

Μέτρο 1.1: Διευκόλυνση της πρόσβασης και της επιστροφής στην αγορά εργασίας
Α.Σ. «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας
Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης»
E-QUALITY



ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΒΙΟΤΕΧΝΩΝ ΕΜΠΟΡΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

Μικρομεσαίες επιχειρήσεις
και Δομές Συμβουλευτικής
& Στήριξης της Απασχόλησης:
Μια σχέση αμφίροπης
και προβληματικής συνεργασίας

Τίτλος Έργου Α.Σ. «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας
Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης
και Απασχόλησης»
E-QUALITY

Υποέργο 2

"Δημιουργία, ανάπτυξη,
ανατροφοδότηση
και τελική διαμόρφωση
συστήματος Υπηρεσιών
Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης»
Εμπειρογνωμοσύνη ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ

«Μικρομεσαίες επιχειρήσεις
και Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης Απασχόλησης:
Μια σχέση αμφίρροπης και προβληματικής
διασύνδεσης - συνεργασίας»

Παναγιώτης Κυριακούλιας
Πολιτικός Επιστήμονας
Επιστημονικός Συνεργάτης ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ
Αθήνα Μάιος 2004

Πρόλογος

Ένα από τα λίγα πράγματα στα οποία συμφωνούν σχεδόν όλοι στις μέρες μας είναι η εκτίμηση ότι η ανεργία αποτελεί μία απολύτως ανεπιθύμητη πραγματικότητα, ένα οξύ πρόβλημα, που για την αντιμετώπισή του απαιτεί τη συμβολή όλων μας.

Η ανεργία δεν είναι μόνο ατομικό ζήτημα. Προπάντων, δεν είναι «προσωπική ατέλεια και μειονέκτημα»! Είναι αδυναμία που χρεώνεται σε όλη την κοινωνία και την οικονομία μίας χώρας. Είναι πρόβλημα, τόσο για τους/τις άνεργους/ες, όσο και για τις επιχειρήσεις διότι, αφενός οι άνεργοι/ες στερούνται το δικαίωμά τους στην εργασία και χάνουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν εισόδημα, αφετέρου οι επιχειρήσεις στερούνται τη δυνατότητα αξιοποίησης δραστήριου ανθρώπινου δυναμικού με γνώσεις, δεξιότητες και προσόντα για τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξή τους.

Το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ) συμμετείχε στο έργο της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας Equal και ειδικότερα στην Αναπτυξιακή Σύμπραξη «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Απασχόλησης, E-Quality» με συντονιστή φορέα το ΙΝΕ ΓΣΕΕ. Στο πλαίσιο της συμμετοχής του, διεξήγαγε μια εμπειρική διερεύνηση, η οποία αφορά στη διασύνδεση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με τις (κρατικές και μη) Δομές και Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Στήριξης & Προώθησης της Απασχόλησης, που λειτουργούν στη χώρα μας.

Το κύριο αντικείμενο της εμπειρογνωμοσύνης, ήταν η καταγραφή εμπειριών των επιχειρήσεων από τη δράση των δομών συμβουλευτικής και η αποτύπωση των αναγκών και προσδοκιών τους. Μέσα από αυτή τη διαδικασία ήταν επιθυμητό να αναδειχθούν ζητήματα που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών των Δομών προς την πλευρά των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση να υποβοηθήσουν την ανάπτυξη ενός συστήματος Ποιότητας Υπηρεσιών των Δομών, που είναι και ο απώτερος σκοπός του Έργου E-quality. Σκοπός της μελέτης ήταν να εξεταστεί η αλληλεπίδραση που μπορεί να υπάρξει ανάμεσα στις επιχειρήσεις και στις διάφορες πολιτικές και δομές συμβουλευτικής και στήριξης της απασχόλησης. Επιδιώκουμε, με τον τρόπο αυτό, να συμβάλλουμε στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργοδοτών και των επαγγελ-

ματικών φορέων, ώστε να αναβαθμιστεί το επίπεδο συνεργασίας μεταξύ των επιχειρήσεων που αναζητούν προσωπικό και των υπηρεσιών που μπορούν να προτείνουν και να προετοιμάσουν ανέργους για την πλήρωση των υφιστάμενων θέσεων εργασίας.

Είναι γνωστό, ότι οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) στη χώρα μας αποτελούν τη «ραχοκοκαλιά» της οικονομίας μας. Σήμερα, από τις 10 νέες θέσεις εργασίας που δημιουργούνται στον ιδιωτικό τομέα, οι 7 προέρχονται από επιχειρήσεις με μέγεθος απασχόλησης κάτω των 50 ατόμων. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις με απασχόληση μέχρι 10 άτομα δίνουν εργασία στο 30% του εργατικού μας δυναμικού. Είναι, λοιπόν, εμφανές ότι οι ΜΜΕ είναι ο σημαντικότερος «τροφοδότης» νέων θέσεων απασχόλησης, τόσο αυτοαπασχόλησης, όσο και μισθωτής εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, η ΓΣΕΒΕΕ ως αντιπροσωπευτική συνδικαλιστική οργάνωση των εργοδοτών μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και των αυτοαπασχολούμενων, από την ίδρυσή της έως σήμερα, έχει επιδείξει ιδιαίτερη ευαισθησία στο ζήτημα της πρόληψης και αντιμετώπισης της ανεργίας, τόσο με την κατάθεση τεκμηριωμένων προτάσεων προς την πολιτεία και τους αρμόδιους φορείς, όσο και με την πρακτική συμμετοχή της σε προγράμματα και δράσεις διατήρησης και ανάπτυξης της απασχόλησης.

6

Η προσφυγή των εργοδοτών σε οργανωμένες δομές συμβουλευτικής και υποστήριξης της απασχόλησης είναι πολύ μικρή. Οι περισσότεροι εργοδότες αναζητούν προσωπικό με άτυπους τρόπους από το ιδιαίτερο φιλικό ή επαγγελματικό περιβάλλον τους. Δεν γνωρίζουν την ύπαρξη των δομών και κυρίως το έργο που μπορούν να προσφέρουν. Έχουν συνδέσει τη λειτουργία των υπηρεσιών προώθησης της απασχόλησης, κυρίως των δημοσίων, με μία βραδεία γραφειοκρατική νοοτροπία που είναι αποτρεπτική στο να συνεργαστούν μαζί τους. Συνεπώς, όπως καταγράφει και η μελέτη που έχετε στα χέρια σας, η σχέση των επιχειρήσεων με τις δομές συμβουλευτικής και στήριξης της απασχόλησης είναι εξόχως προβληματική.

Αποτελεί πεποίθησή μας ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να ωφεληθούν από τη συνεργασία τους με τις υπηρεσίες προώθησης της απασχόλησης. Συγκεκριμένα:

- Πληροφορούνται για τα προγράμματα του ΟΑΕΔ και για τις διαδικασίες που απαιτούνται
- Εξοικονομούν χρόνο και χρήμα για την αναζήτηση προσωπικού
- Οι εξειδικευμένοι Σύμβουλοι Απασχόλησης των Δομών, επιλέγουν το υποψήφιο άτομο που ταιριάζει στην περιγραφόμενη θέση εργασίας
- Σε ορισμένες περιπτώσεις βοηθούν την επιχείρηση στην περιγραφή της

θέσης εργασίας

- Επιλέγοντας έναν/μία άνεργο/η για την κάλυψη της θέσης εργασίας, αξιοποιούν όλες τις δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες που αποκτούν οι άνεργοι με τη συμμετοχή τους στα εκάστοτε προγράμματα υποστήριξης ή/και κατάρτισης
- Αναλαμβάνουν την κοινωνική τους ευθύνη για την αντιμετώπιση της ανεργίας, βελτιώνοντας ταυτόχρονα τη δημόσια εικόνα τους προς την τοπική κοινωνία και αγορά

Γνωρίζουμε βεβαίως ότι η αντιμετώπιση της ανεργίας δεν είναι μόνο θέμα συμβουλευτικής, κατάρτισης και υποστήριξης. Είναι, κυρίως, υπόθεση αποτελεσματικών οικονομικών και αναπτυξιακών πολιτικών με έμφαση στη δημιουργία καινούργιων θέσεων σταθερής, βιώσιμης και ποιοτικής απασχόλησης. Ωστόσο, αυτή η αλήθεια δεν μας απαλλάσσει από την υποχρέωση να κάνουμε ό,τι περνάει από το χέρι μας για την αποτελεσματικότερη σύζευξη των προσφερόμενων και των ζητούμενων θέσεων εργασίας που εμφανίζονται στην αγορά εργασίας. Για να μπορέσει να επιτευχθεί μία πιο αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων και δομών στήριξης και προώθησης της απασχόλησης, είναι αναγκαίο πιστεύουμε να αλλάξουν και να βελτιωθούν ορισμένα πράγματα. Αυτά που χρειάζονται άμεσα είναι:

- Να αναπτυχθούν από Δομές Συμβουλευτικής και Προώθησης της Απασχόλησης πληρέστερες υπηρεσίες υποστήριξης των επιχειρήσεων, κυρίως των μικρών οι οποίες, αφενός αποτελούν την τεράστια πλειοψηφία των οικονομικών μονάδων και βασικό τροφοδότη της αγοράς εργασίας με θέσεις απασχόλησης, και αφετέρου, δεν μπορούν να κάνουν ευχερή χρήση εναλλακτικών υπηρεσιών και μεθόδων αναζήτησης και ανεύρεσης προσωπικού, λόγω περιορισμένων οικονομικών, διοικητικών και οργανωτικών δυνατοτήτων
- Να ξεκινήσει άμεσα η ευρύτερη δυνατή, εύστοχη και διεισδυτική ενημέρωση των επιχειρήσεων για τα οφέλη από τη συνεργασία με τις δομές συμβουλευτικής και προώθησης της απασχόλησης
- Να απλοποιηθούν οι διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού και γενικότερα αξιοποίησης των προγραμμάτων επιδοτούμενης αύξησης της απασχόλησης και αυτοαπασχόλησης, ώστε να διευκολυνθεί η χρήση από τις ΜΜΕ των ποικίλων ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης
- Να προχωρήσει η δικτύωση δημόσιων και μη φορέων υποστήριξης της απασχόλησης, με την ευθύνη και το συντονισμό του ΟΑΕΔ, στοχεύοντας στη δημιουργία ενός αποτελεσματικού δικτύου κοινωνικής αλληλεγγύης

και προστασίας, με έμφαση στην τοπική - περιφερειακή διάσταση των δομών

- Να αναπτυχθεί ένα πλαίσιο ουσιαστικής συνεργασίας μεταξύ των κοινωνικών συνδικαλιστικών οργανώσεων εργοδοτών και εργαζομένων με τις δομές παρακολούθησης της αγοράς εργασίας και με τις υπηρεσίες υποστήριξης της απασχόλησης
- Να εφαρμοστεί ένα σύστημα ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών απασχόλησης με έμφαση όχι στους ποσοτικούς δείκτες, αλλά στην ποιοτική εργασία, την ουσιαστική αξιολόγηση του αποτελέσματος και την ικανοποίηση όλων των χρηστών του συστήματος

Το βασικό έργο του σχεδιασμού και της υλοποίησης της μελέτης ανέλαβε ο επιστημονικός συνεργάτης του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ κος Παναγιώτης Κυριακούλιας, Πολιτικός Επιστήμονας. Ενεργή και ουσιαστική ήταν η συμμετοχή

στο έργο, του Παρασκευά Λιντζέρη (Διευθυντή επιστημονικών και εκπαιδευτικών έργων ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ), της Νατάσας Αυλωνίτου (Διευθύντρια διοικητικών και οικονομικών θεμάτων ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ) καθώς και των στελεχών του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ - συμβούλων απασχόλησης, Ελπίδας Λαΐου και Αντώνη Τσαχαλίδη. Επίσης, σημαντική ήταν η συνεργασία και η συμβολή των στελεχών του ΙΝΕ ΓΣΕΕ, που ήταν και ο Συντονιστής Φορέας του έργου.

Με την ελπίδα ότι η παρούσα μελέτη της ΓΣΕΒΕΕ αποτελεί, μία έστω μικρή συμβολή στη συζήτηση για την αναζήτηση και ανεύρεση πρακτικών λύσεων βελτίωσης των πολιτικών και μέτρων υποστήριξης της απασχόλησης, από τη σκοπιά των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων την παραδίδουμε στην κρίση σας, μαζί με τη δέσμευση ότι η ΓΣΕΒΕΕ και το εκπαιδευτικό της κέντρο θα συνεχίσουν και θα εντείνουν τις προσπάθειές τους για μια πιο αποτελεσματική συμβολή στην πρόληψη και αντιμετώπιση της ανεργίας.

Για το ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ

Νικόλαος Αντζινάς

Πρόεδρος

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	14
1. Εισαγωγή - σύντομη περιγραφή περιεχομένων μελέτης	14
2. Στόχοι της equal και της «E-quality»	16
3. Σύντομο προφίλ φορέων μελέτης: ΓΣΕΒΕΕ & ΚΕΚ - ΓΣΕΒΕΕ	18
4. Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) - Απασχόληση - Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης & Προώθησης Απασχόλησης	22
4.1. ΟΙ ΜΜΕ στην Ε.Ε. και στην Ελλάδα	22
4.2. Μικρομεσαίες επιχειρήσεις και Απασχόληση	23
4.3. Επιχειρήσεις και οι Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Προώθησης της Απασχόλησης	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΣΤΟΧΟΙ ΜΕΛΕΤΗΣ - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	30
1. Στόχοι - Ερευνητικά ερωτήματα	30
2. Ανάλυση μεθοδολογικού πλαισίου	32
3. Θέματα προς Διερεύνηση	32
4. Ομάδες στόχοι έρευνας	33
5. Εργαλεία εμπειρικής μελέτης	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΟΙ ΔΟΜΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	38
1. ΟΑΕΔ και Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση - Κ.Π.Α.	38
2. Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων (ΓΕΑΕ)	39
3. Γραφεία Διασύνδεσης ΑΕΙ και ΤΕΙ	39
4. Διάφορες μη κρατικές Δομές Στήριξης και προώθησης της Απασχόλησης	40
5. Οι υπηρεσίες/Γραφεία Προώθησης Απασχόλησης των ΚΕΚ (Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης)	40
6. Ιδιωτικά Γραφεία Συμβούλων Εργασίας	40

7. Σύντομη παρουσίαση των Δομών που συμμετείχαν στην έρευνα.	41
7.1. Κρατικές Δομές: Υπηρεσίες ΟΑΕΔ - (ΚΠΑ), Εργασιακού Σύμβουλοι	41
7.2. Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων (ΓΕΑΕ) των Εργοδοτών	42
7.2.1. Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων & Επιχειρήσεων Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών (ΓΕΑΕ - ΕΒΕΑ)	43
7.2.2. Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων & Επιχειρήσεων Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών - Βιοτεχνών και Εμπόρων (ΓΕΑΕ-ΓΣΕΒΕΕ)	44
7.3. Γραφεία Ενημέρωσης συνδικαλιστικών οργανώσεων εργαζομένων	45
7.3.1. Κέντρο Πληροφόρησης Εργαζομένων και Ανέργων Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΚΕΠΕΑ/ΓΣΕΕ)	45
7.4. Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων Τοπικής Αυτοδιοίκησης	46
7.4.1. Κέντρο Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας Δήμου Αθηναίων (ΚΑΕ)	46
7.4.2. Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων Δήμου Ζωγράφου	47
7.4.3. Κέντρο Υποστήριξης Απασχόλησης Αναπτυξιακής Δημοτικής Επιχείρησης Πάτρας (ΚΥΑ ΠΑΤΡΑΣ)	48
7.4.4. ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΓΑΝΗ: Κέντρο Στήριξης Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας Γυναϊκών (ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

Η ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	51
1. Μεθοδολογικές παρατηρήσεις	51
2. Ο βαθμός γνώσης - πληροφόρησης και ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων και των εργοδοτών για τις δομές	52
2.1. Οι απόψεις των επιχειρήσεων και των εργοδοτών	52
2.2. Οι απόψεις των στελεχών των Δομών	57
3. Οι εμπειρίες από τη χρήση των υπηρεσιών των δομών	58
3.1. Οι απόψεις των επιχειρήσεων και των εργοδοτών	58
3.2. Οι απόψεις των στελεχών των δομών	63
4. Ο ρόλος των οργανώσεων των εργοδοτών	65
4.1. Οι απόψεις των επιχειρήσεων για τον ρόλο και το βαθμό εμπλοκής των εργοδοτικών φορέων στις Δομές	65

4.2. Οι απόψεις των στελεχών των Δομών για τον ρόλο και το βαθμό εμπλοκής των εργοδοτικών φορέων στις Δομές	70
5. Ανάγκες και προσδοκίες των επιχειρήσεων για τη μορφή, τη λειτουργία και τις υπηρεσίες των Δομών που τις ενδιαφέρουν	71
5.1. Μορφή, οργάνωση και λειτουργία Δομών	72
5.2. Οι απόψεις των επιχειρήσεων και των εργοδοτών	72
5.3. Οι απόψεις των στελεχών των Δομών	77
6. Εμπειρίες - Καλές Πρακτικές	80
6.1. Η εμπειρία του ΓΕΑΕ/ΓΣΕΒΕΕ	80
6.2. Καλή πρακτική: Κέντρο Απασχόλησης & Επιχειρηματικότητας Δήμου Αθηναίων (ΚΑΕ)	84
6.3. Καλή πρακτική: Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων ΕΒΕΑ	89

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

1. Εισαγωγή	94
2. Υλικοτεχνική υποδομή και εξοπλισμός	94
3. Παροχή υπηρεσιών και σχετικές δράσεις	95
4. Ανθρώπινο - στελεχιακό δυναμικό	96

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ

ΣΥΝΟΨΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Ο βαθμός γνώσης, ενδιαφέροντος και χρήσης των υπηρεσιών των Δομών από τις επιχειρήσεις	99
2. Η εμπειρία των επιχειρήσεων από τις Δομές	100
3. Ο ρόλος των εργοδοτικών φορέων στη διασύνδεση επιχειρήσεων δομών	101
4. Οι προσδοκίες/ανάγκες των επιχειρήσεων από τις Δομές και τις υπηρεσίες τους	101
5. Διερεύνηση των Δομών και καλές πρακτικές	102
6. Η αναγκαιότητα ενημέρωσης - ευαισθητοποίησης των επιχειρήσεων	103
7. Προτάσεις για την ανάπτυξη προδιαγραφών ποιοτικής παροχής υπηρεσιών Δομών	103

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Εισαγωγή - σύντομη περιγραφή περιεχομένων μελέτης

Η παρούσα εμπειρική διερεύνηση - μελέτη πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της συμμετοχής του Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης, της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών, Βιοτεχνών και Εμπόρων Ελλάδος (ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ), ως εταίρου, στην Αναπτυξιακή Σύμπραξη του Έργου - Equal με τίτλο: «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ - E-Quality», το οποίο χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο με κύριο στόχο την πειραματική εφαρμογή και διάδοση νέων τρόπων καταπολέμησης των διακρίσεων και της ανισότητας στον τομέα της απασχόλησης.

14

Εντάσσεται ειδικότερα στο Υποέργο 2 με τίτλο: "Δημιουργία, ανάπτυξη, ανατροφοδότηση από πιλοτικές εφαρμογές και τελική διαμόρφωση του συστήματος ποιότητας υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης», που έχει ως αντικείμενο τη Διασύνδεση των επιχειρήσεων και εργοδοτικών οργανώσεων με τις Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης.

Η μελέτη αποσκοπεί να συμβάλλει στο γενικότερο στόχο του έργου, που αναφέρεται στη διατύπωση και εφαρμογή ενός συστήματος ποιοτικών προδιαγραφών σχετικά με τη λειτουργία, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τη δικτύωση και τη στελέχωση των Δομών αυτών.

Ειδικότερα, η παρούσα εμπειρική διερεύνηση εξετάζει και αναλύει το παραπάνω αντικείμενο από την οπτική των επιχειρήσεων/εργοδοτών - με ιδιαίτερη έμφαση σε αυτή των μικρών και μεσαίων που ανήκουν στην σφαίρα εκπροσώπησης των εργοδοτικών οργανώσεων - μελών της ΓΣΕΒΕΕ.

Η διάρθρωση των περιεχομένων της εμπειρικής μελέτης είναι η εξής:

Στο εισαγωγικό πρώτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται εν συντομία οι σκοποί και οι στόχοι του Έργου Equality - Ανάπτυξη συστήματος Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και απασχόλησης. Στη συνέχεια παρουσιάζεται ένα σύντομο προφίλ του τριτοβάθμιου συνδικαλιστικού φορέα των μικρομεσαίων επαγγελματοβιοτεχνών και εμπόρων (ΓΣΕΒΕΕ) καθώς και του

εκπαιδευτικού του Κέντρου, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, το οποίο είχε και την ευθύνη πραγματοποίησης της παρούσας εμπειρικής διερεύνησης. Κατόπιν, ακολουθεί μια σύντομη παρουσίαση για τη σημασία που έχουν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις στη χώρα μας και στην Ε.Ε. σε ότι αφορά στην απασχόληση, ενώ επιχειρείται, επίσης, μια σύντομη κωδικοποιημένη αναφορά στις θέσεις της ΓΣΕΒΕΕ αναφορικά με το ζήτημα της απασχόλησης γενικότερα αλλά και τη λειτουργία των Δομών Συμβουλευτικής Στήριξης και Προώθησης της Απασχόλησης ειδικότερα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, παρουσιάζονται οι στόχοι και τα ερευνητικά ερωτήματα της εμπειρογνωμοσύνης, αναλύεται το μεθοδολογικό της πλαίσιο, τα εργαλεία συλλογής πληροφοριών που χρησιμοποιήθηκαν και αναφέρονται οι ομάδες που συμμετείχαν με απαντήσεις ερωτηματολογίων και συνεντεύξεις στην έρευνα.

Στο τρίτο κεφάλαιο, γίνεται μια σύντομη παρουσίαση των κυριότερων Δομών Προώθησης Απασχόλησης που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια και στη συνέχεια παρουσιάζεται, εν συντομία, το προφίλ και το έργο των οχτώ Δομών που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, που αφορά στο κύριο μέρος της έρευνας, αναπτύσσονται τα ευρήματα της και εξάγονται συμπεράσματα για τις 5 βασικές ενόπτες θεμάτων που εξετάστηκαν. Οι ενόπτες αυτές αφορούν:

- α) στο βαθμό της υφιστάμενης γνώσης, πληροφόρησης και ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων και των εργοδοτών για τις Δομές,
- β) στην καταγραφή των εμπειριών τους από την επαφή - συνεργασία με τις Δομές,
- γ) στη διερεύνηση και στην αξιολόγηση του ρόλου που παίζουν ή μπορούν να παίξουν οι επαγγελματικές οργανώσεις των εργοδοτών στο έργο των Δομών,
- δ) στην παρουσίαση και ανάδειξη σημαντικών θεμάτων που αναφέρονται στις ανάγκες, προσμονές και προσδοκίες των επιχειρήσεων ως προς τις υπηρεσίες που προσφέρουν ή πρέπει μελλοντικά να παρέχουν οι Δομές και τέλος,
- ε) στην παρουσίαση της εμπειρίας της ΓΣΕΒΕΕ από το Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων του οποίου είχε την ευθύνη λειτουργίας από το 1999 έως το 2002, καθώς και την παρουσίαση δύο (2) καλών πρακτικών Δομών τους Κέντρου Απασχόλησης & Επιχειρηματικότητας του Δήμου Αθηναίων (ΚΑΕ) και του Γραφείου Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων (ΓΕΑΕ) του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθήνας (ΕΒΕΑ).

Στο πέμπτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται με συστηματοποιημένο τρόπο επιμέρους προτάσεις, οι οποίες προέκυψαν από την παρούσα έρευνα και αναφέρονται σε ορισμένες (ενδεικτικές) προδιαγραφές ποιοτικής λειτουργίας των Δομών, όπως α) η υλικοτεχνική υποδομή και ο εξοπλισμός, β) οι παρεχόμενες υπηρεσίες (είδος και θεματολόγιο αυτών) και γ) το ανθρώπινο - στελεχιακό δυναμικό των Δομών.

Στο έκτο κεφάλαιο, γίνεται μια σύνοψη των ευρημάτων και των συμπερασμάτων της παρούσας έρευνας.

Στο Παράρτημα, τέλος, υπάρχουν οι βιβλιογραφικές αναφορές της μελέτης αυτής καθώς και οι φορείς και τα πρόσωπα που συμμετείχαν στην έρευνα.

Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια και η κωδικοποίηση των συνεντεύξεων βρίσκονται στο ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ που είναι και ο υπεύθυνος για την έρευνα φρέας.

2. Στόχοι της equal και της «E-quality»

16

Ως γνωστόν, η Κοινοτική Πρωτοβουλία Equal αποτελεί εργαλείο της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για την Απασχόληση, χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και στοχεύει στην πειραματική εφαρμογή και διάδοση νέων τρόπων καταπολέμησης των διακρίσεων και της ανισότητας στον τομέα της απασχόλησης.

Το Πρόγραμμα στηρίζει μια οριζόντια προσέγγιση στις πολιτικές και τις υπηρεσίες προς τις οποίες θα έχουν πρόσβαση πολλαπλές κατηγορίες αποκλεισμένων ή απειλούμενων από αποκλεισμό από την αγορά εργασίας ομάδων και προσπαθεί να αντιμετωπίσει την αποσπασματικότητα και την έλλειψη συντονισμού των εφαρμοζόμενων πολιτικών.

Το παρόν έργο «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Απασχόλησης, E-QUALITY» εντάσσεται στο Μέτρο 1.1. της Equal που έχει ως κύριο στόχο τη βελτίωση της απασχολησιμότητας, μέσα από τη διευκόλυνση της πρόσβασης και επιστροφής στην αγορά εργασίας των ομάδων που υφίστανται διακρίσεις.

Στόχοι της E-Quality

Σκοπός του έργου είναι η διαμόρφωση ενός πλαισίου ποιοτικών προδιαγραφών, καθώς και η ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας με βασικά πεδία εφαρμογής τις δομές, τις υπηρεσίες και το στελεχιακό δυναμικό των υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης.

Ειδικότερα, επιδιώκεται:

- α) Η διαμόρφωση μιας ενιαίας βάσης ποιοτικών χαρακτηριστικών, σχετικά με τη λειτουργία και τις αρχές δικτύωσης δομών και υπηρεσιών απασχόλησης και παροχής συμβουλευτικών υποστηρικτικών υπηρεσιών.
- β) Η ανάδειξη του κατάλληλου και λειτουργικού πλαισίου, βάσει του οποίου οι σχέσεις μεταξύ των φορέων, των δομών απασχόλησης, παροχής συμβουλευτικών υποστηρικτικών υπηρεσιών, κατάρτισης, των συλλογικών οργανώσεων των ευπαθών κοινωνικά ομάδων κ.ά. θα αναπτύσσονται κατά τρόπο ώστε να:
- διευκολύνεται η κατανόηση του ιδιαίτερου ρόλου των δομών που παρέχουν υποστηρικτικές υπηρεσίες σε άτομα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, στο πλαίσιο ενός ευέλικτου και ανθρωποκεντρικού δικτύου
 - μεγιστοποιείται η προσπελασιμότητα των δομών και των υπηρεσιών απασχόλησης για άτομα ευπαθών κοινωνικά ομάδων
 - διευκολύνεται η ένταξη και η επανένταξη των ατόμων από ευπαθείς κοινωνικά ομάδες στην αγορά εργασίας, μέσα από μορφές και σχέδια δράσης που προϋποθέτουν την ενεργό συμμετοχή και εκπροσώπησή τους
- γ) Η βελτίωση και διεύρυνση των υπηρεσιών που παρέχουν οι δομές απασχόλησης, οι οποίες θα εξειδικεύονται σε συνάρτηση με τις διαφοροποιημένες ανάγκες και τις δυνατότητες των επωφελούμενων, με έμφαση στον προσανατολισμό τους για την κάλυψη νέων αναγκών και δυνατοτήτων που προκύπτουν στην αγορά εργασίας.
- δ) Η ισχυροποίηση του δικτύου φορέων/δομών, ώστε να είναι σε θέση με τη δυναμική του να: α) επηρεάζει θετικά τους όρους υποδοχής και ένταξης των ευπαθών κοινωνικά ομάδων στην αγορά εργασίας, β) επηρεάζει τις πολιτικές των κοινωνικών εταίρων, της τοπικής αυτοδιοίκησης και άλλων φορέων που μπορούν να συμβάλλουν στην άμβλυση των διακρίσεων που αφορούν στους όρους ένταξης στην αγορά εργασίας των προαναφερόμενων κοινωνικών ομάδων, γ) συμβάλλει στη διαδικασία σχεδιασμού των πολιτικών απασχόλησης και κοινωνικής ένταξης.

Ως βασικό προϊόν και αναμενόμενο αποτέλεσμα του έργου είναι η διαμόρφωση αρχών, προτύπων και διαδικασιών ποιότητας, με συγκεκριμένες προδιαγραφές για δομές, υπηρεσίες και το στελεχιακό δυναμικό των δομών συμβουλευτικής στήριξης και προώθησης της απασχόλησης. Το Σύστημα Ποιότητας (Σ.Π.) πρόκειται να αναπτυχθεί στα όρια ενός συνεκτικού και ευέλικτου δικτύου δομών απασχόλησης και παροχής συμβουλευτικών υποστηρι-

κτικών υπηρεσιών, αποτελούμενο από τους φορείς της Αναπτυξιακής Σύμπραξης, με τάσεις διεύρυνσης μετά την πλήρη εφαρμογή του. Επιπρόσθετα, θα αναπτυχθούν μεθοδολογικά εργαλεία συνοδευτικά του Σ.Π., πρόταση για την τυποποίηση του προφίλ του συμβούλου απασχόλησης και την αναγνώριση της ειδικότητάς του, λογισμικό για την παρακολούθηση και αξιολόγηση του Σ.Π., οπτικοακουστικά υλικά, υλικά αξιολόγησης, σημειώματα εργασίας από αναλύσεις πραγματικών περιπτώσεων.

Πιλοτικά, θα αναπτυχθούν οι βασικοί στόχοι του έργου σε Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση (Κ.Π.Α.) του ΟΑΕΔ και σε δομές εταιρών που συμμετέχουν στην Αναπτυξιακή Σύμπραξη.

Η ενεργός συμμετοχή της ομάδας στόχου στο Έργο διασφαλίζεται κυρίως με τη συμμετοχή αντιπροσωπευτικών φορέων των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, συλλογικών οργανώσεων της ομάδας στόχου καθώς και εκπροσώπων των επωφελομένων. Αποτελεί ανεξάλειπτη διάσταση της στρατηγικής της παρέμβασης που επιχειρείται στο πεδίο των υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης και προώθησης της απασχόλησης.

Το Υποέργο 2

18 Η παρούσα μελέτη εντάσσεται στο Υποέργο 2 με τίτλο: *"Δημιουργία, ανάπτυξη, ανατροφοδότηση από πιλοτικές εφαρμογές και τελική διαμόρφωση του συστήματος ποιότητας υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης"*, στο πλαίσιο του οποίου διεξήχθη μια πρωτογενής ερευνητική διαδικασία με ερωτηματολόγια, και συνεντεύξεις, η οποία αφορά κύρια στις εμπειρίες των εταιρών και των ομάδων που αυτοί εκπροσωπούν ή απευθύνονται από τις Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης. Με τη σειρά της, η ερευνητική αυτή διαδικασία αναμένεται να συμβάλει στη διαμόρφωση και στην εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας των Δομών.

3. Σύντομο προφίλ φορέων μελέτης: ΓΣΕΒΕΕ & ΚΕΚ - ΓΣΕΒΕΕ

Υπεύθυνος φορέας της παρούσας ερευνητικής εργασίας είναι το «ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ», το οποίο αποτελεί τον οργανισμό σχεδιασμού, οργάνωσης και υλοποίησης των επιστημονικών και εκπαιδευτικών έργων της ΓΕΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ - ΒΙΟΤΕΧΝΩΝ - ΕΜΠΟΡΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΓΣΕΒΕΕ).

ΓΣΕΒΕΕ

Η ΓΣΕΒΕΕ ιδρύθηκε το 1919 ως αποτέλεσμα της ανάγκης για επαρκή και αποτελεσματική εκπροσώπηση των ελλήνων επαγγελματιοβιοτεχνών με την αρχι-

κή επωνυμία «Ένωση Βιοτεχνών Ελλάδος»

Η ΓΣΕΒΕΕ αποτελεί τρίτοβάθμια συνδικαλιστική οργάνωση εργοδοτών και ένας από τους τρεις βασικούς κοινωνικούς εταίρους που συνυπογράφουν την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας. Αποτελεί το ανώτατο και μαζικότερο συνδικαλιστικό όργανο των επαγγελματιών, βιοτεχνών και εμπόρων όλης της χώρας.

Στη δύναμη της ΓΣΕΒΕΕ υπάγονται α) 69 Ομοσπονδίες Σωματείων επαγγελματοβιοτεχνών: από τις οποίες 20 είναι τοπικού χαρακτήρα, 20 κλαδικού και 1 συνταξιούχων, β) 1359 σωματεία - μέλη των ομοσπονδιών με πάνω από 100.000 εγγεγραμμένα μέλη - φυσικά πρόσωπα (επιχειρηματίες).

Τα όργανα της Διοίκησης της ΓΣΕΒΕΕ είναι: α) Η Γενική Συνέλευση - Συνέδριο (που αποτελείται από έναν αντιπρόσωπο ανά 200 ψηφίσαντα - φυσικά μέλη των πρωτοβάθμιων οργανώσεων), β) Το Διοικητικό Συμβούλιο (51 μέλη - 3της θητείας) γ) Το Προεδρείο (13 μέλη) και δ) Η Ελεγκτική Επιτροπή (5 μέλη).

Η ΓΣΕΒΕΕ δραστηριοποιείται στην κατοχύρωση και προαγωγή των επαγγελματικών, οικονομικών, πολιτιστικών και κοινωνικών συμφερόντων των μικρών και μεσαίων επιχειρηματιών.

Βασικοί τομείς δράσης της ΓΣΕΒΕΕ είναι:

- υπεράσπιση και προστασία των συμφερόντων των επαγγελματιών, βιοτεχνών και εμπόρων
- διεκδίκηση συνδικαλιστικών θεμάτων που απασχολούν τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- συμμετοχή στις συλλογικές διαπραγματεύσεις για την σύναψη και υπογραφή της Εθνικής Γενικής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας
- συμμετοχή στον Κοινωνικό Διάλογο για κοινωνική συνοχή και διαμόρφωση υγιούς περιβάλλοντος για τις Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ)
- ανάπτυξη και ενίσχυση του συνεταιριστικού, συνδικαλιστικού και συλλογικού πνεύματος των επαγγελματοβιοτεχνών

Η ΓΣΕΒΕΕ μέσω της θεσμικής της εκπροσώπησης σε διάφορους φορείς οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής, αλλά και αυτοβούλως, γνωμοδοτεί με τεκμηριωμένες θέσεις για βασικές κατευθυντήριες γραμμές της κοινωνικής και οικονομικής πολιτικής και των σχετικών νομοθετημάτων.

Η ΓΣΕΒΕΕ αναπτύσσει, επίσης, αξιόλογη επιστημονική δραστηριότητα με υλοποίηση μελετών για ζητήματα που αφορούν στις ΜΜΕ, συμμετοχή σε έρευνες, κοινοτικά προγράμματα και πρωτοβουλίες. Σημαντικά πεδία της δράσης

της, αφορούν, επίσης, στην προώθηση θεμάτων αλληλεγγύης, κοινωνικής προστασίας, αντιμετώπισης της ανεργίας - ενίσχυση της απασχόλησης, ισότητα φύλων κλπ.

