

Волкова К. В.

Одесский национальный университет имени И. И. Мечникова

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПЕРЕГРУЗКА КАК СОВРЕМЕННАЯ ПРОБЛЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

В XXI веке уровень развития информационных технологий предоставил современному управленцу обширный арсенал средств, позволяющих постоянно оставаться на связи, транслировать и хранить значительные объемы информации и расширять коммуникационные границы. Казалось бы, созданы оптимальные условия для развития многозадачности и повышения эффективности менеджмента, однако практические результаты зачастую демонстрируют обратный эффект. Исходя из этого, высоко актуальной становится задача поиска причин подобного явления и методов его коррекции.

Последние исследования [1] свидетельствуют о том, что концепции многозадачности управленческого персонала, столь популярная в конце 90-х гг., не оправдала себя, более того, ее использование сопряжено с риском снижения эффективности и конкурентоспособности компании. Так, вызываемые ею побочные эффекты, в виде фрагментации внимания и информационной перегрузки ставят под угрозу реализацию стратегии управления знаниями на предприятии в целом, т.к. согласно исследованиям специалистов Harvard Business School [2, с. 1109-20], вызывают снижение производительности (параллельное выполнение работ требует до 30% больших временных затрат и сопряжено с удвоением числа допускаемых ошибок) и креативности. Информационная перегрузка также негативно влияет на способность принятия управленческих решений, стимулирует скрытую прокрастинацию и, более того, может вызывать зависимость, сходную с наркотической [3, с. 1-12]. Исследования, проведенные Reuters [4, с. 1-12] также установили, что использование данной концепции приводит к значительному повышению уровня стресса у сотрудников, как следствие, ухудшению состояния здоровья и снижению такого важного индивидуального показателя как удовлетворение от работы.

Помимо негативного индивидуального влияния, информационная перегрузка является универсальным барьером обмена знаниями на организационном и технологическом уровне, препятствуя процессу создания и трансформации знания.

Рассматривая избыточность информации как одно из условий создания организационного знания, играющее ключевую роль на стадии разработки концепции, И. Нонака. Х. Такеучи отмечали в качестве негативных последствий риск возникновения информационной перегрузки, рост затрат, сопряженных с созданием знания, и снижение коэффициента полезного действия системы [5, с. 109-110].

Следует отметить, что большинство современных теоретиков затрагивают проблему информационной перегрузки исключительно применительно к управленцам высшего звена. На наш взгляд, подобный избирательный подход не учитывает роли менеджмента среднего звена, как ключевого управленческого сегмента в системе управления знаниями, отвечающего за процесс их создания и обмена. Исходя из этого, в рамках повышения эффективности управления знаниями на предприятии первоочередной задачей является концентрация на разработке методик по снижению информационной нагрузки именно для среднего управленческого звена.

Среди подобных мероприятий наиболее распространена концепция “3F” (Focus-Filter-Forget) П. Друкера, предполагающая концентрацию на последовательном рассмотрении проблем путем минимизации внешних отвлекающих факторов; фильтрацию поступающей информации посредством выборочного делегирования, а также выделения обязательного времени для отдыха и переключения [6, с. 28-29]. Однако, в современных условиях, реализация данной концепции на практике становится все более проблематичной в виду значительно возросших объемов информации, с которыми приходится сталкиваться управленцу, ограниченному времени на ее обработку и многочисленных отвлекающих факторов (электронная почта, мобильные телефоны, конференц-связь, биперы, коммуникационные программы, Wi-Fi и пр.).

Необходимо также помнить о том, что решение проблемы информационной перегрузки выходит за рамки сугубо индивидуальной задачи, так как затрагивает организацию в целом, поэтому, на наш взгляд, меры по ее снижению должны начинаться с реформирования информационной стратегии компании в целом и реализовываться по направлению «сверху-вниз». В статье ведущего теоретика в области управления знаниями Т. Дейвенпорта “Rethinking knowledge work: A strategic approach” приводятся исследования, подтверждаю-

щие, что на сегодняшний день организационный подход структурированного доступа к информации показал себя как более эффективный, нежели подход свободного доступа [7]. Это свидетельствует о том, что свободный доступ к информации, ранее служивший основным инструментом работников знания (knowledge workers) более не является таковым, т.к. в условиях развитых социальных коммуникационных систем, организационных баз знаний и Интернета не всегда способен защитить работников от информационной перегрузки.

Информационная перегрузка является одним из многочисленных выводов новой информационной среды постиндустриального общества, требующим реформирования существующего типа организации с целью повышения продуктивности и эффективности управления знаниями. Разработка теоретической базы для создания оптимального типа организации в эпоху общества знаний должна стать предметом дальнейших научных исследований.

Список использованных источников:

1. Derek Dean, Caroline Webb, Recovering from information overload, January : 2011, McKinsey Quarterly:
https://www.mckinseyquarterly.com/Recovering_from_information_overload_2735#footnote4
2. Christopher L. Asplund, Paul E. Dux, Jason Ivanoff, and René Marois, “Isolation or a central bottleneck of information processing with time-resolved fMRI,” Neuron, 2006, Volume 52, Number 6, pp. 1109-20.
3. David Bawden and Lyn Robinson, “The dark side of information: Overload, anxiety, and other paradoxes and pathologies,” Journal of Information Science Volume 20, Number 10, pp. 1-12.
4. Sue Shellenbarger, “Multitasking makes you stupid,” Wall Street Journal, February 27, 2003.
5. Нонака И., Такеучи Х., Компания - создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах.- М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. -384I
6. Peter Drucker, The Effective Executive, Oxford, UK: Butterworth- Heineeraann, 1967, pp. 28-29
7. Thomas H. Davenport, Rethinking knowledge work: A strategic approach, February 20111, McKinsey Quarterly:
https://www.mckinseyquarterly.com/Rethinking_knowledge_work_A_strategic_approach_2739