

Horváth Zoltánné

IQSoft Rt.

Vállalati információs és tudásbázis – webtechnológiával – OLIB7 rendszerben

A vállalati tudás- és információs bázis kialakítása olyan stratégiai befektetés, amely közvetlen hatással lehet a vállalat gazdasági eredményeire. A globalizáció, a versenyhelyzet, a technológiai és kommunikációs fejlődés új lehetőségei és követelményei arra készítik a vállalatok stratégiai menedzsmentjét, hogy saját környezetükben elősegítsék a tudásalapú gazdaság létrejöttét. A tudás és ismeret dokumentálása, az információk megosztása és gazdasági tényezőként való kezelése a tudásalapú gazdaság kulcskérdése, amelyhez az internet tér- és időbeli korlátozás nélkül kínálja a lehetőséget.

Információs szervezés/könyvtár – versenyhelyzetben

Az üzleti életben növekvő számban és gyorsasággal kell döntéseket hozni a vállalat sikere érdekében. Az üzleti dinamizmus és a versenyhelyzet erős, inspiráló vagy nyomasztó hatása megköveteli az analízist, értékelt, szakértők által előállított, vagy információs szakemberek közreműködésével szelektált, átcsomagolt információ használatát. Külső megrendelés, illetve szolgáltatás igénybevételéhez általában kevés az idő, ezért a helyi információmenedzsmenttől magas szintű szolgáltatási készenléletet igényelnek a vállalatok. A döntésekhez számos információforrás és szolgáltatás áll rendelkezésre, és nagy a kockázata a nem megfelelő információ kiválasztásának. A belső és külső információk keresésének és asszimilálásának folyamata új típusú ismeretek és eszközök (adatbázisok, intranetportál, adattárház, adatbányászat, döntéstámogató, projektmenedzser-eszköz stb.) birtoklását, használatát igényli.

A rendszerváltáskor sokan pótolhatatlan veszteséggé élték át a *vállalati könyvtárak* megszűnését. A dokumentációk „széthordása” mellett sok helyen megszakadt egy jó hagyományokkal rendelkező szolgáltatási forma folyamatos fejlődése. Idővel a vállalatok különféle módon pótolták a hiányt (tanácsadók, szakértők, külső vállalkozók megbízása stb.), és eközben az információs szolgáltatás a vállalati könyvtárak nélkül, mellett, ellenére, esetleg más irányban haladt, és a vállalatok különböző szervezeteinél heterogén, átfedő, vagy hiányos információs eszköztár alakult ki.

Az információ hozzáférhetősége önmagában még nem jelent gazdasági erőforrásként felhasználható tudást. A modern vállalatok körében ezért kialakult a folyamatos megújulást szolgáló – egyéni és vállalati szintű – tanulás és továbbképzés, valamint a változásmenedzselés követelménye. Utóbbi a napról napra ellátott – esetleg ISO előírások által vezérelt – egyre magasabb szintű, illetve jobban szervezett tevékenységeken alapul. A jól felkészült munkatársak és a vállalati eredmény közötti összefüggés felfedezése előmozdította a humán értékek tiszteletét és a tudás elterjesztésének szándékát. Fontossá vált, hogy:

- azok a folyamatok, eszmék, eljárások terjedjenek el, amelyek az élvonalbeli tudás gyakorlattá válásával versenyelőnyhöz juttatják a vállalatokat;
- tanulásra aktivizáló környezet alakuljon ki;
- a tudás létrehozása és használata támogatottá váljon;
- mindenki számára elérhető tudás- és információforrások álljanak rendelkezésre;
- a létrehozás, az elsajátítás és a megosztás ne vegyen a szükségesnél több időt igénybe (hatékonyság, szervezethez, együttműködés, vezetői támogatottság növelése, technológiai fejlesztés) stb.

Az információk teljessége és elérésük gyorsaságának követelménye mellett egyre inkább a *minőségre* és a tömeges forrásokban eligazító *szelekcióra* tevődött a hangsúly. A dokumentált, publikált információk mellett megnőtt a fontossága a még nem publikált, vagy valamely nyilvánosság elé még nem került (implicit, tacit) tudásnak és a szürke irodalomnak.

„Az információ hatalom” szlogenje már jó pár évvel ezelőtt jelezte, hogy az információs szolgáltatás szerepe, elismertsége növekedni fog (nem is lehet másként az információs társadalomnak nevezett környezetben), csak kérdés, hogy kit és mit ismernek el, kinek és minek a szerepe lesz nagyobb?

A szakmai szerepek változása – információs brókerek, információs könyvtárosok, vagy...?

Az előző időszakokban az információfogyasztót nem tekintettük eléggé az információs szervezési folyamat részének. A vállalatban belül az információkövetítés és az öntevékeny szakmai művelődés lehetősége nem kapott túl nagy elismerést, és a gazdasági eredményekkel való közvetett vagy közvetlen kapcsolatának kimutatása nehézségekbe ütközött. A vállalati információs rendszer és a szakirodalmi információs rendszer (VIR, SZIR) nem tudott egységes egészként működni vállalatban belül. A vállalat üzleti gyakorlatában vállalható szerep háttérbe szorult, a vállalati könyvtár pedig többnyire ragaszkodott saját speciális szakmai elveihez. Sajnos, nagy árat fizettünk ezért (még akkor is, ha néha ezen múlt a szakmai színvonal megtartása), mert a vállalat stratégiai tényezői között gyakran nem kapott szerepet a könyvtár (vannak jó kivételek), és kialakultak a stratégiai, marketingszervezetek környezetében a jól támogatott, főként adatbázisokra és külső szakértői szolgáltatásokra alapozott információs (és tudás-) bázisok és szolgáltatások. Kemény harcot vívtak a források és szolgáltatások megszerzéséért azok, akik meg tudták változtatni a könyvtárról kialakult (gyakran elavult) felfogást saját missziójuk korszerű megfogalmazásával, a vállalat üzleti folyamataiban való részvételi igényük elfogadtatásával.

Talán nem alakulhatott volna ki a fenti helyzet, ha a vállalati könyvtárak menedzselése, a könyvtárosok szerepvállalása másként alakul, és az oktatás időben asszimilálni tudja a megváltozott igényekhez idomuló felkészítést (a szükséges finanszírozási keret előfeltételével). Jelenleg a vállalati információs igények és tudásbázisok szervezéséhez több szakma (közgazdaságtan, informatikai és mérnöki, könyvtárosi stb.) együttes ismerete szükséges folyamatos továbbképzés mellett. A haszonra orientált képzési intézmények felismerték, hogy igény és fizetőképes kereslet van – vállalatok és egyének esetében is – a több szakma együttes ismeretét igénylő információs menedzserek (pl. információs brókerek) képzésére. A Benedict

School információsbróker-képzésének tematikája pragmatikus célokra épül, elméleti és gyakorlati ismeretek közlésének szándékával¹. A hallgatók különböző képzettségi szintje és tudása miatt nem alapozhatnak előzetesen egységes színvonalra, ezért előfordulhat, hogy redundáns ismeretek közlésére kerülhet sor a különféle szakmai háttérrel jelentkezők esetében.

Az információs brókeri képzés tárgyában kialakult vita² bizonyítja, hogy a könyvtárosok számára hátrányos a magas tandíj, mert esetleg nem tudják megfizetni. Többen úgy gondolják, hogy a folyamatos önképzéssel elsajátított ismeretek alapján jelenleg is információs brókeri tevékenységet végeznek. A felsőoktatásban vannak lehetőségek a felkészülésre (posztgraduális könyvtáros informátori képzés, speciális információs és gazdasági menedzserképzés a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen, a Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetemen, Master of Business Administration-képzés stb.), azonban véleményem szerint jó lenne szervezettebb, rugalmasan változtatható kapcsolatot teremteni napjaink vállalati igényei és az állami oktatási tematika között is.

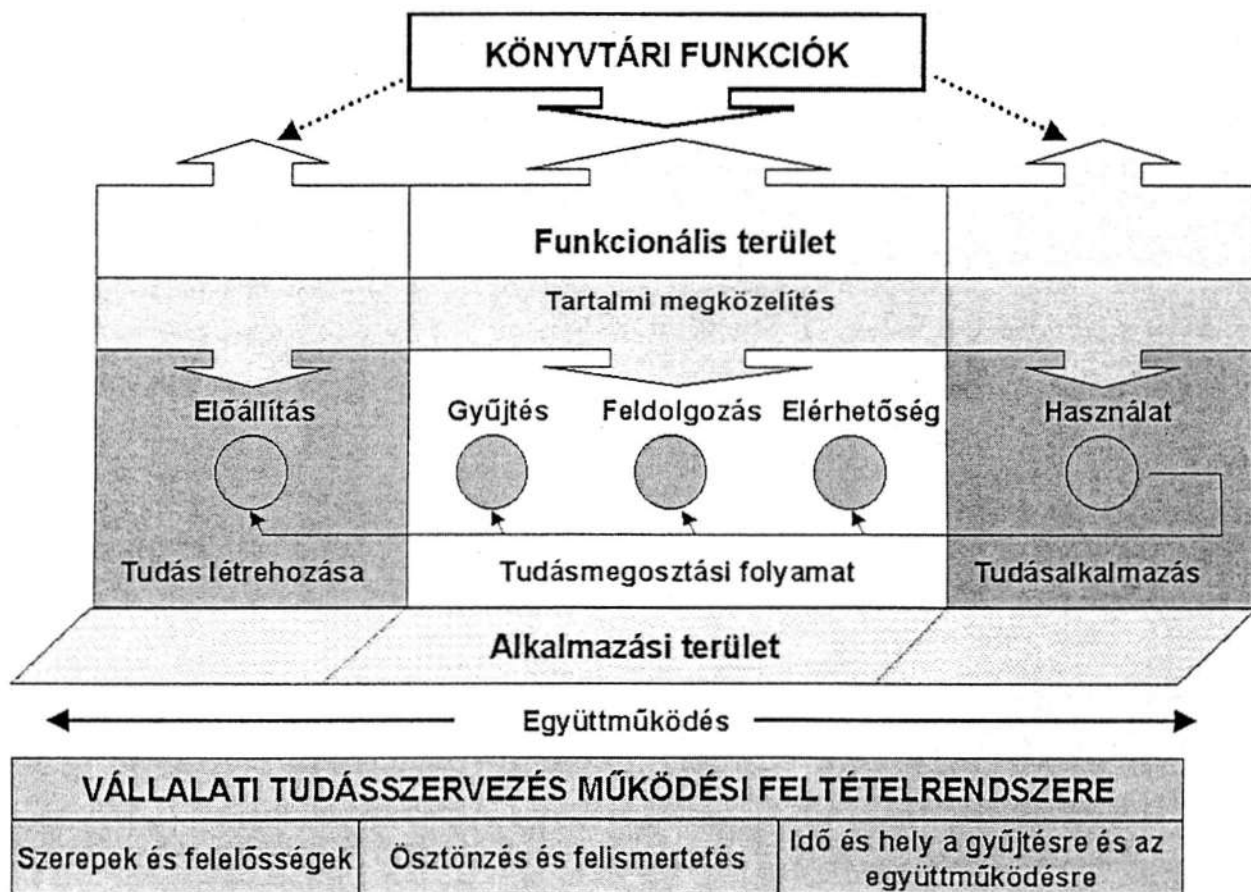
A könyvtárosok számára a változó szakmai igények, a vállalatok átalakulásának folyamatai és a felgyorsult üzleti élet követelményei sok váratlan helyzetet hoztak, és valószínű, hogy a jövőben még nagyobb kihívás, több megoldandó feladat várható a tudásalapú gazdaság feltételrendszerében (az informatikai tudás követelményeinek növekedése; új, nem állami képzési formák indítása; más szakterületek ismereteinek szükségessége; kiszorulás a magasabb szintű információs források és eszközök használatából; kínálati információs piac kialakítása; megújuló technológiák ismerete stb.). Feltételezésem szerint napjainkban nagy lendülettel kell átalakítanunk pályaképünket, ha a tudásalapú gazdaság és társadalom feltételrendszerében be akarjuk tölteni azt a szerepet, amelyet a művelődés és a kultúra terjesztésében betöltötünk. Még van (egy kis) idő a felkészülésre.

Információs társadalom – a következő lépés a tudás társadalma ?

Ma már több vállalatnál stratégiai kérdésnek tekintik, és vállalati vagyongént kezelik az információt és a vállalati tudást. Vállalati tudáson nemcsak a helyi szakértők intellektuális, képzettségi, gondolkodási stb. erősségeinek együttesét értik a szak-

írók, hanem mindazt a vállalati eredményt, amely valamely jelentős szellemi tevékenységnek köszönhetően jött létre (folyamatleírás, szabályozás, termékfejlesztés, kutatási eredmény stb.), és el-sajátítása a gazdaságos, magas szintű és szabá-lyos üzleti tevékenység ellátásának alapfeltétele. Információt, tudást megosztani, terjeszteni csak az képes, aki rendelkezik a megfelelő szintű tudással, ezért a tudásmegosztási folyamatban megnőtt a szerepe és tekintélye a kiemelkedően magas in-telektuális képességeknek, és a kimagasló gyako-rlatot megvalósító vagy elősegítő elmének. A teremtő képesség önmagában, elszigetelten nem hatékony, ezért az átadás, és az átadás alapját képező rögzítés, dokumentálás, szabályozás – mint az elterjesztendő gyakorlat alapja – döntő fontosságúvá lépett elő. Új jelenségként értékel-hető, hogy az információ rögzítése, tartalmi feldol-gozása, szelekciója és tömörítése, az indexelés és az információ-visszakeresés képessége is olyan tudássá vált, amely a felsorolt tevékenységekkel egyébként nem foglalkozó szakemberek számára is nélkülözhetetlen – legalábbis a tudás forrásaival gazdálkodni akarók számára.

A napjainkban sokat emlegetett *knowledge management* (KM = tudásszervezés, tudásmene-dzselés) témával foglalkozó szakírók főként az utóbbi néhány évben nagy hangsúlyt helyeznek a tudás, és az ún. legjobb gyakorlat kialakítására, át-adására. A KM meghatározásának bőséges iro-dalma van. Eleinte nehezen lehetett kihámozni, hol a határvonal vagy az átfedés az információk gyűj-tése, feldolgozása, az adatbázisokkal támogatott szelektív és értékelő információszolgáltatás (ma-gas szintű szakkönyvtári szolgáltatás) és a KM kö-zött. A *Gartner Group*³ meghatározása szerint a KM (lásd 1. ábra): üzleti folyamatok együttese a vállalati intellektuális vagyon szervezéséhez, amely támogatja az információkészlet integrációját, valamint az együttműködést az előállítás, a gyűj-tés, a szervezés/terjesztés és a használat érdeké-ben. Az információkészlet tartalmazza a strukturált adatbázisokat, a szóveges információkat, pl. a szervezési és folyamatleírási dokumentumokat. A tudásmegosztási folyamatok fontos összetevője a munkatársak szakértelmének bevonása, az ún. tacit tudás feltérképezése és dokumentálása.



1. ábra Knowledge management framework (A Gartner Group alapján, lásd 3. jegyzet: T. AUSTIN et al. 1999.)

Az ún. tanuló szervezet vagy tudásorientációjú menedzsment gyakorlatában folyamatosan változik a stratégia a feladatkörnek legjobban megfelelő megoldások kifejlesztése, azok dokumentálása és szabályként való kezelése érdekében. Elsőrendű érdek azon személyek (vezetők, kutatók, információs menedzserek) megtalálása, akik tudásuk és emberi karizmájuk alapján képesek a tudás megosztására, vagy új tudás létrehozására. A legjobb megoldás keresése és megvalósítása természetesen a versenypiacon való előrehaladás és a gazdasági haszonszerzés érdekében történik. Az információ (gyűjtés, rendszerezés, terjesztés) és a tudás tehát – a felhasználás szervezettségének biztosításával, az új tudás létrehozásának igényével kiegészülve – megfogható gazdasági érdekeltséget jelent, vagyis mérhető és értékelhető.

