

Η ΟΡΓΑΝΩΣΙΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΔΙΑ ΤΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Τοῦ Συνδέσμου Ἑλλήνων Βιομηχάνων

Ἄνεπαρκεῖς ἢ ἀνακριβεῖς πληροφορίες ἔχουν φέρεῖ τὴν ἀπώλειαν πολέμων, τὴν ἀνατροπὴν αὐτοκρατοριῶν, τὴν πτώσιν κυβερνήσεων καὶ ἔχουν καταστρέψει ἐπιχειρήσεις, αἱ ὁποῖα κατὰ τὰ λοιπὰ εἶχαν κάθε ἄλλον λόγον νὰ εἶναι αἰσιόδοξοι διὰ τὸ μέλλον των. Εἰς τὴν ἐπιχείρησιν ἡ ἀγνοια τοῦ περιβάλλοντος καὶ ἡ μακαριότης εἶναι δαπανηρά, ἀσυγχώρητος καὶ δυστυχῶς ἀποτελεῖ ἐνδημικὸν κακόν. Καλῶς ὀργανωμένη καὶ ἀξιοποιουμένη ὑπηρεσία πληροφοριῶν ἀποφέρει εἰς τὴν ἐπιχείρησιν ἄπειρα συναγωνιστικὰ πλεονεκτήματα καὶ εἰς τελευταίαν ἀνάλυσιν, κέρδη. Ἀπὸ ἐκδοθὲν προσφάτως εἰς τὴν Ἀγγλίαν βιβλίον, ἰδοὺ ἰδέαι διὰ τὴν ἀξίαν, τὴν ὀργάνωσιν καὶ τοὺς τρόπους τῆς ἐκμεταλλεύσεως τῆς πληροφορίας εἰς τὴν ἐπιχείρησιν (*).

Εἰς πολὺ μικρὰν ἐπιχείρησιν ἡ ὑπαρξίς ἐιδικῆς ὀργανώσεως διὰ τὴν συγκέντρωσιν πληροφοριῶν ἀποτελεῖ θεαίως ἀπρόσιτον πολυτέλειαν καὶ ἡ ἀνάγκη τῆς πληροφοριοδοτήσεως ἱκανοποιεῖται ἐκ τῶν ἐνότων. Ὅταν ὁμως μία βιομηχανία φθάνη εἰς διαστάσεις πού τῆς ἐπιβάλλουν νὰ ἀπασχολῇ ἐπιτελικὸν καὶ ἐπιστημονικὸν προσωπικὸν ὑπερβαίνον τὰ 100-150 ἄτομα, τὸ εἰδικὸν γραφεῖον πληροφοριῶν εἶναι ἐκ τῶν ὧν οὐκ ἄνευ καὶ τόσον περισσότερον ἀπαραίτητον ὅσον ἡ ἐπιχείρησις ἀνήκει εἰς πλέον ἀνταγωνιστικὸν καὶ νεωτεριστικὸν κλάδον.

* * *

Ἄλλὰ καὶ ὅπου ὑπάρχει ὑπηρεσία πληροφοριῶν οἱ κίνδυνοι εἶναι πολλοί :

1. Οἱ ὑπεύθυνοι ἢμπορεῖ νὰ συλλέγουν πληροφορίας διὰ τὰς πληροφορίας καὶ ὄχι διὰ τὴν ἀξίαν των. Ἐν τοιαύτῃ περιπτώσει ἡ ἐπιχείρησις ὑποβάλλεται εἰς τὴν δαπάνην διὰ τὴν συγκέντρωσιν π.χ. στατιστικῶν... παρελθόντος αἰῶνος.
2. Τὸ προσωπικὸν τοῦ γραφείου πληροφοριῶν δυνατὸν νὰ εἶναι ἀκατάλληλον. Ἡ συλλογὴ πληροφοριῶν ἀπαιτεῖ ἱκανότητα καὶ εὐσυνειδησίαν. Ἄνεξέλεγκτοι, ἀνακριβεῖς, καὶ ἀσχετοι πληροφορίες εἶναι περισσότερον ἐπικίνδυνοι ἀπὸ τὴν

*) Ἀπὸ τὸ βιβλίον: How to Get the Better of Business τοῦ Eric Welster.
Ἔκδοσις John Murray, Λονδίνον.

άγνοιαν. Ἐξ ἄλλου, πληθώρα πληροφοριῶν, μὴ συνδυαζομένων καὶ διασταυρουμένων καταλλήλως ὁδηγοῦν εἰς σύγχυσιν καὶ εἰς καθυστερήσεις καὶ ἀδυναμίαν λήψεως ἀποφάσεων.

3. Τὸ συγκεντρούμενον εἰς τὴν ἐπιχείρησιν πληροφοριακὸν ὕλικόν, διὰ διαφόρους λόγους δὲν χρησιμοποιεῖται ὑπὸ ἐκείνων διὰ τοὺς ὁποίους προορίζεται, οὕτω δὲ δυνατόν νὰ προκύψῃ ἀληθὴς τραγέλαφος: Ἐκεῖνος, ὁ ὁποῖος χρειάζεται τὴν πληροφορίαν νὰ ἀγνοῇ τὴν ὑπαρξίν της, ἐνῶ ἐκεῖνος ὁ ὁποῖος τὴν ἔχει εἰς τὰ χέρια του εἶναι ἀνίκανος νὰ τὴν ἀξιοποιήσῃ.

4. Τὸ γραφεῖον πληροφοριῶν δὲν ἔχει καλῶς ἐνσωματωθῆ μετὰ τὴν ὑπόλοιπον ὀργάνωσιν τῆς ἐπιχειρήσεως, ὅπότε συγκεντροῦνται πληροφορίαι, αἱ ὁποῖαι εἶναι περιτταί, ἐνῶ ἀγνοοῦνται αἱ χρήσιμοι.

5. Τὰ κίνητρα διὰ τὸ προσωπικὸν τοῦ γραφείου πληροφοριῶν εἶναι ἀνεπαρκῆ. Δὲν ὑπάρχει τμήμα εἰς τὴν ἐπιχείρησιν τὸ ὁποῖον νὰ κινδυνεύῃ νὰ περιπέσῃ εἰς ἀποθάρρυνσιν καὶ ἀδράνειαν, ὅσον τὸ τμήμα πληροφοριῶν. Ὡς ἐκ τούτου, εἶναι ἀπαραίτητος ἡ συνεχὴς ἐπαφὴ μετὰ τοῦ προσωπικοῦ τοῦ τμήματος, ἢ ἐνθάρρυνσις, τὸ σθένος ἐπὶ τῆς πληροφορίας τὴν ὁποίαν προσκομίζει καὶ ἡ ἔμπρακτος ἀναγνώρισις τῶν ἐπιτυχιῶν του.

* * *

Διὰ νὰ ἀποτραποῦν εἰς προαναφερθέντες κίνδυνοι ἀνώτερον στέλεχος τῆς διοικήσεως πρέπει νὰ εὐρίσκειται εἰς μόνιμον ἐπαφὴν μετὰ τοῦ γραφείου πληροφοριῶν καὶ νὰ ἀσχολῆται τόσο μετὰ τοὺς τρόπους βελτιώσεως τῆς λειτουργίας του ὅσον καὶ μετὰ τὸν προγραμματισμὸν τῆς δραστηριότητός του.

