

## COMUNICAȚIILE ÎN CADRUL SISTEMULUI INFORMAȚIONAL AL CONDUCERII ȘI INFLUENȚA SISTEMULUI INFORMAȚIONAL ASUPRA BUSINESSULUI

**Constantin DAVID**

*Catedra Management*

It can be stated that communication is one of the most important social processes. It is considered to be one of the human necessities being the base of any social structure (organization).

Anyone, at anytime and anywhere must always have the possibility to participate in the communication process and no one can be deprived of this right or advantage. This means that favorable conditions have to be created for every category including women and men, culture, nation, urban and rural inhabitants.

Today's society is the society where knowledge, creation, communication and human solidarity are considered to be the main features that will lead not only to individual creation, but to collective one as well, through communication channels. This society is also the society where knowledge, information and communication resources are used and protected as humanity heritage.

În prezent, Republica Moldova întreprinde anumite acțiuni legate de integrarea juridică și economică în Comunitatea Europeană. Asemenea acțiuni presupun deplasarea liberă a antreprenorilor, capitalului și tehnologiilor, precum și schimbul informațional dintre state, sectoarele publice și particulare.

Comunicațiilor le revine un rol vital în exercitarea funcției manageriale de conducere. Fără comunicații managerii nu pot influența indivizi sau grupuri de indivizi pentru a atinge performanța managerială.

În cadrul numeroaselor elemente care alcătuiesc o întreprindere, în general, și sistemul său managerial, în special, o pondere majoră o dețin aspectele ce formează sistemul informațional (comunicațiile). În contextul revoluției informaționale care se derulează cu o intensitate crescândă, impactul sistemului informațional asupra funcționalității și performanțelor întreprinderii se amplifică substanțial. Sistemul informațional al întreprinderii este alcătuit din mai multe componente strâns intercorelate, respectiv: date și informații, circuite și fluxuri informaționale, proceduri informaționale, mijloace de tratare a informațiilor.

În literatura de specialitate se vehiculează numeroase variante de definiție a informației. Astfel, P. Drucker consideră că „informațiile sunt date investite cu relevanță și sens”. Computerizarea a făcut să devină treptat evidentă coordonata informațională intrinsecă a oricărei activități umane, coordonată care, în condițiile tehnologiilor tradiționale, putea fi cel mult intuită. Ca efect al computerizării, s-a impus o distincție netă între conținutul semantic al informației (mesajul) și, respectiv, suportul său tehnic care o înmagazinează (suport clasic sau, mai recent, suport electronic ori optic).

N. Wiener, fondatorul ciberneticii, a arătat că tehnica gestiunii și tehnica comunicării sunt inseparabile și se concentrează în jurul noțiunii „comunicare”, care reprezintă „o continuitate discretă și neîntreruptă a fenomenelor dimensionale repartizate pe intervale de timp... Difuzarea informației este posibilă doar ca difuzare a alternativelor”. Gestiunea este de neconceput în afara unui sistem bine organizat al comunicațiilor, care realizează difuzarea informației și contribuie la diminuarea incertitudinii în situații date. Spre deosebire de date, informația aduce un plus de cunoaștere, constituind elementul fundamental al sistemului informațional, „materia primă” în elaborarea și fundamentarea deciziilor.

Deși nu există o definiție unanim acceptată a termenului „sistem informațional al conducerii”, acesta a devenit aproape sinonim cu procesarea unor date cu ajutorul calculatorului.

Există două tipuri de abordare a sistemului informațional al conducerii, și anume: din punctul de vedere al producției, respectiv, din punctul de vedere al deciziei. În cele ce urmează vom face referire doar la abordările din punct de vedere decizional.