Η ΓΣΕΒΕΕ συμμετέχει σε διεθνή και Ευρωπαϊκά δίκτυα οργανώσεων των εργοδοτών (UEAPME).

Τέλος, μέσω του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ αναπτύσσει ιδιαίτερα σημαντικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες.

ΚΕΚ-ΓΣΕΒΕΕ

Το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδος (ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ) ιδρύθηκε το 1995, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.

Το ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ είναι εκπαιδευτική εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, με κύρια επιδίωξη την προώθηση της δια βίου μάθησης και ειδικότερα την οργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης στο χώρο των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.

Είναι εκπαιδευτικός φορέας πανελλαδικής εμβέλειας, πιστοποιημένος από το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΚΕΠΙΣ) του Υπουργείου Εργασίας (Κωδ. Πιστοπ. 1111-1075).

Το ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ επιχορηγείται σε ετήσια βάση από τον Λογαριασμό για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση (Λ.Α.Ε.Κ.), ο οποίος συγκεντρώνει πόρους για ενέργειες επιμόρφωσης κυρίως μέσω της εργοδοτικής εισφοράς (0,45%)

Βασικός σκοπός του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ είναι να προσφέρει ευέλικτη, ολοκληρωμένη και ποιοτική επαγγελματική κατάρτιση, ικανή:

- να υποστηρίξει αποτελεσματικά την μικρομεσαία επιχείρηση και το ανθρώπινο δυναμικό της στον εκσυγχρονισμό των γνώσεων και επαγγελματικών δεξιοτήτων,
- να προωθήσει τις ίσες ευκαιρίες στην μόρφωση και στην πρόσβαση στην αγορά εργασίας και,
- να συμβάλει στην αντιμετώπιση της ανεργίας

Δραστηριότητες

Το ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ απευθύνεται:

- σε μικρές και μεσαίες ιδιωτικές επιχειρήσεις (κατάρτιση εργαζομένων, αυτοαπασχολούμενων και επιχειρηματιών)

- σε συνδικαλιστικούς φορείς και επαγγελματικές οργανώσεις των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων
- σε άνεργους νέους και νέες
- σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες
- ειδικεύεται στην κατάρτιση των διαφόρων κλάδων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- μπορεί να υποστηρίξει εκπαιδευτικά την επιμόρφωση τόσο στις τεχνικές ειδিকেύσεις του δευτερογενούς τομέα ή των υπηρεσιών, όσο και στα θεματικά αντικείμενα της Οικονομίας, της Διοίκησης Επιχειρήσεων και της Πληροφορικής

Υπηρεσίες του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ:

- Παρέχει ολοκληρωμένα προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης αυτοαπασχολουμένων, επιχειρηματιών, εργαζομένων και ανέργων, σύμφωνα με τους εθνικούς και κοινοτικούς κανονισμούς
- Παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και φορείς
- Παρέχει ολοκληρωμένη και έγκαιρη πληροφόρηση σε θέματα επιμόρφωσης Κοινοτικών Προγραμμάτων για ΜΜΕ
- Σχεδιάζει, οργανώνει και πραγματοποιεί έρευνες και μελέτες
- Συμμετέχει σε Κοινοτικές Πρωτοβουλίες και Προγράμματα (EQUAL, LEONARDO DA VINCI)

21

Συνεργασίες του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ:

- με εθνικούς, ευρωπαϊκούς και διεθνείς φορείς και οργανισμούς κατάρτισης με σκοπό την επίτευξη υψηλής ποιότητας στις παρεχόμενες εκπαιδευτικές υπηρεσίες.
- με τις Ομοσπονδίες και τα Σωματεία των ΜΜΕ. Ερευνά και κωδικοποιεί τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες, συμβάλλει στην ενημέρωσή τους και στο σχεδιασμό της εκπαιδευτικής τους πολιτικής
- με μεγάλο φάσμα κοινωνικών φορέων, συνομοσπονδιών, επιμελητηρίων και κοινωφελών οργανισμών με σκοπό την ενίσχυση της κοινωνικής του προσφοράς

4. Μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) - Απασχόληση - Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης & Προώθησης Απασχόλησης

4.1. ΟΙ ΜΜΕ στην Ε.Ε. και στην Ελλάδα

Ο σημαντικός ρόλος που παίζουν οι ΜΜΕ στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη των σύγχρονων κοινωνιών είναι ευρύτερα αποδεκτός σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

Η συνεισφορά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην οικονομική ανάπτυξη, στην απασχόληση και την κοινωνική συνοχή είναι ιδιαίτερα εμφανής στην Ε.Ε. και στη χώρα μας.

Σύμφωνα με την πρόσφατη αναθεώρηση¹ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον ορισμό των ΜΜΕ., αυτές ταξινομούνται ως εξής:

Κατηγορία επιχειρήσεων	Αριθμός εργαζομένων	Κύκλος εργασιών
Μεσαίες	< 250	€50 εκατομμύρια
Μικρές	< 50	€10 εκατομμύρια
Πολύ μικρές	< 10	€2 εκατομμύρια

22

Με βάση τον παραπάνω ορισμό, περίπου το 92% των επιχειρήσεων στην Ε.Ε. είναι μικρές και πολύ μικρές (οικογενειακού τύπου επιχειρήσεις), οι οποίες απασχολούν μέχρι και 10 άτομα, ενώ το 6% είναι οι μεσαίες.

Στη χώρα μας,² οι επιχειρήσεις που απασχολούν κάτω από 50 άτομα αποτελούν το 99,5% του συνόλου των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις κάτω των 50 ατόμων απασχολούν συνολικά το 74% του εργατικού δυναμικού.

Στη χώρα μας, το κυρίαρχο επιχειρηματικό μοντέλο αναφέρεται σε ακόμη μικρότερες επιχειρήσεις, στις επιχειρήσεις δηλαδή που προσδιορίζονται ως «πολύ μικρές» (micro bussiness) και οι οποίες απασχολούν κάτω των 10 ατόμων.

Σύμφωνα με τα στοιχεία διαφόρων απογραφών επιχειρήσεων³ και με βάση τον προηγούμενο κοινοτικό ορισμό του 1996, οι ΜΜΕ στη χώρα μας υπολογίζονται περίπου σε 700.000 - 730.000.

1. L 124 (2003): Commission Recommendation of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises (notified under document number C(2003) 1422)
2. Για τις ΜΜΕ στη χώρα μας βλ. ΕΟΜΜΕΧ «The SMEs sector in Greece» στην ιστοσελίδα www.eommex.gr.
3. Βλ. επίσης: Γνώμη Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), «Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις - Το Παρόν και το Μέλλον», Παράρτημα Γ', Αθήνα 5/11/2001.

Οι επιχειρήσεις των αυτοαπασχολουμένων αναφέρονται στο 53,7% των επιχειρήσεων όλη της χώρας και μαζί με τις επιχειρήσεις με απασχόληση μέχρι 9 άτομα αποτελούν το 97,5% των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις με απασχόληση μέχρι 49 άτομα αποτελούν το 99,7% του συνόλου των επιχειρήσεων στη χώρα μας.

Από την οπτική της απασχόλησης, οι ΜΜΕ με 0-49 άτομα απασχολούσαν συνολικά περί τα 1.245.000 άτομα ή το 73,5% των απασχολουμένων. Στη δε κατηγορία των επιχειρήσεων 1-9 ατόμων, απασχολείται συνολικά το 30% του εργατικού δυναμικού.⁴

Σημαντικό στοιχείο, επίσης, αποτελεί το γεγονός ότι οι 7 στις 10 θέσεις εργασίας που δημιουργούνται στον ιδιωτικό τομέα, δημιουργούνται από τις ΜΜΕ κάτω των 50 ατόμων.

Από τα παραπάνω συνάγεται, ότι οι Μικρομεσαίες επιχειρήσεις στη χώρα μας αποτελούν όχι μόνο τη «ραχοκοκαλιά» της οικονομίας μας αλλά και είναι ο σημαντικότερος δημιουργός απασχόλησης.

4.2. Μικρομεσαίες επιχειρήσεις και Απασχόληση

Η απασχόληση αποτελεί τόσο σε ευρωπαϊκό, όσο και σε εθνικό επίπεδο μείζον θέμα για το οποίο η ΓΣΕΒΕΕ και οι οργανώσεις μέλη της, επιδεικνύουν ιδιαίτερη ευαισθησία.

Στόχος της ΓΣΕΒΕΕ είναι η παρέμβαση και επιρροή στις πολιτικές για την αγορά εργασίας, με στόχο την ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης, τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και τη μείωση της ανεργίας.

Είναι δεδομένο και αναφέρεται σε πολλές μελέτες ότι η οικονομική ανάπτυξη των τελευταίων ετών στην Ελλάδα, αν και ταχεία, δεν οδήγησε σε αύξηση της απασχόλησης. Η εξέλιξη αυτή φανερώνει την αδυναμία αξιοποίησης των ρυθμών και του επιπέδου οικονομικής μεγέθυνσης, για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Σ' αυτό το πλαίσιο και με δεδομένο ότι η στρατηγική για την απασχόληση θα πρέπει να συντονίζεται πλέον με τους γενικούς προσανατολισμούς της οικονομικής πολιτικής, εκτιμάται ότι η εις βάθος μελέτη των αιτιών της σημαντικής αυτής αδυναμίας που παρατηρείται στην ελληνική οικονομία, να μετατρέψει δηλαδή την ανάπτυξη σε νέες θέσεις εργασίας πρέπει να αποτελέσει πρώτη προτεραιότητα και δέσμευση των πολιτικών απασχόλησης στη χώρα μας.

4. Πηγή: EUROSTAT, *Enterprises in Europe 2001*. Επεξεργασία Σ. Χανδρινός "Οι ΜΜΕ στην Ελλάδα και το διεθνές χώρο"

Η πρόκληση συνίσταται στην εξεύρεση των βασικών παραγόντων που συμβάλλουν στη δημιουργία περιβάλλοντος όπου να μπορούν να ευδοκιμήσουν η υγιής επιχειρηματική πρωτοβουλία και οι αναπτυξιακές επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Στην Ελλάδα ιστορικά και παραδοσιακά η αυτοαπασχόληση αποτέλεσε και συνεχίζει να αποτελεί δραστηριότητα που ελκύει μεγάλο αριθμό ατόμων.

Προκειμένου να διατηρηθεί, αλλά και να αυξηθεί περαιτέρω σε σωστές βάσεις, απαιτείται η βαθμιαία μετατροπή της σε βιώσιμη επιχειρηματική δραστηριότητα.

Για να συμβεί αυτό απαιτείται ενίσχυση του επιχειρηματικού πνεύματος, καλλιέργεια της καινοτομίας, αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, διευκόλυνση της επενδυτικής ικανότητας και γενικώς καλλιέργεια ευνοϊκού επιχειρηματικού περιβάλλοντος, θέματα που απασχολούν και την αναθεωρημένη Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Απασχόληση και για τα οποία έχει ξεκινήσει πολύμορφος διάλογος και στη χώρα μας.

Ως εκ τούτου, για να αντιμετωπισθεί αποτελεσματικά το ζήτημα της απασχόλησης δεν αρκούν αποσπασματικά μέτρα. Είναι ένα σύνθετο πρόβλημα που απαιτεί σύνθετες λύσεις, συνδυασμό αποτελεσματικών μεθόδων και τεχνικών.

24

Σ' αυτή την κατεύθυνση η ΓΣΕΒΕΕ υποστηρίζει:

- Το συντονισμό οικονομικών και εκπαιδευτικών πολιτικών
- Τη βελτίωση του επενδυτικού κλίματος και την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας
- Τη διαρκή προσαρμογή των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, ώστε το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων και οι δεξιότητες που αποκτώνται, να ανταποκρίνονται στις νέες ανάγκες, που δημιουργεί η πρόοδος της τεχνολογίας
- Την άρση των υφιστάμενων ανισοτήτων και δυσκολιών πρόσβασης στην αγορά εργασίας, με τη συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων και τη διευκόλυνση της χρήσης μορφών απασχόλησης που θα συνδυάζουν ευελιξία για τις επιχειρήσεις και ασφάλεια για τους εργαζόμενους
- Την καταπολέμηση της αδήλωτης εργασίας, η οποία εκτός άλλων δημιουργεί και αθέμιτο ανταγωνισμό
- Τη μείωση του μη μισθολογικού κόστους της εργασίας με παράλληλη διασφάλιση των ασφαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζομένων
- Οι πολιτικές για την απασχόληση πρέπει να διαμορφώνονται με την ισότι-

μη συμμετοχή όλων των παραγόντων που εμπλέκονται σ' αυτήν, δηλαδή του κράτους, των εργαζομένων και των εργοδοτών στο πλαίσιο ενός διευρυσμένου κοινωνικού διαλόγου με σαφείς στόχους και όρους διεξαγωγής

Στο πλαίσιο αυτό και προκειμένου οι ΜΜΕ να είναι σε θέση να συμβάλλουν αποφασιστικά στην οικονομική ανάπτυξη και την απασχόληση, θα πρέπει να υπάρχει ένα συνολικό ευνοϊκό πλαίσιο προσαρμογής και ανάπτυξης των ΜΜΕ στην εθνική, ευρωπαϊκή και παγκόσμια οικονομία. Σε συνθήκες παγκοσμιοποίησης και εντεινόμενου ανταγωνισμού, οι ΜΜΕ μπορούν να είναι το βασικό στοιχείο ανταγωνιστικότητας της Ελληνικής οικονομίας.

Η ικανότητα δημιουργίας, διατήρησης και αύξησης της απασχόλησης από τις ΜΜΕ εξαρτάται από ένα ευρύ πλέγμα αλληλοεπηρεαζόμενων μεταξύ τους οικονομικών, κοινωνικών και πολιτισμικών παραγόντων, οι οποίοι μέσω της άσκησης πολιτικών πρέπει να αποτελούν ένα συνεκτικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις.

Σε πρόσφατη γνωμοδότησή της για την Ανταγωνιστικότητα, η ΓΣΕΒΕΕ⁵ έθεσε 4 προτεραιότητες για την ανάπτυξη των μικρών επιχειρήσεων, οι οποίες εκτιμάται ότι θα έχουν και θετικά αποτελέσματα ως προς την Απασχόληση.

Συνοπτικά οι θέσεις της ΓΣΕΒΕΕ αναφέρονται:

- α) στο ρυθμιστικό πλαίσιο της αγοράς, όπου κρίνεται ότι, οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν πρόβλημα από το διοικητικό περιβάλλον, την πολυνομία και τη γραφειοκρατία, γι' αυτό και ζητείται η κωδικοποίηση της νομοθεσίας και η διοικητική απλοποίηση διαδικασιών, με σκοπό τη μείωση των διοικητικών - οικονομικών επιβαρύνσεων και την επιτάχυνση των επιχειρηματικών διαδικασιών, στην λογική των "υπηρεσιών μίας στάσης"
- β) στην ανταγωνιστική λειτουργία των αγορών. Το ενδιαφέρον θα πρέπει να στρέφεται εκτός από την αγορά εργασίας, στην ανταγωνιστική λειτουργία των λοιπών αγορών. Ως παράδειγμα, αναφέρεται η σύνδεση του πληθωρισμού με τη διακύμανση των τιμών των εποχιακών προϊόντων και με την τάση προς ολιγοπωλιακή διάρθρωση της αγοράς.
- γ) στην αναγκαιότητα μέτρων πολιτικής για την άρση των δυσκολιών πρόσβασης των μικρών επιχειρήσεων στην τραπεζική χρηματοδότηση.
- δ) στο κόστος εργασίας: όπου εκτιμάται ότι η μείωση του μη μισθολογικού κόστους εργασίας έχει ιδιαίτερη σημασία για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αλλά θα πρέπει να είναι προϊόν κοινωνικού διαλόγου και να ενταχθεί σε μια μακροπρόθεσμη στρατηγική.

Οι παραπάνω θέσεις, αποτελούν μέρος ενός πλέγματος προτάσεων που αναπτύσσει η ΓΣΕΒΕΕ όπως: η διευκόλυνση του επιχειρείν και εύρεσης φθηνών κεφαλαίων για τις ΜΜΕ, η αναμόρφωση του φορολογικού συστήματος, η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, η δημιουργία όρων ίσου ανταγωνισμού με τις μεγάλες επιχειρήσεις, η δημιουργία δικτύων στήριξης ΜΜΕ, η αξιοποίηση κοινοτικών πόρων κá.

Αξίζει βεβαίως να τονισθεί, ότι το κύριο ζητούμενο για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις δεν είναι το εάν αυτές θα καλύψουν τις ανάγκες τους σε ανθρώπινο δυναμικό μέσω του «προσωπικού κύκλου γνωριμιών» ή μέσω «θεσμικών τρόπων», δηλαδή προσφυγή σε Δομές Απασχόλησης, αλλά το εάν θα δημιουργηθεί εκείνο το ευνοϊκό οικονομικό περιβάλλον, ώστε μέσω της ανάπτυξής τους, να δημιουργούν θέσεις απασχόλησης «πειθόμενες» ταυτόχρονα ότι η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού, δεν πρέπει να θεωρείται μόνον ως κόστος, αλλά, κυρίως, ως επένδυση δυνάμενη να αποφέρει στην επιχείρηση βιωσιμότητα, ανάπτυξη και αποδοτικότερες οικονομικές-εμπορικές επιδόσεις.

Ως προς την Απασχόληση, η ΓΣΕΒΕΕ εκτιμά ότι στο πλαίσιο της προσπάθειας να προστατευτεί η μισθωτή εργασία, έχει δημιουργηθεί ένα πολύπλοκο πλαίσιο από νόμους, αποφάσεις και εγκυκλίους (πολλές φορές αλληλοσυγκρουόμενων), το οποίο απαιτεί αφενός τεράστια προσπάθεια ώστε να γίνει κατανοητό, αφετέρου δε είναι πολύ δύσκολο να τηρηθεί ειδικά από τις ΜΜΕ, που δεν έχουν τις απαραίτητες υποδομές και επαρκή στελέχωση.

26

Εκτιμάται ότι από την πλευρά της Πολιτείας, δεν έχει υπάρξει σχεδιασμός ενός συστήματος διαδικασιών ενίσχυσης της απασχόλησης που θα λαμβάνει υπόψη του την ανάγκη για μείωση της γραφειοκρατίας χωρίς βέβαια να υποσκάπτει τα δικαιώματα των ανέργων και των εργαζομένων.

Για παράδειγμα, οι γραφειοκρατικές υποχρεώσεις ένταξης σε προγράμματα και ενημέρωσης των αρμοδίων αρχών (ΟΑΕΔ, Επιθεωρήσεις Εργασίας, ασφαλιστικά ταμεία) ως προς τις προσλήψεις ατόμων, δημιουργούν σοβαρές δυσκολίες, τουλάχιστον για τις πολύ μικρές επιχειρήσεις.

Με βάση τα παραπάνω ως προς τις πολιτικές απασχόλησης, η ΓΣΕΒΕΕ θεωρεί ότι υπάρχει ανάγκη υιοθέτησης ενεργητικών μέτρων ενίσχυσης της απασχόλησης, δηλαδή μέτρων που δεν θα περιορίζονται σε μια επιδοματική πολιτική ανεργίας όπου ενέχει ο κίνδυνος περιθωριοποίησης και παθητικοποίησης του ανέργου. Ωστόσο η Συνομοσπονδία διαπιστώνει ότι το σημαντικότερο ποσοστό της ανεργίας στη χώρα μας δεν οφείλεται στις όποιες υπαρκτές διαφορές ζητούμενων και προσφερόμενων δεξιοτήτων, αλλά στο γενικότερο έλλειμμα θέσεων εργασίας. Το βασικό ζητούμενο λοιπόν είναι η υιοθέτηση μιας αναπτυξιακής πολιτικής με επίκεντρο τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και για να αυξηθεί ο αριθμός των

προσφερόμενων θέσεων εργασίας πρέπει να στρέψουμε περισσότερο την προσοχή μας στην επιχείρηση και ιδίως στη ΜΙΚΡΗ Ελληνική επιχείρηση, η οποία με την κατάλληλη βοήθεια και ενίσχυση, χωρίς γραφειοκρατικά εμπόδια και παλινδρομήσεις, θα μπορούσε να «αιμοδοτήσει» την απασχόληση και κατ' επέκταση να στηρίξει την κοινωνική συνοχή και την τοπική ανάπτυξη.

Παρόλα αυτά η ΓΣΕΒΕΕ δεν υποτιμά το κομβικό θέμα της σύνδεσης μεταξύ αγοράς εργασίας και συστημάτων εκπαίδευσης ή κατάρτισης. Οι βασικές θέσεις της γύρω από αυτό περιγράφονται ως ακολούθως:

- Αξιόπιστη και διαρκής απεικόνιση των εξελίξεων και των τάσεων στην αγορά εργασίας.
- Υιοθέτηση ενός ενιαίου Εθνικού συστήματος περιγραφής των επαγγελματικών ειδικοτήτων και καταγραφής των αναγκών κατάρτισης των επιχειρήσεων και των εργαζομένων.
- Υιοθέτηση ενός αξιόπιστου συστήματος καταγραφής, αξιολόγησης και αναγνώρισης των γνώσεων και δεξιοτήτων που αποκτώνται με μη τυπικούς τρόπους από τους εργαζόμενους και τους αυτοαπασχολούμενους.
- Περαιτέρω αναβάθμιση της τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.
- Αναβάθμιση και ενίσχυση του συστήματος μαθητείας σε στενή συνεργασία με κατάλληλες επιχειρήσεις που μπορούν να λειτουργήσουν εξίσου καλά και ως «χώροι μάθησης» για χιλιάδες νέες και νέους.
- Υιοθέτηση ενός συνεκτικού συστήματος επαγγελματικού προσανατολισμού σε όλα τα επίπεδα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, βασισμένο σε αξιόπιστες μελέτες προοπτικής των διαφόρων επαγγελμάτων.
- Σύνδεση της αρχικής και της συνεχιζόμενης κατάρτισης με σκοπό την εδραίωση ενός ενιαίου και επαρκούς συστήματος διαχείρισης, τόσο των σημαντικών μαθησιακών πόρων που διαθέτει η χώρα μας, όσο και των πλεονεκτικών συγκριτικά επαγγελματικών κατευθύνσεων τις οποίες πρέπει να ενισχύσουμε.

Ελπίζουμε ότι το σκεπτικό μας έχει ήδη γίνει κατανοητό. Αυτό που χρειαζόμαστε είναι ένας μερικός Επανασχεδιασμός των Στόχων και μια σαφή ενίσχυση των αναγκαίων Συνοδευτικών Πολιτικών.

Ορισμένους από τους στόχους στους οποίους κατευθύνονται σημαντικοί πόροι του ΕΚΤ, ίσως να πρέπει να τους ξανασκεφτούμε. Όχι για να τους εγκαταλείψουμε αλλά για να τους τροποποιήσουμε και να τους βελτιώσουμε.

Στο παραπάνω πλαίσιο, εκτιμάται ως θετική και η συμβολή στην προώθηση της Απασχόλησης όλων των Δομών που έχουν δημιουργηθεί, είτε μέσω κοινοτικών προγραμμάτων και πρωτοβουλιών, είτε μέσω εθνικής χρηματοδότη-

σης και αναφέρονται σε υπηρεσίες συμβουλευτικής στήριξης και προώθησης στην Απασχόληση.⁶

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο στις κατά καιρούς συζητήσεις των Εθνικών Σχεδίων Δράσης για Απασχόληση⁷ αλλά και κατά τη συζήτηση του σχεδίου νόμου για την «αναδιάρθρωση ΟΑΕΔ και άλλες διατάξεις» και πέρα από επιμέρους διαφωνίες, εκτιμήθηκε ως συνολικά θετική από όλους τους Κοινωνικούς εταίρους τόσο η σύσταση και λειτουργία των Γραφείων Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων (ΓΕΑΕ) όσο και των Κέντρων Προώθησης Απασχόλησης του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ).⁸

4.3. Επιχειρήσεις και οι Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Προώθησης της Απασχόλησης

Η ΓΣΕΒΕΕ, οι οργανώσεις - μέλη της αλλά και μικρομεσαίοι επιχειρηματίες γενικότερα, θεωρούν ότι οι Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Προώθησης της Απασχόλησης είναι αναγκαίοι μηχανισμοί, προκειμένου να διευκολυνθεί με ενεργητικές πολιτικές η ουσιαστική σύζευξη της προσφοράς - ζήτησης εργασίας.

Η σύσταση και λειτουργία των Δομών αυτών, έρχεται να καλύψει ένα αρκετά σημαντικό και συγκεκριμένο κενό στις πολιτικές καταπολέμησης της ανεργίας. Το κενό αφορά κυρίως στην εναρμόνιση της προσφοράς με τη ζήτηση της εργασίας για τις υπαρκτές θέσεις εργασίας στην οικονομία με την έννοια της διευκόλυνσης της ανταλλαγής πληροφορήσης και της επικοινωνίας μεταξύ ανέργου και επιχείρησης, ώστε να καλυφθούν κενές θέσεις απασχόλησης οι οποίες υπάρχουν αλλά για διαφορετικούς λόγους δεν καλύπτονται.

Με άλλα λόγια, έργο των Δομών δεν είναι να δημιουργούν θέσεις απασχόλησης, αλλά να διευκολύνουν τον διάλογο και την επικοινωνία μεταξύ ανέργων και επιχειρήσεων, ως προς την αναζήτηση εργασίας.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΓΣΕΒΕΕ θεωρεί ότι την κύρια -όχι όμως και αποκλειστική ευθύνη- του έργου αυτού θα πρέπει να έχουν οι Δομές, την εποπτεία υποστήριξης της απασχόλησης των οποίων έχει η Πολιτεία, δηλαδή οι Δημόσιες Υπηρεσίες.

Ωστόσο, ουσιαστικό συμπληρωματικό, επικουρικό και πολλαπλασιαστικό έργο πρέπει να παίξουν μη-κυβερνητικοί και μη-κερδοσκοπικοί φορείς όπως:

6. Ωστόσο σοβαρή επιφύλαξη έχει εκφραστεί και από την ΓΣΕΒΕΕ, για τη δυνατότητα που δόθηκε με τον πρόσφατο Ν. 3174/2004 στα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης να επεκτείνουν τη δραστηριότητά τους και στο χώρο της μεσολάβησης στην αναζήτηση εργασίας με λήψη αδείας Ιδιωτικού Γραφείου Συμβούλου Εργασίας (βλ. και Γνώμη ΟΚΕ (No 104) επί του Σχεδίου Νόμου: «Μέτρα για την αντιμετώπιση της Ανεργίας και άλλες διατάξεις», Αθήνα Δεκέμβριος 2003

7. Βλ. ΕΣΔΑ ετών 1999, 2000, 2001, 2002, 2003

8. Βλ. Γνώμη ΟΚΕ (No 55) επί του σχεδίου νόμου: «Αναδιάρθρωση ΟΑΕΔ και άλλες διατάξεις», Αθήνα Σεπτέμβριος 2001.

οργανώσεις εργοδοτών και εργαζομένων, τοπική αυτοδιοίκηση, ΑΕΙ και ΤΕΙ, μη κυβερνητικές οργανώσεις κλπ.

Το ζητούμενο είναι μέσα από μια ορθολογική, αποτελεσματική, συνεκτική δικτύωση και ομογενοποίηση παροχής πληροφόρησης και υπηρεσιών προς ανέργους και επιχειρήσεις, να διευκολυνθεί η σύζευξη προσφοράς - ζήτησης εργασίας με στόχο την καταπολέμηση της ανεργίας.

Η ΓΣΕΒΕΕ, ως εκπρόσωπος των ΜΜΕ της χώρας μας, είναι σθεναρά υπέρ της άποψης ότι οι Δομές Απασχόλησης στο σύνολό τους, πρέπει να παρέχουν ουσιαστικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες προς τους ανέργους αλλά και προς τις επιχειρήσεις.

Οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να έχουν ποιοτικές προδιαγραφές και να επικεντρώνονται σε μια εξατομικευμένη βάση, καθώς ο χρήστης τους (άνεργος - επιχείρηση) έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες, ανάγκες και δυνατότητες.

Μέχρι σήμερα, είναι ευρύτερα αποδεκτό ότι το έργο και οι Υπηρεσίες των Δομών (κρατικών και μη), έχουν επικεντρωθεί (και όχι αναίτια) ιδιαίτερα στο σκέλος της προσφοράς εργασίας (άνεργος) και σχεδόν καθόλου στο σκέλος της ζήτησης εργασίας (επιχείρηση και ιδίως μικρομεσαία)

Προκύπτει λοιπόν η ανάγκη περαιτέρω διερεύνησης των θεμάτων από την σκοπιά των επιχειρήσεων/εργοδοτών προκειμένου να εξεταστούν, αναλυθούν και να αξιολογηθούν οι εμπειρίες των επιχειρήσεων από το έργο των Δομών, να διαγνωσθεί το επίπεδο και η σχέση - διασύνδεση που έχουν οι επιχειρήσεις με τις υφιστάμενες δομές.

Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, το ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ ως εταίρος στην Α.Σ. «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Απασχόλησης - E-QUALITY» και για τις ανάγκες του υπο-έργου 2, διεξήγαγε την παρούσα εμπειρική διερεύνηση

Το ζητούμενο της διερεύνησης αυτής είναι, κυρίως, η περιγραφή εμπειριών των μικρών επιχειρήσεων από τη δράση των υφιστάμενων δομών, καθώς και η καταγραφή αναγκών και προσδοκιών τους ώστε μέσα από αυτή τη διαδικασία να αναδειχθούν ζητήματα που θα ενδυναμώσουν το σκέλος που αναφέρεται στην παροχή υπηρεσιών των Δομών προς την πλευρά της ζήτησης εργασίας

Η ενδυνάμωση του σκέλους αυτού εκτιμάται ότι είναι αναγκαίο συστατικό στην καθιέρωση ενός Συστήματος Ποιότητας Υπηρεσιών εκ μέρους των Δομών, που είναι και ο σκοπός του Έργου EQUAL E-quality.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΣΤΟΧΟΙ ΜΕΛΕΤΗΣ - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

1. Στόχοι - Ερευνητικά ερωτήματα

Όπως σημειώθηκε παραπάνω, η παρούσα εμπειρική διερεύνηση - μελέτη πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της συμμετοχής του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ ως εταίρου στην Κοινοτική Πρωτοβουλία Equal και στο έργο με τίτλο «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης» (E-QUALITY).

Εντάσσεται ειδικότερα στο Υποέργο 2 με τίτλο: "Δημιουργία, ανάπτυξη, ανατροφοδότηση από πιλοτικές εφαρμογές και τελική διαμόρφωση του συστήματος ποιότητας υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης» και έχει ως αντικείμενο τη Διασύνδεση των επιχειρήσεων και εργοδοτικών οργάνωσεων με τις Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης.

Η μελέτη αποσκοπεί στο να συμβάλει στο γενικότερο στόχο του έργου που αναφέρεται στη διατύπωση και εφαρμογή ενός συστήματος ποιοτικών προδιαγραφών σχετικά με τη λειτουργία, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τη δικτύωση και τη στελέχωση των Δομών αυτών.

Ειδικότερα η παρούσα εμπειρική διερεύνηση εξετάζει και αναλύει το παραπάνω αντικείμενο από την οπτική των επιχειρήσεων/εργοδοτών, με ιδιαίτερη έμφαση σε αυτή των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που ανήκουν στις εργοδοτικές οργάνωσεις - μέλη της ΓΣΕΒΕΕ.

Κύριο αντικείμενο της μελέτης είναι σε γενικές γραμμές, η εξέταση και αξιολόγηση του επιπέδου και της σχέσης/σύνδεσης που έχουν οι επιχειρήσεις με τις υφιστάμενες Δομές.

Στο πλαίσιο αυτό η παρούσα εργασία επιχειρεί να καταγράψει, να αποτυπώσει και να αναλύσει μέσα από εμπειρική έρευνα θέματα όπως τα παρακάτω:

- Ποιο είναι το γενικό επίπεδο γνώσης, ενημέρωσης, ο βαθμός ενδιαφέροντος αλλά και χρήσης των υπηρεσιών των Δομών από τις επιχειρήσεις..
- Ποια είναι η υφιστάμενη εμπειρία των επιχειρήσεων από την επαφή τους

με τις Δομές, τη χρήση των υπηρεσιών και πως αυτή αξιολογείται. Ποια είναι τα κυριότερα προβλήματα που δυσκολεύουν ή/και εμποδίζουν την επαφή των επιχειρήσεων με τις δομές

- Ποιες είναι οι πραγματικές προσδοκίες και ανάγκες των επιχειρήσεων από τις δομές απασχόλησης, τόσο ως προς το περιεχόμενο των υπηρεσιών που ενδιαφέρουν τις επιχειρήσεις όσο και ως προς την ποιότητα τους
- Ποιες υπηρεσίες θα πρέπει να αναπτύξουν και να παρέχουν οι δομές αυτές, με ποιο περιεχόμενο και με ποια ποιοτικά χαρακτηριστικά, ώστε οι επιχειρήσεις να απευθύνονται στις Δομές και να κάνουν χρήση των υπηρεσιών τους, στα θέματα τουλάχιστον που αφορούν στην απασχόληση
- Υπό ποιες προϋποθέσεις και με τι τρόπο μπορεί να βελτιωθεί η διασύνδεση μεταξύ επιχειρήσεων και δομών απασχόλησης (δράσεις ενημέρωσης - ευαισθητοποίησης)
- Ποιος είναι ο ρόλος των συλλογικών οργανώσεων των εργοδοτών και ιδιαίτερα των μικρών και μεσαίων επιχειρηματιών α) σε ότι αφορά στην ενδεχόμενη άμεση εμπλοκή τους στα θέματα απασχόλησης με ίδρυση και λειτουργία δικών τους δομών και β) στη γενικότερη βελτίωση της σύνδεσης των επιχειρήσεων με τις υφιστάμενες δομές απασχόλησης

Η μελέτη πραγματοποιήθηκε με πρωτογενή έρευνα και τη μέθοδο ανοιχτής συνέντευξης, τη χρήση ερωτηματολογίου με ιδιόχειρη επίδοση και συζήτηση καθώς και την ανάδειξη - παρουσίαση καλών πρακτικών.

Στην έρευνα πήραν μέρος επιχειρηματίες, στελέχη εργοδοτικών φορέων και στελέχη Δομών.

Επικουρικά χρησιμοποιήθηκε δευτερογενές υλικό, ο κύριος όγκος του οποίου προέρχεται από συλλογή υλικού σχετικά με τις δράσεις και τα αποτελέσματα Δομών απασχόλησης καθώς και την ιδιαίτερη εξέταση 8 Δομών.

Σημειώνεται ότι σκοπός της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης δεν είναι η ποσοτική και στατιστικά τεκμηριωμένη αποτύπωση των δεδομένων που αφορούν τη διασύνδεση επιχειρήσεων - δομών απασχόλησης, αλλά η σε βάθος διερεύνηση της υφιστάμενης εμπειρίας συγκεκριμένων χρηστών (η εν δυνάμει χρηστών) των Υπηρεσιών αυτών (δηλ. των επιχειρήσεων και των επαγγελματιών), η κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει η διασύνδεση καθώς και η καταγραφή των αναγκών/προσδοκιών των επιχειρηματιών αναφορικά με τις Υπηρεσίες αυτές.

Αποτέλεσμα της εμπειρογνωμοσύνης είναι ουσιαστικά η ανάδειξη και καταγραφή ορισμένων από τα στοιχεία εκείνα που θα πρέπει να ενσωματώσουν

στην δράση τους οι Δομές/Υπηρεσίες, ώστε να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα και να αναβαθμίσουν την χρησιμότητα του έργου τους.

