

*О.Б.Володина, директор библиотеки  
Белорусского государственного уни-  
верситета культуры и искусств*

## **УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В БИБЛИОТЕКЕ ВУЗА: ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ**

“Управление знаниями” – новая дисциплина в науке и практике управления, описанная в монографиях известных российских ученых А.Л.Гапоненко, Б.З.Мильнера, зарубежных – И.Нонаки, Х.Такеучи, У.Буковича, Р.Уильяма и др. В библиотечном деле вопросам управления знаниями посвящены работы А.И.Каптерева, Г.Ф.Гордукаловой, А.С.Крымской, Э.Р.Сукиасяна и др. В рамках ИФЛА организована секция, которая занимается изучением новой управленческой концепции. В зарубежных университетах “Управление знаниями” как учебная дисциплина изучается при подготовке специалистов в экономике и библиотечном деле.

Понятие “управление знаниями” (knowledge management (KM)) появилось в середине 90-х гг. XX ст. в крупных американских и японских корпорациях, для которых проблемы обработки информации приобрели особую остроту и стали критическими. Жизнь показала, что основная проблема заключается в работе со знаниями, накопленными специалистами этих компаний. Учитывая, что в современном мире знания – важнейший ресурс экономики, основа конкурентных преимуществ, активно развивающиеся организации стремятся увеличить эффективность обработки, использования и генерации знаний [5].

Возникновение управления знаниями как вида управленческой деятельности обусловлено многими историческими причинами, среди которых:

– глобализация и обострение конкуренции, заставляющие искать конкурентные преимущества. Как следствие – появление мирового рынка образовательных услуг. Невозможно успешно конкурировать с зарубежными вузами, когда эталонные вузы нашей страны, такие как БГУ, обучают 30 тыс. студентов, БГЭУ – 27 тыс., БНТУ – 34 тыс., в России в МГУ учатся 33 тыс., а аналогичные университеты Бразилии обучают 95 тыс., университет Сан-Пауло – 130 тыс., Нью-Мексико – 270 тыс. и т.д.[1];

– растущее количество информации и знаний. По данным аналитической компании IDC поток информации в 2006 г. составил

161 экзабайт (миллиардов гигабайт), а в 2010 г., согласно прогнозу, достигнет 988 экзабайт, почти зеттабайт. Для сравнения можно привести данные университета Беркли в Калифорнии: в 2003 году мировой информационный поток составлял 5 экзабайт. Если попытаться визуализировать имеющееся у человечества сегодня “цифровое богатство”, то его можно представить как 12 стопок книг высотой от Земли до Солнца [7];

– интенсивное развитие ИКТ как эффективного инструмента для сбора, хранения, передачи информации и знаний (скорость передачи информации по сравнению с устной речью увеличилась в миллионы раз, а по сравнению с чтением про себя – в 300 тыс. раз) [1].

Университет, как правило, имеет большую инновационную составляющую, чем промышленное предприятие, и развивается более интенсивно, так как призван выпускать специалистов, которые, придя на рынок труда, станут ресурсом для динамичного развития предприятия или организации. Продукцией университета являются знания, полученные студентом в ходе обучения и подтвержденные экзаменами, тестами, апробированные в научных лабораториях и во время производственной практики, клиентом – сам студент, общество, предприятие, государство [4].

Библиотека вуза выступает основным ресурсным центром университета для формирования знаний студента, который затем станет востребованным на рынке как специалист. Если считать вузовскую библиотеку важнейшим звеном в цепи формирования знаний студента, то не возникает сомнения в том, что это звено должно быть достаточно сильным, чтобы обеспечить выполнение стоящих перед университетом задач. В этом случае построение системы управления знаниями в библиотеке становится необходимой управленческой технологией.

В теории и на практике применяется целый ряд моделей организации системы управления знаниями. Вот некоторые из них.

Построение системы управления знаниями при помощи трех основных элементов, их взаимосвязей и точек соприкосновения. Эти элементы:

– сотрудники (применяют и транслируют имеющиеся знания, создают социальную сеть внутри компании и за ее пределами – профессиональные сообщества);

– технологии (используются для эффективной коммуникации, накопления и распространения знаний);

- процесс (выстраивает всю деятельность в единую систему) [3].
- Вторая модель рассматривает этапы построения и внедрения:
  - аудит имеющихся знаний;
  - непосредственно процесс внедрения, включающий извлечение, систематизацию, организацию хранения и доступа, оценку, актуализацию и др.;
  - выбор технологии;
  - развитие корпоративной культуры;
  - создание организационной структуры управления [5].

Все рассматриваемые в специальной литературе модели различаются лишь подходами. Универсальной технологии, которая бы решала все вопросы корпоративного управления, нет. Каждая технология поддерживает определенные методы управления. Их условно можно разделить на три группы:

- методы управления ресурсами;
- методы управления процессами;
- методы управления коммуникациями.

Первая группа рассматривает организацию как систему ресурсов. Основной целью управления становится обеспечение ресурсами и контроль над ними. Вторая группа рассматривает организацию как систему управления процессами. Основная цель управления – обеспечение координации событий и функций. Третья группа рассматривает организацию как систему управления коммуникациями (корпоративными знаниями). Целью становится обеспечение координации, коммуникации и быстрого поиска информации для самостоятельного принятия решений.

Среди способов создания системы управления знаниями можно выделить следующие: создание руководств, методик, проведение мероприятий для оптимального использования интеллектуального капитала сотрудников библиотеки, а также создание информационной среды для оперативного получения и обмена знаниями. “Применение информационных технологий ускоряет доступ к необходимой информации, значительно уменьшает время на обработку данных, ускоряет обмен информацией, увеличивает объем доступной информации, улучшает форму представления информации и знаний” [4].

Для решения поставленных задач библиотека должна работать как слаженный механизм, но нередко подразделения дублируют работу друг друга, так как не имеют возможности найти и использовать знания, находящиеся в смежных подразделениях.

Выход – в создании и использовании совокупного интеллекта библиотеки, так называемого “коллективного интеллекта” организации (Collective IQ). Термин и идею коллективного интеллекта организации разработал Даг Энгельбард, один из пионеров цифровой эпохи, создатель компьютерной мыши и изобретатель монитора [6]. В число основных информационных технологий для поддержания управления знаниями и/или коллективного интеллекта входят следующие:

- технологии, работающие с текстами, графическими образами, моделями (например, средства Microsoft Office);
- системы документооборота в подразделении (хранение, архивирование, индексирование, разметка и публикация документов). Для библиотек такими системами являются АБИС;
- средства организации совместной работы (сети Intranet, технологии групповой работы, Интернет, видеоконференции и т.д.);
- корпоративные порталы знаний (например, программный комплекс, предназначенный для построения корпоративных и проектных порталов Microsoft Office SharePoint);
- средства, поддерживающие принятие решений (экспертные системы (например, поисковые и справочные системы), системы, поддерживающие дискуссионные группы и т.д.) [6].

Одной из самых современных технологий Web 2.0, подходящей для создания системы управления знаниями, является технология Wiki (каждый пользователь Интернета сталкивался с ней, обращаясь к электронной глобальной энциклопедии Wikipedia). Но для создания системы управления корпоративными знаниями можно лишь частично использовать эту технологию, дополнительно установив уровни доступа к базам знаний.

Что необходимо современной библиотеке, чтобы организовать управление знаниями в коллективе? Современные библиотеки в большинстве своем имеют все составляющие для внедрения новой технологии управления: современное компьютерное оборудование; необходимое программное обеспечение универсальное и специализированное (АБИС); доступ к глобальным (Интернет) и корпоративным (Инtranет) сетям; персонал, обладающий соответствующими знаниями в области использования ИКТ; достаточно развитую систему управления библиотекой.

Умение анализировать, оценивать, применять уже имеющиеся и синтезировать новые знания позволяют библиотекарям выполнять

множество задач – от качественного формирования фондов библиотек до качественного библиотечного и информационного обслуживания читателей [2].

Необходимо отметить, что концепция управления знаниями для библиотек не нова, однако никогда не выстраивалась как комплексная система, использовались лишь отдельные ее элементы. Изменившиеся условия развития организаций, активное развитие информационно-коммуникационных технологий позволяют радикально обогатить формы и методы управления [2].

---

1. Карпенко, М. Образование: ракурсы и грани / М.Карпенко // Alma Mater. – 2007. – № 9. – С.12–17.

2. Крымская, А.С. Управление знаниями – перспективная технология для библиотечно-информационных работников / А.С.Крымская // НТБ. – 2005. – № 9. – С. 10–15.

3. Покалюк, Ю. Построение системы управления знаниями / Ю.Покалюк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.executive.ru/knowledge/announcement/868159/index.php](http://www.executive.ru/knowledge/announcement/868159/index.php). – Дата доступа: 31.10.2008.

4. Рузаев, Е.Н. Менеджмент качества образовательных услуг и менеджмента знаний в высшей школе / Е.Н.Рузаев, П.Е.Рузаева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.umj.ru](http://www.umj.ru). – Дата доступа: 10.10.2008.

5. Уварова, Т.Г. Трансформация управления вузом на принципах менеджмента знаний / Т.Г.Уварова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/>. – Дата доступа: 10.10.2008.

6. Черняк, Л. Управление знаниями и информационные технологии / Л.Черняк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.osp.ru](http://www.osp.ru). – Дата доступа: 12.10.2008.

7. Шрайберг, Я.Л. Роль библиотек в обеспечении доступа к информации и знаниям в информационном веке: ежегодный доклад конференции “Крым”, 2007 г. / Я.Л.Шрайберг. – Судак; М., 2007. – 47 с.