



اطلاعات

INFORMIOLOGY

چکیده

با گذشت زمان به اهمیت اطلاعات در سازمان‌ها افزوده می‌شود. اکنون اطلاعات به عنوان بخشی از یک سازمان درآمده است. بررسی چگونگی عملکرد اطلاعات در قالب تحلیل ساختار اطلاعاتی سازمان‌ها می‌تواند به اعتلای درک مفهومی در این زمینه کمک کند. مقاله حاضر، بر آن است که ساختار سازمان‌ها را مرور کرده و اطلاعات را به عنوان بستر و روابط اطلاعاتی سازمان‌ها مورد بررسی قرار دهد. جریان اطلاعات در سازمان‌ها بحثی است که در ادامه مقاله با تکیه بر مدل‌های اطلاعاتی سازمان‌ها و منابع اطلاعاتی درون سازمانی و برون سازمانی مورد بررسی قرار دهد و ساختار نظری اطلاعات سازمانی را ارائه نماید. همچنین به نحوه بهره‌برداری مدیران سازمان‌ها و افراد دست‌اندرکار در شناسایی و مدل‌سازی جریان اطلاعاتی و ویژگی‌های این افراد نیز پرداخته شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات
پرتمال جامع علوم انسانی

کلیدواژه‌ها: ساختار اطلاعاتی، سازمان، جریان اطلاعات، منابع اطلاعاتی.

تحلیل ساختار اطلاعاتی سازمان‌ها

محمد حسن زاده

تحلیل ساختار اطلاعاتی سازمان‌ها

محمد حسن زاده^۱

مقدمه

از زمانی که بشر تمدن را پایه‌گذاری کرد تقسیم کار آغاز شد و نهادهای اجتماعی شکل گرفت و سازمان‌ها به عنوان بخشی از جوامع بشری درآمدند. با گذشت زمان، به ویژه در عصر صنعتی، سازمان‌های اجتماعی اهمیت فوق‌العاده‌ای یافتند. چنانچه بر عملکرد سازمان‌ها دقیق شویم، این واقعیت رخ می‌نماید که همه سازمان‌های اجتماعی به گردآوری، پردازش، و ارائه اطلاعات می‌پردازند. حتی در مورد شرکت‌های تولیدی نیز این واقعیت صادق است. همه سازمان‌ها اطلاعات مربوط به نیازهای جامعه را گردآوری می‌کنند، رویه‌های مناسب را شکل می‌دهند، و در نهایت پاسخ‌گوی مراجعان سازمانی خود هستند. شرکت‌های تولیدی نیز با گردآوری و شناخت نیازهای مصرف‌کنندگان بالقوه، تولیدات خود را شکل می‌دهند که می‌تواند به عنوان پاسخ به نیازهای آنان در قالب محصول تولیدی به مشتریان عرضه گردد. با توجه به وابستگی سازمان‌ها به گردآوری، پردازش، و اشاعه اطلاعات، جریان‌های چند سویه اطلاعات در سازمان‌ها شکل می‌گیرد. سازمان‌ها با توجه به موقعیت خود و منابع اطلاعاتی گوناگون، ساختارهای ویژه‌ای را شکل می‌دهند تا بتوانند جریان اطلاعات سازمان را شناسایی و نسبت به بهینه‌سازی آن اقدام نمایند.

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه
تربیت مدرس
hasanzadeh@modares.ac.in

انگاره‌سازی ساختار اطلاعاتی و جریان اطلاعات سازمان‌ها به عنوان چالش جدی در پیش‌روی مدیران و دست‌اندرکاران قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، مدیران سازمان‌های کنونی علاوه بر مدیریت ساختار اداری مرسوم بایستی مدیریت ساختار اطلاعاتی را نیز بر عهده گیرند که نسبت به ساختار اداری بسیار ناپایدار، در حال تغییر، و متنوع‌تر به نظر می‌رسد. در این مقاله ابتدا ساختار سازمان‌ها مرور شده و اطلاعات به عنوان بستر و رابط سازمان‌ها بررسی گردیده است. هم‌چنین جریان اطلاعات با تکیه بر اطلاعات درون سازمانی و برون سازمانی مورد بررسی قرار گرفته و مدل‌های آن به بحث گذاشته شده است.

