

| Intézmény/Könyvtárak           | Város    | Megítélt támogatás<br>(E Ft)       |
|--------------------------------|----------|------------------------------------|
| Országos Idegennyelvű Könyvtár | Budapest | 1 500                              |
| Veszprémi Egyetem              | Veszprém | 600                                |
| 19 könyvtár összesen           |          | 30 000<br>ebből Budapest<br>24 400 |
| 12 levéltár                    |          | 14 913                             |
| 8 múzeum                       |          | 15 087                             |
| 39 intézmény összesen          |          | 60 000                             |

/NKÖM-honlap/

(Vágó Andrea)

## Értsük meg az ismeretkezelést és az információkezelést – az empirikus szemlélet szükségessége

Az információkezelés (*Information Management = IM*) ismert kifejezés, de az ismeretkezelés (*Knowledge Management = KM*) kevésbé, és feltehető a kérdés, vajon az utóbbi egy éppen kifejlődő új szakterület, vagy csak az előbbi új címkéje. A kettő közötti különbség még korántsem tisztázott, hiszen az információ és az ismeret fogalmai sincsenek jól elhatárolva a szakirodalomban. A szerzők gyakorlati példákon vizsgálták a KM mibenlétét, és megkísérelték a módszereket tipizálni azért, hogy választ találjanak a fenti kérdésre.

A szakirodalomban több mint 15 éve használják a KM kifejezést. A vélemények szélsőségesek, egyesek az üzleti élet megváltó csodaszereként jellemzik, míg mások „a király új ruhájának”. Mélyebb elemzők viszont kétlik, hogy az emberek fejében lévő ismeret kezelhető-e egyáltalán. Kétségtelen viszont, hogy az (amerikai?) üzleti élet nagyjai erősen érdeklődnek a KM mint új módszer iránt. A fejlett technikákkal foglalkozó szektorban úgy vélik, hogy az egyetlen jelentős erőforrás az ismeret. Ennek kezelésével kapcsolatban azonban homályosak az elképzelések.

### A fogalmakról

Az új kifejezések és szakterületek gyakran keltenek kétségeket. A nyolcvanas évek közepén még azt a kérdést is feltették, hogy vajon van-e valami újdonság az IM területén, vagy ez csak a könyvtár-rosság elegánsabb kifejezése, és nem csak korsódó informatikai menedzserek menhelyeül szolgál. Voltak olyanok is, akik az információ erőforrás

jellegét is megkérdőjelezték. Hasonló megközelítés tapasztalható a KM-mel kapcsolatban is.

Az IM és a KM közötti különbségtétel végett az adat, az információ, az ismeret és az intelligencia meghatározásait kell tanulmányoznunk. Sajnos a szakirodalom nem nyújt biztos támpontot a tekintetben, mit kell értenünk ismereten, és hogyan kell azt kezelni. Az információ szükséges az ismerethez, de az utóbbi erősebben kapcsolódik az értékhez, a hiedelmekhez, és a végrehajtani kívánt cselekvéshez. Az sem nyilvánvaló, hogy az egyéni és a szervezeti ismeret hasonló-e vagy különböző. A szervezeti ismeretet gyakran tipizálják. Lehet tacit (rejtett) vagy explicit; van, aki ezekhez harmadikként csatolja a kulturális; és található négyes kategorizálás is: személyes, tulajdont képező, nyilvános és köznapis ismeret. A szakirodalomban sokat elemeztek a *Polányi* által bevezetett egyéni tacit ismeret fogalmát, amely nála a szóban el nem mondhatót jelenti, ami begyakorolt, de nem tudatos. Ezt a fogalmat próbálták átvinni szervezeti szintre. De ha valami nem kimondható, nem kodifikálható, akkor hogyan lehet menedzselni? Ezért többen megfogalmazták, hogy inkább az ismeretrepresentációt, az ismeretek ábrázolását, környezetét, használatának feltételeit lehet megragadni és kezelni. Végül is az IM célja az, hogy az információ tárolható és visszakereshető legyen, míg a KM végső szándéka a szervezet teljesítményéhez kötődik.

A szervezet számára a következő ismeretkezelési keret fogalmazható meg:

- azonosítani kell az ismeretigényeket;
- meg kell találni a meglévő ismereteket;

- meg kell szerezni az ismereteket, illetve újakat kell létrehozni;
- az ismereteket tárolni kell, megszervezni és szétosztani;
- használni és alkalmazni kell őket.

## A felmérés

Hat-hat magánvállalkozás és közintézmény helyzetét vizsgálták. A cél a KM-gyakorlat általános irányainak azonosítása volt. Az ilyen típusú kezdeményezéseket hat vonatkozásban értékelték:

- megfogalmazott célok és szándékok,
- a kezelt ismeretek típusai,
- az ismeretek forrásai és felhasználói,
- az alkalmazott ismeretkezelési folyamatok,
- alkalmazott módszerek,
- használt technológiák.

## Eredmények és elemzés

A megállapított célok és szándékok változatosak, de a közös gondolat ezekben mindig az ismeretek intenzívebb megosztása, a közintézményeknél nemcsak a szervezeten belül, hanem a külső világ felé is. Túl az ismeretek megosztásán – sokféle KM-folyamat lehetséges:

- Új ismeretek létrehozása részben fórumokon keresztül, részben belső ismeretek kombinációjával.
- A rejtett ismeretek előhozása belső akciókkal.
- Az ismeretek külső forrásból való megszerzése kevésbé hangsúlyos, és ahol volt, ott feltételezhető a külső szakértők igénybevétele.
- Az ismeretek tárolása rendszeres, néhány kivételtől eltekintve az adatbázisokat használják, de nem mindig világos, hogy mi tárolódik.
- Az ismeretszükségletek felmérése nem volt hangsúlyos a vizsgált szervezetekben, ami csatlódást okozott.
- Hasonlóan nem derült ki, hogy az ismerethasználatnak vannak-e módszerei, illetve értékeli-e a megfelelő használatot.

A KM egyedi természetét felrajzolandó, nyolc különböző módszertípust lehet leírni:

### *Hangsúly a kommunikáción*

1. Gyakorlati közösségek, amelyekben az emberek megosztják elgondolásaikat.
2. Kérdés-válasz fórumok azonos munkakörű alkalmazottak között, gyakran különböző földrajzi helyeken (internet, e-posta stb.).

### *Hangsúly a tároláson és visszakeresésen*

3. Az ismeretek feltérképezése egy vizsgálat (audit) keretében.
4. Szakértők adatbázisának összeállítása.
5. Az explicit ismeretekre vonatkozó ismeret-adatbázisok összeállítása.

### *Hangsúly a célzott ismeretszétosztáson (hasonlóan az SDI-hoz)*

6. Figyelemfelhívás friss információkra.
7. Szervezeten belüli oktatási programok.

### *Hangsúly az akciókon*

8. Virtuális együttműködés különböző területeken dolgozó emberek együttműködésének lehetővé tételével.

## Következtetések

A KM területe viszonylag új, kutatási és elméleti megalapozottsága még fejlődőben van. A gyakorlatban vannak átfedések az IM feladataival. A felmérésből kiderült az is, hogy mind emberi, mind eszközvonatkozásai vannak.

A legfontosabb tapasztalatok:

- Az elvi problémák ellenére a gyakorlatban az ismeret mint tacit (rejtett) ismeret határozzák meg.
- Az ismeretkezelés döntően a rejtett ismeretek megosztását jelenti.
- Néma különbség tapasztalható a magán- és a közszféra ismeretkezelési kezdeményezései között. A magánvállalatok a belső tudás szűkebb körű, speciálisabb, és leggyakrabban az üzleti és adminisztratív ismeretek megosztására törekednek. A közintézmények mind a belső, mind a külső ismereteket szétosztják az egész szervezeten belül, és ezt leggyakrabban termékeikre, illetve szolgáltatásaikra tekintettel teszik.
- A KM-gyakorlat profitálhat az információs szakemberek már ismert képességeiből. Ezek a képességek tartalmazzák az ismeretszükségletek azonosítását, segítenek különbséget tenni az információ és az ismeret között, és ezáltal könnyebbé tehetik egy szélesebb körű és teljesebb KM-kezdeményezés megfogalmazását.

/BOUTHILLIER, France–SHEARER, Kathleen: Understanding knowledge management and information management: the need for an empirical perspective. = Information Research, 8. köt. 1. sz. 2002. 29 p. URL: <http://informationr.net/ir/8-1/paper141.html/>

(Horváth Péter)

## Információfogalom ontológiai és metonímiai értelemben

Referált szerzőnk sorra idézi a hatvanas évek óta keletkezett információmeghatározásokat. Ezek mindegyike elmarasztalható, ui. egyik sem számol az információ fogalmának *ontológiai* és *metonímiai* értelmezésével.

Norbert Wiener és Carl Popper filozófiai nézeteinek-tanainak köszönhető, hogy a végső soron meddő kísérleteket lényegi állásfoglalások váltják fel. A következőkről van szó:

Az objektív világban az anyagon és az energián belül, illetve az anyag és az energia között számtalan sajátosság és viszony létezik. Ezek egy részét érzékszerveink befogadják, felismerik, azaz képpé alakítják át, és szubjektíven információnak minősítik. Az információ valójában csupán a szubjektív tudat tulajdona, rajta kívül információ nem létezik. Ontológiai értelemben az információ szubjektív realitás.

Ez az állítás napjaink pszichológiájának vívmányaival teljes mértékű összhangban van. A filozófusok tudatmeghatározásai ugyancsak kvadrálnak vele. A tudat az objektív világ szubjektív képe, szubjektív realitás. Ezzel magyarázható, hogy ugyanaz a közlés miért kap más és más értelmet, vagy nem kap semmiféle értelmezést a különféle szubjektumokban.

A tudat mélyére került információ az emlékezet. Az emlékezetnek az a funkciója, hogy a kapott információt megőrizze, és visszaküldje a tudat szférájába. Ily módon az emlékezést ugyancsak joggal tartjuk nemcsak pszichológiai, hanem információs kategóriának is.

A szubjektum által átalakított, rendszerezett, előzetesen korábbi elképzelésekre alapozott és megör-

zött információt nevezzük tudásnak. Ontológiai értelemben a tudás szintén kizárólagos szubjektív realitás.

A gyakorlatban az információ szót mindenekelőtt átvitt, metonímiai értelemben használjuk. Ezt a szóhasználatot az élő nyelv normatívái teljes mértékben indokolják. Mint ilyen, az információs kommunikáció és a dokumentológia központi fogalma.

Az információ objektivizálható, amennyiben jelek formájában jelenik meg, és külső hordozóra viszik át. Egyszerű esetben a jel funkcióját a tanulmányozott objektum látja el, amikor is hiteles dokumentummal van dolgunk. Más körülmények esetén a jelírás mesterséges módjait alkalmazzuk természetes vagy mesterséges külső hordozókra, közéjük értve az energetikai hordozót is.

Carl Popper fogalmait kölcsönvéve megállapíthatjuk, hogy ontológiai értelemben csupán a második világban, a különféle egyedek szubjektív ismereteinek világában van jelen, metonímiai értelemben viszont mind a három világban (első világ = a fizikai realitás világa; a harmadik = a társadalmi tudás világa). A kognitív rendszereket is csak metonímiai értelemben lehet elfogadni.

Amennyiben az információ lényegét sikerül végképp kielégítő módon meghatározni, az jelentősebb eredmény lesz, mint az atomenergia természetének feltárása. Éppen ezért az adott kérdés tanulmányozásához nagyon felelősségteljesen kell majd hozzákezdeni.

/STOLÁROV, Ű. N.: *Ontologičeskij i metonimičeskij smysly ponâtiâ informaciâ. = Naučnye i tehničeskije biblioteki*, 3. sz. 2002. p. 45–51./

(Futala Tibor)

---

## Ulrich's Serials Analysis System (USAS): új, nélkülözhetetlen eszköz a tudományos folyóirat-állományok értékeléséhez

Jó-e a folyóirat-állományunk?

Mely folyóiratokat kellene még előfizetni, hogy jó legyen?

Melyek nélkülözhetők?

A rendelkezésre álló pénzből valóban a legjobb állományt szerezzük-e be?

Arányos-e a beszerzés a gyűjtőkor egyes szakterületeit tekintve?