

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΡΟΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ  
ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ 5 Α.Ε.  
ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:

ΤΣΩΚΟΥ ΕΙΡΗΝΗ

ΒΙΟΛΑΚΗ ΕΥΔΟΞΙΑ

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΓΟΥΔΑ ΑΛΕΚΑ



ΠΑΤΡΑ 1998

PIBMOI  
SEADGHE

2763

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>A ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ</b> .....	1
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.2. ΕΝΝΟΙΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.....	1
1.3. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ.....	3
1.4. ΠΗΓΕΣ.....	4
ΠΗΓΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	6
ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΙΣ ΠΗΓΕΣ.....	6
ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ.....	8
1.5. ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	9
1.6. Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ.....	10
1.2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	13
1.2.2. ΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΣΔ.....	15
1.2.3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΝΟΣ ΠΣΔ.....	18
1.2.4. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ΠΣΔ.....	21
<b>B ΚΕΦΑΛΑΙΟ</b> .....	24
2.1. ΕΝΝΟΙΑ ΑΡΧΕΙΟ.....	24
2.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ.....	25
2.3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΡΧΕΙΩΝ.....	26
2.4. ΕΝΕΡΓΟ (ACTIVE) ΑΡΧΕΙΟ.....	28
2.5. ΗΜΙΕΝΕΡΓΟ (SEMI – ACTIVE) ΑΡΧΕΙΟ.....	28
2.6. ΑΔΡΑΝΕΣ (INACTIVE) ΑΡΧΕΙΟ.....	29
2.7. ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	30
<b>ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ I-II</b>	
2.8. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ.....	32
2.9. ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ.....	33
2.10. ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΑΡΧΕΙΟΥ.....	35
2.2.1. ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ – ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ.....	37
2.2.2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ.....	39
2.2.3. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ ΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΑ.....	41
<b>ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ III</b>	
2.2.4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΝΟΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΥ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	56
2.2.5. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ.....	57
2.2.6. ΜΙΚΡΟΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ.....	57
<b>ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ IV</b>	
2.2.7. ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ.....	62
2.2.8. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΒΑΣΕΩΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ.....	64
2.2.9. ΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ.....	65
<b>Γ' ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ</b> .....	67
3.1. ΕΝΝΟΙΑ, ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ.....	67
3.2. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	68
3.3. ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	70
3.4. ΤΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	73
3.5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	74
<b>ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ V,VI,VII,VIII,IX,X,XI,XII</b>	
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ' CANON FILE</b> .....	83
4.1. ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ.....	83
4.2. ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ CANONFILE 250.....	84
4.3. ΑΠΟΥΣΙΑ ΤΗΣ ΟΘΟΝΗΣ.....	86
4.4. ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΗΣ CANOFILE 250.....	89
4.5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ Canofile 250.....	90

4.6. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ .....	91
4.6. ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ .....	91
I.S.O. ....	92
ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ XIII, XIV	
INTERNET .....	95
1. ΑΝΑΓΚΑΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΟ INTERNET .....	95
ΛΥΣΕΙΣ .....	97
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	97
2. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ INTRANETS ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .....	101
ΔΙΑΦΟΡΕΣ .....	102
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ .....	104
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ .....	105
3. ΕΡΕΥΝΑ INTERNET .....	107
ΣΥΝΟΨΙΖΟΝΤΑΣ .....	115
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	117
ΛΙΣΤΑ ΕΤΑΙΡΙΩΝ .....	120
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	121
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	125

## **A ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ**

#### **1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Λέγεται συχνά ότι μία από τις προϋποθέσεις για τη σωστή διαχείριση μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού είναι η παροχή των κατάλληλων πληροφοριών στα στελέχη του οργανισμού. Οι πληροφορίες αυτές είναι μια σειρά από επεξεργασμένα στοιχεία, οι οποίες διοχετεύονται μετά από διαφορετικά στάδια επεξεργασίας στα διάφορα επίπεδα στελεχών, και αναφέρονται σε μεγέθη και θέματα σχετικά με την «κατάσταση» της επιχείρησης, της αγοράς, της οικονομίας, καθώς και σε προβλέψεις πάνω στα παραπάνω μεγέθη.

#### **1.2. ΕΝΝΟΙΑ: Οργάνωση Γραφείου**

Με την έννοια πληροφορία περιλαμβάνουμε κάθε λεπτομέρεια πάνω σε ποικιλία αντικειμένων που περιλαμβάνει και τα δεδομένα. Αποτελεί δηλαδή η πληροφορία έννοια όχι ταυτόσημη με τα δεδομένα χωρίς όμως να μη συνδέεται με αυτά.

Η έννοια της πληροφορίας αναφέρεται και χρησιμοποιείται για να περιγράψει δεδομένα που έχουν επεξεργασθεί και αξιολογηθεί για να χρησιμοποιηθούν στην υπηρεσία της Διοικήσεως. Δηλαδή τα

δεδομένα είναι η πρώτη ύλη, τα πρώτα στοιχεία, από τα οποία προκύπτουν οι πληροφορίες, αφού τα πρώτα τύχουν επεξεργασίας και πάρουν τη μορφή των πληροφοριών.

Τα δεδομένα είναι ασύνδετα γεγονότα και στατιστικές που έχουν συλλεγεί. Οι πληροφορίες είναι η γνώση που πηγάζει από τη συλλογή την οργάνωση και την ανάλυση των δεδομένων.

Κατά τον WERSING η πληροφορία αποτελεί:

1. **Τη δομή:** ακόμη και οι ιδιότητες των υλικών σωμάτων ή και οι σχέσεις μεταξύ τους καθώς και οιασδήποτε μορφής αλλαγή σ' αυτές είναι πληροφορία.
2. **Τη γνώση:** που μεταβιβάζεται για την εξυπηρέτηση κάποιου συγκεκριμένου σκοπού.
3. **Το μήνυμα:** η κατηγορία αυτή αναφέρεται στη φυσική υπόσταση ενός μηνύματος μεταξύ αποστολέα και ενός παραλήπτη, και στην ιδιότητά του ως συνόλου σημείων, ή υλικών φορέων σημείων.
4. **Το νόημα – η σημασία:** η πληροφορία στην περίπτωση αυτή θεωρείται ταυτόσημη με το νόημα που εμπεριέχουν δηλαδή εκφράζουν τα σημεία.
5. **Τα αποτελέσματα:** η κατηγορία αυτή αν και παρουσιάζει κάποια ετερογένεια, αναφέρεται: α) στα ελάχιστα αποτελέσματα (υπό τη μορφή στοιχείων) των διαδικασιών

επιλογής, συγκέντρωσης, οργάνωσης και ανάλυσης, β) στις αλλαγές που απορρέουν από τη γνώση και μάλιστα ανεξάρτητα από τα αίτια και τη κατεύθυνση των αλλαγών και γ) στη μείωση της αβεβαιότητας.

6. **Τη διαδικασία:** στην περίπτωση συνύπαρξης ενός δεδομένου προβλήματος και των κατάλληλων στοιχείων, η πληροφορία αποτελεί μια γνωστική διαδικασία.

Η ταξινόμηση αυτή μας επιτρέπει τη διαμόρφωση ενός σφαιρικού ορισμού και μιας ολοκληρωμένης και ευρύτερης αντίληψης του όρου που περιλαμβάνει όλες τις μέχρι σήμερα γνωστές πτυχές της πληροφορίας.

### **1.3. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ**

Με κριτήριο το σκοπό που υπηρετούν στις ακόλουθες:

#### **α. Λειτουργικές πληροφορίες**

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι πληροφορίες που αφορούν τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των επιχειρήσεων και περιέχονται

σε διάφορα έγγραφα, στις επιστολές, τα τιμολόγια εμπορευμάτων κ.ο.κ.

#### *β. Πληροφορίες προγραμματισμού*

Περιέχουν στοιχεία συγκρίσεως εναλλακτικών λύσεων και κάθε στοιχείο για την κατάρτιση του προγράμματος παραγωγής, τη σχεδίαση των στρατηγικών προγραμμάτων, την κατάρτιση και εφαρμογή των ειδικών προγραμμάτων κ.λ.π.

#### *γ. Πληροφορίες ελέγχου και αξιολογήσεως*

Περιλαμβάνουν όλα τα στοιχεία που κάνουν δυνατό τον έλεγχο και την αξιολόγηση της εκτελέσεως των προγραμμάτων π.χ. προϋπολογισμός, στοιχεία ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου εργασίας, πρότυπα εργασίας, μελέτες εργασίας κ.λ.π.

### **1.4. ΠΗΓΕΣ**

Για τη συγκέντρωση πληροφοριών χρειάζεται χρόνος και χρήμα. Κάθε επιχείρηση εξετάζει από ποιες πηγές μπορεί να συγκεντρώσει τις πληροφορίες με όσο το δυνατόν μικρότερο κόστος.



Στον Πίνακα 1.α δίνονται σχηματικά οι διάφορες κατηγορίες στοιχείων, ανάλογα με τις πηγές από τις οποίες προέρχονται.

Στοιχεία προέρχονται από πρωτογενείς και δευτερογενείς πηγές. Οι πρωτογενείς πηγές χωρίζονται σε εσωτερικές και εξωτερικές πηγές, οι δευτερογενείς πηγές χωρίζονται σε πηγές που προέρχονται από διεθνείς οργανισμούς, εθνικούς οργανισμούς και ιδιωτικούς οργανισμούς.

Οι πρωτογενείς πηγές περιλαμβάνουν την άντληση στοιχείων από την ίδια την επιχείρηση ή κατόπιν ενεργειών της. Μια τράπεζα δεδομένων (data bank) δημιουργείται από στοιχεία που προέρχονται από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της ίδιας της επιχείρησης.

Οι εσωτερικές πρωτογενείς πηγές περιλαμβάνουν δεδομένα, που η επιχείρηση συλλέγει έτσι κι αλλιώς: οι καθημερινές πωλήσεις της επιχείρησης, τα διάφορα είδη κόστους (πάγια και λειτουργικά), τα κέρδη της, ο αριθμός των εργατών και των ωρών εργασίας. Η συλλογή και η διατήρηση εσωτερικών πρωτογενών στοιχείων έχει πολύ χαμηλό κόστος, αλλά, πολλές φορές, και περιορισμένη χρησιμότητα.

Οι εξωτερικές πρωτογενείς πηγές περιλαμβάνουν τη συλλογή στοιχείων που γίνεται από την ίδια την επιχείρηση, αλλά που δεν είναι το αποτέλεσμα της απλής καταγραφής των κανονικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει στοιχεία τα οποία είναι εξωγενή, όσον αφορά τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρίας. Για παράδειγμα, οι διαθέσεις, οι γνώμες και οι μελλοντικές αντιδράσεις των πελατών δεν μπορούν να εξακριβωθούν από τις συνήθειες δραστηριότητες της επιχείρησης.

Το ύψος των πωλήσεων, όπως και το μερίδιο της αγοράς που κατέχει μια συγκεκριμένη εταιρία, δίνουν μια σύνθετη εικόνα των προτιμήσεων των καταναλωτών. Δεν δίνουν τις λεπτομέρειες.

<b>Πηγές Δεδομένων</b>	
<b>ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΙΣ ΠΗΓΕΣ</b>	<b>ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΕΙΣ ΠΗΓΕΣ</b>
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ	ΕΘΝΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

Πίνακας 1.α.

Οι δευτερογενείς πηγές περιλαμβάνουν στοιχεία που έχουν συλλέξει άλλοι οργανισμοί και είναι διαθέσιμα να χρησιμοποιηθούν από οποιονδήποτε. Τα περισσότερα από αυτά τα στοιχεία δημοσιεύονται και είναι διαθέσιμα σε μια καλή βιβλιοθήκη. Οι δευτερογενείς πηγές είναι πολυπληθείς.

Τα δευτερογενή στοιχεία μπορούμε να τα ταξινομήσουμε, σύμφωνα με την πηγή τους, σε τρεις κατηγορίες: Διεθνή, Εθνικά και

Ιδιωτικά. Στον παρακάτω πίνακα δίνονται οι κυριότεροι οργανισμοί που παρέχουν διάφορα στοιχεία.

Επιλεκτικές Δευτερογενείς Πηγές Δεδομένων		
ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	ΕΘΝΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ
ΟΗΕ	ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
ΟΟΣΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΕΟΚ		
ΔΙΕΘΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
	ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

Πίνακας 1.β.

Οι εθνικοί οργανισμοί δίνουν περισσότερα στοιχεία, αλλά για ορισμένες χώρες δεν είναι και τόσο ακριβή. Επίσης, είναι πολύ δύσκολο να συγκριθούν στοιχεία διαφορετικών χωρών, αν αυτά προέρχονται από τις εθνικές πηγές.

Οι διεθνείς οργανισμοί προσπαθούν να προσαρμόσουν τα στοιχεία τους έτσι, ώστε να είναι συγκρίσιμα, ανεξάρτητα από τη χώρα από την οποία προέρχονται.

Οι ιδιωτικοί οργανισμοί προμηθεύουν στοιχεία που είναι ίσως πιο κατάλληλα για τις επιχειρήσεις, αλλά και σε τιμή που ξεπερνά

κατά πολύ εκείνες των Διεθνών Οργανισμών. Υπάρχουν εκατοντάδες σύμβουλοι επιχειρήσεων που μπορούν να αναλάβουν τη συλλογή δεδομένων κατά παραγγελία, αλλά το κόστος τους είναι πολύ υψηλό. Πολλοί από τους ιδιωτικούς οργανισμούς δημοσιεύουν μελέτες και σειρές στοιχείων που έχουν άμεση σχέση με τις δραστηριότητες συγκεκριμένων επιχειρήσεων.

### **1.5. ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες από δευτερογενή πηγές συλλέγονται ταχύτερα και με λιγότερα έξοδα. Τα στοιχεία αυτά θα πρέπει να προσέξουν οι μελετητές να συγκεντρώνουν ορισμένες προϋποθέσεις για να είναι χρήσιμα και αξιόπιστα. Πρέπει:

- α. Να είναι πρόσφατα.
- β. Να είναι χρήσιμα ταξινομημένα.
- γ. Να είναι έγκυρα.
- δ. Να έχουν συγκεντρωθεί με αμερόληπτο τρόπο.

## **1.6. Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ**

Πυρήνα για τη διαμόρφωση ή τη λήψη κάθε απόφασης αποτελεί η πληροφορία. Γι' αυτό σήμερα η έρευνα της σχέσης ανάμεσα στις πληροφορίες, στις επικοινωνίες (όπως είδαμε παραπάνω) και στις αποφάσεις, αποτελεί ένα από τα πιο ενδιαφέροντα θέματα της σύγχρονης Επιστήμης, της Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Σε σχέση με την απόφαση, διακρίνουμε δύο κατηγορίες πληροφοριών:

**α)** Τις πληροφορίες με τις οποίες, το πρόβλημα της λήψης της απόφασης λύνεται (δηλαδή στις πληροφορίες που δείχνουν σαφώς το δρόμο για τη λήψη μιας απόφασης) και

**β)** Τις πληροφορίες, οι οποίες διαμορφώνουν μεν το πρόβλημα το σχετικό με την απόφαση, χωρίς όμως να το λύνουν και παρέχουν μια ποικιλία εναλλακτικών λύσεων, ανάμεσα στις οποίες πρέπει να γίνει η επιλογή, που θα αντιστοιχεί στην απόφαση.

Για την κυκλοφορία των πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση διαμορφώνεται ένα σύστημα πληροφοριών. Αυτό, μπορεί να είναι ανοιχτό ή κλειστό. Ανοιχτό είναι όταν κάθε τομέας (διεύθυνση, υπηρεσία, τμήμα κ.λ.π.) μπορεί άμεσα κι απ' ευθείας να παίρνει πληροφορίες από οποιονδήποτε άλλο τομέα. Αντίθετα, κλειστό είναι το σύστημα όταν καθορίζεται από πριν για κάθε τομέα, από ποιους ή

ποιον άλλο θα παίρνει πληροφορίες. Πάντως, το σύστημα που χρησιμοποιείται συνηθέστερα είναι το «σχετικά ανοιχτό», με εξαίρεση τις πληροφορίες ειδικής μορφής.

Οι οδοί διοχέτευσης των πληροφοριών συμπίπτουν με τις οδούς των επικοινωνιών στην επιχείρηση -γι' αυτό άλλωστε το σύστημα επικοινωνιών και το σύστημα λήψης αποφάσεων είναι στενά μεταξύ τους δεμένα, αφού στηρίζονται και τα δύο στην κυκλοφορία των πληροφοριών- και πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συντομότερες και αμεσότερες.

Με κριτήριο τις αποφάσεις που παίρνονται, σαν άριστο σύστημα πληροφοριών (*optimale Informations systeme*) είναι εκείνο που διευκολύνει την άριστη προσαρμογή των αποφάσεων στους επιδιωκόμενους από την επιχείρηση σκοπούς. Γι' αυτό απαιτείται, πρώτα, οι πληροφορίες να οδηγούν σε γρήγορη και ορθή απόφαση και δεύτερο, να πετυχαίνεται η ελαχιστοποίηση του κόστους των πληροφοριών.

Σημαντική ήταν η συμβολή του αυτοματισμού και των computers για τη βελτίωση του συστήματος πληροφοριών στην επιχείρηση. Με τη χρησιμοποίηση αυτοματοποιημένων μέσων πετυχαίνονται τα εξής:

- 1) Οι κατώτερες βαθμίδες απαλλάσσονται από προφορικές και έγγραφες εκθέσεις,
- 2) Τα στοιχεία των πληροφοριών είναι πιο αντικειμενικά,
- 3) Η μεταβίβαση των πληροφοριών είναι ταχύτερη,

- 4) Η μεταβίβαση ακολουθεί ένα ενιαίο τύπο, και
- 5) Προσαρμόζεται ο άνθρωπος στη μηχανή μέσα στο σύστημα επικοινωνιών της επιχείρησης. (Σαν σχετικά πρότυπα για τις επιχειρήσεις, με κατάλληλη προσαρμογή, χρησιμοποιούνται αντίστοιχες εφαρμογές των στρατιωτικών μονάδων, όπως λ.χ. της SAGE δηλαδή Semi-Automatic Ground Environment που έχει την εποπτεία του αμερικάνικου εναέριου χώρου).



### 1.2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αύξηση της σημασίας των διοικητικών λειτουργιών και γενικά των γραφειακών δραστηριοτήτων τα τελευταία χρόνια, ήταν αποτέλεσμα των τεραστίων απαιτήσεων σε πληροφορίες. Πολλοί παράγοντες αποτελούν την αιτία της αυξήσεως των πληροφοριακών δεδομένων, όπως σήμερα εμφανίζονται στους σύγχρονους οργανισμούς:

α. Η ανάπτυξη των οικονομικών σχέσεων και των επιχειρήσεων και η πολυπλοκότητα αυτών, είναι βασικός λόγος της ζητήσεως νέων και πολλών πληροφοριών. Σήμερα η λήψη αποφάσεων είναι μια διαδικασία που απαιτεί πολλές πληροφορίες, που να επιτρέπουν σαφή και ακριβή προσδιορισμό και διάγνωση των προβλημάτων.

β. Η αύξηση των ειδικευμένων στελεχών έφερε νέες απαιτήσεις για πληροφορίες και κυρίως την ανάγκη για μεγαλύτερη και ευρύτερη διανομή των πληροφοριών.

γ. Η ένταση του ανταγωνισμού είναι μια άλλη βασική αιτία αυξήσεως της ποσότητας και κυρίως της ποιότητας του όγκου των απαιτούμενων πληροφοριών.

Η ένταση μάλιστα αυτού του ανταγωνισμού αναφέρεται, όχι μόνο στα πλαίσια μια χώρας, αλλά σαν διεθνή χώρα, όπου τα επιχειρηματικά μεγαθήρια με μορφή τεραστίων επιχειρησιακών οργανισμών, δίνουν τον αγώνα κυριαρχίας των αγορών. Για το σκοπό αυτό τεράστια ποσά δαπανώνται στην έρευνα και την ανάπτυξη, που συνοδεύονται από νέα προϊόντα, νέες διαδικασίες και συστήματα παραγωγής και διαθέσεως των αγαθών και υπηρεσιών.

δ. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας με την αντίστοιχη δημιουργία νέων τεχνικών στην οργάνωση και τη διοίκηση, είναι φαινόμενα που επηρεάζουν τον όγκο των πληροφοριών.

ε. Τέλος, η κρατική επέμβαση στους ιδιωτικούς ιδιαίτερα οργανισμούς με τη μορφή φόρων και αναρίθμητων διοικητικών και μη κανονισμών και διατάξεων, επέβαλε στις επιχειρήσεις, την ανάγκη να τεθούν στη διάθεσή τους ποικίλες πληροφορίες που επιτρέπουν την προσαρμογή των επιχειρήσεων στις κοινωνικές απαιτήσεις, στην εξυπηρέτηση των οποίων αποβλέπουν τα κυβερνητικά μέτρα π.χ. δημοσιονομικοί σκοποί, προστασία του περιβάλλοντος, της εργασίας κ.λ.π.

Είναι λοιπόν επιτακτική ανάγκη η λειτουργία ενός computer σε κάθε σύγχρονη επιχείρηση ή οργανισμό για την ακριβή επεξεργασία των πρωτογενών στοιχείων και παροχή των κατάλληλων πληροφοριών.

Για να μπορέσει η λειτουργία να είναι *αποδοτική* (efficient) και *αποτελεσματική* (effective), η επιχείρηση έχει συνήθως

ενταγμένο τον Η/Υ σε ένα ευρύτερο οργανωτικό δίκτυο το οποίο ονομάζεται Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης (Management Information System, MIS).

Με τον όρο *Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης* (ΠΣΔ) ονομάζεται το οργανωτικό εκείνο σύστημα το οποίο ασχολείται με τη συλλογή, την επεξεργασία των στοιχείων, την αποθήκευση, και την παροχή πληροφοριών μέσα σε μια επιχείρηση ή ένα οργανισμό. Τα δύο πρώτα στάδια της συλλογής και επεξεργασίας των στοιχείων έχουν συνήθως σχέση με την διεκπεραίωση των εργασιών της επιχείρησης, που συμβαίνει στα κατώτερα ιεραρχικά επίπεδα της επιχείρησης, τα λεγόμενα «λειτουργικά επίπεδα». Γι' αυτό και ένα ΠΣΔ που περιορίζεται στα επίπεδα αυτά ονομάζεται απλώς (Λειτουργικό) Μηχανογραφικό Σύστημα. Το τρίτο στάδιο, της παροχής των πληροφοριών για έλεγχο και λήψη διοικητικών αποφάσεων, είναι εκείνο που πραγματικά χαρακτηρίζει ένα ΠΣΔ, και το διαφοροποιεί από ένα απλό μηχανογραφικό σύστημα.

### 1.2.2. ΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΣΔ

Για να γίνουμε πιο σαφείς, ας αναφερθούμε σε ένα συγκεκριμένο παράδειγμα, στο ΠΣΔ μιας Εμπορικής Τράπεζας. Όπως είναι γνωστό μια τράπεζα εκτελεί πολλές εργασίες: αναλήψεις και καταθέσεις σε διάφορες κατηγορίες καταθέσεων, χορηγήσεις, κίνηση κεφαλαίων, διακανονισμός εισαγωγών και εξαγωγών κ.α. Σε κάθε μία από αυτές

μπορούμε να διαπιστώσουμε μία πυραμίδα ως προς την οργάνωση του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και ως προς τη ροή της πληροφορίας.

Για παράδειγμα, στο τμήμα καταθέσεων on-line, τα πρωτογενή στοιχεία συγκεντρώνονται από τους tellers οι οποίοι, μέσω των τερματικών σταθμών (οθόνες) ενημερώνουν κάποια αρχεία στο κεντρικό Η/Υ. Τα πρωτογενή αυτά στοιχεία «συλλαμβάνονται» με τη διεκπεραίωση της συγκεκριμένης πράξης, και είναι απαραίτητα για λειτουργικούς λόγους, π.χ. ενημέρωση βιβλιαρίου, καταστάσεων, κ.λ.π. Η επεξεργασία των στοιχείων όμως δεν σταματά εδώ. Τα στοιχεία των επιμέρους πράξεως «συμπυκνώνονται» για να υπολογισθούν σύνολα ημέρας, σύνολα μηνός, ύψη καταθέσεων, διαφορές από άλλους μήνες, και γενικά μεγέθη τα οποία θα είναι χρήσιμα σε στελέχη της τράπεζας για πληροφόρηση και λήψη αποφάσεων.

Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται υπό μορφή αναφορών-καταστάσεων (*reports*) σε τακτά χρονικά διαστήματα, και με τρόπο εύκολα κατανοητό από αυτόν που τις παραλαμβάνει. Για παράδειγμα ο διευθυντής ενός υποκαταστήματος παραλαμβάνει κάθε μήνα καταστάσεις με τα ύψη καταθέσεων στο κατάστημά του κατά κατηγορία, ύψη χορηγήσεων κατά κατηγορία, κατά πελάτη, συγκρίσεις με προηγούμενους μήνες, με άλλους πελάτες, κ.λ.π. Μερικές από αυτές τις πληροφορίες θα μπορούσαν να του δοθούν υπό μορφή διαγραμμάτων, ώστε να είναι πιο εμφανής η διαχρονική τους εξέλιξη. Με παρόμοιο τρόπο ο περιφερειακός διευθυντής

παραλαμβάνει επίσης καταστάσεις, πιο συγκεντρωτικές, και ίσως για διαφορετικά μεγέθη. Και γενικά, όσο ανεβαίνουμε στη διοικητική πυραμίδα οι πληροφορίες που χρησιμοποιούνται για έλεγχο και λήψη αποφάσεων γίνονται όλο και πιο συγκεντρωτικής φύσεως, καλύπτουν δε μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα.

Όπως θα είναι προφανές, το υπο-σύστημα λειτουργίας και πληροφόρησης σχετικά με το τμήμα καταθέσεων δεν αρκεί για την πλήρη ενημέρωση των ανωτέρω στελεχών. Παρόμοια υποσυστήματα θα χρειαστούν για τα άλλα τμήματα: χορηγήσεων, εμπορίου, άλλων εργασιών κ.λ.π., ώστε να μπορεί ο αποφασίζων να έχει μια εποπτική θεώρηση της πορείας του Καταστήματος ή της Τράπεζας.

Τα υπο-συστήματα αυτά δεν πρέπει να τα θεωρήσουμε σαν «απομονωμένα νησιά» που το καθένα εκτελεί τα σχετικά με τις αντίστοιχες εργασίες. Στο κατώτερο επίπεδο, το λειτουργικό, όπου διεκπεραιώνεται η πράξη - συναλλαγή με τον πελάτη, αυτό πράγματι ισχύει. Γι' αυτό και θα δούμε ότι σε τράπεζες συχνά γίνεται μια σταδιακή μηχανογράφηση των εργασιών. Όμως, στο υψηλότερο επίπεδο της πληροφόρησης για έλεγχο και απόφαση είναι αναγκαίο τα υπο-συστήματα αυτά να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν «ενδιάμεσες» πληροφορίες. Κι αυτό συμβαίνει γιατί στο ανώτερο επίπεδο προκειμένου να ληφθεί μια απόφαση για την εξέλιξη μιας κατηγορίας εργασιών της τράπεζας (π.χ. χορηγήσεων) πρέπει ο αποφασίζων να έχει γνώση και άλλων μεγεθών, π.χ. της πορείας των καταθέσεων, τα οποία μάλιστα θα πρέπει ίσως να έχουν υποστεί

κατάλληλη επεξεργασία για αν αντιστοιχούν στα υπόλοιπα δεδομένα ή στις προδιαγραφές κάποιου μοντέλου.

### 1.2.3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΝΟΣ ΠΣΔ

Ας εξετάσουμε τώρα πιο αναλυτικά τις φάσεις στις οποίες περνάει η όλη διαδικασία επεξεργασίας στοιχείων και πληροφόρησης, για να φανούν καλύτερα οι λειτουργίες που πρέπει να εκτελεί ένα ΠΣΔ.

**α. Καταγραφή** (αφειτηρία). Τα στοιχεία που περιγράφουν μια συναλλαγή ή ορισμένες συνθήκες του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργεί η επιχείρηση πρέπει να καταγραφούν σε κάποια επεξεργάσιμη αργότερα μορφή. Η καταγραφή μπορεί να γίνει με χειρόγραφο σύστημα (π.χ. καρτέλες), ή με αυτοματοποιημένο τρόπο (π.χ. οθόνη on-line), ανάλογα του αν το ΠΣΔ που εξετάζουμε λειτουργεί με βάση τον Η/Υ ή όχι. Σε εκείνα που είναι αυτοματοποιημένα συνηθίζεται η καταγραφή των πρωτογενών στοιχείων να γίνεται με «καθοδήγηση» από το ΠΣΔ προς το χρήστη (π.χ. συστήματα «μενού» για είσοδο στοιχείων).

**β. Ταξινόμηση.** Τα καταγραφέντα στοιχεία κατά τη διάρκεια μιας περιόδου (π.χ. ημέρας) πρέπει να ταξινομηθούν ανάλογα με διάφορα κριτήρια και κατόπιν να καταχωρηθούν σε αντίστοιχα αρχεία. Η ταξινόμηση μπορεί να γίνει ανάλογα με την πηγή από την οποία προέρχονται (π.χ. κατά πελάτη), ανάλογα με τη σημασία την οποία έχουν για την επιχείρηση, ή ανάλογα με την ενέργεια που απαιτούν από την επιχείρηση. Προφανώς, ο πιο αποτελεσματικός τρόπος ταξινόμησης είναι εκείνος που έχει τη μεγαλύτερη σχέση με τις διαδικασίες ελέγχου και προγραμματισμού της επιχείρησης.

**γ. Καταχώρηση και Ανάκληση.** Τα ταξινομηθέντα στοιχεία καταχωρούνται σε αρχεία, όπου είναι διαθέσιμα για ανάλυση και χρήση για παροχή πληροφοριών. Για παράδειγμα, τα στοιχεία που έχουν σχέση με κάθε ανάληψη / κατάθεση ενός πελάτη στην τράπεζα πρέπει να είναι καταχωρημένα και διαθέσιμα για έλεγχο. Μια απλή ενημέρωση του συνολικού ύψους του λογαριασμού δεν είναι αρκετή. Το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί για την εγκατάσταση του αρχείου, η δομή του αρχείου, και ο τρόπος ανάκλησης των στοιχείων εξαρτώνται απόλυτα από τη συχνότητα με την οποία θα χρησιμοποιείται το αρχείο, καθώς και από άλλα λειτουργικά και τεχνικά θέματα.

**δ. Σύνοψη.** Η απλούστερη μορφή ανάλυσης των στοιχείων είναι η διαδοχική άθροιση των επί μέρους για να πετύχουμε το σύνολο. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει συνήθως και τον υπολογισμό ενός μέσου όρου, όταν αυτό είναι χρήσιμο. Για παράδειγμα, ο

διευθυντής ενός υποκαταστήματος ενδιαφέρεται να γνωρίζει στο τέλος της ημέρας το σύνολο των καταθέσεων, και πώς αυτό συγκρίνεται με τον μέσο ημερήσιο όρο καταθέσεων του περασμένου μηνός. Επίσης, ο κάθε ταμίας χρησιμοποιεί το άθροισμα για να συγκρίνει το σύνολο των χρημάτων στο ταμείο του, με το καθαρό αποτέλεσμα των εισπράξεων και πληρωμών που έκανε, και έτσι να ελέγξει την ορθότητα της καταγραφής - επεξεργασίας όλων των επί μέρους εγγραφών του.

**ε. Ανάλυση.** Ο υπολογισμός του αθροίσματος είναι βέβαια πολύ χρήσιμος γιατί σχετίζεται με το καθαρό αποτέλεσμα, και έτσι συχνά είναι και δείκτης της επιτυχίας ή της αποτυχίας της δραστηριότητας της επιχείρησης για μια χρονική περίοδο. Προκειμένου να κατανοήσουμε τους λόγους που προκάλεσαν αυτό το αποτέλεσμα πρέπει να προχωρήσουμε σε μεγαλύτερη ανάλυση υπολογίζοντας διάφορες σχέσεις ή τάσεις. Για παράδειγμα, ο δείκτης βραχυπρόθεσμης ρευστότητας (κυκλοφορούν ενεργητικό / βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις) μιας επιχείρησης είναι μια ένδειξη της έκτασης στην οποία τα βραχυπρόθεσμα χρέη μπορούν να καλυφθούν με υπάρχοντα ρευστά ή άμεσα ρευστοποιήσιμα στοιχεία του ενεργητικού. Από την άλλη μεριά, μια πληρέστερη ανάλυση του θέματος αυτού ίσως χρειάζεται μια διαχρονική ανάλυση των ταμειακών, εισροών και εκροών της επιχείρησης. Τέλος, πιο προχωρημένες αναλύσεις σε άλλα θέματα μπορούν να γίνουν με τη βοήθεια μαθηματικών μοντέλων (π.χ. εντοπισμός σχέσεων μεταξύ



εξόδων διαφήμισης και ύψους πωλήσεων), ή τεχνικών της Επιχειρησιακής Έρευνας (π.χ. Γραμμικός Προγραμματισμός, ή Προσομοίωση).

**στ. Επικοινωνία.** Τα αποτελέσματα της επεξεργασίας πρέπει να μεταδοθούν σε κάποιον αρμόδιο ο οποίος θα τα χρησιμοποιήσει στον έλεγχο και στη λήψη αποφάσεων. Η επικοινωνία αυτή γίνεται συνήθως με κατάλληλα σχεδιασμένες αναφορές - καταστάσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν για το κάθε στέλεχος της επιχείρησης τις πληροφορίες που χρειάζεται για την εργασία του. Ταυτόχρονα, οι πληροφορίες αυτές καταχωρούνται σε κατάλληλα αρχεία, ώστε να είναι διαθέσιμες σε πρώτη ανάγκη.

#### 1.2.4. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ΠΣΔ

Ένα αποτελεσματικό ΠΣΔ πρέπει να είναι έγκαιρο, σχετικό, ακριβές, και οικονομικά εφικτό και αποδοτικό.

**α. Έγκαιρο** είναι ένα ΠΣΔ όταν συλλαμβάνει τα στοιχεία και μεταφέρει τις επεξεργασμένες πληροφορίες στα στελέχη που τις χρειάζονται. εγκαίρως. Για παράδειγμα ένα ΠΣΔ το οποίο πληροφορεί τον υπεύθυνο διαχείρισης των διαθεσίμων μιας τράπεζας 29 μέρες μετά την αποπληρωμή μιας δόσης ενός δανείου δεν είναι έγκαιρο. Τα στοιχεία αυτά θα χρειαζόντουσαν σε μορφή πρόγνωσης πριν από την ημέρα αποπληρωμής (για να γίνει ένας πρώτος προγραμματισμός

για τη διάθεσή τους), και σαν πραγματικά στοιχεία το συντομότερο δυνατό μετά την πραγματοποίηση της πράξης (για την άμεση διάθεσή τους και αύξηση της παραγωγικότητας του κεφαλαίου). Αντίθετα, ένα σύστημα on-line είναι έγκαιρο εφόσον τα στοιχεία καταχωρούνται αμέσως στα αρχεία, και οι σχετικές πληροφορίες φθάνουν σε σχετικά μικρό διάστημα στους αρμόδιους.

**β. Σχετικό** είναι ένα ΠΣΔ όταν συλλαμβάνει τα σχετικά πρωτογενή στοιχεία, και μεταφέρει στο κάθε τμήμα της επιχείρησης τις σχετικές (με το τμήμα) πληροφορίες μετά από κατάλληλη επεξεργασία. Αυτό σημαίνει ότι οι καταστάσεις που απευθύνονται σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης θα είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες πληροφόρησης του κάθε τμήματος.

**γ. Ακριβές (ορθό)** είναι ένα ΠΣΔ όταν οι πληροφορίες τις οποίες μεταφέρει είναι ακριβείς, μέσα στα όρια ενός επιτρεπτού σφάλματος. Το σφάλμα αυτό εξαρτάται από το είδος της επιχείρησης ή του οργανισμού, και από το που απευθύνονται οι πληροφορίες και πως θα χρησιμοποιηθούν. Για παράδειγμα, μια τράπεζα απαιτεί απόλυτη ακρίβεια, ενώ ένα εμπορικό κατάστημα όταν προγραμματίζει τη δραστηριότητά του για το επόμενο τρίμηνο ίσως δεν ενδιαφέρεται για πολύ μεγάλη ακρίβεια σε ορισμένα μεγέθη.

**δ. Οικονομικά εφικτό και αποδοτικό** είναι ένα ΠΣΔ όταν το κόστος λειτουργίας του ΠΣΔ δεν είναι υπέρμετρα υψηλό, ή όταν η παραγωγικότητά του είναι υψηλή. Το κόστος λειτουργίας περιλαμβάνει το κόστος συλλογής και καταγραφής των στοιχείων, το

κόστος επεξεργασίας τους, και το κόστος πληροφόρησης των στελεχών. Η οργάνωση και λειτουργία του ΠΣΔ πρέπει να είναι τέτοια ώστε αφενός μεν το κόστος αυτό δεν πρέπει να είναι υπέρμετρα υψηλό σε σχέση με τα άλλα κόστη, αφετέρου δε να εκμεταλλεύεται στο μέγιστο δυνατό την υλική και οργανωτική υποδομή που το στηρίζει για να παρέχει τις αναγκαίες πληροφορίες.

## **B ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **2.1. ΕΝΝΟΙΑ ΑΡΧΕΙΟ**

Οι επιχειρήσεις καθημερινά κατακλύζονται από πλήθος εγγράφων (παραγγελιών, δελτία φόρτωσης και παράδοσης, επιταγές, συναλλαγματικές καταστάσεις, επιστολές κ.τ.λ.), συμπιέζονται δηλαδή από χάρτινες χιονοστιβάδες. Η συλλογή, επεξεργασία, ταξινόμηση και διατήρηση όλου αυτού του χάρτινου υλικού θεωρείται απαραίτητη, προκειμένου να αξιοποιούνται οι διάφορες πληροφορίες που παρέχονται. Ο αντικειμενικός σκοπός στον οποίο αποβλέπουμε είναι το ΑΡΧΕΙΟ, επειδή σ' αυτό συλλέγονται, ταξινομούνται, διατηρούνται, τακτοποιούνται και χρησιμοποιούνται τα έγγραφα που περιέχουν τα ενδιαφέροντα γεγονότα μιας επιχείρησης. Το αρχείο αποτελεί τη μνήμη της υπηρεσίας ή επιχείρησης, στο οποίο συγκεντρώνονται πληροφορίες που χρησιμοποιούνται σαν πηγές για τον προγραμματισμό της μελλοντικής δράσης.

Για να επιτύχει ο βασικός ρόλος του Αρχείου, δηλαδή την καλύτερη δυνατή παραγωγή και επεξεργασία πληροφοριών πρέπει να είναι καλά οργανωμένο, ώστε, όταν κάποιος ζητήσει μια αρχειοθετημένη πληροφορία, να μπορεί να τη βρει σύντομα και εύκολα.

## **2.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ**

Το αρχείο είναι απαραίτητο να ανταποκρίνεται στους παρακάτω σκοπούς:

**α)** Να συγκεντρώνονται με τάξη όλα τα έγγραφα που εισέρχονται και εξέρχονται από την επιχείρηση. Στην τακτοποίηση και κατάταξη των πληροφοριών πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή διότι από αυτό εξαρτάται η καλή λειτουργία του αρχείου.

**β)** Να διατηρούνται και να προστατεύονται τα έγγραφα για μεγάλο χρονικό διάστημα. Για το σκοπό αυτό πρέπει να έχουμε τον απαραίτητο εξοπλισμό, δηλαδή κατάλληλο χώρο και μέσα (αρχειοθήκες, ράφια, συρτάρια, πυρασφαλείς αρχειοθήκες εφοδιασμένες με κλειδαριές κ.τ.λ.).

**γ)** Να είναι εύκολη και γρήγορη η ανεύρεση των πληροφοριών, πράγμα το οποίο αποτελεί την πιο σημαντική λειτουργία του αρχείου.

Ένα αρχείο θεωρείται καλά οργανωμένο:

**α)** αν εκπληρώνει τους παραπάνω σκοπούς με όσο το δυνατό μικρότερο κόστος·

**β)** αν μπορεί να αναπτύσσεται ή να περιορίζεται ανάλογα με τις ανάγκες που παρουσιάζονται κάθε φορά

γ) αν μπορεί να είναι απλό, ώστε να χρησιμοποιείται και από μη ειδικευμένο προσωπικό.

### **2.3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΡΧΕΙΩΝ**

Όταν λέμε αρχείο μιας επιχειρήσεως, οργανισμού ή υπηρεσίας εννοούμε συνήθως το αρχείο αλληλογραφίας. Στις περιπτώσεις που εννοούμε κάποιο άλλο αρχείο, τότε διευκρινίζουμε (π.χ. αρχείο βιβλιοθήκης, διάτρητων δελτίων κ.λ.π.).

Σε προηγούμενη παράγραφο είδαμε ποιες αρχές πρέπει να λάβει υπόψη ο υπεύθυνος για τη συγκρότηση του αρχείου. Παράλληλα όμως πρέπει να γνωρίζει ότι, συνήθως, το αρχείο αλληλογραφίας διακρίνεται σε δύο βασικές κατηγορίες, στο ειδικό και στο γενικό αρχείο, όπως επίσης από απόψεως ασφάλειας, στο κοινό και στο εμπιστευτικό.

Ειδικό αρχείο ονομάζεται εκείνο όπου αρχειοθετούμε έγγραφα για ειδικές, συγκεκριμένες υποθέσεις. Στα αρχεία αυτά τηρούνται και φυλάγονται τα εξής έγγραφα:

- 1) Κάθε είδους έγγραφα που αφορούν τη συγκεκριμένη υπόθεση και είναι διατηρητέα για πολύ καιρό.
- 2) Τα στοιχεία που αφορούν την κατάσταση του προσωπικού της Υπηρεσίας, του Οργανισμού ή της Επιχειρήσεως.

- 3) Η νομοθεσία που αφορά τη σύσταση και λειτουργία της Υπηρεσίας κ.λ.π.
- 4) Οι οργανωτικές και λειτουργικές οδηγίες ή διαταγές που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία της Υπηρεσίας κ.λ.π.
- 5) Κάθε στοιχείο που σχετίζεται γενικά με την εγκατάσταση και λειτουργία της Υπηρεσίας κ.λ.π.
- 6) Όλη η αλληλογραφία που αφορά τα τρέχοντα υπηρεσιακά θέματα.

Γενικό αρχείο ονομάζεται το αρχείο όπου φυλάγονται τα έγγραφα των υποθέσεων γενικής φύσεως όπως:

- 1) Έγγραφα που πρέπει να διατηρούνται για πάντα.
- 2) Τα στοιχεία που περιέχουν τις κυριότερες γραπτές πηγές βασικών θεμάτων υπηρεσιακού ενδιαφέροντος.
- 3) Τα σχέδια των εγγράφων, που τα έχουμε χρησιμοποιήσει και παραβάλει με τα αντίστοιχα δακτυλογραφημένα κ.λ.π. κείμενα.

Σε επόμενες παραγράφους θα μιλήσουμε για τις διάφορες κατηγορίες φακέλων, για την ταξινόμηση και την ευρετηρίασή τους. Ανεξάρτητα όμως από τα διάφορα συστήματα, πολλές φορές φτιάχνουμε ένα φάκελο υποθέσεως ή φάκελο έργου, όπου συγκεντρώνουμε όλα τα σημαντικά έγγραφα μιας υποθέσεως ή ενός

έργου. Οι φάκελοι αυτοί κλείνουν με τη λήξη της υποθέσεως ή του έργου.

Στην περίπτωση αυτή, αν αφαιρέσουμε έγγραφα από διάφορους φακέλους για να τα συγκεντρώσουμε στο φάκελο υποθέσεως, σημειώνουμε αυτή την αφαίρεση με κάποιο σημείωμα.

#### **2.4. ΕΝΕΡΓΟ (ACTIVE) ΑΡΧΕΙΟ**

Σ' αυτό βρίσκονται έγγραφα ζωντανά, νεοαφιχθέντα που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή, παρακολούθηση ή απάντηση. Διατηρούνται στο τμήμα της επιχείρησης που τα χρησιμοποιεί, δηλαδή τηρούνται αποκεντρωτικά.

#### **2.5. ΗΜΙΕΝΕΡΓΟ (SEMI - ACTIVE) ΑΡΧΕΙΟ**

Σ' αυτό τηρούμε τα έγγραφα που έχουν φύγει από το ενεργό αρχείο, εκείνα δηλαδή στα οποία έχουν γίνει όλες οι σχετικές εργασίες, παραμένουν όμως χρήσιμα, για να προμηθεύσουν τους Προϊσταμένους ή Τμηματάρχες με στοιχεία αναγκαία για τον έλεγχο των προς εκτέλεση εργασιών. Εφ' όσον δίνει στοιχεία ελέγχου στους Τμηματάρχες, τηρείται αποκεντρωτικά, και μπορεί κάθε επιχείρηση να έχει τόσα ημιενεργά αρχεία όσα και τα τμήματά της.



## **2.6. ΑΔΡΑΝΕΣ (INACTIVE) ΑΡΧΕΙΟ**

Αυτό περιέχει όλα τα έγγραφα που έχουν χάσει κάθε αξία, αλλά πρέπει να παραμείνουν στην επιχείρηση σαν στοιχεία γιατί δεν έχουν εξαντλήσει το νόμιμο χρόνο της ζωής τους.

Το αδρανές αρχείο τηρείται συγκεντρωτικά και τροφοδοτείται περισσότερο από το ημιενεργό αρχείο και πολύ σπάνια από το ενεργό.

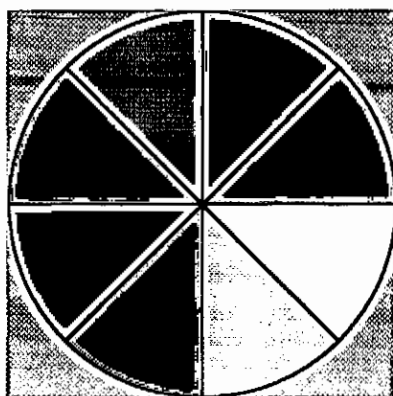
Στο αδρανές αρχείο δε δίνεται ιδιαίτερη προσοχή, αφού θεωρείται ότι έχει αποκτήσει ιστορικό μόνο ενδιαφέρον και ότι τα έγγραφα που περιέχει θα καταστραφούν κάποια στιγμή. Δεν πρέπει όμως να ξεχνάμε ότι πολλές φορές καλείται σε ενέργεια και ότι η αποδοτικότητα του ενεργού και ημιενεργού αρχείου εξαρτάται από το αδρανές αρχείο.

Τέλος, υπάρχει και αδρανές αρχείο συνεχούς ενδιαφέροντος, όπως τα ιστορικά αρχεία. Το είδος αυτό δεν καταστρέφεται ποτέ και ακολουθεί το νόμο της συγκέντρωσης.

## 2.7. ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ

Για να συγκροτήσουμε ένα αρχείο ακολουθούμε τις εξής διαδικασίες:

- Συλλογή και τακτοποίηση.
- Επιθεώρηση και ταξινόμηση
- Διατήρηση και ταξιθέτηση.
- Εκκαθάριση και καταστροφή.



<input type="checkbox"/>	Καταστροφή
<input type="checkbox"/>	Συλλογή
<input type="checkbox"/>	Τακτοποίηση
<input type="checkbox"/>	Επιθεώρηση
<input checked="" type="checkbox"/>	Ταξινόμηση
<input type="checkbox"/>	Διασταύρωση
<input checked="" type="checkbox"/>	Αρχειοθέτηση
<input type="checkbox"/>	Εκκαθάριση

Σχ. 2.α. Ο κύκλος ζωής του Αρχείου

Θα περιγράψουμε εδώ την πρώτη διαδικασία και σε επόμενες παραγράφους τις υπόλοιπες.

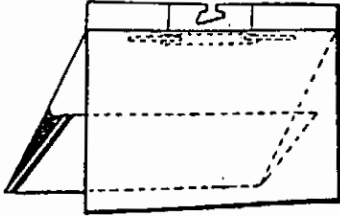
Η συλλογή των εισερχομένων εγγράφων (αφού έγιναν γι' αυτά ο απαραίτητες ενέργειες) και των αντιγράφων των εξερχόμενων εγγράφων, μαζί με όσα άλλα έγγραφα επέστρεψαν στο αρχείο,

υπάλληλοι που τα είχαν δανεισθεί προηγουμένως, γίνεται από τον αρμόδιο για την αρχειοθέτηση. Όλα αυτά τα προς αρχειοθέτηση έγγραφα, μαζί με τυχόν άλλα στοιχεία (π.χ. φακέλους, αποδείξεις, εκθέσεις κ.λ.π.), διαχωρίζονται σε βασικές ομάδες, δηλαδή σε έγγραφα, φακέλους, δελτία κ.λ.π., για να διευκολυνθεί η παραπέρα εργασία.

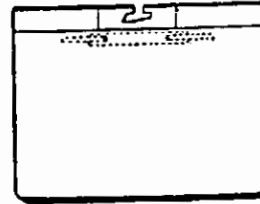
Η τακτοποίηση περιλαμβάνει τις εξής εργασίες:

- Απομάκρυνση συνδετήρων, κλιπς, καρφιστών κ.λ.π.
- Συσχέτιση εξερχόμενης αλληλογραφίας με τη σχετική εισερχόμενη.
- Σύνδεση των εγγράφων που συσχετίστηκαν (με συνδετήρες ή αλλιώς, άλλοτε στην αριστερή πλευρά και άλλοτε στην δεξιά των εγγράφων, για να μη διογκώνονται οι φάκελοι από τη μια πλευρά).
- Τοποθέτηση των στοιχείων που έχουν μικρό μέγεθος (π.χ. μικρών καρτελών, επισκεπτηρίων κ.λ.π.), σε κάποιο φύλο χαρτιού κανονικών διαστάσεων, για να μη χαθούν.

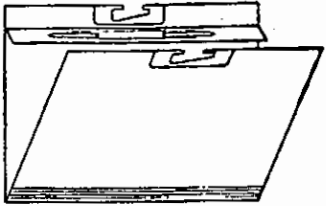
## ΥΛΙΚΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ



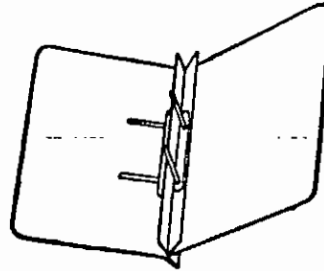
Κρεμαστός φάκελος - τσάντα με ελάσματα ταξινόμησης, στον οποίο μπορούμε να τοποθετήσουμε και αταξινόμητα έγγραφα.



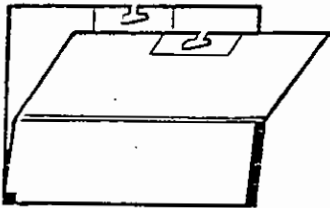
Βασικός τύπος κρεμαστού φακέλου, εντελώς απλός, με ελάσματα ταξινόμησης.



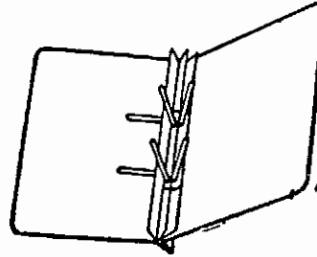
Κρεμαστός φάκελος χωρίς ελάσμα ταξινόμησης, με μονόπλευρη σύμπτυξη.



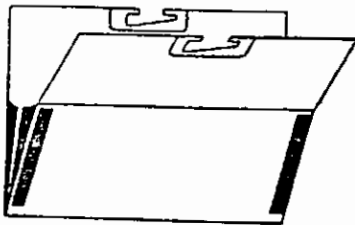
Κρεμαστός φάκελος με διπλό έλασμα ταξινόμησης και διπλής ράχης.



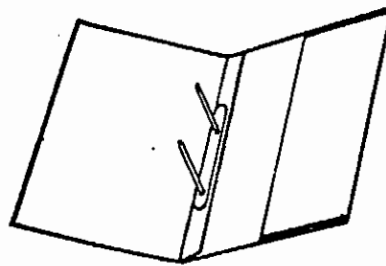
Κρεμαστός φάκελος χωρίς ελάσμα ταξινόμησης, με σύμπτυξη και από τις δυο πλευρές.



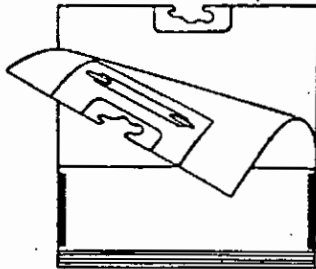
Κρεμαστός φάκελος με τριπλό έλασμα ταξινόμησης και τριπλής ράχης.



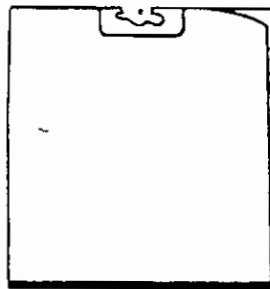
Κρεμαστός φάκελος χωρίς έλασμα ταξινόμησης, με συμπτυσσόμενη θήκη για αταξινόμητα έγγραφα.



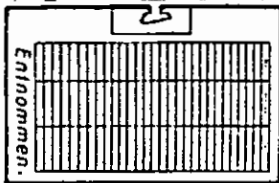
Κρεμαστός φάκελος με έλασμα ταξινόμησης και σχηματιζομένης θήκης, για περιορισμένο αριθμό αταξινόμητων εγγράφων.



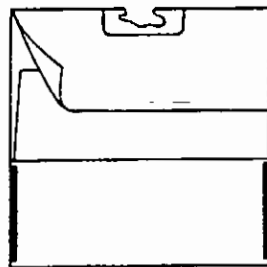
Κρεμαστός φάκελος ακτινογραφιών, με έλασμα ταξινόμησης και ενισχυμένη εγκοπή ανάρτησης



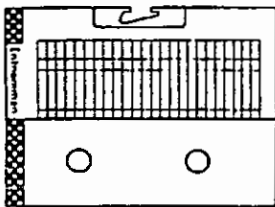
Κρεμαστός φάκελος ακτινογραφιών.



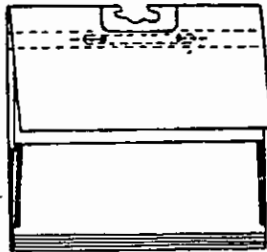
Δείκτης παραλαβής και κινήσεως φακέλων.



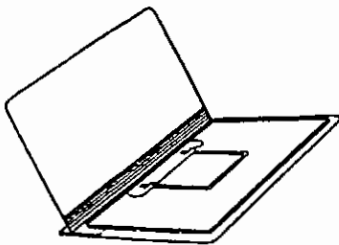
Κρεμαστός φάκελος ακτινογραφιών.



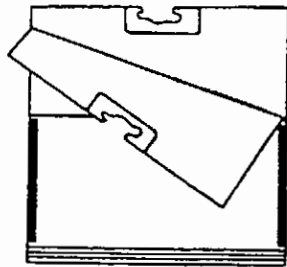
Δείκτης παραλαβής και κινήσεως φακέλων με θήκη για πρόχειρη τοποθέτηση εγγράφων.



Κρεμαστός φάκελος ακτινογραφιών, με έλασμα ταξινόμησης



Πλαστικό έλασμα ταξινόμησης



Κρεμαστός φάκελος ακτινογραφιών, χωρίς έλασμα ταξινόμησης, μονόπλευρης σύμπτυξης

## 2.8.ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ

Στη φάση της επιθεώρησης ο χειριστής του αρχείου κάνει τα εξής:

- Διαπιστώνει αν ένα έγγραφο είναι έτοιμο να αρχειοθετηθεί, δηλαδή αν έγιναν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες.
- Ελέγχει αν υπάρχουν μαζί με το συνοδευτικό έγγραφο όλα τα συνημμένα που αναφέρονται.
- Πετάει και δεν αρχειοθετεί όλα τα άχρηστα στοιχεία (π.χ. προσχέδια εγγράφων περισσότερα από τα αναγκαία αντίγραφα, πληροφοριακά στοιχεία που τελείωσε ο προορισμός τους κ.λ.π.). Για το θέμα του ποιος έχει το δικαίωμα να θεωρεί άχρηστο ένα στοιχείο, υπάρχουν συνήθως ειδικοί κανονισμοί για την αχρήστευση αρχείων.

Ακολουθεί η φάση της ταξινομήσεως, δηλαδή του χαρακτηρισμού της (ευρετηριάσεως) και του προσδιορισμού του συγκεκριμένου φακέλου, στον οποίο θα ταξινομηθεί το έγγραφο.

## **2.9. ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ**

Αν, κατά τη διαδικασία της ταξινομήσεως, διαπιστωθεί ότι ένα έγγραφο πρέπει να ταξινομηθεί σε περισσότερους από ένα φακέλους, τότε η διασταύρωση αυτή γίνεται με την τοποθέτηση αντιγράφου στους υπόλοιπους φακέλους ή αν αυτό δεν είναι δυνατόν ή δεν κρίνεται σκόπιμο για οποιοδήποτε λόγο, τότε η διασταύρωση γίνεται με φύλλα διασταυρώσεως. Η ετοιμασία των φύλλων αυτών γίνεται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ευρετηριάσεως (ταξινομήσεως).

ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΕΩΣ

Όνομα ή θέμα ή Αριθμ. Φακέλου

(ανάλογα με το σύστημα ταξινομήσεως)

.....

Αφορά:.....

Ημερομ.:.....

Όνομα ή θέμα:.....

Σχ. 2.β. Υπόδειγμα φύλλου διασταυρώσεως

Αρχειοθέτηση ή ταξιθέτηση ονομάζουμε την τοποθέτηση ενός εγγράφου (ή άλλου στοιχείου) στο αρχείο, μολονότι πολλές φορές ο όρος αρχειοθέτηση χρησιμοποιείται με ευρύτερη σημασία, για να καλύψει ολόκληρο τον κύκλο, από τη συλλογή των εγγράφων μέχρι την ταξιθέτηση. Η τακτοποίηση αυτή των εγγράφων ή άλλων στοιχείων στο χώρο, δηλαδή σε διάφορες θέσεις (π.χ. φακέλους, αρχειοθήκες, βιβλιοθήκες, συρτάρια κ.λ.π.), γίνεται σύμφωνα με κανόνες.



## 2.10. ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΑΡΧΕΙΟΥ

Έχουμε αναφέρει ότι τα αρχεία δεν πρέπει μόνο να διατηρούν αλλά και να παρέχουν τις ζητούμενες πληροφορίες από τα έγγραφα την κατάλληλη στιγμή. Πρέπει να τονίσουμε ότι η πιθανότητα να ζητηθεί ένα έγγραφο μειώνεται όσο περνάει ο καιρός.

Επομένως, δεν είναι δυνατή η διατήρηση όλων των εγγράφων για άοριστο χρονικό διάστημα, διότι και κοστίζει οικονομικά αλλά και δημιουργεί πρόβλημα στη ροή της εργασίας. Δημιουργείται λοιπόν κάποια στιγμή η ανάγκη αραίωσης και περιοδικής καταστροφής των εγγράφων, που περιέχει το αρχείο.

Η αραίωση γίνεται με την τακτική μεταφορά των εγγράφων από το ενεργό στο ημιενεργό αρχείο και από αυτό στο αδρανές, πριν από την καταστροφή.

Κατά γενικό κανόνα το ενεργό αρχείο πρέπει να στέλνει κάθε εβδομάδα στο ημιενεργό αρχείο τα έγγραφα που έχουν χάσει το άμεσο ενδιαφέρον τους. Στη συνέχεια τα έγγραφα πηγαίνουν στο αδρανές αρχείο όπου, μόλις συμπληρώσουν το χρόνο ζωής τους και δεν έχουν πια για την επιχείρηση καμιά αξία, καταστρέφονται.

Υπάρχουν νομοθετικές διατάξεις, που ορίζουν ότι ορισμένα έγγραφα πρέπει να διατηρούνται π.χ. επί πέντε έτη, όπως είναι τα φορολογικά έγγραφα. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις οι αρμόδιοι των Οικονομικών Μονάδων καθορίζουν κανόνες διατηρήσεως ή αντίθετα

καταστροφής εγγράφων, ανάλογα με τις ανάγκες τους και τις επιδιώξεις εξασφαλίσεώς τους.

Οι Οικονομικές Μονάδες πρέπει να καταρτίζουν οδηγίες με τις οποίες οι αρμόδιοι να γνωρίζουν ακριβώς πόσο χρόνο είναι υποχρεωμένοι να διατηρούν τις διάφορες κατηγορίες εγγράφων και σε πόσο χρόνο να πραγματοποιούν την καταστροφή όσων πρέπει να καταστρέψουν αλλά και τον τρόπο και τις διαδικασίες που πρέπει να κάνουν για να τα καταστρέψουν (δεν πρέπει βέβαια να ξεχνάμε την δυνατότητα μικροφωτογράφησεως εγγράφων, των οποίων πρέπει και μπορούν να καταστραφούν τα πρωτότυπα, αλλά για κάποιους λόγους πρέπει να κρατηθεί το περιεχόμενό τους).

## 2.2.1 ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ – ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ

Αρχειοθέτηση είναι η τακτοποίηση και αποθήκευση επιστολών, εγγράφων και αποδεικτικών με συστηματικό τρόπο, ώστε να είναι δυνατή η επαναφορά και η χρήση τους σε κάποια μεταγενέστερη χρονική στιγμή, όταν απαιτείται η χρησιμοποίησή τους. Η εργασία της αρχειοθέτησης είναι υπευθυνότητα συνήθως των αρχειοθετών-υπαλλήλων και των εποπτών των συστημάτων κεντρικής αρχειοθετήσεως και πιθανώς κεντρικών αρχείων. Η οργάνωση της αρχειοθετήσεως είναι δυνατόν να είναι διαφορετική, ανάλογα με διάφορα κριτήρια, όπως π.χ. το μέγεθος της οικονομικής μονάδας ή το αντικείμενο δραστηριότητάς της. Έτσι είναι πιθανόν να περιορίζεται η αρχειοθέτηση σε απλό φοριαμό και να επεκτείνεται μέχρι ένα πολύ μεγάλο, περιεκτικό, ηλεκτρονικώς ελεγχόμενο σύστημα, που το λειτουργεί όμως ένας μόνο υπάλληλος. Ένα έγγραφο είναι δυνατόν να ανευρεθεί και να δοθεί στο Γραφείο που το χρειάστηκε με ηλεκτρονική κλήση του «φακέλου» που έχει αρχειοθετηθεί (ηλεκτρονικώς).

Η ευκολία που παρουσιάζεται τα τελευταία χρόνια στην παραγωγή εγγράφων με την παρουσία πολλών σχετικών μηχανημάτων, όπως γραφομηχανών, ηλεκτρονικών υπολογιστών, φωτοτυπικών μηχανημάτων κ.λ.π. έχει ως αποτέλεσμα η σωστή αρχειοθέτηση να είναι αναγκαία, όσο ποτέ πριν.

Η σωστή αρχειοθέτηση εγγράφων κ.λ.π. παίζει σπουδαίο ρόλο στην παραγωγικότητα του Γραφείου. Μελέτες που έγιναν προσφάτως, υποστηρίζουν, ότι οι απλοί υπάλληλοι Γραφείου αφιερώνουν πολλές ώρες, μέχρι και 150 ώρες τον χρόνο, προσπαθώντας να βρουν φακέλους, επειδή είτε έχουν τοποθετηθεί σε λάθος θέση οι φάκελοι ή έχει γίνει κακός χαρακτηρισμός του εγγράφου και κατ' επέκταση κακή τοποθέτησή του.

Η σύγχρονη τεχνολογία με τις αυξημένες συνολικά απαιτήσεις της επιχειρηματικής δραστηριότητας πολλαπλασίασε την ποσότητα των εγγράφων, που διακινεί μια επιχείρηση. Δυστυχώς όμως δεν έχουν ακόμη βρεθεί τρόποι για την τακτοποίηση των εγγράφων με χαμηλό κόστος. Οι πολλές μέθοδοι αρχειοθετήσεως που υπάρχουν είναι ή δύσκολες ή έχουν μεγάλο κόστος ή και τα δύο.

Υπάρχουν, όπως υποστηρίζει ο G.H. Green, έξι σημαντικές αποφάσεις που πρέπει να λάβει κάθε προϊστάμενος Γραφείου σχετικά με την αρχειοθέτηση:

1. Με ποιο τρόπο να κωδικοποιήσει τα έγγραφα για εύκολη αποθήκευση και επανεύρεση.
2. Ποια έγγραφα να διατηρεί.
3. Επί πόσο χρόνο να τα κρατάει σε ενεργούς φακέλους αρχείου.
4. Ποιο σύστημα αρχειοθετήσεως να εφαρμόσει.
5. Πότε και με ποιο τρόπο θα καταστρέψει φακέλους Αρχείου που δεν (πολυ)χρησιμοποιούνται.

6. Πότε και με ποιο τρόπο να αρχειοθετήσει έγγραφα, που πρέπει να διατηρηθούν σε μη ενεργή αποθήκευση.

## 2.2.2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ

Παράλληλα πρέπει επίσης να έχει υπόψη του ο Προϊστάμενος Γραφείου, ότι ένα καλό σύστημα αρχειοθέτησεως πρέπει να διακρίνεται και από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- 1) **Ασφάλεια:** Το σύστημα αρχειοθέτησεως πρέπει να παρέχει ασφάλεια για να καλύψει τις σχετικές ανάγκες προστασίας των αρχειοθετούμενων εγγράφων. Υπάρχουν προσωπικά έγγραφα, αποδεικτικά μισθοδοσίας, έγγραφα σχετικά με την πολιτική της επιχειρήσεως κ.λ.π. που πρέπει να φυλάσσονται με μεγάλη ασφάλεια. Βέβαια υπάρχουν και άλλα στοιχεία που η αρχειοθέτησή τους δεν έχει τέτοιες απαιτήσεις ασφαλείας.
- 2) **Οικονομία:** Το αρχειοθετικό σύστημα πρέπει να μη προκαλεί μεγάλο οικονομικό έξοδο στην Οικονομική Μονάδα. Πρέπει να είναι αποτελεσματικό αλλά όχι πανάκριβο, πέρα από τις δυνατότητές της.

- 3) **Απλότητα:** Το αρχειοθετικό σύστημα πρέπει να είναι εύκολο να το παρακολουθήσουν οι υπάλληλοι, απλό και λειτουργικό ακόμη και για όσους εργαζόμενους δεν έχουν τη σχετική ειδικότητα.
- 4) **Συμπύκνωση και Περιεκτικότητα:** Σαφώς δεν είναι εύκολο να συμφιλιωθούν, αυτές οι δύο αντίθετες έννοιες. Παρατηρώντας την πραγματικότητα των Γραφείων, σε συνδυασμό με τη στενότητα χώρου που παρατηρείται πολλές φορές, καταλήγουμε στο συμπέρασμα, ότι τα αρχεία πρέπει να περιέχουν όλα τα χρήσιμα στοιχεία για τα θέματα, με τα οποία ασχολούνται. Αλλά παράλληλα πρέπει να χρησιμοποιούμε ένα τέτοιο αρχειοθετημένο σύστημα που να είναι συμπυκνωμένο και συμπαγές, ώστε να μην καταλαμβάνει το αρχείο πολύ χώρο, αλλά τα στοιχεία να αρχειοθετούνται ικανοποιητικά και συγχρόνως να είναι δυνατή η εύκολη προσέγγισή τους.

Στην εξοικονόμηση χώρου βοηθάει και η χάραξη σαφούς πολιτικής, σχετικά με τον χρόνο διατηρήσεως των αρχειοθετούμενων στοιχείων. (Αντίστοιχα καθορίζεται και ο τρόπος εκκαθαρίσεως του αρχείου).

- 5) **Δυνατότητα του συστήματος για διασταύρωση πληροφοριών:** Το σύστημα αρχειοθετήσεως πρέπει να δίνει την δυνατότητα στο προσωπικό να βρίσκει τα έγγραφα που δεν έχουν αρχειοθετηθεί σωστά.

- 6) **Κατάλληλη ταξινόμηση στοιχείων:** Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι αρχειοθετήσεως. Πρέπει να επιλεγεί το σύστημα που ικανοποιεί περισσότερο τις ανάγκες αρχειοθετήσεως της οικονομικής μονάδας. Είναι δύσκολο ένα σύστημα να ανταποκρίνεται πλήρως στις σχετικές ανάγκες όλων των Γραφείων. Αλλά υπάρχει δυνατότητα επιλογής του συστήματος που είναι κατάλληλο για τις ανάγκες αρχειοθετήσεως κάθε Γραφείου, χωριστά. Δυσκολία παρουσιάζεται όταν υιοθετηθεί συγκεντρωτικό σύστημα αρχειοθετήσεως, για τις ανάγκες όλης της οικονομικής μονάδας.
- 7) **Προσαρμοστικότητα:** Το σύστημα αρχειοθετήσεως πρέπει να μπορεί να προσαρμόζεται σε νέες εξελίξεις της τεχνολογίας και ιδιαίτερα τώρα που συνεχώς και περισσότερο εισβάλλει η τεχνολογία των Η/Υ και στο Γραφείο.

### 2.2.3. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ ΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Κατά την κανονική αρχειοθέτηση η αλληλογραφία τοποθετείται σε φακέλους Αρχείου, στους οποίους δίνουμε τίτλους, πριν τους αρχειοθετήσουμε σύμφωνα με κάποιο από τα βασικά συστήματα αρχειοθετήσεως. Η ονομασία φακέλων αρχείου γίνεται βέβαια, όταν υπάρχει πιθανότητα, ότι θα συνεχιστεί αλληλογραφία για το συγκεκριμένο θέμα. Διαφορετικά, όταν δηλαδή υπάρχει μόνο ένα ή

δύο έγγραφα για κάποιο θέμα, τότε τέτοια έγγραφα τοποθετούνται, με αλφαβητική τάξη θεμάτων, σε ένα μεγάλο φάκελο αρχείου (classeur) με την ονομασία «Διάφορα θέματα».

Οι φάκελοι αρχείου που υπάρχουν στα Γραφεία κατατάσσονται με βάση διάφορα συστήματα αρχειοθέτησεως. Τα πιο γνωστά και τα περισσότερο χρησιμοποιούμενα τέτοια συστήματα είναι τα ακόλουθα:

- Το αλφαβητικό σύστημα.
- Το αριθμητικό σύστημα.
- Το αριθμητικό - αλφαβητικό, που συνδυάζει τα δύο προηγούμενα συστήματα.
- Το κατά θέμα σύστημα.
- Το γεωγραφικό σύστημα ή συνδυασμός διαφόρων συστημάτων μεταξύ τους.

## **A. ΤΟ ΑΛΦΑΒΗΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ**

Το αλφαβητικό σύστημα αρχειοθέτησεως είναι το απλούστερο σύστημα. Για τον λόγο αυτό είναι το σύστημα, που χρησιμοποιείται περισσότερο. Είναι άμεσο και πολύ εύκολο στην κατανόησή του. Τα στοιχεία προς αρχειοθέτηση κατατάσσονται ως προς τα επίθετα των πελατών, ή τα θέματα των υποθέσεων που προκύπτουν ή την γεωγραφική περιοχή κ.λ.π. Υπάρχουν κάποιες σαφείς οδηγίες τις

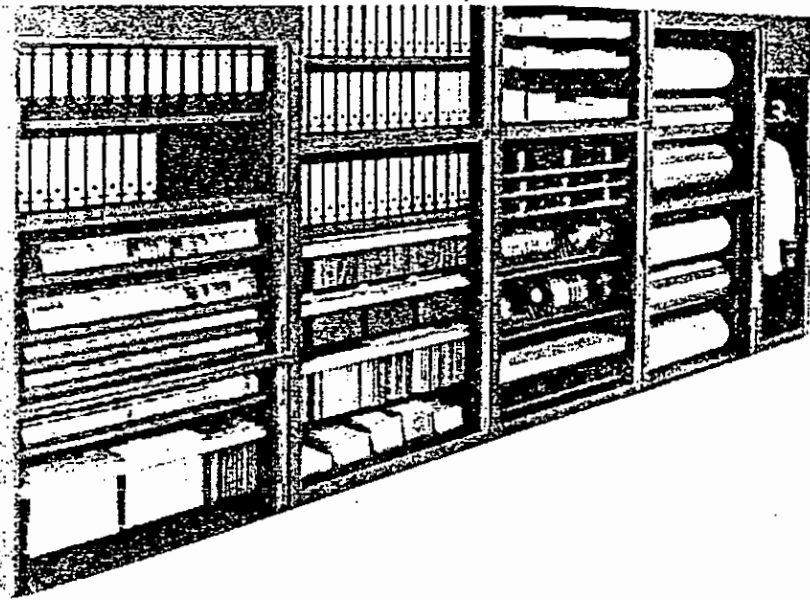
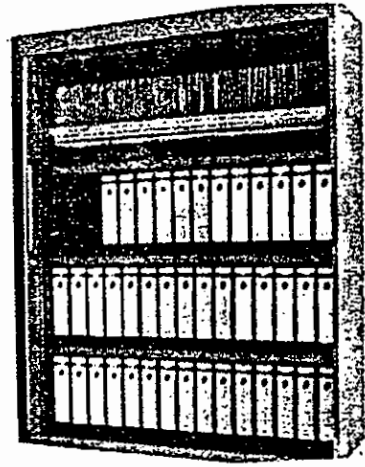
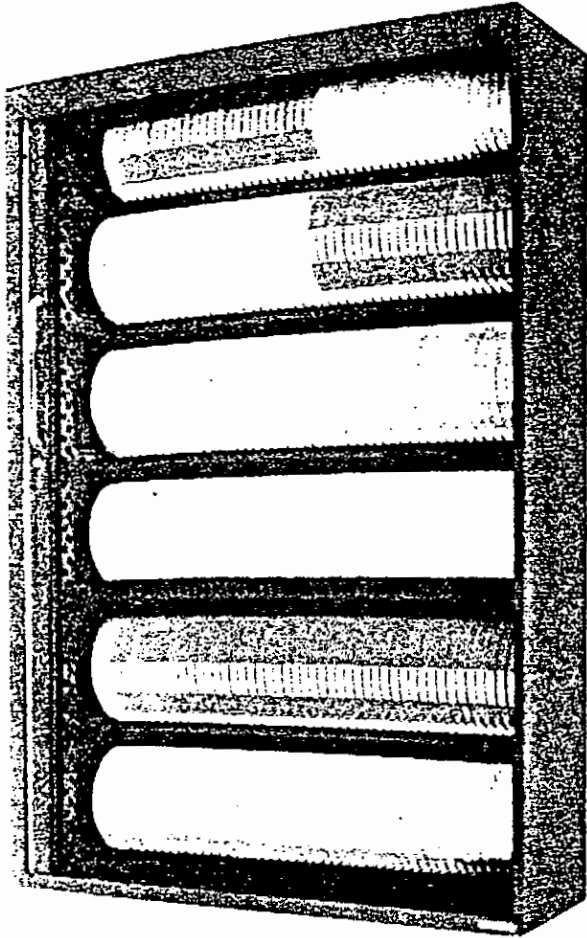


οποίες αν ακολουθήσουν σωστά οι αρμόδιοι υπάλληλοι, μπορούν να αρχειοθετηθούν εύκολα, αλλά και να βρίσκουν (εύκολα) τους φακέλους, που χρειάζονται. Οι φάκελοι πρέπει να είναι τοποθετημένοι με σωστή και αυστηρή αλφαβητική τάξη. Όταν αφαιρούνται κάποιοι, επειδή χρειάζονται για να πάρουν στοιχεία, πρέπει να τοποθετούνται και πάλι στη θέση τους.

Για να μη χαθεί η επιθυμητή απλότητα πρέπει να τηρούνται σωστά οι οδηγίες. Να έχει επίσης προαποφασισθεί ότι θα αποφεύγονται «λύσεις» που στο μέλλον είναι πιθανόν, ότι θα δημιουργήσουν δυσκολίες στην ανεύρεση των επιθυμητών φακέλων.

Έχουν διαπιστωθεί διάφορες οδηγίες, σκέψεις και κανόνες. Στην συνέχεια θα ασχοληθούμε με ορισμένους από αυτούς για να διευκολύνουμε όσους ασχολούνται με την αρχειοθέτηση.

1. Αρχικά πρέπει να υπάρχουν φοριαμοί που να δέχονται σε συρτάρια τους προς αρχειοθέτηση φακέλους. Οι φάκελοι αυτοί να έχουν «ράχη» στην οποία να γράφεται ο προσδιορισμός του περιεχομένου του στο δεξιό μέρος της «ράχης».
2. Τα συρτάρια να έχουν μια ένδειξη που να προσδιορίζουν την ομάδα των γραμμάτων των φακέλων, που περιέχονται σε καθένα από αυτά, π.χ. Α-Ε.
3. Τοποθετούνται καρτέλες με βασικές ενδείξεις στο αριστερό οπτικό μέρος του συρταριού που να δείχνει την αρχή κάθε



γράμματος. Έτσι διακρίνεται από που αρχίζουν και που τελειώνουν οι φάκελοι με θέματα που αρχίζουν π.χ. από Δ.

4. Αν υπάρχουν γράμματα με πολλούς φακέλους τότε χρησιμοποιούμε βοηθητικές καρτέλες ενδείξεων των φακέλων, που τοποθετούνται (κάθετα) στο κεντρικό μέρος του συρταριού π.χ. στο γράμμα Κ, (εκτός από αυτό που γράφτηκε στο αριστερό μέρος Κ). Γράφουμε ενδείξεις ΚΕ, ΚΛ, ΚΟ κ.ο.κ.
5. Κάθε διακριτικό στοιχείο που υπάρχει σε κάποιο ονοματεπώνυμο χαρακτηρίζεται «κωδική μονάδα» π.χ. επίθετο, όνομα κ.λ.π. Στην περίπτωση ονοματεπώνυμων το επίθετο προηγείται, ως πρώτη «κωδική μονάδα» και ακολουθεί το όνομα, ως δεύτερα «κωδική μονάδα». Όταν υπάρχουν συνωνυμίες χρησιμοποιούνται, κατά σειρά επίθετο, όνομα και συμπληρώνεται και το πατρώνυμο ή, αν χρειάζεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις, και το μητρώνυμο, ως τρίτη ή και τέταρτη κωδική μονάδα. Όταν υπάρχουν επωνυμίες που αναφέρονται σε νομικά και όχι φυσικά πρόσωπα, τότε είναι δυνατόν να ακολουθηθεί η προεκταθείσα μεθοδολογία χαρακτηρισμού κάθε στοιχείου. Ας πάρουμε για παράδειγμα την επικεφαλίδα: «Δημοτικό Συμβούλιο Πύργου». Έχουμε τρεις «κωδικές μονάδες»:

Δημοτικό (υπάρχουν πολλά «Δημοτικά»)

Συμβούλιο (υπάρχουν πολλά «Συμβούλια»)

Πύργου (η λέξη αυτή πιθανόν να μην είναι μοναδική, αλλά είναι διακριτική).

Καταχωρούμε την ανωτέρω ενότητα θέματος σε φακέλους αρχείου ως εξής: Πύργου, Δημοτικό Συμβούλιο.

6. Πρέπει να έχουμε υπόψη μας τα εξής: κατά την κατάταξη των φακέλων με βάση τα ονοματεπώνυμα (αλλά και γενικότερα).

Ένα επώνυμο χωρίς όνομα, προηγείται από το ίδιο επώνυμο αλλά έχει και αρχικό γράμμα ονόματος. Το επώνυμο τώρα που έχει αρχικό γράμμα ονόματος προηγείται από το επώνυμο που έχει πλήρες το (μικρό) όνομα. Συνοπτικά θα μπορούσαμε να το ορίσουμε ως εξής:

... «Το τίποτε προηγείται από το κάτι και το σύντομο προηγείται από το αναλυτικό». Δηλαδή, αν π.χ. έχουμε τους τρεις φακέλους Παπαδόπουλος Χ., Παπαδόπουλος και Παπαδόπουλος Χρήστος η κατάταξή τους στο Αρχείο πρέπει να γίνει ως εξής:

1) Παπαδόπουλος, 2) Παπαδόπουλος Χ., 3) Παπαδόπουλος Χρήστος.

Όπως είναι ευνόητο πρέπει να προηγείται το επίθετο από το μικρό όνομα. Η κατάταξη των επιθέτων πρέπει να γίνεται βέβαια κατ' απόλυτη αλφαβητική σειρά. Εάν έχουμε φακέλους με ίδια τα επίθετα και τα ονόματα, τότε η τελική τους κατάταξη στο αρχείο εξαρτάται τελικά από την αλφαβητική τάξη των πατρώνυμων.

7. Καλό είναι να αποφεύγονται: α) Οι συντομογραφίες π.χ. όχι Δ.Ε.Η., αλλά Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού, β) Οι αριθμοί αντί των αντίστοιχων λέξεων π.χ. όχι 7η, αλλά εβδόμη. Γενικότερα, θα πρέπει να τονισθεί και πάλι ότι η σωστή εφαρμογή του «Αλφαβητικού συστήματος Αρχαιοθετήσεως» εξαρτάται από τη σωστή διατύπωση και γνωστοποίηση στους αρμόδιους υπαλλήλους των προεκταθέντων κανόνων και η προσεκτική εφαρμογή τους από όλους. Στο επόμενο σχήμα 2.γ. θα δοθούν παραδείγματα που αφορούν φοριαμό κ.λ.π. στοιχεία αρχαιοθετήσεως με βάση το αλφαβητικό σύστημα.

	ΕΠ	ΕΠΙΛΟΓΕΣ
		ΕΞΠΡΕΣ
		ΕΛΛΑΣ G-VB
		ΕΛ-ΓΚΡΕΚΟ
Ε		ΕΚΟ Α.Ε.
		ΔΥΤΕΛΛΑΣ Α.Ε.
		ΔΡΟΥΒΑΣ Κ.
	ΔΡ	ΔΡΟΜΟΣ Α.Ε.
		ΔΟΜΗ
		ΔΙΠΛΑΣ Κ.
		ΔΙΟΝΥΣΑΤΟΣ Ι.
	ΔΙ	ΔΙΝΙΑΣ Δ.
		ΔΗΜΑΡΗΣΙ Ο.Ε.
		ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ
		ΔΗΜΑΣ Σ.
		ΔΑΦΝΗ Α.Ε.
Δ		ΔΑΡΑΣ

Σχ. 2.γ. Αλφαβητικό σύστημα αρχειοθέτησης

## **B. ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ**

Πολλές οικονομικές μονάδες χρησιμοποιούν στοιχεία που εξελίσσονται με αύξοντα αριθμό, όπως π.χ. τιμολόγια, πιστωτικά σημειώματα, ζυγολόγια, κ.α. στοιχεία λογιστικά ή όχι, π.χ. πτυχία σπουδών.

Η αρχειοθέτηση των στοιχείων αυτών καλό είναι να γίνεται σύμφωνα με το αριθμητικό σύστημα. Το πλεονέκτημα του συστήματος αυτού είναι, ότι υπάρχουν άπειροι αριθμοί ενώ αντίθετα στο αλφαβητικό σύστημα υπάρχουν μόνο 24 γράμματα στο αλφάβητο.

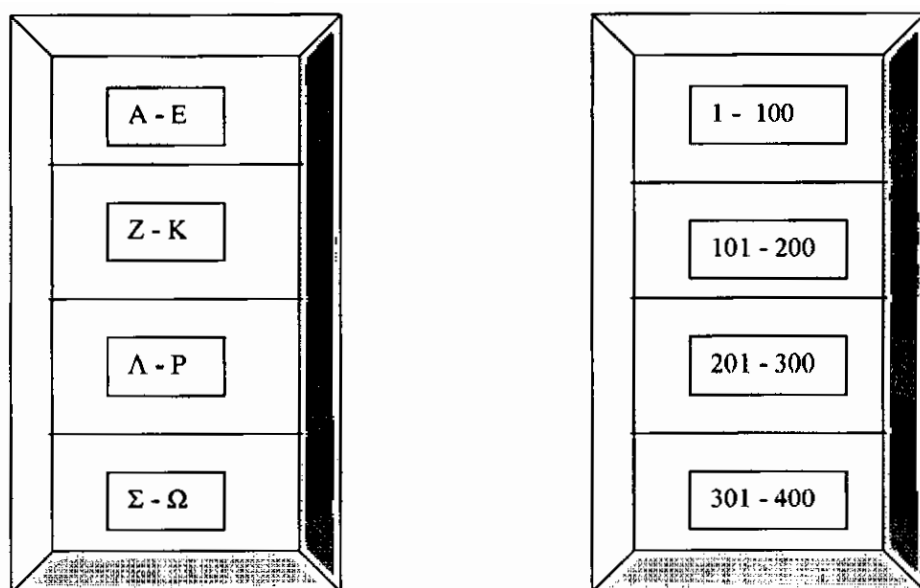
Το αριθμητικό σύστημα δεν είναι άμεσο όπως το αλφαβητικό. Ο υπάλληλος ο σχετικός με την αρχειοθέτηση πρέπει να καταγράφει σε ευρετήριο, τον αριθμό φακέλου και περίληψη του περιεχομένου του, ώστε να αναζητά (με βάση το ευρετήριο αρχείου) τον επιθυμητό φάκελο. Το ευρετήριο αρχείου είναι διαρθρωμένο με αλφαβητική σειρά και τάξη. Το επόμενο σχήμα δείχνει τις δύο διαφορετικές όψεις των φοριαμών αρχειοθετήσεως, ανάλογα με το σύστημα που ακολουθείται.

Μια μέθοδος αριθμώσεως των προς αρχειοθέτηση στοιχείων είναι να δίνεται μια βασική σειρά αριθμών για κάθε Διεύθυνση ή Τμήμα και άλλη σειρά αριθμών για τα θέματα που διαχειρίζεται η Διεύθυνση ή το Τμήμα. Στην συνέχεια παρατίθεται ένα σχετικό παράδειγμα:

100		Γενική Διεύθυνση
	101	Γραφείο Προέδρου
	102	Ταμείο
	103	Σχέσεις μετόχων
	.01	Αλληλογραφία μετόχων
		01 Γενική Αλληλογραφία
		02 Αντικατάσταση μετόχων
	.02	Κανονισμοί Ασφαλείας και συναλλαγών
200		Τεχνική Διεύθυνση
		1 Γραφείο Τεχνικού Διευθυντού

Έτσι, μια επιστολή π.χ. ενός μετόχου που ζητά αντικατάσταση κάποιων μετόχων του λόγω πυρκαϊάς θα διακινηθεί και θα αρχειοθετηθεί με στοιχεία φακέλου 103.01.02.





Σχ. 2.δ. Συστήματα αρχειοθετήσεως

Τα Ασφαλιστικά Ταμεία, τα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, που δίνουν αριθμούς μητρώου στα ασφαλιζόμενα μέλη τους ή στα μέλη του σπουδαστικού κοινού τους έχουν ένα αρχείο με αύξοντα αριθμό μητρώου για τις υποθέσεις αυτές. Παράλληλα βέβαια μπορεί να εφαρμόζουν και άλλα συστήματα αρχειοθετήσεως.

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι το αριθμητικό σύστημα αρχειοθετήσεως έχει λογική δομή και παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα, όπως ευκολία τηρήσεως και επεκτάσεως του αρχείου. Πρέπει όμως να παρατηρηθεί ότι παρουσιάζει και διάφορες δυσκολίες, όπως πιθανότητα λάθους κατά την ταξινόμηση των προς αρχειοθέτηση στοιχείων. Βέβαια και το σύστημα αυτό χρειάζεται οδηγίες - κανόνες αρχειοθετήσεως για να μειωθούν οι πιθανότητες κακής τοποθετήσεως, όπως επίσης και η ανάγκη εκτυπώσεως πολλών

αντιγράφων για την αρχειοθέτηση ενός εγγράφου σε περισσότερους φακέλους.

## **Γ. ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΟ ÷ ΑΛΦΑΒΗΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ**

Σ' αυτή την μέθοδο αρχειοθετήσεως χρησιμοποιούνται συνδυασμοί κανόνων τόσο από το αριθμητικό όσο και από το αλφαβητικό σύστημα. Το καλύτερο παράδειγμα, που είναι και πολύ καλά γνωστό, για την εφαρμογή αυτού του συστήματος είναι οι βιβλιοθήκες. Οι κάρτες που χρησιμοποιούνται ταξινομούν τα βιβλία σύμφωνα με το αλφαβητικό σύστημα, κατά θέμα και συγγραφέα. Παράλληλα επίσης γίνεται η ταξινόμηση των βιβλίων σύμφωνα και με κανόνες που στηρίζονται στο αριθμητικό σύστημα, ως προς την κατά θέμα αριθμητική τους κατάταξη.

Υπάρχουν επιχειρήσεις που υιοθετούν το μικτό αυτό σύστημα. Μια κατηγορία επιχειρήσεων χρησιμοποιεί το αλφαβητικό σύστημα για την κατάταξη των πελατών και το αριθμητικό για την κατάταξη των υπηρεσιών που παρέχουν (100 πωλήσεις, 200 επισκευές, 300 επιστροφές, 400 παράπονα πελατών κ.λ.π.).

Ακόμη είναι δυνατόν το σύστημα αυτό να εφαρμοστεί και ως εξής: Οι φάκελοι του αρχείου τοποθετούνται με αλφαβητική σειρά π.χ. φάκελοι με ονοματεπώνυμο πελατών. Αλλά σε κάθε γράμμα της αλφαβήτου οι φάκελοι αριθμούνται. Τοποθετείται στην αρχή κάθε γράμματος μία πινακίδα (οδηγός) που γράφει τους φακέλους με

αλφαβητική τάξη και τους αντίστοιχους αριθμούς ανάλογα με το χρόνο που «ανοίχτηκε» για πρώτη φορά ο φάκελος. Από καιρού εις καιρόν ο αρμόδιος υπάλληλος πρέπει να φροντίζει την ανακατάταξη και την αναπροσαρμογή της αρχειοθετήσεως (εφ' όσον χρειάζεται). Στην συνέχεια παρατίθεται ένα παράδειγμα με τυπική «πινακίδα» οδηγό.

<b>A</b>			
ΑΒΕΕ Α.Ε.	7	ΑΓΟΥΡΙΔΗΣ Δ.	8
ΑΒΕΛΑ Α.Ε.	2	ΑΔΑΜΗΣ Μ.	1
ΑVIN Α.Ε.	5	ΑΘΑΝΑΣΑΤΟΣ Δ.	3
ΑΓΑΛΙΩΤΗΣ Δ.	4	ΑΘΗΝΑ Α.Ε.	6

Σχ. 2.ε. Πινακίδα - Οδηγός στο Αριθμητικό - Αλφαβητικό Σύστημα

#### **Δ. ΤΟ ΚΑΤΑ ΘΕΜΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ**

Πολλές επιχειρήσεις βρίσκουν πιο κατάλληλη τη χρήση του συστήματος αρχειοθετήσεως κατά θέμα, τουλάχιστον για ορισμένα τμήματα ή αντικείμενα. Το Γραφείο της Γενικής Διευθύνσεως είναι δυνατόν να κατατάξει τους φακέλους αρχείου, σύμφωνα με τα κύρια αντικείμενα δραστηριοτήτων της επιχειρήσεως π.χ. προσωπικό, ακίνητα, μηχανήματα, ασφαλιστήρια κ.λ.π. Όταν αναπτυχθούν οι εργασίες της επιχειρήσεως, τότε πιθανόν να χρειάζεται η

περαιτέρω υποδιαίρεση κάποιων φακέλων σε άλλους μικρότερους για τη καλύτερη οργάνωση και λειτουργία του Γραφείου. Έτσι, ο (βασικός) φάκελος «Ακίνητα - Οικόπεδα» μπορεί να υποδιαιρεθεί και σε άλλους όπως «οικόπεδα», ακίνητα, Γενικές επισκευές - συντηρήσεις κτιρίων, καθαριότητα κτιρίων κ.λ.π.

Στο κατά θέμα σύστημα αρχειοθέτησης πρέπει να υπάρχουν και πινακίδες, αλφαβητικά ευρετήρια των φακέλων, για να υποβοηθούνται οι αρμόδιοι στην ανεύρεση των φακέλων που χρειάζονται. Όταν ζητηθεί ο φάκελος «Κωστέας Π.» Πιθανόν να είναι δύσκολο να βρεθεί. Ενώ αν υπάρχει η πινακίδα - αλφαβητικό ευρετήριο, τότε θα διαπιστωθεί ότι ο φάκελος αυτός είναι αρχειοθετημένος στο αρχείο με τίτλο «επισκευές παραθύρων» και η σχετική αλληλογραφία είναι τοποθετημένη εκεί.

Στο επόμενο σχήμα παρουσιάζεται ένα τυπικό παράδειγμα αρχειοθετήσεως με βασικές δευτεροβάθμιες και τριτοβάθμιες πινακίδες - οδηγούς (ευρετήρια).

## **Ε. ΤΟ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ**

Μερικές φορές είναι χρήσιμο οι πληροφορίες να είναι αρχειοθετημένες κατά γεωγραφική περιοχή. Αυτό συμφέρει περισσότερο, όταν οι οικονομικές μονάδες έχουν διάφορους και αρκετούς κατά περιοχή, συνεργάτες, π.χ. πελάτες, προμηθευτές, αντιπροσώπους κ.λ.π. Η διάκριση των γεωγραφικών περιοχών είναι συνήθως διαφορετική, έστω και για δύο επιχειρήσεις του ιδίου κλάδου και του ιδίου μεγέθους. Το γεωγραφικό σύστημα συνυπάρχει με το αλφαβητικό, επειδή τα διάφορα αρχειοθετούμενα στοιχεία, κατά περιοχή, κατατάσσονται συγχρόνως και με αλφαβητικό τρόπο, πιθανόν επίσης και κατά θέμα. Εάν υιοθετείται παράλληλα με το γεωγραφικό σύστημα και η αρχειοθέτηση κατά θέμα τότε πιθανόν να χρειάζονται οι πίνακες - οδηγοί.

		ΛΕΡΙΟΣ Χ.
		ΚΑΡΑΤΖΑΣ Χ.
		ΓΕΩΡΓΙΟΥ Α.
		ΒΕΛΩΡΑΣ Ι.
		ΑΡΓΥΡΙΟΥ Δ.
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
		ΠΑΡΑΘΥΡΩΝ
		ΛΟΥΚΕΤΩΝ
		ΚΛΕΙΔΑΡΙΩΝ
		ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΕΩΣ
		ΑΝΕΛΚΗΣΤΗΡΩΝ
		ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ
		ΠΡΟΥΣΗΣ
		ΜΙΣΘΩΜΕΝΑ
		ΠΑΤΗΣΙΩΝ
		ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ
		ΑΝΩΤΕΙΩΝ
	ΑΚΙΝΗΤΑ	

Σχ. 2.ζ. Αρχαιοθήκη κατά θέμα

## **Z. ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ Η ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ**

Πολλές οικονομικές μονάδες αντιμετωπίζουν το δίλημμα: συγκεντρωτικό ή αποκεντρωτικό σύστημα αρχείου. Η απάντηση στο θέμα αυτό εξαρτάται από το μέγεθος της οικονομικής μονάδας, την έκταση και την συχνότητα που τα διάφορα τμήματα χρειάζονται τα ίδια στοιχεία από ένα αρχείο. Το συγκεντρωτικό αρχείο πρέπει, όπως παρατηρείται, να αποφεύγεται για αρχειοθέτηση εμπιστευτικών στοιχείων όπως π.χ. στοιχεία που αφορούν στο προσωπικό, στην μισθοδοτική πολιτική, στις συμβάσεις με αγοραστές κ.α.

### **2.2.4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΝΟΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΥ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

- I. Υπάρχουν αμέσως αρμόδιοι υπάλληλοι που ασχολούνται με την αρχειοθέτηση των διαφόρων στοιχείων. Εκπαιδεύονται καταλλήλως και τους διατίθεται και ο αναγκαίος εξοπλισμός για ένα σωστό και μεγάλο κεντρικό αρχείο.
- II. Θέματα που έχουν συγγένεια συγκεντρώνονται και αρχειοθετούνται στο ίδιο αρχείο. Με αυτόν τον τρόπο, κάποιος που θέλει να συμβουλευτεί κάποιο φάκελο να έχει πλήρη πληροφόρηση επί του θέματος που ενδιαφέρεται.
- III. Τα αρχειοθετούμενα στοιχεία τοποθετούνται καλύτερα, επιβλέπονται καλύτερα. Όσοι από το προσωπικό δεν

ανταποκρίνονται όπως πρέπει στα καθήκοντά τους εντοπίζονται εύκολα, επιμορφώνονται περισσότερο και μαθαίνουν καλύτερα την εργασία τους, ώστε να βελτιωθεί η απόδοσή τους.

## 2.2.5. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ

- I. Είναι χρονοβόρα η αναμονή για την συγκέντρωση των φακέλων που έχουν ζητηθεί να βρεθούν.
- II. Η αρχειοθέτηση στα τμήματα μπορεί να γίνει από το προσωπικό τους σε «νεκρούς» χρόνους, ενώ ασχολούνται (οι υπάλληλοι αυτοί) με άλλα καθήκοντα, όταν είναι ανάγκη. Διαφορετικά, αν οι εργασίες της αρχειοθετήσεως πραγματοποιούνται από ειδικούς υπαλλήλους, τότε πρέπει να υπάρχουν περισσότεροι υπάλληλοι, άλλοι για το αρχείο και άλλοι για τις υπόλοιπες εργασίες Γραφείου.
- III. Το προσωπικό του αρχείου, λόγω ειδικεύσεώς του δεν έχει επίγνωση των εργασιών που πραγματοποιούνται στα άλλα Γραφεία. Έτσι ενεργούν σχεδόν τις εντολές και ενδείξεις αρχειοθετήσεως, που τους δίνουν τα Γραφεία μαζί με τα στοιχεία, που στέλνουν στο αρχείο.

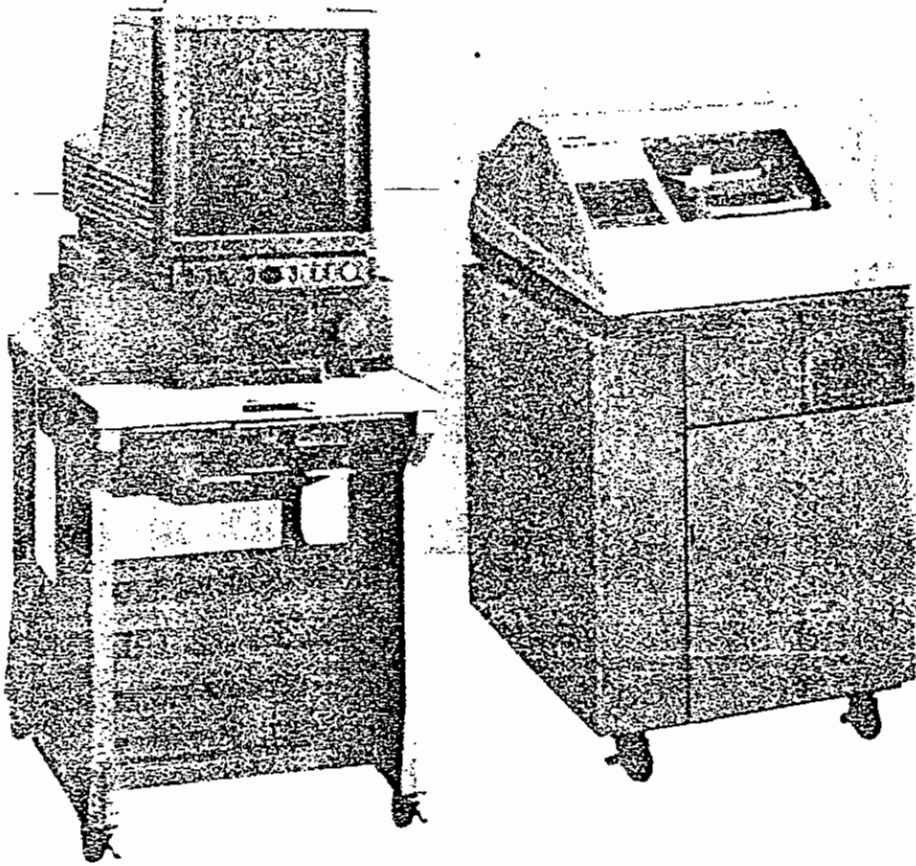
## 2.2.6. ΜΙΚΡΟΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ



Η ανάγκη συμπίεσεως του χώρου, που απαιτείται για την αρχειοθέτηση των διαφόρων χρήσιμων στοιχείων και παράλληλα η ανάπτυξη της τεχνολογίας παρουσίασαν διάφορες χρήσιμες και εντυπωσιακές καινοτομίες.

Μεταξύ αυτών περιλαμβάνεται το μικροφωτογραφικό αρχείο (*microfilm filing*). Με την φωτογράφιση των στοιχείων μέσω ειδικών φωτογραφικών μηχανών, μειώνεται σημαντικά το μέγεθος των αρχειοθετούμενων στοιχείων. Ένα συνηθισμένο έγγραφο μεγέθους A4 (κόλλας αναφοράς) μπορεί να σμικρυνθεί σε μέγεθος του νυχιού του δείκτη του χεριού του ανθρώπου. Περισσότερα από 8.000 φύλλα χαρτιού μπορούν να αναπαραχθούν με ένα μόνο φιλμ. Η μέθοδος αυτή είναι κατάλληλη για στοιχεία τα οποία πρέπει να φυλαχτούν επί πολλά χρόνια. Είναι ιδιαιτέρως χρήσιμη μέθοδος για στοιχεία ιστορικά, μνημειακά και μουσειακά, όπως επίσης για δικαστικές αποφάσεις, σοβαρά υπηρεσιακά έγγραφα κ.λ.π. Το κόστος του εξοπλισμού αυτού είναι υψηλό και πρέπει να χρησιμοποιείται για την μικροφωτογράφιση στοιχείων που έχουν μεγάλη σημασία και αξία. Η σχετική διαδικασία πραγματοποιείται με την χρήση των ακόλουθων μηχανημάτων:

- 1) Φωτογραφικής μηχανής, που χρησιμοποιεί συνήθως φιλμ 35 mm, με μηχανισμό αυτόματης τροφοδοσίας. Τα προς μικροφωτογράφιση έγγραφα και άλλα στοιχεία, που είναι σε δέματα, τοποθετούνται στον (αυτόματο) μηχανισμό



**Μηχανήματα Παραγωγής και εκτύπωσης μικροφίλμ**  
(με την ευγενή άδεια της INFORMA A.E.)

τροφοδοσίας και προωθούνται (για μικροφωτογράφιση) με σωστή σειρά. Η φωτογραφική μηχανή έχει δυνατότητα να φωτογραφίζει ταυτόχρονα και τις δύο πλευρές (όψεις) ενός εγγράφου. Μετά την (μικρο)φωτογράφιση το φιλμ εμφανίζεται με διάφορους τρόπους.

Παλαιότερα εμφανιζόταν μόνο από τους κατασκευαστές του ή εξουσιοδοτημένα εργαστήρια. Μετά υπήρχε μηχανήμα εμφανίσεως με την χρήση υγρών. Η περίοδος αυτή παρουσίαζε δυσκολίες στους χρήστες αυτού του τύπου μικροφωτογραφικών μηχανημάτων. Τώρα η εμφάνιση των μικροφωτογραφικών φιλμς είναι αρκετά πιο εύκολη.

Η αρχειοθέτηση των εγγράφων είναι μια διαδικασία χρονοβόρα μεν αλλά ενδιαφέρουσα. Κάθε ομάδα-δέμα εγγράφων αριθμείται και στην συνέχεια δίνεται αριθμός αρχείου και σε κάθε έγγραφο. Στα έγγραφα μπορεί να δοθεί υπότιτλος με περίληψη του περιεχομένου τους.

- 2) «Σκάνερ» ή printer, δηλαδή ενός μηχανήματος για την ανάγνωση φωτογραφηθέντων εγγράφων. Έτσι, μπορούν οι αρμόδιοι να προβάλλουν (μεγεθυμένα) στην ειδική οθόνη του μηχανήματος τα (μικροφωτογραφηθέντα) έγγραφα και να τα χρησιμοποιούν, όταν τα χρειάζονται. Ακόμη είναι δυνατή και η παραγωγή φωτοαντιγράφου με τα έγγραφα (μεγεθυμένα) για να διαβάζονται με «γυμνό οφθαλμό».

Τα μικροφωτοαντιγραφικά μηχανήματα είναι χρήσιμα διότι δίνουν την δυνατότητα σε Βιβλιοθήκες, σε Τράπεζες και άλλες Επιχειρήσεις να διατηρούν πολλά στοιχεία, που απαιτούν μεγάλο χώρο, σε πολύ μικρό χώρο. Η εξέλιξη στην τεχνολογία έχει δώσει στις επιχειρήσεις παραγωγής και μικ/κων μηχανημάτων πολλές νέες δυνατότητες και έτσι έχει βελτιωθεί η ποιότητα των μηχανημάτων αυτών και η τιμή τους είναι περισσότερο προσεγγίσιμη από ό,τι προηγουμένως.

- 3) Οπτικός δίσκος: Ο οπτικός δίσκος μοιάζει με τον ακουστικό Compact Disk (CD). Αντί όμως για ήχο στον δίσκο αυτό είναι αποθηκευμένα στοιχεία με ψηφιακή μορφή με την τεχνολογία των Laser. Ένας απλός οπτικός δίσκος είναι σε θέση να αποθηκεύσει περίπου 10.000 σελίδες, που ανευρίσκονται εύκολα. (Η αντιστοιχία είναι περίπου 12 τόμοι εγκυκλοπαίδειας 10.000 σελίδες = ένας οπτικός δίσκος = 600 MB = 300 δισκέτες των 2 MB καθεμία). Σύστημα οπτικών δίσκων (όπως περίπου τα τζου-μποξ) είναι σε θέση να αποθηκεύσουν πολύ περισσότερες πληροφορίες, περίπου έξι εκατομμύρια σελίδες. Αυτά αντιστοιχούν σε 250 περίπου φοριαμούς των 4 συρταριών έκαστος.

Οι οπτικοί δίσκοι αναπαράγονται με χαμηλό κόστος και γι' αυτό χρησιμοποιούνται πολύ για «αποθήκευση» βιβλίων. Ολόκληρες εγκυκλοπαίδειες μπορούν να «αποθηκεύσουν» σε απλούς οπτικούς δίσκους.

Κάθε σελίδα εγγράφου ή βιβλίου κωδικοποιείται, με πληροφορίες όπως αντικείμενο περιεχομένου της σελίδας, συγγραφέας, λέξεις-κλειδιά, ημερομηνία κ.λ.π. Οι χρήστες του οπτικού δίσκου μπορούν από το Γραφείο να βρίσκουν πληροφορίες, μέσω του προσωπικού τους Η/Υ, μέσα σε πολύ λίγο χρόνο (10 έως 30 δευτερόλεπτα). Ένα αρχείο είναι δυνατόν να αναζητηθεί από ανθρώπους που βρίσκονται σε διάφορες περιοχές, αν και είναι συνδεδεμένοι με κάποιο δίκτυο Η/Υ. Έτσι περιορίζεται η ανάγκη «αποθηκείωσης» κάποιων στοιχείων ή πληροφοριών σε διάφορες περιοχές.

Στην Αγορά κυκλοφορούν διάφορα συστήματα (επινοήσεων) που αφορούν τους οπτικούς δίσκους. Ένα από αυτά ονομάζεται WORM (δηλαδή γράψτε μια φορά - διαβάστε πολλές φορές - write once, read many). Με το σύστημα αυτό οι πληροφορίες γράφονται μια φορά και μπορούν να μελετηθούν απροσδιόριστα πολλές φορές, αλλά δεν είναι δυνατόν να τροποποιηθούν.

Η ανεύρεση των εγγράφων, που περιλαμβάνονται στον οπτικό δίσκο γίνεται πολύ εύκολα. Σε χρόνο λίγων δευτερολέπτων βρίσκεται η εικόνα του επιθυμητού εγγράφου. Η σωστή σειρά βρίσκεται με τη χρήση ειδικών χαρακτήρων. Με την χρήση π.χ. του «Α\*» θα παρουσιασθεί ένας κατάλογος όλων των εγγράφων που αρχίζουν από Α. Ακόμη είναι πιθανόν να βρεθεί ένα έγγραφο μέσω της ημερομηνίας εισαγωγής του (στον οπτικό δίσκο). Ορίζεται δηλαδή η ημερομηνία και

παρουσιάζονται (στην οθόνη του Η/Υ ή της ειδικής συσκευής ηλεκτρονικής αρχειοθετήσεως) όλα τα έγγραφα που εισήχθησαν.

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής είναι πολύ γρήγορη. Δεν αποκλείεται να οδηγηθούμε στην καθιέρωση του «χωρίς χαρτιά» Γραφείου όπου σχεδόν όλες οι ενέργειες αρχειοθετήσεως των (ηλεκτρονικών πλέον) «εγγράφων» θα γίνεται με ηλεκτρονικό τρόπο.

#### 2.2.7. Βάση Δεδομένων με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

Η Βάση Δεδομένων σε ηλεκτρονικό υπολογιστή (Data base) είναι συλλογή πληροφοριών που «αποθηκεύονται» με οργανωμένο τρόπο. Οι πιθανές βάσεις δεδομένων είναι αυτές που περιέχουν καταστάσεις με ονοματεπώνυμα και διευθύνσεις. Περισσότερο σύνθετες βάσεις δεδομένων είναι εκείνες που περιέχουν στοιχεία αποθεμάτων, καταλόγους υλικών ή ανταλλακτικών, καταστάσεις εργαζομένων, πελατών, όπως επίσης και αναρίθμητα άλλα στοιχεία και αρχεία, που υπάρχουν στα περισσότερα Γραφεία.

Η δομή είναι το βασικό στοιχείο που διακρίνει την Βάση Δεδομένων από άλλους τύπους αρχείων. Η Βάση Δεδομένων έχει συνήθως πεδία πληροφοριών, που είναι οργανωμένα σε στήλες και γραμμές. Οι στήλες αντιπροσωπεύουν τα πεδία (fields) και οι γραμμές τις εγγραφές (records).

Αρ. Εγγρ.	Επώνυμο	Όνομα	Διεύθυνση	Τηλέφωνο
1	Χρυσικός	Ταξιάρχης	Αιόλου 100	220596
2	Αργυρόπουλος	Στυλιανός	Δαιδάλου 4	7820543
3	Μίνογλου	Δημήτριος	Σουρμένων 29	532045
4	Οικονομάκος	Παναγιώτης	Πειραιώς 63	627089
5	Αναγνώστου	Ζωή	Δοϊράνης 10	882354

Σχ. 2.η. Παράδειγμα καταλόγου Βάσεως Δεδομένων

## 2.2.8. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΒΑΣΕΩΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

Τα στοιχεία που αποτελούν τον κατάλογο αυτό είναι καταταγμένα σε τέσσερις στήλες (πεδία). Κάθε πεδίο είναι μια διαφορετική πληροφορία, δηλαδή Επώνυμο, Όνομα, Διεύθυνση, Τηλέφωνο.

Κάθε στήλη είναι ένα πεδίο πληροφορίας και κρατάει μια συγκεκριμένη πληροφορία για κάθε πεδίο και κάθε εγγραφή του αρχείου, π.χ. το πεδίο Επώνυμο, περιέχει όλα τα επώνυμα για κάθε εγγραφή στην Βάση Δεδομένων. Για κάθε νέα εγγραφή που προστίθεται στην Βάση Δεδομένων αυτομάτως δίνεται ένας αύξων αριθμός από την Βάση Δεδομένων, για να ορίσει την σειρά με την οποία έγινε η καταχώρηση αυτή. Ο αριθμός αυτός ονομάζεται Αριθμός Εγγραφής και είναι βέβαια διαφορετικός για κάθε εγγραφή.

Πολλές φορές η Βάση Δεδομένων κατατάσσει τα επίθετα κατά αλφαβητική σειρά αυτομάτως. Διαφορετικά πρέπει να υπάρχει η αναγκαία ταξινόμηση (ανεξαρτήτως του χρόνου εγγραφής) για να είναι ευκολότερη η ανεύρεσή τους.

Η διαχείριση της Βάσεως Δεδομένων γίνεται με βάση κάποιο πρόγραμμα που «εφαρμόζεται» στον Η/Υ. Η DBASE π.χ. είναι ένα πρόγραμμα Η/Υ που παρέχει «εργαλεία» για την δημιουργία Βάσεως Δεδομένων και για την διαχείριση της ροής των πληροφοριών προς την Βάση Δεδομένων και έξω από αυτήν. Η DBASE τυπικώς έχει εργαλεία για την καταγραφή δεδομένων, την σωστή διαχείριση και την γρήγορη και εύκολη προσπέλαση προς αυτά.



## 2.2.9. ΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΩΣ

Ο τρόπος με τον οποίο αρχειοθετείται ένα έγγραφο και με τι επικεφαλίδα φακέλου, εξαρτάται από τον χρόνο και τον τρόπο που υπάρχει πρόθεση να χρησιμοποιηθεί. Εξαρτάται ακόμη και από το είδος των αποφάσεων, που θα ληφθούν με βάση το εν λόγω έγγραφο.

Η αρχειοθέτηση των εγγράφων έχει δύο κατηγορίες δραστηριοτήτων. Η πρώτη είναι η φυσική ταξινόμηση των εγγράφων μέσα στους φακέλους. Η δραστηριότητα αυτή συνήθως είναι ένα έργο απλό και πραγματοποιείται από απλούς υπαλλήλους Γραφείου.

Η δεύτερη κατηγορία δραστηριοτήτων αποτελείται από την ταξινόμηση των πληροφοριών σε πρακτικές και εύχρηστες κατηγορίες. Η δραστηριότητα αυτή είναι εργασία σοβαρή, απαιτεί σκέψη και μεγαλύτερη υπευθυνότητα και είναι αρμοδιότητα των προϊσταμένων, ή ακόμη και ομάδας προϊσταμένων. Όσο καλύτερα και σωστότερα διατυπώσουν τις οδηγίες αρχειοθέτησεως οι προϊστάμενοι, τόσο ευκολότερα και αποτελεσματικότερα θα μπορούν οι γραμματείς να αρχειοθετήσουν τα έγγραφα (και τις πληροφορίες που περιέχουν αυτά).

Ένα ικανοποιητικό σύστημα αρχειοθέτησεως πρέπει να δίνει δυνατότητα στον προϊστάμενο (αλλά και στους άλλους υπαλλήλους του Γραφείου) να βρίσκει εύκολα ή και αμέσως την πληροφορία, που χρειάζονται, εφ' όσον έχει αρχειοθετηθεί στο αρχείο αυτό. Έτσι

αυτό που προσδιορίζει τον τρόπο κατάταξης των πληροφοριών είναι η χρήση.

Ειδικότερα, ένα αποτελεσματικό αρχείο πρέπει:

- 1) να ομαδοποιεί τις πληροφορίες σε σαφείς και απλές κατηγορίες σύμφωνα με τα ενδιαφέροντα κάθε Γραφείου,
- 2) να επιτρέπει την ανεύρεση κάθε εγγράφου σε χρόνο λιγότερο από τρία λεπτά,
- 3) να διευκολύνει την κανονική ενσωμάτωση σ' αυτό νέων φακέλων αρχειοθετήσεως,
- 4) να παρέχει την δυνατότητα να απομακρύνονται (για καταστροφή ή μετατόπιση αλλού) φακέλων που δεν παρουσιάζουν πλέον ενδιαφέρον.

## Γ' ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ

#### 3.1. ΕΝΝΟΙΑ, ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ

Η αλληλογραφία αποτελεί το σπουδαιότερο μέσο επικοινωνίας και διεξάγεται με την ανταλλαγή γραπτών κειμένων μεταξύ δύο ή περισσότερων φορέων, όπως είναι τα φυσικά και νομικά πρόσωπα, οι δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί ή επιχειρήσεις, τα άτομα (ιδιώτες, επιχειρηματίες, υπάλληλοι) κ.τ.λ.

**Σημασία:** Η σημασία της αλληλογραφίας, σαν επίσημο μέσο επικοινωνίας, είναι μεγάλη διότι ανταλλάσσονται πληροφορίες, ιδέες, αισθήματα κ.τ.λ. (μεταξύ προσώπων - οργανισμών) και σαν γραπτός λόγος αποτελεί ισχυρό αποδεικτικό στοιχείο.

Λόγω της σπουδαιότητας της αλληλογραφίας, σαν μέσο επικοινωνίας, το κράτος έχει αναλάβει τη διακίνηση της αλληλογραφίας με τη βοήθεια της υπηρεσίας ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛΤΑ) ενώ η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, της οποίας μέλος είναι και η Ελλάδα, επιμελείται για την ταχύτερη και ασφαλέστερη διακίνηση της αλληλογραφίας που διεξάγεται εκτός των ελλαδικών ορίων.

**Φορείς:** Ο φορέας που συντάσσει και στέλνει το γραπτό κείμενο καλείται συντάκτης ή αποστολέας ενώ εκείνος στον οποίο απευθύνεται (στέλνεται - παραλαμβάνει) το γραπτό κείμενο καλείται αποδέκτης ή παραλήπτης.

Φορείς της αλληλογραφίας είναι τα πρόσωπα (φυσικά ή νομικά) (οτιδήποτε δηλαδή αναγνωρίζεται σαν υποκείμενο δικαιωμάτων και υποχρεώσεων), οι οικονομικές μονάδες, το κράτος κ.τ.λ.

### 3.2. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Η αλληλογραφία διακρίνεται:

1) Από γεωγραφική άποψη σε:

- α. Εσωτερική:** όταν διεξάγεται μεταξύ προσώπων που βρίσκονται μέσα στα όρια ενός Κράτους.
- β. Εξωτερική:** όταν διεξάγεται μεταξύ προσώπων που βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη.

2) Από άποψη περιεχομένου σε:

- α. Δημόσια ή Κρατική:** όταν διεξάγεται μεταξύ των κρατικών αρχών ή υπηρεσιών.
- β. Διοικητική:** όταν διεξάγεται μεταξύ των κρατικών αρχών ή υπηρεσιών και των πολιτών.

**γ. Διπλωματική:** όταν διεξάγεται μεταξύ των κρατικών αρχών και των εκπροσώπων τους σε άλλο κράτος (πρεσβευτών, διπλωματών κ.τ.λ.) ή μεταξύ κρατών ή διεθνών οργανισμών στα πλαίσια της διεθνούς επικοινωνίας και των διεθνών συμβάσεων (διαπιστευτήρια, συνθήκες κ.τ.λ.).

**δ. Ιδιωτική:** όταν διεξάγεται μεταξύ των πολιτών (ιδιωτών). Η ιδιωτική αλληλογραφία διακρίνεται σε: **α) εμπορική:** όταν διεξάγεται μεταξύ του εμπορικού κόσμου ή μεταξύ των εμπόρων και των πελατών τους για τη διεξαγωγή εμπορικών συναλλαγών, **β) προσωπική:** όταν διεξάγεται μεταξύ των ιδιωτών στα πλαίσια των προσωπικών και κοινωνικών σχέσεων.

Η αλληλογραφία διεξάγεται είτε με την φροντίδα των ταχυδρομικών υπηρεσιών με τη μορφή εγγράφου είτε με τη βοήθεια του οργανισμού τηλεπικοινωνιών (τηλεγραφικά, τηλεφωνικά, τηλετυπικά-telex).

### 3.3. ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Η αλληλογραφία διακρίνεται σε αδιαβάθμητη και σε διαβαθμισμένη.

Αδιαβάθμητα έγγραφα είναι εκείνα που δεν έχουν κάποια ένδειξη για ειδική μεταχείριση και εισέρχονται ή εξέρχονται στις υπηρεσίες - τμήματα σαν κοινά.

Αντίθετα, διαβαθμισμένα έγγραφα είναι εκείνα που χρειάζονται ειδική μεταχείριση και φέρουν κάποια συγκεκριμένη ένδειξη.

#### 1) Ειδικοί χαρακτηρισμοί

α. Προσωπικά: Ο χαρακτηρισμός αυτός αφορά έγγραφα διαβαθμισμένα ή και αδιαβάθμητα, όταν πρέπει ο ίδιος ο παραλήπτης, στον οποίο απευθύνεται, να λάβει γνώση του περιεχομένου του εγγράφου, χωρίς να ανοιχτεί ο φάκελος.

β. Συστημένα: Χαρακτηρίζονται τα έγγραφα που παραδίδονται στην ταχυδρομική υπηρεσία και από αυτή στον παραλήπτη με απόδειξη, για διασφάλιση της αποστολής και της παράδοσης - παραλαβής του εγγράφου.

## 2) Βαθμοί Ασφάλειας

Βαθμός ασφάλειας είναι η ένδειξη που γράφεται στα έγγραφα που απαιτούν αυστηρότερες διαδικασίες διακίνησης και σημειώνεται πάνω δεξιά. Όλα τα έγγραφα με βαθμό ασφάλειας χαρακτηρίζονται διαβαθμισμένα.

Οι βαθμοί ασφάλειας σε κατιούσα τάξη είναι:

- α. Άκρως απόρρητα (Α.ΑΠ.)
- β. Απόρρητα (ΑΠ)
- γ. Εμπιστευτικά (ΕΠ)
- δ. Περιορισμένης χρήσης (ΠΕΡ.)

Με τους πιο πάνω βαθμούς ασφάλειας χαρακτηρίζονται έγγραφα των οποίων το περιεχόμενο αφορά σοβαρά θέματα (εθνικά, κρατικά, υπηρεσιακά κ.τ.λ.) και δεν αποκαλύπτεται σε μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό.

- ε. Ειδικού χειρισμού (Ε.Χ.): Ο χαρακτηρισμός χρησιμοποιείται, όταν κριθεί αναγκαίο, μόνο σε έγγραφα που έχουν βαθμό ασφάλειας από «ΑΠΟΡΡΗΤΟ» και πάνω π.χ. «ΑΠΟΡΡΗΤΟ (Ε.Χ.)», «ΑΚΡΩΣ ΑΠΟΡΡΗΤΟ (Ε.Χ.)».

### 3) Βαθμοί Προτεραιότητας

Ο βαθμός προτεραιότητας είναι η ένδειξη που γράφεται στα έγγραφα, επάνω δεξιά, με σκοπό τον καθορισμό της ταχύτητας αποστολής και επίδοσης στον αποδέκτη.

Λαμβάνεται δε πάντοτε υπόψη και η ταχύτητα που απαιτείται με την εκδήλωση των ενεργειών που απορρέουν από το έγγραφο.

Οι βαθμοί προτεραιότητας σύμφωνα με την κατιούσα τάξη είναι:

1		2
-Αστραπιαίο		-Εξαιρετικά Επείγον
-Άμεσο	ή	-Επείγον
-Κατεπείγον		-Κοινό
-Επείγον		

Στις περιπτώσεις που δε δικαιολογείται κάποιος βαθμός προτεραιότητας χρησιμοποιείται ο χαρακτηρισμός «ΚΟΙΝΟ» (ROUTINE) και συμβολίζεται συνήθως με το γράμμα R.



### 3.4. ΤΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Το άρθρο 19 του Συντάγματος ορίζει ότι το απόρρητο της αλληλογραφίας και κάθε άλλης μορφής ελεύθερης επικοινωνίας είναι απαραβίαστο.

Συγκεκριμένα αναφέρει: «Το απόρρητο των επιστολών και της καθ' οιονδήποτε άλλον τρόπον ελευθέρας ανταποκρίσεως ή επικοινωνίας είναι απολύτως απαραβίαστον. Νόμος ορίζει τας εγγυήσεις υπό τας οποίας η δικαστική αρχή δεν δεσμεύεται εκ του απορρήτου δια λόγους εθνικής ασφάλειας ή προς διακρίβωσιν ιδιαιτέρως σοβαρών εγκλημάτων».

Αυτό σημαίνει ότι όλοι οι άνθρωποι είναι ελεύθεροι να εκφράζουν τις σκέψεις τους με τηλεφωνήματα, τηλεγραφήματα, επιστολές ή άλλα μέσα επικοινωνίας χωρίς να μπορεί οποιαδήποτε κρατική αρχή, -εκτός της δικαστικής στις περιπτώσεις που ορίζει το Σύνταγμα- ή άτομο, να πληροφορηθεί το περιεχόμενό τους, λογοκρισία δηλαδή δεν επιτρέπεται. Σε περίπτωση όμως κήρυξης στρατιωτικού νόμου όπως κάθε ελευθερία (λόγου, πράξης, έκφρασης) έτσι και η διακίνηση ιδεών αναστέλλεται και επιβάλλεται λογοκρισία.

Οι ταχυδρομικοί υπάλληλοι δεν επιτρέπεται να αποσφραγίζουν την αλληλογραφία ή να ανακοινώνουν το περιεχόμενό της σε κανένα άτομο ή κρατική αρχή, όπως και οι υπάλληλοι του οργανισμού

τηλεπικοινωνιών (ΟΤΕ) δεν επιτρέπεται να αποκαλύπτουν το περιεχόμενο των συνομιλιών ή τηλεγραφημάτων.

### **3.5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ**

Μεγάλος αριθμός επιστολών και άλλων εγγράφων φθάνει καθημερινά στην σύγχρονη επιχείρηση που χαρακτηρίζεται ως εισερχόμενη αλληλογραφία, καθώς επίσης μεγάλος αριθμός επιστολών στέλνεται από αυτήν σε τρίτους και χαρακτηρίζεται ως εξερχόμενη αλληλογραφία. Εισερχόμενη δηλαδή αλληλογραφία είναι εκείνη που λαμβάνει η επιχείρηση σαν παραλήπτης, ενώ εξερχόμενη είναι εκείνη που στέλνει η επιχείρηση σαν αποστολέας.

#### **1) Εισερχόμενη αλληλογραφία**

Η εισερχόμενη αλληλογραφία μέχρι να φθάσει στο αρμόδιο όργανο για να ενεργήσει τα σχετικά, ακολουθεί τα παρακάτω στάδια.

##### **α) Το στάδιο της παραλαβής**

Η αλληλογραφία παραδίνεται από τον ταχυδρομικό διανομέα στα γραφεία της υπηρεσίας ή επιχείρησης ή παραλαμβάνεται από υπάλληλο της επιχείρησης από την ταχυδρομική θυρίδα (γραμματοθυρίδα) που έχει νοικιάσει ο επιχειρηματίας.

### **β) Το στάδιο της διαλογής**

Κατά το στάδιο αυτό αρμόδιος υπάλληλος της επιχείρησης – υπηρεσίας κάνει τη διαλογή και το διαχωρισμό της αλληλογραφίας σε «προσωπικές» «απόρρητες» «επείγουσες» και κοινές επιστολές, προκειμένου να παραδοθούν στα αρμόδια πρόσωπα.

### **γ) Το στάδιο της αποσφράγισης και ανάγνωσης**

Αρμόδιος υπάλληλος της επιχείρησης ή ο ίδιος ο επιχειρηματίας, αν η επιχείρηση δέχεται μικρό όγκο αλληλογραφίας, την αποσφραγίζει με χαρτοκόπτη ή άλλο μηχανικό μέσο και τη διαβάζει, για να προβεί μετά ή ταυτόχρονα με την ανάγνωση στο επόμενο στάδιο που είναι ο χαρακτηρισμός της αλληλογραφίας.

### **δ) Το στάδιο του χαρακτηρισμού**

Ο υπάλληλος αφού αποσφραγίζει και διαβάζει την αλληλογραφία στη συνέχεια κάνει αρμόδιο όργανο διεύθυνσης τον χαρακτηρισμό αυτής δηλαδή χρεώνει στην υπηρεσία, τμήμα ή υπάλληλο της επιχείρησης την αντίστοιχη αλληλογραφία, ανάλογα με το αντικείμενο του εγγράφου.

Με το χαρακτηρισμό καθορίζεται:

- 1) Η ημερομηνία που ήρθε στην επιχείρηση το έγγραφο.

- 2) Ποιο τμήμα είναι αρμόδιο να το παραλάβει για τις παραπέρα ενέργειες.
- 3) Ποιο τρόπο ενέργειας επιθυμεί η διοίκηση ν' ακολουθήσει το έγγραφο.

Οι χαρακτηρισμοί μπορούν να έχουν τις παρακάτω μορφές: π.χ.

1) 15 - 6 - 19...      2) 21 - 3 - 19...      3) 30 - 1 - 19...

Τμήμα Προμηθειών

Τμήμα Λογιστηρίου

Τμήμα Δημ. Σχέσεων

(άμεση ενέργεια)

(αρχείο)

#### **ε) Το στάδιο της καταχώρησης**

Η καταχώρηση της εισερχόμενης αλληλογραφίας γίνεται σε ειδικό βιβλίο που λέγεται πρωτόκολλο. Στο πρωτόκολλο δεν καταχωρείται μόνο η εισερχόμενη αλληλογραφία αλλά και η εξερχόμενη. Το πρωτόκολλο είναι ένα ειδικό βιβλίο που περιλαμβάνει δύο μέρη: το αριστερό, όπου καταχωρείται η εισερχόμενη αλληλογραφία, και το δεξί, όπου καταχωρείται η εξερχόμενη. Σε πολλές επιχειρήσεις χρησιμοποιούνται δύο βιβλία πρωτοκόλλου, ένα για τα εισερχόμενα και ένα για τα εξερχόμενα έγγραφα.

Στο πρωτόκολλο γράφονται με ορισμένη τάξη, ανάλογη με τη γραμμογράφηση του βιβλίου, τα στοιχεία του εγγράφου, όπως: ημερομηνία εισόδου και έκδοσης, αριθμός αποστολέα, σύντομη περίληψη του κειμένου, αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης για την παραλαβή. Πάνω σε κάθε εισερχόμενο έγγραφο μπαίνει ειδική μικρή

### Υποδείγματα πρωτοκόλλησης εγγράφων

	ΑΥΞΩΝ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛ.	
1)	25	Στις 8/11/19.. η αντιπροσωπεία «ΑΤΑΡ» έλαβε επιστολή της «ΚΕΝΤΑΥΡΟΣ ΑΕΒΤΕ» με αρ. πρωτ.: 4405/3-11-19.., που αφορούσε μείωση χρονικού διαστήματος ασφάλισης. Στην πιο πάνω επιστολή υπήρξε απαντητική επιστολή αποδοχής στις 15/11/19..
2)	26	Η Εταιρεία Χ στέλνει στις 11/1/19.. στην «ΓΚΟΝΤΑΕΡ Α.Ε.» επιστολή ακύρωσης ασφαλιστηρίου συμβολαίου Νο 125015.
3)	27	Ο κ. Ζερβός Σπυρίδων υποβάλλει στον Ο.Τ.Ε. στις 20/5/19.. αίτηση πρόσληψης, συνοδευόμενη από βιογραφικό σημείωμα.

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ Τ \_\_\_\_\_

Αυτ. αριθ. Πρωτοκόλλου	ΤΟΥ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ				
	Αριθ	Προελευση	Ημερ	ΠΕΡΙΛΗΨΗ	Ημερομ παραλαβης
1. 25	4405	ΚΕΝΤΑΥΡΟΣ Α.Ε.Η.Τ.Ε	3/11/19.	Μείωση χρονικου διαστηματος ασφαλισης	8/11/19.
2. 26					
3. 27	αλμα	ΖΕΦΕΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΣ	20/5/19.	Αιτηση προεργειας ΣΥΝ: 1. Βιογραφικο σταθιωτικα	20/5/19.
5. 28					
4. 29					
6. 30					

ΓΙΑ ΤΟ ΜΗΝΑ \_\_\_\_\_ ΕΤΟΥΣ 19.....

Σχετικοί αριθμοί	ΤΟΥ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ		
	Κατεύθυνση	ΠΕΡΙΛΗΨΗ	Ημερομηνία
4405/3-11-19.	"Κένταυρος" Α.Ε.Β.Τ.Ε.	Αποδοχή μειώσεως προνομίων διαδικασίας ασφαλιστικής	15/11/19.
	"ΓΚΟΤΑΕΡ" Α.Ε.	Ανάρτηση ασφαλιστηρίου συμβολαίου Νο 125015	11/9/19.

σφραγίδα στο πάνω μέρος ή δεξιό μέρος του εγγράφου ή σε άλλο ελεύθερο μέρος με τις εξής ενδείξεις:

Ημερομ. Λήψης .....

Αριθμ. Πρωτ. ...., δηλαδή ο αντίστοιχος με την καταχώρηση στο βιβλίο «πρωτοκόλλου» αριθμός.

Αρμόδια Υπηρεσία .....

Εκτός απ' τις παραπάνω ενδείξεις και ανάλογα με την οργάνωση της υπηρεσίας διεκπεραίωσης, μπορεί στην ειδική σφραγίδα να γραφτούν και άλλες ενδείξεις, όπως π.χ. ο αριθμός φακέλου της υπόθεσης κατά το σύστημα του θεματολογίου, η χρονολογία απάντησης κ.τ.λ.

Την πρωτοκόλληση της αλληλογραφίας πρέπει να χαρακτηρίζει η αρχή ότι κάθε έγγραφο, εισερχόμενο ή εξερχόμενο, πρέπει να παίρνει το δικό του αριθμό.

Όταν το εισερχόμενο έγγραφο πρωτοκολληθεί και δε χρειάζεται απάντηση, τότε η στήλη του ίδιου αριθμού της σελίδας των εξερχόμενων παραμένει κενή. Όταν όμως απαντάμε σε έγγραφο που έχει πρωτοκολληθεί στη σελίδα των εισερχομένων, τότε το απαντητικό έγγραφο καταχωρείται στην ίδια σειρά, στη σελίδα των εξερχόμενων και φυσικά παίρνει τον ίδιο αύξοντα αριθμό.

#### **στ) Το στάδιο της διανομής**

Η αλληλογραφία στη συνέχεια διανέμεται στα αρμόδια τμήματα με βάση το χαρακτηρισμό της. Αυτοί που την παίρνουν υπογράφουν



σε ειδικό βιβλίο «παράδοσης εγγράφων» ή σε ειδική στήλη στο βιβλίο Πρωτοκόλλου. Από τη στιγμή που θα παραδοθούν τα έγγραφα στους υπαλλήλους αρχίζει η διαδικασία διεκπεραίωσης της αλληλογραφίας που αποτελεί το δεύτερο στάδιο στο κύκλωμα της αλληλογραφίας.

### **1) Εξερχόμενη αλληλογραφία**

Όταν ο επιχειρηματίας ή ο Διευθυντής ή άλλος αρμόδιος υπάλληλος παραλάβει και διαβάσει την εισερχόμενη αλληλογραφία, πρέπει στη συνέχεια ν' ασχοληθεί με την απάντηση, αν βέβαια πρέπει να δοθεί απάντηση.

Στην έννοια της εξερχόμενης αλληλογραφίας δεν περιλαμβάνεται μόνο η απάντηση στην εισερχόμενη, αλλά και η σύνταξη και αποστολή κάθε εγγράφου, ατομικού ή εγκύκλιου που συντάσσεται αυτεπάγγελτα, χωρίς δηλαδή εξωτερικό ερεθισμό.

Τα έγγραφα που στέλνει η επιχείρηση ή υπηρεσία, απαντώντας στην εισερχόμενη αλληλογραφία ή για να κάνει αρχή μιας συναλλαγής, ακολουθούν την παρακάτω διαδικασία.

#### **α) Το στάδιο της σύνταξης και δακτυλογράφησης.**

Το έγγραφο συντάσσεται από τον αρμόδιο υπάλληλο ή από την - το γραμματέα και παραδίνεται σε σχέδιο για δακτυλογράφηση.

Καθαρογράφεται δηλαδή στη συνέχεια σε ειδικό χαρτί με τη φίρμα της επιχείρησης ή της υπηρεσίας.

**β) Το στάδιο της παραλαβής και μονογραφής.**

Μετά τη δακτυλογράφηση, η επιστολή παραβάλλεται με το σχέδιο για να διορθωθούν τυχόν λάθη. Η παραβολή γίνεται από το συντάκτη ο οποίος κάνει τις διορθώσεις και το μονογράφει.

**γ) Το στάδιο της υπογραφής.**

Το έγγραφο μετά τον έλεγχο μπαίνει σε φάκελο «για υπογραφή» και παραδίνεται σ' αυτόν τον υπάλληλο που έχει δικαίωμα υπογραφής. Αυτό γίνεται βέβαια, όταν ο συντάκτης του εγγράφου δεν έχει το δικαίωμα υπογραφής.

Αν το έγγραφο είναι εγκύκλιος, το υπογραφόμενο έγγραφο αποτελεί το σχέδιο του εγγράφου. Στην περίπτωση αυτή γίνεται παραγωγή σε πολλά αντίγραφα με διάφορα μηχανικά μέσα (πολύγραφος, φωτοαντιγραφικό μηχάνημα, εκτυπωτικό κ.α.), μπαίνει κάτω από το κείμενο η φράση «ακριβές αντίγραφο» και υπογράφεται από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.

**δ) Το στάδιο της πρωτοκόλλησης.**

Καταχωρείται δηλαδή στο βιβλίο πρωτοκόλλου με τον ανάλογο τρόπο, σειρές και στήλες που αναλύσαμε στο αντίστοιχο στάδιο της εισερχόμενης αλληλογραφίας.

ε) Το στάδιο συμπλήρωσης των στοιχείων στο φάκελο και εμφακέλωσης.

Τα έγγραφα αφού πρωτοκολληθούν τοποθετούνται μέσα στους φακέλους, αφού προηγουμένως συνδεθούν με τυχόν συνοδευτικά ή συνημμένα ή εσώκλειστα έγγραφα που μπορεί να είναι τιμολόγια, φορτωτικές, επιταγές, τιμοκατάλογοι κ.τ.λ.

Έξω από το φάκελο αναγράφεται η διεύθυνση του αποστολέα και του αποδέκτη, η οποία πρέπει να είναι σωστή, καθαρογραμμένη και με ταχυδρομικό κώδικα.

Μεγάλη εξυπηρέτηση και οικονομία χρόνου προσφέρει ο φάκελος που έχει ένα διαφανές μέρος από το οποίο διαβάζεται η διεύθυνση του παραλήπτη που είναι γραμμένη πάνω στο έγγραφο. Ο φάκελος αυτός λέγεται θυριδωτός. Στην περίπτωση που χρησιμοποιείται θυριδωτός φάκελος, η διεύθυνση του παραλήπτη στο έγγραφο πρέπει να είναι πλήρης και το δίπλωμα του εγγράφου ανάλογο, ώστε να φαίνεται η διεύθυνση από τη διάφανη θυρίδα του φακέλου.

ΕΥΛΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε.

Γραμματόσημο

Αγίας Λαύρας 3

Τ.Κ. 125 07 ΑΘΗΝΑ

Κύριο,

Παπαδιαμάντη Αλέξ.

Ευλέμπορο

Ερμού 50

565 33 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

**στ) Το στάδιο της γραμματοσήμανσης.**

Η γραμματοσήμανση γίνεται από ειδικές μηχανές, οι οποίες τυπώνουν στο προς ταχυδρόμηση έντυπο τη σφραγίδα που φέρει την αξία του ταχυδρομικού τέλους. Θεωρείται ο ταχύτερος, οικονομικότερος και ασφαλέστερος τρόπος γραμματοσήμανσης για τις επιχειρήσεις που παρουσιάζουν μεγάλο όγκο αλληλογραφίας.

**ζ) Το στάδιο της καταχώρισης στο βιβλίο διεκπεραίωσης και αποστολής.**

Μετά την γραμματοσήμανση και το κλείσιμο του φακέλου, η επιστολή ή το έγγραφο καταχωρείται σε ειδικό βιβλίο διεκπεραίωσης (αν είναι συστημένη) ή ρίχνεται στο γραμματοκιβώτιο ή παραδίνεται στο ταχυδρομείο.

Το βιβλίο διεκπεραίωσης μπορεί να είναι ένα απλό μικρό βιβλίο, στο οποίο γράφεται μόνο ο αριθμός πρωτοκόλλου του



ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΒΛΙΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

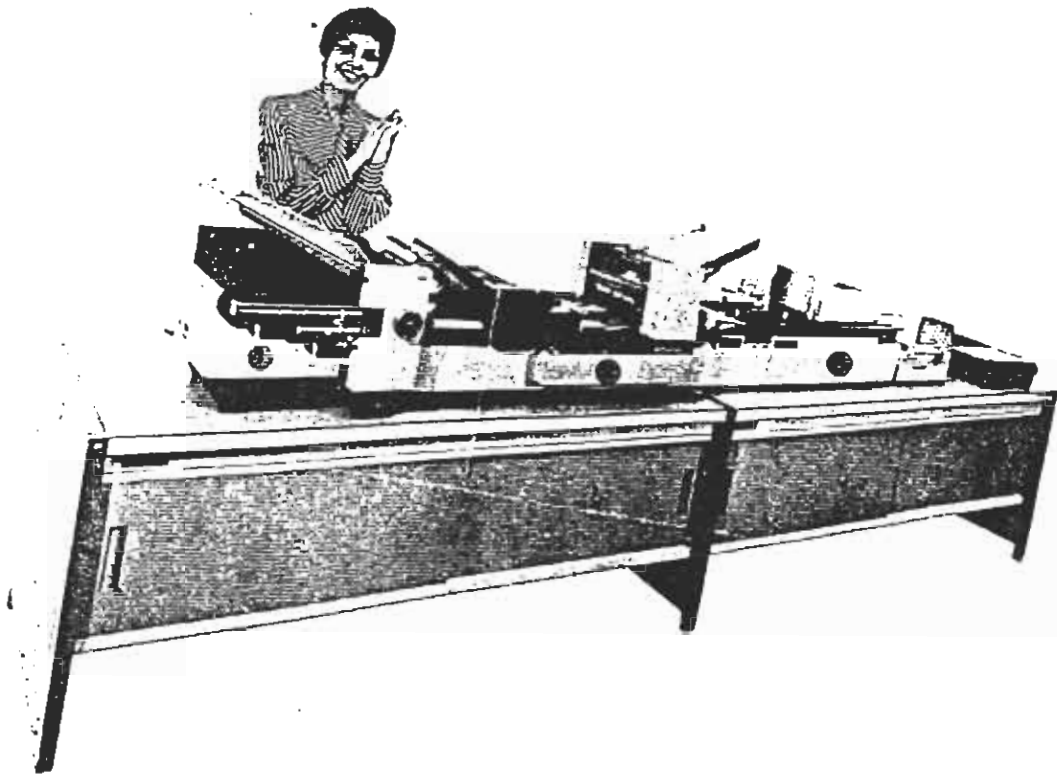
ΒΙΒΛΙΟ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Σφραγίδα	Της παραδόσεως			Αρχή στην οποία απευθύνεται	Τόπος προορισμού	Αριθμός του εγγράφου	Υπογραφή του παραλαβόντος το έγγραφο
	Μήνας	Ημέρ.	Έτος				
530	12	28	1986	ΤΕΝ Κορινθίου	Εγγραφή	1783, 1784	
531	-11-	28	-11-	ΤΕΝ Νέμεας	Νέμεα	1789	
532	-11-	29	-11-	Ν. Κορινθίας	Εγγραφή	1783	
533	-11-	-11-	-11-	ΥΠΕΠΘ	Αθήνα	1800, 1803	
534	-11-	-11-	-11-	ΟΕΔΒ	Αθήνα	1800	
535	-11-	30	-11-	ΟΤΕ Πάριση	Εγγραφή	1807	
536	-11-	31	-11-	ΥΠΕΠΘ	Αθήνα	1991	
1	1	3	1987	ΤΕΣ Κορινθίου	Εγγραφή	1994	
8	-11-	4	-11-	ΤΕΝ Καίου	Καίο	1996	
3	-11-	4	-11-	ΤΕΝ Κορινθίου	Εγγραφή	1998	

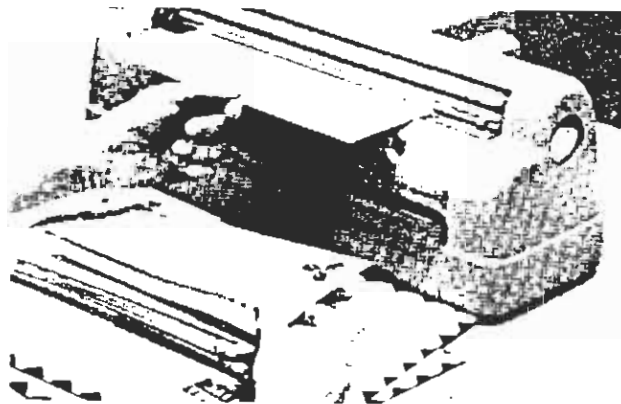
εγγράφου και στο οποίο υπογράφει ο ταχυδρομικός υπάλληλος για την παραλαβή του. Επίσης μπορεί να είναι ένα βιβλίο με πλήρη γραμμογράφηση στηλών, που να περιλαμβάνει την ημερομηνία παράδοσης, τον αριθμό πρωτοκόλλου, τα στοιχεία του παραλήπτη και την υπογραφή του ταχυδρομικού υπαλλήλου. Οι παραπάνω ενδείξεις είναι οι βασικές αλλά πέρα από αυτές μπορεί να περιλαμβάνει και στήλες με τις ενδείξεις του τόπου προορισμού, της διαβάθμισης (απλή, συστημένη, επείγουσα), στήλη παρατηρήσεων ή ό,τι άλλο η επιχείρηση κρίνει χρήσιμο σαν πληροφορία.

Για να γίνει όλη η παραπάνω διαδικασία διεκπεραίωσης της αλληλογραφίας, χρησιμοποιούνται διάφορες μηχανές γραφείου, όπως:

- α) Μηχανές αποσφράγισης φακέλων
- β) Μηχανές γραφής διευθύνσεων (διευθυνσιογράφοι)
- γ) Μηχανές γραμματοσήμανσης
- δ) Μηχανές διπλωτικές
- ε) Μηχανές εμφακελωτικές
- στ) Μηχανές που ζυγίζουν τις επιστολές και τα δέματα και υπολογίζουν τα ταχυδρομικά τέλη.

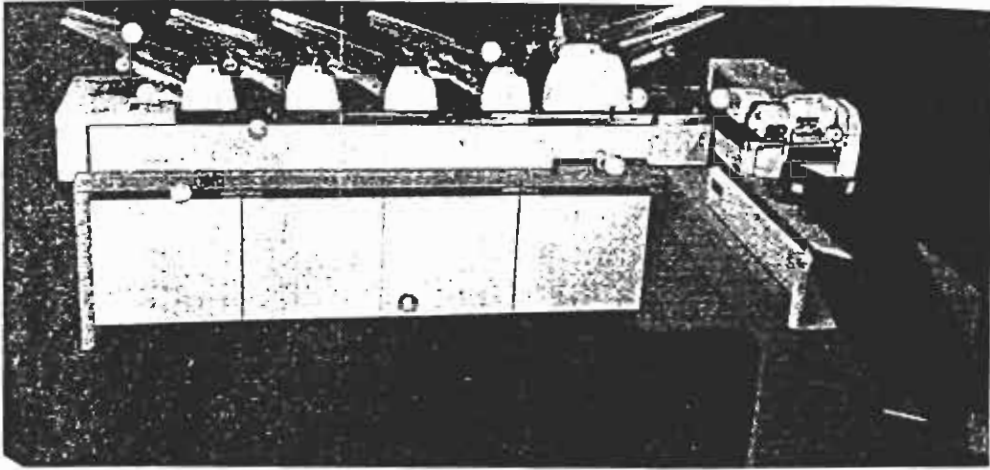


*Μηχανή η οποία διπλώνει την επιστολή και την τοποθετεί στον φάκελο τον οποία σφραγίζει και γραμματοσημαίνει.*

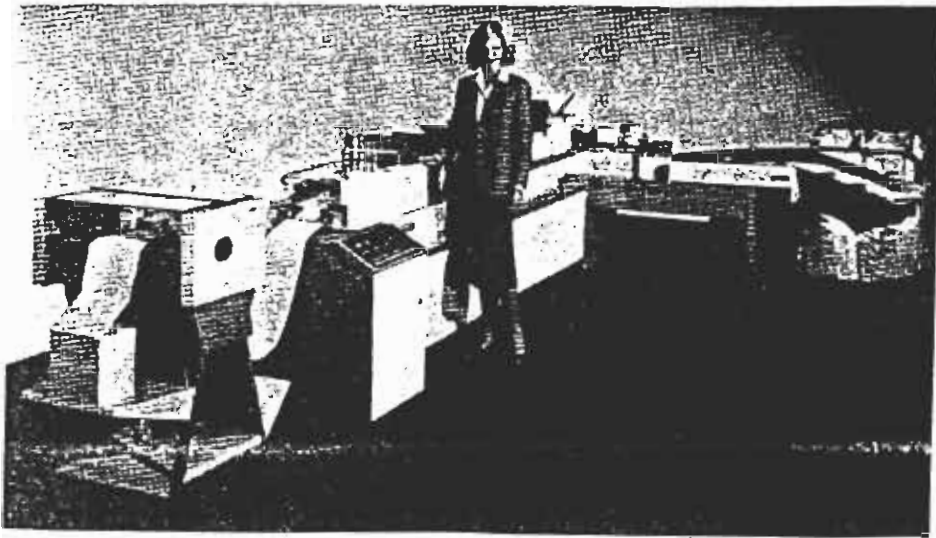


*Μηχανή ανοίγματος φακέλων.*

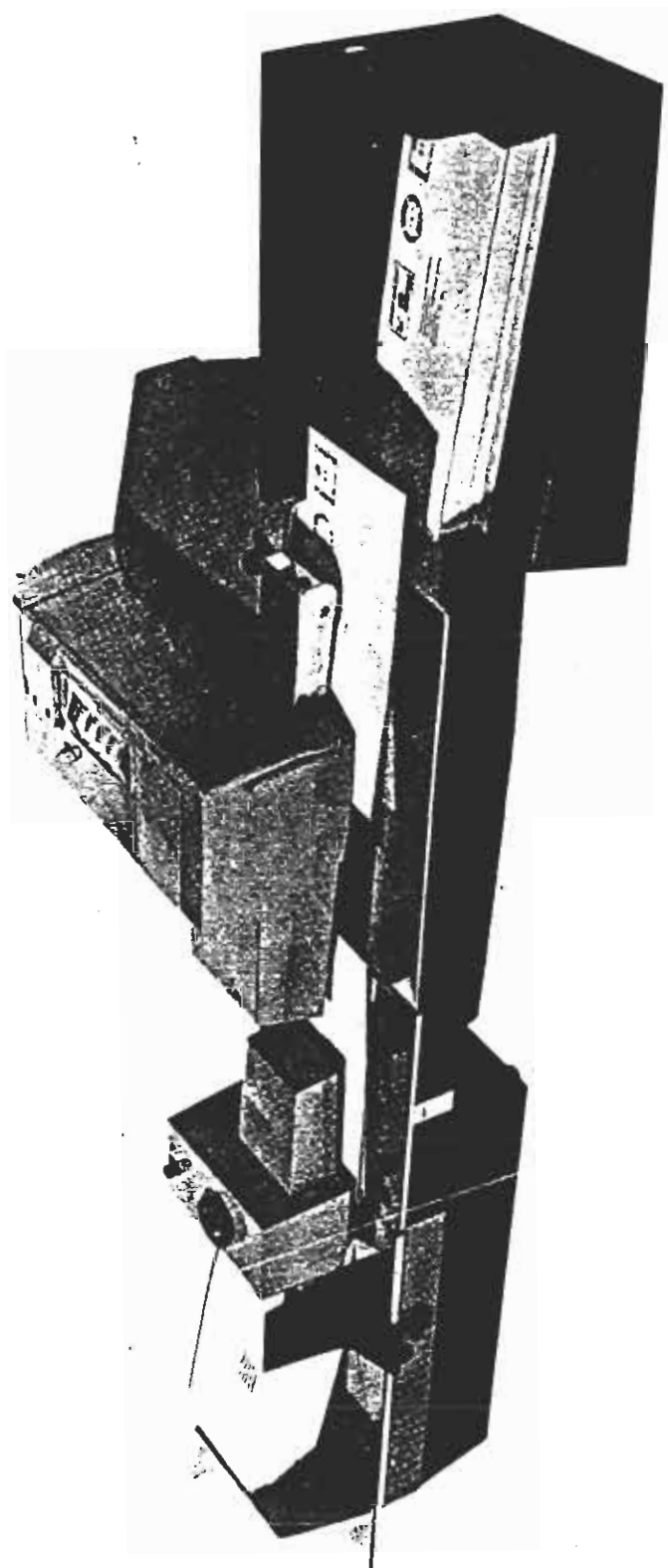




*Μηχανή η οποία διπλώνει τα έντυπα τα τοποθετεί στον φάκελο, βάζει το τέλος και το ακυρώνει.*



*Μηχανή η οποία κόβει, ξακρύνει, διπλώνει, ταξινομεί και βάζει σε φακέλους κάθε είδους μηχανογραφική κατάσταση.*



Μηχανή γραμματοσήμανσης με δυνατότητα γραφής διεύθυνσης και διαφημιστικού μνημματος.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄

### CANON FILE

#### 4.1. ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Η συσκευή Canofile 250 της Canon αποτελεί ένα επιτραπέζιο σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης για την αποτελεσματική διαχείριση μεγάλου όγκου πληροφοριών.

Εκτός της κεντρικής μονάδας με την ενσωματωμένη υποδοχή της μεγάλης χωρητικότητας μαγνητοοπτικού δίσκου, η συσκευή περιλαμβάνει ένα πληκτρολόγιο και ένα Laser εκτυπωτή, γεγονός που τη καθιστά εύκολη και αποτελεσματική στην διαχείριση των πληροφοριών.

Το πρωτοποριακό σύστημα ευρετηρίασης παρέχει στιγμιαία προσπέλαση και άμεση ανεύρεση όλων των αποθηκευμένων πληροφοριών ενώ διαβάζει τις πληροφορίες με μια ταχύτητα 40 σελίδων A4 το λεπτό. Ταυτόχρονα μπορείτε να έχετε υψηλής ποιότητας αντίγραφα των πληροφοριών, χρησιμοποιώντας τον επιπρόσθετο Laser εκτυπωτή.

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα της Canofile 250 είναι η μεγάλη χωρητικότητα του μαγνητο-οπτικού δίσκου ο οποίος αποτελεί ευρεσιτεχνία της Canon, αφού η συνολική δυνατότητα αποθήκευσης

ανέοχεται στα 512 MB προσφέροντας μια εξαιρετική σχέση κόστους / απόδοσης.

Ο συνδυασμός των λειτουργιών Laser του δίσκου και του μαγνητικού πεδίου έχει σαν αποτέλεσμα την διαγραφή ή την αντικατάσταση των πληροφοριών για την μέγιστη χρήση του δίσκου.

Η επικοινωνία από την άλλη πλευρά της Canofile 250 με μια σειρά εκτυπωτών Laser Beam Printer της Canon (Canon Fileprint 100) έχει σαν αποτέλεσμα την παραγωγή εκτυπώσεων με μια ανάλυση 400 dpi, και ταχύτητα 4 σελίδων το λεπτό.

Τέλος η διασύνδεση επικοινωνίας SCSI και RS-232C δίνουν στην Canofile 250 τη δυνατότητα μελλοντικών επεκτάσεων.

## 4.2. ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ CANONFILE 250

Εμπρόσθια όψη:

1. Δίσκος εξόδου των εγγράφων.

Από το δίσκο αυτό πραγματοποιείται η έξοδος των εγγράφων μετά την αποθήκευσή τους.

2. Οθόνη ελέγχου εκτύπωσης.

3. Λειτουργικά πλήκτρα της συσκευής.

4. Δίσκος τροφοδοσίας εγγράφων.

5. Οδηγός χαρτιού.

Χρησιμοποιείται για τη ρύθμιση της τοποθέτησης της σελίδας του εγγράφου.

6. Επιλογέας τροφοδοσίας εγγράφων.

Επιλέγει αν η τροφοδοσία των εγγράφων θα γίνεται αυτόματα ή με το χέρι.

7. Διακόπτης ρύθμισης του πάχους της σελίδας κατά την τροφοδοσία.

8. Ρυθμιστής αντίθεσης φωτεινότητας της οθόνης.

9. Διακόπτης ON/OFF.

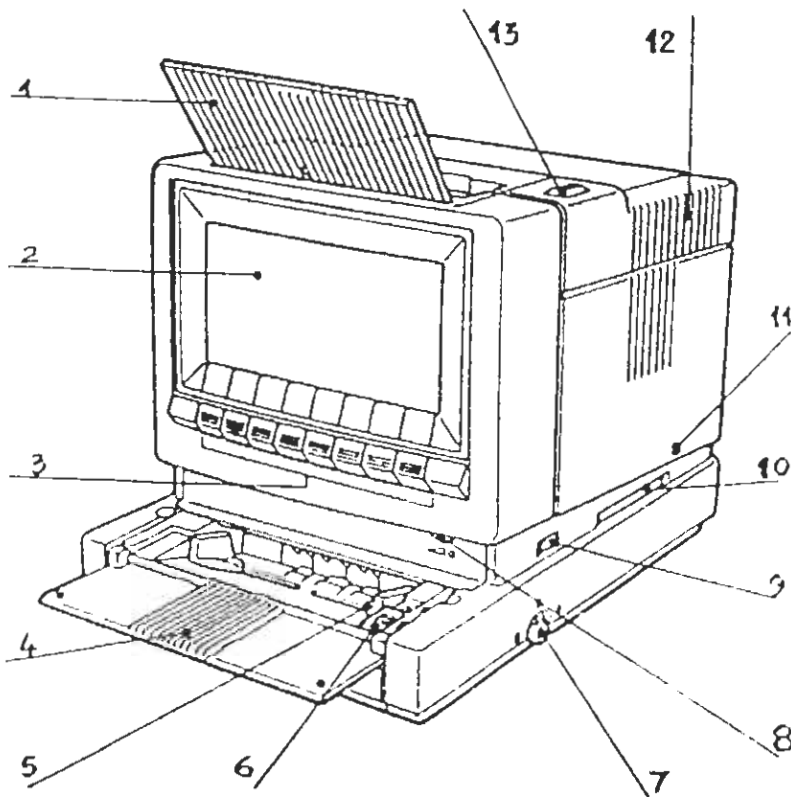
10. Οδηγός του μαγνητο-οπτικού δίσκου.

11. Υποδοχή εκβολής του δίσκου.

Χρησιμοποιείται όταν θέλουμε να επέμβουμε με το χέρι για την εκβολή του δίσκου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

12. Τμήμα εξαερισμού της συσκευής.

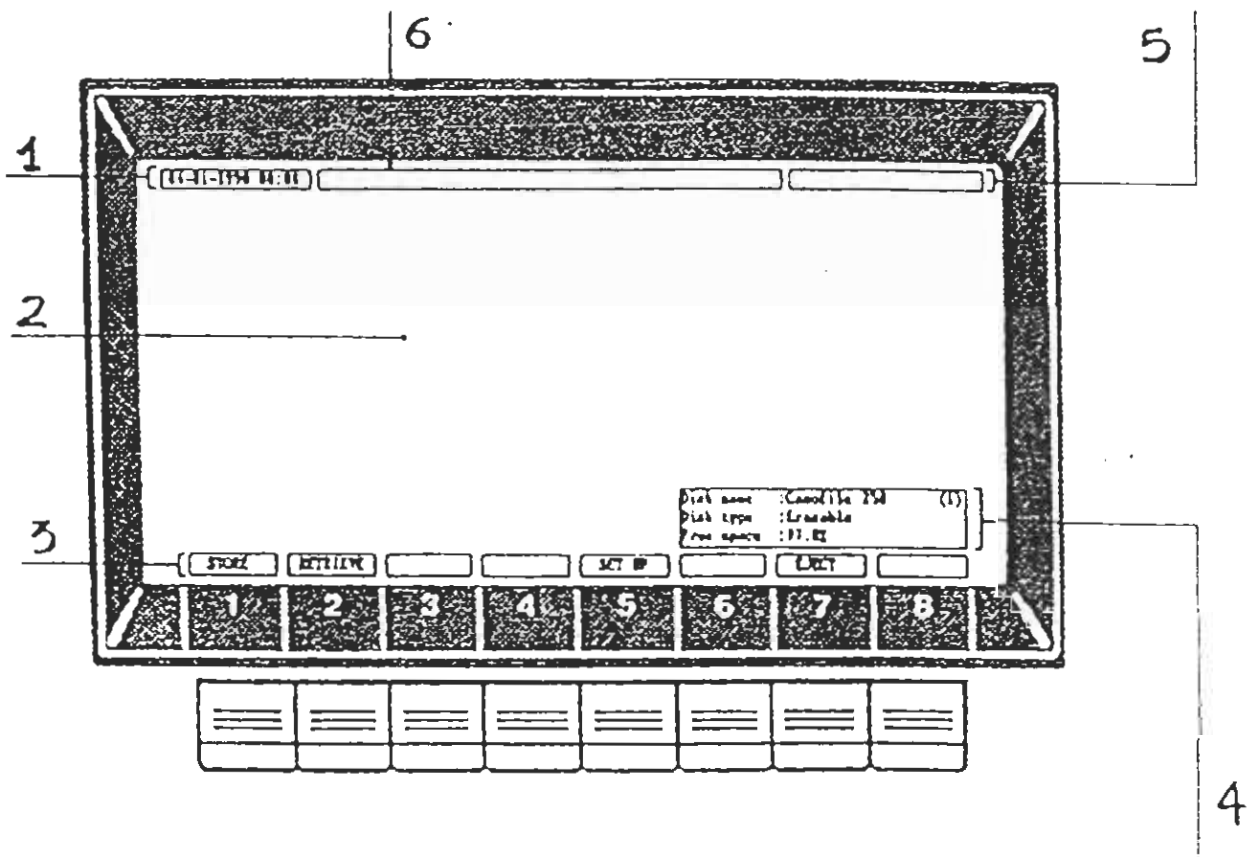
13. Διακόπτης απελευθέρωσης του εμπρόσθιου σκεπάσματος της συσκευής.



### 4.3. ΑΠΟΨΗ ΤΗΣ ΟΘΟΝΗΣ

Η οθόνη της Canofile 250 είναι οργανωμένη όπως φαίνεται στην

εικόνα:



### 1. Ημερομηνία και ώρα.

Η ημερομηνία εισέρχεται, αυτιόματα καιά την αποθήκευση των εγγραφων.

### 2. Χώρος αρχείων.

Δείχνε, το αρχείο που αποθηκεύεται ή επανακιάται από τον δίσκο.

### 3. Χαρακτηριστικά λειτουργικών πλήκτρων.

Τα χαρακτηριστικά των πλήκτρων αλλάζουν ανάλογα με την λειτουργία που εκτελείται.

### 4. Πληροφορίες δίσκου.

Εμφανίζε το όνομα του δίσκου, τον τύπο, την πλευρά (Α ή Β), τον χώρο αποθήκευσης που έχει αναπομεινει και την κατάσταση σάρωσης.

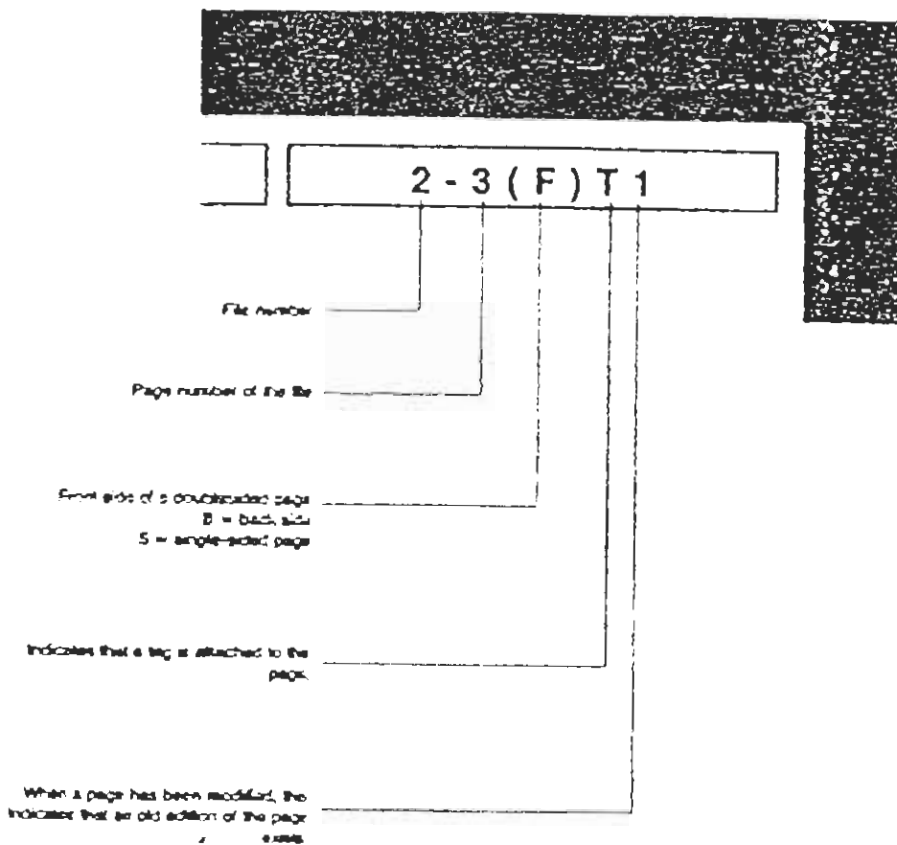
### 5. Πληροφορίες σελίδας εγγράφου.

Εμφανίζε τον αριθμό σελίδας, την πλευρά, δείχνε αν η σελίδα έχει προσπωμειωθει και αν υπάρχει ήδη μια προηγούμενη έκδοση της.

### 6. Εμφάνιση βοηθητικών μηνυμάτων.

## Παράδειγμα 1ον

Οι πληροφορίες που εμφανίζονται και αφορούν την σελίδα του αρχείου κατά την αποθήκευση έχουν την εξής σημασία:





#### 4.4. ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΗΣ CANOFILE 250

Η λειτουργική δύναμη της Canofile 250 ως προς την ταχεία αποθήκευση και ανεύρεση μεγάλου όγκου αρχείων είναι ο μαγνητο-οπτικός δίσκος της. Μπορεί να αποθηκεύσει περισσότερες από 6.500 σελίδες μεγέθους A4 σε κάθε μια πλευρά του. Δίνοντας απλά ένα όνομα ή κωδικό σε κάθε σελίδα ή αρχείο μπορείτε εύκολα να τα διακρίνετε κατά την λειτουργία ανεύρεσης.

Κάθε φορά που σαρώνετε ένα έγγραφο αυτό μετατρέπεται σε ένα αρχείο. Ένα άλλο χαρακτηριστικό της συσκευής Canofile 250 είναι η δυνατότητα σάρωσης και των δύο πλευρών της ίδιας σελίδας του εγγράφου.

Για την ταχεία ανεύρεση και επανάκινηση των εγγράφων μείνετε κατά την αποθήκευση να δώσετε ένα «όνομα αρχείου» ή ένα «αριθμό αρχείου». Στο όνομα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μέχρι 32 χαρακτήρες και για τον αριθμό μέχρι 9 ψηφία. Τα αρχεία του ίδιου τύπου μπορούν να τοποθετηθούν σε κοινό group και να αποτελέσουν ένα «κελί ευρετήριο». Έχετε την δυνατότητα να δημιουργήσετε έως 100 διαφορετικά κελιά σε κάθε πλευρά του δίσκου όταν θέλετε να αποθηκεύσετε τα δεδομένα σας.

#### 4.5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ Canofile 250

Το μενού των αρχικών λειτουργιών είναι το εξής:

**STORE:** Χρησιμοποιείται για την **σάρωση και αποθήκευση** των εγγράφων.

**RETRIEVE:** Χρησιμοποιείται για την **ανεύρεση και επανάκτηση** των εγγράφων.

**SET UP:** Χρησιμοποιείται για την **μορφοποίηση των δίσκων**, την καταχώρηση των κελιών, για να θέτουμε τις ρυθμίσεις και να πραγματοποιούμε τις διαδικασίες διαχείρισης όπως τις λειτουργίες του δίσκου και την αντιγραφή αρχείων.

**EJECT:** Χρησιμοποιείται για την **εκβολή του δίσκου από τον οδηγό**.

Για να επιλέξετε την αντίστοιχη λειτουργία από το πληκτρολόγιο, πρώτα πιάστε και κρατήστε το πλήκτρο [FUNCTION] και αμέσως μετά πατήστε τον αντίστοιχο αριθμό.

#### 4.6. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Μπορείτε να ασφαλίσετε τα περιεχόμενα του δίσκου καταχωρώντας ένα κωδικό κατά τη διαδικασία της μορφοποίησης του δίσκου (μέχρι 8 χαρακτήρες ή ψηφία). Από την στιγμή που αποφασίσετε την χρήση κωδικού για τα αρχεία σας θα πρέπει να ανατρέχετε σ' αυτόν κάθε φορά που χρησιμοποιείτε τον δίσκο.

Έτσι, κάθε φορά που αποθηκεύετε ή επανακτάτε πληροφορίες από τον δίσκο, στην οθόνη εμφανίζεται: «Disk password». Σ' αυτό το σημείο μπορείτε να δώσετε τον κωδικό και αμέσως μετά ENTER.

#### 4.6. ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Όταν επιλέξετε την λειτουργία SET UP από την αρχική οθόνη εμφανίζεται το εξής μενού:

- INDEX CELL:** Χρησιμοποιείται για την καταχώρηση των δεδομένων στα κελιά.
- DATE/TIME:** Χρησιμοποιείται για να θέτουμε την ημερομηνία και την ώρα.
- DISK:** Χρησιμοποιείται για την αντιγραφή αρχείων από τον ενσωματωμένο δίσκο σε ένα προαιρετικό οδηγό δίσκου.
- ENV. SET:** Χρησιμοποιείται για να θέτουμε ορισμένες αυτοματοποιημένες λειτουργίες.

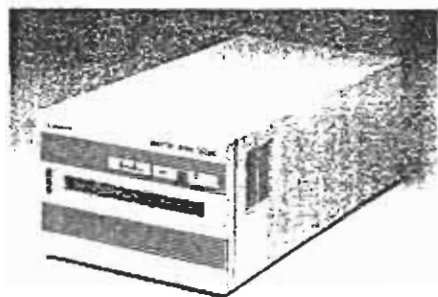
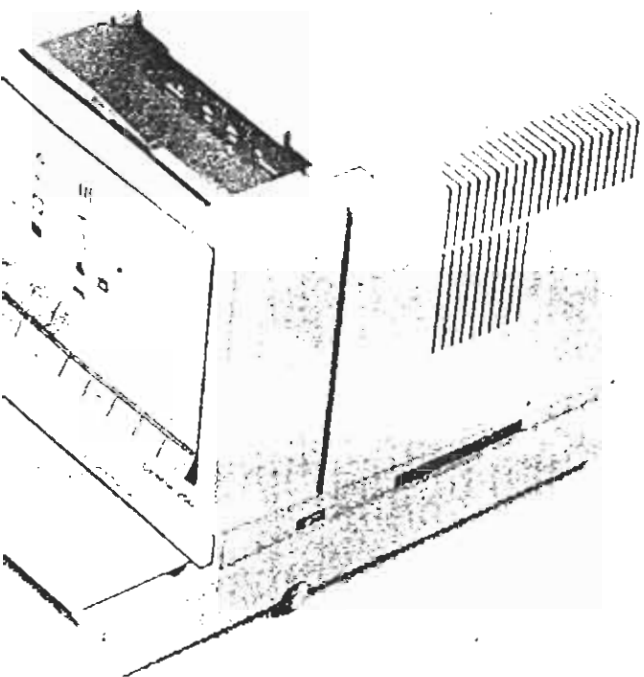
## ΤΗ ΣΥΣΚΕΥΗ CANOFILE 250

Η συσκευή Canofile 250 είναι ένα εύχρηστο, με πολλές λειτουργίες, επιτραπέζιο σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης. Και εάν προστεθεί στον εξοπλισμό του γραφείου σας, δίνει άμεσα ένα αποτελεσματικό τέλος στα προβλήματα αρχειοθέτησης.

Ακόμη και αν το γραφείο σας καλύπτεται από φακέλους αλληλογραφίας, σχέδια και γενικές πληροφορίες τόσο πολύ, που δεν μπορείτε να το δείτε, μην ανησυχείτε. Η Canofile 250 συστηματικά διαχειρίζεται την εισροή πληροφοριών με ευκολία.

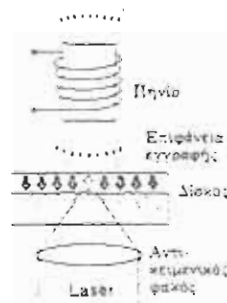
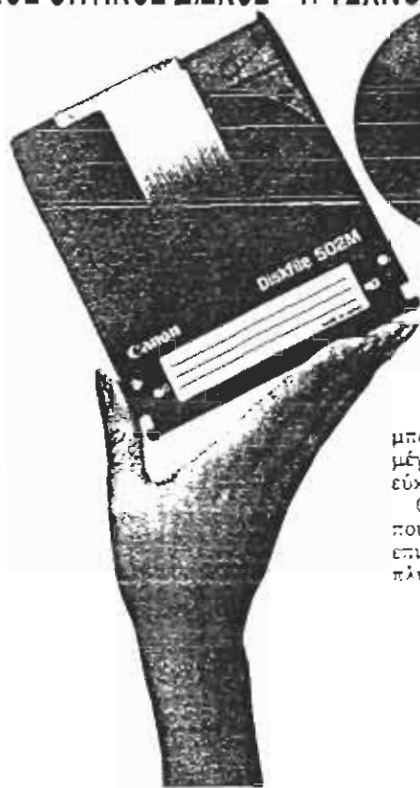
Επιπλέον το SCSI και το RS-232C interface δίνουν στην Canofile 250 την δυνατότητα μελλοντικών επεκτάσεων.

Η συσκευή Canofile 250 είναι ένα επιτραπέζιο σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης. Είναι η απάντηση στη διαχείριση πληροφοριών στο παρόν και το μέλλον.



## ΕΓΓΛΗΣ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΑΓΝΗΤΙΚΟΣ ΟΠΤΙΚΟΣ ΔΙΣΚΟΣ - Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΜΝΗΜΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Η Canofile 250 χρησιμοποιεί μαγνητικό δίσκο ο οποίος πρόσφατα αναπτύχθηκε από την Canon και ενδύει τις τελευταίες εξελίξεις της μαγνητικής Laser τεχνολογίας, μίας τεχνολογίας η οποία κοφαλίζει μέγιστη χωρητικότητα στοιχείων και χύτατη προσπέλαση σ' αυτά. Πρόκειται για ένα μαγνητικό δίσκο διαμέτρου 5,25 ιντσών. Λόγω της γάλης του χωρητικότητας προσφέρει μια αιρετική σχέση κόστους προς απόδοση. Η γραφή και αναπαγωγή των στοιχείων επιγάνονται χωρίς επαφή, όπως ακριβώς σε ένα σκo CD, με αποτέλεσμα οι φθορές στο δίσκο να γαι ελάχιστες, προφυλάσσοντας έτσι την εφάνεια του δίσκου από τα ανεπιθύμητα αποτελέσματα της σκόνης και των εκδορών. Αυτό μάλιστα την ασφαλή και αξιόπιστη αποθήκευση πληροφοριών για μεγάλο χρονικό διάστημα. Οι συμβατικοί οπτικοί δίσκοι χρησιμοποιούν τίνες Laser για την εγγραφή, προκαλώντας επανόρθωτη φυσική αλλαγή στον δίσκο. Έτσι τα ριχεία που γράφονται σ' οι δίσκο δεν μπορούν να αντικατασταθούν ή να οβηστούν. Παρ' όλα αυτά ον Μαγνητο-οπτικό δίσκο της Canon, ορμόζεται για την εγγραφή η τελευταία γνητική και οπτική τεχνολογία. Συνδυάζοντας τη θερμότητα μίας ακτίνας Laser, ένα μαγνητικό πεδίο και αντιστρέφοντας τη γνητική φορά πάνω στο δίσκο η πληροφορία



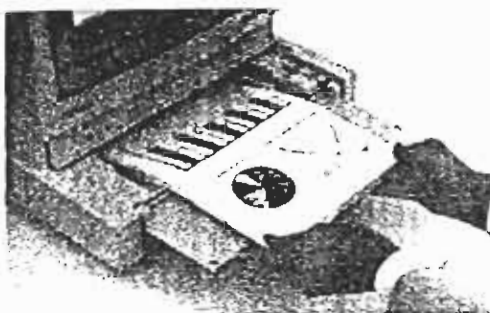
μπορεί να διαγραφεί ή να αντικατασταθεί για τη μέγιστη χρήση του δίσκου όπως ακριβώς ένας εύκαμπτος μαγνητικός δίσκος.

Ο μαγνητικός οπτικός δίσκος είναι η τεχνολογία που κάνει τη συσκευή Canofile 250 μία ελκυστική επιλογή για ασφαλή αποθήκευση μεγάλου όγκου πληροφοριών.

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ

### ■ ΜΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΕΛΘΟΝΤΟΣ

Όταν το αποθηκεύετε, θα το έχετε. Τυπικά, τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε αποθήκευση πληροφοριών με ηλεκτρονικά συστήματα τούδε ήταν η μικρή ταχύτητα εισαγωγής των πληροφοριών και ο σύνθετος τρόπος. Η Canofile 250 έχει λύσει αυτά τα προβλήματα με την υψηλή ταχύτητα σάρωσης και το εύκολο στο χειρισμό σύστημα εγγραφής. Αποθηκεύστε πληροφορίες στην Canofile 250 εύκολα αν είναι αλληλοεξαρτημένα ή σημαντικά έγγραφα, και δεν θα τις χάσετε.



### ■ ΣΤΙΓΜΙΑΙΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Οι συμβατικοί φοριαμοί αποθήκευσης αρχείων είναι συνήθως ογκώδεις και δύσκολοι στην προσπέλαση ενώ με το ηλεκτρονικό σύστημα αρχιεπιπέδωσης Canofile 250, μπορούμε να αποθηκεύσουμε εκατοντάδες αρχεία με ασφάλεια και ευκολία σε μία επιτραπέζια συσκευή.

Η αρχιεπιπέδωση η οποία απαιτούσε αρκετές εργατώρες τώρα μπορεί να γίνει σε λίγα λεπτά. Σε μια πλευρά του μαγνητικο-οπτικού δίσκου μπορούμε να αποθηκεύσουμε περίπου 6.500 σελίδες μεγέθους A4 στα 200dpi. Επιπρόσθετα η Canofile 250 διαβάζει 40 σελίδες μεγέθους A4 το λεπτό στα 200dpi. Και για διευκόλυνση, όταν χρησιμοποιούμε ασυνήθιστα μεγέθη χαρτιού όπως σημειώσεις ή επαγγελματικές κάρτες, δυνάμεθα να τροφοδοτούμε με το χέρι τη συσκευή.

Για να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες ανάγκες του χρήστη η Canofile 250 παρέχει ποικιλία τύπων σάρωσης. Η συμβατική μέθοδος σάρωσης της μίας όψης καταγράφει μόνο την εμπρόσθια όψη ενός πρωτοτύπου. Αλλά η Canon προχώρησε περισσότερο με τον προηγμένο τύπο διπλής σάρωσης, που επιτρέπει την καταγραφή και των δύο όψεων ενός πρωτοτύπου ταυτόχρονα - κατ'επιλογήν σε μία σελίδα ή χωριστά σε δύο σελίδες.

### ■ Απλό και αποτελεσματικό σύστημα ευρετηρίασης

Η απλή και αποτελεσματική ευρετηρίαση είναι ένα άλλο πλεονέκτημα, το οποίο καθιστά τη Canofile 250 ένα αναγκαίο κεφάλαιο του γραφείου σας.

Η συσκευή Canofile 250 προσφέρει τέσσερις μεθόδους ευρετηρίασης: „Οπτικό συρτάρι“, Ονομα Αρχείου, Αριθμό Αρχείου και Ημερομηνία. Κάθε μέθοδος σας επιτρέπει να αποθηκεύετε και να ταξινομείτε με ευκολία.

**ΟΠΤΙΚΟ ΣΥΡΤΑΡΙ:** Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιεί την οπτική υπενθύμιση για στιγμιαία ανάκτηση των πληροφοριών. Περιγραφές ή σύμβολα καταγράφονται στα „οπτικά συρτάρια“ με το πληκτρολόγιο ή το scanner. Κάθε πλευρά του οπτικού δίσκου δύναται να έχει μέχρι 100 „οπτικά συρτάρια“. Επίσης χρησιμοποιώντας ένα ή περισσότερα οπτικά συρτάρια για να επιγράψετε ένα αρχείο, μπορείτε να διασταυρώσετε στοιχεία από τα έγγραφά σας.

**ΟΝΟΜΑ ΑΡΧΕΙΟΥ:** Ευρετηριάζετε τα αρχεία με ονόματα μέχρι 32 χαρακτήρες. Εισάγετε το όνομα με το πληκτρολόγιο.

**ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΡΧΕΙΟΥ:** Ευρετηριάζετε τα αρχεία με αριθμούς μέχρι 9 ψηφία. Εισάγετε τους αριθμούς του αρχείου με το πληκτρολόγιο.

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:** Η ημερομηνία καταγράφεται αιτόματα.

### ■ Μεγάλης Χωρητικότητας Μαγνητο-Οπτικός Δίσκος με δυνατότητα διαγραφής

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα της Canofile 250 είναι η μεγάλη χωρητικότητα του Μαγνητο-οπτικού δίσκου ο οποίος είναι ευρεσιτεχνία της Canon. Κάθε πλευρά του δίσκου έχει χωρητικότητα 256MB και είναι ένα από τα χαρακτηριστικά της Canofile 250 που της δίνουν δυνατότητα αποθήκευσης μεγάλου όγκου πληροφοριών.

Η συσκευή Canofile 250 προσφέρει δύο καταστάσεις αποθήκευσης. Στην κατάσταση „εγγραφή εφ'άπαξ“ οι πρωτότυπες πληροφορίες προστατεύονται από αλλαγές, που σημαίνει ότι τα στοιχεία δεν διαγράφονται, έτσι ώστε να αποτρέπεται η απώλεια σημαντικών πληροφοριών. Η κατάσταση „Δυνατότητα Διαγραφής“ επιτρέπει τη διαγραφή και ανανέωση παλαιών πληροφοριών, κάτι ιδιαίτερα σημαντικό στα ενεργά έγγραφα. Επιπλέον, όταν προστεθεί στη κύρια μονάδα, η μονάδα αναπαγωγής, σημαντικές πληροφορίες μπορούν να αντιγραφούν για πρόσθετη ασφάλεια του αρχείου σας.



Παράφοροι τύποι πληροφοριών:  
■ Έγγραφα μεγέθους επαγγελματικού χαρτί έως και μεγέθους A4  
■ Αποθήκευση



**FORMAT:** Χρησιμοποιείται για την υλοποίηση του δίσκου.

**RETURN:** Χρησιμοποιείται για την επαναφορά στο μενού της αρχικής οθόνης.

### **I.S.O.**

Η πιστοποίηση μιας επιχείρησης υποδηλώνει ότι αυτή έχει προβεί σε μια σειρά από ενέργειες που της επιτρέπουν να έχει βελτιωμένη διεθνή ανταγωνιστικότητα καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, παραγωγική δραστηριότητα με χαμηλότερο κόστος λειτουργίας, ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων.

Ο σόλος της **ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ** (Ε.Ε.Δ.Ε., έτος ίδρυσης 1995), μέλος **Ε.Ο.Ο. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ** (έτος ίδρυσης 1956), όπου είναι ο αρχαιότερος ευρωπαϊκός οργανισμός που ασχολείται με το θέμα ποιότητα και εκπροσωπείται σε 34 ευρωπαϊκές χώρες και 55.000 μέλη, είναι η προώθηση της ποιότητας της χώρας μας, ενημέρωση για τις πηγές χρηματοδότησης για πρωτοβουλίες ποιότητας και καθιέρωση θεσμού χορήγησης Βραβείου Ποιότητας σε ελληνικές επιχειρήσεις.

Υποστηρικτής της φιλοσοφίας αυτής είναι το **ΕΜΠΟΡΙΚΟ και ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ (Ε.Β.Ε.Α.)** που με μία σειρά εκδηλώσεων, ημερίδων και συνέδρια ενημερώνει και ευαισθητοποιεί τον κύκλο των ελληνικών επιχειρήσεων γύρω από το θέμα ποιότητας και διασφάλισης αυτής. Η πιστοποίηση για την εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της **ποιότητας** αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα για την ανάπτυξη επιτυχημένων συνεργασιών μεταξύ Ελλήνων και ξένων επιχειρήσεων.

Το πρότυπο Επιχειρησιακής Τελειότητας βασίζεται στην αοχή της ικανοποίηση των πελατών, εργαζομένων και της θετικής επίδρασης στην κοινωνία η οποία επιτυγχάνεται μέσω:

- Ηγεσίας που ηγείται - καθοδηγεί την Πολιτική και τη Στρατηγική Διοίκηση των ανθρώπων, τους πόρους και τις διεργασίες και καταλήγει τελικώς σε:
  - Τελειότητα στα Επιχειρησιακά Αποτελέσματα.
- 9.000 Γενικά για ναυτιλιακές εταιρείες, ικανοποίηση πελατών, ποιότητα και ανάγκες εργαζομένων. Έχει επεκτείνει την εφαρμογή του στους περισσότερους κλάδους της επιχειρησιακής δράσης σε βιομηχανική παραγωγή και βιομηχανικά προϊόντα. Αυτό συντέλεσε στη βελτίωση της οργάνωσης της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών τους.
  - 9.001 Γενικά για τελειότητα τροφίμων - ποτών.
  - 9.002 Γενικά για τελειότητα βιομηχανίας - παροχής υπηρεσιών.

**I.S.O. 14.000:** Τα συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης καθορίζονται από τη σειρά των Διεθνών προτάσεων (ISO 14.000) των οποίων οι αρχές και οι απαιτήσεις είναι δομημένες στη φιλοσοφία των επιτυχημένων προτύπων της σειράς ISO 9.000. Στόχος της σειράς ISO 14.000 είναι ο καθορισμός των απαιτήσεων του **ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ** ώστε να καθίσταται ικανή η επιχείρηση να ελέγχει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις όλων των δραστηριοτήτων της λαμβάνοντας υπ' όψιν την ισχύουσα νομοθεσία αλλά και όλες τις υπάρχουσες επιστημονικές γνώσεις σχετικά με το θέμα.

Το ISO 14.000 δεν είναι υποχρεωτικό, εντούτοις ορισμένες επιχειρήσεις έχουν αρχίσει την εφαρμογή του λόγω της ιδιαίτερης σημασίας που έχει η προστασία του περιβάλλοντος για την επιχείρηση αλλά και για το κοινωνικό καλό, εκείνες οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το ISO 14.000 επιτυγχάνουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά η οποία όλο και περισσότερο υιοθετεί ως κριτήριο την περιβαλλοντική επίδοση των επιχειρήσεων.



## INTERNET

### 1. Αναγκαία παρουσία επιχειρήσεων στο Internet

Ο υπεύθυνος τμήματος Τεχνολογίας και Εφαρμογών της ΟΤΕnet, κ. Θεόδωρος Θανόπουλος, καταθέτει τις απόψεις του, αναφερόμενος στα σημεία που εξετάζει η «Η» σχετικά με το Internet και τις Επιχειρήσεις.

Η επίδραση στην αύξηση της παραγωγικότητας που προήλθε από την εξέλιξη της τεχνολογίας των Η/Υ και η δυνατότητα της γρήγορης πρόσβασης, επεξεργασίας, συγκέντρωσης και διασποράς της πληροφορίας είναι ήδη σημαντικοί παράγοντες στην ανταγωνιστικότητα της μοντέρνας βιομηχανίας.

Η επίδραση αυτή γίνεται ακόμη περισσότερο έντονη, όσο και οι τεχνολογικές εξελίξεις και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας γίνονται ευρύτερα διαθέσιμες.

Στη δυναμική αυτή, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις φαίνεται ότι θα έχουν το μεγαλύτερο όφελος, εφόσον βέβαια εκτός των άλλων τους δοθεί η δυνατότητα της χρησιμοποίησης της απαιτούμενης τηλεπικοινωνιακής υποδομής για κάθε μορφή επικοινωνία.

Ανέκαθεν οι επιχειρήσεις προσπαθούσαν να βρουν νέους τρόπους για να προσεγγίσουν τους ενεργούς ή τους δυνητικούς πελάτες τους, και η εμπορική ανάπτυξη του διαδικτύου Internet (η οποία αναμφίβολα συντελεί τα μέγιστα και στη διάδοσή του), είναι ένας νέος τρόπος. Οι επιχειρήσεις έχουν κάθε λόγο να εκμεταλλεύονται την τεχνογνωσία και τα εργαλεία που αναπτύσσονται για το Internet για τη δημιουργία εταιρικών δικτύων τοπικών ή ευρύτερου χαρακτήρα. Στον τρόπο λειτουργίας των σύγχρονων επιχειρήσεων βασική παράμετρος είναι ο έλεγχος και η αξιοποίηση σημαντικών πληροφοριών, οι οποίες ουσιαστικά μπορεί να αποτελούν την κινητήρια δύναμη μιας επιχείρησης.

Η παρουσία οποιασδήποτε επιχείρησης στο Internet έχει γίνει πλέον με την βοήθεια της τεχνολογικής εξέλιξης μια αρκετά εύκολη υπόθεση. Τόσο η τεχνογνωσία όσο και οι οικονομικές απαιτήσεις της επένδυσης είναι ιδιαίτερα προσιτές ακόμα και σε μικρού μεγέθους επιχειρήσεις.

Είναι γεγονός εξάλλου ότι οι μεγάλες επιχειρήσεις μπορούν να καταφύγουν και σε άλλους «ακριβοτέρους» τρόπους προβολής των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους στο ευρύ κοινό.

## Λύσεις

Με την πληθώρα των λύσεων που αυτή τη στιγμή είναι διαθέσιμες στην αγορά του Internet, είναι βασικό για κάθε επιχείρηση να επιλέξει τη λύση που της ταιριάζει (από τεχνικο-οικονομική άποψη) και η οποία θα ικανοποιεί τις επιμέρους ανάγκες της.

Σημαντική πάντως παράμετρος είναι η χρήση (η αξιοποίηση) του υπάρχοντος τεχνολογικού εξοπλισμού της επιχείρησης. Στην απλούστερη μορφή παρουσίας μιας επιχείρησης στο Internet (και οικονομικότερης λύσης, όπου βασικά εξυπηρετείται η προβολή των προϊόντων - υπηρεσιών της, απαιτείται η ύπαρξη ενός Web Server ή ενοικιασμένος χώρος σε Server τρίτου.

Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι είναι αδιαφανές στον πελάτη (χρήστη Internet) που ακριβώς ο Server αυτός βρίσκεται, ή σε ποιον ανήκει.

## Δημιουργία της τεχνολογικής υποδομής

Το υψηλότερο επίπεδο παρουσίας μιας επιχείρησης στο Internet είναι η δημιουργία όλης της απαιτούμενης τεχνολογικής υποδομής για τη χρήση όλων των διατιθέμενων υπηρεσιών. Τα διακριτά σημεία αυτής της επιλογής είναι τέσσερα:

1. Η δημιουργία εσωτερικού δικτύου (Intranet) της επιχείρησης.

2. Η φυσική διασύνδεση του δικτύου με ένα πάροχο υπηρεσιών Internet (Internet Services Provider) όπως η ΟΤΕnet.
3. Η εγκατάσταση των υπηρεσιών που θα απολαμβάνουν οι χρήστες του δικτύου, καθώς επίσης και οι ρυθμίσεις των επιμέρους τμημάτων του συστήματος.
4. Η δημιουργία βάσεων πληροφορικής, που αφενός θα αφορούν την παρουσίαση της επιχείρησης στο Internet και αφετέρου κάποιων άλλων για εσωτερική χρήση της επιχείρησης, ανάλογα βέβαια με τις εξειδικευμένες απαιτήσεις της επιχείρησης.

Είναι σαφές ότι μεταξύ των δύο προαναφερθέντων βασικών επιπέδων λύσεων για την παρουσία μιας επιχείρησης στο Internet είναι δυνατός οποιοσδήποτε ενδιάμεσος συνδυασμός, όπως π.χ. η εγκατάσταση ιδιόκτητου Web Server της επιχείρησης στους χώρους της και η φυσική διασύνδεσή του με ένα πάροχο υπηρεσιών Internet (π.χ. ΟΤΕnet), ώστε η επιχείρηση να έχει άμεσο έλεγχο του περιεχομένου της παρουσίας της στο Internet. Είναι επίσης προφανές, ότι κάθε επίπεδο λύσης απαιτεί διαφορετικού ύψους οικονομική επένδυση.

Κατά την άποψή μου, η πλέον ενδεδειγμένη κίνηση για μια επιχείρηση για να αποκτήσει παρουσία στο Internet, ώστε να αυξήσει το συγκριτικό της πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της ή για να μείνει πίσω, είναι η αναζήτηση βοήθειας και τεχνικής υποστήριξης από ένα σοβαρό πάροχο υπηρεσιών Internet (ή

άλλων εξειδικευμένων στο θέμα συνεργάτη), ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα να συνιάξει μία τεχνικο-οικονομική μελέτη, που θα αξιολογεί τις διάφορες εναλλακτικές λύσεις, λαμβάνοντας υπόψη την τεχνολογική υποδομή και τις ειδικές απαιτήσεις της συγκεκριμένης εκμετάλλευσης.

Τέλος, για την ελληνική πραγματικότητα και τα άμεσα οφέλη από την εταιρική παρουσία στο Internet θα ήθελα να σημειώσω ότι παρά το γεγονός ότι η εξάπλωση του Internet δεν είναι τόσο μεγάλη όπως σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, ο ρυθμός αύξησης της διείσδυσης του είναι αρκετά σημαντικός και το τοπίο πολύ σύντομα θα αλλάξει..

Είναι επομένως αναμενόμενο ότι όσο γρηγορότερα μια επιχείρηση εκμεταλλεύεται την ευκαιρία αξιοποίησης αυτού του μέσου επικοινωνίας τόσο μεγαλύτερο θα είναι το όφελος της, δεδομένης της σχετικά μικρής επένδυσης που απαιτείται. Ενδεικτικά μόνον θα ήθελα να αναφέρω δύο παραδείγματα για τα οφέλη που μια επιχείρηση μπορεί να έχει, πέρα από τη διαφήμισή της σε ένα φθηνό μέσο:

1. Η δυνατότητα αξιοποίησης ανθρώπινων πόρων μέσω της τηλεεργασίας, που αλλιώς για ένα μεγάλο αριθμό λόγων δεν θα ήταν δυνατό να αξιοποιηθεί.
2. Η άμεση και σχετικά φθηνή διαχείριση και ικανοποίηση αιτημάτων πελατών της επιχείρησης. Οι εξελίξεις στο θέμα

του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι σημαντικές και η δυνατότητα αξιοποίησής τους άμεση.

Πρέπει βέβαια να σημειωθεί ότι τα πλεονεκτήματα που παρέχει το Internet εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το είδος της επιχείρησης, από τη γεωγραφική της διασπορά, από το κοινό στο οποίο απευθύνεται, από την υπάρχουσα ήδη τεχνολογική υποδομή της (προκειμένου για το ηλεκτρονικό εμπόριο) κ.λ.π.

## 2. Η σημασία των δικτύων Intranets στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι τα Intranets είναι ένα από τα αγαπημένα θέματα συζήτησης και ανάλυσης τον τελευταίο καιρό. Όχι μόνο μεταξύ των επαγγελματιών της Πληροφορικής, αλλά και μεταξύ των ανθρώπων εκείνων οι οποίοι ex officio και όντας ευαισθητοποιημένοι από το βομβαρδισμό πληροφοριών, προτάσεων και απόψεων σε σχέση με το Intranet, καλούνται να πάρουν κάποιες σοβαρές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής τους.

Επειδή ακριβώς οι πηγές και οι φορείς των σχετικών πληροφοριών είναι πρακτικώς... άπειρες, είναι σκόπιμο η οποιαδήποτε τέτοια συζήτηση ν' αρχίσει από τα βασικά. Τι είναι λοιπόν το Intranet; Ο πιο ακριβής ορισμός που έχω υπ' όψη μου προέρχεται από την ίδια τη λατινική ετυμολογία, κάνοντας αυτόματα και την αντιδιαστολή με το Internet: Η λατινική ρίζα «inter» σημαίνει «κάτι που βρίσκεται ανάμεσα σε πολλά άλλα και τα συνδέει δια της ύπαρξής του», ενώ η ρίζα «intra» εκφράζει «κάτι που βρίσκεται εντός μιας ενιαίας οντότητας».

Το Internet, λοιπόν, είναι το «δίκτυο των δικτύων». Αυτό σημαίνει ότι οι οργανισμοί τελείως διαφορετικοί μεταξύ τους, ας πούμε η NASA, η CompuServe και η κυβέρνηση της Αυστραλίας, διαθέτουν τα δικά τους δίκτυα, τα οποία διασυνδέουν μέσω ενός «υπέρ-δικτύου», που δεν είναι άλλο από το Internet: Ένα δίκτυο «any-to-any», όπου το κάθε σημείο του μπορεί να συνδεθεί με οποιοδήποτε άλλο, όπως ακριβώς συμβαίνει και με την τηλεφωνία.

## ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Αντίθετα, το Intranet είναι το δίκτυο ενός και μοναδικού οργανισμού. Το βασικό χαρακτηριστικό που το διαφοροποιεί σε σχέση με τα εσωτερικά δίκτυα που υφίστανται εδώ και δεκαετίες, είναι ότι χρησιμοποιεί τα ίδια πρωτόκολλα και τις ίδιες εφαρμογές που συναντά κανείς και στο Internet: TCP/IP, WWW, e-mail, ftp και ούτω καθ' εξής. Η ειδικότερη διαφορά είναι ότι το Intranet προστατεύεται από τις ανεπιθύμητες προσβάσεις του «έξω κόσμου» από ένα firewall: Έναν ειδικό συνδυασμό υλικού και λογισμικού που δεν επιτρέπει στον οποιοδήποτε χρήστη του Internet να «αγγίξει» τα δεδομένα και τις εφαρμογές του Intranet.

Τυπικά, λοιπόν, το Intranet είναι ένα ασφαλές εσωτερικό δίκτυο, μ' ένα σφρό πλεονέκτημα σε ό,τι αφορά την εγκατάσταση, τη χρήση και τη δυνατότητα κλιμάκωσης. Όπως φαίνεται, οι



σύγχρονες επιχειρήσεις εκτιμούν ιδιαίτερα αυτά τα πλεονεκτήματα. Σύμφωνα με μια πρόσφατη έρευνα της Forrester Research, το 16% των εταιριών που περιλαμβάνονται στην κατάταξη Fortune 1000 έχουν ήδη εγκαταστήσει και χρησιμοποιούν intranets, ενώ ένα άλλο 50% βρίσκεται στη φάση της αξιολόγησης ή έστω του προγραμματισμού προς αυτή την κατεύθυνση.

Με βάση την ίδια έρευνα, οι επιχειρηματικοί οργανισμοί που έχουν ήδη εισέλθει σε... φάση intranet διαπιστώνουν μεγάλες ποσότητες, όχι μόνο στην εσωτερική επικοινωνία αλλά και στη βελτιστοποίηση ενός πλήθους εταιρικών διαδικασιών όπως για παράδειγμα οι προμήθειες- και την απλοποίηση των κάσας φύσεως συναλλαγών.

Αυτά τα πλεονεκτήματα κάθε άλλο παρά αμελητέα είναι. Παρ' όλα αυτά, αντιπροσωπεύουν μόνο την επιφάνεια των πραγμάτων. Καθώς οι επιχειρήσεις εξοικειώνονται με τα Intranets και μαθαίνουν να «ζουν» μαζί τους, ανακαλύπτουν νέες πηγές επιχειρηματικής αξίας. Βλέπουν το κόστος επικοινωνίας να μειώνεται, την παραγωγικότητα να αυξάνεται εκθετικά, τις πωλήσεις να ανεβαίνουν διαρκώς και την συνολική ποιότητα της δουλειάς τους να αγγίζει νέα, σαφώς υψηλότερα επίπεδα.

Θέμα αμφισβήτησης, λοιπόν, δεν τίθεται: Το δυναμικό των Intranets είναι τεράστιο και η αλήθεια είναι ότι οι σύγχρονες επιχειρήσεις, τουλάχιστον προς το παρόν, απλά «αγγίζουν» τις πραγματικές δυνατότητες. Η ουσία είναι ότι τα Intranets θα

επιτρέψουν την εκ θεμελίων επανασχεδίαση των επιχειρηματικών διαδικασιών, ενώ ταυτόχρονα θα διευρύνουν τον κύκλο της επιχειρηματικής δοόησης, δημιουργώντας πολύ καλύτερους όρους επικοινωνίας και παραγωγικότητας. Τα παραδείγματα προς αυτήν την κατεύθυνση δεν είναι λίγα, κι όσο κι αν προέρχονται κυρίως από την άλλη πλευρά του Ατλαντικού, δεν θ' αργήσουν να γίνουν κανόνες σε ολόκληρο τον πλανήτη - άλλωστε, τι σημασία έχουν τα φυσικά σύνορα στην εποχή του Δικτύου...

## ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Σ' αυτήν ακριβώς τη χρονική συγκυρία, είναι πιθανό -και ήδη διαπιστώνεται στην πράξη- ένας σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων να αντιμετωπίσουν τον «πειρασμό» της όσο το δυνατόν πιο γρήγορης υιοθέτησης των Intranets, χωρίς ιδιαίτερα προσεκτική ανάλυση. Με τέτοια τακτική μπορεί μεν να καλύψει κάποιες σοβαρές απαιτήσεις, σίγουρα όμως δεν προσφέρει την απαραίτητη εξασφάλιση σε σχέση με τη μελλοντική εξέλιξη του δικτύου, την πλήρη αξιοποίηση των υφισταμένων δεδομένων και την ενσωμάτωση νέων δικτυοκεντρικών εφαρμογών, καθώς θα γίνονται προοδευτικά διαθέσιμες.

Αυτές ακριβώς οι επιφυλάξεις επιβάλλουν ένα «αδιαπραγμάτευτο» επίπεδο ευελιξίας, «ανοιχτότητας» και ολοκλήρωσης στα Intranets. Επιπλέον, από τη στιγμή που μια εταιρεία καθιστά ένα σύνολο κοίσιμων εσωτερικών πληροφοριών προσβάσιμο σ' ένα ευρύ κύκλο

ανθρώπων, ή ακόμα περισσότερο, από τη στιγμή που «ανοίγει» το intranets της σε τρίτους, όπως για παράδειγμα σε κάποιους πελάτες ή προμηθευτές, θα πρέπει να αντιμετωπίσει το θέμα της ασφάλειας με την πρέπουσα σοβαρότητα και με μακροπρόθεσμη προοπτική. Ένα firewall είναι σαφώς προαπαιτούμενο, αλλά δεν είναι παρά εκκίνηση. Οι απαιτήσεις ασφάλειας μπορεί να είναι πολύ πιο σύνθετες και να απαιτούν πολύ εξειλιγμένη τεχνογνωσία και μεθοδολογία για να υλοποιηθούν.

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Η IBM, στηριγμένη σε συγκεκριμένες έρευνες που έγιναν για λογαριασμό της, διαπίστωσε ότι οι εταιρείες που δεν προσαρμόζονται έγκαιρα στα νέα τεχνολογικά δεδομένα αδυνατούν χαρακτηριστικά να παρακολουθήσουν τους ανταγωνιστές τους που ανταποκρίνονται ταχύτερα στις «επιταγές» των καιρών.

Πρόκειται για την ποσοτική επιβεβαίωση μιας αντίληψης που κυριαρχεί ανάμεσα στα στελέχη Πληροφορικής των κορυφαίων εταιρειών του κόσμου και οδηγεί σε μια νέα επιχειρηματική κουλτούρα, που θέτει ιδιαίτερα πιεστικά διλήμματα σε σχέση με τον εκσυγχρονισμό. Με δύο λόγια, η έρευνα έδειξε ότι για να είναι αποτελεσματικές οι αλλαγές πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο γρήγορες -τουλάχιστον όσο αυτές του ανταγωνισμού- και όσο το δυνατόν πιο βαθιές - να μην περιορίζονται δηλαδή στις... συνήθεις διορθωτικές και επιφανειακές κινήσεις.

Σίγουρα, όπως η μετάβαση σε ένα περιβάλλον intranets, δεν είναι τόσο απλές: Πρέπει να ξεπεραστούν ισχυρές αδρανειακές δυνάμεις σε εταιρικό όσο και σε ανθρώπινο επίπεδο. Όταν όμως επιτευχθούν, προσφέρουν μεγάλα κέρδη: Μεταβάλλουν τους συσχετισμούς, θέτοντας νέους όρους και νέους κανόνες στην αγορά. Ο επιτυχής μετασχηματισμός, η διεύρυνση των επιχειρηματικών οριζόντων, η αύξηση της ανταγωνιστικότητας και η βελτίωση του τρόπου επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων είναι μερικοί από τους βασικούς στόχους που εξυπηρετούνται από την υλοποίηση μιας σωστής στρατηγικής intranets. Το κλειδί για την πραγματοποίηση αυτών των στόχων είναι να βρεθούν οι κατάλληλες πληροφορίες στα χέρια εκείνων που μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν πιο αποτελεσματικά.

### 3. ΕΡΕΥΝΑ INTERNET

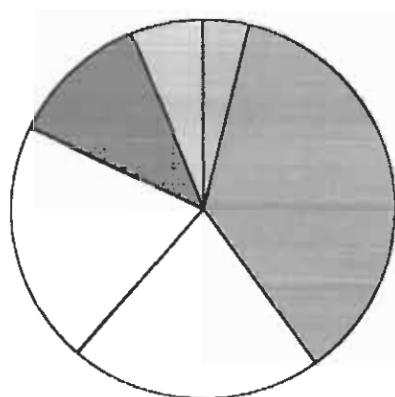
Η έρευνα της Nielsen διενεργήθηκε στο διάστημα 20 Ιουνίου έως 25 Αυγούστου 1997, με την δημοσίευση ερωτηματολογίου στη διεύθυνση <http://www.nielsen.gr>, ενώ παράλληλα banners που παρέπεμπαν στον συγκεκριμένο server και το ερωτηματολόγιο είχαν τοποθετηθεί στα πιο πολυσύχναστα σημεία του ελληνικού net. Η συμπλήρωση και αποστολή του ερωτηματολογίου ήταν εύκολη, δεν απαιτούσε ειδικές γνώσεις, ενώ έγινε προσπάθεια να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα που θα εξασφάλιζαν ότι κάθε χρήστης θα μπορούσε να απαντήσει μία μόνο φορά. Τα έγκυρα ερωτηματολόγια που συγκεντρώθηκαν ήταν 1.051 δείγμα αρκετά μεγάλο, ώστε να γίνει δυνατή η στατιστική επεξεργασία και εξαγωγή συμπερασμάτων. Η έρευνα της Nielsen είναι η πρώτη που γίνεται στον ελληνικό χώρο, υποστηριζόμενη μάλιστα από μια εταιρία δημοσκοπήσεων με άψογα «διαπιστευτήρια» - κατά συνέπεια, τα συμπεράσματά της δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να αγνοηθούν. Τα θέματα που κάλυψε η έρευνα αφορούσαν στο δημογραφικό profile των ελλήνων χρηστών, τον εξοπλισμό που αυτοί χρησιμοποιούν, τις διάφορες πιυχές της χρήσης του δικτύου, τις πηγές ενημέρωσης για το Internet, τη χρήση του e-mail και την αξιολόγηση των ISPs. Κάποια από τα κυριότερα ευρήματα της έρευνας είναι τα ακόλουθα:

1. Ένα 82% του δείγματος χρησιμοποιούν το δίκτυο και για λόγους ψυχαγωγίας, ενώ ένα 63% έχουν πρόσβαση και από το σπίτι τους. Σε όλες μάλιστα τις ηλικιακές ομάδες η χρήση από το σπίτι εμφανίζεται μεγαλύτερη από τη χρήση στο γραφείο.
2. Σχεδόν οι μισοί χρήστες (47%) έχουν ηλικία από 25-34, ενώ το 71% του δείγματος εμφανίζονται κάτω των 35 ετών.
3. Ένα 43% των ερωτηθέντων φαίνεται να απέκτησαν πρόσβαση στο δίκτυο μέσα στον τελευταίο χρόνο.
4. Ένα 55% του δείγματος εμφανίζονται ως έχοντες ανώτατη εκπαίδευση.
5. Ένα 43% των χρηστών απέκτησαν πρόσβαση στο Internet κατά τη διάρκεια του τελευταίου χρόνου.
6. Ένα 72% των χρηστών συνδέονται καθημερινά on-line, ενώ ο μέσος όρος κάθε σύνδεσης είναι περίπου 2 ώρες.
7. Δεν είναι αμελητέο το ποσοστό των χρηστών που δήλωσαν ότι σκέπτονται να αλλάξουν provider στο προσεχές μέλλον - αγγίζει το 22%.

Οι δύο εταιρίες που έφεραν την ευθύνη της έρευνας έδωσαν στην δημοσιότητα μέρος των περισμάτων τους, κυρίως αυτών που αφορούν στα δημογραφικά στοιχεία και σε κάποιες εκτιμήσεις για τη γενικότερη «καταναλωτική» συμπεριφορά. Πέραν αυτών, η Nielsen συγκέντρωσε τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων σε ένα

τόμο που υπερβαίνει τις 250 σελίδες ο οποίος παραδόθηκε μόνο σε συγκεκριμένους αποδέκτες. Ο λόγος για τη μη ευρύτερη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων ήταν το ότι ο μεγαλύτερος όγκος τους αναφερόταν σε θέματα αξιολόγησης των ISPs εκ μέρους των χρηστών, στοιχεία τα οποία κρίθηκε ότι έπρεπε να δοθούν μόνο στους ενδιαφερόμενους.

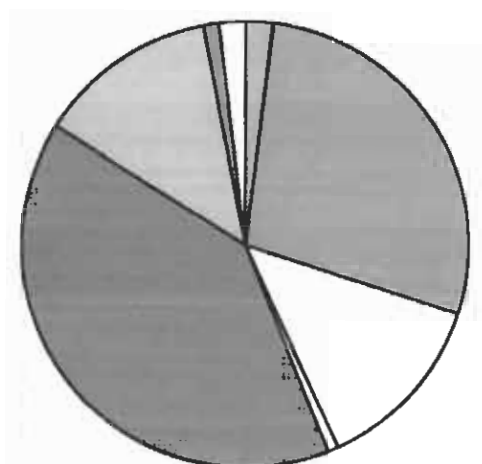
Χρόνος παρουσίας των χρηστών στο δίκτυο



- 1-2 μήνες 4%
- Περισσότερο από 2 χρόνια 36%
- 6 μήνες-1 χρόνο 21%
- 1-2 χρόνια 21%
- 2-6 μήνες 12%
- Λιγότερο από 1 μήνα 6%

Πόσο «παλαιά» είναι οι χρήστες στο ελληνικό net; Η έρευνα της Nielsen δίνει ένα ποσοστό 36% χρηστών που έχουν ξεπεράσει τα 2 χρόνια on-line, αλλά ένα διόλου ευκαταφρόνητο 22% απέκτησαν την συνδρομή τους το τελευταίο εξάμηνο.

### Χρησιμοποιούμενος Browser

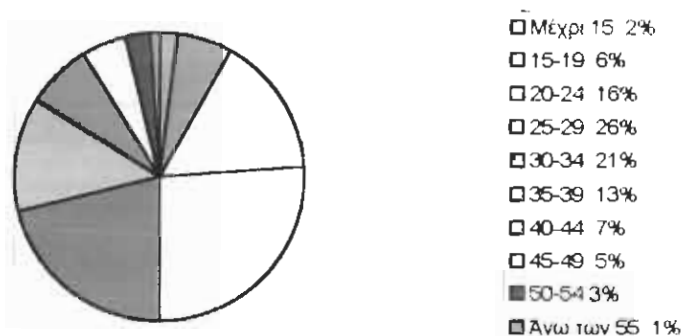


- Netscape 2.0 2%
- Netscape 3.0 28%
- Netscape 4.0 13%
- Internet Explorer 2.0 1%
- Internet Explorer 3.0 40%
- Internet Explorer 4.0 13%
- Άλλο 1%
- ΔΓ/ΔΑ 2%

Τα μερίδια αγοράς των Browsers στην χώρα μας όπως προκύπτουν από την έρευνα της Nielsen. Με τα δεδομένα λοιπόν, του καλοκαιριού του '97 έχουμε ένα συνολικό μερίδιο 43% για την Netscape -με τις διάφορες εκδόσεις του Navigator ή του Communicator- και ένα ποσοστό 54% για την Microsoft, με μεγαλύτερη συγκέντρωση στην έκδοση 3.0 του Internet Explorer, ακολουθούμενη από την έκδοση 4.0, η οποία, κατά την εποχή που διεξήχθη η έρευνα, βρισκόταν σε preview.

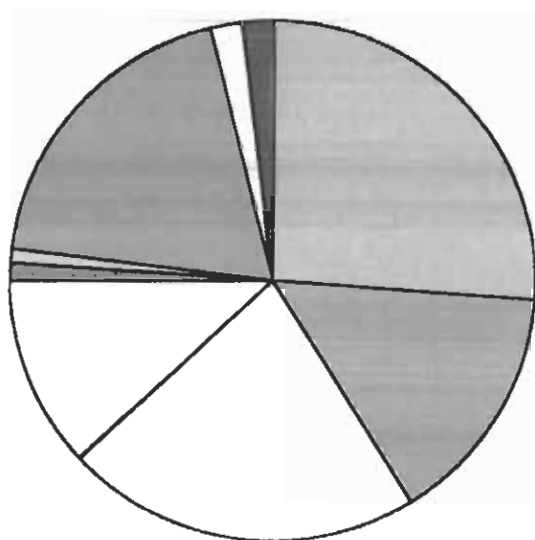


### Ηλικιακή κατανομή χρηστών



Στο διάγραμμα βλέπουμε την ηλικιακή κατανομή των χρηστών του δικτύου στη χώρα μας, όπως προκύπτει από την έρευνα της Nielsen. Είναι εύκολο να διαπιστωθεί ότι ο «μύθος» που θέλει το Internet ενασχόληση των «πιτσιρικάδων» καταρρέει πλήρως, καθώς το 60% των χρηστών βρίσκεται μεταξύ 25 και 39 ετών - ηλικίες, δηλαδή, που χαρακτηρίζουν το πλέον ενεργό τμήμα του πληθυσμού.

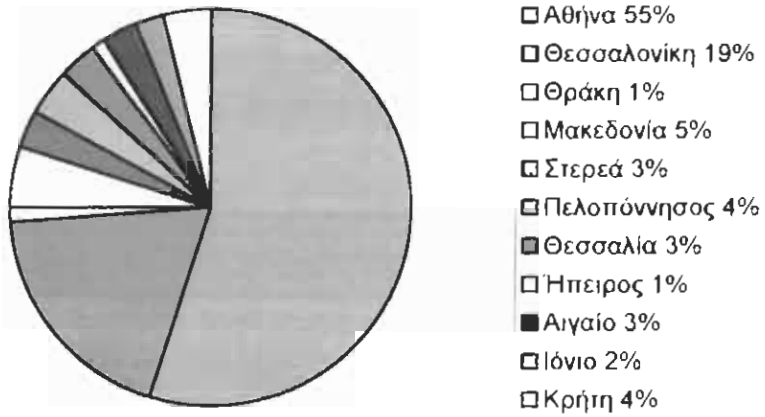
## Κατανομή χρηστών σύμφωνα με το επάγγελμα



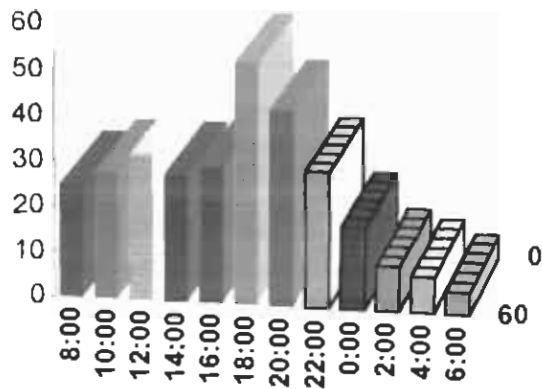
- Ελεύθερος επαγγελματίας άνευ υπαλλήλων 26%
- Ελεύθερος επαγγελματίας με υπαλλήλους 15%
- Υπάλληλος με υφισταμένους 22%
- Υπάλληλος άνευ υφισταμένων 12%
- Εξωτερικός υπάλληλος 1%
- Ανεργος 1%
- Φοιτητής-μαθητής 19%
- Ειδικευμένος τεχνίτης με υπαλληλική σχέση 2%
- Δ.Α. 2%

Η κατανομή των χρηστών του δικτύου σύμφωνα με την επαγγελματική ενασχόλησή τους όπως προκύπτει από την έρευνα της Nielsen.

### Γεωγραφική κατανομή χρηστών



«Ελλάδα δεν είναι μόνο η Αθήνα» λέμε συχνά και -αντίθετα από ότι θα περίμενε κανείς- μόνο το 55% των χρηστών προέρχονται από την Αθήνα.



Στο διάγραμμα αυτό μπορούμε να δούμε τη συνολική κατανομή των on-line χρηστών στο ελληνικό net, όπως προκύπτει από την έρευνα της Nielsen. Όπως εύκολα μπορούμε να διαπιστώσουμε, οι ώρες αιχμής είναι από τις 19:00 έως τις 01:00, κάτι που συνηγορεί στην διαπίστωση της έρευνας ότι ένας μεγάλος αριθμός χρηστών συνδέεται στο δίκτυο για λόγους ψυχαγωγίας.

## ΣΥΝΟΨΙΖΟΝΤΑΣ

Πρόκειται για την πρώτη έρευνα αυτού του είδους που διεξήχθη στον ελληνικό χώρο, ενώ η στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων της χαρακτηρίζεται από την υψηλή ποιότητα και υπευθυνότητα που διακρίνει μια εταιρία του κύρους της Amer Nielsen. Τα σημεία που κατά την γνώμη μας αξίζουν ιδιαίτερης προσοχής είναι τα ακόλουθα:

- Καταρρίπτεται οριστικά -και ελπίζουμε αυετιάκλητα- ο μύθος που ήθελε το Internet να αποτελεί ενασχόληση των «πιτσιρικάδων». Η ηλικιακή κατανομή των χρηστών του ελληνικού net αφορά σε ηλικίες άνω των 24 ετών «φωτογραφίζοντας» έτσι άτομα που έχουν μπει ή ετοιμάζονται να μπουν στην παραγωγική διαδικασία και αποτελούν τις επαγγελματικά και οικονομικά ενεργούς ομάδες του πληθυσμού. Επομένως πρέπει όλοι να πάρουμε το δίκτυο σοβαρά, καθώς πλέον αποτελεί ένα χώρο «for doing business», κάτι που πρέπει να λάβουν υπόψη τους τόσο οι διαφημιστές όσο και οι επιχειρήσεις.
- Από την έρευνα προκύπτει ότι ένα ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό αυτών που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιούν το Internet κυρίως για ψυχαγωγία, κάτι που βρίσκεται σε άμεση συνάφηση με τη διαπίστωση ότι οι περισσότεροι χρήστες

συνδέονται από το σπίτι τους, καθώς και με τη χρονική  
κατανάλωση των on-line χρηστών, η οποία αγγίζει το peak της  
μεταξύ 19:00 και 01:00.

Τέλος αξίζει να σημειωθεί το μεγάλο ποσοστό χρήσης ενός  
Internet account από περισσότερα του ενός άτομα, κάτι που επίσης  
θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από τους παροχείς Internet υπηρεσιών.

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ  
ΙΔΡΥΜΑ  
ΠΑΤΡΑΣ**

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1) Γνωρίζετε ότι υπάρχουν Ηλεκτρονικά Συστήματα Αρχαιοθέτησης (π.χ. αν Ναι ποιά; )

- |                         |     |     |     |     |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|
| α) Μικροφωτογράφιση     | ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |
| β) Μικροφωτοδελτία      | ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |
| γ) Ηλεκτρ. Αρχαιοθέτηση | ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |
| δ) Πρόγραμμα Η/Υ        | ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |
| ε) Άλλο Η.Σ.Α.          | ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |

2) Λόγοι που δεν χρησιμοποιεί η επιχείρηση κάποιο Η.Σ.Α.

- α) Οικονομικοί
- β) Ελλειψη πληροφόρησης για το θέμα
- γ) Ελλειψη εξειδικευμένου προσωπικού
- δ) Το θέμα εξαρτάται από κεντρική διοίκ. Επίχ. – Υπτηρ.
- Ε) Δεν είναι απαραίτητο το Η.Σ.Α. λόγω του μικρού όγκου Πληροφοριών που κινούνται στην επιχ. –Υπτηρ.

3) Με ποιο από τα παρακάτω συστήματα αρχαιοθέτησης Κατασκευάζονται οι φάκελλοι ή ποιος ο βαθμός εξυπηρέτησης

- Α) Αλφαβητικό σύστημα
- Β) Αριθμητικό σύστημα
- Γ) Αριθμ/αλφαβ. Σύστημα
- Δ) Θεματικό σύστημα
- Ε) Γεωγραφικό σύστημα
- Στ) Χρωματολογικό σύστημα
- Ζ) Συνδιασμός συστημάτων & ποιών \_\_\_\_\_

---

4) Το αρχείο χρησιμοποιείται από ειδικευμένο υπάλληλο

- Α)
  - Β) Το αρχείο είναι ασφαλές
  - Με εύκολη προσέγγιση
  - Με εξοικονόμηση χώρου
- |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |
| ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |
| ΝΑΙ | ___ | ΟΧΙ | ___ |

5) Η αρχαιοθέτηση γίνεται στην επιχ. Υπηρεσία με το σύστημα:

- Συγκεντρωτικής Αρχαιοθέτησης (δηλ. κεντρικό αρχείο) \_\_\_\_\_
- Αποκεντρωτικής Αρχαιοθέτησης (κάθε τμήμα το δικό του) \_\_\_\_\_

6) Η ταξιθέτηση γίνεται σε:



Αρχειοθήκες \_\_\_\_\_  
Συρτάρια \_\_\_\_\_  
Ράφια \_\_\_\_\_  
Κάτι άλλο: \_\_\_\_\_

7) Γίνεται έρευνα αγοράς για συλλογή πληροφοριών που αφορούν τις τιμές τα ανταγωνιστικά προϊόντα τις επιθυμίες των καταναλωτών NAI \_\_\_\_\_ OXI \_\_\_\_\_

Η αξιολόγηση των πληροφοριών γίνεται από συγκεκριμένο τμήμα (π.χ. Μάρκετινγκ) της επιχ. NAI \_\_\_\_\_ OXI \_\_\_\_\_

8) Λαμβάνονται πληροφορίες από οργανισμούς

Οργανισμούς  
Πωλητές  
Καταναλωτές  
Διαφημιστικά μέσα  
Ιδιωτικές τράπεζες  
Πληροφοριών  
Επιχ. Ιδρύματα  
Μεσάζοντες  
Παρελθοντικά στοιχεία επιχείρησης  
Εμπορικοί - επιστημονικοί σύλλογοι  
Άλλα μέσα \_\_\_\_\_

9) Πιστεύεται ότι σωστά οι πληροφορίες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα διαμόρφωσης της προσφοράς. NAI OXI

10) Με δεδομένο ότι το εξωτερικό περιβάλλον αλλάζει πολύ γρήγορα και οι ρυθμοί των επιχειρ. Είναι πιο αργοί με ποιο τρόπο πιστεύεται ότι η επιχείρηση μπορεί να επηρεάσει στο οξύ ανταγωνιστικό περιβάλλον

- α) Κατάρτιση προσωπικού
- β) Υλική ποιότητα
- γ) Έρευνα αγοράς
- δ) Μείωση τιμών
- ε) Εξιχνόηση παραγωγής
- στ) Ανανέωση προσωπικού

## ΛΙΣΤΑ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

1) Ελληνική Εταιρία Εμφιαλώσεων (3Ε) Υποκατάστημα Πατρών.

Εδρα Εταιρίας: Αθήνα.

Παραρτήματα: 5 υποκαταστήματα και 6 θυγατρικές.

2) Αθηναϊκή Ζυθοποιία Α.Ε. Υποκατάστημα Πατρών.

Εδρα Εταιρίας: Αθήνα.

Παραρτήματα: Πάτρα, Θεσσαλονίκη, Λαμία.

3) Algida (Lever Hellas) Υποκατάστημα Πατρών.

Εδρα Εταιρίας: Αθήνα.

Παραρτήματα: Αθήνα, Θεσσαλονίκη.

4) Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. Υποκατάστημα Πατρών.

Εδρα Εταιρίας: Αθήνα.

Παραρτήματα: 360 μονάδες σε όλη την Ελλάδα.

5) Alpha Τράπεζα Πίστης Α.Ε. Υποκατάστημα Πατρών.

Εδρα Εταιρίας: Αθήνα.

Παραρτήματα: 230 μονάδες σε όλη την Ελλάδα.

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ - ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

### - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αναλύοντας τις απαντήσεις που έδωσαν οι εταιρίες του δείγματός μας, όσο αφορά την 1η και 2η ερώτηση, διαπιστώνουμε ότι οι εταιρίες έχουν πλήρη γνώση των Ηλεκτρονικών Συστημάτων Αρχαιοθέτησης (Μικροφωτογράφιση, Μικροφωτοδελτία, Ηλεκτρονική Αρχαιοθέτηση, Πρόγραμμα Η/Υ) με ποιο σύννηθες χρήση κάποιο πρόγραμμα σε Η/Υ.

Συμπερασματικά, κάθε επιχείρηση αναζητά ένα μοντέλο αρχαιοθέτησης προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις και στις προσδοκίες της. Παράδειγμα, η Ελληνική Εταιρία Εμφιαλώσεως χρησιμοποιεί Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχαιοθέτησης και πιο συγκεκριμένα:

A 400 MAXIMUM SINGULAR BASIS.

Είναι ένα κεντρικό πρόγραμμα που συγκεντρώνει όλες τις πληροφορίες για πελάτες, πωλήσεις, αγορές, αναλώσεις, αποθέματα, πιστωτικά/χρεωστικά υπόλοιπα, κινήσεις λογαριασμών κ.λ.π.

Ανατρέχοντας επίσης στους λόγους, για τους οποίους κάποια επιχείρηση δεν χρησιμοποιεί Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχαιοθέτησης διαπιστώνουμε ότι δεν οφείλονται στην έλλειψη πληροφόρησης για το θέμα ή στην έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, αλλά το θέμα εξαρτάται άμεσα από την Κεντρική Διοίκηση-Υπηρεσία.

Συνεχίζοντας στην επόμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου διαπιστώνουμε ότι η επιλογή του συστήματος Αρχαιοθέτησης από τις εταιρίες, συνδέεται άμεσα με το είδος επιχείρησης που αντιπροσωπεύει η εκάστοτε εταιρία.

Πιο αναλυτικά:

- Ζυθοποιία Πατρών, Algida, Ελληνική Εταιρία Εμφιαλώσεως (Εταιρίες Παραγωγής Προϊόντων) επιλέγουν ως σύστημα αρχαιοθέτησης: Χρωματιολογικό, θεματικό και συνδυασμό αυτών ανά ημερομηνία, χαρακτηρίζοντας τον βαθμό εξυπηρέτησης εύκολο.
- Εμπορική Τράπεζα, Alpha Τράπεζα Πίστεως (τραπεζικές επιχειρήσεις) επιλέγουν ως σύστημα Αρχαιοθέτησης: Αλφαβητικό, Αριθμητικό, θεματικό, και συνδυασμό αυτών ανά ημερομηνία, χαρακτηρίζοντας τον βαθμό εξυπηρέτησης επίσης εύκολο.

Συγκρίνοντας τις απαντήσεις των εταιριών του δείγματος μας, όσο αφορά την 4η ερώτηση διαπιστώνουμε ότι: Τα αρχεία τόσο των τραπεζικών επιχειρήσεων όσο και των επιχειρήσεων εμφιαλώσεως και παραγωγής προϊόντος, δεν χρησιμοποιούνται από ειδικευμένο υπάλληλο.

Επίσης σε ποσοστό 100% του συνόλου των απαντήσεων το αρχείο είναι ασφαλές, με εύκολη προσέγγιση και εξοικονόμηση χώρου.

Λαμβάνοντας υπόψη τις απαντήσεις των εταιριών στην 5η ερώτηση, παρατηρούμε ότι οι εταιρίες είναι υποστηρικτές του

συστήματος Αποκεντρωτικής Αρχαιοθέτησης, δηλαδή κάθε τμήμα το δικό του.

Συνεχίζοντας με την 6η ερώτηση του ερωτηματολογίου βλέπουμε ότι οι εταιρίες επιλέγοντας από την 1η ερώτησή μας, Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχαιοθέτησης, χρησιμοποιούν P.C. και η ταξινόμηση των αρχείων μέσω δισκετών, γίνεται σε Αρχαιοθήκες, συρτάρια και ράφια.

Αναλύοντας τις απαντήσεις, στην 7η και 8η ερώτηση διαπιστώνουμε ότι οι εταιρίες δίνουν μεγάλη σημασία στην συλλογή πληροφοριών καθώς και στην αξιολόγηση αυτών των πληροφοριών από συγκεκριμένο τμήμα (Marketing).

Όσον αφορά την συλλογή αυτών των πληροφοριών βλέπουμε ότι οι επιχειρήσεις εξαντλούν κάθε μέσο συλλογής λαμβάνοντας πληροφορίες από:

Όργανισμούς, Πωλητές, Καταναλωτές, Διαφημιστικά Μέσα, Τράπεζες Πληροφοριών.

Συμπερασματικά λοιπόν, οι επιχειρήσεις για να επικρατήσουν σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον αλλά και για να αυξήσουν το μερίδιό τους στην αγορά έχουν άμεση ανάγκη την συλλογή πληροφοριών, μια συλλογή που απαραίτητα πρέπει να εμπεριέχει στοιχεία τόσο από πρωτογενείς όσο και από δευτερογενείς πηγές.

Συνεχίζοντας στην 9η ερώτηση κι έχοντας θετική απάντηση από όλες τις εταιρίες του δείγμάτος μας, διαπιστώνουμε πως οι

πληροφορίες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα διαμόρφωσης της προσφοράς.

Τελειωνοντας την ανάλυση του ερωτηματολογίου, και θέτοντας την ερώτηση με ποιους τρόπους οι εταιρίες του δείγματός μας, ανταγωνίζονται τους γρήγορους ρυθμούς στο εξωτερικό περιβάλλον, επιλέγουν:

- Την κατάρτιση του προσωπικού,
- Την έρευνα αγοράς, καθώς και
- Την εκσυγχρόνιση παραγωγής.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Γρηγόριος Θ. Παπανίκος - Γιάννης Ε. Μπόζιος: Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων.
- Γρηγόριος Π. Πραστάκος: Επιχειρησιακή έρευνα.
- Ευάγγελος Φ. Θεοδωράτος: Οργάνωση γραφείου.
- Γεώργιος Πάγκαλος: Τράπεζες πληροφοριών (Βάσεις δεδομένων).
- Η πληροφορία ως οικονομικός Πόρος και συντελεστής της Παραγωγής, Πτυχιακή Εργασία, Βιβλιοθήκη ΤΕΙ Πάτρας.
- Inforplus - Δίκτυα Intranets.
- Inforplus - Οι τεχνολογίες του Internet στις επιχειρήσεις.
- Internet - Internet on-line: Έρευνα Amer Nielsen.
- Green H. James: Office management made simple, Doubleday N.York 1992.
- P.Betts: Office management.
- Κανελλόπουλος Κ. Χαράλαμπος «Οργανωτική Θεωρία»: Management science organizational behavior.