ساختار سازمان‌ها

کلیه سازمان‌ها، صرف‌نظر از دولتی یا خصوصی، از سه جزء اصلی تشکیل یافته‌اند:

۱. کارکنان

۲. قوانین و مقررات

۳. ابزارها و فن‌آوری‌ها

کارکنان به عنوان جزء انسانی یک سازمان در سه سطح مدیریت، اجرایی، و پشتیبانی فعالیت می‌کنند. سطح مدیریت، امور مدیریتی را انجام می‌دهد که گویلیگ (۱۹۳۷) مراحل هفت‌گانه‌ای را برای آن تعریف کرده است. این مراحل عبارتند از: برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، کارگزینی، هدایت، کنترل و هماهنگی، گزارش‌دهی و بودجه‌بندی. در طول این مراحل، مدیر یک سازمان جهت‌گیری‌ها، رسالت‌ها، چشم‌اندازها، و اهداف سازمان را مشخص می‌کند و بر اجرای برنامه‌های مورد نظر نظارت دارد. مدیران نیز براساس اختیارات و وظایفی که دارند به مدیران سطح بالا، میانی، و پایین یا سرپرستان تقسیم‌بندی می‌شوند. کارکنان اجرایی آنهایی هستند که اجرای برنامه‌های سازمان و عمل به تصمیمات گرفته شده بر عهده آنهاست. می‌توان گفت که این قشر، نقطه تماس سازمان با مشتریان و ارباب‌رجوع هستند. این افراد کمتر در کارهای مدیریتی و تصمیم‌گیری‌های سازمانی دخالت دارند و معمولاً وظایف تعیین‌شده‌ای دارند که در چارچوب آن به فعالیت می‌پردازند. کارکنان پشتیبانی افرادی هستند که سازمان را در اجرای وظایف خود پشتیبانی می‌کنند. در برخی سازمان‌ها کارهای پشتیبانی را به شرکت‌های بیرون از سازمان واگذار می‌کنند. کارهایی چون تعمیرات، نظافت، تکثیر، برگزاری مراسم، پذیرایی، و مانند آن از جمله اموری هستند که کارکنان ستادی یا پشتیبانی

انجام می‌دهند. هر گروه از کارکنان (مدیریتی، اجرایی، و پشتیبانی) همان‌گونه که دارای وظایف و کارکردهای متفاوتی هستند به اطلاعات متفاوتی نیز نیاز دارند.

قوانین و مقررات به‌عنوان دومین جزء اصلی تشکیل‌دهنده ساختار سازمان‌ها بر دو نوع است: الف. قوانین و مقرراتی که از سوی دولت در مورد نحوه اداره و انجام امور سازمانی تصویب و ابلاغ می‌شود و حدود وظایف یک سازمان را مشخص می‌کند. در جوامعی که دولت علاوه بر نظارت، جزیی از اداره‌کننده سازمان‌ها به‌شمار می‌رود معمولاً دخالت بیشتری از سوی دولت اعمال می‌شود.

ب. قوانین و مقرراتی که روند انجام امور در سازمان‌ها و نحوه ارتباط و تعامل با ارباب‌رجوع و سازمان‌های هم‌سو و مرتبط را تعیین می‌کند. این‌گونه قوانین و مقررات معمولاً به‌صورت داخلی توسط شورای سیاست‌گذاری سازمان تهیه می‌شود. قوانین و مقررات در هر سازمان جدای از نقش نرم‌افزاری، دو نقش عمده اطلاعاتی دارند. نخست اینکه خود به‌عنوان اطلاعات، بایستی در اختیار تک‌تک افراد سازمان قرار گیرد؛ دوم اینکه برای تهیه و تدوین قوانین و مقررات به اطلاعات گسترده محیطی و درون سازمانی نیاز است. به عبارت دیگر، نتیجه تحلیل محیطی به منزله قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌ها درمی‌آید و چگونگی فعالیت افراد در داخل سازمان و تعامل سازمان در ارتباط با سازمان‌های دیگر را تبیین می‌نماید. قوانین و مقررات و دستورالعمل‌ها به منزله بازنمونی از نیازهای ارباب‌رجوع و چارچوبی برای عملکردهای کارکنان در راستای دستیابی به اهداف سازمان تلقی می‌گردند.

