

ULOGA DRUŠTVENOG SISTEMA INFORMIRANJA KOD INFORMACIJSKOG KOMPLEKSA PODUZEĆA

U radu se govori o ulozi i značenju okruženja poduzeća kao okolici sistema i tretira njezino značenje kod projektiranja informacijskog kompleksa poduzeća. Ovdje se ukazuje na podjelu informacija na unutarnje iz poslovnog sistema poduzeća i vanjske iz okolice poduzeća kao sistema, što proizlazi iz ovakvog ugla promatranja informacijskog kompleksa poduzeća. Zatim se analiziraju razlike između unutarnjih i vanjskih informacija kao i njihovi međusobni odnosi kod projektiranja informacijskog kompleksa poduzeća s obzirom na donošenje odluka na stratejskoj, taktičkoj i operativnoj razini poduzeća. Ujedno se obuhvaća informacijski profil primatelja informacija, informacijske potrebe i komunikacijski kanali kao komponente informacijskih odnosa u poduzeću.

Informacijski kompleks poduzeća; društveni sistem informiranja; okolina poduzeća kao sistem; informacijski profil; stratejska razina; taktička razina; operativna razina.

Informacijski kompleks poduzeća obuhvaća informacijske odnose poduzeća u samom poduzeću kao sistemu i okruženju u kojem se poduzeće nalazi kao okolici sistema. Iz ovako definiranog informacijskog kompleksa poduzeća proizlazi odgovarajuća potreba za organiziranjem informacijskih odnosa, koji garantiraju potrebnu koheziju u djelovanju poduzeća i potrebno jedinstvo odlučivanja sa svojim karakterističnim obilježjima koja obuhvaćaju jedinstveni lanac odlučivanja, kvalitetu odlučivanja te jednoobraznost i ekspeditivnost odlučivanja.

Kod razmišljanja u ovom krugu problema posebno će se analizirati organizacija informacijskih odnosa u okruženju poduzeća kao okolici sistema poduzeća i njegova povezanost s organiziranim informacijskim sistemom okolice u vidu društvenog sistema informiranja iz kojeg dolaze potrebni informacijski impulsi odlučivanja na stratejskoj razini poduzeća i preko nje donošenje odgovarajućih odluka u jedinstvenom lancu odlučivanja preko taktičke razine do operativne razine i svakoga pojedinačnog izvršitelja.

1. OKOLICA PODUZEĆA KAO SISTEM

Ako se promatra okolica poduzeća kao sistem, vidjet će se da nije cjelokupna okolica poduzeća relevantna za ostvarenje zadataka poduzeća i zbog toga se za taj relevantni dio ostatka uvriježio naziv okolica zadatka. Prema tome, okolica zadatka

svakoga pojedinog poduzeća obuhvaćala bi sve elemente okolice o kojima bi poduzeće bilo ovisno na taj način da bi se odgovarajuće odluke, koje se odnose na unutarnju problematiku poduzeća, donosile pod utjecajem tih elemenata.

Bitne odrednice ograničavanja okolice poduzeća predstavlja djelovanje poduzeća. Ovo područje obuhvaća primarne zadatke radi kojih je poduzeće osnovano, tako da to područje obuhvaća određene vrste ulaza u proizvodni proces, kao i odgovarajuće izlaze u obliku gotovih proizvoda ili usluga. Na taj su način odmah isključena irelevantna područja.

Nadalje svaka organizacijska jedinica u okviru poduzeća ima svoju vlastitu okolicu, tako da se, slično razdiobi poduzeća na podsisteme ili niže sisteme, može govoriti i o nižim okolicama sistema koje se međusobno mogu ispreplitati u velikoj mjeri. Pri tom treba voditi računa da okolicu zadatka pojedinih organizacijskih jedinica u okviru poduzeća mogu predstavljati i druge organizacijske jedinice.

Poduzeće dolazi u kontakte s veoma mnogo vrsta elemenata iz svoje okolice. To su druga poduzeća, samoupravne interesne zajednice, društveno-političke zajednice i druge društvene organizacije.

S druge strane okolica poduzeća obuhvaća odnose s određenim kupcima, dobavljačima, bankama, Službom društvenog knjigovodstva, osiguravajućim organizacijama, sindikatom, komorama, tiskom, organizacijskim biroima, zavodima za istraživanje tržišta, razvojnim institucijama i sl.

Svako se poduzeće, prema tome, nalazi u nerazrješivu spletu najrazličitijih ovisnosti. Tu postoji širok dijapazon mogućnosti razmjene s okolicom kao sistemom, pa se može govoriti o mreži uzajamne ovisnosti. Elementi okolice postavljaju odgovarajuća ograničenja odlukama koje se donose u poduzeću, tako da je ono u određenoj ovisnosti upravo o tim odlukama. Dobavljači mogu obustaviti svoje isporuke, banke odbiti davanje kredita, zakonodavac može donijeti nove propise, dok s druge strane poduzeće može naći povoljnije dobavljače, dobiti povoljnije kredite od drugih banaka ili zakonska ograničenja prevaliti na nekog drugog.

Poduzeće se, dakle, nalazi u stalnoj međuovisnosti o ovim ili sličnim elementima okolice. Pri tom je u pravilu zadatak informacijskog sistema poduzeća da svom sistemu informiranja i odlučivanja isporuči odgovarajuće i problemski orijentirane informacije o unutarnjem stanju i vanjskoj okolini poduzeća kao sistema.

2. ZNAČENJE OKOLICE PODUZEĆA KAO SISTEMA KOD PROJEKTIRANJA INFORMACIJSKOG SISTEMA PODUZEĆA

Veoma važnu komponentu organiziranog pristupa okolini određenog poduzeća kao sistema predstavlja društveni sistem informiranja kao institucionalizirani dio društvene nadgradnje koji s jedne strane ima za cilj da primateljima informacija u

upravljačkim strukturama poduzeća osigura potrebne informacije za donošenje relevantnih odluka, a s druge strane da prima informacije o njihovu izvršenju.

Tu nas u prvom redu u relacijama upravljanja i poslovođenja interesiraju ulazi informacija iz društvenog sistema informiranja, kojima određeni ciljevi i kriteriji dolaze preko strategijske razine u sistem informiranja i odlučivanja kao upravljačke veličine.

Ovdje se može govoriti o društveno-ekonomskim, socijalnim, političkim i znanstveno-tehničkim ciljevima poduzeća. Društveno-ekonomski ciljevi su u prvom redu povezani s razvojem cjelokupne ekonomike i društveno-ekonomskog sistema, a nalaze se u prvom planu interesa poduzeća, tako da predstavljaju pretpostavke za mnoge veoma važne akcije. Socijalnim ciljevima konkretiziraju se materijalne i duhovne potrebe društve iz kojih proizlaze i odgovarajući interesi i zadaci poduzeća u razvoju kulture, obrazovanja, zdravstva i mnogih drugih područja. Društveno-ekonomski, socijalni i drugi zadaci društva odlučujućim dijelom konkretiziraju se političkim ciljevima koji određuju smjernice razvoja kroz određeno razdoblje obuhvaćajući i konkretnu situaciju poduzeća. Isto vrijedi i za znanstveno-tehničke ciljeve koji se pojavljuju kao odlučujući faktor u društvenoj proizvodnji i razvoju odgovarajućih procesa. Ovi se ciljevi nadalje razlikuju prema odgovarajućim razinama, tako da poduzeće može doći do spoznaje o svom položaju u cjelokupnom kompleksu višeslojevite društvene akcije. Ovdje se može ići od teritorijalnih ili granskih razina do razina organizacijskih jedinica, pogona ili pojedinačnog radnog čovjeka. Pri tom ciljevi niže razine predstavljaju sredstva za ostvarenje ciljeva više razine.

Osim ovih ulaza informacija, koje predstavljaju okosnicu funkcioniranja poduzeća, postoji čitav niz različitih informacija, različitog karaktera i različitog značenja koje ulaze u poduzeće i stvaraju odgovarajuće parametre za osiguranje egzistencije poduzeća kao sistema.

S druge strane, na strategijskoj i taktičkoj razini sistema informiranja i odlučivanja poduzeća ostvaruje se povezivanje izlaza iz poduzeća s društvenim sistemom informiranja s kojim poduzeće kao sistem ima mnogobrojne veze. Najvažnije informacije idu u različita područja društvenog sistema informiranja u kojima se između ostalog ostvaruje društvena kontrola nad radom i djelovanjem poduzeća. Naime, sva poduzeća moraju u skladu s društveno-ekonomskim odnosima polagati društvu račune o korištenju društvenih sredstava, i na taj način se dobiva ogromna masa veoma značajnih informacija na temelju kojih se mogu poduzeti određene mjere na globalnom planu.

3. ZNAČAJKE POVEZANOSTI INFORMACIJSKOG SISTEMA PODUZEĆA I OKOLICE PODUZEĆA KAO SISTEMA

Da bi se utvrdile značajke povezanosti informacijskog kompleksa poduzeća i društvenog sistema informiranja kao organizirane okolice sistema poduzeća, potrebno je ustanoviti na koji način dolazi do njihova povezivanja i u čemu se nalaze

teškoće i problematika tog povezivanja. U vezi s tim posebno će se razmotriti podjela informacija na unutarnje i vanjske i analizirati odnos između njih s obzirom na razine zadataka poduzeća, kao i komponente i zadaci projektiranja informacijskog kompleksa poduzeća.

