

**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

## **ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**



**Θέμα: «Σύγχρονο αυτοματοποιημένο γραφείο.  
Έρευνα σε επτά (7) επιχειρήσεις»**



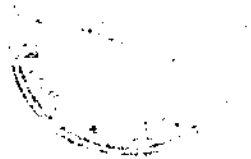
**εισηγητής:        κος Ευάγγελος Θεοδωράτος**

**σπουδάστριες: Τζιάφκου Δήμητρα  
                          Ταρώνη Γεωργία**

**Πάτρα 2003**

ΑΡΙΘΜΟΣ  
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

6063



## **Ευχαριστίες**

Στα πλαίσια της Πτυχιακής μας Εργασίας θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον κ. Ευάγγελο Θεοδωράτο για τον πολύτιμο χρόνο που αφιέρωσε ώστε να διεκπεραιωθεί η πτυχιακή μας εργασία. Επίσης, τους εκπροσώπους των επιχειρήσεων για τη συμβολή τους στην πραγματοποίηση της έρευνάς μας και τους γονείς μας για την οικονομική υποστήριξη που μας παρείχαν.

## Εισαγωγή

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται ένα θέμα που είτε το θέλουμε είτε όχι έχει μπει για τα καλά στη ζωή του ανθρώπου, σε σημείο που να θεωρείται απαραίτητος βοηθός του και σε αρκετές περιπτώσεις απαραίτητός σύμβουλός του.

Για να μπορέσουμε να προσεγγίσουμε καλύτερα το αντικείμενό μας, η εργασία που ακολουθεί περιλαμβάνει διάφορες φάσεις.

Σε πρώτη φάση γίνεται μια ιστορική αναδρομή του αυτοματισμού γραφείου και την εξέλιξη που παρουσίασε. Από αυτή την αναδρομή μπορούμε εύκολα να συμπεραίνουμε ότι ζούμε σήμερα μια φάση ριζικών αλλαγών, όπου οι συνέπειες της τεχνολογικής επανάστασης φαίνεται να έχουν χαρακτήρα σοβαρό.

Η διατριβή μας ασχολείται με τις εφαρμογές που έχει ο αυτοματισμός του γραφείου στη σημερινή πραγματικότητα και καταλήγουμε με τις συνέπειες που επιφέρει στην κοινωνία μας είτε αυτές είναι θετικές είτε αρνητικές.

Κατόπιν γίνεται μια προσπάθεια να κατανοήσουμε όσο γίνεται πιο απλά, ποια είναι τα μέσα εκείνα που συμβάλλουν στην αυτοματοποίηση του γραφείου και ακόμη ποιες είναι οι ειδικότερες εργασίες που εκτελούν.

Η θετική συμβολή του αυτοματισμού στα γραφεία και στις επιχειρήσεις είναι κάτι που εύκολα μπορεί να κατανοηθεί, με αποτέλεσμα

ο άνθρωπος να προσπαθεί καθημερινά να βελτιώσει τις συσκευές αυτοματοποίησης έτσι ώστε η βοήθεια που απολαμβάνει από αυτές να γίνει ακόμη πιο σημαντική.

Όμως, η εισβολή των αυτοματοποιημένων συστημάτων τροποποιεί φιλικά την έννοια της παραγωγικής εργασίας, υπερβαίνοντας τα όρια της απλής αντικατάστασης της ζωντανής εργασίας με νεκρή εργασία.

# ΜΕΡΟΣ Α΄

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1°

### 1.1 Εξέλιξη – Ιστορική Αναδρομή στον Αυτοματισμό Γραφείου

«Μια φορά και έναν καιρό.....οι υπάλληλοι δούλευαν σκυφτοί πάνω από στοίβες χαρτιών, ανάμεσα σε ράφια γεμάτα εκατοντάδες φακέλους και αρχειοθήκες ξέχειλες από έγγραφα. Όλα ανέδυναν τη μυρωδιά του σκονισμένου χαρτιού και κάθε έγγραφο φορτωνόταν με δεκάδες υπογραφές και σφραγίδες μέχρι να φτάσει στον προορισμό του...όταν ξαφνικά, η καλή νεράιδα της τεχνολογίας, με το μαγικό ραβδί της, άλλαξε την αποθητική εικόνα των επιχειρήσεων: οι χώροι δουλειάς έγιναν συμπαθητικοί και φιλικοί, τα γραφεία γέμισαν με Η/Υ και ηλεκτρονικές συσκευές, μικρές δισκέτες αντικατέστησαν τους όγκους των χάρτινων αρχείων και τα νέα ταξίδευαν σε λίγα λεπτά.

Όχι, τα πράγματα δεν έγιναν ακριβώς με αυτόν τον τρόπο.

Αλλά, ας τα παρακολουθήσουμε από την αρχή. Η οργάνωση μιας επιχείρησης ή ενός χώρου εργασίας περιοριζόταν σε μια ηλεκτρική γραφομηχανή, ένα απλό φαξ, κάποιες μικρές υπολογιστικές συσκευές.

Μόνο οι μεγάλες εταιρείες, οργανισμοί και δημόσιες υπηρεσίες είχαν την δυνατότητα αγοράς και χρήσης πολύπλοκων και ογκωδών ηλεκτρονικών υπολογιστών, λόγω του πολύ υψηλού κόστους τους. Η βελτίωση στην οργάνωση ήταν μεγάλη, αλλά συχνά με ακριβό αντίτιμο.

Η έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού, τα λάθη που μπλόκαραν το σύστημα, ήταν παράγοντες που εμπόδιζαν την πλήρη αξιοποίηση των συστημάτων.

Η κατάσταση όμως άρχισε να μεταβάλλεται ριζικά, προς όφελος του τελικού καταναλωτή, στις αρχές της δεκαετίας που διανύσαμε. Οι εξελίξεις στη βιομηχανία κατασκευής ηλεκτρονικών υπολογιστών ήταν και είναι ραγδαίες και συνεχείς. Η άφθονη και φθηνή πρώτη ύλη – πυρίτιο – άμμος – η μαζική παραγωγή, η μεγάλη ζήτηση, η αλματώδης ανάπτυξη της έρευνας που επιτρέπει την ανακάλυψη μεθόδων κατασκευής ηλεκτρονικών κυκλωμάτων απειροελάχιστα μικρών μα πανίσχυρων, όλα αυτά επέτρεψαν την κατασκευή μηχανημάτων επαγγελματικών προδιαγραφών, προσιτών τόσο στον επιχειρηματικό κόσμο όσο και στο ευρύ κοινό.

Η προσέγγιση της νέας τεχνολογίας είχε αρχίσει, με αργά αλλά σταθερά βήματα. Το ουσιαστικότερο πρόβλημα δεν ήταν τόσο η υψηλή τιμή, όσο η άγνοια των επαγγελματιών γύρω από τα επιτεύγματα της ηλεκτρονικής και πληροφορικής βιομηχανίας, που στη συγκεκριμένη περίπτωση συνδυάστηκε με δυσπιστία.

Όλοι όσοι δεν είχαν γνώσεις επί του αντικειμένου ένοιώθαν δέος μπροστά στις δυνατότητες των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η επιταγή της εκπαίδευσης ή πρόσληψης ειδικευμένου προσωπικού, οι



επιβαλλόμενες οργανωτικές μεταρρυθμίσεις, σε συνάρτηση με το κόστος, λειτουργούσαν ανασταλτικά.

Ο Αυτοματισμός Γραφείου είναι άμεσα συνυφασμένος με την εξέλιξη της τεχνολογίας στον τομέα της πληροφορικής και των Η/Υ καθώς και στο χώρο των επικοινωνιών. Η πρώτη εμπορική εκμετάλλευση των Η/Υ αρχίζει στη δεκαετία του 1950. Οι υπολογιστές της εποχής είναι δύσχρηστοι, ογκώδεις, έχουν υψηλότατο κόστος αγοράς και συντήρησης και απαιτούν προσωπικό υψηλής ειδίκευσης για τον χειρισμό και ιδίως τον προγραμματισμό τους.

Η ταχύτατη ανάπτυξη της τεχνολογίας, το πέρασμα από τις λυχνίες στα τρανζίστορ και μετά στα ολοκληρωμένα κυκλώματα, οδηγεί σε μεγάλη μείωση όγκου και κόστους και σε μεγαλύτερες ταχύτητες επεξεργασίας. Τα μεγάλα συστήματα αντικαθίστανται ή συμπληρώνονται από τα μικρότερα και πιο ευέλικτα mini, ενώ ταυτόχρονα η χρήση τους γίνεται πιο εύκολη και φιλική.

## 1.2 Τι είναι Αυτοματισμός Γραφείου;

Ο όρος Αυτοματισμός Γραφείου (Office Automation), περικλείει μια μεγάλη ποικιλία μέσων – ιδιαίτερα προϊόντων υψηλής τεχνολογίας – που διευκολύνουν την γρήγορη και αποτελεσματική διεκπεραίωση των διαδικασιών μιας επιχείρησης ή οργανισμού.

Μια πιο γενική θεώρηση θα οδηγούσε στον ορισμό ότι αυτοματισμός γραφείου είναι το σύνολο των εργασιών που υποστηρίζονται από ηλεκτρονικό υπολογιστή και αφορούν την:

- Υποδοχή
- Συσχέτιση – συνδυασμό
- Φύλαξη
- Ανάκληση
- Διακίνηση γραπτής πληροφορίας, τυποποιημένης ή μη τυποποιημένης.

Για να διευκρινιστεί ο ορισμός θα πρέπει να ανατρέξουμε στις «κλασικές» εργασίες γραφείου, όπου μεγάλο ποσοστό των δραστηριοτήτων σημαίνουν τη συλλογή, επεξεργασία, φύλαξη και παραγωγή νέων εγγράφων, σημειωμάτων, εισηγήσεων και κάθε είδους εκδόσεων (μη τυποποιημένη πληροφορία) ή την τήρηση και ενημέρωση βιβλίων, συμπλήρωση δελτίων ή καρτελών ή άλλων αρχείων (τυποποιημένη πληροφορία).

Υπάρχουν φυσικά πολλές βιομηχανικές διαδικασίες που μπορούν να θεωρηθούν σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένες χωρίς να πρέπει να ληφθούν υπόψη οι υπολογιστές που πιθανόν χρησιμοποιούνται, κυρίως στις περιπτώσεις που η επεξεργασία των πληροφοριών δεν είναι ουσιαστική για την ολοκλήρωση των διαδικασιών αυτών. Αυτό ισχύει, ιδιαίτερα σε εξειδικευμένες, μικρής κλίμακας βιομηχανίες και κέντρα παροχής υπηρεσιών, όπου η φυσική επικοινωνία, η ροή των πληροφοριών και η επεξεργασία των στοιχείων είναι περιορισμένης σημασίας στο σύνολο των δραστηριοτήτων τους. Σε μεγάλους και με ευρύ φάσμα εργασιών οργανισμούς και επιχειρήσεις, η χρήση υπολογιστών παίζει έναν αυξανόμενο ρόλο στην αυτοματοποίηση των παραγωγικών τους διαδικασιών ή και των υπηρεσιών που παρέχουν.

Θα μπορούσαμε επομένως να συμπεράνουμε πως όσο αυξάνεται η πολυπλοκότητα και το μέγεθος μιας διαδικασίας, τόσο περισσότερο το επίπεδο χρήσης υπολογιστών δίνει το βαθμό αυτοματοποίησης της διαδικασίας αυτής.

### 1.3 ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ – Αρνητικά – Θετικά

το κέρδος μιας επιχείρησης που ενστερνίζεται τον Αυτοματισμό Γραφείου είναι πολλαπλό. Καλύτερη απόδοση του προσωπικού, μεγαλύτερη πληροφόρηση, εξοικονόμηση χρήματος και χρόνου, καλύτερη οργάνωση, αύξηση της παραγωγικότητας και καλύτερη προς τα έξω εικόνα της επιχείρησης. Για να υπάρξουν όμως αυτά τα αποτελέσματα απαιτείται ένας πολύ καλός σχεδιασμός.

Σε αντίθετη περίπτωση ο εξοπλισμός αλλά και το ανθρώπινο δυναμικό μένει αναξιοποίητο. Δεν είναι λίγες οι επιχειρήσεις που προμηθευόμενες πολλά και ακριβά μηχανήματα δεν τα χρησιμοποίησαν σχεδόν ποτέ γιατί δεν κάλυπταν τις πραγματικές ανάγκες ή μη προβλέποντας τις αρνητικές αντιδράσεις του προσωπικού δημιούργησαν πρόσθετα εργασιακά προβλήματα. Είναι αναγκαία λοιπόν:

- Η καταγραφή των αναγκών και των στόχων της επιχείρησης
- Συνεργασία με ειδικούς
- Θαρραλέος οικονομικός προγραμματισμός και πάνω από όλα συνειδητοποίηση ότι όσο ο Αυτοματισμός Γραφείου εξαπλώνεται, πέρα από οικονομικά οφέλη, επέρχονται και αλλαγές μέσα στην επιχείρηση.

Αλλαγές οι οποίες καταρχήν αφορούν τη δομή της επιχείρησης. Για να αποδώσει αυτού του είδους η επένδυση απαιτείται πολλές φορές αλλαγή του οργανογράμματος, καθώς και η μεταβολή στην έκταση

αρμοδιοτήτων και καθηκόντων των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης. Ακόμη αλλάζει το επίπεδο προσωπικού δημιουργούνται συχνά κάποιες νέες θέσεις εργασίας. Δεν είναι καθόλου σπάνια επίσης τα φαινόμενα αλλαγής των εργασιακών σχέσεων, καθώς η πρόσβαση στις πληροφορίες γίνεται ευκολότερα, όπως και τα φαινόμενα καχυποψίας μερίδας υπαλλήλων απέναντι στα νέα εργαλεία και τρόπους δουλειάς.

Μόνο η εκ των προτέρων γνώση των αρνητικών και θετικών επιπτώσεων μπορεί να προλάβει τη δημιουργία προβλημάτων και να αντιμετωπίσει την νέα κατάσταση.

Το μέλλον του Αυτοματισμού Γραφείου δεν είναι εύκολο να προβλεφθεί. Καθημερινά νέα τεχνολογικά επιτεύγματα κάνουν την εμφάνισή τους. Δύσκολα πια κανείς μπορεί να ισχυριστεί ότι είναι ενήμερος όλων των εξελίξεων.

Ίσως θα μπορούσαμε να ευχηθούμε απλά το γραφείο του μέλλοντος να είναι χώρος συνεργασίας και αξιοποίησης των ανθρώπινων ικανοτήτων.

Όπως κάθε τι καινούργιο, η πληροφορική ενέχει και πολλούς κινδύνους, οι οποίοι κυρίως οφείλονται στην άγνοια και τη βιασύνη. Η αλόγιστη προσχώρηση στη νέα τεχνολογία δεν αποφέρει κέρδη, αλλά μεγάλες ζημιές.

Στους μικρούς επαγγελματίες το πρόβλημα δεν είναι τόσο μεγάλο, αλλά σε μια μεγάλη επιχείρηση σημαίνει απώλεια μερικών εκατομμυρίων.

Η αυτοματοποίηση ενός γραφείου πρέπει να γίνεται μελετημένα, ψύχραιμα και με απόλυτη συνείδηση των ελλείψεων και απαιτήσεών μας. Αν δεν είναι κάποιος σχετικός με την πληροφορική, καλό είναι να προσφεύγει στις υπηρεσίες ενός ειδικού ή μιας εταιρείας που καταπιάνεται με τις μελέτες μηχανοργάνωσης, έχοντας καταγράψει τις αδυναμίες του τωρινού συστήματος οργάνωσης καθώς και τις απαιτήσεις του από το καινούργιο.

Η εκπαίδευση του επαγγελματία ή του προσωπικού της επιχείρησης πρέπει να προσεχθεί, να είναι σφαιρική και συνεχής, πολύ περισσότερο δε στην περίπτωση που περιμένουμε να προσφέρει πιο πολλά από το απλό τρέξιμο ενός προγράμματος.

Η αυτοματοποίηση γραφείου, όρος που συμβαδίζει με τη μηχανοργάνωση, έχει μπει πια στην καθημερινή μας γλώσσα, καθώς όλοι συνειδητοποιούν την ανάγκη εκσυγχρονισμού.

Κυρίως βασίζεται στην ατομική – ιδιωτική πρωτοβουλία, καθώς το κράτος αντιμετωπίζει κάθε τι μέσα από το παραμορφωτικό γραφειοκρατικό του πρίσμα. Επειδή λοιπόν απουσιάζει η υπεύθυνη συμβουλή ενός εντεταλμένου φορέα, οι ενδιαφερόμενοι που προχωρούν στην αυτοματοποίηση, καλό είναι να κάνουν ψύχραιμα, καλά

μελετημένα βήματα, έχοντας γνώμονα επιλογής τις αληθινές ανάγκες τους.

Η αξιοποίηση των επιτευγμάτων της πληροφορικής θέτει τις βάσεις για ένα επιτυχημένο και αισιόδοξο μέλλον, τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο.

## 1.4 Σκοπός του Αυτοματισμού

Ο σκοπός του αυτοματισμού στην ευρεία του έννοια, είναι να διευρύνει τις ανθρώπινες δυνατότητες, τόσο τις χειρωνακτικές όσο και τις διανοητικές, έτσι ώστε να συμβαδίζουν αυτές με τη συνεχώς αυξανόμενη πολυπλοκότητα των ανθρώπινων δραστηριοτήτων.

Ο αυτοματισμός συμβάλλει στην αύξηση των κερδών μιας επιχείρησης, βελτιώνοντας για παράδειγμα την ποιότητα των προϊόντων της ή αναπτύσσοντας την παραγωγή νέων. Η ουσία εγγυάται στην αποτελεσματική χρήση της τεχνολογίας.

Για να επιτευχθεί αυτό, ώστε τα συστήματα γραφείου να αποδώσουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους, χρειάζεται να χρησιμοποιηθεί για την επίτευξη ενός ξεκάθαρα, συγκεκριμένου στόχου. Ο στόχος δεν επιτρέπεται να είναι πολύ γενικός, όπως για παράδειγμα η επίτευξη καλύτερου προγραμματισμού αλλά π.χ., η αύξηση κατά 10% του χρόνου που διαθέτουν στον πελάτη οι πωλητές. Κερδίζουν, με δύο λόγια, όσοι χρησιμοποιούν τα συστήματα αυτοματοποίησης του γραφείου, στοχεύοντας με αυτά σ' ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων ή σε μια έκφραση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας.

Είναι λάθος και ψευδαίσθηση ότι τα συστήματα αυτοματοποίησης γραφείου θα αυξήσουν την παραγωγικότητα, αν δεν υπάρχει σχεδιασμός για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο.



Δυστυχώς πολλοί επιχειρηματίες περιμένουν παθητικά να θρέψουν τους καρπούς που θα τους χαρίσει η αυτοματοποίηση. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της αυτοματοποίησης δεν είναι ότι εκτελεί γρήγορα τις εντολές, αλλά ότι καταργεί ένα σωρό δουλειές, οι οποίες απασχολούσαν το προσωπικό.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°



## 2.1 Ιστορική Αναδρομή των Η/Υ

Από τότε που ο άνθρωπος εμφανίστηκε πάνω στη γη, για να μπορέσει να ζήσει, χρησιμοποίησε τα χέρια και το μυαλό του. Πολύ γρήγορα κατάλαβε ότι η μυϊκή του δύναμη ήταν περιορισμένη και έπρεπε να βρει διάφορα μέσα που να τον βοηθήσουν στον αγώνα της επιβίωσης. Έτσι στην αρχή κατασκεύασε πολύ απλά εργαλεία, όπως σφυρί, μαχαίρι, τόξο, τσάπα, κ.λ.π., που αποτελούν επέκταση των χεριών του.

Στη συνέχεια ο άνθρωπος προχώρησε στην κατασκευή πιο τέλειων και πολύπλοκων εργαλείων και τέλος κατασκεύασε διάφορες μηχανές, με τις οποίες μπορεί να κάνει πολλές εργασίες σε μικρό χρονικό διάστημα, που παλιά γινόντουσαν από πολλά άτομα και σε πολύ μεγάλο χρόνο.

Ας δούμε τώρα όσο πιο σύντομα γίνεται, πως ο άνθρωπος έφτασε στην κατασκευή του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Κατά την άποψη μερικών επιστημόνων, η ιστορία των υπολογιστών αρχίζει περίπου από το έτος 1944. κατά την άποψη άλλων επιστημόνων, η ιστορία τους αρχίζει από τους πολύ αρχαίους χρόνους. Εμείς θα δεχτούμε την δεύτερη άποψη. Όπως είπαμε και πιο πάνω, ο άνθρωπος στην αρχή για να βοηθήσει τη μνήμη του και να κάνει τους διάφορους υπολογισμούς που είχε ανάγκη, χρησιμοποίησε τα δάκτυλα των χεριών του, χαλίκια, σκάλισε σημάδια στο χώμα ή στα τοιχώματα της σπηλιάς που ζούσε. Η

πρώτη συσκευή που χρησιμοποίησε ο άνθρωπος για την εκτέλεση διαφόρων υπολογισμών, είναι ο αριθμητικός άβακος ή το αριθμητήριο.

