

Koncepcja zarządzania wiedzą a potrzeba zmian w jednostkach parków narodowych

Urszula Ziemiańczyk



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Plan prezentacji

1. Kluczowe pytania
2. Zarządzanie wiedzą
3. Typologia wiedzy
4. Parki Narodowe – kluczowe pytania
5. Konkluzje



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Kluczowe pytania

- Jaki jest poziom nasycenia wiedzą w jednostce?
- Jaki jest poziom dotychczasowego zarządzania wiedzą?



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Zarządzanie wiedzą

- koncepcja, która zrodziła się pod koniec XX wieku jako odpowiedź na rosnące potrzeby przedsiębiorstw związane z budowaniem przewagi konkurencyjnej oraz radzeniem sobie z identyfikacją, organizacją i wykorzystaniem wciąż rosnących zasobów informacji i wiedzy.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa

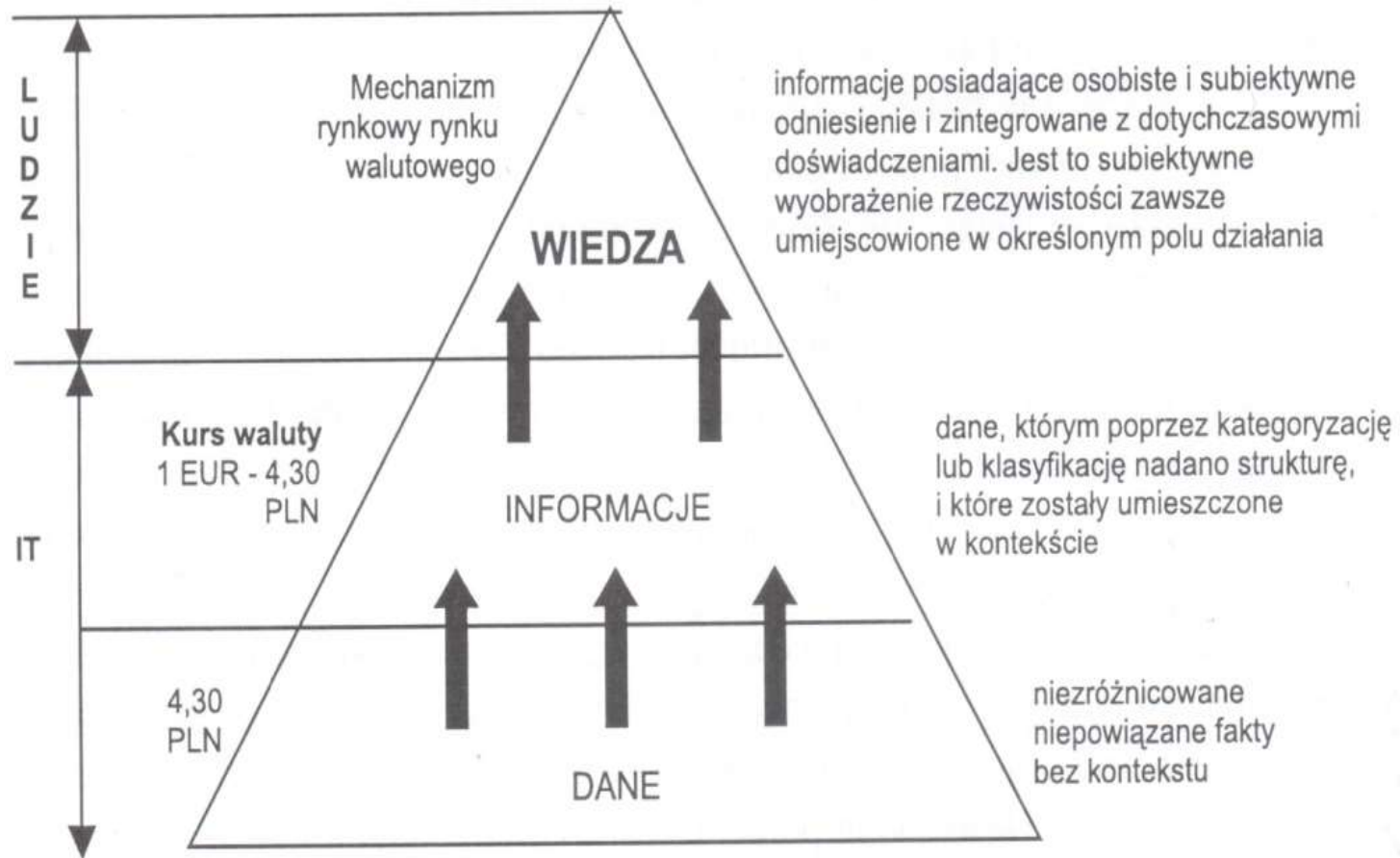


Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jak rozumiemy wiedzę



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jak rozumiemy wiedzę

- Wiedza jest pojęciem szerokim, bazującym na danych i informacjach, ale także na nieuchwytnych tzw. „miękkich” umiejętnościach. Umiejętności te to m.in. zachodzący w umyśle proces wyboru, kojarzenia, łączenia dostępnych danych i informacji, oraz nadawania im dzięki temu nowego, szerszego znaczenia, wartości dodanej.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Rodzaje wiedzy

