ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ – Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
« ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ »

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ :

« ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEMS - KMS) ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΕΠΟΧΗΣ »

ΕΚΠΟΝΗΣΗ : ΤΣΙΑΠΑΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ (Α.Μ. 142)
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : κ. ΜΠΙΣΜΠΑΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

ΚΟΖΑΝΗ, ΜΑΪΟΣ 2011

ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Η παρούσα διπλωματική εργασία αναφέρεται στην Διαχείριση Γνώσης στις επιχειρήσεις και πως αυτές χρησιμοποιούν την γνώση που αποκτούν από οποιαδήποτε πηγή, είτε εντός είτε εκτός του περιβάλλοντος τους, για την επίτευξη της στρατηγικής τους. Το όπλο τους είναι τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης γνώσης, τα οποία προσαρμοσμένα στις ανάγκες των χρηστών, τους βοηθάνε στην απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- Η γνώση είναι πληροφορία που έχει οργανωθεί και αναλυθεί κατά τρόπο ώστε να είναι κατανοητή και εφαρμόσιμη για την επίλυση προβλημάτων και την λήψη αποφάσεων.

- Επιχειρηματική είναι η γνώση που «περιλαμβάνει τις ικανότητες, τις εμπειρίες των στελεχών της επιχείρησης, τις δυνατότητες καινοτομίας και δημιουργικότητας, τις βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές, τις πατέντες, την γνώση που η επιχείρηση συσσωρεύει για την αγορά και τους πελάτες της, καθώς και την γνώση για τους ανταγωνιστές της».

- Η διαδικασία της συστηματικής και ενεργητικής διοίκησης και της αύξησης της αποδοτικότητας των αποθηκών γνώσης και πληροφορίας μέσα σε έναν οποιοδήποτε οργανισμό, αποτελεί τη διαχείριση της γνώσης.

ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- Δεδομένα → Πληροφορία
- Πληροφορία → Γνώση
- Πληροφορίες → Μεταδεδομένα (metadata)
- Μεταδεδομένα → Οντολογία
- Οντολογία → Βάση Γνώσης
- Βάση Γνώσης → Σύστημα Διαχείρισης Β.Γ.

ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- « Η διαχείριση γνώσης είναι μία νέα διοικητική πρακτική (management discipline) που αφορά στη συστηματική και συλλογική δημιουργία, διάχυση και χρήση της επιχειρηματικής γνώσης.

- Σκοπός της είναι η ριζική βελτίωση της οργανωτικής αποδοτικότητας, η βελτίωση της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας, η ανάπτυξη της καινοτομίας και εν τέλει η δημιουργία επιχειρηματικής αξίας.

ΤΑΣΕΙΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ Δ.Γ.

- Πρώτη τάση (αρχές ΄90) → Τεχνολογία
- Δεύτερη τάση (1995) → Άνθρωποι και Κοινότητες
- Τρίτη τάση → Οργανωτικές στρατηγικές

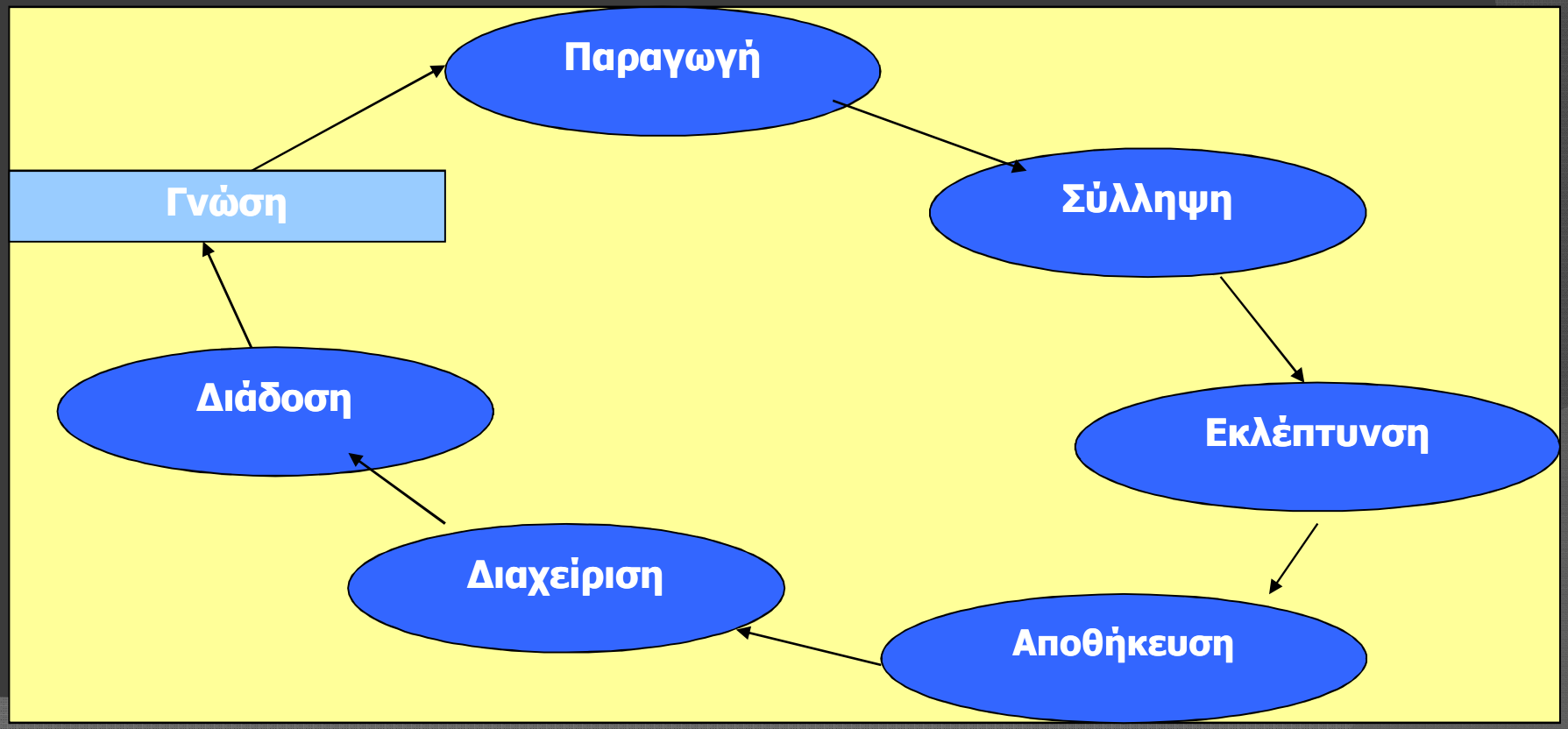
- ✓ Τεχνολογία : « Η Διαχείριση Γνώσης περιλαμβάνει όλες τις μεθόδους και τα εργαλεία που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των βασικών διαδικασιών Διαχείρισης Γνώσης (Ανακάλυψη, Καταγραφή, Διαμοιρασμό και Εφαρμογή της Γνώσης) ενός Οργανισμού ».

- ✓ Άνθρωποι και Κοινότητες : « Η Διαχείριση Γνώσης αφορά στην αναγνώριση, βελτιστοποίηση και ενεργή διαχείριση πόρων Ρητής ή Άρρητης Γνώσης, η οποία κατέχεται από άτομα ή κοινότητες ».

- ✓ Οργανωτική στρατηγική : « Η Διαχείριση Γνώσης ορίζεται ως η εκμετάλλευση και ανάπτυξη του Πνευματικού Κεφαλαίου (Intellectual Capital) ενός οργανισμού, με σκοπό την παραγωγή υπηρεσιών και προϊόντων που θα του εξασφαλίσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ».

Στάδια – Φάσεις Κύκλου Δ.Γ.

1. Ανακάλυψη της γνώσης
2. Καταγραφή / Απόκτηση της γνώσης
3. Διαμοιρασμός της γνώσης
4. Εφαρμογή της γνώσης



ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΝ ΤΗΝ Δ.Γ.

- Χημική βιομηχανία
- Εταιρίες υψηλής τεχνολογίας
- Ασφαλιστικός και χρηματοπιστωτικός τομέας
- Φαρμακευτικός τομέας
- Ενέργεια
- Εταιρίες συμβούλων επιχειρήσεων

ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ

- Οργανωσιακή Μάθηση :

  «Η ικανότητα ενός οργανισμού να μαθαίνει μέσα από τις εμπειρίες του και να έχει την ικανότητα να ενσωματώνει τη νέα γνώση μεταβάλλοντας έτσι την εν γένει δράση του».

- Συσχέτιση των όρων «Οργανισμός Μάθησης» και «Οργανωσιακή Μάθηση» **:**

  Η θεωρία της οργανωσιακής μάθησης επιδιώκει να προσδιορίσει τις συνθήκες που είναι αναγκαίες για την προσαρμογή, την εξέλιξη και τον μετασχηματισμό των επιχειρήσεων, μέσα σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται διαρκώς και με μεγάλη ταχύτητα, έτσι ώστε να μετατραπούν σε οργανισμούς μάθησης.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΓΝΩΣΗΣ

- 1ης Γενιάς : Συλλαμβάνουν και αναπαριστούν την πληροφορία, δημιουργώντας την «οργανωτική μνήμη» ή «οργανωτική γνώση». Δεν απέδωσαν τα αναμενόμενα γιατί αντιμετώπιζαν τη γνώση ως κάτι στατικό.

- 2ης Γενιάς : Ενδιαφέρονται για το πώς οι άνθρωποι που εργάζονται στην Οργάνωση παράγουν και χρησιμοποιούν την γνώση. Υποστηρίζουν τις διαδικασίες και πρακτικές ώστε η οργάνωση να παραμείνει βιώσιμη.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Δ.Γ.

- Δημιουργήθηκαν για να διευκολύνουν την αποθήκευση και τη διανομή της γνώσης, την επικοινωνία των εργαζομένων και τη συζήτηση και αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων.

- Τα εργαλεία διαχείρισης γνώσης διακρίνονται σε :
- ✓ Τεχνολογικά
- ✓ Μη τεχνολογικά

