

Стефан Димитров Велев ф.н.: 62537

Софтуерно инженерство

Персонализиране на управлението на знания – възможности, предимства и слабости и недостатъци

(Есе)

Управлението на знания в организацията е сложен процес, чиято главна цел е подобряване на развитието и качеството на нови проекти и продукти. В наши дни пирамидата от данни, информация и знания нараства като обем в професионална среда. Мениджмънтът на всички тези ресурси изисква ясно дефинирани процеси, които да се спазват, за да се оформи рамка, в която всяко нещо да бъде добре организирано и лесно намерено и възстановено. Може ли да твърдим, че всичко това може да бъде структурирано и оформено по единен начин във всяка една сфера?

Управлението на знания е процес, който има нужда от индивидуализация. Във всяка една област, в която имаме необходимост от такъв вид мениджмънт, формално или не, ние организираме данните, информацията и знанията по различен начин. Не може да се твърди, че съвкупността от необходимите управленски дейности може да бъде повтаряна и внедрявана отново и отново без промяна навсякъде. Още повече, в днешно време все по-често започва да се говори за персонализация във всяка една сфера, в частност и управлението на знания.

Внедряването на обща система за управление на знания, макар и уникална за дадена организация, се оказва недостатъчно в някои отношения. Взирайки се по-надълбоко достигахме до момента, в който започваме да разглеждаме служителите не само като част от колектива и организацията, а и като личности с тяхната уникална персона, техните силни и слаби страни, които да ни помогнат да подобрим бизнес процесите като основна цел на управлението на знания.

Стилът на учене е нещото, което разглежда нашите лични предпочитания и предразположения за учене и усвояване на учебния материал. Този подход е свързан с ученето за самото учене, т.е. опитваме се чрез познавателни стратегии да намерим най-ефективния начин, по който да усвояваме информация и да натрупваме знание.

Съществуват редица техники и начини за определяне на вида стил на учене с оглед на най-често разпространените модели и шаблони в света. Установено е, че основните стилове на учене по модела *VARC* са визуален (*visual*), слухов (*auditory*), четене/писане (*reading/writing*) и двигателен (*kinesthetic*). За всеки един от тях съществуват различни характеристики и готови разработки и съвети, които биха помогнали за по-ефективно умение за учене на всяко едно лице, което се класифицира

към даден стил. За установяване на индивидуалния стил на придобиване на знания, умения и отношения съществуват редица тестове и въпросници, които се стремят по ефикасен начин да оценят отделната личност и нейните лични предпочитания и умения.

След попълването на една такава анкета установих, че моят предпочитан стил на учене е визуалният стил (88 %), а на игра – логик и стратег (70 %). Визуалният стил се характеризира с по-лесното усвояване на информация и учене чрез използването на графични елементи като изображения, схеми, диаграми, карти и т.н. На базата на този стил има разработени множество характеристики и съвети за учене, които могат да бъдат от полза в тази насока. Всички те, малко или много, са свързани с някакъв графичен елемент като основно средство за учене. След прочитане на една от тях откривам, че към голяма част от информацията мога да се причисля.

Разчитайки на собствения стил на учене и игра ние можем да подобрим редица процеси, включително и в управлението на знания. Една гледна точка това да стане е прилагането им на територията на отделната организация, компания. Познаването на предпочитаните стилове на учене и на игра в нея може да се окаже съществено за постигането на основните бизнес цели.

Нека да си представим ситуация, в която мнозинството от служителите в нашата организация притежават визуален стил на учене, установен чрез въпросници. Как познаването на тези им предпочитания би могло да направи личните и организационните системи и процеси за управление на знания по-успешни? Както вече казахме, визуалният стил на учене разчита много на различните визуални стратегии за представяне на информацията около нас, т.е. учим чрез наблюдаване на света около нас. Стремим се към използването на схеми, диаграми и изображения, които да допълнят и подпомогнат разбирането на основната текстова информация. Имайки вече това предвид, можем да дадем препоръки на нашите служители с оглед по-ефективното управление на знания. Един такъв съвет е да насърчим и поощрим използването на повече схеми, диаграми, графики, които да илюстрират сложни и абстрактни процеси в работата. Всички тези инструменти стоят в основата на инженерния подход на работа, който малко или много бива изразен в нашите служители, имащи визуален стил на учене. Друг начин за подобрене на процесите е насърчаването на стремеж към по-добър дизайн на всички междинни и крайни артефакти на организацията.

Всички тези идеи и предложения помагат на отделната компания да подобри цялостната си дейност, започвайки отвътре навън. Това е огромна полза за нея, тъй като всичко зависи до голяма степен от хората и тяхната дейност. В такъв случай тяхното щастие и удовлетвореност от работата се оказват ключов фактор, що се отнася до гъвкавите процеси и системи за управление на знания. Как обаче на практика биха изглеждали те?

Възпитаването на такава култура в отделната организация е само по себе си постъпателен процес, който постепенно се развива във времето. Една такава

индивидуална за организацията система не може да бъде внедрена за ден, седмица и дори само месец. Процесът по интернализиране започва обикновено с получаването и възприемането на определен стимул (желание да се подобри съществуващ процес и механизъм за действие) и завърша успешно с формирането на ценности и характер, които вече спомагат за превръщането на придобитите знания в неяви. Всичко това, съчетано с идеята за „учеща се организация“, е един успешен метод, по който такива системи и процеси биха дали резултат и биха изпълнили основната задача на управлението на знания – „да се подобри дейността на организацията и да се обърне внимание на бизнес процесите, създаващи стойност“ (*Kai Mertins*).

Като във всяко едно нещо, разбира се, може да се разгледат и някои трудности. Целият този процес по персонализация в управлението на знания отнема време и ресурси сам по себе си. В допълнение, трудността от причисляване на всяка една личност към определена група или стил на учене и игра не винаги се оказва сполучлива, тъй като съществуват и комбинации от стилове. В такъв случай има реална опасност от налагането на определен начин на работа на служител, който е възможно неточно да е присъединен към даден стил поради грешка в техниката за проучване (въпросника) или непопадане към нито един от вече утвърдените стилове на учене.

В нашия модерен свят с изключително голяма скорост нараства нуждата от по-бързо и много ефективно управление на знания. Въпреки споменатите недостатъци, индивидуализираните подходи за управление на знания остават предпочитани и много успешни в наши дни. Възможностите и предимствата от тях са много, като позволяват висока степен на индивидуализация и персонализация за всяка една организация. Това е процес, който се развива постоянно и който никога не завършва, защото правото на знание е гарантирано навсякъде и за всички.

