

Формирование системы управления знаниями в условиях библиотечно-информационного центра

Рассмотрены связи между данными, информацией, знанием и управлением знаниями; представление об управлении знаниями в библиотечном деле.

Проанализированы этапы создания системы управления знаниями в библиотечно-информационном центре.

Ключевые слова: библиотечно-информационная деятельность, библиотечно-информационные центры, данные, информация, знания, явные знания, неявные знания, внешняя информация, внутренняя информация, интеллектуальные активы, система управления знаниями, Республика Татарстан, Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр.

Знания всегда были неотъемлемой частью жизни каждого человека. Человечество вступает в «стадию построения информационного общества», которая характеризуется процессами глобализации, изменением механизмов конкуренции, увеличением объёмов информации, необходимой для принятия решений, внедрением информационных технологий.

Знания становятся основным конкурентным преимуществом личностей и организаций. Девиз нового информационного века – интеллектуальная конкурентоспособность. На новом этапе общественной эволюции большая часть времени будет затрачиваться на создание, хранение, обработку, распространение знаний для их практического применения.

Ещё в 1970-х гг. было очевидно, что всё более явным проявлением технологического прогресса становятся информация и знания, которые со временем приобретут важную роль в производственном процессе. По мнению одного из самых известных основоположников современного менеджмента П. Друкера, «знание стало сегодня основным условием производства» [3]. Поэтому успех деятельности современных передовых организаций существенно зависит от подходов к управлению информацией и информационными потоками. Эта зависимость существенно влияет на становление и развитие новой области практики и теории – системы управления знаниями. Под управлением знаниями (УЗ) сегодня понимается совокупность оперативных и стратегических управленческих усилий, направленных на увеличение эффективности использования интеллектуального капитала организации в целях повышения результативности деятельности [8].

Для того чтобы предметно рассуждать об управлении знаниями, необходимо уточнить значение терминов *данные*, *информация* и *знание*. В работе Т. Стюарта [7] проводится разделение этих понятий, и представлены они в такой логической последовательности: исходные данные – информация (контекст, в котором использованы данные) – знание (выводы на основе данных и информации). То есть, основное отличие знания от информации – в степени организованности и осмысленности первичных данных.

Ф. Махлуп считает, что «информировать – значит передавать знание, которое может являться результатом информации. Информация производится с целью вложить знания в ум другого. Любая информация в обычном значении этого слова есть знание, хотя не всякое знание можно назвать информацией» [4].

Специалисты по УЗ, проводя различие между информацией и знаниями, дают следующие определения. Данные, которые находятся на каком-либо искусственном носителе, – это информация, а то, что находится в голове сотрудника, – это знания. Часто к знаниям причисляются также и умения (навыки) сотрудника. Информацию и знания рассматривают

как явное и неявное знание. *Явное* – это то, что можно потрогать, сохранить на диске или просмотреть в браузере. *Неявное* – это то, что находится в головах сотрудников, рекомендации, которые пересказываются из уст в уста, навыки, выработанные в результате выполнения практических упражнений. И здесь следует отметить, что системы управления знаниями имеют очень опосредованное отношение к неявным знаниям. К тому же неявные знания вообще очень трудно поддаются управлению. Однако в определённых случаях системы управления знаниями способствуют переходу неявных знаний в явные. Сделать скрытое знание явным – социальная функция УЗ.

УЗ как довольно новое научное направление в бизнес-сообществе получило наибольшее развитие лишь в последние пятнадцать лет. Одна из первых книг по этой тематике опубликована в 1987 г. С 1994 г. на Западе крупные консалтинговые фирмы стали предлагать своим клиентам услуги и семинары в сфере менеджмента знаний. В 1996 г. проведено около 40 международных конференций по УЗ. В 1997 г. только в Великобритании состоялось 10 конференций по этой проблеме, стали выходить периодические издания, специально посвящённые данному направлению менеджмента.

За последние несколько лет появились работы, в которых УЗ рассматривается как универсальное явление, а термин *управление знаниями* относится не только к бизнесу. В некоторых работах сделаны попытки подтвердить научный статус УЗ, выявить его предмет, сформулировать законы и методы исследования.

Особую нишу занимают, на мой взгляд, представления об УЗ в практике библиотечно-информационного обслуживания, а также в библиотечно-библиографических и информационных науках. В библиотечно-библиографической среде проведено пока немного исследований на эту тему: её исследовали А. Крымская, В. Монахова, Е. Шibaева.

В 1998 г. появились публикации, в которых УЗ рассматривается как идея, заложенная в назначение библиотек с момента их создания. За рубежом опубликован ряд монографий, названия которых свидетельствуют о значимости концепции УЗ для библиотекарей.

С 1998 г. «Управление знаниями» – одна из дискуссионных тем на генеральных конференциях ИФЛА. Так, 67-я Генеральная конференция ИФЛА (2001 г.) была посвящена рассмотрению роли библиотечных работников в УЗ. В 2004 г. вышел сборник материалов по УЗ «*Knowledge management. Libraries and Librarians Taking up the Challenge*», представленных на конференциях ИФЛА в разные годы. В них неоднократно звучат призывы пересмотреть роль библиотечных специалистов в современном обществе.

Библиотеки собирают, сохраняют и передают зафиксированные в документах знания. Они управляют хранилищем знаний, документными потоками, занимаются поиском необходимой информации. Профессиональные навыки анализа, оценки и синтеза новой информации дают возможность вывести библиотечное и информационное обслуживание читателей на более высокий уровень [10].

У библиотек появляются новые функции, необходимые для управления собственными профессиональными знаниями: выявление неявных знаний; создание инфраструктуры по УЗ; идентификация явных и неявных знаний внутри организации; определение актуальности знаний; в целом – управление интеллектуальным капиталом собственных учреждений и всей отрасли.

Для координации управления информацией и знаниями в организациях обычно создают специальные подразделения – библиотеки, группы информационной поддержки, центры знаний. У них две основные функции – организация и управление знаниями, а также – информационная поддержка деятельности организации.

Несмотря на сходство технических процессов, библиотечно-информационная деятельность и УЗ не тождественны, так как в УЗ основное внимание уделяется извлечению скрытых знаний, а библиотечная деятельность ориентирована на хранение и распространение знаний, представленных в документах. Существенное отличие технологий УЗ – выявление скрытого знания, его формализация и интегрирование с внутренними и внешними знаниями [6].

Существует неразрывная связь между качеством и знаниями, менеджментом качества и УЗ. Профессионалы качества могут использовать эту связь для создания в организации механизмов УЗ в целях повышения её конкурентоспособности.

Специалисты в области качества могут использовать инициативы в менеджменте качества для создания эффективного механизма распространения знаний. Общим в управлении качеством и УЗ являются: ориентация на потребителя; активное вовлечение в деятельность по качеству руководителей; повышение значимости вовлечения сотрудников; анализ данных и информации для принятия правильных решений; целенаправленная коммуникация для формирования доверия, распространения знаний, опыта, результатов деятельности и перспективных направлений работы; принятие ошибок в качестве основы для обучения; самооценка как механизм управления постоянными улучшениями [10].

На базе Республиканского медицинского библиотечно-информационного центра (РМБИЦ) запланировано создание системы УЗ.

РМБИЦ – многофункциональная организация, удовлетворяющая широкий спектр потребностей в информационной продукции и услугах руководителей медицинской отрасли Республики Татарстан, учёных-медиков, преподавателей, аспирантов, студентов медицинских учебных заведений. По степени интеграции направлений деятельности РМБИЦ существенно превосходит республиканские и областные научно-медицинские библиотеки и не имеет аналогов в России.

РМБИЦ – активный участник ИФЛА, РБА и других профессиональных объединений; здесь располагается штаб-квартира секции медицинских и больничных библиотек РБА.

Миссия РМБИЦ – предоставлять информационно-библиотечные, библиографические продукты и услуги наивысшего качества, что способствует повышению профессионализма специалистов системы здравоохранения Татарстана.

Разработка и внедрение системы УЗ в организации должна начинаться с проведения аудита имеющихся нематериальных активов и структурирования информации и знаний. И в этом помогает внутренний аудит, который проводят рабочие группы по аудиту. Таким образом выявляются скрытые знания сотрудников, которые затем преобразовываются в явные.

Структурировать информацию, данные и знания можно по источникам и ключевым процессам организации. Все данные, информация и знания подразделяются на внешнюю, внутреннюю и корпоративную информацию.

Внешней информацией и данными могут быть: информация из Интернета; печатные издания; отчёты о посещении выставок, конференций, семинаров; результаты внешних аудитов; внешние стандарты, правовые и нормативные акты, касающиеся деятельности организации и практики их применения.

Внутренняя информация (интеллектуальные активы организации) и данные – это любые сведения, получаемые в результате внутренней деятельности организации и представляющие ценность для последующего использования: статистика и анализ выявленных несоответствий, внутренние аудиты, отчёты отделов.

К интеллектуальным активам (ИА) организации необходимо отнести знания, обладающие определённым уровнем ценности для организации. ИА, также как и знания, разделяют на два типа: *явные* и *неявные*.

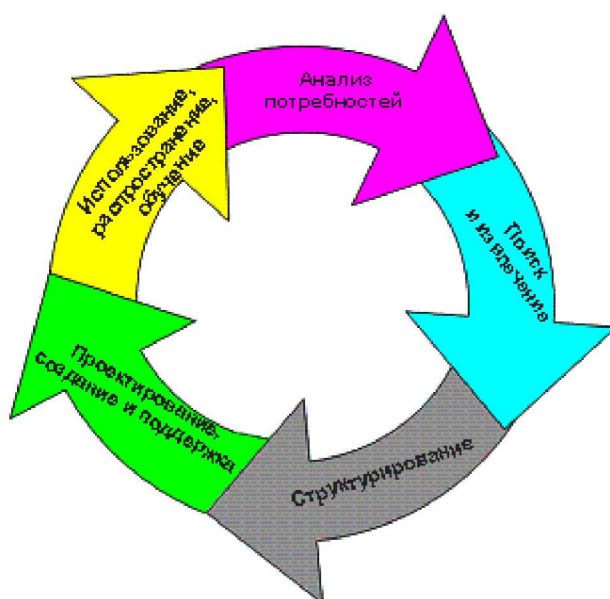
Главная задача в управлении ИА – определение ИА организации, а также анализ их свойств, видов и форм. Это создаёт теоретическую основу для создания системы управления знаниями (СУЗ) на новом уровне.

Связь «управления знаниями» с библиотеками подтверждается не только библиотечными работниками, но и представителями бизнес-сообщества. При осуществлении проекта по УЗ в организации в предварительно подготовленную команду исполнителей обычно входят: *технологический эксперт* – инструктор по обучению персонала технологиям УЗ; *каталогизатор* – специалист по организации знаний, *гид* – библиограф-навигатор, направляющий пользователя к внешним ресурсам; *разведчик*, или *поисковик*, отслеживающий релевантную информацию и вводящий её в базу знаний с заранее заданными правилами; *исследователь*, помогающий пользователям определить круг их информационных потребностей, установить приоритеты в них; *аналитик*, который помогает посредством заданных индикаторов получать новое знание; *интервьюер*, выявляющий полученные знания, диагностирующий пробелы.

Чаще всего выделяют должности «рабочий знания» (информационные аналитики, «носители» знания), «администратор знаний» (модераторы, менеджеры, логисты). В нашей стране вакансии «менеджеров знаний» появились недавно, на эти должности предпочитают приглашать выпускников именно библиотечно-информационных факультетов [2].

На начальных этапах развития проекта по УЗ преобладают задачи информационного обеспечения, а по мере накопления знаний – организации знаний. Работа начинается с отбора необходимых источников информации, которые потом должны быть структурированы и описаны. Затем эта информация организовывается таким образом, чтобы её напрямую получали заинтересованные сотрудники.

На рисунке представлен минимальный практический алгоритм создания СУЗ, он же – жизненный цикл УЗ. Диаграмма показывает цикличность процесса и необходимость постоянной поддержки и обновления системы.



Жизненный цикл УЗ

Анализ потребностей. Главное – чётко определить цели системы, её конкретных пользователей и круг их интересов. На этом этапе требуется скрупулезный анализ информационных потоков организации и интервьюирование потенциальных пользователей системы, так как необходимо произвести технико-экономическое обоснование всего проекта СУЗ.

Первый шаг подразумевает глубокий структурный анализ предметной области.

Поиск и извлечение информации. Самый трудоёмкий шаг: анализ документов, работа со всеми источниками информации (включая экспертов). Формируются фрагменты информационного контента, выявляются источники обеспечения информации.

Структурирование. Выявляется понятная структура, которой пользуется организация. Формируется так называемая карта знаний, наглядно демонстрирующая, где находятся источники знаний и данных и кто ими владеет. Разрабатывается структура информации в СУЗ и её архитектура.

Проектирование и поддержка системы. Чаще всего СУЗ основывается на корпоративной памяти, которая хранит гетерогенную информацию (документы, чертежи, базы данных и знаний) из различных источников организации и делает эту информацию доступной специалистам для решения производственных задач. СУЗ обеспечивает: аккуратное обновление информационных профилей экспертов; доступ к информации; помощь новым пользователям; ответы на запросы пользователей.

Только на этом этапе можно приобретать программное обеспечение для поддержки СУЗ.

Использование, распространение и обучение. Программная реализация СУЗ не завершает жизненный цикл УЗ, так как затем необходимо: содействовать проведению интерактивных дискуссий (форумов, чатов и др.); постоянно искать новые полезные источники информации и нужные материалы; ликвидировать устаревшую информацию; обучать новых сотрудников; отвечать на интерактивные вопросы.

Процесс создания СУЗ подразумевает наличие постоянно действующего подразделения или рабочей группы, поддерживающей систему на плаву.

Таким образом, к причинам, стимулирующим внедрение концепции УЗ в библиотеках, следует отнести:

повышение престижа библиотеки за счёт оперативного внедрения информационно-коммуникационных систем и технологий, систем управления качеством информационно-библиотечного производства и обеспечения адаптации работников к постоянно меняющимся условиям;

ориентация на формирование новых информационных потребностей специалистов и на систематический анализ изменений информационного рынка и своего места на нём;

сохранение, восполнение и взаимное использование системного знания в библиотеке;

сокращение периода адаптации новых сотрудников (подготовка «пакетов знаний», которые могут включать методики, технологии, процедуры, руководства, письма,

новости, слабоформализуемые сведения о читательской аудитории и её информационных потребностях и т.д.);

оперативное восполнение пробелов в знаниях сотрудников;

формализация скрытых знаний (например, методика выполнения сложных библиографических запросов) [11].

В Александрийском манифесте ИФЛА о библиотеках «Информационное общество в действии» отмечено: «Уникальная роль библиотек состоит в том, что они реагируют на конкретные запросы и нужды людей... Именно это обстоятельство делает библиотеки жизненно важными для демократического и открытого информационного общества» [10].

Библиотеки представляют собой уникальные хранилища знаний обо всём информационном богатстве страны, это позволяет предположить, что они могут стать важнейшим субъектом в построении национальной системы УЗ, преодолении цифрового и информационного неравенства, содействии экономическому прогрессу.

Список источников

1. **Гаврилова Т. А.** Базы знаний интеллектуальных систем / Т. А. Гаврилова, В. Ф. Хорошевский / Учеб. для вузов. – С.-Петербург, Изд-во «Питер», 2000. – 213 с.
2. **Гордукалова Г. Ф.** Библиография в системах управления знаниями / Г. Ф. Гордукалова // Система социальных коммуникаций в регионе: время творчества и сотрудничества. Материалы межрегион. науч.-практ. конф. – Челябинск, 2005. – С. 24–29.
3. **Друкер П.** Задачи менеджмента в XXI веке / П. Друкер. – Москва : Вильямс, 2001. – 154 с.
4. **Ефимов В. В.** Управление знаниями / В. В. Ефимов. – Ульяновск : УлГТУ, 2005. – 111 с.
5. **Климешова Д.** Преобразование данных, информации и знаний / Д. Климешова // Международный форум по информации. – 2009. – Т. 34. – № 4. – С. 3–8.
6. **Крымская А. С.** Управление знаниями – перспективная технология для библиотечно-информационных работников / А. С. Крымская // НТБ. – 2005. – № 9. – С. 10–16.
7. **Стюарт Т.** Интеллектуальный капитал – новый источник богатства организаций / Т. Стюарт. – N.Y.-L. : Doubleday, 1997.
8. **Теслинов А. Г.** Воплощение «пржекторной» теории познания в системах управления знаниями / А. Г. Теслинов, Е. А. Теслинова // Режим доступа : <http://www.teslinov.ru/public/tekushee/index.html>
9. **Уайт Т.** Управление знанием в университетской библиотеке на основе исследования «Управление знанием в библиотечной службе Оксфордского университета (KM within OULS)» // Новости Рос. комитета ИФЛА. – 2004. – № 53. – С. 23–29.
10. **Шibaева Е. А.** Библиотека в системе управления знаниями: новые подходы к информатизации социокультурной среды / Е. А. Шibaева // Медиакультура России: Материалы Междунар. науч. конф. – Том. II. – Екатеринбург, 2007. – С. 274–279.
11. **Шibaева Е. А.** Управление знаниями как новая функция библиотек / Е. А. Шibaева // Библиотековедение. – 2009. – № 5. – С. 34–39.