

Upravljanje z znanjem in uporaba informacijskih tehnologij

Mojca Bernik, Jože Florjančič, Vladislav Rajkovič

Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede, Kidričeva cesta 55a, 4000 Kranj, Slovenija
mojca.bernik@fov.uni-mb.si, dekanat@fov.uni-mb.si, vladislav.rajkovic@fov.uni-mb.si

V zadnjem času se v podjetjih vse bolj povečujejo potrebe po dodatnih znanjih zaposlenih za ohranjanje položaja podjetja na trgu in hkrati s tem tudi potreba po upravljanju znanja (knowledge management) v podjetju samem. Ker razvoj trga zahteva stalno prilagajanje podjetja, se to pričakuje in zahteva tudi od zaposlenih. Kadrovski in izvršni managerji so bistveni dejavniki pri razvoju znanja v podjetju, hkrati pa tudi motor uporabe znanja. Pri pridobivanju in uporabi znanja je namreč izjemno pomemben dejavnik motivacija zaposlenih, ki povečini prihaja iz vodstva in je posledica realizacije strateških ciljev podjetij. Skozi uporabo znanja management želi realizirati vrednosti v izdelkih in storitvah na trgu in s pomočjo realiziranih vrednosti znanja prihraniti pri ceni procesa, izboljšati servisiranje strank, povečati produktivnost in inovativnost in s tem podjetju pridobiti večji tržni delež.

Gljučne besede: upravljanje z znanjem, informacijska tehnologija, organizacijska kultura

1. Uvod

Upravljanje z znanjem znotraj podjetij se dejansko odvija že desetletja. Že leta 1974 Drucker omenja, da je znanje osnovni kapital podjetja in pomemben vir prihodkov (Drucker, 1974). Dvajset let kasneje pa Senge (1994) navaja, da je učeča se organizacija bistvena dimenzija upravljanja z znanjem. Upravljanje z znanjem torej ni nekaj novega, res pa je, da je razvoj novih informacijskih komunikacijskih tehnologij v zadnjem času omogočil hitrejšo zbiranje, organiziranje in uporabo znanja. V tretjem tisočletju pa Bahra (2001) definira upravljanje z znanjem kot splošen opis kulture, procesov, infrastrukture in tehnologije znotraj organizacije, ki ohranja, pridobiva in optimizira uporabo intelektualnega kapitala za doseg strateških ciljev organizacije z merljivimi finančnimi rezultati na trgu. Tako lahko zapišemo, da upravljanje z znanjem sestavlja več medsebojno povezanih disciplin kot so kognitivna znanost, ekspertni sistemi, programi za skupinsko delo, sistemi za podporo odločanju, semantične mreže in podobno. Pri upravljanju z znanjem je izjemno pomembno, da management razume potrebo po uporabi znanja, saj le na ta način podjetje lahko zagotavlja ustrezno kreiranje, zbiranje, organizacijo, dostop in uporabo znanja.

2. Upravljanje z znanjem

2.1 Formalno in intuitivno znanje

Desetletja nazaj so podjetja zbirala in zapisovala znanja in izkušnje s pomočjo dokumentacije, ki je potem obležala na kupih in se nabirala iz leta v leto ter ostajala neuporabljena. Porabilo se je veliko časa za zbiranje in dokumentiranje znanja,

ki ga niso znali pravilno organizirati in uporabiti. V zadnjih desetih letih je v ospredje stopilo upravljanje z znanjem, ki omogoča na učinkovit način zbirati, organizirati in uporabljati to znanje s pomočjo razvoja novih informacijskih komunikacijskih tehnologij in pojavom interneta. Dostop do informacij se je bistveno izboljšal, s tem pa tudi dostop do formalnega in intuitivnega znanja, ki se nahaja v podjetju, kar je omogočil predvsem razvoj informatike. Pri tem predstavlja formalno znanje tisto znanje, ki je sistematizirano in shranjeno v obliki podatkov in informacij v podatkovnih bazah podjetja, intuitivno znanje pa je tisto, ki si ga je posameznik pridobil na podlagi izkušenj in ni dokumentirano. Ravno to znanje pa je tisto, ki loči uspešnejše podjetje od manj uspešnega. Če obstaja več možnih poti oziroma akcij za doseg cilja, lahko dva enako usposobljena posameznika isto nalogo rešita na povsem različna načina. Tako je cilj upravljanja z znanjem poleg uporabe formalnega znanja tudi definiranje, dokumentiranje in uporaba neformalnega t.i. intuitivnega znanja.

Zajemanje in definiranje znanja (tako formalnega kot tudi intuitivnega) predstavlja najobsežnejšo fazo pri upravljanju z znanjem. Čeprav je znanje tisto, ki omogoča podjetju konkurenčno prednost na trgu, pa še vedno ne obstaja nek učinkovit sistem za zajemanje znanja. Izvaja se več načinov merjenja znanja, ki pa so primerna predvsem za določitev formalnega, ne pa tudi intuitivnega znanja. Zajemanje znanja je dolgotrajen proces in je specifičen za posamezno podjetje, zato je potrebno, da se izvaja znotraj podjetja. Potrebno je zgraditi sistem, ki bo na učinkovit način omogočal vrednotenje in upravljanje znanja. Problem, ki nastane pri merjenju znanja je, da je znanje dinamičnega značaja in se spreminja. Zato je zajemanje znanja stalen proces, ki se odvija v podjetju in v katerega so vključeni vsi zaposleni v podjetju.

Nonaka et al. (2002) poleg formalnega in intuitivnega znanja definira še zajemanje konceptualnega in zajemanje rutinskega znanja (tabela 1).

Tabela 1: Razvrstitev znanja

Intuitivno znanje	Konceptualno znanje
Znanje, ki se deli na podlagi skupnih izkušenj: - Spretnosti in izkušnje posameznikov - Prizadevnost, pripadnost, zaupanje in varnost - Energija, strast in napetost	Znanje, ki se oblikuje na osnovi slik, simbolov in jezika: - Smer razvoja produktov - Oblikovanje - Zaščitne znamke
Rutinsko znanje	Formalno znanje
Znanje, ki je na osnovi ponavljanja dela postalo rutinsko: - Znanje, ki se izvaja v dnevni opravilih - Znanje, ki se izvaja v celotni organizaciji - Organizacijska kultura	Znanje, ki je sistematizirano: - Dokumenti, specifikacije, priročniki - Podatkovne baze - Patenti in licence

Uspešno zajemanje in definiranje znanja je odvisno predvsem od pretvorbe znanja, ki ga imajo ljudje, in povezava velike količine informacij, ki so nestrukturirane v različnih dokumentih znotraj informacijskih sistemov, v neko splošno dostopno in strukturirano znanje na tak način, da bo dostopno zaposlenim v podjetju. V nadaljevanju so zato opisane prednosti, ki jih prinaša upravljanje z znanjem.

2.2 Prednosti upravljanja z znanjem

Upravljanje z znanjem je v širšem smislu sestavljeno iz dveh elementov: ljudi in informacijske tehnologije. Ljudje nastopajo kot nosilci znanja, informacijska tehnologija pa omogoča njegovo zbiranje, organiziranje, hitro dostopnost in preprosto uporabo. Čeprav nekateri analitiki menijo, da je informacijska tehnologija ključni faktor pri upravljanju z znanjem, pa drugi temu nasprotujejo z argumentom, da je človek tisti, ki posreduje in uporablja znanje ter da je uspešnost upravljanja znanja na podlagi uporabi informacijske tehnologije kot osrednjega dejavnika že na samem začetku obsojena na neuspeh. Informacijska tehnologija predstavlja sistem za shranjevanje in prenos znanja, ga pa ne kreira. To ostaja v domeni človeka kot osrednjega akterja pri upravljanju z znanjem. Ne glede na to, ali je ključni faktor tehnologija ali ljudje, pa z vpeljavo sistemov za upravljanje znanja organizacije opažajo kopico prednosti. Tako se prednosti upravljanja z znanjem kažejo predvsem pri izboljšavi naslednjih aktivnosti:

- pospeševanju razvoja inovacij s spodbujanjem prostega pretoka idej.
- izboljšanju podpore kupcem in posledično krajšanje odzivnega časa.

- povečanju prihodkov s hitrejšim lansiranjem proizvodov in storitev na trg.
- izboljšanju uporabe znanja zaposlenih z razumevanjem vrednosti znanja in nagrajevanje zaposlenih na podlagi prispevka znanja v delovne procese, izdelke in storitve.
- upravljanju delovnih operacij in znižanju stroškov z odpravljanjem redundantnih in nepotrebnih procesov.
- skrajšanju časa za usposabljanje novih delavcev.

Quinn (1992) poudarja pomen intelektualne moči podjetij kot bistven dejavnik pri uspešnosti sodobnih podjetij. Ni dovolj, da podjetje upravlja proizvodno oziroma storitveno dejavnost s pomočjo najsodobnejše tehnologije. Ključ do uspeha leži namreč v intelektualni moči podjetja, ki se kaže v obliki znanja (know-howa), industrijskega oblikovanja, marketinške predstavitve izdelka, razumevanje potreb kupcev, osebne kreativnosti in inovativnosti. Intelektualno moč predstavlja integracija treh elementov: zaposleni, struktura in kupci. Vsi trije elementi vsebujejo tako formalno kot tudi intuitivno znanje. Če želi podjetje identificirati svojo intelektualno moč, mora torej definirati to znanje, ki se nahaja v teh elementih. Ker pa je to kompleksna naloga, jo je v določenih okoliščinah težko realizirati. Zajemanje in definiranje intuitivnega znanja, ki se nahaja v glavah zaposlenih ter njegova povezava z formalnim znanjem, ki je shranjeno v podatkovnih bazah podjetja, zahteva obsežno raziskovanje in je zato kljub sodobni tehnologiji še v povojih. Soliman (1994) predlaga zajemanje in definiranje znanja na podlagi:

- analize nosilcev in strategij za zajemanje znanja.
- aktivnega vključevanja managementa v proces zajemanja znanj.
- identifikacije prioritarnih nalog managementa.
- implementacije sistema za upravljanje z znanjem v kadrovske oddeleke.
- upoštevanjem pričakovanja zaposlenih.

Podjetja vidijo v zajemanju intuitivnega znanja konkurenčno prednost predvsem v obliki inovacij in zato spodbujajo in nagrajujejo sodelovanje zaposlenih pri realizaciji procesa upravljanja z znanjem. Osnova za uspešno definiranje intuitivnega znanja je zainteresiranost managementa, da se aktivno vključi v proces upravljanja z znanjem. Management je namreč tisti, ki ima strokovno znanje na področju reševanja konfliktov, ocenjevanja zaposlenih, zadovoljitve kupcev in informacij o konkurenci. Proces upravljanja z znanjem naj bo zato usklajen s strateškimi cilji podjetja in s strani managementa podprt z ustrezno informacijsko tehnologijo. Z vzpostavitvijo učinkovitega sistema za upravljanje z znanjem se zmanjša čas iskanja pomembnih in nepomembnih informacij oziroma formalnega in intuitivnega znanja, saj se vse informacije nahajajo na enem mestu. Proces upravljanja z znanjem naj bo zato usklajen s strateškimi cilji podjetja in s strani managementa podprt z ustrezno informacijsko tehnologijo. Z vzpostavitvijo učinkovitega sistema za upravljanje z znanjem se zmanjša čas iskanja pomembnih in nepomembnih informacij oziroma formalnega in intuitivnega znanja, saj se vse informacije nahajajo na enem mestu.

Proces upravljanja z znanjem je predvsem v začetnih fazah povezan z visokimi stroški. Zato je pomembno, da je management podjetja seznanjen z njimi in da celoten projekt

podpira. Projekt vpeljave sistema za upravljanje znanjem naj bo sestavljen iz naslednjih korakov:

1. Uskladitev upravljanja znanja s strateškimi cilji podjetja.
2. Identifikacija koristnosti, ki jih predlagani sistem prinaša.
3. Izbira ustrezne strategije upravljanja z znanjem.
4. Implementacija strategije.
5. Oblikovanje tima za upravljanje z znanjem.
6. Določitev vodje tima za upravljanje z znanjem.
7. Ustvarjanje kreativnega okolja.
8. Uporabo ustreznih (predvsem informacijskih) tehnologij.

Pri pridobivanju in uporabi znanja je pomemben dejavnik tudi motivacija zaposlenih, ki povečini prihaja iz vrst managementa in je posledica realizacije strateških ciljev podjetja. Čim večja je motivacija zaposlenih, tem večji je njihov interes za uspešno realizacijo upravljanja z znanjem. Motivacija je še posebej pomembna pri zajemanju intuitivnega znanja, saj ga je težko definirati in je zato potrebno vložiti veliko napora, ki se kaže v kreativnem razmišljanju zaposlenih. Eden od načinov motiviranja zaposlenih s strani managementa je vzpostavitev organizacijske kulture, ki bo vzpodbujala identifikacijo intuitivnega znanja.

2.3 Vpliv organizacijske kulture na upravljanje z znanjem

Upravljanje z znanjem predstavlja uvajanje določenih sprememb v vsakdanje delo. Vsaka sprememba v procesu dela, pa naj bo še tako majhna (npr. spremenjen čas za odmore, zaposlitev novega delavca), sprva vedno povzroči negativen odnos ljudi pri njenem uvajanju. Zato je potrebno ljudi dobro seznaniti s prednostmi, ki jih prinaša uvedba spremembe. Ker pri upravljanju z znanjem ne gre samo za vključitev informacijske tehnologije v proces zbiranja, posredovanja in uporabe znanja, temveč tudi za aktivno udeležbo zaposlenih pri njegovem zbiranju in definiranju, je zato še toliko bolj pomembno, da se znotraj podjetja ustvarijo vrednote, ki so razširjene skozi vso organizacijo in so podlaga skupnim stališčem. Vila (1994) opredeljuje organizacijsko kulturo kot »sistem mišljenja in način razmišljanja, ki je skupen ljudem v organizaciji in razlikuje eno organizacijo od druge«. Če znotraj podjetja obstaja organizacijska kultura, to pomeni, da zaposleni v organizaciji zelo trdno zastopajo nekatere skupne vrednote. Oblikovanje teh vrednot poteka že pri sami ustanovitvi in delovanju podjetja v obliki simbolov (logotip, zastava, nazivi, službeni avtomobili, urejenost prostorov). Razumljivo je, da pri tem pomemben zgled daje management podjetja. Management se mora obnašati skladno z načeli organizacijske kulture in delovati skladno s predstavami o podjetju. Za uspešno upravljanje z znanjem je zato pomembno, da se v prvi vrsti management aktivno vključi v proces zajemanja in identifikiranja znanja ter s tem postane zgled ostalim zaposlenim v podjetju. Na osnovi tega management motivira ostale zaposlene, da se hitreje in lažje prilagodijo spremembam, ki jih prinaša upravljanje z znanjem.

2.4 Komuniciranje in upravljanje z znanjem

Identifikacija in zajemanje znanja znotraj podjetja temelji na ustreznih komunikacijah. Učinkovit sistem komuniciranja prinaša neprekinjeno možnost iskanja in dobivanja informacij o poteku delovnega procesa od drugih članov organizacije (Florjančič in Kavran, 1992). Dober poslušalec poskuša resnično slišati vse tisto, kar je rečeno, ne pa tistega, kar pričakuje ali kar bi želel slišati. To je pomembno predvsem pri zajemanju intuitivnega znanja, kjer je pomembno, da posameznik oblikuje objektivni odnos do sogovornika in si na podlagi tega oblikuje svoje stališče. Ena od osnovnih ovir komuniciranja je, da že na samem začetku ocenjujemo, presojava, zavračamo ali odobravamo misli sogovornika, ker izhajamo iz prepričanja, da je naše stališče najustreznejše. Izmenjava mnenj in izkušenj v tem primeru ni mogoča, ker pride do konfliktne situacije. To pa pomeni, da je zajemanje intuitivnega znanja že na samem začetku obsojeno na neuspeh in da je potrebno vzpostaviti ustrezen sistem komuniciranja, ki ne more biti učinkovit brez ustreznega sistema medsebojnih odnosov. Sistem komuniciranja zato omogoča izmenjavo misli in informacij za zagotovitev medsebojnega razumevanja in zaupanja. V njem se pretaka znanje v obliki norm, dejstev, idej, mišljenj, izkušenj in občutij med dvema ali več osebami. Zato je odprtost pri komuniciranju, ki naj jo spodbuja management podjetja, eden od osnovnih pogojev za učinkovito upravljanje z znanjem.

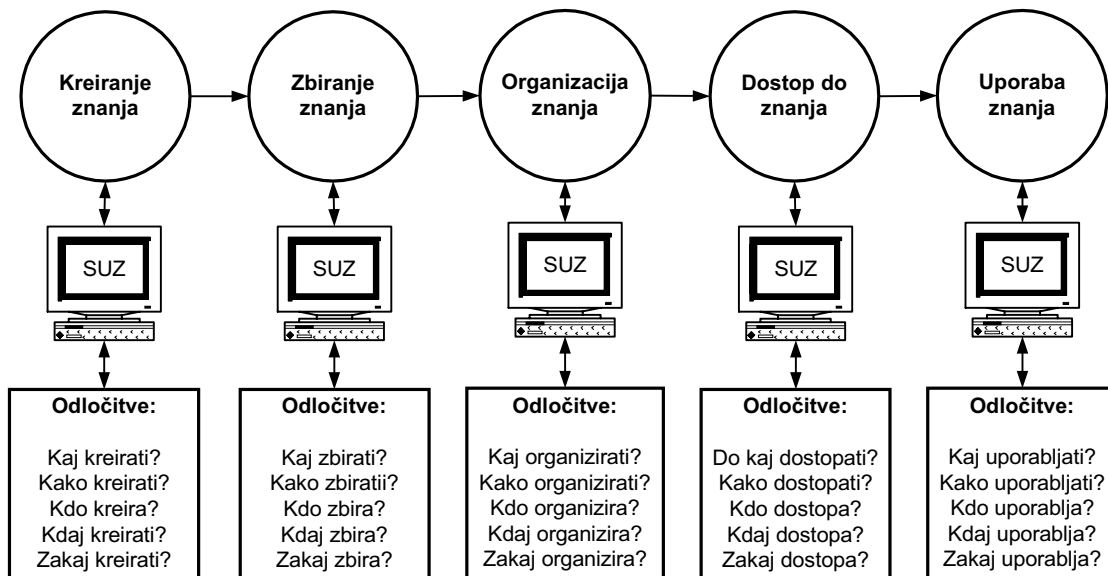
2.5 Sistem upravljanja z znanjem

Upravljanje z znanjem zahteva vrsto odločitev, ki so prisotne v posameznih fazah: ustvarjanju, zajemanju, organiziranju, dostopu in uporabi znanja (slika 1). Proces sprejemanja odločitev pri vzpostavitvi sistema za upravljanje z znanjem naj temelji na izbiri tiste izmed možnih variant, ki najbolj ustreza ciljem podjetja (Rajkovič et al., 2000). Vsakič, ko je odločitev sprejeta, je potreben vhod iz različnih virov v celotnem podjetju, pri čemer ustreznost vhodnih podatkov zagotavlja zgrajeni sistem za upravljanje z znanjem. Ilustracija uporabe sistema osnovanega na znanju za podporo odločanju v različnih fazah upravljanja z znanjem (Soliman, 1998) prikazuje povezavo med kreiranjem, zbiranjem, organiziranjem, dostopom in uporabo znanja v odločitvenih procesih. Tako je v vsaki izmed posameznih delov sistema potrebno sprejeti odločitve oziroma odgovoriti na vprašanja: kaj, kako, kdo, kdaj in zakaj naj participira v posamezni fazi upravljanja z znanjem.

Kritični faktorji uspeha uporabe sistema za upravljanje z znanjem so motiviranost ljudi, ustrezna informacijska podpora in zainteresiranost managementa.

2.6 Uporaba informacijskih tehnologij

Upravljanje znanja uveljavlja nove tehnologije in jih vključuje v sedanje sisteme. Mejniki v uveljavljanju je preboj internetnih



Slika 1: Ilustracija uporabe sistema za upravljanje z znanjem (SUZ)

tehnologij, ki so uporabniku prijazne. Internetne tehnologije omogočajo enovit dostop z enega mesta do različnih informacijskih virov. Pri tem so orodja za iskanje in povezave do virov tista, ki omogočajo hitrejši dostop do informacij in znanja.

Pri upravljanju z znanjem se najpogosteje uporabljajo naslednje informacijske tehnologije:

1. Pisarniški programi; med te programe uvrščamo tiste, ki jih dobimo v različnih pisarniških paketih, ki omogočajo urejanje besedil, obdelavo preglednic, izdelavo grafov, prezentacij,...
2. Sistemi za skupinsko delo; so sistemi, ki omogočajo ljudem, da lahko sodelujejo pri skupnih projektih prek računalniškega omrežja. Cilj skupinskega dela je skrajšanje časa za izmenjavo informacij in dokumentov, kar poveča produktivnost in zmanjšuje stroške. Sisteme za skupinsko delo sestavljajo sistemi za podporo skupinskemu odločanju, elektronska pošta, konferenčni sistemi, skupinski koledar,...
3. Sistemi za upravljanje z dokumenti; so računalniško podprti sistemi za zajem, hranjenje, evidentiranje, iskanje ter arhiviranje dokumentov. Omogočajo pregled dokumentacije v njenem celotnem življenjskem ciklu.
4. Iskalni servisi in programi, ki delujejo v ozadju (agenti); uporabljajo se za iskanje ustreznih informacij v sistemu za črkovalniki in sinonime, agenti pa opravljajo iskalno funkcijo na novih in dopoljenih dokumentih.
5. Ostale tehnologije; mednje spadajo predvsem tehnologije za naravno procesiranje jezika s področja umetne inteligence npr. nevronske mreže, genetski algoritmi, mehke množice, ... Razvijajo se tudi tehnologije za predstavitev znanja, v okvir katerih spada pretvorba intuitivnega v formalno znanje ter vizualni prikaz rezultatov pri iskanju znanja.

3. Zaključek

Pri upravljanju z znanjem pomembno vplivajo želje in potrebe managementa ter njihova motivacija za uporabo znanja za pridobivanje strateške prednosti pred konkurenco. Za to je potrebno oblikovati ustrezno organizacijsko kulturo, ki omogoča potrebno raven komuniciranja in vzpostavitve informacijske strukture za izgradnjo sistema za upravljanje z znanjem. Le tako lahko govorimo o uspešni in učinkoviti uporabi upravljanja z znanjem.

Management mora pri izvajanju vsake izmed faz upravljanja z znanjem dati polno podporo posameznim članom tima, ki so prevzeli odgovornost za njegovo vzpostavitev, kar pomeni, da jim mora zagotoviti tako finančna kot tudi materialna sredstva in podpirati njihove odločitve znotraj posameznih faz. V primeru, da se management ne strinja z njihovimi odločitvami in nastanejo konfliktne situacije, lahko člani tima izgubijo vso kredibilnost v odnosih z ostalimi zaposlenimi. Zato je potrebno stalno seznanjanje managementa o realizaciji posameznih faz problemov s strani članov tima. Management mora biti v vseh fazah aktivno vključen v proces odločanja pri upravljanju z znanjem in podpirati sprejete odločitve.

Literatura

- Bahra N. (2001): Competitive knowledge management, Palgrave.
- Drucker P. (1974): Management : Tasks, Responsibilities, Practices, Harper & Row, New York.
- Florjančič J., Kavran D. (1992): Kadrovska funkcija – management, Moderna organizacija, Kranj.

Nonaka I., Toyama R., Konno N. (2002): *SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation, Managing Knowledge*, Sage Publications.

Quinn J. B. (1992): *Intelligent Enterprise: A knowledge and Service Based Paradigm for Industry*, The Free Press, New York.

Rajkovič V., Bohanec M., Leskošek B., Kapus V. (2000): *Expert Knowledge Management for Sports Talent Identification and Advising Process*, IFIP TC8/WG8.3 International Conference on Decision Support through Knowledge Management, Stockholm.

