



Управление на знанието

Практически аспекти



Съдържание

- DIKW
- Пазар
- Цикъл
- Активи
- Инструменти
- Системно управление на знанието





DIKW

- Данни
- Информация
- Знание
- Мъдрост



DIKW - ЗНАНИЕ

- Знанието е „информация, която води до действия“.
- *Знанието е променлива смесица от оформеня опит, ценности, контекстуална информация и експертна интуиция, които осигуряват рамка за оценка и изразяване на нови събития и факти. Произхожда и остава в съзнанието на хората. В организациите остава не само записано в документи и хранилища, но и се вгражда в организационни навици, процеси, практики и норми. (Дейвънпорт и Прусак, 2002)*



DIKW - ЗНАНИЕ

- Явно и скрито
- Характеристики:
 - Субективност
 - Трансферуемост
 - Вграденост
 - Самостоятелно прилагане
 - Краткотрайност
 - Спонтанност



Защо трябва да се управлява
знанието в организацията?



Неосъзнаване на знанието

Удовлетворяващо знание Бързо приложение и

разпространяване **Загуба на скрито**

знание Укриване на знание

Организационно забравяне Технологично предимство

Жизнен цикъл на продукт и процес Функционално сближаване

Продуктово сближаване Временни структури Дерегулация и

глобализация **Скъпи, повторяеми грешки и**

преоткриване на решения Проактивно

поведение за търсене на възможности Отзивчивост Повишаваща
се възвращаемост

“... works primarily with information or... develops and uses knowledge in the workplace.”

Peter Drucker, *Landmarks of Tomorrow*, 1959





Пазар

- Купувач
- Продавач
- Брокер



Пазарни мотиватори

- Реципрочност
- Репутация
- Алтруизъм
- Доверие
- Валидация



Пазарни патологии

- Непълнота на информацията
- Асиметричност на знанието
- Локалност на знанието
- Монопол върху знанието
- Изкуствен недостиг
- Пазарни бариери:
 - Доверие и толерантност към грешки
 - Статусна бариера
 - Време, места за срещи и инфраструктура за трансфер
 - Капацитет за усвояване на знанието



ЦИКЪЛ

- Генериране
- Кодификация
- Трансфер
- Усвояване





АКТИВИ

- Човешки капитал
 - Ценности, норми, предположения
- Структурен капитал
 - Процесен капитал
 - Иновационен капитал
- Капитал на взаимоотношенията
 - Клиентски капитал
 - Капитал на доставчиците
 - Партньорски капитал
 - Конкурентен капитал

Инструменти

AAR

CoP

Knowledge Café

Интервюта при напускане

Добра практика

Консултация с експерти

Бели страници

Карти на знанието

Анализ на социалната мрежа

Онлайн офисни платформи

Интранет

Центрове на знание

LMS

Folksonomy

RSS

Blogs / Micro blogging

Instant messaging / VoIP

Форуми / Уики

Help desk / K-base / FAQ

DMS / CRM / BI / ERP



Системно управление на знанието

- Системно мислене
- Одит
- Внедряване
- Измерване
- Промяна



Фактори за успех

- Култура, ориентирана към знанието
- Инфраструктура
- Подкрепа от висшия мениджмънт
- Връзка с добавената стойност
- Ориентация към процеси
- Ясна визия
- Мотиватори
- Структурата на знание
- Множеството канали



Често срещани грешки

- Фокус върху технологията
- Фокус върху онлайн наръчници
- Знанието не се разпознава като знание
- Всички си управляват сами знанието
- Преценка по усещане
- Фокус върху достъпа
- Игнориране на йерархичния модел



Измерване

- Бенчмаркинг
- Quality function deployment / Къща на качеството
- Балансирана карта от показатели



Укриване на знанието

- Причини:
 - Моето знание е моя собственост
 - Организационния климат
 - Междупличностни причини
 - Неудовлетвореност на служителя
 - Реципрочност
 - Неувереност в собствените възможности
 - Несигурност
 - Нисък приоритет на управлението на знанието



Промяна в организационната култура

- Tips:
 - Промотирайте реципрочност
 - Бъдете последователни
 - Постигнете обвързаност
 - Получете социално одобрение
 - Власт
 - Авторитет
 - Харесване



Въпроси



Контакт

Данаил Кънчев

mob.: +359888874678

email: danail@kanchev.info