

## Begreppsdefinitioner

*Data, information och kunskap*

*Erfarenhet, kompetens, kreativitet och kunskap*



**Av Margareta Ivarsson**

Kurs: IED 347 Knowledge Management 5p

Ämne: Systemvetenskap

Luleå Tekniska Universitet

## **Inledning**

Tiderna förändras. Synen på kunskap och hur denna ska kommuniceras och hanteras inom organisationerna förändras också. Knowledge Management är ett ganska nytt, tvärvetenskapligt ämnesområde med just detta fokus. Knowledge Management (KM) har sitt ursprung i flera olika discipliner; affärsverksamhet, ekonomi, psykologi och informationshantering. KM berör teknologi, människor och processer inom en organisation. Inte minst på grund av att KM existerar på ett sådant brett fält, är det svårt med exakta definitioner. Hur man definierar Knowledge Management, verkar till viss del bero på vem man frågar.

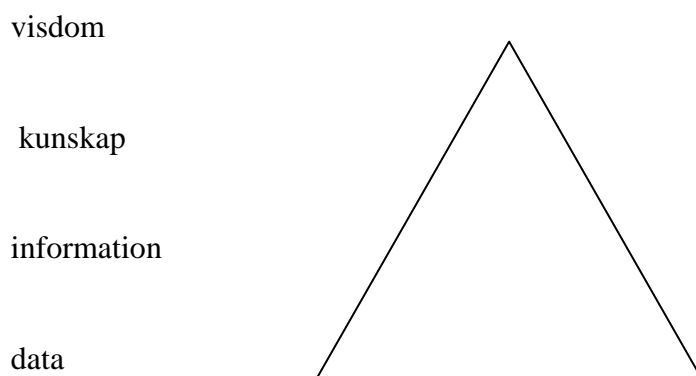
Detta kan leda till svårigheter på flera plan: till exempel hur och vad man egentligen talar om, hur organisationer ska arbeta med KM och hur forskare ska angripa detta område i sin forskning. För att man ska kunna kommunicera kring något, behövs en någorlunda gemensam plattform och en delad förståelse. Om inte annat behöver man förstå synen hos den person vi kommunicerar med. Det är här resonemang kring definiering av begrepp kommer väl till pass. Inom området Knowledge Management ryms ett stort antal begrepp, som på olika sätt relaterar till varandra. I denna rapport kommer sex av dem att beskrivas, både utifrån en teoretisk referensram och utifrån författarens personliga reflektioner. De olika begreppen är:

1. data, information och kunskap
2. erfarenhet, kompetens, kreativitet och kunskap

## ***Teoretisk referensram***

”Kunskap är en färskvara vars bäst-före-datum alltid har gått ut”, säger trendanalytikern Bengt Wahlström ibland vid sina föreläsningar. Detta ska inte ses som ett definitionsförsök, men nog är tanken intressant!

För att komma till ett resonemang kring kunskap, vill jag dock börja med basen. Awad och Ghaziri beskriver nämligen sambandet mellan data, information och kunskap som en pyramid (fig. 1), där data utgör pyramidens bas. De definierar data som obearbetad råfakta, till exempel 04233867. Ovanpå lagret med data, placerar de information – eller som de uttrycker det, *data in formation*. Med detta menar de data som formats och därför har en viss innebörd. Siffrorna ovan skulle ur detta perspektiv kunna vara ett telefonnummer: 042-338 67. Data är då något kvantitativt och information mer kvalitativt. Kunskap, menar Awad och Ghaziri vidare, är information som man kan fatta beslut och handla utifrån. Därför innehåller detta begrepp delar som till exempel sunt förnuft, perception, skicklighet, utbildning och erfarenhet. Överst i pyramiden placerar de begreppet visdom.



figur 1

Men låt oss titta närmare på begreppet kunskap. Det befinner sig på en högre komplexitetsnivå än data och information. Visserligen anser Awad och Ghaziri att man *kan* fatta beslut och handla utifrån kunskap, men är det då säkert att man verkligen *gör* det? Nej, säger Daniel Goleman (1998):

Det är stor skillnad på kunskap i form av att kunna ett koncept eller teknisk skicklighet och kunskap som avser genomförande. Att veta betyder inte att kunna göra, oavsett om det gäller att spela musikinstrument, handleda ett team eller handla utifrån goda råd. Intellektuell förståelse är nödvändig för att kunna lära, men inte tillräcklig för bestående förbättring.

Då kommer vi osökt in på nästa begrepp – kompetens. Begreppet kompetens analyseras ingående av Svante Edzén. Han gör i sin avhandling med titeln *Kompetens*, bland annat en jämförelse mellan de faktorer Bloom (1989) och Ellström (1992) använder för att beskriva kompetens. Det handlar om psykomotorisk, socioaffektiv och kognitiv kompetens. Eller uttryckt med andra ord: manuella färdigheter, förmågan att hantera känslor och samverka med andra samt intellektuell förmåga. Läger man här till den definition Hörte (1995) gör av kompetens, börjar man inse omfattningen och komplexiteten av detta begrepp: Kompetens är individens förmåga att lösa uppgifter och möta yttre krav på ett ändamålsenligt sätt i förhållande till den aktuella situationen. Goldkuhl (1998) anser att handlingar egentligen inte går att renodla i kategorier, utan att varje handling innehåller flera kategorier. Leif Edvinsson (1998) uttrycker det på ett annat sätt: Det finns inget enkelt sätt att mäta vad som finns i huvudet och i hjärtat på chefer och anställda. Ur detta perspektiv kan begreppet erfarenhet anses tämligen svårdefinierat. Awad och Ghaziri identifierar erfarenhet såhär: den faktor som förändrar orelaterade fakta till expertkunskap.

Kvar har vi då begreppet kreativitet. Flera författare anser att kreativiteten är en undervärderad tillgång i samhället. De Bono (1992) anser att kreativitet kan läras ut. Men först måste vi inse att den är lika viktig som omdömet. Fredrik Härén (2004) är inne på samma spår. Han menar att skolan lär ut fel saker. Skolan lär oss att minnas istället för att lära oss att tänka. Skolan tränar oss i att svara det ”rätt” som står i facit, inte att komma med alternativa lösningar, anser Härén. Han anser dock inte att kunskap är betydelselöst, utan snarare ett grundkrav. Kunskap i sig själv är inte längre en konkurrensfördel. Det finns nu många människor med stor

kunskap, som erbjuder sina tjänster världen över. Om svenskarna vill ha kvar sina jobb i den hårdnande konkurrensen, gäller det att utveckla sin kreativa förmåga, enligt Härén.

Jan Rollof (2004) menar att det är dags för ett nytt skolämne på schemat. Ett tänkbart namn på ett sådant ämne är imagi (med samma betoning som ämnena geografi och biologi). Ordet imagi ger associationer till både bild, fantasi och magi. Ett nytt ord har också den fördelen att det inte är belastat med etablerade tolkningar och associationer, anser han. I arbetslivet är det också viktigt med kreativitet, enligt Rollof. Men detta ställer särskilda krav på ledarskapet: det är ett viktigt ledaransvar att använda den kraft som kreativitet och nya idéer ger. Ledarskapet är särskilt viktigt när medarbetare bidrar med just sin kreativitet och egna unika idéer. På vilket sätt idéer och initiativ hanteras, kommer därför att avgöra medarbetares vilja att bidra med sin kreativitet i framtiden. Ledarskapets handlande kan därigenom också påverka deras inställning till förändringar, anser Rollof.

Hur ska man då definiera kreativitet? De Bono (1992) anser att ordet kreativitet är en enorm begreppsfalla i språket. Det täcker, enligt honom, allt från att få något att hända, till konstnärlighet och matematiska insikter. Själv använder han istället termen lateralt tänkande, istället för kreativitet. Men De Bono (2000) gör även en väldigt enkel definition: möjlighetstänkande. Vad-kan-bli-tänkande i motsats till vad-är-tänkande.

## **Resultat**

Vad gäller den första gruppen av begrepp: data, information och kunskap, är jag helt inne på de teorier som Awad och Ghaziri presenterar i sin pyramid (fig. 1). Det är ett enkelt och åskådligt sätt att beskriva relationerna mellan begreppen på. Jag tilltalas också av ”rangordningen”, där data är utan värde i sig, information är bearbetad data och kunskap är ytterligare ett steg på bearbetningsskalan för att skapa värde. Att visdom finns i toppen på pyramiden, betyder för mig att den som har kunskap också omsätter den i sitt dagliga beteende. Awad och Ghaziri utvecklar inte varför de valt att sätta visdom i toppen på pyramiden, men min tolkning av deras teori är sådan. Awad och Ghaziri tillför dock inte särskilt mycket när det gäller begreppsgrupp två: erfarenhet, kompetens, kreativitet och kunskap. Jag tycker författarna är alldeles för ”grunda” i sin text, när det gäller dessa begrepp. Visserligen skriver de mycket om knowledge och lärande, men det är för mig på ett sätt som för mycket anknyter till dataprogrammering och för lite till verkligt mänskligt beteende. Samma sak anser jag om vissa av de artiklar som finns som komplement till kursmaterialet. Jag har därför valt att fokusera på Häréns, tankar och istället komplettera med Goleman, De Bono och Rollof. Våra diskussioner i forumet på nätet har också gett mig inspiration och stöd i mina tankegångar.

Kunskap betyder för mig att man vet något i teorin, men inte nödvändigtvis gör det man vet. Man behöver inte ha förmågan att omsätta i handling, fastän man har den intellektuella förmågan. Detta stämmer väl överens med Golemans teorier. Kompetens, ur mitt perspektiv, är då förmågan att verkligen handla i överensstämmelse med den intellektuella insikten. Detta är vad jag tolkar att Awad och Ghaziri kallar visdom. Den definitionen gillar jag! Jag sätter därmed i princip likhetstecken mellan kompetens och visdom.

Erfarenhetsbegreppet har jag samma problem med som kunskapsbegreppet. Man kan vara väldigt erfaren inom ett område, men missat att tiden förändrats. Då är man ju inte särskilt kompetent längre. För att ta ett konkret exempel: jag lärde mig viss dataprogrammering under min gymnasietid på 80-talet. Jag skaffade mig därigenom erfarenhet av datorer. När jag sedan läste informatik på 1990-talet, var det helt andra datorer och helt annan programmering som gällde. Min erfarenhet – det sättet jag var van att jobba på - var gammal och inte mycket att ha. Än mer har det hänt nu, på 2000-talet. Erfarenhet för mig, kan snarare vara begränsande. Tyvärr tyckte jag inte att jag hittade något bra definition på erfarenhet hos teoretikerna. Ingen som jag känner att jag kan ta till mig, i alla fall.

Annat är det, när det gäller begreppet kreativitet. Jag är personligen helt inne på Fredrik Häréns tankar. Jag har själv jobbat med människor, grupper och ledare som har massor av kunskap. En del har för gammal kunskap, dessvärre. Duktiga anställda och erfarna chefer, som sitter fast i gamla sanningar, vilket fullständigt motverkar alla utvecklingsmöjligheter inom organisationen. Särskilt berörd blir jag av Häréns kommentarer om skolan: jag är tyvärr ganska säker på att han har rätt. Awad och Ghaziri skriver i bokens första kapitel något i stil med: Gör du saker rätt, eller gör du rätt saker? Den frågan borde man ställa sig oftare. Både i skolan och på arbetsplatserna.

## ***Slutsatser och diskussion***

Syftet med denna rapport har varit att resonera kring olika definitioner och inbördes relationer mellan följande begrepp:

3. data, information och kunskap
4. erfarenhet, kompetens, kreativitet och kunskap

Min slutsats blir att Awad och Ghaziri gör en bra och enkel definition i sin pyramid (se fig. 1 ovan). Denna presentation instämmer jag helt i. När det gäller den andra gruppen av begrepp, finner jag det svårare att göra bra definitioner och svårare att hitta teorier att luta sig mot i kurslitteraturen. Anledningen till detta är att jag anser att texterna i för hög grad anknyter till den ”tekniska” sidan av Knowledge Management och för lite till verkligt mänskligt beteende och processer. Med den tekniska sidan menar jag att man tar sin utgångspunkt i informationshantering. Detta gäller dock inte den text som handlar om Fredrik Härén. Jag har därför valt att ansluta mig till de resonemang kring dessa begrepp som framgår av Härén, De Bono, Roloff och Goleman.

Förmodligen är jag starkt präglad av mitt operativa arbete som konsult, eftersom jag upplever den tekniska/informationshanterande sidan som begränsande. Det ska bli intressant att se om denna kurs i Knowledge Management kommer att påverka mig till att tänka i andra banor!

## **Referenser**

- Awad, Elias M. Ghaziri, Hassan M. *Knowledge Management*. Prentice-Hall 2004
- Braf, Eva Utdrag ur *Organisationers kunskapsverksamheter – en kritisk studie av "knowledge management"*
- DeBono, Edward, *Konstruktivt tänkande*, Svenska Förlaget 2000
- DeBono, Edward, *Jag har rätt, du har fel!* Svenska Dagbladets Förlag 1992
- Edvinsson, Leif och Malone, Michael S. *Det intellektuella kapitalet*. Liber Ekonomi 1998
- Edzén, Svante Utdrag ur *Kompetens*, en lic-avhandling i Systemvetenskap, LTU
- Goleman, Daniel *Emotional intelligence*, Bantam Book 1998
- Härén, Fredrik Idébok 1, Interesting Books 2004
- Härén, Fredrik Idébok 2, Interesting Books 2004
- Isaksson, Anna *Kreativitet slår ut kunskap*, artikel i Kuriren, Luleå
- Rollof, Jan *Ledarskap för kreativitet*, Studentlitteratur 2004
- Data, information och kunskap*. Kursmaterial