

Условия управления знаниями в библиотеках
Conditions of Knowledge Management in Libraries
Умови управління знаннями у бібліотеках

Ю. Н. Дрешер, О. Н. Олейник
Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр,
Казань, Россия

Yuliya Dresher and Olga Oleynik
Republican Medical Library and Information Center, Kazan, Russia

Ю. М. Дрешер, О. М. Олійник
Республіканський медичний бібліотечно-інформаційний центр,
Казань, Росія

В статье изложены цели оптимального использования такого ресурса, как знания, принципы библиотечно-информационной деятельности в условиях управления знаниями. И то, как эти принципы отражаются на сфере деятельности информационных работников.

Ключевые слова: управление знаниями, библиотечная деятельность, библиотечно-информационная сфера, информатизация, данные, информация, знания.

The paper describes the aims of optimal use of such resource as knowledge, principles of library and information activity in the context of knowledge management, and the way these principles are reflected in information workers' sphere of activities.

Key words: knowledge management, library activity, library and information sphere, informatization, data, information, knowledge.

У статті викладено цілі оптимального використання такого ресурсу, як знання, принципи бібліотечно-інформаційної діяльності в умовах управління знаннями. І те, як ці принципи відображаються на сфері діяльності інформаційних працівників.

Ключові слова: управління знаннями, бібліотечна діяльність, бібліотечно-інформаційна сфера, інформатизація, дані, інформація, знання.

Что такое знания? Всю свою жизнь мы приобретаем знания и повышаем свой образовательный уровень. При этом знания – это не только то, что дают нам книги, телевидение, школа и университет, но и то, что мы получаем и используем в процессе работы и общения с людьми, накапливая жизненный опыт.

Процесс информатизации нашей жизни сказался на существующих методах организационного управления. Относительно недавно, в 70-80-е годы прошлого века, с внедрением различного рода компьютерных сетей и нового программного обеспечения у фирм появилась возможность управлять информационными системами. Сразу же заговорили об информационном менеджменте. Возникла концепция управления знаниями (knowledge management – буквально «менеджмент знаний»). [1]

Управление знаниями (УЗ) – современное научное и технологическое направление информационного обеспечения профессиональной деятельности. Оно использует все основные процессы поиска и аналитико-синтетической переработки информации, но предполагает множественные переходы «информация-знание» через формы их семантического свертывания при активном применении сетевых, гипертекстовых и иных технологий. Значимыми становятся: интеграция ресурсов вне зависимости от носителя информации; адресное предоставление максимально свернутого полезного знания для сотрудников, облегчающее их начальную профессиональную адаптацию, формирование собственного и получение нового знания; выявление и использование в организациях «неявных» знаний. [2]

Управление знаниями – это процесс, в ходе которого мы сознательно создаем, структурируем и используем базу знаний нашей предметной области. Определяющим стратегическим аспектом на сегодняшний день становится эффективность располагаемой информации. Четыре ключевых

термина: «данные», «информация», «знания» и «работа» являются неотъемлемыми составляющими понятия эффективность информации, в которое мы вкладываем представления о правильности и результативности принимаемых нами решений. [3]

Менеджмент знаний ставит главной целью оптимальное использование такого ресурса, как знания, в разработке и создании новых продуктов, процессов и сфер деятельности.

Само управление знаниями в соответствии с четко разработанной схемой невозможно. Люди в силах лишь приблизить этот процесс к идеалу. Сам же идеал недостижим. Управление знаниями действительно позволяет решить многие проблемы, касающиеся оптимизации деятельности организации, повысить его эффективность, конкурентоспособность. Существующие технологии не позволяют полно отразить идеальное (мысли и знания) с помощью материальных носителей, а потому остаётся значительная доля погрешности. [11]

Библиотечно-информационная деятельность в условиях управления знаниями

Концепция управления знаниями (Knowledge Management, KM), интерпретируемая как проблема использования интеллектуального капитала в организации, к концу 1990-х гг. воплотилась в целую технологию – совокупность процессов, методов, приемов и программно-технологических средств для обеспечения свободной циркуляции знаний и их генерации.

Программисты видят истоки управления знаниями в проблеме искусственного интеллекта. Однако прослеживается и другой подход к управлению знаниями, согласно которому библиотечно-информационная деятельность является ядром этой концепции благодаря таким сходным процессам, как поиск, систематизация, хранение и др. Поэтому управление знаниями следует считать комплексным направлением. Это особая разновидность деятельности, которая построена на организации знаний и непрерывном анализе информации.

Тема «Управление знаниями» активно воспринята и мировым библиотечным сообществом. С 1998 г. начали появляться публикации, в которых управление знаниями рассматривается как идея, заложенная в назначение библиотек с момента их создания.

С 1998 г. «Управление знаниями» – одна из дискуссионных тем ИФЛА. В частности, 67-я Генеральная конференция ИФЛА (2001 г.) была посвящена рассмотрению роли библиотечных работников в управлении знаниями.

С 2000 г. в ИФЛА действовала рабочая группа по управлению знаниями, цель которой – способствовать развитию KM-культуры в библиотечно-информационной среде. В конце 2003 г. эта группа реорганизована в секцию ИФЛА отделения библиографического учета. В 2004 г. вышел сборник материалов по управлению знаниями «Knowledge management. Libraries and Librarians Taking up the Challenge», представленных на конференциях ИФЛА в разные годы. В них неоднократно звучат призывы к пересмотру роли библиотечных специалистов в современном обществе. Среди новых функций, необходимых им для управления собственными профессиональными знаниями, называются выявление неявных знаний, создание инфраструктуры по управлению знаниями, идентификация явных и неявных знаний внутри организации, определение актуальности знаний, а в целом – управление интеллектуальным капиталом собственных учреждений и отрасли в целом. [10]

Библиотекари собирают, передают и сохраняют зафиксированные в документах знания. Они организуют и управляют хранилищем знаний, документальными потоками; занимаются поиском необходимой информации; используют собственные явные и скрытые знания для создания новых профессиональных знаний, которые из скрытых перетекают в явные, особенно в процессе уточнения (выполнения) запросов. Умение анализировать, оценивать и синтезировать информацию позволяет библиотекарям обеспечивать качественное библиотечное и информационное обслуживание читателей. По этим причинам многие зарубежные специалисты стали поднимать вопросы о лидерстве библиотекарей в обществе знания [8].

Связь концепции «управление знаниями» с библиотеками рассматривается не только библиотечными работниками, но и представителями бизнес-сообщества. Например, в публикациях, посвященных участникам проектов KM, авторы высказывают мнение, что больше всего на должность менеджера по знаниям подходят библиотекари [9]. Это свидетельствует о том, что для компаний важны знания и навыки, которыми обладают библиотечные специалисты. Во многих

крупных наукоемких корпорациях существуют библиотеки («центры знаний»), сотрудники которых играют решающую роль в управлении знаниями. Уже предлагается ряд КМ-действий, которые могут быть предприняты в библиотеках: управление ресурсами знаний, совместное использование ресурсов и их циркуляция, развитие информационных технологий, пользовательские сервисы, управление персоналом.

Изучение зарубежных публикаций по теме «Управление знаниями и библиотеки» показало, что в зарубежной практике выработано свое представление о концепции «управление знаниями». По мнению американской Ассоциации специальных библиотек (Special Library Association; <http://www.sla.org>), управление знаниями – это активный сбор, организация и передача информации внутри организации. [6]

Управление знаниями сравнивается с библиотечной деятельностью. Рассмотрены схожие термины, используемые как библиотекарями, так и менеджерами по знаниям: классификация (кодификация), сбор, распространение, создание каталогов (доступ), архив (хранилище), выдача (поток) знаний, создание указателей (картирование источников) и др.

Несмотря на сходство процессов, между библиотечной деятельностью и управлением знаниями нельзя ставить знак тождества, так как в управлении знаниями основное внимание уделяется извлечению скрытых знаний, а библиотечная деятельность ориентирована на хранение и распространение знаний, представленных в документах. Существенное отличие технологий управления знаниями от библиотечно-информационных технологий состоит в выявлении скрытого знания, формализации и интегрировании с внутренними и внешними знаниями.

Анализируя влияние темы «Управление знаниями» на библиотечно-информационную сферу, следует выделить ряд практических примеров управления знаниями в библиотеках: создание электронных каталогов, а на их основе «гибридных» библиотек; ведение авторитетных файлов предметных рубрик; выполнение сложных информационных запросов – поиск готовых решений, идей, авторских точек зрения и др. [2] Библиографы совершенствуют методику изучения документального потока, тем самым выявляя приоритетные направления в науке, ведущих авторов, научные школы, референтские группы в науке и т.д. Для библиографа актуально освоение многих функций менеджера по знаниям, включая новые формы представления библиографической информации. Совершенствуя и передавая собственные профессиональные знания, библиотечные специалисты практически участвуют в процессе управления знаниями, но пока без перехода к целостным его технологиям. [7] Основные причины, стимулирующие библиографические возможности управления знаниями:

- повышение престижа библиотеки за счет быстрого освоения передовых технологий и обеспечения адаптации работников к постоянно меняющимся условиям;
- оперативное реагирование библиотекарей на информационные потребности специалистов;
- формирование интеллектуального капитала учреждения;
- сохранение и взаимное использование уникальных знаний 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 ее информационных потребностях и т.д.);
- быстрое пополнение знаний сотрудников;
- формализация скрытых знаний (например, методики выполнения сложных библиографических запросов).

Нельзя считать концепцию управления знаниями принципиально отличной от общих принципов жизни библиотечного сообщества. Не идет речь и о замене традиционных библиотечно-информационных понятий. Однако изменившиеся условия развития организаций и высокотехнологичные устройства позволяют обогатить и развить существующие формы управления. При сохранении базовых процессов в работу библиотечно-информационных работников привносятся новые приемы анализа и синтеза информации, организации и представления знаний. [3] Библиотекари хранили знания, но предоставляли либо сведения о публикациях, либо сами тексты работ, что ныне предполагается недостаточным для интеллектуального развития профессиональной деятельности.

Непростое освоение этой концепции позволит увидеть нарастающую значимость информационной аналитики в целом и изменить отношение каждого библиотекаря к профессиональным знаниям.

Управление знаниями – это создание информационной среды, интегрирующей процесс выявления и получения имеющихся знаний, необходимых для создания и формирования нового знания.

Некоторые зарубежные авторы сетуют на то, что профессия библиотекаря, принадлежавшая на протяжении веков к разряду элитных, сегодня теряет свою эксклюзивную привилегию в предоставлении информации. Должности «директор по управлению информацией» и «директор по управлению знаниями» заняты специалистами информационных технологий, хотя именно библиотечно-информационные работники являются экспертами в области поиска, отбора, приобретения, организации, защиты информации и предоставления ее пользователям. Эта их изначальная сфера деятельности. [5]

Причины невнимания отечественных библиотек к проблеме управления знаниями – это предмет дальнейших исследований, но уже сейчас можно отметить основные из них: поздний приход компьютеризации в нашу страну, высокая стоимость проектов управления знаниями, нежелание самих библиотекарей что-либо менять в своей деятельности. В настоящее время библиотеки в большей степени заняты созданием электронных каталогов и баз данных, автоматизацией библиотечных процессов, оснащением коммуникационными технологиями. В то же время следует отметить, что такие вопросы управления знаниями, как управление собственными неявными знаниями, могут решаться уже сегодня.

В связи с этим возрастает актуальность адаптации библиотечных работников к концепции управления знаниями.

Литература

1. Букович У., Уильям Р. Управление знаниями: Руководство к действию / У. Букович, Р. Уильям. – М: Инфра-М, 2002. – 504 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. Деревянко, Е.В. Навигаторы знания: будущее библиотечной и информационной профессии / Е.В. Деревянко // Библиотековедение. – 2000. – №2. – С.8-11.
4. Джанетто К., Уиллер Э. Управление знаниями/ Пер. с англ. Е.М. Пестеревой. – М.: Добрая книга, 2005. – 192с., ил.
5. Кастен Дж. Соотношение организации знаний и управления знаниями как научных дисциплин / Дж. Кастен // Knowl.Organ. – 2007. – №1. – С. 9-15.
6. Колин, К.К. Библиотекари будущего – инженеры знаний / К.К. Колин // Библиотековедение. – 2000. – №6. – С.1-3
7. Крымская, А.С. Атлас знаний. Биобиблиография в технологиях управления знаниями / А.С. Крымская // Библиотечное дело. – 2004. – №4. – С.16-19.
8. Крымская, А.С. Управление знаниями – перспективная технология для библиотечно-информационных работников / А.С. Крымская // НТБ. – 2005. – №9. – С.10-16.
9. Мильнер, Б.З. Управление знаниями: Эволюция и революция в организации / Б.З. Мильнер. – М.: ИНФРА-М., 2003. – 178 с.
10. Сукиасян, Э.Р. Управлять можно только организованными знаниями / Э.Р. Сукиасян // НТБ. – 2005. – №9. –С.17-21.
11. <http://www.ifla.org/>