Rolul biroului în societatea informațională

Dr. Ionel Enache
Catedra de Ştiinţele Informării şi Documentării,
Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti
E-mail: ionel_enache@yahoo.com

Dr. Ionel Enache este profesor la Catedra de Ştiinţele Informării şi Documentării a Facultăţii de Litere de la Universitatea din Bucureşti unde predă cursuri de management şi marketing de bibliotecă. Domeniile sale de cercetare sunt managementul, marketingul, managementul resurselor umane şi ergonomia în structurile infodocumentare.

Rezumat

Schimbările actuale, rapide şi imprevizibile, obligă structurile economice dar şi pe cele culturale să se adapteze noilor tehnologii informaţionale printr-o dotare corespunzătoare a birourilor, care prin natura lor primesc, prelucrează şi transmit informaţii în scopul fundamentării deciziilor. În structurile infodocumentare biroul nu este numai interfaţa dintre decizie şi execuţie, este subsistemul în care se desfăşoară majoritatea proceselor de muncă.

Cuvinte cheie: management, organizare, birou, informaţie

Organizare

Cele mai multe procese de muncă din bibliotecă se desfăşoară în subdiviziuni organizatorice de tipul serviciilor şi birourilor.

În lucrarea sa *Office Management*, J. C. Denyer definea biroul ca locul de desfăşurare a activităţilor funcţionarilor (1). Definiţia este însă depăşită, conceptul modern de „birou" identificându-se de fapt cu „activitatea", nu cu „locul".

Biroul poate fi descris ca o componentă structurală în care se concentrează documente, se stochează informaţii care apoi sunt folosite în diverse procese de muncă prezente sau viitoare. Aceste informaţii se pot referi la producţie, management, marketing sau alte aspecte ale unei întreprinderi. Însăşi existenţa unei organizaţii sau a unei instituţii este bazată pe funcţionarea biroului. Fie că este departament guvernamental,

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

întreprindere de afaceri sau instituţie de învăţământ, biroul este vital pentru funcţionarea acestora. Toate procesele de execuţie şi activităţile ce ţin de management se bazează pe birou.

G. Mills şi O. Standingfort, în lucrarea *Modern Office Management,* arată că scopul biroului este: „…furnizarea serviciilor de comunicare şi înregistrare" (2). În procesul de conducere a unei organizaţii, importanţa biroului rezultă din mult mai multe aspecte:

a) biroul este centrul informaţional, baza de date a unei organizaţii; orice tip de date şi informaţii, trecute sau prezente, sunt puse la dispoziţie în birou – informaţiile furnizate de birou folosesc drept bază pentru previziuni, planificare şi control;

b) biroul constituie o punte de comunicaţie prin care informaţiile circulă de sus în jos, dar şi invers; oricât de mare ar fi talentul organizatoric al conducătorilor, organizaţia ar eşua dacă obiectivele, deciziile, politica firmei, rezultatele nu sunt comunicate într-o anumită direcţie;

c) asigură o bună coordonare pentru activităţile variate dintr-o organizaţie;

d) constituie un sprijin în controlul managerial, asigurând măsurarea şi corectarea performanţelor subordonaţilor, în vederea atingerii obiectivelor firmei;

e) are un rol esenţial în cadrul relaţiilor interumane, acestea necesitând organizare efectivă; salariile, statele de plată, alte forme de recompensă constituie responsabilităţile unui birou;

f) este un punct de legătură între acţionari şi companie; emiterea certificatelor de acţionar, transferul acţiunilor, dividendelor, şedinţele din companie şi răspunsul la diferitele probleme ridicate de acţionari sunt de mare importanţă şi nu se pot desfăşura fără ajutorul biroului; acesta trebuie, de asemenea, să acţioneze ca un departament de servicii pentru creditori;

g) biroul este canalul care leagă organizaţia de clienţii săi, se ocupă de cererile, comenzile şi nemulţumirile acestora prin contact personal;

h) realizează conexiunea între diferite departamente guvernamentale şi organizaţie, fiind responsabil de asemenea în crearea unei imagini favorabile a organizaţiei pentru public.

