

ΒΕΡΩΝΗ ΠΑΠΑΤΖΗΜΟΥ, Ε.Μ.Υ.
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΜΕΡΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ
ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ.
ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΧΕΙΡΙΣΤΩΝ Η/Υ.
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΣ ΣΕ ΜΕΓΑΛΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 1992

ΒΕΡΩΝΗ ΠΑΠΑΤΖΗΜΟΥ, Ε.Μ.Υ.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Μ Ε Ρ Ι Κ Ε Σ Κ Ο Ι Ν Ω Ν Ι Κ Ε Σ Ε Π Ι Π Τ Ω Σ Ε Ι Σ
Τ Η Σ Σ Υ Γ Χ Ρ Ο Ν Η Σ Τ Ε Χ Ν Ο Λ Ο Γ Ι Α Σ
Σ Τ Ο Ν Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α Κ Ο Χ Ω Ρ Ο :
Σ Τ Α Σ Ε Ι Σ Κ Α Ι Α Π Ο Ψ Ε Ι Σ Τ Ω Ν
Χ Ε Ι Ρ Ι Σ Τ Ω Ν Η / Υ . Μ Ε Λ Ε Τ Η
Π Ε Ρ Ι Π Τ Ω Σ Ε Ω Σ Σ Ε Μ Ε Γ Α Λ Η
Ε Λ Λ Η Ν Ι Κ Η Α Σ Φ Α Λ Ι Σ Τ Ι Κ Η Ε Τ Α Ι Ρ Ι Α

Διδακτορική διατριβή

Υποβλήθεισα στο Τμήμα Οργανωσης και

Διοικήσεως των Επιχειρήσεων

Πειραιάς 1992

Παραδίδοντας στην κρίση της Εξεταστικής Επιτροπής την παρούσα Διδακτορική Διατριβή, αισθάνομαι την ανάγκη να αναφερθώ στα πρόσωπα εκείνα που με τη βοήθειά τους συνέβαλαν ουσιαστικά στην ολοκλήρωσή της.

Καταρχήν θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά:

Την επιβλέπουσα Καθηγήτρια κ. Λίτσα Νικολάου-Σμοκοβίτη για την ενθάρρυνση, το χρόνο που αφιέρωσε, τη διαρκή καθοδήγηση αλλά και τις πολύτιμες συμβουλές της σε όλες τις φάσεις της διατριβής.

Τον Καθηγητή κ. Μάριο Ραφαήλ για την υποστήριξη του και τις χρήσιμες υποδείξεις του.

Τον Καθηγητή κ. Χαράλαμπο Κανελλόπουλο για τα εποικοδομητικά του σχόλια καθόλη τη διάρκεια της εργασίας.

Τον Αναπληρωτή Καθηγητή κ. Μιχάλη Παπαδάκη για την καθοδήγηση και τις επισημάνσεις του κατά τη διάρκεια της ανάλυσης των εμπειρικών στοιχείων.

Τον Αναπληρωτή Καθηγητή κ. Ζαχαρία Σκουλούδη για τις χρήσιμες υποδείξεις του.

Τον Επίκουρο Καθηγητή κ. Πέτρο Κιόχο για τις παρατηρήσεις του και την προθυμία του να προσφέρει κάθε δυνατή βοήθεια.

Επίσης, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου:

Στον Διευθυντή Διοικητικού-Προσωπικού της "Εταιρίας Α" καθώς και στους υπαλλήλους της ίδιας Διεύθυνσης, στην Προϊσταμένη του Τμήματος Προσωπικού και Εκπαίδευσης, στα δωδεκα ανώτατα στελέχη της εταιρίας που δέχθηκαν να παραχωρήσουν συνέντευξη, στους 116 εργαζομένους που συμμετείχαν στη δειγματοληπτική έρευνα για την ανεκτίμητη βοήθειά τους, γεμάτη κέφι, ζωντάνια και νεανικό ενθουσιασμό.

Στη Διοίκηση του Ελληνικού Οργανισμού Μικρών-Μεσίων Επιχειρήσεων και Χειροτεχνίας (Ε.Ο.Μ.Μ.Ε.Χ) για κάθε είδος διευκόλυνση που μου παρείχε.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους και συνεργάτες στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς και τον Ε.Ο.Μ.Μ.Ε.Χ., την οικογένειά μου, στενούς φίλους και συγγενείς, χωρίς την συμπαράσταση των οποίων η παρούσα διατριβή δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί.

Βερώνη Παπατζήμου
Πειραιάς, Νοέμβριος 1992

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελίδα
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
- Επιπτώσεις της σύγχρονης τεχνολογίας	6
- Επιπτώσεις της σύγχρονης τεχνολογίας στο γραφείο	9

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ. ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ

1. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ	15
α. Η τεχνολογία υπό την ευρύτερη έννοια	16
β. Η τεχνολογία υπό την περιορισμένη έννοια	17
γ. Επιστήμη και τεχνολογία	18
2. ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ - ΜΗΧΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	
α. Μηχανοποίηση	24
β. Αυτοματισμός	26
γ. Αυτοματισμός γραφείου	
- Το "Γραφείο"	29
- Αυτοματισμός γραφείου	33
- Επιπτώσεις του αυτοματισμού γραφείου	37
3. ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	39

4. ΑΛΛΟΤΡΙΩΣΗ	
α. Εννοιολογική εξέλιξη του όρου "αλλοτριωση"	43
β. Κοινωνιολογική προσέγγιση του όρου "αλλοτριωση"	46
γ. Η αλλοτριωση στη σύγχρονη βιομηχανική κοινωνία	
- Στο εργοστάσιο	50
- Στο γραφείο	53
δ. Αντιμετώπιση της αλλοτριωσης	55
Υποσημειώσεις 1ου Κεφαλαίου	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΓΧΡΟΝΟΙ ΜΕΛΕΤΗΤΕΣ: ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ

1. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ, ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	62
α. Η θεωρία των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων	64
β. Η θεωρία των αλληλεξαρτήσεων	69
γ. Αμερικανικές μελέτες με θέμα την τεχνολογία	73
δ. Σύγχρονη τεχνολογία στο χώρο του γραφείου	75
2. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ 'ΕΡΓΟΥ	84
α. Σχεδιασμός της οργάνωσης του έργου και αυτοματισμός γραφείου	88
3. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΔΙΚΑΤΑ	93
- Συμφωνίες για την τεχνολογική αλλαγή	95
4. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ	100
5. ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΑΥΤΗΣ	103
Υποσημειώσεις 2ου Κεφαλαίου	111

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΕ ΜΕΓΑΛΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ. Μελέτη Περιπτώσεως

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟΜΕΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
 - α. Από την αρχαιότητα έως την Τουρκοκρατία 115
 - β. Μετά την Τουρκοκρατία 116
2. Η ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΑΔΑ
 - α. Λειτουργίες - δραστηριότητες των ασφαλιστικών εταιριών 118
 - β. Το περιβάλλον της ιδιωτικής ασφάλισης 120
3. ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΕΝ 'ΟΨΕΙ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ 1992. 122

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΣ ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

- ΕΙΣΑΓΩΓΗ 125
1. ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ 126
2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ
 - α. Εξέλιξη και ανάπτυξη της "Εταιρίας Α": Ιστορική αναφορά 127
 - β. Οργανωτική διάρθρωση της "Εταιρίας Α" 129
 - γ. Οργανωτικοί στόχοι της "Εταιρίας Α" 133
 - δ. Προσφερόμενες υπηρεσίες 134

ε. Ανθρώπινο δυναμικό της "Εταιρίας Α" και πολιτική προσωπικού	
- Διοικητικό προσωπικό: Δημογραφικά χαρακτηριστικά	135
. Στρατολόγηση, προσλήψεις και αποχωρήσεις ανθρώπινου δυναμικού	137
. Προαγωγές προσωπικού	140
. Αποδοχές προσωπικού	141
. Εκπαίδευση προσωπικού	142
. Αξιολόγηση προσωπικού	143
. Επιβράβευση προσωπικού	144
- Παραγωγοί ασφαλίσεων (ασφαλιστές)	145
στ. Περιβάλλον	146
ζ. Τεχνολογία	148
- Προβλήματα πριν την τεχνολογική αλλαγή	150
- Προβλήματα κατά τη διάρκεια της τεχνολογικής αλλαγής	151
- Προβλήματα μετά την τεχνολογική αλλαγή	154
- Τεχνολογικός εξοπλισμός	155
η. Εργασιακές σχέσεις	156
3. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ Η "ΕΤΑΙΡΙΑ Α"	160
4. ΣΥΝΟΨΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	164

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ. Στάσεις και απόψεις χειριστών Η/Υ. Δειγματοληπτική έρευνα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ 'ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	168
2. ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ	
α. Μελέτη περιπτώσεως (case study)	171
β. Δειγματοληπτική έρευνα (survey research)	172
3. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	
α. Μελέτη περιπτώσεως (case study)	174
β. Δειγματοληπτική έρευνα (survey research)	175
4. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΕΝΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (ποιοτικών, ποσοτικών)	
α. Μελέτη περιπτώσεως (case study)	179
β. Δειγματοληπτική έρευνα (survey research)	179

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΩΝ Η/Υ	
α. Δημογραφικά στοιχεία	181
β. Απασχόληση στην "Εταιρία Α"	188
γ. Ενασχόληση με τους Η/Υ	194
δ. Λογοί ενασχόλησης με τους Η/Υ	200
ε. Προαγωγές και αποδοχές ενασχολουμένων με τους Η/Υ	201
στ. Παρούσα εργασία	202

2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ Η/Υ	
α. Ικανοποίηση από την απασχόληση στην "Εταιρία Α"	205
β. Περιεχομενο εργασιας	207
γ. Επιπτώσεις των Η/Υ στο άτομο	209
δ. Εργασιακές - Ανθρωπινες σχέσεις	211
ε. Επιπτώσεις των Η/Υ στην υγεια	211
στ. Επιπτώσεις από την εισαγωγή των Η/Υ στην "Εταιρία Α"	213
ζ. Μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ	215
3. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	217
4. ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	226

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	234
2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	239
3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	243

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΕΛΛΗΝΙΚΗ	246
2. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ	250

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	273
ABSTRACT	274
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΙΝΑΚΕΣ	
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.1.: Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς το φύλο	275
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.2.: Το φύλο σε σχέση με την απασχόληση στην "Εταιρία Α"	277
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.3.: Ενασχόληση με τους Η/Υ	278
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.4.: Ώρες ημερήσιας απασχόλησης και εκπαίδευση για χρήση Η/Υ	280
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.5 .: Τίτλος θέσης και αριθμός ατόμων που χρησιμοποιούν τον ίδιο Η/Υ	281
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.6. : Παρουσία εργασια και ιεραρχικό επίπεδο	282
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.7. : Παρουσία εργασια και ώρες ενασχόλησης στον Η/Υ	283
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.8. : Το επίπεδο Ικανοποίησης σε σχέση με διάφορες μεταβλητές	284
ΠΙΝΑΚΑΣ Π.9. : Προβλήματα από την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρία σε σχέση με το ιεραρχικό επίπεδο	285

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

1. ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΜΕ ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	287
2. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΧΡΗΣΤΩΝ Η/Υ	289

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1.: Οργανωτική διάρθρωση της "Εταιρίας Α"	131
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2.: Στελεχιακό Δυναμικό "Εταιρίας Α"	132
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3.: Φυλο	132
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.4.: Εξέλιξη ανθρωπίνου δυναμικού	136
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.5.: Προσλήψεις-Αποχωρήσεις	139
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.6.: Προαγωγές-Υποβιβασμός	141
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1.: Θεωρητικό Μοντέλο	170
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1.: Κατανομή συμμετεχόντων στην έρευνα	182
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.2.: Κατανομή υπαλλήλων κεντρικών υπηρεσιών	182
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.3.: Τόπος γεννησης	183
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.4.: Επάγγελμα πατέρα	184
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.5.: Έτος προσληψης στην "Εταιρία Α"	188
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.6.: Ημερομηνια καταληψης της θέσης	189

ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.1.: Επιστημονική ανακάλυψη και τεχνολογική εκμετάλλευση	21
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1.: Διάρθρωση προσωπικού Κεντρικών Υπηρεσιών "Εταιρίας Α"	137

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1.: Κατανομή υπαλλήλων σύμφωνα με τη θέση που κατέχουν στην εταιρία και το φύλο	173
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1.: Κατανομή υπαλλήλων των κεντρικών υπηρεσιών και των συμμετεχόντων στην έρευνα κατά φύλο και βαθμίδα εκπαίδευσης	185
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2.: Σεμινάρια σχετικά με τους Η/Υ που παρακολούθησαν κατά φύλο	187
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.3.: Κατανομή υπαλλήλων σύμφωνα με τη θέση που κατέχουν στην εταιρία και τα σεμινάρια σχετικά με τους Η/Υ που παρακολούθησαν	191
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.: Βαθμίδα εκπαίδευσης και ιεραρχικό επίπεδο στο οποίο βρίσκονται	192
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.5.: Ιεραρχικό επίπεδο και τρόπος αντιμετώπισης παρουσίας εργασίας	193
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.6. : Ώρες ημερήσιας απασχόλησης και τρόπος αντιμετώπισης παρουσίας εργασίας	196
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.7. : Φύλο και επιλογή για ενασχόληση με τους Η/Υ	197
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.8. : Ώρες ημερήσιας απασχόλησης και επιλογή για ενασχόληση με τους Η/Υ	198
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.9. : Εκπαίδευση για τη χρήση και επιλογή για ενασχόληση με τους Η/Υ	199

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.10.:	Σχέση της επιλογής για ενασχόληση με τους Η/Υ και λόγων για ενασχόληση με τους Η/Υ	200
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.11.:	Προαγωγές και αποδοχές των ενασχολουμένων με τους Η/Υ σε σχέση με το ιεραρχικό επίπεδο	202
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.12.:	Χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων	206
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.13.:	Χαρακτηριστικά της εργασίας που έχουν επηρεαστεί από την εισαγωγή των Η/Υ	208
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.14.:	Επιπτώσεις των Η/Υ στο άτομο και ώρες ενασχόλησης στον Η/Υ	210
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.15.:	Συμμετοχή στο εργατικό συνδικατο και πληροφόρηση αναφορικά με τους Η/Υ	212
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.16.:	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρία σε σχέση με τις ώρες της ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ	216
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.17.:	Υπόθεση 1η: Σύνοψη ευρημάτων	227
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.18.:	Υπόθεση 2η: Σύνοψη ευρημάτων	231
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.19.:	Οι επιπτώσεις των Η/Υ στις ανθρώπινες σχέσεις και οι ώρες ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ	233

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εποχή που διανύουμε χαρακτηρίζεται από τρομακτική πρόοδο της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς: αγροτικό, μεταποιητικό, παροχής υπηρεσιών, ακόμη και στον τομέα της διασκέδασης, του ελεύθερου χρόνου (μέσω video, δορυφορικής τηλεόρασης κ.λπ.). Η τεχνολογία συνδέθηκε στενά με τις αλλαγές και την πρόοδο που συντελέστηκαν στο ανθρώπινο γένος από αρχαιοτάτων χρόνων. "Η έννοια της "πρόοδου" αφορά την τεχνική κυρίως εξέλιξη (τη χρησιμότητα της γνώσης για τον τεχνικό πολιτισμό)" (Κωνσταντοπούλου, 1988: 2). Από τότε που εμφανίστηκε ο Homo Sapiens (Gabor, 1970: 1), άρχισε και η τεχνολογική εξέλιξη που μας οδήγησε μέσω της μικροηλεκτρονικής, των ρομπότ, της βιοτεχνολογίας κ.λπ. στη σημερινή λεγόμενη "τεχνολογική επανάσταση"*.

Με τον όρο "τεχνολογική επανάσταση" εννοούμε "όλο το φάσμα των τεχνολογικών μεταβολών: αυτοματοποίηση που στηρίζεται στην κυβερνητική, δηλαδή ηλεκτρονική τεχνολογία, πληροφορική,

* Ο όρος "επανάσταση" αναφέρεται στην εξέλιξη των γεγονότων που συνιστούν την επανάσταση όχι με τη μέχρι τότε πορεία των πραγμάτων, αλλά με άλμα, το οποίο ανάγεται στη διάρθρωση αυτής και του οποίου οι συνέπειες δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν κατά τη στιγμή που πραγματοποιήθηκε η "επανάσταση" (Πάτρας, 1974: 109).

ρομποτική, βιοτεχνολογία, γενικά όλη τη σύγχρονη τεχνολογία, όπως εμφανίζεται μέσα από τη διαδικασία της βιομηχανικής ανάπτυξης" (Βακαλιός, 1984: 9). Ο όρος "τεχνολογική επανάσταση" σχεδόν πάντοτε ταυτίζεται με τον όρο επιστημονικοτεχνική επανάσταση, ίσως επειδή δεν μπορεί να υπάρξει τεχνολογική επανάσταση χωρίς επιστημονική επανάσταση. Η επιστήμη σήμερα αποκτά εξεχούσα θέση, καθώς όλες οι καινούργιες τεχνολογίες στηρίζονται στις θεωρητικές απόψεις κάποιων επιστημόνων. Εάν δεν είχαμε ανάλογη επιστημονική εξαρση, τα τεχνολογικά επιτεύγματα θα ήταν λιγότερο θεαματικά. Η σύγχρονη τεχνολογική επανάσταση είναι το αποτέλεσμα μιας εξέλιξης του ανθρωπίνου γένους που άρχισε εδώ και πάρα πολλά χρόνια.

Η πρώτη επανάσταση στην ανθρωπότητα έγινε όταν ο άνθρωπος από κυνηγός έγινε αγρότης, και είναι γνωστή σαν αγροτική επανάσταση, τοποθετείται δε περίπου στην 7^η χιλιετηρίδα π.Χ. στο Ιράκ και την Περσία. Χαρακτηριστικό της περιόδου αυτής είναι ότι ο άνθρωπος σταδιακά προχώρησε στην εξημέρωση των ζώων, για να τον βοηθούν στις αγροτικές του εργασίες, και στη χρήση εργαλείων, όπως το άροτρο, που συνετέλεσε στην ταχύτερη εξέλιξη του πολιτισμού. Στην περίοδο αυτή ο άνθρωπος αντικατέστησε ένα τμήμα της μυϊκής του δύναμης με αυτήν των ζώων (Πάτρας, 1974: 109; Εμμανουήλ, 1979: 220-225).

Η δεύτερη μεγάλη επανάσταση έγινε με την εμφάνιση της μηχανής, άρχισε δε στην Αγγλία μεταξύ 1750-1825 (Hughes, 1972:

253), και αργότερα διαδόθηκε στη Γαλλία, το Βέλγιο, τη Γερμανία, τη Σουηδία κ.λπ. Οι μεγαλύτερες εφευρέσεις στην αρχή της βιομηχανικής επανάστασης έγιναν στον τομέα της κλωστούφαντουργίας, που στο διάστημα εκείνο γνώριζε ιδιαίτερη άνθηση *. Αργότερα ο James Watt εφευρε την ατμομηχανή, ο πρώτος δε ατμολέβητας λειτουργήσε το 1781 (Πάτρας, 1974: 110-116). Η βιομηχανική επανάσταση συνεχίστηκε μέχρι και το α' περίπου μισό του 20ου αιώνα. Κατά τη διάρκεια της βιομηχανικής επανάστασης οπότε αναπτυχθηκαν οι μηχανές, ο άνθρωπος αντικατέστησε τμήμα της μυϊκής του δύναμης από αυτές, με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας. Με τη βιομηχανική επανάσταση δίνεται έμφαση στο δευτερογενή τομέα της οικονομίας, όπου αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός των εργαζομένων. Οι επιπτώσεις της βιομηχανικής επανάστασης ήταν τεράστιες στις οικονομικές, πολιτικές, πολιτιστικές και κοινωνικές δομές της κοινωνίας μας, αν και δεν έχουν ακόμη κατανοηθεί πλήρως.

Η τρίτη επανάσταση έγινε με την εμφάνιση του πρώτου Η/Υ και των άλλων τεχνολογικών επιτευγμάτων της δευτέρας πενήτηκονταετίας του 20ου αιώνα. Με την τεχνολογική επανάσταση δίνεται έμφαση στον τριτογενή τομέα, δηλαδή στον τομέα της

* Ο John Kay το 1733 επινόησε την ιπτάμενη σαΐτα, ο Arkwright το 1769 κατασκεύασε την αυτόματη κλωστική μηχανή και ο Cartwright το 1785 εφευρε τον αυτόματο αργαλειό.

παροχής υπηρεσιών, που αποτελεί και το κυριο χαρακτηριστικό της "μεταβιομηχανικής κοινωνίας". Ο αριθμός των απασχολουμένων στις υπηρεσίες αυξάνεται σημαντικά, ενώ των απασχολουμένων στον πρωτογενή τομέα μειώνεται διαρκώς, συνεχιζεί όμως να παραμένει υψηλός στον δευτερογενή τομέα.

Ο Η/Υ αναπτύχθηκε κατ'αρχήν για στρατιωτικούς σκοπούς. Ο πρώτος πρακτικός μηχανικός υπολογιστής κατασκευάστηκε το 1944 στο Harvard από τον Howard Aiken και μία ομάδα της εταιρίας International Business Machines Corporation of America (I.B.M.) (Thring, 1973: 29; Hellerman, 1983: 1-3). Από τον πρώτο υπολογιστή μέχρι σήμερα έχουν συντελεστεί τεράστια άλματα σαυτό που λέγεται βιομηχανία των ηλεκτρονικών. Από τη δεκαετία του '70 η εμφάνιση της μικροηλεκτρονικής τεχνολογίας είναι εκείνη που έδωσε ώθηση στην εξέλιξη της τεχνολογίας των τελευταίων ετών και φαίνεται πως η εξέλιξη αυτή θα διαρκέσει πολύ ακόμη (Norman, 1980: 7-8). Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της μικροηλεκτρονικής τεχνολογίας που την κάνουν σημαντική και ενδιαφέρουσα για την τεχνική πρόοδο είναι:

- α. Τα προϊόντα της μπορούν να παραχθούν μαζικά και σε χαμηλές τιμές.
- β. Η αποδοχή της παρούσας τεχνολογίας είναι σημαντικά ανώτερη και είναι αξιόπιστη.
- γ. Έχει μεγάλη γκάμα εφαρμογών τόσο στο εργοστάσιο όσο και στο γραφείο. (APEX, 1982: 3; Davies, 1986: 10-11).

Οι πλήρεις δυνατότητες της τεχνολογίας των Η/Υ μόλις τώρα

αρχίζουν να διαφαινούνται. Οι Η/Υ καθημερινά γίνονται μικρότεροι σε όγκο και ταχύτεροι. Ο Η/Υ αποτελεί το πιο σύγχρονο επινόημα που μπορεί αυτόματα να επεξεργάζεται δεδομένα σύμφωνα με οδηγίες (τις παίρνει από το πρόγραμμα), που είναι αποθηκευμένες και μπορούν ν'αλλάξουν μέσα σ'αυτό (French & Seward, 1984: 85).

Ποια θα είναι η θέση του ανθρώπου στη κοινωνία του μέλλοντος είναι ένα ερώτημα που απασχολεί ιδιαίτερα τους κοινωνικούς επιστήμονες. Η επανάσταση της σύγχρονης τεχνολογίας πέρα από την αντικατάσταση της μυϊκής δύναμης του ανθρώπου με "μηχανικές μεθόδους" προχωρεί σε "συμπλήρωση και αντικατάσταση του ανθρώπινου νου με "ηλεκτρονικές μεθόδους" (Hallblade & Mathews, 1980: 33). Όμως αν και σήμερα βρισκόμαστε στην πέμπτη γενιά Η/Υ (αναγνωρίζει την ανθρώπινη φωνή), πολύ δύσκολα θα μπορούσαμε να κάνουμε σύγκριση του ανθρώπινου νου και της ανθρώπινης λογικής με αυτή του Η/Υ. Ο Η/Υ μπορεί να απελευθερώσει τον άνθρωπο από πολλές εργασίες ρουτίνας, επιπόνους υπολογισμούς, και να τον ανακουφίσει από την διανοητική προσπάθεια, όμως η κινητήρια δύναμη του σχεδιασμού, προγραμματισμού και της λειτουργίας αυτών των μηχανημάτων συνεχίζει να είναι ο ανθρώπινος νους.

Ο όγκος των πληροφοριών που μπορεί να επεξεργασθεί ένας Η/Υ σε μερικά δευτερόλεπτα είναι τεράστιος και αυτό μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι το μέλλον της ανθρωπότητας και της επιστήμης είναι στην αποθήκευση, επεξεργασία και αξιοποίηση αυτών των

πληροφοριων, ώστε από πολλούς η συγχρονη εποχή να χαρακτηρίζεται σαν εποχή της "πληροφορίας". Έχει λεχθει χαρακτηριστικά πως ό,τι ήταν ο ατμος, το ατσάλι, ο ηλεκτρισμός για τον 19ο αιώνα, είναι για το δευτερο μισό του αιώνα μας αλλά και για τις αρχες του επόμενου αιώνα η διοικηση και εκμετάλλευση της πληροφορίας. Δεν είναι μονο η "πρωτη υλη" της τεχνολογίας, αλλά θα γίνει αναπόφευκτα ένα σημαντικό συστατικό της δομής της ανθρωπινής κοινωνίας (Barron & Curnow, 1979: 9).

Είναι λοιπον φανερό ότι από την βιομηχανική επανάσταση και μετα κανένα επινόημα ή επιτευγμα του ανθρωπου δεν ειχε τέτοια επιδραση στη οργάνωση της επιχειρησης, των βιομηχανικων τεχνικων και στην κοινωνική ανάπτυξη, όση ειχε ο ηλεκτρονικός υπολογιστής και αυτή είναι απλως η αρχή (Brown, 1969: ix).

- Επιπτώσεις της συγχρονης τεχνολογίας

Η προσπάθεια του ανθρωπου να δει τις επιπτώσεις των τεχνολογικων αλλαγων έχει τις ριζες της στον πρωτόγονο ανθρωπο. Ο πρωτόγονος ανθρωπος όταν εφευρε το τσεκουρι σκεφτόταν τα αποτελέσματα αυτου του εργαλείου. Το νέο εργαλειο όχι μόνο εκανε πιο ευκολο το κόψιμο αλλά άνοιξε και νέους ορίζοντες για τις προσπάθειες του πρωτόγονου ανθρωπου (Gunzburg, 1968: 182). Ο μοντέρνος ανθρωπος ενδιαφερεται για μοντέρνα εργαλεία και για τις επιπτώσεις τους στη ζωή του και την εργασία. Ο Η/Υ σαν ένα από τα πιο μοντέρνα εργαλεία προκαλει μεγάλες ανησυχίες και προβληματισμούς (Gunzburg,

1968: 182). Πολλοί μελετητές χαρακτηρίζουν τις αλλαγές που επιφέρει στην ανθρωπότητα η σύγχρονη τεχνολογία ως θετικές. Οι S. Hallblade & W.M.Mathews επισημαίνουν σχετικά ότι οι δυο τελευταίες επαναστάσεις είχαν μεγάλες επιπτώσεις στον κόσμο της εργασίας, ελευθερώνοντας τα άτομα για πιο δημιουργικές δραστηριότητες, και βελτιστοποιώντας την παραγωγικότητα και το κόστος (Hallblade & Mathews, 1980: 33). "Έτσι, στον άνθρωπο μένει περισσότερος χρόνος για ν'αναπτύξει την μοναδικότητα του, δηλαδή την φαντασία του, τη συνθεση, τη δημιουργικότητα του, στα οποία προς το παρόν καμιά μηχανή δεν μπορεί να τον υποκαταστήσει"(Σταυρόπουλος, 1988: 10).

Πολλοί έχουν προσπαθήσει να προβλεψουν το μέλλον της "σύγχρονης τεχνολογικής επανάστασης". Άλλοι το βρίσκουν ζοφερό και άλλοι ροδινο. Στα πλαίσια της προσπάθειας αυτής ο R.J.Long (1987: 6-9) υποστηρίζει ότι έχουν αναπτυχθεί τέσσερις διαφορετικές σχολές σκέψης:

α. Οι δυο πρώτες, εκ διαμέτρου αντίθετες, είναι η ομάδα των "αισιόδοξων" και η ομάδα των "απαισιόδοξων". Στους κόλπους της σχολής των "αισιόδοξων" ανήκουν κυρίως "δημιουργοί" σύγχρονης τεχνολογίας αλλά και αρχηγοί κρατών. Σύμφωνα με την άποψη αυτή η τεχνολογία μπορεί ταυτόχρονα να αυξήσει την παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής των εργαζομένων. Αντί να υποβαθμίσει τις ικανότητές τους και τα προσόντα των εργαζομένων, τους απαλλάσσει από εργασίες ρουτίνας και επιτρέπει την καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου νου σε δημιουργικές καθαρά εργασίες με περισσότερα περιθώρια πρωτοβουλίας και αυτενέργειας. Στην

κατηγορία των "απαισιόδοξων" ανήκουν ομάδες εργαζομένων και γυναικών που φοβούνται ότι θα χάσουν την εργασία τους, ότι θα απαξιωθούν, ότι θα αντιμετωπίσουν προβλήματα ψυχολογικά και υγείας καθώς και ότι θα αντιμετωπίσουν ένα ιδιαίτερα ελεγχόμενο εργασιακό περιβάλλον ανάλογο με εκείνο που προτείνει η "επιστημονική διοίκηση". Απόψεις τέτοιες υποστηρίχθηκαν από πολλούς ακαδημαϊκούς, και ειδικότερα από μελετητές με μαρξιστικό προσανατολισμό, όπως ο Braverman (1974). Το γεγονός αυτό μπορεί να προκαλέσει σημαντική οικονομική και πολιτισμική ανισορροπία, εφόσον από τα πλεονεκτήματα της σύγχρονης τεχνολογίας ευνοούνται κυρίως άτομα εξειδικευμένα, με γνώσεις που συνεχώς ανανεώνονται πάνω στις καινούργιες εξελίξεις της επιστήμης.

β. Δυο άλλες πιο πρόσφατες ομάδες αποτελούν εκείνοι που υποστηρίζουν το "απροσδιόριστο (indeterminists) και εκείνοι που υποστηρίζουν την "εξέλιξη" (evolutionists). Σύμφωνα με τους πρώτους, η τεχνολογία δεν θα μας οδηγήσει αναγκαστικά στο καλό ή κακό αποτέλεσμα. Υποστηρίζεται ότι η τεχνολογία έχει μεγάλη δυνατότητα και για τα δυο, αλλά το κλειδί στην υπόθεση είναι ο τρόπος με τον οποίο η τεχνολογία χρησιμοποιείται. Εκείνοι που υποστηρίζουν την "εξέλιξη" (evolutionists), θεωρούν ότι η μικροηλεκτρονική τεχνολογία θα έχει επαναστατικές επιπτώσεις, αντίθετα από τις απόψεις των "αισιόδοξων" και των "απαισιόδοξων". Αναφερόμενοι στην προηγούμενη επανάσταση, υποστηρίζουν ότι η εξέλιξη της τεχνολογίας, βραχυχρόνια τουλάχιστον, ήταν πολύ πιο αργή και λιγότερο δραματική από ό,τι αρχικά είχαν προβλέψει, αφήνοντας έτσι χρόνο στην

κοινωνία να κάνει τις απαραίτητες προσαρμογές. Για να υποστηρίξουν την άποψή τους αναφέρονται στην πρώτη εμφάνιση των Η/Υ πριν από 30-40 χρόνια, λέγοντας ότι η επίδραση των πρώτων Η/Υ δεν έχει καμία σχέση με τις δραματικές προβλέψεις που αρχικά έγιναν.

Είναι δύσκολο να υποστηρίξει κανείς με βεβαιότητα ποιά άποψη είναι πιο κοντά στην πραγματικότητα .

- Επιπτώσεις της σύγχρονης τεχνολογίας στο γραφείο

Παραδοσιακά, οι περισσότερες μελέτες τεχνολογικής αλλαγής αφορούσαν τους βιομηχανικούς εργάτες. Τα τελευταία όμως χρόνια με την εισβολή των Η/Υ στο χώρο του γραφείου φαίνεται ότι ο χώρος αυτός αποκτά ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον (Ida Hoos, 1960: 363-364; W.W.Daniel, 1987: 39). Το σημείο εστίασης της ηλεκτρονικής επανάστασης των βιομηχανικά αναπτυγμένων χωρών είναι ο αυτοματισμός γραφείου (G.S.Lowe, 1987: 113), έννοια στην οποία θα αναφερθούμε διεξοδικά στο επόμενο κεφάλαιο.

Στην παρούσα μελέτη θα επικεντρωσουμε το ενδιαφέρον μας στη σύγχρονη τεχνολογία γραφείου. Με τη διευρυση του τριτογενή τομέα της οικονομίας που παρατηρείται τις τελευταίες δεκαετίες, η μελέτη των επιπτώσεων της σύγχρονης τεχνολογίας αποκτά μεγαλύτερη σημασία δεδομένου ότι όλο και περισσότεροι άνθρωποι επηρεάζονται από αυτήν και κατ'επέκταση όλο και πιο έντονες είναι οι επιπτώσεις στον ευρύτερο κοινωνικό χώρο.

Η αύξηση του ποσοστού απασχόλησης στον τριτογενή τομέα της οικονομίας επί του ενεργού πληθυσμού μπορεί να αποδοθεί σε δύο οικονομικές τάσεις. Η πρώτη αναφέρεται στην αλλαγή της απασχόλησης προς το δευτερογενή και τριτογενή τομέα της οικονομίας. Η δεύτερη στροφή αναφέρεται στο ότι οι τεχνολογικές και οργανωτικές αλλαγές διαφόρων τυπων επιχειρήσεων συνετέλεσαν σε μια σχετική αύξηση της απασχόλησης του γραφείου σε σχέση με άλλες ομάδες εργαζομένων (Fossum, 1983: 127).

Οι συνέπειες στην εργασιακή ζωή των υπαλλήλων γραφείου είναι δυνατόν να εκδηλωθούν, σύμφωνα με τον R.J.Long, με δυο τρόπους, είτε θετικά (Buchanan & Boddy, 1982; Kasurak et al., 1982) είτε αρνητικά (Johnson, 1983). Θα ήταν δυνατόν να δημιουργηθούν οργανώσεις εργασίας μέσα στις οποίες οι εργαζόμενοι, ελεύθεροι από επιπονες και επαναληπτικές εργασίες, θα απασχολούνται σε καθήκοντα που απαιτούν κρίση και γνώσεις. Εξάλλου, θα ήταν δυνατόν να δημιουργηθεί ένας τύπος οργάνωσης ο οποίος εκπεκτείνεται μακρύτερα από τους οραματισμούς του F.Taylor – όπου μηχανικά ελεγχόμενα ανθρωπινά ρομπότ θα επαναλαμβάνουν αδιάκοπα παρεμφερή καθήκοντα (Long, 1984: 115). Είναι μάλλον δύσκολο να προβλέψει κανείς σήμερα ποια από τις δυο εκδοχές θα επικρατήσει, αφού βρισκόμαστε σε φάση έξαρσης της τεχνολογικής επανάστασης. 'Αν μπορούσε να γίνει πρόβλεψη των επιπτώσεων, δεν θα μιλούσαμε για επανάσταση αλλά απλώς για κάποια προοδο.

Άλλοι μελετητές εξετάζουν το θέμα από την άποψη των επιπτώσεων της συγχρονης τεχνολογίας στην απασχόληση. Υπάρχουν αυτοί που βλέπουν το μέλλον με αισιοδοξία, όπως λ.χ. οι A.L.Robinson (1981: 318-333) και D.S.Davies (1981: 334-344), και αυτοί που βλέπουν το μέλλον με απαισιοδοξία ή σκεπτικισμό, όπως λ.χ. ο T.Stonier (1981: 307-308). Όσον αφορά τις γενικές επιπτώσεις στην κοινωνία, υπάρχουν εκείνοι που καλωσορίζουν τη χρήση Η/Υ, όπως λ.χ. ο Simon που πιστεύει ότι πλήρως αυτοματοποιημένα μηχανήματα με τεχνητή νοημοσύνη, ανώτερη από το ανθρώπινο μυαλό, θα κάνουν μελλοντικά τις περισσότερες εργασίες (Simon, 1981: 419), και άλλοι που φοβούνται το μικροηλεκτρονικό μας μέλλον. Ένας από αυτούς είναι ο Joe Weizenbaum (1981: 434-438) ο οποίος εκφράζει τους φόβους του για την αλόγιστη χρήση "της προόδου". Μεγάλη συγχυση δημιούργησε το γεγονός ότι ο Η/Υ αρχικά είχε ονομαστεί "ηλεκτρονικός νους" ("electronic mind"), μια ονομασία μάλλον ατυχής διότι δημιούργησε φόβο για τη χρήση του Η/Υ και τις επιπτώσεις που θα είχε στον άνθρωπο και στην κοινωνία.

Λεγεται ότι η βιομηχανική επανάσταση απελευθέρωσε το ανθρώπινο γένος από τη χειρωνακτική εργασία, δημιουργώντας μέσα σε δυο αιώνες ένα τεραστιο τεχνητό περιβάλλον (Hallblade & Mathews, 1980: 25). Η επανάσταση των Η/Υ υπόσχεται να απελευθέρωσε το ανθρώπινο μυαλό και από τις επαναλαμβανόμενες εργασίες και να αξιοποιήσει τις δημιουργικές ικανότητες του ανθρώπου έτσι ώστε να αναλάβει ο άνθρωπος τον συντονισμό του τεχνητού αυτού περιβάλλοντος.

Έχοντας υπόψη τα τελευταία επιτεύγματα της τεχνολογίας, δημιουργούνται μερικά ερωτήματα αναφορικά με τις επιπτώσεις αυτών των επιτευγμάτων στον εργασιακό χώρο, όπως:

(α) Ποιός επηρεάζεται από την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας; (β) Πως επηρεάζονται οι ρολοί των εργαζομένων με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας; (γ) Πως επηρεάζει η νέα τεχνολογία τη σχέση των εργαζομένων με την εργασία και τη συλλογική τους αντίληψη ως κοινωνική ομάδα; (δ) Πως επηρεάζεται το περιεχόμενο της εργασίας και η οργάνωση αυτής γενικότερα; (ε) Με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας δημιουργείται ένα σύνολο από ενδιαφέρουσες εργασίες ή συμβαίνει το αντίθετο, δηλαδή ένα σύνολο από ανιαρές και ρουτινιαρικές εργασίες ή ένας συγκεκριασμός από τα δυο προηγούμενα; (στ) Με ποιό τρόπο είναι διαφορετικές οι κοινωνικές και επαγγελματικές ομάδες που υφίστανται τον επηρεασμό; (ζ) Πως επηρεάζονται οι σχέσεις των εργαζομένων μεταξύ τους και με τους προϊσταμένους τους; (η) Πως επηρεάζεται ο έλεγχος που ασκείται από τον/τους προϊσταμένους; (θ) Πως επηρεάζονται οι δυνατότητές τους για εξέλιξη τόσο μισθολογικά όσο και βαθμολογικά; (ι) Πως επηρεάζεται ο τρόπος διοίκησης; (ια) Ποιός είναι ο ρόλος του προϊσταμένου; (ιβ) Ποιά είναι η πολιτική προσωπικού που εφαρμόζεται; Αυτοί είναι μερικοί από τους προβληματισμούς που δημιουργούνται με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας σε οποιοδήποτε εργασιακό επίπεδο. Με τους προβληματισμούς αυτούς θα ασχοληθούμε διεξοδικότερα στο εμπειρικό μέρος αυτής της εργασίας.

Η εφαρμογή της συγχρονης τεχνολογίας στο γραφείο, δηλαδή εισαγωγή του επεξεργαστή κειμένων, του μικροϋπολογιστή, του telefax, κ.λπ., αποκτά μεγάλη σημασία τα τελευταία χρόνια και οι συνεπειες είναι απρόβλεπτες για τους χρησιμοποιούντες τα μηχανήματα αυτά. Η μελέτη του θεματος των επιπτώσεων των Η/Υ στους χειριστές / χρήστες, είναι χρήσιμη, δεδομένου ότι ο άνθρωπος έρχεται σε άμεση επαφή με τους Η/Υ και οι τεχνολογικές αλλαγές που συμβαίνουν στο χώρο του γραφείου είναι ιδιαίτερα γρηγορές.

Σκοπος της παρούσας ερευνητικής εργασίας είναι να επισημανθούν τα προβλήματα που δημιουργούνται με την εφαρμογή της συγχρονης τεχνολογίας μέσα στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς και κυρίως στον ανθρώπινο παράγοντα αλλά και οι εν γένει επιπτώσεις στην εργασιακή ζωή (δηλαδή στο εργασιακό κλίμα, στην ικανοποίηση από την εργασία, στις εργασιακές σχέσεις, στο περιεχομένο της εργασίας, την υγεία των εργαζομένων) ο τρόπος με τον οποίο διαμορφώνονται οι ανθρώπινες σχέσεις, το ηθικό, οι στάσεις και οι αποψεις των εργαζομένων, μετά την τεχνολογική αλλαγή. Τα συμπεράσματα μπορεί να είναι χρήσιμα αφενός για την αποτελεσματικότερη χρήση της συγχρονης τεχνολογίας στον χώρο της εργασίας και την καλύτερη προσαρμογή του ανθρώπου στα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα* αφετέρου δε, για κάθε εργαζομένο που έρχεται σε επαφή με την συγχρονη τεχνολογία και κάθε σύγχρονη επιχείρηση που πέρα από τον στόχο της να αυξήσει την παραγωγικότητα και αποδοτικότητα της θέλει να συνδυάζει τις νέες τεχνολογικές

εξελιξείς με μία ανθρώπινη ποιότητα εργασιακής ζωής διαρκώς βελτιούμενη.

Μ Ε Ρ Ο Σ Π Ρ Ω Τ Ο

ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ. ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ

1. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ

Είναι γνωστό ότι οι μεγαλύτερες αλλαγές που παρατηρήθηκαν ποτέ στην ιστορία της ανθρωπότητας συνδέονται με σημαντικές τεχνολογικές αλλαγές, όπως είναι η αγροτική και η βιομηχανική επανάσταση ενώ σήμερα κυριαρχεί η λεγόμενη τεχνολογική επανάσταση. Η τεχνολογία και η εξέλιξή της έχει παίξει και παίξει σημαντικό ρόλο στην πορεία της ανθρωπότητας. Ο V.Ferkiss (1974: 208) ορίζει την τεχνολογία σαν εκείνη την άποψη του πολιτισμού κατά την οποία τα κοινωνικά συστήματα σχετίζονται με την φύση. Η τεχνολογία ελέγχει την ισορροπία μεταξύ ανθρώπου και φύσης, δημιουργήθηκε δε από την ανθρωπότητα για να την υπηρετεί και να την βοηθάει στη δημιουργία επιθυμητής μελλοντικής ζωής.

Υπάρχει μία ασάφεια όσον αφορά τον όρο "τεχνολογία". Μία καλή προσπάθεια για τη διευκρίνιση της έννοιας της τεχνολογίας έγινε από την ομάδα που είναι γνωστή ως "Aston Group" (Hickson, D.J., Pugh, D.S. και Pheysey, D.C., 1969)¹ καθώς και από τον Charles Perrow (1967).

Μία πληθώρα ορισμών απαρτίζει το μωσαϊκό της εννοιολογικής προσέγγισης της τεχνολογίας. Υπάρχουν δυο εκ διαμέτρου αντιθετες ομάδες ορισμων: η μια ομάδα εξετάζει την τεχνολογία υπό την ευρύτερη έννοια ενώ η άλλη ομάδα εξετάζει την τεχνολογία υπό την περιορισμένη έννοια.

α. Η τεχνολογία υπό την ευρύτερη έννοια

Η τεχνολογία υπό την ευρύτερη έννοια υποδηλώνει τις πρακτικές τεχνικές (Merrill, 1972: 576). Αυτές οι τεχνικές εκτείνονται από το κυνήγι, αλιεία, γεωργία, κτηνοτροφία και εξορυξη μέσω της βιομηχανίας, των μεταφορών, κ.λπ. μέχρι τα μέσα επικοινωνίας, ιατρική και στρατιωτική τεχνολογία. Οι τεχνολογίες είναι ομάδες ικανοτήτων, γνώσεων και διαδικασιών για την κατασκευή, χρήση και δημιουργία χρησιμών αντικειμένων. Αναλογους ορισμούς δίνουν και Έλληνες μελετητές όπως ο Θ.Βακαλιός (1984: 9), ο οποίος ορίζει την τεχνολογία ως το "σύνολο των μεθόδων, τεχνικών και μέσων με τα οποία επιτυγχάνεται η παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών με τη συνδρομή των κλασσικών συντελεστών της παραγωγής, δηλαδή των φυσικών πόρων της ανθρωπίνης εργασίας και του κεφαλαίου." Ως τεχνολογία με την ευρεία έννοια, "μπορούμε να χαρακτηρίσουμε κάθε δραστηριότητα προς τροποποίηση των εκάστοτε προκειμένων συνθηκών, υλικών ή καταστάσεων, προς όφελος του 'Ανθρώπου'" (Πατρινός, 1982: 16).

Υπάρχει μια ομάδα ορισμών σύμφωνα με τους οποίους

περιλαμβάνονται στην έννοια της τεχνολογίας τόσο τα μηχανήματα, υλικά και εξοπλισμός όσο και η κοινωνική και οικονομική οργάνωση που συνεπαγεται η παραγωγική διαδικασία, όπως η διαδικασία ελέγχου από τη διοίκηση, τους εργαζόμενους και την πολιτεία (Lansbury & Bamber, 1989: 4; Batstone, 1987: 2). Έτσι η τεχνολογία δεν σημαίνει απλά τα μηχανήματα γύρω από τα οποία υπάρχει μια δεδομένη "λογική". Περιλαμβάνει δομές της παραγωγικής διαδικασίας. Η τεχνολογία μπορεί να εκληφθεί ως ένας νέος κοινωνικός θεσμός που αλλάζει και διαμορφώνει τις κοινωνικές σχέσεις και την ανθρώπινη συνείδηση, ενώ συγχρόνως διαμορφώνεται από τις κοινωνικές σχέσεις και την ανθρώπινη επιδραση. Έτσι η τεχνολογία θεωρείται και παραγωγική δύναμη μέσω των τεχνολογικών καινοτομιών ενώ θεσμοθετεί και ενδυναμώνει τις κοινωνικές σχέσεις της παραγωγής μέσω της εγκατάστασης των τεχνολογικών διαδικασιών (Wanda Orlikowski, 1988: 22).

β. Η τεχνολογία υπό την περιορισμένη έννοια.

Οι προηγούμενες έννοιες έρχονται σε αντίθεση με ορισμούς που περιορίζονται μόνο στη σύγχρονη βιομηχανική τεχνολογία, ή μόνο στις τεχνικές και τη βιομηχανία, ή στον "υλιστικό πολιτισμό" (Merrill, 1972: 577).

Είναι χρήσιμο να σημειωθεί ότι οι ευρύτεροι ορισμοί είναι φιλοσοφικά πολύ πιο αποτελεσματικοί, αλλά περιλαμβάνουν πολλές μεταβλητές, ανεξάρτητες, εξαρτημένες (Lansbury & Bamber, 1989:

4) ή και παρεμβαίνουσες. Όπως σωστά επισημαίνει ο Batstone (Batstone, 1987: 2), εάν εφαρμόσουμε αυστηρά αυτούς τους ορισμούς τότε, η εξαρτημένη μεταβλητή περιλαμβάνεται μέσα στην ανεξάρτητη. Είναι απόλυτα σωστό να συμπεράνει κανείς ότι το περιεχόμενο της εργασίας προσδιορίζεται από την τεχνολογία- αυτό είναι σωστό εξ' ορισμού. Αλλά το συμπέρασμα αυτό ούτε βοηθά ούτε φωτίζει την κατάσταση.

Για πρακτική ανάλυση και για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης, ο ορισμός που δίνει έμφαση στα μηχανήματα και στον εξοπλισμό είναι πιο χρήσιμος. Χρειάζεται να διατηρηθεί η διάκριση ανάμεσα στο "μέσα παραγωγής" και τις "σχέσεις παραγωγής". Στην πράξη και αυτοί ακόμη που χρησιμοποιούν μία ευρύτερη άποψη συχνά λειτουργούν με τον ορισμό της στενής έννοιας (Batstone, 1987: 2) .

Ο Lewis Mumford (1963: 109-111, 172, 217) χωρίζει την ανάπτυξη της μηχανής και του πολιτισμού της μηχανής σε τρεις (3) διαδοχικές φάσεις που η μία καλύπτει και διεισδύει στην άλλη².

γ. Επιστήμη και τεχνολογία

Ποιά είναι η διαφορά ανάμεσα στην έννοια "τεχνολογία" και στην έννοια "επιστήμη"; Η επιστήμη είναι γνώση συστηματοποιημένη και διαμορφωμένη να ανακαλύπτει γενικές αλήθειες. Η τεχνολογία είναι επιστήμη εφαρμοσμένη στις βιομηχανικές τέχνες. Ενώ η επιστήμη ασχολείται με την κατανόηση, η τεχνολογία ασχολείται

με πρακτικές χρήσεις. Η τεχνολογία περιλαμβάνει την ανάπτυξη εργαλείων που επιτρέπουν την εξειδίκευση της εργασίας σύμφωνα με ποικίλες δυνατότητες. Περιλαμβάνει την βιομηχανία, μεταφορά, εμπόριο, γεωργία, την ανάπτυξη νέων μορφών ενέργειας, τη μαζική παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών και τον αυτόματο έλεγχο συστημάτων (W. Buckingham, 1963: 2). Συμπερασματικά θα μπορούσε να πει κανείς ότι η τεχνολογία είναι ένα είδος γνώσης ενώ η επιστήμη είναι η αναζήτηση αυτής της γνώσης (Richter, 1982: 8). Σύμφωνα με τον Πατρινό "καταφανώς η τεχνολογία επιλύει τα προβλήματά της δια της εφαρμογής, ως επί το πλείστον, της επιστημονικής γνώσεως. Η Επιστήμη αφ'ετέρου διευρύνει τη Γνώση, χρησιμοποιώντας τη Τεχνολογία για την επιβεβαίωση της θεωρίας" (Πατρινός, 1982: 17).

Ανάμεσα στις έννοιες "επιστήμη" και "τεχνολογία" φαίνεται να υπάρχει μεγάλη διαστάση από αρχαιότατων χρόνων, υπάρχουν όμως ελπιδοφόρα μηνύματα που δείχνουν ότι αυτή η απόσταση μειώνεται διαρκώς και ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια. Από τότε που γεννήθηκε η επιστήμη (δηλαδή στην Αρχαία Ελλάδα) είναι εξ' ολοκλήρου αποκομμένη από την τεχνολογία, παρέμεινε δε σε αυτήν την κατάσταση έως την Ευρωπαϊκή Αναγέννηση (Gabor, 1970: 4). Η επιστήμη στην Ευρώπη δεν παρέμεινε απλώς στασιμη, αλλά σχεδόν ξεχάστηκε, ενώ η τεχνολογία αναπτύχθηκε μόνη της στα χέρια των τεχνιτών, οι οποίοι έκαναν σημαντικές εφευρέσεις, όπως το σιδερένιο αροτρό και το γυαλί, αιώνες πριν από την αναγέννηση. Ο Γαλιλαίος (1564-1642), ήταν ίσως ο πρώτος

άνθρωπος που υπήρξε συγχρόνως επιστήμονας και τεχνολόγος (technologist). Από τον 17ο αιώνα άρχισε να εμφανίζεται πλέον επιτακτικά η ανάγκη να συνδεθεί η επιστήμη με την τεχνολογία. Αυτή η συνδεση δεν έγινε με ένα μόνο βήμα αλλά σταδιακά μέσα από τους αιώνες. Το δέκατο ένατο ακόμα αιώνα, το διάστημα που μεσολάβησε ανάμεσα στην επιστημονική ανακάλυψη και την τεχνολογική εκμετάλλευση αυτής κυμαινόταν από 15-50 χρόνια. Μόλις τον 20ο αιώνα άρχισε να μειώνεται αυτό το διάστημα και να συγκλίνουν μεταξύ τους η επιστήμη και η τεχνολογία. Μερικά παραδείγματα μας οδηγούν σε αυτό το συμπέρασμα (βλ. Πίνακα 1.1).

Με τη μείωση του χάσματος του διαστήματος που μεσολάβησε ανάμεσα στην επιστημονική ανακάλυψη και την τεχνολογική εκμετάλλευση αυτής φαίνεται να υπάρχει διαρκώς μια πιο στενή σχέση μεταξύ τεχνολογίας και επιστήμης μετά το μεγάλο ξυπνημα της επιστημονικής αναζήτησης του 17ου αιώνα (Hamilton, 1973: 22). Αυτό που στο παρελθόν γινόταν "τυχαία" ή "εμπειρικά" σήμερα βασίζεται σε επιστημονικές μεθόδους, κανόνες και θεωρίες.

Θεωρούμε σκόπιμο να αναφερθούμε και σε μια πληθώρα επιμέρους εννοιών που σχετίζονται με αυτήν της τεχνολογίας και που θα μας απασχολήσουν στην παρούσα εργασία:

- Τεχνολογική αλλαγή

Η τεχνολογική αλλαγή μπορεί να οριστεί σαν η διαδικασία με την οποία οι οικονομίες αλλάζουν έιαχρονικά όσον αφορά τα

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.1

Επιστημονική ανακάλυψη και τεχνολογική εκμετάλλευση

Έτος (περίπου)	Ανακάλυψη	Έτη που απαιτήθηκαν απο την ανακάλυψη εως την εκμετάλλευσή της
1831	Κινητήρας (electric motor)	50 έτη
1861	Τηλέφωνο	15 "
1887	Ραδιοφωνο	7 "
1925	Φαντάρ	9 "
1925	Τηλεόραση	9 "
1931	Ατομικός αντιδραστήρας	11 "
1938	Ατομική βόμβα	7 "
1948	Τραντιστορ	5 "
1958	Ολοκληρωμένο κυκλωμα	3 "

Πηγή: Hamilton, 1973: 21.

προϊόντα που παράγουν και τις διαδικασίες που χρησιμοποιούν για να τα παράγουν (Lansbury & Bamber, 1989: 4).

- "Τεχνολογία των πληροφοριων" - "Πληροφορική"

Όταν μιλάμε για "τεχνολογία των πληροφοριων" (information technology) αναφερόμαστε σε τεχνολογίες σχετικές με τις ανθρωπινες διαδικασίες επικοινωνιας και τον χειρισμό των πληροφοριων που μεταφέρονται με αυτές τις διαδικασίες. Η πληροφορια με την ευρεια έννοια δεν είναι τίποτα άλλο από τα

γεγονότα που μεταφέρονται μέσω της επικοινωνίας, μαθαίνονται αποθηκεύονται. Η "τεχνολογία των πληροφοριών" αναφέρεται στο τρόπο με τον οποίο η ηλεκτρονική πληροφορία αποθηκεύεται, γίνεται αντικείμενο επεξεργασίας και μεταφέρεται - με τηλεφωνικές γραμμές, τηλεγραφικά, δορυφορικά, κ.λπ. (Gill, 1985: 4). Η "Πληροφορική" (information science) αναφέρεται στην επιστήμη με την οποία οι Η/Υ επεξεργάζονται και αποθηκεύουν την πληροφορία.

Ο τύπος της "τεχνολογίας των πληροφοριών" που φαίνεται να ξεχώρισε στη δεκαετία του '80 είναι η μικροηλεκτρονική (Lansbury & Bamber, 1989: 5; Gill, 1985: 4; Daniel, 1987: 2). Η εφαρμογή της μικροηλεκτρονικής τεχνολογίας είχε σαν αποτέλεσμα την παραγωγή μικροσκοπικών ηλεκτρονικών εξαρτημάτων και κατά συνέπεια την αύξηση της δυνατότητας δημιουργίας, και αποθήκευσης μεγάλων όγκων πληροφοριών (D.Wernerke, 1983: 5). Πιο συγκεκριμένα είχε σαν αποτέλεσμα τη δεκαπλάσια αύξηση τη δυνατότητας επεξεργασίας των πληροφοριών κατά μονάδα κόστους κάθε πέντε χρόνια (Lansbury & Bamber, 1989: 5). Η μικροηλεκτρονική έχει συνδέσει τους Η/Υ με τη βιομηχανία της επικοινωνίας. Αυτός είναι ο λόγος που στις ευρύτερες εφαρμογές της είναι γνωστή σαν "τεχνολογία των πληροφοριών" και έχει φέρει μια επαναστατική αλλαγή στην ποιότητα ροής των πληροφοριών. Αυτό σημαίνει ότι περισσότερη πληροφόρηση είναι διαθέσιμη και μπορεί να μεταφερθεί και να γίνει αντικείμενο επεξεργασίας πολύ πιο αποτελεσματικά, ευέλικτα και γρήγορα απ' ό,τι πριν (D.Wernerke, 1983: 6-7; Gill, 1985: 4).

Οι έννοιες "νέα τεχνολογία", "συγχρονη τεχνολογία", "μικροηλεκτρονική" και "τεχνολογία των πληροφοριων" είναι όροι αλληλένδετοι και συχνά χρησιμοποιούνται ο ένας αντι του άλλου (Gill, 1985: 9).

2. ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ - ΜΗΧΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

α. Μηχανοποίηση

Η μηχανοποίηση είναι ένας σχετικά μοντέρνος όρος και πολλοί πιστεύουν ότι αναφέρεται μόνο στα καινούργια εργαλεία. Η αντίληψη αυτή όμως είναι λανθασμένη, διότι ο όρος "μηχανοποίηση" περιλαμβάνει όλων των ειδών τα μηχανήματα και εργαλεία που έχουν χρησιμοποιηθεί από αρχαιότατων χρόνων μέχρι σήμερα για την υποκατάσταση της ανθρώπινης προσπάθειας από μηχανικά μέσα, με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας, είτε αυτά ήταν κατασκευασμένα από πέτρα, ξύλο, και αργότερα διάφορα μέταλλα ή μέταλλο και πέτρα. Συμφωνα με τον Δ. Πατρινό (1982: 112) "η μηχανοποίηση βασικά αντικαθιστά την ανθρώπινη σωματική προσπάθεια με μηχανική προσπάθεια, ο άνθρωπος όμως εξακολουθεί να χειρίζεται και να ελέγχει τη μηχανή". Μια πολύ προσεκτική προσπάθεια ορισμού της μηχανοποίησης έγινε από τον James R. Bright (Froomkin, 1972: 480 - 481; Εγκυκλοπαίδεια Πληροφορικής & Τεχνολογίας Υπολογιστών, 1ος τόμος, 1986: 123), που χωρίσε την τεχνολογία της παραγωγικής διαδικασίας σε 17 επίπεδα πολυπλοκότητας. Οι απλούστερες τεχνολογίες, σύμφωνα με τον Bright, περιλαμβάνουν τη χρήση μόνον ανθρώπινης εργασίας (ανθρώπινα χέρια) ή ανθρώπινης εργασίας και εργαλείων χειρός. Οι πιο πολυπλοκές δεν έχουν ανθρώπινη παρέμβαση στην επιλογή και αναγνώριση της καταλληλής ενέργειας. Οι πιο πολυπλοκές διορθώνουν την λειτουργία της μηχανής κατά τη διάρκεια της λειτουργίας ή μετά τη συμπλήρωση της λειτουργίας ή ακόμη

προλαμβάνουν τις απαιτούμενες ενέργειες και αυτόματα κάνουν τις προσαρμογές. Εκτός από τα 17 επίπεδα μηχανοποίησης ο Bright εξετάζει και την σχέση των επιπέδων μηχανοποίησης με τις πηγές ισχύος τους και ελέγχου τους.

Κατά τη διάρκεια της βιομηχανικής επανάστασης η χρήση των μηχανών αντικαθιστά την μυϊκή δύναμη των ζώων ή των ανθρώπων στην εκτέλεση της εργασίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ατμομηχανή. Στον αιώνα που διατρέχουμε η μηχανοποίηση αντικατέστησε κατώτερα επίπεδα ανθρωπίνης νοημοσύνης με μηχανήματα τα οποία κάνουν αριθμητικές πράξεις, ελέγχουν άλλα μηχανήματα, κ.λπ. Ο Η/Υ αποτελεί ένα χαρακτηριστικό δείγμα αυτού του είδους της μηχανοποίησης. Εξαιτίας της δύναμης και της ταχύτητας λειτουργίας των μηχανημάτων αυτών, η μηχανοποίηση συχνά επιτρέπει να πραγματοποιούνται στόχοι οι οποίοι δεν θα μπορούσαν να γίνουν μόνο με την ανθρώπινη εργασία, ανεξάρτητα με το ποση εργασία χρησιμοποιείται ή πόσο καλά οργανωμένη είναι η εργασία (Buckingham, 1963: 6).

Πριν από την μηχανοποίηση, ο εργαζόμενος βασιζόταν κυρίως στις ικανότητες και τη μαεστρία του και λιγότερο στα εργαλεία που χρησιμοποιούσε, τα οποία απλώς υποβοηθούσαν το έργο του. Οι ικανότητες κυρίως, και όχι ο εξοπλισμός του, είναι εκείνες που προσδιορίζαν την ποιότητα και την ποσότητα της παραγωγής του. Η βιομηχανική επανάσταση αντικατέστησε ειδικευμένους χρήστες εργαλείων, τεχνίτες, με ημιειδικευμένους χειριστές μηχανών (Faunce, 1968: 45-46).

β. Αυτοματισμός

Ο αυτοματισμός αποτελεί άλλη μία έννοια με δυσκολία προσδιορισμού. Το να ορίσεις τον αυτοματισμό είναι τόσο δύσκολο όσο είναι για τον "ιεροκήρυκα να ορίσει την αμαρτία", λέει χαρακτηριστικά ο W. Buckingham (1961: 14).

Η βιομηχανική επανάσταση του 18ου αιώνα έφερε νέες απόψεις στην τεχνολογία της παραγωγής. Η τεχνολογική ανάπτυξη που επακολούθησε ξεκίνησε με την μηχανοποίηση δημιουργώντας το σύστημα του εργοστασίου, το οποίο διαχώρισε την εργασία από την διοίκηση της παραγωγής. Η μηχανοποίηση βασίζεται στις αρχές των μηχανημάτων, με έμφαση στην τυποποίηση και την εξειδίκευση των στόχων (Buckingham, 1963: 6). Αργότερα, στις αρχές του 20ου αιώνα, η μαζική παραγωγή προϊόντων εφευρέθηκε την γραμμή παραγωγής και άλλο ακριβό τεχνολογικό εξοπλισμό με αποτέλεσμα τον διαχωρισμό της ιδιοκτησίας (κεφαλαίου) από την διοίκηση. Η μαζική παραγωγή βασίστηκε στις αρχές της οργάνωσης παραγωγής. Τελικά μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο ο αυτοματισμός, ο οποίος βασίζεται στην επικοινωνία και τον έλεγχο, πρόσθεσε στοιχεία του αυτοματου ελέγχου και της λήψης αποφάσεων, μετατρέποντας το εργοστάσιο σε ένα ενιαίο σύνολο.

Υπάρχει ευρέως διαδεδομένη η άποψη ότι ο αυτοματισμός δεν αποτελεί τίποτα περισσότερο από ένα υψηλό επίπεδο μηχανοποίησης. Ο Πατρινός ορίζει την αυτοματοποίηση σαν την "παραγωγή αγαθών χωρίς χειροκίνητη ρύθμιση. Αυτό προϋποθέτει

ότι η ρύθμιση (έλεγχος) είναι ακατάπαυστη ή σχεδόν ακατάπαυστη από την αρχή της ως το τέλος της παραγωγικής διαδικασίας..." (Πατρινός, 1982: 111).

Ο αυτοματισμός θεωρείται από τους περισσότερους μελετητές ότι είναι μια άλλη μορφή τεχνολογικής αλλαγής. Οι συγγραφείς που ασχολούνται με θέματα τεχνολογίας προσπάθησαν να διαχωρίσουν τον αυτοματισμό από άλλες μορφές τεχνολογικής αλλαγής και να δώσουν τον ορισμό του. Περιορίσαν τον όρο σε δυο είδη παραγωγικών διαδικασιών: σε εκείνες που χρησιμοποιούν την αρχή του αυτοματισμού ή της επανατροφοδότησης, την οποία ένας μηχανισμός ελέγχου θέτει σε λειτουργία, αφού λάβει αυτό που συνέβη προηγουμένως και σε εκείνες στις οποίες ένας αριθμός σταδίων παραγωγής ενοποιούνται σε μία διαδικασία μέσα από τη χρήση μηχανών- τεχνική που είναι γνωστή με τον όρο "Detroit automation". Σε αντίθεση με παλιομοδίτικες τεχνικές γραμμής παραγωγής, κατά τις οποίες ένα εξάρτημα μετακινούνταν από τον έναν σταθμό εργασίας στελεχωμένο με άνθρωπο σε άλλον, ο αυτοματισμός τύπου Detroit αποτελείται από εξαρτήματα που μετακινούνται από την μια μηχανή στην άλλη, ενώ γίνονται αυτόματες προσαρμογές στη θέση των εργαλείων (Froomkin, 1972: 480).

Τα βασικά χαρακτηριστικά του αυτοματισμού είναι: (α) μια "κλειστή" λειτουργία, που αποτελεί μέθοδο λειτουργίας όπου δεν απαιτείται η ανθρώπινη παρέμβαση από τη στιγμή που οι πρώτες υλές μπουν στην μηχανή μέχρι τη στιγμή που το τελικό προϊόν

αποθηκευεται ή στοιβάζεται στο τέλος της γραμμής παραγωγής.
(β) Η διαρκής επανατροφοδότηση (Froomkin, 1972: 481). Ο Peter Drucker (1977: 214) διακρίνει 4 αρχές αυτοματισμού. Στην πρώτη, η ολή διαδικασία είναι ένα σύστημα, στο οποίο δεν υπάρχει ούτε αρχή ούτε τέλος. Το κάθε τι είναι ενωμένο κυκλικά. Στη δεύτερη, το σύστημα βασίζεται στην παραδοχή ότι φαινόμενα του φυσικού συμπαντος είναι αξιόπιστα και μπορούν να προβλεφθούν. Στην τρίτη, το σύστημα αυτοελέγχεται μέσω επανατροφοδότησης. Τέλος στην τέταρτη, οι άνθρωποι δεν εργαζονται αλλά προγραμματίζουν και παίρνουν αποφάσεις μέσα στα πλαίσια του μοντέλου για το οποίο το σύστημα έχει σχεδιαστεί.

Σε πολύ λίγες παραγωγικές διαδικασίες έχουν χρησιμοποιηθεί μέχρι σήμερα αυτοματοποιημένοι μηχανισμοί σαν αυτούς που προαφέρθηκαν, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχει δυνατότητα για ευρύτερη χρησιμοποίησή τους στο μέλλον που πιθανώς να μας οδηγήσει στο πλήρως αυτοματοποιημένο εργοστάσιο. Συγχύση προκαλείται συχνά με διαδικασίες που έχουν μέρος μόνον των χαρακτηριστικών του αυτοματισμού και λογίζονται σαν αυτοματοποιημένες διαδικασίες ενώ θα έπρεπε να καλούνται μηχανοποιημένες διαδικασίες. Το σημαντικό είναι ότι στη μηχανοποίηση ο έλεγχος γίνεται από τον άνθρωπο ενώ στον αυτοματισμό παύει να υπάρχει έλεγχος της μηχανής από τον άνθρωπο.

Η έννοια του αυτοματισμού όπως ακόμη εφαρμόζεται στις μέρι

μας μέσω των Η/Υ και του αυτοματισμού γραφείου δεν είναι τίποτα άλλο παρά υψηλό επίπεδο μηχανοποίησης.

Τελειωνοντας, θα ήθελα να επισημάνω ότι ο αυτοματισμός ίσως να απαλλάσσει τον άνθρωπο από κάποιες δουλειές ρουτινας χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν δημιουργεί άλλα προβλήματα, όπως ψυχολογικά στον ίδιο, σχέσεων με τους συναδέλφους του ή τους προϊσταμένους του, οργανωτικά στην επιχείρηση καθώς και πολλά άλλα. Όπως προανέφερα, ο αυτοματισμός αποτελεί τμήμα της γενικότερης τεχνολογικής αλλαγής που συντελείται στις μέρες μας. Πολλά από τα συγχρόνα προβλήματα των ημερών μας που έχουν συνδεθεί με τον αυτοματισμό σχετίζονται με την αδυναμία της κοινωνίας να παρακολουθήσει τις συγχρονες τεχνολογικές αλλαγές.

γ. Αυτοματισμός γραφείου

- Το "Γραφείο"

Η πρωτοφανής αύξηση της απασχόλησης στον χώρο του γραφείου ήταν το αποτέλεσμα της καπιταλιστικής οργάνωσης της κοινωνίας και μίας γραφειοκρατικής ανάπτυξης που έλαβε χώρα μετά το 1900, η οποία συνοδεύτηκε από μία δραστική αναδιοργάνωση του γραφείου (Lowe, 1987: 109). Το γραφείο έχει χαρακτηριστεί ως "νευραλγικό κέντρο" ενός οργανισμού δεδομένου ότι παρέχει το συντονισμό και επεξεργασία όλων των πληροφοριών που εισέρχονται ή εξέρχονται από τον οργανισμό και διακινούνται

εσωτερικά (Birchall & Hammond, 1982: 15). Σύμφωνα με τον V.E. Giuliano (1985: 298), το γραφείο είναι ένα μέρος όπου οι άνθρωποι διαβαζουν, σκέφτονται, γραφουν και επικοινωνουν, όπου γινονται προτασεις και σχέδια, όπου συγκεντρωνονται και ξοδευονται χρηματα, όπου διοικουνται επιχειρησεις και οργανισμοι.

Προκειμενου να κατανοησουμε την έννοια του "γραφειου" θα ήταν χρήσιμο να δουμε την εξέλιξη του, τόσο από την άποψη της τεχνολογικής προοδου όσο και των κοινωνικων συνθηκων. Οι περιοδοι της εξέλιξης συμφωνα με τον Hirschheim (Hirschheim 27 - 28) είναι:

i. Η περίοδος πριν από την εκβιομηχανιση

Η ιστορια του γραφειου αρχιζει με τις οικονομικές δραστηριότητες του ανθρωπου. Όταν ο ανθρωπος αντελήφθη την αναγκη καταγραφής της οικονομικής δραστηριότητας, εμφανιστηκαν κάποιες μορφες εξειδικευσης. Καθως αυτές οι εξειδικευσεις έφθασαν να ομοδοποιουνται σε μια τοποθεσια, εμφανιστηκε το γραφειο με τη γεωγραφική του έννοια. Μέχρι τη βιομηχανική επανάσταση, η εργασία των υπαλλήλων γραφειου χαρακτηρίζεται ως εργασία γοήτρου στενά συνδεδεμένη με τη διοικηση και τους ιδιοκτητες της εταιριας.

ii. Η βιομηχανική περίοδος

Ο υπάλληλος της προ-βιομηχανικής περιόδου άρχισε να εξαφανιζεται και να αντικαθισταται από έναν εξειδικευμένο υπάλληλο με έναν ή περισσότερους στόχους γραφειου.

iii. Η εποχή της πληροφορίας

Οι Η/Υ και οι ηλεκτρονικές γραφομηχανές επιτρέπουν στους υπαλλήλους γραφείου να χειρίζονται καλύτερα τα προβλήματα λήψης, κατατάξης, αποθήκευσης, ανάκλησης και επεξεργασίας των δεδομένων.

Τα τελευταία χρόνια και κυρίως από τη βιομηχανική περίοδο και μετά, μια πλειάδα εφευρέσεων συνέβαλαν στη δημιουργία του γραφείου όπως εμείς το γνωρίζουμε σήμερα. Οι κυριότερες εφευρέσεις είναι: η γραφομηχανή (1868), το τηλέφωνο (1876), το στυλό διαρκείας (1888), το μαγνητόφωνο (1899), η τηλεόραση (1927), το τηλέτυπο (1928), η ξηρογραφία (1938), ο Η/Υ (1939), το τρανζιστορ (1947) (Cohen, 1984: 119).

Τα επιτεύγματα εκείνα που εδράσαν καταλυτικά στη μορφή του γραφείου είναι: (α) Η εξαπλώση του τηλεφώνου μετά το 1920 που επιτρέπει στο προσωπικό μιας εταιρίας να επικοινωνεί χωρίς να αφήνει το χώρο εργασίας, και που έδωσε τη δυνατότητα να αναπτυχθούν διάφορες δομές επικοινωνίας (Osborne, 1985: 313). (β) Η εφαρμογή των Η/Υ στον εργασιακό χώρο, που έδωσε μια νέα ώθηση στο γραφείο και την αύξηση της παραγωγικότητας.

Η κατασκευή του μοντέρνου γραφείου μεγαλώνει συνεχώς με τον ίδιο τρόπο όπως η κατασκευή του εργοστασίου. Η εργασία τυποποιήθηκε, μεγάλες σειρές γραφείων ίδιου σχεδίου και εξοπλισμός καταλαμβάνουν τους χώρους μεγάλων εμπορικών και πιστωτικών οργανισμών. Με τον αυξημένο καταμερισμό της

εργασίας η κάθε διαδικασία γίνεται απλούστερη και το πεδίο δράσης κάθε εργαζομένου γίνεται στενότερο (Lowe, 1987: 86).

Το γραφείο αρχίζει να εξειδικεύεται. Ο Panko (1984a) χωρίζει το γραφείο σε δυο κυρίους τύπους:

i. Τυπος I: γραφείο διαδικασιών

Είναι εκείνο το οποίο ακολουθεί συγκεκριμένα βήματα για τη διεκπεραίωση μιας δραστηριότητας ή δραστηριότητας.

ii. Τυπος II: γραφείο μη διαδικαστικό

Είναι εκείνο το οποίο δεν ακολουθεί εκ των προτέρων καθορισμένα και αυστηρά βήματα για τη διεκπεραίωση γενικότερων στόχων. Έδω ανήκει το ανώτατο επίπεδο διοίκησης, περιλαμβάνονται δε στον τύπο II του γραφείου και άλλες διοικητικές και επαγγελματικές ομάδες (Long, 1987: 24).

Το ερώτημα που γεννιέται μετά τα προαναφερθέντα είναι κατά πόσο μπορούν να εφαρμοστούν στο γραφείο τεχνικές ανάλογες με εκείνες που πρότεινε ο F. Taylor. Το 1917 ο William Henry Lefringwell έδωσε έναν οδηγό για το πως πρέπει να διοικείται ένα γραφείο. Ο Lefringwell αποδειχτηκε ο σημαντικότερος υποστηρικτής της "Επιστημονικής Διοίκησης Γραφείου" (Scientific Management Office), όπως δε έκανε και ο Taylor για το εργοστάσιο, παρουσίασε πρακτικές συμβουλές για το πως θα συζητηθεί η παραγωγή, θα μειωθούν τα έξοδα και θα ελεγχθεί η διοίκηση προσωπικού (Lowe, 1987: 98). Ο Guilliano μελέτησε το αμερικανικό γραφείο και υποστηρίζει ότι από τις αρχές του 20ου αιώνα η υπαλληλική εργασία χαρακτηρίζεται από την προσέγγιση

γραμμής-παραγωγής (Lowe, 1987: 111). Ο David Lockwood υποστηρίζει ότι η επιστημονική διοίκηση δεν αναπτύχθηκε στο βρετανικό γραφείο μέχρι το 1950. Μετά το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο το γραφείο στη Βρετανία παρουσιάζει ομοιότητες με τη γραμμή παραγωγής και γίνεται περισσότερο ρουτινιαρική η απασχόληση σε αυτό. Τα βρετανικά στελέχη θεωρεί ότι είναι λιγότερο ενθουσιωδη από τα αμερικάνικα όσον αφορά την εφαρμογή περισσότερων τεχνικών επιστημονικής διοίκησης για την επίτευξη διοικητικού ελέγχου (Lowe, 1987: 111,112).

Ανάλογες με τις προαναφερθείσες μελέτες για τον ελλαδικό χώρο δεν υπάρχουν. Θα μπορούσαμε όμως να υποστηρίξουμε ότι μόνο τα τελευταία χρόνια με την αύξηση του μεγέθους των εταιρειών και την εξειδίκευση των εργαζομένων σε αυτές παρουσιάζονται φαινόμενα γραμμής παραγωγής ανάλογα με εκείνα του εργοστασίου και αυτό όχι σε όλες τις περιπτώσεις αλλά σε εκείνες μόνο που υπάρχει υπερβολικός καταμερισμός της εργασίας, δηλαδή μόνο σε εργασίες ρουτινας. Στην Ελλάδα η πλειονότητα των υπαλλήλων γραφείου ασχολείται με μία ποικιλία αντικειμένων με αποτέλεσμα να μην μπορεί κανείς να υποστηρίξει ότι ανάλογες εφαρμογές της Επιστημονικής Διοίκησης που έγιναν στο εξωτερικό υφίστανται και στην Ελλάδα.

- Αυτοματισμός γραφείου

Επικέντρο της ηλεκτρονικής επανάστασης που κυριαρχεί τώρα στις αναπτυγμένες καπιταλιστικές χώρες αποτελεί ο αυτοματισμός

γραφείου. Η νέα τεχνολογία γραφείου είναι αποτέλεσμα συγκλήσης προηγούμενων διαφορετικών τεχνολογιών: Η/Υ, τηλεπικοινωνιών και μηχανών γραφείου (Long, 1987: 9).

Η Εγκυκλοπαιδεία Πληροφορικής και Τεχνολογίας Υπολογιστών (τόμος 1ος, 1986: 126) ορίζει σαν σύστημα αυτοματισμού γραφείου "το πληροφοριακό σύστημα που δίνει τη δυνατότητα διαχείρισης, μεταβίβασης και διανομής των πληροφοριών, οι οποίες είναι απαραίτητες για τη λειτουργία μιας εταιρίας ή υπηρεσίας". Με τον όρο "διαχείριση των πληροφοριών" εννοείται η συλλογή, καταχώριση, αποθήκευση και αναζήτησή των πληροφοριών. Μορφές που μπορούν να παρουν οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι αναγνωρίσιμες από τον άνθρωπο, και οι άνθρωποι, όπως είναι γνωστό, επικοινωνούν με τη βοήθεια προφορικού και γραπτου λόγου, αριθμών, σχεδίων και εικόνων. Κατά συνέπεια ένα σύστημα αυτοματισμού γραφείου, μπορεί να διαχειρίζεται, να μεταβιβάζει και να παρέχει πληροφορίες σε όλες τις πιο πάνω μορφές. Ο αυτοματισμός γραφείου προορίζεται μάλλον για τον κοινό χρήστη παρά για τον ειδικό (Commission of the European Economic Communities, 1984: 19).

Πολλοί συγγραφείς σήμερα θεωρούν ότι δεν θα έπρεπε να μιλάμε για αυτοματισμό γραφείου, αλλά για μηχανοποίηση γραφείου, ακόμη και όταν αναφερομαστε σε μηχανήματα όπως είναι ο επεξεργαστής κειμένου. Ο Zisman θεωρεί την επεξεργασία κειμένου και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σαν απλή "μηχανοποίηση" ή σαν την υποκατάσταση της ανθρώπινης εργασίας

από τη δυναμη της μηχανής, ενώ με τον αυτοματισμό αντικαθίσταται η ελευθερία βούλησης του ανθρώπου με τις μηχανες. Στον αυτοματισμο γραφείου το συστημα Η/Υ ελεγχγει τις δραστηριότητες του γραφείου και αξιολογει την απόδοση συμφωνα με την προγραμματισμένη λογική (Driscoll, 1984: 261).

Πολλοι συγγραφεις παραλληλιζουν συχνα τη μηχανοποιηση της παραγωγικής διαδικασιας με αυτην της εργασιας γραφειου (Rhee, 1968: 32-33). Για να μπορέσουμε να εξετασουμε την ακρίβεια της αναλογιας αυτης ανάμεσα στη μηχανοποιηση γραφειου και στη μηχανοποιηση της παραγωγής, απαιτειται καταταξη σε κατηγορίες των μηχανων σε σχέση με τις δραστηριότητες του γραφειου³.

Πριν φθασουμε στην μηχανοποιηση και τον αυτοματισμό προηγήθηκαν διάφορες φάσεις στην παραγωγική διαδικασία, όπως είναι η εξειδικευση, ο καταμερισμός της εργασιας, η μηχανοποιηση και ο ορθολογισμός (Rhee, p.33). Το ερωτημα είναι κατά πόσο, πριν φθάσουμε στον αυτοματισμό γραφειου, προηγήθηκαν φάσεις ανάλογες με αυτες της παραγωγικής διαδικασιας. Πριν εξετασουμε το αν υπήρξαν τέτοιες φάσεις, θα ήταν χρήσιμο να δουμε τις ομοιότητες που ίσως έχει το τελικό προϊόν γραφειου με το βιομηχανικό προϊόν. Τελικό προϊόν γραφειου συνήθως αποτελουν οι πληροφορίες, η εξυπηρέτηση, η παροχή υπηρεσιων προς τους πελάτες, δηλαδή κυρίως μη-υλικά αγαθά. Η πληροφορια αποτελεί την πρώτη ύλη της εργασιας γραφειου (Norman, 1980: 22). Αντιθετα, το προϊόν της βιομηχανικής παραγωγής είναι ένα αγαθό λίγο ή πολυ χειροπισστο

(υλικό αγαθό) και τυποποιημένο, και ως εκ τούτου διαφέρει από την πλειονότητα των προϊόντων γραφείου.

Αρχές και τακτικές της Επιστημονικής Διοίκησης (Scientific Management), όπως η υπερβολική εξειδίκευση, καταμερισμός της εργασίας, κ.λπ. που ακόμη και σήμερα εφαρμόζονται ευρέως στη βιομηχανία, δεν είναι ευκολο να εφαρμοστούν στο γραφείο, λόγω της μη ομοιογένειας τόσο του τελικού προϊόντος όσο και της διαδικασίας για την επίτευξη του τελικού στόχου. Στην γραμμή παραγωγής, για παράδειγμα, ο εργαζόμενος έχει πολύ μικρή δυνατότητα να αναπτύξει πρωτοβουλία διότι ελεγχεται τόσο η ταχύτητα όσο και η ποιότητα του προϊόντος από τα μηχανήματα ενώ ο ίδιος ο εργαζόμενος θα πρέπει στον ρυθμό που του υποδεικνύει η μηχανή να συμπληρώσει ένα μικρό εξάρτημα για το τελικό προϊόν. Οι υπάλληλοι γραφείου μπορεί να ελεγχονται στενά σε μερικές περιπτώσεις από τον άμεσο προϊστάμενο τους, ανάλογα με το στυλ διοίκησης που εφαρμόζει ο καθένας από αυτούς, όμως η πρωτοβουλία και η αυτενέργεια δεν μπορεί να αφαιρεθεί τελείως από τους υπαλλήλους γιατί η κάθε περίπτωση είναι ιδιαίτερη. Θα αναρωτηθεί κανείς τι γίνεται με τους υπαλλήλους που ασχολούνται αποκλειστικά με την δακτυλογραφή ή την επεξεργασία κειμένου. Στη περίπτωση αυτή θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι υπάρχουν σαφείς ομοιότητες με τη γραμμή παραγωγής.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι είναι μάλλον δύσκολο να πούμε ότι στο γραφείο προηγήθηκαν του αυτοματισμού οι ίδιες ακριβώς

φάσεις με αυτές της παραγωγικής διαδικασίας, χωρίς όμως να αποκλεισθεί τελείως η ομοιότητά τους σε μερικές παρεμφερείς περιπτώσεις.

- Επιπτώσεις του αυτοματισμού γραφείου

Οι επιπτώσεις του αυτοματισμού/μηχανοποίησης γραφείου στους εργαζομένους μπορούν να γίνουν αντιληπτες με δυο τρόπους: Πρωτον, σε πολλές περιπτώσεις ενδέχεται ο αυτοματισμός να αλλάξει τη φύση της εργασίας των υπαλλήλων και έμμεσα να αλλάξει και τη φύση της εργασίας των διοικουντων. Δευτερον, ο αυτοματισμός προσφέρει νέα εργαλεία στους διοικουντες για να υποβοηθήσει το έργο τους (Wainwright, 1984: 3).

Άρκετοι μελετητες προσπάθησαν να κατηγοριοποιήσουν τους υπαλλήλους γραφείου. Ο Cockcroft τους χωρίζει σε "επεξεργαστές πληροφοριων" (information processors) και "δημιουργικούς εργατες" (creative workers) (Wainwright, 1984: 3). Ανάλογο διαχωρισμό κανει και ο Menzies (Long, 1984: 96) σε δυο ομάδες: Στην πρώτη ομάδα είναι οι "εργάτης πληροφορίας" (information worker), που ασχολείται με την ρουτινιαρική καταχώρηση στοιχειων, την αρχειοθέτηση και διακίνηση των πληροφοριων* (σε αυτόν τον τυπο ανήκουν οι δακτυλογράφοι, οι γραμματείς, οι υπάλληλοι και το προσωπικό καταχώρησης στοιχειων που είναι κυρίως γυναίκες). Στη δεύτερη ομάδα εντάσσονται εκείνοι που αναλυουν και χρησιμοποιουν τις πληροφορίες. Αυτοι είναι γνωστοι σαν "εργατες της γνώσης" (knowledge workers), και

είναι κυρίως άνδρες. Μία κάπως διαφορετική διάκριση σε δυο διαστάσεις προτείνει ο R.J. Long⁴.

Κατά τον Menzies, η πρώτη φάση της αυτοματοποίησης επηρεάζει τους "εργάτες πληροφορίας" ενώ η δεύτερη φάση επηρεάζει και τους "εργάτες της γνώσης". Ο όρος "εργάτης" εδώ χρησιμοποιείται με την ευρύτερη έννοια του εργαζομένου. Σαν πρώτη φάση του αυτοματισμού θεωρείται η χρήση των μηχανών για την διευκόλυνση των εργασιών' λ.χ. ο επεξεργαστής κειμένου και ο μικροϋπολογιστής έπαιξαν σημαντικό ρόλο προς την κατεύθυνση αυτή, ο ένας για την δακτυλογράφηση κειμένων και ο άλλος για την αποθήκευση πληροφοριών αντίστοιχα. Στην δεύτερη φάση της εφαρμογής περιλαμβάνεται η συμπτυξη πολλών ενδιάμεσων λειτουργιών, κυρίως με τη συγκλίση τριών τεχνολογιών, ήτοι της ηλεκτρονικής επεξεργασίας δεδομένων, των τηλεπικοινωνιών και των μηχανών γραφείου (Long, 1984: 95-96).

3. ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η έννοια του καταμερισμού της εργασίας αναφέρεται στον συστηματικό τρόπο με τον οποίο οι τεχνικές λειτουργίες των ανθρώπων και των μηχανών ανατίθενται στους εργαζομένους σαν καθήκοντα εργασίας (Blauner, 1964: 9).

Η σημασία του καταμερισμού της εργασίας τονίστηκε από αρκετούς μελετητές, ο πρώτος όμως που ασχολήθηκε συστηματικά με το θέμα αυτό ήταν ο Adam Smith. Αυτός προσδιόρισε τον καταμερισμό της εργασίας σαν ένα παράγοντα αύξησης της παραγωγής και του Πλούτου των Εθνών, πράγμα που αποτέλεσε το εναυσμα, ώστε να αναγνωριστεί η σημασία της διαφοροποίησης των ρόλων στην οικονομική ζωή (Samuelson, 1975: 90; Εμμανουήλ, 1979: 94-95). Ο Durkheim στο έργο του "Ο Κοινωνικός Καταμερισμός της 'Εργασίας" προσπάθησε να αποδείξει ότι οι σύγχρονες κοινωνίες μπορούν να διατηρηθούν σε ισορροπία μόνο με τον καταμερισμό της εργασίας, ο οποίος είναι απαραίτητος για την συνεκτικότητα των κοινωνιών τουλάχιστον κατά την περίοδο της ανάπτυξής τους (Durkheim, 1964: 397). Ο Durkheim υποστηρίζει ότι ο καταμερισμός της εργασίας δημιουργεί αλληλεγγυη όχι επειδή κάνει το άτομο συναλλακτική, όπως υποστηρίζουν οι οικονομολογοί, αλλά επειδή δημιουργεί στα άτομα ένα ολοκληρωμένο σύστημα δικαιωμάτων και καθηκόντων που τα συνδέει με ένα συνεκτικό τρόπο. Ο Durkheim υποστηρίζει ότι ο καταμερισμός της εργασίας διαμορφώνει κανόνες που διασφαλίζουν την ειρηνική και τακτική συνάθροιση των

τεμαχισμένων λειτουργιών (Durkheim, 1964: 406).

Η αλληλεγγυή που δημιουργείται από τον καταμερισμό της εργασίας, σύμφωνα με τον Durkheim, διακρίνεται σε:

(α) "Μηχανική αλληλεγγυή" που χαρακτηρίζεται από ενότητα και έλλειψη διαφοροποίησης. Πρόκειται για δεσμό που ενώνει το άτομο με την κοινωνία και είναι αναλογος αυτού που ενώνει ένα αντικείμενο με τον άνθρωπο. Σε κοινωνίες όπου επικρατεί η αλληλεγγυή αυτού του τύπου το άτομο δεν αποτελεί κυρίαρχο στοιχείο της κοινωνίας (Durkheim, 1964: 130). β) "Οργανική αλληλεγγυή" που δημιουργείται από τον καταμερισμό της εργασίας. Ένω ο προηγούμενος τύπος αλληλεγγυής υπονοεί ότι τα άτομα μοιάζουν μεταξύ τους, ο δεύτερος τύπος προϋποθέτει διαφοροποίηση των ατόμων (Durkheim, 1964: 131).

Οι δύο τύποι αλληλεγγυής που διέκρινε ο Durkheim αντιστοιχούν σε δύο τύπους κοινωνίας, από τους οποίους ο ένας είναι παραδοσιακός και στάσιμος (μηχανική αλληλεγγυή) και ο άλλος δυναμικός, εξελικτικός και προοδευτικός (οργανική αλληλεγγυή), καθώς η πρόοδος είναι συνδεδεμένη με τον καταμερισμό της εργασίας (Durkheim, 1964: 192). Ο Durkheim επίσης συζήτησε τις μορφές εκείνες του καταμερισμού της εργασίας που δημιουργούν προβλήματα όπως είναι: (α) ο "ανομικός καταμερισμός" της εργασίας, κατά τον οποίο το άτομο απομονώνεται στην ειδικότητα του εξαιτίας του υπερβολικού καταμερισμού της εργασίας, και (β) ο καταναγκαστικός καταμερισμός" της εργασίας, κατά τον οποίο τα άτομα δεν

επιλέγουν ελεύθερα το επάγγελμά τους και εισέρχονται σε αυτό αναγκαστικά. Ο Durkheim για την άμβλυση των προβλημάτων που προκύπτουν από τον καταμερισμό της εργασίας προτείνει επαφές των εργαζομένων με τη διοίκηση μέσω συνδικαλιστικών φορέων για συζήτηση, ανταλλαγή αποψεων και διαπραγματεύσεις (Bottomore, 165-166). Πολλά από αυτά που πρότεινε ο Durkheim έχουν επιτευχθεί στη σύγχρονη βιομηχανική κοινωνία.

Ο Marx είχε εξετάσει τον καταμερισμό της εργασίας σε σχέση με την "αλλοτριωση" και την "κοινωνική διαστρωμάτωση". Υποστήριξε ότι η αλλοτριωση είναι "το αναπόφευκτο αποτέλεσμα του αδιάλειπτου καταμερισμού της εργασίας στις διαδικασίες της παραγωγής των καπιταλιστικών βιομηχανικών οικονομιών" (Ερμανουήλ, 1979: 130). Τη διαστρωμάτωση θεώρησε ο Marx σαν το αποτέλεσμα του καταμερισμού της εργασίας, ιδιαίτερα εκείνου που αποκαλούσε "την πρώτη μεγάλη διάκριση μεταξύ χειρωνακτικής εργασίας και πνευματικής εργασίας" (Bottomore, 1974: 166).

Ο Blauner συμπεραίνει ότι η βιομηχανική ανάπτυξη επέφερε ένα πολυπλοκό και διαρκώς αυξανόμενο καταμερισμό της εργασίας μέσα στο εργοστάσιο. Πιστεύει ότι η τεχνολογία θέτει όρια στην οργάνωση της εργασίας χωρίς όμως να τα καθορίζει πλήρως, μια και διάφορες μορφές οργάνωσης της εργασίας μπορεί να συνυπάρχουν μέσα στο ίδιο τεχνολογικό σύστημα (Blauner, 1964: 9).

Πιστεύεται ότι ο καταμερισμός της εργασίας έγινε

εντονότερος μετά τη βιομηχανική επανάσταση. Ο Stinchcombe λέει χαρακτηριστικά, ότι ο καταμερισμός της εργασίας είναι από μόνος του μια βελτιωμένη τεχνολογία και αποτελεί τμήμα της προηγμένης τεχνολογίας (Stinchcombe, 1983: 89-90).

Ο καταμερισμός της εργασίας αποτελεί μια από τις βασικές αρχές της κλασικής γραφειοκρατικής θεωρίας της Κοινωνιολογικής αλλά και της Διοικητικής Επιστήμης, η οποία αναπτύχθηκε στις αρχές του 20ου αιώνα. Ο Ζευγαρίδης αναφέρει χαρακτηριστικά ότι "ο κόσμος της γραφειοκρατικής οργάνωσης είναι σταθερά προσανατολισμένος προς την εξειδίκευση. Η επίτευξη υψηλών στόχων γίνεται επίσης με την προτυποποίηση η οποία είναι συνέπεια της εξειδίκευσης..." (Ζευγαρίδης, 1978 Β' τόμος, σελ.175). Η Κλασική Σχολή και η Επιστημονική Διοίκηση του Taylor, ήτοι οι απόψεις των Gilbreth, Fayol, κ.ά. ακόμη και σήμερα, παρόλη την επίθεση που έχουν δεχθεί από πολλούς κοινωνικούς επιστήμονες σε όλο τον κόσμο, έχουν ευρύτατη απήχηση στον επιχειρηματικό κόσμο.

4. ΑΛΛΟΤΡΙΩΣΗ

α. Εννοιολογική εξέλιξη του όρου "αλλοτριωση"

Η αλλοτριωση άρχισε να αποτελεί σημαντικό θέμα συζήτησης από τότε που διαταραχθηκε ο παραδοσιακός τροπο ζωής και εργασίας, δηλαδή από τη βιομηχανική επανάσταση και μετά. Πιστεύεται ότι η συγχρονη βιομηχανική κοινωνια απομόνωσε τον άνθρωπο μέσα σε ένα περιβάλλον που διέπεται από κανονισμούς και ανωνυμια, με αποτέλεσμα να καταστρέφονται οι ανθρώπινες σχέσεις. Αυτοί οι παραγοντες συνετέλεσαν στο να αισθάνεται ο άνθρωπος αποξενωμένος και αποκομμένος από το περιβάλλον του.

Η εννοια της αλλοτριωσης εμπεριέχει προεκτάσεις απο διάφορες επιστήμες όπως τη Ψυχολογία, την Κοινωνιολογια, τη Φιλοσοφια, την Οικονομική και Πολιτική επιστήμη. Έχει τις ριζες της στην Παλαιά Διαθήκη, σχετίζεται δε με την ειδωλολατρεία, όπου το άτομο αλλοτριωνεται⁵.

Η αλλοτρίωση διαχρονικά παίρνει διάφορες έννοιες. Σημερα η αλλοτριωση φαινεται να καλύπτει τους περισσότερους τομεις της ζωής και των σχέσεων του ατόμου και του εργαζομένου. Συμφωνα με τον Ε.Φρομμ,

"η αλλοτρίωση όπως τη συνανταμε στη συγχρονη κοινωνια, είναι σχεδόν ολοκλήρωτικη. Διαποτιζει τη σχέση του ανθρώπου προς την εργασία, προς τα πράγματα που καταναλωνει, προς το κράτος, τους συνανθρώπους του και

προς τον εαυτό του. Ο άνθρωπος έχει δημιουργήσει ένα κόσμ από δημιουργημένα από τον άνθρωπο πράγματα που δεν υπήρχε πριν. Έχει συγκροτήσει μια πολυπλοκή, κοινωνική μηχανή για να διαχειρίζεται την τεχνική μηχανή που έχει κατασκευάσει. Όμως, ολόκληρο αυτό το δημιουργήμα του δεσπόζει επάνω του και τον εξουσιάζει. Δεν αισθάνεται τον εαυτό του ως δημιουργό και ως επικεντρο, αλλά ως τον υπηρετη ενός Γκολέμ, που εφτιαξε με τα χέρια του. Βρίσκει αντιμέτωπο τον εαυτό του με τις ίδιες δυνάμεις που είναι ενσωματωμένες στα πράγματα που δημιουργεί, αλλοτριωμένες από τον εαυτό του. Διακατέχεται από τα δημιουργήματά του, και έχει χάσει την ιδιοκτησία του εαυτού του...." (Φρομ, 1970: 160)

Ο Hegel (Mandel, 1970: 15), ένας από τους σημαντικότερους Γερμανούς φιλοσόφους, υποστηρίζει ότι ο άνθρωπος είναι αλλοτριωμένος επειδή η ανθρωπινή εργασία είναι αλλοτριωμένη. Έδωσε δυο εξηγήσεις γι' αυτή την γενική αλλοτρίωση της ανθρωπίνης εργασίας. Στην πρώτη είπε ότι οι ανθρωπίνες ανάγκες είναι πάντοτε ένα βήμα μπροστά από τους οικονομικούς πόρους, οι άνθρωποι δε θα είναι πάντα καταδικασμένοι να εργάζονται πολύ σκληρά για να πραγματοποιήσουν τις ανικανοποίητες ανάγκες τους. Στην δεύτερη άποψη ο Hegel τόνισε ότι όποιος εργάζεται, και παραγει κάτι, πραγματικά αναπαράγει στην εργασία του μια ιδέα που αρχικά είχε στο μυαλό του. Την έννοια αυτή ο Hegel την όρισε σαν απαλλοτρίωση, εξωτερικευση, αποξένωση ("externalization", "Entausserung").

Ο Marx (Mantel, 1970: 16), οποίος θεωρείται ο σημαντικότερος μελετητής σχετικά με την αλλοτριωση, επηρεάστηκε από τις θεωρητικές απόψεις του Hegel τις οποίες και αντικρούει. Ο Marx⁶ (Maximilien, 1972: 36) είδε την αλλοτριωση σαν ένα φαινόμενο που σχετίζεται με την δομή των κοινωνιών εκείνων όπου ο παραγωγός έχει αποκοπεί από τα μέσα παραγωγής και στις οποίες η "νεκρή εργασία" (κεφάλαιο) επικρατεί του "ζωντος κεφαλαίου" (εργασία). Εξάλλου ο Durkheim, σύμφωνα με τον Parsons, ασχολήθηκε λιγότερο με την έννοια της αλλοτριωσης, την αντιμετώπισε και την συνδεδεσε με τις έννοιες του εγωϊσμού και του αλτρουισμού και έτσι η αλλοτριωση φαίνεται να είναι μια παθολογική κατάσταση (ανομή από κάποιες απόψεις) του θεσμοθετημένου ατομισμού στην οποία ο κονφορμισμός συνδέεται με τις αλτρουιστικές τάσεις. Το αλλοτριωμένο άτομο, επόμενο είναι κάτω από τέτοια πίεση να εδραιώσει την ανεξαρτησία του από τις πιέσεις που δεχεται να προσαρμοστεί, με αποτέλεσμα να γίνεται ανίκανο να δεχθεί τους βασικούς κανονιστικούς όρους ενός σταθερού συστήματος οργανωμένης ατομικής ελευθερίας (Parsons, 1972: 317) .

Με τον όρο "αλλοτριωση" εκφράζουμε την αίσθηση που έχει ο άνθρωπος ότι έχασε την ταυτότητά του, δηλαδή αισθάνεται τον εαυτό του σαν ξένο και μη ικανό να ελέγχει είτε το εργασιακό είτε το κοινωνικό του περιβάλλον. Ο όρος αλλοτριωση συνδέεται με πολλούς τομείς δραστηριότητας του ατόμου, ως καταναλωτή, ως συναλλασσόμενου με την πολιτεία, ως εργαζομένου κ.λπ. αλλά και με τις "κοινωνικές δυνάμεις που καθορίζουν την κοινωνία μας

και τη ζωή του καθενός που ζει σ' αυτή" (Φρομ, 1970: 175). Ο Blauner θεωρεί ότι ο εργάτης είναι αλλοτριωμένος όταν δεν έχει τον έλεγχο των άμεσων διαδικασιών της εργασίας του και δεν μπορεί να αναπτύξει μία αντίληψη στοχασμού και λειτουργίας που να συνδέει την εργασία του με την παραγωγή ολης της οργάνωσης (Blauner, 1964: 15) .

β. Κοινωνιολογική προσέγγιση του όρου "αλλοτριωση"

Ο Melvin Seeman (1959: 783-791) διέκρινε 5 βασικούς τρόπους με τους οποίους χρησιμοποιήθηκε η έννοια της αλλοτριωσης στην παραδοσιακή κοινωνιολογική ανάλυση της έννοιας. Εξετάζει την έννοια από την κοινωνικο-ψυχολογική άποψη. Η πρωτη χρήση του όρου γίνεται από την άποψη της αδυναμίας (powerlessness). Υπό αυτή την έννοια, η αλλοτριωση έχει τις ρίζες της στον Marx και κυρίως στις απόψεις για τη θέση του εργάτη στην καπιταλιστική κοινωνία.

Ο Marx (Stinchcombe, 1983: 86) χρησιμοποίησε τον όρο της αλλοτριωσης για να δείξει τον διαχωρισμό του σκοπού της εργασίας από τους προσωπικούς στόχους του ατόμου. Η χρήση της αλλοτριωσης με την έννοια της αδυναμίας είναι η πιο συχνή στην σύγχρονη φιλοσοφία επί του θέματος (Seeman, 1959: 784) η έννοια αυτή προοριζόταν για την απεικόνιση της σχέσης του ανθρώπου με την ευρύτερη κοινωνική κατάσταση. Ο Blauner αναφέρει ότι υπάρχουν τουλάχιστον τέσσερις τρόποι βιομηχανικής αδυναμίας (powerlessness) που απασχόλησαν τους συγγραφείς.

Αυτοί είναι (α) Ο διαχωρισμός από την ιδιοκτησία των μέσων παραγωγής και των τελικών προϊόντων. (β) Η αδυναμία επηρεασμού της πολιτικής της εταιρίας. (γ) Η έλλειψη ελέγχου πάνω στις συνθήκες της απασχόλησης. (δ) Η έλλειψη ελέγχου πάνω στην άμεση διαδικασία της εργασίας (Bläuner, 1964: 16).

Η δεύτερη χρήση της "αλλοτρίωσης" γίνεται υπό την έννοια του όρου "χωρίς νόημα" ή "χωρίς σημασία" (meaninglessness). Αυτός ο δεύτερος τύπος αλλοτρίωσης αναφέρεται στην αίσθηση του ατόμου να αντιλαμβάνεται τα γεγονότα στα οποία συμμετέχει, δηλαδή όταν το άτομο δεν είναι σίγουρο για το τι οφείλει να πιστεύει, όταν δεν ικανοποιούνται οι στοιχειώδεις ανάγκες του για σαφήνεια και κατανόηση (Seeman, 1959: 786). Ας μην ξεχνάμε ότι τα γεγονότα έχουν σημασία για μας όταν μπορούμε να προβλέψουμε το αποτέλεσμα. Ο Seeman (1959: 786-788) αναφέρει ότι αυτός ο τύπος αλλοτρίωσης είναι λογικά ανεξάρτητος από τον πρώτο, υπάρχουν όμως προφανώς σχέσεις ανάμεσα στους δύο τύπους της αποξένωσης, μέχρι ένα βαθμό.

Ο Bläuner αναφέρει ότι γραφειοκρατικές δομές φαίνεται να ενισχύουν το αίσθημα της έλλειψης νοήματος ή σημασίας. Καθώς ο καταμερισμός εργασίας αυξάνει σε πολυπλοκότητα μέσα σε μεγάλους οργανισμούς, οι ατομικοί ρόλοι φαίνεται ότι έχουν έλλειψη οργανικής σχέσης με τους ρόλους όλης της δομής, και το αποτέλεσμα είναι ότι ο εργάτης έχει ελλιπή κατανόηση της συντονισμένης δραστηριότητας και του στόχου της εργασίας του (Bläuner, 1964: 22).

Ο Seeman (1959: 787) υποστηρίζει ότι η τρίτη χρήση της έννοιας "αλλοτρίωση" πηγάζει από την εξήγηση που δίνει ο Durkheim για την "ανομία" και την ονομάζει "έλλειψη κανονων" (normlessness). Ο ορος ανομία κατά τον Durkheim, αναφέρεται σε μια κατάσταση που οι κοινωνικά καθιερωμένοι κανόνες οι οποίοι ρυθμίζουν την ατομική και συλλογική ζωή έχουν καταρρευσει ή έπαψαν να ασκούν επιρροή σαν κανόνες συμπεριφοράς "και ότι κάθε αληθινή κοινωνική ζωή έχει εκμηδενιστεί" (Φρομ, 1970: 192).

Ο τέταρτος τύπος αλλοτρίωσης αναφέρεται στην απομόνωση (isolation). Ο Seeman (1959: 788-789) διευκρινίζει ότι ο τύπος αυτός αναφέρεται στην απομόνωση σαν έλλειψη "κοινωνικής προσαρμογής"- από την ζεστασιά, την ασφάλεια, την ένταση των κοινωνικών επαφών ενός ατόμου.

Η πέμπτη και τελευταία έννοια της αλλοτρίωσης που βρέθηκε σε κοινωνιολογικές μελέτες, είναι της "αυτοαποξένωσης" (self-estrangement) (Seeman, 1959: 789). Ο Ε.Φρομ στο έργο του "Υγιής Κοινωνία" κάνει χρήση αυτής της έννοιας της αλλοτρίωσης και σημειώνει λέγοντας "αλλοτρίωση εννοούμε έναν τρόπο εμπειρίας, με τον οποίο το πρόσωπο αισθάνεται τον εαυτό του σαν ξένο. Έχει, μπορεί να πεις κανείς, αποξενωθεί από τον εαυτό του" (Φρομ, 1970: 155). Ο Seeman προσπαθώντας να προσδιορίσει την έννοια της αλλοτρίωσης την βλέπει σαν το βαθμό εξάρτησης της συγκεκριμένης συμπεριφοράς από τις προσδοκώμενες μελλοντικές απολαβές, δηλαδή από απολαβές που

είναι εκτός της δραστηριότητας αυτής καθαυτής. Έτσι, ο εργάτης που εργάζεται απλώς για το μισθό του, η νοικοκυρά που μαγειρεύει απλά για να μαγειρέψει, αποτελούν περιπτώσεις αυτο-αποξένωσης σε διαφορετικά επίπεδα. Σύμφωνα με αυτή την άποψη, αυτό που καλείται αυτο-αποξένωση αναφέρεται κυρίως στην αδυναμία του ατόμου να βρει δραστηριότητες απασχόλησης που θα είναι ικανοποιητικές γι'αυτόν (Seeman, 1959: 790).

Οι πέντε αυτοί αναλυτικοί τύποι αλλοτριώσης είναι ανεξάρτητοι μεταξύ τους, ο Faunce όμως αναφέρει ότι υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες ο ένας τύπος υπεισέρχεται στον άλλο. Αυτοί οι τύποι ίσως σχηματίζουν μια αιτιώδη αλυσίδα στην οποία ένας ή περισσότεροι τύποι αλλοτριώσης τείνουν να παραγουν άλλο. Ο συνδυασμός της "αδυναμίας" ("powerlessness"), της "έλλειψης νοήματος" ("meaninglessness") και της "ανομίας" (normlessness) είναι πολύ πιθανόν να οδηγήσει σε απομόνωση: Οι άνθρωποι που έχουν μικρό έλεγχο πάνω στους παράγοντες που επηρεάζουν την επιτεύξη ενός στόχου, που δεν ξέρουν ποιος ακριβώς θα πρέπει να είναι ο στόχος, που πιστεύουν ότι οποιοσδήποτε και να είναι ο στόχος δεν μπορεί να επιτευχθεί με αποδεκτά μέσα, συχνά ανταποκρίνονται θετώντας μικρή αξία στην επιτεύξη του στόχου και είναι κατά συνέπεια αλλοτριωμένοι από μια κοινωνία στην οποία αυτό το χαρακτηριστικό έχει υψηλή αξία (Faunce, 1968: 90). Η ίδια διαδικασία μπορεί να εξεταστεί και σε άλλα επίπεδα. Ο εργάτης που αισθάνεται αδύναμος (powerless) και που βλέπει τον χώρο εργασίας άνομο (normless) και χωρίς νόημα (meaningless), είναι πιθανό να ενδιαφέρεται

ιδιαίτερα για τους στόχους της οργάνωσης της εργασίας και είναι γι' αυτό απομονωμένος ή αποξενωμένος από αυτήν. Ένα άτομο που είναι απομονωμένο, με την έννοια που προανέφερα, είναι αναγκαία αυτο-αποξενωμένο (Faunce, 1968: 90).

Η έννοια της αλλοτριώσης είναι συνθετή, πολύπλοκη και ο προσδιορισμός της είναι δύσκολος, απασχόλησε δε ιδιαίτερα τους κοινωνικούς επιστήμονες. Οι περισσότεροι από αυτούς έχουν ασχοληθεί κυρίως είτε με την αλλοτρίωση από τους άλλους ανθρώπους, δηλαδή την αποξένωση, είτε με την αλλοτρίωση από τον ίδιο τον εαυτό μας, δηλαδή την αυτο-αποξένωση. Στην εννοιολογική και θεωρητική αντιμετώπιση της αλλοτριώσης αναφερόμαστε κυρίως στους Marx, Durkheim, Fromm και άλλους νεωτέρους μελετητές (Faunce, 1968: 91). Συνεπώς όταν μιλάμε για αλλοτρίωση θα πρέπει να προσδιορίζουμε τη πηγή της ή από τι είμαστε αλλοτριωμένοι.

γ. Η αλλοτριώση στη σύγχρονη βιομηχανική κοινωνία

- Στο εργοστάσιο

Πιστεύεται γενικά ότι ο άνθρωπος των προηγμένων βιομηχανικών κοινωνιών και των σύγχρονων μεγάλων αστικών κέντρων έχει στην καθημερινή του ζωή μεγαλύτερη εμπειρία της αλλοτριώσης από τον άνθρωπο του μεσαιώνα και των πρώτων κοινωνιών. Ο Marx πιστεύει ότι η εργασία για τον βιομηχανικό εργάτη στις βιομηχανικές κοινωνίες δεν είναι τίποτα άλλο από ένα μέσο εξασφάλισης των

αναγκαιών μέσων για τη διαβίωσή του ίδιου και της οικογένειάς του. Αντιθέτα, για τον τεχνίτη του Μεσαιώνα, ακόμη και η αποκτηση των αναγκαιών για τη διαβίωση ήταν ταυτόχρονα και ένας τρόπος, μέσα από τον οποίο ο εργαζόμενος μπορούσε να εκφράσει δημιουργικά τις δυνατότητες του και να ολοκληρώσει κατά το δυνατόν την προσωπικότητά του, έτσι ώστε να έχει σαν αποτέλεσμα την ικανοποίηση. Ο Marx υποστήριξε ότι η αποξένωση αυτή του βιομηχανικού εργάτη είναι ένα αναποφευκτό αποτέλεσμα του διαρκούς καταμερισμού της εργασίας στις παραγωγικές διαδικασίες των καπιταλιστικών βιομηχανικών χώρων. Το ερώτημα που τίθεται είναι: η επιστροφή στην οργάνωση της κοινωνίας του Μεσαιώνα ή των αρχαιότερων κοινωνιών θα βοηθούσε να ξεπεραστεί το πρόβλημά αυτό; Ο Marx υποστήριξε μια τέτοια επιστροφή; Όχι, φυσικά, απλώς πιστεύει ότι η σύγχρονη τεχνολογία όταν σταματήσει να χρησιμοποιείται αποκλειστικά και μόνο για την αύξηση του κέρδους αυτών που κατέχουν τα μέσα παραγωγής, θα μπορέσει να ελευθερώσει τον άνθρωπο, τον εργαζόμενο, από τα δεσμά της υποχρεωτικής εξειδίκευσης σε ένα μόνο τομέα της εργασίας και θα του επιτρέψει να εξοικειωθεί και με άλλες συναφείς ενασχολήσεις, θα του δώσει την ευκαιρία να συνειδητοποιήσει ότι το έργο του είναι μέρος οργανικό της συνολικής εργασίας που παράγει και να παίρνει χαρά, ικανοποίηση από την εργασία του. Όλα αυτά θα τον βοηθήσουν να συνεχίσει με περισσότερο ενθουσιασμό για καλύτερες επιδόσεις από τις οποίες θα αντλεί περισσότερη ικανοποίηση (Εμμανουήλ, 1979: 129).

Όλες αυτές οι διασπάσεις στην ανθρωπινή εμπειρία φαίνεται να έχουν προέλθει από τις αλλαγές των κοινωνικών δομών που επηλύθαν εξαιτίας της βιομηχανικής επανάστασης. Και αυτός είναι ο λόγος που η αλλοτριώση θεωρείται ένα συγχρόνο φαινόμενο. Λίγοι άνθρωποι στις προβιομηχανικές κοινωνίες φαίνεται να ήταν αλλοτριωμένοι (η αδυναμία των μαζών ίσως αποτελούσε την εξαίρεση). Σε μια γραφειοκρατική μαζική κοινωνία, όπως είναι οι σύγχρονες βιομηχανικές κοινωνίες, πιθανόν να δούμε μεγάλες ομάδες ανθρωπών αλλοτριωμένες. Κάτω από αυτές τις συνθήκες ένα άτομο είναι πιθανότερο να χρησιμοποιηθεί σαν αντικείμενο: (α) Όταν είναι αδύναμος (powerless) και δεν έχει τον έλεγχο, (β) όταν ο ρόλος του είναι πολύ εξειδικευμένος και γίνεται ο τελευταίος τροχός της αμάξης, και (γ) όταν απομονώνεται από την κοινωνία ή από ένα δίκτυο ανθρωπίνων σχέσεων που θα μπορούσαν να αναστείλουν την απρόσωπη συμπεριφορά (Blauner, 1964: 33)⁷.

Υπάρχει και η ελπιδοφόρα άποψη των ευρημάτων του Blauner ο οποίος βρήκε ότι σε αυτοματοποιημένες βιομηχανίες συνεχούς παραγωγής, οι εργάτες είχαν περισσότερο την αίσθηση του στόχου και τον έλεγχο της εργασίας τους από ότι σε βιομηχανίες που χρησιμοποιούσαν την γραμμή παραγωγής (Blauner, 1964: 143, 182). Η J. Woodward επεσήμανε ότι οι επιπτώσεις στις ανθρωπίνες σχέσεις και οι αντιδράσεις των εργαζομένων στην εργασία τους ποικίλουν ανάλογα με την τεχνολογία που χρησιμοποιείται (Woodward, 1965).

Οι περισσότεροι μελετητές του θέματος της αλλοτριωσης φαίνεται να πιστεύουν ότι ο υπερβολικός καταμερισμός της εργασίας καθώς και η οργάνωση της εργασίας σύμφωνα με τις αρχές της Επιστημονικής Διοίκησης οδηγούν τον σύγχρονο άνθρωπο στην αλλοτριωση και την αποξένωση τόσο από το περιβάλλον της εργασίας του όσο και από το κοινωνικό περιβάλλον. Που θα οδηγηθεί όμως το αλλοτριωμένο άτομο; Ο Ε.Φρομ πιστεύει ότι ο 'αλλοτριωμένος και έντονα μη ικανοποιητικός χαρακτήρας της εργασίας οδηγεί σε δυο αντιδράσεις: Η μια είναι το ιδανικό της πλήρους τ ε μ π ε λ ι ά ς. Η άλλη βαθειά ριζωμένη, αν και συνήθως ασυνειδητή, είναι η εχθρότητα προς την εργασία και προς όσα και όσους συνδέονται μαζί της" (Φρομ, 1970: 230).

- Στο γραφείο

Αυτά που προαναφέρθηκαν για την αλλοτριωση είναι κυρίως για τον βιομηχανικό εργάτη. Πολλοί μελετητές όπως οι A.Cakir, D.J.Hert, και T.F.M.Steward (1982: 232), και ο Faunce (1968: 87-88) πιστεύουν ότι και οι υπάλληλοι γραφείου έχουν επίσης την εμπειρία της αλλοτριωσης, σε μερικές περιπτώσεις μάλιστα και σε υψηλότερα επίπεδα από αυτά του βιομηχανικού εργατή. Σε ανάλογα συμπεράσματα κατέληξαν και οι B.A.Kirsch, και J.J.Lengermann, σε μια προσπάθεια που έκαναν για εμπειρικό έλεγχο της άποψης του Blauner σχετικά με την αλλοτριωση και πως αυτή εμφανίζεται σε υπαλλήλους γραφείου. Βρήκαν πολλές ομοιότητες όσον αφορά το συναίσθημα της έλλειψης νοήματος και της αυτο-αποξένωσης το οποίο μεγαλώνει αναλογα με τον βαθμό

αυτοματισμου και μηχανοποίησης του φορέα. Οι ερευνητές αναγνωρίζουν τρεις παράγοντες που συνδέονται περισσότερο με το συναισθημα της απομάκρυνσης και της αποξένωσης από την εργασία: (α) την ελλειψη ελέγχου πάνω στην άμεση διαδικασία της εργασίας* β) την εκτέλεση εργασιών με περιορισμένα καθήκοντα λόγω του υπερβολικού καταμερισμού της εργασίας* γ) την ελλειψη δυνατότητας για προαγωγή.

Αυτά ισχυουν για υπαλλήλους, οι οποίοι όλη την ημέρα ασχολούνται με κάποια βαρετή, ανιαρή, επαναλαμβανόμενη καθαρά εκτελεστική εργασία, χωρίς ιχνος πρωτοβουλίας και δημιουργικότητας, όπου δεν μπορούν να αξιοποιήσουν τις γνώσεις τους και τις ικανότητές τους και να ολοκληρώσουν την προσωπικότητά τους. Ο Cakir et al (1982: 232) πιστευουν ότι σε επαγγελματικές ομάδες, η αλλοτριωση μπορεί να προέλθει από μια ποικιλία λόγων, που βρισκονται στο περιβάλλον της εργασίας ή και στο κοινωνικό περιβάλλον. Η φράση που συχνά ακουγεται "η εργασία δεν είναι όπως ήταν παλιότερα" είναι ένα συμπτωμα αλλοτριωσης και αντικατοπτρίζει ένα ξαφνικό ή σταδιακό χάσιμο ταυτισης με την εργασία, ίσως σαν αποτέλεσμα κάποιου βαθμού μειωσης των ικανοτήτων, επιδεξιότητων που προκαλείται από τα υψηλότερα επιπεδα αυτοματισμου. Είναι γνωστό ότι η σωστή εφαρμογή των Η/Υ και των συγχρονων μηχανων γραφείου οδηγεί στην απαλλαγή του ανθρωπου απο τις επαναλαμβανόμενες, ρουτινιάρικες και ανιαρές εργασίες γραφείου ωστε να είναι αυτός σε θέση να χρησιμοποιήσει τη δημιουργικότητα, επινοητικότητα και φαντασία του σε μεγαλύτερο βαθμό (Cakir et

al., 1982: 232). Το όλο θέμα της εισαγωγής των Η/Υ θα πρέπει να αντιμετωπιστεί πρώτα σαν κοινωνικό και μετά σαν τεχνικό πρόβλημα (Work & People, 1981: 30). Προσπάθεια διερεύνησης του προβλήματος της αλλοτριώσης των υπαλλήλων γραφείου θα γίνει στο εμπειρικό τμήμα αυτής της εργασίας.

δ. Αντιμετώπιση της αλλοτριώσης

Από τα προαναφερθέντα, φαίνεται ότι η σύγχρονη κοινωνία αντιμετωπίζει σοβαρό πρόβλημα αλλοτριώσης σε διάφορους τομείς της οικονομίας και της οργάνωσης της εργασίας. Είναι δυνατόν όμως να υπάρξει λύση στο πρόβλημα της αλλοτριώσης στη σύγχρονη γραφειοκρατική κοινωνία;

Ο Mandel υποστηρίζει ότι οι προϋποθέσεις για εξαφάνιση της ανθρώπινης αλλοτριώσης, μπορούν μόνον να δημιουργηθούν με την εξαφάνιση της οικονομικής στέρησης, τον μαζικό του κοινωνικού καταμερισμού της εργασίας δια μέσου της εξαφάνισης της ιδιωτικής ιδιοκτησίας των μέσων παραγωγής, και τη μείωση της διαφοράς μεταξύ χειρωνακτικής και πνευματικής εργασίας, ανάμεσα σε εκείνους που παράγουν και εκείνους που κατέχουν την εξουσία. Όλα αυτά θα μπορούσαν να φέρουν την αργή μεταβολή της φύσης της εργασίας από αναγκαστική προσπάθεια για την απόκτηση χρημάτων, εισοδήματος και των μέσων κατανάλωσης σε μια εθελοντική ενασχόληση όπου οι άνθρωποι θα θέλουν να την αναλάβουν επειδή καλυπτει τις εσωτερικές τους ανάγκες, εκφράζει και αξιοποιεί τα ταλέντα τους. Η μετατροπή αυτή της

εργασίας σε δημιουργική ανθρωπινή δραστηριότητα αποτελεί και βασικό στόχο του σοσιαλισμού. Κατά τον Mandel, μόνον όταν ο στοχος αυτός επιτευχθεί, η αλλοτρίωση στην εργασία και οι ολεθρίες ή καταστροφικές επιπτώσεις της θα παψουν να υπάρχουν (Mandel, 1970: 30).

Ένας ανάλογος τρόπος αντιμετώπισης της αλλοτρίωσης δίνεται από το Βακαλιό, ο οποίος τονίζει ότι "για το παρόν και για το άμεσο μέλλον, ιδιαίτερα, οι σοσιαλιστικοί ηθικοί οροι ζωής των ανθρωπων και της κοινωνίας συνιστούν, οπωσδήποτε, ουσιαστικό συντελεστή στην αντιμετώπιση του φαινομένου της αλλοτρίωσης" (Βακαλιός, 1977: 222).

Τα τελευταία κυρίως χρόνια, παρατηρείται έντονη τάση δημιουργικής αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου με την ανάπτυξη ενασχολήσεων (hobbies) από τους εργαζομένους των βιομηχανικά αναπτυγμένων χωρων έτσι ώστε να αμβλυνθεί το πρόβλημα της αλλοτρίωσης που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στην καθημερινή τους εργασία. Το ερωτημα που γεννιεται είναι κατά ποσο μπορεί η δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου να αντισταθμίσει την μη δημιουργική χρησιμοποίηση των ταλέντων και ικανοτήτων του εργαζομένου στην εργασία; Παρατηρούνται όμως και αρκετές προσπάθειες στη διεθνή βιβλιογραφία για τη μείωση του προβλήματος της αλλοτρίωσης με τη χρησιμοποίηση νέων μεθόδων οργάνωσης της εργασίας (job enrichment), όπως είναι η διεύρυνση του έργου (job enlargement), ο εμπλουτισμός του έργου και η εναλλαγή ρόλων (rotation). Όλες αυτές είναι

προσπάθειες για μεγαλύτερη ποικιλία και λιγότερο ανιαρή εργασία (Argyris, 1957; Herzberg, 1987; Paul & Robertson, 1970; Buchanan, 1970; Davis & Taylor, 1979).

ΥΠΟΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ 1ου ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

1. Οι ερευνητές του Aston Group πρότειναν την διάκριση μεταξύ των εξής μορφών τεχνολογίας:

- α. "Τεχνολογία των λειτουργιών" ("operations technology").
Αναφέρεται στις τεχνικές που χρησιμοποιούνται κατά τις δραστηριότητες εργασιών ροής. Θεωρείται σαν να έχει έναν αριθμό χαρακτηριστικών, όπως "αυτοματισμός", "ακαμψία των εργασιών ροής" (workflow rigidity) και την ακρίβεια των προτύπων έναντι των οποίων οι λειτουργίες θα αξιολογηθούν. Άλλοι παράγοντες, όπως ο βαθμός της "συνέχειας", θεωρούνται επίσης ότι είναι σχετικοί σε μερικές περιπτώσεις.
- β. "Τεχνολογία των υλικών" ("materials technology").
Ο όρος έχει χρησιμοποιηθεί και από τον Perrow, έχει σχέση με τα χαρακτηριστικά του υλικού που χρησιμοποιούνται στην εργασία ροής, ιδιαίτερα την "ομοιομορφία" του και την "σταθερότητά" του.
- γ. "Τεχνολογία των γνώσεων" ("knowledge technology").
Ένας όρος που χρησιμοποιήθηκε επίσης από τον Perrow, έχει σχέση με τη γνώση που χρησιμοποιείται στην εργασία ροής και είναι ένας παράγοντας που επηρεάζεται πολύ από την προβλεψιμότητα και την οικειότητα των σχετικών προβλημάτων. (Burrell & Morgan, 1980: 173).

2. Οι τρεις (3) διαδοχικές φάσεις τις οποίες διακρίνει ο Mumford είναι:

- Η αιωτεχνική περίοδος.

Η περίοδος αυτή εκτείνεται περίπου από το 1000 έως 1750 μ.Χ. και χαρακτηρίζεται από το νερό και το ξύλο που αποτελούσαν τις κυριότερες πρώτες υλές. Στην περίοδο αυτή τα τεχνολογικά επιτεύγματα άλλων πολιτισμών συναντήθηκαν και η διαδικασία της εφεύρεσης και πειραματικής προσαρμογής προχώρησαν με αργά επιταχυνόμενο ρυθμό. Οι κυριότερες από τις απαραίτητες εφευρέσεις για την γενικευση και επέκταση της μηχανής αναπτύχθηκαν κατά την περίοδο αυτή. Η αιωτεχνική φάση δεν τελείωσε έτσι ξαφνικά στα μέσα του 18ου αιώνα, αλλά όπως προαναφέρθηκε η μια φάση διεισδύει στην άλλη και επικαλύπτει αυτή. Τα επιτεύγματα της δευτέρης φάσης έχουν τις ρίζες τους στην πρώτη φάση.

- Η παλαιότεχνική περίοδος.

Αρχίζει μετά το 1750 και χαρακτηρίζεται από τον άνθρακα και τον σίδηρο. Η βιομηχανία περνά σε μια νέα φάση, με μία διαφορετική πηγή ενέργειας, διαφορετικά υλικά, διαφορετικούς κοινωνικούς στόχους. Αυτή η "δευτερη επανάσταση", όπως χαρακτηρίζεται από τον Lewis Mumford πολλαπλασίασε, εκλαΐκευσε και επεξετείνε τις μεθόδους και τα αγαθά που παρήχθησαν με την πρώτη. Πάνω από όλα, η περίοδος αυτή χαρακτηρίζεται από την ποσοτικοποίηση της ζωής μας. Κατά την περίοδο αυτή η ανθρώπινη υπαρξη χρησιμοποιήθηκε με την ίδια βιαιότητα όπως και το περιβάλλον, ενώ η εργασία υπήρξε μια πηγή που θάπρεπε να εξαντληθεί και τελικά να πεταχτεί. Η ευθυνη για την ζωή και

την υγεία του εργάτη τελείωνε με την πληρωμή σε μετρήτά για την εργασία της ημέρας που προσέφερε (Mumford, 1963: 172).

- Η νεοτεχνική περίοδος.

Αρχίζει μετά το 1900 και χαρακτηρίζεται από τον ηλεκτρισμό και τα μίγματα μεταλλών. Η περίοδος αυτή, αν μπορούμε να την ονομάσουμε περίοδο, δεν έχει αναπτύξει ακόμη δική της δομή και οργάνωση αλλά ούτε έχει υποκαταστήσει την παλιότερη κατάσταση με κάτι ανάλογο της ταχύτητας και της αποφασιστικότητας που χαρακτήριζε την μεταβολή της αιωτεχνικής κατάστασης στο τέλος του 18ου αιώνα. Είμαστε ακόμη στο μέσον αυτής της περιόδου και δεν μπορούμε να δούμε τις λεπτομέρειες στις βασικές σχέσεις (Mumford, 1963: 212,213). 'Αλλα χαρακτηριστικά είναι η ανάπτυξη της επιστημονικής μεθόδου και η εφαρμογή της επιστημονικής γνώσης στην τεχνολογία και στην διεξαγωγή της ζωής (Mumford, 1963: 217).

3. Ο A.Gehlen πρότεινε μια κατάταξη των τυπων των διαφόρων μηχανών (Rhee, 1968: 34) σε τρεις (3) κυρίες κατηγορίες: (i) Μηχανές που συμπληρώνουν τα ανθρώπινα όργανα ή τα αντικαθιστούν το παλαιότερο ίσως παραδειγμα εδώ είναι τα όπλα. (ii) Δημιουργήματα που επεκτείνουν ή ενισχύουν τα ανθρώπινα όργανα παραδείγματα αυτής της κατηγορίας είναι το σφυρί, το μεγάφωνο, το μικροσκόπιο. (iii) Μηχανήματα και συναφή δημιουργήματα που σχεδιαστήκαν για να εξοικονομήσουν την ανθρώπινη προσπάθεια ή για να μειώσουν την ανάγκη χρησιμοποίησης των ανθρώπινων οργάνων για παράδειγμα, το κάρρο και η χειράμαξα ελευθέρωσαν το άνθρωπο από τη μεταφορά φορτιών. Ο Gehlen τονίζει ότι πολλές εφευρέσεις περιλαμβάνουν και τις τρεις κατηγορίες. Σαν παραδειγμα, ο Gehlen αναφέρει το αεροπλάνο που μεταφέρει τον άνθρωπο πολύ πιο γρήγορα από οποιοδήποτε άλλο μέσο μεταφοράς και κάνει οικονομία προσπάθειας στο να καλύπτει μεγάλες αποστάσεις. Όσον αφορά τις μηχανές γραφείου, θα μπορούσαν να διακριθούν ανάλογα με τον ταχύ και αποτελεσματικό τρόπο μεταφοράς των πληροφοριών.

4. Η διάκριση που προτείνει ο Long είναι: (α) Η πρωταρχική λειτουργία του ατόμου που κατευθύνεται προς την παραγωγή ή προς τον συντονισμό της εργασίας αυτών που ασχολούνται με την παραγωγή. (β) Η ελευθερία βούλησης στη λήψη αποφάσεων που δίνεται στον εργαζόμενο. Οι δυο αυτές διαστάσεις σε συνδυασμό μας δίνουν τον ακόλουθο Πίνακα 1.2.

Ο "γραφειοκράτες" που έχουν την ευθύνη του συντονισμού και του ελέγχου, ασχολούνται με την επιβολή μιας πολιτικής ενώ οι "διοικούντες" συμμετέχουν στην διαμόρφωση της πολιτικής αυτής και στη λήψη των αποφάσεων. Οι εργάτες δεν έχουν τις ευθύνες αυτές η εργασία τους επιτρέπει πολύ λιγνή ελευθερία βούλησης ή αυτονομία εργάζονται υπο παρακολούθηση και υφίστανται συχνά έλεγχο. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι γραμματείς, το υπαλληλικό προσωπικό, οι ταμίες τραπεζών, κ.λπ. Εκείνοι στους

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.2.
Διάκριση υπαλλήλων γραφείου

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ ΒΟΥΛΗΣΗΣ	ΠΡΩΤΑΡΧΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	
	Παραγωγή	Συντονισμός
Χαμηλό	Εργάτης	Γραφειοκράτης
Υψηλό	Επαγγελματίας	Διευθυντικά Στελέχη

Πηγή: Long, 1987: 25.

οποιους επιτρέπεται σημαντική αυτονομία είναι οι επαγγελματίες, λόγω της πολυπλοκής φύσης της εργασίας τους. Ανάμεσα σε αυτές τις δυο ομάδες είναι εκείνοι οι οποίοι έχουν κάποια ελευθερία βούλησης, όπως οι εξειδικευμένοι τεχνίτες και τεχνικοί κάθε είδους, γνωστοί σαν ημι-επαγγελματίες. Κατά συνέπεια, οι επιπτώσεις της τεχνολογίας γραφείου ποικιλούν σημαντικά από ομάδα σε ομάδα Long (1987: 24-25).

5. Οι προφήτες του μονοθεϊσμού κατήγγειλαν κυρίως τις πολυθεϊστικές θρησκείες επειδή ο άνθρωπος μέσα σ' αυτές "δαπανούσε την ενέργειά του και τις καλλιτεχνικές του ικανότητες για να οικοδομήσει ένα ειδώλο, και κατόπιν να λατρεύει αυτό το ειδώλο, που δεν είναι τίποτε άλλο από το αποτέλεσμα των δικών του προσπαθειών. Οι ζωικές του δυνάμεις διοχετεύονται σ' ένα "πράγμα" και αυτό το πράγμα, έχοντας γίνει ειδώλο, δεν το αισθάνεται πια σαν αποτέλεσμα των δικών του παραγωγικών προσπαθειών, αλλά σαν κάτι ξέχωρο απ' τον εαυτό του, που κυριαρχεί και στρέφεται εναντίον του, που το λατρεύει και στο οποίο υποτάσσεται.... Ο ειδωλολατρικός άνθρωπος σκυβεί μπροστά στο έργο των χεριών του. Το ειδώλο αντιπροσωπεύει τις δικές του ζωικές δυνάμεις σε αλλοτριωμένη μορφή. Αρχή του μονοθεϊσμού είναι, αντιθέτα, ότι ο άνθρωπος είναι άπειρος, ότι δεν υπάρχει μια μερική ιδιοκτησία σ' αυτόν που να μπορεί να υποκαταστήσει το σύνολο"(Φρομ, 1970: 156-157).

Ο G.Novack (1970: 66) επισημαίνει ότι η απόσταση μεταξύ των θεών και της μάζας των πιστών χρησιμεύει σαν μέτρο μέτρησης της αλλοτριώσης του ανθρώπου από τους συνανθρώπους του και της υποδουλώσεώς του στο φυσικό περιβάλλον. Συμπεραίνει ότι η αλλοτριώση είναι πρώτα απ' όλα μια κοινωνική έκφραση, επειδή οι άνθρωποι δεν έχουν επαρκή έλεγχο πάνω στις δυνάμεις της φύσης και δεν έχουν αποκτήσει τον έλεγχο πάνω στις πηγές της καθημερινής διαβίωσης.

6. Σύμφωνα με την Μαρξιστική θεωρία (Mandel, 1970: 19-24), η οικονομική αλλοτρίωση είναι ένα μόνο κομμάτι του γενικότερου φαινομένου που καλύπτει όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας.

Ο E.Mandel (1970: 20-23) προσεγγίζει την οικονομική αλλοτρίωση σε τέσσερα διαδοχικά στάδια. Το πρώτο στάδιο, είναι ο διαχωρισμός των ανθρώπων από τα μέσα παραγωγής και τα μέσα συντήρησης και διαβίωσης. Ο άνθρωπος αρχίζει και πουλά στον εργοδότη του την εργασία μόνον όταν δεν είναι ευκολο να προσεγγίσει τα μέσα παραγωγής είτε λόγω στέρησης είτε γιατί ανήκουν σε άλλους. Σε δευτερό στάδιο, η κλασική ιστορική κριτική που έγινε από την φιλελευθερή σκέψη του 19ου αιώνα για τις κοινωνίες του Μεσαίωνα (φεουδαρχική κοινωνία) ήταν η ελλείψη ελευθερίας από τους καλλιεργητές της γης. Οι απευθείας παραγωγοί εκείνης της κοινωνίας, οι αγρότες και οι δουλοπάροικοι, δεν ήταν ελεύθεροι άνθρωποι, δεν μπορούσαν να κινηθούν ελεύθερα, ήταν δεμένοι με τη γη. Σε τρίτο στάδιο, όταν ένας εργαζόμενος πουλά την εργατική του δύναμη για κάποια περίοδο της ζωής του στον εργοδότη του, τα προϊόντα της εργασίας του δεν είναι δικά του. Τα προϊόντα της εργασίας του γίνονται περιουσία του εργοδότη του. Σε τέταρτο στάδιο, μία τελευταία μορφή αλλοτριωμένης εργασίας στο οικονομικό πεδίο που ξεκινάει από τα προαναφερθέντα συμπεράσματα είναι ότι η αλλοτρίωση του εργάτη από την εργασία του σημαίνει πως κάτι βασικό έχει αλλάξει στην ζωή του εργάτη. Τι είναι όμως αυτό; Κανονικά ο καθένας έχει κάποια δημιουργική δυναμικότητα, κάποια ταλέντα υπάρχουν σε αυτόν, κάποιες δυνατότητες για ανθρώπινη ανάπτυξη που θα πρέπει να εκφραστούν στην δραστηριότητα της εργασίας του. Η εργασία δεν είναι πλέον ένα μέσο για έκφραση για τον καθένα που πουλά το χρόνο εργασίας του. Η εργασία είναι απλώς το μέσο για την επίτευξη του στόχου. Και ο στόχος αυτός είναι να αποκτήσει κάποιο εισόδημα για την ικανοποίηση των αναγκών του. Με τον τρόπο αυτό μια θεμελιώδης αρχή της ανθρώπινης φύσης, η δυνατότητα της δημιουργικής εργασίας, χαλάει και παραμορφώνεται. Η εργασία γίνεται κάτι που δεν είναι δημιουργικό και παραγωγικό για τον άνθρωπο αλλά κάτι επιβλαβές και καταστροφικό (Φρομ, 1970: 23).

7. Τις απόψεις αυτές φαίνεται να συμμεριζεται και ο Τζ.Τζ.

Γκιλσπάλ (1948), ο οποίος χαρακτηριστικά λέει:

"η εργασία γίνεται ολοένα και περισσότερο επαναληπτική και μηχανική καθώς οι προγραμματιστές, οι μελετητές των μικροκινήσεων και οι επιστημονικοί διευθυντές απαλλάσσουν ολοένα και περισσότερο τον εργάτη απ' το δικαίωμά του να σκέφτεται και να κινείται ελεύθερα. Η ζωή καταργείται, η ανάγκη για έλεγχο, δημιουργικότητα, επινοητικότητα και ανεξάρτητη σκέψη διαγράφεται και το αποτέλεσμα, το αναστόφευκτο αποτέλεσμα είναι η φυγή ή ο αγώνας από μέρους του εργάτη, η απάθεια ή η καταστροφικότητα, η φυσική συστολή" (Φρομ, 1970: 160-161).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΣΥΓΧΡΟΝΟΙ ΜΕΛΕΤΗΤΕΣ: ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ

1. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ, ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, στη μελέτη αυτή η τεχνολογία αντιμετωπίζεται με την στενή έννοια του όρου, δηλαδή με την έννοια του τεχνολογικού εξοπλισμού. Είναι γνωστό ότι η τεχνολογία είναι μια μεταβλητή που επηρεάζει την οργανωτική δομή μιας επιχείρησης (βλέπε Woodward, 1965; Mann & Hoffman, 1962; Navas-Lopez, 1988).

Πριν προχωρήσουμε στη συσχέτιση της τεχνολογίας με την οργανωτική δομή, θεωρούμε σκόπιμο να επιχειρήσουμε έναν ορισμό της οργανωτικής δομής. Με τον όρο "οργανωτική δομή" εννοούμε την "τυπική σχέση των διαφόρων λειτουργιών ή δραστηριοτήτων μεταξύ τους, που έχουν ρυθμιστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτευχθούν αποτελεσματικότερα οι στόχοι της οργάνωσης" (Σ. Ζευγαριδής, τόμος Β', 1978: 176). Έναν πιο εκτενή και αναλυτικό ορισμό δίνει η Joan Woodward που ορίζει την τυπική οργάνωση σαν ένα σταθερό και σαφή τυπο καθορισμένων σχέσεων μέσα στην επιχείρηση. Ο τυπος αυτός καλύπτει ένα ορισμένο σύστημα εργασιών, η κάθε μια από τις οποίες συνεπάγεται ένα δεδομένο βαθμό εξουσίας, ευθύνης και υπευθυνότητας. Το όλο σύστημα είναι έτσι σχεδιασμένο, ώστε να δώσει την δυνατότητα σε αυτούς που απασχολούνται, να εργασθούν

μαζί για την επίτευξη των στόχων τους (J.Woodward, 1965: 10). Η τυπική οργάνωση αποτελεί το επίκεντρο των θεωριών της Επιστημονικής Διοίκησης του Taylor (1947) και των κλασσικών κυρίως σχολών, τόσο της διοικητικής (Mooney, Reily, κ.ά.) όσο και της κοινωνιολογικής παράδοσης (Marx, Weber, 1947; Etzioni, 1964).

Μια σημαντική προσπάθεια σύνδεσης της τεχνολογίας και των επιπτώσεων της στην οργανωτική δομή έγινε από τη βιομηχανική κοινωνιολόγο Joan Woodward και την ομάδα της. Η Joan Woodward θέλοντας να εξετάσει την εφαρμοσιμότητα της κλασσικής θεωρίας στην πράξη, έκανε μία έρευνα σε 100 βιομηχανικές επιχειρήσεις της περιοχής Essex της Αγγλίας¹ (Woodward, 1965: 17-34; Pugh et al., 1981: 36).

Η Woodward διαπίστωσε ότι στις επιχειρήσεις που μελέτησε υπήρχαν μεγάλες διαφορές ως προς τα πιο πάνω χαρακτηριστικά, χωρίς όμως να μπορέσει να βρει συγκεκριμένες συσχετίσεις που να αναφέρονται στο μέγεθος της επιχείρησης ή σε διάφορους τύπους οργανωτικής δομής. Όταν όμως μελετήθηκαν οι διαφορές στην τεχνολογία, διαπιστώθηκαν διάφορες συσχετίσεις της τεχνολογίας με πολλά από τα υπό μελέτη χαρακτηριστικά. Η Woodward υποστήριξε ότι η τεχνολογία αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα επιρροής πάνω στην οργανωτική δομή της επιχείρησης, κατέληξε δε στο συμπέρασμα ότι η τεχνολογία εκτός του ότι επηρεάζει τη συμπεριφορά των εργαζομένων προσδιορίζει και την οργάνωση της διοικητικής ιεραρχίας (Osborne, 1985: 25).

Πλην όμως, η έρευνα δεν απέδειξε ότι η τεχνολογία αποτελεί τη μοναδική σημαντική μεταβλητή στον προσδιορισμό της οργανωτικής δομής, ή ότι παράγοντες όπως το ιστορικό της επιχείρησης και οι προσωπικότητες των ιδρυτικών μελών και νυν διοικούντων την επιχείρηση είναι επουσιώδεις (Woodward, 1965: 50). Η Woodward εξάλλου υποστηρίζει ότι οι στόχοι της επιχείρησης όπως τα προϊόντα και οι λόγοι για τους οποίους παράγει, προσδιορίζουν το είδος της τεχνολογίας που η επιχείρηση χρησιμοποιεί (Pugh, 1981: 37).

Ένα από τα πιο σημαντικά συμπεράσματα της έρευνας αυτής είναι ότι επιχειρήσεις με ίδια συστήματα παραγωγής φαίνεται να έχουν ίδια οργανωτική δομή (Woodward, 1965: 50), ανεξάρτητα από το είδος των προϊόντων τους. Η Woodward με τη μελέτη της αυτή άνοιξε το δρόμο και σε άλλους ερευνητές προκειμένου να εξετάσουν τη σχέση της τεχνολογίας με την οργανωτική δομή, τους στόχους, το περιβάλλον κ.λπ.

α. Η θεωρία των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων

Η διερεύνηση της αλληλεξάρτησης τεχνολογίας και οργανωτικής δομής επεκτάθηκε κατά τη δεκαετία του 1950 και σε άλλους παράγοντες, όπως οι στάσεις και η συμπεριφορά των εργαζομένων. Η έρευνα έγινε γνωστή με τον όρο "κοινωνικοτεχνικά συστήματα", που αποτελεί μια ιδιαίτερη θεωρητική προσέγγιση που μελετά τις τεχνολογικές και τις κοινωνικές παραμέτρους. Θα πρέπει να τονιστεί ότι με τον όρο "κοινωνικό σύστημα" υποδηλώνονται τα

κοινωνικοψυχολογικά χαρακτηριστικά του συστήματος παραγωγής (Emery and Trist, 1962; Νικολάου-Σμοκοβίτη, 1990). Ένα κοινωνικοτεχνικό σύστημα αποτελείται από τα εξής δυο στοιχεία: (α) τους τεχνικούς παράγοντες, δηλαδή το μηχανολογικό εξοπλισμό, τις τεχνικές διαδικασίες και το φυσικό περιβάλλον, και (β) τους κοινωνικούς παράγοντες, δηλαδή τις σχέσεις ανάμεσα στους εργαζομένους, τις ατομικές και κοινές στάσεις τους (Lansbury & Bamber, 1989: 19).

Κυριος εκπρόσωπος στη Μεγάλη Βρεταννία της θεωρητικής προσέγγισης των απόψεων των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων είναι το Tavistock Institute of Human Relations. Οι μελετητές των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων υπεστήριξαν ότι η τεχνολογία δεν επιδρά άμεσα στη συμπεριφορά αλλά μέσω της οργάνωσης της εργασίας (Rose, 1981: 175; Νικολάου-Σμοκοβίτη, 1979). Μία από τις πρώτες γνωστές μελέτες στο χώρο αυτό αφορούσε την τεχνολογική αλλαγή στα ορυχεία και διεξήχθη από τους Trist and Bamforth (1951) για τον κλάδο των ορυχείων, ο οποίος μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο αντιμετώπισε ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές. Οι ερευνητές επεσήμαναν και μελέτησαν τις επιπτώσεις της μηχανοποίησης, διεπιστώσαν δε ότι οι τεχνολογικές αλλαγές επέφεραν αλλαγές τόσο στην οργάνωση της εργασίας όσο και στον παραδοσιακό τρόπο εξόρυξης. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να διαταραχθούν οι κοινωνικές δομές που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας και να ακολουθήσει μία περίοδος αντιδράσεων από τους ανθρακωρυχείους (Κανελλόπουλος, 1985: 307-308; Pugh, 1981: 49-50).

Η πιο πάνω μελέτη των αποτελεσμάτων της τεχνολογικής αλλαγής οδήγησε τον Trist στο να υποστηρίξει ότι η ομάδα εργασίας δεν είναι ούτε τεχνικό ούτε κοινωνικό σύστημα, αλλά ένα αυτονομο "κοινωνικοτεχνικό σύστημα". Οι τεχνολογικές απαιτήσεις θέτουν όρια στον πιθανό τυπο της οργάνωσης εργασίας, αλλά η οργάνωση εργασίας έχει από μόνη της κοινωνικές και ψυχολογικές ιδιότητες, που είναι ανεξάρτητες από την τεχνολογία. Οι κοινωνικές και τεχνικές απαιτήσεις έχουν αμοιβαία αλληλεπίδραση και θα πρέπει να έχουν και οικονομική ισχύ, η οποία αποτελεί ένα τρίτο αλληλεξαρτωμένο προσανατολισμό (Pugh, 1981: 50-51).

Σε άλλες έρευνες για τα ορυχεία, ο Trist βρήκε ότι ήταν δυνατόν με τους ίδιους τεχνολογικούς και οικονομικούς περιορισμούς, να λειτουργούν διάφορα συστήματα οργάνωσης εργασίας με διαφορετικά κοινωνικά και ψυχολογικά αποτελέσματα. Αυτό τονίζει το βαθμό οργανωτικής επιλογής που έχει η διοίκηση που θα της επιτέψει να λάβει υπόψη τα κοινωνικά και ψυχολογικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (Pugh, 1981: 51).

Στα πειράματα στην κλωστούφαντουργία του Ahmedabad, που έγιναν από τον Rice, χρησιμοποιήθηκε και πάλι το μοντέλο του κοινωνικοτεχνικού συστήματος. Οι μελέτες του Rice για την αναδιοργάνωση της δομής της εργασίας έδειξαν τη σπουδαιότητα των κοινωνικών μεταβλητών στη σχέση τεχνολογίας - οργάνωσης. Αν και η τοποθέτηση του τεχνολογικού εξοπλισμού καθώς και η κατανομή του φόρτου εργασίας μελετήθηκαν από μηχανικούς, τα

αποτελέσματα απόδοσης δεν ήταν ικανοποιητικά. Μόνο όταν ο Rice ξανασχεδίασε τις ομάδες εργασίας φέρνοντας κοντά όλους τους εργαζομένους, των οποίων οι εργασίες ήταν αλληλένδετες, κατάφερε να επιτύχει καλύτερα αποτελέσματα (Osborne, 1985: 23).

Οι Emery, Trist κ.ά. (1963), και ο A.K.Rice (1969: 66), έχοντας υπόψη τις πιο πάνω και άλλες επίσης μελέτες που έγιναν από το Tavistock Institute, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι επιχειρήσεις αποτελούν "ανοικτά κοινωνικοτεχνικά συστήματα". Είναι ανοικτά επειδή το σύστημα ενδιαφέρεται να πάρει εισροές από το περιβάλλον του και να εξαγάγει εκροές στο περιβάλλον του, διενεργώντας ενδιάμεσα τη διαδικασία της μετατροπής. Θεωρούν τον οργανισμό όχι από την άποψη του κλειστού φυσικού συστήματος, αλλά από την άποψη του μοντέρνου βιολογικού συστήματος, ενός ανοικτού συστήματος, στο οποίο η ισορροπία, η οποία επιτυγχάνεται από τον οργανισμό ή την οργάνωση, είναι ουσιαστικά δυναμική και έχει μια διαρκή εναλλαγή μέσα στα όρια του περιβάλλοντος (Pugh, 1981: 52-53). Μια καινούργια έννοια που μπαίνει στην αλληλεξάρτηση των επιπτώσεων της τεχνολογίας, είναι το "περιβάλλον", που διαρκώς μεταβάλλεται και το οποίο θα πρέπει επίσης να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη στον σχεδιασμό και να μη θεωρείται σαν δεδομένο.

Ο Emery και ο Trist κατέταξαν το περιβάλλον σύμφωνα με το βαθμό πολυπλοκότητας: από το ήρεμο, απρογραμμάτιστο / τυχαίο (randomized) περιβάλλον (που αντιστοιχεί στον τέλει ανταγωνισμό των οικονομολόγων) σ' αυτό του "ταραγμένου

πεδίου" ('turbulent field') στο οποίο σημαντικές διαφοροποιήσεις ξεπηδούν όχι μόνο από ανταγωνιστικούς οργανισμούς που συμμετέχουν αλλά επίσης από τον χώρο αυτόν καθαυτόν (λ.χ. η αγορά) (Pugh, 1981: 53).

Οι ερευνητές του Tavistock Institute, όπως για παράδειγμα ο Trist και άλλοι, κατέληξαν ότι κατά την εφαρμογή συστημάτων θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη μια ποικιλία απόψεων, που έχουν σχέση με τη βασική εργασιακή ομάδα και τον οργανισμό ολόκληρο (Pugh, 1981: 54). Θα πρέπει επίσης να ικανοποιούνται οι χρηματοδοτικές συνθήκες της βιομηχανίας της οποίας είναι τμήμα, και θα πρέπει ακόμη να έχει οικονομικό κύρος (Pugh, 1981: 54, Rose, 1981:215). Η άποψη που δημιουργείται από σχετικές μελέτες είναι ότι η εισαγωγή νέας τεχνολογίας μπορεί να διαταράξει προηγούμενα σταθερά εργασιακά περιβάλλοντα, επηρεάζοντας την οργανωτική δομή και τη συμπεριφορά των εργαζομένων. Επίσης, η εισαγωγή νέας τεχνολογίας διαταράσσει την υπάρχουσα δομή των διαπροσωπικών σχέσεων και αυξάνει την "αλλοτριωση" που οφείλεται στην αποξένωση και στην έλλειψη ελέγχου από τους εργαζόμενους πάνω στην εργασία (Osborne, 1985: 24).

Η θεωρία των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων έχει επικρατήσει με επιτυχία στην οργανωτική θεωρία των τελευταίων δεκαετηρίδων. Η επιτυχία της αποδίδεται τόσο στη θεωρητική της βάση όπως και στις μοναδικές μεθόδους που αναπτύχθηκαν για τον οργανωτικό ανασχεδιασμό της εργασίας (work redesign)

(Pasmore, 1988: 1).

Από μια γενική επισκόπηση των πρώτων μελετών κοινωνικοτεχνικών συστημάτων, υποστηρίζεται ότι η θεωρητική αυτή προσέγγιση επικεντρώνει το ενδιαφέρον της στην εσωτερική δομή μιας οργάνωσης. Σε δεύτερο στάδιο αναπτυχθήκαν κριτήρια για την ανακάλυψη της βέλτιστης οργανωτικής δομής σε σχέση με τα διάφορα είδη περιβάλλοντος, όταν το περιβάλλον θεωρείται σταθερό και δεδομένο. Οι βιομηχανικές οργανώσεις δεν φαίνεται να προσαρμόζονται στο εξωτερικό περιβάλλον τους, παρά το γεγονός ότι τα νέα (διαφορετικά) κοινωνικοτεχνικά συστήματα που αναπτύσσονται σε μια επιχείρηση επιφέρουν ή απαιτούν αλλαγές στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης του οποίου αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα (Herbst, 1974: 9).

β. Η θεωρία των αλληλεξαρτήσεων

Κατα τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρείται μια τάση συγχώνευσης των διαφόρων θεωριών (της κλασσικής κοινωνιολογικής και διοικητικής θεωρίας και της παράδοσης της Σχολής των ανθρωπινων σχέσεων) στην ευρύτερη και πιο ολοκληρωμένη "θεωρία των Αλληλεξαρτήσεων". Η θεωρία των

Αλληλεξαρτήσεων* δίνει συγχρόνως έμφαση σε πολλαπλές παραμέτρους, ήτοι στη δομή, το περιβάλλον, τις ανθρώπινες ανάγκες, την τεχνολογία και τους οργανωτικούς στόχους (Νικολάου - Σμοκοβιτη, 1990: 29).

Οι T.Burns και G.M.Stalker (1961), από τους κυριωτερους εκπροσωπους της θεωρίας των Αλληλεξαρτήσεων, στο γνωστό έργο τους "The Management of Innovation" αναφέρονται στις δυσκολίες που αντιμετώπισε η βιομηχανία ηλεκτρονικών μετά το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο κατά την προσαρμογή της στα καινούργια δεδομένα της συνεχούς τεχνολογικής αλλαγής. Προκειμένου να προσδιορίσουν τα οργανωτικά χαρακτηριστικά που διευκολύνουν την προσαρμογή στα καινούργια δεδομένα της συνεχούς τεχνολογικής αλλαγής ανέπτυξαν ένα συστημα ταξινόμησης του "μηχανιστικού" και του "οργανικού" τυπου οργάνωσης, οι οποίοι είναι εκ διαμέτρου αντιθετοι μεταξύ τους. Τα καθήκοντα της διοίκησης, σύμφωνα με

* "Πρόκειται για τον αγγλικό όρο "contingency theory", ο οποίος έχει αποδοθεί στα ελληνικά από τους επιστήμονες της Διοικητικής ως "περιπτωσιακή θεωρία" ή "ενδεχομενική θεωρία". Από κοινωνιολογική άποψη ... θεωρούμε ως προσφορότερο τον όρο "θεωρία των αλληλεξαρτήσεων" γιατί αποδίδει εννοιολογικά το συνθετο πλέγμα των αμοιβαίων σχέσεων, αλληλεπιδράσεων και αλληλεξαρτήσεων που παρατηρούμε στον εργασιακό και κοινωνικό χώρο και οι οποίες εξετάζονται από τη σκοπία των κοινωνικών συστημάτων" (Νικολάου - Σμοκοβιτη, 1990: 29).

τον μηχανιστικό τυπο οργάνωσης, είναι κατανεμημένα κατά ειδικότητες, όπου ο καθένας ασχολείται με το έργο που του έχει ανατεθεί. Ο τυπος αυτός οργάνωσης είναι καταλληλός σε συνθήκες σταθερού εξωτερικού περιβάλλοντος (Burns & Stalker, 1979: 120). Το σύστημα αυτό πλησιάζει το γραφειοκρατικό σύστημα που ανέπτυξε ο Max Weber. Ο οργανικός τυπος οργάνωσης είναι καταλληλότερος σ'ένα περιβάλλον με ανακατατάξεις όπου προκύπτουν διαρκώς προβλήματα και απρόβλεπτες καταστάσεις, θέματα στα οποία θα πρέπει να δοθούν άμεσες λύσεις αλλά δεν μπορούν να κατανεμηθούν σύμφωνα με τους υπάρχοντες ρόλους της ιεραρχικής δομής. Στον τυπο αυτό απαιτείται μια διαρκής προσαρμογή και ένας συνεχής επαναπροσδιορισμός των καθηκόντων των ατόμων που συμμετέχουν στην επιχείρηση (Burns και Stalker, 1979: 121).

Οι Lawrence και Lorsch(1967) στο έργο τους "Organization and Environment"² ακολουθήσαν το μοντέλο των "ανοικτων συστημάτων" και συμπεραίνουν ότι, οι περισσότεροι managers συνεχιζουν να χρησιμοποιουν έναν συνδυασμό θεωριων κλασικων και ανθρωπινων σχέσεων συχνά ασυνδετο, κατέληξαν δε σε ένα μοντέλο αλληλεπίδρασης ενός σημαντικου τμήματος του οργανισμού και του εξωτερικου περιβάλλοντος (Lawrence και Lorch, 1967: 209). Επίσης οι Lawrence & Lorsch κατέληξαν ότι διαφορετικες οργανωτικες αρχές ισχυουν σε διαφορετικές περιβαλλοντικές συνθήκες και σε διαφορετικά ακομη τμήματα της ιδιας επιχείρησης (Burrell & Morgan, σελ.165 - 166). Οι εν λόγω ερευνητές ισχυριζονται ότι ενδεχομένως "η οργανωτική δομή θα

πρέπει να καθορίζεται "κατά περίπτωση" ανάλογα με το βαθμό τεχνολογικής ανάπτυξης κάθε βιομηχανίας"(Λ.Νικολάου, 1990:30).

Οι επιπτώσεις της τεχνολογίας, όπως φαίνεται από τις πιο πάνω μελέτες, είναι καθοριστικές για μια επιχείρηση. Ο Lawrence (1967) επισημαίνει ότι η αλληλεξάρτηση μεταξύ τεχνολογίας, ανθρωπινων χαρακτηριστικών, τυπικής οργανωτικής δομής και άτυπης κοινωνικής δομής, συχνά παραμένει σκοτεινή μέχρις ότου η τεχνολογική αλλαγή τονίσει την υπάρχουσα αλληλεξάρτηση κατά τρόπο εντυπωσιακό.

Ο Perrow προχωρεί περισσότερο στην οργανωτική του ανάλυση δίνοντας έμφαση στην δομή, την τεχνολογία, το περιβάλλον και τους στόχους (Perrow, 1970: 175). Υποστηρίζει ότι η χρησιμοποίηση της δομής, η ανάλυση των στόχων και η αντιληψη της φύσης του περιβάλλοντος είναι πιο αποτελεσματικοί και πρακτικοί τρόποι για να αντιμετωπισθούν τα οργανωτικά προβλήματα παρά η άμεση αλλαγή της ανθρωπινής συμπεριφοράς (Perrow, 1970: vii). Οι επιχειρήσεις διαφέρουν ως προς τους στόχους που έχουν θέσει και κατά συνέπεια ως προς τον τρόπο που διοικούνται. Ο "καλύτερος τρόπος" για να διοικήσεις αυτές τις επιχειρήσεις είναι διαφορετικός για κάθε επιχείρηση και έχει σχέση με την ιδιαίζουσα περίπτωση (Perrow, 1970: 49). Κάθε οργανισμός αποτελεί από μόνος του ένα περιβάλλον για μία άλλη επιχείρηση, και έτσι ασκεί ένα είδος εξουσίας η επιρροής. Κάθε οργανισμός είναι κατά κάποιο τρόπο μία ιδιαίζουσα μονάδα, σχεδιασμένη για να παράγει και να ασκεί εξουσία η επιρροή

(Perrow, 1970: 131 - 132). Ο Perrow καταλήγει ότι μέλημα του κάθε οργανισμού θα πρέπει να είναι η εξασφάλιση αρμονίας ανάμεσα στην τεχνολογία, τη δομή και τους στόχους (Perrow, 1970: 174).

γ. Αμερικανικές μελέτες με θέμα την τεχνολογία

Ενώ στη Μεγάλη Βρετανία άρχισαν οι πρώτες έρευνες-μελέτες σχετικά με τα κοινωνικοτεχνικά συστήματα από τους επιστήμονες του Ινστιτούτου Tavistock στα ανθρακωρυχεία της Αγγλίας, στις Ηνωμένες Πολιτείες στις αρχές της δεκαετίας του 1950 οι Walker και Guest βοήθησαν στην ανακάλυψη των τεχνολογικών παραγόντων και των επιδράσεων τους πάνω στην εργασία (Rose, 1981: 181). Η εργασία των Walker και Guest³ είναι από τις πρώτες που αναφέρθηκαν στη σχέση τεχνολογίας και εμπειρίας του εργατή σε μεγάλο εργοστάσιο μαζικής παραγωγής (Rose, 1981: 181). Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας είναι ότι, ο μηχανικός ρυθμός της εργασίας δεν είναι αρεστός και κατατάσσεται ανάμεσα στα τρία πρώτα δυσάρεστα (μη αρεστά) χαρακτηριστικά της εργασίας. Τα άλλα δυο χαρακτηριστικά της εργασίας, δηλαδή η επαναληπτικότητα και η έλλειψη ενδιαφέροντος, έχουν καθαρά σχέση με το μηχανικό ρυθμό της εργασίας. Στην εν λόγω έρευνα, η εργασία αυτή καθαυτή εμφανίστηκε ως ο λιγότερο δημοφιλής παράγοντας ενώ οι οικονομικές απολαφές ήταν ο πιο δημοφιλής παράγοντας (Rose, 1981: 183).

Οι Mann και Hoffman σε μία έρευνα που έκαναν σε δυο

εργοστάσια παραγωγής ενέργειας κατά τις αρχές της δεκαετίας του 1950 κατέληξαν ότι η εισαγωγή του αυτοματισμού στο εργοστάσιο παραγωγής ενέργειας δημιούργησε σημαντικές επιπτώσεις στην οργανωτική του δομή και στην στάση των εργαζομένων προς την εργασία. Ανατέθηκαν λιγότερα επίπεδα ελέγχου για το μικρότερο ανθρωπινό δυναμικό του νέου εργοστασίου, η επέκταση και η εναλλαγή του έργου συνετέλεσαν στη δημιουργία μεγαλύτερου ενδιαφέροντος για την εργασία των εργαζομένων και άντληση υψηλότερης ικανοποίησης από αυτήν, που συγχρόνως προκάλεσαν και υψηλότερο βαθμό άγχους κατά την εκτέλεση της εργασίας (Mann & Hoffman, 1962: 175). Όσον αφορά την οργάνωση της εργασίας και τις επιπτώσεις της νέας τεχνολογίας σε αυτήν θα αναφερθούμε διεξοδικότερα πιο κάτω.

Ο Blauner εξέτασε τις σχέσεις μεταξύ τεχνολογίας, κοινωνικής δομής και προσωπικής εμπειρίας (Blauner, 1964: vii). Ο Blauner συμπεραίνει ότι οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν υψηλότερη τεχνολογία παραγωγής (λ.χ. η χημική βιομηχανία) υποστηρίζουν ότι ο έλεγχος των εργαζομένων αυξάνεται κατά την παραγωγική διαδικασία της εργασίας με αποτέλεσμα η εργασία να έχει περισσότερο νόημα για τους εργαζομένους μέσα σε ένα ευνοϊκότερο βιομηχανικό κλίμα (Blauner, 1964: 182). Ο Blauner φαίνεται να συμφωνεί με τα συμπεράσματα της Woodward και να διαφωνεί με αυτά των Burns και Stalker, ότι δηλαδή η οργανωτική δομή που συνδέεται με την νέα/συγχρονη τεχνολογία παραγωγής είναι πιο συγκεντρωτική και περισσότερο άκαμπτη, με επέκταση των ειδικευμένων τμημάτων και

στενότερη εποπτεία (Taylor, 1971: 4).

Ο Blauner προώθησε την άποψη ότι ο αυτοματισμός κηρύσσει το τέλος της "έλλειψης νοήματος", "απομονώσης", "αδυναμίας" και "αποξένωσης" από την εργασία στη γραμμή παραγωγής. Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες δημιουργήθηκαν με βάση την αρχή της ολοκλήρωσης (integration) ενώ η γραμμή παραγωγής δημιουργήθηκε με βάση την αρχή του κατατεμαχισμού (fragmentation). Οι χειριστές αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι υπερήφανοι για την ευθύνη που αναλαμβάνουν μέσα στο μεγάλο, πολυπλοκό, συγχρονο εργοστάσιο· μπορούν να κινούνται ελεύθερα, να έρχονται σε επαφή με άλλα άτομα και να κάνουν διάλειμμα όποτε επιθυμούν. Οι αυτοματοποιημένοι χώροι είναι σχετικά καθαροί, ήσυχοι, φωτεινοί, καλά αεριζόμενοι και προσφέρουν σταθερή θερμοκρασία και πολύ πιο βελτιωμένες συνθήκες εργασίας σε σύγκριση με τις συνθήκες που επικρατούν λ.χ. στη γραμμή παραγωγή της αυτοκινητοβιομηχανίας (Daniel, 1987: 151).

δ. Συγχρονη τεχνολογία στο χώρο του γραφείου

Σε προηγούμενες παραγράφους αναφερθήκαμε σε μελέτες που έγιναν στους βιομηχανικούς εργάτες, επειδή οι πρώτες τεχνολογικές εφαρμογές έγιναν στον χώρο της βιομηχανίας, και κατά συνέπεια τα πρώτα προβλήματα που προέκυψαν καθώς και σχετικές μελέτες αναφέρονται στον χώρο αυτό. Πιο πρόσφατα άρχισαν οι πρώτες ερευνητικές εργασίες για τις επιπτώσεις της τεχνολογικής

αλλαγής στους υπαλλήλους γραφείου. Πριν προχωρήσουμε στον τομέα αυτό κρίνεται σκόπιμο να επισημάνουμε ότι οι πρώτες μελέτες συσχετιζαν την τεχνολογία με μια ή δυο το πολύ μεταβλητές. Τα τελευταία χρόνια στις σχετικές μελέτες υπάρχει μία τάση να λαμβάνονται υπόψη πολύ περισσότερες μεταβλητές και συγκεκριμένα η τεχνολογία, η οργανωτική δομή, το περιβάλλον, οι οργανωτικοί στόχοι και ο ανθρωπίνος παράγοντας. Η τάση αυτή σχετίζεται άμεσα με την συγκλήση των θεωριών που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στην διοικητική επιστήμη, όπου υπάρχει τάση να λαμβάνονται συγχρόνως όλοι αυτοί οι παράγοντες υπόψη (Νικολάου - Σμοκοβιτη, 1990: 28 - 33).

Επομένως η έμφαση που είχε δοθεί στις επιπτώσεις της νέας τεχνολογίας στους υπαλλήλους γραφείου ήταν μικρή και μόνο μετά το 1960, φαίνεται ότι οι προσπάθειες σε αυτόν τον τομέα έγιναν πιο επισταμένες. Αυτό συνδέεται άμεσα με το γεγονός ότι ο αυτοματισμός στον τομέα της παροχής υπηρεσιών είχε μια πολύ πιο αργή εξέλιξη σε σχέση με αυτήν του αυτοματισμού εργοστασίου. Πολλές από τις πρώτες μελέτες που έγιναν αναφέρονται σε τράπεζες, επειδή πρώτες αυτές εφήρμοσαν σε ευρεία κλίμακα των υπηρεσιών τους αυτόματα συστήματα εξυπηρέτησης των πελατών (on-line), ενώ το ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα στο οποίο συναλλάσσονται τις αναγκάζει να χρησιμοποιούν καινούργια μηχανήματα αλλά και νέες μεθόδους για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. Αξίζει να σημειωθεί ότι περιορισμένες ερευνητικές εργασίες έχουν γίνει στον ελλαδικό χώρο σχετικά με τις επιπτώσεις του αυτοματισμού

γραφείου στην οργανωτική δομή της επιχείρησης. Οι περισσότερες από αυτές ασχολούνται με θέματα στάσεων και συμπεριφοράς των εργαζομένων.

Αναφορικά με τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει η εισαγωγή τεχνολογιών αυτοματισμού γραφείου στην οργανωτική δομή των επιχειρήσεων, σε μια πρόσφατη έρευνα που έγινε στην Ισπανία από τον Jose Emilio Navas-Lopez⁴, έχει σαν γενικό συμπέρασμα την υπαρξη θετικής στάσης των εργαζομένων μάλλον παρά αρνητικής αντιδρασης απεναντι στην εισαγωγή νέας τεχνολογίας στο γραφείο (Navas-Lopez, 1988: 198 - 203).

Παρακάτω θα αναφερθουμε σε επιμέρους μελέτες που έγιναν ως προς τις επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών στους υπαλλήλους γραφείου και κυριως στη στάση και στη συμπεριφορά τους.

i) Οι Mumford και Banks (1967) κατά το χρονικό διάστημα από 1963 εως 1965 διερευνησαν τις επιπτώσεις του αυτοματισμού πάνω στους υπαλλήλους γραφείου, επικεντρωνοντας το ενδιαφέρον τους σε 4 σημεία: (α) εισαγωγή και χρήση της αλλαγής, (β) αλλαγές στην απασχόληση του ανθρωπινου δυναμικου σαν αποτέλεσμα του αυτοματισμου, (γ) αλλαγές στην κοινωνική δομή - δηλαδή στις σχέσεις της μιας ομάδας με την άλλη, και (δ) εργασιακές σχέσεις, που περιλαμβάνουν διαβουλεύσεις, επικοινωνία και σχέσεις διοίκησης και συνδικάτων. Κατά την περιπτωσιακή μελέτη που έγινε σε τράπεζα, βρεθηκε ότι η έλλειψη προσεκτικού σχεδιασμού οδήγησε σε προβλήματα επικοινωνιας μεταξύ των

υπαλλήλων γραφείου και των άλλων εργαζομένων, ενώ επιπλέον φόρτος εργασίας δημιουργήθηκε από την ταυτόχρονη λειτουργία του παλιού και του νέου συστήματος. Υψηλότερο επίπεδο μορφωσης σε μία μερίδα υπαλλήλων οδήγησε σε προσδοκίες που δεν μπορούσαν να εκπληρωθούν. Οι υπάλληλοι αντλούσαν ικανοποίηση από την προσωπική εξυπηρέτηση των πελατών ενώ ο Η/Υ φαίνεται πως έκανε την εργασία απρόσωπη και ανιαρή. Διαφάνηκε τάση μείωσης των απαιτούμενων προσόντων στο κατώτερο επίπεδο λειτουργίας της τράπεζας. Έπισης βρεθήκε ότι λιγότερο μορφωμένα άτομα (κυρίως γυναίκες) ήταν ευχαριστημένες από την εισαγωγή στοιχείων και άλλες μορφές εργασιών Η/Υ, ενώ περισσότερο μορφωμένα άτομα (κυρίως άνδρες) βρήκαν τις συνθήκες εργασίας να μοιάζουν με αυτές του εργοστασίου και της γραμμής παραγωγής.

ii) Ο Cafiero⁵ (1975), στις αρχές της δεκαετίας του 1970, εξετάζει την επίδραση του Η/Υ στο περιεχόμενο της εργασίας, στα διαπροσωπικά μοντέλα επικοινωνίας στα επίπεδα προσόντων, στην πρόσληψη ειδικευμένων σε θέματα μηχανογράφησης σε αντίθεση με την εκπαίδευση των ήδη υπηρετούντων στην επιχείρηση, στην συνεργασία των εργαζομένων και την προσωπική ανάπτυξη. Διαπιστώθηκε μικρή διαφορά όσον αφορά την ρουτίνα, ενώ το περιεχόμενο της εργασίας των διευθυντικών στελεχών βελτιώθηκε. Τα διευθυντικά στελέχη ξοδεύαν περισσότερο χρόνο σε επαφές τόσο με τους υφισταμένους όσο και με τους προϊστάμενους, μετά την εισαγωγή του Η/Υ. Στα κατώτερα επίπεδα υπήρχε η αίσθηση ότι οι εργασίες των υπαλλήλων απαιτούσαν

μικρότερη ευθύνη. Ο συγγραφέας προτείνει επέκταση του έργου για να διατηρήσει το ηθικό υψηλό όταν οι εργασίες γίνονται ανιαρές και χωρίς ενδιαφέρον σαν αποτέλεσμα της εισαγωγής του Η/Υ.

Τα επίπεδα προσόντων μειώθηκαν μεν για τους απλούς υπαλλήλους, αλλά αυξήθηκαν για το ανώτερο και μέσο επίπεδο διοίκησης καθώς και για τους προϊσταμένους. Αναφορικά με τις προαγωγές βρέθηκε, ότι όσο μεγάλωνε η εμπειρία των εργαζομένων σε θέματα Η/Υ τόσο μεγαλύτερη επιδραση αυτοί πίστευαν ότι έχουν στο μέλλον.

iii) Ο Roberts (1975), στις αρχές της δεκαετίας του 1970, διεξήγαγε έρευνα σε 36 εθνικές και ομοσπονδιακές τράπεζες, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι όσο μεγαλύτερη είναι η εμπειρία των υπαλλήλων σε ηλεκτρονική επεξεργασία δεδομένων τόσο μεγαλύτερη πιθανότητα υπάρχει για αύξηση των επιπέδων της οργανωτικής δομής μέσα στην τράπεζα. Βρέθηκε ακόμη ότι όσο μεγαλύτερη είναι η εμπειρία σε ηλεκτρονική επεξεργασία δεδομένων, τόσο μεγαλύτερη είναι και η πιθανότητα δημιουργίας ειδικού τμήματος μηχανογράφησης.

iv) Στην Ελλάδα η Καθηγήτρια Α.Νικολάου - Σμοκοβίτη (Nicolau-Smokoniti, 1979), σε μια διερευνητική κοινωνιολογική εργασία που διεξήγαγε περί το τέλος της δεκαετίας του 1970, σε μεγάλη εμπορική τράπεζα στην Ελλάδα, είχε ως στόχο της να μελετήσει τους λόγους της απροθυμίας των τραπεζικών υπαλλήλων

να δεχθούν την εργασία του ταμιολογιστή (teller). Εξέτασε επίσης τις επιπτώσεις της νέας τεχνολογίας, το είδος και το βαθμό προσαρμογής που επιβλήθηκε στους ταμιολογιστές, δηλαδή σε υπαλλήλους που ανέλαβαν καινούργιους εργασιακούς ρόλους που συνδεονται με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας, τα υπάρχοντα προβλήματα που σχετίζονται με την ικανοποίηση ή την έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία, και τις αδυναμίες του συστήματος.

Η έρευνα περιέλαβε 35 υποκαταστήματα σε ολόκληρη την Ελλάδα και ένα επιλεγμένο δείγμα από 427 υπαλλήλους και των δυο φύλων που αντιπροσωπευαν διάφορες περιοχές της Ελλάδας, διάφορες ηλικίες, διαφορετικό επίπεδο εκπαίδευσης, διαφορετική κοινωνικο - οικονομική προέλευση και διάφορα βαθμολογικά κλιμάκια της τραπεζικής ιεραρχίας. Τα στοιχεία συγκεντρώθηκαν με ερωτηματολόγια και συμπληρώθηκαν κατά τη διάρκεια συνεντευξέων σε βάθος.

Το νέο σύστημα των ταμιολογιστών στην ελληνική τράπεζα ήταν από μία άποψη επιτυχές, αφού προσέφερε καλύτερες και γρηγορότερες υπηρεσίες στους πελάτες και ικανοποιούσε μερικές οργανωτικές απαιτήσεις για αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, ενώ συγχρόνως παρείχε ικανοποίηση από την εργασία και αίσθημα ολοκλήρωσης σε ορισμένους υπαλλήλους. Από την άλλη πλευρά όμως, το νέο σύστημα δημιούργησε διάφορα οργανωτικά και ανθρωπινα προβλήματα, αφού στον σχεδιασμό και στην έναρξη της εφαρμογής η διοίκηση δεν έλαβε υπόψη την

προβλεπόμενη αρνητική ανταπόκριση των άλλων υποσυστημάτων, δηλαδή της οργανωτικής δομής, του ανθρωπίνου συστήματος, του κοινωνικού συστήματος και την αμοιβαία τους αλληλεξάρτηση. Η νέα τεχνολογία, ως σύστημα και η ίδια, είχε σημαντική επίδραση πάνω στα άλλα υποσυστήματα της τράπεζας, που συνδέονται μεταξύ τους με αμοιβαία αλληλεξάρτηση και αλληλεπίδραση.

Τέλος, στα πλαίσια της πιο πάνω έρευνας, έγινε ανάλυση της φύσης των απαιτήσεων της νεοεισαχθείσης αλλαγής του περιεχομένου και του πλαισίου (content και context) των νέων εργασιακών ρόλων, των ατομικών χαρακτηριστικών, της συμπεριφοράς και των απόψεων των ταμιολογιστών της εν λόγω τράπεζας και διαφόρων οργανωτικών χαρακτηριστικών. Η ανάλυση κατέστησε φανερό ότι διαρθρωτικοί και ανθρωπίνοι παράγοντες συνετέλεσαν στην έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης, σαν αποτέλεσμα του καταμερισμού της εργασίας και των νέων εργασιακών ρόλων που απαιτούνται από μια νέα τεχνολογία. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας έδειξαν ότι τέτοιοι παράγοντες θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στον σχεδιασμό των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων.

ν) Ο Stephen Bevan⁶ (1984) στην έρευνα του με θέμα "οι γραμματείς και οι δακτυλογράφοι: Οι επιπτώσεις του Αυτοματισμού Γραφείου" που εκδόθηκε το 1984, μία έρευνα περισσότερο ενδεικτική παρά αντιπροσωπευτική, κατέληξε ότι ο αυτοματισμός γραφείου στις περισσότερες περιπτώσεις επεβλήθη στις υπάρχουσες οργανωτικές δομές. Οποιαδήποτε αποδοχή νέας

τεχνολογίας ή τεχνολογική/οργανωτική αλλαγή που πραγματοποιήθηκε ήταν εξελικτική μάλλον παρά προγραμματισμένη. Μια από τις μεγάλες αλλαγές ήταν ότι ο όρος "δακτυλογραφος" αντικαταστάθηκε από τον όρο "χειριστής επεξεργαστή κειμένων". Οι λόγοι που συνεβάλαν στην εισαγωγή της νέας τεχνολογίας γραφείου ήταν κυρίως η μείωση της κοπιαστικής παραγωγής μεγάλων κειμένων και η επιθυμία παρακολούθησης των συγχρονών εξελίξεων. Λίγες μόνο επιχειρήσεις είχαν μια πιο συντονισμένη τακτική, που οδήγησε στην υιοθέτηση συγκεκριμένων σχεδίων πριν από την αγορά του εξοπλισμού.

Κύρια συμπεράσματα της μελέτης είναι τα εξής:

(α) Δεν υπάρχει μια μοναδική, "καλύτερη" τακτική εισαγωγής και διοίκησης του αυτοματισμού γραφείου, αλλά πολλά εξαρτώνται από τις οργανωτικές δομές της κάθε επιχείρησης, την πολιτική προσωπικού και την συμπεριφορά των εργαζομένων.

(β) Η αγορά απλώς "της πιο προηγμένης" τεχνολογίας γραφείου δεν αποτελεί εγγύηση ότι αυτή θα γίνει αποδεκτή, ότι θα χρησιμοποιηθεί και θα αναπτυχθεί κατά τρόπο που θα ωφελήσει τον οργανισμό/επιχείρηση.

(γ) Ο/Η γραμματέας της επόμενης δεκαετίας θα είναι κάποιος που θα παίρνει πρωτοβουλίες και όχι ένας απλός χειριστής μηχανημάτων. Απεδείχθη ότι οι επιχειρήσεις δεν έχουν σαφή άποψη σχετικά με το μέλλον των χειριστών επεξεργαστών κειμένων. Πιστεύεται γενικά ότι θα συνεχίσει να υπάρχει η ανάγκη παραγωγής και διόρθωσης κειμένων σε ευρεία κλίμακα, οι σχετικά υψηλοί σήμερα μισθοί τους όμως θα μειωθούν στο μέλλον

καθώς θα υπάρχει μεγαλύτερη προσφορά στην αγορά εργασίας. Ο συγγραφέας αναφέρεται επίσης σε παράγοντες που φαίνεται να έχουν σχέση με την επιτυχή εισαγωγή του αυτοματισμού γραφείου.

Από τις πιο πάνω μελέτες γίνεται φανερό ότι μπορεί να δημιουργηθούν προβλήματα κατά την τεχνολογική αλλαγή εάν δεν ληφθεί υπόψη ολόκληρο το σύστημα της επιχείρησης ή του οργανισμού, ήτοι η οργανωτική δομή, το περιβάλλον στο οποίο δρα η επιχείρηση, οι άνθρωποι που εργάζονται για την συγκεκριμένη επιχείρηση, και οι στόχοι που επιδιώκει να επιτύχει η επιχείρηση, καθώς και οι αμοιβαίες συσχετίσεις και επιδράσεις τους.

2. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Από αρχαιοτάτων χρόνων συναντώνται μεμονωμένες προσπάθειες οργάνωσης της εργασίας, συστηματικές όμως προσπάθειες έγιναν από τη βιομηχανική επανάσταση και μετέπειτα για "σχεδιασμό του έργου". Τι εννοούμε όμως με τον όρο αυτό; Ο L.Davis ορίζει τον "σχεδιασμό του έργου" ως τον προσδιορισμό του περιεχομένου, των μεθόδων και των σχέσεων των εργασιών ώστε να ικανοποιηθούν οι τεχνολογικές και οργανωτικές απαιτήσεις καθώς και οι κοινωνικές και προσωπικές απαιτήσεις του κατόχου της εργασίας (Bailey, 1983: 64). Από τον παραπάνω ορισμό γίνεται φανερό ότι ο σχεδιασμός του έργου δέχεται την τεχνολογία σαν μια μεταβλητή που μπορεί να αλλάζει ώστε να ικανοποιεί τις κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες της οργάνωσης. Οι αρχές πάνω στις οποίες στηριζόταν η οργάνωση της εργασίας κατά την περίοδο της βιομηχανικής επανάστασης είναι αυτές που διατυπώθηκαν από τον Adam Smith και αναφέρεται στον καταμερισμό της εργασίας. Βασικούς στόχους αποτελούν η αύξηση της παραγωγικότητας λόγω της εξειδίκευσης, η οικονομία χρόνου λόγω του καταμερισμού της εργασίας, και ο έλεγχος των εργαζομένων.

Στις αρχές του 20ου αιώνα ο F.Taylor εισήγαγε για πρώτη φορά τις μελέτες χρόνου και κίνησης σαν έναν εναλλακτικό τρόπο σχεδιασμού του έργου προκειμένου να επιτευχθεί ευημερία του εργάτη και της επιχείρησης, με την αύξηση τόσο των αμοιβών της επιχείρησης όσο και του εργάτη μέσω της αύξησης της

παραγωγικότητας (Taylor, 1947). Το σύστημα οργάνωσης του Taylor προβλέπει κατάτμηση των επιμέρους καθηκόντων που αποτελούν μια εργασία (Gill, 1985: 43).

Οι Frank και Gilbreth εξάλλου, έδωσαν έμφαση στις κινήσεις που κάνει ο εργαζόμενος σαν καθοριστικό παράγοντα για την οργάνωση της εργασίας και στόχευσαν στην οικονομία των κινήσεων αυτών για την επίτευξη του καλύτερου χρόνου και κατ'επέκταση την αύξηση της οικονομίας. Οι μελέτες χρόνου και κίνησης συνδεθηκαν κυρίως με τη μαζική παραγωγή και θεωρηθηκαν ως λύση για τα προβλήματα χαμηλής παραγωγικότητας. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Κανελλόπουλος και Κατσιούλας, "αναμενοταν αυξημένη ποσότητα, μείωση στο κόστος και καλύτερη ποιότητα επαγγελματικής ειδικότητας. Πολυ συχνά υπήρχαν αντίθετα αποτελέσματα λόγω ανίας, χαμηλού ηθικού, απάθειας, κ.λπ." (Κανελλοπουλος & Κατσιουλας, 1981: 399).

Κυρια χαρακτηριστικά των μελετών χρόνου και κίνησης ήταν η ορθολογική οργάνωση και η απλουστευση της εργασίας. Έναν αντίθετο τρόπο οργάνωσης προτείνει ο Frederic Herzberg στα τέλη της δεκαετίας του 1950 με τον "εμπλουτισμό του έργου", που αναφέρεται σε μία κάθετη αύξηση της εργασίας/έργου έτσι ώστε να υπάρξουν ευκαιρίες για προσωπικά επιτευγματα των εργαζομένων, ανάπτυξη, αναγνώριση κ.λπ., χαρακτηριστικά που έχει αποδειχθεί ότι συντελούν στην αύξηση της ικανοποίησης που αντλεί ο εργαζόμενος από την εργασία του (Huse, 1975 & Pugh, 1981: 143). Με τον εμπλουτισμό του έργου, ο εργαζόμενος αποκτά

την υπευθυνότητα εκείνη που μέχρι πρόσφατα ασκείτο από τους επόπτες και μόνο (Davies, 1986: 21).

Στις αρχές του "εμπλουτισμού του έργου", ο οποίος δίνει έμφαση στο περιεχόμενο της εργασίας, καθώς και στην οργάνωση της σε αυτόνομες και ημι-αυτόνομες ομάδες εργασίας, βασίζονται και τα κοινωνικοτεχνικά συστήματα, όπως αυτά διατυπώθηκαν μέσα από τις έρευνες του Ινστιτούτου Ανθρωπίνων Σχέσεων Tavistock στην Αγγλία (Emery, Trist, Rice, κ.α.). Με τις αυτόνομες ομάδες εργασίας, δημοφιλές τρόπος οργάνωσης της εργασίας, δίνεται έμφαση στην ομάδα μάλλον παρά στο άτομο, η κάθε δε ομάδα γίνεται πολλαπλών ικανοτήτων και αναλαμβάνει την ευθύνη σε έναν χώρο παραγωγής (Davies, 1986: 21). Έχει υποστηριχθεί ότι σε ένα κόσμο συχνών τεχνολογικών αλλαγών όπως είναι η σημερινή κοινωνία, η δημιουργία παρεμφερών αυτόνομων ομάδων με μεγαλύτερη αυτοδιοίκηση και υπευθυνότητα δημιουργεί προϋποθέσεις στον οργανισμό και την επιχείρηση για ευκολότερη προσαρμογή στην τεχνολογική αλλαγή. Σχετικές μελέτες έχουν γίνει στην Αγγλία, τη Νορβηγία, τη Σουηδία και ειδικότερα στα εργοστάσια της αυτοκινητοβιομηχανίας Volvo (Gibson, 1975). Ο Trist υποστηρίζει ότι μία αυτόνομη ομάδα εργασίας παρέχει ευκαιρίες για ποικιλία δυνατοτήτων και προτιμήσεων (Trist, 1981).

Χρηζει ιδιαίτερης μνείας το γεγονός ότι το κοινωνικοτεχνικό σύστημα δεν εξετάζει την ομάδα αυτοτελώς αλλά σε σχέση με τον ευρύτερο χώρο της επιχείρησης. Η θεωρία των κοινωνικοτεχνικών

συστημάτων έχει τη δυνατότητα να επιτυχει δομικές αλλαγές που επεκτείνονται πολύ μακρύτερα από την απλή άσκηση ηγεσίας και τον κλασσικό τροπο εκχώρησης αρμοδιοτήτων (Bolweg, 1976), σε αντίθεση τόσο με την Επιστημονική Διοίκηση του Taylor που προσαρμόζει τον άνθρωπο στην τεχνολογία όσο και με τη μέθοδο του "εμπλουτισμού του έργου" που οδηγεί σε αλλαγές στο περιεχόμενο της εργασίας με δεδομένη την τεχνολογία. Η θεωρία των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων υποστηρίζει ότι η εξέλιξη της εργασίας δεν προσδιορίζεται με κανένα τρόπο από τις τεχνολογικές αλλαγές και μόνο αλλά κυρίως από τη λογική ή τη στρατηγική που υιοθετείται από τα κορυφαία στελέχη μιας εταιρίας. Κατά την άποψη, αυτή η βέλτιστη ανάπτυξη του τεχνικού και κοινωνικού συστήματος ενός οργανισμού δημιουργείται στα πλαίσια μιας στρατηγικής εμπλουτισμού των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων (Sorge et al., 1988: 23).

Βασικό στοιχείο στη διαδικασία οργάνωσης της εργασίας είναι η γνώση των ψυχολογικών απαιτήσεων των ατόμων από την εργασία τους. Αυτές έχουν ορισθεί σαν "εγγενή (εσωτερικά) χαρακτηριστικά" (intrinsic characteristics) και έχουν εν πολλοίς επισημανθεί από τους ερευνητές. Ο Emery (1964), λ.χ. περιγράφει 6 (έξι) τέτοιες ανάγκες, ήτοι:

- Το περιεχόμενο της εργασίας να παρέχει σχετική ποικιλία
- να υπάρχει δυνατότητα μάθησης στα πλαίσια της εργασίας επί συνεχούς βάσεως
- να υπάρχει μια περιοχή μέσα στην οποία ο εργαζόμενος θα

είναι σε θέση να παίρνει από μόνος του αποφάσεις*

- να υπάρχει κάποιου βαθμού κοινωνική υποστήριξη και αναγνώριση στην εργασία αυτή καθαυτή αλλά και στον εκτελεστή της εργασίας*

- να υπάρχει δυνατότητα συνδεσης εργασιακής και κοινωνικής ζωής για το άτομο, έτσι ώστε αυτός να έχει κοινωνική αναγνώριση και σεβασμό για την εργασία που εκτελεί*

- να υπάρχει η αίσθηση ότι η εργασία οδηγεί σε κάποιο επιθυμητό μέλλον (Davies, 1986: 20-21; Bailey, 1983: 73-74).

Οι πιο πάνω ανάγκες θα πρέπει να πληρούνται κατά το δυνατόν, έτσι ώστε οι διάφορες εργασίες να παρέχουν στους εργαζομένους ικανοποίηση και ώθηση για υψηλότερη παραγωγική διάθεση.

α. Σχεδιασμός της οργάνωσης του έργου και αυτοματισμός γραφείου

Η παραδοσιακή βιβλιογραφία σχετικά με τον αυτοματισμό γραφείου, υπήρξε ιδιαίτερα κριτική (π.χ. Braverman, 1974; Feldberg & Glenn, 1983; Hoos, 1961) κυρίως με την προοπτική ότι διαδικασίες γραμμής παραγωγής θα εφαρμοζόνταν και στο γραφείο με την εισοδο της νέας τεχνολογίας στο γραφείο. Συνθήκες όμως γραμμής παραγωγής συναντούμε και στην ασφαλιστική βιομηχανία πριν μάλιστα από την εισαγωγή συγχρονων αυτοματοποιημένων συστημάτων. Παραδοσιακά (σε μεγάλα γραφεία, οι υπάλληλοι ασφαλιστικών εταιριών ήταν τοποθετημένοι σε

ομάδες κατά λειτουργία - π.χ. *underwriters*, δακτυλογράφοι, αρχειοθέτες, κ.λπ.- ενώ τα έγγραφα διαβιβάζονταν με το χέρι από μια θέση εργασίας σε άλλη. Αυτή η υπερβολική κατάτμηση έκανε πολλές εργασίες να είναι λιγότερο ή περισσότερο εξειδικευμένες (Barbara Baran, 1987: 41-42).

Μέχρι σήμερα, τεχνικές διοικητικού ελέγχου τύπου Taylor εφαρμόστηκαν εκτενέστερα στη βιομηχανία μάλλον παρά στο γραφείο. Αν και υπάρχει εντονή μηχανοποίηση στο γραφείο, εντούτοις τεχνικές οργάνωσης εργασίας τύπου Taylor είναι ακόμα άγνωστες (Gill, 1985: 43), κυρίως για τους εξής δυο λόγους: Πρωτον, δεν υπάρχει καθορισμένη θεωρητική προσέγγιση σχετικά με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας στο γραφείο. Ο νέος τεχνικός εξοπλισμός, αυτός καθαυτός, δεν οδηγεί αναγκαστικά στην υποβάθμιση των εργασιακών καθηκόντων. Πολλά φαίνεται να εξαρτώνται τόσο από τις οργανωτικές αλλαγές που συμβαίνουν όταν εισάγεται η νέα τεχνολογία όσο και από τα κίνητρα που υπάρχουν πίσω από τις αποφασίες της διοίκησης για εισαγωγή της νέας τεχνολογίας. Δευτερον, οι περισσότερες μελέτες περιπτώσεων αναφέρονται στους επεξεργαστές κειμένου και αποτυπώνουν απλά την τεχνολογία στα πρώτα της στάδια και μόνο. Οι μελλοντικές επιπτώσεις στις εργασίες γραφείου θα πρέπει να προσδιοριστούν υποθετικά και μόνο, είναι όμως δυνατόν να υποστηρίξουμε *a priori* ότι θα υπάρχει περισσότερη συμμετοχή των εργαζομένων όταν θα εισαγεται νέα τεχνολογία. Υπάρχει πάντα η δυνατότητα στέρησης των ανθρώπινων χαρακτηριστικών στην εργασία καθώς και ο κίνδυνος ορθολογισμού και

εξειδίκευσης της εργασίας (Collin Gill, 1985: 52-53).

Ένας μεγάλος αριθμός μελετών που αναφέρονται στις επιπτώσεις του αυτοματισμού γραφείου στην οργάνωση της εργασίας διεξήχθησαν σε ασφαλιστικές εταιρίες. Γενικά τα αποτελέσματα ήταν είτε θετικά είτε ουδέτερα (Long, 1987: 146)⁷.

Πολλές βρεταννικές ασφαλιστικές εταιρίες έχουν πειραματιστεί με την επανασυνδεση των επιμερους εργασιων που ηταν κατακερματισμένες μετά την εισαγωγή του μεγάλου συστήματος H/Y (mainframe). Λ.χ. οι Barras & Swann (1983) περιγράφουν πως βρεταννικές εταιρίες μπόρεσαν να μετατρέψουν κάποιες ολοκληρωμένες εργασίες σε καθήκοντα ενός μόνο υπαλλήλου (απο το στάδιο της υποδοχής μέχρι το τυπωμα του ασφαλιστηριου συμβολαίου). Αυτή η ολοκληρωμενη διαδικασια προσφερει σαφως εμπλουτισμό του έργου (Long, 1987: 146-147).

Πολλές εργασίες έχουν γίνει και αναφέρονται στις υποκειμενικές εκτιμήσεις των εργαζομένων σε λιγες μόνο δραστηριότητες - ενδιαφέρον και ποικιλια καθηκόντων, σχεσεις με συνεργάτες και προϊσταμένους, κ.λπ. Τέτοιες εργασίες έχουν πρόβλημα όχι μόνο ως προς τους παράγοντες αλλά και ως προς τις μεθόδους. Είναι φανερό ότι τα αποτελέσματα συχνά ποικιλλουν και προέρχονται είτε από δομημένες συνεντευξεις είτε από άτυπες συζητήσεις. Επιπλέον τα κριτήρια που χρησιμοποιουν οι ερευνητές για να αξιολογησουν π.χ. την υπευθυνότητα, μπορεί να

διαφέρουν από άτομο σε άτομο που ερωτάται (Batstone, 1987: 8).

Το ερωτημα που τιθεται είναι κατά ποσο η νέα τεχνολογια απαιτει ένα συγκεκριμενο σχεδιασμό έργου. Η κοινή λογική μας οδηγει στο συμπέρασμα ότι η τεχνολογια από μόνη της δεν είναι καθοριστική όσον αφορά το σχεδιασμό της εργασιας, αυτό όμως επιβεβαιωνεται και από σχετικά στοιχεία. Ο Rice και ο Trist, από στοιχεία που συγκέντρωσαν, οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα ότι οι "τεχνολογικές απαιτήσεις θέτουν όρια στον πιθανό τυπο οργάνωσης εργασιας, αλλά η οργάνωση εργασιας έχει από μόνη της κοινωνικές και ψυχολογικές ιδιότητες που είναι ανεξάρτητες από την τεχνολογια" (Σ.Ζευγάριδης, τόμος Β., 1978: 307; Pugh, 1981: 50).

Από στοιχεία που συγκέντρωσε, ο R.J.Long καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η τεχνολογια από μόνη της δεν υπαγορευει ένα συγκεκριμένο μοντέλο σχεδιασμου του έργου. Αντιθετα, σύμφωνα με στοιχεία του D.Buchanan και του D.Boddy (1982), οι αξιες και απόψεις της διοικησης παιζουν ένα σημαντικό ρόλο (Long, 1984: 114). Ο Buchanan υποστηρίζει ότι οι τεχνολογικές αλλαγές δημιουργούν ευκαιριες για νέα οργάνωση εργασιας, ενώ η ποικιλια των εναλλακτικων λύσεων στην οργάνωση θα πρέπει να αναγνωρίζεται και να αξιολογείται σύμφωνα με την αιτια που οδήγησε στην αλλαγή της τεχνολογιας (Buchanan, 1985: 464). Από τις πιο πάνω έρευνες γίνεται φανερό ότι δεν έχουμε ένα συγκεκριμένο μοντέλο σχεδιασμου των έργων, που να προέρχεται από τις τεχνολογικές αλλαγές και ότι η εργασία πρέπει να

οργανώνεται έχοντας υπόψη μία ποικιλία παραγόντων (ανθρώπινα κριτήρια) που θα αποβλέπουν σε μεγαλύτερη αυτονομία από μέρους των εργαζομένων, κοινωνική συνοχή, μια εργασία με περιεχόμενο, κ.λπ. πέρα από τους παραγοντες που λαμβανονταν υπόψη μέχρι τώρα, όπως η σωματική και ψυχολογική κόπωση και η ασφάλεια.

Αναγνωρίζεται σήμερα η ανάγκη δημιουργίας νέων οργανωτικών δομών που να ταιριαζουν στον καινούργιο κόσμο που οικοδομούμε. Αυτές οι δομές θα πρέπει να ταιριάζουν με τις επικρατούσες αξίες, δηλαδή θα πρέπει να είναι ανθρώπινες, να διευρύνουν και όχι να συρρικνώνουν την εργασία και να ανταποκρίνονται στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον. Οι νέες δομές θα πρέπει να μας διευκολύνουν σε νέες δραστηριότητες και κοινωνικές προσαρμογές, όπως λ.χ. να μαθαίνουμε ευκολότερα, να παίρνουμε σοφότερες αποφάσεις, να σχεδιάζουμε ένα επιθυμητό μέλλον και να συμπεριφερόμαστε δημοκρατικότερα (E.Mumford, 1986: 62). Οι στόχοι αυτοί θα πρέπει να είναι αποδοτικοί τόσο από τους εργαζομένους όσο και τους εργοδότες έτσι ώστε να επιτυγχάνεται μεγιστοποίηση των αναμενόμενων αποτελεσμάτων.

3. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΔΙΚΑΤΑ

Το πρόβλημα που παντοτε αντιμετωπιζαν τα εργατικά συνδικάτα αναφορικά με τις εκάστοτε νέες τεχνολογίες, είναι η αντικατάσταση των εργατικών χεριών από μηχανές και το επίπεδο της ανεργίας που συνεπάγεται η αντικατάσταση αυτή.

Ο λόγος για τον οποίο οι συνδικαλιστές αντιμετωπίζουν την νέα τεχνολογία με φόβο ή επιθετικότητα πολλές φορές δεν έχει σχέση με την τεχνολογία αυτή καθαυτή αλλά κυρίως με την ανεργία που δημιουργείται λόγω της τεχνολογικής αλλαγής. Ο Chris Hartman, εκπρόσωπος του βρεταννικού κόμματος σοσιαλιστών εργατών (Chris Hartman, 1980: 402-403), υποστηρίζει ότι οι τελευταίοι δεν είναι αντιθετοί με την τεχνολογία αυτή καθαυτή, είναι υπέρ αυτής, εφόσον χρησιμοποιείται προκειμένου να μπορέσουν οι άνθρωποι να δημιουργήσουν περισσότερο πλούτο και να ζήσουν πιο ευτυχισμένοι, ελεύθεροι και ολοκληρωμένοι. Σύμφωνα με τον Chris Hartman οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η τεχνολογία είναι εκείνη που δίνει τη δυνατότητα να οραματισθεί ο εργαζόμενος την πραγματοποίηση ενός παλιού ιδανικού, δηλαδή μιας κοινωνίας χωρίς φτώχεια και μόχθο, είναι αντιθετοί όμως στη χρήση της νέας τεχνολογίας με τρόπο που να οδηγεί στην καταστροφή των εργασιών ή και την μετατροπή τους σε περισσότερο ανιαρές και ελεγχόμενες. Αυτό που αμφισβητούν δεν είναι η τεχνολογία αυτή καθαυτή, αλλά ο έλεγχος που ασκεί η διοίκηση στην τεχνολογία με μοναδικό στόχο το κέρδος.

Ο φόβος για απώλεια των παραδοσιακών θέσεων εργασίας ή για τη δημιουργία ανεργίας εξαιτίας της εισαγωγής νέας τεχνολογίας προβληματίζει και τους Έλληνες συνδικαλιστές. Ο φόβος αυτός εκφράστηκε από πολλούς ομιλητές στη Διεθνή Διάσκεψη που διοργανώθηκε από τη Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Ε.) / Κέντρο Μελετών Τεκμηρίωσης Εκπαίδευσης στην Αθήνα (27 Ιουνίου έως 1 Ιουλίου 1984) με θέμα "Τεχνολογική Εξελίξη και Επιπτώσεις στην Παραγωγή, Κοινωνία, Εργασία. Συνθήκες Εργασίας. Ινστιτούτο Ασφάλειας".

Παρόλα αυτά όμως υπάρχουν εργαζόμενοι και συνδικαλιστικοί φορείς που αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα της τεχνολογικής αλλαγής για τη βιωσιμότητα της επιχείρησης και για να είναι ανταγωνιστική η επιχείρηση έναντι των άλλων επιχειρήσεων. Είναι προθυμοί να συνεργασθούν για τον εκσυγχρονισμό της βιομηχανίας ή των υπηρεσιών με ορισμένες όμως προϋποθέσεις που θα εξασφαλίζουν την εργασία των μελών τους, τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, τη μείωση των ωρών εργασίας καθώς και τη συμμετοχή των εργαζομένων μέσω αντιπροσώπων στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας στην επιχείρηση. Αυτή τη θέση παίρνει το συνδικάτο των βρετανών υπαλλήλων γραφείου, σε ειδικό τεύχος που εξέδωσε τον Μάρτιο 1979 με τίτλο "Τεχνολογία Γραφείου: Η Απάντηση του Συνδικάτου" υποστηρίζοντας ότι η υιοθέτηση μιας πολιτικής αντιδραστικής προς τη νέα τεχνολογία και προς το αναμενόμενο επίπεδο παραγωγικότητας θα μπορούσε να οδηγήσει σε χαμηλότερα επίπεδα ζωής, ανάπτυξης και υψηλή ανεργία. Η βελτίωση της παραγωγικής

ικανότητας της βιομηχανίας και της οικονομίας γενικότερα θα πρέπει να είναι η σημαντικότερη ίσως προτεραιότητα για όλους τους συνδικαλιστές, εφόσον από την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών ξεκινά η δυνατότητα για βελτίωση των πραγματικών μισθών και η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας (APEX, 1980: 377). Αυτό δεν σημαίνει ότι οι συνδικαλιστές θα δεχθούν αδιαμαρτυρητά και ανεξέλεγκτα την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας ή ότι θα παραμείνουν απλοί παρατηρητές κατά την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας. Όλοι όμως συμφωνούν, τόσο οι μετριοπαθείς όσο και οι επιθετικότεροι συνδικαλιστές, ότι τα συνδικαλιστικά όργανα θα πρέπει να αναπτυξουν μια πιο ενεργό δράση από τα πρώτα στάδια του σχεδιασμού της εφαρμογής της νέας τεχνολογίας (π.χ. Ντάσσης, 1984: 185) και να θέσουν στόχους σε σχέση με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας (Τσιριγός, 1984: 160-161)⁸.

- Συμφωνίες για την τεχνολογική αλλαγή

Η τεχνολογία της πληροφορίας βρίσκεται ακόμα σε εμβρυακό στάδιο, υπάρχει όμως ανάγκη τα συνδικάτα να βρουν τρόπους, προσέγγισής της εάν θέλουν η τεχνολογία αυτή να είναι μια βιώσιμη δυναμη στην κοινωνία. Τα συνδικάτα είναι ήδη ενημερωμένα για τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να διαπραγματευονται θέματα παραδοσιακής τεχνολογικής αλλαγής είτε με συλλογικές διαπραγματεύσεις ή με τη νομοθεσία. Με την νέα τεχνολογία της πληροφορίας όμως, τόσο οι επιπτώσεις στις συνθήκες εργασίας, όσο και οι ικανότητες και η οργάνωση της

εργασίας εξαρτώνται περισσότερο από το σχεδιασμό των συστημάτων παρά από τον εξοπλισμό. Τα συνδικάτα προφανώς θα διαπιστώσουν ότι διαδικασίες και στρατηγικές διαπραγμάτευσης του παρελθόντος, που ήταν επαρκείς στο παρελθόν, δεν είναι πλέον αποτελεσματικές όπως άλλοτε (Gill, 1985: 139). Το συνδικάτο θα πρέπει να έχει μια ολοκληρωμένη αποψη των εξελίξεων, να γνωρίζει τις τεχνικοοικονομικές εξελίξεις και τις διαθέσιμες διαπραγματευτικές ευκαιρίες να είναι σε θέση να επηρεάσει με εναλλακτικές λύσεις, όπου υπάρχουν (Fry, 1986: 237).

Συνδικαλιστικοί φορείς στο εξωτερικό, στην προσπάθειά τους να διευκολύνουν τα μέλη τους σε θέματα τεχνολογικής αλλαγής, δημοσιεύουν βιβλία για το τι θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται σε συμφωνίες μεταξύ εργοδοσίας και εργαζομένων αναφορικά με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας. Το 1979, η βρετανική συνομοσπονδία εργατών δημοσίευσε ένα μικρό τεύχος με τίτλο "Η τεχνολογία και η απασχόληση" που περιελάμβανε 10 σημεία σχεδίου που δημιούργησαν τη βάση για συμφωνίες που αφορούσαν εφαρμογές νέας τεχνολογίας⁹ (Peltu, 1984: 108-109; Gill, 1985: 123-124; Baldry, 1988: 97-98; Bamber & Willman, 1983: 104-105).

Το 1979 έδωσε συμβουλές και η APEX στους συνδικαλιστές που αντιμετωπίζουν την εισαγωγή νέας τεχνολογίας γραφείου, όπως να μην γίνεται εισαγωγή νέας τεχνολογίας εάν δεν ζητείται η άποψη του συνδικατού, να μην είναι αποδεκτή άλλη διάσπαση των

εργασιων, να κατοχυρωνεται το περιεχόμενο της εργασίας και τα απαιτούμενα προσόντα, να αποφευχονται οι απλοποιημένες μέθοδοι μετρησης της παραγωγικότητας, να τυγχάνουν ιδιαίτερης προσοχής οι νυκτερινές ώρες εργασίας και να συσχετίζονται με θέματα υγείας, να υπάρχει εξέλιξη στην ιεραρχία για τις διάφορες εργασίες, να δίνεται δυνατότητα εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης των εργαζομένων, κ.λπ. (APEX, 1979: 39-40).

Η Διεθνής Ομοσπονδία υπαλλήλων Εμπορικών, Διοικητικών, Επαγγελματικών και Τεχνικών Οργανώσεων (International Federation of Commercial, Clerical, Professional and Technical Employees (FIET) έπαιξε σημαντικό ρόλο στον συντονισμό των απόψεων των σωματείων και στη συνταξη συμφωνιών με τεχνολογικό περιεχόμενο. Επίσης η FIET συνέταξε ένα μοντέλο συμφωνίας. Με αυτές τις συμφωνίες τα συνδικάτα επεδίωκαν να καλύψουν θέματα που έχουν σχέση τόσο με τις διαδικασίες όσο και με το πραγματικό περιεχόμενο της τεχνολογίας. Η άποψη για την ενδεικνυόμενη διαδικασία περιλαμβάνει πληροφόρηση των εργαζομένων, εκπροσώπηση των εργαζομένων σε θέματα τεχνολογίας, δυνατότητα πρόσβασης των εργαζομένων σε εμπειρογνώμονες και έρευνες των εργοδοτών, κ.λπ. Επίσης, η διατυπωθείσα άποψη περιλαμβάνει παροχές για εξασφάλιση της απασχόλησης, καθορισμό περιεχομένου της εργασίας και ικανοτήτων, βαθμολογική εξέλιξη, αμοιβές και συνθήκες εργασίας, εργασιακό περιβάλλον, ίσες εκπαιδευτικές ευκαιρίες, μείωση των ωρών εργασίας. Τεχνολογικές συμφωνίες αυτού του τύπου έχουν γίνει σε σημαντικό αριθμό στη Βρετανία, κυρίως

από υπαλλήλους γραφείου. Στην πράξη όμως οι περισσότερες από τις συμφωνίες αυτές περιελάμβαναν πολύ λίγα στοιχεία του πιο πάνω αναφερομένου μοντέλου, η δε σημασία των συμφωνιών απεδείχθη περιορισμένη και οριακή (Lansbury & Bamber, 1989: 13).

Συνδικάτα, όπως π.χ. η APEX, αντιλαμβάνονται την ανάγκη να επεκταθούν τα θέματα των συλλογικών διαπραγματεύσεων πέρα από τα παραδοσιακά αιτήματα (όπως, υγιεινή και ασφαλεία, αποδοχές, συνθήκες εργασίας και συντάξεις), σε θέματα γενικής ευημερίας των εργαζομένων (όπως, οι επιπτώσεις της τεχνολογικής αλλαγής στην απασχόληση) (Jack Barbash, 1963: 56; Baldry, 1988: 108).

Παρόλες τις προσπάθειες που έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια από τους συνδικαλιστικούς φορείς να συμμετεχουν στην εισαγωγή της νέας τεχνολογίας από το στάδιο του σχεδιασμού, δεν φαίνεται να υπάρχουν εντυπωσιακά επιτεύγματα, για τους παρακάτω κυρίως λόγους:

- α) Η οικονομική συγκυρία των τελευταίων ετών με τη συνεχώς αυξανόμενη ανεργία, δημιουργεί ένα κλίμα μικρότερων αντιδράσεων των εργαζομένων σε θέματα τεχνολογικής αλλαγής. Είναι γνωστό ότι η διαπραγματευτική ικανότητα των συνδικάτων είναι μικρότερη σε περίοδο οικονομικής κρίσης από ό,τι σε περίοδο οικονομικής ευμάρειας.
- β) Η σταδιακή εισαγωγή της νέας τεχνολογίας οδηγεί στη ευκολότερη αποδοχή της. Πολλοί διοικούντες πιστεύουν ότι η μέθοδος που καλείται "softly, softly" είναι ιδιαίτερα

αποτελεσματική. Σε σχετική έρευνά της, η Annette Davies διεπίστωσε ότι η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας γίνεται πιο ομαλή όταν ακολουθείται η πιο πάνω μέθοδος και αρχίζει από τμήματα που έχουν τις μικρότερες επιπτώσεις στο προσωπικό ενώ συνεχίζεται αργότερα και σε άλλα (Davies, 1984: 176).

γ) Η έλλειψη γνώσεων από μέρος των συνδικαλιστών. Οι συνδικαλιστές δεν είναι ενημερωμένοι ως προς την νέα τεχνολογία και τις επιπτώσεις της στην οργανωτική δομή, την ανεργία, τις κοινωνικές δομές κ.λπ. και γι' αυτό η διαπραγματευτική τους ικανότητα αλλά και η συνεισφορά τους στην εισαγωγή της νέας τεχνολογίας είναι μειωμένη. Το πρόβλημα της ελλιπούς ενημέρωσης των συνδικαλιστών γίνεται εντονότερο για τη χώρα μας αν λάβουμε υπόψη το γεγονός ότι δεν υπάρχουν προγράμματα επιμόρφωσης συνδικαλιστών σε κανένα επίπεδο της Ανωτέρας ή Ανωτάτης εκπαίδευσης στην Ελλάδα, κάτι που λίγο ή πολύ υπάρχει στην Ευρώπη τόσο σε προπτυχικό όσο και μεταπτυχικό επίπεδο.

4. ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Ο όρος Βιομηχανική Δημοκρατία είναι μάλλον ασαφής και δεν έχει έναν αποδεκτό από όλους ορισμό. Ο Wäldenstrom υποστηρίζει ότι οποιαδήποτε συζήτηση πάνω στη Βιομηχανική Δημοκρατία έχει προβλημα εξαιτίας της ασάφειας του όρου και των διαφορετικών εννοιών που συμπεριλαμβάνονται μέσα στον όρο. Οι ερμηνείες έχουν αλλάξει με το χρόνο και είναι τόσο πολυπληθείς όσο και τα διάφορα πολιτικά συστήματα και οι ιδεολογίες (Vanek, 1979).

Η υπάρχουσα ποικιλία απόψεων κινείται ανάμεσα σε δυο άκρα. Στο ένα άκρο έχουμε τη "φιλική" ατμόσφαιρα η οποία πριν από μερικά χρόνια θα μπορούσε να ληφθεί σαν μορφή Βιομηχανικής Δημοκρατίας, ενώ σήμερα αποτελεί ένα τμήμα μόνο της έννοιας. Στο άλλο άκρο, η Βιομηχανική Δημοκρατία επιτυγχάνεται όταν οι εργάτες έχουν τον πλήρη έλεγχο του εργασιακού τους περιβάλλοντος.

Συνηθέστερο στοιχείο της Βιομηχανικής Δημοκρατίας αποτελεί η έννοια της συλλογικής διαπραγμάτευσης, για την οποία συχνά χρησιμοποιείται σαν συνώνυμο. Τα τελευταία 10 - 15 χρόνια, αν και το περιεχόμενο των συλλογικών διαπραγματεύσεων έχει διευρυνθεί. θεωρητικοί των εργασιακών σχέσεων, managers, συνδικαλιστές φαίνεται να θεωρούν ότι η Βιομηχανική Δημοκρατία είναι κάτι περισσότερο από συλλογική διαπραγμάτευση. Για παράδειγμα ο H.Clegg αναφέρθηκε στη συλλογική διαπραγμάτευση σαν μία "μορφή Βιομηχανικής Δημοκρατίας" (Clegg, 1981: 3),

δηλαδή συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου. Οι σύγχρονοι ορισμοί της Βιομηχανικής Δημοκρατίας, οι οποίοι έχουν δοθεί είτε από θεωρητικούς είτε από ευρωπαϊκές κυβερνήσεις κρατούν το τελευταίο αυτό στοιχείο, δηλαδή ότι η Βιομηχανική Δημοκρατία σχετίζεται ολό και περισσότερο με τη λήψη αποφάσεων στην επιχείρηση.

Οι E.Batstone και P.C.Davies (1976: 39) υποστηρίζουν ότι η Βιομηχανική Δημοκρατία αναφέρεται στην ικανότητα των εργαζομένων να καθορίζουν την πορεία των γεγονότων μέσα στην επιχείρηση είτε άμεσα είτε έμμεσα.

Στα πλαίσια της Βιομηχανικής Δημοκρατίας "για να υπάρξει εξισορρόπηση των αντιθετικών συμφερόντων εργαζομένων, εργοδοσίας και κοινωνίας θα πρέπει να ικανοποιούνται συνολικά ή εν μέρει οι αναγνωρισμένοι "ιδεολογικοί" και "πρακτικοί" στόχοι της συμμετοχής". Οι "ιδεολογικοί" στόχοι εκπιδιωκουν "την προώθηση πιο ανθρωπινων συνθηκών για τους εργαζόμενους στον εργασιακό χώρο ενώ οι "πρακτικοί" στόχοι προωθούν τα οικονομικά συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων μερών (Νικολάου-Σμοκοβιτη, 1987: 84 - 85).

Γίνεται φανερό από τα πιο πάνω ότι μιλούμε για Βιομηχανική Δημοκρατία όταν έχουμε θεσμοθετημένες μεθόδους συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, χωρίς αυτό να αποκλείει το γεγονός της ανάπτυξης μορφών Βιομηχανικής Δημοκρατίας χωρίς επίσημες διαδικασίες (Feldberg και Glenn 1983: 47 - 67)¹⁰.

Μέχρι σήμερα οι συλλογικές διαπραγματεύσεις έχουν παίξει κυρίαρχο ρόλο όσον αφορά την κοινή ρύθμιση τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημοσιο τομέα. Ήδη, όπως προανέφερα στο προηγούμενο κεφάλαιο, οι συνδικαλιστικοί φορείς προβλίνουν σε παραινεσεις ώστε μέσα στις συλλογικές συμβάσεις να υπάρχουν ειδικές διατάξεις που θα ρυθμίζουν την εισαγωγή νέας τεχνολογίας, μέσα από ειδικές διαδικασίες συμμετοχής.

Στη χώρα μας με το Ν.1767/88 κυρώθηκε η 135 Διεθνής Σύμβαση Εργασίας (Δ.Σ.Ε.), η οποία προβλέπει τη συστάση των Συμβουλίων των Εργαζομένων (Σ.Ε.), θεσμό που εισάγει την κοινή ενέργεια και όχι απλώς τη συνεργασία μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων. Ένα από τα δικαιώματα που έχουν τα Σ.Ε. είναι και η πληροφόρηση σε θέματα εισαγωγής νέας τεχνολογίας (άρθρο 13). Είναι φανερό ότι το νομικό πλαίσιο για περισσότερη Βιομηχανική Δημοκρατία, όσον αφορά τουλάχιστον την εισαγωγή νέας τεχνολογίας, υπάρχει πλέον και στη χώρα μας, μένει τώρα να δούμε εάν οι εργαζόμενοι θα διεκδικήσουν ή όχι αυτή την πληροφόρηση και εάν θα επιδιώξουν να κάνουν τον ρόλο τους πιο καθοριστικό σε θέματα νέας τεχνολογίας, εισαγωγής ή μεταφοράς της.

5. ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΑΥΤΗΣ

Η αλλαγή είναι μια διαρκής κατάσταση που χαρακτηρίζει την εποχή μας. Με τον όρο αλλαγή εννοούμε την εμφάνιση νεωτερισμών, δηλαδή νέων επιστημονικών ανακαλύψεων ή τεχνικών εφευρέσεων και απαιτήσεων για προϊόντα τα οποία δεν ήταν πριν διαθέσιμα ή δεν ζητούνταν (Burns & Stalker, 1979(Rd): 96). Στην παρούσα περίπτωση, αναφερόμαστε στην αλλαγή που προέρχεται από τα επιτεύγματα της ηλεκτρονικής τεχνολογίας που στις μέρες μας είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με την εισαγωγή μηχανογραφικών συστημάτων στις επιχειρήσεις ή με τον αυτοματισμό της παραγωγικής διαδικασίας. Γενικά, είναι αποδεκτό ότι όταν οι αλλαγές αρχίζουν να λαμβάνουν χώρα σε μια επιχείρηση / οργανισμό, αντιμετωπίζονται σαν μορφή απειλής μάλλον παρά σαν πηγή μιας καινούργιας ζωής για τις υπάρχουσες τυπικές και ατυπικές δομές και τις διανθρώπινες σχέσεις μέσα στο χώρο. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη συχνή αντίδραση των εργαζομένων στις αλλαγές. Η αντίδραση στην αλλαγή είναι παγκόσμιο φαινόμενο και είναι δυνατόν να προσλαμβάνει τεράστιες διαστάσεις σε μερικές περιπτώσεις, όταν ιδιαίτερα απειλούνται οι θέσεις εργασίας.

Παραδείγματα αντίδρασης στην αλλαγή και κυρίως στην τεχνολογική αλλαγή υπάρχουν πολλά μετά την βιομηχανική επανάσταση. Γύρω στο 1848, ένα από τα αιτήματα των εργαζομένων ήταν ο περιορισμός των μηχανημάτων. Οι αγρότες και οι εργάτες

υπέφεραν από τις αρνητικές επιπτώσεις της τεχνικής προόδου χωρίς όμως να γεύονται τα καλά της. Για το λόγο αυτό υπήρξε αντιδραση κατά της τεχνικής προόδου και η κοινωνία είχε χωριστεί σε δυο αντιμαχόμενα στρατόπεδα. Σε εκείνους που ήταν υπέρ της τεχνικής προόδου, δηλαδή η πολιτεία και η αστική τάξη, και σε εκείνους που ήταν κατά της τεχνικής προόδου, δηλαδή οι μάζες, που αποτελούσαν και το μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού (Ellul, 1964: 42 - 60).

Η πρώτη "αντί-τεχνολογική" κίνηση που οργανώθηκε ήταν τον 19ο αιώνα και είναι γνωστή με το όνομα "Λουδδισμός". Επρόκειτο για μία κίνηση που δεν είχε να κάνει με την απευθείας εφαρμογή του νέου τεχνολογικού εξοπλισμού αλλά με τον φόβο μάλλον μήπως χαθούν ειδικευμένες θέσεις εργασίας και με τις κακές συνθήκες εργασίας που συνεπάγετο ή νόμιζαν ότι συνεπάγετο ο καινούργιος τεχνολογικός εξοπλισμός της περιόδου εκείνης. Αυτό οδήγησε τους εργαζομένους σε βανδαλιστικές εκστρατείες καταστροφής των μηχανημάτων (M.Peltu, 1984: 108; Davies, 1986: 48-49). Η αντιδραση κατά της αλλαγής βρίσκεται σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας από το κατώτερο έως το ανώτερο (Child, 1981(Rd): 195; Κανελλόπουλος & Κατσιούλας, 1981: 423). Σύμφωνα με τον J.Child, οι κυρίες περιοχές αντιδρασης είναι γνωστές. Οι εργαζομενοι θα αντιδρασουν σε αλλαγές που πιστευουν ότι θα επηρεασουν την ασφαλεια της απασχόλησης (Job security), τις αμοιβές και τις διαφοροποιήσεις γοήτρου/θέσης (status differentials), τις συνθήκες και τις μεθόδους εργασίας. Όλα αυτά αποτελούν τους "παράγοντες υγιεινής" όπως αναπτύχθηκαν

από τον Herzberg και οι οποίοι είναι πηγή έλλειψης ικανοποίησης (dissatisfaction) όταν απειλούνται (Child, 1981: 196).

Η αντιδραση στην αλλαγή είναι κάτι το οποίο αναμένεται από αυτούς που αναλαμβάνουν να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν την αλλαγή. Αναφέρονται στην διοικητική επιστήμη πολλές προσπάθειες για τον περιορισμό της αντιδρασης στην αλλαγή. Ο Kurt Lewin είναι από τους πρώτους μελετητές - ψυχολόγους που ασχολήθηκαν με τον τρόπο αλλαγής της συμπεριφοράς, έτσι ώστε η αλλαγή να γίνεται ευκολότερα αποδεκτή. Αν και οι πρώτες του μελέτες αναφέρονταν σε διαιτητικές συνήθειες, που δεν έχουν σχέση με το χώρο της επιχείρησης, είναι εντούτοις ενδεικτικές της μεθοδολογίας που μπορεί να χρησιμοποιήσει κανείς όταν θέλει να επηρεάσει τις συνήθειες. Ο Kurt Lewin κατέληξε ότι η αλλαγή της συμπεριφοράς διευκολύνεται εάν μια ομάδα ατόμων καθοδηγηθεί κατάλληλα, έτσι ώστε να συμφωνήσουν τα μέλη μεταξύ τους για την ανάγκη της αλλαγής και να δεσμευτούν προσωπικά για τη θετική τους στάση υπέρ της αλλαγής (Lewin, 1952).

Στα ίδια συμπεράσματα κατέληξαν και οι French και Coch για την βιομηχανία Harwood όπου υποστήριξαν ότι η αλλαγή μπορεί να επιτευχθεί με συναντήσεις των ομάδων, στις οποίες η διοίκηση ευκολα μπορεί να περάσει μηνύματα ή απόψεις για την ανάγκη αλλαγής και να ενθαρρύνει την συμμετοχή των εργαζομένων στον σχεδιασμό της αλλαγής αυτής (Coch & French, 1968: 350). Ο French και οι συνεργάτες του υποστηρίζουν ότι με τη συμμετοχή

των εργαζομένων σε ένα πρόγραμμα τεχνολογικής αλλαγής, πέρα από τα γενικά θετικά αποτελέσματα πάνω στο ηθικό και τις σχέσεις διοίκησης και εργαζομένων, δυο πρακτικά ευεργετήματα μπορεί να προκύψουν. Πρωτον, το τεχνικό πρόγραμμα προχωρεί πιο γρήγορα και δευτερον, η νέα μέθοδος γίνεται πνευματικό δημιούργημα των ιδίων των εργαζομένων. Η επιτυχία της τους δίνει στους εργαζόμενους το συναίσθημα της υπερηφάνειας και της επιτευξης. Η συμμετοχή μπορεί να επιτευχθεί μόνο όταν η διοίκηση αντιληφθεί ότι οι εργαζόμενοι αποτελούν λειτουργικό και αναπόσπαστο τμήμα της επιχείρησης (French et al., 1962: 317-318).

Έχοντας υποψη ότι η αντιδραση στην αλλαγή είναι ένα αναμενόμενο γεγονός που μπορεί κατά κάποιο τρόπο να προβλεφθεί, ο Tom Lupton πρότεινε τα βασικά στοιχεία μιας συστηματικής μεθόδου αντιμετώπισης της προβλεψης αυτής. Το πρόβλημα που αντιμετωπίζει η διοίκηση είναι διττο. Πρωτον, πως να μειώσει τα πιθανά προβλήματα κατά τη διάρκεια της περιόδου της αλλαγής. Δευτερον, να κινηθεί γρήγορα προς μία σταθερή κατάσταση που θα επιφέρει ικανοποιητικό επίπεδο απόδοσης (J.Child, 1981: 197). Σύμφωνα με τον Walton οι προσπάθειες δεν θα πρέπει να εξαντλούνται απλως σε συμμετοχικές διαδικασίες για την μείωση της αντιδρασης από την τεχνολογική αλλαγή αλλά θα πρέπει να προχωρούν και προς το στάδιο σχεδιασμού όπου οι εργαζόμενοι είναι δυνατόν να επηρεασουν τον σχεδιασμό των μηχανημάτων, το λογισμικό και τα συστήματα διοίκησης (Walton, 1982: 1080).

Από τα πιο πάνω φαίνεται ότι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος εισαγωγής και εφαρμογής της τεχνολογικής αλλαγής είναι η συμμετοχή των εργαζομένων. Από έρευνες που έχουν γίνει φαίνεται ότι οι συνδικαλιστές που συμμετείχαν ουσιαστικά στην τεχνολογική αλλαγή από κοινού με τη διοίκηση, είχαν πολύ διαφορετικές απόψεις σχετικά με την αλλαγή από τις απόψεις εκείνων που είχαν μικρότερη ή μηδαμινή συμμετοχή στην όλη διαδικασία της αλλαγής (Davies, 1984: 182).

Ας μην ξεχνάμε ότι η συμμετοχή είναι ένας τρόπος επικοινωνίας, ο οποίος αναμένεται να βοηθήσει στην άμβλυση των διενέξεων μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών. Το γενικό συμπέρασμα διαφόρων μελετών για τις διαμάχες μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών είναι κυρίως η έλλειψη επαρκούς επικοινωνίας (Hamilton, 1973: 326). Προφανώς, προάγοντας τις συμμετοχικές μεθόδους, αναμένεται και η βελτίωση της επικοινωνίας με αποτέλεσμα τη μείωση των διενέξεων και τη βελτίωση του κλίματος που επικρατεί στην επιχείρηση.

Αρκετοί συγγραφείς που ασχολούνται με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας προσπάθησαν να εντοπίσουν τους παράγοντες που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας, έτσι ώστε η όλη διαδικασία της εισαγωγής να είναι επιτυχής (Huse, 1975; Buchanan, 1985: 454-465). Αρχικά οι περισσότερες μελέτες τεχνολογικής αλλαγής αναφέρονταν στις επιπτώσεις της πάνω στους βιομηχανικούς εργάτες. Με την μείωση όμως του κόστους των Η/Υ και τη μαζική τους παραγωγή ολό και

περισσότερο τέτοια συστήματα εγκαθίστανται στο γραφείο, με αποτέλεσμα και οι υπάλληλοι γραφείου συνεχώς όλο και περισσότερο αποκτούν εμπειρία στην τεχνολογική αλλαγή (Daniel, 1987: 261).

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σημαντική επέκταση της νέας τεχνολογίας και στον χώρο του γραφείου. Πλην όμως, λόγω της ιδιαιτερότητας του χώρου, η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας παρουσιάζει διάφορα προβλήματα. Η νέα τεχνολογία γραφείου επηρεάζει τα οργανωτικά συστήματα που αναπτύσσονται στο γραφείο καθώς και το απασχολούμενο σε αυτό ανθρώπινο δυναμικό.

Στο χώρο του γραφείου οι τεχνολογικές αλλαγές δεν είναι τόσο συνήθεις και ευρείας κλίμακας όσο στις βιομηχανικές επιχειρήσεις που έχουν ένα μεγαλύτερο παρελθόν σε θέματα τεχνολογικών αλλαγών (Mumford & Banks, 1967: 9 - 11). Όμως η υπάρχουσα βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι αντίδραση στην αλλαγή συμβαίνει σε κάθε επίπεδο της κοινωνικής δομής. Ο Daniel (Daniel, 1987:260) και η ομάδα του υποστηρίζουν ότι η τεχνολογική αλλαγή είναι δημοφιλής τόσο στους βιομηχανικούς εργάτες όσο και στους υπάλληλους γραφείου. Εκεί που υπήρχε αντίδραση στην τεχνολογική αλλαγή από εργαζομένους και συνδικαλιστές, ήταν όταν η αλλαγή προερχόταν από μια γενικότερη οργανωτική αλλαγή ανεξάρτητα από τη νέα τεχνολογία. Τόσο οι βιομηχανικοί εργάτες όσο και οι υπάλληλοι γραφείου φαίνεται ότι απεκομίζουν οφέλη από την τεχνολογική αλλαγή με αυξήσεις αποδοχών και περισσότερο υπεύθυνα και ενδιαφέροντα έργα που αξιοποιούσε τις ικανότητές τους.

Υπάρχουν λίγα στοιχεία που να δείχνουν ότι η αντίδραση των εργαζομένων στην τεχνολογική αλλαγή είναι το κυρίο εμπόδιο για τεχνολογική πρόοδο. Υπάρχουν μελέτες που δείχνουν χαμηλή αντίδραση των εργαζομένων και των συνδικάτων τους κατά τη διάρκεια της εισαγωγής νέου τεχνολογικού εξοπλισμού. Ο Lawrence (1969) υποστήριξε ότι το αληθινό πρόβλημα δεν είναι η τεχνολογική αλλαγή, αλλά οι ανθρωπίνες αλλαγές που συχνά συνοδεύουν τις τεχνολογικές καινοτομίες (Davies, 1986: 48).

Είναι γνωστό ότι οι διάφοροι μελετητές, όταν αναφέρονται στις αντιδράσεις των εργαζομένων και των συνδικάτων στην τεχνολογική αλλαγή, χρησιμοποιούν τους όρους "αντίδραση στην τεχνολογική αλλαγή των εργαζομένων" και "αντίδραση στην τεχνολογική αλλαγή των συνδικατών". Τα αποτελέσματα των ερευνών όμως δείχνουν ότι υπάρχει συνήθως υποστήριξη από τους εργαζομένους και τα συνδικάτα στην τεχνολογική αλλαγή, πράγμα που έκανε τον Daniel (1987: 263-264) να προτείνει την αντικατάσταση των αρνητικών εκφράσεων με εκφράσεις όπως "υποστήριξη της τεχνολογικής αλλαγής από τους εργαζόμενους" και "υποστήριξη της τεχνολογικής αλλαγής από τα συνδικάτα".

Οι D.Bell, E.Green, J.Owen and D.Pain, προτείνουν μια μεθοδολογία που λαμβάνει υπόψη την ικανοποίηση από την εργασία των εργαζομένων και την οργάνωση της εργασίας. Κεντρικό σημείο της μεθόδου αυτής είναι η συμμετοχή των ατόμων που θα χρησιμοποιήσουν το νέο σύστημα της τεχνολογίας (Bell et al., 1988: 233; Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για την Βελτίωση των Συνθηκών

Διαβίωσης και Εργασίας (Ε.Ι.Β.Σ.Δ.Ε) 1984: 56-58).

Σε μερικές χώρες (Δ. Γερμανία, Νορβηγία) έχει εισαχθεί νομοθεσία που βοηθά τη διαδικασία της τεχνολογικής αλλαγής αυξανοντας τη συμμετοχή διοίκησης-συνδικάτου κατά τα στάδια σχεδιασμού και εφαρμογής. Το νέο Νορβηγικό δικαίο για την προστασία των εργαζομένων και το περιβάλλον της εργασίας, έδωσε στα συνδικάτα σημαντικά νομικά δικαιώματα για συμμετοχή στο σχεδιασμό και την εφαρμογή-εισαγωγή της νέας τεχνολογίας (Davies, 1986: 68-69).

Οι Birchall και Hammond (1982: 24) υποστηρίζουν ότι ο αυτοματισμός γραφείου μπορεί να εισαχθεί επιτυχώς μόνον εάν υπάρχει γενική συναινесь των εργαζομένων. Γνωρίζουμε από τις πρώτες εργασίες του Lewin (1952) ότι η συμμετοχή των εργαζομένων οδηγεί στην αποδοχή των αποφάσεων. Η αποτελεσματικότητα της συμμετοχής εξαρτάται σε ποιά χρονικό σημείο πραγματοποιείται η συμμετοχή. Οι φάσεις που συνήθως διακρινουμε είναι: i) Στη συλλήψη της ιδέας και την αρχική φάση, ii) στη φάση του σχεδιασμού, iii) στη φάση των επιλογών, iv) στη φάση εφαρμογών, και v) στη φάση προσαρμογής, δηλαδή στην περίοδο από την εγκατάσταση και μέχρις ότου η οργάνωση προσαρμοστεί στη νέα τεχνολογία (G.Gravenstein, 1986: 22). Υποστηρίζεται ότι, όσο νωριτερα συμμετέχει ο εργαζόμενος στην όλη διαδικασία, τόσο πιο αποτελεσματική είναι η συμμετοχή.

ΥΠΟΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ 2ου ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

1. Η Woodward εξέτασε τον αριθμό των βαθμίδων της εξουσίας μεταξύ ανωτάτου και κατωτάτου επιπέδου, τον αριθμό υφισταμένων ανά προϊστάμενο, την ευκρινεια των καθηκόντων που τους ανατέθηκαν, τον ογκο της γραπτής επικοινωνίας και σε ποιά έκταση οι λειτουργίες ήταν κατανεμημένες σε ειδικούς.

2. Οι Lawrence & Lorsch αναφέρονται στα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας που εκαναν σε 10 οργανισμούς που λειτουργούσαν σε μια ποικιλία συνθηκών περιβάλλοντος.