2. Ανάλυση μεθοδολογικού πλαισίου

Όπως, ήδη, σημειώθηκε σκοπός της μελέτης είναι ουσιαστικά η αποτύπωση των προβλημάτων που παρουσιάζει η σχέση επιχειρήσεων - Δομών Στήριξης και Απασχόλησης.

Αναζητούνται τα κυριότερα προβλήματα που παρουσιάζει η διασύνδεση αυτή και διερευνούνται οι προϋποθέσεις (ποιοτικά χαρακτηριστικά) που τυχόν θέτουν οι επιχειρήσεις, ώστε οι Δομές Στήριξης και Απασχόλησης να προσφέρουν ουσιαστικές και αναγκαίες (προς τις επιχειρήσεις) υπηρεσίες.

Η μεθοδολογία για την εκπόνηση της μελέτης βασίζεται σε πρωτογενή ποιοτική εμπειρική καταγραφή απόψεων και εμπειριών σε επιλεγμένο δείγμα κατ' αρχάς μικρών επιχειρήσεων & επαγγελματιών (που πρωτίστως εκπροσωπεί η ΓΣΕΒΕΕ) και επικουρικά στελεχών - υπευθύνων Δομών.

32

Δεδομένου του κύριου στόχου του Έργου, η παρούσα μελέτη σε καμία περίπτωση δεν επιχειρεί την ποσοτική αποτύπωση στοιχείων σχετικά με το θέμα της διασύνδεσης επιχειρήσεων - Δομών.

Αντιθέτως, στοχεύει μέσω μιας συγκεκριμένης προσέγγισης στην ανάδειξη και καταγραφή εμπειριών που μπορούν να αναδείξουν εκείνα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που πρέπει να αναπτύξουν οι Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης, ως προς τις επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες

Τα κυριότερα εργαλεία στα οποία βασίζεται η παρούσα έρευνα είναι η συμπλήρωση ερωτηματολογίων, διενέργεια συνεντεύξεων, συναντήσεων, συζητήσεων, γραπτή αποτύπωση εμπειριών και καταγραφή καλών πρακτικών.

3. Θέματα προς Διερεύνηση

Στη μελέτη διερευνούνται 5 βασικά ζητήματα:

1. Ο Βαθμός υφιστάμενης γνώσης, πληροφόρησης, ενδιαφέροντος για τις Δομές/Υπηρεσίες
2. Προσωπική εμπειρία από τη χρήση των Δομών/Υπηρεσιών
3. Αξιολόγηση Δομών/Υπηρεσιών

4. Ρόλος επιχειρήσεων/εργοδοτικών φορέων/επαγγελματικών οργανώσεων ΕΒΕ
5. Διατύπωση αναγκών/προσδοκιών/προτάσεων για βελτίωση Ποιότητας Δομών/Υπηρεσιών

4. Ομάδες στόχοι έρευνας

- α) Αυτό-απασχολούμενοι επιχειρηματίες και
- β) ιδιοκτήτες μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (έως 20 άτομα απασχόληση).

Στο επίκεντρο της παρούσας μελέτης είναι ο αυτο-απασχολούμενος επιχειρηματίας και η μικρομεσαία (έως 20 απασχολούμενα άτομα) επιχείρηση.

Η επιλογή των δύο αυτών κατηγοριών επιχειρήσεων βασίζεται σε τρεις παραδοχές: α) αποτελούν τη συντριπτική πλειοψηφία και «ραχοκοκαλιά» της εθνικής μας οικονομίας β) αποτελούν τον αποκλειστικό όγκο των μελών της ΓΣΕΒΕΕ και γ) είναι σε αυτές κυρίως (και όχι τόσο στις μεγάλες επιχειρήσεις) στις οποίες εντοπίζονται τα προβλήματα που αφορούν στη διασύνδεση με τις δομές Στήριξης και Απασχόλησης και την αποτελεσματικότητά της.

Εισαγωγικά θα πρέπει να τονιστεί, ότι για να υπάρξει ουσιαστική καταγραφή των απόψεων, εμπειριών, προτάσεων των επιχειρήσεων απαιτείται πρωτίστως οι ερωτώμενοι επιχειρηματίες να έχουν ως ένα βαθμό γνώση, πληροφόρηση και εμπειρία από τη χρήση υπηρεσιών Δομών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης, προκειμένου να έχει αποτέλεσμα η διερεύνηση της διασύνδεσης επιχειρήσεων - Δομών.

Το ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ σε συνεργασία με τον εμπειρογνώμονα επέλεξαν έναν αριθμό επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα και για τις οποίες υπήρχε η γνώση ότι, σε κάποιο βαθμό έχουν απευθυνθεί στις Δομές, έτσι ώστε να είναι δυνατή η αξιολόγηση της διασύνδεσης.

Ωστόσο και επειδή βασίμως εικάζεται ότι μια μεγάλη μερίδα επιχειρηματιών - επαγγελματιών δεν έχει πληροφόρηση σχετικά με τις δραστηριότητες (ή μέρος αυτών) των Δομών, η έρευνα (κυρίως μέσω των ερωτηματολογίων) προσπαθεί σε ένα πρώτο επίπεδο να διερευνήσει τον βαθμό και το επίπεδο γνώσης και πληροφόρησης.

Ταυτόχρονα και προκειμένου να διερευνηθεί (σε ποσοτικό επίπεδο) ποιος είναι ο βαθμός γνώσης/πληροφόρησης των επιχειρήσεων σχετικά με τις Δομές και τις Υπηρεσίες που προσφέρουν, επιλέχθηκε ένα μη τυχαίο αλλά αρκετά

αντιπροσωπευτικό σε επίπεδο επαγγελματικής ειδικότητας δείγμα επιχειρήσεων (από τα μέλη της ΓΣΕΒΕΕ), οι οποίες και κλήθηκαν να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια.

γ) **Αιρετοί εκπρόσωποι της ΓΣΕΒΕΕ και των οργανώσεων μελών της**

Η συμμετοχή στην έρευνα αιρετών εκπροσώπων της ΓΣΕΒΕΕ και των οργανώσεων μελών της έχει ιδιαίτερη σημασία. Λόγω της συμμετοχής τους στις συλλογικές οργανώσεις των ΕΒΕ (τόσο σε κλαδικό όσο και σε τοπικό επίπεδο) έχουν τη γνώση και την εμπειρία να αποτυπώσουν αυθεντικά το βαθμό πληροφόρησης των επιχειρήσεων για τις Δομές, τα προβλήματα που υπάρχουν στη διασύνδεση, να εκφράσουν τις προσδοκίες - ανάγκες κλπ των επιχειρήσεων καθώς και να αναφερθούν σε ορισμένες ποιοτικές προδιαγραφές για τις Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης.

Η επιλογή των εκπροσώπων της ΓΣΕΒΕΕ έγινε σε συνεργασία με τους υπεύθυνους του ΚΕΚ και τον εμπειρογνώμονα.

δ) **Στελέχη - Υπεύθυνοι Δομών**

Προκειμένου να υπάρξει μια ολοκληρωμένη εικόνα για τη διασύνδεση επιχειρήσεων - Δομών, κρίθηκε απαραίτητη και η συμμετοχή στελεχών των δευτέρων στην παρούσα έρευνα.

34 Πέρα από την καταγραφή των απόψεων των επιχειρήσεων, σημασία έχει να καταγραφούν και οι απόψεις της «άλλης πλευράς», αυτής, δηλαδή, που έχει την ευθύνη της επαφής/διασύνδεσης με την «αγορά»

Είναι αυτονόητο ότι η καταγραφή των εμπειριών και των απόψεών τους από τη λειτουργία και τις δραστηριότητες των Δομών στις οποίες εργάζονται, προσέφερε μια επιπλέον ουσιαστική διάσταση για τη διερεύνηση της αποτελεσματικής ή μη διασύνδεσης.

Έδωσε επιπλέον τη δυνατότητα να συγκριθούν και να αξιολογηθούν τα ευρήματα της έρευνας που αφορούν στο σκέλος των επιχειρήσεων και των συνδικαλιστικών εκπροσώπων με αυτά που θα προκύψουν από τις απόψεις των στελεχών των δομών και κατά συνέπεια να διατυπωθούν με περισσότερη σαφήνεια ορισμένα από τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που πρέπει να ενσωματώσουν οι Δομές στη λειτουργία τους.

5. Εργαλεία εμπειρικής μελέτης

Τα εργαλεία τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για τη διενέργεια της εμπειρικής έρευνας ήταν:

1. Ερωτηματολόγια
2. Συνεντεύξεις
3. Ανοιχτή Συνάντηση - συζήτηση
4. Καταγραφή εμπειρίας Γραφείου Ενημέρωσης ΓΣΕΒΕΕ
5. Καταγραφή καλών πρακτικών

Στη συνέχεια παρουσιάζονται εν συντομία οι στόχοι και το περιεχόμενο των εργαλείων.

α. Ερωτηματολόγια

Συντάχθηκαν 4 ερωτηματολόγια (εφεξής Ε) που απευθύνθηκαν σε 4 επιμέρους ομάδες στόχους:

- Ε.1. αυτοαπασχολούμενους επαγγελματίες - επιχειρηματίες χωρίς απασχόληση προσωπικού
- Ε.2. ιδιοκτήτες μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων με απασχόληση 1-10 ατόμων
- Ε.3. εκπροσώπους ΓΣΕΒΕΕ και ομοσπονδιών (κλαδικών ή τοπικών) της ΓΣΕΒΕΕ
- Ε.4. επιλεγμένους υπευθύνους υπηρεσιών ή κέντρων που παρέχουν υπηρεσίες

Όλα τα ερωτηματολόγια κινήθηκαν σε 6 κεντρικούς θεματικούς άξονες:

1. Βασικά στοιχεία ερωτώμενου (ιδιότητα)
 2. Βαθμός υφιστάμενης γνώσης, πληροφόρησης, ενδιαφέροντος για τις Δομές/Υπηρεσίες
 3. Προσωπική εμπειρία από τη χρήση των Δομών/Υπηρεσιών
 4. Αξιολόγηση Δομών/Υπηρεσιών
 5. Ρόλος επιχειρήσεων/εργοδοτικών φορέων/επαγγελματικών οργανώσεων ΕΒΕ
 6. Διατύπωση αναγκών/προσδοκιών/προτάσεων για βελτίωση Ποιότητας Δομών/Υπηρεσιών
- Τα Ε1 και Ε2 είχαν ως στόχο να καταγράψουν και να διερευνήσουν α) το βαθμό της γνώσης/ενημέρωσης/πληροφόρησης που έχουν οι αυτοαπα-

σκολούμενοι και οι μικρές επιχειρήσεις για υπηρεσίες συμβουλευτικής στήριξης/απασχόλησης, β) την τυχόν ζήτηση για τέτοιου είδους υπηρεσίες και το περιεχόμενο τους μέσα από τη διατύπωση των αναγκών και των προσδοκιών τους.

- Το Ε3 είχε την ίδια βασική δομή και περιεχόμενο με το Ε1. Εισαγωγικά, όμως, επικεντρώθηκε σε ερωτήματα που προσπάθησαν να καταγράψουν την άποψη των αιρετών εκπροσώπων της ΓΣΕΒΕΕ και των οργανώσεων της, σε σχέση με την εμπειρία τους από τη διασύνδεση επιχειρήσεων και δομών συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης. *Παραλλαγή του ίδιου ερωτηματολογίου δόθηκε και σε εκπροσώπους άλλων εργοδοτικών/επαγγελματικών φορέων.⁹*
- Το ερωτηματολόγιο Ε4, είχε συμπληρωματικό/επικουρικό χαρακτήρα, και στόχευε στο να διερευνήσει και να καταγράψει τις εμπειρίες και τα προβλήματα που έχουν οι υπεύθυνοι των δομών/υπηρεσιών απασχόλησης σε σχέση με τη διασύνδεση με τις επιχειρήσεις καθώς και να καταγράψει τις προτάσεις τους ως προς την βελτίωση της διασύνδεσης αυτής.

β. Συνεντεύξεις

Διενεργήθηκαν 5 ανοιχτές συνεντεύξεις με επιλεγμένα άτομα που εκπροσωπούν τις παραπάνω κατηγορίες δηλ. ως εξής:

36

- αυτό-απασχολούμενος
- μικρή επιχείρηση (απασχόληση έως 20 άτομα)
- Υπεύθυνος Υπηρεσίας Στήριξης - Προώθησης Απασχόλησης
- Εκπρόσωπος ΓΣΕΒΕΕ

Η επιλογή των ατόμων που θα συμμετείχαν στις συνεντεύξεις έγινε με κριτήριο τη σχετική τους εμπειρία (είτε ατομική είτε λόγω της θέσης τους), στο θέμα της διασύνδεσης επιχειρήσεων - απασχόλησης προκειμένου να υπάρξει δυνατότητα σε βάθος συζήτησης, ανάδειξης προβλημάτων και αποτύπωσης αναγκών.

γ. Καταγραφή της εμπειρίας του Γραφείου Ενημέρωσης της ΓΣΕΒΕΕ

Στο πλαίσιο της εμπειρογνωμοσύνης και προκειμένου να διερευνηθεί σε βάθος η εμπειρία διασύνδεσης Δομών Στήριξης - Απασχόλησης με τις επιχειρήσεις, πραγματοποιήθηκε η καταγραφή της εμπειρίας του Γραφείου Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ.

Για το λόγο αυτό εκπονήθηκε μια σύντομη και περιεκτική αναφορά με τα

9. ΣΕΛΠΕ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Λιανικής Πωλήσεως Ελλάδος), ΣΕΣΜΕ (Σύνδεσμος Εταιρειών Σούπερ Μάρκετ Ελλάδος)

παρακάτω περιεχόμενα:

1. Σύντομο ιστορικό ίδρυσης Γραφείου Ενημέρωσης (Εταίροι, Χρηματοδότηση, Διάρκεια Λειτουργίας, Υπεύθυνοι λειτουργίας κλπ).
2. Σκοποί και παρεχόμενες υπηρεσίες του Γραφείου Ενημέρωσης
3. Περιγραφή δράσεων ενημέρωσης για τη λειτουργία του Γραφείου (που απευθύνθηκε και πως, ώστε να κάνει γνωστή τη λειτουργία του)
4. Συνοπτική παρουσίαση ποσοτικών δεδομένων (εάν υπάρχουν από τις εκθέσεις πεπραγμένων) - πόσοι (απευθύνθηκαν στο Γραφείο), ποιοι (άνεργοι, επιχειρήσεις κλπ) και για ποιες υπηρεσίες.
5. Σύντομη ποσοτική και ποιοτική αξιολόγηση της διασύνδεσης/επαφής του Γραφείου με τις επιχειρήσεις (βαθμός επαφής με τις επιχειρήσεις, περισσότερο ζητούμενες υπηρεσίες από τις επιχειρήσεις, βαθμός ανταπόκρισης του Γραφείου στα αιτήματα των επιχειρήσεων, κυριότερα προβλήματα κλπ)
6. Σύντομη - συνολική αξιολόγηση της δραστηριότητας του Γραφείου και ενδεχομένως προτάσεις για το μέλλον (αναφορά σε ποιοτικά χαρακτηριστικά)

δ. Καταγραφή καλών πρακτικών

Στόχος της ενότητας αυτής ήταν να παρουσιαστούν 2 καλές πρακτικές σε ότι αφορά στη διασύνδεση Δομών Στήριξης και Απασχόλησης με τις επιχειρήσεις και να διαγνωσθούν εκείνα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά λειτουργίας τους, τα οποία μπορούν/πρέπει να ενσωματωθούν σε ένα συνολικό Σύστημα Ποιότητας των Υπηρεσιών.

Οι Δομές για τις οποίες παρουσιάζεται καλή πρακτική είναι:

1. Δήμος Αθηναίων: Κέντρο Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕ).
2. ΕΒΕΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Για την καταγραφή των καλών πρακτικών πραγματοποιήθηκαν τα εξής:

- α) συλλογή στοιχείων (εκθέσεις πεπραγμένων των Δομών)
- β) Απάντηση σχετικού ερωτηματολογίου
- γ) Συνέντευξη με υπεύθυνο Δομής
- δ) Συνθετική αναφορά

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΟΙ ΔΟΜΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Στην παρακάτω ενότητα αναφέρονται συνοπτικά, οι κυριότεροι τύποι των δομών συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης που λειτουργούν στη χώρα μας.

Οι δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Προώθησης απασχόλησης

Στην Ελλάδα σήμερα δραστηριοποιούνται μια σειρά από δομές που γενικά αναφέρονται στην συμβουλευτική Στήριξη και Εύρεση Απασχόλησης ανάλογα με τους φορείς που έχουν την ευθύνη λειτουργίας τους και οι οποίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε 6 επιμέρους τύπους Δομών ως εξής:

1. ΟΑΕΔ και Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση - Κ.Π.Α.

38

Τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης - Κ.Π.Α, αποτελούν τον κύριο φορέα του ΟΑΕΔ για τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό και την προώθηση στην Απασχόληση.

Θεσμοθετήθηκαν αρχικά με το Ν. Ν.2956/2001 (ΦΕΚ 258/Α 6-11-2001) «Αναδιάρθρωση Ο.Α.Ε.Δ. και άλλες διατάξεις», εντασσόμενα στη «θυγατρική» του ΟΑΕΔ εταιρεία «Υπηρεσίες Υποστήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού Α.Ε.», η οποία όμως στη συνέχεια καταργήθηκε και η λειτουργία τους πέρασε στις Κεντρικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ με τη σύσταση «Ειδικής Υπηρεσίας Κ.Π.Α.»

Τα Κ.Π.Α. προσφέρουν επαγγελματική πληροφόρηση, επαγγελματική συμβουλευτική ή συμβουλευτική σταδιοδρομίας και τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού εφαρμόζονται οι μέθοδοι και διαδικασίες εξατομικευμένης υποστήριξης των αναζητούντων εργασία και κατά προτεραιότητα των ανέργων, για την εξεύρεση εργασίας ανάλογης των προσόντων και δεξιοτήτων τους και για τη διευκόλυνση της κινητικότητας του εργατικού δυναμικού.

Στις περιοχές που δεν λειτουργούν Κ.Π.Α. αυτές οι υπηρεσίες προσφέρονται στα Γραφεία Εργασίας, στις Τοπικές Υπηρεσίες ή στις Υπηρεσίες Νομού του Ο.Α.Ε.Δ. Στα Κ.Π.Α. μπορούν να απευθυνθούν: οι μακροχρόνια άνεργοι, οι νέοι ή μεγαλύτεροι σε ηλικία άνεργοι, αυτοί που απειλούνται από ανεργία, αυτοί

που εγκατέλειψαν το σχολείο για οποιονδήποτε λόγο και αναζητούν μία θέση εργασίας ή κατάρτισης, αυτοί που η επιχείρηση που εργάζονταν έκλεισε για οποιονδήποτε λόγο, οι ειδικές κοινωνικές ομάδες όπως: άτομα με ειδικές ανάγκες, παλιννοστούντες, απεξαρτημένοι, γυναίκες, μονογονεϊκές οικογένειες κλπ.

Στο τέλος του 2003, λειτουργούσαν σε Πανελλαδικό επίπεδο 67 ΚΠΑ με πρόβλεψη να λειτουργήσουν 73 ΚΠΑ εντός του 2004.¹⁰

2. Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων (ΓΕΑΕ)

Τα Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων που είναι ενταγμένα στις δράσεις των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των Βιομηχανικών και Βιοτεχνικών Επιμελητηρίων, των Συνδικαλιστικών φορέων των Εργαζομένων και των Εργοδοτών.

Η δημιουργία τους συγχρηματοδοτήθηκε από τα Διαρθρωτικά Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τον Ο.Α.Ε.Δ. και κύριος σκοπός τους είναι η παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης προς ανέργους και επιχειρήσεις για θέσεις εργασίας, προγράμματα απασχόλησης και κατάρτισης.

Τα κυριότερα ΓΕΑΕ είναι τα εξής: Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α), Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Αθήνας (Β.Ε.Α), Δήμος Βόλου - Εργατικό Κέντρο Βόλου και Επιμελητήριο Μαγνησίας, Δήμος Χανίων - Εργατικό Κέντρο Χανίων και Επιμελητήριο Χανίων. Νομαρχία Λειβαδιάς - Επιμελητήριο Λειβαδιάς Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε. & Ο.Ε.Β.Ε.Α., Δήμος Νεάπολης - Εργατικό Κέντρο Θεσ/κης - Επιμελητήριο Θεσ/κης, Δήμος Αλίμου, Ομοσπονδία Επαγγ. Βιοτ.Εμπόρων - Εργατικό Κέντρο Ηρακλείου Κρήτης, Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Θεσ/κης - Ομοσπονδία Βιοτεχνικών Σωματείων, Εργατικό Κέντρο Λαμίας - Δήμος Λαμιέων - Επιμελητήριο Φθιώτιδας-Ευρυτανίας, Δήμος Ζωγράφου, Εθνική Συνομοσπονδία Εμπόρων Ελλάδας (Ε.Σ.Ε.Ε.) - Εμπορικός Σύλλογος Αθηνών (ΕΣΑ), Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (Γ.Σ.Ε.Ε.).¹¹

39

3. Γραφεία Διασύνδεσης ΑΕΙ και ΤΕΙ

Τα Γραφεία Διασύνδεσης των Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. χρηματοδοτήθηκαν κυρίως από το επιχειρησιακό πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΠΕΑΕΚ) του Υπουργείου Παιδείας και είναι μια υπηρεσία των

10. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. ιστοσελίδα ΟΑΕΔ (www.oaed.gr.)

11. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ορισμένα από τα ΓΕΑΕ δεν λειτουργούν σήμερα, κυρίως λόγω έλλειψης χρηματοδότησης.

Ελληνικών Πανεπιστημίων (Α.Ε.Ι.) και Ανώτατων Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Α.Τ.Ε.Ι.), η οποία απευθύνεται στους φοιτητές, σπουδαστές και αποφοίτους αυτών. Παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και ειδικότερες πληροφορίες σε θέματα διαχείρισης σταδιοδρομίας και αποτελούν τη γέφυρα επικοινωνίας ανάμεσα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και την αγορά εργασίας.

4. Διάφορες μη κρατικές Δομές Στήριξης και προώθησης της Απασχόλησης

Εδώ εντάσσονται, τα διάφορα γραφεία υποστήριξης ανέργων και προώθησης απασχόλησης που δημιουργήσαν ποικιλώνυμοι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης ή άλλοι κοινωνικοί φορείς στο πλαίσιο κοινοτικών πρωτοβουλιών ή ευρωπαϊκών προγραμμάτων κατά τη διάρκεια κυρίως του Β' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Youth, Now, Adapt κλπ).

5. Οι υπηρεσίες/Γραφεία Προώθησης Απασχόλησης των ΚΕΚ (Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης)

40

Τα γραφεία αυτά λειτουργούν στο πλαίσιο των προγραμμάτων που υλοποιούν τα Κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης και έχουν ως κύριο σκοπό τη σύνδεση των καταρτιζομένων με την αγορά εργασίας και τις επιχειρήσεις είτε με την τοποθέτησή τους σε θέσεις πρακτικής άσκησης ή της προώθησής τους στην απασχόληση.

Τα γραφεία αυτά δημιουργήθηκαν ως αναπόσπαστο και υποχρεωτικό μέρος των υπηρεσιών που πρέπει να παρέχουν τα ΚΕΚ, μετά την ίδρυση του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης Δομών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης και Συνοδευτικών Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.) που ιδρύθηκε το 1997 με το Π.Δ. 69/97.

6. Ιδιωτικά Γραφεία Συμβούλων Εργασίας

Η λειτουργία Ιδιωτικών Γραφείων Συμβούλων Εργασίας (Ι.Γ.Σ.Ε.) θεσπίστηκε με το Ν.2639/98, άρθρ.5 και τροποποιήθηκε με το Ν.2874/2000. Η έκδοση άδειας λειτουργίας και η εποπτεία των Ιδιωτικών Γραφείων Συμβούλων Εργασίας ανήκει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Οι υπηρεσίες που παρέχουν είναι δωρεάν για τους ανέργους,

ενώ η αμοιβή τους προέρχεται από τις επιχειρήσεις που εξυπηρετούν.

Οι ιστοσελίδες πολλών Γραφείων Συμβούλων παρέχουν σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την αγορά εργασίας και τις ευκαιρίες απασχόλησης. Δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να προωθήσει το βιογραφικό του σημείωμα ηλεκτρονικά.

7. Σύντομη παρουσίαση των Δομών που συμμετείχαν στην έρευνα

7.1. Κρατικές Δομές: Υπηρεσίες ΟΑΕΔ - (ΚΠΑ), Εργασιακοί Σύμβουλοι

- Εκτιμάται ότι γενικώς η αναλογία ανέργων/επιχειρήσεων που προσεγγίζουν τα ΚΠΑ είναι της τάξης 70% - 30% αντίστοιχα (στοιχείο το οποίο είναι βεβαίως απολύτως αναμενόμενο)¹²
- Ως προς το μέγεθος των επιχειρήσεων που εκτιμάται ότι απευθύνονται στις Δομές του ΟΑΕΔ, σαφώς η πλειοψηφία τους ανήκει στις μικρές επιχειρήσεις (1-10 απασχολούμενοι) σε ποσοστό 80% περίπου
- Ως προς τις υπηρεσίες που οι επιχειρήσεις συνήθως ζητούν από τα ΚΠΑ αυτές είναι: α) Συμμετοχή σε προγράμματα επιδότησης απασχόλησης του ΟΑΕΔ, β) Εύρεση ανέργων για πρόσληψη
- Η εμπειρία από την επαφή με τις επιχειρήσεις αξιολογείται ως θετική και υπάρχει η πεποίθηση ότι οι επιχειρήσεις εξυπηρετούνται άμεσα. Η παροχή πληροφόρησης εκτιμάται σε γενικές γραμμές ως ολοκληρωμένη και σαφής, στο βαθμό τουλάχιστον που οι σχετικές εγκύκλιοι και οι οδηγίες της Διοίκησης είναι σαφείς
- Οι ερωτώμενοι σε ότι αφορά στα ποιοτικά χαρακτηριστικά των Δομών στις οποίες εργάζονται πιστεύουν ότι υπάρχει σαφής βελτίωση σε σχέση με το παρελθόν
- Η υλικοτεχνική υποδομή βαθμολογείται καλύτερα, ιδίως μετά την αναμενόμενη ολοκλήρωση του πληροφοριακού συστήματος ώστε όλα τα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης να είναι ON LINE συνδεδεμένα
- Το στελεχιακό δυναμικό ιδίως μετά την πρόσληψη των εργασιακών συμβούλων στα ΚΠΑ θεωρείται ως σχετικά επαρκές - αν και παρατηρείται φόρτος εργασίας σε πολλές περιπτώσεις

12. Το στοιχείο αυτό είναι ενδεικτικό και προκύπτει από εκτίμηση με τους συμμετέχοντες στην έρευνα,

- Ως προς τη δικτύωση και επαφή των ΚΠΑ με τις επιχειρήσεις για τοποθετήσεις σε θέσεις εργασίας αυτή εκτιμάται ως ιδιαίτερα ελλιπής, γραφειοκρατική και αποσπασματική. Ταυτόχρονα υπάρχει δυσκολία συνεργασίας με αυτές είτε λόγω της «κρατικής» γραφειοκρατίας είτε λόγω της σχετικής απροθυμίας/ασυνέπειας των επιχειρήσεων να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους
- Σημαντική είναι επίσης η εκτίμηση -αν και είναι ήδη κοινός τόπος- ότι μέσω των ΚΠΑ καλύπτεται ένα πολύ μικρό ποσοστό των υφιστάμενων κενών θέσεων εργασίας, το οποίο δεν πρέπει υπερβαίνει το 5-10%. Είναι γνωστό άλλωστε ότι η μεγάλη πλειοψηφία των επιχειρήσεων δεν προστρέχει στον ΟΑΕΔ/ΚΠΑ
- Ως προς τα βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά που θα έπρεπε να αναπτύξουν τα ΚΠΑ ώστε να αναπτυχθεί η ουσιαστική και αποτελεσματική διασύνδεση των Δομών με τις επιχειρήσεις, οι ερωτώμενοι προσδιορίζουν 4 κυρίως: α) Σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα, β) Πλήρης και επαρκής στελέχωση με εξειδικευμένους (εκπαιδευμένους) συμβούλους, γ) βιωσιμότητα των Δομών και δ) ολοκληρωμένο και αποτελεσματικό σύστημα δικτύωσης Δομών - Επιχειρήσεων

7.2. Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων (ΓΕΑΕ) των Εργοδοτών

Η σύσταση και λειτουργία Γραφείων Ενημέρωσης με χρηματοδότηση του ΟΑΕΔ από φορείς των κοινωνικών εταίρων κατά τη διετία 1999-2000,¹³ αποτέλεσε πρόσφατη παρέμβαση για την βελτίωση της ενημέρωσης - πληροφόρησης ανέργων και επιχειρήσεων σχετικά με τα θέματα απασχόλησης και εκπαίδευσης/κατάρτισης. Η δημιουργία των ΓΕΑΕ εντάσσεται και αυτή, στην ανάπτυξη και άσκηση ενεργών πολιτικών απασχόλησης.

Η καταγραφή και ανάλυση της εμπειρίας των υπευθύνων των Γραφείων ενημέρωσης εργαζομένων και επιχειρήσεων (ΓΕΑΕ), των οποίων την ευθύνη λειτουργίας έχουν οι επαγγελματικοί - συνδικαλιστικοί φορείς των επιχειρήσεων είναι ιδιαίτερα σημαντική για την εξέταση του βαθμού και της ποιότητας διασύνδεσης των Δομών με τις επιχειρήσεις.

Η σημαντικότητά της, έγκειται στο γεγονός ότι οι επαγγελματικοί/συνδικαλιστικοί συλλογικοί φορείς των επιχειρήσεων από τη φύση τους και τη λειτουργία τους έχουν το ιδιαίτερο προνόμιο να εκπροσωπούν την αγορά, να είναι σε άμεση και στενή επαφή με τις επιχειρήσεις που εκπροσωπούν. Από την άποψη

13. Βλ. ΕΣΔΑ 1999,

αυτή η εμπειρία των Δομών (όπως αυτή καταγράφεται από τα στελέχη τους), σε σχέση με τη διασύνδεση απασχόλησης επιχειρήσεων είναι πολύτιμη.

Ωστόσο θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι εμπειρίες (όπως και από αυτή την μελέτη προκύπτει) διαφοροποιούνται σημαντικά μεταξύ των διαφόρων φορέων. Η αποτελεσματικότητα και η ποιότητα της διασύνδεσης των ΓΕΑΕ εργοδοτών με τις επιχειρήσεις διαφοροποιείται σημαντικά εξ' αιτίας μιας σειράς παραγόντων όπως: α) έτη λειτουργίας Δομής/συσσώρευση εμπειρίας, β) «εμβέλεια» εκπροσώπησης: π.χ. εθνική ή τοπική, κλαδική κλπ) γ) οικονομική βιωσιμότητα της Δομής, η οποία με τη σειρά της συνεπάγεται διαφορετικές δυνατότητες/πολιτικές επενδύσεων ως προς την υλικοτεχνική υποδομή και τη στελέχωσή της δ) οργάνωση και λειτουργία του φορέα (συστήματα ενημέρωσης - πληροφόρησης και παροχής υπηρεσιών σε θέματα απασχόλησης προς τις επιχειρήσεις).

