

Zarządzanie wiedzą

Odkrywanie wiedzy

Joanna Kołodziejczyk

18 marzec 2011

Plan wykładu

- 1 Definicje
- 2 Różne modele KM
- 3 Wiedza w organizacji
- 4 Dane, informacja, wiedza

Jak rozumieć zarządzanie wiedzą?

Zarządzanie wiedzą (Ron Young CEO of Knowledge Associate)

Jest to nowa dziedzina, która pozwala na osobom, grupom i całym organizacjom wspólnie i systematycznie tworzyć, dzielić i stosować wiedzę, aby lepiej realizować cele biznesowe.

Zarządzanie wiedzą (A. Jashapara)

Efektywny proces uczenia się, związany z poszukiwaniem, wykorzystywaniem i upowszechnianiem wiedzy (jawnej i ukrytej), wykorzystujący odpowiednie technologie i środowisko kulturowe, którego celem jest wzrost kapitału intelektualnego oraz sprawności organizacji.

Zarządzanie wiedzą (Swan)

...wszelkie procesy i czynności związane z tworzeniem, nabywaniem, wyodrębnianiem, wymianą i wykorzystywaniem wiedzy gdziekolwiek byłaby, w celu zwiększenia sprawności skuteczności i zdolności uczenia się organizacji.

Definicja by Nick Milton

- 1 Trzeba zrozumieć ile warta jest wiedza. Mając tego świadomość zaczyna się inaczej zarządzać sobą, innymi, firmą.
- 2 Jest to zarządzanie czymś niematerialnym.
- 3 Zarządzanie wiedzą jest inne dla każdego obiektu. Można znaleźć wspólne cechy, elementy, zasady, ale każde zarządzanie jest „szyte na miarę”.

Zarządzanie wiedzą (Knoco Ltd.)

Jest to sekwencja kroków:

- 1 Budowanie zrozumienia dla wartości wiedzy
- 2 Zmieniana zarządzania
- 3 Dostarczenie nowych wartości do firmy

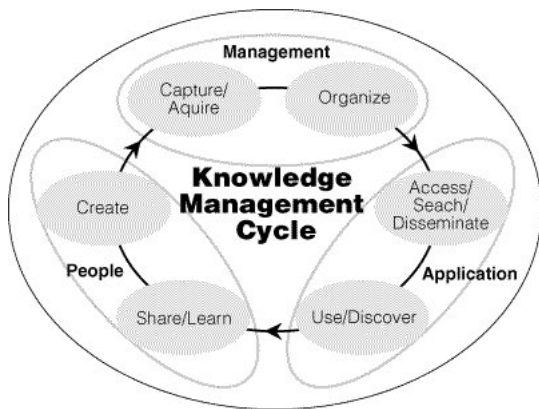
Plan wykładu

- 1 Definicje
- 2 Różne modele KM**
- 3 Wiedza w organizacji
- 4 Dane, informacja, wiedza

Modele zarządzania wiedzą

- Zarządzanie wiedzą to cykl, ciągły proces.
- Czynności związane z KM zostają wydzielone i przechodzą płynnie przez kolejne etapy.
- Taka struktura przepływu nazywana jest modelem.
- Istnieje wiele modeli.

by P. Champoux



url-źródło

Trzy perspektywy w cyklu

Zarządzanie

■ Capture and Acquire:

- Motywacja: potrzeba przechwytywania wiedzy prowadzi do tworzenia narzędzi zarządzających repozytoriami, dokumentacją.
- Cel: zintegrowanie wiedzy zawartej w dużej liczbie różnorodnych i niespójnych źródeł.

■ Organize:

- Motywacja: należy stworzyć model przepływu i komponentów wiedzy w danej organizacji.
- Cel: uporządkowanie danych, informacji i wiedzy, która często ma charakter chaotyczny.
- efekt: modelowanie kończy się zbudowaniem otologii, sieci semantycznej, słowników, tezaurusów czy map topologicznych.

Trzy perspektywy w cyklu

Zastosowanie:

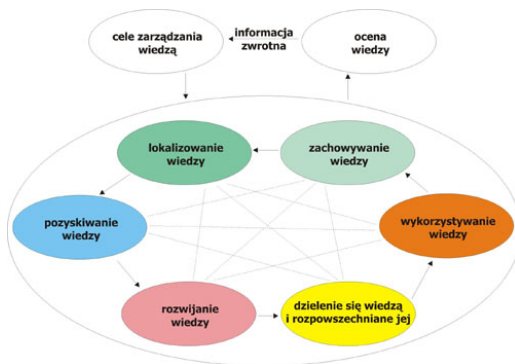
- **Access, Search and Disseminate:** Efektywny dostęp do danych zależy od zastosowanych technologii. Najczęściej widzimy go jako SEARCH ENGINE, które mogą wykorzystywać
 - metody statystyczne do indeksowania i reguły lingwistyczne
 - podejście semantyczne wykorzystujące systemy przetwarzania języka naturalnego, rozpoznawania wzorców, co daje możliwość przeszukiwania kontekstowego.
- **Use and Discover:** Ekstraktowanie wiedzy jest jednym z potencjałów KM.
 - Polega na identyfikowaniu w dużych bazach danych wzorców i połączeń.
 - Wykorzystuje się aplikacje wizualizujące, drążenia danych i agentów softwarowych.

Trzy perspektywy w cyklu

Ludzie/pracownicy

- **Share and Learn:** W dużych korporacjach, w których działają systemy KM nadal obserwuje się tendencję do poszukiwania rozwiązań problemów nie z pomocą systemu, a innego człowieka. Zatem śledzenie kto i co wie jest raczej wyzwaniem, szczególnie jeżeli organizacja ma geograficznie dużą dyspersję. SOCIAL NETWORKS są odpowiedzią na to zapotrzebowanie i są bardzo popularnym środkiem na podawanie informacji. Technologie tu użyte to: portale czy platformy e-learning, komunikatory...
- **Create:** Proces tworzenia wiedzy jest żmudny i wymaga procesów kognitywnych. Tworzenie odbywa się za pomocą narzędzi, które pozwalają na wymianę informacji.

G. Probst, S. Raub, K. Romhardt



url-źródło

Opis modelu

- **Pozyskiwanie wiedzy** to źródła zewnętrzne (kontakty z klientami, dostawcami, firmami partnerskimi), zakup wiedzy, zatrudnianie ekspertów zewnętrznych lub po prostu przejęcie przedsiębiorstwa charakteryzujące się dużym potencjałem innowacyjnym.
- **Rozwijanie wiedzy:** zdobywanie umiejętności, tworzenie nowych produktów, usprawnianie istniejących procesów, badań rynkowych. W tym etapie poznawany jest sposób, w jaki firma odnosi się do nowych pomysłów i kreatywności pracowników.
- **Dzielenie się wiedzą i rozpowszechnianie jej:** udostępnianie pojedynczych wyizolowanych informacji i umiejętności pracowników tak, aby mogły służyć całej organizacji. Zbadanie w jaki sposób „wiedza grupowa” jest tworzona poprzez wiedzę indywidualną.

Opis modelu c.d.

- **Wykorzystywanie wiedzy** wykorzystanie istniejących zasobów wiedzy organizacji, likwidowanie takich zachowań jak: rutyna, obawa o pozycję, przecenienie własnej wartości, łamanie niepisanych reguł, źle zorientowane przywództwo.
- **Zachowywanie wiedzy** Selekcja, przechowywanie i aktualizowanie danych.
- **Lokalizowanie wiedzy** opracowanie metod odkrywania wiedzy organizacyjnej i jej szybkiego lokalizowania, np. poprzez opracowanie struktur prezentacji zasobów intelektualnych przedsiębiorstwa.
- **Cele** nadają kierunek zarządzaniu wiedzą, prowadzą do powstania planów, które określają istotność kluczowych zasobów.
- **Ocena wiedzy** pomiary efektywności wykorzystania wiedzy.

Koneco about models

Modele

Plan wykładu

- 1 Definicje
- 2 Różne modele KM
- 3 Wiedza w organizacji**
- 4 Dane, informacja, wiedza

Interpretacje pojęcia wiedzy w organizacji.

Wiedza (Peter Senge)

Jest to umiejętność podejmowania właściwych decyzji i akcji.

- 1 wiedza jako produkt (ang.product) - który jest innowacją, wynikiem działalności firmy, jest tworzony a później sprzedawany
- 2 wiedza jako zasób (ang.resource) - gromadzony, rozpowszechniany i chroniony przez organizację jako element pamięci organizacyjnej
- 3 wiedza jako ograniczenie (ang.constraint) - wpływające na działanie organizacji, stąd skłaniające do uczenia się i dostosowywania do narzuconych warunków.

Know-How & Know-What

- Know-How jest przedmiotem zarządzania wiedzą. Prowadzi do poprawy kompetencji organizacji
- Można łączyć KM z podejmowaniem decyzji.
- Opis przypadku: Manager projektu poprosił na warsztatach planowania KM, by plan KM był całkowicie skupiony na wyborze celu projektu. Wywołało to burzliwą dyskusję na temat: „co musimy wiedzieć, aby skutecznie podjąć decyzję w sprawie wyboru koncepcji”. Okazało się, że bieżąca wiedza wymaga wzbogacenia i przeglądu, więc ustalono plan akcji uczenia się.

Zarządzanie wiedzą a zarządzanie informacją

Zarządzanie informacją

Jest zapewnienie właściwej informacji do właściwych ludzi we właściwym czasie".

Zarządzanie wiedzą

Zapewnia nie tylko informacje, ale wiedzę, wskazówki, doświadczenie i know-how, w celu wsparcia decyzji i skutecznego działania. Zarządzanie wiedzą to bardziej łączenie ludzi a nie komputerów dotyczy bardziej budowania wspólnot niż tworzenia baz danych, więcej w niej refleksji i analizy niż architektury i taksonomii. Jest nią trudniej zarządzać, bo jest głównie składowana w głowach, a nie w na twardych dyskach.

Zarządzanie wiedzą nie istnieje bez zarządzania danymi i informacją.

Plan wykładu

- 1 Definicje
- 2 Różne modele KM
- 3 Wiedza w organizacji
- 4 Dane, informacja, wiedza**

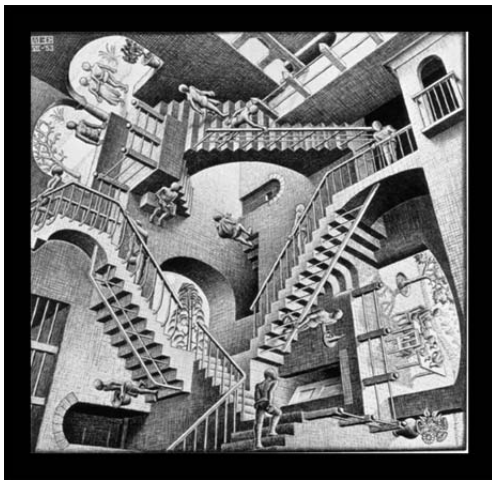
Czym są dane?

Dane (ang. data; z łac. datum - to, co jest dane): rzeczy, fakty, na których można się oprzeć w wywodach. Definicje:

- 1 INFORMATYKA: zbiory liczb i tekstów w różnych formatach
- 2 MAT/ FIZ wartości znane w rozwiązywaniu problemów fizycznych/matematycznych
- 3 OGÓLNIE to wszystko co jest/może być przetwarzane umysłowo lub komputerowo. Mogą przyjmować takie postaci jak: znaki, mowa, wykresy i sygnały.

Dane pobieramy przez zmysły, część z nich eliminując jako szum i przetwarzamy nadając im sens. Dane stają się przyswojonymi faktami, które, zakładamy, są prawdziwe.

Zmysły nas oszukują



Problemy z danymi

- 1 zniekształcenia
- 2 rozumienie danych tylko w kontekście (znacznie zapisu 50% i 100% (dane ilościowe) znacznie zdania „Telefon zadzwonił w niewłaściwym momencie” (dane jakościowe)).
- 3 dane mogą mieć charakter pojęciowy (niedostrzegalny) lub empiryczny (namacalny).

Informacja

Informacja (łac. informatio - wyobrażenie, pojęcie)

- MAT/FIZ (obiektywny) pewna własność fizyczna lub strukturalna obiektów,
- KOGNITYWISTYCZNY (subiektywny) to, co umysł jest w stanie przetworzyć i wykorzystać do własnych celów (indywidualna lub grupowa interpretacja otrzymanego ciągu sygnałów)
- usystematyzowane dane
- dane zbożone o znaczenie, wagę i cel
- podejście infologiczne: informacja to treść komunikatu przekazywanego za pomocą danych. Ta sama treść może być przekazywana przy pomocy różnych danych (znaki, mowa, wykres itp.). Dlatego też potocznie często używa się tych określeń zamiennie.

Zagadnienia

- Jak postępuje się z danymi (informacjami) sprzecznymi?
- Jak sobie radzić z szumem informacyjnym?
- Jak sobie radzić z przeciążeniem informacyjnym?

Wiedza

- PLATON: prawdziwe, uzasadnione przekonanie
- ENCYKLOPEDIA POWSZECHNA: ogół wiarygodnych informacji o rzeczywistości wraz z umiejętnością ich wykorzystywania
- ARYSTOTELES wiedza praktyczna i teoretyczna (zaakceptowana informacja)
- użyteczna informacja - wiedza zawsze wiąże się z jej wykorzystaniem, by np. podejmować decyzje
- subiektywna interpretacja danych, zależy od sposobu postrzegania rzeczywistości

Mądrość

- zdolność do podejmowania w określonej sytuacji rozważnych i właściwych działań
- cytaty, powiedzenia, przysłowia - mądrość
- to umiejętność praktycznego wykorzystywania posiadanej wiedzy i doświadczenia
- PLATON: kompletna wiedza
- ARYSTOTELES: wiedza i zdolności psychiczne

Ciekawe

Nick Milton of Knoco.com discusses data information and knowledge The Internet of Things

Zależność: dane, informacja, wiedza

