



softconsulting

Značaj kreiranja baze znanja za razvoj kadrova

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.
Konsultant za poslovni razvoj

Uvod

- *Brze i učestale promjene* su temelj razvoja u 21. stoljeću:
 - način rada u preduzećima, unutarnja organizacija i kvalitet kadrova rapidno se mijenjaju
 - disruptivne inovacije stvaraju nova tržišta i prilike
 - ‘pametna’ industrija - fleksibilnost i brzina razvoja su najvažnije
 - umreženost - ljudi i ICT alati su višestruko povezani
 - talentirani kadrovi su intelektualni kapital preduzeća.
- Za uspješno poslovanje u suvremenom okruženju:
 - Potrebno je kontinuirano prilagođavanje promjenama i ulagati u razvoj poslovanja.
 - Kodak, Nokia, Blackberry itd. su se prekasno počele prilagođavati.
 - Nemoguće je opstati ako sve ovisi o “mozgu” samo jedne osobe.
- Primarno je ulaganje u baze znanja i razvoj kadrova.

Šta je baza znanja?

- Baza znanja:
 - sadrži znanje u obliku nestrukturiranog skupa činjenica i pravila
 - podrazumijeva primjenu umjetne inteligencije i ekspertnih sistema.
- Za kreiranje baze znanja potrebne su 3 perspektive:
 - Poslovna – fokusirana na zašto, gdje i u kojem obimu preduzeće investira u znanje.
 - Upravljačka – fokusirana na određivanje, organizovanje, usmjeravanje, olakšavanje i monitorisanje praksi i aktivnosti povezanih sa znanjem.
 - Operativna – fokusirana na primjenu ekspertize za obavljanje eksplicitniog rada i zadataka povezanih sa znanjem.
- Efekti povećanja vrijednosti preduzeća kreiranjem baze znanja:
 - brzina izvršavanja poslovnih procesa
 - kreiranje novih produkata/usluga
 - kvalitetnije zadovoljavanje tržišnih potreba.

Zašto ulagati u razvoj kadrova?

- Ulaganje u razvoj kadrova:
 - *Kratkoročni* pristup
 - kao 'trošak' preduzeća
 - preduzeće nema adekvatnu HR strategiju i plan
 - značajnija fluktuacija kadrova
 - strateški menadžment ne ulaže u razvoj vlastitih znanja i vještina.
 - *Dugoročni* pristup
 - kao investicija preduzeća
 - preduzeće ima HR strategiju i plan za upravljanje talentima
 - lojalni i visoko motivirani kadrovi
 - strateški menadžment kontinuirano unapređuje vlastita znanja i vještine, ali istovremeno ulaže i u razvoj kompetencija kadrova.
 - Pravovremeno prepoznati i ulagati u talente.



softconsulting

HRM i interna komunikacija u preduzeću

- HRM je 'odgovoran' za kvalitet interne komunikacije u preduzeću:
 - 'usko' surađuje sa svima: menadžment i zaposlenici
 - uspostavlja internu komunikacijsku strategiju
 - kreira adekvatan sistem interne komunikacije.
- Poboljšanje interne komunikacije u preduzeću:
 - primarno je za način transformiranja organizacijske kulture
 - jedan je od uslova za privlačenje i zadržavanje kvalitetnih kadrova.
- Gallupovo istraživanje:
 - 70% zaposlenih nije angažirano
 - 20-25% povećana produktivnost uz poboljšanje interne komunikacije.
- Primjena ICT ili konvencionalnih alata za internu komunikaciju zavisi od: veličine, djelatnosti i načina organizacije rada u preduzeću.

Kako kreirati bazu znanja u preduzeću?

- Baza znanja obuhvata skup:
 - znanja i određenih vrijednosti koje zaposlenici posjeduju, a koja doprinose konkurentnosti preduzeća
 - dobrih praksi primjenom kojih preduzeće realizira svoju poslovnu strategiju.
- Značaj kreiranja baza znanja:
 - da ih nema povećali bi se troškovi razvoja raznih aplikacija, dolazilo bi do gubitaka podataka, nemogućnosti spremanja, prebrisavanja i slično.
- Obično je u fizičkom i/ili digitalnom obliku:
 - fizičkoj bazi podataka pristupa se isključivo unutar preduzeća
 - online bazama podataka može pristupiti i unutar, ali i izvan poduzeća.
- Svrha baze znanja je pomoći zaposlenicima u rješavanju problema.
- Važnost primjene sigurnosnih standarda i zaštite baze znanja.

Prednosti baze znanja za razvoj kadrova

- Znanje kao strateški resurs preduzeća.
- Znanje je obično pohranjeno u polu strukturiranim sadržajima:
 - dokumenti, procedure i norme
 - rutine i procesi
 - e-mail
 - multimedija.
- Prednost baze znanja je upravljanje sadržajem tako da olakšava:
 - prikupljanje
 - pronalaženje
 - ponovno korištenje
 - učenje iz iskustava, tako da se pogreške ne ponavljaju i rad ne duplicira.
- Neadekvatnim upravljanjem (prikupljanje, validacija, oblikovanje, distribucija i primjena) gubi se vrijednost znanja za preduzeće.

Šta je organizacija koja uči?

- Koncept je nastao je krajem 1980. i početkom 1990. godine:
 - Novi pristup nagomilanim pitanjima koja su tražila hitne odgovore na sve izazovnije, nepredvidljive, složenije i dinamičnije promjene.
 - Sastavni dio organizacijskog ponašanja i organizacijske kulture su stjecanje novih znanja, sposobnosti i vještina svih zaposlenih.
- Obilježja tzv. Inteligentnih organizacija/Organizacije koja uči su:
 - Kontinuirani razvoj kadrova kroz procese učenja, koji obuhvata sve organizacijske dijelove, strukture i sve zaposlene.
 - Stalno se stvara vlastito znanje i transformira znanje drugih za vlastite potrebe.
 - Naglasak je na mentalnim transformacijama i mentalnim mapama kadrova, kroz kreiranje zajedničke vizije preduzeća, zajedničkih strateških ciljeva preduzeća i timsko učenje.

Edtech i razvoj kadrova

- *Edtech* je engl. Educational technology (obrazovna tehnologija):
 - Podrazumijeva efektivnu primjenu tehnoloških alata u procesu učenja.
 - Koristi različite tipove medija koji isporučuju tekst, zvuk, slike, animacije, streaming video, audio ili video zapis, satelitsku TV, CD-ROM, računarski bazirano učenje: intranet, extranet i web-bazirano učenje.
- *E-učenje*, ali i *m-učenje* tj. mobilno učenje može:
 - se održavati unutar ili van učionice (preduzeća)
 - biti samostalno ili vođeno učenje.
- Praksa olakšanog učenja i poboljšanja performansi:
 - kreiranjem
 - korištenjem i
 - upravljanjem prikladnih tehnoloških procesa i resursa.
- Pomoć pri učenju na način koji je: lakši, brži, sigurniji ili jeftiniji.

Dinamičko vs. statičko znanje

- *Statičko* ili deklarativno znanje je znati nešto o nekome ili nečemu odnosno to je stručno znanje potrebno za dugogodišnji rad.
- *Dinamičko* ili proceduralno znanje je kako nešto znati odnosno to je učinkovita upotreba intelekta pojedinca.
 - Redovno praćenje novih informacija i znanja.
 - Treba biti fleksibilno i kreativno.
- Informacijsko društvo: uloga znanja je znatno promijenjena u odnosu na tradicionalno shvaćanje znanja i način na koji se ono mijenja pod uticajem informacija.
- Rad i učenje su isprepleteni sa inovacijama i 'snalaženjem' u promjenjivom poslovnom okruženju.
- Suvremena preduzeća - fokus na razvoj ljudskih potencijala.
- Timski rad, znanje i vještine su odlučujući faktor poslovnog uspjeha.

Zaključak

| | Individualno | Organizacijsko |
|-------------|---|---|
| Eksplicitno | <ul style="list-style-type: none">- informacije- činjenice- znanost | <ul style="list-style-type: none">- baze podataka- sustavi- procedure |
| | <ul style="list-style-type: none">- istraživanje | <ul style="list-style-type: none">- pravila- intelektualno vlasništvo |
| Skriveno | <ul style="list-style-type: none">- vještine- intuicija- iskustvo | <ul style="list-style-type: none">- znanje integrirano u proizvode i usluge- znanje integrirano u poslovne procese- prepoznatljivost poduzeća |

Hvala na ukazanom povjerenju !

▶ Kontakt:

- lejla.softic@savjetnik.ba
- www.savjetnik.ba