

Systemy zarządzania wiedzą dla potrzeb produkowania i świadczenia usług

Wiesław M. Grudzewski

Irena K. Hejduk



INNOWACYJNA
GOSPODARKA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

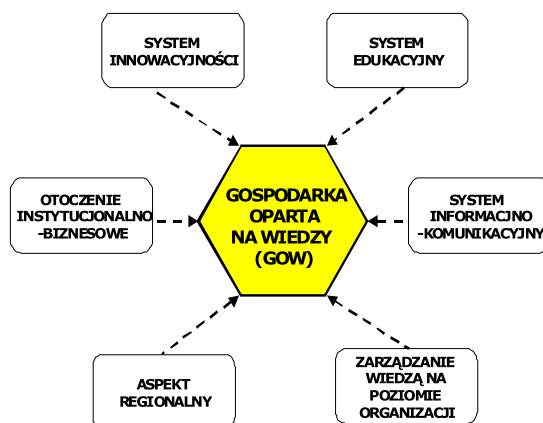
DOTACJE NA INNOWACJE



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



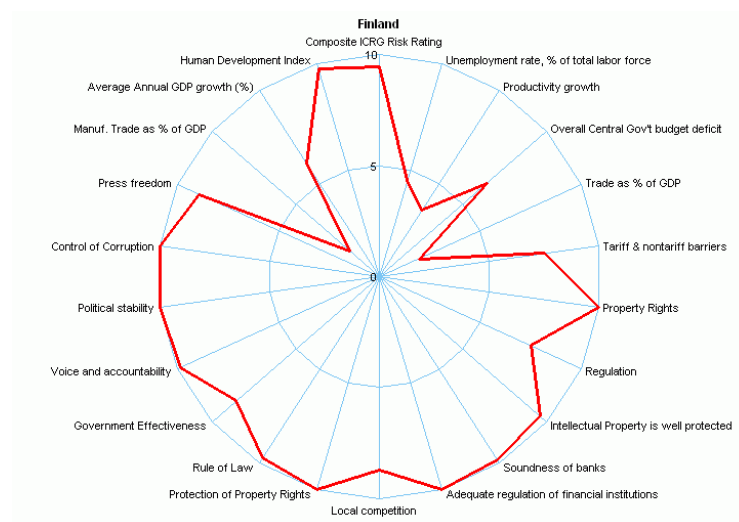
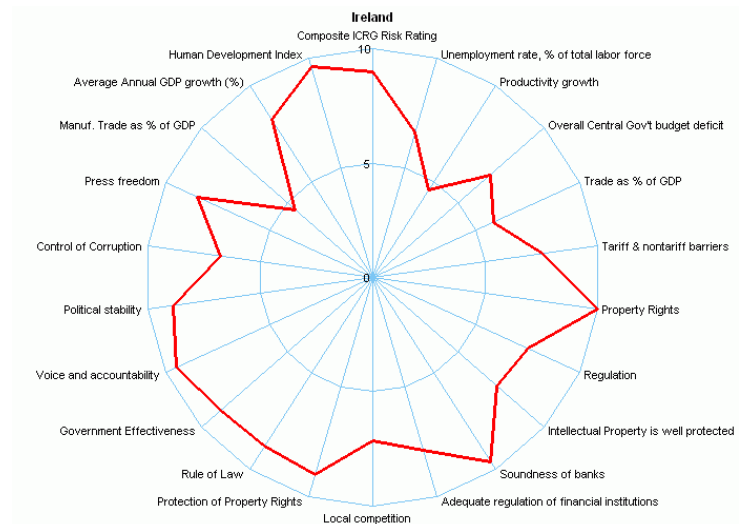
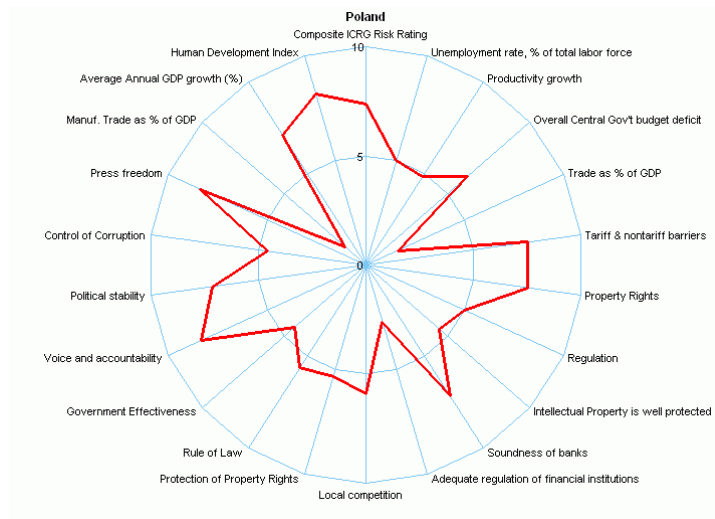
Podstawowe filary GOW



Poziom zarządzania wiedzą w wybranych krajach

Porównanie wskaźników oceny i analizy
poziomu zarządzania wiedzą w wybranych
krajach

- Poland
- Ireland
- Finland



ZARZĄDZANIE WIEDZĄ

Nie istnieje obecnie taka definicja zarządzania wiedzą, która byłaby ogólnie przyjęta i stosowana w praktyce. W literaturze napotykamy na szereg definicji, które w różny sposób charakteryzują proces zarządzania wiedzą.

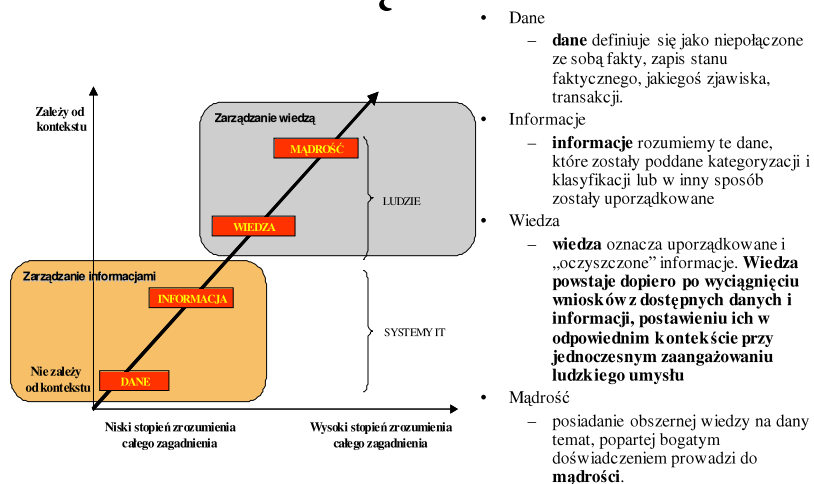
Według Bukowitza i Williams:

Zarządzanie wiedzą jest procesem, przy pomocy którego organizacja generuje bogactwo w oparciu o swoje intelektualne lub oparte o wiedzę aktywa organizacyjne

ISTOTA ZARZĄDZANIA WIEDZĄ:

- ZW musi mieć charakter kompleksowy,
- ZW powinno zamieniać aktywa intelektualne organizacji w wynik ekonomiczny,
- ZW musi być wspierane przez cztery czynniki: przywództwo, kulturę organizacyjną, technologię i system pomiarowy,
- ZW powinno łączyć ze sobą ludzi, a dokładniej tych, którzy posiadają wiedzę z tymi którzy jej potrzebują,
- ZW musi być hybrydowym połączeniem ludzi i technologii,
- ZW powinno kreować sieć.

