

## Zarządzanie wiedzą 2.0 (Knowledge Management 2.0)



Materiał został przygotowany w ramach projektu "Ministerstwa Uczące Sie".  
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską, ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

### 1 Opis praktyki

Praktyka polega na wykorzystaniu internetowego forum tematycznego połączonego z elementami portalu społecznościowego, w celu wzmocnienia procesów samodzielnego wymieniania się przez pracowników wiedzą i informacjami. Dostęp do forum mają wszyscy pracownicy organizacji. Mogą na nim zadać dowolne pytanie i podzielić się dowolnym problemem lub pomysłem.

Działy forum mają swoich zarządców społeczności, dynamizatorów, którzy mają za zadanie wspomagać i kontrolować działanie osób na forum. Ich zadaniem jest też zapewnienie, że, tak jak w systemie scentralizowanym (praktyka „Knowledge Management 1.0”), żadne pytanie nie pozostaje bez odpowiedzi. Jeśli jednak tak się dzieje (czyli nikt na forum nie potrafi udzielić odpowiedzi), pytanie zostaje przejęte przez departament zarządzania wiedzą, który stosuje tradycyjną praktykę (KM 1.0). W ramach forum występuje szeroko spotykany w portalach internetowych bodziec czyli system reputacji (nazywanej karmą), który pozwala nagradzać aktywnych członków. Dodatkowo najbardziej wartościowe informacje są przez departament ZW co tydzień wybierane do newslettera.

Czynniki sukcesu odnoszą się do istnienia systemu odpowiednich bodźców dla pracowników do samodzielnego dzielenia się wiedzą. Tą rolę pełni dobrze system karmy w połączeniu z istniejącą siatką „dynamizatorów” forum – osób, które mają naturalną tendencję do udzielania się, bardziej aktywnych. Należy zauważyć, że w przypadku opisywanej praktyki zainteresowanie stworzeniem systemu (jako naturalnego pola rozwoju praktyki „Knowledge Management 1.0’) miało charakter oddolny. Rozwiązanie zostało zaproponowane przez pracowników.

### 2 Powiązanie praktyki z MUS (mechanizmem uczenia się)

Praktyka odnosi się do pola Infrastruktura oraz Procedury i Zwyczaje. Dotyczy większości czynników egzogennych wobec mechanizmu organizacyjnego uczenia się.

Praktyka działa na Wiedzę, w mniejszym stopniu na Refleksję, a w najmniejszym na Adaptację.

### 3 Poziom organizacyjny, na którym wdrażana jest praktyka

Zasadniczo, podobnie jak w przypadku „Knowledge Management 1.0” praktyka może być wdrożona początkowo na poziomie departamentu (szczególnie ze względu na niskie koszty wdrożenia), ale największe korzyści odnieść będzie można w przypadku wdrożenia systemowego.

### 4 Zalety i ograniczenia praktyki

Mocne strony odnoszą się do niskich kosztów wdrożenia praktyki, a słabe do stosunkowo wysokiego ryzyka, że nie będzie ona wystarczająco wykorzystywana. Ze względu na niskie koszty należy zadać sobie pytanie – dlaczego praktyka nie pojawiła się jeszcze w sposób oddolny?

Wydaje się, że nie ma specyficznych dla naszego kraju barier we wdrożeniu praktyki. Jednak należy wziąć pod uwagę potencjalne różnice kulturowe między pracownikami dość niezależnej agencji na poziomie regionalnym w Hiszpanii i pracownikami polskich ministerstw centralnych, będących organizacjami dosyć wyraźnie akcentującymi prymat procedury nad celem działania.

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Moźdzeń M. (2012) "Doświadczenia administracji hiszpańskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar

### Źródła

Wywiady MUS – Sewilla 2012

### Załączniki

brak