

Πτυχιακή Εργασία



Ταϊτζής Γεώργιος

A.M 1307

Επιβλέπων Καθηγητής

Τριανταφυλλίδης
Γεώργιος

Επίκουρος Καθηγητής

Θέμα

Portal διαχείρισης της γνώσης με χρήση τεχνολογίας MSOfficeSharePoint και streaming για το Intranet της Ελληνικής Αεροπορικής Βιομηχανίας (ΕΑΒ).

Σκοπός της Πτυχιακής Εργασίας.

Σκοπός της παρούσης πτυχιακής εργασίας είναι η μελέτη της διαχείρισης της γνώσης και των συστημάτων που μας βοηθούν να έχουμε καλύτερη διαχείριση της, και η πρακτική της εφαρμογή στην περίπτωση στην ΕΑΒ.

Όσον αφορά τους επιμέρους **στόχους**, είναι οι εξής:

- Να εξετάσει την διαχείριση της γνώσης από την θεωρητική της σκοπιά.
- Να εξετάσει τα συστήματα διαχείρισης γνώσης
- Να γίνει πρακτική εφαρμογή με την περίπτωση της ΕΑΒ.

Αφιερώνω αυτήν την εργασία στον Πατέρα μου Ανδρέα Ταϊτζή, στην Μητέρα μου Παγόνα Ταϊτζή, στον αδελφό μου Παύλο Ταϊτζή που με στήριζαν και με στηρίζουν σε όλες μου τις επιλογές, στον αγαπημένο μου καθηγητή Γιάννη Ανυφαντή στον προϊστάμενο του τμήματος υποστήριξης εφαρμογών της ΕΑΒ Γιάννη

Σας Ευχαριστώ Πολύ.....

Ευρετήριο

Περίληψη.....σελ. 6

Εισαγωγή.....σελ. 6

- Χρήσεις των δικτύων υπολογιστών.....σελ. 7
- Οικιακές εφαρμογές.....σελ. 8
- Επιχειρηματικές Εφαρμογές.....σελ. 10

Κεφάλαιο 1^ο Πληροφοριακά Συστήματα σελ 13

• Ορισμός Πληροφοριακά Συστήματα.....σελ.13

• Σύστημα 1.1.1.....σελ.14

• Πληροφοριακά συστήματα στις επιχειρήσεις 1.1.2.....σελ.14

• Οργανωτική δομή και τύποι πληροφοριακών συστημάτων 1.1.3.....σελ.15

• Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληπιών 1.1.4.....σελ.17

• Γνωστικά Συστήματα Εργασίας 1.1.5.....σελ.18

• Συστήματα αυτοματισμού Γραφείου 1.2.1.....σελ.18

• Πληροφοριακά Συστήματα διοίκησης 1.2.2.....σελ.19

• Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων 1.2.3.....σελ.19

- Συστήματα Υποστήριξης της Εκτελεστικής Εξουσίας 1.2.4 σελ.20
- Η επιρροή των πληροφοριακών συστημάτων στους οργανισμούς 1.2.5 σελ.21
- Προβλήματα στην ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος 1.3.1 σελ.21
- Συμπεράσματα 1.3.2 σελ.22

Κεφάλαιο 2^ο Η Διαχείριση Της Γνώσης σελ. 23

- Βασικοί Κανόνες Ανάπτυξης Διαχείρισης Της Γνώσης 2.1.1 σελ.24
- Κύκλος Της Διαχείρισης Της Γνώσης 2.1.2 σελ.28
- Βασικοί Παράγοντες Που Επηρεάζουν Της Διαχείριση Της Γνώσης 2.1.3 σελ.30
- Η Διαχείριση Της Γνώσης Και Η Κουλτούρα Της Γνώσης 2.1.4 σελ.31
- Τα Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης Στην Ελλάδα Και Στο Εξωτερικό 2.1.5 σελ.33
- Τα Πλεονεκτήματα Και Τα Μειονεκτήματα Των Συστημάτων Διαχείρισης Γνώσης 2.2.1
σελ. 35

Κεφάλαιο 3^ο Το portal «Haimossapp» στο Intranet της ΕΑΒ

- Ακριβής Περιγραφή Του Συστήματος 3.1.1 σελ.38
- Λειτουργικές Δυνατότητες 3.1.2 σελ.39
- Διαχείριση Περιεχομένου 3.1.3 σελ.39
- Διαχείριση Εγγράφων (Document Management) 3.1.4 σελ.40
- Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών 3.1.5 σελ.43

- Διαχείρισης Έργων (Project management) 3.2.1σελ. 49

Κεφάλαιο 4^ο Αρχιτεκτονική παραμετροποίηση και Streaming του portal.

σελ 51

- Αρχιτεκτονική 4.1.1σελ.51
- Web Parts 4.1.2σελ.60
- Παραμετροποίηση των Sites 4.1.3σελ.61
- Streaming in MSOfficeSharePoint 4.1.4σελ.66
- Media server 4.1.5σελ.66
- Δημιουργία web part of media player και ένταξής τους στο portal 4.2.1σελ.76

Περίληψη.

Η παρούσα Πτυχιακή εργασία εξετάζει τα συστήματα διαχείρισης γνώσης της Ελληνικής Αεροπορικής Βιομηχανίας . Η ΕΑΒ έχει υιοθετήσει το MSOfficeSharePoint που είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα δημιουργίας portal της Microsoft με σκοπό η γνωσιακή περιουσία της εταιρείας να είναι προσβάσιμη από τους εργαζόμενους της .

Εισαγωγή.

Κάθε ένας από τους τρεις προηγούμενους αιώνες κυριαρχήθηκε από μια τεχνολογία. Ο 18^{ος} αιώνας ήταν η εποχή των μεγάλων μηχανικών συστημάτων που συνόδευαν την βιομηχανική επανάσταση. Ο 19^{ος} αιώνας ήταν η εποχή της ατμομηχανής .Κατά την διάρκεια του 20^{ου} αιώνα οι βασικές τεχνολογίες ήταν η συλλογή, η επεξεργασία, και διανομή πληροφοριών. Μεταξύ των άλλων εξελίξεων είχαμε την εγκαθίδρυση των παγκόσμιων τηλεφωνικών δικτύων, την εφεύρεση του ραδιοφώνου και της τηλεόρασης, τη γένεση και την πρωτοφανή ανάπτυξη της βιομηχανίας των υπολογιστών, και την εκτόξευση των τηλεπικοινωνιακών δορυφόρων.

Ως αποτέλεσμα της ραγδαίας τεχνολογικής προόδου οι τεχνολογικοί αυτοί τομείς συγκλίνουν ταχύτατα και εξαφανίζονται οι διαφορές ανάμεσα στην συλλογή, την μεταφορά, την αποθήκευση, και την επεξεργασία των πληροφοριών. Οργανισμοί και επιχειρήσεις με εκατοντάδες γραφεία διάσπαρτα σε μια μεγάλη περιοχή αναμένουν, ότι θα μπορούν να εξετάζουν καθημερινά την τρέχουσα κατάσταση ακόμη και των πιο απομακρυσμένων εγκαταστάσεων τους με το πάτημα ενός κουμπιού. Καθώς μεγαλώνει η ικανότητα μας να συλλέγουμε, να επεξεργαζόμαστε, και να διανέμουμε πληροφορίες, η ζήτηση για πιο σύνθετη επεξεργασία πληροφοριών αυξάνεται με ακόμη πιο γρήγορους ρυθμούς.

Αν και η βιομηχανία των υπολογιστών είναι ακόμη νέα σε σύγκριση με άλλες βιομηχανίες , ο κλάδος των υπολογιστών έχει σημειώσει εντυπωσιακή πρόοδο σε σύντομο χρονικό διάστημα. Κατά τις δυο πρώτες δεκαετίες της ύπαρξης τους, τα υπολογιστικά συστήματα ήταν ιδιαίτερα συγκεντρωτικά, και συνήθως λειτουργούσαν μέσα σε ένα μεγάλο δωμάτιο. Πολλές φορές αυτό το δωμάτιο είχε γυάλινους τοίχους μέσω των οποίων οι επισκέπτες μπορούσαν να δουν το μεγάλο ηλεκτρονικό θαύμα που βρισκόταν εκεί. Μια εταιρεία μεσαίου μεγέθους η ένα πανεπιστήμιο μπορεί να είχε ένα η δυο υπολογιστές ενώ τα μεγάλα ιδρύματα είχαν το πολύ μερικές δεκάδες. Η ιδέα ότι μέσα σε είκοσι χρόνια εξίσου ισχυροί υπολογιστές με μέγεθος μικρότερο από ένα γραμματόσημο θα παράγονται μαζικά σε εκατομμύρια κομμάτια θεωρείτο επιστημονική φαντασία.

Η συγχώνευση των υπολογιστών και των επικοινωνιών είχε βαθιά επίδραση στον τρόπο οργάνωσης των υπολογιστικών συστημάτων και παράλληλα αυτό επηρέαζε την οργάνωση και διοίκηση των ιδίων οργανισμών και επιχειρήσεων που χρησιμοποιούσαν αυτά τα υπολογιστικά συστήματα πράγμα που θα ασχοληθούμε αναλυτικότερα παρακάτω.

Η έννοια του «κέντρου υπολογιστών» ως ένα είδος δωματίου με ένα μεγάλο υπολογιστή στον οποίο οι χρήστες φέρνουν τη δουλειά τους για επεξεργασία είναι πια παντελώς απαρχαιωμένη. Το παλιό μοντέλο που ένας υπολογιστής εξυπηρετούσε όλες τις υπολογιστικές ανάγκες ενός οργανισμού , έχει αντικατασταθεί από ένα μοντέλο όπου η δουλειά γίνεται από ένα μεγάλο πλήθος αυτόνομων αλλά διασυνδεδεμένων υπολογιστών. Αυτά τα συστήματα τα ονομάζουμε τώρα πια **ΔΙΚΤΥΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ**.

Χρήσεις των δικτύων υπολογιστών

Πριν αρχίσουμε να εξετάζουμε λεπτομερώς το θέμα της εργασίας , αξίζει να αφιερώσουμε λίγο χρόνο για να δούμε αναφορικά τους λόγους για τους οποίους ο κόσμος ενδιαφέρεται για τα δίκτυα υπολογιστών και τους σκοπούς για τους οποίους μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Άλλωστε αν κάνεις δεν ενδιαφερόταν για τα δίκτυα υπολογιστών , δεν θα κατασκευάζονταν και πολλά δίκτυα.

Οικιακές εφαρμογές

Το 1977 ο Ken Olsen ήταν πρόεδρος της Digital Equipment Corporation, τότε δεύτερης σε πώλησης υπολογιστών στον κόσμο (μετά από την IBM). Όταν ρωτήθηκε γιατί η Digital δεν έμπαινε δυναμικά στην αγορά των προσωπικών υπολογιστών δήλωσε: δεν υπάρχει κανένας λόγος για τον οποίο θα έπρεπε κανείς να έχει υπολογιστή στο σπίτι του. Η ιστορία αποφάνθηκε διαφορετικά, και η Digital δεν υπήρχε πια. Για αγοράζει ο κόσμος υπολογιστές για οικιακή χρήση; Παλαιότερα αυτό συνέβαινε με στόχο την επεξεργασία κειμένου και τα παιχνίδια, αλλά τα τελευταία χρόνια η κατάσταση έχει αλλάξει ριζικά. Σήμερα είναι πιθανό ότι ο σημαντικότερος λόγος είναι η πρόσβαση στο Internet. Μαερικές από τις πιο δημοφιλείς χρήσεις του Internet για τους οικιακούς χρηστές είναι οι ακόλουθες:

- Πρόσβαση σε απομακρυσμένες περιοχές.
- Διαπροσωπική επικοινωνία.
- Αλληλεπιδραστική διασκέδαση.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο.

Η πρόσβαση σε απομακρυσμένες πληροφορίες έχει πολλές μορφές. Μπορεί να είναι περιήγηση στον Παγκόσμιο Ιστό για πληροφόρηση διασκέδαση. Γενικά η διαθέσιμες πληροφορίες ποικίλουν και είναι ανάλογες με τις ανάγκες των ανθρώπων. Ουσιαστικά μπορούμε να ότι η πρόσβαση σε απομακρυσμένες πληροφορίες είναι η αλληλεπίδραση ανάμεσα σε ένα άτομο και μια απομακρυσμένη βάση δεδομένων γεμάτη πληροφορίες.

Όσο για το θέμα της διαπροσωπικής επικοινωνίας (person to person) συναντάμε την απάντηση απέναντι στο τηλέφωνο που επικρατεί εδώ και χρόνια. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (δυνατότητα μεταφοράς κειμένου, ήχου, εικόνας και βίντεο, οι εφαρμογές instant messaging, τα chat rooms, τα forums έχουν οδήγηση στην ραγδαία αύξηση των χρηστών στο Internet και την επανάσταση στις διαπροσωπικές σχέσεις. Τα τελευταία χρόνια συναντάμε την ομότιμη επικοινωνία (peer to peer), ώστε να διακρίνεται από το μοντέλο πελάτη διακομιστεί. Σε αυτή την μορφή επικοινωνίας, μεμονωμένα άτομα τα οποία σχηματίζουν μια ομάδα μπορούν να επικοινωνήσουν με αλλά άτομα της ομάδας. Κάθε άτομο

μπορεί, θεωρητικά, να επικοινωνήσει με ένα η περισσότερα άτομα χωρίς να υπάρχει κάποια σταθερή διάκριση σε πελάτες και διακομιστές.

Η ομότιμη επικοινωνία ήρθε εντυπωσιακά στο προσκήνιο το 2000 με μια υπηρεσία με ονομασία Napster η οποία στην ακμή της εξυπηρετούσε περισσότερους από 50 εκατομμύρια μουσικόφιλους που αντάλλασσαν μουσική μεταξύ τους και επικοινωνούσαν για κύριο λόγο την ανταλλαγή ιδεών και απόψεων πάνω σε θέματα μουσικής κτλ. Παρόλα αυτά η επομένη γένια ομότιμων συστήματα εξαλείφει την κεντρική βάση δεδομένων με τον να βάζει κάθε χρηστή να διατηρεί την δίκια του τοπική βάση καθώς και μια λίστα με όλους τους κοντινός χρηστές που είναι μελή του συστήματος.

Άλλη μια χρήση που ανήκει στις οικιακές εφόρμαγες και παράλληλη με το Internet είναι η τηλεφωνικής κλήσεις, οι βιντεοσκόπησες, το ραδιόφωνο μέσω Internet.

Η τρίτη κατηγορία είναι η διασκέδαση η οποία είναι μια τεραστία και συνεχώς αναπτυσσόμενη βιομηχανία. Η κρίσιμη εφαρμογή είναι το βίντεο. Η μεταφορά κινηματογραφικό ταινιών στο Internet και η προβολή αυτών κατόπιν αιτήσεων ή η αλληλεπιδραστική μετατροπή τους σε Live τηλεοπτικά προγράμματα, τηλεπαιχνίδια, τηλεοπτικές σειρές. Ένα μεγάλο κομμάτι της διασκέδασης είναι τα παιχνίδια είτε μέσω Internet είτε τοπικά.

Η τέταρτη κατηγορία είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο που τα τελευταία χρόνια και αυτό συναντά τεραστία ανταπόκριση. Η αξιοπιστία των συναλλαγών μέσω Internet έχει μεγαλώσει, ο κόσμος εμπιστεύεται το Internet για συναλλαγές του τώρα πια, λόγο και των αυξημένων υπενδύσεων των εταιριών στο θέμα ασφάλειας συναλλαγών (ssl κρυπτογραφία κτλ). Επίσης μπορούμε να αναφέρουμε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει ήδη εδραιωθεί στα χρηματοοικονομικά ιδρύματα. Πολλοί άνθρωποι πληρώνουν τους λογαριασμούς, διαχειρίζονται τους τραπεζικούς λογαριασμούς, και χειρίζονται τις επένδυσης τους ηλεκτρονικά.

Επιχειρηματικές Εφαρμογές

Σε αυτήν ενότητα θα σταθούμε περισσότερο για τον λόγο ότι είναι σημαντικό κομμάτι της πτυχιακής καθώς ασχολούμαστε για τα οφέλη ενός **Intranet Portal** με χρήση server Share point της Microsoft και πως αυτό βοήθεια στην παραγωγικότητα, στην γνώση, στην λειτουργία μιας επιχείρησης και συγκεκριμένα της Αεροπορικής Βιομηχανίας Ελλάδος (ΕΑΒ).

Πολλές επιχειρήσεις έχουν σημαντικό πλήθος υπολογιστών. Για παράδειγμα, μια εταιρεία μπορεί να έχει ξεχωριστούς υπολογιστές για την παρακολούθηση της παράγωγης, τη διαχείριση των αποθηκών, και την έκδοση της μισθοδοσίας. Αρχικά κάθε ένας από αυτούς τους υπολογιστές μπορεί να λειτούργησε απομονωμένος από τους άλλους, αλλά σε κάποιο σημείο η διοίκηση μπορεί να τους σύνδεση μεταξύ τους έτσι ώστε να είναι σε θέση να συλλέγει και να σχηματίζει πληροφορίες για ολόκληρη την εταιρεία.

Σε γενικότερους όρους το ζητούμενο σε αυτή την περίπτωση είναι η **κοινοχρηστία πόρων** η μερισμός των πόρων (**Resource Sharing**). Και στόχος είναι όλες η εφαρμογές, ο εξοπλισμός (εκτυπωτές, πολυμηχανήματα, μηχανές κτλ) και ιδιαίτερα τα δεδομένα να είναι διαθέσιμα σε οποιοδήποτε δίκτυο, χωρίς να έχει σημασία η φυσική θέση του πόρου και του χρηστή. Ένα προφανές και διαδεδομένο παράδειγμα είναι η κοινή χρήση ενός printer από μια ομάδα υπάλληλων γραφείου. Κανένα από τα άτομα αυτά δεν χρειάζεται πραγματικά έναν ιδιωτικό printer, ένας printer ο οποίος βρίσκεται στο δίκτυο μπορεί να κάνει όλη την δουλειά που απαιτούν οι υπάλληλοι από αυτόν, συχνά φθηνότερος, ταχύτερος, και ευκολότερος στην συντήρηση από μια μεγάλη ομάδα προσωπικών printer που θα αντιστοιχούν σε κάθε εργαζόμενο.

Παρόλα αυτά η κοινοχρηστία πληροφοριών είναι το σημαντικότερο κομμάτι που αφορά μια εταιρεία, οργανισμό. Όλες οι εταιρείες μικρές, μεσαίες η μεγάλες είναι ζωτικά εξαρτημένες από πληροφορίες που είναι αποθηκευμένες σε υπολογιστές. Οι περισσότερες εταιρείες έχουν σε διαρκεί σύνδεση επικοινωνία (on Line) αρχεία πελατών, απογραφές, αποθέματα, πληρωτέους λογαριασμούς, οικονομικές καταστάσεις, φορολογικά στοιχεία και πολλές άλλες πληροφορίες. Μια τράπεζα δεν θα άντεχε για περισσότερα από 5 λεπτά αν όλοι οι υπολογιστές της έπαυαν να λειτουργούν. Ένα σύγχρονο εργοστάσιο με γραμμή παράγωγης ελεγχόμενη από υπολογιστές δεν θα άντεχε ούτε τόσο. Ακόμη και ένα μικρό αξιώτικο γραφείο η ένα νομικό γραφείο τριών ατόμων είναι πλέον ιδιαίτερα εξαρτημένα από το δίκτυα υπολογιστών που επιτρέπουν στους υπάλληλους να έχουν άμεση πρόσβαση στις κατάλληλες

πληροφορίες και έγγραφα. Η ουσία όλων αυτών είναι ότι στην τώρα εποχή είναι απαραίτητο μια εταιρεία και το δυναμικό της (υπάλληλοι) πρέπει να έχουν πρόσβαση σε όλους τους πόρους της εταιρείας (δεδομένα, hardware) από οποιοδήποτε σημείο της εταιρείας ή από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου.

Όλα αυτά για να γίνουν πρέπει να υπάρχουν τα ανάλογα συστήματα, πρωτοκολλά, ασφάλεια και γενικά όλους αυτούς τους πόρους οι οποίοι οδηγούν σε ένα μοντέλο το λεγόμενο **Πληροφοριακό Σύστημα** το οποίο αποτελείται από δεδομένα που είναι αποθηκευμένα σε σύγχρονα συστήματα τους **διακομιστές** (Servers). Αυτοί βρίσκονται συχνά τοποθετημένοι σε ένα κεντρικό κτίριο (administration building) όπου συντηρούνται από τους διαχειριστές (administrators). Αντίθετα οι υπάλληλοι έχουν στα γραφεία τους απλούστερες μηχανές που ονομάζονται **πελάτες** (clients) με τις οποίες μπορούν να προσπελάσουν τα απομακρυσμένα δεδομένα έτσι ώστε για παράδειγμα , να συμπεριλάβουν σε ένα λογιστικό φύλλο πληροφορίες που χρειάζονται.



Ο δεύτερος σημαντικός στόχος για τις επιχειρήσεις έχει να κάνει περισσότερο με τους ανθρώπους παρά με τις πληροφορίες ή τους υπολογιστές. Το δίκτυο υπολογιστών μπορεί να παρέχει ένα ισχυρό μέσο επικοινωνίας ανάμεσα στους υπάλληλους, τους συνεργάτες τους πελάτες. Σχεδόν κάθε εταιρεία που διαθέτει περισσότερο από δυο υπολογιστές έχει πια ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), το οποίο χρησιμοποιώ από τους υπάλληλους για μεγάλο μέρος της καθημερινής τους επικοινωνίας. Στην πραγματικότητα ένα μεγάλο πρόβλημα των εταιρειών είναι ο χρόνος που αφιερώνεται για την ανάγνωση και απάντηση ενός μεγάλου όγκου mail σε καθημερινή βάση. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο όμως δεν είναι η μονή μορφή βελτίωσης της επικοινωνίας μέσα στις επιχειρήσεις, άλλες δυνατότητες είναι η τηλεδιάσκεψη (videoconference), η αποστολή αμέσων μηνυμάτων μεταξύ του προσωπικού, η παράλληλη συνεργασία για δημιουργία μιας αναφοράς, ξαποστάσεις, Live Meetings και παρουσιάσεις εξαναστάσεως με χρήση διαφόρων τεχνολογιών όπως ο Office Communication Server που παρέχουν αυτές τις δυνατότητες. Ένας ακόμα στόχος των περισσότερων εταιρειών είναι να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με άλλες εταιρείες και ιδιαίτερα με τους προμηθευτές και τους πελάτες τους. Για παράδειγμα οι κατασκευαστές αυτοκινήτων, αεροσκαφών στην προκείμενη περίπτωση και υπολογιστών, μεταξύ άλλων αγοράζουν υποσυστήματα από πληθώρα προμηθευτών και στην συνέχεια τα συναρμολογούν. Χρησιμοποιώντας δίκτυα υπολογιστών, οι κατασκευαστές μπορούν να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικά τις παραγγελίες τους όποτε χρειάζονται γλυτώνοντας παρά πολύ χρόνο. Επίσης η δεινότητα παραγγελίες σε Real Time μειώνει την ανάγκη διατηρήσεις μεγάλων αποθεμάτων από υλικά πράγμα που σημαίνει μεγάλο χρηματικό κέρδος και κέρδος σε χώρο.

Όσον αφορά στο θέμα την ηλεκτρονικών πωλήσεων οι εταιρείες έχουν διαπίστωση ότι τα τελευταία χρόνια έχουν κερδίσει έδαφος όποτε αναγκάστηκα αυτές λόγω ανταγωνισμού έχουν ανάπτυξη και τεχνολογίες e-commerce ηλεκτρονικό εμπόριο.

Κεφάλαιο 1^ο

Πληροφοριακά Συστήματα

ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Είναι κοινός τόπος ότι η τεχνολογία των υπολογιστών είναι σήμερα καθοριστική για τη σωστή και αποδοτική διαχείριση κάθε μορφής οργανισμού ή επιχείρησης. Οι εφαρμογές των υπολογιστών, της πληροφορικής και των επικοινωνιών γενικότερα καλύπτουν κάθε τομέα της ανθρώπινης δραστηριότητας. Η ύπαρξη και μόνον, όμως ενός υπολογιστή, όσο ισχυρός κι αν είναι, δεν αρκεί, για να λύσει τα προβλήματα ενός οργανισμού. Χρειάζεται να δημιουργηθούν τα κατάλληλα συστήματα που θα παραλαμβάνουν κάθε φορά τα δεδομένα και θα τα μετατρέπουν σε πληροφορίες με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές. Στην περίπτωση αυτή αναφερόμαστε σε πληροφοριακά συστήματα που δημιουργούνται από ειδικούς επαγγελματίες της πληροφορικής, τους αναλυτές συστημάτων, με βάση τις απαιτήσεις που καθορίζουν οι χρήστες.

Σύστημα 1.1.1

Στην πιο γενική του έννοια, ένα σύστημα είναι ένα σύνολο συνιστωσών που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους για να επιτύχουν κάποιο σκοπό. Για παράδειγμα, το ανθρώπινο σώμα είναι ένα βιολογικό σύστημα που έχει σαν σκοπό τη διατήρηση του ανθρώπου στη ζωή και το οποίο με τη σειρά του αποτελείται από άλλα εξειδικευμένα συστήματα (νευρικό, πεπτικό κλπ). Άλλα συστήματα είναι το πολιτικό σύστημα μιας χώρας, το οικονομικό σύστημα κ.ά.

Όπως είπαμε, κάθε σύστημα υπάρχει, γιατί έχει ένα σκοπό. Για να επιτύχει τους σκοπούς του, το σύστημα αλληλεπιδρά με το περιβάλλον του, δηλαδή με κάθε οντότητα που βρίσκεται

έξω από τα όρια του. Ένα σύστημα ονομάζεται ανοιχτό, όταν δέχεται είσοδο και παράγει έξοδο κατά την αλληλεπίδραση του με το περιβάλλον του. Όλα τα συστήματα που χαρακτηρίζονται από συνεχή λειτουργία είναι προφανώς ανοιχτά συστήματα. Αντίθετα, ένα σύστημα ονομάζεται κλειστό, όταν δεν αλληλεπιδρά με το περιβάλλον του. Σε κάθε σύστημα, ανοιχτό ή κλειστό, υπάρχει το στοιχείο του ελέγχου, δηλαδή της διαδικασίας μέσω της οποίας διαπιστώνουμε, αν η λειτουργία του συστήματος πραγματοποιείται μέσα σε αποδεκτά επίπεδα απόδοσης που τα ονομάζουμε πρότυπα.

Πληροφοριακά συστήματα στις επιχειρήσεις 1.1.2

Οι οργανισμοί και επιχειρήσεις αποτελούνται από πολλά Επιχειρησιακά Συστήματα τα οποία εμφανίζουν τα χαρακτηριστικά των γενικών συστημάτων. Για παράδειγμα, όλα τα συστήματα παραγωγής αυτοκινήτων των διαφόρων εταιρειών παρουσιάζουν ομοιότητες. Σε κάθε ένα επιχειρησιακό σύστημα μπορούμε να αντιστοιχίσουμε ένα Πληροφορικό Σύστημα που έχει σκοπό να επεξεργάζεται εισόδους, να συντηρεί αρχεία να παράγει πληροφορίες κάθε μορφής.

Κάθε τέτοιο Πληροφοριακό Σύστημα περιλαμβάνει τέσσερις αλληλοεξαρτώμενες συνιστώσες:

- Υλικό(μηχανές, εξοπλισμός, δίκτυα κ.ά)
- Λογισμικό (εντολές ή προγράμματα)
- Άνθρωποι (αναλυτές, προγραμματιστές, διευθυντές, χρηματιστές)
- Διαδικασίες (κανόνες).

Οργανωτική δομή και τύποι πληροφοριακών συστημάτων 1.1.3

Ένας οργανισμός ή επιχείρηση, για να λειτουργήσει έχει ανάγκη μια αποτελεσματική οργάνωση και πληροφορίες. Οι δύο αυτές έννοιες είναι στενά συνδεδεμένες. Η οργανωτική δομή του οργανισμού αντανακλά τον τρόπο με τον οποίο διαιρούνται οι δραστηριότητες σε μονάδες, τμήματα κλπ., την ιεραρχία των σχέσεων εξουσίας που απορρέει από τη δομή αυτή και τη σχετική κατανομή πόρων και προσωπικού. Η διαχείριση ενός οργανισμού γίνεται με χρήση συστημάτων και διαδικασιών με κυρίαρχο ρόλο του πληροφοριακού συστήματος το οποίο παρέχει στοιχεία και υποστηρίζει όλες τις διαδικασίες.

Είναι προφανές ότι τα υψηλά ιστάμενα τμήματα της ιεραρχίας ασκούν την εξουσία τους, γιατί μπορούν και διαθέτουν τις κατάλληλες πληροφορίες, μερικές από τις οποίες όμως μπορούν να αφεθούν ή να εκχωρηθούν σε κατώτερου επιπέδου τμήματα και μάλιστα αποκεντρωμένα. Το πώς δομείται το κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα επηρεάζει τη συμπεριφορά και διοίκηση του οργανισμού. Εδώ ακριβώς υπεισέρχονται τα πληροφοριακά συστήματα που απευθύνονται στο διοικητικό επίπεδο του οργανισμού. Τα συστήματα αυτά

συμβάλλουν σημαντικά στη λήψη ορθολογικών και βέλτιστων αποφάσεων παρεμβαίνοντας σε όλα τα στάδια της διαδικασίας λήψης μιας απόφασης.

Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων γίνεται πιο κατανοητός με την παρακάτω οργανωτική πυραμίδα ενός οργανισμού ή επιχείρησης. Η πυραμίδα περιλαμβάνει τέσσερα βασικά επίπεδα σε σχέση με το εργασιακό προφίλ του προσωπικού. Σ' αυτά τα επίπεδα αντιστοιχούν ανάλογα πληροφοριακά συστήματα.



- Το στρατηγικό επίπεδο περιλαμβάνει τα επιτελικά Διοικητικά Στελέχη τα οποία ασχολούνται με τη χάραξη στρατηγικής της επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Στο επίπεδο αυτό αντιστοιχούν τα Στρατηγικά Συστήματα.

- Στο διοικητικό επίπεδο ανήκουν τα Μεσαία Διοικητικά Στελέχη, τα οποία ασχολούνται με τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων και σχεδίων των επιτελικών διοικητικών στελεχών. Τα διοικητικά συστήματα εξυπηρετούν τους χρήστες αυτού του επιπέδου.
- Το γνωστικό επίπεδο περιλαμβάνει εξειδικευμένα στελέχη και προσωπικό το οποίο ασχολείται με τη διαχείριση των δεδομένων και τα Γνωστικά Συστήματα βοηθούν στην ενσωμάτωση και εφαρμογή των νέων γνώσεων σ' ολόκληρη την επιχείρηση ή τον οργανισμό.
- Το τελευταίο επίπεδο περιλαμβάνει τα λειτουργικά Διεκπεραιωτικά Διοικητικά Στελέχη, τα οποία ασχολούνται με τη διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών της επιχείρησης. Σ' αυτό το επίπεδο αντιστοιχούν τα Λειτουργικά Συστήματα.

Όμως, η λειτουργία του οργανισμού ή της επιχείρησης διακρίνεται σε κλάδους λειτουργίας όπως μάρκετινγκ, παραγωγή, διαχείριση προσωπικού, προμήθειες, πωλήσεις κλπ. Τα συστήματα οφείλουν να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των κλάδων λειτουργίας του οργανισμού ή της επιχείρησης.

Όλα τα προαναφερόμενα συστήματα ανήκουν σ' έναν από τους ακόλουθους τύπους πληροφοριακών συστημάτων

Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών 1.1.4

Πρόκειται για συστήματα τα οποία εξυπηρετούν το λειτουργικό οργανωτικό επίπεδο της επιχείρησης ή του οργανισμού. Υποστηρίζουν τις βασικές καθημερινές τυποποιημένες και προαποφασισμένες λειτουργίες της επιχείρησης και συλλέγουν, καταγράφουν τα δεδομένα τα οποία προέρχονται από αυτές (πχ. Λογιστήριο, προσωπικό, προϋπολογισμό κλπ).

Αυτή η κατηγορία συστημάτων εξυπηρετεί:

- Πωλήσεις
- Προμήθειες
- Μισθοδοσία προσωπικού

- Πληρωμές κλπ.

Οι δραστηριότητες που καλύπτουν τα πληροφοριακά συστήματα είναι επαναλαμβανόμενες και έχουν πάντοτε την ίδια μορφή. Η έμφαση δίνεται εδώ στην αποτελεσματικότητα, την ακρίβεια και την ταχύτητα, στην επεξεργασία μεγάλων όγκων δεδομένων. Η διοίκηση του οργανισμού ή της επιχείρησης χρειάζεται τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών για να παρακολουθεί την κατάσταση των εσωτερικών λειτουργιών και συγχρόνως τις σχέσεις με το εξωτερικό περιβάλλον.

Γνωστικά Συστήματα Εργασίας 1.1.5

Απευθύνονται στο γνωστικό οργανωτικό επίπεδο και εξυπηρετούν εκείνη την κατηγορία του εξειδικευμένου προσωπικού της επιχείρησης ή του οργανισμού (μηχανικοί, γιατροί, δικηγόροι) η οποία είναι επιφορτισμένη με την παραγωγή νέων πληροφοριών και νέας γνώσης καθώς και την ενσωμάτωσή τους στον οργανισμό.

Συστήματα αυτοματισμού Γραφείου 1.2.1

Το γνωστικό οργανωτικό επίπεδο απευθύνεται και εξυπηρετεί τους χρήστες των δεδομένων, οι οποίοι δεν διαθέτουν ιδιαίτερες επιστημονικές γνώσεις. Στην πράξη δεν παράγουν νέες πληροφορίες και νέα γνώση. Με την χρήση των αυτοματοποιημένων μεθόδων γραφείου που μπορεί να είναι ένα custom λογισμικό, οι υπάλληλοι επικοινωνούν με πελάτες και προμηθευτές ή με άλλους οργανισμούς και επιχειρήσεις και χρησιμεύουν σαν εργαλεία της ροής των πληροφοριών (πχ. Κειμενογράφοι, συστήματα εκδόσεων εντύπων κλπ.) .

Πληροφοριακά Συστήματα διοίκησης 1.2.2

Εξυπηρετούν το διοικητικό οργανωτικό επίπεδο και απευθύνονται σχεδόν αποκλειστικά στο εσωτερικό του οργανισμού ή της επιχείρησης με κύριο σκοπό να διευκολύνουν τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και τη λήψη αποφάσεων σε επίπεδο διοίκησης. Επίσης, συνεργάζονται με τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών. Για το σκοπό αυτό, τα δεδομένα από τις διάφορες συναλλαγές συμπιέζονται κατάλληλα και παίρνουν τη μορφή πολυσέλιδων καταστάσεων σε τακτά χρονικά διαστήματα π.χ. εβδομαδιαίες, μηνιαίες ή ετήσιες αναφορές. Επιπλέον, διαγράμματα και πίνακες δημιουργούνται από τα συστήματα αυτά, με κύριο χαρακτηριστικό όλων αυτών την αυστηρή δομή.

Στην πράξη οι καταστάσεις αυτές είναι διαθέσιμες στον υπολογιστή και ο κάθε εξουσιοδοτημένος ενδιαφερόμενος μπορεί να ανατρέχει σ' αυτές και να αντιγράφει τμήματά τους για άλλες συμπληρωματικές χρήσεις, π.χ. δημιουργία παρουσιάσεων, καταλόγων κλπ. Οι καταστάσεις αυτές εκτυπώνονται μόνο όταν απαιτείται για λογιστικούς ή φορολογικούς λόγους.

Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων 1.2.3

Ο τύπος αυτών των συστημάτων εξυπηρετεί το διοικητικό οργανωτικό επίπεδο του οργανισμού ή της επιχείρησης. Βοηθούν τα διοικητικά στελέχη να πάρουν αποφάσεις που είναι ημι-δομημένες, μοναδικές ή γρήγορα μεταβαλλόμενες και κυρίως δεν καθορίζονται εύκολα εκ των προτέρων π.χ. εκτίμηση του κόστους ενός έργου ανατρέχοντας στις αναλυτικές τιμές κόστους των συνιστωσών του και με πρόβλεψη της εξέλιξής τους στο άμεσο μέλλον. Πολλές φορές την ημέρα χρησιμοποιούν τα στελέχη τα συστήματα αυτά ώστε να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων χρησιμοποιούν εσωτερικές πληροφορίες που προέρχονται από τα συστήματα υποστήριξης δοσοληψιών και από τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης. Βέβαια, πολύ συχνά εισάγουν πληροφορίες από εξωτερικές πηγές όπως τιμές μετοχών χρηματιστηρίου, τιμοκαταλόγου ανταγωνιστών κλπ.

Από τη φύση τους, αλλά και από το σχεδιασμό τους, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων διαθέτουν μεγαλύτερες αναλυτικές δυνατότητες, γιατί χρησιμοποιούν ποικιλία μαθηματικών μοντέλων για ανάλυση δεδομένων σε μορφή εκμεταλλεύσιμη από τους αποφασίζοντες. Ο σχεδιασμός τους αποσκοπεί στο να είναι έτοιμα για χρήση με διαλογικό τρόπο και να ανταποκρίνονται σε νέα δεδομένα και νέες ερωτήσεις. Έτσι παρέχουν μια σειρά από εργαλεία υποστήριξης νοημοσύνης (γλώσσες ερωτημάτων, γεννήτριες καταστάσεων και γραφικών), εργαλεία υποστήριξης σχεδιασμού (προσομοίωσης και μοντελοποίησης) και τέλος εργαλεία υποστήριξης επιλογών.

Συστήματα Υποστήριξης της Εκτελεστικής Εξουσίας 1.2.4

Αυτά τα συστήματα εξυπηρετούν το στρατηγικό οργανωτικό επίπεδο και επιτρέπουν στα επιτελικά διοικητικά στελέχη να λαμβάνουν αποφάσεις. Σαν είσοδο χρησιμοποιούν δεδομένα από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης ή του οργανισμού καθώς και τις εξόδους των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης και συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων.

Η επιρροή των πληροφοριακών συστημάτων στους οργανισμούς

1.2.5

Τα πληροφοριακά συστήματα ασκούν επίδραση στην οργάνωση και τη λειτουργία των οργανισμών. Πρώτον, από οικονομικής πλευράς λόγω της σταδιακής αντικατάστασης χειρογραφικών εργασιών με αυτοματοποιημένες αλλά και τη φθηνότερη απόκτηση και διαχείριση δεδομένων και πληροφοριών. Δεύτερον, από πλευράς αλλαγής του τρόπου λήψης αποφάσεων μέσα στον οργανισμό με τη βοήθεια πληροφοριακού συστήματος.

Οι σύγχρονες τάσεις στην ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος υπό την πίεση των τεχνολογικών εξελίξεων στους διάφορους τομείς και ιδίως η εμφάνιση του Διαδικτύου, του παγκόσμιου ιστού, ήδη επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οργανισμοί και επιχειρήσεις δρουν μέσα στην αγορά και τη διοίκηση και τις οδηγούν σε ορισμένες αναθεωρήσεις και προσαρμογές.

Προβλήματα στην ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος 1.3.1

Είναι κοινή διαπίστωση ότι η ανάπτυξη ενός αυτοματοποιημένου πληροφοριακού συστήματος, ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη συμπλοκότητά του είναι ένα έργο δύσκολο.

Τα συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται είναι τα εξής :

Οι χρήστες κάνουν παράπονα ότι αναπτύσσονται συστήματα που δε βοηθούν γιατί είναι πολύπλοκα και παράγουν πληροφορίες άχρηστες. Είναι δύσκολος ο καθορισμός των πραγματικών απαιτήσεων του χρήστη. Παρουσιάζει δυσκολίες ο προσδιορισμός ενός συστήματος που να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των χρηστών. Η ανάπτυξη του λογισμικού θέλει μεγάλη προσοχή γιατί δύσκολα γίνονται αλλαγές και κοστίζουν.

Συμπεράσματα 1.3.2

Στις μέρες μας η πληροφορία έχει ιδιαίτερη σημασία και είναι πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό και ατομικό αγαθό καθώς και βασικό συστατικό κάθε επιστημονικής κοινωνικής και πολιτικής μελέτης. Η ανάπτυξη της πληροφοριακής τεχνολογίας σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της θεωρίας των πληροφοριακών συστημάτων, επέδρασε, επιδρά και θα επιδρά καταλυτικά σε κάθε έκφραση της ανθρώπινης σκέψης και δραστηριότητας.

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι πια κοινός τόπος στη καθημερινή ζωή μας. Δεν υπάρχει ανθρώπινη δραστηριότητα που να μην υποστηρίζεται από κάποιο είδος υπολογιστικού συστήματος, ενώ η απίστευτα μεγάλη ροή και συγκέντρωση πληροφοριών, η διεύρυνση των δικτύων επικοινωνίας πληροφοριών και διαφαινόμενη έξαρση της χρήσης βάσεων πληροφοριών από το σπίτι και από το κινητό τηλέφωνο συνθέτουν την εικόνα «πληροφοροποιημένης» κοινωνίας. Επιπλέον, τα πληροφοριακά συστήματα υπάρχουν για να δίνουν στους χρήστες τους τις πληροφορίες εκείνες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των εργασιών τους και αποτελούν βασική προϋπόθεση επιβίωσης της επιχείρησης ή του οργανισμού μέσα σε ένα ολοένα αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Για την ελληνική πραγματικότητα η σημασία των πληροφοριακών συστημάτων παρουσιάζει ιδιαιτερότητα, επειδή η ανάπτυξη της σύγχρονης πληροφοριακής τεχνολογίας, η θεώρηση της σαν αναπόσπαστο βασικό συστατικό της λειτουργίας κάθε επιχείρησης, οργανισμού κ.λπ και η δημιουργία των νέας ποιότητας προβλημάτων συνοδεύονται ανησυχητικά συχνά από αναχρονιστικές συνθήκες, αντιλήψεις και συνήθειες, γενικότερα προϊόντα της ελληνικής κοινωνίας όπως η ανεπαρκής παιδεία, τεχνογνωσία καθώς και ορισμένες φορές φυσικές αναστολές και αντιστάσεις οι οποίες αναπτύσσονται στην προοπτική του «νέου». Παρόλα αυτά, η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι παρούσα και συνοδεύει το ανθρώπινο είδος στο ταξίδι της εξέλιξης του.

Κεφάλαιο 2°

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

Η σημερινή οικονομία είναι πιο ανταγωνιστική από ποτέ και το έργο των επιχειρήσεων έχει δυσκολέψει σε μεγάλο βαθμό. Γνωστοί συγγραφείς οι Drucker (1993) και Toffler (1990) και πολλοί άλλοι αναφέρουν την γνώση ως το κύριο εργαλείο για να είναι ανταγωνιστική μία επιχείρηση. Η γνώση έχει διαδεχθεί έννοιες όπως η μαζική παραγωγή και πλέον δίνεται έμφαση σε έννοιες όπως αλλαγή, γνώση, ικανότητες και ποιότητα. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι στον κόσμο οι υπηρεσίες πλέον αποτελούν την ραχοκοκαλιά της οικονομίας (Lovelock, 1996), ενώ και τα τελευταία χρόνια έχουμε δει και την ανάπτυξη της τεχνολογίας και των πληροφοριακών συστημάτων. Μεγάλο ρόλο παίζει και η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η σύνδεσή της με τις επικοινωνίες. Η τεχνολογία έχει δώσει μεγάλες δυνατότητες στις επικοινωνίες και έτσι έχει γίνει πιο εύκολο το μοίρασμα της πληροφορίας (knowledge sharing) καθώς και η επεξεργασία της, π.χ. το web 2.0 καθώς το internet έχει γίνει το κύριο μέσο επικοινωνίας τόσο σε κοινωνικό επίπεδο όσο και επιχειρησιακό. Όλα τα παραπάνω έχουν οδηγήσει στην δημιουργία του knowledge management, δηλαδή της διαχείρισης της γνώσης αλλά και των πληροφοριακών συστημάτων που οδηγούν στην διαχείριση της γνώσης.

