

РОЗРОБЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗНАННЯМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

В епоху інтелектуалізації економіки знання перетворюються на один з найважливіших чинників формування цінності компанії. Враховуючи їх зростаюче значення для ефективності та продуктивності праці, важливо, щоб організації навчилися керувати своїми знаннями для досягнення оперативних та довгострокових цілей.

Управління знаннями - це мистецтво перетворення інформації та інтелектуальних активів у постійну цінність для клієнтів організації та її персоналу. Воно сприяє повторному використанню інтелектуального капіталу, дозволяє приймати більш виважені управлінські рішення та створює умови для інновацій. Управління знаннями - це систематичне управління активами знань організації з метою створення цінності та задоволення тактичних та стратегічних цілей. Воно складається з ініціатив, процесів, стратегій та систем, які підтримують та покращують зберігання, оцінку, обмін, уточнення та створення знань [1]. Управління знаннями передбачає впровадження культури що сприяє навчанню, обміну та створенню знань. Це надзвичайно широке поняття, що має різні трактування, доцільно проілюструвати за допомогою трикутника ієрархії знань, представленого на рис. 1 [2].



Рисунок 1 - Трикутник ієрархії знань

Джерело: [2]

Система управління знаннями включає в себе інформацію про те, як найкраще генерувати або здобувати нові відповідні знання; як керувати всіма цими чинниками, щоб підвищити результативність у світлі стратегічних цілей організації, короткотермінових можливостей та загроз. При розробці систем управління знаннями, важливо враховувати такі рішення, що уже показали свою ефективність в міжнародній практиці, та, в свою чергу, будуть сприяти прискоренню обміну інформацією в організації та спрощенню в доступі до неї. Надійні рішення для управління знаннями включають:

- Програми крос-тренінгу - такі навчальні програми як наставництво дозволяють працівникам отримувати ділові знання, спостерігаючи за роботою інших.

- Системи управління документами, такі як Google Drive і Box, дозволяють організаціям зберігати документи компанії у хмарних сховищах, обмінюватися ними та контролювати дозволи на доступ. Зазвичай ці інструменти мають системи для тегування файлів та додавання метаданих, які полегшують пошук інформації.

- Системи управління змістом - такі як SharePoint та Bloomfire, дозволяють командам та особам публікувати, оновлювати та отримувати доступ до інформації в компанії.
- Інструменти соціальних мереж - приватні інструменти соціальних мереж, такі як Workplace від Facebook та Slack, дозволяють командам спілкуватися та співпрацювати в спільному просторі. Але ці засоби також подвоюються як системи управління знаннями, оскільки вони зберігають усі історії бесід, дозволяючи працівникам шукати раніше обговорювану інформацію.
- Чат-боти - це використання штучного інтелекту і машинного навчання для відповідей на питання співробітників і запитів на надання інформації. Використовуючи чат-боти, працівникам не доводиться задаватись питанням, до кого звертатись та куди подати запит за необхідною інформацією. Вони можуть ставити питання, і чат-бот виведе найбільш підходящу інформацію зі своєї бази знань, незалежно від того, де ця інформація знаходиться в організаційному просторі [3].

Варто зазначити, що всі програмні рішення є лише інструментом для формування ефективної системи управління знань. Впровадження системи управління знань відбувається у декілька етапів, наведених на рис. 2 [4]. На початковому етапі організація часто перебуває в середовищі інформаційної невизначеності. Інформація накопичується ситуативно та безсистемно. На цьому етапі всі дані потребують збору, витягу, структурного переносу та формалізації. На наступному етапі формується так звана документація, що дає розуміння що до проходження того чи іншого процесу в організації. Проте, для успішного управління знаннями недостатньо просто документації, вся вона має бути структурована в систему, до якої будуть мати доступ ті спеціалісти, яким вона необхідна в конкретний часовий період. На подальших етапах відбувається проектування системи управління знаннями та її програмна реалізація.



Рисунок 2 - Етапи впровадження системи управління знаннями
Джерело: [4]

Щоб найкраще використовувати організаційні знання, існує необхідність у системі, яка дозволяє збирати дані, зберігати їх, обмінюватися ними та ефективно ними керувати. При розробці таких систем важливо приймати рішення, що вже довели свою ефективність (програми кросс-тренінгу, системи управління документами, змістом, чат-боти). Процес впровадження систем управління знаннями на підприємствах України тільки набуває популярності і на даний час зустрічається, здебільшого, в ІТ-індустрії. В сучасних реаліях система управління знаннями має стати невід'ємною складовою стратегічного процесу сучасного підприємства, а її впровадження дозволить створити об'єктивні передумови для набуття стійких конкурентних переваг.

Література:

1. Уринцов А. І. Управління знаннями. 2014 . С. 213-220.
2. Luenendonk M. How to Implement Company-Wide Knowledge Management System. URL: <https://www.cleverism.com/how-to-implement-knowledge-management-system/> (accessed 16 March 2020).
3. Вавжиняк Б. І. Управління знаннями - виклик майбутнього. URL: <http://www.management.com.ua/hrm/hrm016.html> (дата звернення: 16.03.2020).
4. Semertzaki E. Knowledge Management System. URL: <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/knowledge-management-system> (accessed 16 March 2020).