

Knoco Newsletter

Grudzień 2017

Projekt normy ISO dla Zarządzania Wiedzą i jak dokonywać recenzji



W tym numerze



- [Norma ISO dla Zarządzania Wiedzą - co to jest?](#)
- [Czy potrzebujemy standardu Zarządzania Wiedzą?](#)
- [Gdzie szukać standardu Zarządzania Wiedzą?](#)
- [10 sekcji standardu Zarządzania Wiedzą](#)
- [Co się dzieje po tym, jak skomentujesz?](#)
- [Jak norma ISO będzie stosowana?](#)
- [Jak się przygotować do normy ISO?](#)
- [Wydarzenia Knoco](#)

Norma ISO dla Zarządzania Wiedzą, ISO 30401, jest już dostępna w formie projektu do publicznego wglądu.

Obecny newsletter opowiada o normie, jak była opracowywana, jaką ma strukturę, gdzie ją znaleźć, jak komentować i co będzie się działo później.

Norma ISO dla Zarządzania Wiedzą - co to jest?

Zanim ktoś dokona przeglądu i oceny normy, warto aby zapoznał się z krótkim wyjaśnieniem czym norma jest, a czym nie jest.

Dokument normy nie jest jeszcze skończonym produktem. To szkic, konstruowany w ciągu kilku ostatnich lat przez międzynarodowy zespół ekspertów Zarządzania Wiedzą (w skład którego wchodził Nick Milton z Knoco). Szkic był recenzowany przez lustrzane zespoły ekspertów Zarządzania Wiedzą w innych uczestniczących państwach, ale ciągle jest jeszcze daleki od skończenia. Celem obecnego etapu publicznej recenzji jest zgromadzenie, przed drugą rundą prac, uwag tak wielu zainteresowanych stron, jak to tylko możliwe. Każdy głos się liczy i jeśli uważasz, że norma jest niekompletna albo nieodpowiednia, to pomóż nam ją skończyć. Kiedy wszystkie komentarze będą skompilowane, różne zespoły spotkają się ponownie, z celem włączenia tych komentarzy i skompletowania normy w 2018 roku.

Norma zawiera stały tekst wewnątrz stałej struktury. Norma ISO dla Zarządzania Wiedzą wchodzi w skład tego, co określa się jako „Normy systemów zarządzania”. ISO zawiera wiele różnych norm dla systemów zarządzania i mają one ustalony stały format

Pozostałe wiadomości

- [Aktualności Knoco](#)

Forward

If you have people you would like to forward this email to, please forward using the button above

Subscribe

If you are not subscribed to this newsletter and would like to be, please subscribe using the button above.

Unsubscribe

You're receiving this letter because you signed up at [knoco.com](#) or **ordered free templates from us.**

If you no longer want to receive this newsletter, please unsubscribe using the button above.

Kontakt

[Nasza strona](#)

[Nasze dane kontaktowe](#)

[Poprzednie Newslettery](#)

[Nasz e-mail](#)

[Nasza strona na facebooku](#)

[Nasza strona na Linked-in](#)

[Blog Nicka](#)

[Blog Ruperta](#)

[Blog Javiera](#) po hiszpańsku

[Blog Vedalisa](#) po francusku

[Blog Ewy](#) po polsku

[Knoco na YouTube](#)

i wiele stałego tekstu. Komentarze są zawsze gorąco przyjmowane, ale jeśli okaże się, że komentarz dotyczy stałego tekstu, wówczas raczej nie będziemy mogli zrobić żadnej zmiany. Strukturę systemów Zarządzania ISO można znaleźć w Appendix 2 [tego dokumentu](#). Warto go wydrukować, tak aby nie tracić czasu na komentowanie tekstu, który nie może zostać zmieniony.

Norma nie jest próbą sugerowaną standardowego podejścia do Zarządzania Wiedzą. To byłoby niemądre - nie ma jednolitego podejścia do Zarządzania Wiedzą, które pasowałyby do wszystkich sektorów i do organizacji wszystkich wielkości. Niektóre organizacje wymagają włączenia communities of practice do swoich praktyk Zarządzania Wiedzą, inne nie. Niektóre wymagają baz wiedzy pełnych informacji o klientach, inne nie. Norma nie jest standardowym podejściem do Zarządzania Wiedzą, ale standardem dla systemu zarządzania, który jest zastosowany do Zarządzania Wiedzą. To gwarantuje, że system jest kompletny, koncentruje się na potrzebach biznesowych, jest wyposażony w odpowiednie środki, zdefiniowany, przeglądany i zarządzany właściwie, a jednocześnie ma ogromną swobodę jeśli chodzi o podejście, jakie może być stosowane.

Norma jest oparta na zasadach. Gdziekolwiek było to możliwe, opieraliśmy normę na utrwalonych zasadach Zarządzania Wiedzą. Pozostawiono swobodę organizacji, jakie praktyki i technologie będzie wykorzystywać w ramach tych zasad i jeśli zasady są przestrzegane, wówczas rezultat powinien być zgodny z normą.

Nie możemy udostępnić tekstu normy. Dokument jest chroniony prawem autorskim i można go albo kupić od ISO albo obejrzeć na bezpiecznych stronach, jak to wyjaśniono poniżej. Dlatego też nie możemy udostępnić w ramach newslettera zawartości normy.



Grupa pracująca nad normą ISO dla Zarządzania Wiedzą w trakcie ostatniego spotkania.

[Skontaktuj Się Z Knoco](#) jeśli chcesz uzyskać pomoc w zakresie zasad Zarządzania Wiedzą.

Czy potrzebujemy standardu Zarządzania Wiedzą?

Czy jest jakaś korzyść z uzyskania akredytacji w zakresie normy dla Zarządzania Wiedzą? Niektórzy ludzie uważają, że Zarządzanie Wiedzą jest bardziej filozofią niż systemem zarządzania i że nie można mieć norm filozoficznych. Inni uważają, że akredytacja jest niepotrzebna i tylko zwiększy obciążenie administracyjne bez dodania wartości. Inni znowu są zdania, że KM jest zbyt szerokim pojęciem, aby mogło zostać ograniczone normą. Z pewnością zgadzamy się, że norma Zarządzania Wiedzą nie będzie skuteczna jeśli będzie próbowała narzucić organizacjom jednolite podejście, ale będzie funkcjonowała, jeżeli pomoże ludziom uniknąć typowych pułapek, które ciągle się powtarzają. Widzimy następujące trzy kluczowe argumenty, dlaczego norma KM będzie rzeczywiście korzystnym dodatkiem w obszarze Zarządzania Wiedzą.

Zarządzanie Wiedzą jest bardzo słabo zdefiniowanym obszarem, w którym norma wprowadza pewną przejrzystość. KM było bardzo słabo zdefiniowane przez długi okres czasu, a główne zamieszanie było związane z zarządzaniem treścią, zarządzaniem informacją, zarządzaniem innowacją, szkoleniami i rozwojem, a także zarządzaniem danymi. Nie istnieje jedna organizacja, która mogłaby pomóc w ustabilizowaniu definicji. Z drugiej strony, ISO jest uznanym międzynarodowym autorytetem. Opublikowali już (albo są w trakcie opracowywania) normy dla różnych dyscyplin, w tym Zarządzanie Dokumentacją, Zarządzanie informacją, Zarządzanie Innowacją i tak dalej. Ciągłe jednak są pozostawione białe pola, obejmujące również Zarządzanie Wiedzą. Norma ISO dla Zarządzania Wiedzą wprowadza wreszcie definicję zakresu obejmowanego przez KM. Możemy się nie zgadzać z tym zakresem (i możemy to komentować na etapie recenzowania) ale co najmniej będziemy mieli międzynarodową definicję, do której możemy się odnieść.

Zarządzanie Wiedzą jest podatne na powszechne i powtarzające się błędy, których norma pomaga unikać. Jesteśmy pewni, że wszyscy jesteśmy świadomi wysokiego stopnia porażek projektów Zarządzania Wiedzą i pospolitych przyczyn tych porażek. Niektóre z nich są wypisane poniżej.

- KM nie jest wprowadzane z koncentracją na biznesie.
- KM nie jest wprowadzane, jako program zmiany.
- Wdrażana jest jedynie część rozwiązania KM (na ogół jest to część technologiczna)
- Nie ma skutecznego sponsora wysokiego szczebla.
- Zespół KM nie posiada wystarczających możliwości wprowadzenia zmiany
- KM nie jest włączone w procesy biznesowe.

Norma Zarządzania Wiedzą chroni przed tymi pułapkami. Organizacja nie będzie mogła certyfikować się zgodnie z normą bez wyraźnego linku pomiędzy Zarządzaniem Wiedzą, a celami organizacji, w pełni funkcjonującego rozwiązania (odpowiadającego skali i kontekstowi organizacyjnemu), planu zarządzania zmianą, sponsora wysokiego szczebla, zespołu KM wyposażonego w odpowiednie umiejętności i odpowiedzialność etc.

Norma daje metodę zapewnienia, że outsourcingowy partner zarządza naszą outsourcowaną wiedzą. Czasami organizacje same nie zarządzają swoją wiedzą. Czasami powierzają ją partnerom lub podwykonawcom. Powiedzmy na przykład, że firma ma outsourcingowego partnera, zarządzającego wsparciem albo przygotowaniem zeznania podatkowego, albo wyglądem strony internetowej. Z pewnością chcą od nich nie tylko dostarczenia dobrych usług, ale także zarządzaniem ich wiedzą na temat świadczenia usług, przygotowania zeznania podatkowego czy wyglądu strony internetowej. Ale jak to osiągnąć bez normy według której można ocenić? Jeżeli norma Zarządzania Wiedzą przejdzie przez etap weryfikacji i zostanie opublikowana, wówczas outsourcingowy partner może wykazać, dzięki certyfikacji (zakładając, że certyfikacja jest dobra), że mają kompletny system KM i nie wpadli w żadną z typowych i uporczywych pułapek.

[Skontaktuj się z Knoco](#) aby dowiedzieć się więcej o typowych pułapkach KM i jak ich unikać.

Gdzie znaleźć normę i jak komentować

Kopię szkicu normy można kupić [na stronie ISO](#) za 58 franków szwajcarskich albo może własny krajowy organ normalizacyjny umożliwi zapoznanie się i komentarz online normy.

[Brytyjska strona, na której można zapoznać się z projektem normy i skomentować](#) i jest tutaj. Aby można było skomentować normę, należy się zarejestrować i wówczas będzie można przeczytać sekcję po sekcji, zobaczyć istniejące komentarze i dodać swoje własne.

[Niemiecka strona](#) pozwala na zamówienie kopii w wersji angielskiej i francuskiej za 69 euro, podczas gdy [strona francuska](#) przeprowadza czytelnika przez [ankietę](#), którą można wypełnić. Inne krajowe organy normalizacyjne mogą umożliwić komentowanie w innej formie.

Składowe elementy normy ISO dla Zarządzania Wiedzą

Norma ISO dla Zarządzania Wiedzą zawiera 10 elementów, zgodnie ze [strukturą standardu ISO systemów zarządzania](#). Wszystkie te dziesięć elementów muszą być włączone w każdą z norm systemów zarządzania.

Sekcja 1; Zakres Bardzo krótka sekcja, która nie powinna być kontrowersyjna.

Sekcja 2; Odniesienia normatywne Opisuje standardowe zapisy w normie. Nie ma potrzeby komentowanie tej sekcji.

Sekcja 3; Terminy i definicje. Wiele definicji zawartych w tej sekcji to standardowe definicje ISO, które nie mogą być zmieniane. Tam, gdzie dodaliśmy nowe definicje, musieliśmy przestrzegać określonych zasad; musi to być jedno zdanie i musi to być definicja, a nie opis. Wiele definicji jest ilustrowanych notatkami, które dają dodatkowe wyjaśnienia. Proszę również zauważyć, że są również istniejące terminy niezdefiniowane, które nie pojawiają się w dokumencie. Dla przykładu, "Tacit" i "Explicit" są niezdefiniowane, ponieważ nie pojawiają się w tekście dokumentu.

Sekcja 4; Kontekst organizacji. To jest sekcja, gdzie najbardziej są potrzebne komentarze, ponieważ właśnie tu dyskutujemy o tym, jak KM framework wpasowuje się w kontekst organizacyjny. Sekcja ta zawiera podsekcje;

- Rozumienie organizacji i jej kontekstu, w zakresie w jakim mają zastosowanie do systemu Zarządzania Wiedzą (KM Framework);
- Rozumienie potrzeb i oczekiwań interesariuszy;
- Wyznaczanie zakresu systemu Zarządzania Wiedzą (KM Framework);
- Sam system Zarządzania Wiedzą (KM framework) łącznie ze sposobem, w jaki podchodzi do cyklu życia wiedzy, różnych czynników wspierających i problemu kultury KM.

W każdym przypadku stawiamy sobie za cel zgodność KM framework z kontekstem organizacyjnym; czy jest to 10-osobowa organizacja czy międzynarodowy gigant.

Sekcja 5; Przywództwo; Ta sekcja zawiera dużo stałego tekstu i możliwość robienia zmian jest ograniczona. Sekcja dotyczy elementów Governance takich jak przywództwo i zaangażowanie, zasady i organizacyjne role KM, a także odpowiedzialności.

Sekcja 6 - Planowanie. Ta sekcja również zawiera dużo stałego tekstu. Dotyczy planowania, potrzebnego, aby wdrożyć system KM, ustalenia celów związanych z wiedzą i planowania, aby te cele osiągnąć.

Sekcja 7; Wsparcie Ta sekcja dotyczy wsparcia, potrzebnego do podtrzymania KM framework, włączając w to Zasoby, Kompetencje, Świadomość, Komunikację i Udokumentowane Informacje (to jest udokumentowane informacje i sam system KM).

Sekcja 8 - Planowanie operacyjne i kontrola. Ta sekcja zawiera prawie w 100% stały tekst.

Sekcja 9 - Ocena wyników. Ta sekcja mówi o tym, jak KM Framework i wykorzystanie go jest monitorowane, mierzone, poddawane audytowi i oceniane przez kadrę zarządzającą. Sekcja stosuje się ściśle do obowiązującego szablonu ISO, ponieważ uważa się, że te tematy są wspólne dla wszystkich systemów zarządzania, nie tylko dla Zarządzania Wiedzą.

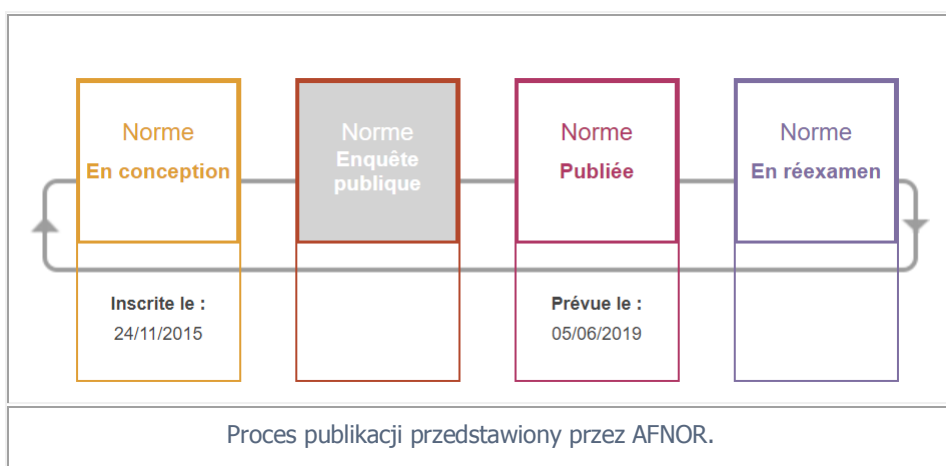
Sekcja 10 - Doskonalenie. Ta sekcja dotyczy tematów niezgodności, działań naprawczych i ciągłego doskonalenia i, tak jak sekcja 9, stosuje się ściśle do obowiązującego szablonu ISO.

Kluczowy dla całej normy jest kontekst Systemu Zarządzania, czy też jak mówimy o tym - System Zarządzania dla KM (KM Framework). [Skontaktuj się z Knoco](#), aby uzyskać poradę na temat projektowania, budowania i wykańczania swojego systemu Zarządzania Wiedzą (KM Framework).

Co się dzieje po tym, jak skomentujesz?

Różne ośrodki mają różne terminy, do kiedy można komentować projekt normy. BSI zaprasza do publicznych komentarzy do 16 stycznia, podczas gdy AFNOR dopuszcza komentowanie do 19 grudnia (tak więc trzeba się spieszyć! Allez vite!). Po zakończeniu możliwości komentowania, różne narodowe ośrodki zbiorą i przejrzą wszystkie komentarze, które otrzymali, zarówno od osób zewnętrznych, jak i od własnych członków. Następnie będą one przekazane do międzynarodowego komitetu do analizy. Wszelkie poprawki redakcyjne (błędy pisowni, błędy interpunkcji czy niezgodności ze strukturą ISO) będą prawdopodobnie zaakceptowane, podczas gdy błędy związane z kwestiami technicznymi będą dyskutowane i, jeśli stosowne, włączone do ostatecznej wersji normy.

Harmonogram tego kolejnego kroku jest nieznanym. Być może stworzymy ostateczną postać normy, w 2018, ale też może być to rok 2019 (jak sugeruje poniższy diagram przedstawiony przez francuski AFNOR), zanim wszystkie dyskusje zostaną zakończone i nowa norma zostanie opublikowana.



[Subscribe to the Knoco newsletter](#) (if you have not already done so) to receive further updates on the development of the ISO KM standard.

Jak norma ISO będzie stosowana?

Norma ISO dla Zarządzania Wiedzą może być wykorzystywana wewnętrznie przez każdą organizację, jako niezależny dokument względem którego można weryfikować własny system KM. Może zasugerować tematy do przemyślenia, jakie nie były wcześniej brane pod uwagę i jest znakomitym narzędziem do kontroli krzyżowej. Po zastanowieniu i dyskusji organizacja możesz zdecydować, że pewne elementy normy nie są odpowiednie dla jej własnego kontekstu, ale co najmniej odbędą dyskusję.

Decyzja o certyfikacji może być konsekwencją wielu powodów:

- Przekonać kadre zarządzającą, że Twój system Zarządzania Wiedzą (KM Framework) jest międzynarodowym standardem. Wiele organizacji zamierza zdobyć nagrodę MAKE jako dowód na ich sukces w obszarze Zarządzania Wiedzą. Jednakże MAKE jest wskaźnikiem pozwalającym ocenić reputację („A” oznacza „Admired”, podziwiany) raczej, niż kompletny system KM;
- Przekonać klientów, że masz wiarygodny system Zarządzania Wiedzą. Niektóre instytucje rządowe i duże organizacje międzynarodowe wymagają od swoich podwykonawców, aby byli kompetentni i certyfikacja KM mogłaby to zademonstrować.
- Przekonać klientów, że masz wiarygodny system Zarządzania Wiedzą. Rząd Zjednoczonych Emiratów Arabskich, dla przykładu dąży do tego, aby każdy departament był kompetentny w KM. Certyfikat zgodności z normą ISO jest metodą wykazania tego.

Certyfikacja ISO jest oficjalnym potwierdzeniem niezależnego organu, że firma działa zgodnie z jednym z uznanych międzynarodowych systemów zarządzania ISO. Certyfikat zgodności z normą będzie dostarczany przez jedną z akredytowanych agencji certyfikacyjnych, która przeprowadzi audyt. Skontaktuj się ze swoją lokalną organizacją normalizacyjną, aby otrzymać listę takich agencji.

Jak się przygotować do normy ISO?

Najlepszym sposobem, aby przygotować się do normy ISO dla Zarządzania Wiedzą jest upewnić się, że Twój wewnętrzny system KM (KM Framework) jest kompletny, zdrowy i w pełni udokumentowany i że masz politykę Zarządzania Wiedzą, które definiują cel, który KM realizuje dla różnych grup interesariuszy.

[Knoco](#) może pomóc w tym. Nasz System Zarządzania Wiedzą (KM Framework) i polityka Zarządzania Wiedzą są w pełni zgodne z normą ISO dla Zarządzania Wiedzą (byliśmy zaangażowani w tworzenie projektu normy) i możemy pomóc w przygotowaniu się do normy i zidentyfikowania działań, które musisz wykonać, zanim poprosisz o akredytację.

Nie możemy Cię akredytować ani nie możemy zagwarantować, że otrzymasz akredytację (to zależy od audytora), ale możemy pomóc dobrze się przygotować.

Nowości Knoco

Niektóre wydarzenia z rodziny Knoco:

Witamy Knoco Meksyk



Witamy Jorge Blanco, najnowszego członka rodziny Knoco, pracującego w Meksyku, Kolumbii i innych hiszpańskojęzycznych krajach Południowej Ameryki. Jorge i jego firma Glumin ma długą historię dostarczania usług IT z Zarządzania Wiedzą w regionie i teraz włączył do swojej oferty również usługi Knoco. Witamy Jorge i jego zespół.

3-dniowe warsztaty Masterclass prowadzone przez [Knoco Indonesia](#) 27-29 listopada, zakończyły się sukcesem. Uczestniczyło w nich 25 osób z 11 firm. Wszyscy uczestnicy przekazali bardzo pozytywną informację zwrotną/ Wiedzą już w jaki sposób strukturalnie i systematycznie rozwijać KM, wykorzystując KM Framework Knoco. Pod koniec warsztatów poprosiliśmy ich o przygotowanie planu Zarządzania Wiedzą. Ten plan będzie przez nas poddany weryfikacji bez dodatkowych kosztów za doradztwo przez następne 6 miesięcy.



Indonesia Masterclass

[Knoco is the registered trademark of Knoco Ltd.](#)

[All company details can be found at www.knoco.com](http://www.knoco.com)

Don't want to receive these emails anymore? You can [Unsubscribe](#)

Knoco Ltd, 37 Portland Rd, Kilmarnock, KA1 2DJ, UK