

Ireneusz Maj

WIEDZA ORGANIZACJI A *HOMO SYMBOLICUS*

1. Wstęp

Kategorie „wiedza” i „zarządzanie wiedzą” nie są na pewną konsekwencją logiczną teorii organizacji i na pewno nie znajdują jednoznacznych lub *quasi-jednoznacznych* rozstrzygnięć na gruncie teorii organizacji czy teorii zarządzania. Rozpatrywanie tego problemu z pominięciem określenia płaszczyzny metodologicznej prowadzi często do określonej polaryzacji i zawężenia obszaru potencjalnych rozstrzygnięć problemu. Zwrócenie uwagi na problem wiedzy i zarządzania wiedzą w odniesieniu do organizacji nie jest wynikiem samej wiedzy jako takiej, ale jest wynikiem określonych przemian w sposobie gospodarowania, jest wynikiem ewolucji organizacji w wyniku przemian tak technologicznych, jak i społecznych. Rozwój technologii przetwarzania i przesyłu informacji nie jest głównym, ale pośrednim czynnikiem zmian, jakie zaszły i zachodzą w obszarze gospodarowania i w obszarze przemian społecznych. Bezpośrednim czynnikiem zmian stało się zniesienie asymetrii w dostępie do informacji. Natomiast wraz z pełnym dostępem do informacji to, co zaczęło istotnie odróżniać organizacje i stało się głównym atrybutem przewagi konkurencyjnej, to wiedza. Rozstrzygnięć problemu wiedzy organizacji nie można szukać z pominięciem przemian w obszarze zjawisk społecznych, kulturowych, politycznych. Należy być raczej pewnym, że rozważania muszą mieć charakter interdyscyplinarny.

P. Drucker stwierdza, że mamy właśnie jeden z tych ważnych okresów historycznych występujących co dwieście, trzysta lat, kiedy ludzie przestają rozumieć świat, a przeszłość nie wystarcza do wyjaśnienia przyszłości [Cameron 2003].

Niczym nieograniczona wymiana informacji i – jak chce Giddens – einsteinowskie skrócenie czasu i przestrzeni w komunikacji między jednostkami i organizacjami zmienia posttradycyjny porządek rzeczy. Słabnie oddziaływanie do-

tychczasowych relacji wynikających z ustanowionego ładu, tradycji, porządku biograficznego jednostki i organizacji, a rośnie dialektyczne współoddziaływanie globalności, regionalności i lokalności [Giddens 2002]. To, co w nowoczesności ograniczało wolność, rozwój tak jednostki, jak i organizacji, to był ograniczony, limitowany dostęp do wiedzy. Aktualnie w ponowoczesności staje się oderwanie „znaczonego” od „znaczącego” [Bauman 2000a]. Idąc za kuhnowską koncepcją paradygmatu i odchodząc od rozwoju wiedzy w obrębie wyróżnionych obszarów na rzecz poszukiwań rozwiązań interdyscyplinarnych [Morgan 2001], zmieniamy dotychczasową metodologię badań. Odchodzimy od typowego układu podmiot-przedmiot poznania na rzecz subiektywnych ocen, bez założeń wstępnych odniesionych do aktualnej sytuacji, gdzie werbalizacja zostaje wzmocniona przez obraz, dźwięk i inne doświadczenia skojarzone z tematem badań.

Zmiany, jakie następują w obszarze zjawisk społecznych, nie zachodzą niezależnie od zmian w gospodarce. Beck i Giddens uważają, że w postindustrialnej i postmodernistycznej perspektywie nieokreśloność, nieprzejrzystość, płynność, chaos, wysoki stopień ryzyka są immanentnymi cechami późnej nowoczesności. Zmiana, tymczasowość są naturalnymi stanami w obszarze tożsamości jednostki i organizacji. Globalizacja, która wcześniej określała poszerzanie rynków zbytu, przenoszenie produkcji w celu obniżenia kosztów, w odróżnieniu od gospodarek lokalnych przestanie być istotnym parametrem określającym zachowania przyszłych organizacji, ponieważ brak granic, brak barier wejścia, ograniczeń przestrzennych i czasowych określa wszechobecność organizacji jako stan naturalny.

W epoce ponowoczesnej (postindustrialnej), w której mamy nieograniczony dostęp do wiedzy, przestajemy odróżniać otoczenie bliskie i dalekie czy otoczenie globalne. W procesie podejmowania decyzji, w ocenie szans i zagrożeń uwzględniamy te obszary otoczenia, które korelują z celami jednostki i organizacji w procesie opracowywania strategii rozwoju.

Odrębnym problemem jest to, że sama wiedza stała się towarem wraz z negatywnymi zjawiskami wykorzystywania administracyjnych reguł, nieprzystających do zmieniających się warunków społeczno-ekonomicznych, do zawłaszczania pomysłów, patentów, wynalazków, znaków i wszystkiego, co możliwe, w celu nie zawsze uczciwego u rynkowania¹. Postrzegany koniec ładu, koniec porządku „ustanowionego raz na zawsze” wywołuje już tylko nerwowość, która, jak mówi Baudrillard, tym się różni od dawnych strachów, owocujących zwykle gorączkowym działaniem, rewoltą, że jest rozproszona, niezogniskowana, bez określonych punktów zaczepienia, o „niespecyficznych” dolegliwościach [Bauman 2000, s. 44], znajdująca ujście nie w refleksji nad racjonalizacją możliwych wyborów, nie w optymalnym wyborze na przyszłość, ale w pragmatycznym wyborze odniesionym

¹ Przykładem jest próba opatentowania przez burmistrza Zakopanego Andrzeja Bachledę Curuś nazwy „oscypek” na rzecz zgłaszającego.

do interesu własnego jednostki lub organizacji w bliskiej przyszłości i bez pretensji do dalekiej.

2. Wiedza a organizacja

Rozpatrując problem wiedzy w kontekście organizacji, nie możemy robić z niej demona zmian i przypisywać jej wszystkich skutków zachodzących przemian. Nie jest tak, że:

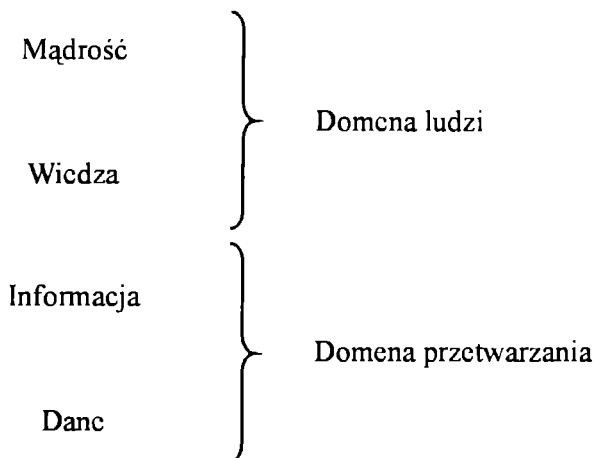
- kapitał przestał być głównym zasobem organizacji, a stała się nim wiedza: Lenovo nie kupiło od IBM technologii, lecz brend; Dell odniósł sukces dzięki określonej strategii rynkowej opartej na transakcjach b2b; Amazon i Google na strategii b2c,
- tradycyjnie pracownicy są tylko źródłem kosztów, w dobie zarządzania wiedzą – inwestycją,
- konsekwencją wiedzy organizacji jest przejście od struktur hierarchicznych do struktur poziomych, sieciowych,
- konsekwencją zarządzania wiedzą jest odejście od kultury posłuszeństwa na rzecz kultury zaufania,
- konsekwencją zarządzania wiedzą jest zmiana metod motywowania pracowników poprzez odejście od bodźców finansowych na rzecz satysfakcji,
- wartość rynkowa organizacji mniej zależy od posiadanych aktywów finansowych i rzeczowych, więcej zaś od aktywów niematerialnych i kapitału intelektualnego,
- w konsekwencji zarządzania wiedzą nastąpiła zmiana relacji z klientem z jednokierunkowych poprzez rynek na rzecz interaktywnych poprzez współpracę,
- tradycyjnie organizacja jest w ciągłym zagrożeniu, a w konsekwencji zarządzania wiedzą widzi tylko szanse,
- tradycyjny rozwój organizacji był liniowy, a w konsekwencji zarządzania wiedzą rozwój jest chaotyczny i trudny do przewidzenia,
- tradycyjnie wykorzystanie technologii było ważne – w dobie zarządzania wiedzą stało się niezbędne.

W dobie pełnej symetrii informacji głównym czynnikiem przewagi konkurencyjnej staje się nie sama wiedza i sposoby zarządzania nią, ale przede wszystkim asymetria wiedzy między organizacjami. Wiedza jest nierozdzielnie związana z ludźmi. I najlepsze systemy IT zarządzania danymi, informacjami nie zastąpią ludzi. Koronnym tego przykładem jest sytuacja, jaka zaistniała w USA w firmie GE w dziale lokomotyw elektrycznych. Po odejściu na emeryturę głównego mechanika okazało się, że 80% skomplikowanych nietypowych przypadków awarii nie można było zidentyfikować na podstawie istniejących baz danych diagnostyki i oprogramowania diagnostycznego. Sytuację rozwiązano, powołując emerytowanego pracownika na szkoleniowca nowych kadr, które przejmą jego wiedzę.

3. Wiedza organizacji

Philip Kotler uważa, że jeśli dane nie przeobrażają się w informacje, które staną się podstawą wiedzy, a ta źródłem mądrości, więcej się traci, niż zyskuje.

Dane i informacje są domeną w obszarze przetwarzania. Wiedza i mądrość są domeną ludzi.



Rys. 1. Dane i informacja jako domeny przetwarzania oraz wiedza i mądrość jako domeny ludzi

Źródło: opracowanie własne.

Dane w najbardziej ogólnym systemowym sensie **to wszystko, co jest lub może być przetwarzane umysłowo lub komputerowo**. W tym sensie dane są pojęciem relatywnym i istnieją tylko razem z pojęciem „przetwarzania”. Dlatego pojęcie „dane” należy głównie do słownika informatyki, matematyki i nauk empirycznych.

Informacja jest własnością fizyczną lub strukturalną obiektów i tym, co podlega przetwarzaniu. Nie niesie w sobie treści i znaczenia.

Wiedza na gruncie filozofii, w tym metodologii nauk empirycznych, jest to (za Wittgsteinem) uzasadnione i prawdziwe przekonanie lub (za Werkmeisterem) uzasadnione przekonanie. W nauce o zarządzaniu, zarówno w praktyce, jak i w teorii, pojęcie „wiedza” nie jest określone jednoznacznie. W naukach empirycznych, w filozofii zagadnienie wiedzy sprowadza się do pytania, jak poprawnie i wiarygodnie weryfikować zgodność zawartości **fenomenów** umysłowych, czyli **spostrzeżeń, teorii i przekonań**, z zewnętrzną wobec tego umysłu **rzeczywistością**.

Mądrość w najbardziej minimalnym sensie to umiejętność podejmowania uzasadnionych decyzji, które w dłuższej perspektywie przynoszą pozytywne rezultaty. W innym ujęciu można powiedzieć, że mądrość to umiejętność praktycznego wykorzystywania posiadanej wiedzy.

W nauce o zarządzaniu nie ma pełnej zgodności w określeniu, czym jest wiedza. Najczęściej wiedza (podobnie jak fakt, dane, mądrość) jest określana intuicyjnie w odniesieniu do praktyki zarządzania jako:

- płynne połączenie doświadczenia, wartości, informacji o kontekście oraz eksperckiego wglądu w jakieś zagadnienie, które zapewnia ramy do oceny i włączenia nowych doświadczeń i informacji [Davenport, Prusak 1998],
- pełne wykorzystanie informacji i danych połączonych z potencjałem ludzkich umiejętności, możliwości, pomysłów, zaangażowania i motywacji,
- zastosowanie informacji w praktyce [Grudzewski, Hejduk 2002],
- informacje wartościowe i zaakceptowane; integrujące dane, fakty, informacje oraz często hipotezy [Brilman 2000],
- informacje, którym została nadana pewna struktura i które mogą być wykorzystywane w pewnym obszarze działalności [Probst, Raub, Romhardt 2000],
- informacje, które zostały zrozumiane, wzbogacone o sąd i wykorzystane w działaniu,
- efekt zastosowania informacji i doświadczeń w procesie myślenia [McDermott 1999].

Zarządzanie wiedzą jest stosunkowo nowym obszarem badań, w którym pojęcia ugruntowane precyzyjnie na gruncie innych dyscyplin są używane głównie w ich potocznym, intuicyjnym znaczeniu. Podobnie rzecz się ma z procesami związanymi z przetwarzaniem informacji. Procesy przetwarzania informacji, takie jak gromadzenie, selekcja, weryfikacja, zapamiętywanie, są przenoszone na wiedzę, mimo że jej nie dotyczą.

We wszystkich podejściach do wiedzy organizacji i intuicyjnie wyczuwanego problemu zarządzania wiedzą organizacji, mimo wskazania na podmiot człowieka, pracownika, członka organizacji, wiedza jako przedmiot jest traktowana praktycznie wyłącznie jako element w zbiorze danych, jako zasób, jako przedmiot podlegający przetwarzaniu w systemach IT organizacji. Wiedza nie jest, jak chcą niektórzy autorzy, czubkiem piramidy nad danymi, faktami i informacjami. Zgodnie z teorią informacji Shannona, wszystko, co podlega przetwarzaniu, gromadzeniu, selekcji, weryfikacji, dystrybucji, jest informacją mniej lub bardziej ustrukturalizowaną w swej naturze. I tym samym nie niesie żadnej treści znaczeniowej, nie jest wiedzą. Nie przystają tu pojęcia interpretacji, analizy semantycznej, które informacjom nadają określony sens i przypisują określony atrybut prawdy. Systemom IT, nieistotne jak rozbudowanym, nie przysługuje samoświadomość, tożsamość, podmiotowość, intuicja czy chociażby po prostu zdrowy rozsądek. Wiedza – powtórzmy jeszcze raz za Wittgsteinem – jest uświadomionym przekonaniem lub – za Werkmeisterem – uświadomionym i prawdziwym przekonaniem. Zdaniem P. Druckera, zarządzanie wiedzą dotyczy przede wszystkim ludzi, a jego celem jest osiągnięcie takiego współdziałania osób, które pozwoli zneutralizować słabości i maksymalnie wykorzystać talenty i silne strony uczestników organizacji. Dla korespondencji z potocznym rozumieniem wiedzy przyjmijmy poniżej – w celu okreś-

lenia perspektywy metodologicznej do określenia wiedzy i problemu zarządzania wiedzą – następujące założenia:

1. Zarządzanie wiedzą nie może zastąpić zarządzania organizacją. Zarządzanie wiedzą nie jest alternatywą dla zarządzania organizacją.

2. Obiektem zarządzania wiedzą nie jest sama organizacja, lecz pracownicy organizacji.

3. Przedmiotem zarządzania wiedzą jest wiedza potencjalna i aktualna, którą dysponują (posiadają) ludzie, pracownicy organizacji. Przez wiedzę potencjalną będziemy rozumieli najogólniej wiedzę, której pracownicy sobie nie przypominają aktualnie, nie uświadamiają lub która jest w bankach danych, zbiorach bibliotecznych, tak wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji, zgromadzona w postaci informacji.

4. Podmiotem zarządzania wiedzą jest członek organizacji (pracownik), a przedmiotem wiedza, którą – jak wyżej – potencjalnie lub aktualnie posiada pracownik.

5. Organizację traktujemy jako pewien system zorientowany celowo w znaczeniu ogólnosystemowym. Idąc dalej, chcemy traktować samą organizację jako podmiot posiadający wszelkie elementy jak u człowieka: samoświadomość, tożsamość, inteligencję, wiedzę.

Opis organizacji i jej zachowania traktujemy jako pewną teorię bez określonych wymogów uniwersalności. Wszelkie zdania twierdzące dotyczące wiedzy i podmiotów ją posiadających nie są zdaniami będącymi konsekwencjami zdań ze zbioru opisującego organizację, włącznie z teoriami szczegółowymi, jak teoria zarządzania organizacją, nie roztrząsając i nie rozstrzygając problemu, czy teoria zarządzania ma charakter normatywny, czy bardziej, jako pozbawiona praw i prawideł, charakter opisowy. Stąd wszelkie zdania twierdzące dotyczące wiedzy i zarządzania wiedzą organizacji nie mogą mieć rozstrzygnięcia i interpretacji na poziomie samej organizacji czy teorii zarządzania organizacjami. Zdania twierdzące o wiedzy i problemach zarządzania wiedzą są zdaniami nie wynikającymi z opisu samej organizacji i jej zachowań, są zdaniami nierozstrzygalnymi na poziomie organizacji i teorii zarządzania.

Wobec tego wiedza i problemy zarządzania wiedzą organizacji stają się przedmiotem badań metasytemu nad systemem, jakim jest organizacja. Metasytem wiedzy organizacji opiszemy jako uporządkowaną czwórkę [Maj 2004; Maj 2005]:

$$\langle B, W, A, K \rangle$$

Metasytem wiedzy organizacji będziemy oznaczać skrótowo MWO.

B jest klasą elementów nazwanych informacjami. Klasę W będziemy utożsamiać z wiedzą aktualną i potencjalną. A i K są klasami operatorów nazywanymi odpowiednio: klasą operatorów asymilacji i klasą operatorów akomodacji.

Opis adaptacji systemu uwzględniający relacje między środowiskiem decydenta a systemem, w odniesieniu do którego rozwiązywany jest problem optymal-

nej decyzji, musi być powiązany z syntezą i analizą materiału empirycznego i aktualnej wiedzy oraz generowaniem tez, hipotez podlegających dalszej ocenie czy weryfikacji. Formułując metasystem wiedzy organizacji, otrzymamy formalny opis [Maj 2004]. Będziemy wychodzić od Arystotelesowskiej zasady, że *całość to więcej niż suma części*, będącej idee fixe ogólnej teorii systemów. Podejście ogólnosystemowe będziemy traktować formalnie jak u M.D. Mesarovica [Davenport, Prusak 1998] i jako metodologię (narzędzie poznania), jak chciał W.R. Ashby.

Główny problem budowania systemowego ujęcia wiedzy organizacji można określić najkrócej jako sprzeczność zachodzącą między poznaniem całości i części, ogółu i szczegółu. Organizacja bazuje na wiedzy, która ma charakter głównie empiryczny, bez ambicji na ponadczasowe, formułowane w postaci praw naukowych, uogólnienia. Podejście systemowe będzie miało charakter podejścia ogólnosystemowego zorientowanego celowo [Maj 2004]. Proponowany opis systemowy wiedzy organizacji koresponduje z problemami zarządzania wiedzą organizacji nakreślonymi w pracy [Nonaka, Takeuchi 2000].

Pojęcie MWO zostało określone w korespondencji między innymi z badaniami prowadzonymi nad naturą inteligencji człowieka i ogólnosystemową koncepcją Piageta. Do sformułowania opisu systemu nie będzie istotne dzielenie wiedzy w organizacji na:

- a) wiedzę wykorzystaną, posiadaną niewykorzystaną, pożądaną,
- b) strategiczną i operacyjną,
- c) jawną (odkrytą) i ukrytą (niejawną),
- d) indywidualną lub zespołową,
- e) metodyczną oraz techniczną itd.

Określimy klasę M – MWO, gdzie $M \in M$ ma postać uporządkowanej czwórki:

$$\langle B, W, A, K \rangle$$

Niech U będzie uniwersum – klasą zawierającą całą wiedzę otoczenia, najlepiej w sensie popperowskim, jako elementy nie odrzucone poprzez proces empirycznej falsyfikacji. B i W będzie zawarte w U . B jest klasą elementów nazwanych informacjami (dane traktujemy jako informacje). Można tu wyróżnić dwa rodzaje informacji: informacje jednostkowe (określane często mianem informacji materialnych) oraz schematy – informacje posiadające pewną strukturę logiczną. Schematy stanowią treściowy aspekt informacji i należą do nich kategorie figuralne, symboliczne, znaczeniowe, behawioralne. Schematy określamy jako informacje znaczeniowo dwupoziomowe. Na jednym poziomie są informacje jednostkowe, a na drugim pewna struktura relacyjna, określająca implikacje między jednostkami informacji z poziomu pierwszego. Poziom pierwszy można określić jako poziom analizy, weryfikacji syntaktycznej, poziom drugi zaś – jako poziom analizy semantycznej.

Klasę **W** będziemy utożsamiać z wiedzą. Elementami **W** są schematy. Założyliśmy, że schemat jest informacją. Jednak terminy „wiedza” i „informacja” nie są synonimami, wiedza bowiem ma szerszy zakres. Schemat będzie miał charakter wiedzy aktualnej, jeśli będzie przynależał do pracownika, i charakter wiedzy potencjalnej, jeśli pracownicy sobie tej wiedzy nie przypominają aktualnie lub jeśli wiedza ta jest zgromadzona w postaci informacji w bankach danych, zbiorach bibliotecznych.

Najbardziej nas interesującymi klasami są klasy operatorów **A** i **K**, nazywane odpowiednio klasą operatorów asymilacji i akomodacji. Terminy te nie wskazują na żadne powiązanie z biologią, ale niosą pewne treści w analogii z pewnymi zjawiskami w przyrodzie. Podobnie, nawiązując do określenia funkcjonowania organizacji, G. Morgan [Morgan 2001] porównuje ją do mózgu, uważając, że ma ona system poznawczy, zawierający w sobie zarówno strukturę myślenia, jak i wzorzec działania. Operatory tych klas w swym działaniu są bardzo zbliżone do zjawisk asymilacji i akomodacji. Operatory asymilacji mają za zadanie, najogólniej mówiąc, pobieranie nowej napływającej informacji i dołączanie do **B**. Natomiast operatory akomodacji powodują *samoprzystosowanie* się, zmodyfikowanie już istniejącej struktury wiedzy w celu lepszego dopasowania jej do nowych lub ogólnie do elementów klasy **B**.

Operatory klasy **K** nawiązują do kategorii heurystycznych: działania twórczego, planowania, rozwiązywania problemów strategii, oceniania; ściśle korespondują z sensem pojęć „indukcja” i „dedukcja”. Istnieje wiele definicji indukcji i większość z nich mówi o przechodzeniu od szczegółu do ogółu. Pojęcie indukcji zakłada zawsze abstrakcję, co oznacza wychodzenie poza poszczególne zdarzenia oraz dane bezpośrednie. Jednostki informacji traktujemy w sposób arbitralny jako dane bezpośrednie; to, co MWO z nich uzyskuje, a co daje się opisać w kategoriach klas, relacji, systemów i implikacji, można traktować jako wyniki indukcji. Stąd można wyróżnić interesujące nas następujące rodzaje indukcji: klasyfikacyjną, relacyjną, systemową i implikacyjną.

W epoce ponowoczesności wiedzę organizacji traktujemy najczęściej jako subiektywną. Jej użycie jest odniesione wyłącznie do realizacji celów własnych organizacji i nie ma w swej naturze, jak wspomnieliśmy wcześniej, pretensji do ponadczasowych uogólnień. Tak jak w odniesieniu do towarów mówimy o czasie życia i śmierci produktu, tak to samo odniesiemy do organizacji i wiedzy organizacji.

Nie będziemy na tym etapie, bez szkody dla określenia rodzajów wiedzy, analizować pojęcia sensu i znaczenia. Przyjmujemy, że każde z podejść: asocjacyjne, biologiczne, konotacyjne, intencjonalne, weryfikacyjne, instrumentalne, inne do relacji „znaczące do znaczonego”, jest tak samo uprawnione.

Przyjmujemy, że język **L** organizacji i otoczenia składa się z alfabetu, wraz z symbolami pomocniczymi, oraz zbioru reguł konstrukcji ustalających, które ciągi symboli należących do alfabetu są elementami języka **L**. Klasa elementów informacji **B** i **W** z $M \in MWO$ jest opisana w określonym języku **L**.

Wiedza organizacji będzie wynikiem trzech rodzajów konsekwencji:

- konsekwencji syntaktycznej,
- konsekwencji semantycznej,
- konsekwencji pragmatycznej.

4. Wiedza wynikająca z konsekwencji syntaktycznych

Konsekwencje syntaktyczne w $M \in MWO$ są wynikiem procesów wnioskowania względem innych elementów, podzbiorów elementów W ($W \subset B$)². Są to konsekwencje wynikające z funkcji znaku względem innych znaków [Maj 2005].

Niech $A \in P(B)$ i niech $x, y \in B$. Oznaczenie $A \vdash x$ czytamy: x jest konsekwencją A (syntaktyczną w swej naturze). Wtedy możemy sformułować następujące własności konsekwencji syntaktycznej:

- 1) $x \vdash x$,
- 2) $A \vdash x \rightarrow A \cup B \vdash x$,
- 3) $(A \vdash x \wedge x \vdash y) \rightarrow A \vdash y$,
- 4) $(A \vdash x \wedge A \vdash x \rightarrow y) \rightarrow A \vdash y$ – to odpowiada regule *modus ponens*,
- 5) $\vdash x \rightarrow A \vdash x$,
- 6) $\vdash x \rightarrow \emptyset \vdash x$ – to oznacza, że x jest założeniem, aksjomatem lub elementem przyjętym *a priori*,
- 7) $A \vdash x \leftrightarrow (\exists B) (B \subset A \rightarrow B \vdash x)$.

M jest niesprzeczne syntaktycznie wtw $(\sim \exists x \in B) (\sim x \in B)$.

Twierdzenie o dedukcji w sensie syntaktycznym dla M przyjmuje postać:

$$(\forall x, y \in A) (x \vdash y \rightarrow A \vdash x \rightarrow y).$$

5. Wiedza wynikająca z konsekwencji semantycznych

Konsekwencje semantyczne w M są wynikiem procesów wnioskowania względem innych elementów, podzbiorów elementów W ($W \subset B$). Są to konsekwencje wynikające z funkcji znaku względem cech, przedmiotów, zjawisk, zachowań przez znak denotowanych, wskazanych lub przedstawianych [Maj 2005].

² Przykładem mogą być analizy NLP.

Interpretacją J elementów W jest dowolne przyporządkowanie wartości logicznych³ (prawdy albo fałszu) każdemu elementowi z W .

Niech T będzie zbiorem wartości logicznych (modelem) w interpretacji J .

$$J : W \rightarrow T$$

Prawdziwość dla danej interpretacji J formułujemy następująco:

Niech $x, y \in W$, wtedy:

- 1) jeżeli $x \in W$, to x jest prawdziwa dla interpretacji J wtw J przyporządkuje x wartość logiczną prawdy,
- 2) x jest prawdziwa dla J wtw $\sim x$ nie jest prawdziwa dla J ,
- 3) $x \sim y$ jest prawdziwa dla J wtw albo x nie jest prawdziwe dla J , albo y jest prawdziwe dla J .

Definicja fałszu dla interpretacji J jest następująca:

x jest fałszywe dla J wtw x nie jest prawdziwe dla J .

Powiemy, że x jest logicznie poprawne w W (symbolicznie $\models x$) wtw x jest prawdziwa dla wszystkich interpretacji W .

y z W jest semantyczną konsekwencją x z W (symbolicznie $x \models y$) wtw nie ma takiej interpretacji, dla której x jest prawdziwe, a y fałszywe.

y z W jest semantyczną konsekwencją $A \subset W$ (symbolicznie: $A \models y$) wtw nie ma takiej interpretacji, dla której każde $x \in A$ jest prawdziwe, a y fałszywe.

Przyjmujemy, że każda interpretacja W jest modelem zbioru pustego.

Niech $A, B \in P(B)$ i niech $x, y \in B$. Mamy następujące własności dla konsekwencji semantycznej:

- 1) $x \models x$,
- 2) $A \models x \rightarrow A \cup B \models$,
- 3) $(A \models x \wedge x \models y) \rightarrow A \models y$,
- 4) $(A \models x \wedge A \models x \rightarrow y) \rightarrow A \models y$ – to odpowiada regule *modus ponens*,
- 5) $\models x \rightarrow A \models x$,
- 6) $\models x \rightarrow \emptyset \models x$,
- 7) $(\models x \wedge \models x \rightarrow y) \rightarrow (\models y)$,
- 8) $x \models y \rightarrow x \rightarrow y$,
- 9) $\vdash x \rightarrow \models x$ – każda konsekwencja syntaktyczna jest konsekwencją semantyczną.

³ W logice klasycznej mamy dwie wartości prawdy: prawdę i fałsz; w modalnej trzy wartości: prawdę, fałsz i możliwe że; w logice rozmytej, gdzie wartości odwzorowane są w przedział $[0,1]$, mamy continuum wartości prawdy.

Twierdzenie o dedukcji semantycznej dla M przyjmuje postać:

$$(\forall x, y \in A) (x \models y \rightarrow A \models x \rightarrow y).$$

6. Wiedza wynikająca z konsekwencji pragmatycznych

Konsekwencje pragmatyczne w MWO wynikają z funkcji znaku względem swych użytkowników, nadawcy i odbiorcy. Konsekwencje pragmatyczne odnieśliśmy do instrumentalnej teorii znaczenia. Sedno nadania znaczenia tkwi w użyciu i w sposobie użycia elementów wiedzy przez nadawcę i odbiorcę. Tę relację między użytkownikami wiedzy a elementami wiedzy nazywamy pragmatyczną. Przykładowo za Ryle'm, z punktu użytkownika, pieniądzom nie przyporządkujemy przedmiotów, które za nie można kupić, tylko przyporządkujemy ich wartość nabywczą. Idąc dalej stwierdzimy, że dany obiekt dla różnych użytkowników ma różne znaczenie, ma różną wartość przyporządkowaną przez każdego z nich. Podobnie ze względu na kontekst. Weźmy przykładowo spółkę giełdową, która ma niewielki zysk na działalności operacyjnej. Dla prawnika jest to forma prawna spółki akcyjnej, której akcje dopuszczono do obrotu publicznego; dla innego użytkownika – gracza na giełdzie, ta spółka jest w jego ocenie bardzo dobra, ponieważ po ostatnich przejęciach wartość jej akcji wzrosła o kilkanaście procent; natomiast dla urzędu gminy, gdzie spółka ma siedzibę, nie jest ona interesująca, ponieważ generuje mały zysk i stąd odpis 5% z podatku dochodowego na rzecz gminy jest mały.

Konsekwencje pragmatyczne w M są wynikiem procesów wnioskowania względem innych elementów, podzbiorów elementów W ($W \subset B$), ale przyporządkowane są personalnie do konkretnej osoby i kontekstu. Są to konsekwencje wynikające z funkcji znaku względem użytkownika względem określonego kontekstu [Maj 2005].

Interpretacją użyteczności $U_{p,\chi}$ względem osoby p i kontekstu χ (p jest indeksem wskazującym na konkretną osobę, χ jest określonym kontekstem, względem którego osoba p dokonuje interpretacji) elementów W jest pewne przyporządkowanie wartości logicznych⁴ (prawdy albo fałszu) każdemu elementowi z W .

Niech T będzie zbiorem wartości logicznych (modelem) w interpretacji użyteczności $U_{p,\chi}$:

$$U_{p,\chi}: W \rightarrow I.$$

Prawdziwość dla danej interpretacji użyteczności $U_{p,\chi}$ formułujemy następująco

⁴ Przykładowo w logice klasycznej mamy dwie wartości prawdy: prawdę i fałsz; w modalnej trzy wartości: prawdę, fałsz i możliwe że; w logice rozmytej, gdzie wartości odwzorowane są w przedział $[0,1]$, mamy continuum wartości prawdy.

Niech $x, y \in W$, wtedy:

1) jeżeli $x \in W$, to x jest prawdziwa dla interpretacji użyteczności $U_{p,x}$ wtw $U_{p,x}$ przyporządkuje x wartość logiczną prawdy z T ,

2) nie jest prawdą, że x jest prawdziwa dla $U_{p,x}$ wtw $\sim x$ nie jest prawdziwa dla $U_{p,x}$,

3) nie jest prawdą, że $x \rightarrow y$ jest prawdziwa dla $U_{p,x}$ wtw albo x nie jest prawdziwe dla $U_{p,x}$, albo y jest prawdziwe dla $U_{p,x}$.

Definicja fałszu dla interpretacji użyteczności $U_{p,x}$ jest następująca:

x jest fałszywe dla $U_{p,x}$ wtw x nie jest prawdziwe dla $U_{p,x}$.

W przypadku tej samej równoważności rozpatrywanej względem osoby p w różnych kontekstach powyższa równoważność nie musi zachodzić. Przykładowo weźmy firmę, która ma za 2005 r. stratę. Strata wynika nie na działalności operacyjnej, lecz ze względu na amortyzację drogiej, niezbędnej inwestycji. Z punktu widzenia akcjonariusza w kontekście dywidendy za rok 2005 sytuacja nie przedstawia się dobrze, natomiast inaczej wszystko wygląda w kontekście przyszłych, dużo większych zysków w kontekście poczynionych inwestycji.

Powiemy, że x jest logicznie poprawne w W (symbolicznie $\models_{p,x} x$) wtw x jest prawdziwa dla wszystkich interpretacji W .

y z W jest pragmatyczną konsekwencją x z W (symbolicznie: $\models_{p,x} y$) wtw nie ma takiej interpretacji, dla której x jest prawdziwe, a y fałszywe.

y z W jest pragmatyczną konsekwencją $A \subset W$ (symbolicznie: $A \models_{p,x} x$) wtw nie ma takiej interpretacji użyteczności, dla której każde $x \in A$ jest prawdziwe, a y fałszywe.

Niech $A, B \in P(B)$ i niech $x, y \in B$. Mamy następujące własności dla konsekwencji pragmatycznej:

$$1) x \models_{p,x} x,$$

$$2) A \models_{p,x} x \rightarrow A \cup B \models_{p,x} x,$$

$$3) (A \models_{p,x} x \wedge x \models_{p,x} y) \rightarrow A \models_{p,x} y,$$

$$4) (A \models_{p,x} x \wedge A \models_{p,x} x \rightarrow y) \rightarrow A \models_{p,x} y \text{ – to odpowiada regule } \textit{modus ponens},$$

$$5) \models_{p,x} x \rightarrow A \models_{p,x} x,$$

$$6) \models_{p,x} x \rightarrow \emptyset \models_{p,x} x,$$

$$7) (\models_{p,x} x \wedge \models_{p,x} x \rightarrow y) \rightarrow (\models_{p,x} y),$$

$$8) x \models_{p,x} y \rightarrow \models_{p,x} x \rightarrow y,$$

9) $\sim (\forall x \in A) (\vdash x \rightarrow \models_{p,x} x)$ – nie każda konsekwencja syntaktyczna jest konsekwencją pragmatyczną,

10) $\sim (\forall x \in A)(\models x \rightarrow \models_{p,x} x)$ – nie każda konsekwencja semantyczna jest konsekwencją pragmatyczną.

Twierdzenie o dedukcji semantycznej dla M przyjmuje postać:

$$(\forall x, y \in A)(x \models_{p,x} y \rightarrow A \models_{p,x} x \rightarrow y).$$

Konsekwencje pragmatyczne są z założenia różne instrumentalnie dla różnych osób. Stąd konieczność indeksowania. Można przypuszczać, że dla określonej grupy osób w określonych warunkach można byłoby pominąć indeksowanie. Pominięcie indeksowania wynikałoby z podobnego systemu wartości i ocen użyteczności, np. wydzielona etnicznie i kulturowo regionalna grupa religijna. Natomiast można przyjąć za pewnik, że podejście pracowników określonej organizacji do problemu wiedzy tej organizacji i zarządzania wiedzą w kategoriach konsekwencji pragmatycznej musi być indeksowane.

Można wskazać na wiele podobieństw i relacji między wnioskowaniem na bazie konsekwencji syntaktycznych i konsekwencji semantycznych:

- Jeżeli pewien element wiedzy jest konsekwencją syntaktyczną, to jest też konsekwencją semantyczną.
- W odniesieniu do dwuwartościowego zbioru wartości prawdy mamy podobnie formułowane twierdzenie o niesprzeczności i dedukcji dla obu konsekwencji.
- Własności obu konsekwencji są zbliżone.

Natomiast na pewno w procesach zarządzania wiedzą w organizacji, w części mającej charakter opisowy, jakościowy, gdzie wnioskowanie będzie opierało się o subiektywne doświadczenie jednostki, będzie oparte na intuicji, znaczenie będą miały wnioski będące konsekwencjami pragmatycznymi nie wywodzącymi się wprost, a może w ogóle z procesów wnioskowania opartych na konsekwencjach syntaktycznych i semantycznych. Można przypuszczać, że decyzje będą oparte na kombinacji wszystkich trzech wnioskowań. Natomiast można prawie być przekonanym, że wnioskowanie oparte na konsekwencjach pragmatycznych będzie zaraz i w niedalekiej przyszłości najważniejszym elementem w procesie podejmowania decyzji, tak ze względu na subiektywny charakter, jak i ze względu na to, że ponowoczesność to w pierwszej fazie organizacje sieciowe, a w następnej wirtualne, gdzie brak hierarchii i niezależność elementów sieci, stan permanentnej zmiany, chaos, ryzyko i nieprzewidywalność będą normą dnia powszedniego.

7. *Homo symbolicus*

Wydaje się, że nadszedł czas ujmowania zmian, przemian w obszarze zjawisk społeczno-kulturowych, politycznych i gospodarczych całościowo, ponieważ reżyserem, scenografem, aktorem i widzom na tej scenie jest człowiek. Za Lyotardem nieuprawomocnienie metaopowieści odbiera wiedzę statusu celu samego w sobie.

Wiedza przestaje być własnością wąskich grup społeczeństwa, staje się dobrem użytkowym, towarem i głównym narzędziem globalnej konkurencji. Przemiany w obrębie gospodarki są konsekwencją przemian społecznych i od nich współzależą. Stąd przemiany w obszarze społecznym, kulturowym, politycznym i przemiany w sposobie działania organizacji, w sferze jej zachowań trzeba rozpatrywać jako jeden obraz tej samej rzeczy: rzeczywistości społeczno-gospodarczej, bez uszczuplających analiz kontekstowych w kontekstach: społeczeństwo informacyjne, społeczeństwo wiedzy, społeczeństwo internetowe, społeczeństwo sieciowe, kapitał intelektualny, kapitał społeczny itd.

Nie chcemy rozpatrywać jednostki w płaszczyźnie kolektywistycznych i indywidualistycznych wizji społeczeństwa. Podobnie nie chcemy jej rozpatrywać w kontekście podmiotowości jednostki. Natomiast istotnym problemem, z punktu widzenia wolności i rozwoju, będzie tożsamość jednostki i w konsekwencji – tożsamość organizacji.

Człowiek końca XX i początku XXI wieku nie poddaje się już redukcji do funkcji organizowania życia gospodarczego, którego głównym celem jest maksymalna korzyść, zysk. *Homo oeconomicus* jest koncepcją jednostki zakładającą, że człowiek jako istota działająca racjonalnie dąży zawsze do maksymalizacji zysków w społeczeństwie i dokonywania wyborów ze względu na wartość ekonomiczną rezultatów tych wyborów.

Nadszedł okres *homo symbolicus*. *Homo symbolicus* nie jest tylko koncepcją człowieka posługującego się kodem komunikacji symbolicznej ograniczonej do znaków. *Homo symbolicus*⁵ obrazuje człowieka, który odbiera informacje, selekcjonuje je, weryfikuje, gromadzi, przetwarza, wyciąga określone (nie tylko racjonalne) wnioski, posiada wiedzę (i nabywa wciąż nową), uczestniczy w procesach wymiany wiedzy. *Homo symbolicus* jest podmiotem wiedzy organizacji i przedmiotem zarządzania wiedzą organizacji.

Literatura

- Bauman Z., *Globalizacja*, PIW, Warszawa 2000.
 Bauman Z., *Ponowoczesność jako źródło cierpień*, Wydawnictwo Sic, Warszawa 2000a.
 Brilman J., *Les meilleures pratiques de mangement*, Editions d'Organisation, Paris 2000.
 Cameron K.S., *Kultura organizacyjna – diagnoza i zmiana*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003.
 Davenport T.H., Prusak L., *Working Knowledge, How Organizations Manage Productivity, Made in America*, Harward Business Scholl Press, Boston 1998.
 Giddens A., *Nowoczesność i tożsamość*, PWN, Warszawa 2002.

⁵ Na gruncie teorii informacji i procesów przetwarzania informacji obraz jest sekwencją znaków, stąd nie widzimy potrzeby wyróżniania w przyjętej perspektywie koncepcji *homo videns* jako następstwa *homo symbolicus*.

- Grudzewski W., Hejduk I., *Przedsiębiorstwo wirtualne*, Difin, Warszawa 2002.
- Maj I., *Wstęp do systemowego opisu wiedzy organizacji*, [w:] *Koncepcje i narzędzia zarządzania informacją i wiedzą*, red. E. Niedzielska, K. Perechuda, AE, Wrocław 2004.
- Maj I., *Organization's Knowledge and its Categories – a System Approach*, [w:] *Information Management*, red. B. Kubiak, A. Korowicki, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2005.
- McDermott R., *Why Information Technology Inspired But Can't Deliver Knowledge Management*, „California Management Review” 1999, nr 4.
- Morgan G., *Wizualizacja organizacyjna*, PWN, Warszawa 2001.
- Nonaka I., Takeuchi H., *Kreowanie wiedzy w organizacji*, Poltext, Warszawa 2000.
- Probst G., Raub S., Romhardt K., *Managing Knowledge*, John Wiley & Sons, New York 2000.

ORGANIZATION'S KNOWLEDGE VERSUS *HOMO SYMBOLICUS*

Summary

The categories of knowledge and knowledge management have not been indisputably established. However, knowledge management should not be merely considered as yet another fashion or a new, lucrative activity area for advisory and consulting companies. Information processing obviously results in symmetry of information among organizations. On the other hand, asymmetry of knowledge is a fundamental attribute of organization's competitiveness in a postmodern age – in Bauman's sense. Therefore, a significant question arises in this framework: who is a subject and what is an object of organization's knowledge?

Dr Ireneusz Maj – Prezes Zarządu Mehle Polska Sp. z o.o.