ابزارها و فن‌آوری‌ها به‌عنوان سومین جزء سازمان، در خدمت کارکنان قرار می‌گیرد تا وظایف محوله را انجام دهند. ابزارها از لوازم اداری و دفتری تا نظام‌های حسابداری و اطلاعاتی و منابع مورد استفاده در شرکت‌های تولیدی متغیر است. همه این امکانات و تجهیزات وسیله‌ای برای امور سازمانی است. فن‌آوری اطلاعات نیز به‌عنوان جزء لاینفک ملزومات اداری، تقریباً در بیشتر سازمان‌ها حضور دارد. ابزارها و فن‌آوری‌ها - به لحاظ اطلاعاتی - دو کارکرد عمده دارند: الف) خود به‌عنوان اطلاعات فیزیکی در طول زمان شکل گرفته و به‌عنوان تسهیل‌گر و تسریع‌کننده امور سازمانی درآمده‌اند؛ ب) استفاده از ابزارها و فن‌آوری‌های پیچیده (به‌ویژه فن‌آوری اطلاعات) در سازمان‌ها نیازمند اطلاعات تخصصی و حرفه‌ای است که کارکنان سازمان بایستی از طریق آموزش به آن دست یابند. به عبارت دیگر، بهره‌گیری کارآمد از فن‌آوری در ساختار سازمانی بدون کسب اطلاعات در مورد شیوه کار با آنها اگر غیرممکن هم نباشد مشکل است. با پیچیده‌تر شدن فن‌آوری‌ها

شیوه کار با آنها نیازمند اطلاعات تخصصی تر است که به آموزش حرفه‌ای نیاز دارد.

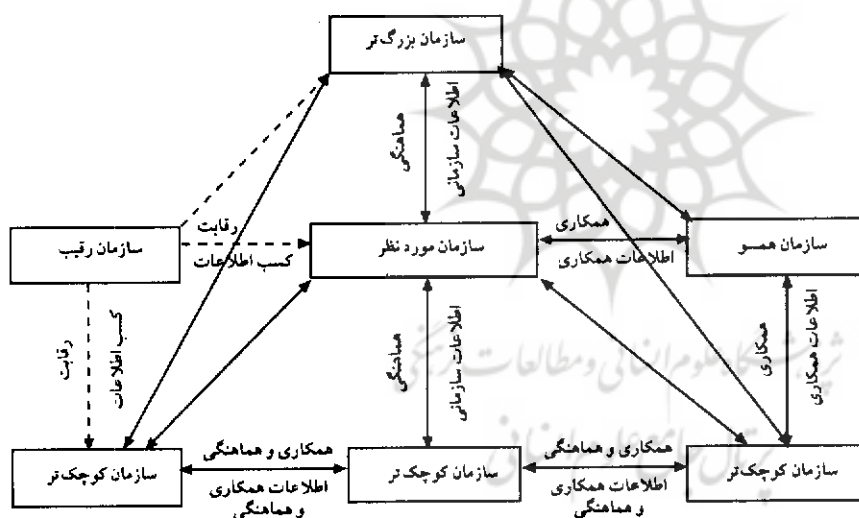
اطلاعات به عنوان بستر و میانجی

همان‌گونه که اشاره شد، همه اجزای یک سازمان براساس اطلاعات شکل می‌گیرد و با استفاده از اطلاعات تداوم می‌یابد. اطلاعات به عنوان یک میانجی این اجزاء را به یکدیگر مرتبط می‌سازد. هنگامی که در سازمانی کارگزینی انجام می‌شود با استفاده از مصاحبه، آزمون، و نظیر آن سعی می‌شود تا میزان اطلاعات و دانش شخص مورد نظر ارزیابی گردد. وقتی که یک قانون و یا مجموعه‌ای از مقررات برای انجام کاری معین تدوین می‌شود مسئولان ذیربط به گردآوری اطلاعات می‌پردازند و پس از تدوین و تصویب مقررات مذکور آن را به عنوان اطلاعات به کارکنان و عوامل اجرایی اعلام می‌نمایند. سازمان وقتی که از محیط بیرونی خود اطلاعات کسب می‌کند به وجود سازمان‌های هم‌سو یا رقیب پی می‌برد. پس از کسب این اطلاعات به برقراری اطلاعات برون سازمانی و یا برنامه‌ریزی برای رقابت می‌پردازد. همه این عوامل به صورت دو سویه با مفهوم اطلاعات ارتباط دارند. از یک سو خود، نوعی اطلاعات به‌شمار می‌روند؛ و از سوی دیگر، برای انجام آنها به اطلاعات نیاز است. مدیر یک سازمان وقتی مطلع می‌گردد که انجام برخی کارها برای کارکنان وقت‌گیر است جهت صرفه‌جویی در وقت، انجام بعضی از آنها را به شرکت‌های بیرون از سازمان می‌سپارد. برای انتخاب طرف قرارداد، تنظیم قراردادها، آگاهی از کیفیت در ارزیابی کار انجام شده و موارد دیگر به اطلاعات نیاز است. سرانجام مدیر سازمان برای ارزیابی عملکرد مجموعه خود به گردآوری اطلاعات از ارباب‌رجوع می‌پردازد. جلسات پرسش و پاسخ برگزار می‌کند تا بدین وسیله در مورد میزان موفقیت طرح و برنامه‌های خود اطلاعات کسب کند. برای گردآوری اطلاعات مختلف به منابع اطلاعاتی گوناگون نیاز است. به عبارت دیگر، منابع اطلاعاتی برای سازمان‌ها از تنوع قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. منابع اطلاعاتی سازمان‌ها به دو گروه عمده درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم می‌شوند. منابع اطلاعاتی درون سازمانی عبارتند از: افراد و اسناد و مدارک.

