



INFORMACIONE TEHNOLOGIJE U FUNKCIJI UPRAVLJANJA ZNAJEM KAO KONKURENTSKE PREDNOSTI

Mirjana Šekarić¹, Marina Kostić², Jelena Šekarić-Sotirovski³

¹Singidunum University, Serbia

²Doo Montenegro Art

³Credit Agricole S.A. A.D.

Abstract:

Današnje vreme u kome se obavljaju poslovne aktivnosti možemo definisati kao vreme informacione ekonomije koja je zasnovana na tehnološkom progresu. Nova ekonomija tržište poslovanja prebacuje sa materijalne sfere na sferu usluga, pa tako informacija postaje osnovni poslovni resurs. Bitan faktor ovog razvoja čini znanje primenljivo u oblasti informaciono-tehnološkog razvoja koje menja poslovno okruženje primenom interneta i digitalnih tehnologija. Zahtev savremenog poslovanja je intezivna primena znanja multidisciplinarnog karaktera. Stalne strukturne i funkcionalne promene u svetskoj privredi nameću znanje kao novi strategijski resurs, koje podržano sa novim tehnologijama daje osnov za postizanje konkurentske prednosti.

Key words:

informacione tehnologije,
upravljanje znanjem,
internet.

UVOD

Ovo je era informacione ekonomije koja je zasnovana na tehnološkom progresu, koji je ubrzao promene na globalnom nivou gde nestaju ekonomske, kulturne i političke granice. Koncept savremenog poslovanja predstavlja elektronsko poslovanje, koje je zasnovano na poslovnim aktivnostima u virtuelnom prostoru. Savremena ekonomija podrazumeva neograničen ekonomski prostor primenom računara povezanih u mrežu širom sveta. Kao posledica rada na globalnom tržištu i sve intezivnijeg umrežavanja računara formira se nova forma poslovanja, virtuelna organizacija i rad sa virtuelnim timovima u velikim poslovnim sistemima koji se preko računarskih mreža povezuju radi obavljanja poslovnih aktivnosti.

Znanje postaje sastavni element proizvodnje a upravljanje znanjem postaje potreba kako top menadžmenta tako i operativnih izvršilaca u svakodnevnim poslovnim aktivnostima. Zadatak nove ekonomije je da stvori uslove i mehanizme da nova znanja imaju odlučujuću ulogu u procesu proizvodnje. Organizacija koja uči razvija novu kulturu rada koja je zasnovana na kreativnosti, inovacijama i razvoju novih veština u poslovanju (kreativno razmišljanje, rad u timovima, efikasno komuniciranje i drugo). Svi ovi izazovi se mogu ostvariti permanentnim razvojem i osavremenjavanjem digitalne globalne infrastrukture učenja, koju čini internet kao okosnica digitalne ekonomije.

INFORMACIONA TEHNOLOGIJA, EKONOMIJA I ZNAJEM

Razvoj interneta, umrežavanje preduzeća i javne administracije doveli su do velikih promena u efikasnosti rada poslovnih sistema. Ta efikasnost se ogleda u trenutnom prenošenju velikih količina podataka na velike udaljenosti, digitalna isporuka dobara i usluga, direktno plaćanje putem interneta i jeftino pribavljanje i širenje informacija. Korišćenje računara više nije privilegija velikih i bogatih preduzeća, već se u trku na globalnom tržištu uključuju i najmanja preduzeća jer samo tako neće izgubiti korak i poziciju na globalnom tržištu, a neblagovremeno uključivanje u savremeno poslovanje postaje rizik. Isto tako prihvatanje elektronskog poslovanja vezano je i za mogućnost digitalizacije različitih medija, tekst, ton, slika, video, pa se tako materijali u digitalnom obliku mogu obrađivati, pretraživati, čuvati i prenositi u velikim količinama. Ove pozitivne strane elektronskog poslovanja prati najveći problem a to je zaštita od neovlašćenog pristupa podacima od strane kompjuterskih virusa. Zato su potrebne veće tehničke i organizacione inovacije kako bi se sprečile zloupotrebe. Da bi sve moglo da funkcioniše, ljudski faktor je veoma važan a posebno stručnjaci koji vladaju ovim tehnologijama kao i uvežbani korisnici koji će efikasno koristiti nove tehnologije.

Novi poslovni svet zahteva stalne kontinuirane promene, to je pitanje opstanka na tržištu u nemilosrdnoj kon-



kurenciji gde samo najjači uspevaju. Globalno delovanje tržišta nameće da se sadašnje tržište pretvara u virtuelni tržišni prostor, a da se industrijska ekonomija pretvara u ekonomiju znanja. S pravom se može tvrditi da je znanje imperativ u ostvarivanju i održavanju konkurentске prednosti organizacija, da je najdragoceniji resurs u savremenoj ekonomiji i glavna determinanta profitabilnosti, a da se svi poslovni procesi posmatraju kao procesi znanja.

Sposobnost organizacije je da razvije strategiju kako da iskoristi znanje i omogući da se ostvari konkurentska prednost, a da pritom zaštiti njegovu vrednost potpomognuto neophodnom tehnologijom. U prednosti će biti one kompanije koje uče brže od konkurenata, koje maksimalno koriste svoje potencijale i stečena znanja pojedinaca uspešno prenose na organizaciju kao celinu, radi efikasnog postizanja postavljenih ciljeva. Sa razvojem tehnologije, interneta, E-business-a, E-commerce-a, tržišna ekonomija se pomera ka ekonomiji znanja i prilagođava se krajnjim korisnicima, to jest kupcima, koji zahtevaju individualni tretman. Da bi elektronsko poslovanje imalo pun efekat, kompanije svoje prikupljene i sačuvane informacije i znanje mogu uspešno preko interneta da razmene sa svojim klijentima i partnerima.

Da bi kompanije ostvarile konkurentsku prednost koje u svom centru imaju znanje, u ekonomiji znanja moraju da poseduju lidere koji preferiraju znanje i nazivaju ih lideri znanja (knowledge leader).¹ Menadžer- lider koristi autoritet, moć i znanje, on koordinira poslovne funkcije kompanije i donosi strateške odluke. Isto tako on je inovator i inspirator promena, strateg i misaoni faktor, on je resurs konkurentnosti na globalnom tržištu. Zato menadžeri svojim znanjem, stručnošću i praktičnom sposobnošću za poslovni uspeh, materijalne, finansijske i informacione resurse transformišu u proizvode i usluge kompanije na čijem su čelu. Te se kompetencije ne mogu kupiti, zato što su one rezultat dugotrajnog procesa interne akumulacije i predstavljaju prednost, za kompanije koje ih poseduju, na turbulentnom tržištu.

UPRAVLJANJE ZNANJEM KAO KONKURENTSKA PREDNOST

Znanje ili njegov ekonomski oblik, intelektualni kapital je osnov za stvaranje novih ekonomskih prednosti na tržištu. Njegov nematerijalni deo, takozvano skriveno znanje (tacit knowledge) predstavlja konkurentsku prednost zato što to pojedinac nosi u sebi (vizija, kultura, znanje, sposobnost rešavanja problema...) i čini ga superiornim u odnosu na konkurenciju. Proces upravljanja znanjem zahteva blisku saradnju između sektora ljudskih resursa i sektora informatike, kako zbog prikupljanja, analize i razmene informacija, tako i zbog merenja efekta razmene znanja koji se ogledaju u: sposobnosti organizacije da privuče i zadrži kvalitetne ljude, posvećenosti zaposlenih kompaniji u kojoj rade, stopi uvođenja novih proizvoda, satisfakciji kupaca i drugo.²

Znanje postaje proizvod i sve više kompanije postaju svesne sopstvenog intelektualnog kapitala a upravljanje njime postaje imperativ. Međutim bitan faktor, nije da se stiče što više znanja nego da to obezbeđeno znanje uvećava vrednost. Strategija upravljanja znanjem dovodi do stvaranja znanja koje će moći da se pretvori u tržišnu vrednost, a svako novo znanje koje kompanija kreira postaje znanje sa strateškom prednošću. Kompanija će ostvariti veći uspeh samo ako se nivo usluga i sadržaj znanja povećava. Radnici znanja postaju nova pokretačka snaga koji su traženi u celom svetu. Ali strateško upravljanje tokovima znanja tesno je povezano sa informacionim tehnologijama. Internet i tehnologija globalne komunikacije, kao i internet u okviru kompanije, su kritični faktori za uspeh kompanije u novoj ekonomiji, koja se zasniva na znanju.³ Upravljanje znanjem obuhvata organizacione procese koji čine sinergiju potencijala informacione tehnologije i kreativnih i inovativnih potencijala ljudi.⁴

Za opstanak u turbulentnom okruženju, sinergija tehnoloških i intelektualnih resursa postaje model za strateško upravljanje znanjem. Informacione tehnologije su zasnovane na znanju i omogućuju smanjenje troškova, veću efikasnost i profitabilnost. Pitanje koje se vrlo često postavlja je: da li je potpuno opravdano investiranje u informacionu tehnologiju? Nedvosmislen odgovor je da, jer efikasnost znanja se ogleda u skladištenju već postojećeg znanja jedne kompanije u elektronskim bazama podataka. Pritiskom jedne tipke na računaru to znanje postaje dostupno u jednom trenu za sve njene zaposlene a radnici znanja biće dominantan faktor u ekonomiji znanja. U strategiji svake kompanije stoji prioritet kako da se sačuva i zaštiti znanje jer to znanje u svakom trenutku može da pređe u konkurenciju. Prema znanju se treba ophoditi kao prema izvoru prednosti nad konkurencijom jer samo tako kompanije mogu biti uspešnije od drugih.

ŠTA SE MENJA U EKONOMIJI ZNANJA

U savremenim uslovima poslovanja, koje možemo definisati kao ekonomija znanja, menja se odnos kompanije prema zaposlenima, pri čemu ona svoje stručnjake posmatra kao radnike koji poseduju sposobnost da misle i rade samostalno a vrednuju se prema tome koliko koriste sve svoje resurse, a sposobnost menadžera je da nauči kako da njima upravlja. Informacione tehnologije i ekonomija znanja promenile su i prirodu rada. Sada su u samom centru timovi koji se povezuju sa klijentima i istražuju nove mogućnosti, nasuprot pojedincu koji obavlja specifične funkcije. Ovde su informacione tehnologije veza između ljudi i tehnologije bez kojih nema napretka. Očekuje se pravi bum novih radnih mesta za talentovane ljude koji će koristiti svoju inovativnost i kreativnost. Prema jednom istraživanju, u 2014-oj godini u Srbiji najviše će se tražiti stručnjaci iz oblasti informacionih tehnologija (IT). Broj poslova u IT industriji se stalno povećava. U 2012. godini broj oglasa je povećan za 80% i taj se trend nastavio i u 2013. (podaci sa portala www.infostud.com). Za 2014

1 Capshaw, S., Koulopoulos, T.M. (1999) Knowledge Leadership, DM Review Magazine, www.impactalliance.org/file-download.php

2 Petrović, M., Jančićević, N., Bogočević Milikić, B., (2006), Organizacija, Ekonomski fakultet, Beograd, str.416.

3 Tisen, R., Andriesen, D., Lekanne, D.F., (2006), Dividenda znanja, Adizes, Novi Sad, str.22.

4 Vujović, S., (2005), Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija, Univerzitet Braća Karić, Beograd, str.19.



godinu se očekuje potreba za 20% više novih radnika, oko 3600 visokoobrazovanih stručnjaka. Zanimljivo je da mi ništa ne zaostajemo u odnosu na Američko tržište. Lista najtraženijih IT veština koju je za Američko tržište objavio computerworcol.com, programiranje je bilo top IT veština u Americi 2013., a biće i 2014. godine.⁵

Polako ali sigurno kompjuteri preuzimaju poslove koji su bili strogo specijalizovani ali ne samo njih nego i poslove gde su potrebne posebne veštine (primer u elektronskom bankarstvu gde banke povećavaju broj usluga koje može da pruži mašina i smanjuje broj onih koje obavljaju ljudi). Isto tako je verovatno da će inteligentni terminali zameniti današnje savetodavne centre. Veštačka inteligencija polako ali sigurno preuzima primat pa će mašine sve više funkcionisati na nivou kompleksnosti ljudskog mozga, kao neka vrsta "hard" ili "čvrste strane" znanja. U isto vreme, ljudi, profesionalci, će svojom intuicijom, osećanjima i emocijama doprinositi njegovoj "soft" ili "mekoj strani". Ipak, postoje "mašine pirati" koje vrebaju iza ugla sa onim što nazivamo "mašinskom kreativnošću". To su mašine koje preuzimaju sposobnost za "meki pristup". U ljudima se javlja strah da će biti zamenjeni mašinama.⁶

U ekonomiji znanja sve se više govori o mašinama koje preuzimaju poslove mozga o dolazećoj kvantnoj ekonomiji u kojoj kompjuteri preuzimaju posao ljudi. Isto tako ekonomija znanja je uticala da ljudi redefinišu pojam rada u kome će celokupan rad biti rad znanja razvrstan u više kategorija za koji je potreban različiti nivo obuke i obrazovanja. Sve su više u opciji grupa talentovanih radnika koji su sposobni da sebe prodaju onome ko više ponudi. Sve više naučnika preko interneta nudi svoje usluge a zahvaljujući informacionim tehnologijama fizička lokacija stručnosti postaje irelevantan faktor. Kompanije sve više vode bitku za talente, za profesionalcima koji samostalno misle, koji su kreativni i rade timski. Budućnost pripada ekonomiji kreativnosti gde će se proizvoditi ideje, pojmovi i teorije a kreativnost će se bazirati na ljudskom talentu.

ZAKLJUČAK

Informacione tehnologije predstavljaju važan deo menadžmenta znanja. Osnovni zadatak tehnologije koja se primenjuje u menadžmentu znanja jeste da se znanje koje

se nalazi u umovima pojedinaca ili u dokumentima učini pristupačnim svima u organizaciji, a s obzirom na vrednost koju je dodao čovek (konteks, iskustvo, interpretacija) koja transformiše podatak i informaciju u znanje, sposobnost tehnologije da usvoji i sumira ove ljudske podatke, ovu tehnologiju čini namenskom za poslovanje sa znanjem.⁷ Ne može se osporiti činjenica da je uticaj informacione tehnologije na program menadžmenta znanja značajan ali samo ako se razmatra kao sredstvo kojim se olakšava upravljanje znanjem i ako se uzme u obzir sposobnost čoveka da kreira i deli znanje i da pritom stvara dodatnu vrednost za kompaniju da bi stekla konkurensku prednost. Znanje danas predstavlja ključni resurs. Informaciona tehnologija je odskočna daska za razvoj nerazvijenih zemalja kakva je naša, kao i ulaganja u intelektualni potencijal koji mi i te kako imamo, samo je na nama da ga negujemo, popularišemo, iskoristimo i učinimo ga konkurentnim.

LITERATURA

- [1] Capshaw, S., Koulopoulos, T. M. (1999), „Knowledge Leadership“, *DM Review Magazine*, preuzeto sa www.im-pactalliance.org/file-download.php (09.03.2014).
- [2] Bogičević, B. (2003), *Menadžment ljudskih resursa*, Ekonomski fakultet, Beograd
- [3] Đorđević-Boljanović, J. (2009), *Menadžment znanja, Data status*, Beograd
- [4] Petrović, M., Janičijević, N., Bogičević-Milikić, B. (2006), *Organizacija*, Ekonomski fakultet, Beograd
- [5] Senge, R. (2003), *Organizacija koja uči, uspešnost i praksa organizacije koja uči*, Adižes, Novi Sad
- [6] Stakić, R. (2007), *Elektronsko poslovanje*, Ekonomski fakultet, Beograd
- [7] Tissen, R., Andriesen, D., Lekanne, D.F., (2006), *Dividenda znanja*, Adižes, Novi Sad
- [8] Vlahović, S. (2006), *Menadžment, Fakultet za turizam, hotelijerstvo i trgovinu*, Bar
- [9] Vujović, S. (2005), *Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija*, Univerzitet Braća Karić, Beograd

METHOD OF ACTIVE SYNCHRONOUS DISTANCE LEARNING

Abstract:

Today's weather in which to conduct business activities can be defined as the time of information economy which is based on technological progress. The new economy, market of operations shifted from the material sphere to the sphere of services, so that information becomes essential business resource. An important factor of this development makes knowledge applicable in the field of information technology development, who change business environment using the internet and digital technology. Request of modern business is intensive application of knowledge multidisciplinary character. Permanent structural and functional changes in the world economy, impose knowledge as a new strategic resource, which supported by the new technology provides the basis for achieving competitive advantage.

Key words:

information technology, knowledge management, internet.

5 Vladimir Spasić, Posao za IT stručnjake, Kurir – biznis, Beograd, 04.01.2014. str.12.

6 Vujović, S., (2005), *Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija*, Univerzitet Braća Karić, Beograd, str.19.

7 Đorđević-Boljanović, J., (2009), *Menadžment znanja, Data status*, Beograd, str.162.