υπαλλήλων που εξυπηρετούν ικανοποιητικό;



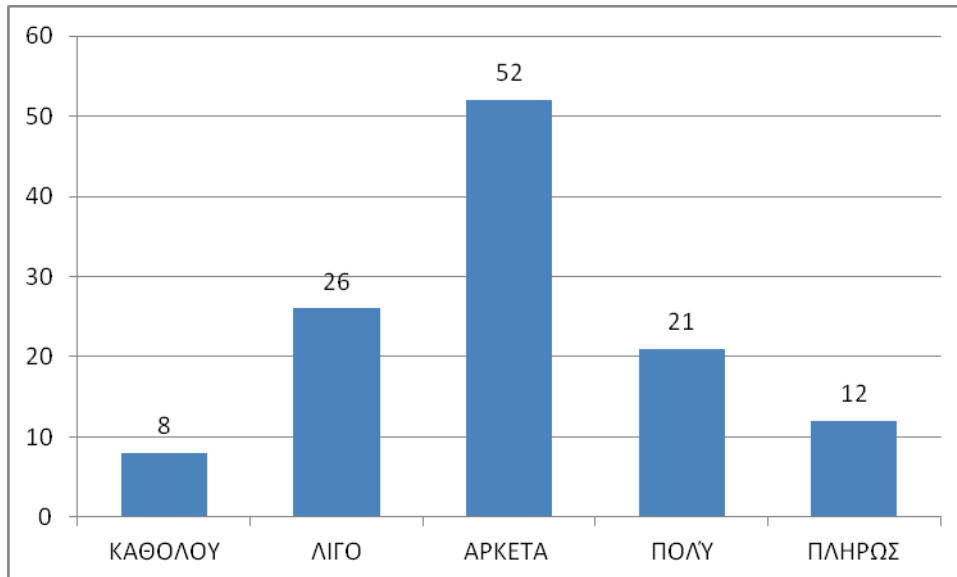
4.1. Η σημερινή σας επίσκεψη στο ΚΠΑ ήταν παραγωγική / αποτελεσματική για σας;



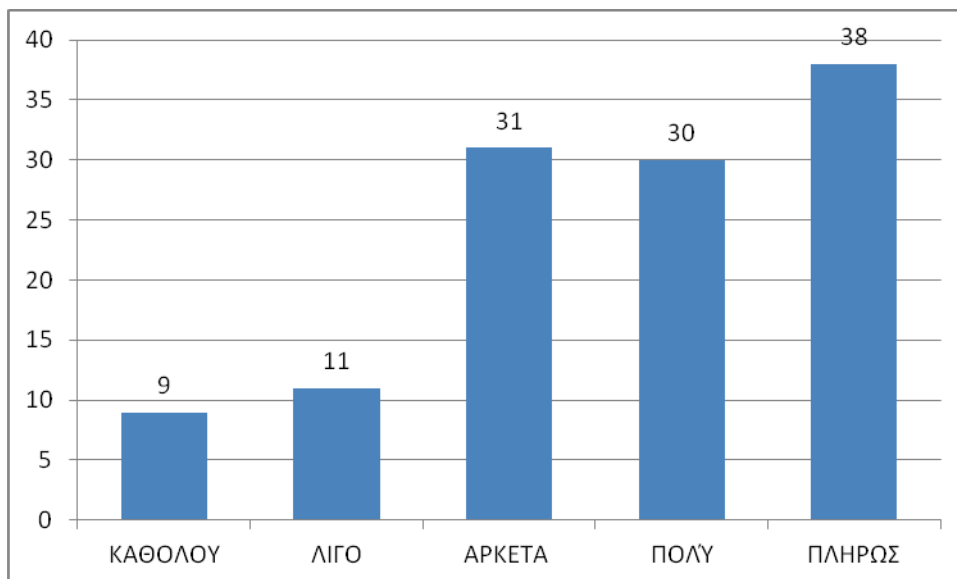
4.2 Εξυπηρετηθήκατε άμεσα;



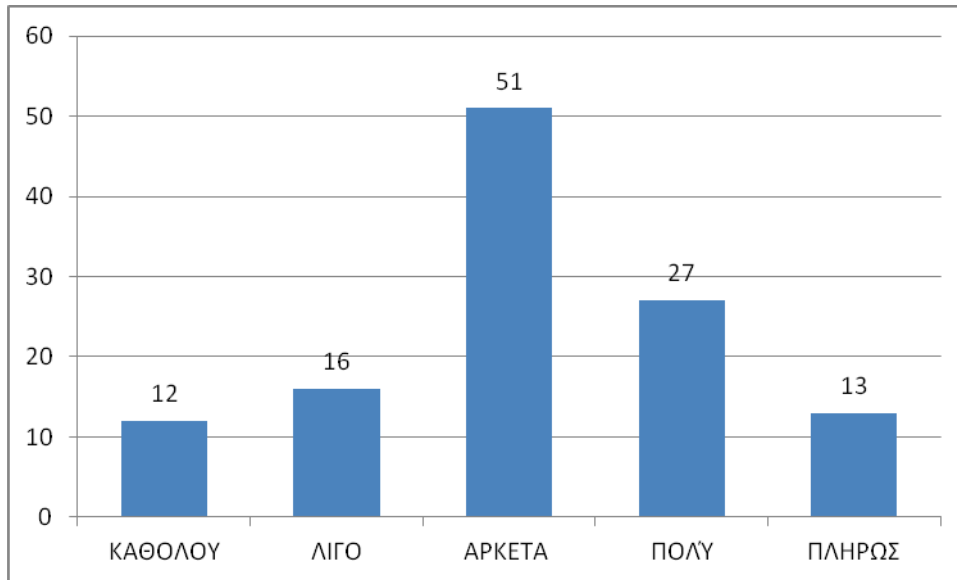
4.3 Σας δόθηκε η εντύπωση ότι το ΚΠΑ ήταν επαρκώς τεχνολογικά εξοπλισμένο?



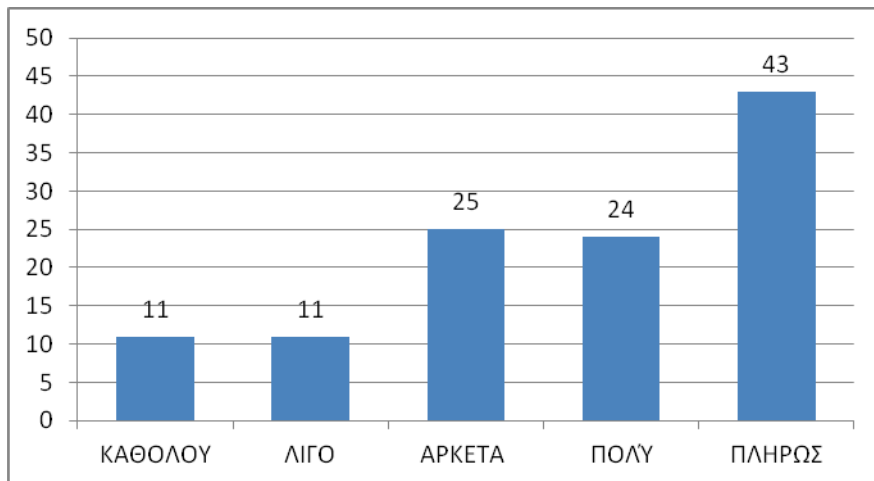
4.4 Αποχωρήσατε από το ΚΠΑ με το αίτημα σας να έχει ικανοποιηθεί;



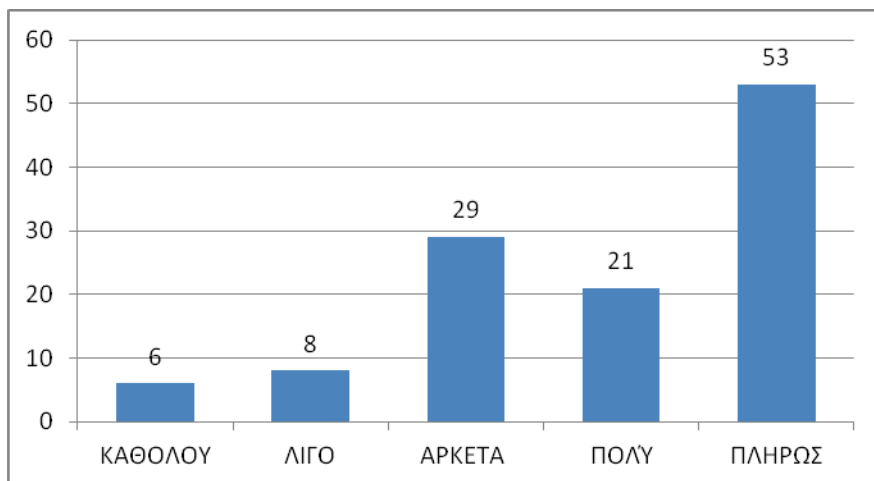
4.5 Συνήθως η επίσκεψή σας στο ΚΠΑ "Αξίζει τον κόπο";



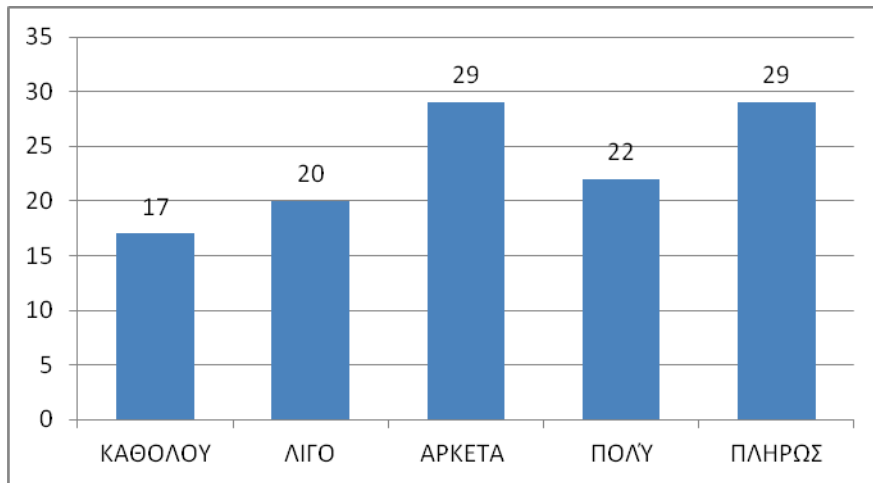
5.1 Σειρά προτεραιότητας από το σπίτι, μέσω κινητού ή μέσω άλλης μεθόδου χωρίς αναγκαστική φυσική παρουσία



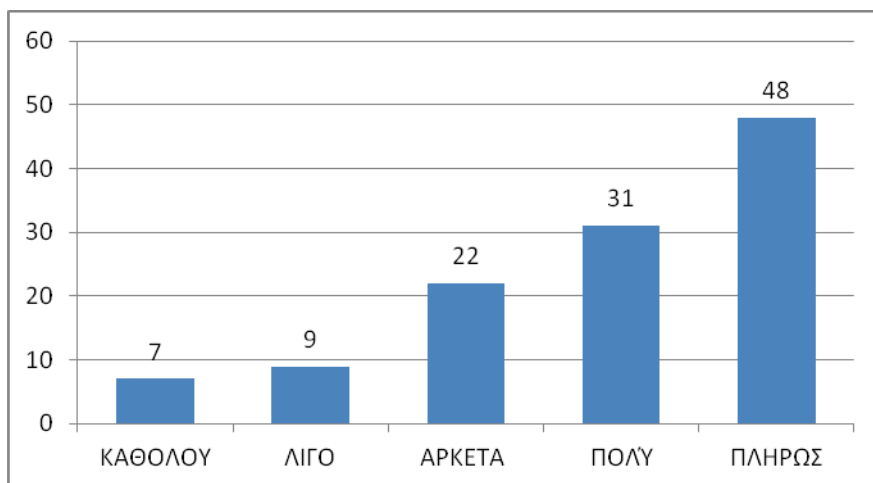
5.2 Πλην την συμβουλευτικής όλες οι διαδικασίες να γίνονται ΚΑΙ ηλεκτρονικά



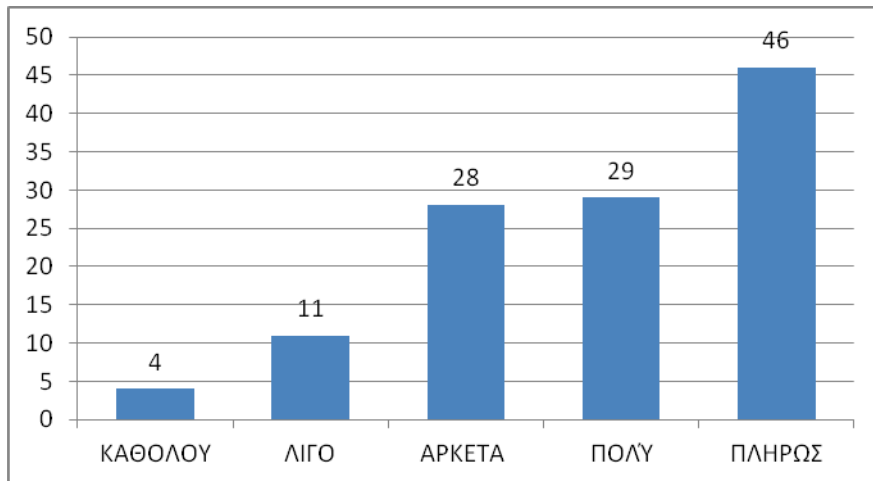
5.3 Να επεκταθεί το ωράριο λειτουργίας των ΚΠΑ και το απόγευμα



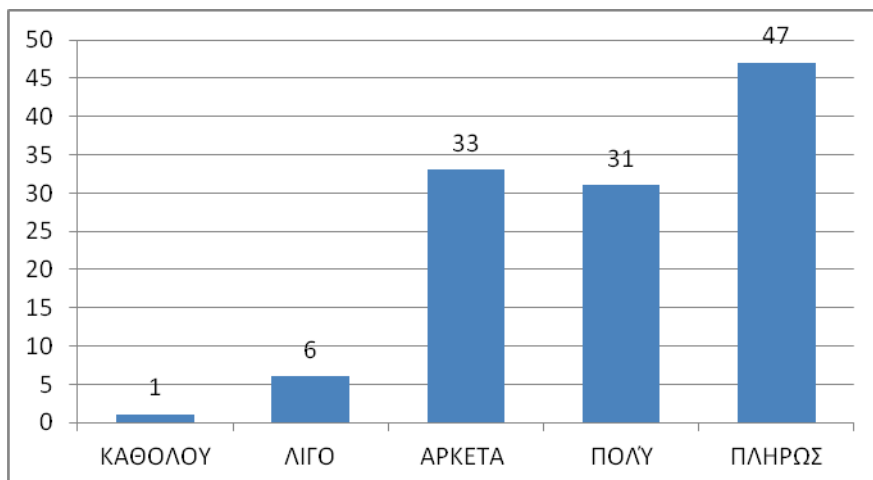
5.4 Τα σεμινάρια Κατάρτισης να συνδέονται άμεσα με τις ανάγκες σας.



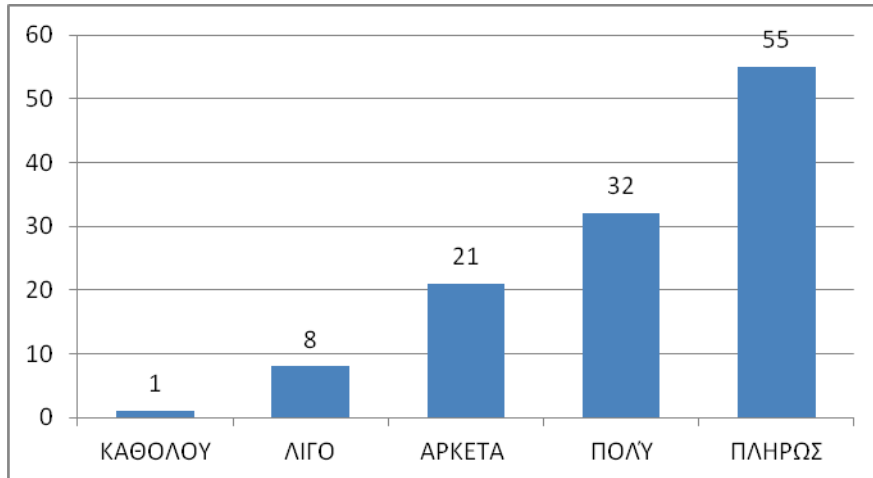
5.5 **ΜΙΑ** φυσική κατάθεση δικαιολογητικών - Μοναδικός φάκελος του ανέργου για όλα τα τμήματα του ΚΠΑ



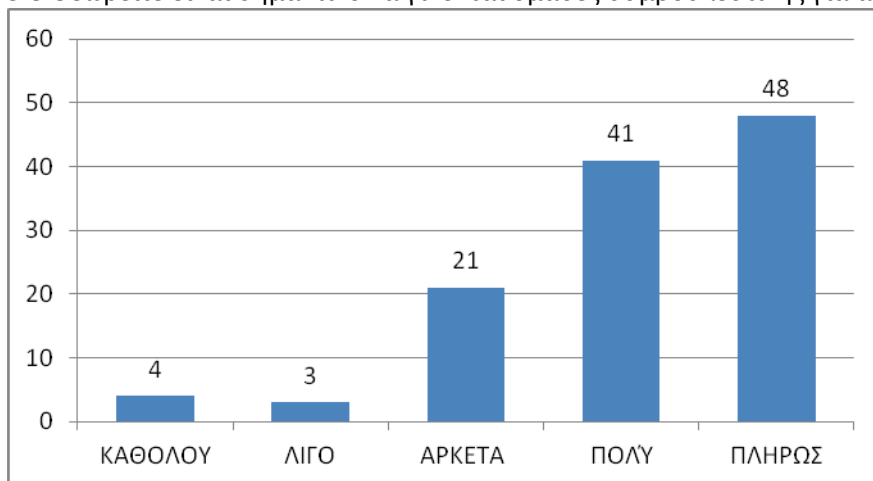
5.6 Υποχρεωτική διασύνδεση των εργοδοτών στο σύστημα του ΟΑΕΔ για κατάθεση δικαιολογητικών (π.χ προσλήψεις, αποχωρήσεις, καταγγελίες συμβάσεων)



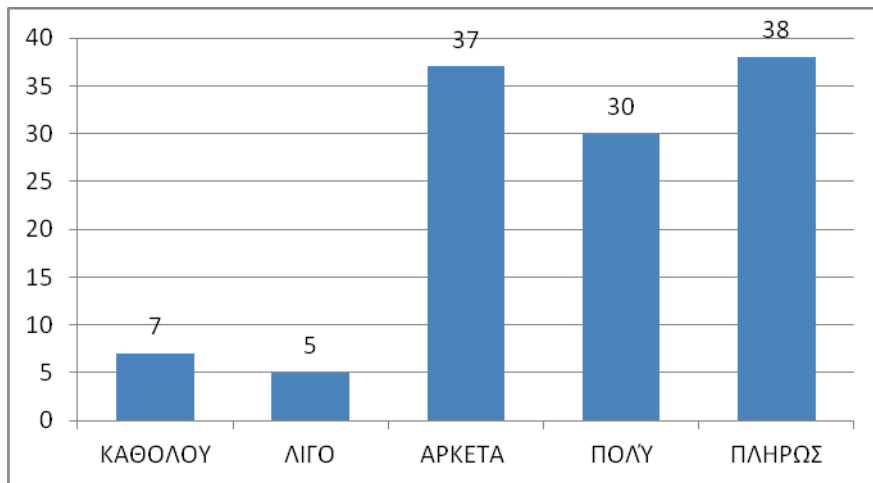
5.7 Θεωρείτε σημαντικό να υπάρχουν νέες θέσεις εργασίας με επιδότηση των εργοδοτών;



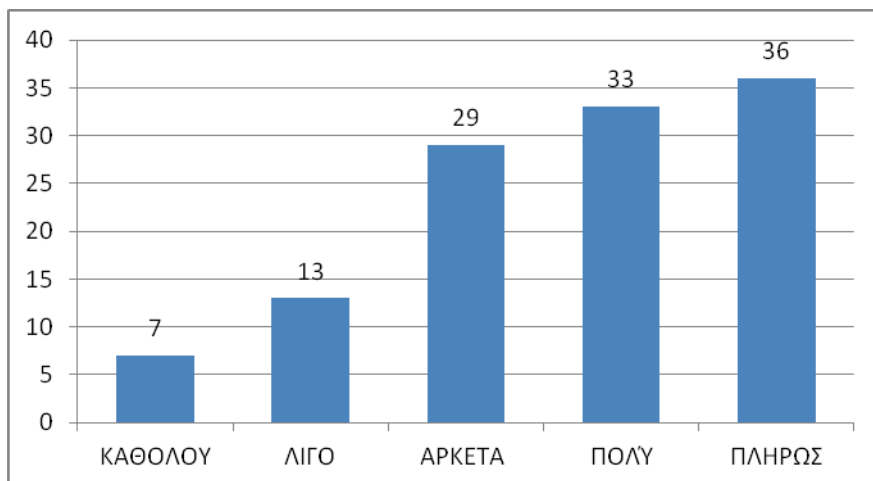
5.8 Θεωρείτε είναι σημαντικό να γίνονται ομάδες συμβουλευτικής για ανέργους;



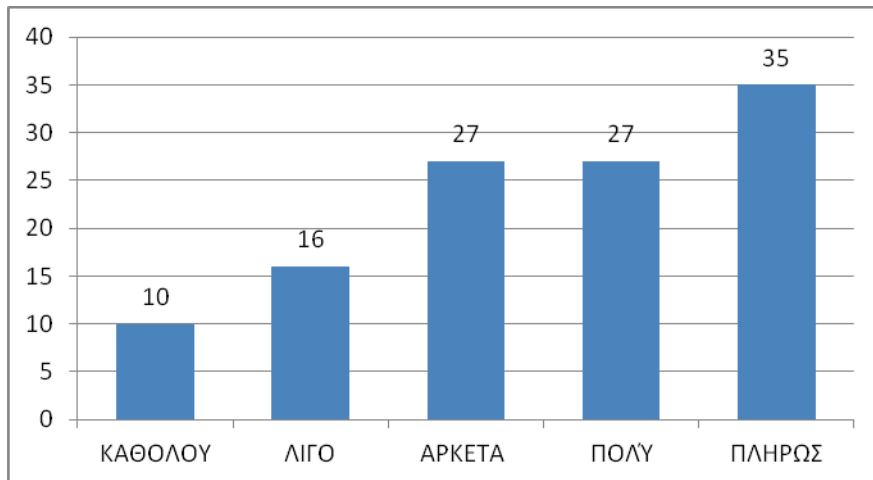
5.9 Θα ήταν χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "τεχνικές αναζήτησης εργασίας"



