

OPP

Pisarniške komunikacije

doc.dr.Eva Jereb

Fakulteta za organizacijske vede

Univerza v Mariboru

e-mail: eva.jereb@fov.uni-mb.si

INFORMACIJA

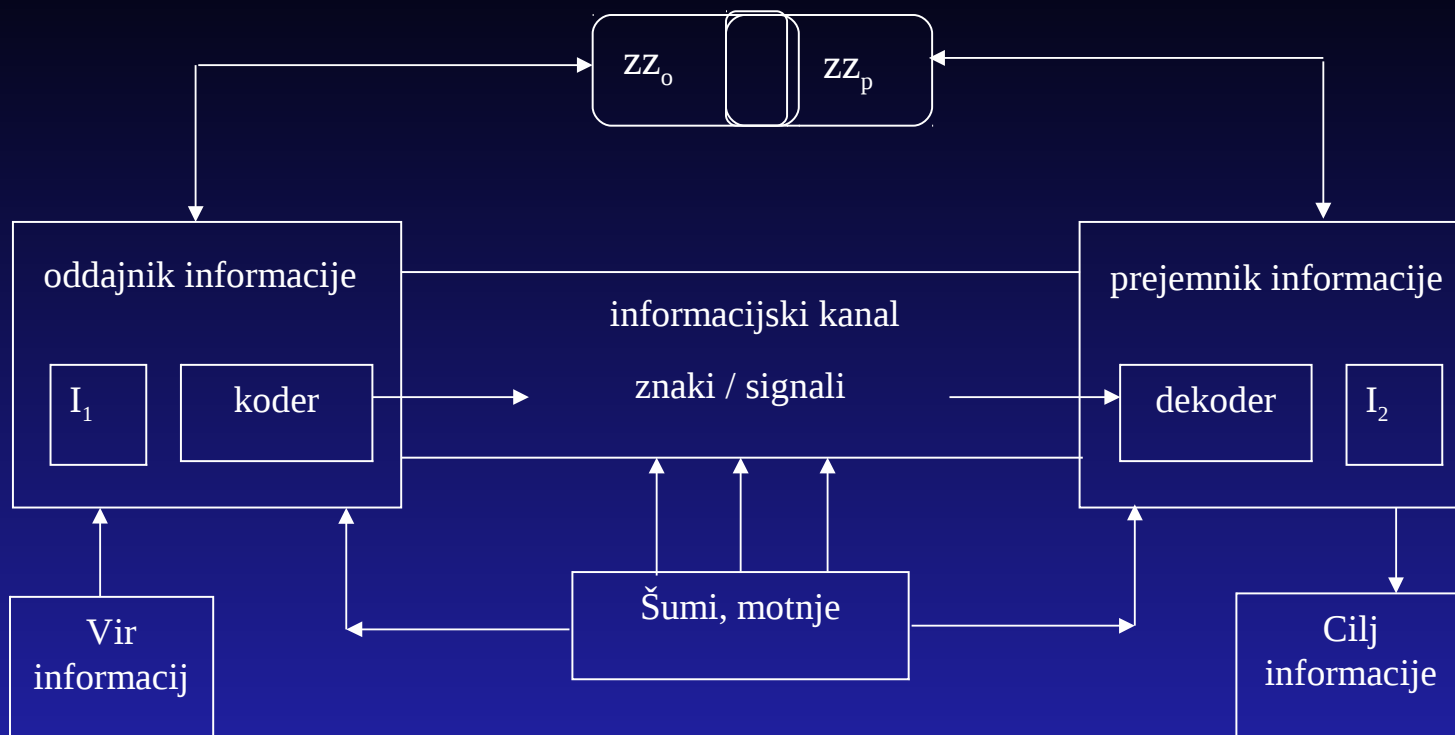
- iz latinske besed informatio
- pomeni pojem, predstavo, skupek spoznanj, sporočilo
- sestavljajo jo različni podatki o nekem pojavu, objektu in subjektu

KOMUNIKACIJA

informacijo prenašamo od nekega vira k nekemu
prejemniku

izmenjujemo znanja in izkušnje, se sporazumevamo,
prepričujemo, nadzorujemo delo sodelavcev ali z njimi
kako drugače sodelujemo

MODEL PRENOSA INFORMACIJ



I_1 = oddajna informacija

I_2 = prejeta informacija

$I_2 < I_1$

zz_o = aktivna zaloga znakov oddajnika

zz_p = pasivna zaloga znakov prejemnika

zz_k = skupna zaloga znakov

$zz_k < zz_o, zz_p$

RAZLIČNE LASTNOSTI INFORMACIJE

sintaktični vidik informacije

semantični vidik informacije

pragmatični vidik informacije

vrednostni vidik

časovni vidik informacije

ORGANIZIRANJE PISARNIŠKIH KOMUNIKACIJ

ljudje, ki so se združili z namenom, da dosežejo nek skupen cilj

informacije

kontinuirane komunikacije

Informacije in komunikacije so potrebne za sprejemanje odločitev in omogočajo planiranje aktivnosti organizacije.

POMEN INFORMACIJ ZA OBLIKOVANJE ORGANIZACIJE

Temeljne značilnosti, ki jih je treba upoštevati pri oblikovanju informacijskih sistemov na področju pisarniškega poslovanja:

informacijski sistem mora zagotavljati **kakovostne informacije**

nujna je potrebna predhodna **analiza pretoka informacij**

obdelava podatkov

POMEN KOMUNIKACIJ ZA OBLIKOVANJE ORGANIZACIJE

Brez komunikacij ne more delovati nobena organizacija.

Posebej pomembne so medčloveške komunikacije.

Krog komuniciranja mora biti sklenjen z ustreznimi povratnimi informacijami.

Povratna informacija omogoča dejansko sporazumevanje, ki tvori bistvo komuniciranja.

Informacije kot podlaga za komuniciranje imajo lahko troje osnovnih oblik:

situacijska oblika - informira

motivacijska oblika - motivira prejemnika

instrukcijska oblika - pove prejemniku, kako naj opravi določeno nalogo, kako naj jo začne in kako izvede

Vrste komunikacij

z vidika organizacijskih procesov:

človek-človek

človek-stroj

stroj-stroj

Primernost različnih komunikacijskih kanalov

Primarna zahteva uporabnika	Primerni komu. kanali	Manj primerni komu. kanali
<u>Hitrost in udobnost</u> (kratki časi prenosa, hiter odgovor, majhen obseg informacij,...)	Posredni - Telefon, teleks	Neposredni - Osebni razgovor
<u>Reševanje zapletenih problemov</u> (prenos zapletenih inf. razlaga in pojasnjevanje,...)	Neposredni - Razgovor, sestanek	Posredni - Telekoference
<u>Varnost in zaupljivost</u> (zaupne informacije, tajnost podatkov, identifikacija prejemnika)	Neposredni - Govorni in pisni	Posredni - Teleks, telefaks
<u>Natančnost prenosa</u> (velik obseg inf., dokumentiranost podatkov, nadaljnje obravnavanje informacij)	Posredni - Navadna in e-pošta	Neposredni - Govorni kanali

ANALIZA PISARNIŠKIH KOMUNIKACIJ

Temeljne značilnosti komunikacij, ki vplivajo na izbiro komunikacijskega kanala:

obseg komunikacij

smer komuniciranja

oddaljenost komunikacijskih partnerjev

oblika komuniciranja

nekatero druge značilnosti