

Агафонова В.В.

докт. экон. наук, профессор

Погорелова Е.В.

канд. техн. наук, доцент

Самарский государственный экономический университет

ХОЧУ ВСЕ ЗНАТЬ

стратегия управления знаниями на предприятии

Окончание. Начало в № 3/2006

В настоящее время выделяют четыре типа информационных технологий, обеспечивающих функциональность решений по управлению знаниями: семантические технологии, технологии совместной работы, визуализации и масштабирования.

Под семантическими технологиями понимают средства установления взаимосвязей между терминологией пользователей и терминологией, используемой в информационной системе. Семантическая функциональность использует технологии кластеризации, категоризации, лингвистического анализа, извлечения данных и семантических сетей и экспертных оценок (1), которые обеспечивают соответствие доставляемой информации запросам пользователей. Здесь можно встретить как тактические решения, делающие, например, выборки документов с определенным термином, так и стратегические с более сложным семантическим анализом, дающим более точные результаты запросов.

Под технологиями совместной работы понимают возможность отбора пользователями знаний и средств взаимодействия с экспертами для решения своих задач. Сюда включаются средства фильтрации, идентификации экспертов и объединения пользователей в сообщества людей с общими интересами (такие средства систем групповой работы, как дискуссионные базы данных, сетевые справочники и пр.). Эти средства бывают как тактическими, обеспечивающими удобный доступ только к собственным знаниям, так и стратегическими, обеспечивающими доступ к

средства визуализации
используются для
выполнения навигации
и быстрого извлечения
информации в среде
управления знаниями

Деятельность по
созданию и
использованию знаний
является движущей силой
совместной работы
и инноваций

корпоративным знаниям, экспертам, сетям и сообществам.

Средства визуализации используются для выполнения навигации и быстрого извлечения информации в среде управления знаниями, а также поддержки анализа содержимого знаний.

Технологии масштабируемости решают вопросы использования широты типов данных и их физического расположения с точки зрения доступности пользователям. Типы данных включают реляционные базы данных, аудио, видео и данные систем для коллективной работы. Физическое расположение может ограничиваться пределами организации или простирается во внешний мир (включая Internet и информационные источники партнеров и поставщиков).

По мере того, как технологии распространения знаний будут внедряться на корпоративном уровне, более сложные решения, фиксирующие неявные знания и покрывающие более продвинутые виды деятельности, должны интегрироваться в управление знаниями для поддержания поступательного движения.

Пять видов деятельности по управлению знаниями на предприятии

(создание, поиск, систематизация, доступ, использование) поддерживаются частично или полностью четырьмя группами упомянутых выше технологий. Рассмотрим кратко, как различные технологии используются в поддержке разных типов деятельности на предприятии.

Деятельность по распространению знаний - поиск, систематизация и доступ – основана на более интенсивном использовании технологий. *Создание и использование знаний* больше опираются на работу людей, чем на использование технологий.

В *средствах поиска*, как правило, активно используются семантические средства для формулирования запросов, анализа и представления знаний в легко используемой форме. *Средствами совместной работы* устанавливаются соответствия и мосты между знаниями отдельных людей и корпоративной картой знаний предприятия, другими технологиями и заинтересованными пользователями. *Масштабирование* подразумевает поиск по различным источникам и физическим местам расположения информации.

Средства систематизации и доступа требуют поддержки всех четырех технологий. Семантические технологии и средства коллективной работы используются для упорядоченной организации знаний (индексирования), доступа (извлечения или принудительной посылки информации пользователям) и организации взаимосвязей пользователей.

Средства визуализации помогают процессу доступа за счет улучшения навигации в среде управления

знаниями, хотя играют вторичную роль. Технологии масштабирования обеспечивают поддержку различных источников для территориально распределенных пользователей.

Деятельность по созданию и использованию знаний является движущей силой совместной работы и инноваций. Эти формы деятельности осуществляются людьми - потребителями знаний, и в этом смысле они в меньшей степени опираются на технологии.

Создание знаний – это, прежде всего, деятельность людей по использованию имеющихся знаний для генерации идей, повторному использованию опыта и инноваций. Эта деятельность требует средств совместной работы для взаимодействия с другими людьми в процессе созидательной деятельности..

Использование знаний – это, в первую очередь, деятельность людей по принятию решений, в которой технологии играют важную, но вспомогательную роль. Технологии совместной работы поддерживают возможности пользователей по нахождению экспертов и совместной работе в командном стиле для распределения обязанностей, достижения нужных результатов и выполнения обязательств. Средства визуализации помогают пользователям в поиске и анализе знаний. Средства масштабирования обеспечивают доступ к людям, содержимому и процессам независимо от географического местоположения.

Таким образом, даже самые простые с точки зрения внедрения стратегические проекты в области управления знаниями требуют использования в той или иной степени

СОЗДАНИЕ ЗНАНИЙ -
ЭТО, ПРЕЖДЕ ВСЕГО,
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЛЮДЕЙ
ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ
ИМЕЮЩИХСЯ ЗНАНИЙ ДЛЯ
ГЕНЕРАЦИИ ИДЕЙ,
ПОВТОРНОМУ
ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ОПЫТА
И ИННОВАЦИЙ

всех четырех типов информационных технологий. Это, в свою очередь, требует поддержки технологий с учетом изменений в корпоративной культуре предприятия. Управление знаниями на предприятии - часть организационного управления, и его цель подчинена миссии и стратегическим целям предприятия.

Литература

1. Погорелова Е.В. *Оптимизационные, активизирующие и экспертные методы принятия управленческих решений: Учебное пособие.* - Самара: Изд-во Самарской гос. эконом. академии, 2000. - 60с.

pn