

Informaatitutkimuksen päivät 2014
6. - 7. marraskuuta, Oulun yliopisto, Oulu

ABSTRAKTI

*Isto Huvila, Jannica Heinström, Farhan Ahmad,
Eva Österbacka & Gunilla Widén*

Kunskapsdelningens många nivåer och konsten att fånga dem i ett ramverk

*Yhteystiedot: Handelshögskolan vid Åbo Akademi, {isto.huvila, jannica.heinstrom,
farhan.ahmad, eva.osterbacka, gunilla.widen}@abo.fi.*

Introduktion

Kunskapsdelning är väsentligt i dagens informationssamhälle. Arbetslivet är under konstant förändring och det har blivit ovanligt att arbetstagaren stannar i samma arbetsgivares tjänst under sin hela yrkeskarriär. Den pågående pensioneringen av de stora åldersklasserna understryker vidare behovet att ta vara på den nu existerande expertisen och kunskapen inom organisationer. Till följd av förändringar i yrkeskarriären ändras även människornas informationsbeteende. Den traditionella kunskapsdelningen i form av fysiska möten ersätts och kompletteras av nya teknologistödda kommunikations- och informationsdelningsformer på nätet.

Syftet med denna presentation är att kritiskt diskutera state-of-the-art i kunskapsdelningsforskning (knowledge sharing), dess centrala premisser och implikationer för kunskapsdelningen inom organisationer. På basen av en bred forskningsöversikt presenterar vi ett ramverk som kan fungera som en utgångspunkt för fortsatt forskning inom området. Tidigare modeller bygger på kontinuitet i kunskapsdelningsprocesser och blackboxing av hur kunskap delas (eller blir delad) i praktiken. Därtill, även om tidigare forskning har visat hur individuella, sociala, organisatoriska och samhällseliga faktorer påverkar kunskapsdelning, har de sällan analyserats inom ett enhetligt ramverk. Presentationen avslutas med en diskussion om hur kunskapsdelningsforskning kunde utvecklas genom att designa och bedriva integrerad mångvetenskaplig forskning inom området.

Dimensioner av kunskapsdelning

Ekonomiska studier av kunskapsdelning och färdighetsutveckling på företag och andra organisationer tyder på att ett fritt flöde av information ökar både produktivitet och välmående på arbetsplatsen. Forskning om organisationsförändringar visar att effektiv kunskapsdelning ökar arbetares trivsel och företagets produktivitet (Ichniowski & Shaw, 2013). Dessa observationer på företagsnivå stöds av resultat från stora enkätstudier med representativa sampel av företag och organisationer (Eriksson, 2012). Vi vet också att formell utbildning såsom färdighetsutveckling och träning ökar individers produktivitet.

Det ekonomiska perspektivet ger oss möjligheter att identifiera och mäta nyckelfaktorer som visar att kunskapsdelning påverkar produktivitet och välmående. Det som ligger utanför det

ekonomiska perspektivet är insikter i *hur* den praktiska kunskapsdelningen sker i olika sammanhang och vilka konkreta åtgärder som behövs för att nå ett positivt resultat.

Tidigare studier på organisationsnivå har däremot identifierat ett flertal faktorer som stöder eller förhindrar kunskapsdelning. Organisationskultur har visat sig vara en nyckelfaktor (Widén & Hansen, 2012). Samhörighetskänsla, sociala normer och altruism (Cho et al., 2010) är viktiga aspekter i en social miljö som stöder kunskapsdelning. Det har också visat sig att strukturella och relationella dimensioner av socialt kapital interagerar med kunskapsdelning. Kunskap i en organisation är så starkt inbyggd i sociala strukturer att den är tillgänglig endast för dem som rör sig inom strukturen.

Även om strukturerna är en viktig förutsättning för kunskapsdelning, behövs också sociala relationer för att kunskap ska kunna delas i praktiken (Hall, 2003 ; Huvila et al., 2010). Informella nätverk har visat sig utgöra ett särskilt viktigt verktyg i detta avseende (Conway, 2001). Nya idéer delas oftast allra först med arbetskamrater som kan ge feedback, kritiska och konstruktiva kommentarer. Den här typens kunskapsdelning spelar en central roll i bildandet av kunskap och innovation och bidrar till framgång i organisationen (Nonaka & Takeuchi, 1995).

Även om kunskap delas och sociala strukturer och relationer finns och fungerar inom en organisation, är kunskapsdelning i praktiken en process som sker mellan individer och beror på deras vilja att dela med sig av sina kunskaper och på det som händer när individerna är i kontakt med varandra. Det finns relativt lite forskning om vad som sker i praktiken när kunskap delas mellan individer. Samtidigt har det också visat sig att faktorer som öppenhet (Cabrera et al., 2006), samvetsgrannhet och empati (Matzler et al., 2011) påverkar viljan att dela med sig av sin kunskap till kolleger.

På basen av litteraturoversikten kan vi dra slutsatsen att kunskapsdelning är en central faktor som påverkar produktivitet och välmående. För att arbetstagare ska dela information måste organisationskulturen vara stödande. Hur mycket kunskap som faktiskt delas beror däremot på sociala strukturer och sociala band mellan kolleger samt varje arbetstagares enskilda villighet att dela med sig av sin kunskap.

En ny modell?

Tidigare forskning visar att kunskapsdelning mellan individer sker i interaktion mellan individuella och sociala processer. Organisationen och organisationskulturen fungerar som en ram kring dessa processer inom en yttre ram av samhälleliga strukturer. På basen av detta kan vi dra slutsatsen att alla dessa faktorer är viktiga för att nå en holistisk förståelse av premisser och inverkan av kunskapsdelning i organisationer. Fortsatta studier av kunskapsdelning behövs på alla dessa nivåer med ett särskilt fokus på *hur* (i stället för om dvs kausaliteter) samhälleliga processer påverkar organisationer, organisationskulturer och sociala relationer, och hur dessa organisatoriska processer ramar och ramar in av individer, deras motivation, beteenden och agerande. Ett holistiskt perspektiv skapar också förutsättningar för evidensbaserade kunskapshanteringsystem som stöder kunskapsdelning.

Referenser

Cabrera, A., Collins, W. C., & Salgado, J. F. (2006). Determinants of individual engagement in knowledge sharing. *The International Journal of Human Resource Management*, *17*(2), 245–264.

Cho, H., Chen, M., & Chung, S. (2010). Testing an integrative theoretical model of knowledge-sharing behavior in the context of Wikipedia. *JASIST*, *61*(6), 1198–1212.

Conway, S. (2001). Employing Social Network Mapping to Reveal Tensions Between Informal and Formal Organization. In S. Conway, O. Jones, & F. Steward (Eds.) *Social interaction and organisational change: Aston perspectives on innovation networks*, (pp. 81–123). London: Imperial College Press.

Eriksson, T. (2012). Progression of HR Practices in Danish Firms during Two Decades. *Advances in the Economic Analysis of Participatory & Labor-Managed Firms*, *13*, 237–266.

Hall, H. (2003). Borrowed theory: Applying exchange previous term theories next term in information science research. *Library & Information Science Research*, *25*(3), 287–306.

Huvila, I., Holmberg, K., Ek, S., & Widén-Wulff, G. (2010). Social Capital in Second Life. *Online Information Review*, *34*(2), 295–316.

Ichniowski, C., & Shaw, K. (2013). Insider Econometrics: A Roadmap for Estimating Empirical Models of Organizational Design and Performance. In R. Gibbons, & J. Roberts (Eds.) *Handbook of Organizational Economic*, (pp. 263–314). Princeton: Princeton University Press.

Matzler, K., Renzl, B., Mooradian, T., von Krogh, G., & Mueller, J. (2011). Personality traits, affective commitment, documentation of knowledge, and knowledge sharing. *The International Journal of Human Resource Management*, *22*(2), 296–310.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company : how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

Widén, G., & Hansen, P. (2012). Managing collaborative information sharing: bridging research on information culture and collaborative information behaviour. *Information Research*, *17*(4). URL <http://informationr.net/ir/17-4/paper538.html>