

Σ.Δ.Ο.  
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



## ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ

«ΓΡΑΦΕΙΑ ΚΛΕΙΣΤΟΥ Ή ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ»  
(ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ)

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ  
Χ. ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ  
ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΕΣ  
ΚΑΝΑΚΗ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ  
ΚΑΤΣΑΝΙΩΤΗ ΑΣΗΜΙΝΑ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 1997

ΑΡΙΘΜΟΣ  
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

2489

# Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

## Κεφ. 1ον ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- I. Εισαγωγή
- II. Παράγοντες επιλογής Τόπου Εγκατάστασης
- III. Περιβάλλον Γραφείου
- IV. Διαμόρφωση Γραφείων
- V. Πλεονεκτήματα Ανοικτού Τύπου Γραφείων
- VI. Μειονεκτήματα Ανοικτού Τύπου Γραφείων
- VII. Δημιουργία κατάλληλου χώρου για κάθε εργαζόμενο
- VIII. Συστήματα οργάνωσης γραφείων

## Κεφ. 2ον ΕΡΕΥΝΕΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- 1η ΕΡΕΥΝΑ: Αγροτική Τράπεζα Ελλάδος ΑΤΕ Λεχαινών
- 2η ΕΡΕΥΝΑ: ΤΕΒΕ Τριπόλεως
- 3η ΕΡΕΥΝΑ: ΔΗΜΟΣ ΑΣΤΡΟΥΣ
- 4η ΕΡΕΥΝΑ: Αρχαιολογικό Μουσείο Τριπόλεως
- 5η ΕΡΕΥΝΑ: Γραφείο Πολιτικών Μηχανικών και Αρχιτεκτόνων
- 6η ΕΡΕΥΝΑ: ΕΛ.ΤΑ Γραφεία Ν. Ηλείας
- 7η ΕΡΕΥΝΑ: Γραμματείας Διοίκησης Επιχειρήσεων  
ΤΕΙ Πάτρας

## Κεφ. 3ον ΕΠΙΛΟΓΟΣ

## Κεφ. 4ον ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Σχεδιαγράμματα

**1ον**

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**«ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ»**

## I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ευημερία της επιχείρησης εξαρτάται από την ψυχική ισορροπία και την απόδοση των στελεχών της. Για να συντελεστεί η επιθυμητή απόδοση των στελεχών εξαρτάται από τη συγκρότηση του εργασιακού χώρου και περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο λειτουργούν. Ο προγραμματισμός του γραφείου απασχολεί πολύ τους επιχειρηματίες αφού έχει διαπιστωθεί ότι οι υπάλληλοι των γραφείων είναι παραγωγικοί μόνο όταν υπάρχει τάξη και σωστή κατανομή στο εργασιακό περιβάλλον.

Το ακατάστατο εργασιακό περιβάλλον καθώς και η μακρινή απόσταση των γραφείων από τα αναγκαία δίκτυα υπηρεσιών, επιφέρουν τη μη παραγωγικότητα των υπαλλήλων. Τα γραφεία λοιπόν, ιδιαίτερα τα νέα γραφεία πρέπει να κατασκευάζονται σε τόπο και με τρόπο που να ικανοποιούνται κάποιες τουλάχιστον απαιτήσεις, ούτως ώστε οι υπάλληλοι να εργάζονται κάτω από ικανοποιητικές συνθήκες.

Όταν προγραμματίζεται η ίδρυση ενός γραφείου πρέπει να εξετάζονται ορισμένα θέματα, για να έχουμε το επιθυμητό αποτέλεσμα που είναι η δημιουργία ενός παραγωγικού γραφείου. Τα θέματα που εξετάζονται είναι τα εξής:

1. η τοποθεσία εγκατάστασής του γραφείου
2. οι όροι
3. η οργάνωση εσωτερικών χώρων και
4. η πρόβλεψη για την προμήθεια καταλλήλων και επαρκών επιχειρηματικών συστημάτων

Λαμβάνοντας υπόψη τους παραπάνω παράγοντες καθώς και τη σωστή αντιμετώπισή τους από τους υπεύθυνους, είναι δυνατόν να μας βοηθήσουν στην εξοικονόμηση χρημάτων, χρόνου και κόπου.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι πολλές επιχειρήσεις σπαταλούν χρήμα για την κατασκευή γραφείων που όμως στο τέλος δεν είναι τα κατάλληλα γραφεία. Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να εξετάζουμε τα παραπάνω θέματα.

## II. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΠΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Το πρώτο θέμα είναι η επιλογή του τόπου εγκαταστάσεως των γραφείων. Όταν πρόκειται να οικοδομηθεί ένα νέο γραφείο, θα πρέπει να επιλέγεται ο τόπος εγκαταστάσεως του, ο οποίος να είναι ο καταλληλότερος για το σκοπό αυτό, σε συνδυασμό με το είδος της επιχειρήσεως.

Οι σημαντικότεροι παράγοντες είναι οι εξής:

1. Ο τόπος εγκαταστάσεως των άλλων τομέων απασχολήσεως της επιχειρήσεως, όπως εργοστάσιο, αποθήκες κλπ. Το σωστότερο είναι να εγκαθίσταται τα γραφεία σε τέτοιο μέρος, ώστε να εξασφαλίζεται ο έλεγχος. Εάν η επιχείρηση έχει βιομηχανοστάσια σε πολλές περιοχές, τότε για την εγκατάσταση των γραφείων λαμβάνονται υπόψη το είδος της βιομηχανίας, ο χώρος που καταλαμβάνει η επιχείρηση καθώς και τον χώρο που χρησιμοποιεί ως αποθήκη και ως στάθμευση φορτηγών-αυτοκινήτων, γενικά μηχανημάτων. Τέτοιες περιπτώσεις εταιρειών είναι η «ΠΕΙΡΑΪΚΗ-ΠΑΤΡΑΪΚΗ» και η «ΗΡΑΚΛΗΣ» εταιρεία τσιμέντων. Σ' αυτό το είδος επιχειρήσεων συνήθως τα γραφεία των Γενικών Διευθυντών είναι στην πρωτεύουσα, ενώ τα εργοστάσια είναι εγκαταστημένα σε πολλές περιοχές της Ελλάδας. Όμως τα γραφεία των Διευθυντών είναι εγκατεστημένα σε χώρο, ώστε να εξυπηρετείται η επικοινωνία

του προσωπικού τόσο με τους χώρους παραγωγής, όσο και με τους λοιπούς υπαλλήλους.

2. Σημαντικός παράγοντας είναι τα έξοδα που απαιτούνται για την νεοσύσταση γραφείων. Τα πιθανά έξοδα που απαιτούνται να γίνουν είναι τα έξοδα αγοράς οικοπέδου ή ενοικίου για τη χρήση της γης. Πιθανόν να υπάρχουν έξοδα για χώρους σταθμεύσεως: αυτοκινήτων, φορτηγών και γενικά μηχανημάτων. Είναι απαραίτητο να γίνεται σύγκριση μεταξύ οικοπέδων, ώστε ο επιχειρηματίας να διαλέξει το πιο οικονομικό και το πιο συμφέρον για την επιχείρησή του.
3. Αξιοσημείωτη αναφορά πρέπει να υπάρχει για τις μελλοντικές εκβάσεις και παρεμβάσεις που μπορεί να γίνουν στην περιοχή. Ειδικότερα αναφέρουμε τα αναπτυξιακά κίνητρα διάφορων περιοχών που ίσως υπάρχουν ή θα υπάρξουν στο άμεσο μέλλον. Στη χώρα μας έχουν θεσπιστεί Αναπτυξιακοί Νόμοι, οι οποίοι αποβλέπουν στην ανάπτυξη της Επαρχίας της Ελλάδος. Αυτά τα κίνητρα βοηθούν τους επιχειρηματίες να δημιουργούν τις επιχειρήσεις τους μακριά από την πρωτεύουσα και σε διάφορες περιοχές της χώρας μας ανάλογα με τη σημασία που έχει η περιοχή για τη γενική ανάπτυξη και με τη σημασία που έχει η ίδια η επένδυση. Η δημιουργία τέτοιων επιχειρήσεων έχει ως αποτέλεσμα την ευημερία της ίδιας της επιχείρησης αλλά και της χώρας γενικά.
4. Η απόσταση των γραφείων από τις δημόσιες υπηρεσίες συμβάλει στον καθορισμό του τόπου εγκαταστάσεως των γραφείων. Η απόσταση, καθώς και η δυνατότητα εξυπηρετήσεως από Τράπεζες, ΕΛΤΑ και από άλλες Υπηρεσίες. Η δυνατότητα γρήγορης και εύκολης πρόσβασης και εξυπηρέτησης στις υπηρεσίες, μας βοηθάει στην εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου.

5. Όταν μια επιχείρηση πρέπει να έχει συχνές επισκέψεις πελατών από το εξωτερικό ή από άλλες περιοχές της χώρας μας, είναι σωστό να λαμβάνεται υπ' όψιν η απόσταση των γραφείων και η δυνατότητα προσεγγίσεως των πελατών στην επιχείρηση. Να εξετάζεται γενικά, η εύκολη πραγματοποίηση των εμπορικών επαφών. Στην περίπτωση αυτή, πρέπει να είναι κοντά σε οδικούς κόμβους για τα αεροδρόμια ή τα λιμάνια ή ακόμα και τους σιδηροδρομικούς σταθμούς. Η πρόσβαση σε καλά ξενοδοχεία είναι απαραίτητη όταν οι πελάτες είναι από άλλο τόπο ή άλλη χώρα.
6. Η δυνατότητα αποκτήσεως εξειδικευμένου προσωπικού. Να υπάρχει η δυνατότητα μεταφοράς του, εκπαιδεύσεώς του σε νέους τομείς πάνω στην δουλειά που πραγματοποιούν καθώς και ανευρέσεως χώρων διανομής για προσωπικό που προέρχεται από άλλες περιοχές.
7. Τέλος, να υπάρχει η δυνατότητα μελλοντικών εγκαταστάσεων τόσο στο να προσθέσουν επιπλέον ορόφους όσο και στο να χτίσουν νέα κτίρια.

Οι παράγοντες αυτοί είναι οι σημαντικότεροι, από εκείνους που επηρεάζουν την ίδρυση και την εγκατάσταση των γραφείων μιας οικονομικής Μονάδος. Η σωστή αντιμετώπισή τους, είναι αυτή που θα συμβάλλει στη σωστή εκλογή του τόπου και στην κατάλληλη διαμόρφωση του περιβάλλοντος και των γραφείων.

### **III. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

Το περιβάλλον του γραφείου πρέπει να είναι τόσο καλά διαμορφωμένο ώστε οι εργαζόμενοι να ενεργοποιούνται θετικά, δηλαδή να είναι παραγωγικοί στην εργασία τους. Οι εργαζόμενοι να



είναι διατεθειμένοι να χρησιμοποιούν, όσο το δυνατόν περισσότερο τις ικανότητές τους και τα προσόντα τους και να συνεισφέρουν στην πραγματοποίηση των αντικειμενικών σκοπών και στόχων της οικονομικής μονάδος. Μεταξύ των παραγόντων που επηρεάζουν θετικά το εργασιακό περιβάλλον, θεωρείται ότι οι ακόλουθοι έχουν τη μεγαλύτερη σημασία, οι οποίοι είναι:

1. Ασφάλεια
2. Φωτισμός
3. Χρωματισμός τοίχων - διακόσμηση
4. Εξαερισμός και θέρμανση
5. Θόρυβος

Αναλυτικότερα:

1. Ένα κτίριο γραφείων είναι απαραίτητο να παρέχει εξασφάλιση και ικανοποιητική προστασία για την αποφυγή φθορών ή καταστροφή από πυρκαϊές ή πλημμύρες. Σημαντική είναι η αποφυγή χρήσης εύφλεκτων υλικών, ώστε να μην υπάρξει πυρκαϊά. Να υπάρχουν σε εμφανή μέρη πυροσβεστήρες και γενικά πυροσβεστικό υλικό. Στην περίπτωση όπου υπάρχουν συγκροτήματα γραφείων, είναι σωστό να υπάρχουν ομάδες πυρασφάλειας και να εφαρμόζονται ειδικές οδηγίες πυροπροστασίας. Η εφαρμογή τέτοιων οδηγιών συμβάλλει στην αποφυγή πολλών κινδύνων, όπως και στη μη δημιουργία πανικού. Η ύπαρξη πολλών εξόδων κινδύνου όπου είναι σε μέρη που είναι γρήγορη η πρόσβασή τους, βοηθά στη σωστότερη αντιμετώπιση των κινδύνων.

Οι παραπάνω οδηγίες αφορούν στην πρόληψη του κινδύνου. Σε περίπτωση όμως που υπάρξει κίνδυνος, πρέπει να υπάρχει υλικό για την παροχή πρώτων βοηθειών και οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν να παρέχουν τις Α' Βοήθειες σε συναδέλφους τους ή στους

συναλλασσόμενους με το γραφείο, που πιθανόν να έχουν ανάγκη από περίθαλψη.

Είναι ανάγκη να λαμβάνεται πρόνοια γενικότερα για την αποφυγή ατυχημάτων. Υπάρχει ειδική Νομοθεσία για την «Υγιεινή και την Ασφάλεια των εργαζομένων» που αφορά μεγάλες βιομηχανικές επιχειρήσεις. Αλλά, κατ' αναλογία πρέπει να εφαρμόζεται οικειοθελώς από κάθε οικονομική μονάδα, για να αποφεύγονται τα ατυχήματα στους εργασιακούς χώρους, που πιθανόν να είναι θανατηφόρα. Παραδείγματα τέτοιας προλήψεως ατυχημάτων είναι η επιθεώρηση και ο συνεχής έλεγχος των καλωδίων των ηλεκτρικών συσκευών. Σωστότερο όμως, είναι να αποφεύγονται τα επικίνδυνα αστεία που μπορεί να στοιχίσουν τη σωματική ακεραιότητα και τη ζωή των ανθρώπων.

2. Σημαντικό στοιχείο, για τη δημιουργία του κατάλληλου περιβάλλοντος, αποτελεί ο φωτισμός. Ο φωτισμός των εργασιακών χώρων πρέπει να είναι επαρκής και κατάλληλος για την εργασία που εκτελείται. Προτιμάται ο φυσικός φωτισμός της ημέρας, με κανονικό ήλιο. Υποστηρίζεται ότι το 80% των τοίχων καλό είναι να καλύπτεται από παράθυρα. Ο φωτισμός αυτός βοηθάει την ψυχική ευεξία και την όραση των εργαζομένων.

Σε περίπτωση όμως, που δεν είναι δυνατόν να υπάρξει αυτός ο επιθυμητός φωτισμός, τότε είναι απαραίτητο να αναζητάται φωτισμός από το ηλεκτρικό ρεύμα, ισοδύναμης ποιότητας και ποσότητας. Για το λόγο αυτό στους χώρους γραφείων, συνίσταται η εγκατάσταση ηλεκτρικών λαμπτήρων φθορίου στην οροφή τους. Η τοποθέτηση τέτοιων λαμπτήρων προσφέρει ομοιόμορφο φωτισμό στα γραφεία και παρέχουν προστασία στην όραση των εργαζομένων καθώς και η κατανάλωσή τους είναι οικονομική για την επιχείρηση.

Μια άλλη λύση που προτείνουν οι υπεύθυνοι είναι εκείνη με λαμπτήρες «ηλίου», που έχουν χρώμα μπλε, που παρέχουν φωτισμό ισοδυνάμου ποιότητας με τον ήλιο. Σημαντικό ρόλο παίζει, εκτός από την επιλογή των λαμπτήρων και η τοποθέτησή τους στο χώρο σε σχέση με τις θέσεις των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι πρέπει να δέχονται τον φωτισμό από τ' αριστερά, ή κατακόρυφα και να αποφεύγεται η αντανάκλασή του, ώστε να μην τους κουράζει. Σε περίπτωση που κάποιος είναι αριστερόχειρας, τότε ο φωτισμός πρέπει να έρχεται από δεξιά.

3. Ο χρωματισμός τοίχων και γενικότερα η διακόσμηση συμβάλλουν σημαντικά στο σωστό περιβάλλον του γραφείου. Οι τοίχοι και οι οροφή των χώρων των Γραφείων πρέπει να είναι χρωματισμένοι με καλό γούστο και με ανοιχτά χρώματα, προσεκτικά διαλεγμένα. Οι ψυχολόγοι υποστηρίζουν ότι τα ανοιχτά χρώματα επηρεάζουν θετικά στους ανθρώπους, με αποτέλεσμα να είναι πιο ευχάριστοι και πιο παραγωγικοί στην δουλειά τους. Τα έπιπλα καλό είναι να βρίσκονται σε κατάλληλους συνδυασμούς με τα χρώματα των τοίχων ώστε να είναι πιο καλόγουστα.

4. Ο καθαρός αέρας και η θέρμανση καθορίζουν επίσης το κλίμα του εργασιακού περιβάλλοντος και διαδραματίζουν σπουδαίο ρόλο για το ηθικό και την αποδοτικότητα των εργαζομένων. Σε σχέση με τον αέρα, θα πρέπει να μην είναι μολυσμένος ή να υπάρχουν άσχημες μυρωδιές ή ανθυγιεινές. Σε περίπτωση που μυρίζει άσχημα ο χώρος εργασίας, οι υπάλληλοι δε θα εργάζονται σωστά αφού θα θέλουν να αναπνεύσουν καθαρό αέρα.

Όσον αφορά στη θέρμανση, οι υπάλληλοι δε θα πρέπει να κρυώνουν το χειμώνα ή να ιδρώνουν το καλοκαίρι. Η θερμοκρασία 17-20° C το χειμώνα και το ίδιο περίπου το καλοκαίρι θεωρούνται ιδανικές για τους υπαλλήλους. Οι παράγοντες που καθορίζουν τον

εξαερισμό και τη θερμοκρασία του γραφείου είναι το μέγεθος, ο προσανατολισμός, η θέση του γραφείου ως προς τα γειτονικά γραφεία καθώς και ο αριθμός των ατόμων που εργάζονται μέσα σε ένα χώρο γραφείου. Για τη θέρμανση του γραφείου υπάρχουν διάφορα είδη όπως θέρμανση χειμώνα-καλοκαίρι ή με αγωγούς αέρα ή τέλος όπως κλιματιστικά μηχανήματα.

5. Ο θόρυβος προκαλεί αρνητικά συναισθήματα, πονοκεφάλους, εκνευρισμούς με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να μη συγκεντρώνονται στη δουλειά τους. Σήμερα όμως υπάρχουν πολλοί τρόποι για να αποφεύγονται οι θόρυβοι ή να προστατεύονται οι εργαζόμενοι από τους εξωτερικούς θορύβους. Υπάρχουν μονωτικά θορύβου όπως διπλά τζάμια και ειδικά υλικά τοίχων και οροφής.

Έχει παρατηρηθεί ιατρικώς ότι ο θόρυβος προκαλεί είτε παροδικές ή και μόνιμες διαταραχές στην πίεση του αίματος, επιτάχυνση στους παλμούς της καρδιάς και άλλες ασθένειες του ακουστικού συστήματος των ανθρώπων. Για να αποφεύγονται οι άσχημες συνέπειες στους εργαζομένους, συνιστάται και η προσεκτικότερη συμπεριφορά όλων, όπως η αποφυγή φωνών και δυνατών συνομιλιών. Πρέπει να σημειωθεί, ότι οι άνθρωποι δε συνηθίζουν το θόρυβο, αλλά αντίθετα οι άνθρωποι, που διαβιώνουν σε θορυβώδες περιβάλλον μακροχρονίως παρουσιάζουν διάφορες διαταραχές της ψυχικής και σωματικής υγείας.

Οι παραπάνω παράγοντες συμβάλλουν στην δημιουργία ενός σωστού εργασιακού περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο οι υπάλληλοι έχουν τη δυνατότητα να εργαστούν παραγωγικά και σωστά, ώστε να επιτευχθούν οι απώτεροι σκοποί της επιχείρησης. Μόνον η ανάλυση αυτών των παραγόντων και η σωστή αντιμετώπισή τους, θα επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα και την ευημερία του συνόλου. Για να

επιτευχθούν όμως καλύτερα αποτελέσματα θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους, τη διαρρύθμιση του χώρου του γραφείου.

#### **IV. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ**

Η διαμόρφωση του γραφείου καθορίζει το κατά πόσο θα είναι ο χώρος του γραφείου λειτουργικός, θα έχουν εξοικονόμηση χώρου, πόσο εξυπηρετικός θα είναι για το κοινό αλλά και για τους ίδιους τους υπαλλήλους και κατά πόσο βοηθάει στη γρήγορη διεξαγωγή των εργασιών που υπάρχουν. Γι' αυτό το λόγο, η διαμόρφωση του χώρου του γραφείου αποτελεί σπουδαίο παράγοντα και αντιμετωπίζεται με την απαραίτητη σοβαρότητα. Έτσι, οι υπεύθυνοι εξετάζουν το είδος της επιχείρησης και ανάλογα με αυτό καθορίζουν τη διαρρύθμιση του χώρου.

Παρατηρούμε, ότι οι επισκέπτες κτιρίων γραφείων άλλοτε βλέπουν διαδρόμους οι οποίοι οδηγούν σε πόρτες γραφείων, που έχουν πινακίδες με ενδείξεις όπως «Γενικός Διευθυντής» και «Διευθυντής Προσωπικού». Τα γραφεία αυτά είναι σχετικώς μικροί χώροι, του ενός ή δύο δωματίων και προορίζονται για στελέχη, που ασχολούνται με εμπιστευτική, διανοητική εργασία και χρειάζονται αυτοσυγκέντρωση για να μπορούν να σκεφτούν αποτελεσματικά. Τα γραφεία του τύπου αυτού, όπως είναι ευνόητο ονομάζονται «Γραφεία κλειστού τύπου».

Η αμιγής κατηγορία των γραφείων «ανοικτού τύπου» χρησιμοποιείται από τις οικονομικές μονάδες, όταν υπάρχουν υπάλληλοι που ασχολούνται με απλές εργασίες, οι οποίες χρειάζονται προσοχή, αλλά όχι ιδιαίτερη και ούτε απαιτούν μεγάλη συγκέντρωση. Έτσι είναι δυνατή η χρησιμοποίηση μεγάλων χώρων, χωρίς πολλά χωρίσματα, όπου στεγάζονται πολλοί υπάλληλοι. Είναι δυνατή η

κατανομή των υπαλλήλων σε ομοειδείς οργανικές ενότητες, που ασχολούνται με αντικείμενα ανάλογα με τον τομέα δραστηριότητας.

Με την εξέλιξη της επιστήμης και της τεχνικής είναι δυνατόν να υπάρχουν μεγάλες αίθουσες, στις οποίες με πρόχειρα ηχομονωτικά χωρίσματα να απομονώνονται οι εργαζόμενοι από τους συναδέλφους τους και να δημιουργείται η αίσθηση του γραφείου του κλειστού τύπου, όπως συμβαίνει στις Ασφαλιστικές εταιρείες. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατή η ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης με τους συναλλασσόμενους, ότι δηλαδή δεν ακούει άλλος το πρόβλημά τους, αλλά ούτε και ενοχλούν οι άλλοι με τις δικές τους υποθέσεις. Από οικονομικής άποψης, τα χωρίσματα αυτά δεν είναι πολύ ακριβά, αλλά και είναι δυνατή η ανακατανομή του χώρου, διότι είναι εύκολη η μετακίνηση των χωρισμάτων αυτών.

Αναλυτικότερα, τα γραφεία ανοικτού τύπου, παρουσιάζουν τα εξής πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα:

## **V. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ ΓΡΑΦΕΙΩΝ**

1. Τα γραφεία ανοικτού τύπου στεγάζονται συνήθως σε κτίρια ισόγεια. Οι λόγοι που συνηθίζεται αυτό είναι γιατί φωτίζονται από το ηλιακό φως, με αποτέλεσμα να δουλεύουν οι υπάλληλοι πιο καλά.
2. Από πλευράς εποπτείας και ελέγχου, ο προϊστάμενος έχει τη δυνατότητα να ασκεί αποτελεσματική εποπτεία στο προσωπικό, επειδή ο προϊστάμενος έχει άμεση οπτική επαφή σ' αυτό. Δεν υπάρχουν χωρίσματα και πολλά δωμάτια, ώστε ο προϊστάμενος να σπαταλάει χρόνο για να τους εποπτεύσει και φυσικά να μην είναι και αποτελεσματική. Ενώ με τον ανοικτό τύπο γραφείου ο έλεγχος γίνεται άμεσα και γρήγορα.

3. Είναι φθηνή και εύκολη η κατασκευή και η ανακατανομή της διάταξης των Γραφείων, γιατί τα τυχόν υπάρχοντα χωρίσματα είναι ελαφρά και μετακινούνται εύκολα. Σε περίπτωση που βάλουν τέτοια χωρίσματα, οι επιχειρήσεις κερδίζουν χρόνο χρήμα και φυσικά όταν θέλουν έχουν τη δυνατότητα ανακατανομής του χώρου των γραφείων για καλύτερη εξυπηρέτησή τους.
4. Ο ανοικτός τύπος γραφείου διευκολύνει την εύκολη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε διάφορα τμήματα. Η πρόσβαση στα άλλα γραφεία είναι γρήγορη και εύκολη, επειδή δε χρειάζεται να πηγαίνουν σε άλλα τμήματα και πολλές φορές δε χρειάζονται καν να αφήσουν τη θέση τους.
5. Παράλληλα, είναι δυνατόν να γίνεται συνδυασμένη χρησιμοποίηση διαφόρων μηχανημάτων, όπως π.χ. τηλέφωνο, φαξ, κομπιούτερ και τέλεξ.
6. Στα γραφεία ανοικτού τύπου είναι ευκολότερη η διακόσμηση γιατί ο χώρος είναι ενιαίος και αποτελείται από ορισμένα έπιπλα που υπάρχουν. Δίνεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους να μετέχουν στην διακόσμηση του εργασιακού περιβάλλοντός του ώστε να γίνεται πιο ευχάριστο για τους ίδιους.
7. Όσον αφορά το φωτισμό και τη θέρμανση, είναι δυνατόν να εξασφαλιστεί ομοιομορφία στον χώρο όπως και στον εξαερισμό του χώρου. Είναι ευκολότερο να εξοπλίσεις ένα τέτοιου τύπου γραφείο, με τα κατάλληλα μηχανήματα γιατί ο χώρος είναι ενιαίος. Από οικονομικής πλευράς, στοιχίζει λιγότερο σε πολλές περιπτώσεις.
8. Η ροή της εργασίας μπορεί να γίνει κατά τρόπο που να διευκολύνει, όπου χρειάζεται, την μεταβίβαση των εγγράφων από Γραφείο σε γραφείο και κάθε εργαζόμενος να συμβάλλει με τις γνώσεις και την εμπειρία του στα έγγραφα που εισέρχονται στο γραφείο του. Αυτή η εύκολη πρόσβαση σε άλλα γραφεία και στα έγγραφα που

εισέρχονται, αποτελεί θετικό παράγοντα γιατί διεξάγεται σωστότερα η εργασία του κάθε υπαλλήλου και γρηγορότερα αφού δε σπαταλάτε χρόνος για να πάει από το ένα γραφείο στο άλλο. Επίσης ένας νέος υπάλληλος μαθαίνει γρήγορα τη δουλειά γιατί έχει τη δυνατότητα να ρωτάει συνέχεια και να έρχεται όλη την ώρα σε άμεση επαφή με τους άλλους υπαλλήλους.

Αυτή η αναφορά εστιάζει τα πλεονεκτήματα που έχει ο ανοικτός τύπος γραφείου. Από την άλλη όμως πλευρά, πρέπει να παρατηρηθεί ότι είναι φυσικό να παρουσιάζει και κάποια μειονεκτήματα. Τα μειονεκτήματα είναι τα εξής:

## **VI. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ ΓΡΑΦΕΙΩΝ**

1. Στον ανοικτό τύπο γραφείου δεν υπάρχει η δυνατότητα να γίνουν εμπιστευτικές συνομιλίες. Ορισμένες φορές οι περιστάσεις και τα γεγονότα απαιτούν συζητήσεις κλειστού τύπου, δηλαδή σε στενό κύκλο, κάτι όμως που δε γίνεται να πραγματοποιηθούν σ' αυτού του τύπου γραφεία, αφού υπάρχουν ενιαίοι χώροι.
2. Επειδή γίνεται εντατική χρήση γης, με την κατασκευή μεγάλων ισογείων αιθουσών, αντί για πολυώροφες οικοδομές, δεν είναι κατάλληλα για το κέντρο μεγάλων και πυκνοκατοικημένων πόλεων. Σε πόλεις είναι δύσκολο να βρεθούν τόσοι μεγάλοι χώροι, με αποτέλεσμα να μην προτιμείται αυτός ο τύπος γραφείου.
3. Οι συνομιλίες μεταξύ των συναδέλφων είναι δυνατόν να διακόπτουν τη συγκέντρωση των άλλων εργαζομένων. Λόγω του ότι ο χώρος είναι ανοικτός, κάθε κουβέντα που λέγεται ακούγεται σε όλους, με αποτέλεσμα να είναι δύσκολο να διεξάγουν σωστά την εργασία τους οι υπάλληλοι και το γεγονός αυτό μειώνει την απόδοσή τους.



