

УПРАВЛЕНИЕТО НА ЗНАНИЯТА КАТО ОСНОВА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ИНТЕЛЕКТУАЛНИЯ КАПИТАЛ В БИБЛИОТЕКАТА

Албена Янева

Университет по библиотекознание и информационни технологии

Резюме: Целта на изследването е да проучи концепцията за управлението на видовете знания за изграждането на интелектуалния капитал на библиотеката като пазител на културните ценности и лидер в управлението на знания и иновации. Изследователските задачи включват: преглед на нормативните документи по темата; анализ на ролята на иновационните методи на управление на знания за повишаване на индексите на интелектуалния капитал; изясняване на връзката между нивото на управление на знания и индексите на библиотечния интелектуален капитал. Подложени са на дискусия основните опорни точки в доклада, обобщени са постигнатите резултати, очертани са приоритети. Изследването е верифицирано с библиографски списък на цитираните източници.

Ключови думи: библиотеки, интелектуален капитал, мениджмънт, управление на знания.

Въведение

Управлението на знанията е актуална тема и е пряко свързана с успешната дейност на библиотеките, тъй като именно те са мястото, където се осъществяват събирането, обработването, съхраняването и разпространяването на знания под различни форми, чрез разнообразни и специфични методи, техники и технологии. Тя е център за комплексно библиотечно-информационно обслужване, създава и предоставя за ползване информационно търсещи системи и бази данни. Осигурява универсален достъп до информация чрез нови информационни и комуникативни технологии [1], [2].

Съвременното понятие „управление на знания“ (УЗ) преминава през три етапа на развитие. В *първия етап* доминират технологичните подходи (създаване и поддържане на технологии), като управлението е от горе надолу. За *втория етап* в развитието на УЗ са характерни хуманитарните възгледи, популярно е разбирането, че хората са централните носители на знание. Подходът за внедряване на знанието тук е от долу нагоре, наблюдават се мотивиране на служителите и отчитане на техните потребности. В съвременния свят УЗ е в своя

трети етап, в който акцентът е върху управлението на съдържание, контекст и каузи [3], съхраняване и приложение на тацитните знания. *Аналогични са и основните инструменти за изграждането на интелектуалния капитал в библиотеките*. Работата със съдържание, контекст и каузи е неизменна част от всекидневието на библиотечните специалисти, както и във висшите и средните училища по библиотечни науки.

Методология на изследването

За изпълнението на целите и задачите на настоящото изследване са приложени комплексни *методи* на проучване, контент анализ и синтез на теоретични концепции. В съответствие с извършеното проучване може да се формулира *хипотезата*, че за да се повишат индексите на интелектуалния капитал в библиотеката, е необходимо да има високо ниво на управление на видовете знания, кумулирани и циркулиращи в нея. В това отношение иновативните методи и подходи са от особено значение.

Същност на съвременното понятие „управление на знания“

Управлението на знанията в съвременния свят е свързано с появата и обработването на метаданни и метазнания, със създаването на онтологии и таксономии, които подпомагат описването, систематизирането и намирането на знанията. Ключови инструменти в тази дейност са ИКТ и интернет, високата информационна грамотност¹ и добрата организационна култура. Иновативното поведение и непрекъснатото усъвършенстване на ключовите компетенции са главните движещи сили в процесите по УЗ.

За изграждането на интелектуалния капитал (ИК) в библиотеките ключовата роля принадлежи на управлението на тацитните знания, трансформирани в „меки умения“. Л. Парижкова описва тацитните знания като „неуловими предимства, невидим капитал“ и като „научни традиции, школи, престижност на институцията, адаптивност, непрестанно създаване на предния фронт на изследователската практика. Тацитното знание се разбира на подсъзнателно ниво и трудно се артикулира, открито е чрез директен опит и действие и обикновено се споделя чрез интерактивни замени и споделян опит“ [3].

От своя страна Р. Василева пояснява същността на меките умения като „включващи уменията за комуникация, слушане и емпатия, отразяват личните качества, личностните черти, присъщите социални сигнали и комуникативните способности, необходими за професионалния и социалния успех в работата. Меките умения

характеризират взаимодействията на индивида във взаимоотношенията му с другите⁴².

Саймън Кузнец [4] свързва понятието „полезно знание“ с икономическия ръст в съвременното общество. Голямата част от ценното знание засяга хората и социалните феномени, знанието за цените, законите, взаимоотношенията, личностите, изкуството, литературата и т.н. Полезното знание може да бъде *пропозиционно*, класифициращо природните явления и закономерности, и *прескриптивно*, свързано с манипулирането на обкръжаващата среда за материални цели².

От последните данни в научните изследвания в областта на библиотекознанието е видно, че основна роля в изграждането на интелектуалния капитал има управлението на знанията в библиотеката, но управлявано така, че да бъде интегрирано в общата организационна политика и в стратегическото планиране на библиотечните политики [4], [5], [6].

Индекси на ИК в контекста на управлението на знанията

1. *Индекс на капитала на отношенията* – за съвременното УЗ е характерно наличие на възможности за работа в интердисциплинни и проектни екипи, както и международно сътрудничество. В библиотеките това се осъществява чрез изграждането на кооперирани сводни каталози и бази данни, междубиблиотечно заемане, електронна доставка на документи, електронни библиотеки; интерактивни връзки през уебсайта на библиотеките и страниците в социалните мрежи и т.н.

Най-явно се отразява връзката между нивото на УЗ и формирането на ИК във втория индекс.

2. *Индекс на човешкия капитал* – включва знания (явни и неявни), умения, компетенции и опит, мрежа от връзки и потенциал за развитие, здраве, усещане за удовлетвореност и способност за работа. Натрупаните у библиотечните специалисти тацитни знания са резултат от дългогодишна работа и професионален опит, това е ценен капитал, който трябва да бъде съхранен чрез добра мотивация и ефективни управленски решения за съхраняването им. Много важен за дейността на библиотеките аспект са образованието и квалификацията на служителите, техните „меки умения“ които, според Р. Василева¹ са изключително важни и преносими в работата на библиотекаря в целия ѝ диапазон.

3. *Индекс на инфраструктурата* – местоположението на библиотеката, структурата и архитектурата, ергономичността и

удобният достъп, включително дигитален, в контекста на УЗ са много важни. В този индекс ключова роля има дигиталният достъп във всичките си форми. С. Станчева обръща специално внимание на развитието на широколентовия достъп и на технологиите в България. Тя отбелязва още, че „библиотечните организации винаги са били част от информационни мрежи за знания, но днес се възприемат като неотделим и особено важен актьор в Световната мрежа на информационното общество (Library & Information Networks for Knowledge, LNK). Чрез специфичните технологии за обслужване библиотеките осигуряват многостранни информационни услуги на локално, регионално и глобално равнище“¹.

4. *Иновационен индекс* – визира прилагането на иновации и чуждестранен опит в библиотечната дейност и в библиотечно-информационното обслужване. Същността на този индекс всъщност е следствие от натрупаните знания, умения и ключови компетенции, тъй като натрупването на голямо количество знание и обработката му водят до появата на качествено ново знание с по-висока добавена стойност. Иновациите са именно новите идеи, приложени в практиката, представени по нов начин – интелигентен и достъпен. В резултат на прилагането на иновативните стратегии се наблюдава повишаване на качеството на работата на служителите и на удовлетворението на потребителите, тъй като работата на библиотеките се улеснява и обогатява, а за потребителите е приятно и полезно преживяване.

Формите на *мобилното библиотечно-информационно обслужване и работа с читатели и потребители* са относително ново начинание в България, но в районите, където те се реализират, отбелязват успех и е видно, че имат бъдеще.

Дискусия

Тацитните знания се очертават като най-ценното богатство на всяка организация. Сложността на прилагането им идва от факта, че тези знания са притежание на дългогодишни специалисти, служители и ръководители, на иноватори и креативни, мотивирани творчески служители. Днес повече отвсякога е необходимо библиотеката да има добра стратегия за запазване и стимулиране на библиотечните специалисти и мениджъри, притежаващи ценен опит и много знания. Те са извор на иновативни идеи и конструктивни подходи, чрез които може да бъдат осъвременени индексите на ИК. Напоследък нередко в библиотеките постъпват на работа млади хора с много добри идеи и мотивация, произтичаща от съвременното обучение по библиотечни науки във висшите училища. Пред библиотечните мениджъри стои

нелеката задача да привлекат колкото може повече млади хора за работа в библиотеките. Стимулите за това могат да бъдат както материални, така и свързани с кариерното развитие и израстването на библиотечните специалисти. В съвременната информационна среда това е напълно осъществимо.

Посоките за постигането на добро и ефективно управление на знанията в библиотеките са ясни – добра творческа атмосфера на уважение и зачитане на знанията, уменията и компетентностите; ефективна мотивация за споделена визия и мисия; условия за постоянно учене; технологична осигуреност; ефективна система за съхраняване на тацитни знания.

Заклучение

В условията на днешното постиндустриално информационно общество управлението на знанията е ключов фактор, определящ насоката на развитие на цялото общество и на икономиката. На библиотеките се пада нелеката задача да осигуряват достъп до знания и информация, да бъдат генератор на иновации и добри практики. В обществото на знанието темата за устойчивото развитие стои на преден план, а то може да се реализира посредством знанията като неизчерпаем и добре управляем ресурс. Креативността и интелектуалният актив са основно конкурентно предимство, важно за всяка организация. В библиотеките изобилстват интелектуалната собственост и интелектуалният капитал. Повишаването на индексите на ИК е лесно осъществимо чрез прилагането на иновативни стратегии за управление на знанията както в библиотечната институция, така и във висшите и средните училища по библиотечни науки.

