

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΝΟΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ: ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ – ΔΟΜΕΣ – ΜΗΧΑΝΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΚΑΤΣΙΑΝΗ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΚΟΚΟΡΑΚΗΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2010

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία, είναι χρήσιμη για τον αναγνώστη διότι ενημερώνεται για τις στρατηγικές και τις πολιτικές της διοίκησης προκειμένου να επιτευχθεί η άρτια ολοκλήρωση της δομής του γραφείου για την σύγχρονη ελληνική επιχείρηση. Παράλληλα, μελετούνται τα απαραίτητα προσόντα του προσωπικού που θα εργαστεί στο γραφείο, καθώς και το είδος των μηχανημάτων του γραφείου που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της λειτουργίας του.

Στόχος μας είναι ο αναγνώστης να είναι ενήμερος για το είδος των μηχανημάτων που μπορεί να χρησιμοποιήσει η σύγχρονη ελληνική επιχείρηση, καθώς και το κόστος αυτών των εργαλείων. Η σωστή χρήση αυτών των εργαλείων προμηνύει την ιδανική οργάνωση και κατανομή των άυλων πόρων εκ μέρους της διοίκησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΝΟΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

1.1 Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

1.1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	10
1.1.2 Η ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ	11
1.1.3 Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	12
1.1.4 ΚΙΝΗΤΡΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥΣ	13

1.2 ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΕΝΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

1.2.1 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	15
1.2.2 ΤΟ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ	16
1.2.3 Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	19
1.2.4 ΤΑ ΤΕΣΤ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ	20
1.2.5 ΤΑ ΕΝΝΕΑ ΛΑΘΗ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	22

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

2.1 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

2.1.1 ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΩΣ ΜΕΣΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	24
2.1.2 ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	27

2.2 Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

2.2.1	ΤΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	30
2.2.2	ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ	33
2.2.3	ΟΙ ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ	39
2.2.4	ΟΙ ΠΡΟΒΟΛΕΙΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΩΝ	40
2.2.5	ΒΙΝΤΕΟΠΡΟΤΖΕΚΤΟΡΕΣ	40
2.2.6	ΟΙ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΙΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	41
2.2.7	ΤΟ ΦΑΞ	41
2.2.8	Ο ΣΑΡΩΤΗΣ	41
2.2.9	ΤΟ ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑ	42
2.2.10	ΤΟ ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑ	43
2.2.11	Ο ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ	44
2.2.12	ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΑ ΑΡΙΘΜΟΜΗΧΑΝΗ ΚΑΙ ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ	45
2.2.13	ΠΛΑΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΒΙΒΛΙΟΔΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	45
2.2.14	ΜΗΧΑΝΕΣ ΓΡΑΜΜΑΤΟΣΗΜΑΝΣΗΣ	46
2.2.15	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ	46
2.2.16	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ	47
2.2.17	ΡΟΛΟΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	48
2.2.18	Η ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗ ΣΥΝΔΕΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΜΟΝΤΕΜ ADSL	49
2.2.19	ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΑΣΥΡΜΑΤΗ ΣΥΝΔΕΣΗ, ΣΕ ΤΙ ΔΙΑΦΕΡΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΣΥΡΜΑΤΗ, ΤΙ ΣΥΜΦΕΡΕΙ ΜΙΑ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ, ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΥΠΕΡ ΚΑΙ ΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΜΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΛΛΗΣ	50

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

3.1 ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

<i>3.1.1 ΟΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ, ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ</i>	51
<i>3.1.2 ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΕΡΓΟΥ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΥ</i>	52
<i>3.1.3 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΛΟΤΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ</i>	54

3.2 ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

<i>3.2.1 ΤΑ ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΗΝ ΕΞΑΕΤΙΑ 2003 – 2008</i>	56
<i>3.2.2 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</i>	58
<i>3.2.3 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</i>	61
<i>3.2.4 ΜΕΛΕΤΗ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΟΥΝ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</i>	64

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΑ ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	67
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ	69
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	75

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι δυναμικές εξελίξεις τόσο στον κοινωνικό όσο και στον οικονομικό τομέα τα τελευταία χρόνια αναμφισβήτητα ωθήθηκαν από την ταχεία διάδοση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας. Οι τομείς των νέων τεχνολογιών, των τηλεπικοινωνιών και των εξελίξεων στα πληροφοριακά συστήματα και κυρίως στην ολοκλήρωση τους με τις εσωτερικές διαδικασίες των επιχειρήσεων έχουν μετασχηματίσει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι επιχειρήσεις σήμερα. Η παραγωγικότητα των εργαζομένων έχει αλλάξει ριζικά λόγω της χρήσης των υπολογιστών. Παρόλο που υπάρχουν πολλοί άνθρωποι που διαφωνούν σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και της επικοινωνίας, αυτή έχει ευρέως εγκαθιδρυθεί. (Πηλείδου, 2008)

Ο ανταγωνισμός καταλήγει σε σύγκριση δυνάμεων, με αποτέλεσμα την προσπάθεια για εκσυγχρονισμό των επιχειρησιακών λειτουργιών. Η προσπάθεια αυτή έχει ως κύριο στόχο το εταιρικό συμφέρον και επιτυγχάνεται με την διαρκή εκπαίδευση του εργαζομένου στις νέες τεχνολογίες και στο χειρισμό αυτών των εργαλείων. Η καθοδήγηση των υπηρεσιών σε μια επιχείρηση ξεκινά από το γραφείο διαχείρισης και κατά συνέπεια η σωστή οργάνωση της στελέχωσης και η εκμετάλλευση του τεχνολογικού εξοπλισμού του θα επιφέρει θετικά μηνύματα στην διεπιχειρησιακή ροή της εργασίας. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των υπαρχουσών εταιριών μπορεί να φανερωθεί με διάφορους τρόπους όπως: ο ανταγωνισμός τιμών, νέα προϊόντα, αύξηση στα επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών, τις εξουσιοδοτήσεις, τις εγγυήσεις, τη διαφήμιση και καλύτερα δίκτυα προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών.

Η επιθυμία πλέον για παγκοσμιοποίηση, καθώς επίσης η εμφάνιση και η έντονη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και του διαδικτύου αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά της εποχής, τα οποία όσον αφορά τον κόσμο των επιχειρήσεων έχουν ως συνέπεια από τη μία πλευρά τη συγκέντρωση σε πολλούς κλάδους, και από την άλλη την εξαφάνιση ολόκληρων κλάδων της παραδοσιακής βιομηχανικής κοινωνίας και την εμφάνιση νέων, δυναμικών κλάδων. Στο πλαίσιο των αλλαγών αυτών απαιτείται πολύ μεγαλύτερη ενεργοποίηση των επιχειρήσεων από ότι στο παρελθόν, προκειμένου να επιβιώσουν και να αναπτυχθούν. Η κινητοποίηση αυτή σημαίνει αλλαγή πλεύσης και νοοτροπίας, σύγχρονες μορφές διοίκησης αλλά και αξιοποίηση της

δημιουργικότητας και του δυναμισμού του ανθρώπινου παράγοντα. Μια επιτυχής προσπάθεια για την επίτευξη των παραπάνω μπορεί να γίνει με το ανώτερο ταλέντο εργατικών δυναμικών, την ανώτερη δυνατότητα απασχόλησης με το διαδίκτυο για να διευθύνει την επιχείρηση και την απόκτηση περισσότερης εμπειρίας και διευθυντικής τεχνογνωσίας ενός ανώτερου στελέχους το οποίο θα διαθέτει όλα αυτά τα χαρακτηριστικά.

Αλλά ένα βασικό σημείο που πρέπει να δώσουμε έμφαση είναι ότι η οργάνωση της επιχείρησης πρέπει να γίνεται με γνώμονα τη στρατηγική της και τους βασικούς παράγοντες που απαιτούνται για την επιτυχία της. Ο μάνατζερ πρέπει να διαγνώσει ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες που απαιτούνται για επιτυχή εκτέλεση - ποιες λειτουργίες είναι κρίσιμες και ποιες όχι - και πρέπει να χτίζει την επιχείρηση του με βάση τις κρίσιμες αυτές λειτουργίες. Πρέπει να τις συντονίζει κατάλληλα και να τους δίνει τον απαιτούμενο βαθμό αυτονομίας. ***Ο κορμός μιας επιχείρησης εξαρτάται από την δομή και την λειτουργία του σημερινού σύγχρονου γραφείου, το οποίο, καλύπτει όλες τις διοικητικές/γραφειοκρατικές και οργανωτικές λειτουργίες.***

Αξίζει να σημειωθεί επίσης ως ένα πολύ σημαντικό θέμα, η πρακτική σύμφωνα με την οποία μια επιχείρηση επιδιώκει συνειδητά να είναι οργανωμένη κατά τρόπο που να ταιριάζει στη στρατηγική της. Βασική αρχή για την εκτέλεση της στρατηγικής μιας επιχείρησης είναι η οργάνωση της κατά τέτοιο τρόπο ώστε να επιτύχει τους στρατηγικούς και οικονομικούς στόχους της. Τρία είναι τα βασικά σημεία που πρέπει να τονίσουμε από οργανωτική άποψη για την επιδίωξη μίας στρατηγικής:

- (α) την επιλογή και ανάπτυξη κάποιας οργανωτικής δομής που να υποβοηθάει την εκτέλεση της στρατηγικής,
- (β) την εξασφάλιση των δεξιοτήτων, ταλέντων, τεχνογνωσίας και δυνατοτήτων που απαιτούνται και
- (γ) την επιλογή των κατάλληλων ανθρώπων σε θέσεις-κλειδιά.

Η δομή κάθε επιχείρησης έχει τα δικά της χαρακτηριστικά που είναι αποτέλεσμα πολλών αποφάσεων του παρελθόντος. Επιπλέον, η κάθε επιχείρηση μπορεί να έχει ακολουθήσει την εντελώς δική της στρατηγική για τη δομή της καθώς και τη δική της επιλογή για ανθρώπους που θα εργάζονται σε αυτήν με τα απαραίτητα προσόντα (για την εξασφάλιση των δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας) σε

κάθε σημείο της πορείας της. Έτσι δεν υπάρχουν κανόνες ή συνταγές για το σχεδιασμό της δομής μιας επιχείρησης και για τις επιλογές της.

Οι στόχοι και τα οράματα των επιχειρηματιών αποτελούν τους βασικούς παράγοντες επιβίωσης και επιτυχίας των εταιρειών. Βέβαια δεν αρκεί μόνο η καταγραφή μιας λίστας στόχων. Απαιτείται και η εξεύρεση τρόπων υλοποίησης των οραμάτων, τα οποία μπορούν να επιτευχθούν με τη σωστή αξιοποίηση των ανθρωπίνων πόρων. Το αρχικό και βασικό βήμα της επιτυχίας και ανάπτυξης μιας εταιρείας έγκειται στα κατάλληλα ηγετικά άτομα, τα οποία είναι υπεύθυνα για την απόδοση των εργαζομένων, τη σωστή αξιολόγηση των εκάστοτε καταστάσεων της εταιρείας, την οικονομική πορεία γενικά για την ενδυνάμωση της εταιρείας. Τέλος, ο εκσυγχρονισμός των διοικητικών και τεχνολογικών μέσων, καθώς επίσης και η παρακολούθηση του τρόπου λειτουργίας μεγάλων σύγχρονων γραφείων συμβάλλουν σημαντικά.

Βασικό ερώτημα της πτυχιακής μας εργασίας είναι κατά πόσο οι στρατηγικές όσο και οι πολιτικές της διοίκησης συμβάλλουν ώστε να επιτευχθεί η άρτια ολοκλήρωση του γραφείου για την σύγχρονη Ελληνική επιχείρηση που ενδιαφέρεται για την αποτελεσματικότερη και αρμονικότερη λειτουργία του. Η μεθοδολογία της εργασίας μας στηρίχθηκε στην ξενόγλωσση και ελληνόγλωσση βιβλιογραφία, καθώς και στις πηγές του διαδικτύου. Οι χρονολογίες εγγραφής αυτών των βιβλίων είναι από το 1980 και φτάνουν έως τις μέρες μας (2008). Η αναζήτηση μας σε παλιότερες πηγές έχει ως στόχο να δούμε το σκεπτικό που υπήρχε για την σύσταση του γραφείου, τόσο σε προσωπικό όσο και σε τεχνολογικό εξοπλισμό, καθώς και η προοπτική ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών.

Η **δομή της εργασίας** αναλύεται στα παρακάτω κεφάλαια:

Στο **πρώτο κεφάλαιο**, θα αναφερθούμε στον ανθρώπινο παράγοντα και στην διαδικασία επιλογής του προσωπικού του σύγχρονου γραφείου.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο**, θα μελετήσουμε τον τρόπο που γίνεται η διοικητική διάρθρωση του γραφείου, καθώς και τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για την στελέχωση του.

Στο **τρίτο κεφάλαιο**, θα αναλύσουμε τις διαδικασίες σύνδεσης του προσωπικού με τον εξοπλισμό του γραφείου. Θα εμβαθύνουμε την μελέτη μας στον τρόπο που χρησιμοποιείται ο προγραμματισμός και το μάρκετινγκ στις τωρινές επιχειρήσεις και θα δώσουμε ένα παράδειγμα ανάπτυξης ενός σύγχρονου γραφείου από μια ελληνική επιχείρηση.

Τέλος, στο *τέταρτο κεφάλαιο*, θα εξάγουμε τα σημαντικότερα συμπεράσματα μας από την ανάγνωση της εργασίας μας.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΝΟΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

1.1 Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

1.1.1 Γενικά χαρακτηριστικά των ανθρώπινων σχέσεων

Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί προκειμένου να αποδώσουν την έννοια των ανθρώπινων σχέσεων, αυτοί είναι γενικοί και ειδικοί:

Οι γενικοί, αναφέρονται σε γενικούς προσδιορισμούς της έννοιας των ανθρώπινων σχέσεων, όπως πχ ότι οι ανθρώπινες είναι το κοινό μυαλό, η καλή θέληση, ένα πλατύ χαμόγελο, μια θερμή χειραψία, ένα χτύπημα στον ώμο του συνεργάτη σας κλπ. Οι ορισμοί αυτοί έχουν μια βάση αλήθειας, αλλά δεν εκφράζουν πλήρως την έννοια των ανθρώπινων σχέσεων. Οι ειδικοί, προσδιορίζουν ακριβώς το πλαίσιο όπου κινούνται οι ανθρώπινες σχέσεις. *Μεταξύ αυτών αναφέρουμε τους εξής:*

- Û Ανθρώπινες σχέσεις, είναι οι σχέσεις που αναφέρονται στο χειρισμό ειδικών ψυχολογικών θεμάτων των εργαζομένων μέσα σε μια επιχείρηση.
- Û Ανθρώπινες σχέσεις, είναι το σύνολο των ενσυνείδητων και συστηματικών ενεργειών της ηγεσίας και του προσωπικού συγκεκριμένης επιχείρησης, για αμοιβαία δημιουργία και διατήρηση ομαλής επικοινωνίας. Για κοινότητα ιδεών, αξιών και συμφερόντων, ακόμη για αξιοπρέπεια και σεβασμό της προσωπικότητας και των αναγκών κάθε ανθρώπου, μέσα και έξω από την επιχείρηση, με στόχο την επίτευξη του σκοπού της οργάνωσης.
- Û Η εφαρμογή των ανθρώπινων σχέσεων διαφέρει από χώρα σε χώρα, από οργανισμό σε οργανισμό και από επιχείρηση σε επιχείρηση, ανάλογα με τις ανάγκες, τις ειδικές συνθήκες και τις ιδιομορφίες που επικρατούν.

Όλες όμως τις περιπτώσεις αυτές βασίζονται σε τέσσερα σημεία:

- I. Την αναγνώριση αξιοπρέπειας του ατόμου.
- II. Την ύπαρξη φαντασίας και πρωτοτυπίας στο χειρισμό των ανθρώπινων προβλημάτων.
- III. Την αναγνώριση της ανάγκης του ατομικισμού, δηλαδή το άτομο να αναγνωρίζεται ως ανθρώπινη οντότητα.

IV. Την ανάγκη της ύπαρξης αυτοελέγχου σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης ενός οργανισμού και στις σχέσεις της διοίκησης με τους εργαζομένους.

Με τον τρόπο αυτό θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι οι ανθρώπινες σχέσεις αποτελούν μια κοινωνική πολιτική που ασκείται από κάθε οργανισμό ή επιχείρηση. Με βάση την παραπάνω διαπίστωση μπορούμε να αναφέρουμε ότι «ανθρώπινες σχέσεις είναι οι σχέσεις που διαμορφώνονται μέσα σε μια κοινωνική ομάδα από τον χειρισμό των θεμάτων που ανάγονται στον ανθρώπινο παράγοντα, δημιουργώντας ανάλογα την κατάλληλη κοινωνική πολιτική». (Μαγνησάλης, 2002)

1.1.2 Η μελέτη του ανθρώπινου παράγοντα

Μεταξύ της κατηγορίας των σχέσεων των ανθρώπινων επιστημών συγκαταλέγονται και οι ανθρώπινες σχέσεις. Έχει τονιστεί πολλές φορές ότι η ενέργεια που καταβάλει ο άνθρωπος για ένα οικονομικό αποτέλεσμα, δηλαδή η εργασία, είναι ένας από τους κυριότερους συντελεστές της παραγωγής. Τελευταία η συμβολή του παράγοντα ανθρώπινη ενέργεια – που πρέπει να σημειωθεί δεν υποτάσσεται στον μηχανικό αυτοματισμό – άρχισε να εκτιμάται ιδιαίτερα και να αποκαθίσταται στη μελέτη των γενικών προϋποθέσεων που επηρεάζουν την παραγωγική διαδικασία.

Η εκτίμηση αυτής της ανθρώπινης εργασίας στην παραγωγική διαδικασία έδωσε την αφορμή συχνά να αναφερόμαστε στον όρο ανθρώπινος παράγοντας. Ο όρος ανθρώπινος παράγοντας έχει δύο μορφές:

- α) μια ευρεία και
- β) μία στενή.

Με την ευρεία θεώρηση ο όρος ανθρώπινος παράγοντας αναφέρεται γενικότερα στα οργανωτικά προβλήματα μιας κοινωνίας και μάλιστα σε όλα εκείνα που αφορούν τα κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα της. Με τη στενή θεώρηση ο όρος ανθρώπινος παράγοντας αναφέρεται στο σύνολο των προϋποθέσεων που πρέπει να εγκαθιδρυθούν, ώστε ο εργαζόμενος κυρίως να αναπτύξει το μέγιστο των ικανοτήτων του. Οι προϋποθέσεις αυτές αναφέρονται στην ψυχοδιανοητική, κοινωνική και βιολογική κατάσταση των εργαζομένων. Έτσι ο ανθρώπινος παράγοντας συνδέεται με την ομαδική απόδοση της εργασίας, δηλαδή με όλα τα θέματα τα οποία χειρίζονται οι ανθρώπινες σχέσεις. (Μαγνησάλης, 2002)

1.1.3 Η αξιολόγηση του προσωπικού

Η αξιολόγηση του προσωπικού γίνεται με τη βοήθεια των παρακάτω 4 τύπων μεθόδων:

- (α) την καταγραφή των απόψεων του αξιολογητή για τον εργαζόμενο,
- (β) την αξιολόγηση χαρακτηριστικών που συνδέονται με την προσωπικότητα όπως είναι, για παράδειγμα, η ευσυνειδησία,
- (γ) τις μετρήσεις του παραγόμενου αποτελέσματος (όπως όγκος πωλήσεων, κέρδη που αποκομίστηκαν) ή μετρήσεις τεχνικών επιδόσεων (όπως κομμάτια που παράχθηκαν ή καταστράφηκαν) και
- (δ) τις κλίμακες συμπεριφορών, οι οποίες στηρίζονται στην ανάλυση επαγγέλματος.

Ειδικότερα, τυπικά παραδείγματα αυτών των κλιμάκων που είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για την αξιολόγηση της επίδοσης σύνθετων επαγγελματιών (όπως αυτό της διαχείρισης ενός γραφείου) είναι οι κλίμακες B.E.S. και B.O.S. οι οποίες περιλαμβάνουν ποικίλες εκδηλώσεις συμπεριφορών οι οποίες σχετίζονται με το επάγγελμα. Η κλίμακα B.E.S. (Συμπεριφοριστική κλίμακα προσδοκίας) βοηθά τον αξιολογητή να περιγράψει αναμενόμενες συμπεριφορές του εργαζόμενου. Στην κλίμακα B.O.S. (Κλίμακα παρατήρησης συμπεριφοράς) ο αξιολογητής βαθμολογεί πραγματικές συμπεριφορές του εργαζόμενου.

Ο αξιολογητής συνήθως στηρίζεται σε προσωπικές του παρατηρήσεις. Σημαντικό ρόλο στην όλη διαδικασία παίζει η αντικειμενικότητα του αξιολογητή, αλλά και το κλίμα μέσα στον οργανισμό. Για παράδειγμα, κάποιος εργαζόμενος μπορεί να έχουν την εύνοια ή τη δυσμένεια της ηγεσίας και κατά συνέπεια η αξιολόγησή τους να μην έχει καμία έννοια. Ένα άλλο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν κυρίως οι μεγάλοι οργανισμοί είναι η αντικειμενικότητα των μετρήσεων επίδοσης, όταν οι κεντρικές υπηρεσίες και ο εργαζόμενος βρίσκονται σε διαφορετικά μέρη ή σε διαφορετικά κράτη. (Wexley & Latham, 1985)

1.1.4 Κίνητρα προς τους εργαζομένους σε σχέση με το αντικείμενο της εργασίας τους

Τα κίνητρα αποτελούν τον σημαντικότερο παράγοντα δραστηριοποίησης των ατόμων και επιρροής στη συμπεριφορά τους. Το άτομο πρέπει να κάνει κάτι, μια απλή ή μια σύνθετη ενέργεια. Αυτό εξαρτάται από το κίνητρο που τον καθοδηγεί ή επιβάλλει αυτή την ενέργεια. Μπορεί να είναι η πείνα, το κρύο, η επιθυμία να διαβάσει, η ανάγκη ή και η επιθυμία να εργαστεί κτλ. Τα κίνητρα συνεπώς αποτελούν το γιατί της συμπεριφοράς, την αιτία της. Τα κίνητρα μπορούν να διακριθούν σε πολλές ομάδες. Στα θετικά, που παροτρύνουν, υποκινούν το άτομο να κάνει μια ενέργεια, στα αρνητικά, που αποτρέπουν ή απαγορεύουν στο άτομο να κάνει κάτι. Τα θετικά είναι εκείνα που οδηγούν σε αμοιβές και αρνητικά είναι εκείνα που οδηγούν σε ποινές.

Παραδείγματα θετικών κινήτρων σε σχέση με τις βασικές ανθρώπινες ανάγκες είναι: η καλή αμοιβή και οι επιπρόσθετες παροχές, οι προαγωγές στην ιεραρχία, η σωστή συμπεριφορά κτλ. Παραδείγματα αρνητικών κινήτρων μπορεί να είναι: η χαμηλή αμοιβή, ο φόβος απώλειας της εργασίας, ο υποβιβασμός, οι επικίνδυνες και ακατάλληλες συνθήκες εργασίας κτλ. Τα κίνητρα εξαρτώνται από πολλούς παράγοντες και διαφέρουν από άτομο σε άτομο και από εποχή σε εποχή μπορούν να διαχωριστούν σε ορισμένες κατηγορίες τις οποίες μπορούμε να αναπτύξουμε παρακάτω:

Ανάλογα με το αντικείμενο τα κίνητρα μπορούν να διαχωριστούν σε:

Υλικά – οικονομικά ή χρηματικά στα οποία ανήκουν

1. Η αμοιβή της εργασίας. Αναφερθήκαμε παραπάνω στην πολιτική των μισθών. Άλλοτε θεωρούνταν ως το ισχυρότερο κίνητρο για την αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας. Σήμερα, σύμφωνα με τα πορίσματα νεότερων ερευνών, τα μη οικονομικά κίνητρα (ηθικά, περιβαλλοντικά) θεωρούνται ίσης αν όχι μεγαλύτερης σημασίας από την αμοιβή. Συνεπώς, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το σύστημα αμοιβής με δώρα συνδέει την αμοιβή με την παραγωγικότητα και αν επεκταθεί η εφαρμογή του, τα αποτελέσματα θα είναι ευνοϊκά, τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για την επιχείρηση.
2. Πρόσθετες παροχές – κοινωνικές υπηρεσίες προς τους εργαζομένους.
3. Θέσπιση χρηματικών βραβείων ανεξάρτητα από την αμοιβή. Διακρίνονται σε ατομικά και ομαδικά. Ατομικά χρηματικά βραβεία δίνονται σε αυτούς που

κάνουν μια σημαντική υπόδειξη την οποία αξιοποιεί η επιχείρηση. Ομαδικά χρηματικά βραβεία δίνονται σε ομάδες, γραφεία, τμήματα που πρόσφεραν μια αξιόλογη υπηρεσία στην επιχείρηση, κάνοντας οικονομία στα υλικά, αυξάνοντας την απόδοση των μηχανών βελτιώνοντας ένα επιχειρηματικό μέγεθος (πωλήσεις) κλπ.

4. Ανύψωση του επιπέδου ασφάλειας και προστασίας των εργαζομένων. Αυτό γίνεται με την εξάλειψη των πηγών και των αιτιών πρόκλησης κινδύνου σε βάρος της υγείας των εργαζομένων, τον εφοδιασμό τους με ατομικά προστατευτικά μέσα, την επισήμανση των κινδύνων με χρώματα, πίνακες, σήματα και σύμβολα, την προμήθεια ειδικών συσκευών, την κατάλληλη εκπαίδευση των εργαζομένων, τη σύσταση σταθμού Α΄ βοηθειών, τη χρησιμοποίηση γιατρού της επιχείρησης κτλ.
5. Σοβαρό κίνητρο αποτελεί η συμμετοχή των εργαζομένων στα κέρδη της επιχείρησης με τρόπους που αναπτύξαμε παραπάνω.

Άυλα ή κίνητρα προσωπικότητας

Τα κίνητρα αυτά δεν μπορούν να μετρηθούν άμεσα ή να ποσοτικοποιηθούν. Σε αυτά ο κάθε εργαζόμενος ανάλογα με στοιχεία της προσωπικότητας του τοποθετεί αξίες. Μπορεί να τα διαφοροποιήσει σε κίνητρα που έχουν να κάνουν με την ίδια την εργασία, στα κοινωνικά κίνητρα και στα κίνητρα ένδο και εξωγενούς αποδοχής του εργαζόμενου. *Στις κατηγορίες αυτές ανήκουν:*

1. Απόλυτη προσαρμογή του εργαζόμενου στην εργασία. Αφορά στο περιεχόμενο της εργασίας του, στο υλικό περιβάλλον, στο κοινωνικό περιβάλλον και στην ιεραρχική θέση του στην επιχείρηση.
2. Ηθική ικανοποίηση από την εκτελούμενη εργασία. Αυτή επιτυγχάνεται με τις καλές ανθρώπινες σχέσεις, με την ύπαρξη πνεύματος ομαδικότητας και συνεργασίας, με την κατάλληλη συμπεριφορά των διοικούντων στελεχών και με τη σωστή επικοινωνία με ανώτερους, ίσους και κατώτερους.
3. Αντικειμενική αξιολόγηση της εργασίας από τον αρμόδιο προϊστάμενο του εργαζόμενου.
4. Εφαρμογή του εμπλουτισμού της εργασίας με αύξηση των ενδιαφερόντων και της διεύρυνσης της εργασίας, με αύξηση των δραστηριοτήτων των εργαζομένων.

5. Θέσπιση ηθικών ατομικών βραβείων. Έξαρση και προβολή σε ειδικές τελετές εκείνων των εργαζομένων οι οποίοι διακρίθηκαν για πνεύμα συναδελφικότητας και συνεργασίας, υποδειγματική συμπεριφορά, συμβολή στην αποφυγή ατυχημάτων, προτάσεις βελτίωσης κτλ.
6. Κυκλοφορία ειδικού εντύπου στο οποίο αναφέρονται όλες οι τιμητικές εκδηλώσεις για εργαζομένους και για όλα τα κοινωνικά γεγονότα που αφορούν στη ζωή τους.
7. Οργάνωση ειδικών τελετών προς τιμήν αυτών που αποχωρούν από την εργασία λόγω ηλικίας και συνταξιοδότησης.
8. Συμμετοχή εκπροσώπων των εργαζομένων στα όργανα λήψης αποφάσεων.
9. Επιδίωξη αυτονομίας, ταυτότητας και απόκτησης ηγετικής θέσης.
10. Αποδοχή από τους συναδέλφους και την κοινωνία. (Μάντζαρης, 2003)

1.2 ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΕΝΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

1.2.1 Η διαδικασία επιλογής του προσωπικού

Η διαδικασία επιλογής προσωπικού είναι μια σύγκριση ανάμεσα στις επιδόσεις που απαιτεί ο οργανισμός και στις πραγματικές επιδόσεις των υποψηφίων. Η διαδικασία επιλογής προϋποθέτει ότι θα έχει προηγηθεί μια ανάλυση επαγγέλματος

για να προσδιοριστούν με παρατηρημένους και μετρήσιμους όρους οι γνώσεις, ικανότητες και συμπεριφορές που απαιτούνται για τη συγκεκριμένη θέση. Τα μέσα συλλογής πληροφοριών για την αξιολόγηση των υποψηφίων ποικίλουν και μπορεί να είναι *βιογραφικά στοιχεία, συστατικές επιστολές, συνεντεύξεις, διάφοροι τύποι τεστ, συμπεριλαμβανομένων και των τεστ προσωπικότητας ή των τεστ που έχουν σχέση με φυσικές ικανότητες.*

Όσον αφορά τα τεστ προσωπικότητας οι Rothstein και Goffin (2006) αναφέρουν ότι πολλές μελέτες συγκλίνουν στην άποψη ότι οι υποψήφιοι προσπαθούν να αυξήσουν σκόπιμα τη βαθμολογία τους, ώστε να παρουσιάσουν μια καλύτερη εικόνα για την προσωπικότητά τους, γι' αυτό γίνονται προσπάθειες

για την εξουδετέρωση αυτού του φαινομένου. Εκτός από τα τεστ χρησιμοποιούνται και άλλες μέθοδοι όπως είναι το δείγμα εργασίας, όπου ο υποψήφιος καλείται να διεκπεραιώσει ένα έργο που αποτελεί μια προσομοίωση πραγματικής κατάστασης, οι τεχνικές για τη διαπίστωση ψεύδους και η γραφολογία.

Από τη σκοπιά της Οργανωτικής Ψυχολογίας η επιλογή προσωπικού είναι μια διαδικασία που συμβάλλει στην καλύτερη πρόβλεψη για επιτυχείς προσλήψεις (Κάντας, 1998), *γι' αυτό δίνεται ιδιαίτερο ενδιαφέρον:*

(α) Στον προσδιορισμό των κριτηρίων είτε αυτά αφορούν τον καθορισμό του αναμενόμενου επιπέδου απόδοσης είτε αφορούν τον τρόπο βαθμολόγησης των υποψηφίων, και

(β) Στον έλεγχο της αξιοπιστίας και εγκυρότητας των χρησιμοποιούμενων μέσων, ώστε να είναι δικαιότερη και αντικειμενικότερη η επιλογή. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι οργανισμοί μπορεί να θέλουν να επιλέξουν άτομα ανάμεσα στους ήδη υπάρχοντες εργαζόμενους. Σε άλλες περιπτώσεις μπορεί να αναζητήσουν προσωπικό από το εξωτερικό περιβάλλον με κύριο στόχο την εξεύρεση των καλύτερων. («Μπότσαρη Εύη, pdf - <http://www.aspete.gr/EPIXEIR/yliko/mpotsari.pdf>»)

1.2.2 Το βιογραφικό σημείωμα

Το βιογραφικό σημείωμα αποτελεί ένα απαραίτητο εργαλείο στη διαδικασία αναζήτησης εργασίας. Αποτελεί μια συνοπτική αλλά περιεκτική παρουσίαση των γνώσεων, των εμπειριών και των ικανοτήτων ενός υποψηφίου.

Δεν υπάρχει μία έτοιμη και χρυσή λύση για τη σύνταξη του βιογραφικού σημειώματος. Στόχος του βιογραφικού σημειώματος είναι να δείξει με απλό και άμεσο τρόπο όλες τις πληροφορίες που αφορούν των υποψήφιο και είναι χρήσιμες για τον μελλοντικό εργοδότη. Οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το βιογραφικό σημείωμα ως την πιο εύκολη λύση αφού αποτελεί την πρώτη απρόσωπη εικόνα ενός υποψηφίου και πολλοί απορρίπτουν ή δέχονται αμέσως έναν υποψήφιο. Βέβαια εφ' όσον αποδεχτούν έναν υποψήφιο μπορεί μετέπειτα να ακολουθηθεί άλλη διαδικασία όπως η συνέντευξη ή τα διάφορα τεστ. («Πώς γράφω ένα βιογραφικό σημείωμα», ενεργό 2010)

Η ΣΥΝΤΑΞΗ ΤΟΥ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

- I. Το Β.Σ. πρέπει να είναι πλήρες και περιεκτικό έτσι ώστε να μην παραλειφθεί καμία πληροφορία.
- II. Το Β.Σ. πρέπει να περιέχει αληθή και ακριβή στοιχεία, να αποφεύγονται οι υπερβολές οι ασάφειες.
- III. Το Β.Σ. πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα.
- IV. Το Β.Σ. πρέπει να έχει τεχνικά χαρακτηριστικά που συνάδουν με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας.
- V. Το Β.Σ. πρέπει να είναι πάντα ενημερωμένο με τα πιο πρόσφατα επιτεύγματα. Πρέπει να ανανεώνονται οι πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό.
- VI. Το Β.Σ. πρέπει να έχει συνοχή και συνάφεια. Ένα βιογραφικό πρέπει να παρουσιάζει την ικανότητα του υποψηφίου να συνοψίζει και να συγκεντρώνει πληροφορίες με σαφήνεια.

Το βιογραφικό σημείωμα πρέπει να τραβήξει την προσοχή του εργοδότη. Είναι η πρώτη ολοκληρωμένη εικόνα που αποκομίζει ο εργοδότης. Ένα καλό βιογραφικό σημείωμα μπορεί να αναδείξει ακόμη και κοινότητα στοιχεία ενός υποψηφίου. Αντίθετα, ένα μη ιδιαίτερα προσεγμένο Β.Σ. μπορεί να υποβαθμίσει ακόμη και τα θετικά στοιχεία του υποψηφίου.

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ)

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ (C/V)

- I. Ατομικά στοιχεία.
- II. Επαγγελματικός στόχος (Προαιρετικός).
- III. Επαγγελματική εμπειρία: Η προϋπηρεσία είναι απαραίτητη για κάποιες θέσεις. Όμως νέοι άνθρωποι με όρεξη για δουλειά και φιλοδοξίες προτιμώνται από πολλές επιχειρήσεις που θέλουν να διαμορφώσουν τα αυριανά διευθυντικά τους στελέχη σύμφωνα με την κουλτούρα και την πολιτική της εταιρείας. Άρα, ευκαιρίες υπάρχουν καλές και για όλους, αρκεί να υπάρχουν οι γνώσεις, το ήθος και η διάθεση για πολλή δουλειά.
- IV. Σπουδές και επιμόρφωση: Προβολή της οποιασδήποτε ειδικής εκπαίδευσης εάν υπάρχει, είτε είναι ακαδημαϊκή είτε είναι εμπειρική. Αναφορά των σεμιναρίων που ο υποψήφιος έχει παρακολουθήσει. Με τον τρόπο αυτό δείχνει ότι είναι ενημερωμένος για τις τελευταίες εξελίξεις στον επαγγελματικό του κλάδο και ότι

πιστεύει στην αξία της δια βίου μάθησης, πράγμα που θα εκτιμηθεί από τον αξιολογητή.

- V. Ξένες γλώσσες.
- VI. Άλλες γνώσεις / Γνώσεις Η/Υ.
- VII. Επαγγελματική εμπειρία.
- VIII. Μελέτες, άρθρα και ομιλίες.
- IX. Διακρίσεις.
- X. Προσωπικά ενδιαφέροντα (Προαιρετικά).
- XI. Συστάσεις.

ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ (ΜΟΡΦΗ)

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ (C/V)

Το Β.Σ. πρέπει:

- I. Να είναι σύντομο (να μην ξεπερνά σε έκταση τις 2 σελίδες), αλλά και προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις της συγκεκριμένης θέσης,
- II. Να παρουσιάζει τα γεγονότα με αντίστροφη χρονολογική σειρά,
- III. Να είναι ευανάγνωστο (δακτυλογραφημένο και τυπωμένο σε καλής ποιότητας χαρτί Α4 – κατά προτίμηση λευκό),
- IV. Να είναι γραμμένο στη γλώσσα της αγγελίας ή στη γλώσσα που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη εταιρεία,
- V. **Να μην** περιέχει ρήματα, αντωνυμίες, αρκτικόλεξα,
- VI. **Να μην** περιέχει ορθογραφικά και συντακτικά λάθη,
- VII. **Να μην** περιέχει καλλιτεχνήματα και
- VIII. **Να μην** περιλαμβάνει φωτογραφία (εκτός αν ζητείται) ή υπογραφή.

Αν υπάρχει δυνατότητα για προσωπική συνάντηση και παράδοση του βιογραφικού, αυτός είναι ο καλύτερος τρόπος, γιατί η προσωπική επαφή αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επίτευξη του στόχου, που είναι η προσωπική συνέντευξη. Σήμερα, που η τεχνολογία αποτελεί κομμάτι αναπόσπαστο της επαγγελματικής ζωής, κι όχι μόνο, η αποστολή του βιογραφικού σημειώματος ηλεκτρονικά είναι ο καλύτερος τρόπος. («Στάμκος Κώστας, 07/09/2009, <http://epilogiprosopikou.blogspot.com/>)

1.2.3 Η συνέντευξη

Η συνέντευξη είναι ένας από τους δημοφιλέστερους τρόπους επιλογής προσωπικού κυρίως στον ιδιωτικό τομέα και αποτελεί ίσως το κρίσιμότερο στάδιο στην προσπάθεια για εξεύρεση εργασίας. Τα 10 - 15 λεπτά που διαρκεί μια συνέντευξη μπορούν να καθορίσουν ή τουλάχιστον να επηρεάσουν σε σημαντικό βαθμό την κατεύθυνση της καριέρας ενός ατόμου. Από τη στιγμή που το βιογραφικό σημείωμα έχει δημιουργήσει μια πρώτη θετική εντύπωση και έχει κληθεί κάποιος για συνέντευξη, ο μόνος στόχος από την πλευρά του εργοδότη είναι να διαπιστώσει κατά πόσο:

- ü οι γνώσεις,
- ü τα επαγγελματικά προσόντα,
- ü τα προσωπικά χαρακτηριστικά (αξίες, ενδιαφέροντα, ικανότητες) και
- ü οι επικοινωνιακές ικανότητες, ταιριάζουν με τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης θέσης εργασίας και της εταιρείας.

Από την άλλη μεριά, ο στόχος των υποψήφιων εργαζομένων είναι να αποδείξουν την καταλληλότητά τους για την προσφερόμενη θέση εργασίας. Πριν τη συνέντευξη, προετοιμάζονται όσο το δυνατό καλύτερα προκειμένου να πετύχουν το στόχο τους, δηλαδή την πρόσληψή τους.

Αν και δεν υπάρχουν συνταγές για τη συμπεριφορά και τις απαντήσεις που θα πρέπει να δώσει κάποιος/α κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, εντούτοις, υπάρχουν κάποια βήματα και ορισμένες τεχνικές, η γνώση των οποίων θα κάνει πιο αποτελεσματικούς τους χειρισμούς στην προσπάθειά για επιτυχημένη συνέντευξη. *Το μυστικό για μια πετυχημένη συνέντευξη είναι η **προετοιμασία**. Η προετοιμασία αυτή απαιτεί προσπάθεια:*

- α) για να γνωρίσει κάποιος τον εαυτό του και
- β) για να γνωρίσει το φορέα, την επιχείρηση που προσεγγίζει και θα δώσει τη δυνατότητα τόσο να αποκτήσει τον έλεγχο της διαδικασίας όσο και να αναπτύξει στρατηγικές παρουσίασης της υποψηφιότητάς του.

Η γνωριμία με την προσωπικότητα του

Η προετοιμασία του πρέπει να ξεκινήσει από την προσεκτική ανάγνωση του βιογραφικού σημειώματος. Αν και κάτι τέτοιο φαίνεται αυτονόητο και ο καθένας μπορεί να ισχυριστεί ότι γνωρίζει πολύ καλά το βιογραφικό του, παρόλα αυτά η ψυχολογική πίεση που υπάρχει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης είναι

μεγάλη και μόνο η άριστη προετοιμασία μπορεί να προστατεύσει από παγίδες και κακοτοπιές. Με την προσεκτική ανάγνωση του βιογραφικού σημειώματος εντοπίζει κάποιος τα αδύνατα σημεία του, ιδιαίτερα σε σχέση με την προσφερόμενη θέση, καθώς επίσης και τα σημεία για τα οποία είναι πολύ πιθανό να του ζητηθούν διευκρινήσεις ή κάποιες πληροφορίες. Οφείλει να σκεφτεί την εκπαίδευση του, τα προσόντα του, την εμπειρία του, να αναγνωρίσει τα θετικά σημεία και τις δεξιότητες του. Τέλος, πρέπει να έχει μαζί του ένα αντίγραφο του βιογραφικού του σημειώματος.

Γνωριμία με την επιχείρηση και την θέση εργασίας

Πέρα όμως από το κομμάτι της ατομικής διερεύνησης και αξιολόγησης, η προετοιμασία πρέπει να προχωρήσει και στη συλλογή πληροφοριών για την επιχείρηση για την οποία ενδιαφέρεται κάποιος αλλά και τη συγκεκριμένη θέση εργασίας. Τα στοιχεία που είναι καλό να γνωρίζετε αφορούν τη θέση της εταιρείας στην αγορά, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρει, το αντικείμενο της προσφερόμενης θέσης εργασίας και τις προοπτικές που αυτή έχει, το προσφερόμενο μισθό κ.ά. Τέτοιου είδους πληροφορίες μπορείτε να συλλέξετε από τον περιοδικό και ημερήσιο τύπο από ειδικά φυλλάδια που εκδίδει η εταιρεία, από τα Γραφεία Διασύνδεσης αλλά και από το Internet. (Κωνσταντέλλος, 2000)

1.2.4 Τα τεστ προσομοίωσης

Ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για τη βελτίωση της απόδοσης και της ικανοποίησης από την εργασία είναι ο προσανατολισμός του υποψήφιου εργαζόμενου προς θέσεις εργασίας που ταιριάζουν στα ενδιαφέροντα του καθώς και η ανάπτυξη συγκεκριμένων χαρακτηριστικών και ικανοτήτων που να είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των καθηκόντων της θέσης εργασίας που έχει επιλέξει.

Την τελευταία δεκαετία, λόγω της επίδρασης διαφόρων παραγόντων, όπως η τάση διεθνοποίησης των μεγάλων οργανισμών, η αύξηση της ανταγωνιστικότητας και η στροφή των οργανισμών προς την ποιότητα και την εξυπηρέτηση του πελάτη, παρατηρούνται ορισμένες αλλαγές στη φύση των περισσότερων επαγγελμαμάτων και κατ' επέκταση, στα προσόντα και ικανότητες που απαιτείται να έχουν τα άτομα για να προσληφθούν σε μια θέση.

Η σημαντικότερη αλλαγή στην επιλογή προσωπικού παρατηρείται στο ότι δίνεται έμφαση όχι μόνο στα τυπικά προσόντα και στους τίτλους σπουδών αλλά

και στα ενδιαφέροντα, στην προσωπικότητα, στην υποκίνηση των υποψηφίων και γενικότερα σε εργασιακές ικανότητες/συμπεριφορές όπως η συνεργασία στην ομάδα, η ανάληψη πρωτοβουλίας, η ικανότητα προσδιορισμού και υλοποίησης στόχων, η ικανότητα επικοινωνίας, η ορθολογική κρίση κτλ.

Προκειμένου να υπάρχει ένας επιστημονικός και αντικειμενικός τρόπος επιλογής προσωπικού ώστε να καλυφτεί κατά το δυνατόν η ρήση “ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση”, χρησιμοποιούνται σε μεγάλη έκταση στην Ευρώπη, αλλά τελευταία και στην Ελλάδα διάφορα τεστ ή ψυχομετρικά εργαλεία μέτρησης.

Υπάρχουν πολλά είδη τεστ ανάλογα με τα χαρακτηριστικά που πρόκειται να μετρηθούν. Αυτά είναι:

- **Τεστ διανοητικών ικανοτήτων ή ευφυΐας.** Σχεδιάστηκαν για να δώσουν μια ένδειξη της γενικής διανοητικής ικανότητας. Περιλαμβάνουν πλήθος ερωτήσεων με λεξιλόγιο, αναλογίες, συνωνυμίες, συγκρίσεις, αριθμητικά θέματα και γενικές πληροφορίες.
- **Τεστ ενδιαφερόντων.** Απευθύνονται είτε σε άτομα που έχουν τελειώσει το σχολείο για τον εντοπισμό των επαγγελματικών ενδιαφερόντων τους, είτε για την ανίχνευση του είδους εργασίας που ταιριάζει καλύτερα σε κάποιον υποψήφιο για την αγορά εργασίας.
- **Τεστ ικανοτήτων.** Ένα τεστ ικανοτήτων ορίζεται ως το μέσο για την αντικειμενική μέτρηση της ικανότητας ενός ατόμου κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες και επιτρέπει στον εξεταστή να κάνει συγκρίσεις μεταξύ ατόμων. Οι πιο συνηθισμένες ικανότητες που αξιολογούνται μέσω αυτών των τεστ στις διαδικασίες επιλογής είναι αυτές του Γλωσσικού, Αριθμητικού, Διαγραμματικού Συλλογισμού και Παρατηρητικότητας. Τα τελευταία χρόνια η χρήση τους στους οργανισμούς έχει αυξηθεί.
- **Τεστ προσωπικότητας.** Πρόκειται για τεστ που δίνουν πληροφορίες για το σύστημα αξιών του ατόμου, τις συναισθηματικές του αντιδράσεις, την ωριμότητα και τη διάθεση που τον χαρακτηρίζει. Τα ερωτηματολόγια προσωπικότητας στοχεύουν στη μέτρηση διαφορετικών προσωπικών χαρακτηριστικών που σχετίζονται με τον εργασιακό χώρο. Τα ερωτηματολόγια προσωπικότητας χρησιμοποιούνται περίπου από το 75% των επιχειρήσεων σε χώρες του εξωτερικού.

Ὡ **Τεστ εκπαίδευσης.** Μετρούν την ανταπόκριση του υποψηφίου στην εκπαίδευση, κυρίως για εργασίες που απαιτούν λεπτομέρεια και τέχνη. Οι υποψήφιοι καλούνται να εκτελέσουν μια εργασία που δεν γνωρίζουν και που μαθαίνουν για πρώτη φορά λίγο πριν την εκτελέσουν.

Ὡ **Τεστ γνώσεων / επιτευγμάτων.** Μετρούν τις ικανότητες, επιδεξιότητες, γνώσεις, που έχει ήδη αποκτήσει ο υποψήφιος. (ΑΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, 2006)

1.2.5 Τα εννέα λάθη στη διαδικασία επιλογής του προσωπικού

Δεν γίνεται η αναζήτηση στο εσωτερικό της εταιρίας/επιχείρησης: Το πρώτο λάθος είναι πως υπάρχει αδιαφορία ότι πολλές φορές οι καλύτεροι υποψήφιοι βρίσκονται εντός του οργανισμού. Πρόκειται για ανθρώπους που γνωρίζουν και ξέρουν την ποιότητα της δουλειάς τους, την αφοσίωση και τις φιλοδοξίες τους.

Ψάχνουν «τον εαυτό τους»: Βασικό λάθος στο οποίο υποπίπτουν συχνότερα οι νέοι μάνατζερ είναι το να ψάχνουνε να βρουνε «τον εαυτό τους». Συγκεκριμένα, ψάχνουνε έναν άνθρωπο με παρόμοιες γνώσεις και εμπειρίες με τις δικές τους, χαρακτηριστικά προσωπικότητας, φιλοσοφία, τρόπο σκέψης και τέλος, παρόμοιο στυλ εργασίας. Αυτό που πετυχαίνουνε προσλαμβάνοντας τον είναι να διπλασιάσουνε μεν τα προτερήματά τους, αλλά παράλληλα και τα ελαττώματά τους.

Η αναζήτηση του «παλιού»: Συχνά η αναζήτηση αφορά κάποιον που να έχει κάνει ακριβώς τη συγκεκριμένη δουλειά, στον συγκεκριμένο κλάδο, σε μια παρόμοια εταιρία και σε αντίστοιχες επαγγελματικές καταστάσεις. Τα πλεονεκτήματα αυτής της επιλογής είναι αρκετά και μεγάλης σπουδαιότητας: ο νέος συνεργάτης έρχεται «έτοιμος», γνωρίζει τι πρέπει να κάνει, πώς και πότε. Ποιο είναι το πρόβλημα με αυτή την επιλογή; Δεν είμαστε ανοικτοί σε νέες, πρωτοποριακές και καινοτόμες ιδέες.

Ψάχνουνε τον «υπερήρωα»: Ποιος δεν έχει διαβάσει πρόσφατες αγγελίες εύρεσης εργασίας; Σε αρκετές ζητείται ένας υπερήρωας, ο οποίος να έχει ιδιαίτερα νεαρή ηλικία, να διαθέτει υψηλότατο επιστημονικό και τεχνικό υπόβαθρο, απίστευτα πολλά χρόνια εμπειρίας (εκ των οποίων αρκετά σε υψηλόβαθμες θέσεις), να συγκεντρώνει χαρακτηριστικά προσωπικότητας συνήθως αταίριαστα μεταξύ τους και να έχει να επιδείξει δυσθεώρητα αποτελέσματα. Το μόνο πράγμα

που επιτυγχάνουμε με τον τρόπο αυτό είναι να χάνουμε πολύ χρόνο, χωρίς να μπορούμε να καλύψουμε τις προσδοκίες τους.

Δεν παρέχουμε μια σαφής περιγραφή του επαγγέλματος: Ίσως το πλέον συνηθισμένο λάθος. Αν η περιγραφή του επαγγέλματος δεν παρατίθεται σχεδόν «ολοκληρωμένο» στην αγγελία τους, το μόνο που πετυχαίνουν είναι να καθυστερούνε απίστευτα τη διαδικασία στελέχωσης, καθώς βλέπουνε ανθρώπους που δεν καλύπτουν τις δικές τους απαιτήσεις, ενώ και οι υποψήφιοι φεύγουν απογοητευμένοι. *Δεν υπάρχει επεξήγηση της διαδικασίας:* Το να αφήνουνε τους υποψηφίους στο σκοτάδι δημιουργεί αρνητικές προσδοκίες από την πλευρά τους για την έκβαση της κατάστασης, γιατί στρέφουν αλλού το ενδιαφέρον τους αποδεχόμενοι τυχόν λιγότερο καλές προτάσεις από τη δική μας, ενώ συντελούν στη δημιουργία κακής φήμης για την εταιρία μας.

Δεν έχουνε σαφές χρονοδιάγραμμα: Μερικές αγγελίες συνεχίζουν να εμφανίζονται στις εφημερίδες ή το διαδίκτυο για πολύ μεγάλα χρονικά διαστήματα, διαστήματα που πολλές φορές ξεπερνούν το τρίμηνο ή ακόμη και το εξάμηνο, πράγμα το οποίο δίνει την εντύπωση ότι αυτές οι εταιρίες δεν ψάχνουν ουσιαστικά για προσωπικό.

Χρησιμοποιούνε πάντα την ίδια πηγή: Είτε επιλέξουνε το Διαδίκτυο, είτε μια εφημερίδα, είτε έναν εξειδικευμένο σύμβουλο, αυξάνουν τις πιθανότητες να βρουνε τον καλύτερο δυνατό υποψήφιο με την βοήθεια των διαφορετικών πηγών.

Πληρώνουνε πολλά: Οι μεγάλες εταιρίες μπορούν να καλύψουν ευκολότερα το κόστος μιας διαδικασίας στρατολόγησης που διαρκεί πολύ. Οι μικρότερες εταιρίες, όμως, συχνά δεν έχουν αυτή τη δυνατότητα

Δεν εμπλέκουνε τους μάνατζερ: Αν ο άνθρωπος που ψάχνουνε θα αναφέρεται σε έναν συγκεκριμένο μάνατζερ ή σε περισσότερους, τότε αυτός ή αυτοί πρέπει να λάβουν μέρος στην όλη διαδικασία στελέχωσης και επιλογής, ξεκινώντας από τη δημιουργία περιγραφής της εργασίας και καταλήγοντας στην τελική επιλογή. («Business Seminars», ενεργό 2009)

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

2.1 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

2.1.1 Το σύγχρονο γραφείο ως μέσο παραγωγής έργου και υπηρεσίας

Η αξία της παραγωγής έργου και υπηρεσίας για μια επιχείρηση και έναν οργανισμό είναι πλέον θεμελιωμένη. Το πρώτο βήμα είναι η κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού πάνω στην θεωρία και την πρακτική της διαχείρισης. Το επόμενο βήμα έχει να κάνει με την αποδοχή του γραφείου διαχείρισης από την ίδια την διοίκηση της επιχείρησης.

Ειδικότερα, η εκπαίδευση κάποιων στελεχών σχετικά με τη διαχείριση των υπηρεσιών είναι απαραίτητη αλλά όχι ικανή συνθήκη για την υλοποίηση όλων των πλεονεκτημάτων που μπορεί αυτή να προσφέρει. Η εταιρεία πρέπει να οργανωθεί με τον κατάλληλο τρόπο για να μπορεί αυτή να υποστηρίζει τις λειτουργίες της υπηρεσίας και τους μάνατζερ στην άσκηση των καθηκόντων τους. Μια τέτοια επιχειρησιακή οργάνωση μπορεί να πάρει την μορφή του γραφείου παραγωγής έργου.

Το γραφείο παραγωγής έργου είναι ένα τμήμα της επιχείρησης, το οποίο έχει σαν στόχο να βοηθήσει τους διαχειριστές και τις ομάδες έργου, όπως επίσης και την διοίκηση της εταιρείας σε στρατηγικά και λειτουργικά θέματα που σχετίζονται με την υλοποίηση των αρχών, των πρακτικών, των μεθοδολογιών, των εργαλείων και των τεχνικών διαχείρισης των καθημερινών λειτουργιών του γραφείου. Ένα αποτελεσματικό γραφείο παραγωγής υπηρεσίας μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την επίδοση της επιχείρησης, μεγιστοποιώντας τις πιθανότητες επιτυχίας των έργων της και ελαχιστοποιώντας τις πιθανότητες αποτυχίας. Το μέγεθος του γραφείου τόσο σε προσωπικό όσο και σε εξοπλισμό μπορεί να ποικίλει ανάλογα με το μέγεθος της εταιρείας στην οποία υλοποιείται το είδος της υπηρεσίας και του έργου που παράγεται. Οι ρόλοι που μπορεί να υπάρχουν μέσα στο γραφείο παραγωγής μπορεί να καλύπτουν την διεύθυνση έργου και προγραμμάτων, την οικονομική διαχείριση της επιχείρησης, τη διαχείριση της μισθοδοσίας, των προμηθευτών και τέλος την γραμματειακή υποστήριξη των ομάδων παραγωγής του έργου και της υπηρεσίας.

Οι βασικές αρμοδιότητες του γραφείου διαχείρισης έργου και υπηρεσίας περιλαμβάνουν: (Βιθυνός, 2007)

- I. **Δημιουργία και βελτίωση συστηματικών μεθόδων παραγωγής.**
Στόχος ο ρεαλιστικότερος, ταχύτερος και αποδοτικότερος τρόπος: επιλογής, σχεδιασμού, υλοποίησης, παρακολούθησης, ελέγχου, ολοκλήρωσης των αναλαμβανόμενων υπηρεσιών.
- II. **Πιο συγκεκριμένα το γραφείο παραγωγής καλείται να βοηθήσει στους παρακάτω ενδεικτικούς τομείς.** Βέλτιστη καταγραφή των απαιτήσεων και των στόχων της επιχείρησης. Οριστικοποίηση του περιεχομένου του έργου και συστηματική διαχείριση των αλλαγών. Ρεαλιστικά και εφικτά χρονοδιαγράμματα. Εκτίμηση κόστους για την σύνταξη ενός έργου ή μιας υπηρεσίας. Αποτελεσματικότερη χρήση των πόρων (ανθρώπινων, υλικών και χρηματικών). Βελτίωση στην ποιότητα της υπηρεσίας. Ελαχιστοποίηση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των κινδύνων του αναλαμβανόμενου έργου ή υπηρεσίας. Η ευθυγράμμιση των εταιρικών στόχων με την λειτουργία του γραφείου διαχείρισης.
- III. **Συστηματική παρακολούθηση όλων των πεπραγμένων του γραφείου παραγωγής.** Όλα τα παραπάνω με χρήση τυποποιημένων τεχνικών, εγγράφων, διαδικασιών κλπ. Στόχος είναι να χρησιμοποιούνται κοινές μέθοδοι, κοινοί δείκτες παρακολούθησης, κοινές εκθέσεις/αναφορές. Το γραφείο διαχείρισης μπορεί και πρέπει να είναι κεντρικό σημείο παρακολούθησης όλων των εκτελούμενων διαδικασιών.
- IV. **Διαχειριστική υποστήριξη των ενεργειών του γραφείου.** Για να μπορέσει η συστηματική υλοποίηση και παρακολούθηση του έργου να προχωρήσει απρόσκοπτα, είναι απαραίτητο να ακολουθούνται μια σειρά από διαχειριστικές διαδικασίες σε τακτική βάση: ενημέρωση ωρών εργασίας του προσωπικού, εισαγωγή και επαλήθευση των οικονομικών στοιχείων των αναλαμβανόμενων υποχρεώσεων του γραφείου, παραγωγή και διανομή τυποποιημένων εκθέσεων και αναφορών, αρχειοθέτηση κλπ.
- V. **Τεχνογνωσία και πρακτική βοήθεια στην ανασυγκρότηση/αναδιοργάνωση των δραστηριοτήτων που αποκλίνουν των στόχων τους.** Όταν κάποια από τα αναληφθέντα έργα δείχνουν να μην μπορούν να ελεγχθούν από τους υπάρχοντες πόρους, το γραφείο διαχείρισης μπορεί να εμπλακεί για να προσφέρει την υποστήριξη του και την εμπειρία του σε παρόμοιες καταστάσεις.

- VI. **Υποστήριξη σε σχέση με εξωτερικούς προμηθευτές.** Πολύ συχνά, ένας αριθμός από εξωτερικούς προμηθευτές υποστηρίζει πολλές δραστηριότητες της επιχείρησης ή του οργανισμού. Έτσι, η συντονισμένη διαχείριση αυτών των εξωτερικών συνεργατών μπορεί να αποφέρει σημαντικά οφέλη σε θέματα κόστους, ποιότητας, υποστήριξης, επικοινωνίας κλπ.
- VII. **Διατήρηση ιστορικών αρχείων και δεδομένων.** Τα στοιχεία των προγενέστερων υποθέσεων (σχεδιασμός, παρακολούθηση, επιδόσεις, προβλήματα, λύσεις κλπ), θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμα. Το βασικό σημείο είναι ότι θα πρέπει τα στοιχεία αυτά να έχουν την αποτελεσματική εκείνη οργάνωση που θα επιτρέπει την άντληση γνώσεων και εμπειριών και την επαναχρησιμοποίηση τους σε μελλοντικά έργα.
- VIII. **Υποστήριξη προσλήψεων σχετικών με τη διαχείριση του γραφείου.** Η βοήθεια σε αυτό το τομέα μπορεί να αρχίσει από την ανάλυση της απαιτούμενης εμπειρίας και δεξιοτήτων πάνω στη διαχείριση κάποιου έργου ή υπηρεσίας, στην συνέχεια την δημιουργία περιγραφής των ζητούμενων θέσεων εργασίας και τέλος την υποστήριξη ακόμη και στην διαδικασία της συνέντευξης της πρόσληψης. Το γραφείο διαχείρισης μπορεί επίσης να συνεισφέρει στην δημιουργία συγκεκριμένων τεστ πιστοποίησης γνώσεων για το υποψήφιο προσωπικό.
- IX. **Εκπαίδευση του προσωπικού του γραφείου.** Ξεκινώντας από την ανάλυση των συνολικών εκπαιδευτικών αναγκών, η εκπαίδευση πάνω στη διαχείριση των γραφειοκρατικών λειτουργιών, μπορεί να γίνει είτε ενδοεταιρικά είτε εκτός της εταιρείας. Μπορεί να χρησιμοποιηθούν ίδιοι πόροι ή εξωτερικοί συνεργάτες. Ακόμα, μπορεί να είναι γενικής φύσεως ή στοχευόμενη σε συγκεκριμένες παραμέτρους της διαχειριστικής λειτουργίας.
- X. **Επιλογή και διαχείριση ενός εταιρικού πληροφοριακού συστήματος παραγωγής.** Για την αποφυγή πολλαπλών λύσεων ένας μάνατζερ έργου χρησιμοποιεί απλά αυτό που νομίζει καλύτερο ή που γνωρίζει καλύτερα. Το γραφείο διαχείρισης πρέπει να αναλάβει την ανάλυση αναγκών, την εύρεση εναλλακτικών λύσεων, την υλοποίηση και την συντήρηση του εταιρικού πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης. Ανάλογα με την απαιτούμενη πολυπλοκότητα και ανάγκη ολοκλήρωσης με τα υπόλοιπα συστήματα της εταιρείας, η λύση μπορεί να είναι από πολύ απλή και γρήγορη, μέχρι πολύ σύνθετη και χρονοβόρα.

Για να είναι αποτελεσματικό ένα γραφείο παραγωγής των διεπιχειρησιακών λειτουργιών θα πρέπει ο οργανισμός μέσα στον οποίο θα υλοποιηθεί να εκτελεί σημαντικό και πολύπλοκο έργο, έτσι ώστε αυτή η επιπλέον οργανωτική δομή να προσθέσει αξία και όχι καθυστερήσεις ή γραφειοκρατία. Επίσης, το γραφείο διαχείρισης θα πρέπει να έχει την πλήρη υποστήριξη της διοίκησης, έτσι ώστε να παίζει τον ιδιαίτερα σημαντικό οργανωτικό ρόλο που του ταιριάζει.

Η οργάνωση ενός σύγχρονου γραφείου παραγωγής υπηρεσίας δεν είναι απλή δουλειά και δε μπορεί να γίνει μέσα σε μια νύχτα. Όμως, η απαιτούμενη επένδυση σε κόπο και χρόνο θα αποδώσει σύντομα καρπούς, επιτρέποντας ένα τελείως καινούργιο επίπεδο οργάνωσης και ελέγχου των υπηρεσιών και κατά συνέπεια ένα πολύ καλύτερο βαθμό επιτυχημένης υλοποίησης των έργων. (Βιθυνός, 2007)

2.1.2 Το πληροφοριακό σύστημα του σύγχρονου γραφείου

Η χρήση των υπολογιστών ως μέσο επεξεργασίας δεδομένων άρχισε την δεκαετία του 1950 και πιο συγκεκριμένα το 1954, όταν ένας από τους πρώτους υπολογιστές δημιουργήθηκε για να εκτελεί λειτουργίες μισθοδοσίας. Στην σημερινή μας εποχή η αυτοματοποιημένη διεκπεραίωση συναλλαγών σε μεγάλους οργανισμούς αποτελεί επιβεβλημένη λειτουργία. Ακόμη περισσότερο, η αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων έχει επεκτείνει τις δυνατότητες εξαγωγής και χρήση τυποποιημένων πληροφοριών. Η πρόκληση στην επεξεργασία δεδομένων σήμερα βρίσκεται στην εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των υπολογιστών με σκοπό την υποστήριξη νοητικών εργασιών όπως οι διοικητικές λειτουργίες και η λήψη αποφάσεων. (Keen – Scott Morton, 1978)

Η μεγάλη ποικιλία των ηλεκτρονικών αυτών πόρων που χρησιμοποιούνται στην διεκπεραίωση των συναλλαγών, στην παροχή επεξεργασμένων πληροφοριών σε τυποποιημένη μορφή, στην υποστήριξη διοικητικών λειτουργιών και στη λήψη αποφάσεων συγκροτούν τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (ΠΣΔ). **Ο αυτοματισμός του γραφείου**, η τεχνολογία τηλεπικοινωνιών που υποστηρίζει την επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού, καθώς και τα μέσα υποστήριξης απλών λειτουργιών αποτελούν επίσης στοιχεία ενός ΠΣΔ. (Keen – Scott Morton, 1978)

Εφόσον, τα ΠΣΔ είναι συστήματα υποστήριξης και ελέγχου οργανωτικών λειτουργιών, επηρεάζονται άμεσα από πρακτικές οργάνωσης, οργανωτικής συμπεριφοράς, διαχείρισης και λήψης αποφάσεων που εφαρμόζονται σε έναν

οργανισμό. Τα πεδία της διαχείρισης και της οργανωτικής θεωρίας παρέχουν αρκετές έννοιες οι οποίες είναι κλειδιά για την κατανόηση της λειτουργίας ενός ΠΣΔ σε έναν οργανισμό. *Μερικές από τις έννοιες αυτές είναι:*

- I. Θεωρία της οργανωτικής συμπεριφοράς και μεμονωμένης λήψης αποφάσεων.
- II. Μεμονωμένα κίνητρα συμπεριφοράς.
- III. Ομαδοποιημένες επεξεργασίες και λήψεις αποφάσεων.
- IV. Τεχνικές ηγεσίας και διοίκησης.
- V. Διαδικασίες οργανωτικών αλλαγών.
- VI. Οργανωτική δομή και σχεδιασμός. (Keen – Scott Morton, 1978)

Το πληροφοριακό σύστημα ενός σύγχρονου γραφείου

Τομέας ευθύνης

- A) Συντονισμός διαχείρισης ανθρώπινης εργασίας.
- B) Οργανωτικός σύνδεσμος μονάδων και έργων.
- Γ) Σύνδεσμος επιχείρησης και περιβάλλοντος.

Δράσεις

- A) Διαχείριση εγγράφων.
- B) Προγραμματισμός δράσης ομάδων και ατόμων, επικοινωνία με άτομα και ομάδες, διαχείριση δεδομένων ατόμων / ομάδων.
- Γ) Διαχείριση έργων.

Πληροφοριακή υποστήριξη

A) Επεξεργασία κειμένου, επεξεργασία εικόνας – φωνής, ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων, διαχείριση εγγράφων μέσω της λειτουργίας του γραφείου.

B) Διευθέτηση ροής εργασίας, ηλεκτρονικές ατζέντες και ημερολόγια, e – mail(ηλεκτρονικό μήνυμα), τηλεπικοινωνίες, τηλεσυνέδρια.

Γ) Προσωπικές βάσεις δεδομένων, προσωπικό λογισμικό διαχείρισης έργου. (Keen – Scott Morton, 1978)

Συστήματα αυτοματισμού του γραφείου

Η διάδοση των μικροϋπολογιστών και των τοπικών δικτύων επικοινωνίας οδήγησε στη δημιουργία των διαδικασιών αυτοματισμού του γραφείου. Οι δράσεις των μέσων αυτών αναλύονται παρακάτω: (Keen – Scott Morton, 1978)

Παραγωγή και διαχείριση εγγράφων

1. **Επεξεργασία εικόνας εγγράφων:** δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να αποθηκεύουν, να διαχειρίζονται, να διακινούν έγγραφα και πληροφορίες με ψηφιακό τρόπο. **Ο διαχειριστής,** είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση και διαχείριση βάσεων δεδομένων και για την συντήρηση αρχειοθέτησης των εγγράφων. Διαχείριση των αποθηκευμένων αρχείων στους οπτικούς δίσκους. Εισαγωγή των εγγράφων στους scanners(σαρωτές). Ανάκληση των εγγράφων με κάποια κριτήρια. Δημιουργία σταθμών διαχείρισης εισερχομένων και εξερχομένων fax(τηλεομοιοτυπία) και δίκτυο διασύνδεσης των παραπάνω περιφερειακών συσκευών.
2. **Συστήματα διαχείρισης ροής εργασίας:** παρέχουν τη δυνατότητα στον χρήστη να προσδιορίζει, να εκτελεί, να παρακολουθεί την ροή των επιμέρους έργων και πληροφοριών, είτε μιας ομάδας είτε συνολικά της επιχείρησης. Οι πληροφορίες μεταδίδονται από έναν σταθμό εργασίας σε έναν άλλον συντονίζοντας και παρακολουθώντας όλη τη διαδικασία. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζουμε την άμεση μετάδοση πληροφοριών για την πρόοδο των έργων στους αρμοδίους. Τον αποδοτικό καταμερισμό πόρων για τον χρόνο εργασίας, τον χώρο αποθήκευσης και τον εκτυπωτή. Τέλος, εξασφαλίζουμε την παρακολούθηση του βαθμού ολοκλήρωσης κάθε διαδικασίας.
3. **Υπερκείμενο:** οι πληροφορίες είναι σε μορφή κειμένου και βρίσκονται αποθηκευμένες σε σύνολα δεδομένων τα οποία είναι δομημένα γύρω από ένα κοινό θέμα και διασυνδέονται μεταξύ τους. Η πρόσβαση στην πληροφορία μπορεί να γίνει από πολλούς διαδρόμους. Παράλληλα, υπάρχει μεγάλος βαθμός ελευθερίας σε επίπεδο διαλογικότητας και η παρουσίαση των δεδομένων γίνεται με χρήση πολλαπλών παραθύρων.
4. **Υπερμέσα:** οι πληροφορίες είναι σε μορφή κειμένου – ήχου – γραφικών – εικόνες και βίντεο.

5. **Πολυμέσα:** συνδυασμός ήχου – εικόνας – βίντεο – κειμένου, αλλά ο χρήστης δεν μπορεί να παρέμβει στην ροή της εφαρμογής μένοντας απλός θεατής της διαδικασίας.

Υποστήριξη συλλογικής εργασίας

1. **Ηλεκτρονικός σχεδιασμός:** κλείσιμο ραντεβού και εντοπισμός του ελεύθερου χρόνου.
2. **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:** ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή.
3. **Διαδικτυακή συνεδρίαση:** συζήτηση σε πραγματικό χρόνο με ανθρώπους που βρίσκονται σε διαφορετικά σημεία.

Επίσης, αναλαμβάνουν την *διαχείριση δεδομένων, διαχείριση έργων και την ανάλυση/αυτοματοποίηση της επιχειρηματικής διαδικασίας*. (Keen – Scott Morton, 1978)

2.2 Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

2.2.1 Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο του σύγχρονου γραφείου

Δίκτυο τηλεπικοινωνιών είναι ένα σύστημα επικοινωνιών το οποίο διαθέτει:

- α) πολύπλοκες τηλεπικοινωνιακές συσκευές που χρησιμοποιούνται από κοινού με όλους τους συνδρομητές του δικτύου,
 - β) τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και
 - γ) τα φυσικά μέσα διάδοσης της πληροφορίας (γραμμές επικοινωνίας).
- Επίσης, περιλαμβάνει και τις διατάξεις πρόσβασης στο δίκτυο (τηλέφωνα, υπολογιστές κλπ.).

Βασική ιδιότητα του κάθε δικτύου είναι η παροχή ικανοποιητικής επικοινωνίας με τον ελάχιστο δυνατό αριθμό διασυνδέσεων των κόμβων του. Με το δίκτυο, κάθε συνδρομητής μπορεί να χρησιμοποιεί από κοινού με άλλους συνδρομητές διάφορες τηλεπικοινωνιακές συσκευές που δεν μπορεί να διαθέσει μόνος του. Με βάση τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τη μετάδοση των δεδομένων σε ένα δίκτυο, τα δίκτυα διακρίνονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες:

- I. Δίκτυα μεταγωγής και

II. Δίκτυα πολλαπλής πρόσβασης στο κανάλι διάδοσης

Στα **δίκτυα μεταγωγής**, τα δεδομένα που εισέρχονται στο δίκτυο από κάποια πηγή πληροφορίας (τερματική διάταξη), μεταφέρονται μέσω ενδιάμεσων κόμβων στον προκαθορισμένο δέκτη. Οι κόμβοι διακινούν τα δεδομένα προς τον προορισμό τους αποφασίζοντας ή όχι για την αποτελεσματική διακίνησή τους. Για την αύξηση της αξιοπιστίας του δικτύου, οι κόμβοι συνδέονται με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχει εναλλακτικός δρόμος μεταξύ των τερματικών σημείων. *Οι τρεις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τη μετάδοση δεδομένων στα δίκτυα μεταγωγής είναι οι εξής:* (Παπαχριστοφής, 2001)

- I. Μεταγωγή κυκλώματος.
- II. Μεταγωγή πακέτων.
- III. Μεταγωγή μηνύματος.

Στη *μεταγωγή κυκλώματος* ένα φυσικό κανάλι προσφέρεται στους συνδρομητές αποκλειστικά σε όλη τη διάρκεια της επικοινωνίας τους και καταργείται μόνο με τον τερματισμό της επικοινωνίας αυτής. Χαρακτηριστικό παράδειγμα της τεχνικής μεταγωγής κυκλώματος αποτελεί το τηλεφωνικό δίκτυο. Στη μεταγωγή πακέτων τα δεδομένα που πρόκειται να μεταφερθούν τεμαχίζονται σε πακέτα ομοίου μήκους. Στην τεχνική αυτή δεν υπάρχει εκ των προτέρων σχηματιζόμενο φυσικό κανάλι για τη συγκεκριμένη επικοινωνία των δύο συνδρομητών. Οι ενδιάμεσοι κόμβοι του δικτύου αποφασίζουν για τη διαδρομή που θα διανύσει το κάθε πακέτο ώστε να φτάσει στον προορισμό του με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Συνεπώς, οι κόμβοι του δικτύου θα πρέπει να έχουν επεξεργαστική ικανότητα για την προώθηση των πακέτων.

