

**Иновации в деятельности библиотечно-информационных работников:  
управление знаниями**

**Innovations in Library Information Specialists' Activities:  
Knowledge Management**

**Інновації в діяльності бібліотечно-інформаційних працівників:  
управління знаннями**

*О. Н. Олейник*

*Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр,  
Казань, Россия*

*Olga Oleynik*

*Republican Medical Library and Information Center,  
Kazan, Russia*

*О. М. Олійник*

*Республіканський медичний бібліотечно-інформаційний центр,  
Казань, Росія*

Рассматриваются связи между данными, информацией, знанием и управлением знаниями, представлением об управлении знаниями в библиотечном деле. Делается попытка рассмотреть принципы библиотечно-информационной деятельности в условиях управления знаниями.

The paper examines connections between data, information, knowledge and knowledge management, the conception of knowledge management in librarianship. The authors attempt to study the principles of library information activities in the context of knowledge management.

Розглядаються зв'язку між даними, інформацією, знанням і управлінням знаннями, уявленням про управління знаннями в бібліотечній справі. Робиться спроба розглянути принципи бібліотечно-інформаційної діяльності в умовах управління знаннями.

Начало нового тысячелетия ознаменовано вступлением человеческого общества в такую фазу своего развития, когда знания становятся основным источником конкурентных преимуществ 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 последующего практического применения.

Еще в 70-х годах было очевидно, что все 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 в них. Эта зависимость объективно и 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 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. [7] 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 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 диск или просмотреть в браузере. *Неявное* – это то, что находится в головах сотрудников, рекомендации, которые пересказываются из уст в уста, навыки, выработанные выполнением практических упражнений на тренинге. И здесь следует заметить, что системы управления знаниями имеют очень опосредованное отношение к неявным знаниям. К тому же неявные знания вообще очень трудно поддаются управлению. Однако в определенных случаях системы управления знаниями способствуют переходу неявных знаний в явные. Сделать скрытое знание явным – социальная функция УЗ.

Знание как значимый ресурс изменяет общество и экономику. Тем более, природа знания в современном обществе настолько специфична, что требует применения специальных процедур контроля и управления. Знание является многоаспектным понятием с многослойным значением. В теории создания знания оно рассматривается как динамичный человеческий процесс подтверждения персональной веры в качестве стремления достижения «истины». Знание часто является не точно описанным или не легким для объяснения и для формулировки и формализации. [5]

Управление знаниями как довольно новое научное направление в бизнес-сообществе получило свое наибольшее развитие лишь в последние десять лет. Одна из первых книг по данной тематике была опубликована в 1987 г. С 1994 г. на Западе крупные консалтинговые фирмы стали предлагать для своих клиентов услуги и семинары в сфере менеджмента знаний. В 1996 г. было проведено около 40 международных конференций по управлению знаниями. В 1997 г. только в Великобритании состоялось 10 конференций по этой проблеме, стали выходить периодические издания, специально посвященные данному направлению менеджмента.

За последние несколько лет появились работы, которые рассматривают управление знаниями как универсальное явление, а сам термин «управление знаниями» относится не только к бизнесу. Встречаются некоторые работы, в которых делаются попытки подтвердить научный статус управления знаниями, выявить его предмет, сформулировать законы и методы исследования.

Особую нишу в этом направлении занимают, на наш взгляд, представления об управлении знаниями в практике библиотечно-информационного обслуживания, а также в библиотечно-библиографических и информационных науках. В библиотечно-библиографической среде пока не так много исследований на эту тему. На русском языке эту тему исследовали А. Крымская, В. Монахова, Е. Шибеева.

В 1998 г. появились публикации, в которых управление знаниями 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 конференциях Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (IFLA). Так например, 67-я Генеральная конференция ИФЛА (2001 г.) была посвящена рассмотрению роли библиотечных работников в управлении знаниями. 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.

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

Связь направления «управление знаниями» с библиотеками подтверждается не только библиотечными работниками, но и представителями бизнес-сообщества. Так, при осуществлении проекта

управления знаниями 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 лучше назвать поисковик* – отслеживающий релевантную информацию и вводящий ее в базу знаний с заранее заданными правилами; *исследователь* – помогающий пользователям определить круг их информационных потребностей, установить приоритеты в них; *аналитик* – помогающий с помощью 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), коммуникатор, трансферт знания. В нашей стране появились лишь первые вакансии «менеджеров знаний», на должность которых предпочитают приглашать выпускников именно библиотечно-информационных факультетов. [2]

Для координации управления информацией и знаниями в организации обычно создают специальные подразделения, которые называют библиотекой, группой информационной поддержки, центром знаний. Они выполняют две основные функции – организацию и управление знаниями, а также информационную поддержку деятельности организации. За рубежом нередко количество сотрудников центра знаний приходится в пропорции 1:10, т. е. на каждые 10 сотрудников приходится один сотрудник центра знаний.

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

Одним из новых решений по управлению знаниями в библиотеках является понятие *корпоративной памяти* (corporate memory), которая по аналогии с человеческой памятью позволяет пользоваться предыдущим опытом и избегать повторения ошибок.

*Корпоративная память* хранит информацию из различных источников и делает эту информацию доступной специалистам для решения производственных задач. Корпоративная память не позволяет исчезнуть знаниям выбывающих специалистов (уход на пенсию, увольнение и пр.). Она хранит большие объемы данных, информации и знаний.

Можно выделить два уровня корпоративной памяти, как и два вида знаний:

*Уровень 1. Уровень материальной или явной информации* – это данные и знания, которые могут быть найдены в документах организации в форме сообщений, писем, статей, справочников, патентов, чертежей, видео- и аудио-записей, программного обеспечения и т. д.

*Уровень 2. Уровень персональной или скрытой информации* – это персональное знание, неотрывно связанное с индивидуальным опытом. Оно может быть передано через прямой контакт – «с глазу на глаз» через процедуры извлечения знаний. Именно скрытое знание – то практическое знание, которое является ключевым при принятии решения и управлении технологическими процессами. В действительности же эти два типа информации, подобные двум сторонам одной и той же медали, одинаково важны в структуре корпоративной памяти. [1]

Библиотечно-информационная деятельность не тождественна деятельности по управлению знаниями, но отработанные технологические операции одной деятельности могут с успехом применяться в другой деятельности, и таким образом взаимосовершенствоваться. Рассматривая библиотеку как субъект управления знаниями, можно отметить ряд особенностей ее как организации, осуществляющей такую деятельность. Объектом управления знаниями в библиотеке могут быть как знания, связанные с библиотечной деятельностью (статистика, отчеты, знания, опыт и компетенции сотрудников, справочные и специальные базы данных, поисковые системы и каталоги), так и знания, сосредоточенные в одном из элементов библиотеки – ее фондах. Наличие библиотечно-информационных фондов как специфического совокупного информационного ресурса дает библиотеке уникальную возможность участия в процессе управления знаниями.

Несмотря на сходство технических процессов, между библиотечно-информационной 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. [6]

Таким образом, к причинам, стимулирующим внедрение концепции управления знаниями 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 нем;

- сохранение, восполнение и взаимое 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 знаний сотрудников;

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

Как было отмечено в «Александрийском манифесте о библиотеках, Информационное общество в действии»: «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]

Историческое развитие общества является причиной формирования знания, инноваций в знании, развития знания. Библиотеки представляют собой уникальные хранилища знаний обо всем информационном богатстве страны, что позволяет предположить, что они могут стать важнейшим субъектом в построении национальной системы управления знаниями, в преодолении цифрового и информационного неравенства, в содействии экономическому прогрессу.

## Литература

1. Гаврилова Т.А. Базы знаний интеллектуальных систем / Т.А. Гаврилова, В.Ф. Хорошевский / Учебник для вузов. – СПб, Изд-во «Питер», 2000. – 213с.
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. – М.: Вильямс, 2001.
4. Ефимов, В.В. Управление знаниями / В.В. Ефимов. – Ульяновск: УлГТУ, 2005. – 111с.
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 «прожекторной» теории познания в системах управления знаниями / А.Г. Теслинов, Е.А. Теслинова // <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. Управления знаниями как новая функция библиотек / Е.А. Шibaева // Библиотековедение. – 2009. – №5. – С. 34–39.