4. Με τις συνομιλίες και το θόρυβο που δημιουργείται είναι φυσικό να απασχολούνται και τα ανώτατα στελέχη. Επίσης είναι εύκολο να διακόπτουν τα ανώτατα στελέχη για συμβουλές αλλά και για άλλα θέματα.
5. Η ομοιομορφία στη θερμοκρασία, το φωτισμό και τον εξαερισμό, πιθανόν να προκαλεί δυσφορία σε κάποια άτομα, που έχουν ανάγκη από ιδιαίτερη μεταχείριση στους τομείς αυτούς. Μην ξεχνάμε ότι ο αριστερόχειρας θέλει τον φωτισμό από δεξιά αντίθετο με τον δεξιόχειρα. Αυτά πρέπει να ληφθούν σημαντικά υπόψη από τους υπευθύνους.
6. Πιθανόν ορισμένα από τα μηχανήματα Γραφείου να προκαλούν θόρυβο και έτσι να μην αφήνουν τους εργαζομένους να συγκεντρωθούν. Τέτοια μηχανήματα είναι οι ηλεκτρικές γραφομηχανές, λογιστικές μηχανές κλπ, γι' αυτό θα πρέπει να εγκαθίστανται σε Γραφεία «κλειστού τύπου» με ειδική ηχομόνωση.

Κατανοούμε ότι για να διαλέξουμε τον ανοικτό τύπο γραφείου, θα πρέπει να εξετάσουν τι έχει σημασία και περισσότερο για την επιχείρηση. Δηλαδή τι θέλει να πετύχει και να εξυπηρετήσει με αυτό τον τύπο. Το ίδιο πρέπει να εξετάσει όταν θέλει να επιλέξει τον κλειστό τύπο γραφείου.

Παρατηρούμε ότι τα πλεονεκτήματα του ανοικτού τύπου είναι μειονεκτήματα του κλειστού τύπου. Επίσης τα μειονεκτήματα του ανοικτού είναι πλεονεκτήματα του κλειστού. Γι' αυτό το λόγο για να γίνει η επιλογή του τύπου γραφείου πρέπει να γίνεται μελέτη των στόχων που θέλουν να πετύχουν. Να εξετάζεται το είδος της επιχείρησης αλλά και το είδος του κοινού που προβλέπεται να εξυπηρετήσουν.

## VII. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΥ ΧΩΡΟΥ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

Πριν από την εσωτερική διαμόρφωση ενός γραφείου, δηλαδή της οργάνωσης των χώρων, πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν μας τον προορισμό αυτού του Γραφείου. Ποιος θα το χρησιμοποιήσει, τι εργασίες θα εκτελούνται στο χώρο αυτό κτλ. Από αυτά συνάγονται ότι πρέπει να μελετώνται η θέση, το μέγεθος, τα έπιπλα και ο εν γένει εξοπλισμός του Γραφείου. Έτσι λοιπόν θα διαπιστώσουμε πως εάν λαμβάνονται έστω κάποια από αυτά τα στοιχεία υπ' όψιν από τους αρμοδίους. Κατά την κατασκευή του γραφείου τότε αυτό θα έχει μεγαλύτερη λειτουργικότητα και τα άτομα, από τα οποία θα χρησιμοποιηθεί, πιθανόν να είναι περισσότερο αποδοτικά στην εργασία τους.

Αντίθετα εάν δεν προγραμματισθεί από πριν σε τι θα χρησιμοποιηθεί κάθε χώρος και από τι θα αποτελείται έστω και κατά προσέγγιση, τότε είναι πιθανόν να μην ανταποκρίνεται τελικά στον προορισμό του.

Για το λόγο αυτό πριν από κάθε έναρξη, οποιασδήποτε εργασίας για την κατασκευή των γραφείων θα έπρεπε να υπάρχει το ανάλογο πλάνο δηλαδή ένας προγραμματισμός του εν λόγω χώρου.

Γενικότερα όταν πρόκειται να κατασκευασθούν χώροι Γραφείων, σε ήδη υπάρχοντα κτίριο τότε για την πιο σωστή οργάνωση αυτών των χώρων θα πρέπει αναγκαστικά οι αρμόδιοι να γνωρίζουν και να έχουν στη διάθεσή τους τα ακόλουθα δεδομένα:

- 1ον: Μια πρόχειρη «μακέτα» των σχεδίων της οικοδομής του κτιρίου σε κάτοψη.
- 2ον: Την οργανωτική διάρθρωση της οικονομικής μονάδος που θα χρησιμοποιεί στα γραφεία.

3ον: Συγκεκριμένα, θα πρέπει να υπάρχουν τα αναλυτικά στοιχεία των εργαζομένων που θα εγκατασταθούν στα Γραφεία και τις εργασίες με τις οποίες θα ασχοληθούν.

Έχοντας λοιπόν τα δεδομένα αυτά μπορούμε να σχεδιάσουμε στο χώρο της οικοδομής τους πιθανώς αναγκαίους χώρους, να καταλείψουμε διάφορες εναλλακτικές προτάσεις και τελικά να επιλέξουμε αυτή που φαίνεται πως είναι η περισσότερο κατάλληλη. Για να διεξαχθεί σωστά η σχεδίαση που προαναφέρθηκε πρέπει να έχουν υπ' όψιν τους οι αρμόδιοι, τόσο τον πιθανό προορισμό του Γραφείου, όσο και την επιφάνεια που απαιτείται για τον σκοπό αυτό, καθώς επίσης για κάθε υπάλληλο και για κάθε έπιπλο. Γι' αυτό στην περίπτωση του ανοικτού τύπου γραφείου θα λάβουμε υπ' όψιν μας τα γραφεία που βρίσκονται πολλά ή και όλα ακόμη στον ίδιο χώρο και όχι όπως σε αυτά του κλειστού τύπου, όπου κάθε χώρος θα είναι μεμονωμένος με ένα γραφείο και όλο τον σχετικό εξοπλισμό.

Έτσι πρέπει να σκέπτονται και να προγραμματίζουν οι μελετητές του χώρου διάφορα εξατομικευμένα στοιχεία, όπως: ακριβή αριθμό επίπλων, είδος επίπλων και συσκευών π.χ. φωτοαντιγραφικό μηχάνημα επίσης πιθανό αριθμό εργαζομένων, ιδιότητές τους, είδος γραφείων και το σημαντικότερο πόσα θα είναι από αυτά «κλειστού» και πόσα «ανοικτού» τύπου.

Χαρακτηριστικά θα αναφέρουμε πως έχουν γίνει διάφορες έρευνες για την επιφάνεια που χρειάζεται κάθε εργαζόμενος ώστε να είναι περισσότερο αποτελεσματικός αλλά και να δίνει ιδιαίτερη έμφαση στο βαθμό του. Σύμφωνα με Βρετανικές έρευνες έχουν διατυπωθεί οι επιφάνειες που απαιτούνται να υπάρχουν για το Γραφείο διαφόρων κατηγοριών εργαζομένων, π.χ. για δακτυλογράφο σε ανοικτού τύπου 2 τ.μ. και για γραφεία κλειστού τύπου όπως για προϊστάμενο 9 τ.μ. για διευθυντή 28 τ.μ. και για γενικό διευθυντή 36 τ.μ.

## VIII. ΣΥΣΤΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Θεωρητικά υπάρχουν πολλά συστήματα οργάνωσης μιας οικονομικής μονάδας.

Η επιλογή αυτού του συστήματος οργάνωσης είναι συνάρτηση διαφόρων πραγματικών παραγόντων όπως οι χώροι που είναι διαθέσιμοι για την εγκατάσταση των Γραφείων, οι εργασίες που θα υλοποιηθούν μέσα σ' αυτό, οι εργαζόμενοι που θα απασχοληθούν στις εργασίες τους και στους υπό οργάνωση χώρους και βέβαια τα χρηματικά κεφάλαια που θα διατεθούν. Κάποιος άλλος επίσης σημαντικός παράγοντας είναι η διάκριση μεταξύ ανοικτού ή κλειστού τύπου γραφείων.

Άλλο σύστημα οργάνωσης θα ακολουθήσουμε σε ένα γραφείο ανοικτού τύπου, και φυσικά διαφορετικό οργανωτικό σύστημα στο κλειστού τύπου γραφείων.

Πάντως η τεχνική και η επιστήμη έχουν κατά καιρούς επινοήσει μεταξύ άλλων και τα ακόλουθα ενδεικτικώς:

Σύστημα διάταξης γραφείων ανοικτού τύπου όπως αυτά σε παράλληλες σειρές, σύστημα τριγωνικής διατάξεως Γραφείων. Επίσης σύστημα κυκλικής ροής, αποκλίνουσες ή κατά συγκλίνουσες σειρές. Άλλο σύστημα οργάνωσης είναι αυτό της κυκλικής ροής όπου τα γραφεία βρίσκονται σε κυκλική ροή και υπάρχει άμεση επαφή και επικοινωνία.

Επίσης σύστημα διατάξεως Γραφείων, τόξα και έλλειψη, σύστημα που βασίζεται στην γραμμή συναρμολόγησης του Ford.

Σε γραφεία κλειστού τύπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί σύστημα οργάνωσης γραφείων σε σχήμα ορθής γωνίας, επίσης σύστημα διατάξεως γραφείων σε χρήση διαχωριστικών πλαισίων καθώς και τέλος σύστημα οργάνωσης χώρου με χρήση διακοσμητικών φυτών, τα οποία λειτουργούν και ως διαχωριστικά μεταξύ των γραφείων.

Καθένα από αυτά τα συστήματα είναι φυσικό να παρουσιάζει πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα και η επιλογή του ενός ή του άλλου συστήματος εξαρτάται από τις συγκεκριμένες συνθήκες που καλείται να ικανοποιήσει το σύστημα που θα επιλεγεί. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις χαρακτηριστική είναι η θέση που θα πάρουν κάποιοι ειδικοί.

Έτσι στην σχετική απόφαση βοηθούν οι ειδικοί της οργάνωσης και Μεθόδων (Ο και Μ), οι οποίοι με τη γνώση και την πείρα που τους χαρακτηρίζουν, συμβάλλουν στην βελτίωση των καθηκόντων των υπαλλήλων Γραφείων και Πρακτικής που εφαρμόζουν.

## **2ον ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ 7 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

**1η ΕΡΕΥΝΑ**

**ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ**

**ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΤΕ**

**ΛΕΧΑΙΝΩΝ**

Επισκεφθήκαμε το υποκατάστημα της Αγροτικής Τράπεζας με σκοπό να ερευνήσουμε το είδος των γραφείων που είναι οργανωμένη η επιχείρηση.

Μπαίνοντας στο χώρο αυτόν αντικρίσαμε μια σειρά γραφείων σε ευθεία γραμμή όπου οι υπάλληλοι εργάζονταν και είχαν άμεση επαφή με το κοινό. Παρατηρήσαμε όμως και κάποια γραφεία μεμονωμένα και κατά κάποιον τρόπο σαν ξεχωριστά δωμάτια όπου βρισκόντουσαν σ' ένα από αυτά ο Διευθυντής και στο άλλο ήταν «το γκισέ» του ταμείου. Πλησιάζοντας έναν από τους υπαλλήλους τον απασχολήσαμε και προσπαθήσαμε να καταλήξουμε σε κάποια συμπεράσματα.

Έτσι λοιπόν καταλήξαμε πως ο τόπος γραφείου που κυριαρχεί στην Οργάνωση του Τραπεζικού συστήματος είναι ο Ανοικτός τύπος γραφείου.

Είναι λοιπόν σωστό πως η επιλογή του γραφείου εξαρτάται από το είδος της επιχείρησης. Στη συγκεκριμένη περίπτωση έχουμε κάποια επιχείρηση η οποία είναι ανοικτή στις συναλλαγές της με το κοινό. Καθημερινά της έρχονται σε επαφή με πλήθος πελατών και θα έπρεπε να είναι σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή σε διαθεσιμότητα για να τους εξυπηρετήσουν.

Έτσι αφού το είδος της επιχείρησης είναι οικονομικό και οι υποθέσεις και εργασίες της επιχείρησης αφορούν το κοινό, δηλαδή το κοινό έχει ανάγκη από τις εργασίες της Τράπεζας καθώς και η Τράπεζα έχει ανάγκη την προσέλευση του κοινού και την προτίμησή της ως Οργανισμό.

Κάθε άτομο το οποίο θα εισέλθει στον χώρο της Α.Τ.Ε. θα διαπιστώσει πως μπορεί να εξυπηρετηθεί, ανάλογα με το είδος της εργασίας που αναζητά, στον αρμόδιο υπάλληλο. Επίσης μπορεί να κάνει και συνδυασμό των υπαλλήλων, δηλαδή να επισκεφθεί τον



αρμόδιο ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις καταθέσεις αλλά και το ταμείο για να διεξάγει την κατάθεση των αποταμιεύσεών του.

Μπορούμε να αναφέρουμε πως η επιχείρηση έχει συμφέρον από αυτό το είδος των γραφείων όταν επιθυμεί να βρίσκονται όλα τα γραφεία της στον ίδιο χώρο. Κάτι τέτοιο θα λέγαμε πως ισχύει και επιλέγεται λόγω του ότι υπάρχει άνεση του χώρου, δηλαδή δε χρειάζεται καθένα γραφείο ξεχωριστό δωμάτιο.

Οπότε έτσι υπάρχει ενιαίος χώρος για όλα τα Γραφεία. Ο μόνος διαχωρισμός που μπορεί να γίνει είναι με κάποια φυτά μεταξύ των γραφείων ή ακόμα και με κάποιο διαχωριστικό τζάμι.

Άλλο συμφέρον και όφελος για την επιχείρηση είναι η οικονομία.

Σε έναν ενιαίο εργασιακό χώρο με πολλά γραφεία έχουμε κοινό φωτισμό, κοινή θέρμανση και εξαερισμό. Έτσι υπάρχει οικονομία σε αντίθεση με το να υπήρχε ξεχωριστή αυτόνομη θέρμανση, εξαερισμός κ.ο.κ. για κάθε γραφείο.

Όσο τώρα για το κοινό μπορούμε να πούμε πως με την εξυπηρέτησή του από μια επιχείρηση με ανοικτού τύπου γραφεία έχει και αυτό κάποιο όφελος.

Ένα άτομο μπαίνοντας σ' έναν τέτοιο χώρο γνωρίζει καλά πως θα εξυπηρετηθεί γρήγορα και χωρίς ταλαιπωρία. Ξέρει πως θα μπορέσει να χρησιμοποιήσει μια συναλλαγή του και να έλθει σε επαφή με έναν, δύο ή και περισσότερους υπαλλήλους χωρίς να προβληματισθεί. Έχει τη δυνατότητα να συνομιλήσει με τους υπαλλήλους ακόμα και με τον Διευθυντή, να ενημερωθεί σε οτιδήποτε ενδιαφέρεται και όλα αυτά χάρις την ευκολία που του προσφέρει ο τρόπος οργάνωσης.

Κάτι τέτοιο σ' έναν εργασιακό χώρο με κλειστού τύπου γραφεία θα ήταν αρκετά δύσκολο. Το άτομο θα ήταν αναγκασμένο να σπαταλήσει αρκετό από τον πολύτιμο χρόνο του για να έλθει σε επαφή

με καθέναν ξεχωριστά από τους υπαλλήλους, σε διαφορετικούς χώρους ίσως και τόπο διαφορετικό κτλ.

Εκτός όλων αυτών μπορούμε να διαπιστώσουμε πως στο κοινό μπορεί να έχει και ψυχολογικό αντίκτυπο. Αυτό εξηγείται πως ο πελάτης όταν εισέρχεται στην Τράπεζα αντικρίζει τους υπαλλήλους οι οποίοι είναι ευχάριστοι μ' αυτόν. Επίσης θα είναι θετικό το ότι μπορεί καθένας πελάτης να συνομιλήσει ακόμα και με τον Διευθυντή χωρίς να χρειασθεί κάποιο ιδιαίτερο ραντεβού ή άλλου είδους από τυπικές διαδικασίες.

Όλα αυτά επιδρούν θετικά στην ψυχολογία του ατόμου και δε μας κουράζει για παράδειγμα το ότι πρέπει να επισκεφθούμε την τράπεζα για να πραγματοποιήσουμε τις συναλλαγές μας.

Έτσι λοιπόν τελειώνοντας την έρευνά μας θα πρέπει να εξηγήσουμε πως το είδος αυτό της επιχείρησης έχει σαν οργανωτικό σύστημα τα ανοικτού τύπου γραφεία σε ευθεία γραμμή. Εκτός όλων των άλλων διακρίναμε επίσης και κάποια γενικότερα πλεονεκτήματα που ισχύουν σε αυτήν την μορφή γραφείων. Κάποια από αυτά θα αναφέραμε ότι παρατηρείται να υπάρχει εξίσου και ομοιόμορφα σε όλα τα γραφεία σωστός και πλήρης φωτισμός διότι βρίσκονται όλα στο ισόγειο του κτιρίου.

Η επικοινωνία των υπαλλήλων είναι εύκολη και άμεση. Δεν απαιτείται χρόνος για μετακινήσεις γιατί από τη θέση του καθένας μπορεί να επικοινωνήσει με τον κάθε συνάδελφο. Η χρήση κάποιων μηχανημάτων επίσης μπορεί να είναι συνδυασμένη για περισσότερους από έναν υπαλλήλους.

Τέλος το βασικότερο πλεονέκτημα είναι πως υπάρχει άμεσος έλεγχος από τον προϊστάμενο και καλύτερη εποπτεία για το προσωπικό.

## **2η ΕΡΕΥΝΑ**

### **Τ.Ε.Β.Ε. ΤΡΙΠΟΛΕΩΣ**

Η αναφορά μας σε ανοικτού τύπου γραφείο, μας δίνει τη δυνατότητα να δούμε εάν αυτός ο τύπος πρακτικά είναι κατάλληλος για γραφεία και επιχειρήσεις. Η επιχείρηση που θα αναλύσουμε είναι το T.E.B.E. Η επιλογή αυτού του τύπου έγινε γιατί παρουσιάζει περισσότερα πλεονεκτήματα παρά μειονεκτήματα για τους υπαλλήλους.

Όπως παρατηρούμε από το σχεδιάγραμμα, τα γραφεία είναι σε ενιαίο χώρο αλλά διαρρυθμισμένα έτσι ώστε να είναι κατά τμήματα. Εννοούνται ότι ένα τμήμα είναι των πρωτοασφαλισμένων, ένα άλλο τμήμα των ασφαλισμένων και το άλλο είναι για τους συνταξιούχους. Με τον τρόπο αυτό εξυπηρετούν δύο σκοπούς: ο πρώτος είναι ότι έχουν τα πλεονεκτήματα του ανοικτού τύπου ενώ ταυτόχρονα η διαρρύθμιση σε τμήματα εξυπηρετεί το κοινό και δεν ενοχλεί το ένα τμήμα το άλλο.

Αναλυτικότερα, ο προϊστάμενος έχει πολλά πλεονεκτήματα από τον τύπο αυτό. Έχει τη δυνατότητα να ελέγχει όλα τα τμήματα, χωρίς να σπαταλάει χρόνο για να σηκωθεί και να τους ελέγξει. Με μια γρήγορη ματιά τους ελέγχει και τους κάνει παρατηρήσεις. Επίσης, σημαντικό πλεονέκτημα ότι παρατηρεί πως διεξάγεται όλη η εργασία, τον τρόπο που εργάζονται οι υπάλληλοί του και την συμπεριφορά τους προς το κοινό. Η παρατήρηση αυτή βοηθάει τον προϊστάμενο να βγάζει συμπεράσματα για την ψυχολογία των υπαλλήλων του και εστιάζει τα αδύνατα σημεία τους ώστε να τους τα εξαλείψει.

Η επικοινωνία του προϊσταμένου με τους υπαλλήλους γίνεται με έναν ιδιαίτερο τρόπο. Ο τρόπος αυτός είναι οι χειρονομίες. Όταν ο προϊστάμενος καλεί έναν υπάλληλο, έχει τη δυνατότητα να κουνήσει το χέρι του και ο υπάλληλος να τον δει. Αυτή τη δυνατότητα την έχει λόγω ότι το γραφείο στις δυο πλευρές του έχει τζαμαρία. Έτσι εξοικονομείται χρόνος και χρήμα.

Ο ανοικτός τύπος γραφείου παρέχει πλεονεκτήματα και στους υπαλλήλους. Οι υπάλληλοι λόγω ότι είναι χωρισμένοι σε τμήματα ανάλογα με τον κλάδο, έχουν τη δυνατότητα να συνεργάζονται και να βοηθάνε ο ένας τον άλλο. Σε περίπτωση που ο ένας δεν ξέρει, ο άλλος συνάδελφος τον βοηθάει με αποτέλεσμα να μην σπαταλάτε χρόνος, και το κοινό να εξυπηρετείται άμεσα και γρήγορα. Επίσης έχουν εύκολη πρόσβαση στα γραφεία των άλλων και δε χρειάζεται να αφήσουν πολλές φορές καν τη θέση τους για να πάρουν ορισμένα χαρτιά.

Στην περίπτωση του T.E.B.E. είναι σημαντικό πλεονέκτημα αυτό για το λόγο ότι τα χαρτιά είναι μοιρασμένα μεταξύ των υπαλλήλων του κάθε τμήματος. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να επιβάλλεται η άμεση και γρήγορη πρόσβαση στα γραφεία των υπαλλήλων. Μόνο ο ανοικτός τύπος γραφείου παρέχει το παραπάνω πλεονέκτημα. Σημαντικό είναι ότι οι υπάλληλοι ανταλλάζουν και κάποιες κουβέντες έξω από τη δουλειά. Είναι σημαντικό να συζητάνε, να επικοινωνούνε μεταξύ τους ώστε να δημιουργείται ένα φιλικό περιβάλλον.

Η δημιουργία ενός φιλικού και ευχάριστου περιβάλλοντος, έχει σα συνέπεια τη μεγαλύτερη παραγωγικότητα των υπαλλήλων και την καλύτερη διεξαγωγή των εργασιών. Εκτός από το ότι ο ανοικτός τύπος γραφείου εξυπηρετεί τους υπαλλήλους, ταυτόχρονα και το κοινό είναι ευχαριστημένο.

Το κοινό είναι ικανοποιημένο γιατί έχει άνεση χώρου να κινηθεί και να κάνει τη δουλειά του. Τα γραφεία είναι σε τμήματα και τους δίνει τη δυνατότητα να βρίσκουν αμέσως το τμήμα και να μη μπερδεύονται με διαδρόμους και δωμάτια. Η εξυπηρέτηση είναι γρήγορη και άμεση. Επίσης ότι οι υπάλληλοι είναι κοντά, έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται ακόμα και εάν ο ένας υπάλληλος δε

γνωρίζει. Παρατηρήσαμε ότι το κοινό ήταν πολύ ευχαριστημένο γιατί είχε εύκολη, άμεση και γρήγορη διεξαγωγή των δουλειών του.

Τα μειονεκτήματα που μας αναφέρθηκαν είναι ελάχιστα. Ο προϊστάμενος όπως και το κοινό είναι ευχαριστημένοι από τον τύπο αυτό του γραφείου. Ο λόγος είναι ότι ο προϊστάμενος έχει τη δυνατότητα να τους ελέγχει αποτελεσματικά και ταυτόχρονα να βλέπει προσωπικά ένα τα άτομα. Από την πλευρά του κοινού, η εξυπηρέτηση είναι γρήγορη, εύκολη και άμεση. Οι επαφές με τους υπαλλήλους δεν απαιτούν μυστικότητα δηλαδή δεν είναι προσωπικές και δεν έχουν πρόβλημα που είναι ανοικτός χώρος.

Από την πλευρά τους οι υπάλληλοι σε γενικές γραμμές είναι ευχαριστημένοι. Αντιμετωπίζουν πρόβλημα με το ότι δημιουργείται οχλαγωγία και είναι δύσκολη η αυτοσυγκέντρωσή τους πάνω στην εργασία που κάνουν. Αυτό το αντιμετωπίζουν όταν έχουν πελάτες στα δύο ή και στα τρία τμήματα όπως επίσης όταν οι υπάλληλοι του ενός τμήματος κουβεντιάζουν δυνατά, με αποτέλεσμα να ενοχλούν τους άλλους. Μόνο αυτά τα δύο μειονεκτήματα εστίασαν για τον ανοικτό τύπο γραφείου.

Από την παραπάνω αναφορά, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι στην επιχείρηση έπαιξε σημαντικό ρόλο το είδος της, για να επιλεγεί ο ανοικτός τύπος γραφείου. Έπαιξε ρόλο ότι ο προϊστάμενος έπρεπε να ελέγχει τους υπαλλήλους και ότι οι υπάλληλοι εξυπηρετούν το κοινό χωρίς να χρειάζονται οι προσωπικές επαφές. Οι σκοποί αυτοί ήταν οι σημαντικότεροι και έτσι επιλέχτηκε ο ανοικτός τύπος γραφείου.

**3η ΕΡΕΥΝΑ**

**ΔΗΜΟΣ ΑΣΤΡΟΥΣ**

Ενώ στην παραπάνω επιχείρηση ο ανοικτός τύπος γραφείου παρουσίαζε πολλά πλεονεκτήματα, ο ίδιος τύπος σε πρακτική εφαρμογή στο Δήμο Αστρους παρουσιάζει μειονεκτήματα. Αυτό αποδεικνύει ότι το είδος της επιχείρησης καθώς και οι σκοποί που πρέπει να εξυπηρετήσει το γραφείο καθορίζουν το είδος του τύπου, εάν δηλαδή θα είναι ανοικτός ή κλειστός τύπος γραφείου.

Το γραφείο του Δήμου Αστρους αποτελείται από ένα γραμματέα, δύο υπαλλήλους μηχανογράφησης και χειριστές ηλεκτρονικών υπολογιστών και από έναν επιστάτη. Τα γραφεία είναι έτσι τοποθετημένα ώστε να εξυπηρετούνται όσο το δυνατόν καλύτερα οι υπάλληλοι. Ο Δήμαρχος έχει δικό του γραφείο που όμως δεν του δίνει ορατότητα για να ελέγχει τους υπαλλήλους. Σε γενικές γραμμές οι υπάλληλοι δεν είναι ικανοποιημένοι με τον ανοικτού τύπου γραφείο.

Η μη ικανοποίηση από τον ανοικτό τύπο επιφέρεται γιατί το είδος της επιχείρησης και οι επαφές που πρέπει να είναι προσωπικές απαιτούν κλειστό τύπο γραφείου. Σημαντικό ρόλο παίζουν και οι δουλειές που πρέπει να διεξαχθούν, ειδικότερα το είδος της δουλειάς. Οι χειριστές Η/Υ και ειδικότερα ο προγραμματιστής-αναλυτής με τον βοηθό του, είναι τέτοια η δουλειά τους που απαιτεί ησυχία, αυτοσυγκέντρωση και όχι συνεχείς διακοπές. Παρ' όλα αυτά ο ανοικτός τύπος γραφείου παρέχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

Ο προϊστάμενος ή ο Δήμαρχος έχει το δικό του γραφείο, για να δέχεται τον κόσμο και να κουβεντιάζει μαζί τους εμπιστευτικά. Είναι ικανοποιημένος γιατί έχει τη δυνατότητα να βλέπει όλους τους υπαλλήλους σε ένα δωμάτιο και να μη χάνει χρόνο πηγαίνοντας από το ένα γραφείο στο άλλο. Τώρα με τον ανοικτό τύπο γραφείου, τους ελέγχει όλους μαζί πηγαίνοντας σε ένα δωμάτιο. Όταν θέλει να τους κάνει παρατηρήσεις, βλέπει έναν υπάλληλο κάθε φορά στο γραφείο



του. Επίσης σχετικά με το κοινό έχει τη δυνατότητα να μιλάει στο γραφείο του και να τους εξυπηρετεί.

Από την πλευρά τους οι υπάλληλοι είναι ικανοποιημένοι στο επίπεδο της επικοινωνίας και της εκμάθησης. Μπορούν να συζητάνε μεταξύ τους για να δημιουργήσουν ένα φιλικό περιβάλλον και ευχάριστο. Ταυτόχρονα έχουν τη δυνατότητα να επιλύουν μαζί κάποια προβλήματα που δημιουργούνται και να ακούγονται πολλές γνώμες. Αυτό βοηθάει στη γρήγορη και άμεση επίλυση προβλημάτων, στην διεκπεραίωση των υποθέσεων και στο να μαθαίνει ο ένας υπάλληλος από τον άλλον. Είναι πολλά τα ζητήματα γι' αυτό απαιτείται ο ένας υπάλληλος να βοηθάει τον άλλο και να του γνωστοποιεί τα «μυστικά» της κάθε δουλειάς.

Παρ' όλα αυτά το κοινό δεν είναι ευχαριστημένο γιατί η εξυπηρέτηση γίνεται μερικές φορές γρήγορα, άλλες φορές υπάρχουν διαφωνίες μεταξύ των υπαλλήλων με συνέπεια την καθυστέρησή τους. Δεν υπάρχει άμεση και προσωπική συζήτηση του κοινού με τους υπαλλήλους. Αυτό δημιουργεί πολλά προβλήματα γιατί το κοινό δεν εκφράζει τα πραγματικά προβλήματα για τα οποία πήγε, νιώθει πολλές φορές ντροπή μπροστά σε όλους. Έτσι πολλά προβλήματα αναγκάζονται να τα πουν από το τηλέφωνο.

Ένα άλλο σημαντικό πρόβλημα που δημιουργείται είναι όταν το κοινό έχει παράπονα. Λόγω το ότι το γραφείο είναι ανοικτού τύπου, οι εκνευρισμοί που προκαλούνται από τα προβλήματα, δημιουργούν ένα κλίμα σύγχυσης, με αποτέλεσμα οι υπάλληλοι να μη μπορούν να εργασθούν.

Οι υπάλληλοι χρειάζονται ηρεμία και ησυχία, παρ' όλ' αυτά ο ανοικτός τύπος δεν τα προσφέρει. Η συγκέντρωση των υπαλλήλων καθημερινά διακόπτεται από θορύβους και ενοχλητικές φωνές. Επίσης μειονέκτημα είναι ότι δεν έχει ο καθ' ένας το χώρο του για να

τοποθετήσει τα πράγματά του σωστά. Για παράδειγμα ο προγραμματιστής-αναλυτής έχει στο γραφείο του πολλά εξαρτήματα το ένα πάνω στο άλλο που πολλές φορές είναι επικίνδυνο να πέσουν κάτω. Η δουλεία του γίνεται δύσκολα και απαιτεί χρόνο.

Παρατηρούμε ότι ούτε το κοινό ικανοποιείται με τον ανοικτό τύπο γραφείου αλλά ούτε και οι υπάλληλοι. Από την πλευρά του ο Δήμαρχος δεν είναι ικανοποιημένος γιατί δεν υπάρχει άνεση χώρου για να κινηθούν και πάνω απ' όλα για να δουλέψουν σωστά και με άνεση. Δε μπορεί να μιλήσει σε εμπιστευτικό επίπεδο με τους υπαλλήλους του γιατί πολλές φορές έχει κόσμο στο γραφείο του.

Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το είδος της επιχείρησης παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιλογή του τύπου γραφείου. Αποδεικνύεται έτσι το είδος της επιχείρησης, το είδος των επαφών των υπαλλήλων με το κοινό και το είδος της εργασίας καθορίζουν την επιλογή του τύπου γραφείου και τη διαμόρφωση του γραφείου.

**4η ΕΡΕΥΝΑ**  
**ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟ ΜΟΥΣΕΙΟ**  
**ΤΡΙΠΟΛΕΩΣ**

Για να κατανοήσουμε καλύτερα τη σημασία του ανοικτού και κλειστού τύπου γραφείου θα πρέπει να εξετάσουμε την πρακτική πλευρά του θέματος. Η αναφορά στα γραφεία των υπηρεσιών και των επιχειρήσεων μας βοηθάει να επικεντρώσουμε ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του κάθε τύπου γραφείου.

Η πρώτη αναφορά είναι στο Αρχαιολογικό Μουσείο Τριπόλεως. Το Μουσείο στεγάζεται σε ένα διώροφο κτίριο και σε ένα μονώροφο κτίριο. Στην περίπτωση του Μουσείου έχουμε μια ιδιαιτερότητα. Η ιδιαιτερότητα είναι ότι στο διώροφο κτίριο στεγάζεται ο προϊστάμενος, η γραμματέας του, ο Διευθυντής προσωπικού και η γραμματεία του Μουσείου. Τα γραφεία είναι διαρρυθμισμένα σύμφωνα με τον κλειστό τύπο γραφείου. Στο μονώροφο κτίριο στεγάζεται το προσωπικό που αποτελείται από 3 αρχιτέκτονες, μια αρχαιολόγο, έναν ειδικό στους υπολογιστές και δύο γραμματείς. Σ' αυτό το κτίριο, τα γραφεία είναι διαρρυθμισμένα με τον ανοικτό τύπο γραφεία.

Παρατηρούμε ότι στο Μουσείο υπάρχει συνδυασμός ανοικτού και κλειστού τύπου γραφεία. Εξετάζοντας τον ανοικτό τύπο γραφείου, συλλέξαμε σημαντικές πληροφορίες για τη χρησιμότητά του. Ο ανοικτός τύπος γραφείου επιλέχτηκε γιατί έπρεπε οι αρχιτέκτονες να δουλεύουν μαζί και ταυτόχρονα να συνεργάζονται με τους αρχαιολόγους. Είναι τέτοια η δουλειά στο Μουσείο που απαιτείται συνεργασία μεταξύ του υπαλληλικού προσωπικού.

Ο ανοικτός τύπος γραφείου, στην προκειμένη περίπτωση, προσφέρει σημαντικά οφέλη για το Μουσείο. Οι υπάλληλοι συνεργάζονται άμεσα πάνω στη δουλειά και ανταλλάζουν απόψεις προκειμένου να επιλύσουν τα προβλήματα που ανακύπτουν. Η επικοινωνία είναι ένα από τα βασικά οφέλη. Συμπληρώνει ο ένας τα κενά του άλλου και προσφέρει τις γνώσεις του στον συνεργάτη του. Σημαντικό είναι ότι δε σπαταλάτε χρόνος και χρήμα γι' αυτό.

Στον ανοικτό τύπο γραφείου, οι ανταλλαγές πληροφοριών γίνονται άμεσα και γρήγορα αφού δεν υπάρχει κανένα διαχωριστικό ανάμεσα στους υπάλληλους. Εξοικονομείται χρόνος αφού ο υπάλληλος δε χρειάζεται να σηκωθεί από το γραφείο του, για να ρωτήσει ή να πάρει κάτι από το συνάδελφό του. Επίσης οι απορίες επιλύονται γρήγορα και η εργασία τελειώνει αμέσως. Για παράδειγμα όταν ένας αρχιτέκτονας δε μπορεί να σχεδιάσει κάτι, ο συνάδελφός του τον βοηθάει αμέσως, με αποτέλεσμα το σχέδιο να προχωρεί.

Η έκβαση στα γραφεία των άλλων συναδέλφων και η εκμάθηση των νέων συναδέλφων γίνεται άμεσα και γρήγορα. Από αυτό τον τύπο γραφείου οφέλη αποκομίζει και το κοινό που πηγαίνει για να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του. Το κοινό, παρατηρούμε ότι σε γενικές γραμμές είναι ευχαριστημένο από τη διαμόρφωση των γραφείων.

Η εξυπηρέτηση του κοινού γίνεται γρήγορα και ο λόγος είναι ότι έχουμε μικρή διέλευση κοινού, οι αρμοδιότητες του Μουσείου σε σχέση με το κοινό είναι περιορισμένες και καθορισμένες. Σε περίπτωση που είναι υπάλληλος δε μπορεί να εξυπηρετήσει το κοινό αυτόματα ο διπλανός υπάλληλος τον εξυπηρετεί, δηλαδή το κοινό δεν σπαταλάει χρόνο πηγαίνοντας από το ένα γραφείο στο άλλο, όπως στον κλειστό τύπο. Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι τα οφέλη που αποκομίζει το κοινό είναι η γρήγορη και η άμεση εξυπηρέτησή του καθώς και η μη σπατάλη χρόνου.

Παρ' όλα τα οφέλη που αποκομίζουν, υπάρχουν και μειονεκτήματα στον ανοικτό τύπο γραφείου. Οι υπάλληλοι δεν έχουν άνεση χώρου, ειδικότερα οι αρχιτέκτονες που χρειάζονται πολύ χώρο αφού έχουν τα σχεδιαστήρια. Δυστυχώς στο Μουσείο υπάρχει μόνο ένα σχεδιαστήριο για τρεις αρχιτέκτονες. Κατανοούμε ότι είναι πολύ δύσκολο να πραγματοποιηθεί η δουλειά.

Είναι φυσικό ο ανοικτός τύπος γραφείου να εμποδίζει τη διέλευση εργασίας των υπαλλήλων αφού ο παραμικρός θόρυβος και συνομιλία ακούγονται. Η ενόχληση αυτή δεν επιτρέπει τη συγκέντρωση των άλλων υπαλλήλων με αποτέλεσμα να καθυστερεί η εργασία. Ένα άλλο μειονέκτημα είναι ότι δεν έχει ο κάθε υπάλληλος τον δικό του ατομικό χώρο. Δουλεύουν οι υπάλληλοι όλοι μαζί και σε όποιο γραφείο είναι άδειο. Αυτό επηρεάζει αρνητικά την ψυχολογία των υπαλλήλων.

Αρνητικό αντίκτυπο στην ψυχολογία των υπαλλήλων και του κοινού έχει το γεγονός ότι δε μπορούν να πραγματοποιηθούν συζητήσεις σε κλειστό κύκλο, όπως και προσωπικές συζητήσεις. Το γεγονός ότι ο χώρος είναι ανοιχτός, οι συζητήσεις ακούγονται σε όλους και σε ορισμένες περιπτώσεις συμμετέχουν χωρίς να τους δοθεί ο λόγος. Ο υπάλληλος δε μπορεί να δει κάποιον σε προσωπικό επίπεδο. Το κοινό δυσανεγίζεται και πολλές φορές ντρέπεται να εκφράσει τους πραγματικούς λόγους που πήγε στο Μουσείο. Προτιμάει να τηλεφωνήσει παρά να πάει.

Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι ο ανοικτός τύπος γραφείου δεν είναι χρήσιμος για τους υπαλλήλους. Ο λόγος είναι ότι δεν έχουν άνεση χώρου και ειδικότερα γιατί οι τρεις υπάλληλοι είναι αρχιτέκτονες, που επιβάλλεται να έχουν τον δικό τους χώρο. Στην περίπτωση αυτή ο τύπος γραφείου εξαρτάται από το είδος του οργανισμού, που είναι το Μουσείο, και ειδικότερα από το είδος των υπαλλήλων που είναι αρχιτέκτονες. Ενώ αντίθετα για το κοινό είναι περισσότερα τα οφέλη που αποκομίζουν απ' αυτό τον τύπο γραφείου.

Η παραπάνω ανάλυση αφορά τον χώρο των υπαλλήλων. Στο δεύτερο κτίριο στεγάζονται ο προϊστάμενος, η γραμματέας του, η Διευθύντρια προσωπικού και η γραμματεία του Μουσείου.

Σ' αυτό το κτίριο τα γραφεία είναι διαρρυθμισμένα σύμφωνα με τον κλειστό τύπο γραφείου. Ο κάθε υπάλληλος έχει το δικό του χώρο, μέσα στο οποίο εργάζεται και διεκπεραιώνει τις υποχρεώσεις του.

Στην περίπτωση του κλειστού τύπου γραφείου οι υπάλληλοι αποκομίζουν πολλά οφέλη. Έχουν άνεση χώρου και δουλεύουν με ησυχία, ηρεμία και δεν παρενοχλούνται από τους άλλους. Κερδίζουν χρόνο και η εργασία διεκπεραιώνεται στον προκαθορισμένο χρόνο. Η επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων γίνεται μέσω του τηλεφωνικού δικτύου που έχει εγκατασταθεί και διευκολύνει και την επικοινωνία των δύο κτιρίων. Με αυτό τον τρόπο δε σπαταλάτε χρόνος για την επικοινωνία αφού δε χρειάζεται να σηκώνονται από το ένα γραφείο για να πάνε στο άλλο ή τουλάχιστον αυτό γίνεται για ορισμένα θέματα.

Όφελος έχουν και το κοινό αφού η εξυπηρέτησή τους γίνεται σε προσωπικό επίπεδο. Ο προϊστάμενος βλέπει τον κάθε υπάλληλο και το κοινό ξεχωριστά. Για τους υπαλλήλους είναι σημαντικό να είναι μόνοι με τον προϊστάμενο ο καθένας ξεχωριστά, γιατί δέχονται πιο εύκολα ψυχολογικά τις παρατηρήσεις και τις επικρίσεις του προϊστάμενου. Δε ντροπιάζονται μπροστά σε άλλους συναδέλφους και νιώθουν πιο άνετα να μιλήσουν ελεύθερα για τις απαιτήσεις τους.

Η ίδια ψυχολογία επικρατεί και στο κοινό. Νιώθουν ελεύθεροι να ζητήσουν ό,τι θέλουν από τους υπαλλήλους, χωρίς να νιώθουν την παρουσία άλλων. Επίσης μπορούν να συζητήσουν κάποια προσωπικά θέματα, γνωρίζοντας ότι δεν θα τους ακούσει κανένας άλλος. Όμως σε ό,τι αφορά την εξυπηρέτησή τους από τους άλλους υπαλλήλους δεν είναι χρονοβόρα. Λέγοντας ότι είναι χρονοβόρα εννοούμε ότι μπορεί να χρειαστεί να πάει στο γραφείο του προϊστάμενου, μετά να πάει στο γραφείο της γραμματέας του και μετά στο γραφείο της Διευθύντριας του προσωπικού. Παρατηρούμε ότι απαιτείται κάποιος χρόνος για να γίνουν όλα αυτά.

Στην περίπτωση των υπαλλήλων που εργάζονται σε κλειστού τύπου γραφεία όπως και το κοινό που πηγαίνει προκειμένου να εξυπηρετηθεί, είναι ευχαριστημένο. Οι υπάλληλοι προτιμούν να έχουν το δικό τους χώρο και δεν έχουν κανένα παράπονο. Είναι ευχαριστημένοι γιατί οργανώνουν μόνοι τους τα γραφεία τους και έχουν απόλυτη ησυχία για να εκτελέσουν τις εργασίες τους. Επίσης το κοινό προτιμάει τα γραφεία αυτού του τύπου, γιατί σημαντικό ρόλο παίζει το γεγονός να μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα και να ζητήσουν ακριβώς αυτό που θέλουν να γίνει.

Το είδος των υπαλλήλων καθώς και το είδος του κοινού καθορίζουν το είδος του γραφείου όπως και τη χρησιμότητα του τύπου. Και στις δύο περιπτώσεις καταλήξαμε στο παραπάνω συμπέρασμα. Παρ' όλ' αυτά μόνο ο κλειστός τύπος γραφείου πλήρη τις προϋποθέσεις ώστε να είναι ικανοποιημένοι οι υπάλληλοι. Γι' αυτό το λόγο ίσως θα χρειαστεί να επανεξεταστεί η διαμόρφωση των γραφείων. Αντίθετα το κοινό είναι ευχαριστημένο για το λόγο ότι είναι διαφορετικό. Στην πρώτη περίπτωση τους ενδιαφέρει περισσότερο η γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση, ενώ στη δεύτερη περίπτωση το κοινό ενδιαφέρεται για την προσωπική επαφή και συζήτηση με τους αρμόδιους. Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι αρμόδιοι θα πρέπει να κάνουν αναπροσαρμογές στα γραφεία του Μουσείου.



