



A tudástárakról, azok jelentőségéről és vállalati felhasználásukról fogok ma beszélni. A tudomány, a munka és a hétköznapiak során használt tudástárakról és még konkrétabban az informatikai szolgáltatások nyújtását segítő tudástárakról. De ahhoz, hogy kellően ki tudjam emelni ezek jelentőségét Ádámtól és Évától kell elkezdenem, avagy evolúciós terminológiában, az ősembertől.

A tudás az emberi civilizáció alapja. (És ha valahol létezik másmilyen civilizáció, annak is a tudás az alapja.)

Tudás nélkül nincs más, csak flóra és fauna.

->

# A Tudásmenedzsment **Evolúciója** ✕



Amikor az ősember MEGTANULT eszközöket használni, elindult egy fejlődési folyamat, amelynek eredménye a mai civilizációnk.

Ennek a fejlődési folyamatnak a során minden azon múltott, hogyan menedzseltük a tudást és milyen eszközeink voltak erre.

A beszéd – lehetővé tette a tudás átadását időben és térben közeli emberek között

Az írás – lehetővé tette a tudás átadását térben és időben távoli emberek között és szélesebb körben

A könyv – a tematizált és koncentrált írott tudásgyűjtemény, a könyvtárak építőeleme

A könyvtár – az első papír alapú tudástár. A könyvtárak, ha történetesen nem égetjük porig őket, fantasztikusan hosszú időn át képesek megőrizni a tudást. A mai digitális technológiák a nyomába sem érnek. A mágneses, az optikai, a félvezető adathordozóink néhány év után elveszítik információtartalmukat. Folyamatosan másolnunk kell az adatainkat újabb eszközökre, hogy elkerüljük az adatvesztést.

Ennek az útnak a során minden azon múltott, hogyan tudtuk gyarapítani, megosztani és átörökíteni a tudásunkat. Már az út elején gyorsan túlhaladtunk azon a ponton, amikor a civilizáció teljes tudáshalmaza egyetlen ember által elsajátítható,

birtokolható lenne. Ezt követően minden azon múlt, hogyan tudjuk időtállóan rögzíteni és továbbadni a tudást, és hogyan tudnak a tudást birtokló emberek és ember csoportok együttműködni komplex feladatok megoldása érdekében. Rengeteg tudást elvesztettünk útközben: elfelejtettük, nem jegyeztük fel, nem osztottuk meg másokkal, elpusztítottuk, elferdítettük, stb.)

És itt jön a képbe a tudástárak szerepe, legyen az akár nyomtatott vagy digitális tudástár.

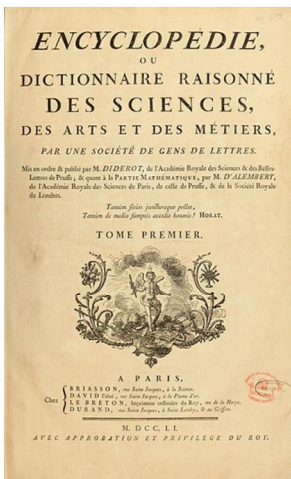
Erre ébredtek rá a 18. századi felvilágosodás korában az enciklopedisták. ->



Denis Diderot

## A felvilágosodás kora

## Enciklopédisták



**A felvilágosodás legfontosabb gondolatai:**

- A világ megismerhető.
- A **tudás** forrása a megfigyelés és a tapasztalat.
- Az egyén és közösség érdeke összehangolható
- Minden véték és bűn a tudatlanságból ered.

A felvilágosodás kora megreformálta a civilizációnk hozzáállását a tudáshoz. Ekkor ébredt rá az emberiség a tudás jelentőségére és a cselekvés tudásra alapozásának fontosságára.

Ekkor nőtt ki az emberiség a gyermekkorból.

A felvilágosodás korának egyik jelentős személyisége Denis Diderot többedmagával megalkotta a híres *Encyclopédie* -t, amely a [18. század](#) egyik legnagyobb és legjelentősebb irodalmi vállalkozása volt.

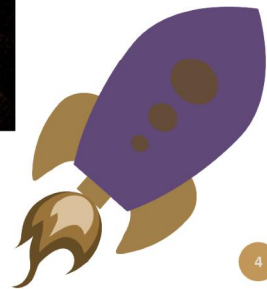
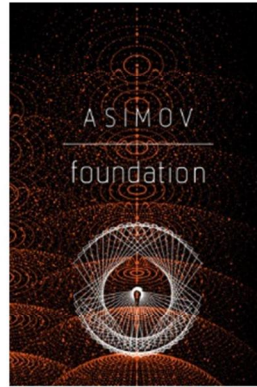
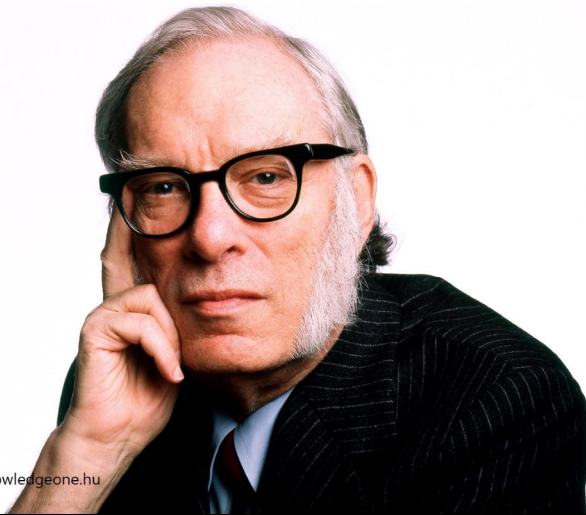
*Encyclopédie, ou dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers* (Enciklopédia, vagy a tudományok, művészetek és mesterségek rendszeres szótára) című korai [enciklopédia Franciaországban 1751](#)-től jelent meg, az utolsó köteteket [1780](#)-ban adták ki.

A nagy mű 35 kötet lett, 71 818 cikket és 3 129 illusztrációt tartalmazott. Ez a tudástár volt a felvilágosodás korának fűtőanyaga.

A felvilágosodás korának eszméjét vitte tovább és vetítette ki a jövőbe Isaac Asimov és erről olvashatunk az Alapítvány című regényében, amikor felvázolja az

Encyclopedia Galactica megalkotásának tervét. ->

## Asimov Alapítvány ✕



→ [www.knowledgeone.hu](http://www.knowledgeone.hu)

4

Isaac Asimov, filozófus és korunk egyik legnagyobb tudományos fantasztikus írója az Alapítvány című regény sorozatában sokat foglalkozik a civilizációs tudás eonokon keresztüli megőrzésének és átörökítésének problémájával és ennek a feladatnak a jelentőségével. A regény főhőse, Hari Seldon matematikus létrehozza az Alapítványt, amelynek feladata az Encyclopedia Galactica megalkotása és az emberiség teljes tudásának rögzítése ebben a tudástárban.

->



# Encyclopedia Galactica

"Az emberi tudás egésze elérhetetlen egy ember számára, de akár ezer ember számára is. A társadalom szövetének szétfoslásával a tudomány is millió darabra hullik. Az egyes ember csak végtelenül parányi részecskéjét fogja ismerni a megismerhetőnek, és egymagában mit sem tud kezdeni vele. Az önmagukban értelmetlen ismeretmorzsákat senki sem fogja továbbadni. El fognak kallódni a nemzedékek során. Ezzel szemben, ha mi most egyetlen gigászi halomba össze fogjuk gyűjteni az egész tudást, az sohasem vesz el. Az eljövendő nemzedékek rá fognak építeni ahelyett, hogy folyton újra kellene mindent kezdeniük."



[www.knowledgeone.hu](http://www.knowledgeone.hu)



5

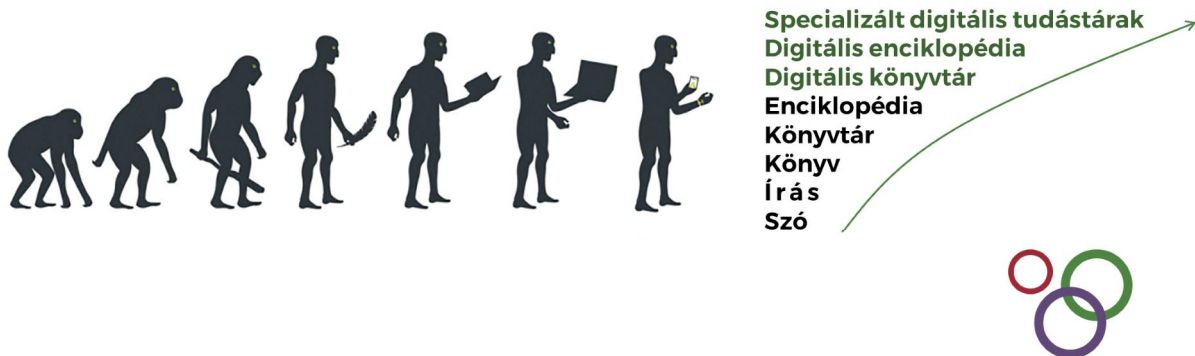
Seldon így indokolja a munka fontosságát:

"Az emberi tudás egésze elérhetetlen egy ember számára, de akár ezer ember számára is. A társadalom szövetének szétfoslásával a tudomány is millió darabra hullik. Az egyes ember csak végtelenül parányi részecskéjét fogja ismerni a megismerhetőnek, és egymagában mit sem tud kezdeni vele. Az önmagukban értelmetlen ismeretmorzsákat senki sem fogja továbbadni. El fognak kallódni a nemzedékek során. Ezzel szemben, ha mi most egyetlen gigászi halomba össze fogjuk gyűjteni az egész tudást, az sohasem vesz el. Az eljövendő nemzedékek rá fognak építeni ahelyett, hogy folyton újra kellene mindent kezdeniük."

Nyilvánvaló, hogy egy sci-fi regényben csakis digitális enciklopédiáról, azaz tudástárról, lehet szó ami az én előadásom témája is egyben.

A digitális enciklopédia a tudásmenedzsment evolúciójának jelenlegi csúcsa. ->

# A Tudásmenedzsment Evolúciója



A digitális enciklopédia és minden digitális tudástár egy evolúciós ugrás a tudás tárolás és hozzáférés tekintetében.

Nem kell beköltöznünk egy hétre vagy hónapokra a könyvtárba ahhoz, hogy megkeressünk egy tudás morzsát.

Másodpercek alatt hozzáférünk a keresett információhoz és nem csak ahhoz, hanem minden hivatkozott forráshoz és minden kapcsolódó derivátumhoz is egyben.

A tudást kontextusával együtt kapjuk meg.

Ez ugyan úgy igaz a kisebb léptékű specializált tudástárakra mint a nagyobb tartalmat felölelő enciklopédiákra.

Amit Asimov Hari Seldonja állít az Encyclopedia Galactikáról, igaz a vállalati tudástárakra is. ->



# Encyclopedia Galactica

## Vállalati Tudástár

"Az emberi tudás egésze elérhetetlen egy ember számára, de akár ezer ember számára is. A társadalom szövetének szétfoszlásával a tudomány is millió darabra hullik. Az egyes ember csak végtelenül parányi részecskéjét fogja ismerni a megismerhetőnek, és egymagában mit sem tud kezdeni vele. Az önmagukban értelmetlen ismeretmorzsákat senki sem fogja továbbadni. El fognak kallódni a nemzedékek során. Ezzel szemben, ha mi most egyetlen gigászi halomba össze fogjuk gyűjteni az egész tudást, az sohasem vesz el. Az eljövendő nemzedékek rá fognak építeni ahelyett, hogy folyton újra kellene mindent kezdeniük."

"A szakmai tudás egésze elérhetetlen egy szakember számára, de akár tíz szakember számára is. A fluktuáció miatt a vállalati közösség szétfoszlásával a szakmai kompetencia is millió darabra hullik. Az egyes szakember csak kis részét fogja ismerni a szükséges tudásnak, és egymagában mit sem tud kezdeni vele. Az önmagukban értelmetlen ismeretmorzsákat senki sem fogja továbbadni. El fognak kallódni a fluktuáció során. Ezzel szemben, ha mi most egyetlen tudástárba össze fogjuk gyűjteni az egész tudást, az sohasem vesz el. Az új kollégák rá fognak építeni ahelyett, hogy folyton újra kellene mindent kezdeniük."

Hogy ezt bebizonyítsam, készítettem egy átiratot ehhez az idézethez, amely vállalati, vagy ha úgy tetszik ITSM, kontextusba helyezi az elhangzottakat.

"A szakmai tudás egésze elérhetetlen egy szakember számára, de akár tíz szakember számára is. A fluktuáció miatt a vállalati közösség szétfoszlásával a szakmai kompetencia is millió darabra hullik. Az egyes szakember csak kis részét fogja ismerni a szükséges tudásnak, és egymagában mit sem tud kezdeni vele. Az önmagukban értelmetlen ismeretmorzsákat senki sem fogja továbbadni. El fognak kallódni a fluktuáció során. Ezzel szemben, ha mi most egyetlen tudástárba össze fogjuk gyűjteni az egész tudást, az sohasem vesz el. Az új kollégák rá fognak építeni ahelyett, hogy folyton újra kellene mindent kezdeniük."

Ez a kis holisztikus áttekintés egy általános érvelés volt a tudástárak jelentőségéről. Most nézzünk néhány konkrét példát a tudásmenedzsment vállalati előnyeiből. ->



Informatikai környezetben különösen jellemző, hogy a felmerülő feladatok, problémák megoldásához szükséges tudás ugyanolyan erőforrás, mint a munkaerő vagy a fizikai, informatikai infrastruktúra.

Ezzel az erőforrással gondosan kell gazdálkodni.

Mindenekelőtt biztosítani kell a megőrzését és a továbbadását.

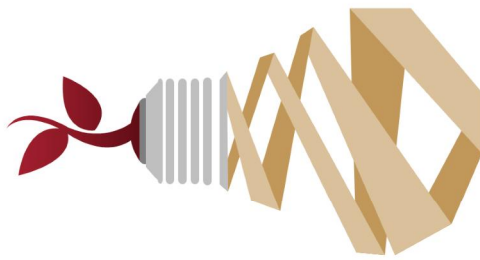
Az üzleti folyamatokba integrált digitális tudástár az alapja a magas szintű és hatékony szolgáltatásoknak.

A dolgozók szintjén pedig segít a csoportmunkában, a beilleszkedésben, az új kollégák betanításában.

Mostanra remélem mindenkit sikerült meggyőzőnöm arról, amiről már eleve meg volt győződve amikor ide érkezett, hogy tudástárat építeni fontos dolog. A tudásmenedzsment a vállalati stratégia része kell legyen.

Viszont a tudástár építés és a tudásmenedzsment tudást igényel és korán sem egyszerű feladat. ->

## A tudástár építés Kihívásai



- Miből építsük a tudástárat?
- Ki hozza létre a tudástár elemeket?
- Hogyan integráljuk a tudástárat a szolgáltatási folyamatba?
- Hogyan vegyük rá a dolgozókat, hogy aktívan használják a tudástárat?
- Honnan tudhatjuk, hogy a tudástár megválaszolja-e a felmerülő kérdéseket?
- Hogyan mérjük a tudástárunk tartalmának minőségét?
- Hogyan gondozzuk és fejlesszük a tudástárat?
- Hogyan mérjük a tudásmenedzsment megtérülését?

Számos kihívással kell szembenéznünk a tudásmenedzsment bevezetés és alkalmazás során.

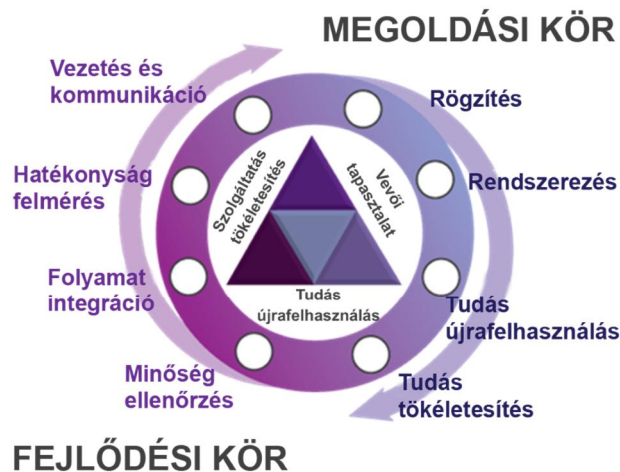
...

Ebben lehet segítségünkre a KCS módszertan és ajánlás, amely sok tapasztalatot, siker és kudarc során összegyűlt bölcsességet tartalmaz. ->

# KCS Knowledge Centered Service



Tudásközpontú Szolgáltatás



www.knowledgeone.hu

10

A KCS egy tudástár építési útmutató.

A KCS alapelvei:

- A tudás megóvása a megoldási folyamat részeként
- Folyamatos tökéletesítés
- Tudástár építése az eddig megszerzett kollektív tapasztalatból
- A tanulás, kollaboráció, megosztás és fejlődés jutalmazása

A KCS lényegi eszméje, hogy a tudást a keletkezésekor kell rögzíteni és azonnal vissza kell forgatni a szolgáltatási folyamatba.

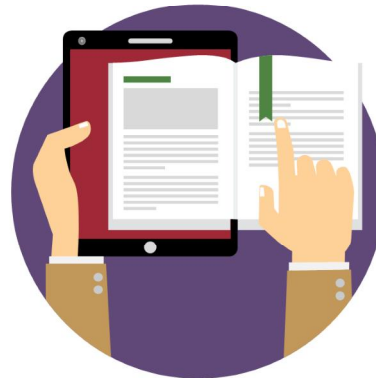
És nem elég a tudástár elemeket egyszer létrehozni. A tudástárat folyamatosan fejleszteni, javítani és monitorozni kell.

A KCS egy módszertan, amit informatikai és vállalatirányítási eszközökkel implementálni kell.

Nem elég létrehozni a tudástárat. Azt be kell integrálni a vállalati folyamatokba. Például az ITSM folyamatokba.

## ITSM - Tudástár Integráció

- Automatikus keresés a tudástárban
- Ticket – Tudástár elem összekapcsolás
- Dokumentálatlan ticketek automatikus felderítése
- Új tudástár elem kérés közvetlenül a Service Deskből
- Hasznosság visszajelzés a Service Deskből



[www.knowledgeone.hu](http://www.knowledgeone.hu)

11

A KCS módszertan alkalmazásának informatikai támogatása Service Desk integráció, automatizálás és monitoring által.

Az ITSM folyamatok fókuszpontja a Service Desk megoldás...



A tudástár elemekkel kapcsolatos felhasználói visszajelzések

- Kommentek
- Dícséretok



# Játékos Motiváció



[www.knowledgeone.hu](http://www.knowledgeone.hu)

13

Játékos motiváció

Pozitív megerősítés

Egyéni fejlődési lehetőség különböző szerepkörökben



## Tudásmenedzsment monitoring

- Statisztikai riportok a tudástár elemek felhasználásáról
- Statisztikai riportok a felhasználói aktivitásról
- Statisztikai riportok a keresések eredményességéről
- A gyakori keresőszavak elemzése a találatok függvényében
- Felhasználói visszajelzések elemzése

**“Csak azt a problémát tudjuk kezelni amelyet észreveszünk”**

www.knowledgeone.hu

14

**Csak** azt a problémát **tudjuk kezelni** amit **észreveszünk**.

Csak azt tudjuk javítani, fejleszteni, optimalizálni, amit látunk.

Thanks And

BYE



A komplex informatikai megoldások szakértője



KNOWLEDGE ONE

Service Management Tudástár



[www.knowledgeone.hu](http://www.knowledgeone.hu)

[www.answare.hu](http://www.answare.hu)

15