

Мария Сергеевна Томских,

аспирант,

Забайкальский государственный университет

(672039, Россия, г. Чита, ул. Александро-Заводская, 30),

e-mail: zloy_udav@mail.ru

Управление знаниями как основа обеспечения качества жизни

В последние годы в научный обиход вошло такое понятие, как «экономика знания» или «экономика, основанная на знаниях». Становление новых понятий фиксирует, отражает процессы, которые происходят в жизнедеятельности общества. В условиях перехода от индустриального общества к постиндустриальному знания становятся движущей силой развития общества, в котором превалирует сектор услуг. Ж. Фурастье дал определение постиндустриального общества как «цивилизации услуг». Все эти процессы стали основой возникновения новой отрасли научного знания – это управление знаниями. Термин «управление знаниями», «обозначающий систематическое формирование, обновление и применение знаний с целью максимизации эффективности предприятий...», был введён К. Виигом. Управление знаниями в социальной сфере понимается как процесс управления социальными услугами, предоставляемыми потребителям. Необходимость управления знаниями как основы обеспечения качества жизни обусловлена задачами социально-экономического развития страны, становлением экономики знаний и новой модели человека – «человека знающего и умеющего», которая пришла на смену экономической модели, углублением социально-экономических противоречий, а также обострением экологических проблем, ростом имущественного неравенства, увеличением количества потребителей социальных услуг в сфере социального обслуживания населения. Достижение достойного качества жизни возможно только при использовании инновационных технологий, основанных на знаниях и информации. В настоящее время в практике обеспечения качества жизни используются различные инновационные технологии: приоритетные национальные проекты «Здоровье», «Образование» и «Доступное и комфортное жильё – гражданам России»; материнский капитал; профессиональные стандарты; система сбалансированных показателей; бюджетирование, ориентированное на результат; управление проектами.

Ключевые слова: качество жизни, «экономика знаний», «управление знаниями», социальная услуга, качество социальных услуг

Maria S. Tomskikh,

Postgraduate Student,

Transbaikal State University

(30 Aleksandro-Zavodskaya st., Chita, 672039, Russia),

e-mail: zloy_udav@mail.ru

Knowledge Management as a Basis for Ensuring the Quality of Life

In recent years, this concept has entered into scientific use as a “knowledge economy” and “economy based on knowledge.” Formation of new concepts captures, reflects the processes that occur in the life of society. In the transition from an industrial society to a post-industrial, knowledge becomes the driving force behind the development of society, which dominates the service sector. J. Fourastié gave a definition of post-industrial society as a “civilization of services”. All these processes have become the basis of a new branch of scientific knowledge – knowledge management. The term “knowledge management denoting the systematic creation, update and use of knowledge in order to maximize the efficiency of enterprises ...” was introduced by K. Wiig. Knowledge management in the social sphere is understood as a process of social services management presented to consumers. The need for knowledge management as a basis for ensuring the quality of life, due to the challenges of social and economic development of the country, the emergence of the knowledge economy and the new model of man – “a person who knows and knows how to”, which replaced the economic model, deepening socio-economic contradictions, the aggravation of environmental problems, the growth of income inequality, increasing the number of users of social services in the field of social services of decent quality of population. Achievement of decent quality of life is only possible through the use of innovative technologies based on knowledge and information. Currently, the practice of ensuring the quality of life is using different technologies (Priority national projects (“Health”,

“Education” and “Affordable and Comfortable Housing to Russian citizens”), the parent capital, the development of professional standards, the balanced scorecard, budgeting, oriented result, project management.

Keywords: quality of life, “economy of knowledge”, “knowledge management”, social services, quality of social services

Введение. Становление цивилизации XXI века, ориентированной на качество товаров, качество образования, здравоохранения, сервисную экономику, демократию, развитие сферы услуг, связано с появлением новой парадигмы управления – это управление знаниями, информацией. Один из основателей теории постиндустриализма Д. Белл считал, что знания как новый вид капитала стимулируют научно-технический прогресс, целью которого должно стать достижение достойного качества жизни. О роли знания и информации в жизнедеятельности современного общества писали в своих работах Дж. Гэлбрейт, Э. Тоффлер, П. Бергер, Т. Лукман и др. В частности, У. Мартин пишет о роли знаний в различных сферах жизнедеятельности. В технологической сфере информационные технологии применяются на производстве, в учреждениях, системе образования и быту. Использование информационных технологий в социальной сфере способствует изменению качества жизни и становлению «информационного сознания». В экономике информация как ресурс, товар, источник добавленной стоимости товара и занятости становится важным фактором развития. В области политики благодаря свободе распространения и получения информации растёт количество граждан – участников политического процесса, легче достигается консенсус между различными социальными группами и слоями населения. Ценностный характер информации в сфере культуры способствует интеллектуальному развитию как отдельного индивида, так и общества в целом [11, с. 14–15]. У. Мартин считал, что в информационном обществе «качество жизни, как и перспективы социальных изменений [Там же, с. 40] и экономического развития, в возрастающей степени зависят от информации и её использования. В таком обществе стандарты жизни, формы труда и отдыха, система образования и рынок находятся под значительным влиянием достижений в сфере информации и знания» [Там же, с. 42].

По мнению учёных, обеспечение достойного качества жизни, что является приоритетным направлением развития цивилизации XXI века, детерминировано развитием знания, обладанием им. В концепциях П. Бергера и Т. Лукмана речь идёт о том, что знания в современном обществе определяют уровень качества жизни. Так, люди, обладающие минимальным количеством информационных ресурсов, в силу как объективных, так и субъективных причин имеют низкое качество жизни. Напротив, люди с высоким уровнем образования, культуры способны достичь высокого уровня качества жизни. В данном случае именно знание, информация становятся одним из критериев социальной стратификации. Существуют социальные группы «информационно богатых» и «информационно бедных людей» [8].

Становление «экономики знаний» – экономики постиндустриального общества способствует росту потребности в знаниях, информации, её распространению в рамках социального пространства. В современной экономике сокращается доля сельскохозяйственного и промышленного секторов производства, увеличивается доля сектора производства благ и услуг (образование, здравоохранение, культура, социальное обеспечение), целью которых является удовлетворение высших потребностей личности. Появляется новый сектор, аккумулирующий в себя производство информации и знания. Кроме того, идёт процесс создания сектора формирования мотиваций, смыслов жизни.

Все эти процессы, связанные с повышением роли знания, информации в жизнедеятельности общества, актуализируют необходимость управления знаниями. Необходимость управления знаниями важна ещё и потому, что в современном обществе человек подчинён созданной им технике, он не в состоянии управлять ею. Такое поведение людей привело к ухудшению, падению качества их жизни. Л. Мэмфорд отмечал, что «миф машины ввёл запреты, ограниче-

ния, насадил атмосферу принудительности и раблепия, которые и сами по себе, и как следствие вызванных им противодействий угрожают сегодня ещё более пагубными последствиями, чем это было в эпоху пирамид» [4, с. 63]. По мнению Л. Мэмфорда, для обеспечения достойного качества жизни необходимо ориентироваться на жизненные ценности человека, управлять техникой, уметь подчинять её человеку. К. Яспер высказывает мысли, созвучные Л. Мэмфорду. Учёный писал: «Одно, во всяком случае, очевидно: техника – только средство, сама по себе она не хороша и не дурна. Всё зависит от того, что из неё сделает человек, чему она служит, в какие условия он её ставит» [10, с. 140].

О необходимости управления техникой говорили и члены Римского клуба. Перед человечеством стоит задача научиться управлять развитием науки и техники, поставить их на службу всему обществу, а не отдельным его членам. Управление наукой и техникой даст возможность человеку самостоятельно решать проблему о том, какие научные «изыскания, технические исследования и разработки... необходимо всемерно стимулировать, какие замедлять, какие – немедленно прекратить и не возобновлять до тех пор, пока соответствующее развитие человеческих качеств не создаст условия для восприятия и полезного применения этих новых доз прогресса» [6]. Управление техникой возможно только на основе знаний, которыми тоже необходимо грамотно управлять.

Под влиянием развития техники загрязняется окружающая среда, истощаются природные ресурсы, растёт социальная дифференциация населения, безработица.

Важным моментом является и то, что качество жизни – это постоянно изменяющееся социальное явление, которое находится под влиянием различных факторов, определяющих его содержание и формирующих механизмы обеспечения. В современных условиях к этим факторам можно отнести глобализацию, экономический кризис, становление общества потребления, вступление России в ВТО и др. Все эти процессы необходимо учитывать при выработке механизмов обеспечения качества жизни населения, что возможно только на основе использования знания и информации.

Таким образом, становится очевидным, что управление знаниями будет способствовать достижению достойного качества жизни.

В своём исследовании мы брали за основу концепцию человеческого капитала (Т. Шульц, Г. Беккер); концепцию качества жизни (М. Б. Лига, И. А. Щеткина, Л. Г. Гуслякова, С. И. Григорьев и др.); концепцию социологии управления (Е. М. Бабосов, М. Вебер, А. И. Кравченко, Э. Мэйо, В. И. Патрушев, А. И. Пригожин, А. Файоль и др.).

Методология исследования. В процессе анализа проблемы управления знаниями как основы обеспечения качества жизни были использованы функциональный, институциональный, системный подходы. Общенаучными методами исследования стали: анализ, синтез, индукция, дедукция, абстрагирование.

Проблема качества жизни была взята в разработку зарубежными учёными в 60-е годы XX века, когда начался переход общества к новой модели потребления, включающей в себя не только удовлетворение материальных потребностей, но в первую очередь потребностей духовных, социальных и культурных. Отечественные учёные обратились к исследованию проблемы качества жизни лишь в 90-е годы XX века. Столь позднее обращение к исследованию качества жизни было связано с идеологическими причинами. Качество жизни в трудах зарубежных учёных ассоциировалось с американским образом жизни. В отечественной литературе использовался термин «образ жизни».

Возникнув как вопрос об охране окружающей среды, здоровья и обновления городов, проблема «качества жизни» приобрела более общее смысловое значение. Интегрируя в себе проблематику целей и ценностей буржуазного общества, оно рассматривалось его теоретиками и политиками под углом зрения обеспечения жизнеспособности капитализма и его исторической перспективы. Учитывая вполне определённые политические и идеологические мотивы, побудившие авторов изобретённого термина-лозунга заняться поисками путей и средств «обновления» капитализма, необходимо отделить реальное содержание и смысл, фиксируемые этим понятием, от либерально-реформистских

иллюзий насчёт способности «общества потребления» обеспечить достойную для человека форму повседневного существования людей.

В настоящее время в научном знании достигли определённых результатов в разработке проблемы качества жизни: раскрыта взаимосвязь между качеством и уровнем жизни; выделены индикаторы качества жизни; разработаны методики оценки качества жизни; созданы различные модели качества жизни; изучены факторы, оказывающие влияние на качество жизни, и т. д. В современной научной литературе существуют различные подходы к исследованию качества жизни: философский, экономический, медицинский, экологический, психологический, правовой [1; 2]. Однако, несмотря на определённые результаты, достигнутые в исследовании проблемы качества жизни, до сих пор отсутствует общепринятое определение данного понятия, что объясняется, на наш взгляд, во-первых, динамичностью, изменчивостью качества жизни, его непосредственной зависимостью от социально-экономических процессов; во-вторых, изучение качества жизни ведётся представителями различных областей научного знания с разных теоретико-методологических позиций.

В данной статье качество жизни трактуется как удовлетворённость личностью степенью реализации материальных, социальных, духовных и культурных потребностей, детерминированная уровнем жизни индивида, системой ценностей, личностным восприятием социального пространства.

Достижение достойного качества жизни во многом определяется умением государства, организации, личности использовать знания для решения поставленной задачи. В своё время П. Друкер писал: «Нет бедных и богатых стран, а есть плохо и хорошо управляемые страны». Повышение роли интеллектуального капитала в постиндустриальном обществе ещё раз свидетельствует о значимости и важности управления знаниями как основы обеспечения качества жизни. Другим фактором, влияющим на решение проблемы обеспечения качества жизни населения, для России является рост безработицы, абсолютной и относительной бедности населения, существование такого явления, как «застойная» бедность. Согласно точке зрения Р. М. Нуреева, за-

стойная бедность за 20 лет может сократиться при оптимистических предсказаниях на 1–2 %, в тоже время при пессимистическом прогнозе она может возрасти в два раза по сравнению с данными на сегодня [5, с. 16].

Необходимость управления знаниями как основы обеспечения качества жизни обусловлена задачами социально-экономического развития страны, становлением экономики знаний и новой модели человека – «человека знающего и умеющего», которая пришла на смену экономической модели, углублением социально-экономических противоречий, обострением экологических проблем, ростом имущественного неравенства, увеличением количества потребителей социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.

Термин «управление знаниями», «обозначающий систематическое формирование, обновление и применение знаний с целью максимизации эффективности предприятий...» [3], был введён К. Виигом.

Управление знаниями как основы обеспечения качества жизни – это использование интеллектуального капитала в реализации социальной политики; предоставлении социальных услуг; повышении качества образования, здравоохранения, культуры; создании благоприятной экологической среды. В «Стратегии 2020» центральное место среди приоритетных направлений развития страны занимает необходимость инвестиций в человеческий капитал, создание условий для его развития. Формирование человеческого капитала требует значительных экономических и социальных инвестиций в жизненное пространство человека как со стороны государства, так и со стороны самого индивида. «Социальные расходы» на образование, здравоохранение, культуру – это вложение в интеллектуальный потенциал нации, предоставление человеку возможности выбора. Возможность выбора человеком такой жизни, которую они считают достойной, если следовать концепции А. Сена, не зависит от уровня дохода. Уровень дохода трактуется исследователем как средство, дающее возможность человеку расширить свой выбор в сфере образования, здравоохранения, культуры, политики. В рамках данного подхода качество жизни связывается не с уровнем дохода, а с возможностями выбора человека, которые

создаются как инвестициями в форме знаний со стороны государства в человеческий потенциал, так и инвестициями самой личности.

В «Докладе о человеческом развитии...» подчёркивается, что «человеческое развитие – это создание среды, в которой люди могут полностью развивать свой потенциал и вести продуктивную, творческую жизнь в соответствии со своими потребностями и интересами. Принципиально важным для расширения возможностей выбора является создание возможностей для человека – всего того, что люди могут делать или кем они могут быть в жизни. Самым основным условием человеческого развития является возможность вести долгую и здоровую жизнь, быть хорошо информированным, иметь средства, необходимые для достойного существования, принимать участие в жизни общества. Без всего этого многие возможности выбора просто недоступны, и множество жизненных перспектив остаются недостижимыми» [14, с. 33].

В одном из докладов о человеческом развитии, которые ежегодно готовятся ООН, высказана мысль о том, что национальное богатство может создать условия для развития людьми интеллектуального, творческого потенциала, обеспечить социальную безопасность, сохранить экологию, но решение этой задачи во многом зависит от правильного использования национального богатства.

Использование национального богатства во благо человека во многом зависит от интеллектуального потенциала нации, привлечения инновационных технологий, созданных на основе знаний и информации. Значимым для решения выделенных выше задач и целей становится в современном обществе управление знаниями. Управление знаниями в научной литературе понимается как вид управления, имеющий специфические особенности: «во-первых, знания являются и ресурсом, и объектом управления практически во всех подразделениях... Во-вторых, управление знаниями непосредственно связано и использованием современных информационных технологий..., позволяющих накапливать и распространять необходимые знания. В-третьих, функция управления знаниями выполняет интеграционную и координаци-

онную роль в процессе организационного обучения. И, в-четвёртых, в качестве важного условия эффективного управления знаниями следует считать демократическое управление в организациях» [3].

Результатом управления знаниями в социальной сфере является качество социальных услуг, предоставляемых потребителям. В ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» качество социальной услуги понимается как совокупность свойств социальной услуги, определяющая её возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществлять социальную реабилитацию или социальную адаптацию [13]. Качество социальной услуги зависит от знаний, вложенных в материальные и нематериальные объекты, используемые в процессе предоставления услуги. Одной из особенностей социальных услуг является непосредственное и опосредованное взаимодействие потребителя и исполнителя, характер и содержание которого также оказывают влияние на качество услуги.

Индикатором эффективности управления знаниями как основы обеспечения качества жизни становится удовлетворённость потребителя качеством социальных услуг. Согласно классическому определению, удовлетворённость потребителя (*customer satisfaction*) – это общая оценка опыта клиентов организации по приобретению и использованию продуктов, сервисов или услуг, предоставляемых этими компаниями.

Определяющим фактором формирования и оценки качества социальной услуги является управление техническими, психологическими, социально-гуманитарными, управленческими знаниями. Управление должно существовать на всех этапах оказания социальной услуги – от разработки содержания услуги, определения цели её предоставления до реализации потребителем. Управление знаниями даст возможность выделить приоритетные направления и инновационные технологии обеспечения качества жизни.

В настоящее время в российской практике повышения качества жизни населения используются инновационные технологии: приоритетные национальные проекты «Здоровье», «Образование» и «Доступ-

ное и комфортное жильё – гражданам России»; материнский капитал; профессиональные стандарты; система сбалансированных показателей; бюджетирование, ориентированное на результат; управление проектами. Именно «эти сферы определяют качество жизни людей и социальное самочувствие общества. В конечном счёте, решение именно этих вопросов прямо влияет на демографическую ситуацию в стране и создаёт необходимые стартовые условия для развития так называемого человеческого капитала», – так Прези-

дент России В. В. Путин определил приоритеты социальной политики государства [12].

Управление знаниями в социальной сфере даст возможность:

– увеличить инвестиции в образование, здравоохранение, культуру, что обеспечит развитие интеллектуального капитала общества и личности;

– повысить уровень жизни населения;

– укрепить экономическую основу социальной сферы;

– обеспечить населению возможность свободы выбора.

Список литературы

1. Лига М. Б. Качество жизни как основа социальной безопасности. М.: Гардарики, 2006. 223 с.
2. Лига М. Б., Щеткина И. А. Качество жизни: организационно-управленческий аспект. Новосибирск: Наука, 2011. 227 с.
3. Мильнер Б. З. Управление знаниями: эволюция и революция в организации. М.: Инфра-М, 2003. 176 с.
4. Мэмфорд Л. Миф машины // Утопия и утопическое мышление: антология зарубежной литературы / сост., общ. ред. и предисл. В. А. Чаликовой. М., 1991.
5. Нуреев Р. М. Концепции экономической модернизации России: возможности их реализации после кризиса // Трансформация социально-экономического пространства: материалы Междунар. науч.-практ. конф. (17–19 сент. 2010 г.): в 2 т. Т. 1. Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2010.
6. Печчеи А. Человеческие качества. М.: Прогресс, 1980. 209 с.
7. Толстых В. И. Образ жизни. Понятие. Реальность. Проблемы. М.: Политиздат, 1975. 184 с.
8. Тоффлер Э. Шок будущего: пер. с англ. М.: Корпорация, 2004. 557 с.
9. Тупченко Л.С. Социалистический образ жизни как объект управления. М.: Политиздат, 1983. 163 с.
10. Ясперс К. Смысл и назначение истории: пер. с нем. М.: Политиздат, 1991. 527 с.
11. Martin W. J. The Information Society. London: Aslib, 1988. 174 p.

Источники

12. Выступление Президента России на встрече с членами Правительства (Москва, 5 сент. 2005 г.) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.kremlin.ru> (дата обращения: 19.03.2016).
13. ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» // Государственный стандарт России. М.: Изд-во стандартов, 2006. 12 с.
14. Доклад о человеческом развитии в Центральной Азии. Региональное бюро ПРООН по странам Европы и Содружества Независимых Государств, 2005. 100 с.

References

1. Liga M. B. Kachestvo zhizni kak osnova sotsial'noi bezopasnosti. M.: Gardariki, 2006. 223 s.
2. Liga M. B., Shchetkina I. A. Kachestvo zhizni: organizatsionno-upravlencheskii aspekt. Novosibirsk: Nauka, 2011. 227 s.
3. Mil'ner B. Z. Upravlenie znaniyami: evolyutsiya i revolyutsiya v organizatsii. M.: Infra-M, 2003. 176 s.
4. Memford L. Mif mashiny // Utopiya i utopicheskoe myshlenie: antologiya zarubezhnoi literatury / sost., obshch. red. i predisl. V. A. Chalikovoi. M., 1991.
5. Nureev R. M. Kontseptsii ekonomicheskoi modernizatsii Rossii: vozmozhnosti ikh realizatsii posle krizisa // Transformatsiya sotsial'no-ekonomicheskogo prostranstva: materialy Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. (17–19 sent. 2010 g.): v 2 t. T. 1. Ulan-Ude: Izd-vo VSGTU, 2010.
6. Pechchei A. Chelovecheskie kachestva. M.: Progress, 1980. 209 s.
7. Tolstykh V. I. Obraz zhizni. Ponyatie. Real'nost'. Problemy. M.: Politizdat, 1975. 184 s.
8. Toffler E. Shok budushchego: per. s angl. M.: Korporatsiya, 2004. 557 s.
9. Tupchenko L.S. Sotsialisticheskii obraz zhizni kak ob'ekt upravleniya. M.: Politizdat, 1983. 163 s.
10. Yaspers K. Smysl i naznachenie istorii: per. s nem. M.: Politizdat, 1991. 527 s.
11. Martin W. J. The Information Society. London: Aslib, 1988. 174 p.

Istochniki

12. Vystuplenie Prezidenta Rossii na vstreche s chlenami Pravitel'stva (Moskva, 5 sent. 2005 g.) [Elektronnyi resurs]. Rezhim dostupa: <http://www.kremlin.ru> (data obrashcheniya: 19.03.2016).
13. GOST R 52495-2005 «Sotsial'noe obsluzhivanie naseleniya. Terminy i opredeleniya» // Gosstandart Rossii. M.: Izd-vo standartov, 2006. 12 s.
14. Doklad o chelovecheskom razvitii v Tsentral'noi Azii. Regional'noe byuro PROON po stranam Evropy i Sodruzhestva Nezavisimykh Gosudarstv, 2005. 100 s.

Библиографическое описание статьи

Томских М. С. Управление знаниями как основа обеспечения качества жизни // Ученые записки ЗабГУ. Сер. Философия. Культурология. Социология. Социальная работа. 2016. Т. 11, № 3. С. 33–39. DOI: 10.21209/2308–877X-2016-11-3-33-39.

Reference to the article

Tomskikh M. S. Knowledge Management as a Basis for Ensuring the Quality of Life // Scholarly Notes of Transbaikal State University. Series Philosophy. Cultural Studies. Sociology. Social Work. 2016. Vol. 11, No. 2. PP. 33–39. DOI: 10.21209/2308–877X-2016-11-3-33-39.

Статья поступила в редакцию 06.04.2016