Czym jest dla mnie zarządzanie wiedzą?

Fragmenty wypowiedzi studentów: Studium Podyplomowego „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” na którym wykładany jest przedmiot „Zarządzanie wiedzą”

Opracowanie: Jan Fazlagić, lipiec 2007

Opinia 1: „Moim zdaniem większość ludzi zarządza swoją wiedzą. Jednak nie wielu z nich zdaje sobie z tego sprawę. Każdy, komu zależy na osiągnięciu sukcesu zawodowego, jak również ten, komu zależy na poznaniu lub pogłębianiu nowych treści, w związku z jego pasjami, zainteresowaniami, mimowolnie wchodzi w proces zarządzania wiedzą. Szczególnie we współczesnym świecie, gdzie słyszymy co raz głośniej o cało życiowym, permanentnym uczeniu się, proces zarządzania wiedzą stanowi istotny czynnik naszego funkcjonowania. Wiedza jest nie tylko skomplikowaną teorią, ale na wszelkie sposoby ludzie starają się ją zastosować w praktyce, skomercjalizować, aby jak najwięcej osób mogło z niej korzystać. Co więcej dziś nie wystarczy skończyć uczelni wyższej by być pewnym swojej wiedzy. Potrzeba ciągłego dokształcania powoduje, iż proces zarządzania wiedzą staje się co raz bardziej istotny.

Dla mnie na zarządzanie wiedzą składało się zawsze kilka elementów. Przede wszystkim jej zdobywanie, utrwalanie, pogłębianie i korzystanie w praktyce, jak również dzielenie się nią. Wszystkie te elementy podlegały organizowaniu i hierarchizacji ważności w zależności od typu wiedzy. W codziennym jej użyciu nie zastanawiałam się nad większą ilością jej aspektów.

Przed zajęciami wiedziałam, że wiedza, inteligencja i mądrość to trzy zupełnie różne zjawiska. Inteligencja, częściowo wrodzona, z pewnością pomaga w przyswajaniu wiedzy, co jednak nie oznacza, że sprzyja mądrości ogólnoludzkiej. Wiedza to umiejętności i kompetencje. Mądrość to nabyte przez lata doświadczenie i rozwinięta w związku z tym intuicja, jak również wiedza na różne tematy, a także kompetencje i umiejętności nabyte w ciągu życia.

Zdawałam sobie, także sprawę z tego, iż mamy kilka rodzajów wiedzy: dostępną, ukryta, skodyfikowaną, autonomiczną itp. Jednak zajęcia z przedmiotu zarządzania wiedzą pozwoliły mi usystematyzować teoretycznie dane na ten temat. Szczególnie pomocne w tym względzie były schody wiedzy, jak również piramida wiedzy (łańcuch komercjalizacji wiedzy). Co więcej zajęcia przypomniały mi, iż na wiedze składa się więcej elementów niż te, które powyżej wymieniłam. Nowością były dla mnie kategorie wiedzy. Nigdy wcześniej nie spotkałam się z takim podziałem, a uważam, iż może być bardzo pomocny w procesach zarządzania przedsiębiorstwem.

Bardzo ciekawy elementem zajęć były dla mnie informacje na temat intuicji, jej testowaniu i ćwiczeniu. Wiele informacji na ten temat posiadałam, natomiast bardzo sugestywne i ciekawe były przedstawione „grzechy” intuicji.

Informacje dotyczące argumentów przemawiających za tym, iż ludzie nie chcą dzielić się wiedzą nie były dla mnie niczym nowym. Natomiast zebranie ich i omówienie przypomniało, jakich błędów w tej kwestii nie należy popełniać.

Zupełną nowością były dla mnie modele pomiaru i wyceny kapitału intelektualnego. Być może wynika to z faktu, iż nie miałam wcześniej do czynienia z przedmiotami z dziedziny ekonomii. Teraz wiem, iż wycena wartości niematerialnych firmy jest jednym z bardzo ważnych elementów strategii przedsiębiorstwa, ale także może być stosowana w wielu innych transakcjach, jak np. udzielanie licencji, opodatkowanie darowizny, postępowanie rozwodowe, sprzedaży patentów itd.”

Opinia 2: Moja wiedza na temat „zarządzania wiedzą” ograniczała się dotychczas do gromadzonych w każdej firmie w szerokim ujęciu zasobów informacyjnych. Można je podzielić na dwie kategorie. Pierwsza to zasoby materialne, takie jak dokumentacja,

związane ze sprzedażą czy obsługą klienta, procedury firmowe, informacje o rynku i konkurencji, patenty i wyniki prac badawczo-rozwojowych, wszelka zawartość baz danych, hurtowni danych, raportów. Drugą kategorią odkrytą na wykładach są zasoby niematerialne - umiejętności, doświadczenie, indywidualna wiedza personelu, wiedza na temat przebiegu projektów, współpracy grup projektowych, procesów zachodzących w firmie, nie utrwalone w żadnej formie informacje o firmie, konkurencji, rynku, itd. [...]

Wzrost znaczenia zarządzania wiedzą w firmach oraz stopniowe wyodrębnienie się samodzielnego procesu związanego z tymi działaniami dyktuje konieczność przeprowadzenia zmian w strukturze organizacyjnej; stworzenia odrębnych stanowisk pracy do realizacji nowych zadań lub też zmiany zakresu odpowiedzialności wybranych pracowników. Zarządzanie wiedzą ma na celu wspieranie realizacji strategii firmy. Dlatego też osoba odpowiedzialna za zarządzanie wiedzą powinna dobrze się w niej orientować. Często firmy podejmują decyzję o utworzeniu odrębnego stanowiska - CKO (Chief Knowledge Officer - dyrektor ds. zarządzania wiedzą). Kluczowe dla osoby pełniącej tę funkcję jest oczywiście posiadanie wiedzy i doświadczenia, niezbędny jest również autorytet wśród innych pracowników, umiejętność strategicznego myślenia oraz umiejętność współpracy zarówno z zarządem, jak i szeregowymi pracownikami. Stanowisko to powinno być podległe bezpośrednio zarządowi, co wynika zarówno ze wspomnianych wcześniej ścisłych związków ze strategią firmy, jak i kompetencji wymaganych na tym stanowisku. Wyłonienie bądź też znalezienie osoby na stanowisko CKO nie należy do zadań najłatwiejszych. Jeśli zatrudniamy taką osobę z zewnątrz, powinna ona być nie tylko specjalistą mającym praktyczne doświadczenie w dziedzinie zarządzania wiedzą, ale również dogłębnie rozumieć specyfikę danej firmy i mieć dobre rozeznanie w branży. Nie w każdej firmie zakres działania systemu zarządzania wiedzą uzasadnia stworzenie nowego prestiżowego stanowiska. Liderem zarządzania może zostać też ktoś z obecnych członków zarządu (np. dyrektor IT lub HR). Tak też jest w firmie, w której pracuję, że rolę dyrektora ds. zarządzania wiedza pełni Członek Zarządu. Niektórzy teoretycy uważają nawet, że stworzenie stanowiska CKO w firmie nie jest wskazane. Powołanie CKO jako jedynej osoby odpowiedzialnej za zarządzanie wiedzą może spowodować, że reszta zarządu i pracowników uzna, że zarządzanie wiedzą to już nie ich problem. [...]. **Wykłady uświadomiły mi, że zarządzanie wiedzą to świadome i zaplanowane wykorzystanie kapitału intelektualnego pracowników i informacji zgromadzonych w firmie.**

Opinia 3: ***Zarządzanie wiedzą przed zajęciami…***

Bardziej utożsamiane, przeze mnie, z posiadaniem informacji i jej wykorzystywaniem w celu zwiększania efektywności, i wydajności firmy. Owa informacja niewątpliwie uważana jest za jeden z kluczowych zasobów pozwalający uzyskać przewagę konkurencyjną.

Zarządzanie wiedzą po zajęciach…

Zajęcia pozwoliły mi dostrzec różnicę między wiedzą a informacją. Co więcej usystematyzowały zagadnienia teoretyczne z zakresu kategorii wiedzy. Najistotniejszym uważam, jest fakt uświadomienia sobie jak bardzo zarządzanie wiedzy związane jest z kapitałem ludzkim i kulturą organizacyjną. Jak wiele wyzwań stoi przed firmą wdrażającą system zarządzania wiedzą, budzący niekiedy niechęć ze strony uczestników organizacji, wynikającą z obawy przed „dzieleniem” się wiedzą.