

Spoštovane bralke in spoštovani bralci,

zahteva po uspešnosti poslovanja in zagotavljanju konkurenčnosti v našem poslovnem usakdanu je povezana s prilagajanjem, ponekod tudi s potrebo po korenitih spremembah. Večje spremembe kličejo po preoblikovanju ali prenovi poslovnih procesov, ki je uspešna le ob dovolj velikem številu usposobljenih in motiviranih kadrov ter ob uporabi sodobne informacijske tehnologije.

Michael Hammer, »oče« reinženiringa poslovanja podjetij pravi, da sta dve tretjini poskusov prenove poslovanja, s katerimi se je srečal, izpuhteli v plamenih, zatrti zaradi odpora ljudi in zaradi nesposobnosti višjega menedžmenta ter strahu srednjega menedžmenta, da bi dejansko prišlo do spremembe. Kadar govorimo o odporu ljudi, gre za mentalno, emocionalno in psihično nasprotovanje spreminjanju sveta, ki ga poznamo.

Ob preučevanju uspešnih in neuspešnih projektov prenove oz. uvajanja korenitih sprememb poslovanja ugotavljamo, da »mehko oz. sociološko« področje zlasti upravljanje znanja diferencira projekte prenove in informatizacije poslovanja v smislu njihove uspešnosti. Upravljanje znanja – ravnanje z znanjem je multidisciplinarni pristop, ki združuje postopke načrtovanja, izvajanja, spremljanja in izboljšave strategij, poslovnih procesov, organizacijskih struktur in tehnologij, ki omogočajo učinkovito uporabo znanja v organizaciji – kot strateško uprašanje delovanja podjetij se je samem začetku ukvarjalo izključno z uprašnji, povezanimi z informatiko, pozneje pa tudi z uprašnji organiziranosti podjetij in upravljanja intelektualnega kapitala. V zadnjem času so prevladujoče teme na področju upravljanja znanja postale učeča se družba, učeče se organizacije, organizacijsko učenje, prenos znanja, upravljanje inovacij in širše upravljanje sprememb.

Informacijska tehnologija sicer igra pomembno vlogo pri shranjevanju in distribuciji znanja, čeprav samo zanašanje na tehnologijo brez spremembe poslovnih procesov, sistemov in kulture lahko predstavlja tudi neracionalno, v skrajnosti lahko tudi poslovno škodljivo porabo virov. Zlasti je poudarjeno vpeljevanje najboljše prakse oz. novih poslovnih znanj s pomočjo celovitih programskih rešitev (ERP), ki v mnogih primerih ni prineslo pričakovanih rezultatov naročnikov. Neuspešno se je pokazalo v primerih »tehnološke obravnave«, ko organizacije niso želele ali niso bile sposobne prilagoditi poslovne procese in znanja zaposlenih izbrani programski rešitvi, ali pa ta praksa ni bila primerna za naše poslovno okolje. Še posebno neuspešni smo bili v primerih nepripravljenosti in odpora deležnikov projekta na spremembe. Analiza nekaterih – tudi medijsko izpostavljenih projektov – kaže, da je ideja o prenosu poslovnih znanj praviloma ostala le želja naročnikov posameznih projektov.

Uredništvo revije Uporabna informatika se trudi, da bi bralkam in bralcem predstavilo tudi »mehkejš« vsebine upravljanja sprememb in z njimi povezano upravljanje znanja, ki so vse bolj ključne na področju prenove in informatizacije poslovanja. Tudi pričujoča številka revije osvetljuje nekaj koristnih vsebin s tega področja.

*Andrej Kovačič,
odgovorni urednik*