Контрольные вопросы:

1. В чем отличие знаний от корпоративной памяти?
2. От чего зависит процесс управления знаниями?
3. Как классифицируются знания? Как преобразовать один вид знаний в другой?

Ответы на контрольные вопросы:

Вопрос 1:

Корпоративная память не позволяет исчезнуть знаниям выбывающих специалистов. Она хранит большие объемы данных, информации и знаний из различных источников предприятия. Они представлены в различных формах: базы данных, документы и базы знаний.

Вопрос 2:

Процесс управления знаниями сильно зависит от контекста (информации) конкретной организации, поскольку в каждой организации имеются собственные взаимосвязи между различными записями, порождающими знание. Качество процесса определяется не возможностью создания классификаторов и справочников на определенной технологической платформой, а глубиной понимания аналитиками процессов организации и тенденций их изменения.

Вопрос 3:

Альтернативная классификация знаний: явные, потенциально явные и неявные знания:

• Явные: информация или знания, зафиксированные на материальных носителях. К явным, четко структурированным и проверенным знаниям относятся и описания объектов интеллектуальной собственности (изобретения, полезные модели, промышленные образцы и товарные знаки, ноу-хау, техническая документация, результаты НИОКР, программы ЭВМ, базы данных, топологии интегральных схем).

• Потенциально явные: информация или знания, которые еще не зафиксированы в материальной форме, но могут быть преобразованы в явные.

• Неявные: информация или знания, которые сложно зафиксировать на материальных носителях. Одним из преимуществ опыта является его опора на историческую перспективу, с позиций которой рассматриваются и понимаются новые ситуации и события.

Преобразование знаний в пределах одной формы или при переходах между формами происходит в результате следующих процессов:

• Обобществление (tacit to tacit) – включает формирование и передачу неявных знаний в коллективных формах (дискуссии, семинары, команды и т.п). При этом чаще всего это происходит без создания явных знаний.

• Отчуждение (tacit to explicit) – происходит путем концептуализации неявных знаний, извлечения и выявления их и, в конечном счете, их формулировании и фиксации в той или иной форме как итог дискуссий, семинаров, мозгового штурма и т.п.

• Комбинирование (explicit to explicit) – осуществляется в ходе распространения явных знаний через E-mail, в процессе составления обзоров и сводных отчетов. Увеличение явных знаний происходит здесь за счет пополнения баз данных коллективного пользования, классификации и систематизации файлов и документов и т.п.

• Усвоение (explicit to tacit) – осуществляется в процессе чтения и изучения документов из баз данных, журналов и книг. Это приводит к усвоению знаний, которые были созданы другими (возникновению новых неявных знаний у познающего субъекта), а также, возможно, к созданию новых знаний в результате мыслительной деятельности в процессе познания.