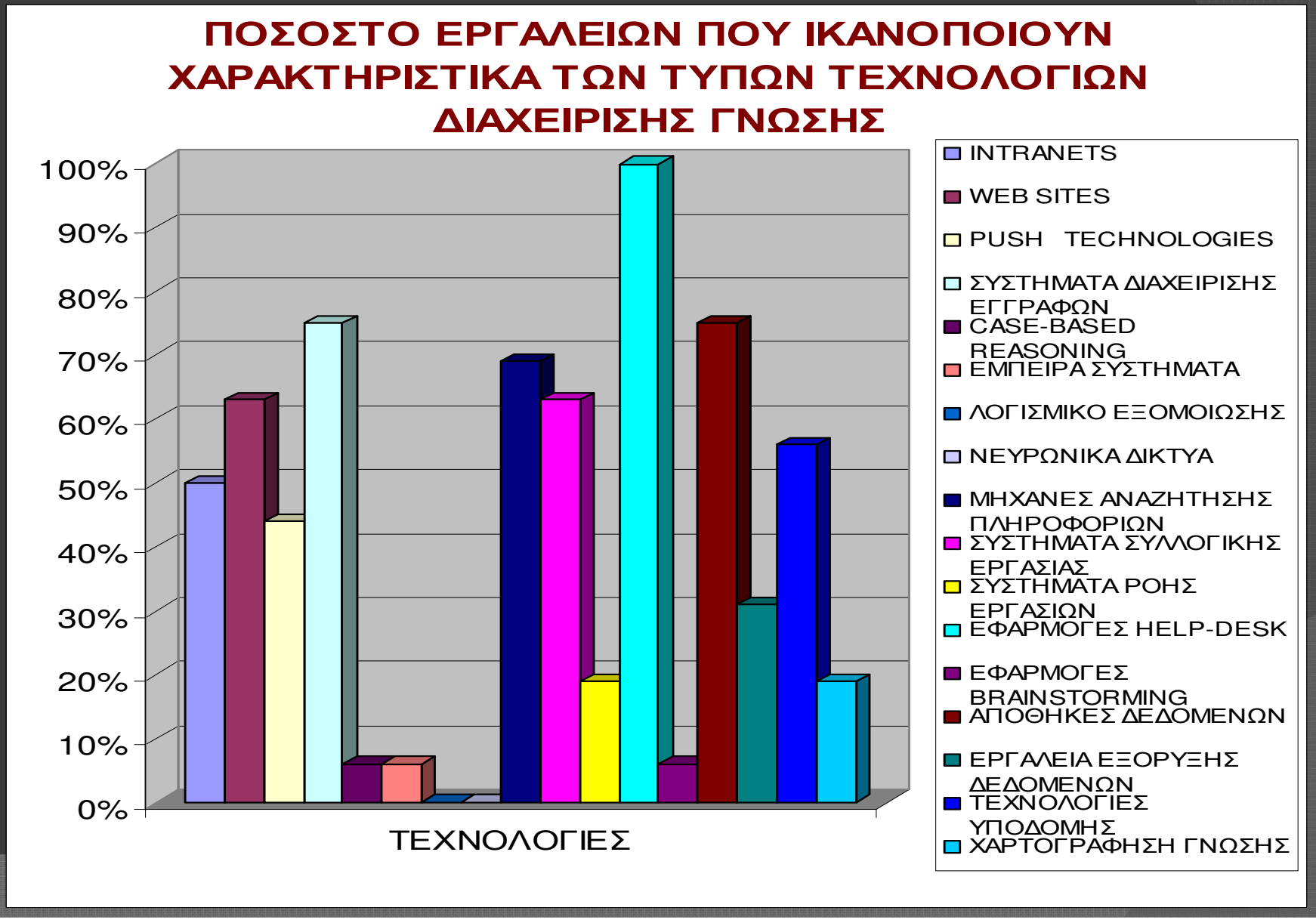
- Τεχνολογικά εργαλεία :
- Τεχνολογίες υποστήριξης αποφάσεων (data mining, artificial intelligence)
- Ηλεκτρονικά συστήματα (groupware)

- Μη τεχνολογικά εργαλεία :
- Αυθόρμητες πρωτοβουλίες (talk rooms)
- Ομάδες και οι «κοινότητες εξάσκησης
- Εκπαίδευση πάνω στην εργασία

ΣΤΟΧΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ Δ.Γ.

- Αποθήκευση και διαχείριση περιεχομένου που αλλάζει συνεχώς
- Δεδομένα από πολλές πηγές και σε πολλές μορφές
- Χρήστες από διαφορετικές ομάδες εργασίας συνεργάζονται μεταξύ τους
- Τυποποίηση των διαδικασιών μεταφοράς γνώσης
- Αποτελέσματα από όλο το σύστημα και όχι τοπικά

ΤΥΠΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ Δ.Γ. ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ



ΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- **INTRANETS**
- **PUSH TECHNOLOGIES**
- **ΑΠΟΘΗΚΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**
- **ΕΜΠΕΙΡΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (Decision Support Tools)**
- **ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΥΦΥΪΑΣ**
- **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**
- **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ HELP-DESK**
- **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ κλπ.**

Smart Agents (Ευφυείς Πράκτορες)

- ✓ Εκτελούν εργασίες για λογαριασμό των ιδιοκτητών τους οι οποίοι μπορεί να είναι είτε χρήστες υπολογιστικών συστημάτων είτε λογισμικό. Χρησιμοποιούν τεχνικές από το πεδίο της Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence).

- ✓ Ο πράκτορας επιτρέπει στον χρήστη να προσδιορίσει τι θέλει και εκείνος με την σειρά του εργάζεται για αυτό, ενώ ο χρήστης περιμένει τα αποτελέσματα της εργασίας του agent».

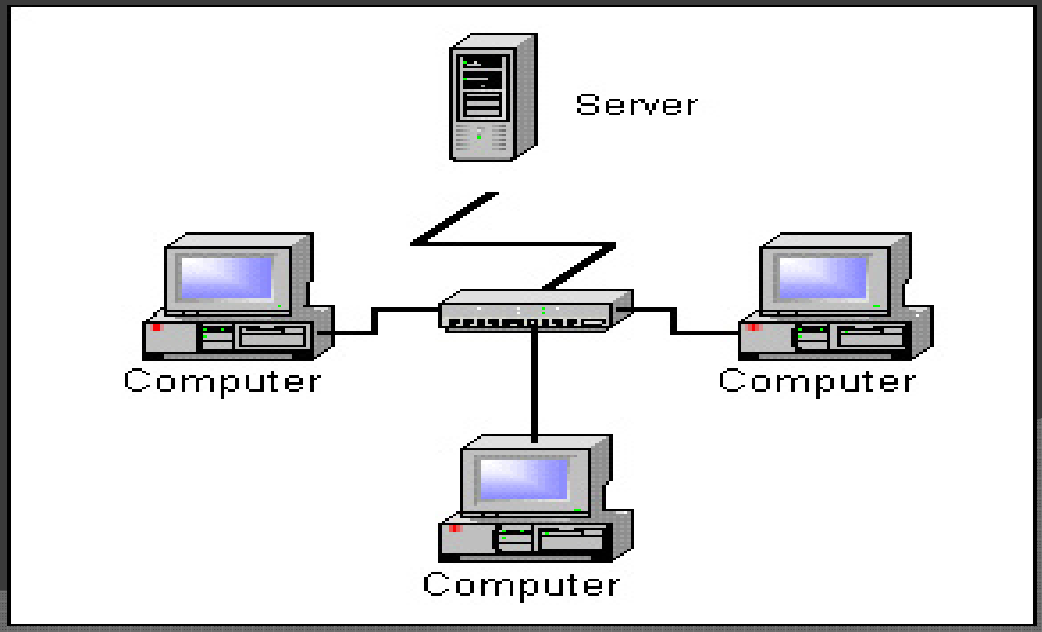
- ✓ Χωρίζονται σε *κινητούς* και *σταθερούς*

Παράδειγμα κινητού πράκτορα (News Filtering Agent) :

- Βοηθάει τον χρήστη να επιλέξει άρθρα από μια συνεχή ροή ειδήσεων (news).
- Φιλτράρει και βρίσκει άρθρα που ενδιαφέρουν τον χρήστη.
- Εκπαιδεύει με παραδείγματα άρθρων που πρέπει ή δεν πρέπει να επιλεγούν.
- Ο κύριος περιορισμός του συστήματος είναι ότι είναι αυστηρά περιορισμένο μόνο σε λέξεις κλειδιά.

INTRANETS

- Το internet της επιχείρησης.
- Είναι δίκτυα υπολογιστών, εγκατεστημένα σε μια επιχείρηση και εξυπηρετούν ανάγκες εσωτερικής πληροφόρησης και οργάνωσης.
- Χρησιμοποιούν τα πρωτόκολλα επικοινωνίας HTTP, TCP/IP και γλώσσες προγραμματισμού HTML, XML καθώς και τους γνωστούς browsers (Internet Explorer)
- Η πρόσβαση στο intranet γίνεται μέσω ενός φυλλομετρητή (browser), που μόλις ενεργοποιηθεί ανοίγει την αρχική σελίδα του ενδοδικτύου.



Η περίπτωση της **5àSec**

- Εφήρμοσε το διαδικτυακό σύστημα ψηφιακής συνεργασίας και υποστήριξης του δικτύου όλων των στεγνοκαθαριστηρίων 5àSec στην Ελλάδα, με ονομασία 5àSec Partners' Intranet.

- Παρέχει τις κάτωθι υπηρεσίες (24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο) :

- ✓ Προβολή διαθέσιμων προϊόντων και λήψη παραγγελιών.
- ✓ Ψηφιακή ενημέρωση με δημοσίευση νέων και ανακοινώσεων.
- ✓ Σύστημα download center για την ελεγχόμενη διανομή εκπαιδευτικού και υποστηρικτικού υλικού.
- ✓ Σύστημα Instant messaging από την κεντρική διοίκηση προς τα μέλη του δικτύου συνολικά ή προσωποποιημένα.
- ✓ Σύστημα άμεσης επικοινωνίας με τους υπεύθυνους υποστήριξης του δικτύου μέσω e - mail.

GROUPWARE (ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ)

- Συστήματα βασισμένα σε υπολογιστές που υποστηρίζουν ομάδες ανθρώπων οι οποίοι απασχολούνται σε ένα κοινό θέμα ή στόχο και που παρέχουν ένα περιβάλλον αλληλεπίδρασης για διαμοιραζόμενες εφαρμογές.
- Βασικό συστατικό του λογισμικού των ομάδων εργασίας, αποτελεί το λογισμικό messaging – προγράμματα που επιτρέπουν στους ανθρώπους να παίρνουν δημόσια μέρος σε ομάδες συζήτησης.

- *Παράδειγμα υλοποίησης groupware:*

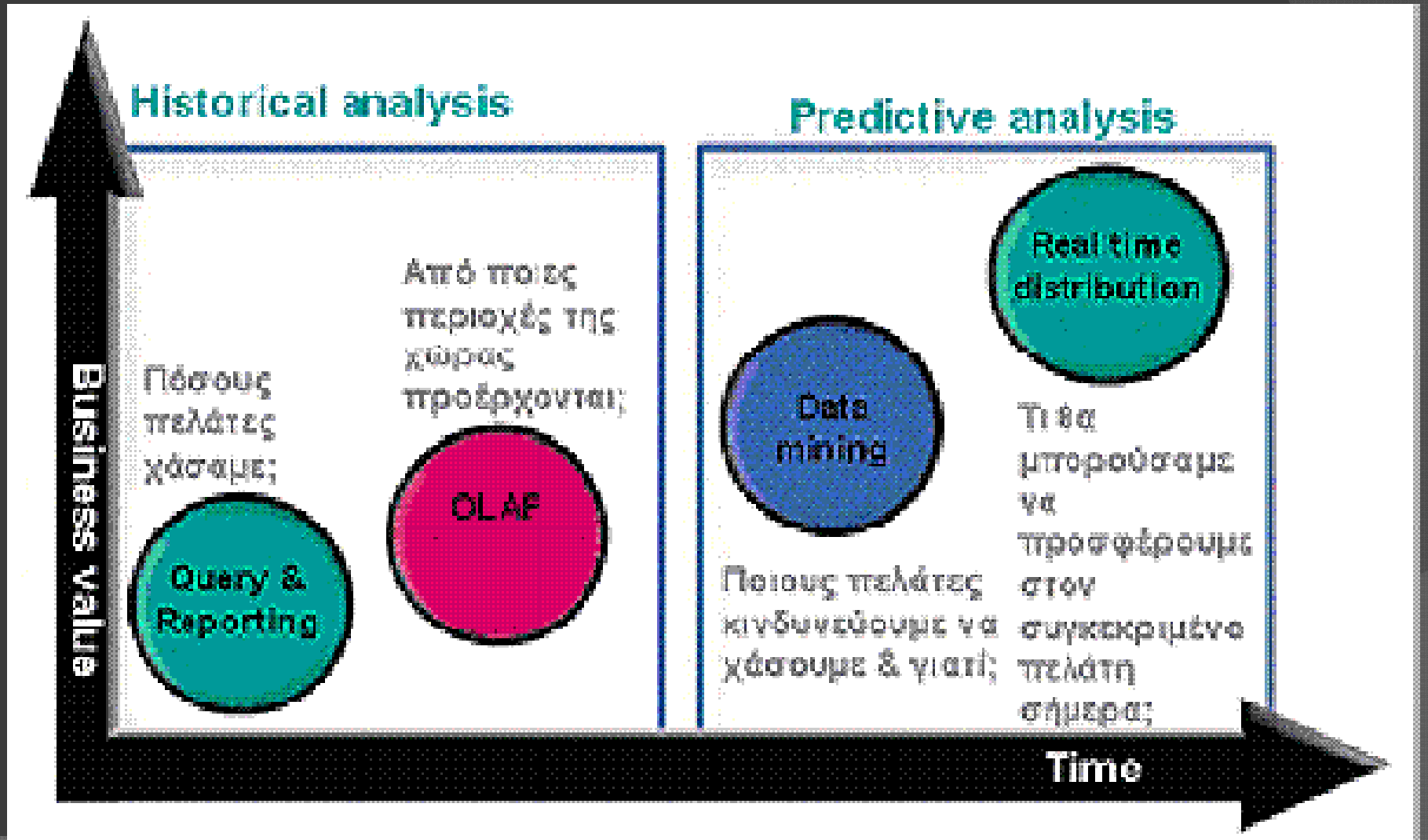
  Στο Venice της Καλιφόρνια, 350 υπάλληλοι της διαφημιστικής εταιρείας CHIAT/DAY μπορούν να δουλεύουν από το σπίτι. Το 60% των υπαλλήλων βρίσκεται στην εταιρεία κάθε μέρα και, αντί να δουλεύουν σε ατομικά γραφεία, χρησιμοποιούν ομαδικά Living Room ή για συσκέψεις, «*δωμάτια μελέτης*». Η πρόσβαση σε δεδομένα γίνεται με πρίζες σκορπισμένες στο κτίριο, με τις οποίες μπορεί κανείς να συνδεθεί με τα αρχεία της εταιρείας ή με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή σπίτι του. Επιπλέον, υπάρχουν τερματικά «πηγές δεδομένων» που οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν για να διαβάζουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E- mail).

ΑΠΟΘΗΚΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (DATA WAREHOUSES)

- Ειδικές βάσεις δεδομένων που περιέχουν κατάλληλα επεξεργασμένα δεδομένα, προερχόμενα από τις επιμέρους βάσεις δεδομένων μιας επιχείρησης, με σκοπό την αποθήκευση δεδομένων.
- OLAP (On Line Analytical Process) : Κατηγορία λογισμικού για ταχεία πρόσβαση και πολυδιάστατη επεξεργασία των δεδομένων.
- Data Mining (Εξόρυξη Δεδομένων) : Η διαδικασία ανάδειξης των κρυμμένων σχέσεων και τάσεων στους μεγάλους αδόμητους όγκους δεδομένων.

- Δυνατότητες τεχνολογιών Groupware και διαβάθμιση τους :
- Querying & Reporting ⟹ ποιούς πελάτες χάσαμε τον περασμένο μήνα
- OLAP ⟹ από ποιές περιοχές χάσαμε πελάτες τον περασμένο μήνα
- Data Mining ⟹ ποιούς πελάτες κινδυνεύουμε να χάσουμε τον ερχόμενο μήνα

Απεικόνιση της σχέσης μεταξύ επιχειρηματικής αξίας και χρόνου



ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

- Διαχείριση της έντυπης πληροφορίας και ηλεκτρονικής οργάνωσης της διεκπεραίωσης των επιχειρηματικών διαδικασιών.

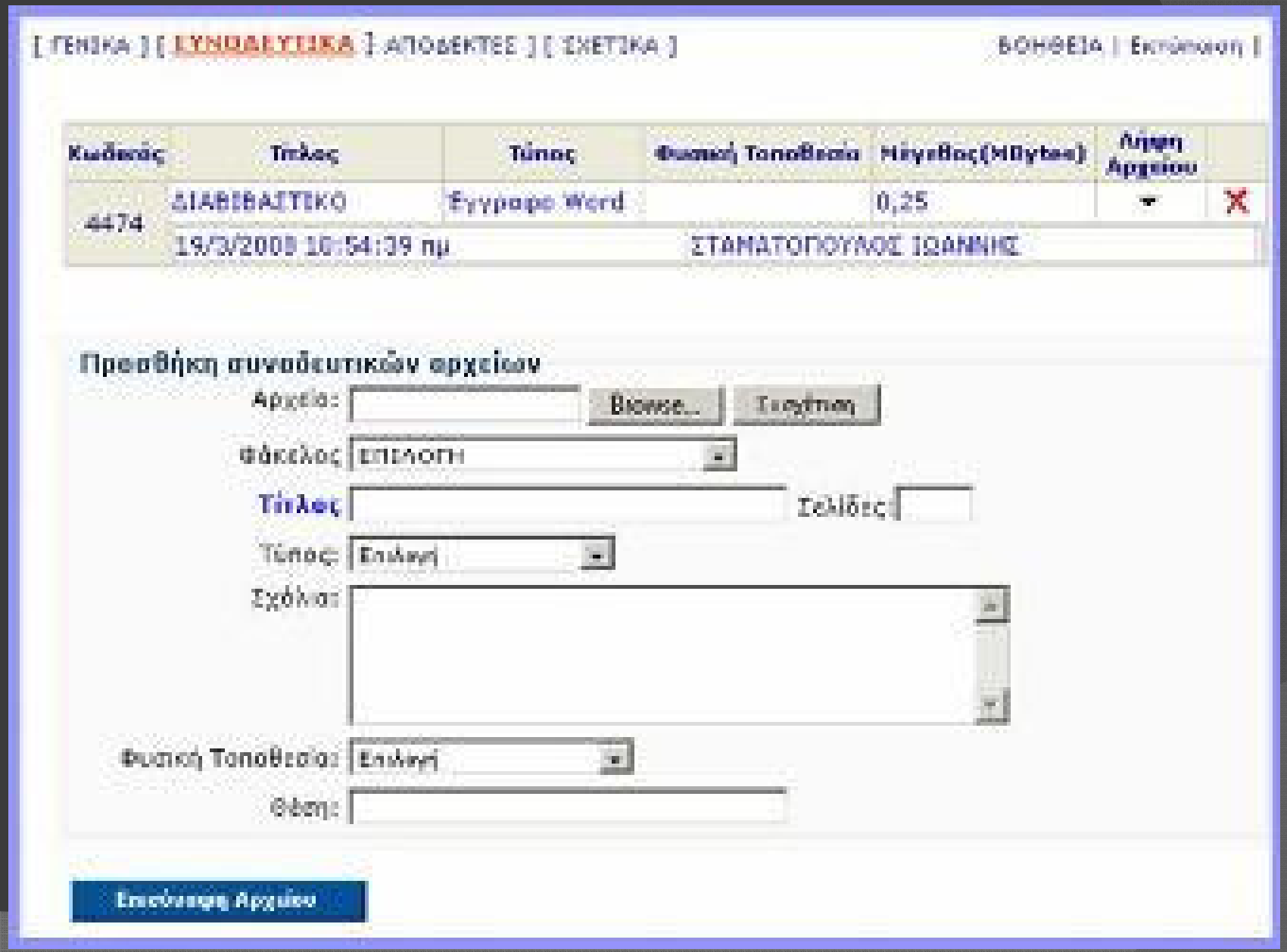
- <u>Οφέλη</u> :
  - Διατήρηση των αποθηκευμένων πληροφοριών για μεγάλο χρονικό διάστημα
  - Απλοποιημένες μέθοδοι διατήρησης εγγράφων στο ηλεκτρονικό αρχείο
  - Προστασία των εγγράφων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση
  - Σύνθετη και ταχύτατη αναζήτηση και ανάκληση εγγράφων
  - Ηλεκτρονική φύση των πληροφοριών ενός συστήματος διαχείρισης εγγράφων για χρήστες σε απομακρυσμένα σημεία
  - Ηλεκτρονική διευθέτηση ροής εργασιών
  - Δυνατότητα πλήρους γνώσης για εκκρεμείς υποθέσεις
  - Ολοκλήρωση με υπάρχουσες εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα

Το λογισμικό Noetron Document

- Καλύπτει τη διαχείριση επιχειρησιακών εγγράφων και έχει τις παρακάτω λειτουργίες :

- *On-line οθόνες βοήθειας* στα Ελληνικά.
- *Εξοικονόμηση χώρου*
- *Προσαρμοσμένες αναφορές*
- *Επεκτασιμότητα*
- *Φιλικό περιβάλλον εργασίας*
- *Διαχείριση βοηθητικών αρχείων*
- *Πολλαπλές πηγές εισαγωγής πληροφοριών*

Περιβάλλον εργασίας του Noetron Document



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ PUSH

- Γκάμα τεχνολογιών που στέλνουν πληροφορίες, ολόκληρα web sites και εφαρμογές μέσω internet απ' ευθείας στους υπολογιστές των χρηστών.
- Τα εν λόγω sites, στα οποία μπορεί κανείς να εγγραφεί, ονομάζονται κανάλια και περιέχουν σελίδες HTML, Java applets, ActiveX συστατικά, multimedia αντικείμενα, δίνοντας στον χρήστη τις πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν.
- Η τεχνολογία push είναι ενσωματωμένη σε browsers όπως στους Netscape Communicator και Microsoft Internet Explorer (webcasting).
- Πλεονέκτημα τους ότι δεν είναι υποχρεωτικό να είναι συνδεδεμένοι στο internet, για την απόκτηση της πληροφορίας.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ HELP DESK- Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Ε.Δ.Ε.Τ.

- Υπηρεσία αρωγής χρηστών (HelpDesk) που δέχεται, καταγράφει και δρομολογεί προς επίλυση προβλήματα των συνδέσεων του δικτύου κορμού του ΕΔΕΤ, των συνδέσεων των φορέων στους κόμβους του ΕΔΕΤ καθώς επίσης και των προσφερόμενων υπηρεσιών του ΕΔΕΤ προς τους φορείς.

- Λειτουργίες :
- Καθημερινή παρακολούθηση της καλής λειτουργίας του δικτύου
- Καθημερινή εκτέλεση της λίστας ελέγχου καλής λειτουργίας των υπηρεσιών
- Έκδοση τεχνικών δελτίων σε περίπτωση ύπαρξης προβλήματος
- Ενημέρωση στο Πληροφοριακό σύστημα Helpdesk της πορείας των τεχνικών δελτίων
- Ενημέρωση των φορέων του ΕΔΕΤ για προγραμματισμένες διακοπές υπηρεσιών
- Επικοινωνία με ΟΤΕ για προβλήματα των γραμμών σύνδεσης του δικτύου κορμού

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

- Εμφύτευση ιδιοτήτων της ανθρώπινης νόησης (κρίση, εμπειρία, σκέψη κλπ) στις μηχανές, με στόχο την παραγωγή και την αναπαράσταση της γνώσης.
- Καλείται να λύσει προβλήματα όπως :
  - Επικοινωνίας
  - Προσομοίωσης ανθρώπινης συμπεριφοράς
  - Επίλυση εξειδικευμένων προβλημάτων
  - Προβλήματα προγραμματισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