7.2.1. Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων & Επιχειρήσεων Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών (ΓΕΑΕ - ΕΒΕΑ)

- Το ΓΕΑΕ - ΕΒΕΑ λειτουργεί από το Σεπτέμβριο του 1998
- Περίπου 5.000 επιχειρήσεις έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ΓΕΑΕ-ΕΒΕΑ κατά τα 6 χρόνια της λειτουργίας του
- Οι επισκέπτες - χρήστες των υπηρεσιών του ΓΕΑΕ είναι κατά πλειοψηφία οι άνεργοι σε ποσοστό 73% και ακολουθούν οι επιχειρήσεις με 18% και οι φορείς 9%¹⁴
- Ως προς το μέγεθος της επιχείρησης, το 60% των επιχειρήσεων που επισκέφτηκαν το ΓΕΑΕ είναι μικρές (1-10 απασχολούμενοι), 20% μεσαίου μεγέθους (11-50 απασχολούμενοι) και 20% μεγαλύτερες (50 άτομα και πλέον)
- Οι κύριες υπηρεσίες που συνήθως ζητούν οι επιχειρήσεις είναι: α) προγράμματα επιδότησης για προσλήψεις, β) προγράμματα κατάρτισης προσωπικού και γ) προγράμματα ενισχύσεων για επενδύσεις κλπ)
- Ωστόσο θα πρέπει να τονισθεί ένας μεγάλος αριθμός χρηστών του ΓΕΑΕ είναι άνεργοι που επιζητούν -πέρα από εργασία - ένταξη σε επιδοτούμενα από τον ΟΑΕΔ προγράμματα για σύσταση δικής τους επιχείρησης
- Ο φορέας εκτιμά ότι ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες είναι πολύ ικανοποιητικός. Οι επιχειρήσεις εξυπηρετούνται άμεσα, λαμβάνουν ολοκληρωμένα, σαφή και επαρκή ενημέρω-

14. Στοιχεία έτους 2001 (Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων)

ση για τα θέματα στα οποία απευθύνονται

- Οι υποδομές του φορέα και το εύρος των υπηρεσιών που παρέχει προς τις επιχειρήσεις αξιολογούνται ως άριστες και το στελεχιακό δυναμικό του φορέα αξιολογείται ως πολύ καλό

7.2.2. Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων & Επιχειρήσεων Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών - Βιοτεχνών και Εμπόρων (ΓΕΑΕ-ΓΣΕΒΕΕ)

- Το ΓΕΑΕ - ΓΣΕΒΕΕ ιδρύθηκε με χρηματοδότηση του ΟΑΕΔ το 1999 και λειτούργησε για 3 περίπου χρόνια
- Από τα τέλη του 2002, το Γραφείο έπαψε τη λειτουργία του, λόγω έλλειψης χρηματο-οικονομικών πόρων
- Οι επιχειρήσεις κατά κύριο λόγο ζήτησαν πληροφόρηση - ενημέρωση α) για προγράμματα επιδότησης για πρόσληψη προσωπικού, β) προγράμματα για δημιουργία νέων επιχειρήσεων γ) για προγράμματα κατάρτισης προσωπικού ή και αυτοαπασχολουμένων
- Η ανταπόκριση των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες του Γραφείου εκτιμάται ως μικρή με κυριότερους λόγους α) την επικρατούσα νοοτροπία των επιχειρήσεων που εκφράζεται με έλλειψη εμπιστοσύνης προς τέτοιου είδους δομές β) τη μη κατανόηση των ωφελειών γ) τη μη αποτελεσματική προσέγγιση των επιχειρήσεων από το Γραφείο, λόγω έλλειψης εμπειρίας του φορέα αλλά και μη σωστής εκτίμησης από τον ίδιο των προσφερόμενων υπηρεσιών και δ) την έλλειψη ωριμότητας του γενικότερου πλαισίου και των συνθηκών (π.χ. δεν υπήρχαν τα ΚΠΑ και ανάλογα Γραφεία άλλων φορέων που να διαθέτουν εμπειρία) στο χώρο της Συμβουλευτικής της Απασχόλησης που θα βοηθούσε να ευδοκιμήσει μια τέτοιου είδους προσπάθεια
- Η υπάρχουσα όμως εμπειρία από την επαφή και διασύνδεση με τις επιχειρήσεις αξιολογείται ως μέτρια ικανοποιητική για τους προαναφερθέντες λόγους. Ο φορέας παρόλη την προσπάθεια που είχε καταβληθεί, δεν κατάφερε τελικά να έχει το αναμενόμενο αποτέλεσμα
- Η υλικοτεχνική υποδομή του φορέα η οποία αξιολογείται ως πολύ καλή, δεν αξιοποιήθηκε στο μέγιστο βαθμό
- Το επίπεδο του στελεχιακού του δυναμικού, αξιολογείται ως πολύ καλό, ενώ μικρότερη βαθμολόγηση λαμβάνει το εύρος των υπηρεσιών που παρείχε το ΓΕΑΕ
- Ωστόσο υπάρχει η εκτίμηση, ότι τελικά οι επιχειρήσεις που προσέγγισαν

το ΓΕΑΕ είχαν την αίσθηση ότι δεν εξυπηρετήθηκαν βρίσκοντας μη επαρκή την ενημέρωση για τα θέματά τους

- Εκτιμάται ότι οι επιχειρήσεις που χρησιμοποίησαν τη Δομή, τις αντιμετώπισαν ως γραφειοκρατικού τύπου δημόσιες υπηρεσίες χωρίς να έχουν κατανοήσει τον πραγματικό τους ρόλο

7.3. Γραφεία Ενημέρωσης συνδικαλιστικών οργανώσεων εργαζομένων

7.3.1. Κέντρο Πληροφόρησης Εργαζομένων και Ανέργων Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΚΕΠΕΑ/ΓΣΕΕ)

- Το ΓΕΑΕ της ΓΣΕΕ λειτουργεί εντός του ευρύτερου φορέα με την ονομασία Κέντρο Πληροφόρησης Εργαζομένων και Ανέργων της ΓΣΕΕ (ΚΕΠΕΑ - ΓΣΕΕ) και λειτουργεί από το 2001
- Το ΚΕΠΕΑ αποτελείται από τα εξής επιμέρους γραφεία α) Γραφείο Εργασιακών Σχέσεων και Ασφάλισης, β) Γραφείο Οικονομικών μεταναστών γ) Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και επιχειρήσεων (το οποίο χρηματοδοτήθηκε από τον ΟΑΕΔ), δ) Γραφείο Υποστήριξης και ε) Νομική Υπηρεσία
- Το Κέντρο συνολικά στελεχώνεται από 15 άτομα, ενώ το ΓΕΑΕ από 3 άτομα
- Κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του ΓΕΑΕ οι επισκέπτες - χρήστες ήταν 4.723 άνεργοι και 274 επιχειρήσεις αναλογία δηλαδή 94% (άνεργοι) - 6% (επιχειρήσεις)
- Ως προς το μέγεθος των επιχειρήσεων που απευθύνθηκαν στο ΓΕΑΕ οι περισσότερες εξ' αυτών σε ποσοστό περίπου 70% είναι μικρές (1-10 απασχολούμενοι)
- Σημαντικό είναι το γεγονός ότι η κυριότερη (αν όχι αποκλειστική) υπηρεσία που οι επιχειρήσεις ζήτησαν από το Γραφείο ήταν η ανεύρεση προσωπικού για πρόσληψη με ή χωρίς επιδότηση
- Ως προς το βαθμό ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες του ΓΕΑΕ αυτός εκτιμάται ως ιδιαίτερα ικανοποιητικό. Οι επιχειρήσεις εξυπηρετήθηκαν άμεσα, λαμβάνοντας ολοκληρωμένη και σαφή ενημέρωση για τα διαθέσιμα προς απασχόληση άτομα μέσα από τη βάση δεδομένων του Γραφείου
- Τέλος, η υλικοτεχνική υποδομή, το επίπεδο του στελεχικού δυναμικού καθώς και οι υπηρεσίες του ΚΕΠΕΑ αξιολογούνται ως υψηλού επιπέδου

7.4. Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων Τοπικής Αυτοδιοίκησης

7.4.1. Κέντρο Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας Δήμου Αθηναίων (ΚΑΕ)

- Το Κέντρο Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕ) του Δήμου Αθηναίων λειτουργεί από τον Μάιο του 2000 και αποτελεί ΝΠΙΔ μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που υπάγεται στην Αναπτυξιακή εταιρεία του Δήμου Αθηναίων
- Στελεχώνεται από 5 άτομα: Υπεύθυνη ΚΑΕ, Υπεύθυνη Απασχόλησης, Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητας και Συμβούλους Απασχόλησης. Το ΚΑΕ έχει μια δισδιάσπαστη λειτουργία, η οποία δεν αφορά μόνο στην πληροφόρηση - ενημέρωση ανέργων και επιχειρήσεων για θέματα απασχόλησης και κατάρτισης, αλλά ταυτόχρονα, εντός της Δομής, παρέχει υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις που αφορούν α) επιλογή και αξιολόγηση προσωπικού, β) ένταξη σε προγράμματα χρηματοδότησης επενδύσεων κλπ, γ) συμβουλευτική για κατάρτιση επιχειρηματικών σχεδίων και υποβοήθηση στις διαδικασίες ίδρυσης ΜΜΕ, και δ) γενικότερη υποστήριξη σε θέματα επιχειρηματικότητας προς ανέργους ή σε ήδη υφιστάμενες μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- Οι επιχειρήσεις που απευθύνθηκαν στο φορέα κατά τα έτη λειτουργίας του ανέρχονται στις 85 ενώ οι άνεργοι σε 2217. Η αναλογία αυτή είναι 4% επιχειρήσεις και 96% άνεργα άτομα
- Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων που απευθύνθηκαν στη Δομή σε σχέση με το μέγεθός διαφοροποιείται σε σχέση με άλλους φορείς και αφορά σε ποσοστό 60% μεσαίες επιχειρήσεις (11-50 απασχολούμενοι), 30% μεγάλες επιχειρήσεις (50 και πλέον άτομα) και μόνο 10% μικρές επιχειρήσεις (1-10 απασχολούμενοι)
- Το γεγονός ότι κατά κανόνα στη Δομή έχουν απευθυνθεί μεγαλύτερου μεγέθους επιχειρήσεις (σε σχέση με άλλους φορείς) εξηγείται εν μέρει από την πολιτική του φορέα που προσπαθεί να «κτίσει» στοχευμένο δίκτυο από επιχειρήσεις για τις οποίες εκτιμάται ότι έχουν (λόγω μεγέθους), μεγαλύτερες δυνατότητες απορρόφησης ανέργων
- Οι κύριες υπηρεσίες που ζητούνται εκ μέρους των επιχειρήσεων είναι η πληροφόρηση για ένταξή τους σε επιδοτούμενα προγράμματα πρόσληψης προσωπικού και δευτερευόντως για ένταξη σε προγράμματα κατάρτισης προσωπικού ή σε προγράμματα κατάρτισης αυτοαπασχολούμενων

- Σημαντική ζήτηση έχει η υπηρεσία ενημέρωσης για ένταξη άνεργων ατόμων σε προγράμματα επιδότησης για σύσταση νέων επιχειρήσεων
- Η ανταπόκριση των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες της Δομής εκτιμάται ως ιδιαίτερα αποτελεσματική, θεωρείται, όμως, ότι είναι αποτέλεσμα οργανωμένης και «επίπονης» προσπάθειας ενημέρωσης του ΚΑΕ. Σημειώνεται μάλιστα ότι όταν υπάρχει «χαλάρωση» της προσπάθειας ενημέρωσης προς και - επαφής με τις επιχειρήσεις υπάρχει αυτόματα μείωση του ενδιαφέροντός τους για χρήση των υπηρεσιών της Δομής

Οι επιχειρήσεις προσεγγίζουν τη Δομή εξίσου με όλους τους τρόπους: τηλεφωνικά, μέσω Η/Υ και απευθείας.

- Η εμπειρία επαφής των στελεχών της Δομής με τις επιχειρήσεις αξιολογείται ως θετική και ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τη Δομή ως ικανοποιητικός
- Οι επιχειρήσεις έλαβαν άμεση, ολοκληρωμένη και σαφή πληροφόρηση και υπάρχει η πεποίθηση ότι η επαφή με τη Δομή τις βοήθησε να πληροφορηθούν έγκυρα και με επάρκεια
- Η δομή του φορέα (και κυρίως ο χώρος στέγασης) αξιολογούνται ως μέτριοι, ωστόσο η ποιότητα παροχής υπηρεσιών και το επίπεδο του στελεχικού δυναμικού βαθμολογείται ως πολύ καλό (βαθμός 4)

47

7.4.2. Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων Δήμου Ζωγράφου

- Το ΓΕΑΕ Δ. Ζωγράφου λειτουργεί από το 2001 με εταίρους το Σύλλογο - Επαγγελματιών Βιοτεχνών Δ. Ζωγράφου και την Ομοσπονδία Ιδιωτικών υπαλλήλων Ελλάδος
- Στελεχώνεται με 4 άτομα
- Οι άνεργοι αφορούν περίπου το 80% των επισκεπτών - χρηστών του ΓΕΑΕ και οι επιχειρήσεις το 20%
- Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων που απευθύνθηκαν στο ΓΕΑΕ είναι μικρές (1-10 απασχολούμενοι) και αποτυπώνει το μέγεθος των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην περιοχή
- Η ανταπόκριση των επιχειρήσεων προς τις υπηρεσίες που παρέχει το Γραφείο εκτιμάται ως μέτρια
- Κύριες υπηρεσίες για τις οποίες υπήρξε ενδιαφέρον από τις επιχειρήσεις ήταν η ενημέρωση - πληροφόρηση α) για ένταξη σε προγράμματα επιδότησης προσλήψεων β) για ένταξη των επιχειρήσεων σε προγράμματα

χρηματοδότησης και γ) συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης προσωπικού ή κατάρτιση αυτό-απασχολούμενων επαγγελματιών

- Οι επιχειρήσεις προσεγγίζουν το Γραφείο κατά κύριο λόγο τηλεφωνικά ή με απευθείας επίσκεψη
- Η εμπειρία των στελεχών από τις επαφές και τη συνεργασία με τις επιχειρήσεις εκτιμάται ως θετική.
- Το Γραφείο παρείχε άμεση, ολοκληρωμένη και σαφή απάντηση προς τις επιχειρήσεις και εκτιμά ότι ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τις παρασχεθείσες υπηρεσίες είναι ικανοποιητικός. Έτσι εκτιμάται ότι η επαφή των επιχειρήσεων με το φορέα τις βοήθησε ώστε να ενημερωθούν επαρκώς και να βρουν λύσεις στα θέματα που τις απασχολούν
- Η υλικοτεχνική υποδομή του φορέα και η ποιότητα των υπηρεσιών του αξιολογούνται ως πολύ καλές (βαθμός 4), ενώ το επίπεδο του στελεχικού δυναμικού του Γραφείου αξιολογείται ως καλό (βαθμός 3)

7.4.3. Κέντρο Υποστήριξης Απασχόλησης Αναπτυξιακής Δημοτικής Επιχείρησης Πάτρας (ΚΥΑ ΠΑΤΡΑΣ)

48

- Το ΚΥΑ Πάτρας λειτουργεί από το 2001 ως θεσμός/υπηρεσία της Αναπτυξιακής Δημοτικής Επιχείρησης Πάτρας (ΑΔΕΠ), στο πλαίσιο του Κοινοτικού Προγράμματος URBAN
- Το ΚΥΑ στελεχώνεται από 4 άτομα
- Οι κύριες υπηρεσίες που προσφέρει το ΚΥΑ είναι: πληροφόρηση για την αγορά εργασίας, για τις θέσεις εργασίας, για προγράμματα υποστήριξης ανέργων (επιδοτήσεις κλπ.), για ενέργειες κατάρτισης και μαθητείας κλπ, κοινωνική/ψυχολογική υποστήριξη ανέργων, που αντιμετωπίζουν οικογενειακά και άλλα προβλήματα Επαγγελματικό προσανατολισμό Συμβουλευτική (νομική, οικονομοτεχνικά θέματα κλπ.) για την έναρξη της νέας επαγγελματικής δραστηριότητας (αυτοαπασχόληση)
- Κατά τα έτη λειτουργίας της Δομής έχουν απευθυνθεί στο ΚΥΑ μόνο 23 επιχειρήσεις, αριθμός που αντιστοιχεί περίπου στο 1% των επισκεπτών χρηστών. Έτσι αξιολογείται ως μικρή η ανταπόκριση και το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για τις υπηρεσίες του ΚΥΑ, ωστόσο αυτό εξηγείται από το ότι δεν έχει υπάρξει συστηματική προσπάθεια δημοσιοποίησης της λειτουργίας του ΚΥΑ και των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει. Σε αυτό το σημείο πρέπει να τονισθεί ότι το Κέντρο εστίασε για ένα μεγάλο διάστημα τις υπηρεσίες του περισσό-

τερο προς την υποβοήθηση - συμβουλευτική στήριξη ανέργων ενώ μόλις πρόσφατα ανέπτυξε πιο ολοκληρωμένες υπηρεσίες σύζευξης προσφοράς και ζήτησης εργασίας

- Η συντριπτική πλειοψηφία (σε ποσοστό 78%) των επιχειρήσεων που απευθύνθηκαν στο ΚΥΑ είναι μικρού μεγέθους (1-10 απασχολούμενοι), το 13% αφορά επιχειρήσεις 11-50 ατόμων, και 9% αφορά μεγαλύτερες επιχειρήσεις με μέγεθος απασχόλησης 50 και πλέον άτομα
- Οι κύριες υπηρεσίες που ζητήθηκαν από τις επιχειρήσεις ήταν α) η πληροφόρηση για προγράμματα επιδοτούμενης πρόσληψης ανέργων και β) προγράμματα κατάρτισης προσωπικού ή αυτοαπασχολούμενων επαγγελματιών
- Ο κύριος τρόπος με τον οποίο οι επιχειρήσεις έρχονται σε επαφή με τη Δομή είναι τηλεφωνικά
- Η επαφή με τις επιχειρήσεις αξιολογείται από τα στελέχη της Δομής ως θετική
- Ως προς την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, τα στελέχη εκτιμούν ότι αυτή υπήρξε άμεση, σαφής και ολοκληρωμένη και υπάρχει η πεποίθηση ότι οι επιχειρήσεις που απευθύνθηκαν ενημερώθηκαν επαρκώς για το θέμα που απευθύνθηκαν και βρήκαν λύσεις
- Η ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής και των υπηρεσιών που προσφέρονται αξιολογούνται ως πολύ καλοί (βαθμός 4), ενώ το επίπεδο του στελεχικού δυναμικού ως άριστο (βαθμός 5)

49

7.4.4. ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΓΑΝΗ: Κέντρο Στήριξης Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας Γυναικών (ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)

- Το Κέντρο Εργάνη ιδρύθηκε αρχικά το 1991, χρηματοδοτούμενο από την ΚΠ ΝΟW και αποτελεί κοινοπραξία τοπικών φορέων της Θεσσαλονίκης από τους οποίους και χρηματοδοτείται
- Οι στόχοι του κέντρου αναφέρονται κυρίως σε δράσεις α) για τη στήριξη της απασχόλησης και β) ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας των γυναικών
- Για την αποτελεσματική προώθηση των στόχων του Κέντρου υπάρχει δικτύωση με 2 συνεργαζόμενους τοπικούς φορείς: α) Επαγγελματικό Επιμελητήριο Θεσ/νίκης (Γραφείο Υποστήριξης Γυναικείας επιχειρηματικότητας) και β) Αναπτυξιακή Εταιρεία Ανατολικής Θεσ/νίκης
- Η ανταπόκριση των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες του Κέντρου εκτιμάται ως ικανοποιητική και ιδίως αυτών που έχουν συστήσει γυναίκες

- Ο αριθμός των επιχειρήσεων που έχουν προσεγγίσει την Εργάνη υπολογίζεται σε 200 περίπου, αριθμός που αντιστοιχεί στο 12% περίπου των επισκεπτών χρηστών
- Το 98% των επιχειρήσεων που απευθύνθηκαν στην Εργάνη είναι μικρές (1-10 απασχολούμενοι) και το υπόλοιπο 2% μεσαίες (11-50 απασχολούμενοι)
- Ένας μεγάλος αριθμός χρηστών (παραπάνω από το ήμισυ) αφορά γυναίκες που ενδιαφέρονται να ξεκινήσουν τη δική τους επιχείρηση
- Οι κύριες υπηρεσίες που ζητούνται από τις επιχειρήσεις είναι η ενημέρωση για προγράμματα κατάρτισης του προσωπικού τους ή προγράμματα κατάρτισης των επαγγελματιών ιδιοκτητών των επιχειρήσεων και η ενημέρωση για προγράμματα επιδότησης προσλήψεων
- Ωστόσο, μεγαλύτερη ζήτηση ως προς τις υπηρεσίες που παρέχει η Εργάνη έχει η πληροφόρηση για προγράμματα επιχορήγησης για σύσταση νέας επιχείρησης
- Ο κυριότερος όγκος των επιχειρήσεων έρχεται σε επαφή με το Κέντρο τηλεφωνικά
- Ως προς την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων χρηστών αυτή πραγματοποιείται σχετικά γρήγορα (εντός 1-2 ημερών), ενώ η πληροφόρηση που δίδεται είναι ολοκληρωμένη και σαφής, και υπάρχει η πεποίθηση ότι οι επιχειρήσεις που απευθύνθηκαν ενημερώθηκαν επαρκώς για το θέμα που απευθύνθηκαν και βρήκαν λύσεις
 - Η ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής, των παρεχόμενων υπηρεσιών και του στελεχικού δυναμικού αξιολογούνται ως πολύ καλοί (βαθμός 4)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

Η ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

1. Μεθοδολογικές παρατηρήσεις

Στο κύριο μέρος της παρούσας μελέτης εξετάζονται οι απόψεις και η εμπειρία των επιχειρήσεων και των εκπροσώπων των εργοδοτών και των στελεχών των δομών ως προς τη διασύνδεση τους με τις Δομές απασχόλησης και την υφιστάμενη εμπειρία τους από τις επαφές τους με αυτές.

Ιδιαίτερα εξετάζονται α) ο βαθμός γνώσης, ενημέρωσης και ενδιαφέροντος για τις Δομές και τις Υπηρεσίες τους, β) οι προσωπικές εμπειρίες από την επαφή με τις Δομές και η αξιολόγησή τους, γ) ο ρόλος των εργοδοτικών οργανώσεων σε σχέση με τη διασύνδεση επιχειρήσεων - Δομών και τέλος, δ) η αναγκαιότητα ή μη της περαιτέρω ευαισθητοποίησης των εργοδοτών ώστε αυτοί να απευθύνονται στις Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης κάνοντας χρήση των Υπηρεσιών τους.

51

Ως προς τη μεθοδολογία και για τη διεξαγωγή της εμπειρικής μελέτης χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από:

- α) δευτερογενείς πηγές (κυρίως εκθέσεις πεπραγμένων Δομών, την ευθύνη λειτουργίας των οποίων είχαν ή έχουν εργοδοτικοί φορείς)
- β) Συμπλήρωση ερωτηματολογίων από επιχειρήσεις και ιδιοκτήτες μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων καθώς και από συνδικαλιστές προερχόμενους κύρια από τη ΓΣΕΒΕΕ
- γ) Προσωπικές συνεντεύξεις με επιχειρηματίες και συνδικαλιστές.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην εμπειρία των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (κυρίως της ΓΣΕΒΕΕ), καθώς είναι ευρύτερα αποδεκτό ότι η αποτελεσματική ή μη διασύνδεση και συνεργασία Δομών και του μεγαλύτερου μέρους της αγοράς εργασίας αφορά ακριβώς στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, που αποτελούν τη συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων. Ωστόσο ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν, και συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν με εκπροσώπους και μεγαλύτερων επιχειρήσεων ώστε να υπάρξει καταγραφή εμπειριών και εκ μέρους αυτών.

Τέλος, όπως ήδη σημειώθηκε σκοπός της παρούσας διερεύνησης δεν είναι

η ποσοτική καταγραφή μεγεθών που αφορούν το βαθμό και τα προβλήματα διασύνδεσης Δομών - Επιχειρήσεων, αλλά η σε βάθος ποιοτική καταγραφή εμπειριών - απόψεων - στάσεων - προσδοκιών των επιχειρήσεων και των εργοδοτών σε σχέση με τις Δομές και τις Υπηρεσίες τους, προκειμένου να συναχθούν ουσιαστικά συμπεράσματα ως προς το σκοπό του συγκεκριμένου έργου Equal, δηλ. την ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας των Δομών και των Υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Απασχόλησης.

2. Ο βαθμός γνώσης - πληροφόρησης και ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων και των εργοδοτών για τις δομές

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, ένα εξαιρετικά κρίσιμο σημείο για την προσφυγή προς τις Δομές και τη χρήση των υπηρεσιών τους από τις επιχειρήσεις είναι η ενημέρωση - πληροφόρησή τους, τόσο ως προς αυτή την ίδια ύπαρξη και λειτουργία τους, όσο και ως προς το περιεχόμενο των προσφερόμενων υπηρεσιών τους και των ωφελειών/δυσκολύνσεων που μπορούν να προσφέρουν στις επιχειρήσεις.

52

2.1. Οι απόψεις των επιχειρήσεων και των εργοδοτών

- Σε μεγάλο ποσοστό (70%), εκτιμάται ότι οι επιχειρήσεις και οι εργοδότες γνωρίζουν και έχουν πληροφορηθεί σε γενικές γραμμές, για την ύπαρξη και λειτουργία Δομών για την απασχόληση
- Βεβαίως, η μεγάλη πλειοψηφία των επιχειρήσεων αναγνωρίζει ως κύρια υπηρεσία απασχόλησης, γενικώς, τον ΟΑΕΔ, και σε πολύ μικρότερο βαθμό την ύπαρξη και λειτουργία των άλλων μη - κρατικών Δομών Απασχόλησης

Από την πλευρά των επιχειρήσεων ουδείς αμφισβητεί ότι εν δυνάμει όλες ανεξαιρέτως οι επιχειρήσεις και ενδιαφέρονται και μπορούν να επωφεληθούν των υπηρεσιών που προσφέρουν οι Δομές Απασχόλησης (δημόσιες, «μη-κυβερνητικές» και ιδιωτικές)

Βασικό συμπέρασμα της παρούσας διερεύνησης είναι ότι ο βαθμός ενημέρωσης -πληροφόρησης των επιχειρήσεων (και ιδιαίτερα των μικρομεσαίων) για τις Δομές είναι εξαιρετικά μικρός. Κατά συνέπεια η προσφυγή των επιχειρήσεων στις δομές και η χρήση των υπηρεσιών τους παραμένει σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα και θα πρέπει να γίνουν μεγαλύτερα βήματα προς αυτή την κατεύθυνση.

- Η εικόνα διαφοροποιείται ακόμη περισσότερο, καθώς υπάρχει η εκτίμηση

ότι οι επιχειρήσεις (και ιδίως οι μικρές) έχουν από τη μια μεριά, πολύ μικρή γνώση του περιεχομένου των Υπηρεσιών που μπορούν να προσφέρουν οι Δομές (ακόμα και τα ΚΠΑ/ΟΑΕΔ που αποτελούν «νέα περίπτωση»), και από την άλλη ο βαθμός γνώσης και ενδιαφέροντος για τις μη-κρατικές Δομές εξαρτάται από την πληροφόρηση που έχουν λάβει

- Πολλές από τις ερωτηθείσες επιχειρήσεις ή τους ερωτηθέντες ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων δηλώνουν ότι κατά ένα μεγάλο ποσοστό, η γνώση και η πληροφόρησή τους για τις Δομές προέρχεται από τις επαγγελματικές οργανώσεις στις οποίες είναι μέλη. Κατά συνέπεια, μια σημαντική παράμετρος για τον βαθμό της γνώσης και του ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων είναι, το κατά πόσον οι επαγγελματικές τους οργανώσεις, έχουν προβεί σε ενέργειες ή δράσεις πληροφόρησης σχετικά με το θέμα
- Ωστόσο ταυτόχρονα, υπάρχει η εκτίμηση ότι οι επιχειρήσεις ή οι ιδιοκτήτες/επαγγελματίες, που δεν έχουν «σταθερή ή συστηματική» επαφή με ή ενδιαφέρον για τις εργοδοτικές τους ενώσεις, έχουν μεγαλύτερο έλλειμμα γνώσης και ενδιαφέροντος
- Αξιοσημείωτη είναι επίσης η εκτίμηση ότι, οι μικρότερες -κατά κανόνα -- επιχειρήσεις έχουν «ακούσει» για τις (μη-κρατικές) Δομές και τις Υπηρεσίες τους μέσω πληροφόρησης που έχουν λάβει από γνωστούς - συναδέλφους κλπ. και σε μικρότερο βαθμό από άλλες πηγές (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, Τύπος, Internet κλπ)
- Συνεπώς, οι επιχειρήσεις για όσες φορές τους έχουν απασχολήσει θέματα απασχόλησης έχουν απευθυνθεί κυρίως στον ΟΑΕΔ και, σε ένα δεύτερο επίπεδο, όσες έχουν λάβει πληροφόρηση, έχουν επικουρικά απευθυνθεί σε άλλες μη κρατικές Δομές (κατά σειρά προτίμησης στις επαγγελματικές τους οργανώσεις (ΓΕΑΕ) εργοδοτών ή Επιμελητήρια) και στις Δομές της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Ως προς το περιεχόμενο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις Δομές, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων, γνωρίζει σε γενικές γραμμές ότι αυτές παρέχουν πληροφόρηση για προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης ανέργων, προγράμματα επιχορήγησης εργοδοτών για προσλήψεις, καθώς και προγράμματα επιχορήγησης για τη σύσταση νέων επιχειρήσεων
- Τέλος, ο βαθμός γνώσης, πληροφόρησης αλλά και χρήσης των υπηρεσιών των Δομών φαίνεται να διαφοροποιείται σημαντικά για τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις, οι οποίες λόγω μεγέθους και αναγκών για προσωπικό και γνωρίζουν και απευθύνονται με μεγαλύτερη συχνότητα στον

ΟΑΕΔ/ΚΠΑ αλλά και σε Δομές των εργοδοτικών τους φορέων ή/και των επιμελητηρίων ιδίως για θέματα επιχορήγησης προσλήψεων ή κατάρτισης του προσωπικού τους.¹⁵ Από την έρευνα και σε ότι αφορά πάντοτε τις μεγάλες επιχειρήσεις προκύπτει μια αυξανόμενη τάση προσφυγής σε ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας χωρίς όμως να υπάρχει εκτίμηση του μεγέθους της

Η παραπάνω εικόνα επιβεβαιώνεται και από τη διερεύνηση των απόψεων των εκπροσώπων εργοδοτικών οργανώσεων.

- Οι εκπρόσωποι των εργοδοτικών επαγγελματικών οργανώσεων στο σύνολό τους σχεδόν εκτιμούν ότι οι επιχειρήσεις έχουν μόνο μια γενική και «θολή» γνώση - πληροφόρηση για την ύπαρξη των Δομών (πλην ΟΑΕΔ) και βεβαίως πολύ μικρότερη γνώση για το είδος και το περιεχόμενο των υπηρεσιών τους. Έτσι, το σύνολο των ερωτηθέντων συνδικαλιστών εργοδοτών εκτιμά ότι το επίπεδο γνώσης και πληροφόρησης των μικρομεσαίων, κυρίως, επιχειρήσεων είναι πολύ χαμηλό (βαθμός 1 σε πενταβάθμια κλίμακα)
- Ως προς το παρατηρούμενο έλλειμμα ενημέρωσης, η ευθύνη βαρύνει όλους τους εμπλεκόμενους φορείς δηλαδή την πολιτεία, την τοπική αυτοδιοίκηση, τους εργοδοτικούς φορείς. Ωστόσο, όλοι σχεδόν οι ερωτηθέντες αναφέρονται και σε μια υφιστάμενη «έλλειψη εμπιστοσύνης» των ίδιων των επιχειρήσεων - κυρίως των μικρομεσαίων - ως προς τη χρήση των υπηρεσιών των Δομών, ακόμα και στις περιπτώσεις που έχουν λάβει σχετική ενημέρωση για την ύπαρξη και λειτουργία τους
- Η εμπλοκή/συμμετοχή των εργοδοτικών οργανώσεων στη λειτουργία των Δομών εκτιμάται γενικά ως περιορισμένη, γεγονός που δυσκολεύει την προσέγγιση και ενημέρωση των επιχειρήσεων¹⁶
- Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι η σχεδόν ομόθυμη εκτίμηση ότι ο βαθμός ανταπόκρισης των επιχειρήσεων στην πληροφόρηση περί των δομών και στη χρήση των υπηρεσιών τους είναι εξαιρετικά μικρός

15. Χαρακτηριστικές είναι οι συνεντεύξεις εκπροσώπων μεγάλων επιχειρήσεων αλλά και υπευθύνων εργοδοτικών συνδέσμων από τον κλάδο του Εμπορίου και των Υπηρεσιών.

16. Πραγματικά πέρα από την ύπαρξη ορισμένων δομών κυρίως των επιμελητηρίων στις μεγάλες πόλεις (Αθήνα, Θεσ/νικη), η εμπλοκή και συμμετοχή των εργοδοτικών οργανώσεων σε Δομές Απασχόλησης παραμένει μικρή και έχει περιοριστεί σημαντικά τα τελευταία έτη, μετά την παύση επιχορήγησης των Γραφείων Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων από τον ΟΑΕΔ.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει - με βάση τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων και τις συνεντεύξεις - το μέσο όρο του βαθμού γνώσης και χρήσης των υπηρεσιών των διαφόρων τύπων των Δομών εκ μέρους της πλειοψηφίας των επιχειρήσεων, όπως αυτός εκτιμάται από τους εκπροσώπους των εργοδοτικών οργανώσεων. Οι εκτιμήσεις των εκπροσώπων αποτυπώνουν σε μεγάλο βαθμό την υφιστάμενη κατάσταση.

Τύπος Δομής	Βαθμός γνώσης πληροφόρησης	Βαθμός χρήσης υπηρεσιών Δομών
ΟΑΕΔ/ΚΠΑ	4	2
ΓΕΑΕ Τοπικής Αυτοδιοίκησης	1	1
ΓΕΑΕ Εργοδοτικών φορέων (ΣΕΒ, ΕΣΕΕ, ΓΣΕΒΕΕ κλπ)	2	1
Δομές Επιμελητηρίων	2	1
ΓΕΑΕ συνδικαλιστικών οργανώσεων εργαζομένων (ΓΣΕΕ, εργατικά κέντρα κλπ)	2	1
ΚΕΚ (ιδιωτικά και δημόσια)	1	1
Ιδιωτικά γραφεία εύρεσης εργασίας	2 ¹⁷	1 ¹⁷

Βαθμοί: 1= μικρό επίπεδο γνώσης/χρήσης, 2= μέτριο επίπεδο, 3= ικανοποιητικό επίπεδο, 4= καλό επίπεδο, 5= πολύ καλό επίπεδο.

55

Από τον παραπάνω πίνακα είναι σαφές ότι ο βαθμός γνώσης - πληροφόρησης των επιχειρήσεων για τις Δομές ΟΑΕΔ/ΚΠΑ είναι ιδιαίτερα μεγάλος, ωστόσο η χρήση των υπηρεσιών παραμένει σε μέτρια επίπεδα. Ως προς τις άλλες - μη κρατικές Δομές - το επίπεδο γνώσης και χρήσης των υπηρεσιών των Δομών παραμένει σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα.

Η παραπάνω διαπίστωση επιβεβαιώνεται και από (τη μία και μοναδική;) προγενέστερη έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί και αφορά τη «Διερεύνηση της χρήσης και αξιοποίησης των Δομών Στήριξης της Εύρεσης Απασχόλησης στο Νομό Θεσσαλονίκης»¹⁸

Από την διερεύνηση αυτή στο χώρο των επιχειρήσεων του νομού Θεσ/νίκης προκύπτουν ορισμένα αξιοσημείωτα αποτελέσματα όπως:

- Οι επιχειρήσεις απευθύνονται μόλις κατά 13,6% στις τοπικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ για την εξεύρεση εργαζομένων

17. Ο βαθμός αυτός διαφοροποιείται σημαντικά για τις μεγάλες σε μέγεθος επιχειρήσεις (άνω των 50 απασχολούμενων).

18. Η αναφερόμενη μελέτη πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του χρηματοδοτούμενου από το Υπουργείο Ανάπτυξης πρόγραμμα με τίτλο «Μελέτη προσανατολισμού των παρεμβάσεων σε σχέση με την απασχόληση στον τομέα της μεταποίησης και των υπηρεσιών στο Νομό Θεσσαλονίκης». Η μελέτη πραγματοποιήθηκε με την ευθύνη του Μακεδονικού Ινστιτούτου Εργασίας (ΜΑΚΙΝΕ) και αφορούσε τη διερεύνηση 16 τοπικών Δομών.

- Τα αντίστοιχα ποσοστά για τις υπόλοιπες Δομές είναι εξαιρετικά μικρά και προσεγγίζουν το 1% έως 1,5%
- Οι μεγάλες επιχειρήσεις είναι εκείνες που «υπερεκπροσωπούνται» στην κατηγορία επιχειρήσεων που βρίσκουν προσωπικό με πιο οργανωμένους και θεσμικούς τρόπους (υπηρεσίες ΟΑΕΔ) ή πιο σύγχρονους τρόπους (Γραφεία Διασύνδεσης ΑΕΙ/ΤΕΙ)
- Γενικότερα όμως, οι επιχειρήσεις όλων των κλάδων θεωρούν ως πιο σημαντικό εναλλακτικό τρόπο εύρεσης εργαζομένων (88,4%) την ύπαρξη συστάσεων από γνωστούς και φίλους
- Τέλος, η μελέτη αυτή εκτιμά ότι το δίκτυο γραφείων εργασίας του ΟΑΕΔ καλύπτει μόνο το 4% των κενών θέσεων εργασίας έναντι του 20% στις άλλες χώρες της Ε.Ε.

Συμπερασματικά:

- Οι επιχειρήσεις έχουν γενική και «θολή» εικόνα για την ύπαρξη και λειτουργία των Δομών
- Ο βαθμός γνώσης και πληροφόρησης τους για τις μη - κρατικές (πλην ΟΑΕΔ) δομές είναι εξαιρετικά μικρός
- Ο βαθμός γνώσης και πληροφόρησης τους ως προς το περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ακόμα μικρότερος
- Ο βαθμός ανταπόκρισης και επισκεψιμότητας στις Δομές, αλλά και χρήσης των υπηρεσιών των Δομών παραμένει «εξαιρετικά αμελητέος» σε σχέση με το σύνολο των επιχειρήσεων αλλά και σε σχέση με τον εν δυνάμει αριθμό των επιχειρήσεων που «θα έπρεπε να ενδιαφέρονταν» για τις Δομές και τις υπηρεσίες τους
- Για το έλλειμμα ενημέρωσης ευθύνη δεν έχει μόνο η Πολιτεία αλλά και οι άλλοι εμπλεκόμενοι φορείς όπως: η τοπική Αυτοδιοίκηση, οι εργοδοτικοί συνδικαλιστικοί φορείς κλπ
- Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις υπολείπονται σημαντικά ως προς την ενημέρωση που έχουν λάβει για την ύπαρξη και λειτουργία των Δομών και κατά συνέπεια ως προς την προσφυγή τους σε αυτές και τη χρήση των υπηρεσιών
- Το ζήτημα της ενημέρωσης των επιχειρήσεων (και μάλιστα συνεχούς) -και παρά τις προσπάθειες που έχουν γίνει τα τελευταία έτη-- είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για την προώθηση της απασχόλησης, όπως αυτή επιχειρείται από τις Δομές
- Κατά συνέπεια, ένα από τα σημαντικά μέσα για την προώθηση της απα-

σχόλησης παραμένει η συνεχής και συχνή ενημέρωση - πληροφόρηση των επιχειρήσεων ώστε αυτές να απευθύνονται με πιο θεσμικό και οργανωμένο τρόπο στις Δομές.

2.2. Οι απόψεις των στελεχών των Δομών

- Κατ' αρχάς δεν αμφισβητείται ότι όλες ανεξαιρέτως οι επιχειρήσεις είναι δυνητικά ενδιαφερόμενες και ωφελούμενες από την ύπαρξη και λειτουργία των Δομών Απασχόλησης
- Οι απόψεις των υπευθύνων για το εάν και κατά πόσο οι επιχειρήσεις είναι ενημερωμένες για την ύπαρξη των Δομών δίστανται, καθώς λίγο περισσότεροι από τους μισούς, αναφέρουν ότι σε γενικές γραμμές οι επιχειρήσεις δεν γνωρίζουν την ύπαρξη και λειτουργία των Δομών. Ουσιαστικά, πάντως αναγνωρίζεται και εκτιμάται ότι η μεγάλη πλειοψηφία των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων ουσιαστικά αγνοεί την ύπαρξη φορέων και δομών (πλην του ΟΑΕΔ)
- Εάν το γενικό επίπεδο γνώσης των επιχειρήσεων ως προς την ύπαρξη των δομών συνδυαστεί με το ερώτημα εάν οι επιχειρήσεις γνωρίζουν ή είναι ενημερωμένες για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που οι δομές τους προσφέρουν, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (σε ποσοστό 70%) βαθμολογεί ως πολύ χαμηλό ή μέτριο το επίπεδο γνώσης και ενημέρωσης
- Για το διαπιστούμενο έλλειμμα ενημέρωσης των επιχειρήσεων για την ύπαρξη, τη λειτουργία και το περιεχόμενο των υπηρεσιών των Δομών, όλοι σχεδόν οι ερωτηθέντες αναγνωρίζουν ότι αυτό ουσιαστικά οφείλεται συνδυαστικά σε όλους τους εμπλεκόμενους περί το θέμα παράγοντες, δηλ. στο κράτος, στους συλλογικούς φορείς των επιχειρήσεων ακόμη και στις ίδιες τις επιχειρήσεις, οι οποίες σε πολλές περιπτώσεις αδιαφορούν ακόμα και στις περιπτώσεις που λαμβάνουν πληροφόρηση. Βεβαίως, οι υπεύθυνοι των φορέων δεν εξαιρούν την Δομή τους από την ευθύνη για ελλιπή ενημέρωση-πληροφόρηση των επιχειρήσεων, εννοώντας σαφώς ότι θα πρέπει να υπάρξει μεγαλύτερη προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση, σε συστηματική και οργανωμένη βάση
- Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και από τον εκτιμώμενο βαθμό ενδιαφέροντος/ανταπόκρισης των επιχειρήσεων για τις υπηρεσίες των Δομών και τη χρήση τους, ο οποίος προσδιορίζεται ως μικρός ή τουλάχιστον μέτριος. Ωστόσο αξίζει να σημειωθεί ότι οι Δομές που έχουν εργαστεί περισσότερο οργανωμένα και συστηματικά στο πεδίο που αφορά την ενημέρωση/πληροφόρηση αναφέρουν ότι τελικά υπάρχει ικανοποίηση από την ανταπόκριση των επιχειρήσεων

Συμπερασματικά:

- Παρατηρείται γενικότερα σοβαρό έλλειμμα ενημέρωσης - πληροφόρησης των επιχειρήσεων γύρω από τις Δομές Απασχόλησης και τις Υπηρεσίες που προσφέρουν
- Υπάρχει σχετικά ελλιπής γνώση και ενημέρωση για την ύπαρξη και λειτουργία των Δομών (πλην ΟΑΕΔ/ΚΠΑ)
- Υπάρχει ακόμη περισσότερο ελλιπής γνώση και πληροφόρηση για το περιεχόμενο των Υπηρεσιών των Δομών και για το πώς οι επιχειρήσεις μπορούν να ωφεληθούν.
- Κατά συνέπεια ο βαθμός ανταπόκρισης των επιχειρήσεων στις προσφερόμενες από τις Δομές υπηρεσίες παραμένει από μικρός έως μέτριος
- Για το παρατηρούμενο έλλειμμα ενημέρωσης την ευθύνη την φέρουν συνδυαστικά όλοι οι παράγοντες: το κράτος, οι ίδιες οι Δομές Απασχόλησης, οι συλλογικοί φορείς εργοδοτών αλλά και οι ίδιες οι επιχειρήσεις.
- Η οργανωμένη και συστηματική ενασχόληση της Δομής με την ενημέρωση - πληροφόρηση των επιχειρήσεων σε συνεχή βάση, αυξάνει την ανταπόκριση τους ως προς το ενδιαφέρον τους για τις υπηρεσίες της Δομής και τη χρήση τους.
- Ως προς το επίπεδο ενημέρωσης - πληροφόρησης, το μέγεθος της επιχείρησης παραμένει σημαντικό: η μεγαλύτερη επιχείρηση είναι περισσότερο ενημερωμένη και το αντίστροφο

58

3. Οι εμπειρίες από τη χρήση των υπηρεσιών των δομών

3.1. Οι απόψεις των επιχειρήσεων και των εργοδοτών

Μία από τις σημαντικές παραμέτρους της παρούσας διερεύνησης είναι η αποτύπωση των εμπειριών που έχουν οι επιχειρήσεις και οι εργοδότες από τη χρήση των υπηρεσιών των Δομών. Οι διερευνώμενες εμπειρίες περιλαμβάνουν τον τύπο της Δομής και το είδος των υπηρεσιών για τις οποίες οι εργοδότες απευθύνθηκαν στη Δομή, τον τρόπο επίσκεψης καθώς την αξιολόγηση της Δομής ως προς τα ποιοτικά της χαρακτηριστικά που συνθέτουν (ποιοτική εξυπηρέτηση, σαφήνεια και ταχύτητα της εξυπηρέτησης, υλικοτεχνική υποδομή, ποιότητα στελεχιακού δυναμικού κλπ).

Ως προς την αξιολόγηση των υπηρεσιών πρέπει να τονιστεί ότι, οι εμπειρίες των επιχειρήσεων ποικίλουν σε αρκετά μεγάλο βαθμό και είναι ιδιαίτερα

δύσκολο να υπάρξει μια σύνθεση τους. Η πολυμορφία των εμπειριών εξηγείται βεβαίως από μια σειρά υποκειμενικών και αντικειμενικών παραγόντων. Η αξιολόγηση εμπεριέχει πάντοτε μεγάλο βαθμό υποκειμενικότητας.

Πάντως, σε ότι αφορά τον υποκειμενικό παράγοντα, οι απαντήσεις των ερωτώμενων εμπεριέχουν σε πολύ μεγάλο βαθμό το πώς αντιλήφθηκε και βίωσε ο ίδιος ο χρήστης την όλη διαδικασία της επαφής του με τη Δομή ενώ η αξιολόγησή του έχει να κάνει σε τελική ανάλυση με το αν ο ίδιος πιστεύει ότι «βρήκε λύση στο θέμα που τον απασχολούσε».

Είναι αυτονόητο ότι όσες πιο πολλές εμπειρίες με τις ίδιες ή διαφορετικές Δομές και σε διαφορετικές χρονικές περιόδους έχουν αποκομίσει οι επιχειρηματίες από τις επαφές με τις Δομές, η υποκειμενικότητά τους μετριάζεται εφόσον υπάρχει τόσο το στοιχείο της σύγκρισης όσο και το στοιχείο της εξέλιξης της δομής σε βάθος χρόνου.

Σε ότι αφορά στους αντικειμενικούς παράγοντες, η αξιολόγηση των ερωτώμενων έχει να κάνει εδώ, με μια σειρά ζητημάτων που αναφέρονται στις ίδιες τις Δομές, και αφορούν σε γενικές γραμμές: α) στο προφίλ, τη φύση και προσανατολισμό της Δομής β) στα έτη λειτουργίας της, γ) στην υλικοτεχνική της υποδομή (περιλαμβανομένων των συστημάτων Πληροφορικής) και δ) στο επίπεδο του στελεχιακού της δυναμικού. Εν συντομία, ο αντικειμενικός παράγοντας έχει να κάνει με το βαθμό ανταπόκρισης της ίδιας της Δομής στα αιτήματα των χρηστών.

Η παρούσα διερεύνηση δίνει περισσότερο βάρος στις πιο πρόσφατες εμπειρίες των επιχειρηματιών, με την έννοια ότι αυτές μπορούν καλύτερα να αποτυπώσουν την υφιστάμενη σήμερα κατάσταση.

Από το σύνολο των ερωτηθέντων (με ερωτηματολόγιο και συνέντευξη) για τις ανάγκες της εμπειρικής μελέτης, υπάρχει ένα υποσύνολο 12 επιχειρηματιών - εργοδοτών, οι οποίοι έχουν προγενέστερη εμπειρία από τη χρήση των Δομών και των υπηρεσιών τους και των οποίων οι απόψεις καταγράφονται εδώ.

Πέρα από μια μικρή «ποσοτικοποιημένη» καταγραφή των απόψεων, στην ενότητα αυτή επιχειρείται κυρίως η εμβάθυνση στις εμπειρίες των ερωτηθέντων, προκειμένου να γίνει κατανοητό το πώς οι επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται το επίπεδο και την ποιότητα των υπηρεσιών των Δομών.

Τέλος, πρέπει να τονιστεί ξανά ότι η διερεύνηση των εμπειριών εστιάζεται κατά ένα μεγάλο μέρος στον χώρο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Τα ευρήματα:

- Το σύνολο των ερωτηθέντων έχει απευθυνθεί μία ή και περισσότερες φορές στις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ). Ωστόσο, η χρονολογία κατά την οποία οι ερωτηθέντες έχουν απευθυνθεί στον ΟΑΕΔ ποικίλει και υπάρχουν ορισμένες περιπτώσεις για τις οποίες η εμπειρία χρήσης των Υπηρεσιών είναι παλαιότερη (κυρίως πριν την πρόσφατη αναδιοργάνωση του ΟΑΕΔ και τη σύσταση των ΚΠΑ) με αποτέλεσμα η αξιολόγησή τους ως προς την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών να μην είναι βασισμένη σε πρόσφατες εμπειρίες και κατά συνέπεια να μην αποτυπώνουν τη σημερινή εικόνα των Δομών¹⁹
- Μέρος των ερωτηθέντων, έχει ταυτόχρονα εμπειρία από την επαφή και τη χρήση υπηρεσιών μη - κρατικών δομών (σε ποσοστό 25% για δομές εργοδοτικών οργανώσεων και σε ποσοστό 33% για δομές της τοπικής αυτοδιοίκησης)
- Κατά κανόνα, οι επιχειρήσεις απευθύνονται στις Δομές με απευθείας επίσκεψη, ενώ όσες έχουν πρόσβαση στο Internet²⁰ συνήθως ενημερώνονται σε μια πρώτη φάση από τα sites των Δομών και κατόπιν απευθύνονται στις δομές με επίσκεψη ή τηλεφωνικά
- Ως προς το είδος των υπηρεσιών για τις οποίες οι ερωτώμενοι απευθύνθηκαν στις Δομές την πρώτη θέση καταλαμβάνει η ενημέρωση για προγράμματα επιδοτούμενων προσλήψεων (η/και ανεύρεση προσωπικού γενικώς)²¹ και ακολουθούν η πληροφόρηση για προγράμματα κατάρτισης επιχειρηματιών - ιδιοκτητών και η πληροφόρηση για προγράμματα επικοινωνίας σύστασης νέων επιχειρήσεων²²
- Ως προς τη γενική εικόνα της εξυπηρέτησης που έχουν οι επιχειρήσεις από την επαφή με τις Δομές, από την διερεύνηση προκύπτει ότι πρέπει να υπάρξει ένας διαχωρισμός μεταξύ των Δομών του ΟΑΕΔ και των μη - κρατικών δομών

19. Η καταγραφή όμως και των «παλαιότερων» αυτών εμπειριών είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα γιατί αποτυπώνει κατά κανόνα «αρνητικές στάσεις» των ερωτηθέντων, οι οποίες παραμένουν σταθερές εφόσον δεν έχει υπάρξει νεότερη εμπειρία.

20. Υπολογίζεται ότι μόνο το 15% των επιχειρήσεων που απασχολούν 1-10 άτομα κάνουν χρήση e-mail. Βλ. «Μελέτη έρευνας αγοράς για το ηλεκτρονικό επιχειρείν, 3ο έτος 2003» - e-business forum (www.ebusinessforum.gr/content/downloads/5)

21. Είναι χαρακτηριστικό ότι πολλοί από τους ερωτηθέντες οι επιχειρήσεις των οποίων δραστηριοποιούνται στον τεχνικό τομέα (π.χ. φανοποιί, ηλεκτρολόγοι, αργυροχρυσόχοι) προσφεύγουν στις Δομές προκειμένου να βρουν εξειδικευμένο προσωπικό.

22. Η ανάγκη πληροφόρησης για προγράμματα κατάρτισης επιχειρηματιών - ιδιοκτητών υποδηλώνει και τα συγκεκριμένα ενδιαφέροντα των μικρών επιχειρήσεων.

- Έτσι, σε γενικές γραμμές η εμπειρία από την επαφή με τον ΟΑΕΔ αξιολογείται ως αρνητική εκ μέρους των επιχειρήσεων, ενώ η εμπειρία επαφής με άλλες δομές ως περισσότερο θετική

Ως προς τον ΟΑΕΔ, η πλειοψηφία των ερωτώμενων (σε ποσοστό 80%) αναφέρει ότι γενικά η εμπειρία επαφής με τις υπηρεσίες του, υπήρξε από αρνητική, έως πολύ αρνητική. Το ίδιο περίπου ποσοστό αναφέρει ότι υπήρξε σχετική αδιαφορία για την εξυπηρέτησή του και ότι θα έπρεπε να επανέλθει (δηλ. να εξυπηρετηθεί σε μεταγενέστερο από την αρχική επαφή στάδιο) ξανά στην υπηρεσία προκειμένου να επιλύσει το θέμα του.

Ένα σημαντικό ποσοστό επίσης των επιχειρήσεων (65%) θεωρεί ταυτόχρονα ότι, η πληροφόρηση που έλαβε από τις Δομές του ΟΑΕΔ ήταν αποσπασματική και ασαφής και ότι δεν το βοήθησε να βρει λύσεις για το θέμα που τους απασχολούσε. Όμως, η αξιολόγηση που κάνουν οι επιχειρήσεις σχετικά με την υλικοτεχνική υποδομή, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το στελεχιακό δυναμικό του ΟΑΕΔ (και κυρίως των ΚΠΑ) είναι καλύτερη.

Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (και ιδίως όσες πρόσφατα έχουν κάνει χρήση των υπηρεσιών των ΚΠΑ) βαθμολογούν τους χώρους και τις υποδομές από καλούς, έως πολύ καλούς. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες και το στελεχιακό δυναμικό λαμβάνουν λίγο χαμηλότερη βαθμολογία (από μέτρια ως καλή).

Στο ερώτημα: «εάν δεν είστε ικανοποιημένος για την εξυπηρέτηση του φορέα, ποιος θεωρείτε ότι είναι περισσότερο υπεύθυνος;», η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αναφέρει ότι είναι ο ίδιος ο φορέας και σε ένα μικρότερο ποσοστό το στελεχιακό δυναμικό.

Σε σχέση με τις δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης του ΟΑΕΔ και τη λειτουργία τους, οι απόψεις των εργοδοτών, όπως αυτές προκύπτουν τόσο από τα σχόλια των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν όσο και από τις συνεντεύξεις, είναι κατά κανόνα αρνητικές.

Συνολικά εκ μέρους των επιχειρήσεων, υπάρχει η αίσθηση και η αντίληψη ότι ο ΟΑΕΔ είναι ένας δυσκίνητος γραφειοκρατικός οργανισμός, ο οποίος απλά διαχειρίζεται τα προγράμματα απασχόλησης και διεκπεραιώνει με τυπικό τρόπο τις λειτουργίες επιδότησης των ανέργων, χωρίς να υπάρχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον και ανταπόκριση στις «εξατομικευμένες» ανάγκες των επιχειρήσεων.

Ταυτόχρονα οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι το σύνολο των διαδικασιών/προϋποθέσεων/εγγράφων κλπ που ζητά ο ΟΑΕΔ (και κατ' επέκταση το Υπουργείο Εργασίας) τις αποθαρρύνει από το να ενταχθούν στα σχετικά προγράμματα επιδότησης προσλήψεων.

Άλλη, ιδιαίτερα σημαντική διάσταση σε σχέση με τη ζήτηση προσωπικού που

θέτουν οι επιχειρηματίες (κυρίως, όμως, αυτοί που δραστηριοποιούνται στον τεχνικό τομέα και αναζητούν εξειδικευμένα άτομα), είναι ότι ο ΟΑΕΔ –αλλά και οι άλλες μη κρατικές δομές-- δεν έχουν τη δυνατότητα/υποδομή κλπ. να τους πληροφορήσουν επαρκώς για άτομα τα οποία είναι διαθέσιμα προς απασχόληση.

Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι, η αδυναμία αυτή οφείλεται από τη μία μεριά, σε ένα μεγάλο βαθμό στην ανεπάρκεια των βάσεων δεδομένων των Δομών, αλλά από την άλλη οφείλεται και στη γενικότερη ανεπάρκεια του εκπαιδευτικού συστήματος και του συστήματος επαγγελματικής κατάρτισης και της σύνδεσής του με την αγορά εργασίας, με την έννοια ότι το εκπαιδευτικό σύστημα «δεν παράγει» επαρκές ανθρώπινο δυναμικό σε συγκεκριμένους τομείς, κλάδους και ειδικότητες που έχει ανάγκη η αγορά εργασίας.

Τέλος, και ως προς το στελεχιακό δυναμικό των ΚΠΑ, αξίζει να υπογραμμιστεί ότι όσοι έχουν πιο πρόσφατες εμπειρίες από την επαφή τους με τις υπηρεσίες αυτές, αξιολογούν με πιο θετικό τρόπο την εξυπηρέτηση που έχουν και ιδίως μετά την πρόσληψη εργασιακών συμβούλων, οι οποίοι και «καλύτερη επαφή» έχουν με τις επιχειρήσεις, «επιδεικνύουν προθυμία και διάθεση να τις εξυπηρετήσουν».

62

Το θέμα των λειτουργιών των Δομών (και ιδίως αυτών του ΟΑΕΔ) και το κατά πόσον αυτές εξυπηρετούν τις επιχειρήσεις, τέθηκε με ιδιαίτερη επιμονή κατά τις συνεντεύξεις με τους εκπροσώπους των επιχειρήσεων και των εργοδοτικών φορέων.

Το γενικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι επιχειρήσεις έχουν παράπονα από τον ΟΑΕΔ παρά το γεγονός ότι ο Οργανισμός έχει βελτιωθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια και αυτό οφείλεται εν πολλοίς στη στελέχωσή του με εργασιακούς συμβούλους.

Από την άλλη πλευρά όμως, όλοι σχεδόν εκτιμούν ότι η Πολιτεία και ο ΟΑΕΔ (και όχι ιδιωτικοί φορείς), πρέπει να έχουν κεντρικό ρόλο στην άσκηση πολιτικών απασχόλησης μέσα από τη λειτουργία ενός συστήματος «φιλικού» προς τις επιχειρήσεις.

Ως προς τις μη-κρατικές Δομές (Δομές εργοδοτικών φορέων, τοπικής αυτοδιοίκησης κλπ), οι ερωτώμενοι έχουν περισσότερο θετική στάση.

Βεβαίως, οι προσδοκίες τους από τις μη-κρατικές δομές είναι συνήθως μικρότερες και έγκεινται κυρίως στο να λάβουν πληροφόρηση - ενημέρωση για προγράμματα κλπ, ενώ γνωρίζουν ότι, κατόπιν, πρέπει να αποταθούν στις δημόσιες υπηρεσίες για την ένταξη στα προγράμματα και τη διεκπεραίωση

των σχετικών απαιτούμενων διαδικασιών.

Κατά συνέπεια, η εμπειρία επαφής και συναλλαγής με τις μη-κρατικές δομές αξιολογείται ως θετική σε γενικές γραμμές. Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (70%) αναφέρει ότι η πληροφόρηση που έλαβε υπήρξε αρκετά ολοκληρωμένη και σαφής ενώ ως προς την ταχύτητα της εξυπηρέτησης που είχαν το ίδιο περίπου ποσοστό εκτιμά ότι αυτή υπήρξε είτε άμεση είτε σχετικά γρήγορη (π.χ. 1-2 ημέρες). Οι περισσότεροι (περίπου 60%) έχουν την αίσθηση ότι η επαφή με τη Δομή τους βοήθησε να επιλύσουν το πρόβλημα που τους απασχολούσε ενώ οι υπόλοιποι αναφέρουν ότι η επαφή με τη δομή τους βοήθησε μερικώς και όχι απόλυτα να επιλύσουν το θέμα τους.

Ο παρακάτω πίνακας αποτυπώνει το μέσο όρο «βαθμολογίας» που δίνουν οι επιχειρηματίες για τρεις επιμέρους παραμέτρους που αναφέρονται στη λειτουργία των Δομών και αφορούν α) στην ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής του φορέα (περιλαμβανομένης και της υποδομής Πληροφορικής) β) στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών (εύρος και γκάμα πληροφόρησης, άμεση εξυπηρέτηση κλπ) και γ) στην ποιότητα του στελεχιακού δυναμικού (γνώσεις, προσόντα, προθυμία εξυπηρέτησης κλπ)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΟΜΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ		
	ΟΑΕΔ	Μη-κρατικές δομές
1. Υλικοτεχνική υποδομή	3,1	3,5
2. Υπηρεσίες	2,3	2,9
3. στελεχιακό δυναμικό	2,4	3,3

(Η βαθμολόγηση έγινε σε πεντάβαθμη κλίμακα ως εξής:
1=κακή ποιότητα, 2= μέτρια, 3=καλή, 4=πολύ καλή, 5=άριστη)

Βεβαίως, το δείγμα είναι πάρα πολύ μικρό ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα, δίνει όμως μια «αίσθηση» του πως οι χρήστες αξιολόγησαν τις Δομές με βάση την προσωπική τους εμπειρία.

3.2. Οι απόψεις των στελεχών των δομών

Η παρούσα ενότητα της μελέτης αφορά στην παρουσίαση της υφιστάμενης εμπειρίας διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τις Δομές, όπως αυτή εκτιμάται από την πλευρά των Δομών.

Μια επιπλέον εισαγωγική παρατήρηση η οποία είναι αναγκαία να γίνει και αφορά στην εμπειρία των δομών σχετικά με το επίπεδο και την ποιότητα της Διασύνδεσης, είναι ότι η αυτή ποικίλει από φορέα σε φορέα εξ' αιτίας μιας σειράς παραγόντων.

Οι παράγοντες αυτοί έχουν να κάνουν με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε Δομής και ειδικότερα:

- α) με τη φύση της κάθε δομής (π.χ. αν η δομή είναι δημόσιου, εργοδοτικού, συνδικαλιστικού, τοπικού, θεματικού κλπ χαρακτήρα) και που κατά κύριο λόγο αυτή απευθύνεται
- β) από τα χρόνια λειτουργίας της δομής και κατ' επέκταση την εμπειρία που έχει αποκομίσει σε βάθος χρόνου,
- γ) από την ποσοτική (αλλά και ποιοτική) επάρκεια του προσωπικού που απασχολείται στη Δομή
- δ) από την γενικότερη υλικοτεχνική υποδομή και κυρίως την υποδομή Πληροφορικής που διαθέτει και
- ε) από την γενικότερη οργάνωση και λειτουργία της Δομής και ιδίως το εάν και κατά πόσο έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ενημέρωσης των επιχειρήσεων.

Τέλος και για την καλύτερη παρουσίαση των ευρημάτων της έρευνας ακριβώς λόγω της ποικιλίας των εμπειριών, οι Δομές διαφοροποιούνται σε 4 ευρύτερες κατηγορίες που λαμβάνουν υπόψη τους, τα παραπάνω χαρακτηριστικά.

Οι κατηγορίες αυτές περιλαμβάνουν

64

- α) δημόσιες δομές (ΟΑΕΔ/ΚΠΑ)
- β) δομές που λειτουργούν με την ευθύνη των κοινωνικών εταίρων (ΕΒΕΑ, ΓΣΕΒΕΕ, ΓΣΕΕ)
- γ) δομές που λειτουργούν με την ευθύνη της Τοπικής ή Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Αθήνα, Θεσ/νικη, Ζωγράφου, Πάτρα)
- δ) «θεματικού» προσανατολισμού (Εργάνη, ΚΥΑ Αχαΐας)

Η ανάλυση του υλικού που συλλέχθηκε από τις Δομές και η εξαγωγή συμπερασμάτων θα πρέπει να ενταχθεί στο παραπάνω πλαίσιο.

Επίσης πρέπει να τονισθεί, ότι η αποτύπωση της εμπειρίας των Δομών, εμπειριέχει και αυτή, ένα βαθμό υποκειμενικότητας, ως προς την αντικειμενική λειτουργία της Δομής σε σχέση με τις επιχειρήσεις, ωστόσο η καταγραφή της είναι ιδιαίτερα χρήσιμη.

Ως εκ τούτου δεν έχει ούτε νόημα ούτε χρησιμότητα να υπάρξει κάποιου είδους ποσοτική αποτύπωση των συλλεχθέντων στοιχείων για το συγκεκριμένο θέμα, αλλά εμβάθυνση στις εμπειρίες των φορέων. Για το λόγο αυτό είναι προτιμότεο και χρήσιμο, σε ότι αφορά τις ανάγκες του Έργου γενικά και της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης ειδικότερα, να υπάρξει μια σύντομη - συνο-

πτική παρουσίαση και αξιολόγηση της εμπειρίας της κάθε Δομής ξεχωριστά, όπως αυτή προέκυψε από τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και τη διενέργεια των συνεντεύξεων - συζητήσεων με τους υπευθύνους.²³

4. Ο ρόλος των οργανώσεων των εργοδοτών

Στο μέρος αυτό της μελέτης, παρουσιάζονται οι απόψεις των επιχειρήσεων, των εργοδοτικών φορέων και των στελεχών των Δομών ως προς το ρόλο που παίζουν ή μπορούν να παίξουν οι συλλογικοί φορείς των εργοδοτών στην λειτουργία Δομών Απασχόλησης, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση των ίδιων των επιχειρήσεων ώστε αυτές να απευθύνονται στις δομές, τουλάχιστον, για θέματα απασχόλησης που τις αφορούν.

Η υπόθεση εργασίας που γίνεται εδώ και είναι βεβαίως ευρύτερα αποδεκτή, αφορά στην ενεργό συμμετοχή των συλλογικών φορέων των εργοδοτών στις δομές, οι οποίοι από τη φύση και το έργο τους έχουν άμεση και στενή επαφή με τις επιχειρήσεις που εκπροσωπούν και η οποία θα έχει θετικά αποτελέσματα στην καλύτερη διασύνδεση επιχειρήσεων και Δομών με τελικό στόχο την ενίσχυση της απασχόλησης και την καταπολέμησης της ανεργίας.

Έτσι, μια βασική συνιστώσα της παρούσας εμπειρικής μελέτης αφορά σε ένα πρώτο επίπεδο την αξιολόγηση του ρόλου που ήδη έχουν παίξει μέχρι τώρα οι εμπλεκόμενοι με τις Δομές απασχόλησης συνδικαλιστικοί φορείς των εργοδοτών και κατά πόσον αυτή η συμμετοχή έχει βοηθήσει στην ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων τουλάχιστον στο επίπεδο χρήσης των Δομών.

Σ' ένα δεύτερο επίπεδο γίνεται η προσπάθεια να εξεταστεί εάν, κατά πόσο, με ποιο τρόπο και για ποια θέματα πρέπει να εμπλέκονται με τις Δομές και τις υπηρεσίες συμβουλευτικής και στήριξης της απασχόλησης, οι οργανώσεις των εργοδοτών.

4.1. Οι απόψεις των επιχειρήσεων για τον ρόλο και το βαθμό εμπλοκής των εργοδοτικών φορέων στις Δομές

Στο σημείο αυτό, διερευνούνται οι απόψεις των επιχειρήσεων για την αναγκαιότητα ή μη της συμμετοχής των εργοδοτικών φορέων στις Δομές, το πώς αυτές αξιολογούν την υφιστάμενη εμπειρία από την ήδη υπάρχουσα εμπλοκή των εργοδοτικών φορέων στις Δομές και αποτυπώνονται οι απόψεις τους για τον ρόλο και το βαθμό εμπλοκής που μπορεί και πρέπει να έχουν οι συλ-

23. Βεβαίως στην παρούσα μελέτη και σε ξεχωριστό κεφάλαιο, παρουσιάζονται περισσότερο αναλυτικά οι 2 περιπτώσεις «καλής πρακτικής» Δομών και Υπηρεσιών που επελέγησαν.

λογικοί φορείς των εργοδοτών με τις Δομές καθώς και τα οφέλη που έχουν οι Δομές από την ενεργό συμμετοχή τους.

Όλοι ανεξαιρέτως οι επιχειρηματίες τόσο ατομικά, όσο και ως εκπρόσωποι των εργοδοτικών φορέων εκφράζουν την άποψη ότι οι επαγγελματικές εργοδοτικές ενώσεις θα πρέπει να εμπλέκονται και να συμμετέχουν με τον έναν τρόπο ή με τον άλλον, στις υπηρεσίες των Δομών.

Όλοι θεωρούν ότι η ουσιαστική συμμετοχή των εργοδοτών στις Δομές θα φέρει πλησιέστερα τις επιχειρήσεις με την αγορά εργασίας και θα συμβάλλει αποφασιστικά στην καταπολέμηση της ανεργίας.

Σε ότι αφορά, τη μέχρι σήμερα εμπλοκή των εργοδοτικών φορέων είτε με τη σύσταση και λειτουργία δικών τους αυτόνομων Δομών είτε με τη συμμετοχή τους ως εταίρων σε άλλες Δομές (κυρίως της Τοπικής Αυτοδιοίκησης) αποτιμάται ως θετική μεν, αλλά με προβλήματα δε τα οποία πρέπει να επιλυθούν.

Ως προς τα θετικά σημεία, επισημαίνεται, κυρίως, ότι η συμμετοχή των εργοδοτών στις μη - κρατικές Δομές τα τελευταία έτη έχει υποβοηθήσει ώστε:

α) να υπάρξει σημαντική αύξηση του γενικού επιπέδου ενημέρωσης - πληροφόρησης των επιχειρήσεων για την απασχόληση,

66

β) μια μεγάλη μερίδα επιχειρήσεων να «μάθει» πλέον να απευθύνεται στις Δομές και να κάνει χρήση των υπηρεσιών τους για μια σειρά θέματα (που δεν αφορούν κατ' ανάγκη μόνο την απασχόληση), με αποτέλεσμα να αυξηθεί ο αριθμός των επιχειρήσεων που επιλύουν θέματα που τους απασχολούν με ένα πιο οργανωμένο και «θεσμικό» τρόπο, απευθυνόμενοι στις Δομές

γ) η προσφυγή στις μη - κρατικές Δομές να αποτελεί για τις επιχειρήσεις ένα εναλλακτικό «κανάλι» πληροφόρησης το οποίο είναι ευκολότερα και ταχύτερα προσβάσιμο, περισσότερο «εξυπηρετικό» και αξιόπιστο

Ως προς τα αρνητικά σημεία, ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στο θέμα της βιωσιμότητας των δομών από χρηματοδοτική άποψη και ασκείται κριτική γιατί ο ΟΑΕΔ έπαψε να ενισχύει οικονομικά τα Γραφεία Ενημέρωσης Ανέργων και επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα πολλά από αυτά να μην λειτουργούν πλέον ή να υπολειτουργούν, μην μπορώντας να προσφέρουν αξιόλογες υπηρεσίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το ΓΕΑΕ ΓΣΕΒΕΕ το οποίο σταμάτησε να λειτουργεί λόγω έλλειψης χρηματοδοτικών πόρων.

Όσοι είναι γνώστες του προβλήματος, επισημαίνουν ότι οι πόροι που χορηγούσε ο ΟΑΕΔ για την ενίσχυση των ΓΕΑΕ ήταν ανεπαρκείς και ουσιαστικά κάλυπταν τις ανάγκες μισθοδοσίας 2 περίπου στελεχών για ένα έτος. Λόγω

έλλειψης πόρων, πολλά από τα ΓΕΑΕ δεν είχαν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να λειτουργήσουν αποτελεσματικές βιώσιμες υποδομές και να προβούν σε ευρύτερες δράσεις πληροφόρησης - ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των επιχειρήσεων (όπως για παράδειγμα η ευρεία δημοσιοποίηση των υπηρεσιών της Δομής, πραγματοποίηση ημερίδων - θεματικών διασκέψεων που ενδιαφέρουν τις επιχειρήσεις κλπ). Βεβαίως, επισημαίνεται ότι δεν ήταν δυνατόν το κράτος να καλύπτει πλήρως το κόστος λειτουργίας μιας Δομής, ωστόσο η κρατική επιχορήγηση θα έπρεπε να είναι αυξημένη και να έχει διάρκεια χρόνου.

Σε ότι αφορά, επίσης, στην υφιστάμενη εμπειρία από τη συμμετοχή των εργοδοτικών φορέων στη λειτουργία των Δομών είναι ότι πολλές εταιρικές (σε τοπικό ιδίως επίπεδο) δεν λειτούργησαν ορθολογικά, δεν αξιοποιήθηκε ο εργοδοτικός φορέας - εταίρος της Δομής και δεν υπήρχαν κατά συνέπεια πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα. Για παράδειγμα πολλοί Δήμοι που σύστησαν ΓΕΑΕ μόνο τύποις συνεργάστηκαν με τους εργοδοτικούς φορείς - εταίρους τους²⁴ και ουσιαστικά δεν αξιοποίησαν την όποια δυναμική τους.

Από την παρούσα διερεύνηση, θα πρέπει ακόμη να επισημανθεί ότι προκύπτει και μια σχετική αίσθηση επιφυλακτικότητας μια σημαντικής μερίδας των επιχειρήσεων, η οποία εκφράζεται με την άποψη ότι οι Δομές σε πολλές περιπτώσεις λειτουργούν με στόχο να απορροφηθούν οι επιχορηγήσεις και όχι με στόχο να προσφέρουν πραγματικό έργο με μακροπρόθεσμη προοπτική. Ως παράδειγμα αναφέρονται περιπτώσεις Δομών, οι οποίες με την παύση της επιχορήγησης είτε έκλεισαν είτε υπολειτούργησαν χωρίς οι υπεύθυνοι φορείς να χρηματοδοτήσουν από ίδιες πηγές τη συνέχιση της λειτουργίας τους ή να βρουν εναλλακτικές πηγές χρηματοδότησης.

Τα ίδια ισχύουν και για τις περιπτώσεις εκείνες, όπου πολλοί εργοδοτικοί φορείς συμμετείχαν σε παλαιότερα κοινοτικά προγράμματα και πρωτοβουλίες (π.χ. Youth, Now κλπ), στα πλαίσια των οποίων συστήθηκαν Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης και οι οποίες λειτούργησαν μόνο για όσο διάστημα χρηματοδοτούνταν από το πρόγραμμα.²⁵

Πέρα όμως από τη διατύπωση των παραπάνω προβλημάτων, όλοι οι ερωτώμενοι εκτιμούν, όπως προαναφέρθηκε, ως απολύτως αναγκαία τη συμμετοχή των συλλογικών οργανώσεων των εργοδοτών στις Δομές.

24. Επισημαίνεται ότι η συμμετοχή εργοδοτικών και συνδικαλιστικών οργανώσεων υπήρξε προϋπόθεση για την κρατική επιχορήγηση της Δομής. Μόνο για τις Δομές που συνέστησαν οι τριτοβάθμιες εργοδοτικές (ΓΣΕΒΕΕ / ΕΣΣΕ) και συνδικαλιστικές (ΓΣΕΕ) δεν απαιτούνταν εταιρική σχέση.

25. Βεβαίως εδώ θα πρέπει να επισημανθεί ότι υπάρχουν Δομές που συστήθηκαν από παλαιότερα κοινοτικά προγράμματα και οι οποίες εξακολουθούν να λειτουργούν με χρηματοδότηση των φορέων - εταίρων επιτελώντας αξιόλογο έργο (βλ. για παράδειγμα περίπτωση Εργάνης)

Η συμμετοχή των εργοδοτών στις Δομές:

Ως προς το βαθμό, το είδος, τη μορφή, το περιεχόμενο και τις λειτουργίες της συμμετοχής, οι απόψεις ποικίλουν αρκετά.

Ωστόσο, όλοι συμφωνούν ότι απαιτείται η λειτουργία και αυτόνομων «εργοδοτικών» Δομών αλλά και Δομών στις οποίες οι εργοδοτικοί φορείς θα συμμετέχουν ως ουσιαστικοί εταίροι.

Είναι επίσης χαρακτηριστικό ότι όλοι οι ερωτηθέντες που ανήκουν στον χώρο της ΓΣΕΒΕΕ, θέλουν η Συνομοσπονδία να έχει τη δική της αυτόνομη Δομή, θέτοντας έτσι με αυτό τον τρόπο το αίτημα για επανασύσταση του ΓΕΑΕ της ΓΣΕΒΕΕ.

Σε κάθε περίπτωση, η εμπλοκή των εργοδοτών στη λειτουργία των Δομών θα πρέπει να είναι ουσιαστική και να αξιοποιείται το συγκριτικό τους πλεονέκτημα, το οποίο δεν είναι άλλο από την στενή επαφή που έχουν με την αγορά και τις επιχειρήσεις, την καλύτερη γνώση των αναγκών τους και την καλύτερη δυνατότητά να τις ευαισθητοποιήσουν στα θέματα της απασχόλησης.

68

Κατά συνέπεια, εμμέσως πλην σαφώς, προκύπτει ένα θέμα αύξησης της συμμετοχής των εργοδοτικών φορέων στο έργο των Δομών και μάλιστα σε ένα επίπεδο «χαμηλότερου» αυτού του κεντρικού ή τριτοβάθμιου/συνομοσπονδιακού επιπέδου.

Η συμμετοχή εργοδοτικών φορέων πρωτοβάθμιου, κλαδικού ή ομοιοεπαγγελματικού χαρακτήρα είναι ακόμα πιο σημαντική, επειδή έχουν εξ' αντικείμενου αμεσότερη επαφή με τις επιχειρήσεις του κλάδου τους και/η του επαγγέλματός τους.

Επίσης η συμμετοχή των εργοδοτικών οργανώσεων στις Δομές εκτιμάται ότι θα προσδώσει και μεγαλύτερο κύρος στη Δομή και επιπλέον η συμμετοχή αυτή θα πρέπει να συμβάλλει στην καλύτερη λειτουργία της Δομής και ιδίως στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών τους, ως προς το σκέλος των επιχειρήσεων.

Για να έχει όμως ουσιαστική συμβολή η συμμετοχή - εμπλοκή των εργοδοτών στην αποτελεσματικότητα των Δομών, απαιτείται η στενή και ισότιμη συνεργασία με τον υπεύθυνο φορέα της Δομής: συνεργασία στο σχεδιασμό και λειτουργία της οργανωτικής δομής και του ανθρώπινου δυναμικού, στις δράσεις και στις υπηρεσίες της.

Κατά συνέπεια για να υπάρξει αυτή η ουσιαστική συμμετοχή - εμπλοκή των εργοδοτικών φορέων στο έργο των Δομών, τίθεται μια σειρά προϋποθέσεων

για τις οποίες υπάρχει διάχυτος προβληματισμός για το κατά πόσον αυτές είναι σήμερα εφικτές. Και βεβαίως το θέμα της βιωσιμότητας και προοπτικής της Δομής επανέρχεται και σε αυτό το σημείο.

Τέλος, μια επιπλέον σημαντική διάσταση που θέτουν οι επιχειρήσεις και αφορά στη θετική συμβολή που μπορεί να έχει η ενεργός συμμετοχή των εργοδοτικών φορέων στο έργο των Δομών, είναι η αυξημένη δυνατότητά τους να «κιντοποιήσουν» τις ίδιες τις επιχειρήσεις ώστε αυτές να «ευαισθητοποιηθούν» και να συμμετέχουν σε δράσεις, πρωτοβουλίες, προγράμματα που αναλαμβάνει η Δομή και κατά συνέπεια να υπάρξουν πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα ως προς την προώθηση της απασχόλησης.

Συμπερασματικά

- Η ενεργός και ουσιαστική συμμετοχή των εργοδοτικών φορέων στις Δομές Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης είναι και χρήσιμη αλλά και αναγκαία γιατί μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά στη σύνδεση των Δομών με την αγορά εργασίας.
- Η συμμετοχή και εμπλοκή των εργοδοτικών φορέων στις Δομές πρέπει να υπάρχει σε πολλαπλά επίπεδα και να έχει είτε τη μορφή της σύστασης και λειτουργίας αυτόνομων δομών, είτε την ουσιαστική συμμετοχή σε Δομές άλλων υπεύθυνων φορέων όπως αυτές της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Η μέχρι σήμερα εμπειρία από την ευθύνη λειτουργίας Δομών ή συμμετοχής σε Δομές των εργοδοτικών φορέων αποτιμάται συνολικά ως θετική, χωρίς να αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχουν ιδιαίτερα και σημαντικά προβλήματα.
- Ως προς τα θετικά σημεία της συμμετοχής των εργοδοτικών φορέων στις Δομές επισημαίνεται η συμβολή τους στην αύξηση του επιπέδου ενημέρωσης - πληροφόρησης των επιχειρήσεων για θέματα απασχόλησης, στην αυξανόμενη χρήση υπηρεσιών μη-κρατικών Δομών για εναλλακτική, γρήγορη και αξιόπιστη πληροφόρηση και κατά συνέπεια στην αύξηση του αριθμού επιχειρήσεων που «μαθαίνουν» να επιλύουν τα θέματά τους με πιο οργανωμένο και «θεσμικό» τρόπο.
- Ως προς τα αρνητικά σημεία, όπως αυτά προκύπτουν από την υφιστάμενη εμπειρία της συμμετοχής των εργοδοτών στις Δομές (είτε ως υπευθύνων, είτε ως εταίρων), επισημαίνονται τα θέματα της βιωσιμότητας των δομών και της μη-επάρκειας των κρατικών ενισχύσεων με αποτέλεσμα να δυσκολεύεται η μακροπρόθεσμη και αποτελεσματική λειτουργία τους, και της γενικότερης «προβληματικής» λειτουργίας των Δομών που εκφράζεται και με την έλλειψη ουσιαστικής εμπλοκής και συνεργασίας με τους εργο-

δοτικούς φορείς (ιδίως στις περιπτώσεις της εταιρικής σχέσης με αυτούς)

- Στις περιπτώσεις εταιρικότητας και προκειμένου να έχει αποτελέσματα η συμμετοχή των εργοδοτικών φορέων στις Δομές, αυτές θα πρέπει να αναπτύξουν τέτοια οργανωτική διάρθρωση, λειτουργίες, δράσεις και υπηρεσίες, που θα διασφαλίζουν την ενεργό συμμετοχή των εργοδοτικών οργανώσεων και θα αξιοποιούν το συγκριτικό τους πλεονέκτημα, που αφορά στην καλύτερη επαφή με την αγορά και τις επιχειρήσεις.

4.2. Οι απόψεις των στελεχών των Δομών για τον ρόλο και το βαθμό εμπλοκής των εργοδοτικών φορέων στις Δομές

Ο παρακάτω πίνακας αποτυπώνει συνοπτικά τις απόψεις των στελεχών για το ρόλο, τον τρόπο και το βαθμό εμπλοκής των εργοδοτικών οργανώσεων στις δομές συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης.

	ΚΠΑ	ΕΒΕΑ	ΓΣΕΒΕΕ	ΚΕΠΕΑ ΓΣΕΕ	ΚΑΕ ΑΘΗΝΑΣ	ΓΕΑΕ ΖΟΓΠ	ΚΥΑ ΠΑΤΡΑΣ	ΕΡΓΑΝΗ
Πρέπει να υπάρχει ενεργός συμμετοχή εργοδοτικών οργανώσεων στις Δομές Απασχόλησης?	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Είναι θετική η μέχρι σήμερα συμμετοχή τους ή η ευθύνη τους στη λειτουργία των δομών ?	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
Έχει βοηθήσει η μέχρι σήμερα συμμετοχή εργοδοτικών οργανώσεων στις Δομές, ώστε να αυξηθεί η ενημέρωση των επιχειρήσεων σε θέματα απασχόλησης?	Μάλλον Ναι	Ναι	Μάλλον Ναι	Ναι	Ναι	Ναι	Μάλλον Ναι	Ναι
Η μέχρι σήμερα εμπλοκή των εργοδοτικών οργανώσεων στις Δομές απασχόλησης, έχει ευαισθητοποιήσει τις επιχειρήσεις ώστε αυτές να κάνουν χρήση των Υπηρεσιών τους?	Μάλλον Όχι	Ναι	Μάλλον Όχι	Μάλλον Όχι	Μάλλον Ναι	Μάλλον Ναι	Μάλλον Ναι	Ναι
Πιστεύετε ότι η μέχρι σήμερα συμμετοχή των εργοδοτικών οργανώσεων στις Δομές, έχει συμβάλει στην προώθηση της απασχόλησης?	Μάλλον Ναι	Ναι	Μάλλον Ναι	Μάλλον Ναι	Ναι	Μάλλον Ναι	Ναι	Ναι
Θεωρείται ότι εκ μέρους των εργοδοτικών οργανώσεων θα ήταν αποτελεσματικότερη: 1) Σύσταση και λειτουργία αυτόνομης δομής ή 2) συμμετοχή σε υφιστάμενες δομές/εταιρικό σχήμα 3) συνδυασμός και των 2	2	2	2	2	2	2	2	2

Από τα παραπάνω προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα ως προς τις απόψεις των στελεχών των δομών για την εμπλοκή των εργοδοτικών φορέων στη λειτουργία των Δομών

- Η ενεργός συμμετοχή των εργοδοτών στη λειτουργία και τη δράση των δομών κρίνεται αν όχι απαραίτητη, ιδιαίτερα σημαντική για την προσέγγιση των επιχειρήσεων. Η εμπλοκή των εργοδοτών διευκολύνει την πληροφόρηση των επιχειρήσεων σχετικά με τις υπηρεσίες των Δομών
- Η μέχρι σήμερα εμπειρία συμμετοχής των εργοδοτών στις Δομές (είτε με τη μορφή της σύστασης και λειτουργίας δικής τους αυτόνομης δομής, είτε με τη μορφή της συμμετοχής τους ως εταίρων στις δομές) αποτιμάται ως θετική
- Η μέχρι σήμερα συμμετοχή των εργοδοτών στις Δομές μάλλον έχει διευκολύνει την διάχυση της πληροφόρησης προς τις επιχειρήσεις
- Στο ερώτημα κατά πόσον η συμμετοχή των εργοδοτών στις Δομές, έχει συμβάλλει στην ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων ώστε αυτές να κάνουν χρήση των υπηρεσιών των δομών, η απάντηση των στελεχών είναι περισσότερο επιφυλακτική, και υποδηλώνει την πεποίθηση ότι η μεγάλη πλειοψηφία των επιχειρήσεων είτε δεν έχει ενημερωθεί, είτε δεν έχει ευαισθητοποιηθεί
- Από την άλλη πλευρά, όμως, τα στελέχη των δομών εκτιμούν ότι η συμμετοχή των εργοδοτών στις Δομές έχει συμβάλλει μάλλον θετικά σε γενικές γραμμές στην προώθηση της απασχόλησης

71

Συμπέρασμα: η ενεργός συμμετοχή των εργοδοτικών φορέων στη λειτουργία και δράση των δομών είναι θετική, έχει εν μέρει συμβάλλει στην διάχυση της ενημέρωσης των επιχειρήσεων ώστε αυτές να κάνουν χρήση των δομών και κατά τον τρόπο αυτό να προωθηθεί η απασχόληση. Ωστόσο πρέπει να γίνουν ακόμα μεγαλύτερες προσπάθειες στην κατεύθυνση της περαιτέρω ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των επιχειρήσεων για να απευθύνονται στις Δομές.

5. Ανάγκες και προσδοκίες των επιχειρήσεων για τη μορφή, τη λειτουργία και τις υπηρεσίες των Δομών που τις ενδιαφέρουν

Μια σημαντική ενότητα της εμπειρικής διερεύνησης αφορά στην ανίχνευση, αποτύπωση και ανάλυση των αναγκών και προσδοκιών που έχουν οι επιχειρήσεις από τις Δομές.

Η διερεύνηση αυτή βοηθά ιδιαίτερα στην προσπάθεια καταγραφής των ποιοτικών χαρακτηριστικών που πρέπει να έχουν οι Δομές ως προς τη λειτουργία

τους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους προς τις επιχειρήσεις (με έμφαση τις μικρομεσαίες), ώστε αυτές να απευθύνονται και να κάνουν χρήση των Δομών.

Έτσι, η διερεύνηση των προσδοκιών των επιχειρήσεων βοηθά με τη σειρά της στη διατύπωση προτάσεων - συστάσεων για τη δημιουργία και ανάπτυξη ενός συστήματος Ποιότητας παροχής υπηρεσιών εκ μέρους των Δομών ως προς το σκέλος που αφορά στις επιχειρήσεις.

Η ανίχνευση των αναγκών των επιχειρήσεων εστιάστηκε σε δύο επιμέρους θέματα που αναφέρονται α) στη μορφή, οργάνωση και λειτουργία των Δομών και β) στο περιεχόμενο των υπηρεσιών που πρέπει να προσφέρουν οι Δομές και έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τις επιχειρήσεις.

5.1. Μορφή, οργάνωση και λειτουργία Δομών

Ένα ιδιαίτερο, ξεχωριστό αλλά και σημαντικό σημείο το οποίο πρέπει να αναφερθεί στην παρούσα ενότητα, αφορά στο πως οι επιχειρήσεις «βλέπουν» το ρόλο που παίζουν ή πρέπει να παίξουν οι εργοδοτικοί φορείς στις Δομές για τις οποίες έχουν ή θα έχουν μελλοντικά την ευθύνη λειτουργίας.

Είναι χαρακτηριστικό ότι όλοι σχεδόν οι ερωτώμενοι θέλουν και επιζητούν ένα «ξεχωριστό», «διαφοροποιημένο» ρόλο για τις Δομές των οποίων την ευθύνη έχουν ή θα έχουν οι εργοδοτικές τους οργανώσεις.

72

Βεβαίως, το πώς οι επιχειρήσεις προσδιορίζουν και «οραματίζονται» το ρόλο και τις λειτουργίες «των δικών τους εργοδοτικών τους δομών», έχει άμεση σχέση με τις συγκεκριμένες «εξατομικευμένες» εταιρικές, κλαδικές και επαγγελματικές τους ανάγκες. Ωστόσο και παρά τον κίνδυνο να συναχθούν συμπεράσματα τα οποία αφορούν σε «ατομικές» ανάγκες και όχι στο σύνολο των αναγκών των επιχειρήσεων, αξίζει τον κόπο να διερευνηθεί περαιτέρω το σημείο αυτό, επειδή μπορεί να αποτυπώσει ως ένα βαθμό τις προσμονές των επιχειρήσεων από τη λειτουργία Δομών, οι οποίες κατ' εξοχήν «υποτίθεται» ότι έχουν την αποστολή ή ρόλο να τις εξυπηρετούν.²⁶

5.2. Οι απόψεις των επιχειρήσεων και των εργοδοτών

Με βάση, λοιπόν, το παραπάνω πλαίσιο οι απόψεις των επιχειρήσεων για το πώς βλέπουν το ρόλο και τη λειτουργία Δομών των οποίων την ευθύνη έχουν οι εργοδοτικοί φορείς ποικίλει ανάλογα με τις ανάγκες τους.

Από τη διερεύνηση, όμως, προκύπτει το εξής σημαντικό συμπέρασμα: ότι μία

26. Οι «προσμονές» των επιχειρήσεων από τη λειτουργία και τις υπηρεσίες συνολικά των Δομών εξετάζονται λίγο παρακάτω.

Δομή προκειμένου να είναι «χρήσιμη» στις επιχειρήσεις πρέπει να έχει την ικανότητα να δίνει «εξειδικευμένη»/«εξατομικευμένη», συγκεκριμένη και αξιόπιστη πληροφόρηση για θέματα και προγράμματα που αφορούν συγκεκριμένους κλάδους της οικονομίας ή επαγγέλματα της αγοράς εργασίας που ενδιαφέρουν τις επιχειρήσεις.

Για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις που προέρχονται από το χώρο της ΓΣΕΒΕΕ, επιθυμούν την ύπαρξη και λειτουργία μιας Δομής, η οποία πέρα από γενικές λειτουργίες ενημέρωσης και πληροφόρησης, θα επικεντρώνει τις υπηρεσίες της στην εξυπηρέτηση των μικρών έμπορο-βιοτεχνικών επιχειρήσεων για θέματα, όπως για παράδειγμα η βοήθεια για ανεύρεση εξειδικευμένου προσωπικού ανά κλάδο, πληροφόρηση για εξειδικευμένα προγράμματα κατάρτισης στα οποία μπορούν να εντάσσονται οι αυτό-απασχολούμενοι επιχειρηματίες ή το προσωπικό των μικρών επιχειρήσεων, η πραγματοποίηση θεματικών ημερίδων ενημέρωσης, η πληροφόρηση για ένταξη των μικρών επιχειρήσεων σε εθνικά και κοινοτικά προγράμματα χρηματοδοτικών ενισχύσεων.

Μια από τις σημαντικές υπηρεσίες, την οποία οι επαγγελματοβιοτέχνες θεωρούν ότι πρέπει να προσφέρουν οι εργοδοτικές δομές (αλλά και κατ'επέκταση όλες οι Δομές), είναι η παροχή τεχνικής-πρακτικής βοήθειας για την διεκπεραίωση των διαδικασιών που απαιτούνται ώστε οι επιχειρήσεις να ενταχθούν στα σχετικά προγράμματα (συμπλήρωση αιτήσεων, εγγράφων κλπ).

73

Ακόμη και με βάση τα παραπάνω, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις θέτουν είτε άμεσα, είτε έμμεσα ένα σημαντικό θέμα που αφορά στο περιεχόμενο των υπηρεσιών των Δομών και στο σκέλος των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

Ουσιαστικά οι επιχειρήσεις επιθυμούν η Δομή να επιτελεί μια διπλή λειτουργία. Πέρα από την πληροφόρηση - ενημέρωση για προγράμματα απασχόλησης και κατάρτισης στα οποία μπορούν να ενταχθούν οι επιχειρήσεις, οι Δομές θα έπρεπε να παρέχουν ταυτόχρονα πληροφόρηση για θέματα και προγράμματα ευρύτερου ενδιαφέροντος για τις επιχειρήσεις (π.χ. προγράμματα στήριξης και χρηματοδοτικής ενίσχυσης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ένταξης σε επενδυτικούς νόμους, ακόμη και πληροφόρηση για εργασιακά ή ασφαλιστικά θέματα που τις απασχολούν). Εκτιμάται ότι με αυτόν τον τρόπο θα αυξηθεί η προσφυγή και επαφή των επιχειρήσεων με τις Δομές συνολικά και κατά συνέπεια θα ενισχυθεί σημαντικά η προώθηση της απασχόλησης που γίνεται μέσω των Δομών.

Από τη διερεύνηση προκύπτει ακόμη ότι υπάρχει μια μεγάλη ποικιλία απόψεων σε ότι αφορά στο δίκτυο των δομών και στην ανάγκη να εξυπηρετούνται οι επιχειρήσεις τόσο σε τοπικό όσο και σε κλαδικό επίπεδο.

Κατά την διενέργεια της μελέτης καταγράφηκαν πολλές και ενδιαφέρουσες

απόψεις και προτάσεις, όπως για παράδειγμα η πρόταση κάθε κλαδική εργοδοτική οργάνωση να έχει την ευθύνη σύστασης και λειτουργίας δικής της Δομής ή και δικτύου Δομών²⁷ εξυπηρετώντας τις επιχειρήσεις του κλάδου της, πολλές όμως από τις οποίες, στην παρούσα τουλάχιστον φάση, είναι πρακτικά δύσκολο να προχωρήσουν.

Ωστόσο από τις συζητήσεις με τους επιχειρηματίες προκύπτει ένα συνολικό - γενικό συμπέρασμα που αναφέρεται στην ανάγκη, οι Δομές να προχωρήσουν σε μια περισσότερο εξειδικευμένη λειτουργία, ως προς τις υπηρεσίες που παρέχουν στις επιχειρήσεις ή καλύτερα να αποκτήσουν και να αναπτύξουν μια «εξατομικευμένη» προσέγγιση στις ανάγκες της κάθε επιχείρησης ξεχωριστά, που απευθύνεται στις Δομές (ή δυνητικά μπορεί να απευθυνθεί).

Ασφαλώς, οι παραπάνω παρατηρήσεις δεν αφορούν μόνο στις «εργοδοτικές Δομές» αλλά επεκτείνονται και αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία συνολικά όλων των Δομών, τόσο των δημόσιων, όσο και των ιδιωτικών. Αποτυπώνουν σημαντικές προσδοκίες και ανάγκες των επιχειρήσεων από τις Δομές.

74

Εν συντομία: οι Δομές πρέπει να αναπτύξουν τέτοια οργάνωση και λειτουργία ώστε να ενημερώνουν συχνά τις επιχειρήσεις, να συνεργάζονται στενά και σε σταθερή βάση μαζί τους και να τις βοηθούν ώστε να αντιμετωπίζουν με πρακτικό τρόπο τα θέματα που τους απασχολούν.

Ακόμη, ως προς την ποιοτική λειτουργία των Δομών σημειώνονται εκ νέου τρεις παράμετροι που είναι σημαντικές για τις προσδοκίες των επιχειρήσεων και αναφέρονται α) στη σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή και υποδομή ηλεκτρονικού εξοπλισμού β) στην έγκαιρη, αξιόπιστη και ολοκληρωμένη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών γ) στην απασχόληση εκπαιδευμένου και υψηλής ποιότητας στελεχιακού δυναμικού από τις Δομές.

Ορισμένες επιμέρους σύντομες παρατηρήσεις που αφορούν στις απόψεις των επιχειρήσεων είναι εδώ αναγκαίες:

α) ως προς τις υποδομές:

- Η ύπαρξη χώρων και υλικοτεχνικών υποδομών, κατάλληλα διαμορφωμένων ώστε να εξυπηρετούνται οι χρήστες, ασφαλώς και αποτελεί ένα από τα ποιοτικά στοιχεία λειτουργίας των Δομών.
- Επίσης μεγάλη έμφαση δίνεται στην ύπαρξη ενός σύγχρονου εξοπλισμού πληροφορικής της Δομής που μπορεί να δίνει γρήγορη, άμεση, και έγκυρη πληροφόρηση.

27. Βλ. συνέντευξη με Βασίλη Λιαμέτη, Πρόεδρο ΕΟΒΕΑΜΜ

- Ακόμα περισσότερο όμως, οι προσδοκίες των επιχειρήσεων αναφέρονται στην αναγκαιότητα ανάπτυξης και χρήσης ενός κεντρικά σχεδιασμένου, ενιαίου και ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού πληροφοριακού συστήματος, με κοινές προδιαγραφές, το οποίο θα χρησιμοποιούν όλες οι δομές προκειμένου να δίνουν την ίδια πληροφόρηση και ενημέρωση.²⁸
- Με άλλα λόγια προτείνεται ως γενική, κεντρική ιδέα, η πρόσβαση σε, και η δικτύωση των Δομών με, ένα ενιαίο σύστημα βάσεων δεδομένων κατά τέτοιον τρόπο ώστε να υπάρχει ενιαία και αξιόπιστη πληροφόρηση των επιχειρήσεων. Ιδιαίτερη εφαρμογή η παραπάνω πρόταση έχει ιδίως για τις περιπτώσεις ανεύρεσης διαθέσιμου προς απασχόληση εργατικού δυναμικού (διαθέσιμες ειδικότητες, ηλικίες, εκπαιδευτικό επίπεδο κλπ.). Επεκτείνεται όμως -σύμφωνα με τις προσδοκίες των επιχειρήσεων - σε όλη τη θεματολογία των υπηρεσιών των Δομών.
- Συμπερασματικά, οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι μέσω της τεχνολογίας και των συστημάτων Πληροφορικής θα πρέπει να υπάρξει στο άμεσο μέλλον, ουσιαστική δικτύωση- διασύνδεση, συντονισμός, συνεργασία, κοινές προδιαγραφές και ενιαία αντιμετώπιση - πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες των Δομών,

β) ως προς το περιεχόμενο των υπηρεσιών των Δομών:

- Οι επιχειρήσεις εκτιμούν ότι το εύρος και το περιεχόμενο των προσφερόμενων από τις Δομές υπηρεσιών θα πρέπει να εμπλουτιστεί και να διευρυνθεί.
- Ως προς την πληροφόρηση - ενημέρωση, οι επιχειρήσεις προσμένουν από τις Δομές, αυτές να μην περιορίζονται αποκλειστικά σε ζητήματα της απασχόλησης/κατάρτισης και στα σχετικά προγράμματα ενίσχυσης και προώθησής της, αλλά να παρέχουν ταυτόχρονα πληροφόρηση προς τις επιχειρήσεις και για δράσεις ή προγράμματα (εθνικά ή ευρωπαϊκά), που έχουν να κάνουν με τη στήριξη, ενίσχυση και χρηματοδότηση των επιχειρήσεων.
- Ταυτόχρονα οι επιχειρήσεις, θεωρούν, ότι πέρα από πληροφόρηση - ενημέρωση οι Δομές πρέπει να παρέχουν τεχνική - πρακτική βοήθεια για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών που απαιτούνται για ένταξη σε προγράμματα απασχόλησης/κατάρτισης/ενισχύσεων των επιχειρήσεων κλπ (π.χ. βοήθεια στην σύνταξη αιτήσεων υπαγωγής στα προγράμματα), επειδή οι ίδιες (και ιδίως οι μικρομεσαίες) είτε δεν έχουν την κατάλληλη τεχνογνωσία για να το κάνουν, είτε δεν έχουν το κατάλληλο προσωπικό, είτε δεν έχουν επαρκή χρόνο για να ασχοληθούν.
- Επιπλέον τίθεται θέμα ιδίως για τις κρατικές Δομές και Υπηρεσίες

28. Πολλά από τα «παράπονα» που διατυπώνουν οι επιχειρήσεις είναι ότι διαφορετικές δομές παρέχουν διαφορετική πληροφόρηση για το ίδιο θέμα.

Απασχόλησης να εξαλείψουν τα γραφειοκρατικά προβλήματα στην επικοινωνία με τις επιχειρήσεις και τα συναφή προβλήματα διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους και να απλοποιηθούν οι διαδικασίες και τις προϋποθέσεις για ένταξη στα διάφορα προγράμματα.

- Είναι αυτονόητο ότι μια από τις βασικές παραμέτρους ποιοτικής παροχής υπηρεσιών είναι η έγκυρη, έγκαιρη και σαφής πληροφόρηση των επιχειρήσεων, η άμεση, ταχεία και κατά το δυνατόν ολοκληρωμένη εξυπηρέτησή τους και η επίλυση των προβλημάτων που τις απασχολούν με όσο το δυνατόν λιγότερες επισκέψεις.
- Μια ιδιαίτερη επιμέρους ενότητα των προσδοκιών των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες των δομών, αφορά και στη θεματολογία των υπηρεσιών αυτών, που κατά προτεραιότητα ενδιαφέρουν ή θα ενδιέφεραν τις επιχειρήσεις να παρέχονται από τις Δομές.

Στον επόμενο πίνακα αποτυπώνεται ο βαθμός ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων για συγκεκριμένες υπηρεσίες που προσφέρουν ή μπορούν να προσφέρουν οι δομές, προκειμένου να διαγνωσθούν έστω και συνοπτικά οι ανάγκες τους.

76

ΒΑΘΜΟΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΔΟΜΩΝ	
Υπηρεσίες/δράσεις που θα ενδιέφεραν τις επιχειρήσεις	ΒΑΘΜΟΣ Ενδιαφέροντος
Επαγγελματικός προσανατολισμός Συμβουλευτική	2,20
Πληροφόρηση και υποβοήθηση ατόμων για έναρξη επιχείρησης	3,18
Πληροφόρηση επιχειρήσεων για επιδοτούμενες προσλήψεις	4,00
Ενημέρωση για διαθέσιμο προσωπικό - διευκόλυνση στην εύρεση προσωπικού	3,54
Πληροφόρηση για προγράμματα κατάρτισης υπαλλήλων	3,00
Πληροφόρηση για συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης ανέργων και προώθηση της απασχόλησης	1,90
Πληροφόρηση για προγράμματα κατάρτισης επιχειρηματιών - ιδιοκτητών	3,72
Πληροφόρηση για επιχειρησιακά θέματα - εθνικά ευρωπαϊκά προγράμματα ενίσχυσης επιχειρήσεων (συνδυαστικά)	4,00
* Βαθμοί: 1= λίγο ενδιαφέρον 2= μέτριο 3= αρκετό 4=μεγάλο ενδιαφέρον	

- Με βάση τα παραπάνω, είναι εμφανές ότι οι επιχειρήσεις δείχνουν ιδιαίτερα μεγάλο ενδιαφέρον για α) πληροφόρηση και ένταξη σε προγράμματα επιδοτούμενων προσλήψεων και β) πληροφόρηση για εθνικά - ευρωπαϊκά προγράμματα ενίσχυσης των επιχειρήσεων.
- Αξιοσημείωτο είναι το σημαντικά περιορισμένο ενδιαφέρον των επιχειρήσεων

για συμμετοχή τους σε προγράμματα κατάρτισης ανέργων και προώθησης της απασχόλησης (π.χ με την αποδοχή εκπαιδευόμενων ανέργων για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση). Η παρατήρηση αυτή αφορά ιδιαίτερα στις μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες από τη μια δεν ενδιαφέρονται και από την άλλη έχουν περιορισμένες δυνατότητες συμμετοχής σε τέτοιου είδους προγράμματα.

5.3. Οι απόψεις των στελεχών των Δομών

Στο σημείο αυτό και προκειμένου να υπάρξει δυνατότητα σύγκρισης αποτυπώνονται με την μορφή του παρακάτω πίνακα, οι εκτιμήσεις των στελεχών των Δομών για το είδος των Υπηρεσιών τους, που περισσότερο ενδιαφέρουν ή θα ενδιέφεραν τις επιχειρήσεις τους, ώστε αυτές να απευθύνονται στη Δομή και να κάνουν χρήση τους.

Υπηρεσίες/δράσεις που θα ενδιέφεραν τις επιχειρήσεις	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΔΟΜΩΝ ΒΑΘΜΟΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ								
	ΚΠΑ	ΕΒΕΑ	ΓΣΕΒΕΕ	ΚΕΠΕΑ ΓΣΕΕ	ΚΑΕ ΑΘΗΝΑΣ	ΓΕΑΕ ΖΩΓΡ	ΚΥΑ ΠΑΤΡΑΣ	ΕΡΓΑΝΗ	ΒΑΘΜΟΣ Ενδ/ντος
Επαγγελματικός προσανατολισμός Συμβουλευτική	1	3	1	1	1	1	2	2	1,5
Πληροφόρηση και υποβοήθηση ατόμων για έναρξη επιχείρησης	3	3	3	4	4	3	4	2	3,25
Πληροφόρηση επιχειρήσεων για επιδοτούμενες προσλήψεις	4	4	4	2	4	4	4	4	3,75
Ενημέρωση για διαθέσιμο προσωπικό - διευκόλυνση στην εύρεση προσωπικού	3	4	3	3	4	3	3	3	3,25
Πληροφόρηση για προγράμματα κατάρτισης υπαλλήλων	4	2	3	4	2	4	4	3	3,25
Πληροφόρηση για συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης ανέργων και προώθηση της απασχόλησης	3	3	2	3	1	3	4	1	2,37
Πληροφόρηση για προγράμματα κατάρτισης επιχειρηματιών - ιδιοκτητών	3	2	4	3	2	4	4	3	3,37
Πληροφόρηση για επιχειρησιακά θέματα - εθνικά ευρωπαϊκά προγράμματα ενίσχυσης επιχειρήσεων (συνδυαστικά)	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
* Βαθμοί : 1= λίγο ενδιαφέρον 2= μέτριο 3= αρκετό 4=μεγάλο ενδιαφέρον									

- Το ενδιαφέρον συμπέρασμα που προκύπτει από τις εκτιμήσεις των Στελεχών των δομών είναι ότι αυτές συμπίπτουν σε ένα αρκετά μεγάλο βαθμό με τις απόψεις των επιχειρήσεων
- Η σύμπτωση αυτή των απόψεων είναι επίσης σημαντική στο βαθμό που οι Δομές και τα στελέχη τους επιδιώκουν (εκτός άλλων) να εστιάσουν τη δράση τους περισσότερο προς τις επιχειρήσεις
- Αξιοσημείωτη είναι επίσης η εκτίμηση (η οποία επιβεβαιώθηκε και από τις συνεντεύξεις με τα στελέχη) πέρα από τις υπηρεσίες πληροφόρησης κλπ για θέματα απασχόλησης, οι επιχειρήσεις επιζητούν ταυτόχρονα από την ίδια δομή ενημέρωση για ένταξη σε προγράμματα ευρύτερου επιχειρηματικού ενδιαφέροντος (χρηματο-οικονομικές ενισχύσεις, εκσυγχρονισμός επιχειρήσεων κλπ).

γ) ως προς το ανθρώπινο δυναμικό των δομών

- Οι επιχειρήσεις επισημαίνουν ότι απαιτείται κατάλληλα εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό που θα πρέπει να έχει «κουλτούρα» συνεργασίας με τις επιχειρήσεις, και να διαθέτει ένα υψηλό επίπεδο δείκτη γνώσης των γενικών αναγκών των επιχειρήσεων και της αγοράς
- Για το λόγο αυτό προτείνεται ακόμη και η διενέργεια σύντομων ή ταχύρυθμων περιοδικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων (γενικού ή θεματικού/κλαδικού ενδιαφέροντος), στα οποία μπορούν να καλούνται να εκπροσωπούν των επιχειρήσεων διάφορων κλάδων ή επαγγελματικών οργανώσεων και να συζητούνται συγκεκριμένα γενικά ή «κλαδικά» θέματα αγοράς εργασίας που ενδιαφέρουν τις επιχειρήσεις²⁹
- Μια ιδιαίτερα αξιοσημείωτη διάσταση που θέτουν οι επιχειρήσεις σε σχέση με τη Δομή και το στελεχιακό της δυναμικό, είναι η από πολλούς εκφρασθείσα επιθυμία να επικοινωνούν και να συνεργάζονται με το ίδιο στέλεχος κάθε φορά που θέλουν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών της Δομής. Η επιθυμία αυτή αφορά σε μεγαλύτερο βαθμό στις κρατικές δομές αλλά ισχύει για όλους του τύπους δομών. Οι επιχειρήσεις απευθυνόμενες στο και συνεργαζόμενες με το ίδιο άτομο κάθε φορά εκτιμούν ότι εξυπηρετούνται ταχύτερα και αποτελεσματικότερα, ενώ ταυτόχρονα δημιουργούνται συνθήκες εμπιστοσύνης μεταξύ Δομής και επιχειρήσεων. Με την έννοια αυτή θα μπορούσε κανείς να μιλήσει για την αναγκαιότητα ύπαρξης ή δημιουργία σταθερών «εξατομικευμένων» συμβούλων επιχειρήσεων στις Δομές

29. Η πρόταση προέρχεται κύρια, από τους εκπροσώπους ομοσπονδιών της ΓΣΕΒΕΕ και το σκεπτικό της βασίζεται στο ότι ο κάθε κλάδος διαφοροποιείται ως προς τις ανάγκες που έχει σε σχέση με την αγορά εργασίας και η εξειδίκευση του προσωπικού των Δομών θα συμβάλλει ώστε αυτές να ανταποκρίνονται με καλύτερο τρόπο σε αυτές τις διαφοροποιημένες ανάγκες.

