

STRUKTURÁLATLAN INFORMÁCIÓK KEZELÉSE VEZETŐI FELJEGYZÉSEK TÍPIZÁLÁSA ELEKTRONIKUS NOTESZ

Kovács Zoltán Csaba
Fejlesztési igazgató
KRIPTO Kutatásfejlesztési Kft.
kovacs.zoltan@kripto.hu

Lencse Zolt
Projekt vezető
Koping-Datorg ZRt.
lencsezs@kopdat.hu

Absztrakt:

Tanulmányunkban, a strukturálatlan információk kezelésének problémáival foglalkozunk, ezen belül a kis- és középvállalatoknál képződött vezetői feljegyzések osztályozására teszünk javaslatot. A témakör iránt az érdeklődés, Internet elterjedésével párhuzamosan egyre nő. A vezetői feljegyzések tipizálásának igénye jóval korábbi, és szorosan kapcsolódott a vezetői időbeosztáshoz, és a vezetői döntések támogatásához készített sűrítmények kezeléséhez.

Kulcsszavak: strukturálatlan információ, feljegyzések tipizálása, osztályozás, iktatás, dokumentumkezelés, tudásmegosztás.

1. Bevezetés

„A probléma valójában kettős. Az első gond az információs túlterheltség. Érezve a naponta, másodpercenként létrejövő adatok özönvízszerű áradatát, hogyan remélhetjük, hogy tartani tudjuk a lépést? És miközben e nehézséggel küzdünk, hogyan tudunk a legfontosabb és a legnagyobb értéket hozó feladatokra koncentrálni?

A másik probléma az, amit én információs alulterheltségnek neveznék. Előnt minket az információ, de ez nem azt jelenti, hogy eszközeink is vannak az adatok eredményes felhasználására. A vállalatok nagy árat fizetnek az információs túlterheltségért és alulterheltségért. Becslések szerint az infómunkások akár idejük 30 százalékát is az adatok keresésével töltik, ami évente és alkalmazottanként 18 000 dollár veszteséget jelent a termelékenység tekintetében. Mindeközben, a kaliforniai Berkeley Egyetem jóslata szerint a digitálisan tárolt adataink mennyisége két éven belül közel megkétszereződik.” (Gates, B. 2006)

Bill Gates, 2006. május 17-én kelt levelében írta le e szavakat, a Microsoft felhasználókhöz címezve.

Tanulmányunkban, a vezetői strukturálatlan információk kezelésének fejlesztéséhez szeretnénk hozzájárulni azáltal, hogy javaslatot adunk a vezetői strukturálatlan információk egy lehetséges tipizálására. A Microsoft új információtechnológiai megoldásai biztosan elősegítik a strukturálatlan információk kezelését, de az információk cégen belüli osztályozása, egy minta testre szabása, mindig vezetői feladat marad. Úgy gondoljuk, hogy sok vezető tapasztalatára támaszkodva, ajánlatot tehetünk a vezetői feljegyzések egy lehetséges osztályozására.

2. Háttér és motiváció

Kutatásunk, folytatása korábbi témakörünknek, az irattári sémák kialakítására tett javaslatunknak, melyről az előző microCAD konferencián számoltunk be (Kovács – Lencse, 2006). A dokumentumok tárolási struktúrájának kialakításakor is egy osztályozásról, egy tipizálásról van szó, akárcsak a vezetői strukturálatlan információk kezelését megkönnyítő osztályozás esetében.

A strukturálatlan információk körébe tartoznak a dokumentumok is, a dokumentumok iktatását, egy vezetői feljegyzésnek tekintjük. Az eMail-ek és az Interneten lévő anyagok kezelését is kutatási témánk keretébe tartozónak tekintjük, hiszen ezek is strukturálatlan információk, melyeknek a vezetői döntések előkészítésénél nagy szerepe lehet.

3. A strukturálatlan információk kezelésének problémái

A strukturálatlan információk kezelése az utóbbi években került előtérbe. A vállalatoknál az ilyen információk talán még fontosabbak, mint a strukturált információk. Az adattáblákban, és az adattáblákból illetve az adatkezelésből összeálló adatbázisokban az információknak csak 20%-a található meg, az információk 80%-a strukturálatlan.

A strukturálatlan információk előtérbe kerülését mutatja az alábbi vélemény is:

"A tudásmenedzsment az az eszköz, amellyel a strukturált és strukturálatlan információt szerves egészé szervezhetjük, s az ismeretkincsből pontosan azokat az elemeket jeleníthetjük meg – mégpedig abban az összeállításban és formában –, amelyekre a vállalatvezetésnek egy adott döntés meghozatalához, illetve valamely tevékenység előkészítéséhez szüksége van.

Ahhoz, hogy egy cégnél valódi tudásmenedzsment valósuljon meg, egy sor, egyébként egyedi informatikai megoldást kell egységes egészé ötvözni. Olyan, [látszólag egymástól távol eső] rendszereket kell összekapcsolni, mint az archiválás, az adatbázis-kezelés, a kereső és ágens technológia, a munkafolyamat-szervezés (workflow), valamint a portál- és tartalom-menedzsment."

(Meta Group, Gartner)

<http://www.ovitas.hu/control.php?&topgroupname=&groupname=&subgroupname=>

A kutatók körében, a strukturálatlan információk kezelését illetően, két szélsőséges álláspont van jelen.

Egyik álláspont Herbert Simon nevéhez fűződik:

Simon gyakran idézett mondása:

„Egy ismeretekben gazdag világban, a haladás nem azt jelenti, hogy az információkat gyorsabban írjuk le és olvassuk el, vagy többet tárolunk belőlük, mint korábban. A haladás itt a világ strukturáltságának feltárását és kiaknázását jelenti, mégpedig olyan feltárását és kiaknázását, amely a korábnál sokkal kevesebb információ olvasását, leírását, vagy tárolását teszi szükségessé."

Másik álláspont a mesterséges intelligenciát kutatóktól ered:

Akik Herbert Simonnal – a mesterséges intelligencia atyjával – ellentétben, nem hisznek a strukturáltság jelentőségében, és a kulcsszavak, a metaadatok jelentőségét hangsúlyozzák.

Mindkét álláspont hangsúlyozza, hogy a strukturálatlan adatok menedzselése, megoldatlan probléma. Valószínű itt is az arany középút adja a helyes megoldást, vagyis a hierarchikus struktúrákba rendezett témák, ugyanolyan jelentőségűek a strukturálatlan információk besorolásánál, mint a kulcsszavak metaadatkénti megjelenítése.

Amennyire közismert az Interneten lévő információk növekedése, annyira kevés figyelem fordítódik arra, hogy milyen óriási költségeket emészt fel az, hogy megtaláljuk a strukturálatlan adattömegben azt, amit keresünk. Az üzleti életben a strukturálatlan információk tömege áramlik: eMail-ekben, chat-ekben, telefonon, faxon, videón, iratokban, dokumentumokban, weblapokon és még sorolhatnánk a különböző megjelenési formákat. Amennyiben a strukturálatlan információk mellé metaadatokat teszünk, például a dokumentumot iktatjuk, úgy félstrukturált információt kapunk. Strukturált információról beszélünk az adattáblákban és adatbázis-kezelőkben található információk esetében.

A strukturálatlan információk kezelésében első lépés a probléma felismerése és tudatosulása, ezt követően kell megoldani, hogy a strukturálatlan információk félstrukturálttá tételét. (Blumberg – Atre, 2003)

A keresés tökéletesítéséhez szükséges az információs objektumok osztályozása. Tapasztalatunk szerint nagyon kevés azoknak a személyeknek a száma, akik magukénak érzik a cégen belüli osztályozást. A vezetők sem motiváltak a rendszerezésben, hiszen a rendszerezés által, más is beleláthat a strukturálatlan információkba, melyek egy része titkos információ is.

4. A vezetői feljegyzések osztályozása – technológiai megoldás, egy vezetői notesz használata

4.1. Tipizálás

James Currall, Klaire Johnson, Peter McKinney: ÉRTÉKMODELL című, a budapesti, 2005-ös, DLM Fórumon elhangzott előadásukban, az információk értékének vizsgálatához az alábbi négy tényezőt emelik ki (Currall – Johnson – McKinney, 2005):

- A partnerek – ügyfelek és külső érdekeltek – kiszolgálása.
- A szervezet belső üzleti, ügyviteli folyamatainak kiszolgálása.
- Az innováció és fejlesztés kiszolgálása.
- A pénzügyi és mérleg információs igények kiszolgálása.

Ungváry Rudolf: „Lexikai egységek csoportosítása kategóriák szerint” című cikkében a legáltalánosabb fogalmi kategóriáknak tekinti (Ungváry, 2006):

- A** anyag (körvonal nélküli, amorf konkrét vagy elvont dolgot jelentő szavak)
- O** objektum (körvonallal rendelkező anyag, egységnyi jellegű elvont tárgy)
- M** mozgás (minden folyamat, tevékenység, cselekvés, esemény, történés, eset)
- T** tulajdonság (tulajdonságot reprezentáló fogalmak)
- Á** állapot

Az IBM üzleti tartalom alatt az alábbiakat érti (Kovács, 2006): Számlák, egyenlegek és riportok. Szkennelt iratok és fax. ERP, SCM és CRM adatok. E-mail. Irodai állományok. Fotó, kép és hang. Web tartalom.

Tipizálásunkban fenti javaslatokat figyelembe vettük.

Strukturálatlan információkra vonatkozó feljegyzések fő típusai:

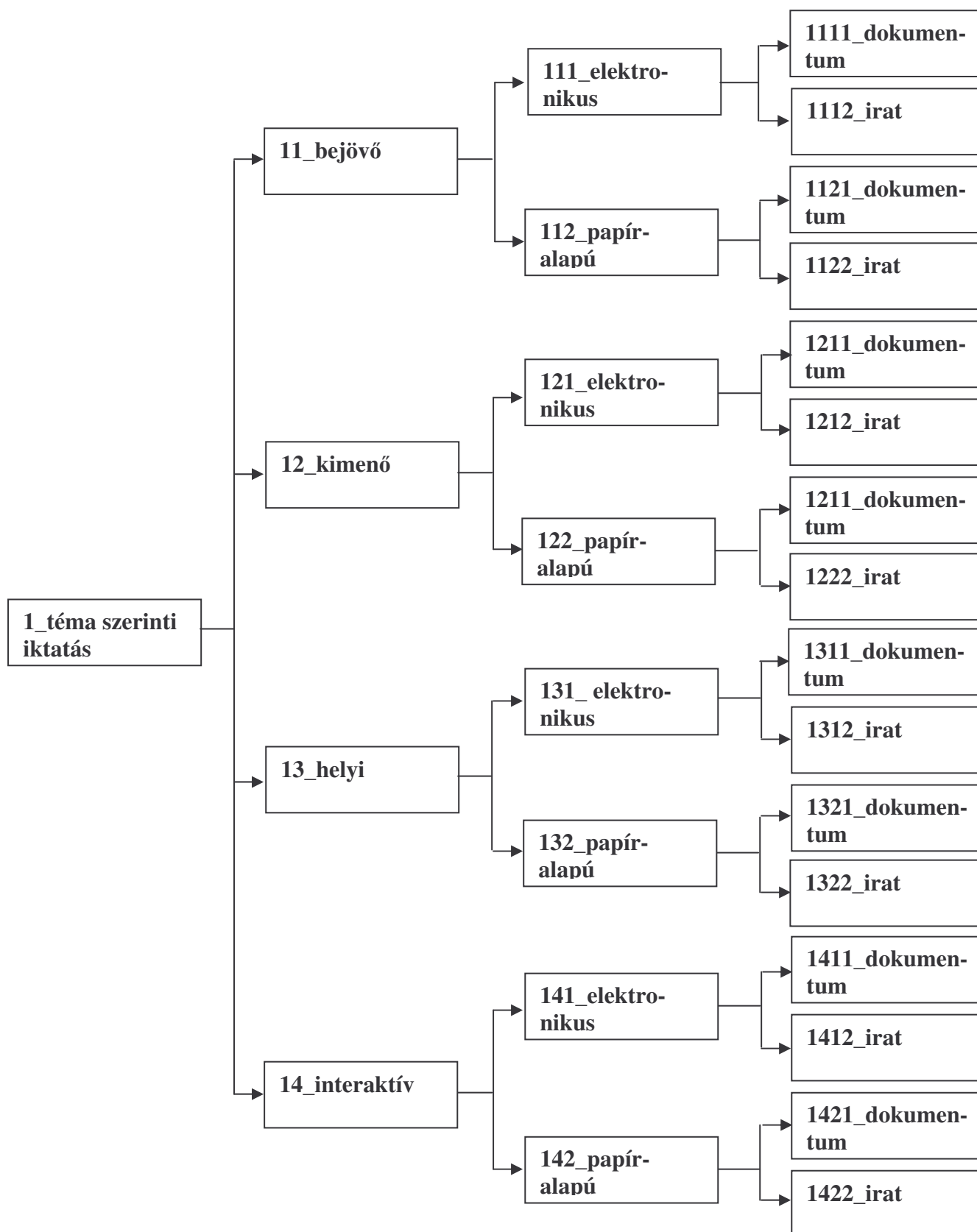
1. **Téma szerinti iktatás.** Hagyományos iktatás – a dokumentumok és iratok dossziékba tételekkel keletkező iktatási feljegyzés.
2. **Kulcsszavas iktatás.** Csak kulcsszavak szerint iktatunk, és néhány linktárba tesszük a dokumentumokat. Elsősorban e-mailek, weblapok és chat-ek kulcsszavas mentésére gondoltunk, illetve olyan dokumentumok iktatására, melyek irattári struktúrába való helyezésével nem akarunk bajlódni, például lustaság, vagy időhiány miatt.
3. **Objektum jellemzők feljegyzése.** Kiemelt objektumokról: partnerekről, vagyontárgyakról és projektekről jegyzünk fel elérhetőséget – címtár –, azonosítókat illetve sűrítményeket.
4. **Tennivalók feljegyzése.** Időgazdálkodás keretén belüli feljegyzések, a céloktól a napi tervekig. Az éves tervet, a feladatlistát és a tevékenységellenőrző listát egynek tekintjük. A megtörtént eseményeket vagy elvégzett feladatokat is itt jegyezzük fel.
5. **Pénzügyi feljegyzések.** Fontosabb gazdasági események feljegyzését, illetve sűrítményeket, egyenlegeket, feljegyzését jelenti.)
6. **Ötletek feljegyzése.** Fontossága miatt kapott ilyen kiemelt helyet, a feljegyzés gyakorisága nem indokolná külön típusba tételét.
7. **Szakterületi fogalmak feljegyzése.** Témakörök magyarázata és szakterületi bontásban, glosszáriumok kiépítése történik ebben a feljegyzéstípusban.)

8. **Egyéb dolgok, események és jelenségek feljegyzése.** Ha egy feljegyzésre alkalmas információt nem tudtuk besorolni egyik típusba sem. Használata nem szerencsés, de esetenként és időlegesen szükséges.

A feljegyzések fő típusainak bontása altípusokra:

Téma szerinti iktatást megelőző tipizálás – dokumentumok és iratok tipizálása:

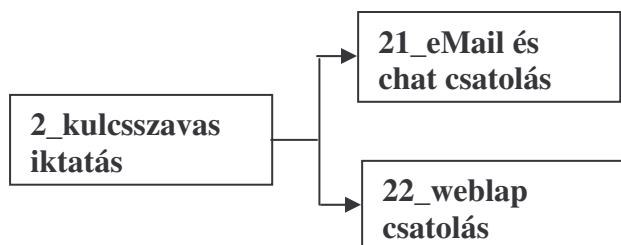
(Fulop – Hernadi – Kormos – Kovacs, 2005)



A fenti típusok valamelyikébe sorolt dokumentumok illetve iratok, fő tárgyak (témájuk) szerinti dossziéba kerülnek lerakásra. Egy lehetséges dosszié struktúrát Vezetéstudományban megjelent cikkünkben írtunk le.

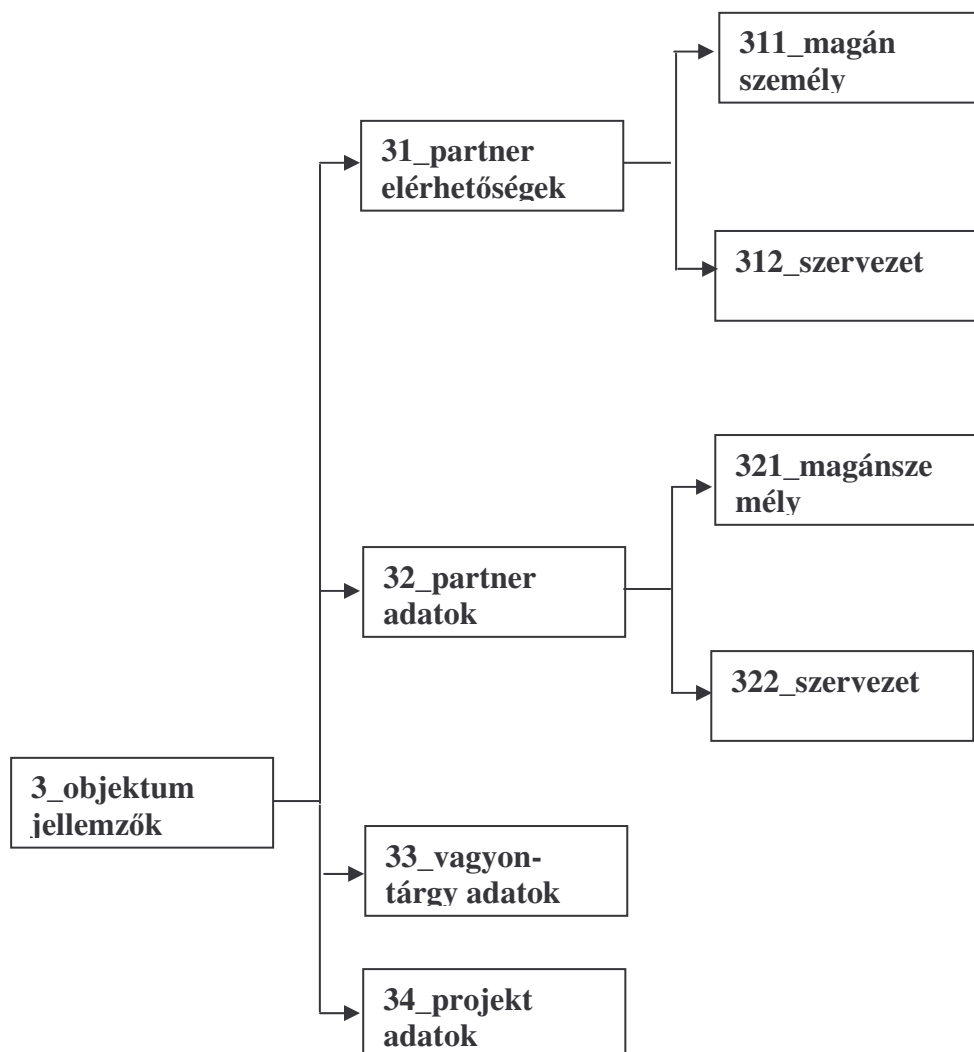
(Fülöp – Hernádi – Kovács, 2003)

Kulcsszavas iktatást megelőző tipizálás:

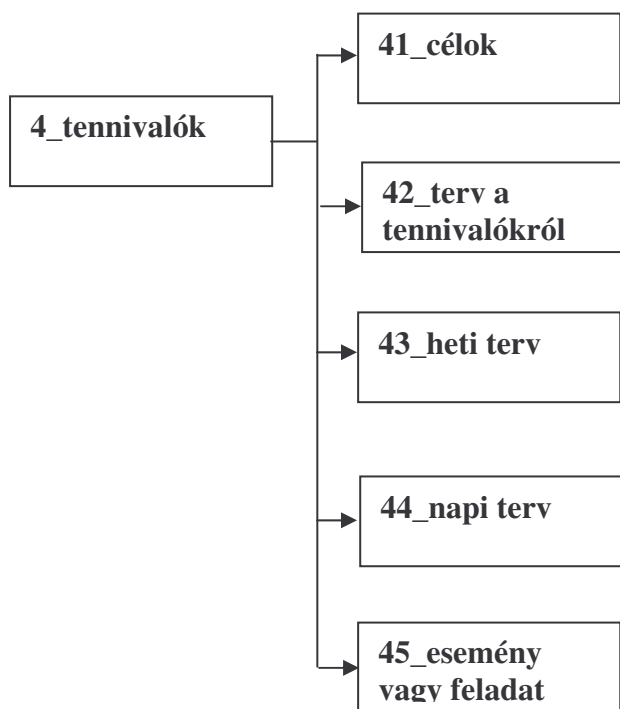


Az eMail csatolt dokumentumokat is tartalmazhat, és e csatolt dokumentumokat is kezelni kell. A levél végére képzünk annyi linket ahány csatolt dokumentum tartozik az eMail-hez. A chat tartalmazhat fájl küldéseket, melyeket szintén linkelni kell.

Objektum jellemzők tipizálása:



Tennivalók tipizálása:



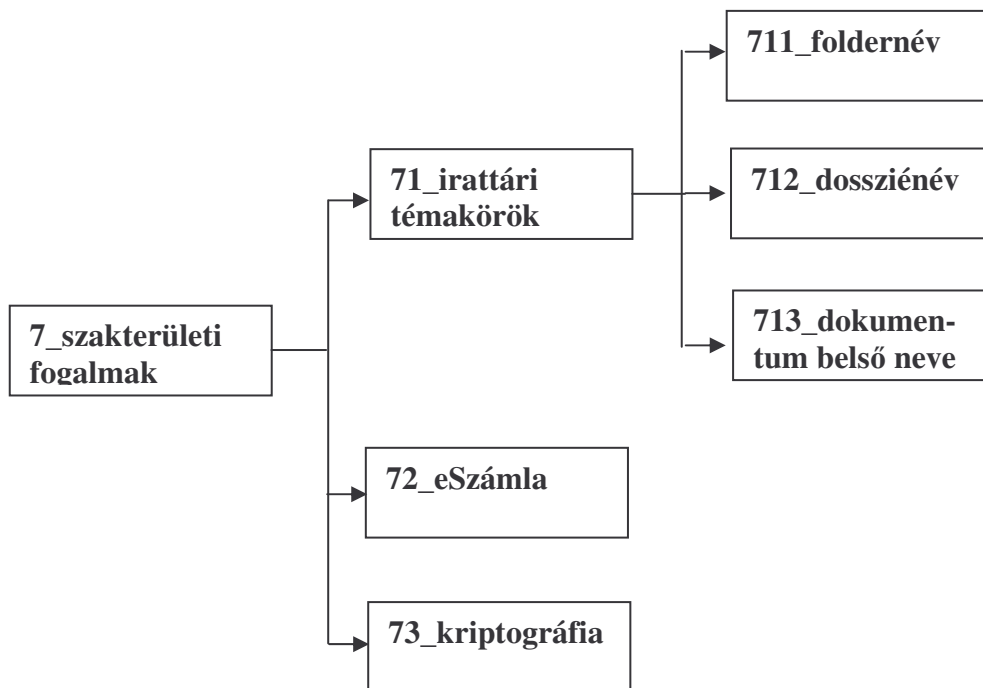
Pénzügyi feljegyzések osztályozása:



Ötletek tipizálása:



Szakterületi fogalmak tipizálása:



Egyéb feljegyzések tipizálása:



4.2. Vezetői notesz

A szoftverfejlesztő multinacionális vállalatok között – Microsoft, IBM, Novell, Google – óriási harc indult meg, a potenciális vevők megnyerése érdekében, és ennek apropója, éppen a strukturálatlan információk kezelését segítő új technológiák iránt várható igény megjelenése.

Bill Gates erről az alábbiakat mondja: „Az olyan termékek, mint a Windows Vista, a Microsoft Office SharePoint Server 2007 és a 2007-es Office rendszerben lévő Microsoft Office Outlook 2007 áthidalják majd azt a szakadékot, amely elválasztja az infómunkásokat a munkájuk eredményesebbé tételéhez szükséges információktól.” (Gates, B. 2006)

A Google, ingyenes tárhelyet, ingyenes szoftvert ígér annak, aki használatba veszi Google Docs and Spreadsheets nevű programtermékét.

Valamennyi szoftverfejlesztő cég, webes alapon képzei el az elektronikus noteszkezelést, mely magába integrálna dokumentumkezelési, CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning), SCM (Supply Chain Management), HRM (Human Resource Management) és DB (Data Base) funkciót is.

Úgy gondoljuk, hogy egy vezetői elektronikus notesz kezelésére több jó minőségű angol nyelvű szoftver alkalmas.

Tanulmányunkban e szoftverek ismertetésére, minősítésére nem térünk ki, viszont javaslatot adunk arra, hogy milyen minimális adattartalma legyen egy vezetői notesznek.

A minimális adattartalom összeállításánál, kis és középvállalati vezetők véleményére és a Dublin Core előírásokra alapoztunk. (DCMI, 2005)

Vezetői notesz adattartalma: Sorszám (feljegyzés azonosító, iktatószám – pl. 10.001). Feljegyző személy neve – pl. KáZé. Dátum és idő – pl. '06.12.19. 10:40. A feljegyzés tulajdonosa (szervezet vagy magánszemély – pl. KRIPTO Kft.). Típus (kód és megnevezés – pl. 1212_kimenő elektronikus irat iktatása). Téma – Iktatásnál: dossziékód és dossziénév – pl. 524D_kimenő szerződés. Partner neve – pl. Debreceni Egyetem. Kulcsszavak (belső név, szakkifejezés vagy egyéb kulcsszó – pl. Vállalkozási szerződés, titkosítás, USB kulcs). További feljegyzések – ide kerülhet a rövidebb feljegyzés, vagy egy fájlnev, amelyhez linkelve van a fájl.

5. Befejezés

Tanulmányunkban azt vizsgáltuk, hogy a menedzserek, hogyan rendszerezhetnék az általuk használt strukturálatlan információkat, hogyan tehetnék félstrukturálttá, ezáltal könnyebben visszakereshetővé, könnyebben megoszthatóvá.

A téma időszerűségét jól mutatja az a harc, mely a szoftver óriások között dúl, a vevők kegyeiért éppen a strukturálatlan információk kezelésének jobbítása érdekében. A technológiai fejlesztések felhasználása elképzelhetetlen az információk osztályozása nélkül, és cikkünkben ehhez a fontos osztályozási feladathoz kívántunk segítséget adni, néhány mintával.

Irodalom

Blumberg, R. – Atré, S: (2003) „The Problem with Unstructured Data”

http://www.dmreview.com/article_sub.cfm?articleId=6287

Currall – Johnson – McKinney (2005) „ÉRTÉKMODELL” DLM Fórum, Budapest, 2005

http://misc.magyarország.hu/mbinary/060407_DLM_Konf_angol_konyv_vegleges.pdf

Dublin Core Metadata Initiative – DCMI (2005) „DCMI Metadata Terms”

http://dublincore.org/documents/dcmi-terms/10_jan_2005

Fulop – Hernadi – Kormos – Kovacs (2005) “The Role of Document Classification Structure in Knowledge Sharing: Improving Knowledge Sharing Within the Organization by Creating Sample Document Repositories” University of Limerick, Ireland 6th ECKM, 8-9 September 2005

Fulop – Hernadi – Kovacs (2001) “Management Of The Documents Of Business Processes In Small And Medium Enterprises” Taipei 46th ICSB World Conference, June 17-20, 2001

Fülöp – Hernádi – Kovács, (2003) Az üzleti folyamatok elektronikus dokumentumainak kezelése Vezetéstudomány, XXXIV. évf., 2003. 03. szám, (Pp. 18-32.)

Gates, B (2006). „Az üzleti intelligencián túl: Átfogó megközelítés a vállalati információk kezelésében.”

http://www.microsoft.com/hun/news/060517_hir01.msp

Kovács – Lencse (2005) „Records Management and Electronic Archiving in the European Union” MicroCAD 2006 Nemzetközi Tudományos Konferencia, Miskolc, 2006. március 16-17. Miskolci Egyetem, Konferencia kiadvány (Pp. 21-26.)

Kovács László (2006) „Archiválási technológiák – tartalomkezelés”

http://www-5.ibm.com/hu/news/events/2005/akademia/dn_0209/4.pdf

Ungváry (2006) „Lexikai egységek csoportosítása kategóriák szerint”

http://ontologia.hu/forum/MEO_forum_toplevel_ontology/MEO_ontology_category/141979716437