## **5η ΕΡΕΥΝΑ**

# **ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΡΧΙΤΕΚΤΩΝ**

Παρατηρήσαμε ότι το Μουσείο ήταν μια ιδιόμορφη περίπτωση γιατί συμπεριλάμβανε και τους δύο τύπους γραφείων. Άλλη μια ιδιαίτερη περίπτωση που στηρίζεται στο συνδυασμό των δύο τύπων γραφείων, είναι το «Γραφείο Πολιτικών Μηχανικών και Αρχιτέκτονα». Το προσωπικό του γραφείου αποτελείται από δύο πολιτικούς μηχανικούς, από έναν Αρχιτέκτονα και μια γραμματέα.

Για να κατανοήσουμε καλύτερα τη θέση των γραφείων θα πρέπει να αναφέρουμε την διάταξη των γραφείων στο χώρο. Όπως βλέπουμε από το σχέδιο με το που μπαίνουμε υπάρχει ο χώρος υποδοχής του κοινού με τη γραμματέα, για την εξυπηρέτησή του. Στη συνέχεια η διάταξη των γραφείων είναι τέτοια ώστε να συνδυάζει τον ανοικτό με τον κλειστό τύπο γραφείου.

Παρατηρούμε από το σχέδιο ότι ο κάθε Πολιτικός Μηχανικός έχει το δικό του Γραφείο και το δικό του σχεδιαστήριο δηλαδή εννοούμε ότι έχει ένα προσωπικό χώρο όπου έχει τον μηχανολογικό εξοπλισμό του. Στην περίπτωση που θέλουν να συνεργαστούν δεν έχουν παρά να ανοίξουν τις συρόμενες πόρτες οπότε αυτόματα ο κλειστός τύπος γραφείου γίνεται ανοικτός. Το ίδιο συμβαίνει και με τα σχεδιαστήριά τους όπου ανοίγοντας τις πόρτες γίνονται ανοικτού τύπου γραφεία.

Ο λόγος που έχει επιλεγεί αυτού του τύπου γραφεία είναι γιατί η εργασία τους στηρίζεται στην συνεργασία των δύο πολιτικών μηχανικών. Όταν όμως οι περιστάσεις το απαιτούν ο κάθε ένας απομονώνεται στο γραφείο του. Επίσης η επικοινωνία των γραφείων με τα σχεδιαστήρια γίνεται με τον ίδιο τρόπο, γιατί ορισμένα μηχανήματα προκαλούν θόρυβο, κάτι που είναι ενοχλητικό για το κοινό και για τους ίδιους.

Ο Αρχιτέκτονας έχει ξεχωριστό γραφείο που επικοινωνεί μόνο με το σχεδιαστήριο του Α και με τη γραμματέα. Ο λόγος είναι ότι η συνεργασία με τους πολιτικούς μηχανικούς είναι ασθενέστερη. Είναι

κλειστού τύπου γραφείο αλλά εάν ανοικτούν όλες οι συρόμενες πόρτες γίνεται ένας ενιαίος χώρος για όλους. Διοργάνωσαν το χώρο σύμφωνα με το είδος της δουλειάς τους και με το ποσοστό συνεργασίας μεταξύ τους.

Αναλυτικότερα αυτού του τύπου γραφείο που συνδυάζουν τον ανοικτό με τον κλειστό τύπο γραφείου παρουσιάζουν πολλά πλεονεκτήματα και για τους υπαλλήλους αλλά και για τους πελάτες τους. Για τους υπαλλήλους έχουν τη δυνατότητα να δουλεύουν απομονωμένα, με ησυχία και χωρίς διακοπές από τους συναδέλφους τους. Ταυτόχρονα έχει τη δυνατότητα να συνεργαστεί με τους συναδέλφους του ανοίγοντας τις πόρτες ώστε να γίνει ένας ενιαίος χώρος.

Σε περίπτωση που επιθυμεί να έχει προσωπικές επαφές με τους πελάτες του είναι εφικτό να γίνει. Όπως επίσης εάν επιθυμεί να έχει προσωπικές διαλέξεις στο τηλέφωνο, χωρίς να είναι παρών άλλος. Αυτό επιτυγχάνεται με το κλείσιμο των πόρτων. Έχει τον προσωπικό χώρο του έχοντας όλα τα πλεονεκτήματά του όπως άνεση χώρου και ελευθερία κινήσεων. Επίσης δημιουργεί ο καθένας τον προσωπικό χώρο του όπως επιθυμεί, τον διακοσμεί όπως του αρέσει συμβάλλοντας έτσι στην καλύτερη ψυχολογική διάθεσή του.

Από την πλευρά του κοινού, των πελατών είναι επίσης ευχαριστημένος. Έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν με τον καθένα ξεχωριστά, να εκφράζονται ελεύθερα και να συζητούν προσωπικά προβλήματα μαζί τους. Από την άλλη όταν επιθυμούν να έχουν τη γνώμη και των δύο πολιτικών μηχανικών, δε χρειάζεται να πάνε από το ένα γραφείο στο άλλο, αλλά ανοίγοντας τις πόρτες γίνεται ένας ενιαίος χώρος. Άρα η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται γρήγορα, άμεσα και σύμφωνα με το εάν θέλει να είναι προσωπική ή όχι η συζήτησή του.

Με αυτό τον συνδυασμό γραφείων, παρατηρήσαμε ότι οι Πολιτικοί Μηχανικοί είναι ικανοποιημένοι όπως και οι πελάτες απόλυτα. Από την άλλη η γραμματέας είναι ικανοποιημένη γιατί είναι μόνη της και ταυτόχρονα έχει πρόσβαση σε όλα τα γραφεία άμεσα και τηλεφωνική πρόσβαση. Το μόνο μειονέκτημα είναι ότι πρέπει να διανύει απόσταση όταν χρειάζεται να παραδώσει ορισμένα έγγραφα. Ο κλειστός τύπος γραφείου έχει αυτό το μειονέκτημα, τη σπατάλη χρόνου προκειμένου να διανυθούν ορισμένες αποστάσεις .

Όσο αφορά το γραφείο του Αρχιτέκτονα υπάρχουν ορισμένες ιδιαιτερότητες. Το γραφείο είναι περισσότερο κλειστού τύπου. Ο Αρχιτέκτονας μας πληροφόρησε ότι είναι ικανοποιημένος σε ότι αφορά το χώρο. Δηλαδή έχει την άνεση να κάνει ό,τι θέλει, να έχει ελευθερία κινήσεων και μπορεί να σχεδιάζει με την ησυχία του και να μη διακόπτεται από τους άλλους. Έχει επίσης γρήγορη πρόσβαση στον μηχανολογικό εξοπλισμό του σχεδιαστήριου Α'. Προσαρμόζει τη διακόσμηση του χώρου του με το δικό του γούστο όπως επίσης ρυθμίσει τη θερμοκρασία του χώρου όπως αυτός επιθυμεί.

Σε σχέση με την επικοινωνία του με τους πελάτες είναι προσωπική και δεν ενοχλούνται από τους συναδέλφους ή από τον μηχανολογικό εξοπλισμό που προκαλεί θόρυβο. Οι πελάτες νιώθουν ελεύθεροι, άνετοι και δε ντρέπονται να εκφράσουν όπως γίνεται στους ανοικτούς τύπους γραφείων.

Όμως ο Αρχιτέκτονας και οι πελάτες έχουν δύσκολη πρόσβαση στα γραφεία των πολιτικών Μηχανικών. Πρέπει να διανυθεί μια απόσταση, για να έχει πρόσβαση στα γραφεία τους, προκειμένου να συνεργαστεί ή να ρωτήσει κάτι, όταν οι περιστάσεις το απαιτούν. Το ίδιο ισχύει και για τους πελάτες όταν θέλουν να πάρουν τη γνώμη και των άλλων συνεργατών. Έχουμε δηλαδή δύσκολη πρόσβαση στα άλλα γραφεία και σπατάλη χρόνου.

Επίσης, σε σχέση με το χώρο και την διακόσμηση του, τον φωτισμό και τη θέρμανση, παρουσιάζεται το μειονέκτημα ότι χρειάζονται περισσότερα χρήματα. Σε έναν τέτοιο χώρο όπου ο καθένας έχει το δικό του χώρο, το δικό του φωτισμό και τη δική του θέρμανση για να την ρυθμίσει όπως επιθυμεί, χρειάζονται χρήματα. Υπάρχει δηλαδή σπατάλη χρήματος σε ορισμένα θέματα.

Οι πληροφορίες που αποσπάσαμε από τους υπαλλήλους είναι σημαντικές γιατί μας βοηθάνε να αναλύσουμε τους τύπους γραφείου από μια άλλη οπτική γωνία. Παραπάνω αναλύσαμε τον συνδυασμό του ανοικτού και κλειστού τύπου γραφείου και τη χρησιμότητά του για το κοινό και τους υπαλλήλους. Συμπεραίνουμε ότι ο συνδυασμός σ' αυτό το είδος επιχειρήσεων είναι ο καταλληλότερος.

**6η ΕΡΕΥΝΑ**

**Ε.Λ.Τ.Α.**

**ΓΡΑΦΕΙΑ ΝΟΜΟΥ ΗΛΕΙΑΣ**

Εξετάζοντας ακόμα έναν επιχειρησιακό χώρο θα αναφερθούμε γενικών στα ΕΛ.ΤΑ. της περιοχής Νομού Ηλείας. Στο Νομό Ηλείας υπάρχουν 20 γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού των Ελληνικών Ταχυδρομείων.

Είναι Οργανισμός κοινής ωφέλειας και ασχολείται με οποιαδήποτε εργασία και υπηρεσία έχει σχέση με την επικοινωνία του κοινού όπως γράμματα, επιστολές κλπ, την πληρωμή των συνδρομητών σε διάφορες δραστηριότητες π.χ. συντάξεις, ασφάλειες, ταχυπληρωμές, διάφορες εισφορές κ.ο.κ. Τα Κεντρικά γραφεία στην περιφέρεια είναι αυτά της Αμαλιάδας, του Πύργου, των Λεχαινών, της Βάρδας, της Αρχ. Ολυμπίας, των Κρεστενών κ.τ.λ.

Επισκεφτήκαμε μερικά από αυτά τα γραφεία και προσπαθήσαμε να διακρίνουμε τον τρόπο οργάνωσής τους ώστε να τα κατατάξουμε στον ανάλογο τύπο γραφείου.

Χαρακτηριστικό των γραφείων αυτών, όπως σε κάθε επιχείρηση ή Οργανισμό, ο οποίος απαρτίζεται από Ανοικτού τύπου γραφεία, ήταν ότι με την είσοδό μας στον εργασιακό χώρο αντικρίσαμε έναν αρκετά μεγάλο πάγκο εξυπηρέτησης του κοινού και πίσω από αυτόν υπήρχαν, ανάλογα σε κάθε περιοχή, τρεις ή και περισσότεροι υπάλληλοι.

Έτσι διαπιστώσαμε αμέσως πως ο τύπος γραφείου και σ' αυτόν τον Οργανισμό ήταν ανοικτού τύπου. Στον ίδιο εργασιακό χώρο παρευρίσκονται και συνεργάζονται τόσο το υπαλληλικό προσωπικό όσο και ο προϊστάμενος της υπηρεσίας. Κάθε πελάτης ο οποίος αναζητά την υπηρεσία του κάθε εργαζόμενου, καταφεύγοντας σε ένα από τα γραφεία των Ε.Λ.Τ.Α. στον οποίο ανήκει Διοικητικά αυτή και αν δε ισχύει κάτι τέτοιο, ανάλογα βεβαίως με την υπηρεσία που θέλει, μπορεί άμεσα να εξυπηρετηθεί.

Εάν θέλει φυσικά να ενημερωθεί σε κάτι το οποίο τον απασχολεί μπορεί εύκολα και γρήγορα να συνομιλήσει με τον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας και να εξυπηρετηθεί σωστά. Μετά από κάποιες ερωτήσεις που θέσαμε στους εργαζομένους, σχετικά με το εάν είναι ικανοποιημένοι που εργάζονται σε έναν τέτοιου είδους γραφείο ανοικτό για το κοινό, μας εξέφρασαν ότι ήσαν πολύ ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους. Είναι λένε ευχαρίστηση να συνομιλείς με το κοινό, να το εξυπηρετείς και να μπορείς να το βοηθήσεις σε διάφορα πράγματα τα οποία είναι άγνωστα σε αυτό. Άρα διαπιστώνουμε πως η ψυχολογία επιδρά θετικά στην εργασία. Επίσης κάποια πλεονεκτήματα του γεγονότος πως όλοι οι εργαζόμενοι βρίσκονταν στον ίδιο χώρο είναι πως υπάρχει κοινή θέρμανση για όλους, κοινός φωτισμός. Η διακόσμηση επίσης είναι περισσότερο προσεγμένη από όλους διότι όλοι συμβάλλουν με τον τρόπο τους σε αυτή.

Τέλος, η επαφή η οποία υπάρχει στην ώρα της δουλειάς διαπιστώνουμε ότι αποτελεί πλεονέκτημα σε αντίθεση με το να υπάρχει μέσα σ' ένα γραφείο μόνον ένα άτομο. Κάτι το οποίο παρατηρήσαμε είναι το εξής: Πίσω από τον γκισέ εξυπηρέτησης του κοινού που βρίσκονταν όλοι οι υπάλληλοι, βρισκόταν ένα γραφείο ξέχωρο από τα άλλα. Ήταν ένα γραφείο στο οποίο καθόταν ο Προϊστάμενος της υπηρεσίας.

Αυτός δεν είχε την άμεση και πρώτη επαφή με το κοινό αλλά ήταν αυτός ο οποίος γνώριζε θεωρητικά κάποια περισσότερα πράγματα, επέβλεπε και έλεγχε τους εργαζομένους. Επίσης σε περίπτωση που κάποιος από το κοινό αναζητούσε κάτι το οποίο δε γνώριζε ή δεν ήταν αρμόδιος ο κάθε υπάλληλος για αυτό το συγκεκριμένο, ο Προϊστάμενος ήταν ο υπεύθυνος για να τον εξυπηρετήσει.