3.1. Podjela informacija na unutarnje i vanjske

Prema svom izvoru u funkciji odnosa poduzeća kao sistema i njegove okolice informacije se mogu podijeliti na unutarnje i vanjske. Unutarnje se informacije dobivaju obradom podataka iz vlastitog poslovnog sistema, dok se vanjske dobivaju iz okolice poduzeća kao sistema.

Poduzeće predstavlja kompleks različitih procesa u kojima se ostvaruju zadaci poslovnih funkcija. Kod promatranja poslovnih procesa kao izvora unutarnjih informacija treba imati na umu da ljudi, strojevi i uređaji predstavljaju aktivne elemente sistema, s tim da odgovarajući primatelji informacija trebaju aktivirati određene postupke i držati ih u toku. Pojedini poslovni procesi postaju izvorima unutarnjih informacija ako podaci o tim procesima mogu dati relevantnim primateljima informacija potrebne problemski usmjerene informacije o toku i rezultatima svakoga pojedinačnog procesa. Pri tom se mogu pojaviti mnogostruki utjecaji koji moraju biti obuhvaćeni da bi se na različitim razinama zadataka mogle donijeti odgovarajuće odluke ili da bi se vidjelo da li su donesene odluke postigle željeni učinak s obzirom na postavljene ciljeve ili nove probleme.

Vanjske se informacije, međutim, pojavljuju u obliku poslovne korespondencije, službenih glasila, stručnih knjiga i časopisa, prospekata i kataloga, narudžbi, računa, ponuda, statističkih biltena i sl. One dolaze iz okolice poduzeća kao sistema, i to prvenstveno iz odgovarajućih segmenata društvenog sistema informiranja i obuhvaćaju cijeli niz najrazličitijih informacija koje se odnose na različite interese poduzeća. Da bi se dobio određen zadovoljavajući pregled nad njima, potrebno ih je zbog njihove različitosti i mnogostruke povezanosti sistematizirati na odgovarajući način. Pri tom bi njihova podjela mogla proizlaziti iz odgovora na kompleks pitanja: kojoj svrsi u sistemu informiranja i odlučivanja služe njihovi izvori, da li su izravno povezani s društveno-ekonomskim ciljevima i procesima ili nisu i sl.

Tu bi se prema množini i značenju u prvom redu mogle obuhvatiti informacije iz globalnoga društveno-političkog sistema, informacije saveznih, republičkih, pokrajinskih i lokalnih organa, informacije o odgovarajućim propisima, informacije iz makroekonomskog procesa zajedno s informacijama o tržištu, poslovnim partnerima, konkurenciji i sl., informacije znanstvenih institucija, informacije o zbivanjima u struci koje se pojavljuju u stručnom tisku, časopisima, biltenima, godišnjacima i sl.

Razlike između unutarnjih i vanjskih informacija mogu se promatrati s organizacijskog, informatičkog i troškovnog gledišta.

S organizacijskog gledišta unutarne se informacije, zahvaljujući homogenom sastavu podataka i redovitosti njihove isporuke, mogu lako obuhvatiti u odgovarajući homogeni informacijski sustav, koji je pogodan, zbog masovnosti obrada i dobre strukturiranosti podataka, za kompjutorsku obradu.

Kod vanjskih informacija, koje se dobivaju od različitih sudionika društvenog sistema informiranja, pojavljuje se, međutim, problem, heterogenosti sastava informacija i neredovitosti njihove isporuke. To povlači za sobom potrebu organiziranja posebnog informacijskog sistema koji je zbog loše strukturiranosti nepogodan za kompjutorsku obradu. Zbog toga će često biti ekonomičnije da se ove informacije memoriraju na konvencionalnim sredstvima uredske tehnike nego u kompjutorskim datotekama i bazama podataka. S druge strane za vanjske je informacije karakteristično da se dobivaju gotove i na taj način većim dijelom ulaze izravno u sistem informiranja i odlučivanja poduzeća bez ikakve daljnje obrade osim arhiviranja, npr. INDOK centri velikih organizacija.

S informatičkog gledišta važno je da se unutarnjim informacijama osigurava tekuće funkcioniranje poduzeća na operativnoj razini, i tu se ne javljaju vanjske informacije. Međutim, što se ide više prema strategijskoj razini, sve su potrebnije vanjske informacije, a rad na višim taktičkim razinama i strategijskoj razini uopće se ne može zamisliti bez njih, i to prvenstveno iz određenih segmenata društvenog sistema informiranja. Na ovim se razinama unutarne informacije mogu pojaviti samo u najzgušnutijem obliku, i to najčešće u obliku pokazatelja.

S gledišta troškova vanjske se informacije većim dijelom dobivaju besplatno, dok se manjim dijelom naplaćuju. Pri tom je dovoljno samo pogledati informacije, koje se svakodnevno dobivaju poštom, obično u obliku normalne poslovne korespondencije, ili masu informacija, koja se nalazi u statističkim godišnjacima ili biltenima, obrađenu prema najrazličitijim kriterijima, i koje se odmah mogu koristiti u sistemu informiranja i odlučivanja poduzeća.

Nasuprot tome za obradu unutarnjih informacija treba organizirati Elektronički računski centar s odgovarajućim računalom, kompleksnim sistemom programa, odgovarajućom organizacijom i posebno izobraženim profesionalnim kadrovima, pa prema tome i određenim, često veoma visokim troškovima.

3.2. Analiza odnosa između unutarnjih i vanjskih informacija s obzirom na razine upravljanja i poslovođenja

Izgleda da još uvijek dominira organizacijska koncepcija prema kojoj se može doći do informacija upravljanja i poslovođenja jednostavnim kumuliranjem podataka operativne razine, s tim da stupnjevi kumuliranja moraju biti brojniji, što je razina viša. To posebno vrijedi za kompjutorske informacijske sisteme.

Tako, na primjer, radnik u neposrednoj proizvodnji treba odgovarajuće informacije u obliku radne dokumentacije koja mu govori što, kako, gdje, čime i u kojem vremenu

treba da uradi. Rukovoditelji viših razina prema toj shemi trebaju kumulirane unutarnje informacije. Ove se dobivaju kumuliranjem podataka operativne razine prema odgovarajućim stupnjevima kumuliranja. Poslovođa, na primjer, treba zbrojene podatke o učinku radnika svoje jedinice u toku dana, tjedna ili mjeseca, a rukovoditelji pogona o učinku svih radnika pogona za ista razdoblja.

Međutim, pokazalo se da se ovakva idealizirana shema može ostvariti tek u ograničenim razmjerima, jer rukovoditelji osim kumuliranih unutarnjih informacija s operativne razine trebaju i odgovarajuće vanjske informacije iz okolice poduzeća kao sistema. Ove se sa svoje strane ne mogu uključiti u kompjutorske obrade iz ekonomskih razloga jer su loše strukturirane, tako da se ili ne mogu interpolirati u postojeći sistem programa ili se to ne bi moglo ekonomski opravdati. Naime, rukovoditelj pogona trebat će i određene informacije o propisima koji se odnose na proizvodnju pogona, informacije o razvoju tehnologije, o znanstvenim metodama organizacije, higijensko-tehničkoj zaštiti i sl.

Što je rukovoditelj na višoj razini u strukturi poduzeća, trebat će sve manje informacija iz vlastitog poslovnog sistema, a sve više informacija iz okolice poduzeća kao sistema. Naime, informacije obrađene na vlastitom kompjutoru u snažnim tokovima napajaju operativnu razinu i niže taktičke razine, dok idući prema višim razinama poslovođenja, a posebno strategijskoj razini upravljanja, postaju sve slabije. Drugim riječima, pretežna većina informacija koje se obrađuju na kompjutorima temelje se na unutarnjim informacijama operativne razine koje su orijentirane prema prošlosti ili u najboljem slučaju sadašnjosti i odnose se na konkretno djelovanje primatelja informacija na operativnoj razini.

Organi upravljanja, međutim, od unutarnjih informacija u pravilu će trebati samo najkoncentriranije informacije pretežno u obliku pokazatelja, dok su im itekako potrebne vanjske informacije koje im govore o tendencijama i kretanjima na tržištu, trendovima razvoja ili mogućim prognozama. Objedinjavanje vanjskih i unutarnjih informacija, kao i uključivanje informacija različitih vremenskih razdoblja u izračunavanje potrebnih elemenata za strategijsko planiranje, izgleda da se skoro uvijek obavlja ručnim postupcima obrade informacija, kako bi se na temelju njih mogao trasirati put u budućnost. Naime, ni najskuplji kompjutorski programi ne mogu predvidjeti što će se dogoditi u budućnosti na temelju jednostavnih kumuliranja unutarnjih podataka.

4. KOMPONENTE ORGANIZACIJE INFORMACIJSKIH ODNOSA U PODUZEĆU

Pretpostavke procesa odlučivanja počivaju najvećim dijelom na dobivenim informacijama i sposobnosti primatelja informacija - nosilaca odlučivanja - da ih upotrijebe. Iz toga proizlazi i odgovarajući pristup koji ide za identifikiranjem primatelja informacija, kao i kanala kojima se dostavljaju potrebne informacije. U vezi s ovim posebno će se analizirati informacijski profil i tipiziranje primatelja informacija, njihove informacijske potrebe i komunikacijski kanali.

4.1. Informacijski profil i tipiziranje primatelja informacija

Informacijske se potrebe mogu definirati ovisno o primateljima informacija koji su poznati i mogu se točno utvrditi položajem, nadležnostima, odgovornostima, čak i imenom u okviru određenog područja zadataka. Primatelj informacija je prema tome u pravilu fizička osoba, koja aktivno, izravno ili neizravno sudjeluje u nekom radnom postupku u skladu s nadležnostima i odgovornostima svog područja zadataka i stoga bi morala biti na odgovarajući način o njemu informirana.

Ako analiziramo primatelja informacija, vidjet ćemo da on raspolaže određenim informacijskim fondom koji ovisi o njegovim osobnim karakteristikama. Naime, primatelj informacija predstavlja mnogostruku ličnost koja se ne ograničava samo na izvršavanje naloga i propisanih dužnosti koje obavlja na svom radnom mjestu. On je otac, član obitelji, stručnjak, društveno-politički radnik, fotoamater, član nogometnog kluba, i prema tome ima odgovarajuće informacijske potrebe koje pokriva izvan informacijskog kompleksa poduzeća. On čita novine, sluša radio, gleda televiziju, dolazi u kontakte sa svojim kolegama, pretpostavljenima i suradnicima, što sve utječe na oblikovanje njegova informacijskog profila. Ovdje treba posebno podvući činjenicu da informacijski profil pojedinog primatelja informacija u velikoj mjeri ovisi o stupnju organiziranosti i razini informiranja svakoga pojedinog poduzeća, kao i o izgrađenosti samoupravnih odnosa u koje ulazi primatelj informacija na različitim razinama samoupravne strukture.

S druge strane, mora se napomenuti da se samo bitni elementi određenog problema mogu formalizirati i unijeti u odgovarajuće propise, naloge, upute, pravilnike i sl., tako da je u mnogim informacijama ili uputama prešutno sadržan i određen pretpostavljeni informacijski profil svakoga pojedinog primatelja informacija s odgovarajućim pretpostavljenim fondom znanja.

To znači da već iz razine zadatka, nadležnosti i odgovornosti pojedinih primatelja informacija proizlazi stvaranje određenih skupina primatelja informacija koje imaju jednake ili slične informacijske potrebe. Osobe s jednakim ili sličnim informacijskim potrebama, prema tome, predstavljaju poseban tip primatelja informacija za koji se mogu formirati informacijske potrebe koje se mogu racionalno obrađivati i u uvjetima masovne obrade informacija.

Cjelokupni se problem tipiziranja primatelja informacija može skoncentrirati na pitanje, da li se individualne potrebe pojedinih primatelja informacija mogu svesti u okvire određene identičnosti informacijskih potreba. Na taj se način određen broj primatelja informacija može svesti na daleko manji broj skupina primatelja informacija koji imaju potrebe za zajedničkim tipom informacija. Teškoće tipiziranja primatelja informacija nalaze se u određivanju dimenzija informacija i faktora koji na njih utječu, i to predstavlja predmet iskustvenog istraživanja kojim se nastoji obuhvatiti složenost ovih faktora.

4.2. Informatičke potrebe primatelja informacija

Racionalno oblikovanje određenoga informacijskog kompleksa bitno ovisi o tome kakve se informacije mogu i moraju obuhvatiti dotičnim kompleksom. Prema tome, informacijske potrebe predstavljaju skup informacija, nužnih u određenom trenutku i prikazanih u obliku pogodnom za korištenje kod pripremanja, provođenja i kontrole izvršenja zadataka pojedinih primatelja informacija. One se u pravilu javljaju u trenutku koji prethodi donošenju odluka, kada je nužno eliminirati, umanjiti ili ograničiti neizvjesnost i nesigurnost konkretnih situacija odlučivanja.

Informacijske potrebe mogu biti subjektivne ili objektivne. Subjektivne se potrebe temelje na informacijskom profilu primatelja informacija i ovise o njegovoj osobi, dok se kod objektivnih potreba radi o istraživanju informacija koje se mogu objektivno dodijeliti određenome radnom zadatku ili problemu da bi se došlo do njegova rješenja neovisno o osobi primatelja informacija koji se njime bavi.

Ove informacijske potrebe proizlaze iz zadataka pripremanja alternativa za donošenje odluka na razini upravljanja ili na višim razinama poslovođenja, kao i iz potrebe za kontrolom postignutih rezultata na nižim razinama poslovođenja. Određivanje informacijskih potreba ne predstavlja samo jedan od najvažnijih već i jedan od najsloženijih informacijskih zadataka i to je jedan kontinuirani proces. Informatičke se potrebe mogu tokom procesa odlučivanja mijenjati, međutim, to ne znači da se cjelokupne informacijske potrebe stalno mijenjaju u istoj mjeri. Naime, postoje određene informacijske potrebe koje su relativno stalne s obzirom na sadržaj, vrijeme ispostavljanja i količinu, tako da se mogu lako ustanoviti. To su, na primjer, kontrolne informacije o postupcima u toku, informacije o postupcima koji se često ponavljaju ili koji su određeni stalnim planovima i sl. One su obično periodične, njihovo prikupljanje, pohranjivanje ili obrade su lake i jednostavne te se mogu čvrsto organizirati kroz određeno duže vrijeme. Međutim, informacijske potrebe, koje se odnose na pripremanje budućih postupaka, u pravilu su podvrgnute stalnim promjenama i zbog toga ih je teško odrediti.

Kvaliteta definiranja informacijskih potreba bitno utječe na rješavanje zadataka, a time izravno i na kvalitetu upravljanja i poslovođenja. Često su informacije prema svom sadržaju, izražajnosti, rokovima ili obliku premalo usmjerene prema zadacima primatelja informacija. Često se nema pregleda o tome tko treba kakve informacije i prema tome kakve informacije treba dobiti. Nosilac odlučivanja bilo koje razine ne smije dobiti sve moguće informacije, nego upravo one koje su mu potrebne za rješavanje njegovih zadataka. Naime, često su informacije koje se odnose na dugoročne i strategijske probleme u pravilu veoma škrte, dok su u isto vrijeme nosioci odlučivanja na tim razinama zatrpani informacijama koje se odnose na operativnu razinu.

4.3. Komunikacijski kanali

Informacijski tokovi sadržavaju u sebi prenošenje informacija određenim kanalima, u određenom obliku i unaprijed predviđenom vremenu. Za informacijske je tokove karakteristično da se kreću od mjesta obrade informacija prema primateljima informacija na strategijskoj razini, dok se nalozi ili upute kreću od ovih preko primatelja informacija taktičke razine prema operativnoj razini. S operativne razine kasnije podaci o postignutim rezultatima vraćaju se na obradu, da bi se u obliku kontrolnih informacija opet dostavile primateljima informacija na strategijskoj razini, čime se zatvara krug informacijskih tokova.

Pri tom kao pošiljalci i primatelji informacija mogu nastupiti u svome dvojakom vidu s jedne strane članovi kolektiva kao samoupravljači, a s druge kao rukovoditelji različitih razina ili radnici u neposrednoj proizvodnji. U ovom spletu komunikacijskih odnosa treba racionalno riješiti problem komunikacijskih kanala, tako da se s jedne strane minimizira teret komuniciranja i da se s druge poveća propusna moć komunikacijskih kanala.

Informacijske potrebe, prema tome, predstavljaju osnovicu za organiziranje informacijskih tokova. Težište njihova organiziranja nalazi se u oblikovanju komunikacijskih kanala, čija se baza nalazi u funkcionalnim vezama među informacijskim partnerima, s tim da im informacije mogu teći formalnim ili neformalnim kanalima ili njihovim kombinacijama.

Formalni komunikacijski kanali označeni su u organizacijskim shemama i opisima radnih mjesta. Za njih je karakteristično da su jednostavni i pregledni te se mogu veoma lako kontrolirati. Međutim, često postaju neracionalni jer svojim dugim i višestruko prekinutim putovima uvjetuju smetnje i zakašnjenja na vezama.

Neformalni komunikacijski kanali dostavljaju informacije nadležnim primateljima informacija brzo i nefiltrirano putem svojih kratkih kanala koji obilaze sve primatelje informacija koji se nalaze između njih i nadležnih primatelja informacija. Međutim, kod njih nije uvijek osigurano svrhovito pripremanje informacija. Pri tom mogu nastati opasnosti, naročito za mimoidene nosioce odlučivanja, ako se radi o zadržanim informacijama koje su važne za obavljanje njihovih funkcija. Zbog toga se neformalni kanali uglavnom primjenjuju u horizontalnim informacijskim odnosima.

Međutim, informacije se nikada ne prenose isključivo formalnim ili neformalnim kanalima, već uvijek određenim kombinacijama ovisno o konkretnim organizacijskim uvjetima. Kod važnih informacija temeljitost ima prednost pred hitnošću i zbog toga ih moraju dobiti svi zainteresirani primatelji informacija.

Ovo se može najracionalnije ostvariti formalnim kanalima, osobito ako se radi o velikom broju primatelja. Ako ne smije doći ni do kakva zastoja u vremenu, informacije se daju izravno nadležnim primateljima, pri čemu se daje prednost brzini,

a naročito značajne informacije prenose se neformalnim kanalima, s tim da se istovremeno ili naknadno šalju i formalnim kanalima.

5. ZADACI PROJEKTIRANJA INFORMACIJSKOG KOMPLEKSA U PODUZEĆU I NJIHOVA POVEZANOST S DRUŠTVENIM SISTEMOM INFORMIRANJA

S obzirom na značenje i ulogu društvenog sistema informiranja, koje je sve veće što se ide od operativne razine prema strategijskoj, kao i na problematiku projektiranja informacijskog sistema, posebno će se obraditi povezanost razina i zadataka poduzeća s društvenim sistemom informiranja kao organiziranom okolicom poduzeća kao sistema. U tom će se kontekstu posebno razmotriti zadaci strategijske, taktičke i operativne razine.

5.1. Zadaci strategijske razine i potreban splet (mix) informacija

Za strategijsku je razinu karakteristično da se na njoj pojavljuju nestrukturirani problemi i zadaci kod kojih su informacijske potrebe potpuno nedefinirane, jer od samog početka nema nikakvog znanja o glavnim komponentama budućeg razvoja određenog problema ili zadatka.

Organi upravljanja za svoje potrebe trebaju veoma koncentrirane unutarnje informacije. Međutim, na tom su području itekako važni priključci unutarnjih informacija na informacije koje dolaze iz različitih razina društvenog sistema informiranja. Tu se ne može zamisliti pripremanje određenih materijala za donošenje odluka o važnim potezima za poduzeće bez odgovarajućih informacija o trendovima koji se javljaju u tržišnim oscilacijama, o mišljenjima komora, samoupravnih interesnih zajednica, banaka, Službe društvenog knjigovodstva i sl.

Za strategijsko planiranje i političke odluke mogu se koristiti jedino informacije iz odgovarajućih područja društvenog sistema informiranja. Naime, odluke upravljanja uvijek se odnose na buduće situacije i zbog toga su potrebne informacije o novim temama koje se odnose na tehnologiju budućnosti, razvoj znanosti, promjene situacija na tržištu, promjene zakonskih propisa itd., a to se ne može zamijeniti nikakvim agregiranjem unutarnjih informacija putem najkompliciranijih kompjutorskih programa i najskuplje tehnologije. Organi upravljanja će upravo u odgovarajućim impulsima koje dobivaju iz društvenog sistema informiranja najbolje vidjeti kakvo mjesto zauzima i kakvo bi mjesto trebalo zauzimati njihovo poduzeće u gospodarstvu, grani, regiji, komuni itd. i prema tome korigirati i usmjeriti svoja nastojanja i postaviti odgovarajuće ciljeve.

Naime, informacije iz društvenog sistema informiranja predstavljaju veoma važan ulaz u poduzeće kao sistem, jer su one pretpostavke za donošenje odluka na najvišim razinama organizacije, na razinama upravljanja, gdje se prihvaćenim odlukama o

ciljevima planiraju i trasiraju putovi kojima će krenuti poduzeće sa svim svojim ljudskim i materijalnim potencijalima, a tu ne bi smjelo biti nikakvih propusta ni promašaja.

5.2. Zadaci taktičke razine i potreban splet (mix) informacija

Na taktičkoj razini gdje se određuju načini izvršenja i organizacijski postupci mjerodavni za operativnu razinu radi se o loše strukturiranim problemima i zadacima iz kojih proizlaze odgovarajuće informacijske potrebe za odnosima koji se mogu s jedne strane obuhvatiti i kvantitativno formalizirati ili s druge strane popuniti vlastitim iskustvom ili znanjem, odnosno potražiti druge izvore.

Organi poslovođenja svih razina trebaju od informacija iz vlastitoga poslovnog sistema zgusnute informacije u obliku relativnih brojeva ili pokazatelja da bi im izražajna snaga bila što veća. Međutim, koncentrirane, apstraktne informacije treba protumačiti i često su takve informacije slične skrivačici u kojoj svatko može vidjeti upravo ono što želi. Zbog toga je potrebno, naročito višim razinama poslovođenja, osigurati i vanjske informacije iz okolice poduzeća kao sistema. To su u prvom redu informacije iz društvenog sistema informiranja pomoću kojih primatelji informacija na taktičkim razinama mogu popuniti mnogobrojne praznine koje se javljaju u njihovim informacijskim potrebama.

Rukovoditelj prodaje, proizvodnje ili nabave dobit će na primjer, odgovarajuće agregirane informacije iz područja svoje nadležnosti. Međutim, te unutarnje informacije promatrane u ogledalu informacija dobivenih iz granskih, komorskih ili statističkih pregleda, biltena, izvještaja ili almanaha mogu nakon upoređivanja s njima izgledati sasvim drugačije. Mnoge bi akcije koje se misli poduzeti u ostvarenju zadataka dobivenih od strane organa upravljanja možda bile drugačije postavljene ili provedene da se poseglo za odgovarajućim informacijama koje postoje izvan poduzeća i njegove situacije. Izgleda da se nikada ne može dovoljno naglasiti upravo ova veza koja postoji između odgovarajućih razina poslovođenja i odgovarajućih razina određenih nosilaca društvenog sistema informiranja.

