



PRETPOSTAVKE ZA RAZVOJ MODELA PERFORMANSI ORGANIZACIONOG SISTEMA

HYPOTHESIS FOR THE DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL SYSTEM PERFORMANCES MODEL

Mr Nedeljko Živković¹⁾, Ivan Janićijević¹⁾, Miloš Milutinović²⁾

Rezime: Organizacioni sistem je jedan od entiteta pred kojim se postavlja izazov ispunjavanja velikog broja potreba različitih zainteresovanih strana. Sa ciljem ispunjavanja potreba zainteresovanih strana potrebno je identifikovati performanse organizacionog sistema i dovesti ih u korelaciju sa ovim potrebama. Ovaj rad ukazuje na pretpostavke koje bi trebalo uzeti u obzir prilikom identifikacije performansi organizacionog sistema.

Ključne reči: zainteresovane strane, performanse organizacionog sistema

Abstract: Organizational system is one of the entities responsible for fulfilment of various stakeholders needs. In order to fulfil stakeholders needs it is necessary to identify organizational system performances and correlate them with those needs. The paper points to the hypothesis necessary to consider in order to identify the organizational performances.

Key words: stakeholders, organization system performance

1. UVOD

Organizacioni sistem predstavlja složen otvoren i dinamički sistem koji preko svojih ulaza, izlaza i poremećaja komunicira sa okruženjem. Veliki broj faktora proisteklih delovanjem drugih entiteta, iz okruženja, utiče na rad organizacionog sistema, kao što organizacioni sistem može uticati na njih. Pored toga organizacioni sistem, unutar svojih granica, interno, obuhvata ceo niz uzajamno složenih veza između entiteta zainteresovanih za njegovim formiranjem i funkcionisanjem.

Ovakvi entiteti koji se mogu dovesti u vezu funkcionisanjem organizacionog sistema mogu se nazvati korisnicima organizacionog sistema. U literaturi ([1], [2], [3], [4], [5], [6]) koja se detaljnije bavi ovim problemom ovi korisnici se nazivaju stejkholderima ("stakeholder"- onaj koji ima ulog u nečemu).

Dosadašnji pristupi navodili su organizacione sisteme da se posvećuju samo jednom cilju, maksimiziranju profita, uzimajući u obzir sva zakonska pravila koja se u tom cilje ne bi smela narušiti. Ova zakonska pravila ugrađuju u sebe i mehanizam obezbeđenja dela potreba nekih od stejkholdera (država, zaposleni, društvena zajednica, potrošači i sl.), ali ne svih i ne u

potpunosti. Ovakav pristup organizacionim sistemima nameće i određenu crtu socijalne odgovornosti u njihovim aktivnostima te sa ovog stanovišta ne može se reći da organizacioni sistemi koji su usaglašeni sa navedenim zakonskim pravilima nemaju i deo socijalnog pristupa ugrađenog u svoje funkcionisanje. Međutim i pored uslovno rečeno ovakvog socijalnog karaktera organizacionih sistema iskazivanje i praćenje performansi njihovog funkcionisanja u najvećem broju slučajeva vezani su za finansijske pokazatelje koji se odnose na zadovoljavanje jedne zainteresovane strane i to vlasnika organizacionog sistema. Ovakav pristup je umnogome reaktivan i ne ide u susret sve narastajućim i promenljivim potrebama različitih stejkholdera koji sve više utiču svojim indirektnim i direktnim uticajem i na finansijske performanse organizacionih sistema. U slučaju iskuljučivo profitnog pristupa organizacioni sistem kasni u odnosu na konkurenciju koja ide u susret ovim promenama i na vreme razvija mehanizme za njihovo premošćavanje. Aergumentaciju za navedeno navode brojni autori a samo neki od primera uspešnosti "stakeholder firendly" firmi dati su u [7], [8] i [9].

1) Fakultet organizacionih nauka, Jove Ilića 154, Beograd, mail: iqm@fon.bg.ac.yu

2) Primaprom, Vidovdanska bb, Banja Luka, RS, BIH

Ovo delom ukazuje na potrebu drugačijeg pristupa identifikaciji performansi organizacionog sistema na pretpostavkama koje ne uvažavaju isključivi profitni pristup.

2. PRETPOSTAVKE ZA IZGRADNJU MODELA PERFORMANSI ORGANIZACIONOG SISTEMA

Model performansi organizacionog sistema (MNQO) treba da obezbedi ukupnu sliku o stanju nivoa ispunjenosti potreba svih korisničkih grupa značajnih za organizacioni sistem. U suštini ovde se može govoriti o složenom modelu kvaliteta organizacionog sistema koji u jednom delu svojih karaktersitika sadrži veličine performansi kojima se iskazuje uticaj organizacionog sistema na nivo ispunjavanja potreba zainteresovanih strana za njegovim funkcionisanjem (stejkholdera).

Ovakav model performansi i rezultate njegove primene treba da koriste prvenstveno menadžmenu u dijagnosticiranju stanja organizacionog sistema i usmeravanja daljih odluka u cilju podizanja kvaliteta organizacionog sistema tj. povećanja nivoa zadovoljstva svih značajnih korisničkih grupa organizacionog sistema.

Model performansi organizacionog sistema trebao bi da obuhvati:

- Sve pojavne oblike organizacionog sistema.
- Sve faze životnog ciklusa organizacionog sistema.
- Sve pojavne oblike kvaliteta tokom njegovih životnih faza.
- Sve korisnike organizacionog sistema.

Model performansi organizacionog sistema treba da je nazavistan od oblika vlasništva, delatnosti, veličina ili tipa organizacionog sistema.

Dakle, ovaj model treba da daje fleksibilnu varijantu njegove upotrebe i prilagođavanjama različitim pojavnim oblicima organizacionih sistema.

Faze životnog ciklusa organizacionog sistema predstavljene su fazama:

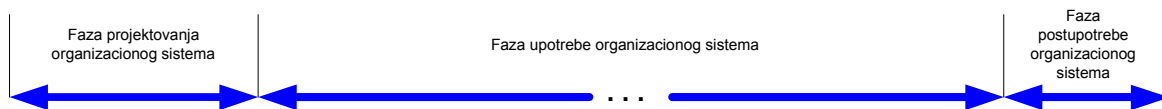
- Faza projektovanja organizacionog sistema.
- Faza upotrebe organizacionog sistema.
- Faza postupotrebe organizacionog sistema.

Iste faze se mogu predstaviti i grafički na slici 1, gde je izdvojena faza upotrebe kao očekivano najduža faza u životnom veku organizacionog sistema.

Navedene faze su slične onima koje su definisane kao životne faze proizvoda u [10], što je i logična posledica činjenice da se i organizacioni sistem može posmatrati kao proizvod sa znatno složenijim karakteristikama, ali i nešto složenijim fazama životnog ciklusa organizacionih sistema opisanih u [11]. Ove faze je potrebno uzeti u obzir iz više razloga:

- Ako se tokom faze projektovanja organizacionog sistema na uzmu u obzir svi zahtevi i očekivanja u vezi sa njegovim budućim funkcionisanjem i gašenjem, onda je verovatno da će se ispoljiti određeni problemi u ovim fazama.
- U fazi upotrebe kvalitet organizacionog sistema se menja i praćenje ove promene je od značaja za upravljanje organizacionim sistemom.
- Faza postupotrebe organizacionog sistema je faza koja, kao kod proizvoda, se želi odložiti na što je moguće duži rok, ali je izvesna faza i treba je uzeti u obzir da u slučaju postojanja objektivnih okolnosti za gašenjem organizacionog sistema ne bi neki od zahteva ili očekivanja korisnika organizacionog sistema bio doveden u pitanje. Radi daljeg objašnjenja može se za primer uzeti rudnik za površinsku eksploataciju rude, koji po iscrpljivanju rude, nakon određenog perioda funkcionisanja treba da ima definisane mere za prevazilaženje posledica narušavanja životne sredine i sl.

Prilikom razmatranja ovih faza potrebno je uzeti u obzir i slučajeve prelaska organizacionoh sistema u složenije ili jednostavnije forme kroz postupke njihovog preuzimanja od drugih organizacionih sistema ili njihovog deljenja na veći broj drugih organizacionoh sistema, pri čemu uslovno nastaje faza postupotrebe organizacionog sistema. Ali pretpostavke koje je trebao da ispuni organizacioni sistem pre ovog događaja samo se prenosi na buduću formu njegovog postojanja u okviru drugih složenijih ili jednostavnijih organizacionih sistema.



Slika 1. Grafički prikaz faza životnog ciklusa organizacionog sistema

Kao jedna od pretpostavki prilikom definisanja modela performansi organizacionog sistema može se iskoristiti princip analogije u odnosu na definisanje pojava oblika kvaliteta i odnosnih performansi proizvoda. Može se primetiti da i organizacioni sistem, kao i proizvod, može biti definisan potrebnim, projektovanim, ostvarenim i upotrebnim kvalitetom. (Videti više u [10])

Model performansi organizacionog sistema treba da obuhvati u obzir sve pojavne oblike kvaliteta i da da odgovor na pitanja:

- Ko i kako definiše potrebni kvalitet organizacionog sistema?
- Ko i kako definiše projektovani kvalitet organizacionog sistema?
- Ko i kako utvrđuje ostvareni kvalitet organizacionog sistema?
- Ko i kako utvrđuje upotrebnii kvalitet organizacionog sistema?

Dakle budući model performansi organizacionog sistema treba da sadrži:

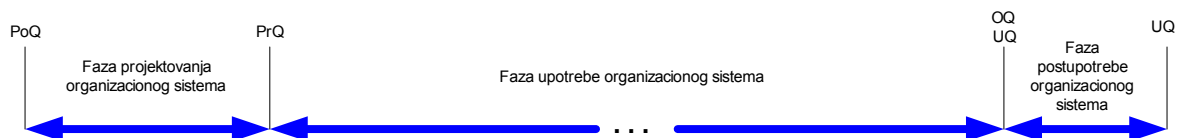
- Elemente koji određuju potrebni kvalitet organizacionog sistema
- Elemente koji definišu projektovani kvalitet organizacionog sistema
- Elemente preko kojih se utvrđuje ostvareni kvalitet organizacionog sistema
- Elemente preko kojih se utvrđuje upotrebnii kvalitet organizacionog sistema

Transformacija od potrebnog do upotrebnog kvaliteta nastaje kroz procese organizacionog sistema u fazama projektovanja, funkcionisanja, ali i postupotrebe organizacionog sistema. Ova transformacija se realizuje kroz identifikaciju i praćenje performansi organizacionog sistema kojima se ukazuje na stepen slaganja potrebnog i upotrebnog kvaliteta organizacionog sistema.

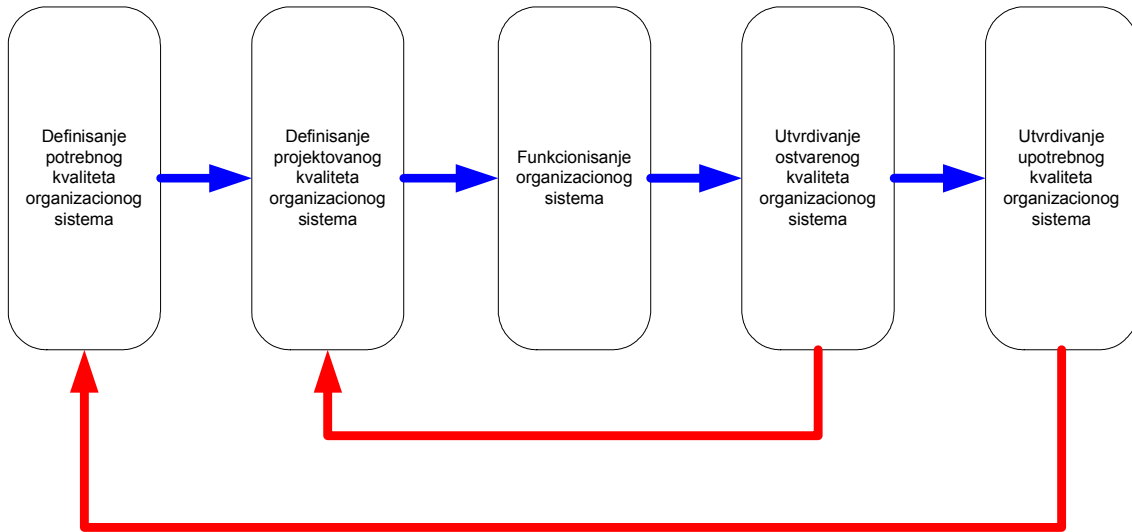
Raspodela pojedinih pojava oblika kvaliteta tokom faza životnog ciklusa organizacionog sistema data je na slici 2.

Međutim organizacioni sistem, kao što je to naglašeno prvom poglavlju ovog rada, je dinamička kategorija i navedeni prethodni prikaz treba da se prikaže u svetlu ovih karakteristike organizacionog sistema kao što je to prikazano na slici 3.

Model performansi organizacionih sistema treba da obuhvati i sve korisnike organizacionog sistema zainteresovane za njegovim funkcionisanjem. Ako bi neki od korisnika organizacionog sistema bio izostavljen onda bi se dovela u pitanje objektivna slika utvrđenog kvaliteta organizacionog sistema koja nije uzela u obzir sve potrebe za njegovim formiranjem i funkcionisanjem. Grafički prikaz veze korisnika organizacionog sistema i pojava oblika kvaliteta prikazan je slikom 4.



Slika 2. Raspodela pojava oblika kvaliteta organizacionog sistema tokom faza životnog ciklusa organizacionog sistema



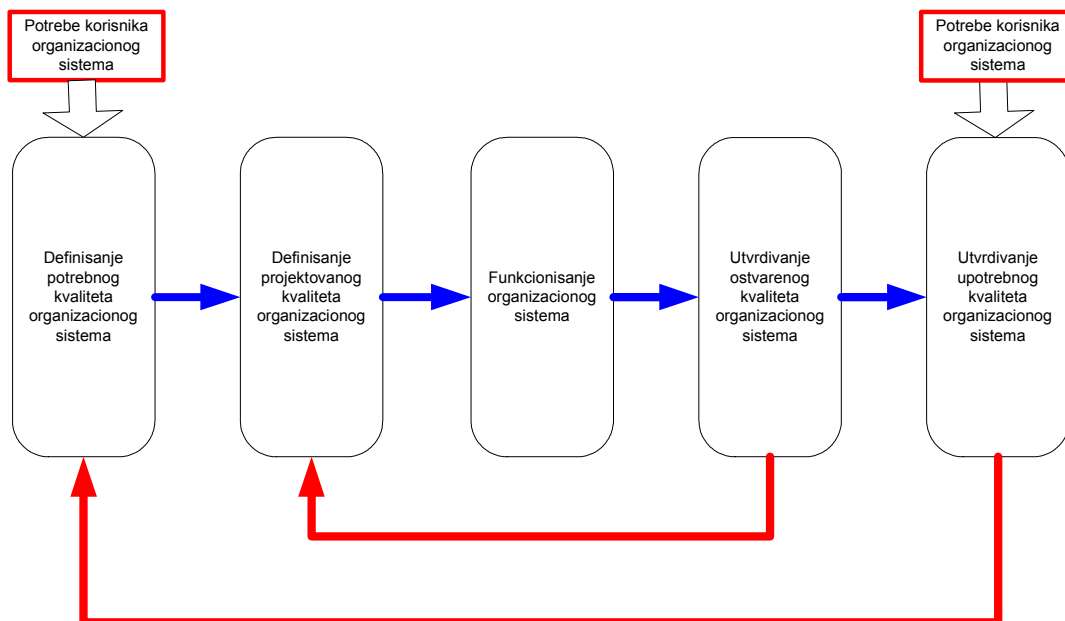
Slika 3. Veza pojava oblika kvaliteta organizacionog sistema

I na kraju, model performansi organizaciog sistema treba da sadrži skup karakteristika kvaliteta ili performansi organizacionog sistema kojima se prati nivo ispunjavanja potreba svih korisnika organizacionog sistema. Bez postojanja ovih karaktersitika kvaliteta ne bi se mogao definisati skup ciljeva koji organizacioni sistem treba da ispunjava operativno u cilju zadovoljavanja potreba korisnika organizacionog sistema.

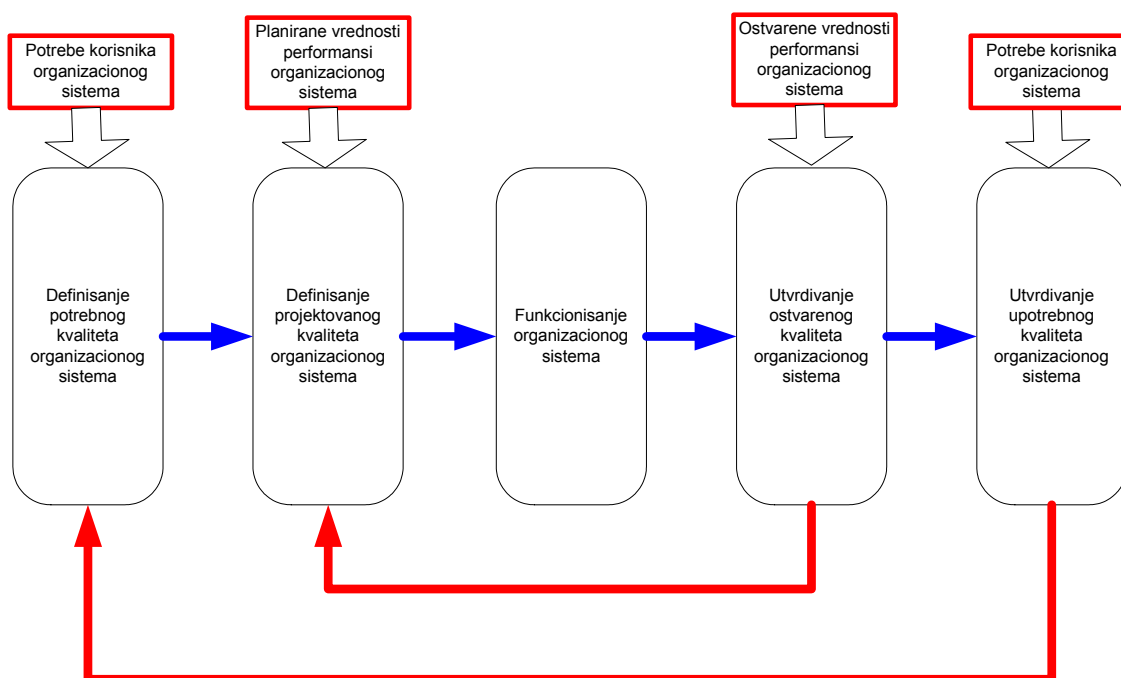
Slično proizvodu i za slučaj organizacionog sistema, očekivanja i zahtevi korisnika treba da se

prevedu i set veličina, performansi koji su razumljivi za organizovanje samog organizacionog sistema i njegovo usmeravanje i vođenje ka ispunjavanju potreba njegovih korisnika.

Na osnovu prethodnih pretpostavki model performansi organizacionog sistema treba da obuhvati i definisanje modela za određivanje pojava oblika kvaliteta organizacionog sistema prikazanih na slici 5, koji terba da daju osnovu za njihovo ppovezivanje preko performansi organizacionog sistema.



Slika 4. Grafički prikaz veze korisnika i pojava oblika kvaliteta organizacionog sistema

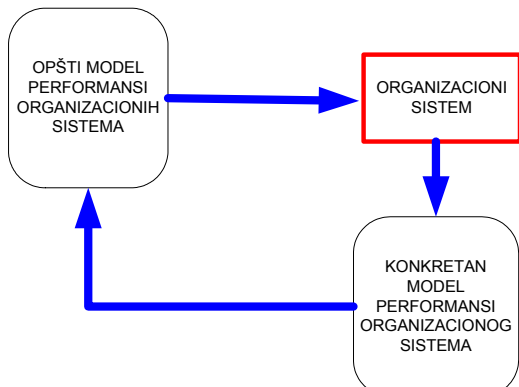


Slika 5. Grafički prikaz veze karakteristike kvaliteta i pojavnih oblika kvaliteta organizacionog sistema

Pretpostavka je i da nije moguće definisati jedinstveni model koji bi bio primenjiv za sve slučajeve i pojavne oblike konkretnih organizacionih sistema. Ono što je moguće definisati to je opšti model performansi organizacionog sistema koji bi predstavljao polaznu osnovu za definisanje konkretnog modela performansi organizacionog sistema.

Opšti model i konkretni model performansi organizacionog sistema su u uzajamnoj vezi. Opšti model polazna je osnova za definisanje konkretnog modela performansi različitih realnih organizacionih sistema.

Realan organizacioni sistem preko konkretnog modela za utvrdivanje njegovog nivoa kvaliteta može povratno da deluje na usavršavanje i dopunu opšteg modela performansi organizacionog sistema. Njihov uzajamni odnos prikazan je i na slici 6.



Slika 6. Odnos opšteg i konkretnog modela performansi organizacionog sistema

3. ZAKLJUČAK

U sve izraženijem dinamičnom okruženju u kojem nastaju, funkcionišu, opstaju ili se gase organizacioni sistemi filozofija stakeholder teorije je sve prisutnija i prihvaćenija. Ovu činjenicu ne bi trebalo izostaviti prilikom identifikacije performansi organizacionih sistema kao pretpostavku u određivanju stanja i budućih pravaca razvoja organizacionih sistema uz sve dodatne pretpostavke iskazane u ovom radu.

Ono što i dalje predstavlja izazov za buduća istraživanja je ugradnja prethodno iznetih pretpostavki u izgradnju opšteg modela performansi organizacionog sistema koji bi obezbedio dobru polaznu osnovu za upravljanje realnim organizacionim sistemima u susret narastajućim i sve prisutnijim potrebama svih zainteresovanih strana (stakeholdera) za njegovim funkcionisanjem.

LITERATURA

- [1] Brnjas Zvonko, Strategijski menadžment, Grmeč, 2000, Beograd.
- [2] Nuseibeh and Easterbrook. Requirements Engineering: A Roadmap. ICSE—Future of SE Track, 2000.
- [3] Boutelle Jonathan: Understanding Organizational Stakeholders for Design

- Success, Boxes and Arrows 2004. (http://www.boxesandarrows.com/view/understanding_organizational_stakeholders_for_design_success)
- [4] Kochan Thomas A. and Rubinstein Saul: Toward a Stakeholder Theory of the Firm: The Saturn Partnership Organization Science, July, 2000.
- [5] Ramirez, Ricardo Stakeholder analysis and conflict management." Chap 5 in Cultivating Peace: Conflict and Collaboration in Natural Resource Management. Daniel Buckles (ed). IDRC and World Bank, 1999. (http://www.idrc.ca/en/ev-27971-201-1-DO_TOPIC.html)
- [6] Evan W. and Freeman R.: A Stakeholder Theory of the Modern Corporation: Kantian Capitalism, in T. Beauchamp and N. Bowie, Ethical Theory and Business, 4th edition (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1993), p. 82. For a critique, see Norman Barry, Business Ethics (London: Macmillan, 1998).
- [7] Greenfield W.M.: In the name of corporate social responsibility, Business Horizons 47/1 January-February 2004 (19-28).
- [8] Leap Terry, Loughry Misty L., The stakeholder-friendly firm, Business Horizons 47/2 March-April 2004 (27-32).
- [9] Barry Norman: The Stakeholder Fallacy The Freeman, a publication of The Foundation for Economic Education, Inc., March 2000, Vol. 50, No. 3.
- [10] Mitrović Živko, "Osnove integralnog upravljanja kvalitetom proizvoda", Kultura, Beograd, 1996.
- [11] Adžes I., "Životni ciklusi preduzeća: kako i zašto preduzeća rastu i umiru i šta činiti u vezi sa tim", Agora, Beograd, 1994.