



# Znalostní a informační management

KIV/ZIM 2012

# Proč je důležité umět spravovat znalosti a informace (1)

- Příklad: EUMETSAT intranet
  - » [http://www.steptwo.com.au/papers/kmc\\_eumetstat/index.html](http://www.steptwo.com.au/papers/kmc_eumetstat/index.html)
- Problémy organizace
  - Časté změny zaměstnanců – potřeba pomoci novým „usadit se“ => místo kam kdokoli může psát, jak na to
  - Různé nástroje pro diskutování názorů-problémů – roztráštěnost, hledání, potřeba „vědět kde co najít“, nepodporované nástroje => jedno centrální místo
  - Potřeba „držet kontrolu“ nad informacemi (management)
    - obava z neautorizovaných a nekontrolovaných zpráv => plná kredibilita (ne-anonymní příspěvky)

# Proč je důležité umět spravovat znalosti a informace (2)

- Řešení
  - Wiki a Fórum (phpBB) napojené na stávající intranet
  - Jednoduchá pravidla, samoregulace díky ne-anonymitě
- Výsledky
  - Snazší dohledatelnost informací (i starých), jejich menší ztrátovost
  - Rychlejší proces usazování nových zaměstnanců => rychlejší nástup plné produktivity a spokojenost
  - Nižší počty emailů a potažmo vyrušování lidí
  - Rychlejší „nafázování“ lidí do diskusí a tématických skupin (pomoc v podobných problémech)

# Proč je důležité umět spravovat znalosti a informace (3)

- EUMETSAT: Zcela jistě by se tyto výsledky daly převést na EUR. (Zkusme spočítat.)
- *„Down Chemical (USA) po zavedení znalostních aktivit zjistil úsporu 40 milionů dolarů.“* (Mládková 2004)
- *„Information [...] travels in the corridor gossip and occasional newsletters“* (Tim Berners-Lee: Information Management: A Proposal. CERN 1989)

# Význam znalostí a práce s nimi

- Znalosti = aktiva
- Jejich využitím
  - vzrůstá efektivita
  - posiluje unikátní know-how
- Investice do znalostí
  - malé náklady (obvykle)
  - velká návratnost

# Disciplíny

- **Management znalostí (knowledge management)** = lepší využití intelektuálního kapitálu organizace pomocí efektivní práce se znalostmi.
  - znalostní management x management znalostí
- **Management informací (information management)** = soubor technik pro sběr a správu informací, a rozšiřování těchto informací k odběratelům, obvykle s cílem usnadnit a zlepšit rozhodování.
- **Správa obsahu (content management)** = sada postupů a nástrojů pro sběr, správu a publikování informací v digitální formě; informace jsou typicky různých typů včetně nestructurovaných a doplněné metadaty.
- **KM  $\supset$  IM  $\supset$  CM**

# Role lidí

- Znalostní management – především práce s lidmi
  - IS/IT maximálně jako podpůrné nástroje
- Informační, content management – IS/IT disciplíny
  - Mají podporovat činnosti lidí
- **Znalostní pracovník**
  - má specifickou znalost
  - umí ji prakticky používat
  - daná znalost je pro organizaci důležitá
  - organizace si ji nemůže (snadno) opatřit jinak

# Co se naučíme během ZIMu

- Management znalostí
  - Data, informace, znalosti; tacitní vs explicitní znalosti
  - Způsoby a nástroje pro získávání a předávání znalostí
  - Správa znalostí v organizaci
- Informační management a architektura
  - Správa informací a dokumentů, workflow
  - Systémy pro správu obsahu (CMS), jejich struktura a funkčnost
  - Prezentace informací pro dohledatelnost a využitelnost, organizace a označování informací, navigace, vyhledávání
- Prostor pro hostovanou přednášku
- Cíl: umět být aspoň trochu “stewardy” znalostních technik či nástrojů, respektive “kurátory” užitečného obsahu