

UTICAJ INFORMACIONO – KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA NA MARKETING PREDUZEĆA

Prof.dr. Asib Alihodžić, e- mail: asib.dr@gmail.com

Almedina Hatarić BA, e- mail: almedina_tr@hotmail.com

Amra Karahasanović – student, e- mail: amra_karahasanovic@hotmail.com

Internacionalni univerzitet Travnik u Travniku, Bosna i Hercegovina

Sažetak: U savremenoj ekonomiji i modernom društvu informaciono -komunikacione tehnologije su ključni nosioci inovativnih procesa. Nevjerovatno brz tempo inovacija u domenu informaciono – komunikacionih tehnologija doveo je do nastanka nove tehnološke paradigme, u kojoj informacija postaje ključni resurs savremenog društva. Uspjeh savremenog preduzeća zavisi ne samo od njegove sposobnosti da razvija dobar proizvod/uslugu, da formira adekvatne cijene i svoju ponudu učini dostupnom kupcima, već i na način komuniciranja sa ciljnom javnošću. Efekat informacionih tehnologija sadašnje menadžere suočava sa problemom prekomjerne količine informacija. Dopuštanje različitih oblika poslovanja postalo je jeftinije, jer su male firme dobile mogućnost upotrebe elektronskog poslovanja. A to je u konačnici dovelo do reorganizacije gotovo svih informaciono – komunikacionih tehnologija, što vrši uticaj na poboljšanje kvalitete naših života.

Ključne riječi: elektronsko poslovanje, uticaj, informacija, komunikacija, marketing, tehnologija

INFLUENCE OF INFORMATION - COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN MARKETING COMPANIES

Abstract: In a modern economy and a modern society of information and communication technologies are key drivers of innovation processes. Incredibly fast pace of innovation in the field of information – communication technologies has led to the emergence of a new techno – economic paradigm, in which information has become a key resource of modern society. The success of the modern enterprise depends not only on its ability to develop good product/service, to establish adequate prices and its own offer make available to customers, but also a way of communicating with the target audience. The effect of the current information technology managers facing the problem of excessive amounts of information. Allowing different forms of business has become cheaper, because small firms are given the possibility of using e – business. And that ultimately led to the reorganization of almost all information – communication technologies, which influence the improvement of the quality of our lives.

Keywords: e-busniess, influence, information, communication, marketing, technology

1. UVOD

Od davnina pa do danas čovjek je stalno napredovao u razvoju tehnika i znanja kako bi osigurao svoju egzistenciju. Po prirodi je to proces koji počiva na tome da svaka naredna inovacija je dosta naprednija od one koja joj je prethodila. Zakonitost je to, koja traje i dan danas i svjedoci smo tome. Upravo je to činjenica koja ovoj temi daje poseban karakter i čini informacione tehnologije tako superiornim u odnosu na sve prethodne inovacije u ljudskoj

historiji i pravi revolucionarne prekretnice u proizvodnji, načinu života, ljudskoj inteligenciji, a što se sve održava kroz ekonomske parametre koji su sastavni dio ovih procesa.

Svakom pojedincu bilo gdje se nalazio, u svako doba mogu biti dostupne informacije iz određene oblasti, što je povećalo fleksibilnost, ali i dinamičnost organizacija. Nova tehnologija ima snažan uticaj na obim konkurentnosti. Informacioni sistemi omogućavaju kompanijama da koordiniraju aktivnosti koje stvaraju vrijednost na udaljenim geografskim lokacijama. Tehnološka inovacija stvara konkurentnu prednost. Mnoge profesije danas zavise od kompjuterske tehnologije i tehnološke svjesti kao ključnih vještina za profesionalni uspjeh. Pritom, tehnološka svjest također može biti od pomoći pri unapređenju svakodnevnog privatnog života. Mnoge usluge su lako dostupne preko Interneta.