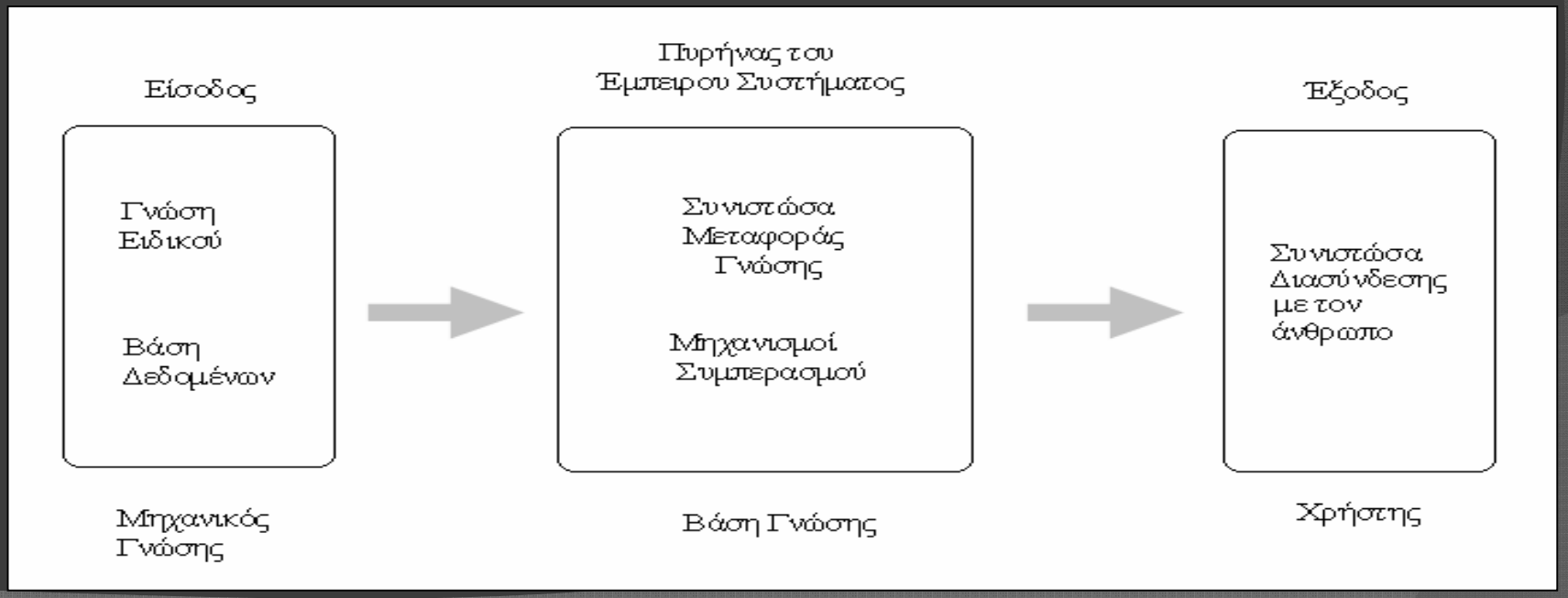
- Ιστορική αναδρομή

ΕΤΟΣ	ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ
1950	Νευρωνικά Δίκτυα	Rosenblatt, Wiener, McGulloch
1960	Ευρετική ανίχνευση	Newell, Simon, Shannon, Turing
1970	Παράσταση Γνώσης	Shortliffe, Minsky, McCarthy
1980	Συστήματα Μάθησης Μηχανής	Lenat, Samuel, Holland

ΕΜΠΕΙΡΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

- Βάσεις δεδομένων που καλύπτουν ένα ορισμένο γνωστικό πεδίο
- Επιτρέπουν την εξαγωγή συμπερασμάτων από τον απλό (μη ειδικό στο γνωστικό πεδίο) χρήστη τους κατά τρόπο που θα το έκανε ο ειδικός ή ο εμπειρογνώμων.
- Αποτελείται από μια βάση γνώσης
- Δυνατότητα επικοινωνίας με το σύστημα σε μια γλώσσα φιλική

Αρχιτεκτονική των έμπειρων συστημάτων



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗΣ (SEMANTICS)

- Αντιμετώπιση του προβλήματος της ανομοιομορφίας της πληροφορίας στον Παγκόσμιο Ιστό
- Προαγωγή και την ανάπτυξη παγκόσμια αποδεκτών τεχνικών προτύπων για την αναπαράσταση των πληροφοριών
- Συμβολή στην ανάπτυξη «ομοθετικών» συστημάτων

- <u>Εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση μέσω συστημάτων Δ.Γ.</u>

  Οι οντολογίες και τα συστήματα διαχείρισης βάσεων γνώσης βοηθούν στην εξάλειψη ή μείωση της ανομοιομορφίας που παρουσιάζουν τα χρησιμοποιούμενα από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης οργανωτικά, λειτουργικά και εννοιολογικά πρότυπα, στο μέτρο που αναπαριστάνουν, οργανώνουν και κωδικοποιούν τη γνώση, καθιστώντας τη προσβάσιμη και επαναχρησιμοποιήσιμη.

Δ.Γ. ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Πραγματοποίηση Συνεδρίου (2005) στην Τρίπολη από οκτώ φορείς για την Δ.Γ. με στόχο :

1. Η καταγραφή γενικών απόψεων και στάσεων των εργαζομένων στα βασικά θέματα της Δ.Γ. αλλά και των απόψεων τους για την σχέση του φορέα τους με τη Δ.Γ.
2. Ικανότητα χρήσης αυτών των συστημάτων μελλοντικά
3. Ανάλυση των δεδομένων και εξαγωγή συμπερασμάτων

Η ανάλυση έγινε με ερωτηματολόγια και η κλίμακα ήταν της μορφής :

1: Καθόλου,

2: Σε μικρό βαθμό

3: Σε μέτριο βαθμό

4: Σε μεγάλο βαθμό

5: Σε πολύ μεγάλο βαθμό

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ

- Βαθμός ενημέρωσης για τον όρο Δ.Γ. :
  Μ.Ο. Ανδρών : 3,29, Μ.Ο. Γυναικών : 2,96 , γενικός Μ.Ο. : 3,17

- Διάκριση ρητής-άρρητης γνώσης στην δημιουργία οικονομικής αξίας :
  Μ.Ο. ρητής γνώσης : 4,34, Μ.Ο. άρρητης : 4,31

- Ιεράρχηση από τους εργαζομένους κύριων στόχων ενός συστήματος Δ.Γ. με βάση τα αποτελέσματα της μέτρησης :