افرادی که در یک سازمان کار می‌کنند در طول فعالیت خود از یک سو، با روندهای کاری، روحیات همکاران، محیط سازمانی، و امکانات موجود آگاهی به دست می‌آورند؛ از سوی دیگر، در تعامل با ارباب‌رجوع و همکاران برون سازمانی خود اطلاعات کسب می‌کنند. در واقع، فرد فرد کارکنان و افراد حاضر در یک سازمان به عنوان منبع اطلاعاتی

تلقی می‌شوند که مدیریت سازمان می‌تواند جهت رسیدن به اهداف خود از آنها بهره‌برداری کند و زمینه انتقال و اشاعه اطلاعات فردی به افراد را مهیا سازد. از آنجا که اطلاعات فرد یا تجربیات وی درآمیخته است، دانش محسوب می‌شود. این دانش طبق مدلی که گونلاگس دو تیه (۲۰۰۳) ارائه کرده در یک سازمان پویا از طریق آموزش، تعاملات، و شیوه‌های دیگر می‌تواند به صورت ذهنی و عینی به سایر افراد منتقل گردد تا دانش سازمانی حاصل گردد. علاوه بر افراد، اسناد و مدارک نیز بخش اعظم اطلاعات یک سازمان را در خود جای می‌دهند. اسناد و مدارک در قالب دستورالعمل‌ها، مصوبه‌ها، قوانین و مقررات، قراردادهای چارچوب فعالیت یک سازمان را نشان می‌دهد. همچنین می‌تواند به صورت کتاب‌ها، مجلات، روزنامه‌ها، ثبت اختراعات و نظیر آنها در یک سازمان وجود داشته باشد. این منابع اطلاعاتی بیشتر مواقع توسط متخصصان اطلاع‌رسانی یک سازمان گزینش، گردآوری و اشاعه می‌شوند تا نیازهای عمومی و تخصصی اطلاعاتی کارکنان سازمان را برآورده سازند. اسناد و مدارک به هر شکل آن می‌تواند در قالب شبکه اطلاعاتی سازمان قابلیت ذخیره و بازیابی پیدا کند تا همه افراد سازمان بتوانند در موقع نیاز به آنها دسترسی داشته باشند. امروزه اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی نیز از جمله منابع اطلاعاتی برای سازمان‌ها مطرح شده است که اطلاعات قابل توجهی در اختیار افراد قرار می‌دهد. منابع اطلاعاتی برون سازمانی نیز در دو گروه عمده جای می‌گیرند: سازمان‌ها و مشتریان. سازمان‌ها به عنوان منابع اطلاعاتی می‌تواند سازمان‌های هم‌سو یا سازمان‌های رقیب باشند. رابطه هم‌سویی میان سازمان‌ها می‌تواند عمودی یا افقی باشد. رابطه یک سازمان با سازمان بزرگ‌تر یا مادر رابطه‌ای عمودی است. سازمان کوچک‌تر در طول برنامه‌های سازمان بزرگ‌تر به فعالیت می‌پردازد و برای انجام بهینه کارهای خود به اطلاعات در مورد برنامه‌های جاری، آینده و جهت‌گیری‌ها و راهبردهای سازمانی و چشم‌اندازهای کوتاه‌مدت و درازمدت سازمان مادر نیاز دارد. دستیابی به اطلاعات مذکور معمولاً از طریق انتشارات داخلی، شبکه‌های محلی، اینترنت، و جلسات توجیهی و نظیر آن میسر می‌گردد. رابطه هم‌سویی افقی میان سازمان‌ها زمانی برقرار می‌شود که چندین سازمان در یک حوزه مرتبط در جامعه مشغول فعالیت هستند و بخشی از فعالیت‌های آنها با یکدیگر سنخیت دارد. بنابراین، برای انجام بهینه وظایف سازمانی و تبادل افکار و تجربیات و دستاوردها وجود ارتباط میان این سازمان‌ها ضروری است. سازمان‌هایی که در حوزه بهداشت، و محیط زیست و امور بشردوستانه فعالیت می‌کنند نمونه خوبی برای این نوع رابطه محسوب