Όταν αργότερα δημιουργήθηκαν οι πρώτες οργανωμένες ομάδες ανθρώπων και άρχισαν τις συναλλαγές μεταξύ τους, η ανάγκη για την εκτέλεση υπολογισμών έγινε ακόμη πιο μεγάλη. Ο άνθρωπος έχει μια τάση για επινόηση, δηλαδή να βρίσκει νέα πράγματα και η τάση αυτή συντελεί στη δυναμική του εξέλιξη και τον κάνει να διαφέρει από τις άλλες μορφές ζωής. Στην προσπάθειά του αυτή επινόησε τα μαθηματικά.

Όσο προχωρούσαν οι γνώσεις του ανθρώπου, τόσο και πιο πολύ μεγάλωνε η ανάγκη για την εκτέλεση μεγάλων και πολύπλοκων υπολογισμών: το μυαλό του ανθρώπου είναι ένα πολύ καλό σύστημα για την εκτέλεση υπολογισμών, αλλά δεν έχει τη δυνατότητα να απομνημονεύει μεγάλο αριθμό στοιχείων, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να κάνει γρήγορα δύσκολους υπολογισμούς. Στον άνθρωπο γενικά δεν λείπει η ικανότητα να κάνει υπολογισμούς, αλλά λείπει ο χρόνος που χρειάζεται για να γίνουν οι υπολογισμοί.

Την αδυναμία του σε μνήμη και ταχύτητα υπολογισμών, ο άνθρωπος σκέφθηκε να αναπληρώσει με διάφορα επινοήματα. Έτσι, του ήρθε η ιδέα να κατασκευάσει μια μηχανή, με την οποία θα μπορούσε να κάνει γρήγορα και χωρίς λάθη τις διάφορες αριθμητικές πράξεις. Αυτό που πρέπει να γίνει κατανοητό είναι πως οι αριθμοί, που είναι κατά μία έννοια αφηρημένοι, μπορούν να εκφραστούν με φυσικά μέσα.

Μετά από πολλές προσπάθειες ο άνθρωπος κατασκεύασε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, που θεωρείται σαν η προέκταση του μυαλού του και ίσως γι' αυτό, πολλοί τον θεωρούν ηλεκτρονικό εγκέφαλο.

Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής είναι ένα συγκρότημα από ηλεκτρονικές συσκευές που μπορεί να επεξεργάζεται στοιχεία με μεγάλη ακρίβεια και ταχύτητα και βοηθάει τον άνθρωπο, κατά το μεγαλύτερο μέρος, στη διανοητική του προσπάθεια.

Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής επινοήθηκε από ανάγκη, όπως έγινε και για άλλα εργαλεία και μηχανήματα, για να συμπληρώσει και ενισχύσει την ικανότητα του ανθρώπου να κάνει δύσκολους υπολογισμούς. Και έτσι θα μπορούσε να λυθεί το πρόβλημα της αποθήκευσης και επεξεργασίας στοιχείων.

Από τη λύση του προβλήματος αυτού θα εξαρτηθεί κατά μεγάλο μέρος η πρόοδος της ανθρωπότητας.

## 2.2 Κατηγορίες των Η/Υ

Ανάλογα με τη χρήση τους οι Η/Υ χωρίζονται στις ακόλουθες δύο μεγάλες κατηγορίες:

### Γενικού Σκοπού.

Είναι κατασκευασμένοι για να λύνουν προβλήματα διαφόρων κατηγοριών. Μπορούν να εκτελούν μεγάλη ποικιλία υπολογισμών με τη χρήση διαφόρων εντολών και προγραμματίζονται, ανάλογα με το πρόβλημα που πρόκειται να λυθεί. Π.χ., για τη μισθοδοσία του προσωπικού μια επιχείρησης, την παρακολούθηση του αριθμού των εμπορευμάτων ενός μεγάλου καταστήματος, κ.λ.π.

### Ειδικού Σκοπού.

Είναι κατασκευασμένοι για την επίλυση ενός προβλήματος μόνο ή για την επίλυση περιορισμένου αριθμού προβλημάτων, π.χ., για την πλοήγηση πυραύλων ή πλοίων κ.λ.π., για τον έλεγχο των εργοστασίων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, υψικαμίνων, κ.λ.π.

### 2.3 Σκοπός του Η/Υ

Ο Η/Υ είναι σπουδαίο επίτευγμα του ανθρώπινου νου.

Θέτει τις βάσεις για καλύτερη αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού, ελαττώνει τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, βελτιώνει τη διαχείριση, εξασφαλίζει τη βιωσιμότητα της επιχείρησης (εκτός απρόοπτου), ανοίγοντας ταυτόχρονα το δρόμο στην πρόοδο, την εξέλιξη και την επέκταση. Ο χρόνος, που σήμερα κυριολεκτικά μεταφράζεται σε χρήμα, αξιοποιείται πλήρως όταν επιτευχθεί αρμονική συνεργασία μεταξύ ανθρώπου και μηχανημάτων.

#### Πλεονεκτήματα των Η/Υ

1. Ταχύτητα: Η Η/Υ επεξεργάζεται σημαντικό αριθμό πληροφοριών σε ελάχιστο χρόνο.
2. Ακρίβεια: επεξεργάζεται με απόλυτη σχεδόν ακρίβεια τα διάφορα στοιχεία, απορρίπτει αυτόματα τα ανακριβή και αυτοελέγχει τους εκτελούμενους από αυτόν υπολογισμούς.
3. Ευκαμψία: έχει τη δυνατότητα να αναλαμβάνει την εκτέλεση πλήθους παντοειδών εργασιών.
4. Απομνημόνευση: μπορεί να απομνημονεύει τεράστιο πλήθος στοιχείων πληροφοριών και να τις ξαναχρησιμοποιεί στον επιθυμητό χρόνο.
5. Πλήρης Αυτοματισμός: η λειτουργία των Η/Υ είναι τελείως αυτόματη.

6. Δυνατότητα Επεκτάσεως: με την προσθήκη νέας μονάδας επεκτείνονται οι εργασίες του Η/Υ.
7. Μικρό μέγεθος: ο υπολογιστής γραφείου καταλαμβάνει μικρό χώρο.
8. Οικονομία Προσωπικού: τουλάχιστον για τις επαναληπτικές και μονότονες γραφειακές εργασίες.
9. Απελευθέρωση Χρόνου: εξασφαλίζει πολύτιμο χρόνο των στελεχών για δημιουργική εργασία και τα απαλλάσσει από τις συνηθισμένες εργασίες τριβής.

Ο Η/Υ μπορεί ακόμη:

- Να εκτελεί πολύπλοκους υπολογισμούς.
- Να λαμβάνει αποφάσεις, δηλαδή να επιλέγει από τις λύσεις την περισσότερο ορθή.
- Να επικοινωνεί, δηλαδή να παίρνει και να δίνει πληροφορίες.

Συνοπτικά μπορούμε να δεχτούμε ότι ο σύγχρονος Η/Υ μπορεί να εκτελεί ποικιλία εργασιών γρήγορα, αξιόπιστα και οικονομικά, από απόψεως χώρου, χρόνου και προσωπικού.



### 2.3 Τα Μειονεκτήματα και Προβλήματα των Η/Υ

1. Σημαντικό κόστος: τουλάχιστον στην αρχική εγκατάσταση του Η/Υ
2. Μηχανικές ευαισθησίες: απαιτεί ειδική μεταχείριση λόγω ορισμένων ευαισθησιών π.χ., αποφυγή σκόνης, σταθερή τροφοδότηση ηλεκτρικής ισχύος, εγκατάσταση κλιματισμού κ.λ.π.
3. Ειδικό προσωπικό: απαιτείται ειδική επιλογή και συστηματική θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση του προσωπικού.
4. Ανελαστικότητα προγραμμάτων: ο Η/Υ λειτουργεί και εκτελεί ποικίλες εργασίες με προκαθορισμένο όμως πρόγραμμα. Διαφορετικές απαιτήσεις, εργασίες, επιβάλλουν άμεσα την τροποποίηση των προγραμμάτων, σύμφωνα με τις νέες συνθήκες. Από την ενδογενή αυτή ανελαστικότητα, δημιουργούνται δυσχέρειες προσαρμογής και αναμορφώσεως των προγραμμάτων προς τη νέα πραγματικότητα, πράγμα το οποίο απαιτεί χρόνο και δαπάνη.

Για να αντιμετωπιστεί η πιθανή αυτή δυσχέρεια συντάσσεται το λεγόμενο «ανοικτό» πρόγραμμα, οι

τροποποιήσεις του οποίου είναι ευχερέστερες και οικονομικότερες.

Η χρήση των Η/Υ που έχει σαν αποτέλεσμα την πλήρη αυτοματοποίηση των εργασιών γραφείου, δημιουργεί αντιδράσεις από το προσωπικό, οι οποίες είναι δυνατόν να ελαχιστοποιηθούν με:

- Την προσεκτική πρόβλεψη των επιπτώσεων αυτοματοποίησης.
- Τη συστηματική ενημέρωση του προσωπικού (ανάλυση των συστημάτων και μεθόδων εργασίας), καθώς και τη προσαρμογή του στις νέες τεχνολογικές μορφές εργασίας.

## 2.4 Τα κύρια Χαρακτηριστικά του Η/Υ και οι Λειτουργίες τους

1. Κεντρική μονάδα επεξεργασίας (CPU): αυτό το εξάρτημα που λέγεται μικροεπεξεργαστής οργανώνει τη δουλειά όλων των άλλων εξαρτημάτων.

2. Μνήμη αναγνώσεως (ROM): το εξάρτημα αυτό περιέχει ορισμένες οδηγίες που απαιτεί η κεντρική μονάδα για τη δική της εσωτερική χρήση, οι οποίες δεν αλλάζουν.

3. Μνήμη αναγνώσεως και γραφής (RAM): αυτός είναι χώρος του υπολογιστή στον οποίο περιέχονται οι οδηγίες του προγράμματος εφαρμογής μαζί με τα στοιχεία που επεξεργάζεται σε δεδομένη στιγμή.

4. Οθόνη: όταν η οθόνη και το πληκτρολόγιο περιλαμβάνονται σε χωριστή μονάδα λέγονται οπτική μονάδα.

Η μονάδα αυτή παρέχει στον υπολογιστή τον τρόπο να επικοινωνεί γρήγορα με τον χειριστή.

5. Πληκτρολόγιο: είναι ο τρόπος με τον οποίο «φορτώνονται» στον υπολογιστή νέα στοιχεία ή οδηγίες. Γράφονται στο πληκτρολόγιο όπως σε γραφομηχανή.

6. Μονάδες δίσκων: οι μονάδες αυτές παρέχουν τον τρόπο να αποθηκεύσουμε μόνιμα προγράμματα και στοιχεία με τη διευκόλυνση να ανασύρουμε και να ξαναβάζουμε πληροφορίες γρήγορα.

7. Κασέτα: η κασέτα είναι άλλος τρόπος μόνιμης αποθήκευσης προγραμμάτων και στοιχείων και είναι αρκετά φθηνότερη από το σύστημα δίσκου. Δεν χρησιμοποιείται όμως, συχνά σε συστήματα υπολογιστών επιχειρήσεων, γιατί έχει το μειονέκτημα ότι είναι πολύ αργή.

8. Εκτυπωτής: ο εκτυπωτής καταγράφει σε χαρτί το αποτέλεσμα από πληροφορίες που βρίσκονται εκείνη τη στιγμή στη RAM.

## 2.5 Σημερινές Εφαρμογές των Η/Υ

Οι πρώτοι Η/Υ χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά και μόνο για τη λύση δύσκολων μαθηματικών προβλημάτων.

Στη συνέχεια, η σύντομη και μεγάλη τεχνολογική εξέλιξη και η μείωση του κόστους κατασκευής, έκαναν δυνατή τη χρησιμοποίηση των υπολογιστών σε πολλούς τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Σήμερα, βασικά, δεν υπάρχει εργασία του ανθρώπου στην οποία να μην μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο ηλεκτρονικός υπολογιστής.

Οι περισσότερες και πιο γνωστές εφαρμογές των υπολογιστών αναφέρονται στο εμπόριο, στη βιομηχανία και στις διάφορες υπηρεσίες. Ο όγκος των εφαρμογών είναι τόσο μεγάλος, ώστε μόνο μερικά παραδείγματα μπορούν να αναφερθούν. Στη συνέχεια θα περιγραφούν ορισμένες μόνο εφαρμογές, που έχουν σκοπό να μας δείξουν πόσο οι υπολογιστές βοηθάνε τον άνθρωπο στη σύγχρονη κοινωνία.

Ορισμένοι τομείς εφαρμογής των Η/Υ είναι:

- Τράπεζες: Ταχύτατη εκτέλεση της τραπεζικής εργασίας και αυτόματη ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών με τη χρήση Η/Υ.
- Ταχυδρομεία: Ταξινόμηση και διαλογή της αλληλογραφίας, καθορισμός δρομολογίων των ταχυδρομικών οχημάτων και των διανομέων.

- Εμπορικές εφαρμογές: Κάθε λογιστική εργασία εξυπηρετείται με τον Η/Υ (μισθοδοσία, παρακολούθηση λογαριασμών πελατών, τήρηση αποθηκών, προγραμματισμός παραγωγής).
- Συγκοινωνίες: Με τη βοήθεια των «τερματικών σταθμών» οι αεροπορικές εταιρείες «κλείνουν» ενιαίως τις θέσεις σε οποιοδήποτε σημείο της γης.
- Πρόβλεψη καιρού: Συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων και έγκαιρη πρόβλεψη καιρικών μεταβολών.
- Βιβλιοθήκες: Σε ελάχιστο χρόνο παρέχονται πάσης φύσεως στοιχεία, όπως τίτλοι βιβλίων, ονόματα συγγραφέων, χρονολογία εκδόσεως κλπ.
- Σχεδίαση: Ο Η/Υ με τη σύνδεση βοηθητικής συσκευής μπορεί να παράγει διάφορα σχέδια και διαγράμματα.
- Ιατρική: Οι Η/Υ συμβάλλουν τα μέγιστα στην Ιατρική έρευνα, με τη συλλογή, ανάλυση, συσχέτιση και μελέτη μεγάλου αριθμού ασθενών. Με τη χρησιμοποίησή τους επιτυγχάνεται ευχερέστερα η διάγνωση ασθενειών.
- Εκπαίδευση: Ειδικά προγράμματα εξυπηρετούν διάφορους εκπαιδευτικούς τομείς.

- Διοίκηση: Στο διοικητικό τομέα ο Η/Υ επιτρέπει πλήθος εφαρμογών όπως:

Σύνταξη μισθοδοτικών καταστάσεων.

Τήρηση και διαρκής ενημέρωση στοιχείων εργαζομένων.

Επεξεργασία κάθε είδους στοιχείων και απογραφών (δημογραφικών, πληθυσμιακών, περιουσιακών και φορολογικών κ.λ.π.).

Ναυτιλιακές, Ασφαλιστικές και γενικά επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών.

## 2.6 Μελλοντικές Εφαρμογές των Η/Υ

Τα κυριότερα γνωρίσματα των μελλοντικών Η/Υ θα είναι:

- Ο μικρός όγκος: Τα επιμέρους τμήματα του ηλεκτρονικού υπολογιστή, δηλαδή μνήμη και επεξεργαστής, θα εξακολουθήσουν να μικραίνουν και να φτάσουν σε σημείο που δύσκολα θα μπορεί να τα δει κανείς.
- Το μικρό κόστος: Λόγω της λίγης πρώτης ύλης, από τη μείωση του όγκου και της μαζικής παραγωγής, το κόστος των υπολογιστών θα είναι πολύ μικρό.
- Η ακοή, το διάβασμα και η ομιλία: Οι μελλοντικοί υπολογιστές θα ακούνε και θα καταλαβαίνουν την ανθρώπινη φωνή, θα μπορούν να διαβάζουν έντυπα και θα μιλάνε. Πολύ σύντομα, οπωσδήποτε μέσα στα δέκα επόμενα χρόνια «ηλεκτρονικές φωνές» θα βγαίνουν από πολλά είδη καθημερινής χρήσεως όπως, πλυντήρια, σκούπες, ψυγεία, κ.λ.π. Ο άνθρωπος, αντί να πατάει ή να γυρίζει κουμπιά, θα δίνει εντολές με ομιλία στα διάφορα αυτά μέσα.



## 2.7 Επιπτώσεις που Επιφέρει ο Η/Υ στη Ζωή του Ανθρώπου

Οι ηλεκτρικοί υπολογιστές μπήκαν και θα μπαίνουν όλο και περισσότερο στη ζωή μας με διακριτικό τρόπο και δεν πρόκειται να μας δημιουργήσουν προβλήματα. Αντίθετα, οι μελλοντικές εφαρμογές των υπολογιστών, αρκετές από τις οποίες θα δούμε στη δεκαετία που ζούμε, θα έχουν ευνοϊκές επιπτώσεις σε πολλούς τομείς, όπως οικονομικό, κοινωνικό, πολιτιστικό, πολιτικό κ.λ.π. Βασικά ο άνθρωπος θα ανεβεί πνευματικά και θα ασχολείται μόνο με εργασίες αντάξιες της νοημοσύνης του. Δεν πρέπει να ξεχνάμε πως σήμερα συχνά ο άνθρωπος χρησιμοποιείται σαν ρομπότ.

Ζούμε σε μια υλιστική εποχή. Ο άνθρωπος αγωνίζεται καθημερινά μέσα σε μια κοινωνία γεμάτη άγχος και σπαταλάει το μεγαλύτερο μέρος της δραστηριότητάς του για να εξασφαλίσει το φαγητό του, την κατοικία του και τις διάφορες άλλες υλικές ανάγκες, έτσι ώστε πολλές φορές να μην προλαβαίνει να ζήσει. Για να απαλλαγεί ο άνθρωπος από το άγχος, το μολυσμένο περιβάλλον και το φόρτο εργασίας, πρέπει να αλλάξουν οι τρόποι δημιουργίας των υλικών αγαθών και προσφοράς υπηρεσιών.

Η εξέλιξη της επιστήμης των υπολογιστών, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών, θα επιτρέψουν την αυτοματοποίηση και την άφθονη μαζική παραγωγή.

Ο άνθρωπος θα αποκτήσει απόλυτο έλεγχο πάνω στον υλικό κόσμο και θα δημιουργεί εύκολα άφθονα, καλά και φθηνά υλικά αγαθά.

Τα ρομπότ θα αναλάβουν όλες τις δύσκολες και βαριές δουλειές. Ο άνθρωπος θα απαλλαγεί από την πολύωρη εργασία και θα του μένει χρόνος να ασχολείται με ότι τον ευχαριστεί. Η αντίληψη ότι ο «άνθρωπος πρέπει να κερδίζει το ψωμί του με τον ιδρώτα του προσώπου του», θα σταματήσει να υπάρχει.

Η χρήση των υπολογιστών έχει συνδεθεί με το φόβο της μαζικής ανεργίας. Οι εργάτες, οι τεχνικοί, οι υπάλληλοι γραφείων, κ.λ.π., παίρνουν συχνά εχθρική στάση απέναντι στους υπολογιστές, γιατί νομίζουν πως θα χάσουν την δουλειά τους.

Όταν πρωτοχρησιμοποιήθηκαν οι υπολογιστές, οι φόβοι της ανεργίας ήταν πολύ μεγάλοι, αλλά αποδείχθηκαν αβάσιμοι για τους δύο παρακάτω βασικούς λόγους:

Πολλοί εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν σε θέματα υπολογιστών και προσαρμόστηκαν στις νέες συνθήκες. Χρησιμοποιήθηκαν για την προετοιμασία των στοιχείων για τον προγραμματισμό των υπολογιστών, για τον έλεγχο των αποτελεσμάτων κ.λ.π.

Η γρήγορη ανάπτυξη της οικονομίας από την χρήση των υπολογιστών, δημιούργησε νέες ανάγκες στις επιχειρήσεις που καλύφθηκαν με νέο προσωπικό.

Στο μέλλον, ιδίως με την χρήση των ρομπότ, θα περιοριστούν οι ανάγκες σε προσωπικό. Πριν από πολλά χρόνια, που δεν υπήρχαν τα μηχανήματα όλα γινόντουσαν με το χέρι. Ολόκληρη η οικογένεια

εργαζόταν όλη μέρα για να εξασφαλίσει τα βασικά μέσα συντηρήσεως, δηλαδή λίγο φαγητό, ένα φτωχικό σπίτι κ.λ.π.

Με την εμφάνιση των μηχανών και την ανάπτυξη της βιομηχανίας παρουσιάστηκαν οι ίδιοι φόβοι, δηλαδή ότι η χρησιμοποίηση των μηχανών, θα δημιουργούσε μεγάλη ανεργία και φτώχεια σε πολλούς εργαζόμενους. Και όμως, η χρησιμοποίηση των μηχανών μας επιτρέπει σήμερα να δουλεύουμε λιγότερο και να απολαμβάνουμε πολύ περισσότερα. Το ίδιο θα γίνει και με τη χρησιμοποίηση των υπολογιστών – ρομπότ. Η κοινή γνώμη και η στάση των εργαζόμενων παίζουν σοβαρό ρόλο στη χρησιμοποίηση των υπολογιστών και των ρομπότ.