Din *punctul de vedere al deciziei*, sistemul informațional al conducerii este un sistem care convertește date din surse interne și externe în informații și comunică informațiile sub formă potrivită managerilor de la toate nivelurile și din toate funcțiile pentru a le permite să ia decizii efective și la timp pentru planificarea, controlul și direcționarea activităților care intra în responsabilitatea lor. Atunci când într-o organizație se utilizează un sistem informațional al conducerii sau pentru manageri, pot să apară o serie de probleme care duc la o activitate inefficientă. Acestea pot fi:

- ✓ lipsa unei implicări corespunzătoare a managerilor în proiectarea sistemului informațional al conducerii; o atenție insuficientă acordată sistemului informatic;
- ✓ o atenție insuficientă acordată aplicațiilor de procesare a datelor la nivelurile inferioare ale managementului; lipsa unor cunoștințe informatice din partea managerilor;
- ✓ o apreciere necorespunzătoare de către informaticieni a cerințelor informaționale ale managerilor și a problemelor organizației;
- ✓ lipsa unui suport din partea managementului de vârf.

În prezent, sistemele informaționale pentru conducere pot fi clasificate în trei grupe: SI integrat, SI în timp real, respectiv SI distribuit.

#### SI Integrat

SI integrat oferă informații orientate spre decizii. Aceste informații sunt selectate în așa fel încât să fie necesare managerilor pentru planificarea, controlul și organizarea activităților întreprinderii. SI integrat urmărește, în primul rând, realizarea rapoartelor care asistă managementul, iar, în al doilea rând, pregătirea rapoartelor financiare periodice pentru asistarea planificării și controlării întreprinderii.

*Avantajele* SI integrat sunt următoarele: depășește problemele sistemelor automate orientate spre controlul activității și asigură feedback prin formularea rapoartelor.

*Dezavantajul* acestor sisteme constă în faptul că datele se acumulează într-o perioadă de timp anterioară procesării lor. Motiv din care aceste sisteme se mai numesc *backward-looking systems*. Apare astfel necesitatea unor sisteme care să privească în prezent și viitor (*forward-looking*).

#### SI în timp real

Managerii au nevoie, de cele mai multe ori, de un sistem informatic în timp real, în care toate informațiile sunt transmise on-line, adică datele sunt transpuse direct în calculator pe măsură ce sunt primite. Datele sunt procesate și trimise destinatarului într-un timp suficient de scurt pentru a putea schimba sau controla întregul mediu operațional. Datele integrate acumulate din mai multe tranzacții on-line constituie elemente ale bazei de date.

#### SI distribuit

SI distribuit, sau procesările distribuite de date, constituie o metodă de a amplasa calculatorul la locul unde este necesar într-o organizație, pentru procesarea eficientă și economică a datelor și conectarea calculatoarelor într-o rețea. O alternativă fezabilă a acestei metode constă în centralizarea procesării datelor pentru a reduce costurile terminalelor programabile, microcalculatoarelor etc. În sistemele centralizate pot apărea gâturi de date sau situații în care este necesar feedback-ul, ceea ce creează întârzieri considerabile. Din acest motiv, se utilizează tot mai frecvent SI distribuit, aplicându-se următoarea regulă: se amplasează calculatoare acolo unde se desfășoară 80% din activitate și unde rezultatele sunt necesare.

Relațiile dintre sistemul informațional și sistemul organizatoric al întreprinderii sunt atât funcționale, cât și structural-constructive. Întregul sistem informațional are ca suport structura organizatorică a întreprinderii. Tratarea datelor și informațiilor, operaționalizarea fluxurilor și procedurilor informaționale, utilizarea mijloacelor de tratare a informațiilor sunt rezultatul exercitării sarcinilor, competențelor și responsabilităților managerilor și executanților în cadrul structurii organizatorice a întreprinderii.

Performanța unei întreprinderi va depinde în mod direct de aptitudinile fiecărui individ din cadrul întreprinderii și, cu siguranță, de calitățile managerilor de a intercorela aceste aptitudini.

Se poate afirma fără rezerve că cu cât structura organizatorică a întreprinderii este mai funcțional construită, cu atât asigură un fundament mai propice sistemului informațional. Sistemul informațional, prin toate componentele sale, condiționează funcționalitatea sistemului organizatoric. Se remarcă, în acest context, rolul decisiv pe care datele și informațiile îl au în realizarea sarcinilor pentru fiecare titular de post în cadrul întreprinderii. Fără informații corespunzătoare calitative și cantitative care să parvină fiecărui titular de post, în timp util, angajații nu-și pot desfășura adecvat activitatea. Asupra eficacității activității întreprinderii pe ansamblul său, precum și pe verigile sistemului organizatoric, un impact major îl au procedurile și mijloacele de tratare și prelucrare a informațiilor.

La analiza rolului și importanței comunicațiilor trebuie să se țină cont de trei aspecte importante:

- rolul interpersonal al managerului presupune o relație de comunicare constantă între manageri și subordonați, clienți, furnizori și superiori. Henry Mintzberg susține că managerii își petrec circa 45% din timp în contacte cu angajați de același grad, 45% cu persoane din afara domeniului lor de activitate și numai 10% cu superiorii;

- rolul informațional presupune că managerul este într-o permanentă căutare de informații obținute din toate contactele care ar putea să afecteze, chiar potențial, performanțele și obiectivele activității sale;

- rolul decizional al managerului constă în utilizarea acestor informații, contacte și relații, în scopul valorificării resurselor (limitate), rezolvării unor situații conflictuale și inițierii unor soluții optime pentru problemele pe care le are de rezolvat.

Aceste trei roluri manageriale identificate de Mintzberg demonstrează că se acceptă, dar foarte rar, ca managerii să poată gândi și reflecta singuri și pun în evidență faptul că managerii își petrec 60-80% din timpul lor de muncă comunicând verbal cu ceilalți.

Există numeroși factori organizaționali care efectuează procesul de comunicare, cum ar fi factorii de mediu externi, incluzând aici pe cei educaționali, sociologici, politici, legislativi și economici. De exemplu, un sistem politic represiv inhibă fluxul liber al comunicației interumane. Alte situații des întâlnite sunt distanța geografică sau lipsa unor tehnologii adecvate.

Sondajele sociologice, efectuate în anul 2005, demonstrează că circa 28,5% din populația Republicii Moldova are acces la calculator, dintre care 10,2% la domiciliu. Peste 70% din populația care utilizează calculatorul face acest lucru de cel mult 3 ani. 70% din gospodăriile casnice beneficiază de serviciile telefoniei fixe, iar 42,8% din familii dispun de cel puțin un telefon mobil. Internetul este accesibil pentru circa 16% din populație. Nivelul de pregătire a populației în cunoașterea calculatorului este diferit și, în medie, scăzut, diferența dintre populația rurală și cea urbană fiind mare. Mai bine pregătiți sunt tinerii, în special, elevii, studenții, tinerii absolvenți. Reprezentanții businessului și funcționarii publici au un nivel mediu de pregătire.

Micul business înseamnă activitatea de întreprinzător, desfășurată de microîntreprinderi și de întreprinderi mici numite altfel și *agenți ai micului business*. Astfel, susținerea și protecția micului business sunt efectuate de organele de stat (autorități publice, organele administrației publice și locale, alte organe autorizate de acestea) și de organizații nestatale (persoane fizice și juridice, inclusiv străine).

Micul business are o importanță vitală pentru antrenarea populației în activitatea economică, crearea noilor locuri de muncă, saturarea pieței cu mărfuri și servicii și cultivarea spiritului de întreprinzător.

Conform datelor Ministerului Economiei și Departamentului Statistică și Sociologie, în prezent întreprinderile mici și mijlocii încadrează circa 29% din numărul salariaților și circa 30% din cifra de afaceri pe țară. Întreprinderile mici și mijlocii se caracterizează printr-un grad sporit de eficiență economică. Din numărul total al întreprinderilor care au obținut beneficiu, 85% sunt întreprinderi mici, dintre care 60% microîntreprinderi.

Printre obiectivele de bază statale ale politicii de dezvoltare și susținere a micului business considerăm că sunt și cele legate de sistemul informațional, și anume:

- îmbunătățirea accesului IMM la serviciile de informare și consultanță, consolidarea utilizării tehnologiilor informaționale și de comunicații;
- promovarea schimbului de experiență, inclusiv prin crearea unei rețele naționale de centre informațional-consultative, business-incubatoare, cu participarea activă a autorităților publice și atragerea asistenței tehnice;
- pregătirea personalului calificat pentru IMM și promovarea culturii de afaceri prin instruirea economică și promovarea culturii de afaceri a tinerilor;
- eforturi mari în dezvoltarea și modernizarea sistemului informațional prin încurajarea participării mai mari a instituțiilor financiare în finanțarea IMM. Accesul la surse financiare poate fi îmbunătățit prin asigurarea unui cadru legislativ, de reglementare complet funcțional, eliminând elementele ineficiente sau orientând creditele finanțate de stat și garanțiile de credit tocmai către acest sector cu potențial de creștere;
- protecția drepturilor și a intereselor legitime ale întreprinzătorilor antrenați în micul business. Legile și regulamentele trebuie să respecte cadrul de reguli comune conform cărora tranzacțiile de afaceri pot avea loc deschis și liber respectându-se interesele întreprinderilor, clienților și ale societății în general. Scopul acestor legi și regulamente fiind de a facilita și nu de a controla;
- facilitarea accesului pe piețele internaționale;
- îmbunătățirea dialogului (comunicațiilor), în special între Guvern și sectorul IMM, cei din urmă fiind consultați asupra schimbărilor propuse în politică și legislație înainte de introducerea acestora.

Comunicațiile reprezintă legătura vitală ce există între indivizi, persoane fizice și juridice, respectiv organele statului. Cu ajutorul lor, oamenii transferă idei, înțelesuri de la unul la altul. Influența tehnologiilor avansate și a comunicațiilor asupra sistemului informațional și a vieții profesionale este un factor incontestabil. Această influență sporește în fiecare an și urmează a fi evidențiate două cauze principale. Prima cauză ar fi că tehnologiile de computer (informaționale) asigură accesibilitatea și simplitatea proceselor de acumulare, păstrare, modificare, manipulare și transmitere a datelor, iar a doua ar consta în faptul că multe din datele noastre personale fixate (sau documentate) devin mai valoroase, voluminoase, însă în același timp mai accesibile.

În luna februarie 2001, Comunitatea Europeană, în conformitate cu prevederile Programului “e-Europe – o societate informațională pentru toți”, a propus o listă din 20 servicii publice ce urmează a fi incluse în serviciile oferite cetățenilor și agenților economici prin intermediul mijloacelor electronice.

Serviciile din categoria “Guvern – Business” vizează interacțiunea electronică dintre administrația publică și mediul de afaceri. Pentru realizarea acestei interacțiuni, Comunitatea Europeană a propus o listă din 8 servicii electronice de bază, care urmează a fi oferite mediului de afaceri și prin intermediul mijloacelor electronice, după cum urmează:

- achiziții publice;
- contribuția socială a angajaților;
- înregistrarea unei noi întreprinderi;
- permise legate de mediu, inclusiv raportări;
- sectorul fiscal (TVA: declarare, notificare);
- sectorul vamal (declarații vamale, notificări);
- taxe ale întreprinderilor (declarare, notificare);
- furnizarea de date pentru statistici.

În afară de aceste servicii, este oportun a asigura acordarea și altor servicii din diferite domenii.

În abordarea comunicației ca proces sau factor managerial un rol de primă mărime îl joacă percepția umană. Noi percepem realitatea prin simțurile văzului, auzului ș.a.m.d. De cele mai multe ori însă, percepția noastră asupra lumii nu este perfectă.

Pentru a spori aceste calități cu care suntem înzestrați, este nevoie de efort suplimentar și trebuie întreprinse unele acțiuni, cum ar fi:

- ✓ stimularea sectorului privat pentru elaborarea și implementarea unor modalități simple și ieftine de accesare a Internetului în bandă largă;
- ✓ o atenție specială poate fi acordată pregătirii populației în studierea calculatorului;
- ✓ lansarea unor portale pentru asistarea serviciilor electronice la nivel local, sectorial și național;
- ✓ crearea unei baze tehnologice pentru efectuarea tranzacțiilor electronice on-line.

În contextual celor expuse *supra*, s-a hotărât aprobarea unor priorități strategice ale cercetării-dezvoltării pentru anii 2004-2010 prin Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova nr. 566-XV din 25.12.2003 (Monitorul Oficial al Republica Moldova, 2004, nr.19-21).

**Tabel**

**Prioritățile strategice ale cercetării-dezvoltării pentru anii 2004-2010**

Direcțiile prioritare ale cercetării-dezvoltării pentru anii 2004-2010	Prioritățile strategice ale cercetării-dezvoltării (programe de stat)	Obiectivele
Tehnologii informaționale, electronică și comunicații	1. Implementarea tehnologiei informației și comunicațiilor în sistemul educațional și de cercetare-dezvoltare	1. Sprijinirea reformei învățământului prin asigurarea unui cadru tehnic informativ și informațional 2. Crearea infrastructurii necesare comunicării și documentării în cadrul sistemului educațional 3. Formarea și perfecționarea personalului didactic și auxiliar pentru utilizarea sistemelor informatice moderne 4. Dezvoltarea suporturilor materiale și logistice educaționale
	2. Elaborarea tehnologiilor și instrumentelor software pentru asigurarea necesităților societății informaționale	1. Dezvoltarea suportului științific și tehnologic necesar realizării structurilor și serviciilor specifice societății informaționale 2. Creșterea gradului de utilizare în economia Republicii Moldova a tehnologiilor și serviciilor informaționale specifice societății informaționale 3. Influența tehnologiilor informaționale asupra societății, asupra cetățeanului, activităților și relațiilor lui cu guvernarea și societatea civilă

Comunicarea reprezintă un instrument ce va contribui la armonizarea relațiilor dintre persoanele fizice, persoanele juridice și autoritățile publice.

Implementarea acestor priorități strategice va crea un mediu favorabil pentru tranziția la societatea informațională. Republica Moldova va putea intra în rândul țărilor europene cu un înalt nivel de utilizare a noilor tehnologii.

Valorificarea potențialului tehnologiilor informaționale și de comunicații și crearea condițiilor pentru o largă participare a întreprinderilor mici și mijlocii în activitatea economică vor contribui la o dezvoltare economică eficientă și durabilă, minimizând efectele birocratice și corupția. Astfel, pot fi simplificate și optimizate procedurile de solicitare și de obținere a serviciilor având încredere mai mare în sistemele informaționale.

Relațiile dintre mediul de afaceri, pe de o parte, și Guvern, pe de altă parte, se vor simplifica. Businessul va putea beneficia de costuri mai mici pentru informații și servicii, care vor deveni mai accesibile, mai integrate și orientate, dar și mai înțelese de toți.

#### **Bibliografie:**

1. Oprea D., Mesniță G. Sisteme informaționale pentru manageri. - Iași: Polirom, 2002.
2. Drăgănescu M. Informatica și societatea. - București: Editura Politică, 1987.
3. Dan N. Guvern, Cetățean, Societate informațională. - Editura SEMNE, 2001.
4. Mesniță G. Introducere în afaceri electronice. - Iași: Junimea, 2002.
5. Drăgănescu M. Societatea informațională și a cunoașterii. Vectorii societății cunoașterii, 2001.
6. Fotache D., Fînaru L. ERP. În: Probleme actuale în realizarea sistemelor informaționale pentru conducere. - Iași, 2001.
7. Meșniță G., Dumitriu F. Outsourcing of Information System Development. - În: Innovative Applications of Information Technologies in Business and Management. - Iași: Tehnopress, 2002.
8. Oprea D. Analiza și proiectarea sistemelor informaționale economice. - Iași: Polirom, 1999.
9. Legea Republicii Moldova cu privire la protecția și susținerea micului business, nr.112-XIII din 20.05.1994 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova. - 1994. - Nr.2/7.
10. Hotărârea Guvernului nr.255 din 9 martie 2005 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova. - 2005.
11. Hotărâre cu privire la Concepția guvernării electronice, nr.733 din 28.06.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova. - 2006. - Nr.106-111/799.
12. Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Prioritatilor Strategice ale cercetării-dezvoltării pentru anii 2004-2010, nr.566-XV din 25.12.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova. - 2004. - Nr.19-21.

*Prezentat la 12.02.2007*