Бележки

¹ **Stancheva, S.** Internet Environment and Skills of Librarians in Bulgaria. – In: *BIBLIO*, Publications, 2020. <<https://www.biblioproject.eu/content/>>

² **Vasileva, R.** Modes of Soft Skills of Librarians – Challenges, Practices, Portfolio. Sofia: VET – ULSIT, 2020, 111 p. <<https://cpo.unibit.bg/index.php/dopylnitelni-resursi>>

References/Литература

1. **Yankova, I., R. Vasileva.** Bibliotekite v informatsionnoto obshtestvo i управлението на знанието. – В: *Наука*, XX, 2010, 3, pp. 33 – 41.
[**Янкова, Иванка, Румелина Василева.** Библиотеките в информационното общество и управлението на знанието, – В: *Наука*, XX, 2010, 3, с. 33 – 41.]

2. **Vasileva, R.** Mezhdú informiranostta i poznaniето, ili kade e myastoto na universitetskata biblioteka v obshchestvoto na znaniето? – V: *Universitetskite biblioteki – most kam edinnoto evropeysko obrazovatelno prostranstvo*. Sast. I. Yankova, T. Todorova. Sofia: UI „Sveti Kliment Ohridski“, 2009, pp. 105 – 131.
 [Василева, Р. Между информираността и познанието, или къде е мястото на университетската библиотека в обществото на знанието? – В: *Университетските библиотеки – мост към единното европейско образователно пространство*. Съст. И. Янкова, Т. Тодорова. София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2009, с. 105 – 131.]
3. **Parijkova, L.** Outsourcing na nauchnoizsledovatel'ska i razvoyná deynost. Sofia: Simelpres, 2011.
 [Парижкова, Л. Аутсорсинг на научноизследователска и развойна дейност. София: Симелпрес, 2011.]
4. **Kuznets, S.** Economics Growth and Structure. NY: W. W. Norton, 1965.
5. **Vasileva, R.** Upravlenie i razvitie na choveshkite resursi v kulturnite organizatsii. Klyuchov aspekt na informatsionnoto osiguruvane i na biblioteknia i kulturnen menidzhmant. Sofia: Za bukвите – O pismeneh, 2014, 346 s.
 [Василева, Р. Управление и развитие на човешките ресурси в културните организации. Ключов аспект на информационното осигуряване и на библиотечния и културен мениджмънт. София: За буквите – О писменех, 2014, 346 с.]
6. **Vasileva, R.** Upravlenie na ustoychiva kariera na mladite hora. Profesionalnata realizatsia – vazmozhnosti i realnost. – V: *Sbornik studii i statii po problemi, svarzani s profesionalnata realizatsia na studentite*. Sast. Silvia Stancheva. Sofia: Za bukвите – O pismeneh, 2016, pp. 95 – 125.
 [Василева, Р. Управление на устойчива кариера на младите хора. Професионалната реализация – възможности и реалност, – В: *Сборник със студии и статии по проблеми, свързани с професионалната реализация на студентите*. Съст. Силвия Станчева. София: За буквите – О писменех, 2016, с. 95 – 125.]

За автора

Албена Янева е редовен докторант в докторантска програма „Книгознание, библиотекознание, библиография“ към катедра „Библиотечен мениджмънт и архивистика“ на Университета по библиотекознание и информационни технологии, София, България.

За контакт с автора: asenova.awg@abv.bg

KNOWLEDGE MANAGEMENT AS A BASIS FOR BUILDING INTELLECTUAL CAPITAL IN THE LIBRARY

Albena Yaneva

University of Library Studies and Information Technologies

Abstract: The purpose of this study is to examine the concept of knowledge management for building the intellectual capital of the library as a guardian of cultural values and a leader in knowledge management and innovation. The research tasks include a review of the normative documents; analysis of the role of innovative methods of knowledge management to increase intellectual capital indices; clarifying the connection between the level of knowledge management and the indexes of library intellectual capital. The main points of reference in the paper are discussed, the achieved results are summarized, and priorities are outlined. The study is verified with a bibliographic list of cited sources.

Keywords: intellectual capital, knowledge management, libraries, management.

About the author

Albena Yaneva is a full-time PhD student in the Doctoral Program “Book Science, Library Science, Bibliography” at the Department of Library Management and Archival Studies at the University of Library Studies and Information Technologies, Sofia, Bulgaria.

To contact the author: asenova.awg@abv.bg