

Chmielewska-Muciek, Dorota

Pojęcie wiedza w teorii i praktyce

Zeszyty Naukowe Ostrołęckiego Towarzystwa Naukowego 27, 210-221

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych oraz w kolekcji mazowieckich czasopism regionalnych mazowsze.hist.pl.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

POJĘCIE WIEDZA W TEORII I PRAKTYCE

NOTION KNOWLEDGE IN THEORY AND FOR PRACTICE

Pojęcie wiedza w teoretycznych rozważaniach

Wiedza jest pojęciem analizowanym na gruncie wielu dyscyplin naukowych. Prezentowane w szeroko rozumianej literaturze definicje wiedzy, tworzone z rozmaitych perspektyw badawczych, ukazują różnorodność pojmowania istoty tego terminu. Wielość ta dotyczy także nauk o zarządzaniu.

Brak powszechnie akceptowanej definicji zdaniem Bogusława Mikuły wynika z faktu, że „wiedza o wiedzy jest po części wiedzą ukrytą, a więc trudną do zakomunikowania drugiej osobie” oraz że „w grę wchodzi bardzo istotny kontekst kulturowy rozumienia wiedzy, który wypływa z historii i filozofii narodów na ziemi”¹. Mimo tych problemów autor podjął próbę systematyzacji przedstawionych w literaturze przedmiotu definicji wiedzy. Jego zdaniem termin wiedza w naukach o organizacji i zarządzaniu jest przedstawiany najczęściej jako:

- powiązanie informacji z ich rozumieniem,
- efekt myślowego przetworzenia informacji i doświadczeń oraz uczenia się,
- ogół wiadomości człowieka,
- odzwierciedlenie stanu rzeczywistości w umyśle człowieka,
- potwierdzone przekonanie.²

Pierwsze podejście do definiowania wiedzy, które przedstawił B. Mikuła, jest bardzo często spotykane w literaturze. Odzwierciedla ono relacje wiedzy z informacją i danymi oraz związane jest z pojęciem hierarchii wiedzy. Przykładem na takie ujęcie wiedzy są rozważania Grażyna Bartkowiak, która pisze, że wiedza składa się z elementów ułożonych w postaci piramidy. Na jej dole są „dane, które stają się informacją, informacją wiedzą, zastosowana wiedza staje się inteligencją organizacji, a ta przekłada się na przewagę konkurencyj-

* dr, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie.

¹ B. Mikuła, *Wiedza organizacji i jej rozwój*, w: *Innowacyjność we współczesnych organizacjach*, A. Stabryła (red.), Kraków 2005, s. 360.

² Idem, *Organizacje oparte na wiedzy*, Kraków 2006, s. 106–109.

ną czyli warunkuje osiągnięcie sukcesu”³. W podobnie brzmi definicja wiedzy przedstawiona przez Dariusza Jemielniaka. Autor określa ją jako „zorganizowany zbiór informacji wraz z regułami interpretowania. Przez informacje rozumieć będziemy uporządkowane dane, natomiast dane traktować będziemy jako pozbawione kontekstu ciągi znaków”⁴. Natomiast Bruce Lloyd wychodząc od najwyższego poziomu w hierarchii wiedzy, tj. mądrości, zdefiniował wiedzę w następujący sposób: „mądrość może być uznana za użyteczną prawdę o długim czasie przydatności. Wiedza zaś to użyteczna informacja o krótszym niż mądrość okresie przydatności, zawierająca informacje, które są dłużej przydatnymi danymi”⁵.

Drugi spotykany w literaturze przedmiotu sposób interpretowania wiedzy, traktuje wiedzę jako efekt zastosowania informacji w procesie myślenia i akcentuje, że jest ona ludzkim tworem. Ronald Maier, Thomas Hädrich, Renè Peinl definiując wiedzę „jako umiejętność interpretacji i działania”⁶ zastosowali analizowane ujęcie. Akcent na wiedzę jako efekt myślenia widoczny jest także w definicji Toma Beckmana. Autor utrzymuje, że „wiedza to wnioskowanie o informacjach i danych ułatwiające działalność, rozwiązywanie problemów, uczenie się i nauczanie”⁷. Akcent na wiedzę jako efekt myślenia człowieka widoczny jest także w definicji Zofii Mikołajczyk – „wiedza stanowi pewien zasób treści (informacji i danych) gromadzonych i utrwalonych w ludzkim umyśle, stanowiących pochodną doświadczeń, ale i procesu uczenia się”⁸.

Trzeci sposób opisywania pojęcia wiedzy widoczny jest w definicjach Gilberta Probst, Steffena Rauba i Kai’a Romhardta. Według nich wiedza to ogół wiadomości i umiejętności wykorzystywanych przez jednostki do rozwiązywania problemów”⁹. Tom. D. Wilson pisząc, że „wiedzę definiuję jako to, co wiemy – wiedza obejmuje myślowe procesy pojmowania, rozumienia i uczenia się, które przebiegają tylko i wyłącznie w umyśle”¹⁰, traktuje wiedzę jako ogół wiadomości człowieka. Zgodna z powyższym tokiem rozumienia wiedzy jest także definicja Mathieu’a C. Weggemana – „wiedza jest osobistą zdolnością, będącą produktem informacji, doświadczenia, kwalifikacji i postaw posiadanych przez człowieka w określonym momencie czasu”¹¹.

³ G. Bartkowiak, *Zarządzanie wiedzą a psychomanipulacja w przedsiębiorstwach polskich*, w: *Oblicza współczesnego zarządzania organizacją*, J. Stankiewicz (red.), Zielona Góra 2005, s. 178.

⁴ D. Jemielniak, *Zarządzanie wiedzą – pojęcia podstawowe*, w: *Zarządzanie wiedzą*, D. Jemielniak, A. K. Koźmiński (red.), Warszawa 2008, s. 25.

⁵ B. Lloyd, *Knowledge management: what has wisdom got to do with it? w: Knowledge Management: Social, Cultural and Theoretical Perspectives*, R. Rikowski (red.), Oxford 2007, s. 7.

⁶ R. Maier, T. Hädrich, R. Peinl, *Enterprise Knowledge Infrastructure*, Berlin Heidelberg 2009, s. 16.

⁷ T. J. Beckman, *The Current State of Knowledge Management*, w: *Knowledge Management, Handbook*, J. Liebowitz (red.), Boca Raton-London-New York-Washington 1999, s. 1–6.

⁸ Z. Mikołajczyk, *Zarządzanie procesami zmian w organizacjach*, Katowice 2003, s. 205.

⁹ G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Kraków 2002, s. 35.

¹⁰ T. D. Wilson, *The nonsense of Knowledge Management*, „Information Research” 2002, vol. 8, nr 1, s. 144.

¹¹ M. C. Weggeman, w: J. Baruk, *Zarządzanie wiedzą i innowacjami*, Toruń 2006, s. 21.

Przykładem definicji interpretującej wiedzę jako odzwierciedlenie stanu rzeczywistego w umyśle człowieka jest określenie autorstwa Elżbiety Skrzypek – wiedza stanowi „ogół wiarygodnych informacji na temat rzeczywistości oraz umiejętność ich wykorzystania”¹². Podobne stanowisko prezentuje Jan Rokita, pisząc, że „wiedza stanowi odzwierciedlenie w ludzkiej świadomości postrzeganej rzeczywistości, którą są: zdarzenia, procesy i rzeczy oraz zrozumienie ich cech i zachodzących pomiędzy nimi relacji”¹³.

Tabela 1
Przykłady definicji wiedzy

Autor	Definicja
B. Lloyd	Wiedza to oczywiście informacja wykorzystywana i z tej racji pozyskiwana jest dalsza informacja, która następnie jest przekształcana w jeszcze bardziej uzasadnioną wiedzę.
T. Davenport, L. Prusak	Płynna kompozycja ukierunkowanego doświadczenia, wartości, użytecznych informacji i fachowego spojrzenia, stwarzająca podstawy do oceny i przyswojenia nowych doświadczeń i informacji. Wiedza rodzi się i planuje w ludzkich umysłach. W organizacjach często jest zapisana nie tylko w dokumentach i bazach danych, lecz także w zwyczajach, normach i procedurach.
W. R. Wiig	Na wiedzę składają się prawdy i przekonania, perspektywy i koncepcje, osądy i jawne metodologie i wiedza specjalistyczna.
J. Kisielnicki	Wiedza to niematerialne zasoby organizacji, związane z ludzkim działaniem, których zastosowanie może być podstawą przewagi konkurencyjnej organizacji. Związana jest ona z posiadanymi zasobami: danych, informacji, procedur, jak też z doświadczeniem i wykształceniem.
J. Szaban	Z wiedzą mamy do czynienia wówczas, gdy istnieje model, wzór. Taki model stanowi archetyp charakteryzujący się powtarzalnością i przewidywalnością. Prowadzi on ku wiedzy, gdy ludzie potrafią sobie zdać sprawę z istnienia takiego modelu i jego implikacji. Istota wiedzy leży w jej użytkowaniu, a nie w zbieraniu informacji.
B. Mikuła	Wiedza to elastyczna i dynamiczna substancja niematerialna stanowiąca efekt przetwarzania myślowego zbiorów informacji posiadanych i uzyskiwanych przez człowieka.
I. Nonaka, H. Takeuchi	Wiedza, to potwierdzone przekonanie.

Źródło: opracowanie własne na podstawie B. Lloyd, op. cit., s. 8, Ch. Evans, *Zarządzanie wiedzą*, Warszawa 2005, s. 30, T. J. Beckman, *The Current State of Knowledge Management*, w: *Knowledge Management, Handbook*, J. Liebowitz (red.), Boca Raton-London-New York-Washington 1999, s. 1–3, J. Kisielnicki, *Zarządzanie wiedzą we współczesnych organizacjach*, w: W. Abramowicz, A. Nowicki, M. Owoc (red.), *Zarządzanie wiedzą w systemach informatycznych*, Wrocław 2004, s. 29–30, J. Szaban, *Zarządzanie wiedzą*, w: J. Szaban (red.), *Ze współczesnych problemów zarządzania ludźmi*, Warszawa 2003, s. 44, B. Mikuła, *Organizacje oparte na wiedzy*, Kraków 2006, s. 108–109.

¹² E. Skrzypek, *Nowe podejście do wiedzy w organizacji*, w: *Organizacyjne uczenie się w rozwoju kompetencji przedsiębiorstw*, A. Sitko-Lutek, E. Skrzypek (red.), Warszawa 2009, s. 59.

¹³ J. Rokita, *Dynamika zarządzania organizacjami*, Katowice 2009, s. 109.

W ostatniej grupie zawierającej definicje odzwierciedlające potwierdzone przekonanie znajduje się definicja Maryam. Alavi i Dorothy. E. Leider. Autorki definiują wiedzę jako „uzasadnione osobiste przekonanie, które zwiększa zdolność osoby do podjęcia skutecznych działań¹⁴. Podobnie określają wiedzę Rob van der Spek i André Spijkervet „wiedza jest całym zestawem poglądów, doświadczeń i procedur, które są rozważane i uznane za prawdziwe przez ludzi i które kierują ich umysłami, zachowaniami oraz komunikowaniem się”¹⁵.

Reasumując przytoczone definicje, jak i wiele innych zamieszczonych w literaturze przedmiotu (przykłady kolejnych definicji wiedzy prezentuje tabela 1), należałoby zauważyć, że niewiele z nich odnosi się tylko do jednego sposobu interpretowania wiedzy. Zdecydowana większość łączy dwie perspektywy określania wiedzy, co jest uzasadnione objętością tego terminu. B. Mikuła o analizowanej typologii sposobów definiowania wiedzy, pisze, że „wskazane zróżnicowanie w sposobach traktowania wiedzy w ramach koncepcji jej zarządzania może budzić wśród praktyków wiele obaw i kontrowersji. Jednak ważne jest, żeby przyjęta u podstaw systemu zarządzania wiedzą definicja wiedzy była znana przez wszystkich pracowników i jednakowo przez nich rozumiana, a utworzy system zarządzania wiedzą logicznie związany z przyjętą definicją wiedzy”¹⁶.

W literaturze przedmiotu prezentowane są także propozycje innych autorów na temat sposobów klasyfikowania pojęcia wiedzy i jego istoty. Jan Beliczyński, Czesław Mesjasz, Adam Stabryła wymieniają interpretację definicji wiedzy jako reifikowanej metafory, zasobu, kategorii związanej z informacją, systemowej cechy kognitywnej, cechy kognitywnej osób oraz kategorii formalnej.¹⁷ Z kolei Iikka-Tuomi definicje wiedzy pogrupował na trzy grupy: wiedza jako produkt, wiedza jako zasób oraz wiedza jako ograniczenie¹⁸. Cytowane już M. Alavi i D. Leider zaproponowały natomiast podział na definicje traktujące wiedzę jako informację, stan umysłu, obiekt, proces, dostęp do informacji oraz umiejętność (tabela 2)¹⁹. Zaprezentowane przez wyżej wymienionych autorów sposoby interpretowania wiedzy często pokrywają się z przytoczoną wcześniej systematyzacją B. Mikuły. Przykładowo zaproponowane podejście do definiowania wiedzy jako kategorii związanej z informacją autorstwa J. Beliczyńskiego, Cz. Mesjasza, A. Stabryły odpowiada grupie definicji określonej przez B. Mikułę jako efekt myślowego przetworzenia informacji i doświadczeń oraz uczenia się. Natomiast kategoria zaszeregowania określenia wiedzy jako obiektu M. Alavi i D. Leider bliska jest postrzeganiu wiedzy jako zasobu według I. Tuomi.

¹⁴ M. Alavi and D. E. Leider Review: *Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues*. „MIS Quarterly” 2001, vol. 25, nr 1, s. 109.

¹⁵ R. van der Spek, A. Spijkervet, w: *Knowledge Management. Handbook*, J. Liebowitz (red.), op. cit., s. 1–3.

¹⁶ B. Mikuła, *Organizacje oparte na wiedzy*, Kraków 2006, s. 109.

¹⁷ J. Beliczyński, Cz. Mesjasz, A. Stabryła, *Podstawy teoretyczne gospodarki opartej na wiedzy*, w: A. Stabryła (red.), *Doskonalenie struktur organizacyjnych przedsiębiorstw w gospodarce opartej na wiedzy*, Warszawa 2009, s. 166.

¹⁸ I. Tuomi, w: D. Jemielniak, A. K. Koźmiński (red.), op. cit., s. 82.

¹⁹ M. Alavi, D. E. Leider, op. cit., s. 111.

W przeprowadzonych badaniach autorka artykułu posłużyła się klasyfikacją pojęcia wiedza zaproponowaną przez M. Alavi i D. Leider.

Tabela 2

Perspektywy pojmowania wiedzy w kontekście wpływu na zarządzanie wiedzą według M. Alavi, D. E. Leider

Perspektywa pojmowania wiedzy	Charakterystyka perspektywy	Wpływ perspektywy na zarządzanie wiedzą
Wiedza jako informacja	Aspekt określający tzw. piramidę wiedzy: dane, informacja i wiedza jako spersonalizowana informacja.	Zarządzanie wiedzą koncentruje się na dostarczaniu potencjalnie użytecznych informacji i ułatwieniu ich asymilacji.
Wiedza jako stan umysłu	Wiedza jest stanem zrozumienia.	Zarządzanie wiedzą zajmuje się poszerzaniem możliwości uczenia się i rozumienia poprzez zapewnienie dostępu do źródeł wiedzy.
Wiedza jako obiekt	Wiedza jest przedmiotem przechowywania i manipulacji.	Kluczowym problemem jest budowanie zasobów wiedzy przedsiębiorstwa i ich przechowywanie.
Wiedza jako proces	Wiedza polega na zastosowaniu w praktyce posiadanej wiedzy specjalistycznej.	Koncentracja na przepływach wiedzy i procesach tworzenia, dzielenia się wiedzą i dystrybucji wiedzy.
Wiedza jako dostęp do informacji	Wiedza jest stanem dostępu do informacji.	Koncentracja na organizowaniu dostępu i pozyskiwania zawartości baz informacji.
Wiedza jako umiejętność	Potencjał posiadanej wiedzy wpływa na działanie człowieka.	Zarządzanie wiedzą polega na budowaniu indywidualnych i organizacyjnych kluczowych kompetencji, zrozumieniu strategicznego know-how firmy oraz wspieraniu rozwoju pracowników.

Źródło: opracowanie własne na podstawie M. Alavi, D. E. Leider, op. cit., s. 111.

Metodyka badań

Celem badań było dokonanie diagnozy perspektyw rozumienia pojęcia wiedzy w kontekście wpływu na zarządzanie wiedzą. Badaniami objęto 79 małych przedsiębiorstw działających w branży informatycznej w Polsce. O wyrażenie opinii na temat badanych ujęć interpretowania terminu wiedza zostało poproszonych 242 kierowników i specjalistów zatrudnionych w analizowanej branży.

Do przyjętego celu i uzyskania możliwie obiektywnych wyników badań zostały wykorzystane następujące metody badawcze:

Studia literatury naukowej, które pozwoliły na przyjęcie określonych perspektyw pojmowania wiedzy oraz opracowanie narzędzia badawczego.

Badania ilościowe oparte na badaniach ankietowych.

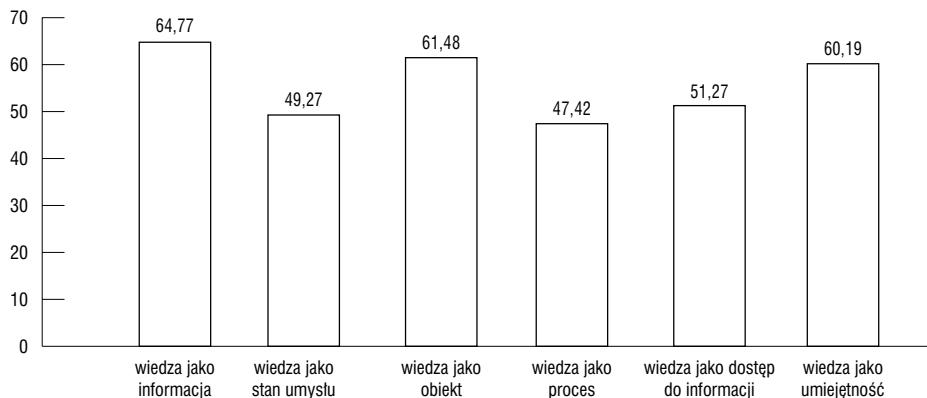
Wyniki badań

Wyniki badań przeprowadzonych w zakresie analizowanych aspektów pojmowania wiedzy wykazały, że w badanych organizacjach realizowane są z różnym natężeniem poszczególne perspektywy (rysunek 1). Respondenci najwyżej postrzegali wiedzę jako informację, a najniżej jako proces. Szeregując analizowane ujęcia pojęcia wiedzy na podstawie procentowych wskazań można ustawić je w następującej kolejności:

1. Wiedza jako informacja – 64,77%.
2. Wiedza jako obiekt – 61,48%.
3. Wiedza jako umiejętność – 60,19%.
4. Wiedza jako dostęp do informacji – 51,27%.
5. Wiedza jako stan umysłu – 49,27%.
6. Wiedza jako proces – 47,42%.

Rysunek 1

Wskazania na poszczególne perspektywy rozumienia pojęcia wiedza (%)



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Wiedza jako informacja była postrzegana przez respondentów z dużą intensywnością (64,77%).

Badanie praktyki polegającej na gromadzeniu potencjalnie użytecznych informacji zostało oparte na sprawdzeniu znajomości ekspertów lub baz danych,

dostępności do informacji, faktu ochrony informacji i powiązania baz danych z kluczowymi procesami.

Ogólnie respondenci wyrazili się na ich temat pozytywnie. Kierownicy i specjaliści bardzo wysoko ocenili stopień dopasowania zawartości baz danych do realizowanych w organizacji kluczowych procesów. Dobrze postrzegali identyfikowanie przez pracowników zarówno osób posiadających konkretną wiedzę, jak i informacji zapisanych w bazach danych i systemach obiegu dokumentów. Potwierdzili także praktykę wyodrębniania wiedzy, która podlega ochronie. O niedociągnięciach w zakresie gromadzenia użytecznych informacji świadczą sytuacje ich braku w bazach danych.

Wiedza interpretowana jako stan umysłu została oceniona przez respondentów nisko (49,27%).

Zagadnienia, które posłużyły do badania możliwości uczenia się dzięki wykorzystywaniu źródeł wiedzy dotyczyły ich różnorodności, skali korzystania z nich oraz warunków dostępności do nich.

Wyniki badań wskazały na dużą różnorodność potencjalnych źródeł wiedzy, w badanych organizacjach istniało ich ponad 20. Nie wszystkie były jednak intensywnie eksploatowane (rysunek 2). W opinii badanych kierowników i ekspertów istniejące w przedsiębiorstwie bazy danych (8,60%), sięganie do własnego doświadczenia (7,53%) oraz internet (7,41%) stanowią najczęściej stosowane źródła wiedzy.

Najrzadziej respondenci korzystali natomiast z takich źródeł wiedzy jak: inwestorzy strategiczni (1,35%), rekrutacja zewnętrzna pracowników o wysokich kwalifikacjach (1,69%) oraz wnioski autorstwa pracowników (2,49%).

Badane osoby podsumowały negatywnie dostęp do licznych źródeł wiedzy. Największa popularność baz danych i internetu wynika z faktu, że są to źródła ogólnie dostępne. Korzystanie z pozostałych było ograniczone do wybranej grupy osób.

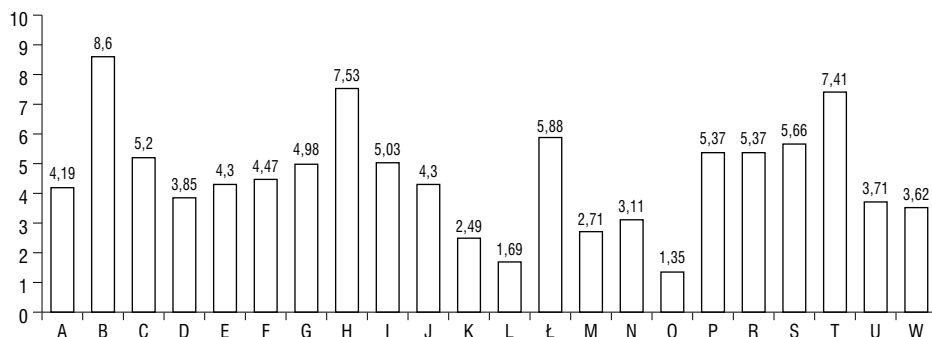
Wiedza rozumiana jako obiekt była postrzegana przez respondentów wysoko (61,48%).

Diagnoza wiedzy, która jest rozumiana jako przedmiot przechowywania i manipulacji została oparta na kilku zagadnieniach. Dotyczyły one: aktualizowania bazy danych, selekcji informacji, archiwizowania wiedzy kluczowych pracowników, sprawdzianów oceniających użyteczność wiedzy, osobistych baz danych oraz ochrony informacji.

Dokonując podsumowania wyników badań na temat wiedzy pojmowanej jako obiekt można stwierdzić, że archiwa stosują wiele działań związanych z budowaniem zasobów wiedzy. Selekcji podlega wiedza, która ma być zarchiwizowana, bazy danych są systematycznie aktualizowane, wiedza pracowników kluczowych dla procesów przebiegających w organizacji jest zapisywana, a obok sformalizowanych baz danych pracownicy tworzą własne systemy przechowywania informacji. Badani respondenci potwierdzili także praktykę wyodrębniania wiedzy, która podlega ochronie. Słabą stroną tworzenia zasobów wiedzy przedsiębiorstwa jest ograniczone praktykowanie okresowych sprawdzianów wiedzy pracowników w celu oceny jej użyteczności.

Rysunek 2

Wykorzystywanie źródeł wiedzy (%)



Legenda: A – system obiegu dokumentów w przedsiębiorstwie, B – bazy danych w przedsiębiorstwie, C – własny dział badań i rozwoju, wykorzystywanie własnych patentów, licencji, D – zakup cudzych patentów i licencji, E – benchmarking, F – interpersonalne kontakty z ośrodkami badawczo-rozwojowymi, G – nabycie wiedzy od ekspertów (konsultantów) zewnętrznych, H – uczenie się na wcześniejszych doświadczeniach, I – wieloletni pracownicy firmy o dużym doświadczeniu, unikalnej wiedzy i umiejętnościach, J – spotkania kadry kierowniczej z pracownikami, K – pomysły pracowników zbierane np. w formie wniosków, L – rekrutacja z zewnątrz pracowników o wysokich kwalifikacjach, Ł – szkolenia zewnętrzne, M – badania rynkowe, N – współpraca z innymi firmami z branży, O – inwestorzy strategiczni, P – kontakty z odbiorcami i śledzenie ich uwag, R – kontakty z dostawcami i firmami współpracującymi oraz śledzenie ich uwag, S – studia literatury i czasopism, T – monitoring internetu, U – udział w targach branżowych, W – udział w kongresach, branżowych.

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Wiedza pojmowana jako proces była przez respondentów postrzegana z najmniejszą intensywnością (47,42%) spośród innych perspektyw. Wynik ten jest zastanawiający, gdyż koncentrację na przepływach wiedzy, procesach tworzenia, dzielenia się wiedzą, badani kierownicy i specjaliści ocenili wysoko. Oznacza to, że transfer wiedzy dokonujący się między pracownikami kreuje nową wiedzę, jednak nie jest ona wykorzystywana przez pracowników.

Do diagnozy zastosowania w praktyce posiadanej wiedzy specjalistycznej zostały zastosowane następujące kwestie: przeznaczenie nowej wiedzy, preferowane metody działania, wygoda korzystania ze źródeł wiedzy, działania pobudzające stosowanie nowej wiedzy.

Wyniki badań dotyczące analizowanych problemów wskazują na zróżnicowaną ocenę wykorzystywania wiedzy. Wśród pozytywnych przejawów można wymienić dobrze zorganizowane pod względem dostępności źródła wiedzy, środowisko inspirujące pracowników do stosowania nowej wiedzy w pracy oraz akceptację dla zadawania pytań. Zastosowanie wiedzy jest jednocześnie ograniczane silną

preferencją pracowników do korzystania z dotychczasowych metod działania oraz kojarzeniem nowej wiedzy tylko z jej innowacyjnym zastosowaniem.

Wiedza jako dostęp do informacji w badanych organizacjach została oceniona na średnim poziomie (51,27%).

Zapewnienie efektywnych mechanizmów wyszukiwania istotnej informacji zostało zdiagnozowane za pomocą następujących zagadnień: różnorodność narzędzi informatycznych, wykorzystywanie tej różnorodności, dostępność narzędzi informatycznych oraz rozwiązania ułatwiające korzystanie z nich.

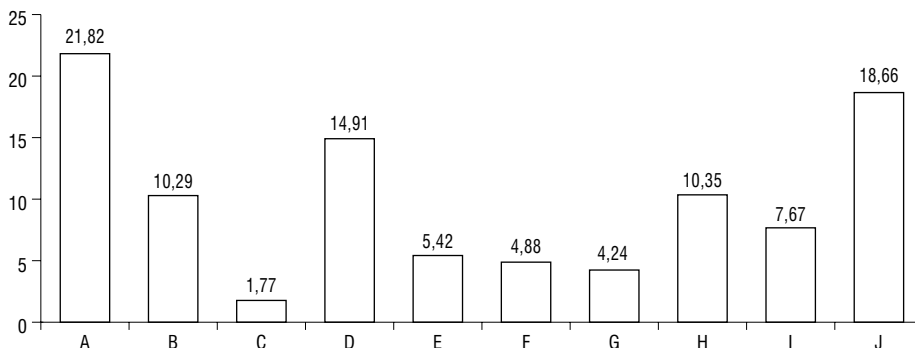
Ogólnie respondenci pozytywnie odnieśli się do badanych kwestii. W organizacjach istnieje wiele narzędzi informatycznych wspomagających szybkie penetrowanie baz danych (rysunek 3) i są tak rozmieszczone, aby można było z nich wygodnie korzystać. Są one także ogólnie dostępne, poza wideokonferencjami i telekonferencjami. Te dwa narzędzia informatyczne przypisane są do określonych grup pracowników. Wyniki badań wskazują także, że są zdecydowanie najczęściej wykorzystywane. Są to: internet, na który wskazało 24,15% badanych oraz poczta emailowa zaznaczona przez 22,62% respondentów. Badana kadra kierownicza i eksperci często wskazywali na bazy danych (12,89%), systemy wspomagania pracy grupowej (10,03%) jako narzędzie ułatwiające wyszukiwanie istotnych informacji.

Wiedza odbierana jako umiejętność jest postrzegana z dużym natężeniem perspektywą analizowanego pojęcia (66,65%).

Do diagnozy budowania indywidualnych i organizacyjnych kluczowych kompetencji zostały uwzględnione następujące zagadnienia: posiadanie zaplecza badawczo-rozwojowe, zakup osiągnięć w dziedzinie B+R, istnienie warunków sprzyjających kreowaniu wiedzy przez pracowników, możliwość popełniania błędów, podejmowanie działań rozwijających wiedzę indywidualną pracowników oraz nabywanie wiedzy na zewnątrz.

Rysunek 3

Wykorzystywanie narzędzi informatycznych (%)



Legenda: A – internet, B – intranet, C – extranet, D – bazy danych, E – systemy wspomagające zarządzanie np CRM, MRP, F – systemy obiegu dokumentów, G – wideokonferencje, H – telekonferencje, I – systemy wspomagania pracy grupowej, J – e-maile

Źródło: opracowanie własne.

Analizując uzyskane wyniki badań na temat wymienionych zagadnień można dostrzec wielokierunkowe działania pozwalające rozwijać potencjał pracowników. Badani respondenci jako główne źródło rozwijania umiejętności uznali zakup osiągnięć w dziedzinie badań i rozwoju. Wiedza tworzona jest także przez własne zaplecze badawczo-rozwojowe. Poza tym kreowaniu nowej wiedzy – zdaniem respondentów – sprzyjają warunki zachęcające pracowników do samodzielnego myślenia, eksperymentowania, rozwijania się, czego wyrazem są m.in. staże zagraniczne, kształcenie w różnych formach czy praktykowanie grupowego rozwiązywania problemów. Hamujący wpływ ma natomiast krytyka i karanie pracowników, którzy popełnili błędy.

Jako bardzo ważne źródło budowania kluczowych kompetencji kierownicy i specjaliści wymienili przede wszystkim zakup produktów związanych z wiedzą. Pozytywnie, z punktu rozwijania kompetencji, odebrana została także współpraca z innymi organizacjami, korzystanie z usług firm doradczych oraz outsourcing konkretnych procesów. Natomiast w niewystarczającym stopniu – zdaniem badanych osób – wykorzystywana jest rekrutacja pracowników posiadających określoną wiedzę.

Wnioski z badań

Przyjęta perspektywa rozumienia pojęcia wiedzy wywołuje w praktyce różne działania. Posługując się klasyfikacją interpretowania analizowanego terminu zaproponowaną przez M. Alavi i D. Leider wyniki badań wskazały praktykowanie każdego ujęcia wiedzy. W badanych przedsiębiorstwach wszystkie sposoby rozumienia wiedzy znalazły przełożenie na określone czynności i tworzenie dla nich warunków realizacji.

Poszczególne aspekty rozumienia wiedzy są jednak stosowane w praktyce z różnym natężeniem. W największym stopniu działania związane z zarządzaniem wiedzą odzwierciedlają interpretowanie wiedzy jako informacji, następnie jako obiektu i umiejętności. Zarządzanie wiedzą rozumianą jako informacja pozwala sprawnie zlokalizować użyteczne z punktu realizowanych w organizacji zadań informacje. Za gromadzenie tych informacji, ich archiwizowanie odpowiadają praktyki obrazujące zarządzanie wiedzą pojmowaną jako obiekt. Z kolei wiedza traktowana jako umiejętność wywołuje działania polegające na rozwoju kompetencji. Wymienione ujęcia terminu wiedza budują zasoby wiedzy przedsiębiorstwa, ułatwiają ich strukturalizację, asymilację i rozwój.

Pozostałe trzy perspektywy rozumienia pojęcia wiedzy w badanych organizacjach są słabiej postrzegane. Może to wynikać z faktu, że niektóre z nich są elementem pozostałych, ułatwiają ich realizację. Jest to na przykład perspektywa interpretująca wiedzę jako stan dostępu do informacji. Zapewnienie efektywnych mechanizmów wyszukiwania istotnej informacji sprowadza się do zaprojektowania i wdrożenia systemu informatycznego. On z kolei ułatwia realizację zarządzania wiedzą rozumianą jako informacja, stan umysłu, obiekt, proces oraz umiejętność.

Natomiast zarządzanie wiedzą pojmowaną jako stan umysłu jest naturalną i szczególną częścią praktyk odzwierciedlających zarządzanie wiedzą jako procesem i umiejętnościami.

Niskie wskazania realizowania perspektywy interpretującej wiedzę jako proces wskazuje na niewielkie zainteresowanie bądź zmotywowanie pracowników do wykorzystywania specjalistycznej wiedzy w działaniu. Dzieje się tak mimo tego, że wspierające te działania procesy tworzenia, dzielenia się wiedzą są wysoko oceniane.

Tak szerokie postrzeganie różnych znaczeń pojęcia wiedza jest zjawiskiem pozytywnym. Są one ze sobą powiązane, uzupełniają się i wspierają budowę systemu zarządzania wiedzą. Każda z nich tworzy inny wymiar tego systemu.

Ważna jest jednak konsekwencja w urzeczywistnianiu przyjętej perspektywy wiedzy, znajomość jej przez wszystkich pracowników i logiczne jej powiązanie z innymi perspektywami i z systemem organizacji.

BIBLIOGRAFIA

- Alavi M., Leider D. E. 2001.** *Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues*, „MIS Quarterly”, vol. 25, nr 1.
- Baruk J. 2006.** *Zarządzanie wiedzą i innowacjami*. Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń.
- Jemielniak D., Koźmiński A. K. (red.). 2008.** *Zarządzanie wiedzą*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
- Liebowitz J. (red.). 1999.** *Knowledge Mangement. Handbook*, CRC Press, Boca Raton–London–New York–Washington.
- Maier R., Hädrich T., Peinl R. 2009.** *Enterprise Knowledge Infrastructure*, Springer-Verlag, Berlin.
- Mikołajczyk Z. 2003.** *Zarządzanie procesami zmian w organizacjach*, Wydawnictwo Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej, Katowice.
- Mikuła B. 2006.** *Organizacje oparte na wiedzy*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków.
- Probst G., Raub S., Romhardt K. 2002.** *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków.
- Rikowski R. (red.) 2007.** *Knowledge Management: Social, Cultural and Theoretical Perspectives*, Chandos Publishing, Oxford.
- Rokita J. 2009.** *Dynamika zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- Sitko-Lutek A., Skrzypek E. (red.). 2009.** *Organizacyjne uczenie się w rozwoju kompetencji przedsiębiorstw*, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa.
- Stabryła A. (red.). 2009.** *Doskonalenie struktur organizacyjnych przedsiębiorstw w gospodarce opartej na wiedzy*, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa.

- Stabryła A. (red.). 2005.** *Innowacyjność we współczesnych organizacjach*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków.
- Stankiewicz J. (red.). 2005.** *Oblicza współczesnego zarządzania organizacją*, Oficyna Wydawnicza Uniwersytetu Zielonogórskiego, Zielona Góra.
- Wilson T. D. 2002.** *The nonsense of Knowledge Management*, „Information Research”, vol. 8, nr 1.

STRESZCZENIE

Artykuł porusza tematykę prezentowanych w literaturze przedmiotu definicji wiedzy. Ze względu na różne ujęcia przez badaczy tego pojęcia trudno jest znaleźć i opracować jedną płaszczyznę jej rozumienia. W celu uporządkowania wielości stanowisk niektórzy uczeni podjęli próbę systematyzacji terminu wiedza. W artykule zostały przedstawione typologie opracowane przez: B. Mikułę, J. Beliczyńskiego, Cz. Mesjasza, A. Stabryłę, I. Tuomi, M. Alavi, D. E. Leider.

Konsekwencją niejednolitego rozumienia pojęcia wiedzy są różne perspektywy zarządzania wiedzą. Zbadanie tych perspektyw pozwala na zdiagnozowanie rozumienia i stosowania terminu wiedza w praktyce.

Celem artykułu jest zaprezentowanie teoretycznych ujęć pojęcia wiedzy oraz wyników badań na temat perspektywy pojmowania wiedzy w kontekście wpływu na zarządzanie wiedzą.

SŁOWA KLUCZOWE: pojęcie wiedza, perspektywy pojmowania wiedzy w kontekście wpływu na zarządzanie wiedzą, małe przedsiębiorstwa branży informatycznej.

SUMMARY

The purpose of this article is to present the theoretical approaches to the concept of the knowledge and results of research which were focused on understanding the knowledge in the context of the knowledge management. The article refers to the definitions of knowledge which are presented in the literature. Due to the different approach to this term it is difficult to find and develop a platform of understanding it. To organize a plurality of positions some scientists have attempted to systematize the term of the knowledge. The article presents typologies developed by B. Mikula, J. Beliczyński, Cz. Mesjasz, A. Stabryła, I. Tuomi, M. Alavi, D. E. Leider.

The consequence of various understanding of the term of knowledge are different perspectives of the knowledge management. Examination of these perspectives allows to understand and use the term of the knowledge in practice.

KEYWORDS: notion knowledge, prospects of comprehending the knowledge in the context of the influence on the knowledge management, small-sized enterprises of the IT industry.