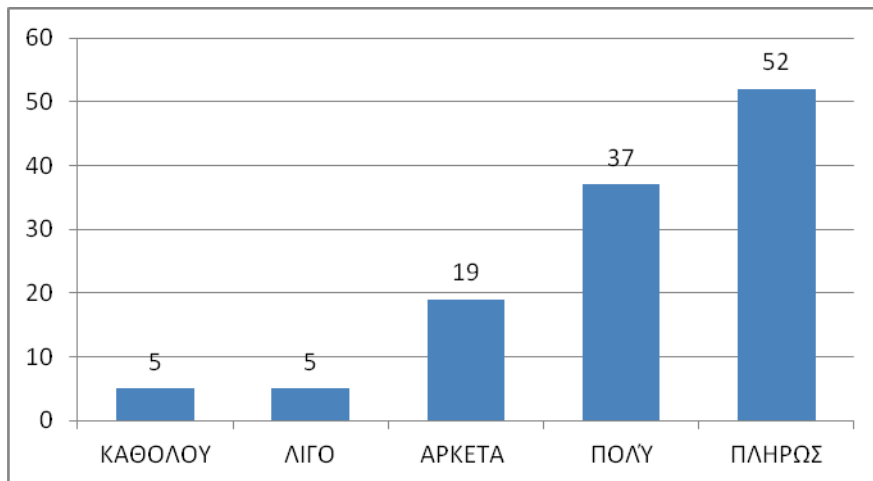
5.10 Θα ήταν χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική "επαγγελματικός προσανατολισμός"



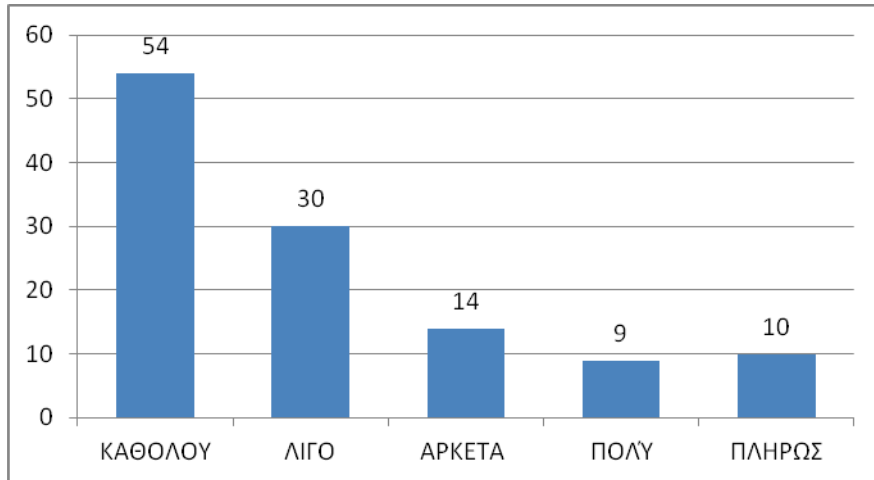
5.11 Θα ήταν πολύ χρήσιμο για εσάς η συμμετοχή σας στη συμβουλευτική " επιχειρηματικότητα";



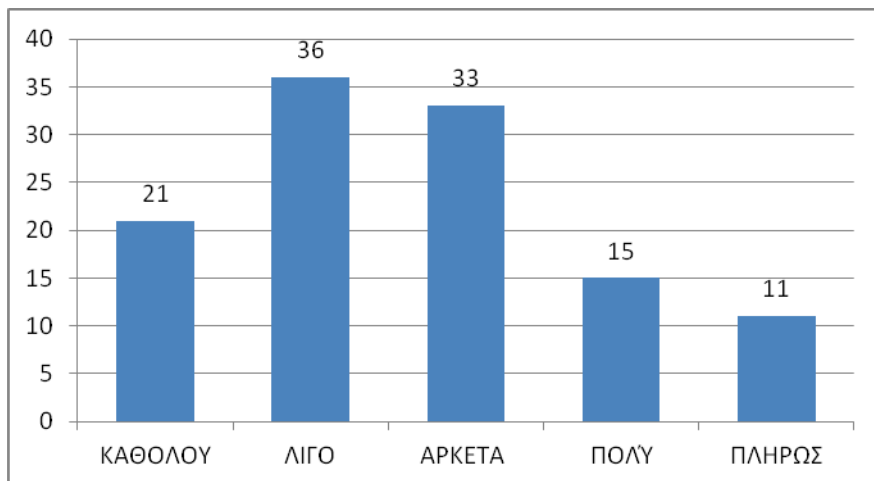
5.12 Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν ανοιχτά προγράμματα κατάρτισης για την επιμόρφωση σας βάσει των αναγκών σας;



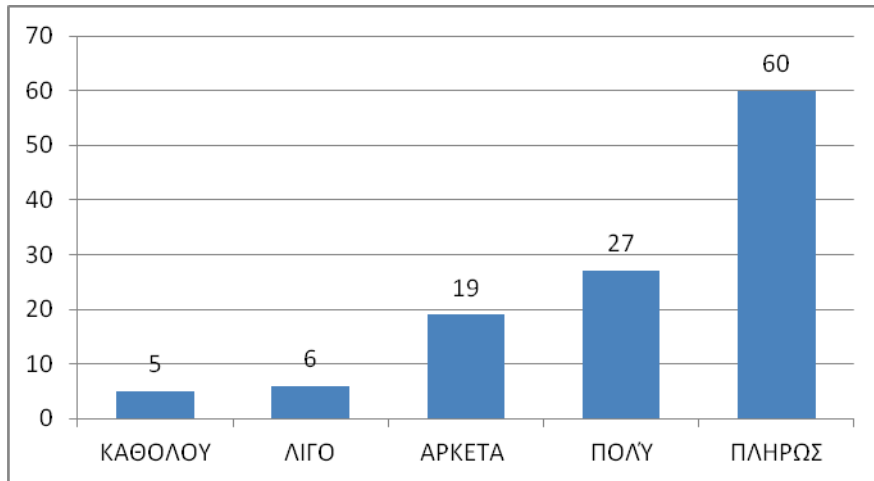
5.13 Σας είναι εύκολο να αναζητάτε εργασία στην ανοιχτή αγορά εργασίας;



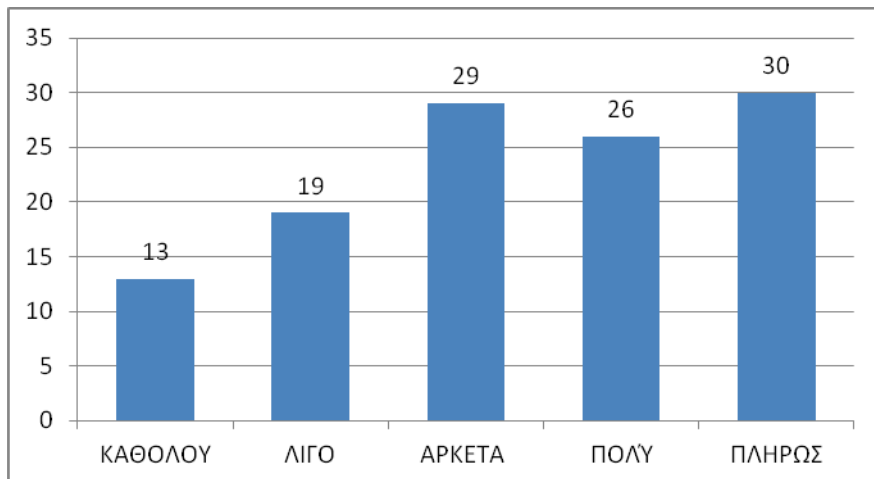
5.14 Σας είναι εύκολο να αναζητάτε εργασία μέσω των ΚΠΑ;



5.15 Συμφωνείτε να αναγγέλλονται ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ όλες οι θέσεις εργασίας στα ΚΠΑ;



5.16 Σας φάνηκε χρήσιμο το portal του ΟΑΕΔ;



Συντομεύσεις

ΟΑΕΔ: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

ΚΠΑ: Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης

ΔΥΑ: Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης

ΕΛΣΤΑΤ: Ελληνική Στατιστική Αρχή

ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση