

Технологии групповой работы, как инструмент распространения знаний

Драбинко К.А. Ми-ЗМЕ-407 №2187М14

- «Управление знаниями» — дисциплина универсальная, отличающаяся широкой полосой охвата. Она основана на интегральном подходе к созданию, накоплению, и, в некотором смысле, управлению знаниями, хранящимися в виде документов различного рода, а также знаниями, принадлежащими сотрудникам предприятия.
- Управление знаниями - это распространение и поиск опыта людей и актуальной информации в среде связанных между собой людей или групп людей. Здесь самое главное - это знания людей и взаимодействие между людьми: обмен идеями, решениями и актуальной информацией при попытках создавать новые решения.
- Системы управления знаниями с точки зрения инфраструктуры можно рассматривать как комплекс взаимосвязанных информационных технологий. Они предназначены для извлечения максимальной полезности из знаний и навыков сотрудников предприятия и устремлены на беспрепятственный обмен свежих мыслей, идей и накопленного опыта между ними.

Понятие управление знаниями

- Основное достоинство групповых методов - это возможность одновременного «поглощения» знаний от нескольких специалистов предприятия или экспертов, взаимодействие которых вносит в этот процесс элемент принципиальной новизны: индивидуальное или персональное знание, разные взгляды и позиции существенно обогащают общее поле знаний. Однако следует отметить, что эти методы гораздо более трудоемки и дороги, чем индивидуальные, по причине сложности их организации.
- Активные групповые методы обычно используются как своего рода острая приправа на стадии извлечения знаний, сами по себе они не могут служить источником более или менее полного знания. Их применяют как дополнение к традиционным индивидуальным методам (наблюдения, интервью и т. д.

Групповое управление знаниями

- Основное достоинство групповых методов – возможность одновременного «поглощения» знаний от нескольких специалистов предприятия или экспертов. Необходимо отметить, что групповые методы гораздо более трудоемки и дороги, чем индивидуальные по причине сложности их организации. Цель применения групповых методов – активизация мышления и поведения специалистов предприятия.

Групповое управление знаниями

- Метод круглого стола предусматривает обсуждение какой-либо проблемы из выбранной предметной области, в котором принимают участие с равными правами несколько специалистов компании [2]. При использовании данного метода нельзя не учесть специфику, обусловленную поведением человека в группе. Во-первых, подготовка круглого стола требует дополнительных усилий: как организационных, так и психологических. Во-вторых, большинство участников будут стремиться произвести впечатление на других участников дискуссии, что существенно повлияет на их высказывания. В-третьих, сложно избежать доминирования мнения лидера (авторитетного эксперта). Главная цель проведения круглого стола – с разных позиций обсудить, исследовать спорные моменты, связанные с деятельностью компании.

Метод круглого стола

- «Мозговой штурм», или «мозговая атака» - один из наиболее распространенных методов раскрепощения и активизации мышления. Например, при рассмотрении вопроса о внедрении информационных систем в компании темами мозгового штурма могут быть следующие: «Цели и задачи информационных систем на разных организационных уровнях», «Дорогая (хорошая) или дешевая (плохая) информационная система: что нам нужно (преимущества и недостатки)?», «С чего (какого подразделения) нужно начать автоматизацию нашей фирмы?».

Мозговой штурм

- Метод фасилитации (от английского – facilitate – помогать, облегчать) представляет собой форму групповой работы по поиску знаний, необходимых для выработки решений повышенной сложности или важности. Целью работы фасилитационной группы может быть решение любого производственного или бизнес-вопроса. В отличие от эксперта, тренера, фасилитатор не обучает участников группы, а направляет, предоставляет им специальные технологии групповой работы для создания необходимого продукта.

Метод фасилитац ии

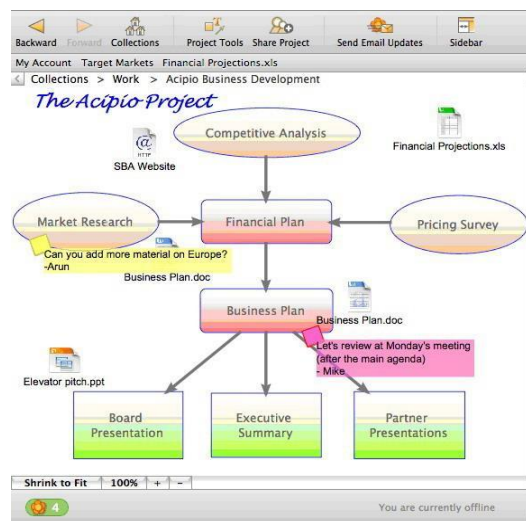
Метод	Достоинства	Недостатки
Круглый стол	<p>Позволяет получить более объективные фрагменты знаний</p> <p>Оживляет процедуру извлечения</p>	<p>Большие организационные затраты</p> <p>Сложность проведения</p>
Мозговой штурм	<p>Позволяет участникам обмениваться знаниями</p> <p>Активизирует экспертов</p> <p>Выявляет глубинные пласты знаний (на уровне бессознательного)</p> <p>Позволяет получать новое знание (гипотезы)</p>	<p>Возможен только для новых интересных и спорных проблем</p> <p>Не всегда эффективен (довольно низкий процент продуктивных идей)</p>

Сравнение методов

- Групповое сотрудничество достигается посредством систем поддержки чатов (chat), интегрированных в портал и связанных со специальными темами или документами. Более того, сообщество портала может быть усилено средствами, предоставляющими возможность вводить текст в некотором общем окне (collaborative writing features), таком, как общая доска публикаций (common whiteboard area), в которой несколько пользователей могут одновременно манипулировать изображением.

Групповое распространение знания с помощью КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- **Видеоконференции** позволяют транслировать видеоизображения на любые расстояния. Это может быть трансляция реальной конференции в отдаленный офис компании.
- **Whiteboard** (дословно: белая доска. Электронный аналог школьной доски) — электронная панель, выполняющая функции доски для совместной работы, — считает Википедия.



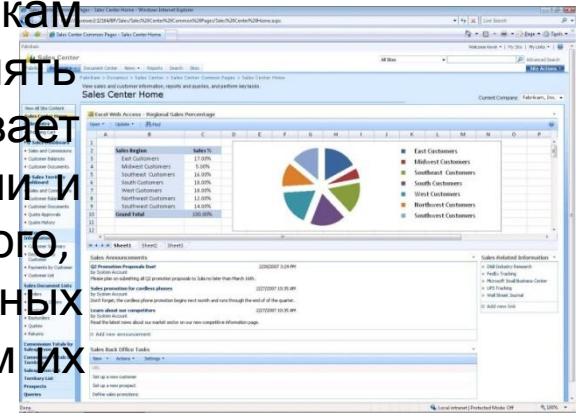
Примеры

- Breakout rooms (дословно — комнаты прорыва) — виртуальные комнаты для работы в малых группах, оснащенные технологиями для совместной работы с текстовым и видео материалом. Часто включающие в себя технологию whiteboarding, технологию совместной работы с презентациями power point и другие технологии для совместной работы.



Примеры

Microsoft SharePoint – это универсальная среда совместной работы, позволяющая сотрудникам находить требуемую информацию и предоставлять друг другу доступ к знаниям. SharePoint обеспечивает быстрый поиск необходимой деловой информации и взаимодействие сотрудников независимо от того, работают ли они за соседними столами или в разных географических регионах, повышая таким образом их продуктивность.



- Управление знаниями - это распространение и поиск опыта людей и актуальной информации в среде связанных между собой людей или групп людей.
- Ключом к управлению знаниями является доставка нужных знаний нужным людям в пределах группы и организации в целом и в нужное время. Цель управления знаниями заключается в том, чтобы помочь людям лучше работать вместе, используя всевозрастающие объемы информации и управляя ими. Результатом успешно работающей системы управления знаниями должна стать знающая, самообучающаяся и развивающаяся организация.
- Работа идет в так или иначе сложившихся группах, пытающихся решать общую проблему или новую задачу
- Рабочие группы должны быть способны быстро распространять необходимую информацию между собой.

Конец