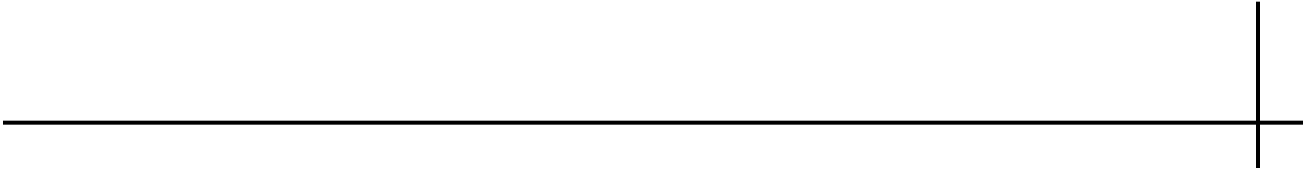


Методы и инструменты системы управления знаниями



Уровни знаний в организации



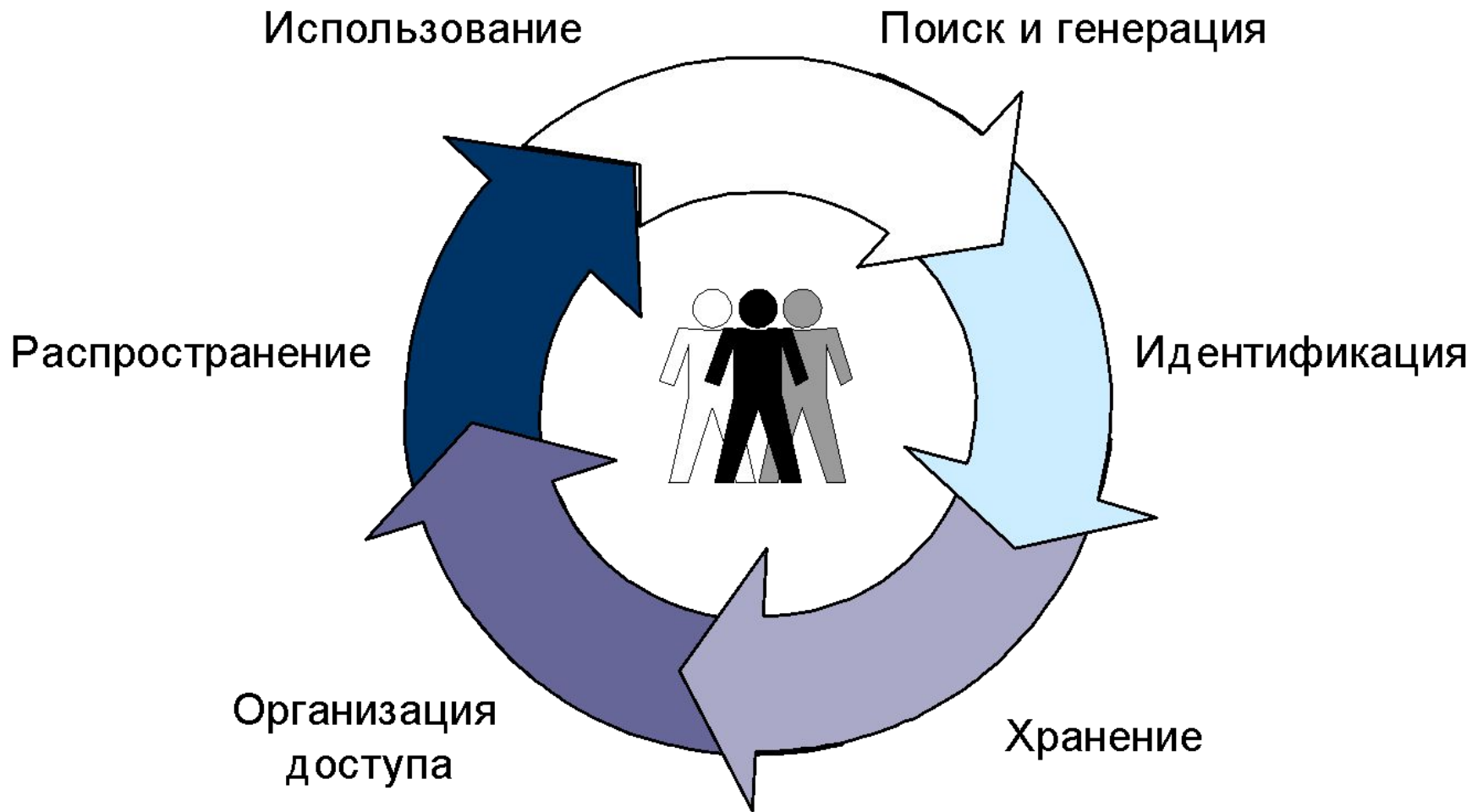
Определение системы управления знаниями

Система управления знаниями (СУЗ) – это совокупность технологических и организационных инструментов, методов и решений, обеспечивающих процесс генерации, поиска, отбора, систематизации и распространения знаний в организации.

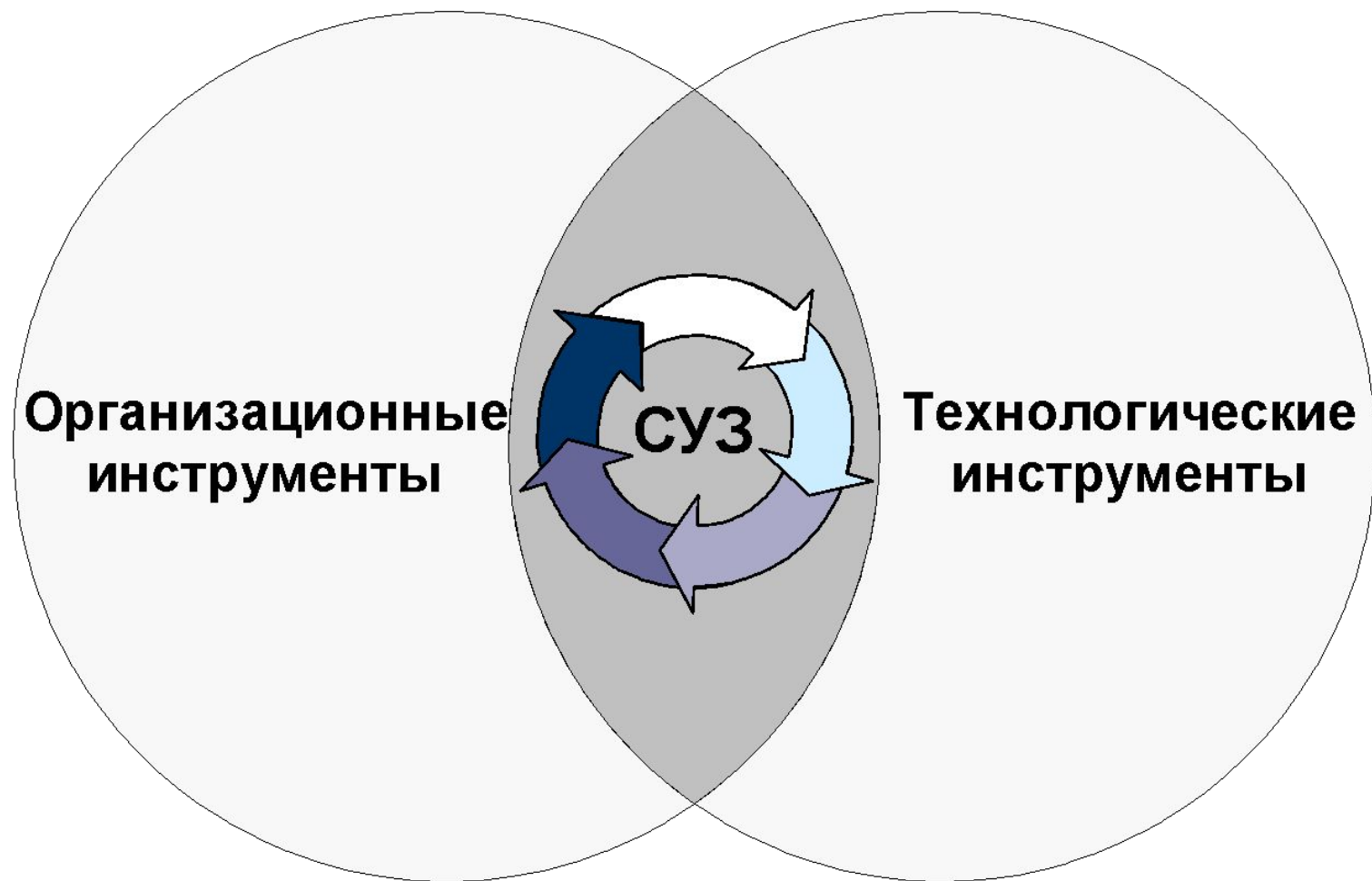
Задачи системы управления знаниями

1. Организация и обеспечение процесса генерации новых знаний внутри организации.
2. Поиск новых знаний, а также мониторинг эволюции существующих знаний.
3. Идентификация, систематизация и хранение текущих знаний организации.
4. Целенаправленное распространение знаний внутри организации.
5. Создание инфраструктуры, обеспечивающую работу системы (генерация, хранение и распространение).
6. Утилизация знаний.

Жизненный цикл знаний



Подходы к управлению



Генерация знаний

- Творческая рабочая атмосфера
 - Поддержка и доверие со стороны руководства,
 - Наличие времени для проведения исследований и права на ошибку,
 - Техническая инфраструктура.
- Креативные методики
 - Мозговой штурм,
 - Методы ТРИЗ,
 - Функциональный и морфологический анализ,
 - Интеллектуальные карты (Mind Maps).

- Data Mining
 - Сбор данных о текущей деятельности организации,
 - Использование поисковых машин и треккеров,
 - Контент анализ.
- Мониторинг внешней среды
 - Новые технологии,
 - Бизнес-модели,
 - Продукты и услуги.

Идентификация и хранение

- Карта знаний организации (К-мар)
 - Создание классификатора и его структуры,
 - Определение требований к информации.
- Единое информационное хранилище
 - Разработка структуры информационного хранилища и правил рубрикации,
 - Определение форматов документов, правил доступа и управления.
- Библиотека лучших практик и часто-задаваемых вопросов
 - Кейсы проектов,
 - Типовые решения.

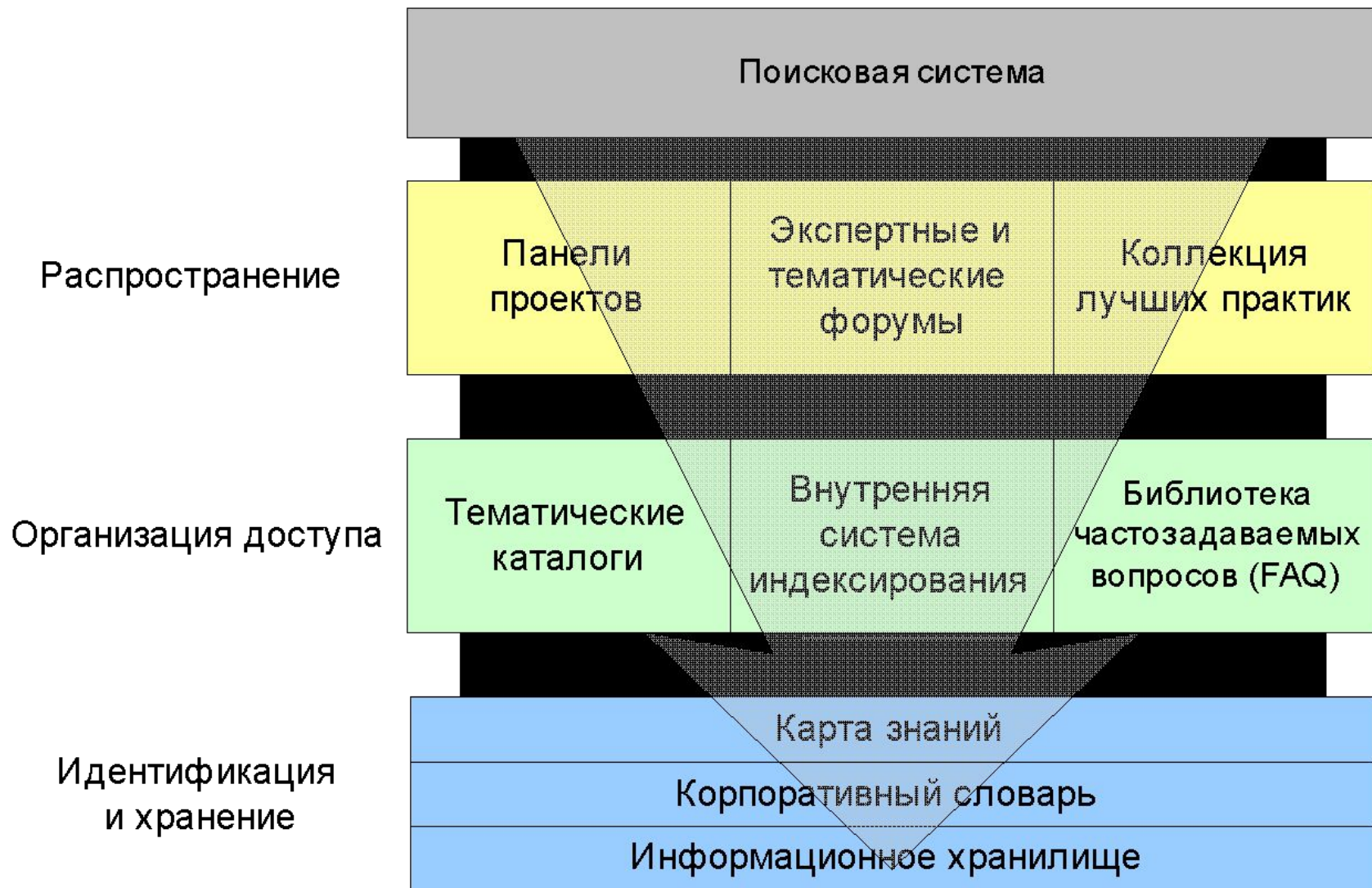
Распространение и использование знаний

- Обучение персонала
 - Семинары, тренинги, внутренние конференции
- Программы наставничества
 - Управление карьерой
 - Развитие персонала
- Сообщества практиков
 - Тематические и экспертные форумы
- Центры знаний
- Кросс функциональные команды
 - Панель проекта (рабочей группы)
 - Ротация персонала

Пример: Панель проекта

- Единое информационное пространство
 - Единое место хранения проектной документации
 - Доступ к документации всех членов команды
 - Сохранение версионности и комментариев
 - Возможности вести дискуссии в реальном времени
- Блог проекта в режиме on-line
- Кейс и презентация по итогам проекта

Технологические решения



Управленческие решения

- Наличие стратегии или политики в области знаний
 - целевое состояние,
 - определение разрывов (gaps),
 - план действий.
- Поддержка со стороны руководства
 - отношение к сотруднику в организации,
 - мотивация сотрудника
 - распределение поощрений и наказаний.

Социо-культурные ограничения

- Творческая атмосфера
 - свобода действий,
 - время для проведения экспериментов,
 - право на ошибку
- Взаимоотношения внутри в организации
 - готовность взаимодействовать (open culture)
 - высокий уровень доверия
- Готовность работать с IT системами и участвовать в виртуальном взаимодействии



Спасибо за внимание

Романенко Евгений
ГУ-ВШЭ