Ὡς πρὸς τὴν λειτουργίαν, ἐκεῖνο τὸ ὁποῖον πρέπει νὰ προσεχθῇ ἰδιαιτέρως εἶναι ἡ βελτίωσις τῆς ἐπικοινωνίας μετὰ τοῦ γραφείου πληροφοριῶν καὶ τῶν τμημάτων ἢ τῶν στελεχῶν, τὰ ὁποῖα τοῦτο καλεῖται νὰ ἐξυπηρετήσῃ. Καλὸς τρόπος ἐπικοινωνίας εἶναι ἡ κριτικὴ καὶ ἡ θαυματολογία τῶν ὑπηρεσιῶν τῶν γραφείων πληροφοριῶν ἀπὸ ὄλους ὄσους ζητοῦν τὴν συνδρομὴν του καὶ ἡ σχετικὴ συζήτησις μετὰ τοῦ διευθύνοντος καὶ τῶν στελεχῶν τοῦ γραφείου.

Ἡ ὑπαρξίς καλοῦ γραφείου πληροφοριῶν, τὸ ὁποῖον θὰ εἶναι εἰς θέσιν νὰ πληροφορήσῃ τὴν διοίκησιν ἐντὸς λογικοῦ χρόνου π.χ. διὰ τὰς δυνατότητας τοποθετήσεως δεδομένου προϊόντος εἰς δεδομένην ἀγοράν, διὰ τὰ νέα προϊόντα, τὰ ὁποῖα τυχὸν ἐτοιμάζει ὁμοειδῆς ἐπιχειρήσεις, διὰ τὰς δυνατότητας προμηθείας, τὰς τιμὰς καὶ τὰ πλεονεκτήματα μιᾶς ὑποκαταστάτου πρώτης ὕλης ἢ ἐνὸς μηχανήματος, ἐξασφαλίζει ἀπειρα συναγωνιστικὰ πλεονεκτήματα εἰς τὴν ἐπιχείρησιν, τῆς ἐπιτρέπει νὰ ἀναπροσαρμόζεται αὕτη τρεχόντως πρὸς τὰς μεταβαλλομένας συνθήκας τῆς ἀγορᾶς καὶ τὴν ὑποδοσθῆ εἰς μεγάλα ἄλλα πρὸς τὰ ἔμπρός. Τὸ ἰδεῶδες θὰ ἦτο ὁ διευθύνων τοῦ γραφείου πληροφοριῶν νὰ ἀποτελῆ μέλος τοῦ διοικητικοῦ συμβουλίου τῆς ἐπιχειρήσεως, ἢ τουλάχιστον νὰ μετέχῃ εἰς ὅλας τὰς σημαντικὰς ἀποφάσεις της. Κανεὶς στρατηγὸς δὲν καθορίζει τὴν στρατηγικὴν τοῦ ἀνευ τῆς παρουσίας καὶ τῆς ἐνεργοῦ συμπαραστάσεως τοῦ ἐπὶ τῶν πληροφοριῶν ἀξιωματικοῦ του. Ἀλλὰ τοῦτο σπανίως συμβαίνει εἰς τὰς ἐπιχειρήσεις, τὸν δὲ ἀξιωματικὸν πληροφοριῶν ὑποκαθιστοῦν εἰς τὰ καθήκοντά του τὰ μέλη τοῦ διοικητι-

κοῦ συμβουλίου καὶ τὰ ἀνώτερα στελέχη, ἕκαστον εἰς τὸν τομέα του, πρᾶγμα τὸ ὁποῖον ἀποκλείει συχνὰ τὸν συντονισμόν καὶ ὀδηγεῖ εἰς ἀπωλείας πολυτίμων πληροφοριῶν.

Ταῦτα ἐν ὀλίγοις περὶ τῆς ὀργανώσεως τῆς ὑπηρεσίας πληροφοριῶν εἰς τὴν ἐπιχείρησιν. Παράλληλως, λίαν σημαντικὸν πρόβλημα εἶναι ἡ ἐκλογή τῶν καταλλήλων προσώπων καὶ ἰδιαιτέρως τοῦ διευθύνοντος τὸ γραφεῖον πληροφοριῶν. Ὁ τελευταῖος οὗτος πρέπει νὰ εἶναι ὠλοκληρωμένος ἐπιχειρηματίας. Ἐνῶ εἰς τὴν σύγχρονον ἐπιχείρησιν προωθεῖται εἰς ὅσον μεγαλύτερον βαθμὸν ἡ ἐξειδίκευσις, ὁ ὑπεύθυνος διὰ τὰς πληροφορίας πρέπει νὰ ἔχη πείραν σχεδὸν τοῦ παντός, ἀπὸ τῆς τεχνικῆς τῆς οἰκονομικῆς προγνώσεως καὶ τοῦ προγραμματισμοῦ μέχρι τοῦ μάρκετινγκ, τῆς ἐρεύνης τῆς ἀγορᾶς, τῆς λειτουργίας τοῦ ἐργοστασίου καὶ τῶν ἰδιομορφιῶν τῶν προϊόντων, τὰ ὁποῖα παράγει ἡ ἐπιχειρήσις καὶ ὁ κλάδος ὀλοκληρὸς εἰς τὸν ὁποῖον ἀνήκει ἡ ἐπιχειρήσις. Πρέπει ἐπίσης νὰ ἔχη γενικὴν μορφωσιν καὶ φαντασίαν καὶ κρίσιν διὰ νὰ συγκεντρώνη τὴν δραστηριότητα τῆς ὑπηρεσίας του ἐκεῖ ὅπου πρέπει καὶ διὰ νὰ εἶναι εἰς θέσιν νὰ ἀξιολογήσῃ τὰς πληροφορίας, τὰς ὁποίας συλλέγουν τὰ ὄργανά του.

* * *

Ἐπὶ τὸ φῶς τῶν ἀνωτέρω εἶναι σκόπιμον διὰ κάθε ἐπιχείρησιν νὰ διερωτᾶται κατὰ καιροῦς:

Ποῖαι μείζονες ἀποφάσεις ἐλήφθησαν εἰς δεδομένην περίοδον καὶ ποῖαι πληροφορίες θὰ ἐχρηάζοντο καὶ ὑπὸ ποῖαν μορφήν διὰ νὰ εἶναι αἱ ἀποφάσεις αὗται ἀποτελεσματικώτεραι καὶ καλύτεραι;

Ποῖαι μείζονες ἀποφάσεις θὰ πρέπει νὰ ληφθοῦν εἰς δεδομένην περίοδον καὶ ποῖαι πληροφορίες θὰ χρειαθοῦν πρὸς τοῦτο καὶ ὑπὸ ποῖαν μορφήν;

Καὶ ἀκόμη ἡ ἐπιχειρήσις πρέπει νὰ θέτῃ τὰ ἀκόλουθα ἐρωτήματα:

Εἶναι ἐπαρκεῖς αἱ ὑπηρεσίαι πληροφοριῶν τῆς ἐπιχειρήσεως διὰ τὰς προβλεπομένας ἀνάγκας τῆς; Εἶναι καλὴ ἡ ὀργάνωσις καὶ καθοδήγησις των; Θὰ ἦτο καλὸν διὰ τὴν ἐπιχείρησιν νὰ ἀναδιοργανώσῃ τὰς πηγὰς ἐκ τῶν ὁποίων συγκεντρώνει τὰς πληροφορίας, θὰ εἶναι ἀπαραίτητοι διὰ τὰς ἀποφάσεις τῆς καὶ ἐὰν ναί, θὰ ἦτο προτιμότερον νὰ ἰδρῶσῃ ἰδιαιτέραν ὑπηρεσίαν πληροφοριῶν;

Ὅποτε, φυσικὰ, θὰ ἀνακύψουν ζητήματα ὀργανώσεως, καθορισμοῦ ἀποστολῶν καὶ πρὸ παντός, ἐκλογῆς τῶν καταλλήλων προσώπων μὲ τὰ ἀπαραίτητα προσιδιάζοντα προσόντα.