Σε αυτή την περίπτωση με το γραφείο του προϊσταμένου έχουμε κατά κάποιον τρόπο το γραφείο κλειστού τύπου. Ένα γραφείο δηλαδή στον ίδιο μεν εργασιακό χώρο, αλλά ξεχωριστό από τα άλλα. Μπορεί να είναι χωρισμένο με ένα γυάλινο χώρισμα ή κάποιο άλλο υλικό είτε ακόμα και με κάποιο λουλούδι ή φυτό.

Έτσι λοιπόν ρωτώντας και τον ίδιο τον προϊστάμενο για τις απόψεις του πάνω σε αυτό το είδος Οργάνωσης που υπάρχει στον Εργασιακό του χώρο, μας εξέφρασε την ευχαρίστησή του ως προς την εργασία του. Μας βοήθησε να αντιληφθούμε την ικανότητα, που του πρόσφερε η ένταξη του γραφείου του στο χώρο, στο να καθοδηγεί αποτελεσματικά τους υπαλλήλους του. Επίσης, είναι εύκολη η πρόσβαση του κοινού με το γραφείο του και μπορεί σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή να παρέχει τις υπηρεσίες του στους ανθρώπους που τον έχουν ανάγκη.

Τελειώνοντας και αυτή την έρευνά μας στα γραφεία των ΕΛΤΑ φθάνουμε σ' ένα διαφορετικό συμπέρασμα από τα προηγούμενα. Έχουμε καταλήξει σ' ένα οργανωτικό σύστημα γραφείων, το οποίο περιέχει συνδυασμό και των δύο τύπων, δηλαδή του Ανοικτού τύπου και του Κλειστού τύπου. Έτσι λοιπόν μπορούμε να πούμε πως σε επιχειρήσεις τέτοιου είδους κοινής ωφελείας ίσως είναι καλύτερος και αποδοτικότερος αυτός ο τύπος Οργάνωσης. Πάντα με τον συνδυασμό δύο ή περισσότερων μεθόδων είναι πιθανόν να έχουμε καλύτερα αποτελέσματα. Οι απόψεις πάντως, τόσο των υπαλλήλων όσο και των προϊσταμένων, ήταν θετικές ως προς αυτόν τον τύπο Οργάνωσης.

**7η ΕΡΕΥΝΑ**

**ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ**

Έναν άλλο χώρο τον οποίο επισκεφθήκαμε και ασχοληθήκαμε με τη μορφή και τον τύπο που διακρίνει τα γραφεία του, είναι το γραφείο της «Γραμματείας της ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» μέσα στο χώρο των Τ.Ε.Ι. Στον κεντρικό διάδρομο της σχολής μας, όπου υπάρχουν όλα τα γραφεία τόσο των Διοικητικών υπαλλήλων όσο και του εκπαιδευτικού προσωπικού, υπάρχει και ένα γραφείο το οποίο ονομάζεται «Γραμματεία Διοίκησης Επιχειρήσεων» και ασχολείται με όλα τα θέματα που απασχολούν τη Σχολή, ότι έχει σχέση με τους φοιτητές, τα μαθήματα-βαθμολογίες, τους καθηγητές, προγράμματα, έκδοση πτυχίων που εργάζονται εκεί ασχολούνται με κάθε είδους ζήτημα και οτιδήποτε απασχολεί τη σχολή και τους φοιτητές. Με την είσοδό μας σ' αυτό το γραφείο αντικρίζουμε με την πρώτη ματιά πως στον ίδιο εργασιακό χώρο συνυπάρχουν τέσσερα γραφεία.

Έτσι λοιπόν καταλαβαίνουμε πως πρόκειται να ασχοληθούμε με ένα γραφείο το οποίο ανήκε στην κατηγορία του ανοικτού τύπου γραφείων. Υπάρχουν μπαίνοντας αριστερά δύο γραφεία ξεχωριστά όπου στο καθένα εργάζεται και μια υπάλληλος και δεξιά υπάρχει ένα μεγάλο γραφείο σε σχήμα «Γ» όπου εργάζονται δύο άτομα.

Στον τοίχο του γραφείου βρίσκονταν μια σειρά από ντουλάπια και συρτάρια τα οποία είναι γεμάτα από φακέλους και καρτέλες και χρησιμοποιούνται ως αρχείο. Συνομιλήσαμε με την προϊστάμενη του τμήματος την κ. Λούτα Χαριτίνη και καταλήξαμε στα παρακάτω συμπεράσματα. Η Γραμματεία είναι ένας χώρος όπου σε καθημερινή βάση υπάρχει άμεση επαφή των υπαλλήλων με πλήθος φοιτητών αλλά και με αρκετούς καθηγητές.

Καθένας από εμάς τους φοιτητές εάν αναλογιστούμε από τη στιγμή όπου θα ανακοινωθεί ότι πετύχαμε στη συγκεκριμένη σχολή, η πρώτη μας επαφή θα είναι με τη γραμματεία. Εκεί θα ανατρέξουμε για την ενημέρωσή μας σε κάθε θέμα που μας απασχολεί. Η Γραμματεία

θα μας ενημερώσει για τα δικαιολογητικά της εγγραφής μας, για το πρόγραμμα μαθημάτων που θα ακολουθήσουμε και οποιαδήποτε απόρροια έχουμε στο διάστημα όλων μας των σπουδών, η γραμματεία είναι αυτή με την οποία θα ερχόμαστε σε άμεση επικοινωνία.

Κάτι πολύ σημαντικό το οποίο θα πρέπει να αναφέρουμε είναι πως σε όλους τους ανοικτούς τύπους γραφείων, υπάρχουν στον ίδιο χώρο πολλά γραφεία μαζί και υπάρχει το πνεύμα της συνεργασίας των εργαζομένων μεταξύ τους έτσι και εδώ συναντήσαμε αυτό το φαινόμενο. Κάθε υπάλληλος όπως είναι φυσικό ήταν αρμόδιος για ξεχωριστά θέματα π.χ. η μια υπάλληλος ασχολείται με τις πτυχιακές των τελειοφοίτων ή άλλη υπάλληλος ήταν αρμόδια για το πρωτόκολλο κ.ο.κ.

Συγχρόνως όμως υπήρχε επαφή και επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων. Για παράδειγμα σε περίπτωση όπου κάποιος υπάλληλος δε γνωρίζει κάποιο θέμα μπορούσε κάλλιστα να ρωτήσει την συνάδελφό της και να συνομιλήσει μαζί της. Έτσι παρατηρούμε και εδώ το πλεονέκτημά του να πηγαίνει ο κάθε ενδιαφερόμενος σ' έναν χώρο και να βρίσκει διάφορες πληροφορίες συγκεντρωμένες. Να μη χρειάζεται να τρέχει σε όλα τα γραφεία των Τ.Ε.Ι. για παράδειγμα για να διευθετήσει κάποια ζητήματά του ή για να τακτοποιήσει κάποιο θέμα που έχει σχέση με Σχολή. Δε θα μπορούσαμε να αναλογιστούμε πως θα πρέπει να βρίσκεται κάθε μια από τους υπαλλήλους της Γραμματείας σε ξεχωριστό γραφείο.

Τόσο η ταλαιπωρία του κοινού όσο και η εργασία των εργαζομένων θα γινόταν ιδιαίτερα έντονη και θα υπήρχε δυσκολία στις εργασιακές διαδικασίες και εργασιακές σχέσεις. Για αυτό λοιπόν μπορούμε να διαπιστώσουμε πως σε γραφεία όπως αυτά είναι δυνατόν να επιλέγονται μόνον ανοικτού τύπου για να υπάρχει εύκολη και ευχάριστη συνεργασία.

Εκτός όλων των άλλων θεμάτων θα πρέπει να αναφέρουμε την επίδραση που έχει αυτή η επιλογή του γραφείου, τόσο στους εργαζομένους όσο και στο κοινό, δηλαδή στους φοιτητές. Κατ' αρχήν θα εξετάσουμε την πλευρά του φοιτητικού κόσμου, ο οποίος έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους υπαλλήλους. Έχοντας οι εργαζόμενοι στη Γραμματεία μια σωστή και ευχάριστη σχέση με τους φοιτητές, τότε όλα θα είναι ευνοϊκότερα.

Ο καθένας φοιτητής έχει την αίσθηση πως συνομιλώντας με ένα από τα άτομα της Γραμματείας θα νιώθει ασφάλεια και θα βασισθεί με αυτό που θα τον ενημερώσει. Πιστεύει πως ότι γίνεται στο χώρο των Τ.Ε.Ι. και έχει σχέση με τη σχολή του κάθε φοιτητή, η πρώτη πηγή από όπου μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες έγκυρες και έμπιστες είναι η αρμόδια Γραμματεία. Δημιουργώντας λοιπόν ένα τέτοιο κλίμα συνεργασίας και κατανόησης καθένα άτομο θα νιώθει ευχάριστα την στιγμή που θα επισκέπτεται τη Γραμματεία. Δε θα νιώθει δισταγμό και θα έχει την ευχέρεια να ζητά και να συζητά οτιδήποτε με τους υπαλλήλους και τους προϊσταμένους της κάθε γραμματείας.

Είναι κάτι το οποίο επιδρά θετικά στην ψυχολογία του κοινού και αποτελεί σε τελική ανάλυση όφελος για το κοινό, που στην προκειμένη περίπτωση είναι οι φοιτητές.

Σε αυτό το σημείο θα αναφέρουμε και τη θέση των υπαλλήλων ως προς την επιλογή ανοικτού τύπου γραφείου. Όπως αναφέραμε και προηγουμένως ότι ο ανάλογος τύπος γραφείου αρμόζει αντίστοιχα σε κάθε επιχείρηση, έτσι πάλι θα αναφέρουμε πως σε «μια επιχείρηση» όπως και το Τ.Ε.Ι. ο τύπος που ταιριάζει είναι τα γραφεία ανοικτού τύπου όπου υπάρχει η άμεση επέμβαση του κοινού.

Το όφελος των υπαλλήλων συγκεντρώνεται στο ότι κατ' αρχήν έχουν συνεργασία. Είναι προτιμότερο, ανάλογα βέβαια και με το αντικείμενο της εργασίας σου, να εργάζεσαι ομαδικά, να έχεις

συναδέλφους και ανά πάσα στιγμή να ζητάς αλληλοβοήθεια αλλά και την παρέχεις συγχρόνως στους συνεργάτες σου. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα της αντικατάστασης, σε περίπτωση εκτάκτου ανάγκης όπου ένα άτομο απουσιάζει τότε μπορεί να αντικατασταθεί από έναν συνάδελφό του που γνωρίζει το αντικείμενο των εργασιών του. Έτσι υπάρχει το πλεονέκτημα να μην μείνουν τα άτομα σε αναμονή για τη διευθέτηση των ζητημάτων τους. Τέλος κάτι τέτοιο αποβαίνει ωφέλιμο και για την επιχείρηση, τον Οργανισμό, το Ίδρυμα ή οτιδήποτε είδος γραφείου είναι αυτό.

Άλλο συμφέρον των εργαζομένων ενός γραφείου ανοικτού τύπου όπως «η Γραμματεία της Δ.Ε.» είναι και ότι πολλές φορές ο χρόνος για την εξυπηρέτηση των φοιτητών στα διάφορα προβλήματά τους μπορεί να ελαττωθεί εάν τα άτομα του γραφείου εργάζονται μεθοδικά και συνεργάζονται αποτελεσματικά μεταξύ τους. Έτσι μέσα σε λίγο χρονικό διάστημα μπορούν να εξυπηρετηθούν αρκετοί φοιτητές όταν υπάρχει σειρά εξυπηρέτησης και σωστός προγραμματισμός στο εργασιακό περιβάλλον.

Όσον αφορά τώρα το Τ.Ε.Ι. σαν επιχείρηση, έχει και αυτό κάποια οφέλη. Σαν όφελος των Τ.Ε.Ι. από τη χρησιμοποίηση γραφείου ανοικτού τύπου για τη Γραμματεία θα λέγαμε κατ' αρχήν πως έχει την εξοικονόμηση χώρου. Αυτό δικαιολογείται εάν αναλογιστούμε πως για να στεγάσει ξεχωριστά γραφεία για κάθε υπάλληλο θα χρειαζόταν πολλά τετραγωνικά μέτρα για καθένα από αυτά.

Ενώ έτσι μέσα σε λίγο χώρο συστεγάζει περισσότερα από ένα γραφεία και εξυπηρετεί τις ανάγκες του. Έτσι καταλήγουμε στο συμπέρασμα της εξοικονόμησης του χώρου που υπάρχει για το Τ.Ε.Ι. Άλλοι λόγοι όπως προκύπτουν από την αναφορά μας για τα πλεονεκτήματα του ανοικτού τύπου γραφείων είναι και η κοινή χρήση μηχανημάτων που εξυπηρετούν τους εργαζομένους π.χ. κάποια

τηλέφωνα ή φαξ (FAX), κοινός φωτισμός καθώς και θέρμανση. Τέλος άλλο πλεονέκτημα είναι η ευκολότερη και όχι τόσο δαπανηρή διακόσμηση που μπορεί να γίνει λόγω του ότι ο χώρος είναι ενιαίος, όλοι ενδιαφέρονται και όλοι συμβάλλουν για τη διακόσμησή του αφού όλοι μαζί θα απολαύσουν το οποιοδήποτε αποτέλεσμα.

Έτσι τελειώνοντας την έρευνά μας σ' αυτό το γραφείο διαπιστώνουμε πως όλοι είναι ευχαριστημένοι από τον τύπο του γραφείου που έχουν επιλέξει και εργάζονται μέσα σ' αυτό. Επίσης εκτός του ότι οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι και ικανοποιημένοι βλέπουμε να υπάρχει και ανάλογη ευχαρίστηση από τα άτομα που εξυπηρετεί το γραφείο της Γραμματείας. Αυτό οφείλεται στο ότι κάθε φοιτητής εξυπηρετείται ανάλογα με τις απαιτήσεις του και είναι ικανοποιημένος λόγω του ότι μπορεί με μια επίσκεψή του να ασχοληθεί με διάφορα ζητήματα.

Αυτό είναι λοιπόν το κυριότερο, πως μέσα σ' έναν εργασιακό χώρο αντικρίζουμε όλα τα στελέχη και εξυπηρετούμαστε άμεσα από αυτά, είτε χρειαζόμαστε τις υπηρεσίες του Προϊσταμένου είτε οποιουδήποτε υφισταμένου προσώπου.

