



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number: 132-122-R
Division Number: I
Professional Group: Library and Research Services for Parliaments
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 122
Simultaneous Interpretation: Yes

Совершенствование работы Парламентской библиотеки Новой Зеландии в век знаний

Мойра Фрейзер

[Moirira Fraser]

Библиотечный работник Парламентской библиотеки
Wellington, New Zealand

Реферат:

В нашей литературе широко употребляется термин "управление знаниями". В настоящем докладе говорится о том, какое значение имеет для парламентских библиотек концепция управления знаниями и в какой степени можно использовать принципы и процессы управления знаниями в условиях работы парламента и, в частности, Парламентской библиотеки Новой Зеландии.

Парламенты являются сложными организациями в областях, которые резко отличают их от корпоративных организаций. Например, их структура обычно носит федеративный характер и включает четыре или пять организаций, объединенных свободными связями. Корпорацию возглавляет директор, который отвечает за обеспечение эффективной работы данной компании. Как правило, этого нельзя сказать о парламентах. Большинство корпораций преследует какую-то общую цель и каждый сотрудник данной компании стремится в своей работе к достижению поставленной общей цели. Как правило, этого нельзя сказать о парламентах.

В условиях работы парламента не все процессы управления знаниями имеют одинаково важное значение или носят прикладной характер. Мы считаем, что самым важным компонентом

программы управления знаниями является обмен знаниями. Следует, однако, признать, что до определенной степени обмен знаниями не является естественным поведением. Тем не менее, все организации в конце концов обмениваются знаниями в тех или иных областях, хотя такой обмен может осуществляться неохотно. Если говорить о деятельности парламентов, области, в которых осуществляется обмен знаниями (пусть даже неохотно), более широкие, они в большей степени институционализированы и вряд ли могут быть разграничены "по партийному признаку". Кроме того, для парламентов характерна высокая эффективность работы на основных направлениях. С учетом вышесказанного представляется целесообразным, чтобы парламентские библиотеки изучили проблему управления знаниями.

Консалтинговая компания "Гартнер Групп" так определяет управление знаниями: "...Это дисциплина, способствующая выработке совместного комплексного подхода к созданию, сбору, организации, доступу и использованию информационных ресурсов предприятия. Это включает базы данных, документы и, самое главное, неявные знания и экспертизу, 'интеллектуальный капитал' отдельных сотрудников". Различается шесть следующих аспектов в данной области:

- культура обмена знаниями;
- инфраструктура в области знаний;
- руководство группой по управлению знаниями;
- управление процессами в области знаний;
- работа над содержанием знаний;
- пропаганда знаний.

Мы считаем, что некоторые из вышеперечисленных аспектов в большей степени, чем другие, применимы к деятельности парламентских библиотек.

Культура обмена знаниями

Это самый важный процесс передачи знаний, который считается самым трудным, поскольку он требует большой культурной адаптации. Кроме того, для парламентов этот процесс является наиболее проблематичным из всех процессов передачи знаний. Действительно, обмен знаниями происходит, невзирая на партийные границы. Однако, как правило, для такого обмена характерна высокая степень политизации, он тщательно регулируется и носит ограниченный характер. Такой обмен не предполагает применение формализованных и структурированных систем и процессов обмена знаниями.

Административные подразделения могут усовершенствовать процесс обмена знаниями как внутри данного подразделения, так и между разными административными подразделениями. Таким образом, парламентские библиотеки имеют возможности для повышения эффективности обмена знаниями как между сотрудниками данной библиотеки, так и между другими вспомогательными подразделениями и службами.

Инфраструктура в области знаний

Сюда входят различные технологии и инструменты, обеспечивающие управление знаниями. Как правило, применяются следующие технологии и инструменты:

- ◆ технологии, позволяющие осуществлять просмотр информации и поиск доступа к информации;
- ◆ некоторые инструменты, с помощью которых задаются параметры (профилирование);
- ◆ push-технология;

- ◆ средства группового программного обеспечения (groupware tools) или поддержки трудовых процессов (workflow tools), помогающие создавать, организовывать и передавать содержание.

Во многих парламентских библиотеках используются средства просмотра и поиска информации, в некоторых библиотеках прибегают к push-технологии, однако в большинстве из них не используют средства группового программного обеспечения или поддержки трудовых процессов. Как правило, парламентские библиотеки являются пользователями этой инфраструктуры, возможно, очень активными пользователями. Однако они не оказывают существенного влияния на принятие решений, касающихся инфраструктуры, и не выступают в качестве партнеров специалистов в области информационных технологий в процессе выработки таких решений.

Руководство группой по управлению знаниями

Сотрудники парламентской библиотеки обладают многими профессиональными навыками, которые должны иметь члены групп по управлению знаниями. В частности, они выполняют исследовательскую и аналитическую работу, распространяют, приобретают и организуют знания. Кроме того, они часто обучают методам использования ресурсов знаний и способствуют более широкому использованию этих ресурсов. Как правило, в состав хорошо укомплектованной группы по управлению знаниями входят специалисты, выполняющие работу, не являющуюся типичной для парламентских библиотек. Например, это могут быть специалисты, которые способствуют обмену информацией и знаниями на уровне групп (способствуют общению групп сотрудников, представляющих разные подразделения данной организации и обменивающихся знаниями с помощью новых методов и подходов), или руководители программ по управлению знаниями, которые возглавляют проекты, ставящие целью изменение культуры обмена знаниями и аккумуляцию интеллектуального капитала данной организации с помощью структурированных систем.

Управление процессами в области знаний

К процессам в области знаний относятся приобретение, структурирование, организация, обработка и применение знаний. Библиотечные работники могут рассматривать эти процессы как приобретение материалов и изданий, каталогизацию/индексирование и удовлетворение запросов о предоставлении той или иной информации. Как правило, руководители программ по управлению знаниями стремятся изучить и проанализировать тот или иной вопрос. Например, они выясняют, как работают пользователи с предлагаемой им информацией. Представляется, что для дальнейшего повышения эффективности управления знаниями будет полезно сосредоточить усилия на поиске ответов на следующие вопросы:

- Что могла бы сделать Парламентская библиотека Новой Зеландии в области организации информационных ресурсов для того, чтобы облегчить и упростить для клиентов пользование этими ресурсами?
- Каким образом мы можем обрабатывать информацию для того, чтобы она подавалась в более доступной для клиентов форме и использовалась ими в процессе принятия соответствующих решений?
- Какое обучение и какие инструменты должна обеспечить Парламентская библиотека Новой Зеландии для того, чтобы клиенты библиотеки могли, по мере необходимости, эффективно

использовать в исследовательских целях информационные ресурсы, имеющиеся в их распоряжении (включая Интернет)?

- Что должна сделать Парламентская библиотека для того, чтобы обеспечить комплексное решение проблемы доступа как к внутренней информации, так и к публикуемой информации, традиционно предоставляемой библиотеками?
- К какой информации хотели бы иметь доступ клиенты Парламентской библиотеки Новой Зеландии, рассматривающие библиотеку в качестве центра, располагающего всеми необходимыми ресурсами, и какие программы, позволяющие обеспечивать такое обслуживание, реализуются в настоящее время библиотекой?
- Что необходимо сделать Парламентской библиотеке Новой Зеландии для того, чтобы обеспечить доступ клиентов к широкому спектру разных форматов помимо обычных печатных документов, с которыми привыкла работать библиотека?
- Какие каналы связи, объединяющие информацию в рамках всего парламента, имеются в наличии?
- Каков характер взаимоотношений библиотеки с этими каналами связи? Библиотека — участник или владелец?

Работа над содержанием знаний

Работа над содержанием знаний включает создание информационного фонда и подготовку краткого описания содержания и возможностей данного информационного массива с тем, чтобы соответствующий пользователь мог легко найти требующуюся информацию, когда в этом возникнет необходимость. Во многих парламентских библиотеках некоторые аспекты этой деятельности осуществляются посредством издания научных публикаций, в которых содержится анализ, говорится о контексте и сравнивается информация. Кроме того, работа над содержанием знаний может включать такие элементы управления документами, как обеспечение доступа к вариантам документа и отслеживание документов. К этой деятельности можно также отнести каталогизацию и индексирование, особенно в тех случаях, когда при этом главное внимание уделяется контексту и содержанию информации.

Пропаганда знаний

Этот вид деятельности включает разъяснение, при каждой возможности, нашим основным клиентам той работы, которую мы ведем, с тем, чтобы обеспечить максимальное использование создаваемых нами баз знаний с извлечением максимальной пользы. Сюда входит оценка нашей работы с помощью опросов клиентов и других показателей эффективности нашей работы. Сюда входит и владение каналами распространения знаний, в числе которых могут быть электронные бюллетени, чат-группы на Интранете или другие пути и способы распространения знаний в рамках парламентов.

Инициативы в области управления знаниями, реализуемые Парламентской библиотекой Новой Зеландии

С учетом того, что говорилось выше о работе над содержанием знаний, полномасштабная поддержка концепции управления знаниями потребует радикального расширения функций

большинства парламентских библиотек. Можно вполне определенно сказать, что в Парламенте Новой Зеландии нет мандата на практическое применение принципов управления знаниями, — действующий мандат едва позволяет выходить за рамки традиционной библиотечной деятельности и заниматься вопросами управления информацией! Тем не менее, работа в этом направлении ведется. В частности, она касается некоторых аспектов управления знаниями, о которых говорится ниже.

- Реализация программы укрепления связей с клиентами, помогающая сотрудникам библиотеки лучше понять информационные потребности клиентов.
- Совместная работа с другими подразделениями парламента с целью реконструкции парламентских сайтов, размещенных на Интернетe и Интранете. В частности, мы намереваемся возглавить работу по структуризации и организации знаний и созданию пользовательских интерфейсов, включая предоставление инструментов просмотра и поиска информации.
- Участие в программах по вопросам электронного правительства, и, в частности, в выработке стандартов для форматов метаданных, что позволит принимать решения, касающиеся изменения наших собственных процессов каталогизации и индексирования для обеспечения легкой интеграции информации в ряде форматов и ее использования различными выходными устройствами, включая WAP-телефоны (телефоны, использующие протокол беспроводного доступа) и т. д.
- Пересмотр предлагаемого нами спектра справочно-информационных продуктов с целью повышения направленности и степени отбора получаемой с помощью этих продуктов информации. Это позволит нашим клиентам быстрее считывать информацию, которая в большей степени касается того, что их интересует, и может легче использоваться ими в процессе принятия решений.
- Укрепление связей с другими подразделениями парламента с целью увеличения числа совместных проектов, позволяющих обмениваться информацией в пределах всего парламента таким образом, чтобы эти информационные потоки способствовали удовлетворению потребностей членов парламента, а не ограничивались традиционными организационными рамками.

Управление знаниями — область, непосредственно относящаяся к библиотечному делу и имеющая определенное значение для работы парламентских библиотек. Некоторые из вышеупомянутых аспектов управления знаниями важны для парламентских библиотек, другие не имеют особо важного значения. Каждая парламентская библиотека, включая Парламентскую библиотеку Новой Зеландии, должна определить, какие аспекты управления знаниями могут быть полезны в ее деятельности, и разработать по мере необходимости соответствующие программы и проекты.