

Двадцать пять Свойств Знания

Согласно В. Холсаплу*, "свойства – это изменяющиеся характеристики, присущие различным аспектам Знания». В каждый конкретный момент Знание - получаемое или используемое - может иметь **множество различных свойств...** Признание многочисленных свойств Знания расширяет понимание ресурсов знаний и способы их получения... Свойства не говорят нам о том, ЧТО такое Знание, либо какие ресурсы знаний существуют. Однако они помогают нам понять множество **качеств Знания**. Каждое свойство - потенциальная переменная для изучения... потенциальный рычаг для практика, позволяющий определить, куда прилагать усилия при Управлении Знаниями.

Принцип:

Свойства выделяют те грани Знания, на которые необходимо обратить внимание при разработке проектов в области Управления Знаниями.

Свойства Знаний и их описание.

1. ВОЗРАСТ.

Знания имеют возраст - появляющееся или новое/инновационное знание является более молодым в сравнении с традиционным, существующим знанием.

2. ПРИМЕНЯЕМОСТЬ.

Знание может иметь как универсальное, так и конкретное (используемое в специальном контексте или в определенных обстоятельствах) применение.

Определенные типы Знаний, полученных в ходе опыта, могут иметь лишь **конкретное применение**, либо применяться в очень **ограниченном контексте**. Другие виды Знания имеют более **универсальный характер** - могут применяться в масштабах небольшой местности, в масштабах региона и далее - вплоть до применения его в мировых масштабах. В этом случае важно знать, каким образом это Знание применяется, и обращаться с таким Знанием следует соответствующим образом.

3. ДЕЙСТВЕННОСТЬ.

“Знание - сила”. Знание либо инициирует действие, либо нет. Знание - сила, дающая знание о том, что делать с данными и информацией (сила,двигающая процессами).

4. ЯСНОСТЬ.

Данное свойство помогает определить объем усилий, необходимый для понимания Знания и подготовки его к практическому использованию. Если Знание неясно, либо

для его понимания необходимы значительные усилия, практическая полезность такого Знания сомнительна.

5. ПРЕДМЕТНОСТЬ (ДОМЕН).

Каждое Знание соответствует определенным предметным областям.

6. ПЕРЕМЕЩАЕМОСТЬ («ТЕКУЧЕСТЬ»).

Знания обладают способностью перемещаться из одного хранилища в другое или из какого-либо хранилища в индивидуум ("в себя"). Концепция потока знания "в себя" включает создание нового знания через процесс изучения и описание инновационных способов действий ("хотя можно сказать, что изучение имеет место и тогда, когда одно хранилище данных получает знания из другого хранилища данных").

7. ВАЖНОСТЬ

Важность Знания – это его краеугольный камень. Необходимо создавать хранилища именно ясного, значимого и важного знания. Как правило, это не требует больших усилий или усилий многих, если только данное Знание не было необходимо для решения каких-то очень важных проблем.

8. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ.

Знание должно быть приближено к месту применения (в пространстве, а не во времени).

9. ОСМЫСЛЕННОСТЬ.

Знание должно предоставлять возможность точной интерпретации.

10. ИЗМЕРИМОСТЬ.

Каждое Знание можно оценить, применяя количественную, качественную, стоимостную и другие виды оценки.

11. ВИДОВАЯ РАЗНООБРАЗНОСТЬ И КОНВЕРСИЯ.

Знание может иметь разные виды: быть явным или неявным (не выраженным словами). **Неявное знание** существует главным образом в головах знающих индивидов, включая мысленные модели "знаю как" и "знаю почему". **Явные знания:** неявное знание может быть преобразовано в явное в виде записок, формализованных документов, процедур, руководств, обучающих сессий, проектов и т.п. В отличие от неявного знания после кодификации такое знание легко передается другим. Это самое важное свойство явного знания. **Главная трудность - найти баланс** между потребностью в конверсии и преимуществом каждого из этих видов знания - "Соединить и Собрать".

12. УСТАРЕВАНИЕ.

Использование Знания ограничено: знания устаревают.

13. ПРАКТИЧНОСТЬ.

Знание должно иметь практическое применение и вести к получению выгоды. Степень пригодности или ценность Знания можно измерить через быстроту его получения,

соответствие потребностям и ожидаемым результатам. Таким образом, можно установить своеобразный критерий определения Знания: если рассматриваемые информацию, данные и т.п. можно использовать для реализации различных процессов, это можно считать Знанием, если нет - то это просто данные или информация.

14. МАСТЕРСТВО (ВЛИЯНИЕ НА КВАЛИФИКАЦИЮ).

Знание повышает экспертный уровень сотрудников и влияет на получение ими соответствующего опыта (совершенствует мастерство).

15. СТЕПЕНЬ ВАЖНОСТИ.

Соответствие Знания решаемой проблеме. Можно обладать большим объемом значимых знаний, однако обилие малозначимых знаний создает перегрузку, отнимает время на усвоение, что ведет к задержке в усвоении значимого Знания и к большим затратам.

16. НАКОПЛЕНИЕ (ЗАПАСЫ).

Знания накапливаются. Многие свойства, присущие физическим вещам, присущи и Знаниям (например, накопление, пополнение, устаревание, стоимость, структура, качество, продвижение, планирование и пр.). Соответственно, постоянно должна проходить ревизия и инвентаризация запасов знаний...

17. РАЗНООБРАЗИЕ СОСТОЯНИЙ.

«От данных до принятия решения (Ван Луизен) и от данных до мудрости (Барабба и Хекел)». Блум выделяет различные (качественные) уровни (состояния) знания - от простой способности что-то вспомнить (например, данные или информацию) до возможности дать оценку на основе собственной интерпретации, что является более высоким уровнем Знания. В иерархии Блума Знание определяется как нечто, имеющее свое собственное состояние, нечто фундаментально отличное и более высокое, нежели просто данные или информация.

18. ИСТОЧНИКИ.

Каждое Знание имеет свои источники. Знание появляется в уме, но может перемещаться в пространстве. Однако первоначальный источник должен быть известен на тот случай, если понадобится уточнение или обоснование.

19. РАЗНООБРАЗИЕ ТИПОВ.

Знание может быть описательным, процедурным, либо давать пищу для ума через аргументацию, вмешательства или создание принципов.

Описательное знание - это данные и информация (например, описание процесса измерения, примененного исследователем или результаты, полученные исследователем, описывающие некие состояния бытия). В иерархии Знаний описательное (оно же декларативное) знание как таковое Знанием считаться не может. С точки зрения модели будущего это не Знание, а просто данные или информация, т.к. такое знание не обладает силой. В тоже время, **способность приобретать Знание, если оно не существует, либо вспоминать его (таксономия Блума), либо получить доступ к нему, если известно, где оно находится, являются, несомненно, основными составляющими Управления Знаниями.** Поэтому независимо от того, называем ли мы

это информацией, или описательным знанием, если оно участвует в принятии решения, значит, может считаться Знанием.

Процедурное знание "существенно отличается от описательного знания... это знание о том, как что-то делать, либо **каким образом** нечто происходит (и почему)..., пошаговая процедура для решения различных задач (как делать) или как объяснять различные явления (почему это происходит)...". Примеры процедурных знаний: поварская книга, руководство организации какого-либо процесса с учетом его особенностей, различные алгоритмы, а также все виды политик, стратегий, планов и методы их создания.

Обоснование/рассуждение/аргументация рассматривают допущения и причинно-следственные связи для определения действий, которые необходимо предпринять в данном контексте. Обоснование особенно необходимо, когда процесс, в силу его сложности, неопределенности, изменчивости, не поддается формализации. Согласно Хольсапплу, к средствам обоснования относятся "логика, корреляционный анализ (регрессионный анализ), проведение аналогий, и принцип причинной связи (каузальность).

Вмешательство - "Применение обоснованного знания на практике для получения определенных выводов (заклучений) называется вмешательством" - термин, введенный в модели Барабба и Хекеля, разработанной в качестве средства, позволяющего преобразовывать информацию в знание.

Принципы - в данном контексте это означает, что, как только принцип обнаружен и обоснован, мы пытаемся формализовать его, насколько это возможно, с учетом ограничений его исходного контекста и применимости его в другом контексте.

20. УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

Знания или его элементы должны быть удобны для использования. Отдельные элементы знания могут быть неясными, трудно определяемыми, либо легко изменяемыми, и поэтому неприменимыми. Другие виды знания, например, научные знания, как правило, имеют широкое применение, поскольку они транслируются в соответствующие технические методы и приемы. Удобство использования (практическая ценность) Знания можно измерить через такие характеристики, как быстрота (скорость) применения знания, точность (по отношению к ожидаемому результату) и/или удовлетворение полученным результатом. В данном случае можно установить следующий критерий определения Знания: если рассматриваемые информация, данные и т.д. удобно использовать для каких-либо процессов, это можно считать Знанием, если нет - то это просто данные или информация.

21. УТИЛИТАРНОСТЬ.

Утилитарность подразумевает ясность, значимость, важность и уместность Знания для применения на практике.

22. ДОСТОВЕРНОСТЬ.

Следует быть уверенными в точности и последовательности Знания.

23. БЫСТРОТА РАСПРОСТРАНЕНИЯ.

Знания могут распространяться с разной скоростью (например, скорость распространения слухов может быть довольно большой). При этом следует помнить, что неявные знания не могут распространяться с такой же скоростью, как явные (например, через e-mail).

24. ПОГЛОЩАЕМОСТЬ (ВЯЗКОСТЬ).

Богатство или плотность знания - качества, влияющие на его **поглощаемость**. Безусловно, такие характеристики Знания, как значимость, ценность, изменчивость и местоположение могут формировать его поглощаемость. Однако в большей степени поглощаемость Знания зависит (и, соответственно, должна быть ориентирована) на способность к восприятию Знания самого получателя, которая, в свою очередь, во многом зависит от уже имеющихся у него знаний и опыта.

25. ИЗМЕНЧИВОСТЬ.

Необходимо помнить, что любое Знание может изменяться, и понимать, насколько конкретное Знание подлежит изменчивости.

Клайд В. Хосаппл, "Знание и его свойства", гл.9, "Руководство по управлению знаниями", Springer-Verlag, 2003.