

КУЛЬКОВА Галина Владиславовна - менеджер Центра управления знаниями НОУ «Корпоративный университет «Северсталь»

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В КОРПОРАТИВНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕКЕ

Центральной частью Корпоративного университета и основным инструментом реализации его миссии является **система управления знаниями**. Управление знаниями осуществляется в процессах передачи эффективных управленческих технологий, поддержки управленческих решений и обеспечения консалтинговых и образовательных проектов. Кроме того, система управления знаниями должна обеспечить формирование и распространение общей управленческой культуры группы «Северсталь».

Обмен знаниями и создание новых знаний – основное условие и фактор успеха проектов по управлению знаниями. Чтобы обмен знаниями в компании стал реальностью, необходимо соблюдение трех условий: создание возможностей для обмена знаниями (сообщества, форумы, базы знаний); разработка эффективной системы мотивации и оценки участия сотрудников в обмене знаниями; создание корпоративной культуры.

Таким образом, корпоративная база знаний – электронная библиотека – является основой системы управления знаниями и обеспечивает возможность хранения, распространения и обмена знаниями. Структура создаваемой базы знаний может быть представлена как совокупность трёх системных слоёв:

- (1) Пользовательский интерфейс, включающий:
 - рубрикаторы по отраслям знаний, управленческим технологиям и экспертам;
 - развитые программы информационного поиска в базах знаний;
 - систему часто задаваемых вопросов;
 - тематические форумы;
 - тематические рассылки и обзоры.
- (2) Базы данных, включая:
 - базы данных по предметным областям;
 - базы отчетов по проектам;
 - базы данных об экспертах и консультантах (персоналии);
 - базы распорядительной документации (система документооборота).
- (3) Нормативно-методическое обеспечение, в том числе:
 - базы информационно-поисковых языков;
 - методики индексирования документов и информационного поиска;
 - стандарты документопотока;
 - методики ведения и поддержки баз знаний;
 - методики занесения документов и данных об экспертах в базы знаний.

Важной частью системы управления знаниями, обеспечивающей возможности для поиска, хранения, обмена знаниями, является **система структуризации и формализации знаний**. Она является основополагающей, связующей все процессы системы управления знаниями.

В свою очередь, наиболее важным элементом системы структуризации и формализации знаний является **лингвистическое обеспечение (ЛО)** – совокупность применяемых информационно-поисковых языков, обеспечивающая выполнение следующих функций:

- поиска в базе знаний;
- межсистемного информационного взаимодействия.

Главная задача ЛО – обеспечение максимальной полноты и точности информационного поиска. Решение этой задачи связано с использованием различных лингвистических средств, дополняющих друг друга.

В корпоративной базе знаний используется комплекс информационно-поисковых языков (ИПЯ). Использование нескольких информационно-поисковых языков связано с необходимостью обеспечить поиск как по широкотематическим запросам, так и по запросам, сформулированным с точностью до детальных понятий. Эффективным для поиска по широкотематическим запросам являются только **классификационные ИПЯ**.

Минимум дополнительных классификационных ИПЯ, обеспечивающий достаточно большое покрытие потребностей внешнего информационного взаимодействия – это ИПЯ УДК (Универсальной Десятичной Классификации, принятой для индексирования научно-технической информации во всех странах мира) для возможности взаимодействия нашей базы знаний с другими информационными и информационно-поисковыми системами и ИПЯ ГРНТИ (Межгосударственного рубрикатора научно-технической информации) [1], специально

разработанный для информационно-поисковых систем и являющийся основой для разработки локального рубрикатора корпоративной базы знаний.

Для поиска по детальным запросам наиболее эффективным является **язык ключевых слов**. Это наиболее популярный сейчас информационно-поисковый язык, так как его применение не требует специальной подготовки пользователей баз знаний. Традиционно для того, чтобы поместить документ в базу знаний в соответствии с его тематической принадлежностью, необходимо присвоить ему индекс тематической классификации, что требует профессиональной подготовки. Язык ключевых слов позволяет обеспечить поиск этого же документа по словам, выделенным самим пользователем из текста документа, что не требует специальной подготовки. Однако необходимо учитывать, что неконтролируемое и неуправляемое применение ИПЯ ключевых слов приводит к значительным потерям в характеристиках полноты и точности поиска. Для обеспечения качества поиска пользователи баз знаний должны строго соблюдать «Правила заполнения поля «Ключевые слова», которые разработаны в Центре управления знаниями Университета.

Связь между классификационными информационно-поисковыми языками и языком ключевых слов обеспечивается при помощи ИПЯ библиографического описания, который разработан в Центре управления знаниями НОУ «Корпоративный университет «Северсталь». В настоящий момент данный язык реализован в виде регистрационных карточек на следующие виды документов: аналитический отчет (записка), бизнес-план, отчет о командировке, отчет о выполненном проекте, нормативный документ (Закон, положение, инструкция, правила, СП, ГОСТ, ТУ ОСТ), презентация, статья (опубликованная в журнале, газете), учебный дистанционный курс, прочие документы. Этот список постоянно пополняется. **Регистрационная карточка** представляет собой совокупность библиографических сведений о документе (см. Рис.1) и предназначена для размещения этих данных в корпоративной базе знаний.

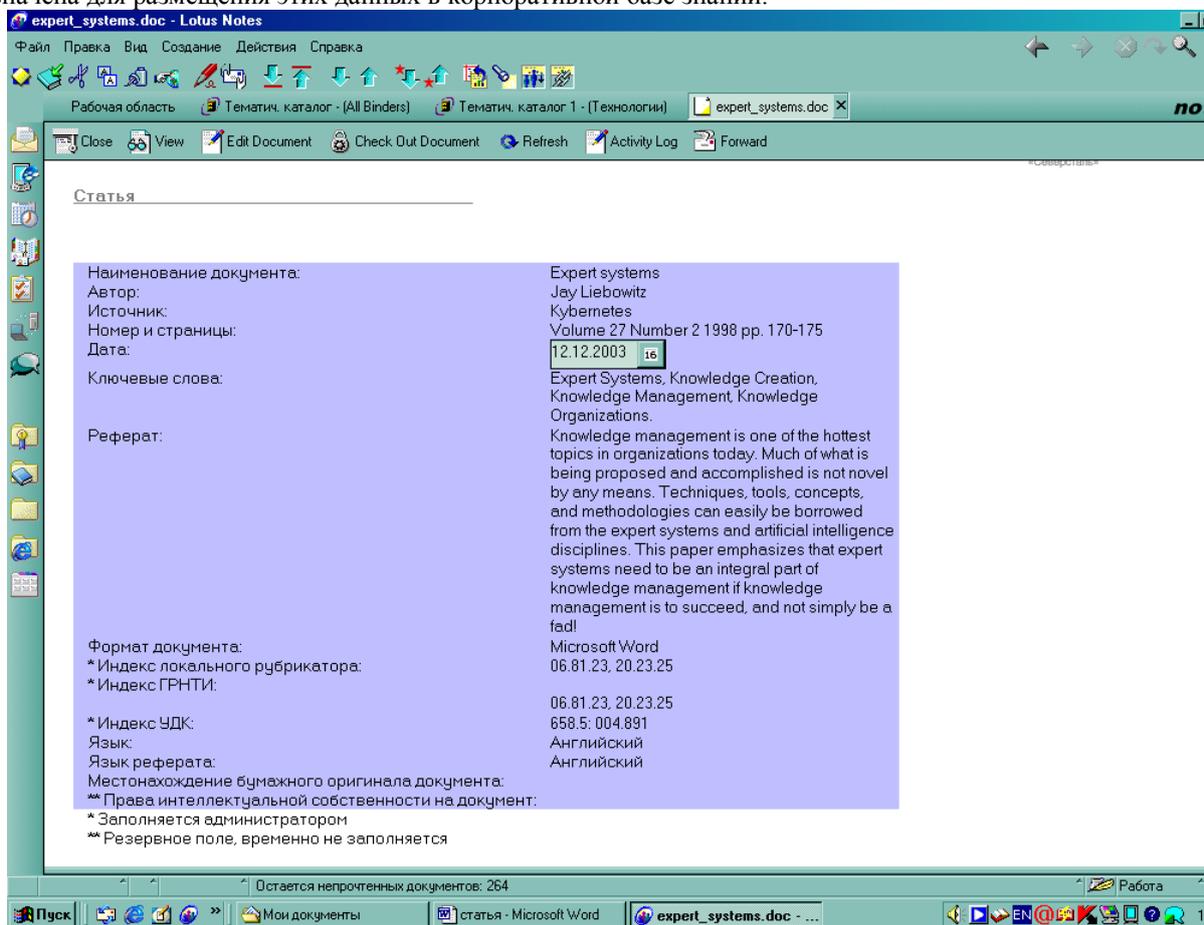


Рис.1

Регистрационные карточки для корпоративной базы знаний разработаны на основе международного стандарта Dublin Core Metadata Element Set [2]. Для каждого вида документов нами определены поля (реквизиты), содержащие сведения о документе. Критерием отбора полей для формирования записей в структуре карточки явилась практика составления библиографических описаний, а также соответствие потребностям корпоративной базы знаний.

Инструкции и методические рекомендации по использованию ИПЯ библиографического описания и ИПЯ ключевых слов содержатся в «Правилах заполнения полей регистрационной карточки документа», разработанных в Центре управления знаниями НОУ «Корпоративный

университет «Северсталь». Данный документ определяет состав и содержание реквизитов документов, размещаемых в корпоративной базе знаний, а также общие требования к заполнению полей регистрационной карточки. Правила обязательны для всех пользователей и администраторов, принимающих участие в создании корпоративной базы знаний.

Реквизиты документов можно условно разделить на три группы: обязательные, обязательные для отдельных видов документов и факультативные.

К первой группе относятся реквизиты, являющиеся обязательными для всех видов документов: автор документа, наименование документа, ключевые слова, организация-создатель документа, формат документа, индекс УДК, индекс ГРНТИ, индекс локального рубрикатора, язык документа, приложения, дата создания документа.

Ко второй группе относятся такие реквизиты, как реферат, местонахождение организации-создателя документа, обозначение документа, обозначение ранее действовавшего документа и др. В третью группу входят инвентарный номер документа, местонахождение бумажного оригинала документа и др.

Таким образом, целостность лингвистического обеспечения нашей базы знаний обеспечивается взаимосвязью целого комплекса информационно-поисковых языков. Принятая система лингвистического обеспечения корпоративной базы знаний представляется наиболее эффективной относительно других возможных систем как в функциональном отношении, так и с точки зрения ее экономичности. Корпоративные базы данных, дополненные тематическим рубрикатором, средствами поиска и администрирования, позволят обеспечить удобный и быстрый доступ пользователей к коллективным источникам знаний и информации (с учетом требований безопасности) и облегчить их ведение.

Литература:

1. ГОСТ 7.77-98 СИБИД. Межгосударственный рубрикатор научно-технической информации. Структура. Правила использования и ведения – Минск: Изд-во стандартов, 1998.
2. ISO 15836:2003. Information and documentation – The Dublin Core metadata element set. – Genève, 2003.