

Vybrané problémy managementu informací a znalostí ve velkém hutním podniku

Miluše FUKALOVÁ
Mittal Steel Ostrava a.s.
miluse.fukalova@mittalsteel.com

INFORUM 2006: 12. Konference o profesionálních informačních zdrojích
Praha, 23. - 25. 5. 2006

Abstrakt

Informace a znalosti, které vznikají a jsou využívány v hutním podniku, jsou velmi široké. Nutnost neustálého zlepšování vnitropodnikových procesů se neobejde bez předávání znalostí, monitorování inovací a vývoje vědy. Existuje mnoho nástrojů pro jejich shromažďování, třídění a vyhledávání. Důležité je sdílení těchto informací, s čímž úzce souvisí využití vhodných informačních technologií. Příkladem efektivního systému ve smyslu sdílení interních a externích informací může být firemní portál. Nedílnou jeho součástí jsou externí informace poskytované podnikovým informačním střediskem (na příkladu prezentace a zkušeností technické knihovny Mittal Steel Ostrava a.s.). Současným vývojovým trendem je globalizace firem, sdružování podnikatelských i nepodnikatelských subjektů do oborových klastrů, vznik různých technologických center. I mezi jednotlivými subjekty v rámci těchto seskupení by měl fungovat „nadfiremní“ efektivní systém řízení znalostí a informací. Jedním z příkladů je Knowledge Management Program, který realizuje Mittal Steel Company. Hlavní ideou programu je nejen shromažďování znalostí, ale i jejich vzájemná výměna a implementace.

Úvod

Z pohledu dlouholeté praxe informačního pracovníka ve společnosti Mittal Steel Ostrava a.s. bych chtěla prezentovat nejen příklad řízení informací a znalostí ve velkém hutním podniku, ale také na základě praktických zkušeností se pokusím odpovědět na často kladené otázky související s činností informačního střediska a funkcí informačního profesionála ve firmě.

Identifikace a klasifikace znalostí v hutním podniku

Nezbytnou potřebou každé manažerské, vývojové, výzkumné, marketingové a obchodní činnosti průmyslových podniků jsou technicko-ekonomické informace a znalosti. Znalosti využívané v hutním podniku jsou velmi široké. Aby je bylo možno řídit (vypracovat a zavést nástroje i mechanismy umožňující jejich shromažďování, sdílení, výběr a využití), je nutno nejdříve tyto znalosti identifikovat a klasifikovat. Jedna z možností rozdělení znalostí vznikajících v hutním podniku [1] je uvedena v tabulce č. 1.

Druhy znalostí	Příklady
Znalosti metalurgické	Znalosti z oblasti průběhu hutních procesů - např. proces tavení oceli, rafinace, odlévání
Znalosti technické	Konstrukce strojů, zařízení, technické parametry zařízení, technická omezení
Znalosti technologické	Způsob používání vlastní technologie, technologické předpisy, informace o nových technologiích

Znalosti fyzikálně-chemické	Fyzikálně-chemické reakce probíhající v hutních procesech
Znalosti ekologické	Zásady nakládání s odpady, recyklace, problematika emisí, vodní hospodářství
Znalosti účetní a finanční	Finanční analýza, účetnictví, controlling
Znalosti obchodní a marketingové	Informace a znalosti o zákaznících, konkurenci, dodavatelích, SWOT analýzy trhu, statistiky trhu, cenové mapy, hodnocení dodavatelů, zákazníků, rentabilita obchodních případů, strategie obchodu, řízení rizik
Znalosti společensko-psychologické	Vzájemné vztahy mezi zaměstnanci, metody obsazování pracovních míst (psychologické testy), BOZP, sdílení znalostí, firemní kultura
Znalosti strukturální	Organizační schéma a organizační řád, vzájemné vztahy a zásady spolupráce mezi jednotlivými útvary
Znalosti řídicí	Techniky a metody řízení - nejlepší praktiky

Tabulka 1. Klasifikace znalostí v hutním podniku

Úrovně znalostí a jejich integrace

Odhaduje se [3], že v tradičně řízených podnicích jsou znalosti zdokumentovány jen asi z 10%, zbývajících 90% znalostí se nachází v hlavách zaměstnanců. Personální změny, např. v rámci snižování stavů, mají pak v takovém podniku nutně za následek nenahraditelnou ztrátu podnikového informačního bohatství. Proto je nutné, aby byla systematicky řízena přeměna individuálních znalostí na znalosti sdílené. Sdílené znalosti mohou být předávány i bez osobního kontaktu, protože jsou vyjádřené ve formálním jazyku (v tištěné nebo elektronické podobě), jsou zpravidla objektivizované (očištěny od subjektivismu a chyb) a provázané s teorií.

Základem pro komunikaci a koordinaci spolupráce (zejména ve výzkumu a vývoji) je integrace znalostí.

Jaké znalosti je nutné integrovat?

V podstatě se musí respektovat **čtyři úrovně znalostí**: [2]

1. **Faktické znalosti** (know-what) tvořící základ pro zvládnutí daného oboru. Většinou reflektují úroveň osvojení knižních vědomostí.

2. **Dovednosti** (know-how), které si expert osvojí každodenním používáním knižních a školních vědomostí (jejich transferem do praxe). Při kooperaci je pak nutno vytvořit si společný prostor pro přiučování, doučování a společnou zkušenost.
3. Na úrovni systémového dorozumění (know-why) jde o **poznávání systémových souvislostí** jednání a řetězce jeho příčin a následků. Tím se jednotliví experti dostanou nad prosté aplikační znalosti a mohou předem řešit složité problémy zejména na rozhraní s dalšími vědními znalostními oblastmi.
4. Nakonec musí proces integrace znalostí dojít do úrovně samostatně iniciovaného **kreativního jednání** (care-why), kde značnou roli hrají i motivace a překračování osobních cílů a zájmů.

Sdílení informací a znalostí

Nutnost neustálého zlepšování vnitropodnikových procesů se neobejde bez předávání informací a znalostí, monitorování inovací a vývoje vědy. Existuje mnoho nástrojů pro jejich shromažďování, třídění a vyhledávání. Důležité je sdílení těchto informací, s čímž úzce souvisí využití vhodných informačních technologií. Příkladem efektivního systému ve smyslu sdílení interních a externích informací může být firemní intranetový portál. Firemní portál umožňuje zaměstnancům nejen přístup do interních i externích aplikací, které potřebují k výkonu své práce, ale také přístup k důležitým informacím.

Specifické centrum informací a znalostí, které jsou nutné k řízení firmy (z hlediska podnikatelské činnosti), představuje integrovaný informační systém řízení. V mnoha velkých podnicích našel uplatnění systém SAP R/3. Základem tohoto systému je programová podpora pro realizaci a řízení procesů v oblasti nákupu, výroby, materiálového hospodářství, financí, controllingu a také prodeje. SAP R/3 je softwarovým produktem společnosti SAP a skládá se z následujících modulů:

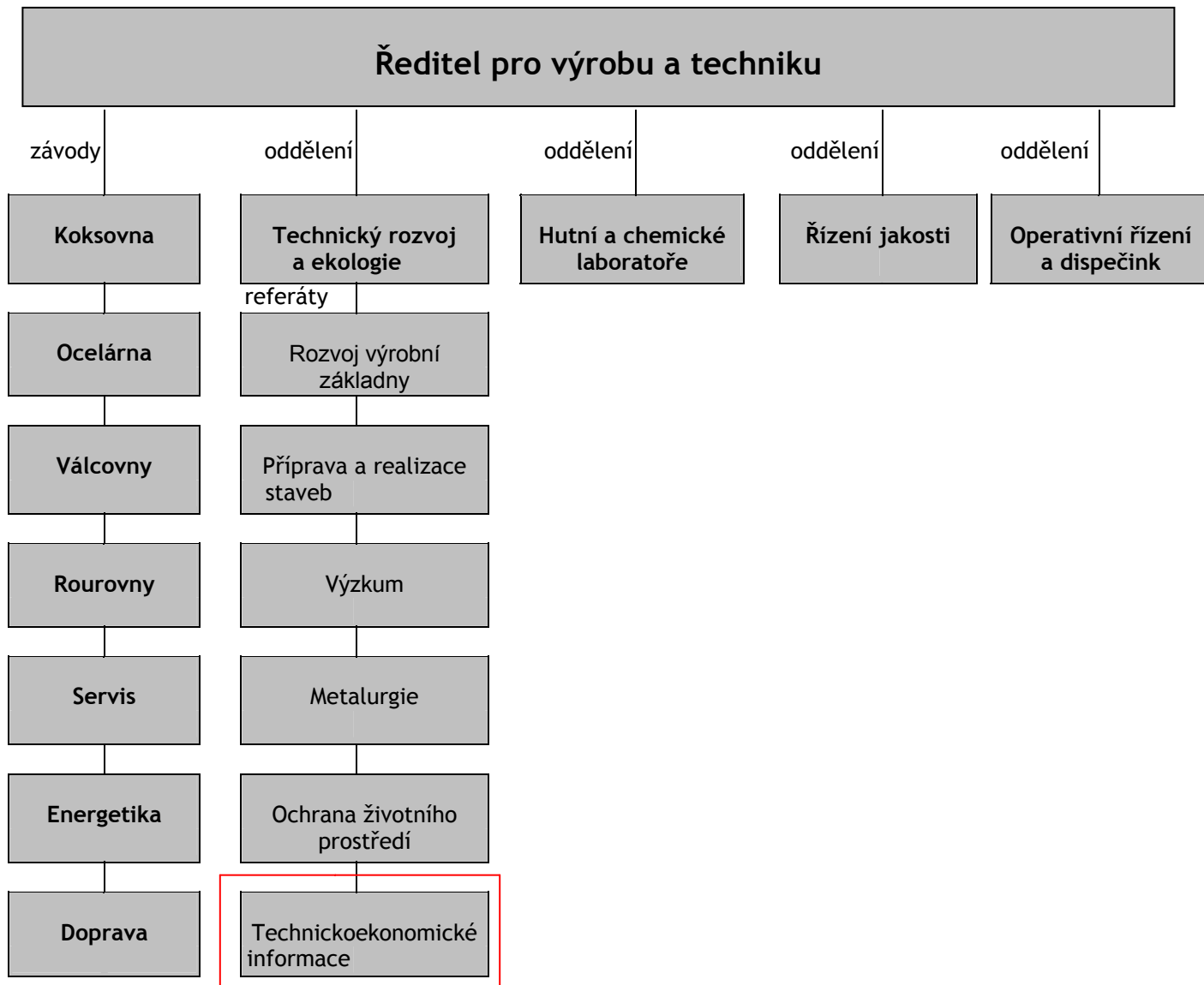
- FI (Financial Accounting) Finanční účetnictví
- CO (Controlling) Controlling
- AM (Asset Management) Evidence majetku
- PS (Project system) Plánování dlouhodobých projektů
- WF (Workflow) Řízení oběhu dokumentů
- IS (Industry Solutions) Specifická řešení různých odvětví
- HR (Human Resources) Řízení lidských zdrojů
- PM (Plant Maintenance) Údržba
- MM (Materials Management) Skladové hospodářství a logistika
- QM (Quality Management) Management kvality
- PP (Production Planning) Plánování výroby
- SD (Sales and Distribution) Podpora prodeje

Problematika řízení znalostí rovněž úzce souvisí s informačními službami v podniku, je jejich dalším vývojovým stupněm.

Informační služby, podnikové informační středisko (praktické ukázky a zkušenosti z činnosti informačního střediska společnosti Mittal Steel Ostrava a.s.)

Postavení informačního střediska ve firmě je závislé na podpoře vrcholového managementu. Počátky činnosti informačního střediska ve společnosti Mittal Steel Ostrava a.s. jsou úzce spojeny se vznikem technické knihovny, která v podniku začala pracovat od roku 1951, tedy brzy po výstavbě a zahájení výroby v podniku. Informační středisko s technickou knihovnou prošlo mnohými vývojovými fázemi, lepšími i horšími. Ve všech fázích prokázalo opodstatnění své existence tím, že nebylo zrušeno a nepřestalo fungovat.

V současné době je v organizační struktuře společnosti Mittal Steel Ostrava a.s. podnikové informační středisko s knihovnou začleněno jako referát Technickoekonomické informace pod oddělení Technický rozvoj a ekologie na úseku ředitele pro výrobu a techniku. Schéma je znázorněno na obrázku č. 1.



Obr. 1. Organizační schéma úseku ředitele pro výrobu a techniku Mittal Steel Ostrava a.s.

Přehled činností referátu Technickoekonomické informace je uveden v tabulce č. 2.

Knihovnické služby	<ul style="list-style-type: none"> - správa knihovního fondu (knihy, sborníky, periodika, firemní literatura, cestovní zprávy, jiné tištěné a elektronické publikace) - výpůjčky neperiodických a periodických publikací - meziknihovní výpůjční služba - evidence a archivace publikací zaměstnanců a.s. (články, přednášky) - evidence a archivace informačních záznamů o ukončených výzkumných úkolech, na kterých se podíleli zaměstnanci podniku - evidence a archivace překladů - metodické řízení 8 provozních knihoven - cirkulace periodik - správa studovny
Rešeršní služby	<ul style="list-style-type: none"> - průzkum informačních potřeb, akvizice a výběr informačních zdrojů - vypracování jednorázových a průběžných rešerší z různých informačních zdrojů - monitoring denního a odborného tisku pro vrcholový management a podnikový intranet - ostatní referenční služby (vyhledávání informací v internetu, uspokojování bibliografických, faktografických a jiných dotazů) - vytváření dokumentačně-bibliografických záznamů o přírůstcích knihovního fondu, nových článků ze zahraničních a tuzemských odborných časopisů a sborníků pro vlastní databázi a pro databázi METAL (gesce tváření kovů)
Distribuční služby	<ul style="list-style-type: none"> - tvorba a aktualizace informačního servisu na podnikovém intranetu - evidence a oběh informačních materiálů včetně řízených dokumentů, evidence a distribuce periodik pro vnitropodnikové útvary - adresní informování
Poradenská služba	<ul style="list-style-type: none"> - odborné konzultace (informační zdroje, databáze) - vyhodnocování rešerší a firemních informací - pořádání workshopů - databáze specialistů (překladatelů a tlumočnicků, agentur)
Reprografické služby	<ul style="list-style-type: none"> - průběžné zhotovování a zasílání kopií obsahů odborných časopisů jednotlivým žadatelům (služba Current Contents) - zhotovování a zasílání kopií článků z knih a časopisů - skenování - rozmnožování a vazba některých vnitropodnikových dokumentů

Překladačské služby	<ul style="list-style-type: none"> - zprostředkování překladatelských a tlumočnických služeb (nákup externí služby) - konzultace k technickým překladům (jazyk anglický, německý, ruský, polský) - krátké expresní překlady pro vnitropodnikové útvary
Ostatní	<ul style="list-style-type: none"> - objednávkové řízení (podklady pro nákup) externích informačních zdrojů, přeúčtování nákladů za periodika na jednotlivá hospodářská střediska - ekonomická agenda referátu (plánování nákladů, likvidace faktur, controlling) - marketing a propagace služeb - spolupráce na řešení projektů výzkumu a vývoje - sledování vědeckotechnických akcí, výstav a veletrhů - ediční aktivity (příručky, informační letáky) - editační služby (např. přepis cizojazyčných textů) - publikační aktivity za účelem propagace a popularizace informací a vzdělávání (příspěvky do podnikového časopisu)

Tabulka 2. Přehled činností referátu Technickoekonomické informace

Externí informace poskytované podnikovým informačním střediskem jsou nedílnou součástí firemního portálu (viz obr. 2)



Obr. 2. Úvodní stránka technické knihovny Mittal Steel Ostrava a.s.

Nejvíce žádanou službou je monitoring denního tisku, který zaměstnanci střediska každodenně provádějí. Všichni zaměstnanci a.s. tak mají každý pracovní den v 7 hodin ráno připraven na hlavní stránce intranetového portálu přehled zpráv z tuzemského denního tisku týkající se ocelářského průmyslu formou naskenovaných novinových výstřižků.

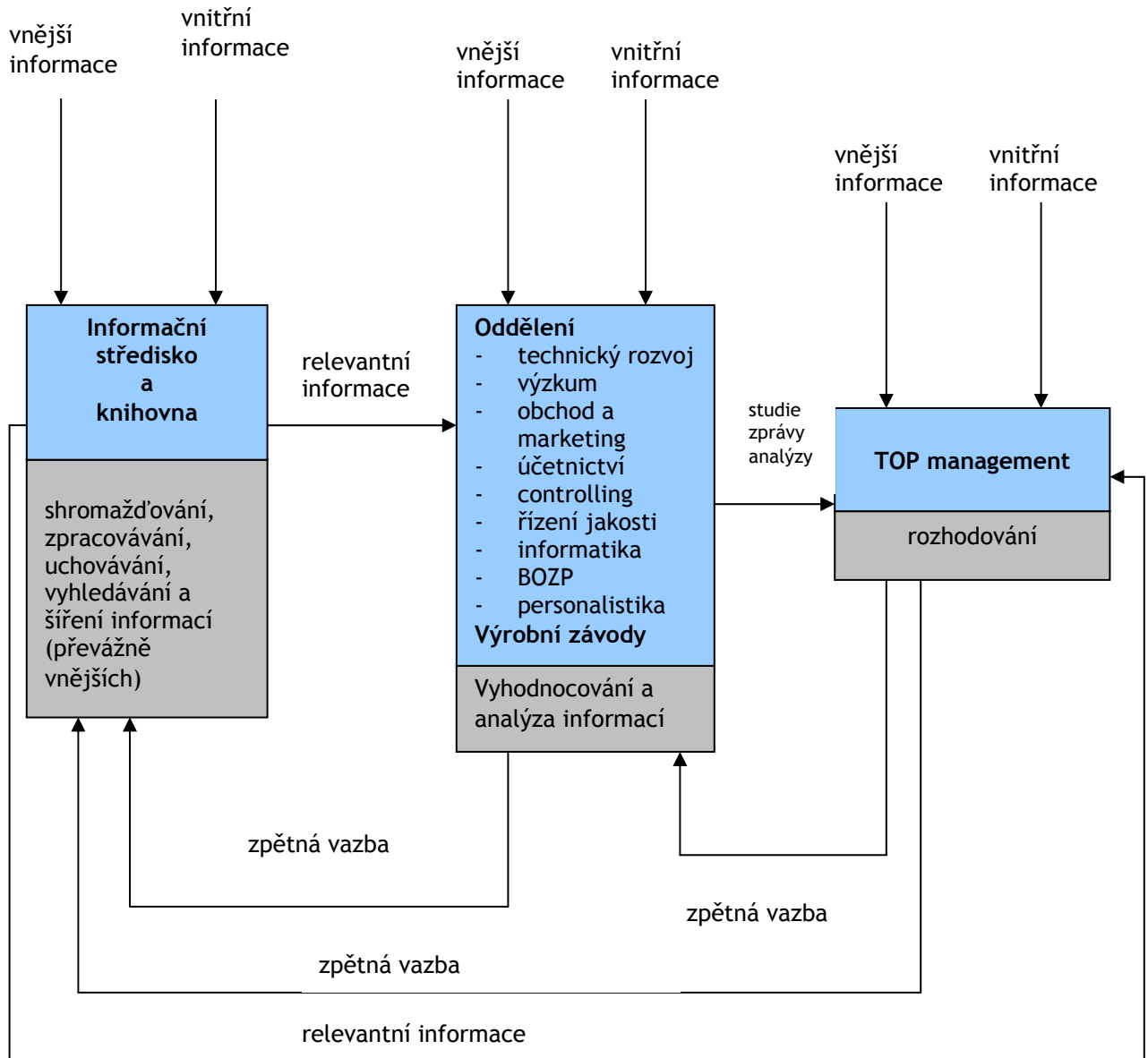
Pro jednotlivé profesní skupiny jsou rovněž průběžně monitorovány všechny odborné publikace, které přicházejí do technické knihovny. Bibliografické údaje jednotlivých vybraných článků z těchto publikací jsou tématicky členěny do oborových tříd a zpracovávány do databáze. Přehled sledovaných oborů je uveden v příloze 1. Odpovídá širokému profesnímu zaměření zaměstnanců velkého hutního podniku.

Samozřejmostí je poskytování této služby na intranetovém portále na webových stránkách technické knihovny. Většina zaměstnanců však preferuje formu adresního zaslání elektronickou poštou.

Pracovníci technického rozvoje a výzkumu vyžadují informace úzce zaměřené na svou profesní specializaci. Pro tyto uživatele jsou nejčastěji zpracovávány jednorázové a průběžné rešerše ze specializovaných databází.

TOP manažeři vyžadují pro rozhodování většinou informace s vyšší přidanou hodnotou - analyticky zpracované, k nimž přidávají zpracovatelé rovněž i své znalosti.

Zjednodušeně je možno znázornit tok informací a definovat typologii pracovníků, kteří pracují s informacemi a znalostmi podstatnými pro řízení firmy následovně (viz obr. 3):



Obr. 3. Tok informací v podnikovém systému managementu informací

Podstatné pro řízení firmy jsou informace s vyšší přidanou hodnotou. Vycházejí však z informací externích i interních, které musí být relevantní, podané v požadovaném termínu, v požadované formě na správné místo.

Nutno dodat, že v souvislosti s organizačním začleněním referátu Technickoekonomické informace do úseku ředitele pro výrobu a techniku, je prioritou informačních pracovníků zpracovávání a vyhledávání informací z technických vědních oborů. Proto tito pracovníci mají technická vzdělání (většinou se zaměřením na metalurgii a materiálové inženýrství) a odpovídající jazykové znalosti, které si průběžně zdokonalují. Nutná je znalost angličtiny a ruštiny, v nichž je publikována většina zahraničních odborných prací v originále i v překladech (zejména z japonštiny). Menším podílem jsou zastoupeny ve fondu technické knihovny publikace v němčině, slovenštině, polštině a francouzštině. Mnoho odborných periodik vychází v japonštině, čínštině a korejštině. Klíčová periodika z těchto zemí z oboru hutnictví začala vycházet i v anglickém jazyce. Rovněž němečtí vydavatelé stále více preferují vydávání některých odborných periodik v angličtině.

Pracovnice knihovny mají střední knihovnické vzdělání rovněž doplněné studiem jazyků.

Nedílným požadavkem kvalifikace všech pracovníků referátu je informační gramotnost, kterou získali absolvováním podnikových kurzů a rozšířili samostudiem

Marketingové a obchodní informace jsou parketou specialistů z úseku ředitele pro obchod a marketing. Tito zaměstnanci provozují Marketingový informační systém, analyzují a vyhodnocují informace a znalosti z oblasti obchodu a marketingu (o zákaznících, trzích, cenách apod.). Při hledání a zajišťování vhodných externích informačních zdrojů se však obracejí o pomoc na knihovnu a na informační pracovníky.

Technická knihovna a informační středisko poskytují služby i externím uživatelům (zejména knihovnické služby, rešeršní služby z vlastních databází, poradenské služby).

Rozvoj znalostí

Nutno poznamenat, že proces řízení znalostí má kontinuální charakter. Znalosti stárnou, zanikají a vznikají nové. V mnoha učebnicích z oblasti řízení znalostí je tento proces představován formou cyklu rozvoje znalostí, zdůrazňující skutečnost kontinuálního zdokonalování podniku a rozvoje znalostí lidí v něm pracujících.

Rozvoj znalostí a dovedností zaměstnanců se ve společnosti Mittal Steel Ostrava a.s. realizuje na více úrovních. Na úrovni vnitropodnikové formou různých školení, seminářů, kurzů, na úrovni nadpodnikové v rámci programu řízení znalostí KMP (Knowledge Management Program), telekonferencí managementu a také účastí na externích školeních, seminářích, sympoziích, konferencích, veletrzích a výstavách.

Současným vývojovým trendem je globalizace firem, sdružování podnikatelských i nepodnikatelských subjektů do oborových klastrů, vznik různých technologických center.

Rovněž společnost Mittal Steel Ostrava a.s. prošla úspěšně procesem globalizace a stala se součástí Mittal Steel Company, největší a nejglobálnější světové ocelářské společnosti. Tato společnost má provozovny v 16 zemích čtyř kontinentů, zaměstnává okolo 225 000 lidí.

I mezi jednotlivými subjekty v rámci nadpodnikových seskupení by měl fungovat „nadfiremní“ efektivní systém řízení znalostí a informací. Jedním z příkladů je Knowledge Management Program, který realizuje

Mittal Steel Company. Knowledge Management Program (KMP) je systém řízení znalostí za účelem neustálého zlepšování procesů a snižování nákladů ve skupině Mittal Steel Company v různých oborech - výroba koksu, vysokopeční výroba, ocelářství (výroba oceli kyslíkovými pochody, v elektrických pecích, sekundární metalurgie, plynulé lití); výroba dlouhých vývalků, výroba plochých vývalků, výroba trubek, technologie DRI (přímá redukce železa), řízení jakosti, obchodní a marketingové činnosti, BOZP, řízení lidských zdrojů, nákupní činnosti, právo, ekologie, IT, logistika, údržba, komunikace aj. Probíhá jednak formou KMP meetingů, které se konají na různých místech a na nichž se scházejí odborníci (podle zaměření tématu) ze všech dceřiných společností. Před konáním každého meetingu každý z účastníků formuluje základní problémy, s kterými se potýká, a odesílá je koordinátorovi meetingu. Na meetingu jsou

tyto problémy osobně prezentovány, diskutovány a hledá se jejich řešení. Druhou formou jsou "virtuální KMP meetingy" na bázi internetového portálu (IS eRoom). Informační systém eRoom <http://www.documentum.com/eroom/> byl vytvořen na základě potřeb uživatelů rozsáhlých korporací. Ve skupině Mittal Steel slouží ke zveřejňování návrhů, řešení, sdílení informací a dokumentů k jednotlivým tematicky zaměřeným problematikám s jednoduchou obsluhou a samosprávou sekcí v pojetí uzavřeného informačního portálu skupiny Mittal. Vstup do jednotlivých sekcí (oblastí) je založen na třech hlavních aspektech zabezpečeného přístupu k složkám a dokumentům - koordinátor (coordinator), spolutvůrce (participant), návštěvník (observer). Ve společnosti Mittal Steel Ostrava a.s. využívá eRoom cca 90 pracovníků ve 20 oblastech. Mittal eRoom je tvořen sekcemi zaměřených na výrobu, prodej, marketing, účetnictví, kvalitu, bezpečnost práce a na další významné oblasti pro srovnání a výměnu zkušeností. Informace jsou podobně jako na disku počítače organizovány do složek a souborů, které jsou uloženy v databázi. Typem souborů mohou být prakticky velmi různé soubory - MS Word, Excel, PowerPoint a jiné dokumenty včetně obrázků v různých formátech a internetové odkazy na různé adresy a související soubory. V systému lze vyhledávat soubory a složky, provozovat diskusní chat, upozorňovat na změny a nové dokumenty v jednotlivých oblastech a využívat další funkce informačního portálu.

Závěr

Řízení informací a znalostí je nezbytnou podmínkou rozvoje podniku. Sdílení znalostí a dovedností se stalo součástí strategické vize společnosti Mittal Steel Company. V souladu s heslem „znalosti znamenají úspěch“ byl přijat Program řízení znalostí (Knowledge Management Program - KMP), jehož hlavní ideou je nejen shromažďování znalostí, ale i jejich vzájemná výměna a implementace.

V takto nastaveném informačním a znalostním systému by měli své místo najít i informační profesionálové, kteří by sestavovali a monitorovali informační profily jednotlivých odborných skupin, případě jednotlivců, sledovali diskutované problémy a hledali na ně odpovědi např. formou literárních rešerší, monitoringem odborného tisku, akvizicí dokumentů apod.

Struktura informačních služeb v Mittal Steel Ostrava a.s. je založena na dlouhodobém vývoji a tvoří dodnes fungující systém, který jsem Vám představila. Ale i zde v souladu s podnikem přijatou strategií neustálého zlepšování procesů a používání nejlepších praktik se služby informačního střediska budou dále měnit, prohlubovat, získávat nový obsah a novou podobu.

Zásadní zkušeností z mé informační a knihovnické praxe však je, že na zákazníka nelze čekat, je nutno jít za ním.

Literatura

1. Gajdzik, Bożena: Wybrane zagadnienia z rozwoju wiedzy w przedsiębiorstwie hutniczym. Hutnik - Wiadomości hutnicze, LXXII, 2005, č. 11, s. 557-561
2. Management znalostí a spolupráce ve výzkumu a vývoji. Moderní řízení, XXXVI, 2001, c. 7, s. 28-32
3. Kruliš, J.: Řízení výkonu lidského činitele - cesta k ekonomické prosperitě podniků. Psychologie v ekonomické praxi, XXXVI, 2001, č. 1-2, s. 59-72

Příspěvek vznikl v souvislosti s řešením projektu 1N04143 „Integrovaný informační a knihovnický systém pro rozvoj hutního průmyslu“ za finančního přispění MŠMT v rámci účelové podpory výzkumu a vývoje.

Seznam oborových tříd

1 - Právo, průmyslové vlastnictví

2 - Ekonomika

2A - management, logistika

2B - finance, bankovníctví

2C - personalistika

2D - marketing

2E - účetnictví

2Z - ekonomika obecně

3 - Údržba strojních a hutních zařízení

3A - organizace a řízení údržby

3B - příprava údržby včetně diagnostiky

3C - realizace, strojní údržba

4 - Matematika a fyzika

5 - Chemie a chemická technologie

6 - Strojírenství

7 - Obrábění kovů

8 - Elektrotechnika, elektroúdržba, sdělovací technika

8A - elektrotechnika - slaboproud

8B - elektrotechnika - silnoproud

8C - elektroúdržba

9 - Slévárnictví

10 - Energetika

10A - tepelné elektrárny

10B - vzduchotechnika a plynárenství

10C - netradiční zdroje energie

10Z - tepelná technika obecně

11 - Doprava, skladování

11A - doprava

11B - skladování materiálu a manipulace

12 - Výroba koksu, koksochemie

12A - výroba koksu

12B - koksochemie

13 - Vysoké pece, aglomerace

13A - vysoké pece

13B - aglomerace

14 - Výroba oceli

14A - přímá redukce

14B - výroba oceli kyslíkovými pochody

14C - elektroocelárny

14D - rafinace oceli

14E - mimopecní zpracování

14F - odlévání - lící pánve, ohřev pánví

14G - plynulé odlévání

14H - suroviny pro výrobu oceli - struskotvorné přísady, šrot, surové železo

14Z - výroba oceli obecně

15 - Tváření oceli (válcování, kování, lisování, tažení, ap.)

15A - teorie tváření

15B - válcování za tepla - předvalky

15C - válcování za tepla - pásy, plechy

15D - válcování za tepla - tyče
15E - válcování za tepla - drát
15F - výroba tenkostěnných profilů
15G - hluboké tažení
15H - kování
15Z - válcovny a kovárny všeobecně
16 - Výroba trub
16A - výroba bezešvých trub
16B - výroba svařovaných trub
16Z - trubky všeobecně
17 - Měření, regulace, automatizace
17A - měření
17B - regulace
17C - automatizace
18 - Průřezové obory - literatura, slovníky, ap.
19 - Nauka o materiálu, vývoj a zkoušení
19A - nauka o materiálu, fyzika kovů
19B - zkoušení destruktivní
19C - zkoušení nedestruktivní
19D - metalografie
19E - tepelné zpracování
20 - Ohřívací pece, žáruvzdorné materiály
20A - ohřívací pece
20B - žáruvzdorné materiály
21 - Stavebnictví, stavební údržba
22 - Kontrola a řízení jakosti
22A - řízení jakosti
22B - kontrola jakosti
23 - Výpočetní technika
23A - hardware
23B - software
23C - počítačové sítě a komunikace
24 - Ekologie, bezpečnost a hygiena práce, požární ochrana
24A - odpady a jejich recyklace
24B - znečištění a úprava vody
24C - znečištění a úprava ovzduší
24D - bezpečnost a hygiena práce
24E - požární ochrana
25 - Svařování a navařování, řezání a čištění plamenem
25A - svařování a navařování
25B - řezání a čištění plamenem
26 - Úprava povrchu a ochrana proti korozi
27 - Knihovnictví
28 - Hutnictví všeobecně (přehledy, ceny, prognózy)