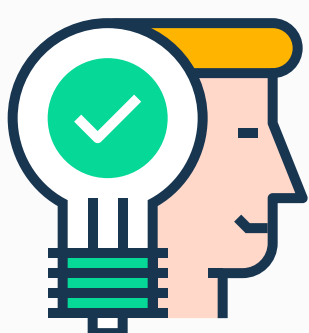


Что такое управление знаниями и зачем оно нужно

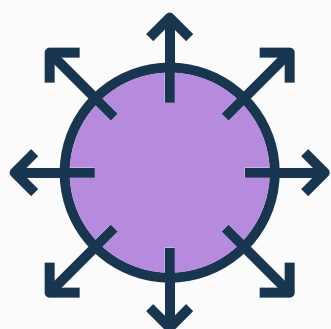
Управление знаниями — это не что иное, как управление информационными потоками; оно должно гарантировать, что нужные известия достигнут нужных людей в нужное время, чтобы эти люди могли своевременно предпринять необходимые действия. [\[Билл Гейтс\]](#)

Какие задачи решает система управления знаниями?



Сохранение интеллектуального капитала.

В большинстве компаний основную ценность приносит интеллектуальный труд; большинство производств работают благодаря знанию — автомобили вручную не собираются



Распространение сохраненных знаний.

Это возможно, если сформирована культура обмена знаниями, среда, в которой люди:

- имеют возможность спрашивать и получать ответы на свои вопросы
- мотивированы делиться своими знаниями
- чувствуют себя в сообществе единомышленников



Помощь в принятии решений.

Доступность и эффективность системы управления знаниями влияет на скорость принятия решений и скорость выполнения необходимых действий

Чем управление знаниями отличается от корпоративной базы знаний?

База знаний и система управления знаниями — это разные вещи.

База знаний — это статичное хранилище. Знания здесь мы идентифицируем, каталогизируем, тегируем и выкладываем в общий доступ.

В этом виде это не управление знаниями.

Управление знаниями — это система, в которой сотрудники используют, комментируют, дополняют знания, делятся своим опытом и предлагают свои механизмы и решения.

Возьмем фейсбук. Это база знаний или система управления знаниями?

Ответ: система управления знаниями. Почему? Например, можно запросить рекомендацию — “что почитать по теме ...” или запостить собственный отзыв на книгу и получить на него реакции: система будет работать, если у людей есть привычка к ней обращаться, если им интересно делиться друг с другом и узнавать мнения друг друга.

Система управления знаниями может существовать и без формализованной базы знаний.

При создании системы управления знаниями необходимо ориентироваться на «захват» именно неформализованной части. Для этого в первую очередь необходимо, чтобы в компании были условия для создания пользовательского контента.

Технологии это позволяют и стимулируют. Например: можно предложить сотруднику рассказать о сложной встрече с клиентом, но не писать формальную инструкцию или отчет, а взять смартфон и на камеру снять короткое неформальное интервью или просто видео. Простейшая аннотация — и живой пользовательский контент готов.

Основные подходы к организации управления знаниями

Нужно с самого начала отдавать себе отчет: не существует волшебного рецепта или единственно правильного решения.

Существуют разные практики.

Например, система управления знаниями может быть:

1. продолжением развития e-learning
2. продолжением развития корпоративной базы знаний
3. или самостоятельным проектом



С точки зрения организации:

Есть компании, которые **ориентируются, прежде всего, на коммуникации**: когда организуются экспертные сообщества, поощряется групповая работа, проводятся конференции по управлению знаниями. Отличный пример: “Профессиональные сообщества” — презентация ПАО “Газпром нефть” на конференции eLearning elements 2017.

Есть компании, которые **акцентируют внимание на управлении контентом** и во главу угла ставят организацию и структурирование баз знаний на внутренних порталах. Пример такого подхода представила на eLearning elements 2017 компания ПАО «Почта Банк».

Есть компании, которые **используют управление знаниями для решения локальных задач**. Система может быть создана для сотрудников конкретной профессии, например, для технических служб отделений глобальной компании. И она может быть эффективно работать без специальных сложных решений. Главное — грамотное структурирование и правильная коммуникация. Такой подход был представлен на конференции eLearning elements компанией «Лаборатория Касперского».

Как сделать выбор?

Пробовать инструменты
и анализировать результаты.

Мы стали свидетелями и участниками больших изменений — и в нашем понимании, и в технологиях. Вдруг, в течение последних лет, стали появляться один за другим яркие проекты по управлению знаниями. Вдруг стало очевидно, что управление знаниями сегодня — это понятный и доступный инструмент.

Для компании будущего система управления знаниями — это основа создания конкурентного преимущества.

Она стимулирует инновации, развивает взаимодействие, упрощает процесс принятия решений, в условиях постоянных изменений обеспечивает возможность применения гибкого подхода и необходимую скорость действий.



eLearning elements — это ежегодное мероприятие про электронное обучение от организаторов «Искусства разработки курсов», «Саммита разработчиков электронных курсов», «Премии Best in eLearning», тренингов Академии «Best in eLearning», компании eLearning center.

Открыта регистрация
на **eLearning elements 2018**

<http://conf.elearningpro.ru/registraciya-3>

В 2018 году:

- более 300 участников
- мероприятия для установления бизнес-контактов
- компании-разработчики ПО для обучения и разработчики электронных курсов
- освещение мероприятия во всех тематических СМИ