

ФОРМИРОВАНИЕ О'НИТ-КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

Вишняк М.Ю., Климова И.Н., Харьковский национальный университет радиоэлектроники

В [1] приводятся выявленные первопричины проблем, снижающих эффективность систем управления знаниями (СУЗ). Существующие взгляды и модели вызвали эти ограничения. Нужна концепция, снимающая причины малой отдачи от СУЗ.

Существенный прогресс в развитии управления знаниями возможен в рамках концепции, которая в большей степени будет учитывать то, как человек оперирует информацией, формирует и использует знания. Назовем ее О'НИТ-концепцией (О'НИТ = Organizational Human-Information Technology). Она охватывает как техническую, так и организационную стороны, а также опирается на логический уровень биологической информационной технологии работы мозга, то есть особенности человека.

Человек рассматривается как самообучающийся «биокомпьютер», а знания – как «программы», в соответствии с которыми он выполняет физические и ментальные действия. Это уменьшает путаницу между информацией и знаниями, а также позволяет отличать знания от результата их применения.

Управление осуществляется знаниями, находящимися в головах людей. А качество знаний оценивается по их проявлению, то есть по результатам деятельности сотрудников, знаниями которых управляют.

Знания конкретного человека представляют собой сложную самоорганизующуюся систему. Системе свойственно сохранять свое состояние и противостоять изменениям. Поступающая человеку информация проходит через «фильтр» и «призму» его знаний. Разные люди воспринимают и обрабатывают одну и ту же информацию не одинаково и на ее основании строят не полностью совпадающие с другими людьми, а то и противоположные представления.

Разные люди могут иметь различную мотивацию, различный уровень подготовки, различные функциональные обязанности, различные уровни и стили мышления, что следует учитывать при передаче знаний и формировать индивидуальный подход.

Знания не передаются от источника получателю, а человек воспринимает информацию (описания знаний) и воссоздает в своем мозгу соответствующие знания. Описания знаний - отображение знаний субъекта в знаковой форме на каком-либо носителе или воплощения их в артефактах. Знания, релевантные получению некоторого результата, могут иметь различные описания, и каждое из этих описаний не является полным отображением самого знания. В цепочке передачи знаний всегда существует погрешность при составлении описания и погрешность при восприятии описания. Описания знаний являются подмножеством информации, воспринимаемой человеком.

Человек, выполняя действия, использует одновременно знания различных уровней общности (иерархия знаний) и каждое из них может быть различного качества. Качество знания определяется качеством получаемого с его помощью результата.

Для описания знаний (как и сложной системы) применяются различные модели.

Сотрудники используют знания в своей профессиональной деятельности. Функция «применение знаний» исключается из технологической цепочки управления знаниями. В качестве обратной связи в СУЗ используется наблюдение за применением знаний.

Обучение – основная форма передачи знаний. Оно требует методик обучения и может осуществляться различными способами.

Управление знаниями – процесс, направленный на достижение целей, касающихся получения знаний, необходимых для совершенствования управления знаниями, и знаний сотрудников, обеспечивающих достижение целей предприятия. Цели предприятия тоже формулируются на основе знаний: различия в знаниях ведут к различиям в целях и оценках.

Компьютеры выполняют действия на основе вложенных в них знаний (программ). Управление знаниями должно рассматривать не только человека как приобретателя, носителя и генератора знаний, но и компьютер, в который вкладывают знания, или может получать их самостоятельно.

ИТ-технологии и ИТ-инструменты применяются как для управления информацией, так и для управления знаниями. Управление знаниями имеет свой специфический контент. Разделим все инструменты управления знаниями на группы: а) основные – используются только и непосредственно для управления знаниями; б) вспомогательные – обеспечивают выполнение основных функций управления знаниями, могут относиться и к другим системам, но в управлении знаниями оперируют с его специфическим контентом; в) обеспечивающие (инфраструктура) – средства общего пользования.

СУЗ – реализации управления знаниями в конкретных условиях (на предприятии, организации и т.п.). В СУЗ должны входить:

- Организационная составляющая.
- Методологическая составляющая, включая метазнания.
- Процессная/функциональная составляющая (технологические процессы, аналитика, аудит и т.п.).
- Инструментальная (ИТ-инструменты, м.б. платформы, аналитические инструменты и т.п.) и техническая (технологическая) составляющие.
- Контентная или предметная (описания знаний предметной области применения, знаний менеджеров по объектам менеджмента) составляющая.
- Информационная составляющая (информация, необходимая для осуществления управления знаниями).
- Мотивационная составляющая – мотивация персонала принимать участие в управлении знаниями.