Η εργασία που κάνει σήμερα ο άνθρωπος, συχνά δεν ανταποκρίνεται στην εσωτερική του ψυχική διάθεση, με αποτέλεσμα να μην βρίσκεται σε αρμονία με τον εαυτό του. Για το λόγο αυτό αισθάνεται άγχος, βλέπει την εργασία σαν αγγαρεία και καταπίεση και όχι σαν χαρά. Όλη αυτή η κατάσταση μειώνει την ποσοτική και ποιοτική απόδοση του εργαζόμενου. Στο μέλλον ο άνθρωπος θα έχει πολύ μεγαλύτερη επιλογή στο θέμα του επαγγέλματος που θα ακολουθήσει. Αυτό θα τον βοηθήσει να βρει τη χαρά και τη γαλήνη του.

Τις ελεύθερες ώρες του, μια και θα περιοριστούν πολύ οι ώρες εργασίας, θα τις χρησιμοποιεί σε μελέτη, σε καλλιτεχνικά θέματα, σε πολιτιστικά θέματα και σε τομείς που δεν θα επηρεάσουν οι υπολογιστές – ρομπότ, π.χ. σε φροντίδα μικρού παιδιού, ηλικιωμένων, κ.λ.π.

Κλείνοντας την σπουδαία αυτή ενότητα που αφορά τους υπολογιστές, μπορούμε να επισημάνουμε τα παρακάτω:

Οι υπολογιστές είναι η καλύτερη επένδυση για μια επιχείρηση. Προσφέρουν τη δύναμη και τη ταχύτητα που είναι απαραίτητες για την αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας σε ένα χώρο εργασίας.

Είναι εύχρηστοι, χάρη στο καλοσχεδιασμένο σχήμα και το εργονομικά κατασκευασμένο πληκτρολόγιο, φιλικό και συνοδεύονται από προγράμματα που βοηθούν στην καλύτερη χρήση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### 3.1 Τηλεπικοινωνιακές Συσκευές

Σαν Σύστημα Αυτοματισμού Γραφείου ορίζουμε το πληροφοριακό σύστημα, που δίνει την δυνατότητα διαχείρισης, μεταβίβασης και διανομής των πληροφοριών, οι οποίες είναι απαραίτητες για τη λειτουργία μιας εταιρείας ή υπηρεσίας. Σαν διαχείριση των πληροφοριών εννοείται η συλλογή, η καταχώρηση, η αποθήκευση και η αναζήτησή τους. Η μορφή που πρέπει να πάρουν οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι όλες όσες είναι αναγνωρίσιμες από τον άνθρωπο. Οι άνθρωποι, όπως είναι γνωστό, επικοινωνούν με τη βοήθεια προφορικού λόγου, γραπτού λόγου, αριθμών, σχεδίων, και τέλος, εικόνων.

Ένα σύστημα αυτοματισμού γραφείου, λοιπόν, πρέπει να μπορεί να διαχειρίζεται, να μεταβιβάζει και να παρέχει πληροφορίες σε όλες τις πιο πάνω μορφές.

Ο νέος αυτός κλάδος της πληροφορικής θα συναντηθεί στη διεθνή ορολογία με διάφορα ονόματα όπως Office Automation, Office Information Systems, κ.λ.π. Εδώ προτιμήθηκε ο πρώτος από τους όρους αυτούς, που θα χρησιμοποιηθεί με την Ελληνική του απόδοση σαν «Αυτοματισμός Γραφείου».

Από διάφορους συγγραφείς έχουν επίσης χρησιμοποιηθεί και οι όροι: Πληροφορική, Γραφειακή, για το ίδιο αντικείμενο. Η ανάπτυξη του Αυτοματισμού Γραφείου, οφείλεται όχι μόνο στις αυξανόμενες ανάγκες

των επιχειρήσεων για αποτελεσματική διαχείριση του διαρκώς αυξανόμενου όγκου των πληροφοριών αλλά και σε μια σειρά τεχνολογικών εξελίξεων.

### 3.2 Φωτοαντιγραφικά Μηχανήματα

Τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα χρησιμοποιούν μια διεργασία σχηματισμού εικόνας για να δημιουργήσουν αντίγραφα των πρωτοτύπων. Τα τελευταία χρόνια η βιομηχανία ανατύπωσης χαρακτηρίζεται από πλήθος τεχνολογικών καινοτομιών που εξελίχθηκαν για να κάνουν το έργο της ανατύπωσης εικόνων πιο γρήγορο, εύκολο, καθαρό και λιγότερο ακριβό. Μεγάλες κατασκευαστικές εταιρείες φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων, όπως η Xerox, Canon, Sharp, εξακολουθούν να επικεντρώνονται στις ανάγκες των χρηστών για την απλοποίηση της διεργασίας ανατύπωσης.



### 3.2.1 Επίπεδα Δυνατότητας / Ταχύτητα των Φωτοαντιγραφικών Μηχανημάτων

Τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μικρής δυνατότητας είναι μικρά (συχνά επιτραπέζιες μονάδες) σχετικά οικονομικά στην αγορά και πραγματικά χωρίς έξοδα συντήρησης. Τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μικρής δυνατότητας μπορούν να παράγουν μέχρι 20.000 αντίγραφα το μήνα με ταχύτητα μέχρι 20 αντίγραφα το λεπτό. Τα μηχανήματα αυτά προσφέρουν μεγάλο φάσμα χαρακτηριστικών και χρησιμοποιούνται και σε μεγάλους και σε μικρούς οργανισμούς.

Τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μεσαίας δυνατότητας έχουν γίνει ιδιαίτερα δημοφιλή τα τελευταία χρόνια σε γραφεία που χρειάζονται 20.000 έως 50.000 αντίγραφα το μήνα. Αυτά λειτουργούν με ταχύτητα 21 έως 50 αντίγραφα το λεπτό. Το σχέδιο παλαιών φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων μεσαίας δυνατότητας επιτρέπει στους χρήστες να αλλάζουν τα μηχανήματά τους. Όταν εμφανίζεται η ανάγκη για ειδικό χαρακτηριστικό, μπορεί να προστεθεί εύκολα και οικονομικά στο ήδη υπάρχον μηχάνημα.

Σε μερικούς οργανισμούς χρησιμοποιούνται φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μεγάλης δυνατότητας. Τα μηχανήματα αυτά συνήθως χειρίζονται από εκπαιδευμένους υπαλλήλους και είναι εξοπλισμένα με πολλά ειδικά χαρακτηριστικά. Τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μεγάλης δυνατότητας λειτουργούν με ταχύτητα 16 έως 125 αντίγραφα



ανά λεπτό και προτείνονται για ποσότητα από 50.000 έως 100.000  
αντίγραφα ανά μήνα.

4

### 3.2.2. Επεξεργασία Εικόνας Φωτοαντιγραφικών Μηχανημάτων

Τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα φαίνονται τόσο απλά. Τοποθετείς το πρωτότυπο στη γυάλινη επιφάνεια, επιλέγεις τον επιθυμητό αριθμό αντιγράφων και πατάς ένα κουμπί που γράφει “Print” ή “Start”. Δευτερόλεπτα αργότερα, αντίγραφα του πρωτοτύπου βγαίνουν από το μηχάνημα το ένα πίσω από το άλλο.

Από την άποψη της επεξεργασίας εικόνας που χρησιμοποιείται, τα περισσότερα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα που χρησιμοποιούν απέχουν πολύ από το χαρακτηρισμό «απλά».

Ξηρογραφική μέθοδος: τα περισσότερα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα γραφείου χρησιμοποιούν την ξηρογραφική μέθοδο για να παράγουν εικόνες και είναι φωτοαντιγραφικά μηχανήματα απλών χαρτιών. Στην αντιγραφή απλών χαρτιών, μια κάμερα εστιάζει την εικόνα του πρωτοτύπου σε θετικά φορτισμένη πλάκα. Όταν το φύλλο απλού (ακατέργαστου) αρνητικά φορτισμένου χαρτιού περνά πάνω από την πλάκα, η εικόνα προσκολλάται στο χαρτί και εκτυπώνεται μόνιμα με θερμότητα. Χρησιμοποιείται μελάνι σε στερεή ή υγρή μορφή για τη δημιουργία της εικόνας στο εκτεθειμένο χαρτί.

Αν μοιράζεσαι την ευθύνη επιλογής φωτοαντιγραφικού εξοπλισμού, θα πρέπει να γνωρίζεις ότι θα υπάρχουν εκτενή έξοδα για χαρτί, τόνερ και συντήρηση. Όταν αξιολογείς πολλά φωτοαντιγραφικά, αυτά τα έξοδα θα πρέπει να αποτελούν παράγοντα στη σύγκριση τιμής.

Μέθοδος οπτικών ινών: η μέθοδος οπτικών ινών χρησιμοποιεί μια παράταξη από πολύ μικρές ίνες γυαλιού για να αντικαταστήσει τους φακούς και καθρέπτες των ξηρογραφικών μηχανημάτων. Αυτές οι μικρές ίνες γυαλιού μεταβιβάζουν εικόνες με τη μορφή παλλόμενου φωτός.

Η χρήση των οπτικών ινών στη θέση του συνηθισμένου φακού και καθρέπτη συμβαίνει συνήθως στα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μεσαίας δυνατότητας. Τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα που χρησιμοποιούν οπτικές ίνες λειτουργούν πιο αργά από τα συνηθισμένα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα γιατί η οπτική (πηγή φωτός) πρέπει να παραμείνει στερεωμένη όσο το χαρτί σε κινητή πλάκα κινείται πάνω από το φως.

### 3.2.3 Χαρακτηριστικά Φωτοαντιγραφικών Μηχανημάτων

Σημαντικές εξελίξεις στη βιομηχανία φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων έχουν παράγει πολλά σημαντικά χαρακτηριστικά που διευκολύνουν περισσότερο το έργο φωτοαντιγραφής. Μολονότι κάποια από αυτά τα χαρακτηριστικά κάποτε διατίθενται μόνο σε μηχανήματα μεγάλης δυνατότητας, τώρα είναι διαθέσιμα σε πολλά φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μικρής και μεσαίας δυνατότητας.

Αυτόματη τροφοδότηση εγγράφων: η αυτόματη τροφοδότηση εγγράφων κρατά μια στοίβα από πρωτότυπα, τροφοδοτεί ένα τη φορά πάνω από τη φωτισμένη γυάλινη επιφάνεια. Η συσκευή αυτή εξοικονομεί χρόνο, ελαχιστοποιώντας την ανάγκη να σηκώνεις το κάλυμμα του μηχανήματος κάθε φορά που κάνεις αντίγραφο. Οι περισσότεροι αυτόματοι τροφοδότες κρατούν μέχρι 50 πρωτότυπα.

Αυτόματη Διπλή Αντιγραφή: η αυτόματη διπλή αντιγραφή είναι η αντιγραφή στις δύο πλευρές του φύλλου. Με την αυτόματη διπλή αντιγραφή, ο χειριστής δεν χρειάζεται να επανατοποθετεί το χαρτί για αντιγραφή από την άλλη πλευρά. Στα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μικρής δυνατότητας όμως συνήθως είναι ανάγκη να επανατοποθετείς χαρτί δια χειρός για τη δεύτερη φορά. Στα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα που δεν έχουν σχεδιαστεί για αυτόματη διπλή αντιγραφή είναι πιθανό να παράγουν ένα μικρό κάψιμο, μουτζουρωμένα αντίγραφα και η υπερβολική διπλή αντιγραφή ίσως καταστρέψει το μηχανήμα.

Αυτόματη ρύθμιση Φωτεινότητας: το χαρακτηριστικό αυτό ελέγχει τη φωτεινότητα και τη σκουρότητα των αντιγράφων. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο όταν αντιγράφεις από εφημερίδες ή άλλα πρωτότυπα που είναι πιο σκοτεινά από το συνηθισμένο. Ο χειριστής έχει επίσης τη δυνατότητα να ρυθμίσει δια χειρός τη διάταξη του χειριστηρίου φωτεινότητας.

Μετρητής Αντιγράφων: ο μετρητής αντιγράφων ρυθμίζει εκ των προτέρων τον επιθυμητό αριθμό αντιγράφων, βοηθά στην ελαχιστοποίηση του αριθμού των υπερβολικών αντιγράφων.

Τροφοδότηση με κύλινδρο: το χαρακτηριστικό αυτό επιτρέπει την αναπαραγωγή ποικιλίας αντιγράφων σε διαφορετικά μεγέθη. Στο μηχάνημα φωτοαντιγραφής τοποθετείται ένας κύλινδρος με χαρτί συνεχόμενης τροφοδότησης που μπορεί να κοπεί σε διαφορετικά μήκη καθώς περνά μέσα από το μηχάνημα.

Έγχρωμη φωτοαντιγραφή: η έγχρωμη φωτοαντιγραφή σε επιλογή χρωμάτων από μελάνι είναι συνηθισμένο φαινόμενο στα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μικρής και μεγάλης δυνατότητας και κινείται προς την αγορά των φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων μεγάλης δυνατότητας.

Εύκολα αντικαθιστώμενες έγχρωμες κεφαλές εκτύπωσης δίνουν τη δυνατότητα στο χρήστη να αλλάζει εύκολα τα χρώματα. Μερικά φωτοαντιγραφικά μηχανήματα έχουν περισσότερες από μία κεφαλές μελάνης τις οποίες έχεις στη διάθεσή σου με το πάτημα ενός κουμπιού

στον πίνακα χρωμάτων του μηχανήματος. Ένα εξάρτημα σε κάποια έγχρωμα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα δημιουργεί έγχρωμες εκτυπώσεις μεγεθύνοντας έγχρωμα σλάιτς σε χαρτί. Για παράδειγμα, οι έγχρωμες εκτυπώσεις μπορούν να δημιουργηθούν από διαφάνειες και να διανεμηθούν στο κοινό μετά από διοικητική παρουσίαση.

Σμίκρυνση και Μεγέθυνση: πολλά φωτοαντιγραφικά έχουν τη δυνατότητα να μικρύνουν και να μεγεθύνουν το μέγεθος των πρωτοτύπων. Διατίθενται διάφορα επίπεδα σμίκρυνσης και μεγέθυνσης. Το χαρακτηριστικό μεγέθυνσης επιτρέπει στους χειριστές να παράγουν αντίγραφα μεγαλύτερα από τα πρωτότυπα, χρησιμεύει για να τονίζει λεπτομέρειες και για να κάνει πιο εύκολα αναγνώσιμο το αντίγραφο. Οι περισσότεροι κατασκευαστές προσφέρουν πλέον αυτό το χαρακτηριστικό και επεκτείνουν τον αριθμό των αναλογιών που διατίθενται για μεγεθύνσεις και σμικρύνσεις.

Άμεση Λειτουργία: το χαρακτηριστικό αυτό εξαλείφει την ανάγκη του χρόνου προθέρμανσης. Το φωτοαντιγραφικό μηχάνημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί αμέσως μόλις τεθεί σε λειτουργία.

Πλήκτρο Διακοπής: το πλήκτρο διακοπής επιτρέπει στο χειριστή να σταματήσει το μηχάνημα οποιαδήποτε στιγμή της διαδικασίας φωτοαντιγραφής. Αυτό χρησιμεύει σε έκτακτες καταστάσεις όταν ο χειριστής επιθυμεί να διακόψει τον κύκλο αντιγραφής.

Κουμπί Βοήθειας: χαρακτηριστικό που σχεδιάστηκε για να βοηθά τους άπειρους χειριστές το κουμπί βοήθειας επιδεικνύει οδηγίες, βήμα – βήμα, ώστε ο χειριστής να μπορεί να αναπαραγάγει σωστά αντίγραφα.

## Φωτοαντιγραφικά Μηχανήματα – Παραδείγματα



### **XEROX 5621**

Το 5621 παρέχει εξαιρετική ποιότητα αντιγραφής με ευκολία στη χρήση και το χαμηλότερο λειτουργικό κόστος. Παρέχει αυτόματη τροφοδότηση χαρτιού και σελιδοποιητή που μας επιτρέπουν να αντιγράψουμε και να σελιδοποιούμε πολλά έντυπα μέσα σε λίγα λεπτά. Η ταχύτητα αντιγραφής του είναι 21 αντίγραφα το λεπτό υπό χαρτί A4 και 11 αντίγραφα το λεπτό από χαρτί A3. οι διαστάσεις και το βάρος του είναι (Αυτόματο τροφοδότη, δύο δίσκους, βάση και σελιδοποιητή πλάτους 94 εκατοστών, ύψος 109 εκατοστά και βάρος 97 κιλά).





### **XEROX 5830**

Το 5830 αντέχει στη σκληρή δουλειά και συνδυάζει την υψηλή ταχύτητα και τα πλούσια χαρακτηριστικά με την αξιοσημείωτη ευκολία χειρισμού μέσω της οθόνης αφής που μιλάει ελληνικά. Η ταχύτητα αντιγραφής του είναι 32 αντίγραφα το λεπτό Α4, 16 αντίγραφα το λεπτό σε διάσταση χαρτιού Α3, Β4, Α5. έχει μήκος 74,3 εκατοστά, ύψος 114,2 εκατοστά και βάρος 110,9 κιλά. Επίσης παρέχει πρόγραμμα αντιγραφής βιβλίων, επιλογή φωτογραφίας, απομνημόνευση εργασιών, ανασκόπηση προγραμματισμών, προσωρινή διακοπή εργασίας και άλλα.

### **3.3 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

Παρά τον αυξανόμενο αριθμό εναλλακτικών λύσεων που διατίθενται στις επιχειρήσεις για την επικοινωνία πληροφοριών, το τηλέφωνο παραμένει ο πιο δημοφιλής τρόπος επικοινωνίας μεταξύ δύο ή περισσοτέρων ατόμων. Τα υψηλά επίπεδα ανταγωνισμού μεταξύ των κατασκευαστών για να παρέχουν τα πιο σύγχρονα τηλεφωνικά συστήματα έχουν προσφέρει στις επιχειρήσεις ευρεία επιλογή τηλεφωνικών εξοπλισμών και συστημάτων.

### 3.3.1 Συστήματα Πλήκτρου

Το σύστημα πλήκτρου συνδέει μια ομάδα τηλεφωνικών πλήκτρων. Όπως υποδηλώνει το όνομα, κάθε πλήκτρο σ' ένα τηλέφωνο με πολλά κουμπιά ενώνεται με ξεχωριστή κύρια τηλεφωνική γραμμή αντί να περνά μέσω συγκεντρωμένων / συσσωρευμένων κύριων γραμμών ενός μεγαλύτερου συστήματος παροχής ιδιωτικών τηλεφωνικών υπηρεσιών (PBX). Κάθε τηλέφωνο πλήκτρου επιτρέπει στην χρήστη να επιλέγει εξωτερική γραμμή ή γραμμή ενδοσυνεννόησης. Κάθε ξεχωριστό τηλέφωνο πλήκτρου έχει και την ίδια δυνατότητα να λαμβάνει, να εισάγει και να συγκρατεί τηλεφωνήματα. Οι γραμμές ενδοσυνεννόησης μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για συνδιαλέξεις και για τηλεειδοποιήσεις. Τα συστήματα πλήκτρου είναι δημοφιλή στις μικρές επιχειρήσεις που χρειάζονται περιορισμένο αριθμό τηλεφωνικών σταθμών.

### 3.3.2 Συστήματα PBX

Πολλές επιχειρήσεις έχουν επαρκή αριθμό τηλεφωνημάτων ώστε να δικαιολογείται κάποιο είδος συστήματος κεντρικού τηλεφωνικού κέντρου. Το σύστημα PBX χρησιμοποιείται σε οργανισμούς που έχουν περισσότερες από 25 τηλεφωνικές γραμμές.

Ο υπεύθυνος του τηλεφωνικού κέντρου φέρνει σε έμμεση επαφή τον πελάτη – ενδιαφερόμενο με την ζητούμενη διεύθυνση. Ωστόσο, τα περισσότερα συστήματα PBX έχουν το στοιχείο DID (άμεση εσωτερική κλήση) που παρέχει σε κάθε άτομο ατομική γραμμή. Κάθε τηλέφωνο σε μια εταιρεία έχει ένα δικό του αριθμό. Οποιοσδήποτε καλών μπορεί να καλέσει άμεσα αυτό τον αριθμό παρακάμπτοντας το τηλεφωνικό κέντρο.

Η χρήση του DID μπορεί να μειώσει κατά πολύ τον αριθμό των τηλεφωνημάτων που εισέρχονται στην εταιρεία μέσω του τηλεφωνικού κέντρου.

#### Τεχνολογία

Το κέντρο του σύγχρονου ΠΒΧ ή συστήματος πλήκτρου είναι ο υπολογιστής και οι υπολογιστές μπορούν να υποστούν βλάβη. Συνεχόμενες προμήθειες ενέργειας θα πρέπει να διατίθενται για τη χρήση με οποιοδήποτε από αυτά τα συστήματα.