## **3ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **«ΕΠΙΛΟΓΟΣ»**



Τελειώνοντας την εργασία μας σχετικά με τους τύπους γραφείων «Ανοικτού και κλειστού» οφείλουμε να αποδώσουμε ένα γενικό συμπέρασμα για την επιλογή του ενός ή του άλλου τύπου γραφείου. Στο συμπέρασμα αυτό, στο οποίο θα καταλήξουμε θα έχει προέλθει μέσα από τα στοιχεία των ερευνών μας που έχουμε διεξάγει στις διάφορες επιχειρήσεις και Οργανισμούς. Επίσης και δια μέσω των θεωρητικών στοιχείων, τα οποία έχουμε συγκεντρώσει μέσα από διάφορες βιβλιογραφίες και θεωρίες που κυριαρχούν επάνω σε αυτό το θέμα.

Πολλοί είναι οι μελετητές και οι ερμηνευτές οι οποίοι ασχολούνται με την Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων και ειδικότερα με την Οργάνωση Γραφείου. Έτσι λοιπόν αυτοί αναζητούν συνεχώς νέα Οργανωτικά Συστήματα Διοίκησης με σκοπό την καλύτερη λειτουργία των Γραφείων, τόσο ως προς τη διαμόρφωση του χώρου αυτών, όσο και ως προς τη λειτουργικότητά τους και την απόδοση των εργαζομένων μέσα σ' αυτά.

Για να καταφέρουμε να καταλήξουμε σε ένα σωστό και τεκμηριωμένο συμπέρασμα θα πρέπει να ξεκαθαρίσουμε κάποια δεδομένα τα οποία έχουμε αναφέρει εκτενέστερα στην παραπάνω αναφορά μας. Κατά Καταρχήν αυτό που πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν μας είναι το ότι η σωστή επιλογή του τύπου του γραφείου μας γίνεται πάντα σύμφωνα με το αντικείμενο της επιχείρησής μας.

Αν δηλαδή η επιχείρησή μας είναι τέτοιου είδους όπου, το υπαλληλικό προσωπικό μας θα έρχεται καθημερινά σε επαφή με πλήθος κόσμου και η πελατεία θα είναι συνεχής, τότε το γραφείο που θα επιλέξουμε θα είναι αναμφισβήτητα αυτού του «Ανοικτού Τύπου γραφείων».

Υπάρχουν κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, τα οποία διακρίνουν τον κάθε τύπο γραφείου. Έτσι σε συνδυασμό με το τι

είδους υπηρεσία μας παρέχει η κάθε επιχειρηματική μονάδα, μπορούμε να καταλήξουμε σε ένα σωστό αποτέλεσμα. Όπως παραδειγματικά αναφέραμε πως μπορεί να γίνει η επιλογή του Ανοικτού Τύπου γραφείου έτσι θα πρέπει να αναφερθούν και στην επιλογή του Κλειστού Τύπου.

Ας υποθέσουμε ότι έχουμε μια επιχείρηση όπου θα υπάρχουν βέβαια πολλοί εργαζόμενοι μέσα σ' αυτή για να μπορεί να λειτουργήσει σωστά και ο χώρος των γραφείων περιλαμβάνει και πολλά γραφεία σε ένα δωμάτιο αλλά υπάρχουν και κάποια άτομα του προσωπικού, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να εργάζονται μόνοι τους σε ξεχωριστούς χώρους (δωμάτια).

Αυτά τα συγκεκριμένα γραφεία είναι αυτά τα οποία αποτελούν τα Γραφεία Κλειστού Τύπου. Τα άτομα που εργάζονται σε αυτούς τους χώρους θα πρέπει να αναφέρουμε ότι υπάρχει κάποιος συγκεκριμένος σκοπός που τους αναγκάζει να εργάζονται με αυτές τις προϋποθέσεις.

Πρέπει να αναφέρουμε ότι εργάζονται σε τέτοιου είδους γραφεία γιατί η υπηρεσία που παρέχουν θα πρέπει να είναι εξαιρετικά προσεγμένη. Έχουν σίγουρα περισσότερες ευθύνες και αρμοδιότητες και χρειάζεται να εργάζονται μόνοι τους χωρίς να δέχονται παρεμβάσεις από το κοινό και διακοπές. Το έργο τους είναι αναμφισβήτητα πιο σοβαρό και απαιτεί αυτοσυγκέντρωση, όχι οχλαγωγία και συνωστισμό, κάτι το οποίο θα παρατηρήσουμε στα γραφεία Ανοικτού Τύπου.

Μέσα σ' αυτό το μικρό σε έκταση παράδειγμά μας μπορούμε να κατανοήσουμε και τη λειτουργικότητα που παρέχει το γραφείο του κλειστού τύπου. Είναι σχεδιασμένο για ειδικά επαγγέλματα καθώς και για τα άτομα μιας επιχείρησης, τα οποία βρίσκονται στις Ανώτερες Διοικητικές Βαθμίδες. Είναι για παράδειγμα Διευθυντές, Πρόεδροι κ.τ.λ. Τώρα μετά από όλα αυτά θα πρέπει να καταλήξουμε επιτέλους

σε ένα γενικό συμπέρασμα. Κατά την άποψή μας, αφού έχουμε αναλύσει κάθε στοιχείο που υπάρχει και δεν έχουμε αφήσει αδιευκρίνιστο οποιοδήποτε σημείο του θέματός μας, πιστεύουμε ότι δε μπορούμε να πούμε κατηγορηματικά πως επιλέγω τον Ανοικτό Τύπο Γραφείου ή τον Κλειστό τύπο για την συγκεκριμένη επιχείρηση. Δεν είναι βάσιμη και θετική μια τέτοια γνώμη. Αυτό παρατηρείται διότι δεν είναι δυνατόν να λειτουργήσει μια επιχείρηση μόνον με γραφεία Ανοικτού ή Κλειστού Τύπου. Σύμφωνα με τη δική μας άποψη προτείνουμε ως την πιο σωστή λύση, τον ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ ΤΩΝ ΔΥΟ ΤΥΠΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΑΝΟΙΚΤΟΥ και ΚΛΕΙΣΤΟΥ.

Έτσι με το να υπάρχουν μέσα σε μια επιχείρηση και οι δυο τύποι γραφείων πιστεύουμε πως θα είναι περισσότερο αποδοτική η εργασία όλων: των υπαλλήλων, είτε αυτοί είναι υφιστάμενοι, είτε αυτοί είναι προϊστάμενοι.

Θα υπάρχει άμεσα η εξυπηρέτηση του κοινού από τα ανάλογα γραφεία και οι εξαιρετικά δύσκολες και υπεύθυνες εργασίες θα διεξάγονται αντίστοιχα από τα ανάλογα γραφεία. Μια τέτοια συνύπαρξη ίσως θα μπορέσει να επιφέρει ό,τι πιο καλό και αποδοτικό αποτέλεσμα.

Ας ελπίσουμε πως οι ελληνικές επιχειρήσεις θα μπορέσουν να εξελιχθούν πάνω σε τέτοιου είδους πρότυπα και ίσως τότε θα μπορέσει να υπάρξει εξυγίανση και ένα καλύτερο μέλλον μέσα στον Ελληνικό χώρο και στον επιχειρησιακό του κόσμο.

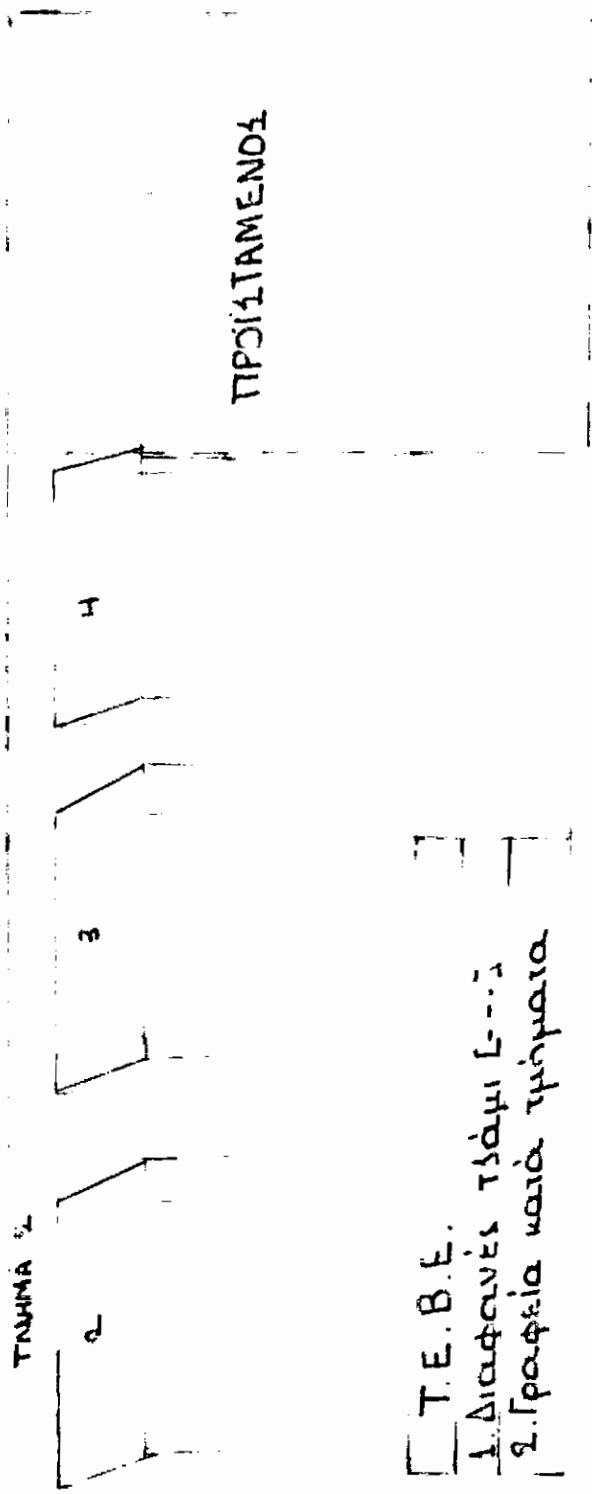
# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

**«ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

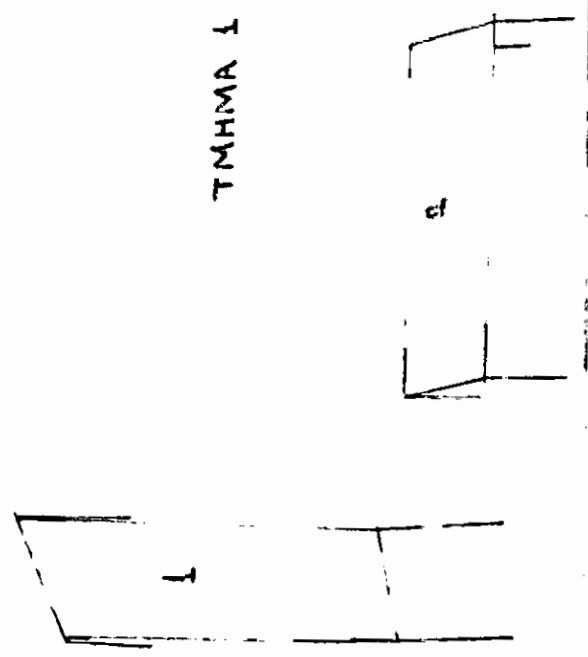
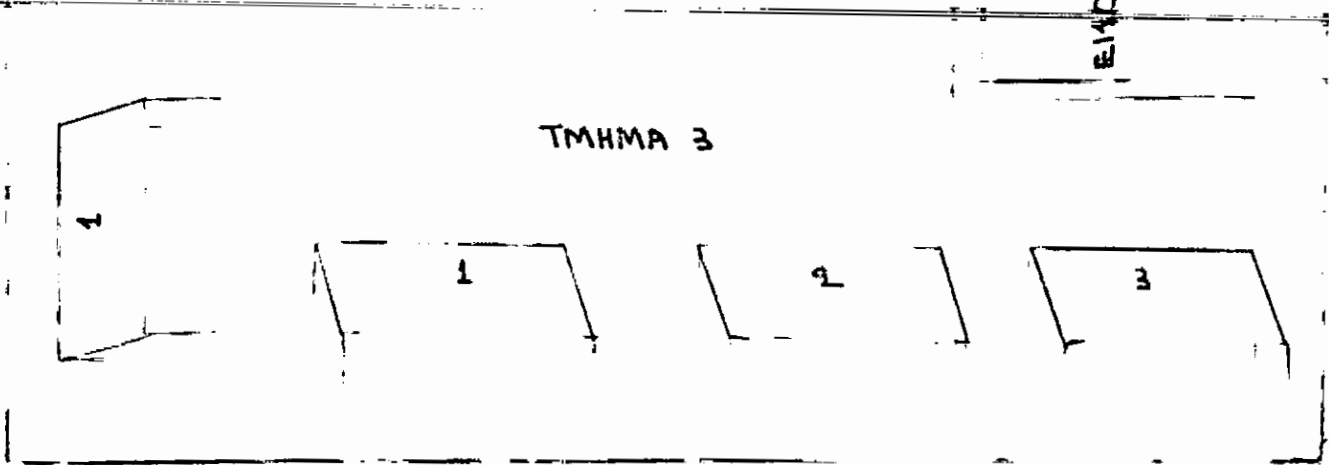
**ΔΗΜΟΣ ΑΣΤΡΟΥΣ**

**ΤΕΒΕ ΤΡΙΠΟΛΕΩΣ**

**ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ**



Τ.Ε.Β.Ε.  
 1. Διαφανές τζάμι L--L  
 2. Γραφείο καιά ψήφια



ΠΛΟΝΤΙΚΟΣ  
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ  
Α

ΠΛΟΝΤΙΚΟΣ  
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ  
Β

ΣΧΕΔΙΑΣΤΗΡΙΟ  
Α

ΣΧΕΔΙΑΣΤΗΡΙΟ  
Β

ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΑΣ

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Ε. ΠΟΡΤΕΣ ΕΥΡΩΜΕΤΕΣ [--] 62

ΔΗΜΑΡΧΟΣ.

1  
2

ΓΡΑΦΕΙΟΝ

ΔΗΜΟΣ ΑΣΤΡΟΣ

ΤΡΑΠΕΖΙ ΔΕΚΕΔΡΟΝΙΣΤΕΝ

ΕΙΣΟΔΟΣ

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ

1

2

# **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΕΣ**

**ΒΙΒΛΙΟ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

**ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΘΕΟΔΩΡΑΤΟΣ**

**ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ: Α.Τ.Ε. ΛΕΧΑΙΝΩΝ**

**ΕΛ.ΤΑ. ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΑΤΡΑΣ**

**ΜΟΥΣΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΕΩΣ**

**ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ**

**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ**

**ΔΗΜΟΣ ΑΣΤΡΟΥΣ**

**Τ.Ε.Β.Ε. ΤΡΙΠΟΛΕΩΣ**