Trenutno poslovno okruženje bilo bi nezamislivo bez informacionih tehnologija. One ne samo da su načinile revolucionarne korake u proizvodnom i realnom sektoru ekonomije i društva uopšte, nego sve više postaju odlučujući faktor u traženju rješenja i odluka koje dakako pomažu menadžerima kako bi na pravi način donijeli prave odluke.

Po posljednjim istraživanjima preko 90% kompanija u svijetu koristi informacione tehnologije u svakodnevnom poslovanju, i iste su potvrdile da bi poslovni procesi bili nezamislivi ukoliko se ne bi oslanjali na informacije obrađene putem računarskih sistema.

Informacione tehnologije (IT) čine sve tehnološke komponente informacionog sistema, odnosno:

- hardver,
- softver,
- baze podataka,
- mreže,
- komunikacije.

IT je, prema ovome, podsistem informacionog sistema. Nastala je spajanjem tri bazne tehnologije: mikroelektronske, komunikacione i računarske tehnologije.

2. POJAM INFORMACIJE, ZNAČAJ I ULOGA, POJAM INFORMACIONE TEHNOLOGIJE

Pojam informacionih tehnologija je vrlo popularan i često upotrebljivan pojam. Kako bi najbolje definisali ovaj pojam u nastavku su date neke od definicija informacije i tehnologije. Podatak i informacija mogu biti u različitim oblicima simbola odnosno formama kao što su: slova, brojevi, specijalni znaci, slika, crtež, zvuk i slično, kao i njihovim kombinacijama, odnosno multimedijalnom obliku. Bez obzira na formu prezentacije, informacija je uvijek osnova ljudskog ili računarskog odlučivanja. Informacija je i osnov komuniciranja između ljudi i/ili računara, pa se često ističe i stav da podatak i informacija predstavljaju vijest koju je uputio pošiljalac – primaocu a koja je dimenzionisana: obimom, nazivom i vrstom. Klasični teorijski pristup informaciji ima svoje polazište u povezivanju informacije sa teorijom vjerovatnoće i entropijom.⁴⁶ Ovaj pristup polazi od toga da informacija otklanja neodređenost sistema, odnosno neizvjesnost promjena, te da je informacija pojava suprotna entropiji. Entropija je sila koja nastoji da svaki sistem iz stanja reda i organizovanosti prevede u stanje

⁴⁶ Tenić A., Žigić H.: „Menadžment informacionih sistema“, Brčko, 2013.

nereda i haosa. Prema ovom pristupu informacija je dio saznanja kojim se smanjuje ili potpuno ukida neodređenost sistema i neizvjesnost promjena (Shannon). Informaciju moramo prihvatiti kao resurs. To konkretno znači da se informacija smatra jednakim resursom kao što su to tradicionalni resursi: novac, materijali oprema. Tačna, blagovremena informacija je postala resurs od izuzetne važnosti u donošenju odluka, očuvanju i proširenju tržišnog položaja, konkurentnosti pa i opstanka na tržištu. Pojam informacija predstavlja stimulans koji ima neko značenje za nekoga ko prima tu informaciju. Informacija pohranjena u računaru predstavlja podatak. Nakon procesiranja, formatiranja ili obrade druge vrste i štampanja, izlazni podatak ponovno postaje informacija. Kako se informacija uobliči i koristi za razumjevanje i shvatanje nekih radnji, ona predstavlja znanje.

„Informacija je mjera neizvjesnosti: što je manje očekivana, količina informacija je veća. Informacija danas je osnova za donošenje odluka, ima svoju cijenu i važan je resurs.“

„Tehnologija, u najširem smislu predstavlja korištenje prirode u svrhu čovjekovih materijalnih dobitaka.“

„Tehnologija se javlja kao rezultat djelovanja čovjeka na prirodu i društvo i, pri tome, iznalaženja najpogodnijih oblika instrumenata, metoda i sredstava za prilagođavanje prirode i društva svojim potrebama, tj. za unaprijeđenje njegove kreativnosti i djelovanja u svojoj prirodnoj i društvenoj okolini.“

Teško je dati egzaktnu definiciju informacionih tehnologija, ali možemo reći da termin informacione tehnologije obuhvata sve oblike tehnologija koja se koristi za kreiranje, čuvanje i razmjenu informacija u različitim vidovima (poslovni podaci, govor, zvuk, slike, multimedija i dr). Information Technology Association of America (ITAA) definiše IT kao: „Proučavanje, projektovanje, razvoj, primjenu, podršku ili upravljanje informacionim sistemima zasnovanim na računarima, posebno programskih aplikacija i hardvera računara.“

Informacione tehnologije (IT) čine sve tehnološke komponente informacionog sistema, odnosno: hardver, softver, baze podataka, mreže i komunikacije. IT je, prema ovome, podsistem informacionog sistema, nastala je spajanjem tri bazne tehnologije: mikroelektronske, komunikacione i računarske tehnologije.

3. PRIMJENA INFORMACIONIH TEHNOLOGIJA U POSLOVANJU

Promjene u svjetskoj privredi koje se ogledaju u njenoj globalizaciji i sve većoj konkurenciji na svjetskom nivou, uvođenju novih proizvoda i usluga i stalnom poboljšavanju kvaliteta postojećih, skraćivanju vremena kreiranja novog proizvoda, poslovanju u turbulentnom okruženju, decentralizaciji u odlučivanju, gubljenju određenih nivoa u tradicionalnoj poslovnoj hijerarhiji, sve većem značaju kvalitetne i pravovremene informacije.

Kao ilustraciju ovog značaja navest ćemo rezultate istraživanja jednog od vodećih časopisa iz područja informacione tehnologije – Datamation (www.datamation.com) iz 1993,1994 i 1995 godine prema kojem su anketirane firme (menadžeri) označili sljedeće ciljeve kao najznačajnija očekivanja i koristi od informacionih tehnologija:

- Povećanje produktivnosti (reduciranje troškova, povećanje efektivnosti),
- Poboljšavanje kvaliteta proizvoda i usluga,

- Poboljšavanje konkurentnosti,
- Ostvarivanje strateških ciljeva firme,
- Mogućnost kontinuiranog reorganiziranja,
- Donošenje efektivnijih odluka,
- Mogućnost brzih odgovora na zahtjeve kupaca i ostale zahtjeve iz okruženja,
- Poboljšavanje pristupa informacijama,
- Poboljšavanje kreativnosti i inovacija kod zaposlenih.

Ovo je dakle lista zahtjeva koje su rukovodioci iz velikih poslovnih sistema iz najrazvijenije privrede na svijetu postavili pred ljude koji se bave obradom podataka u svojim organizacijama, a i pred informacijsku tehnologiju u cjelini. Prema tome, informacijska tehnologija nipošto nije „l'art pour l'art“, već jednostavno odgovor na stalno rastuće zahtjeve za efikasnijom obradom podataka u poslovanju i svim područjima ljudskog djelovanja.⁴⁷

3.1. Informacioni sistem i organizacija

Podaci prate svaku poslovnu aktivnost pa je uobičajno da se rezultati poslovnih događaja bilježe podacima. Npr. Pri prodaji se izdaje račun sa zabilježenom količinom i cijenom prodane robe; ocjena položenog ispita zapisuje se u index studenata; pri podizanju gotovine bankomat izdaje potvrdu o podignutom iznosu novca i zapisuje promjenu stanja na računu u bazi podataka banke, itd. Pri odlučivanju su također potrebne informacije, npr. prije kupnje kupac želi od dobavljača saznati ima li na raspolaganju traženu robu i po kojim je uvjetima prodaje. Iz ovih primjera se može zaključiti da bi bez podataka bilo vrlo teško poslovati, a bez informacija teško donositi odluke nužne za poslovanje. Svaka se organizacija može posmatrati kao sistem koji ima ulazne tokove unutar kojeg se odvijaju brojni poslovni procesi u kojima sudjeluju resursi organizacije, te izlazne tokove kojima se stvaraju nove vrijednosti. Organizacija nikada ne djeluje potpuno samostalno, jer je preko svojih ulaznih i izlaznih tokova povezana s drugim organizacijama iz okruženja. Informacioni sistem ujedno omogućuje poslovnom sistemu da komunicira unutar sebe i sa svojom okolinom. Svaki dakle poslovni sistem mora imati svoj informacioni sistem (Bocij i dr., 2006.) i unutar njega razrađene postupke informacijskih aktivnosti. U nekim organizacijama te postupke obavljaju sami ljudi, a u drugima se koristi moderna informacijska tehnologija, Informacioni sistem može dakle biti manualan, ali je svakako efikasniji ako je podržan informacionom tehnologijom (kompjuteriziran). U ovom posljednjem uz podatke, ljude i procedure za obrade podataka koriste se računarski sistemi (hardver) i programi (software).

Cilj informacionih tehnologija je opskrbiti poslovni sistem informacijama potrebnim:

- Izvršnom podsistemu za izvođenje poslovnog procesa,
- Upravljačkom podsistemu za upravljanje poslovnim sistemom,
- Za ostvarenje komunikacije unutar poslovnog sistema i prema okolini.

3.2. Informacioni sistem u marketingu

Marketing je poslovno područje koje je odgovorno za određivanje identiteta proizvoda ili usluga koje preduzeće nudi tržištu te njihovu promociju i distribuciju. Četiri važna područja na kojima treba podacima poduprijeti odlučivanje jesu proizvodi, cijena, promocija i načini prodaje. Mnoga preduzeća pridaju najveću pozornost marketingu smatrajući da su najvažnije

⁴⁷ Lagumdžija Z.: „Menadžment informacioni sistemi“, Sarajevo 2008.

odluke vezane s ispunjenjem potreba kupaca.⁴⁸ Informacije potrebne za marketinške odluke dobivaju se iz transakcijskog dijela informacionih tehnologija (podaci prodaje i efekata prodaje), istraživanja tržišta u marketinške svrhe (npr. Intervjuiranjem kupaca), sistema za potporu odlučivanju, raznih izvora o konkurenciji, vanjskih faktora (socijalnog stanja, trendova ponašanja kupaca itd) te strateškog plana preduzeća.

3.3. Informacioni sistem u proizvodnji

Proizvodnja je poslovno područje zaduženo za proizvode ili usluge prema potrebama tržišta. Iako je to najmanje očigledno, po mome mišljenju, upravo ovaj segment poslovanja je najviše evoluirao i promijenio načine funkcionisanja. Prolazeći svoje razvojne faze, proizvodni proces prožet razvojem informacionih tehnologija potpuno mijenja poslovne uslove i poslovno okruženje počevši od organizacije, zaposlenih, strukture, proizvoda itd. Informaciona tehnologija se široko koristi u proizvodnji. Danas možemo reći da se računarski programi za oblikovanje koriste u svim inženjerskim strukturama (elektrotehnici, strojarstvu, arhitekturi, građvinarstvu itd.). Informacije potrebne za proizvodni sistem dolaze iz same proizvodnje. Drugi se izvori podaci o materijalu (sirovinama, poluproizvodima, proizvodima) kako na zalihama tako i kod dobavljača, podaci o djelatnim resursima (stručnjacima i radnicima u proizvodnji, stanju na tržištu radne snage, granskim ugovorima i sl.), podaci iz inženjerskih specifikacija, internih marketinških podataka itd.

4. INFORMACIONE TEHNOLOGIJE U ODLUČIVANJU

Odlučivanje je u samoj suštini menadžerske funkcije. U okviru raznovrsnih uloga, u tom segmentu, menadžeri iniciraju i oblikuju promjene, rješavaju nerutinske probleme, upravljaju konfliktima i poremećajima, alociraju materijalne i nematerijalne resurse, ali i često moraju pregovarati sa vanjskim faktorima o problemima koji se tiču poslovnog subjekta. Dakle, odlučivanje je stalan proces. Razvoj organizacijskih sposobnosti u korištenju resursa kroz proces učenja ima veliki uticaj na uspješnost organizacije. Organizacijski resursi i sposobnosti predstavljaju osnovu za izgradnju konkurentskih prednosti. Navedeni aspekti odnose se na ljude, kulturu, vrijednosti, tehnologije i praksu.⁴⁹ U posljednjih nekoliko godina pojava baza podataka omogućila je pohranjivanje velikih količina podataka i informacija, pa samim time i eksplicitnog znanja, ali ujedno i do velikih količina prećutnog takozvanog "tacit" znanja čija je vrijednost veoma visoka. Vrijednost tog znanja proizlazi iz rijetke ekspertnosti koju nije jednostavno kopirati i oponašati, i iz rijetkog znanja vezanog za organiziranje i odabir informacija koje bi se mogle koristiti, što predstavlja osnovicu za određivanje ključne kompetencije organizacije. Za menadžment je najvažniji sistematičan pristup procesu poslovnog odlučivanja. Pri donošenju „idealnih“ poslovnih odluka, neophodno je da menadžeri budu spremni koristiti: modele poslovnog odlučivanja zasnovane na bazama podataka. Stoga, teoretičari menadžmenta pokušavaju pronaći načine kako da subjektivnu racionalnost (intuiciju) menadžera pretvore u objektivnu (racionalnu) tehnologiju. Informacijski sistemi služe za prikupljanje, pohranu i obradu podataka, te isporučuju potrebne informacije neophodne za poslovno odlučivanje. U novije doba, informacijski sistemi ne daju samo podatke o realnom stanju određenog poslovnog sistema, nego se primjenom određenih tehnika iz oblasti umjetne inteligencije nastoji iz podataka dobiti informacija koju menadžeri

⁴⁸ Čizmić E.: „Savremeni menadžerski koncepti“, Sarajevo 2010.

⁴⁹ Jurković, R.: „Inovacije koje su promjenile svijet“; Časopis „Svan consulting“

koriste za donošenje odluka, odnosno moderni informacioni sistemi služe prvenstveno za podršku poslovnom odlučivanju. U primjeni kvantitativnih metoda u menadžmentu javljaju se specifični problemi koji proizlaze iz kvalitativnih karakteristika i složenih struktura sistema, te međuzavisnosti više sistema koje se često ne mogu predstaviti matematičkim formulacijama. Stoga, najvažniji korak predstavlja definiranje problema tj. modela poslovnog odlučivanja.

Cilj modeliranja je specificirati što jednostavniju podršku poslovnom odlučivanju. Iako se može raditi o modeliranju vrlo složenog poslovno-informacijskog sistema, to se jednostavnost modela može postići definisanjem ograničenja sistema, kako bi bile uključene samo važne karakteristike tog sistema. Sistemi za podršku odlučivanju (DSS – Decision Support Systems), kao nadgradnja više različitih disciplina – u prvom redu menadžmenta i informatike, korene imaju u teoriji odlučivanja, a granaju se ka raznim oblastima ljudske delatnosti – od prirodnih nauka, tehnike, tehnologije, ekonomije i društvenih delatnosti, do edukacije. Sistemi za podršku odlučivanju su informacioni sistemi, koji su slični i komplementarni standardnim informacionim sistemima i imaju za cilj da podržavaju, uglavnom poslovne procese donošenja odluka.

Predstavljaju simbiozu informacionih sistema, primene niza funkcionalnih znanja i tekućeg procesa donošenja odluka. Konceptualni model odlučivanja, predstavlja okvir u kojem se nalazi DSS. Akcenat je na sistemu za donošenje odluke, koji se sastoji od korisnika - donosioca odluke, suočenog sa nekim zadatkom u organizacionom okruženju, i koji koriste mogućnosti koje pruža Sistem za podršku odlučivanju. Isti autori definišu DSS kao “interaktivni kompjuterski orjentisani sistem koji pomaže donosiocima odluka da koriste podatke i modele za rešavanje strukturiranih, nestrukturiranih ili polustrukturiranih problema”. Danas su DSS prepoznatljiva kategorija informacionih sistema koji obezbeđuju menadžerima kontrolu njihovih podataka, pristup analitičkim alatima, kao i konsultacije i komunikaciju sa distribuiranim grupama menadžment tima.

5. PRIMJENA IT U BOSNI I HERCEGOVINI

Kako bi što bolje definirali postojeće stanje i razvoj informacionih odluka koristićemo se dokumentima izdanim od Vijeća ministara Bosne i Hercegovine koji u ovom dokumentu pod nazivom „Strategija razvoja informacionog društva u BiH“ definiraju opće stanje i trendove iz oblasti:

5.1. Pravna infrastruktura

Donošenje državnih propisa postale je poseno aktuelno u 2002. Godini, kada su doneseni mnogi zakoni na nivou BiH a koji su značajni za ovu materiju. Posebno treba spomenuti pozitivne propise koji se, između, ostalog, bave problematikom IKT, odnosno potrebom uvođenja baza podataka kao i primjenom informacionih tehnologija u različitim sferama rada i življenja. Radi se, prije svega, o propisima koji se bave zaštitom autorskih i srodnih prava, prava industrijske svojine, kao i pravnim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača gdje se, po prvi put, susreće upotreba eNovca i trgovina na daljinu.

5.2. eObrazovanje

Obrazovni sistem u Bosni i Hercegovini nije dobar servis za informaciono društvo. Bazična „usluga Koju obrazovni sistem treba da ponudi takvom društvu je digitalna pismenost – znanja o svojstvima, mogućnostima i načinima korištenja IKT – informaciono komunikacionih tehnologija, u svakodnevnom životu. Današnji obrazovni sistem u Bosni i Hercegovini ne obezbjeđuje osnovnu digitalnu pismenost za svoje građane.

5.3. eUprava

U Bosni i Hercegovini, na različitim nivoima vlasti, u toku su ili se planira realizacija više projekata vezanih za informatizaciju uprave. Vlada Republike Srpske usvojila je Program javnih ulaganja 2004-2006, u kome je i pet informatičkih projekata.

5.4. IKT Infrastruktura

Osnovni pokazatelji penetracije fiksne mreže u BiH je 950.000 korisnika, što na procenjenih 3.700.000 stanovnika predstavlja penetraciju od 24 % na nivou države, sa karakteristikama da je u urbanim sredinama ovaj procenat veći, a u ruralnim sredinama manji. Ovo pokazuje da se Bosna i Hercegovina nalazi negdje ispod prosjeka zemalja centralne Evrope (Slovenija 51 %, Hrvatska 39%, Mađarska 38%, Slovačka 38 %, Poljska 31 %.) dok je u srednjem dijelu zemalja jugoistočne Evrope (Rumunija 19 %, Makedonija 24 %, Turska 16%, Albanija 25 %).

5.5. IKT industrija

Računarstvo sa savremenom mikroprocesorskom tehnologijom više nije radno intenzivna, već tehnološki intenzivna disciplina i ono mora ići u sferu malog proizvodnog rada, a velikog razvojno-istraživačkog napora. Naš osnovni kapital je izuzetno snažna istraživačka baza, kadar koji zna primijeniti savremenu tehnologiju, tehnologiju visoke integracije elemenata. Sadašnja proizvodnja u BiH je uglavnom vezana za rad domaće radne snage po tuđoj licenci. Osvanjanje novih proizvoda predstavlja postojanje znanja, smjelosti i rada, što vodi jačanju naših sposobnosti i vjere „da mi to možemo“. Nasuprot tome, proizvodnja po tuđoj licenci guši kreativnosti, ubija vjeru u vlastite snage i vodi tehnološkoj apatiji i zavisnosti od inozemstva. Danas u Bosni i Hercegovini egzistira preko 250 firmi koje se bave proizvodnjom informacione i komunikacione opreme i usluga, što dovoljno pokazuje da se može računati na brz i efikasan razvoj IKT industrije.

6. ZAKLJUČAK

Informaciono komunikaciona tehnologija (ICT) je ispoljila radikalan uticaj na tradicionalne oblike života i rada i na sve segmente privrede i društva, promijenila korporativni dizajn, posebno u uslužnim organizacijama, odnosno smanjila „raspon organizacije“ i korporativne uslužne organizacije učinila „plitkim“. Ukidanjem hijerarhijskih pozicija koje su se zasnivale na vlasti i moći, stvoreni su veći kapaciteti u teritorijalnoj i predmetnoj decentralizaciji, kao kvalitetnijim oblicima uslužnog organizovanja. U navedenim okolnostima, ICT je centar izmjestila na periferiju, a centralna osa svih zbivanja je kupac. U mrežnoj, odnosno ICT ekonomiji, svako se mora osjećati kao da je u centru. Informatička tehnologija mijenja način na koje kompanije posluju i utiču na cjelokupan proces na osnovu kojeg one stvaraju svoje

proizvode. Ona, štaviše, preoblikuje i sam proizvod, odnosno cjelokupan paket fizičkih dobara, usluga i informacija, koji kompanije obezbjeđuju da bi stvorile vrijednost za svoje kupce.

Analizirajući savremeno poslovanje i nove ekonomske trendove može se reći da su informacione tehnologije u svakom smislu sastavni element svakog biznisa i svake ozbiljne kompanije. Njihov uticaj se vidi u proizvodnji, marketingu, računovodstvu, istraživanju i razvoju i gotovo svim poslovnim funkcijama. Od prostih softverskih rješenja, pa do onih koji su u mogućnosti da integriraju čitav poslovni sistem, pa čak i onih za koje se iz ove perspektive može reći da pariraju menadžerovom odlučivanju. Informacione tehnologije su zaista revolucionarna pojava cjelokupnoga našeg društva.

Pored toga što su utjecale na promjenu poslovnog okruženja i poslovnih procesa, nove tehnologije utiču i na kreiranje potpuno novih vrijednosti u našem društvu. Uzimajući u obzir da se većina poslovnih inovacija odnosi baš na informacione tehnologije, možemo reći da su baš one zaslužne i nositelji su stvaranja nove vrijednosti u ekonomiji. Ukoliko uzmemo da najrazvijenije države po proizvodnji najviše izvoze i imaju profita na softverskim rješenjima, ili da recimo kompanija koja proizvede preko 10 miliona vozila zapošljava samo 5000 radnika, nove društvene vrijednosti su sigurno na pomolu

Pred nama je vrijeme potpune digitalizacije i uplitanja informacionih tehnologija u svaki segment našeg života. Ovo ozbiljno ugrožava pitanja. Ne samo da to dovodi u pitanje stvari kao što su privatnost, sigurnost i druge lične stvari, postavlja se pitanje da li informacione tehnologije stvarajući nove sisteme vrijednosti u potpunosti zamjenjuju čovjeka, te nas vode ka novom, naprednijem tehnološkom okruženju koje također znači i promjenu ekonomije u cjelini.

Sve u svemu, uz pomoć informacione tehnologije u proteklih tridesetak godina razvijena su nova, naprednija, sistematičnija menadžerska znanja. Uvođenjem novih sistema u poslovanje, poslovno odlučivanje dobija jednu novu dimenziju. Svakom problemu se pristupa na detaljniji i analitičniji način te se uz pomoć računarske tehnologije odluke donose na lakši način. Zasigurno je da poznavanje i korištenje naprednijih informacionih tehnologija znači i obavljanje biznisa na efektivniji, produktivniji i konkurentniji način.

LITERATURA

- [1] Tenić A., Žigić H.: „Menadžment informacionih sistema“, Brčko, 2013.
- [2] Čizmić E.: „Savremeni menadžerski koncepti“, Sarajevo 2010.
- [3] Lagumdžija Z.: „Menadžment informacioni sistemi“, Sarajevo 2008.
- [4] Jurković, R.: „Inovacije koje su promijenile svijet“, Časopis „Svan consulting“
- [5] Alihodžić A., Alihodžić A., Silajdžić N.: „Menadžment investicija i projekata“, Travnik, 2010.