



Katarzyna Materska

Od zarządzania informacją do zarządzania wiedzą

From information management to knowledge management. Środowiska organizacyjne ulegają zmianom w niespotykanym dotąd tempie i ewoluują w stronę coraz większej złożoności. Wzrastająca złożoność i niestabilność środowiska wymaga od organizacji większych zdolności przetwarzania informacji, szybszego podejmowania decyzji, aktualizacji i budowania nowej wiedzy. Dla potrzeb strategicznego zarządzania informacją oraz efektywnego zarządzania wiedzą niezbędna jest pogłębiona znajomość zagadnień dotyczących informacji i wiedzy w organizacji - przykładowo: badanie jak informacja jest pozyskiwana i gromadzona, aktualizowana, w których obszarach tworzenie i korzystanie z informacji odgrywa rolę strategiczną; jak powstaje wiedza (jak przebiega transfer informacji w wiedzę), w jaki sposób wiedza jest komunikowana, które kompetencje mają kluczowy charakter i w jaki sposób można wspierać ich rozwój. Jakie funkcje może pełnić informacja w organizacji, a jakie wiedza? Badanie tych i pokrewnych problemów jest szczególnie istotne, gdy zagadnienia te rozpatrujemy w kontekście tzw. społeczeństwa wiedzy. Relacje pomiędzy zarządzaniem informacją a zarządzaniem wiedzą definiowane są w literaturze w różnorodny sposób. Różnorodność ta wynika przede wszystkim z odmienności modelowania zależności pomiędzy pojęciami informacji i wiedzy. Celem artykułu jest próba ukazania jak przyjęcie określonego modelu relacji między informacją i wiedzą pociąga za sobą istotne konsekwencje w podejściu do zarządzania informacją i wiedzą organizacji i określania ich wartości. Znajduje to bowiem swoje bezpośrednie przełożenie w praktyce organizacyjnej, choć często jest nieuświadomione. Najczęściej mamy w tym obszarze do czynienia bądź z jasnym odróżnieniem zarządzania informacją (zarządzanie systemami, w których znajduje się informacja) od zarządzania wiedzą (poprzez stosowanie odpowiedniej polityki), bądź też model zarządzania wiedzą traktowany jest jako szczególny rodzaj zarządzania informacją. Tak więc, podejmowany problem jest niezwykle istotny dla potrzeb projektowania zarządzania informacją i zarządzania wiedzą w organizacjach różnego typu. Artykuł, siłą rzeczy, skupia się jedynie na kilku wybranych aspektach. Zaproponowano rozwinięcie w nim następujących kwestii:

- Transformacja informacji w wiedzę a modele zarządzania informacją i wiedzą;
- Od zasobów informacji do zasobów wiedzy;
- Od pracownika informacji do pracownika wiedzy;
- Od kultury informacyjnej do kultury wiedzy.

Artykuł prezentowany jest w punktu widzenia specjalisty w zakresie informacji i wiedzy – nie z punktu widzenia menedżera firmy.

Bożena JASKOWSKA

Kształtowanie kultury wiedzy w służbach informacyjnych

Developing the knowledge culture in information services. W referacie, na przykładzie biblioteki akademickiej, scharakteryzowano placówkę informacji, w której wdrażane są procesy zarządzania wiedzą oraz opisano kulturę sprzyjającą temu zjawisku. Wskazano na potrzebę współtworzenia kultury wiedzy przez pracowników i dyrekcję oraz zasygnalizowano sposoby kształtowania pożądanych orientacji kulturowych. Bez kultury wiedzy oraz uczenia i doskonalenia się organizacji, żadna placówka służb informacyjnych nie sprosta zadaniom stawianym jej przez przedstawicieli społeczeństwa wiedzy.

Bogusława LEWANDOWSKA

Zarządzanie informacją w marketingowo zorientowanej organizacji

Management of information in market-oriented organization. We współczesnych analizach organizacyjnych doceniono rolę komunikacji jako ważnego czynnika kultury organizacyjnej. Przyznanie większego znaczenia komunikacji organizacyjnej wynika z tego, że w uzasadniony sposób traktowana być ona może, jako zwornik menedżerskiego stylu zarządzania zespołem. Wielu zwolenników posiada jednak również koncepcja traktowania organizacji głównie, jeśli nie wyłącznie, przez pryzmat wydajności. Ten model organizacyjny wywodzi się jeszcze z pierwszej naukowej teorii zarządzania, sformułowanej przez F. W. Taylora (1911), głoszącej, że ludzi traktować należy według tych samych reguł efektywności, jakie stosuje się wobec urządzeń. W klasycznie pojmowanej ergonomii sprawami priorytetowymi są więc: kontrola, wydajność i racjonalność. Takie definiowanie organizacji pracy zawiera koncepcję człowieka racjonalnego – *homo oeconomicus* J. S. Mill'a, implikuje zatem bezosobowe podejście kierownika do pracowników, dopuszczalne są również relacje autorytarne z podwładnymi, a one uniemożliwiają dwukierunkową komunikację, niezbędną do samorealizacji członków organizacji poprzez ich pracę zawodową.

Obok mierzalnych kryteriów wydajności pracy i zdrowia fizycznego pracowników, istnieją również kryteria niemierzalne, co współcześnie dostrzeżono, a wśród nich zadowolenie z pracy, komunikacja interpersonalna, identyfikacja symboliczna, kompetencja oraz rozwój. Są to tzw. psychologiczne aspekty życia organizacyjnego, które uwzględnia się, bądź nie, jako uwarunkowania kultury organizacyjnej. Zmiana systemu i środowiska pracy w celu dopasowania go do potrzeb człowieka, jak się przy tym okazuje, nie wypacza, a usprawnia organizację. Zmianę tego rodzaju określa się mianem projektowania pracy. W koncepcjach usprawniania pracy chodzi o strukturalne rozwiązanie sprzeczności pomiędzy zrutynizowanymi i wąsko wyspecjalizowanymi czynnościami a potrzebą człowieka samorealizacji również poprzez pracę zawodową. Herzenbergowi zawdzięczamy scalenie w jeden system poszczególnych jednostek strukturalnych organizacji, a więc struktury zarządzania, środowiska fizyczno-przestrzennego i kultury organizacyjnej. Takie wieloaspektowe ujęcie środowiska pracy stanowić może podstawę upodmiotowienia pracowników przedsiębiorstwa, z czym wiąże się między innymi nabycie prawa do autonomicznej wymiany informacji w procesie komunikacji organizacyjnej.

W marketingowo zorientowanej organizacji występuje system informacyjny marketingowej, a w strukturze organizacji pracy wyróżnić można następujące elementy: system technologiczny, system społeczny, system strukturalny i system środowiska. Firma posiada środowisko



wewnętrzne, a tworzą je pracownicy w wyniku procesu urzeczywistniania, jak się go określa w psychologii, czyli wykonywania zadań służbowych. System środowiska to jednakże zarówno środowisko wewnętrzne organizacji, jak i otoczenie zewnętrzne. W marketingowej koncepcji zarządzania organizacja pozyskuje i wykorzystuje informacje w celu planowania dalszego rozwoju w zmieniającym się otoczeniu rynkowym. Napływająca informacja zarówno z makrootoczenia, jak i z mikrootoczenia przedsiębiorstwa powoduje zmiany w organizacji jako środowisku pracy. Informacja stanowi materiał przetwarzany przez organizację, a z kolei, organizowanie się jest efektem przetwarzania informacji. Taylorizm komunikowanie się w organizacji traktuje wyłącznie jako techniczny proces przepływu informacji. Tymczasem zarządzanie informacją w organizacji to proces złożony, w którym chodzi o dostarczenie pracownikom wielu danych, nie tylko instruktażowych, ale również niezbędnych do identyfikacji własnej tożsamości w warunkach pracy zawodowej. Według *The Economist*, czołowy teoretyk zarządzania, Tom Peters, stał się bogaty dzięki mówieniu *sluchaj swoich klientów*. Niezaprzeczalnie swoje nowatorskie spojrzenie na zarządzanie, zawarte w pracy *In search of excellence* (1982), ogłosił on w czasach, kiedy w biznesie dominowały strategia i plan, a dopiero Peters wraz z Robertem Watermanem nadali wymiar humanistyczny strategicznemu zarządzaniu przedsiębiorstwem. Podejście humanistyczne, zastosowane w zarządzaniu pracą zespołową, stwarza warunki do rozwoju komunikacji organizacyjnej i jest przez nią również uwarunkowane. Kierowanie rozwojem zawodowym pracowników jest bowiem między innymi efektem uwzględnienia ich indywidualnych potrzeb, co możliwe staje się dzięki praktykowanej w organizacji komunikacji interpersonalnej. Komunikacja dwukierunkowa w sposób znaczący wpłynąć może również na zwiększenia dynamiki i wydajności pracy zespołowej. Z zaprezentowanych tutaj informacji można wnosić, że istnieją przesłanki uzasadniające stosowanie takiej strategii menedżerskiej, w której zarządzanie informacją w organizacji potraktowane zostałyby priorytetowo.

Marcin Roszkowski

Źródła słownictwa dla hipertekstowych systemów informacyjnych w Internecie

Lexical resources for hypertext information systems on the Internet. Jednym z istotnych etapów podczas projektowania języka informacyjnego jest określenie metody gromadzenia słownictwa. Zarówno dla tradycyjnych systemów informacyjno-wyszukiwawczych jak i hipertekstowych można stosować metodę dedukcyjną, indukcyjną lub tzw. metodę mieszaną. O wyborze danej metody decydują względy funkcjonalne oraz zakres systemu. W referacie przedstawiono problemy zastosowania zewnętrznych źródeł leksykalnych na potrzeby projektowania hipertekstowych systemów informacyjnych, a w szczególności na zastosowania w nich języków informacyjno-wyszukiwawczych. Zbiory leksyki, o których mowa w referacie funkcjonują w Internecie jako autonomiczne systemy lub jako narzędzia pomocnicze dla większych struktur. Charakterystyka tych źródeł oparta została na analizie ich struktur oraz elementach wpływających na ich funkcjonalność. Ostatnie dotyczą przede wszystkim relacji semantycznych ujawnianych podczas nawigacji w ramach danego zbioru leksykalnego.

Celem referatu jest również odpowiedź na pytanie o możliwość zastosowania opisywanych źródeł leksykalnych w projektowaniu węzłów i powiązań hipertekstowych. Problem ten zostanie przedstawiony z perspektywy wyboru nazwy dla wyszczególnionych jednostek autonomicznych semantycznie. Przedstawione zostanie wykorzystanie internetowych zasobów leksykalnych w systemie BIOME (<http://biome.ac.uk/>), który funkcjonuje w ramach sieci Resource Discovery Network. W ramach opisywanego systemu wykorzystywane są różne rodzaje zbiorów słownictwa. Zastosowano tutaj tezauryusy (min. CAB Thesaurus), słowniki języka haseł przedmiotowych (min. MeSH), terminy przejęte ze struktur klasyfikacyjnych (min. National Library of Medicine Classification), czy kategoryzacje tworzonymi na potrzeby systemu. W referacie przedstawiono zastosowanie tych rodzajów źródeł słownictwa oraz ich wpływ na organizację i dostęp do informacji.

Zofia KASPRZAK, Mariusz POLARCZYK

Elementy zarządzania informacją w Bibliotece Głównej i Centrum Informacji Naukowej Akademii Rolniczej im. Augusta Cieszkowskiego w Poznaniu. Teoretyczne i praktyczne aspekty

Elements of information management system at the Main Library and the Information Centre of August Cieszkowski University of Agriculture in Poznań. Theoretical and practical aspects. W artykule przedstawiono wdrażanie nowych rozwiązań, które zapewnią sterowanie przebiegiem procesów informacyjnych w bibliotece w celu właściwego zarządzania kadrami, zasobami i usługami. W dobie społeczeństwa informacyjnego, gdy wiedza i informacja stają się poszukiwanym produktem na rynku, biblioteka zmienia swój sposób działania. Tworzy nowe formy organizacji. Pociąga to za sobą konieczność zastosowania nowych metod i narzędzi zarządzania, które pozwolą na szybkie podejmowanie decyzji. Omówiono przedsięwzięcia biblioteki mające na celu przekształcanie zgromadzonych danych w informację, a także oferty biblioteki skierowane do użytkowników zgodnie z ich zapotrzebowaniem na edukację informacyjno-edukacyjną. Biblioteka tworzy własne multimedialne serwisy informacyjne:

- bibliograficzna Baza danych AGRO,
- specjalistyczna baza danych AGRO-MEAT dla przemysłu mięsnego,
- specjalistyczna baza danych AGRO-FRUIT dla przemysłu owocowo-warzywnego,
- specjalistyczna baza danych AGRO-WET dla Inspekcji Weterynaryjnej oraz farm hodowlanych.

Udostępnia je w kilku oprogramowaniach klienckich : CDS ISIS dla DOS, WINISIS dla WINDOWS oraz w Internecie na stronie www w sieci uczelnianej dla społeczności akademickiej. Przedstawiono programy szkoleń dla różnych grup użytkowników informacji naukowej. Biblioteka opracowała szeroką ofertę szkoleń i przedstawiła ją dziekanom wydziałów akademii:

1. Standardowe przysposobienie biblioteczne dla studentów pierwszego roku studiów;
2. Szkolenie poszerzone dla zainteresowanych odbiorców informacji;
3. Szkolenie dla doktorantów;
4. Szkolenie dla zgłaszających się grup pracowników naukowych uczelni.