

URED ORGANIZACIJE KOJA UČI

Jedan od izazova za uredsko poslovanje 21. stoljeća bit će stvaranje nove infrastrukture za "organizaciju koja uči" (Learning Organization). Nalazimo se u fazi tranzicije iz industrijskoga u postindustrijsko društvo, temeljeno na znanju. Riječ je o procesu koji donosi brojne izazove. Da bi se hrvatska poduzeća i uprava uspješno prilagođavali tim izazovima, moraju ubrzano razvijati sposobnosti individualnoga i organizacijskoga učenja. Brzina individualnoga i organizacijskog učenja postaje ključni izvor konkurentskih prednosti i na razini pojedinih poduzeća i na razini nacionalnih ekonomija. Jedan od bitnih elemenata organizacijskog učenja jest skup poslova i zadataka organiziran oko klasičnoga uredskog poslovanja kao infrastrukture svake organizacije. Taj skup poslova mijenja se u dva temeljna pravca: jedan je organizacijske, a drugi tehnološke prirode. S jedne strane razvijaju se novi oblici ureda, od mobilnoga do virtualnog, a s druge strane pojavljuje se sve dinamičnija i fleksibilnija informacijska i komunikacijska tehnologija koja podupire nove ideje i organizacijske oblike.

Koncept učešće organizacije polazi od pretpostavke kako je učenje proces razvoja sposobnosti putem iskustava stečenih primjenom određenih metodologija. Učenje se uvijek pojavljuje tijekom vremena u realnom životnom kontekstu, ne samo u učionicama ili na seminarima. Riječ je o procesu u kojemu se smjenjuju ciklusi usvajanja vještina vezanih za usavršavanje disciplina učeće organizacije s ciklusima njihove praktične primjene i odraza u polaznim postavkama, poduzetim akcijama i ostvarenim učincima.

Temeljne metode učeće organizacije koje se mogu izravno primijeniti na elektroničko uredsko poslovanje jesu: sistemsko razmišljanje, identifikacija mentalnih metoda, osobno usavršavanje, kreiranje zajedničke vizije i timsko učenje.

Sistemsko razmišljanje u prvi plan postavlja organizacijsku cjelinu (sustav) te nužnost sagledavanja međuodnosa između elemenata sustava, što se u uredskom poslovanju odražava kroz razvoj jedinstvene tehnološko-metodološke infrastrukture poslovanja poduzeća.

Mentalni modeli opisuju način funkcioniranja organizacije čime nam pomažu razumjeti i bolje organizirati svijet oko nas. Važnost primjene mentalnih modela u elektroničkom uredskom poslovanju očituje se u tome što oni određuju organizacijsko ponašanje kao i rezultate koje organizacija postiže.

Područje osobnog usavršavanja obuhvaća kreiranje osobne vizije onoga što želimo postići, temeljno na objektivnom sagledavanju realnosti. Važnost ideje osobnog usavršavanja proizlazi iz činjenice da se promjene u organizacijama ostvaruju u skladu s principom «iznutra-van» što znači da osobne promjene prethode i uvjetuju promjene u okruženju.

Pitanja zajedničke vizije polaze od potrebe da se u organizaciji izradi i usvoji svima prihvatljiv opis željene budućnosti. Da bi ta vizija postala zajednička, mora odražavati težnje svih članova organizacije (ureda) i tada čini najvažniju pokretačku silu održivoga razvoja organizacije.

Timsko učenje označuje proces putem kojega članovi organizacije ostvaruju zajedničko razumijevanje problema te kreiraju svoja zajednička rješenja. Važnost timskog učenja u uvjetima elektroničkog uredskog poslovanja proizlazi iz činjenice da ono omogućuje uspostavljanje nove kvalitete zajedničkog pristupa svih članova organizacije. Zato je jedan od temelja modernoga uredskog rada tzv. groupware, odnosno softwaresko okruženje u kojemu postaju mogući svi oblici timskog rada u uredu bez svakodnevnoga i stalnoga fizičkog kontakta između članova tima.

RAZLIKE TRADICIONALNOG UREDA I SUVREMENOG UREDA SU:¹

Tradicionalni ured	Ured u organizaciji koja uči
učenje razumijevanjem («Learning by Understanding»)	učenje kroz akciju («Learning by Doing»)
povećanje individualnog znanja	povećanje kolektivne sposobnosti za rješavanje problema
učenje činjenica i vještina	razumijevanje i osobno iskustvo
usvajanje znanja i stavova	istraživanje i eksperiment
racionalni i "birokratski" pristup rješavanju problema	alternativne metode, uključujući subjektivno i "intuitivno"
resursi su beskonačni, pitanje je jedino u njihovoj cijeni	ekološki uravnoteženi razvoj, usmjeren na obnovljivost resursa, recikliranje itd.
principi, teoremi, dogme, "traženje apsolutnih istina"	u igri su sve opcije "relativiziranje" apsolutnih istina
traženje "recepta" i "pravi načina"	učenje kroz praksu, eksperiment, testiranje
crno-bijele istine, pravila	otvoreni duh, uvažavanje iznimki
fizičko i lokalno radno mjesto	virtualno i globalno radno mjesto
izoliranost od drugih dijelova organizacije	integriranost sa svim dijelovima organizacije
poštivanje autoriteta, znanstvenih i stručnih istina	zdrava sumnjičavost, ništa se ne uzima "zdravo za gotovo"

¹ Preuzeto: Srića, V., Kliment, A., Knežević, B.: Uredsko poslovanje, Strategija i koncepti automatizacije ureda, Sinergija d.o.o., Zagreb, 2003.