A folyamat szervezéséhez és/vagy működtetéséhez a vállalatok keresik azokat a számítógépes eszközöket, amelyek alkalmasak a tudás és információ tárolására, feldolgozására, nyilvános elérésének biztosítására, közös kommunikációs felület kialakítására. Az adatbázisok használata elterjedt, azonban ritkán van olyan eszköz, amely a sokféle forrás között az integráció kialakítását elősegíti, és megteremti azt a lehetőséget, hogy vállalaton belül egy elérési pontból biztosítható legyen:

- minden, amit a munkatársnak tudnia kell a vállalatról;
- minden, amit a munkatársnak tudnia kell a külvilágról;
- minden, amit a vevőnek kell tudnia a vállalatról;
- és minden, amit a vezetőknek tudnia kell a működtetéséről.

Miért nem csak információ, miért tudás?

A számítástechnika és az információtechnológia fejlődése, a kommunikáció utóbbi 10–15 évben bekövetkezett változásai élesen megkülönböztetik korunkat az előző néhány évtized fejlődési és működési ütemétől, eredményeitől, lehetőségeitől, eszközeitől. Ezek közül néhány döntő hatással volt az információs igények és szolgáltatások alakulására.

Globalizáció

A globalizáció átütő technológiai fejlesztésre alapozva a termékek és szolgáltatások gyors integrációját hozta magával. Országokat, földrészeket átívelő vállalati egyesülések jöttek létre, leányvál-

lalti hálózatokkal. A földrajzilag elkülönült szervezetekben – aktív tudásgazdálkodás nélkül – nem juthatna el minden munkatárshoz vagy szervezet-hez a megfelelő információk együttese az optimális, előírt, szabályozott munkavégzés feltételeként.

A gyors növekedés, a versenytársak megelőzésének szándéka miatt a munkavégzés üteme és színvonala iránti követelmények is szigorodtak, a termék-előállítás és -fejlesztés magas szintű szervezési tudást, technológiai fejlesztést, az összetevők együttes kezelése stratégiai megközelítést feltételez. Az egyes vállalatok telephelyeinek eltérő feltételrendszerében csak együttműködéssel, közös fejlesztéssel (metaadatok, többnyelvű terminológiai és adatszótárak, hálózatok, szabványok stb.) alakítható ki a közös feladtvégzés, a hatékony működés. A globalizáció mellett erősödött a kulturális autonómia, a nyelvi sokszínűség igénye, amely további problémák megoldását kívánja (többnyelvű weboldalak szerkesztése, automatizált fordítás, adatformátumok konvertálhatósága stb.).

Átláthatóság

A vállalatok kötelesek eredményeiket közzétenni. A bejegyzett cégek adatai megtalálhatók a Cégbíróságon, és az eredmények részletei elérhetők néhány adatbázisban. A sajtóban megjelennek a negyedéves értékelések. A tőzsdére bejegyzett cégek eredményeit tükrözik a tőzsdei jelentések a médiában, a népszerű internetportálokon, vagy egyes szolgáltatók ingyenes weboldalain, és szakértőknek szóló előfizetési szolgáltatások keretében. A változások függvényében a vállalatok nadrágszínhúzásra, vagy éppen üzletfejlesztésre, új üzleti területek meghódítására, más vállalatok megvásárlására szánják el magukat. A nyereség hajszolásának bővületében minden ponton és minden helyzetben felkészültnek kell lenniük, és a felkészülés eszközeit vállalati szinten, minden munkatárs számára elérhetően kell biztosítaniuk. Aki elsőként jól dönt – nyilván megfelelő információk birtokában –, az versenyelőnyhöz jut. A frontvonalban dolgozó munkatársak (termékmenedzserek, PR-munkatársak, marketingszakemberek stb.) nem hivatkozhatnak információhiányra, ha az üzletmenetben azonnali döntésre van szükség.

Folyamatos növekedési elvárások, változásmenedzselés

A vállalatnál minden évben elvárt pozitív eredmény nyomasztó hatással van mind a vezető, mind az alkalmazotti rétegre. Az eredmények hajszolása

változásokat, új mintákat és folyamatokat idéz elő. A változások és új modellek bevezetése előzetes információkutatást, többféle változásmenedzselést hív életre:

- kontrolling – eredmények folyamatos elemzése és visszacsatolása;
- a tőzsdei eredmények figyelése, azonnali korrekció az üzleti folyamatban;
- ár kalkulációk a versenypiacról függően;
- kedvezmények az eladások számának változása szerint;
- a piaci részesedés vizsgálata;
- szövetségek, felvásárlások, kapcsolatok változásának figyelése;
- leépítés, megszüntetés, ha az eredmények elmaradnak;
- outsourcing – feladatkihelyezés;
- költség- és létszámstop a bevételek és kiadások függvényében;
- BPR (business process reengineering) – üzleti folyamatok átszervezése;
- a vállalati kultúra elemzése a média tükrében;
- panaszok vizsgálata;
- TQM (total quality management), minőségügyi elemzések;
- az ISO (International Standardization Organization) minősítés elnyeréséért, majd a megtartásáért való küzdelem;
- jogharmonizáció az Európai Unió szabályozásának megfelelően.

Az a munkatárs tud jól helytállni a frontvonalban vagy a háttértevékenységekben, akinek birtokában van minden lehetséges és szükséges információ és tudás, aki ezzel a tudással képes megnyerni a vevők (partnerek) bizalmát, ezáltal alkalmas a vállalati nyereség növelését elősegíteni. Ezen a szinten a tavalyi tudás és az ötletszerűség veszélyes.

Versenyhelyzet

A versenytársak számának, termékeinek, szolgáltatásainak növekedése, a gyors technológiai fejlődés szűkíti a különbségeket a versenypiac szereplői között. Az üzleti életben elfoglalt szerep megtartásához vagy bővítéséhez – a sporthoz hasonlóan – fontos az eredmények figyelése és elemzése, amellyel újonnan kialakult iparágak foglalkoznak (sajtó- és médiafigyelők, partner- és versenytársfigyelő vállalkozások, piaci érdekeltségek elemzői stb.). A verseny a vállalatoktól minden megnyilvánulásukban támadhatatlan és hibátlan működést igényel, mert a média és a versenytár-

sak könyörtelen figyelme egyetlen gyöngye mozzanatot sem hagy észrevétlenül. A napilapok, média-hírek tükrében felnagyítva látszanak a hibás megnyilatkozások, félresikerült reklámok. A vásárlók és a partnerek előtt a hitelességet meg kell tartani.

A partner- és versenytárs cégek mezőnyében megnőtt az értéke az emberi tényezőnek, a vállalatok figyelme a kollektív, versenyképes tudás – a versenytársak legyőzésére fordítandó innováció eszköze – felé fordult. E tényező már ma is, de a jövőben várhatóan még inkább befolyásolhatja a vállalati HR (human resource) menedzselés eszközeit, ugyanakkor arra készíti a vállalatot, hogy csökkentse személyektől való függőségét, és dokumentálja, explicitté tegye a vállalati tudást (munkafolyamatok leírása, szabályozások, bevált eljárások, kimunkált megoldások, adatszótárak, meghatározások, standard szerződésminták, űrlapok).

A tudás egyúttal személyes vagyont is, megosztását csak néhány pedagógiai érzékkel és készetéssel megáldott embertársunk tartja magától értődőnek. A vállalatok ezért komplex ösztönzési, szervezési és vezetési modell kidolgozására kényszerülnek a tudásmenedzselés érdekében, ha napjaink ún. tanuló szervezetei sorába akarnak lépni.

Az elektronikus (internet) gazdaság kihívásai a vállalatok nézőpontjából

A külső környezet változása és a változó elemek egymásra hatása tartóssá teszi a megújulási folyamatokat. Az internettechnológia néhány éven belüli általános elterjedése, az elektronikus üzletágak, az elektronikus kereskedelem új lehetőségeket, de új követelményeket is előidéztek. Az interneten és intraneten, a vállalati portálokon és az integrált vállalati online adatbázisokban kialakított új szolgáltatások nem dokumentumszemléletű, hanem tartalomközpontú információfeldolgozást igényelnek, vagyis csaknem minden információs csomag, illetve közlés szelektálva, üzleti célhoz alakítva és szerkesztve van. Létrehozásukhoz nem csak az információs tartalom szolgáltatására alkalmas szakembergárdára és megfelelő információtechnológiára van szükség. A vállalatnak szervezeti, működtetési és vezetési szempontból is fel kell készülnie a feladatra. A növekedés korában – most is – a rendszerezés és a minőségi fejlődés vált sürgetővé, de kérdés, milyen eszközökkel és milyen folyamatokkal lehet optimálisan, vagy legalább kompromisszumokkal megvalósítani a kitűzött célokat.

Az internet, intranet és extranet: információmegosztás és kommunikációs forradalom a vállalatok életében

Az internet, intranet és extranet használatával három különböző hálózatalkalmazási technológia és szolgáltatási lehetőség valósul meg. A világméretű közösségi internet protokollhálózat és a webtechnológia a védett, zárt vállalati rendszerek átalakítására ösztönzi az üzleti felhasználókat. Nyilvánossá teszik az interneten azt az információt, amelyet magukról közölni akarnak, és szabályozott, zárt körben terjesztik a bizalmas információkat (extranet-, intranethálózat). Az interaktív, könnyű használat, a grafikus orientáció, a hipertextkapcsolatok, a kliens/szerver architektúra lehetőséget ad az elektronikus üzletágak kifejlődésére. Az internet olyan (szakmai, szakértői, érdeklődési kör szerinti, vevői, üzleti stb.) közösség tagjává teszi/teheti a felhasználót, amelyben nemcsak ismeretek és információk közlésére, megosztására, megszerzésére van mód, hanem önkiszolgáló egyéni és csoportkommunikációra is kínálkozik lehetőség (e-mail, levelezési listák, szakértői adattárak stb.).

A belső, vállalati intranet feloldja a vállalat belüli kommunikációs gátakat, és képessé teszi a vállalatot arra, hogy minden szükséges információt és tudást megosszon a teljes vagy a részleges vállalati közösségen belül, és szelektálja, áttekinthetővé tegye mind a külső, mind a belső információs forrásokat. A beépített kapcsolatrendszereknek köszönhetően nemcsak a legfontosabb és kapcsolódó tudásforrásokhoz juttatja el a felhasználót, hanem azok birtokosaihoz is: szakértőkhöz, tanácsadókhoz, vállalkozásokhoz, virtuális és elektronikus könyvtárakhoz stb.

Az *intranet* (mint privát biztonságos IP hálózat a vállalat belüli kiépítettséggel, az internethasználatával és a webtechnológiával, a különféle szintű keresők és keresői robotok házon belüli hálózatba szervezésével) komplex eszközhez juttatja a vállalatot előző kommunikációs gyakorlatának teljes átszervezéséhez, magasabb szintre emeléséhez.

Az *extranet* reprezentálja a hidat a közösségi internet és a privát vállalati intranet között. Kapcsolatot teremt több, fizikailag elkülönített környezetben működő, megosztott szervezet (partnerek, beszállítók stb.) között, webalapú technológiákra alapozva. Az extranet VPN (virtual privat network) adja a keretet a biztonságos business-to-business hálózati kapcsolatokhoz. Azonosítható a felhasználó,

biztosítható a jól definiált, szelektív adatelérés, lehetőség van a vevői vélemények közlésére, az árajánlatok kiértékelésére stb. Az extranet használatával a vállalatok csökkenthetik az információkeresésre fordított költségeiket, együtt tudnak működni pl. a beszállítókkal és vásárlóikkal.

Szakírók szerint a web és a webböngésző néhány év múlva általános eszközzé válik az üzleti információk elérése terén⁴. Új típusú, webalapú szolgáltatások fejlesztésére kerül majd sor, és megjósolható az e-kereskedelem széles körű elterjedése. Azok a vállalatok, amelyek időben megkezdik a felkészülést tevékenységük, termékeik, szolgáltatásaik, szabályozásaik rendszerezésére, és a kapcsolatos információk, valamint a felhalmozott vállalati tudás dokumentálására, közzétételére, megosztására, lényegesen könnyebben fognak beilleszkedni az elektronikus gazdaság feltételrendszerébe.

Azonnali elérésű információkinálati piac – a tudásszervezés egyik feltétele

Az eddigi vállalati könyvtári hagyományokban főleg a külső forrásból beszerezhető dokumentum és információ volt az információfeldolgozás és -terjesztés tárgya. Ehhez viszonyítva általában szegényes a saját vállalatról feldolgozott, tárolt, strukturált – tehát visszakereshető – dokumentumgyűjtemény, információ és tudás. A korszerű vállalat olyan ismeretek és információk elsajátítását is igényli, amelyeket önszántából nem feltétlenül akar megismerni a munkavállaló (pl. vezérigazgatói utasítások, szabályzatok). Ugyanakkor a megismerésük nélkülözhetetlen a vállalati működés szempontjából, tehát előírható. A kötelező használat miatt a munkavállaló magasabb színvonalú szolgáltatást vár el az információközvetítő szervezettől. A munkaasztalánál közvetlenül – lehetőleg azonnal – kíván hozzájutni a szükséges dokumentációkhoz, háttér-információkhoz, a munkáját segítő alkalmazásokhoz. Az azonnali hozzájutás igényét gazdasági indokokkal tudja alátámasztani: éppolyan termelés kiesést okozhat az információhiány, mint az alkatrész vagy a nyersanyag hiánya. (Ez ellen nem tiltakozhatunk.) A kérés tárgya viszont ritkán olyan egyértelmű, mint egy cikkszámmal azonosítható anyag vagy termék esetében.

A vállalati könyvtár vagy egyéb információszolgáltató szervezet – ha vállalja annak a misszióját, hogy közvetíti a vállalat belső működéséhez és a szolgáltatásai teljesítéséhez szükséges, nem ha-

gyományos könyvtári információkat – magas szintű technológiai igényteliséggel lép fel a feltételek kialakítását illetően, és jól felfogott érdekében a korábbiaktól eltérő, más szellemű együttműködést kíván kialakítani a stratégiai menedzsmenttel. Az új minőségű szerepvállalás miatt elengedhetetlen:

- a vállalati stratégiai tervek ismerete,
- a magas szintű IT (információtechnológiai) támogatás,
- a felsővezetői támogatás,
- az információs menedzsment szemlélet kialakítása (terv, szabályzás, eljárás, szakember),
- a szakértői támogatás (elsősorban vállalaton belül),
- a konzultációs lehetőségek (láthatatlan teamek),
- a kommunikációs felület – lehetőleg a vállalati intraneten stb.

Fentiekből következik, hogy a stratégiai, marketing, informatikai és könyvtáros-információs specialisták között egy tervezett és szervezett, a vállalat működési rendszerébe beágyazott munkafolyamat (workflow) kialakítására van szükség.

Vállalati digitális tudásbázis és tudásmegosztás

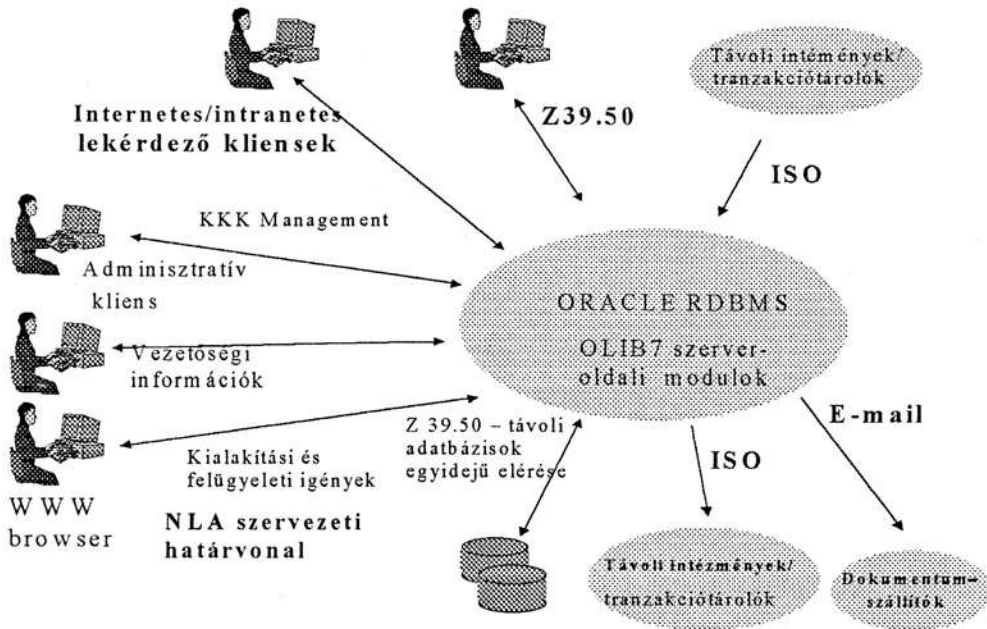
A vállalat tehát nem elégedhet meg az önkéntes információ- és tudásszerzés lehetőségének biztosításával. Meg kell szerveznie a szabályozott tudás- és információgyűjtést, -feldolgozást és -megosztást, dokumentumainak digitalizálását és tárolását, ki kell alakítania a feladathoz alkalmas kommunikációs felületet, az információs szakembereknek pedig el kell sajátítaniuk a marketing-szemléletű feladatfelfogást. A létrehozandó vállalati tudás- és információbázis magában foglalja a szokványos és ismert dokumentációs és/vagy szakkönyvtári szolgáltatások lehetőségein túl a szervezetek feladatköreinek, tevékenységeinek és a tevékenységek eredményeinek pontos és vizsgálható elemeit, a kimunkált folyamatok és eljárások szabványos rendszerét, a szakértő munkatársak kompetenciáját (tudástérkép), a zajló kutatások és projektek hálózatát, valamint a Business Intelligence (BI) vagy Competitive Intelligence (CI)⁵ szolgáltatások dokumentálható, a vállalat valamely nyilvánossága számára szóló eredményeit. Általában nincs megoldva ezen információk szervezett vállalati elérhetősége, mert az adatbázisok használata ugyan elterjedt, de hiányzik az integráló eszköz, amely biztosítaná a heterogén, elszórt adatfeldolgozások áttekintését és egységes, vállalati szintű kezelését. A korlátozott nyilván-

nosságú adatbázisokban (marketingadattárak, vevői nyilvántartások, különféle faktografikus adattárak stb.) tárolt információkról és adatokról is globális tájékoztatást kell adni (pl. metaadatbázis keretében), amely felhívja a figyelmet (jogosult igénylő esetén) a használat lehetőségére, az adatok összetételére, és (jogosulatlan igénylő esetén) az adatok kezelésével foglalkozó szakértő munkatárs(ak) igénybevételenek módjára. Ha a létező adatok, adatbázisok, adattárak stb. meglétéről (és a használat módjáról) hiányzik a megfelelő, mindenki számára elérhető tájékoztatás, a különböző szervezeteknél előfordulhat a párhuzamos megrendelés, illetve a munka vagy szolgáltatás párhuzamos elvégzése.

OLIB7 – vállalati portál: minden, ami a belső felhasználónak szükséges – egy belépési pontról⁶

Az információs, illetve tudásbázis nyilvánosságát vagy részleges nyilvánosságát biztosító integráló eszköz – esetünkben az OLIB7 – lehetővé teszi, hogy bármely munkatárs a vállalat intranetfelületén, vagy bármely ügyfél a vállalati – nyílt elérési internet, vagy az üzletfelek számára nyitott extranet – portálon keresztül hozzájusson a vállalati információkhoz vagy a dokumentált tudásbázishoz. Az adatbázis közvetlen intranetelérést vagy hivatkozást adhat az egyébként, nem nyilvános hozzáférésű alkalmazásokhoz (adattárház, döntéstámogatási rendszerek, pénzügyi rendszerek, marketing-adatbázisok, fájl-szerviz-állományok stb.).

Az általunk ajánlott OLIB7 rendszer a modern vállalat működéséhez – az elektronikus kereskedelem, és az európai integráció környezetében – szükséges egyöntetű folyamatirányítást oly módon támogatja, hogy lehetőséget teremt az egész vállalat számára egységes törzsadatokat, háttér-információk tárolására és vállalati szintű elérésére, ugyanakkor módot ad elkülönített, csak meghatározott, jogosult csoport számára nyilvános adathalmazok tárolására (lásd 2. ábra). A felkínált modulokból tetszőleges kiépítettségű információs rendszer hozható létre, amelynek komponensei integrált egységet alkotnak. Az egyes alrendszerekhez egyéb elemek is kapcsolhatók, pl. a céginformációk feldolgozásához multimédia-terméktaló, kutatási dokumentációk, szolgáltatási portfólió, ISO- és egyéb minőség-ellenőrzési előírások, szerződések, szerződésminták, felsővezetői utasítások, megrendelési és egyéb űrlapok, irattári anyagok, sajtóhírek.



2. ábra Az OLIB rendszer felépítése (OLIB7 Felhasználói kézikönyv. IQSoft Rt., 1999)

A rendszer lehetőséget teremt szabad szöveges információk kezelésére, amelyek lehetnek egyedi, üzleti célú és változtatható tartalmúak (pl. egyedi megállapodások, megbeszélések, fizetési szokások ismertetése). Speciális információk csatolt dokumentumként kapcsolhatók a rekordhoz (szervezeti ábra, Excel-táblázat, webdokumentum, álló-, illetve mozgóképek stb.). Az adatfeldolgozást és a bonyolultabb keresési szisztémákat biztosító adminisztratív felület (World View) mellett korlátlan számú eléréssel a vállalati intraneten (vagy nyilvános elérésű interneten) az ismert webes funkciókkal alkalmazható az ún. WEB View modul. Az OLIB7 vállalati portálként – megfelelő jogosultság esetén – elvezet mindazon vállalati alkalmazásokhoz, adatbázisokhoz, dokumentációkhoz stb., amelyek ismerete a munkatársak számára előírás, illetve azon külső internetoldalakhoz, elektronikus adattárakhoz, szolgáltatásokhoz, amelyek ingyenesek, vagy a vállalat szükségesnek ítéli és előfizeti használatukat.

Programozási ismeretek nélkül, rugalmasan alakítható képernyők

A rendszer keretet ad az osztott információ- és dokumentumfeldolgozáshoz. Az információ, illetve dokumentum keletkezési helyén történik az egyszerű adatfeldolgozás, az adatbevitel manuálisan egyedi, igény és dokumentumtípus szerint kialakítható űrlapok segítségével történik, azonban más eszközzel elkészített szövegfájlokból, adatbázi-

sokból vagy CD-ROM-okból is lehet adatokat importálni. A rendszer World View kliense teljes MS-Windowsos interfészt biztosít az OLIB adatbázisnak és a szervernek. Az összes adminisztratív funkció (többszintű jogosultsági rendszer, feladathoz tervezett struktúra, törzsadat-állományok rendszere, a kifinomult visszakeresést biztosító szűrő funkciók stb.) e felületen kialakítható. A kliens teljes jogosultsági rendszert tartalmaz, amely ellenőrzi, illetve vezérli, hogy a felhasználó milyen adatokhoz és funkciókhoz férhet hozzá.

A rendszer tetszőleges dokumentumtípus és információtartalom kezelésére alkalmas. Eszközei lehetővé teszik a paraméterezést és a megvalósítások testre szabását. Az „Űrlapszerkesztő menedzser” funkció segítségével a felhasználó programozási ismeretek nélkül megváltoztathatja a felhasználói felület struktúráját. A standard űrlapkészlet a teljes könyvtári információfeldolgozás funkcióit lefedi, amely egyéb információfeldolgozás esetén túl bonyolult, vagy felesleges mezőket tartalmaz. A rekordtartalom változtatható: a mezők törölhetők, átnevezhetők, sorrendjük, elrendezésük módosítható, új mezők vehetők fel – a felhasználó igénye és az információ összetétele függvényében. Lehetőség van adatok importjára, exportjára, konverziójára, valamint az automatikus US MARC, HUNMARC, Dublin Core és EAD formátum előállítására is. Az OLIB moduláris⁷ felépítésű, ezért különösen alkalmas a fokozatos bevezetésre, ha a teljes rendszer megvásárlására nincs meg a szük-

séges keret, vagy a bevezetést a megrendelő szakaszra tervezte.

Hierarchikus kapcsolatok beépítése, intelligens keresési algoritmusok

A relációs adatbázis-kezelési technológiának köszönhetően az OLIB7 lehetőséget ad a feldolgozás során (hierarchikus és/vagy mellérendelő) kapcsolatok rögzítésére, formai és tartalmi kapcsolatok hálózatának feltárására. A legújabb keresési technikákat alkalmazza, mint pl. a hozzávetőleges egyeztetés (fuzzy matching), és a relevancia szerinti rangsorolás a találati listákban. A keresés során több különböző szűrési megoldás kombinációja, valamint több metszet együttes alkalmazása teszi lehetővé a találati halmazok pontosítását.

A rekordban teljes szövegű információk is rögzíthetők (bemásolással is – kb. 8 oldal terjedelemben), amelyeket indexel a rendszer, de csatolhatunk a rekordokhoz tetszőleges számú és típusú objektumot is (pl. digitális térképet vagy egyéb dokumentumot, videofelvételt, JPG/MPG képet, PDF formátumú dokumentumot, weboldalt, szkennelt képet) az objektumkezelési technikának köszönhetően. A csatolt dokumentumok indexelését a következő verzió tartalmazza. A mindenkor *új verziót térítésmentesen* vehetik igénybe azok a partnereink, akik megkötötték a műszaki technikai támogatási szerződést, és annak érvényessége, folyamatossága fennáll.

Az IQSoft a vállalati partnerek igényére kifejlesztett egy megoldást az automatikus adatbevitelre és indexelésre, amelynek segítségével a fájlszervizben tárolt vagy gyűjtött szöveges dokumentumok néhány adata konvertálódik a rendszerbe, és a teljes szövegű dokumentum szavanként visszakereshető. Az OLIB7-ben a pontos információkeresést a többszintű és többnyelvű tárgyszavazási, illetve tezauruszrendszer kialakításának lehetőségére támogatja.

Digitális vállalati/könyvtári információk webtechnológia alapján

A WEB View funkció kényelmesen és egyszerűen használható (alakítható) magyar és angol nyelvű, tetszés szerinti help funkcióval ellátható felületet biztosít. Az internetről ismert lehetőségek szerint a keresőkifejezés megadása, a találati listák kiírása és a rekordmegjelenítés weboldalakon történik, a köztük való navigálás pedig hipertextes kapcsola-

tok alapján. Könyvtári használat esetén a bibliográfiai rekordok ISBD (katalóguskártya) formátumban is megjeleníthetők. A rekordban rögzített (vagy bemásolt) szabad szöveges információk visszakereshetők a WEB View felületen is – függetlenül attól, hogy a World View input funkcióban .doc vagy .html szövegfájlból másoltuk-e azokat a rendszerbe. A csatolt fájlok eredeti formájukban hívhatók elő a WEB és a World View modul alkalmazásával.

A vállalati munkatárs számára a belső intranetfelület kényelmes információelérést nyújt. (Hiányban a vállalati könyvtár közösségi helyiségeiben elérhető adatbázis[ok] vállalhatják fel a szerepét.) Megfelelő csoportosítással kialakítható a teljes feladatrendszerhez kapcsolódó információ és tudás dokumentálása, vagy az információk elérésének, meglétének leírása (metaadatbázis), ha azok közösségi használata sértené az üzleti titokra vonatkozó szabályozást, pl. a következőknél: vezetői információ, döntés-előkészítés, szerződések teljes szövege, rendelések nyilvántartása, személyügyi nyilvántartás, beruházás, partnerekről, vevőkről szóló információk.

Vállalati kultúra, változásmenedzsment

Az OLIB7 a fizikailag létező dokumentációk és a virtuálisan létező információk rögzített tartalmának közvetítését – ideális esetben a vállalati intranet kommunikációs felületen – egy belépési pontból kínálja felhasználóinak. Ismeretes, hogy a digitalizálás folyamatai előidéz(het)ik a vállalat szemléletének, stratégiai tervezésének megváltoztatását. Mivel az intraneten minden információ (folyamat, gyakorlat, szakértelem stb.) nyilvánossá válhat, felnagyítva látszanak a szervezetlenség tünetei, a vállalat nyilvánossága előtt derülnek ki az átfedések. A nyilvánosság segít a rossz folyamatok feltárásában, a hiányok feltérképezésében, az átfedések felismerésében. A vállalatban belül többnyire léteznek általános, mindenki által elfogadandó eljárások és módszerek, amelyeknek fel kell váltaniuk a nem kellően szabályozott folyamatokat és megoldásokat. A szabályok segítik a munkatársakat abban, hogy a minőségi előírásoknak és a stratégiai terveknek megfelelő *változásmenedzselés* előírásait, módszereit elsajátítsák mind munkavégzésükben, mind viselkedésükben és magatartásukban (telefonálási és tárgyalási stílus, öltözködés, ügyfél fogadása, konfliktusok kezelése, új munkatársak fogadása, lojalitás a vállalat iránt stb.). Az elsajátítást megkönnyíti, ha kevés adat

(pl. többféle keresési szempont) alapján megtalálják az adott feladat végzéséhez szükséges előírást. A vállalat működésének szabályozása előfeltétele az ISO-minősítés megszerzésének és megtartásának, valamint az *Európai Unióhoz* való csatlakozást elősegítő *jogharmonizáció* megvalósításának. Mindkét folyamat nagyszámú dokumentáció, szabályzat, űrlap, folyamatleírás, feladatrendszer stb. dokumentálását, elsajátítását és folyamatos használatát igényli.

Szabályzás – utasítások, direktívák

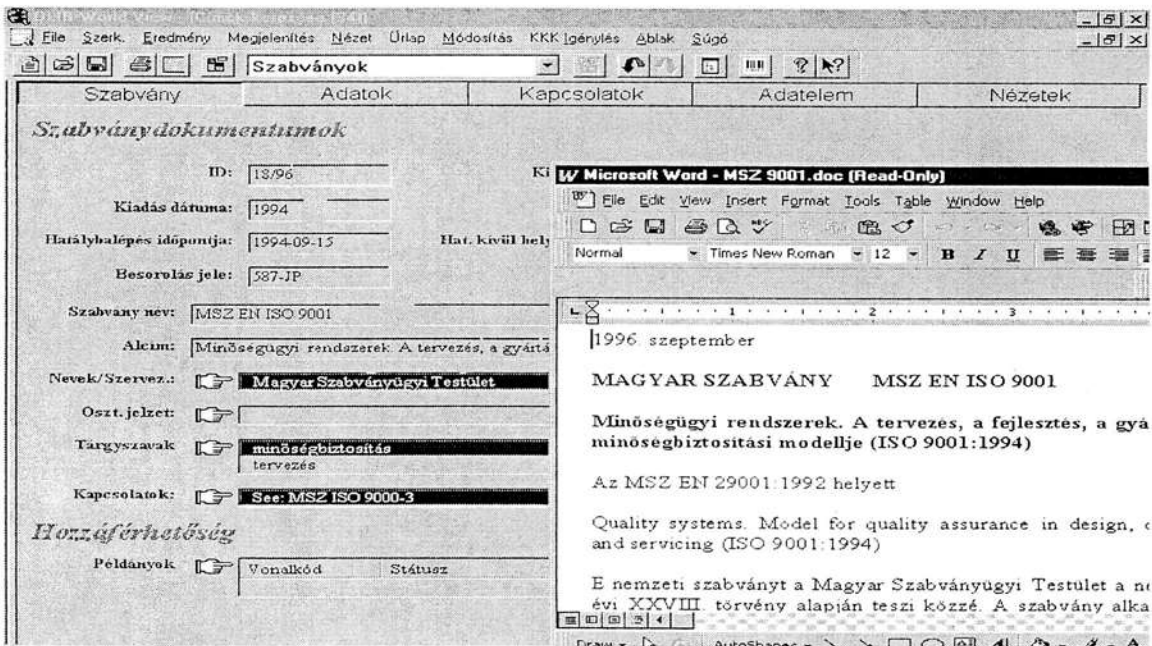
A vállalatok működését szabályozó dokumentációk az egy-egy terület művelőinek legjobb tudása alapján keletkezett, ellenőrzött és több szakmai szűrőn átvezetett előírások rendszerét tartalmazzák. Ily módon dokumentálják és nyilvánossá teszik az adott témához tartozó implicit tudást és azt a szakértelmet, amely egy meghatározott szakterület vagy működési modell folyamatait, fejlesztését, gyakorlati kivitelezését rendszerezi. Az OLIB7 a rekordtartalom rugalmas alakításával biztosítja a dokumentációk legfontosabb elemeinek, a *hatályosság és a módosítások kereszthivatkozásainak* azonnali oda-vissza elérését⁸ (lásd 3. ábra). A rekordokhoz csatolt teljes szövegű direktívák (címek, testületek, kulcsszavak stb. alapján) előhívhatók – meghatározott jogosultságú személyek által felülírhatók – pl. a készítés fázisában. Létrehozható az ún. félkész utasítások rekordjainak

csoportja (az OLIB7-ben: elektronikus dosszié funkció) a szabályozási tevékenység munkafolyamatai, a szakértői csoportmunka támogatása érdekében.

Üzleti információk – információs „készárúk” a vállalati intraneten

Az elektronikus gazdaságban és a versenyhelyzetben lévő vállalatok környezetében a vevő, a felhasználó az üzleti értéklánc legfontosabb elemévé vált. A vevő megszerzése, a partner bizalmának megnyerése közvetlenül lehetővé teszi az üzleti haszon elérését, ezért a partner- és versenytárs figyelése (társulások figyelése, eredmények, média- és PR-szereplések követése, piaci részesedési elemzések, vevőkezelés online eszközökkel stb.) komoly tényezőjévé vált a vállalat működését támogató üzleti információs tevékenységnek.

Az OLIB7 rendszernek rugalmasan alakítható megoldásai vannak a *céginformációs adatok* (lásd 4. ábra), összesítések, elemzések tárolására, visszakeresésére mindazon kapcsolatok beépítésével, amelyek e tevékenységekhez tartoznak (termékkatalógus, szolgáltatási portfólió, csatolt táblázatok, grafikonok, ábrák, videofelvételek, makro- és mikrogazdasági elemzések, napi sajtóhírek, médiaszereplések, egyéb üzleti adatbázisok, szakértői rendszerek elérése stb.).



3. ábra Szabványfeldolgozás teljes szövegű dokumentum csatolásával

The screenshot shows a web browser window displaying a search results table and a detailed company information page. The search results table lists various companies, with 'Ericsson Magyarország Kft' selected. The detailed page shows the following information:

Cégadatok	
A cég teljes neve	Ericsson Magyarország Kft
A cég rövid neve	Ericsson
Cég címe	Budapest III. Bécsi út.
Típusa	Céginfó

Cégjellemzők					
Alapítás éve	1990				
Alkalmazotti	600				
Ágazati besorolás	távközlés				
Forgalmazott	<table border="1"> <tr> <td>☐ mobiltelefon</td> <td>☑ Termék típus</td> </tr> <tr> <td>☐ mobiltelefon kom.z.</td> <td>☑ Termék típus</td> </tr> </table>	☐ mobiltelefon	☑ Termék típus	☐ mobiltelefon kom.z.	☑ Termék típus
☐ mobiltelefon	☑ Termék típus				
☐ mobiltelefon kom.z.	☑ Termék típus				
Előforduló témák	<table border="1"> <tr> <td>☑ távközlés</td> <td>☑ Tárgyszó</td> </tr> <tr> <td>☐ távközléshálózat</td> <td>☑ Tárgyszó</td> </tr> </table>	☑ távközlés	☑ Tárgyszó	☐ távközléshálózat	☑ Tárgyszó
☑ távközlés	☑ Tárgyszó				
☐ távközléshálózat	☑ Tárgyszó				

4. ábra Céginformáció (OLIB7 demofeldolgozás)

Néhány egyéb lehetőség az üzleti információk szolgáltatásához az OLIB7 rendszerben:

- Vállalati aktuális, rövid és hosszú távú célok, eredmények, követelmények közzéte.
- Nemzetközi kapcsolatok dokumentálása, konferenciák, szervezetek, újtjelentések információi.
- Szakirodalmi és üzleti információs szolgáltatás, külső előfizetett információs források használata egy elérési pontból (adatbázisok, elektronikus folyóiratok, tőzsdei, pénzügyi információk stb.).
- Kormányzati, gazdasági, hatósági követelmény-rendszerek közvetítése.

Emberi tényezők az információ- és tudásszervezésben

A tudás személyes vagy (is), ezért a vállalatnak komoly erőfeszítéseket kell kifejtenie annak érdekében, hogy meggyőzze munkatársait tudásuk megosztásának hasznáról. Az OLIB rendszerben feltárható a szervezeti feladatrendszer, az egyes munkakörökhöz tartozó követelménykatalógus, a munkafolyamat- és működéstámogatás (úrlapok, levélminták, ügyirat-katalógusok stb.). Ha a vezetők ösztönző erővel vagy példával járnak elől (nyilvánossá teszik céljaikat, közlik saját portfóliójukat), a munkatársak szívesebben működnek közre a vállalati tudástérkép, a kompetenciahálózat elkészítésében. Egyébként ezen adatok közzéte nem kockázatmentes (a fejevadászok igencsak figyelnek), és az egyéneket is nehéz rávenni személyes adataik, tudásuk közzéte és átadására. Az in-

formációk bizonyos szintig összeállíthatók központilag is a HR (human resource) adatok figyelembe vételével.

A csoportos feldolgozás lehetősége és az OLIB7 eszközkészlete alapján a szakértőkhöz kapcsolódó projektek, kutatások, tanulmányok tény- és háttéranyaga feltérképezhető. A változó szakmai teamek kommunikációjának és együttműködésének támogatását az OLIB7 rendszerbe épített speciális lehetőségek (közös elektronikus dossziék, széljegyzetek az egyes dokumentációkhoz) segítik elő, módot adva online brainstorming szervezésére is.

Vállalati közhasznú információk OLIB rendszerben

A vállalati kultúra színvonala a mindennapok kis eseményeiben nyilvánul meg legerősebben. Például az új belépők fogadása és megfelelő információval való ellátása jelentős mértékben meghatározza az üzleti folyamatokba való gyors és sikeres beilleszkedésüket. Az új belépőknek szóló információs csomag (dokumentumok, előírások, kedvezmények, lehetőségek) OLIB7 rendszerben való feldolgozása és tárolása biztosítja tematikus visszakeresésüket, teljes szövegű elérésüket a vállalati intraneten, emellett a beépített hierarchikus kapcsolatrendszerek alapján az új munkatárs eljuthat a legteljesebb információk köréhez is. Ugyancsak fontos, hogy ne ismétlődjenek bizonyos hibák, ne foglalkozunk az egyszer már vala-

hol megoldott probléma újrafeldolgozásával, ezért a vállalati kérdezz-felelek vagy megoldások katalógusa létrehozása olyan egyszerű befektetés, amely megtérül, ha elérésüket lehetővé tesszük, hiszen a munkatársak eredményes probléma- és feladatmegoldásának átadása a tudásmegosztás egyik leghatékonyabb és leggazdaságosabb eleme.

Vállalaton belül az információk és a tudás dokumentálásával, megosztásával változhat a szemlélet (elszakadás a papírtömegektől, de nem a könyvektől!), javulhat és gyorsulhat a meglévő információ felhasználásának lehetősége, nyíltabbá válnak a vállalati folyamatok, el lehet indulni a tudásalapú gazdaság kialakításának lépcsőfokain. Megfelelő integrált információs rendszer birtokában kisebb befektetéssel, magasabb szintű szervezetséggel érhető el a kitűzött üzleti, gazdasági és minőségbeli eredmények. A közös tudás feltárásával és megosztásának szakszerű megszervezésével megteremthetjük a humán értékek (köztük az információszerzés képessége) tiszteletének és elismerésének feltételeit. Mindez a mainál kedvezőbb feltételeket nyújtana ahhoz, hogy ne csak a változásokat akarjuk és éljük meg, hanem humán és intellektuális értékrend szerinti világban éljünk.

A bemutatott néhány példával próbáltam érzékeltetni a vállalati tudás- és információszerzés támogatásának lehetőségeit az elektronikus gazdaság változásainak tükrében. A KM teljességében különböző információs rendszerek együttműködését igényli jelentős szervezési és vezetési feladatok háttérével. Az OLIB7 rendszer alkalmas a knowledge management folyamatok támogatására, mind könyvtári, mind közigazgatási, vállalati, üzleti vagy egyéb területen, de megfelelő eszköz arra is, hogy integrálja a különböző rendszereket egy elérési ponton: a vállalati intraneten. A fejlesztő cég (Fretwell-Downing Informatics) és a hazai disztributor (IQSoft Rt.) folyamatos fejlesztésekkel támogatja a jelenlegi és jövőbeni felhasználókat (könyvtárakat és egyéb intézményeket) abban, hogy megtalálják a számukra legjobb megoldásokat az információ és tudás rendszerezésére és megosztására⁹.

Jegyzetek

- ¹ <http://www.benedict.hu>
- ² Lásd a Katalist levelezési listán Válasz György, Mikulás Gábor, Ungváry Rudolf hozzászólását.
- ³ AUSTIN, T. et al.: The impact of knowledge management on enterprise architecture. = Gartner Group, KM, 1999. október 25.

- ⁴ DUNN, Jacquelin R.–VARANO, Michael W.: Leveraging WEB-based information systems. = Information System Management, Fall. 1999. p. 60–69.
- ⁵ Versenyhelyzet, partner és versenytárs, valamint vállalati szövetségek, egyesülések és szétválások figyélése, szakmai és üzletpolitikai sajtó- és médiaszemlék, tőzsdei és piaci hírek szemlézése, piaci részesedés elemzése, újdonságkövetés, termék- és szolgáltatás portfóliók, éves jelentések, tervek, missziók és víziók közrebocsátása, vevői visszajelzések kiértékelése stb.
- ⁶ Az OLIB7 angol (Fretwell-Downing Informatics) fejlesztésű, objektumorientált technológián alapuló, kliens-szerver módú hardverfüggetlen integrált információs rendszer, amelyet az IQSoft – kizárólagos hazai és kelet-közép-európai disztribútorként – a forráskódok birtokában teljeskörűen honosított, így valamennyi képernyő, lista, online súgó, illetve dokumentáció magyar nyelvű. A disztribútori szerepkör a szokásosnál tágabb értelemben valósul meg, nemcsak a termék honosítására, forgalmazására, hanem fejlesztésére is kiterjed. Bővebben lásd a <http://www.iqsoft.hu/termékek/OLIB> címen, illetve információ kérhető e-mailen is (kozer@iqsoft.hu, horvathm@iqsoft.hu).
- ⁷ Modulok: adatbázis-kialakítási, adatbeviteli; keresési, lekérdezési; pénzügyi; törzsadat-tartomány; üzemeltetési; jelentéskészítő és statisztikai stb.
- ⁸ Lásd a Matáv, a Hírközlési Főfelügyelet és a Magyar Posta rendszerében megvalósult megoldásokat.
- ⁹ Az IQSoft által EU projekt keretében végzett PRIDE kutatás eredményeként lehetővé válik a szűk körben terjesztendő információk közvetítése előre megadott (intelligens ügynök funkcióval támogatott) keresési szempontok szerint, a felhasználók szigorú azonosítása feltételével. E szolgáltatás keretében zárt terjesztésű, pl. vezetői információk közvetítésére is lehetőség nyílik úgy, hogy a megadott igényre automatikus szállítással történik az információközvetítés. Lásd még az automatikus adatbevitelről írottakat.

Irodalom

- Creating the knowledge based business. Case Study: Anglian Water, PDF. Business intelligence, 1999. (<http://www.business-intelligence.co.uk>)
- FLOHR, Thomas: IT: know thyself. = Intelligent Enterprise Magazine, 3. köt. 8. sz. 2000. (<http://www.intelligententerprise.com>)
- BAIR, J. et al.: Foundation for enterprise knowledge management. = Gartner Group, Strategic Analysis Report, 1997. április 7.
- HIBBARD, Justin–CARRILLO, Karen M.: Knowledge revolution – getting employees to share what they know is no longer a technology challenge – It's a corporate culture challenge. = Informationweek, TechWeb News, 1998. január 5. (<http://techsearch.techweb.com/se/directlink.cgi>)

Proceedings of the First Knowledge & Information Management Conference (KIM'99). Maastricht, 3-4 March 1999. = Information Services & Use, 19. köt. 1999. IOS Press.

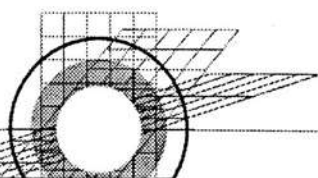
BLOOM, Dennis: Skills of knowledge and information managers – are curricula up-to-date (enough?) p. 3-6.

MACKENZIE, Owen: Knowledge management and the information professional. p. 7-16.

NELKE, Margareta: The role of the corporate library in the knowledge management process. p. 49-54.
65% of European business to access Internet by 2000. = Information Management Report, 1999. szept.p. 6-7.
Útmutató a 2000. év informatikai problémájának megoldásához. Informatikai Tárcaközi Bizottság ajánlása: 14. sz. ajánlás. Budapest, 1998. szeptember (<http://www.itb.hu/ajanlasok/a14/index.html#oc>)

Beérkezett: 2000. X. 20-án.

Rendezvénynaplár



Az információs műveltség és a könyvtár mint a tanulás forrásközpontja

Nemzetközi konferencia

Malmö (Svédország), 2001. április 23-24.

Szervező: Christina Tovoté,

Head of User Education

Academic Services, Malmö University

S-20506 Malmö

Svédország

Tel.: 46 40 6657300 • Fax: 46 40 6657301

E-mail: christina.tovote@mah.se

Tomas.christiansson@bit.mah.se

URL: <http://www.bit.mah.se/konferenc/ck2>

8. Budapesti Nemzetközi Könyvfesztivál

Budapest, 2001. április 27-29.

Szervező: MKKE

FesztiváIROda

1073 Budapest, Kertész u. 41. I.4.

Tel.: 343-2537, 343-2540 • Fax: 343-2541

E-mail: festival@mkke.hu

URL: www.mkke.hu

22. IATUL-konferencia: „Stratum Continuum of Information”

Delft, 2001. május 28-június 1.

Szervező: Leo Waaijers

University Librarian, Delft University of Technology

Delft University of Technology Library

Prometheusplein 1

2628 ZC Delft, The Netherlands

E-mail: IATUL@Library.TUdelft.NL

URL: <http://www.library.tudelft.nl/iatul>

CRIMEA 2001 nemzetközi konferencia:

A nyomtatott és elektronikus információk előállítói-felhasználói az információs társadalom felé vezető úton

Szudak (Ukrajna), 2001. június 9-17.

Szervező: Organizing Committee,

Russian National Public Library for Science and Technology

12 Kuznetsky Most,

103919 Moscow

Tel.: +7 095 924-9458 • Fax: +7 095 921-9862

E-mail: crimea2001@gpntb.ru

Az Amerikai Könyvtáros Egyesület éves konferenciája

San Francisco, 2001. június 14-20.

Szervező: Michael Dowling, Director

ALA International Relations Office

Tel.: +1 312 280-3200 • Fax: +1 312 280-3256

E-mail: mdowling@ala.org

Digitális műveltség a nyílt társadalmakban.

CEU nyári egyetem

Budapest, 2001. július 9-13.

Szervező: Közép-európai Egyetem (CEU)

1051 Budapest, Nádor u. 9.

Tel.: 327-3069 • Fax: 327-3124

E-mail: summeru@ceu.hu

Az IFLA 67. konferenciája

Boston, 2001. augusztus 16-25.

Szervező: Conference Secretariat

CONGREX Holland BV

P.O. Box 302

1000 AH Amsterdam

Tel.: +31 20 50 40 206 • Fax: +31 20 50 40 225

E-mail: ifla2001@congrex.nl

URL: www.congrex.com, www.ifla.org