

Procena i unapređenje korporativnog znanja

„Nevidljivi“ resursi

Ogranak švedskog koncerna SKF je za potrebe edukacije svojih zaposlenih u dvadeset zemalja implementirao poslovnu aplikaciju BTS (Business Test System), osmišljenu i napravljenu kod nas. Stoga, najblaže rečeno, čudi podatak da u domaćim firmama nije postojalo veće interesovanje za ovakav vid upravljanja znanjem

Znanje je pojam teško uhvatljiv za „glavu ili rep“, a ipak se često pominje kao najbitniji resurs uspešnog poslovanja. Šta više, prognozira se da će najjače firme budućnosti biti „firme znanja“, sa ugrađenom filozofijom predviđanja, reagovanja i odgovora na promene, složenost i neizvesnosti koje nameće tržište. Ako menadžeri žele da znanje učine vidljivim, merljivim i dragocnim resursom svojih kuća, onda ni primena informacionih tehnologija, kao mogućeg načina ostvarivanja cilja, za njih ne sme biti nevidljiva.

Novi put do znanja

Business Test System (BTS), softverski paket osmišljen u agenciji „Menadžer delfin“ i razvijen u firmi „INI“, namenjen je proceni i unapređenju znanja. „Njegov originalan koncept u suštini je jako jednostavan - baziran je na diskusiji u okviru edukacionih jedinica, kao jednom od najefikasnijih metoda učenja „, objašnjava Ivo Brailo, direktor agencije i idejni tvorac paketa. Svaka jedinica sastoji se iz pet delova: postavljenog pitanja, više mogućih opcija za odgovore (do 5), objašnjenja tačnog odgovora i/ili komentara, obračuna osvojenih poena i jednog

poslovnog aforizma. Edukacione jedinice su, nastavlja naš sagovornik, „grupisane u testove, koje korisnik rešava, a u toku rešavanja bodovi se sabiraju i upoređuju sa zbirom, potrebnim brojem bodova za uspešno polaganje testa – standardom testa. Pošto su u odgovorima data iscrpna objašnjenja, osim procene i standardizacije eksplicitnog znanja, korisnik se istovremeno i edukuje.“ Stavljajući informacione tehnologije u službu znanja rešeno je primenom Web paradigme, (e-learning) koja oslobađa kompaniju i korisnike geografskih i vremenskih ograničenja u korišćenju sistema, što je od velikog značaja za veće, prostorno dislocirane, a posebno multinacionalne kompanije (distance learning). Osim toga, web interfejs omogućava korišćenje

sistema na jednostavan, komforan, vizuelno dopadljiv i zanimljiv način.

Viktor Pocajt, rukovodilac razvojnog tima firme INI, potvrđuje da je ciljna grupa korisnika BTS-a na stranom tržištu, ali se ozbiljnijoj prodaji u inostranstvu još uvek nije pristupilo zbog poteškoća da se pronađu i angažuju prodavci „napolju“. Pored toga, „na proizvod treba ‘vezati mašnu’, odnosno vizuelno ga doraditi po ukusu stranih kupaca. Ideja je u međuvremenu prerasla u novu - izradu Web sajta na kome bi direktno mogli da se rešavaju testovi, odnosno izaberu edukacione jedinice i plati korišćena usluga, a koja bi trebalo da zaživi do kraja ove godine“, objašnjava Pocajt. Što se domaćeg tržišta tiče, naš sagovornik ističe da se ovom segmentu poslovanja u proteklih nekoliko godina, iz dobro poznatih razloga, nije posvećivalo dovoljno pažnje, ali je za očekivati da će uskoro stvari početi da se menjaju.

Uradi sam

Osim korisničkog dela sistema, razvijeno je kompletno Internet orijentisano administriranje sistemom. Ono podrazumeva administriranje korisnika

(registracija i ažuriranje podataka o korisnicima i dodeljivanje ovlašćenja), kao i kreiranje potpuno novih edukacionih jedinica (vezanih za specifičnu problematiku i oblast od interesa kompanije). Administrator ima kompletan uvid u prijavljivanje korisnika na sistem, kao i gotove izveštaje o rezultatima rešavanja testova (po korisnicima, po izabranom intervalu vremena, edukacionim jedinicama i slično). Takođe, on može testu da dodeli status 0 ili 1, što ga automatski čini vidljivim, odnosno nevidljivim određenoj grupi korisnika, čime edukacione jedinice postaju fleksibilnije. U softver je po zahtevu potencijalnog korisnika lako moguće uvrstiti dodatne opcije, poput specifičnih bodovanja, izračunavanja određenih koeficijenata osposobljenosti, odnosno, „uključivanja sopstvenih parametara kvantifikovanja i ocenjivanja znanja“, kaže Viktor Pocajt.

Tehnički govoreći...

Deo funkcionalnosti korisničke aplikacije BTS sistema moguće je videti na web sajtu www.iqm.co.yu, koji nudi besplatno rešavanje desetak testova iz oblasti informacionih tehnologija i upravljanja kvalitetom, uz napomenu da ovi testovi nisu standardne edukacione jedinice, već samo pokazni primeri. Cena paketa je oko 1.800 evra, ako se instalira na web serveru korisnika. Druga opcija je AS provajding usluga proizvođača, gde instalacija ostaje na serveru proizvođača a korisnici dobijaju sve raspoložive opcije sistema po ceni od 900 evra godišnje. Standardna instalacija sadrži



URADI SAM:

Softver omogućava kreiranje potpuno novih edukacionih jedinica

Test: MANAGEMENT I

Question: 1 of 30

With the development of management, the definition of manager also changed. According to the modern concept (definition for the XXI century), a manager is defined as a person that ...

Requested number of answers: 1

creates ambience

reaches his goal through other people's work

is responsible for his and subordinates' competence

administers permanent requirements

allocates work tasks

Points gained: 0 out of 106 (0 %)

Standard for test: 68 %

Submit

oko sedamsto edukacionih jedinica, a moguće je dokupiti i nove, koje u proseku koštaju 1 do 2 evra. Tehnologija primenjena u izradi BTS softvera je Microsoftova - SQL Server baza podataka i ASP alat, kojim su urađene aplikacije. To znači da korisnik, za opciju instalacije paketa na svom serveru, mora da izdvoji i dodatni novac za ovaj server baze podataka, naravno, ukoliko ga već ne poseduje i želi da ima legalan, licencirani softver.

Ko zna - zna

Svetski lider u proizvodnji kotrljajućih ležajeva, švedski gigant SKF, lako je prepoznao svoj interes u implementaciji BTS softverskog paketa. Korporacija mnogo značaja pridaje savremenim konceptima edukacije, između ostalih i takozvanoj e-edukaciji (e-learning), jer „da bismo znanje mogli da poboljšamo, moramo ga prvo izmeriti“, napominje Miloš Bijelica, menadžer za kvalitet SKF-a u regijama istočne i jugoistočne Evrope. Prihvatili smo rešenje koje nam je ponudio INI i BTS je u početku prihvaćen i instaliran kao klijent-server aplikacija na srpskom jeziku - za potrebe naših petnaest distributera, da bi kasnije bila urađena Internet aplikacija na engleskom jeziku i smeštena na serveru u Beogradu, koju sada

koriste distributeri iz dvadeset zemalja sveta. Očekivanja SKF-a potpuno su ostvarena, a prvenstveno u edukativnom smislu - koncept kojim prvo „zagolicate“ korisnika pitanjem a zatim mu ponudite odgovor i objašnjenje pokazao se mnogo efikasnijim od klasičnog „nauči pa odgovaraj“. „Napravili smo potpuno originalne testove a neke prilagodili svojim potrebama kombinovanjem pitanja sa postojećih testova. Jednostavnost i praktičnost rukovanja aplikacijom dovela je do njene opšte prihvaćenosti i trenutno aktivno koristimo edukacione jedinice iz oblasti

»SPECIJALCI« :Velike zapadne kompanije imaju službenike zadužene za unapređenje znanja, koji igraju značajnu ulogu u regrutovanju novih kadrova

Show grid

Page: 1 / 52

#No.	ID	Text (Question)
1.	1	True salesman is born!
2.	2	I encourage a buyer to take a sample of my product in his hands and take a good look at it.
3.	3	I try to build my success in product placement on my ability to persuade user groups.
4.	4	I have reached my business goal when I "stepped further", and turned a satisfied buyer into a delighted one!
5.	5	I avoid asking the so-called "closed" questions, to which "YES" or "NO" questions are provided.
6.	6	I know, apply and use classification of buyers by types of personality.
7.	7	I accept my colleagues' ideas with great reservation and apply them only when they are officially supported by the management.
8.	8	I talk about my business success with my buyers, although people say that they do not like efficient and successful people!
9.	9	I respond with a simple message "THANK YOU" - either orally, in writing, by telephone or mail to anything that has brought me satisfaction, benefit or acclaim.
10.	10	If I see that a buyer is upset over something and not concentrated on business, I postpone the business meeting!

Top / Navigation bar

TEST: Izgled testa kako ga korisnik vidi

marketinga, prodaje, kreativnosti i korporativne kulture“, kaže Bijelica.

Vredelo je!

Upotreba BTS-a donela je značajne uštede, kako u ceni koštanja obuke, tako i u troškovima putovanja i smeštaja zaposlenih koji su ranije pohađali pojedine seminare u obučnim centrima u Švedskoj i Holandiji. Podatak koji je izneo Miloš Bijelica, da jedan seminar košta predstavništvo između 1.500 i 4.000 evra, jasno govori o kakvim se uštedama radi. Naravno, specifične obuke zahtevaju lično prisustvo radnika, ali se ovim sistemom može sprovesti i kvalitetnija priprema, što opet bitno štedi budžete. Zatim, velika prednost ovakvog pristupa je njegova fleksibilnost u slobodnom izboru vremena za obuku, čime se dobijaju dobri rezultati edukacije ili merenja znanja, jer „gubitak koncentracije na seminaru ili ispitu često dovodi do nemogućnosti da nadoknadite propušteno“, potvrđuje Bijelica. „Ovakvo je uvek moguće vratiti se na propušteno i izabrati trenutak

Idemo dalje

Novi zahtevi BTS paketu najvećim delom su već realizovani u InI inženjeringu i očekuju skorou implementaciju u SKF-u, a odnose se na multimedijalnost edukacionih jedinica, mogućnost nastavka testa od mesta na kome je prekinuto njegovo rešavanje, izdvajanje netačnih odgovora u celinu i sl. Jedna od stavki koju nova verzija treba da podrži je i slučajno, randomizirano generisanje testova od pitanja iz određene oblasti. Na taj način izbeglo bi se i moguće pamćenje predefinisanih kombinacija - praksi kojoj neki studenti rado pribegavaju prilikom spremanja ispita. Na osnovu koristi koje pruža u unapređenju i proceni korporativnog znanja, koncepta i tehnologije realizacije, BTS je bio nominovan za godišnju nagradu za inovaciju u okviru koncerna SKF.

koji vam najviše odgovara za učenje i testiranje. Dobro je i to što na kraju postoji mogućnost izdavanja i štampanja sertifikata o uspešnosti testa. To nam daje veliki prostor da ocenimo kompetentnost naših radnika za obavljanje određene vrste poslova“, objašnjava naš sagovornik.

Darko Bogojević

www.ini.co.yu/kp.asp
www.skf.co.yu
www.iqm.co.yu

