

1. Δεδομένα και πληροφορία

Πολλοί ορισμοί έχουν προταθεί για τον όρο **πληροφορία**. Ένας είναι:

Πληροφορία είναι δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για ένα σκοπό.

Μια επιχείρηση έχει να κάνει με μια ευρεία ποικιλία δεδομένων. Μερικά από αυτά αφορούν οικονομικές συναλλαγές. Ένα παράδειγμα δεδομένων από συναλλαγές είναι η καταχώριση της πώλησης ενός προϊόντος σε έναν πελάτη. Αυτό το γεγονός μπορεί να καταγραφεί σε χαρτί, όπως το βιβλίο πωλήσεων, ή σε μια ακολουθία φωτεινών σημείων που «καίει» ένα λέιζερ σε έναν οπτικό δίσκο. Όμως, αυτό δεν είναι πληροφορία, έως ότου υποβληθεί σε κάποιο είδος επεξεργασίας και το αποτέλεσμα της επεξεργασίας μεταδοθεί για έναν ιδιαίτερο σκοπό. Για παράδειγμα:

1. Η εγγραφή του ποσού της πώλησης μπορεί να αθροιστεί με τα ποσά άλλων πωλήσεων και το αποτέλεσμα να μεταφερθεί στον λογαριασμό του οφειλέτη. Αυτό με τη σειρά του θα αποτελέσει τμήμα ενός προσωρινού ισοζυγίου και αργότερα του τελικού ισολογισμού που παρουσιάζεται στους μετόχους. Σκοπός αυτής της επεξεργασίας είναι να παρασχεθεί μια συνοπτική εικόνα της οικονομικής κατάστασης της εταιρίας.
2. Τα δεδομένα πωλήσεων μπορεί επίσης να ομαδοποιηθούν ανά πελάτη, να αθροιστούν με το τρέχον υπόλοιπο του λογαριασμού του πελάτη και το αποτέλεσμα να συγκριθεί με το πιστωτικό όριο του πελάτη. Σκοπός είναι να έρθει στην προσοχή του διευθυντή πιστωτικού ελέγχου και να ληφθούν μέτρα, εάν ξεπεράστηκε το πιστωτικό όριο.

Δεδομένα, όπως αυτά που δίνονται στο παράδειγμα, είναι εγγραφές για ένα περιστατικό ή συμβάν. Οι πληροφορίες που εξάγονται από αυτά τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για τη λήψη αποφάσεων, εκ των οποίων σημαντικότερες είναι οι αποφάσεις προγραμματισμού και ελέγχου.

2. Επεξεργασία δεδομένων

Τα δεδομένα που διαχειρίζεται μια επιχείρηση υποβάλλονται σε σύνθετη επεξεργασία πριν από την παρουσίασή τους για να χρησιμοποιηθούν ως πληροφορίες. Όσο σύνθετη κι αν είναι, η συνολική επεξεργασία μπορεί να αναλυθεί σε απλά βήματα. Βασικοί τύποι επεξεργασίας είναι:

- Ομαδοποίηση δεδομένων
- Ταξινόμηση δεδομένων
- Σύνοψη / άθροιση δεδομένων
- Εκτέλεση υπολογισμών στα δεδομένα
- Επιλογή δεδομένων

Παραδείγματα για κάθε τύπο επεξεργασίας υπάρχουν στον παρακάτω πίνακα. Επειδή αυτές οι επεξεργασίες υπόκεινται σε κανόνες, είναι κατάλληλες για διεκπεραίωση από πληροφοριακά συστήματα.

Τύπος επεξεργασίας	Παράδειγμα
Ομαδοποίηση δεδομένων	Δεδομένα συναλλαγών ομαδοποιούνται ως δεδομένα τιμολογίων, πληρωμών, παραγγελιών.
Ταξινόμηση δεδομένων	Δεδομένα που αφορούν υπαλλήλους ταξινομούνται κατά τον αριθμό μητρώου του υπαλλήλου.
Σύνοψη / άθροιση δεδομένων	Δεδομένα για τις επιδόσεις επιμέρους τμημάτων συνυπολογίζονται για να αποκτήσουμε μια συνολική εικόνα της απόδοσης της επιχείρησης.
Εκτέλεση υπολογισμών στα δεδομένα	Δεδομένα για τις συνολικές ώρες που εργάζεται ένας υπάλληλος πολλαπλασιάζονται με το ωρομίσθιό του για να υπολογιστεί ο μεικτός μισθός.
Επιλογή δεδομένων	Δεδομένα του ετήσιου τζίρου των πελατών χρησιμοποιούνται για να επιλεγθούν οι πελάτες που ξοδεύουν περισσότερο, ώστε να τύχουν ειδικής μεταχείρισης από το προσωπικό πωλήσεων.

Πίνακας 1: Παραδείγματα βασικών τύπων επεξεργασίας

3. Αποφάσεις

Πληροφορία είναι δεδομένα που έχουν υποβληθεί σε επεξεργασία για ένα σκοπό. Αυτός ο σκοπός μπορεί να είναι να πωληθεί η πληροφορία, ή να απαιτείται από κάποια νομική υποχρέωση, πχ την Εφορία, σίγουρα όμως θα βοηθήσει σε κάποια απόφαση. Προκειμένου να γίνουν περισσότερο κατανοητοί οι διάφοροι τύποι πληροφοριών που διακινούνται στις επιχειρήσεις, είναι απαραίτητο να εξετάσουμε τον τομέα της λήψης αποφάσεων, αυτούς που παίρνουν τις αποφάσεις, και τον τρόπο χρήσης των πληροφοριών στις αποφάσεις.

Καμία απόφαση δεν λαμβάνεται μεμονωμένα. Οι αποφάσεις λαμβάνονται από άτομα που έχουν συγκεκριμένες επιδιώξεις, συγκεκριμένο υπόβαθρο και συγκεκριμένο τρόπο σκέψης με τον οποίο επεξεργάζονται και εκτιμούν την πληροφορία. Επιπλέον, αυτά τα άτομα έχουν προσωπικά ενδιαφέροντα που επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Από την πλευρά της επιχείρησης, οι πληροφορίες πρέπει να δίνονται στους υπεύθυνους για τις αποφάσεις, έτσι ώστε οι αποφάσεις που λαμβάνονται να είναι οι αποτελεσματικότερες σε σχέση με τις στόχους της επιχείρησης.

4. Γνωσιολογικό ύφος και υπόβαθρο

Ο όρος «γνωσιολογικό ύφος» (cognitive style) χρησιμοποιείται στην ψυχολογία και περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα απορροφούν πληροφορίες, τις επεξεργάζονται, τις συσχετίζουν με την υπάρχουσα γνώση και τις χρησιμοποιούν για να λάβουν αποφάσεις. Το γνωσιολογικό ύφος και το προσωπικό υπόβαθρο ενεργούν ως φίλτρα στις πληροφορίες που παρέχονται σε ένα άτομο που παίρνει αποφάσεις. Σύμφωνα με τους Kilmann και Mitroff, οι άνθρωποι ανήκουν σε μια από δύο κατηγορίες με βάση τον τρόπο που απορροφούν τις πληροφορίες. Στο ένα άκρο, μερικοί άνθρωποι παίρνουν καλύτερα πληροφορίες εάν αυτές είναι λεπτομερείς και συγκεκριμένες, ίσως και ποσοτικά προσδιορισμένες. Τα διάφορα στοιχεία των πληροφοριών δεν χρειάζεται να είναι συνδεδεμένα συνολικά. Μια άλλη ομάδα ανθρώπων απορροφά τις πληροφορίες με ολιστικό τρόπο, δηλαδή λιγότερο συγκεκριμένα, προτιμώντας τα γενικά γεγονότα, τις εκτιμήσεις και απλά δεδομένα που συνδέονται σε ενιαίο σύνολο.

Αφού πάρουμε τις πληροφορίες, πρέπει να προχωρήσουμε στην απόφαση. Τότε διακρίνουμε πάλι δύο χαρακτηριστικά στιλ. Μερικοί άνθρωποι θα χρησιμοποιήσουν αναλυτική σκέψη για να φτάσουν στην απόφαση. Αυτή η ομάδα θα είναι σε θέση να αιτιολογήσει λεπτομερώς την απόφασή της, συχνά περιλαμβάνοντας επιχειρήματα βασισμένα σε ποσοτικά στοιχεία. Η άλλη ομάδα θα στηριχθεί περισσότερο στη διαίσθηση, στην εμπειρία και σε εμπειρικές μεθόδους και κρίση. Περισσότερο θα εξετάσει την κατάσταση συνολικά, παρά τα «κομμάτια» ως ανεξάρτητα. Αυτή η ομάδα θα έχει συχνά δυσκολίες στο να παρέχει αιτιολόγηση για τις προτεινόμενες αποφάσεις. Ο συνδυασμός του ύφους απορρόφησης πληροφοριών και λήψης αποφάσεων φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

		Απορρόφηση πληροφορίας	
		Λεπτομερής	Ολιστική
Λήψη Αποφάσεων	Ανάλυση	1	2
	Διαίσθηση	3	4

Πίνακας 2: Γνωσιολογικό ύφος για απορρόφηση πληροφοριών και λήψη αποφάσεων

Δεν υποστηρίζουμε ότι κάποια από αυτές τις μορφές αφομοίωσης των πληροφοριών ή της λήψης των αποφάσεων είναι ανώτερη. Το βασικό είναι ότι εάν οι πληροφορίες παρουσιάζονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην ταιριάζουν στο γνωσιολογικό ύφος του παραλήπτη, τότε αυτός δεν θα τις εκμεταλλευτεί πλήρως για να φτάσει στην απόφαση. Όταν κατασκευάζεται ένα πληροφοριακό σύστημα, ο σχεδιαστής πρέπει να λαμβάνει υπόψη το γνωσιολογικό ύφος των ατόμων που θα λάβουν τις πληροφορίες. Αυτό το σημαντικό σημείο, αν και προφανές, συχνά αγνοείται όταν σχεδιάζονται πληροφοριακά συστήματα για επιχειρήσεις.

Το υπόβαθρο του υπεύθυνου για λήψη αποφάσεων επίσης επηρεάζει τον τρόπο που αντιλαμβάνεται τις πληροφορίες. Άτομα με διαφορετικές ειδικότητες κρίνουν διαφορετικές πτυχές των πληροφοριών ως λιγότερο ή περισσότερο σημαντικές για τη λήψη αποφάσεων. Για παράδειγμα, οι λογιστές τείνουν να επικεντρωθούν σε αριθμητικές πληροφορίες με τις οποίες είναι εξοικειωμένοι. Χρειάζονται τις αριθμητικές πληροφορίες συνταγμένες και παρουσιασμένες κατά τυποποιημένο τρόπο, συμβατό με τις προσδοκίες και την κατάρτισή τους. Μπορεί να αγνοήσουν λεπτομέρειες οργανωτικών δομών και ύφους διοίκησης. Είναι πιθανό ακόμη και να αποτύχουν να αντιληφθούν τέτοιες πληροφορίες. Αντίθετα, ειδικοί στην οργάνωση και τη διοίκηση δεν αντιλαμβάνονται τη σημασία αριθμητικών, χρηματοοικονομικών και κοστολογικών στοιχείων της επιχείρησης. Αυτό είναι κατανοητό, δεδομένου ότι οι ειδικοί τους, τους παρέχουν συγκεκριμένα πρότυπα μέσω των οποίων μπορούν να αντιληφθούν και να οργανώσουν τις πληροφορίες που σχετίζονται με τη λήψη των αποφάσεων.

Το προσωπικό υπόβαθρο και το γνωστικό ύφος δεν είναι εντελώς ανεξάρτητα μεταξύ τους. Η ικανότητα εργασίας με λεπτομερείς, ποσοτικές πληροφορίες, παραδείγματος χάρη, είναι συνδεδεμένη με το επάγγελμα ενός λογιστή ή ενός μηχανικού.