Δύο διαφορετικές μέθοδοι χρησιμοποιούνται για την προώθηση των πακέτων: (Παπαχριστοφής, 2001)

- α) τα αυτοδύναμα πακέτα και
- β) τα εικονικά κυκλώματα.

Με τη πρώτη μέθοδο, κάθε πακέτο αντιμετωπίζεται από τους κόμβους του δικτύου σαν ένα ολοκληρωμένο μήνυμα. Κάθε κόμβος που παραλαμβάνει το πακέτο επιλέγει ποιος θα είναι ο επόμενος έτσι ώστε το δίκτυο να λειτουργεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Για τον λόγο αυτόν οι κόμβοι οφείλουν να διαθέτουν αρκετές πληροφορίες για τη δομή και την κατάσταση του δικτύου κάθε χρονική στιγμή. Τα πακέτα πληροφορίας ενώ έχουν τον ίδιο προορισμό δεν ακολουθούν όλα τον ίδιο δρόμο γι' αυτό υπάρχει πιθανότητα να φτάσουν με διαφορετική σειρά

από αυτήν που στάλθηκαν. Έτσι θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλη διάταξη που να τα τοποθετεί στην αρχική τους σειρά.

Στη μέθοδο εικονικού κυκλώματος, πριν αρχίσει η αποστολή των πακέτων αποκαθίσταται μία σταθερή νοητή σύνδεση μεταξύ των δύο συνδρομητών από όπου στη συνέχεια θα περάσουν όλα τα πακέτα του μηνύματος. Δηλαδή ο δρόμος που θα ακολουθήσουν τα πακέτα καθορίζεται μια φορά στην αρχή και παραμένει ο ίδιος μέχρι να διακοπεί η επικοινωνία των δύο συνδρομητών. Η εξασφάλιση της ύπαρξης ελεύθερου δρόμου γίνεται με την ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ των δύο συνδρομητών που πρόκειται να επικοινωνήσουν. Στην τεχνική αυτή οι ενδιάμεσοι κόμβοι δεν απαιτείται να έχουν πληροφορίες για την κατάσταση του δικτύου, γιατί δεν αποφασίζουν για τη δρομολόγηση των μηνυμάτων αλλά απλά τα διακινούν στον προορισμό τους.

Στη μεταγωγή μηνύματος τα δεδομένα αποστέλλονται με τη μορφή μηνύματος που μεταδίδεται ολόκληρο ανεξάρτητα από το μέγεθός του. Το δίκτυο προωθεί το μήνυμα από κόμβο σε κόμβο μέχρι να φτάσει στον προορισμό του. Κάθε κόμβος αποφασίζει ποιος θα είναι ο επόμενος που θα παραλάβει το μήνυμα, δηλαδή οι κόμβοι αποφασίζουν για τη δρομολόγηση του μηνύματος. Για τον λόγο αυτόν θα πρέπει στους κόμβους να υπάρχει αρκετή πληροφορία για τη δομή και την κατάσταση του δικτύου κάθε χρονική στιγμή. Παρά τα πλεονεκτήματα της τεχνικής αυτής, στην πράξη η μεταγωγή μηνύματος έχει αντικατασταθεί από τη μεταγωγή πακέτων.

Το άνοιγμα της αγοράς των τηλεπικοινωνιών, η αύξηση της χρήσης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από τους εργαζομένους (email, κινητό κ.λπ.) και οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις έχουν διαμορφώσει ένα νέο «τοπίο» στην ελληνική και διεθνή αγορά. Οι τηλεπικοινωνίες αποτελούν πλέον το «νευρικό σύστημα» των σύγχρονων δικτυωμένων επιχειρήσεων και συνεισφέρουν σημαντικά στις δαπάνες τους, αποτελώντας το 3^ο ή 4^ο κατά σειρά μεγέθους λειτουργικό κόστος. Ωστόσο οι νέες συνθήκες έχουν δημιουργήσει και νέες ανάγκες ως προς τη διαχείριση των τηλεπικοινωνιών και του κόστους τους (αξιολόγηση τεχνολογιών, αξιολόγηση προσφορών, αξιολόγηση σκοπιμότητας επενδύσεων, προϋπολογισμός τηλεπικοινωνιών κ.α.). (Παπαχριστοφής, 2001)

Οι δομές και οι διαδικασίες των σύγχρονων ελληνικών επιχειρήσεων δεν έχουν προσαρμοσθεί ακόμη κατάλληλα σε αυτό το νέο γνωστικό πεδίο. Ως αποτέλεσμα, η σπατάλη σε εταιρικούς τηλεπικοινωνιακούς πόρους στην Ελλάδα

ξεπερνάει το μισό δις Ευρώ ετησίως, ενώ τα αναμενόμενα οφέλη παραμένουν μακριά από τα βέλτιστα. Οι υφιστάμενες διαδικασίες αποδεικνύονται αναποτελεσματικές, η ευθύνη για τις εταιρικές τηλεπικοινωνίες παραμένει διεσπαρμένη σε περισσότερα από ένα τμήματα ή διευθύνσεις και οι αποφάσεις σχετικά με τις εταιρικές τηλεπικοινωνίες βασίζονται περισσότερο στη διαίσθηση παρά σε τεκμηριωμένα στοιχεία. (Παπαχριστοφής, 2001)

2.2.2 Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές είναι μηχανές που επεξεργάζονται δεδομένα και παράγουν πληροφορίες. Σήμερα υπάρχουν εκατομμύρια υπολογιστές σε όλο τον κόσμο, παρόλο που δεν έχουν περάσει ούτε 50 χρόνια από την ημέρα που βγήκε στο εμπόριο ο πρώτος ηλεκτρονικός υπολογιστής. Η λειτουργία τους ελέγχεται τόσο από τους χρήστες, όσο και από τις εντολές που έχουν αποθηκευτεί στις μονάδες τους. Οι εφαρμογές τους είναι αναρίθμητες και αφορούν πολλούς και διαφορετικούς κλάδους: επιστήμες, εκπαίδευση, εμπόριο, επικοινωνίες, μεταφορές, ψυχολογία, διοίκηση, βιομηχανία κλπ. Μάλιστα πολλές εργασίες γίνονται σήμερα αποκλειστικά και μόνο με βάση τους υπολογιστές.

Είδη υπολογιστών

- I. *Υπερυπολογιστές*: «Ο υπερυπολογιστής είναι ένας υπολογιστής που διαφέρει αισθητά απ' τους υπολογιστές που χρησιμοποιούνται από απλούς χρήστες όσον αφορά τον αριθμό των υπολογισμών κινητής υποδιαστολής που μπορεί να εκτελέσει ανά δευτερόλεπτο. Οι υπερυπολογιστές αποτελούνται συνήθως από εκατοντάδες ή και χιλιάδες επεξεργαστές και χρησιμοποιούνται σε μεγάλα εργαστήρια, μεταξύ άλλων για πολύ απαιτητικές προσομοιώσεις (π.χ. της συμπεριφοράς των αστεριών ενός γαλαξία ή της ατμόσφαιρας σε πλανητική κλίμακα). Η ικανότητα υπολογισμών μετριέται συνήθως με τον όρο Flops (FLoating-point Operations Per Second, υπολογισμοί κινητής υποδιαστολής ανά δευτερόλεπτο). Η υπολογιστική ικανότητα των σημερινών υπερυπολογιστών έχει ξεπεράσει το 1 PetaFlop. Οι υπερυπολογιστές είναι συνήθως ειδικές και μοναδικές μεγάλες κατασκευές. Οι υπερυπολογιστές, αν και πολλές φορές ταχύτεροι από τους οικιακούς υπολογιστές, δεν εκτελούν ταυτόχρονα πολλά προγράμματα. Είναι

κατασκευασμένοι για να εκτελούν συνήθως μία εργασία με τη μεγαλύτερη δυνατή ταχύτητα. Αυτή είναι και η βασική τους διαφορά απέναντι στους μεγάλους ή κεντρικούς υπολογιστές.» (Wikipedia, «Λήμμα Υπερυπολογιστής», ενεργό 2010)

II. *Μεγάλοι υπολογιστές*: «Οι μεγάλοι ή κεντρικοί υπολογιστές (mainframes) είναι κατηγορία υπολογιστών που χρησιμοποιούνται κυρίως από κυβερνητικές υπηρεσίες και μεγάλες εταιρίες για κρίσιμες εφαρμογές, όπως μαζική επεξεργασία συναλλαγών και δεδομένων σε απογραφή πληθυσμού, στατιστικές έρευνες βιομηχανιών/καταναλωτών, σχεδιασμός και διαχείριση πόρων κλπ.» (Wikipedia, «Λήμμα Κεντρικός Υπολογιστής», ενεργό 2010)

III. *Μεσαίου μεγέθους υπολογιστές (Mini)*: «Οι μεσαίου μεγέθους υπολογιστές έχουν μεγαλύτερη ισχύ από τους προσωπικούς υπολογιστές και μπορούν να εξυπηρετήσουν από έναν μέχρι μερικές δεκάδες χρήστες. Η επικοινωνία των χρηστών με τους υπολογιστές αυτούς γίνεται μέσω τερματικών σταθμών. Οι τερματικοί σταθμοί αποτελούνται από ένα πληκτρολόγιο και μια οθόνη, έχουν μηδενική έως ελάχιστη υπολογιστική ισχύ και για αυτό ονομάζονται χαζά τερματικά (dummy terminals) και τα χρησιμοποιούμε για να δίνουμε εντολές και να παίρνουμε απαντήσεις από τους μεσαίου μεγέθους υπολογιστές. Οι mini υπολογιστές, όπως αλλιώς αποκαλούνται, εκτός από πολλούς χρήστες μπορούν να υποστηρίξουν και πολλά περιφερειακά μηχανήματα, όπως εκτυπωτές, πολλούς δίσκους, μηχανές ανάγνωσης και γραφής ταινιών οπτικών δίσκων (CD), δισκετών. Τέτοιους υπολογιστές συναντάμε συνήθως σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, σε υπουργεία, τράπεζες και οργανισμούς.» («Οργάνωση και Λειτουργία Κέντρων Πληροφορικής» ΟΕΔΒ Αθήνα Έκδοση 2002)

IV. *Προσωπικοί υπολογιστές*: «Οι προσωπικοί υπολογιστές έχουν περιορισμένη υπολογιστική ικανότητα. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλοι οι τύποι επιτραπέζιων, φορητών, σταθμών εργασίας και εξυπηρετητών τοπικών δικτύων. Έχουν αυτόνομη μονάδα επεξεργασίας, οθόνη και πληκτρολόγιο που χρησιμοποιείται συνήθως από ένα χρήστη, και κυρίως για εφαρμογές όπως επεξεργασία κειμένου, προγραμματισμό, παιχνίδια, σύνδεση στο Διαδίκτυο. Οι πιο ισχυροί προσωπικοί υπολογιστές μπορούν να χρησιμοποιηθούν και ως εξυπηρετητές (servers). Οι εξυπηρετητές συνήθως προσφέρουν ειδικές υπηρεσίες στους άλλους προσωπικούς υπολογιστές και είναι υλικό ή/και λογισμικό που αναλαμβάνει την παροχή διάφορων υπηρεσιών, «εξυπηρετώντας» πελάτες (clients). Σήμερα, στην Ελλάδα οι προσωπικοί υπολογιστές χρησιμοποιούνται από

ένα στους δύο Έλληνες σύμφωνα με έρευνα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας για το 2009 που ανακοινώθηκε στην “ΗΜΕΡΗΣΙΑ On Line” .»

(www.imerisia.gr – ενεργό 2010, «Οργάνωση και Λειτουργία Κέντρων Πληροφορικής» ΟΕΔΒ Αθήνα Έκδοση 2002, «Πληροφοριακά Συστήματα» ΟΕΔΒ Αθήνα Έκδοση 2003)

V. *Φορητοί υπολογιστές (Laptop Computer/Notebook)*: «Ο φορητός υπολογιστής είναι ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής μικρού μεγέθους και βάρους, που μπορεί να μεταφερθεί παντού, διαθέτοντας ενεργειακή αυτονομία. Ανήκει στους υπολογιστές Τετάρτης γενιάς. Κύρια χαρακτηριστικά του είναι το μικρό μέγεθος του και το χαμηλό του βάρος. Αυτό το νέο είδος υπολογιστή ενσωματώνει πολλές και καινοτόμες τεχνολογίες με προσιτό πλέον κόστος. Στις μέρες μας αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για επιχειρηματίες, εκπαιδευτικούς και φοιτητές.» (Wikipedia, «Λήμμα Φορητός Υπολογιστής», ενεργό 2010)

VI. *Διακομιστές μεσολάβησης και υπολογιστές δικτύου*: Ο διακομιστής μεσολάβησης είναι ένας υπολογιστής ο οποίος λειτουργεί ως ενδιάμεσος μεταξύ ενός προγράμματος περιήγησης Web (όπως ο Internet Explorer) και του Διαδικτύου. Οι διακομιστές μεσολάβησης βοηθούν στη βελτίωση των επιδόσεων ως προς το Web, αποθηκεύοντας ένα αντίγραφο των ιστοσελίδων που χρησιμοποιούνται συχνά. Όταν ένα πρόγραμμα περιήγησης ζητήσει μια ιστοσελίδα η οποία είναι αποθηκευμένη στη συλλογή του διακομιστή μεσολάβησης, αυτή παρέχεται από το διακομιστή μεσολάβησης, συντομότερα από ό,τι κατά τη μετάβαση στο Web. Οι διακομιστές μεσολάβησης συμβάλλουν επίσης στη βελτίωση της ασφάλειας φιλτράροντας κάποιο περιεχόμενο Web και λογισμικό κακόβουλης λειτουργίας. Οι υπολογιστές δικτύου είναι ένα σύνολο από αυτόνομους ή μη αυτόνομους διασυνδεδεμένους υπολογιστές. Οι υπολογιστές θεωρούνται διασυνδεδεμένοι όταν είναι σε θέση να ανταλλάξουν πληροφορίες μεταξύ τους και αυτόνομοι όταν δεν είναι δυνατό κάποιος υπολογιστής να ελέγξει τη λειτουργία (π.χ. εκκίνηση ή τερματισμό) κάποιου άλλου. Η σημαντική διαφορά στους διακομιστές με του υπολογιστές δικτύου είναι στην εξυπηρέτηση των χρηστών αφού οι υπολογιστές δικτύου μπορούν να εξυπηρετήσουν με άνεση και χωρίς προβλήματα μικρό εύρος χρηστών όπως σε μια μικρομεσαία επιχείρηση ενώ ο διακομιστής εξυπηρετεί μεγάλες επιχειρήσεις κυρίως με πάρα πολλούς χρήστες και περιφερειακά μηχανήματα.» (Microsoft, ενεργό 2010 <http://windows.microsoft.com/el->

GR/windows-vista/What-is-a-proxy-server - Wikipedia «Λήμμα Δίκτυο Υπολογιστών», ενεργό 2010)

VII. Υπολογιστές Apple:

Οι υπολογιστές Apple κατασκευάζονται από την Apple Inc. γνωστή και απλώς ως Apple. Πρόκειται για μία αμερικάνικη ιδιωτική εταιρεία τεχνολογίας υπολογιστών με εξάπλωση σε πάνω από 20 ακόμη χώρες. Εδρεύει στο Κουπερτίνο της Καλιφόρνια. Τα πιο γνωστά προϊόντα της είναι οι υπολογιστές της σειράς Macintosh, το λειτουργικό σύστημα Mac OS X, το φορητό jukebox iPod και τη πολυσυσκευή κινητό τηλέφωνο iPhone.

Ο iMac ήταν ένα από τα πιο επιτυχημένα μηχανήματα της Apple. Ο πρώτος της οικογένειας αυτής βγήκε στην αγορά το 1999, με λειτουργικό σύστημα το MacOS (Macintosh Operating System). Ο iMac δεν είχε πύργο, δηλαδή υπήρχε μονάχα η μονάδα με την οθόνη, ποντίκι-πληκτρολόγιο και τίποτα άλλο. Ο επεξεργαστής, οι κάρτες και τα υπόλοιπα εξαρτήματα ήταν μέσα στην μονάδα αυτή. Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο είναι ότι οι υπολογιστές αυτοί δεν είχαν οδηγό δισκέτας καθώς η διοίκηση της επιχείρησης από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, θεωρούσε τις δισκέτες ξεπερασμένη τεχνολογία αποθήκευσης. Το iBook ήταν η φορητή εκδοχή του iMac. Η παρουσίαση του iMac έφερε, για πρώτη φορά στην αγορά, την έννοια του πολύχρωμου, αισθητικά προσεγμένου υπολογιστή (ο iMac με το ημιδιαφανές πλαστικό του και το 'ρετρό' σχήμα του κυκλοφορούσε σε πράσινο, μπλε, μωβ, κίτρινο, λαχανί και φούξια). Στα χρόνια που ακολούθησαν, βασική χρωματική επιλογή της Apple έγινε το λευκό χρώμα. Νεότερες εκδόσεις του iMac συμπεριελάμβαναν την δυνατότητα ασύρματης (wireless) σύνδεσης στο Internet, μια σημαντική καινοτομία της Apple. (Wikipedia, «Λήμμα Apple», ενεργό 2009)

Οι υπολογιστές Apple, τρέχουν το λειτουργικό σύστημα Mac OS X, ανταγωνιστικό των αντίστοιχων λειτουργικών συστημάτων Microsoft Windows, και Linux. Το Mac OS X είναι μια σειρά γραφικών λειτουργικών συστημάτων που αναπτύσσεται, προωθείται και πωλείται από την Apple Inc. και συμπεριλαμβάνεται σε κάθε καινούριο υπολογιστή Macintosh (Mac). Το Mac OS X είναι η εξέλιξη του αρχικού Mac OS το οποίο ήταν το αρχικό λειτουργικό σύστημα της Apple την περίοδο 1984-1999. Σε αντίθεση με το αρχικό Mac OS, το Mac OS X είναι ένα UNIX λειτουργικό σύστημα το οποίο άρχισε να αναπτύσσεται στην εταιρία NeXT από τα τέλη του 1980 και μέχρι την εξαγορά της από την Apple το 1997. (Wikipedia «Λήμμα Mac OS X», ενεργό 2009).

VIII. Φορητοί ψηφιακοί βοηθοί: Ο ψηφιακός βοηθός προσφέρει προηγμένες δυνατότητες, όπως η λειτουργικότητα pc, ηλεκτρονικού ημερολογίου και λίστα επαφών, email και κινητού τηλεφώνου. Το Smart phone θεωρείται ως το πιο εξελιγμένο σύστημα φορητού ψηφιακού βοηθού. Ουσιαστικά είναι ένα τηλέφωνο που τρέχει πλήρες λογισμικό λειτουργικού συστήματος και παρέχει ένα τυποποιημένο περιβάλλον εργασίας για την πλατφόρμα ανάπτυξης εφαρμογών. Το Smart phone σε σχέση με μία απλή κινητή τηλεφωνική συσκευή παρέχει προηγμένα χαρακτηριστικά, όπως email, ιντερνέτ, δυνατότητες ανάγνωσης βιβλίων, με ενσωματωμένο πληκτρολόγιο ή εξωτερικό πληκτρολόγιο USB και VGA βύσμα. Με άλλα λόγια είναι μια μικρογραφία υπολογιστή που έχει την ικανότητα να είναι και τηλέφωνο. Τα λειτουργικά συστήματα που μπορούν να βρεθούν στο Smart phone είναι το Sybian OS, iPhone OS, Blackberry, windows mobile, Linux, Palm OS και Maeno.

Τα διάφορα προϊόντα Smart phone είναι τα εξής:

A) η θύελλα Blackberry 9530 της Vodafone είναι μια ηλεκτρονική συσκευή επικοινωνίας με την ταχύτητα πρόσβασης EDGE. Έχει ασύρματη σύνδεση με το διαδίκτυο καθώς κατέχει και το σύστημα GSM.

B) το iPhone είναι ένα πολυμέσο που διαθέτει ιντερνέτ και διατίθενται στο εμπόριο από την Apple Inc. Το iPhone λειτουργεί ως κινητό τηλέφωνο με κάμερα, οπτικό τηλεφωνητή, φορητή συσκευή αναπαραγωγής πολυμέσων, ασύρματη σύνδεση, οθόνη αφής για να αντικαταστήσει ένα εικονικό πληκτρολόγιο αντί του φυσικού πληκτρολογίου.

Γ) το Nokia E71 είναι ένα Smart phone από την E – Series με πληκτρολόγιο QWERTY με στόχο τους επιχειρηματικούς χρήστες σε όλο τον κόσμο. Τρέχει σε πρόγραμμα Sybian OS, με μια σειρά δεύτερης γενιάς feature pack 1. Το Nokia E71 θα αντικατασταθεί από το Nokia E72.

Δ) Το T – Mobile G1, είναι ένα Smart phone με λειτουργικό σύστημα σχεδιασμένο από τη Google και το υλικό του σχεδιάστηκε από HTC. Διαθέτει

ιντερνέτ, τρισδιάστατο περιβάλλον, και χρησιμοποιεί πλατφόρμα κινητής συσκευής.

E) Το palm pro είναι γνωστό ως το κάστρο. Είναι ένα Smart phone πολυμέσων που έχουν σχεδιαστεί και διατίθενται στο εμπόριο από την palm. Έχει οθόνη αφής και συρόμενο πληκτρολόγιο. Το τηλέφωνο ξεκίνησε την λειτουργία του στις 6 Ιουνίου του 2009 και είναι η πρώτη συσκευή που χρησιμοποιεί Linux palm που βασίζεται στο λειτουργικό σύστημα web OS. Οι λειτουργίες της συσκευής διαθέτει κάμερα, φορητή συσκευή αναπαραγωγής πολυμέσων, πλοηγό GPS, email, διαδίκτυο και ασύρματη σύνδεση. (Wikipedia, «Λήμμα Smart phones», ενεργό 2009)

Οι βασικές λειτουργίες ενός υπολογιστή και οι συσκευές που εμπλέκονται στην καθεμία από αυτές είναι οι εξής:

- Ø **Είσοδος:** Ο υπολογιστής δέχεται δεδομένα μέσω των συσκευών εισόδου. Οι βασικότερες λειτουργίες εισόδου είναι το πληκτρολόγιο, το ποντίκι, ο σαρωτής, η ιχνόσφαιρα, η πινακίδα αφής, η φωτογραφίδα, το μικρόφωνο, οι μονάδες οπτικής αναγνώρισης, η βιντεοκάμερα και η ψηφιακή φωτογραφική μηχανή.
- Ø **Επεξεργασία:** Ο υπολογιστής επεξεργάζεται τα δεδομένα που έχουν εισαχθεί με βάση τις εντολές του χρήστη. Οι βασικότερες συσκευές επεξεργασίας είναι η κεντρική μονάδα επεξεργασίας, η κάρτα γραφικών και η κάρτα ήχου.
- Ø **Προσωρινή αποθήκευση:** Ο υπολογιστής αποθηκεύει προσωρινά τα δεδομένα που αφορούν τις εργασίες που εκτελούνται την τρέχουσα χρονική στιγμή. Οι βασικότερες συσκευές προσωρινής αποθήκευσης είναι η κεντρική μνήμη και οι μονάδες μνήμης που βρίσκονται ενσωματωμένες στις διάφορες συσκευές.
- Ø **Μόνιμη αποθήκευση:** Ο υπολογιστής αποθηκεύει ορισμένα δεδομένα στις συσκευές μόνιμης αποθήκευσης ώστε να είναι διαθέσιμα και στο μέλλον. Οι βασικότερες συσκευές μόνιμης αποθήκευσης είναι: USB FLASH, SD (SECURE DIGITAL), CF (COMPACT FLASH). Το USB FLASH αποτελείται από τα στοιχεία μνήμης της μόνιμης αποθήκευσης. «Οι USB flash drives είναι συνήθως αφαιρούμενες και επανεγράψιμες, πολύ μικρότερες από μία δισκέτα και πλέον ζυγίζουν λιγότερο από 28 γραμμάρια». (Wikipedia, «Λήμμα USB_flash_drive», ενεργό 2010)

«SECURE DIGITAL είναι μια μη πτητικής μορφή κάρτα μνήμης που αναπτύχθηκε από τη Matsushita, τη Sandisk και την Toshiba για χρήση σε φορητές συσκευές. Σήμερα χρησιμοποιείται ευρέως σε ψηφιακές φωτογραφικές μηχανές, ψηφιακές βιντεοκάμερες, υπολογιστές χειρός, media players, κινητά τηλέφωνα GPS δείκτες, καθώς και σε video games. Η κάρτα κυμαίνεται από 1 MB έως 4 GB. Το εύρος ικανότητας υψηλής χωρητικότητας των καρτών επικάλυψης SDHC, αρχίζει από 4 GB, αλλά φθάνει στα 32 GB από τα μέσα του 2009». (Wikipedia «ΛήμμαSecure_Digital», ενεργό 2010)

«COMPACT FLASH είναι μια μαζική μορφή συσκευής αποθήκευσης που χρησιμοποιείται σε φορητές ηλεκτρονικές συσκευές. Για την αποθήκευση, COMPACT FLASH χρησιμοποιείται συνήθως μνήμη flash σε τυποποιημένο περίβλημα. Η μορφή αυτή παράγεται από τη SANDISK από το 1994 και χρησιμοποιείται για διάφορες συσκευές». (Wikipedia, «Λήμμα CompactFlash», ενεργό 2010)

- Ø Έξοδος: Ο υπολογιστής εξάγει τα αποτελέσματα της επεξεργασίας μέσω των συσκευών εξόδου. Οι βασικότερες συσκευές εξόδου είναι η οθόνη, ο εκτυπωτής, ο σχεδιογράφος και τα ηχεία. (Φρυσήρας, 2008)

2.2.3 Οι εκτυπωτές

Οι εκτυπωτές είναι συσκευές εξόδου που τυπώνουν σε χαρτί οτιδήποτε δημιουργούμε στον υπολογιστή. Η λειτουργία ενός εκτυπωτή συνίσταται στο να λαμβάνει δεδομένα από τον υπολογιστή και να τα τυπώνει σε χαρτί. Τα βασικά είδη εκτυπωτών είναι οι εκτυπωτές ακίδων, οι εκτυπωτές ψεκασμού και οι εκτυπωτές λέιζερ. *Τα βασικά χαρακτηριστικά των εκτυπωτών είναι δύο:*

- I. Η ανάλυση. Για να τυπώσει ένα έγγραφο, ο εκτυπωτής τυπώνει στο χαρτί χιλιάδες μικροσκοπικές κουκίδες. Όσο περισσότερες κουκίδες μπορεί να τυπώσει ανά μονάδα μήκους, τόσο ποιοτικότερη είναι η εκτύπωση. Η ανάλυση του εκτυπωτή μετράται σε κουκίδες ανά ίντσα.
- II. Η ταχύτητα. Η ταχύτητα ενός εκτυπωτή μετράται με δύο τρόπους:
 - α) στους εκτυπωτές ψεκασμού και λέιζερ μετράμε τον αριθμό των σελίδων που μπορεί να τυπώσει σε ένα λεπτό.
 - β) στους εκτυπωτές ακίδων μετράμε τον αριθμό των χαρακτήρων που μπορεί να τυπώσει σε ένα δευτερόλεπτο. (Φρυσήρας, 2008)

2.2.4 Οι προβολείς διαφανειών

Το μέγεθος της εικόνας και η φωτεινότητα του προβολέα, μπορούν να βελτιστοποιηθούν με τη χρήση του κατάλληλου υλικού οθόνης, με καταπληκτικά αποτελέσματα, επαγγελματικού επιπέδου. Για την βέλτιστη απόδοση, η γωνία θέασης δεν πρέπει να είναι μεγαλύτερη των 45 μοιρών. Επίσης, ένα σκοτεινό δωμάτιο που θα ενισχύσει την αντίθεση και την ευκρίνεια, βοηθά για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Σε κάποιες εφαρμογές όμως, όπως σε αίθουσες συμβουλίων και μεγάλες αίθουσες συνελεύσεων, είναι αδύνατο να μην υπάρχει περιβάλλον φωτισμός. Στις περιπτώσεις αυτές, η τεχνολογία γκρίζας οθόνης είναι η κατάλληλη λύση, καθώς και η αποφυγή του φωτός που κατευθύνεται στην οθόνη.

Οι προβολείς που παρουσιάζουν μεγάλη απόδοση φωτός, ταιριάζουν καλύτερα με επιφάνειες χαμηλής απολαβής. Τα αντικείμενα στην εικόνα εξαλείφονται, ενώ η ευκρίνεια και η γωνία θέασης αυξάνουν. Αντίθετα, οι προβολείς με χαμηλή απόδοση φωτός, αποδίδουν καλύτερα σε ποιοτικές επιφάνειες υψηλής απολαβής. Η εικόνα αναδεικνύεται ακόμη και σε χώρους όπου δεν μπορούμε να διαχειριστούμε αποτελεσματικά τον περιβάλλοντα φωτισμό. («Υλικά εμπρόσθιας προβολής» Stewart Film screen, ενεργό 2009)

2.2.5 Βιντεοπρωτόκολλοι

Μια από τις δυνατότητες που προσφέρουν τα δίκτυα υπολογιστών είναι και η τηλεδιάσκεψη, κατά την οποία δύο ή περισσότερα άτομα μπορούν χωρίς να βρίσκονται στον ίδιο χώρο να συνομιλούν βλέποντας ο ένας τον άλλον στην οθόνη. Ο επιπλέον εξοπλισμός που χρειάζεται για να επιτευχθεί συνομιλία σε εικόνα είναι μια κάμερα που συνδέεται στη θύρα USB(ενιαίος σειριακός διάυλος) του υπολογιστή. Οι κάμερες τηλεδιάσκεψης είναι μικρές σε μέγεθος και συνήθως τοποθετούνται πάνω στην οθόνη.

Υποστηρίζουν σχετικά χαμηλές αναλύσεις εικόνας. Η ανάλυση αυτή όμως είναι ικανοποιητική για τις ανάγκες της τηλεδιάσκεψης. Η ταχύτητα της σύνδεσης παίζει πρωτεύοντα ρόλο στην ποιότητα της εικόνας. Με απλή τηλεφωνική σύνδεση μην περιμένετε πολλά πράγματα. Χρειάζεστε τουλάχιστον σύνδεση ISDN(Integrated Services Digital Network - Ψηφιακό Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών) για ικανοποιητική ποιότητα, ενώ μην ξεχνάτε ότι το ίδιο σημαντική είναι και η σύνδεση του συνομιλητή. Το Windows live είναι εύκολο, γρήγορο και αξιόπιστο. Το mail λειτουργεί πιο γρήγορα και πιο αξιόπιστα. Το sky drive, μέρος

του Windows live, επιτρέπει στους χρήστες να αποθηκεύουν αρχεία στο διαδίκτυο και να αποκτούν πρόσβαση σε αυτά από οποιονδήποτε υπολογιστή, περιορίζοντας την πρόσβαση στα ιδιωτικά αρχεία ενός χρήστη, τον διαμοιρασμό τους με επαφές ή τη δημοσιοποίησή τους, είναι δωρεάν και προστατεύεται με κωδικό πρόσβασης σε απευθείας σύνδεση και αποθήκευση. (Wikipedia, «Λήμμα skydrive», ενεργό 2010) & (Φρυσήρας, 2008).

2.2.6 Οι καταστροφείς εγγράφων

Ο καταστροφέας εγγράφων είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τη λειτουργία του γραφείου. Ο τεχνικός σχεδιασμός του δίνει την δυνατότητα πλήρης καταστροφής εγγράφων, ώστε να μη μείνει κανένα ίχνος πληροφοριών. Η χρησιμότητα του όμως δεν σταματάει εκεί. Μπορείτε επίσης με χαρακτηριστική ευκολία να ανοίξετε οποιοδήποτε φάκελο αλληλογραφίας, χωρίς να θέσετε σε κίνδυνο το έγγραφο που εμπεριέχεται σε αυτόν. Απλά τοποθετήστε τον φάκελο στην ειδική εγκοπή και ανοίξτε το διακόπτη.

2.2.7 Το φαξ

«Φαξ είναι μια τεχνολογία τηλεπικοινωνιών που χρησιμοποιείται για να μεταφέρει αντίγραφα (ραδιοτηλεφωτογραφίες) των εγγράφων, ιδίως με προσιτές συσκευές που λειτουργούν πάνω από το δίκτυο τηλεφωνίας. Η τηλεομοιοτυπία χρησιμοποιείται για να δημιουργηθεί και να σταλεί ένα αντίγραφο σε απόσταση. Αν και φαξ δεν είναι ένα αρκτικόλεξο (όπως είναι συντομογραφία από FACS imile), είναι γραμμένο συχνά ως "ΦΑΞ". Η συσκευή είναι επίσης γνωστή ως τηλεομοιοτυπία σε ορισμένες βιομηχανίες. Κατά την αποστολή των εγγράφων για τους ανθρώπους σε μεγάλες αποστάσεις, το φαξ έχει τεράστιο πλεονέκτημα έναντι του ταχυδρομείου στο ότι η παράδοση είναι στιγμιαία, αλλά η ποιότητα του πρέπει να υποβιβαστεί μια θέση κάτω από το email». (Wikipedia, «Λήμμα Φαξ» Ιούνιος 2009, ενεργό 2010)

2.2.8 Ο σαρωτής

Είναι μια περιφερειακή μονάδα εισόδου που επιτρέπει την εισαγωγή στον υπολογιστή πληροφοριών (εγγράφων, εικόνων, φωτογραφιών, σχεδίων και κειμένου). Περιέχει φωτοανιχνευτές που σαρώνουν το έγγραφο που επιθυμούμε να

ψηφιοποιήσουμε. Οι φωτοανιχνευτές αυτοί μετατρέπουν τις ποσότητες φωτός που ανακλά το έγγραφο σε ηλεκτρικά σήματα. Στη συνέχεια ειδικά κυκλώματα μετατρέπουν τα σήματα αυτά σε εικονοστοιχεία. Το τελικό αποτέλεσμα είναι η αποθήκευση στον υπολογιστή μιας ψηφιακής εικόνας που αποτελείται από το σύνολο όλων των εικονοστοιχείων και αποτελεί ένα ψηφιακό αντίγραφο του αρχικού εγγράφου.

Υπάρχουν δύο τύποι σαρωτών: οι σαρωτές χειρός και οι επίπεδοι. Οι σαρωτές χειρός είναι οι πιο οικονομικοί και χρησιμοποιούνται κυρίως για σάρωση μικρών εγγράφων. Οι επίπεδοι σαρωτές λειτουργούν σαν τα φωτοτυπικά μηχανήματα. Τοποθετούμε τη σελίδα που θέλουμε να σαρώσουμε πάνω στη γυάλινη επιφάνεια και στη συνέχεια ο σαρωτής τη μετατρέπει σε ψηφιακή εικόνα και τη στέλνει στον υπολογιστή.

Η πιο χρήσιμη εφαρμογή των σαρωτών είναι η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων. Με τη χρήση κάποιου προγράμματος OCR (Optical Character Recognition – Οπτική Αναγνώριση Χαρακτήρων), μετατρέπουμε την ηλεκτρονική φωτογραφία μιας σελίδας σε ηλεκτρονικό κείμενο, το οποίο μπορούμε στη συνέχεια να τροποποιήσουμε με έναν επεξεργαστή κειμένου. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να εισάγουμε στον υπολογιστή μεγάλο όγκο τυπωμένων πληροφοριών όπως βιβλία, άρθρα εφημερίδων κλπ, χωρίς να μπούμε στον κόπο να τα πληκτρολογήσουμε.

Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ενός σαρωτή είναι τα εξής:

- I. Η ανάλυση. Περιγράφει τον αριθμό των εικονοστοιχείων που μπορεί να διακρίνει ο σαρωτής ανά μονάδα μήκους. Όσο μεγαλύτερη είναι η ανάλυση του σαρωτή τόσο πιο πυκνή σε πληροφορίες είναι η παραγόμενη ψηφιακή εικόνα. Οι σημερινοί σαρωτές υποστηρίζουν ανάλυση από 600 έως 2.400 κουκίδες ανά ίντσα.
- II. Το βάθος χρώματος. Αντιστοιχεί στον αριθμό των κομματιών που χρησιμοποιούνται για την περιγραφή κάθε εικονοστοιχείου. (Φρυσήρας, 2008)

2.2.9 Το φωτοτυπικό μηχάνημα

«Ένα φωτοτυπικό μηχάνημα είναι μια μηχανή που κάνει αντίγραφα σε χαρτί με την βοήθεια των οπτικών εικόνων γρήγορα και φτηνά. Οι περισσότερες σύγχρονες φωτοτυπικά χρησιμοποιούν μια τεχνολογία που ονομάζεται

ξηρογραφία, ξηρή διεργασία με θερμότητα. (Φωτοαντιγραφικά μηχανήματα μπορούν επίσης να χρησιμοποιούν άλλες τεχνολογίες, όπως η παραγωγή μελάνης, αλλά η ξηρογραφία είναι πρότυπο για αντιγραφή των εγγράφων του γραφείου)». (Wikipedia, «Λήμμα Φωτοαντιγραφικό» Αύγουστος 2007, ενεργό 2010)

2.2.10 Το πολυμηχάνημα

Αυτό το συμπαγές πολυμηχάνημα τεχνολογίας λέιζερ είναι ιδανικό για την εκτέλεση κάθε εργασίας, συνδυάζοντας τη λειτουργία φαξ με τις λειτουργίες εκτύπωσης, αντιγραφής και σάρωσης επαγγελματικής ποιότητας. Παράλληλα με την υψηλή ταχύτητα και τη χαμηλή κατανάλωση ενέργειας, προσφέρει επίσης τη δυνατότητα αυτόματης εκτύπωσης διπλής όψης.

Τεχνικά Χαρακτηριστικά

- Όλα σε ένα: εκτύπωση, φαξ, αντιγραφή και σάρωση.
- Ταχύτητα εκτύπωσης 22 σελ. ή αντ./λεπτό, ανάλυση έως 1200 x 600 dpi.
- Χρόνος παραγωγής πρώτου αντιγράφου: 9 δευτ. ή λιγότερο.
- Χαμηλή κατανάλωση ενέργειας.
- Αυτόματη εκτύπωση διπλής όψης.
- Έγχρωμη σάρωση, αποθήκευση σε μορφή αρχείου PDF (Portable Document Format).

Υπάρχει ωφέλεια από τις λειτουργίες εκτύπωσης, φαξ, αντιγραφής και σάρωσης που προσφέρει αυτό το συμπαγές πολυμηχάνημα σε μία μόνο μονάδα με ελάχιστες απαιτήσεις χώρου. Παρέχοντας εξαιρετική ευκολία στη χρήση και τη συντήρηση, μεγιστοποιεί την αποτελεσματικότητα, ελαχιστοποιώντας έτσι το κόστος της επένδυσής. Επιταχύνεται η ροή των εργασιών με παραγωγικές λειτουργίες εκτύπωσης/αντιγραφής και υψηλή ταχύτητα που φθάνει τις 22 σελίδες ή αντίγραφα ανά λεπτό. Η βελτιωμένη ανάλυση εκτύπωσης έως 1200 x 600 dpi προσφέρει επαγγελματική απόδοση τεχνολογίας λέιζερ για όλες τις εργασίες, παράγοντας κείμενα με απόλυτη ευκρίνεια και υπέροχα γραφικά.

Χάρη στις τεχνολογίες ταχύτερης παραγωγής πρώτης εκτύπωσης, ο χρόνος αναμονής και οι άσκοπες καθυστερήσεις εξαλείφονται. Η δυνατότητα άμεσης προθέρμανσης επιτρέπει τη μετάβαση του μηχανήματος σε κατάσταση

ετοιμότητας την επιθυμητή στιγμή. Αυτή η εξαιρετικά οικονομική μονάδα καταναλώνει μόλις 3 Watt στην κατάσταση αναστολής λειτουργίας, εξασφαλίζοντας ενεργειακή αποδοτικότητα. Η εύχρηστη λειτουργία αυτόματης εκτύπωσης διπλής όψης επιτρέπει την εξοικονόμηση χαρτιού, τη μείωση του κόστους και την παραγωγή εγγράφων με επαγγελματική εμφάνιση. Η μειωμένη χρήση χαρτιού συμβάλλει επίσης στην προστασία του περιβάλλοντος. Σαρώνει έγχρωμα έγγραφα και φωτογραφίες με εξαιρετική ευκολία και ανάλυση έως 9600 x 9600 dpi και τα αποθηκεύει σε διάφορες μορφές αρχείων. Σαρώνει απευθείας σε μορφή PDF για να επιταχύνει τη ροή των εργασιών, δημιουργώντας εύχρηστα αρχεία PDF με δυνατότητα διεξαγωγής αναζητήσεων στο κείμενο που περιέχουν. Το παρεχόμενο λογισμικό Οπτικής Αναγνώρισης Χαρακτήρων (OCR) μετατρέπει το κείμενο των έντυπων εγγράφων σε επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή, χωρίς να απαιτείται η πληκτρολόγησή τους.

Χρησιμοποιεί τη λειτουργία φαξ για την αποστολή των εγγράφων γρήγορα και αποτελεσματικά. Η μνήμη φαξ των 256 σελίδων αποθηκεύει με ασφάλεια τα εισερχόμενα φαξ εάν εξαντληθεί το χαρτί ή ο γραφίτης. («Πολυμηχανήματα /fax», ενεργό 2010)

2.2.11 Ο διαδραστικός πίνακας

Ο διαδραστικός πίνακας είναι μια οθόνη ευαίσθητη στην αφή, που δουλεύει σε συνεργασία με έναν υπολογιστή και έναν βιντεοπροβολέα, παρουσιάζοντας την πληροφορία που εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή. Μοιάζει πολύ με τον παραδοσιακό μαυροπίνακα αλλά χρησιμοποιείται ανάλογα. Ο υπολογιστής που συνδέεται στο διαδραστικό πίνακα, ελέγχεται με το άγγιγμα απευθείας ή με ειδική πένα. Οι εντολές μεταδίδονται στον υπολογιστή αντί να χρησιμοποιείται ποντίκι. Οι περισσότεροι διαδραστικοί πίνακες συνδέονται απλά σε μία θύρα USB του υπολογιστή ή ακόμα και με ασύρματη τεχνολογία Bluetooth. Αρκετοί χρειάζονται έναν LCD προβολέα για την προβολή της οθόνης του υπολογιστή στην οθόνη τους, αλλά κάποια μοντέλα έχουν ενσωματωμένο προβολέα πίσω από την οθόνη. Ο πρώτος διαδραστικός πίνακας δημιουργήθηκε από τη Smart Technologies το 1991. (Νιάρου - Γουσουζάκου, 2007)

2.2.12 Επιτραπέζια αριθμομηχανή και ταμειακή μηχανή

«Η αριθμομηχανή είναι ένα εργαλείο το οποίο κάνει αριθμητικές πράξεις. Παρόλο που οι σύγχρονες αριθμομηχανές συνήθως συμπεριλαμβάνουν έναν υπολογιστή γενικής χρήσης, το εργαλείο στο σύνολό του έχει σχεδιαστεί ώστε να διευκολύνει στην ανάγκη για γρήγορες αριθμητικές πράξεις. Για παράδειγμα, υπάρχουν γραφικές αριθμομηχανές, που εστιάζουν σε μαθηματικά με γραφήματα, όπως η τριγωνομετρία και η στατιστική. Οι αριθμομηχανές μικρού μεγέθους είναι πιο φορητές από τους περισσότερους υπολογιστές, αν και μερικά PDA έχουν συγκρίσιμο μέγεθος με τις αριθμομηχανές χειρός». (Wikipedia, «Λήμμα Αριθμομηχανές» ενεργό 2009)

«Η ταμειακή μηχανή είναι μια μηχανική ή ηλεκτρονική συσκευή, για τον υπολογισμό και την καταχώρηση των πωλήσεων των συναλλαγών, καθώς και ένα συνημμένο συρτάρι μετρητών για την αποθήκευση αυτών. Επίσης, τυπώνει συνήθως μια απόδειξη για τον πελάτη. Στις περισσότερες περιπτώσεις το συρτάρι μπορεί να ανοίξει μόνο μετά την πώληση, εκτός εάν χρησιμοποιείται ειδικά πλήκτρα, που μόνο οι ανώτεροι υπάλληλοι και ο ιδιοκτήτης έχει. Αυτό μειώνει τον κίνδυνο της κλοπής για τον ιδιοκτήτη του καταστήματος. Στην πραγματικότητα, εφευρέθηκαν οι ταμειακές μηχανές για το στόχο της εξάλειψης της κλοπής ή υπεξαίρεσης εκ μέρους των εργαζομένων, καθώς το αρχικό όνομά τους ήταν το αδιάφθορο Ταμείο». (Wikipedia, «Λήμμα Cash Μητρώο» ενεργό 2009)

2.2.13 Πλαστικοποίηση και βιβλιοδέτηση των εγγράφων

«Ένα φύλλο πλαστικού είναι ένα υλικό που μπορεί να κατασκευαστεί με τη συνένωση δύο ή περισσότερων στρωμάτων του υλικού μαζί. Η διαδικασία δημιουργίας του ονομάζεται πλαστικοποίηση, η οποία στην καθομιλουμένη αναφέρεται στη διάθεση κάτι μεταξύ των πλαστικών φύλλων και συγκόλληση τους με θερμότητα ή / και πίεσης, συνήθως με ένα συγκολλητικό». (Wikipedia, «Λήμμα Laminate-Πλαστικοποίηση» Οκτώβριος 2008, ενεργό 2009)

«Βιβλιοδέτηση είναι η συρραφή των φύλλων ενός χειρογράφου ή εντύπου και η ένωσή τους με προστατευτικό κάλυμμα (εξώφυλλο), ώστε να πάρουν τη μορφή βιβλίου. Το αποτέλεσμα λέγεται βιβλίο, περιοδικό, κατάλογος, κλπ, ανάλογα με τη χρήση και την διάθεσή του στην κυκλοφορία. Τα φύλλα είναι συνήθως από χαρτί ή άλλο παρόμοιο υλικό. Για τη βιβλιοδεσία εντύπων, μετά την

εκτύπωσή τους τα εκτυπωμένα φύλλα διπλώνονται κατάλληλα από διπλωτική μηχανή. Στη συνέχεια, ανάλογα με το μέγεθος του βιβλίου που παράγεται, ακολουθούνται διαφορετικές μέθοδοι για την συρραφή των φύλλων». (Wikipedia, «Λήμμα Βιβλιοδεσία» 12/12/2009)

2.2.14 Μηχανές γραμματοσήμανσης

«Η μηχανή γραμματοσήμανσης ή προπληρωμής, όπως την λένε στα ταχυδρομικά γραφεία, είναι μια μηχανή η οποία διαχειρίζεται και αποτυπώνει τα ταχυδρομικά τέλη πάνω στα γράμματα που στέλνονται. Η μηχανή διαθέτει δυο αθροιστές, έναν χρεωστικό και έναν πιστωτικό. Όταν χρησιμοποιείται, προπληρώνεται αυτομάτως το ταχυδρομείο για τα ταχυδρομικά τέλη που θα χρησιμοποιηθούν. Το ποσό που θα προπληρωθεί, θα πιστωθεί στον αντίστοιχο μετρητή της μηχανής. Κάθε φορά που σφραγίζονται τα ταχυδρομικά αντικείμενα, θα μειώνεται ο πιστωτικός αθροιστής – μια και ξοδεύεται το ποσό που έχει κάποιος πιστωθεί – και αυξάνεται ο χρεωστικός αθροιστής της μηχανής του σύμφωνα με το ποσό των ταχυδρομικών τελών που χρησιμοποιείται κάθε φορά και αποτυπώνεται πάνω στα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία σφραγίζονται με τη μηχανή. Ταυτόχρονα, με το ταχυδρομικό τέλος του αντικειμένου, τυπώνεται πάνω σε αυτό η ημερομηνία και το ταχυδρομικό γραφείο κατάθεσης του. Με τα στοιχεία αυτά, ήδη τυπωμένα πάνω στο φάκελο, γίνεται πιο εύκολη, γρήγορη και ακριβής η διαχείριση του από τα ΕΛ.ΤΑ». (Παπακοσμάς,2009
<http://www.datatechnika.gr/proionta.html>)

2.2.15 Προγράμματα αρχειοθέτησης

«Βάσει της οπτικής αρχειοθέτησης τα έγγραφα ψηφιοποιούνται και σε ηλεκτρονική πλέον μορφή αποθηκεύονται στον υπολογιστή. Υπάρχουν ειδικά προγράμματα που αναλαμβάνουν το σκανάρισμα και την αποθήκευση. Παράλληλα στο σκανάρισμα μαζί με το κείμενο αποθηκεύονται και μερικές λέξεις κλειδιά. Με αυτές τις λέξεις μετά είναι πολύ εύκολο να βρεθούν τα κείμενα πάλι. Τα έγγραφα που αποθηκεύονται μπορεί να είναι διαφόρων μορφών. Κείμενα, φωτογραφίες, ακόμα και ήχος και εικόνα. Τα προγράμματα αρχειοθέτησης, είναι σήμερα σε θέση να αποθηκεύσουν και να ξαναβρούν κάθε αρχείο μας. Ο υπάλληλος μπορεί

να το τοποθετήσει στον scanner και να το ψηφιοποιήσει. Στο τέλος το αρχείο καταλήγει στο χώρο αποθήκευσης.

Εκτός από τους λόγους που κάποιος θέλει να αρχειοθετήσει από μόνος του, υπάρχουν και πολλές περιπτώσεις που το επιβάλλει ο νόμος. Έτσι θα πρέπει ορισμένα έγγραφα (αποδείξεις) να τα κρατάνε οι εταιρίες έως 10 χρόνια, πλεονέκτημα που μας προσφέρει η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση είναι το γεγονός ότι οι πληροφορίες που βρίσκονται αποθηκευμένες σε έναν υπολογιστή είναι δυνατόν να τεθούν στην διάθεση του οποιουδήποτε, όπου και αν αυτός βρίσκεται. Έτσι δίνεται η δυνατότητα σε εταιρίες που έχουν πολλά υποκαταστήματα να έχουν πρόσβαση σε πολύ μικρό χρόνο σε πληροφορίες και έγγραφα που είναι αποθηκευμένα κάπου αλλού. Το γεγονός αυτό και μόνο είναι τεράστιο για μία επιχείρηση. Σήμερα οι επιχειρήσεις στηρίζονται στις πληροφορίες και στις γνώσεις των υπαλλήλων τους. Αυτό είναι μέρος από την αξία τους. Όταν αυτές οι πληροφορίες δεν χάνονται και δίνονται στους υπόλοιπους υπαλλήλους σε γρήγορο χρόνο, το κέρδος της επιχείρησης μεγιστοποιείται». (Μουμτζίδης, 2009 - http://www.neolaia.de/2opseis/DaneiaeeU/periodiko8/An_aeieYococ/an_aeieyococ.html)

2.2.16 Προγράμματα αναγνώρισης κειμένου

«Η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR) μετατρέπει εικόνες κειμένου, όπως σαρωμένα έγγραφα, σε πραγματικούς χαρακτήρες κειμένου. Η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR), η οποία είναι επίσης γνωστή ως αναγνώριση κειμένου, καθιστά δυνατή την επεξεργασία και την εκ νέου χρήση του κειμένου, το οποίο κανονικά είναι κλειδωμένο μέσα σε σαρωμένες εικόνες. Η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR) λειτουργεί με τη χρήση μιας μορφής τεχνητής νοημοσύνης, η οποία είναι γνωστή ως αναγνώριση υποδειγμάτων, για την αναγνώριση μεμονωμένων χαρακτήρων κειμένου σε μια σελίδα, συμπεριλαμβανομένων των σημείων στίξης, των κενών διαστημάτων και του τέλους γραμμών. Η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR) είναι δυνατό να εκτελεστεί σε τρία σενάρια:

Αυτόματα Η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR) εκτελείται αυτόματα κάθε φορά που εκτελείτε νέα σάρωση, εκτός εάν αλλάξετε τα υποδείγματα σάρωσης.

Με μη αυτόματο τρόπο Η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR) εκτελείται με μη αυτόματο τρόπο για έγγραφα, τα οποία έχουν σαρωθεί με κάποιο άλλο πρόγραμμα.

Ευρετήριο Το ευρετήριο είναι μια υπηρεσία συστήματος, η οποία σας βοηθά στη γρήγορη εύρεση αρχείων στον υπολογιστή σας, χρησιμοποιώντας αναζητήσεις κειμένου. Όταν εκτελείται οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR) σε αρχεία με τη μορφή Tagged Image File Format (TIFF) ή τη μορφή Microsoft Document Imaging (MDI), το κείμενο που έχει αναγνωριστεί είναι διαθέσιμο στο ευρετήριο, επιτρέποντας την εύρεση σχετικών αρχείων TIFF και MDI κατά την αναζήτηση. Μπορείτε να τοποθετήσετε στο ευρετήριο οποιοδήποτε αρχείο και όλα τα αρχεία TIFF και MDI στον υπολογιστή σας». (Microsoft, 2009 - <http://office.microsoft.com/el-gr/help/HP030812551032.aspx>)

2.2.17 Ρολόι παρουσίας του προσωπικού

«Η εφαρμογή «Ρολόι Παρουσίας Προσωπικού», είναι σχεδιασμένη να λειτουργεί σε περιβάλλον windows, προσφέρει αναλυτική και αποτελεσματική εποπτεία της εργασιακής κατάστασης. Αναπτύχθηκε με σκοπό την υποβοήθηση και την απλούστευση των σταδίων καταχώρησης και διαχείρισης των δεδομένων εργασίας καθώς επίσης και την ανάλυση και εποπτεία των στοιχείων προσέλευσης και αποχώρησης του προσωπικού. Αυτό επιτυγχάνεται με συνεργασία μεταξύ του λογισμικού και της συσκευής ανάγνωσης μαγνητικών καρτών. Τα γενικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα του, είναι τα εξής:

- Διαχείριση γενικού ωρολογίου προγράμματος εργασίας.
- Διαχείριση ωρολογίου προγράμματος ανά εργαζόμενο.
- Διασύνδεση με συσκευή ανάγνωσης μαγνητικών καρτών.
- Διαχείριση στοιχείων προσέλευσης προσωπικού.
- Πλήθος εκτυπώσεων .
- Ανοικτή αρχιτεκτονική για σύνδεση με μισθοδοσία.
- On-line παρακολούθηση των στοιχείων προσέλευσης του προσωπικού.
- Δημιουργία χρηστών με ρυθμιζόμενο επίπεδο πρόσβασης.
- Απεικόνιση καθυστερήσεων, απουσιών, αδειών και υπερωριών.

Αφού γίνει καταχώρηση των καρτών στο λογισμικό και τοποθετηθεί η συσκευή μαγνητικών καρτών στην τελική της θέση, το σύστημα λειτουργεί ως εξής:

Πιέζεται το πλήκτρο εισόδου/εξόδου για τις αντίστοιχες λειτουργίες και περνιέται η κάρτα από την κεφαλή ανάγνωσης μαγνητικών καρτών. Το σύστημα πληροφορεί για τη σωστή ή όχι καταχώρηση του εμφανίζοντας στην οθόνη υγρών κρυστάλλων αντίστοιχο μήνυμα. Σε περίπτωση που η συσκευή μαγνητικών καρτών δεν είναι συνδεδεμένη με τον υπολογιστή για οποιοδήποτε λόγο, υπάρχει δυνατότητα εγγραφής 3.470 κινήσεων στη μνήμη της. Όταν αποκατασταθεί η σύνδεση, τα στοιχεία αυτά μπορούν να μεταφερθούν στον υπολογιστή. Σημειώνεται ότι οι κάρτες που θα χρησιμοποιηθούν μπορούν να είναι είτε προγραμματιζόμενες από την εταιρία παραγωγής τους, είτε κάρτες τις οποίες κατέχουν ήδη οι εργαζόμενοι». (ΗΛΕΚΤΡΟ, <http://www.ilektro.gr/roloi.htm>)

2.2.18 Η ευρυζωνική σύνδεση και το μόντεμ ADSL

«Ο όρος "ευρυζωνικός" πρωτοεμφανίστηκε σε ερευνητικά εργαστήρια τηλεπικοινωνιών και χαρακτηρίζει τηλεπικοινωνιακές γραμμές υψηλής ταχύτητας (γραμμές ευρείας ζώνης - σε αναλογία θα μπορούσαμε να σκεφτούμε ότι ένας "ευρύς" δρόμος επιτρέπει στα αυτοκίνητα να αναπτύξουν μεγαλύτερες ταχύτητες). Λέμε ότι μία τηλεπικοινωνιακή σύνδεση είναι ευρυζωνική εάν διακρίνεται από τα παρακάτω δύο χαρακτηριστικά:

- α) Προσφέρει αδιάλειπτη πρόσβαση στο Ιντερνέτ
- β) Έχει υψηλό ρυθμό μετάδοσης δεδομένων προς το χρήστη ώστε ο χρήστης να έχει πρόσβαση σε διαπεραστικές υπηρεσίες πλούσιου περιεχομένου (φωνή, εικόνα και δεδομένα)

Η Ευρυζωνικότητα σήμερα αναφέρεται στην ποιοτική διαδικτυακή εμπειρία του καταναλωτή που βασίζεται σε γραμμές μετάδοσης υψηλής ταχύτητας που προσφέρουν γρήγορη και αδιάλειπτη πρόσβασή στο Internet». (EETT, 2007 - <http://www.broadband.gr/opencms/sites/Broadband/AboutBroadband/WhatIsBroadband/>)

Ένα μόντεμ DSL ή ADSL μόντεμ, είναι μια συσκευή που χρησιμοποιείται για να συνδέσει κάποιος ένα μόνο υπολογιστή ή δρομολογητή σε μια τηλεφωνική γραμμή DSL, ώστε να χρησιμοποιήσει μια ADSL υπηρεσία. Το μόντεμ είναι ένα

είδος πομποδέκτη και λέγεται επίσης DSL πομποδέκτης. Μερικά από τα μόντεμ ADSL διαχειρίζονται επίσης τη σύνδεση και την κατανομή των υπηρεσιών ADSL με μια ομάδα μηχανών. Στην περίπτωση αυτή η μονάδα αυτή ονομάζεται DSL δρομολογητής ή πύλη (Wikipedia, «Λήμμα DSL Modem» Ιούνιος 2008 ενεργό 27/12/2009)

2.2.19 Τι είναι η ασύρματη σύνδεση, σε τι διαφέρει από την ενσύρματη, τι συμφέρει μια μικρομεσαία επιχείρηση, ποια είναι τα υπέρ και τα κατά της μιας και της άλλης

Το ασύρματο δίκτυο γνωστό πλέον και ως wlan ή wifi (wireless fidelity) χρησιμοποιείται συνήθως σε χώρους που υπάρχουν φορητοί υπολογιστές. Οι λόγοι για τους οποίους κάποιος μπορεί να θέλει να έχει ασύρματη πρόσβαση στο internet (adsl) χωρίς χρήση καλωδίου είναι προφανής. Με μία λέξη, εργονομία. Σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει ασύρματη δικτύωση στο χώρο ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να βρίσκεται κοντά στο router (δρομολογητή) προκειμένου να μπορεί να χρησιμοποιήσει το internet. Με άλλα λόγια μπορεί να έχει το router στο γραφείο και η ίδια να εργάζεται στον κήπο του σπιτιού χωρίς κανένα πρόβλημα. Στην περίπτωση τώρα που ο χρήστης βγαίνει από την ακτίνα εκπομπής του δικτύου θα παρατηρήσει είτε αρκετά αργή μεταφορά δεδομένων ή έως και ολοκληρωτική διακοπή της ασύρματης σύνδεσης στο internet (wifi). (Word press entries, 01/07/2009 - www.computercare.gr). Η διαφορά της ασύρματης από την ενσύρματη σύνδεση, είναι ότι στην μία χρησιμοποιείται το καλώδιο για να πραγματοποιηθεί η σύνδεση με το διαδίκτυο ενώ στην αντίθετη περίπτωση χρησιμοποιείται ένας πομπός ο οποίος στέλνει το σήμα της σύνδεσης στον υπολογιστή (φορητός).

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

3.1 ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

3.1.1 Οι απαραίτητες γνώσεις του προσωπικού, του γραφείου, της γραμματειακής υποστήριξης

Ο γραμματέας διεύθυνσης είναι το ειδικευμένο άτομο, που επιβάλλεται να διαθέτει τις απαιτούμενες τεχνικές, ανθρώπινες και επιχειρησιακές δεξιότητες για τη γραμματειακή υποστήριξη μιας επιχείρησης, βιομηχανίας, φορέα ή οργανισμού προκειμένου αυτοί να λειτουργήσουν αποτελεσματικά.

Με άλλα λόγια, οφείλει να κάνει σωστή χρήση όλων των μηχανών του γραφείου, να συντάσσει, να δαχτυλογραφεί και να διεκπεραιώνει την εισερχόμενη και εξερχόμενη ελληνική και αγγλική αλληλογραφία, τις εκθέσεις, τις αναφορές και κάθε είδους έντυπα. Επίσης, οφείλει να ταξινομεί, να αρχειοθετεί εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα, να χειρίζεται τις δημόσιες σχέσεις της επιχείρησης και να επιδιώκει ανάλογα με τη θέση του/της στην επιχείρηση την επίτευξη των στόχων αυτής με σχεδιασμό και καθοδήγηση των δραστηριοτήτων των άλλων υπαλλήλων. Παράλληλα, έχει ως καθήκον να οργανώνει ταξίδια, συναντήσεις και συσκέψεις, συνεντεύξεις ανώτερων στελεχών, να παρακολουθεί και να τηρεί το ημερολόγιο καθημερινών δραστηριοτήτων, ευχετηρίων, προσκλήσεων κτλ αυτών.

Το άτομο αυτό πρέπει επίσης να είναι ικανό να χειρίζεται αυτόνομα και υπεύθυνα θέματα σχετικά με την οργάνωση και την αποτελεσματική λειτουργία της διοίκησης μιας επιχείρησης, να αντιμετωπίζει θετικά κάθε είδους συμπεριφορά των πελατών, προϊσταμένων και εσωτερικών ή εξωτερικών συνεργατών και να προσαρμόζεται στο συνεχώς μεταβαλλόμενο διοικητικό, οικονομικό και φορολογικό περιβάλλον πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες και τους κανόνες της προϊσταμένης αρχής. Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες πρέπει να

πραγματοποιούνται στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. (« Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης»- ενεργό 2009)

3.1.2 Τα συστήματα κατανομής έργου και χρόνου

Ο στόχος του Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού είναι η καταγραφή και παρακολούθηση της κατανομής του έργου και χρόνου που αφιερώνεται στις δραστηριότητες μιας επιχείρησης. Είναι σχεδιασμένο για να λειτουργεί σε περιβάλλον (Intranet / Internet) και βασισμένο σε πλατφόρμα Windows υποστηρίζει αδιαλείπτως τους χρήστες του και ανεξαρτήτως γεωγραφικού σημείου με μόνο προαπαιτούμενο την χρήση ενός ξεφυλλιστή. Η εφαρμογή δίνει την δυνατότητα σε διαχειριστές και υπευθύνους έργων να χρησιμοποιήσουν μια σειρά από αναλύσεις και να βγάλουν συμπεράσματα σχετικά με την πρόοδο των έργων της επιχείρησης. Αυτό επιτυγχάνεται με χρήση φύλλων εργασίας. Στο τέλος κάθε προκαθορισμένης εργάσιμης περιόδου, ο κάθε υπάλληλος συμπληρώνει ένα αντίστοιχο φύλλο το οποίο καταχωρείται στο σύστημα. *Με αυτόν τον τρόπο και σε πρώτη φάση η επιχείρηση μπορεί να έχει:*

- Μια συνολική εικόνα για το πόση ανθρώπινη εργασία έχει αφιερωθεί συνολικά για συγκεκριμένο έργο και
- Αναλυτικά πόσος χρόνος έχει αναλωθεί από τον κάθε υπάλληλο ή συνεργάτη και σε ποιο έργο.

Το σύστημα αυτό λειτουργεί με τρεις κατηγορίες χρηστών, μέσω των οποίων περιγράφεται και η λειτουργικότητα του συστήματος:

Έξοχος χρήστης: Πρόκειται για τους διαχειριστές του συστήματος. Αυτή η κατηγορία έχει πρόσβαση σε αυξημένη λειτουργικότητα έναντι όλων των υπολοίπων τύπων χρηστών, *η οποία αφορά:*

- Δημιουργία & Διαχείριση των χρηστών του συστήματος,
- Δημιουργία & Διαχείριση της οργανωτικής δομής της επιχείρησης (Τμήματα, Θέσεις εργασίας),
- Δημιουργία & Διαχείριση έργων & τύπων έργων (Εσωτερικά, εμπορικά, με συνεργαζόμενες εταιρείες, κλπ.),
- Καταγραφή χρόνου εργασίας για έργα σε εβδομαδιαία βάση και
- Όλες οι διαθέσιμες αναλύσεις.

Προηγμένος χρήστης: Είναι το προσωπικό της επιχείρησης, που αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση μιας σειράς έργων της. *Οι υπάλληλοι αυτής της κατηγορίας μπορούν να έχουν:*

- Καταγραφή του χρόνου εργασίας των έργων σε εβδομαδιαία βάση.
- Διαχείριση τύπου έργων.
- Διαχείριση απλών χρηστών και κατανομή τους σε έργα αρμοδιότητάς τους.
- Πρόσβαση σε αναλύσεις έργων που είναι υπό την εποπτεία τους.

Τελικός χρήστης: Πρόκειται για τους απλούς χρήστες του συστήματος (όλοι οι υπάλληλοι της επιχείρησης). Ο συγκεκριμένος τύπος χρήστη εισάγει στο σύστημα:

- Τον προσωπικό χρόνο εργασίας του σε εβδομαδιαία βάση. Το σύστημα του παρέχει την δυνατότητα να μπορεί να παρακολουθεί το ποσό του χρόνου που έχει αναλώσει στα έργα που εμπλέκεται.

Το **σύστημα** έχει εγκατεστημένη εκ των προτέρων μια σειρά αναλύσεων, όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω, οι οποίες μπορούν να εμπλουτισθούν ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης που χρησιμοποιεί το σύστημα. Οι εν λόγω αναλύσεις παρέχουν δυνατότητα γραφικών απεικονίσεων και προσδιορισμού χρονικού διαστήματος εφαρμογής τους (Από - Έως). *Συγκεκριμένα το σύστημα μπορεί να προσφέρει αναλύσεις, όπως:*

- Συνολικός χρόνος εργασίας ανά Υπάλληλο & Έργο.
- Συνολικός χρόνος εργασίας ανά Υπάλληλο & κατηγορία Έργου.
- Συνολικός χρόνος εργασίας ανά κατηγορία Υπαλλήλου & Έργο.
- Συνολικός χρόνος εργασίας ανά κατηγορία Υπαλλήλου & κατηγορία Έργου.
- Συνολικός χρόνος εργασίας ανά Τμήμα.
- Συνολικός χρόνος εργασίας ανά κατηγορία Έργου.
- Τελευταία εβδομάδα που έχει καταγραφεί χρόνος εργασίας συγκεκριμένου Υπαλλήλου ανά Έργο.
- Αναλυτική κατανομή χρόνου εργασίας όλων των Υπαλλήλων ανά Έργο, Εβδομάδα και
- Πληροφόρηση του κάθε υπαλλήλου ξεχωριστά για το χρόνο που έχει συμπληρώσει στα έργα που συμμετέχει.

Παρατίθεται επίσης ο συνολικός χρόνος Εργασίας / Έργο και για όλα τα έργα. Τα αποτελέσματα των αναλύσεων μπορούν να οδηγήσουν σε αξιολογικά συμπεράσματα ως προς την:

- Παραγωγικότητα.
- Αποτελεσματικότητα των δομών λειτουργίας
- Αποτελεσματικότητα των εμπλεκομένων υπαλλήλων.

Ταυτόχρονα προσφέρουν ένα μοναδικό εργαλείο για την παρακολούθηση της τήρησης των προδιαγραφών σε έργα που έχει αναλάβει η επιχείρηση, ανακάλυψη κόστους 'χαμένου χρόνου', χρονοπρογραμματισμό, απόδοση χρόνου σε έργα όπου η αμοιβή της επιχείρησης εξαρτάται από αυτόν, παρακολούθηση εξωτερικών συνεργατών, και πολλές άλλες ιδιαίτερα χρήσιμες λειτουργίες. («Παρακολούθηση έργο και χρόνου εργασίας ανθρώπινου δυναμικού» - ChronoPort Innovis, 2008 – ενεργό 2009)

3.1.3 Η συμβολή της ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων για την ομαλότερη λειτουργία του γραφείου

Η ανάπτυξη ενός Οργανισμού/Επιχείρησης συνδέεται με τις βελτιωτικές επεμβάσεις και καινοτομίες που επιδιώκει να κάνει για να είναι αποτελεσματικότερος/η. Οι δράσεις αυτές μπορεί να λύνουν εσωτερικά προβλήματα όπως την αποφυγή συγκρούσεων ή να σχετίζονται με την εισαγωγή δομικών αλλαγών

όπως είναι η παραγωγή νέων προϊόντων, ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός ή οι μεταβολές στις στάσεις και τις πεποιθήσεις των εργαζομένων συμπεριλαμβανομένων και των στελεχών για την υλοποίηση αυτών των αλλαγών.

Από ψυχολογικής σκοπιάς η ανάπτυξη ενός οργανισμού συνδέεται άρρηκτα με τις μεταβολές στις αντιλήψεις και τις αξίες των εργαζόμενων και γι' αυτό ο ψυχολόγος μπορεί να συμβάλει στο έργο της διάγνωσης των προβλημάτων συμπεριφοράς που δυσκολεύουν τις επιθυμητές καινοτομίες, να βοηθήσει στην αντιμετώπιση προβλημάτων αντίδρασης στις αλλαγές ή να προτείνει βελτιώσεις των συνθηκών εργασίας. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι η λέξη/κλειδί που συνδέεται με την ανάπτυξη είναι η **αλλαγή** (Smither, 1998) είτε αυτή αφορά συγκεκριμένες επεμβάσεις σε τμήματα (δημιουργία σύγχρονου γραφείου) είτε είναι καθολική. Σε ορισμένες περιπτώσεις, π.χ. η εισαγωγή καινοτομιών σε ένα

τμήμα και οι αναμενόμενες μεταβολές μπορεί να είναι απειλητικές ακόμα και για τα υψηλόβαθμα στελέχη τα οποία μπορεί να μην έχουν τις απαιτούμενες ικανότητες για να αντεπεξέλθουν σε προτεινόμενες καινοτομίες (Beer, 1985).

Το άγχος μπορεί να συνδέεται με επιπτώσεις στην παραγωγικότητα και, φυσικά, στον ίδιο τον εργαζόμενο. Συχνά είναι συνδεδεμένο και με τη φύση του επαγγέλματος που μπορεί να δημιουργεί περισσότερο άγχος από ένα άλλο επάγγελμα. Αγχωμένα είναι συνήθως εκείνα τα επαγγέλματα τα οποία συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους, απαιτούν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων ή αποφάσεις με οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες (Κάντας, 1995). Οι ψυχολόγοι διακρίνουν τα αίτια δηλαδή τους παράγοντες που προκαλούν το άγχος και τις εκδηλώσεις του ατόμου που είναι αποτέλεσμα των αγχωτικών παραγόντων (Ganster & Murphy, 2000). Αγχωτικοί παράγοντες μπορεί να είναι η υπερφόρτιση καθηκόντων, η αυστηρή τήρηση χρονοδιαγραμμάτων ή οι διαπροσωπικές σχέσεις.

Τους παράγοντες αυτούς το άτομο μπορεί να τους εκλάβει ως απειλή ή ως πρόκληση για ανάπτυξη. Όταν τους εκλαμβάνει ως απειλή και όταν η διάρκεια αυτών των συνθηκών είναι παρατεταμένη, τότε έχουν ως αποτέλεσμα τη συσσώρευση αρνητικών συναισθημάτων, όπως κατάθλιψη ή εχθρικότητα και μπορεί να έχουν συνέπειες ακόμη και στην υγεία του ατόμου ιδιαίτερα στο νευρικό και ενδοκρινολογικό του σύστημα, η διατάραξη του οποίου ευθύνεται για τη δημιουργία σοβαρών παθήσεων.

Ο αριθμός των ερευνών που δοκίμασαν ένα είδος παρέμβασης για τη μείωση του στρες είναι μικρός, ενώ παρεμβάσεις όπως η επιμόρφωση ή οι ασκήσεις χαλάρωσης αποτελούν γενικότερες μεθόδους και προέρχονται από το χώρο της κλινικής και συμβουλευτικής ψυχολογίας. Τέτοιου είδους παρεμβάσεις τείνουν να αλλάξουν τον εργαζόμενο και όχι το εργασιακό περιβάλλον. Έτσι δημιουργείται η αντίληψη ότι το στρες εργασίας είναι προσωπικό πρόβλημα του εργαζόμενου και όχι προϊόν αγχωτικών παραγόντων που υπάρχουν στο χώρο της εργασίας. Συνεπώς, τα προγράμματα παρέμβασης αντί να αξιολογήσουν και να διορθώνουν τις λειτουργίες του οργανισμού, απευθύνονται στις ατομικές ανάγκες του κάθε εργαζόμενου που μπορούν εύκολα να αξιολογηθούν και κοστίζουν λιγότερο. Τα προγράμματα αυτά άρχισαν να εφαρμόζονται κυρίως από το 1970 και μετά και αφορούν ζητήματα στρες, αλκοολισμού, κατάθλιψης, ναρκωτικών, απουσίας από τη δουλειά, επιθετικότητας καθώς και ζητήματα πρόληψης και

προστασίας της υγείας. Υπάρχουν διάφορες μορφές αυτών των προγραμμάτων όπως:

α) η δημιουργία μιας εξωτερικής τηλεφωνικής γραμμής στην οποία οι εργαζόμενοι μπορούν ανώνυμα να αναφέρουν τα προβλήματά τους και να πάρουν συμβουλές,

β) η δημιουργία ενός κρατικού μη κερδοσκοπικού οργανισμού στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν οι εταιρείες,

γ) οι ιδιωτικές εταιρείες που προσφέρουν προγράμματα ψυχολογικής υποστήριξης εργαζομένων, όπως γίνεται και στην Ελλάδα και

δ) η δημιουργία εσωτερικού γραφείου ψυχολογικής υποστήριξης μέσα στην εταιρεία ή χώρων φυσικής άσκησης (Smither, 1998)

3.2 ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

3.2.1 Τα γενικά στοιχεία των ελληνικών επιχειρήσεων την εξαετία 2003 – 2008

Η ICAP Group διενήργησε μελέτη η οποία αποτυπώνει την εξέλιξη της πιστοληπτικής ικανότητας του συνόλου των ελληνικών επιχειρήσεων κατά την εξαετία 2003 - 2008. Η μελέτη αυτή βασίστηκε σε δείγμα 170.301 επιχειρήσεων (92.009 ΑΕ - ΕΠΕ και 78.292 ΟΕ - ΕΕ και ατομικές επιχειρήσεις) οι οποίες είχαν διαβαθμιστεί τα έτη 2003 - 2008 και εξέτασε την εξέλιξη της πιστοληπτικής τους ικανότητας.

Τα ευρήματα της μελέτης καταδεικνύουν ότι κατά την εξαετία αυτή το μέσο ποσοστό των εταιριών που η πιστοληπτική τους ικανότητα επιδεινώθηκε ανέρχονταν σε 29%. Αντίθετα, το μέσο ποσοστό των εταιριών που η πιστοληπτική τους ικανότητα αναβαθμίστηκε ανέρχονταν σε 21%. Η διαφορά αυτή, δηλαδή η επικράτηση των επιχειρήσεων των οποίων η πιστοληπτική ικανότητα επιδεινώθηκε έναντι αυτών των οποίων η πιστοληπτική ικανότητα αναβαθμίστηκε, ανέρχεται στο 38% (για κάθε μία εταιρία, δηλαδή, που η πιστοληπτική της ικανότητα αναβαθμίστηκε αντιστοιχεί 1,38 εταιρίες των οποίων η πιστοληπτική τους ικανότητα υποβαθμίστηκε).

Από τα στοιχεία του δείγματος παρατηρείται ότι αυξήθηκαν κατά μέσο όρο 32% οι εταιρίες που είχαν καταταγεί στην περιοχή Υψηλού Πιστωτικού Κινδύνου

(από 21.498 επιχειρήσεις σε 28.405 επιχειρήσεις) ενώ μειώθηκαν κατά μέσο όρο 9% οι εταιρίες που είχαν καταταγεί στην περιοχή Χαμηλού Πιστωτικού Κινδύνου (από 49.503 επιχειρήσεις σε 45.088 επιχειρήσεις) και κατά 2,5% οι επιχειρήσεις Μεσαίου Πιστωτικού Κινδύνου (από 99.300 επιχειρήσεις σε 96.808 επιχειρήσεις). Εξετάζοντας τη συναλλακτική συμπεριφορά (πτωχεύσεις και καθυστερήσεις πληρωμών) των επιχειρήσεων για κάθε ένα από τα έτη που εξετάζονται στην συγκεκριμένη μελέτη, συμπεραίνονται τα εξής:

2004: οι ασυνεπείς επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 7,76% (2004: 2,64% έναντι 2003: 2,45%).

2005: οι ασυνεπείς επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 15,15% (2005: 3,04% έναντι 2004: 2,64%).

2006: οι ασυνεπείς επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 32,24% (2006: 4,02% έναντι 2005: 3,04%).

Βελτίωση της επίδοσης των επιχειρήσεων παρατηρείται το 2007 όπου μειώθηκαν οι ασυνεπείς επιχειρήσεις κατά 11,19% (2007: 3,57% έναντι 2006: 4,02%), γεγονός το οποίο επιβεβαιώνεται και από τα ιδιαίτερα καλά οικονομικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν στους Ισολογισμούς της συγκεκριμένης χρήσης. Παρόλα αυτά, η βελτίωση αυτή δεν συνεχίστηκε και για το 2008 οπότε και παρατηρείται αύξηση της ασυνέπειας κατά 4,48% (2008: 3,73% έναντι 2007: 3,57%). Η τάση αυτή προφανώς διαμορφώθηκε και από την ύφεση στην οποία εισήλθε η διεθνής οικονομία το τελευταίο τρίμηνο του 2008.

Οι ΑΕ - ΕΠΕ επιχειρήσεις των οποίων η πιστοληπτική τους ικανότητα αναβαθμίστηκε ανεξαρτήτως τομέα δραστηριότητας κατά το 2008, *παρουσίασαν:*

- I. Μέση αύξηση του Καθαρού Περιθωρίου Κέρδους κατά 51%.
- II. Μέση αύξηση της Αποδοτικότητας των Ιδίων Κεφαλαίων τους κατά 38%.
- III. Μείωση του Μέσου Συνόλου των Υποχρεώσεών τους κατά 3%.
- IV. Μείωση του Μέσου Όρου Είσπραξης Απαιτήσεων κατά 11%.

Αντίστοιχα οι ΑΕ - ΕΠΕ επιχειρήσεις των οποίων η πιστοληπτική ικανότητα επιδεινώθηκε - ανεξαρτήτως τομέα δραστηριότητας κατά το 2008, *παρουσίασαν:*

- I. Μέση μείωση του Καθαρού Περιθωρίου Κέρδους κατά 24%.
- II. Μέση μείωση της Αποδοτικότητας των Ιδίων Κεφαλαίων τους κατά 16%.

- III. Αύξηση του Μέσου Συνόλου των Υποχρεώσεών τους κατά 5%.
- IV. Αύξηση του Μέσου Όρου Είσπραξης Απαιτήσεων κατά 12%.

Ο κ. Νικήτας Κωνσταντέλλος, Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ICAP Group, δήλωσε σχετικά: «Είναι αποδεδειγμένο πλέον ότι η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση επηρεάζει έντονα και αρνητικά και τις Ελληνικές επιχειρήσεις. Παρόλα αυτά θα ήταν πρόωμο κάποιος να αναφερθεί σε μεγέθη καθώς ακόμα δεν έχουν δημοσιευθεί τα οικονομικά στοιχεία της χρήσης 2008 και σίγουρα θα πρέπει να είμαστε προσεκτικοί μέχρι και το πρώτο εξάμηνο του 2009 για να δούμε πως κινήθηκαν τα θεμελιώδη μεγέθη των επιχειρήσεων.

Γεγονός είναι ότι κατά τις εκτιμήσεις μας θα πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη μας πάντοτε τους επιμέρους κλάδους της Ελληνικής οικονομίας. Κλάδοι όπως η υγεία, τα τρόφιμα, κ.ά. εκτιμάται ότι θα επηρεαστούν λιγότερο σε σχέση με κλάδους οι οποίοι σχετίζονται με την οικοδομική δραστηριότητα, την ακίνητη περιουσία καθώς και κλάδους οι οποίοι εμφανίζουν υψηλή εξάρτηση από το τραπεζικό σύστημα και από τις χρηματοδοτήσεις, διότι οι τράπεζες θα κινηθούν ιδιαίτερα προσεκτικά αναλαμβάνοντας όσο το δυνατό μικρότερο ρίσκο.» («Έρευνα της ICAP Group -Ελληνικές επιχειρήσεις σε πιστωτικό κίνδυνο»-ενεργό 2009)

3.2.2 Η χρήση του μάρκετινγκ στη λειτουργία των σύγχρονων επιχειρήσεων

Οι σύγχρονες καπιταλιστικές οικονομίες χαρακτηρίζονται σήμερα από υψηλό ρυθμό πληθωρισμού, οικονομική στασιμότητα και έλλειψη ενέργειας. Επίσης, σύγχρονα προβλήματα θεωρούνται η μόλυνση του περιβάλλοντος και η υπερκαταναλωτική κοινωνία. Η λύση στα παγκόσμια αυτά προβλήματα, επιχειρείται να δοθεί με τη βοήθεια του Μάρκετινγκ, που λειτουργεί σαν ο συνδετικός κρίκος ανάμεσα στις κοινωνικές ανάγκες και στην παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών (Τσακλαγκάνος , 1980)

Το Μάρκετινγκ σήμερα είναι μια δημοφιλής λέξη. Δύσκολα θα βρει κανείς δημοσιεύσεις σχετικά με τις επιχειρήσεις χωρίς να αναφέρονται στο Μάρκετινγκ. Στην τελευταία εικοσαετία οι επιχειρήσεις έχουν ιδρύσει Διευθύνσεις Μάρκετινγκ και έχουν δημιουργήσει ενδιαφέρουσες θέσεις για όσους επιθυμούν να εξειδικευτούν στο Μάρκετινγκ. (Τζωρτζάκης,1998)

Η γενική ιδέα του Μάρκετινγκ, δεν είναι παρά μία επιχειρηματική φιλοσοφία, που στοχεύει αποκλειστικά στον ολοκληρωτικό προσανατολισμό της επιχείρησης στον καταναλωτή, και κατ' επέκταση στα αγαθά και τις υπηρεσίες που παράγει ή και προσφέρει στον καταναλωτή, με ποικίλους τρόπους. Όταν η γενική ιδέα του μάρκετινγκ, εφαρμόζεται με συνέπεια από την πρώτη κιόλας φάση της παραγωγικής διαδικασίας, εξασφαλίζεται ο ομαλός εφοδιασμός των αγαθών και υπηρεσιών που στη πορεία θα παραχθούν από την επιχείρηση, καθώς επίσης εξασφαλίζεται ο τόπος και ο χρόνος της διάθεσης τους, και κυρίως η τιμή στην οποία θα αγοραστούν τα αγαθά/ υπηρεσίες της επιχείρησης από τους καταναλωτές.

Από πολλούς επιχειρηματίες ο όρος μάρκετινγκ, δεν είναι τίποτα περισσότερο, από τη διαδικασία που ακολουθείται από τις επιχειρήσεις, προκειμένου να επιτευχθεί η διάθεση των αγαθών και υπηρεσιών τους στην αγορά, δηλαδή στους καταναλωτές. Όμως ένας τέτοιος ορισμός παρουσιάζει σοβαρά κενά, από πλευράς εννοιολογικού περιεχομένου του Μάρκετινγκ.

Ένας πιο ακαδημαϊκός τρόπος είναι να ορίσουμε το μάρκετινγκ σαν ένα ολοκληρωμένο σύστημα επιχειρηματικών ενεργειών και δραστηριοτήτων που εφαρμόζουν με κοινωνική υπευθυνότητα οι επιχειρήσεις, προκειμένου να διαπιστώσουν τις ανάγκες ή/ και επιθυμίες της αγοράς, ώστε στη συνέχεια να προγραμματίσουν και να αναπτύξουν προϊόντα που μπορούν να τις ικανοποιήσουν όσο το δυνατό περισσότερο γίνεται, να τιμολογήσουν σωστά τα προϊόντα αυτά και τέλος να προκαλέσουν την κατάλληλη στιγμή μία έντονη ζήτηση τους, που θα διευκολύνει την απρόσκοπτη διάθεση τους στους καταναλωτές ή χρήστες, αντί κάποιου κέρδους, που μπορεί να είναι χρηματικό, υλικό ή και ιδεολογικό ακόμα. (Ηγουμενάκης, 1999)

Κάθε επιχείρηση λειτουργεί μέσα σ' ένα περιβάλλον που περιέχει όχι μόνο τους υπάρχοντες και πιθανούς πελάτες και τους ανταγωνιστές της, άλλα και πολλούς άλλους παράγοντες που δεν υπόκεινται στον έλεγχό της. *Οι αλλαγές στις οποίες υπόκεινται μια επιχείρηση εξαρτώνται από:*

- ✓ Τις επιθυμίες των πελατών
- ✓ Τις τάσεις της μόδας
- ✓ Το ενδιαφέρον για το περιβάλλον
- ✓ Τη νομοθεσία

- ✓ Το οικονομικό κλίμα
- ✓ Τον ανταγωνισμό κα.

Έτσι λοιπόν μπορούμε να πούμε ότι οι εταιρίες γενικότερα, λειτουργούν μέσα σ' ένα περιβάλλον το οποίο συνήθων είναι σύνθετο, πολύπλοκο και συνεχώς μεταβαλλόμενο. Η γρήγορη προσαρμογή σ' αυτό είναι και το κλειδί της επιτυχίας για κάθε σύγχρονη επιχείρηση. Ο ρόλος του διοικητή Μάρκετινγκ, είναι να μελετά το περιβάλλον με σκοπό να διακρίνει πιθανούς κινδύνους και μελλοντικές ευκαιρίες, σχεδιάζοντας ακολούθως τις κατάλληλες τακτικές και στρατηγικές, για να τους αντιμετωπίσει και να τις εκμεταλλευτεί. Το περιβάλλον μάρκετινγκ διακρίνεται σε εσωτερικό και εξωτερικό.

Στο εξωτερικό περιβάλλον μάρκετινγκ, συμπεριλαμβάνονται όλες οι δυνάμεις που βρίσκονται έξω από τα όρια – πλαίσια μιας επιχείρησης. Είναι σημαντικό για μια εταιρία να εξασφαλίσει τα μέσα για άντληση της κατάλληλης πληροφόρησης και διαχείρισης των πληροφοριών από το εξωτερικό περιβάλλον για να μπορεί να διοικεί τις αλλαγές του. Αποτελεί το πρώτο πράγμα που εξετάζεται από τα στελέχη του μάρκετινγκ, όταν καταρτίζουν το Πρόγραμμα Μάρκετινγκ της εταιρίας τους. Και αναλύεται σε 2 επιμέρους κατηγορίες, το μακροπεριβάλλον, και το μικροπεριβάλλον της εταιρίας:

1. Το μακροπεριβάλλον περιλαμβάνει δυνάμεις του γενικότερου περιβάλλοντος της επιχείρησης που μπορούν να την επηρεάζουν, και είναι εκτός του δικού της ελέγχου, όπως για παράδειγμα, οι δημογραφικές, οι οικονομικές, οι τεχνολογικές, οι πολιτικές, οι κοινωνικό – πολιτισμικές και οι νομικές δυνάμεις.
2. Το μικροπεριβάλλον, περιλαμβάνει εκείνες τις δυνάμεις που επηρεάζουν άμεσα την επιχείρηση, και βρίσκονται σε άμεση σχέση μαζί της, και κατά συνέπεια η επιχείρηση μπορεί να τις ελέγξει σε μεγάλο βαθμό. Τέτοιες δυνάμεις είναι: οι ανταγωνιστές, οι προμηθευτές, οι ενδιαμέσοι (μεσάζοντες, διανομείς, κ.λ.π.) και οι πελάτες.

Το εσωτερικό περιβάλλον μάρκετινγκ, περιλαμβάνει όλους τους εσωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν την πορεία μίας επιχείρησης, όπως το προσωπικό, οι φυσικές δυνάμεις (εγκαταστάσεις, μηχανικός εξοπλισμός, αποθέματα πρώτων υλών κ.λ.π.), τεχνολογικές δυνάμεις και οι χρηματοδοτικές δυνάμεις. (Εξαδάκτυλος, 1997)

3.2.3 Η χρήση του προγραμματισμού στη λειτουργία των σύγχρονων επιχειρήσεων

Κάθε άτομο ή ομάδα έχει να επιτελέσει ορισμένους σκοπούς. Αυτοί για να πραγματοποιηθούν απαιτούν ορισμένες προϋποθέσεις μεταξύ των οποίων σημαντική θέση έχει ο προγραμματισμός.

Ο προγραμματισμός, από μια γενική θεώρηση, είναι το σύνολο των ενεργειών για την πραγματοποίηση ορισμένων σκοπών και από μια ειδική θεώρηση, η διαδικασία προετοιμασίας, κατάρτισης, εφαρμογής και αξιολόγησης προγραμμάτων, για την πραγματοποίηση ορισμένων αντικειμενικών σκοπών μέσα στα πλαίσια μιας καθιερωμένης πολιτικής. (Μαγνησάλης, 2002)

Πρόγραμμα αποτελεί το σύνολο των οδηγιών και ενεργειών για την πλήρη και ολοκληρωμένη επίλυση μιας υποθέσεως και ενός έργου μαζί με όλες τις απαραίτητες συνοδευτικές συμφωνίες. Οι οδηγίες αποτελούνται από μια λογική συνέχεια επιμέρους βημάτων, των οποίων η εφαρμογή καταλήγει στην ολοκλήρωση του έργου. Ένα πρόγραμμα μπορεί να χαρακτηριστεί και ως ο αλγόριθμος ο οποίος πραγματοποιείται με την βοήθεια ενός υπολογιστή. Προγραμματισμός είναι η εκτέλεση όλων των αναγκαίων δράσεων και ενεργειών προκειμένου να μετουσιωθεί σε ένα λειτουργικό σύστημα το επιθυμητό πρόγραμμα.

Από όσα αναφέραμε παραπάνω προκύπτει ότι το πρόγραμμα αποτελεί μια έννοια που πρέπει να θεωρηθεί αλληλένδετη με τον όρο οργάνωση, δηλ. διάρθρωση μερών για επίτευξη κάποιου συγκεκριμένου αντικειμενικού στόχου. Αν το κάθε μέλος μιας ομάδας ή μιας επιχείρησης κάνει αυτό που το ίδιο θεωρεί σωστό και σκόπιμο, τότε σημαίνει ότι δεν υπάρχει καμία οργάνωση και πρόγραμμα.

Ένας άλλος ορισμός αναφέρει ότι ως πρόγραμμα μπορούμε να θεωρήσουμε ένα κράμα:

- Ø πολιτικών,
- Ø διαδικασιών,
- Ø κανόνων,
- Ø σχεδίων δράσης και άλλων στοιχείων που είναι απαραίτητα για να φέρουν εις πέρας μια δεδομένη ροή δράσης, που υποστηρίζεται συνήθως από τα:

- § Απαραίτητα κεφάλαια,
- § Την ανθρώπινη συμμετοχή και
- § Τους προϋπολογισμούς λειτουργίας.

Αυτή η διασύνδεση των συστατικών στοιχείων που συγκροτούν ένα πρόγραμμα, δημιουργεί πρόβλημα ιδιαίτερα, μάλιστα όταν ορισμένα συστατικά στοιχεία υστερούν σε πληρότητα και αποτελεσματικότητα. Για το λόγο αυτό έγιναν αξιολογες προσπάθειες τόσο στη θεωρία όσο και στην πράξη να αποσαφηνισθούν οι διαδικασίες προγραμματισμού καθώς και οι έννοιες που χρησιμοποιούνται σε αυτό. Έτσι από άποψης διαδικασίας ορίζεται πολλές φορές ότι προγραμματισμός είναι: «μία διαδικασία αποφάσεων για το τι θα γίνει, πότε θα γίνει, ποιος θα το κάνει και για ποιόν θα γίνει». Ένας τέτοιος ορισμός δίνει έμφαση στο πρόγραμμα, το οποίο είναι προϊόν του προγραμματισμού και όχι στη διαδικασία προγραμματισμού, ενώ η διαδικασία είναι αυτή που ορίζει και καθορίζει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του προγράμματος και των σχεδίων δράσης.

Ο προγραμματισμός και το πρόγραμμα μπορεί να διαχωριστούν σε δύο διαδικασίες, οι οποίες εμπεριέχουν ένα βασικό στοιχείο της επιστημονικής διοίκησης, την πρόβλεψη. **Δηλαδή:**

- ∅ Μπορεί ο προγραμματισμός με βάση στοιχεία παρελθουσών παρουσιών και μελλοντικών χρήσεων να διαμορφώσει ένα πλαίσιο λειτουργίας της επιχείρησης για τα επόμενα χρόνια (βραχύ – μέσο – μακροχρόνιος προγραμματισμός).
- ∅ Να καθορισθούν και να προσδιορισθούν με βάση τα παραπάνω στοιχεία δείκτες, τους οποίους θα προσπαθήσει να προσεγγίσει ή και να ξεπεράσει ακόμη η επιχείρηση.

Φυσικά επακριβή όρια και διαχωρισμοί στα παραπάνω δεν υπάρχουν και η επιχείρηση προσπαθεί να συνθέσει όλα τα παραπάνω, δηλ. αυτό που είναι «δυνατόν να γίνει» και αυτό που πρέπει να γίνει. Ο προγραμματισμός αποτελεί την πρωταρχική λειτουργία του management πριν από κάθε άλλη δραστηριότητα οι managers κάθε οργάνωσης – επιχείρησης πρέπει να καθορίσουν τους αντικειμενικούς στόχους της, καθώς και να προσδιορίσουν τα μέσα με τα οποία θα επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι. Παρακάτω θα αναφέρουμε γενικά τον τρόπο με τον οποίο καταστρώνεται ένα πρόγραμμα δράσης με τα συγκεκριμένα βήματα του

προγραμματισμού όπως τα ανέλυσε και τα παρουσιάζει η οργανωτική φιλολογία.
Οι Newman και Logan αναφέρουν τα παρακάτω βήματα:

- I. διαίρεση των δραστηριοτήτων, που θέλουμε να προγραμματίσουμε σε συγκεκριμένα βήματα, τα οποία θεωρούνται απαραίτητα για την επίτευξη του στόχου.
- II. επισήμανση των σχέσεων, μεταξύ των διαφόρων βημάτων και ιδιαίτερα των απαραίτητων διαδοχών που υπάρχουν μεταξύ τους.
- III. απόφαση, για το ποιος είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση των διαφόρων βημάτων, δηλ. καταμερισμός εργασιών και ανάθεση αρμοδιοτήτων.
- IV. καθορισμός των διαφόρων πόρων, (σε ποσότητα και ποιότητα) που είναι απαραίτητοι για την εκτέλεση και την υλοποίηση των διαφόρων επιμέρους εργασιών (άνθρωποι, μηχανήματα, κεφάλαια, κτλ.).
- V. εκτίμηση του χρόνου, που χρειάζεται για την εκτέλεση του κάθε βήματος (για τον προσδιορισμό π.χ. του τελικού κόστους).
- VI. καθορισμός των τελικών ημερομηνιών, για την εκτέλεση των επιμέρους τμημάτων του προγράμματος.
- VII. έλεγχος των αποτελεσμάτων, και εντοπισμός των αποκλίσεων.

Τα στοιχεία 5 και 6, ονομάζονται χρονοδιάγραμμα. Με τον όρο αυτό αναφερόμαστε σε μια χρονική αλληλουχία που ορίστηκε για την εκτέλεση ενός προγράμματος δράσης, μια αλληλουχία που καθορίζεται από τα διοικητικά στελέχη (διοικητικό χρονοπρογραμματισμό). Στην πραγματικότητα πρόκειται για χρονικές εκτιμήσεις των βημάτων του προγράμματος και για τις εκτιμήσεις του αναγκαίου χρόνου δραστηριότητας που συνήθως διατυπώνεται σε ένα χρονοδιάγραμμα, το οποίο στην ουσία είναι ένα πρόγραμμα εκφραζόμενο σε μονάδες χρόνου.

Η αναγκαιότητα ύπαρξης προγράμματος και προγραμματισμού είναι προφανής για μια επιχείρηση που επιθυμεί να πετύχει ορισμένους στόχους και να λειτουργήσει για μεγάλο διάστημα. *Είναι αναγκαίο διότι:*

- I. Λειτουργεί ως γνώμονας και κριτήριο δράσης με το οποίο συγκρίνονται οι λειτουργίες των στελεχών και διαπιστώνονται οι αποκλίσεις.
- II. Όλα τα στελέχη χρησιμοποιούν το πρόγραμμα ως φάρο προσανατολισμού των δραστηριοτήτων της και γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή τι πρέπει να κάνουν.

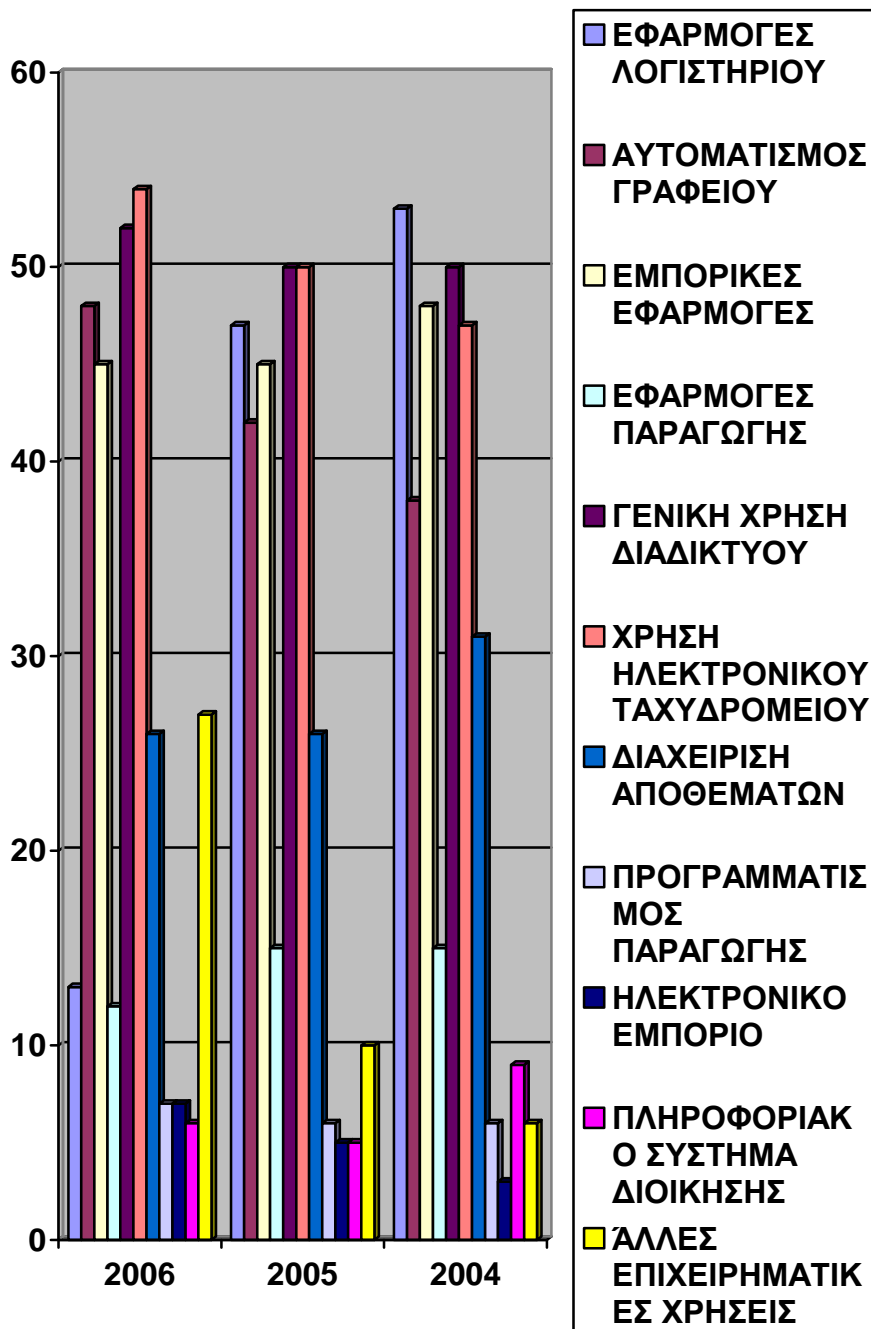
- III. Το αποτέλεσμα μιας παραγωγικής διαδικασίας κρίνεται με βάση τις αποκλίσεις του από τον αρχικό προγραμματισμό και από τον βαθμό επίτευξης των αντικειμενικών στόχων.
- IV. Γίνονται εξ αρχής γνωστοί οι στόχοι της επιχείρησης στο προσωπικό και γενικά στους ανθρώπους που καλούνται να τις υλοποιήσουν.
- V. Αποτελεί γενικά ένα πλαίσιο λειτουργίας της παραγωγικής δραστηριότητας που μπορεί να λειτουργήσει αποτρεπτικά ως προς τα λάθη, συμβουλευτικά και απολογιστικά – συγκριτικά. (Μάντζαρης, 2003)

3.2.4 Μελέτη της σημερινής εικόνας του ηλεκτρονικού επιχειρούν των μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Σήμερα η ελληνική επιχείρηση βρίσκεται να έχει καλύτερη πρόσβαση στην παγκόσμια ψηφιακή οικονομία από ότι στις αρχές της δεκαετίας. Ωστόσο, η απόσταση από το μέσο ευρωπαϊκό όρο στους δείκτες χρήσης της υψηλής τεχνολογίας παραμένει σταθερή, ακόμα και μετά την είσοδο 12 νέων χωρών στη μέση της περιόδου αυτής. Επίσης, κυρίαρχο στοιχείο είναι το ψηφιακό χάσμα μεταξύ πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων/μεγάλων επιχειρήσεων, τόσο στην εισαγωγή και χρήση νέων εφαρμογών, όσο και στην υιοθέτηση τεχνολογικών προτύπων. Στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε τα βασικά μεγέθη χρήσης νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις όπως κατέγραψαν οι έρευνες που έχει πραγματοποιήσει το e – business watch την πενταετία 2001 – 2005. (ΚΤΠ, 2005 – [www. Observatory.gr](http://www.Observatory.gr))

Μικρομεσαίες επιχειρήσεις	2001	2002	2003	2004	2005
Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν Η/Υ	34,2%	35,6%	36,0%	42,0%	44,0%
Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν e - mail	12,4%	16,8%	16,8%	25,0%	28,0%
Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν εταιρικό κινητό	8,0%	8,0%	12,0%	20,0%	21,5%

Παρατηρούμε ότι αργά αλλά σταθερά, τα ποσοστά για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις αυξάνονται. Το 2004 οι δαπάνες για τεχνολογίες πληροφορικής ήταν 1,3% του ΑΕΠ, ενώ της ΕΕ είναι 3%. Το χαμηλό αυτό ποσοστό παραμένει σχεδόν το ίδιο τα τελευταία 3 χρόνια. Αντίθετα, οι δαπάνες για τηλεπικοινωνίες είναι 3,8% του ΑΕΠ, μεγαλύτερο από της ΕΕ (3,4% του ΑΕΠ). Οι περισσότερες δαπάνες είναι για υπηρεσίες παρά για επενδύσεις σε υποδομή. Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποίησε η ΕΔΕΤ για το ηλεκτρονικό εμπόριο στις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις το έτος 2006, οι περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν Η/Υ για χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφαρμογές λογιστηρίου, αυτοματισμός γραφείου, για εμπορικές εφαρμογές και διαχείριση αποθεμάτων. Λίγες επιχειρήσεις είχαν εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου και πληροφοριακών συστημάτων.



ΠΗΓΗ: E BUSINESS FORUM (2006)

Τα ποσοστά χρήσης και κατοχής Η/Υ κατά διοικητική περιφέρεια δεν παρουσιάζουν πολύ σημαντικές διακυμάνσεις στη χρήση Η/Υ από το μέσο όρο. Σε οκτώ από τις 13 περιφέρειες της χώρας το ποσοστό χρήσης Η/Υ είναι πάνω από το 40% το 2005, ενώ στις υπόλοιπες 5 το ποσοστό προσεγγίζει το 35% ο ρόλος της πολιτείας μπορεί να είναι καθοριστικής σημασίας για την εισαγωγή και διάδοση της χρήσης των τεχνολογιών στις πολύ μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες και αποτελούν το 98% του συνόλου των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα. (ΕΔΕΤ ΑΕ, 2006 – www.ebusinessforum.gr)

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΑ ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ύστερα από την έρευνα μας και την εκπόνηση αυτής της εργασίας μπορούμε να πούμε με λίγα λόγια ότι συμπεραίνουμε τα εξής:

- I. Η διατήρηση της ομαλής επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων βοηθά στην ανάπτυξη και βελτίωση των ανθρώπινων σχέσεων.
- II. Η εργασία αποτελεί έναν από τους κυριότερους τομείς της παραγωγικής διαδικασίας.
- III. Η αξιολόγηση του προσωπικού γίνεται με βάση τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του και την αποδοτικότητα του.
- IV. Τα κίνητρα παροτρύνουν ή υπαγορεύουν στον εργαζόμενο να κάνει κάτι σχετικά με τον επαγγελματικό του τομέα δράσης (πχ σχετικά με την οργάνωση του γραφείου διοίκησης της επιχείρησης).
- V. Η διαδικασία επιλογής του προσωπικού σε μια επιχείρηση περιλαμβάνει την μέτρηση των γνώσεων του και τις ικανότητες του συγκριτικά με τα προσόντα που απαιτούνται για την επιδιωκόμενη θέση. Στην περίπτωση αυτή, το βιογραφικό σημείωμα, η συνέντευξη και τα τεστ προσωπικότητας θεωρούνται τα ιδανικότερα εργαλεία για την επιλογή του υποψήφιου προσωπικού.
- VI. Η στελέχωση του προσωπικού και η επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού για το σύγχρονο γραφείο διοίκησης σε μια επιχείρηση, οφείλει να συνάδει με τις αρχές του διοικητικού συμβουλίου.
- VII. Το σύγχρονο γραφείο είναι υπεύθυνο για την διαχείριση των υλικών και αυτών πόρων που διαθέτει η οικονομική μονάδα.
- VIII. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και οι υπόλοιπες μηχανές γραφείου, αυτοματοποίησαν τις διεπιχειρησιακές συναλλαγές και βοήθησαν στην καλύτερη επεξεργασία των δεδομένων του γραφείου διαχείρισης. Αποτέλεσμα αυτού είναι η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των γραμματειακών εργασιών και η κατάλληλη αρχειοθέτηση των εταιρικών εγγράφων.
- IX. Η γραμματειακή υποστήριξη του γραφείου διαχείρισης απαιτεί την επιλογή προσωπικού που να έχει τα απαραίτητα προσόντα στην ελληνική και αγγλική

γλώσσα, στην αρχειοθέτηση των εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων, στην δαχτυλογράφηση και τέλος στην ικανότητα της ιδανικής επικοινωνίας με το υπόλοιπο προσωπικό και τους πιθανούς πελάτες.

X. Οι συνθήκες εργασίας σε μια επιχείρηση έχουν αντίκτυπο στην ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων με αποτέλεσμα η καλή ή η κακή του ψυχολογική κατάσταση να επηρεάζει την συμπεριφορά του προς τους συναδέλφους του και στην αποδοτικότητα της εργασίας του.

XI. Η υιοθέτηση των εργαλείων του μάρκετινγκ και του προγραμματισμού από μια επιχείρηση έχουν αντίκτυπο στη φιλοσοφία και τη δομή της, από το κατώτερο προς το ανώτερο στρώμα της παραγωγικής διαδικασίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- I. Beer, M., (1985), *The Training and Development Sourcebook* (3rd edition, pp.269-280), Editions: Human Resource Development Press, Massachusetts.
- II. Keen P. G. W. and Scott Morton, (1978), *Decision support systems: an organizational perspective*, Edition: Addison – Wesley.
- III. Wexley K. & Latham, G. (1985), *The Training and Development Sourcebook* (3rd edition, pp.22-38). Edition: Human Resource Development Press, Massachusetts.
- IV. Rothstein, M. G. & Goffin, R. D., (2006). *The use of personality measures in personnel selection: What does current research support?* Human Resource Management Review.
- V. Smither, R. D., (1998), *The Psychology of work and human performance* (3rd edition), Editions: Longman, New York.

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

- I. Εξαδάκτυλος Ν., (1997), *Η Τεχνική των πωλήσεων*, Εκδόσεις: Έλλην, Αθήνα.
- II. Ηγουμενάκης Κ., (1999), *Τουριστικό Μάρκετινγκ*, Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα.
- III. Κάντας, Α., (1998), *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία, Μέρος 2ο: Επιλογή - αξιολόγηση προσωπικού* (3η έκδοση), Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- IV. Κωνσταντέλλος Ν., (2000), *Ξεχωρίστε Επαγγελματικά*, Εκδόσεις: Παπασωτηρίου, Αθήνα.
- V. Μαγνησάλης Κώστας Γ., (2002), *Δημόσιες σχέσεις – θεωρία και τεχνική των σχέσεων με το κοινό*, Εκδόσεις: Interbooks, δέκατη έκδοση, Αθήνα.
- VI. Δρ. Μάντζαρης Ι., (2003), *Σύγχρονη οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων*, Εκδόσεις: Β. Γκιούρδας, Αθήνα.
- VII. Παπαχριστοφής Κ., (2001), *Σύγχρονα δίκτυα τηλεπικοινωνιών*, Εκδόσεις: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.

- VIII. Πηλείδου Α., (2008), Η πρόκληση του ελληνικού επιχειρείν για τις ελληνικές ΜΜΕ, Διπλωματική εργασία, Θεσσαλονίκη.
- IX. Τζωρτζάκης Κ., (1998), Γενικές αρχές Μάρκετινγκ, Εκδόσεις: Τζωρτζάκης, Αθήνα.
- X. Τσακλαγκάνος Α., (1980), Βασικές αρχές Μάρκετινγκ – Ανάλυση και έρευνα αγοράς, Εκδόσεις: Αφοί Κυριακίδη, Θεσ/νίκη.
- XI. Φρυσήρας Κ., (2008), *Πληροφορική*, Εκδόσεις: Πανεπιστημιακά φροντιστήρια ΜΠΟΝΙΑ, Αθήνα.
- XII. Οργάνωση και Λειτουργία Κέντρων Πληροφορικής (Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια Τομέας Πληροφορικής-Δικτύων Η/Υ, ΟΕΔΒ – Έκδοση: ΑΘΗΝΑ 2002)
- XIII. Πληροφοριακά Συστήματα (Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια Τομέας Πληροφορικής-Δικτύων Η/Υ, ΟΕΔΒ – Έκδοση: ΑΘΗΝΑ 2003)

Πηγές από συνέδριο

- I. Νιάρου Β. και Γρυσουζάκου Ε., (2007), *Ο διαδραστικός πίνακας στην εκπαίδευση*, 4^ο συνέδριο στη Σύρο – Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας στην εκπαίδευση.

Πηγές από άρθρα, εφημερίδες και περιοδικά

- I. ΑΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας, (2007), *Συμβουλευτικό φυλλάδιο*, Γραφείο σταδιοδρομίας, Καστοριά.
- II. Βιθυνός Γ., (2007), *Διαχείριση έργου*, Περιοδικό: Combusiness, τεύχος 103, Αθήνα.

Πηγές από ιστοσελίδες

- I. Απαιτούμενη εκπαίδευση, «Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης», ανάκτηση από <http://www.hch.culture.gr/1/14/dd-1-5.doc>, (πρόσβαση στις 02/11/2009)
- II. Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε., «Επιχείρηση και ψυχολογία της εργασίας», ανάκτηση από <http://www.aspete.gr/EPIXEIR/yliko/mpotsari.pdf>, (πρόσβαση στις 03/12/2009)
- III. Canon, (2009), «Πολυμηχάνημα laser Canon I – SENCYS MF 4340D», ανάκτηση από <http://www.jbwebstores.gr/laser-canon-isensys-mf-4340d.html>, (πρόσβαση στις 04/12/2009)

- IV. Computer Care, (01/07/2009), «Ασύρματη σύνδεση στο ιντερνέτ», ανάκτηση από <http://www.computercare.gr/tag/%CE%B1%CF%83%CF%8D%CF%81%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B7-%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B4%CE%B5%CF%83%CE%B7-internet/>, (πρόσβαση στις 04/12/2009)
- V. Γραφείο διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αθηνών, «Γενικές οδηγίες για την σύνταξη βιογραφικού σημειώματος», ανάκτηση από <http://career-office.uoa.gr/node/view/181> , (πρόσβαση στις 01/11/2009)
- VI. ChronoPort, «Παρακολούθηση έργου και χρόνου εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού», ανάκτηση από <http://www.innovis.gr/products/gr-chronoport.aspx> , (πρόσβαση στις 03/11/2009)
- VII. ΕΔΕΤ ΑΕ, (2006), «Έρευνα αγοράς για το ηλεκτρονικό επιχειρείν», ανάκτηση από www.ebusinessforum.gr, (πρόσβαση στις 04/12/2009)
- VIII. E-Shop, «Υπολογιστές», ανάκτηση από http://www.e-shop.gr/PER_gadgets_health.phtml , (πρόσβαση στις 05/11/2009)
- IX. Ειδικά θέματα οργανωσιακής συμπεριφοράς και διοίκησης ανθρώπινων πόρων, «Η επιλογή προσωπικού στη σύγχρονη επιχείρηση», ανάκτηση από <http://epilogiprosoyopikou.blogspot.com/> , (πρόσβαση στις 30/09/2009)
- X. Ευρυζωνικότητα, (2007), «Όπου κι αν είσαι, είσαι στο κέντρο του κόσμου», ανάκτηση από <http://www.broadband.gr/opencms/sites/Broadband/AboutBroadband/WhatIsBroadband/>, (πρόσβαση στις 04/12/2009)
- XI. Έρευνα της ICAP Group, «ICAP – Απρίλιος 2009- <http://www.hrima.gr/article.asp?view=666&ref=647>», (πρόσβαση στις 02/11/2009)
- XII. ΗΛΕΚΤΡΟ, «Ηλεκτρονικές εφαρμογές», ανάκτηση από <http://www.ilekτρο.gr/roloi.htm>, (πρόσβαση στις 11/12/2009)
- XIII. Μουμτζίδης Χ., (2009), «Αρχειοθέτηση», ανάκτηση από http://www.neolaia.de/2opseis/DaneiaeeU/periodiko8/An_aeiieYococ/an_aeiieyococ.html, (πρόσβαση στις 12/12/2009)
- XIV. Microsoft, (2009), «Πληροφορίες σχετικά με την οπτική αναγνώριση των χαρακτήρων», ανάκτηση από <http://office.Microsoft.com/el-gr/help/HP030812551032.aspx>, (πρόσβαση στις 11/12/2009)

- XV. Παπακοσμάς, (2009), «Προϊόντα – Τομείς δραστηριότητας», ανάκτηση από <http://www.datatechnika.gr/proionta.html>, (πρόσβαση στις 11/12/2009)
- XVI. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, (2005), «Μέτρηση των δεικτών eEurope, έκθεση αποτελεσμάτων έρευνας στις επιχειρήσεις», ανάκτηση από www.observatory.gr, (πρόσβαση στις 04/12/2009)
- XVII. Sofland, «Καταστροφείς εγγράφων», ανάκτηση από http://www.esofland.gr/index.php?main_page=index&cPath=15_51, (πρόσβαση στις 06/11/2009)
- XVIII. Stewart Film screen, «Υλικά εμπρόσθια προβολής», ανάκτηση από <http://www.stewart.gr/products/materials/forward-projection-materials.htm>, (πρόσβαση στις 04/11/2009)
- XIX. Tech Spot, «Τα νέα μοντέλα Mac mini, iMac και Mac Pro», ανάκτηση από <http://blog.tech-spot.gr/2009/03/04/2037/>, (πρόσβαση στις 04/12/2009)
- XX. Wikipedia, «Λήμμα Compact Flash», ενεργό 2009 ανάκτηση από - <http://translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/CompactFlash&ei=HL8XS9TRJdjRjAfSvciDBA&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=3&ved=0CBsQ7gEwAg&prev=/search%3Fq%3DCOMPACT%2BFLASH%26hl%3Del> (πρόσβαση στις 29 12/ /2009)
- XXI. Wikipedia, «Λήμμα Smartphones», ενεργό 2009 ανάκτηση από <http://translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Smartphone&ei=sC0ZS-3lO57UjAfSkoCIBA&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=2&ved=0CBUQ7gEwAQ&prev=/search%3Fq%3DSMARTPHONES%26hl%3Del> (πρόσβαση στις 15/01/2010)
- XXII. Wikipedia, «Λήμμα USB_flash_drive», ενεργό 2010 ανάκτηση από - http://translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/USB_flash_drive&ei=GboXS95V5NOMB4_-wYYE&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=3&ved=0CBQQ7gEwAg&prev=/search%3Fq%3DUSB%2BFLASH%26hl%3Del (πρόσβαση στις 15/01/2010)
- XXIII. Wikipedia, «Λήμμα Secure_Digital», ενεργό 2010 ανάκτηση από http://translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Secure_Digital&ei=CL0XS7u4FOSOjAekwPSKBA&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=1&ved=0CBEQ7gEwAA&prev=/search%3Fq%3DSECURE%2BDIGITAL%26hl%3Del (πρόσβαση στις 17/01/2010)

- XXIV. Wikipedia, «Λήμμα CompactFlash», ενεργό 2010 ανάκτηση από <http://translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/CompactFlash&ei=HL8XS9TRJdjRjAfSvciDBA&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=3&ved=0CBsQ7gEwAg&prev=/search%3Fq%3DCOMPACT%2BFLASH%26hl%3Del> (πρόσβαση 17/01/2010)
- XXV. Wikipedia, «Λήμμα skydrive», ενεργό 2010 ανάκτηση από http://el.wikipedia.org/wiki/Windows_Live_SkyDrive (πρόσβαση 17/01/2010)
- XXVI. Wikipedia, «Λήμμα Φαξ» Ιούνιος 2009, ενεργό 2010 ανάκτηση από <http://translate.google.gr/translate?hl=el&langpair=en%7Cel&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Fax> (πρόσβαση 17/01/2010)
- XXVII. Wikipedia, «Λήμμα Φωτοαντιγραφικό» Αύγουστος 2007, ενεργό 2010 ανάκτηση από <http://translate.google.gr/translate?hl=el&langpair=en%7Cel&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Photocopier> (πρόσβαση 18/01/2010)
- XXVIII. «Πολυμηχανήματα/fax», ενεργό 2010 ανάκτηση από <http://www.jbwebstores.gr/laser-canon-isensys-mf-4340d.html> (πρόσβαση 18/01/2010)
- XXIX. Wikipedia, «Λήμμα Αριθμομηχανές» ενεργό 2009 ανάκτηση από <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CF%81%CE%B9%CE%B8%CE%BC%CE%BF%CE%BC%CE%B7%CF%87%CE%B1%CE%BD%CE%AE> (πρόσβαση 09/11/2009)
- XXX. Wikipedia, «Λήμμα Cash Μητρώο», ενεργό 2009 ανάκτηση από http://translate.google.gr/translate?hl=el&langpair=en%7Cel&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Cash_register (πρόσβαση 08/12/2009)
- XXXI. Wikipedia, «Λήμμα Laminate-Πλαστικοποίηση» Οκτώβριος 2008, ενεργό 2009 ανάκτηση από <http://translate.google.gr/translate?hl=el&langpair=en%7Cel&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Laminate> (πρόσβαση 29/12/2009)
- XXXII. Wikipedia, «Λήμμα Υπερυπολογιστής», ενεργό 2010 ανάκτηση από <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A5%CF%80%CE%B5%CF%81%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CF%82> (πρόσβαση 17/01/2010)
- XXXIII. Wikipedia, «Λήμμα Κεντρικοί Υπολογιστές», ενεργό 2010 ανάκτηση από <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B5%CE%BD%CF%84%CF%81%>

CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82_%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB
%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CF%82

(πρόσβαση 18/01/2010)

XXXIV. Wikipedia, «Λήμμα Φορητός Υπολογιστής», ενεργό 2010 ανάκτηση από
http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A6%CE%BF%CF%81%CE%B7%CF%84%CF%8C%CF%82_%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CF%82 (πρόσβαση 19/01/2010)

XXXV. MICROSOFT WINDOWS :Τι είναι ο διακομιστής μεσολάβησης;

<http://windows.microsoft.com/el-GR/windows-vista/What-is-a-proxy-server>

(πρόσβαση στις 20/01/2010)

XXXVI. Wikipedia, «Λήμμα Δίκτυο υπολογιστών», ενεργό 2010

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%BF_%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CF%8E%CE%BD

XXXVII. Wikipedia, «Λήμμα Βιβλιοδεσία», ενεργό 2009

<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B4%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B1> (πρόσβαση
12/12/2009)

XXXVIII. Wikipedia, «Λήμμα DSL Modem» Ιούνιος 2008, ενεργό 2009

http://translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/DSL_modem&ei=POEYS8WxB8uOjAfq3pD-Aw&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=6&ved=0CB8Q7gEwBQ&prev=/search%3Fq%3D%25CE%25A4%25CE%2591%2BADSL%2BMODEM%2BROUTER%26hl%3Del (πρόσβαση 27/12/2009)

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Α.Ε = ΑΝΩΝΥΜΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Β.Σ = ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Ε.Ε = ΕΤΕΡΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Ε.Π.Ε = ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η/Υ = ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ

Ο.Ε = ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Π.Σ.Δ = ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