Η διαχείριση της γνώσης, όπως και πολλές άλλες θεωρίες και πρακτικές του μάνατζμεντ, προέρχονται από την Ιαπωνία αλλά και την Αμερική. Ακαδημαϊκοί όπως ο Ιάπωνας Nonaka κρύβονται πίσω από την ανάπτυξη της έννοιας της διαχείρισης της γνώσης, όπως και μεγάλες εταιρείες. Είναι πλέον δεδομένο στις αγορές ότι το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα δεν προέρχεται από την μαζική παραγωγή και τους κύκλους ποιότητας όπως πριν λίγα χρόνια, αλλά από την σωστή διαχείριση της γνώσης ώστε να μπορεί μία επιχείρηση να παράγει καινοτομίες αλλά και οι εργαζόμενοι της να έχουν ικανότητες και δεξιότητες που είναι μοναδικές στην αγορά.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι σε όλες τις επιχειρήσεις οι γνωστικές κτήσεις υπάρχουν σε βάσεις δεδομένων με ποσοτικά στοιχεία, κείμενα, manuals, αναφορές και ηλεκτρονικά μηνύματα. Η πρόσβαση σε όλα αυτά με συστηματικό και γρήγορο τρόπο δεν είναι απλή υπόθεση.

Χρειαζόμαστε λοιπόν εφαρμογές και περιβάλλοντα τα οποία να οργανώνουν, να συνδέουν και να παρουσιάζουν τα στοιχεία αυτά, μετατρέποντας τελικά τις πληροφορίες σε γνώση. Στην εργασία αυτή λοιπόν θα ασχοληθούμε με αυτά τα ζητήματα και πως αυτά μέσω του portal haimossapp με τεχνολογία SharePoint server και με την χρήση οπτικοακουστικών μέσων προσαρτημένων μέσα στο portal με τεχνολογίες Streaming και On-Demand δημιουργούν ένα περιβάλλον στον Intranet της EAB (Ελληνικής Αεροπορικής Βιομηχανίας) τέτοιο ώστε ο εργαζόμενος να είναι αποδοτικότερος και ενημερωμένος για το χώρο εργασίας του και το είδος της εργασίας του με αποτέλεσμα την εξέλιξη , ανάπτυξη μια εταιρείας χρόνια εδραιωμένης σε ένα από τους πιο ανταγωνιστικούς χώρους αυτού, των αεροπορικών βιομηχανιών.

Βασικοί Κανόνες Ανάπτυξης Διαχείρισης της Γνώσης 2.1.1

Η διαχείριση της γνώσης μέσα στα πλαίσια της επιχείρησης είναι κάτι καινούριο. Αν θέλουμε να βρούμε το πότε γεννήθηκε χρονολογικά, θα πρέπει να ψάξουμε στις αρχές της δεκαετίας του 1990.

Το γεγονός ότι η διαχείριση της γνώσης είναι κάτι νέο, έχει σαν αποτέλεσμα την έλλειψη κάποιων παγιωμένων στρατηγικών και ορισμών, ενώ ακόμα και σήμερα οι αναφορές σε βιβλία μάλιστα είναι λίγες έως μηδαμινές. Ειδικά στην Ελληνική Βιβλιογραφία υπάρχει παντελής έλλειψη κάποιας επισήμανσης στην διαχείριση της γνώσης.

Ένας μεγάλος παράγοντας που ευνόησε την εξάπλωση της θεώρησης για την διαχείριση της γνώσης είναι το γεγονός ότι το περιβάλλον της επιχείρησης αλλάζει πολύ γρήγορα. Ο Skyrme έχει συνοψίσει τους παράγοντες που οδηγούν στην ανάπτυξη της διαχείρισης της γνώσης. Αυτοί είναι οι ακόλουθοι:

- > **Διασπορά.** Όλοι οι οργανισμοί έχουν διασπορά μέσα σε κάποια γεωγραφικά όρια. Έτσι είναι πολύ σημαντικό σε μία επιχείρηση να ξέρει το τι γνώσεις έχει για όλες τις αγορές που κινείται, έτσι ώστε να αποφύγει την θεωρία της «επανεφεύρεσης του τροχού - (reinventing the wheel)» δηλαδή του να αρχίσει τις διαδικασίες για την απόκτηση της γνώσης από την αρχή, όταν είναι να μπει σε μία νέα αγορά..
- > **Αλλαγή / Αναδιοργάνωση.** Οι συνεχόμενες αναδιοργανώσεις σημαίνουν ότι οι σχέσεις στις οποίες η άτυπη γνώση έχει μοιραστεί συχνά σπάνε, έτσι κάποιοι

οργανισμοί πρέπει να έχουν αποθηκευμένη την γνώση. Σε αυτή την περίπτωση αν μέρος του προσωπικού φύγει τότε θα μπορεί η εταιρία να κατέχει τις γνώσεις που είχε το προσωπικό που έφυγε

- > **Πολυπλοκότητα / εξαρτήσεις.** Πολλές δραστηριότητες των οργανισμών προϋποθέτουν εισροές από άλλα τμήματα και οι δραστηριότητες τους επίσης επηρεάζουν άλλα τμήματα.

- > **Βελτίωση της απόδοσης.** Με το να λειτουργούν όλοι τις καλύτερες πρακτικές μέσα σε μία επιχείρηση, η απόδοση αυτών που είναι χαμηλή μπορεί να φτάσει αυτών που έχουν υψηλή απόδοση.

- > **Σχέσεις με καταναλωτές.** Η υψηλότερη αξία ως προς αυτή που λαμβάνουν οι πελάτες - καταναλωτές βάζει μία επιπλέον αξία στην γνώση που πρέπει να υπάρχει από την εταιρία για αυτούς. Με την κατανόηση των αναγκών τους και άλλων παραμέτρων που επηρεάζουν το ποσοστό ικανοποίησης των καταναλωτών μπορεί να βελτιώσει μία εταιρεία την σχέση της με τους καταναλωτές της (customer relation management) και για να γίνει αυτό θα πρέπει να υπάρχει καλή γνώση των πελατών τους και του τι σκέπτονται.

- > **Ανάγκη για καινοτομία.** Πρέπει να υπάρχει ένα σύστημα που να μεταμορφώνει την υπάρχουσα γνώση σε προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες.

- > **Καλύτερη τεχνολογία.** Η ανάπτυξη του Internet (που περιέχει χρήσεις όπως τα συστήματα content management, ERP, ομάδες συζήτησης κ.ά.) κάνει πιο εύκολο το μοίρασμα της γνώσης.

- > **Μείωση ανασφάλειας και ρίσκου.** Η κατοχή γνώσης πάνω σε ένα ειδικευμένο θέμα βοηθάει τον μάνατζερ και τις επιχειρήσεις να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις και έτσι να μειώνονται τα ρίσκα που μπορεί να επηρεάζουν αρνητικά το έργο τους.

Οι αλλαγές στις τεχνολογίες είναι τόσο γρήγορες, που δεν μας αφήνουν χρόνο για να αναπτύξουμε δεξιότητες, εκπαίδευση και να μπει βαθιά μέσα στις τεχνολογίες ο ανθρώπινος παράγοντας. Επιπλέον δεν είναι μόνο οι τεχνολογίες που αλλάζουν αστραπιαία, αλλά αλλάζουν και τα προϊόντα, οι σειρές των προϊόντων καθώς και συνεχώς αναβαθμίζεται η σημασία της ποιότητας των υπηρεσιών. Πριν λίγα χρόνια η διαχείριση της γνώσης είχε ελκύσει της οργανώσεις, που στόχος τους είχαν να πουλήσουν προϊόντα που βασίζονταν πάνω στην γνώση. Τώρα, η γνώση γίνεται ένα ραγδαία αναπτυσσόμενο κομμάτι για πολλούς οργανισμούς, καθώς καταλαβαίνουν το ανταγωνιστικό όφελος που μπορεί να τους φέρει η σωστή διαχείριση της διανοητικής περιουσίας τους. Με γοργά βήματα η θεώρηση αυτή έχει επιβληθεί σε πολλές και διαφορετικές λειτουργίες και διαδικασίες των επιχειρήσεων. Αυτή είναι ίσως το καλύτερο αποτέλεσμα της διαχείρισης της γνώσης. Αντί να στέκεται στην επιχείρηση από μόνη της, η διοίκηση της γνώσης εφαρμόζεται καλύτερα με το να μπαίνει βαθιά σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης.

Παρόλα αυτά οι οργανισμοί θα πρέπει να ελέγξουν την πνευματική τους περιουσία ώστε να την εκμεταλλευτούν και να τη μεταμορφώσουν σε πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Δεν μπορεί να υπάρξει σωστή διαχείριση της γνώσης εφόσον αυτή υπάρχει μέσα στο άτομο και θα πρέπει να δοθεί το κατάλληλο περιβάλλον ώστε να προωθηθεί η έννοια του μοιράσματος των πληροφοριών που προέρχονται από την άδηλη γνώση. Έτσι προκύπτει ότι το κυρίως θέμα εδώ, είναι να γίνει διαχείριση της γνώσης και αυτή μετά να εξεταστεί και αναλυθεί, πράγμα που θα γίνει στις επόμενες σελίδες.

Μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την διαχείριση της γνώσης ήρθε από το γεγονός ότι οι οργανισμοί έχουν έλλειψη καλών πληροφοριών για το που είναι η γνώση τους και έχουν δυσκολία στο να την πάρουν και να την χρησιμοποιήσουν.

Αυτή η δυσκολία εμφανίζεται στον έλεγχο της γνώσης και έχει σαν αποτέλεσμα την δημιουργία πολλών ορισμών για το τι είναι η διαχείριση της γνώσης. Στο χώρο της διαχείριση της γνώσης υπάρχουν ακόμα ερωτήσεις - απορίες για το τι είναι η διαχείριση της γνώσης και ποια η κατηγοριοποίησή της (Davenport and Prusak 1998) ενώ "ακόμα είμαστε σε διαδικασία που κάνουμε ερωτήσεις και επεκτείνουμε τις γνώσεις μας για το συγκεκριμένο αντικείμενο" (Tuomi 1999).

Η διαχείριση της γνώσης είναι βασικά η μέθοδος που βοηθά τους οργανισμούς στο να καταλάβουν το τι έχουν μέσα τους, ένας ορισμός μπορεί να είναι, "την συστηματική διαδικασία της εύρεσης, επιλογής, οργάνωσης και παρουσίασης της πληροφορίας με τρόπο

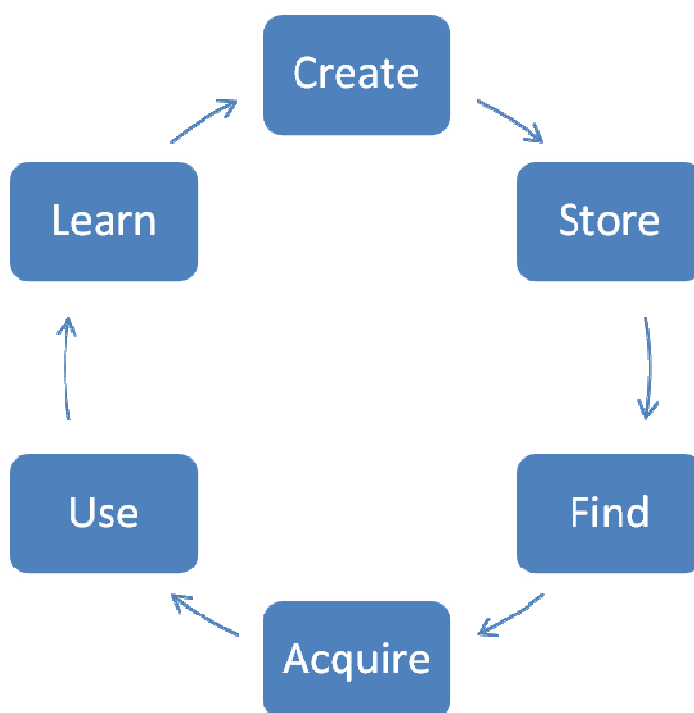
που να βελτιώνει την κατανόηση που έχουν οι εργαζόμενοι για συγκεκριμένες περιοχές ενδιαφέροντος". Είναι, βασικά, η μέθοδος που βοηθά ένα οργανισμό να κατανοήσει τις ίδιες του τις εμπειρίες και να τις αποθηκεύσει. Επίσης είναι η διαδικασία που θα βοηθήσει μία επιχείρηση να στηριχτεί στις γνώσεις που είχε αποθηκεύσει από κάποιες παλαιότερες εργασίες ή έρευνες της για να λύσει προβλήματα, να μάθει νέα πράγματα, να έχει σωστή χάραξη στρατηγικής και να είναι σε θέση να πάρει σωστές αποφάσεις με το να αναβαθμίζει συνεχώς την διανοητική της περιουσία και την γενική γνώση που έχει.

Η διαχείριση της γνώσης μπορεί να γίνει η άμυνα ενός οργανισμού ενάντια στις αυξανόμενες αλλαγές του περιβάλλοντος, αφού την βοηθά στο να προσαρμοστεί και να επιβιώσει, αφού προωθή τις διαδικασίες που χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις πληροφορίες όπως επίσης και την ικανότητα που έχει ο άνθρωπος να παράγει καινοτόμες ιδέες.

Η αναφορά της παγκόσμιας τράπεζας (1998) συμφωνεί με την άποψη ότι δεν υπάρχει μία κοινή ερμηνεία του τι είναι η διαχείριση της γνώσης. Οι περισσότερες από τις ερμηνείες - ορισμοί έχουν να κάνουν με την δημιουργία, την σύλληψη και την διανομή της γνώσης (World Bank, 1998).

Ορισμένοι άλλοι συγγραφείς όπως οι Nonaka (1991), Davenport και Prusak (1998) και Marler (1999) αναφέρουν ότι η διαχείριση της γνώσης είναι οι καλύτερες πρακτικές και διαδικασίες μέσα στο περιβάλλον των επιχειρήσεων που μεταμορφώνονται σε πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Ένας άλλος ορισμός είναι "ότι η γνώση είναι μία σειρά επαγγελματικών πρακτικών με τις οποίες βελτιώνονται οι ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού ενός οργανισμού και τους δίνει κίνητρα να ανταλλάξουν μεταξύ τους γνώσεις." (<http://www.processrenewal.com/files/def-km.doc>) Αυτή είναι μία ενδιαφέρουσα ερμηνεία, γιατί στην ίδια πηγή αναφέρεται ότι η διαχείριση της γνώσης είναι μία διαδικασία που αρχίζει από την δημιουργία και συνεχίζει με την ανάπτυξη της με στόχο την χρήση της την μάθηση από τον οργανισμό και το προσωπικό του.

Το παρακάτω σχήμα μας εξηγεί τον κύκλο της διαχείρισης της γνώσης:



Σχήμα 2

Κύκλος της Διαχείρισης της Γνώσης (σχήμα 2) 2.1.2

Στο πρώτο μέρος υπάρχει η γέννηση της γνώσης. Εδώ η γνώση φτάνει είτε μέσω κάποιων πηγών όπου η γνώση γεννιέται από κάποια συγκεκριμένα τμήματα, είτε από το δημιουργικό χάος (creative chaos), όπου οι άνθρωποι έρχονται σε επαφή με αξίες και γνώσεις που δεν έχουν ξαναβρεθεί και κάνουν μία συγχώνευση των γνώσεων που έχουν ήδη, με τις νέες. Άλλοι τρόποι είναι η προσαρμογή (adaptation) στις αλλαγές που είναι αίτιο γέννησης νέας γνώσης και η απόκτηση της γνώσης που γίνεται με την αγορά της γνώσης που δεν έχει ο οργανισμός από ένα άλλο οργανισμό ή από κάποια άλλη πηγή π.χ. ένα ερευνητικό κέντρο.

Το επόμενο βήμα είναι ο συντονισμός και η αποκωδικοποίηση. Με αυτό το βήμα γίνεται η εξέταση της γνώσης και η μετατροπή της στην γνώση που επιθυμεί ο οργανισμός. Η

ανάπτυξη της τεχνολογίας μας βοηθά να αποκωδικοποιήσουμε την γνώση πιο γρήγορα. Το δύσκολο κομμάτι είναι στην αποκωδικοποίηση της άδηλης γνώσης που συνήθως γίνεται με την προσωπική επαφή.

Τέλος υπάρχει και η μεταφορά της γνώσης. Είναι άλλη μία δύσκολη διαδικασία αφού θα πρέπει η γνώση να μεταφερθεί στο μυαλό των εμπλεκόμενων και να μην μείνει μόνο στους δημιουργούς της. Ένα σημείο στο οποίο θα πρέπει να δοθεί σημασία είναι οι λόγοι που θα οδηγήσουν στην επιτυχία της εφαρμογής της διαχείρισης της γνώσης. Σε μια έρευνα σε μεγάλες επιχειρήσεις της Αμερικής και της Ευρώπης όπως η Ernst and Young, οι Davenport, DeLong, Beers (1998) έδωσαν αρχικά το πότε είναι επιτυχημένη η διαχείριση της γνώσης. Οι λόγοι είναι οι εξής:

- Ανάπτυξη στους πόρους που έχουν να κάνουν με το έργο, συμπεριλαμβανόμενων ανθρώπινου δυναμικού, οικονομικών και άλλων πόρων
- Αύξηση στην ποσότητα του περιεχομένου της γνώσης και της χρήσης του.
- Η επιστροφή του κεφαλαίου που επενδύθηκε στην διαχείριση της γνώσης.
- Η βελτίωση της απόδοσης του οργανισμού ή των τμημάτων που επηρεάζονται από την διαχείριση της γνώσης.

Βασικοί Παράγοντες που Επηρεάζουν την Διαχείριση της Γνώσης

2.1.3

- > **Σχέση της οικονομικής απόδοσης ή της αξίας της βιομηχανίας με την γνώση.** Η διοίκηση της γνώσης πρέπει να έχει ως στόχο την βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Ταυτόχρονα η υλοποίηση ενός τέτοιου προγράμματος έχει και τα ανάλογα κόστη. Συνεπώς θα πρέπει να τα οφέλη της διαχείρισης της γνώσης να είναι μεγαλύτερα από το κόστος της.
- > **Τεχνολογική και οργανωτική υποδομή.** Η σωστή διαχείριση της γνώσης απαιτεί την σωστή τεχνολογική υποδομή καθώς και κάποια συστήματα επικοινωνίας. Επίσης μεγάλο ρόλο παίζει και η υποδομή που έχει η επιχείρηση.
- > **Τυποποιημένη ή ευέλικτη δομή της γνώσης.** Θα πρέπει να υπάρχει μία ισορροπία μεταξύ της τυποποιημένης και της ευέλικτης δομής της γνώσης μέσα στην επιχείρηση.
- > **Κουλτούρα που να προωθεί την ανταλλαγή της γνώσης.** Η δημιουργία, η διάδοση και η αξιοποίηση της γνώσης προϋποθέτει την κατάλληλη - φιλική κουλτούρα. Η κουλτούρα θα πρέπει να βοηθά το προσωπικό της επιχείρησης να μοιράζεται την γνώση που έχει.
- > **Καθαρή γλώσσα - επικοινωνία.** Η επιτυχία της διαχείρισης της γνώσης προϋποθέτει την εστίαση σε συγκεκριμένους στόχους και σαφήνεια εννοιών. Θα πρέπει να υπάρχουν σαφής ορισμοί κάποιων θεμελιωδών όρων όπως για παράδειγμα το τι είναι πληροφορία ή γνώση.
- > **Αλλαγές στις πρακτικές κινήτρων.** Η αλλαγή της νοοτροπίας, η απόκτηση ικανοτήτων και η διάθεση των ανθρώπων για δημιουργία, διάδοση και αποτελεσματική αξιοποίηση της γνώσης ασφαλώς απαιτεί την ύπαρξη ενός κατάλληλου συστήματος κινήτρων που σίγουρα θα πρέπει να στηρίζεται στην προώθηση των κινήτρων.

- > **Πολλαπλά κανάλια για την μεταφορά της γνώσης.** Πρέπει να υπάρχουν σαφής κανάλια για την διάδοση της γνώσης.

- > **Υποστήριξη από την ανώτερη διοίκηση.** Όπως κάθε σημαντικό πρόγραμμα αλλαγής έτσι και για την εισαγωγή της διαχείρισης της γνώσης χρειάζεται και η έμπρακτη υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης. (Davenport et al. 1998, Μπουραντάς, 2001)

Η Διαχείριση της Γνώσης και η Κουλτούρα της Γνώσης 2.1.4

Είναι πολύ σημαντική η δημιουργία μία κουλτούρας που θα βοηθήσει στην δημιουργία του λεγόμενου και μαθησιακού οργανισμού μέσα από την κυκλοφορία της γνώσης. Η κουλτούρα θα προωθεί την μάθηση και έτσι θα δημιουργηθεί ο μαθησιακός οργανισμός που θα δώσει κίνητρα στο προσωπικό να μάθει πιο γρήγορα την γνώση. Η ανάλυση του υπόβαθρου της κουλτούρας ενός οργανισμού είναι το κλειδί στην κυκλοφορία της γνώσης. Η κουλτούρα μπορεί να έρθει ως συμπληρωματική στις τεχνολογίες της πληροφορικής η οποία δεν φτάνει από μόνη της. Βέβαια η αλλαγή στην κουλτούρα της γνώσης δεν είναι κάτι που γίνεται από το ένα βράδυ στο άλλο και θα πρέπει να σχεδιαστεί έτσι ώστε να προσφέρει φιλικό περιβάλλον και στην κυκλοφορία της γνώσης αλλά και στο προσωπικό.

Η κουλτούρα της γνώσης μπορεί να προωθηθεί με πρακτικές που θα προωθούν την επιθυμητή συμπεριφορά, όπως το να δίνονται κίνητρα στο μοίρασμα της γνώσης και με την χρήση των άτυπων καναλιών επικοινωνίας.

Χαρακτηριστικά η 3M, η οποία δίνει έως και το 15% του χρόνου εργασίας του προσωπικού της για να επεξεργαστούν την άδηλη γνώση που έχουν και να γίνουν δέκτες της οργανωτικής εις βάθος γνώσης.

Είναι μία καινοτόμος ιδέα που δείχνει το ενδιαφέρον που έχουν οι επιχειρήσεις στην δημιουργία της γνώσης και του ανάλογου περιβάλλοντος μέσω μία κουλτούρας που δίνει κίνητρα για την διάδοση της γνώσης. Βέβαια η κουλτούρα της γνώσης έχει πολλές διαφορές σε σχέση με την κλασική κουλτούρα.

Οι διαφορές μεταξύ κλασικής κουλτούρας και της κουλτούρας της γνώσης φαίνονται στον παρακάτω πίνακα :

Ο παρακάτω πίνακας μας δίνει κάποιες διαφορές.

Κλασική Κουλτούρα	Κουλτούρας της Γνώσης
Περιορισμένη διανομή πληροφορίας	Εκτεταμένη διανομή πληροφορίας
Πολλά επίπεδα διοίκησης	Λίγα επίπεδα διοίκησης
Υψηλά ρίσκα	Χαμηλά ρίσκα
Περιστασιακή εκπαίδευση	Συνεχόμενη εκπαίδευση
Εστίαση στα χρηματοοικονομικά	Εστίαση στο μάρκετινγκ
Κλειστή	Ανοικτή

Πηγή για τον παραπάνω πίνακα είναι :

http://www.kmadvantage.com/docs/km_articles/KM_and_Corporate_Culture.pdf

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι υπάρχουν πολλές διαφορές. Η πιο σημαντική είναι ότι οι οργανισμοί με κουλτούρα γνώσης είναι πιο ευέλικτοι και δραστήριοι ειδικά σε περιόδους κρίσεων και αλλαγών στο περιβάλλον. Οι μάνατζερ θα πρέπει να δημιουργήσουν τον μαθησιακό οργανισμό που βασίζεται στην κουλτούρα της γνώσης.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό 2.1.5

Τα συστήματα διαχείρισης γνώσης δεν είναι ιδιοκτησία αλλά ούτε και άρχισαν από ένα κράτος. Είναι ένα από ευεργετικά αποτελέσματα της παγκοσμιοποίησης και της ελεύθερης αγοράς. Τα συστήματα διαχείρισης γνώσης άρχισαν με μία εξέλιξη bottom-up σε επιχειρήσεις όπως η IBM, Siemens και άλλες γνωστές πολυεθνικές (Human Resource Management International Digest, 2002). Όταν λέμε bottom-up εννοούμε ότι αυτές οι διαδικασίες άρχισαν αυθόρμητα από μεσαία και κατώτερα στελέχη και μέσα από κοινότητες πρακτικής που υποχρέωσαν και την ανώτερη ηγεσία να δείξει ένα ενδιαφέρον σε αυτά.

Από εμπειρική άποψη η διαχείριση γνώσης και γενικά τα συστήματα διαχείρισης γνώσης στην Ελλάδα δεν έχουν προχωρήσει όσο σε άλλες χώρες του πρώτου κόσμου. Αυτό δεν είναι μόνο κοινή παραδοχή των στελεχών αλλά και βάση έρευνας όπως αυτής του Βασάλου (2005) που γράφει ότι η διαχείριση γνώσης και τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης γνώσης έχουν θετική αποδοχή στους εργαζόμενους και τις διοικήσεις, αλλά δεν υπάρχει σωστή εφαρμογή και εκμετάλλευση των εργαλείων της διαχείρισης γνώσης. Εδώ θα πρέπει να σταθούμε και στο γεγονός ότι οι πολυεθνικές επιχειρήσεις με έδρα την Ελλάδα είναι λίγες, την κακή κατάρτιση πολλών στελεχών που οδηγεί σε brain-drain και την φυγή των καλών

στελεχών στο εξωτερικό αλλά και το γεγονός ότι πολλές επιχειρήσεις στην Ελλάδα είναι ακόμα δημόσιου χαρακτήρα που είναι εμπόδιο μαζί με την κρατική παρεμβατικότητα που περιορίζει τις ελευθερίες και την επιχειρηματικότητα. Η έρευνα δείχνει ότι η διαχείριση γνώσης στην Ελλάδα συνδέεται με το μέγεθος των επιχειρήσεων ενώ οι επιχειρήσεις του Ελληνικού δημοσίου βλέπουν μάλλον αρνητικά την διαχείριση γνώσης μιας και το προσωπικό εκεί δεν είναι συνεργάσιμο. Ένα άλλο στοιχείο είναι ότι η έρευνα έδειξε ότι οι Έλληνες θεωρούν ως πιο σημαντικό παράγοντα επιτυχίας την καλλιέργεια της απαραίτητης κουλτούρας παρά της τεχνολογίας πληροφορικής. Όντως έρευνες όπως η πολύ γνωστή του Hofstede (2003) δείχνουν ότι οι Έλληνες εργαζόμενοι δίνουν μεγαλύτερη έμφαση για την ατομική τους απόδοση και την οικογένεια αλλά όχι το ευρύτερο σύνολο της επιχείρησης. Έχοντας δεδομένο ότι για να υπάρξει εξωτερικευση της γνώσης είναι απαραίτητη και η δημιουργία της ανάλογης κουλτούρας, τότε γίνεται κατανοητό το ότι η επικρατούσα κουλτούρα δεν βοηθά την σωστή εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης γνώσης. Βέβαια αυτό δεν σημαίνει ότι σε πολλές επιχειρήσεις όπως η Intracom αλλά και σε πολυεθνικές που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα δεν υπάρχει επιτυχημένη χρήση συστημάτων διαχείρισης γνώσης που συχνά όμως είναι λόγω της φύσης της δουλειάς τους μιας και κινούνται σε διεθνές περιβάλλον, οπότε η διαχείριση γνώσης είναι πλέον προϋπόθεση για να μπορεί μία εταιρεία να μείνει μέσα στον ανταγωνισμό. Αυτό ουσιαστικά και να υποδηλώνει και το λόγο που η διαχείριση της γνώσης δεν έχει την επιτυχία που έχει σε άλλες χώρες του εξωτερικού. Όσο αφορά τον διεθνές περιβάλλον υπάρχει έρευνα από τους Alavi και Leidner (2006) η οποία έγινε σε δείγμα επιχειρήσεων από όλο τον κόσμο με διάφορες ερωτήσεις για την χρήση συστημάτων διαχείρισης γνώσης. Η έρευνα έδειξε ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τέτοια συστήματα είναι αυτές που βρίσκονται στην Αμερική.

Τα Πλεονεκτήματα και τα Μειονεκτήματα των Συστημάτων Διαχείρισης Γνώσης 2.2.1

Από την χρήση των συστημάτων μπορεί να δημιουργηθούν διάφορα προβλήματα.

- > Μείωση του κόστους λειτουργίας
- > Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των ομάδων
- > Ευκαιρίες για δημιουργία καινοτομιών
- > Άμεση εξεύρεση λύσεων σε τυχόν προβλήματα που θα παρουσιαστούν
- > Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών
- > Μείωση των συγκρούσεων μεταξύ των εργαζομένων
- > Δημιουργία νέων κινήτρων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Βέβαια σε μία εταιρεία θα πρέπει να δίνεται έμφαση και στα αρνητικά στοιχεία της διαχείρισης της γνώσης μιας και μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την όλη διαχείριση. Οι De Long and Seeman (2000) αναφέρουν αρκετά αρνητικά στοιχεία για την διαχείριση γνώσης. Αρχικά, σε πολλές επιχειρήσεις είναι μία δικαιολογία για την μείωση θέσεων, μιας και κάτω από την διαχείριση γνώσης μπορεί να κρύβονται μία σειρά διοικητικών και οργανωσιακών αλλαγών με στόχο την μείωση του προσωπικού και την αλλαγή των δυνάμεων και των ισορροπιών μέσα σε ένα οργανισμό. Αυτό μπορεί να επηρεάσει τις όποιες ισορροπίες υπάρχουν και τις σχέσεις (power relations). Μία άλλη παράμετρος είναι η σχέση των εργαζόμενων με την τεχνολογία. Αν και θεωρητικά οι περισσότεροι άνθρωποι έχουν μία οικειότητα με τις νέες τεχνολογίες, δυστυχώς υπάρχει ακόμα μία φοβία όπως και άνθρωποι που είναι ψηφιακά αναλφάβητοι. Είναι κοινό μυστικό ότι οι Έλληνες έχουν τα μεγαλύτερα

ποσοστά ψηφιακού αναλφαριθμισμοφ στην Ε.Ε.(Μοσχονάς, 2006). Πιο συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι «Όπως προκύπτει από τα κοινοτικά στοιχεία που αφορούν το 2005, δύο στους τρεις Έλληνες (65%) δεν διαθέτουν καμία απολύτως γνώση πληροφορικής, μόνο το 12% δηλώνει ότι έχει στοιχειώδεις γνώσεις και το 9% έχει υψηλού επιπέδου γνώσεις.

Κεφάλαιο 3^ο

Το portal «Haimossapp» στο Intranet της ΕΑΒ

Για να αξιοποιήσουν επιχειρήσεις όπως η ΕΑΒ τα δεδομένα που βρίσκονται στην επιχείρηση, δεν αρκεί η απλή εγκατάσταση ενός προϊόντος. Πρέπει να υιοθετήσει στρατηγικές που έχουν σαν στόχο την αξιοποίηση των πληροφοριών, της εμπειρίας και της εξειδίκευσης της επιχείρησης με στόχο τα ταχύτερα αντανακλαστικά, την καλύτερη εξυπηρέτηση και την κατανόηση σε βάθος.

Η ΕΑΒ δεν έχει μείνει αμέτοχη σε όλη αυτή την διαδικασία. Η ΕΑΒ από 2000 έχει δημιουργήσει ένα εσωτερικό WebSite intranet το οποίο καλύπτει τις ανάγκες περίπου 2500 εργαζομένων οι οποίοι μέσα σε αυτό θα βρουν διάφορες πληροφορίες όπως: διαδικασίες της εταιρίας βάση συγκεκριμένων προτύπων για τις αεροπορικές βιομηχανίες, τηλέφωνα εργαζομένων, τηλέφωνα έκτακτης ανάγκης και μεγάλο όγκο δεδομένων ο οποίος εξυπηρετεί τις καθημερινές ανάγκες των εργαζομένων. Τα οφέλη που αποκομίζει είναι πολλαπλά, αλλά το σημαντικότερο είναι η αξιοποίηση της γνώσης που αποτελεί περιουσιακό στοιχείο του οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα ο οργανισμός παρατήρησε ότι χρειαζόταν ένα σύστημα κεντρικής διαχείρισης και αποκεντρωμένης πρόσβασης μεγάλου όγκου πληροφοριών, το οποίο να είναι εύχρηστο, ασφαλές, προσπελάσιμο από το προσωπικό με τα απαραίτητα "τείχη" διαχωρισμού, εύκολο στη συντήρηση και την ενημέρωση του περιεχομένου του. Επιπλέον, θα έπρεπε να είναι ένα σύστημα εξαιρετικά ευέλικτο. Η δομή των πληροφοριών μπορεί ν' αλλάξει από μέρα σε μέρα, πέρα από το ίδιο το περιεχόμενο, π.χ. λόγω νέων προϊόντων ή νέας εσωτερικής οργάνωσης, η νέων κανόνων που διέπουν αυτόν κλάδο των επιχειρήσεων κλπ. Για το λόγο αυτό, μετά από την ανάλογη έρευνα στην αγορά και την συλλογή προσφορών, αποφάσισε στην χρήση μιας νέας τεχνολογικά πλατφόρμας του **MSoftwareSharePoint** της Microsoft. Ο οργανισμός σε συνεργασία με την Microsoft παράλληλα με την πρακτική μου άσκηση υλοποίησε ένα σύστημα διαχείρισης της πληροφορίας και πύλη πληροφοριών για τους εργαζόμενους του, και μελλοντικά για τους πελάτες και τους συνεργάτες. Το σύστημα αποτελείται από ένα κεντρικό portal για το Intranet και πάνω σε αυτό υπάρχουν sub sites τα οποία αντιστοιχούν σε διαφορετικά τμήματα του οργανισμού. Μέσω του νέου portal με όνομα «haimossapp», η οργάνωση και συνεχής ενημέρωση των δεδομένων γίνεται με τον ελάχιστο δυνατό κόπο και κόστος και οι πληροφορίες παρέχονται σε κάθε ενδιαφερόμενο με τη μέγιστη ασφάλεια και ευχρηστία. Το

σύστημα **MSOfficeSharePoint** θα δώσει πολλά οφέλη στην ΕΑΒ η οποία απέκτησε ένα καινοτομικό Enterprise Information Portal (EIP) και Knowledge Management σύστημα επεκτάσιμο και εμπλουτιζόμενο συνεχώς με νέο υλικό για την άριστη οργάνωση των πληροφοριών, που συνήθως είναι διασκορπισμένες σε διαφορετικά έντυπα και ηλεκτρονικά αρχεία, φακέλους και πληροφοριακά συστήματα. Επίσης, σε αυτό το νέο portal έχουν ενσωματωθεί τεχνολογίες streaming και on-demand οι οποίες δημιουργούν μια καινοτόμο χρήση των οπτικοακουστικών μεσών τα οποία είναι ενσωματωμένα μέσα στο νέο portal με σκοπό την όσο το δυνατόν καλύτερη απόδοση της πληροφορίας .

Ακριβής Περιγραφή του Συστήματος 3.1.1

Οι επόμενες παράγραφοι μας δίνουν μία ακριβή περιγραφή του συστήματος όπως δίνεται από το manual της εταιρείας.

Το λογισμικό **MSOfficeSharePoint** προσφέρει το πλαίσιο για την ανάπτυξη εφαρμογών που απευθύνονται σε οργανισμούς, φορείς ή επιχειρήσεις που έχουν καλύψει τις βασικές ανάγκες τους με την εγκατάσταση κλασικών μηχανογραφικών υποδομών και χρειάζονται εφαρμογές νέου εύρους που έχουν ως επίκεντρο τον χρήστη και βασίζονται σε τεχνολογίες web, αποσκοπώντας στην καλύτερη αξιοποίηση της πληροφορίας και της γνώσης. Οι εφαρμογές αυτές στοχεύουν στη δημιουργία, ανάδειξη και βελτιστοποίηση των σχέσεων και της επικοινωνίας με πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό, αναπτύσσοντας μιας νέας γενιάς περιβάλλοντα εργασίας.

Το **MSOfficeSharePoint 2007** επιτρέπει τη δημιουργία Enterprise Information Portals (Internet, Intranet, Extranet sites) και προσφέρει Content Management, Knowledge Management, διαθέσιμα modules Wiki, collaboration & messaging και Project Management. Ταυτόχρονα όμως, παρέχει τη δυνατότητα ανάπτυξης εφαρμογών εύκολα και γρήγορα με χρήση των παραπάνω ως υποδομή, ενώνοντας, ελέγχοντας και πολλαπλασιάζοντας τα οφέλη.

Λειτουργικές Δυνατότητες 3.1.2

Η πλατφόρμα δίνει την δυνατότητα στην εταιρία μέσω ενός ενιαίου περιβάλλοντος να διαχειρίζεται ένα Enterprise Information Portal με έναν Web browser που είναι εγκατεστημένος σε κάποιον υπολογιστή με πρόσβαση στο δίκτυο. Ακολουθεί modular αρχιτεκτονική γεγονός που επιτρέπει το τμηματικό «μεγάλωμα» του συστήματος και την αύξηση της λειτουργικότητάς του με την προσθήκη επιπλέον modules (έτοιμων ή custom). Περιλαμβάνει, εκτός των άλλων, την πλήρη διαχείριση του περιεχομένου (content management module) με ενσωματωμένη ροή (workflow) έγκρισης του προς δημοσίευση στο site υλικού,. Επίσης κάνει χρήση Web Parts, έχεις την δυνατότητες authorization και authentication προς τους εργαζόμενους.

Διαχείριση Περιεχομένου 3.1.3

Το **MSOfficeSharePoint** προσφέρει ένα πολύ ισχυρό και ταυτόχρονα εύχρηστο περιβάλλον διαχείρισης περιεχομένου. Το περιβάλλον αυτό είναι προσπελάσιμο μόνο από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες και είναι τόσο απλό στην χρήση του ώστε ο αρμόδιος διαχειριστής του συστήματος να μην απαιτείται να έχει εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής για να διαχειριστεί το σύστημα.

Στους χρήστες παρέχεται δυνατότητα διαχείρισης περιεχομένου το οποίο επιτρέπει την εισαγωγή διάφορων τύπου περιεχόμενο (κείμενο σε όσες γλώσσες χρησιμοποιούνται στο portal, εικόνες, αρχεία ήχου & video). Με την χρήση αυτού του εργαλείου γίνεται η ανανέωση περιεχομένου του portal όπου και όσο συχνά απαιτείται. Η παρουσίαση του νέου περιεχομένου θα ακολουθεί χωρίς καμία διαφορά την μορφή του παλαιότερου υλικού. Τέλος, θα μπορούν να προστεθούν από τον διαχειριστή του site καινούργιες κατηγορίες και υποκατηγορίες περιεχομένου ανάλογα με τις εκάστοτε απαιτήσεις.

Διαχείριση Εγγράφων (Document Management) 3.1.4

Η ενσωμάτωση Διαχείρισης Εγγράφων (Document Management) προσφέρει έναν αριθμό από λειτουργίες οι οποίες βοηθούν τον οργανισμό στη διαχείριση του συνόλου των εγγράφων του, ξεπερνώντας προβλήματα όπως είναι της έλλειψης τυποποίησης στα έγγραφα, απώλειας εγγράφων, έλλειψης κεντρικού σημείου αρχειοθέτησης όλων των εγγράφων μίας επιχείρησης στα οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι. Τα χαρακτηριστικά της εφαρμογής διαχείρισης εγγράφων είναι:

Κοινός χώρος συγκέντρωσης των εγγράφων (κεντρικό αποθετήριο εγγράφων).

Φάκελοι με αυστηρή ιεραρχική δομή (tree-structured) για καλύτερη κατηγοριοποίηση των εγγράφων και ευκολότερη αναζήτηση δημιουργία και διαχείριση φακέλων και υποφακέλων.

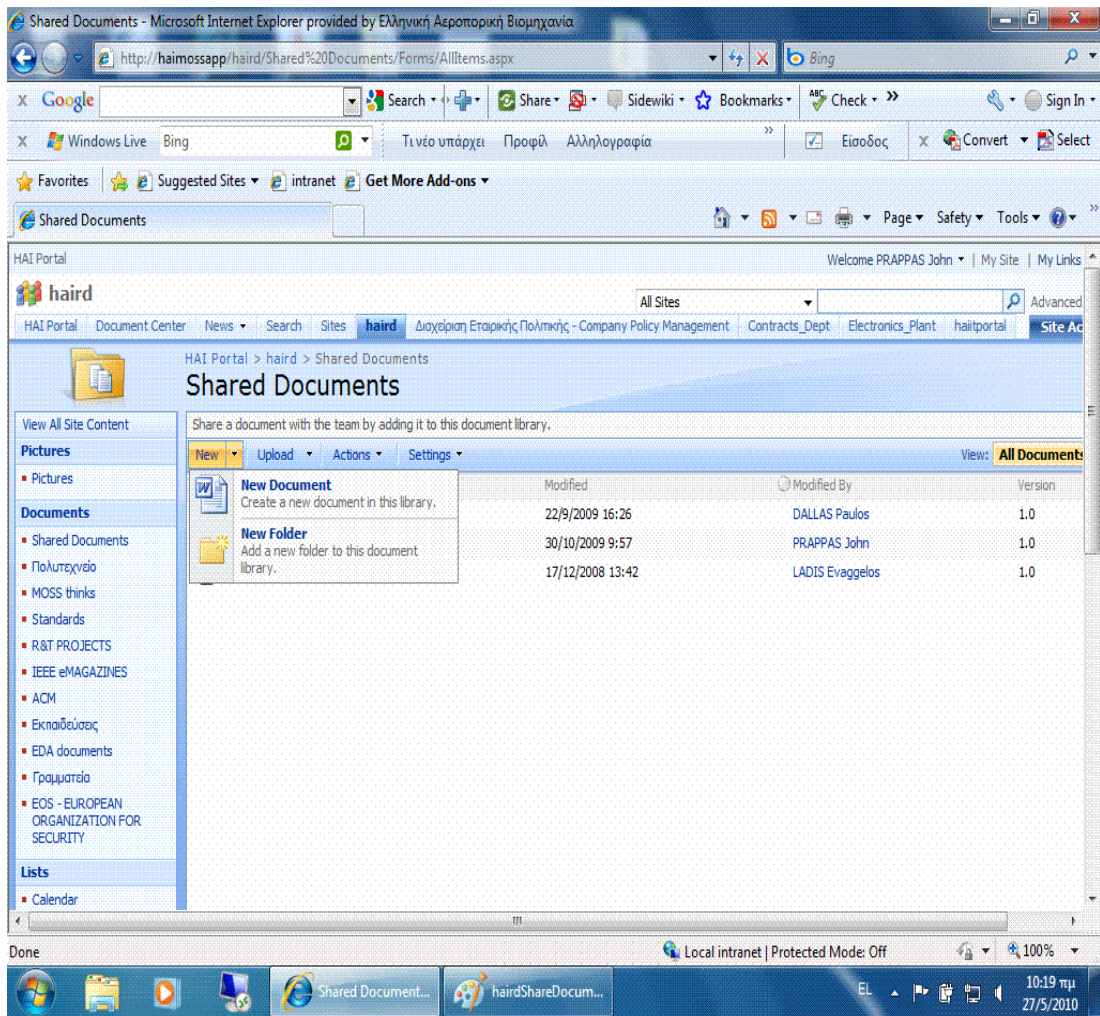
Οι χρήστες μπορούν να δημιουργούν και να διαχειρίζονται (copy, rename, move, delete και add) φακέλους και υποφακέλους ανάλογα με τα δικαιώματα που τους έχουν δοθεί. Διαβαθμισμένη πρόσβαση σε έγγραφα. Οι χρήστες του συστήματος έχουν πρόσβαση σε αρχεία του συστήματος ανάλογα με τα δικαιώματα που τους έχουν καθορίσει οι διαχειριστές του συστήματος.

Δυνατότητα Check-in/check-out. Κατά τη διάρκεια που κάποιος χρήστης του συστήματος, ασχολείται με κάποιο συγκεκριμένο αρχείο θα πρέπει να κάνει check out το συγκεκριμένο αρχείο, ώστε οι υπόλοιποι χρήστες που έχουν πρόσβαση σε αυτό να μην μπορούν να το μεταβάλουν το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (read-only mode). Μόνο κατόπιν του τέλους της επεξεργασίας του αρχείου και αφού έχει κάνει ο προηγούμενος χρήστης check in το αρχείο μπορούν οι υπόλοιποι χρήστες να επέμβουν σε αυτό.

- Αποθήκευση όλων των παλαιότερων εκδόσεων του κάθε αρχείου (versioning)
- Σχολιασμός και συζήτηση επί των εγγράφων (Discussions)
- Καταγραφή των συνοδευτικών σχολίων και παρατηρήσεων που οδήγησαν στην τροποποίηση ενός εγγράφου.
- Ενημέρωση για αλλαγές στα υπάρχοντα έγγραφα (alerts) και την είσοδο νέων με αποστολή mail στους ανάλογα υπευθύνους.
- Αναζήτηση συγκεκριμένων εγγράφων ακόμα και με βάση το περιεχόμενό τους (full text search).
- Metadata εγγράφων

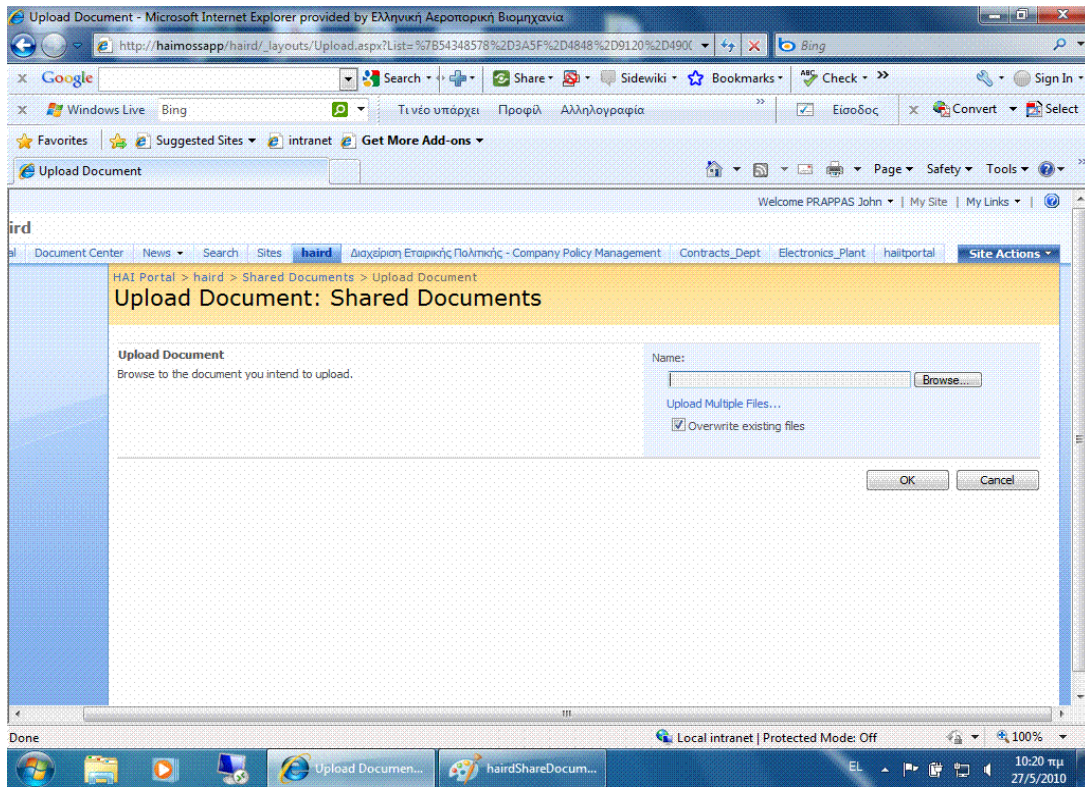
Εικόνα 1 :

Document Library



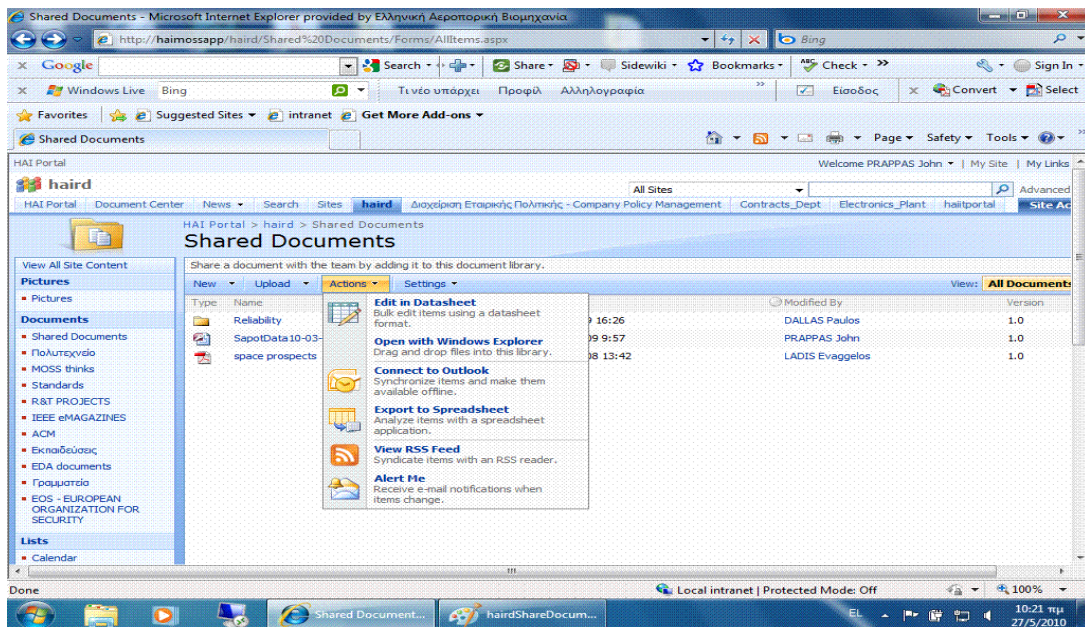
Εικόνα 2 :

Document Library Upload



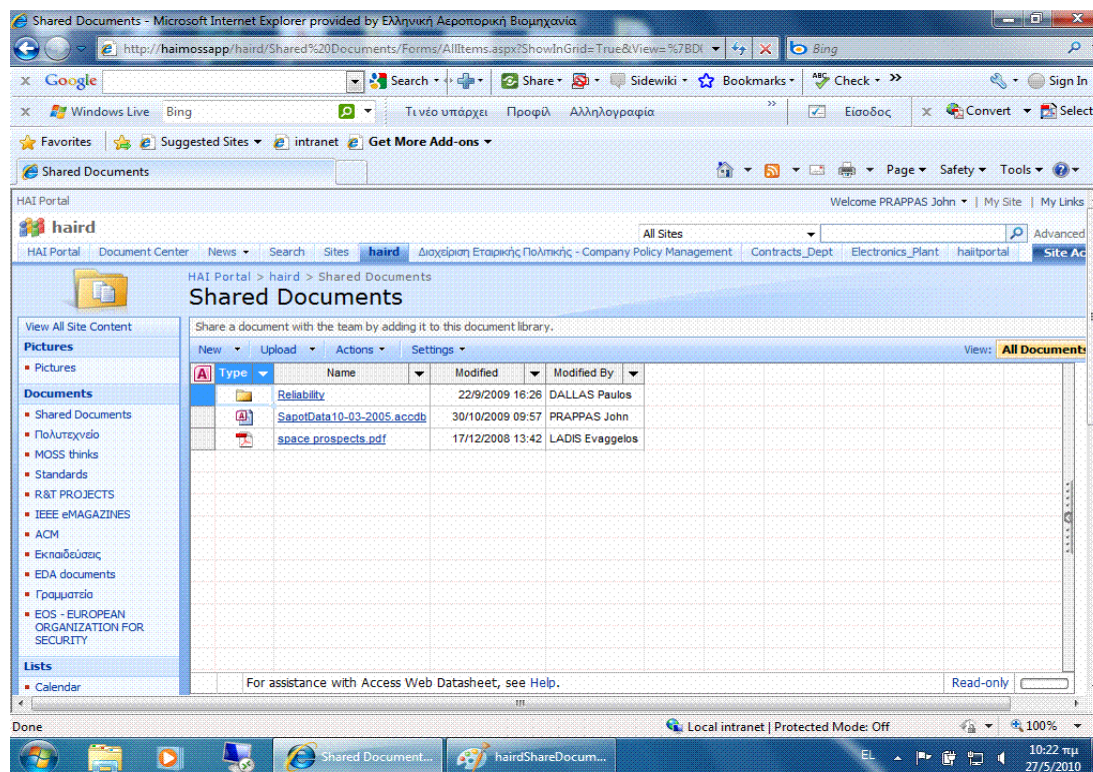
Εικόνα 3 :

Actions for document Library



Εικόνα 4 :

DataSheet View



Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών 3.1.5

Είναι η διαχείριση και παρακολούθηση της λειτουργίας μίας επιχείρησης με σκοπό την επίτευξη βέλτιστης αποδοτικότητας. Πιο αναλυτικά, σαν πλήρης εφαρμογή Business Process Management καλύπτει τα εξής:

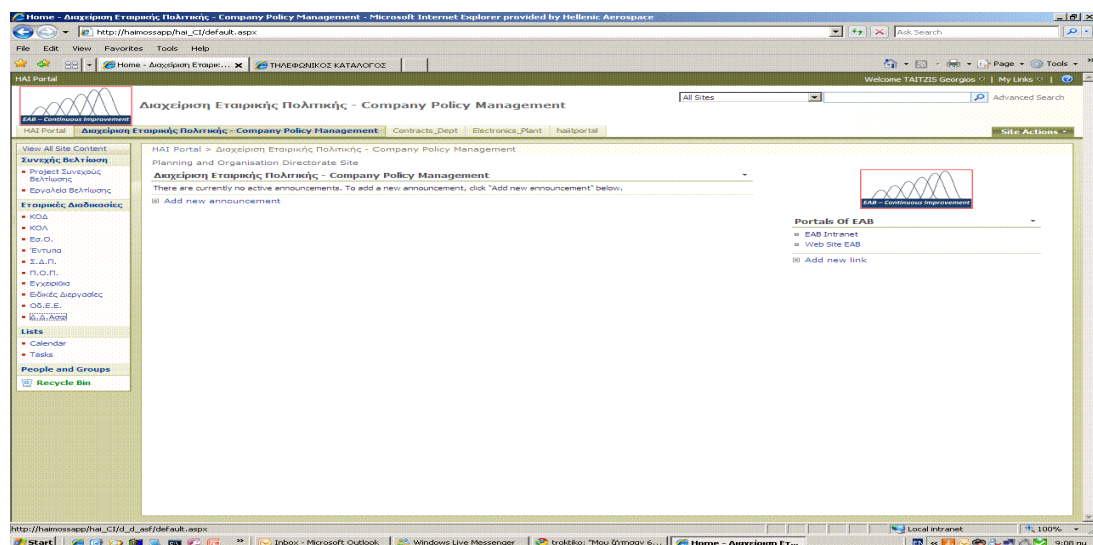
- Διαχείριση διαδικασιών
- Ενσωμάτωση και αυτοματοποίηση πολύπλοκων διαδικασιών
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της πορείας και αποδοτικότητας των διαδικασιών
- Αναδιοργάνωση και βελτιστοποίηση διαδικασιών
- Διαχείριση ηλεκτρονικών μορμών και διάφορων τύπων δεδομένων

Όταν ένας οργανισμός αυτοματοποιεί διαδικασίες, χειροκίνητες και βασισμένες σε έντυπα και τις μετατρέπει σε ηλεκτρονικές, ενώ παράλληλα έχει την δυνατότητα διαχείρισης και ελέγχου των διαδικασιών αυτών. Οι ηλεκτρονικές διαδικασίες δεν είναι απαραίτητες μόνο για τις εσωτερικές λειτουργίες μιας επιχείρησης, αλλά καθίστανται απόλυτα αναγκαίες προκειμένου να χτιστούν σωστές σχέσεις μεταξύ της επιχείρησης, των συνεργατών & των πελατών της. Με τη χρήση του Share Point μετατρέπονται οι χρονοβόρες αυτές εργασίες σε, συνεχούς ροής, αυτοματοποιημένες εργασίες, οι οποίες παρέχουν σημαντική μείωση του κόστους και του χρόνου υλοποίησής τους. Παρέχει την δυνατότητα ενσωμάτωσης λειτουργικών sub,office (word, access, InfoPath, κτλ) και Migration δυνατότητας sql server μέσω έτοιμων web parts ή και custom.

Στην περίπτωση της EAB για την διαχείριση εταιρικών διαδικασιών έχει δημιουργηθεί ένα site το οποίο περιλαμβάνει subsites και documents το οποίο με συγκεκριμένο authorization επιτρέπει στους ανάλογα εξουσιοδοτημένους χρήστες να αναγνώσουν, να αντιγράψουν, να επεξεργαστούν κτλ. διαφορά έγγραφα τα οποία έχουν συγκεκριμένο versioning, συγκεκριμένα template και metadata. Κάποια τμήματα του site εμφανίζονται παρακάτω.

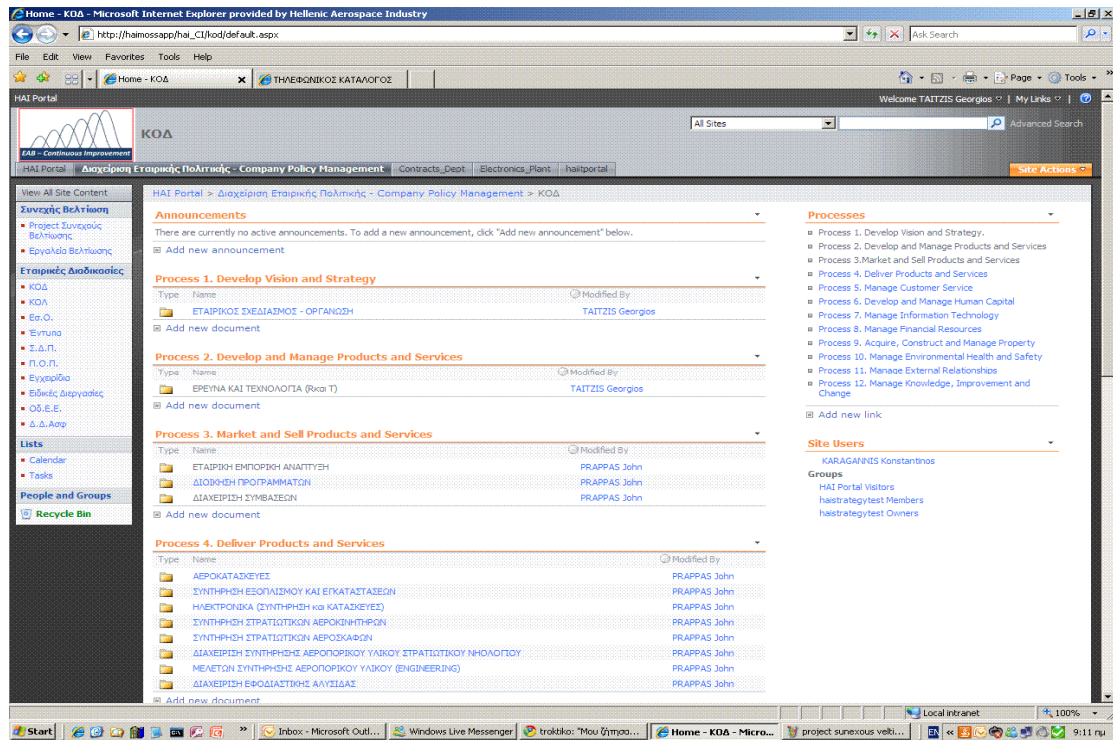
Εικόνα 5 :

Site Company Policy Management



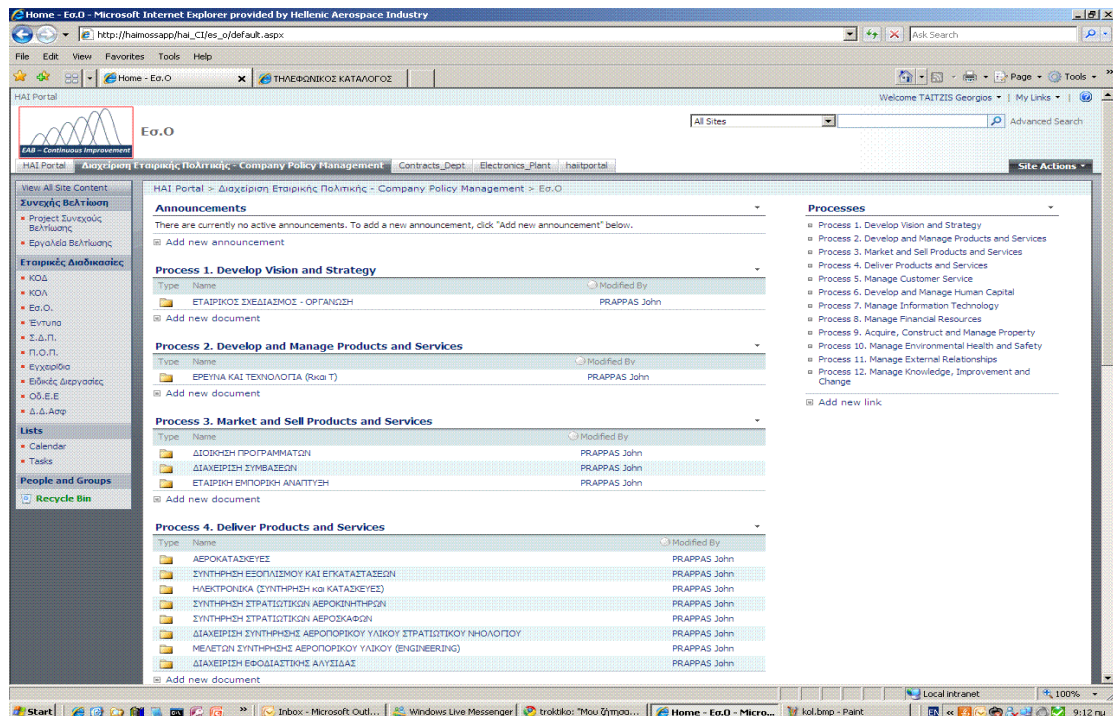
Εικόνα 6 :

SubSite ΚΟΔ Εταιρικές Διαδικασίες



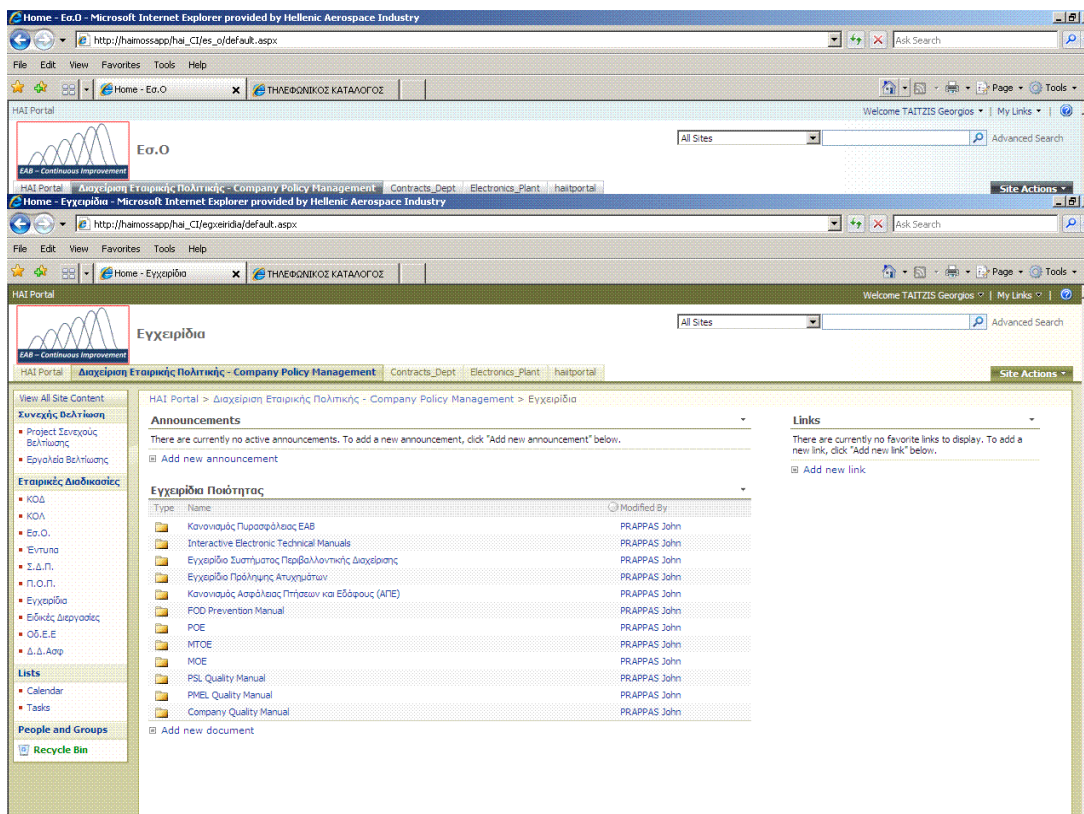
Εικόνα 7 :

SubSite Εσ.Ο Εταιρικές Διαδικασίες



Εικόνα 8 :

SubSite Εγχειρίδια Εταιρικές Διαδικασίες



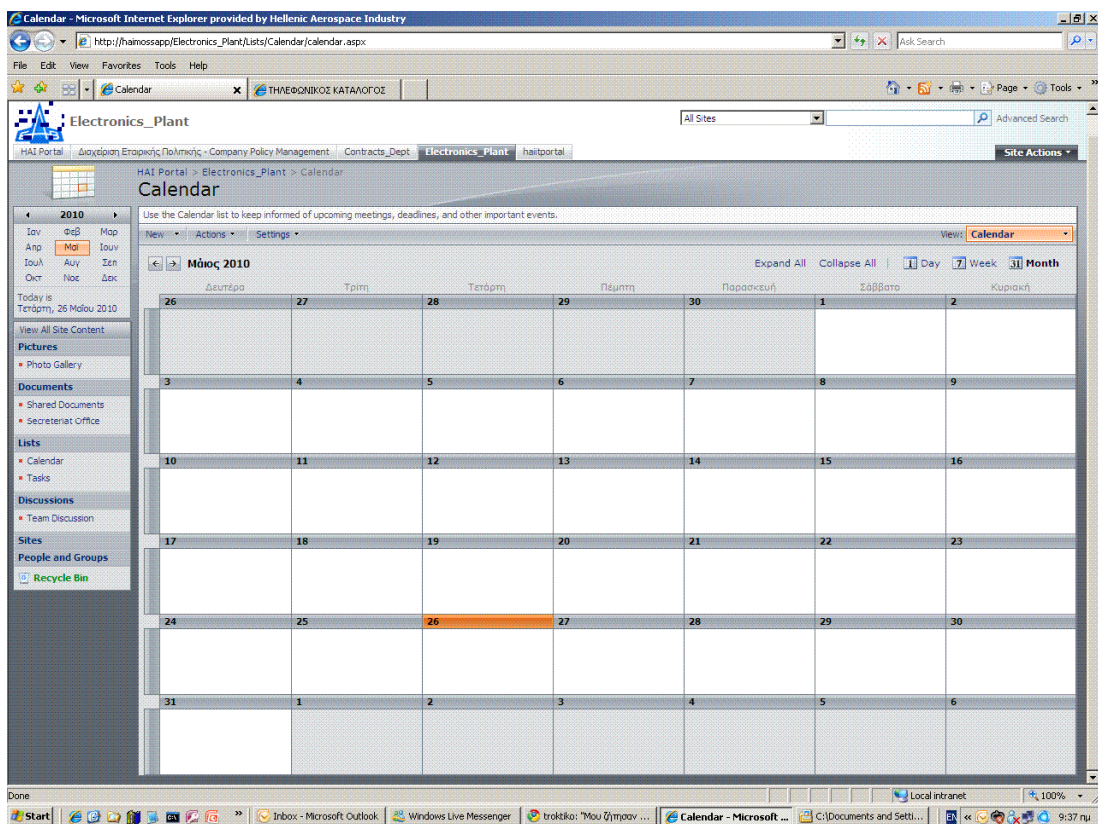
Θα παρατηρήσουμε στις παραπάνω εικόνες ότι έχουμε κάνει χρήση ενός βασικού Template στο οποίο οι βιβλιοθήκες εμφανίζονται ως web parts και για ευκολότερη αναζήτηση δεξιά του template έχουν τοποθετηθεί Links με κατηγοριοποιημένους τίτλους ανάλογους των διαδικασιών. Αριστερά του template βλέπουμε ένα custom quick launch bar το οποίο είναι κατασκευασμένο έτσι ώστε να είναι πιο ευχάριστη και λειτουργική η χρήση του συγκεκριμένου site. Επίσης εδώ μπορούμε να παρατηρήσουμε links όπως Recycle bin, People and groups, tasks, Calendar τα οποία είναι έτοιμα web applications τα οποία έχουν λειτουργίες ανάλογες του ονόματος τους. Αυτά τα web applications βρίσκονται στην ίδια θέση σε όλο το portal.

Calendar

Είναι ένα web application το οποίο είναι ένα ηλεκτρονικό ημερολόγιο στο οποίο ο χρήστης μπορεί να σημειώσει ημερομηνίες να κρατήσει σημειώσεις σε ανάλλαγες ημερομηνίες και διάφορες άλλες λειτουργίες που μπορεί να κάνει κάποιος σε ένα ηλεκτρονικό ημερολόγιο.

Εικονα 9 :

calendar application

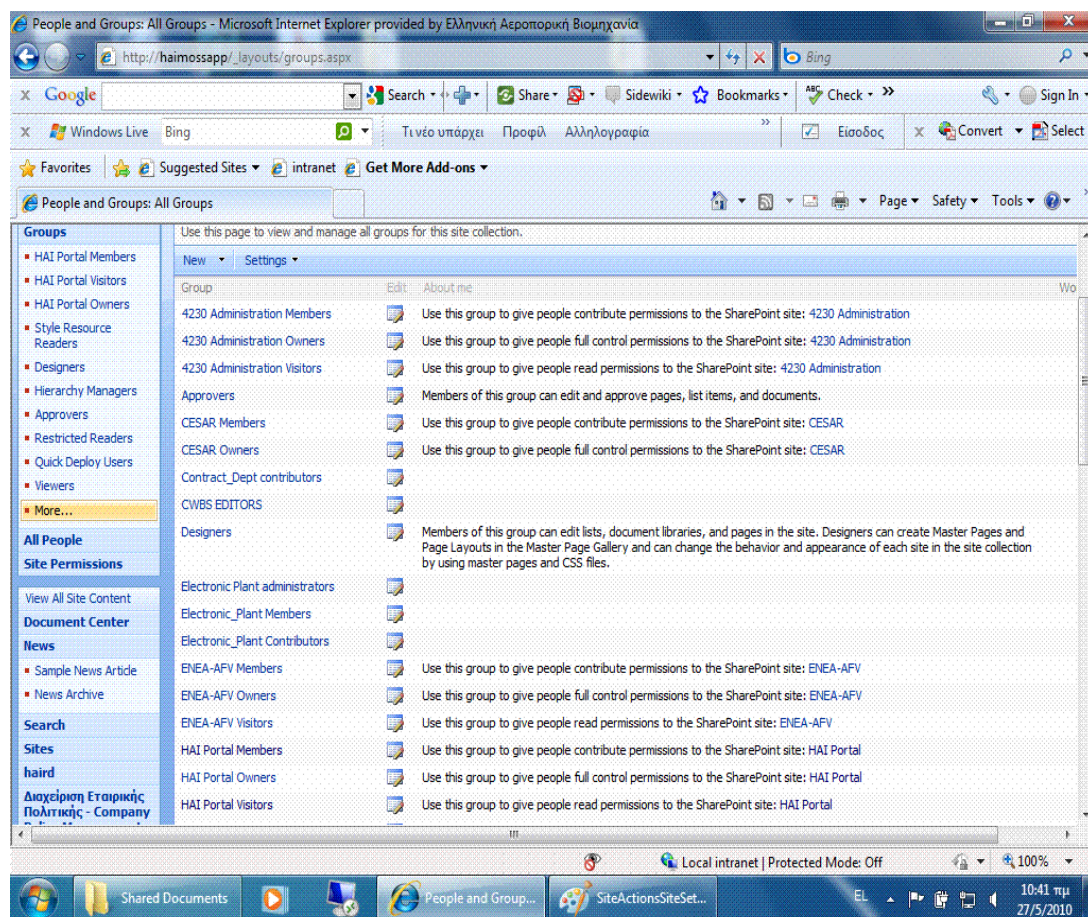


People and groups

Είναι ένα έτοιμο SubSite στο οποίο εμφανίζονται όλες οι ομάδες και οι χρήστες που ανήκουν σε αυτές, οι οποίες έχουν δημιουργηθεί από τον administrator έτσι ώστε να δίνονται τα ανάλογα authentications. Με αυτή την ομαδοποίηση γίνεται και ευκολότερη διαχείριση, αναζήτηση, τοποθέτηση των χρηστών από τον administrator.

Εικόνα 10 :

People and Groups page



Recycle Bin

Είναι το γνωστό Recycle Bin το οποίο το συναντάμε στα λειτουργικά συστήματα των Windows και έχει ακριβώς τις ίδιες λειτουργίες.

Tasks

Είναι ουσιαστικά ένα web application στο οποίο ανεβαίνουν καθημερινά συγκεκριμένες ανακοινώσεις που ίσως αφορούν κάποιο έργο ή κάποιους υπάλληλους για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Διαχείρισης Έργων (Project management) 3.2.1

Η εφαρμογή οργανωτικής υποστήριξης έργου (project management) παρέχει λειτουργίες διαχείρισης έργου, δίνοντας με αυτόν τον τρόπο ακόμα μεγαλύτερες δυνατότητες συνεργασίας στις ομάδες και στα μέλη μίας εταιρείας, καθώς και εκτεταμένη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τα έργα της εταιρείας. Συγχρόνως, η εφαρμογή είναι σε θέση να συνεργάζεται και να ανταλλάσσει δεδομένα με τα υπόλοιπα modules του συστήματος (document management, κλπ.).

Ενδεικτικές λειτουργίες που μπορούν να παρέχονται είναι:

- Templates για τη γρήγορη ανάπτυξη και διαχείριση του χρονοδιαγράμματος ενός έργου.
- Check-in/check-out και δημοσίευση του χρονοδιαγράμματος.
- Ανάθεση δραστηριοτήτων στα εμπλεκόμενα μέλη.
- Έλεγχος διαθεσιμότητας ανθρωπίνων πόρων στα έργα της εταιρίας και ανάλογη ανάθεση εργασιών.
- Δημιουργία αναφορών για την πρόοδο των έργων.
- Πρόσβαση σε έγγραφα που σχετίζονται με την ομάδα έργου.
- Ελεγχόμενη πρόσβαση ανάλογα με τα δικαιώματα των χρηστών.

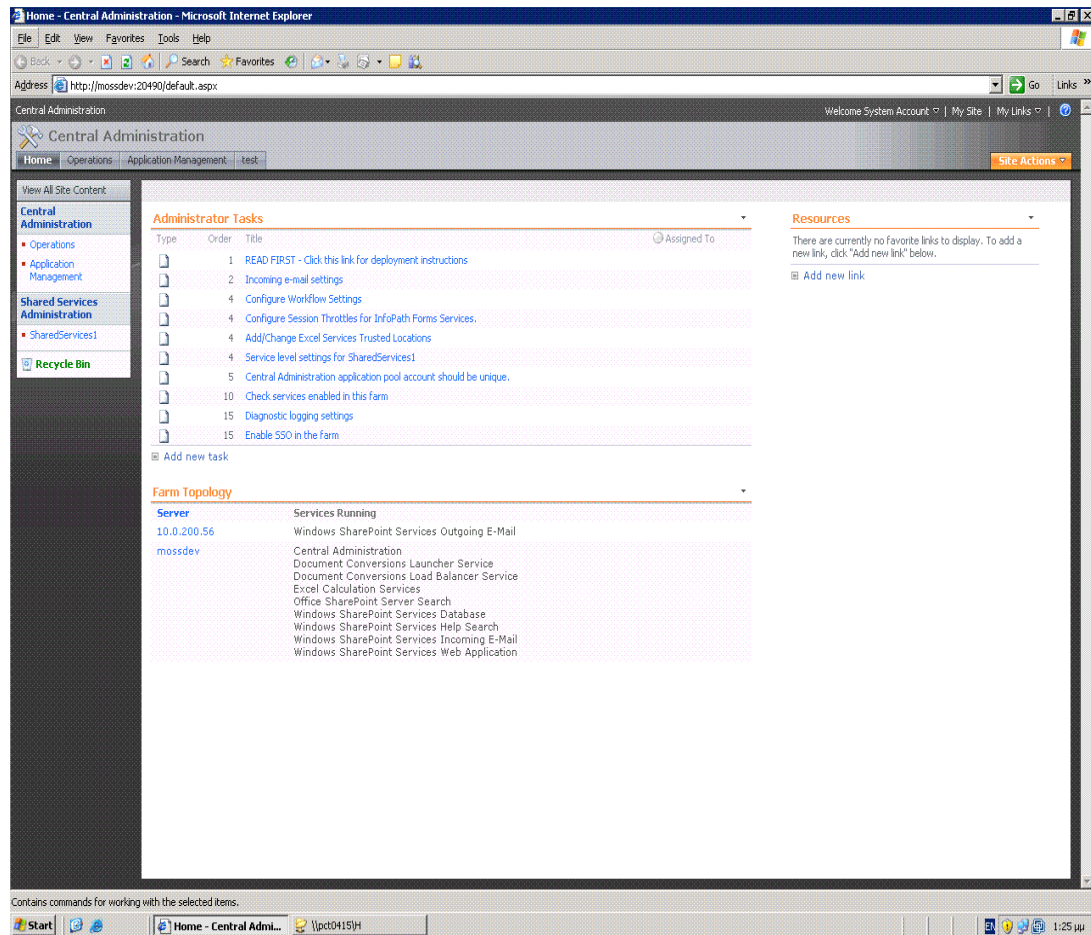
Κεφάλαιο 4^ο

Αρχιτεκτονική 4.1.1

Η πλατφόρμα **MSOfficeSharePoint** έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι εύκολα επεκτάσιμη και χρησιμοποιεί standards τελευταίας γενιάς, όπως HTML, XML, XSLT, XML Schema, RSS, SSL κρυπτογραφία και Web Services, ενώ λειτουργεί εξ' ολοκλήρου με τη χρήση του HTTP πρωτοκόλλου. Οι ASP επεκτάσεις του συστήματος δίνουν τη δυνατότητα σε ένα **MSOfficeSharePoint 2007** Administration portal να φιλοξενεί πολλαπλά SharePoint sites & sub site. Επίσης δίνουν τα εργαλεία για την κεντρική και καθολική διαχείριση των φιλοξενούμενων (hosted) SharePoint sites. Η αρχιτεκτονική του συστήματος επιτρέπει την κλιμάκωσή του σε πολλαπλές μηχανές (υποστηρίζοντας web farms, server farms, automatic content replication, scalable session management, κλπ.), για τη κατανομή του φόρτου εργασίας και την αποφυγή οποιουδήποτε single point of failure. Ακόμη, έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι εφικτή η διασύνδεσή του με την πλειοψηφία των συστημάτων βάσεων δεδομένων.

Εικόνα 11 :

Central Page of Central Administration



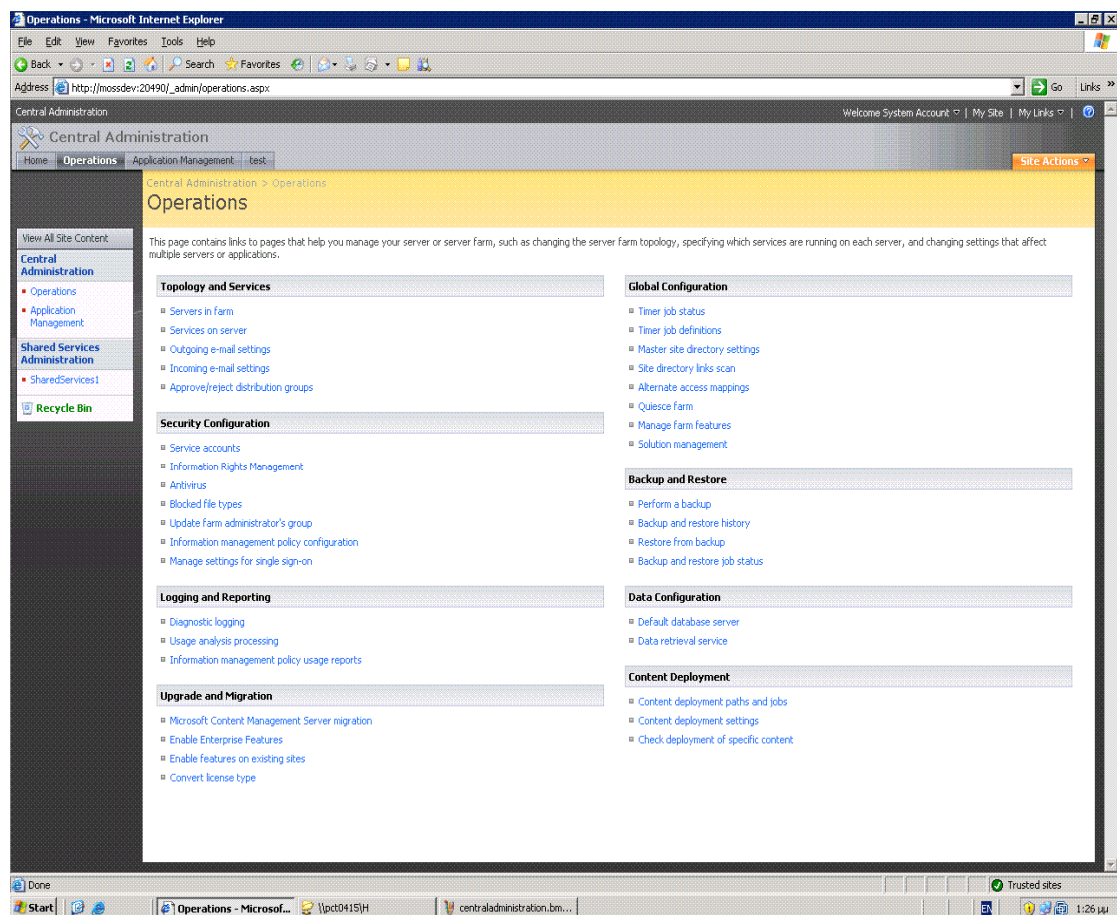
Στο Central Administration Portal θα δούμε και εδώ την χρήση ενός συγκεκριμένου πάλι template μέσω του οποίο μπορεί ο administrator να κάνει όλες αυτές τις λειτουργίες που έχουμε προαναφέρει και θα αναλύσουμε παρακάτω, μέσω των links Operations, Application Management, Shared Services administration, Share services που αφορούν το κάθε κεντρικό portal το οποίο έχει δημιουργηθεί.

Operations

Εδώ ο administrator ουσιαστικά κάνει το προαπαιτούμενο σετάρισμα των portal, των server που θα χρησιμοποιηθούν κτλ. Από εδώ γίνεται ενεργοποίηση των βασικών services, ρυθμίσεις των e-mail, ρυθμίσεις για το antivirus, δημιουργία server Farms, και γενικά τέτοιο είδους ενέργειες.

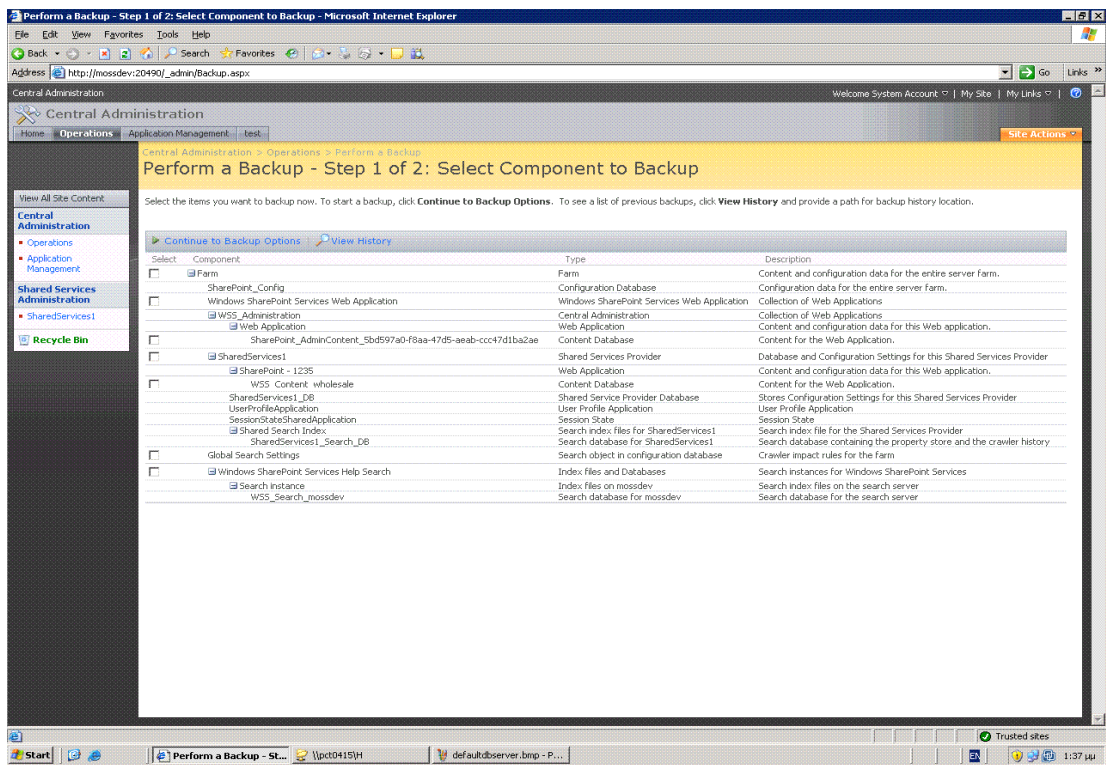
Εικόνα 12 :

Operation site



Εικόνα 13 :

Perform a Backup



Εικόνα 14 :

Server Farms

The screenshot displays the 'Servers in Farm' page in the SharePoint Central Administration console. The page title is 'Servers in Farm' and it is part of the 'Operations' section. The main content area is divided into 'Farm Information' and a table of servers.

Farm Information:

- Version: 12.0.0.4518
- Configuration database server: mossdev
- Configuration database name: SharePoint_Config

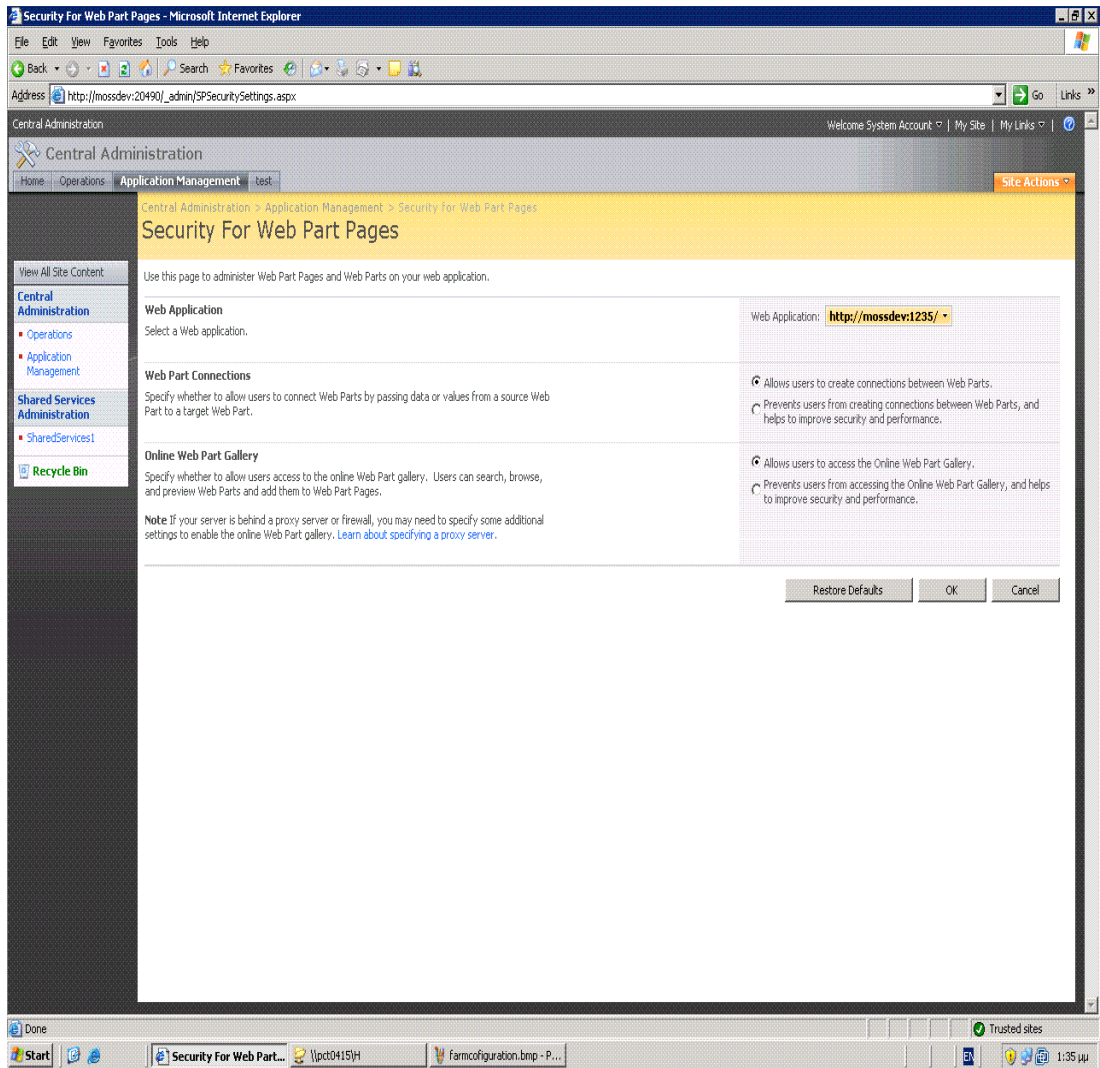
Table of Servers:

Server	Services Running	Version	Remove Server
10.0.200.56	Windows SharePoint Services Outgoing E-Mail	12.0.0.4518	Remove Server
mossdev	Central Administration Document Conversions Launcher Service Document Conversions Load Balancer Service Excel Calculation Services Office SharePoint Server Search Windows SharePoint Services Database Windows SharePoint Services Help Search Windows SharePoint Services Incoming E-Mail Windows SharePoint Services Web Application	12.0.0.4518	Remove Server

The interface includes a navigation sidebar on the left with options like 'Central Administration', 'Operations', 'Application Management', 'Shared Services Administration', and 'Recycle Bin'. The top navigation bar shows 'Home', 'Operations', 'Application Management', and 'test'. The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with the Start button and several open applications.