3. Οι Walker και Guest συγκέντρωσαν τα στοιχεία της έρευνάς τους από 180 εργάτες ενός νέου εργοστασιου αυτοκινητοβιομηχανίας, όπου η εργασία ήταν κυριως μηχανική και επαναληπτική (Osborne, 1985: 24).

4. Απο τον Jose Emilio Navas-Lopez, τα θέματα που ερευνήθηκαν σχετιζονται με την υποκίνηση των εργαζομενων, πιθανό μέγεθος του γραφειου, βαθμό εξειδικευσης της εργασίας, συσχετισμό / συνδεση καθηκοντων σε ομοιογενή τμήματα και βαθμό αποκέντρωσης στη λήψη αποφάσεων. Η μελέτη αυτή βασισθηκε σε εμπειρικά στοιχεία που συγκεντρωθηκαν απο μία τοπική επιχείρηση παροχής υπηρεσιων.

5. Ο Cafiero στήριξε τη μελέτη του στα αποτελέσματα των ερωτηματολογιων που εστάλησαν σε εμπορικές τράπεζες διαφόρων πολιτειων της Αμερικής.

6. Ο Stephen Bevan μελέτησε οκτω μεγάλους οργανισμούς που απασχολουν περισσότερους από 170.000 εργαζόμενους.

7. Συμφωνα με τον R.J.Long, ο Storey (1984) μελέτησε τρεις βρετανικές ασφαλιστικές εταιρίες και βρήκε ότι τα χαρακτηριστικά των υπαλληλικων εργασιων άλλαξαν κατά πολύ αμέσως μετά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας. Ο Medcoff (1986) στην έρευνα του σε καναδική ασφαλιστική εταιρία, μελέτησε εργασίες χαμηλων αλλά και υψηλων ικανοτήτων και δεν εντόπισε σημαντικές επιπτώσεις απο την εισαγωγή νέας τεχνολογίας, πλην όμως οι χαμηλων ικανοτήτων εργασίες έγιναν πιο ενδιαφερουσες ενώ οι υψηλων ικανοτήτων εργασίες έγιναν λιγότερο ενδιαφερουσες (Long, 1987: 146).

Μια μελέτη της αμερικάνικης ασφαλιστικής βιομηχανίας που διεξήχθη από τον Appelbaum (1985), αποκάλυψε ένα γενικό πρότυπο: τα στοιχεία ρουτίνας των υπαλληλικων εργασιων μειωθηκαν και αντικαταστάθηκαν από δραστηριότητες που γινονταν

από χαμηλό επίπεδο "επαγγελματιών". Στο αποτέλεσμα αυτό συνέβαλαν δυο ταυτόχρονες εξελίξεις: (α) η μείωση της ανιαρής εισαγωγής δεδομένων, και (β) η εφαρμογή της νέας τεχνολογίας για ενίσχυση του underwriting, εργασία που γινόταν από "επαγγελματίες". Αυτή η διαδικασία μπορεί να θεωρηθεί είτε αναβάθμιση των υπαλληλικών εργασιών είτε υποβάθμιση των εξειδικευμένων θέσεων εργασίας. Είναι γεγονός ότι απόφοιτοι ανωτατων σχολών προσλαμβάνονται για αυτές τις θέσεις, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η κάλυψη των απαιτήσεων της εργασίας (Long, 1987: 146).

8. Χαρακτηριστικά, ο Α.Τσιριγός (1984: 160 -161), στη Διεθνή Διάσκεψη με θέμα την τεχνολογία, υποστηρίζει ότι οι στόχοι των εργατικών συνδικάτων σε σχέση με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας πρέπει να είναι:

- "Η εξασφάλιση κυριότητας και ελέγχου των δυνατοτήτων της νέας τεχνολογίας από το κοινωνικό σύνολο."

- "Η προγραμματισμένη εισαγωγή των νέων τεχνολογιών με αποφασιστική συμμετοχή των εργαζομένων."

- "Η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων των νέων τεχνολογιών και της αύξησης της παραγωγικότητας προς όφελος των εργαζομένων (μείωση του εργασιμου χρόνου, χρησιμοποίηση ρομπότ στις επικινδυνες και ανθυγιεινές εργασίες, πολιτική πλήρους απασχόλησης)".

- "Ο αγώνας για την προστασία των διευρυμένων δικαιωμάτων των εργαζομένων (οικογενειακό άσυλο, ιδιωτική ζωή) και των δημοκρατικών ελευθεριών."

- "Η προσαρμογή της εκπαίδευσης στις νέες τεχνολογικές απαιτήσεις."

9. Οι πιο κάτω συστάσεις είναι οι σημαντικότερες:

- Δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται η νέα τεχνολογία χωρίς να έχει επέλθει κάποια συμφωνία μεταξύ διοίκησης και συνδικάτων όσον αφορά την εισαγωγή της.

- Να έχουν τα συνδικάτα τη δυνατότητα πρόσβασης στην πληροφόρηση τη σχετική με τους στόχους της διοίκησης για τεχνολογικές καινοτομίες, πριν ληφθεί οποιαδήποτε σημαντική απόφαση.

- Δεν θα πρέπει να υπάρχουν απολυσσεις σαν αποτέλεσμα τεχνολογικής αλλαγής, ή θα πρέπει επίσης να υπάρχουν καλές αποζημιώσεις. Θα πρέπει να υπάρχουν για αναδιάρθρωση και επανατοποθέτηση του προσωπικού που μπορεί να προέλθει από την τεχνολογική αλλαγή.

- Θα πρέπει να υπάρχουν επαρκείς παροχές για εκπαίδευση και επανεκπαίδευση και οι χρονικές περίοδοι ενημέρωσης πριν την απόλυση πρέπει να χρησιμοποιούνται για επανεκπαίδευση.

- Τα συνδικάτα θα πρέπει να έχουν λόγο όσον αφορά τον σχεδιασμό και τον επαναπρογραμματισμό συστημάτων. Επιπρόσθετα θα πρέπει να συμφωνηθούν διαδικασίες για να διασφαλισθούν προσωπικά στοιχεία του εργατικού δυναμικού που τηρούνται στους

ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

-Αυστηρά πρότυπα θα πρέπει να θεσμοθετηθούν σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια.

-Η συστηματική υπερωριακή απασχόληση θα πρέπει να μειωθεί και να επεκταθεί σε περισσότερους ανθρώπους (αυτο προϋποθέτει ότι η τεχνολογία θα αυξήσει την παραγωγικότητα και θα οδηγήσει σε αύξηση της ανεργίας).

-Τα συνδικάτα θα πρέπει να εκπαιδεύσουν συνδικαλιστές σε θέματα σχετικά με την τεχνολογία.

-Η τεχνολογία δεν πρέπει να δημιουργεί προβλήματα στις υπάρχουσες δομές αμοιβών.

-Την τεχνολογική εξέλιξη θα πρέπει να καθοδηγεί μια μικτή ομάδα διοίκησης - συνδικάτου (Peltu, 1984: 108-109; Gill, 1985: 123-124; Baldry, 1988: 97-98; Bamber & Willman, 1983: 104-105).

10. Οι R.L.Feldberg και E.N.Glenn (1983: 47 - 67) περιγράφουν τρεις μελέτες περιπτώσεων όπου αναπτύχθηκαν μοντέλα Βιομηχανικής Δημοκρατίας από υπαλλήλους γραφείου χωρίς να υπάρχει θεσμοθετημένη διαδικασία.

Μ Ε Ρ Ο Σ Δ Ε Υ Τ Ε Ρ Ο

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΕ

ΜΕΓΑΛΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ: Μελέτη Περιπτώσεως

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΟΜΕΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Η πρώτη εμφάνιση του ανθρώπου στη γη δεν είναι άμοιρη προβλημάτων από κινδύνους που σχετίζονται με το περιβάλλον, ανεξέλεγκτους ή μη, δημιουργώντας έτσι μια αίσθηση ανασφάλειας. Με την παροχή του χρόνου η ένταξη του ανθρώπου σε κοινότητες και οργανωμένες κοινωνίες δεν άφησε αναπάντητο το εγγενές πρόβλημα της ανασφάλειας το οποίο επιχειρήθηκε να επιλυθεί και με την δημιουργία ασφαλιστικών εταιριών. Οι εταιρίες αυτές είναι επιφορτισμένες με την παροχή ασφαλιστικών καλυψεων από ποικίλους κινδύνους και αιτίες. Η προσπάθεια της ασφάλισης είναι απόρροια της καθημερινής ανασφάλειας και της αβεβαιότητας που αισθάνεται ο άνθρωπος σε μια κοινωνία που μεταλλάσσεται με γοργούς ρυθμούς. Η ασφάλιση, κατά γενική ομολογία, μειώνει το αίσθημα της ανασφάλειας (Ραφαήλ, 1971: 3; Ιατρού, 1970: 38; Σκουλουδης, 1991: 20) και της ανθρώπινης αβεβαιότητας για το μέλλον.

Ο θεσμός της ιδιωτικής ασφάλισης όπως και αυτός της κοινωνικής ασφάλισης είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων που σχετίζονται με τις κοινωνικο-οικονομικές εξελίξεις μιας

δεδομένης χρονικής περιόδου αλλά και των τοπικών ιδιομορφιών (Ραφαήλ, 1971: 3& Ιατρού, 1970: 37).

1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

α. Απο την αρχαιότητα έως την Τουρκοκρατία

Η ασφαλιστική ιδέα δεν είναι προϊόν της σύγχρονης κοινωνίας, πρωτοεμφανίζεται δε στην αρχαία Βαβυλώνα (3-2.000 π.Χ.) όπου για πρώτη φορά συνάπτονται συμφωνίες μεταξύ εμπορευματοφορέων λόγω του κινδύνου που εγκυμονούσαν τα ταξίδια. Στον κώδικα του Βασιλιά Χαμουραμπι (2123 π.Χ.) βρίσκουμε για πρώτη φορά την έννοια της αποτιμήσεως του πιθανού επιχειρηματικού κινδύνου (Δούκας, 1985: 20; Πριναράκης, 1987: 26; Ρόκας, 1988: 6).

Η αρχαιότερη μορφή ασφάλισης είναι η θαλάσσια, ίσως επειδή οι θαλάσσιοι κίνδυνοι είναι οι πιο καταστρεπτικοί. Η θαλάσσια ασφάλιση, η οποία γνώρισε κατά καιρούς ιδιαίτερη άνθιση, έχει τις ρίζες της στην Αρχαία Ελλάδα, στο θεσμό του "ναυτοδανείου" (Δούκας, 1985: 20; Πριναράκης, 1987: 27; Ρόκας, 1988: 7). Η ασφάλεια ζωής υπήρξε "εν σπέρματι" στην Αρχαία Αίγυπτο και στην Αρχαία Ελλάδα, όπου μέσα από τις διαφορετικές θρησκευτικές δοξασίες δημιουργήθηκε ένα σύστημα για την αντιμετώπιση των εξόδων κηδείας, ενώ αργότερα στην Αρχαία Ρώμη δημιουργήθηκαν οι πρώτες "λέσχες ταφής" (burial clubs) (Πριναράκης, 1987: 29; Δούκας, 1985: 20; Χριστοφίδης, 1988: 3/1).

Οι ασφαλιστικοί θεσμοί και κανόνες μεταφέρθηκαν μέσα από την Αρχαία Ελλάδα, Αρχαία Ρώμη και το Μεσαίωνα στην νεώτερη εποχή και διαμόρφωσαν το θεσμό της ασφάλισης, όπως τον ξέρουμε σήμερα.

Στον Κλάδο Ασφαλειών Ζωής, το πρώτο γνωστό ασφαλιστήριο Ζωής έγινε στο Λονδίνο στις 18 Ιουνίου 1583 από τον William Gymbbons και αφορούσε την εξοφλήση χρέους (Πριναράκης, σελ.48, Δουκας, σελ.165). Χαρακτηριστικό της περιόδου αυτής είναι ότι οι ασφαλιστές δεν υπόκεινται σε κανέναν έλεγχο με αποτέλεσμα συχνά να εξαπατούν τους ασφαλισμένους προκειμένου να πλουτίσουν σε βάρος τους. Για την προστασία των ασφαλισμένων ψηφίστηκε, από το αγγλικό Κοινοβούλιο, νόμος κατά της απάτης (Bubble Act), το 1720. (Πριναράκης, 1987: 56-57).

β. Μετά την Τουρκοκρατία

Στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια της Τουρκοκρατίας ο κλάδος ασφαλίσεων δεν παρουσιάζει κανένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Το 1825 ιδρύεται στη Συρο η πρώτη Ασφαλιστική Εταιρεία μετοχικού κεφαλαίου, γνωστή ως "Ασφαλιστικό Κατάστημα", ενώ τα επόμενα χρόνια ιδρύθηκαν πολλές άλλες ασφαλιστικές εταιρίες, οι οποίες δρούσαν κυρίως στο χώρο των θαλασσιών ασφαλιστικών καλύψεων. Το 1891, όταν ιδρύθηκε η "Εθνική" από την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος, περιέλαβε για πρώτη φορά στα ελληνικά χρονικά στον κύκλο των δραστηριοτήτων της και τον Κλάδο Ζωής (Πριναράκης, 1987: 77-79), δεν είχαν σπουδαία ανταπόκριση από τον κόσμο.

Παρόμοια τυχή είχαν και οι προσπάθειες άλλων εταιριών. Οι αποτυχημένες αυτές απόπειρες των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών, ιδιαίτερα στον τομέα των ασφαλίσεων ζωής, οφείλονται στην έλλειψη επιστημονικής μεθοδολογίας και στην προχειρότητα αντιμετώπισης των σχετικών θεμάτων. Στις αρχές όμως του 20ου αιώνα έχουμε καινούργιες εταιρίες οι οποίες παραδειγματίστηκαν από τις αποτυχίες των προηγούμενων και λειτούργησαν με επιτυχία*. Τις παραμονές του Β' Παγκοσμίου Πολέμου, λειτουργούν στην χώρα μας, περίπου εκατό (100) ασφαλιστικές επιχειρήσεις, 23 από τις οποίες ασκούν μόνο τον κλάδο ζωής ή και αυτόν μαζί με τον κλάδο ζημιών (Πριναράκης, 1987: 80-81). Από την περίοδο αυτή και μετά φαίνεται να έχουν ξεπεραστεί οι βασικές δυσκολίες του κλάδου.

Από το τέλος της δεκαετίας του '60 και κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '70 εδραιώθηκε πλέον ο θεσμός της προσωπικής ασφάλισης σε νέες βάσεις για τη χώρα μας, ταυτόχρονα δε προωθήθηκαν στην αγορά οργανωμένα τα ασφαλιστικά προϊόντα, ενώ έγιναν συγχρονες προσπάθειες για την εκπαίδευση του προσωπικού. Πρωτοπόρος στις μορφές αυτές ασφάλισης υπήρξε η 'Interamerican' Ε.Π.Ε. που ξεκίνησε ως οργάνωση πωλήσεων

* Το 1906 ιδρύεται η ασφαλιστική εταιρία "Ανατολή", το 1920 η "Εθνική Ζωής" κ.α., εταιρίες οι οποίες στις δραστηριοτητές τους συμπεριέλαβαν και ασφαλίσεις ζωής και θεωρούνται ότι συνέβαλαν τα μέγιστα στην εδραίωση και ανάπτυξη του θεσμού.

ασφαλιστικων προϊόντων, της Ασφαλιστικής Εταιρίας 'Ασπίς Πρόνοια' το 1968, για να μετονομαστεί σε Ανωνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής το 1971. Στην ανάπτυξη του θεσμου και ιδιαίτερα των ασφαλίσσεων ζωής, σημαντική υπήρξε και η συμβολή της 'American Life', της 'Ελληνικής Πίστewς', της 'Αδριατικής' και πολλών άλλων ελληνικών και ξένων εταιριών (Πριναράκης, 1987: 83-84).

2. Η ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΑΔΑ

α. Λειτουργίες - δραστηριότητες των ασφαλιστικών εταιριών

Στην οικονομία μιας χώρας οι ασφαλιστικές εταιρίες, σύμφωνα με τον Μ.Ραφαήλ (1971: 5-6, 1988: 4-5), λειτουργούν είτε σαν οργανισμοί που εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία και ανάπτυξη διαφόρων οικονομικών μονάδων με την αποκατάσταση των ζημιών, είτε σαν αποταμιευτικοί, αναπτυξιακοί οργανισμοί, είτε σαν χρηματοδοτικοί και επενδυτικοί οργανισμοί. Στην τελευταία αυτή λειτουργία, οι μεγάλες ασφαλιστικές εταιρίες στη χώρα μας δίνουν ιδιαίτερη βαρυτητα τα τελευταία χρόνια (ασφαλιστικές εταιρίες στρέφουν το ενδιαφέρον τους στη δημιουργία εταιριών αμοιβαίων κεφαλαίων ή/και τραπεζών). Το ενδιαφέρον αυτό αναμένεται να αυξηθεί μελλοντικά.

Παρότι οι ασφαλιστικές εταιρίες προσφέρουν μια μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών στους πελάτες τους, οι κυρίες

δραστηριότητές τους είναι δυνατόν να ομαδοποιηθούν σε δύο μεγάλες κατηγορίες, αναφορικά με τις ασφαλιστικές καλύψεις:

α) στις ασφάλειες ζημιών που αφορούν υλικά αγαθά, συμφέροντα, δικαιώματα, κ.λπ.,

β) στις ασφάλειες που συνδέονται με τη ζωή ενός ή περισσότερων ατόμων, ή με γεγονότα που σχετίζονται με τη ζωή του ανθρώπου. (Ιατρού, 1970: 43; Αδαμαντιδής, 1988: 7).

Αρχικά οι ασφαλιστικές εταιρίες είχαν περιορίσει τις δραστηριότητές τους στις ασφάλειες ζημιών, μετά τον Β' Παγκόσμιο πόλεμο όμως παρατηρείται μία στροφή και προς τις ασφάλειες ζωής. Με την επέκταση του ασφαλιστικού κλάδου και στον τομέα των ασφαλειών ζωής, οι ασφαλιστικές εταιρίες αποκτούν μια σημαντικότερη θέση στην οικονομική ζωή του τόπου. Όπως παρατηρεί ο Πριναράκης "γενικότερα φευγει από την αμυντική θέση της αποζημίωσης και περνά στο επιθετικό στάδιο της δημιουργίας οικονομικής δυναμης για την επιδιωξη μελλοντικων σχεδίων ή την αντιμετώπιση τακτικων και έκτακτων αμυντικων ή οικογενειακων αναγκων". (Πριναράκης, 1987: 49-50).

Οι λειτουργίες και τα προσφερόμενα προϊόντα των ασφαλιστικών εταιριών είναι ανάλογα των απαιτήσεων ή των αναγκών των πελατών τους αλλά και του κοινωνικοοικονομικού περιβάλλοντος της χώρας στην οποία οι εταιρίες ασκούν τις δραστηριότητές τους. Τα τελευταία χρόνια έχει παρουσιαστεί στην ασφαλιστική αγορά μία τεράστια ποικιλία νέων προϊόντων για να καλύψει τα διαφορετικά είδη κινδύνων. Τέτοιοι κίνδυνοι

είναι η ασφάλιση πίστωσης, οι πολιτικοί κίνδυνοι, η πίστωση εξαγωγών, η κάλυψη τραπεζών, κ.λπ." (Πορίσματα, Πρακτικά Γ' Πανελληνίου Ασφαλιστικού Συνεδρίου, 1989: 1)

β. Το περιβάλλον της ιδιωτικής ασφάλισης

Η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα ασκείται ιδίως από ασφαλιστικές εταιρίες του ιδιωτικού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, δηλαδή θυγατρικές εταιρίες κρατικών τραπεζών. Από τις 187 ασφαλιστικές εταιρίες που λειτουργούν σήμερα στην χώρα μας και απασχολούν 8065 - 8364 άτομα προσωπικό (ICAP 1990, Τόμος: 2 "Εμπόριο - Υπηρεσίες", σσ.502 -525), οι 8 είναι θυγατρικές ελληνικών τραπεζών, 52 είναι πρακτορειακές εταιρίες και από τις υπόλοιπες, μισές είναι ελληνικές και μισές ξένες (Υπουργείο Εμπορίου, Δ/νση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων). Οι περισσότερες από τις εταιρίες αυτές είναι μικρές, οι μεγάλες είναι λίγες και λειτουργούν σ'ένα σκληρό ανταγωνιστικό περιβάλλον. Οι θυγατρικές εταιρίες ελληνικών τραπεζών καλύπτουν περισσότερο από το 50% της ετήσιας παραγωγής των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών ("Ιδιωτική Ασφάλισης", τευχος 238, Οκτώβριος 1989). Η παραγωγή τους για το 1988 ανέρχεται σε 43.430.262 χιλ. δρχ. έναντι 41.301.680 χιλ. δρχ. των υπολοίπων 64. Δηλαδή ξεπερνούσαν το 51% της παραγωγής του συνόλου των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών (84.731.942 δρχ.). Είναι φανερό ότι οι κρατικές ασφαλιστικές εταιρίες ελέγχουν την ασφαλιστική αγορά. Αυτό οφείλεται κυρίως στο προνομιακό καθεστώς κάτω από το οποίο λειτουργούσαν μέχρι πρόσφατα οι

θυγατρικές ασφαλιστικές εταιρίες κρατικών τραπεζών. Σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 13 του ν.1256/82, όλοι οι φορείς του ελληνικού δημοσίου υποχρεούνται να ασφαλίζουν τα περιουσιακά τους στοιχεία αποκλειστικά και μόνο σε ασφαλιστικές εταιρίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Αυτό το ευνοϊκό καθεστώς έχει αρθεί πρόσφατα με το άρθρο 4 του ν.1875/90. Η νομοθετική αυτή ρύθμιση αναμένεται να φέρει μία εξισορρόπηση του όγκου των εργασιών ανάμεσα στις εταιρίες του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα και να βοηθήσει στον ελεύθερο ανταγωνισμό.

Ο ανταγωνισμός μεταξύ των ιδιωτικών εταιριών αναφέρεται στην προσπάθεια "κλοπής" ιδεών, πελατών και στελεχών. Κανένας στις ασφαλιστικές εταιρίες δεν μπορεί να είναι καινοτόμος για μεγάλο χρονικό διάστημα, επειδή τα προϊόντα των ασφαλιστικών εταιριών μπορούν να αντιγραφούν ευκολα, γρήγορα και δεν υπάρχει τίποτα που να τις κατοχυρώνει. Είναι ένα περιβάλλον που έχει χαρακτηριστεί από στελέχη ασφαλιστικών εταιριών σαν "ΜΕ ΤΟΟ". Για κάποιο συνήθως μικρό χρονικό διάστημα μία παροχή ίσως να είναι δύσκολο ν' αντιγραφεί λόγω του ύψους της επένδυσης, αλλά στο μέλλον σίγουρα και κάποιοι άλλοι θα την συμπεριλάβουν στα προγράμματά τους, πολλές φορές μάλιστα βελτιωμένη.

Η επικράτηση των ανταγωνιστριών εταιριών είναι το αποτέλεσμα μιας διαρκούς προσπάθειας που επιχειρείται με την παρουσίαση νέων, πρωτοποριακών προϊόντων, με την καλή προβολή των προϊόντων τους, με την καλή και γρήγορη εξυπηρέτηση της

πελατείας τους. Στον ασφαλιστικό κλάδο δεν επικρατεί συνήθως εκείνος που είναι πρωτοπόρος στις ιδέες και στις παροχές αλλά εκείνος που έχει μεγαλύτερη διαφήμιση και προσφέρει καλύτερη εξυπηρέτηση στους πελάτες. Η διαφοροποίηση είναι κυρίως ως προς την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών.

3. ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΕΝ 'ΟΨΕΙ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ 1992.

Είναι γενικά αποδεκτό ότι "οι ασφαλιστικές εταιρίες βρίσκονται σήμερα στο προσκήνιο, διαχειρίζονται τεράστιους όγκους πλούτου και επηρεάζουν αποφάσεις για οικονομικό προγραμματισμό".

(Πορίσματα, Πρακτικά Γ' Πανελληνίου Ασφαλιστικού Συνεδρίου, 1989: 1).

Οι ασφαλιστικές εταιρίες φαίνεται ότι θα διαδραματίσουν σημαντικότερο ρόλο στο μέλλον επειδή οι προκλήσεις της σύγχρονης κοινωνίας είναι εντονότερες και πολυπληθέστερες. Όσο πιο απλή είναι η οργάνωση της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, για παράδειγμα σε μια αγροτική οικονομία, τόσο μικρότερος ο κίνδυνος στον οποίο εκτίθεται ο άνθρωπος και κατ'επέκταση τόσο μικρότερη η ανάγκη για εξασφάλιση. Καθώς όμως προχωρούμε προς τις σύγχρονες μορφές κοινωνίας οι οποίες είναι ιδιαίτερα πολύπλοκες, λόγω της βιομηχανικής επανάστασης αλλά και της σύγχρονης τεχνολογικής εξέλιξης, της ανάπτυξης των αστικών κέντρων κ.λπ., ο άνθρωπος εκτίθεται σε

περισσότερους κινδύνους (Ραφαήλ, 1971: 4; 1988: 1-2), άρα μεγαλύτερη θα είναι στο μέλλον η διάθεση του να εξασφαλισθεί, γεγονός που θα οδηγήσει σε μία ραγδαία εξέλιξη της ασφάλισης είτε ιδιωτικής είτε κρατικής για την αντιστάθμιση των κινδύνων που αντιμετωπίζει. Ένας άλλος παράγοντας που θα βοηθήσει στην ανάπτυξη της ιδιωτικής ασφάλισης είναι η συνεχής άνοδος του μορφωτικού επιπέδου του πληθυσμού της χώρας που θα διευκολύνει στη συνειδητοποίηση της σημασίας της ασφάλισης (Ραφαήλ, 1970:14)

Κανείς δεν μπορεί να προβλέψει με ακρίβεια την πορεία της ελληνικής ασφαλιστικής βιομηχανίας εν'όψει της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης του 1992. Γενικά πιστεύεται ότι τα επόμενα χρόνια θα υπάρξουν λιγότερα και μεγαλύτερα ευρωπαϊκά συγκροτήματα ασφαλιστικών εταιριών αλλά και αριθμός μικρότερων εταιριών εξειδικευμένων και αποτελεσματικών σε συγκεκριμένες αγορές. Ο ανταγωνισμός θα είναι πολύ υψηλότερος αλλά και η αγορά αντιστοίχα μεγαλύτερη. Η πρόκληση της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης του 1992 δρα καταλυτικά προς όλες τις κατευθύνσεις γεγονός που μας υποχρεώνει να αντιληφθούμε καλύτερα τις ευκαιρίες και τις προοπτικές που ανοίγονται (Βασιλείου, 1989: 17). Δεδομένου ότι, οι περισσότερες ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες είναι μικρού και μεσαίου μεγέθους (ICAP, τόμος 2, 1990: 502-526), εν'όψη του 1992 οι εταιρίες αυτές για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Αγοράς θα πρέπει, σύμφωνα και με συμπεράσματα του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών, αφού σταθμίσουν τις δυνάμεις τους "να λάβουν αποφάσεις για συγχώνευση είτε μεταξύ τους είτε με άλλες

μεγαλύτερες Ελληνικές ή Ξένες εταιρίες. Στην περίπτωση που κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατό και εφ'όσον δεν καθίσταται δυνατή η επιβίωσή τους με την σημερινή τους μορφή τότε οι εταιρίες αυτές θα πρέπει να περιοριστούν σε εργασίες πρακτορευσεως. Οι μεγαλύτερες εταιρίες και ιδιαίτερα οι ελεγχόμενες έμμεσα από το κράτος, θα πρέπει να προσαρμοσθούν σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον δράσεως και να επιδιώξουν τον άμεσο εκσυγχρονισμό τους, ενστερνιζόμενες για το σκοπό αυτό την ιδιωτικοοικονομική ισορροπία". (Παπαμιχαλόπουλος, 1989: 22).

Η Ασφαλιστική Βιομηχανία καλείται να ανταποκριθεί δυναμικά, ευέλικτα, με προσαρμοστικότητα και συνέση, στις ανάγκες που γεννιούνται από αυτές τις μεταβολές εν όψει της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης και της διεύρυνσης της ασφαλιστικής αγοράς. Η συνεχής και αρτιότερη εκπαίδευση του προσωπικού, η καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, η αναπροσαρμογή των υφισταμένων ασφαλιστικών προγραμμάτων, θα δείξουν ποιές εταιρίες θα ακολουθήσουν το ρυθμό εξέλιξης και δυναμικής παρουσίας στο χώρο που εργάζονται" (Πορίσματα, Πρακτικά Γ' Τρίτου Πανελληνίου Ασφαλιστικού Συνεδρίου, 1989: 6)

γ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΣ ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η υπό μελέτη επιχείρηση, αναφερόμενη στην παρούσα εργασία ως "Εταιρία Α", ανήκει στον τριτογενή τομέα της οικονομίας, και πιο συγκεκριμένα στον τομέα ιδιωτικής ασφάλισης. Είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες στον χώρο της με πολύ γρήγορους ρυθμούς ανάπτυξης (35% ετησίως την τελευταία εικοσαετία). Παρά την ταχυτάτη ανάπτυξη της, η διοίκηση της εταιρίας, όπως επισημαίνουν στελέχη της εταιρίας, καταβάλλει μεγάλες προσπάθειες για τη διατήρηση ενός άμεσου (προσωπικού) χαρακτήρα στον τρόπο διοίκησης.

Η "Εταιρία Α" επελέγη μετά την άρνηση άλλων ασφαλιστικών εταιριών περισσότερο αντιπροσωπευτικών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς να συμμετάσχουν στην έρευνα. Για το λόγο αυτό η "Εταιρία Α" δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί αντιπροσωπευτική περίπτωση μιας μέσης ιδιωτικής ελληνικής ασφαλιστικής εταιρίας και κατά συνέπεια τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας δεν αποσκοπούν στο να είναι αντιπροσωπευτικά όλων των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών του ιδιωτικού τομέα. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι στην εν λόγω εταιρία έχει γίνει εργονομική μελέτη του χώρου των νέων κτιρίων της εταιρίας, του φωτισμού, της θερμομόνωσης και της

ηχομόνωσης, κάτι που δεν παρατηρείται συνήθως σε ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες. Επίσης στις εγκαταστάσεις της εταιρίας υπάρχει μόνιμος γιατρός εργασίας, μηχανολόγος καθώς και βιβλίο προτάσεων για την βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Το 1990 έχει χαρακτηριστεί ως έτος ποιότητας για το διοικητικό προσωπικό της εν λόγω εταιρίας.

Συμφωνα με το Διευθυντή Προσωπικού, η φιλοσοφία της εταιρίας διατυπώνεται ως έχουσα δυο βάσεις: ως πρώτη και σημαντικότερη τον πελάτη και ως δεύτερη τον συνεργάτη (ασφαλιστή) και τους εργαζομένους της εταιρίας.

1. ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Στη συγκεντρωση στοιχείων κατά τη Μελέτη Περιπτώσης συμμετείχαν δωδεκά (12) συνολικά διευθυντικά στελέχη σε συνεντεύξεις διάρκειας 2-3 ωρών η κάθε μια. Η διάρκεια της συνέντευξης με το Διευθυντή Προσωπικού ξεπέρασε τις οκτώ (8) ώρες. Οι συμμετέχοντες παρείχαν πληροφόρηση στην ερευνήτρια σχετικά με την εξέλιξη της επιχείρησης, την οργανωτική διάρθρωση, τις ανθρώπινες σχέσεις, τα προβλήματα που αντιμετώπισε τόσο η εταιρία όσο και οι ίδιοι κατά την περίοδο της εισαγωγής της νέας τεχνολογίας, κ.λπ. Όλοι όσοι συμμετείχαν στην έρευνα έδειξαν ζωνφό ενδιαφέρον για το περιεχόμενο της έρευνας και έδωσαν ό,τι πληροφορίες τους ζητήθηκαν με εμφανή ευχαρίστηση και πνευμα συνεργασίας,

αφιέρωσαν δε 2 ή 3 συνταντήσεις στην ερευνήτρια για την ολοκλήρωση της συλλογής των στοιχείων, παρά τον φόρτο εργασίας που αντιμετώπιζαν. Οι συνεντεύξεις αυτές πραγματοποιήθηκαν απο Ιανουάριο έως Μαΐο 1990 και αποτέλεσαν τη βάση για τη συνταξη του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε αργότερα στη δειγματοληπτική έρευνα.

2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

α. Εξέλιξη και ανάπτυξη της "Εταιρίας Α": Ιστορική αναφορά

Η "Εταιρία Α" ιδρύθηκε τυπικά το 1969, αν και οι προεργασίες είχαν ξεκινήσει το 1966, όταν αποφάσισε ο ιδιοκτήτης της να εισαγάγει τον θεσμό των ασφαλειών ζωής στην Ελλάδα. Τα περιθώρια για την ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα ήταν μικρά στη δεκαετία του 1970, όταν η "Εταιρία Α" ξεκίνησε τις δραστηριότητές της, επειδή το βιοτικό επίπεδο του λαού ήταν χαμηλό και δεν υπήρχε ασφαλιστική συνείδηση. Σε συνεργασία με δύο ελληνικές και μία ξενη επιχείρηση δημιουργήθηκε η "Εταιρία Α Ε.Π.Ε.". Το 1970 η πλειοψηφία των μετοχών πέρασε σε αμερικανούς επενδυτές και δημιουργήθηκε η "Εταιρία Α Α.Ε.". Από το 1971 και μετά άρχισε η επέκταση των δραστηριοτήτων της σε άλλους κλάδους ασφάλισης (ζωής, πλοίων και αεροσκαφών, αυτοκινήτων, μεταφορών κ.λπ.). Το 1980 οι αμερικανοί πούλησαν τις μετοχές τους στον σημερινό Διευθυνοντα Σύμβουλο και σε άλλους Έλληνες επενδυτές και η επιχείρηση πλέον ελέγχεται

καθολοκληρίαν από ελληνικά κεφάλαια. Η μορφή αυτή διατηρήθηκε μέχρι το 1987 όταν πουλήθηκε το 40% των μετοχών της σε ευρωπαϊκή ασφαλιστική εταιρία. Αυτή η συνεργασία φαίνεται να αποδίδει τα μέγιστα και θεωρείται ιδανική κυρίως στον τομέα της συγχρονης τεχνολογίας, όπως επισημαίνει ο Διευθυντής Προσωπικού καθώς και ο πρώην αλλά και ο νυν Διευθυντής του Μηχανογραφικού Κέντρου της εταιρίας. Η συνεργασία ξεκίνησε επειδή η Διοίκηση της εταιρίας πίστευε ότι συνεργαζόμενοι με μία μεγάλη εταιρία, όπως ήταν η ευρωπαϊκή ασφαλιστική εταιρία, θα μπορούσαν να απευθυνθούν σε μια μεγαλύτερη αγορά αποκομίζοντας συνάμα απαραίτητες τεχνικές και τεχνολογικές γνώσεις.

Παράλληλα με την εξέλιξη της "Εταιρίας Α" στον κλάδο των ασφαλειών, αρχίζει η επέκταση των δραστηριοτήτων της με τη δημιουργία ποικιλίας θυγατρικών εταιριών, οι οποίες δραστηριοποιούνται για την κάλυψη βασικών αναγκών της ίδιας της επιχείρησης. Για παράδειγμα, οι ανάγκες για έντυπο υλικό την οδήγησαν στη δημιουργία εταιρίας εντύπου υλικού όχι μόνο για τη μητέρα επιχείρηση, αλλά και για άλλους πελάτες. Ακολούθησε η ίδρυση κι' άλλων εταιριών, όπως διαφημιστική, άμεσου Μάρκετινγκ, εταιρία πωλήσεων μέσω ταχυδρομείου, καθώς και εταιρίες στον δυναμικό χώρο των Η/Υ, κ.λπ. Σήμερα λειτουργούν πάνω από 20 θυγατρικές εταιρίες της "Εταιρίας Α". Τα τελευταία 4-5 χρόνια η εταιρία αντελήφθηκε την ανάγκη της ελληνικής αγοράς για παροχή ολοκληρωμένων οικονομικών υπηρεσιών και στράφηκε στη δημιουργία εμπορικής τράπεζας,

εταιρίας αμοιβαίων κεφαλαίων, κ.ά.

Σήμερα θα ήταν πιο σωστό να μιλάμε για "Όμιλο Εταιριών Α". Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης θα περιοριστούμε όμως στις ασφαλιστικές δραστηριότητες του κλάδου ζωής και ζημιών της εν λόγω επιχείρησης καθώς και στο μηχανογραφικό της κέντρο. Αυτές εξάλλου αποτελούν τον κυριο όγκο των δραστηριοτήτων του "Όμιλου Εταιριών Α".

β. Οργανωτική διάρθρωση της "Εταιρίας Α "

Η επιχείρηση εδρεύει στην Αθήνα, με 250 υποκαταστήματα, γραφεία και πρακτορεία σε ολόκληρη την Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό όπως Κύπρο, Λονδίνο, Γλασκωβη, Βερμούδες, Νέα Υορκη, κ.λπ. Η διοίκηση της εταιρίας προχωρεί στη σταδιακή αποκέντρωση των υπηρεσιών της στον ελλαδικό χώρο, ενισχυοντας τις διοικητικές υπηρεσίες Βόρειας Ελλάδας στη Θεσ/νική καθώς και Πελοποννήσου & Νότιας Ελλάδας στην Πάτρα. Η αποκέντρωση των υπηρεσιών έγινε ευκολοτερη με την βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας (τερματικά, ανεξάρτητα συστήματα, P.C., telefax, κ.λπ.).

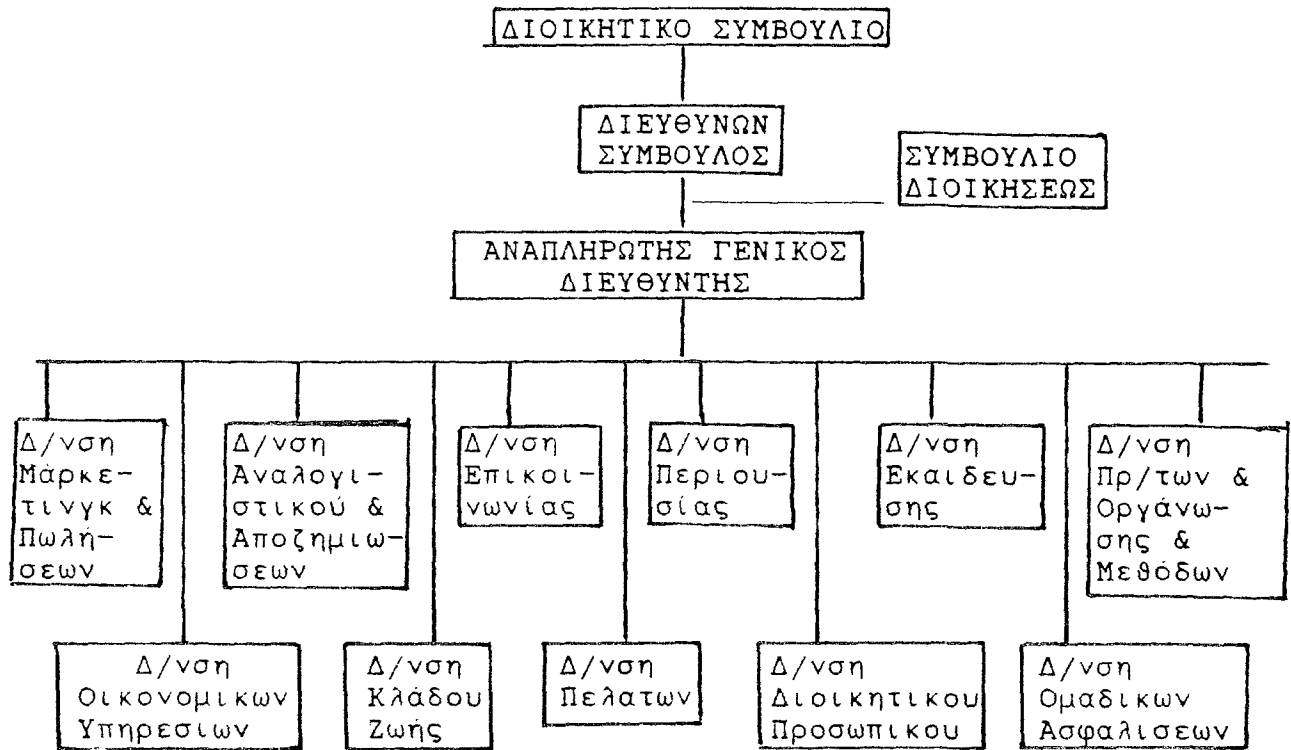
Στα πρώτα βήματα της εταιρίας, το 1974, υπήρχαν τρεις (3) Διευθύνσεις: Κλάδου Ζωής, Πωλήσεων και Διοικητικών - Οικονομικών Υπηρεσιών ενώ σήμερα υπάρχουν δωδεκα (12). Η επιχείρηση παρόλο το μεγάλο της μέγεθος για τα ελληνικά δεδομένα, δεν έχει τυπικό οργανόγραμμα (γραπτό), πράγμα που

αποδίδεται από στελέχη της σε λόγους ευελιξίας. Με τον τρόπο αυτό η εταιρία έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζεται στο διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον των ασφαλιστικών εταιριών, δηλαδή να βρίσκεται σε μια θέση "δυναμικής ρευστότητας". Υπάρχει όμως, μια άτυπη οργανογραμματική διάρθρωση η οποία πήρε την τελική μορφή της το 1985, ενώ αλλάζει μερικώς ανάλογα με τις δραστηριότητες της εταιρίας σχεδόν κάθε χρόνο. Το τροποποιημένο οργανόγραμμα ανακοινώνεται από τη διοίκηση της εταιρίας προς το προσωπικό και γίνεται συνήθως αποδεκτό από όλους, όπως υποστηρίζει ο Διευθυντής Προσωπικού της εταιρίας. Η φετεινή οργανωτική διάρθρωση της "Εταιρίας Α" του κλάδου Ζωής απεικονίζεται στο διάγραμμα 5.1.

Υπάρχει ένας Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής και 6 - 7 Αντιπρόεδροι. Από διοικητικής απόψεως μετά τον Διευθυνοντα Συμβουλο υπάρχει ένα Ανωτατο Συμβουλιο Διοικήσεως το οποίο απαρτίζεται από τους Αντιπροέδρους. Ο ρόλος του Συμβουλίου Διοικήσεως είναι αφ'ενός συντονιστικός (χαραζει την πολιτική της εταιρίας) και αφ'ετέρου εισηγητικός (υποβαλει προτασεις στον Διευθυνοντα Συμβουλο, ο οποίος παρνει την τελική απόφαση για σημαντικά θεματα).

Η συνήθης εσωτερική διάρθρωση κάθε διεύθυνσης περιλαμβάνει 1 Διεύθυντή, 2 Υποδιευθυντές, 4 Προϊσταμένους. Στην "Εταιρία Α" υπηρετούν 19 Διευθυντές (17 άνδρες και 2 γυναίκες), 24 Υποδιευθυντές (22 άνδρες και 2 γυναίκες), και 42 Προϊστάμενοι Τμημάτων (20 άνδρες και 22 γυναίκες). Η σύνθεση του

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1.
 Οργανωτική διάρθρωση της "Εταιρίας Α"



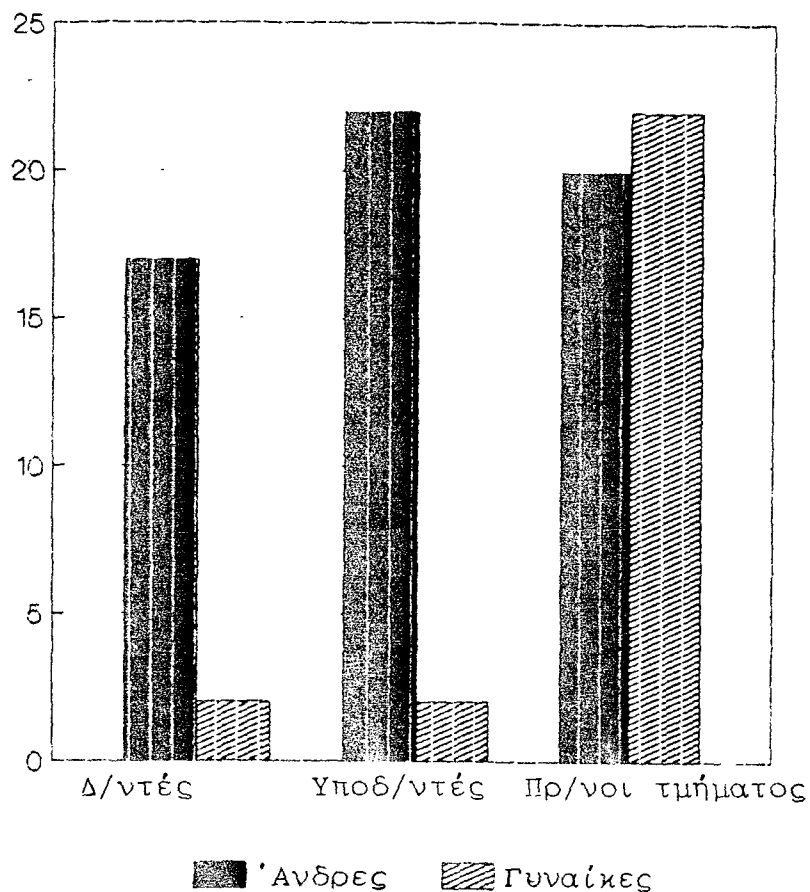
στελεχιακού δυναμικού της εταιρίας απεικονίζεται στο Διάγραμμα 4.2. Στο διαγραμμα αυτό παρατηρούμε ότι υπερτερούν οι άνδρες από τις γυναίκες αν και οι άνδρες είναι λιγότεροι από τις γυναίκες στο σύνολο των εργαζομένων όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 4.3. Η μόνη περίπτωση στην οποία οι γυναίκες υπερτερούν των ανδρών είναι στις θέσεις προϊσταμένων τμήματος, θέσεις που βρίσκονται στο μέσο επίπεδο της ιεραρχίας.

Εκτός από την ασφαλιστική Εταιρία Ζωής υπάρχει και η Εταιρία Ζημιών, η οποία λειτουργεί ως ανεξάρτητη εταιρία, προϊόντα της είναι όλα εκείνα που δεν έχουν σχέση με τον κλάδο

ζωής, δηλαδή πυρός, κλοπής, μεταφορών, αυτοκινήτου, αστικής

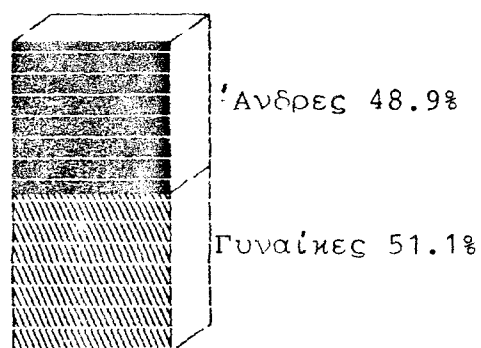
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2.

Στελεχιακό δυναμικό "Εταιρίας Α"



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3.

Φύλο



ευθύνης, ανέγερσης έργων, χρηματικών απωλειών, σκαφών αναψυχής, κλπ. και υποστηρίζεται στο έργο της από τις Δ/νσεις που προαναφέραμε.

γ. Οργανωτικοί στόχοι της "Εταιρίας Α "

Τα τελευταία χρόνια, η "Εταιρία Α " επεκτείνει τις δραστηριότητές της σε πολλούς τομείς του ευρύτερου χώρου των ασφαλειών και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με την παροχή νέων προϊόντων. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την διεύρυνση των στόχων της εταιρίας πέραν των στενών επιχειρηματικών επιδιωξεων, π.χ. με τη συμμετοχή της εταιρίας σε κοινωνικές δραστηριότητες.

Σύμφωνα με την θεωρητική άποψη του Perrow, οι οργανισμοί είναι τα μέσα για την επίτευξη στόχων. Προκειμένου να αναλύσουμε έναν οργανισμό και να τον εννοήσουμε καλύτερα πρέπει να εννοήσουμε καταρχήν τους στόχους που προσπαθεί να φέρει σε πέρας (Perrow, 1970: 180). Λ.χ., οι κυριοί στόχοι της "Εταιρίας Α" καθορίζονται ως εξής σύμφωνα με την κατηγοροποίηση των πέντε (5) τυπων που δίνει ο Perrow (Perrow, 1970: 134-136).

(1) Κοινωνικοί στόχοι (societal goals): Η εταιρία συμβάλλει στο κοινωνικό σύνολο, με τη δραστηριοποίησή της στον πνευματικό, καλλιτεχνικό, αθλητικό και ανθρωπιστικό χώρο ως χρηματοδότης (sponsor).

(2) Στόχοι παραγωγής (output goals): Η εταιρία δίνει

ιδιαίτερη έμφαση στα προγράμματα ατομικών και ομαδικών ασφαλίσεων.

(3) Συστημικοί στόχοι (system goals): Οι άμεσοι στόχοι της εταιρία στον τομέα αυτό είναι η επέκταση της ιδιωτικής τράπεζας σε όλο τον ελληνικό χώρο, η ίδρυση εταιριών σε διάφορους τομείς, η ταχύρρυθμη ανάπτυξη καθώς και η διατήρηση ή και αύξηση ακόμη του μεριδίου της αγοράς.

(4) Στόχοι προϊόντος (product goals): Η "Εταιρία Α" στα πλαίσια της ευρωπαϊκής ενοποίησης του 1992 προσπαθεί να προσφέρει καλύτερα προγράμματα, παροχές και καινούργια προϊόντα καθώς και να συμβάλει στην παροχή ολοκληρωμένων οικονομικών συμβουλών στους πελάτες, παροχή προς αυτούς πακέτου προτάσεων, για θέματα που αφορούν την τράπεζα, επενδύσεις στο χρηματιστήριο κ.λπ.

(5) Δευτερευόντες στόχοι (derived goals): Δεδομένου ότι η "Εταιρία Α" δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον ανθρώπινο παράγοντα όπως έχει προαναφερθεί στα πλαίσια των στόχων αυτών επιθυμεί να προσφέρει περισσότερες και καλύτερες παροχές προς τους υπαλλήλους της, καλύτερες συνθήκες εργασίας, δυνατότητα εξέλιξης και προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων της ώστε να πετύχουν ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία τους μέσω στην εταιρία.

δ. Προσφερόμενες υπηρεσίες

Η εταιρία προσφέρει μία πλειάδα υπηρεσιών σε πολλούς κλάδους του τριτογενή τομέα της οικονομίας. Τα προϊόντα της

είναι:

- α. Οι ασφάλειες ζωής, όπου βρίσκεται ο κύριος όγκος των δραστηριοτήτων της.
- β. Οι ασφάλειες του κλάδου ζημιών (πυρός, αυτοκινήτων, μεταφορών, ατυχημάτων, πλοίων & αεροσκαφών).
- γ. Οι οικονομικές υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα από την εταιρία αμοιβαίων κεφαλαίων.
- δ. Υπηρεσίες μέσα από τις θυγατρικές της "Εταιρίας Α", όπως έντυπο υλικό, άμεσο Μάρκετινγκ, τρεις εταιρίες στον χώρο των Η/Υ.
- ε. Ανθρώπινο δυναμικό της "Εταιρίας Α" και πολιτική προσωπικού

Το προσωπικό της "Εταιρίας Α" διακρίνεται σε: α) διοικητικό προσωπικό, και β) συνεργάτες (Ασφαλιστές)

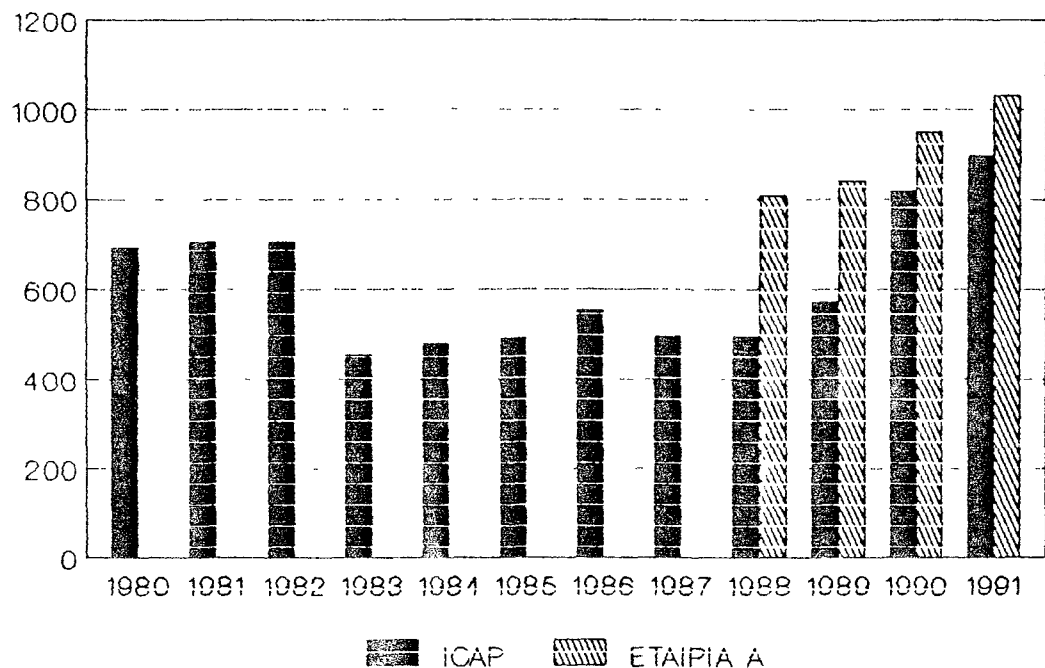
- Διοικητικό προσωπικό: Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Η "Εταιρία Α" απασχολεί σήμερα 1050 διοικητικούς υπαλλήλους σε ολόκληρη την Ελλάδα. Στοιχεία διαχρονικής εξέλιξης του ανθρωπίνου δυναμικού της εταιρίας από της ίδρυσής της μέχρι σήμερα δεν υπάρχουν, η εταιρία έχει αρχίσει όμως να τηρεί σχετικά στοιχεία από το 1988 και μετέπειτα. Για το λόγο αυτό προσφυγάμε στα στοιχεία που η ICAP δημοσιεύει ετησίως. Θα πρέπει να επισημανθεί το γεγονός ότι τα στοιχεία που η εταιρία μας έδωσε για το 1988 και μεταγενέστερα έχουν μία σημαντική

απόκλιση από τα στοιχεία της ICAP (Διάγραμμα 4.4.)

Από το Διάγραμμα 4.4. προκύπτει ότι η εξέλιξη του ανθρωπίνου δυναμικού, σύμφωνα με τα στοιχεία της ICAP, παρουσιάζει αποκλίσεις από εκείνα της "Εταιρίας Α". Από τα τελευταία προκύπτει μία συνεχής ανοδική πορεία του απασχολούμενου ανθρωπίνου δυναμικού της εταιρίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.4.
Εξέλιξη ανθρωπίνου δυναμικού
1980 - 1991



Σύμφωνα με τα στοιχεία της εταιρίας, η διάρθρωση του προσωπικού των κεντρικών της υπηρεσιών αριθμεί 544 άτομα (άνδρες και γυναίκες), η οποία από απόψεως τυπικών προσόντων απεικονίζεται στον Πίνακα 4.1. Από τον Πίνακα προκύπτει ότι οι

άνδρες υπερτερούν των γυναικών όσο βελτιώνεται η βαθμίδα εκπαίδευσης των υπαλλήλων, σε αντίθεση με τις γυναίκες οι οποίες υπερτερούν στις κατώτερες βαθμίδες εκπαίδευσης.

Πίνακας 4.1
Διάρθρωση προσωπικού κεντρικών υπηρεσιών
της "Εταιρίας Α"

Τυπικά Προσόντα	'Ανδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	N	%	N	%	N	%
Κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος	26	81.0 4.8	6	19.0 1.1	32	5.9
Πτυχιούχοι Ανωτάτων Σχολών	61	59.0 11.2	42	41.0 7.7	103	18.9
Πτυχιούχοι Ανωτέρων Σχολών	12	60.0 2.2	8	40.0 1.5	20	3.7
Πτυχιούχοι Κέντρων Ελευθέρων Σπουδών	48	32.8 8.8	100	68.0 18.4	148	27.2
Απόφοιτοι Λυκείου	114	51.0 21.0	110	49.0 20.2	224	41.2
Απόφοιτοι Δημοτικού Σχολείου	5	29.0 0.9	12	71.0 2.2	17	3.1
ΣΥΝΟΛΟ	266	48.9	278	51.1	544	100.0

Ο μέσος όρος ηλικίας των γυναικών είναι 29 έτη και των ανδρών 32 έτη. Το 70% των υπαλλήλων είναι κάτω των 40 ετών, ένα ηλικιακά νεο ανθρωπινό δυναμικό που συνδέεται άμεσα με την νεαρή ηλικία της εταιρίας και την γρήγορη ανάπτυξη της.

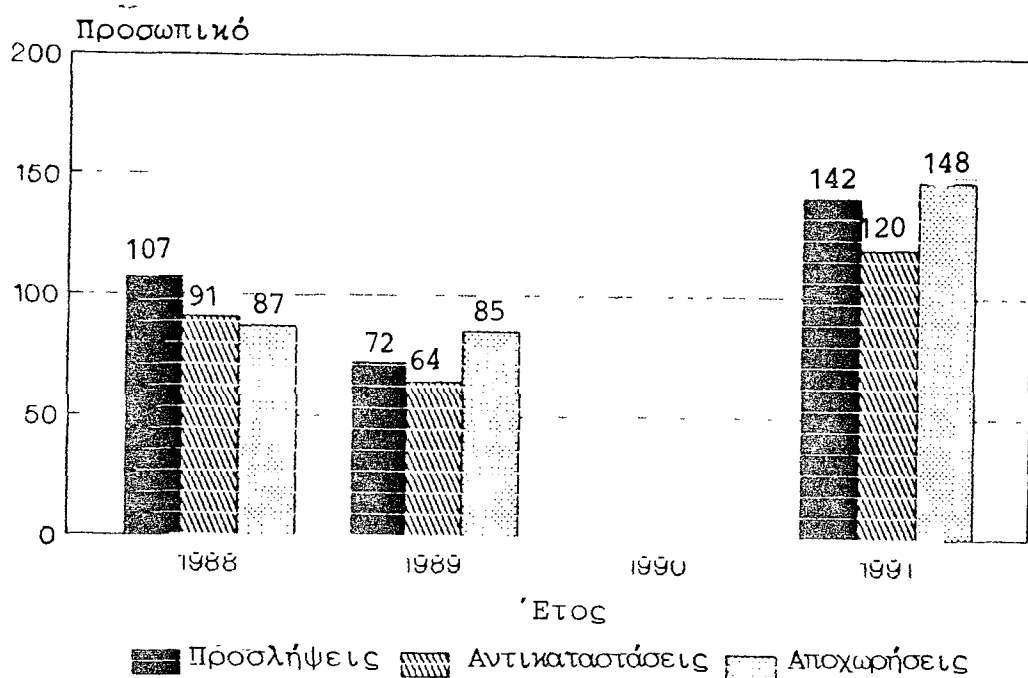
Στρατολόγηση, προσλήψεις και αποχωρήσεις ανθρωπίνου δυναμικού

Η στρατολόγηση νέου προσωπικού γίνεται με ανακοίνωση στον

Τυπο, που μπορεί να είναι τυφλή ή ανοιχτή αγγελία, σπάνια δε η "Εταιρία Α" καταφευγει σε εξωτερικές εταιρίες συμβούλων που διενεργουν προσλήψεις, όπως επισημαίνει ο Διευθυντής Προσωπικού. Η εταιρία τηρεί στοιχεία πρόσληψης προσωπικού από το 1988 και μεταγενεστερα και όπως δηλωθηκε στην ερευνήτρια τα στοιχεία του έτους 1990 έχουν απωλεσθεί. Σημειώνουμε ότι η εταιρία τηρεί πλέον χωριστά στοιχεία για προσλήψεις σε νέες θέσεις εργασίας και χωριστά στοιχεία για αντικαταστάσεις, που αναφέρονται μεν στην πρόσληψη νέου προσωπικού αλλά αφορούν την πλήρωση θέσεων εργασίας που έχουν δημιουργηθεί από την αποχώρηση υπαλλήλων. Τα στοιχεία αυτά καθώς και οι αποχωρήσεις υπαλλήλων λόγω συνταξιοδότησης, αλλαγής απασχόλησης, απόλυσης απεικονίζονται στο Διάγραμμα 4.5.

Από το Διάγραμμα 4.5. προκύπτει μείωση των προσλήψεων από το 1988 στο 1989 (-33%) ενώ από το 1989 έως το 1991 μια αύξηση ιδιαίτερα σημαντική (+97%). Από το ίδιο Διάγραμμα προκύπτει μικρή μείωση των αποχωρήσεων το 1989 σε σχέση με το 1988 (-2%) ενώ οι αποχωρήσεις αυξήθηκαν σημαντικά κατά το 1991 (+74%) σε σχέση με το 1989. Το ίδιο συμβαίνει και με τις αντικαταστάσεις μείωση (-30%) για το 1989 και αύξηση (+87.5%) για το 1991. Αν συγκρίνουμε όμως τις αποχωρήσεις σε σχέση με τις αντικαταστάσεις θα δούμε για το 1988 ότι χρειάστηκαν περισσότερες θέσεις εργασίας για την αντικατάσταση των ατόμων που αποχώρησαν (+5%) ενώ για τα επόμενα έτη παρατηρείται μείωση των θέσεων εργασίας για το 1989 (-25%) και το 1991 (-19%).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.5.
 Προσλήψεις - Αποχωρήσεις
 1988, 1989, 1991



Από τα παραπάνω προκύπτει ότι υπάρχει μια σημαντική αύξηση του ανθρωπίνου δυναμικού της εταιρίας σε ετήσια βάση, η οποία φαίνεται να συνδέεται με τις νέες δραστηριότητες της εταιρίας, όπως αυτές αναφέρθηκαν σε προηγούμενες παραγράφους. Ίσως είναι παρακινδυνευμένο να συμπεράνει κανείς, λόγω έλλειψης άλλων στοιχείων, ότι τα τελευταία έτη στην "Εταιρία Α" εντατικοποιείται ο ρυθμός εργασίας, δεδομένου ότι οι αντικαταστάσεις καλύπτουν περισσότερες από μια θέση εργασίας το 1989 (1.33) και το 1991 (1.23).

. Προαγωγές προσωπικού

Μια φορά το χρόνο δίνεται η ευκαιρία στο προσωπικό για προαγωγή μέσα από κάποιες διοικητικές αναδιαρθρώσεις της εταιρίας. Οι προαγωγές, οι οποίες απεικονίζονται στο Διάγραμμα 4.6., προτείνονται από τον Προϊστάμενο και το Διευθυντή του κάθε υπαλλήλου. Για προαγωγές Υποδιευθυντων και Διευθυντων απαιτείται να ληφθεί απόφαση από το Συμβούλιο Διοικήσεως. Για Προϊσταμένους μόνο η απόφαση του Υποδιευθυντή και Διευθυντή τους αρκεί. Οι προαγωγές του προσωπικού γίνονται:

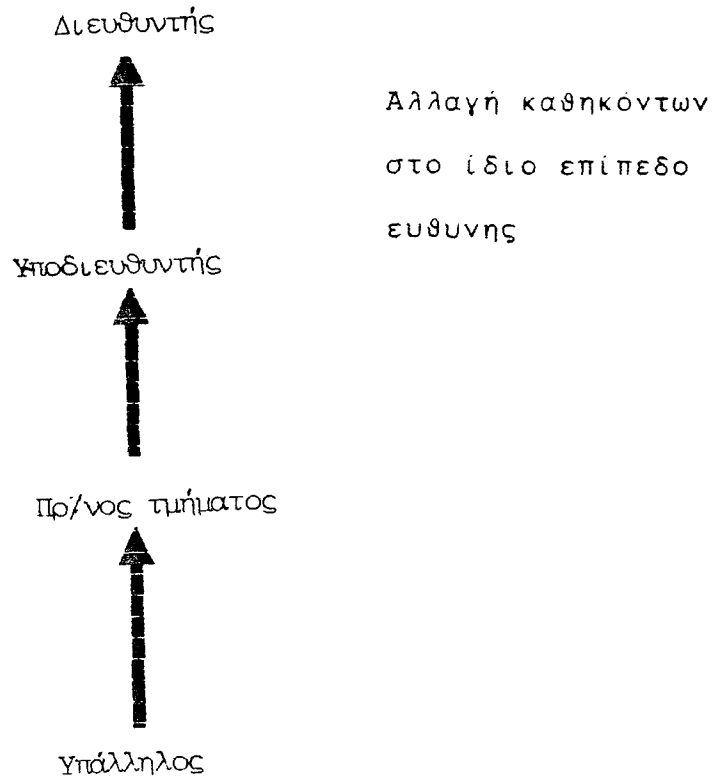
α. Κατ'αρχαιότητα: Η προαγωγή αυτή παρέχεται μετά από 15 - 20 χρόνια εργασίας στην εταιρία, σε άτομα που έχουν εργαστεί σκληρά για την εταιρία, ανεξάρτητα με το αν έχουν τα τυπικά προσόντα για την θέση αυτή, δίνεται δε μόνο μέχρι τη θέση του Υποδιευθυντή.

β. Βασει απόδοσης και προσόντων: Με αυτόν τον τρόπο μπορούν να προαχθούν σε Υποδιευθυντές ή Διευθυντές και πολύ νέα σε ηλικία άτομα αρκεί να έχουν τα κατάλληλα προσόντα.

Σημαντικότερα κριτήρια για προαγωγή είναι η εντιμότητα, η πιστη προς την εταιρία, η απόδοση, κριτήρια τόσο υποκειμενικά όσο και αντικειμενικά. Κατά συνέπεια "Εταιρία Α" δεν ακολουθεί την κλασική ροή προαγωγών.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.6.

Προαγωγές - Υποβιβασμός



. Αποδοχές προσωπικού

Οι αποδοχές του προσωπικού είναι υψηλότερες από αυτές της Γενικής Συλλογικής Συμβάσης Εργασίας και των λοιπών ασφαλιστικών εταιριών. Η εταιρία δεν χορηγεί άλλα επιδόματα πέραν εκείνων που προβλέπει η εργατική νομοθεσία. Υπάρχει μια πλειάδα άλλων παροχών, όπως πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης, χριστουγεννιάτικος μπουναμάς, γυμναστήριο και σάουνα, χαμηλότοκα δάνεια, ταξίδια κ.λπ.

. Εκπαίδευση προσωπικού

Μεγάλη έμφαση δίνεται στην εκπαίδευση του προσωπικού για την οποία η εταιρία δαπανά μεγάλα κονδυλία ετησίως.

Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι το β'εξάμηνο του 1989 εκπαιδεύτηκαν 308 άτομα των κεντρικών υπηρεσιών, σε διάφορα διοικητικά θέματα, που αντιπροσωπεύουν το 60-70% των διοικητικών υπαλλήλων (πλην του βοηθητικού προσωπικού).

Η εκπαίδευση των διοικητικών υπαλλήλων της "Εταιρίας Α" γίνεται σε τρία στάδια:

1. Εισαγωγικό στάδιο: Ενημέρωση των νέων υπαλλήλων για το αντικείμενο της εταιρίας. Η ενημέρωση αυτή γίνεται από τους Διευθυντές σε μια ημερίδα που διοργανώνεται για το σκοπό αυτό.
2. Βασικό στάδιο: Το βασικό στάδιο περιλαμβάνει: μανάτζμεντ, μάρκετινγκ, ανθρωπίνες σχέσεις, Η/Υ, και ξένες γλώσσες. Αφορά ορισμένους υπαλλήλους της εταιρίας.
3. Εξειδικευμένο στάδιο: Το εξειδικευμένο στάδιο περιλαμβάνει χρηματοοικονομικά, στατιστική, εξειδικευμένο μανάτζμεντ, τεχνικές διαπραγματεύσεων ή θέματα που αφορούν ευρύτερες ανάγκες της επιχείρησης.

Υπάρχει επίσης και το πρόγραμμα "ατομικής βελτίωσης" στο οποίο μπορούν να λάβουν μέρος όλοι οι υπάλληλοι της εταιρίας, π.χ. ενημέρωση των γυναικών της εταιρίας σε θέματα προληπτικής ιατρικής. Πολλά τέτοια προγράμματα οργανώνονται ειδικά για γυναίκες.

Η εκπαίδευση γίνεται είτε κατά ιεραρχικά επίπεδα είτε κατά Διεύθυνση. Η Διεύθυνση Προσωπικού ενημερώνει συχνά τους Διευθυντές για προγράμματα που οργανώνει η ίδια η εταιρία αλλά και για προγράμματα που οργανώνουν άλλοι εκπαιδευτικοί φορείς. Ο κάθε Διευθυντής προτείνει ποιού υφιστάμενοι του θα συμμετάσχουν στο κάθε πρόγραμμα.

Όσον αφορά την εκπαίδευση σε θέματα Η/Υ, τα προγράμματα που προσελκύουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον κατά τα τελευταία χρόνια είναι τα εξής δυο:

- Πρόγραμμα α': Λειτουργικό πρόγραμμα MsDos, επεξεργαστής κειμένου Wordstar, πρόγραμμα LOTUS, και πρόγραμμα διαχείρισης αρχείων DBASE.

- Πρόγραμμα β': Πρόγραμμα πιο εξειδικευμένο, το οποίο αναφέρεται και στον προγραμματισμό.

. Αξιολόγηση προσωπικού

Οι προαγωγές του προσωπικού είναι το αποτέλεσμα της αξιολόγησης του προσωπικού και για το σκοπό αυτό υπάρχουν δυο τύποι Εντύπων Αξιολόγησης (Ε.Α.): ένα για τους υπαλλήλους χωρίς βαθμό ευθύνης και ένα για τους Προϊσταμένους (στελέχη). Οι Προϊστάμενοι αξιολογούνται εκτός των άλλων και για τις διοικητικές τους ικανότητες καθώς και ως προς την ικανότητά τους να προετοιμάζουν τη διαδοχή τους. Αυτό λειτουργεί και σαν κίνητρο για προαγωγή, γιατί πως θα μπόρουν αυτοί να αποδεσμευτούν των καθηκόντων τους και να προχωρήσουν στο

επόμενο επίπεδο της ιεραρχικής κλίμακας εάν οι ίδιοι δεν έχουν αντικαταστάτη να προτείνουν;

Η συμπλήρωση και η ανάλυση του περιεχομένου των Ε.Α. γίνεται συστηματικά μόνο τα τελευταία χρόνια αν και τα Ε.Α. δεν είναι κάτι νέο για την εταιρία.

Εκτός από την προαγωγή υπάρχει και ο υποβιβασμός που στην "Εταιρία Α" παίρνει την μορφή της αλλαγής καθηκόντων (εσωτερική μετάθεση), δηλαδή περιορίζεται το περιεχόμενο του έργου ενός υπαλλήλου που είναι υπό υποβιβασμό (Διάγραμμα 4.6.). Σπάνια η εταιρία καταφευγει ακόμη και στον έμμεσο αυτό τρόπο υποβιβασμού, προσπαθει να κάνει καλές αρχικές επιλογές και προαγωγές προσωπικού.

. Επιβράβευση προσωπικού

Η επιβράβευση του προσωπικού γίνεται με δυο τρόπους:

α) Ηθική: Αποστέλλεται συγχαρητήρια επιστολή προς τον υπάλληλο από τον Προϊστάμενο του με κοινοποίηση στη Διεύθυνση Προσωπικού ή από το Διευθυντή του ή ακόμη και από τον Διευθυνοντα Σύμβουλο.

β) Υλική: Προσφέρεται καταρχήν πρόσθετη αμοιβή στον υπάλληλο επειδή έφερε σε πέρας έργο δύσκολο ή επειδή μια καλή ιδέα του βοήθησε την εταιρία να κερδίσει χρόνο και χρήμα. Επίσης, προσφέρονται ταξίδια, κυρίως στην Ελλάδα, στα οποία συμμετέχουν και οι διοικητικοί υπάλληλοι της εταιρίας που

διακριθηκαν για την απόδοσή τους ή παρουσίασαν αξιόλογη επαγγελματική δράση τη χρονιά που πέρασε ή μία ιδέα τους εφαρμόσθηκε και βοήθησε στην αποτελεσματικότερη αξιοποίηση του χρόνου ή των πόρων της εταιρίας. Στόχος αυτών των ταξιδιών είναι να συμμετέχουν άνθρωποι που έχουν προσφέρει στην εταιρία. Για παράδειγμα, στο ταξίδι του 1989, 120 διοικητικοί υπάλληλοι συμμετείχαν σε μια κρουαζιέρα σε ελληνικά νησιά και Τουρκία.

Το κατά πόσον θα δοθεί ηθική ή υλική αμοιβή εξαρτάται από την προσφορά του εργαζομένου, η οποία αξιολογείται από τη διοίκηση της εταιρίας.

- Παραγωγοί ασφαλίσεων (ασφαλιστές)

Η "Εταιρία Α" απασχολεί περίπου 2500 ασφαλιστές σε όλη την Ελλάδα. Οι ασφαλιστές είναι συνεργάτες της εταιρίας και είναι πλήρως ή μερικώς απασχολούμενοι με την ίδια σχέση εργασίας που διέπει και το καθεστώς των διευθυντών των υποκαταστημάτων.

Η αμοιβή των ασφαλιστών είναι σε ποσοστά επί των ασφαλίσεων. Ο ασφαλιστής διακρίνεται ανάλογα με το ύψος των ετησίων ασφαλίσεων που συνάπτει, σε: (α) νέο ασφαλιστή, (β) ασφαλιστικό σύμβουλο, (γ) ειδικό ασφαλιστικό σύμβουλο, (δ) unit manager, και (ε) διευθυντή υποκαταστήματος.

Κάθε χρόνο εκδίδεται πίνακας με τους 200 καλύτερους ασφαλιστές της εταιρίας, διακρίση που θεωρείται ιδιαίτερα

τιμητική. Η παροχή της ομαδικής ασφάλισης προσωπικού και τα ταξίδια προσφέρονται επίσης στους καλούς ασφαλιστές. Συνήθως διοργανώνονται δυο-τρια ταξίδια ετησίως, των οποίων τα έξοδα καλυπτει εξολοκλήρου η εταιρία. Όλες οι πιο πάνω παροχές λειτουργούν σαν κίνητρο για τους ασφαλιστές.

Δίνεται μεγάλη έμφαση στην εκπαίδευση των ασφαλιστών, ώστε να μπορούν να προσεγγίσουν με τον κατάλληλο τρόπο ανθρώπους διαφόρων μορφωτικών και κοινωνικών επιπέδων, όχι μόνο για να συνάψουν ασφάλειες αλλά και να προωθήσουν τα αμοιβαία κεφάλαια ή να προσελκυσουν καταθέσεις για την καινούργια τράπεζα. Για την εκπαίδευση των ασφαλιστών ιδρύθηκε το Ινστιτούτο Εκπαίδευσης που έχει σαν στόχο να συμβάλει στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας των υπηρεσιών που παρέχει η εταιρία, αλλά και να εξασφαλίσει σταθερή επαγγελματική εξέλιξη στους συνεργάτες της. Το Ινστιτούτο περιλαμβάνει τη Σχολή Ασφαλιστών, τη Σχολή Μάνατζμεντ και τη Σχολή Διοικητικών Υπαλλήλων.

στ. Περιβάλλον

Το περιβάλλον μέσα στο οποίο κινείται η "Εταιρία Α" χαρακτηρίζεται από τα στελέχη της ως "ήπια ανταγωνιστικό, χωρίς κανόνες λειτουργίας".

Η "Εταιρία Α" προσπαθεί να εφαρμόσει ένα διαφορετικό τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες και τους ανταγωνιστές της.

Γίνεται προσπάθεια τακτικών επαφών με τους πελάτες της που υπερβαίνουν τους 500.000. Για το σκοπό αυτό κυκλοφορεί τριμηνιαίο περιοδικό "ANEWS" για την ενημέρωση των ασφαλισμένων της εταιρίας σε θέματα τόσο ασφαλιστικά, όπως είναι τα προϊόντα της εταιρίας, όσο και γενικότερου ενδιαφέροντος (για παράδειγμα δίνονται συμβουλές για ασφάλεια της περιουσίας τους κατά την περίοδο των θερινών διακοπών, κ.λπ.). Υπάρχει επίσης επικοινωνία μέσω των δελτίων ειδοποίησης αλλά και κυρίως μέσω των ασφαλιστών. Ο Διευθυντής Μάρκετινγκ και Πωλήσεων της "Εταιρίας Α" υποστηρίζει ότι έρευνα την οποία έχουν κάνει, απέδειξε ότι όταν ο ασφαλιστής επισκέπτεται τον πελάτη του μια φορά το χρόνο θεωρείται ότι είναι έλλειψη ενδιαφέροντος* όταν αυτές οι επισκέψεις γίνονται δυο φορές το χρόνο είναι ένδειξη ενδιαφέροντος* όταν γίνονται όμως τρεις φορές το χρόνο είναι κουραστικές.

Όσον αφορά τους ανταγωνιστές ακολουθούν την πολιτική των "ανοικτών χαρτιών", όπως οι ίδιοι την αποκαλούν. Συχνά επικοινωνούν με άλλες ασφαλιστικές εταιρίες και ζητούν να τους στείλουν τα καινούργια τους προγράμματα. Πολιτική τους είναι να σέβονται τους πελάτες των ανταγωνιστών τους και να μην "σπάζουν" συμβόλαια που έχουν συναφθεί με άλλη ασφαλιστική εταιρία.

Οι σχέσεις της "Εταιρίας Α" με εταιρίες του εξωτερικού είναι πολύ καλές. Συχνά υπάλληλοί της εκπαιδεύονται σε εταιρίες του εξωτερικού* το γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερα

ωφέλιμο για την εταιρία δεδομένου ότι στελέχη της αποκτούν εμπειρία λειτουργίας και άλλων ασφαλιστικών εταιριών πολύ πιο ανεπτυγμένων. Η "Εταιρία Α" έχει καλές σχέσεις με ανταγωνιστικές εταιρίες του εξωτερικού χωρίς να σημαίνει ότι διατηρεί καλές σχέσεις και με τα πρακτορεία τους στην Ελλάδα.

ζ. Τεχνολογία

Όταν η "Εταιρία Α" άρχισε τις δραστηριότητές της στις αρχές της δεκαετίας του 1970, δεν υπήρχε μηχανογραφικό σύστημα και η διεκπεραίωση όλων των εργασιών της γινόταν χειρογραφικά. Η τεχνογνωσία στα ασφαλιστικά προϊόντα ερχόταν από το εξωτερικό και οι ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες προσπαθούσαν να την προσαρμόσουν στα ελληνικά δεδομένα. Σαν πηγή αυτών των πληροφοριών η "Εταιρία Α" χρησιμοποιούσε την Αμερικανική εταιρία με την οποία συνεργαζόταν. Το 1972 γίνονται οι πρώτες προσπάθειες για μηχανογραφική κάλυψη των δραστηριοτήτων της "Εταιρίας Α", αρχικά σε ένα σύστημα τρίτων, έναν IBM 37025, με τη βοήθεια ειδικών της αμερικανικής εταιρίας, μια συνεργασία - βοήθεια που διήρκησε μέχρι το 1976. Το 1974 αποφασίστηκε να χρησιμοποιήσουν ένα μικρότερο σύστημα πολύ χαμηλότερου κόστους για την εταιρία (έναν IBM σύστημα 3 μοντέλο 10) όπου μηχανογραφήθηκαν οι πρώτες γενικού περιεχομένου δραστηριότητες της εταιρίας όπως: έκδοση καταστάσεων ασφαλισμένων, εισπράξεις, πληρωμές, έναρξη εφαρμογής του Μ.Ι.Σ. λογιστηρίου, και άλλες επιμέρους εφαρμογές.

Το 1976 η "Εταιρία Α" απέκτησε τη δική της μηχανογράφηση, χρησιμοποιώντας πάντα το ίδιο σύστημα και προσέλαβε ειδικούς στους Η/Υ, ήτοι αναλυτές, προγραμματιστές, διατηρήτριες (καταχωρητές). Το 1978 προσπάθησε να εισαγάγει ένα σύστημα χωρίς κάρτες και να αξιοποιηθούν κατά το δυνατό οι δυνατότητες του μικρού αυτού συστήματος της IBM. Το 1980, αποφασίστηκε η αντικατάστασή του παλαιού με ένα νέο μεγάλο σύστημα (IBM mainframe 4331). Η "Εταιρία Α" μπήκε πλέον στην διαδικασία της ημερησίας ενημέρωσης των δραστηριοτήτων της εταιρίας, το οποίο αποτελεί μια μεγάλη καινοτομία ενώ μέχρι τότε είχαν ενημέρωση μόνο κατά μεγάλα χρονικά διαστήματα σε batch επεξεργασία.

Το 1988 μετετράπη το μηχανογραφικό κέντρο της εταιρίας σε αυτόνομη θυγατρική εταιρία μηχανοργάνωσης για καταμερισμό του κόστους και για λόγους φορολογικών ελαφρυσεων, στα πλαίσια χρηματοδότησης του αναπτυξιακού Νόμου 1262/82. Η "Εταιρία Α" δημιούργησε στον χώρο της νέας τεχνολογίας και άλλες θυγατρικές εταιρίες για την παρακολούθηση της σύγχρονης τεχνολογίας και την ενημέρωση της μητρικής εταιρίας.

Οι πρώτες μηχανογραφικές εφαρμογές έγιναν στον κλάδο ζωής, όπως ειδοποιήσεις πελατών, ενημέρωση των μητρώων, λογιστικές εγγραφές, κ.λπ., αργότερα δε ακολούθησαν οι εφαρμογές του κλάδου ζημιών οι οποίες ολοκληρώθηκαν το 1985. Η μηχανογραφική σήμερα κάλυψη και του κλάδου ζωής και του κλάδου ζημιών όσον αφορά τα συμβόλαια, τις ειδοποιήσεις πελατών, γίνεται από αυτόνομα συστήματα Η/Υ, η δε κεντρική μονάδα απασχολείται

μόνον με τα λογιστικά και στατιστικά στοιχεία όλης της εταιρίας.

Μεταξύ των στελεχών της "Εταιρίας Α" και της μηχανογράφησης έχουν θεσμοθετηθεί τακτικές συναντήσεις, ώστε να υπάρχει διαρκής ενημέρωση για την πορεία των σχετικών μηχανογραφικών εργασιών της εταιρίας. Με το συνεχώς βελτιούμενο μηχανογραφικό σύστημα που έχει αναπτυχθεί στην εταιρία παρέχεται στους συνεργάτες (ασφαλιστές) καλό service, έτσι ώστε αυτοί απερίσπαστοι να επιδιέχονται σε νέες πωλήσεις.

- Προβλήματα πριν την τεχνολογική αλλαγή

Η εταιρία παρουσίαζε ιδιαίτερα γρήγορους ρυθμούς ανάπτυξης στο τέλος της δεκαετίας του 1970 και η υπάρχουσα διοικητική δομή δεν μπορούσε να ανταποκριθεί αποτελεσματικά. Τότε είναι που η διοίκηση της εταιρίας αντιλήφθηκε ότι δεν είναι δυνατόν να επιτύχουν οι στόχοι της εταιρίας εάν δεν αναπτυχθεί ταυτόχρονα η τεχνολογική της υποδομή και η μηχανογραφική κάλυψη των δραστηριοτήτων της. Έτσι άρχισε σταδιακά η εφαρμογή των πρώτων μηχανογραφικών συστημάτων. Στην αρχή η εφαρμογή της μηχανογράφησης ήταν "αναρχοαυτόνομη", χωρίς πολιτική και πρόγραμμα, κυρίως εκεί που υπήρχε μεγαλύτερη ανάγκη, στη συνέχεια όμως έγιναν και γινονοιαί προσπάθειες για πιο οργανωμένο τρόπο εφαρμογής της σύγχρονης τεχνολογίας.

- Προβλήματα κατά τη διάρκεια της τεχνολογικής αλλαγής

Τα προβλήματα που αντιμετώπισε η "Εταιρία Α" κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής, όπως αυτά παρουσιάστηκαν από στελέχη της εταιρίας (το Διευθυντή του Μηχανογραφικού Κέντρου, το Διευθυντή Περιουσίας, τη Διευθυντριά του Κλάδου Ζωής, το Διευθυντή Προσωπικού, κ.α.) και τους εργαζομένους που συμμετείχαν στην έρευνα, μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- i. Η οργανωτική δομή δεν συμβάδισε με την ταχύτερη εξέλιξη της εταιρίας. Για παράδειγμα, η καλή οργάνωση συνεπάγεται και την δημιουργία και ανάπτυξη ενός "disaster plan", ώστε σε περίπτωση που κάτι συμβεί σε έναν Η/Υ να υπάρχει άμεση αποκατάσταση των λειτουργιών της εταιρίας, κάτι που δεν έχει προβλεφθεί.
- ii. Χρησιμοποιήθηκαν παλιές διαδικασίες στη νέα τεχνολογία.
- iii. Δεν υπήρχε η συμμετοχή του χρήστη στην εισαγωγή της νέας τεχνολογίας.
- iv. Δεν δόθηκε η κατάλληλη προσοχή στα θέματα οργάνωσης και προγραμματισμού των εργασιών.
- v. Δημιουργήθηκε υπερβολικός φόρτος δουλειάς εξαιτίας της εισαγωγής της νέας τεχνολογίας, δεδομένου ότι για ένα χρονικό διάστημα παράλληλα με το καινούριο σύστημα λειτουργούσε και το παλιό.
- vi. Έλλειψη συλλογικότητας κατά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας με αποτέλεσμα να γίνονται ή παραλείπεις ή τα ίδια πράγματα να επαναλαμβάνονται από περισσότερα από ένα άτομα.

vii. Έλλειψη συντονισμού των τμημάτων της εταιρίας πριν προχωρήσουν στην τεχνολογική αλλαγή.

viii. Έλλειψεις στη στελέχωση, εκπαίδευση και προσαρμογή των υπαλλήλων της εταιρίας στην νέα τεχνολογία.

Η διοίκηση της εταιρίας προσπάθησε και προσπαθεί να δημιουργήσει ένα νέο ενδιαφέρον για τους υπαλλήλους της, σχετικά με την μηχανογραφική κάλυψη όλων των δραστηριοτήτων της εταιρίας για την ποιοτική αναβάθμιση των εργασιών. Οι υπάλληλοι έπρεπε να αντιληφθούν ότι δεν αρκεί μόνον η πείρα αλλά απαιτούνται και γνώσεις μηχανοργάνωσης. Το προσωπικό σταδιακά άρχισε να επιμορφώνεται σε θέματα Η/Υ προαιρετικά, για τη διατήρηση όμως ορισμένων θέσεων η εκπαίδευση ήταν υποχρεωτική. Η δωρεάν εκπαίδευση χρησιμοποιήθηκε σαν κίνητρο. Ο χαμηλός μέσος όρος ηλικίας του προσωπικού συνετέλεσε θετικά στην εξοικείωση των υπαλλήλων με την νέα τεχνολογία. Τα παλιότερα στελέχη δεν μπόρεσαν να παρακολουθήσουν επιτυχώς τα πολύ εξειδικευμένα προγράμματα όπως DBASE, LOTUS, κ.λπ., αν και η καλή γνώση όλων αυτών των προγραμμάτων θα τους βοηθούσαν ιδιαίτερα στις επαφές τους με την Υπηρεσία Μηχανογράφησης.

Κατά γενική ομολογία, οι εργαζόμενοι της εταιρίας είδαν και αντιμετώπισαν πολύ θετικά την τεχνολογική αλλαγή, σύμφωνα με τα όσα μας είπαν τα στελέχη της εταιρίας κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων αλλά και από τα συμπεράσματα της δειγματοληπτικής έρευνας, θα έλεγε δε κανείς ότι οι εργαζόμενοι της εταιρίας μάλλον καλωσορίζουν παρά αντιδρούν στον ερχομό της σύγχρονης

τεχνολογίας. Η διοίκηση της εταιρίας θέλοντας να εξασφαλίσει τη συνεργασία των εργαζομένων της εταιρίας, εν όψει των επικείμενων αλλαγών ενημέρωσε και ζήτησε τη βοήθεια, για την υλοποίηση του έργου της, του επιχειρησιακού συνδικάτου. Η συνεργασία μεταξύ εργοδοσίας και εργαζομένων βοήθησε ώστε οι εργαζόμενοι να μην θεωρήσουν ότι απειλούνται από την αλλαγή αυτή, δεδομένου ότι κανείς δεν θα έχανε την εργασία του, αντιθέτα δε θα δημιουργούνταν 20-25 νέες θέσεις εργασίας σε θέματα εισαγωγής δεδομένων (data entry), LOTUS, DBASE, κ.λπ. Με την τεχνολογική αλλαγή μια νέα πρόκληση δημιουργήθηκε για τους υπάλληλους της εταιρίας, να γνωρίσουν τις δυνατότητες των Η/Υ και να αξιοποιήσουν όσο το δυνατόν πιο δημιουργικά τις ικανότητές τους. Οι περισσότεροι διοικητικοί υπάλληλοι της εταιρίας, σήμερα, είναι σε θέση να γνωρίζουν τον χειρισμό των Η/Υ μέσα από τα σεμινάρια που παρακολουθούν. Στελέχη της εταιρίας θεωρούν ότι αντιμετώπισαν την τεχνολογική αλλαγή σαν "καλοπροαίρετοι αδαείς". Ποτέ δεν αισθανθήκαν σαν απειλή τους Η/Υ, αλλά σαν μέσο για καλύτερη οργάνωση, καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Θεωρούν ότι η διεκπεραίωση των εργασιών μέσω των Η/Υ είναι ταχύτερη, ευκολότερη και πιο αποτελεσματική, σε ανάλογα συμπεράσματα δε καταλήξαμε και στην δειγματοληπτική έρευνα. Εξάλλου οι Η/Υ διαθέτουν μεγαλύτερη μνήμη που μπορεί να αξιοποιηθεί από τον άνθρωπο ώστε ο ίδιος να ασχολείται με πιο δημιουργικές εργασίες. Υπάλληλοι της εταιρίας υποστηρίζουν ότι οι γνώσεις τους σε θέματα Η/Υ βοήθησαν όχι μόνο στην ιεραρχική τους ανέλιξη (βλέπε Κεφάλαιο 6, παραγραφο Α.5), κάτι που δεν επιβεβαιώνεται στη

δειγματοληπτική έρευνα αλλά και στο να ασχολούνται με πιο ενδιαφέρουσα και λιγότερο επαναληπτική και ευκολότερα αποδεκτή από τους άλλους εργασία.

- Προβλήματα μετά την τεχνολογική αλλαγή

Οι υπερβολικές απαιτήσεις στελεχών της εταιρίας για απόκτηση Η/Υ αποτελούν πρόβλημα, ενώ και το κόστος συντήρησης αυτών των μηχανημάτων είναι τεράστιο. Για το σκοπό αυτό έχει συγκροτηθεί ομάδα μελέτης για να εξετάσει τη χρησιμότητα ή μη των Η/Υ που ζητούνται, κατά περίπτωση.

Αυτή τη στιγμή στην "Εταιρία Α" έχουν συσταθεί δυο ομάδες εργασίας με σκοπό την καλύτερευση των προσφερομένων εργασιών της εταιρίας, καταγράφεται τι υπάρχει στην εταιρία από άποψη τεχνολογικού εξοπλισμού, καθώς και ποιες ανάγκες της εταιρίας καλύπτονται μηχανογραφικά και τι μπορεί να αλλάξει μηχανογραφικά για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρίας. Η μία ομάδα εργάζεται για την καλύτερευση των ήδη υπάρχοντων μηχανογραφημένων εργασιών της εταιρίας και η άλλη προτείνει το μηχανογραφικό σύστημα που η "Εταιρία Α" θα μπορούσε να εφαρμόσει εάν δεν υπήρχε καθόλου μηχανογράφηση. Γίνεται μια προσπάθεια απλούστευσης και διευκόλυνσης της εργασίας για την μείωση του άγχους καθώς και τη μείωση των χειρογραφικών εργασιών με αύξηση του αυτοματισμού, όπου είναι δυνατόν, ενώ γίνονται διάφορες μελέτες που αφορούν εφαρμογές της σύγχρονης τεχνολογίας στην "Εταιρία Α" και συγκεκριμένα:

- Μελέτη για τις τεχνικές της μικροφωτογράφησης και την αποτελεσματικότητά της.
- Μελέτη για την εφαρμογή της τεχνικής των οπτικών δίσκων (HI - TEC) .
- Μελέτη ανεξαρτητων πακέτων εφαρμογων.
- Μελέτη για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- Τεχνολογικός εξοπλισμός

Υπάρχει ένας ικανοποιητικός αριθμός Η/Υ στην εταιρία, ανερχόμενος σε 150 τερματικά και P.C., ενώ συμβατικές γραφομηχανές έχουν μείνει ελάχιστες. Υπάρχουν επίσης fax και άλλα μηχανήματα που συντελούν στην ηλεκτρονική ολοκλήρωση της εταιρίας, τηλεφωνικό κέντρο συγχρονης ψηφιακής τεχνολογίας, ψηφιακή καλοδιωση δαπέδου, κ.λπ. Η "Εταιρία Α" ενημερωνεται διαρκώς για όλα τα συγχρονα επιτευγματα στον τομέα του αυτοματισμου γραφείου.

Τα τελευταία χρόνια δόθηκε μεγάλη έμφαση στην τεχνολογία και κυρίως στον τεχνολογικό εξοπλισμό, σήμερα δε θεωρείται πλέον η συγχρονη τεχνολογία ως δεδομένη. Ωστόσο, ο πρώτος ενθουσιασμός για τη συγχρονη τεχνολογία τείνει να εκλείψει, δινεται δε έμφαση, συμφωνα με τα περισσότερα στελέχη της "Εταιρίας Α", στον ανθρώπινο παράγοντα - δηλαδή στις επιπτώσεις του Η/Υ στα άτομα και στις σχέσεις που διαμορφωνονται στο χώρο εργασίας. Η φροντιδα αυτή οδήγησε τη διοικηση της εταιρίας στο να χαρακτηρισει το 1990 σαν έτος

ποιότητας για το διοικητικό προσωπικό της εταιρίας με στόχο την ποιοτική αναβάθμιση των συνθηκών εργασίας στον όμιλο "Εταιριών Α" αλλά και την παροχή υψηλότερης ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες του ομίλου. Η "Εταιρία Α" αντιμετωπίζει, σήμερα, τη σύγχρονη τεχνολογία πιο οργανωμένα, μέσα σε ένα ετήσιο πρόγραμμα εφαρμογών, δεδομένου ότι καινούργιες δραστηριότητες δημιουργούνται στην εταιρία συνεχώς λόγω του δυναμικού και αναπτυσσόμενου ρόλου της. Σήμερα στην μηχανογράφηση απασχολούνται πάνω από 50 άτομα.

η. Εργασιακές σχέσεις

Συμφωνα με τον Πρόεδρο του σωματείου της εταιρίας και το Διευθυντή Προσωπικού, το κλίμα που κυριαρχεί στην "Εταιρία Α" μεταξύ διοίκησης, συνδικάτου και εργαζομένων μπορεί να χαρακτηριστεί ως πολύ καλό. Προκειται για κλίμα αλληλοκατανόησης - συνεργασίας και όχι αντιπαλότητας, χωρίς βέβαια να σημαίνει πως δεν υπάρχουν τριβές και σχετικές συγκρούσεις σε καθημερινή βάση και σε όλα τα επίπεδα.

Στην "Εταιρία Α" υπάρχει ο Σύλλογος Υπαλλήλων της εταιρίας (Σ.ΥΠ.Α.). Στον συλλογο ανήκουν οι περισσότεροι ασφαλιστικοί υπάλληλοι της εταιρίας και αριθμεί γυρω στα 400 - 450 μέλη. Ο σύλλογος δεν είναι κομματικοποιημένος και συμμετέχει στο Προεδρείο του Συλλόγου των Ασφαλιστικών Εταιριών (κλαδικό όργανο), στο Εργατικό Κέντρο Αθηνών (ΕΚΑ) και στη Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ). Ο Πρόεδρος του συλλόγου

πιστεύει ότι "ο συνδικαλισμός δεν είναι για να περάσει η κυβερνητική πολιτική, αλλά είναι όπλο στα χέρια των εργαζομένων. Με την κομματικοποίηση επέρχεται η φθορά στον θεσμό του συνδικαλισμού".

Το σωματείο της "Εταιρίας Α" ιδρύθηκε το 1982, ενώ μέχρι τότε οι εργαζόμενοι της εταιρίας καλύπτονταν από το κλαδικό σωματείο. Το κλαδικό σωματείο είναι ο Συλλογος Υπαλλήλων Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων (Σ.Υ.Α.Ε.) και αριθμεί περί τα 3500 μέλη, καλύπτει δε όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες του ιδιωτικού τομέα εκτός των τραπεζοασφαλιστικών εταιριών, οι οποίες ανήκουν στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Η ομοσπονδία, η οποία ιδρύθηκε το 1978, είναι η Ομοσπονδία Ασφαλιστικών Συλλόγων Ελλάδος (Ο.Α.Σ.Ε). Η "Εταιρία Α" σε θέματα συλλογικών συμβάσεων καλύπτεται κατ'αρχάς από τις συμβάσεις που υπογράφουν οι Σ.Υ.Α.Ε. και Ο.Α.Σ.Ε. με την εργοδοτική Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος. Το επιχειρησιακό σωματείο και το κλαδικό είναι σε στενή συνεργασία και σχέση ουσιαστική, ενώ ο νόμος 1264/82 επιτρέπει να είναι τα μέλη της εταιρίας και μέλη του κλαδικού συνδικάτου.

Ο Σ.ΥΠ.Α. χρησιμοποιεί την κλαδική συλλογική σύμβαση σαν το χαμηλότερο επίπεδο αποδοχών που θα πρέπει να επιτευχθεί, ενώ διεκδικεί περισσότερα από τη διοίκηση της εταιρίας μέσα από διαπραγματεύσεις. Ο Σ.ΥΠ.Α., σύμφωνα με τον Πρόεδρο του Σ.ΥΠ.Α., έχει στόχο τη διατήρηση ενός καλού εργασιακού επιπέδου, καλού επαγγελματικού επιπέδου και ικανοποιητικών

αποδοχών, και όλα αυτά ο Σ.ΥΠ.Α. προσπαθεί να τα πετυχει με θεσμικά αλλά και οικονομικά μέτρα. Η διοίκηση της "Εταιρίας Α" δεν δέχεται να δεσμευθεί με μια συλλογική σύμβαση με τους υπαλλήλους της, αλλά απλώς διατηρεί σαν το χαμηλότερο οριο αποδοχών αυτές που ρυθμίζονται με την κλαδική συλλογική σύμβαση παρέχοντας όμως κάτι περισσότερο στους υπαλλήλους της.

Στο σωματείο γίνονται εκλογές κάθε δυο χρόνια και εκλέγεται ένα 7μελές διοικητικό συμβούλιο που κάνει κατανομή των εργασιών, στοιχειοθετεί μια διεκδικητική πολιτική και διατηρεί σχέσεις μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, που έχουν χαρακτηριστεί σαν "σχέσεις συνεργασίας". Προς την κατεύθυνση αυτή έχει δουλέψει και η διοίκηση της εταιρίας, η Διεύθυνση Προσωπικού αλλά και το σωματείο. Το σωματείο καταβάλλει προσπάθειες ώστε να προλαβαίνει τα προβλήματα αντι να τα λυώνει. Χαρακτηριστικό είναι ότι τα 8 χρόνια που λειτουργεί ο σύλλογος δεν έχει γίνει καμμία απεργία σε επιχειρησιακό επίπεδο, οι εργαζόμενοι όμως συμμετέχουν στις απεργίες του κλάδου. Η οικονομική άνθηση της εταιρίας βοηθά τις καλές σχέσεις. Η διοίκηση της εταιρίας χρηματοδοτεί το σύλλογο στις εκδηλώσεις του, όπως στην κοπή πίττας, στη διοργάνωση ταξιδιών, κ.λπ.

Δεν υπάρχει εκπροσώπηση των εργαζομένων στο διοικητικό συμβούλιο της εταιρίας, επειδή η διοίκηση της εταιρίας δεν το επιθυμεί, αλλά ούτε οι εργαζόμενοι της εταιρίας την έχουν επιδιώξει έντονα. Συχνά όμως το διοικητικό συμβούλιο του

σωματείου ενημερώνεται τόσο από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο όσο και από την Διεύθυνση Προσωπικού για τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρίας, τις δραστηριότητες που προγραμματίζει η διοίκηση, τις σχέσεις με άλλες εταιρίες, τις θυγατρικές, και τις σχέσεις με την ξένη εταιρία. Αυτές οι επαφές δεν είναι καθορισμένες να γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα παρά μόνο όταν ανακουψουν θέματα για ενημέρωση και συζήτηση. Ο συλλογος με δική του πρωτοβουλία έχει την δυνατότητα να επισκέπτεται τον Δ/ντα Συμβουλο και να του προτείνει αλλαγές, προτάσεις όμως τελειως τεχνοκρατικές δεν έχουν υποβληθει μέχρι σήμερα επειδή, όπως εξηγεί ο Πρόεδρος του Συλλόγου, τα μέλη δεν έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για τέτοιου είδους προτάσεις.

3. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ Η "ΕΤΑΙΡΙΑ Α "

Τα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα η "Εταιρία Α" στη λειτουργία της δεν είναι διαφορετικά από εκείνα που αντιμετωπίζει οποιαδήποτε άλλη γρήγορα αναπτυσσόμενη εταιρία που έχει δραστηριότητες στο συγκεκριμένο περιβάλλον οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό. Τα κυριότερα προβλήματα συνοψίζονται ως εξής:

α. Με τις μαζικές προσλήψεις των τελευταίων ετών (γύρω στα 100 άτομα το χρόνο - μόνο το 1989 ανακοπήκε κάπως ο γρήγορος ρυθμός ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού της εταιρίας, βλέπε Διάγραμμα 4.5), έχουν χαθεί κάποιες αρχικές αξίες πάνω στις οποίες είχε εδραιωθεί η "Εταιρία Α", γεγονός που τονίστηκε ιδιαίτερα από τα παλαιότερα στελέχη της εταιρίας που συμμετείχαν στην έρευνα, όπως:

- . Η αίσθηση του ανήκειν και η ταύτιση με την εταιρία - το γυμναστήριο είναι μία προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση έτσι ώστε να μην τελειώνει η επαφή με την εταιρία μετά το τέλος του ωραρίου αλλά να υπάρχει και μια συνέχεια.
- . Η πίστη και η αφοσίωση προς την εταιρία - αξίζει να αναφερθεί ότι αποχωρούν νέα άτομα αλλά όχι παλιοί υπάλληλοι της εταιρίας, κατά δήλωση του Διευθυντή Προσωπικού.
- . Η συνοχή που υπήρχε στην εταιρία στα πρώτα χρόνια της ίδρυσής της - συναίσθημα που δεν έχει περάσει επιτυχώς στους νέους υπαλλήλους.
- . Το ανθρωπινό στοιχείο της εταιρίας - λόγω του μεγέθους της

δεν είναι πλέον τόσο ανθρώπινο όσο στο παρελθόν.

β. Το πρόβλημα στελέχωσης σε επίπεδο Διευθυντων, η εταιρία προσπαθει να επιλυσει με εκπαίδευση, κυριως ενδοεπιχειρησιακή, στο αντικείμενο εργασίας του καθε ενδιαφερόμενου, συμφωνα με όσα μας είπε ο Διευθυντής Προσωπικού. Όπως ελέχθη από τον Διευθυντή Προσωπικού υπάρχει η τάση γρήγορης ανόδου και υπηρεσιακής ανέλιξης, κατά την οποία οι περισσότεροι θέλουν να προωθηθουν έστω και αν δεν το αξίζουν πάντοτε, κάποιου μετέρχονται διαφόρων μεθόδων όχι πάντα θεμιτων όπως κουτσομπολιό, υπονόμηση κ.λπ. για να πετυχουν το στόχο τους.

γ. Ένα πρόβλημα το οποίο τονιστηκε από τα περισσότερα στελέχη που συμμετείχαν στην έρευνα, όπως λ.χ. από τον Διευθυντή Μαρκετινγκ, τον Διευθυντή Περιουσιας, τον Διευθυντή Προσωπικού, κ.λπ. είναι ότι υπάρχει σκληρός ανταγωνισμός μέσα στην εταιρία σε όλα τα επίπεδα και κυριως μεταξύ εκείνων που θα ήθελαν να γίνουν στο μέλλον Προϊστάμενοι. Σε επίπεδο Διευθυντων είναι λιγότερο σκληρός ο ανταγωνισμός.

δ. Συγκεντρωτική τάση των Διευθυντων της εταιρίας, είτε επειδή οι ίδιοι είναι από χαρακτήρα συγκεντρωτικοί είτε επειδή αισθάνονται ανασφαλείς ή επειδή οι υφιστάμενοί τους έχουν μάθει να λειτουργουν υπό την αυστηρή τους καθοδήγηση. Η αποκέντρωση είναι προβληματική για άτομα που έχουν μάθει να λειτουργουν μόνο υπό καθοδήγηση. Τον τελευταίο καιρό από την νέα γενιά των Διευθυντων υπάρχει μεγαλύτερη αποκέντρωση των

αρμοδιοτήτων σε σύγκριση με τους παλαιότερους. Πολλοί Διευθυντές αναγκάστηκαν και εκ των πραγμάτων, λόγω του φόρτου δουλειάς, να αποκεντρώσουν τις δραστηριότητες της Διευθυνσης τους, το πρόβλημα δε αυτό προβλήθηκε σαν ιδιαίτερα σημαντικό κυρίως από το Διευθυντή Προσωπικού.

ε. Μέχρι πρόσφατα η πολιτική της εταιρίας ήταν να μη γίνεται μετακίνηση των υπαλλήλων, γεγονός που επιβεβαιώθηκε και από τα στοιχεία της εμπειρικής έρευνας, αυτό δε είχε σαν αποτέλεσμα την έλλειψη επικοινωνίας και κατανόησης μεταξύ των υπαλλήλων των διαφόρων Διευθύνσεων και την οχύρωση των υπαλλήλων πίσω από το περιορισμένο αντικείμενό τους. Τα τελευταία δυο χρόνια παρατηρείται μεγαλύτερη τάση για κάθετη και παράλληλη μετακίνηση. Οι εσωτερικές μεταθέσεις χρησιμοποιούνται και σαν πολιτική εναλλαγής ρόλων, ώστε να υπάρχει αντικαταστάτης για τον καθένα. Αλλά και όταν κάποιος θεωρείται πετυχημένος σε μια θέση, δοκιμάζεται και κάπου αλλού ώστε να βοηθήσει με τις ικανότητές του στην επίλυση κάποιων προβλημάτων. Επίσης μεταθεση γίνεται σαν έσχατη λύση όταν ο υφιστάμενος δεν μπορεί να συνεργασθεί με τον Προϊστάμενό του, παρ'όλες τις προσπάθειες γεφυρώσης του χάσματος που συνήθως γίνονται από τη Διεύθυνση Προσωπικού, όπως χαρακτηριστικά τονίστηκε από το Διευθυντή Προσωπικού - Διοικητικού.

στ. Πρόβλημα επικοινωνίας μεταξύ των Διευθυντών της εταιρίας λόγω έλλειψης χρόνου, επειδή συμμετέχουν διαρκώς σε συμβουλία με άλλα στελέχη της εταιρίας για την επίλυση διαφόρων

προβλημάτων. Οι Διευθυντές, όπως οι ίδιοι τόνισαν στις συναντήσεις τους με την ερευνήτρια, το 90% του χρόνου εργασίας τους τον περνου σε συμβουλια μεταξυ τους, με υφισταμένους τους η με συνεργάτες της εταιριας. Πρόβλημα επίσης αποτελεί η μεγάλη διάρκεια των συμβουλιων.

ζ. Δεδομένου οτι η εταιρια έχει επεκτεινει τις δραστηριότητές της, μπορεί να θεωρηθει ως βιομηχανία παροχής υπηρεσιων, γεγονός που έχει αρνητικό αντίκτυπο στο ηθικό των εργαζομένων οι οποίοι υποφέρουν από αποξένωση, χωρίς οι ίδιοι να το συνειδητοποιουν. Τα τελευταία όμως χρόνια γίνεται προσπάθεια από μέρος της Διοίκησης για εμπλουτισμό και διεύρυνση του έργου (job enrichment και job enlargement). Οι Διευθυντές λόγω του φόρτου εργασιας κάνουν εκχωρηση των αρμοδιοτήτων τους στους υφισταμένους τους Υποδ/ντές, και εκείνοι στους Προϊσταμένους κ.ο.κ. Μία αυξηση του τζίρου της τάξεως του 35% ετησιως τα τελευταια 20 χρόνια είναι φυσικό να έχει δημιουργήσει διοικητικά προβλήματα, όπως λ.χ. έλλειψη συντονισμού των δραστηριοτήτων της κάθε Διευθυνσης.

η. Πολλά μπορούν να γίνουν ακόμη στον χωρο της βελτίωσης των μηχανογραφικων καλυψεων της εταιριας και ιδιαιτερα σε ό,τι αφορά την πλήρη εφαρμογή των Μ.Ι.Σ. Στόχος της εταιριας είναι να μηδενιστει η χαρτική διακίνηση. Πλήρως αυτοματοποιημένο, όμως, συστημα δεν μπορεί να αναπτυχθει στην Ελλάδα, δεδομένου ότι απαιτείται να υπάρχει ένα υπογεγραμμενο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

4. ΣΥΝΟΨΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Από τη μελέτη περιπτώσεως (case study) προέκυψαν ορισμένα ευρήματα, διαπιστώσεις, τα οποία μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

α. Όλα τα στελέχη της εταιρίας κατά τη διάρκεια των συνεντευξεων έδειξαν έντονο ενδιαφέρον για την επιτυχία της εταιρίας και το μερίδιο της αγοράς που ελέγχει καθώς και την επέκταση αυτού. Δόθηκε η εντύπωση ότι μεταξύ των στελεχων επικρατει ομοψυχία για την επίτευξη των στοχων της επιχείρησης. Αυτό δε σημαίνει βέβαια ότι ο ανταγωνισμός είναι άγνωστος μέσα στην "Εταιρία Α". Αντίθετα, παραδέχτηκαν οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες ότι υφίσταται ανταγωνισμός για ιεραρχική ανελιξη, ιδιαίτερα έντονος μάλιστα. Η εντύπωση που η ερευνήτρια απέκόμισε, τόσο από την παρατήρηση κατά τη διάρκεια της συλλογής των στοιχειων της δειγματοληπτικής ερευνας όσο και από τις συνεντευξεις που της παραχώρησαν διευθυντικά στελεχη της εταιρίας, είναι ότι οι εργασιακές σχέσεις της εταιρίας είναι μάλλον καλές τόσο μεταξύ των εργαζομένων όσο και μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης. Η οικονομική άνθηση, τα κίνητρα και το περιβάλλον της εργασιας είναι παράγοντες που βοηθούν προς αυτή την κατευθυνση, όπως επεσήμαναν σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες. Οι συνθήκες εργασιας ειδικά στα νέα κτιρια όπου στεγάζονται οι κεντρικές υπηρεσιες της εταιρίας είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικές. Μοναδικό μειονέκτημα των νέων κτιριων είναι η τοποθεσια τους που δεν θεωρείται βολική για την πλειονότητα των υπαλλήλων, με

αποτέλεσμα πολλοί από τους εργαζόμενους να έχουν 2-3 ώρες μετακίνηση την ημέρα.

β. Η εταιρία είναι σαφώς προσανατολισμένη προς τον ανθρωπινό παράγοντα, δίνει δε έμφαση στην εκπαίδευση προσωπικού, όπως αναφέραμε λεπτομερέστερα σε προηγούμενη παράγραφο, και ειδικά σε ό,τι αφορά την εκπαίδευση για την χρήση και αξιοποίηση των Η/Υ. Ένας από τους άμεσους στόχους της εταιρίας είναι να αυτοματοποιήσει όσο το δυνατόν περισσότερες δραστηριότητες της προς όφελος τόσο των πελατών της όσο και των συνεργατών (ασφαλιστών) της. Η ηθική ή υλική επιβράβευση του προσωπικού είναι ένα από τα κίνητρα που χρησιμοποιεί η εταιρία για την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της εταιρίας.

γ. Κατά τη διάρκεια της τεχνολογικής αλλαγής η εταιρία αντιμετώπισε κάποια προβλήματα όπως:

- έλλειψη εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού σε τέτοιου είδους αλλαγές*
- διάφορα τεχνικά προβλήματα τα οποία προήλθαν κατά γενική ομολογία από το γεγονός ότι η εταιρία τα τελευταία 20 χρόνια αναπτύσσεται με ένα ρυθμό της τάξεως του 30%-35% ετησίως ενώ η οργανωτική ανάπτυξη δεν μπόρεσε να ακολουθήσει τον ρυθμό αυτό*
- έλλειψη προγραμματισμού των πρώτων προσπαθειών για εισαγωγή νέας τεχνολογίας στην εταιρία, η οποία χαρακτηριζόταν από την αποδιοργάνωση, χωρίς την ύπαρξη μιας ολοκληρωμένης μελέτης και την ένταξη των οποιοδήποτε επιμέρους μηχανημάτων στο

γενικότερο σχέδιο μηχανογραφικής ανάπτυξης της εταιρίας.

δ. Προβλήματα όπως αντίδραση στην τεχνολογική αλλαγή, που ίσως θα αναμενονταν με βάση τα ευρήματα άλλων μελετών, δεν αντιμετώπισε προφανώς η εταιρία. Σε αυτό φαίνεται να συνετέλεσαν οι εξής παράγοντες:

- . ο χαμηλός μέσος όρος ηλικίας του ανθρωπίνου δυναμικού της εταιρίας*.
- . η ετήσια πρόσληψη υπαλλήλων νεαρής ηλικίας που έχει σαν αποτέλεσμα την εισαγωγή νέων ιδεών και ενθουσιασμού για τη νέα τεχνολογία*.
- . η εξοικείωση των υπαλλήλων της εταιρίας με τις αλλαγές (εξαιτίας του γρήγορου ρυθμού ανάπτυξης της εταιρίας υπάρχουν συχνές οργανωτικές αναδιαρθρώσεις για να ικανοποιηθούν τις ανάγκες αυτές)*.
- . η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας, σε συνδυασμό με τους ταχυστατούς ρυθμούς ανάπτυξης της εταιρίας που οδήγησαν στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας ενώ παλιές θέσεις εργασίας αναβαθμίζονται επειδή απογυμνώνονται από στοιχεία ρουτίνας που περιείχαν. Συχνά η αντίδραση στην τεχνολογική αλλαγή έχει συνδεθεί με το φόβο των εργαζομένων μήπως χάσουν την εργασία τους (π.χ. Λουδίτες), αιτία για αντίδραση που εξέλειπε στην υπό μελέτη επιχείρηση (Child, 1981: 196; Peltu, 1984: 108; Davies, 1986: 48-49).

Μ Ε Ρ Ο Σ Τ Ρ Ι Τ Ο

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ. Στάσεις

και απόψεις χειριστών Η/Υ. Δειγματοληπτική έρευνα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στις κοινωνικές επιστήμες, υπάρχει μία πληθώρα μεθόδων (ποιοτικές και ποσοτικές) από τις οποίες μπορεί να επιλέξει κανείς την πλέον κατάλληλη για τη μελέτη του συγκεκριμένου προβλήματος με το οποίο θα ασχοληθεί.

Για την αντιμετώπιση του θέματος της παρούσας διατριβής "Κοινωνικές Επιπτώσεις της Σύγχρονης Τεχνολογίας: Στάσεις και Απόψεις των Χειριστών Η/Υ. Μελέτη Περίπτωσης σε μεγάλη Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία" χρησιμοποιήθηκε ένας συνδυασμός ποιοτικής μεθοδολογίας ("μελέτη περίπτωσης" (Case Study)) και ποσοτικής μεθοδολογίας ("δειγματοληπτική έρευνα" (survey research)) σε μεγάλη ελληνική ασφαλιστική εταιρία. Ο συνδυασμός ποιοτικής και ποσοτικής μεθόδου επιτρέπει τη σύγκριση και τον αμοιβαίο έλεγχο των ευρημάτων ώστε να μειωθούν τα μειονεκτήματα που παρουσιάζουν και οι δύο μέθοδοι, όταν χρησιμοποιηθούν μεμονωμένα (Νικολάου - Σμοκοβιτη; Miles, 1983: 118; Bryman, 1989: 175).

1. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ 'ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Βασικό πρόβλημα έρευνας στην παρούσα διατριβή αποτελούν οι κοινωνικές επιπτώσεις από την εφαρμογή της συγχρονης τεχνολογίας στο χώρο του γραφείου. Ειδικότερα διερευνούνται οι στάσεις και οι απόψεις των χειριστων Η/Υ σε μια μεγάλη ελληνική ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία. Συμφωνα με το βασικό πρόβλημα έρευνας οριστηκαν οι πιο κάτω υποθέσεις για επιβεβαίωση ή απόρριψη:

- 1) Η εφαρμογή των Η/Υ αναβαθμίζει το περιεχόμενο της εργασίας των κατωτέρων και μέσων στελεχων της εταιρίας ενω υποβαθμίζει το περιεχόμενο της εργασίας απλων υπαλλήλων - χειριστων (Mumford, and Banks: 1967; Cafiero: 1975).
- 2) Μετά την τεχνολογική αλλαγή η ικανοποίηση των κατωτέρων και μέσων στελεχων της εταιρίας αυξανεται με την καλύτερη αξιοποίηση των ικανοτήτων τους σε αντιθεση με εκείνη των απλων υπαλλήλων χειριστων Η/Υ των οποίων η ικανοποίηση θα μειώνεται λόγω της υπεραπλούστευσης της εργασίας τους (Mumford and Banks: 1967; Cafiero: 1975; Νικολάου - Σμοκοβίτη: 1979; Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας: 1987).
- 3) Οι Η/Υ επιδρουν αρνητικά στις ανθρωπινες σχέσεις μέσα στο χώρο δουλειάς καθώς και στην υγεια των εργαζομένων σε

περίπτωση μη ορθολογικής χρησιμοποίησής τους.

Μεταβλητές

Οι πιο πάνω υποθέσεις αναλύονται στις εξής μεταβλητές:

- Βασικές Εξαρτημένες Μεταβλητές:

- 1) Η ικανοποίηση των εργαζομένων: αποτελεί δείκτη που περιλαμβάνει τις εξής 2 μεταβλητές:
 - i) ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία
 - ii) λόγοι για την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία (ποικιλία 17 αποκρίσεων).
- 2) Προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζουν οι ενασχολούμενοι με τους Η/Υ εξαιτίας αυτής της ενασχόλησης (ποικιλία 13 αποκρίσεων).

- Βασική Ανεξάρτητη Μεταβλητή:

- 1) Τεχνολογική Αλλαγή ή Νέα Τεχνολογία (είδος του μηχανήματος που χρησιμοποιείται, δηλαδή τερματικό ή ανεξάρτητο σύστημα P.C.).
- 2) Επίσης λαμβάνεται υπόψη ένας αριθμός άλλων ανεξάρτητων μεταβλητών, όπως: μορφωτικό επίπεδο, θέση που κατέχει στην εταιρία ο εργαζόμενος, ηλικία, φύλο, έτος πρόσληψης, κ.λπ.

- Παρεμβαινουσες Μεταβλητές:

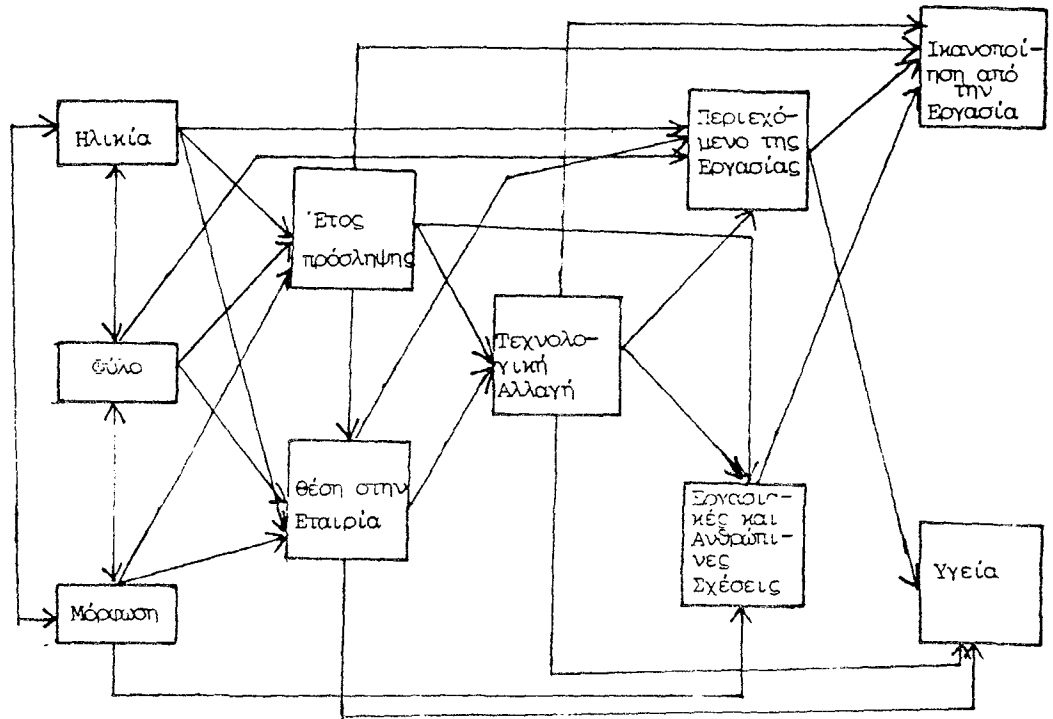
- 1) Μεταβολή στο περιεχόμενο της εργασίας (ποικιλία 19

αποκρίσεων.

2) Μεταβολή στις εργασιακές και ανθρωπινες σχέσεις

Το θεωρητικό μοντέλο της εν λόγω μελέτης απεικονίζεται στο Διαγράμμα 5.1.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1.
Θεωρητικό Μοντέλο



2. ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ

α. Μελέτη περιπτώσεως (case study)

Σε μια πρώτη προσπάθεια γνωριμίας με την επιχείρηση αφού μελετήθηκαν τα ελάχιστα διαθέσιμα γραπτά στοιχεία σχετικά με την επιχείρηση, άρχισαν οι πρώτες συνεντεύξεις με τον Διευθυντή Προσωπικού - Διοικητικού της εταιρίας με στόχο την ενημέρωση σε θέματα ίδρυσης της εταιρίας, οργανωτικών στόχων της επιχείρησης, ανθρωπίνου δυναμικού, κ.λπ. (λεπτομερής ανάλυση αυτών των πληροφοριών υπάρχει στο επόμενο κεφάλαιο της παρούσας διατριβής). Για την πληρέστερη και σφαιρική ενημέρωση της ερευνήτριας ζητήθηκε η άδεια από το Διευθυντή Προσωπικού και μάλιστα η συνεργασία του για να οριστούν κάποιες συναντήσεις με στελέχη της επιχείρησης. Καταλήξαμε σε δώδεκα στελέχη της επιχείρησης τα οποία είχαν το χρόνο και τη διάθεση να συζητήσουν με την ερευνήτρια, έγινε προσπάθεια από μέρους της ερευνήτριας να έρθει σε επαφή με όλες τις Διευθύνσεις της επιχείρησης, η μόνη Διεύθυνση δε που δεν εκπροσωπήθηκε ήταν αυτή των Οικονομικών Υπηρεσιών επειδή ο Διευθυντής της Υπηρεσίας αυτής δεν αντιμετώπισε θετικά την εν λόγω έρευνα. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών συμπλήρωσαν ερωτηματολόγια της δειγματοληπτικής έρευνας. Οι συνεντεύξεις αυτές έγιναν στις περισσότερες περιπτώσεις με το Διευθυντή της κάθε Διεύθυνσης. Οι πληροφορίες που έδωσαν τα δώδεκα (12) από τα πιο σημαντικά διευθυντικά στελέχη της επιχείρησης ήταν βάση ενός σχεδίου ερωτηματολογίου

που σχεδιάστηκε ειδικά γι' αυτούς. Οι πληροφορίες αυτές αποτελούν και τη βάση για τη σύνταξη του ευρύτερου ή γενικότερου ερωτηματολογίου. Οι συνεντεύξεις διήρκεσαν από τον Ιανουάριο έως το Μάιο του 1990.

β. Δειγματοληπτική έρευνα (survey research)

Η εμπειρική μελέτη έλαβε υπόψη το σύνολο του πληθυσμού των ενασχολούμενων με τους Η/Υ της υπο μελέτη επιχείρησης, ήτοι υπαλλήλων που απασχολούνται με την επεξεργασία κειμένων (καταχώρηση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων των πελατών της εταιρίας, κ.λπ.), διοικητικών υπαλλήλων που χρησιμοποιούν Η/Υ για την ανάπτυξη της εργασίας τους, προγραμματιστών που απασχολούνται στο κέντρο μηχανογράφησης της εταιρίας, κ.ά. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 116 υπάλληλοι της εταιρίας ήτοι το 91% του συνολικού πληθυσμού της εταιρίας των ενασχολούμενων με τους Η/Υ από τους οποίους το 32.8% είναι άνδρες και το 67.2% γυναίκες. Στον Πίνακα 5.1. δίνεται η κατανομή των υπαλλήλων σύμφωνα με την θέση που κατέχουν στην εταιρία και το φύλο, περισσότερες πληροφορίες σχετικές με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων δίνονται στο Κεφάλαιο 6, παράγραφος Α1.

3. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η συλλογή των πληροφοριών που απαιτούνται για την διερεύνηση

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1.

Κατανομή υπαλλήλων σύμφωνα με τη θέση που κατέχουν στην εταιρία και το φύλο (1990)

Θέση που κατέχουν στην εταιρία	ΦΥΛΟ				ΣΥΝΟΛΟ	
	Άνδρας		Γυναίκα		N	%
	N	%	N	%		
Εργασιαστές	1	1.9 *	17	16.7	18	16.7
		5.6 **		94.4		
		2.7 ***		23.4		
Αναλογιστής	3	2.8	-	-	3	2.8
		100.0				
		9.1				
Διατηρητής	-	-	3	2.8	3	2.8
				100.0		
				4.2		
Οικονομικός αναλυτής	3	2.8	1	1.9	4	3.7
		75.0		25.0		
		8.1		1.4		
Underwriter	-	-	2	1.9	2	1.9
				100.0		
				2.8		
Χειριστής συστήματος	2	1.9	-	-	2	1.9
		100.0				
		5.4				
Προγραμματιστής, τρία	3	2.8	3	2.8	6	5.6
		50.0		50.0		
		8.1		4.2		
Προγραμματιστής-αναλυτής	7	6.5	-	-	7	6.5
		100.0				
		18.9				
Υπάλληλος γραφείου	12	11.1	30	27.8	42	38.9
		28.6		71.4		
		32.4		42.3		
Υπεύθυνος τμήματος, Ενοστρεφιστήρας	2	1.9	11	10.2	13	12.0
		15.4		84.6		
		5.4		15.5		
Διακανονιστής αποζημιώσεων	2	1.9	3	2.8	5	4.6
		40.0		60.0		
		5.4		4.2		
Άλλες ειδικότητες	2	1.9	1	1.9	3	2.8
		66.7		60.0		
		1.9		1.9		
ΣΥΝΟΛΟ	37	34.3	71	65.7	108	100

$\chi^2 = 39.96$

D.F. = 11

P = 0.311

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό γράμμης

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό στήλης

του πιο πάνω προβλήματος έγινε ως εξής:

α. Μελέτη περιπτώσεως (case study)

Για τη συλλογή πληροφοριών που θεωρήθηκαν απαραίτητες για τη μελέτη περίπτωσης, μελετήθηκαν πρωτίστως το αρχείο της εταιρίας (αν και πολύ περιορισμένο), καθώς και μία πληθώρα πληροφοριών που συγκεντρώθηκαν με τη μέθοδο των σε βάθος συνεντεύξεων με σημαντικά πρόσωπα (ήτοι, δωδεκα επιλεγμένα στελέχη της εταιρίας).

Στη μελέτη περίπτωσης (case study) αναλύεται το οργανωτικό περιβάλλον της εταιρίας:

- ...(α) Από ιστορική άποψη, προκειμένου να δοθεί μία εικόνα της ίδρυσης και εξέλιξης της εταιρίας διαχρονικά όσον αφορά το μέγεθος, την ανάπτυξη, την αλλαγή των στόχων, προϊόντων, κ.λπ.
- ...(β) Από οργανωτική άποψη, προκειμένου να περιγραφεί η σημερινή οργανωτική δομή, οι στόχοι, οι προσφερόμενες υπηρεσίες, δραστηριότητες, σχέσεις με το περιβάλλον, τεχνολογία, και άλλα στοιχεία οικονομικά, προσωπικού, κ.λπ.
- ...(γ) Από πλευράς ανθρώπινου δυναμικού, προκειμένου να διερευνηθούν οι στάσεις των εργαζομένων και να περιγραφεί ο τρόπος με τον οποίο τα στελέχη της εταιρίας αντιλαμβάνονται σχετικά προβλήματα (οργανωτικά, κ.λπ.), καθώς και οι απόψεις, υποδείξεις

των στελεχών που λόγω της θέσης τους μπορούν να εκφράσουν κάποια γνώμη για τα προβλήματα της εταιρίας.

Επισυνάπτεται το σχέδιο συνεντεύξης (interview schedule) που χρησιμοποιήθηκε για την συγκεντρωση των σχετικών πληροφοριών από τα στελέχη της εταιρίας (Παράρτημα Β).

β. Δειγματοληπτική έρευνα (survey research)

Η συλλογή των πληροφοριών για τη δειγματοληπτική έρευνα έγινε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου από το συνολικό πληθυσμό της εταιρίας.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου της δειγματοληπτικής έρευνας έγινε σε δυο στάδια:

(α) Σε πρώτο στάδιο ελήφθησαν υπόψη οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν από τις προσωπικές συνεντεύξεις με τα στελέχη της επιχείρησης. Οι συνεντεύξεις αυτές που έγιναν για τις ανάγκες της οργανωτικής ανάλυσης της επιχείρησης, έδωσαν πληροφορίες που έχουν σχέση με την ληφθείσα απόφαση της διοίκησης της εταιρίας για τεχνολογική αλλαγή, για τα προβλήματα που αντιμετώπισε η επιχείρηση πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την τεχνολογική αλλαγή, την ανταπόκριση των εργαζομένων στην νέα αυτή πρόκληση, καθώς και τις προσπάθειες της εταιρίας να προετοιμάσει τους εργαζομένους της ώστε να δεχθούν όσο το δυνατόν πιο ομαλά την αλλαγή αυτή.

(β) Σε δεύτερο στάδιο, το Μάιο του 1990 έγινε ο προέλεγχος (pretest) του ερωτηματολογίου σε μία μικρή ομάδα υπαλλήλων, και συνδυάστηκε με συνεντεύξεις σε βάθος. Η επιλογή της ομάδας του προελέγχου έγινε τυχαία και απαρτίστηκε κυρίως από άτομα τα οποία εδειξαν ενδιαφέρον να αφιερώσουν χρόνο όχι απλώς για τη συμπλήρωση το ερωτηματολογίου αλλά και να θέσουν νέους προβληματισμούς μέσα από την καθημερινή πρακτική. Στη συνέχεια έγιναν σχετικές βελτιώσεις σύμφωνα με τις υποδείξεις των ερωτημένων.

Το τελικό ερωτηματολόγιο δόθηκε για συμπλήρωση στους ενασχολούμενους με τους Η/Υ υπαλλήλους της εταιρίας το Σεπτέμβριο 1990. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 55 ερωτήσεις ανοικτές, κλειστές και μικτές, που αναφέρονται σε 173 μεταβλητές. Τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν είναι τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά. Η διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου κυμαίνεται από 45 λεπτά έως 1 1/2 ώρα. Το στάδιο της συμπλήρωσης και συγκέντρωσης των ερωτηματολογίων διήρκεσε 5 εβδομάδες συνολικά (Σεπτέμβριο 1990) και έγινε είτε σε προσωπικές συναντήσεις με εργαζομένους είτε σε συναντήσεις μικρών ομάδων 4 έως 8 ατόμων ανάλογα με το φόρτο εργασίας του κάθε υπαλλήλου και της αρμόδιας Διευθυνσης. Σε καμία περίπτωση δεν συμπληρώθηκε ερωτηματολόγιο χωρίς να δοθούν λεπτομερείς οδηγίες, διάρκειας 15 λεπτών, από τη. ερευνήτρια για το σκοπό της έρευνας και τη σπουδαιότητα που θα έχει μια τέτοια έρευνα για την εταιρία και τους ίδιους προσωπικά καθώς

και για τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Η ερευνήτρια διέθεσε 127 ερωτηματολόγια συνολικά και επεστράφησαν συμπληρωμένα 116 ή ποσοστό 91%, ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό που οφείλεται κυρίως στο νεαρό της ηλικίας των συμμετεχόντων στην έρευνα, στη διαρκή παρουσία της ερευνήτριας στο χώρο εργασίας το διάστημα αυτό των 5 εβδομάδων καθώς και στην προθυμία για βοήθεια που η εταιρία προσέφερε στην ερευνήτρια. Ο συνδεδειγμένος κριτικός για όλες αυτές τις επαφές ήταν η Διεύθυνση Προσωπικού – Διοικητικού, ένας συνδεδειγμένος κριτικός που πιστεύουμε ότι έχει τόσο πλεονεκτήματα όσο και μειονεκτήματα. Το σημαντικότερο πλεονέκτημα είναι ότι η ερευνήτρια διευκολυνθηκε σε ό,τι αφορά τις επαφές της με στελέχη της εταιρίας και την χρησιμοποίηση του αρχείου της εταιρίας. Θα πρέπει να τονιστεί ότι χωρίς την βοήθεια της Διευθύνσης Προσωπικού της υπό μελέτη εταιρίας ίσως ποτέ να μην μπορούσε να πραγματοποιηθεί η παρούσα έρευνα. Το μεγαλύτερο μειονέκτημα αυτής της συνεργασίας, το οποίο όμως δεν μπορεί να τεκμηριωθεί, είναι ότι σε μερικές περιπτώσεις πιθανόν να δημιουργήθηκαν αναστολές στους συμμετέχοντες για το εάν και κατά πόσον θα ήταν δυνατόν να πουν ελεύθερα τη γνώμη τους χωρίς να υπάρξουν για αυτούς κυρώσεις. Ένα απόλυτα λογικό επιχειρήμα για το οποίο όμως δεν υπάρχουν ενδείξεις για την ορθότητά του, είναι ότι η ερευνήτρια δεν διέγινε καμία επιφυλακτικότητα από την πλευρά των συμμετεχόντων ως προς τον τρόπο έκφρασης των απόψεων τους.

Κατηγορίες των επιπτώσεων της τεχνολογικής αλλαγής στις

οποίες επικεντρώνεται το ενδιαφέρον της έρευνας είναι:

1) Καταμερισμός και οργάνωση της εργασίας

Εξετάζονται οι νέοι εργασιακοί ρόλοι και οι θεσεις εργασίας, η ροή της εργασίας, η μεταβολή που έχει υποστεί η εργασία αυτή καθαυτή μετά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας, εάν είναι περισσότερο ή λιγότερο επαναλαμβανόμενη ή μονότονη εργασία, εάν αφήνει μεγαλύτερο περιθώριο για ανάπτυξη πρωτοβουλίας, εάν οι εργασίες είναι περισσότερο ή λιγότερο υπεύθυνες, εάν η ποικιλία αυξήθηκε ή μειώθηκε.

2) Εργασιακό κλίμα

Εξετάζεται το ανθρωπινό κλίμα – οι αντιδράσεις στην τεχνολογική αλλαγή, το ηθικό, οι στάσεις, οι αντιλήψεις, η ικανοποίηση από την εργασία.

3) Εργασιακές σχέσεις

Κατά ποιό τρόπο επηρεάζονται οι σχέσεις και η επικοινωνία των χειριστών με τους Προϊσταμένους τους μετά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας, η συμμετοχή σε εργατικά συνδικάτα, ο ρόλος των εργατικών σωματείων στην εισαγωγή της νέας τεχνολογίας.

4) Ανθρώπινες σχέσεις

Κατά ποιό τρόπο επηρεάζονται οι ανθρώπινες-διαπροσωπικές σχέσεις μετά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας, δηλαδή οι σχέσεις με τους συναδέλφους, κατά πόσο αυξάνεται ή μειώνεται η επικοινωνία στα διάφορα επίπεδα .

5) Υγεία

Εξετάζονται εάν και κατά πόσο οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η

εισαγωγή της νέα τεχνολογίας επηρέασε κατά κάποιο τρόπο την υγεία τους και οι προτάσεις τους για την εξάλειψη των αναφερομένων προβλημάτων ή συμπτωμάτων.

4. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΕΝΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (ποιοτικών και ποσοτικών)

α. Μελέτη περιπτώσεως (case study)

Οι πληροφορίες από τη μελέτη του αρχείου της εταιρίας και τις συνεντεύξεις των στελεχών αναλύθηκαν με τη μέθοδο της "ανάλυσης περιεχομένου" (content analysis) και χρησιμοποιήθηκαν για τη συγγραφή του σχετικού με τη μελέτη περιπτώσεως κεφαλαίου (βλέπε Κεφάλαιο 4).

β. Δειγματοληπτική έρευνα (survey research)

Μετά την συγκέντρωση των ερωτηματολογίων ακολουθήσε η καταγραφή των κωδικοποιημένων απαντήσεων του ερωτηματολογίου βάσει σχετικού βιβλίου κωδικοποίησης (coding book). Η επεξεργασία και ανάλυση των εμπειρικών δεδομένων με Η/Υ αποτέλεσαν το επόμενο στάδιο.

Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκε κυρίως η περιγραφική στατιστική (συχνότητες, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις διακυμάνσεις, ποσοστιαία ανάλυση και ανάλυση πινάκων) αλλά και επαγωγική στατιστική (συσχετίσεις).

Τα συμπεράσματα της ανάλυσης κατά το στάδιο της ερμηνείας συνδέθηκαν κυρίως με τη θεωρία των Κοινωνικοτεχνικών Συστημάτων από τη σκοπιά των κοινωνικών επιστημών και της διοικητικής επιστήμης, δεδομένου ότι η θεωρητική αυτή προσέγγιση δίνει έμφαση στην αλληλεπίδραση τεχνολογίας και ανθρωπίνου παράγοντα. Επίσης η θεωρητική προσέγγιση των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων επιτρέπει τη σύγκριση με τα αποτελέσματα προγενέστερης εργασίας και διατυπωθέντος μοντέλου που αναφέρεται στην ελληνική πραγματικότητα, όπως προήλθε από προγενέστερη έρευνα της Καθηγήτριας Λ.Νικολάου - Σμοκοβίτη σε μεγάλη εμπορική τράπεζα στα τέλη της δεκαετίας του 1970 (βλέπε, Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, 35, 1979: 166-195).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΩΝ Η/Υ

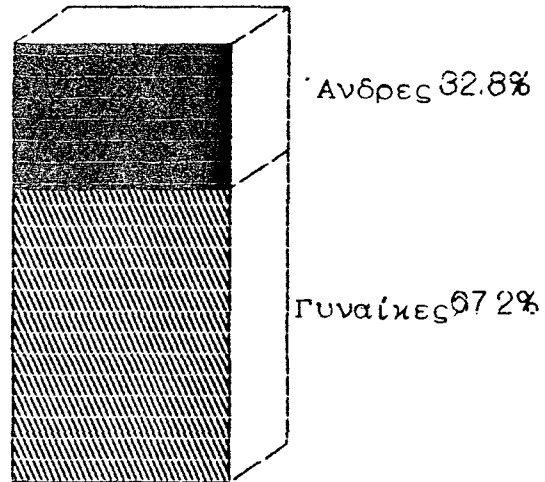
α. Δημογραφικά στοιχεία

Όπως αναφέραμε και στο Κεφάλαιο 5 στην έρευνα συμμετείχαν 116 υπάλληλοι της εταιρίας που έκαναν χρήση Η/Υ ήτοι το 91% του συνολικού πληθυσμού της εταιρίας των ενασχολουμένων με τους Η/Υ από τους οποίους το 32.8% είναι άνδρες και το 67.2% γυναίκες. Παρατηρείται ένα ιδιαίτερο υψηλό ποσοστό γυναικών εάν συγκριθεί με την σύνθεση των κεντρικών υπηρεσιών της "Εταιρίας Α", όπου διεξήχθη η έρευνα το 49% (266) είναι άνδρες και το 51% (278) γυναίκες (Διαγράμματα 6.1. και 6.2.). Το φαινόμενο αυτό εξηγείται ίσως από το γεγονός ότι η χρήση Η/Υ σε πολλές περιπτώσεις αντικαθιστά τη γραφομηχανή, μάλλον γυναικεία απασχόληση. Αυτό τεκμαιρείται και από τον Πίνακα 5.1. του Κεφαλαίου 5, απ' όπου προκύπτει ότι οι γυναίκες απασχολούνται κυρίως ως γραμματείς, υπάλληλοι γραφείου ή διατηρητρίες (γυναικεία απασχόληση η οποία τείνει να εκλείψει τα τελευταία χρόνια).

Το 60% των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι κάτω των 30 ετών και το 95.6% κάτω των 40 ετών. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι σαφώς νεότερης ηλικίας από το μέσο όρο ηλικίας των

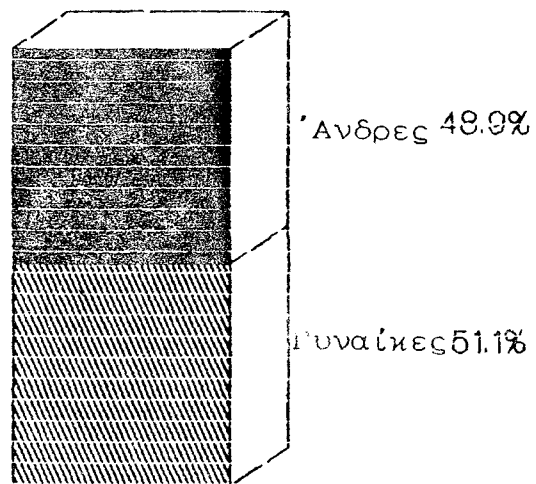
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1.

Κατανομή συμμετεχόντων στην έρευνα
(Φύλο)



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.2.

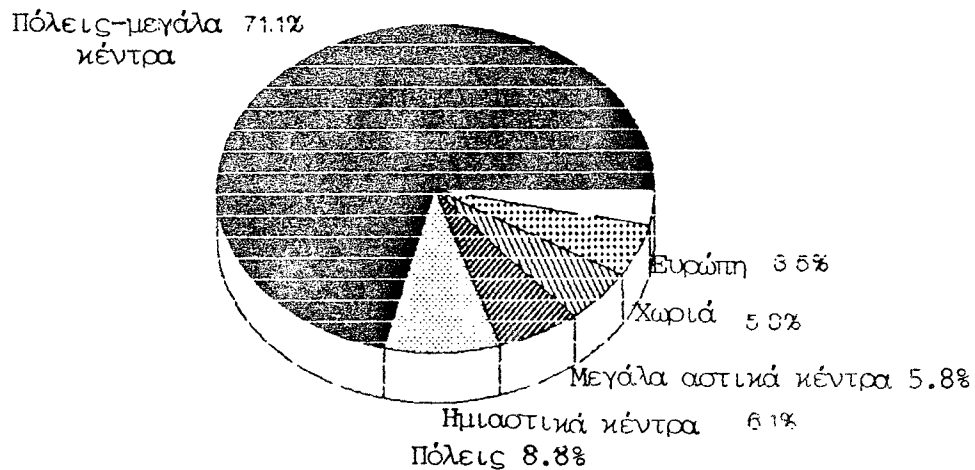
Κατανομή υπαλλήλων κεντρικών υπηρεσιών
(Φύλο)



υπαλλήλων της εταιρίας όπου μόνο το 30% είναι κάτω των 30 ετών και το 70% κάτω των 40 ετών. Τούτο μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι Η/Υ έχουν εισβάλλει δυναμικά στη ζωή μας μόνο κατά την τελευταία δεκαετία, τα άτομα νεαρής ηλικίας δε είναι σαφώς πιο εξοικειωμένα με τη νέα τεχνολογία από τη μαγεία της οποίας ελκυονται περισσότερο παρά οι μεγαλύτερης ηλικίας και παλαιότεροι υπάλληλοι.

Το 71.1% των ερωτηθέντων γεννήθηκαν σε πολύ μεγάλα αστικά κέντρα - μητροπόλεις (Αθήνα, Πειραιάς, Θεσ/νίκη), όπως προκύπτει από το Διάγραμμα 6.3.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.3.
Τόπος γέννησης



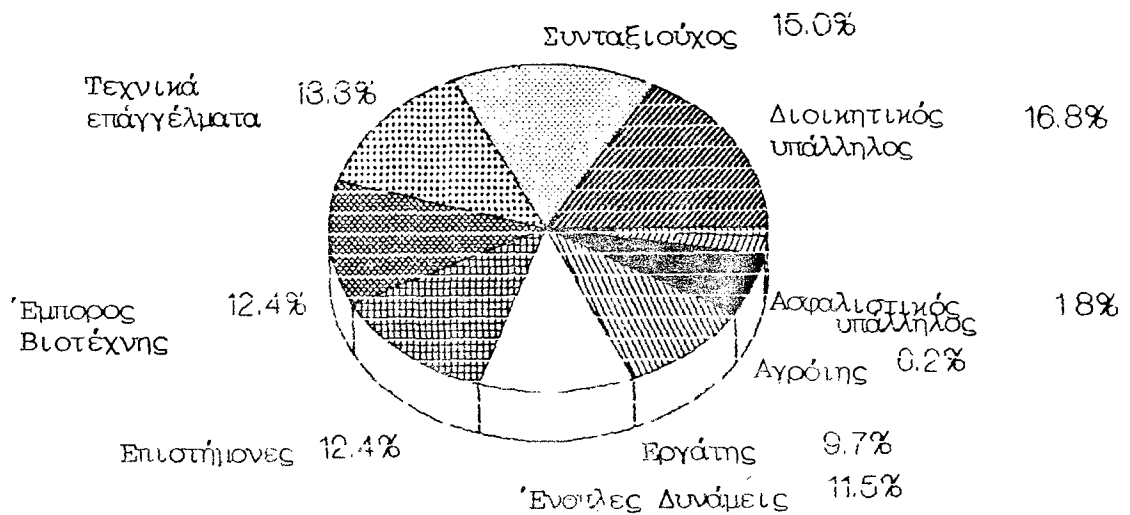
Το 49.1% των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι έγγαμοι, το

38.8% είναι άγαμοι, το 8.6% είναι μνηστευμένοι και το 3.4% είναι σε διάσταση ή χωρισμένοι. Το 32.2% έχουν παιδιά ενώ το 67.8% δεν έχουν. Από αυτούς που έχουν παιδιά το 57.1% έχουν ένα παιδί και το 42.9% έχουν δυο παιδιά.

Σχετικά με το επάγγελμα του πατέρα στους συμμετέχοντες στην έρευνα δόθηκε η δυνατότητα επιλογής από 21 διαφορετικά επαγγέλματα* κατά τη διάρκεια της ανάλυσης όμως θεωρήθηκε σκόπιμο να περιοριστεί ο αριθμός των επαγγελμάτων σε δέκα και να ακολουθηθεί η επαγγελματική κατάταξη άλλων ερευνητικών εργασιών στον ελλαδικό χώρο (βλέπε Νικολάου-Σμοκοβιτη, "Μελέτη του Συστήματος Μαθητείας του ΟΑΕΔ", 1990). Από τους συμμετέχοντες σε ποσοστό υψηλότερο του 50% ο πατέρας τους έχει εξηρτημένη σχέση εργασίας και οι υπόλοιποι έχουν κάποιας μορφής αυτοαπασχόληση είτε είναι ελεύθεροι επαγγελματίες είτε είναι βιοτέχνες, κ.λπ. (Διάγραμμα 6.4).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.4.

Επάγγελμα πατέρα



Όπως φαίνεται από τον Πίνακα 6.1. στην έρευνα συμμετείχαν σε μεγαλύτερο ποσοστό πτυχιούχοι ανωτάτων σχολών καθώς και κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών από ότι είναι η αναλογία της εταιρίας σε αυτές τις βαθμίδες εκπαίδευσης. Το γεγονός

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1.

Κατανομή των υπαλλήλων των κεντρικών υπηρεσιών και των συμμετεχόντων στην έρευνα κατά φύλο και βαθμίδα εκπαίδευσης

ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ "Α"					ΣΥΝΘΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ							
ΒΑΘΜΙΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΝΔΡΑΣ		ΓΥΝΑΙΚΑ		ΣΥΝΟΛΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΝΔΡΑΣ		ΓΥΝΑΙΚΑ		ΣΥΝΟΛΟ	
	N	%	N	%			N	%	N	%		
Υποχρεωτική Εκπαίδευση	5	1	12	2	17	3	-	-	-	-	-	
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	114	21	110	20	224	41	12	11.1*	28	25.9	40	37.0
							30.0**		70.0			
							32.4***		39.4			
Κέντρα Ελεύθερων Σπουδών	49	9	100	18	149	27	4	3.7	24	22.2	28	25.9
							14.3		85.7			
							10.0		33.0			
Ανώτερη Εκπαίδευση	12	2.3	8	1.5	20	4	1	.9	3	2.8	4	3.7
							25.0		75.0			
							2.7		4.2			
Ανώτατη Εκπαίδευση	61	11	42	8	103	19	15	13.9	14	13.0	29	26.9
							51.7		48.3			
							40.5		19.7			
Μεταπτυχιακές Σπουδές	26	5	6	1	32	6	5	4.6	2	1.9	7	6.5
							71.4		28.6			
							4.6		2.8			
ΣΥΝΟΛΟ	256	49	278	51	544	100	37	34.3	71	65.7	108	100

$$\chi^2 = 13.66 \quad D.F. = 4 \quad P = .009$$

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό γραμμής

*** : Το τρίτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό στήλης

αυτό εξηγείται εάν λάβει κανείς υπόψη ότι η χρήση Η/Υ πέρα από τη σύνδεση της με εργασίες επεξεργασίας κειμένου έχει σχέση και με εργασίες όπως προγραμματισμός - ανάλυση ή δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων που έχουν σχέση κυρίως με πανεπιστημιακές σπουδές ή εξειδικεύσεις σε μεταπτυχιακό επίπεδο.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι στους Πίνακες αναφερόμαστε στο κριτήριο χ^2 , το οποίο χρησιμοποιείται ως επιβοηθητικό στοιχείο της όλης ανάλυσης δεδομένου ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την εφαρμογή του πιο πάνω κριτηρίου, ήτοι το δείγμα είναι μικρό, δεν είναι αντιπροσωπευτικό, δεν είναι τυχαίο και υπάρχουν φαινία με συχνότητα μικρότερη του πέντε (5).

Από τον Πίνακα 6.1. προκύπτει ότι η εταιρία τείνει να απασχολεί σε θέσεις που έχουν σχέση με τους Η/Υ, άνδρες οι οποίοι έχουν φθάσει σε υψηλότερες βαθμίδες στην εκπαίδευση ενώ γυναίκες χαμηλότερης βαθμίδας εκπαίδευσης όπως λ.χ. γραμματείς.

Όσον αφορά την παρακολούθηση σεμιναρίων ή εκπαιδευτικών προγραμμάτων σχετικών με τους Η/Υ, ένα ποσοστό 68.4% παρακολούθησε διάφορα προγράμματα που διοργανώθηκαν είτε από την "Εταιρία Α" είτε από άλλους φορείς. Οι υπόλοιποι έμαθαν απλά και μόνο τον χειρισμό του μηχανήματος που χρησιμοποιούν είτε εμπειρικά είτε με τη βοήθεια συναδέλφου τους. Όσοι δεν παρακολούθησαν σεμινάρια Η/Υ κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του

ερωτηματολογίου σχολίασαν το γεγονός και επισήμαναν την αναγκαιότητα αυτών των σεμιναρίων στην ερευνήτρια.

Από τον Πίνακα 6.2. προκύπτει ότι οι άνδρες παρακολουθούν περισσότερα σεμινάρια από τις γυναίκες.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2.
Σεμινάρια σχετικά με τους Η/Υ που παρακολούθησαν κατά φύλο

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΦΥΛΟ				ΣΥΝΟΛΟ	
	Άνδρες		Γυναίκες		N	%
	N	%	N	%		
Παρακολούθησαν σεμινάρια	30	26.3 *	8	7.0	38	33.3
		78.9 **		21.1		
		38.5 ***		22.2		
Δεν παρακολούθησαν σεμινάρια	48	42.1	28	24.6	76	66.7
		63.2		36.8		
		61.5		77.8		
ΣΥΝΟΛΟ	78	68.4	36	31.6	114	100.0

$$\chi^2 = 2.24$$

$$D.F. = 1$$

$$P = .04$$

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό γραμμής

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό στήλης

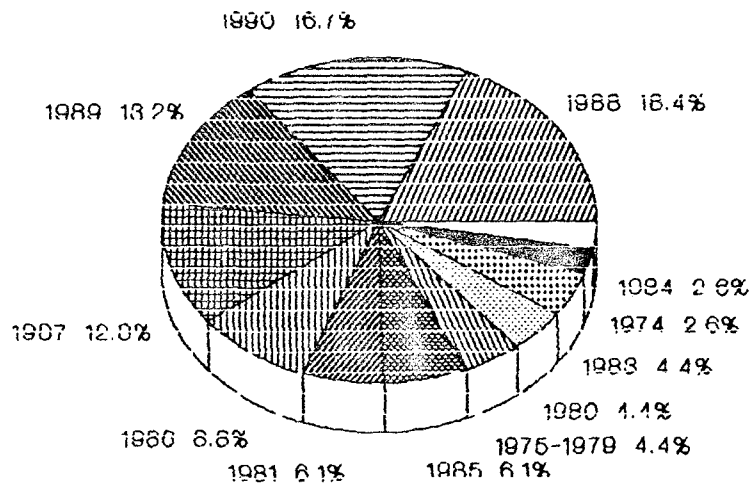
Στον Πίνακα 1 του Παραρτήματος Α (Π.1.) παρατείνονται συνοπτικά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα ως προς το φύλο ήτοι ηλικία, τόπος γέννησης, οικογενειακή κατάσταση, επάγγελμα πατέρα, εκπαίδευση - επιμόρφωση. Χαρακτηριστικά στα οποία αναφερθήκαμε λεπτομερέστερα σε προηγούμενες παραγράφους. Από τον Πίνακα Π.1. προκύπτει ότι το προφίλ του συμμετέχοντος στην έρευνα είναι άτομο κάτω των 29 ετών, γυναίκα, γεννημένη Αθήνα, Πειραιά ή Θεσ/νίκη, έγγαμη, της οποίας ο πατέρας έχει

εξαρτημένη σχέση εργασίας, έχει τελειώσει το λύκειο ή κάποιο Κέντρο Ελευθέρων Σπουδών και έχει παρακολουθήσει σεμινάρια που αναφέρονται στους Η/Υ.

β. Απασχόληση στην "Εταιρία Α"

Στον Πίνακα Π.2. παρατίθενται συνοπτικά αποτελέσματα τα οποία έχουν σχέση με την απασχόληση στην εταιρία και συσχετίζονται ως προς το φύλο. Από τον Πίνακα προκύπτει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα έχουν προσληφθεί μετά το 1984 (Διάγραμμα 6.5.), όταν αρχίζει και η σταδιακή εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρία. Οι περισσότεροι από αυτούς είναι γυναίκες,

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.5.
Έτος πρόσληψης στην "Εταιρία Α"

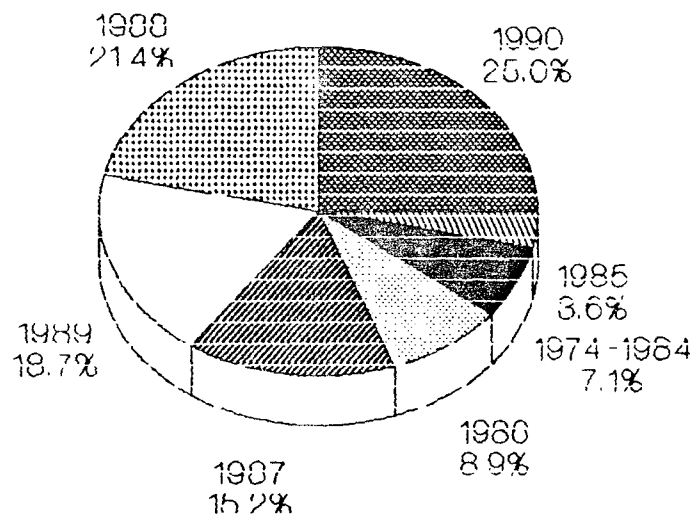


απασχολούνται σε θέση γραμματειακής υποστήριξης ή είναι υπάλληλοι γραφείου, βρίσκονται στο εισαγωγικό ιεραρχικό επίπεδο και θεωρούν ότι η εργασία τους είναι σχεδόν πάντα ενδιαφέρουσα. Η πλειονότητα, το 55.6% αυτών που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο, είναι γραμματείς και διοικητικοί υπάλληλοι γραφείου. Επειδή η εταιρία είναι παροχής υπηρεσιών, μεγάλος αριθμός ατόμων ασχολείται με διοικητικής φύσης κυρίως θέματα.

Από το Διάγραμμα 6.6., το οποίο απεικονίζει την ημερομηνία κατάληψης της θέσης, προκύπτει ότι υπάρχει μικρή κινητικότητα μέσα στην εταιρία. Ο Διευθυντής Προσωπικού-Διοικητικού της εταιρίας σε μία από τις συνεντεύξεις που παραχώρησε στην ερευνήτρια ανέφερε ότι η μέθοδο της εναλλαγής θέσεων εργασίας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.6.

Ημερομηνία κατάληψης της θέσης



άρχισε να χρησιμοποιείται συστηματικά μόνο την τελευταία διαιτία για αυτό παρουσιάζεται και μια στατικότητα στις θέσεις εργασίας.

Από τον Πίνακα 6.3. προκύπτει ότι όλοι οι αναλογιστές, οικονομικοί αναλυτές, Underwriter, χειριστές συστήματος(mainframe), προγραμματιστές- αναλυτές έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια σε αντίθεση με πολλούς διοικητικών κυρίως καθηκόντων υπαλλήλους που δεν παρακολουθήσαν τέτοια σεμινάρια.

Όσον αφορά το επίπεδο ιεραρχίας (Πίνακας Π.2.) στο οποίο ανήκουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα, το 67.9% ανήκει στο εισαγωγικό επίπεδο δηλαδή είναι απλοί υπάλληλοι, το 25.9% στο πρώτο επίπεδο ιεραρχίας δηλαδή είναι υπεύθυνοι κάποιας δραστηριότητας, το 3.6% ανήκουν ανάμεσα στο πρώτο και μέσο επίπεδο ιεραρχίας, και το 2.7% στο μέσο επίπεδο ιεραρχίας δηλαδή προϊστάμενοι τμήματος. Το επίπεδο ιεραρχικής κλίμακας στο οποίο ανήκει κάποιος υπάλληλος σχετίζεται με το βαθμό ευθύνης και τη θέση που κατέχει στην εταιρία. Αν λάβουμε υπόψη ότι η πλειονότητα εκείνων που συμμετέχει, όπως προαναφέραμε, ανήκει στο διοικητικό προσωπικό σε συνδυασμό με την πρόσληψη του 30% των ερωτωμένων την τελευταία διαιτία εξηγεί γιατί οι περισσότεροι ανήκουν στο εισαγωγικό επίπεδο της ιεραρχικής κλίμακας της εταιρίας. Από τον Πίνακα 6.4. φαίνεται ότι η κατάληψη υψηλότερου ιεραρχικού επιπέδου συνδέεται κατά κάποιο τρόπο με υψηλότερη βαθμίδα εκπαίδευσης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.3.

Κατανομή υπαλλήλων σύμφωνα με τη θέση που κατέχουν στην εταιρία
και τα σεμινάρια σχετικά με Η/Υ που παρακολούθησαν

ΘΕΣΗ ΠΟΥ ΚΑΤΕΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ				ΣΥΝΟΛΟ	
	Παρακολούθησαν		Δεν παρακολούθησαν		N	%
	N	%	N	%		
Γραμματέας	15	14.2 *	3	2.9	18	17.0
		83.3 **		15.7		
		20.3 ***		9.4		
Αναλογιστής	3	2.8	-	-	3	2.8
		100.0				
		4.1				
Διατρήτρια	2	1.9	1	.9	3	2.8
		66.7		33.3		
		2.7		3.1		
Οικονομικός αναλυτής	4	3.8	-	-	4	3.8
		100.0				
		5.4				
Underwriter	2	1.9	-	-	2	1.9
		100.0				
		2.9				
Χειριστής συστήματος	2	1.9	-	-	2	1.9
		100.0				
		2.7				
Προγραμματιστής/τρια	3	3.8	2	1.9	6	5.7
		66.7		33.3		
		5.4		6.3		
Προγρα/στής-αναλυτής	7	6.6	-	-	7	6.5
		100.0				
		9.5				
Υπάλληλος γραφείου	25	23.6	15	14.2	40	37.7
		62.5		37.5		
		33.8		46.9		
Υπεύθυνος τμήματος/ δραστηριότητας	8	7.5	5	4.7	13	12.3
		61.5		38.5		
		33.8		15.6		
Διακονιστής αποζη- μιώσεων	-	-	5	4.7	5	4.7
				100.0		
				15.6		
Άλλες ειδικότητες	2	1.9	1	.9	3	2.8
		66.7		33.3		
		2.7		3.1		
ΣΥΝΟΛΟ	74	69.8	32	30.2	106	100

 $\bar{X} = 22.40$

D.F. = 11

P = .001

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό γραμμής

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό στήλης

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.4.

Βαθμίδα εκπαίδευσης και ιεραρχικό επίπεδο στο οποίο βρίσκονται

Βαθμίδα Εκπαίδευσης	ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ				ΕΠΙΠΕΔΟ				ΣΥΝΟΛΟ	
	Εξασφαγικό		1ο επίπεδο		1ο & 2ο επίπεδο		Μέσο επίπεδο		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	26	24.5 *	13	12.3	-	-	-	-	39	36.8
		66.7 **		33.3						
		36.6 ***		44.8						
Κέντρα Ελευ- θέρων Σπουδών	21	19.9	6	5.7	-	-	1	.9	28	26.4
		75.0		21.4				3.6		
		29.0		20.7				25.0		
Ανωτερη Εκπαίδευση	3	2.8	-	-	-	-	-	-	3	2.8
		100.								
		4.2								
Ανωτατη Εκπαίδευση	19	17.9	7	6.6	2	1.9	1	.9	29	27.4
		65.5		24.1		6.9		3.4		
		26.8		24.1		100.0		25.0		
Μεταπτυχιακές Σπουδές	2	1.9	3	2.8	-	-	2	1.9	7	6.6
		28.6		42.9				28.6		
		2.8		10.3				50.0		
ΣΥΝΟΛΟ	71	67.0	29	27.4	2	1.9	4	3.8	106	100

$$\bar{x} = 23.04$$

$$D.F. = 12$$

$$P = .011$$

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σει αναφέρεται στο συνολικό ποσοσ

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σ αναφέρεται στο ποσοστό γραμμή

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σει αναφέρεται στο ποσοστό στήλης

Θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε ότι δεν απαιτείται απαραίτητα η κατοχή κάποιου πτυχίου για την κατάληψη μίας θέσης ευθύνης στην "Εταιρία Α". Η κατάληψη της θέσης φαίνεται να είναι αποτέλεσμα άλλων παραγόντων, οι οποίοι δεν αποτελούν αντικείμενο μελέτης της παρούσας έρευνας.

Η πλειονότητα των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η εργασία τους είναι ενδιαφέρουσα (Πίνακας 6.4.). Ο Πίνακας 6.5. δείχνει τη σχέση ιεραρχικού επιπέδου και τρόπου αντίδρασης των εργαζομένων στην παρούσα εργασία. Απο το Πίνακα 6.5. προκύπτει

ότι όσο ανεβαίνουν την ιεραρχική κλίμακα, οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν την εργασία τους πιο θετικά και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να την θεωρούν πάντα ενδιαφέρουσα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.5.
Ιεραρχικό επίπεδο και τρόπος αντιμετώπισης παρούσας εργασίας

ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ						ΣΥΝΟΛΟ	
	Λίγο ενδιαφέρουσα		Συνήθως ενδιαφέρουσα		Πάντα ενδιαφέρουσα		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Εισαγωγικό	11	10.4 *	28	26.4	33	31.1	72	67.9
		15.3 **		38.9		45.8		
		100.0 ***		75.7		56.9		
Πρώτο επίπεδο	-		7	6.6	20	18.9	27	25.5
				25.9		74.1		
				100.0		100.0		
Μεταξύ 1ου & 2ου επιπέδου	-		-		4	3.8	4	3.8
						6.9		
Μέσο επίπεδο	-		2	1.9	1	.9	3	2.8
				66.7		33.3		
				100.0		100.0		
ΣΥΝΟΛΟ	11	10.4	37	34.9!	58	54.7	106	100.0

$\chi^2 = 13.05$
D.F. = 6
P = .005

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό γραμμής

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό στήλης

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι θέσεις ευθύνης είναι περισσότερο απαλλαγμένες από τα στοιχεία ρουτίνας και οι ασχολούμενοι έχουν καθήκοντα που δίνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση στον εργαζόμενο.

γ. Ενασχόληση με τους Η/Υ

Στον Πίνακα Π.3. παρατείνονται οι ώρες ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ με διάφορες μεταβλητές που αναφέρονται στην ενασχόληση αυτή.

Από τον Πίνακα Π.3. προκύπτει ότι οι προγραμματιστές, οι αναλυτές καθώς και οι διατρήτριες ασχολούνται περισσότερες από 4 ώρες την ημέρα με τη χρήση Η/Υ σε αντίθεση με τους υπαλλήλους γραφείου που στην μεγάλη τους πλειονότητα ασχολούνται λιγότερο από 4 ώρες. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων, ανεξάρτητα από τις ώρες ημερήσιας απασχόλησής τους, ή δεν κάνουν καθόλου διαλείμματα ή κάνουν σε μη τακτά χρονικά διαστήματα, κάθε φορά που τελειώνουν μία ενότητα, ή όταν προκύψει επείγουσα εργασία. Η πλειονότητα εκείνων που κάνει διαλείμματα είναι λιγότερο από 5 λεπτά και δεν συσχετίζεται καθόλου με τις ώρες ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ. Όσοι κάνουν χρήση τερματικού φαίνεται να εργάζονται λιγότερο από δύο ώρες ημερησίως ενώ για όσους κάνουν χρήση ανεξάρτητου Η/Υ ή συνδυασμό ανεξάρτητου Η/Υ και τερματικού, η απασχόλησή τους κυμαίνεται από 2-6 ώρες.

Στον Πίνακα 6.6. βλέπουμε τη σχέση των ωρών της ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ και τον τρόπο αντιμετώπισης της παρούσας εργασίας. Από τον Πίνακα προκύπτει ότι όσοι απασχολούνται περισσότερο από 2 ώρες ημερησίως βρίσκουν την εργασία τους από συνήθως έως πάντα ενδιαφέρουσα με έμφαση προς το δεύτερο. Ενώ

όσοι ασχολούνται λιγότερο από 2 ώρες ημερησίως την βρίσκουν λίγο ενδιαφέρουσα έως συνήθως με τάση προς το δεύτερο. Κατά συνέπεια μία ενασχόληση με τον Η/Υ μεγαλύτερη των 2 ωρών ημερησίως συντελεί ώστε οι εργαζόμενοι να βρίσκουν την εργασία τους πιο ενδιαφέρουσα από μία μικρότερη απασχόληση.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε, όπως προκύπτει από τους Πίνακες 6.5. και 6.6., τόσο το υψηλότερο ιεραρχικό επίπεδο όσο και η ημερήσια ενασχόληση με τους Η/Υ πέραν των 2 ωρών, βοηθούνε τους εργαζομένους να θεωρούν την εργασίας περισσότερο ενδιαφέρουσα.

Από τον Πίνακα Π.4. προκύπτει ότι οι ήδη εκπαιδευμένοι στη χρήση Η/Υ τείνουν να ασχολούνται περισσότερες ώρες στον Η/Υ από τα άτομα που έμαθαν εμπειρικά ή εκπαιδεύτηκαν από κάποιο συνάδελφο.

Από τον Πίνακα Π.3. προκύπτει ότι ένα μεγάλο ποσοστό από τους συμμετέχοντες στην έρευνα χρησιμοποιούν ανεξάρτητους προσωπικούς υπολογιστές, αποτέλεσμα της μη συντονισμένης μέχρι πρόσφατα μηχανογραφικής οργάνωσης της εταιρίας η οποία γινόταν όπου υπήρχε άμεση ανάγκη, κατά επέκταση δε και η αγορά των Η/Υ γινόταν με τον ίδιο μη ορθολογικό τρόπο. Η τάση σήμερα είναι να συνδεθούν όλα αυτά τα μηχανήματα κατά διεύθυνση ή διευθύνσεις σε δίκτυο.

Από τον Πίνακα Π.5. φαίνεται ότι οι υπάλληλοι γενικών

διοικητικών καθηκόντων, όπως υπάλληλοι γραφείου, υπεύθυνοι δραστηριότητας, γραμματείς, τείνουν να μοιράζονται τον Η/Υ με πολλά άλλα άτομα σε αντίθεση με τους αναλογιστές, διατηρήτριες, προγραμματιστές, προγραμματιστές- αναλυτές οι οποίοι κάνουν

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.6.

Ώρες ημερησίας απασχόλησης και τρόπος αντιμετώπισης παρούσας εργασίας

ΏΡΕΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ						ΣΥΝΟΛΟ	
	Λίγο ενδιαφέρουσα		Συνήθως ενδιαφέρουσα		Πάντα ενδιαφέρουσα		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Λιγότερο από 1 ώρα	3	2.9 *	4	3.9	4	3.9	11	10.7
		27.3 **		36.4		36.4		
		27.3 ***		11.4		7.0		
1 - 2 ώρες	5	4.9	5	4.9	10	9.7	20	19.4
		25.0		25.0		50.0		
		45.5		14.3		17.5		
2 - 3 ώρες	1	1.0	6	5.8	6	5.8	13	12.6
		7.7		46.2		46.2		
		9.1		17.1		10.5		
3 - 4 ώρες	1	1.0	6	5.8	5	4.9	12	11.7
		8.3		50.0		41.7		
		9.1		17.1		8.8		
4 - 5 ώρες	-	-	2	1.9	8	7.8	10	9.7
		-		20.0		80.0		
		-		5.7		14.0		
5 - 6 ώρες	-	-	3	2.9	8	7.8	11	10.7
		-		27.3		72.7		
		-		8.6		14.0		
Περισσότερες από 6 ώρες	1	1.0	4	3.9	6	5.8	11	10.7
		9.1		36.4		54.5		
		9.1		11.4		10.5		
Κη σταθερή από 1/2 - 6 ώρες	-	-	5	4.9	10	9.7	15	14.6
		-		33.3		66.7		
		-		14.3		17.5		
ΣΥΝΟΛΟ	11	10.7	35	34.0	57	55.3	103	100

\bar{x} = 16.90

D.F. = 14

P = .003

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό γραμμής

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό της στήλης

σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις αποκλειστική χρήση του Η/Υ.

Τα άτομα που ασχολούνται με τους Η/Υ θεωρούν ως σημαντικότερα προσόντα που πρέπει να έχουν, τα ακόλουθα (κατά σειρά προτεραιότητας): ικανότητα συγκέντρωσης κατά την εκτέλεση της εργασίας, ικανότητα προσαρμογής στις τεχνολογικές εξελίξεις, σωστή σκέψη, προνοητικότητα - μεθοδικότητα και τη θέληση, καλή μνήμη όσο και γενικές γνώσεις.

Το 50.5% των ερωτηθέντων αποφάσισε να ασχοληθεί με τους Η/Υ μέσα από τη φύση της δουλειάς και τις ανάγκες της εταιρίας. Από τον Πίνακα 6.7. προκύπτει ότι οι άνδρες επιλέγουν μόνοι τους την ενασχόληση με τους Η/Υ σε αντίθεση με τις γυναίκες που φαίνεται να ωθούνται σε αυτή την ενασχόληση μέσα από την φύση της δουλειάς τους στην εταιρία.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.7.
Φύλο και επιλογή για ενασχόληση με τους Η/Υ

ΦΥΛΟ	ΕΠΙΛΟΓΗ ΓΙΑ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ Η/Υ						ΣΥΝΟΛΟ	
	'Ηταν δική μου		Δεν ήταν δική μου		Από τη φύση της δουλειάς		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Άνδρας	22	20.6 *	2	1.9	9	8.4	33	30.8
		66.7 **		6.1		27.3		
		47.8 ***		28.6		16.7		
Γυναίκα	24	22.4	5	4.7	45	42.1	74	69.2
		32.4		6.8		60.8		
		52.2		71.4		83.3		
ΣΥΝΟΛΟ	46	43.0	7	6.5	54	50.5	107	100

$\chi^2 = 11.33$
D.F. = 2
P = .000

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σ αναφέρεται στο συνολικό ποσο

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σ αναφέρεται στο ποσοστό γραμμ

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σ αναφέρεται στο ποσοστό της σ

Από τον Πίνακα 6.8. προκύπτει ότι όσοι επέλεξαν μόνοι τους αυτή την ασχολία εργάζονται περισσότερες ώρες μπροστά σε μία οθόνη σε αντίθεση με εκείνους που οδηγήθηκαν στην ασχολία αυτή μέσα από τη φουση της δουλειάς. Επιβεβαιώνεται αυτό που ευρέως

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.8.
 Ώρες ημερησίας απασχόλησης και επιλογή για ένασχιση με τους Η/Υ

ΩΡΕΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	ΕΠΙΛΟΓΗ ΓΙΑ ΕΝΑΣΧΙΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ Η/Υ		ΕΠΙΛΟΓΗ ΓΙΑ ΕΝΑΣΧΙΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ Η/Υ		ΣΥΝΟΛΟ			
	Ήταν δική μου		Δεν ήταν δική μου		Απο τη φουση της δουλειας			
	N	%	N	%	N	%		
Λιγότερο απο 1 ώρα	1	2.0 *	2	2.9	6	5.8	9	3.7
		11.1 **		22.2		66.7		
		2.3 ***		25.6		11.3		
1 - 2 ώρες	4	3.8	-	-	17	16.3	21	20.2
		19.0				81.0		
		9.1				32.1		
2 - 3 ώρες	2	1.9	2	1.9	9	8.7	13	12.5
		15.4		15.4		69.2		
		4.5		28.6		17.0		
3 - 4 ώρες	5	4.8	1	1.0	6	5.6	12	11.5
		41.7		8.3		50.0		
		11.4		14.3		11.3		
4 - 5 ώρες	7	6.7	-	-	4	3.8	11	10.6
		63.6				36.4		
		15.9				7.5		
5 - 6 ώρες	5	4.8	1	1.0	6	5.8	12	11.5
		41.7		8.3		50.0		
		11.4		14.3		11.3		
Περισσότερες απο 6 ώρες	6	5.8	1	1.0	4	3.8	11	10.6
		54.5		9.1		36.4		
		13.6		14.3		7.5		
Μη σταθερή απο 1/2 - 6 ώρες	14	13.5	-	-	1	1.0	15	14.4
		93.3				6.7		
		31.8				1.9		
ΣΥΝΟΛΟ	44	42.3	7	6.7	53	51.0	104	100

$\bar{x} = 37.48$
 $S.F. = 14$
 $P = 0.000$

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σειρά αναφέρεται στο ποσοστό γραμμής

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σειράς αναφέρεται στο ποσοστό της στήλης

υποστηρίζεται ότι όταν κάποιος επιλέξει την ενασχόλησή του τη φέρει σε πέρας με μεγαλύτερο ζήλο και κέφι.

Από τον Πίνακα 6.9. προκύπτει ότι τα άτομα που επέλεξαν μόνα τους την ενασχόληση με τους Η/Υ ήταν ήδη εκπαιδευμένα όταν προσλήφθηκαν στην εταιρία σε αντίθεση με εκείνους που οδηγήθηκαν σ'αυτή την ενασχόληση από τη φύση της εργασίας ή έμαθαν εμπειρικά το χειρισμό του μηχανήματος που χρησιμοποιούν ή εκπαιδεύτηκαν από συνάδελφούς τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.9.
Εκπαίδευση για τη χρήση και επιλογή για ενασχόληση με τους Η/Υ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ Η/Υ	ΕΠΙΛΟΓΗ ΓΙΑ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ Η/Υ		ΣΥΝΟΛΟ							
	Ήταν δική μου		Δεν ήταν δική μου							
	N	%	N	%						
Έμαθα εμπειρικά	4	3.8 *	4	3.8	9	8.7	17	16.3		
		23.5 **		23.5						52.9
		8.7 ***		57.1						17.6
Απο συνάδελφο	13	12.5	2	1.9	32	30.8	47	45.2		
		27.7		4.3		68.1				
		28.3		28.6		62.7				
Απο τον Ήρωο του τμήματος	1	1.0	-	-	2	1.9	3	2.9		
		33.3				66.7				
		2.2				3.9				
Εκπαίδευση εντός της εταιρίας	4	3.8	-	-	1	1.0	5	4.8		
		80.0				20.0				
		8.7				2.0				
Εκπαίδευση εκτός της εταιρίας	2	1.9	-	-	5	4.8	7	6.7		
		28.6				71.4				
		4.3				9.8				
Ήρουν ήδη εκπαιδευμένοι	22	21.2	1	1.0	2	1.9	25	24.0		
		88.0		4.0		8.0				
		47.8		14.3		3.9				
ΣΥΝΟΛΟ	46	44.2	7	6.7	51	49.0	104	100		

$\bar{x} = 40.03$

D.F. = 10

P = .000

* : Το πρώτο ποσοστό της κάθε σει αναφέρεται στο συνολικό ποσοστό

** : Το δεύτερο ποσοστό της κάθε σ αναφέρεται στο ποσοστό γραμμή

***: Το τρίτο ποσοστό της κάθε σει αναφέρεται στο ποσοστό της στ

δ. Λόγοι ενασχόλησης με τους Η/Υ

Οι σπουδαιότεροι λόγοι που τους οδήγησαν στην ενασχόληση με τους Η/Υ κατά σειρά προτεραιότητας είναι οι ακόλουθοι: ενδιαφέρουσα εργασία, καλύτερευση του αποτελέσματος, ευκαιρίες για επιμόρφωση, ευκαιρίες για ανάπτυξη και απλοποίηση της εργασίας, φύση της εργασίας και ανάγκες της εταιρίας, υπευθυνότητα και αίσθηση της ολοκλήρωσης.

Από τον Πίνακα 6.10. προκύπτει ότι όσοι επέλεξαν μόνοι τους

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.10.

Σχέση της Επιλογής για ενασχόληση με τους Η/Υ και Λόγων για ενασχόληση με τους Η/Υ

ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ Η/Υ	ΕΠΙΛΟΓΗ ΓΙΑ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ Η/Υ						ΣΥΝΟΛΟ			
	Ήταν δική μου επιλογή		Δεν ήταν δική μου επιλογή		Από τη φύση της δουλειάς		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
<u>ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ</u>										
Δεν απαιτείται	15	14.0	5	4.7	49	44.9	69	63.6	$\chi^2=34.17$	D.F. = 2
Απαιτείται	31	29.0	2	1.9	6	5.6	39	35.4	P=.000	
<u>ΚΑΛΥΤΕΡΕΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ</u>										
Δεν απαιτείται	21	19.6	4	3.7	43	40.2	68	63.9	$\chi^2=12.51$	D.F. = 2
Απαιτείται	25	23.4	3	2.8	11	10.3	39	36.4	P=.000	
<u>ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ</u>										
Δεν απαιτείται	20	18.7	5	4.7	49	45.8	74	69.2	$\chi^2=26.03$	D.F. = 2
Απαιτείται	26	24.3	2	1.9	5	4.7	33	30.8	P=.000	
<u>ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</u>										
Δεν απαιτείται	22	20.6	5	4.7	49	45.8	76	71.0	$\chi^2=22.23$	D.F. = 2
Απαιτείται	24	22.4	2	1.9	5	4.7	31	29.0	P=.000	
<u>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ- ΑΙΣΘΗΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ</u>										
Δεν απαιτείται	25	23.4	7	6.5	49	45.8	81	75.7	$\chi^2=20.28$	D.F. = 2
Απαιτείται	21	19.6	-	-	5	4.7	26	24.3	P=.000	

την ενασχόληση με τους Η/Υ τείνουν να θεωρούν ότι η ενδιαφέρουσα εργασία, η βελτίωση του αποτελέσματος της εργασίας, οι ευκαιρίες για επιμόρφωση, οι ευκαιρίες για ανάπτυξη, η υπευθυνότητα - το αίσθημα της ολοκλήρωσης τους οδήγησαν να ασχοληθούν με τους Η/Υ σε αντίθεση με εκείνους που ασχολήθηκαν με τους Η/Υ από τη φύση της δουλειάς και οι οποίοι θεωρούν ότι δεν απαιτούνται οι προαναφερθέντες λόγοι για να ασχοληθούν με τους Η/Υ.

ε. Προαγωγές και αποδοχές ενασχολουμένων με τους Η/Υ

Είναι γνωστή η σημασία που έχει η παραγωγικότητα σε σχέση με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας και ενδεχομένως τις αμοιβές σαν κίνητρο αποδοτικότητας, πλην όμως τα στοιχεία αυτά δεν ήταν δυνατόν να συγκεντρωθούν λόγω έλλειψης ενημέρωσης και αξιόπιστων στοιχείων. Από την έρευνα προέκυψε ότι η πλειονότητα των υπαλλήλων δεν γνωρίζει τις αποδοχές των συναδέλφων του, γεγονός που συμβαίνει στις περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις σήμερα ενώ ένα σημαντικό ποσοστό πιστεύει ότι οι αποδοχές των χρηστών Η/Υ δεν είναι υψηλότερες (Πίνακας 6.11.).

Συνοπτικά στον Πίνακα 6.11. παρουσιάζουμε πως οι συμμετέχοντες, ανάλογα με το ιεραρχικό επίπεδο στο οποίο βρίσκονται αντιμετωπίζουν το θέμα των προαγωγών και των αποδοχών τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.11.
Προαγωγές και αποδοχές των ενασχολουμένων με τους Η/Υ σε σχέση με το ιεραρχικό επίπεδο

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΗΤΕΣ	ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ				
	Εισαγωγικό %	Πρώτο %	Μέσο %	Μεταξύ πρώτου και μέσου %	
1. Περισσότερες ευκαιρίες για προαγωγή στους ενασχολούμενους με τους Η/Υ:					$\chi^2 = 6.38$ D.F. = 9 P = .244
- Ναι	14.7	5.9		2.0	
- Όχι	15.7	3.9			
- Ίσως	19.6	9.8	1.0	1.0	
- Δεν γνωρίζω	20.6	4.9		1.0	
2. Σχέση αποδοχών υπαλλήλων Η/Υ με εκείνους που δεν κάνουν χρήση:					$\chi^2 = 23.16$ D.F. = 9 P = .016
- Δεν είναι υψηλότερες	33.7	5.0	1.0		
- 15%-20% υψηλότερες	3.0	1.0	1.0		
- Δεν γνωρίζω τις αποδοχές των άλλων	35.6	13.9		4.0	
- Δεν αποτελεί καθοριστικό στοιχείο		2.0			

Ένα σχετικό ποσοστό 22.6% θεωρεί ότι δίνονται στους ενασχολούμενους με τους Η/Υ περισσότερες ευκαιρίες για προαγωγή, ενώ οι υπόλοιποι είτε είναι κατηγορηματικά αρνητικοί ή δεν γνωρίζουν ή εικάζουν πως δίνονται περισσότερες ευκαιρίες στα άτομα που ασχολούνται με τους Η/Υ.

στ. Παρούσα Εργασία

Τα πλέον θετικά στοιχεία της παρούσας εργασίας κατά σειρά προτεραιότητας είναι: ενδιαφέρουσα εργασία, ευκαιρίες για επιμόρφωση, υπευθυνότητα, και αίσθηση ολοκλήρωσης, συνθήκες

Εργασίας, σταθερότητα, και ασφάλεια εργασίας, κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται στο χώρο δουλειάς και αποδοχές.

Από τον Πίνακα Π.6. δεν προκύπτει κάποια εξάρτηση ανάμεσα στο ιεραρχικό επίπεδο και τα θετικά στοιχεία της παρούσας εργασίας.

Όταν αναφερόμαστε στην παρούσα εργασία περιλαμβάνονται τόσο τα διοικητικά καθήκοντα των εργαζομένων όσο και η χρήση του Η/Υ την οποία δεν ήταν δυνατόν να απομονώσουμε και να αξιολογήσουμε μόνη της.

Τα πλέον αρνητικά στοιχεία της παρούσας εργασίας κατά σειρά προτεραιότητας είναι: φόρτος εργασίας σε συνδυασμό με την έλλειψη χρόνου, ψυχολογικές πιέσεις και ανησυχία, υπερβολικός θόρυβος, χαμηλές αποδοχές και άλλα κίνητρα.

Από τον Πίνακα Π.6. δεν προκύπτει κάποια εξάρτηση ανάμεσα στο ιεραρχικό επίπεδο και τα αρνητικά στοιχεία της παρούσας εργασίας.

Οι πλέον σημαντικές προτάσεις που έγιναν για τη βελτίωση της παρούσας εργασίας είναι: εκπαίδευση, επιμόρφωση του προσωπικού, βελτίωση του τρόπου σχεδιασμού και οργάνωσης της εργασίας, ενημέρωση για τις επιπτώσεις των Η/Υ στην υγεία των χειριστών, παροχές που έχουν σχέση τόσο με το περιεχόμενο της εργασίας όσο και τις άλλες συνθήκες εργασίας, βελτίωση των

ευκαιριών για προαγωγή στους απασχολούμενους με Η/Υ.

Από τον Πίνακα Π.6. δεν προκύπτει η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ ιεραρχικού επιπέδου και των προτάσεων για βελτίωση της παρούσας εργασίας.

Στην προσπάθεια μας για διερεύνηση κάποιας σχέσης ανάμεσα στα θετικά, αρνητικά στοιχεία και των προτάσεων για βελτίωση της παρούσας εργασίας με άλλες μεταβλητές δημιουργήσαμε τον Πίνακα Π.7., από όπου όμως δεν προκύπτει καμμία τέτοια σχέση.

2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ Η/Υ

α. Ικανοποίηση από την απασχόληση στην "Εταιρία Α"

Η πλειονότητα των υπαλλήλων (49.0%) θεωρεί ότι η ικανοποίηση που αντλούν από την εργασία τους παρουσιάζει διακυμάνσεις.

Τα χαρακτηριστικά τα οποία επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.12., τα πλέον σημαντικά είναι: το αίσθημα ότι επιτυγχάνουν αξιόλογα αποτελέσματα, η δυνατότητα που δίνεται ώστε να αξιοποιήσουν τις ικανότητές τους, η προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση την οποία επιτυγχάνουν, το ενδιαφέρον της εργασίας, οι ευκαιρίες για επιμόρφωση.

Το 56.9% των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσαν ότι το στοιχείο της δουλειά τους που τους αρέσει περισσότερο είναι το ενδιαφέρον που έχει η εργασία αυτή καθαυτή.

Όσον αφορά ποιό είναι εκείνο το στοιχείο στη δουλειά τους που τους αρέσει λιγότερο, 47.6% των αποκριθέντων δήλωσαν ότι τίποτα ιδιαίτερα δεν υπάρχει που να τους αρέσει λιγότερο και το 44.7% η ρουτίνα και η μονοτονία της εργασίας τους. Παρατηρούμε ότι το στοιχείο ρουτίνας κάνει ιδιαίτερα έντονη την παρουσία σαν στοιχείο που ελκύει τους εργαζομένους λιγότερο, όπως αναμένεται εξάλλου σε μία βιομηχανία παραγωγής ασφαλειών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.12.
Χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ικανοποίηση
των εργαζομένων

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΕΠΙΔΡΑΣΗ			
	Δεν έχει σχέση %	Λίγο %	Αρκετά %	Πολύ %
1. Οι καλές προοπτικές για προαγωγή	4.7	20.7	21.7	52.9
2. Ο μεγάλος φόρτος εργασίας	3.9	4.9	23.5	23.6
3. Το ενδιαφέρον της εργασίας	-	4.1	11.2	84.7
4. Υπερηφάνεια λόγω των ευθυνών	4.3	23.1	22.1	50
5. Η σταθερότητα της εργασίας	3.8	22	15.4	58.7
6. Ο μισθός και άλλες οικονομικές παροχές	-	20	17.1	62.8
7. Η προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση	-	4	6	90
8. Οι διαπροσωπικές σχέσεις	-	9.9	13.9	76.2
9. Η εκτίμηση και ο σεβασμός	-	9.8	9.8	80.4
10. Το αίσθημα ότι επιτυγχάνουν αξιόλογα αποτελέσματα	-	-	-	100
11. Η δυνατότητα αξιοποίησης των ικανοτήτων τους	-	-	8.3	91.7
12. Το γόητρο της εργασίας	-	24.8	19.8	55.4
13. Η αναγνώριση της προσφοράς τους	-	9.2	9.2	81.6

Οι σημαντικότερες αλλαγές που πρέπει να γίνουν για την βελτίωση της ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία είναι οι παρακάτω: οικονομικά κίνητρα, ανάπτυξη καριέρας, προσωπική

ανάπτυξη, δυνατότητα μελέτης, έρευνας και παραγωγής ενδιαφέροντος έργου, εκπαίδευση, τεχνικές, οργανωτικές αλλαγές, βελτίωση του υπάρχοντος συστήματος.

Συνοπτικά στον Πίνακα Π.8. παρουσιάζεται το επίπεδο ικανοποίησης σε σχέση με διάφορες μεταβλητές. Από τον Πίνακα αυτόν προκύπτει ότι οι άνδρες που συμμετείχαν στην έρευνα φαίνεται να απολαμβάνουν ένα υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από τις γυναίκες των οποίων επίπεδο ικανοποίησης είναι περισσότερο κυμαινόμενο. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (63.1%) απολαμβάνει ένα επίπεδο ικανοποίησης είτε υψηλό είτε κυμαινόμενο και είναι ηλικίας από 25 έως 34 ετών. Το επίπεδο ικανοποίησης δεν φαίνεται να επηρεάζεται από της ώρες ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ.

β. Περιεχόμενο εργασίας

Εξετάζοντας το περιεχόμενο της εργασίας, στον Πίνακα 6.13. εμφανίζονται τα χαρακτηριστικά της εργασίας που έχουν επηρεαστεί από την εισαγωγή των Η/Υ. Παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά εκείνα που απαιτούνται όλο και περισσότερο μετά την εφαρμογή των Η/Υ είναι: η ποιότητα του έργου που προσφέρει ο εργαζόμενος, η ταχύτητα διεκπεραίωσης της εργασίας, η διαρκής ενημέρωση και επιμόρφωση, η αυξημένη υπευθυνότητα κατά την εκτέλεση του έργου, η ακρίβεια στην εκτέλεση της εργασίας, η απλούστευση της εργασίας και η συγκέντρωση κατά την εκτέλεση της εργασίας, το ενδιαφέρον και ο ζήλος για την εργασία, η

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.13.
Χαρακτηριστικά της εργασίας που έχουν επηρεαστεί από την εισαγωγή των Η/Υ

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΕΠΙΔΡΑΣΗ				
	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΣΧΕΣΗ	ΟΛΟ ΚΑΙ ΛΙΓΟΤΕΡΟ	ΚΑΜΜΙΑ ΑΛΛΑΓΗ	ΟΛΟ ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ	ΔΕΝ ΕΧΕΜΠΕΙΡ ΣΕ ΧΕΙΡ ΓΡΑΦΙΚ
	%	%	%	%	%
1. Ακρίβεια στην εκτέλεση της εργασίας	-	4.1	12.2	64.3	19.4
2. Ο όγκος εργασιών	-	13.2	9.9	56.1	20.9
3. Ταχύτητα διεκπεραίωσης του έργου	-	8.6	-	71	20.4
4. Απλούστευση της εργασίας	-	10.6	5.3	63.8	20.2
5. Ποιότητα του έργου που προσφέρει	-	-	6.5	73.1	20.4
6. Η ανεξαρτησία - αυτονομία	9.9	6.6	20.9	41.8	20.9
7. Η εναλλαγή των εργασιών	5.7	9.2	12.6	50.5	21.8
8. Ο σχεδιασμός	6.5	8.7	7.6	55.5	21.7
9. Η υπευθυνότητα	-	-	13.2	64.9	22
10. Η χρησιμοποίηση δικών τους ιδεών, πρωτοβουλία	-	9.1	17	52.3	21.6
11. Η κρίση	4.4	5.5	22	47.3	20.9
12. Η αξιοποίηση των ικανοτήτων τους	5.4	5.4	8.7	59.7	20.7
13. Ενδιαφέρον & ζήλος για την εργασία	-	-	18.2	60.2	21.6
14. Η συγκέντρωση κατά την εκτέλεση του έργου	-	4.4	11	63.8	20.9
15. Ο έλεγχος ρυθμού της εργασίας από από τον Πρ/νο	8.7	17.4	29.3	23.8	20.7
16. Η συνεργασία με άλλους ανθρώπους	4.2	22.9	13.5	39.6	19.8
17. Η ποικιλία στο περιεχόμενο του έργου	4.3	11.9	22.6	40.9	20.4
18. Αντικατάσταση σε περίπτωση απουσίας για μισή ώρα	11.4	20.5	27.3	19.4	21.6
19. Παρακολούθηση εργασιών τμημάτων συνδεδεμένων άμεσα με το δικό τους	14.3	14.3	9.9	40.7	20.9
20. Η διαρκής ενημέρωση και επιμόρφωση	-	4.5	8	65.9	21.6

αξιοποίηση των ικανοτήτων των ατόμων που ασχολούνται με τους Η/Υ, κ.λπ. Τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται όλο και λιγότερο μετά την εφαρμογή των Η/Υ είναι: η συνεργασία με άλλους ανθρώπους, ο έλεγχος του ρυθμού της εργασίας από τον προϊστάμενο, η παρακολούθηση εργασιών άλλων τμημάτων που συνδέονται άμεσα με τις εργασίες του τμήματος που ανήκει ο κάθε υπάλληλος, κ.λπ.

γ. Επιπτώσεις των Η/Υ στο άτομο

Διαπιστώθηκαν τα πιο κάτω πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ για το άτομο μέσα στην επιχείρηση (κατά σειρά προτεραιότητας): Κάνει την εργασία ευκολότερη, ενδιαφέρουσα εργασία που εξασφαλίζει η ενασχόληση με τους Η/Υ καθώς και μειωμένο όγκο εργασιών, απασχόληση με κάτι πάνω στο οποίο θα πρέπει να είναι διαρκώς ενημερωμένοι, δίνει περισσότερες ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη και ολοκλήρωση

Αναφορικά με τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ για το άτομο μέσα στην επιχείρηση ένα ποσοστό 46.7% των αποκριθέντων θεωρεί ότι δεν υπάρχει κανένα μειονέκτημα*. Το 21.9% θεωρεί ότι ο Η/Υ κάνει την εργασία περισσότερο μονότονη και επαναληπτική, ενώ τα άλλα ποσοστά δεν είναι άξια λόγου.

Στον Πίνακα 6.14. παρουσιάζονται τα τρία σημαντικότερα πλεονεκτήματα από τη χρήση των Η/Υ για το άτομο σε σχέση με τις ώρες ημερήσιας ενασχόλησης με τον Η/Υ. Από τον Πίνακα

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.14.
Επιπτώσεις των Η/Υ στο άτομο και ώρες ενασχόλησης στον Η/Υ

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΗΤΕΣ	ΩΡΕΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Η/Υ							Κυμια- νεται %
	1< %	1-2 %	2-3 %	3-4 %	4-5 %	5-6 %	>6 %	
1. Πλεονεκτήματα των Η/Υ:								
α. Κάνει την εργασία ευκολότερη								\bar{x} = 21.59
- Ναι	9.0	18.0	4.5	8.1	8.1	8.1	7.2	4.5
- Όχι	1.8	2.7	7.2	2.7	1.8	2.7	3.6	9.9
								D.F.=7
								P=.004
β. Κάνει την εργασία πιο ενδια- φέρουσα								\bar{x} = 11.99
- Ναι	2.7	6.3	5.4	8.1	6.3	7.2	5.4	8.1
- Όχι	8.1	14.4	6.3	2.7	3.6	3.6	5.4	6.3
								D.F.=7
								P=.01
γ. Μειώνει τον όγκο δουλειάς								\bar{x} = 11.70
- Ναι	6.3	9.9	9.0	6.3	5.4	4.5	2.7	3.6
- Όχι	4.5	10.8	2.7	4.5	4.5	6.3	8.1	10.8
								D.F.=7
								P=.006
2. Μειονεκτήματα των Η/Υ:								
α. Κανένα μειονέκτημα								\bar{x} = 10.59
- Ναι	6.3	8.1	7.2	2.7	7.2	2.7	3.6	6.3
- Όχι	4.5	12.6	4.5	8.1	2.7	8.1	7.2	8.1
								D.F.=7
								P=.26

αυτόν προκύπτει ότι όσοι θεωρούν ως πλεονέκτημα των Η/Υ ότι κάνει την εργασίας τους ευκολότερη απασχολούνται στον Η/Υ λιγότερο από 2 ώρες την ημέρα. Όσοι θεωρούν ότι κάνει την εργασία τους πιο ενδιαφέρουσα εργάζονται από 3 έως 6 ώρες ενώs όσοι θεωρούν ότι μειώνει τον όγκο δουλειάς εργάζονται λιγότερο από 5 ώρες.

Αναφορικά με τα μειονεκτήματα η πλειονότης των συμμετεχόντων θεωρεί ότι δεν υπάρχει κανένα μειονέκτημα.

Όσον αφορά τον τρόπο που η εισαγωγή Η/Υ επηρεάζει την

καριέρα του υπαλλήλου γραφείου, 20.4% των αποκριθέντων θεωρεί ότι δεν υπάρχει διαφορά, 73.1% ότι την επηρεάζει προς το καλύτερο, ενώ 6.5% δεν έχει άποψη επί του θέματος.

δ. Εργασιακές - Ανθρώπινες σχέσεις

Όσον αφορά τη συμμετοχή των εργαζομένων στο σωματείο τους, 60% είναι τακτικά μέλη του, 33.3% δεν ανήκουν στο σωματείο, 6.7% δεν ξέρουν εάν είναι μέλη του σωματείου.

Στον Πίνακα 6.15. απεικονίζεται συνοπτικά η συμμετοχή στο εργατικό συνδικάτο σε σχέση με την πληροφόρηση αναφορικά με την εισαγωγή των Η/Υ και τις επιπτώσεις των Η/Υ στην ανάπτυξη φιλικών σχέσεων. Από τον πίνακα αυτό προκύπτει ότι η πλειονότητα εκείνων που είναι μέλη εργατικού συνδικάτου, είτε πληροφορήθηκαν επίσημα την εισαγωγή των Η/Υ είτε η εφαρμογή είχε αρχίσει πριν την πρόσληψή τους. Τα μέλη του εργατικού συνδικάτου φαίνεται ότι αποδέχονται καλύτερα τη νέα τεχνολογία από τα μη μέλη.

ε. Επιπτώσεις των Η/Υ στην υγεία

Όσον αφορά τα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στην "Εταιρία Α" και που αποδίδουν στην ενασχόλησή τους με τους Η/Υ, κατά σειρά προτεραιότητας αναφέρονται τα εξής: οφθαλμική κόπωση και πόνοι, δυνατοί πονοκέφαλοι, προβλήματα όρασης, π.χ. αύξηση μυωπίας, αύξηση του άγχους,

υπερένταση. Ένα σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων αναφέρουν ότι δεν έχουν πρόβλημα

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.15.
Συμμετοχή στο εργατικό συνδικάτο και πληροφόρηση αναφορικά με τους Η/Υ.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΝΤΕΣ	ΜΕΛΟΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΣΥΝΔΙΚΑΤΟΥ			
	Ναι %	Όχι %	Δεν γνωρίζω %	
1. Πληροφόρηση αναφορικά με την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρία:				$\chi^2= 6.42$ D.F.= 4 P= .08
- Επίσημα	16.8	6.9		
- Δεν θυμάμαι	2.0		1.0	
- Η εφαρμογή είχε αρχίσει πριν την πρόσληψή μου	42.6	24.8	5.9	
2. Επιπτώσεις των Η/Υ στην ανάπτυξη φιλικών σχέσεων:				$\chi^2= 19.91$ D.F.= 10 P= .012
- Δεν υπάρχει δυνατότητα	3.3	1.1	1.1	
- Μόνο με υπαλλήλους που χρησιμοποιούν Η/Υ	26.1	7.6	2.2	
- Με υπαλλήλους που δεν χρησιμοποιούν Η/Υ	4.3	2.2		
- Συντελεί στην κοινωνική απομόνωση	16.3	14.1		
- Τόσο με χρήστες όσο και μη χρήστες	5.4	2.2		
- Καμία επίπτωση	4.3	5.4	4.3	
3. Εργατικό συνδικάτο				$\chi^2= 47.13$ D.F.= 6 P=.00
- Υπάρχει εργατικό συνδικάτο	59.0	18.1	1.9	
- Δεν υπάρχει εργατικό συνδικάτο		2.9		
- Δεν ξέρω		9.5	4.8	
- Είναι σύλλογος και όχι συνδικάτο	1.0	2.9		

Τρεις(3) από τις σημαντικότερες λύσεις που προτείνονται, από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, για να ξεπεραστούν τα προβλήματα υγείας που προκαλούνται από τη χρήση των Η/Υ, κατά

σειρά προτεραιότητας είναι: η χρήση φίλτρων οθόνης, η καλύτερη οργάνωση των εργασιών ώστε να υπάρχει κάποιο περιθώριο χρόνου μέσα στο οποίο θα κινηθεί ο υπάλληλος για να διεκπεραιώσει την δουλειά του, και η καλύτερη οργάνωση της εργασίας, ώστε ο κάθε υπάλληλος πέρα από τον χειρισμό Η/Υ να ασχολείται και με άλλα καθήκοντα.

στ. Επιπτώσεις από την εισαγωγή των Η/Υ στην "Εταιρία Α"

Η εταιρία αντιμετώπισε τα παρακάτω σημαντικά προβλήματα κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής: (α) τεχνικά προβλήματα, και (β) προβλήματα επιμόρφωσης προσωπικού. Τα τεχνικά αλλά και τα προβλήματα επιμόρφωσης του προσωπικού τονίστηκαν ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων με στελέχη της επιχείρησης, όπως λ.χ. από το Διευθυντή Προσωπικού - Διοικητικού και από τον πρώην Διευθυντή του Μηχανογραφικού Κέντρου της εταιρίας, ο οποίος έζησε από κοντά τις τεχνολογικές αυτές αλλαγές.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ένα υψηλό ποσοστό των συμμετεχόντων δε μπόρεσαν να απαντήσουν στην εν λόγω ερώτηση επειδή δεν ανήκαν στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας πριν την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής. Η επέκταση της τεχνολογικής αλλαγής σε όλες σχεδόν τις δραστηριότητες της "Εταιρίας Α" χρονολογείται μετά το 1984 και, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5, η πλειονότητα των υπαλλήλων της εταιρίας (75%) προσλήφθηκε

μετά το 1984, άρα είναι πολύ φυσικό να μην γνωρίζουν τη συνέβαινε στην εταιρία πριν το 1984.

Το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετώπισε η εταιρία μετά την τεχνολογική αλλαγή είναι τα τεχνικά προβλήματα. Η εταιρία έδωσε έμφαση στις εξής λύσεις για την επίλυση των προβλημάτων που προκλήθηκαν από την εισαγωγή των Η/Υ: (α) οργανωτικές βελτιώσεις, και (β) προσδιορισμός του προβλήματος τοπικά και αναζήτηση λύσεων με τη συμμετοχή των εργαζομένων.

Τα τρία(3) σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει ακόμη και σήμερα η εταιρία είναι: τεχνικά, επιμόρφωσης προσωπικού και οργανωτικά προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά όπως, διαπιστώθηκε και από τη μελέτη περιπτώσεως, η εταιρία τα αντιμετώπισε σε όλες τις φάσεις της τεχνολογικής αλλαγής και τα αντιμετωπίζει ακόμη και σήμερα, παρόλες τις προσπάθειες που έγιναν και γίνονται για την επίλυσή τους, βλέπε περισσότερες λεπτομέρειες στο κεφάλαιο 5.

Στον Πίνακα Π.9. παρουσιάζονται τα προβλήματα της τεχνολογικής αλλαγής στην εταιρία σε σχέση με το ιεραρχικό επίπεδο καθώς και οι προτεινόμενες λύσεις. Τα προβλήματα τεχνικής φύσεως και επιμόρφωσης προσωπικού που η εταιρία αντιμετώπισε κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής θεωρήθηκαν ιδιαίτερα σημαντικά από το πρώτο επίπεδο ιεραρχίας ενώ φαίνονται να αγνοήθηκαν από το εισαγωγικό επίπεδο. Όπως προκύπτει από τον προαναφερθέντα Πίνακα λίγα έχουν να

προτείνουν οι εργαζόμενοι αναφορικά με τις λύσεις που θα έπρεπε να δοθούν.

ζ. Μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ

Σχετικά με τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ στην "Εταιρία Α", πολλοί από τους συμμετέχοντες στην έρευνα επεσήμαναν ότι δεν έχουν σφαιρική αντίληψη για τις αλλαγές που συμβαίνουν στην εταιρία σε όλη τους την έκταση και κατά συνέπεια δεν μπορούν να μιλήσουν ούτε για τα πλεονεκτήματα αλλά ούτε και για τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ στην εταιρία. Οι περισσότεροι από τους μετέχοντες αναφέρθηκαν περισσότερο στα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αποκομίζουν καθημερινά από τον μικροχώρο μέσα στον οποίο οι ίδιοι κινούνται, δηλαδή του Τμήματος ή της Διεύθυνσης στην οποία ανήκουν.

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ στην εταιρία είναι: η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, η ταχύτερη διεκπεραίωση και βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και η μείωση του όγκου εργασιών. Τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ είναι: κανένα πρόβλημα, τεχνικά προβλήματα και η πρόκληση προβλημάτων υγείας.

Στον Πίνακα 6.16. παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα σε σχέση με τις ώρες ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.16.
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ στην εταιρία
σε σχέση με τις ώρες ημερησίας ανασκόλησης στον Η/Υ

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΩΡΕΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Η/Υ							Κυμαί- νεται %	
	1< %	1-2 %	2-3 %	3-4 %	4-5 %	5-6 %	>6 %		
1. Πρώτο πλεονέκτημα από την εφαρ- μογή των Η/Υ στην εταιρία, τα- χύτερη εξυπηρέτηση των πελατών:									$\chi^2 = 11.25$
- Ναι	4.5	9.0	.9	1.8	9.9	.9	3.6	2.7	D.F. = 7
- Όχι	6.3	11.7	10.8	9.0	8.1	9.9	7.2	11.7	P = .04
2. Πρώτο μειονέκτημα από την εφαρ- μογή των Η/Υ στην εταιρία, κα- νενα μειονέκτημα:									$\chi^2 = 8.51$
- Ναι	4.5	1.8	2.7	2.7	3.6	1.8	4.5	2.7	D.F. = 7
- Όχι	6.3	18.9	9.0	8.1	6.3	9.0	6.3	11.7	P = .38

3. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

α. Δημογραφικά στοιχεία

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι γυναίκες ηλικίας μικρότερης των 30 ετών, έχουν γεννηθεί σε πολύ μεγάλα αστικά κέντρα και ο πατέρας τους έχει εξαρτημένη σχέση εργασίας. Η εκπαίδευσή τους για το χειρισμό Η/Υ έγινε είτε με δική τους πρωτοβουλία είτε από την ίδια την επιχείρηση. Οι άνδρες όμως τείνουν να επιμορφώνονται περισσότερο από τις γυναίκες και κυρίως οι αναλογιστές, οι οικονομικοί αναλυτές, προγραμματιστές - αναλυτές σε αντίθεση με τους διοικητικούς υπαλλήλους.

β. Απασχόληση στην "Εταιρία Α"

Η πλειονότητα των υπαλλήλων της εταιρίας έχουν προσληφθεί μετά το 1984 και έχοντας υπόψη ότι ο μέσος όρος ηλικίας των υπαλλήλων είναι μικρός τα προβλήματα που αντιμετώπισε η εταιρία κατά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας είναι ελάχιστα.

Η πλειονότητα των ερωτηθέντων είναι διοικητικοί υπάλληλοι γραφείου, βρίσκονται στο εισαγωγικό επίπεδο της ιεραρχίας και θεωρούν ότι η εργασία τους είναι σχεδόν πάντα ενδιαφέρουσα και δημιουργική. Οι περισσότεροι υπάλληλοι πέραν από την ενασχόλησή τους με τον Η/Υ ασχολούνται και με άλλα διοικητικής φύσης καθήκοντα, γεγονός που λειτουργεί σαν επέκταση του έργου

(job enlargement) με αποτέλεσμα να μην καθίστανται οι εργασίες μονότονες και επαναληπτικές συνέπεια της εναλλαγής καθηκόντων.

γ. Ενασχόληση με τους Η/Υ

Η πλειονότητα των ενασχολουμένων με τους Η/Υ απασχολείται μπροστά σε μία οθόνη λιγότερο από 4 ώρες την ημέρα, δεν κάνει καθόλου διαλείμματα ή κάνει σε μη τακτά χρονικά διαστήματα. Όσον αφορά την εκπαίδευση που έχουν πάρει για τον χειρισμό του μηχανήματος που χρησιμοποιούν, η πλειονότητα έχει εκπαιδευτεί από συνάδελφο τους ή ήταν ήδη εκπαιδευμένοι κατά την πρόσληψη.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες αναγκάστηκαν να ασχοληθούν με τους Η/Υ από τη φύση της δουλειάς -αυτό τείνει να γίνεται πιο έντονο στις γυναίκες από ότι στους άνδρες. Οι επιλέγοντες μόνοι τους την ενασχόληση με τους Η/Υ, δηλαδή άνδρες, τείνουν να ασχολούνται περισσότερες ώρες με τον Η/Υ.

Αποτέλεσμα της "άναρξης" ανάπτυξης της σύγχρονης τεχνολογίας στην "Εταιρία Α" είναι η μεγάλη χρήση (36%) ανεξάρτητων Η/Υ (P.C.), ενώ μόνο τα τελευταία χρόνια υπάρχει η τάση σύνδεσης των ανεξάρτητων αυτών μηχανών σε δίκτυο. Ένας μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων κάνει χρήση ατομικών Η/Υ (33.7%) και είναι κυρίως προγραμματιστές, αναλυτές, αναλογιστές, διατρήτριες ενώ οι υπόλοιποι μοιράζονται τον ίδιο Η/Υ από 2 έως 6 άτομα.

Τα προσόντα που θα πρέπει να έχουν όσοι επιθυμούν να ασχοληθούν με τους Η/Υ είναι: Ικανότητα συγκέντρωσης κατά την εκτέλεση της εργασίας, ικανότητα προσαρμογής στις τεχνολογικές εξελίξεις, σωστή σκέψη, προνοητικότητα - μεθοδικότητα, θέληση, καλή μνήμη και γενικές γνώσεις.

δ. Λόγοι ενασχόλησης με τους Η/Υ

Οι σημαντικότεροι λόγοι που οδήγησαν τους χρήστες Η/Υ να ασχοληθούν με τους Η/Υ είναι: ενδιαφέρουσα εργασία, καλύτερευση του αποτελέσματος, ευκαιρίες για συνεχή επιμόρφωση που τους δίνονται ώστε να παρακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις, ευκαιρίες για ανάπτυξη, απλοποίηση της εργασίας που συνεπάγεται η χρήση Η/Υ, φύση της εργασίας και οι ανάγκες της εταιρίας, υπευθυνότητα - αίσθηση ολοκλήρωσης.

ε. Προαγωγές και αποδοχές ενασχολουμένων με τους Η/Υ

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν έχει κατασταλαγμένη άποψη για το εάν η γνώση των Η/Υ βοηθά στην ιεραρχική προώθηση των εργαζομένων. Όσον αφορά την επίδραση στις αποδοχές, ένα μεγάλο ποσοστό των αποκριθέντων δεν θεωρεί ότι οι αποδοχές επηρεάζονται από τις γνώσεις των Η/Υ (38.8%) ενώ η συντριπτική πλειοψηφία παραδέχεται ότι δεν γνωρίζει τις αποδοχές των υπολοίπων συναδέλφων και ως εκ τούτου δεν μπορεί να κάνει συγκρίσεις.

στ. Παρούσα εργασία

Ως θετικά στοιχεία της εργασίας τους οι συμμετέχοντες στην

έρευνα θεωρούν ότι είναι: Η ενδιαφέρουσα εργασία, οι ευκαιρίες για επιμόρφωση, η υπευθυνότητα, η αίσθηση της ολοκλήρωσης, οι συνθήκες εργασίας, η σταθερότητα, η ασφάλεια της εργασίας, οι κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται στο χώρο εργασίας και οι αποδοχές.

Όταν κάνουμε χρήση του όρου παρούσα εργασία αναφερόμαστε και στα λοιπά καθήκοντα των υπαλλήλων πέραν από τη χρήση των Η/Υ. Δεν μπορέσαμε να απομονώσουμε μόνο την χρήση των Η/Υ και να την μετρήσουμε.

Ως πλέον αρνητικά στοιχεία της παρούσας εργασίας θεωρούν ότι είναι: ο φόρτος εργασίας σε συνδυασμό με την έλλειψη χρόνου, οι ψυχολογικές πιέσεις και η ανησυχία την οποία αισθάνονται, ο υπερβολικός θόρυβος και οι χαμηλές αποδοχές και τα άλλα κίνητρα. Ο υπερβολικός θόρυβος προέρχεται κυρίως από τους εκτυπωτές, ενώ από την εταιρία γίνεται μία προσπάθεια κάλυψης των μνημάτων αυτών με ειδικές κουκούλες (hoods) για τον περιορισμό του θορύβου, το μέτρο αυτό όμως επί του παρόντος έχει εφαρμοστεί σε λίγες Υπηρεσίες, με αποτέλεσμα να δημιουργείται δυσαρέσκεια στους εργαζόμενους.

Οι προτάσεις που έγιναν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα για βελτίωση της παρούσας εργασίας είναι να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην Εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού, να βελτιωθεί ο τρόπος σχεδιασμού και οργάνωσης της εργασίας ούτως ώστε να υπάρξει μία ομαλή ροή των εργασιών και να μειωθούν οι περίοδοι

έντασης, να ενημερωθεί το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας για τις επιπτώσεις των Η/Υ στην υγεία των χειριστών, να βελτιωθούν οι παροχές που έχουν σχέση τόσο με το περιεχόμενο της εργασίας όσο και τις άλλες συνθήκες εργασίας και τέλος να βελτιωθούν οι ευκαιρίες για προαγωγή των απασχολούμενων με τους Η/Υ.

Αναφορικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες Η/Υ στη συνεργασία τους με τους άλλους υπαλλήλους που δεν χειρίζονται Η/Υ, σε γενικές γραμμές δεν θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως σοβαρά προβλήματα.

2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ Η/Υ

α. Ικανοποίηση από την απασχόληση στην "Εταιρία Α"

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα έχει δηλώσει ότι το επίπεδο ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία τους παρουσιάζει διακυμάνσεις, άλλοτε είναι υψηλό και άλλοτε χαμηλό. Τα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ικανοποίηση θετικά κατά σειρά προτεραιότητας είναι: το αίσθημα ότι επιτυγχάνουν αξιόλογα αποτελέσματα (100%), η δυνατότητα αξιοποίησης των ικανοτήτων τους (91.7%), η προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση (90%), το ενδιαφέρον της εργασίας (84.7%), οι ευκαιρίες για επιμόρφωση (83.2%), η αναγνώριση της προσφοράς τους (81.6%) και η εκτίμηση και ο σεβασμός (80.4%).

Εκείνο που αρέσει στους συμμετέχοντες περισσότερο από τη

δουλειά τους είναι η εργασία αυτή καθαυτή ενώ εκείνο που τους αρέσει λιγότερο είναι η ρουτίνα και η μονοτονία της εργασίας (44.7%). Ένα σημαντικό ποσοστό (47.6%) δηλώνει ότι δεν υπάρχει κάτι που να μην τους αρέσει στην εργασία τους.

Προτάσεις που έχουν γίνει από τους συμμετέχοντες αναφορικά με τη βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης που αντλείται από την εργασία είναι να βελτιωθούν τα παρεχόμενα οικονομικά κίνητρα από την εταιρία, να δοθεί έμφαση στην ανάπτυξη καριέρας, να γίνει έρευνα για την παραγωγή ενδιαφέροντος έργου, να δοθεί έμφαση στην εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη, να γίνουν βελτιώσεις τεχνικές και οργανωτικές και η βελτίωση του ήδη υπάρχοντος μηχανογραφικού συστήματος.

β. Περιεχόμενο της εργασίας

Όσον αφορά το περιεχόμενο του έργου ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δουν τις διαφορές που προκάλεσε στην εργασία τους η εισαγωγή των Η/Υ. Το 1/5 των συμμετεχόντων δεν έχει εμπειρία σε χειρογραφικό σύστημα είτε λόγω της φύσης της δουλειάς (π.χ. προγραμματιστές - αναλυτές) είτε επειδή προσλήφθηκαν πρόσφατα και είχε ήδη αρχίσει η τεχνολογική αλλαγή στην εταιρία. Οι αποκριθέντες θεωρούν τα πιο κάτω χαρακτηριστικά είναι εκείνα που απαιτούνται όλο και περισσότερο για την εκτέλεση της εργασίας, κατά σειρά προτεραιότητας: η βελτίωση της ποιότητας του έργου που προσφέρει ο εργαζόμενος (73.1%), η αύξηση της ταχύτητας

διεκπεραίωσης του έργου (71%), η διαρκής ενημέρωση και επιμόρφωση (65.9%), η υπευθυνότητα (64.9%), η ακρίβεια στην εκτέλεση της εργασίας (64.3%), η απλούστευση της εργασίας (63.8%), η συγκέντρωση κατά την εκτέλεση του έργου (63.8%) και το ενδιαφέρον και ζήλος για την εργασία (60.2%).

γ. Επιπτώσεις των Η/Υ στο άτομο

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα κατέληξαν ότι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ για το άτομο μέσα στην επιχείρηση είναι τα εξής: η εργασία τους γίνεται ευκολότερη, περισσότερο ενδιαφέρουσα, μειώνεται ο φόρτος εργασίας, ασχολούνται με εργασία στην οποία θα πρέπει να είναι διαρκώς ενημερωμένοι και η εργασία τους δίνει περισσότερες ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη και ολοκλήρωση.

Οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι δεν υπάρχουν σοβαρά προβλήματα από την εισαγωγή των Η/Υ. Οι περισσότεροι (73.1%) θεωρούν ότι η καριέρα του υπαλλήλου γραφείου επηρεάζεται θετικά από την εισαγωγή των Η/Υ.

δ. Εργασιακές - ανθρώπινες σχέσεις

Στην εταιρία υπάρχει εργασιακό συνδικάτο το οποίο θεωρείται από τους περισσότερους εργαζομένους μάλλον πολιτιστικός σύλλογος παρά όργανο των εργαζομένων για την προώθηση των αιτημάτων τους.

Δεδομένου ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι είναι σχετικά νέοι,

η εφαρμογή των Η/Υ έχει αρχίσει πριν την πρόσληψή τους στην εταιρία. Όσον αφορά τις επιπτώσεις των Η/Υ στις ανθρώπινες σχέσεις που αναπτύσσονται στο χώρο εργασίας, οι απόψεις των συμμετεχόντων δεν είναι πλήρως ξεκαθαρισμένες. Το 51% πιστεύει ότι μπορούν να αναπτυχθούν κάποιες μορφής φιλικές σχέσεις ενώ ένα σημαντικό ποσοστό 34.7% θεωρεί είτε ότι συντελούν στην κοινωνική απομόνωση του ατόμου είτε ότι δεν υπάρχει δυνατότητα ανάπτυξης φιλικών σχέσεων.

ε. Επιπτώσεις των Η/Υ στην υγεία

Τα κυριότερα προβλήματα υγείας που οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν είναι τα εξής: οφθαλμική κόπωση και πόνοι, δυνατοί πονοκέφαλοι, πρόβλημα που το αντιμετωπίζουν οι γυναίκες περισσότερο από τους άνδρες, αύξηση μυωπίας, αύξηση άγχους και υπερένταση.

Οι λύσεις που προτείνουν είναι: η χρήση φίλτρων οθόνης, η καλύτερη οργάνωση των εργασιών ώστε να υπάρχει κάποιο περιθώριο χρόνου μέσα στο οποίο θα μπορέσει να κινηθεί ο υπάλληλος για να διεκπεραιώσει την εργασία του και η καλύτερη οργάνωση της εργασίας ώστε ο κάθε υπάλληλος πέρα από το χειρισμό Η/Υ να ασχολείται και με άλλα καθήκοντα.

στ. Επιπτώσεις από την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρία

Τα κυριότερα προβλήματα που η εταιρία αντιμετώπισε κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής αλλά και μετά την τεχνολογική αλλαγή είναι τεχνικά και επιμόρφωσης προσωπικού. Τα ίδια

προβλήματα η εταιρία αντιμετωπίζει ακόμη και σήμερα πλέον των οργανωτικών, παρόλες τις προσπάθειες που έκανε για οργανωτικές κυρίως βελτιώσεις με τη βοήθεια και των εργαζομένων.

ζ. Μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ για την εταιρία, όπως τα βιώνουν οι εργαζόμενοι της, είναι: η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, η ταχύτερη διεκπεραίωση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μείωση του όγκου εργασιών.

Τα κυριότερα μειονεκτήματα είναι: τεχνικά προβλήματα που αντιμετωπίζει η εταιρία καθώς και η πρόκληση προβλημάτων υγείας από την χρήση των Η/Υ.

Το πρόβλημα έρευνας όπως αυτό ορίστηκε ήδη στο Κεφάλαιο 5 "Μεθοδολογική Προσέγγιση Εμπειρικής Έρευνας", είναι οι κοινωνικές επιπτώσεις από την εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στο χώρο του γραφείου. Ειδικότερα οι στάσεις και απόψεις των χειριστών Η/Υ σε μία μεγάλη ελληνική ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία. Με βάση το εν λόγω πρόβλημα διατυπώθηκαν οι πιο κάτω θεωρητικές υποθέσεις για διερεύνηση:

1η υπόθεση

Η εφαρμογή των Η/Υ αναβαθμίζει το περιεχόμενο της εργασίας των κατωτέρων και μέσων στελεχών της εταιρίας ενώ υποβαθμίζει το περιεχόμενο της εργασίας απλών υπαλλήλων - χειριστών. (Mumford, and Banks: 1967; Cafiero: 1975).

Ο Herzberg το 1960 μέσω των ερευνών του κατέληξε ότι η βελτίωση του περιεχομένου της εργασίας θα επιτευχθεί με τον εμπλουτισμό του έργου, όπου επιπλέον ευθύνες δίνουν την δυνατότητα στους εργαζομένους να σχεδιάζουν, οργανώνουν και ελέγχουν την εργασίας τους (Bailey, 1983: 58). Με τον εμπλουτισμό του έργου δίδεται η δυνατότητα για επιτυχία, υπευθυνότητα, αναγνώριση, ανάπτυξη και μάθηση (Pugh et al., 1981: 143). Για το λόγο αυτό επελέγησαν εκείνα τα χαρακτηριστικά από την ερώτηση 39 του ερωτηματολογίου που

αναφέρεται στο περιεχόμενο της εργασίας και ταιριάζουν με τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά του Herzberg, συσχετίζονται δε με το ιεραρχικό επίπεδο με σκοπό να ελεγχθεί η υπόθεση που έχει τεθεί.

Λόγω του μικρού αριθμού ατόμων που συμμετείχαν στο μεσαίο επίπεδο ιεραρχίας και απάντησαν στην ερώτηση αυτή, η ανάλυση περιορίζεται στο εισαγωγικό επίπεδο και το πρώτο επίπεδο ιεραρχίας. Σημειώνουμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα αυτή ανήκουν στο εισαγωγικό επίπεδο ιεραρχίας.

Στον Πίνακα 6.17. παρατίθενται συνοπτικά τα ευρήματα που αφορούν την πρώτη υπόθεση.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.17.
ΥΠΟΘΕΣΗ 1η
Συνοψη ευρημάτων

Υπόθεση έρευνας	Χαρακτηριστικά εργασίας	Ιεραρχικό επίπεδο	
		Εισαγωγικό %	Πρώτο %
Η εφαρμογή των Η/Υ αναβαθμίζει το περιεχόμενο εργασίας των κατωτέρων και μέσω στελεχών της εταιρίας ενώ υποβαθμίζει το περιεχόμενο της εργασίας των άλλων υπαλλήλων-χειριστών	Αυτονομία της εργασίας	56.4	68.4
	Εναλλαγή εργασιών	60.5	85.7
	Σχεδιασμός	70.7	85.7
	Υπευθυνότητα	70.0	88.6
	Πρωτοβουλία-χρησιμοποίηση δικών του/της ιδεών	68.3	63.7
	Αξιοποίηση ικανοτήτων	82.5	77.3
	Ποικιλία περιεχομένου εργασίας	50.0	61.9
	Ευκαιρίες για συνεχή επιμόρφωση	85.3	77.3

Από τα προαναφερθέντα προκύπτει ότι βελτιώθηκε το περιεχόμενο της εργασίας, σύμφωνα με τις αρχές που έθεσε ο Herzberg, τόσο των απλών υπαλλήλων όσο και των κατωτέρων στελεχών σε αντίθεση με την υπόθεση που θέσαμε βασιζόμενοι στην μέχρι τώρα βιβλιογραφία σύμφωνα με την οποία βελτιώνεται το περιεχόμενο εργασίας με την εφαρμογή των Η/Υ των κατωτέρων και μέσων στελεχών όχι όμως και των απλών υπαλλήλων των οποίων το έργο, σύμφωνα πάντα με την βιβλιογραφία στην οποία στηριχθήκαμε, γίνεται περισσότερο μονότονο και επαναλαμβανόμενο. Για τα μέσα στελέχη δεν μπορέσαμε να ελέγξουμε την υπόθεση επειδή τόσο ο αριθμός των συμμετεχόντων αλλά και αυτοί που απάντησαν ήταν πολύ λίγοι. Η βελτιωτική αυτή τάση του περιεχομένου της εργασίας φαίνεται να είναι εντονότερη στα κατώτερα στελέχη από τους απλούς υπαλλήλους. Η αναβάθμιση του έργου των απλών υπαλλήλων της "Εταιρίας Α" μπορεί να αποδοθεί κυρίως στο γεγονός ότι η ενασχόλησή τους με τους Η/Υ δεν είναι και το μοναδικό αντικείμενο των ερωτηθέντων υπαλλήλων, στις περισσότερες περιπτώσεις δε ο Η/Υ είναι ένα εργαλείο για την υποβοήθηση του ευρύτερου έργου τους, δηλαδή στην ενασχόλησή τους με διοικητικά κυρίως καθήκοντα. Η χρήση του Η/Υ λειτουργεί σε κάποιες περιπτώσεις σαν στοιχείο εμπλουτισμού του έργου (job enrichment) και σε άλλες περιπτώσεις σαν στοιχείο διεύρυνσης του έργου (job enlargement). Με βάση τα προαναφερθέντα απρρίπτουμε εν μέρει την υπόθεση που είχαμε θέσει, δηλαδή ως προς το σκέλος της υποβάθμισης του ρόλου των απλών υπαλλήλων.

2η υπόθεση

Μετά την τεχνολογική αλλαγή η ικανοποίηση των κατωτέρων και μέσω στελεχών της εταιρίας αυξάνεται με την καλύτερη αξιοποίηση των ικανοτήτων τους σε αντίθεση μ' εκείνη των απλών υπαλλήλων χειριστών Η/Υ των οποίων η ικανοποίηση θα μειώνεται λόγω της υπεραπλούστευσης της εργασίας τους.

(Mumford and Banks: 1967; Cafiero: 1975; Νικολάου - Σμοκοβίτη: 1979* Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας: 1987)

Σύμφωνα με τον Herzberg, οι 5 παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία είναι: επιτυχία, αναγνώριση, φύση της εργασίας, υπευθυνότητα και πρόοδος (Herzberg, 1981: 87) και τους ονόμασε παράγοντες υποκίνησης. Οι παράγοντες που οδηγούν σε δυσαρέσκεια είναι: πολιτική της επιχείρησης και διοίκηση, τύπος εποπτείας, αποδοχές, διαπροσωπικές σχέσεις και συνθήκες εργασίας (Vroom & Deci, 1981: 89)* τους παράγοντες αυτούς τους ονόμασε παράγοντες υγιεινής. Για το λόγο αυτό ξεχωρίζουμε από την ερώτηση 35 του ερωτηματολογίου τους παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων και ταιριάζουν με τους παράγοντες υποκίνησης και υγιεινής που έθεσε ο Herzberg. Τους τελευταίους παράγοντες μελετούμε σε σχέση με το ιεραρχικό επίπεδο στο οποίο βρίσκεται ο εργαζόμενος, ούτως ώστε να ελέγξουμε την υπόθεση που έχει τεθεί.

Στη δεύτερη υπόθεση, όπως και στην πρώτη υπόθεση, την

ανάλυσή μας την στηρίζουμε μόνο στο εισαγωγικό και στο α'επίπεδο ιεραρχίας λόγω του μικρού αριθμού ατόμων του μεσαίου επιπέδου που συμμετείχαν στην έρευνα (λιγότεροι των πέντε).

Στον Πίνακα 6.18 παραθέτουμε τα ευρήματα που αναφέρονται στη δεύτερη υπόθεση τόσο εκείνα τα στοιχεία που έχουν χαρακτηριστεί από τον Herzberg ως παράγοντες υποκίνησης και η παρουσία τους συντελεί θετικά στην ικανοποίηση όσο και εκείνα που έχουν χαρακτηριστεί ως παράγοντες υγιεινής των οποίων η παρουσία δεν συντελεί στην αύξηση της ικανοποίησης, η απουσία τους όμως, προξενεί δυσαρέσκεια.

Από τα προαναφερθέντα δεν προκύπτει ότι μειώνεται η ικανοποίηση των απλών υπαλλήλων γραφείου λόγω υπεραπλούστευσης της εργασίας, τουναντίον βελτιώνεται η ικανοποίηση σε μικρότερο βαθμό όμως από εκείνη των υπαλλήλων του α'επιπέδου ιεραρχίας. Και στις δύο περιπτώσεις έχουμε βελτιωτικές τάσεις. Σε μερικές περιπτώσεις ίδιας δύναμης π.χ. το αίσθημα επίτευξης αξιόλογων αποτελεσμάτων ενώ σε άλλες περιπτώσεις μερικά χαρακτηριστικά θεωρήθηκαν ότι συνέβαλαν περισσότερο στην ικανοποίηση που αντλείται από την εργασία στο εισαγωγικό επίπεδο π.χ. οι ευκαιρίες για επιμόρφωση. Παράγοντες όπως συνθήκες εργασίας, διαπροσωπικές σχέσεις, οικονομικές παροχές, κ.α. που έχουν χαρακτηριστεί παράγοντες υγιεινής από τον Herzberg, φαίνεται και αυτοί να συμβάλλουν θετικά στην ικανοποίηση που αντλείται από την εργασία δηλαδή να λειτουργούν σαν παράγοντες υποκίνησης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.18.
ΥΠΟΘΕΣΗ 1η: Σύνοψη ευρημάτων

Υπόθεση έρευνας	Χαρακτηριστικά περιεχομένου εργασίας	Ιεραρχικό επίπεδο	
		Εισαγωγικό %	Πρώτο %
Μετά την τεχνολογική αλλαγή η ικανοποίηση των κατωτέρων και μέσω στελεχών της εταιρίας αυξάνεται με την καλύτερη αξιοποίηση των ικανοτήτων τους σε αντίθεση με εκείνη των απλών υπαλλήλων χειριστών Η/Υ των οποίων η ικανοποίηση θα μειώνεται λόγω υπεραπλούστευσης της εργασίας τους.	A. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ		
	Καλές προοπτικές για προαγωγή	52.9	57.6
	Ενδιαφέρον που έχει η εργασία	82.3	85.2
	Υπερηφανος λόγω ευθυνών	42.2	73.1
	Η προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση που πετυχαίνει κανείς μέσω της δουλειάς του	85.9	96.2
	Η εκτίμηση και ο σεβασμός που απολαμβάνει από τον προϊστάμενό του/της	76.9	85.7
	Το αίσθημα ότι επιτυγχάνει αξιόλογα αποτελέσματα στη δουλειά μου, η δυνατότητα να φέρει το έργο σε πέρας επιτυχώς	100.0	100.0
	Η δυνατότητα να αξιοποιώ τις ικανότητές μου	90.2	92.4
	Το γόητρο της εργασίας	50.8	62.9
	Η αναγνώριση της προσφοράς	79.4	84.6
	Ευκαιρίες για επιμέρφωση	82.5	79.2
	B. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ		
	Σταθερότητα της εργασίας	62.1	69.2
	Ο μισθός και οι άλλες οικονομικές παροχές	55.9	71.4
Η επικοινωνία που έχει με τους ανθρώπους (διαπροσωπικές σχέσεις)	69.2	92.5	
Οι συνθήκες εργασίας	74.3	70.3	

Από τα παραπάνω μπορούμε να συμπεράνουμε ότι βελτιώνεται το επίπεδο ικανοποίησης όλων των υπαλλήλων ακόμη και αυτών των υπαλλήλων που ασχολούνται με τις περισσότερο ρουτινιακές εργασίες. Το γεγονός βελτίωσης του επιπέδου ικανοποίησης και αυτών των υπαλλήλων του εισαγωγικού επιπέδου οφείλεται στο γεγονός ότι οι υπάλληλοι του επιπέδου αυτού ασχολούνται πέραν από τον χειρισμό του Η/Υ και με άλλα καθήκοντα διοικητικής κυρίως φύσης* αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την πληθώρα καθηκόντων ανά υπάλληλο στο ίδιο επίπεδο ευθύνης. Επομένως μπορούμε να πούμε ότι λειτουργούν συνθήκες επέκτασης του έργου οι οποίες ως γνωστόν βοηθούν στη μείωση του συναισθήματος της ρουτίνας. Άρα απορρίπτεται η υπόθεση ως προς το σκέλος της μείωσης του επιπέδου ικανοποίησης των απλών υπαλλήλων χειριστών Η/Υ και ισχύει ως προς το σκέλος της βελτίωσης του επιπέδου ικανοποίησης των κατωτέρων στελεχών της εταιρίας.

3η υπόθεση

Οι Η/Υ επιδρούν αρνητικά στις ανθρώπινες σχέσεις μέσα στο χώρο δουλειάς καθώς και στην υγεία των εργαζομένων σε περίπτωση μη ορθολογικής χρησιμοποίησής τους.

Όσον αφορά την τρίτη υπόθεση από τον Πίνακα 6.26, προκύπτει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση ωρών απασχόλησης και προβλημάτων υγείας που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι, που σημαίνει ότι αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα υγείας τόσο

εκείνοι που ασχολούνται πολλές ώρες με τον Η/Υ στην "Εταιρία Α" όσο και εκείνοι που ασχολούνται λίγες ώρες.

Από τον Πίνακα 6.19. δεν προκύπτει ότι η αλόγιστη χρήση των Η/Υ, δηλαδή πάνω από 4 ώρες, έχει μεγαλύτερη επίπτωση στις ανθρώπινες σχέσεις. Οι απόψεις των συμμετεχόντων όσον αφορά την επίπτωση των Η/Υ στις ανθρώπινες σχέσεις φαίνεται να είναι ίδιες είτε εργάζονται πολλές ώρες είτε λίγες ώρες. Από τα παραπάνω δεν μπορούμε να στηρίξουμε την υπόθεση και είμαστε υποχρεωμένοι να την απορρίψουμε.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.19.
Οι επιπτώσεις των Η/Υ στις ανθρώπινες σχέσεις και
οι ώρες ημερήσιας απασχόλησης στον Η/Υ

	ΩΡΕΣ	ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ		ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ		ΣΤΟΝ		Η/Υ	
	Λιγότερο από 1 ώρα	1-2 ώρες	2-3 ώρες	3-4 ώρες	4-5 ώρες	5-6 ώρες	Περισσότερο από 6 ώρες	Μη σταθερή 1/2-6 ώρες	
Δεν υπάρχει δυνα- τητα ανάπτυξης φιλικών σχέσεων	3 3.2			1 1.1			2 2.1		
Βοηθά την ανάπτυξη φιλικών σχέσεων με χρηστες Η/Υ	2 2.1	6 6.4	4 4.3	6 6.4	3 3.2	4 4.3	2 2.1	6 6.4	
Βοηθά την ανάπτυξη φιλικών σχέσεων με μη χρηστες Η/Υ		1 1.1	2 2.1		1 1.1		1 1.1	1 1.1	
Συντελεί στην κοι- νωνική απομόνωση του ατόμου	2 2.1	8 8.5	4 4.3	4 4.3	2 2.1	4 4.3	2 2.1	2 2.1	
Βοηθά την ανάπτυξη φιλικών σχέσεων		2 2.1	1 1.1		2 2.1		2 2.1	2 2.1	
Καμία επίπτωση	2 2.1	4 4.3			1 1.1	2 2.1	1 1.1	2 2.1	
ΣΥΝΟΛΟ	9	21	11	11	9	10	10	13	
ΣΤΗΛΗΣ	9.6	22.3	11.7	11.7	9.6	10.6	10.6	13.8	

r= .0024

p=.491

$\chi^2= 38.70963$

B.E. = 35

Μ Ε Ρ Ο Σ Τ Ε Τ Α Ρ Τ Ο

ΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Στη διερεύνηση του προβλήματος της έρευνας των κοινωνικών επιπτώσεων από τη χρήση των Η/Υ σε μεγάλη ελληνική ασφαλιστική εταιρία συμμετείχαν όλοι οι υπάλληλοι των κεντρικών υπηρεσιών της "Εταιρίας Α" που κάνουν χρήση Η/Υ για οποιονδήποτε λόγο είτε είναι προγραμματιστές-αναλυτές, είτε είναι γραμματείς - διοικητικοί υπάλληλοι, δηλαδή υπάλληλοι διαφόρων κατηγοριών και επιπέδων ιεραρχίας.

Πολλοί από τους συμμετέχοντες στην έρευνα χρήστες Η/Υ ασχολούνται ακαθόριστα χρονικά διαστήματα μπροστά σε μία οθόνη, όπως λίγες ημέρες το μήνα ή την εβδομάδα, άλλοτε εργάζονται πολλές ώρες την ημέρα και άλλοτε λίγες ή καθόλου ενώ άλλοι είναι πολλές ώρες μπροστά σε μία οθόνη τερματικού χωρίς όμως να εργάζονται με γρήγορους ρυθμούς επειδή το "response time" του συστήματος δεν είναι ιδιαίτερα καλό. Το πρόβλημα γίνεται πιο έντονο τις ώρες αιχμής, ιδιαίτερα κάθε Παρασκευή όταν όλοι θέλουν να διεκπεραιώσουν τις εκκρεμότητες

της εβδομάδας. Υπάρχουν άτομα που συμμετείχαν στην μελέτη και οι οποίοι θα έλεγε κανείς ότι μάλλον πηγαινοέρχονται παρά εργάζονται μπροστά σε μία οθόνη, όπως παραδείγματος χάριν οι υπάλληλοι που ασχολούνται με την εξυπηρέτηση των πελατών στην Υποδιεύθυνση Εισπράξεων. Γίνεται αντιληπτό ότι με τέτοιου είδους μη τακτική απασχόληση (α) δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστούν επακριβώς οι επιπτώσεις των Η/Υ στον ανθρώπινο παράγοντα και (β) είναι δύσκολο να ξεχωρίσει κανείς ποιά από τα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζουν προέρχονται από τη χρήση των Η/Υ, ειδικά όταν αυτή η ενασχόληση είναι μικρής διάρκειας και δεν είναι συνεχής. Υπάρχουν ενδείξεις, από τη δειγματοληπτική έρευνα, ότι οι χρήστες Η/Υ υποφέρουν συχνότερα από οφθαλμική κόπωση και πόνους στα μάτια, δυνατούς πονοκεφάλους, και χειροτέρευση της οράσεως τους ενώ αυξάνεται το άγχος και η υπερένταση & σε ανάλογα συμπεράσματα κατέληξε και ο R.J.Long (1987), οποίος υποστηρίζει ότι τα προβλήματα αυτά μπορούν να ξεπεραστούν με εργονομικό σχεδιασμό του εξοπλισμού, του χώρου εργασίας. Ο ίδιος υποστηρίζει ότι έμφαση σε εργονομικά στοιχεία δεν βελτιώνουν μόνο την υγεία των εργαζομένων αλλά και την παραγωγικότητα (Long, 1987: 152). Στην έρευνα της "Εταιρίας Α" εμείς καταλήξαμε ότι τα προβλήματα υγείας μπορούν να ξεπεραστούν (α) με τη χρήση φίλτρων οθόνης (β) με την καλύτερη οργάνωση της εργασίας ώστε οι εργαζόμενοι να έχουν κάποια χρονικά περιθώρια μέσα στα οποία θα κινηθούν για την διεκπεραίωση της εργασίας τους (γ) με την ενασχόλησή των χρηστών Η/Υ και με άλλα καθήκοντα πέραν της χρήσης του Η/Υ.

Οι περισσότεροι χρήστες Η/Υ της "Εταιρίας Α" δεν κάνουν αποκλειστική χρήση Η/Υ σε ημερήσια βάση αλλά χρησιμοποιούν τους Η/Υ σαν εργαλείο παράλληλα με τα άλλα τους καθήκοντα, κυρίως διοικητικά. Η μερική αυτή ενασχόληση των εργαζομένων της "Εταιρίας Α" με τους Η/Υ είναι ο κύριος παράγοντας που συνετέλεσε στην αναβάθμιση του έργου τους μετά την τεχνολογική αλλαγή. Η μερική αυτή ενασχόληση με τον Η/Υ λειτούργησε σε κάποιες περιπτώσεις σαν στοιχείο εμπλουτισμού του έργου (job enrichment) και σε άλλες περιπτώσεις σαν στοιχείο διεύρυνσης του έργου (job enlargement), στοιχεία που βοήθησαν ώστε να μειωθεί ο κίνδυνος απασχόλησης των απλών κυρίως υπαλλήλων γραφείου της επιχείρησης σε μονότονες και επαναληπτικές εργασίες. Στοιχεία αλλαγής του περιεχομένου της εργασίας λόγω της τεχνολογικής αλλαγής με τάσεις εμπλουτισμού του έργου στην εργασία των υπαλλήλων γραφείου έδειξε και η έρευνα που διεξήγαγε ο W.W.Daniel σε διάφορες αμερικανικές επιχειρήσεις (Daniel, 1987: 276). Βελτιωτικές τάσεις βλέπουν στην έρευνα τους για την πλειονότητα των εργασιών υπαλλήλων γραφείου που μελέτησαν και οι J.Wainwright και A.Francis (1984: 195).

Όσον αφορά τις επιπτώσεις στην απασχόληση δεν διαφάνηκε καμμία αρνητική επίπτωση στην "Εταιρία Α", τουναντίον δημιουργήθηκαν καινούργιες θέσεις εργασίας εξαιτίας της τεχνολογικής αλλαγής. Ο W.W.Daniel αναφέρει ότι, στην πλειονότητα των μελετών περιπτώσεων που μελέτησε, η εισαγωγή νέας τεχνολογίας δεν έχει βραχυχρόνιες επιπτώσεις στην απασχόληση των ατόμων των επιχειρήσεων που γίνεται η αλλαγή

και αυτό ισχύει τόσο για τους υπαλλήλους γραφείου όσο και τους βιομηχανικούς εργάτες (Daniel, 1987: 279).

Οι υπάλληλοι της "Εταιρίας Α" φάνηκαν ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με τη νέα τεχνολογία, επειδή η εισαγωγή της είχε άρχισει σταδιακά από το 1978 σε μεγάλο σύστημα και συνεχίστηκε σε επίπεδο ανεξάρτητων Η/Υ (P.C.) το 1984, ενώ επεκτείνεται ακόμη και σήμερα σε όλες τις δραστηριότητες της εταιρίας. Οι εργαζόμενοι της "Εταιρίας Α" θα έλεγε κανείς ότι ζουν σε μία διαρκή τεχνολογική αλλαγή και οι περισσότεροι φαίνεται να έχουν αποδεχθεί αυτή την κατάσταση, τυχόν δε προβλήματα έχουν εν τω μεταξύ αμβλυνθεί κυρίως σε ό,τι αφορά τις σχέσεις χρηστών και μη. Τα άτομα τα οποία δεν γνωρίζουν τίποτα σχετικά με τους Η/Υ είτε μέσα από σεμινάρια είτε εμπειρικά μειώνονται διαρκώς.

Κατά τη διάρκεια της τεχνολογικής αλλαγής ένα από τα προβλήματα που αντιμετώπισε η επιχείρηση ήταν ο υπερβολικός φόρτος εργασίας επειδή το καινούργιο σύστημα λειτουργούσε παράλληλα με το παλιό, ανάλογα προβλήματα αναφέρουν ότι αντιμετώπισαν και στην έρευνα τους και οι E.Mumford και O.Banks (1967) καθώς και το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (1986: 62).

Οι εργαζόμενοι της "Εταιρίας Α" δεν συμμετείχαν στο σχεδιασμό της τεχνολογικής αλλαγής αλλά και σε κανένα άλλο στάδιο* η βοήθεια των εργαζομένων ζητήθηκε μόνον όταν άρχισαν

να διαφαίνονται κάποιες δυσλειτουργίες εξαιτίας της τεχνολογικής αλλαγής. Σε ανάλογα συμπεράσματα έχουν καταλήξει και άλλοι μελετητές για παράδειγμα ο W.W.Daniel, οποίος αναφέρει ότι οι διαβουλεύσεις με τους εργαζόμενους ήταν ελάχιστες (Daniel, 1987: 282). Η A.Davies αναφέρει ότι σε καμία εταιρία από αυτές που μελέτησε δεν βρήκε οι συνομιλίες με τα συνδικάτα να έχουν αρχίσει πριν η διοίκηση πάρει τις αποφάσεις της για τεχνολογική αλλαγή και καταλήγει ότι ο σχεδιασμός και η επιλογή του τεχνολογικού εξοπλισμού είναι ακόμη αδιαμφισβήτητα προνόμια της διοίκησης (Davies, 1986: 203).

Φαίνεται να υπάρχει μία δυσαναλογία σε θέματα εκπαίδευσης Η/Υ. Πολλοί από τους χρήστες στην Υποδιεύθυνση Εισπράξεων για παράδειγμα, οι οποίοι δεν έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια Η/Υ, έχουν επισημάνει αυτήν την ανάγκη στην ερευνητήρια.

Πολλοί υπάλληλοι επεσήμαναν ότι κατά την εκτέλεση του έργου απαιτείται να είναι ιδιαίτερα αφοσιωμένοι σε αυτό που κάνουν, όπως για παράδειγμα οι αναλογιστές. Παρόλα αυτά όμως υπάρχει χρόνος για την ανάπτυξη φιλικών σχέσεων κυρίως με άτομα που κάνουν χρήση Η/Υ λόγω της φύσης της δουλειάς.

Οι ερωτήσεις που αναφέρονταν στις επιπτώσεις από την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρία (50-55) αντιμετωπίστηκαν σαν ιδιαίτερα δύσκολες από αρκετούς υπαλλήλους σχολιάζοντας ότι δεν είχαν σφαιρική αντίληψη για το τι συμβαίνει στην εταιρία

και δεν μπορούσαν να τις απαντήσουν. Οι περισσότεροι προσπάθησαν να τις απαντήσουν μεταφέροντας τις εμπειρίες τους μέσα από τον μικρό χώρο του Τμήματος ή της Διεύθυνσης στην οποία εργάζονται.

2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Μελετητές όπως οι Emery, Trist κ.ά. (1963), A.k.Rice (1969: 566), Herbst (1974: 9), Emery και Trist (1981: 334), Pasmore (1988: 2) και πολλοί άλλοι κατέληξαν στο συμπέρασμα, όπως τονίσαμε και στο Κεφάλαιο 2 "Σύγχρονοι Μελετητές: Τάσεις και Προβληματισμοί", ότι οι επιχειρήσεις αποτελούν "ανοικτά κοινωνικοτεχνικά συστήματα". Το σύστημα χαρακτηρίζεται ως ανοικτό επειδή ενδιαφέρεται να πάρει εισροές από το περιβάλλον και να εξάγει εκροές στο περιβάλλον του, διενεργώντας τη διαδικασία της μετατροπής στο μεταξύ. Αντιμετωπίζοντας την επιχείρηση ως "κοινωνικοτεχνικό σύστημα" προβάλλεται μία εικόνα περισσότερο πραγματική που δείχνει τον τρόπο που τα συστήματα επηρεάζονται μεταξύ τους και τον τρόπο που επιδρούν στο περιβάλλον (Emery και Trist, 1981: 334). Οι οπαδοί των "ανοικτών κοινωνικοτεχνικών συστημάτων" θεωρούν τον οργανισμό όχι από την άποψη του κλειστού φυσικού συστήματος αλλά από την άποψη του μοντέρνου βιολογικού συστήματος, ενός ανοικτού συστήματος, στο οποίο η ισορροπία η οποία επιτυγχάνεται από τον οργανισμό ή την οργάνωση είναι ουσιαστικά δυναμική και έχει μία διαρκή εναλλαγή μέσα στα όρια του περιβάλλοντος

(Pugh, 1981: 53).

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό, σύμφωνα πάντα με τη θεωρία των "ανοικτών κοινωνικοτεχνικών συστημάτων", ότι η λύση των οργανωτικών προβλημάτων θα πρέπει να δίνεται έχοντας υπόψη την αλληλεξάρτηση και αλληλεπίδραση τόσο των τεχνικών και κοινωνικών παραγόντων όσο και του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο δρα η επιχείρηση. Οι κοινωνικές οργανώσεις θα πρέπει να περιγράφονται και να εξετάζονται σαν μία σειρά από αλληλένδετα και αλληλεπιδρώντα υποσυστήματα, έτσι ώστε αλλαγή στο ένα υποσύστημα επιδρά και δημιουργεί περιορισμούς στα άλλα υποσυστήματα (Νικολάου-Σμοκοβίτη, 1979: 179).

Η εισαγωγή της σύγχρονης τεχνολογίας στην "Εταιρία Α" ήταν μία προσπάθεια για εκσυγχρονισμό της επιχείρησης με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας της εταιρίας και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες, από άποψη τόσο ποιότητας όσο και ταχύτητας. Θεωρώντας την επιχείρηση ως "ανοικτό κοινωνικοτεχνικό σύστημα" η διοίκηση της "Εταιρίας Α" κατά το σχεδιασμό της τεχνολογικής αλλαγής θάπρεπε να λάβει υπόψη το κοινωνικό σύστημα (οι εργαζόμενοι της εταιρίας), το τεχνικό σύστημα (ο τεχνολογικός εξοπλισμός, οι τεχνικές γνώσεις, κ.λπ.) καθώς και το περιβάλλον (οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες, κ.λπ.). Οποιαδήποτε αλλαγή του ενός υποσυστήματος θα επέφερε αλλαγές και περιορισμούς στα άλλα υποσυστήματα. Δίνοντας την καλύτερη λύση ως προς ένα υποσύστημα δεν θα μας οδηγούσε στην καλύτερη λύση για όλο τον

οργανισμό. Αυτό συχνά σημαίνει, ότι λιγότερο καλές για το κάθε υποσύστημα ξεχωριστά λύσεις μας οδηγούν στην πιο αποτελεσματική λύση για τον οργανισμό (Heller, 1989: 194). Όσον αφορά την τεχνολογική αλλαγή δεν είναι μόνο σημαντική η διάγνωση για αλλαγή αλλά και η διαδικασία για την αλλαγή ως προς την οποία οι διοικήσεις θα πρέπει να είναι προσεκτικές (Pasmore, 1988: 5).

Τα προβλήματα που ακόμη και σήμερα η "Εταιρία Α" αντιμετωπίζει είναι τεχνικά, οργανωτικά, επιμόρφωσης προσωπικού, παράπονα για προβλήματα υγείας τα οποία οι υπάλληλοι της τα αποδίδουν στην ενασχόλησή τους με του Η/Υ. Όλα αυτά τα προβλήματα είναι αποτέλεσμα της μη σύμφωνης με τη θεωρία των κοινωνικοτεχνικών συστημάτων εφαρμογή της τεχνολογικής αλλαγής, δηλαδή μη λαμβάνοντας υπόψη όλα τα υποσυστήματα της επιχείρησης πέραν εκείνου του τεχνικού.

Σε κανένα στάδιο της τεχνολογικής αλλαγής, όπως ήδη αναφέραμε, δεν συμμετείχαν οι εργαζόμενοι των οποίων η γνώμη ζητήθηκε όταν άρχισαν να διαφαίνονται τα διάφορα προβλήματα εξαιτίας της τεχνολογικής αλλαγής, τα οποία η διοίκηση της επιχείρησης δεν μπορούσε να αντιμετωπίσει μόνη της. Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος εφαρμογής της τεχνολογικής αλλαγής είναι ο συμμετοχικός, όπου οι εργαζόμενοι έχουν άποψη όσον αφορά τον τεχνολογικό εξοπλισμό, το λογισμικό και τα συστήματα διοίκησης (Walton, 1982: 1080; Davies, 1984: 182; Hamilton, 1973: 326; Huse, 1975; Buchanan, 1985: 454-465; Bell κ.ά.,

1988: 233; Birchall και Hammond, 1982: 24; Mumford, 1986: 73; Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας, 1984: 56 - 58). Όπως συμπεράναμε και στο κεφάλαιο 2, όσο νωρίτερα συμμετέχει ο εργαζόμενος στη διαδικασία της τεχνολογικής αλλαγής τόσο πιο αποτελεσματική είναι η συμμετοχή αυτή. Στην συγκεκριμένη περίπτωση δεν είχαμε καμμία μορφή συμμετοχής ούτε στο σχεδιασμό ούτε στην εφαρμογή, απλώς πριν την εφαρμογή ενημερώθηκε το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας για την αλλαγή αυτή. Τα προβλήματα που η εταιρία αντιμετώπισε κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής αντιμετωπίζει και σήμερα. Αν υπήρχε η έγκαιρη συμμετοχή των εργαζομένων πολλά από τα προβλήματα αυτά θα είχαν αμβλυνθεί. Ανάλογα προβλήματα δυσλειτουργίας των διαφόρων υποσυστημάτων έδειξε και η έρευνα της Καθηγήτριας Λίτσας Νικολάου-Σμοκοβίτη σε ελληνική εμπορική τράπεζα (Νικολάου-Σμοκοβίτη, 1979: 179 - 181).

Στην παρούσα μελέτη το ανθρώπινο σύστημα αλλά και αυτές οι οργανωτικές ανάγκες της επιχείρησης δεν ελήφθησαν υπόψη με αποτέλεσμα να υπάρχουν προβλήματα εξαιτίας της τεχνολογικής αλλαγής. Το ερώτημα που γεννιέται είναι πώς είναι δυνατόν μία εταιρία όπως η "Εταιρία Α" η οποία δεν έδωσε την απαιτούμενη σημασία στο ανθρώπινο σύστημα δεν αντιμετώπισε κατά την περίοδο της εφαρμογής της τεχνολογικής αλλαγής προβλήματα αντίδρασης στην τεχνολογική αλλαγή. Στο γεγονός αυτό φαίνεται να συνετέλεσαν οι εξής παράγοντες:

. ο χαμηλός μέσος όρος ηλικίας του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρίας' είναι γνωστό ότι τα νεαράς ηλικίας άτομα δέχονται

ευκολότερα την τεχνολογική αλλαγή την οποία χαρακτηρίζουν ως "μοντέρνα" (Νικολάου-Σμοκοβίτη, 1979: 178)*

. η ετήσια πρόσληψη υπαλλήλων νεαρής ηλικίας είχε σαν αποτέλεσμα την εισαγωγή νέων ιδεών και ενθουσιασμού για τη νέα τεχνολογία*

. η εξοικείωση των υπαλλήλων της εταιρίας με τις αλλαγές (εξαιτίας του γρήγορου ρυθμού ανάπτυξης της εταιρίας υπάρχουν συχνές οργανωτικές αναδιαρθρώσεις για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες αυτές)*

. η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας σε συνδυσμό με τους ταχύτετους ρυθμούς ανάπτυξης της εταιρίας οδήγησαν στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας ενώ παλιές θέσεις εργασίας αναβαθμίζονται επειδή απογυμνώνονται από τα στοιχεία ρουτίνας που περιείχαν. Συχνά η αντίδραση στην τεχνολογική αλλαγή έχει συνδεθεί με το φόβο των εργαζομένων μήπως χάσουν την εργασία τους (Child, 1981: 196; Peltu, 1984: 108; Davies, 1986: 48-49), αιτία για αντίδραση η οποία εξέλειπε από την υπό μελέτη επιχείρηση.

3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ 'ΕΡΕΥΝΑΣ

Με βάση τα ευρήματα της μελέτης περιπτώσεως και της δειγματοληπτικής έρευνας (survey research) θεωρούμε σκόπιμο, για τη σφαιρική μελέτη του θέματος των επιπτώσεων της σύγχρονης τεχνολογίας των Η/Υ στους υπαλλήλους γραφείου, να επιστημόνουμε την ανάγκη για περαιτέρω έρευνα και μελέτη σε

θέματα όπως:

- Μελέτη των επιπτώσεων σε άτομα-χρήστες Η/Υ που απασχολούνται τουλάχιστον 4 ώρες ημερησίως σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα ασφαλιστικών εταιριών, ούτως ώστε τα αποτελέσματα να αφορούν το γενικό πληθυσμό των εργαζομένων στο χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης (ενδεχομένως σε σχέση και με τον πληθυσμό των εργαζομένων στο χώρο του δημοσίου).

- Χωριστές μελέτες για άτομα που κάνουν επεξεργασία κειμένου με τον Η/Υ και άλλη για αναλυτές-προγραμματιστές που έχουν μία πιο ιδιόμορφη απασχόληση.

- Έρευνα με έμφαση σε θέματα υγείας, επιπτώσεις Η/Υ στην υγεία. Μελέτη όπου θα συνδυάζεται η δειγματοληπτική έρευνα και το πείραμα.

- Νέα τεχνολογία και ποιότητα ζωής: ο ρόλος των εργαζομένων στον επανασχεδιασμό της εργασίας (work redesign).

- Μακροχρόνια έρευνα τεχνολογικής αλλαγής σε τρεις φάσεις:

. Περιγραφή των συστημάτων οργάνωσης της εργασίας και των στάσεων, απόψεων των εργαζομένων πριν από την τεχνολογική αλλαγή.

. Μελέτη κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής των ιδίων παραγόντων.

. Μελέτη των ιδίων παραγόντων μετά την τεχνολογική αλλαγή.

θα πρέπει να τονιστεί ότι η εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας Η/Υ στο χώρο του γραφείου μόλις τώρα αρχίζει στην χώρα μας. Η δεκαετία που διανύουμε θα είναι καθοριστική τόσο για την έκταση της εφαρμογής αυτής όσο και για τις επιπτώσεις που θα προκύψουν από αυτήν.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ΑΔΑΜΑΝΤΙΑΔΗΣ, Ν.: Ασφαλιστικά θέματα. Αθήνα, 1974.
- ΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΣ, Δ.Α.: Εισαγωγή εις την Επαγωγικήν Στατιστικήν. Πειραιεύς, 1977.
----- : Περιγραφική Στατιστική. Πειραιεύς, 1980.
- ΑΝΩΤΑΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ 1972-1973:
Οικονομία και Δίκαιον. Εισηγήσεις εις το Γ' Παμφοιτητικόν Οικονομικόν Σεμινάριον, Θεσσαλονίκη, 1973.
- ΒΑΚΑΛΙΟΣ, Θ.: "Αποστερητική εργασία - αλλοτρίωση - ηθική", Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, 30-31, Β' και Γ' τετράμηνο 1977.
----- : Η επιστημονικό - τεχνική επανάσταση, ο σοσιαλισμός και ο άνθρωπος. Αθήνα, Θεμέλιο, 1979.
- ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ, Α.Ε.: "ΕΟΚ 1992 - Σταθμός στην Ασφαλιστική Βιομηχανία". Ομιλία στο Τρίτο Πανελλήνιο Ασφαλιστικό Συνέδριο, Λευκωσία 25 - 27 Οκτωβρίου 1989.
- ΒΟΤΤΟΜΟΡΕ, Τ.Β.: Κοινωνιολογία. Αθήνα, Gutenberg, 1974.
- ΒΥΟΝΟ, Α.Φ., ΝΙΚΟΛΑΟΥ-ΣΜΟΚΟΒΙΤΗ, Α., ΒΟΩΔΙΤΣΗ, J.L.: "Ποιότητα εργασιακής ζωής σε εποχή τεχνολογικής αλλαγής", Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, 51, 1983.
- ΔΟΥΚΑΣ, Ι.: Η Ιδιωτική Ασφάλιση. Αθήνα, 1985.
- ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΡΓΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ / ΚΕΝΤΡΟ ΜΕΛΕΤΩΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: Διεθνής Διάσκεψη, 27/6-1/7, Αθήνα, 1984, τόμοι Α & Β.
.Τεχνολογική εξέλιξη και επιπτώσεις στην παραγωγή, την κοινωνία και την εργασία
.Συνθήκες εργασίας
.Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας
- ΓΚΡΙΤΖΑΛΗΣ, Σ. και ΓΚΡΙΤΖΑΛΗΣ, Δ.: Πολιτική-Κοινωνική Θεώρηση των Επιπτώσεων της Πληροφορικής στην Απασχόληση. Διεθνής Συνδιάσκεψη: Η Ελληνική Κοινωνία και η Πρόκληση της Πληροφορικής, Αθήνα, 1987, σελ.34 - 81.
- ΕΓΚΥΚΛΟΠΑΙΔΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ.:
Λήμματα:
. Αυτοματισμός
. Αυτοματισμός γραφείου
. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
Αθήνα, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 1986.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ: Ελληνικό Γλωσσάριο Πληροφορικής. Αθήνα, 1985.

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Τα Βιομηχανικά Ρομπότ, ο ρόλος τους στη μεταποιητική Βιομηχανία. Μελέτη του ΟΟΣΑ. Αθήνα, ΕΛ.ΚΕ.ΠΑ., 1983.

ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ, Α.Φ.: Ιστορικές και Επιστημονικές Θεμελιώσεις της Κοινωνιολογίας. Πειραιεύς, εκδόσεις Καραμπερόπουλος, 1979.

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΔΙΑΒΙΩΣΕΩΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.: Ο Ρόλος των Μερων στο Σχεδιασμό και την Εφαρμογή Νέων Μορφών Διοργανώσεως Εργασίας, Συγκεντρωτική Έκθεση, Δουβλίνο, Ιρλανδία, 1984.

-----: Η Ανάπτυξη των Νέων Μορφών Οργανώσεως της Εργασίας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, Συγκεντρωτική Έκθεση, Δουβλίνο, Ιρλανδία, 1984.

-----: Χώροι Εργασίας Συσκευών Οπτικής Αναπαράστασης Στοιχείων (ΣΟΑΣ)- Εργονομική Πλευρά και Πλευρά Οργανώσεως της Εργασίας, Δουβλίνο, Ιρλανδία, 1984.

ΖΕΥΓΑΡΙΔΗΣ, Σ.Κ.: Οργάνωση και Διοίκηση - Θεωρία και Ελληνική Πρακτική. Τόμοι Α, Β, Γ, Δ. Αθήνα, 1978.

ΙΑΤΡΟΥ, Κ.: Ιδιωτική Ασφαλιστική Οικονομική. Αθήνα, Ασφαλιστικής Βιβλιοθήκης "Σύγχρονων Εκδόσεων", Νο 2, 1970.

ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΣ, Χ.Κ.: Οργανωτική Θεωρία. Αθήνα, 1985.

ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΣ, Χ.Κ., ΚΑΤΣΙΟΥΛΑΣ, Ε.Ι.: Διοίκηση Προσωπικού. Αθήνα, 1981.

----- : Μανατζμεντ Αποτελεσματική Διοίκηση. Αθήνα, Οικονομικών, 1981.

ΚΙΟΧΟΣ, Π.: Στατιστική (β' έκδοση). Πειραιάς, Εκδόσεις Σταμούλη, 1987.

ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ, Χ.: "Το Παράλογο του Λόγου: Μία Προσ(κ)κληση στην Κοινωνιολογική Φαντασία". Εισήγηση στο Συνέδριο των Αθηνών με θέμα "Ο Λόγος", Νοέμβριος 1988.

ΜΑΓΚΛΙΒΕΡΑΣ, Δ.Κ.: Επιχειρήση και Κοινωνία. Αθήνα, Αλεξάνδρος, 1978.

----- : Εισηγήσεις στη Βιομηχανική Κοινωνιολογία-Η νέα κοινωνία. Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, 1983.

ΜΟΥΤΣΟΠΟΥΛΟΣ, Ε.: Φιλοσοφία της Καιρικότητας. Αθήνα, 1984.

- ΝΙΚΟΛΑΟΥ-ΣΜΟΚΟΒΙΤΗ,Λ.: Συμμετοχή και Αυτοδιαχείριση. Νέοι θεσμοί στις Εργασιακές Σχέσεις. Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, 1987.
- : "Προσωπικότητας και Επαγγελματική Προσαρμογή". Ανάπτυγον από το περιοδικό Σπουδαί, τ.ΚΣΤ', τεύχ. 3, 1976.
- : Ειδικά θέματα Βιομηχανικής Κοινωνιολογίας. Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, 1978.
- : Οργανισμοί Διοίκησης και Κοινωνία. Πειραιάς, εκδόσεις Σταμούλης, 1990.
- : "Μελέτη του Συστήματος Μαθητείας του ΟΑΕΔ". Αθήνα, ΟΑΕΔ, 1990.
- ΝΤΑΣΣΗΣ,Γ.: "Παρέμβαση", Διεθνή Διάσκεψη ΓΣΕΕ, α' τόμος 1984: 185 - 186.
- ΠΑΠΑΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ,Κ.Γ.: "Οι Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρείες το έτος 1988". Μελέτη. Αθήνα, Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, 1989.
- ΠΑΤΡΑΣ,Λ.Π.: Κοινωνική Πολιτική Εισαγωγή. Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Αφοι Σάκκουλα, 1974, Β' έκδοση.
- ΠΑΤΡΙΝΟΣ,Δ.Θ.: Τεχνολογία και Οικονομία. Αθήνα, 1982.
- ΠΡΑΚΤΙΚΑ Γ' ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ:
Λευκωσία, 25-27 Οκτωβρίου 1989.
- ΠΡΙΝΑΡΑΚΗΣ,Ε.Μ.: Γενικές Αρχές της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Αθήνα 1987.
- ΡΑΦΑΗΛ,Μ.: Κοινωνιολογία και Κοινωνική Διοίκηση. Αθήνα, εκδόσεις Καραμπερόπουλος, 1978.
- : Κοινωνιολογική Θεωρία. Αναδρομή και Προοπτικές. Αθήνα, εκδόσεις Καραμπερόπουλος, 1979.
- : "Ιδιωτική Ασφάλιση και Οικονομία", Ιδιωτική Ασφάλισης, 20.12.1971 και Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, 1988.
- ΡΟΚΑΣ,Ι.: Εισαγωγή στο Δίκαιο της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Πανεπιστημιακές παραδόσεις, β' έκδοση. Αθήνα, 1988.
- ΡΟΥΣΣΕΤΟΥ - ΚΑΚΟΥΛΛΟΥ,Α.: Γυναίκες και Τεχνολογία στην Ελλάδα. Έρευνα. Αθήνα, Κέντρο Ερευνών για τις Γυναίκες της Μεσογείου, 1988.
- SAMUELSON,Ρ.Α.: Οικονομική. Μετάφραση Δ.Καράγιωργα και Θ.Παπαμάργαρη. Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, 1975.
- ΣΚΟΥΛΟΥΔΗΣ,Ζ.: Δίκαιο της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Εκδόσεις Σάκκουλα, 1991.

- ΣΜΟΚΟΒΙΤΗΣ, Δ.: "Επιστήμη, Κοινωνία και Τεχνολογία". Συγχρονη Τεχνολογία, τόμ. 10, τεύχ. 38/51, Μάρτιος - Απρίλιος 1980.
- : "Οι Επιπτώσεις της Συγχρονης Τεχνολογίας στον Εργασιακό Χωρο". Οργάνωση, 8, 1983.
- ΣΤΑΥΡΟΠΟΥΛΟΣ, ΑΛ.: "Τεχνολογίες αιχμής το 2000 και Ελληνική Πραγματικότητα". Εισήγηση στο 1ο Διεθνές Συνέδριο Φοιτητών με θέμα: Παράγοντες Αποτελεσματικότητας των Επιχειρήσεων το 2000, 18 -19 Μαρτίου 1988.
- : Βιομηχανικοί Κλάδοι. Πειραιάς, Εκδόσεις Σταμούλη, 1989.
- ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΤΗΡΙΔΑ 1988: Υπηρεσία Ασφαλιστικών Εταιριών, Αθήνα, 1989.
- ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΩΘΗΣΕΩΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ:
Σεμινάριο Εργασιακών Σχέσεων, 24 - 26 Ιουνίου 1987.
- Τ.Ε.Ι. ΑΘΗΝΩΝ.: "Επιπτώσεις της Τεχνολογικής & Επιστημονικής Επανάστασης". Σεμινάριο Επιμόρφωσης & Προβληματισμού 12-16 Σεπτεμβρίου 1983, Αθήνα 1984.
- ΤΖΕΚΙΝΗΣ, Χ.: Η Συμμετοχή των Εργαζομένων στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων. Αθήνα, ΟΑΕΔ, 1984.
- ΤΣΙΡΙΓΟΣ, Α.: "Τα Συνδικάτα μπροστά στην Τεχνολογική εξέλιξη". Β' τόμος, ΓΣΕΕ, 1984: 152 - 161.
- ΦΙΛΙΑΣ, Β. κ.ά.: Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών. Αθήνα, Gutenberg, 1977.
- ΦΡΟΜ, Ε.: Η Υγιής Κοινωνία. Αθήνα, Εκδόσεις Μπουκουμάνη, γ' έκδοση, 1973, μτφρ. Δ. Θεοδωράτου.
- ΧΡΙΣΤΟΦΙΔΗΣ, Γ.: Εισαγωγή στην Ασφάλιση. Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου, 1988.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- AGRAFIOTIS, D.: "Le mode d'etre de la technologie et sa perception sociale au sein des societes post-industrielles", Επιθεωρηση Κοινωνικων Ερευνων (The Greek Review of Social Research, 35, Jan.-April 1979: 33-66.
- ANSTEY, E., FLETCHER, C., WALKER, J.: Staff Appraisal and Development. London, George Allen & Unwin Ltd., 1976.
- ARGYRIS, C.: Personality and Organization. New York, Harper and Row, 1957.
- ASSOCIATION OF PROFESSIONAL, EXECUTIVE, CLERICAL AND COMPUTER STAFF (APEX): Office Technology: The Trade Union Response. First Report of the APEX Word Processing Working Party. This report has been endorsed by the APEX Annual Conference, March 1979.
- : Automation and the Office Worker. Report of Office Technology Working party. London, 1982.
- : "A Trade Union Strategy for the New Technology" στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1981.
- BAILEY, J.: Job Design and Work Organization. London, Prentice/Hall International Inc., 1983.
- BABBIE, E.: The Practice of Social Research. Belmont, California, Wadsworth Publishing Company, 1989.
- BALDRY, C.: Computers, Jobs, and Skills. The Industrial Relations of Technological Change. New York and London, Plenum Press, 1988. Approaches to Information Technology.
- BAMBER, G.: "Technological change and unions", στο έργο των Graverson & Lansbury (εκδότες), 1986: 57 -69.
- BAMBER, G.J.; LANSBURY, R.D. (Εκδότες): New Technology: International Perspectives on Human Resources and Industrial Relations. London: Unwin Hyman, 1989.
- BAMBER, G.; WILLIAM, P.: "Technological Change and Industrial Relations in Britain", Bulletin of Comparative Labour Relations, Bulletin 12, 1983. Ειδικό τεύχος: Technological Change and Industrial Relations: An International Symposium. Prof. Dr. R. Blanpain (εκδότης). Kluwer Law and Taxation Publishers, 1983, Netherlands.

- BARAN, B.: "The Technological Transformation of White-Collar Work: A Case Study of the Insurance Industry". Paper prepared for the panel on Technology and Women's Employment and Related Issues, National Research Council, Washington, D.C. (July), 1985 και στο έργο του Hartmann (εκδότης), 1987: 25 - 62.
- BARAN, B., and TEEGARDEN, S.: "Women's Labor in the Office of the Future: Changes in the Occupational Structure of the Insurance Industry". Department of City and Regional Planning, University of California, Berkley, 1984.
- BARBASH, J.: "The Impact of Technology on Labour - Management Relations" στο έργο των Somers et al. (εκδότες), 1963.
- BARRON, I., and CURNOW, R.: The Future with MICROELECTRONICS. New York, Nichols Publishing Co., 1979.
- BATSTONE, E.: The Reform of Workplace Industrial Relations. Oxford, Claverdon Press, 1988.
- BATSTONE, E; DAVIES, P.L.: Industrial Democracy (european experience). London, HMSO, 1976.
- BATSTONE, E.; GOURLAY, S.; LEVIE, H.; MOORE, R.: New Technology and the Process of Labour Regulation. Oxford, Claverdon Press, 1987.
- BELL, D.; GREEN, E; OWEN, J; AND PAIN, D.: "Human-centered Design: A Methodology for Action", paper presented at EUROINFO, Athens, 1988.
- BEVAN, S.: Secretaries and Typists: The Impact of Office Automation. Brighton, Institute of Manpower Studies, 1984, Report Number 93.
- BIRCHALL, D., HAMMOND, D.: Tomorrow's Office Today: Managing Technological Change. London: Business Books Ltd., 1982.
- BIRD, E.: Information Technology in the Office: The Impact on Women's Jobs. A research funded by the Equal Opportunities Commission. September 1980.
- BLAAZER, C., MOLYNEUX, E.: Supervising the Electronic Office. Aldershot, Hants, England, Gower Publishing Company Ltd., 1984.
- BLACKLER, F., and BROWN, C.: "Evaluation and the Impact of Information Technologies on People in Organizations", Human Relations, vol.38, no.3, 1985, σελ.213 - 231.

- BLALOCK, H.M.: Social Statistics. Tokyo, London, Sydney, etc., McGraw-Hill Kogakusha, Ltd., 1979.
- BLAUNER, R.: Alienation and Freedom: The Factory Worker and his Industry. Chicago & London, The University of Chicago Press, 1964.
- BOLWEG, J.F.: Job Design and Industrial Democracy, 1976.
- BOYLE, C.; WHEALE, P.; STURGESS, B.: People, Science and Technology. New Jersey: Barnes and Noble Books, 1986.
- BRANDT, D.: Advanced Experiences with APS Concepts, Design Strategies, Experiences (30 European Case Studies). Vol., 2, APS Research Paper Series (FAST), Brussels, 1991.
- BRAVERMAN, H.: Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century. New York, Monthly Review Press, 1974.
- BROPHY, L.M.: "Office Automation in the Employee Relations Department Shell Canada Limited". QWLFocus, The News Journal of the Ontario Quality of Working Life Centre, 1(3), 1981: 9 - 12.
- BROWN, A.; HELLER, F.: "Usefulness of Group Feedback Analysis as a Research Method: Its Application to a Questionnaire Study", Human Relations Vol: 34, No., 2, 1981: 141 - 156.
- BROWN, J.A.: Computers and Automation. New York: Arco Publishing Company, 1969.
- BRUNET, L.: "Word Processors: Source of Emancipation or Alienation for Office Workers?" Quality of Working Life: The Canadian Scene, 3(4), 1980: 17 - 19.
- BRYMAN, A.: Research Methods and Organization Studies. London, Unwin Hyman, 1989. Contemporary Social Research: 20.
- BUCHANAN, D.A.: The Development of Job Design Theories and Techniques. Farnborough, Saxon House, 1979.
- : "Using the New Technology" στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1985.
- BUCHANAN, D.A., and BODDY, D.: "Advanced Technology and the Quality of Working Life: The Effects of Word Processing on Video Typists". Journal of Occupational Psychology, 55, 1982: 1 - 11.

- BUCHINGHAM, W.: Automation, its impact on Business and People. New York, New American Library, 1961.
- : "Gains and Costs of Technological Change" στο έργο των Somers et al. (εκδότες), 1963.
- BURKE, J.: The New Technology and Human Values. Belmont, California, Wadsworth Publications Company, 1966.
- BURNETT, G.G., and NOLAN, R.: "At Last, Major Roles for Minicomputers". Harvard Business Review, May - June 1975.
- BURNS, T.; STALKER, G.M.: The Management of Innovation. London, Tavistock Publications, 1979 (Rd).
- BURRELL, G.; MORGAN, G.: Sociological Paradigms and Organisational Analysis. London: Heinemann, 1980.
- BUTERA, F., THURMAN, J.E.: Automation and Work Design. A study prepared by the I.L.O. Amsterdam. New York, Oxford, North-Holland, Publishing Company, 1984.
- CAFIERO, G.L.: The Impact of Computer Technology on Job Content in Commercial Banking στο έργο του Fabrossi (εκδότης), 1975.
- CAKIR, A., HERT, D.J., STEWARD, T.F.M.: Visual Display Terminals. J.Wiley and Sons Ltd., 1982.
- CARTWRIGHT and ZANDERS (εκδότες): Group Dynamics. New York, Evanston, London, Harper & Row Publishers, 1968 (3η έκδοση).
- CHEATHAM, A.W.: "Helping Congress to Cope with Tomorrow". The Futurist, April 1978.
- CHILD, J.: Organization: A Guide to Problems and Practice. London, New York, Harper & Row Publishers, 1981 (Rd).
- : "Technology and Work: An Outline of Theory and Reseach in the Western Social Sciences" στο έργο του Grootings, P (Εκδότης) Technology and work, East-West Comparison. London, Sydney, Dover, New Hampshire: Groom Helm in association with the European Co-ordination Centre for Research and Documantation in Social Sciences, 1986.
- CHILD, D.: The Essentials of Factor Analysis. London: Holt, Rinehart and Winston, 1970.
- CHORAFAS, D.N.: Office Automation: The Productivity Challenge. Σειρά της Prentice - Hall με θέμα Data Processing Management. Leonard Krauss (εκδότης). Prentice - Hall, Inc., Englewood cliffs, N.J., 1982.

- CLARK, J.; McLOUGHLIN, I.; ROSE, H.; KING, R.: The Process of Technological Change - New Technology and Technological Choice in the Workplace. Cambridge University Press, 1988.
- CLEGG, C.: "Information Technology: Personnel, Where Are You?" Personnel Review, vol.15, No.1, 1986, pp.8-15.
- CLEGG, H.: Trade Unionism under Collective Bargaining. Oxford, Blackwell, 1981.
- CLEGG, S.R.: Modern Organizations: Organization Studies in the Post Modern World. London Sage Publications, 1990.
- COCH, L.; and FRENCH, J.R.P., JR: "Overcoming Resistance to Change" στο έργο των Cartwright & Zanders (εκδόσεις), 1968: 336 - 350.
- COHEN, B.G.F.: Human Aspects in Office Automation. Amsterdam; Oxford; New York; Tokyo: Elsevier, 1984. Elsevier Series in Office Automation 1.
- COHEN, L., and HOLLIDAY, M.: Statistics for Social Scientists. London, Harper & Row Publishers, 1982.
- COIFFET, P., and CHIRROUSE, M.: An Introduction to Robot Technology. British Library Cataloging in Publication Data, 1982.
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES: Office Automation and Work for Women. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1984.
- COMPUTERISATION - THE METHOD FOR CHANGE. Work and People, vol.7, No.2, 1981, pp.30-34.
- CONNELL, J.J.: "The Automated Office: The Challenge", Datamation, November 15, 1978.
- COOLEY, M.J.E.: Architect or Bee. Langley Technical Service, Slough, 1980.
- COTTON, J.L.; VOLLRATH, D.A.; FROGATT, K.L.; LENGNICK-HALL, M.L. & JENNINGS, K.R.: "Employee Participation: Diverse Forms and Different outcomes". Academy of Management Review, vol. 13, 1988: 8 - 22.
- COUSINS, P.: "Closing the gap between Technology and the People who use it", Training and Development Journal, vol.35(12), December 1981: 45 - 52.
- CROMPTON, R., and JONES, G.: White-Collar Proletariat: Deskilling and Gender in Clerical Work. London, MacMillan Press, 1984.

- DANIEL, W.W.: Workplace Industrial Relations and Technological Change. London: Frances Pinter (Publishers) in association with Policy Studies Institute, 1987.
- DANIEL, W.W. and MILLWARD, N.: Workplace Industrial Relations in Britain. London, Heinemann, 1983.
- DAVIES, A.: "The Management/Union Relationship in the Introduction of New Technology", στο έργο του N.Piercy (εκδότης), 1984: 172 - 185
 ----- : Industrial Relations and New Technology. London, Sydney, Dover, New Hampshire: Groom Helm, 1986.
- DAVIES, D.S.: "The Computer Revolution, Industry and People", στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1981: 334 - 344.
- DAVIS, L.E.; TAYLOR, J.C.: Design of Jobs (2nd ed.). Santa Monica, California, Goodyear, 1979.
- DAWSON, S.: Analysing Organisations. London: MacMillan Education, 1986.
- DEBUS, G.; SCHROIFF, H.W. (Εκδότης): The Psychology of Work and Organization: Current Trends and Issues. Amsterdam, N.Y., Oxford, Tokyo, North-Holland 1986.
- DIGHT, J.: "Grow Your Own Programmes: . Datamation, vol.32, No.3, July 1, 1986: 75 - 78.
- DORN, P.H.: "The Automated Office: The Road to Disaster?" Datamation, November 15, 1978.
- DOWNEY, H.K.; DUANE IRELAND, R.: "Quantitative versus Qualitative Environmental Assessment in Organizational Studies", Administrative Science Quarterly, Vol., 24, Dec., 1979: 630 - 637.
- DRISCOLL, J.W.: "The Dynamics of a Technological Boondoggle", στο έργο των Landau et al. (εκδότης), 1984: 259 - 277.
- DRUCKER, P.: Management: Tasks, Responsibilities, Practices. London, Pan Books, 1979.
- DUPOFSKY, M. (Εκδότης): Technological Change and Workers' Movements. Beverly Hills, London, New Delhi: Sage Publications, 1985.
- DUNNETTE, M.D., and KIRCHNER, W.K.: Psychology Applied to Industry. New York, Appleton-Century-Crofts, 1965.
- DURKHEIM, E.: The Division of Labour in Society. Toronto, Ontario, Canada, A Free Press Paperback (The Macmillan Company), 1964.

- EDOSOMWAN, J.A.: Integrating Innovation and Technology Management. Chichester, Wiley, 1990.
- ELLUL, J.: The Technological Society. New York, Vintage Books, 1964.
- EMERY, F.E. and MAREK, J.: "Some Socio-technical Aspects of Automation". Human Relations, vol.15, No.1, Feb.1962: 17-25.
- EMERY, F.; THORSRUD, E.: Democracy at Work: The Report of the Norwegian Industrial Democracy Program. Martinus Nijhoff, Social Sciences Division, Leiden, 1976 (Netherlands).
- EMERY, F.E.; TRIST, E.L.: "Socio-technical Systems" στο έργο του Emery, F.E. (Εκδότης): Systems Thinking:1. Middlessex, England, 1981 (Revised edition).
 ----- : "Socio-technical systems", στο έργο C.R.Walker (εκδότης), 1962: 418 - 425.
- ETZIONI, A.: Modern Organizations. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall Inc., Prentice-Hall Foundations of Modern Sociology Press, 1964.
- EUROPEAN CONFERENCE ON INFORMATION TECHNOLOGY FOR ORGANIZATIONAL SYSTEMS (1st) (EUROINFO).
 Διοργανώθηκε στην Αθήνα 16 - 20 Μαΐου 1988, με θέμα: Concepts for Increased Competitiveness. Τα πρακτικά του συνεδρίου εκδόθηκαν από τους: Bullinger, H.J., Protonotarios, E.N., Bouwhuis, D., Reim, F.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS: New Technology in the Public Service. Consolidated Report. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1986.
- FAUNCE, W.A.: Problems of an Industrial Society. New York, McGraw-Hill, 1968.
- FELDEBERG, R.L., and GLENN, E.N.: "Incipient Workplace Democracy among United States Clerical Workers". Economic and Industrial Democracy, vol.4, 1983: 47 - 67.
- FERKISS, V.: The Future of Technological Civilization. New York, George Braziller, 1974.
- FERREIRA, J., and NILLES, J.M.: "Five - Year Planning for Data Communications". Datamation, October 1976.
- FINK, A.; KOSECOFF, J.: How to Coanduct Surveys: A Step-by-Step Guide. London, New Delhi: Sage Publications, 1985.

- FLEISHMAN, E.A., and BASS, A.R.: Studies in Personnel and Industrial Psychology. Homewood, Illinois, The Dorsey Press, 3rd edition, 1974.
- FORESTER, T. (Ed.): The Microelectronics Revolution. Oxford, Basil Blackwell, 3rd impression, 1981.
- : The Information Technology Revolution. Cambridge, Massachusetts, The MIT Press, 1985.
- FOSSUM, E. (Εκδότις): Computerization of Working Life. Chichester, U.K.: Ellis Horwood Limited, 1983.
- FOSTER, M.: "An Introduction to the Theory and Practice of Action Research in Work Organizations". Human Relations, vol.25, No.6, Dec. 1972: 529 - 556.
- FOTHERNGHAME, J.: "Transfer of Training: A Field Investigation of Youth Training". Journal of Occupational Psychology, vol.57, no.3, Sept. 1984: 239 - 248.
- FRABROSSI, F.S.: The Impact of the Computer in Commercial Banking. Hemstead, New York, Hofstra University, 1975.
- FRANZ, C.R. & ROBEY, D.: "Organizational Context, User Involvement, and the usefulness of Information Systems". Decision Sciences, vol. 17, 1986: 329-356.
- FRENCH, D., and SAWARD, H.: A Dictionary of Management. London and Sydney, Pan Books, 1984.
- FRENCH, J.R.P.: "Employee Participation in a program of Industrial Change", στο έργο του C.R.Walker (εκδότις), 1962.
- FRIEDMAN, A.L. with CORNFORD, D.J.: Computer Systems Development. History, Organization and Implementation. Chichester, Wiley, 1990.
- FRIEDMAN, A; GREENBAUM, J.: "Wanted: Renaissance People". Datamation, vol.30, No.14, Sept. 1, 1984: 134-144.
- FRIEDMAN, A; GREENBAUM, J; JACOBS, M.: "The Challenge of Users and Unions". Datamation, vol.30, No.15, Sept.15, 1984: 93-100.
- FROOMKIN, J.N.: "Automation", I.E.S.S., vol: 1-2, 1974: 480 - 489.
- FRY, J.: Towards a Democratic Rationality. Aldershot (UK), Gower, 1986
- GABOR, D.: Innovations: Scientific, Technological and Social. London: Oxford University Press, 1970.

- GALKIN, A.: The New Technology and the Problem of Employment. Socio-Political Aspects, στο έργο του Dubofsky, M: Technological Change and Workers' Movements. Beverly Hills, London, New Delhi: Sage Publications, 1985.
- GALLIE, D.: In search of the New Working Class: automation and social integration within the capitalist enterprise. Cambridge, New York, Cambridge University Press, 1978.
- GENMILL, G. and OAKLEY, J.: "Leadership: An Alienating Social Myth". Human Relations, Vol., 45, No. 2, Feb. 1992: 113 - 129.
- GIBSON, C.: "Volvo Increases Productivity through Job Enrichment", στο έργο του E.F.Huse (εκδότης), 1975.
- GIBSON, C., and NOLAN, R.: "Organizational Issues in the Stages of EDP Growth", Data Base, Winter 1973.
 ----- : "Managing the Four Stages of EDP Growth", Harvard Business Review, Jan. - Feb. 1974.
- GILB, T., and WEINBERG, G.: "Humanizing Data Entry by Default". Datamation, August 1976.
- GILL, C.: Work, Unemployment and the New Technology. Cambridge: Polity Press, 1985.
- GIULIANO, V.E.: "The Mechanization of Office Work", στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1985: 298 - 311.
- GLASER, B.G., and STRAUSS, A.L.: The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research. Chicago, Aldine Publishing Company, 1977.
- GOODE, W.J.: Methods in Social Research. New York, McGraw-Hill, 1952.
- GOULDNER, A.W., and PETERSON, R.A.: Notes on Technology and the Moral Order. Indianapolis, New York, The Bobbs-Merill Company, Inc., 1962.
- GRAVERSEN, G.: "New Technology - goals, control and participation" στο έργο των Graversen & Lansbury (εκδότης), 1986: 13 - 24.
 ----- : "Social Factors in the Introduction of New Technology: A Scandinavian Case Study", στο έργο των Bamber, G.J.; Lansbury, R.D. (Εκδότης): New Technology: International Perspectives on Human Resources and Industrial Relations. London: Unwin Hyman, 1989.

- GRAVERSEN, G.; LANSBURY, R.D.: New Technology and Industrial Relations in Scandinavia. Avebury (UK): Aldershot, 1986.
- GREENE, A.M.: Office Automation Eases Paperwork Explosion. Iron Age, July 17, 1978.
- GREY, S.M.; CORLETT, E.N.: The Impact of New Technology on Experienced Workers: Consolidated Report. Dublin, Ireland: The European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions / Loughlinstown House, 1984.
- GREVE, R.M.: "Technological Change and Women Workers" στο έργο των Bamber, G.J.; Lansbury, R.D. (Εκδότες): New Technology: International Perspectives on Human Resources and Industrial Relations. London: Unwin Hyman, 1989.
- GROOTINGS, P. (Εκδότης): Technology and work. East-West Comparison. London, Sydney, Dover, New Hampshire: Groom Helm in association with the European Co-ordination Centre for Research and Documentation in Social Sciences, 1986.
- GUEST, D.E.: "Human Resource Management and Industrial Relations". Journal of Management Studies, Vol., 24, No., 5, 1987: 503 - 521.
- GUEST, D., KENNY, T. (Ed.): A Textbook of Techniques and Strategies in Personnel Management. London, Institute of Personnel Management, 1983.
- GUNZBURG, D.: "A Computer in an Office. I-Background and Introduction". Personnel Practice Bulletin, vol.24, No.3, Sept. 1968: 182 - 192.
 ----- : "New Forms of Work Organization". Australian Psychologist, vol.20, no.2, July 1985.
- HAGGERTY, E.M., and TIGHE, J.E.: "Office Automation and the Clerical Worker, Mimeographed". Boston, 9 to 5 Organization of Women Office Workers, 1979.
- HAMILTON, D.: "Technology, Man and Environment". London, Faber and Faber Ltd., 1973.
- HANSEN, W.A.: "The Operator's Changing Status". Datamation, January 1979.
- HARTLEY, J.: Robots at Work A Practical Guide for Engineers and Managers. United Kingdom, IFS (Publications) Ltd., 1983.

- HARTMANN, C.: "How to Fight the New Technology", στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1981.
- HARTMANN, H.I. (Εκδότης): Computer Chips and Paper Clips: Technology and Women's Employment. Τόμος II, Case studies and Policy Perspectives. Panel on Technology and Women's Employment Committee on Women's Employment and Related Social Issues. Washington, D.C.1987, National Academy Press.
- HALL, R.H.: Occupations and the Social Structure. 2nd ed., Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall, 1975.
- HALLBLADE, S., and MATHEWS, W.M.: "Computers and Society: Today and Tomorrow", στο έργο του Mathews, W.M.(ed.): Monster or Messiah. Jackson University Press of Mississippi, 1980.
- HELLER, F.: "At the Crossroads: An Examination of Content and Values of Organization Psychology" στο έργο των Debus, G.; Schroiff, H.W. (Εκδότες): The Psychology of Work and Organization: Current Trends and Issues. North-Holland: Amsterdam, N.Y., Oxford, Tokyo, 1986.
- : "Human Resource Management and the Socio-technical Approach" στο έργο των Bamber, G.J.; Lansbury, R.D. (Εκδότες): New Technology: International Perspectives on Human Resources and Industrial Relations. London: Unwin Hyman, 1989.
- HELLERMAN, .: "Computer History and Concepts", Helms (εκδότης), 1983.
- HELMS, .: The MacGraw-Hill Computer Book. New York, St.Louis, McGraw-Hill Book Company, 1983.
- HENDRICK, H.W. and BROWN, O.Jr. (Εκδότες): Human Factors in Organizational Design and Management. Proceedings of First Symposium held in Honolulu, 21-24 August 1984. Amsterdam, New York, Oxford: North-Holland, 1984.
- HERBST, P.G.: Socio-techniocal design: Strategies in Multidisciplinary Research. London: Tavistock Publications, 1974.
- HERZBERG, F.: "The Motivation - Hygiene Theory", στο έργο των Vroom & Deci (εκδότες), 1981: 86 - 90.
- : "One more time, how do you motivate employees?" Harvard Business Review, Sept.-Oct. 1987: 109 - 120.
- HIRSCHEIM, .: Office Automation: Concepts, Technologies and Issues.

- HIRCSCHHORN, L.: Beyond Mechanization. Cambridge, Massachusetts, The MIT Press, 1986.
- HOLSENDOLPH, E.: "COMSAT Plan Likes Broadcasters". New York Times, March 25, 1980.
- HOOS, I.R.: "The Impact of Office Automation on Workers". International Labour Review, vol. LXXXII, No. 4, Oct. 1960: 363 - 388.
- : "Can Systems Solve Social Problems?" Datamation, June 1974.
- HOTZ-HART, B.: "Comparative Research and New Technology: Modernization in Three Industrial Relations Systems", στο έργο των Hyman and Streeck (Εκδότες), Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- HUGHES, J.R.T.: "Industrialization", I.E.S.S., vol: 5-6, 1972: 252 - 263.
- HUSE, E.F.: Organization Development and Change. Minnesota, West Publishing Company, 1975.
- : The Modern Manager. Minnesota, West Publishing Company, 1979.
- HYMAN, R.; STREECK, W. (Εκδότες): New Technology and Industrial Relations. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- INTERNATIONAL ENCYCLOPEDIA OF THE SOCIAL SCIENCES
New York, The Macmillan Company & The Free Press, 1972. Τα λήμματα:
- vol. 1 & 2: Alienation, Automation, Bureaucracy.
 - vol. 3 & 4: Computation.
 - vol. 5 & 6: Durkheim, E., Economy and Society, Factor Analysis, Field Work.
 - vol. 7 & 8: Industrial Relations, Industrialization, Information Storage and Retrieval, Interviewing.
 - vol. 9 & 10: Marx, K., Marxism, Marxist Sociology.
 - vol. 11 & 12: Occupations and Careers, Organizations, Professions.
 - vol. 13 & 14: Research and Development.
 - vol. 15, 16 & 17: Sociology, Statistics (Descriptive), Survey Analysis, Technology, Values, Weber, M.

- INTERNATIONAL LABOUR OFFICE: "New Technology: Review of APEX" "agreements". Social and Labour Bulletin, 4/80: 385 - 386.
- : "Occupational Safety and Health". Social and Labour Bulletin, 1/86: 147 - 154.
- : "United states. Women and Office Automation: Government Report". Social and Labour Bulletin, 2/86: 225 - 232.
- : New Technologies: Their Impact on Employment and the Working Environment. Geneva, I.L.O., 1982.
- JARRETT, D.: The Electronic Office. - A management guide to the office of the the future. Aldershot, Hants, Gower Publishing Company Ltd., 1984.
- JECCHINIS, C.: "The Impact of New Technology on Employment: some critical labour market issues". Εισήγηση που παρουσιάστηκε στο Διεθνές Συνέδριο των Ανθρώπινων Πόρων στη Washington, D.C., 21 - 24 Σεπτ. 1986 και διοργανώθηκε από "The American Society for Personnel Administration.
- JOHNSON, W.: "White Collar Wasteland", Policy Options, 1(4), 1983: 49 - 52.
- JONSON, R.: How to Manage People. London: Hutchinson Business, 1987.
- KASURAK, P.C., TAN, C., and WOLCHUK, R.: "Management and the Human Resource Impact of the Electronic Office", Optimum, 13, 1982: 7 - 9.
- KELLY, E., and CLEGG, C.W.: Autonomy and Control at the Workplace: contexts for job redesign. London & Canberra, Groom Helm, 1983.
- KIDD, P.: Organisation, People and Technology in European Manufacturing. Vol., 3, APS Research Papers Series (FAST), Brussels, 1990.
- KNIGHTS, D.; WILLMOTT, H. (Εκδότες): New Technology and the Labour Process. Στη σειρά Studies in the Labour Process Series. London: The Macmillan Press Ltd., 1988.
- KULPINSKA, J.: "The concept of Technology in the Sociology of Socialist Countries" στο έργο του Grootings, P. (Εκδότης) Technology and work. East-West Comparison. London, Sydney, Dover, New Hampshire: Groom Helm in association with the European Co-ordination Centre for Research and Documentation in Social Sciences, 1986.

- LABOVITS, S., and HAGERDORN, R.: Introduction to social research. New York, Toronto, etc., McGraw-Hill Book Company,
- LANDAU, R., BAIR, J.H., SIEGMAN, J.H. (Ed.): Emerging Office Systems. Based on the proceedings of the Stanford University International Symposium on Office Automation. Norwood, New Jersey, Alex Publishing Corporation, 2nd printing, 1984.
- LAURIE, J.: "The Effect of Computer Terminal on Clerical Work: A Case Study" (M.Sc. Thesis), University of London, Imperial College (Industrial Sociology Unit), 1977.
- LAWRENCE, P.R.: "The Technical Inputs, in Systems Analysis in Organization Behavior", στο έργο του Seiler, 1967.
- LAWRENCE, P.R., and LORCH, J.W.: Organization and Environment. Managing differentiation and integration. Cambridge Mass., Harvard University Press, 1967.
- LEHNER, F.: Anthropocentric Production Systems the European Response to Advanced Manufacturing and Globalisation. Vol., 4, APS Research Papers Series (FAST), Brussels, 1991.
- LEWIN, K.: "Group Decision and Social Change" στο έργο των Swanson et al. (εκδόσεις), 1952.
- LOCKWOOD, D.: The Blackcoated Worker. London, George Allen and Unwin, 1985.
- LONG, R.J.: New Office Information Technology: Human and Managerial Implications. London, N.Y., Sydney: Groom Helm, 1987.
- : "The Application of Microelectronics to the Office: Organisational and Human Implications", στο έργο του Piercy (εκδόσεις), 1984: 95 - 121.
- LOWE, G.S.: Women in the Administrative Revolution. Cambridge (UK), Polity Press 1987.
- LUNSBURY, R.D.; BAMBER, G.J.: "Technological Change, Industrial Relations and Human Resource Management", στο των Bamber, G.J.; Lansbury, R.D. (εκδόσεις): New Technology: International Perspectives on Human Resources and Industrial Relations. London: Unwin Hyman, 1989.
- MANKIN, D.; BIKSON, T.K.; GUTEK, B.: "Factors in Successful Implementation of Computer-based Office Information Systems: A review of the literature with suggestions for OBM research. Journal of Organizational Behavior Management, vol. 6, 1984: 1 - 20.

- MANN, F.; HOFFMAN, R.L.: "Case History in two Power plants", στο έργο του Walker, C.R. (εκδότης), 1962: 167 - 175.
- MANTEL, E.: "The causes of Alienation", στο έργο των Mantel & Novack (εκδότες), 1970.
- MANTEL, E., and NOVACK, G.: The Marxist Theory of Alienation. New York, Pathfinder Press, Inc., 1970.
- MARCH, J., and SIMON, H.: Organizations. New York, Wiley, 1958.
- MAGUILIES, N. & CASCIO, W.F.: "Cumulative Evidence of the Relationship between Employee Age and Job Performance". Journal of Applied Psychology, Vol. 74, 1989: 11 - 17.
- MAXIMILIEN, R.: "Marx", I.E.S.S., New York, MacMillan Company and the Free Press, vol: 9 - 10, 1972: 36.
- MCCLINTOCK, C.C.; BRANNON, D. and MAYNARD-MOODY, S.: "Applying the Logic of Sample Surveys to Qualitative Case Studies: The Case Cluster Method", Administrative Science Quarterly, Vol., 24, Dec., 1979: 612 - 629.
- MCLOUGHLIN, I.; CLARK, J.: Technological Change at Work. Milton Keynes (UK): Open University Press, 1988.
- MEDCOF, J.W.: "The Effect of Extent Use of Information Technology and Job of the User upon Task Characteristics". Human Relations, vol. 42, 1989: 23 - 41.
- MERRILL, R.S.: "The Study of Technology", I.E.S.S., New York, MacMillan Company and the Free Press, vol: 15, 16, 17, 197: 576 - 579.
- MESTHENE, E.G.: Technological Change: its impact on man and society. Cambridge, Mas., Harvard University Press, 1970.
- MILES, M.B.: "Qualitative Data as an Attractive Nuisance: The Problem of Analysis", στο έργο του J. Van Mathews: Qualitative Methodology, U.S.A., Sage Publications, 1983.
- MITCHELL, D.L.B.; ZAIDI, M.A.: The Economics of human Resource Management. Oxford, Blackwell, 1990.
- MORRILL, C.: "Conflict Management, Honor, and Organizational Change". American Journal of Sociology, Vol. 97, No.3, Nov., 1991: 585 - 621.

- MUELLER, M.: "Overview of the Automation and Reorganization of the Word Processing Centre at the Shell Canada Limited's Head Office", QWL Focus, The News Journal of the Ontario Quality of Working Life Centre, 1(3), 1981, σελ. 7 - 9.
- MUMFORD, E.: "The Design of Work: New Approaches and New Needs", στο έργο του Rijnsdorp, J.E. (ed.) Case studies in Automation Related to the Humanization of Work. Proceedings of the IfAC Workshop, Pergamon Press, Netherlands, 1977.
- : "From Bank Teller to Office worker: The Pursuit of Systems Designed for People in Practice and Research", International Journal of Information Management, vol.6, No.2, June 1986: 59 - 73
- MUMFORD, E., and BANKS, O.: The Computer and the Clerk. London, Routledge & K. Paul, 1967.
- MUMFORD, L.: Technics and Civilization. New York, Harcourt, Brace & World Inc., 1963.
- NAVAS-LOPEZ, J.E.: "Influences of Office Automation in the Organization of the Firms", paper presented at EUROINFO, 1988: 198 - 203.
- NIJKAMP, P.: Technological Change, Employment and Spatial Dynamics. Proceedings, Zandvoort, The Netherlands, April 1 - 3, 1985. Berlin, New York, Tokyo, Springer-Verlag, 1986.
- NICOLAOU-SMOCOVITI, L.: "Structural and personal factors contributing to job dissatisfaction in a large scale Greek Organization of the service sector (Bank)". Greek Review of Social Research, no.35, 1979.
- NORMAN, C.: Microelectronics at Work: Productivity and Jobs in the World Economy. Worldwatch Paper 39, Washington: Worldwatch Institute, 1980.
- OBORNE, D.J.: Computers at Work: A Behavioural Approach. Στη σειρά Psychology and Productivity at Work Series. New York: John Wiley & Sons, 1985.
- O'CONNOR, E.J.; PARSONS, C.K. & LIDEN, R.C.: "Implementing New Technology: Management Issues and Opportunities". Journal of High Technology Management Research, vol. 1, 1990: 69 - 89.
- OGDEN, S.: "The Limits to Employee Involvement Profit Sharing and Disclosure of Information". Journal of Management Studies, Vol., 29, No., 2, 1992: 229 - 248.

- ORLIKOWSKI, W.J.: "Computer Technology in Organisations: Some Critical Notes", στο έργο New Technology and the Labour Process των D.Knights; H.Willmott (Εκδότες) στη σειρά Studies in the Labour Process Series. London: The Macmillan Press Ltd., 1988.
- PALLAK, M.S. & PERLOFF, R. (Eds.): Psychology and Work. Washington, D.C., American Sociological Association, 1986.
- PARSONS, C.K.; LIDEN, R.C.; O'CONNOR, J. and NAGAO, D.H.: "Employee Responses to Technologically-Driven Change: The Implementation of Office Automation in a Service Organization. Human Relations, vol. 44, No. 12, 1991: 1331 - 1356.
- PARSONS, T.: "Emile Durkheim", I.E.S.S., New York, The MacMillan Company and the Free Press, vol: 3 - 4, 1972: 311 - 319.
- PASMORE, W.A.: Designing Effective Organizations. The Sociotechnical Systems Perspective. Στη σειρά Wiley Series on Organizational Assessment and Change. New York: John Wiley & Sons, 1988.
- PAUL, W.J.; ROBERTSON, K.B.: Job Enrichment and Employee Motivation. Aldershot, Hants., Gower, 1970.
- PEITCHINIS, S.G.: Issues in Management-Labour Relations in the 1990s. Hamshire, London, The Macmillan Press, 1985.
- PELLEGRINI, C.: "Technological change and Industrial Relations in Italy", Bulletin of Comparative Labour Relations, Bulletin 12, 1983.
- PELTU, M.: Using computers a Manager's Guide. NCC Publications, 1984.
- PERROW, C.: Organization analysis: a sociological view. Belmont, California, Brooks/Cole Publishing Company, 1970.
- PIERCY, N. (Ed.): The Management Implications of New Information Technology. Groom Helm, 1984.
- PIEPER, M.: "Computer Conferencing and Human Interaction", Proceedings of the Sixth International Conference on Computer Communication, London, 1982: 653 - 657.
- POLITES, J.D.: A Chronicle of the Greek Insurance Market. Athens, Asfalistiki Agora, 1987.

- PONOMAREV, B.N.: "The Scientific-Technological Revolution and Contradictions of Capitalism", στο έργο του Dubofsky, M., Technological Change and Workers' Movements. Beverly Hills, London, New Delhi: Sage Publications, 1985.
- PORAT, A.M., and VAUGHAM, J.A.: Banking Computer Style: The Impact of Computers on Small-and Medium-Sized Banks. Englewood Cliffs, N.J., Prentice - Hall, 1969.
- PROULX, S.: "L'information: mutation technique, changement de societe", Sociologie et Societes, vol.XVI,1: 3 - 12.
- PUGH, D.S.; HICKSON, D.J.; HININGS, C.R.: Writers on Organisations. Middlessex, England, Penguin, 1981.
- PYE, R.: "Office Location: The Role of Communication and Technology" (Ph.D. Thesis), University of London, London School of Economics, 1985.
- RADLOW, J.: Computers and the Information Society. New York, London, etc., McGraw-Hill Book Company, 1986.
- RHEE, H.A.: Office Automation in Social Perspective: the progress of social implications of electronic data processing. Oxford, Blackwell, 1968.
- RICE, A.K.: "The Experimental Reorganization of Non-automatic weaving in an Indian Mill", Human Relations, vol. VIII, No.3, 1955: 199 - 249.
- : "Individual, Group and Intergroup Processes", Human Relations, vol.22, No.6, Dec 1969: 565 - 584.
- RICHTER, M.N.: Technology and Social Complexity. Jr. Albany, State University of New York Press, 1982.
- ROBERTS, J.: "The Impact of Computers on Organizational Structure in Commercial Banks", στο έργο του Fabrossi, F.J. (εκδότης), 1975.
- ROBEY, D.: "Computers and Management Structure", στο έργο των D.Katz, R.L.Kahn and J.S.Adams(eds.), The Study of Organizations. San Francisco, Jossey-Bass, 1980.
- ROMNEY, D.M.; JENKING, C.D. and BYNNER, J.M.: "A Structural Analysis of Health-Related Quality of Life Dimensions". Human Relations, Vol. 45, No. 2, Feb. 1992: 165 - 176.
- ROSE, M.: Industrial Behavior. Middlessex, Penguin, 1981 (Rd).
- ROTHSCHILD, J.: Machina Ex Dea: Feminist Perspectives on Technology. N.Y., Oxford, etc., Pergamon Press, 1983.

- ROBINSON, A.L.: "Electronics and Employment: Displacement Effects", στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1981: 318 - 333.
- SANDERS, D.H.: Introduction Computers to Small Business. Illinois, Data Processing Management Association, 1966.
- : Computers Today. New York, London, McGraw-Hill Book Company, 2nd edition, 1985.
- : Computers in Society. New York, London, McGraw-Hill Book Company, 1981.
- : Computers in Business. New York, London, etc., McGraw-Hill Book Company, 1979.
- SCHMIEDE, R.: "Technical change and industrial democracy", Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, 35, Ιαν.- Απρ., 1979.
- SCHOEN, D.R.: "Managing technological innovation", Research and Development Management series, Harvard Business Review, Reprinted from HBR May-June 1969.
- SCHWAB, B., and THOMPSON, M.: "Ununionism in Data Processing". Datamation, October 1974.
- SCIENCE POLICY RESEARCH UNIT (SPRU): Microelectronics and Women's Employment in Britain. SPRU Occasional Paper Series, No.17. Sussex: Science policy Research Unit, 1982.
- SEEMAN, M.: "On the Meanings of Alienation", American Sociological Review, vol. 24, no. 5, Oct., 1959: 783 - 791.
- SEILER, J.A.: Systems Analysis in Organizational Behavior. Homewood, Illinois, Richard, D. Irwin, Inc. & The Dorsey Press, 1967.
- SIMON, H.A.: The New Science of Management Decision. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall, 1977.
- : "What Computers Mean for Men and Society", στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1981: 419 - 433.
- SKINNER, W., CHAKRABORTY, K.: The Impact of new Technology: People and Organizations in Service Industries. New York, Oxford, Toronto, Pergamon Press, 1982.
- SLEIGH et al.: Manpower Implications Of Microelectronic Technology. London, H.M.S.O., 1979.
- SMITH, M.B.: "A Review of a Selection of the Office Automation Literature and its Relation to the Two Case Studies", (M.Sc. Thesis), University of London, Imperial College (Department of Social and Economic Studies), 1986.

- SMITH, R.E.: Successful People Management. The Macmillan Company of Canada, 1978.
- SMITH, R.F.: "A Funny Thing is Happening to the Library on its Way to the Future", The Futurist, April 1978.-
- SOMERS, G.G., CUSHNAN, E.L., WEINBERG, N. (editors): Adjusting to Technological Change. New York, Harper, 1963.
- SORGE, A., HARTMANN, G., WARNER, M. and NICHOLAS, I.: "Technology Organization and Manpower", στο έργο των Bjorn - Andersen, N., Earl, M., Holst, O., and Mumford, E. (eds.) Information Society: For Richer, For Poorer. North Holland, Amsterdam, 1982.
- SORGE, A.; STREECK, W.: "Industrial Relations and Technical Change: The Case for and Extended Perspective in New Technology and Industrial Relations", στο έργο των Hyman and Streeck (Εκδότες), Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- STELLMAN, J.M.; KLITZMAN, S.; GORDON, G.C. & SNOW, B.R.: "Work Environment and the Well-being of Clerical and VDT Workers". Journal of Occupational Behaviour, vol. 8, 1987: 95 - 114.
- STEWART, J.: "Computers Shock: The Inhuman Office of the Future", Saturday Review, June 23, 1979.
- STINCHCOMBE, A.L.: Economic Sociology. New York, Academic Press, 1983.
- STONIER, T.: "The Impact of Microprocessors on Employment", στο έργο του T. Forester (εκδότης), 1981: 303 - 307.
- STOREY, J. (ed.): New Perspectives on Human Resource Management. London, Routledge, 1989.
- STRASSMAN, P.A.: "Stages of Growth", Datamation, October 1976.
 ----- : "Managing the costs of Information", Harvard Business review, Sept. - Oct. 1976.
 ----- : Information Payoff: The Transformation of Work in the Electronic Age. N.Y., The Free Press (A Division of MacMillan Inc.), 1985.
- SWANSON, G.E. et al.: Readings in Social Psychology, New York, Holt, Rinehart, 1952.
- TANNER, I.: Technological Development in Banking and Insurance, the Impact on Customers and Employees. United Kingdom, Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1984.

- TAYLOR, F.: Scientific Management. New York, Harper & Row, 1947.
- TAYLOR, J.C.: Technology and Planned Organizational Change. Michigan, Center for Utilization of Scientific Knowledge, 1971.
- TAYLOR, J.R.: "Office Communications: Reshaping our Society", Computer Communications, 5, 1982: 174 - 180.
- THOMPSON, P.; MCHUGH, D.: Work Organisations: A Critical Introduction. MacMillan, London, 1990.
- THACKER, P.: "The impact of computerisation on work and society" Journal of Information Science 7(1983): 31 - 38.
- THORSRUD, E.; EMERY, F.E.: "Industrial Democracy in Norway", Industrial Relations (A Journal of Economy and Society), vol.9, No.2, Feb.1970, pp.187-196.
- THRING, M.W.: Man, Machines and Tomorrow. London, Boston, Routledge and Kegan Paul, 1973.
- TIMOFEEV, T.: "The Scientific-Technological Revolution and the Working Class", στο έργο του Dubofsky, M: Technological Change and Workers' Movements. Beverly Hills, London, New Delhi: Sage Publications, 1985.
- TORNATZKY, L.G.: "Technological Change and the Structure of Work" στο έργο των M.S.Pallak & R.Perloff (eds.), Psychology and Work. Washington, D.C.: American Psychological Association, 1986: 57 - 83.
- TRIST, E.L.: "The Evolution of Sociotechnical Systems: A Conceptual Framework and Action Research Program", Occational Papers, no. 2, Ontario Quality of Working Life Centre, 1981.
- UDY, S.H.: Work in Traditional and Modern Society. Englewood Cliffs, N.J., Prentice - Hall, 1970.
- UHLIG, R.P., FARBER, D.J., BAIR, J.H.: The Office of the Future. Amsterdam, New York, Oxford, North - Holland Publishing Company, 1982.
- UTTAL, B.: "New Technology Scrambles the Memory Market", Fortune, June 5, 1978.
- VAIL, H.: "The Automated Office", The Futurist, April 1978.
- VANEK, J.: Self-Management. Middlesex, Penguin, 1975.

- VON HALL GILMER, B.: Industrial Psychology. New York, St. Louis, San Francisco, Toronto, London, McGraw-Hill, 2nd edition, 1966.
- VROOM, V.H. and DECI, E.L.: Management and Motivation. Middlesex, Penguin Modern Management Reading, 1981.
- WAINWRIGHT, J; FRANCIS, A.: Office Automation, Organisation and the Nature of Work. Aldershot, England: Gower, 1984.
- WALKER, C.R., assisted by WALKER, A.G.: Modern Technology and Civilization: an introduction to human problems in the Machine age. New York, McGraw-Hill, 1962.
- WALTON, R.E.: "New Perspectives on the World of Work". Human Relations, vol.35, no.12, 1982: 1073 - 1084.
- WEBER, M.: Economy and society. New York, Bedminster Press, 1968.
- WEBSTER, J.: Office Automation. New York, London, Toronto, Sydney, Tokyo: Harvester Wheatsheaf, 1990.
- WEIR, M.: "Are Computer Systems and Humanized Work Compatible?" στο έργο του R.N.Ottoway (ed.), Humanizing the Workplace. London, Groom Helm, 1977.
- WEIZENBAUM, J.: "Where are We Going? Question for Simon", στο έργο του T.Forester (εκδότης), 1981: 434 - 438.
- WERNEKE, D.: Microelectronics and Office Jobs: The Impact of Chip on Women's Employment. Geneva, I.L.O., 1983.
- WHITTAKER, D.H.: "New Technology and Employment Relations" (Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο του Λονδίνου, 1986.
- : Managing Innovation: A Study of British and Japanese Factories. Cambridge University Press, 1990.
- WIEGNER, K.K.: "The Micro War Heats Up". Forbes, November 26, 1979.
- WIERENGA, D: Ergonomic Considerations in the Design of the Automated Office στη σειρά Advances in Office Automation. Vol.1, Karen Tackle Quinn (εκδότης), Chichester, N.Y., Toronto, Singapore: Wiley Heyden Ltd., 1985.
- WILLIAMS, P.O.(Ed.): Using Personnel Research. Gower, 1983.
- WINDOLF, P.; WOOD, S with HOHN, H.W. and MANWARING, T.: Recruitment and Selection in the Labour Market. Avebury, Aldershot, 1988.

- WITHINGTON, F.G.: "Fine Generations of Computers", Harvard Business Review, July - August 1974.
- : "Transformation of the Information Industries", Datamation, November 15, 1978.
- WOBBE, W.: "Antropocentric Production Systems A Strategic Issue for Europe". Vol., 1, APS Research Papers Series (FAST), Brussels, 1991.
- WOODWARD, J.: "Industrial Organization - Theory and Practice". London, Oxford University Press, 1965.
- YIN, R.K.: "Case Study Research Design and Methods (Revised edition). Applied Social Research Methods Series, Vol., 5. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications, 1990.
- ZORKOCZY, P(Ed.): "Information Technology An Introduction". London, Pitman Publishing Limited, 2nd edition, 1985.

Π Ε Ρ Ι Λ Η Ψ Η

Κατά την παρούσα έρευνα επιχειρείται η ανάλυση των κοινωνικών επιπτώσεων της σύγχρονης τεχνολογίας στον τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης. Αναφορικά με τη μεθοδολογία της έρευνας, διεξήχθη μελέτη περιπτώσεως σε μεγάλη ελληνική ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία και δειγματοληπτική έρευνα των χρηστων Η/Υ στην ίδια εταιρία (προγραμματιστές, αναλυτές, διατρήτριες, γραμματείς, διοικητικούς υπαλλήλους, κ.α.). Στόχος της έρευνας είναι να διαπιστωθούν τα προβλήματα από την εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στην "Εταιρία Α". Τα προβλήματα που διερευνούνται είναι οι επιπτώσεις στο περιεχόμενο της εργασίας, στην ικανοποίηση από την εργασία και στην υγεία των εργαζομένων.

Οι επιπτώσεις από την εφαρμογή των Η/Υ στην υπό έρευνα εταιρία δεν είναι ιδιαίτερα έντονες και εκτεταμένες επειδή η εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στην εταιρία άρχισε τα τελευταία χρόνια και οι ενασχολούμενοι με τους Η/Υ τους χρησιμοποιούν περισσότερο σαν ένα επιβοηθητικό εργαλείο της όλης τους δραστηριότητας. Σε γενικές γραμμές, οι εργαζόμενοι της "Εταιρίας Α" δέχονται θετικά την εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας. Θεωρούν ότι αυτή έχει θετικές επιδράσεις στην ικανοποίηση που αντλούν από την εργασία και βελτιώνει το περιεχόμενο της τόσο στο εισαγωγικό επίπεδο όσο και στο πρώτο επίπεδο ιεραρχίας. Τα αποτελέσματα της έρευνας συνδέθηκαν με την θεωρία των Κοινωνικοτεχνικών Συστημάτων και θεμελιώθηκαν προτάσεις μελλοντικής έρευνας.

A B S T R A C T

The Thesis is concerned with the issue of technological change social implications in Greek Private Insurance Industry. Methodologically, a Case Study and a Survey Research in a greek private Insurance Company are used. In Survey Research participate employees such as computer programmers, analysts, secretaries and office workers.

Through this research project we try to identify the problems of computer technology application. We focus on job content technological implications, job satisfaction and health problems the employees face after the computer technology application

The implications of new technology in this company are neither intensive nor extensive due to the recent application of computer technology and the use of computers by this company's employees, mostly as a tool of their job. Generally speaking, "Company's A" employees react positively towards the new computer technology. They believe that new technology affects positively both the job satisfaction level and job content.

The research results were examined within the context of Sociotechnical Systems Approach and propositions for future research projects are formulated.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΙΝΑΚΕΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.1.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων στην έρευνα
ως προς το φύλο.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΦΥΛΟ		
	Άνδρας %	Γυναίκα %	
1. Ηλικία:			\bar{x} = 7.70
- 20-24 ετών	3.5	20.9	D.F. = 4
- 25-29 "	16.5	23.5	P = .185
- 30-34 "	10.4	13.9	
- 35-39 "	1.7	5.2	
- 40-44 "	.9	3.5	
2. Τόπος γέννησης:			\bar{x} = 4.52
- Μητροπόλεις (Αθήνα, Πειραιάς, Θεσ/νίκη)	20.2	50.9	D.F. = 5
- Μεγάλα αστικά κέντρα (άνω των 100.000)	1.8	3.5	P = .185
- Πόλεις (πληθυσμός 10.000-99.999)	5.3	3.5	
- Ημιαστικές περιοχές (3.000-9.999)	2.6	3.5	
- Αγροτικές περιοχές (κάτω των 3.000)	1.8	3.5	
- Ευρώπη	.9	2.6	
3. Οικογενειακή κατάσταση:			\bar{x} = 4.96
- Έγγαμος	17.2	31.9	D.F. = 3
- Άγαμος	14.7	24.1	P = .134
- Μνηστευμένος/η	.9	7.8	
- Χωρισμένος/η		7.8	
4. Επάγγελμα πατέρα:			\bar{x} = 21.72
- Αγρότης	.9	4.3	D.F. = 14
- Εργάτης	3.5	1.7	P = .134
- Δημόσιος υπάλληλος	4.3	6.1	
- Υπάλληλος του ευρύτερου δημόσιου τομέα	.9	7.8	
- Ιδιωτικός υπάλληλος	4.3	7.8	
- Έμπορος	3.5	5.2	
- Ελεύθερος επαγγελματίας	5.2	4.3	
- Βιοτέχνης		4.3	
- Αστυνομικός	3.5	4.3	
- Στρατιωτικός	1.7	5.2	
- Δάσκαλος	.9		
- Κτηματίας	.9		
- Τεχνίτης		4.3	
- Συνταξιούχος	2.6	8.7	
- Άλλο		3.5	

(Συνεχ.)

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.1. (Συνεχ.)
 Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων στην έρευνα
 ως προς το φύλο.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΦΥΛΟ		
	Άνδρας %	Γυναίκα %	
5. Εκπαίδευση:			$\chi^2=13.86$
- Λυκείο	11.1	25.9	D.F. = 4
- Αδιαβάθμητη εκπαίδευση	3.7	22.2	P= .008
- Ανωτερη εκπαίδευση	.9	2.8	
- Ανωτατη εκπαίδευση	13.6	13.0	
- Μεταπτυχιακά	4.6	1.9	
6. Επιμόρφωση:			$\chi^2 = 2.24$
- Παρακολούθησε σεμινάρια σχετικά με τους Η/Υ	26.3	42.1	= 2.92 B.E. = 1
- Δεν παρακολούθησε σεμι- ναρια σχετικά με τους Η/Υ	7.0	24.6	r= .1601 p= .044

ΠΙΝΑΚΑΣ Π. 2.

Το φύλο σε σχέση με την απασχόληση στην "Εταιρία Α"

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΝΤΕΣ	ΦΥΛΟ		
	'Ανδρας %	Γυναίκα %	
1. Έτος πρόσληψης:			\bar{x} = 15.68
- 1974		2.6	D.F. = 12
- 1975-1979	.9	3.5	P = .137
- 1980	1.7	2.6	
- 1981		6.1	
- 1982		.9	
- 1983	1.7	2.6	
- 1984	.9	1.7	
- 1985	2.6	3.5	
- 1986	.9	7.8	
- 1987	2.6	9.6	
- 1988	6.1	12.2	
- 1989	7.0	6.1	
- 1990	8.7	7.8	
2. Θέση στην επιχείρηση:			\bar{x} = 39.96
- Γραμματεία	.9	15.7	D.F. = 11
- Αναλογιστής	2.8		P = .311
- Διατηρήτρια		2.8	
- Οικονομικός αναλυτής	2.8	.9	
- Underwriter		1.9	
- Χειριστής συστήματος	1.9		
- Προγραμματιστής/τρια	2.8	2.8	
- Προγραμματιστής-αναλυτής	6.5		
- Υπάλληλος γραφείου	11.1	27.8	
- Υπευθυνός δραστηριότητας	1.9	10.2	
- Διακανονιστής αποζη- μιώσεων	1.9	2.8	
- Άλλο	1.9	.9	
3. Ιεραρχικό επίπεδο:			\bar{x} = 9.92
- Εισαγωγικό	20.5	47.3	D.F. = 3
- Πρώτο επίπεδο	7.1	18.8	P = .016
- Μέσο επίπεδο	2.7		
- Μεταξύ πρώτου και μέσου επιπέδου	2.7	.9	
4. Αντιμετώπιση παρούσας εργασίας:			\bar{x} = 3.70
- Συνήθως ανιαρή	.9	9.3	D.F. = 2
- Συνήθως ενδιαφέρουσα	13.0	22.2	P = .054
- Σχεδόν πάντα ενδιαφέ- ρουσα	21.3	33.3	

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.3.
Ενασχόληση με τους Η/Υ

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΩΡΕΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Η/Υ							Κυμαί- νεται %
	1< %	1-2 %	2-3 %	3-4 %	4-5 %	5-6 %	>6 %	
1. Θέση στην επιχείρηση:								
- Γραμματεία		1.9	3.8	2.9	3.8	2.9	1.0	1.0
- Αναλογιστής	1.0	1.0		1.0				
- Διατηρήτρια					1.0		1.9	
- Οικονομικός αναλυτής		1.9			1.0			
- Underwriter			1.0				1.0	
- Χειριστής συστήματος								1.9
- Προγραμματιστής/τρια					1.0	1.0	1.0	2.9
- Προγραμματιστής-αναλυτής					1.0		1.9	3.8
- Υπάλληλος γραφείου	4.8	11.5	6.7	3.8	1.9	3.8	2.9	2.9
- Υπεύθυνος δραστηριότητας		2.9		2.9	1.0	1.9	1.0	1.9
- Διακανονιστής αποζη- μιώσεων	4.8							
- Άλλο		1.0					1.0	1.0
2. Συχνότητα διαλειμμάτων:								
- Δεν κάνω διαλείμματα	6.8	5.8	3.9	1.9	1.0	3.9	3.9	3.9
- Κάθε μία ώρα		1.9	1.0	1.0			1.0	
- Κάθε 1-2 ώρες				1.0	1.9	1.9		
- Μη τακτά χρονικά διαστήματα		6.8	4.9	4.9	3.9	4.9	4.9	7.8
- Κάθε φορά που τελειώνω μία ενότητα	1.0	5.8	2.9	2.9	1.9	1.0	1.9	
- Όταν κάποια επείγουσα εργασία προσκύψει		1.0			1.9			1.0
3. Διάρκεια διαλειμμάτων:								
- Δεν κάνω διαλείμματα	8.2	8.2	3.1	2.1	1.0	4.1		
- Λιγότερο από 5 λεπτά		4.1	1.0	2.1	4.1			
			(Συνεχ.)					
- 5-10 λεπτά		1.0	5.2	4.1	1.0	5.2		
- 10-15 λεπτά		1.0			1.0			
- 15-20 λεπτά		2.1		1.0	1.0	1.0		
- Περισσότερο από 1 ώρα		1.0	1.0					
- Ακαθόριστης διάρκειας		1.0	1.0			1.0		
- Διακόπτω συχνά λόγω της φύσης της δουλειάς		3.1		1.0	1.0	1.0		
4. Τυπος Η/Υ:								
- Τερματικό	9.9	9.9	1.8	1.8		1.8		
- Ανεξάρτητος Η/Υ	.9	6.3	6.3	7.2	5.4	5.4		
- Τερματικό & ανεξάρτητο		4.5	3.6	1.8	4.5	2.7		
- Δίκτυο						.9		
- Διατηρητική μηχανή								
- Mainframe								

\bar{x} = 132.30
D.F. = 77
P = .062

\bar{x} = 44.31
D.F. = 35
P = .146

(Συνεχ.)

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.3. (Συνεχ.)
Ενασχόληση με τους Η/Υ

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΝΤΕΣ	ΩΡΕΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Η/Υ							Κυμα:- νεται %
	1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	>6	
	%	%	%	%	%	%	%	%
5. Αριθμός ατόμων που κάνουν χρήση του ιδίου Η/Υ:								$\bar{x} = 61.70$ D.F. = 35 P = .000
- Μόνον εγώ	1.0	2.9	1.0	4.0	5.0	5.0	7.9	6.9
- Κυρίως εγώ και ένα ακόμη άτομο		3.0	2.0	2.0	1.0	2.0	3.0	
- Δύο άτομα		1.0	1.0		1.0	1.0		
- Κυρίως εγώ και δύο ακόμη άτομα		2.0	3.0		2.0	2.0		2.0
- Τρία άτομα		3.0	2.0	1.0	1.0			2.0
- Όλοι οι υπάλληλοι του τμήματος	10.9	7.9	3.0	5.0	1.0	2.0	1.0	
6. Δική σου η επιλογή για ενασχόληση με Η/Υ:								$\bar{x} = 37.48$ D.F. = 14 P = .000
- Ναι	1.0	3.8	1.9	4.8	6.7	4.8	5.8	13.5
- Όχι	1.9		1.9	1.0		1.0	1.0	
- Αδιαφορος/η	5.8	16.3	8.7	5.8	3.8	5.8	3.8	1.0

ΠΙΝΑΚΑ Π.4.
 Ώρες ημερήσιας απασχόλησης και εκπαίδευση για χρήση Η/Υ

Ώρες ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ Η/Υ										ΣΥΝΟΛΟ			
	Έμαθα εμπειρικά		Εκπαιδευτήκα από συνάδελφο		Εκπαιδευτήκα από τον Πρ/νο		Εκπαίδευση μέσα στην εταιρία		Εκπαίδευση εκτός εταιρίας		Έμουν ήδη εκπαιδευμένος		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Λιγότερο από μία ώρα	6	5.6	3	2.8	1	.9	1	.9	-	-	-	-	11	10.7
		54.5		27.3		9.1		9.1						
		33.3		6.3		25.0		20.0						
1 - 2 ώρες	4	3.7	14	13.0	1	.9	-	-	2	1.9	2	1.9	23	21.3
		17.4		60.9		4.3				8.7		8.7		
		22.2		29.2		25.0				28.6		7.7		
2 - 3 ώρες	-	-	9	8.3	-	-	1	.9	3	2.8	-	-	13	12.0
				69.2				7.7		23.1				
				18.8				20.0		42.9				
3 - 4 ώρες	3	2.8	5	4.6	-	-	1	.9	1	.9	2	1.9	12	11.1
		25.0		41.7				8.3		8.3		16.7		
		16.7		10.4				20.0		14.3		7.7		
4 - 5 ώρες	2	1.9	4	3.7	-	-	1	.9	-	-	2	1.9	9	8.3
		22.2		44.4				11.1				22.2		
		11.1		8.3				20.0				7.7		
5 - 6 ώρες	2	1.9	4	3.7	-	-	1	.9	-	-	5	4.6	12	11.1
		16.7		33.3				8.3				41.7		
		11.1		8.3				20.0				19.2		
Περισσότερες από 6 ώρες	1	.9	3	2.8	2	1.9	-	-	-	-	6	5.6	12	11.1
		8.3		25.0		16.7						50.0		
		5.6		6.3		50.0						23.1		
Μη σταθερή από 1/2 - 6 ώρες	-	-	6	5.6	-	-	-	-	1	.9	9	8.3	16	14.8
				37.5						6.3		56.3		
				12.5						14.3		34.6		
ΣΥΝΟΛΟ	18	16.7	48	44.4	4	3.7	5	4.6	7	6.5	26	24.1	108	100

$\chi^2 = 62.91$

D.F. = 35

P = .000

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.5.
 Τίτλος θέσης και αριθμός ατόμων που χρησιμοποιούν τον ίδιο Η/Υ

ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟΝ ΙΔΙΟ Η/Υ										ΣΥ		
	Μόνον εγώ		Κυρίως εγώ και ένας συνάδελφος		Δύο υπάλληλοι		Κυρίως εγώ και δυο συνάδελφοι		Τρεις υπάλληλοι			Όλοι οι υπάλληλοι του τμήματος	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		N	%
Γραμματέας	6	6.2	4	4.1	-		3	3.1	1	1.0	2	2.1	16
Αναλογιστής	3	3.1	-		-		-		-		-		3
Διατρήτρια	3	3.1	-		-		-		-		-		3
Οικονομικός αναλυτής	2	2.1	1	1.0	1	1.0	-		-		-		4
Underwriter	-		1	1.0	1	1.0	-		-		-		2
Χειριστής συστήματος	-		-		-		1	1.0	1	1.0	-		2
Προγραμματιστής	5	5.2	-		-		-		-		-		5
Προγραμ/στής - Αναλυτής	4	4.1	-		-		-		-		1	1.0	5
Υπάλληλος γραφείου	10	10.3	3	3.1	1	1.0	5	5.2	5	5.2	14	14.4	38
Υπεύθυνος δραστηριότητας/τμήματος	1	1.0	3	3.1	-		2	2.1	1	1.0	4	4.1	11
Διακανονιστής Αποζημιώσεων	-		-		-		-		-		5	5.2	5
Άλλες ειδικότητες	-		1	1.0	-		-		1	1.0	1	1.0	3
ΣΥΝΟΛΟ	34	35.1	13	13.4	3	3.1	11	11.3	9	9.3	27	27.8	97

r = .4240

p = .000

$\chi^2 = 89.70464$

B.E. = 55

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.6.
Παρούσα εργασία και ιεραρχικό επίπεδο

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ				
	Εισαγωγικό %	Πρώτο %	Μέσο %	Μεταξύ πρώτου και μέσου %	
1. Θετικά στοιχεία:					$\chi^2 = 2.05$ B.E.= 3
α. Ενδιαφέρουσα εργασία					$S = .56$ $r = .09$ $p = .184$
- Ναι	42.0	17.0	2.7	2.7	
- Όχι	25.9	8.9			
β. Ευκαιρίες για επιμόρφωση					$\chi^2 = 1.36$ B.E.=3
- Ναι	42.0	13.4	1.8	2.7	$S = .71$ $r = .02$ $p = .42$
- Όχι	25.9	12.5	.9	.9	
γ. Υπευθυνότητα/αίσθηση ολοκλήρωσης					$\chi^2 = .67$ B.E.=3
- Ναι	40.2	13.4	1.8	1.8	$S = .88$ $r = -.04$ $p = .32$
- Όχι	27.7	12.5	.9	1.8	
δ. Συνθήκες εργασίας					$\chi^2 = 2.25$ B.E.=
- Ναι	40.2	12.5	.9	2.7	$S = .54$ $r = .001$ $p = .49$
- Όχι	27.7	13.4	1.8	.9	
ε. Σταθερότητα, ασφάλεια εργασίας					$\chi^2 = 7.11$ B.E.=3
- Ναι	35.7	12.5			$S = .08$ $r = -.22$ $p = .009$
- Όχι	32.1	13.4	2.7	3.6	
στ. Κοινωνικές σχέσεις					$\chi^2 = 2.67$
- Ναι	26.8	10.7	.9		B.E.=3, $S = .44$
- Όχι	41.1	15.2	1.8	3.6	$r = -.13$, $P = .09$
Αποδοχές					$\chi^2 = 5.9$
- Ναι	23.2	12.5		2.7	$DF=3$, $S = .12$
- Όχι	44.6	13.4	2.7	.9	$r = .14$ $P = .07$
2. Αρνητικά στοιχεία:					
α. Φορτος εργασίας/έλλειψη χρόνου					$\chi^2 = 2.51$
- Ναι	27.7	14.3	.9	.9	B.E.=3 $S = .47$
- Όχι	40.2	11.6	1.8	2.7	$r = -.19$, $P = .42$
β. Ψυχολογικές πιέσεις & ανησυχία					$\chi^2 = 2.33$
- Ναι	23.2	10.7		.9	B.E.= 3, $S = .51$
- Όχι	44.6	15.2	2.7	2.7	$r = -.04$, $P = .34$
γ. Υπερβολικός θορυβος					$\chi^2 = 2.63$
- Ναι	18.8	6.3			B.E.=3, $S = .45$
- Όχι	49.1	19.6	2.7	3.6	$r = -.14$, $P = .07$
δ. Χαμηλές αποδοχές/κίνητρα					$\chi^2 = 4.5$
- Ναι	18.8	3.6			B.E.= 3, $S = .22$
- Όχι	49.1	22.3	2.7	3.6	$r = -.19$ $P = .03$
3. Βελτίωση παρούσας εργασίας:					
α. Εκπαίδευση - επιμόρφωση του προσωπικού					$\chi^2 = 4.39$
- Ναι	39.3	16.1		1.8	B.E.=3 $S = .22$
- Όχι	28.6	9.8	2.7	1.8	$r = -.06$, $P = .26$
β. Βελτίωση του τρόπου σχεδιασμού και οργάνωσης των εργασιών					$\chi^2 = 1.67$
- Ναι	23.2	8.9		.9	B.E.=3, $S = .64$
- Όχι	44.6	17.0	2.7	2.7	$r = -.06$, $P = .27$

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.7.
Παρούσα εργασία και ώρες ενασχόλησης στον Η/Υ

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΝΤΕΣ	ΩΡΕΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Η/Υ							Κυμάλ- νεται	
	1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	>6		
	%	%	%	%	%	%	%		
1. Θετικά στοιχεία:									$\chi^2=8.04$
α. Ενδιαφέρουσα εργασία									BE= 7, S= .33
- Ναι	5.4	9.0	8.1	6.3	6.3	7.2	9.0	10.8	r= .23, P=.00
- Όχι	5.4	11.7	3.6	4.5	3.6	3.6	1.8	3.6	$\chi^2= 8.63$
β. Ευκαιρίες για επιμόρφωση									BE= 7, S= .28
- Ναι	4.5	9.9	9.0	7.2	3.6	7.2	8.1	9.0	r= .13, P=.09
- Όχι	6.3	10.8	2.7	3.6	6.3	3.6	2.7	5.4	$\chi^2= 22.9$
γ. Υπευθυνότητα/αίσθηση ολοκλήρωσης									BE=7, S= .002
- Ναι	1.8	9.0	9.0	4.5	5.4	9.9	5.4	11.7	r= .30, P=.00
- Όχι	9.0	11.7	2.7	6.3	4.5	.9	5.4	2.7	$\chi^2= 16.67$
δ. Συνθήκες εργασίας									BE= 7, S= .02
- Ναι	3.6	9.9	10.8	7.2	7.2	5.4	2.7	7.2	r= -.05, P=.3
- Όχι	7.2	10.8	.9	3.6	2.7	5.4	8.1	7.2	$\chi^2= 8.04$
ε. Σταθερότητα, ασφάλεια εργασίας									BE= 7, S=.33
- Ναι	3.6	9.0	8.1	4.5	6.3	6.3	3.6	4.5	r= -.05, P=.3
- Όχι	7.2	11.7	3.6	6.3	3.6	4.5	7.2	9.9	$\chi^2= 2.90$
στ. Κοινωνικές σχέσεις									BE= 7, S= .90
- Ναι	4.5	9.0	5.4	4.5	3.6	3.6	2.7	3.6	r= -.15, P=.0
- Όχι	6.3	11.7	6.3	6.3	6.3	7.2	8.1	10.8	$\chi^2= 11.02$
Αποδοχές									BE= 7, S= .14
- Ναι	3.6	8.1	1.8	4.5	2.7	2.7	3.6	9.9	r= .14, P=.07
- Όχι	7.2	12.6	9.9	6.3	7.2	8.1	7.2	4.5	
2. Αρνητικά στοιχεία:									$\chi^2= 3.06$
α. Φόρτος εργασίας/έλλειψη χρόνου									BE= 7, S= .88
- Ναι	5.4	7.2	6.3	5.4	4.5	5.4	5.4	4.5	r= -.03, P=.3
- Όχι	5.4	13.5	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	9.9	$\chi^2= 8.82$
β. Ψυχολογικές πιέσεις & ανησυχία									BE= 7, S= .27
- Ναι	5.4	5.4	5.4	4.5	1.8	6.3	1.8	5.4	r= -.035, P=.3
- Όχι	5.4	15.3	6.3	6.3	8.1	4.5	9.0	9.0	$\chi^2= 6.05$
γ. Υπερβολικός θόρυβος									BE= 7, S= .53
- Ναι	3.6	7.2	1.8	2.7	1.8	1.8	.9	5.4	r= -.06, P=.2
- Όχι	7.2	13.5	9.9	8.1	8.1	9.0	9.9	9.0	$\chi^2= 9.5$
δ. Χαμηλές αποδοχές/κίνητρα									BE= 7, S= .22
- Ναι	2.7	3.6	3.6	1.8	3.6	4.5		1.8	r= -.07, P=.2
- Όχι	8.1	17.1	8.1	9.0	6.3	6.3	10.8	12.6	
3. Βελτίωση παρούσας εργασίας:									$\chi^2= 4.02$
α. Εκπαίδευση - επιμόρφωση του προσωπικού									BE=7, S=.78
- Ναι	7.2	10.8	5.4	7.2	7.2	6.3	4.5	8.1	r=-.03, P=.36
- Όχι	3.6	9.9	6.3	3.6	2.7	4.5	6.3	6.3	
β. Βελτίωση του τρόπου σχεδιασμού και οργάνωσης των εργασιών									$\chi^2= 3.44$
- Ναι	3.6	6.3	3.6	5.4	2.7	7.2	9.0	9.0	BE=7, S=.84
- Όχι	7.2	14.4	8.1	5.4	7.2	7.2	9.0	9.0	r=-.016, P=.4

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.Θ.
Επίπεδο Ικανοποίησης σε σχέση με διάφορες μεταβλητές

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ					
	Χαμηλό	Μέτριο	Υψηλό	'Αλλοτε χαμηλό & αλλοτε υψηλό	'Άλλο	
	%	%	%	%	%	
1. Φύλο:						$\bar{x} = 12.59$
- Άνδρας		3.6	18.0	11.7		D.F.=4
- Γυναίκα	3.6	11.7	15.3	33.3	2.7	P=.38
2. Ηλικία:						$\bar{x} = 9.29$
- 20-24 ετών	.9	5.4	5.4	10.8	1.8	D.F.=16
- 25-29 "	1.8	5.4	13.5	18.9	.9	P=.45
- 30-34 "	.9	2.7	9.9	10.8		
- 35-39 "		1.8	1.8	2.7		
- 40-44 "			2.7	1.8		
3. Ιεραρχικό επίπεδο:						$\bar{x} = 13.80$
- Εισαγωγικό	3.7	13.1	18.7	29.9	1.9	D.F.= 12
- Πρωτο		.9	8.4	15.9	.9	P=.306
- Μέσο		.9	1.9			
- Μεταξύ πρωτου & μεσου			2.8	.9		
4. Τρόπος αντιμετώπισης παρουσίας εργασίας:						$\bar{x} = 55.27$
- Εργασία μάλλον ανιαρή και μονότονη	2.8	5.8		1.9		D.F.= 8
- Εργασία συνήθως ενδιαφέρουσα		7.8	6.8	19.4		P=.00
- Εργασία σχεδόν πάντα ενδιαφέρουσα		1.9	24.3	26.2	2.9	
5. Ώρες ημερησίας απασχόλησης στον Η/Υ:						$\bar{x} = 32.81$
- Λιγότερο από 1 ώρα	.9	2.8	1.9	3.8		D.F.= 28
- 1 - 2 ώρες	1.9	5.7	8.5	5.7		P=.025
- 2 - 3 "			4.7	4.7	.9	
- 3 - 4 "		2.8	2.8	5.7		
- 4 - 5 "		.9	1.9	6.6	.9	
- 5 - 6 "		.9	2.8	7.5		
- Περισσότερο από 6 ώρες	.9	1.9	2.8	4.7		
- Κυμαινόμενη απασχόληση			9.4	5.7		

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.9.
 Προβλήματα από την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρεία
 σε σχέση με το ιεραρχικό επίπεδο

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΝΤΕΣ	ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ			
	Εισαγωγικό %	Πρωτο %	Μέσο %	Μεταξύ πρώτου και μέσου %
1. Προβλήματα κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής:				
α. Πρωτο πρόβλημα, δεν ανήκα στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας				\bar{x} = 21.01 D.F. = 3 P = .22
- Ναι	36.6	1.8	.9	2.7
- Όχι	31.3	24.1	1.8	.9
β. Δευτερο πρόβλημα, τεχνικής φύσεως				\bar{x} = 24.29 D.F. = 3 P = .36
- Ναι	15.2	17.9		
- Όχι	52.7	8.0	2.7	3.6
γ. Τρίτο πρόβλημα, επιμόρφωσης του προσωπικού				\bar{x} = 25.42 D.F. = 3 P = .16
- Ναι	11.6	17.0	.9	
- Όχι	56.3	8.9	1.8	3.6
2. Προβλήματα μετά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής:				
α. Πρωτο πρόβλημα, δεν ανήκα στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας				\bar{x} = 15.87 D.F. = 3 P = .35
- Ναι	33.9	2.7	.9	2.7
- Όχι	33.9	23.2	1.8	.9
β. Δευτερο πρόβλημα, Τεχνικής φύσεως				\bar{x} = 19.70 D.F. = 3
- Ναι	11.6	15.2	.9	
- Όχι	56.3	10.7	1.8	3.6
3. Προτεινόμενες λύσεις:				
	(Συνεχ.)			
α. Πρωτη σε έμφαση λύση, δεν ανήκα στο ανθρώπινο δυναμι- κό της εταιρείας				χ^2 = 16.51 D.F. = 3 P = .41
- Ναι	31.3	1.8	.9	2.7
- Όχι	36.6	24.1	1.8	.9
β. Δευτερη σε έμφαση λύση, οργανωτικές βελτιώσεις				\bar{x} = 4.83 D.F. = 3 P = .25
- Ναι	16.1	9.8		
- Όχι	51.8	16.1	2.7	3.6

ΠΙΝΑΚΑΣ Π.9. (Συνεχ.)
 Προβλήματα από την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρεία
 σε σχέση με το ιεραρχικό επίπεδο

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΒΑΗΤΕΣ	ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ				
	Εισαγωγικό %	Πρώτο %	Μέσο %	Μεταξύ πρώτου και μέσου %	
4. Προβλήματα που αντιμετωπίζει ακόμη και σήμερα η εταιρεία:					\bar{x} = 3.32
α. Πρώτο πρόβλημα, τεχνικής φύσεως					D.F. = 3
- Ναι	26.8	15.2	.9	1.8	P = .20
- Όχι	41.1	10.7	1.8	1.8	\bar{x} = 1.91
β. Δευτερο πρόβλημα, επι- μόρφωση προσωπικού					D.F. = 3
- Ναι	22.3	9.8		.9	P = .34
- Όχι	45.5	16.1	2.7	2.7	\bar{x} = 1.30
γ. Τρίτο πρόβλημα, οργανω- τικής φύσεως					D.F. = 3
- Ναι	20.5	10.7	.9	.9	P = .44
- Όχι	47.3	15.2	1.8	2.7	

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΜΕ ΣΤΕΛΕΧΗ 1ΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

A. Ανάλυση του Οργανωτικού περιβάλλοντος από:

α. Ιστορική απόψεως

- . Ίδρυση
- . Ιστορική εξέλιξη

β. Οργανωτικής απόψεως:

- . Οργανωτική διάρθρωση
- . Οργανωτικοί στόχοι
- . Προσφερόμενες υπηρεσίες
- . Ανθρώπινο δυναμικό
- . Περιβάλλον (πελάτες, προμηθευτές, σωματεία, κ.λπ.)
- . Τεχνολογία

B. Τεχνολογική Αλλαγή

- Τρόπος επιλογής και πρόσληψης των ατόμων που ασχολούνται με τον χειρισμό Η/Υ και συμβατικών γραφομηχανών
- Θέματα εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης στους Η/Υ
- Πρόγραμμα αξιολόγησης της απόδοσης
- Πρόγραμμα ανάπτυξης καριέρας
- Θέματα προαγωγών
- Ποιός είναι ο ρόλος των χρηστών Η/Υ;
 - . ποιά τα προσόντα (τυπικά και ουσιαστικά) τους για ν' ανταποκριθούν;
- Πώς επηρεάστηκε το γόητρο της εργασίας;
- Πώς επηρεάστηκε το περιεχόμενο της εργασίας;
- Επιπτώσεις στις εργασίες της επιχείρησης
- Προβλέπετε επέκταση των εργασιών σας μετά την εισαγωγή της

- νέας τεχνολογίας;
- επέκταση των θεσεων εργασίας;
- ποιά είναι η πολιτική της διοίκησης;
- Επιπτώσεις στο εργασιακό περιβάλλον, π.χ. θόρυβος
- Εργασιακές σχέσεις - Η σχέση του σωματείου με την
 - τεχνολογική αλλαγή
 - τα σωματεία συμμετείχαν στην τεχνολογική αλλαγή και μέχρι ποιο στάδιο;
 - υπάρχουν συμφωνίες που αναφέρονται στην τεχνολογική αλλαγή;
 - θέματα υγείας και ασφαλείας εξετάστηκαν;
 - επίσημα διαλείματα εργασίας έχουν εισαχθεί;
 - ενημερώθηκε το προσωπικό για τις βλάβες που μπορεί να προκαλέσει η υπερβολική χρήση των Η/Υ;
- Προβλέπεται επέκταση της νέας τεχνολογίας;
 - τι μηχανήματα θ'αγοραστούν στο μέλλον και για ποιο λόγο;
 - αυτά που χρησιμοποιήθηκαν στο παρελθόν θεωρούνται επιτυχή;
- Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες Η/Υ με συναδέλφους
 - στον ίδιο τομέα
 - μ'εκείνους που κάνουν χρήση χειρονακτικών συστημάτων
- Λόγοι για τους οποίους οι υπάλληλοι επιθυμούν να ασχοληθούν με την χρήση Η/Υ
- Πώς επηρεάζει την καριέρα του υπαλλήλου γραφείου η τεχνολογική αλλαγή;
- Τι προβλήματα δημιουργήθηκαν στην επιχείρηση εξαιτίας της τεχνολογικής αλλαγής και πως θα μπορούσαν να επιλυθούν;
- Ποιά από αυτά υπάρχουν ακόμη και σήμερα;

Βερώνη Παπατζήμου
Ειδική Μεταπτυχιακή Υπότροφος
Τμήμα Οργανώσεως και Διοικήσεως
των Επιχειρήσεων
Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Αθήνα, Σεπτέμβριος 1990

Αγαπητέ Κύριε / Αγαπητή Κυρία,

Στα πλαίσια της διδακτορικής διατριβής που εκπονώ στο Τμήμα Οργανώσεως και Διοικήσεως των Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς, διεξάγω έρευνα στην εταιρία σας με θέμα "Η Αλληλεπίδραση Ανθρώπου και Μηχανής: κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις σε μία μεγάλη ασφαλιστική εταιρία από την εφαρμογή και χρήση των Η/Υ". Στόχος της μελέτης είναι να διερευνηθούν τα προβλήματα που δημιουργούνται στον ανθρώπινο παράγοντα από την εφαρμογή των Η/Υ και οι εν γένει επιπτώσεις στην εργασιακή ζωή. Τα συμπεράσματα μπορεί να είναι χρήσιμα για την αποτελεσματικότερη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας στον χώρο της εργασίας και την καλύτερη προσαρμογή του ανθρώπου στα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα.

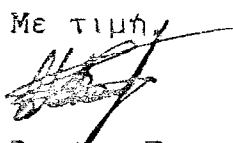
Με την αμέριστη βοήθεια, πληροφόρηση και συμπαράσταση του Δ/ντή Διοικητικού - Προσωπικού Κου Πάνου Νικολόπουλου, την συνδρομή του Προέδρου του Συλλόγου των Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) Κου Χρήστου Ρεκλείτη, την ενημέρωση πολλών άλλων στελεχών της εταιρίας σας και πάντα κάτω από την εποπτεία και καθοδήγηση της Επιβλέπουσας Καθηγήτριας της διδακτορικής μου διατριβής Κας Λίτσας Νικολάου - Σμοκοβίτη δημιουργήθηκε το συνημμένο ερωτηματολόγιο. Αντιλαμβάνομαι ότι ο χρόνος σας είναι πολύτιμος, αλλά χωρίς την δική σας συμβολή η έρευνα αυτή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί. Ο προέλεγχος που κάναμε έδειξε ότι ο μέσος όρος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι 45' περίπου, ελπίζω ότι θα θελήσετε να διαθέσετε τον χρόνο αυτό.

Παρακαλώ θερμά να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις ελεύθερα, με την πεποίθηση ότι οι απαντήσεις σας θα μείνουν απόλυτα εμπειστευτικές και ανώνυμες. Σημειώσατε ότι κανένα ατομικό ερωτηματολόγιο δεν θα γίνει γνωστό στην εταιρία σας ή οπουδήποτε αλλού. Τα συμπεράσματα της έρευνας θα κάνουν ανώνυμες αναφορές στις γενικές τάσεις και όχι σε ατομικές περιπτώσεις. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν μπορείτε να απαντήσετε σε κάποιες ερωτήσεις αφήστε κενό τον χώρο των απαντήσεων και συμπληρώσατε τις υπόλοιπες. Σχολιάστε ή συμπληρώσατε οτιδήποτε θέλετε που καλύπτεται μερικώς ή δεν καλύπτεται καθόλου στο παρόν ερωτηματολόγιο, είτε στο χώρο που παρέχεται κάτω από κάθε ερώτηση ή στο ξεχωριστό φύλλο χαρτιού που υπάρχει στο τέλος του ερωτηματολογίου για το σκοπό αυτό. Παρακαλώ πολύ, αφού συμπληρώσατε το ερωτηματολόγιο να το

κλείσετε στο φάκελο που το συνοδεύει και να το παραδώσετε σε μένα προσωπικά.

Σας παρακαλώ να μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μου για οποιοδήποτε θέμα προκύψει σχετικό με την έρευνα αυτή και το ερωτηματολόγιο στα τηλέφωνα 41.79.789 ή 88.36.082.

Σας ευχαριστώ θερμά για την βοήθεια σας στην προσπάθειά μου αυτή, η οποία πιστεύω ότι παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για κάθε εργαζόμενο που έρχεται σε επαφή με τη σύγχρονη τεχνολογία και για κάθε επιχείρηση που θέλει να συνδυάζει τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις με μία ανθρώπινη ποιότητα εργασιακής ζωής.

Με τιμή,


Βερόνη Παπατζήμου, M.Sc.

ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ
ΑΝΘΡΩΠΟΥ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΗΣ:
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΕ ΜΙΑ ΜΕΓΑΛΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Η/Υ.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΒΕΡΩΝΗ ΠΑΠΑΤΖΗΜΟΥ
Ειδική Μεταπτυχιακή Υπότροφος
Τμήμα Οργάνωσης και Διοικήσεως
των Επιχειρήσεων
Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΑΘΗΝΑ, Σεπτέμβριος 1990

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ:

M1

1	2	3

*

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1*
4

Παρακαλώ σημειώστε τον αριθμό που αντιστοιχεί στην απάντησή σας μέσα στο τετραγωνίδιο που δίνεται παραπλεύρως της κάθε ερώτησης. Σημειώσατε ότι σε κάθε τετραγωνίδιο αντιστοιχεί ένας μόνον αριθμός. Τα τετράγωνα που έχουν δίπλα τους αστερίσκο (*) συμπληρώνονται από τους ερευνητές.

1. ΦΥΛΟ:

- 1. Άνδρας
- 2. Γυναίκα

M2.

5

2. ΗΛΙΚΙΑ:

- 01. Μέχρι 19 ετών
- 02. 20 - 24
- 03. 25 - 29
- 04. 30 - 34
- 05. 35 - 39
- 06. 40 - 44
- 07. 45 - 49
- 08. 50 - 54
- 09. 55 - 59
- 10. 60 - 64
- 11. 65 και άνω

M3.

6 7

3. ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ

- 1. Μητροπόλεις (Αθήνα, Πειραιάς, Θεσ/νίκη)
- 2. Μεγάλα αστικά κέντρα (άνω των 100.000)
- 3. Πόλεις (πληθυσμός 10.000 - 100.000)
- 4. Ημιαστικές περιοχές (πληθ 3.000 - 10.000)
- 5. Αγροτικές περιοχές (κάτω των 3.000)
- 6. Άλλο. Καθορίστε.....

M4.

8

4. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

- 1. Έγγαμος
- 2. Άγαμος
- 3. Μνηστευμένος / Μνηστευμένη
- 4. Χήρος / Χήρα
- 5. Σε διάσταση
- 6. Χωρισμένος / Χωρισμένη
- 7. Συμβιώνων / Συμβιώνουσα
- 8. Άλλο - καθορίστε.....

M5.

9

5. Έχετε παιδιά; M6.
1. Ναι
2. Όχι
6. Αν ναι, πόσα παιδιά έχετε; (Γράψτε τον αριθμό των παιδιών) M7.
7. Ηλικία νεώτερου παιδιού, (γράψτε την ηλικία του παιδιού σε απόλυτο αριθμό) M8.
8. Ηλικία μεγαλύτερου παιδιού, (γράψτε την ηλικία του παιδιού σε απόλυτο αριθμό) M9.
9. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΠΑΤΕΡΑ M10.
 Παρακαλώ προσδιορίστε όσο το δυνατό λεπτομερέστερα το επάγγελμα του πατέρα σας, στο χώρο που παρέχεται για το σκοπό αυτό, δίπλα από κάθε κατηγορία.

01. Αγρότης.....
02. Εργάτης.....
03. Δημόσιος Υπάλληλος.....
04. Ιδιωτικός Υπάλληλος.....
05. Μικρέμπορος.....
06. Έμπορος.....
07. Ελεύθερος Επαγγελματίας
08. Επιχειρηματίας.....
09. Βιοτέχνης.....
10. Βιομήχανος.....
11. Αστυνομικός.....
12. Στρατιωτικός
13. Ναυτικός.....
14. Στέλεχος επιχείρησης, Οργανισμού.....
15. Εκπαιδευτικός (δάσκαλος, καθ. μέσης Εκπ.)
16. Ακαδημαϊκός (καθηγητής ανώτερης, ανώτατης εκπαίδευσης, κ.λπ.).....
17. Κτηματίας.....
18. Συνταξιούχος
19. Τεχνίτης
20. Ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό.....
21. Καλλιτέχνης.....
22. Άλλο. Καθορίστε.....

10. ΣΠΟΥΔΕΣ

M11.
18 19

01. Γυμνάσιο ή ισότιμο σχολείο (τριετή δευτεροβάθμια εκπαίδευση)
02. Λύκειο ή ισότιμο σχολείο (εξαετή δευτεροβάθμια εκπαίδευση)
03. Σχολή Μέσης Εκπαίδευσης
04. Ιδιωτικές σχολές αδιαβάθμητης εκπαίδευσης (κέντρα ελευθέρων σπουδών, κ.λπ.)
05. Ανώτερη Εκπαίδευση (Τ.Ε.Ι., κλπ.)
06. Ανωτάτη Εκπαίδευση (Πανεπιστήμιο, Πολυτεχνείο, κ.λπ.)
07. Μεταπτυχιακές Σπουδές σε επίπεδο Master
08. Μεταπτυχιακές Σπουδές σε επίπεδο Διδακτορικού
09. Άλλο. Καθορίστε.....

11. Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια ή άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τους Η/Υ; M12.

1. Ναι
2. Όχι
3. Άλλο. Καθορίστε.....

12. Αν ναι, παρακαλώ συμπληρώστε τον πιο κάτω πίνακα. Όσον αφορά τη χρησιμότητα του προγράμματος που παρακολουθήσατε, χρησιμοποιείστε την κλίμακα :

ΦΟΡΕΑΣ	ΘΕΜΑ	ΕΤΟΣ	ΩΡΕΣ	ΧΡΗΣΙ- ΜΟΤΗΤΑ	Κλίμακα Χρησιμότητας				
					1	2	3	4	5
.....					
.....					
.....					
.....					

M13. *

M14. *

M15. *

M16. * M17. *

M18. * M19. *

M20. * M21. *

M22. * M23. * M24. * M25. * M26. * M27. *

M28. * M29. * M30. * M31. * M32. *

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΘΕΣΗ ΠΟΥ ΚΑΤΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις (λεκτικά). Θυμηθείτε να μη συμπληρώνετε τα τετραγωνίδια που έχουν δίπλα τους αστερίσκο (*)

13. Πότε προσληφθήκατε στην εταιρία; Συμπληρώστε τα δύο τελευταία ψηφία του έτους πρόσληψης στα τετραγωνίδια παραπλεύρως.

M33.

--	--

 44 4

14. Ποιός είναι ο τίτλος της θέσης που κατέχετε; Προσδιορίστε:.....
.....
.....
.....

M34.

--	--

 43 4

15. Πότε καταλάβατε τη θέση αυτή; Συμπληρώστε τα δύο τελευταία ψηφία του έτους στα τετραγωνίδια παραπλεύρως

M35.

--	--

 45 44

16. Ποιά είναι τα καθήκοντα της θέσης που κατέχετε; Εξηγήστε:.....
.....
.....
.....

M36.

--	--

 47 48

17. Σε ποió ιεραρχικό επίπεδο της εταιρίας βρίσκεται η θέση που κατέχετε;

M37.

--

 49

1. Εισαγωγικό επίπεδο (απλός υπάλληλος)
2. Πρωτο επίπεδο ιεραρχίας (υπεύθυνος/η)
3. Μέσο επίπεδο ιεραρχίας (πρ/νος/η τμήματος)
4. Ανώτερο επίπεδο ιεραρχίας (Υπόδ/ντής/ρια)
5. Ανώτατο επίπεδο ιεραρχίας (Δ/ντής/ρια)
6. Άλλο - Καθορίστε.....

21. Τι διάρκειας είναι τα διαλείμματα που κάνετε;

M41.

54	55

01. Δεν κάνω διαλείμματα
02. Λιγότερο από 5 λεπτά
03. 5 - 10 λεπτά
04. 10 - 15 λεπτά
05. 15 - 20 λεπτά
06. 20 - 30 λεπτά
07. 30 - 40 λεπτά
08. 40 - 50 λεπτά
09. Περισσότερο από 1 ώρα
10. Άλλο. Καθορίστε.....

22. Για να κάνετε χρήση του μηχανήματος που χρησιμοποιείτε εκπαιδευτήκατε;

M42.

56	57

01. Όχι, έμαθα εμπειρικά
02. Εκπαιδεύτηκα από κάποιο συνάδελφο
03. Εκπαιδεύτηκα από υπάλληλο του Τμήματος Εκπαίδευσης Προσωπικού
04. Εκπαιδεύτηκα από τον προϊστάμενο του Τμήματος
05. Έχω κάνει ειδική εκπαίδευση στα νέα μηχανήματα μέσα στην επιχείρηση
06. Παρακολούθησα εκπαίδευση εκτός επιχείρησης
07. Ήμουν ήδη εκπαιδευμένος/η όταν προσλήφθηκα
08. Άλλο. Καθορίστε... ..

23. Τι είδους Η/Υ χρησιμοποιείτε;

M43.

58

1. Τερματικό
2. Ανεξάρτητο Η/Υ (P.C.)
3. Άλλο. Καθορίστε.... ..

24. Στον Η/Υ που χρησιμοποιείτε απασχολείστε μόνο εσείς;

M44.

59

1. Το χρησιμοποιώ μόνον εγώ
2. Το χρησιμοποιώ κυρίως εγώ και ένας / μ α συνάδελφος μου.
3. Το χρησιμοποιούμε δύο υπάλληλοι
4. Το χρησιμοποιώ κυρίως εγώ και δύο άλλοι συνάδελφοί μου.
5. Το χρησιμοποιούμε τρεις υπάλληλοι
6. Το χρησιμοποιούμε όλοι οι υπάλληλοι του τμήματος
7. Άλλο. Καθορίστε.....

25. Τι προσόντα απαιτούνται για να απασχοληθεί κανείς με τους Η/Υ; Στην ερώτηση αυτή μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως επτά (7) απαντήσεις. Παρακαλώ, ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας σημειώνοντας το στοιχείο που εσείς θεωρείτε σαν το πιο σημαντικό στο τετραγωνίδιο "M45", το δεύτερο σε σπουδαιότητα στο "M46", κ.ο.κ.

01. Δεν απαιτείται εμπειρία
02. Κατάλληλη ηλικία, βαθμός, εμπειρία
03. Γενικές γνώσεις
04. Καλή όραση
05. Υψηλές διανοητικές ικανότητες
06. Δυναμικός χαρακτήρας
07. Ωριμότητα / ευρύτητα πνεύματος
08. Χαρακτηριστικά Πολύπλοκης προσωπικότητας
09. Προνοητικότητα - Μεθοδικότητα
10. Ικανότητα συγκέντρωσης
11. Θέληση
12. Ικανότητα προσαρμογής στις τεχνολογικές εξελίξεις
13. Καλή εμφάνιση (ελκυστική)
14. Καλή συμπεριφορά
15. Ικανότητα να μπορεί κανείς ν' ασκεί για μεγάλο χρονικό διάστημα την ίδια δουλειά
16. Καλή μνήμη
17. Σωστή σκέψη
18. Τάξη και πειθαρχία
19. Φαντασία
20. Πειθώ
21. Ικανότητα να εκφράζεται με άνεση
22. Άλλο. Καθορίστε.....

M45.
60 61

M46.
62 63

M47.
64 65

M48.
66 67

M49.
68 69

M50.
70 71

M51.
72 73

26. Ήταν δική σας επιλογή ν' ασχοληθείτε με τους Η/Υ;

1. Ναι
2. Όχι
3. Αδιάφορη
4. Δεν ξέρω
5. Μέσα από τη φύση της δουλειάς και τις ανάγκες της εταιρίας
6. Άλλο. Καθορίστε.....

M52.
74

27. Εάν απαντήσετε θετικά στην πιο πάνω ερώτηση, παρακαλώ αναφερθείτε στους λόγους για τους οποίους ασχοληθήκατε με τους Η/Υ; Στην ερώτηση αυτή μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως επτά (7) απαντήσεις. Παρακαλώ, ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο "M53" τον πιο σημαντικό για σας λόγο, στο "M54" τον δεύτερο σε σπουδαιότητα, κ.ο.κ.

01. Λόγοι οικονομικοί
02. Σταθερή εργασία
03. Καλές συνθήκες εργασίας
04. Κοινωνικές επαφές
05. Εναλλαγή εργασιών
06. Ενδιαφέρουσα εργασία
07. Θέση γοήτρου
08. Ευκαιρίες για ανάπτυξη
09. Ικανοποιητικό περιεχόμενο της εργασίας
10. Ευκαιρίες για επιμόρφωση
11. Η απλοποίηση της εργασίας
12. Περισσότερες ευκαιρίες για προαγωγή
13. Ανεξαρτησία / Αυτονομία
14. Υπευθυνότητα / Αίσθηση ολοκλήρωσης
15. Καλύτερευση του αποτελέσματος της εργασίας
16. Η φύση της δουλειάς και οι ανάγκες της εταιρίας
17. Άλλο. Καθορίστε.....

M53.

5	6

M54.

7	8

M55.

9	10

M56.

11	12

M57.

13	14

M58.

15	16

M59.

17	18

28. Έχετε περισσότερες ευκαιρίες για προαγωγή από τους υπαλλήλους που δεν ασχολούνται με τους Η/Υ;

1. Ναι
2. Όχι
3. Ίσως
4. Δεν ξέρω
5. Άλλο. Καθορίστε.....

M60.

19

29. Κατά τη γνώμη σας, από αυτά που γνωρίζετε, κατά πόσο είναι υψηλότερες οι αποδοχές σας από αυτές των συναδέλφων σας που δεν κάνουν χρήση Η/Υ;

M61.

20	21

- 01. Δεν είναι υψηλότερες
- 02. Λιγότερο από 5% υψηλότερες
- 03. 5% - 10% υψηλότερες
- 04. 10% - 15% υψηλότερες
- 05. 15% - 20% υψηλότερες
- 06. 20% - 25% υψηλότερες
- 07. 25% - 30% υψηλότερες
- 08. 30% - 40% υψηλότερες
- 09. 40% - 50% υψηλότερες
- 10. Πάνω από 50% υψηλότερες
- 11. Δεν γνωρίζω τις αποδοχές των συναδέλφων μου
- 12. Άλλο. Καθορίστε.....

30. Ποιά είναι τα θετικά στοιχεία της εργασίας σας; Στην ερώτηση αυτή μπορείτε να δώσετε από μία(1) έως επτά(7) απαντήσεις. Παρακαλώ ιεραρχείτε τις απαντήσεις σας σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο "M62" το στοιχείο που θεωρείτε σαν το θετικότερο όλων στο "M63" το αμέσως λιγότερο θετικό, κ.ο.κ.

M62.

22	23

M63.

24	25

M64.

26	27

M65.

28	29

M66.

30	31

M67.

32	33

M68.

34	35

- 01. Οι αποδοχές
- 02. Η σταθερότητα της εργασίας (ασφάλεια)
- 03. Η απλοποίηση της εργασίας
- 04. Περισσότερες ευκαιρίες για προαγωγή
- 05. Ανεξαρτησία / αυτονομία
- 06. Ενδιαφέρουσα εργασία
- 07. Υπευθυνότητα / Αίσθηση ολοκλήρωσης
- 08. Συνθήκες εργασίας
- 09. Κοινωνικές σχέσεις
- 10. Εναλλαγή εργασιών
- 11. Θέση γοήτρου
- 12. Οι ευκαιρίες για επιμόρφωση
- 13. Δεν υπάρχουν θετικά στοιχεία
- 14. Άλλο. Καθορίστε.....

31. Ποιά είναι τα αρνητικά στοιχεία της εργασίας σας; Στην ερώτηση αυτή μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως επτά (7) απαντήσεις. Παρακαλώ πολύ, ιεραρχήστε τις απαντήσεις σας σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο "M69" το στοιχείο της εργασίας σας που θεωρείτε σαν το αρνητικότερο όλων, στο "M70" το αμέσως λιγότερο αρνητικό στοιχείο, κ.ο.κ.

01. Ανεπαρκής σχεδιασμός και οργάνωση των εργασιών
02. Απομόνωση / αποξένωση / έλλειψη εναλλαγής των εργασιών
03. Ψυχολογικές πιέσεις και ανησυχία
04. Έλλειψη ευκαιριών για ανάπτυξη
05. Χαμηλού γοήτρου εργασία
06. Φόρτος εργασίας / έλλειψη χρόνου
07. Έλλειψη σταθερότητας στην εργασία
08. Χαμηλές αποδοχές / κίνητρα
09. Υπερβολικές ευθύνες
10. Πολλαπλά προβλήματα. Καθορίστε.....
-
11. Μονότονη εργασία / εργασία ρουτίνας
12. Κακές συνθήκες εργασίας. Καθορίστε....
-
13. Υπερβολικός θόρυβος
14. Ανεπαρκής έλεγχος των εργασιών
15. Πολλαπλά ψυχολογικά και εργασιακά προβλήματα. Καθορίστε.....
-
16. Κανένα πρόβλημα
17. Άλλο. Καθορίστε.

M69.

36	37

M70.

38	39

M71.

40	41

M72.

42	43

M73.

44	45

M74.

46	47

M75.

48	49

32. Σε τί θα επιθυμούσατε να βελτιωθεί η παρούσα εργασία σας; Στην ερώτηση αυτή μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως επτά (7) απαντήσεις. Παρακαλώ πολύ ιεραρχήστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο "M76" το στοιχείο εκείνο που θεωρείτε σαν το πρώτο σε προτεραιότητα για βελτίωση, κ.ο.κ.

01. Μεγαλύτερη σταθερότητα (ασφάλεια)
02. Να μειωθεί ο φόρτος εργασίας
03. Να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας
04. Καλύτερη επιλογή των ατόμων που θα ασχοληθούν με τους Η/Υ
05. Εναλλαγή ρόλων στην χρήση Η/Υ, επεξεργασία κειμένων, κ.λπ.
06. Βελτίωση του γοήτρου της εργασίας
07. Να δοθούν περισσότερες ευκαιρίες για προαγωγή στους ασχολούμενους με τους Η/Υ
08. Παροχές που έχουν σχέση τόσο με το περιεχόμενο της εργασίας όσο και τις άλλες συνθήκες
09. Συμμετοχή των ασχολουμένων με τους Η/Υ στην λύση προβλημάτων
10. Μείωση του θορύβου
11. Ενημέρωση για τις επιπτώσεις των Η/Υ στην υγεία των χειριστών
12. Βελτίωση του ελέγχου των εργασιών
13. Βελτίωση του τρόπου σχεδιασμού και οργάνωσης των εργασιών
14. Εκπαίδευση - επιμόρφωση του προσωπικού
15. Σε τίποτα
16. Άλλο. Καθορίστε.....

M76.

50	51

M77.

52	53

M78.

54	55

M79.

56	57

M80.

58	59

M81.

60	61

M82.

62	63

33. Προβλήματα που αντιμετωπίζετε από τους συναδέλφους σας που δεν χειρίζονται Η/Υ;

M83.

64	65

 *

ΓΩΓΗ Η/Υ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

34. Μπορείτε να προσδιορίσετε το επίπεδο ικανοποίησης που αντλείτε από την εργασία σας;

M84.

66

1. Χαμηλό
2. Μέτριο
3. Υψηλό
4. Άλλοτε χαμηλό, άλλοτε υψηλό
5. Άλλο. Καθορίστε.....

35. Πιο κάτω παραθέτουμε ορισμένα χαρακτηριστικά της εργασίας σας που έχουν σχέση με την ικανοποίηση που αντλείτε ή δεν αντλείτε από αυτήν. Παρακαλώ πολύ να σημειώσετε το βαθμό στον οποίο το κάθε χαρακτηριστικό συμβάλλει στην ικανοποίηση που αντλείτε από την εργασία. Σημειώστε ότι ο αριθμός που υπάρχει δεξιά του κάθε τετραγώνου αντιπροσωπεύει τον αριθμό του χαρακτηριστικού. Σε περίπτωση που κάποιο χαρακτηριστικό δεν έχει εφαρμογή στην δική σας εργασία, σημειώσατε "0".

Παρακαλώ πολύ χρησιμοποιήστε την κλίμακα:

Δεν συμβάλλει καθόλου στην ικανοποίηση

Συμβάλλει τα μέγιστα στην ικανοποίηση

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7

01. Οι καλές προοπτικές για προαγωγή
02. Μεγάλος φόρτος εργασίας
03. Το ενδιαφέρον που έχει η εργασία αυτή
04. Υπερήφανος/η λόγω των ευθυνών
05. Η σταθερότητα της εργασίας
06. Ο μισθός και οι άλλες οικονομικές παροχές
07. Η προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση που πετυχαίνω μέσω της δουλειάς μου
08. Η επικοινωνία που έχω με τους ανθρώπους (διαπροσωπικές σχέσεις)
09. Η εκτίμηση και ο σεβασμός που απολαμβάνω από τους προϊσταμένους μου
10. Το αίσθημα ότι επιτυγχάνω αξιόλογα αποτελέσματα στη δουλειά μου, η δυνατότητα να φέρω το έργο σε πέρας επιτυχώς
11. Η δυνατότητα να αξιοποιώ τις ικανότητες μου
12. Το γόητρο της εργασίας
13. Η αναγνώριση της προσφοράς μου
14. Οι ευκαιρίες για επιμόρφωση
15. Δυνατότητα άσκησης ηγεσίας
16. Οι συνθήκες εργασίας
17. Η εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρίας
18. Άλλο. Καθορίσατε.....

M85. 0

M86. 02

M87. 03

M88. 04

M89. 05

M90. 06

M91. 07

M92. 08

M93. 09

M94. 10

M95. 11

M96. 12

M97. 13

M98. 14

M99. 15

M100. 16

M101. 17

M102. 18*

3 *

6. Τι σας αρέσει περισσότερο στην δουλειά σας;

M103.

--

23

1. Τίποτα ιδιαίτερα
2. Οι κοινωνικές σχέσεις
3. Το ενδιαφέρον της εργασίας
4. Κάποιο άλλο τμήμα της εργασίας
Προσδιορίστε.....
5. Οι συνθήκες εργασίας
6. Το κάθε τι
7. Άλλο. Καθορίστε.....

7. Τι σας αρέσει λιγότερο στην δουλειά σας;

M104.

--

24

1. Τίποτα ιδιαίτερα
2. Οι κοινωνικές σχέσεις
3. Η ρουτίνα και η μονοτονία
4. Κάποιο άλλο τμήμα της εργασίας
5. Οι συνθήκες εργασίας
6. Το κάθε τι
7. Άλλο. Καθορίστε.....

8. Τι αλλαγές προτείνετε για βελτίωση της ικανοποίησης που αντλείτε από την εργασία σας; Μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως πέντε (5) απαντήσεις. Παρακαλώ ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας στο "M105" τετραγωνίδιο την αλλαγή που εσείς θεωρείτε σαν την πιο σημαντική, κ.ο.κ.

M105.

--	--

25 26

M106.

--	--

27 28

M107.

--	--

29 30

M108.

--	--

31 32

M109.

--	--

33 34

01. Καμμία
02. Τεχνικές / Οργανωτικές
03. Βελτίωση του συστήματος
04. Οικονομικά κίνητρα
05. Καλύτερες συνθήκες εργασίας
06. Περισσότερη σταθερότητα στην εργασία
07. Βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών
08. Βελτίωση του γοήτρου της εργασίας
09. Ανάπτυξη καριέρας / προσωπική ανάπτυξη
10. Παράγοντες που έχουν σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας
11. Συμμετοχή των ενασχολουμένων με τους Η/Υ στην λύση των προβλημάτων
12. Έκπαίδευση
13. Η δυνατότητα μελέτης - έρευνας και παραγωγής ενδιαφέροντος έργου.
14. Άλλο. Καθορίστε.....

ΕΙΣΑΓΩΓΗ Η/Υ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

39. Πώς η εφαρμογή των Η/Υ επηρέασε τα παρακάτω χαρακτηριστικά της εργασίας; Σημειώστε το βαθμό με τον οποίο επηρέασε η εισαγωγή Η/Υ το κάθε χαρακτηριστικό στο αντίστοιχο τετραγωνίδιο. Ο αριθμός που βρίσκεται δεξιά του κάθε τετραγώνου αντιπροσωπεύει τον αριθμό του χαρακτηριστικού. Σε περίπτωση που κάποιο χαρακτηριστικό δεν έχει εφαρμογή στην δική σας εργασία, σημειώσατε "0".

Παρακαλώ πολύ χρησιμοποιήστε την κλίμακα:

Δεν απαι- Απαιτείται Καμμία Απαιτείται Απαιτεί-
τείται όλο και αλλαγή όλο και ται πάρα
καθόλου. λιγότερο περισσότερο πολύ.

1.....2.....3.....4.....5

01. Ακρίβεια στην εκτέλεση της εργασίας
02. Όγκος εργασιών
03. Ταχύτητα διεκπεραίωσης της εργασίας
04. Απλούστευση της εργασίας
05. Ποιότητα του έργου που προσφέρω
06. Ανεξαρτησία - αυτονομία
07. Εναλλαγή εργασιών
08. Σχεδιασμός
09. Υπευθυνότητα
10. Πρωτοβουλία - χρησιμοποίηση δικών μου ιδεών
11. Κρίση
12. Αξιοποίηση των ικανοτήτων
13. Ενδιαφέρον - ζήλος για την εργασία
14. Συγκέντρωση κατά την εκτέλεση του έργου
15. Έλεγχος του ρυθμού της εργασίας από προϊστάμενο
16. Συνεργασία με άλλους ανθρώπους
17. Ποικιλία στο περιεχόμενο της εργασίας
18. Η άμεση αντικατάστασή μου σε περίπτωση που χρειαστεί να απουσιάσω για μισή ώρα
19. Η παρακολούθηση των εργασιών άλλων τμημάτων άμεσα συνδεδεμένων με το τμήμα μου
20. Διαρκής ενημέρωση - επιμόρφωση
21. Άλλο. Καθορίστε.....

- | | | |
|-------|--------------------------|----|
| M110. | <input type="checkbox"/> | 01 |
| M111. | <input type="checkbox"/> | 02 |
| M112. | <input type="checkbox"/> | 03 |
| M113. | <input type="checkbox"/> | 04 |
| M114. | <input type="checkbox"/> | 05 |
| M115. | <input type="checkbox"/> | 06 |
| M116. | <input type="checkbox"/> | 07 |
| M117. | <input type="checkbox"/> | 08 |
| M118. | <input type="checkbox"/> | 09 |
| M119. | <input type="checkbox"/> | 10 |
| M120. | <input type="checkbox"/> | 11 |
| M121. | <input type="checkbox"/> | 12 |
| M122. | <input type="checkbox"/> | 13 |
| M123. | <input type="checkbox"/> | 14 |
| M124. | <input type="checkbox"/> | 15 |
| M125. | <input type="checkbox"/> | 16 |
| M126. | <input type="checkbox"/> | 17 |
| M127. | <input type="checkbox"/> | 18 |

M128. 19
53

M129. 20
54

M130. 21*
55

ΑΓΩΓΗ Η/Υ ΚΑΙ ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

40. Ποιά είναι τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής των Η/Υ για σας προσωπικά; Μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως τρεις (3) απαντήσεις. Παρακαλώ, ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας το σημαντικότερο πλεονέκτημα στο τετραγωνίδιο "M131", κ.ο.κ. Σε περίπτωση, που η ερώτηση αυτή δεν έχει εφαρμογή στην δική σας περίπτωση σημειώστε "0".

M131.
56

M132.
57

M133.
58

1. Κάνει την εργασία ευκολότερη κατά κάποιο τρόπο
2. Κάνει την εργασία πιο ενδιαφέρουσα
3. Μου δίνει περισσότερες ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη και ολοκλήρωση
4. Ασχολούμαι με κάτι πάνω στο οποίο θα πρέπει να είμαι διαρκώς ενημερωμένος/η
5. Μειώνει τον όγκο δουλειάς
6. Κανένα πλεονέκτημα
7. Δεν γνωρίζω
8. Άλλο. Καθορίστε.....

41. Ποιά θεωρείτε ότι είναι τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ για σας προσωπικά; Μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως τρεις (3) απαντήσεις. Παρακαλώ, ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας το σημαντικότερο μειονέκτημα στο τετραγωνίδιο "M134", κ.ο.κ. Σε περίπτωση, που η ερώτηση αυτή δεν έχει εφαρμογή στην δική σας περίπτωση, σημειώστε "0".

M134.
59 60

M135.
61 62

M136.
63 64

01. Κάνει την εργασία πιο δύσκολη
02. Κάνει την εργασία πιο μονότονη και επαναληπτική
03. Αυξάνει τον φόρτο εργασίας
04. Οι συνθήκες εργασίας χειροτέρευαν
05. Έχουμε δυσκολίες με τους πελάτες
06. Κανένα μειονέκτημα
07. Δεν γνωρίζω
08. Η άσκηση στενότερης εποπτείας από τον προϊστάμενο
09. Άλλο. Καθορίστε.....

42. Πώς νομίζετε ότι η εισαγωγή των Η/Υ επηρεάζει την εργασία του υπαλλήλου γραφείου από απόψεως καριέρας;

M137.

55

1. Προς το χειρότερο
2. Δεν υπάρχει διαφορά
3. Προς το καλύτερο
4. Δεν γνωρίζω
5. Άλλο. Καθορίστε.....

ΕΦΑΡΜΟΓΗ Η/Υ - ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

43. Υπάρχει εργατικό συνδικάτο στην επιχείρησή σας;

M138.

56

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν ξέρω
4. Άλλο. Καθορίστε.....

44. Είστε μέλος του εργατικού συνδικάτου της εταιρίας σας;

M139.

57

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν ξέρω
4. Άλλο. Καθορίστε.....

45. Πώς πληροφορηθήκατε την εισαγωγή των Η/Υ στην εταιρίας σας;

M140.

58

1. Επίσημα, από τη διοίκηση ή άλλους υπευθύνους
2. Άνεπίσημα, από φίλους ή συναδέλφους, από συζητήσεις φίλων
3. Από τους συνδικαλιστές
4. Δεν θυμάμαι
5. Η εφαρμογή των Η/Υ είχε αρχίσει πριν την πρόσληψή μου στην εταιρία
6. Άλλο. Καθορίστε.....

46. Ποιές είναι οι επιπτώσεις των Η/Υ στις ανθρώπινες σχέσεις που αναπτύσσονται στο χώρο εργασίας;

M141.

--	--

59

1. Δεν υπάρχει δυνατότητα ανάπτυξης φιλικών σχέσεων
2. Βοηθά στην ανάπτυξη φιλικών σχέσεων με υπαλλήλους που χρησιμοποιούν Η/Υ
3. Βοηθά στην ανάπτυξη φιλικών σχέσεων με υπαλλήλους που δεν χρησιμοποιούν Η/Υ
4. Συντελεί στην κοινωνική απομόνωση του ατόμου στον χώρο της εργασίας
5. Άλλο. Καθορίστε.....

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ Η/Υ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

47. Από τότε που αρχίσατε να κάνετε χρήση Η/Υ, αντιμετωπίσατε κάποιο πρόβλημα υγείας που το αποδίδετε σ'αυτήν την ενοσχόλησή σας; Μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως τρεις (3) απαντήσεις. Παρακαλώ ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο "M142" εκείνη την ενόχληση που αισθάνεστε πιο έντονα, κ.ο.κ.

M142.

--	--

70 71

M143.

--	--

72 73

M144.

--	--

74 75

01. Δυνατοί πονοκέφαλοι
02. Προβλήματα όρασης, π.χ. αύξηση μυωπίας
03. Πόνοι στη μέση
04. Πόνοι στην πλάτη
05. Πόνοι στα χέρια
06. Οφθαλμική κόπωση και πόνοι
07. Αύξηση του άγχους
08. Πνευματική καταπόνηση
09. Υπερένταση
10. Πόνοι στην ωμοπλάτη
11. Πόνοι στους καρπούς
12. Γενική κόπωση
13. Κανένα πρόβλημα
14. Άλλο. Καθορίστε.....

4

 *

48. Πόσες φορές την εβδομάδα έχετε τις πιο πάνω ενοχλήσεις; Σημειώστε τις φορές παραπλεύρως στα τετραγωνίδια, το M142α αναφέρεται στην ενόχληση που σημειώσατε στο M142 τετραγωνίδιο της προηγούμενης ερώτησης, το M143α στο M143, κ.ο.κ.

M142α

--	--

5 6

M143α

--	--

7 8

M144α

--	--

9 10

49. Τι λύσεις προτείνετε για να ξεπεράσετε τα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζετε; Μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως τρεις (3) απαντήσεις. Παρακαλώ ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο "M145" εκείνη τη λύση που θεωρείτε σαν την πιο σημαντική, κ.ο.κ.

M145.

 11

M146.

 12

M147.

 13

1. Φίλτρα οθόνης για τους Η/Υ
2. Χρήση επανορθωτικών γυαλιών
3. Καλύτερη οργάνωση της εργασίας, ώστε ο κάθε υπάλληλος πέρα από τον χειρισμό Η/Υ ν'ασχολείται και μ'άλλα καθήκοντα
4. Μείωση του φόρτου εργασίας
5. Καλύτερη οργάνωση των εργασιών, ώστε να υπάρχει κάποιο περιθώριο χρόνου μέσα στο οποίο θα κινηθεί ο υπάλληλος για να διεκπεραιώσει την εργασία του.
6. Διεξαγωγή τακτικών ελέγχων στα μάτια
7. Δυνατότητα εναλλακτικής απασχόλησης.
8. Άλλο. Καθορίστε.....

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΕΙΣΑΓΩΓΗ Η/Υ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ

50. Τι προβλήματα αντιμετώπισε η εταιρία σας κατά την περίοδο της τεχνολογικής αλλαγής; Μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως τρεις (3) απαντήσεις. Παρακαλώ, ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο "M148" το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετώπισε η εταιρία σας, κ.ο.κ.

M148.

 14 15

M149.

 16 17

M150.

 18 19

01. Επιμόρφωσης του προσωπικού
02. Οργανωτικά προβλήματα
03. Σχέσεων με τους πελάτες
04. Τεχνικά προβλήματα
05. Συνθήκες εργασίας
06. Επικοινωνίας
07. Δεν ξέρω
08. Δεν ανήκα στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας
09. Άλλο. Καθορίστε.....

51. Τι προβλήματα αντιμετώπισε η εταιρία σας μετά την τεχνολογική αλλαγή; Μπορείτε να δώσετε μία (1) έως τρεις (3) απαντήσεις. Παρακαλώ, ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετώπισε η εταιρία σας στο τετραγωνίδιο " M151 ", κ.ο.κ.

M151.

20	21

M152.

22	23

M153.

24	25

01. Στις συνθήκες εργασίας
02. Χωρου
03. Λάθος ή ανεπαρκής εφαρμογή του συστήματος
04. Μη ικανοποιημένοι πελάτες
05. Υπάλληλοι χωρίς κίνητρα
06. Πολλαπλά προβλήματα
07. Δεν ανήκα στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας
08. Οργανωτικά
09. Τεχνικά
10. Έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού
11. Αντίδραση των εργαζομένων στην εισαγωγή των Η/Υ.
12. Άλλο. Καθορίστε.....

52. Πώς επιλύθηκαν τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν; Μπορείτε να δώσετε μία (1) έως πέντε (5) απαντήσεις. Παρακαλώ ιεραρχείστε τις απαντήσεις σας, σημειώνοντας στο τετραγωνίδιο " M154 " εκείνη τη λύση στην οποία η εταιρία σας έδωσε μεγαλύτερη έμφαση, κ.ο.κ.

M154.

26	27

M155.

28	29

M156.

30	31

M157.

32	33

M158.

34	35

01. Κανένα πρόβλημα
02. Προσδιορίσθηκε το πρόβλημα τοπικά και ζητήθηκαν λύσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων
03. Μείωση του φόρτου εργασίας
04. Βελτίωση των συνθηκών εργασίας
05. Δόθηκε μεγαλύτερη έμφαση στην υποκίνηση
06. Οργανωτικές βελτιώσεις
07. Καλύτερη επιλογή των χειριστών Η/Υ
08. Βελτίωση του λογισμικού (software)
09. Πολλαπλές βελτιώσεις
10. Δεν ανήκα στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας
11. Άλλο. Καθορίστε.....

53. Ποιά από τα πιο πάνω προβλήματα υπάρχουν και σήμερα; Μπορείτε να δώσετε από μία (1) έως πέντε (5) απαντήσεις.

- 01. Τεχνικά προβλήματα
- 02. Σχέσεων με τους πελάτες
- 03. Οργανωτικά προβλήματα
- 04. Συνθήκες εργασίας
- 05. Επικοινωνίας
- 06. Επιμόρφωσης του προσωπικού
- 07. Το νέο σύστημα δεν αρέσει στο προσωπικό
- 08. Κανένα πρόβλημα
- 09. Δεν ξέρω
- 10. Δεν επιλύθηκαν
- 11. Άλλο. Καθορίστε.....

M159.
38 39

M160.
38 39

M161.
40 41

M162.
42 43

M163.
44 45

54. Ποιά είναι τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ στην εταιρία σας;

.....

M164. *

M165. *

M166. *

M167. *

M168. *

55. Ποιά είναι τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή των Η/Υ στην εταιρίας σας;

.....

M169. *

M170. *

M171. *

M172. *

M173. *

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΑΡΑΚΑΛΩ, ΓΡΑΨΤΕ ΕΔΩ ΤΥΧΟΝ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΑΣ