

Как организовать базу знаний

Прежде чем приступить к созданию базы знаний, очень важно продумать ее организацию.

В этой статье рассмотрим основные моменты, которые необходимо тщательно продумать, чтобы база знаний выполняла поставленную цель, а конечные пользователи могли легко и удобно ею пользоваться.

1. Определить цель и темы

База знаний может быть нацелена на внешнюю или внутреннюю аудиторию и в зависимости от этого выполнять разное предназначение и, соответственно, иметь разную тематику контента. Поэтому на начальном этапе создания базы знаний необходимо определиться с аудиторией, для которой она будет предназначаться.

Определившись с аудиторией, выясните потребности этой аудитории, поскольку именно на их основе будут появляться темы для освещения в базе знаний.

Для поиска тем можно воспользоваться следующими материалами:

- ответы на часто задаваемые вопросы клиентов/пользователей,
- документация по выпуску продукта/услуги,
- внутренние документы с информацией, которая может оказаться полезной для пользователей,
- отзывы, оставленные клиентами,
- проведенные опросы и многое другое.

Соберите всю нужную информацию, которая уже существует. Вероятно, у вас есть контент, который уже сейчас можно добавить в базу знаний.

2. Продумать макет базы знаний и ее структуру

Следующим важным этапом в создании базы знаний является выбор ее структуры.

[Макет](#) позволит определить где и как будет располагаться информация, а также как будут выглядеть разделы базы. Структура даст представление о том, как организовать информацию для лучшей навигации и возможности поиска.

В базе знаний можно создавать [категории](#) и размещать в них материал, посвященный одной определенной теме.

3. Сформировать шаблоны статей для каждого раздела БЗ

Есть множество преимуществ в использовании готовых [шаблонов](#) при написании статей в базе знаний. Готовый шаблон упрощает процесс написания статьи и сокращает время, затраченное на ее оформление. Шаблоны могут содержать поля, которые уже заранее определены для статьи. Это позволит автору не тратить время на их заполнение, а сосредоточится на содержимом статьи.

Благодаря единообразию внешнего вида статей база знаний выглядит аккуратной, и помогает пользователям лучше ориентироваться в материалах.

Шаблоны могут содержать в себе пояснения для автора, которые помогут написать основное содержимое статьи. Например, шаблон для статьи типа *How to* может выглядеть следующим образом:

- *Заголовок*
- *Вводная часть (2-3 предложения)*
- *Пошаговая последовательность действий*
- *Заключение (1-2 предложения)*

4. Продумать процедуру публикации готового контента

Рекомендуется заранее определить процедуру публикации готового контента.

Решите кто из сотрудников будет писать статьи, кто утверждать, согласовывать и публиковать. Затем в базе создайте и назначьте [роли](#) каждому, кто участвует в процедуре, т.е. написание, согласование, утверждение статей.

Важно иметь ввиду, что в зависимости от типа контента процедура публикации может отличаться.

Запланируйте время, в которое будет публиковаться материал. Также выберите время, через которое необходимо актуализировать устаревшую статью или удалить за ненадобностью.

5. Установить видимость статей

Необходимо всегда контролировать видимость статей – что видят внешние пользователи, а что внутренние сотрудники. Нельзя допускать того, чтобы все ваши документы, включая конфиденциальные, находились в открытом доступе для всех.

Сотрудники, ответственные за написание статей (авторы), должны установить параметры видимости для каждого контента, учитывая целевую аудиторию. Например, определенные кадровые документы должны быть доступны только сотрудникам отдела кадров и т.д.

Чтобы безопасно хранить интеллектуальную собственность компании и не допустить утечки конфиденциальной информации, уделите особое внимание разграничению прав доступа ко всем материалам базы. Определить и назначить [доступ](#) можно по разным критериям: для просмотра, редактирования, удаления, скачивания, печати, комментирования и т.п.

6. Упростить доступ к базе знаний

База знаний эффективно выполняет свою задачу только в том случае, если пользователи могут быстро ее найти.

Разместите ссылку на базу знаний в меню вашего сайта, а еще лучше сразу на всех страницах сайта. Не пренебрегайте знаниями специалистов и проконсультируйтесь с дизайнером, который подскажет как сделать так, чтобы на вашем сайте база знаний была всегда и легко доступной для пользователей.

ID статьи: 472

Последнее обновление: 20 дек., 2020

Обновлено от: Черевко Ю.

Ревизия: 3

Статьи -> Как организовать базу знаний

<https://www.kbpublisher.ru/kb/entry/472/>