

MANAGEMENT ZNANJA V SOCIALNEM DELU V SLOVENIJI

SIMON COLNAR¹

VLADO DIMOVSKI²

POVZETEK: *Management znanja pridobiva pomen tudi v okolju socialnega dela. Namen članka je predstaviti današnji obseg aktivnosti managementa znanja v centrih za socialno v Sloveniji, ki so pomemben deležnik na področju socialnega dela. Obseg managementa znanja je definiran s pomočjo odgovornosti vrhnjega managementa ter štirih glavnih faz procesa managementa znanja (kreiranje, shranjevanje, prenos in implementacija znanja). Analiza podatkov spletnega anketnega vprašalnika (n = 98) prikazuje, da so aktivnosti managementa znanja v praksi relativno nizke. Rezultati prikazujejo tudi potrebo po nadaljnjih študijah managementa znanja v centrih za socialno delo, da bi dosegli širše razumevanje in sprejemanje omenjenega koncepta, s čimer bi se lahko izboljšala kakovost storitev za uporabnike.*

Ključne besede: *management znanja, socialno delo, obseg managementa znanja, kvantitativna analiza, znanje*

1 UVOD

Znanje in management znanja sta prisotna v naši družbi že od samih začetkov (Jashapara, 2011), danes pa je zlasti pomembna sposobnost organizacij, da ustrezno uporabljajo management znanja pri svojem delovanju (Dalkir, 2005). Flaker (2016) med drugim ugotavlja, da je danes v socialnem delu veliko zastarelega znanja in teorij, ki izvirajo iz drugačnega konteksta delovanja socialne države in ne rešujejo več aktualnih problemov, kar nakazuje, da socialno delo potrebuje hiter, učinkovit in delno tudi nov pristop k reševanju problemov.

Management znanja sicer opredelimo kot usklajevanje in izkoriščanje organizacijskih virov, da bi ustvarili korist in konkurenčno prednost (Drucker, 1999). Številne organizacije v zasebnem sektorju so s pomočjo managementa znanja že zabeležile številne poslovne uspehe (Arevuo, 2002), izboljšale uspešnost poslovanja (Rašula, Bosilj Vukšič & Indihar Štemberger, 2012), izboljšale konkurenčnost (North & Hornung, 2002) in zaznale pomemben neposreden vpliv managementa znanja na inovativnost (Akgul & Tunca, 2016).

¹ Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, Ljubljana, Slovenija, simon.colnar@ef.uni-lj.si

² Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, Ljubljana, Slovenija, vlado.dimovski@ef.uni-lj.si

Raziskovalci (Alavi & Leidner, 2011; Hicks, Dattero & Galup, 2006; Gold, Malhotra & Segard, 2001) so že utemeljili štiri glavne faze procesa managementa znanja: kreiranje, shranjevanje, prenos in implementacija znanja. Še vedno pa velja, da se večina raziskav, povezanih z managementom znanja, ukvarja s priporočili in praksami za organizacije v zasebnem sektorju in le redko najdemo primere, ki preučujejo implementacijo managementa znanja v okolju javnega sektorja (Špaček, 2016). Sicer se javni sektor nedvomno razlikuje od zasebnega (Halvorsen et al., 2005) in ima svoje specifične lastnosti, a velja, da je prilagoditev praks managementa znanja lahko koristna tudi v okolju javnega sektorja (Wiig, 2002). Danes se vedno več pozornosti namenja predvsem storitvam, ki obravnavajo človeka. Tako management znanja počasi postaja novo področje v obstoječem managementu socialnih storitev, pri čemer pa Austin et al. (2008) izpostavijo, da kljub zanimanju za omenjeno tematiko področje znanja in razumevanja managementa znanja v okolju socialnega dela ostaja relativno šibko in premalo raziskano.

Članek splošno prispeva k področju managementa znanja v okolju javnega sektorja, podrobneje pa k področju managementa znanja v socialnem delu. Glavno raziskovalno vprašanje je, koliko se management znanja uporablja v slovenskih centrih za socialno delo. Za obravnavo raziskovalnega vprašanja so pomembne predvsem odgovornost vrhnjega managementa za management znanja in štiri glavne faze procesa managementa znanja: kreiranje, shranjevanje, prenos in implementacija znanja. Namen prispevka je oceniti trenuten obseg aktivnosti managementa znanja v slovenskih centrih za socialno delo v praksi, tako spodbuditi nadaljnjo razpravo o pomenu managementa znanja in izpostaviti potencial, ki ga management znanja lahko ima pri izboljšavah prihodnjega delovanja organizacij v socialnem delu.

2 TEORIJA

Organizacije, ki delujejo v okolju javnega sektorja, so po navedbah avtorjev (Gill, 2009; Greenaway & Vuong, 2010; Lettieri, Borgia & Savoldelli, 2004) že navajene, da so konstantno izpostavljene primanjkljaju finančnih in človeških virov, hkrati pa širša javnost od njih pričakuje visoko kakovostne storitve. Podobno meni Kelly (2016), da imajo zaradi splošnega stalnega krčenja javnih sredstev in sredstev, namenjenih usposabljanju zaposlenih, ti danes več nalog v krajšem obdobju in pri tem manj priložnosti za (samo) refleksijo in učenje. Organizacije javnega sektorja morajo torej temeljito razmisliti, ali so morda potrebne spremembe pri nekaterih njihovih ključnih elementih in funkcijah delovanja, če zares želijo optimalno delovati ob hkratnem neprestanem krčenju resursov, ki so jim na voljo. Pri tem prihaja še bolj do izraza sposobnost ustreznega in učinkovitega managementa obstoječih organizacijskih resursov (Dimovski et al., 2017). Avtorja meniva, da je potrebno prihodnje trende v socialnem delu obravnavati in razumeti interdisciplinarno ter pri tem črpati znanje in ugotovitve različnih disciplin.

Prvi proučevani konstrukt je odgovornost vrhnjega managementa za management znanja, pri čemer obstoječa literatura predlaga, da je za organizacije smiselno, da imajo točno

določenega posameznika, ki je odgovoren za management znanja (Liebowitz & Frank, 2016). Avtorji menijo tudi, da je za prenos znanja pomembna podpora managementa (Kamaruzzaman et al., 2016), da je potrebno v organizaciji vzpostaviti primerno strukturo nagrad (Austin et al., 2008) in jasno definirati pričakovanja in želene rezultate za zaposlene, ki so povezani z managementom znanja (Austin et al., 2008). Kreiranje znanja je drugi obravnavani konstrukt, pri čemer obstoječa literatura podpira pomembnost kreiranja novih idej (Chen & Hsieh, 2015) in njihovo nadaljnje kritično ovrednotenje (Duffy, 2000). Glede shranjevanja znanja, ki je tretji konstrukt, avtorji zagovarjajo pomen standardnih postopkov in baz podatkov za shranjevanje in kasnejše pridobivanje znanja (Lettieri, Borgia & Savoldelli, 2004; Baskerville & Dulipovici, 2006). Četrty konstrukt je prenos znanja, pri čemer avtorji menijo, da je pomembno, da je znanje na voljo za takojšen prenos (Dawson, 2001) in da je smiselno v organizacijah vzpostaviti zavedanje o tem, kdo poseduje določeno znanje. Pri petem konstrukt, implementaciji znanja pa je posebno pomembno, da se pridobljeno znanje dejansko uporabi v praksi, saj le tako lahko pozitivno vpliva na izboljšanje organizacijske uspešnosti (Choi, Lee & Yoo, 2010). Obstoječa raziskava tako na slovenskem vzorcu okrepi podobne predhodne raziskave na temo managementa znanja v socialnem delu.

3 METODOLOGIJA

Da bi preučila raziskovalno vprašanje, koliko se management znanja uporablja v slovenskih centrih za socialno delo, sva prek prilagojenega spletnega anketnega vprašalnika (prilagojen za kontekst socialnega dela v Sloveniji) zbrala primarne podatke zaposlenih in managerjev v slovenskih centrih za socialno delo. Podatke sva kasneje analizirala s pomočjo potrditvene faktorske analize in opisnih statistik. Spletni anketni vprašalnik je izpolnilo 63 respondentov, pri čemer sva avtorja pridobila 35 dodatnih respondentov z osebnim stikom za končni vzorec 98 respondentov. Uporabila sva 5-stopenjsko Likertovo lestvico (1 - Sploh se ne strinjam; 5 - Popolnoma se strinjam) za vseh 22 vprašanj, ki so merila obseg managementa znanja v centrih za socialno delo. Spletni anketni vprašalnik je bil preveden iz angleškega v slovenski jezik in potem nazaj v angleški jezik, da bi se prepričala o pravilnosti prevoda. S pomočjo Socialne zbornice Slovenije je bil respondentom vprašalnik posredovan po elektronski pošti prvič v maju 2018 in nato drugič v oktobru 2018. Respondentom sva kratko predstavila temo in namen najine raziskave, ki je povezana z njihovo percepcijo trenutnega stanja glede aktivnosti managementa znanja v njihovih organizacijah.

Za analizo podatkov sva uporabila lavaan (verzija 0.6-3) (Rosseel, 2012) v programskem okolju R in v R-studio (verzija 3.5.2) (R Core Team, 2018) ter statistični program IBM SPSS za Windows 24 (IBM Corp, 2016). Kvantitativne podatke sva analizirala z uporabo potrditvene faktorske analize in opisnih statistik. V drugi fazi raziskovanja, ki bo namenjena poglobitvi doslej pridobljenih kvantitativnih rezultatov, bova izvedla individualne osebne, polstrukturirane intervjuje, ki veljajo za enega izmed najpogostejših pristopov k intervjujem v kvalitativnih raziskavah (Bryman & Burgess, 1999).

4 REZULTATI

Povprečne vrednosti štirih konstruktov prikazujejo relativno nizke vrednosti aktivnosti managementa znanja v praksi, in sicer odgovornost vrhnjega managementa (2,77), kreiranje znanja (2,87), shranjevanje znanja (2,94) in implementacija znanja (2,81), povprečna vrednost za konstrukt prenos znanja pa je zmerna (3,51). Povprečne vrednosti za vseh pet konstruktov sicer prikazujeva v tabeli 1.

Tabela 1: *Povprečne vrednosti in standardni odkloni*

Konstrukt	Povprečna vrednost	Standardni odklon
ODGOVORNOST VRHNJEGA MANAGEMENTA	2,77	0,97
KREIRANJE ZNANJA	2,87	1,10
SHRANJEVANJE ZNANJA	2,94	1,15
PRENOS ZNANJA	3,51	0,86
IMPLEMENTACIJA ZNANJA	2,81	0,96

Nizke in zmerne povprečne vrednosti zelo splošno odgovarjajo na najino raziskovalno vprašanje glede obsega aktivnosti managementa znanja v praksi. Precej bolj zanimivo pa je, da je kar nekaj odgovorov respondentov drugačnih od priporočil v obstoječi literaturi, in sicer da centri za socialno delo v Sloveniji nimajo točno določenega managerja za management znanja (Liebowitz & Frank, 2016), da kritično ne ovrednotijo informacij za nadaljnjo uporabo (Duffy, 2000) in da zares ne uporabljajo novo pridobljenega znanja v praksi (Choi, Lee & Yoo, 2010).

Najine ugotovitve še kažejo, da bi centrom za socialno delo v Sloveniji koristilo nadaljnje spoznavanje, spodbujanje in poudarjanje pomena managementa znanja. Ustvarjalno razmišljanje o inovativnih rešitvah managementa znanja bi lahko pozitivno vplivalo na to, koliko se to dejansko izvaja v praksi, a hkrati velja, da so organizacije potencialno omejene zaradi finančnih in človeških resursov, ki so jim na voljo. Avtorja sicer meniva, da bi management znanja lahko prispeval tudi h končnemu cilju vseh organizacij v socialnem delu, saj bi zaposleni, opremljeni z (novim) znanjem, lahko uporabnikom ponudili kvalitetnejšo storitev. Dodatno bi lahko rezultate najine raziskave uporabili kot izhodišče za predstavitev obstoječega primanjkljaja pri uporabi managementa znanja v praksi pomembnim deležnikom in odločevalcem na državni ravni, pri čemer bi še posebej izpostavili možen potencial managementa znanja ob pravilni uporabi v praksi.

Teoretični prispevek raziskave je predvsem zapolnjevanje identificirane splošne vrzeli glede managementa znanja v javnem sektorju (Špaček, 2016) in podrobneje vrzeli managementa znanja v socialnem delu (Chen & Hsieh, 2015). Odgovori respondentov, ki so v nasprotju s priporočili literature, so razkrili potencialno zanimive teme, ki so lahko predmet prihodnjih raziskav. Teoretičen prispevek raziskave je tudi v uporabi

kvantitativnih metod zbiranja in analize podatkov, saj je večina prejšnjih študij temeljila na uporabi kvalitativnih metod, predvsem so bile to študije primerov (Downes, 2014). Praktičen prispevek raziskave je v identificiranih področjih, ki so lahko predmet izboljšav v organizacijah, kot npr. možnost imenovanja managerja, ki bi bil vsaj delno zadolžen samo za aktivnosti, povezane z managementom znanja. Dodatno bi centrom za socialno delo lahko koristilo temeljito kritično ovrednotenje informacij, ki jih uporabljajo pri svojem delu, in poudarjanje pomembnosti dejanske uporabe novo pridobljenega znanja pri njihovih dnevnih aktivnostih.

Raziskava sicer predstavlja novo pridobljene informacije glede obsega managementa znanja v centrih za socialno delo v Sloveniji, a vseeno ni brez omejitev. Predvsem je pomembno izpostaviti, da so rezultati pridobljeni na vzorcu 98 respondentov in njihovih organizacij, kar pomeni, da ni nujno, da jih lahko posplošimo na vse centre za socialno delo v Sloveniji oziroma na celoten sektor socialnega dela. Prihodnje raziskave, ki bi potrdile ali ovrgle najine rezultate, so dobrodošle. Koncept managementa znanja je relativno nov v okolju socialnega dela, kar lahko pomeni, da bi določen delež zaposlenih in managerjev, ki so brez managerskega ozadja, imel težave pri razumevanju koncepta in njegovih potencialnih priložnosti, kar bi lahko vplivalo tudi na njihove odgovore. Pred prihodnjo podobno študijo bi bilo morda smiselno izvesti predhodno usposabljanje udeležencev o omenjeni tematiki, saj bi to lahko vplivalo na pridobljene rezultate. Če bi bilo možno bi bilo zelo koristno, da bi prihodnje raziskave temeljile na večjem vzorcu respondentov, saj je na centrih za socialno delo v Sloveniji približno 1.250 zaposlenih.

ZAKLJUČEK

Gre za prvo študijo, ki meri pet konstruktov, povezanih z obsegom managementa znanja, in sicer odgovornost vrhnjega managementa, kreiranje znanja, shranjevanje znanja, prenos znanja in implementacija znanja v kontekstu organizacij slovenskega javnega sektorja oziroma podrobneje v kontekstu centrov za socialno delo. Rezultati prikazujejo, da so štirje izmed preučevanih konstruktov v praksi relativno slabo zastopani. Najin prispevek je lahko eden izmed prvih korakov k nadaljnjemu raziskovanju in k boljšemu razumevanju managementa znanja v okolju socialnega dela. Glede na naraščajoči pomen managementa znanja v okolju javnega sektorja avtorja upava, da bi omenjeni prispevek spodbudil debato in okreplil zanimanje za management znanja tudi v okolju socialnega dela v Sloveniji.

VIRI IN LITERATURA

Akgul, Y. & Tunca, Z. (2016). Knowledge Management and Strategic Orientation: Leveraging Innovativeness and Organizational Performance: The Case of Turkey. In G. Scott Erickson & H. Rothberg (Eds.), *Proceedings of the 13th International Conference on Intellectual Capital Knowledge Management & Organisational Learning (ICICKM 2016)* (1-8). USA: Academic Conferences and Publishing International Ltd.

Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001). Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.

Arevuo, M. (2002). Book review: Knowledge Management: Best Practices in Europe. Retrieved on 25th of March 2019 from http://www.providersedge.com/docs/book_reviews/KM_-_Best_Practices_in_Euorpe.pdf.

Austin, M. J., Ciaassen, J., Vu, C. M. & Mizrahi, P. (2008). Knowledge management: Implications for human service organizations. *Journal of Evidence-based Social Work*, 5(1/2), 361-389.

Baskerville, R. & Dulipovici, A. (2006). The theoretical foundations of knowledge management. *Knowledge Management Research & Practice*, 4(2), 83-105.

Bryman, A. & Burgess, R. G. (1999). *Qualitative Research*. Sage, Thousand Oaks, CA.

Chen, C. A. & Hsieh, C. W. (2015). Knowledge sharing motivation in the public sector: the role of public service motivation. *International Review of Administrative Sciences*, 81(4), 812-832.

Choi, S. Y., Lee, H. & Yoo, Y. (2010). The impact of information technology and transactive memory systems on knowledge sharing, application, and team performance: a field study. *MIS Quarterly*, 34(4), 855-870.

Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Burlington: Elsevier Butterworth-Heinemann.

Dawson, R. (2001). Knowledge capabilities as the focus of organizational development and strategy. *Journal of Knowledge Management*, 4(4), 320-327.

Dimovski, V., Penger, S., Peterlin, J., Grah, B., Černe, M. & Klepec, M. (2017). *Advanced Management and Leadership Practice*. Essex: Pearson education limited.

Downes, T. V. (2014). *An evaluation of knowledge management practices in nonprofit community services organizations in Australia* (doctoral dissertation). Southern Cross University, Australia.

Drucker, P. F. (1999). *Management Challenges for the 21th Century*. New York Harper Collins.

Duffy, J. (2000). Something funny is happening on the way to knowledge management. *Information Management Journal*, 34(4), 64-68.

Flaker, V. (2016). Social work is the art of remaining human in the inhuman conditions. *Dialogue in Praxis (Ethics of Inclusion – special issue)*, 5(1), 68-80.

Gill, S. J. (2009). *Developing a Learning Culture in Nonprofit Organizations*. United States: Sage, Thousand Oaks.

Gold, A. H., Malhotra, A. & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: an organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214.

Greenaway, K. E. & Vuong, D. C. H. (2010). Taking charities seriously: a call for focused knowledge management research. *International Journal of Knowledge Management*, 6(4), 87-97.

Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I. & Roste, R. (2005). On the differences between public and private sector innovation: Norway, 2005 (Publin Report No. D9). Retrieved 22nd of March 2019 from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan046809.pdf>.

Hicks, R., Dattero, R. & Galup, S. (2006). The five-tier knowledge management hierarchy. *Journal of Knowledge Management*, 10(1), 19-31.

IBM Corp. (2016). *IBM SPSS Statistics for Windows* (Version 24.0). Armonk, NY: IBM Corp.

Jashapara, A. (2011). *Knowledge management: an integrated approach*. London: Pearson Education.

Kamaruzzaman, S. N., Zawawi, E. M. A., Shafie, M. O. & Noor, S. N. A. M. (2016). Assessing the readiness of facilities management organizations in implementing knowledge management systems. *Journal of Facilities Management*, 14(1), 69-83.

Kelly, L. (2016). Reconceptualising professional knowledge: the changing role of knowledge and evidence in social work practice. *Social Work Education, The International Journal*, 36(3). 245-256.

Lettieri, E., Borga, F. & Savoldelli, A. (2004). Knowledge management in non-profit organizations. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 16-30.

Liebowitz, J. & Frank, M. (2016). *Knowledge Management and E-Learning*. United States: CRC Press, Taylor-Francis Group.

North, K. & Hornung, T. (2002). The benefits of Knowledge Management – Results of the German Award “Knowledge Manager 2002”. *Journal of Universal Computer Science*, 9(6), 463–471.

Rašula, J., Bosilj Vukšić, V. & Indihar Štemberger, M. (2012). The impact of knowledge management on organizational performance. *Economic and Business Review*, 14(2), 147–168.

R Core Team (2018). The R Project for Statistical Computing. Retrieved on 11th of February 2019 from <https://www.r-project.org/>.

Rosseel, Y. (2012). Lavaan: An R Package for Structural Equation Modeling. *Journal of Statistical Software*, 48(2), 1–36.

Špaček, D. (2016): Knowledge management in public administration – what can be found in research outputs in the Czech Republic – preliminary findings. In L. Matejova, *Proceedings of the 20th international conference on current trends in public sector research* (94-101). Brno: Masaryk University.

Wiig, K. (2002). Knowledge management in public administration. *Journal of Knowledge Management*, 6(3), 224–239.