Organizarea biroului poate fi deci definită ca procesul prin care mai multe posturi sunt reunite într-o subdiviziune administrativă în vederea îndeplinirii scopurilor şi obiectivelor stabilite.

Koonts şi O'Donnel, doi specialişti britanici în domeniul managementului, propun o metodă logică de organizare a biroului modern, care să cuprindă următoarele etape (3):

1) stabilirea obiectivelor întreprinderii;

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

2) formularea obiectivelor ce derivă din cele de bază, a politicilor şi planurilor;
3) determinarea activităţilor necesare pentru atingerea scopurilor propuse;
4) enumerarea şi clasificarea acestor activităţi;
5) gruparea activităţilor pe baza resurselor materiale şi umane disponibile şi cea mai bună metodă pentru folosirea lor;
6) delegarea conducătorului fiecărui grup a autorităţii necesare pentru desfăşurarea acestor activităţi;
7) conexarea acestor grupări, orizontal şi vertical, prin relaţii de autoritate şi sisteme informaţionale.

În cadrul biroului modern se desfăşoară două tipuri de activităţi: activităţi de bază (de rutină) şi activităţi de management. Activităţile de bază ale biroului au în vedere informaţia. Un sinoptic al principalelor activităţi de rutină sunt prezentate în tabelul 1.

Tabel 1.

Activităţile de bază ale biroului modern

ACTIVITATE	SCOP	REZULTAT
1. Creare	Iniţierea datelor	Existenţa şi disponibilitatea datelor
2. Colectare	Strângerea la un loc a datelor pentru a fi procesate/stocate	Identificarea locului şi volumului de date
3. Citire	Interpretarea datelor (cuvinte, simboluri şi caractere)	Conştientizarea faptului că datele există
4. Scriere, introducerea datelor	Introducerea datelor (cifre, texte, imagini) prin tastarea şi procesarea acestora	Începutul procesării datelor
5. Înregistrare şi tipărire (ieşirea datelor)	Pentru obţinerea rezultatelor procesării – convertirea datelor într-o formă accesibilă, pentru a fi citite uşor	Terminarea procesării datelor
6. Sortare	Clasificarea datelor	Legarea, conectarea datelor pe baza unor criterii
7. Transmitere	Trimiterea datelor la destinaţii diferite	Disponibilitatea datelor pentru diferite scopuri/locuri
8. Calcul	Manipularea matematică a datelor, dacă e necesar	Datele (numere) sunt adunate, scăzute, înmulţite, împărţite
9. Comparare	Controlul acurateţei, corectitudinii datelor (dacă sunt complete)	Inspecţie calitativă şi cantitativă a datelor
10. Stocare	Reţinerea datelor pentru utilizări viitoare	Datele devin disponibile când sunt necesare

Activităţile de administrare (tabelul 2) intră în sarcina conducătorului administrativ al biroului; acestea sunt funcţii auxiliare care îmbunătăţesc eficienţa activităţii într-un birou.

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

Tabel 2.

Activităţile de management

ACTIVITATE	SCOP	REZULTAT
1. Activitatea de management	Planificare, organizare, control, motivare	Atingerea obiectivelor
2. Proiectarea sistemelor de birou	Uşurarea activităţii de management	Eliminarea erorilor; o coordonare mai bună şi degrevarea managerului de sarcinile de rutină
3. Designul şi controlul formelor	Facilitarea acumulării şi comunicării informaţiilor	Stocarea doar a informaţiilor necesare şi furnizarea unei localizări specifice pentru fiecare articol de informaţie solicitat
4. Controlul achiziţiilor şi stocurilor	Facilitatea fluxului, cumpărării şi stocării ştiinţifice a rechizitelor şi a altor rezerve/materiale	Disponibilitatea rechizitelor şi stocurilor în orice moment, la cel mai eficient cost
5. Alegerea şi cumpărarea calculatoarelor, echipamentului şi mobilierului de birou	Facilitarea şi achiziţionarea celor mai performante maşini, echipamente precum şi întreţinerea lor	Utilizarea optimă a maşinilor, echipamentelor şi minimalizarea disconfortului la locul de muncă
6. Selectarea, angajarea, pregătirea şi remunerarea personalului de birou	Selectarea şi utilizarea optimă a resurselor umane	Forţa de muncă eficientă şi cost scăzut al muncii
7. Înregistrarea şi protecţia bunurilor	Păstrarea bunurilor şi evitarea pierderilor de natură accidentală	Evitarea pierderilor şi opririlor din lucru
8. Relaţii cu publicul	Potrivirea reacţiilor publicului cu acţiunile de management	Construirea unei bune imagini în mintea publicului

Dacă ar fi să luăm ca exemplu un birou de secretariat, nelipsit în orice instituţie, principalele activităţi şi timpul alocat acestora, după o statistică realizată într-o firmă americană, sunt prezentate în tabelul 3.

Tabel 3.

Principalele activităţi dintr-un birou de secretariat

Activitate	Procente din timpul total de lucru (%)
Citire	1,7
Scriere	3,5
Editare/ Lucrul cu fişiere	37,8
Corectare	3,9
Copiere/Reproducere	6,2
Aşezarea în plicuri a corespondenţei	3,5
Trierea, distribuirea, ridicarea corespondenţei	10,5
Discuţii cu cadrele de conducere	4,3
Stenografie	5,5
Notarea în agendă	2,6
Comunicare telefonică	10,5
Clasare, arhivare	7,2
Diverse	3

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

O analiză a activităţilor demonstrează importanţa relaţiilor dintre conducere şi secretariat şi timpul foarte scurt acordat relaţiilor cu restul personalului. De asemenea, poate fi observat procentul mare de timp în care secretara foloseşte calculatorul pentru introducerea datelor şi prelucrarea acestora. De altfel, această observaţie este valabilă în toate birourile organizaţiilor.

Sistemele de organizare a birourilor se află şi ele într-o permanentă schimbare. Subdiviziunile organizatorice sunt dezmembrate, modificate şi îmbinate sub alte forme. Toate acestea ar trebui să elimine sau să diminueze un fenomen care ne sufocă de mulţi ani şi pe care se pare nici chiar cele mai noi tehnologii nu reuşesc să-l stopeze: birocraţia.

Cu scepticism, Peter Drucker afirma: „Nu avem nici cel mai mic motiv să considerăm că în ţările dezvoltate costurile sau legislaţia muncii se vor reduce… Un alt teanc de hârtii pe care va trebui să le completeze, o altă avalanşă de reclamaţii, certuri şi dări în judecată" (4).

Automatizare

Recunoaşterea rolului deosebit al electronicii în viaţa societăţii, amploarea fără precedent a mijloacelor de comunicare, evoluţia rapidă şi pătrunderea în toate sferele activităţii social-economice a tehnicii de calcul, reprezintă câteva trăsături caracteristice ale revoluţiei ştiinţifice şi tehnice contemporane.

În ultimii ani, dezvoltarea pe plan mondial a electronicii şi informaticii se caracterizează prin elemente noi, datorate în special progreselor microelectronicii, a evoluţiei microprocesoarelor, a roboţilor industriali şi a inteligenţei artificiale, precum şi modificările în arhitectura sistemelor de calcul şi în structura domeniilor de utilizare a calculatoarelor. Electronica şi informatica, prin impactul lor asupra societăţii, se constituie în domenii care determină într-o anumită măsură chiar viitorul acesteia.

Actuala etapă de dezvoltare numită societatea informaţiei sau a calculatorului şi Internetului are ca rezultat crearea industriei de transmitere şi prelucrare la distanţă a informaţiei.

Se observă în acelaşi timp o schimbare a mentalităţii salariaţilor şi a peisajului tradiţional din organizaţiile economice, noile tehnologii bulversându-le total. Cantităţile enorme de date şi informaţii precum şi instrumentele necesare pentru a le stoca, manipula, regăsi, au făcut ca echipamentul electronic să fie indispensabil.

În prezent există un număr de tehnologii disponibile care au impact deosebit asupra activităţii din întreprinderi şi birouri. Sistemele automatizate nou introduse au schimbat în mare măsură structura şi activităţile din cadrul biroului, facilitând pregătirea, stocarea, localizarea şi comunicarea informaţiilor. Într-un birou informaţiile nu sunt numai date numerice, ci şi texte,

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

imagini etc. care trebuie să fie administrate şi procesate pentru a face faţă necesităţii utilizatorilor.

Sistemele de birou sunt o combinaţie de tehnologii ce constituie suportul comunicării dintre oameni, al transmiterii datelor în forme variate. Includ suporturile pentru activităţile decidenţilor, dar şi ale celor din sistemul operaţional.

Funcţiile echipamentelor specifice sistemelor de birou sunt aceleaşi ca la celelalte sisteme informatice: intrare, stocare, procesarea şi localizarea datelor. Există deci posibilitatea de a utiliza echipamentul tehnic pentru manipularea şi prelucrarea informaţiilor şi chiar luarea deciziilor.

Orice organizaţie economico-socială poate fi considerată ca o colectivitate ierarhizată de oameni şi obiective, ca un ansamblu de mijloace de producţie şi de informaţii, o împletire de interese individuale şi generale. Această colectivitate funcţionează cu ajutorul mesajelor, care au rolul de transmitere a informaţiilor necesare desfăşurării activităţii.

Fiecărei activităţi umane specifice, desfăşurate în diverse structuri, îi corespund informaţii specifice. Informaţia este utilă cuiva dacă este cerută de un consumator de informaţii, indiferent dacă este decident sau executant. Între sursă şi receptor informaţia circulă prin canale specifice. Este transportată pe diferite suporturi şi supusă unor modificări, transformări, pregătiri şi prelucrări pentru a servi cel mai bine obiectivelor stabilite de consumatorul de informaţii. Toate aceste activităţi şi mijloace se regăsesc în cadrul sistemului informaţional.

Orice activitate specifică are un sistem informaţional specific, care trebuie să asigure informaţii complete şi în cantitate suficientă, corecte şi la nivelul de operativitate cerut de utilizator. Sistemul informaţional poate fi considerat ca sistemul nervos al activităţilor din sistemul de bază unde funcţionează.

Pentru ca efectul influenţei reciproce dintre sistemul informaţional şi sistemul de bază să fie pozitiv trebuie să se asigure o deplină şi permanentă concordanţă între acestea. Activitatea informaţională este importantă atât pentru ansamblul sistemului cât şi pentru elementele sale organizatorice (funcţii de producţie, cercetare-dezvoltare, financiar-contabilă). Nu se poate concepe o perfecţionare a activităţii economico-sociale dintr-un organism fără a perfecţiona corespunzător şi sistemul informaţional-decizional din cadrul acestuia, după cum nu este de conceput o perfecţionare a sistemului informaţional fără o creştere a activităţii din organismul respectiv.

Pe lângă creşterea volumului de date de prelucrat şi necesitatea furnizării unor informaţii de calitate decidenţilor, folosirea mijloacelor tehnice de calcul este impusă şi de alţi factori:

1) necesitatea conducerii operative;

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

2) eliminarea decalajelor dintre sectorul productiv şi cel administrativ;
3) necesitatea utilizării metodelor avansate de evidenţă, control şi analiză;
4) eliberarea personalului de munca de rutină;
5) crearea unor sisteme integrate de prelucrare a datelor în care acestea sunt culese o singură dată;
6) reducerea personalului administrativ;
7) datele vor fi organizate în baze de date după principiul unicităţii de înregistrare.

În mare parte ceea ce se întâmplă în cadrul firmei este orientat spre ridicarea nivelului de cunoaştere prin transformarea datelor simple, în urma prelucrării, în informaţii şi apoi în cunoştinţe.

Există o profundă contradicţie între nevoia de informaţii şi controlul acestora pe de o parte, şi necesitatea inovaţiei pe de altă parte. Contradicţie care determină de foarte multe ori adevărate războaie informaţionale.

Epoca modernă este a computerelor, folosite de la editarea textelor şi prognozarea vânzărilor până la cercetări în ceea ce priveşte spaţiul extraterestru.

Având capacitatea de a prelucra un volum foarte mare de date şi informaţii, calculatoarele au început să fie folosite pe scară mult mai largă şi în activităţile de birou.

Este greu să analizăm avantajele pe care le aduce un computer într-o organizaţie, totuşi cele mai importante sunt:

a) pregătirea unui număr foarte mare de informaţii;
b) disponibilitatea de a controla informaţiile la viteză superioară;
c) economii financiare indirecte prin diferite tipuri de aplicaţii;
d) reducerea monotoniei muncii funcţionarilor, preluând o serie de activităţi de rutină;
e) îmbunătăţirea procesului de control managerial;
f) posibilitatea eliminării totale a erorilor în prelucrarea şi transmiterea datelor;
g) grad de flexibilitate ridicat prin posibilitatea folosirii diferitelor programe şi aplicaţii.

Pe lângă aceste avantaje, în cazul utilizării computerelor există şi dezavantaje: costul ridicat, progresul tehnologic ce le poate transforma în echipamente perimate, fraude prin intermediul computerelor.

Computerele au capacitatea de a citi informaţia introdusă în memoria lor, înmagazinează informaţiile, efectuează operaţii matematice de toate tipurile, interpretează rezultatele şi oferă informaţii necesare la momentul potrivit. Computerele pot fi folosite atât la nivelul superior al management-ului cât şi la nivelul inferior.

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

În activitatea de birou, utilizarea computerelor se concretizează în efectuarea unor operaţiuni cum ar fi:

1) pregătirea statelor de plată;
2) evidenţa stocurilor prin actualizare;
3) contabilitatea vânzărilor;
4) controlul bugetului;
5) controlul producţiei;
6) comunicare.

Tot mai multe fenomene apărute în ultimii ani, odată cu proliferarea extraordinară a calculatoarelor personale, arată că securitatea informaţiilor nu mai poate fi privită superficial.

Periodic se organizează congrese care atenţionează întreprinderile ce dispun de sisteme informatice în vederea protejării acestora. Concluziile acestor congrese arată că securitatea informaţilor ţine în primul rând de o stare de spirit iar întreprinderile şi conducerile lor trebuie să analizeze metodic riscurile la care se expun, mediul în care îşi desfăşoară activitatea, neexistând un model unic de securitate informatică.

Sindromul „fortăreţei" este aplicat de fiecare întreprindere în felul său dar cu toate că 85% din cei care răspund de securitatea informaţiilor au preocupări în ceea ce priveşte salvarea datelor, iar 75% dispun de control, se constată că în peste 25% din accidentele informatice astfel de situaţii nu au fost prevăzute.

În conformitate cu opinia a numeroşi experţi, importanţa strategică a informaticii în viaţa întreprinderii este subestimată, iar 30% din cadrele de conducere afirmă că securitatea este ineficientă. Fenomenul este însă mult mai complex, deoarece securitatea şi evaluarea riscurilor nu reprezintă numai o problemă strict informatică, fiind necesar a se lua în considerare toţi factorii implicaţi: spaţiul global al întreprinderii, nevoile tehnice, organizarea funcţională, elementul uman etc.

Din argumentele invocate rezultă că este necesar studiul tipurilor de pierderi. Din analizele efectuate s-au conturat următoarele tipuri:

a) pierderi datorate echipamentelor: se referă la costul reparaţiilor sau al înlocuirii echipamentelor care au fost defectate. Accidentele informatice nu au numai cauze materiale. Unele dintre ele pot deveni veritabile ameninţări pentru societate cum a fost cazul unei aplicaţii în medicină (SUA), care a provocat câteva victime datorită lipsei verificării tuturor ramurilor programului;

b) pierderi financiare sau de clienţi;

c) pierderi datorate viruşilor („bombe logice").

În unele întreprinderi mici aceeaşi persoană se ocupă atât cu exploatarea şi administrarea sistemului informatic cât şi cu securitatea acestuia.

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

Sustragerile de echipamente nu reprezintă nici ele evenimente rare chiar dacă sunt urmărite obiectele mai puțin voluminoase şi mai ieftine – microcalculatoare, imprimante, modem-uri, mouse-uri etc. În acest caz se adaugă şi consecințele legate de întreruperea activității.

Dacă pirateria poate fi pusă la adăpost prin legea dreptului de autor, nu acelaşi lucru se poate realiza cu deturnarea informațiilor. Se practică în mod curent traficul cu suporturi magnetice, întreprinderile de exporturi şi cele cu tehnologie înaltă fiind cele mai expuse.

Cu cât se acumulează mai multe informații, cu atât creşte şi grija pentru protecția acestora. Chiar de la instalarea unui software se vor pune în aplicare anumite măsuri de securitate: paza intrării principale, oprirea neautorizaților, prevenirea incendiilor. În afara acestora se vor examina: protecția produselor software, protecția datelor în sistem on-line, protecția datelor în sistemele de procesare batch (procesare serială)*.

Anumite date şi programe trebuie să fie strict confidențiale. Cantități însemnate de date on-line trebuie să fie periodic copiate pentru a nu fi afectate sau distruse.

Protecția datelor poate fi privită din două puncte de vedere: integritatea datelor şi acuratețea lor. Integritatea datelor implică protecția lor sau înlăturarea daunelor ce pot fi provocate din cauza echipamentului sau a unor disfuncționalități de software. În sistemul batch procesarea este secvențială şi când este făcută actualizarea datelor întregul fişier este recopiat ca parte a procesului. Se presupune în general că sunt protejate dacă două generații de fişiere actualizate sunt păstrate.

Organizarea, protecția, supravegherea şi redundanța sunt expresii cheie care privesc o securitate fiabilă. Pentru aceasta există diferite soluții care pot fi simple sau complicate, totale sau parțiale. Importantă este realizarea unei scheme de securitate omogenă, dar şi adaptată la întreprindere.

Tendințe

Tehnologiile şi noile moduri de organizare existente au creat, prin extensie, o nouă terminologie aplicată unei stări de fapt. La această oră aproape oricine a auzit de „automatizarea biroului" şi de „biroul viitorului".

În viitor computerele vor deveni mai ieftine şi mai puternice datorită progresului tehnologic continuu. O cantitate echivalentă de putere computerizată actuală va costa cu 20–30% mai puțin în viitor.

Computerele personale se înlocuiesc cu modele noi la fiecare 2 ani şi sunt indicii că acest termen se va scurta.

---

* În procesarea serială datele sunt acumulate pe o perioadă de timp şi prelucrate periodic.

BDD-A27076 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

Capacitatea de stocare secundară se îmbunătăţeşte, de asemenea, cu 50% pe an.

Nevoia de interconectare va asigura existenţa capacităţii de a lega utilizatorii şi managerii cu datele din computere. Comunicarea datelor de toate tipurile va fi larg răspândită şi tot mai multe companii vor investi în serviciile de baze de date comerciale.

Va creşte considerabil interesul pentru sistemele expert şi inteligenţa artificială, care vor facilita construirea bazei de cunoştinţe şi procedurilor de interferenţă. Managerii sistemelor informatice vor avea o preocupare sporită în activitatea de organizare, influenţând natura activităţilor. În prezent, probabil cea mai prosperă ramură a inteligenţei artificiale este cea a sistemelor expert destinate rezolvării de probleme în domenii de specialitate.

Sistemele expert preiau cunoştinţele bazate pe informare directă sau pe experienţă, acumulate de către specialist, relativ la un set bine delimitat de probleme, şi îşi asumă sarcina rezolvării acestora, urmărind minimalizarea intervenţiei utilizatorului în cursul rezolvării.

Extinderea rapidă pe care a cunoscut-o domeniul implementării de sisteme expert a avut ca suport permanent dezvoltarea unei categorii specializate de instrumente complexe dedicate acestui domeniu, denumite „sisteme cadru" sau „sisteme anvelopă", care permit preluarea în mod eficient a seturilor de cunoştinţe specifice – din domeniul de specialitate pentru care este realizat sistemul expert respectiv.

Unul dintre obiectivele activităţii de cercetare în domeniul sistemelor expert este ca utilizatorul calculatorului să devină „invizibil". În afara unor cunoştinţe standard, practic toate celelalte urmează să fie introduse în memoria calculatorului de către viitorul utilizator, în scopul soluţionării unor probleme de care creatorul sistemului nu va avea niciodată cunoştinţă. Inteligenţa acestuia din urmă intră doar în preţul iniţial de vânzare a produsului.

Din acest punct de vedere, cel mai semnificativ aspect se referă la codificarea cunoştinţelor. În acest mod se poate crea o bază largă şi sofisticată de cunoştinţe, existând posibilitatea ca acestea – acumulate şi stocate – să fie distribuite la cererea celor interesaţi.

Într-o vreme în care limbajul ştiinţific este atât de diversificat, în care minţii umane îi vine din ce în ce mai greu să analizeze cantităţi atât de mari de informaţii, perspectiva unei integrări viitoare a sistemelor expert oferă o alternativă reconfortantă.

„Prima fază de organizare umană ce şi-a dovedit eficienţa din antichitate până aproape de zilele noastre a fost şi este cea piramidală. Acest tip de structură, utilizată în armată pe timpul romanilor, în organizarea bisericii mai târziu, a fost preluată şi în întreprinderi precum General Motors şi IBM pentru un timp, ca apoi să fie înlocuită cu forme mai flexibile care

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

asigurau o mai mare mobilitate procesului de producţie şi de informare" (5) arăta Jay R. Galbraith.

Organizaţiile şi întreprinderile în care domină informaţia presupun o comunicare rapidă, intercomunicare între conducători şi executanţi, legături directe şi puternice între toţi lucrătorii şi decidenţii procesului de producţie.

Principiul „high tech – high touch" are în vedere o tehnologie înaltă ce implică relaţii intense între oameni, cooperare, o mai mare interacţiune interpersonală care să suplinească golul uman creat de raportul om-maşină.

Peter Drucker, sociolog şi economist american, reia în lucrările sale ideea piramidei într-o nouă viziune: „în instituţia bazată pe informaţie, ştiinţa se va afla cu precădere la baza piramidei, unde se află producătorii direcţi. Azi şi în viitor, organizarea va fi deci mult mai puţin ierarhică. Organizarea de tip lateral va crea posibilitatea contactelor spontane trans-funcţionale, ducând la o mai bună comunicare şi coordonare"(6).

Cadrul afacerilor se schimbă în mod dramatic iar rolul personalului în organizaţie apare tot mai mult sub semnul schimbării. Legată de un proces decizional mai rapid, descentralizarea poate conduce la fragmentare, multiplicare, lipsă a coordonării în organizaţie. Modelul organizării distribuite este cel în care se mută din sfera conducerii în subsidiar. Ierarhia este deci în descreştere. În multe cazuri organizaţiile trebuie să înţeleagă importanţa păstrării unor informaţii confidenţiale, rezervându-şi astfel un avantaj în competiţie.

Următoarea listă conţine anumite atribute care descriu noul mod de organizare comparativ cu cel vechi (tabel 4).

Tabel 4.

Moduri de organizare (comparaţie)

Nou	Vechi
Dinamic	Stabil
Abundenţa informaţiei	Lipsa informaţiei
Global	Local
Dimensiuni reglabile	Dimensiuni mari
Orientată spre producţie, clienţi	Funcţională
Orientată spre aptitudini	Orientată spre activitate
Spirit de echipă	Spirit individualist
Implicare	Comandă, control
Reţea laterală (orizontală)	Ierarhică

În esenţă, există o nouă logică de organizare care cere ca nevoile practice să fie asociate cu toate sistemele manageriale ale unei organizaţii. Noile organizaţii trebuie să adopte conceptul de auto-structurare în ceea ce priveşte organizarea activităţii. În multe cazuri noua structură în ansamblu necesită o tehnologie avansată şi ar fi total nerealist să le solicităm de la început perfecţiune.

BDD-A27076 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)

Biroul viitorului va deține o tehnologie avansată dar şi utilizatori care trebuie să-i facă față, să o exploateze şi să participe la dezvoltarea ei. Conceptul include următoarele elemente:

- stocarea şi localizarea rapidă a datelor;
- mesajele transmise şi primite;
- sistemele de suport decizional;
- distribuirea muncii în diferite locuri.

Elementele sale funcționale de bază sunt:

- pregătirea şi reproducerea documentelor;
- comunicațiile;
- stocarea şi localizarea informației pe diverse medii.

Sistemele birotice create în ultimul timp sunt parte integrantă a sistemului informațional al unității, şi în această postură, obiectivele şi sarcinile sale se înscriu în cadrul obiectivelor şi sarcinilor generale ale organizației.

Computerele uşurează munca în domeniul administrativ, dar schimbă şi fața locului de muncă.

În societatea actuală, în care mediul de schimb este cel informațional, se pot transmite date de mare importanță către personalul de conducere, din diferite puncte geografice în care se află, la un moment dat, chiar şi în mijloacele de transport. Tot în acelaşi mod au apărut „birourile mobile" sau „birourile de acasă", din care se pot încheia tranzacții cu parteneri situați în birourile lor din firme.

Companii puternice din SUA ca General Motors, IBM au trecut la încorporarea unor factori psihologici în bunurile fabricate, ceea ce va reprezenta marca de calitate a producției în viitor.

Birotica - disciplina care studiază automatizarea birourilor – conferă noțiunii de integrare organizațională puterea unui concept operațional. Ea va fi aplicată pretutindeni, deoarece noile tehnologii permit atât creşterea eficienței dar şi reducerea efortului fizic, crearea unor condiții de muncă deosebite, îmbunătățirea confortului, securității şi satisfacției.

Referințe bibliografice

(1) DENYER, J. C. *Office Management.* Financial Times Prentice Hall, 1989, p. 32.
(2) MILLS, G.; STANDINGFORD, O. *Modern Office Managemen*t. Financial Times Prentice Hall, 1986. p. 76.
(3) KOONTZ, H.; O'DONNELL, C. *Essentials of management* New York: McGraw-Hill, 2006, p. 156.
(4) DRUCKER, P. *Managementul viitorului*. Bucureşti: ASAB, 2004, p.121.
(5) GALBRAITH, J. R. Designing the Customer-Centric Organization: A Guide to Strategy, Structure, and Process. Jossey-Bass, 2005, p. 56.
(6) DRUCKER, P. *Op. cit.,* p. 37.

BDD-A27076 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.42 (2026-11-15 20:00:25 UTC)