Typy wiedzy	
know-what (wiedzieć co)	Wiedza o faktach – pojęcie bliskie informacji.
know-why (wiedzieć dlaczego)	Wiedza o zasadach i prawach rządzących w naturze, ludzkim umyśle i społeczeństwie. Rozumienie mechanizmów i prawidłowości rządzących jakimś obszarem, pozwalające na prognozowanie trendów i przewidywanie wyników działań.
know-how (wiedzieć jak)	Wiedza o sposobie wykonania, powiązana z umiejętnością, zdolnością robienia czegoś. Dostęp publiczny do tego typu wiedzy jest najbardziej ograniczony, a firmy uzyskują go poprzez zatrudnianie ekspertów lub współpracę z innymi firmami.
know-who (wiedzieć kto)	Wiedza stanowiąca połączenie informacji i relacji społecznych – określa dysponentów wiedzy i opisuje wiedzę, którą posiadają. Wiąże się z umiejętnościami współpracy i komunikacji.
know-where (wiedzieć gdzie)	Wiedza związana ze znajomością nowych rynków zbytu dla produktów i usług oraz źródeł i obszarów, na których warto poszukiwać nowych rozwiązań i innowacyjnych pomysłów.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Porównanie wiedzy jawnej i ukrytej

Cecha	Wiedza ukryta	Wiedza jawna
Charakter	osobista, zależna od kontekstu	można ją kodyfikować i objaśniać
Formalizacja	trudna do sformalizowania, zapisania, zakodowania czy wyrażenia	można ją łatwo kodyfikować i przekazywać.
Proces tworzenia	poprzez praktyczne doświadczenie, na drodze prób i błędów	poprzez objaśnienie wiedzy ukrytej i interpretację informacji
Lokalizacja	ludzkie umysły	dokumenty, bazy danych, witryny internetowe, poczta elektroniczna, wykresy itd.
Wsparcie IT	trudna do zarządzania, udostępniania i wspierania za pomocą rozwiązań informatycznych	łatwo utrzymywać i przechowywać przy pomocy baz wiedzy.
Wymagane medium	wymaga bezpośredniego kontaktu „twarzą w twarz”	można przekazywać w formie tekstu



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Które podejście ZW ?

- Dla potrzeb jednostek parków narodowych najbardziej odpowiednie wydaje się podejście o znaczeniu procesowym – koncentracja na zadaniach operacyjnych zarządzania wiedzą, a więc głównych procesach z udziałem wiedzy.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa

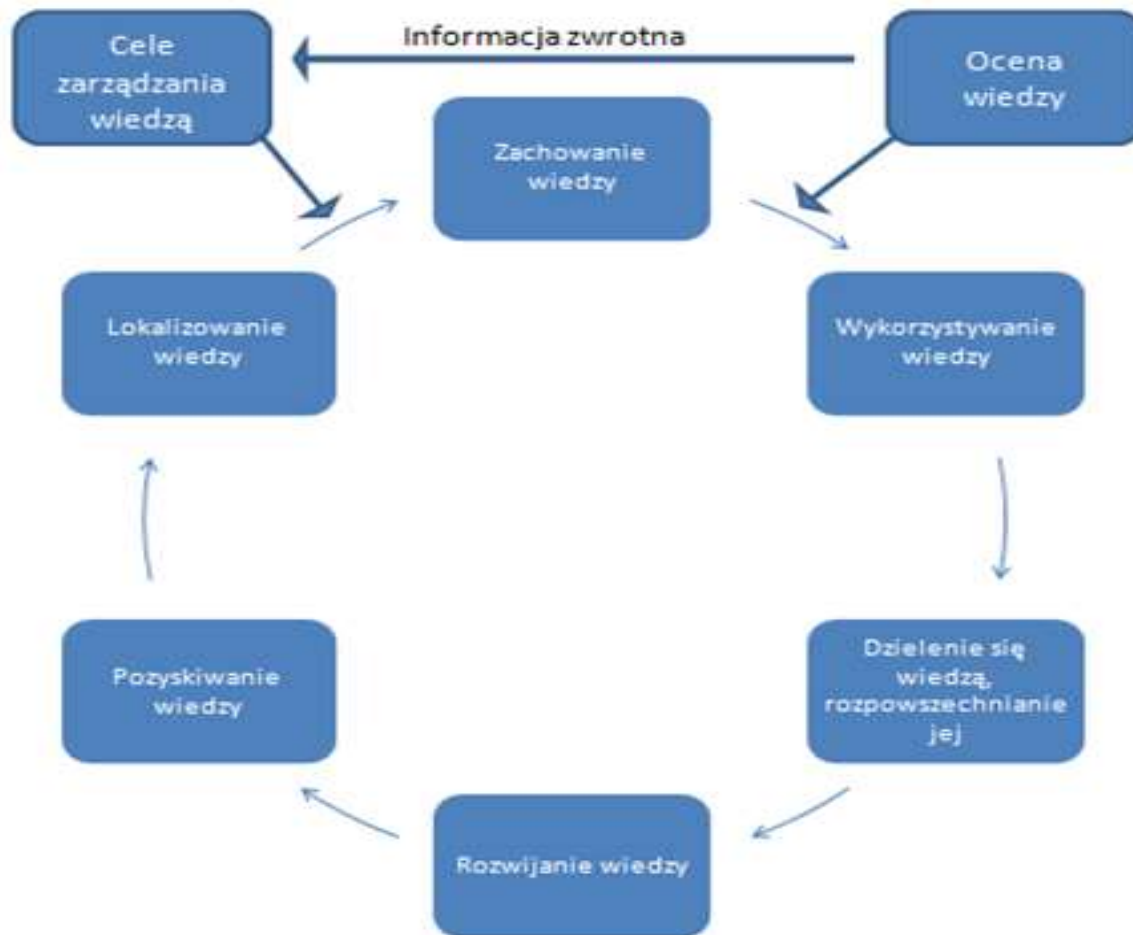


Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Model Probst, Rauba i Romhardtta



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Kluczowe pytania

- Jaki jest poziom nasycenia wiedzą w jednostce?
- Jaki jest poziom dotychczasowego zarządzania wiedzą?



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jaki jest poziom nasycenia wiedzą w jednostce?

Doświadczenie pracowników

- odnosi się do złożonych, nabywanych w toku kariery zawodowej kompetencji, mających w znacznym stopniu postać „wiedzy ukrytej”, a więc trudnej do zwerbalizowania i przekazania w formie instruktażu. Najważniejszym jej komponentem jest know-how – intuicyjna, powiązana z umiejętnościami wiedza o sposobie rozwiązywania konkretnych problemów zawodowych.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jaki jest poziom nasycenia wiedzą w jednostce?

Dobre praktyki

- odnosi się do rozwiązań problemów zawodowych, sprawdzonych strategii, odpowiedzi na często pojawiające się pytania, które powstają w trakcie realizacji określonego zadania zawodowego, ale mogłyby zostać zastosowane w innych sytuacjach. Wiedza tego rodzaju stanowi połączenie wiedzy o faktach (know-what) i użytecznych sposobach działania (know-how).



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jaki jest poziom nasycenia wiedzą w jednostce?

Procesy i procedury

- odnosi się do przyjętych, standardowych sposobów postępowania, zapewniających oczekiwane efekty pracy.
- Wysokie wyniki sugerują, że istotnym elementem dzielenia się wiedzą powinno być zapewnianie wszystkim pracownikom dostępu do możliwie przystępnych, aktualnych i użytecznych informacji na temat przyjętych w organizacji sposobów działania i osiągnięcia wysokiej jakości efektów pracy.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jaki jest poziom dotychczasowego zarządzania wiedzą?

Postawy pracowników

- odnosi się do chęci przekazywania innym swojej wiedzy, otwartości na uczenie czy wspieranie nowych pracowników. Istotne tutaj będą zachęty ze strony kadry kierowniczej do dzielenia się wiedzą czy docenianie przez nich osób, które inwestują swój czas w uczenie innych. Również ważną kwestią jest, czy pracownicy dzielą się informacją o popełnianych błędach, aby przestrzec kolegów.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jaki jest poziom dotychczasowego zarządzania wiedzą?

Rozwiązania organizacyjne

- odnosi się do systemowych rozwiązań wspierających dzielenie się dobrymi praktykami lub motywującymi pracowników do wzajemnego uczenia się. Mogą to być rozwiązania wspierające dotarcie do właściwej osoby czy wiedzy.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Jaki jest poziom dotychczasowego zarządzania wiedzą?

Narzędzia informatyczne

- zbadanie obecności w jednostce narzędzi służących np. gromadzeniu wiedzy, dzieleniu się nią z innymi (np. baza wiedzy, CRM, repozytorium).



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Konkluzje

- Po analizie powyższych zagadnień mamy szansę ocenić, czy wprowadzanie zmian rozwojowych związanych z zarządzaniem wiedzą spełni swoją rolę w danej organizacji.
- Nie każda organizacja potrzebuje radykalnych zmian w sposobie wykorzystywania i upowszechniania wiedzy.



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG

Dziękuję za uwagę

Urszula Ziemiańczyk

University of Agriculture in Krakow, Poland

ul. Balicka 116b

30-149 Kraków

- phone [004812/6624656](tel:0048126624656)
- mobile. [0048781191765](tel:0048781191765)



UNIwersYTET ROLNICZY

im. Hugona Kołłątaja w Krakowie



**WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I EKOLOGII**



instytut doradztwa



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



DIALOG