می‌گردد. علاوه بر سازمان‌های هم‌سو، سازمان‌هایی نیز وجود دارند که رقیب سازمان تلقی می‌شوند. برای کسب سود، دستیابی به منابع کمیاب، تغییر افکار عمومی با همدیگر رقابت می‌کنند. سازمان‌های اطلاعاتی و ضد اطلاعاتی نمونه‌ای از آنهاست. بازار اقتصاد و کسب‌وکار نیز شاهد وجود سازمان‌های رقیب فراوانی است که جهت دستیابی به سود بیشتر با یکدیگر به رقابت می‌پردازند. آنچه مهم است اینکه مدیر یک سازمان ناگزیر است در مورد سازمان‌های رقیب اطلاعات داشته باشد و در واقع، سازمان‌های رقیب به عنوان منبع اطلاعاتی تلقی می‌شود. چنانچه مدیر یک سازمان نتواند از وجود و نحوه فعالیت رقبای خود مطلع شود به زودی از دور رقابت حذف خواهد شد. سازمان‌های هم‌سو به عنوان منبع اطلاعاتی سازمان، از این جهت که به ارائه داوطلبانه و تبادل آزاد اطلاعات می‌پردازند با سازمان‌های رقیب، که معمولاً اطلاعات خود را ارائه نمی‌دهند، متفاوت هستند. مدیران سازمان‌ها در تعامل با هر کدام از این نوع سازمان‌ها، سیاست‌ها و راهبردهای متفاوتی را پیش می‌گیرند. تصویر ۱ نوع روابط اطلاعاتی میان سازمان‌ها را نشان می‌دهد.



تصویر ۱. روابط اطلاعاتی میان سازمان‌ها

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، سازمان‌ها به صورت افقی و عمودی با یکدیگر در ارتباط هستند. ولی معمولاً ارتباط با سازمان‌های رقیب دو سویه و آشکارا نیست، بلکه به صورت پنهانی و برای کسب اطلاعات است. بستر ارتباط در این نمودار، تعامل اطلاعاتی است. مشتریان، ارباب رجوع یا مصرف‌کنندگان از جمله منابعی هستند که سازمان می‌تواند از طریق

آنها به کسب اطلاعات بپردازد. از آنجایی که نهادهای اجتماعی و سازمان‌ها برای پاسخ‌گویی به نیاز مردمان آن جامعه ایجاد شده‌اند؛ لذا کسب اطلاعات در مورد سلاقی، رفتارها، نیازها، و خواسته‌های آنان از اهمیت بالایی برخوردار است. کسب اطلاعات از مشتریان در قالب نظرخواهی، تحقیق و شیوه‌های دیگر انجام می‌پذیرد. اکنون می‌توانیم بگوییم که منابع اطلاعاتی سازمان‌ها از تنوع گسترده‌ای برخوردار است و مدیر سازمان نمی‌تواند به مطالعه و بررسی همه آنها بپردازد؛ بلکه لازم است در هر سازمان، مرکزی وجود داشته باشد تا با شناسایی منابع و جریان‌ها اطلاعات لازم را گردآوری، سازمان‌دهی، و در میان افراد سازمان اشاعه نماید. در کشورهای پیشرفته، از اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ این مرکز به نام دفتر اطلاع‌رسانی^۱ شکل گرفته و سردفتر اطلاع‌رسانی^۲ مسئولیت اداره این مرکز را برعهده دارد. برای بررسی ساختار اطلاعاتی سازمان‌ها کسب آگاهی از منابع اطلاعاتی به تنهایی کافی نیست. مطالعه چگونگی جریان اطلاعات در میان افراد، گروه‌های سازمانی، و میان سازمان‌ها از اهمیت به‌سزایی برخوردار است (لاشین^۳، ۲۰۰۳). وو و همکاران^۴ (۲۰۰۳) نیز مطالعه جریان اطلاعات در سازمان‌ها را یکی از مسائل اساسی در راستای نوآوری و پیشرفت سازمانی ارزیابی کرده‌اند.

