

Dr Jadwiga Bakonyi

Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu w Sosnowcu
Instytut Informatyki i Matematyki

TECHNOLOGIE INFORMACYJNE I STRATEGIE ZARZĄDZANIA WIEDZĄ

Artykuł dotyczy wzajemnych relacji między elementami systemu zarządzania wiedzą. Zwraca uwagę na rodzaj wykorzystywanej przez pracowników wiedzy, która warunkuje wybór strategii zarządzania wiedzą i wykorzystywane w tym procesie technologie informatyczne.

1. Wstęp

Cechą charakterystyczną organizacji funkcjonujących w warunkach globalizacji i wirtualizacji przedsięwzięć jest spłaszczenie struktur i decentralizacja. Technologie informatyczne umożliwiają koordynowanie działań w takich strukturach. Należy jednak pamiętać, że system zarządzania wiedzą to nie tylko technologia, to przede wszystkim budowanie takich struktur, gdzie komunikacja między ludźmi służy ogólnym celom organizacji.

Technologie informacyjne (bazy danych, sieci, nowoczesne oprogramowanie oparte o technologie internetowe) ułatwiają procesy gromadzenia, przetwarzania, wyszukiwania i udostępniania informacji. Czynią mechanizm dzielenia się wiedzą łatwiejszym, wpływając na szybkość i efektywność procesów komunikacyjnych.

2. Relacje między elementami wchodzącymi w skład systemu zarządzania wiedzą

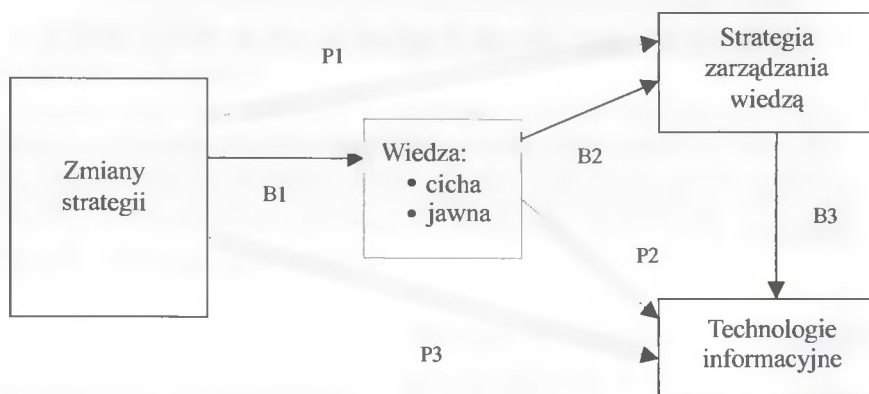
Zarządzanie wiedzą dotyczy procesów zachodzących w organizacji, wspieranych przez nowoczesne technologie informacyjne. Podstawowe elementy tych procesów to:

- pozyskiwanie wiedzy z różnorodnych źródeł;
- wykorzystanie wiedzy do tworzenia nowych produktów, usług;
- szacowanie zasobów wiedzy;
- utrzymanie i rozwijanie wiedzy¹.

Aby właściwie wykorzystywać zasoby wiedzy należy świadomie wdrażać odpowiedni system zarządzania wiedzą, który oprócz infrastruktury organizacyjnej zawiera w sobie zwykle technologie informacyjne. Dokonując tego

1 J. Dąbrowski, I. Koładkiewicz, *Inicjatywy zarządzania wiedzą w przedsiębiorstwach działających w Polsce*, „Organizacja i Kierowanie” 2002, nr 2.

wyboru należy uwzględnić relacje między zmianami strategii, dominującym typem wiedzy, strategią zarządzania wiedzą i technologiami informacyjnymi (rys.1.).



Rys.1. Powiązania pomiędzy elementami systemu zarządzania wiedzą.

Źródło: [1]

Na rysunku zaznaczono dwa rodzaje powiązań, bezpośrednio oznaczone linią ciągłą (i na nich powinna być skupiona uwaga podczas wdrażania systemu zarządzania wiedzą wspierającego zmiany strategii organizacyjnych) oraz pośrednie oznaczone linią przerywaną.

Kluczowym zagadnieniem wydaje się być określenie, jakiego typu wiedzy wymaga funkcjonowanie organizacji, jakim typem wiedzy dysponują pracownicy i jaki najczęściej wykorzystują w swoich działaniach.

Wiedza jawna charakteryzuje się łatwością wyrażania, zapisywania i przekazywania innym uczestnikom procesów. Wiedza cicha jest trudna do sformalizowania, ponieważ są to zwykle nieudokumentowane modele myślowe wykorzystywane przez pracowników. Typ wiedzy wpływa na wybór strategii zarządzania wiedzą.

3. Technologie informacyjne w systemach zarządzania wiedzą

Technologie informacyjne oferują systemom zarządzania wiedzą dwie podstawowe możliwości:

- kodyfikację, przechowywanie, wyszukiwanie i udostępnianie wiedzy (zwykle dotyczy wiedzy jawnej);
- umożliwianie łączności między użytkownikami z wykorzystaniem technologii sieciowych (znajduje zastosowanie również w przypadku wiedzy cichej).

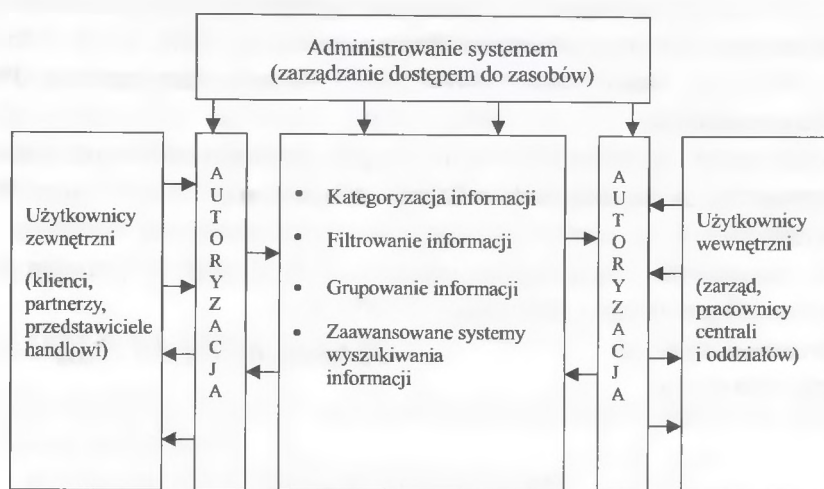
Wiedzę jawną łatwiej przetwarzać w systemach informatycznych. W przypadku wiedzy cichej, aby mogła być przetwarzana, musi ulec pewnej standaryzacji. Zmniejsza to jej wartość polegającą na niepowtarzalności.

Wdrażając system zarządzania wiedzą można posłużyć się jedną z dwóch strategii: kodyfikacji lub personalizacji. W każdej z nich technologie informacyjne znajdują zastosowanie.

W strategii personalizacji technologie informacyjne wspierają głównie procesy komunikacji, ułatwiają wymianę informacji, umożliwiają wyszukiwanie ekspertów dysponujących określoną wiedzą lub umiejętnościami.

Strategia kodyfikacji wykorzystuje zaawansowane technologie (np. hurtownie danych, systemy wspomagania decyzji, systemy ekspertowe) umożliwiające kodyfikację, przechowywanie i wykorzystywanie danych.

4. Rozwiązania wykorzystywane w systemach zarządzania wiedzą



Rys.2. Rozwiązania wykorzystywane w systemach zarządzania wiedzą.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [6].

5. Podsumowanie

Dokonując wyboru² odpowiedniej strategii wdrażania systemu zarządzania wiedzą, należy uwzględnić następujące czynniki:

- rodzaj oferowanych produktów (standaryzowane czy zindywidualizowane),

2 M. Staniewski, *Zarządzanie wiedzą: od koncepcji do praktyki działania*, „Organizacja i Kierowanie” 2002, nr 3.

- innowacyjność produktów,
- rodzaj wiedzy wykorzystywanej przez pracowników przy rozwiązywaniu problemów.

Podstawowa strategia może być uzupełniana przez wykorzystanie rozwiązań oferowanych przez inny model systemu zarządzania wiedzą³.

Problem wiedzy i umiejętność zarządzania nią powinien znaleźć odzwierciedlenie w strategii rozwoju ogólnokrajowego. Dziedziny takie jak:

- rozbudowa infrastruktury telekomunikacyjnej,
- rozwój szkolnictwa na różnych poziomach, przy wykorzystaniu możliwości zdalnego nauczania,
- wzrost wydatków na badania naukowe, powinny być dofinansowywane w większym stopniu niż obecnie.

Literatura:

1. J. M. Bloodgood, D. Salisbury, *Understanding the influence of organizational change strategies on information technology and knowledge management strategies*, „Decision Support Systems” 2001, nr 31, s. 55-69.
2. J. Brilman, *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, PWE, Warszawa 2002.
3. J. Dąbrowski, I. Koładkiewicz, *Inicjatywy zarządzania wiedzą w przedsiębiorstwach działających w Polsce*, „Organizacja i Kierowanie” 2002, nr 2.
4. M. Staniewski, *Zarządzanie wiedzą: od koncepcji do praktyki działania*, „Organizacja i Kierowanie” 2002, nr 3.
5. www.aiai.ed.ac.uk
6. www.neotek.pl

3 J. Brilman, *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, PWE, Warszawa 2002.