

INDULÓ ÉS TUDÁSORIENTÁLT NON PROFIT SZERVEZET ÖNNÖN TUDÁSMENEDZSELÉSE

LÉVAI ANDRÁS¹

Összefoglalás

Az alábbi dokumentum egy esettanulmány, mely bemutatja a Professzionális Coaching Egyesületnél bevezetett, közösségi intranet során szerzett tapasztalatokat, tudásmenedzsment szempontjából. Az egyik alapító taggal Móriczné Zvornik Csillával készítettem mélyinterjút az egyesület céljairól, tudásmenedzsment tapasztalataikról. Végül a közösségi intranetükből a napló táblát elemeztem az SPSS statisztikai szoftver segítségével.

Kulcsszavak

Tudásmenedzsment 2.0, közösségi intranet, szabad forráskód, közösségi csoportmunka

Summary

This document is a case study about the experience which was gained at the Professional Coaching Association's social intranet implementation.

Keywords

Knowledge management 2.0, Social Intranet, Open Source, Social Collaboration

¹ tudásmenedzsment szakértő, Poziteam Kft. e-mail: levai.andras@poziteam.hu

Bevezetés

A hatékony tudásmenedzsment technológiát kutatom. Azokat a jellegzetességeket keresem, ahol a felhasználó számára a technológia egy egyszerű eszköz és annyira természetes, hogy nem a kezelését kell tanulni, hanem a tudás megosztásával lehet foglalkozni. A fő hipotézisem, hogy a Web 2.0 megjelenésével egy olyan technológiai változás jött el, mely alapjaiban változtatja meg a szervezeteknél a tudásmenedzsment rendszereket. Az ezelőtti rendszerek alapvetően óriásiak és nehézkes használatúak voltak, „Sokan kifejezetten az információ technológiától remélték a tudásmenedzsment mindenre kiterjedő problémamegoldásait, azzal együtt, hogy minél inkább haladunk a tudás rejtettebb dimenziói felé, annál kisebb arányban lehet az integráláshoz és átadáshoz információtechnológiát alkalmazni.” [1]. Ennek egyik lehetséges magyarázata az, ami az informatikai projektek jellegéből fakad, hogy a vezetők által jóváhagyott specifikáció nem jelentett megoldást a napi problémákra vagy a különböző felhasználók közötti különbség átfedésére. A rendszerek használatának motivációja a humán oldalról volt megvalósítható, a Web 2.0 annyiban módosítja ezt, hogy a közösségi élmény is megjelenik, csökkenhet a szervezeten belüli humán oldali motivációs rásegítés.

Professzionális Coaching Egyesület bemutatása

A Professzionális Coaching Egyesület egy nonprofit kezdeményezés, melynek a célja a coaching megismertetése és népszerűsítése, a fejlődés iránt érdeklődő, pozitív gondolkodású emberekből álló közösség kialakítása. E cél megvalósításának érdekében tudásmegosztó tevékenységet végeznek, ez áll rendezvények szervezéséből, mely során tartalmas előadásokkal illetve a gyakorlati eszközök, foglalkozások bevetésével bemutatják a coaching erejét és módszertanát. Továbbá ezen rendezvényeink független fórumként szolgálnak a különböző szakmai csoportok szereplői közötti kommunikáció elősegítésére.

Tagok közötti kommunikáció

Az egyesület által alkotott közösség szabadúszó szakemberekből áll. A tagok egymástól távol, ráadásul más-más időbeosztásban dolgoznak, így már az induláskor felmerült a kérdés: Hogyan tartsák a kapcsolatot egymással, a lehető leghatékonyabb módon? Az első próbálkozások az e-mailek után a Google Groups használata volt, mely nem hozott maradéktalan sikert. A problémát a folyamatos levélözön okozta, a hozzá tartozó felületen dokumentumokat és képeket nem tudták a kedvünk szerint nyilvántartani. Ekkor döntöttek az ELGG közösségi intranet eszköz bevezetésén, mely segítségével lehetővé vált a dokumentumok kezelése: visszakereshetővé váltak a dokumentumok, illetve hozzászólások. A felületet leggyakrabban file és kép feltöltésre használjuk, illetve a blog bejegyzések funkciót ötletelésre. Ez utóbbi esetben a bejegyzés tartalmazza a felvetést, míg a kommentálás a csoport tagjainak véleményét.

1. ábra
Professzionális Coaching Egyesület közösségi intranet oldala



Forrás: Móriczné Zvornik Csilla

ELGG adatok elemzése

Az ELGG adatbázisából egyszerű export segítségével CSV file-t lehet előállítani, melyet egy varázslóval (Import Text Wizard) az SPSS-be tudjuk importálni. Az elemzéshez az „elgg_system_log” táblára van szükség, mely a felhasználók által elvégzett tranzakciók naplóját tartalmazza.

Felépítése:

- id – minden napló sor tartalmaz egy egyedi azonosítót,
- object_id – melyik objektumra vonatkozik a rögzített esemény,
- object_class – objektum osztályának leírása (metadata, object, relationship, user, group,
- object_type, object_subtype, event, performed_by_guid, owner_guid, acces_id, enabled, time_created

Lehetséges elemzési eljárások:

- Csoportváltozó vizsgálat. A rendszerben hogyan oszlottak el a tranzakciók esemény típus alapján.
- Felhasználók vizsgálata. Melyik felhasználóhoz mennyi tranzakció köthető.
- Tranzakciók időbeli eloszlása. Graphs – Legacy Dialogs – Line Charts – Values of individual cases

Spss outputok

Csoportváltozó vizsgálat

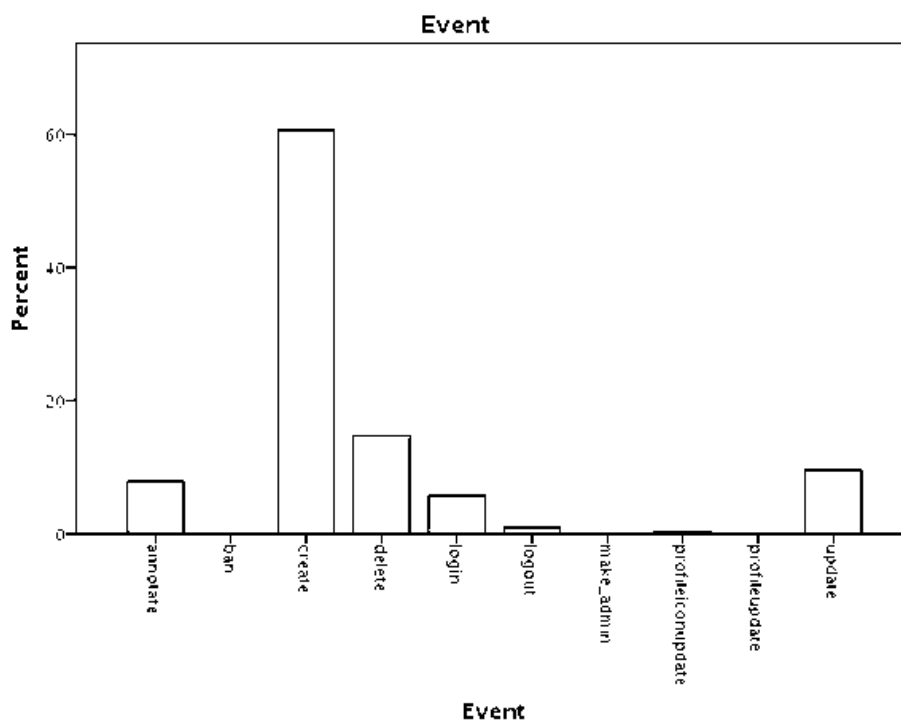
A rendszerben hogyan oszlottak el a tranzakciók esemény típus alapján:

1. táblázat
Tranzakciók eloszlása

Event					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	annotate	320	7.9	7.9	7.9
	ban	1	.0	.0	8.0
	create	2445	60.6	60.6	68.6
	delete	596	14.8	14.8	83.3
	login	233	5.8	5.8	89.1
	logout	39	1.0	1.0	90.1
	make_admin	1	.0	.0	90.1
	profileiconupdate	12	.3	.3	90.4
	profileupdate	1	.0	.0	90.4
	update	386	9.6	9.6	100.0
	Total	4034	100.0	100.0	

Forrás: Saját szerkesztés

2. ábra.
Tranzakciók eloszlása



Forrás: SPSS

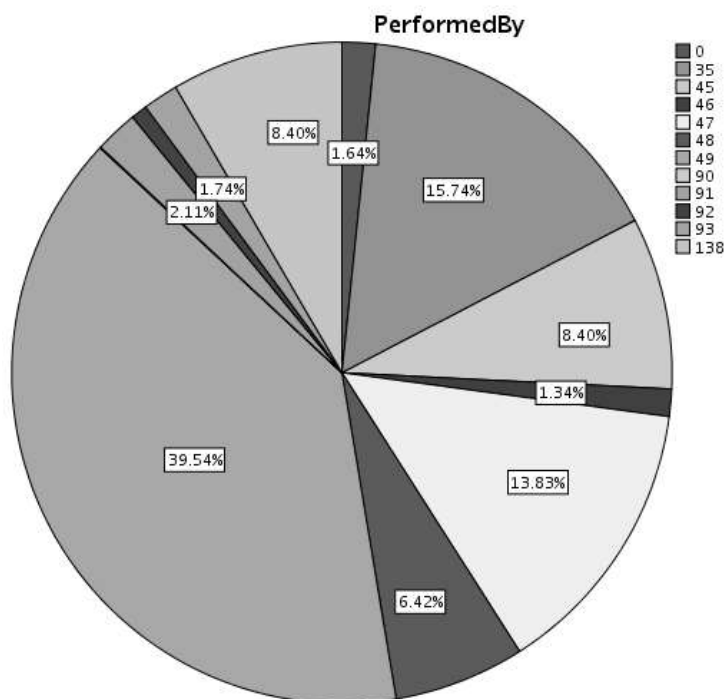
Felhasználók vizsgálata

2. táblázat
Tranzakciók felhasználók szerinti eloszlása

PerformedBy				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	66	1.6	1.6	1.6
35	635	15.7	15.7	17.4
45	339	8.4	8.4	25.8
46	54	1.3	1.3	27.1
47	558	13.8	13.8	41.0
48	259	6.4	6.4	47.4
Valid 49	1595	39.5	39.5	86.9
90	2	.0	.0	87.0
91	85	2.1	2.1	89.1
92	32	.8	.8	89.9
93	70	1.7	1.7	91.6
138	339	8.4	8.4	100.0
Total	4034	100.0	100.0	

Forrás: Saját szerkesztés

3. ábra.
Tranzakciók felhasználók szerinti eloszlása

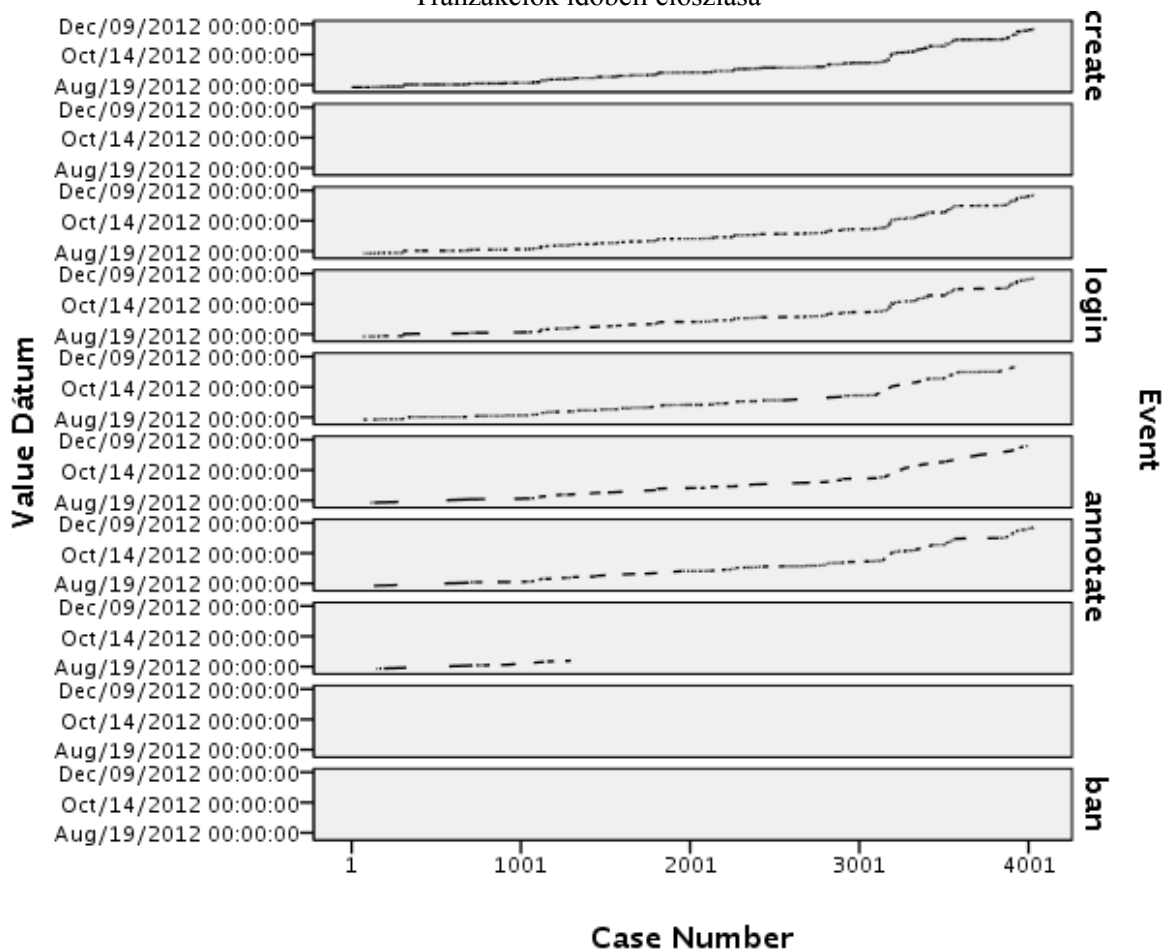


Forrás: SPSS

Tranzakciók időbeli eloszlása

4. ábra.

Tranzakciók időbeli eloszlása



Forrás: SPSS

Eredmények elemzése, kiértékelése, következtetések

A tranzakciók vizsgálata során a rendszer tudásmenedzsment szempontjából fontos esemény a create, azaz új tartalom létrehozása, a delete, a törlés, a login azaz a felhasználók bejelentkezése, illetve az update mely a korábbi tartalom frissítését, módosítását jelenti. Az első vizsgálat során a legfontosabb eredmény az volt, hogy a create esemény az összes eseménynek 60,6%-át teszi ki, míg az update 9,6%-ot. Felhasználók tevékenységének az eloszlásának a megtekintése után azt látható, hogy van egy aktív felhasználó, aki a tranzakciók majdnem negyven százalékát hajtja végre, illetve két fő, aki tizenöt százalék körüli aktivitást mutat. A többi felhasználónál kicsi aktivitást lehet tapasztalni. A tranzakciók időbeli eloszlása nem hozott olyan eredményt, amit hasznosítani tudtam volna.

A vizsgálatokat követően látható, hogy a rendszernek van egy kulcs felhasználója, aki folyamatosan új és új tartalmakat tölt fel, míg két felhasználó aktívan használja a rendszert és van egy olyan felhasználó, aki inkább a korábbi anyagok módosításával foglalkozik.

Irodalom

Bencsik A. (2009): *A tudásmenedzsment emberi oldala*. Z-Press.

Sajtos L., Mitev A. (2007) *SPSS. Kutatási és adatelemzési kézikönyv*. Budapest: Aliena Kiadó.