1. Αξιοποίηση ρητής γνώσης
2. Συνεργασία ειδικών και ανταλλαγή απόψεων
3. Αξιοποίηση άρρητης γνώσης
4. Βελτίωση αποθήκευσης ανάκτησης πληροφοριών
5. Βελτίωση ανταλλαγής πληροφοριών

- Βαθμός συνεισφοράς προσωπικού σε υποθετικό πληροφοριακό σύστημα Δ.Γ.
  - Μ.Ο. Πρωτογενούς : 3,06
  - Μ.Ο. Δευτερογενούς : 3,59
  - Μ.Ο. Τριτογενούς : 3,57

- Οικονομικά ή μη οικονομικά κίνητρα για την Διαχείριση Γνώσης
  - Μ.Ο. οικονομικά κίνητρα : 3,6 και Μ.Ο. μη οικονομικά κίνητρα : 3,39

    Τα στελέχη (Μ.Ο. : 3,9) θεωρούν τα οικονομικά κίνητρα κατάλληλα για την Δ.Γ. σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι τα υπόλοιπα στελέχη.

- Ιεράρχηση λόγων για την εφαρμογή Δ.Γ (σύνολο δείγματος)

1. Ανάγκη καταγραφής & εντοπισμού άρρητης & ατεκμηρίωτης γνώσης: Μ.Ο: 2,65
2. Ξαφνική αποχώρηση εργαζομένων: Μ.Ο: 2,71
3. Μεγάλος όγκος αρχείων: ΜΟ: 3,1
4. Ανάγκη δημιουργίας νέων προϊόντων: Μ.Ο: 3,3
5. Εφαρμογή Δ.Γ από ανταγωνιστές: Μ.Ο: 4,76
6. Μείωση μεριδίου αγοράς: Μ.Ο: 4,84

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ

- Αναγκαστική απόλυση εργαζομένων λόγω κρίσης με αποτέλεσμα :
  - Την δυσκολία μεταφοράς και αποθήκευσης της οργανωσιακής γνώσης και ανάδειξη της σημασίας διατήρησης του ανθρώπινου δυναμικού σε μια επιχείρηση προκειμένου να μη χαθεί ή κλαπεί σημαντική γνώση με την μετακίνηση ανθρώπων σε άλλες επιχειρήσεις ή την αδρανοποίησή τους.

- Τίθενται τα παρακάτω ερωτήματα :
  - Υπάρχει στρατηγικός σχεδιασμός σε σχέση με τη διατήρηση της γνώσης αφού φύγει ένα σημαντικό μέρος του εργατικού δυναμικού;
  - Μήπως με το πέρας της κρίσης, αν και όταν γίνει αυτό, η εισροή νέου δυναμικού στην επιχείρηση θα ανακτήσει και τη χαμένη γνώση;
  - Μπορεί να δημιουργηθεί και πώς, νέα γνώση που θα καλύψει την προηγούμενη;
  - Πώς μπορεί να μετρηθεί η γνώση που χάνεται στον υπολογισμό κόστους, όταν έχει αφαιρετική μορφή και βρίσκεται κυρίως ως εμπειρία στο μυαλό των εργαζομένων;

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ Δ.Γ.

1. Άνθρωποι και ηγεσία
2. Κουλτούρα
3. Δομή, ρόλοι και ευθύνες
4. Υποδομές πληροφορικής
5. Μέτρηση

- Περιπτωσιολογική Μελέτη : Διαχείριση Γνώσης στη Siemens
- ✓ Δημιουργία του Sharenet ως «παγκόσμιου δικτύου διαμοίρασης γνώσης».

- Παράγοντες επιτυχίας του Sharenet :
- Δυναμική διασύνδεση οποιασδήποτε γνώσης για περιεκτική εικόνα της επιχείρησης
- Υποστήριξη ανταλλαγής γνώσης μεταξύ των χρηστών και ομαδικής εργασίας
- Διάθεση για προσφορά στην κοινότητα
- Σύστημα διαδικτυακών κινήτρων μέσω «μετοχών» ή «μορίων» sharenet με προσφορά βραβείων

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Η ενίσχυση της καινοτομίας οδήγησε σε επιτάχυνση της ροής της πληροφορίας εντός της επιχείρησης
- Εξαιτίας του αυξημένου όγκου πληροφοριών, η αποτελεσματική διαχείρισή τους μέσα από κατάλληλα δομημένα δίκτυα και ροές απέκτησε μεγάλη σημασία
- Αυξήθηκε η αίσθηση στο προσωπικό ότι η αξία της επιχείρησης έγκειται κυρίως στο γνωστικό της κεφάλαιο και όχι αποκλειστικά στους οικονομικούς πόρους που διαθέτει

➢ <u>Αριθμητικά στοιχεία επιχειρήσεων που εφάρμοσαν Δ.Γ.</u>

✓ Ενίσχυση συνεργασίας ανάμεσα στα τμήματα (83%)

✓ Μείωση λειτουργικού κόστους (67%)

✓ Μεγαλύτερη προστιθέμενη αξία στους πελάτες (74%)

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- Έμφαση στο παράγοντα γνώση για την επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Νέες οργανωσιακές μορφές με βάση την απόκτηση και την επεξεργασία της γνώσης
- Αλλαγές στη ηγεσία και στην κουλτούρα με βάση την γνώση
- Εντοπισμός από την επιχείρηση των ικανοτήτων αυτών που την κάνουν να διαφέρει από τους ανταγωνιστές της
- Παρακολούθηση και εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες στο πεδίο του Κ.Μ.
- Υιοθέτηση από τις ελληνικές επιχειρήσεις ξένων προτύπων σχετικά με συστήματα Δ.Γ.

Και όπως έλεγε ο Αισχύλος : «*Σοφός δεν είναι εκείνος που γνωρίζει πολλά, αλλά εκείνος που χρήσιμα γνωρίζει*»

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ...