

OPERACIONALIZACIJA ORGANIZACIJSKIH SUSTAVA

U praksi uvođenje organizacijskog rješenja stvara podosta teškoća, a često ga je i nemoguće provesti. Autor stoga razmatra teoretsku osnovu i praktično rješenje operacionalizacije organizacijskog sustava.

Dokumentacija; operacionalizacija organizacijskih sustava; organizacijski sustav; organizacijska struktura; teorija kontigentnosti.

1. UVOD

Za rješavanje organizacijskih zadataka s obzirom na njihovu kompleksnost poznato je više načina koji se u suvremenoj organizacijskoj literaturi i praksi najčešće označuju kao linearni i ciklički uređeni modeli (Kapustić, 1989), a u posljednje vrijeme i promjena radne situacije grupnim treningom (Becker i Stotzel, 1985). U svakom od tih načina postoji faza aplikacije, primjene ili uvođenja organizacijskog rješenja. Ta faza stvara podosta teškoća, a često ju je i nemoguće provesti. Čini mi se stoga da bi trebalo ukazati na teoretsku osnovu i neka praktična rješenja operacionalizacije organizacijskih sustava.

2. TEORETSKA OSNOVA OPERACIONALIZACIJE ORGANIZACIJSKIH SUSTAVA

U svakoj realnoj organizaciji uvijek postoji veći ili manji broj slabih mjesta. U njihovu otklanjanju danas se koristi sustavni pristup, što znači da se realna organizacija promatra kao otvoren, kompleksan, dinamički i organski sustav koji je povezan s okolinom. Pri tom valja imati na umu da realna organizacija nije isto što i njen sustav. Svaka realna organizacija ima mnogobrojna i različita obilježja i za svako od njih, zavisno o zadatku, može se uvesti sustav kao određena apstrakcija kojom se obuhvaća samo ono što se zna ili što je potrebno znati o organizaciji radi njezina proučavanja. Iako je sustav

neodvojiv od svoje realne organizacije kao što je neodvojiv i model od svoga sustava, on je ipak samo njezin apstraktni analogon prema kojemu je realna organizacija daleko složenija.

Suština sustava je neka informacijska struktura koja je izražena na nekom jeziku ili skupu jezika, kao što su brojevi, matematičke jednadžbe, rečenice ili neki drugi (Matković, 1973, str. 107; Todić, 1983). Jednu realnu organizaciju moguće je promatrati s više stajališta pa prema tome uvoditi i više sustava (npr. sustav upravljanja, informacijski sustav, tehnički sustav, sustav radnika, sustav kontrole i druge). Postavljajući tako konceptijsku osnovicu za funkcioniranje organizacije i za otklanjanje njenih slabih mjesta, teorija sustava suviše je apstraktna da bi osigurala rješavanje određenih organizacijskih zadataka za realnu razinu ili barem blizu tog nivoa.

Zbog nedostataka teorije sustava u angloameričkoj organizacijskoj znanosti stvorena je teorija kontigentnosti i na njenoj osnovi situacijski pristup u rješavanju organizacijskih zadataka. Teorija kontigentnosti nastoji raščlaniti i spoznati odnose među dijelovima organizacije zavisno o konkretnoj situaciji radi poduzimanja određenih praktičnih organizacijskih mjera (Hicks i Gullett, 1976, str. 557). Situacijski pristup polazi od teorije sustava i osniva se na teoriji kontigentnosti. To je nov način razmišljanja u rješavanju organizacijskih zadataka prema kojem se odbacuju univerzalni principi koji odgovaraju svim situacijama i uvažavaju uvjeti određene organizacije (Fieten, 1980; Petkovićeva, 1984). U tom je smislu već dosad značajne teoretske i empirijske priloge dalo nekoliko istraživačkih grupa, kao što su one oko Puga na Sveučilištu Aston, Birmingham u Velikoj Britaniji oko Blaua i Heydebranda na Sveučilištu u Chicagu u Sjedinjenim Američkim Državama, ali i više pojedinaca ne samo na engleskom nego i na govornom području drugih jezika (Frese, 1980).

Unatoč rezultatima do kojih je došla suvremena organizacijska znanost, organizacijska rješenja i dalje nastaju kao analogoni realnih situacija pa prema tome na određenom apstraktnom nivou, doduše nešto bližem realnosti nego što je to bio slučaj ranije. Stoga i dalje treba tražiti odgovore na pitanja o mogućnostima njihove brze i uspješne operacionalizacije.

3. PRAKTIČNO RJEŠAVANJE OPERACIONALIZACIJE ORGANIZACIJSKIH SUSTAVA

Organizacijska je metodika dugo vremena težište stavljala na izučavanje onih faza postupka u kojima se razvijaju varijante organizacijskih rješenja. O njihovoj primjeni razmišljalo se tek kasnije. Danas se, međutim, primjena organizacijskog rješenja planira već tijekom razvijanja sustava. U tom se smislu pažnja usmjerava i na organizacijsku dokumentaciju kao značajno operacionalizacijsko sredstvo.

Suvremena dokumentacija već razvijenih sustava još uvijek se pretežno realizira u obliku organizacijskih priručnika. Zavisno o grupi ciljeva, to mogu biti:

- priručnik posluživanja,
- organizacijski priručnik i
- sistemski priručnik.

Priručnik posluživanja obuhvaća sva ona uputstva i objašnjenja koja su relevantna za rukovanje. Za operacionalizaciju npr. sustava elektroničke obrade podataka on može sadržavati:

- opis hardverske konfiguracije,
- opis zauzetosti funkcijskih tipki tastature,
- opis upravljanja dijaloškim tokom,
- opis izlaza i
- opis ekranskih (maskirnih) slika.

Prilikom konstruiranja određenog priručnika posluživanja navedeni se opisi mogu rasporediti u sadržaj na slijedeći način:

- 1 Uvod
- 2 Unos podataka i iniciranje njihove obrade
 - 2.1. Struktura teminalske tastature
 - 2.2. Priprema i završetak rada sa sustavom
 - 2.3. Radni procesi
- 3 Prilozi

Organizacijski priručnik obuhvaća upute za korisnike sustava. U operacionalizaciji informacijskih sustava to su najčešće:

- plan toka podataka,
- raspored funkcija,
- opis konfiguracije,
- opis izlaza,
- grubi plan toka programa,
- lista javljanja grešaka,
- opis programa,
- smjernice za testiranje i
- zaštita podataka.

Oblikuje li se sadržaj određenog organizacijskog priručnika, tad on može imati slijedeći oblik:

- 1 Uvod
- 2 Organizacijska izgradnja
 - 2.1. Hardverska struktura (opis konfiguracije)
 - 2.2. Softverska struktura (opis programa, grubi plan toka programa)
 - 2.3. Kadrovska struktura (raspored funkcija, opis radnih mjesta)
- 3 Organizacijski tok (plan tokova podataka, odnosno dokumenata kao njihovih nosilaca, organizacijski propis o zaštiti podataka)
- 4 Prilozi (opis izlaznih lista, smjernice za testiranja, pregled naredbi i drugo).

Sistemska priručnik sadrži dokumentaciju koja je bitna za posluživanje (ispravljanje grešaka, promjene, usklađivanje). To je naročito slijedeće:

- opis funkcija,
- opis strukture tokova i algoritama,
- opis strukture kontrole toka,
- opis strukture podataka/datoteka/baza podataka,
- potrebna programska sredstva,
- zahtjevi za osiguranje i zaštitu podataka,
- programske liste,
- test-slučajevi,
- grubi plan toka programa,
- opis programa,
- programska spojna mjesta za ostale dijelove sustava,
- lista aktiviranja funkcija,
- upravljanje dijaloškim tokom.

Danas se dokumentacijom još uvijek upravlja ručno. Ručno upravljanje, međutim, sve više ustupa mjesto strojnom upravljanju pomoću centralnih banki podataka. Također već postoje i odgovarajući softverski proizvodi za strojno generiranje dokumenata.

4 ZAKLJUČAK

Svako organizacijsko rješenje samo je analogno realnoj situaciji i nalazi se na određenom apstraktnom nivou. Za njegovu operacionalizaciju potrebno je stoga dobro planirati postupke i sredstva. U tome značajnu ulogu igra dokumentacija. Za razvijene sisteme ona se još uvijek pretežno realizira u obliku priručnika. Ručno upravljanje dokumentima danas sve više ustupa mjesto strojnom upravljanju pomoću centralnih banki podataka.

LITERATURA:

1. Becker, Horst i Berthold Stotzel (1985): Veränderung der Arbeitssituation durch Teamarbeit u: Zeitschrift Führung + Organisation broj 2, str. 92-98.
2. Curth, Michael (1987): Dokumentation u: Lexikon der Wirtschaftsinformatik, Berlin, Heidelberg, New York, London, Paris, Tokyo (Springer-Verlag)
3. Fieten, Robert (1980): Organisationslehre II (englischsprachige) u: Handwörterbuch der Organisation, str. 1602-1619 (2. potpuno novo izdanje) Stuttgart (Poeschel)
4. Frese, Erich (1980): Grundlagen der Organisation, Wiesbaden (Gabler)
5. Hicks, Herberg G. i C.Ray Gullett (1976): The Management of organizations (3.izdanje) New York (McGraw-Hill Book Company)
6. Kapustić, Slavko (1989): Metodika organizacijskog projektiranja (2. izdanje) Samobor (Zagreb)
7. Marković, Mirko (1973): Kibernetika i sistemi (II prošireno i popravljeno izdanje) Cetinje (Obod)
8. Petković, Mirjana (1984): Suvremena teorija organizacije - situacioni pristup i njegove karakteristike u: Organizaciji i kadrovima, broj 1, str. 3-11, Beograd, Kranj (Institut "Goša" - "Organomatik", Beograd i Visoka škola za organizaciju dela, Kranj)

Priljeno: 1990-06-12

*Kapustić S. Die Operationalisation der Organisationssysteme***ZUSAMMENFASSUNG**

Jede organisatorische Lösung ist nur analog zu der realen Situation und befindet sich auf einem bestimmten abstrakten Niveau. Deswegen ist für seine Operationalisation notwendig, die Verfahren und die Mittel gut zu planen. Dabei spielt die Dokumentation eine bedeutende Rolle. Für die entwickelten Systeme wird sie überwiegend in Form von Handbüchern realisiert. Die manuelle Verwaltung von Dokumenten weicht heute immer mehr von der maschinellen Verwaltung mit Hilfe von zentralen Datenbanksystemen ab.

(Prijevod: Vesna Šimunić)