

Тема 4. Комунікативні відносини в організаціях

Визначення поняття інформаційного потоку. Класифікація інформаційних потоків. Структура інформаційно-технологічного простору системи інформаційного забезпечення організації.

4.1. Визначення поняття інформаційного потоку

Інформаційні потоки - це сукупність повідомлень, які циркулюють у системі і є необхідними для здійснення процесів управління. Інформаційний потік характеризується джерелом виникнення; напрямком; періодичністю; ступенем сталості; структурою, обсягом і щільністю; видом носія інформації; інформаційною ємністю окремих повідомлень; ступенем використання.

4.2. Класифікація інформаційних потоків

Важливою основою для класифікації є джерело інформації. Джерелом може виступати як об'єкт, відображенням якого є інформація, так і суб'єкт, що створює й поширює її.

Інформаційні потоки можуть також розрізнятися залежно від: напрямку руху; якісного змісту; якісних характеристик.

Корисність інформації визначається внутрішніми й зовнішніми користувачами, які пред'являють до її якості такі вимоги: відповідність і своєчасність інформації; вірогідність інформації; порівнянність інформації, що досягається використанням стандартів термінів, одиниць виміру, методики обробки даних; доступність і зрозумілість інформації; конфіденційність інформації.

Серед найважливіших видів джерел інформації для підприємства можна виділити: джерела усередині самої організації; інші організації; опубліковані джерела; інформаційна індустрія.

4.3. Структура інформаційно-технологічного простору системи інформаційного забезпечення організації

Організаційний інформаційно-технологічний простір організації - це система, що складається з декількох контурів (рисунок 4.1).

На вході забезпечується: захист від несанкціонованого доступу до внутрішньої інформації системи; сумісність із зовнішнім середовищем; вибірка інформації; розподіл інформації внутрішніми каналами.

На виході забезпечується: блокування несанкціонованого виходу інформації із системи; сумісність із зовнішнім середовищем; можливість

передачі інформації заданими каналами.

У загальному виді структура інформаційних процесів на підприємстві складається з таких підсистем: первинне інформаційне середовище (інформаційне поле); вхідний інформаційний фільтр; подання інформації усередині системи; формування вторинного інформаційного середовища. аналіз реакції користувача. Реакція користувача - це критерій якості інформаційної діяльності.

Управління всіма видами інформаційних ресурсів, використовуваних у діяльності організації, вимагає рішення таких задач: управління обробкою й рухом інформації; управління використанням інформації. Розрізняють чотири види інформаційних потоків в організації (таблиця 4.1).

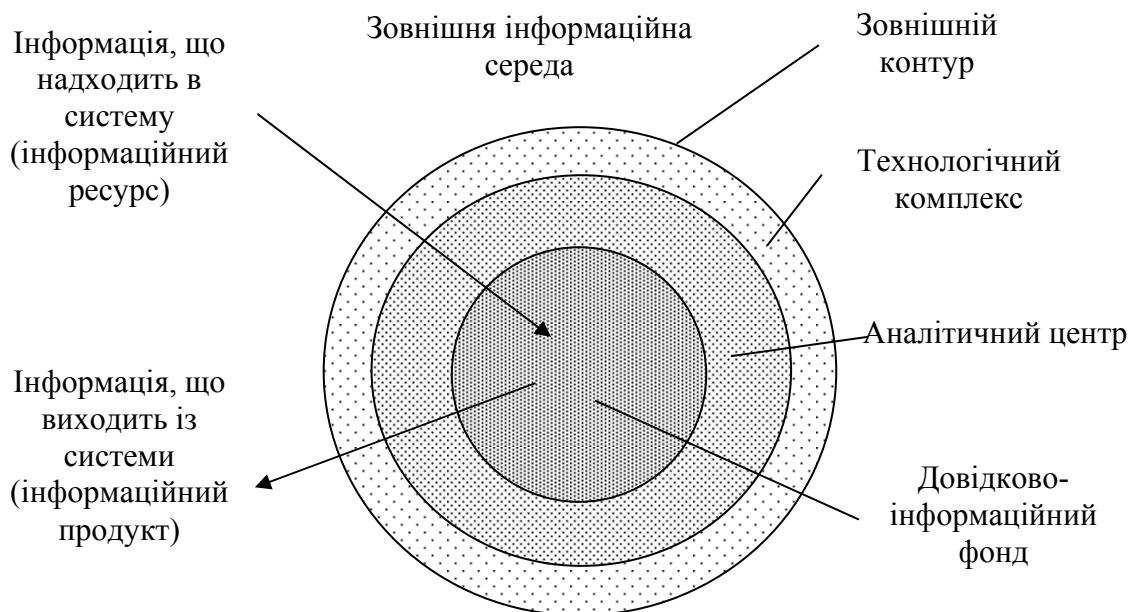


Рисунок 4.2. Інформаційно-технологічний простір системи інформаційного забезпечення організації.

Таблиця 4.1 - Види інформаційних потоків в організації і їх зміст

№ п/п	Вид інформаційного потоку	Зміст
1	Обмін між організацією й зовнішнім середовищем	маркетинг, реклама, зв'язки із громадськістю
2	Міжрівневий обмін інформацією в організації	<ul style="list-style-type: none"> • спадні потоки інформації, якими повідомляють підлеглим про поточні завдання, конкретні доручення, зміну пріоритетів і ін.; • висхідні потоки інформації - звіти про виконання завдань, пропозиції по вдосконаленню технології й ін., за допомогою яких керівництво інформують про поточні й можливі проблеми, можливі варіанти рішень.
3	Горизонтальний обмін інформацією	<ul style="list-style-type: none"> • наради керівників суміжних підрозділів, задіяних у виконанні загальних завдань; • наради керівників підрозділів, які мають схожі виробничі завдання;

		<ul style="list-style-type: none">• робота в границях робочих груп (управління проектом).
4	Неформальний обмін інформацією	<ul style="list-style-type: none">• обговорення виробничих питань під час неформальних зустрічей (під час обідньої перерви, святкових заходів і ін.);• слухи, основною причиною яких є дефіцит офіційної інформації.