Dane, informacje, wiedza, mądrość



Przekształcanie informacji w wiedzę

- Aby informacje przekształciły się w wiedzę muszą zostać poddane czterem procesom, które T.Devenport i L.Prusak określają mianem „4C” od pierwszych liter nazw angielskich:
 - Pierwszym z tych procesów jest **porównywanie** (*comparison*) - które sprowadza się do odpowiedzi na pytanie: jak informacje na temat danej sytuacji mają się do tej, którą doświadczyliśmy wcześniej?
 - Następnie ustalamy **konsekwencje** (*consequences*) - czyli jakie implikacje ma dana porcja informacji na nasze działania i decyzje.
 - Trzeci proces sprowadza się do ustalenia **wzajemnych relacji** pomiędzy informacjami (*connections*).
 - Wreszcie **wymiana poglądów** (*conversation*) - umożliwiającą sprawdzenie, co inni ludzie myślą o danej porcji informacji.

Prof. dr inż. W.M. GRUDZEWSKI
Prof. dr hab. I.K. HEJDUK

10

Założenia stosowania systemu zarządzania wiedzą

- ponieważ wiedza powstaje wyłącznie w umysłach ludzkich należy zachęcać pracowników do aktywnego udziału w procesie zarządzania wiedzą i nagradzać ich za wniesiony wkład,
- zarządzanie wiedzą bez wsparcia ze strony naczelnego kierownictwa jest niewykonalne,
- prawidłowe funkcjonowanie systemu zarządzania wiedzą opiera się na zaufaniu
- utożsamianie zarządzania wiedzą z nowoczesnymi technologiami jest błędem , a z drugiej strony zarządzanie wiedzą bez zastosowania nowoczesnych technologii nie będzie efektywne,
- zarządzanie wiedzą jest procesem ciągłym, który nie ma końca,
- od właściwego funkcjonowania systemu zarządzania wiedzą będzie zależeć przyszła pozycja konkurencyjna przedsiębiorstwa.

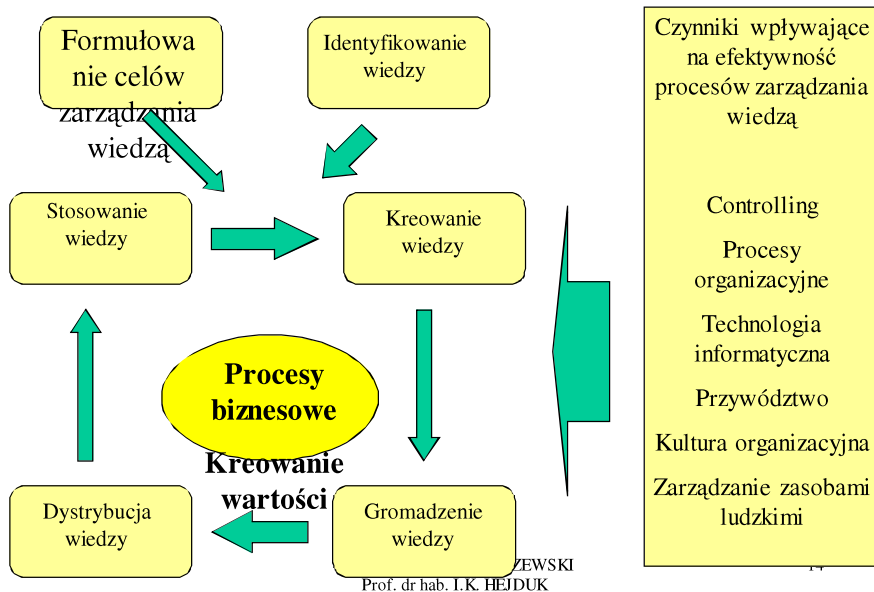
Rodzaje wiedzy – kryterium przedmiotowe

- *Know-what* (wiedzieć co)
 - mówi o „faktach”. Wiedza ma tu znaczenie bliskoznaczne informacji i może być przesyłana za pomocą danych i bitów.
- *Know-why* (wiedzieć dlaczego)
 - odnosi się do wiedzy o zasadach i prawach w naturze, w ludzkim umyśle i w społeczeństwie. Ten rodzaj wiedzy był niezwykle istotny w pewnych obszarach nauki, na przykład w przemyśle chemicznym i elektronicznym. Dostęp do niego przyspiesza postęp techniczny i obniża częstotliwość błędów w procedurach eksperymentowania.
- *Know-how* (wiedzieć jak)
 - dotyczy umiejętności, to znaczy do zdolności robienia czegoś. Dotyczy zarówno umiejętności pracowników, lecz ma także znaczenie na wyższym poziomie zarządzania, na przykład rozwoju nowych produktów lub rekrutacji personelu. Wiedzy *know-how* nie można klasyfikować jako typowo praktycznej.
- *Know-who* (wiedzieć kto)
 - jest domeną jednej firmy lub zespołu badawczego, jednak współpraca pomiędzy różnymi organizacjami powoduje powstawanie sieci powiązań, a te z kolei przyspieszają kwestię dzielenia się wiedzą. Tego typu sieci mogą być tworzone pomiędzy zespołami badawczymi i laboratoriami.

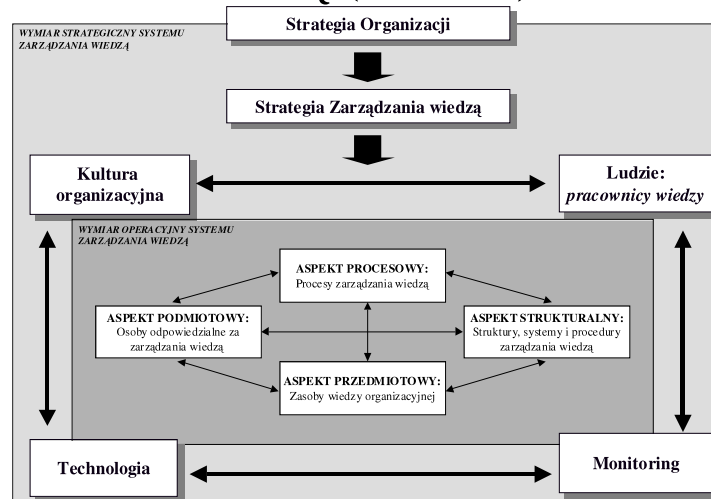
Rodzaje wiedzy – kryterium przedmiotowe cd.

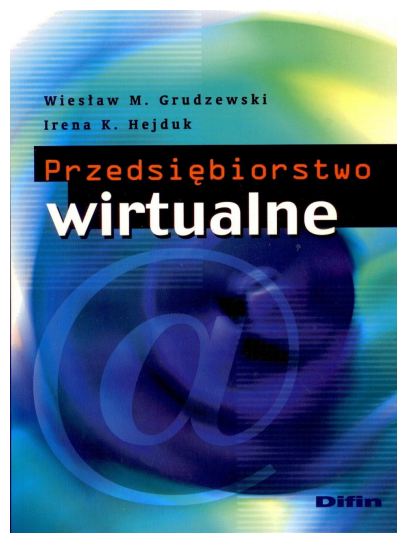
- Know-when (wiedzieć kiedy);
- Know-which (wiedzieć np. na które funkcje organizacji zwrócić szczególną uwagę w okresie jej chwilowego osłabienia, wywołanego czynnikami zewnętrznymi);
- Know-between (wiedzieć np. jakie są zależności pomiędzy poszczególnymi funkcjami organizacji)
- Know-where (wiedzieć np. gdzie szukać nowych pomysłów lub rynków zbytu)
- *Know-whether* (wiedzieć np. czy kontynuować badania nad pewnymi technologiami);
- *Know-if* (wiedzieć np. czy zwalniać badaczy w wypadku zakończenia badań, a jeśli tak, to na jakich warunkach).

PROCESY ZARZĄDZANIA WIEDZĄ



Schemat Systemu Zarządzania Wiedzą (SEZAM)





Dziękuję za uwagę

DOTACJE NA INNOWACJE



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO

