

UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA

Bill Gates (Bil Geits): "Upravljanje brzinom svjetlosti" (Upotreba digitalnog nervnog sistema), (Business the speed of thought), Warner Books Inc., New York, USA, 1999. Prijevod i izdavač na hrvatski "Izvori", Zagreb, 2000. god., 354 stranice.

Pojam upravljanja se danas uglavnom eksploatira u vidu menadžmenta za razne oblasti poslovanja. Tako danas imamo do najsitnijih detalja razrađeno više tipova menadžmenta od strateškog i globalnog do menadžmenta pojedinih poslovnih funkcija kao što su: menadžment ljudskih resursa (personal menadžment), menadžment finansija, bank menadžment, menadžment zdravstva i slično. Zbog sve intenzivnijeg umnožavanja ukupnog svjetskog znanja u zadnje vrijeme se na Zapadu razvila nova naučna disciplina "Menadžment znanja" ili "Upravljanje znanjem". Dakle, sve vrste menadžmenta svode se na upravljanje, ali upravljanje po tačno određenim pravilima i uputama i smjernicama, kako bi se ostvarili što efikasniji rezultati rada i poslovanja. Težište je, dakle, na efikasnom upravljanju, a osnovna pretpostavka bilo kojem obliku menadžmenta ili upravljanja je organizacijski uređen sistem rada i reda u savremenom poslovanju, međuljudskim odnosima, savremenom permanentnom obrazovanju i razvoju karijere zaposlenih. Pretpostavka za takav sistemski pristup savremenoj organizaciji i menadžmentu je uređen i efikasan sistem informacija i upravljanje njima.

Knjiga Bila Geitsa upravo govori o tome, pa joj je slobodno naziv mogao biti: "Upravljanje informacijama", jer u savremenom poslovanju onaj ko ima kvalitetne i visoko obrazovane ljude koji stalno inoviraju svoja znanja shodno razvoju teh-

nologije i organizacije rada i onaj ko ima sistemski i organizirano uređen sistem informacija taj vlada na tržištu i stalno uvećava svoj obim poslovanja i profita.

Upravo o tim stvarima u svojoj najnovijoj knjizi govori Bil Geits, čovjek kojega ne treba posebno predstavljati, osnivač i većinski vlasnik Microsofta, pomoću kojeg je postao jedan od najbogatijih ljudi današnjice, vrhunskog patenta i tajne koju još niko nije uspio prozreti niti kopirati. Jedan od najvećih izumitelja i inovatora u povijesti nauke i znanja i jedan od onih koji je svakako obilježio prethodno stoljeće. Sam naziv knjige "Upravljanje brzinom misli (upotreba digitalnog nervnog sistema)" govori o čemu se ustvari radi.

Knjiga je podijeljena na šest poglavlja, čiji nazivi svaki za sebe već na prvi pogled dovoljno govore o problemima koji se u knjizi obrađuju.

1. "Tok informacija vaš je krvotok", sa tri dijela, i to: Upravljanje snagom činjenica, Može li vaš digitalni nervni sistem učiniti ovo? i Stvoriti ured bez papira.

2. "Internet mijenja sve", sa šest dijelova, i to: Iskoristite prijelomnice, Posrednik mora dodati vrijednost, Ostvarite kontakt sa kupcima, Prihvatite internetski način života, Promjena granica poslovanja i Biti prvi na tržištu.

3. "Upravljanje znanjem (Menadžment znanja) zbog boljeg strateškog razmišljanja" sa šest dijelova, i to: Loše vijesti moraju putovati

brzo, Loše vijesti pretvorite u dobre, Upoznajte vaše brojke, Prebacite osoblje na misaone zadatke, Povećajte IQ svoje tvrtke i Velika dobit zahtijeva veliki rizik.

4. "Neka razumijevanje upravlja vašim poslovanjem" sa tri dijela, i to: Stvorite procese koji osnažuju osoblje, Informacijska tehnologija omogućuje rekonstrukciju i Informacijska tehnologija je strateški resurs.

5. "Posebne ustanove" sa četiri dijela, i to: Zdravstveni sistem nije usamljen, Približite državu narodu, Kad je refleks pitanje života i smrti i Povezane izobrazbene zajednice.

6. "Očekujte neočekivano" sa samo jednim poglavljem pod naslovom "Pripremite se za digitalnu budućnost".

Šta Bil Geits, dakle, predviđa i predlaže u svojoj knjizi?

Prije svega kako on kaže: "Dolazi do velikih promjena u organizaciji, koja je sada prožeta novom vrstom inteligencije utemeljene na elektronici, jer smo razvili novu digitalnu strukturu, koja je slična ljudskom živčanom sustavu, koji vas obavještava o važnim stvarima, a sprečava dotok nevažnih, sam automatski vrši selekciju informacija, to je nov pojam koji ja zovem 'digitalni nervni sistem' koji se sastoji od digitalnih procesa koji preduzeću omogućuju zapažanje okoline i reakciju na događaje u njoj, osjet konkurentskih izazova i potreba klijenata uz organizaciju pravovremenih odgovora, radi se o potencijalu tehnologije za pogon toka informacija, koje pomažu u boljem i efikasnijem rukovođenju i u donošenju blagovremenih odluka, prije konkurencije. Sve se radi da se pretekne konkurencija, a znanje i informacije su najveća snaga i moć za to. Osnovna svrha digitalnog nervnog sistema je poticanje usklađenog odgovora zaposlenih na razvoju i

primjeni poslovne strategije, gdje će se vidjeti kako uska digitalna petlja povratne veze omogućuje tvrtki da se brzo i trajno prilagođava promjenama. To je temeljna korist i prednost od prihvatanja internet-skog načina rada.“

Krize i promjene koje se događaju u modernom poslovanju i brzo reagovanje na njih je uvjet da bi svaki proizvodni i poslovni sistem opstao i razvijao se. Moć predviđanja šta će se dogoditi u sferi poslovanja na tržištu je jedna od glavnih osobina savremenog menadžmenta. O tome Bil Geits kaže: “Ključni element digitalnog nervnog sistema je, zapravo, povezivanje različitih sistema - upravljanje znanjem, poslovnim operacijama i prodajom.” “Uspješne tvrtke sljedećeg desetljeća bit će one koje digitalne alate rabe za preoblikovanje svog posla. Te će tvrtke donositi brze odluke, djelovat će učinkovito i izravno kontaktirati sa klijentom, bez posrednika na mnoštvo pozitivnih načina. Nadam se da će vas mogućnost napretka u sljedećih deset godina uzbuditi. Prelazak na digitalno postaviti će vas na vrh vala promjena koji će razbiti stari način poslovanja. Digitalni nervni sustav omogućit će vam poslovanje brzinom misli - što je ključ uspjeha u 21. stoljeću.”

Znanje, organizacija i efikasno upravljanje, podržani savremenom informatičkom tehnologijom su, dakle, alfa i omega oko kojih se sve vrti, odvija i mjeri na tržištu. Kako organizirati efikasnu i blagovremenu upotrebu znanja saradnika i motivirati ih da svoja znanja efikasno koriste, kako ne bi zastarjela ili došla u ruke konkurencije? I o tome Bil Geits ima originalno rješenje koje iznosi već u uvodu svoje knjige.

1. Ustrajte na tome da komunikacije kroz poduzeće teku e-poštom, tako da se na novosti može reagirati trenutno.

2. Podatke o prodaji proučavajte zajednički, umreženo, kako bi u njima našli uzroke i razmijenili

mišljenja. Pronađite trendove zbivanja i prilagodite uslugu pojedini klijentima.

3. Poslovnu analizu obavljate na računalima, a radnike znanja pretvorite u analitičare proizvoda, usluga i profitabilnosti.

4. Upotrebom digitalnih alata stvorite virtualne radne ekipe nevezane za zemljopisne lokacije koje u stvarnom vremenu dijele saznanja i iskorištavaju tuđe zamisli. Digitalne sisteme upotrijebite za stvaranje svima dostupne povijesti poduzeća.

5. Svaki papirni proces pretvorite u digitalni, čime ćete ukloniti administracijska zagušenja i osloboditi radnike znanja za važnije zadatke.

6. Upotrebom digitalnih alata uklonite jednostavne poslove ili ih pretvorite u poslove s dodatnom vrijednošću koji bolje iskorištavaju znanja radnika.

7. Stvorite digitalnu povratnu petlju za povećavanje učinkovitosti fizičkih procesa i poboljšavanje kvaliteta stvorenih proizvoda i usluga. Svaki zaposleni morao bi lahko pratiti sve ključne čimbenike.

8. Digitalne sustave upotrijebite za izravno prosljeđivanje žalbi osobama koje mogu poboljšati proizvod ili uslugu.

9. Digitalne komunikacije upotrijebite za promjenu naravi vašeg poslovanja i granica oko vaše tvrtke. Ovisno o potrebama vaših klijenata, postanite veći i otvoreniji ili manji i intimniji.

10. Zamjenjujte informacije za vrijeme. Upotrebom digitalnih transakcija sa svim dobavljačima i partnerima skratite vrijeme ciklusa, a svaki poslovni proces promijenite u dostavu “baš na vrijeme”.

11. Iz transakcija s kupcem, digitalnom dostavom uklonite posrednika. Ako ste posrednik, digitalnim alatima dodajte vrijednost transakcijama.

12. Upotrebom digitalnih alata pomognite klijentima u rješavanju njihovih teškoća, a osobni kontakt ostavite za složene, najvažnije

kupčeve potrebe.

Knjiga Bila Geitsa je posebno interesantna po tome što autor nesebično iznosi mnoštvo primjera kako je uspio sagraditi takvu firmu i imperij, što se inače u svijetu znanja i visokih tehnologija smatra za vrhunsku tajnu. Ti se primjeri prije svega odnose na način stjecanja znanja kadrova u njegovoj firmi, njihovog permanentnog inoviranja, i upravljanja ukupnim znanjem, te metoda i vještina rukovođenja. Nema se tu šta kriti, ističe autor, jer “Dobar rukovoditelj želi najprije čuti što je pošlo naopako, odnosno loše vijesti, a tek onda dobre stvari. Na loše vijesti ne možete odgovarajuće reagirati stignu li one prekasno. Čim postanete svjesni problema, svako u organizaciji mora biti potaknut na djelovanje. Firmu možete procijeniti po tome koliko brzo okuplja svoje intelektualne snage u rješavanju ozbiljnih teškoća. Važno mjerilo firminog digitalnog nervnog sistema jeste koliko brzo osoblje sazna za loše stvari i potom na njih reagira. Digitalna tehnologija ubrzava firmine reflekse u svakom izvanrednom slučaju”, str.122.

Kako organizirati savremene procese uz upotrebu savremenih znanja, prije svega informatičke tehnologije kao najvažnijeg faktora za efikasno upravljanje u svim sferama današnjice i kako poslovati bez papira uz vrhunsku komunikaciju na svim nivoima direktno putem e-pošte, odgovara Bil Geits na vlastitom primjeru u ovoj knjizi. Ovo je knjiga čiji je sadržaj sav okrenut sadašnjosti i budućnosti, čija rješenja i prijedloge mogu koristiti samo oni koji su u svom radu i poslovanju već primijenili metode i tehnike savremene organizacije i menadžmenta zasnovane na savremenim znanjima i informatičkim tehnologijama i shodno tome obučeni i osposobljeni kadrovima. Onima koji ne žive u takvom svijetu rada i reda ova knjiga ne može puno pomoći, njima neka je dragi Bog na pomoći,

oni moraju prvo savladati abecedu moderne organizacije, obrazovanja i razvoja kadrova i menadžmenta, pa

njima, ukoliko žele ozbiljnije da se bave preduzetništvom i biznisom na nekom većem nivou i da učestvuju

u toj surovoj tržišnoj utakmici, predlažemo da savladaju prvo neke druge knjige.

Mr. Alaga Dervišević

Reagovanje

Nad svakim znalцем ima još znaniji

U prošlom broju Časopisa *Muallim* (br. 5, 26. mart 2001.) u osvrtu na novo izdanje Islamske Čitanke Hadžem Hajdarević je izuzetno "efektno" pokazao visoku "objektivnost" i "darovitost".

Pa, iako nemam namjeru raspravljati s ljudima koji umišljaju da je svijet samo radi njih stvoren i da su svi ljudi, osim njih, mahom budale, ipak ću kratko ukazati na dvije-tri činjenice koje, po mom mišljenju, unose nešto svjetla u tamu Hajdarevićevih kritičarskih opservacija.

Prvo, objektivni kritičar pri analizi nekog djela nastoji da vrednuje sve njegove elemente - pozitivne i negativne i na osnovu toga donosi svoj sud. Hajdarević, očito, ne pripada toj kategoriji ljudi. On se opredijelio samo za jednu stranu - negativnu. Pa ako bi se i akceptirale neke njegove primjedbe, ostaje vrlo indikativno da on u cijeloj knjizi koja je, kako i sam kaže "naišla na zbunjujući prijem u ondašnjem procesu našeg vjerskog poučavanja", i da je "do 1991. god. izašlo čak sedam izdanja u ukupnom tiražu na desetine hiljada primjeraka", da on ne nađe ništa, baš ništa pozitivno, što poprilično govori o njegovoj ličnosti i karakteru.

Drugo, istina je da *Islamska Čitanka* ne spada u kapitalna djela kakva "stvaraju" Hajdarević i njegova veleumna elita. To je islamski priručnik namijenjen "običnom

svijetu" koji želi da razumije poruku i zato je pisan lahkim i razumljivim stilom. Da je *čitanka*, bez obzira na moguće nedostatke, našla svoje mjesto u islamskoj edukaciji našeg podmlatka, svjedoci su (što je mnogo važnije od Hajdarevićevog mišljenja) najkompetentniji za to - naši imami i vjeroučitelji koji su mi često prenosili svoja pozitivna iskustva i zapažanja u što sam se i sam uvjerio, predajući izvjesno vrijeme vjeronauku na Pedagoškoj gimnaziji u Zenici. Pa ipak, ne sumnjam u to da bi "inteligentnijoj školskoj omladini", kako kaže Hajdarević, imala "da usta pucaju od smijeha" od nipodaštavanja islama kad bi ih, kojim slučajem, vjeri učio pjesnik Hadžem Hajdarević.

Treće, *Čitanka* je za svoje posljednje - osmo izdanje dobila pozitivnu preporuku uglednih univerzitetskih i stručnih radnika (prof. dr. Dževdeta Ajanović, Filozofski fakultet Sarajevo, prof. dr. Naila Hebib-Valjevac, Institut za bosanski jezik, Sarajevo, prof. Hazema Ništović, Pedagoški zavod, Zenica, prof. dr. Refik Čatić, IPA Zenica) u kojoj oni, između ostalog, kažu: "U realnom vrednovanju postojećih vjeronaučnih priručnika, te njihovom uticaju na formiranje moralnog i vjerskog lika mlade ličnosti, mora se posebno apostrofirati vjeronaučni priručnik *Islamska Čitanka* [...] koji već odavno daje veliki doprinos kompletiranju

odgojno-obrazovnih zadataka u nastavi islamske vjeronauke od petog do osmog razreda [...] Ukoliko bi *Islamska Čitanka* bila prihvaćena kao zvanični priručnik, onda bi tekstovi nudili učenicima bogat izbor sadržaja, koji će ih zainteresirati, buditi njihovu radoznalost, te uticati na kvalitet nastave islamske vjeronauke [...] Jezički aspekt ovog priručnika odgovara uzrastu kojem je namijenjen i veoma je pogodan za uspostavljanje komunikativnog odnosa sa učenicom. Odabrani tekstovi motivirajuće djeluju i bude želju za istraživanjem u različitim tematskim oblastima [...] Dakako, i ove riječi govore da Hajdarević nije pokupio baš svu pamet i da nad svakim znalцем ima još znaniji.

"Iznenadujuće", međutim, djeluje "u šta su gledali" urednici *El-Kalema*, pa su, predstavljajući knjigu u više brojeva lista *Preporod* (april - maj 2001. god.) preporučili nastavnicima vjeronauke "da *Islamsku Čitanku* uvrste u svoj nastavni program", a ostalim čitateljima "da se *Čitanka* neizostavno nađe u njihovoj kućnoj literaturi, jer, ona je, kako rekoše, više od Čitanke, ona je prekrasan porodični udžbenik za sve članove porodice!"

Za Hajdarevića, međutim, to su literarni pristupi kojim se "aktueliziraju mnogi stari kompleksi spram vlastitih svjetonazora i opredjeljujućih životnih stilova" (!!)

No, bez obzira na te "visokoumne" opaske, ja ću i dalje nastaviti pisati i priređivati onako kako znam i umijem, za svijet koji me hoće i može razumjeti, a neka i Hajdarević piše za svoj svijet, pa ćemo na kraju vidjeti "kad se prašina rastupi ko je na konju, a ko na magarcu".

Bilal Hasanović