

# Càpsula de coneixement

## LA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT A LES ORGANITZACIONS

### Context

En la societat del coneixement, la informació és un dels principals recursos de les organitzacions, ja que la correcta gestió del coneixement té una repercussió directa en la competitivitat de les empreses. D'aquí sorgeix la necessitat i l'interès de les organitzacions per implementar estructures i mecanismes de captura, tractament i difusió de la informació, un procés en que les noves tecnologies prenen un paper protagonista.

### Gestió del Coneixement

**Què és la Gestió del Coneixement?** La Gestió del Coneixement consisteix en la implementació de processos i mecanismes que tenen per objectiu que el coneixement individual que posseeixen els/les professionals d'una organització, passi a formar part del coneixement col·lectiu de l'empresa.

Per tal que el coneixement individual i implícit (integrat per les capacitats, habilitats i experiències dels/de les professionals) es transformi en capital intel·lectual explícit de l'organització és necessari establir procediments formals que permetin identificar, capturar, organitzar, compartir i difondre aquest coneixement i informació.

És en aquest procés que el coneixement es converteix en un recurs i en un valor afegit per a l'organització: facilita els processos d'adaptació i aprenentatge dels/de les professionals i fomenta la seva implicació envers l'organització, fet que es tradueix en l'augment de la productivitat i la competitivitat de l'empresa.

**Qui participa en la Gestió del Coneixement?** El conjunt de membres d'una organització participen en la gestió del coneixement, aportant informació rellevant i compartint dades d'interès, cadascú des de la pròpia perspectiva depenent de la funció que es desenvolupa a l'empresa. És clar que per fomentar la participació és necessari crear un clima de confiança en l'organització que estimuli els/les professionals a compartir els seus coneixements acumulats. També en poden ser partícips persones expertes externes que col·laboren habitualment amb l'organització.

**Com es Gestiona el Coneixement?** Quatre són els elements que intervenen en la Gestió del Coneixement: la cultura corporativa, els/les professionals, els processos i les noves tecnologies.

- La cultura corporativa: Per fomentar la implicació dels/de les professionals en la gestió del coneixement, cal una estructura que garanteixi la fluïdesa del fluxos d'informació.
- Els/les professionals: Aportar coneixement per compartir-lo amb la resta de companys/es pot ser entès pel/per la professional com un esforç complementari, a no ser que siguin molt visibles els beneficis que s'extreuen de compartir la informació.

## Barcelona Activa

### Capital humà

- Els procediments: D'aquí també sorgeix la necessitat que els processos per aportar i compartir informació siguin intuïtius i de fàcil ús. Així, es garanteix que la informació sigui trobada ràpidament, sense pèrdua de temps i, per tant, augmenti la confiança en el sistema.
- La tecnologia: El paper de les noves tecnologies és fonamental per facilitar els procediments i augmentar l'eficiència en la gestió del coneixement. Les TIC permeten una fàcil actualització i estructuració de la informació. A més, possibiliten compartir sense necessitat d'una trobada física entre la persona que requereix una informació i la persona que la coneix o accedir-hi just en el moment que es necessita la informació.

Hi ha diversos mecanismes i eines per gestionar el coneixement. Els més comuns són l'e-Mail, les Bases de Dades, els Blogs i les Comunitats Virtuals.

**Bases de Dades:** Les Bases de Dades permeten emmagatzemar informació i dades de manera clarament estructurada en diversos apartats o categories com: "objectius de negoci", "millors pràctiques", "resultats de projectes", etc.

**Comunitats virtuals:** Les Intranets permeten la creació de Comunitats Virtuals o Comunitats de Pràctica que reuneixen virtualment a professionals amb interessos comuns.

**Quan està l'organització preparada per implementar la Gestió del Coneixement?** Per tal que una organització implementi amb èxit la Gestió del Coneixement calen un seguit de requisits estretament vinculats amb la cultura corporativa:

- El flux de coneixement no és fluid en organitzacions verticals i estructures rígides. La Gestió del Coneixement funciona en estructures horitzontals, on la comunicació i els intercanvis es realitzen de manera fluida.
- Per estar disposat a compartir, cal crear una atmosfera de confiança on no existeixi recel per compartir dades i informació i on les contribucions siguin reconegudes.
- La cultura organitzativa ha de fomentar l'aprenentatge continu i el desenvolupament professional per promoure l'interès dels/de les professionals per ampliar els seus coneixements i competències.

**Quins avantatges té la Gestió del Coneixement per a les organitzacions?** La implementació d'un sistema òptim de gestió del coneixement té un impacte positiu en l'eficàcia dels/de les professionals i, consegüentment, en la competitivitat de l'organització.

- Promou l'aprenentatge continu i el desenvolupament professional de les persones.
- Fomenta la implicació i sentiment de pertinença dels/de les professionals envers l'empresa.
- Redueix el temps de resolució de dubtes quotidians.
- Augmenta el capital intel·lectual de l'empresa.
- Promou la fluïdesa de la comunicació entre departaments i professionals de l'organització.
- Facilita la identificació de referents i experts en el si de les organitzacions.
- Promou la col·laboració amb professionals externs a l'organització.
- Rentabilitza els processos d'adquisició de coneixement.
- Contribueix a la presa de decisions encertada.

## Conclusions

- La competitivitat de les organitzacions en l'era de l'Economia del Coneixement depèn cada cop més de l'ús intel·ligent de la informació i de l'aplicació competitiva de la tecnologia.
- Per tal que la Gestió del Coneixement en el si de les organitzacions sigui exitosa cal implementar un sistema clar i senzill de registre de la informació, una cultura corporativa que fomenti l'aprenentatge continu com a valor central de l'organització i uns/unes professionals implicats que visualitzin els avantatges competitius d'aportar i compartir informació.
- Les noves tecnologies tenen un paper clau en la simplificació dels processos d'emmagatzematge del coneixement i en la seva difusió.

## Conceptes Clau

**Gestió del Coneixement:** Procés constituït per totes les activitats que permeten generar, buscar, difondre, compartir, utilitzar i mantenir el coneixement, la informació, l'experiència i la perícia d'una organització, amb la finalitat d'incrementar el seu capital intel·lectual i augmentar el seu valor. Norma UNE 166.000 de "Gestió de l'R+D+i; terminologia"

Conjunt de procediments destinats a captar, tractar i transmetre la informació generada en una empresa o en una organització i el capital intel·lectual dels membres que en formen part, de manera que es creï un sistema de formació i millora continuada que repercuteixi en la qualitat dels productes i serveis oferts.

Procés sistemàtic de recerca, identificació, selecció, estructuració, emmagatzematge, transferència i reutilització del coneixement tàcit i explícit d'una organització amb l'objectiu de convertir-lo en un actiu que generi valor per a l'organització.

**Capital Intel·lectual:** Conjunt de competències personals, organitzatives, tecnològiques i relacionals d'una organització de les quals en depèn la generació i manteniment dels seus avantatges competitius.

Conjunt de les habilitats intel·lectuals i dels coneixements tàcits i explícits de les persones que integren una organització i que poden generar valor per a l'organització.

**Coneixement explícit:** Conjunt d'informació, dades o experiències, en definitiva, de coneixement, transmissible en llenguatge formal, sistemàtic.

**Coneixement implícit o tàcit:** coneixement personal, dependent del context i, per tant, difícil de comunicar.

### **Bibliografia**

Canals, A. (2003) *Gestión del Conocimiento*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, SA.

Benavides Velasco, C.A.; Quintana García, C. (2003) *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, SA.

Equip FeedBackGround, SL (2003) *Guia de Gestió del Coneixement*. Barcelona: Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial. Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme. Generalitat de Catalunya.

### **Webgrafia**

**Infonomia. Red de Innovadores.**

<http://www.infonomia.com>

**rrhhMagazine. Recursos Humanos y Management Empresarial.**

<http://www.rrhhmagazine.com>

**Fundació per a la Motivació del Recursos Humans.**

<http://www.factorhuma.org>

**La Gestión del Conocimiento**

<http://www.gestion-conocimiento.com/>

### **Webgrafia a Capital humà**

Et proposem unes rutes a seguir dins del web de Capital humà que et serviran per ampliar informació sobre la gestió del coneixement:

*[Mercat > Noves cultures del treball > Models organitzatius / Gestió empresarial](#)*

*[Mercat > Noves cultures del treball > TIC i Eines 2.0](#)*

Utilitza el **CERCADOR** de la Intranet de Porta22 per obtenir una selecció molt completa de recursos: llibres, articles i enllaços d'interès. És molt senzill: només cal que obris el menú CERCAR, escriguis una paraula clau i premis el botó cercar.

Cofinançat per:

