

Veje til vækst og produktivitet: viden, kultur og kommunikation

Universiteterne spiller en ganske central rolle i et videnssamfund. De skal bl.a. udbyde uddannelser, der fungerer som første led i træningen af virksomhedernes medarbejdere og dermed sikre et konstant flow udefra af nye ideer ind i virksomhederne.

Anbefalinger

- Udnyt digitaliseringen og nye statistisk baserede metoder inden for data mining og sprogteknologi til at øge virksomhedernes effektivitet.
- Universiteterne skal være katalysatorer for at vores unge tidligt etablerer en effektiv arbejdskultur, der retter sig mod et globaliseret videnssamfund.
- Universiteterne skal uddanne de specialister, der er nødvendige for at understøtte virksomhedernes vidensprocesser.

Recommendations

- Take advantage of digitalisation and new, statistically-based methods for data mining and language technology to enhance business efficiency.
- Universities need to be catalysts for our young people to establish an effective working culture geared towards a global knowledge society at an early stage.
- Universities need to train the specialists needed to support corporate knowledge processes.

I et videnssamfund er virksomhedens viden dens vigtigste aktiv. Men virksomhedens viden er sårbar, fordi den ikke flyder frit rundt i virksomheden, men i høj grad er knyttet til den enkelte medarbejder. For at virksomheden skal kunne bevare og udvikle sin viden, skal medarbejderne kunne dele deres problemer og løsninger med hinanden, reviewe hinandens ideer og holde sig opdaterede ved at søge ny viden udefra. Alternativet er, at virksomhedens viden sander til: løsninger kommer til at mangle kvalitet, fordi de ikke får fagligt med- og modspil, løsningerne på gamle problemer bliver glemt og skal genopfindes, og viden om nye og mere effektive løsningsmetoder siver alt for langsomt gennem virksomheden.

Alt dette stiller høje krav til medarbejderne: de skal kunne kommunikere deres problemer og løsninger klart og effektivt, så de kan gøres forståelige for andre; de skal kunne give hinanden kvalificeret review; de skal holde sig opdaterede med den nyeste viden udefra; og de skal frem for alt have en arbejdskultur, hvor de har en klar forståelse af deres egen rolle i virksomhedens vidensskabelse og understøtter hinanden i vigtigheden af kvalitet, kommunikation, dokumentation, review, og nyt input udefra - også selv om det er en langsigtet investering i virksomhedens viden

som let kan glemmes når en ny deadline presser sig på.

I globaliserede virksomheder ligger der en særlig udfordring i at kommunikere på tværs af sprog og kulturer. De professionelle sprogmedarbejdere i virksomhedens kommunikationsafdeling tager sig af de mest kritiske dele af denne kommunikation, men langt størstedelen af kommunikationen ligger typisk hos almindelige medarbejdere, der sjældent har modtaget nogen træning i at håndtere sproglige og kulturelle barrierer ud over gymnasiet. Dette kan virke som en hæmsko, både i forhold til danskeres gennemslagskraft i udlandet og i forhold til virksomhedernes evne til at tiltrække strategisk vigtige medarbejdere fra udlandet og få dem til at føle sig som en del af et fællesskab i virksomheden og i samfundet.

Ud over den viden, der kun findes i medarbejdernes hoveder, er der en del af virksomhedens viden, der er digitaliseret på forskellig vis, enten i tekster og andre dokumenter, eller i centrale datawarehouses, der kan rumme regnskaber, produktionsdata, kundedata, ordrededata, osv. Digitaliseringen åbner mulighed for en markant effektiviseret udnyttelse af virksomhedens viden, og nye statistisk baserede metoder inden for data mining og sprogteknologi skaber nye muligheder for intelligent marketing,



prisfastsættelse, produktkontrol, kundeservice, web mining, informationssøgning, maskinstøttet kommunikation og andre former for business intelligence, som det er vigtigt at virksomhederne lærer at udnytte. Det kræver både velstrukturerede data af høj kvalitet samt medarbejdere med de rigtige kompetencer, herunder it-specialister såvel som professionelle vidensmedarbejdere, der kan sikre, at virksomhederne gemmer de rigtige data på den rigtige måde, og at alle i virksomheden er enige om, hvordan dataene skal fortolkes, så der ikke opstår en babylonisk forvirring omkring hvad de egentlig betyder.

Universiteternes udfordringer

Universiteterne spiller en helt central rolle i et videnssamfund. Deres primære opgaver er at udvikle ny viden; holde sig internationalt opdaterede med den bedste viden inden for en bred portefølje af områder; fungere som bindeled mellem international forskning og nationale virksomheder; og udbyde uddannelser der fungerer som første led i træningen af virksomhedernes medarbejdere og dermed sikrer et konstant flow udefra af nye ideer ind i virksomhederne. Fra et samfundsmæssigt perspektiv kan universiteterne via deres koncentration og åbenhed over for omverdenen løfte opgaver, som de enkelte virksomheder, og specielt små og mel-

lemstore virksomheder, ikke ville kunne løse alene.

For de fleste unge mennesker falder universitetsstudiet sammen med en formativ periode i deres liv, hvor de går fra et styret ungdomsliv til et voksenaliv, udvikler deres selvstændighed og faglige identitet, og definerer deres forhold til kolleger, venner og kommende familie. Studiet, og de sociale fællesskaber, der knytter sig til det, er derfor i høj grad med til at forme dem. Dette forhold kunne universiteterne bruge til bevidst at fremme normer og værdier der bidrager til produktivitet, vækst, åbenhed og mangfoldighed i det danske samfund. Det er ikke noget universiteterne forsøger at gøre i dag. Men studierne kunne måske godt i højere grad ses som samfundets mulighed for at fostre en innovations- og arbejdskultur, som kan give vores unge en god start på deres arbejdsliv og samtidig skabe forøget velstand i det danske samfund.

Mulige løsninger

Vi mangler viden om, hvad der hæmmer danske virksomheders produktivitet, og hvad virksomheder og universiteter konkret kan gøre for at fjerne disse barrierer. Hvordan organiserer forskellige virksomheder deres vidensprocesser? Hvad er det for problemer, der opstår? Hvad er de mulige løsninger, og hvad funge-

rer bedst? Er der særlige arbejdsnormer og -værdier som er nødvendige for at fremme produktivitet og hensigtsmæssig adfærd i et videnssamfund? Kan medarbejderne sikre bedre kvalitet gennem bedre kommunikation, dokumentation, peer review, input udefra, eller en mere bevidst forståelse af deres rolle i forskellige vidensprocesser? Hvad kan universiteterne gøre? Skal universiteterne arbejde mere bevidst med de unges arbejdsværdier og normer, måske endda skabe incitament i studierne for innovation, iværksætteri, samarbejde, internationalisering, kulturel åbenhed og andre værdier som de ønsker at fremme? Skal studierne gøres mere virksomhedsnære og måske endda formes som de unges første ansættelse i en vidensvirksomhed, med de krav og modkrav der stilles på arbejdsmarkedet, og med SU'en som den løn, der hører til en uddannelsesstilling? Er der særlige færdigheder, som der er behov for at styrke på bekostning af fagspecifik viden, fx færdigheder mht. samarbejde, kommunikation, dokumentation, peer review, vidensprocesser, samt sprog- og kulturforståelse? Kan vi gøre danske uddannelser til de bedste i verden mht. at fremme innovation og tværfaglig integration i en globaliseret verden? Kan vi skabe en rygrad af fællesfag, hvor de studerende definerer sig selv og styrker deres arbejdskultur i mødet med andre studerende på tværs af fag, årgange, universiteter og kulturer? Er der specialistfunktioner, som er vigtige for videns-tunge virksomheder, men som ikke tilgodegives i tilstrækkelig grad i de eksisterende universitetsuddannelser, fx mht. understøttelse af virksomhedens videns- og kommunikationsprocesser, og dens håndtering af strukturerede data i data-warehouses og data mining? ■

Center for Research and Innovation in Translation and Translation Technology, CBS



Matthias Buch-Kromann
Lektor



Arnt Lykke Jakobsen
Professor



Alex Klinge
Institutleder