Ένα άλλο στοιχείο των συστημάτων ΠΒΧ είναι το DOD (άμεση εξωτερική κλήση). Για να καλέσει εξωτερικές κλήσεις, ο καλών παίρνει το 9 (ή κάποιον άλλο κωδικό) για να βγάλει εξωτερική γραμμή και στη

συνέχεια καλεί τον επιθυμητό αριθμό τηλεφώνου. Η βοήθεια του υπαλλήλου τηλεφωνικού κέντρου δεν χρειάζεται για να πάρεις εξωτερικά ή εσωτερικά τηλεφωνήματα.

Εγχειρίδιο Γραφείου: κάθε διοικητικό στέλεχος θα πρέπει να έχει ένα εγχειρίδιο γραφείου σε μορφή ντοσιέ και να το ενημερώνει. Θα πρέπει να καλύπτει κάθε καθήκον, ευθύνη και διαδικασία της συγκεκριμένης θέσης. Επίσης είναι ένας χρήσιμος χώρος για την καταγραφή στοιχείων της εταιρείας που χρειάζονται συχνά.

### 3.5 Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

Η Ένωση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, μια επαγγελματική ένωση για τη βιομηχανία επικοινωνιών, καθορίζει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως το γενικό όρο για τη μη διαλογική επικοινωνία κειμένου, δεδομένων, εικόνων ή μηνυμάτων φωνής μεταξύ του αποστολέα και του καθορισμένου παραλήπτη από συστήματα που χρησιμοποιούν συνδέσεις τηλεπικοινωνιών. Αντί της χρήσης του ταχυδρομείου, το προσωπικό υποστήριξης γραφείου συχνά στέλνει ηλεκτρονικές επικοινωνίες μέσω υπολογιστών και φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων που επικοινωνούν, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (συστήματα ταχυδρομείων μέσω υπολογιστών), μηνύματα φωνής και φαξ. Το καθένα από αυτά τα συστήματα ηλεκτρονικών μηνυμάτων περιγράφεται στη συνέχεια.

### 3.5.1 E-Mail (Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο)

Το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο είναι ένα σύστημα μηνυμάτων μέσω υπολογιστών. Τα συστήματα E-mail όπως συχνά ονομάζονται, έχουν γίνει δημοφιλή σε στελέχη επειδή αυξάνουν την αποδοτικότητα της επικοινωνίας τόσο μεταξύ των στελεχών όσο και ανάμεσα στα στελέχη και το προσωπικό υποστήριξης (διοικητικοί βοηθοί και υπάλληλοι).

Με αυτό το είδος συστήματος, οι ανοικτής γραμμής υπολογιστές (υπολογιστές που συνδέονται μεταξύ τους μέσω δικτύου) ανταλλάσσουν πληροφορίες. Τα μηνύματα ηλεκτρολογούνται και μεταβιβάζονται μέσω τηλεφωνικών συρμάτων ή δορυφόρων σε τερματικούς υπολογιστές – παραλήπτες. Ο εξοπλισμός που απαιτείται για την τοποθέτηση συστήματος μηνυμάτων μέσω υπολογιστών σ' ένα τυπικό χώρο εργασίας είναι ένας μικροϋπολογιστής με πληκτρολόγιο και οθόνη, ένα μόντεμ και προγράμματα e-mail. Το σύστημα μηνυμάτων δέχεται μηνύματα για καταχωρημένους χρήστες, αποθηκεύοντάς τα σε αρχεία που ονομάζονται ταχυδρομικά κουτιά για να τα συλλέξει αργότερα ο παραλήπτης. Ο παραλήπτης του μηνύματος μπορεί να εκτυπώσει αντίγραφο, να απευθύνει απάντηση στον αποστολέα, να μεταβιβάσει το μήνυμα σε άλλο άτομο ή να αναιρέσει το μήνυμα από το σύστημα. Επίσης, τα μηνύματα μπορούν να αρχειοθετούνται μεταφέροντάς τα από το σύστημα e-mail σε δισκέτα ή στον οδηγό σκληρού δίσκου σε μικροϋπολογιστή. Αντιστρόφως, μπορούν να δημιουργούνται σε υπολογιστή έγγραφα ή

μηνύματα και να μεταφέρονται στο σύστημα e-mail για να το μοιραστείς με κάποιον άλλο.

Ενώ το κόστος για την αποστολή με αυτό το σύστημα είναι πιο ακριβό από ένα γραμματόσημο, έχει πολλά πλεονεκτήματα. Το μήνυμα, είτε είναι μια σειρά ή 50 σελίδες, μπορεί να σταλεί ανά τον κόσμο σε λίγα δευτερόλεπτα. Μηνύματα μπορούν να στέλνονται ταυτόχρονα σε πολλούς παραλήπτες από ένα πρωτότυπο με τη χρήση λίστας διανομής. Η ανάγνωση του e-mail και η άμεση απάντηση ή μεταβίβασή του σε κάποιον άλλο εξοικονομεί μεγάλη ποσότητα χρόνου.



### **3.5.2 Voice Mail (Μηνύματα Φωνής)**

Τα συστήματα voice mail μπορούν να βοηθήσουν στη μείωση του χαμένου χρόνου και των εξόδων που περιλαμβάνει συχνά η τηλεφωνική επικοινωνία. Τα συστήματα αυτά δίνουν τη δυνατότητα στο χρήστη να λαμβάνει, στέλνει, αποθηκεύει, μεταβιβάζει ή αναιρεί τηλεφωνικά μηνύματα. Ως αποτέλεσμα, τα συστήματα voice mail μπορούν να εξαλείψουν το «τηλεφωνικό κυνηγητό».

### 3.6 Ηλεκτρονικοί Organizers και Διαχειριστές Χρόνου



Η τεχνολογία έχει προσφέρει τα μέσα ώστε να μειωθούν ή και να εξαλειφθούν τα παραδοσιακά αρχεία σε χαρτί που χρειάζονται για την οργάνωση της εργασίας και τον προγραμματισμό ραντεβού. Διατίθενται προγράμματα υπολογιστών που αποκαθιστούν το συνηθισμένο ημερολόγιο γραφείου για ραντεβού και την παραδοσιακή κάρτα αρχειοθέτησης ονομάτων, διευθύνσεων και αριθμών τηλεφώνου. Η ύπαρξη αυτών των δυνατοτήτων στο σύστημα του υπολογιστή καθιστά το διοικητικό βοηθό ικανό να κερδίζει χρόνο και να γίνεται πιο παραγωγικός στη διατήρηση αυτών των πληροφοριών.

Για παράδειγμα αν ένας πελάτης τηλεφωνήσει και ζητήσει ραντεβού με τον εργοδότη σου και εργάζεσαι στον υπολογιστή, μπορείς να βγεις από αυτό που κάνεις και να εισάγεις το ραντεβού στο ηλεκτρονικό ημερολόγιο.

Μπορείς να εισάγεις δίπλα στην επιλεγμένη ημερομηνία τυχόν σημειώσεις σχετικές με το ραντεβού. Όπως και το χάρτινο ημερολόγιο γραφείου, το ηλεκτρονικό ημερολόγιο μπορεί να στοιχειοθετηθεί και να εκτυπωθεί για μια ημέρα, ένα μήνα ή ένα χρόνο.

Μια συνηθισμένη εργασία για το διοικητικό βοηθό είναι να διατηρεί αρχεία και κάρτες με όλα τα ονόματα, τις διευθύνσεις και τους αριθμούς τηλεφώνων των ατόμων που επικοινωνούσαν τακτικά με τον εργοδότη. Οι κάρτες αρχειοθετούνται σε αλφαβητική σειρά σε ένα κουτί ή σε καρτελοθήκη. Οι ίδιες πληροφορίες μπορούν πλέον να εισαχθούν στον υπολογιστή και να ενημερωθούν όποτε χρειάζεται, έτοιμες για άμεση επαναφορά.

### 3.7 FAX

Όταν ο χρόνος.....σας τρέχει, εσείς τι κάνετε;

Σηκώνεται το ακουστικό; Σύμφωνοι. Μόνο που το τηλέφωνο μεταφέρει μόνο λόγια που συχνά μπορούν να «παρανοηθούν».

Όταν ο χρόνος σας τρέχει, εσείς FAXάρετε! Έτσι, απλά, πατώντας ένα κουμπί, τα σχέδια ή τα έγγραφά σας – ενυπόγραφα ή μη – κάνουν το γύρο του κόσμου.... «στο λεπτό». Στο κόστος ενός τηλεφωνήματος! Απλό δεν ακούγεται; Είναι.



### 3.7.1 Τι Είναι και Πως Λειτουργεί

Το Fax είναι μια συσκευή που δίνει και παίρνει. Συνδέεται απλά με μια κοινή τηλεφωνική γραμμή και μεταδίδει και δέχεται «έντυπα» μηνύματα από όλο τον κόσμο. Τα μηνύματα αυτά μπορεί να είναι οτιδήποτε: κείμενα – χειρόγραφα ή δακτυλογραφημένα, σχέδια, μακέτες, υπογραφές, σφραγίδες, φωτογραφίες ή ακόμα και μουντζούρες.

Κάθε συσκευή αποτελείται από τέσσερις βασικές μονάδες.

Η πρώτη οπτική μονάδα «διαβάζει» και μορφοποιεί κάπως τα αποτελέσματα της ανάγνωσης, τα οποία εκτυπώνονται από τη δεύτερη πάνω σε θερμικό χαρτί. Στη συνέχεια, τα δεδομένα προωθούνται προς επεξεργασία στη ψυχή του φαξ, στη μονάδα δηλαδή που ελέγχει όλες τις λειτουργίες, ηλεκτρομηχανικές ή μη. Τέλος, αυτά μεταβιβάζονται στην Line Control Unit, που σχετίζει το φαξ με το τηλεφωνικό δίκτυο. Αυτή η μονάδα, που υποδέχεται τα σήματα ή τα ρετουσάρεει πριν φύγουν, είναι εκείνη που έχει αναλάβει τις σχέσεις της συσκευής με την τηλεφωνία.

Σε πολύ γενικές γραμμές, μόλις τα έντυπα τοποθετηθούν στον τροφοδότη της συσκευής και πιεστεί το σχετικό πλήκτρο, το φαξ «ανοίγει» την γραμμή, ελέγχει την κατάσταση του τηλεφωνικού δικτύου και αν αυτή εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις μιας πετυχημένης εκπομπής, τότε καλεί το επιλεγμένο φαξ. Στη συνέχεια, μεσολαβεί ένα σύντομο χρονικό διάστημα, το λεγόμενο handshaking, κατά το οποίο η μία συσκευή δίνει τα διαπιστευτήριά της στην άλλη. Κατά τη διάρκεια αυτής

της «χειραψίας» οι συσκευές, γνωρίζονται, κοινοποιούν τη «γλώσσα» τους και αλληλοπροσαρμόζουν τα δεδομένα λειτουργίας τους. Από εκεί και πέρα η διεξαγωγή της εκπομπής / λήψης είναι ζήτημα χρόνου.

### 3.7.2 Η Λειτουργία του στην Επιχείρηση – Χαρακτηριστικά

Η «κάθε επιχείρηση πρέπει να έχει από ένα» φαξ, γιατί το φαξ είναι προικισμένο με πολλαπλή λειτουργικότητα η οποία, περιέργως, είναι αντιστρόφως ανάλογη της απλότητας του χειρισμού του.

Στην πραγματικότητα, σε μια επιχείρηση μπορεί να φαξάρει οποιοσδήποτε, χωρίς ειδική εξάσκηση και χωρίς πολλά – πολλά. Με το πάτημα του κατάλληλου πλήκτρου το φαξ θα λειτουργήσει αυτόματα εξοικονομώντας χρόνο και αποδεσμεύοντας τον χρήστη από το βασανιστικό καθήκον της επίβλεψης.

Στην ουσία πρόκειται για έναν άμισθο υπάλληλο πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης. Προγραμματίστε το και θα μεταδώσει το μήνυμα στον προκαθορισμένο παραλήπτη ή θα «τραβήξει» από άλλα φαξ μηνύματα που περιμένουν, οποιαδήποτε ώρα, οποιαδήποτε μέρα. Γιατί, π.χ., να κάνετε την παραγγελία σας στην Ιαπωνία, τις ώρες που ο ΟΤΕ χαρατσώνει; Αφού μπορείτε το βράδυ, την ώρα που κοιμάστε!!! Και τα σαββατοκύριακα. Έτσι, δεν υπάρχει λόγος να ανησυχείτε. Τη Δευτέρα το πρωί τα έγγραφα θα είναι πάνω στο γραφείο σας και χωρίς το φόβο φουσκωμένων λογαριασμών!

Το φαξ είναι αρκετά έξυπνο ώστε να σμικρύνει τα έγγραφα, αν χρειάζεται, να τα κόβει σε διαστάσεις κανονικής σελίδας ή να εκδίδει φωτοαντίγραφα αν χρειάζεται, εξασφαλίζοντας γρήγορη διανομή του εγγράφου. Αναγνωρίζει ακόμη τα λάθη του, να «επιμένει» όταν η

γραμμή είναι κατειλημμένη, να ρυθμίζει την ευκρίνειά του όταν απαιτείται ιδιαίτερη ποιότητα μετάδοσης και αν τύχει να μείνει από χαρτί, καταγράφει τα μηνύματα στον «εγκέφαλό του» και τα τυπώνει αργότερα. Και φυσικά δεν είναι ανεξέλεγκτο: όταν το ζητήσετε, θα σας δώσει λεπτομερείς καταστάσεις αναφορών με τις ημερομηνίες, τις ώρες, τις ταυτότητες των αποστολέων και των αποδεκτών.

Αναμφίβολα λοιπόν, όποιες και αν είναι οι ανάγκες σας για επικοινωνία, το φαξ μπορεί να ανταποκριθεί εύκολα και γρήγορα. Αρκετά μικρό ώστε να χωρέσει στη γωνιά ενός γραφείου ή ενός τραπεζιού, μπορεί να λάβει ή να στείλει έγγραφα σε όλο τον κόσμο ή το απέναντι κτίριο! Ανταλλαγή αλληλογραφίας, αποστολή παραγγελιών για εκτέλεση, λήψη σχεδίων για εκτίμηση. Αφήστε τις πολύ μεγάλες δυνατότητες του φαξ να σας ανοίξουν νέους ορίζοντες στις επαγγελματικές συναλλαγές σας.

Το φαξ σφραγίζει αυτόματα κάθε σελίδα του μηνύματος που μεταβιβάστηκε με επιτυχία. Μετά από κάθε αποστολή τα σημαντικά στοιχεία της επικοινωνίας, όπως η ημερομηνία, ώρα, αριθμός σελίδων, ταυτότητα παραλήπτη, κ.λ.π., τυπώνονται άμεσα. Κάθε σελίδα που λαμβάνεται έχει στο πάνω μέρος της τυπωμένα τα ίδια στοιχεία.

Είναι εξαιρετικά ευέλικτο. Χάρη στο μοναδικό σύστημα δύο ενσωματωμένων ρολών χαρτιού, κάθε συνδυασμός είναι δυνατός. Στέλνει ή δέχεται διάφορα μεγέθη εγγράφων. Ο αυτόματος τροφοδότης



χαρτιού σελίδων και η ευδιάκριτη οθόνη του, διευκολύνουν τον χρήστη του.

Επιλέγει αυτόματα το σωστό μέγεθος χαρτιού, ανάλογα με τη διάσταση του πρωτοτύπου. Το φαξ διαθέτει ακόμα προηγμένα χαρακτηριστικά δικτύου φαξ, όπως απόρρητη επικοινωνία, εντολή αναμετάδοσης κ.λ.π.

Αντικαθιστά το απλό ταχυδρομείο, το express ταχυδρομείο, το τηλέφωνο, τον Η/Υ για πολλούς λόγους. Είναι απλούστερο, φθηνότερο, ευκολότερο στην εγκατάσταση.

### 3.8 Εκτυπωτές



Η αλματώδης πρόοδος στην ταχύτητα του ηλεκτρονικού επεξεργαστεί έχει μονοπωλήσει εδώ και χρόνια τη φαντασία μας. Η αλήθεια όμως είναι ότι χωρίς την τεράστια πρόοδος και στις οθόνες και τους εκτυπωτές, που αποτελούν σχεδόν αναπόσπαστα μέρη ενός συστήματος Η/Υ, η χρήση του θα περιοριζέτο.

Αν η απεικόνιση στην οθόνη είναι απαραίτητη για το χρήστη που επεμβαίνει και παρακολουθεί τις επιπτώσεις μιας αλλαγής ή την εξέλιξή

της την ώρα που γίνεται, η γραπτή μόνιμη απόδειξη ενός αποτελέσματος ή τμήματος αυτού επιτυγχάνεται με τον εκτυπωτή.

Οι εκτυπωτές έχουν σαν αποστολή τους την εκτύπωση όλων των πράξεων που λαμβάνουν χώρα στον Η/Υ. χάρη σε αυτούς έχουμε τυπωμένα όσα στοιχεία μας ενδιαφέρουν, πράγμα που μας βοηθά και στο να κάνουμε καλύτερα την εργασία μας και στο να παρακολουθούμε πιο άνετα τα δρώμενα στον Η/Υ.

Οι σύγχρονοι εκτυπωτές προσφέρονται σε μεγάλη ποικιλία στην αγορά, ανάλογα με τον τρόπο εκτύπωσης, τον αριθμό χαρακτήρων ανά δευτερόλεπτο, τον αριθμό αντιγράφων και τις οικογένειες χαρακτήρων που μπορεί να εκτυπώσει.

Σε ένα σύγχρονο σύστημα αυτοματισμού γραφείου, οι πληροφορίες έχουν μορφές αναγνωρίσιμες από τον άνθρωπο, όπως γραπτά κείμενα, αριθμοί, εικόνες, σχέδια και φωνή. Ανάλογα με το είδος των πληροφοριών, υπάρχουν και διάφορα συστήματα αρχειοθέτησης, αναζήτησης και ανάκλησής τους.

Ο εκτυπωτής είναι το βασικό εργαλείο για να αντιμετωπίσουμε την εποχή της πληροφορικής. Είναι ένα τυπικό δείγμα της υψηλής τεχνολογίας. Συνδυάζει υψηλές ταχύτητες εκτύπωσης, εξαιρετική ποιότητα γραφής, επιλογή εκτύπωσης σε γραμματοσειρά, μεγάλη ευκολία στον χειρισμό.

# ΜΕΡΟΣ Β'

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **4. Διενέργεια της έρευνας**

#### **4.1 Στόχοι της έρευνας**

Στην εποχή μας ο ανταγωνισμός στον επιχειρηματικό χώρο γίνεται όλο και πιο πολύ έντονος. Αποτέλεσμά του είναι ότι οι επιχειρήσεις που θέλουν να επιβιώσουν και να διατηρήσουν την ανταγωνιστικότητά τους, διαθέτουν τον πιο σύγχρονο εξοπλισμό γραφείου.

Με την έρευνα που πραγματοποιήσαμε, προσπαθήσαμε να διερευνήσουμε κατά πόσο στις Ελληνικές επιχειρήσεις ο αυτοματισμός γραφείου είναι υπαρκτός ή μη.

Συγκεκριμένα οι κυριότεροι στόχοι αυτής της έρευνας είναι οι παρακάτω:

1. να διαπιστώσουμε αν όντως χρησιμοποιούνται σύγχρονα μηχανήματα γραφείου στις επιχειρήσεις και ποια είναι αυτά.
2. αν τα στελέχη μιας επιχείρησης είναι σε θέση να χειριστούν τον εξοπλισμό ενός σύγχρονου αυτοματοποιημένου γραφείου.
3. πόσα μηχανήματα γραφείου μπορεί να χρησιμοποιήσει μια επιχείρηση προκειμένου να καλύψει πλήρως τις ανάγκες της και παράλληλα να είναι ανταγωνιστική στον κλάδο της.

## 4.2 Τρόπου Συγκέντρωσης Πληροφοριών

Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι έρευνας για την συγκέντρωση των πληροφοριών.

Οι κυριότεροι είναι:

1. η μέθοδος χρησιμοποίησης των υπαρχόντων στοιχείων, μέσα από τις επίσημες στατιστικές, τα διάφορα επιστημονικά συγγράμματα και άλλα έντυπα επιστημονικού ή πληροφοριακού περιεχομένου.
2. η μέθοδος της παρατηρήσεως που επιδιώκει την εξέταση της συμπεριφοράς μιας ομάδας με ενεργό συμμετοχή του ερευνητή, κατά συστηματικό και συνηθισμένο τρόπο.
3. η μέθοδος των ερωτήσεων μέσω ταχυδρομείου, όπου επιδιώκει τη διεξαγωγή της έρευνας από απόσταση.
4. η μέθοδος της συνέντευξης, που στοχεύει στην απευθείας επαφή του ερευνητή με τον ερευνώμενο, υποβάλλονται ερωτήσεις που στη συνέχεια καταγράφονται.

Για την συγκεκριμένη έρευνα, εξετάστηκαν οι δύο από τους παραπάνω τρόπους που είναι:

- ο πρώτος ήταν να γίνει προσωπική συνέντευξη
- ο δεύτερος ήταν να σταλεί γραπτό ερωτηματολόγιο με το ταχυδρομείο

Τελικά, εκλέχτηκε η προσωπική συνέντευξη, αν και παρουσιάζει ορισμένα αδύνατα σημεία όπως, ο επηρεασμός από την παρουσία του ερευνητή, είναι δαπανηρή και χρονοβόρα μέθοδος.

Τέλος, υπάρχει η δυσκολία για συνέντευξη με άτομα υψηλής κοινωνικοοικονομικής τάξης. Τα πλεονεκτήματα όμως που παρουσιάζει είναι ότι διατηρείται η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, προσφέρει τη δυνατότητα μεγάλης ακρίβειας, η άρνηση της συνέντευξης μπορεί να ξεπεραστεί με την ικανότητα του ερευνητή.

Απόρριμμα την ταχυδρομική συνέντευξη γιατί παρουσιάζει σημαντικά μειονεκτήματα, όπως ο χρόνος αναμονής των απαντήσεων, η τυχόν μη αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, ο μικρός αριθμός απαντήσεων.

Μετά από αυτή τη μικρή εμπειρία μου στο χώρο της έρευνας, μπορώ να πω με βεβαιότητα ότι η έρευνα δεν θα είχε πραγματοποιηθεί αν γινόταν με ταχυδρομική συνέντευξη. Αυτό, γιατί ο συγκεκριμένος πληθυσμός του δείγματος δεν θα απαντούσε στο ερωτηματολόγιο, ή δεν θα το έστελνε εγκαίρως απαντημένο. Πιστεύω ότι η προσωπική παρουσίαση λειτούργησε θετικά και ήταν αυτή που έκανε τους ερωτηθέντες να αφιερώσουν λίγο από τον πολύτιμο χρόνο τους.

### 4.3 Παρουσίαση του ερωτηματολογίου

Η ανταπόκριση των υπευθύνων στις επιχειρήσεις που επέλεξα για την έρευνα, ήταν θετική, εξαιτίας του ενδιαφέροντος του θέματος και της σπουδαιότητάς του, για την αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων. Μεγάλο μέρος της συνεργασίας τους οφείλεται και στο ερωτηματολόγιο, το οποίο οι περισσότεροι ερωτώμενοι, το βρήκαν ενδιαφέρον και ολοκληρωμένο από την άποψη ότι καλύπτει όλες τις πτυχές του σύγχρονου αυτοματοποιημένου γραφείου.

Στην προσπάθειά μας για την έρευνα, με βοήθησαν οι παρακάτω επιχειρήσεις, όπου στη συνέχεια αναφέρεται αναλυτικά τι απάντησε η κάθε επιχείρηση, σε κάθε μία από τις ερωτήσεις.

Επιχειρήσεις:

ΠΙΝΔΟΣ	Πτηνοτροφικός Ιωαννίνων	Συνεταιρισμός
SPIDER A.E.	Μεταλλοβιομηχανία Ιωαννίνων	
ΔΩΔΩΝΗ A.E.	Βιομηχανία Γάλακτος Ηπείρου	
ΕΛΒΑΛ A.E.	Βιομηχανία Αλουμινίου	
PIPE LIFE	Βιομηχανία πλαστικών σωλήνων	
ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΗΣ A.E.	Βιομηχανία πλαστικών και ελαστικών	
ΜΟΡΝΟΣ A.E.	Βιομηχανία προϊόντων οικιακής φροντίδας και συσκευασίας	

Ακολουθεί αναλυτικά η παρουσίαση κάθε μιας των επιχειρήσεων.





## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΕΠΩΝΥΜΙΑ & ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ:

Πίνδος Α.Π.Σ.

Ο Πτηνοτροφικός Συνεταιρισμός Ιωαννίνων «Η Πίνδος» ιδρύθηκε το 1958. Η έδρα του συνεταιρισμού βρίσκεται στο Ροδοτόπι Ιωαννίνων. Σήμερα η Πίνδος είναι ο ηγέτης της Ελληνικής Πτηνοτροφίας με το 30% της εγχώριας παραγωγής.

### ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

Τσακανίκας Νικόλαος, Γενικός Διευθυντής.

1) Ποιο είναι το αντικείμενο απασχόλησης;

Η Πίνδος προσφέρει – εμπορεύεται και διακινεί μια μεγάλη γκάμα προϊόντων που καλύπτουν τόσο τις καταναλωτικές ανάγκες όσο και τις ανάγκες όλου του Πτηνοτροφικού κλάδου. Τα προϊόντα αυτά είναι: α) προϊόντα κρέατος (νωπά, κατεψυγμένα) β) Αυγά, γ) Ζωοτροφές (φυράματα παχυνόμενων πουλερικών, πτηνάλευρα), δ) Προϊόντα εκκολαπτηρίου (νεοσσοί πάχυνσης, πατρογονικά αυγά).

2) Σε ποια τμήματα – διευθύνσεις χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησης;

A) Οικονομικό τμήμα (μηχανογράφηση, συναλλαγές)

B) Εμπορικό τμήμα (πωλήσεις)

Γ) Τμήμα εργοστασίων (διευθυντής πτηνοτροφείων, εκκολαπτηρίων, φυραματοποιείων, πτηνοσφαγείων, υποπροϊόντων,

έτοιμων – ψημένων προϊόντων από κοτόπουλο, ψυκτικών εγκαταστάσεων).

3) Με ποιο τρόπο γίνεται η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησης;

Στην αρχή κάθε χρονιάς πραγματοποιούνται συμβούλια με σκοπό τον προγραμματισμό της χρονιάς που θα ακολουθήσει. Τα συμβούλια αυτά είναι: α) Συμβούλιο διευθυντών το οποίο ασχολείται με τον προγραμματισμό της παραγωγής, των πωλήσεων καθώς και τον προϋπολογισμό. Μια φορά το μήνα το συμβούλιο των διευθυντών πραγματοποιεί γενική συνέλευση και ελέγχει την πορεία της επιχείρησης (επενδύσεις, λειτουργία εργοστασίων, πωλήσεις).

4) Ποια είναι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει το γραφείο σας και γενικότερα η επιχείρησή σας όσον αφορά τον αυτοματισμό γραφείου;

Οι συσκευές που υπάρχουν εντός του γραφείου μου είναι: τηλέφωνα, H/Y, modem και εκτυπωτής.

Τώρα, όσον αφορά τα γραφεία της υπόλοιπης επιχείρησης ο διευθυντής κάθε τμήματος διαθέτει τηλεφωνική συσκευή, H/Y, modem. Το λογιστήριο διαθέτει 2 φωτοαντιγραφικά, 6 H/Y και 3 φαξ. Τα μοντέλα που χρησιμοποιεί η επιχείρησή μας είναι τα ακόλουθα: όσον αφορά τους H/Y: Plato, τα φωτοαντιγραφικά είναι XEROX 5621, πλούσια σε προδιαγραφές, 21 αντίγραφα το λεπτό A4 και 11 αντίγραφα το λεπτό A3. τα φαξ που χρησιμοποιούμε είναι Panasonic KX-FP181

GR, απλού χαρτιού ταχείας σάρωσης και δυνατότητα αποθήκευσης στη μνήμη του 28 εγγράφων τα οποία στέλνονται αυτομάτως σε 20 ραδιοφωνικούς σταθμούς.

5) Ποιο κατά τη γνώμη σας θεωρείται το πιο σημαντικό μέσο γραφείου;

Θεωρώ πως ως σημαντικότερο μέσο τον Η/Υ από τον οποίο παρακολουθώ την πορεία της επιχείρησής μου αλλά και εταιριών που ανήκουν στον ίδιο κλάδο. Στο οικονομικό τμήμα μηχανογράφησης έχουμε τοποθετήσει ένα ειδικό πρόγραμμα παρακολούθησης της παραγωγής, πωλήσεων, αποθεμάτων, ψυγείων, κόστος αγοράς πρώτων υλών, το ονομαζόμενο Logistics.

6) Πιστεύεται ότι τα τεχνολογικά μέσα γραφείου που διαθέτεται καλύπτουν τις ανάγκες σας πλήρως;

Σύμφωνα με τις ανάγκες που έχει η επιχείρηση την παρούσα στιγμή, τα μέσα εξοπλισμού γραφείου που διαθέτουμε καλύπτουν πλήρως όλες μας τις ανάγκες.

7) Η χρήση των τεχνολογικών μέσων γραφείου είναι εύκολη και προσιτή στο προσωπικό;

Για την χρησιμοποίηση των μηχανημάτων των γραφείων το προσωπικό γνωρίζει τις βασικές τους λειτουργίες και συγχρόνως κατά καιρούς η επιχείρηση μέσω σεμιναρίων βοηθάει το προσωπικό της να εμπλουτίσει τις γνώσεις του στο αντικείμενο εργασίας του.

8) Κατά πόσο η επιχείρησή σας ακολουθεί τον ρυθμό εξέλιξης της τεχνολογίας;

Σίγουρα η τεχνολογική εξέλιξη επηρεάζει σε αρκετά μεγάλο βαθμό την πορεία της επιχείρησης. Την συγκεκριμένη χρονική περίοδο τα μηχανήματα που χρησιμοποιούμε τόσο στην παραγωγή όσο και στα γραφεία των τμημάτων διοίκησης, πιστεύω ότι καλύπτουν τις ανάγκες μας και δεν υπάρχει λόγος αντικατάστασής τους.

# spider

**ΜΕΤΑΛΛΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΕΠΩΝΥΜΙΑ & ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ:

SPIDER A.E.

Η Ανώνυμη Εταιρεία «Μεταλλοβιομηχανία» ιδρύθηκε στις 12/2/1972 από τον Νικόλαο Πέτσιο. Ο διακριτικός της τίτλος είναι SPIDER A.E. Τα κεντρικά γραφεία της εταιρείας βρίσκονται στο 5<sup>ο</sup> χιλιόμετρο Εθνικής Οδού Ιωαννίνων Ηγουμενίτσας.

Υπάρχουν επίσης δύο βιομηχανικές εγκαταστάσεις οι οποίες βρίσκονται η πρώτη έναντι του αεροδρομίου και η δεύτερη στα Καρδαμίτσια Ιωαννίνων.

### ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

Κωνσταντίνος Τσιμπικής, Διευθυντής Οικονομικών υπηρεσιών & Λογιστηρίου.

1) Ποιο είναι το αντικείμενο απασχόλησης της επιχείρησής σας;

Σήμερα η εταιρεία μας δραστηριοποιείται στον κλάδο της παραγωγής μεταλλικών προϊόντων καθώς και στην εμπορία συναφών ειδών. Πιο συγκεκριμένα παράγει και εμπορεύεται:

A) συστήματα επίπλωσης και εξοπλισμού καταστημάτων και αποθηκών.

B) κάδους απορριμμάτων και προϊόντα για το περιβάλλον.

Γ) μεταλλικές υποκατασκευές και αμυντικό υλικό για τις ελληνικές ένοπλες δυνάμεις.

2) Σε ποια τμήματα – διευθύνσεις χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησης;

Τα κύρια τμήματα της επιχείρησής μας είναι: πρώτον: το διοικητικό συμβούλιο, δεύτερον: ο υπεύθυνος εσωτερικού ελέγχου, τρίτον: ο νομικός σύμβουλος, και τέταρτον: ο γενικός διευθυντής.

Τα επιμέρους τμήματα είναι τα εξής: 1) διευθυντής εργοστασίου Καρδαμίτσια, 2) διευθυντής εργοστασίου έναντι αεροδρομίου, 3) διευθυντής διασφάλισης ποιότητας, 4) διευθυντής έρευνας και ανάπτυξης, 5) διευθυντής οικονομικών υπηρεσιών και λογιστηρίου, 6) διευθυντής προσωπικού, καθώς και ο υπεύθυνος του τμήματος εξυπηρέτησης μετόχων και ο υπεύθυνος του τμήματος εταιριών ανακοινώσεων.

3) Με ποιο τρόπο γίνεται η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησης;

Όσον αφορά την επικοινωνία ανάμεσα στα τμήματα της επιχείρησης γίνεται από τα κατώτερα στρώματα στα ανώτερα με τον εξής τρόπο: τα κατώτερα στρώματα (υπεύθυνος μεταλλικών κατασκευών, υπεύθυνος έργου κάδου κ.λ.π.), έρχονται σε σύσκεψη μια φορά το μήνα όπου συντάσσουν εκθέσεις και περιλαμβάνουν τις απόψεις τους σχετικά με την παραγωγή και τον τρόπο διεξαγωγής της και την στέλνουν στα ανώτερα στρώματα (διευθυντής παραγωγής, διευθυντής πωλήσεων και παραγγελιών κ.λ.π.), οι οποίοι μετά από συμβούλια που



πραγματοποιούνται κάθε τρίμηνο, εξάμηνο, παίρνουν αποφάσεις που αφορούν την αποδοτικότερη πορεία της επιχείρησης.

4) Ποια είναι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει το γραφείο σας και γενικότερα η επιχείρησή σας όσον αφορά τον αυτοματισμό γραφείου;

Όπως και εσείς διαπιστώνεται, μέσα στο γραφείο μου υπάρχουν 3 Η/Υ, modem, τηλέφωνο, scanner και το προσωπικό μου organizer. Σε κάθε τμήμα της επιχείρησης ανάλογα με το προσωπικό που απασχολείται υπάρχουν και τα ανάλογα τεχνολογικά μέσα. Κάθε άτομο διαθέτει στο γραφείο του από έναν Η/Υ, έναν εκτυπωτή και το προσωπικό του τηλέφωνο. Επίσης υπάρχουν ακόμα στην επιχείρηση 3 φωτοαντιγραφικά και 6 φαξ.

5) Ποιο κατά τη γνώμη σας είναι το πιο σημαντικό τεχνολογικό μέσο γραφείου;

Το κάθε μέσο που χρησιμοποιεί η επιχείρηση εξυπηρετεί ένα συγκεκριμένο σκοπό. Όπως όλοι σήμερα γνωρίζουμε ο Η/Υ αποτελεί το πιο σημαντικό μέσο επικοινωνίας ακόμα και σε κάθε σπίτι. Συγκεκριμένα, στην επιχείρησή μας χρησιμοποιούμε ένα πακέτο προσαρμοσμένο στις δικές μας ανάγκες, το ονομαζόμενο SAP το οποίο στοίχισε γύρω στα 170 εκατομμύρια, μέσω του οποίου μας δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης ανά πάσα στιγμή στις άλλες δύο βιομηχανικές μονάδες. Έχουμε την δυνατότητα να ελέγχουμε την ποσότητα παραγωγής των παραγγελιών, το κόστος πρώτων υλών κ.λ.π.

6) Πιστεύεται ότι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτετε καλύπτουν τις ανάγκες σας πλήρως;

Πιστεύω πως ναι. Η επιχείρησή μας έχει διαθέσει μεγάλα κεφάλαια τόσο για τον αυτοματισμό γραφείου όσο και για τον αυτοματισμό παραγωγής, διασφάλισης ποιότητας και αποθήκης. Βέβαια, όσο αυξάνεται η ζήτηση των προϊόντων δημιουργούνται καινούργιες ανάγκες και επομένως καινούργιες θέσεις εργασίας (μηχανημάτων παραγωγής, ηλεκτρονικοί υπολογιστές για υπαλλήλους γραφείου κ.λ.π.).

7) Η χρήση των τεχνολογικών μέσων είναι εύκολη και προσιτή από το προσωπικό;

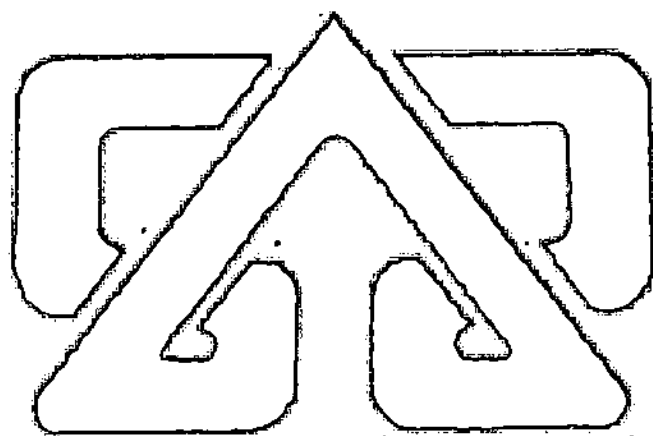
Ασφαλώς καταλαβαίνεται πως δεν μπορεί ο καθένας να χρησιμοποιήσει έναν Η/Υ για παράδειγμα αν δεν έχει τις βασικές γνώσεις γι' αυτό. Ανάλογα με την δραστηριότητα κάθε ατόμου η εταιρεία παρέχει ειδικά προγράμματα – σεμινάρια, εντός και εκτός της επιχείρησης, προσφέροντας έτσι στον κάθε εργαζόμενο τη δυνατότητα εξειδίκευσης στο αντικείμενο απασχόλησής του.

8) Κατά πόσο η επιχείρησή σας ακολουθεί τον ρυθμό εξέλιξης της τεχνολογίας;

Πιστεύω ότι κάθε επιχείρηση που θέλει να είναι πρώτη στον κλάδο της ακολουθεί το ρυθμό της τεχνολογίας.

Βέβαια, αυτό δεν είναι πάντα εύκολο γιατί το κόστος αγοράς είναι συνήθως απλησίαστο. Τα βήματα που θα ακολουθήσει η επιχείρηση θα

πρέπει να είναι καλά μελετημένα ούτως ώστε τα κεφάλαια που θα διαθέσει αρχικά για την αγορά του τεχνολογικού της εξοπλισμού να επιφέρουν μεγάλα κέρδη, μελλοντικά.



**ΔΩΔΩΝΗ**

## **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

**ΕΠΩΝΥΜΙΑ & ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ:**

**ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε.**

Η Αγροτική Βιομηχανία γάλακτος Ηπείρου ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε. ιδρύθηκε στις 17/4/1963 από την Α.Τ.Ε. και από 6 αγροτικές ενώσεις της Ηπείρου.

Είναι μια δυναμική εταιρεία παγκόσμιας ακτινοβολίας η οποία από την αρχή της λειτουργίας της ακολουθεί ανοδική πορεία.

Οι εγκαταστάσεις της εταιρείας οι οποίες βρίσκονται στην οδό Ταγματάρχη Κωστάκη 1 – Ελεούσα Ιωαννίνων, καλύπτουν εκτάσεις 149 στρεμμάτων σε ιδιόκτητα ακίνητα.

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΙΔΙΟΤΗΤΑ:**

Κωνσταντίνος Τασιούλας, Διευθυντής Οικονομικών.

1) Ποιο είναι το αντικείμενο απασχόλησης της επιχείρησής σας;

Κύρια δραστηριότητα της εταιρείας μας αποτελεί η αγορά και η επεξεργασία γάλακτος για την παραγωγή και την εμπορία γαλακτοκομικών προϊόντων. Τα προϊόντα που παράγονται είναι: πρώτον, φέτα (σε δοχείο ή υποσ/μη), δεύτερον: σκληρά τυριά (γραβιέρα αγελάδος και πρόβεια, κεφαλοτύρι, γίδινο τυρί). Τρίτον: νωπά (γάλα χύμα, εμφιαλωμένο, κακάο, ξυνόγαλο, μυζήθρα νωπή και ξηρή, γιαούρτι, γαλοτύρι, βούτυρο αγελάδος, πρόβειο και γίδινο).

2) Σε ποια τμήματα – διευθύνσεις χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησης;

Τα κύρια τμήματα της επιχείρησης είναι: α) ο πρόεδρος του διοικητικού συμβουλίου, β) το διοικητικό συμβούλιο, γ) ο διευθύνων σύμβουλος, δ) ο οικονομικός διευθυντής, ε) ο τεχνικός διευθυντής. Τα δευτερεύοντα τμήματα είναι οι διευθυντές των διαφόρων τμημάτων που υπάρχουν (λογιστηρίου, πωλήσεων κ.λ.π.)

3) Με ποιο τρόπο γίνεται η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησης;

Η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησής μας γίνεται μέσω ειδικών πακέτων – προγραμμάτων που είναι φτιαγμένα για τα μέτρα – τις απαιτήσεις της εταιρείας, το ονομαζόμενο customize.

Κάθε εργαζόμενος – υπάλληλος της εταιρείας ανάλογα με την ειδικότητά του έχει πρόσβαση σε ένα μέρος του προγράμματος. Π.χ., ο διευθυντής εσωτερικού εμπορίου ανά πάσα στιγμή μπορεί να ελέγξει τις παραγγελίες που γίνονται καθημερινά.

Πλήρης έλεγχος γίνεται μια φορά τον χρόνο μετά από σύσκεψη του διοικητικού συμβουλίου.

Συστηματικός έλεγχος για την πορεία της επιχείρησης γίνεται από τους διευθυντές των τμημάτων μια φορά το μήνα μέσα από στοιχεία που λαμβάνουν (που έχουν καταχωρηθεί) στον Η/Υ.

4) Ποια είναι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει το γραφείο σας όσον αφορά τον αυτοματισμό γραφείου;

Ο εξοπλισμός που υπάρχει και χρησιμοποιώ εγώ προσωπικά είναι ένας Η/Υ, Modem, τηλέφωνο καθώς και ο προσωπικός μου φορητός Η/Υ. Επίσης, στο δικό μου γραφείο όπως βλέπετε υπάρχει ένας εκτυπωτής. Όσον αφορά την υπόλοιπη επιχείρηση κάθε τμήμα διαθέτει Η/Υ εκτυπωτή και τηλέφωνο. Και στη διάθεση όλων των τμημάτων υπάρχουν 4 φωτοαντιγραφικά και 7 φαξ.

5) Ποιο κατά τη γνώμη σας είναι το πιο σημαντικό τεχνολογικό μέσο γραφείου;

Αναμφισβήτητα το πιο αποτελεσματικό τεχνολογικό μέσο γραφείου είναι ο Η/Υ. Παρέχει μεγάλες δυνατότητες σε κάθε χρήστη και προσφέρει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται μια επιχείρηση για να λειτουργήσει. Συγκεκριμένα, στη δική μας επιχείρηση έχουμε προσαρμόσει στον Η/Υ ειδικά προγράμματα για τη σωστή λειτουργία διαφόρων τμημάτων καθώς και τον έλεγχο αυτών.

6) Πιστεύεται ότι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτεται καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας;

Όλες οι ανάγκες της επιχείρησής μας καλύπτονται πλήρως με τα τεχνολογικά μέσα που χρησιμοποιούμε.

Σε κανένα τμήμα μας δεν έχει παρουσιαστεί ποτέ κάποιο πρόβλημα στη μέχρι σήμερα λειτουργία όσον αφορά τον τεχνολογικό και

μηχανολογικό εξοπλισμό και βέβαια κάθε φορά που εμφανίζονται καινούργιες ανάγκες στην αγορά η επιχείρησή μας φροντίζει να τις καλύπτει. Πράγμα που μέχρι σήμερα το έχει καταφέρει.

7) Η χρήση των τεχνολογικών μέσων είναι εύκολη και προσιτή από το προσωπικό;

Υπάρχει ένας αριθμός προσωπικού ο οποίος είναι άριστα εκπαιδευμένος στη χρήση του εξοπλισμού ενός σύγχρονου γραφείου. Συγχρόνως, κάθε καινούργιο άτομο που προσλαμβάνεται και δεν κατέχει πλήρη γνώση στη χρήση των μηχανημάτων αυτών μπορεί μέσω σεμιναρίων που του παρέχει η επιχείρηση να μάθει ή να εμπλουτίσει τις γνώσεις του. Τα σεμινάρια αυτά γίνονται εντός αλλά και εκτός της επιχείρησης και απευθύνονται σε όλα τα τμήματα (λογιστήριο, ποιοτικός έλεγχος, έλεγχος αποθήκης κ.λ.π.).

8) Κατά πόσο η επιχείρησή σας ακολουθεί τον ρυθμό εξέλιξης της τεχνολογίας;

Η επιχείρησή μας ακολουθεί συνεχώς την τεχνολογική εξέλιξη γιατί ενδιαφερόμαστε κάθε φορά να παρέχουμε στον καταναλωτή τα καλύτερα προϊόντα και να ικανοποιούμε έτσι όλες του τις ανάγκες. Βέβαια, αυτό σε συνδυασμό και με την δική μας διευκόλυνση.





## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ & ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ:

ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε.

Η ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε. αποτελεί μέλος ενός ισχυρού ομίλου εταιρειών στο οποίο περιλαμβάνονται οι εταιρείες ΦΑΓΕ ΑΕ, ΠΑΛΑΣ ΑΤΕΕ, ΕΒΓΑ ΑΕ, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΠΙΣΚΟΤΩΝ ΑΒΕΕ, ΑΡΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ELITE ΑΕ, ΒΟΣΙΝΑΚΗΣ ΑΒΕΕ, DENISTONE ΑΕ, MORPACK S.A., CAS ICE CREAM, & KARAT BULGARIA Ltd.

Η δημιουργία του νέου υπερσύγχρονου εργοστασίου της εταιρείας το 1995 με απασχολούμενο ανθρώπινο δυναμικό που ξεπερνάει τους 500 εργαζόμενους συνιστά την αφετηρία υλοποίησης του οράματος της διοίκησης για την περαιτέρω ανάπτυξη του βιομηχανικού κλάδου εφαρμογών πλαστικής συσκευασίας στην Ελλάδα.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

Τάκης Σταυρόπουλος, Διευθυντής Παραγωγής.

1) Ποιο είναι το αντικείμενο δραστηριότητας της επιχείρησής σας;

Κύρια αντικείμενα εργασίας της ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε. είναι η παραγωγή και η εμπορία προϊόντων μιας χρήσεως, υλικών συσκευασίας πάσης φύσεως καθώς και βιομηχανικών προϊόντων. Στο βιομηχανικό κλάδο των πλαστικών η ΜΟΡΝΟΣ ΑΕ είναι η μόνη που καλύπτει όλη τη γκάμα των προϊόντων μιας χρήσης και πλαστικής συσκευασίας ικανοποιώντας τις ιδιαίτερες κάθε φορά ανάγκες των πελατών της. Το γεγονός αυτό την

καθιστά πρωτοπόρο στην αγορά. Οι γραμμές παραγωγής χωρίζονται στους κλάδους εύκαμπτης συσκευασίας και στερεάς (προϊόντα μιας χρήσεως και βιομηχανικά προϊόντα). Ορισμένα από τα προϊόντα που παράγει είναι: κύπελλα και δοχεία, πλαστικά βαρέλια, αγροτικά κιβώτια και τελάρα, βιομηχανικά εξαρτήματα.

2) Σε ποια τμήματα – διευθύνσεις χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησής σας;

Η επιχείρησή μας χωρίζεται στις εξής διευθύνσεις: α) στο τμήμα εμπορίου που υπάρχει ο διευθυντής πωλήσεων και marketing, β) στο τμήμα λογιστηρίου, στο τμήμα ελέγχου της ποιότητας των προϊόντων μας και του μηχανολογικού μας εξοπλισμού και γ) το τμήμα αποθήκης.

3) Με ποιο τρόπο γίνεται η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησης;

Όσον αφορά τη γενικότερη επικοινωνία ανάμεσα στα τμήματα της επιχείρησης γίνεται από τα ανώτερα στρώματα στα κατώτερα με τον εξής τρόπο: τα ανώτερα στρώματα (διευθυντής πωλήσεων, marketing, λογιστηρίου) έρχονται σε σύσκεψη μια φορά το μήνα όπου ο καθένας καταθέτει τις απόψεις του στα προτεινόμενα θέματα συζήτησης και κατόπιν συντάσσουν εκθέσεις που περιέχουν τις αποφάσεις τους και τα στέλνουν στα κατώτερα στρώματα.

4) Ποια είναι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει το γραφείο σας και γενικότερα η επιχείρησή σας όσον αφορά τον αυτοματισμό γραφείου;

Στο δικό μου γραφείο όπως βλέπεται υπάρχει ένας Η/Υ με τον εκτυπωτή του και ένα φαξ καθώς και η προσωπική μου ηλεκτρονική ατζέντα. Συνολικά υπάρχουν στην επιχείρηση μέχρι σήμερα γύρω στους 28 Η/Υ, 15 εκτυπωτές 2 φωτοαντιγραφικά και κάθε υπάλληλος γραφείου έχει το προσωπικό του τηλέφωνο.

5) Ποιο κατά τη γνώμη σας το πιο σημαντικό τεχνολογικό μέσο γραφείου;

Αναμφισβήτητα ο Η/Υ είναι το μηχάνημα εκείνο που εκτελεί τις σημαντικότερες λειτουργίες ενός σύγχρονου γραφείου. Βοηθάει πολύ τον άνθρωπο στην πραγματοποίηση των εργασιών του που έχει να κάνει στο χώρο του γραφείου αλλά και σε όλους τους υπόλοιπους χώρους μέσα στην επιχείρηση. Η ΜΟΡΝΟΣ ΑΕ εφαρμόζει το διεθνές σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9002 το οποίο εγγυάται την βέλτιστη ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών. Ένα πρόγραμμα που εφαρμόζεται μέσω Η/Υ. Εκτός από το πρόγραμμα αυτό υπάρχουν και άλλα ειδικά προγράμματα προσαρμοσμένα στις ανάγκες της δικής μας επιχείρησης. Όπως καταλαβαίνεται όλα αυτά δίχως την βοήθεια του Η/Υ θα ήταν πολύ δύσκολο έως και αδύνατο να πραγματοποιηθούν.

6) Πιστεύεται ότι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτετε καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας;

Πιστεύω πως όλες οι ανάγκες μας σήμερα καλύπτονται πλήρως. Η ΜΟΡΝΟΣ ΑΕ χάρη στο σύγχρονο εξοπλισμό της μπορεί να προσφέρει

μεγάλη ποικιλία προϊόντων καθώς και εξειδικευμένες λύσεις όπου απαιτούνται. Γνωρίζουμε τις απαιτήσεις του βιομηχανικού κλάδου στον οποίο δραστηριοποιούμαστε, τις απαιτήσεις των πελατών μας καθώς και ότι η εξασφάλιση άριστης ποιότητας στα προϊόντα απαιτεί παραγωγικές μονάδες που συνδυάζονται από προηγμένη τεχνολογία, λειτουργικότητα και αποτελεσματική χρήση φυσικών και ανθρώπινων πόρων.

7) Η χρήση των τεχνολογικών μέσων είναι εύκολη και προσιτή στο προσωπικό;

Υπάρχουν στην επιχείρησή μας άτομα που είναι ήδη γνώστες στη χρήση του τεχνολογικού εξοπλισμού ενός γραφείου και άτομα που μέσω σεμιναρίων μαθαίνουν πώς να τα χειρίζονται. Πιστεύουμε πως η εξειδίκευση των ανθρώπων μας συμβάλλει καθοριστικά στην ποιότητα των προϊόντων και στη σωστή χρήση των πόρων της επιχείρησής μας. Από την πλευρά μας θεωρούμε υποχρέωσή μας να φροντίζουμε για την εξέλιξη όλων των εργαζομένων καθώς και για την επιμόρφωσή τους η οποία μέσω σεμιναρίων καλύπτει όλο το σχήμα οργάνωσης.

8) Κατά πόσο η επιχείρησή σας ακολουθεί το ρυθμό εξέλιξης της τεχνολογίας;

Ακολουθεί βεβαίως την εξέλιξη της τεχνολογίας σε αρκετά μεγάλο βαθμό. Σήμερα, μια 7ετία μετά την ίδρυση της ΜΟΡΝΟΣ ΑΕ η δυνατότητα παραγωγής της μονάδας έχει αυξηθεί σημαντικά. Το γεγονός αυτό οφείλεται στη σωστή χρήση Η/Υ σε συνδυασμό με την ποιότητα

των προϊόντων μας έχει οδηγήσει στον τριπλασιασμό των πωλήσεών την τριετία 1997 – 2000. Πράγμα που οδήγησε στην έναρξη παραγωγικής δραστηριότητας στη Γαλλία με στόχο την κάλυψη αναγκών της κεντροδυτικής Ευρώπης. Η πείρα και η γνώση μας, μας οδηγούν στην εφαρμογή της δικής μας φιλοσοφίας: χρήση προηγμένης τεχνολογίας, παραγωγή προϊόντων υψηλής ποιότητας, μοναδική σχέση με τους πελάτες μας.



## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ & ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ:

ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΗΣ Α.Ε.

Ο όμιλος ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΗΣ ιδρύθηκε το 1960. Είναι ένας από τους μεγαλύτερους κατασκευαστές πλαστικών συστημάτων αγωγών και εύκαμπτων σωλήνων στον κόσμο. Οι ολοκληρωμένες λύσεις Πεντζετάκις εφαρμόζονται μεταξύ άλλων στην ύδρευση και στην αποχέτευση, στην προστασία καλωδίων, τηλεπικοινωνιών, στη μεταφορά φυσικού αερίου, σε εγκαταστάσεις θέρμανσης καθώς και σε αγροτικές εργασίες. Περιλαμβάνονται επίσης κατασκευαστικά υλικά.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

Νίκος Μαγκλάρας, διευθυντής παραγωγής.

1) Ποιο είναι το αντικείμενο απασχόλησης της επιχείρησής σας;

A) Καινοτομικά προϊόντα που παράγουμε στον όμιλο ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΗ μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ανάλογα με τις τελικές εφαρμογές τους στους διαφορετικούς παραγωγικούς κλάδους. Οι κλάδοι αυτοί πλαισιώνουν μια διαφορετική επιθυμητή ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ και αφορούν την: σύγχρονη κατοικία, εξελιγμένη Γεωργία, παραγωγική βιομηχανία, κατασκευή έργων υποδομής, υποστήριξη τηλεπικοινωνιών. Τα προϊόντα μας δεν είναι απλώς εξελιγμένοι σωλήνες, είναι ποιοτικά δομικά υλικά. Παράλληλα προσφέρουμε μοναδικές και πρωτοπόρες



λύσεις σε καταναλωτές και συνεργάτες μας υποστηρίζοντας με τον ποιοτικότερο τρόπο μια σύγχρονη αντίληψη της καθημερινής μας ζωής.

Ο όμιλος ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΙΣ διαθέτει ένα δυναμικό και παγκόσμιο δίκτυο διανομής το οποίο μπορεί να υποστηρίξει τις ανάγκες της πελατείας του σε περισσότερες από 70 χώρες στις 4 Ηπείρους.

2) Σε ποια τμήματα – διευθύνσεις χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησης;

Όπως σε όλες τις επιχειρήσεις έτσι και στη δική μας υπάρχει καταρχήν η Γενική Διεύθυνση του εργοστασίου που ρυθμίζει και έχει υπό την επίβλεψή της όλα τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησής μας. Αμέσως μετά υπάρχουν: α) Τεχνική διεύθυνση, β) Οικονομική διεύθυνση και γ) Εμπορική διεύθυνση.

Όσον αφορά την τεχνική διεύθυνση χωρίζεται στο τμήμα της διεύθυνσης παραγωγής στο οποίο εμείς χρησιμοποιούμε συγκεκριμένες πρώτες ύλες. Στην τεχνική διεύθυνση υπάρχει επίσης το τμήμα συντήρησης μηχανών και το τμήμα logistics το οποίο χωρίζεται σε αποθήκες α' υλών, αποθήκες προϊόντων και στις φορτώσεις. Τέλος, πολύ σημαντικό μέρος αποτελεί ο ποιοτικός έλεγχος. Η διεύθυνση εμπορίου ασχολείται με ένα μέρος των πωλήσεων και το marketing της επιχείρησης όπου υπάρχουν ικανά άτομα εξειδικευμένα αποκλειστικά στον εμπορικό τομέα και marketing, οι λεγόμενοι πωλητές που είναι σε

θέση κάθε φορά να υποστηρίζουν τις ανάγκες της πελατείας του ομίλου ΠΕΤΖΕΤΑΚΗ με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

3) Με ποιο τρόπο γίνεται η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησης;

Όσον αφορά τη γενική επικοινωνία της επιχείρησης κάθε μήνα γίνονται συσκέψεις των κατώτερων στρωμάτων της επιχείρησης και συντάσσονται εκθέσεις για την καλύτερη διεξαγωγή της παραγωγής. Επίσης κάθε χρόνο πραγματοποιείται μια φορά συμβούλιο των γενικών διευθυντών όπου καλύπτονται τα θέματα όσον αφορά την παραγωγή, πωλήσεις, το εργατικό δυναμικό, την ποιότητα των προϊόντων κ.λ.π.

Βέβαια, υπάρχει και η επικοινωνία του προσωπικού ανάμεσα στα τμήματα της επιχείρησης όπου γίνεται με τη χρήση του e-mail μέσω Η/Υ και φυσικά την χρησιμοποίηση τηλεφώνων για την πιο γρήγορη ενημέρωση – επικοινωνία και την αποφυγή σπατάλης πολύτιμου χρόνου.

4) Ποια είναι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει το γραφείο σας και γενικότερα η επιχείρησή σας όσον αφορά τον αυτοματισμό γραφείου;

Στο δικό μου γραφείο όπως παρατηρείται, βρίσκεται ένας Η/Υ με τα ηχεία του, τον εκτυπωτή, το φαξ και το modem το οποίο υπάρχει μόνο στα γραφεία των προϊσταμένων των τμημάτων της επιχείρησης και σε ορισμένα από τα γραφεία υπάρχει και scanner. Στα υπόλοιπα τμήματα κάθε γραφείο είναι εξοπλισμένο με έναν Η/Υ, εκτυπωτή και όχι απαραίτητα σε όλα υπάρχει ένα φαξ. Συνολικά δηλαδή στην επιχείρησή

μας μέχρι σήμερα υπάρχουν περίπου 36 Η/Υ, 6 φαξ και το προσωπικό τηλέφωνο του κάθε υπαλλήλου γραφείου.

5) Ποιο κατά τη γνώμη σας είναι το πιο σημαντικό τεχνολογικό μέσο γραφείου;

Είναι σίγουρα αποδεκτό σε όλους πως ο Η/Υ αποτελεί σήμερα το αποτελεσματικότερο τεχνολογικό εξοπλισμό ενός σύγχρονου γραφείου. Δεν πιστεύω πως υπάρχει επιχείρηση που δεν χρησιμοποιεί Η/Υ αφού πλέον ο Η/Υ βρίσκεται και στα σπίτια των περισσότερων ανθρώπων. Μέσω του Η/Υ μπορεί και συντονίζεται ολόκληρη η επιχείρηση και ελέγχεται η πορεία της. Εμείς χρησιμοποιούμε για τον συντονισμό της επιχείρησής μας το πρόγραμμα logistics που ικανοποιεί τις ανάγκες μας πλήρως, δηλαδή ελέγχουμε τις αποθήκες – αποθέματα, πωλήσεις, παραγωγή κ.λ.π.

6) Πιστεύεται ότι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτετε καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας;

Αν και οι ανάγκες της επιχείρησής μας είναι τεράστιες και προκύπτουν φυσικά από το ευρύ πελατολόγιο της εταιρείας που αποτελείται από έλληνες και ξένους πελάτες, ο μέχρι σήμερα τεχνολογικός μας εξοπλισμός είναι σε θέση να καλύπτει όλες μας τις ανάγκες ή το 80% των αναγκών μας. Όταν εμφανίζονται νέες απαιτήσεις – ανάγκες η εταιρεία μας είναι σε θέση να αγοράσει τα ανάλογα τεχνολογικά μέσα που θα απαιτηθούν για την κάλυψη των αναγκών της.

7) Η χρήση των τεχνολογικών μέσων είναι εύκολη και προσιτή στο προσωπικό;

Υπάρχουν ήδη ειδικευμένα άτομα που χρησιμοποιούν τον μηχανολογικό εξοπλισμό μας άριστα και παράλληλα γίνονται σεμινάρια που βοηθούν στο νέο προσωπικό να μάθει την χρήση του εξοπλισμού αυτού και την παραπέτα γνώση και εξειδίκευση των ήδη χρηστών. Σεμινάρια γίνονται σε όλους τους παραγωγικούς κλάδους του ομίλου ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΙΣ όπως: σύγχρονη κατοικία, εξελιγμένη γεωργία, παραγωγική βιομηχανία, κατασκευή έργων υποδομής, υποστήριξη τηλεπικοινωνιών εκτός της εταιρείας αλλά και σε εγκαταστάσεις άλλων πόλεων και χωρών.

8) Κατά πόσο η επιχείρησή σας ακολουθεί τον ρυθμό εξέλιξης της τεχνολογίας;

Η επιχείρησή μας ακολουθεί φυσικά την εξέλιξη της τεχνολογίας. Κατά τη διάρκεια της τελευταίας τριετίας η εταιρεία έχει πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις σε πάγιο εξοπλισμό με σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας και την ανάπτυξή της και το έχει πετύχει στο μέγιστο των δυνατοτήτων της.



## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΕΠΩΝΥΜΙΑ & ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ:

ΕΛΒΑΛ Α.Ε.

Η ΕΛΒΑΛ είναι μια βιομηχανία που κατέχει σήμερα εξέχουσα θέση ανάμεσα στις εταιρείες έλασης αλουμινίου σε παγκόσμιο επίπεδο. Με επενδυτικό πρόγραμμα που οδηγεί την εταιρεία σε δυνατότητα ετήσιας παραγωγής 200.000 τόνων και με εξαγωγές σε πάνω από 70 χώρες, η ΕΛΒΑΛ προσφέρει στον έλληνα πελάτη υψηλή ποιότητα, γρήγορη παράδοση, άμεση πώληση, τεχνική υποστήριξη, προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων, δυνατότητα ανακύκλωσης.

### ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

Αναστασία Ελευθεριάδου, βοηθός διευθυντή marketing.

1) Ποιο είναι το αντικείμενο απασχόλησης της επιχείρησής σας;

Το αντικείμενο με το οποίο απασχολείται η βιομηχανική μας μονάδα είναι η παραγωγή προϊόντων ημιτελειωμένου αλουμινίου. Πιο συγκεκριμένα, η βιομηχανία ΕΛΒΑΛ παράγει ειδικά προϊόντα αλουμινίου, ανάγλυφα φύλλα και ταινίες αλουμινίου, foil για σκεύη τροφίμων, ειδικές συσκευασίες, φύλλα και ταινίες αλουμινίου για κατασκευές και βιομηχανικές εφαρμογές: Βαμμένα και άβαφα φύλλα και διαφημιστικές κατασκευές.

2) Σε ποια τμήματα – διευθύνσεις χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησης;

Τα τμήματα στα οποία χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησής μας είναι τα ακόλουθα: α) Γενικός διευθυντής, β) Διευθυντής παραγωγής, γ) Διευθυντής πωλήσεων δ) Διευθυντής marketing, ε) Διευθυντής αυτόματου σχεδίου στ) Διευθυντής οικονομικών και ζ) Διευθυντής ελέγχου ποιότητας.

3) Με ποιο τρόπο γίνεται η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησης;

Στην επιχείρησή μας η επικοινωνία με τα διάφορα τμήματα γίνεται κατά κύριο λόγο μέσω e-mail και τηλεφώνων. Βέβαια υπάρχουν και οι περιπτώσεις που κάθε εργαζόμενος στην επιχείρηση μεταβιβάζει δια χειρός της πληροφορίες που χρειάζονται στο κατάλληλο πρόσωπο. Η επιχείρηση συγχρόνως μέσω του Η/Υ και συγκεκριμένα μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έρχεται σε επαφή με άλλες εταιρείες του ομίλου ΒΙΟΧΑΛΚΟ και με αγορές στο εξωτερικό όπως για παράδειγμα με εταιρείες της Δ. Ευρώπης και των Η.Π.Α.

Επίσης, κάθε 2 μήνες οι διευθυντές των ανάλογων τμημάτων συνεδριάζουν για τα αποτελέσματα – πορεία της εταιρείας.

4) Ποια είναι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει το γραφείο σας όσον αφορά τον αυτοματισμό γραφείου;

Όπως παρατηρείται και εσείς οι ίδιες απαραίτητος για τον εξοπλισμό ενός γραφείου είναι ο Η/Υ και συγκεκριμένα στο γραφείο αυτό ο Η/Υ είναι εξοπλισμένος με ηχεία, εκτυπωτή, modem, scanner,

fax. Αυτός ο μηχανολογικός εξοπλισμός υπάρχει σε όλα τα τμήματα όχι όμως και σε κάθε γραφείο. Για παράδειγμα, στο τμήμα πωλήσεων, τμήμα marketing. Όσον αφορά τώρα την επιχείρηση, ως σύνολο, υπάρχουν περίπου 33 Η/Υ πλήρως εξοπλισμένοι και συνολικά 3 φαξ και 2 φωτοαντιγραφικά.

5) Ποιο κατά τη γνώμη σας είναι το πιο αποτελεσματικό τεχνολογικό μέσο γραφείου;

Αναμφισβήτητα μια επιχείρηση για να μπορέσει σήμερα να εφαρμόσει γρήγορα και αποτελεσματικά τους στόχους της και να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες και αυξανόμενες απαιτήσεις της αγοράς χρειάζεται να έχει στη διάθεσή της Η/Υ. Είναι λοιπόν φανερό πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος του Η/Υ στη λειτουργία και επιβίωση μιας επιχείρησης σήμερα. Εμείς στην ΕΛΒΑΛ μέσω ενός προγράμματος που ονομάζεται A5 400 ελέγχουμε από Η/Υ ανά πάσα στιγμή την παραγωγική διαδικασία. Χρησιμοποιούμε επίσης όλα τα πακέτα της Microsoft και φροντίζουμε κάθε φορά να μαθαίνουμε για τα καινούργια πακέτα της και να τα προμηθευόμαστε όσα φυσικά τα θεωρούμε απαραίτητα στη δική μας επιχείρηση.

6) Πιστεύεται ότι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτεται καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας;

Με τα μηχανήματα που μέχρι σήμερα χρησιμοποιούμε όσον αφορά τον εξοπλισμό ενός σύγχρονου γραφείου είμαστε πλήρως



ικανοποιημένοι. Φροντίζουμε βέβαια και κάθε φορά που μια καινούργια ανάγκη προκύπτει να την καλύπτουμε όσο το δυνατόν καλύτερα.

Έχουμε διαθέσει τεράστια ποσά για τον αυτόματισμό γραφείου κι αυτό γιατί πιστεύουμε ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν περισσότερο κι έτσι η εταιρεία εκπληρώνει τους στόχους τους οποίους έχει θέσει.

7) Η χρήση των τεχνολογικών μέσων είναι εύκολη και προσιτή στο προσωπικό;

Κανείς δεν γεννήθηκε παντογνώστης. Ανάλογα με το αντικείμενο της εργασίας τους, που έχει ο κάθε εργαζόμενος, η εταιρεία φροντίζει να εξειδικευτεί πάνω σ' αυτό. Παραδίδονται ιδιαίτερα μαθήματα, αλλά και ομαδικά μαθήματα στους εργαζόμενους από εξειδικευμένα άτομα. Αυτό συνήθως γίνεται εντός της επιχείρησής μας.

8) Κατά πόσο η επιχείρησή σας ακολουθεί τον ρυθμό εξέλιξης της τεχνολογίας;

Η επιχείρησή μας ΕΛΒΑΛ ΑΕ ακολουθεί ασταμάτητα την εξέλιξη της τεχνολογίας. Για παράδειγμα στην επιχείρησή μας το e-mail χρησιμοποιείται εδώ και 5 χρόνια. Πρόκειται για μια βιομηχανική εταιρεία με δυναμική πορεία και προοπτικές εξέλιξης.



ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ



## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΕΠΩΝΥΜΙΑ & ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ:

PIPELIFE A.E.

Οι εταιρείες Solvay και Wienerberger συνέστησαν στα τέλη του 1989 από κοινού και με ίση συμμετοχή την Pipelife με σκοπό την παραγωγή και εμπορία συστημάτων πλαστικών σωλήνων από διάφορες πρώτες ύλες (pvc, pe, pp, pb).

Ο όμιλος εταιρειών Pipelife ελέγχει εξ' ολοκλήρου ή κατά πλειοψηφία 35 εργοστάσια παραγωγής πλαστικών σωλήνων και εξαρτημάτων που βρίσκονται σε 23 χώρες στην Ευρώπη και Ασία. Ο όμιλος διαθέτει επίσης 4 εμπορικούς οργανισμούς και δραστηριοποιείται εμπορικά σε όλες σχεδόν τις χώρες της Ευρώπης καθώς και σε χώρες της Μέσης Ανατολής.

### ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

Νίκος Λεονταρίδης, Διευθυντής Παραγωγής.

1) Ποιο είναι το αντικείμενο απασχόλησης της επιχείρησής σας;

Η εταιρεία Pipelife ΕΛΛΑΣ Α.Ε. – βιομηχανία πλαστικών σωλήνων, ασχολείται με την παραγωγή και εμπορία σωλήνων και εξαρτημάτων από πολυαιθυλένιο, PVC και άλλα πλαστικά υλικά με πληθώρα εφαρμογών στα τεχνικά έργα, στη γεωργία, στην οικοδομή, στη βιομηχανία κ.λ.π.

2) Σε ποια τμήματα – διευθύνσεις χωρίζεται η λειτουργία της επιχείρησης;

Επικεφαλής όλων των τμημάτων είναι ο διευθυντής της επιχείρησης. Ακολουθούν ο διευθυντής παραγωγής, πωλήσεων marketing, ο υπεύθυνος του τμήματος λογιστηρίου, ο υπεύθυνος αποθήκης και ο υπεύθυνος τεχνικής διεύθυνσης που ασχολείται με τη συντήρηση των μηχανών του εργοστασίου.

3) Με ποιο τρόπο γίνεται η επικοινωνία των τμημάτων της επιχείρησης;

Όλα τα τμήματα της επιχείρησης βρίσκονται σε επικοινωνία μέσω τηλεφώνων κυρίως αλλά και μέσω e-mail. Βέβαια, υπάρχουν φορές που τα ίδια τα άτομα έρχονται σε επικοινωνία αυτοπροσώπως. Η Pipe life ΕΛΛΑΣ έχει και επικοινωνία μέσω e-mail με εταιρείες στο εξωτερικό. Όσον αφορά τη γενικότερη επικοινωνία ανάμεσα στα τμήματα της επιχείρησης πραγματοποιούνται 4 φορές το χρόνο συμβούλια εντός της επιχείρησης για θέματα που αφορούν τις πωλήσεις, τον έλεγχο ποιότητας των προϊόντων, τις πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή των προϊόντων, αλλά και κάθε άλλο θέμα που απασχολεί την επιχείρηση.

4) Ποια είναι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει το γραφείο σας και γενικότερα η επιχείρησή σας;

Στο γραφείο αυτό υπάρχει φυσικά ένας Η/Υ πλήρης εξοπλισμένος. Χρησιμοποιώ επίσης ένα κλειστό σύστημα παρακολούθησης με κάμερα

ολόκληρης της επιχείρησης το οποίο συνδέεται και με το σύστημα του φύλακα του εργοστασίου για τον έλεγχο όλων των οχημάτων που εισέρχονται στην επιχείρηση. Στη διάθεση βέβαια ολόκληρης της επιχείρησης υπάρχουν σε κάθε τμήμα Η/Υ, εκτυπωτές, φαξ και φυσικά κάθε γραφείο έχει και το δικό του τηλέφωνο. Συνοπτικά δηλαδή η επιχείρησή μας διαθέτει γύρω στους 18 Η/Υ, 2 φαξ, 10 εκτυπωτές και 2 φωτοαντιγραφικά.

5) Ποιο κατά τη γνώμη σας είναι το πιο σημαντικό τεχνολογικό μέσο γραφείου;

Φυσικά ο Η/Υ αποτελεί σήμερα για κάθε επιχείρηση το πιο σημαντικό τεχνολογικό μέσο γραφείου. Μέσω του Η/Υ πραγματοποιείται πιο γρήγορα και εύκολα η σωστή λειτουργία ολόκληρης της επιχείρησης. Υπάρχει στην επιχείρησή μας έτοιμο από την μητρική εταιρεία ένα ειδικό πρόγραμμα για τον προγραμματισμό της παραγωγής, το ονομαζόμενο production planning το οποίο αναλύει ένα – ένα τα βήματα της παραγωγικής διαδικασίας, την ποσότητα των προϊόντων που θα παραχθούν, την ποιότητα, τις πρώτες ύλες που θα χρησιμοποιηθούν κ.λ.π. Παρακολουθούμε συγχρόνως και διάφορα πακέτα της Microsoft που θεωρούμε απαραίτητα για την επιχείρησή μας.

6) Πιστεύεται ότι τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτετε καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας;

Τα μηχανήματα γραφείου που χρησιμοποιούμε αυτή τη στιγμή ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες μας και κάθε φορά που εμφανίζονται καινούργιες, είμαστε σε θέση να ανταποκρινόμαστε. Βέβαια, αυτό σε σχέση με τις ανάγκες της εταιρείας γιατί πολλές φορές το κόστος του τεχνολογικού εξοπλισμού είναι απλησίαστο.

7) Η χρήση των τεχνολογικών μέσων είναι εύκολη και προσιτή στο προσωπικό;

Η χρήση των μέσων ενός γραφείου σύγχρονου είναι εύκολη για οποιοδήποτε άτομο ενδιαφέρεται πραγματικά να μάθει τον χειρισμό τους. Βέβαια, για να ειδικευτεί κάθε άτομο στο δικό του αντικείμενο εργασίας πραγματοποιούνται σεμινάρια έτσι ώστε να γίνεται όλο και πιο εύκολη και κατανοητή σε αυτούς η χρήση των τεχνολογικών μέσων ενός σύγχρονου γραφείου. Αυτό είναι προς όφελος του εργαζόμενου γιατί δουλεύει χωρίς άγχος, αποδίδει περισσότερο, δεν κάνει λάθη, τα οποία μπορούν να αποβούν μοιραία για την επιχείρηση (διακοπή εργασιών, σπατάλη χρόνου – χρήματος, κόστος επισκευών κ.λ.π.).

8) Κατά πόσο η επιχείρησή σας ακολουθεί το ρυθμό εξέλιξης της τεχνολογίας;

Η επιχείρησή μας φυσικά και ακολουθεί την εξέλιξη της τεχνολογίας μέχρι το σημείο εκείνο που μας ενδιαφέρει ώστε να ικανοποιούμε πλήρως τις δικές μας ανάγκες αλλά και τις ανάγκες των πελατών μας. Η Pipe Life ΕΛΛΑΣ ΑΕ διαθέτει διεύθυνση έρευνας και

ανάπτυξης νέων προϊόντων. Συνεργάζεται συχνά τόσο με το κέντρο έρευνας και ανάπτυξης του ομίλου Pire Life όσο και με τα ερευνητικά εργαστήρια των μετόχων της. Συμβάλλει έτσι ενεργά στην δημιουργία νέων προϊόντων υψηλών προδιαγραφών με σκοπό καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την προστασία του περιβάλλοντος.

#### 4.4 Ευρήματα της Έρευνας

1. Το προφίλ που έχει η επιχείρηση (η νομική μορφή που έχει η επιχείρηση).



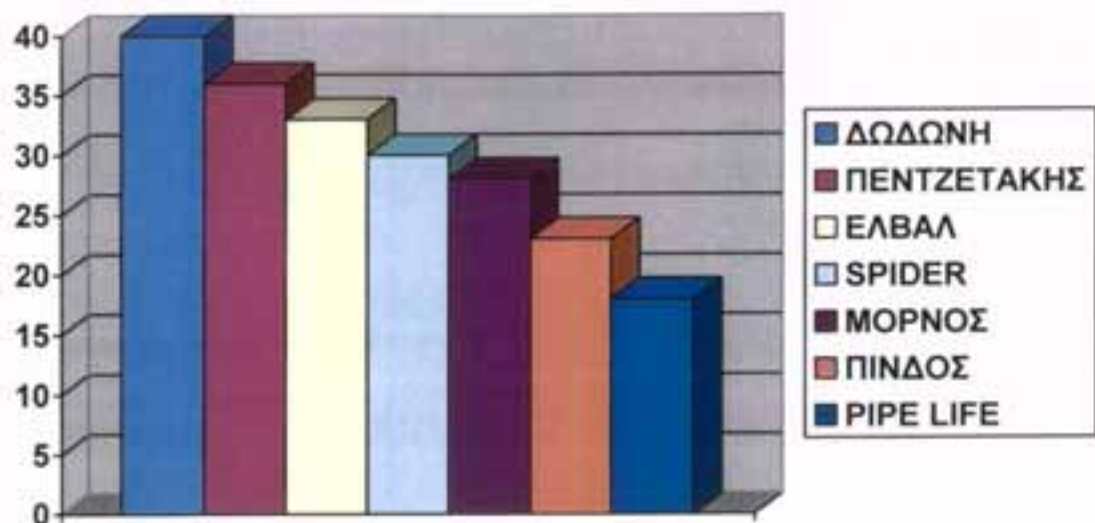
Οι έξι από τις επτά επιχειρήσεις που περιλαμβάνονται στην έρευνα που πραγματοποιήσαμε έχουν τη μορφή της ανώνυμης εταιρείας. Αυτές είναι οι ακόλουθες, PIPE LIFE ΕΛΛΑΣ Α.Ε., ΕΛΒΑΛ Α.Ε., ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε., ΠΕΤΖΕΤΑΚΗΣ Α.Ε., SPIDER Α.Ε. και ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε. Το ποσοστό είναι 85,71%

Μια επιχείρηση, η Πίνδος Α.Π.Σ.Ι., έχει τη μορφή του συνεταιρισμού. Το ποσοστό είναι 14,29%.

2. Ποσότητα των τεχνολογικών μέσων που διαθέτει η κάθε επιχείρηση.

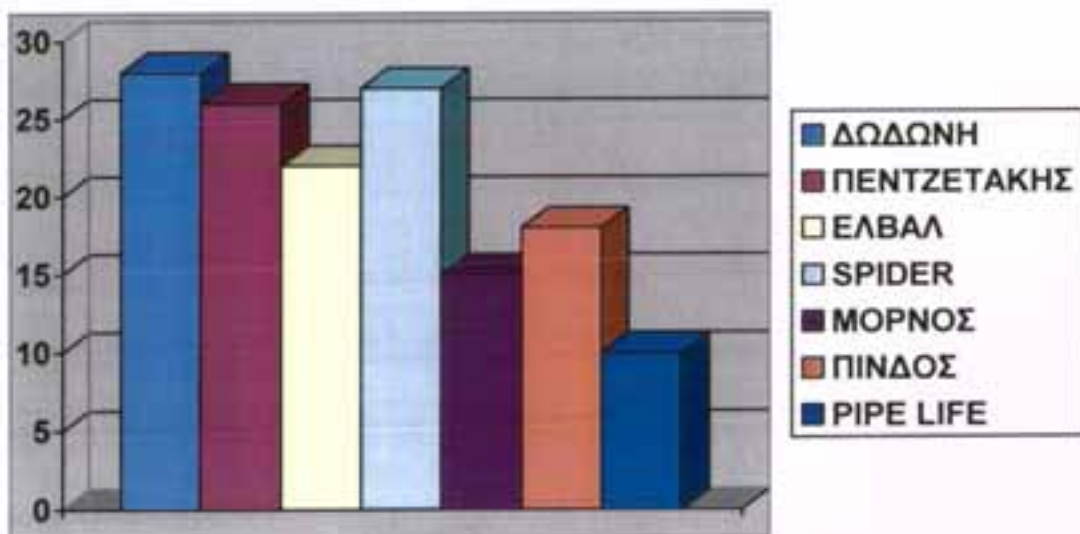
Α) Η/Υ





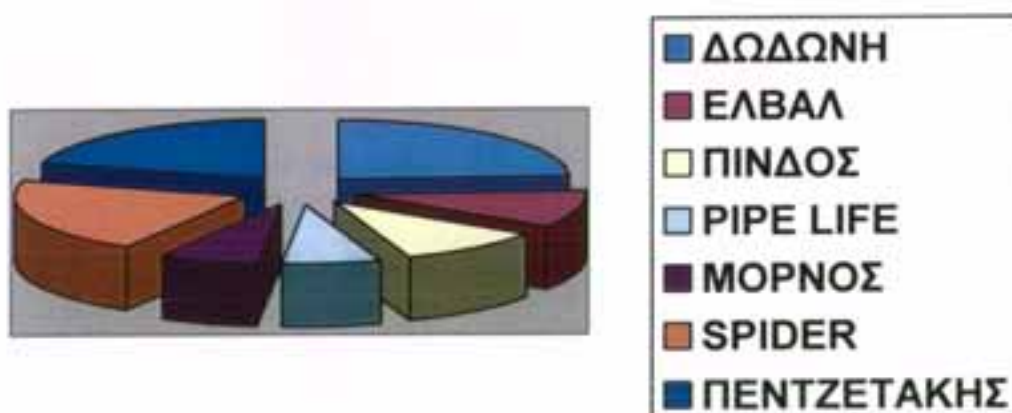
Την πρώτη θέση στην ποσότητα Η/Υ την κατέχει η ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε. (40). Στη συνέχεια ακολουθούν: ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΗΣ Α.Ε. (36), ΕΛΒΑΛ Α.Ε. (33), SPIDER Α.Ε. (30), ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε. (28), ΠΙΝΔΟΣ Α.Π.Σ.Ι. (23) και τέλος η PIPE LIFE (18).

#### Β) Εκτυπωτές



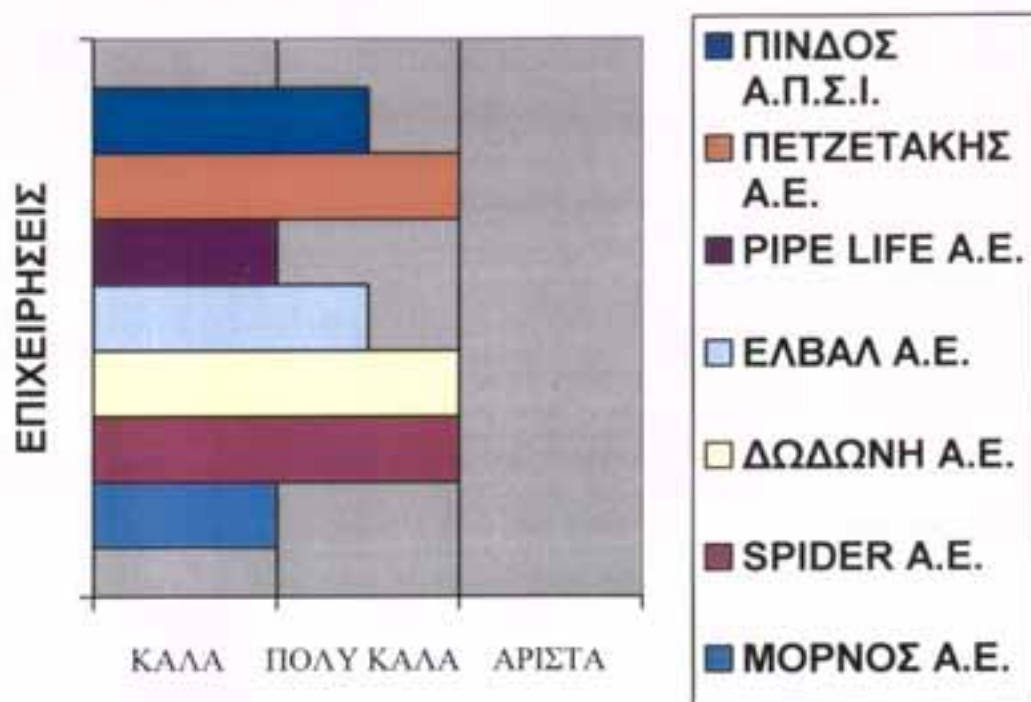
Την πρωτιά κατέχει η ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε. με 28 εκτοπωτές, ακολουθούν η SPIDER Α.Ε. με 27, ο ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΗΣ Α.Ε. με 26, η ΕΛΒΑΛ Α.Ε. με 22, η ΠΙΝΔΟΣ Α.Π.Σ.Ι. με 18, ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε. με 15 και η PIPE LIFE Α.Ε. με 10.

### Γ) Φαξ



Κυρίαρχος των φαξ είναι η ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε. με ποσοστό 24,10%, έπειτα ακολουθεί η SPIDER Α.Ε. και ο ΠΕΝΤΖΕΤΑΚΗΣ Α.Ε. με ποσοστό 20,65%, την Τρίτη θέση κατέχει η ΕΛΒΑΛ Α.Ε. και η ΠΙΝΔΟΣ Α.Π.Σ.Ι. με ποσοστό 10,35% και τέλος ο ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε. και η PIPE LIFE Α.Ε. με ποσοστό 6,95%.

Γ) Βαθμός συνειδητοποίησης της αποδοτικότητας του σύγχρονου αυτοματοποιημένου γραφείου.

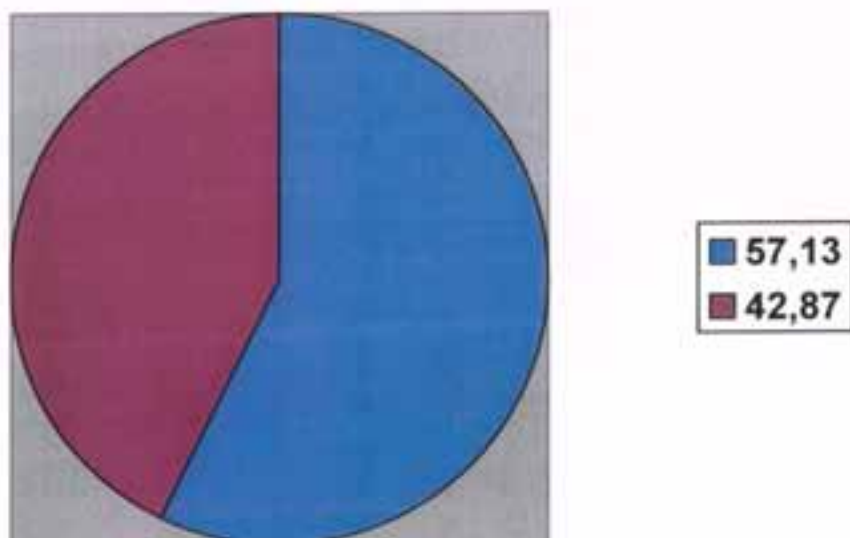


Τρεις από τις επτά επιχειρήσεις έχουν συνειδητοποιήσει άριστα την αποδοτικότητα του σύγχρονου αυτοματοποιημένου γραφείου. (SPIDER Α.Ε., ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε., ΠΕΤΖΕΤΑΚΗΣ Α.Ε.)

Οι δύο από τις επτά πολύ καλά (ΕΛΒΑΛ Α.Ε., ΠΙΝΔΟΣ Α.Π.Σ.Ι.)

Και οι υπόλοιπες δύο καλά (ΡΙΡΕ ΛΙΦΕ Α.Ε., ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε.).

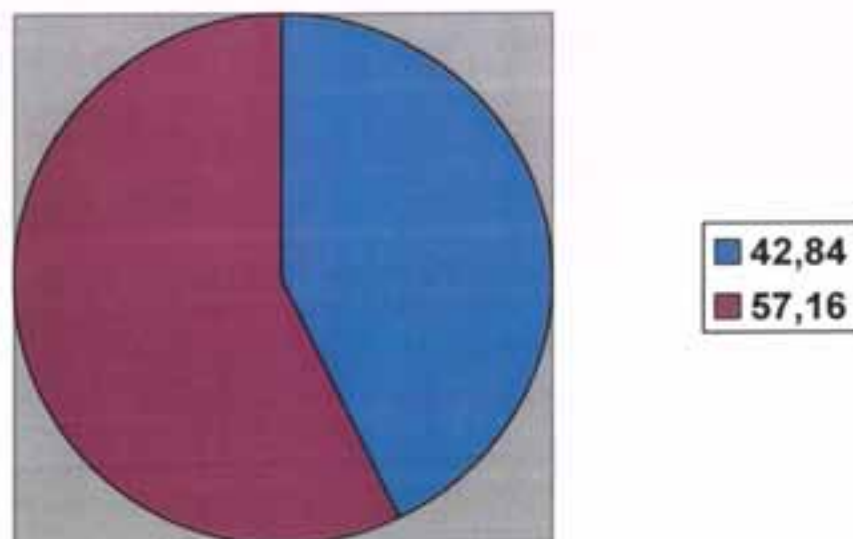
Δ) Κατά πόσο το σύγχρονο αυτοματοποιημένο γραφείο βοηθάει στην πρόοδο και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων;



Στην ερώτηση πόσο το σύγχρονο αυτοματοποιημένο γραφείο βοηθάει στην πρόοδο και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων, τέσσερις από τις επτά επιχειρήσεις απάντησαν πάρα πολύ (SPIDER A.E., ΔΩΔΩΝΗ A.E., ΕΛΒΑΛ A.E., ΠΕΤΖΕΤΑΚΗΣ A.E.), οι υπόλοιπες τρεις επιχειρήσεις (ΜΟΡΝΟΣ A.E., PIPE LIFE A.E., ΠΙΝΔΟΣ Α.Π.Σ.Ι.), απάντησαν πολύ.

Κατά τη γνώμη μας πολλές επιχειρήσεις δεν έχουν καταλάβει το σημαντικό ρόλο του αυτοματοποιημένου γραφείου. Βλέπουν τα μηχανήματα αντίπαλο του ανθρώπινου παράγοντα.

5) Αν χρησιμοποιείται από τις επιχειρήσεις ειδικευμένο προσωπικό όσον αφορά τη σωστή λειτουργία και επισκευή των τηλεπικοινωνιακών συσκευών;



Από τις επτά επιχειρήσεις όπου πραγματοποιήθηκε η έρευνα, οι τέσσερις έχουν ειδικευμένο τεχνικό προσωπικό για τη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών συσκευών.

Οι επιχειρήσεις αυτές είναι: ΠΕΤΖΕΤΑΚΗΣ Α.Ε., ΔΩΔΩΝΗ Α.Ε., SPIDER Α.Ε. & ΕΛΒΑΛ Α.Ε.

Στις υπόλοιπες τρεις επιχειρήσεις οι οποίες είναι: ΜΟΡΝΟΣ Α.Ε., PIPE LIFE Α.Ε., & ΠΙΝΔΟΣ Α.Π.Σ.Ι., το προσωπικό το οποίο χειρίζεται τις συσκευές αυτές είναι σε θέση να αντιμετωπίσει ορισμένες βλάβες.

#### 4.5 Συμπεράσματα της Έρευνας

Μέσα από την έρευνα που κάναμε στις επτά αυτές επιχειρήσεις, οδηγηθήκαμε στο συμπέρασμα ότι ο Η/Υ είναι το κυρίαρχο μέσο του εξοπλισμού ενός σύγχρονου γραφείου, επιτρέπει πληθώρα εφαρμογών (σύνταξη μισθοδοτικών καταστάσεων, τήρηση και διαρκή ενημέρωση στοιχείων των υπαλλήλων, επεξεργασία κάθε είδους στοιχείων και απογραφών όπως περιουσιακών, φορολογικών κ.λ.π.).

Βέβαια, για να πραγματοποιηθούν όλα τα παραπάνω είναι απαραίτητο να υπάρξει κατάλληλη και ολοκληρωμένη εκπαίδευση του προσωπικού και συνειδητοποίηση του ότι όλοι μαζί αποτελούν μια ομάδα που έχουν κοινό σκοπό την αποδοτικότερη πορεία της επιχείρησης που ανήκουν.

Κάθε επιχείρηση προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες της χρησιμοποιεί και προσαρμόζει ανάλογα διάφορα πακέτα προγραμμάτων όπως διαπιστώσαμε, μέσα από την έρευνά μας.

Το προσωπικό κάθε επιχείρησης εκπαιδεύεται εντός και εκτός του χώρου αυτής μέσω σεμιναρίων, γεγονός που συμβάλλει σημαντικά στη μείωση του κόστους της επιχείρησης και στην επίτευξη των στόχων της.

Ένα άλλο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι έλληνες επιχειρηματίες συνειδητοποιούν σιγά – σιγά την αξία του αυτοματισμού ενός γραφείου και για να φτάσουν στο θετικό στόχο πρέπει να εντείνουν τις προσπάθειές τους.

Σε μια μόνο επιχείρηση παρατηρήσαμε πως ο διευθυντής οικονομικών – λογιστηρίου χρησιμοποιούσε ηλεκτρονικό organizer προκειμένου να έχει άμεση επαφή με πελάτες, προμηθευτές.

Στις υπόλοιπες επιχειρήσεις υπήρχε ο διοικητικός βοηθός (προσωπική γραμματέας) των διευθυντών ο οποίος μέσω προγραμμάτων στους Η/Υ αρχειοθετεί όλα τα ραντεβού του διευθυντή με πελάτες, προμηθευτές και τον ενημερώνει καθημερινά για την πορεία ορισμένων τμημάτων της επιχείρησης (πωλήσεις, προμήθειες).

Οι τέσσερις από τις επτά επιχειρήσεις που επισκεφθήκαμε, ΠΕΤΖΕΤΑΚΗΣ, ΔΩΔΩΝΗ, SPIDER, ΕΛΒΑΛ, διέθεταν ειδικευμένο τεχνίτη όσον αφορά τη σωστή λειτουργία και επισκευή των τηλεπικοινωνιακών συσκευών, κερδίζοντας έτσι χρόνο, χρήμα και πάνω απ' όλα την ομαλή λειτουργία της επιχείρησής τους.

Το γενικό συμπέρασμα το οποίο προκύπτει από την έρευνα είναι ότι οι έλληνες επιχειρηματίες τώρα αρχίζουν να συνειδητοποιούν την αξία που έχει ένα σύγχρονο αυτοματοποιημένο γραφείο και για να φτάσουν τον θετικό στόχο, πρέπει να αγωνιστούν σκληρά.

## 4.6 Προτάσεις

1. κάθε επιχείρηση μέσω των επιδοτούμενων προγραμμάτων από την Ευρωπαϊκή Ένωση, έχει τη δυνατότητα να καταρτίσει τους εργαζόμενούς της πάνω σε θέματα σύγχρονου αυτοματοποιημένου γραφείου. Αυτή η πλήρης ενημέρωση των στελεχών της επιχείρησης για τις δυνατότητες που παρέχει ένα σύγχρονο αυτοματοποιημένο γραφείο θα τους οδηγήσει να συνειδητοποιήσουν την αναγκαιότητα και σκοπιμότητά του με αποτέλεσμα να παρέχουν σωστές υπηρεσίες και να γίνουν φορείς θετικής πορείας της επιχείρησης.
2. η δημιουργία περισσότερων και καλύτερα οργανωμένων πανεπιστημιακών τμημάτων (μέσω πρακτικής εξάσκησης) πάνω στην εξειδίκευση του τεχνολογικού εξοπλισμού ενός σύγχρονου αυτοματοποιημένου γραφείου κρίνεται απαραίτητη για την αρτιότερη εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων.
3. το μάθημα της πληροφορικής πρέπει να διδάσκεται τόσο στα πανεπιστήμια όσο και στα Τ.Ε.Ι. με προσομοίωση σε πραγματικές συνθήκες έτσι ώστε οι μελλοντικοί επαγγελματίες να εκπαιδευτούν κατά τέτοιο τρόπο ώστε να



μπορούν να διοικούν αποτελεσματικά ένα τμήμα πληροφορικής.

4. η αυτοματοποίηση ενός γραφείου πρέπει να γίνεται μελετημένα, ψύχραιμα και με απόλυτη συνείδηση των ελλείψεων και απαιτήσεων που έχει κάθε επιχείρηση. Αν δεν είναι κάποιος σχετικός με την πληροφορική καλό είναι να προσφεύγει στις υπηρεσίες ενός ειδικού ή μιας εταιρείας που ασχολείται με τις μελέτες μηχανοργάνωσης, έχοντας καταγράψει τις αδυναμίες του τωρινού συστήματος οργάνωσης καθώς και τις απαιτήσεις που έχει η επιχείρηση από το καινούργιο πρόγραμμα.
5. η προσχώρηση στη νέα τεχνολογία δεν αποφέρει κέρδη αλλά μεγάλες ζημιές όταν αυτή γίνεται βιαστικά και αλόγιστα.
6. ο επιχειρηματικός κόσμος πρέπει να κατανοήσει ότι η κατάλληλη εξειδίκευση στο σύγχρονο αυτοματοποιημένο γραφείο εξυπηρετεί όχι μόνο την επικοινωνία της επιχείρησης με το κοινό, αλλά διευκολύνει και άλλες βασικές δραστηριότητές της όπως το marketing, τις πωλήσεις κ.λ.π.
7. επίσης, πρέπει να καταβληθεί προσπάθεια εξάλειψης της σύγχυσης και του φόβου που επικρατεί όσον αφορά το

χειρισμό του μηχανολογικού εξοπλισμού ενός γραφείου και ιδιαίτερα τον τρόπο χρήσης του Η/Υ ο οποίος και θεωρείται σαν η προέκταση του ανθρώπινου εγκεφάλου.

8. η δημιουργία υπολογιστών που με το άκουσμα της φωνής του χρήστη και όχι με τη χρησιμοποίηση του πληκτρολογίου θα εκτελούν τις εντολές που τους δίνονται και συγχρόνως θα δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη να εκτελεί και μια δεύτερη χειρονακτική εργασία που θα βοηθούσε στην εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου για τον διοικητικό υπάλληλο με αποτέλεσμα να διεκπεραιώνονται πιο γρήγορα οι στόχοι της επιχείρησης.

## 4.7 Επίλογος

Αν θελήσουμε, σε τελική ανάλυση, να σταματήσουμε κάπου αυτή την ξενάγησή μας στον απέραντο κόσμο του αυτοματισμού γραφείου, το μόνο πράγμα που μπορεί να μας προβληματίσει, κατά κύριο λόγο, είναι αν θα πρέπει να πάρουμε θετική ή αρνητική θέση σε αυτή την τεχνολογική πρόκληση, που πραγματευτήκαμε με την παρούσα διατριβή.

Κάνοντας μια αναδρομή στη διατριβή μας, θα διαπιστώσουμε ότι έχουν αναφερθεί και παράλληλα έχουν τεκμηριωθεί τόσο τα θετικά όσο και τα αρνητικά σημεία του αυτοματισμού γραφείου.

Λαμβάνοντας λοιπόν, ιδιαίτερα υπόψη μας τα αρνητικά σημεία, και έχοντας κατά νου την πολύ σοβαρή αλλοτρίωση του ανθρώπινου παράγοντα που θα επέλθει με την ενδεχόμενη ανάπτυξη και επέκταση του αυτοματισμού γραφείου, επιτρέψτε μας τελικά να ταχθούμε και εμείς με την άποψη εκείνων που εμπιστεύονται τον «Αυτοματισμό Γραφείου» και που συνηγορούν στην παραπέρα ανάπτυξή του και χρησιμοποίησή του.

Το κύριο στοιχείο που μας κάνει να δώσουμε ψήφο εμπιστοσύνης στον «Αυτοματισμό Γραφείου», είναι το γεγονός ότι δεν θα πρέπει να σταθούμε απόμακρα στους νέους ορίζοντες που ανοίγονται και επίπλέον να μείνουμε πίσω με κάποια διαφορά φάσης στις εξελίξεις που προμηνύονται και που αν καθυστερήσουμε, ίσως να αποτελέσουν πια τετελεσμένα γεγονότα που θα είναι δύσκολα να τα καλύψουμε.

Οπωσδήποτε όμως δεν θα πρέπει να παραβλέψουμε και το γεγονός ότι ο «Αυτοματισμός Γραφείου» δεν αποτελεί απαραίτητα τεχνολογικό ανταγωνιστή του ανθρώπου, αλλά πολύτιμο συνεργάτη του και σε πολλές περιπτώσεις αναντικατάστατο.

Γι' αυτό λοιπόν δεχόμαστε τον «Αυτοματισμό Γραφείου» μαζί με τα όποια αρνητικά στοιχεία συνοδεύεται και έχοντας σαν αυτοσκοπό την όσο το δυνατόν δυναμικότερη προστασία του ανθρώπινου παράγοντα.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Compuress A.E.: Σύγχρονη Επιχείρηση
2. «Οι φίλοι μας οι κομπιούτερ» - Αντώνης Βατικιώτης.
3. Information: Σύγχρονη επιχείρηση και νέα τεχνολογία
4. το ηλεκτρονικό γραφείο: μέθοδοι και διοίκηση. – Ν. Σαρρής, εκδόσεις «ΕΛΛΗΝ»
5. Οργάνωση γραφείου: Ευάγγελος Φ. Θεοδωράτος.
6. Διοίκηση Logistics: Παν. Γ. Κυριαζόπουλος, σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε. (Σόλωνος 120, Αθήνα).
7. Προγραμματισμός δράσης επιχειρήσεων: Ι. Τσιακλάγκανα
8. Τίτλος προγράμματος: Αυτοματισμός γραφείου (υπερμέσα – πολυμέσα – γραφικά – ήχοι) – Κόκκινος Ιωάννης.
9. Συστήματα πληροφοριών: Γεώργιος Οικονόμου καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιώς – Νικόλαος Γεωργόπουλος λέκτορας Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
10. διάφορα περιοδικά & εφημερίδες.

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

Ευχαριστίες

Εισαγωγή

### **ΜΕΡΟΣ Α΄**

#### **Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>**

1.1 Εξέλιξη – ιστορική αναδρομή στον αυτοματισμό γραφείου

1.2 Τι είναι αυτοματισμός γραφείου

1.3 Αυτοματισμός γραφείου – αρνητικά – θετικά

1.4 Σκοπός αυτοματισμού

#### **Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>**

2.1 Ιστορική αναδρομή των Η/Υ

2.2 Κατηγορίες των Η/Υ

2.3 Σκοπός του Η/Υ (πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα)

2.4 Τα κύρια εξαρτήματα του Η/Υ και οι λειτουργίες του.

2.5 Σημερινές εφαρμογές

2.6 Μελλοντικές εφαρμογές

2.7 Επιπτώσεις που επιφέρει ο Η/Υ στη ζωή του ανθρώπου

#### **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>**

3.1 Τηλεπικοινωνιακές συσκευές

3.2 Φωτοαντιγραφικά μηχανήματα

3.2.1 Επίπεδα δυνατότητας / ταχύτητα των φωτοαντιγραφικών

μηχανημάτων

3.2.2. επεξεργασία εικόνας φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων

3.2.3 Χαρακτηριστικά φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων

3.3 Τηλεφωνικά συστήματα

3.3.1 Συστήματα πλήκτρου

3.3.2 Συστήματα PBX

3.4 Εγχειρίδιο γραφείου

3.5 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

3.5.1 E-mail (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)

3.5.2 Voice – mail (Μηνύματα φωνής)

3.6 Ηλεκτρονικοί organizers και διαχειριστές χρόνου

3.7 Fax

3.7.1 Τι είναι και πως λειτουργεί. Χαρακτηριστικά του

3.8 Εκτυπωτές

**Μέρος Β'**

**Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>**

4. Διενέργεια της έρευνας

4.1 Στόχοι

4.2 Τρόποι συγκέντρωσης πληροφοριών

4.3 Παρουσίαση του ερωτηματολογίου

4.4 Ευρήματα της έρευνας

4.5 Συμπεράσματα

4.6 Προτάσεις

4.7 Επίλογος

Βιβλιογραφία

Ι.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