اطلاعات در درون و میان سازمان‌ها جریان پیدا می‌کند. در بررسی جریان درون سازمانی و برون سازمانی اطلاعات، نحوه انتقال اطلاعات از منابع اطلاعاتی سازمان‌ها به افراد سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد. همان‌گونه که پیش‌تر اشاره شد، منابع اطلاعاتی سازمان‌ها از تنوع گسترده‌ای برخوردار است. مدیر، کارمند، یا سایر کارکنان یک سازمان در حین انجام کار در معرض جریان‌های مختلف اطلاعاتی قرار دارند. اطلاعات حرفه‌ای، محیطی، رقابتی، بازخوردی، و مشتریان از این جمله‌اند. برای اینکه سازمانی بتواند به‌گونه‌ای کارآمد از اطلاعات مذکور در راستای دستیابی به اهداف خود استفاده نماید انگاره‌سازی و شکل‌دهی مدل اطلاعات سازمانی ضروری به نظر می‌رسد.

مدل اطلاعاتی سازمان

مدل اطلاعاتی سازمان چارچوبی است که در قالب آن نیازهای اطلاعاتی سازمان، فرایندهای گردآوری و به‌کارگیری اطلاعات، و هدف از به‌کارگیری اطلاعات در سازمان تجزیه و تحلیل می‌شود (چو^۵، ۱۹۹۱، ص ۳۲). به عبارت دیگر، مدل اطلاعاتی به این مسائل می‌پردازد:

1. Information Office
2. Chief Information Office
3. Loshin
4. Wu
5. Choo

۱. نیازهای اطلاعاتی سازمان چیست؟

۲. اعضای یک سازمان چگونه به گردآوری و پردازش اطلاعات می‌پردازند؟

۳. چه اهدافی موجب استفاده از اطلاعات در سازمان‌ها می‌گردد؟

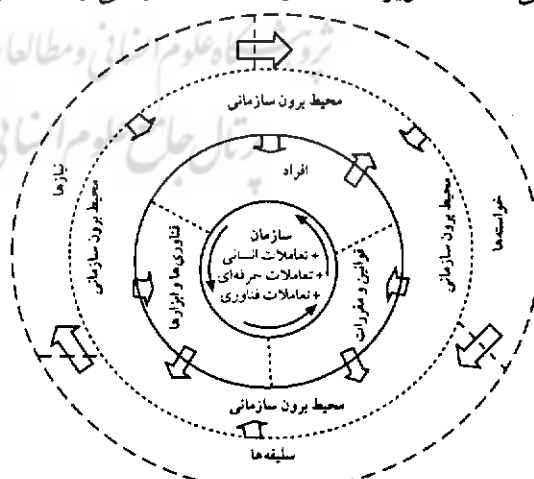
سیمون^۱ (۱۹۵۷، ص ۱۹۸) مدلی را ارائه داده است که در آن، سازمان به عنوان نظامی عقلایی و تصمیم‌گیرنده عمل می‌کند. سیرت و مارش^۲ (۱۹۶۳) با الهام از ایده سیمون، فرایند تصمیم‌گیری سازمانی را مورد توجه قرار داده‌اند تا طرز رفتار سازمان به عنوان یک نظام تصمیم‌گیرنده را بررسی کنند. آنها سازمان را به عنوان پیکره‌ای واحد متشکل از موجودیت‌ها، گروه‌ها، و تخصص‌های چندگانه به حساب می‌آورند که هر کدام با توجه به نیازهای خود با سایر گروه‌ها و موجودیت‌ها به تعامل می‌پردازند. در نتیجه این تعاملات آموزش سازمانی شکل می‌گیرد. گالبریث^۳ (۱۹۷۳) با تأسی به آثار سیمون، سیرت، و مارش نظریه‌ای را ارائه داده است. طبق نظریه وی سازمان برای کاهش عدم اطمینان به پردازش اطلاعات می‌پردازد. گالبریث معتقد است که ساختارهای سازمان بایستی طوری طراحی شود که قابلیت پردازش اطلاعات مورد نیاز را داشته باشد. دافت و لنگل^۴ (۱۹۸۴) مدل غنای اطلاعاتی را ارائه داده‌اند که کامل‌تر از مدل‌های قبلی به نظر می‌رسد. دافت و لنگل در واقع، به بسط و توسعه مدل گالبریث پرداخته و معتقدند که یک سازمان هنگام پردازش اطلاعات جهت هماهنگی داخلی بایستی هم اطلاعات کافی داشته باشد و هم ابهامات موجود را برطرف کند. زیرا بخش‌های مختلف یک سازمان در عین حال که به هم وابسته‌اند از تنوع و گوناگونی قابل ملاحظه‌ای نیز برخوردارند. هر بخش از سازمان دارای عملکرد، اهداف، زبان، و نگرش خاصی است. هم‌چنین رسانه اطلاعاتی مورد استفاده در سازمان‌ها براساس سطح توان انتقال اطلاعات میزان غنای اطلاعات پردازش شده را تعیین می‌کند. از نظر دافت و لنگل هفت سازوکار ساختاری سازمانی وجود دارد که از نظر کاهش ابهام و میزان انتقال اطلاعات جهت کاهش عدم اطمینان در تصمیم‌گیری‌ها متفاوت هستند. این سازوکارها عبارتند از: قوانین و مقررات، گزارش‌های تخصصی، مطالعات موردی، برنامه‌ریزی، تماس مستقیم، دیدارهای گروهی. به‌طور مثال، سازوکار قوانین و مقررات از حداقل غنا برخوردار است. صرفاً یک پاسخ مشخص برای یک موقعیت خاص ارائه می‌دهند و در کاهش ابهام نقش چندانی ایفا نمی‌کنند؛ اما سازوکار برنامه‌ریزی مهم‌ترین سازوکار برای کاهش عدم اطمینان و ابهامات به‌شمار می‌آید؛ زیرا ابهام را رفع و طرح‌های عملی و بازخوردهای حاصله موجب کاهش عدم اطمینان می‌گردد. تماس مستقیم و دیدارهای

1. Simon
2. Cyert & March
3. Galbraith
4. Daft & Lengel

گروهی از غنای اطلاعات خوبی برخوردار هستند؛ زیرا از طریق رسانه‌های اطلاعاتی قوی مانند دیدار رو در رو و ارتباطات شخصی بهره می‌گیرند. مدیران بایستی با توجه به موقعیت سازمانی از رسانه‌ها و سازوکارهای مناسب برای انتقال و دریافت اطلاعات استفاده نمایند. چو (۱۹۹۱) شش مسئله اساسی را به عنوان پیش‌شرط تدوین مدل اطلاعاتی سازمان تلقی می‌کند. این مسائل عبارتند از:

۱. نیاز سازمان به پردازش اطلاعات؛
۲. گردآوری اطلاعات از طریق سازمان‌ها؛
۳. رفتار پردازش اطلاعات از سوی اعضای سازمان؛
۴. ماهیت اطلاعات در سازمان‌ها؛
۵. کاربرد اطلاعات در سازمان‌ها؛
۶. به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات در پردازش اطلاعات سازمان‌ها.

همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد همه سازمان‌ها به عنوان اجزای تشکیل‌دهنده جامعه انسانی مداوم در حال دادوستد اطلاعات هستند. اطلاعات از منابع مختلف درون سازمان و برون سازمان اخذ شده، توسط افراد و نظام‌های اطلاعاتی سازمان پردازش، و وارد چرخه تصمیم‌گیری می‌شود. درنهایت، به عنوان پاسخ و در عین حال به عنوان محرک به اجزای فرعی درون سازمان و محیط بیرون از سازمان برگردانده می‌شود. رفع نیاز مشتریان، حل مسائل، ارائه یک محصول، انجام یک خدمت، و نظیر آن همگی از مصادیق بارز برگشت اطلاعات سازمانی است. تصویر ۲ ساختار اطلاعات سازمانی را نشان می‌دهد.



تصویر ۲. ساختار اطلاعاتی سازمانی

چنانچه مشاهده می‌شود سلیقه‌ها، نیازها، و خواسته‌ها محیط بیرونی سازمان را تشکیل داده و به صورت اطلاعات وارد محیط سازمانی شده و ساختار سازمانی را تشکیل می‌دهند. در نتیجه، سازمان با استفاده از تعاملات انسانی، تخصصی، و فن‌آوری به نیاز آنها پاسخ می‌دهد. یکی دیگر از ویژگی‌های ساختار اطلاعاتی سازمان‌ها این است که مرز محیط برون سازمانی که بخش اعظم اطلاعات سازمان را تشکیل می‌دهد چندان مشخص و محدود نیست. بنابراین، سازمان بایستی آمادگی مقابله با تغییرات را داشته باشد که از آن به عنوان مدیریت تغییر و تحول یاد می‌کنند.

بحث و بررسی

اطلاعات هم بستر ارتباط میان سازمان‌ها و اجزای داخلی آنهاست و هم مسیر آینده و نحوه تعامل با محیط بیرونی را تعیین می‌کند. ارتباط هم‌سویی و رقابتی در میان سازمان‌ها نیز کسب اطلاعات همکاری و هماهنگی و یا رقابتی را برای سازمان‌ها ضروری می‌سازد. در نتیجه، سازمان به عنوان یک پردازشگر اطلاعات مطرح می‌گردد. چنین پردازشگر اطلاعات از یک سو، در جریان وسیع اطلاعات اجتماعی و محیطی قرار می‌گیرد؛ از سوی دیگر، در داخل سازمان به شکل دهی جریان‌های مناسب یا شناسایی جریان‌های موجود می‌پردازد. علاوه بر اینها، منابع اطلاعاتی نیز از تنوع گسترده‌ای برخوردار است. با جمع‌بندی همه اینها می‌توان این پرسش را مطرح کرد که مدیران سازمان‌ها از چه زاویه‌ای بایستی به اطلاعات سازمان خود نگاه کنند تا هم فرانگری لازم را داشته باشند و هم از اطلاعات در راستای اهداف خود بهره‌گیری نمایند. آیا مدیران به تنهایی توان مدیریت اطلاعات یک سازمان را دارند و می‌توانند داشته باشند یا بایستی نظام اطلاعاتی خاصی را پی‌ریزی کرده و مسئول مستقیمی برای آن بگمارند. هرگاه چنین نظام اطلاعاتی مستقلی شکل گرفت، چه کسانی برای گرداندن امور آن مناسبند و چه ویژگی‌هایی بایستی داشته باشند. اینها پرسش‌هایی است که روزبه‌روز با افزایش حجم اطلاعات و تشدید نیاز به اطلاعات مناسب در تصمیم‌گیری سازمان‌ها بر تعداد آنها نیز افزوده می‌شود. برای پاسخ‌گویی به این پرسش‌ها بایستی تحقیقات عمیق و دامنه‌داری انجام گیرد تا بتواند برخی زوایای پنهان ساختار اطلاعاتی سازمان‌ها را روشن سازد؛ و در این میان، نقش متخصصانی را که با اطلاعات و اطلاع‌رسانی سروکار دارند روشن و برجسته نماید. آنچه مسلم است دولتی یا خصوصی بودن، ملی و منطقه‌ای یا بین‌المللی بودن سازمان‌ها و عوامل فراوان دیگر ساختار اطلاعاتی

را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بر تعداد سازمان‌های هم‌سو، رقیب، کاربران، مشتریان، سلاقی، و خواسته‌ها و پیچیدگی‌های درونی نظام اطلاعاتی می‌افزاید. تغییرات سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، و نظیر آن بر نوع، دسترس‌پذیری، قابلیت استفاده، و سایر جنبه‌های منابع اطلاعاتی تأثیر می‌گذارد و طرز تعامل هر سازمان با محیط بیرونی خود را دگرگون می‌کند. چنانچه کتابداران و اطلاع‌رسانان بتوانند به مطالعه اطلاعات در گستره وسیع اجتماع بپردازند خواهند توانست اعتماد جامعه و مدیران را به خود جلب کرده و نقش مناسب و شایسته‌ای در مجامع علمی - اجتماعی ایفا نمایند. بنابراین، می‌توان به این شکل نتیجه‌گیری کرد که اطلاعات بستر ارتباطات اجتماعی است و همه سازمان‌ها - جدای از نوع خود - دارای ساختار اطلاعاتی خاص هستند. مطالعه این ساختارها و شکل‌دهی نظام‌های اطلاعاتی مناسب می‌تواند مدیریت سازمان را در دست‌یابی به اهداف یاری کند. کتابداران و اطلاع‌رسانان می‌توانند در این عرصه فعالانه وارد شده و نقش سازنده‌ای ایفا نمایند.

مآخذ

- Choo, C. W. (1991). "Towards an information model of organization". *The canadian journal of information science*, 16 (3): 32-62.
- Cyert R. M. & March, J. G. (1963). *A bahavioral theory of the firm*. Englewood cliffs, NJ: prentice hall.
- Galbraith, J. (1977). *Organization design*. Reading, MA.: Addison - Wesly.
- Government of british colombia (2004). About the chief information officer. [online]. Available: <http://www.cio.gov.bc.ca/about/>
- Gulick, L. (1937). "Notes on the theory of orgaization". in *Papers on the Science of Administration*, edited by L. Gulick and L. Urwick, New York. Institute of Public Administrtrion, Columbia University.
- Gunlaugsdottir, J. (2003). "Seek and you will find, share and you will benefit: organizing knowledge using groupware systems". *Informational Journal of Information Management*. No. 33, p. 68.
- Loshin, D. (2003). "Knowledge integrity: the business value of information flow modeling". *DM Review Magazine*. [online]. Available: <http://www.dmreview.com/article>
- Simon, H. A. (1957). *Models of man - social and rational*. New York: John Wiley.
- Wu, F. et al. (2003). "Information flow in social groups". *Complexity Research Programme*. [online]. Available: <http://www.psych.lse.ac.uk/complexity/publications.htm>