Senge P. (1994): *The Fifth Discipline: The art and practise of the learning organizations*, Doubleday, New York.

Soliman F. (1998): *Optimum level of process mapping and least cost business process reengineering*, International Journal of Operations and Production Management, Vol.18, No. 9, str. 810 – 816.

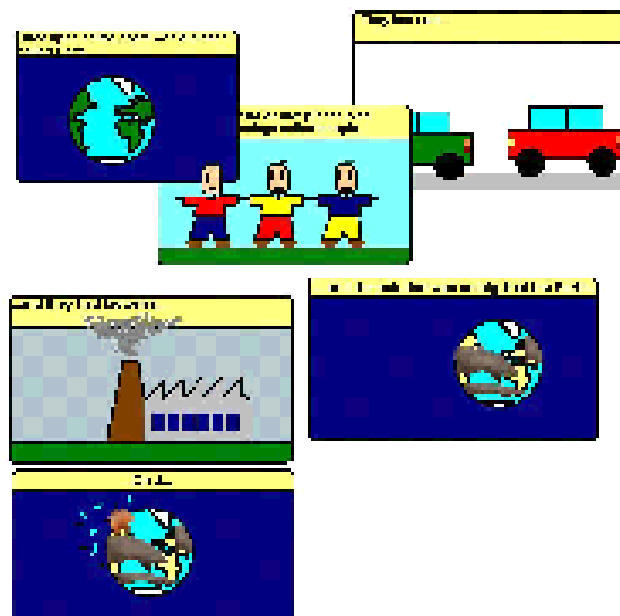
Vila A. (1994): *Organizacija in organiziranje, Moderna organizacija*, Kranj.

Mojca Bernik je leta 1997 diplomirala na Univerzi v Mariboru, Fakulteti za organizacijske vede, smer študija: Organizacija dela - organizacijska informatika. Zaposlena je kot asistent stažist na isti fakulteti za področje procesov odločanja, kadrovske informacijskih sistemov in kadrovskega managementa. Kot študentka podiplomskega študija na Fakulteti za organizacijske vede je pod mentorstvom prof. dr. Vladislava Rajkoviča v letu 2000 zaključila magistrski študij na Fakulteti za organizacijske vede s področja

organizacijskih sistemov z naslovom *Izgradnja informacijskega sistema kadrovske dejavnosti v intranet okolju*. Svoje delo kot asistent stažist nadaljuje na Univerzi v Mariboru, Fakulteti za organizacijske vede v okviru doktorskega usposabljanja na področju sistemov za podporo odločanju v povezavi s kadrovske dejavnostjo.

Jože Florjančič je redni profesor in dekan Fakultete za organizacijske vede Univerze v Mariboru. Diplomiral in magistriral je na Fakulteti za industrijsko pedagogiko Univerze v Reki, doktoriral pa na pravni fakulteti Univerze v Beogradu leta 1981. Strokovno se udeležuje s kadrovske dejavnostjo, planiranjem in razvojem kadrov, kadrovskim managementom, komuniciranjem in organizacijo dela. Je urednik in soavtor več knjižnih publikacij in preko 150 strokovnih člankov v domačem in tujem jeziku. Pomembna zadnja dela so: Planiranje kadrov, Kadrovska funkcija management, Management v turizmu 1, Management v turizmu 2, Operativni management, Globalni management.

Vladislav Rajkovič je redni profesor na Fakulteti za organizacijske vede Univerze v Mariboru in sodelavec Odseka za inteligentne sisteme Instituta »Jožef Stefan«. Njegovo področje so računalniški informacijski sistemi, s posebnim poudarkom na sistemih za pomoč pri odločanju. Je soavtor večkriterijske odločitvene metodologije, ki sloni na lupini ekspertnega sistema Dex. Je član Programskega sveta programa »Računalniško opismenjevanje« in vodi temeljni projekt Ekspertni sistemi v izobraževanju. Poleg tega je predstavnik Slovenije v »International Federation for Information Processing« za področje izobraževanja.



Martin Artnik, 7.a, OŠ Trnovo, Balada o Zemlji, Sonja Tratnik Stegovec