

Оксана Збанацька,

канд. іст. наук, доцент Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв,
головний бібліотекар Національної бібліотеки України імені Ярослава Мудрого (м. Київ, Україна)
вул. Лаврська, 9, корп. 15, м. Київ, 01015, Україна
E-mail: ZbanatskaO@i.ua

Документна евристика в системі управління знаннями

У статті розглядається управління знаннями як явище сучасного світу, визначено його основні компоненти. Охарактеризовано процеси і системи організації знання. Репрезентовано інформаційно-пошукові системи бібліотек як засоби управління знаннями. Простежено взаємозв'язок управління знаннями з документною евристикою. Розкрито сутність документної еристики; визначено її об'єкт, предмет, завдання. Доведено, що документна еристика може стати складовою системи управління знаннями.

К л ю ч о в і с л о в а: документна еристика, інформаційно-пошукова мова, інформаційно-пошукова система, організація знання, пошуковий образ документа, управління знаннями.

В умовах інформаційного суспільства поняття «управління знаннями» використовується в усіх сферах суспільної діяльності, воно розглядається сьогодні як універсальне явище сучасного світу. Управління знаннями висвітлюється як з загальнотеоретичної точки зору, так і з точки зору прикладних досліджень, практичних напрацювань [11, с. 34]. Про актуальність окресленої проблематики свідчать міжнародні конференції. Так, 23 серпня 2018 р. в Малайзії секцією управління знаннями IFLA було проведено супутникову конференцію для IFLA WLIC 2018 на тему: чи є управління знаннями новою бібліотечною наукою? Основні питання, які розглядалися на форумі: подібність і відмінність між управлінням знаннями і бібліотечною наукою; тенденції управління знаннями у бібліотечній науці; як змінює управління знаннями бібліотекознавство; порівняння ключових компетентностей та вмінь фахівців інформаційної сфери; інтелектуальна власність, авторське право з інформації та знання; чи може управління знаннями замінити бібліотечну науку як дисципліну?

Управління знаннями об'єднує людей, технології, процеси, стратегію створення, використання та обміну знаннями й інформацією, щоб покращити задоволення потреб як окремих вчених-дослідників, так і цілих організацій. У фахових виданнях протягом кількох десятиліть висвітлювалися питання з цієї тематики, адже управління знаннями становить великий інтерес для широкого кола інформаційників, а багато навичок, необхідних для управління знаннями, подібні до навичок бібліотекарів, фахівців з інформаційних технологій. Управління знаннями актуальна проблема для всіх типів організацій, оскільки вони намагаються краще управляти своїми знаннями та інформацією для надання послуг, які б максимально повно задовольняли запити клієнтів.

Мета статті – представлення документної еристики як складової системи управління знаннями.

Питання управління знаннями в інформаційній сфері розглядаються не тільки зарубіжними, а й вітчизняними фахівцями. Так, К. В. Лобузін визначає управління знаннями як процес «створення умов для виявлення, збереження та ефективного використання знань та інформації в організації та її оточенні» [6, с. 54]. Його головна мета – надання потрібних знань членам організації. Дослідниця зауважує, що управління знаннями складається з двох основних частин: 1) управління та впорядкування інформаційного масиву; 2) управління фізичними особами [6, с. 54]. Виходить, що потрібна наявність інформаційного масиву і фізичних осіб.

Дозволимо собі висловити стосовно означеного кілька міркувань. Перше, до інформаційного масиву може належати документована інформація та інформація, що не має документної форми. Документована інформація фіксується у первинних і вторинних документах, базах і банках даних, електронних інформаційних ресурсах. Інформація, що не має документної форми, передається шляхом безпосереднього усного мовлення, радіо-, телевізійних передач, мережі Інтернет. Відповідно відбуваються документна і недокументна комунікації.

Друге, в якості фізичних осіб під час комунікації виступають інформаційні працівники і користувачі. Інформаційні працівники створюють пошукові образи документів (ПОД), користувачі за допомогою пошукового образу запиту (ПОЗ) знаходять потрібні документи. Користувачі далеко не завжди мають усвідомлену потребу в інформації, вони можуть прагнути отримати інформацію про те, як добути потрібне їм знання [10, с. 1]. На думку Ю. А. Шрейдера, з консультацій бібліографів користувачі опосередковано дізнаються про «задум» каталогу, а робота з каталогом допомагає побачити в ньому неформальну структуру організації знань. Добре складений каталог приносить користь і тоді, коли користувачі працюють

з ним, не маючи чітко виробленої і до кінця усвідомленої стратегії пошуку [12, с. 19–20]. Тому робота з каталогом повинна стимулювати користувачів до роздумів над своїми потребами щодо знань та способів отримання потрібних знань [12, с. 20].

З точки зору прикладних досліджень та практичних напрацювань розглядає Національну бібліотеку України імені В. І. Вернадського Т. Ю. Гранчак. На переконання дослідниці, НБУВ – це науково-інформаційний центр організації управління знаннями. Вона характеризує напрями участі бібліотеки в організації знань; розкриває «підходи до налагодження і комплексного використання бібліотекою мережових зв'язків інформаційно-телекомунікаційного і соціально-психологічного характеру у формуванні середовища, сприятливого для генерування та використання нових знань, їх подальшої трансляції від покоління до покоління» [2, с. 3].

У документній комунікації управління знаннями складається з двох основних частин: 1) управління та впорядкування масиву документів; 2) управління особами, котрі працюють з цим масивом. У документознавстві поширене вживання терміносполучення «керування документаційними процесами». За ДСТУ 44-23-1:2005 «Керування документаційними процесами. Частина 1. Основні положення», «керування документаційними процесами» – галузь керування, яка відповідає за ефективний та систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву службових документів, вилученням їх для знищення, охоплюючи процеси відбирання та зберігання в документальній формі свідчень та інформації про ділову діяльність [5, с. 3]. Таким чином, діловодна галузь при роботі з документами послуговується терміном «керування».

У бібліотечній сфері для позначення управління та впорядкування інформаційного масиву існує поняття «організація знання» (knowledge organization або organization of knowledge). Питання щодо організації знання активно вивчаються у закладах вищої освіти, висвітлюються на сторінках фахових журналів, обговорюються на наукових конференціях, досліджуються на рівні міжнародних інституцій.

Організація знання описує, представляє, подає, впорядковує документи та їхні пошукові образи. З цією метою розробляються стандарти, методичні рекомендації, інструкції, правила та інші нормативно-правові та виробничо-інструктивні документи. На думку данського вченого Б. Хьорленда, організація знання охоплює два основних компоненти:

- процеси організації знання;
- системи організації знання [13].

Переважає більшість американських фахівців до процесів організації знання відносить: предметизацію (indexing), реферування (abstracting), каталогізацію (cataloguing), бібліографічну класифікацію (bibliographic classification), бібліографію (bibliography), управління документами (records management) та управління знаннями (knowledge management) у різних контекстах. Як зауважує у своїй монографії «Сучасна американська бібліотечно-інформаційна терміносистема: бібліотекознавчий аспект» Н. В. Стрішенець, «за винятком останнього, усі решта наведених понять належать до традиційного бібліотекознавства» [8, с. 159–160]. Американська терміносистема дещо відрізняється від вітчизняної. Так, до процесів організації знання чинні національні термінологічні стандарти відносять такі процеси або види аналітико-синтетичного опрацювання: бібліографування, індексування, класифікування, систематизування, предметизування, каталогізування, анотування, реферування [1; 7]. В усіх бібліотеках України здійснюється аналітико-синтетичне опрацювання документів з урахуванням функцій конкретної установи та специфіки документних фондів.

До системи організації знання відносяться: класифікаційні таблиці, списки предметних рубрик, інформаційно-пошукові тезауруси, онтології, метадані тощо. В бібліотеках України прийнято використовувати Універсальну десяткову класифікацію, хоча в окремих галузях економіки послуговуються різними класифікаторами, рубрикаторами. Єдиних уніфікованих списків предметних рубрик сьогодні в країні не існує, проте вони формуються і підтримуються в кожній бібліотеці, з урахуванням її документного потоку. З 2004 р. публічні бібліотеки України використовують Інформаційно-пошуковий тезаурус, розроблений фахівцями Національної бібліотеки України імені Ярослава Мудрого, який і сьогодні підтримується в актуальному стані. Створено відділ лінгвістичного забезпечення інформаційно-пошукових систем, на який, зокрема, покладено ведення авторитетних файлів на імена осіб та найменування організацій.

Отже, процеси організації знання і системи організації знання взаємопов'язані, оскільки перші відповідають на питання: яким чином організовується знання, а другі – за допомогою яких засобів. На нашу думку, цій системі не вистачає результату організації знання, оскільки будь-який процес спрямований на кінцевий результат. Так, результатом бібліографування є бібліографічні записи, бібліографічні списки, бібліографічні покажчики; результатом систематизування – визначення класифікаційних індексів; результатом предметизування – предметні рубрики; резуль-

татом індексування ключовими словами – ключові слова; результатом анотування – анотації тощо.

Організація знання зосереджена на побудові засобів накопичення, зберігання та пошуку документів. Такими засобами є каталоги, покажчики, бази даних. Завдання кожного з них полягає у задоволенні інформаційних потреб користувачів. Наприклад, електронні каталоги дають змогу користувачам варіювати стратегії пошуку документів.

Організація знання є невід’ємною, обов’язковою складовою управління знаннями. Останнє пов’язане з процесом трансформування інформації в знання, використанням бібліотечних технологій для представлення знань користувачам, створенням інформаційно-пошукових систем (ІПС), що надають доступ до консолідованої інформації. ІПС бібліотек можна розглядати як засіб управління знаннями. Основними їх елементами є окремі лінгвістичні засоби, тобто інформаційно-пошукові мови (ІПМ). ІПМ використовуються при створенні ПОД, які розкривають систему знань. За допомогою ІПС відбувається упорядкування знань у бібліотеках, а через ПОД – поширення знань серед користувачів.

ІПС побудовані таким чином, щоб можна було здійснювати швидке управління ПОДами та вести пошук у великих зібраннях бібліографічних записів. Саме бібліографічні записи представляють записане знання. Так, каталогізування упорядковує знання за точками доступу до описів (авторами, упорядниками, редакторами, перекладачами, найменуваннями організацій), предметизування – за окремими предметами; класифікування – за окремою галуззю. Для уніфікації лінгвістичної варіативності у документах та їх описах створюються контрольовані словники. Через ці засоби користувачі мають можливість отримати потрібні знання.

Управління знаннями перебуває у полі зору цілої низки наук: філософії, логіки, лінгвістики, когнітивної психології, а також документної евристики. Поняття «документна евристика» походить від двох слів. Перше – «документна» характеризує його взаємозв’язок із документознавством, книгознавством, патентознавством, архівознавством, бібліотекознавством, музеєзнавством тощо, тобто з тими науками, об’єктом вивчення яких є різні види документів. Друге, «евристика» – назва науки про знаходження істини [9], яка вивчає особливості творчого мислення, методологію здобуття нового знання в різних сферах пізнавальної діяльності, методи розв’язання задач та вирішення проблем, що не задані чітким алгоритмом [4, с. 10]. Поєднання цих двох термінів утворює словосполучення «документна евристика».

Документна евристика як новий науковий напрям тільки формується і їй ще потрібно довести своє право на існування. Проте спробуємо визначити та сформулювати її об’єкт і предмет. Об’єктом документної евристики як наукового напрямку є система знань про методологію та технологію здійснення документального пошуку [3, с. 33]. Документальний пошук – це інтелектуально-прикладна діяльність інформаційних працівників, яка може здійснюватися також фахівцями з інших сфер життєдіяльності суспільства за умови набуття ними необхідних знань, умінь, навичок та користувачів інформації [3, с. 33]. Документальний пошук – складний, творчий вид інформаційної діяльності, який має спиратися на науково обґрунтовані засади, принципи. Науковою основою документального пошуку може стати науково-прикладна дисципліна «документна евристика», що становить, з одного боку, частину документознавства, з іншого – частину евристики. Предметом документної евристики є формування системи наукового знання про технологію здійснення документального пошуку у єдності його з документами, їхніми пошуковими образами, пошуковими масивами, довідковим апаратом, суб’єктами документно-комунікаційної діяльності [3, с. 33].

Коло питань, які вивчаються документною евристикою, є досить широким. Що стосується нашого дослідження, то це – способи створення ПОДів за допомогою ІПМ; виявлення специфіки побутування документа в соціальному часі й просторі; характеристика особливостей документної комунікації. Відповідно, завданнями цього нового наукового напрямку є виявлення закономірностей його впливу на здійснення комунікаційного процесу та формування евристичного мислення людини.

Нами було запропоновано робочу дефініцію документної евристики – це «комплексна система знань, що вивчає теорію, історію і практику документального пошуку, його інтелектуальні та технологічні засади» [3, с. 35]. Ці знання можуть повною мірою увійти до системи управління знаннями.

У закладах вищої освіти України з метою поширення евристичних знань, викладають відповідні навчальні дисципліни: «документна евристика» для магістрів та «евристика в наукових студіюваннях» для аспірантів різних спеціальностей. Основним результатом отриманих знань, набутих навичок є вміння орієнтуватися в документальних джерелах наукової інформації, їхньому місцезнаходженні, шляхах отримання та укладання списків використаних джерел до наукових робіт магістрів та аспірантів.

Отже, документну евристику можна розглядати як чинник управління знаннями, що здобуваються

як студентом, так і досвідченим фахівцем, вченим протягом усього життя. Користувачі, отримавши знання через ППС бібліотек та інших документно-інформаційних інституцій, у свою чергу, продукують нові знання. Таким чином, документна евристика може розглядатися як складова системи управління знаннями.

Список бібліографічних посилань

1. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять : ДСТУ 7448:2013. [Чинний від 2014.07.01]. Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. III, 44 с.
2. Гранчак Т. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського як науково-інформаційний центр організації управління знаннями. *Бібліотечний вісник*. 2018. № 2. С. 3–10.
3. Збанацька О. М. Документна евристика як наука. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2017. № 4. С. 31–36.
4. Карамішева Н. В. *Евристика*. Львів : ПАІС, 2013. 271 с.
5. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення : ДСТУ 4423-1:2005 : (ISO15489-1:2001, MOD). [Чинний від 2007-04-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2007. V, 28 с.
6. Лобузін К. *Технології організації знань ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності* : монографія. Київ, 2012. 249 с.
7. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять : ДСТУ 5034:2008. [Чинний від 2009.01.01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2009. 38 с. (Нац. стандарт України). (Інформація та документація).
8. Стрішенець Н. В. *Сучасна американська бібліотечно-інформаційна терміносистема: бібліотекознавчий аспект* : монографія. Київ, 2011. 501 с.
9. Ульяновский Н. Ю. Библиографическое разыскание (эвристика). *Библиография*. 1929. № 1. С. 38-43.
10. Шапиро Э. Л. Об одном возможном подходе к проблеме информационных потребностей и запросов. *Научно-техническая информация*. Сер. 2. 1985. № 10. С. 1-4.
11. Шибаява Е. А. Управление знаниями как новая функция библиотек. *Библиотековедение*. 2009. № 5. С. 34-39.
12. Шрейдер Ю. А. Библиографическая традиция и автоматизация каталогов. Советская библиография. 1986. № 2. С. 19-20.
13. Hjørland Birger. Knowledge organization. *International Society for Knowledge Organization*. URL: http://www.isko.org/cyclo/knowledge_organization.

Oksana Zbanatska,

PhD (Historical Sciences), Assistant Professor of National Academy of Managerial Staff of Culture and Arts, chief librarian, Yaroslav Mudryi National Library of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

DOCUMENTARY HEURISTICS IN THE KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM

The article deals with the problem of knowledge management as a phenomenon of the modern world, its main components are determined. It is characterized the processes and systems of organization. There are represented the information retrieval systems of libraries as knowledge management tools. It is observed the relationship between knowledge management and document heuristics.

The essence of document heuristics is revealed; defined its object, subject, tasks as a new scientific direction. Proved that document heuristics can become an integral part of the knowledge management system.

Keywords: documentary heuristics, information retrieval systems, organization of knowledge, search pattern of document, knowledge.

National Academy of Managerial Staff of Culture and Arts,
Lavska street, 9, building 15, Kyiv, 01015, Ukraine
E-mail: ZbanatskaO@i.ua

Стаття надійшла до редакції 14.11.2018 р.

References

1. (2014). *Bibliotechno-informatsiina diialnist. Terminy ta vyznachennia poniat* [Library and information activities. Terms and definitions]: DSTU 7448:2013. [Chynnyi vid 2014.07.01]. Kyiv: Minekonomrozvytku Ukrainy. [In Ukrainian].
2. Hrachak, T. (2018). Natsionalna biblioteka Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho yak naukovo-informatsiinyi tsentr orhanizatsii upravlinnia znanniamy [Vernadsky national library of ukraine as the scientific and information center of the organization of knowledge management]. *Biblioteknyi visnyk*, 2, 3-10. [In Ukrainian].
3. Zbanatska, O. M. (2017). Dokumentna evrystyka yak nauka [Documentary heuristics as a science]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia*, 4, 31-36. [In Ukrainian].
4. Karamysheva, N. V. (2013). *Evrystyka [Heuristics]*. Lviv: PAIS. [In Ukrainian].
5. (2007). *Keruvannia dokumentatsiinykh protsesamy. Ch. 1. Osnovni polozhennia* [Records management. Part 1. General]: DSTU 4423-1:2005: (ISO15489-1:2001, MOD). [Chynnyivid 2007-04-01]. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy. [In Ukrainian].
6. Lobuzina, K. (2012). *Tekhnolohii orhanizatsii znannievkykh resursiv u bibliotechno-informatsiini diialnosti* [Technologies for knowledge resources organization in library and information activities]: monohrafiia. Kyiv. [In Ukrainian].
7. (2009). *Naukovo-informatsiina diialnist. Terminy ta vyznachennia poniat* [Scientific and informational activity. Terms and definitions]: DSTU 5034:2008. [Chynnyivid 2009.01.01]. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy. [In Ukrainian].
8. Strishenets, N. V. (2011). *Suchasna amerykanska bibliotechno-informatsiina terminosystema: bibliotekoznavchyi aspekt* [Modern American Library Information Terminology System: Library Aspects]: monohrafiia. Kyiv. [In Ukrainian].
9. Ulianinskii, N. Yu. (1929). *Bibliograficheskoe razyskanie (evristika)* [Bibliographic search (heuristics)]. *Bibliografiia*, 1, 38-43. [In Russian].
10. Shapiro, E. L. (1985). *Ob odnom vozmozhnom podkhode k probleme informatsionnykh potrebnosti i zaprosov* [About one possible approach to the problem of information needs and requests]. *Nauchno-tehnicheskaiia informatsiia*, Ser. 2, 10, 1-4. [In Russian].
11. Shibaeva, E. A. (2009). *Upravlenie znaniiami kak novaia funktsiia bibliotek* [Knowledge management as a new library feature]. *Bibliotekovedenie*, 5, 34-39. [In Russian].
12. Shreider, Yu. A. (1986). *Bibliograficheskaiia traditsiia i avtomatizatsiia katalogov* [Knowledge management as a new library feature]. *Sovetskaia bibliografiia*, 2, 19-20. [In Russian].
13. Hjørland, Birger (2016). *Knowledge organization. International Society for Knowledge Organization*. URL: http://www.isko.org/cyclo/knowledge_organization