5.3. Zadaci operativne razine i potreban splet (mix) informacija

Na operativnoj se razini osigurava tekuće funkcioniranje poduzeća i tu se radi o standardnim i dobro strukturiranim problemima i zadacima, koji se rješavaju u sistemu informiranja i odlučivanja prema dugoročnim i prokušanim organizacijskim pravilima ili matematičkim metodama koje sačinjavaju osnovicu utvrđivanja informacijskih potreba.

Kod tekućeg funkcioniranja poduzeća težište leži na informacijama koje se odnose na odgovarajuća područja poduzeća obuhvaćajući pojedinačne zadatke kojima se povezuju sadašnje aktivnosti s neposrednim budućim konkretnim djelovanjem. Tu se obuhvaćaju, na primjer, podaci o nazivu artikla, nazivu kupaca, strojevima,

vozilima ili materijalima, dok su s obzirom na vremensku dimenziju uvijek kratkoročnog karaktera obuhvaćajući dane ili tjedne, pri čemu se pored vrijednosti u pravilu pojavljuju i količine ili sati u apsolutnim brojevima obrađeni na detaljan i precizan način. Tu su izdatnice, primke, otpremnice, radni listovi, predatnice, kartoteke ili datoteke robnog knjigovodstva. Ovdje se radi o prikupljanju, pohranjivanju, obradi ili prenošenju podataka i pri tom je u biti potpuno svejedno, da li se radi o ručnim obradama ili kompjutorskim obradama podržanim odgovarajućom organizacijom baze podataka.

Ogromna masa obrađenih podataka temelji se na unutarnjim događajima i predstavlja specifične informacije koje se odnose na konkretno izvršavanje zadataka u sadašnjosti ili neposrednoj prošlosti. Na ovoj se razini ne obavljaju izravni kontakti s društvenim sistemom informiranja kao organiziranom okolicom poduzeća kao sistemom. Međutim, odgovarajuće informacije društvenog sistema informiranja, filtrirane i prerađene na višim razinama, ugrađene su u cjelokupni mehanizam operativne razine i pulsiraju zajedno s njom u tekućem i nesmetanom funkcioniranju organizacije, jer su ušle u sistem na strategijskoj razini i preko nje određenim instrumentarijem u odgovarajuća područja konkretnog djelovanja svih izvršitelja.

6. ZAKLJUČAK

Iz iznesenog se nameće zaključak da se prilikom organizacije informacijskih odnosa u poduzeću mora voditi računa o svrsi informacije, a ona se nalazi u tome da primatelju informacija omogućiti donošenje kvalitetne odluke. Kvalitetna se odluka, međutim, može donijeti samo na temelju kvalitetne problemski orijentirane informacije, koja mora omogućiti primatelju informacija da cjelovito uoči problem u određenoj situaciji odlučivanja.

A to je moguće jedino u slučaju ako se primatelju informacija osigura potreban relevantni splet unutarnjih i vanjskih informacija ovisno o razini njegova zadatka u okviru određene organizacije i njegova određenoga pretpostavljenog informacijskog profila.

LITERATURA

- Abramović, Ivan: Problematika kompjutorskih sistema informacija (u knjizi Abramović, Ivan: Tehnička sredstva i organizacija uredskog poslovanja, str. 272-283) Informator, Zagreb 1978;
- Abramović, Ivan: Problematika identificiranja, strukturiranja i tipiziranja primatelja informacija kao preduvjet funkcioniranja informacijskog sistema, list Informator, br. 3017/5.2.83 str 11-12;
- Abramović, Ivan: Primatelj informacija kao faktor projektiranja informacijskog sistema, Zbornik radova "Organizacija i informatika", FOI, Varaždin 1984, str. 382-392;

Abramović, Ivan: Dimenzije strukture informacija, list Informator br. 3027/12.3.83, str. 9-10;

Abramović, Ivan: Koncept izgradnje sistema informiranja i odlučivanja u organizaciji udruženog rada, Zbornik radova br. 12, FOI Varaždin 1988, str. 3-11.

Primljeno: 1989-09-20

Abramović I. Part of Social System of Informing and Informatic Complex of Enterprise

Summary

In this work is mentioned the part and the meaning surrounding of enterprise as neighbour system and is treated its meaning at projecting of informatic complex enterprise. Here is shown division of information on the inside from the business system enterprise and outside from the neighbour enterprise as system, which comes out from such a standpoint of observing information complex enterprise. Then the differences are analysed between inside and outside information as well as their mutual relations at projecting informatic complex enterprise with regard on deciding on strategic, tactic and operative level of enterprise. It's also covered informatic profile of information acceptor, informatic needs and communicative canals as the components of informatic relations in the enterprise.