- Οι επιχειρήσεις θέτουν ακόμα και το ζήτημα της επάρκειας του ανθρώπινου δυναμικού σε όλους τους τύπους δομών (με ιδιαίτερη αναφορά στις κρατικές δομές), ανάλογα βεβαίως με τη ζήτηση των υπηρεσιών που έχει η κάθε δομή
- Τέλος αν και αυτονόητο, όλες οι επιχειρήσεις και οι χρήστες των Δομών γενικότερα, προσδοκούν από το στελεχιακό δυναμικό καλή διάθεση εξυπηρέτησης και συνεργασίας με ευγένεια, ταχύτητα, κατανόηση των προβλημάτων που απασχολούν την επιχείρηση, καθώς και ευελιξία - διάθεση να ξεπερνιούνται διάφορα γραφειοκρατικά προβλήματα

Σχόλια ερωτηθέντων

- Η λειτουργία των Δομών να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των επωφελουμένων
- Να υπάρχει ευαισθησία, να τους «πονάει» η ανεργία και ιδίως των νέων
- Πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές και η αποτελεσματική λειτουργία, διαφορετικά η «διαφήμιση» των δομών (ενημέρωση) δεν πρόκειται να πιάσει τόπο. Η διαφήμιση μπορεί να μετατραπεί σε δυσφήμιση, εάν οι Δομές δεν κάνουν αυτό που υποτίθεται ότι διαφημίζουν
- Πρέπει να υπάρξει περισσότερη δράση στην ουσία των υπηρεσιών πληροφόρησης και κατάρτισης, μεγαλύτερη προσέγγιση και εξειδίκευση των παρεχομένων υπηρεσιών απευθείας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- Να υπάρχει έγκαιρη ενημέρωση και υλοποίηση των προγραμμάτων. Απλούστευση των διαδικασιών
- Να υπάρχει πλήρης συνεργασία με τις επιχειρήσεις και βοήθεια προς αυτές
- Οι Δομές πρέπει να βοηθήσουν ώστε: α) να αναδειχτεί ο σημαντικός ρόλος των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην εθνική οικονομία αλλά και στις τοπικές κοινωνίες και οικονομίες, β) να ενθαρρυνθεί και να προωθηθεί η επιχειρηματικότητα των νέων, γ) να υπάρξει αναπροσαρμογή, στήριξη και εκσυγχρονισμός των υπάρχόντων επιχειρήσεων
- Να δοθεί η ευκαιρία στους νέους να ακολουθήσουν το επάγγελμα που θέλουν και να βοηθηθούν οι υπάρχουσες επιχειρήσεις να εκσυγχρονιστούν
- Οι δομές να συντονιστούν και να υπάρξει ένα ενιαίο και ολοκληρωμένο σύστημα συμβουλευτικής στήριξης και απασχόλησης

6. Εμπειρίες - Καλές Πρακτικές

6.1. Η εμπειρία του ΓΕΑΕ/ΓΣΕΒΕΕ

Το Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ ιδρύθηκε το 1999 με συγχρηματοδότηση του ΟΑΕΔ.

Οι υπηρεσίες του ΓΕΑΕ/ΓΣΕΒΕΕ ήταν:

- Για τους ανέργους

Παρέχει πληροφορίες για ζήτηση εργασίας σε επιχειρήσεις, για προγράμματα κατάρτισης και επανακατάρτισης, προγράμματα προώθησης της απασχόλησης (κοινοτικά και εθνικά), καθώς και για προγράμματα ενίσχυσης της αυτοαπασχόλησης και της επιχειρηματικότητας.

- Για τους απασχολούμενους

Παρέχει πληροφορίες για προγράμματα κατάρτισης ενδοεπιχειρησιακής και εξωεπιχειρησιακής, για τη διατήρηση θέσεων εργασίας, για την κινητικότητα του εργατικού δυναμικού.

- Για τις επιχειρήσεις

Παρέχει πληροφορίες για ζήτηση θέσεων εργασίας από ανέργους, για προγράμματα επιδότησης της απασχόλησης, για δημιουργία νέων επιχειρήσεων, για τη διεξαγωγή ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης, για εθνικά και κοινοτικά προγράμματα ενίσχυσης ΜΜΕ.

- Σκοπός του Γραφείου

Σκοπός του Γραφείου όπως και όλων των ομοειδών που δημιουργήθηκαν εκείνη τη χρονική περίοδο ήταν η ανάπτυξη δράσεων και υπηρεσιών, που παρέχονταν δωρεάν προς τους ανέργους, με στόχο την υποστήριξή τους και την ενθάρρυνσή τους για την εξεύρεση απασχόλησης.

- Εταίροι - Χρηματοδότηση

Το Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων δημιουργήθηκε μέσα από τη συνεργασία και την υποστήριξη της ΓΣΕΒΕΕ, της ΟΕΒΕΑ (Ομοσπονδία Επαγγελματιών, Βιοτεχνών, Εμπόρων Αθήνας) και τον ΟΑΕΔ με χρηματοδότηση του τελευταίου.

- Διάρκεια Λειτουργίας

Το Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 2 Ιουνίου 1999 στο κτίριο της ΓΣΕΒΕΕ, στην οδό Καποδιστρίου 24.

Σταμάτησε να λειτουργεί στα τέλη του 2002.

- Υπεύθυνοι Λειτουργίας

Το Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων είχε στελεχωθεί από τρία άτομα εκ των οποίων το ένα ήταν και Υπεύθυνος του Γραφείου και παρείχε υπηρεσίες πληροφόρησης στους επωφελούμενους.

- Δράσεις Ενημέρωσης για τη Λειτουργία του Γραφείου

A. Γενικές

1. Έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων για το έργο του Γραφείου Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ.
2. Αποστολή Δελτίου Τύπου για τη δημιουργία του Γραφείου σε όλο τον κλαδικό και πολιτικό τύπο.
3. Συνέντευξη τύπου της ΓΣΕΒΕΕ προς όλο τον ημερήσιο και κλαδικό τύπο, με σκοπό την ενημέρωση του κοινού για την ύπαρξη του Γραφείου.
4. Ενημέρωση Ομοσπονδιών μελών και μη της ΓΣΕΒΕΕ, ταχυδρομικώς, τηλεφωνικώς και με fax.

B. Ειδικές

1. Ενημέρωση ανέργων, επωφελούμενων του Γραφείου τηλεφωνικά και με προσωπική επαφή από τα ήδη υπάρχοντα βιογραφικά σημειώματα για τα επιδοτούμενα προγράμματα του ΟΑΕΔ (STAGE, ΝΘΕ, ΝΕΕ).
2. Ενημέρωση των επιχειρήσεων για τα επιδοτούμενα προγράμματα του ΟΑΕΔ τηλεφωνικώς και ταχυδρομικώς.
3. Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων σε συνέλευση της ΟΒΣΑ που πραγματοποιήθηκε στις 31 Οκτωβρίου 1999, τα οποία αφορούσαν επιδοτούμενα προγράμματα του ΟΑΕΔ για την απασχόληση, την κατάρτιση, την ενίσχυση ΜΜΕ.
4. Στο πλαίσιο των δράσεων ενημέρωσης έγιναν τα εγκαίνια του Γραφείου στις 10 Μαΐου 2000, δίνοντας έτσι την ευκαιρία μεγαλύτερης προβολής του Γραφείου και προσωπικής επικοινωνίας με Αντιπροσώπους ομοσπονδιών μελών της ΓΣΕΒΕΕ, επιμελητηρίων καθώς επίσης και με φορείς του Υπουργείου Εργασίας και του ΟΑΕΔ.
5. Διάθεση ενημερωτικού υλικού του Γραφείου στην έκθεση για την «Απασχόληση» που έλαβε χώρα στις 3-7 Νοεμβρίου 1999 στην πλατεία Κλαυθμώνος.
6. Διεξαγωγή ομαδικών συναντήσεων με τους αποφοίτους των προγραμμά-

των κατάρτισης ανέργων του ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ για ενημέρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Γραφείο.

7. Παρουσία του Γραφείου Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων στο περίπτερο της ΓΣΕΒΕΕ, στην έκθεση του ΕΟΜΜΕΧ για νέους επιχειρηματίες όπου ενημέρωσε ανέργους και νέους ελεύθερους επαγγελματίες. Η έκθεση έλαβε χώρα στο Στάδιο Ειρήνης και Φιλίας από την 21 - 24 Ιανουαρίου του 2000.
8. Ενημερώθηκαν 220 εκλεγμένοι αντιπρόσωποι των ομοσπονδιών μελών της ΓΣΕΒΕΕ στη Γενική Συνέλευσή που πραγματοποιήθηκε στις 17 - 19 Μαρτίου 2000, για τα προγράμματα του ΟΑΕΔ έτους 2000.
9. Επίσκεψη σε επιχειρήσεις με τη μέθοδο door to door για ενημέρωση επιδοτούμενων προγραμμάτων του ΟΑΕΔ.
10. Παροχή έντυπου υλικού και προγραμμάτων απασχόλησης του ΟΑΕΔ, στη Γενική Συνέλευση της Ομοσπονδίας των Ηλεκτρολόγων.

Συνολική Αξιολόγηση της Δραστηριότητας του Γραφείου

82 Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι δεν υπήρξε ιδιαίτερη ανταπόκριση από τις επιχειρήσεις, παρά τις ενέργειες που έγιναν για την ενημέρωσή τους και τη δημοσιότητα του Γραφείου. Οι άνεργοι προσέρχονταν στο Γραφείο Ενημέρωσης κάνοντας χρήση των υπηρεσιών του (ενημέρωση για επιδοτούμενα προγράμματα του ΟΑΕΔ, προγράμματα κατάρτισης ανέργων), χωρίς όμως να είναι εφικτή η προώθησή τους στην απασχόληση, λόγω της έλλειψης ζήτησης από τις επιχειρήσεις.

Ως προς τα αίτια, από τους υπευθύνους του Γραφείου εκτιμούνται τα εξής:

α) Η έλλειψη εμπιστοσύνης

«Η ίδρυση και λειτουργία τέτοιων γραφείων αποτελεί ένα σχετικά νέο είδος υπηρεσιών για την Ελλάδα, τα αποτελέσματα των οποίων δεν έχουν φανεί και διαδοθεί ακόμα στο ευρύτερο κοινό. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι, οι ενδιαφερόμενοι όταν έρχονται σε επαφή με τέτοιου είδους φορείς, είναι συνήθως επιφυλακτικοί και τις αντιμετωπίζουν ως δημόσιες υπηρεσίες που λειτουργούν κάτω από ένα γραφειοκρατικό καθεστώς και περιοριστικό πλαίσιο όσον αφορά στην αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που παρέχουν.»

β) Η μη κατανόηση των ωφελειών

«Πολλές φορές, είχε γίνει φανερό ότι οι εργοδότες δεν είχαν κατανοήσει τα οφέλη που θα μπορούσαν να αποκομίσουν από τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι δεν είχαν γίνει αντιληπτά τα κίνητρα μιας τέτοιας συνεργασίας.»

γ) Η μη αποτελεσματική προσέγγιση των επιχειρήσεων

«Έγινε φανερό ότι, πέρα από την ίσως προκατειλημμένη στάση των επιχειρήσεων απέναντι στο Γραφείο, οι τρόποι προσέγγισης που χρησιμοποιήθηκαν δεν ήταν οι ενδεδειγμένοι ή δεν επαρκούσαν μέσα στο συγκεκριμένο πλαίσιο της επιθυμητής συνεργασίας.»

δ) Η έλλειψη διαχρονικότητας των δομών

«Όταν μια δομή αποκτά εμπειρία και είναι σε θέση να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες των ενδιαφερομένων, παύει να λειτουργεί, χωρίς να διαχέεται η εμπειρία αυτή. Επιπρόσθετα η έλλειψη κινήτρων μειώνει την αποδοτικότητα των εργαζομένων, οι οποίοι λειτουργούν σε ένα περιβάλλον που δεν τους παρέχει ασφάλεια και σιγουριά.»

ε) Η επικρατούσα νοοτροπία,

ότι τέτοιου είδους δομές «γίνονται για να γίνονται» στο πλαίσιο κάποιου προγράμματος, για να απορροφηθούν κονδύλια.

Ως προς το μέλλον των Δομών αυτών και με βάση την υφιστάμενη εμπειρία οι υπεύθυνοι του ΓΕΑΕ - ΓΣΕΒΕΕ προτείνουν:

- Τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τους φορείς δικτύωσης
- Την ενίσχυση μηχανισμών πρόσληψης με την παροχή κινήτρων - ωφελειών που θα αποκομίσουν
- Την διαχρονική παρουσία των Δομών και την εργασιακή ασφάλεια των στελεχών
- Ευαισθητοποίηση των φορέων για την προώθηση της απασχόλησης, για πρόληψη και αντιμετώπιση προβλημάτων, μέσω της συνεργασίας τους με φορείς Συμβουλευτικής
- Την 'ανακάλυψη' των κρυφών κενών θέσεων στις ΜΜΕ
- Την στελέχωση των Δομών με εξειδικευμένα ή επαρκώς καταρτισμένα άτομα στο αντικείμενο της Συμβουλευτικής της Απασχόλησης
- Την συστηματοποιημένη μεθοδολογικά προσέγγιση των διαδικασιών

Για την αποτελεσματικότερη και ουσιαστική συνεργασία θα πρέπει να διοργανώνονται:

- Ημερίδες
- Ομαδικές συναντήσεις

- Εκθέσεις που θα προβάλουν το έργο των φορέων

«Όλα τα παραπάνω περιλαμβάνουν το σημαντικότερο στοιχείο ανάπτυξης δικτύωσης που είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις. Η προσωπική επαφή με τους εκπροσώπους των συνεργαζόμενων φορέων είναι εκείνη που θα δημιουργήσει ένα κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ τους, κάνοντας και χρήση άλλων μέσων με τρόπο όμως υποστηρικτικό (τηλεφωνική επικοινωνία, διαδίκτυο, ταχυδρομείο κ.τ.λ.), χωρίς να υιοθετείται η απρόσωπη υπηρεσιακή επικοινωνία.»

6.2 Καλή πρακτική: Κέντρο Απασχόλησης & Επιχειρηματικότητας Δήμου Αθηναίων (ΚΑΕ)

Η επιλογή του ΚΑΕ ως περίπτωση καλής πρακτικής, έγκειται στο γεγονός ότι το Κέντρο, έχει ένα ιδιαίτερα καινοτομικό στοιχείο που αφορά στη φιλοσοφία του και κατ' επέκταση στη διάρθρωση και λειτουργία του ως προς τις υπηρεσίες που παρέχει.

Το στοιχείο αυτό δεν είναι άλλο παρά η σύζευξη και ο συνδυασμός μέσα σε μία δομή, σε μια υπηρεσία και σε έναν χώρο παροχής δύο αλληλένδετων υπηρεσιών απασχόλησης: α) προώθηση ανέργων στην αγορά εργασίας και β) παροχή συγκεκριμένων δωρεάν υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις για εξεύρεση, και επιλογή κατάλληλου προσωπικού είτε επιδοτούμενου, είτε όχι.

84

Το ΚΑΕ ιδρύθηκε το Μάιο του 2000 ως νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, υπαγόμενο στην εποπτεία, έλεγχο και χρηματοδότηση της Αναπτυξιακής Εταιρείας του Δήμου Αθηναίων και εταίρο το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης του Δήμου.

Υλικά μέσα και ανθρώπινο δυναμικό

Το Κέντρο στεγάζεται σε ένα νεοκλασικό κτίριο 200 τ.μ. επί της οδού Φαβιέρου 5 και Μάγιο στο κέντρο της Αθήνας.

Το ΚΑΕ λειτουργεί και χρησιμοποιεί μια εκτεταμένη ηλεκτρονική βάση δεδομένων με καθημερινή ενημέρωση - ανανέωση και η οποία περιλαμβάνει στοιχεία ανέργων που αναζητούν εργασία και στοιχεία επιχειρήσεων, τα οποία καταχωρούνται κατόπιν συνεντεύξεως. Το ΚΑΕ επίσης έχει δημιουργήσει και ιστοσελίδα στο Internet (www.kae.gr), με δυνατότητες καταχώρισης αγγελιών από επιχειρήσεις, ενημέρωσης ανέργων για διαθέσιμες θέσεις εργασίας και καταχώρισης βιογραφικών σημειωμάτων.

Το κέντρο απασχολεί 5 στελέχη με αορίστου χρόνου σχέση εργασίας, εκ των οποίων μια είναι επικεφαλής της Δομής και οι υπόλοιποι εργασιακοί σύμβουλοι και σύμβουλοι επιχειρήσεων. Οι σύμβουλοι του ΚΑΕ έχουν αποκτήσει εξει-

δικευμένες γνώσεις σε θέματα επαγγελματικής συμβουλευτικής και προώθησης στην απασχόληση. Στα καθήκοντά τους, περιλαμβάνονται ο σχεδιασμός και προσφορά άμεσων, εφικτών και αποτελεσματικών λύσεων τόσο προς τους ανέργους, όσο και προς τις επιχειρήσεις μέσω διαρκούς και συστηματικής επαφής και συνεργασίας μαζί τους. Η αρκετά αξιόλογη εμπειρία και τεχνογνωσία των συμβούλων του ΚΑΕ είναι αποτέλεσμα (εκτός άλλων), και της συνεργασίας με τον γαλλικό οργανισμό La Boucle, με τον οποίο συνεργάζεται η Δομή.

Όπως προαναφέρθηκε το ΚΑΕ συνδυάζει στον ίδιο χώρο και με τη χρήση καινοτόμων μεθόδων, υπηρεσίες που αφορούν τόσο στους ανέργους όσο και στις επιχειρήσεις.

Η σύλληψη της ιδέας της σύστασης του ΚΑΕ, ήταν σύμφωνα με την επικεφαλής του Κέντρου³⁰ η έλλειψη στο χώρο που καλύπτει ο Δήμος υπηρεσιών που να συνδυάζουν:

- Την πληροφόρηση σχετικά με την αγορά εργασίας (επιδότηση - κατάρτιση - νέες θέσεις εργασίας)
- Την στήριξη των ανέργων που επιθυμούν να εργαστούν αλλά δεν μπορούν να απορροφηθούν από τις επιχειρήσεις επειδή δεν χρησιμοποιούν τις κατάλληλες τεχνικές
- Τη διευκόλυνση των επιχειρήσεων στην αναζήτηση, εξεύρεση και επιλογή κατάλληλου προσωπικού.

Το καινοτομικό στοιχείο της λειτουργίας του ΚΑΕ έγκειται στο ότι συνδυάζει στον ίδιο χώρο τέσσερις διαφορετικές αλλά αλληλένδετες μεταξύ τους υπηρεσίες:

- Την Υπηρεσία Πληροφόρησης
- Την Υπηρεσία Στήριξης και Συμβουλευτικής
- Το Club εργασίας
- Τις Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.

Σημαντικό στοιχείο αποτελεί η επιδίωξη του Κέντρου να μην έχει γενικευμένη και απρόσωπη προσέγγιση στους χρήστες του. Η φιλοσοφία που αναπτύσσει και πάνω στην οποία προσπαθεί να στηρίξει την αποτελεσματικότητά του είναι η ισότιμη αντιμετώπιση και των δύο πλευρών (ανέργων και επιχειρήσεων) με στόχο την αμοιβαία ικανοποίηση και εξυπηρέτησή τους.

30. Συνέντευξη με Κα Σταματούλα Τράνακα, υπευθ. ΚΑΕ, Φεβρουάριος 2004.

Οι επιμέρους υπηρεσίες

1. Υπηρεσία Πληροφόρησης: υποδέχεται τα άτομα που επιθυμούν να πληροφορηθούν σχετικά με: α) τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας, β) τα προγράμματα κατάρτισης που πρόκειται να πραγματοποιηθούν στο νομό Αττικής, γ) τα προγράμματα επιδοτήσεων του ΟΑΕΔ για προσλήψεις. Στο Κέντρο και σε καθημερινή βάση είναι επίσης διαθέσιμα προς χρήση όλα τα υλικά για την εύρεση εργασίας (προκηρύξεις - αιτήσεις φορέων, ενημερωτικά έντυπα, εφημερίδες, κατάλογοι επιχειρήσεων κλπ).
2. Υπηρεσία Στήριξης και Συμβουλευτικής: αποβλέπει στην ατομική στήριξη του ανέργου προκειμένου να διεκδικήσει αποτελεσματικότερα μια θέση εργασίας. Κατόπιν ραντεβού και με τη βοήθεια των εργαλείων της συμβουλευτικής (γνωστικά τεστ, ερωτηματολόγιο, συνέντευξη) σκιαγραφείται το επαγγελματικό προφίλ του ατόμου. Αναδεικνύονται τα προσωπικά του χαρακτηριστικά, οι γνώσεις, οι εμπειρίες, οι δεξιότητες και οι ικανότητές του. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα βοήθειας για σύνταξη ή αναμόρφωση βιογραφικού με τη βοήθεια του συμβούλου απασχόλησης και ακόμη η δακτυλογράφηση και σελιδοποίηση γίνεται από τη Γραμματεία του Κέντρου.
- 86 3. Το Club Εργασίας: αποτελεί μια από τις σημαντικές δραστηριότητες του ΚΑΕ. Απευθύνεται κατά προτεραιότητα σε όσους είναι έτοιμοι να εργαστούν αλλά έχουν δυσκολίες ένταξης στην αγορά εργασίας επειδή δεν χρησιμοποιούν τις κατάλληλες τεχνικές. Η υπηρεσία αυτή του job club, στηρίζεται σε μια μέθοδο βασισμένη στη «Δυναμική της Ομάδας», με καθημερινές συνεδρίες 10-12 ατόμων για διάστημα 3 εβδομάδων με την συμμετοχή και καθοδήγηση εργασιακού συμβούλου. Το Club εργασίας χρησιμοποιεί συγκεκριμένες τεχνικές υποστήριξης και αναζήτησης εργασίας. Το πρόγραμμα δίνει έμφαση στην αυτοπεποίθηση και στην ανάδειξη των θετικών χαρακτηριστικών των ανέργων ώστε να διευκολυνθεί η εξεύρεση εργασίας. Η όλη μέθοδος βασίζεται σε μια μαθησιακή διαδικασία. Η υπηρεσία του Club εργασίας: αποτελεί μεταφορά τεχνογνωσίας και συνεργασίας με τον γαλλικό οργανισμό La Boucle, που διαθέτει εμπειρία στον τομέα υποστήριξης ανέργων και διαθέτει σήμερα περίπου 20 συνεργαζόμενα γραφεία σε όλη την Ε.Ε.
4. Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις: αποβλέπει στη διευκόλυνση των επιχειρήσεων να βρουν προσωπικό και προσφέρει ολοκληρωμένη υποστήριξη για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων ανεξαρτήτως ειδικότητας και επιπέδου εκπαίδευσης. Η υπηρεσία αυτή ακολουθεί μια ιδιαίτερη διαδικασία κατά την οποία σε μια πρώτη φάση οι σύμβουλοι του ΚΑΕ επιλέγουν από

τις βάσεις δεδομένων τους μια short list των πλέον καταλλήλων και κατόπιν ακολουθεί σε συνεργασία με τον υποψήφιο εργοδότη η αξιολόγηση των υποψηφίων προς απασχόληση ατόμων με βάση: προσωπικές συνεντεύξεις, έλεγχο γνωστικών λειτουργιών, έλεγχο γνώσεων χειρισμού Η/Υ, έλεγχος γνώσης ξένων γλωσσών, αξιολόγηση συστατικών επιστολών κλπ και στο τελευταίο στάδιο υπάρχει η τελική πρόταση του ΚΑΕ. Το ΚΑΕ διαθέτει μια αξιόλογη και πλούσια βάση δεδομένων με ανέργους που επιζητούν απασχόληση ιδίως στους τομείς του διοικητικού προσωπικού, των εμπορικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών διανομής-courier και φύλαξης - ασφαλείας και των εργατοτεχνιτών βιομηχανίας. Ακόμη το ΚΑΕ παρέχει ενημέρωση για συμμετοχή των επιχειρήσεων στα προγράμματα κατάρτισης προσωπικού της (μέσω ΛΑΕΚ) καθώς και ένταξη σε προγράμματα επιχορήγησης για πρόσληψη ανέργων.

Ως προς τα αποτελέσματα του έργου της προώθησης της απασχόλησης που έχει να επιδείξει το Κέντρο στα 4 περίπου έτη λειτουργίας του, από αυτά εν συντομία αναφέρονται τα εξής:

- Υπήρξαν 2217 επισκέψεις ατόμων και από αυτά 1014 άτομα αναζήτησαν εργασία (αναλογία γυναίκες 70%, άνδρες 30%)
- 196 προσλήψεις πραγματοποιήθηκαν με τη διαμεσολάβηση του ΚΑΕ
- 65 προσλήψεις έγιναν μέσω του Club εργασίας του ΚΑΕ
- για 2000 άτομα έγινε σύνταξη βιογραφικού και συνοδευτικών επιστολών
- 186 άτομα ζήτησαν συμβουλευτική υποστήριξη

Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο για την αποτελεσματική λειτουργία του ΚΑΕ, είναι η δημιουργία ενός αρκετά μεγάλου δικτύου από γνωστές - επώνυμες επιχειρήσεων μεσαίου και μεγάλου μεγέθους, με συνεχείς ευκαιρίες απασχόλησης και η σταθερή συνεργασία μαζί τους για την προώθηση ανέργων.

Ειδική και σημαντική δράση του ΚΑΕ, στο πλαίσιο της διασύνδεσης και δικτύωσης με τις επιχειρήσεις και των προσπαθειών για προώθηση της απασχόλησης, το ΚΑΕ θεσμοθέτησε από το 2003 τη διοργάνωση Ανοικτού Forum για την Απασχόληση και Επιχειρηματικότητα. Το 1ο Ανοικτό Forum πραγματοποιήθηκε με αρκετή επιτυχία το Φεβρουάριο 2003 και συμμετείχαν πάνω από 3.000 επισκέπτες. Στο πλαίσιο του Forum λειτούργησε έκθεση, η οποία περιλάμβανε περίπου 15 περίπου μεγάλων επιχειρήσεων, με σκοπό την παρουσίαση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και των δυνατοτήτων πρόσληψης, την πληροφόρηση του κοινού σχετικά με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των επιχειρήσεων σε ανθρώπινο δυναμικό, την παρουσίαση των διαδικασιών πρόσληψης και των δυνατοτήτων επαγγελματικής εξέλιξης των

εργαζομένων και τη δυνατότητα άμεσης επαφής και συνέντευξης με τους υποψηφίους. Ακόμη στο πλαίσιο του Forum διοργανώθηκαν ημερίδες και workshops. Η δράση αυτή αξιολογείται ως ιδιαίτερα επιτυχημένη από το ΚΑΕ επειδή έγινε για πρώτη φορά σε επίπεδο τοπικής Αυτοδιοίκησης και έδωσε τη δυνατότητα άμεσης επαφής επιχειρήσεων και ατόμων που αναζητούν εργασία.³¹

Ορισμένες επιμέρους παρατηρήσεις της επικεφαλής του Κέντρου, αναδεικνύουν με εναργέστερο τρόπο για το πώς μπορεί να επιτευχθεί καλύτερα και αποτελεσματικότερα, η διασύνδεση της Δομής με τις επιχειρήσεις.

- Κατ' αρχάς επισημαίνεται ότι η θετική «ανταπόκριση των επιχειρήσεων είναι αποτέλεσμα των επίμονων και επίπονων προσπαθειών πληροφόρησης» που κάνει το Κέντρο. Παρατηρεί επίσης, ότι όταν το ΚΑΕ «χαλαρώνει» την «πίεση» (δηλ. επαφή και ενημέρωση) προς τις επιχειρήσεις, τότε το «ενδιαφέρον τους αυτόματα μειώνεται».
- Οι επιχειρήσεις θα επιλέξουν να απευθυνθούν ξανά στη Δομή και στις υπηρεσίες της, διότι έχει μείνει ευχαριστημένη από τους υποψήφιους εργαζόμενους που στέλνει το Κέντρο καθώς και από τη γρήγορη ανταπόκρισή του στο αίτημά της.

88

Ως προς τη βελτίωση της διασύνδεσης Δομών και επιχειρήσεων (στοιχείο που κατ' επέκταση οδηγεί και στην ποιοτική λειτουργία των Δομών), η εμπειρία του ΚΑΕ αναφέρεται:

- Στην καλή, συχνή και συντονισμένη ενημέρωση προς τις επιχειρήσεις και τους εργοδοτικούς συλλόγους.
- Στη σταδιακή και σταθερή δικτύωση του Κέντρου με έναν ικανό αριθμό επιχειρήσεων μεγάλου μεγέθους που αναζητούν προσωπικό και προσφέρουν συνεχώς ευκαιρίες απασχόλησης
- στην ισότιμη αντιμετώπιση των δύο πλευρών (ανέργων και επιχειρήσεων)
- στη γρήγορη ανταπόκριση της δομής στα αιτήματα και τις ανάγκες των επιχειρήσεων
- Στη σημασία του να ορίζεται εξ' αρχής από την Δομή, ένας και μοναδικός «συνομιλητής» με την κάθε επιχείρηση. (Πολλοί συνομιλητές προκαλούν σύγχυση στην επιχείρηση)
- Στην ανάπτυξη και καλλιέργεια ουσιαστικού κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ Δομής και επιχείρησης.

31. Για περισσότερες πληροφορίες, μπορεί κάποιος να ανατρέξει στην ιστοσελίδα του Forum στη διεύθυνση: <http://www.sq.gr/forum>.

6.3 Καλή πρακτική: Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων ΕΒΕΑ

Η επιλογή της παρουσίασης του Γραφείου Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών (εν συντομία ΕΒΕΑ) ως καλής πρακτικής, αναδείχθηκε κατά την διάρκεια της έρευνας και βασίστηκε στο σημαντικό, οργανωμένο και ιδιαίτερα εκτεταμένο έργο που έχει να επιδείξει στον τομέα της ενημέρωσης - πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης των επιχειρήσεων για την προώθηση της απασχόλησης και όχι μόνο. Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ένας ιδιαίτερα υψηλός βαθμός επισκεψιμότητας των επιχειρήσεων στη Δομή και χρήσης των υπηρεσιών της.

Σημαντικό εργαλείο για την παραγωγή του έργου αυτού αποτελούν οι ποιοτικές προδιαγραφές που έχει αναπτύξει ως προς τις υποδομές της Πληροφορικής, το εύρος και την ποικιλομορφία παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης (ηλεκτρονικά και απευθείας) αλλά και ως προς την εν γένει λειτουργία και στελέχωσή του.

Βεβαίως θα πρέπει να τονιστεί ότι η δυνατότητα του Γραφείου να λειτουργεί κατ' αυτόν τον τρόπο, βασίζεται στην χρηματοδοτική ικανότητα του υπεύθυνου φορέα (ΕΒΕΑ), στοιχείο το οποίο δεν πρέπει να διαφεύγει της προσοχής μας σε ότι αφορά στη λειτουργία των Δομών.

89

Το Γραφείο Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών (/ΕΒΕΑ) ιδρύθηκε το Σεπτέμβριο του 1998 με προγραμματική συμφωνία με τον ΟΑΕΔ, ο οποίος και χρηματοδότησε για δύο περίπου έτη την Δομή. Οι συνεργαζόμενοι φορείς/εταίροι του Γραφείου είναι η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιωτικής Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και η Πανελλήνια Ομοσπονδία Προσωπικού Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΠΟΠ-ΟΤΑ).

Κεντρικός σκοπός του Γραφείου είναι η παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης των επιχειρήσεων και των ανέργων για προγράμματα απασχόλησης.

Ταυτόχρονα, όμως, το Γραφείο προσφέρει άμεση πληροφόρηση - ενημέρωση (έντυπα και ηλεκτρονικά) και βοήθεια προς τις επιχειρήσεις για ένταξή τους σε όλα τα τρέχοντα εθνικά και κοινοτικά προγράμματα που αναφέρονται σε χρηματοδοτικές ενισχύσεις για νέες επενδύσεις, εκσυγχρονισμό μηχανολογικού- ηλεκτρονικού εξοπλισμού κα.

Το Γραφείο είναι ουσιαστικά μια βάση δεδομένων ηλεκτρονικά συνδεδεμένη με όλους τους φορείς (ιδιωτικούς ή δημόσιους) που διαχειρίζονται και πληροφορούν για α) θέσεις εργασίας στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα αλλά

και στις χώρες της Ε.Ε. β) κοινοτικά προγράμματα τα οποία έμμεσα ή άμεσα σχετίζονται με το ανθρώπινο δυναμικό, προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης, ενίσχυση αυτό-απασχόλησης, ενίσχυση και αναβάθμιση απασχόλησης κλπ. γ) προγράμματα ενίσχυσης επιχειρήσεων.

Το Γραφείο στεγάζεται σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο 70 τ.μ. στον 8ο όροφο του ΕΒΕΑ (Ακαδημίας 7) και στελεχώνεται από τρία άτομα.

Το Γραφείο είναι πλήρως εξοπλισμένο με συστήματα επικοινωνίας, φωτοτυπικό, 5 Η/Υ συνδεδεμένους με το Internet, εκτυπωτές, scanner, αρχειοθήκες, προθήκες υλικού, βιβλιοθήκες, τραπέζι συνεντεύξεως, καθίσματα επισκεπτών κλπ.

Οι επισκέπτες του Γραφείου μπορούν να προμηθευθούν έντυπο υλικό που περιλαμβάνει τετράπτυχο πληροφοριακό έντυπο με τις δραστηριότητες του Γραφείου, κάρτες του προσωπικού, ειδικά πληροφοριακά έντυπα για τα προγράμματα απασχόλησης - εκπαίδευσης - κατάρτισης κλπ.

Επίσης, οι επισκέπτες συμπληρώνουν α) δελτίο επίσκεψης ανέργων (με πληροφορίες για τα προσωπικά στοιχεία και τις γραμματικές γνώσεις, επαγγελματική εμπειρία κλπ. β) δελτίο επίσκεψης επιχειρήσεων (με τα στοιχεία της κάθε επιχείρησης και το λόγο για τον οποίον απευθύνονται στη Δομή, γ) δελτίο επίσκεψης φορέων με τα αντίστοιχα στοιχεία.

90

Μέσω του κόμβου του ΕΒΕΑ στο Internet (www.acci.gr/bie), το Γραφείο διαθέτει σε ηλεκτρονική μορφή όλο το υπάρχον υλικό που αφορά στο αντικείμενό του και επικοινωνεί με τους ενδιαφερόμενους μέσω e-mail.

Το ΓΕΕ/ΕΒΕΑ έχει αναπτύξει και αναπτύσσει σε σταθερή βάση ιδιαίτερα αξιόλογες δράσεις αναφορικά με την προβολή και προώθηση των υπηρεσιών του, δράσεις οι οποίες αξιοποιούν όλες τις μεθόδους μέσα και τεχνικές για τον σκοπό αυτό. Αποτέλεσμα είναι το ΓΕΑΕ/ΕΒΕΑ να αποτελεί δομή με υψηλό δείκτη επισκεψιμότητας τόσο μέσω φυσικής παρουσίας όσο και εξ' αποστάσεως (internet).

Ενδεικτικές δράσεις δημοσιοποίησης - προβολής - προώθησης του Γραφείου, οι οποίες και αποτελούν παράδειγμα καλής πρακτικής για προσέλκυση επιχειρήσεων και ανέργων είναι:

- Ενημέρωση με επιστολή και ενημερωτικό έντυπο 75.000 επιχειρήσεων
- Τακτική αποστολή πληροφοριακού υλικού μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε 15.000 επιχειρήσεις μέλη του ΕΒΕΑ, που έχουν πρόσβαση στο Internet.
- Τακτική αποστολή πληροφοριακού υλικού σε 54 Προέδρους

Επιμελητηρίων και 150 Προέδρους Εμποροβιομηχανικών Συνδέσμων και Ενώσεων

- Προβολή Γραφείου σε σταθερή και επαναλαμβανόμενη βάση στο έντυπο του ΕΒΕΑ «Ανάπτυξη» το οποίο διανέμεται σε 55.000 επιχειρήσεις μηνιαίως. Υπάρχει μόνιμη στήλη στην οποία παρουσιάζονται οι δραστηριότητες του Γραφείου και οι επιχειρήσεις ενημερώνονται για όλα τα προγράμματα.
- Προβολή Γραφείου στον ηλεκτρονικό πίνακα στην είσοδο του ΕΒΕΑ, εκτύπωση αφισών και ανάρτησή τους σε όλους τους χώρους του ΕΒΕΑ
- Αποστολή ανά τακτικά χρονικά διαστήματα δελτίων Τύπου σε όλες τις οικονομικές και πολιτικές εφημερίδες
- Προσωπική διανομή εντύπων σε δημοσιογράφους εφημερίδων που ασχολούνται με θέματα απασχόλησης - αγοράς εργασίας
- Παρουσίαση του γραφείου σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές, σε εφημερίδες και ειδικά ένθετα αυτών
- Επικοινωνία και προβολή προγραμμάτων ΟΑΕΔ σε διάφορους φορείς που ασχολούνται με θέματα απασχόλησης όπως Γραφεία Σταδιοδρομίας Πανεπιστημίων, σε Δήμους, σε φορείς που ασχολούνται με μετανάστες, άστεγους, πρόσφυγες.
- Ενημέρωση και διάχυση τεχνογνωσίας για τον τρόπο λειτουργίας του Γραφείου σε άλλα υπό ίδρυση ΓΕΑΕ
- Ενημέρωση - στα πλαίσια προγραμμάτων STAGE/ΟΑΕΔ - όλων των επιχειρήσεων μελών του ΕΒΕΑ για τα οφέλη τους από αυτά ενώ παράλληλα οι πτυχιούχοι άνεργοι επισκέπτες του Γραφείου ειδοποιούνται για τα έντυπα, τις αιτήσεις και τις προθεσμίες υποβολής τους.
- Συμμετοχή του Γραφείου με δικό του περίπτερο/stand σε όλες τις εκθέσεις και συνέδρια που συμμετέχει το ΕΒΕΑ (Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης, Money Show, Electromecanica κλπ)

Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι το Γραφείο έχει προσαρμόσει τη λειτουργία του, τα έντυπά του και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του σύμφωνα με το πρότυπο ISO - 9001 (στα πλαίσια της πιστοποίησης του ΕΒΕΑ κατά ISO).

Ηλεκτρονική Διασύνδεση

Το Γραφείο χρησιμοποιώντας και αξιοποιώντας τον κόμβο του ΕΒΕΑ στο Internet κατασκεύασε ηλεκτρονικές σελίδες στις οποίες καταχωρούνται όχι μόνο τα προγράμματα του ΟΑΕΔ αλλά και πληροφορίες και συνδέσεις με

όλους τους
δημόσιους και ιδιωτι-
κούς φορείς που ασχολούνται
με θέματα απασχόλησης.

Οι επισκέψεις των ηλεκτρονικών σελίδων του
Γραφείου ανέρχονται μέχρι σήμερα στις 840.000.
Στις επισκέψεις αυτές δεν προσμετρούνται όσοι επα-
νέρχονται για 2η, 3η κλπ φορά στο site του Γραφείου
και αφορούν μόνο στους νέους ενδιαφερόμενους.

Οι παροχές της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του Γραφείου.

- Πληροφορίες για το γραφείο: σκοπός, παρεχόμενες υπη-
ρεσίες, διεύθυνση, ωράριο λειτουργίας, τρόποι επικοινωνί-
ας
- Πληροφορίες για προγράμματα ΟΑΕΔ και άλλων φορέων για
την απασχόληση. Ο επισκέπτης μπορεί να δει όλα τα προγράμμα-
τα, να τα επεξεργαστεί και να τα εκτυπώσει στον δικό του Η/Υ.
- Ο επισκέπτης μπορεί να δει και να εκτυπώσει όλα τα έντυπα: δελτία επί-
σκεψης ανέργων - επιχειρήσεων - φορέων, ενημερωτικά - διαφημιστικά
έντυπα κλπ
- Ηλεκτρονικός πίνακας ανακοινώσεων (ενημερούμενος σε καθημερινή
βάση) στον οποίο πληροφορούνται οι επισκέπτες όλες τις εξελίξεις
στα προγράμματα, τις προθεσμίες κλπ
- Ηλεκτρονικό πεδίο σχολίων, παρατηρήσεων, υποδείξεων,
παραπόνων, στο οποίο οι επισκέπτες διατυπώνουν τις
απόψεις τους για τη λειτουργία του Γραφείου, τις υπη-
ρεσίες τους και τα προγράμματα απασχόλησης.
- Σύνδεση με όλες τις χρήσιμες διευθύνσεις από τις
οποίες οι επισκέπτες μπορούν να αντλήσουν πλη-
ροφορίες
- Σύνδεση με γραφεία εύρεσης εργασίας και βάσεις
αναζήτησης εργασίας στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
ιδιωτικού και δημόσιου χαρακτήρα
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Οι επισκέπτες που δεν έχουν
e-mail έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τον εξοπλι-
σμό του Γραφείου.

Όπως προαναφέρθηκε, η συστηματική και συνεχής, μαζική και επίμο-

νη δραστηριοποίησή του στην -με κάθε μέσο- επικοινωνία με τους ανέργους και επιχειρήσεις, έχουν ως αποτέλεσμα ένα υψηλό βαθμό επισκεψιμότητας της Δομής και χρήσης των Υπηρεσιών της από τις επιχειρήσεις.

Ιδιαίτερη έμφαση σχετικά με την υψηλή επισκεψιμότητα του Γραφείου, πρέπει να δοθεί στο γεγονός ότι οι υπηρεσίες του Γραφείου προς τις επιχειρήσεις, δεν επικεντρώνονται αποκλειστικά και μόνο σε θέματα απασχόλησης αλλά και σε ευρύτερου επιχειρηματικού ενδιαφέροντος ζητήματα.

Αυτό όμως έχει ταυτόχρονα και ως αποτέλεσμα να υπάρχει αξιόλογο έργο στην προώθηση της απασχόλησης μέσω του συνόλου των υπηρεσιών που προσφέρει το Γραφείο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

1. Εισαγωγή

Κατά τη διάρκεια της παρούσας εμπειρικής διερεύνησης και κυρίως μέσα από τις συνεντεύξεις με επιχειρηματίες και στελέχη δομών, καταβλήθηκε η προσπάθεια να καταγραφούν και να αναλυθούν ορισμένες σημαντικές προδιαγραφές, τις οποίες οι ίδιοι οι εμπλεκόμενοι στην έρευνα θεωρούν, ότι πρέπει να καλύπτουν οι Δομές ή ότι πρέπει να τις ενσωματώσουν στο σύστημα λειτουργία τους, με βασικό στόχο να αναπτυχθεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Ποιότητας Υπηρεσιών Δομών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης.

94

Το παρακάτω κείμενο προσπαθεί να παρουσιάσει με συνοπτικό και συνθετικό τρόπο τις ποικίλες και διαφοροποιημένες απόψεις, προτάσεις και ανάγκες των επιχειρήσεων, όπως αυτές συλλέχθηκαν τόσο από επιχειρηματίες όσο και από στελέχη Δομών κατά τη διάρκεια της έρευνας, και σχετίζονται με την ποιότητα της λειτουργίας των Δομών.

Πιο συγκεκριμένα εξάγονται βασικά συμπεράσματα για τρεις κεντρικές παραμέτρους της ποιοτικής λειτουργίας των Δομών:

- α) υλικοτεχνική υποδομή και εξοπλισμός,
- β) προσφερόμενες υπηρεσίες και σχετικές δράσεις
- γ) στελεχιακό δυναμικό

2. Υλικοτεχνική υποδομή και εξοπλισμός

- Σύγχρονες, άνετες και φιλόξενες υποδομές, κτίρια και γραφεία υποδοχής και εξυπηρέτησης χρηστών με δυνατότητα απρόσκοπτης πρόσβασης σε άτομα με κινητικά προβλήματα ή άλλου είδους ιδιαίτερες ανάγκες.
- Σύγχρονη εργονομία χώρου εργασίας, υποδοχής επισκεπτών και εξοπλι-

σμός που τηρεί απόλυτα τις προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας

- Λειτουργία και διαχείριση βάσεων δεδομένων με αυτοματοποιημένες δυνατότητες και διαδικασίες ενημέρωσης - ανατροφοδότησης (update) και δυνατότητες on line παρουσίασης, χρήσης και επεξεργασίας στοιχείων σε πραγματικό χρόνο και με ταυτόχρονη συμβατότητα πρόσβασης σε συστήματα άλλων φορέων (follow up)
- Σύγχρονα συστήματα καταγραφής και καταχώρησης στοιχείων καθώς και λογισμικό ποσοτικής και ποιοτικής ανάλυσης δεδομένων επισκεπτών (άνεργοι, επιχειρήσεις, φορείς, ιδιώτες) με απόλυτο σεβασμό στο νομοθετικό πλαίσιο περί προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Πολύ καλές και ταχείες συνδέσεις μέσω Internet - σύγχρονα εργαλεία κατασκευής και ενημέρωσης ιστοσελίδων, δυνατότητα on line πρόσβασης στα δεδομένα της Δομής και άλλων Δομών (με ύπαρξη συστήματος ασφαλείας και χρήσης κωδικών)
- Προηγμένα μηχανήματα επικοινωνίας γραφείου και πληροφορικής (τηλεφωνικό κέντρο, fax, φωτοτυπικό, Η/Υ internet,, εκτυπωτές, scanner κλπ) διαθέσιμα και προς τους χρήστες.

95

3. Παροχή υπηρεσιών και σχετικές δράσεις

- Σύστημα άμεσης και γρήγορης εξυπηρέτησης - ανταπόκρισης στα αιτήματα των χρηστών. «Ευέλικτη» - «αντιγραφειοκρατική» εξυπηρέτηση.
- Ανάπτυξη διασύνδεσης και καλής συνεργασίας και συντονισμός με τους δημόσιους κρατικούς φορείς υπευθύνους για τα προγράμματα (ΟΑΕΔ/ΚΠΑ κλπ)
- Ουσιαστική δικτύωση και συνεργασία με άλλες δομές, κρατικές και ιδιωτικές. Συνεχής ανταλλαγή πληροφορόρησης, εμπειριών, καλών πρακτικών. Από κοινού οργάνωση δράσεων ενημέρωσης κλπ.
- Καλά οργανωμένη, συνεχής και συντονισμένη ενημέρωση (με χρήση όλων των μέσων και τεχνικών), προς τις επιχειρήσεις, εργοδοτικούς συλλόγους, συνδικαλιστικές οργανώσεις, τοπική αυτοδιοίκησης, εκπαιδευτικό σύστημα & φορείς και εν γένει με όλους τους δυνητικούς χρήστες των δομών
- Αναπροσανατολισμός και διεύρυνση των υπηρεσιών στην κατεύθυνση πληροφόρησης - υποστήριξης - τεχνικής βοήθειας προς τις επιχειρήσεις. Η διεύρυνση του περιεχομένου παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις επιχειρή-

σεις πρέπει να περιλαμβάνει π.χ. πληροφόρηση και βοήθεια για ένταξη σε, προγράμματα χρηματο-οικονομικών ενισχύσεων για επενδύσεις, εκσυγχρονισμό, εισαγωγή νέων τεχνολογιών κλπ., και ιδιαίτερα τις μικρομεσαίες. Συνδυασμός των υπηρεσιών αυτών με τις προσπάθειες και δράσεις της Δομής για προώθηση της απασχόλησης.

- Δημιουργία σταθερού δικτύου με συνεργαζόμενες επιχειρήσεις για προώθηση απασχόλησης. Οικοδόμηση σταθερών σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ Δομών και επιχειρήσεων.
- Πραγματοποίηση περιοδικά ειδικών δράσεων (ημερίδες, forum, διασκέψεις) που απευθύνονται στις επιχειρήσεις για θέματα προώθησης απασχόλησης.
- Πλήρης συλλογή, αναπαραγωγή και διάθεση υλικού σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή για τους χρήστες (ενημερωτικός φάκελος της Δομής, επίσημο υλικό για κάθε προκήρυξη που αναφέρεται σε θέσεις εργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, προγράμματα κατάρτισης, προγράμματα που αφορούν τις επιχειρήσεις κλπ).
- Αποτελεσματική και σαφής καθοδήγηση για τις απαιτούμενες διαδικασίες ένταξης σε δράσεις και προγράμματα καθώς και παροχή τεχνικής βοήθειας στους χρήστες για σύνταξη π.χ. βιογραφικών, αιτήσεων ένταξης στα προγράμματα κλπ
- Δυνατότητα χρήσης επικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού της Δομής (τηλέφωνα, fax, φωτοτυπικό, Η/Υ, Internet, e-mail κλπ) από τους χρήστες, για διεκπεραίωση της υπόθεσής τους.

96

4. Ανθρώπινο - στελεχιακό δυναμικό

- Καλά εκπαιδευμένο στελεχιακό δυναμικό που θα λαμβάνει συνεχή ενημέρωση - κατάρτιση για θέματα απασχόλησης, αγοράς εργασίας και τρεχόντων προγραμμάτων απασχόλησης - κατάρτισης - ενίσχυσης επιχειρήσεων
- Εκπόνηση και εφαρμογή οργανογράμματος λειτουργίας της Δομής που θα περιλαμβάνει περιγραφή αναγκαίων θέσεων εργασίας, καθηκόντων και επιμερισμού εργασίας του προσωπικού
- Οι ελάχιστοι αναγκαίοι τομείς εργασίας των δομών αναφέρονται σε: α) επικεφαλής - υπεύθυνο της Δομής, β) εργασιακούς συμβούλους, γ) συμβούλους επιχειρήσεων, δ) γραμματειακή υποστήριξη και ε) τεχνική υπο-

στήριξη - υπεύθυνους πληροφορικής

- Ως προς τις λειτουργίες, τα καθήκοντα και τον επιμερισμό εργασίας της Δομής και σε συνδυασμό με τις θέσεις εργασίας απαιτούνται συνοπτικά τα εξής ως προς κάθε θέση εργασίας:

Διεύθυνση Δομής

Γενική ευθύνη - εποπτεία της Δομής. Ειδικότερα:

- Εποπτεία της διαχείρισης βάσεων δεδομένων και συστημάτων πληροφορικής της Δομής και των ιστοσελίδων Internet
- Ευθύνη και εποπτεία δημοσιοποίησης - επικοινωνίας - αλληλογραφίας με χρήστες, φορείς και επιχειρήσεις. Δημοσίευση άρθρων κλπ στον Τύπο και τα ΜΜΕ. Γενική εκπροσώπηση της Δομής προς τα έξω - δημόσιες σχέσεις
- Συμμετοχή σε συνέδρια, ημερίδες, διασκέψεις και εκπροσώπηση της Δομής σε αυτά
- Αξιολόγηση συνεντεύξεων και αιτήσεων χρηστών, οδηγίες και επίλυση ιδιαίτερων προβλημάτων
- Αξιολόγηση προκηρύξεων - διακηρύξεων προγραμμάτων και εντολή για κατάλληλες ενέργειες δημοσιοποίησης - ενημέρωσης.

97

Εργασιακοί Σύμβουλοι και Σύμβουλοι επιχειρήσεων

- Καθημερινή ενημέρωση για τρέχοντα προγράμματα και δράσεις, επικοινωνία με αρμόδιους φορείς, επιπρόσθετη λήψη πληροφοριών και διευκρίνιση τυχόν ζητημάτων.
- Υποδοχή επισκεπτών και πραγματοποίηση συνεντεύξεων
- Πληροφόρηση - ενημέρωση και καθοδήγηση επισκεπτών για τα αιτήματα τους
- Καθημερινή ευθύνη επαφών και ενημέρωσης μέσα από τη βάση δεδομένων της Δομής με έντυπη ή ηλεκτρονική αλληλογραφία και τηλεφωνικά των χρηστών.
- Καταγραφή, κωδικοποίηση και ανάλυση των στοιχείων και των αιτημάτων των χρηστών.

Γραμματειακή υποστήριξη

- Οργάνωση και λειτουργία γραφείου γραμματείας και υποδοχής Δομής.
- Άριστη γνώση και χρήση των συστημάτων επικοινωνίας γραφείου (Χρήση

Η / Υ ,
τηλεφωνικού
κέντρου, Fax, φωτοτυ-
πικών μηχανημάτων κλπ).

- Διεκπεραίωση αλληλογραφίας και ενημερωτικών δράσεων.
- Αποδελτίωση, αναπαραγωγή και διανομή ημερήσιου και περιοδικού Τύπου για τα θέματα που αφορούν στη Δομή.
- Παροχή καθοδήγησης και βοήθειας στους επισκέπτες για χρήση του επικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού της Δομής

Τεχνική υποστήριξη

- Σχεδιασμός, οργάνωση και λειτουργία και προστασία των πληροφοριακών συστημάτων Δομής
- Διαχείριση και συνεχής ενημέρωση των βάσεων δεδομένων και του Internet της Δομής.
- Διασφάλιση και προστασία των συστημάτων και των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η δομή.
- Συντήρηση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και επίλυση γενικότερων ή ειδικότερων προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων της Δομής.
- Εν γένει, η διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του εξοπλισμού και των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ

ΣΥΝΟΨΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο σημείο αυτό, παρουσιάζονται τα βασικά συμπεράσματα της εμπειρικής διερεύνησης

1. Ο βαθμός γνώσης, ενδιαφέροντος και χρήσης των υπηρεσιών των Δομών από τις επιχειρήσεις

Ο υφιστάμενος γενικός βαθμός γνώσης και πληροφόρησης των επιχειρήσεων ιδίως για τις μη-κρατικές (πλην ΟΑΕΔ) Δομές αξιολογείται ως εξαιρετικά μικρός.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις στην περίπτωση που θέλουν να απευθυνθούν σε υπηρεσίες για θέματα απασχόλησης, αυτό το κάνουν συνήθως μέσω του ΟΑΕΔ.

99

Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων και ιδίως των μικρών έχουν μια πολύ γενική και «θολή» εικόνα για την ύπαρξη, το έργο και τις υπηρεσίες των Δομών.

Ακόμα πιο μικρός είναι ο βαθμός ενημέρωσης των επιχειρήσεων για το περιεχόμενο των υπηρεσιών που προσφέρουν οι Δομές και ειδικότερα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

Κατά συνέπεια παραμένει μικρός και ο βαθμός ενδιαφέροντος/προσφυγής/επίσκεψης των επιχειρήσεων στις Δομές και της χρήσης των υπηρεσιών τους.

Ωστόσο διαφοροποίηση πρέπει να γίνει ανάμεσα στις μεγαλύτερες και στις μικρότερες επιχειρήσεις, με τις πρώτες να έχουν καλύτερη ενημέρωση για τις Δομές συνολικά

Η έλλειψη πληροφόρησης των επιχειρήσεων οφείλεται σε μια σειρά παράγοντες όπως η Πολιτεία, η Τοπική Αυτοδιοίκηση, οι συνδικαλιστικοί και εργοδοτικοί φορείς. Σημαντική επίσης είναι και η ευθύνη των ίδιων των Δομών, οι οποίες πρέπει να εντείνουν τις δράσεις πληροφόρησης για τις υπηρεσίες τους προς τις επιχειρήσεις.

2. Η εμπειρία των επιχειρήσεων από τις Δομές

Η υπάρχουσα εμπειρία των επιχειρήσεων από τις επαφές με τις Δομές και τη χρήση των υπηρεσιών τους διαφοροποιείται μεταξύ κρατικών (ΟΑΕΔ/ΚΠΑ) και μη-κρατικών δομών.

Θα πρέπει όμως να τονιστεί ότι αυτή η διαφοροποίηση είναι αναμενόμενη καθώς ο ρόλος των μη - κρατικών Δομών περιορίζεται κατά κανόνα σε αυτόν της ενημέρωσης των επιχειρήσεων για διάφορα προγράμματα και δράσεις, ενώ στη συνέχεια οι ίδιες πρέπει «αναγκαστικά» να απευθυνθούν στον ΟΑΕΔ προκειμένου να ενταχθούν στα προγράμματα που επιθυμούν και να διεκπεραιώσουν μέσω των Υπηρεσιών του τις απαραίτητες διαδικασίες. Κατά συνέπεια οι «απαιτήσεις» των επιχειρήσεων από τον ΟΑΕΔ και τις άλλες δομές διαφοροποιούνται σημαντικά.

100 Ως προς τον ΟΑΕΔ, η πλειοψηφία των ερωτώμενων αναφέρεται κατά κανόνα σε αρνητική εμπειρία, η οποία έχει να κάνει με την γραφειοκρατική οργανωτική του διάρθρωση και λειτουργία καθώς και την εξυπηρέτηση και βοήθεια προς τις επιχειρήσεις σχετικά με την ολοκληρωμένη ενημέρωση καθώς και τη διεκπεραίωση των διαδικασιών ένταξης σε προγράμματα. Για παράδειγμα το χρονοβόρο των όλων διαδικασιών η ύπαρξη πολλαπλών προϋποθέσεων υπαγωγής στα προγράμματα, η συλλογή μεγάλου αριθμού δικαιολογητικών κλπ. Μια επίσης σημαντική διάσταση της εμπειρίας των επιχειρήσεων με τον ΟΑΕΔ/ΚΠΑ αναφέρεται στη δυσκολία ανεύρεσης κατάλληλου προσωπικού για πρόσληψη μέσω των υπηρεσιών του (και ιδίως για προσωπικό του τεχνικού τομέα). Παρ' όλα αυτά, όσοι έχουν πιο πρόσφατη εμπειρία από τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ αναφέρονται στα θετικά βήματα που έχουν γίνει τα τελευταία έτη τόσο ως προς την υλικοτεχνική υποδομή όσο και ως προς την εξυπηρέτηση μέσω των εργασιακών συμβούλων.

Ως προς τις μη - κρατικές Δομές, οι εμπειρίες των επιχειρήσεων (δεδομένων των χαμηλών προσδοκιών τους από αυτές) είναι πιο θετικές και αξιολογείται από ικανοποιητικό ως πολύ καλό το επίπεδο των υποδομών τους, οι παρεχόμενες υπηρεσίες ενημέρωσης καθώς και η εξυπηρέτηση από το στελεχιακό δυναμικό των Δομών, ως προς τα αιτήματά τους.

Από την πλευρά τους τα Στελέχη των Δομών, αξιολογούν ως πολύ θετική την επαφή και συνεργασία τους με τις επιχειρήσεις και εκτιμούν σε γενικές γραμμές ότι η Δομή τους ανταποκρίνεται ικανοποιητικά στα αιτήματά τους εξυπνώντας τους κατά το καλύτερο δυνατό τρόπο.

3. Ο ρόλος των εργοδοτικών φορέων στην διασύνδεση επιχειρήσεων δομών

Σημαντικό συμπέρασμα της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης είναι ο σημαντικότερος ρόλος που παίζουν (ή μπορούν περαιτέρω) να παίξουν οι συνδικαλιστικοί φορείς των εργοδοτών για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη διασύνδεση των επιχειρήσεων με τις Δομές, ώστε αυτές να απευθύνονται με πιο οργανωμένο και «θεσμικό» τρόπο σε αυτές κάνοντας χρήση των υπηρεσιών τους.

Κατ' αρχάς αξιολογείται από όλους ως ιδιαίτερα θετική η μέχρι σήμερα συμβολή και συμμετοχή των εργοδοτικών φορέων, είτε στην λειτουργία Δομών των οποίων έχουν τον συντονισμό/ευθύνη, είτε στην λειτουργία Δομών στις οποίες είναι συνεργαζόμενοι εταίροι. Το θετικότερο σημείο που αφορά στη συμβολή τους, αναφέρεται στη σημαντική αύξηση του αριθμού των επιχειρήσεων οι οποίες έχουν ενημερωθεί, ευαισθητοποιηθεί και έχουν κάνει χρήση των υπηρεσιών των Δομών κατά τα τελευταία έτη.

Ωστόσο, πολλά βήματα πρέπει να γίνουν προς αυτή την κατεύθυνση και κυρίως το να αξιοποιηθεί ακόμα περισσότερο και πιο αποτελεσματικά το συγκριτικό πλεονέκτημα των εργοδοτικών φορέων που δεν είναι άλλο από τη στενή επαφή που έχουν με τις επιχειρήσεις και την αγορά καθώς και την καλύτερη γνώση των αναγκών τους, με στόχο το σχεδιασμό και ανάπτυξη δράσεων πληροφόρησης και παροχή ποιοτικών υπηρεσιών για την προσέλκυση μεγαλύτερου αριθμού επιχειρήσεων. Έτσι στο πλαίσιο αυτό απαιτείται ουσιαστικότερη συμμετοχή και συνεργασία των εργοδοτικών φορέων και των Δομών στην εν γένει λειτουργία των δεύτερων.

101

4. Οι προσδοκίες/ανάγκες των επιχειρήσεων από τις Δομές και τις υπηρεσίες τους

Μεγάλο μέρος των επιχειρήσεων (και κύρια αυτών που ανήκουν στη ΓΣΕΒΕΕ) επιθυμεί την ύπαρξη και λειτουργία αυτόνομης Δομής των εργοδοτών που θα αφορά στην παροχή υπηρεσιών με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες των επιχειρήσεων του τομέα/κλάδου κλπ, σε σχέση με την αγορά εργασίας.

Οι Δομές συνολικά θα πρέπει να ενισχύσουν τον τομέα της λειτουργίας τους που αφορά στην παροχή υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

Έτσι, προτείνεται η περαιτέρω «εξειδίκευση» των Δομών ως προς τις υπηρεσίες τους σε κλαδική/επαγγελματική κατεύθυνση, με την έννοια οι Δομές να

έχουν τη δυνατότητα παροχής πληροφόρησης και υπηρεσιών ανάλογα με τον κλάδο/επάγγελμα δραστηριοποίησης των επιχειρήσεων. Προτείνεται επίσης να υπάρχει και για τις επιχειρήσεις μια «εξατομικευμένη» προσέγγιση των αναγκών τους κατ' αναλογία με αυτή της εξατομικευμένης προσέγγισης των ανέργων.

Σημαντικό ακόμη στοιχείο, σε ότι αφορά στις υπηρεσίες των δομών, είναι η διατύπωση εκ μέρους της πλειοψηφίας των επιχειρήσεων της αναγκαιότητας οι Δομές να διευρύνουν το περιεχόμενο των υπηρεσιών τους στον ίδιο χώρο, περιλαμβάνοντας σε αυτές την ενημέρωση για γενικότερα (πλην απασχόλησης) θέματα που ενδιαφέρουν τις επιχειρήσεις όπως: εθνικά και κοινοτικά προγράμματα ενίσχυσης, χρηματοδότησης, εκσυγχρονισμού των επιχειρήσεων, ενημέρωση για ασφαλιστικά και εργασιακά θέματα κλπ. Κατ' αυτόν τον τρόπο εκτιμάται ότι η χρήση των υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις θα αυξηθεί σημαντικά με θετικά αποτελέσματα και για την απασχόληση.

Επιθυμητή είναι επίσης η ύπαρξη ενός σταθερού στελέχους εκ μέρους των Δομών με το οποίο οι επιχειρήσεις θα συνεργάζονται σε συνεχή βάση, με αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτηση και τις αμοιβαίες σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ Δομής και επιχείρησης.

102

Τέλος, μια μεγάλη μερίδα των επιχειρήσεων θέλει από τις Δομές -πέραν της πληροφόρησης - ενημέρωσης - να παρέχουν τεχνική - πρακτική βοήθεια προς τις επιχειρήσεις και ιδιαίτερα τις μικρές, για την υπαγωγή στα διάφορα προγράμματα (π.χ. συγγραφή αιτήσεων, βοήθεια στη διεκπεραίωση διαδικασιών με τις δημόσιες υπηρεσίες κλπ).

5. Διερεύνηση των Δομών και καλές πρακτικές

Από τη διερεύνηση που πραγματοποιήθηκε σε 8 Δομές και την μελέτη δύο καλών πρακτικών, προκύπτει ότι, ήδη, υπάρχει ένα αξιόλογο έργο που επιτελείται τα τελευταία χρόνια και αφορά στις υπηρεσίες πληροφόρησης - ενημέρωσης των επιχειρήσεων για τις δράσεις που αναπτύσσουν οι Δομές. Προκύπτει επίσης, ότι οι Δομές δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένες από τον αριθμό των επιχειρήσεων που απευθύνεται σε αυτές, αναγνωρίζοντας ότι θα πρέπει να υπάρξουν εντονότερες προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση. Ωστόσο θέματα όπως αυτά της βιωσιμότητας της δομών, της αναβάθμισης των υποδομών τους, του ηλεκτρονικού τους εξοπλισμού και της στελέχωσή τους με επαρκές και κατάλληλο σχετικό δυναμικό, συνδέονται άμεσα με την δυνατότητά τους.

Οι δύο καλές πρακτικές που εξετάζονται αφορούν στην καλή και αποτελεσματική διασύνδεση της Δομής με τις επιχειρήσεις και αναφέρονται στα θετικά και πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα που μπορεί να έχουν: α) οι καλά σχεδιασμένες, σταθερές, συνεχιζόμενες και με αξιοποίηση όλων των συντελεστών μέσων και τεχνικών, δράσεις Πληροφόρησης - Ενημέρωσης των επιχειρήσεων (ΕΒΕΑ) και β) η παροχή στον ίδιο χώρο και στην ίδια υπηρεσία υπηρεσιών προς ανέργους και σε επιχειρήσεις, όπως και η πραγματοποίηση εξειδικευμένων και στοχευμένων δράσεων που «φέρνουν κοντά» αναζητούντες εργασία και επιχειρήσεις.

6. Η αναγκαιότητα ενημέρωσης - ευαισθητοποίησης των επιχειρήσεων

Η διερεύνηση συμπεραίνει ότι υπάρχει επιτακτική ανάγκη εκπόνησης ενός εξειδικευμένου σχεδίου για την περαιτέρω ενημέρωση - ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων, ώστε αυτές να απευθύνονται στις δομές

Διερευνούνται και αναδεικνύονται οι απόψεις των επιχειρήσεων και των στελεχών των δομών ως προς τους συντελεστές του σχεδίου δράσης, τους θεματικούς του προσανατολισμούς και τα μέσα/τεχνικές αυτού.

103

Ειδικότερες επισημάνσεις γίνονται για: την αναγκαιότητα δικτύωσης των δομών, την πραγματοποίηση καμπάνιας, το περιεχόμενο αυτής και τις πιο πρόσφορες τεχνικές και μέσα ανάπτυξής της, με σκοπό πάντοτε την προσέλκυση και ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων.

7. Προτάσεις για την ανάπτυξη προδιαγραφών ποιοτικής παροχής υπηρεσιών Δομών

Τέλος, η εμπειρική διερεύνηση επιχειρώντας μια σύνθεση των απόψεων των επιχειρήσεων και των αναγκών τους και λαμβάνοντας υπόψη και την εμπειρία των στελεχών των δομών, επιχειρεί να διατυπώσει μια σειρά σημείων τα οποία αναφέρονται στο σύστημα ποιότητας υπηρεσιών που θα πρέπει να αναπτύξουν οι Δομές σε σχέση πάντοτε από τη σκοπιά των επιχειρήσεων και των εργοδοτών.

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ EQUAL

Μέτρο 1.1: Διευκόλυνση της πρόσβασης και της επιστροφής στην αγορά εργασίας Α.Σ. «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης» E-QUALITY

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΦΟΡΕΑΣ

ΚΕΚ Ινστιτούτου Εργασίας της ΓΣΕΕ
(ΚΕΚ ΙΝΕ ΓΣΕΕ)

Εμ. Μπενάκη 71Α,
106 81, Αθήνα,

Τηλ: 210-3327729, Φαξ: 210-3327714
E-mail: bsidir@inegsee.gr

ΕΤΑΙΡΟΙ

Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας
(ΚΕΘΙ)

Χαριλάου Τρικούπη 51 & Βαλτετσίου,
106 81, Αθήνα

Τηλ: 210-3898000, Φαξ: 210-3898079
E-mail: alex@kethi.gr

Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης
και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.)

Μυλλέρου 73-77,
104 36, Αθήνα

Τηλ: 210-5214600, Φαξ: 210-5214666
E-mail: SocialPolicy.Dept@eetaa.gr

Δημοτικός Εκπαιδευτικός Οργανισμός
Βόλου (ΔΕΟΒ)

Μικρασιατών 81,
383 33, Βόλος

Τηλ: 24210-28517, Φαξ: 24210-28519
Email: deon@deon.gr

Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες
(ΕΣΠ)

Σολωμού 25,
106 82, Αθήνα

Τηλ: 210-3320041, Φαξ: 210-3803774
Email: petromelidis@gcr.gr

Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού
Δυναμικού (ΟΑΕΔ)

Εθνικής Αντιστάσεως 8,
166 10, Τράχωνες

Τηλ: 210-9989078.9, Φαξ: 210-9989187
E-mail: alepis@oaed.gr

Δίκτυο ROM

Θηβών 499,
122 43, Αιγάλεω

Τηλ: 210-5900986, Φαξ: 210-5913460
E-mail: romnet@otenet.gr

Κέντρο Γυναικείων Μελετών
και Ερευνών

Νίκης 24,
105 57, Αθήνα

Τηλ: 210-3244380, Φαξ: 210-3227706
E-mail: diotima@otenet.gr

Δήμος Συκεών

Δημαρχείο Συκεών,
Στρ. Σαράφη 1, 566 25, Συκέες

Τηλ: 2310-679115, Φαξ: 2310-679114
Email: symbouleutikos@sykies.gr

Αναπτυξιακή Δημοτική Επιχείρηση Πάτρας
(ΑΔΕΠ)

Ελ. Βενιζέλου 38 & Σολωμού,
263 33, Πάτρα

Τηλ: 2610-361788, Φαξ: 2610-361754
Email: savramis@patras.gr

Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης
(ΕΚΕΠΙΣ)

Π. Ράλλη 83-85,
182 33, Ρέντη

Τηλ: 210-3464554, Φαξ: 210-3428138
E-mail: agatha@ekepis.gr

Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης
και Κατάρτισης (ΟΕΕΚ)

Λ. Εθνικής Αντιστάσεως 41,
142 34, Ν. Ιωνία

Τηλ: 210-2709003, Φαξ: 210-2719776
E-mail: tm.spoudon@oeeek.gr

ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΒΙΟΤΕΧΝΩΝ ΕΜΠΟΡΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αγ. Μελετίου 186, 104 45 Αθήνα | Τηλ. 210 8544 666 | Fax 210 8543 636

E-mail info@kekgseevee.gr



Ευρωπαϊκή Ένωση / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας