



## Πτυχιακή Εργασία

**«Ο ρόλος του Μάρκετινγκ στην προσχολική αγωγή : Εμπειρική μελέτη ικανοποίησης γονέων και εργαζομένων για τους παιδικούς σταθμούς του ΝΠΔΔ Δήμου Χίου »**

7/2/2019

**Εισηγήτρια :** Παπαδοπούλου Μαρία (Α.Μ.20112014215)

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια :** Σαλαμούρα Μαρία





**ΑΦΙΕΡΩΜΕΝΗ ΣΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΜΟΥ**



Ευχαριστώ πολύ τον Πρόεδρο του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου Δήμου Χίου κύριο Παντελή Καμπούρη, την διευθύντρια των παιδικών σταθμών του ΝΠΔΔ κυρία Μαρία Σινάγκη ,την διευθύντρια προσωπικού του ΝΠΔΔ κυρία Σοφία Πουλερέ καθώς και το προσωπικό των παιδικών σταθμών που με στήριξαν και συνέβαλλαν στην διεξαγωγή της έρευνας μου .



## Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	4
ΜΕΡΟΣ Α΄ .....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> ΈΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ.....	6
1.1 Οικονομικά αγαθά και υπηρεσίες .....	6
1.2 Η έννοια της προσχολική αγωγής στην Ελλάδα .....	7
1.3 Μάρκετινγκ υπηρεσιών και παιδικοί σταθμοί .....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ. ....	11
2.1 Οι παιδικοί σταθμοί του Νομικού Προσώπου Δήμου Χίου.....	11
2.2 Η λειτουργία των παιδικών σταθμών του ΝΠΔΔ Δήμου Χίου.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΩΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ .....	17
3.1 Οι παιδικοί σταθμοί ως οργανισμό .....	17
3.1α Το μακρο-περιβάλλον των παιδικών σταθμών .....	18
3.1β Το μικρο-περιβάλλον των παιδικών σταθμών .....	19
3.2 Το περιβάλλον των παιδικών σταθμών .....	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ .....	26
4.1 Τα τέσσερα βασικά επίπεδα των υπηρεσιών.....	26
4.2 Το ανθρώπινο δυναμικό .....	27
ΜΕΡΟΣ Β΄ .....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ.....	33
5.1 Μεθοδολογία της έρευνας.....	33
5.2 Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας .....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 <sup>ο</sup> ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΟΝΕΩΝ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟΝ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΦΟΙΤΟΥΝ ΣΤΟΥΣ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΤΟΥ ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ .....	51
6.1 Μεθοδολογία της έρευνας .....	51
6.2 Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας .....	52
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	74
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	76
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1( ΦΕΚ 4249/Β΄ΤΕΥΧΟΣ /2017) .....	1
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ. ΔΗΜΟΥ ΧΙΟΥ .....	8
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΟΝΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ. ΔΗΜΟΥ ΧΙΟΥ .....	10
Βιβλιογραφία .....	12



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία αναφέρεται στο ρόλο του Μάρκετινγκ στην προσχολική αγωγή και συγκεκριμένα στους βρεφονηπιακούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου Δήμου Χίου. Η εργασία αποτελείται από δύο μέρη . Το πρώτο είναι το θεωρητικό μέρος και το δεύτερο είναι το ερευνητικό μέρος. Το θεωρικό μέρος αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια . Στο πρώτο κεφάλαιο ορίζουμε τις γενικές έννοιες της προσχολικής αγωγής καθώς και του μάρκετινγκ υπηρεσιών . Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύουμε τους βρεφονηπιακούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου ξεχωριστά καθώς και τους κανόνες λειτουργίας στους οποίους βασίζονται. Στο επόμενο κεφάλαιο βλέπουμε τους βρεφονηπιακούς σταθμούς ως οργανισμό και αναλύουμε το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον των σταθμών ως οργανισμό με τη βοήθεια της PEST-DG ανάλυσης , των πέντε δυνάμεων του Porter και τις SWOT ανάλυσης .Επίσης βασιζόμενοι στην θεωρία αναλύουμε το περιβάλλον στο οποίο στεγάζονται οι βρεφονηπιακοί σταθμοί μιας και είναι οι χώροι στους οποίους προσφέρεται η υπηρεσία και οι γονείς είναι πολύ απαιτητικοί σε ότι έχει να κάνει με αυτούς . Στο τελευταίο κεφάλαιο του πρώτου μέρους θα κάνουμε λόγο για το επίπεδο των υπηρεσιών και για το ανθρώπινο δυναμικό καθώς και το πόσο σημαντικό είναι για την υπηρεσία να στελεχώνεται από ανθρώπους που αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Το δεύτερο μέρος ,το οποίο είναι το ερευνητικό, αποτελείται από δύο κεφάλαια .Στο ένα κεφάλαιο αναλύουμε τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων ικανοποίησης των εργαζομένων (κεφάλαιο 5 ) ενώ στο δεύτερο αναλύουμε τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων ικανοποίησης των γονέων ( κεφάλαιο 6). Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους εργαζομένους των βρεφονηπιακών σταθμών και στους γονείς που τα παιδιά τους φοιτούν σε αυτούς . Μετά την συγκέντρωσή τους ακολούθησε η καταγραφή τους στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS και στη συνέχεια έγινε η επεξεργασία τους . Για την καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων δημιουργήθηκαν και τα κατάλληλα διαγράμματα .Έτσι μπορέσαμε και βγάλαμε τα συμπεράσματα μας σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται οι γονείς και οι εργαζόμενοι .



## ΜΕΡΟΣ Α΄



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>Ο</sup> ΈΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

### 1.1 Οικονομικά αγαθά και υπηρεσίες

Κάποιες επιχειρήσεις δημιουργούνται προκειμένου να παράγουν υλικά αγαθά, κάποιες άλλες για να προσφέρουν υπηρεσίες και κάποιες άλλες για να προσφέρουν έναν συνδυασμό των δύο. Τι είναι ορίζουμε όμως αγαθό; Στο ερώτημα αυτό έρχεται να απαντήσει η οικονομική θεωρία. «**Οικονομικά αγαθά** είναι εκείνα τα αγαθά που προκύπτουν μετά από μια συγκεκριμένη παραγωγική διαδικασία είναι περιορισμένα και τα διακρίνουμε σε υλικά και άυλα αγαθά ή υπηρεσίες» ( Σπύρος Γούναρης (2012), σελ 28). Υλικά αγαθά είναι τα αγαθά εκείνα που έχουν υλική υπόσταση, γίνονται αντιληπτά από τις αισθήσεις μας και έχουν σχήμα και χρώμα, προκύπτουν έπειτα από μία συγκεκριμένη παραγωγική διαδικασία και έχουν κάποια προστιθέμενη αξία. Αντίθετα οι υπηρεσίες είναι άυλα αγαθά. Σύμφωνα με τον Berry ορίζει ως « **υπηρεσία** το αποτέλεσμα των συγκεκριμένων πράξεων /ενεργειών στις οποίες προβαίνει ο παροχέας της, των επιδόσεων που ο παροχέας έχει προβαίνοντας στις συγκεκριμένες πράξεις / ενέργειες καθώς και των αποτελεσμάτων που οι πράξεις αυτές, σε συνδυασμό με την ικανότητα του παροχέα να επιτυγχάνει συγκεκριμένες επιδόσεις, έχουν για τον παραλήπτη / αγοραστή της υπηρεσίας » ( Σπύρος Γούναρης (2012), σελ 28).

Εκτός όμως από τις επιχειρήσεις που παράγουν υπηρεσίες με σκοπό το κέρδος και το ίδιο το κράτος, ως **κράτος πρόνοιας**, είναι υποχρεωμένο να παράγει και να προσφέρει δωρεάν υπηρεσίες στους πολίτες του ώστε να προστατέψει τα κοινωνικά τους δικαιώματα. Έτσι λοιπόν οι υπηρεσίες αυτές δημιουργούνται από το κράτος, διοικούνται από τους εκάστοτε δήμους και λογοδοτούν σε αυτούς. Τέτοιου είδους υπηρεσίες μπορεί να είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (Κ.Ε.Π.), τα δημόσια νοσοκομεία, τα δημόσια σχολεία, τα νομικά πρόσωπα που ανήκουν στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) κ.α. Οι αποφάσεις για τις δημοτικές υπηρεσίες λαμβάνονται και ελέγχονται από το δημοτικό συμβούλιο και από τα αρμόδια όργανα της εκάστοτε περιφερειακής ενότητας. Μία από τις υπηρεσίες που οφείλει να προφέρει ένας δήμος ώστε να είναι υπερασπιστεί το δικαίωμα των πολιτών στην μόρφωση είναι αυτή της εκπαίδευσης.



## 1.2 Η έννοια της προσχολικής αγωγής στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα μέχρι πρότινος η υποχρεωτική εκπαίδευση ήταν το δημοτικό και το γυμνάσιο όπως όριζε το άρθρο 2 του νόμου 1566/ 1985. Αυτό όμως θα αλλάξει με βάση του νόμου 4521/2018 όπου ορίζει ως υποχρεωτική εκπαίδευση και την δίχρονη εκπαίδευση στο νηπιαγωγείο δηλαδή προνήπια και νήπια . Αυτό θα έχει ως συνέπεια να αλλάξει και ο ορισμός της Προσχολικής Αγωγής. Ακριβής ορισμός για την προσχολική αγωγή δεν υπάρχει. «Στην Ελλάδα η έννοια της προσχολικής αγωγής που επικρατούσε αμφισβητούσε το θεσμό του νηπιαγωγείου ως σχολείο ,αφού δήλωνε την αγωγή πριν το σχολείο» ( Δρ. Γεώργιος Κιτσαράς(1991),σελ.14 ) . Με την αλλαγή αυτή του νόμου το νηπιαγωγείο αναγνωρίζεται ως σχολείο και καθιερώνεται ως θεσμός . Έτσι αν εξακολουθήσουμε να χρησιμοποιούμε τον όρο προσχολική αγωγή ως την αγωγή που θα πρέπει να λάβει το παιδί πριν την υποχρεωτική εκπαίδευση τότε θα κάνουμε λόγο για την εκπαίδευση των παιδιών στους παιδικούς σταθμούς .

Πριν μιλήσουμε όμως για τους παιδικούς σταθμούς θα πρέπει να επισημάνουμε την έννοια της **προσχολικής αγωγής** .«Η προσχολική αγωγή ασχολείται με την αρμονική σωματική και ψυχοπνευματική ανάπτυξη του νηπίου , τη διάπλαση του χαρακτήρα , της συμπεριφοράς και της προσωπικότητας του, και επιδιώκει την ομαλή και αρμονική ένταξή του στο κοινωνικό σύνολο» ( Δρ. Γεώργιος Κιτσαράς(1991), σελ.16). Ας αναλύουμε όμως τις λέξεις προκειμένου να γίνει πιο κατανοητός ο όρος της προσχολικής αγωγής .Ο όρος προσχολική ετυμολογικά σημαίνει πριν το σχολείο .Σε αυτό το σημείο είναι που δημιουργείται οι εξής διστάμενες απόψεις . Κάποιο υποστηρίζουν ότι η έκφραση πριν το σχολείο αναφέρεται στην εκπαίδευση πριν το δημοτικό σχολείο ενώ κάποιοι άλλοι υποστηρίζουν ότι είναι η εκπαίδευση πριν την υποχρεωτική εκπαίδευση . «**Αγωγή** μπορούμε να ορίσουμε με μια ευρεία έννοια ως την προσπάθεια διαμόρφωσης ή και αλλαγής της συμπεριφοράς του παιδιού με συνειδητές ή ασυνειδητές , μεθοδευμένες ή αμεθοδευτες επιδράσεις ατόμου ή του κοινωνικοπολιτιστικού περιβάλλοντος» ( Δρ. Γεώργιος Κιτσαράς(1991),σελ.17-18). Η λέξη αγωγή προέρχεται από την αρχαία λέξη άγω που σημαίνει οδηγώ .Η χρήση του όρου γινόταν από τους αρχαίους όταν ήθελαν να δηλώσουν την οδήγηση του νηπίου στο σχολείο από τους παιδαγωγούς .

Σήμερα οι γονείς λόγω του ότι εργάζονται και οι δύο προκειμένου να συμβάλλουν από κοινού στο οικογενειακό εισόδημα αλλά και των υποχρεώσεων που έχουν αναγκάζονται να στείλουν τα παιδιά τους από την βρεφική τους ηλικία στους





βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς . Τα παιδιά από την ηλικία των έξι μηνών μπορούν να φοιτούν στους βρεφονηπιακούς σταθμούς σύμφωνα με το άρθρο 3 του ΦΕΚ 4249/ Β΄ τεύχος /2017 . Η φοίτηση των παιδιών στους βρεφονηπιακούς σταθμούς έχει στόχο να προετοιμάσει το παιδί για την ένταξη του στην υποχρεωτική εκπαίδευση , να το κάνει έναν άνθρωπο αυτόνομο, να το βοηθήσει να αναπτυχθεί σωστά σωματικά και ψυχικά καθώς και να συμβάλει την κοινωνικοποίηση του παιδιού . Έτσι ο κάθε βρεφονηπιακός σταθμός θα πρέπει να έχει τον δικό του κανονισμό λειτουργίας στον οποίο θα αναλύεται ο σκοπός της ίδρυσης του καθώς και οι κανονισμοί που θα ισχύουν για την ομαλή λειτουργία του και ο οποίος θα πρέπει είναι βασισμένος σε κάποιον νόμο ή σε κάποια υπουργική απόφαση .

Η επιλογή του βρεφονηπιακού σταθμού όμως για τον κάθε γονιό είναι μια δύσκολη διαδικασία μιας και ζει σε μια κοινωνία που η πληροφόρηση είναι συνεχής. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην μπορεί να αξιολογήσει σωστά τον κάθε σταθμό αλλά πολλές φορές να επιλέγει τον σταθμό που του σύστησε κάποιος γνωστός του ή επηρεασμένος από την ζήτηση που έχει ένας σταθμός . Οι γονείς αρχικά καλούνται να διαλέξουν ανάμεσα σε κάποιον ιδιωτικό ή σε κάποιον δημόσιο βρεφονηπιακό σταθμό. Ένας καθοριστικός παράγοντας που επηρεάζει τους γονείς γι' αυτή την επιλογή είναι η διαφήμιση .Η διαφήμιση στους δημόσιους παιδικούς σταθμούς γίνεται τις περισσότερες φορές μόνο από τους ίδιους τους γονείς μια και πολλές φορές τα έσοδά τους δεν επαρκούν για μια τέτοια επένδυση και οι διαδικασίες είναι περίπλοκες μιας και ελέγχονται από τον ίδιο τον δήμο και το κράτος .Αντίθετα ένας ιδιωτικός σταθμός θα χρησιμοποιήσει τα διάφορα κοινωνικά μέσα δικτύωσης επενδύοντας κάποιο χρηματικό ποσό προκειμένου να διαφημιστεί και το κυριότερο λειτουργεί όπως λειτουργεί μια ιδιωτική επιχείρηση χωρίς να λογοδοτεί σε κάποιο δημόσιο φορέα . Έτσι αρχίζει και δημιουργείται ένας ανταγωνισμός τόσο μεταξύ των ιδιωτικών σταθμών όσο κι μεταξύ των ιδιωτικών και των δημόσιων αν όχι και μεταξύ των δημόσιων όταν αυτοί διοικούνται από διαφορετικούς φορείς του δήμου.

### **1.3 Μάρκετινγκ υπηρεσιών και παιδικοί σταθμοί**

Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι ένας διευθυντής ενός σταθμού θα πρέπει να έχει και γνώσεις πάνω σε θέματα διοίκησης και συγκεκριμένα γνώσεις πάνω στο μάρκετινγκ υπηρεσιών ώστε να είναι μπορεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο να παίρνει αποφάσεις που αφορούν την στελέχωση , την σωστή διαχείριση και κατανομή των πόρων και να παίρνει ορθολογικές αποφάσεις σε θέματα διοίκησης. Ένα κεφάλαιο της διοίκησης που θα πρέπει



να γνωρίζει είναι αυτό του μάρκετινγκ. Η έννοια του όρου Μάρκετινγκ άρχισε να διατυπώνεται μετά το 1950 αλλά συγκεκριμένος ορισμός του όρου δεν υπάρχει. Σύμφωνα με το Ohio (όπως αναφέρεται στο : Πέτρος Γ. Μαλλιάρης, 2012, σελ.37) θεωρούν ότι το «**Μάρκετινγκ** αποτελεί η εκτέλεση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων που κατευθύνουν τη ροή των αγαθών και υπηρεσιών από τον παραγωγό στον καταναλωτή ή χρήστη (βιομηχανικό πελάτη) » ενώ σύμφωνα με το American Marketing Association,(1960 όπως αναφέρεται στο : Πέτρος Γ. Μαλλιάρης, 2012, σελ.37) ορίζουν το «Μάρκετινγκ ως τη διαδικασία μέσα σε μια κοινωνία με την οποία προβλέπεται ή επεκτείνεται η διάρθρωση της ζήτησης για οικονομικά αγαθά και υπηρεσίες και ακολούθως ικανοποιείται με τη σύλληψη , προβολή, συναλλαγή και φυσική διανομή αυτών των αγαθών και υπηρεσιών » .

Μετά το 1980 η έννοια του **Μάρκετινγκ υπηρεσιών** άρχισε να διαφοροποιείται από την έννοια του απλού μάρκετινγκ. Η διαφοροποίηση πραγματοποιήθηκε μετά τον διαχωρισμό της έννοιας της υπηρεσίας από αυτή του προϊόντος. Οι διαφορές αυτές είναι τέσσερις :

« 1.Η δυνατότητα προσαρμογής των υπηρεσιών στα ‘θέλω’ του αγοραστή.

2. Οι υπηρεσίες είναι “ ασώματες ”δηλαδή δεν είναι χειροπιαστές.

3. Οι υπηρεσίες **δεν** αποθεματοποιούνται και χάνονται σε περίπτωση μη αξιοποίησης αντίθετα τα αποθέματα αποθεματοποιούνται και μπορούν να αξιοποιηθούν σε μια άλλη χρονική στιγμή .

4. Η παροχή υπηρεσιών χαρακτηρίζεται έντονα από το προσωπικό στοιχείο. Η υπηρεσία πολλές φορές ταυτίζεται με το άτομο που την προσφέρει.» (Βασίλης Π. Γαλάνης (1995) σελ49-50).

Εν τέλει όποιος θέλει να ασχοληθεί με το μάρκετινγκ υπηρεσιών πρέπει να ορίσει «πως ο πελάτης της επιχείρησης ,η οποία παρέχει υπηρεσίες , αναπτύσσει μια συγκεκριμένη εμπειρία από την υπηρεσία που του παρασχέθηκε» ( Σπύρος Γούναρης (2012), σελ 31) .

Αυτή η διαφοροποίηση είχε ως αποτέλεσμα πολλοί να ασχοληθούν με την μελέτη των επιχειρήσεων που προσφέρουν υπηρεσίες καθώς και με του πελάτες που αγοράζουν αυτές τις υπηρεσίες. Με βάση τις μελέτες αυτές οι επιστήμονες ανακάλυψαν κι άλλες διαφορές μεταξύ του Μάρκετινγκ των προϊόντων και του Μάρκετινγκ των υπηρεσιών. Μια από αυτές είναι η χάραξη της στρατηγικής ή το **Μίγμα Μάρκετινγκ** όπως διαφορετικά το



λέμε. Για το προϊόν στο μίγμα μάρκετινγκ έχουμε τα «4Ps» (προϊόν, διανομή, τιμολόγηση και επικοινωνία) αντίθετα για τις υπηρεσίες στο μίγμα μάρκετινγκ εκτός από τα «4Ps» των προϊόντων έχουμε και άλλα «3Ps» που είναι ο άνθρωπος, οι διαδικασίες και τα φυσικά χαρακτηριστικά.

Στα παρακάτω κεφάλαια θα αναλύσουμε το μάρκετινγκ υπηρεσιών και την χρήση του από τους παιδικούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου του Δήμου Χίου.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>Ο</sup> ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ.

### 2.1 Οι παιδικοί σταθμοί του Νομικού Προσώπου Δήμου Χίου

Αρχικά «**Νομικό πρόσωπο** χαρακτηρίζεται μια ένωση φυσικών προσώπων ή ομάδα περιουσίας που έχει αυτοτελώς ικανότητα Δικαίου, είναι δηλαδή υποκείμενο δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. Τα Νομικά Πρόσωπα ανάλογα με τους στόχους που έχουν διακρίνονται Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου και Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου. Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) χαρακτηρίζονται εκείνα που στόχο έχουν την εξυπηρέτηση κάποιας κρατικής λειτουργίας ή υπηρεσίας ,ιδρύονται από το κράτος και ακολουθούν τους νόμους του κράτους .Για παράδειγμα ΝΠΔΔ είναι οι Οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης (δήμοι και περιφέρειες ). Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου ιδρύονται από ιδιώτες και ακολουθούν τους κανόνες ιδιωτικού δικαίου».<sup>1</sup>

Συγκεκριμένα στο Δήμο Χίου το 2011 έχουμε την συγχώνευση όλων των Νομικών Προσώπων του Δήμου Χίου σε ένα ενιαίο Νομικό Πρόσωπο με την ονομασία Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης , Πολιτισμού, Αθλητισμού και Παιδείας Δήμου Χίου . Η δραστηριότητα του Νομικού Προσώπου αναπτύσσεται στον χώρο της παιδείας , του αθλητισμού , του πολιτισμού καθώς και της κοινωνικής μέριμνας .Συγκεκριμένα τον χώρο της παιδείας διοικεί επτά βρεφονηπιακούς σταθμούς και που σκοπό του είναι με βάση το ΦΕΚ 761/Β' Τεύχος /2011 « η εφαρμογή πολιτικών ή η συμμετοχή σε δράσεις που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της βρεφικής και παιδικής ηλικίας και της τρίτης ηλικίας, με την ίδρυση και λειτουργία παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών, κέντρων ανοικτής περίθαλψης ηλικιωμένων, προγραμμάτων σίτισης ηλικιωμένων κλπ και τη μελέτη και εφαρμογή σχετικών κοινωνικών προγραμμάτων.» Από τους επτά βρεφονηπιακούς σταθμούς οι τρεις βρίσκονται στην πόλη της Χίου και οι υπόλοιποι είναι περιφερειακοί ώστε να μπορούν να εξυπηρετήσουν και τα χωριά της Χίου.

Συγκεκριμένα το 1939 ιδρύεται ο «Εθνικός Παιδικός Σταθμός» όπου στεγαζόταν στην Ενορία Αγίου Ιακώβου επί των οδών Ερμοφάντου και Αλλατίου μέχρι το 1976 όπου γίνεται η μετεγκατάσταση του επί της οδού Καλουτά όπου λειτουργεί μέχρι και σήμερα . Το 1984 λόγω αύξησης τη ζήτησης και των αναγκών που ολοένα αυξανόταν έχουμε την

1

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9D%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%8C\\_%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%83%CF%89%CF%80%CE%BF](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9D%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%83%CF%89%CF%80%CE%BF)



επέκταση του σταθμού και το 1998 δημιουργείται ένα νέο κτήριο που φιλοξενεί το βρεφικό τμήμα μέχρι και σήμερα. Σήμερα ο βρεφονηπιακός σταθμός φιλοξενεί 36 βρέφη ηλικίας από έξι μηνών έως και δυόμιση ετών και 73 νήπια ηλικίας από δύο χρονών και έξι μηνών μέχρι την ηλικία της υποχρεωτικής εκπαίδευσης όπως ορίζεται από το ΦΕΚ ενώ το απασχολούμενο προσωπικό ανέρχεται στα 14 άτομα . Η ονομασία του σταθμού έχει αλλάξει και πλέον είναι γνωστός ως Δημοτικός Βρεφονηπιακός Σταθμός Δήμου Χίου (επί της οδού Καλουτά).

Ο Δημοτικός Βρεφονηπιακός Σταθμός Δήμου Χίου επί της οδού Φλοίσκου όπου σήμερα εδρεύει αρχικά λειτουργούσε ως «Εθνικό Ορφανοτροφείο θηλέων Χίου» επί της οδού Μιχάλων . Το 1973 μετατράπηκε σε Κέντρο Παιδικής Μέριμνας με την ονομασία «Μιχάλειο Κέντρο Παιδικής Μέριμνας θηλέων Χίου». Το 1985 μεταστεγάστηκε επί της οδού Φλοίσκου . Σήμερα στις εγκαταστάσεις τους φιλοξενούνται 25 βρέφη και 55 νήπια ενώ το απασχολούμενο προσωπικό ανέρχεται στα 13 άτομα.

Το 1977 ιδρύεται ο τρίτος βρεφονηπιακός σταθμός μέσα την πόλη τη Χίου με την ονομασία «Β΄ Εθνικός Παιδικός σταθμός» επί της οδού Καλβοκορόση 2. Το 2002 γίνεται μετεγκατάσταση στο κτήριο όπου βρίσκεται έως σήμερα επί της οδού Αεροπόρου Περρικού 2. Από το 2006 μέχρι και σήμερα φιλοξενεί τον Παιδικό Σταθμό «Νερομπογιές και Νότες» λόγω πυρκαγιάς που είχε ξεσπάσει στις εγκαταστάσεις του τελευταίου. Από το 2014 και μετά μετονομάζεται από «Β΄ Εθνικός Παιδικός σταθμός» σε «Παιδικά Όνειρα –Τμήμα Βαρβασίου». Ο παιδικός σταθμός σήμερα φιλοξενεί 14 βρέφη από δύο έως δυόμιση ετών και 35 νήπια ενώ το απασχολούμενο προσωπικό ανέρχεται στα 6 άτομα.

Ο πρώτος περιφερειακός σταθμός ιδρύθηκε το 1982 ως «Γ΄ Κρατικός Παιδικός Σταθμός Χίου» και το 1984 μετονομάστηκε σε «Κρατικός Σταθμός Καλλιμασιάς» και το 2016 έπειτα από τη συνεδρίαση του ΝΠΔΔ άλλαξε ξανά ονομασία σε «Δημοτικό Βρεφονηπιακό Σταθμό Καλλιμασιάς» και έχει έδρα την Καλλιμασιά και εξυπηρετεί τους δημότες της Νότιας Χίου. Ο Σταθμός σήμερα φιλοξενεί 28 βρέφη και 23 νήπια ενώ το απασχολούμενο προσωπικό ανέρχεται στα 15 άτομα.

Ο δεύτερος περιφερειακός σταθμός ιδρύθηκε το 1984 στον δήμο Ομηρούπολης και από το 1998 έως και σήμερα λειτουργεί στο νεοσύστατο κτίριο στην περιοχή του Αγίου Ισιδώρου Βροντάδου. Ο Σταθμός σήμερα φιλοξενεί 28 βρέφη και 50 νήπια ενώ το απασχολούμενο προσωπικό ανέρχεται στα 12 άτομα.

Ο τρίτος περιφερειακός σταθμός ιδρύθηκε το 1982 ως « Εθνικός Παιδικός Καρδαμύλων». Λειτουργήσε για πρώτη φορά το 1984 στο χώρο του πρώην δημοτικού



σχολείου όπου στεγάζεται ως σήμερα . Ο σταθμός εξυπηρετεί του κατοίκους της βόρειας Χίου και φιλοξενεί 1 βρέφος και 8 νήπια .Οι εργαζόμενοι είναι 9 άτομα στο σύνολο.

Ο τέταρτος και πιο πρόσφατος παιδικός σταθμός που ιδρύθηκε είναι αυτός των Καμποχώρων το 1994 Με την ονομασία «Παιδικός Σταθμός Καμποχώρων» και είχε έδρα το Χαλκειός. Από το 2003 μέχρι και σήμερα εδρεύει στο Βερβεράτο ενώ εντός ολίγων μηνών θα πραγματοποιηθεί η μετεγκατάσταση του και πάλι στο Χαλκειός μετά από απόφαση του δημοτικού συμβουλίου (αριθμός απόφασης 29/2015) λόγω της αυξημένης ζήτησης που υπάρχει .Αυτή τη στιγμή φιλοξενούνται 12 βρέφη και 21 νήπια. Το προσωπικό ανέρχεται στα 7 άτομα.

Αριθμός αιτήσεων τα τελευταία τέσσερα χρόνια.

ΣΧΟΛΙΚΑ ΕΤΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ
2015-2016	511
2016-2017	472
2017-2018	511
2018-2019	555

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1

Αριθμός αιτήσεων τα τελευταία τέσσερα χρόνια.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ2. 1 Διαγραμματική απεικόνιση του ΠΙΝΑΚΑ 2.1.

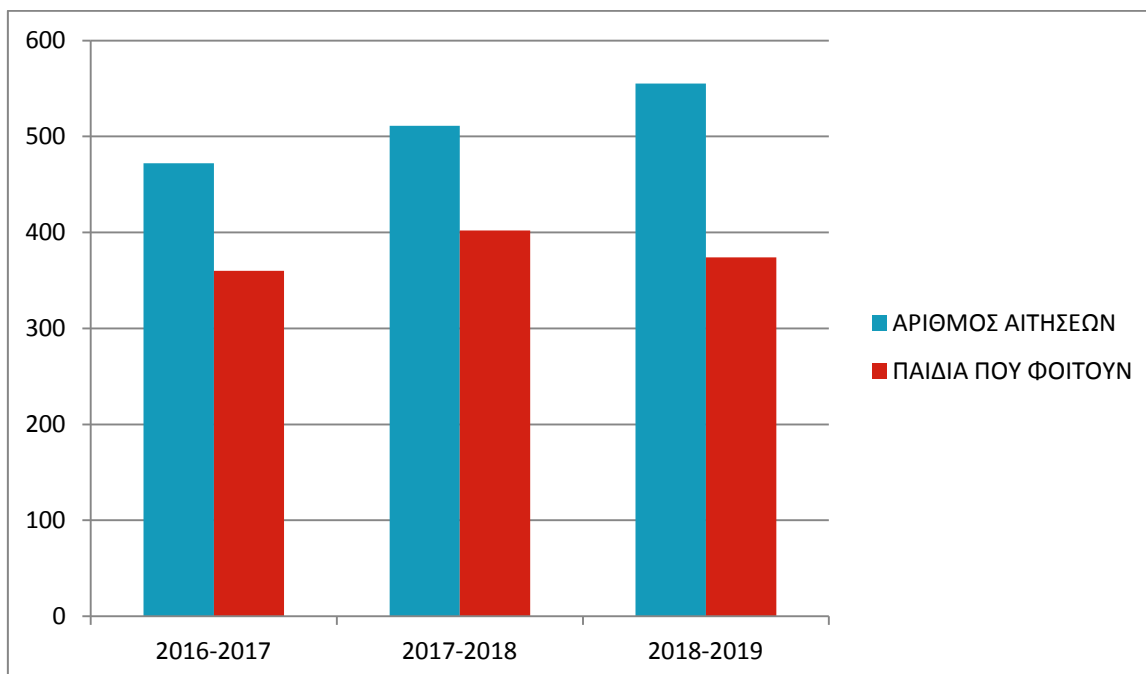


Ο αριθμός των παιδιών που φοιτούν τα τελευταία τρία χρόνια

ΠΑΙΔΙΑ	ΣΧΟΛΙΚΑ ΕΤΗ		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ	360	402	374
ΠΑΙΔΙΑ ΜΕ ΕΣΠΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ	242	235	266
ΠΑΙΔΙΑ ΧΩΡΙΣ ΕΣΠΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ	118	167	108
ΒΡΕΦΗ ΜΕ ΕΣΠΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ	112	109	106
ΝΗΠΙΑ ΜΕ ΕΣΠΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ	130	126	160
ΒΡΕΦΗ ΧΩΡΙΣ ΕΣΠΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ	-	40	43
ΠΑΙΔΙΑ ΧΩΡΙΣ ΕΣΠΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ	-	127	65

Πίνακας 2. 2

Ο αριθμός των παιδιών που φοιτούν τα τελευταία τρία χρόνια



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2 .2 Διαγραμματική απεικόνιση του ΠΙΝΑΚΑ 2.2

Τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε μια αύξηση της ζήτησης για τους παιδικούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου και συγκεκριμένα για το σχολικό έτος 2018-2019 η



ζήτηση είναι η μέγιστη ενώ το έτος 2016-2017 παρατηρούμε ότι είναι η ελάχιστη (ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1, ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1). Αυτό όμως έρχεται σε αντίθεση με τον αριθμό των παιδιών που μπορούν να φιλοξενηθούν στις δομές μιας και με βάση το προεδρικό διάταγμα ο αριθμός των παιδιών θα μειωθεί. Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται αναλυτικά ο αριθμός των παιδιών που φοιτούν στους σταθμούς συνολικά καθώς και τον αριθμό των παιδιών που φοιτούν με το πρόγραμμα του ΕΣΠΑ και τον αριθμό των παιδιών που φοιτούν εκτός προγράμματος (ΠΙΝΑΚΑΣ 2.2 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2) .

## 2.2 Η λειτουργία των παιδικών σταθμών του ΝΠΔΔ Δήμου Χίου

Ο κανονισμός λειτουργίας των παιδικών σταθμών του ΝΠΔΔ Δήμου Χίου είναι βασισμένος πάνω στον πρότυπο κανονισμό λειτουργίας δημοτικών παιδιών και βρεφονηπιακών Σταθμών όπως αυτός αναλύεται στο ΦΕΚ 4249/Β'/2017. Με βάση το άρθρο 21 του κανονισμού λειτουργίας το οποίο είναι βασισμένο στο άρθρο 2 του ΦΕΚ σκοπός των βρεφονηπιακών σταθμών είναι:

- η παροχή της προσχολικής αγωγής
- η ανάπτυξη των παιδιών (σωματικά, κοινωνικά, νοητικά, συναισθηματικά)
- η εξάλειψη των διαφορών που προκύπτουν από το κοινωνικό περιβάλλον
- η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των γονέων σε παιδαγωγικά και ψυχολογικά θέματα
- η ομαλή μετάβαση του νηπίου από το οικογενειακό στο σχολικό περιβάλλον
- η φιλοξενία και η διατροφή των παιδιών σε καθημερινή βάση τηρώντας τους κανόνες υγιεινής .
- η διευκόλυνση των εργαζομένων και άνεργων γονέων .

Δικαίωμα εγγραφής έχουν όλα τα παιδιά ηλικίας από 6 μηνών έως 2,5 μηνών αλλά και βρέφη από 2 έως 6 μηνών έπειτα από απόφαση του συμβουλίου του νομικού προσώπου στα βρεφικά τμήματα και από 2,5 ετών έως την προσχολική τους ηλικία στα νηπιακά τμήματα. Τα παιδιά που γίνονται δεκτά θα πρέπει να πληρούν τις προϋποθέσεις που αναγράφονται στο άρθρο 3 του ΦΕΚ 4249/Β'/2017. Η εγγραφές των παιδιών πραγματοποιούνται από τις 10 έως τις 31 Μαΐου. Η εγγραφή των παιδιών στους παιδικούς σταθμούς μπορεί να πραγματοποιηθεί έπειτα από αίτηση που γίνεται στους παιδικούς σταθμούς κατά την περίοδο των εγγραφών είτε με την συμμετοχή των μητέρων στο αντί





πρόγραμμα Δράσης «Εναρμόνισης Οικογενειακής και Επαγγελματική Ζωής» του ΕΣΠΑ . Δικαίωμα συμμετοχής στο Πρόγραμμα Δράσης «Εναρμόνισης Οικογενειακής και Επαγγελματική Ζωής» του ΕΣΠΑ έχουν όλες οι άνεργες και εργαζόμενες μητέρες που το οικογενειακό τους εισόδημα δεν υπερβαίνει τις 27.000 ευρώ. Η λειτουργία των σταθμών ξεκινά τον μήνα Σεπτέμβριο και διαρκεί μέχρι τέλος Ιουλίου .

Θα πρέπει να τηρείται το καθημερινό πρόγραμμα τόσο από το προσωπικό όσο και από τους ίδιους τους γονείς προκειμένου ώστε το παιδί να μάθει να υπακούει στους κανόνες και να λειτουργεί με υπευθυνότητα μέσα στην κοινωνία. Για τον λόγο αυτό η προσέλευση και η ώρα αποχώρησης του νηπίου στον σταθμό είναι καθορισμένες . Η προσέλευση μπορεί να γίνει από τις 7: 00 πμ μέχρι της 9:00πμ και η αποχώρηση από τις 1:00 μμ μέχρι τις 4:00 μμ .Στο διάστημα αυτό το νήπιο ακολουθεί ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα δραστηριοτήτων (προσευχή ,πρωινό, δραστηριότητες, μεσημεριανό ,ανάπαυση ή ελεύθερη απασχόληση ) . Το πρόγραμμα δραστηριοτήτων δημιουργείται από την δασκάλα κάθε τάξης ανάλογα με τις ανάγκες των παιδιών .Ενώ το διατροφολόγιο δημιουργείται από τον μάγειρα του σταθμού και ελέγχεται από την διευθύντρια και τους παιδίατρος των σταθμών όπως ορίζεται στο άρθρο 30 του κανονισμού λειτουργίας το οποίο είναι βασισμένο στο άρθρο11 του ΦΕΚ 4249/Β'/2017.

Στα άρθρα 32 και 33 του κανονισμού αναγράφονται τα γενικά καθήκοντα του προσωπικού καθώς και τα ειδικά καθήκοντα και οι αρμοδιότητες προσωπικά. Ειδικότερα αναφέρονται τα καθήκοντα του παιδαγωγικού προσωπικού ,του βοηθητικού προσωπικού , του κοινωνικού λειτουργού, του μάγειρα/μαγείρισσας , του βοηθού μάγειρα / μαγείρισσας ή τραπεζοκόμου . του προσωπικού καθαριότητας , του παιδίατρου, του ψυχολόγου , του διατροφολόγου του νοσηλευτή και του οδηγού. Επιπλέον στα άρθρα 34 ,35 και 36 αναφέρονται οι κανόνες που πρέπει να ακολουθεί το προσωπικό, η τήρηση των βιβλίων με τα στοιχεία των παιδιών και του προσωπικού , αλλά και τις άδειες που δικαιούται ο κάθε εργαζόμενος . Τέλος στο άρθρο 37 αναγράφονται οι τελικές διατάξεις – έναρξη ισχύος . Τα παραπάνω άρθρα είναι και βασισμένα στα άρθρα 12,13,14,15,16και 17 του ίδιου ΦΕΚ. (βλ. παράρτημα 1 και στη διαύγεια την ανακοίνωση με ΑΔΑ:69ΓΒΟΛΧΞ-ΜΔΧ).



### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup> ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΩΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ

#### **3.1 Οι παιδικοί σταθμοί ως οργανισμό**

Όπως κάθε επιχείρηση ή οργανισμός έτσι και οι παιδικοί σταθμοί προκειμένου να επιβιώσουν θα πρέπει να βασίζονται και να ακολουθούν κάποιους βασικούς κανόνες διοίκησης . Μια ιδιωτική επιχείρηση που παράγει προϊόντα ή υπηρεσίες προκειμένου να αναπτυχθεί και να επιβιώσει αφιερώνει αρκετό χρόνο και χρήμα σε μεθόδους έρευνας και ανάπτυξης . Κάτι αντίστοιχο θα πρέπει να κάνει και μια δημοτική επιχείρηση προκειμένου να εξελιχθεί και να μπορέσει να παρέχει στους πολίτες της τις υπηρεσίες που χρειάζονται. Δυστυχώς αυτό τις περισσότερες φορές δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί λόγω των περιορισμένων χρηματικών πόρων ή λόγω έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού. Ας εξετάσουμε λοιπόν τους παιδικούς ως επιχείρηση που παράγει υπηρεσίες .Αρχικά θα πρέπει να εντοπίσουμε το εξωτερικό και το εσωτερικό περιβάλλον στο οποίο ανήκει .

Το εσωτερικό περιβάλλον είναι οι πόροι και οι ικανότητες που έχει μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός προκειμένου να μπορέσει να χαράξει και να εφαρμόσει την στρατηγική του. Οι πόροι αυτοί είναι υλικοί και άυλοι. Για παράδειγμα στους παιδικούς σταθμούς οι πόροι αυτοί μπορεί να είναι ένα χρηματικό κεφάλαιο ή οι υπολογιστές στα γραφεία .Οι ικανότητες είναι αυτές που θα καθορίσουν την εξέλιξη των σταθμών μια και οι πόροι που έχουν στην διάθεσή τους θα πρέπει να αξιοποιηθούν με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο . Δεν αρκεί λοιπόν οι παιδικοί σταθμοί να έχουν στην διάθεσή τους ένα μεγάλο χρηματικό ποσό , θα πρέπει να το αξιοποιήσουν και σωστά παραδείγματος χάρη να αλλάξουν τα κουφώματα των σταθμών .

Το εξωτερικό περιβάλλον χωρίζεται στο μάκρο –περιβάλλον και στο μικρο-περιβάλλον. Το μάκρο –περιβάλλον επιδρά σε όλες τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ίδια χώρα. Ενώ το μικρο- περιβάλλον είναι οι επιχειρήσεις εκείνες που ανήκουν στον ίδιο κλάδο και επηρεάζουν και αυτές την λειτουργία της δικής μας επιχείρησης .Έτσι και οι παιδικοί σταθμοί του νομικού προσώπου επηρεάζονται τόσο από το μάκρο όσο και από το μικρο περιβάλλον στο οποίο ανήκουν . Στο μάκρο-περιβάλλον των σταθμών ανήκουν όλες οι επιχειρήσεις της χώρας ενώ στο μικρο-περιβάλλον των σταθμών ανήκουν όλοι οι παιδικοί σταθμοί της Χίου .



### 3.1α Το μάκρο-περιβάλλον των παιδικών σταθμών

Το μάκρο-περιβάλλον αναφέρεται στις επιχειρήσεις που υπάρχουν σε μία χώρα. Το μάκρο-περιβάλλον προκειμένου να το μελετήσουμε βασίζομαστε την PEST –DG ανάλυση. Πιο συγκεκριμένα η Pest ανάλυση είναι :

1. το οικονομικό περιβάλλον
2. το τεχνολογικό περιβάλλον
3. το πολιτιστικό-νομικό περιβάλλον
4. το κοινωνικό –πολιτιστικό περιβάλλον
5. το δημογραφικό περιβάλλον
6. το παγκόσμιο περιβάλλον .

Το κάθε ένα από αυτά επηρεάζει την λειτουργία των σταθμών. Το οικονομικό περιβάλλον είναι το σημαντικότερο από όλα γιατί σχετίζεται άμεσα με μια επιχείρηση και ειδικότερα όταν πρόκειται για έναν δημόσιο φορέα αφού έχει να κάνει με την οικονομική κατάσταση μιας χώρας και τις οικονομικές ελίξεις που συμβαίνουν σε αυτή . Σε εποχές κρίσης που οι πόροι είναι περιορισμένοι είναι δύσκολο να αναπτυχθεί ή να εξελιχθεί μια δημόσια υπηρεσία . Όσο και αν η ζήτηση γι αυτές είναι αυξημένη πολλές φορές οι ίδιες οι υπηρεσίες έχουν σοβαρές ελλείψεις λόγω των ελάχιστων πόρων που έχουν στην διάθεσή τους . Η δημιουργία ενός νέου παιδικού σταθμού απαιτεί ένα μεγάλο χρηματικό ποσό το οποίο τις περισσότερες φορές προέρχεται μετά την ένταξη του σταθμού σε κάποιο ευρωπαϊκό πρόγραμμα.

Εκτός από το οικονομικό εξίσου σημαντικό για την λειτουργία μιας υπηρεσίας είναι και το πολιτικό- νομικό περιβάλλον . Η εναλλαγή της κυβέρνησης καθώς και οι αλλαγές της νομοθεσία έχουν σοβαρές επιπτώσεις σε μια δημόσια υπηρεσία . Για παράδειγμα ο νέος νόμος που θέλει το προνήπιο να συμπεριλαμβάνεται στην υποχρεωτική εκπαίδευση έφερε μεγάλη αναστάτωση στους παιδικούς σταθμούς μιας και πρέπει οι βρεφονηπιακοί σταθμοί να προσαρμοστούν. Ακόμη και ο νέος κανονισμός λειτουργίας είχε ως αποτέλεσμα να επηρεάσει τη δυναμικότητα μιας και ο αριθμός των παιδιών που θα πρέπει να έχει ο κάθε σταθμός μειώθηκε. Εξίσου σπουδαίας σημασίας είναι το δημογραφικό περιβάλλον καθώς και το κοινωνικό-πολιτιστικό περιβάλλον . Στους παιδικούς σταθμούς του νομικού προσώπου τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε μια αύξηση της ζήτησης. Αυτό σημαίνει ότι τα τελευταία χρόνια έχουν αυξηθεί οι γονείς που αποφασίζουν να στείλουν τα παιδιά τους σε κάποιον σταθμό. Οι νέοι γονείς εκτός από το ότι εργάζονται και είναι δύσκολο να



μείνουν με τα παιδιά τους ,τα στέλνουν στους σταθμούς προκειμένου το παιδί να μπορέσει κοινωνικοποιηθεί και να αναπτυχθεί πνευματικά. Τέλος το τεχνολογικό και το παγκόσμιο περιβάλλον μπορεί να επηρεάσει την λειτουργία μιας υπηρεσίας . Με την εξέλιξη της τεχνολογίας το μάθημα στους σταθμούς μπορεί να γίνει πιο διαδραστικό και οργάνωση και η διοίκηση του σταθμού μπορεί να γίνει πιο εύκολη . Όσο αφορά το παγκόσμιο περιβάλλον και αυτό και αυτό με την σειρά του μπορεί να επηρεάσει την λειτουργία των σταθμών μιας και η δύναμη της πληροφορίας είναι μεγάλη και πολλές ακολουθούμε μεθόδους που ακολουθούν και άλλες χώρες .

### 3.1β Το μικρο-περιβάλλον των παιδικών σταθμών

Εκτός από το μάκρο-περιβάλλον υπάρχει και το μικρο-περιβάλλον . Το μικρο-περιβάλλον είναι πιο συγκεκριμένο και αναφέρεται τον κλάδο που ανήκουν οι παιδικόί σταθμοί . Πιο συγκεκριμένα το μικρο-περιβάλλον βασίζεται στις πέντε δυνάμει του Porter που είναι οι εξής:

1. Η απειλή εισόδου νέων επιχειρήσεων τον κλάδο
2. Η διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών της επιχείρησης
3. Η διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών της επιχείρησης
4. Η απειλή από υποκατάστατα προϊόντα
5. Η ένταση του ανταγωνισμού ανάμεσα τις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις του κλάδου.

Για παράδειγμα η δημιουργία ενός νέου παιδικού σταθμού είτε ιδιωτικού είτε δημόσιου ο οποίος δεν διοικείται από το νομικό πρόσωπο μπορεί να επηρεάσει την ζήτηση για τους παιδικούς σταθμούς του νομικού προσώπου . Οι γονείς ως πελάτες των παιδικών σταθμών που έχουν απαιτήσεις από την υπηρεσία μπορούν να επηρεάσουν τον τρόπο λειτουργίας των σταθμών και να καθορίσουν και την ανάπτυξη ενός σταθμού. Για παράδειγμα οι γονείς θέλουν έναν ασφαλή εξωτερικό χώρο για να παίζουν τα παιδιά τους τις ώρες που θα βρίσκονται στο χώρο του σχολείου . Αυτό είχε ως αποτέλεσμα το νομικό πρόσωπο να ενταχθεί σε πρόγραμμα αλλαγής των παιδικών χαρών και να αλλάξει τις παιδικές χαρές που βρίσκονται εντός των παιδικών σταθμών προκειμένου να προσφέρει στα παιδιά ένα χώρο πιο ασφαλή και διασκεδαστικό . Ως υποκατάστατο προϊόν για τους παιδικούς σταθμούς μπορούμε να θεωρήσουμε έναν παιδότοπο. Ο παιδότοπος προσφέρει



ψυχαγωγία στα παιδιά και είναι μια εναλλακτική επιλογή για τους γονείς με μικρότερο κόστος .Αυτό έχει ως συνέπεια πολλοί γονείς να μην επιλέγουν να στείλουν τα παιδιά τους στους σταθμούς .Τέλος η ένταση του ανταγωνισμού που υπάρχει από τις υφιστάμενες επιχειρήσεις στον κλάδο μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο λειτουργίας. Για παράδειγμα η συμμετοχή στο πρόγραμμα Δράσης «Εναρμόνιση Οικογενειακής και Επαγγελματική Ζωής» του ΕΣΠΑ τόσο των ιδιωτικών σταθμών όσο και των δημοτικών που διοικούνται από την ΔΗΚΕΧ<sup>2</sup> δημιουργεί έναν ανταγωνισμό μεταξύ τους αλλά και με τους παιδικούς του νομικού προσώπου. Αυτό συμβαίνει γιατί σκοπός του κάθε σταθμού είναι να έχει έναν ικανοποιητικό αριθμό παιδιών των οποίων οι μητέρες συμμετέχουν σε αυτό το πρόγραμμα ώστε και αυξήσουν τα έσοδα τους και να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν καλύτερα στις απαιτήσεις των γονέων.

Αναλύοντας το περιβάλλον ενός οργανισμού και συγκεκριμένα αυτό των παιδικών σταθμών μπορούμε εύκολα να διακρίνουμε τις ευκαιρίες κι τις απειλές από τα εξωτερικό περιβάλλον αλλά και τις δυνατότητες και τις αδυναμίες από το εσωτερικό περιβάλλον . Ευκαιρία να δημιουργηθεί ένας νέος παιδικός σταθμός αυτός των Μαστιχοχωρίων στην περιοχή της Βέσσας αποτέλεσε το πρόγραμμα του ΕΣΠΑ για την δημιουργία νέων παιδικών που η διεύθυνση των παιδικών σταθμών αντιλήφθηκε και έκανε όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να ενταχθεί στο πρόγραμμα και να αρχίσουν οι διαδικασίες για την δημιουργία του. Απειλή για την λειτουργία των παιδικών μπορεί να θεωρηθεί η έλλειψη σωστής συνεργασίας με άλλες δημόσιες υπηρεσίες με αποτέλεσμα να κινδυνεύει να κλείσει κάποιος σταθμός . Δυνατότητα είναι να μπορούν να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι πόροι που έχουν στη διάθεση τους οι παιδικοί σταθμοί. Αντίθετα αδυναμία αποτελεί το γεγονός ότι δεν υπάρχει επαρκές προσωπικό τόσο διοικητικό όσο και προσωπικό καθαριότητας για να καλύψει τις ανάγκες των παιδικών σταθμών .

---

<sup>2</sup> Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρηση Χίου



### 3.2 Το περιβάλλον των παιδικών σταθμών

Μια από τις σημαντικότερες ενότητες που εξετάζει το Μάρκετινγκ υπηρεσιών είναι αυτή του περιβάλλοντος στο οποίο παράγεται και προσφέρεται η υπηρεσία . Είναι από τα κυριότερα σημεία που εξετάζει ένας πελάτης πριν πάρει τις απαραίτητες πληροφορίες για την υπηρεσία που ενδιαφέρεται . Για τον λόγο αυτό η επιχείρηση που παρέχει υπηρεσίες θα πρέπει να εξασφαλίσει στον πελάτη ένα χώρο φιλικό , άνετο και εύκολα προσβάσιμο που θα του παρέχει ένα αίσθημα σιγουριάς και ασφάλειας. Το περιβάλλον θα πρέπει να είναι έτσι διαμορφωμένο ώστε ο πελάτης να το συσχετίζει αποκλειστικά με την υπηρεσία την οποία προσφέρει η συγκεκριμένη εταιρία και όχι με κάποια άλλη ανταγωνιστική εταιρία που προσφέρει τις ίδιες υπηρεσίες . Το περιβάλλον των υπηρεσιών έχει τους εξής βασικούς σκοπούς:

- « καθορίζει την εμπειρία των πελατών και διαμορφώνει τις συμπεριφορές τους
- Αποκαλύπτει την προβλεπόμενη εικόνα της επιχείρησης και υποστηρίζει τη στρατηγική τοποθέτησης και διαφοροποίησης της επιχείρησης παροχής υπηρεσιών
- Αποτελεί μέρος της πρότασης αξίας
- Και διευκολύνει τις συναλλαγές και βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών καθώς και την παραγωγικότητα». (Αυλωνίτης ,Γούναρης , Τσίτσου,2016, σελ.381)

Το περιβάλλον επηρεάζει την αγοραστική συμπεριφορά με τους εξής τρόπους :

- α) ως ένα επικοινωνιακό μέσο το οποίο χρησιμοποιώντας σύμβολα επικοινωνεί τη μοναδική φύση και ποιότητα της εμπειρίας της υπηρεσίας στα τμήματα της αγοράς στην οποία απευθύνονται
- β)ως μέσο προσέλκυσης της παροχής των πελατών ώστε να διαφοροποιηθεί η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών από τους ανταγωνιστές της και να προσελκύσει πελάτες από τα τμήματα- στόχους
- γ)ως ένα μέσο επίδρασης το οποίο χρησιμοποιεί χρώματα, ήχους , μυρωδιές και χωροταξικό σχεδιασμό για την ενίσχυση της επιθυμητής εμπειρίας της υπηρεσίας , και/ή να αυξήσει την πρόθεση των πελατών για ορισμένα αγαθά, υπηρεσίες ή την εμπειρία». (Αυλωνίτης ,Γούναρης , Τσίτσου,2016, σελ.382)

Τα κριτήρια των πελατών για αξιολόγηση τόσο του χώρου όσο και της ίδιας της υπηρεσίας διαφέρουν ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία απευθύνονται . Για παράδειγμα ένας πελάτης που απευθύνεται σε μια εταιρία παροχής τηλεπικοινωνιών έχει





λιγότερες απαιτήσεις για τον χώρο στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία σε σχέση με έναν πελάτη που απευθύνεται σε έναν βρεφονηπιακό σταθμό .Και στις δύο περιπτώσεις οι πελάτες θέλουν το προσωπικό που θα τους παρέχει την υπηρεσία να είναι ευγενικό, φιλικό , να μπορεί να τους εξυπηρετήσει άμεσα δίνοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται για την υπηρεσία , να ακούσει τους προβληματισμούς του ,να δώσει λύση στο πρόβλημα τους και να είναι πάντα διαθέσιμο για οτιδήποτε προκύψει. Οι απαιτήσεις τους όμως για το περιβάλλον στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία διαφέρουν. Στην περίπτωση των τηλεπικοινωνιών ο πελάτης δίνει λιγότερη σημασία στο χώρο .Αναζητά έναν χώρο ευρύχωρο στον οποίο θα υπάρχουν πολλά τα κατάλληλα γραφεία για κάθε υπηρεσία ώστε να μπορεί να εξυπηρετηθεί γρήγορα και να μην χρειάζεται να περιμένει ώρες στην ουρά μέχρι να έρθει η σειρά του. Αντίθετα στην περίπτωση του βρεφονηπιακού σταθμού ο πελάτης δίνει ιδιαίτερη σημασία στον χώρο και είναι ιδιαίτερα αυστηρός στην αξιολόγηση του μιας και στον χώρο αυτό πρόκειται να φιλοξενηθεί το παιδί του για αρκετές ώρες την ημέρα.

Στην περίπτωση των βρεφονηπιακών σταθμών ο νόμος έχει ορίσει τις προδιαγραφές που πρέπει να έχει ο σταθμός ώστε να εξασφαλίζει στα παιδιά αλλά και στους γονείς τους κατάλληλους χώρους για την φύλαξη των παιδιών .Σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα υπ' αριθμό 99 /τεύχος Α/ 2017 αναφέρονται αναλυτικά όλες οι προδιαγραφές για την λειτουργία ενός σταθμού. Σύμφωνα λοιπόν με το άρθρο 2 του προεδρικού διατάγματος ένας σταθμός για να λειτουργήσει απαιτείται να έχει άδεια ίδρυσης και άδεια λειτουργίας. Τόσο το οικόπεδο όσο και το κτίριο να έχουν τις προδιαγραφές που ορίζουν ο νόμος της αρμόδιας Επιτροπής Εκτίμησης Ακινήτων του άρθρου 7 του π.δ. 270/1981 , οι ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις καθώς και να εξυπηρετείται από τα δίκτυα νερού και ρεύματος . Την άδεια ίδρυσης και λειτουργίας την χορηγείται από την τεχνική υπηρεσία του δήμου εφόσον κατατεθούν όλα τα δικαιολογητικά (απόφαση του συμβουλίου του νομικού προσώπου, απόφαση δημοτικού συμβουλίου , οικοδομική άδεια ,άδεια της πολεοδομίας , παραχωρητήριο, τεχνική έκθεση κ.α.). Επίσης οι τεχνικές προδιαγραφές των σταθμών θα πρέπει να βασίζονται και στις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού και του κανονισμού πυροπροστασίας κτιρίων . Τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα καθώς και οι χώροι και τα τετραγωνικά μέτρα αυτών που απαιτούνται για την λειτουργία ενός σταθμού αναφέρονται αναλυτικά στο άρθρο 3 παράγραφος Β του προεδρικού διατάγματος 99/2017. Με βάση τον τύπο του σταθμού που θέλουμε να ιδρύσουμε οι δυναμικότητες διαφέρουν με αποτέλεσμα τα τετραγωνικά να διαφοροποιούνται και αυτά με την σειρά τους .Για



παράδειγμα για την δημιουργία ενός βρεφονηπιακού σταθμού απαιτούνται περισσότερα τετραγωνικά μέτρα από ότι θα χρειαζόταν για έναν παιδικό σταθμό . Πιο αναλυτικά οι χώροι σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα χωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες :

A) Υποδοχή – Διοίκηση ( είσοδος - αναμονή, γραφείο διεύθυνσης , γραφείο πολλαπλών χρήσεων ,χώρος προσωπικού ,WC/DC για το προσωπικό και το κοινό και χώρος για τα καροτσάκια)

B1) Χώροι βρεφών (αίθουσα ύπνου βρεφών, αίθουσα απασχόλησης βρεφών , χώρος αλλαγών- λουτρών βρεφών, χώρος παρασκευής γάλακτος)

B2)Χώροι νηπίων (αίθουσα απασχόλησης νηπίων, αίθουσα ύπνου νηπίων, τραπεζαρία, χώρος WC / λουτρών νηπίων )

Γ)Βοηθητικές υπηρεσίες( κουζίνα , αποθήκη τροφίμων, πλυντήριο, ακάθαρτα και είδη καθαριότητας, γενική αποθήκη , λεβητοστάσιο ) .

Οι γονείς λοιπόν πριν καταλήξουν σε ποιόν σταθμό θα στείλουν το παιδί τους εξετάζουν τις περισσότερες από τις τεχνικές προδιαγραφές που έχουν οι σταθμοί αλλά και το κλίμα που επικρατεί σε αυτούς και στην συνέχεια αποφασίζουν για το ποιος είναι ο κατάλληλος για το παιδί τους . Το περιβάλλον του σταθμού στον οποίο εισέρχονται για πρώτη φορά πρέπει να τους εξασφαλίζει ένα αίσθημα ασφάλειας , να τους ξυπνά μνήμες από την δική τους παιδική ηλικία και από το σταθμό στον οποίο φοιτήσουν αλλά ταυτόχρονα να τους δημιουργεί και καινούριες μνήμες οι οποίες θα είναι εξίσου δυνατές. Για να δημιουργηθούν οι μνήμες αυτές θα πρέπει να οξύνουμε τις αισθήσεις των γονέων και να τους συμπεριφερθούμε ανάλογα με την ψυχολογία που έχουν την δεδομένη στιγμή της επίσκεψης . Με το σκεπτικό αυτό δεν θα πρέπει να ενεργούμε μόνο στους γονείς που δεν έχουν αποφασίσει και θέλουμε να τους πείσουμε να επιλέξουν στους δικούς μας σταθμούς αλλά και στους γονείς που είναι αποφασισμένοι να γράψουν τα παιδιά τους στους σταθμούς μας ώστε να τους δικαιώσουμε για την επιλογή που έκαναν . Για το λόγο αυτό οι γονείς θα πρέπει να έρχονται σε επαφή με ένα οικείο και φιλικό περιβάλλον . Τα χρώματα , οι ήχοι και οι μυρωδιές συμβάλουν έμμεσα στη δημιουργία εικόνων και συμβάλουν στο σχηματισμό απόψεων και εικόνων. Ένας σταθμός θα πρέπει να έχει χαρούμενα χρώματα και εικόνες που συμβάλλουν θετικά στην ψυχολογία των παιδιών , των γονιών αλλά και των εργαζομένων. Χρώματα ζεστά που προσφέρουν γαληνή και ηρεμία σε συνδυασμό με παραστάσεις από κινούμενα σχέδια δημιουργούν στα παιδιά ηρεμία . Εκτός από τους χώρους που είναι παιδιά τα χρώματα πρέπει να είναι τα κατάλληλα και στους υπόλοιπους χώρους .Για παράδειγμα οι χώροι στα γραφεία των υπαλλήλων πρέπει να υπάρχουν





χρώματα ζεστά και φιλικά όχι όμως έντονα ώστε να εργάζονται σε ένα χαρούμενο περιβάλλον που θα τους δίνει έμπνευση και θα συμβάλλουν θετικά στην διάθεσή τους χωρίς όμως να τους κουράζουν. Ακόμη και για τους γονείς που επισκέπτονται τα γραφεία θα πρέπει ο χώρος να τους προσφέρει σιγουριά και να τους μειώνει το άγχος ή την όποια κακή διάθεση. Επίσης σημαντικό ρόλο για την διευκόλυνση των γονέων έχουν οι ταμπέλες και τα σήματα. Θα πρέπει να είναι ξεκάθαρα ώστε να μην μπερδεύεται ο γονιός στους διαδρόμους. Αρχικά η επιγραφή με την ονομασία του σταθμού θα πρέπει να υπάρχει έξω από το κτίριο. Οι ταμπέλες έξω από τα γραφεία είναι εξίσου σημαντικές ώστε να γνωρίζει ο καθένας πιο είναι το γραφείο της διεύθυνσης και πιο το γραφείο προσωπικού. Ακόμη σήματα όπως αυτά που υπάρχουν έξω από τις αίθουσες ύπνου ή την κουζίνα θα πρέπει να είναι κατανοητά και σεβαστά από τον καθένα.



ΕΙΚΟΝΑ 1 Εξωτερική τοιχογραφία από τον 1<sup>ο</sup> Δημοτικό Βρεφονηπιακό σταθμό του Δήμου Χίου επί της οδού Καλουτά.



Εκτός από τις εικόνες , τα σήματα και τα χρώματα εξίσου σημαντικό ρόλο στην δημιουργία βιωματικής αξίας της υπηρεσίας έχουν και οι μυρωδιές και τα αρώματα .Πολλές φορές οι άνθρωποι ασυναίσθητα συνδέουν ένα περιβάλλον με το άρωμα που κυριαρχεί σε αυτό. Ένας χώρος καθαρός και αρωματισμένος επηρεάζει τις αποφάσεις του πελάτη και στην συγκεκριμένη περίπτωση του γονέα σύμφωνα με το μάρκετινγκ υπηρεσιών . Για παράδειγμα η μυρωδιά του φαγητού σε συνδυασμό με την εικόνα των παιδιών στην τραπεζαρία μπορεί να κάνει το γονέα να ανακαλέσει εικόνες από την μνήμη του που ήταν αυτός παιδί και πήγαινε στο σχολείο και καθότανε σε μια παρόμοια τραπεζαρία ή να δημιουργήσει εικόνες με το παιδί του που στο μέλλον θα κάθεται σε αυτήν την τραπεζαρία με τα υπόλοιπα παιδάκια .Τα αρώματα φυσικά δεν θα πρέπει να είναι έντονα και να υπάρχουν στους χώρους των παιδιών . Σε χώρους όπως τα γραφεία θα ήταν απαραίτητα τα αρώματα τόσο για τους ίδιους τους εργαζομένους όσο και για τους γονείς που τα επισκέπτονται . Για παράδειγμα το άρωμα που θα μπορούσε να υπάρχει μέσα στο γραφείο της διεύθυνσης είναι αυτό του σανταλόξυλου το οποίο είναι καταπραυντικό τους στρες , του άγχους και των πονοκεφάλων και βοηθά στην εξισορρόπηση και την εναρμόνιση του πνεύματος. Αντίθετα στο γραφείο του προσωπικού το γιασεμί είναι αυτό που βοηθούσε καλύτερα στην ψυχολογία των εργαζομένων μιας και προσφέρει ευφορία ,ζεσταίνει τα συναισθήματα και σχετίζεται με τη διαισθητική σοφία και αντίληψη. Έτσι οι εργαζόμενοι θα μπορούν να αντιμετωπίσουν την καθημερινότητα με θετική διάθεση .

Τέλος η μουσική είναι απαραίτητη σε έναν σταθμό μιας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από την μια ως μέθοδος διδασκαλίας και από τη άλλη ως μέσο χαλάρωσης . Ως μέθοδος διδασκαλίας μπορούν οι δασκάλους να την χρησιμοποιήσουν για να μάθουν στα παιδιά τις εποχές , τους μήνες , παραδοσιακούς χορούς ή απλά για να ψυχαγωγήσουν τα παιδιά. Ενώ ως μέσο χαλάρωσης μπορούν να την χρησιμοποιήσουν στις αίθουσες ύπνου ή μετά το μεσημεριανό φαγητό για να χαλαρώσουν τα παιδιά. Στο άκουσμα των παιδικών τραγουδιών δεν μπορεί να μείνει ανεπηρέαστο και το διοικητικό προσωπικό μιας και οι παιδικές φωνές μπορούν να συμβάλουν στη δημιουργία ενός θετικού κλίματος .Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι ένα κατάλληλο περιβάλλον σε συνδυασμό με την καλή ψυχολογία μπορεί να επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τις αποφάσεις των πελατών-γονέων.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup> Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

### 4.1 Τα τέσσερα βασικά επίπεδα των υπηρεσιών

Οι πελάτες με την είσοδο τους σε μια εταιρία υπηρεσιών αναζητούν κάποιον εργαζόμενο ο οποίος είναι πρόθυμος να τους εξυπηρετήσει και να τους παρέχει την υπηρεσία που αναζητούν. Έτσι και οι γονείς με την είσοδο τους στους παιδικούς σταθμούς αναζητούν τη διευθύντρια ή κάποιον υπάλληλο που μπορεί να ασχοληθεί μαζί τους, να έχει γνώση του αντικειμένου ώστε να μπορεί να παράγει την υπηρεσία που προσφέρουν ή δώσει λύσει σε οπουδήποτε πρόβλημα τους. Τις περισσότερες φορές λόγω έλλειψης διοικητικού προσωπικού οι διαδικασίες για την έναρξη της παραγωγής της υπηρεσίας που προσφέρουν οι σταθμοί (π.χ. εγγραφές νηπίων) είναι χρονοβόρες με αποτέλεσμα οι γονείς να δυσανασχετούν μιας και είναι αναγκασμένοι να περιμένουν στην ουρά για αρκετή ώρα προκειμένου να συμπληρώσουν και να προσκομίσουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Σύμφωνα με το μάρκετινγκ υπηρεσιών αν αναλύσουμε την υπηρεσία που προσφέρει μια επιχείρηση διαπιστώνουμε τέσσερα επίπεδα τα οποία μπορούμε να τα εντοπίσουμε και στους βρεφονηπιακούς σταθμούς :

«Α) Την βασική υπηρεσία: οι υπηρεσίες που μπορούν να καλύψουν τις βασικές ανάγκες του πελάτη ( φιλοξενία βρεφών και νηπίων καθώς και προετοιμασίας αυτών για την ένταξη τους στην υποχρεωτική εκπαίδευση ).

Β) Την τεχνική υπηρεσία :οι τρόποι και οι διαδικασίες με τις οποίες η επιχείρηση ανταποκρίνεται στο μοντέλο που πελάτης έχει στο νου του ώστε να καλύψει τις βασικές του ανάγκες (οι σταθμοί πρέπει να επιλέγουν με αξιοκρατικό τρόπο τα παιδιά τα οποία θα φοιτήσουν και επιπλέον να παρέχουν χώρους που είναι κατάλληλοι γι' αυτά ).

Γ)Την μεγεθυμένη υπηρεσία : το “ευρύτερο προϊόν” που προφέρει η υπηρεσία προκειμένου να αυξήσει την συνολική ωφέλεια ώστε οι πλάτες να προτιμούν αυτή και όχι κάποια ανταγωνιστική επιχείρηση. Συνήθως είναι συμπληρωματικές υπηρεσίες που πλαισιώνουν την βασική υπηρεσία (η σίτιση των παιδιών που πραγματοποιείται από τους σταθμούς ή η παροχή προϊόντων υγιεινής για παιδιά όπως πάνες, μωρομάντηλα κ.α. μπορούν να αποτελέσουν πλεονέκτημα απέναντι στους “ανταγωνιστές” που



υποχρεώνουν τους γονείς να παρέχουν οι ίδιοι την σίτιση ή τα προϊόντα υγιεινής στα παιδιά τους κατά την διάρκεια που αυτά θα φιλοξενοούνται στους σταθμούς ).

Δ) Δυνητική υπηρεσία : οι υπηρεσίες που μπορεί η επιχείρηση να αρχίσει να προσφέρει. Η διάσταση αυτή σηματοδοτεί τις κατευθύνσεις που η επιχείρηση θα μπορούσε να επιλέξει , σε μια προσπάθεια να αναπτύξει νέα προϊόντα για να καλύψει πιο αποτελεσματικά τις ανάγκες των πελατών της (η μεταφορά των παιδιών με ειδικό λεωφορείο θα αποτελούσε μια δυνητική υπηρεσία που θα μπορούσε να προσφερθεί ώστε να καλύψει τις δευτερεύοντες ανάγκες των γονέων». (Αυλωνίτης ,Γούναρης , Τσίτσου,2016, σελ.425-426)

Επίσης το μάρκετινγκ υπηρεσιών επισημαίνει ότι τα βασικά “συστατικά “είναι αυτά που θα διαμορφώσουν εμπειρία στον πελάτη και είναι τα εξής .

- « 1) Η αναγκαία υποδομή και εξοπλισμός που χρειάζεται ώστε να παραχθεί η υπηρεσία
- 2) Το σύστημα εκτέλεσης των διαδικασιών και η αλληλουχία των συγκεκριμένων βημάτων που είναι αναγκαίο να γίνουν ώστε να προσφερθεί η υπηρεσία .
- 3) Οι εργαζόμενοι οι οποίοι θα χρησιμοποιήσουν την υποδομή εκτελώντας τις διαδικασίες που προβλέπονται». (Αυλωνίτης ,Γούναρης , Τσίτσου,2016, σελ.426-427)

#### 4.2 Το ανθρώπινο δυναμικό

Οι εργαζόμενοι αποτελούν μέρος της διαδικασίας παραγωγής υπηρεσίας και συμβάλουν στην διαμόρφωση εμπειρίας του πελάτη . Οι εργαζόμενοι μπορεί να εργάζονται είτε στο front-desk είτε στο back-office. Αυτοί που εργάζονται στο front-desk έχουν έμμεση αλληλεπίδραση με τους πελάτες .Αντίθετα αυτοί που εργάζονται στο back-office δεν έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες . Κάποιες φορές οι ίδιοι οι εργαζόμενοι μπορεί να εργάζονται και τα δύο πόστα ανάλογα με τις ανάγκες τις επιχείρησης . Στην περίπτωση των σταθμών οι υπάλληλοι εργάζονται front-desk οι δασκάλες που έρχονται καθημερινά σε επικοινωνία με τους γονείς για να του ενημερώσουν σχετικά με το παιδί τους ενώ back-office εργάζεται ο μάγειρας που είναι





υπεύθυνος για την σίτιση αλλά δεν έρχεται σε επαφή με τους γονείς .Οι εργαζόμενοι αποτελούν βασικό μέρος της επιχείρησης μια και συμβάλουν στη φήμη , την αποτελεσματικότητα και την εξέλιξη της επιχείρησης . Καθοριστικός είναι ο ρόλος των νηπιαγωγών , των νηπιοβρεφοκόμων καθώς και των βοηθών για την φήμη ενός σταθμού. Οι γονείς κρίνουν την λειτουργία ενός σταθμού και από τις σχέσεις που αναπτύσσουν με το προσωπικό οι ίδιοι και το παιδί τους. Για παράδειγμα ένας γονιός που βλέπει ο παιδί του ευχαριστημένο αλλά και ο ίδιος έχει αναπτύξει φιλικές σχέσεις με το προσωπικό και ειδικότερα με την δασκάλα του παιδιού θα είναι πιο επιεικής και θα δείξει περισσότερη κατανόηση σε τυχόν προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν από έναν γονιό που έχει τις τυπικές σχέσεις με τους εργαζομένους .Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής όπως αλλιώς λέμε τους εργαζομένους που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη θα πρέπει να είναι ευχάριστοι και πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πελάτες . Στην συγκεκριμένη περίπτωση τόσο το εκπαιδευτικό προσωπικό όσο και υπόλοιπο προσωπικό θα πρέπει να είναι ευγενικοί και ευχάριστοι . Για να πετύχει αυτό θα πρέπει η διοίκηση να τους δώσει κίνητρα αλλά και το αίσθημα ότι η φήμη των σταθμών εξαρτάται και από αυτούς . Μια επιχείρηση θα χάσει την αξία και την φήμη της αν το προσωπικό της δεν είναι ευχαριστημένο ή αν αποχωρεί από αυτή. Για μια επιχείρηση είναι δύσκολο να προσλάβει καινούριο προσωπικό ή να προβεί σε μετατάξεις γιατί θα πρέπει από την αρχή να τους εκπαιδέψει και αυτό σημαίνει ότι θα χρειάζεται περισσότερος χρόνος για την παραγωγή της υπηρεσίας καθώς και περισσότερα λάθη . Ένας εργαζόμενος που έχει γνώση του αντικείμενου και έχει αναπτύξει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες είναι δύσκολο να τον αντικαταστήσει η επιχείρηση γιατί προσθέτει αξία σε αυτή .Για παράδειγμα ο εργαζόμενος που έχει αναλάβει την διαχείριση των παραγγελιών τροφίμων , την αποθήκευση αυτών και την παρακολούθηση των αποθεμάτων στις αποθήκες των σταθμών δεν μπορεί να αντικατασταθεί γιατί πρώτον ο ίδιος ο εργαζόμενος έχει δημιουργήσει ένα λεπτομερές σύστημα παρακολούθησης τόσο των παραγγελιών όσο και των αποθεμάτων και δεύτερον έχει αναπτύξει σχέσεις εμπιστοσύνης με του προμηθευτές με αποτέλεσμα την άψογη συνεργασία και γρήγορη λύση των προβλημάτων που μπορεί να δημιουργηθούν.

Πολλές φορές ανάλογα με την επαφή που έχουν με τους πελάτες χωρίζεται σε δύο κατηγορίες:



1) Εκείνοι που προσφέρουν υποστηρικτικές υπηρεσίες , με την έννοια ότι οι υπηρεσίες που παρέχουν δεν απαιτούν ειδικευμένες γνώσεις τεχνικού χαρακτήρα (π.χ. οι καθαρίστριες που υπάρχουν στους σταθμούς).

2) Εκείνοι που παρέχουν ειδικευμένες υπηρεσίες , οι οποίες απαιτούν από τον εργαζόμενο πολύ πιο καλή γνώση τεχνικών θεμάτων που σχετίζονται με τις υπηρεσίες τις οποίες παρέχει η επιχείρηση (π.χ. το εκπαιδευτικό προσωπικό των σταθμών). (Αυλωνίτης ,Γούναρης , Τσίτσου,2016, σελ.431)

Και οι δύο κατηγορίες είναι εξίσου σημαντικές για την επιχείρηση είναι όμως πιθανόν να δημιουργηθούν συγκρούσεις . Μια μορφή σύγκρουσης που μπορεί να δημιουργηθούν είναι αυτή της σύγκρουσης ρόλων . Αυτή η περίπτωση αφορά την εικόνα που έχει ο εργαζόμενος για τον εαυτό του τις ικανότητες του και τον ρόλο του μέσα στην επιχείρηση . Ο εργαζόμενος θα πρέπει να έχει την κατάλληλη συμπεριφορά ασχέτως αν αισθάνεται άσχημα ψυχολογικά . Το πρόβλημα συνήθως δημιουργείται από τον πελάτη που έχει άγνοια για το σενάριο εξυπηρέτησης που έχει θεσπίσει η επιχείρηση . Μια ακόμη κατηγορία συγκρούσεων είναι οι οργανικές συγκρούσεις. Οι συγκρούσεις αυτές προκύπτουν όταν οι πελάτες ζητούν μετατροπή των διαδικασιών εξυπηρέτησης που έχει ορίσει η επιχείρηση .Θα πρέπει λοιπόν ο εργαζόμενος να εξηγήσει στον γιατί δεν είναι εφικτή η αλλαγή που ζητάει ο πελάτης χωρίς όμως να κατηγορήσει την ίδια την επιχείρηση και η εξήγηση που θα δώσει να μη είναι λογικοφανής. Τέλος η τελευταία μορφή συγκρούσεων αφορά στις διαπελατειακές συγκρούσεις . Πραγματοποιούνται μεταξύ των πελατών της επιχείρησης και ο εργαζόμενος καλείται να επιβάλει την τάξη . Το σύστημα εξυπηρέτησης πολλές φορές μπορεί να συμβάλει αρνητικά στη δημιουργία της εμπειρίας του πελάτη . Για παράδειγμα όταν δεν τηρείται η σειρά προτεραιότητας τότε οι πελάτες μένουν δυσαρεστημένοι ή και πολλές φορές λογομαχούν . Οι συνέπειες των συγκρούσεων αυτών είναι να δημιουργηθεί ένα αρνητικό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων και αρνητική διάθεση για εργασία και πολλές φορές οι εργαζόμενοι αποχωρούν. Πολλές φορές αυτό δεν είναι εφικτό στις δημόσιες υπηρεσίες γιατί ενδεχόμενος οι υπάλληλοι να είναι μόνιμοι με αποτέλεσμα το κλίμα να δυσχεραίνεται όλο και



περισσότερο και οι συγκρούσεις να είναι πιο έντονες . Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι εξίσου ικανοποιημένοι με τους πελάτες από την ίδια την επιχείρηση. Όταν οι εργαζόμενοι είναι δυσαρεστημένοι από το περιβάλλον και τις συνθήκες της επιχείρησης αλλά και από την ίδια την διοίκηση τότε ζητούν να αλλάξουν τμήμα. Για την αντιμετώπιση αυτών των συγκρούσεων θα πρέπει οι διαδικασίες εξυπηρέτησης να καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των πελατών και να είναι σε θέση να παρέχει όλες τις υπηρεσίες που ζητά ο πελάτης . Τέλος θα πρέπει η επιχείρηση να ομαδοποιεί τους πελάτες της ώστε να αντιμετωπίσει τις διαπελατειακές συγκρούσεις . Η τμηματοποίηση της αγοράς αποτελεί μια αποδοτική στρατηγική μια και οι πελάτες που έχουν την ίδια συμπεριφορά και τις ίδιες απαιτήσεις να αντιμετωπίζονται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο .

Συχνά οι εργαζόμενοι για να αντιμετωπίσουν αυτές τις συγκρούσεις παίρνουν πρωτοβουλία για τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίσουν τον πελάτη. Αυτό ονομάζεται ενδυνάμωση των εργαζομένων . «Η ενδυνάμωση ή η δημιουργική ευρηματικότητα όπως αλλιώς ονομάζεται είναι η επίλυση ζητημάτων που αφορούν τους πελάτες αποτελεί πηγή άντλησης αξίας για τον εργαζόμενο ακριβώς επειδή του /της δίνει τον τρόπο να διαχειριστούν μόνοι τους και με αποτελεσματικότερα διάφορες αιτίες συγκρούσεων με τους πελάτες ,που ενδεχομένως, το της επιχείρησης να μη έχει ή να μην μπορεί να προβλέψει». Προϋπόθεση τη ενδυνάμωσης είναι να έχουν απαραίτητη εκπαίδευση προκείμενου :

«1)Να γνωρίζουν τις πολιτικές και τις προτεραιότητες της επιχείρησης αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πελατών

2)Να ξέρουν πώς να διαχωρίζονται οι σχέσεις με πελάτες και να αντιμετωπίζουν τα αιτήματά τους» . (Αυλωνίτης ,Γούναρης , Τσίτσου,2016, σελ.438)

Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να πάρουν πρωτοβουλίες σχετικά με θέματα που αφορούν την δουλειά τους . Υπάρχουν όμως και κάποιοι που ενώ τους δίνεται αυτή η δυνατότητα προτιμούν να εκτελούν την εργασία τους με προκαθορισμένες οδηγίες και να είναι πιστοί σε αυτές . Έτσι αποφεύγουν να



παίρνουν πρωτοβουλίες ή ακόμη και να λένε την άποψή τους στην διοίκηση όταν αυτή τους ζητηθεί, να αποτελούν κομμάτι της συλλογικής διοίκησης. «Η συλλογική διοίκηση είναι η προσέγγιση στην διοίκηση η οποία αναγνωρίζει ότι :

1)Οι εργαζόμενοι ενδιαφέρονται για το καλό της επιχείρησης και την επίτευξη των στόχων της

2)Ενδιαφέρονται επίσης για την ικανοποίηση των πελατών της επιχείρησης από τις υπηρεσίες που η επιχείρηση τους προσφέρει και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών

3) Διαθέτουν ικανότητα να διαβλέπουν ζητήματα και δυσκολίες που αντιμετωπίζει η επιχείρηση εξυπηρετώντας τους πελάτες και πιο σημαντικό είναι σε θέση να προτείνουν συγκεκριμένες και εφαρμοσμένες λύσεις για τα θέματα αυτά». (Αυλωνίτης ,Γούναρης , Τσίτσου,2016, σελ.439)

Η συμμετοχή των εργαζομένων στην λήψη αποφάσεων τους κάνει περισσότερο πρόθυμους και αποτελεσματικούς, τους ανεβάζει τη ψυχολογία και τους αυξάνει τον ενθουσιασμό με αποτέλεσμα να αποδίδουν περισσότερο και να αισθάνονται χρήσιμοι για την επιχείρηση .





## ΜΕΡΟΣ Β΄



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ.

### 5.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Όπως αναφέραμε και στην προηγούμενη ενότητα οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών είναι πολύ σημαντικοί για την επιχείρηση μιας και αυτοί έρχονται καθημερινά σε επαφή με τους πελάτες και σε συνεργασία με αυτούς παράγουν υπηρεσίες. Οι εργαζόμενοι για να είναι αποδοτικοί και αποτελεσματικοί θα πρέπει να είναι ικανοποιημένοι τόσο από τον χώρο και το πόστο στο οποίο εργάζονται όσο και από τις αποφάσεις τη διοίκησης . Το ίδιο ισχύει και για τους εργαζομένους των παιδικών σταθμών του νομικού προσώπου . Οι εργαζόμενοι για να είναι αποτελεσματικοί θα πρέπει να αισθάνονται ικανοποιημένοι τόσο από τον χώρο στο οποίο εργάζονται όσο και από την διοίκηση. Θα πρέπει να αισθάνονται ότι οι απόψεις τους ακούγονται και γίνονται σεβαστές. Για να μετρήσουμε λοιπόν την ικανοποίηση των εργαζόμενων δημιουργήθηκε ένα σχετικό ερωτηματολόγιο (παράρτημα 3 ) στο οποίο οι εργαζόμενοι των παιδικών σταθμών του νομικού προσώπου κλήθηκαν να απαντήσουν. Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από δύο μέρη . Στο πρώτο μέρος οι εργαζόμενοι έπρεπε να συμπληρώσουν ανώνυμα προσωπικές ερωτήσεις που αφορούσαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους όπως το φύλο ,η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το οικογενειακό εισόδημα , τα χρόνια προϋπηρεσίας την θέση εργασίας την οποία κατέχουν καθώς και το είδος της σύμφασης της εργασίας τους . Στο δεύτερο μέρος οι εργαζόμενοι έπρεπε να συμπληρώσουν ερωτήσεις που είχαν σχέση με τον χώρο της εργασίας τους , τις σχέσεις με τους άλλους συναδέλφους και με την διευθύντρια των σταθμών , για τα χάσματα μεταξύ των συναδέλφων που μπορεί να υπάρχουν καθώς και για την συμμετοχή τους στις διαδικασίες για την λήψη αποφάσεων. Πιο συγκεκριμένα τον Οκτώβριο του 2018 ο αριθμός των εργαζομένων ανερχόταν στα 65 άτομα . Από αυτά ερωτήθηκαν τα 55 άτομα ενώ το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων ανέρχεται στα 40 ποσοστό 72,72%. Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων έγινε με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS .



## 5.2 Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Αρχικά ονομάσαμε μεταβλητές στην συνέχεια ορίσαμε τον τύπο των μεταβλητών έπειτα δώσαμε τιμές που θα αντιστοιχούν κάθε πιθανή απάντηση που θα μπορούσε να δώσει ο ερωτώμενος σε κάθε ερώτηση και τέλος χαρακτηρίσαμε τις μεταβλητές σε ποιοτικές . Για παράδειγμα η πρώτη μεταβλητή που ορίζουμε είναι αυτή του φύλου στο οποίο ανήκει ο ερωτώμενος .Έτσι δίνουμε την τιμή «1» αν είναι άντρας και την τιμή «2» εάν είναι γυναίκα . Το ίδιο κάνουμε και με τις υπόλοιπες μεταβλητές (ΕΙΚΟΝΑ5.1).Στην συνέχεια καταχωρούμε τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων στο πρόγραμμα του SPSS (ΕΙΚΟΝΑ 5.2). Κάθε σειρά αντιστοιχεί σε ένα και μόνο ερωτηματολόγιο και κάθε στήλη αντιστοιχεί σε μια μεταβλητή. Δηλαδή στην πρώτη βρίσκονται όλες οι απαντήσεις του πρώτου ερωτηματολογίου (ΕΙΚΟΝΑ5.3) ενώ στην πρώτη στήλη περιλαμβάνονται οι τιμές της μεταβλητής «φύλο» όλων των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν (ΕΙΚΟΝΑ 5.4 ).

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	id	Numeric	8	0	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡ...	None	None	8	Right	Unknown	Input
2	ΦΥΛΟ	Numeric	9	0	ΦΥΛΟ	{1, ΑΝΔΡΑΣ}...	None	8	Right	Unknown	Input
3	ΗΛΙΚΙΑ	Numeric	8	0	ΗΛΙΚΙΑ	{3, 20-25}...	None	8	Right	Unknown	Input
4	ΜΟΡΦΟΤΙΚΟ	Numeric	8	0	ΜΟΡΦΟΤΙΚΟ Ε...	{10, ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ}...	None	8	Right	Unknown	Input
5	ΘΕΣΗ	Numeric	8	0	ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	{15, ΝΗΠΙΑΓΩΓΟΣ}...	None	8	Right	Scale	Input
6	ΕΡΓΑΣΙΑ	Numeric	8	0	ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	{23, ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 1 ΧΡΟΝΟ}...	None	8	Right	Unknown	Input
7	ΣΥΜΒΑΣΗ	Numeric	8	0	ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑ...	{27, ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ}...	None	8	Right	Unknown	Input
8	ΕΙΣΟΔΗΜΑ	Numeric	8	0	ΟΙΚΟΓΕΝΙΑΚΟ...	{32, ΕΩΣ 5.000 ΕΥΡΩ}...	None	9	Right	Unknown	Input
9	EP8	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 8	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
10	EP9	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 9	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
11	EP10	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ10	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
12	EP11	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 11	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
13	EP12	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ12	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
14	EP13	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ13	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
15	EP14	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ14	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
16	EP15	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ15	{41, ΔΙΑΦΟΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ}...	None	8	Right	Unknown	Input
17	EP16	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ16	{46, ΝΑΙ}...	None	8	Right	Unknown	Input
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

ΕΙΚΟΝΑ5.1 Ορίζουμε τις μεταβλητές και δίνουμε τιμές σε αυτές .



id	ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ	ΘΕΣΗ	ΕΡΓΑΣΙΑ	ΣΥΜΒΑΣΗ	ΕΙΣΟΔΗΜΑ	EP8	EP9	EP10	EP11	EP12	EP13	EP14	EP15	EP16
1	1	8	12	22	25	31	33	43	42	45	44	44	45	44	44	46
2	2	9	11	18	26	27	36	41	43	45	45	44	44	44	45	46
3	3	8	11	19	25	31	39	44	44	44	44	44	44	44	44	47
4	4	8	11	15	26	27	34	45	45	45	45	44	45	44	44	47
5	5	5	10	15	25	28	34	45	44	45	45	44	44	44	44	47
6	6	3	11	16	23	28	35	44	44	45	44	44	44	44	45	47
7	7	5	11	17	26	27	37	44	44	45	44	44	44	44	45	47
8	8	8	13	22	26	27	36	42	44	45	44	44	44	44	45	47
9	9	2	11	16	26	27	38	45	45	45	44	44	45	45	45	47
10	10	2	12	22	26	29	34	45	44	45	44	45	45	43	45	47
11	11	2	11	16	24	28	38	44	43	45	44	44	44	44	45	47
12	12	2	11	16	26	27	36	44	43	44	43	44	44	43	44	47
13	13	2	11	16	25	28	36	44	43	45	44	44	44	44	44	47
14	14	2	10	15	26	28	33	45	45	45	44	43	44	44	43	46
15	15	2	11	16	26	27	37	44	44	44	45	44	44	44	43	46
16	16	1	10	20	26	27	34	43	44	44	43	42	43	43	42	47
17	17	2	13	22	23	28	34	44	43	45	45	45	45	44	44	47
18	18	2	11	15	25	28	34	45	44	44	44	44	44	44	45	47
19	19	2	11	16	26	27	34	44	41	44	44	44	45	45	45	46
20	20	2	12	20	26	29	36	44	44	44	43	43	45	44	43	46
21	21	2	12	17	23	28	34	44	44	44	41	41	44	44	44	47
22	22	2	11	16	24	28	33	43	43	44	43	43	44	43	44	47
23	23	2	10	16	26	27	36	44	43	44	43	43	44	43	42	47

ΕΙΚΟΝΑ 5.2 Καταχωρούμε τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων .

id	ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ	ΘΕΣΗ	ΕΡΓΑΣΙΑ	ΣΥΜΒΑΣΗ	ΕΙΣΟΔΗΜΑ	EP8	EP9	EP10	EP11	EP12	EP13	EP14	EP15	EP16
1	1	8	12	22	25	31	33	43	42	45	44	44	45	44	44	46
2	2	9	11	18	26	27	36	41	43	45	45	44	44	44	45	46
3	3	8	11	19	25	31	39	44	44	44	44	44	44	44	44	47
4	4	8	11	15	26	27	34	45	45	45	45	44	45	44	44	47
5	5	5	10	15	25	28	34	45	44	45	45	44	44	44	44	47
6	6	3	11	16	23	28	35	44	44	45	44	44	44	44	45	47
7	7	5	11	17	26	27	37	44	44	45	44	44	44	44	45	47
8	8	8	13	22	26	27	36	42	44	45	44	44	44	44	45	47
9	9	2	11	16	26	27	38	45	45	45	44	44	45	45	45	47
10	10	2	12	22	26	29	34	45	44	45	44	45	45	43	45	47
11	11	2	11	16	24	28	38	44	43	45	44	44	44	44	45	47
12	12	2	11	16	26	27	36	44	43	44	43	44	44	43	44	47
13	13	2	11	16	25	28	36	44	43	45	44	44	44	44	44	47
14	14	2	10	15	26	28	33	45	45	45	44	43	44	44	43	46
15	15	2	11	16	26	27	37	44	44	44	45	44	44	44	43	46
16	16	1	10	20	26	27	34	43	44	44	43	42	43	43	42	47
17	17	2	13	22	23	28	34	44	43	45	45	45	45	44	44	47
18	18	2	11	15	25	28	34	45	44	44	44	44	44	44	45	47
19	19	2	11	16	26	27	34	44	41	44	44	44	45	45	45	46
20	20	2	12	20	26	29	36	44	44	44	43	43	45	44	43	46
21	21	2	12	17	23	28	34	44	44	44	41	41	44	44	44	47
22	22	2	11	16	24	28	33	43	43	44	43	43	44	43	44	47
23	23	2	10	16	26	27	36	44	43	44	43	43	44	43	42	47

ΕΙΚΟΝΑ 5.3 Κάθε σειρά αναφέρεται και σε ένα ερωτηματολόγιο .

id	ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ	ΘΕΣΗ	ΕΡΓΑΣΙΑ	ΣΥΜΒΑΣΗ	ΕΙΣΟΔΗΜΑ	EP8	EP9	EP10	EP11	EP12	EP13	EP14	EP15	EP16
1	1	8	12	22	25	31	33	43	42	45	44	44	45	44	44	46
2	2	9	11	18	26	27	36	41	43	45	45	44	44	44	45	46
3	3	8	11	19	25	31	39	44	44	44	44	44	44	44	44	47
4	4	8	11	15	26	27	34	45	45	45	45	44	45	44	44	47
5	5	5	10	15	25	28	34	45	44	45	45	44	44	44	44	47
6	6	3	11	16	23	28	35	44	44	45	44	44	44	44	45	47
7	7	5	11	17	26	27	37	44	44	45	44	44	44	44	45	47
8	8	8	13	22	26	27	36	42	44	45	44	44	44	44	45	47
9	9	2	11	16	26	27	38	45	45	45	44	44	45	45	45	47
10	10	2	12	22	26	29	34	45	44	45	44	45	45	43	45	47
11	11	2	11	16	24	28	38	44	43	45	44	44	44	44	45	47
12	12	2	11	16	26	27	36	44	43	44	43	44	44	43	44	47
13	13	2	11	16	25	28	36	44	43	45	44	44	44	44	44	47
14	14	2	10	15	26	28	33	45	45	45	44	43	44	44	43	46
15	15	2	11	16	26	27	37	44	44	44	45	44	44	44	43	46
16	16	1	10	20	26	27	34	43	44	44	43	42	43	43	42	47
17	17	2	13	22	23	28	34	44	43	45	45	45	45	44	44	47
18	18	2	11	15	25	28	34	45	44	44	44	44	44	44	45	47
19	19	2	11	16	26	27	34	44	41	44	44	44	45	45	45	46
20	20	2	12	20	26	29	36	44	44	44	43	43	45	44	43	46
21	21	2	12	17	23	28	34	44	44	44	41	41	44	44	44	47
22	22	2	11	16	24	28	33	43	43	44	43	43	44	43	44	47
23	23	2	10	16	26	27	36	44	43	44	43	43	44	43	42	47

ΕΙΚΟΝΑ 5.4 Κάθε στήλη αναφέρεται σε μια ερώτηση του ερωτηματολογίου.



Μετά την καταχώρηση όλων των ερωτηματολογίων στο σύστημα επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα και στη συνέχεια βγάζουμε τα ανάλογα συμπεράσματα. Για την καλύτερη κατανόηση και διεξαγωγή των συμπερασμάτων απεικονίζουμε τα αποτελέσματα και διαγραμματικά. Έτσι στη συνέχεια θα αναλύσουμε αναλυτικά κάθε μία από τις απαντήσεις που έδωσαν οι εργαζόμενοι των παιδικών σταθμών. Στην ανάλυση μας παρατηρούμε ότι στα ερωτηματολόγια απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις και οι 40 εργαζόμενοι που απάντησαν στα ερωτηματολόγια. Στην πρώτη ερώτηση εξετάσουμε το φύλο στο οποίο ανήκει ο κάθε εργαζόμενος. Παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων είναι γυναίκες σε ποσοστό που ανέρχεται στο 92,5% σε αντίθεση με αυτό των αντρών που ανέρχεται μόλις στο 7.5% (ΕΙΚΟΝΑ 5.5 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1)

IBM SPSS Statistics Viewer - \*Output1 [Document2]

DATASET ACTIVATE DataSet1.  
DATASET CLOSE DataSet2.  
FREQUENCIES VARIABLES=ΦΥΛΟ  
/STATISTICS=MODE  
/ORDER=ANALYSIS.

→ **Frequencies**

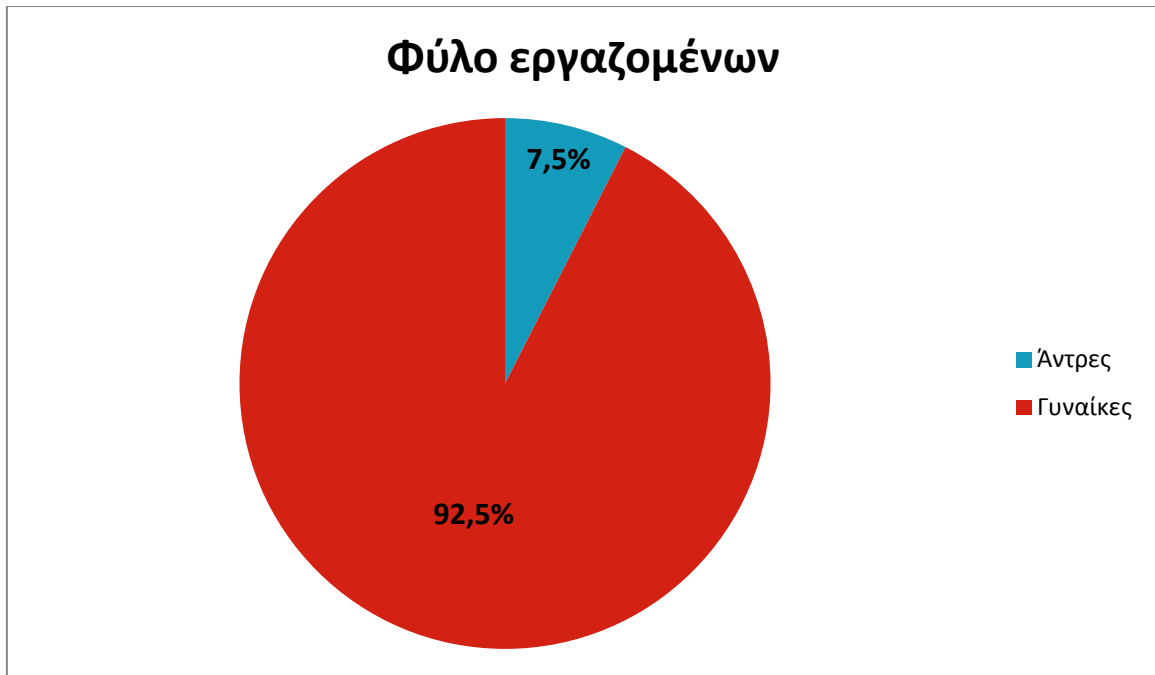
**Statistics**

ΦΥΛΟ	
N	Valid 40
	Missing 0
Mode	2

ΦΥΛΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	3	7.5	7.5	7.5
	ΓΥΝΑΙΚΑ	37	92.5	92.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.5 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για το φύλο στο οποίο ανήκουν οι εργαζόμενοι.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1 Το ποσοστό των ανδρών και των γυναικών που εργάζονται στους παιδικούς σταθμούς.

Στη συνέχεια έγινε ανάλυση και στις υπόλοιπες ερωτήσεις που αφορούν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων. Από τη επεξεργασία των δεδομένων προέκυψε ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι ηλικιακά ανήκουν στην κλίμακα 46-50 με ποσοστό 27.5% (ΕΙΚΟΝΑ 5.6) ενώ οι περισσότεροι από αυτούς κατέχουν την θέση της νηπιοβρεφοκόμου με ποσοστό 40% και είναι λογικό γιατί αναφερόμαστε στο βρεφονηπιακούς σταθμούς και το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων είναι γυναίκες (ΕΙΚΟΝΑ 5.7). Η σύμβαση εργασίας που έχουν συνάψει οι περισσότεροι εργαζόμενοι με το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου του Δήμου Χίου είναι αυτή του μόνιμου προσωπικού που ανέρχεται σε ποσοστό 40%. Αξίζει βέβαια να τονίσουμε ότι και το ποσοστό των εργαζομένων που έχει συνάψει σύμβαση πλήρης απασχόλησης ορισμένου χρόνου είναι και αυτό πολύ μεγάλο και ανέρχεται σε ποσοστό 35%. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το προσωπικό αυτό απασχολείται μέσα από κάποια προγράμματα όπως για παράδειγμα κάποιες από τις βρεφονηπιοκόμους απασχολούνται μέσα από το πρόγραμμα του ΕΣΠΑ το οποίο είναι υπεύθυνο για την πληρωμή τους (ΕΙΚΟΝΑ 5.8 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.2). Τέλος το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα ανέρχεται στις 10.001-15.000 ευρώ με ποσοστό 30% (ΕΙΚΟΝΑ 5.9).



ΗΛΙΚΙΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	2	5.0	5.0	5.0
	26-30	5	12.5	12.5	17.5
	31-35	9	22.5	22.5	40.0
	36-40	3	7.5	7.5	47.5
	41-45	2	5.0	5.0	52.5
	46-50	11	27.5	27.5	80.0
	ΑΝΩ ΤΩΝ 50	8	20.0	20.0	100.0
	Total		40	100.0	100.0

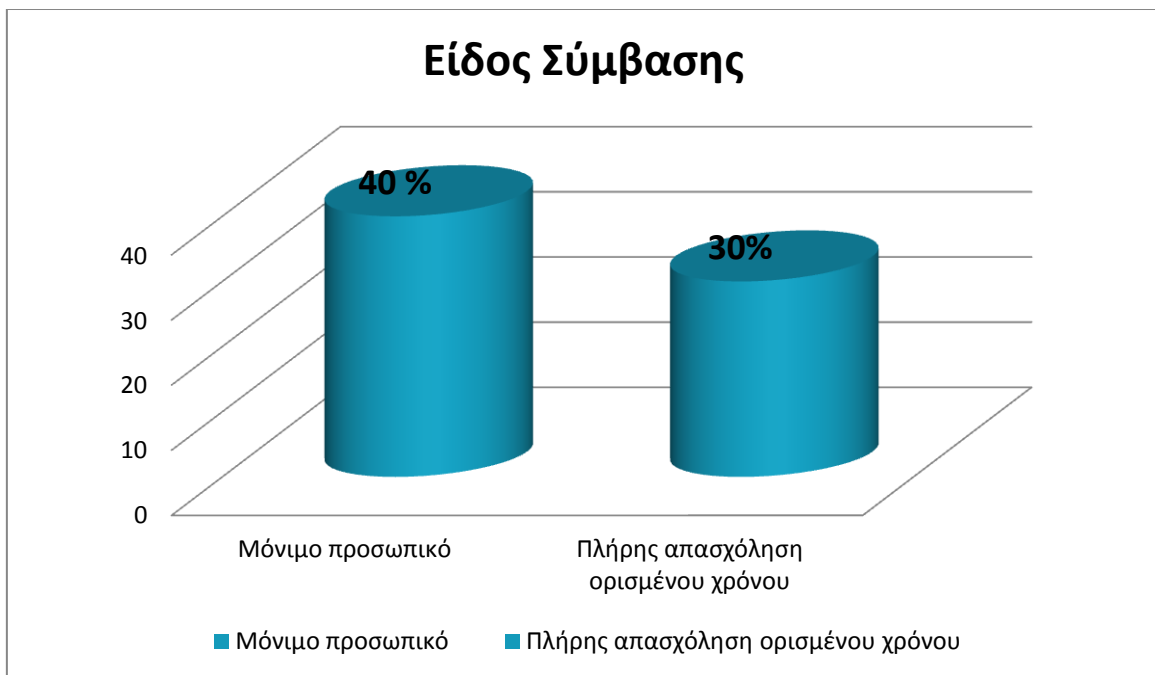
ΕΙΚΟΝΑ 5.6 Η ηλικία των εργαζομένων των παιδικών σταθμών .

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΗΠΙΑΓΩΓΟΣ	6	15.0	15.0	15.0
	ΝΗΠΙΟΦΡΕΦΟΚΟΜΟΣ	16	40.0	40.0	55.0
	ΒΟΗΘΟΣ ΦΡΕΦΟΚΟΜΟΥ	5	12.5	12.5	67.5
	ΕΡΓΟΘΑΡΑΠΕΥΤΡΙΑ	1	2.5	2.5	70.0
	ΓΙΑΤΡΟΣ	1	2.5	2.5	72.5
	ΜΑΓΕΙΡΑΣ	4	10.0	10.0	82.5
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	7	17.5	17.5	100.0
	Total		40	100.0	100.0

ΕΙΚΟΝΑ 5.7 Η θέση εργασίας στην οποία απασχολούνται οι εργαζόμενοι των παιδικών σταθμών .

ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	2	5.0	5.0	5.0
	ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	16	40.0	40.0	45.0
	ΠΛΗΡΗΣ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ	14	35.0	35.0	80.0
	ΠΛΗΡΗΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ	4	10.0	10.0	90.0
	ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΟΥ	4	10.0	10.0	100.0
	Total		40	100.0	100.0

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.8 Το είδος της σύμβασης που έχουν οι εργαζόμενοι με το Νομικό Πρόσωπο του Δήμου Χίου .



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.2 Τα ποσοστά των εργαζομένων των παιδικών σταθμών που απασχολούνται ως μόνιμο προσωπικό και αυτών που απασχολούνται με πλήρη απασχόληση ορισμένου χρόνου.

ΟΙΚΟΓΕΝΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΩΣ 5.000 ΕΥΡΩ	3	7.5	7.5	7.5
	5.001-10.000 ΕΥΡΩ	6	15.0	15.0	22.5
	10.001-15.000 ΕΥΡΩ	12	30.0	30.0	52.5
	15.001-20.000 ΕΥΡΩ	3	7.5	7.5	60.0
	20.001-25.000 ΕΥΡΩ	9	22.5	22.5	82.5
	25.001-30.000ΕΥΡΩ	3	7.5	7.5	90.0
	30.001-35.000ΕΥΡΩ	3	7.5	7.5	97.5
	35.001-40.000 ΕΥΡΩ	1	2.5	2.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.9 Το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα των εργαζομένων.

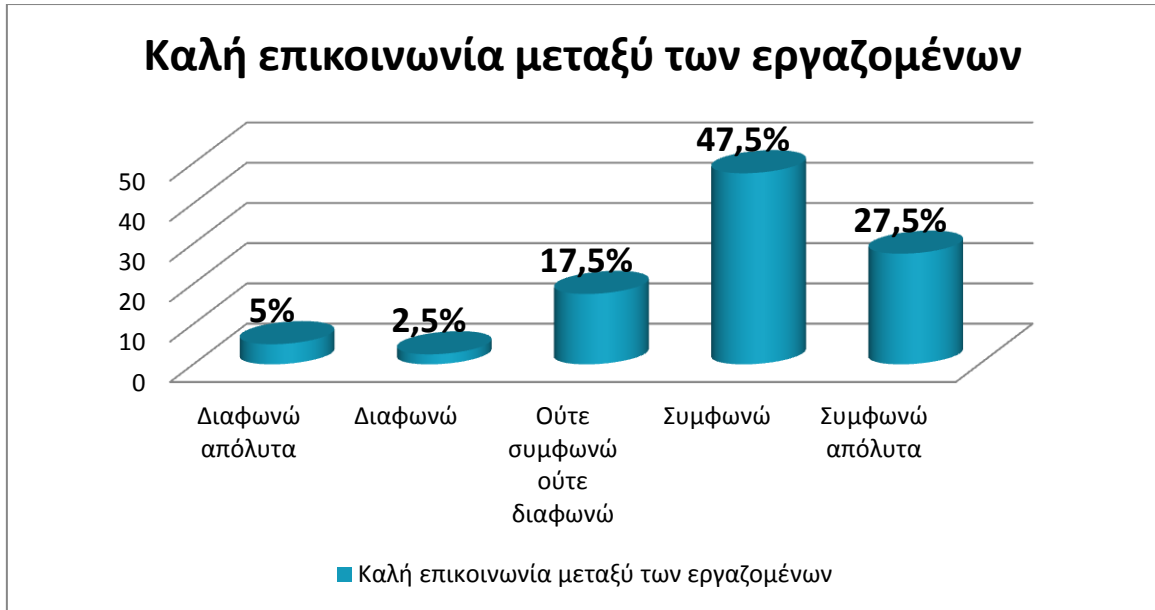




Εκτός από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων που καταγράφηκαν έπρεπε να μετρήσουμε την ικανοποίηση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι από τον χώρο στο οποίο εργάζονται και από τα μέσα τα οποία τους παρέχονται για να ασκήσουν την εργασία τους, τις σχέσεις που έχουν αναπτύξει με τους άλλους εργαζομένους καθώς και με την διευθύντρια των σταθμών και αν υπάρχουν χάσματα μεταξύ τους και τέλος εξετάζουμε την συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων σε θέματα που τους αφορούν. Οι εργαζόμενοι έπρεπε να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας με τις καταφατικές προτάσεις που τους δόθηκαν. Έπρεπε δηλαδή να επιλέξουν αν διαφωνούν απόλυτα, αν διαφωνούν απλώς, αν ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, αν συμφωνούν απλώς ή αν συμφωνούν απόλυτα με τις προτάσεις αυτές. Έτσι στην πρώτη καταφατική πρόταση «Υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων» οι εργαζόμενοι με ποσοστό 47.5% συμφώνησαν με αυτή, με ποσοστό 27.5% συμφώνησαν απόλυτα με αυτή, ένα ποσοστό 17.5% προτίμησε να κρατήσει ουδέτερη στάση μιας και ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε ενώ δύο άλλα ποσοστά της τάξης του 2.5% και του 5% διαφώνησαν και διαφώνησαν απόλυτα αντίστοιχα με αυτή (ΕΙΚΟΝΑ 5.10 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.3). Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να λειτουργούν συλλογικά, να αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία που προσφέρουν και να είναι πρόθυμοι στο να προσφέρουν περισσότερα από αυτό που ορίζει το αντικείμενο της εργασίας τους.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	5.0	5.0	5.0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	1	2.5	2.5	7.5
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7	17.5	17.5	25.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	19	47.5	47.5	72.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.10 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση «Υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια της SPSS ανάλυσης.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.3 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.10

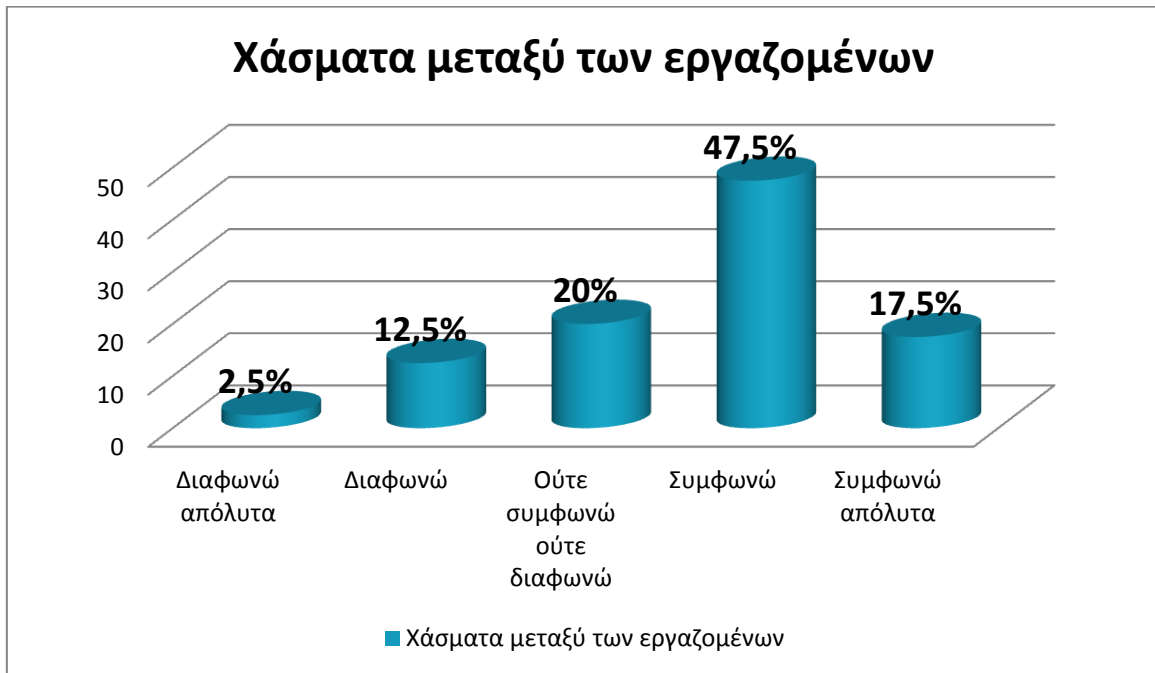
Η επόμενη πρόταση στην οποία κλήθηκαν να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν αναφερόταν στα χάσματα που υπάρχουν μεταξύ των εργαζομένων και συγκεκριμένα ήταν η εξής : «Πιστεύω ότι δεν υπάρχουν μεγάλα χάσματα μεταξύ των εργαζομένων ώστε να δημιουργούνται έντονες διαφωνίες ». Οι περισσότεροι με ποσοστό 47.5% συμφώνησε με την πρόταση ενώ το 20% των εργαζομένων ούτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε με την πρόταση . Ένα ποσοστό 17.5% συμφώνησε απόλυτα με την πρόταση ενώ ένα ποσοστό της τάξης 12.5% διαφώνησε και μόλις το 2.5% διαφώνησε απόλυτα με την πρόταση (ΕΙΚΟΝΑ 5.11 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.4) . Συμπεραίνουμε λοιπόν ,με βάση τα ποσοστά, ότι υπάρχουν χάσματα μεταξύ των εργαζομένων και αυτό σημαίνει ότι μπορεί να δημιουργηθούν ευκολότερα προβλήματα . Επειδή όμως υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ τους η δημιουργία αυτών των προβλημάτων δεν είναι και τόσο εύκολη.

#### ΕΡΩΤΗΣΗ 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	2.5	2.5	2.5
	ΔΙΑΦΩΝΩ	5	12.5	12.5	15.0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	8	20.0	20.0	35.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	19	47.5	47.5	82.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	17.5	17.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	



ΕΙΚΟΝΑ 5.11 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση «Πιστεύω ότι δεν υπάρχουν μεγάλα χάσματα μεταξύ των εργαζομένων ώστε να δημιουργούνται έντονες διαφωνίες». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια της SPSS ανάλυσης.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.4 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.11

Στη συνέχεια ακολούθησε η παρακάτω πρόταση που αφορά την σχέση των εργαζομένων με την διευθύντρια των παιδιών σταθμών. «Υπάρχει καλή επικοινωνία με την διευθύντρια των σταθμών». Σε ποσοστό 55% οι εργαζόμενοι συμφώνησαν απόλυτα με την πρόταση ενώ σε ποσοστό 42.5% συμφώνησαν με την πρόταση και μόνο το 2.5% των εργαζομένων ούτε διαφώνησαν ούτε συμφώνησαν. Από τα ποσοστά καταλαβαίνουμε ότι οι σχέσεις που έχουν αναπτυχθεί μεταξύ της διευθύντριας και των εργαζομένων είναι άριστες. Αυτό είναι λογικό γιατί ως διευθύντρια αλλά και ως άνθρωπος ενδιαφέρεται πραγματικά για τον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά, φροντίζει να είναι δίπλα τους και να ακούει με μεγάλη προσοχή τα προβλήματα που τους απασχολούν και προσπαθεί να δώσει λύσεις σε αυτά. Αγωνίζεται καθημερινά για τους όλους τους παιδικούς και φροντίζει να τους εξελίξει. Εκτός από τους παιδικούς είναι κοντά και στους γονείς όποτε εκείνοι την χρειαστούν. Αν και τα προβλήματα που δημιουργούνται είναι πολλά πάντα βρίσκει λύσεις και αγωνίζεται με επιμονή και σθένος για τα δικαιώματα του κάθε σταθμού (π.χ. για το

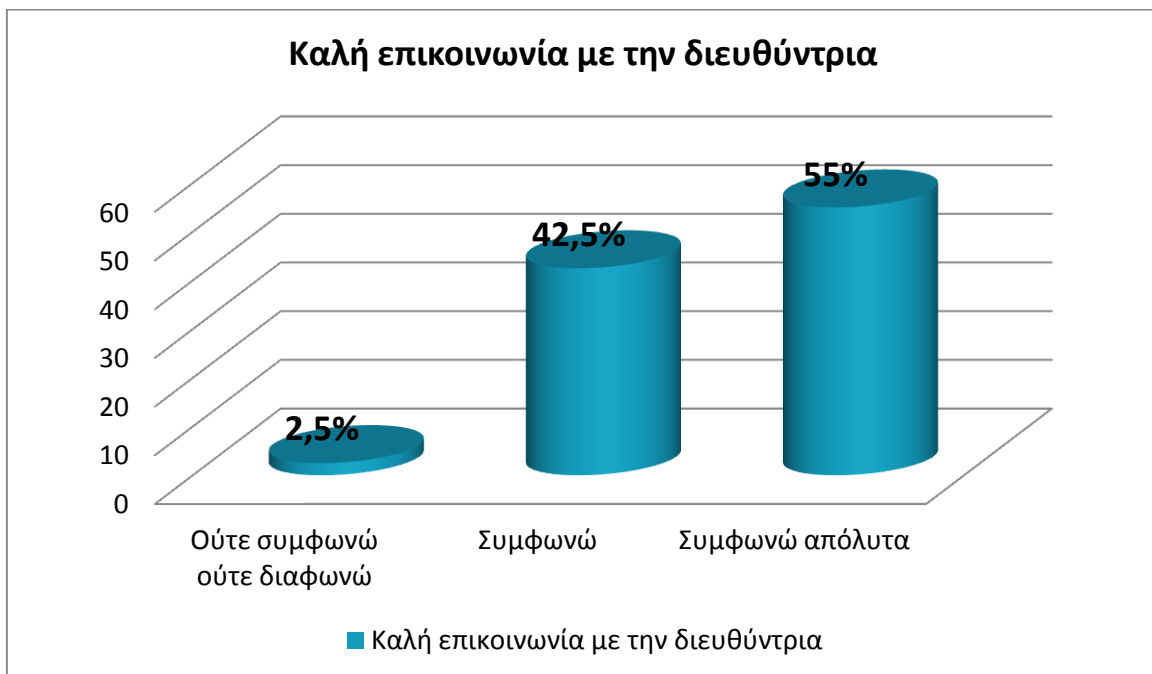


δικαίωμα που έχει το νομικό πρόσωπο να διεκδικήσει τους χώρους που του ανήκουν ).  
Ακόμη προσπαθεί να ανταποκριθεί στην αυξημένη ζήτηση των παιδιών σταθμών με την δημιουργία νέων σταθμών (π.χ. βρεφονηπιακός σταθμός Μαστιχοχωρίων ) ή με την μετεγκατάσταση των υπαρχόντων (π.χ. μετεγκατάσταση του βρεφονηπιακού σταθμού Καμποχώρων ).

#### ΕΡΩΤΗΣΗ10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	1	2.5	2.5	2.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ	17	42.5	42.5	45.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	22	55.0	55.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.12 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση «Υπάρχει καλή επικοινωνία με την διευθύντρια των σταθμών ». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS .



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.5 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.12

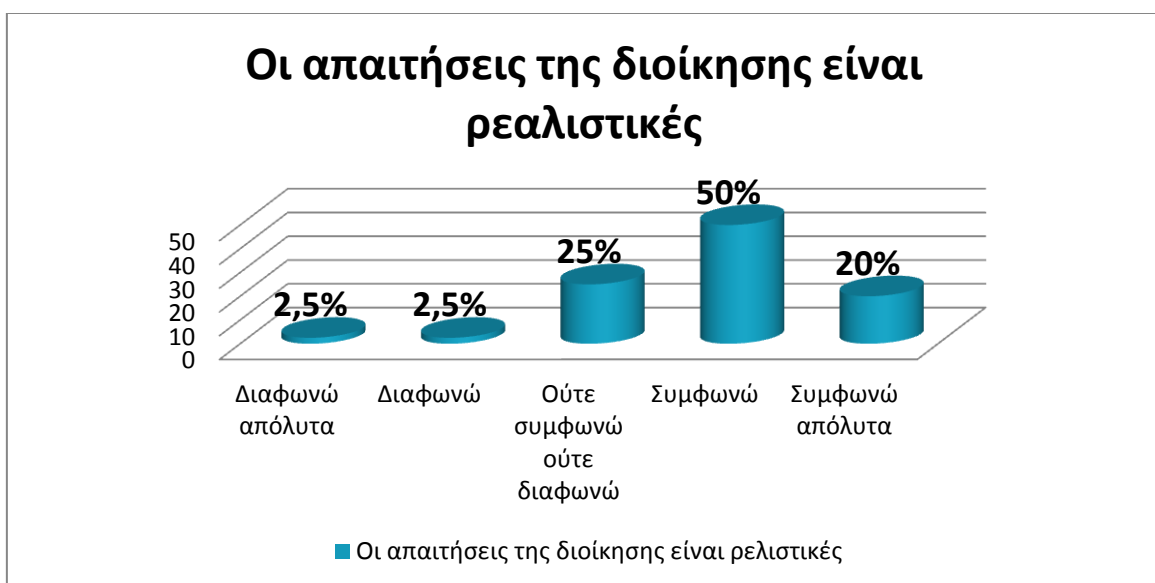
Και η επόμενη πρόταση έχει σχέση με την διοίκηση και με τις αποφάσεις που παίρνει . Κάποιες αποφάσεις θα πρέπει πρώτα να κατατεθούν και να ψηφιστούν από το διοικητικό



συμβούλιο του Νομικού Προσώπου και στη συνέχεια να υλοποιηθούν άμεσα (π.χ. η πρόσληψη προσωπικού) ενώ κάποιες άλλες παίρνονται από την διευθύντρια και υλοποιούνται αμέσως (π.χ. η τοποθέτηση του προσωπικού) . Κάποιες από τις αποφάσεις αυτές αφορούν και στις απαιτήσεις που έχει η διοίκηση από τους εργαζομένους. Έτσι η πρόταση που τους τέθηκε ήταν : «Πιστεύω ότι οι απαιτήσεις της διεύθυνσης είναι ρεαλιστικές ». Το 50% συμφωνούν με την παραπάνω πρόταση , το 25% ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί , το 20% συμφωνεί απόλυτα ενώ υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό που πιστεύει ότι οι απαιτήσεις δεν είναι ρεαλιστικές μιας και το 2.5% διαφώνησε και το 2.5% διαφώνησε απόλυτα . Καταλήγουμε λοιπόν στο συμπέρασμα με βάση αυτά που έχουν δηλώσει οι εργαζόμενοι ότι οι απαιτήσεις που έχει η διεύθυνση είναι απόλυτα ρεαλιστικές.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	2.5	2.5	2.5
	ΔΙΑΦΩΝΩ	1	2.5	2.5	5.0
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	10	25.0	25.0	30.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ	20	50.0	50.0	80.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	8	20.0	20.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.13 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση «Πιστεύω ότι οι απαιτήσεις της διεύθυνσης είναι ρεαλιστικές ». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.6 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.13



Ένα από τα βασικότερα πράγματα που συμβάλουν στο να αισθάνονται οι εργαζόμενοι ικανοποιημένοι είναι να έχουν στην διάθεση τους τα κατάλληλα μέσα για να ασκήσουν την εργασία τους . Για παράδειγμα οι καθαρίστριες θα πρέπει να έχουν στην διάθεσή τους όλα όσα χρειάζονται προκειμένου να εξασφαλίσουν την υγιεινή των χώρων . Οι δασκάλες με την σειρά τους θα πρέπει να έχουν στην διάθεσή τους τον κατάλληλο εξοπλισμό ώστε να μπορούν να ψυχαγωγούν και να δραστηριοποιούν τα παιδιά . Το 62.5% συμφώνησε με την πρόταση « πιστεύω ότι μου παρέχονται τα κατάλληλα μέσα προκειμένου να ασκήσω την εργασία μου» . Το 17.5% ούτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε , το 10% συμφώνησε απόλυτα με την πρόταση το 5% διαφώνησε απόλυτα ενώ το άλλο 5% απλώς διαφώνησε.

**ΕΡΩΤΗΣΗ12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	5.0	5.0	5.0
	ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5.0	5.0	10.0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7	17.5	17.5	27.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ	25	62.5	62.5	90.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	10.0	10.0	100.0
	Total		40	100.0	100.0

ΕΙΚΟΝΑ 5.14 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση « Πιστεύω ότι μου παρέχονται τα κατάλληλα μέσα προκειμένου να ασκήσω την εργασία μου». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS..



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.7 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.14

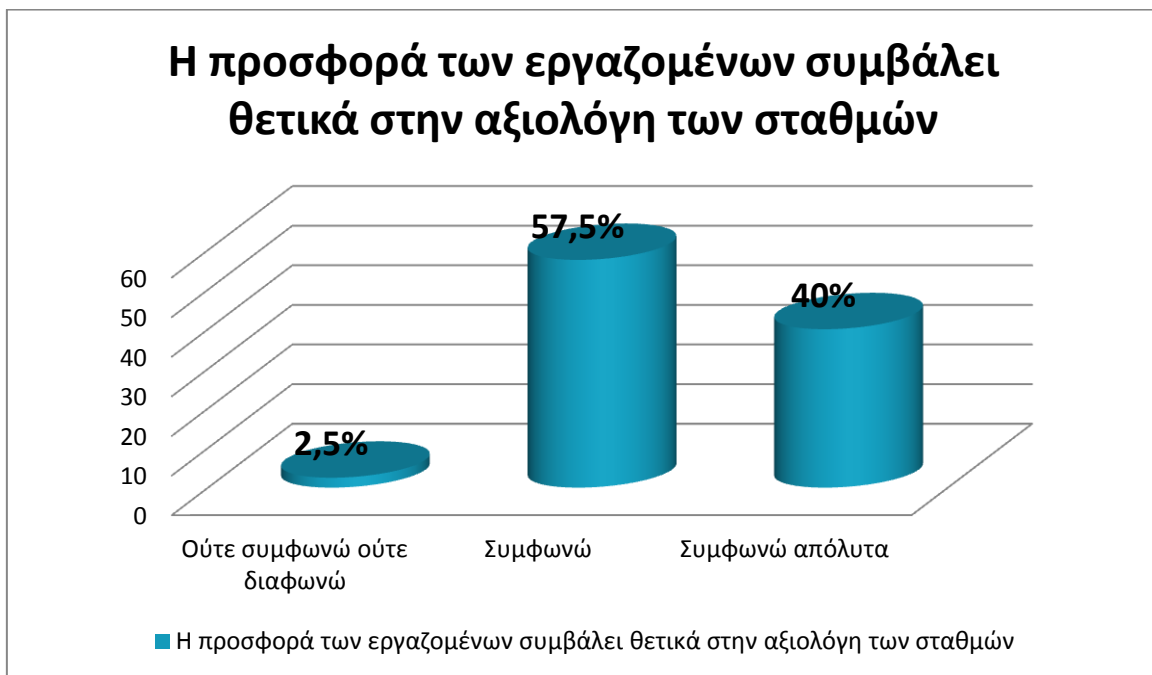
Ακόμη θα πρέπει να γίνει κατανοητό στους εργαζομένους ότι ασχέτως της θέσης που κατέχουν, συμβάλλουν και αυτοί στην εικόνα που δημιουργεί ο κάθε σταθμός ξεχωριστά αλλά και στη γενική εικόνα των παιδικών σταθμών. Θα πρέπει λοιπόν ότι η συμπεριφορά τους στο χώρο στον οποίο εργάζονται αλλά και οι σχέσεις που αναπτύσσουν με τους γονείς να είναι άριστες ώστε και αυτοί να μένουν ικανοποιημένοι από τον σταθμό στον οποίο στέλνουν τα παιδιά τους. Έτσι το 57.5% συμφώνησε με την πρόταση «πιστεύω ότι η προσφορά της εργασίας μου συμβάλλει θετικά στην αξιολόγηση του σταθμού», Το 40% συμφώνησε απόλυτα με την πρόταση ενώ το 2.5% ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε.



ΕΡΩΤΗΣΗ13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	1	2.5	2.5	2.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ	23	57.5	57.5	60.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.15 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση «πιστεύω ότι η προσφορά της εργασίας μου συμβάλλει θετικά στην αξιολόγηση του σταθμού». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.8 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.15

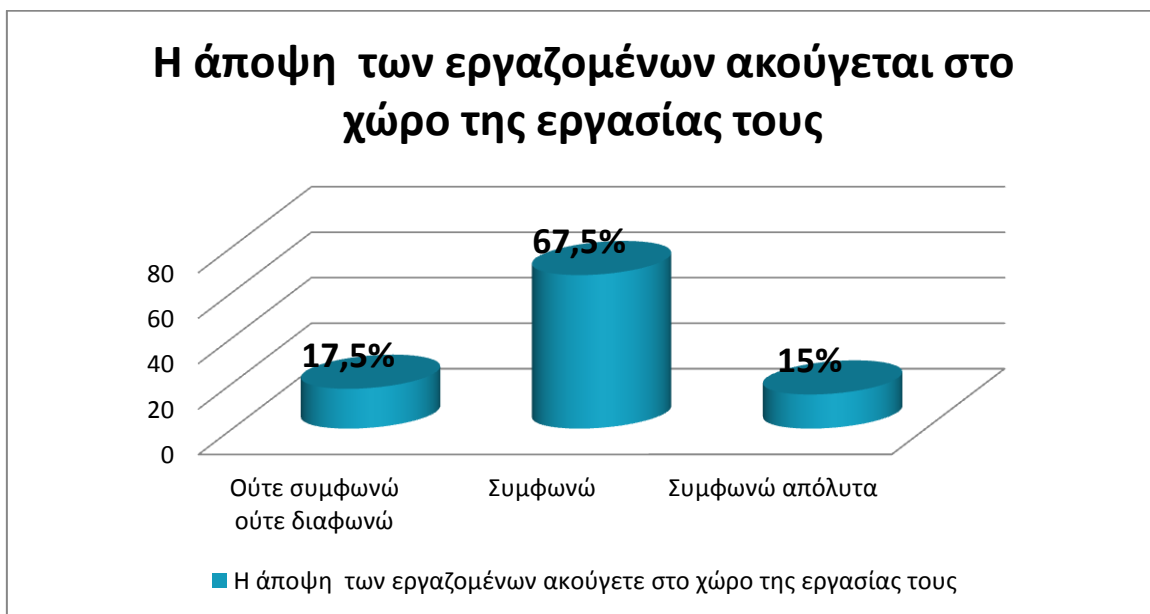
Μια από τις ενότητες που μελετά το μάρκετινγκ υπηρεσιών είναι αυτό της συλλογικής διοίκησης. Η συλλογική διοίκηση αναφέρεται στην συμμετοχή των εργαζομένων στην διαδικασία λήψης αποφάσεων σε θέματα που τους αφορούν. Έτσι το 65% συμφώνησε με την πρόταση «πιστεύω ότι η άποψη μου ακούγεται στο χώρο της εργασίας μου». Το 17.5% ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε ενώ το 15% συμφώνησε απόλυτα με την παραπάνω πρόταση. Οι εργαζόμενοι όταν συμβάλουν στην λήψη

αποφάσεων αισθάνονται περισσότεροι ικανοποιημένοι και αποδίδουν περισσότερο στην εργασία τους .

**ΕΡΩΤΗΣΗ14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	7	17.5	17.5	17.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ	27	67.5	67.5	85.0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.16 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση πιστεύω ότι η άποψη μου ακούγεται στο χώρο της εργασίας μου ». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.9 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.16

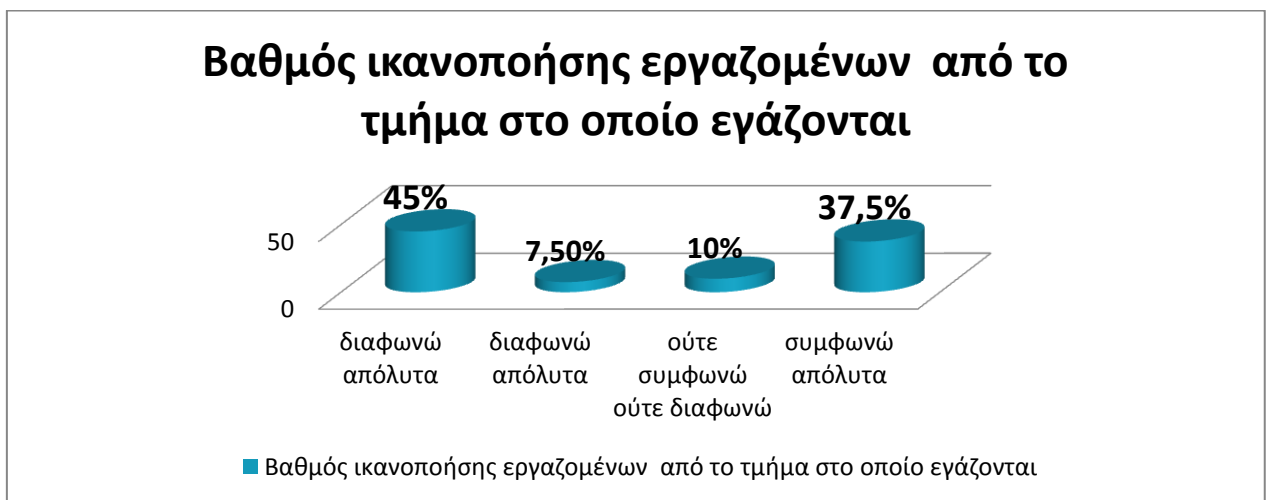
Η ικανοποίηση των εργαζομένων παίζει σημαντικό ρόλο τόσο στη στην αποδοτικότητα τους όσο και στην εικόνα που δημιουργείται για τους παιδικούς σταθμούς . Έτσι με την πρόταση «αισθάνομαι ικανοποιημένος /η από το τμήμα στο οποίο εργάζομαι »το 45% διαφώνησε απόλυτα με την πρόταση αυτή το 7.5% απλώς διαφώνησε , το 37.5 συμφώνησε απόλυτα ενώ το 10% ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι είναι δυσαρεστημένοι από το τμήμα στο οποίο

εργάζονται . Ο κάθε εργαζόμενος έχει διαφορετικές απαιτήσεις για να μπορεί να είναι ικανοποιημένος . Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος που αναγκάζεται καθημερινά να διανύει μεγάλες αποστάσεις καθημερινά επί πολλά χρόνια προκειμένου να πάει στον σταθμό στον οποίο εργάζεται είναι λιγότερο ευχαριστημένος από έναν εργαζόμενο που διανύει μικρότερη απόσταση .

**ΕΡΩΤΗΣΗ15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ	3	7.5	7.5	7.5
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	4	10.0	10.0	17.5
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	18	45.0	45.0	62.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.17 Εξετάζουμε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στην πρόταση «αισθάνομαι ικανοποιημένος /η από το τμήμα στο οποίο εργάζομαι ». Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.10 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.17

Τέλος οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν στην ερώτηση εάν θα πρότειναν κάποιες αλλαγές και αν ναι ποιες είναι αυτές . Το 65% απάντησε ότι δεν θα πρότεινε κάποιες αλλαγές ενώ το 35% απάντησε ότι θα πρότεινε κάποιες . Κάποιες από τις αλλαγές που πρότειναν οι εργαζόμενοι αφορούσαν προσωπικό και κάποιες άλλες τις δομές . Όσο αφορά τις παρατηρήσεις που είχαν σχέση με το προσωπικό ήταν οι εξής :



Α) Περισσότερο διοικητικό προσωπικό που να έχει γνώση στο αντικείμενο με το οποίο ασχολούνται οι παιδικοί σταθμοί .

Β) Περισσότερο εκπαιδευτικό βοηθητικό προσωπικό λόγω του ότι τα παιδιά που έχει η κάθε δασκάλα υπό την εποπτεία της είναι πολλά .

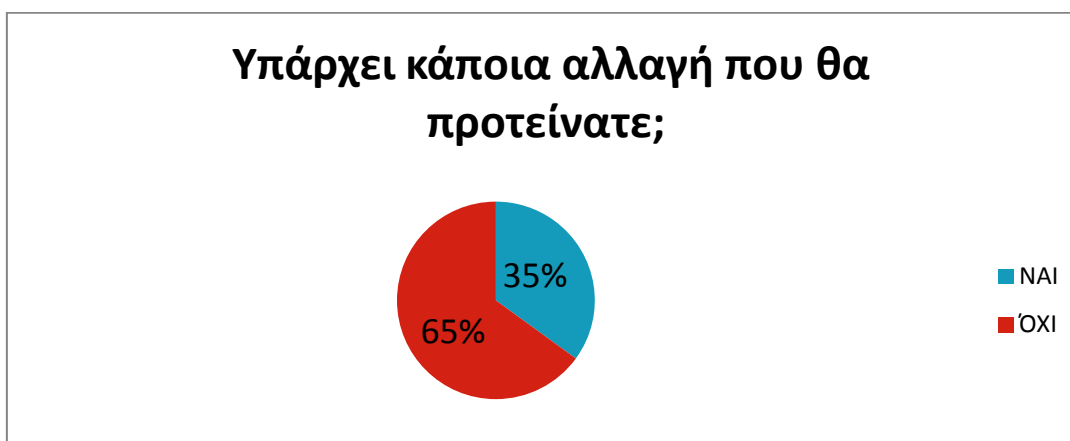
Γ) Περισσότερο προσωπικό βοηθητικό και μη όπως για παράδειγμα καθαρίστριες , βοηθούς μάγειρα , τραπεζοκόμους κ.α.

Δ) Αλλαγή κτηρίου

#### ΕΡΩΤΗΣΗ16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	14	35.0	35.0	35.0
	ΟΧΙ	26	65.0	65.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 5.18 Εξετάζουμε τις αλλαγές που θα προτιμούσαν οι εργαζόμενοι να πραγματοποιηθούν. Τα αποτελέσματα του πίνακα είναι μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS .



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.11 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 5.18



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup> ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΟΝΕΩΝ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟΝ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΦΟΙΤΟΥΝ ΣΤΟΥΣ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΤΟΥ ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ

### 6.1 Μεθοδολογία της έρευνας .

Εκτός από την ικανοποίηση που θα πρέπει αισθάνονται οι εργαζόμενοι των παιδικών σταθμών , την ίδια ικανοποίηση θα πρέπει να αισθάνονται και οι γονείς που επέλεξαν τους παιδικούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου . Θα πρέπει να αισθάνονται ότι ο σταθμός που επέλεξαν να στείλουν το παιδί τους είναι ο πλέον κατάλληλος .Τόσο το περιβάλλον στον οποίο βρίσκεται ο σταθμός όσο και το προσωπικό το οποίο στελεχώνει τον σταθμό θα πρέπει να παρέχει στους γονείς αλλά και στα παιδιά ένα αίσθημα ασφάλειας και φροντίδας . Οι γονείς έχουν πολλές απαιτήσεις όταν έχουν να κάνουν με υπηρεσίες που αφορούν τα παιδιά τους και ειδικά όταν πρόκειται για την εκπαίδευση των παιδιών τους οι απαιτήσεις αυτές είναι ολοένα και περισσότερες . Ακόμη και πράγματα που μπορεί να μοιάζουν δευτερεύοντα εκείνοι δίνουν μεγάλη αξία σε αυτά. Για παράδειγμα τα παιχνίδια με τα οποία απασχολούνται τα παιδιά είναι γι αυτούς πολύ σημαντικά μιας και θα πρέπει να είναι κατάλληλα για την ηλικία των παιδιών και τα υλικά τα οποία είναι κατασκευασμένα να είναι φιλικά προς αυτά. Τα λούτρινα αρκουδάκια για παράδειγμα δεν είναι κατάλληλα να υπάρχουν σε έναν σταθμό μιας και αποτελούν εστία μικροβίων . Έτσι λοιπόν οι σταθμοί του Νομικού Προσώπου θα πρέπει σε μεγάλο βαθμό να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις των γονιών σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό.

Για το λόγο αυτό ζητήθηκε και από τους γονείς που τα παιδιά τους φοιτούν στους σταθμούς του Νομικού Προσώπου να συμπληρώσουν και αυτοί ένα ερωτηματολόγιο προκειμένου να μετρήσουμε την ικανοποίησή τους και να μας επισημάνουν τυχόν αλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν (παράρτημα 4). Και το ερωτηματολόγιο των γονέων όπως και αυτό των εργαζομένων αποτελείται από δύο μέρη .Το πρώτο μέρος έχει σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του ερωτώμενου ενώ το δεύτερο μέρος αποτελείται από καταφατικές προτάσεις που πρέπει να σημειώσουν το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας καθώς και να απαντήσουν καταφατικά ή αρνητικά σε μερικές ερωτήσεις. Όπως και τα ερωτηματολόγια των εργαζομένων έτσι και τα ερωτηματολόγια των γονέων αναλύθηκαν με του στατιστικού προγράμματος SPSS.



## 6.2 Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας .

Αρχικά ορίσαμε τις μεταβλητές μας και στη συνέχεια δώσαμε τιμές σε αυτές. Για παράδειγμα ορίσαμε την μεταβλητή «φύλο» για να προσδιορίσουμε το φύλο στο οποίο ανήκει ο ερωτώμενος και δώσαμε την τιμή «1» αν είναι άντρας και την τιμή «2» αν είναι γυναίκα και συνεχίσαμε με τη επόμενη μεταβλητή (ΕΙΚΟΝΑ 6.1). Στην συνέχεια περάσαμε όλα τα ερωτηματολόγια στο πρόγραμμα αφού πρώτα τα κωδικοποιήσαμε . Έτσι στην πρώτη σειρά αποτυπώνονται οι απαντήσεις του πρώτου ερωτηματολογίου δηλαδή οι απαντήσεις που έδωσε ο πρώτος ερωτώμενος (ΕΙΚΟΝΑ 6.2). Αντίθετα στην πρώτη στήλη αποτυπώνονται οι απαντήσεις που έδωσαν όλοι οι ερωτώμενοι στην πρώτη ερώτηση δηλαδή οι τιμές που πήρε η πρώτη μας μεταβλητή (ΕΙΚΟΝΑ 6.3) .

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
id	Numeric	8	0	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	None	None	3	Right	Scale	Input
ΦΥΛΟ	Numeric	8	0	ΦΥΛΟ	(1, ΑΝΔΡΑ...	None	6	Right	Unknown	Input
ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ	Numeric	8	0	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ	(3, ΕΛΛΗΝ...	None	8	Right	Unknown	Input
ΗΛΙΚΙΑ	Numeric	8	0	ΗΛΙΚΙΑ	(6, 20-25)...	None	7	Right	Unknown	Input
ΜΟΡΦΩΣΗ	Numeric	8	0	ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	(13, ΜΕΤΑΠ...	None	8	Right	Unknown	Input
ΕΙΣΟΔΗΜΑ	Numeric	8	0	ΕΤΗΣΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	(18, ΕΩΣ 5...	None	8	Right	Unknown	Input
EP5	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 5	(27, ΝΑ)...	None	4	Right	Unknown	Input
EP5A	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 5Α	(29, ΚΑΤΟΙ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP6	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 6	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP7	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 7	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP8	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 8	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP9	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 9	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP10	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 10	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP11	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 11	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP12	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 12	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP13	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 13	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP14	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 14	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP15	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 15	(32, ΔΙΑΦ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP16A	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 16 - ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ	(37, Α ΕΠΙΛ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP16B	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 16-ΑΠΟ ΤΟ SITE	(37, Α ΕΠΙΛ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP16Γ	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 16-ΑΠΟ FACEBOOK /MESSENGER	(37, Α ΕΠΙΛ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP16Δ	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 16-ΑΠΟ MAIL	(37, Α ΕΠΙΛ...	None	4	Right	Unknown	Input
EP17	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 17	(42, ΝΑ)...	None	4	Right	Unknown	Input
EP18	Numeric	8	0	ΕΡΩΤΗΣΗ 18	(44, ΝΑ)...	None	4	Right	Unknown	Input

ΕΙΚΟΝΑ 6.1 Ορίζουμε τις μεταβλητές και δίνουμε τιμές σε αυτές .

id	ΦΥΛΟ	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ	ΗΛΙΚΙΑ	ΜΟΡΦΩΣΗ	ΕΙΣΟΔΗΜΑ	EP 5	EP 5A	EP 6	EP 7	EP 8	EP 9	EP 10	EP 11	EP 12	EP 13	EP 14	EP 15	EP 16 A	EP 16 B	EP 16 Δ	EP 17	EP 18	var	
1	1	2	3	8	14	22	27	31	34	35	35	34	35	35	35	35	35	38	39	37	40	42	45	
2	2	2	3	8	15	23	27	31	34	35	35	34	35	36	36	36	36	37	40	38	39	42	45	
3	3	2	3	8	15	21	27	31	33	35	35	36	36	36	36	36	36	37	40	38	39	42	45	
4	4	1	3	11	15	19	27	31	33	36	36	36	35	36	35	35	36	38	40	37	39	42	44	
5	5	2	4	7	14	21	28	30	34	36	36	36	34	36	36	36	35	36	37	40	39	38	42	45
6	6	2	3	8	14	19	27	31	35	35	36	36	35	35	36	36	36	37	38	40	39	42	45	
7	7	1	3	11	16	19	27	31	35	35	35	35	35	36	36	36	35	35	37	38	39	40	42	45
8	8	1	3	10	15	21	27	31	33	35	36	36	36	36	36	36	36	37	38	39	40	42	45	
9	9	2	3	10	15	18	27	31	35	35	36	35	34	36	36	36	36	37	39	40	38	42	45	
10	10	2	3	9	13	19	27	31	34	35	36	36	36	35	36	36	36	37	40	39	38	42	45	
11	11	2	4	6	16	20	27	31	35	35	36	36	35	36	36	36	36	37	39	38	40	42	45	
12	12	2	5	9	14	19	27	31	36	36	36	35	36	35	36	36	36	35	37	40	38	39	42	45
13	13	2	3	9	13	20	27	31	35	35	35	34	36	36	35	35	36	38	40	39	37	42	45	
14	14	2	3	8	14	23	27	31	35	35	36	35	35	36	36	36	36	37	40	39	38	42	45	
15	15	2	3	8	14	21	27	31	34	33	35	36	35	34	36	36	36	37	38	39	40	42	45	
16	16	1	4	8	15	19	27	31	35	35	36	36	36	36	36	36	36	37	38	39	40	42	45	
17	17	2	3	7	14	19	27	31	35	35	35	33	35	36	35	36	36	37	39	38	40	42	44	
18	18	2	3	8	14	20	28	30	35	36	35	35	34	36	36	35	36	37	40	39	38	42	45	
19	19	2	3	7	15	20	27	31	34	36	36	36	36	36	36	36	36	38	40	37	39	42	45	
20	20	2	3	10	14	20	27	31	35	36	35	35	35	36	36	36	36	39	40	37	38	42	44	
21	21	2	3	6	14	18	28	29	34	35	36	36	36	35	36	35	36	35	39	40	38	37	42	45
22	22	2	3	8	15	19	27	31	35	35	36	36	36	36	36	36	36	37	38	39	40	42	45	





ΕΙΚΟΝΑ 6.2 Κάθε σειρά αντιστοιχεί σε ένα ερωτηματολόγιο και αποτυπώνονται οι απαντήσεις αυτού κωδικοποιημένα .

	id	ΦΥΛΟ	ΕΘΝΙΚΟΤ ΗΤΑ	ΗΛΙΚΙΑ	ΜΟΡΦΩΣ Η	ΕΙΣΟΔΗ ΜΑ	EP 5	EP 5A	EP 6	EP 7	EP 8	EP 9	EP 10	EP 11	EP 12	EP 13	EP 14	EP 15	EP 16 A	EP 16 B	EP 16 Δ	EP 17	EP 18	var
1	1	2	3	8	14	22	27	31	34	35	35	35	34	35	35	35	35	38	39	37	40	42	45	
2	2	2	3	8	15	23	27	31	34	35	35	35	34	35	36	36	36	36	38	40	37	39	42	45
3	3	2	3	8	15	21	27	31	33	35	35	35	36	36	36	36	36	37	40	38	39	42	45	
4	4	1	3	11	15	19	27	31	33	36	36	36	35	36	35	35	36	36	38	40	37	39	42	44
5	5	2	4	7	14	21	28	30	34	36	36	36	34	36	36	36	35	36	37	40	39	38	42	45
6	6	2	3	8	14	19	27	31	35	35	36	36	35	36	36	36	36	37	38	40	39	42	45	
7	7	1	3	11	16	19	27	31	35	35	35	35	35	36	36	36	35	35	37	38	39	40	42	45
8	8	1	3	10	15	21	27	31	33	35	36	36	36	36	36	36	36	37	38	39	40	42	45	
9	9	2	3	10	15	18	27	31	35	35	36	35	34	36	36	36	36	37	39	40	38	42	45	
10	10	2	3	9	13	19	27	31	34	35	36	36	35	36	36	36	36	37	40	39	38	42	45	
11	11	2	4	6	16	20	27	31	35	35	36	36	35	36	36	36	36	37	39	38	40	42	45	
12	12	2	5	9	14	19	27	31	36	36	36	35	36	35	36	36	35	37	40	38	39	42	45	
13	13	2	3	9	13	20	27	31	35	35	35	35	34	36	36	35	35	36	38	40	39	37	42	45
14	14	2	3	8	14	23	27	31	35	35	36	35	35	36	36	36	36	37	40	39	38	42	45	
15	15	2	3	8	14	21	27	31	34	33	35	36	35	34	36	36	36	37	38	39	40	42	45	
16	16	1	4	8	15	19	27	31	35	35	36	36	36	36	36	36	36	37	38	39	40	42	45	
17	17	2	3	7	14	19	27	31	35	35	35	35	33	35	36	35	36	36	37	39	38	40	42	44
18	18	2	3	8	14	20	28	30	35	36	35	35	34	36	36	35	36	36	37	40	39	38	42	45
19	19	2	3	7	15	20	27	31	34	36	36	36	36	36	36	36	36	38	40	37	39	42	45	
20	20	2	3	10	14	20	27	31	35	36	35	35	35	35	36	36	36	39	40	37	38	42	44	
21	21	2	3	6	14	18	28	29	34	35	36	36	36	36	36	35	36	35	39	40	38	37	42	45

ΕΙΚΟΝΑ 6.3 Κάθε στήλη αναφέρεται και σε μια μεταβλητή και αποτυπώνονται οι απαντήσεις όλων των ερωτηματολογίων που δόθηκαν για την μεταβλητή αυτή.

Μετά την καταχώρηση των δεδομένων στο πρόγραμμα ακολούθησε η επεξεργασία αυτών προκειμένου να μπορέσουμε να βγάλουμε κάποια συμπεράσματα. Έτσι με βάση τα δεδομένα μας παρατηρούμε ότι απαντήθηκαν 118 ερωτηματολόγια από τα 374 ποσοστό 31,55%. Από τα 118 άτομα τα 21 είναι άντρες και τα 97 είναι γυναίκες με ποσοστά 17.8% και 82.2% αντίστοιχα (ΕΙΚΟΝΑ6.4 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1) . Παρατηρούμε και πάλι ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που απάντησαν είναι γυναίκες .

Statistics

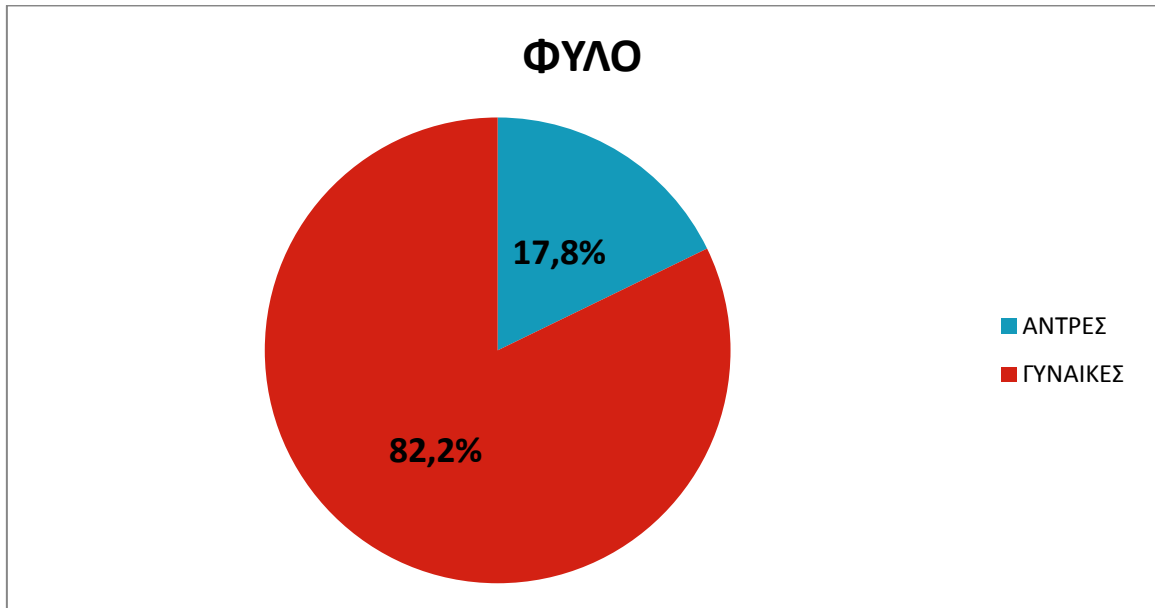
ΦΥΛΟ	Valid	Missing
N	118	0
Mode	2	

ΦΥΛΟ

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΑΝΔΡΑΣ	21	17.8	17.8	
ΓΥΝΑΙΚΑ	97	82.2	82.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.4 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για το φύλο στο οποίο ανήκουν οι ερωτώμενοι .





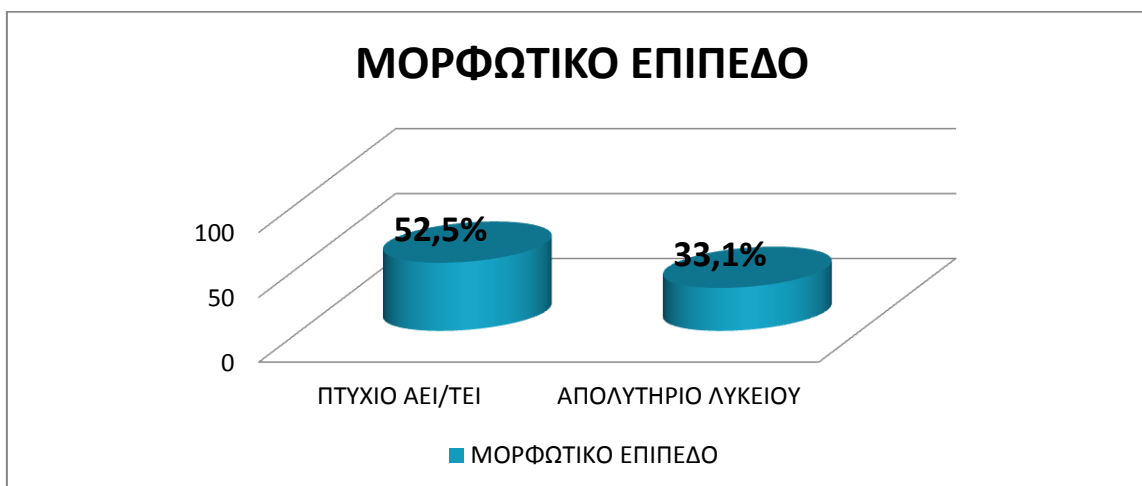
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1 Το ποσοστό των ανδρών και των γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα και είναι γονείς που στέλνουν τα παιδιά τους σε κάποιον από τους βρεφονηπιακούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου .

Ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά που πρέπει να εξετάσουμε είναι το μορφωτικό επίπεδο των γονέων . Αυτό θα μας βοηθήσει στο να διαμορφώσουμε καλύτερα άποψη για τα άτομα στα οποία προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας αλλά και να προσαρμόσουμε την συμπεριφορά μας απέναντι τους . Για παράδειγμα σε ένα άτομο με «χαμηλό» μορφωτικό επίπεδο θα προσπαθήσουμε να εξηγήσουμε με πιο απλά λόγια τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι παιδικοί σταθμοί , το ίδιο ισχύει και για έναν γονιό που είναι από μια άλλη χώρα και δεν γνωρίζει τόσο καλά την γλώσσα μας . Αντίθετα σε κάποιον που ανήκει στο «υψηλό» μορφωτικό επίπεδο θα του εξηγήσουμε πιο αναλυτικά και εμπειριστατωμένα τον κανονισμό λειτουργίας των σταθμών . Ακόμη τα άτομα που ανήκουν στο «υψηλό» μορφωτικό επίπεδο συνήθως έχουν περισσότερες απαιτήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι σταθμοί και είναι πιο δύσκολο να τους αλλάξουμε την άποψη που σχηματίζουν . Από τον παρακάτω πίνακα (ΠΙΝΑΚΑΣ 6.5 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.2 ) διαπιστώνουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των γονέων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ / Άλλης ανώτερης σχολής με ποσοστό 52.5% και ακολουθούν αυτοί που είναι απόφοιτοι Γενικού Λυκείου / εξατάξιου γυμνασίου / ΕΠΑΛ με ποσοστό 33.1% .

### ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ	6	5.1	5.1	5.1
	ΠΤΥΧΙΟ ΑΕΙ/ΤΕΙ / ΑΛΛΗΣ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΣΧΟΛΗΣ	62	52.5	52.5	57.6
	ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΛΥΚΕΙΟΥ Η ΕΞΑΤΑΞΙΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟ Η ΕΠΑΛ	39	33.1	33.1	90.7
	ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ	10	8.5	8.5	99.2
	ΆΛΛΟ	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.5 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για το μορφωτικό επίπεδο στο οποίο ανήκουν οι ερωτώμενοι.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.2 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.5

Ακόμη ένα χαρακτηριστικό που είναι ενδιαφέρον να εξετάσουμε είναι το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα. Πολλοί από τους γονείς επιλέγουν τους παιδικούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου λόγω του χαμηλού εισοδήματος στο οποίο ανήκουν. Έτσι σε περίπτωση που η εγγραφή του παιδιού τους δεν γίνει μέσα από το πρόγραμμα του ΕΣΠΑ αλλά με κανονική εγγραφή να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν στο μηνιαίο κόστος που θα πρέπει να καταβάλουν για την φιλοξενία του παιδιού τους και το οποίο σχετίζεται ανάλογα με το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα που έχουν. Στον παρακάτω πίνακα (ΕΙΚΟΝΑ 6.6) διαπιστώνουμε ότι το 26.3% ανήκει στην κλίμακα από 10.001-15.000 ευρώ ενώ το 23.7%

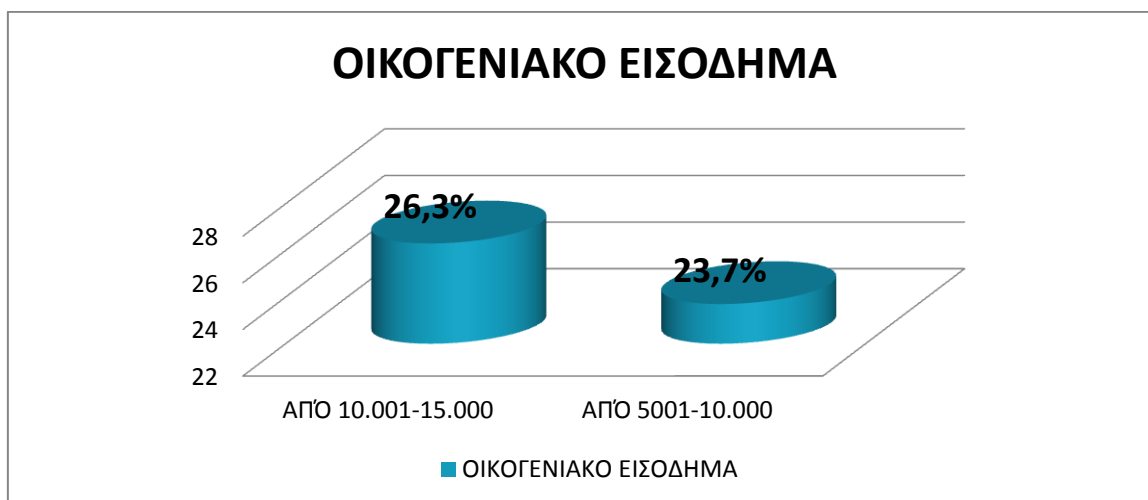


ανήκει στην κλίμακα από 5.001 -10.000 ευρώ . Αυτό σημαίνει ότι το μηνιαίο κόστος είναι ελάχιστο και ανέρχεται στα 45 και στα 40 ευρώ αντίστοιχα σε σχέση με το μηνιαίο κόστος εάν αποφάσιζαν να στείλουν το παιδί τους σε κάποιον ιδιωτικό παιδικό σταθμό που το κόστος εκεί είναι στα 130 το μήνα και σε κάποιες περιπτώσεις να φτάσει και τα 150 ευρώ το μήνα.

### ΕΤΗΣΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΩΣ 5.000 ΕΥΡΩ	15	12.7	12.7	12.7
	ΑΠΟ 5.001-10.000 ΕΥΡΩ	28	23.7	23.7	36.4
	ΑΠΟ 10.001-15.000 ΕΥΡΩ	31	26.3	26.3	62.7
	ΑΠΟ 15.001-20.000 ΕΥΡΩ	21	17.8	17.8	80.5
	ΑΠΟ 20.001-25.000 ΕΥΡΩ	8	6.8	6.8	87.3
	ΑΠΟ 25.001-30.000 ΕΥΡΩ	13	11.0	11.0	98.3
	ΑΠΟ 30.001-35.000 ΕΥΡΩ	1	.8	.8	99.2
	ΑΠΟ 40.001 ΕΥΡΩ ΚΑΙ ΑΝΩ	1	.8	.8	100.0
	Total		118	100.0	100.0

ΕΙΚΟΝΑ 6.6 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα των ερωτώμενων .



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.3 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.6



Ένας άλλος παράγοντας που θα πρέπει να εξετάζεται από τους παιδικούς σταθμούς είναι ανταγωνισμός με τους άλλους παιδικούς σταθμούς . Θα πρέπει να εξετάζει δηλαδή αν οι γονείς προτιμούν τους σταθμούς του νομικού προσώπου γιατί είναι δημόσιοι και μπορούν να εξασφαλίσουν πιο εύκολα μια θέση με ένα ελάχιστο μηνιαίο κόστος ή γιατί οι υποδομές και οι υπηρεσίες τις οποίες προσφέρει είναι καλύτερες σε σχέση με αυτές που προσφέρουν οι άλλοι σταθμοί ; Ο παρακάτω πίνακας μας δίνει τα αποτελέσματα από την ερώτηση αν οι παιδικοί του νομικού προσώπου ήταν η πρώτη τους επιλογή (ΕΙΚΟΝΑ 6.7) Το 89% απάντησε πως ήταν η πρώτη τους επιλογή ενώ το 11% απάντησε πως δεν ήταν. Από το 11% που δεν είχαν ως πρώτη επιλογή τους σταθμούς του νομικού προσώπου το 4.2% απάντησε ότι θα προτιμούσε κάποιον παιδικό της ΔΗΚΕΧ ενώ το 6.8 απάντησε ότι θα προτιμούσε κάποιον ιδιωτικό σταθμό (ΕΙΚΟΝΑ 6.8) Στο διάγραμμα που ακολουθεί βλέπουμε αναλυτικά την πρώτη προτίμηση των γονέων ( ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.4 ).

#### ΕΡΩΤΗΣΗ 5

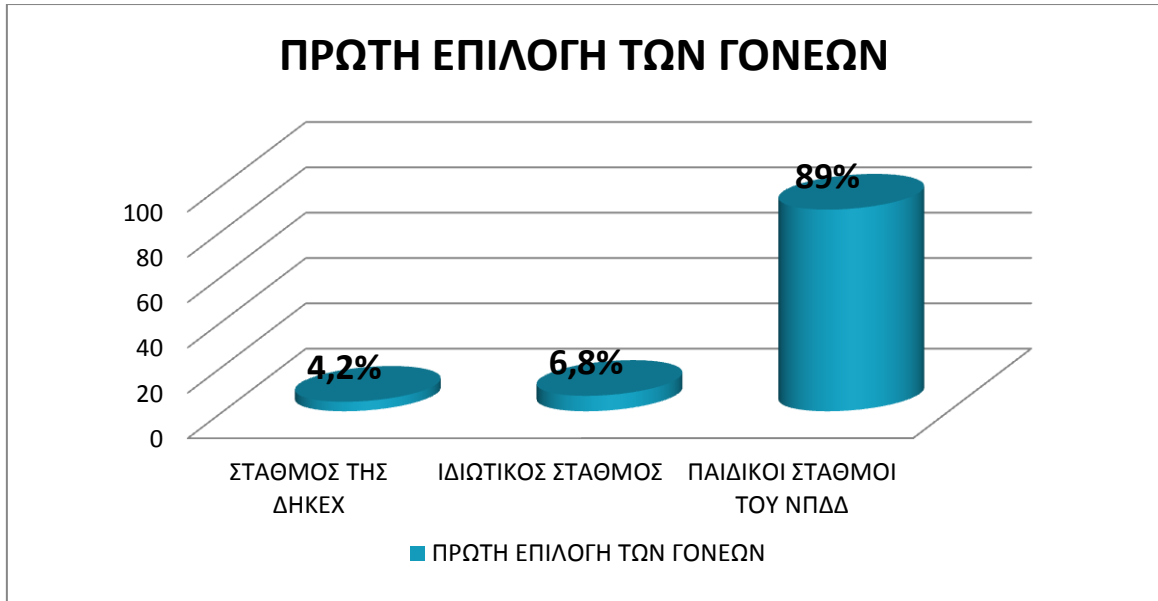
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	105	89.0	89.0	89.0
	ΟΧΙ	13	11.0	11.0	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.7 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων εάν οι παιδικοί του νομικού προσώπου αποτελούσαν την πρώτη επιλογή των γονέων .

#### ΕΡΩΤΗΣΗ 5Α

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΠΟΙΟΣ ΠΑΙΔΙΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΚΕΧ	5	4.2	4.2	4.2
	ΚΑΠΟΙΟΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ	8	6.8	6.8	11.0
	-	105	89.0	89.0	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.8 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για το ποιος ήταν ο παιδικός σταθμός αποτελούσε πρώτη επιλογή για τους γονείς σε περίπτωση που δε ήταν αυτός του νομικού προσώπου.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.4 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.8

Για να εξετάσουμε περισσότερο το αίσθημα της ικανοποίησης που αισθάνονται οι γονείς τους θέσαμε μερικές καταφατικές προτάσεις στις οποίες έπρεπε να δηλώσουν σε ποιο βαθμό συμφωνούσαν και σε ποιον βαθμό διαφωνούσαν . Αρχικά έπρεπε να δηλώσουν αν συμφωνούν με την πρόταση «πιστεύω οι διαδικασίες εγγραφής του παιδιού δεν είναι χρονοβόρες και περιπλοκές» . Το 39.8% συμφώνησε με αυτή την πρόταση , το 7.6% συμφωνεί απόλυτα , το 5.1% διαφώνησε απόλυτα ενώ σε ποσοστό 27.3%ουτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε και σε ποσοστό 27.3% διαφώνησε . Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό μπορεί να συμφωνεί με την πρόταση αυτή αλλά και το ποσοστό που διαφωνεί με αυτή είναι εξίσου σημαντικό.

#### ΕΡΩΤΗΣΗ 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	5.1	5.1	5.1
	ΔΙΑΦΩΝΩ	28	23.7	23.7	28.8
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	28	23.7	23.7	52.5
	ΣΥΜΦΩΝΩ	47	39.8	39.8	92.4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	9	7.6	7.6	100.0
Total		118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.9 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων εάν οι διαδικασίες εγγραφής είναι περιπλοκές και χρονοβόρες .



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.5 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.9

Έκτος από τις διαδικασίες που είχαν σχέση με τις εγγραφές οι γονείς κλήθηκαν να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν με προτάσεις που αναφερόταν στο προσωπικό τόσο το διοικητικό όσο και το εκπαιδευτικό αλλά και σε προτάσεις που αφορούσαν το περιβάλλον του σταθμού . Αρχικά στην πρόταση « έμεινα ικανοποιημένος/η από την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση του διοικητικού προσωπικού» το 0.8% διαφώνησε με την πρόταση , το 5.9% ούτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε , το 50.8 % συμφώνησε και το 42.4 % συμφώνησε απόλυτα (ΕΙΚΟΝΑ 6.10 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.6). Επίσης στην πρόταση «το διοικητικό προσωπικό με άκουσε με προσοχή και με κατανοητό τρόπο μου εξήγησε και έδωσε λύση στο πρόβλημα μου» το 0.8% διαφώνησε, το 5.9% ούτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε , το 49.2 % συμφώνησε με την παραπάνω πρόταση και το 44.1% συμφώνησε απόλυτα (ΕΙΚΟΝΑ 6.11 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.7). Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι το διοικητικό προσωπικό πρέπει να έχει γνώση του αντικειμένου με το οποίο ασχολείται , να είναι

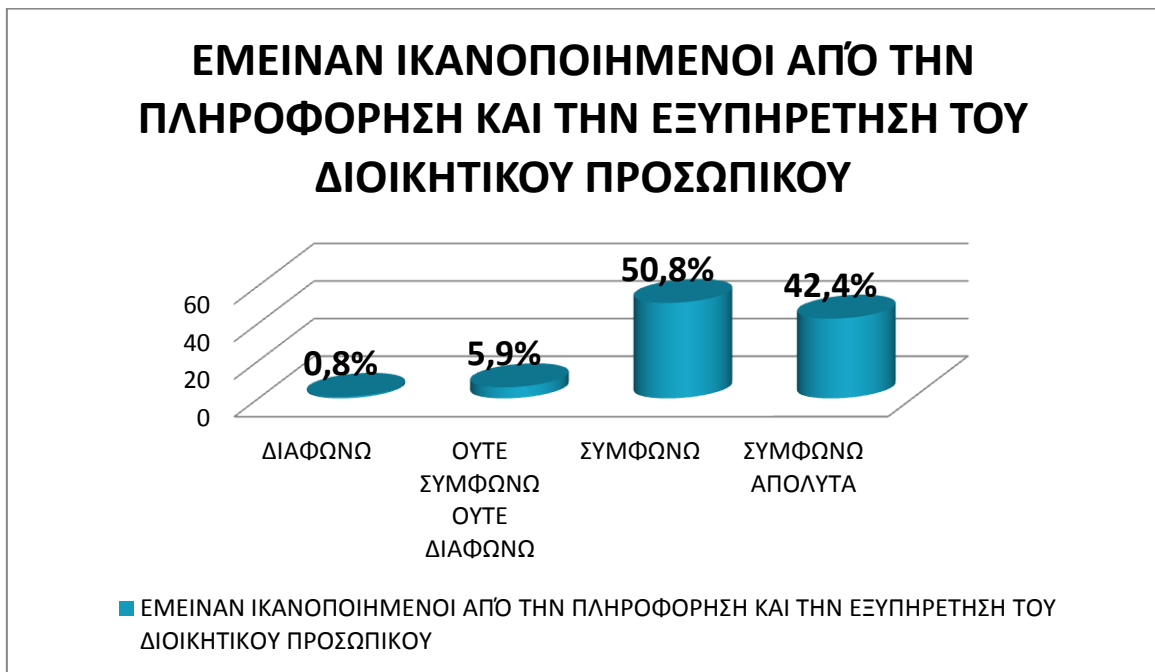


πρόθυμο να ακούσει τους προβληματισμούς των γονιών και να είναι σε θέση να δώσει λύση στο πρόβλημα τους .

### ΕΡΩΤΗΣΗ 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ	1	.8	.8	.8
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	7	5.9	5.9	6.8
	ΣΥΜΦΩΝΩ	60	50.8	50.8	57.6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	50	42.4	42.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.10 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση « έμεινα ικανοποιημένος/η από την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση του διοικητικού προσωπικού»



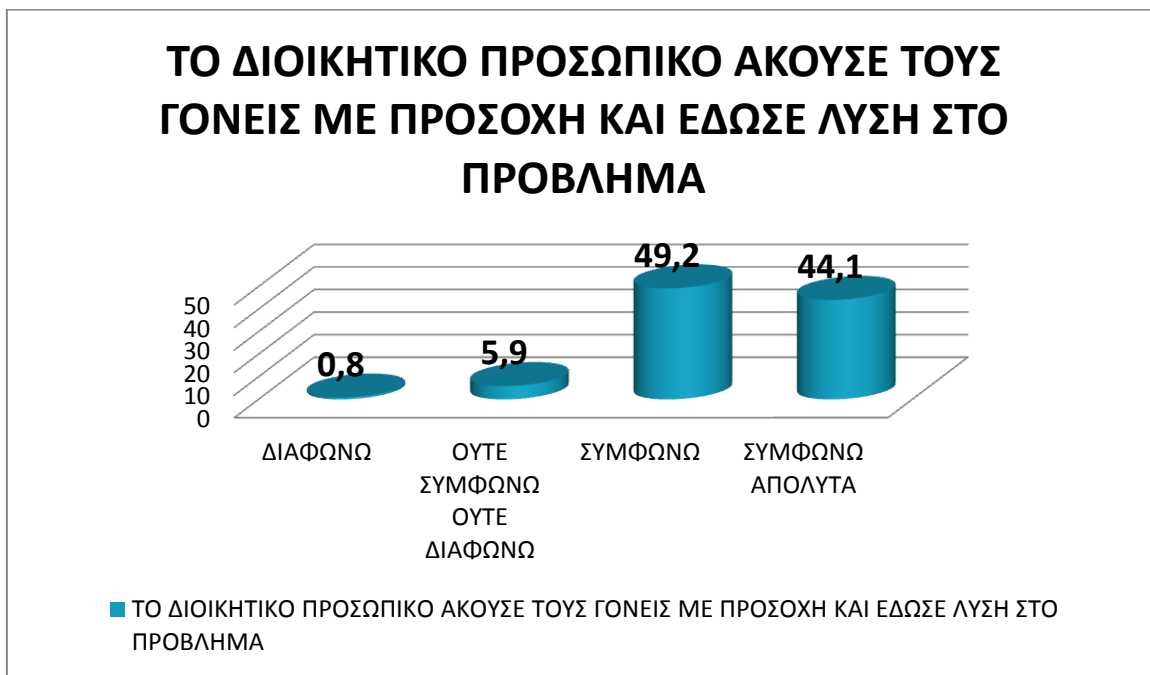
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.6 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.10



### ΕΡΩΤΗΣΗ 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ	1	.8	.8	.8
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7	5.9	5.9	6.8
	ΣΥΜΦΩΝΩ	58	49.2	49.2	55.9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	52	44.1	44.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.11 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση «το διοικητικό προσωπικό με άκουσε με προσοχή και με κατανοητό τρόπο μου εξήγησε και έδωσε λύση στο πρόβλημα μου.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.7 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.11

Ο χώρος στον οποίο στεγάζεται ο παιδικός σταθμός στον οποίο πρόκειται να φοιτήσει ένα παιδί ή φοιτά είδη είναι πολύ σημαντικός για το παιδί. Οι γονείς έχουν πολλές απαιτήσεις και είναι ιδιαίτερα αυστηροί με τις εγκαταστάσεις. Για τον λόγο αυτό θέλαμε



να δούμε την άποψη που έχουν για τον χώρο που στεγάζεται ο παιδικός σταθμός αλλά και για τις αλλαγές που γίνονται κατά καιρούς (π.χ. δημιουργία ενιαίας κουζίνας , καινούριες παιδικές χαρές κ.α. ). Οι προτάσεις που τους δόθηκαν ήταν οι εξής : «πιστεύω ότι ο χώρος που στεγάζεται ο βρεφονηπιακός σταθμός είναι φιλικός και κατάλληλος για τα παιδιά» και «πιστεύω ότι οι αλλαγές που γίνονται στους χώρους των σταθμών είναι απαιτητές προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες των παιδιών». Με την πρώτη πρόταση συμφώνησε το 62.7% των ερωτηθέντων ενώ διαφώνησε απόλυτα το 3.4% (ΕΙΚΟΝΑ 6.12 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.8) . Με την δεύτερη πρόταση το 51.7% συμφώνησε ενώ το 3.4% ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε .

Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	3.4	3.4	3.4
	ΔΙΑΦΩΝΩ	7	5.9	5.9	9.3
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	14	11.9	11.9	21.2
	ΣΥΜΦΩΝΩ	74	62.7	62.7	83.9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	19	16.1	16.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.12 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση «πιστεύω ότι ο χώρος που στεγάζεται ο βρεφονηπιακός σταθμός είναι φιλικός και κατάλληλος για τα παιδιά» .



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.8 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.12

### ΕΡΩΤΗΣΗ 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	4	3.4	3.4	3.4
	ΣΥΜΦΩΝΩ	61	51.7	51.7	55.1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	53	44.9	44.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.13 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση «πιστεύω ότι οι αλλαγές που γίνονται στους χώρους των σταθμών είναι απαιτητές προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες των παιδιών».



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.9 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.13



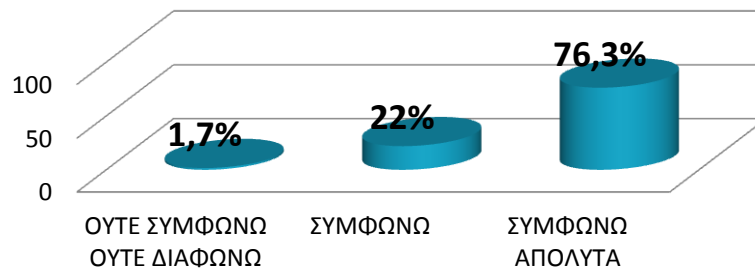
Το πιο σημαντικό από όλα είναι η σχέση που θα αναπτύξει το παιδί με την δασκάλα. Ο γονιός πριν καταλήξει σε πιο σταθμό θα φοιτήσει το παιδί του καλό θα ήταν να συνομιλήσει με την «υποψήφια» μελλοντική δασκάλα, να την συμβουλευτεί και τη συνέχεια να κρίνει και να αποφασίσει. Η νηπιαγωγός έχει έναν πολύ δύσκολο και απαιτητικό ρόλο μιας και εκείνη είναι υπεύθυνη σε μεγάλο βαθμό για τη συμπεριφορά του παιδιού αργότερα. Ας μην ξεχνάμε ότι οι παιδικοί σταθμοί ανήκουν στην προσχολική αγωγή του παιδιού και είναι υπεύθυνοι για την ομαλή ένταξη του νηπίου στην υποχρεωτική εκπαίδευση. Έτσι οι γονείς με ποσοστό 76.3% (ΕΙΚΟΝΑ 6.14 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.10) έκριναν ότι οι δασκάλες συμβάλουν σημαντικά στην κοινωνικοποίηση των παιδιών, στην αυτονομία και την ανάπτυξη της αντίληψης των παιδιών. Εκτός από την σχέση του παιδιού με την δασκάλα σημαντική είναι και η σχέση της δασκάλας με τον γονιό. Οι δυο τους θα πρέπει να αναπτύξουν σχέσεις εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Με βάση τα αποτελέσματα συμπεραίνουμε ότι οι γονείς είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι από τις δασκάλες μιας και η πρόταση «θεωρώ πως οι δασκάλες έχουν καθημερινή επικοινωνία με τους γονείς και τους συμβουλεύουν για θέματα που αφορούν τα παιδιά τους» συγκέντρωσε και αυτή ποσοστό 73.3% (ΕΙΚΟΝΑ 6.15 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.11).

#### ΕΡΩΤΗΣΗ 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1.7	1.7	1.7
	ΣΥΜΦΩΝΩ	26	22.0	22.0	23.7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	90	76.3	76.3	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.14 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση «θεωρώ ότι οι δασκάλες συμβάλουν σημαντικά στην κοινωνικοποίηση των παιδιών, στην αυτονομία και την ανάπτυξη της αντίληψης των παιδιών».

### ΟΙ ΔΑΣΚΑΛΕΣ ΣΥΜΒΑΛΟΥΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ , ΣΤΗΝ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ



■ ΟΙ ΔΑΣΚΑΛΕΣ ΣΥΜΒΑΛΟΥΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ , ΣΤΗΝ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ

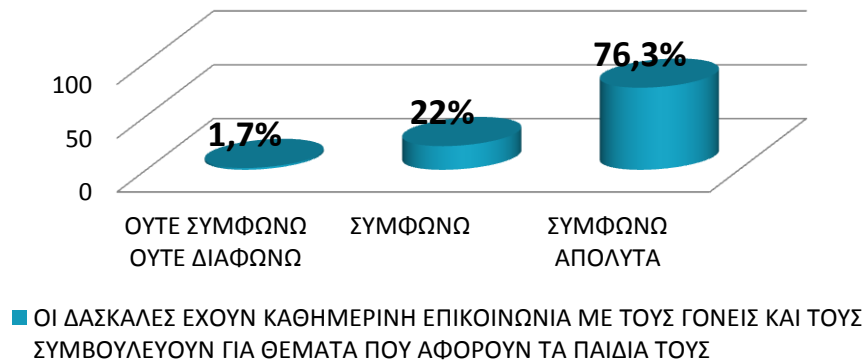
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.10 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.14

#### ΕΡΩΤΗΣΗ 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	2	1.7	1.7	1.7
	ΣΥΜΦΩΝΩ	26	22.0	22.0	23.7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	90	76.3	76.3	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.15 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση «θεωρώ πως οι δασκάλες έχουν καθημερινή επικοινωνία με τους γονείς και τους συμβουλεύουν για θέματα που αφορούν τα παιδιά τους».

### ΟΙ ΔΑΣΚΑΛΕΣ ΕΧΟΥΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΟΥΝ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΤΟΥΣ



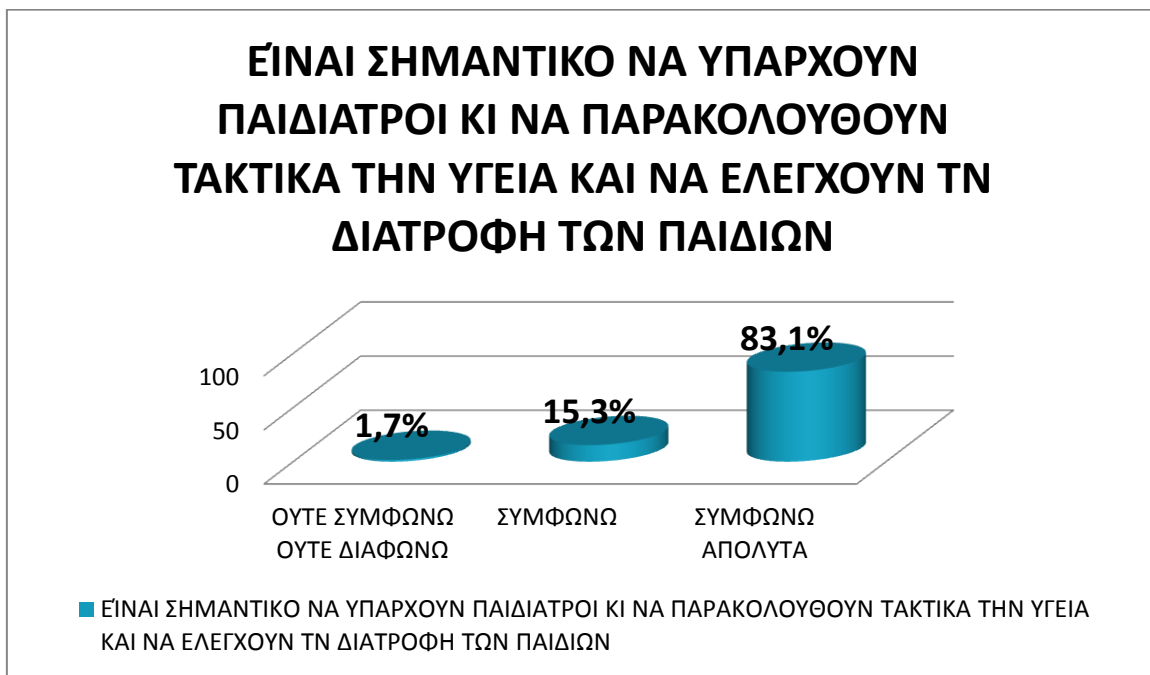
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.11 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.15

Σε έναν χώρο στον οποίο βρίσκονται πολλά παιδιά είναι εύκολο να αναπαραχθούν ιοί και τα παιδιά να γίνουν φορείς του ιού . Για το λόγο αυτό θα πρέπει να τηρούνται τόσο οι κανόνες υγιεινής όσο και ότι ορίζει ο κανονισμός λειτουργίας σχετικά με τους ιούς (σε περίπτωση που το παιδί είναι άρρωστο να παραμείνει στο σπίτι για τουλάχιστον 48 ώρες ). Ένα από τα μέτρα πρόληψης είναι η τακτική παρακολούθησή τους από το παιδίατρο και για την ακρίβεια κάθε δεκαπέντε μέρες ο παιδίατρος θα πρέπει να επισκέπτεται το σχολείο και να εξετάζει τα παιδιά . Ο παιδίατρος εκτός από την εξέταση της υγείας των παιδιών είναι υπεύθυνος και για την διατροφή τους . Έτσι το εβδομαδιαίο πρόγραμμα διατροφής που το διαμορφώνει ο μάγειρας θα πρέπει να ελεγχθεί και να εγκριθεί από τον παιδίατρο ώστε να παιδιά να ακολουθούν μια σωστή και ισορροπημένη διατροφή πλούσια σε βιταμίνες . Η πρόταση λοιπόν που τέθηκε στους γονείς ήταν : «θεωρώ σημαντικό να υπάρχουν παιδίατροι και να παρακολουθούν τακτικά την υγεία και να ελέγχουν την διατροφή των παιδιών» και συγκέντρωσε ποσοστό 83.1% στην επιλογή συμφωνώ απόλυτα (ΕΙΚΟΝΑ 6.16και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.12) .

#### ΕΡΩΤΗΣΗ 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1.7	1.7	1.7
	ΣΥΜΦΩΝΩ	18	15.3	15.3	16.9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	98	83.1	83.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.16 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση «θεωρώ σημαντικό να υπάρχουν παιδίατροι και να παρακολουθούν τακτικά την υγεία και να ελέγχουν την διατροφή των παιδιών».



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.12 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.16

Εκτός όμως από τον παιδίατρο απαραίτητο είναι να υπάρχει στους σταθμούς εργοθεραπευτρια για να βοηθάει τα παιδιά που αντιμετωπίζουν προβλήματα όπως δυσλεξίας ή βρίσκονται στα πρώτα στάδια του αυτισμού κ.α. Αυτά τα παιδιά χρειάζονται κάποιον να τα καθοδηγεί και μέσα από το παιχνίδι να τους μαθαίνει να ελέγχουν τον



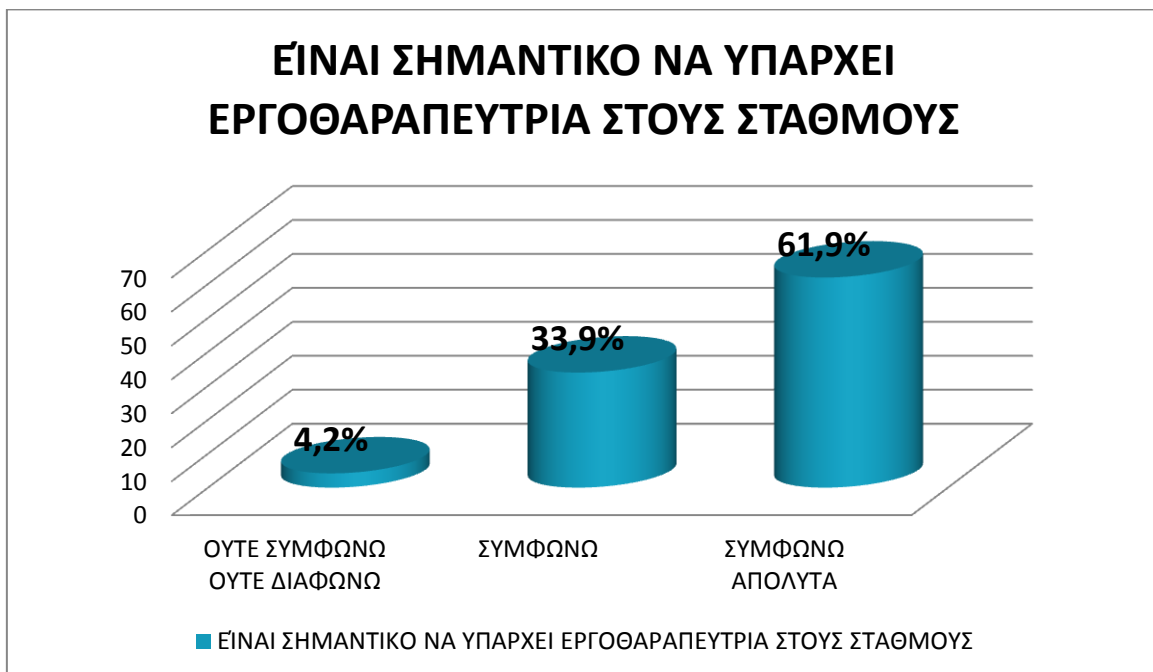


εαυτό τους και την συμπεριφορά τους . Ο ρόλος της είναι δύσκολος γιατί εκτός από τα παιδιά θα πρέπει να μάθει και στους γονείς πώς να διαχειρίζονται τις διάφορες καταστάσεις .Έτσι όταν οι γονείς ρωτήθηκαν για το αν είναι σημαντικό να υπάρχει εργοθεραπευτρια στους σταθμούς το 61.9% συμφώνησε απόλυτα με την πρόταση (ΕΙΚΟΝΑ 6.17 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.13).

**ΕΡΩΤΗΣΗ 15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	5	4.2	4.2	4.2
	ΣΥΜΦΩΝΩ	40	33.9	33.9	38.1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	73	61.9	61.9	100.0
Total		118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.17 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την πρόταση «το διοικητικό προσωπικό με άκουσε με προσοχή και με κατανοητό τρόπο μου εξήγησε και έδωσε λύση στο πρόβλημα μου



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.13 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.17



Η ενημέρωση των γονέων για θέματα που τους αφορούν είναι ένα πολύ σημαντικό μέρος της επικοινωνίας που δημιουργείται μεταξύ αυτών και των παιδικών σταθμών . Δυστυχώς υπάρχει ελλιπής ενημέρωση από την πλευρά των σταθμών γιατί δεν υπάρχει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ενημέρωσης . Η καθημερινότητα αλλά και οι υποχρεώσεις που έχουν οι γονείς σε συνδυασμό με τη μη σωστή ενημέρωση έχουν ως αποτέλεσμα να αμελούν κάποιες διαδικασίες που είναι απαραίτητες να γίνουν . Μέχρι σήμερα η δασκάλα είναι αυτή που θα πρέπει να ενημερώσει τους γονείς σχετικά με τις ημερομηνίες εγγραφής των παιδιών καθώς και με την διαδικασία την οποία θα πρέπει να ακολουθήσουν οι γονείς προκειμένου να πραγματοποιηθεί αυτή ή να ενημερώσουν τους γονείς που το παιδί τους είναι εγγεγραμμένο με το πρόγραμμα ΕΣΠΑ για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων εισόδου – εξόδου που απαιτείται στην έναρξη και την λήξη της σχολικής χρονιάς .Αν και οι ίδιες έχουν όλη την καλή διάθεση να ενημερώσουν τους γονείς τις περισσότερες φορές λόγω του περιορισμένου χρόνου που έχουν στην διάθεση τους και τις συνθήκες που επικρατεί την ώρα που γίνεται η ενημέρωση αυτή γιατί συνήθως γίνεται στην προσέλευση ή την αποχώρηση του παιδιού από το σχολείο δεν παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες με αποτέλεσμα οι γονείς να μπερδεύονται . Ακόμη μπορεί να μην γνωρίζουν να απαντήσουν σε κάποιες από τις ερωτήσεις που τους θέτουν οι γονείς με αποτέλεσμα να δημιουργείται μια σύγχυση. Τέλος θα πρέπει κάποιες προθεσμίες να υπενθυμίζονται συνέχεια προκειμένου οι γονείς να μην τις χάσουν. Για παράδειγμα η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων εξόδου για τη σχολική χρονιά 2017-2018 με το πρόγραμμα του ΕΣΠΑ έγινε τηλεφωνικά λόγω του ότι ήταν καλοκαίρι ,οι σταθμοί ήταν κλειστοί για να μπορέσουν οι δασκάλες να ενημερώσουν τους γονείς να μπουν στην ειδική εφαρμογή και να τα συμπληρώσουν. Έτσι συμπληρώθηκαν τηλεφωνικά 235 ερωτηματολόγια .Αυτό βέβαια απαιτούσε πολύ χρόνο και είχε και κόστος . Αν υπήρχε ένα πιο ολοκληρωμένο σύστημα τα πράγματα θα ήταν διαφορετικά . Το κόστος θα ήταν ασφαλώς λιγότερο και η συγκέντρωση των ερωτηματολογίων πιο γρήγορη .Με αφορμή τέτοια περιστατικά θέλαμε να καταγράψουμε τον τρόπο με τον οποίο οι γονείς επιθυμούν να ενημερώνονται και στην συνέχεια να δημιουργηθεί ένα σύστημα επικοινωνίας . Από τα αποτελέσματα συμπεράναμε ότι οι γονείς επιθυμούν ως πρώτη επιλογή την ενημέρωση μέσω τηλεφώνου (EIKONA 6.18). Ως δεύτερη επιλογή μέσα από αναρτήσεις στο Facebook και με μηνύματα στο Messenger (EIKONA 6.20) . Ως τρίτη επιλογή επέλεξαν μέσα από κάποιο site του Νομικού Προσώπου ενώ ως τελευταία επιλογή μάσα από κάποιο mail (EIKONA 6.19 και EIKONA 6.21) .



### ΕΡΩΤΗΣΗ 16 - ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Α ΕΠΙΛΟΓΗ	94	79.7	79.7	79.7
	Β ΕΠΙΛΟΓΗ	20	16.9	16.9	96.6
	Γ ΕΠΙΛΟΓΗ	4	3.4	3.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.18 Πρώτη επιλογή ενημέρωση μέσω τηλεφώνου.

### ΕΡΩΤΗΣΗ 16-ΑΠΟ ΤΟ SITE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Α ΕΠΙΛΟΓΗ	1	.8	.8	.8
	Β ΕΠΙΛΟΓΗ	14	11.9	11.9	12.7
	Γ ΕΠΙΛΟΓΗ	54	45.8	45.8	58.5
	Δ ΕΠΙΛΟΓΗ	49	41.5	41.5	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.19 Τρίτη επιλογή ενημέρωση μέσω site

### ΕΡΩΤΗΣΗ 16-ΑΠΟ FACEBOOK /MESSENGER

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Α ΕΠΙΛΟΓΗ	16	13.6	13.6	13.6
	Β ΕΠΙΛΟΓΗ	43	36.4	36.4	50.0
	Γ ΠΙΛΟΓΗ	32	27.1	27.1	77.1
	Δ ΕΠΙΛΟΓΗ	27	22.9	22.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.20 Δεύτερη επιλογή ενημέρωση μέσω Facebook/messenger



### ΕΡΩΤΗΣΗ 16-ΑΠΟ MAIL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Α ΕΠΙΛΟΓΗ	7	5.9	5.9	5.9
	Β ΕΠΙΛΟΓΗ	41	34.7	34.7	40.7
	Γ ΕΠΙΛΟΓΗ	28	23.7	23.7	64.4
	Δ ΕΠΙΛΟΓΗ	42	35.6	35.6	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.21 Τέταρτη επιλογή ενημέρωση μέσω mail.

Οι υπηρεσίες πολλές φορές χρησιμοποιούν τους ίδιους τους πελάτες τους ως διαφημιστές προκειμένου να πετύχουν τους στόχους τους, τους κάνουν δηλαδή μέρος της προβολής και της προώθησης τους. Έτσι και στην περίπτωση των παιδικών σταθμών που πρόκειται για μια δημόσια υπηρεσία που αυτό συνεπάγεται ότι είναι γνωστή στους περισσότερους η διαφήμιση θα ήταν κάτι συμπληρωματικό αλλά εξίσου σημαντικό για την προβολή και την προώθηση των σταθμών. Μέχρι σήμερα η μονή διαφήμιση που γίνεται από την πλευρά των σταθμών είναι μέσα από κάποια συνέντευξη που θα δώσει ο πρόεδρος του Νομικού Προσώπου στα μέσα και θα ενημερώσει τους δημότες σχετικά με τον αριθμό των αιτήσεων που καταχωρήθηκαν και με τον αριθμό των παιδιών που θα φοιτήσουν τελικά ή για τις όποιες αλλαγές πρόκειται να πραγματοποιηθούν άμεσα (π.χ. δημιουργία νέου παιδικού σταθμού). Οι γονείς για τους παιδικούς σταθμούς είναι οι διαφημιστές και αυτοί που θα ορίσουν την ζήτηση των σταθμών στο μέλλον. Όσο οι γονείς είναι ικανοποιημένοι τόσο η ζήτηση για τους σταθμούς θα αυξάνεται. Είναι όμως αυτό αρκετό; Η απάντηση είναι όχι. Θα πρέπει και οι ίδιοι οι σταθμοί να προωθούν τις υπηρεσίες που προσφέρουν και να είναι αυτοπροβάλλονται. Θέλοντας να μετρήσουμε την ικανοποίηση των γονέων του τέθηκε η εξής ερώτηση: «Θα συστήνατε τον παιδικό σταθμό που φοιτά το παιδί σας και σε άλλους γονείς;» Το 99,2% απάντησε ναι ενώ μόλις το 0.8% απάντησε όχι (ΕΙΚΟΝΑ 6.22 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.14).

### ΕΡΩΤΗΣΗ 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	117	99.2	99.2	99.2
	ΟΧΙ	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.22 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την ερώτηση αν θα συστήνατε τον παιδικό σταθμό που φοιτά το παιδί σας και σε άλλους γονείς.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.14 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.22

Τέλος οι γονείς κλήθηκαν να απαντήσουν στη ερώτηση αν υπάρχει κάποια αλλαγή που θα προτείνατε . Το 74.6% απάντησε όχι ενώ το 25.4% πρότεινε κάποιες αλλαγές (ΕΙΚΟΝΑ 6.23 και ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.15). Μερικές από τις αλλαγές αυτές είναι :

Α) Να πραγματοποιούνται μεταφορές παιδιών από και προς τον σταθμό με ειδικό λεωφορείο



Β) Να δημιουργηθούν τμήματα με λιγότερα παιδιά

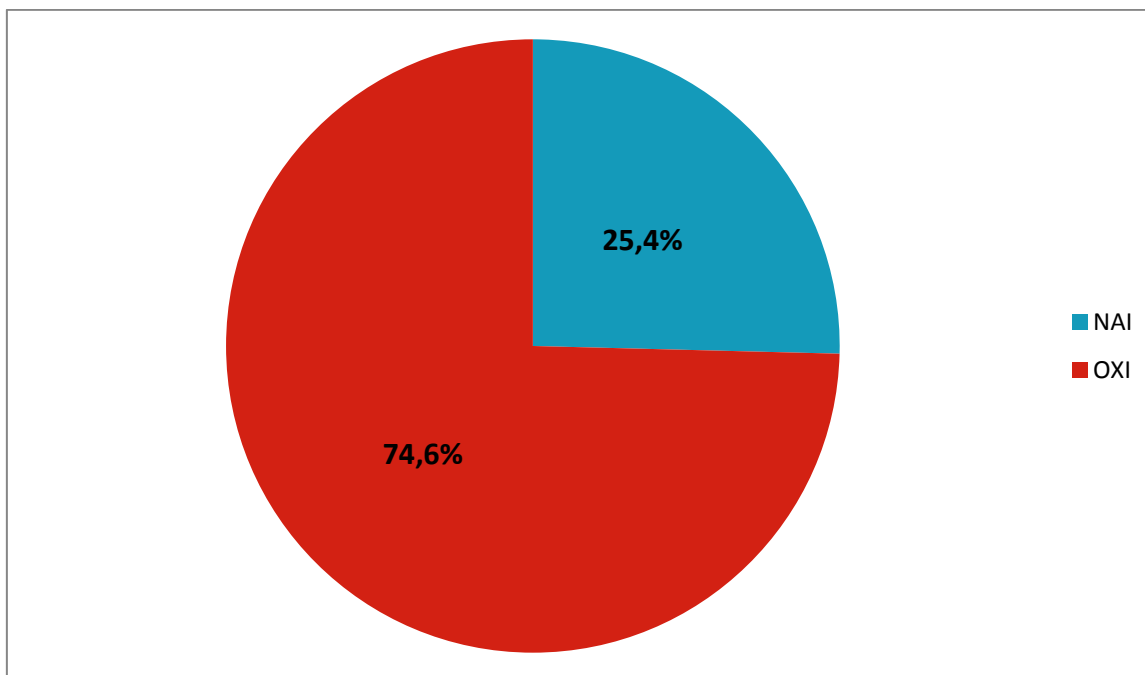
Γ) Να υπάρχει περισσότερο προσωπικό (δασκάλες, βοηθούς, καθαρίστριες, κ.α.)

Δ) Να υπάρχει προσωπικό όπως γυμνάστρια, εικαστικός, μουσικός για παράλληλες δραστηριότητες

ΕΡΩΤΗΣΗ 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	30	25.4	25.4	25.4
	ΟΧΙ	88	74.6	74.6	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

ΕΙΚΟΝΑ 6.23 Το αποτέλεσμα μετά την επεξεργασία των δεδομένων για την ερώτηση αν θα προτείνατε κάποια αλλαγή.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.15 Γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων του πίνακα της εικόνας 6.23



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως αναφέραμε και στην εισαγωγή σκοπός της εργασίας είναι να εξετάσουμε το ρόλο του Μάρκετινγκ στην προσχολική αγωγή και συγκεκριμένα στους βρεφονηπιακούς σταθμούς του Νομικού Προσώπου . Μετά την ανάλυση των βρεφονηπιακών σταθμών που έγινε σε συνδυασμό με τη θεωρία του Μάρκετινγκ υπηρεσιών αλλά και μέσα από την εμπειρική μελέτη ικανοποίηση γονέων και εργαζομένων καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι ενώ έχει μεγάλη ζήτηση και οι περισσότεροι γονείς αλλά και εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι τόσο από τους χώρους στους οποίους στεγάζονται οι βρεφονηπιακοί σταθμοί όσο και από τον τρόπο λειτουργίας τους , υπάρχουν κάποια σημεία και διαδικασίες οι οποίες πρέπει να βελτιωθούν . Με βάση τα αποτελέσματα από τα ερωτηματολόγια ικανοποίησης των εργαζομένων παρατηρήθηκε ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι ευχαριστημένοι από το τμήμα στο οποίο εργάζονται . Η αλλαγή του τμήματος ενός εργαζομένου τις περισσότερες φορές έχει ως συνέπεια να προκαλεί αναστάτωση στη σχέση του με τους υπόλοιπους συναδέλφους . Αν και στην αρχή κάθε σχολικής χρονιάς δίνεται από την διοίκηση η δυνατότητα επιλογής του βρεφονηπιακού σταθμού στον οποίο θέλουν να εργαστούν σε κάποιες περιπτώσεις η επιθυμία τους αυτή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί λόγω του περιορισμένου προσωπικού και των αναγκών που έχει ο κάθε σταθμός . Ακόμη στην ερώτηση αν έχετε να προτείνετε κάποιες αλλαγές και ποιες είναι αυτές η απάντησή τους κατά κύριο λόγο είχε να κάνει με την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού . Πολλές φορές κατά την διάρκεια μιας χρονιάς η διοίκηση αντιμετωπίζει το πρόβλημα της πρόσληψης προσωπικού . Δυστυχώς το ίδιο το κράτος εμποδίζει τις διαδικασίες πρόσληψης ατόμων που είναι αναγκαία για τους παιδικούς σταθμούς . Τα άτομα αυτά είναι κυρίως προσωπικό καθαριότητας αλλά και διοικητικό προσωπικό . Έτσι αναγκάζονται να προσλαμβάνουν άτομα με οχτάμηνες συμβάσεις με αποτέλεσμα κατά την διάρκεια της να λήγει η σύμβαση και να χρειαστεί να προσλάβουν πάλι προσωπικό κάτι που είναι πολύ χρονοβόρο ως διαδικασία .

Όσο αφορά τις απαντήσεις των γονέων που έδωσαν στα ερωτηματολόγια που τους δόθηκαν παρατηρήθηκε ότι οι περισσότεροι γονείς θεωρούν τις διαδικασίες εγγραφής χρονοβόρες μιας και τα αποτελέσματα για την επιλογή των παιδιών αργούν να οριστικοποιηθούν . Αν οι διαδικασίες εγγραφής των παιδιών με το πρόγραμμα του ΕΣΠΑ γινόταν πιο σύντομες και δεν χρειαζόταν τρις μήνες για να ολοκληρωθούν και η διεξαγωγή τους γινόταν σε συγκεκριμένες ημερομηνίες κάθε χρόνο τότε και τα οριστικά





αποτελέσματα των παιδιών που είναι να φοιτήσουν με τροφοία να οριστικοποιούνται γρηγορότερα. Αυτή η αλλαγή της διαδικασίας δυστυχώς δεν είναι την αρμοδιότητα της διοίκησης των σταθμών αλλά εξαρτάται από την ΕΕΤΑΑ(Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης). Ακόμη και οι ίδιοι οι γονείς κάνουν λόγο για την πρόσληψη περισσότερου προσωπικού. Οι γονείς θέλουν να υπάρχει περισσότερο βοηθητικό προσωπικό έτσι ώστε να διευκολύνεται το έργο της δασκάλας . Επίσης ζητούν να υπάρχει το κατάλληλο προσωπικό για τις διάφορες δραστηριότητες των παιδιών όπως για παράδειγμα γυμνάστρια , μουσικός , εικαστικός κ.α.

Τέλος ένα άλλο σημαντικό πρόβλημα που προκύπτει είναι η ενημέρωση των γονιών για θέματα που τους αφορούν .Η έλλειψη διοικητικού προσωπικού σε συνδυασμό με την χρήση εφαρμογών προβολής και επικοινωνίας (π.χ. facebook ) έχουν ως αποτέλεσμα οι γονείς να μην ενημερώνεται για θέματα που τους αφορούν. Για παράδειγμα πολλοί γονείς δεν γνωρίζουν το διάστημα που γίνονται οι εγγραφές με αποτέλεσμα να έχουμε εκπρόθεσμες αιτήσεις ή κάποιοι γνωρίζουν τα δικαιολογητικά που χρειάζονται να προσκομίσουν μαζί με τις αιτήσεις εγγραφής με αποτέλεσμα να απευθύνονται στο σταθμό . Αν και τα έντυπα των αιτήσεων καθώς και τα δικαιολογητικά αναρτώνται στη σελίδα [www.chioscity.gr](http://www.chioscity.gr) οι περισσότεροι δεν το γνωρίζουν με αποτέλεσμα η διαδικασία της εγγραφής να τους φαίνεται χρονοβόρα και περίπλοκη. Αν όμως υπήρχε μια σελίδα των παιδικών σταθμών στο facebook θα ήταν πιο εύκολο οι γονείς να ενημερωθούν τόσο για τις προθεσμίες όσο και για τα δικαιολογητικά μιας και οι περισσότεροι έχουν λογαριασμό και το χρησιμοποιούν και ως μέσο ενημέρωσης. Πρέπει να εξελίσσονται και να προσαρμόζονται και οι παιδικοί σταθμοί με βάση την εξέλιξη της κοινωνίας. Η δημιουργία όμως μιας τέτοιας σελίδας απαιτεί και την συχνή ενημέρωσή της με υλικό αλλά και την τακτική παρακολούθησή της . Απαιτεί λοιπόν συνέπεια και σωστό χειρισμό ώστε να μπορούμε να έχουμε τα αποτελέσματα που θέλουμε .



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1( ΦΕΚ 4249/Β ΤΕΥΧΟΣ /2017)

**ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ  
ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ  
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

**5 Δεκεμβρίου 2017**

**Τεύχος Β'**

**Αρ. Φύλλου 4249**

**ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ**

Αριθμ. 41087

**Πρότυπος Κανονισμός Λειτουργίας Δημοτικών  
Παιδικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών.**

**ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ - ΕΡΓΑΣΙΑΣ,  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 13 του ν.4147/2013 «Κύρωση της από 31.12.2012 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου «Ρυθμίσεις κατελιγόντων θεμάτων αρμοδιότητας των Υπουργείων Εσωτερικών, Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη, της Γενικής Γραμματείας της Κυβέρνησης και του Υπουργού Επικρατείας» και άλλες διατάξεις» (Α' 98).
2. Τις διατάξεις του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (Α' 98).
3. Το π.δ. 73/2015 «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 116 - Διορθ.Σφαλμ. Α' 121).
4. Το π.δ. 123/2016 «Ανασύσταση και μετονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανασύσταση του Υπουργείου Τουρισμού, σύσταση Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής και Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, μετονομασία Υπουργείων Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων» (Α' 208).
5. Το π.δ. 125/2016 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 210).
6. Την αριθμ. Υ28/9-10-2015 «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στην Αναπληρώτρια Υπουργό Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης Θεανώ Φωτίου» (Β' 2168), όπως ισχύει.
7. Τις αριθμ. 661/3.10.2017 και 179/17.3.2017 αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας, με τις οποίες παρείχε τη γνώμη της.

8. Τις αρ. πρωτ. 899/10.10.2017 και 898/9.9.2015 γνώμες της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Εργαζομένων των Ο.Τ.Α (Π.Ο.Ε. Ο.Τ.Α.).

9. Τις αρ.πρωτ. 2927/11.10.2017 και 2426/30.7.2015 γνώμες της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Προσωπικού των Ο.Τ.Α (Π.Ο.Π. Ο.Τ.Α.).

10. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της απόφασης αυτής δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Έκταση Εφαρμογής Πρότυπου Κανονισμού

1. Ο παρών Πρότυπος Κανονισμός αποτελεί το πλαίσιο λειτουργίας των δημοτικών Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών που λειτουργούν εντός νομικών προσώπων των δήμων ή ως υπηρεσία του Δήμου.

2. Τα οικεία Δημοτικά Συμβούλια εκδίδουν Κανονισμούς Λειτουργίας, οι οποίοι δεν αντίκεινται στις ρυθμίσεις του παρόντος που αποτελούν τις ελάχιστες προϋποθέσεις λειτουργίας των δημοτικών Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών σταθμών.  
Άρθρο 2

Σκοπός Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών

Οι Παιδικοί, Βρεφικοί και Βρεφονηπιακοί Σταθμοί αποτελούν κυρίως δομές αγωγής και διαπαιδαγώγησης για παιδιά προσχολικής ηλικίας με στόχο:

- Να παρέχουν προσχολική αγωγή και διαπαιδαγώγηση σύμφωνα με τα πλέον σύγχρονα επιστημονικά δεδομένα.
- Να βοηθούν τα παιδιά να αναπτυχθούν σωματικά, νοητικά, συναισθηματικά και κοινωνικά.
- Να ευαισθητοποιούν τους γονείς πάνω σε θέματα σύγχρονης παιδαγωγικής και ψυχολογίας, προσφέροντάς τους πληροφόρηση και καθοδήγηση.
- Να βοηθούν τα παιδιά προσχολικής ηλικίας στην ομαλή μετάβασή τους από το οικογενειακό στο σχολικό περιβάλλον, αλλά και στο ευρύτερο κοινωνικό και εκπαιδευτικό πλαίσιο.
- Να παρέχουν ημερήσια διατροφή και φροντίδα στα παιδιά που φιλοξενούν τηρώντας τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- Να διευκολύνουν τους εργαζόμενους και τους άνεργους γονείς.





### Άρθρο 3

#### Δικαίωμα Εγγραφής και Εγγραφή Παιδιών

1. α. Δικαίωμα εγγραφής στους δημοτικούς Παιδικούς, Βρεφικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς έχουν όλα τα παιδιά, σύμφωνα με τις ειδικές προβλέψεις του παρόντος άρθρου, απαγορευμένης απολύτως της εγγραφής παιδιών, εφόσον και για όσο διάστημα πάσχουν από μεταδοτικά νοσήματα. Παιδιά που πάσχουν από σωματικές, πνευματικές, ψυχικές παθήσεις ή αναπηρίες εγγράφονται στο Σταθμό, εφόσον βεβαιώνεται με γνωμάτευση ιατρού κατάλληλης ειδικότητας ότι αυτό μπορεί να είναι ωφέλιμο για το παιδί και ότι έχει τη δυνατότητα ένταξης σε πλαίσιο λειτουργίας Παιδικού Σταθμού. Σε αυτή την περίπτωση, όταν κρίνεται απαραίτητο, το Διοικητικό Συμβούλιο του νομικού προσώπου ή το Δημοτικό Συμβούλιο, στην περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου, λαμβάνει απόφαση για τον ορισμό κατάλληλου εξειδικευμένου προσωπικού ή συνοδού και όταν δεν υπηρετεί, μπορεί να προσλαμβάνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του ν.2190/1994 ή του άρθρου 6 του ν.2527/1997, όπως ισχύουν. Ο συνοδός θα συνεργάζεται με την/τον Παιδαγωγό της τάξης και την Προϊστάμενη/τον Προϊστάμενο του Σταθμού, θα ακολουθεί τις οδηγίες τους για την εύρυθμη εφαρμογή του παιδαγωγικού προγράμματος και υποχρεούται να προσκομίσει όλες τις απαραίτητες ιατρικές εξετάσεις. Ειδικότερα, στους αποκλειστικά Βρεφικούς Σταθμούς γίνονται δεκτά παιδιά ηλικίας από 6 μηνών έως 2,5 ετών και στους Παιδικούς από 2,5 ετών έως την ηλικία εγγραφής τους στην υποχρεωτική εκπαίδευση. Στους δε μικτούς Βρεφονηπιακούς Σταθμούς από 6 μηνών έως την ηλικία εγγραφής στην υποχρεωτική εκπαίδευση. Στα βρεφικά τμήματα των Βρεφικών και των μικτών Βρεφονηπιακών Σταθμών μπορούν να φιλοξενοούνται και βρέφη από 2 μηνών, μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του νομικού προσώπου ή του Δημοτικού Συμβουλίου, σε περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου.

β. Δικαίωμα εγγραφής στους δημοτικούς Παιδικούς, Βρεφικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς έχουν όλα τα παιδιά, τα οποία κατά την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του σταθμού έχουν συμπληρώσει την απαιτούμενη ηλικία φιλοξενίας στο αντίστοιχο τμήμα του σταθμού.

2. Τα εγγραφόμενα στους Παιδικούς, Βρεφικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς παιδιά προέρχονται κατά κύριο λόγο από την περιοχή του Δήμου, στον οποίο κατοικούν, χωρίς να αποκλείεται η δυνατότητα εγγραφής παιδιού που διαμένει σε όμορο δήμο, στην περίπτωση που υπάρχει κενή θέση ή με την εγγραφή εξυπηρετείται ιδιαίτερα οξυμένη κοινωνική ανάγκη των γονέων, η οποία αιτιολογείται ειδικά στη σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Νομικού Προσώπου ή του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου, όταν ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου.

3. Κατά την εγγραφή επιλέγονται τα παιδιά εργαζόμενων γονέων, τα παιδιά των ανέργων και τα παιδιά οικονομικά αδυνάτων οικογενειών, προτιμώμενων εκείνων που έχουν ανάγκη ιδιαίτερης φροντίδας για κοινωνικούς λόγους (όπως παιδιά ορφανά από δύο ή ένα γονέα, μονογονεϊκών οικογενειών, διαζευγμένων ή σε διάσταση γονέων, παιδιά γυναικών που φιλοξενοούνται στο δίκτυο δομών κατά της βίας των

γυναικών, παιδιά που προέρχονται από οικογένειες με μέλη με σωματική ή πνευματική αναπηρία, πολυτέκνων οικογενειών κ.λπ.).

Το Διοικητικό Συμβούλιο του νομικού προσώπου, ή το Δημοτικό Συμβούλιο στην περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου, με απόφασή του εξειδικεύει τα κοινωνικοοικονομικά κριτήρια αυτά καθιερώνοντας τη μοριοποίησή τους. Από το σύστημα μοριοδότησης εξαιρείται η δημοτικότητα, καθώς και οποιαδήποτε σχέση εργασίας της/του αιτούσας/αιτούντος με το Σταθμό ή άλλες υπηρεσίες του Δήμου.

4. Για την εγγραφή των παιδιών στους Παιδικούς, Βρεφικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς προσκομίζονται τα εξής δικαιολογητικά:

α) Αίτηση με συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο της μητέρας ή του πατέρα ή του κηδεμόνα του παιδιού.

β) Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, και όπου αυτό δεν είναι εφικτό ληξιαρχική πράξη γέννησης του παιδιού, ή/και ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης.

γ) Βεβαίωση εργοδότη ότι και οι δύο γονείς είναι εργαζόμενοι ή πρόκειται να εργασθούν εντός μηνός από την

υποβολή της αίτησης εγγραφής, με προσδιορισμό του ύψους των αποδοχών τους, και αντίγραφο αναγγελίας πρόσληψης της αιτούσας/του αιτούντος ή της σύμβασης

μαζί με το έντυπο Ε4 (ετήσιος πίνακας προσωπικού).

δ) Βεβαίωση ανεργίας από τον ΟΑΕΔ ή κάρτα ανεργίας

σε ισχύ, του γονέα ή των γονέων που είναι άνεργοι.

ε) Βεβαίωση υγείας του παιδιού συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη από Παιδίατρο, καθώς και αντίγραφο του βιβλιαρίου υγείας του με τα εμβόλια που προβλέπονται κάθε φορά ανάλογα με την ηλικία του παιδιού.

Επίσης, αποτελέσματα φυματινοαντίδρασης Mantoux, όπου κάθε φορά προβλέπεται από το Εθνικό Πρόγραμμα Εμβολιασμών.

στ) Αντίγραφο της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος του τρέχοντος οικονομικού έτους και αντίγραφο εκκαθαριστικού σημειώματος των γονέων.

ζ) Κάθε άλλο δικαιολογητικό που το Διοικητικό ή το Δημοτικό Συμβούλιο θεωρεί απαραίτητο.

5. Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και η διαδικασία επιλογής κοινοποιούνται στους ενδιαφερόμενους με ανακοίνωση που αναρτάται στον οικείο ΟΤΑ και όπου αλλού ο νόμος ορίζει. Οι αιτήσεις εγγραφής υποβάλλονται από 10 Μαΐου μέχρι 31 Μαΐου κάθε έτους και σε όλη τη διάρκεια του έτους, εφόσον υπάρχουν κενές θέσεις και δεν εκκρεμούν εμπρόθεσμες αιτήσεις που δεν έχουν ικανοποιηθεί. Εντός του μηνός Ιουνίου συνέρχεται το Διοικητικό Συμβούλιο του νομικού προσώπου ή Δημοτικό Συμβούλιο στην περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου, συγκροτεί ειδική Επιτροπή Επιλογής, στην οποία μετέχει και παιδαγωγικό προσωπικό. Η Επιτροπή καταρτίζει πίνακα επιλογής βάσει μορίων, τον οποίο υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο ή στο Δημοτικό Συμβούλιο για την έκδοση, σε ειδική συνεδρίαση, απόφασης επιλογής των φιλοξενούμενων παιδιών.



Η απόφαση επιλογής και ο πίνακας επιλαχόντων, με σειρά προτεραιότητας βάσει μορίων, αναρτώνται στο οικείο δημοτικό κατάστημα. Η όλη διαδικασία ολοκληρώνεται μέχρι τις 30 Ιουνίου κάθε έτους.

6. Για την επανεγγραφή απαιτούνται τα δικαιολογητικά της παρ.4. Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν μεταβολές στην οικογενειακή κατάσταση, αντί των υπό στοιχείο β. δικαιολογητικών, απαιτείται υπεύθυνη δήλωση των γονέων που βεβαιώνει τη μη μεταβολή.

7. Η αίτηση επανεγγραφής υπάγεται στο σύστημα μοριοδότησης και συνεπώς μοριοδοτείται.

8. Απαγορεύεται να προκρίνεται ως κριτήριο επιλογής η δημοτικότητα έναντι της ιδιότητας του κατοίκου.

Απαγορεύεται να εξαιρούνται από το δικαίωμα φιλοξενίας παιδιά μη αυτοεξυπηρετούμενα ως προς την ατομική τους υγείνη.

9. Το Διοικητικό Συμβούλιο του νομικού προσώπου ή το Δημοτικό Συμβούλιο, στην περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου, μπορεί να αποφασίζει για εξαιρετικούς λόγους που αφορούν παιδιά ευάλωτων και ευπαθών ομάδων, για την εγγραφή τους με ελλιπή δικαιολογητικά, εφόσον αυτά είναι αδύνατο να προσκομισθούν.

Εξαιρούνται οι ιατρικές βεβαιώσεις, με τις οποίες πιστοποιείται η υγεία και ο εμβολιασμός των παιδιών.

#### Άρθρο 4

##### Διακοπή Φιλοξενίας

1. Η διακοπή της φιλοξενίας των παιδιών από τους δημοτικούς Παιδικούς, Βρεφικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς ενεργείται πάντοτε με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του νομικού προσώπου ή του Δημοτικού Συμβουλίου, στην περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου:

- α) Όταν το ζητήσουν με αίτησή τους οι γονείς ή οι κηδεμόνες των παιδιών.
- β) Όταν εμφανιστούν σοβαρά προβλήματα στη συμπεριφορά ή την υγεία των παιδιών που δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν από το Σταθμό, μετά από προηγούμενη επικοινωνία με τους γονείς και κατόπιν γνωμάτευσης ειδικού γιατρού.
- γ) Όταν κατ' εξακολούθηση και παρά τις σχετικές έγγραφες ειδοποιήσεις προς τους γονείς των παιδιών, αυτοί δεν συμμορφώνονται με το πρόγραμμα και τους όρους λειτουργίας του Σταθμού.
- δ) Όταν κατ' εξακολούθηση και πέραν των 30 συνεχόμενων ημερών τα παιδιά απουσιάζουν αδικαιολόγητα από τον Σταθμό, και εφόσον έχουν ειδοποιηθεί εγγράφως οι γονείς, πριν την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας.

2. Σε περίπτωση διακοπής φιλοξενίας, η θέση καλύπτεται υποχρεωτικά από το πρώτο επιλαχόν παιδί, το οποίο είναι στην ίδια ηλικιακή ομάδα με αυτό που έχει διαγραφεί, κι αν δεν υπάρχει ακολουθείται η διαδικασία μοριοδότησης των εκπρόθεσμων αιτήσεων. Η όλη διαδικασία ολοκληρώνεται εντός μηνός από τη λήψη της απόφασης της παραγράφου 1.

#### Άρθρο 5

##### Οικονομική Συμμετοχή

Το Διοικητικό Συμβούλιο του νομικού προσώπου, μετά από πλήρως τεκμηριωμένη σύμφωνη γνώμη του Δημοτικού Συμβουλίου, ή το Δημοτικό Συμβούλιο, εφόσον πρόκειται περί Σταθμού εντός υπηρεσίας του Δήμου, μπορεί να ορίζει κριτήρια επιβολής μηνιαίας οικονομικής εισφοράς (τροφεία) στις οικογένειες των φιλοξενουμένων παιδιών, σύμφωνα με την οικονομική τους δυνατότητα και σε κάθε περίπτωση ανεξάρτητα από την ιδιότητα των γονέων ως κατοίκων, δημοτών ή ετεροδημοτών. Στην περίπτωση επιβολής οικονομικής συμμετοχής, αυτή πρέπει να είναι ελλογη και συμβολική, και να γνωστοποιείται με ανάρτηση πριν την έναρξη του χρονικού διαστήματος υποβολής των αιτήσεων για εγγραφή. Με την ίδια απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ή του Δημοτικού Συμβουλίου ορίζονται οι περιπτώσεις απαλλαγής καταβολής τροφείων ή η πιθανή μείωση αυτών. Οι αιτήσεις απαλλαγής ή επαναπροσδιορισμού των τροφείων εξετάζονται από ειδική Επιτροπή Επαναξιολόγησης και η απόφαση πρέπει να τεκμαίρεται πλήρως.

#### Άρθρο 6

##### Μεταφορά Παιδιών

1. Σε περίπτωση που μεταφέρονται βρέφη ή νήπια στους Σταθμούς με μεταφορικό μέσο που αυτοί διαθέτουν πρέπει να λαμβάνονται όλα τα μέτρα για την πιστή τήρηση των προδιαγραφών ασφαλούς μεταφοράς των νηπίων/βρεφών.
2. Με απόφαση της Προϊσταμένης/του Προϊσταμένου του σταθμού ανατίθεται η εκ περιτροπής συνοδεία των νηπίων και των βρεφών, κατά τη μεταφορά τους, σε μέλη του παιδαγωγικού προσωπικού ή σε βοηθούς παιδαγωγούς, μέσα στο ωράριο εργασίας τους.
3. Το κόστος μεταφοράς των παιδιών καθορίζεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του νομικού προσώπου ή του Δημοτικού Συμβουλίου, σε περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου, και είναι ανεξάρτητο από την οικονομική εισφορά του άρθρου 5 του παρόντος Κανονισμού. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να είναι ανάλογο της οικονομικής δυνατότητας των γονέων.

#### Άρθρο 7

##### Λειτουργία Σταθμών

1. Η λειτουργία των Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών αρχίζει την 1η Σεπτεμβρίου και λήγει την 31η Ιουλίου του επομένου έτους, επί πέντε ημέρες την εβδομάδα, δηλαδή από Δευτέρα έως Παρασκευή.
2. Σε περιοχές που η απασχόληση των εργαζόμενων γονέων κορυφώνεται κατά τη θερινή περίοδο (αγροτικές-τουριστικές), ο Σταθμός μπορεί να λειτουργεί το μήνα Αύγουστο και να διακόπτεται την λειτουργία του για ένα μήνα κατά τη διάρκεια των μηνών Μαΐου-Σεπτεμβρίου.
3. Οι Σταθμοί δεν λειτουργούν από 24 Δεκεμβρίου μέχρι και την 5η Ιανουαρίου, καθώς και από τη Μεγάλη Πέμπτη μέχρι και την Κυριακή του Θωμά.





4. Οι Σταθμοί δεν λειτουργούν κατά τις επίσημες αργίες των Δημοσίων Υπηρεσιών, την ημέρα της εορτής του Πολιούχου της έδρας του Σταθμού και την ημέρα της τοπικής εθνικής εορτής.

5. Η λειτουργία των Σταθμών αρχίζει από την 7:00 ώρα λήγει την 16:00 ώρα.

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του νομικού προσώπου ή του Δημοτικού Συμβουλίου, σε περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου, μπορεί να παρατείνεται έως και δύο (2) ώρες επιπλέον το ωράριο λειτουργίας του Σταθμού. Για την υπερωριακή απασχόληση του προσωπικού εφαρμόζονται οι ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 8

Συγκρότηση Σταθμών σε Τμήματα

1. Κάθε Βρεφικός Σταθμός συγκροτείται:

α) Από τμήματα βρεφών 6 μηνών -1,5 ετών. Εφόσον έχει εκδοθεί απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του νομικού προσώπου ή του Δημοτικού Συμβουλίου, σε περίπτωση που ο Σταθμός λειτουργεί ως υπηρεσία του Δήμου, σύμφωνα με την παρ. 1α του άρθρου 3 της παρούσης, τα τμήματα του βρεφικού σταθμού φιλοξενούν βρέφη από 2 μηνών έως 1,5 ετών.

β) Από τμήματα βρεφών 1,5 ετών -2,5 ετών

2. Κάθε Παιδικός Σταθμός συγκροτείται:

α) Από τμήματα νηπίων 2,5 ετών -3,5 ετών

β) Από τμήματα νηπίων 3,5 ετών μέχρι την ηλικία εγγραφής τους στην υποχρεωτική εκπαίδευση.

3. Κάθε μικτός Βρεφονηπιακός Σταθμός αποτελείται από τα προαναφερόμενα τμήματα.

4. Σε κάθε Βρεφικό τμήμα, στο οποίο απασχολούνται δύο (2) παιδαγωγοί και μία/ένας (1) βοηθός, φιλοξενούνται έως δώδεκα (12) βρέφη.

5. Κάθε τμήμα Παιδικού Σταθμού, στο οποίο απασχολούνται μία/ένας (1) παιδαγωγός και μία/ένας (1) βοηθός, εξυπηρετεί έως 25 παιδιά.

6. Στο Σταθμό δύνανται να εγγράφονται βρέφη και νήπια καθ' υπέρβαση της δυναμικότητάς του, μέχρι ποσοστού 10% αυτής, εφόσον υπηρετεί το προβλεπόμενο από τις ως άνω διατάξεις προσωπικό.

Άρθρο 9

Ιατρική παρακολούθηση

1. Η παρακολούθηση της υγείας των παιδιών, κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο Σταθμό, αποτελεί υποχρέωση του φορέα στον οποίο ανήκει ο Σταθμός και ενεργείται από παιδίατρο, ο οποίος επισκέπτεται το Σταθμό ανά 15 ημέρες.

2. Για κάθε παιδί τηρείται Φάκελος Υγείας, ο οποίος ενημερώνεται από τον παιδίατρο που παρακολουθεί το παιδί εντός του Σταθμού και συνοδεύει το παιδί σε όλο το διάστημα της φιλοξενίας του στον Σταθμό.

3. Ο παιδίατρος καλεί τους γονείς σε ενημερωτικές συγκεντρώσεις σχετικές με θέματα υγιεινής των παιδιών, κατ' ελάχιστο τρεις φορές μέσα στη σχολική χρονιά ή και συχνότερα, αν αυτό θεωρηθεί από τον ίδιο σκόπιμο λόγω κάποιου έκτακτου περιστατικού.

4. Η περιφρούρηση της υγείας του παιδιού αποτελεί επίσης υποχρέωση και του λοιπού προσωπικού του

Σταθμού, το οποίο εφαρμόζει πιστά όλα τα απαραίτητα μέτρα υγιεινής και ασφάλειας και ευθύνεται για κάθε αμέλεια ή παράλειψη που μπορεί να έχει επίπτωση στην υγεία των παιδιών. Ο προληπτικός ιατρικός έλεγχος του προσωπικού του σταθμού καθορίζεται από τις διατάξεις του άρθρου 3 της αριθμ.

Υ1α/76785/12.10.2017 απόφασης του Υπουργού Υγείας (Β' 3758), όπως αυτή κάθε φορά ισχύει.

5. Σε περίπτωση λοιμώδους νοσήματος οι γονείς υποχρεούνται να ειδοποιήσουν αμέσως τον/την Προϊστάμενο/Προϊσταμένη του Σταθμού. Η επιστροφή του παιδιού στο Σταθμό θα πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από Ιατρική Βεβαίωση για τη νόσο από την οποία έπασχε το παιδί, αλλά και για την αποθεραπεία του.

Άρθρο 10

Ημερήσια Απασχόληση Παιδιών

1. Στους Παιδικούς, Βρεφικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς εφαρμόζεται ημερήσιο πρόγραμμα δημιουργικής απασχόλησης που εξασφαλίζει την αρμονική ψυχοσωματική ανάπτυξη των παιδιών. Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, τα παιδιά προσεγγίζονται με αγάπη, στοργή, φροντίδα, εμπιστοσύνη, αποδοχή και κατανόηση, με διάλογο και εξεζήγηση. Απαγορεύεται στο προσωπικό των Σταθμών η καταναγκαστική επιβολή απόψεων ή η επιβολή σωματικής τιμωρίας. Βάση του ημερησίου προγράμματος απασχόλησης είναι η κοινωνικοποίηση και η ομαλή συναναστροφή των παιδιών μεταξύ τους, η ενίσχυση της εξελικτικής τους πορείας και η εμπέδωση κλίματος ελευθερίας και ασφάλειας.

2. Η προσέλευση γίνεται μέχρι τις 9 π.μ. Μετά τις 9π.μ. δεν γίνονται δεκτά βρέφη ή νήπια, εκτός από εξαιρετικές περιπτώσεις, για τις οποίες οι γονείς οφείλουν να ειδοποιούν τον/την

Προϊστάμενο/Προϊσταμένη του Σταθμού.

3. Το ημερήσιο πρόγραμμα είναι ευέλικτο, τηρούνται όμως ορισμένα βασικά χρονικά σημεία αυτού, όπως προσέλευση, αναχώρηση των παιδιών, ώρες φαγητού.

α) Ώρα προσέλευσης: 7:00 π.μ. - 9:00 π.μ.

β) Ώρα πρωινού: 9:00 π.μ. - 9:30 π.μ.

γ) Ώρα μεσημεριανού: 12:00 π.μ. - 13:00 μ.μ.

δ) Ώρα αναχώρησης: 13.00 μ.μ. – 16.00 μ.μ.

4. Το παιδαγωγικό πρόγραμμα του Σταθμού σχεδιάζεται λαμβάνοντας υπόψη τη μοναδικότητα, τις ανάγκες, τα ενδιαφέροντα κάθε παιδιού, αλλά και τα χαρακτηριστικά κάθε ηλικίας. Βασίζεται στην παιδοκεντρική προσέγγιση και ο παιδαγωγός οφείλει να σέβεται τις ατομικές, κοινωνικές και πολιτισμικές διαφορές των παιδιών και των οικογενειών τους. Οι ώρες ελεύθερου παιχνιδιού σε εξωτερικό ή εσωτερικό χώρο, ανάπαυσης και χαλάρωσης προσδιορίζονται βάσει της ηλικίας των παιδιών, καθώς και των ατομικών και βιολογικών αναγκών τους.

5. Δεν επιτρέπονται, κατά τη διάρκεια ωραρίου λειτουργίας των Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών, δραστηριότητες που προϋποθέτουν επιπλέον οικονομική επιβάρυνση των γονέων.

6. Η ετήσια λειτουργία των Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών ξεκινά το μήνα Σεπτέμβριο



κάθε έτος με την προσαρμογή των παιδιών. Ως προσαρμογή νοείται η εναρκτήρια εκείνη παιδαγωγική δραστηριότητα που απαιτείται για την ομαλή ένταξη των παιδιών στο περιβάλλον του Σταθμού και χαρακτηρίζεται από μεγάλη ευελιξία. Βασικός στόχος της είναι η αβίαστη προσαρμογή του κάθε βρέφους/νηπίου και η σταδιακή ανεξαρτητοποίησή του, μέσω της συνεργασίας του παιδαγωγικού προσωπικού και της οικογένειας του βρέφους/νηπίου.

Άρθρο 11

#### Διατροφή Παιδιών

1. Στα βρέφη και τα νήπια κάθε Σταθμού παρέχεται η απαραίτητη ποιοτικά και ποσοτικά τροφή (πρωινό και μεσημεριανό κάθε ημέρα). Για τους Σταθμούς που έχουν παρατεταμένη (απογευματινή) λειτουργία λαμβάνεται μέριμνα για την επιπρόσθετη διατροφή των παιδιών.

2. Το διαιτολόγιο των παιδιών καθορίζεται σύμφωνα με τις σύγχρονες παιδιατρικές απόψεις για την υγιεινή διατροφή των παιδιών, μπορεί να ποικίλει από εποχή σε εποχή και συντάσσεται από Επιτροπή, στην οποία μετέχουν υποχρεωτικά παιδίατρος και ο/η Προϊστάμενος/Προϊσταμένη του Σταθμού. Γνώμη διατυπώνει συμπληρωματικά και διατροφολόγος, εφόσον υπηρετεί

στο Σταθμό. Ως βάση για το ποσοτολόγιο τροφίμων και για το διαιτολόγιο λαμβάνονται τα προτεινόμενα στην αριθμ. Υ1α/76785/12.10.2017 απόφαση του Υπουργού Υγείας (Β' 3758), όπως αυτή κάθε φορά ισχύει. Το πρόγραμμα του διαιτολογίου αναρτάται σε εμφανές σημείο του Σταθμού, ώστε να ενημερώνονται σχετικά οι γονείς.

Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται για τη χορήγηση στα παιδιά νωπών φρούτων και λαχανικών, νωπού κρέατος και ψαριών, γαλακτοκομικών προϊόντων σε επαρκείς για τις ανάγκες τους ποσότητες, όπως επίσης και η μη χορήγηση ειδών διατροφής που περιέχουν συντηρητικές χρωστικές, τεχνητά γλυκαντικές ουσίες, αυξημένη περιεκτικότητα σε ζάχαρη ή αλάτι.

3. Παρέχεται η δυνατότητα να παρασκευάζεται η τροφή των βρεφών και νηπίων σε Σταθμό ή σε Σταθμούς που θα λειτουργούν ως κεντρικά μαγειρεία. Εξάιρεση

αποτελεί το γάλα, το οποίο πρέπει να παρασκευάζεται εντός του Σταθμού. Η τροφή μεταφέρεται στους υπόλοιπους σταθμούς με ασφαλή τρόπο, σύμφωνα με την οριζόμενη στην παρ.2 απόφαση του Υπουργού Υγείας.

Άρθρο 12

#### Γενικά Καθήκοντα Προσωπικού

Το προσωπικό των Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών είναι υποχρεωμένο να συμβάλλει με όλες τις δυνάμεις του στην εύρυθμη λειτουργία τους, να καλλιεργεί και να αναπτύσσει περαιτέρω τις γνώσεις του, παρακολουθώντας τις επιστημονικές εξελίξεις, και γενικά να εκτελεί τα καθήκοντά του ευσυνειδήτητα.

Άρθρο 13

Ειδικά Καθήκοντα και Αρμοδιότητες Προσωπικού  
Ενδεικτικά τα καθήκοντα του προσωπικού προσδιορίζονται ως εξής:

1. Το Παιδαγωγικό Προσωπικό:

α) Φροντίζει για τη σωστή ψυχοσωματική υγεία και ψυχοκινητική εξέλιξη των παιδιών με εξατομικευση του ημερήσιου προγράμματος, ανάλογα με την ηλικία και τις ανάγκες τους. Απασχολεί τα παιδιά σύμφωνα με το ημερήσιο πρόγραμμα απασχόλησης.

β) Εισηγείται τις ανάγκες εφοδιασμού των αιθουσών για την εφαρμογή του προγράμματος με είδη (παιχνίδια ,είδη καθαριότητας κ.λπ.).

γ) Βοηθά τα φιλοξενούμενα παιδιά για την ικανοποίηση των ατομικών τους αναγκών. Παρακολουθεί τη διατροφή και καθαριότητά τους, ενθαρρύνοντας την αυτοεξυπηρέτησή τους.

δ) Ενημερώνει τους αρμοδίους και τον/την Παιδίατρο για κάθε ύποπτο σχετικά με την υγεία τους περιστατικό.

ε) Τηρεί βιβλίο παρουσίας των παιδιών και ενημερώνει αρμοδίως για τις καθυστερήσεις παιδιών στην προσέλευσή τους ή στις απουσίες τους.

στ) Λόγω της άμεσης επαφής του με τα παιδιά, προσφέρει σε αυτά με υπομονή και στοργή όλες τις δυνατότητες για να αναπτύξουν την προσωπικότητά τους, επιδιώκοντας συνεχώς να δημιουργήσουν σ' αυτά ικανότητα

συγκέντρωσης, αυτενέργειας, εμπιστοσύνη στον εαυτό τους και στις προσωπικές δυνατότητές τους. Σε καμία περίπτωση και για οποιοδήποτε λόγο δεν επιτρέπεται η λεκτική, ψυχολογική και σωματική βία, η προσβολή της προσωπικότητάς τους και η σωματική τιμωρία.

ζ) Ενημερώνει μία (1) φορά το μήνα τους γονείς για τη γενική, σφαιρική εξέλιξη του παιδιού τους και διατηρεί αρμονική σχέση και με τους δύο (2) γονείς.

η) Ενημερώνει τους γονείς για τις δραστηριότητες των παιδιών και εκδηλώσεις του Σταθμού.

2. Ο/Η Βοηθός Παιδαγωγός:

Βοηθάει το προσωπικό της προηγούμενης παραγράφου σε όλα τα καθήκοντά του, σύμφωνα με τις οδηγίες που παίρνει από αυτό. Στην περίπτωση απουσίας του προσωπικού της προηγούμενης παραγράφου, αντικαθιστά αυτό απευθυνόμενος/η στον/στην Προϊστάμενο/Προϊσταμένη του Σταθμού για βοήθεια και υποστήριξη.

3. Ο/Η Κοινωνικός Λειτουργός (εφόσον υπηρετεί ή συμβάλλεται με το Σταθμό, σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις):

Συμβάλλει στην πρόληψη ή αντιμετώπιση προβλημάτων των παιδιών κάθε Σταθμού και των οικογενειών τους, εφόσον στην τελευταία περίπτωση αυτό ζητηθεί ή είναι εκ των πραγμάτων αναγκαίο. Πραγματοποιεί τις κοινωνικές έρευνες, σε συνεργασία με το παιδαγωγικό προσωπικό, με το οποίο βρίσκεται σε συνεχή επαφή.

Συνεργάζεται με τον Παιδίατρο του Σταθμού.

4. Η Μαγείρισσα ή ο Μάγειρας:

α) Είναι υπεύθυνη/νος για το μαγειρείο και την επιμελημένη και έγκαιρη παρασκευή του φαγητού, σύμφωνα με το διαιτολόγιο. Επιμελείται ιδιαίτερος για την τήρηση όλων των όρων υγιεινής στους χώρους παρασκευής φαγητού, εισηγούμενη/νος κάθε σχετικό μέτρο.

β) Παραλαμβάνει καθημερινά από τον/την Προϊστάμενο/Προϊσταμένη την αναγκαία ποσότητα





υλικών για το ημερήσιο φαγητό με βάση το διαιτολόγιο.

γ) Τακτοποιεί τα μαγειρικά σκεύη και τα είδη εστίασεως και φροντίζει για την καλή κατάσταση τους, ευθυνόμενη/νος για κάθε απώλεια ή αδικαιολόγητη καταστροφή.

δ) Προτείνει τη λήψη κάθε μέτρου που θεωρεί απαραίτητο για την καλή λειτουργία του μαγειρείου.

5. Ο/Η Βοηθός Μαγειρίου ή Μαγειρίσσας ή Τραπεζοκόμος: Φροντίζει τη διανομή του φαγητού, βοηθά το παιδαγωγικό προσωπικό στη διανομή του φαγητού στα παιδιά και φροντίζει για τη συγκέντρωση των ειδών εστίασης μετά το τέλος του. Επίσης, βοηθά το μάγειρα ή τη μαγειρίσσα στην προετοιμασία του φαγητού.

6. Το Προσωπικό Καθαριότητας - Βοηθητικών Εργασιών: Εκτελεί τις εργασίες καθαριότητας των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων, καθώς και κάθε άλλη βοηθητική εργασία που του ανατίθεται από τον/την Προϊστάμενο/ Προϊσταμένη του Σταθμού. Χρησιμοποιεί υλικά καθαριότητας που παραλαμβάνει από το Διαχειριστή με υπηρεσιακό σημείωμα.

7. Ο/Η Παιδίατρος που συμβάλλεται με το Σταθμό με σύμβαση έργου, έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

α) Εξετάζει ανά 15 ημέρες τα παιδιά και παρακολουθεί την ανάπτυξή τους, σημειώνοντας τις παρατηρήσεις του/ της στην ατομική καρτέλα κάθε παιδιού.

β) Παρακολουθεί, συνεργαζόμενος/η με τον/την Κοινωνική Λειτουργό και τον/την Ψυχολόγο, εφόσον υπηρετούν, την ψυχοσωματική υγεία και ανάπτυξη των παιδιών.

γ) Εισηγείται για τη δυνατότητα επιστροφής στο Σταθμό παιδιού που απουσίασε από σοβαρή ασθένεια, με βάση το ιατρικό πιστοποιητικό που προσκομίζεται από τους γονείς και την προσωπική του εξέταση.

δ) Υποδεικνύει τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την υγιεινή των παιδιών και για την υγειονομική κατάσταση των Σταθμών. Διατηρεί σε κάθε Σταθμό πρόχειρο φαρμακείο και για οποιοδήποτε έκτακτο περιστατικό πρέπει να σπεύδει για την παροχή των υπηρεσιών του.

8. Ο/Η Ψυχολόγος του Σταθμού (εφόσον υπηρετεί ή συμβάλλεται με το Σταθμό, σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις):

Παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα ψυχολογικής υποστήριξης παιδιών και γονέων συνεργαζόμενος/η στενά με τον/την Παιδίατρο, τον/την Κοινωνική Λειτουργό και το παιδαγωγικό προσωπικό. Επίσης, βοηθά και συμβουλεύει το παιδαγωγικό προσωπικό για την καλύτερη απόδοση στην εργασία τους με διαλέξεις, συζητήσεις και ιδιαίτερες συναντήσεις.

9. Ο/Η Διατροφολόγος (εφόσον υπηρετεί ή συμβάλλεται με το Σταθμό, σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις):

Παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στο σχεδιασμό, προγραμματισμό και στην εκτέλεση του προγράμματος διατροφής των βρεφών και νηπίων του σταθμού. Επίσης, βοηθά και συμβουλεύει το προσωπικό που εμπλέκεται καθοιωνδήποτε τρόπο στην προπαρασκευή, παραλαβή και διακίνηση τροφίμων σε θέματα διατροφής και διατροφολογίας.

Παρακολουθεί την διατροφή των παιδιών και συνεργάζεται με τους γονείς για θέματα σχετικά με τη διατροφή. Συμμετέχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα/

διαλέξεις που τυχόν οργανώνει ο Παιδικός Σταθμός για

τα θέματα σωστής διατροφής και καταπολέμησης θεμάτων δυσθρεψίας (παχυσαρκίας ή ανεπαρκούς ποσοτικά ή ποιοτικά διατροφής). Τέλος, συνεργάζεται με τον/την Παιδίατρο του Σταθμού και το παιδαγωγικό προσωπικό.

10. Ο/Η Νοσηλεύτρια/Νοσηλεύτρια (εφόσον υπηρετεί ή συμβάλλεται με το Σταθμό, σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις):

Επιλαμβάνεται σε περίπτωση έκτακτου περιστατικού, όπου απαιτείται, παροχή πρώτων βοηθειών, και σε περιπτώσεις παιδιών που πάσχουν από διαβήτη, αλλεργίες, επιληψία ή άλλες παθήσεις, με παράλληλη άμεση ενημέρωση του γονέα. Φροντίζει για την πιθανή μεταφορά του παιδιού στο νοσοκομείο, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Τέλος, συνεργάζεται με τον/την Παιδίατρο του Σταθμού και το παιδαγωγικό προσωπικό.

11. Ο/Η Οδηγός: Επιλαμβάνεται για την ασφαλή μεταφορά των φιλοξενουμένων παιδιών προς και από το Σταθμό, είναι υπεύθυνος/η για την καλή συντήρηση και καθαριότητα του αυτοκινήτου του Σταθμού και οφείλει να τηρεί σχολαστικά τον Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας και τους όρους ασφαλούς μεταφοράς παιδιών. Εκτελεί εξωτερικές εργασίες στο μεσοδιάστημα των μεταφορών.

Άρθρο 14

Τηρούμενα Βιβλία

Σε κάθε Σταθμό τηρούνται τα ακόλουθα βιβλία (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή):

α. Μητρώο βρεφών και νηπίων, ανάλογα με το είδος του σταθμού.

β. Φάκελος υγείας των βρεφών ή/και νηπίων.

γ. Βιβλίο παρουσίας των βρεφών ή/και νηπίων.

δ. Βιβλίο συμβάντων.

ε. Ημερήσιο παρουσιολόγιο προσωπικού.

Άρθρο 15

Ειδικοί Κανόνες για το Προσωπικό

1. Οι ώρες προσέλευσης και αποχώρησης του προσωπικού του Σταθμού είναι ανάλογες με το κατά νόμο ωράριο εργασίας του και τις ώρες λειτουργίας του Σταθμού.

2. Απαγορεύεται η απομάκρυνση του προσωπικού από το Σταθμό κατά τις εργάσιμες ώρες. Εφόσον συντρέχουν ιδιαίτερα σοβαροί προσωπικοί ή υπηρεσιακοί λόγοι, επιτρέπεται ολιγόωρη απομάκρυνση του υπαλλήλου, μετά από ειδική άδεια του/της Προϊστάμενου/Προϊσταμένης.

3. Το προσωπικό δικαιούται διατροφής από το ίδιο φαγητό που παρασκευάζεται για τα φιλοξενούμενα παιδιά. Η διατροφή αυτή δεν θεωρείται έμμεση μισθολογική παροχή του προσωπικού, αλλά αποβλέπει στην εξυπηρέτηση της ομαλής λειτουργίας του Σταθμού. Κατά συνέπεια δεν επιτρέπεται η χορήγηση στο προσωπικό, φαγητού σε χρήμα ή σε είδος ή η χωριστή Παρασκευή φαγητού για το προσωπικό.

Άρθρο 16

Κανονική Άδεια Προσωπικού

1. Το προσωπικό που απασχολείται αποκλειστικά στους Σταθμούς που λειτουργούν εντός νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου των Δήμων ή ως υπηρεσία του



Δήμου, κατά τις ημέρες μη λειτουργίας αυτών βάσει του άρθρου 7 του παρόντος, έχει διακοπές εργασίας. Το εν λόγω προσωπικό μπορεί, εφόσον συντρέχουν σοβαροί λόγοι ανάγκης, να λαμβάνει κανονική άδεια με αποδοχές έως δέκα (10) εργάσιμες ημέρες κατ' έτος, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Κατάστασης Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων.

2. Το προσωπικό που απασχολείται στους Σταθμούς των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου των ΟΤΑ α' βαθμού λαμβάνει την κανονική του άδεια, σύμφωνα με τα ισχύοντα στον Κανονισμό Προσωπικού του οικείου νομικού προσώπου και τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας.

Άρθρο 17

Τελικές Διατάξεις-Έναρξη Ισχύος

1. Κάθε θέμα που αναφέρεται στη λειτουργία των Παιδικών, Βρεφικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών και δεν περιλαμβάνεται στον παρόντα Κανονισμό, ρυθμίζεται με την έκδοση απόφασης του αρμόδιου οργάνου Διοίκησης.

2. Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται μέχρι την έκδοση Κανονισμού Λειτουργίας από τα οικεία δημοτικά συμβούλια.

3. Η ισχύς της παρούσας απόφασης άρχεται από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Για τους σταθμούς που λειτουργούν στο πλαίσιο επιχείρησης ΟΤΑ, η ισχύς της παρούσας άρχεται με την έκδοση της άδειάς τους σύμφωνα με τις διατάξεις του π.δ. 99/2017 (Α' 141).

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 29 Νοεμβρίου 2017

Οι Υπουργοί

Αναπληρώτρια Υπουργός

Εργασίας, Κοινωνικής

Ασφάλισης και Κοινωνικής

Εσωτερικών Αλληλεγγύης

**ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΚΟΥΡΑΕΤΗΣ ΘΕΑΝΩ**

**ΦΩΤΙΟΥ\_\_**



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ  
ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ. ΔΗΜΟΥ ΧΙΟΥ**

ΑΓΑΠΗΤΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της πτυχιακής μου εργασίας με τίτλο «Ο ρόλος του Μάρκετινγκ στην προσχολική αγωγή : Εμπειρική μελέτη ικανοποίησης γονέων και εργαζομένων για τους παιδικούς σταθμούς του ΝΠΔΔ Δήμου Χίου » που στόχο έχει την μέτρηση ικανοποίησης των γονέων από τους παιδικούς σταθμούς του Ν.Π.Δ.Δ. Δήμου Χίου , την μέτρηση ικανοποίησης των εργαζομένων καθώς και την ανάδειξη των σταθμών μέσα από τις μεθόδους του Μάρκετινγκ .

Προκειμένου να μετρηθεί η ικανοποίησή σας για τους παιδικούς σταθμούς είναι αναγκαίο να συμπληρωθεί **ΑΝΩΝΥΜΑ** το παρακάτω ερωτηματολόγιο .

Σας ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας

ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ.....

\_/\_/\_/2018

1)ΦΥΛΟ:	2)ΗΛΙΚΙΑ :	3) ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:	4)ΘΕΣΗ:
Άνδρας <input type="checkbox"/>	20 -25 <input type="checkbox"/>	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ <input type="checkbox"/>	Νηπιαγωγός <input type="checkbox"/>
	26-30 <input type="checkbox"/>	ΠΤΥΧΙΟ Α.Ε.Ι. / Τ.Ε.Ι. /	Νηπιοβρεφοκόμος <input type="checkbox"/>
	31-35 <input type="checkbox"/>	ΑΛΛΗΣ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΣΧΟΛΗΣ <input type="checkbox"/>	Βοηθός βρεφοκόμου <input type="checkbox"/>
	36-40 <input type="checkbox"/>	ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΛΥΚΕΙΟΥ	Εργοθεραπεύτρια <input type="checkbox"/>
	41-45 <input type="checkbox"/>	Ή ΕΞΑΤΑΞΙΟΥ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ ΉΕΠΑΛ <input type="checkbox"/>	Γιατρός <input type="checkbox"/>
Γυναίκα <input type="checkbox"/>	46-50 <input type="checkbox"/>	ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ <input type="checkbox"/>	Μάγειρας <input type="checkbox"/>
	ΑΝΩ ΤΩΝ 50 <input type="checkbox"/>	ΑΛΛΟ:.....	Βοηθός μάγειρα <input type="checkbox"/>
			Υπάλληλος Καθαριότητας <input type="checkbox"/>
5)ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ :	6)ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :	7)ΕΤΗΣΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ:	
Λιγότερο από 1 χρόνο <input type="checkbox"/>	Μόνιμο προσωπικό <input type="checkbox"/>	ΕΩΣ 5.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
1-3 χρόνια <input type="checkbox"/>	Πλήρης απασχόληση ορισμένου χρόνου <input type="checkbox"/>	Από 5.001-10.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
3-5 χρόνια <input type="checkbox"/>	Πλήρης απασχόληση αορίστου χρόνου <input type="checkbox"/>	Από 10.001-15.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
Περισσότερα από 5 χρόνια <input type="checkbox"/>	Μερικής απασχόληση ορισμένου χρόνου <input type="checkbox"/>	Από 15.001-20.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
	Σύμβαση έργου <input type="checkbox"/>	Από 20.001-25.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
		Από 25.001-30.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
		Από 30.001-35.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
		Από 35.001-40.000 ευρώ <input type="checkbox"/>	
		Από 40.001ευρώ και άνω <input type="checkbox"/>	



Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με τα παρακάτω :	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
8)Υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων .					
9)Πιστεύω ότι δεν υπάρχουν μεγάλα χάσματα μεταξύ των υπαλλήλων ώστε να δημιουργούνται έντονες διαφωνίες .					
10)Υπάρχει καλή επικοινωνία με την διευθύντρια των σταθμών.					
11) Πιστεύω ότι οι απαιτήσεις της διεύθυνσης είναι ρεαλιστικές .					
12)Πιστεύω ότι μου παρέχονται τα κατάλληλα μέσα προκειμένου να ασκήσω την εργασία μου.					
13)Πιστεύω ότι η προσφορά της εργασίας μου συμβάλει στην θετική αξιολόγηση του σταθμού.					
14)Πιστεύω ότι η άποψη μου ακούγεται στο χώρο της εργασίας μου.					
15) Αισθάνομαι ικανοποιημένος /η από το τμήμα στο οποίο εργάζομαι.					

16) Υπάρχει κάποια αλλαγή που θα προτείνατε ; (Αν ΝΑΙ τότε γράψτε περιληπτικά)

ΝΑΙ  ΟΧΙ



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΟΝΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ  
ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΤΟΥ Ν.Π.Δ.Δ. ΔΗΜΟΥ ΧΙΟΥ**

ΑΓΑΠΗΤΟΙ ΓΟΝΕΙΣ/ ΚΗΔΕΜΟΝΕΣ

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της πτυχιακής μου εργασίας με τίτλο «Ο ρόλος του Μάρκετινγκ στην προσχολική αγωγή : Εμπειρική μελέτη ικανοποίησης γονέων και εργαζομένων για τους παιδικούς σταθμούς του ΝΠΔΔ Δήμου Χίου » που στόχο έχει την μέτρηση ικανοποίησης των γονέων από τους παιδικούς σταθμούς του Ν.Π.Δ.Δ. Δήμου Χίου , την μέτρηση ικανοποίησης των εργαζομένων καθώς και την ανάδειξη των σταθμών μέσα από τις μεθόδους του Μάρκετινγκ .

Προκειμένου να μετρηθεί η ικανοποίησή σας για τους παιδικούς σταθμούς είναι αναγκαίο να συμπληρωθεί **ΑΝΩΝΥΜΑ** το παρακάτω ερωτηματολόγιο .

Σας ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας

ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ.....

\_\_ / \_\_ / 2018

1)ΦΥΛΟ:	3)ΗΛΙΚΙΑ :	4)ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:	5)ΕΤΗΣΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΙΣΟΔΗΜΑ :
Άνδρας <input type="checkbox"/>	20 -25 <input type="checkbox"/>	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ <input type="checkbox"/>	ΕΩΣ 5.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
	26-30 <input type="checkbox"/>	ΠΤΥΧΙΟ Α.Ε.Ι. / Τ.Ε.Ι. / ΑΛΛΗΣ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΣΧΟΛΗΣ <input type="checkbox"/>	Από 5.001-10.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
	31-35 <input type="checkbox"/>	ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΛΥΚΕΙΟΥ Ή ΕΞΑΤΑΞΙΟΥ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ ΉΕΠΑΛ <input type="checkbox"/>	Από 10.001-15.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
	36-40 <input type="checkbox"/>	ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ <input type="checkbox"/>	Από 15.001-20.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
Γυναίκα <input type="checkbox"/>	41-45 <input type="checkbox"/>	ΑΛΛΟ:..... <input type="checkbox"/>	Από 20.001-25.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
	46-50 <input type="checkbox"/>	ΑΛΛΟ:..... <input type="checkbox"/>	Από 25.001-30.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
	ΑΝΩ ΤΩΝ 50 <input type="checkbox"/>	ΑΛΛΟ:..... <input type="checkbox"/>	Από 30.001-35.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
			Από 35.001-40.000 ευρώ <input type="checkbox"/>
			Από 40.001ευρώ και άνω <input type="checkbox"/>

2)ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ:.....

5)Οι παιδικοί σταθμοί του Νομικού Προσώπου του Δήμου Χίου ήταν η πρώτη σας επιλογή για την εγγραφή του παιδιού σας ;

ΝΑΙ  ΟΧΙ

Εάν απαντήσατε ΟΧΙ στην προηγούμενη ερώτηση , ποιος ήταν ο σταθμός της πρώτης σας επιλογής ;

Κάποιος παιδικός σταθμός της ΔΗΚΕΧ

Κάποιος ιδιωτικός σταθμός



Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με τα παρακάτω :	ΔΙΑΦΩΝ Ω ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝ Ω	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
6) Πιστεύω οι διαδικασίες εγγραφής του παιδιού δεν είναι χρονοβόρες και περίπλοκες .					
7) Πιστεύω ότι η επιλογή των παιδιών για να φοιτήσουν στους σταθμούς μας γίνεται με αξιοκρατικό τρόπο και με βάση τον κανονισμό λειτουργίας.					
8) Έμεινα ικανοποιημένος/η από την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση του διοικητικού προσωπικού .					
9) Το διοικητικό προσωπικό με άκουσε με προσοχή και με κατανοητό τρόπο μου εξήγησε και έδωσε λύση στο πρόβλημα μου .					
10) Πιστεύω ότι ο χώρος που στεγάζεται ο βρεφονηπιακός σταθμός είναι φιλικός και κατάλληλος για τα παιδιά.					
11) Πιστεύω ότι οι αλλαγές που γίνονται στους χώρους των σταθμών είναι απαραίτητες προκειμένου να ανταπεξέλθουν πλήρως στις ανάγκες των παιδιών.					
12) Θεωρώ πως οι δασκάλες συμβάλουν σημαντικά στην κοινωνικοποίηση στην αυτονομία και ανάπτυξη της αντίληψης των παιδιών.					
13) Θεωρώ πως οι δασκάλες έχουν καθημερινή επικοινωνία με τους γονείς και τους συμβουλεύουν για θέματα που αφορούν τα παιδιά τους .					
14) Θεωρώ σημαντικό να υπάρχουν παιδίατροι και να παρακολουθούν τακτικά την υγεία και να ελέγχουν την διατροφή των παιδιών.					
15) Θεωρώ σημαντικό να υπάρχει εργοθεραπεύτρια στους σταθμούς .					

16) Βάλτε σε σειρά προτεραιότητας τον τρόπο με τον οποίο θα θέλατε να ενημερώνεστε για θέματα που σας αφορούν :

Μέσω τηλεφώνου \_\_\_\_\_

Από το site του νομικού προσώπου \_\_\_\_\_

Με αναρτήσεις το Facebook και με μήνυμα στο Messenger \_\_\_\_\_

Με κάποιο Mail \_\_\_\_\_

ΑΛΛΟ.....

17) Θα συστήνατε τον παιδικό σταθμό που φοιτά το παιδί σας και σε άλλους γονείς ;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

18) Υπάρχει κάποια αλλαγή που θα προτείνατε ; (Αν ΝΑΙ τότε γράψτε περιληπτικά)

ΝΑΙ

ΟΧΙ



## Βιβλιογραφία

Βασίλης Π. Γαλάνης (1995), Μάρκετινγκ υπηρεσιών ,εκδόσεις Α. Σταμούλης

Γιώργος Αυλωνίτης , Σπύρος Γούναρης , Ροδούλα Τσιότσου (2015) , Μάρκετινγκ υπηρεσιών :Μάνατζμέντ ,Στρατηγικές και νέες τεχνολογίες .

Γιώργος Δ. Κιτσαράς (1991),Εισαγωγή στην προσχολική παιδαγωγική 2<sup>η</sup> έκδοση , εκδόσεις Παπαζήση.

Έλση Ντολιοπούλου, Έφη Γουργιώτου(2008), Η αξιολόγηση στην εκπαίδευση με έμφαση στην προσχολική αγωγή, εκδόσεις GUTENBERG.

Τίνα Πλυτά(2010 ) , Βασικές αρχές αξιολόγησης στην προσχολική αγωγή και εκπαίδευση, εκδόσεις Παπαζήση.

Χρήστος Κ. Αθανασούλης (1997),Μάρκετινγκ υπηρεσιών Τόμος Α΄, εκδόσεις Α. Σταμούλης