ДОКУМЕНТНО- КОММУНИКАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ KNOWLEDGE MANAGEMENT В ПРОГРАММАХ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

Силков С.В. (член Гильдии управляющих документацией, Минск-Россия) - доклад на Пятой Международной научно-практической конференции «Документоведение. Библиотечное знание. Информационная деятельность: Проблемы науки, освіти та практики», 20-22 мая 2008 г., Государственная академия управленческих кадров культуры и искусств, г. Киев, Украина

Глобальными целями информатизации обществ и реализации программ формирования «электронного правительства» в ряде стран являются кардинальное улучшение ситуации:

- 1) с доверием гражданина к государству,
- 2) с качеством решений, принимаемых органами государственной власти и управления,
- 3) с рационализацией издержек на содержание госорганов.

Важной научно-практической проблемой является:

- 1) осознание базовых характеристик работоспособного государственного аппарата,
- 2) создание системы стимулов для качественного исполнения госслужащими возложенных на них государством полномочий,
- 3) наметить пути совершенствования коммуникаций государственного аппарата и общества, а также развития менеджмента в условиях формирования Э-правительства.

В основном, в ходу дефиниции типа «электронное правительство - это трансформированные для правительства идеи электронного бизнеса, в которых правительство выступает как разновидность корпоративного пользователя информационно-коммуникационных технологий» и т.д., направленные на прикладные техно-технологические аспекты формирования Э-правительства.

**Э-правительство я предлагаю определять как:
парадигма современного государственного
управления, которая возникла на этапе перехода
постиндустриальных стран к информационному
обществу и основана:**

**1) на социоориентированном подходе
государственных структур на всех уровнях к
собственной высокоэффективной ответственной
деятельности, направленной на радикальную
социальную трансформацию общества;**

**2) на особой роли информационно-
коммуникационных технологий и глобальной сети
Интернет в фундировании открытой
коммуникационной платформы для сетевого
взаимодействия структур гражданского
общества, хозяйствования и государства в рамках
унифицированной нормативной правовой базы.**

В настоящее время Э-правительство представляется в виде структур для обеспечения информационной открытости и прозрачности существующих отношений в госуправлении, а не как идея трансформации самих принципов организации управления государством.

Коммуникации в таких структурах осуществляются при помощи средств электронного документооборота между гражданином (предпринимателем) и госорганом, а также госорганов между собой на основе расширения методологической базы менеджмента.

Обеспечение готовности государства и общества к тотальному применению информационно-коммуникационных технологий потребует:

- 1) готовности общественных правоотношений страны к процессам и последствиям формирования Э-правительства,
- 2) эффективной нормативной правовой базы оказания государством услуг (информационных, интерактивных, транзакционных) в электронном виде,
- 3) формирования нового менеджмента.

Проблемы документной коммуникации, представляющей собой процесс движения документированной информации в обществе, требуют исследований документных потоков, документных каналов, коммуникационных барьеров, места и роли документной коммуникации в общей системе социальной коммуникации [Ларьков Н.С.].

Социальная же коммуникация, согласно Соколову А.В., является «движением смыслов в социальном времени и пространстве и взаимодействием участников этого движения», начиная от личностного сознания коммуниканта и реципиента до «мира эмпирической реальности» и «интегрированного результата познания - социальной памяти».

Новый этап развития социальных коммуникаций – их виртуализация - генерировал:

- расширение культурного фона коммуникации;
 - снижение авторитета объективного и повышение авторитета конвенционального знаний;
 - переход от диалога к полилогу в выяснении истины;
 - расширение источников и способов получения и продуцирования информации, возможностей социализации и профессионализации;
 - изменение роли образования в обществе;
- и др.

Процессы виртуализации социальных коммуникаций также вызвали к жизни *knowledge management*, - новый, знаниеориентированный менеджмент, вызванный необходимостью приоритетной интеллектуализации

В современной науке *знанием признается селективная, упорядоченная, определенным способом (методом) полученная, в соответствии с какими-либо критериями (нормами) оформленная информация, имеющая социальное значение и признаваемая в качестве именно знания определенными социальными субъектами, социумами и обществом в целом.*

Знания – это познанная модель мира, точнее знания личности являются субъективной познавательной моделью мира (объективной действительности и ее субъективного отражения – домыслы, фантазии и т.п.).

Тексты документов в таком случае являются линейчатыми описаниями определенной части такой модели.

В познавательной модели объекты познания связаны между собой не физически, как в действительном мире, а при помощи знаний об этих связях.

Модель, состоящая из знаний, позволит личности дополнять (разъяснять) изложенное в тексте, и т.д. При этом содержанием знаний являются модели объектов познания и существующих между ними связей.

Практическими знаниями является информация в контексте, способном произвести понимание, побуждающее к действиям.

В явном, как правило, специализированном, реже профессиональном и (в специфическом виде, в некоторых случаях) в практическом знании появляется возможность выделять:

- 1) «предметное» знание, направленное на объекты, процессы, коммуникации, явления (как на уровне глубинных инвариантов, так и на уровне ситуативной данности)
- 2) метазнание (знание о знании и о возможностях работы с ним).

Явные (объективные, формализованные) знания могут быть относительно легко высказаны, собраны, выражены в правилах и определениях, записаны в виде (электронных) документов и переданы.

Неявные (тацитные, неформализованные) знания – это опыт, интуиция, оценки, секреты мастерства («know-how»), навыки и т.п.

Существуя в определенном контексте, такие знания не высказываются, усваиваются исключительно посредством опыта и передаются при помощи метафор и аналогий. Личность всегда «знает больше, чем может рассказать. Она даже не знает, что именно она знает, пока ей не понадобится это узнать». Тацитные знания сложно выразить (извлекать), обрабатывать, передавать по каналам коммуникаций и хранить в систематическом и (или) логическом виде.

В корпорации IBM knowledge management - это обеспечение целостного подхода к созданию, сбору, организации, доступу и рациональному применению информационных ресурсов организации: текстовой информации (документов), неявных знаний и опыта работников, корпоративных БД и др.

КМ - это система управления информацией, где корпоративные знания являются бизнес-информацией, которую необходимо иметь для поддержки на высоком уровне основных бизнес-процессов предприятия, а также для быстрого реагирования на динамику рынка.

**KM-технологии начинают активно применяться в
госсекторах различных государств, а Э-
правительство стало удобным средством их
реализации.**

Значение KM для госсектора определяется:

- 1) ролью знаний как средства конкуренции между публичным и частным секторами в производстве товаров (услуг), наполненных знаниями;
- 2) необходимостью постоянного обучения и переобучения госслужащих, когда в условиях подвижности менеджерских кадров возникает необходимость поддержания институциональной памяти и механизмов передачи неявных знаний (опыта);
- 3) усложнением целей политики и необходимостью обмена знаниями в качестве фактора эффективной их реализации, минуя институциональные барьеры, разделяющие госслужащих.
- 4) возможностью создания уникальной интеллектуальной собственности путем интерпретирования полученных данных, отфильтровывания информации, генерации комплексированных знанийных оболочек.

КМ в условиях формирования Э-правительства - это процессы, пронизывающие все сферы деятельности организации и управляемые:

- 1) стратегическими целями и планами развития организации, организационной культурой, фундирующих базисные ценности и принципы ее деятельности;
- 2) нормативными документами (уставами, регламентами, положениями, инструкциями), текущими установками и распоряжениями руководства, которые непосредственно регламентируют порядок протекания процессов КМ.

Для эффективного КМ в условиях формирования Э-правительства, конструктивная организационная культура, основанная на деловом партнерстве и обмене знаниями, обучении, экспериментировании и инновациях, как минимум так же важна, как и техно-технологические аспекты: организация не сможет достичь успеха также и вследствие отсутствия соответствующей организационной культуры (в такой организации подавляют самостоятельность, инициативу и ответственность, либо трансфер знаний не поощряют ни внутренней конкуренцией, ни политикой в отношении персонала).

Многие правительства считают лидирование в экономике знаний базовым фактором национального процветания.

Так, КМ, основанный на электронных системах, позиционируется в качестве перспективного средства предоставления госуслуг на всех уровнях в Великобритании, а также в формировании «сочлененного правительства» («jointed-up government»), где все уровни и агентства действуют совместно.

Секрет успеха КМ в Японии - умение трансформировать неявные знания в явные. Менеджментом, наиболее приспособленным рационально для создания нового знания, являются стили управления не «сверху вниз» и не «снизу вверх», как в Европе и США, а «из центра-вверх-вниз». При таком подходе управленцы среднего звена являются посредниками между идеалами топ-менеджеров и хаотической реальностью, с которой сталкиваются рядовые работники.

Моделью «Спираль знаний» Нонака И. и Такеучи Х. объяснено и то, как явные и неявные знания взаимодействуют в любой организации благодаря четырем непрерывным процессам трансформации (способам поведения):

- 1) социализация (неявные знания трансформируются в неявные знания);
- 2) экстерииоризация (неявные знания трансформируются в явные знания);
- 3) комбинация (явные знания трансформируются в явные знания);
- 4) интериоризация (явные знания трансформируются в неявные знания).

Межпроцессные переходы при этом «раскручиваются» в эпистемологических измерениях, т.е. происходят по спиралоидной схеме: ... → **Социализация** → **Экстерииоризация** → **Комбинация** → **Интериоризация** → **Социализация'** → ...

Из 4-х процессов в модели «Спираль знаний», документная информационная коммуникация – т.е. своевременное структурирование и документальное фиксирование трансформированных неявных знаний в относительно легко понимаемую форму, - с трудом возможна только на этапе *экстериоризации* знаний – (взаимо)обучения между работниками, осуществляемого в группе (виртуальной команде, сообществе практики).

Методологическим базисом для этого является системный подход к развитию глобального видения современных деловых процессов во всех спектрах их взаимосвязей с многоуровневым внешним окружением организации.

Вследствие фундаментальной ориентации всех ресурсов «организаций знаний» на долговременную перспективу, возрастает внимание к этическим проблемам.

При переходе организации знаний на уровень создания сети знаний, единой с ее внешним окружением, работники виртуальных сообществ практики перестраивают свою деятельность, всеми доступными, в том числе и специфически национальными методами социального взаимодействия мобилизуя все доступное им неформальное знание (свое и их клиентов), которое становится общей коммуникационной платформой для создания важнейших документов организации - **интеллектуальных карт потребителя их продукции (услуг).**

Такая интеллектуальная карта создается в результате непосредственного двустороннего задокументированного общения с потребителем работников организации, выступающих в роли консультантов (продавцов) продукции (услуг).

Результаты каждой коммуникации обязательно документируются, а затем анализируются КМ-специалистами на предмет извлечения практически всегда неявных знаний клиента о свойствах необходимых ему услуг, для удовлетворения именно его уникальных потребностей.

Из потребителей продукции (услуг) данной организации организуются группы, достоверно отражающих мнения всех покупателей. Если в ходе таких исследований встречаются такие уникалы, которые способны в отношении конкретной продукции (услуги) адекватно экстернализовать свои неформализованные запросы, то есть они четко могут сказать – «То это или не То», - то из них составляются группы тестирования продукции (услуг) данной организации в реальных условиях.

И таким образом совершается подход ко 2-й спиралоидной схеме - онтокоммуникационному «раскручиванию» знаний: знания, создаваемые и документируемые на личностном уровне, в ходе непрерывного циклического взаимодействия различных структур организации (в том числе и межорганизационных) трансформируются в документированные знания виртуальных сообществ практики и знания организации.

Обе спиралоидные схемы динамичны, однако истинно динамичная природа проявляется во взаимодействии этих схем с течением времени. Именно этот динамичный процесс и служит «топливом» для инноваций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Знания в каждой организации создаются и управляются в ходе интерактивных и транзакционных процессов.

Обе спиралоидные схемы генерируются взаимодействием в эпистемологическом и онтокоммуникационном измерениях.

Однако до понимания истинной природы трансформаций, происходящих в рамках интерактивных и динамических процессов (вос)создания знаний в организациях различных типов пока еще слишком далеко.

Все разнообразные феномены трансформаций в «организациях знаний» должны анализироваться с учетом ментальных различий, характерных для менеджмента знаний в условиях расширения программ формирования «электронных правительств» в Европе, США и Японии.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !!!