



Управление знаниями как инструмент развития академической (вузовской) библиотеки

Мадина Қайратбекқызы, PGDipLIS

IV-ая Международная конференция «Трансформация вузовских
библиотек в контексте модернизации высшего образования»

13-14 февраля 2020

Университет НАРХОЗ, г. Алматы

Краткий обзор

- Знания
- Знания организации
- Управление знаниями
- Среда и культура
- Подходы, технологии и инструменты управления знаниями
- Управление знаниями в Библиотеке Назарбаев Университета
- Использованная литература и ресурсы



Знания

- **Информация => Действие => Опыт => Умение Σ Знания**
- Знания рождаются в процессе решения задачи или проблемной ситуации, и отвечают на вопросы «**как**» и «**почему**»
- Знания делятся на два вида: **явные** и **неявные**
- Явные знания – это задокументированные/ кодированные знания в виде отчетов, презентаций, статей, книг и т.д., и определяются следующими фразами «**знаю что**», «**знаю почему**» и «**знаю кто**»
- Неявные знания («**знаю как**») – это знания, которые существуют в сознаниях тех, кто знает, и нигде не зафиксированные
- “Ценность знаний увеличивается, если они передаются, и используются”¹

1. Орлова Т., Гапоненко А. Управление знаниями. Как превратить знания в капитал. – Litres, 2017.



Знания организации

- Знания организации являются нематериальным активом организации
- В эпоху «экономики знаний» задачами организации являются выявление, сохранение и продуктивное использование знаний своих сотрудников для достижения целей организации
- Знания организации используются для:
 - принятия эффективного решения
 - решения проблемных ситуаций
 - снижения затрат
 - формирования и улучшения бизнес-процессов
 - обеспечения конкурентоспособности
 - повышения производительности
 - разработки новой продукции
 - инновационного развития



Управление знаниями

- Термин используется с 1980-х годов
- Термин не имеет общепринятого определения
- Популярно в бизнес среде, но с учетом постоянно меняющейся экономической ситуации применяется и в других сферах
- Первые публикации, посвященные вопросам управления знаниями, на пространстве СНГ были написаны С.М. Климовым и опубликованы в 2000 году
- В соответствии с ИСО данное направление входит в состав Технического комитета ISO/TC 260 Управление человеческими ресурсами => ISO/TC 260/WG 6 Управление знаниями



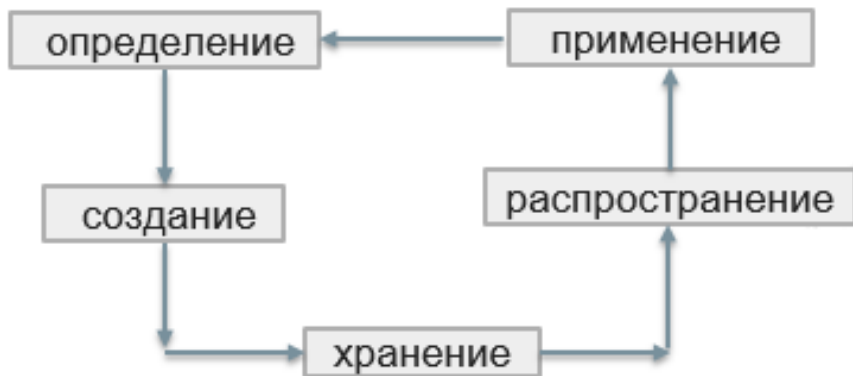
- В области управления знаниями ИСО разработан один стандарт ISO 30401-2018
- Стандарт определяет основные принципы и требования к разработке системы управления знаниями в организации в целях создания и формирования ценностей организации путем использования ее знаний. Предназначен для использования в качестве руководства для реализации системы управления знаниями в организации¹
- “Это систематический процесс идентификации, использования и передачи информации, знаний, которые люди могут создавать, совершенствовать и применять. Это процесс, в ходе которого организация генерирует знания, накапливает их и использует в интересах получения конкурентных преимуществ... Это комбинация отдельных аспектов управления персоналом, инновационного и коммуникационного менеджмента, а также использования новых информационных технологий в управлении организациями”²

1. ISO 30401-2018 Knowledge management systems – Requirements (стр. v)

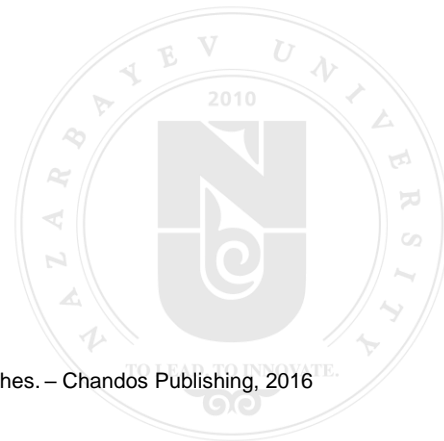
2. Орлова Т., Галоненко А. Управление знаниями. Как превратить знания в капитал. – Litres, 2017



- Знания не управляются напрямую, управляется рабочая среда и формируется культура, благоприятная для обмена знаниями
- Жизненный цикл знаний состоит из пяти этапов¹



1. Nazim M., Mukherjee B. Knowledge management in libraries: concepts, tools and approaches. – Chandos Publishing, 2016



Среда и культура

- Рабочая среда состоит из следующих компонентов:
 - люди
 - технологии
 - процессы
- Культура знаний (культура совместного использования знаний) объединяет вышеизложенные компоненты и создает благоприятные условия для их взаимодействия в целях достижения единой цели
- Основными приемами для формирования успешной культуры знаний являются:
 - “установление связей
 - укрепление доверия
 - развитие сотрудничества”¹

1. Орлова Т., Гапоненко А. Управление знаниями. Как превратить знания в капитал. – Litres, 2017.



- Культура знаний формирует рабочую среду, где:
 - ✓ “сотрудник свободно обсуждает вопросы и предлагает решения, и чувствует себя комфортно
 - ✓ сотрудник свободно и честно делится знаниями и информацией
 - ✓ сотрудник защищает знания организации
 - ✓ сотрудник действует автономно на основе знаний
 - ✓ сотрудник демонстрирует ответственность за собственное обучение и достижения
 - ✓ сотрудник предлагает свои знания другим, не пытается оставить знания при себе
 - ✓ сотрудник сотрудничает с коллегами, а не конкурирует
 - ✓ сотрудник учится, пополняет свои знания
 - ✓ сотрудник ценит знания, приобретенные через собственный опыт”¹



Подходы, технологии и инструменты управления знаниями

- Существует несколько подходов управления знаниями. В профессиональной литературе в основном акцент делается на двух основных подходах управления знаниями:
 - технология-ориентированный подход
 - ✓ применение технологий для управления знаниями
 - человеко-ориентированный подход
 - ✓ управление персоналом в целях управления их знаниями



Примеры технологий для управления знаниями:

- Система планирования ресурсов организации (ERP)
- Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
- Система внутрифирменной коммуникации (ICE)
- Система поддержки принятия решений
- Электронная система поддержки производительности
- Виртуальное рабочее пространство
- Форум
- Интранет
- Экстранет
- Репозиторий или база знаний
- Архив
- Технология визуализации
- Сервер
- Чат
- Вики
- Блог



Примеры инструментов для управления знаниями:

- Модель зрелости
- Наставничество
- Карта знаний
- Кафе знаний
- Сообщество практики
- Мозговой штурм
- Разбор полетов
- Объединяющее рабочее пространство
- Таксономия
- Сторителлинг
- Организационное обучение



Управление знаниями на примере Информационно-библиографической службы Библиотеки НУ

- Управление знаниями, как полноценная система, еще не реализована
- Постепенно формируется культура обмена знаниями и совместного использования знаний
- Применяются отдельные технологии и инструменты управления знаниями



Стиль управления

- Проектная деятельность является формой работы сотрудников Службы
- Библиотечные услуги рассматриваются сотрудниками не как рутинная работа, а как возможность для творчества и профессионального развития. Задача воспринимается сотрудником, как проект. Он же выполняет роль координатора проекта.

Например:

- координатор LibGuides
 - координатор библиотечных сессий и по информационной грамотности
 - координатор услуг «спроси библиотекаря»
 - координатор услуги «доставка электронных документов»
- При назначении в качестве координатора учитывается опыт, знания и способности сотрудника

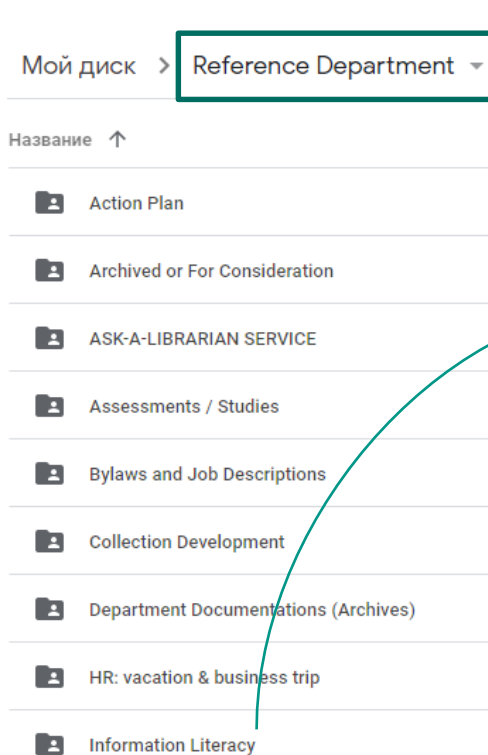


Основные этапы выполнения работ

- Перед координатором ставится задача – постоянно улучшать, развивать услугу. Координатор придерживается следующих этапов выполнения работ:
 - изучение профессиональной литературы
 - бенчмаркинг
 - внесение предложений
 - обсуждение в коллективе
 - внедрение и реализация
 - анализ
 - отчет
 - обучение
 - документирование и хранение
 - распространение
- Это непрерывный процесс. Порядок этапов может меняться



Управление знаниями на примере услуг «Библиотечные сессии и информационная грамотность»



Мой диск > Reference Department > Information Literacy

Название ↑	Владелец
2019	Joseph Yap
IL Modules	Joseph Yap
IL Modules Phase 2	Joseph Yap
IL race	Joseph Yap
Library Orientation	Joseph Yap
Meetings	Joseph Yap
MIL	Joseph Yap
Reports	Joseph Yap

Документирование и хранение информации и знаний сотрудников относительно данной услуги в Google Drive

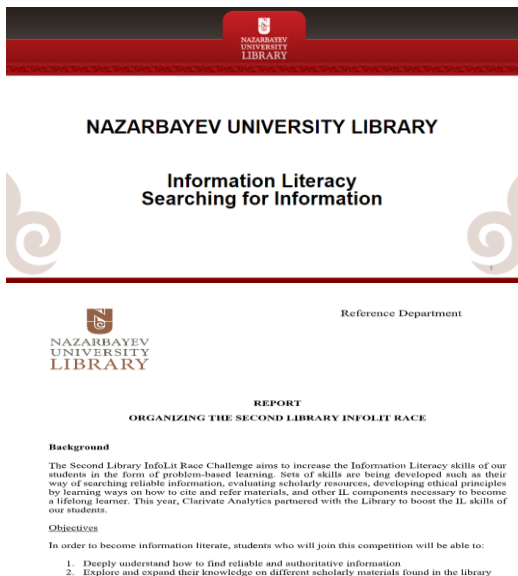
Документы доступны всем сотрудникам Службы

Примеры документов

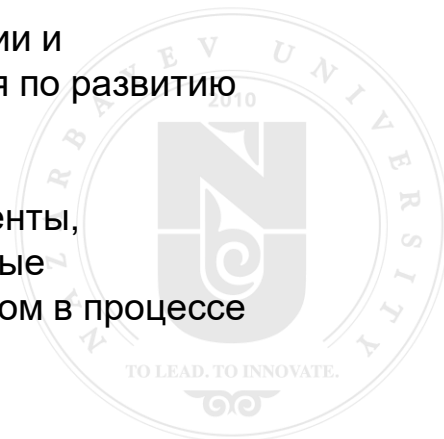
LIBRARY SESSIONS POLICY

1. General Provisions

1. The Reference Department (hereinafter referred as "Department") is a structural division of the Library Directorate (hereinafter referred as "Library") of Nazarbayev University Library and IT Services Private Entity (hereinafter referred as "Entity"). The Entity is one of the units of Nazarbayev University (hereinafter referred as "University").
2. The Department shall be responsible for the development and providing Library sessions and workshops.
3. The Library sessions and workshops are conducted by the Instructors among Department staff and Subject Librarians, and overseen by the Coordinators.
4. The Library sessions and workshops are offered to the University community as part of the educational process and partnership to support the curricular, research, and lifelong learning needs of Library Users.
5. The following categories of sessions are provided: orientation and instruction sessions, information sessions and publishers/partners sessions.



- Внутренний регулирующий документ
- Отчет о проделанной работе
- Отчет о мероприятии
- Статистические данные
- Презентации
- Шаблоны
- Рекомендации и предложения по развитию услуги
- Иные документы, разработанные координатором в процессе работы



Шаблоны

Module Number and Title Heading (Arial 14, Bold)

Learning Outcome Heading (Arial 12, Bold)

Body (Arial 12)

Topics Being Covered (Arial 12, Bold)

- List all (Arial 12)

Assessment (Arial 12, Bold)

Body (Arial 12)

Duration (Arial 12, Bold)

TOPIC 1 (Arial 12, ALL CAPS, BOLD)

Body (Arial 12)

Sub-Topic (Arial 12, Italicized)



Reference Department



Reference Department

MEETING MINUTES

REPORT / PROPOSAL

Agenda: _____

Date:
Time:
Location:

Discussion:

Decision(s):

Task(s):

Created by: _____

Created by: _____

Signature _____

Date _____

- Шаблон протокола собрания
- Шаблон отчета и предложений
- Шаблон модуля по информационной грамотности



Онлайн руководство по информационной грамотности, разработанное на платформе LibGuides, для сотрудников

Nazarbayev University Library / Nazarbayev University LibGuides / Information Literacy Toolkit / Home

Information Literacy Toolkit: Home

This guide is intended for Subject Librarians who are conducting information literacy programs

[Home](#)[Key Concepts in Curriculum Development](#)[Information Literacy Concepts](#)[FAQs](#)[Faculty Collaboration](#)

To be effective in the 21st century, citizens and workers must be able to create, evaluate, and effectively utilize information, media, and technology (Partnership for 21st Century Learning, [2017]). The National Council of Teachers of English and the International Reading Association emphasized in their position statement the need for more sophisticated literacy skills and abilities required for full participation in a global, 21st-century community (National Council of Teachers of English, 2013). Several student learning outcomes, such as student success, engagement, and graduate employability are linked to library and information literacy activities (Gardner & Koch, 2007) In a study conducted over 70 higher education institutions from across North America, the findings revealed the importance of the library in student learning success. Thus, within this university mission and departmental goals, Nazarbayev University Library is offering its service to help students build on their 21st-century competency. This information literacy toolkit serves as a guide for librarians in implementing IL program in their respective schools/ department.

After reading and conscientiously understanding all the documents, links and suggestions from the first-hand experience, a new instruction librarian will have an idea on how to develop and implement information literacy program.

Books on The Shelves



The New Instruction Librarian by
Candice M. Benjes-Small;
Rebecca K. Miller
Call Number: Z682.4.I57 B46 2017
(2nd Floor)

ISBN: 9780838914564

This book cuts through the jargon and rhetoric to ease the transition into library instruction, offering support to all those involved, including library supervisors, colleagues, and trainees.



Rethinking information literacy: a practical framework for supporting learning by Secker,

Links to IL Resources

- [ACRL Framework for Information Literacy Toolkit](#)
The Framework Toolkit is intended as a freely available professional development resource that can be used and adapted by both individuals and groups in order to foster understanding and use of the ACRL Framework for Information Literacy for Higher Education.

You can dip into these materials on your own, set a regular time to explore them with a colleague, schedule a brown bag session with a group, or choose another approach that suits your needs. All materials that are prepared for and directly part of the toolkit are made available under a

Librarian



Технологии и инструменты управления знаниями

Онлайн руководства
LibGuides,
категория “How to (Как)”

Количество - 25

The screenshot shows the Nazarbayev University Library LibGuides website. The header includes the university logo and name. Below the header, there are navigation tabs: ALL GUIDES, BY SUBJECT, BY TYPE, and BY OWNER. A search bar is present with the text "Search Our Guides:" and "Search this Group".

The main content area displays a list of guides under the "How to" category, which is highlighted in red. The list includes:

- 5 tools for a better Literature Review
- APA Referencing Guide (Avoiding Common Mistakes)
- APA: Citing Business Sources
- Author Profiles
- Beginner Data Visualization
- Citation Managers
- Citation Styles and Tools
- Creating Surveys
- Ebsco Discovery Service (EDS)
- Evaluate News and the Media
- Evaluate Science Literature
- Geographic Information Systems: an Introduction
- Google Scholar
- G SPP
- Harvard Business Review
- How to Set-up an Alert
- Identify and Evaluate Sources
- Impact Metrics
- LaTeX
- NUGSE Shanyrak Academic English Support Site
- PICO Method
- SciFinder
- Selecting a Journal for Publication
- Video Guides

On the right side of the page, there are sections for "A-Z Database List", "Your Friendly Librarians" (featuring photos of Gulnur Usenovna, Yellzaveta Kamilova, Aligerim Akparova, and Aitynay Kozhayeva), "Discussion Boards", and "Help is Just a Click Away".

FAQ (база часто задаваемых вопросов) на платформе LibAnswers

Knowledge Base Explorer: FAQ Entries

Количество записей - 188

Create FAQ

FAQ Entries [Statistics](#) [Comments](#) [Votes](#) [Export Views by Month](#) [Export FAQ](#)

ID Full Text Internal Note Status Group

Created to Owned by Topic Keyword

[Filter](#) (Clear filter)

1 2 3 4 5 6 7 > >>

FAQ Entries 1 - 20 (of 188).

Id	Group	Question	Owner	Created	Updated	Status	Views
193352	General	How do I find the list of softwares available at Nazarbayev University? Topics: Unassigned	Anar Daulova	Jan 24 20, 11:58	Jan 24 20, 11:59	Published	0 (monthly)
193351	General	How do I find the list of softwares available at Nazarbayev University? Topics: Unassigned	Anar Daulova	Jan 24 20, 11:58	never	Unpublished Draft	0 (monthly)
193290	General	Fwd: Papers Topics: Unassigned	Anar Daulova	Jan 20 20, 15:02	never	Unpublished Draft	0 (monthly)

Frequently Asked Questions

[Access to resources \(Teaching Staff\)](#) [APA citation \(General\)](#) [Book \(General\)](#) [citation software \(General\)](#) [database \(General\)](#) [database \(Graduate Students\)](#) [Databases \(Teaching Staff\)](#)
[e-resources \(General\)](#) [electronic resources \(Undergraduate Students\)](#) [equipment \(General\)](#) [equipment \(Undergraduate Students\)](#) [How to \(General\)](#) [How to \(Undergraduate Students\)](#)
[How to \(Teaching Staff\)](#) [In the Library \(General\)](#) [Journals \(General\)](#) [library schedule \(General\)](#) [package \(General\)](#) [Policies \(General\)](#) [Policies \(Undergraduate Students\)](#) [Policies \(Visitors\)](#)
[policy \(General\)](#) [repository \(Graduate Students\)](#) [research \(General\)](#) [research \(Graduate Students\)](#) [rooms / spaces \(General\)](#) [skills \(General\)](#) [statistical software \(General\)](#)

База запросов пользователей и ответы сотрудников библиотеки на платформе LibAnswers

Knowledge Base Explorer: Tickets

[Tickets](#) [Dates & Times](#) [Source & Form Fields](#) [Answerer & Turnaround](#) [Referrer](#) [Export](#)

ID Full Text Source Status Asked from to

Updated between and Owner Tag User

School/ Department Limit by Day Limit by Time between and

Turnaround (hours) Name Email [Filter](#) [\(Clear filter\)](#)

Toggle All on Page

Tickets 1 - 35 (of 35)

Id	Question	Name	Status	Owner	Asked	Last Update	RA Transaction
<input type="checkbox"/> <input type="text" value="2912057"/>	LibChat Transcript #1587425 Asked via LibChat Queue: NU Reference	<input type="text"/>	Open	Md Sohail	Feb 11 2020, 12:55pm	Feb 11 2020, 12:57pm	
<input type="checkbox"/> <input type="text" value="2912015"/>	request on Certified Safety Professional study guide Asked via Email Queue: NU Reference	<input type="text"/>	Closed	Darya Zvonareva	Feb 11 2020, 10:00am	Feb 11 2020, 10:14am	18630689
<input type="checkbox"/> <input type="text" value="2906000"/>	Book required Asked via Email Queue: NU Reference	<input type="text"/>	Closed	Altynay Kozhayeva	Feb 06 2020, 01:23pm	Feb 10 2020, 05:35pm	18625871
<input type="checkbox"/> <input type="text" value="2906034"/>	LibChat Transcript #1585425 Asked via LibChat Queue: NU Reference	<input type="text"/>	Closed	Md Sohail	Feb 06 2020, 02:00pm	Feb 10 2020, 02:31pm	

ERST

Разбор полетов

- Обзор проделанной работы (конференция)
- Основные вопросы для анализа:
 - ✓ что было
 - ✓ почему это произошло
 - ✓ как можно сделать лучше



Тренинги

В 2019 году в Информационно-библиографической службе был проведен коуч-тренинг «Информационные услуги 2030: миссия, цели и задачи»

Сотрудники с помощью тренера, коучинговых и бизнес инструментов определили миссию, цели и задачи Службы до 2030 года

Предложения были направлены руководству для включения в стратегический план библиотеки



План профессионального развития сотрудников на текущий год

Nazarbayev University Library
Professional Development Plan
2020

Contents

1. Internal Professional Development
 - 1.1. Introduction
 - 1.2. Requirements for a presentation
 - 1.3. Planned sessions
2. External Professional Development
 - 2.1. Introduction
 - 2.2. Requirements for a business trip

1. Internal Professional Development

1.1. Introduction

The Internal Professional Development Plan includes sessions dedicated to share up their professional development in the Library. Sessions vary from a tour to development activities are indicated in Table below. Professional development librarians' work experience, and attended courses and conferences in 2019, 2020 and Library services introduction are included.

1.3. Planned sessions

Topic	Type of PD	Month	Speaker / Instructor	Materials
General library orientation (new staff)	Tour and presentation	Ongoing	Tendik Yermekpayeva	https://drive.google.com/open?id=16KPT6SZsCC3rLbyVb12zshk-aWodiUwy
General orientation (new Subject Librarian)	Presentation	Ongoing	Madina Kairatbekkyzy	http://nu.kz.libguides.com/SLGuide
Ask-a-Librarian Service (new staff)	Presentation	Ongoing	Yelizaveta Kamilova	
LibGuides (new staff)	Presentation	Ongoing	Darya Zvonareva	
Library website introduction and navigation (new staff)	Presentation	Ongoing	Darya Zvonareva	
Bloomberg guidelines for librarians in assisting users	Workshop	January	Yelizaveta Kamilova	https://libguides.nyu.edu/openurl?url=10.5830/2016-1-16/bloomberg/Bloomberg%20lib
Self-learning Bloomberg	Terminal based course	Any time	Joseph Yap Yelizaveta Kamilova	
Information Literacy Modules	Workshop	February	Joseph Yap Darya Zvonareva Yelizaveta Kamilova	https://nu.kz.libguides.com/inf-literacy
Подготовка дел и документов для передачи в Архив	A brief rundown	February	Менеджер Архивного управления ЧУ	

Управление знаниями – научная дисциплина

knowledge management AND academic libraries



Результатов: примерно 2 140 000 (0,17 сек.)

Knowledge management and academic libraries

CT Townley - [College & research libraries](#), 2001 - [crl.acrl.org](#)

The emerging field of knowledge management offers academic libraries the opportunity to improve effectiveness, both for themselves and their parent institutions. This article summarizes knowledge management theory. Current applications in academic libraries and ...

☆ 99 Цитируется: 292 Похожие статьи Все версии статьи (6) Web of Science: 54 99

Knowledge management in academic support information professionals

R Jantz - [Reference Services Review](#), 2001 - [er](#)

This article examines important issues of knowledge and how reference librarians can become more effective. Exploiting knowledge can be a major competitive advantage.

☆ 99 Цитируется: 163 Похожие статьи

[PDF] Knowledge management in academic libraries at the Ohio State University

JJ Branin - [Journal of library administration](#), 2001

As I survey the field of collection management its history that can be characterized as a mover from "collection management," to present day "knowledge management."

☆ 99 Цитируется: 117 Похожие статьи

[HTML] Implementing knowledge management in academic libraries: a pragmatic approach

S Wen - [Ann Arbor](#), 2005 - [white-clouds.com](#)

Knowledge management (KM) is an emerging field, much touted or hyped since late 1990s. However, due to the complicated nature of knowledge per se and its consequent management, it is often difficult to estimate or demonstrate the value of knowledge ...

☆ 99 Цитируется: 88 Похожие статьи Все версии статьи (7) 99

InCites Journal Citation Reports

Home > Journal Profile

Knowledge Management Research & Practice

ISSN: 1477-8238

eISSN: 1477-8246

TAYLOR & FRANCIS LTD

2-4 PARK SQUARE, MILTON PARK, ABINGDON OX14 4RN, OXON, ENGLAND

[Go to Journal Table of Contents](#)

[Go to Ulrich's](#)

[Printable Version](#)

TITLES

ISO: Knowl. Manag. Res. Pract.

JCR Abbrev: KNOWL MAN RES PRACT

CATEGORIES

INFORMATION SCIENCE & LIBRARY SCIENCE - SSCI

MANAGEMENT - SSCI



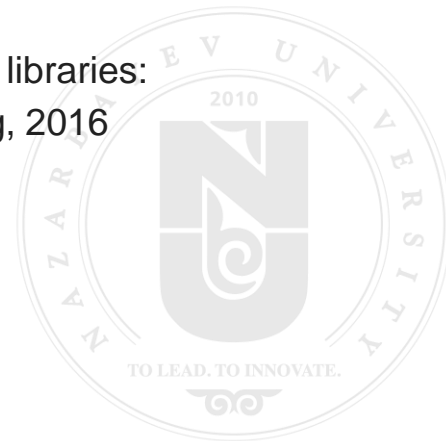
Использованная литература и ресурсы

1. Орлова Т., Гапоненко А. Управление знаниями. Как превратить знания в капитал. – Litres, 2017

2. Сайт Библиотеки Назарбаев Университета
<https://library.nu.edu.kz/wps/portal>

3. ISO 30401-2018 Knowledge management systems – Requirements

4. Nazim M., Mukherjee B. Knowledge management in libraries: concepts, tools and approaches. – Chandos Publishing, 2016





Мадина Қайратбекқызы, PGDipLIS
Руководитель Информационно-библиографической службы

mkairatbekkyzy@nu.edu.kz

kairatbekkzym@gmail.com

<https://kz.linkedin.com/in/madinakairatbekkyzy>

TO LEAD. TO INNOVATE.