

УДК [021:37.018.46](470.41)

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ – ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ НЕПРЕРЫВНОГО БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ОПЫТ РЕСПУБЛИКАНСКОГО МЕДИЦИНСКОГО БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА

Ю.Н. Дрешер

*Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр,
420059, Республика Татарстан, Казань, ул. Х. Такташа, 125*

dresher07@yandex.ru

Аннотация

Описано создание системы управления знаниями в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре (РМБИЦ, Казань). Раскрыты особенности управления знаниями в библиотеках. Приведена информация о программах повышения квалификации библиотекарей, формах и методах обучения.

Ключевые слова: управление знаниями, непрерывное библиотечно-информационное образование, программа повышения квалификации библиотекарей, формы обучения, методы обучения, виды обучения, информационное обеспечение самообразования.

ВВЕДЕНИЕ

Управление знаниями – это сложнейшая информационная технология, реализуемая через смысловую интеграцию внешних и внутренних информационных ресурсов, их анализ и преобразование, избирательную передачу знания об объекте специалистам под решение их профессиональных задач. Изучая свою внутреннюю среду (т. е. среду организации), мы должны стремиться лучше понять природу своих способностей и действий, конечных продуктов и услуг с тем, чтобы повысить их значимость и улучшить качество. Изучая внешнюю среду, мы должны стремиться к лучшему познанию своих пользователей (читателей, заказчиков), поставщиков, конкурентов, технологий и т. д. Только благодаря пониманию своих собственных способностей и того, как они соотносятся с потребностями наших пользователей, библиотеч-

но-информационный центр (БИЦ) может наращивать свои конкурентные преимущества. РМБИЦ постоянно изучает свою деятельность и свои связи с внешним окружением. Нам необходимо непрерывно обучаться и делать это быстрее других, чтобы быть востребованными и конкурентоспособными. Необходимо понимать природу и процессы организационного обучения управлению такого рода знаниями с тем, чтобы увеличить скорость развития организационного знания и повысить качество и объем доступного знания.

1. СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

Современное общество в условиях интенсивного развития информационных технологий перешло на новый уровень, отличительными чертами которого являются: увеличение роли информации и знаний в жизни общества, возрастание роли информационных коммуникаций, продуктов и услуг; создание глобального информационного пространства, обеспечивающего эффективное информационное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам и удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах. На этом фоне существенно возрастает роль развития технологии управления знаниями. Поэтому стратегическая ориентация современных библиотек на комплексные технологии управления знаниями позволит им формировать собственный интеллектуальный капитал такого качества, которое обеспечит эффективность их деятельности, востребованность и необходимую конкурентоспособность.

Первые упоминания о применении управления знаниями в библиотечно-информационной сфере начали появляться с 1988 г. В публикациях на данную тему управление знаниями рассматривается как идея, заложенная в назначении библиотек с момента их создания. В РМБИЦ она стала воплощаться в жизнь несколько лет назад. Этому способствовали важные обстоятельства, о которых речь пойдет ниже.

Одной из главных задач РМБИЦ является обеспечение высокого качества библиотечно-информационных продуктов услуг. Большое значение мы придаем формированию комфортной для пользователей информационной среды и совершенствованию технологий работы. В 2009 г. сертифицирована система менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, а в 2012 г. проведена ресертификация этой системы. Наличие в

библиотеке сертифицированной системы менеджмента качества гарантирует бесперебойное функционирование процессов, ориентацию на пользователя и, как следствие, стабильное качество библиотечно-информационных продуктов услуг, которое определяется требованиями к внутренним производственным и обеспечивающим процессам. Эта система стала важным подспорьем при создании системы управления знаниями (СУЗ) [1]. Центр, осуществляющий разработку и внедрение системы управления знаниями, представляет собой уникальную многофункциональную организацию, обеспечивающую максимальную интеграцию функций и процессов: предоставление библиотечных, библиографических услуг; информационное обеспечение всех категорий специалистов здравоохранения Республики Татарстан; производство информационно-библиографических продуктов, издание литературы по медицине и другим областям знания. При разработке СУЗ исходным для нас явилось определение, что **управление знаниями** – это комплексная информационная технология, которая связана с накоплением знаний об объекте управления, с оценкой неявного знания специалистов как существенной части интеллектуального капитала, с созданием нового знания на основе информационного анализа существующего, с интеграцией и управляемым развитием информационных ресурсов, с типизацией и индивидуализацией информационного обеспечения потребителей информации.

Стандартной модели управления знаниями не существует. Для каждой организации такая модель индивидуальна и зависит от стратегических целей, имеющихся знаний, способностей и навыков персонала. Но в любой модели и для любой стратегии можно выделить основные процессы, которые в разной степени должны присутствовать. Прежде всего, это идентификация существующих знаний, приобретение, создание, развитие, распространение и обмен опытом, сохранение и защита знаний, собственно использование. Основная проблема управления знаниями заключается в создании и апробации способов трансформации скрытых знаний, которыми владеют члены социальной группы, в доступные всей организации явные знания, которые вследствие процессов интернализации и социализации приобретают затем новое качество и повышают уровень компетентности сотрудников и организации в целом [3, с. 8].

Создание СУЗ должно вытекать из общих целей организации и быть связано с другими целями различных сфер деятельности организации. СУЗ должна повышать способность организации генерировать и развивать оригинальные и полезные цели и решения. Основные **цели** создания СУЗ в РМБИЦ таковы: обеспечить непрерывное профессиональное образование библиотечных специалистов; сделать скрытые знания, накопленные в центре с момента внедрения системы менеджмента качества (2005 г.), понятным и доступным для широкого распространения. Эту основную цель мы разбили на следующие подцели: обеспечивать сохранение всех накопленных знаний и их активное использование для организации обучения, решения текущих проблем и составления стратегических планов; способствовать повышению и поддержанию на должном уровне профессиональной грамотности сотрудников; обеспечивать центру возможность быть гибким в организации производственного процесса; обеспечивать и защищать права собственности организации на словесно сформулированные и систематизированные знания с целью извлечения из них выгоды; определять необходимость приобретения новых интеллектуальных активов или отказа от устаревших и не оправдавших себя активов; обеспечивать максимальную отдачу от интеллектуальных ресурсов для достижения стратегических целей организации.

Сформулированные цели позволили нам уточнить **задачи** управления знаниями – выявить, сохранить и эффективно использовать знания как сторонних организаций, так и сотрудников РМБИЦ. Для этого необходимо проводить регулярный анализ новых знаний, содержащихся в профессиональных периодических изданиях; анализ документов, процессов, документированных процедур, анкетирование сотрудников, имеющих большой стаж и опыт работы в данном центре. Решение поставленных задач базировалось на следующих принципах: научности, системного подхода, ситуационного подхода, понимания и использования психологических факторов, использование количественных методов, полномочий и ответственности, демократического централизма. Сама методика УЗ состоит в выявлении точек использования знаний, связей между ними и определения подходящих источников знаний и инструментов управления. Основные шаги: выявление точек использования знаний, описание этих знаний, построение путей движения знаний внутри организации, выявление ключевых сотрудников, выбор ин-

струментария обмена, постепенное внедрение разработанной модели и корректировка процесса УЗ. При реализации СУЗ мы учитывали ряд важных обстоятельств, о которых речь пойдет ниже. Процесс обслуживания – это не что иное, как знания, трансформированные из формализованного в формализованное другого вида в фазе комбинации. И для того чтобы оказать услугу наивысшего качества, библиотеки постоянно организуют повышение квалификации для своих сотрудников (интернализация). Сотрудники передают навыки работы друг другу (социализация), консультируются с более опытными наставниками (экстернализация). При этом деятельность по организации знания остается замкнутой внутри библиотеки: пользователь не включен в процесс, а лишь использует ее результат для управления своими знаниями. Когда пользователь получает книгу и начинает ее изучать, информация, содержащаяся в ней, преобразуется в его личностные знания, которые актуализируются, переводятся на новую ступень трансформации. Такая модель УЗ характерна в основном для традиционной библиотеки, и ее логичнее назвать моделью «разделенного УЗ», так как процессы трансформации знаний в библиотеке на уровне пользователя разделены. При разработке СУЗ необходимо учитывать требования и рекомендации соответствующих стандартов: ГОСТ Р ИСО 10015-2007. Менеджмент организации. «руководящие указания по обучению»; ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества; ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования; ГОСТ ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [2, с. 60]. Активная информатизация библиотек повлекла за собой изменение требований к уровню профессиональной компетентности работающих в них специалистов. Возросла потребность библиотек в специалистах, обладающих не только широким кругозором и высокой культурой, но и владеющих информационными технологиями, умеющих быстро реагировать на изменяющуюся обстановку и принимать адекватные решения и, наконец, стремящихся овладевать новыми знаниями. Большинство же работающих специалистов медицинских библиотек обучены традиционным библиотечным технологиям, а межотраслевая миграция привела к тому, что значительная часть персонала не имеет специального библиотечного образования. Социально-экономические условия затрудняют приток в медицинские библиотеки кадров, обладающих

компетенциями, необходимыми для работы в условиях информатизации. В результате сложившаяся кадровая ситуация вступает в противоречие с новыми целями и задачами библиотек.

Поэтому первостепенными задачами системы повышения квалификации РМБИЦ стали: изучение номенклатуры библиотечных продуктов и услуг; анализ перспективы развития дополнительных (платных) и традиционных услуг, их востребованности; изучение, анализ и оценка индекса удовлетворенности пользователей информационно-библиотечной и библиографической услугой и информационно-библиографическими продуктами; изучение читательского поведения с целью адаптации к нему компетентности персонала; изучение влияния корпоративной культуры на индекс удовлетворенности пользователя. Целями научно-методического обеспечения курсов повышения квалификации было: обеспечение структурных подразделений фактографической информацией по направлениям современной библиотечной теории и практики; оказание консультационно-методической помощи структурным подразделениям в подготовке, организации и проведения НИР, в определении объектов моделирования; распространение результатов научных исследований и передового опыта центра в СМИ, интернете; выявление передового опыта и инноваций в библиотечном деле, их изучение и осуществление экспериментальной проверки; информирование персонала о проведенных и планируемых исследованиях [3, с. 120].

Программы повышения квалификации были направлены на:

- передачу слушателям профессиональных знаний и навыков, отвечающих сегодняшним и завтрашним требованиям к работе медицинских библиотек;
- развитие обеспечения видения слушателями перспектив развития библиотеки и основных направлений ее стратегии, повышение уровня трудовой мотивации, приверженности сотрудников своей организации и включенности в ее дела;
- создание стабильной системы профессионального развития с использованием различных форм повышения квалификации;
- совершенствование профессиональной деятельности библиотекарей;

- овладение средствами автоматизации библиотечно-библиографических процессов;
- повышение общекультурного уровня;
- изучение основ библиотечного менеджмента, маркетинга.

2. ВИДЫ, ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Виды: подготовка новых работников, переподготовка, повышение квалификации, развитие компетенции.

Формы: групповое и индивидуальное обучение.

По длительности можно выделить долгосрочное и краткосрочное обучение.

Методы обучения персонала можно разделить на две группы: обучение на рабочем месте; обучение вне рабочего места.

Названные методы обучения не исключают друг друга, так как обучение в стенах организации ведется с отрывом или без отрыва от работы. Кроме того, они дополняют друг друга.

Обучение на рабочем месте отличается своей практической направленностью, непосредственной связью с производственными функциями сотрудника и предоставляет, как правило, значительные возможности для повторения и закрепления вновь изученного.

Методы обучения вне рабочего места дают возможность абстрагироваться от сегодняшней ситуации на рабочем месте и выйти за рамки традиционного поведения. Такое обучение способствует формированию принципиально новых поведенческих и профессиональных компетенций.

Повышение квалификации сотрудников РМБИЦ имеет следующие направления: совершенствование профессиональных знаний; обучение компьютерной грамотности и работе в АБИС ИРБИС; расширение социально-психологической компетенции и общекультурного кругозора.

Основными формами проведения мероприятий по повышению квалификации являются:

- выездные – профессиональная стажировка в других библиотеках; учеба в центрах профессиональной переподготовки кадров; участие в про-

фессиональных тренинг-семинарах; участие в конференциях (городских, региональных, межрегиональных, международных);

- внутренние – профессиональная стажировка на рабочих местах (при поступлении на работу); профессиональные и тематические курсы; лекционные (семинарские) занятия; наставничество; информационные и тематические обзоры (книг, периодики, электронных ресурсов); самообразование.

Не менее важна и компенсирующая роль дополнительного профессионального библиотечного образования, во-первых, в восполнении недостатка знаний у выпускников вузов, вызванного разрывом между образовательным процессом, осуществляемым средней и высшей профессиональной школой, и динамично развивающейся библиотечной практикой. Во-вторых, именно через профессиональную переподготовку осуществляется формирование нового кадрового ресурса современных библиотек, куда все чаще приходят работать филологи, историки, социологи, специалисты в области информационных технологий и многие другие. Именно благодаря их приходу в библиотечную сферу кадровый потенциал отрасли вырос в последние годы почти на 6 %. Для этой категории библиотечных работников переподготовка – важнейшее условие вхождения в новое для них профессиональное сообщество, гарантия социальной защиты и будущего служебного роста.

Важнейшей составляющей системы переподготовки и повышения квалификации библиотекаря являются инновационные образовательные программы. Они представляют собой совокупность учебных планов, программ дисциплин и иных учебно-методических материалов и определяют цели и задачи, структуру, содержание, методы и технологии инновационного образовательного процесса.

Разработка курсов и программ обучения сотрудников осуществляется сотрудниками научно-методического отдела (НМО). Определяется тема учебной программы, цели и задачи дисциплины, ее место в учебном плане. Составляется тематический план и уточняется порядок изучения учебного материала. Определяются содержание разделов и последовательность изложения темы. Составляется список литературы по темам программы и список литературы для самостоятельной работы обучающихся. Далее происходит обсуждение программы на заседании научно-методического совета. Ди-

ректор утверждает учебную программу. После утверждения подготавливаются лекционные материалы, наглядные мультимедийные пособия и раздаточный материал.

Инновационные программы переподготовки и повышения квалификации библиотечных кадров должны опираться на современные достижения науки и техники, мировой и отечественный опыт, новые образовательные концепции, инновационные формы, методы, средства и технологии обучения, учитывать общие аспекты и особенности профессиографических моделей различных категорий библиотекарей, определяющих основные требования к их профессиональным и личностным качествам [3, с. 71].

3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМООБРАЗОВАНИЯ

В течение года сотрудники НМО подготавливают и предоставляют информацию о библиотечной и библиографической периодике и литературе, поступившей в фонд НМО. Заведующие отделами центра могут взять литературу для самостоятельной работы, а также рекомендовать ее сотрудникам своего отдела для ознакомления.

Все абоненты, получающие данную информацию, фиксируются в картотеке абонентов индивидуального информирования. Каждая карта является информационной единицей и содержит сведения о каждом сотруднике, с целью облегчения поиска информации. Данные о предоставлении того или иного периодического издания и литературы сотрудникам центра фиксируются в журнале индивидуального информирования, где отмечается, кому и какая информация предоставлена.

Для оценки результативности и дальнейшего информирования к предоставленной информации прилагается карта обратной связи, которая состоит из нескольких вопросов, касающихся полезности и необходимости дальнейшего информирования. Карты обратной связи после заполнения абонентами, хранятся в картотеке обратной связи НМО.

Какие бы ни были выбраны формы и методы обучения персонала, необходимо помнить, что для эффективного обучения должны соблюдаться следующие принципы: актуальность, активность восприятия, мотивированность к обучению, повторение, обратная связь в процессе обучения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Следует сказать, что система управления знаниями повышает способность организации развивать оригинальные и полезные цели и решения. Это организационный контекст, который определяет эффективность управления знанием и процессом обучения в отдельно взятой организации. Общеизвестно, что организационное обучение и знание строятся на основе индивидуального знания, которое может быть как явным, так и неявным. Организационное знание формируется тогда, когда индивидуальное знание формализуется и хранится в определенном формате. Такое знание может распространяться в пределах самой организации и в ограниченном объеме вне ее [4, с. 24]. Знание и его использование должны быть скоординированы, чтобы обеспечить соответствующий результат. Этот контекст включает в себя культуру организации, ее структуру и инфраструктуру. Интеллектуальная организация обязана иметь контекст, который стимулирует и поддерживает формирование знания и управление им [5, с. 113].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Дрешер Ю.Н., Ключенко Т.И., Олейник О.Н.* Анализ системы управления знаниями в ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр» в библиотечно-информационном и библиографическом обслуживании // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса: материалы 20-й юбил. Междунар. конф. «Крым-2013», Судак, 8–17 июня 2013 г. М.: ГПНТБ России, Ассоциация ЭБНИТ, 2013. URL: http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2013/disk/1_011.pdf
2. *Дрешер Ю.Н., Ключенко Т.И., Олейник О.Н.* Веб-сайт системы управления знаниями РМБИЦ как средство формирования информационной культуры // Библиосфера. 2014. № 2. С. 59–61.
3. *Дрешер Ю.Н., Ключенко Т.И., Олейник О.Н.* Управление знаниями в процессах обеспечения качества услуг библиотечно-информационных центров. М.: ВИНТИ, 2015. 206 с.
4. *Древясников В.А.* Управление знаниями организации: учебное пособие. М.: Кнорус, 2016. 344 с.

5. *Евглевская Е.В.* Библиотека как средство управления знаниями и главное звено в преобразовании информационного пространства вуза // Библиотечное дело. 2009. № 6. С. 24–26.

6. *Князева М.Д., Трапезников С.Н.* Управление знаниями в корпоративной образовательной системе // Фундаментальные исследования. 2012. № 6. С. 112–116.

KNOWLEDGE MANAGEMENT AS THE EFFICIENCY IMPROVEMENT FACTOR OF THE CONTINUOUS LIBRARY-INFORMATIONAL FORMATION: EXPERIENCE OF REPUBLICAN MEDICAL LIBRARY INFORMATION CENTER

J.N. Dresher

Republican Medical Library Information Center, 125, Khadi-Taktash st., 420059 Kazan, Republic of Tatarstan

dresher07@yandex.ru

Abstract

The article tells about the creation of knowledge management system in Republican Medical Library Information Centre (RMLIC, Kazan). Key elements of knowledge management in libraries are explained. The information on programs of improvement of professional skill of librarians, forms and methods are given.

Keywords: knowledge management, continuous LIS education, program of improvement of professional skill of librarians, forms of training, methods of training, types of training, self-education's information support.

REFERENCES

1. *Dresher YU.N., Klyuchenko T.I., Olejnik O.N.* Analiz sistemy upravleniya znaniyami v GAU «Respublikanskij medicinskij bibliotечно-informacionnyj centr» v bibliotечно-informacionnom i bibliograficheskom obsluzhivanii // Biblioteki i informacionnye resursy v sovremennom mire nauki, kul'tury, obrazovaniya i biznesa: materialy 20-j yubil. Mezhdunar. konf. «Krym-2013», Sudak, 8–17 iyunya

2013 г. М.: GPNTB Rossii, Associaciya EHBNIT, 2013. URL: http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2013/disk/1_011.pdf

2. *Dresher YU.N., Klyuchenko T.I., Olejnik O.N.* Veb-sajt sistemy upravleniya znaniyami RMBIC kak sredstvo formirovaniya informacionnoj kul'tury // Bibliosfera. 2014. № 2. S. 59–61.

3. *Dresher YU.N., Klyuchenko T.I., Olejnik O.N.* Upravlenie znaniyami v processah obespecheniya kachestva uslug bibliotechno-informacionnyh centrov. М.: VINITI, 2015. 206 s.

4. *Drevasnikov V.A.* Upravlenie znaniyami organizacii: uchebnoe posobie. М.: Knorus, 2016. 344 s.

5. *Evglevskaya E.V.* Biblioteka kak sredstvo upravleniya znaniyami i glavnoe zveno v preobrazovanii informacionnogo prostranstva vuza // Bibliotechnoe delo. 2009. № 6. S. 24–26.

6. *Knyazeva M.D., Trapeznikov S.N.* Upravlenie znaniyami v korporativnoj obrazovatel'noj sisteme // Fundamental'nye issledovaniya. 2012. № 6. S. 112–116.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ



ДРЕШЕР Юлия Николаевна, директор Республиканского медицинского библиотечно-информационного центра, д-р пед. наук, профессор, лауреат премии Правительства РФ в области образования;

Yu. DRESHER, Director, Republican Medical Library Information Center; Dr. Sc. (Pedagogy), Professor, laureate of RF Government Prize in education;

dresher07@yandex.ru

Материал поступил в редакцию 23 ноября 2017 года