Εικόνα 15 :

security of web parts

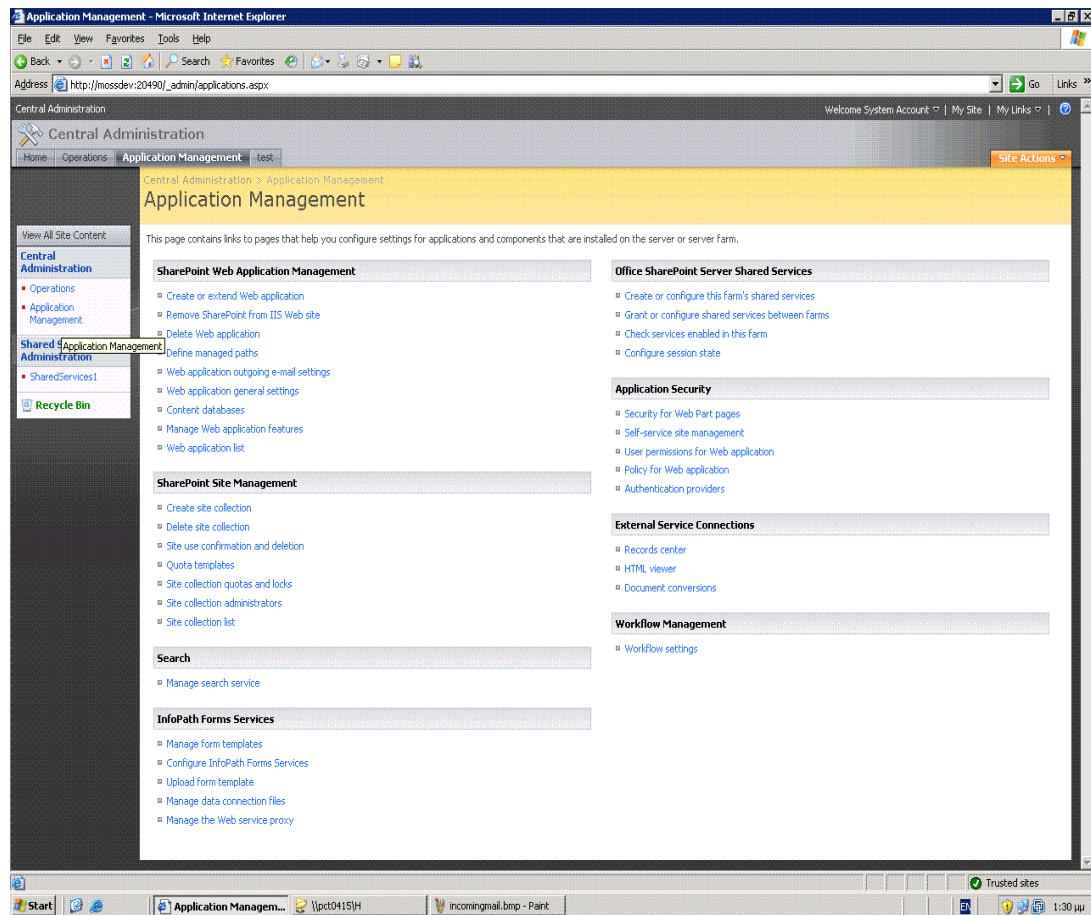


Application Management

Από εδώ administrator δημιουργεί site collections και διαγράφει, ελέγχει τα web collection list, εισάγει και βλέπει τα templates custom η έτοιμα, δημιουργία permissions, γενικά παρουσιάζονται όλες οι βασικές δυνατότητες που έχει ο administrator από το να δημιουργήσεις ένα site collection και να κάνει τις ανάλογες ρυθμίσεις για αυτό.

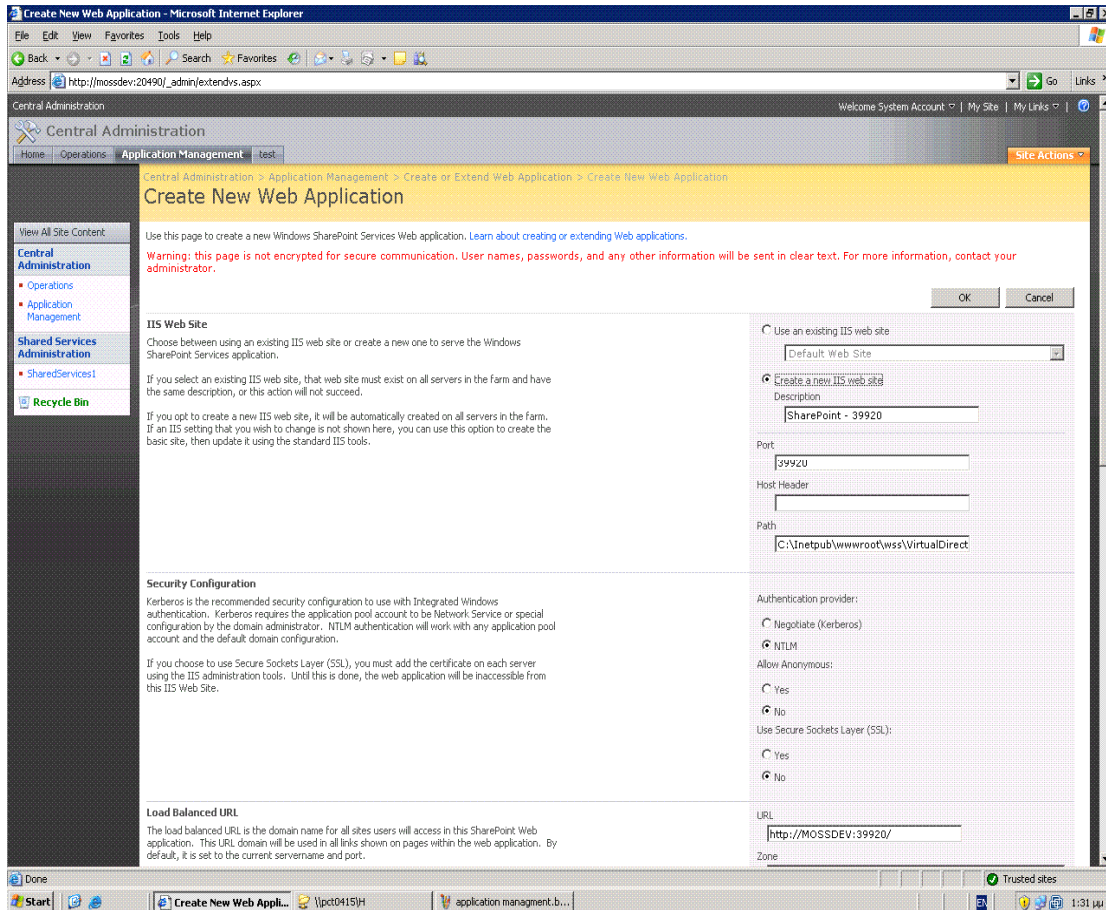
Εικόνα 16 :

Application Management



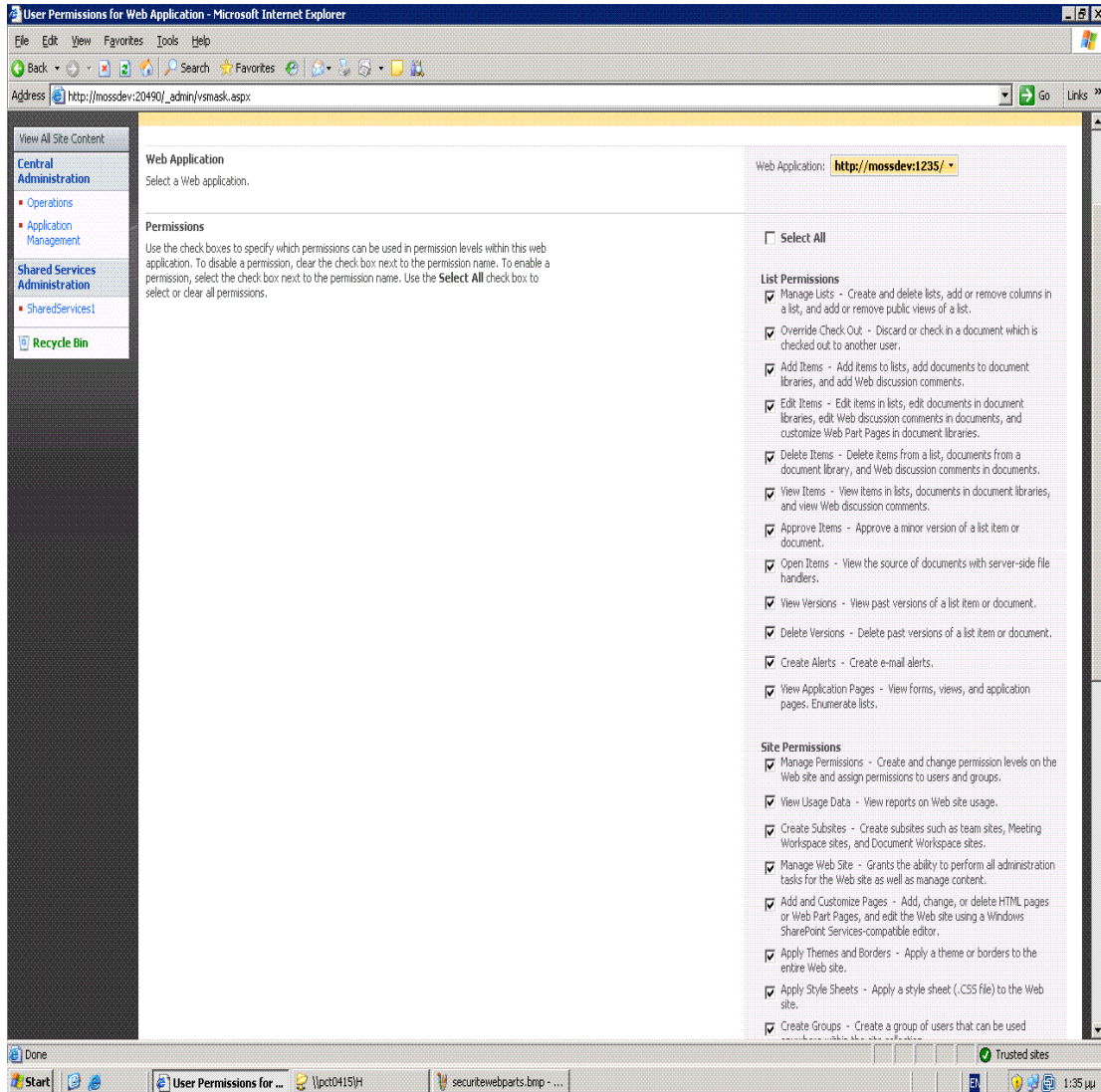
Εικόνα 17 :

Create Site Collection



Εικόνα 18 :

Permissions



Web Parts 4.1.2

Τα web parts είναι έτοιμα web applications τα οποία ενσωματώνονται πάνω σε συγκεκριμένες περιοχές που έχουν τα έτοιμα templates όσο για τα custom templates εκεί είναι θέμα του προγραμματιστή που θα τα τοποθετήσει και έχουν διάφορες λειτουργίες και δυνατότητες προς όφελος του χρήστη. Τα web parts μπορεί να είναι και custom και κατασκευάζονται με την χρήση C# κώδικα. Επίσης υπάρχουν έτοιμα web parts που πάνω τους μπορεί να προστεθεί κώδικας html, java script, php κτλ και ουσιαστικά μετά να δημιουργείτε ένα custom web part.

Εικόνα 19 : Web Parts

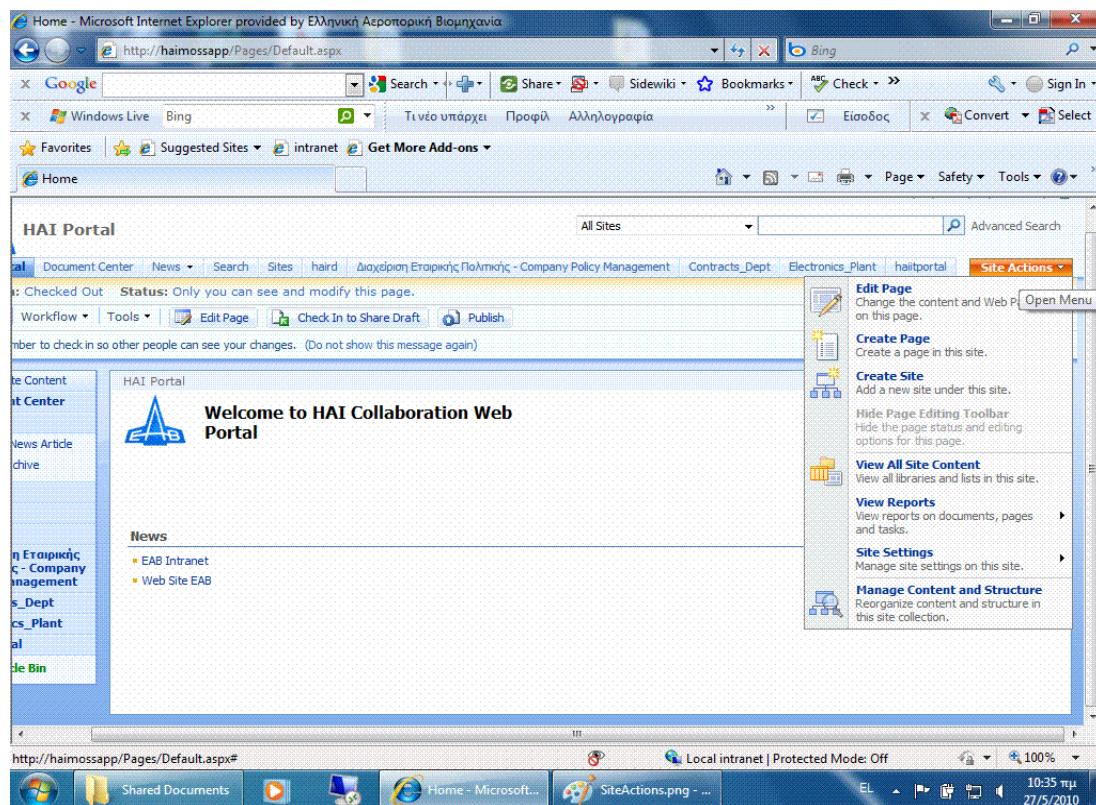


Παραμετροποίηση των Sites 4.1.3

Μια σημαντική λειτουργία του **MOfficeSharePoint** είναι ότι ο administrator μπορεί να κάνει customization μιας σελίδας σε real time και να την κάνει publish άμεσα προς τους χρήστες. Ο administrator μπορεί να προσθέσει, να διαγράψει, να κάνει modify τα web parts, να προσθέσει ένα SubSite ή μια document library και κάνει ρυθμίσεις σε αυτές. Ακόμα μπορεί να αλλάξει templates και τα θέματα αυτών να δώσει permissions σε συγκεκριμένους χρήστες σε κάποιες document library. Ο administrator μπορεί μέσα στο portal να δημιουργήσει groups να διαγράψει αυτά να προσθέσει users μέσα σε αυτά. Επίσης μπορεί να προσθέσει κάποιο link στο quick launch bar (η λίστα που βρίσκεται αριστερά) ή να προσθέσει κάποια link στην κεντρική μπάρα του portal (τα tabs που βρίσκονται στην πάνω μέρος).

Εικόνα 20 :

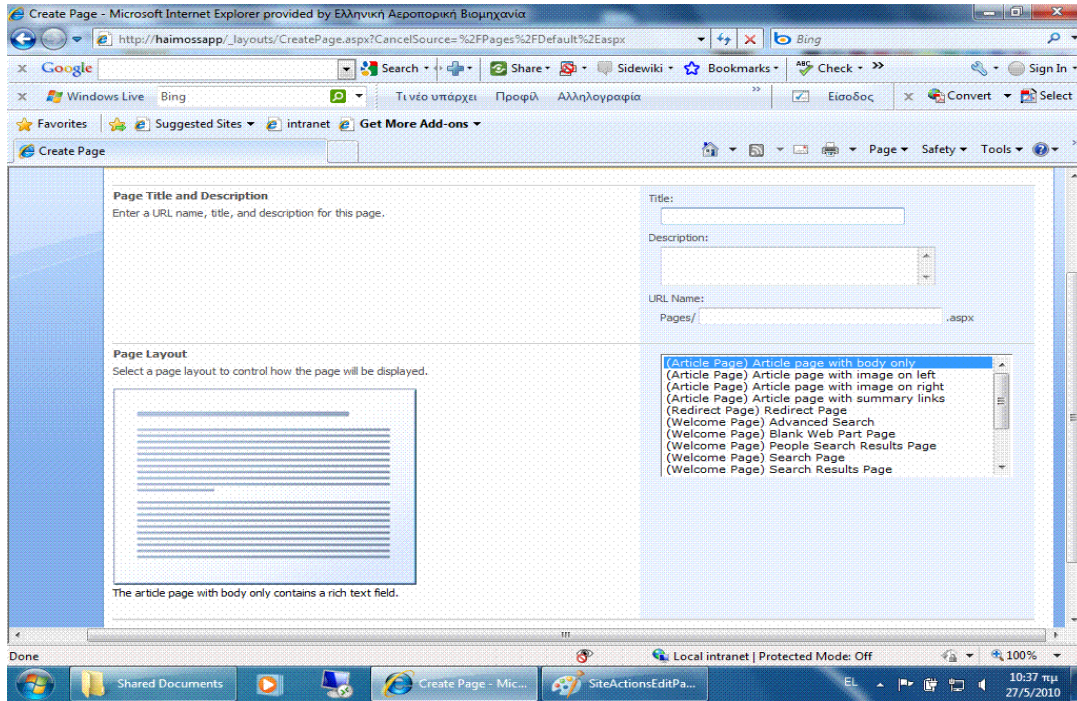
Site actions



Όπως βλέπουμε στην παραπάνω εικόνα ο admin μέσω το site actions tab μπορεί να προβεί στις παραπάνων ενέργειες που προαναφέραμε.

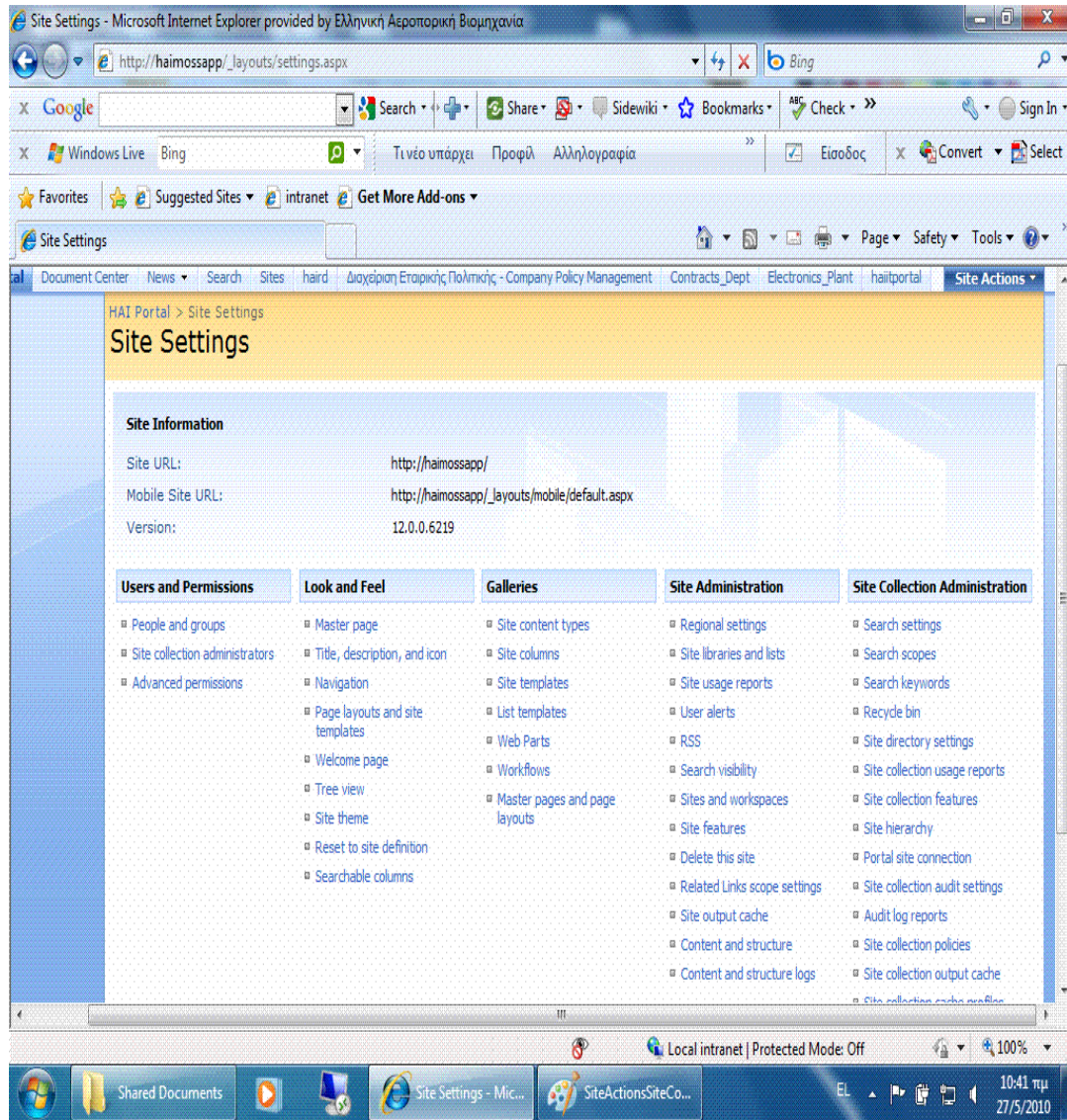
Εικόνα 21 :

Site Actions create page



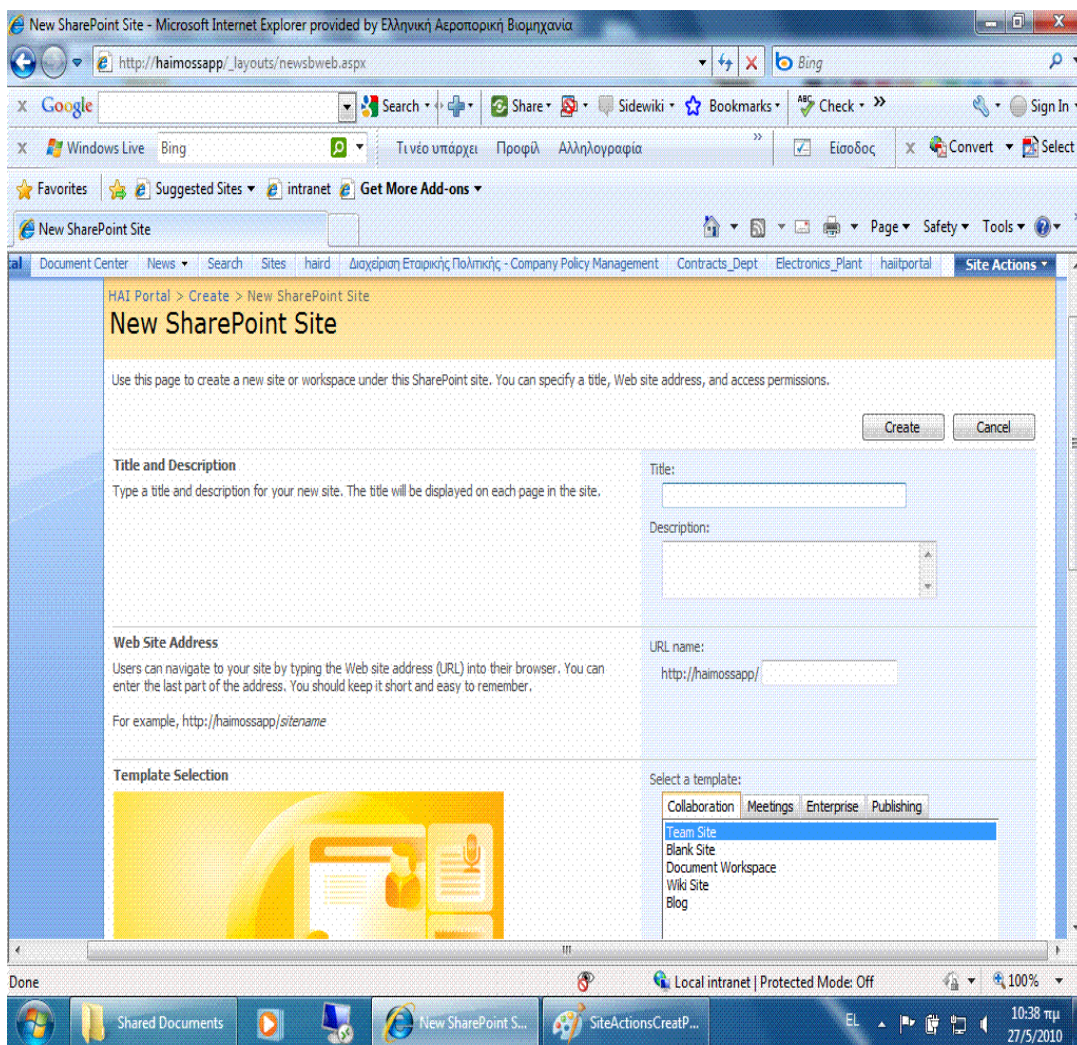
Εικόνα 22 :

Site Action site settings



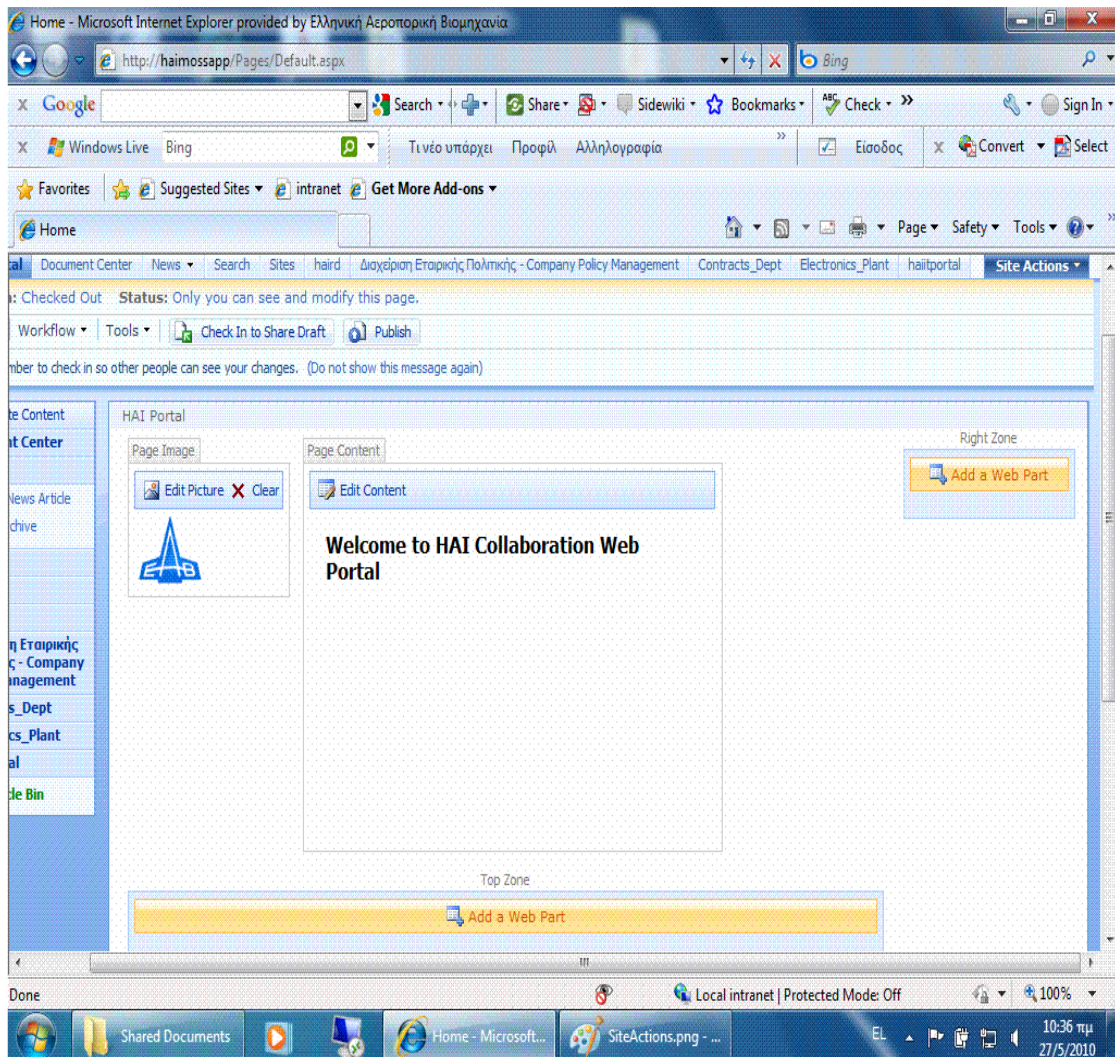
Εικόνα 23 :

Site Action Create site



Εικόνα 24 :

Site Actions edit page



Εδώ μπορούμε να δούμε τα συγκριμένα χωρία που μπορούν να προστεθούν τα web parts τα οποία μπορείς να τους κανείς modify και να τους αλλάξεις μέγεθος να τα συνδέσεις με κάποια άλλα web parts να τα κανείς λειτουργικά προς τον χρήστη.

Streaming in MSOfficeSharePoint 4.1.4

Στα πλαίσια αυτού του project αποφασίσαμε να πάμε ένα βήμα πιο περά και ένα εντάξουμε μέσα στο Portal οπτικοακουστικά μέσα τα οποία δημιουργούν ένα πιο ευχάριστο περιβάλλον για τον εργαζόμενο ο οποίος κινείται αρκετές ώρες στο Portal με σκοπό να αντλήσει γνώσει να επεξεργαστεί δεδομένα να διαβάσει έγγραφα, να τα επεξεργαστεί έγγραφα. Γνωρίζοντας ότι το επίπεδο γνώσης πάνω σε θέματα διαχείρισης έγγραφων, δημιουργίας έγγραφων , προσπέλασης ενός νέου Portal και γενικά εξιλεύσεις πάνω σε νέες τεχνολογίες διαφέρουν από εργαζόμενο σε εργαζόμενο. Έτσι αποφασίστηκε η δημιουργία video tutorials τα οποία θα βρίσκονται όντος του portal και σε συνδυασμό κάποιον συνοδευτικών αρχείων θα δημιουργούν την ανάλογη παιδιά, εξοικείωση, γνώση προς τους εργαζόμενους στον να κάνουν καλύτερα την δουλειά τους χωρίς να χάνετε χρόνος και χρήμα από ειδικευμένο προσωπικό του όποιο θα παρουσιάζει, εκπαιδεύει σε νέες διαδικασίες της εταιρίας κανονισμούς, νέες τεχνολογίες κτλ.

Media server 4.1.5

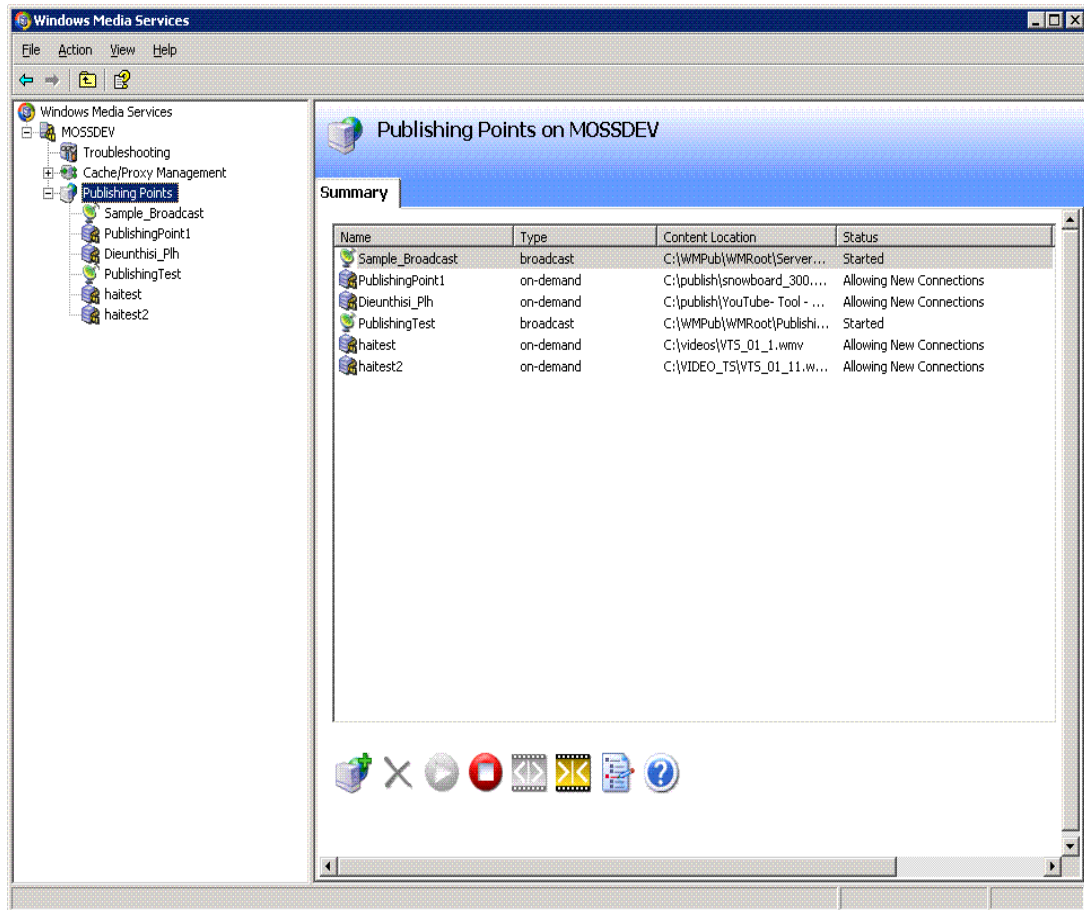
Για να γίνει αυτό πραγματικότητα έγινε χρήση των Media Services της Microsoft πάνω στον server του **MSOfficeSharePoint** δηλαδή δημιουργήθηκαν οι ανάλογοι νέοι ρόλοι πάνω στον windows server 2003, στην ουσία δημιουργήθηκε ένας Media Server ο οποίος υποστηρίζει τεχνολογίες streaming και on-demand. Στον server αυτό τοποθετούνται με τα ανάλογα format τα videos . Στον server μπορούμε να δημιουργήσουμε Playlists στις οποίες μπορούμε να ανανεώνουμε τα videos οποιοδήποτε στιγμή να αλλάζουμε την σειρά που παίζουν αυτά σε real time και να προσθέτουμε νέα.

Διαδικασία δημιουργίας streaming video :

1. Άνοιγμα media server

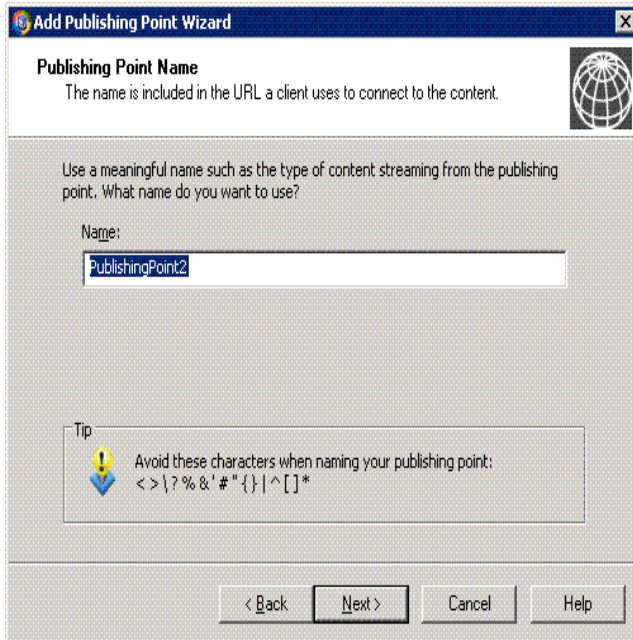
Εικόνα 25 :

Step 1



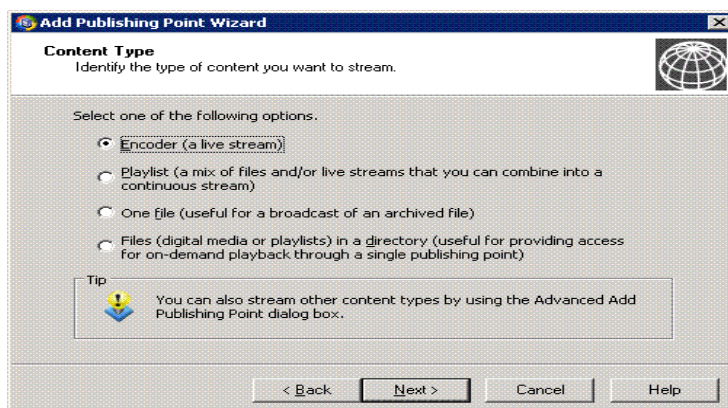
2. Δεξί κλικ στο publishing point και επιλέξτε create new publishing point μετά μας εμφανίζεται ένα νέο παράθυρο στο οποίο γράφουμε ένα όνομα το οποίο θα είναι το όνομα του νέου publishing point.

Εικόνα 26: Step 2



3. Στο επόμενο παράθυρο που μας εμφανίζεται μας δίνεται η δυνατότητα να επιλέξουμε την τεχνική που θα χρησιμοποιήσουμε για την προβολή των video. Δηλαδή έχουμε την δυνατότητα να επιλέξουμε μεταξύ των επιλογών encoder δηλαδή μια live streaming μέθοδο, playlist εδώ μπορούμε να δημιουργήσουμε ένα live streaming με περισσότερα από ένα video τα οποία μπορούμε να τα διαχειριστούμε σε real-time. Η επομένη επιλογή είναι το one file στο οποίο επιλεγούμε ένα archived file στο οποίο θα γίνει broadcasting. Τελευταία επιλογή είναι η files στην οποία γίνονται ακριβώς οι ίδιες ενέργειες με την προηγούμενη επιλογή αλλά με περισσότερους από έναν φακέλους. Μετά την επιλογή μας πατάμε next.

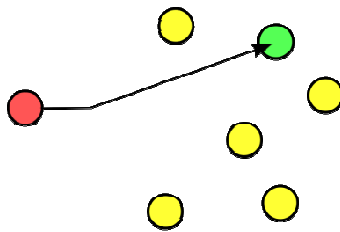
Εικόνα 27 : Step 3



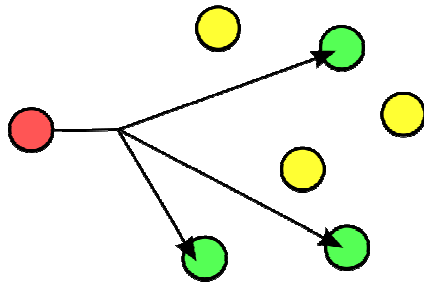
4. Το επόμενο παράθυρο που μας εμφανίζεται έχει δυο επιλογές Unicast και Multicast αυτή η επιλογή εδώ είναι θέμα του IT δηλαδή είναι ανάλογη των απαιτήσεων που έχουν τεθεί από το έργο και δυνατοτήτων του δικτύου. Οι παρακάτω επιλογές σημαίνουν :

- Ο όρος Unicast έχει συσταθεί κατ'αναλογία του broadcast που σημαίνει τη διαβίβαση των δεδομένων αυτών σε όλους τους πιθανούς προορισμούς.
- Το multicasting, στέλνει τα δεδομένα μόνο στους ενδιαφερόμενους προορισμούς με τη χρήση ειδικών αποστολών διεύθυνση κατόπιν αιτήσεως.

Πηγή : <http://en.wikipedia.org/wiki/Unicast>

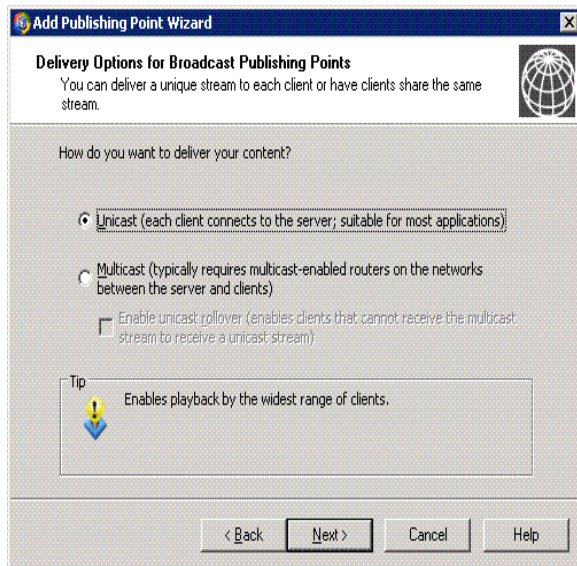


Unicast:



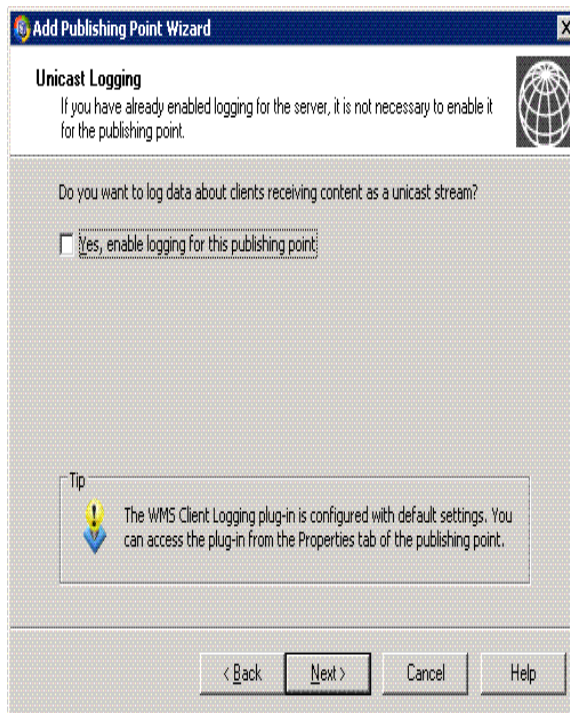
Multicast:

Εικόνα 28 : Step 4

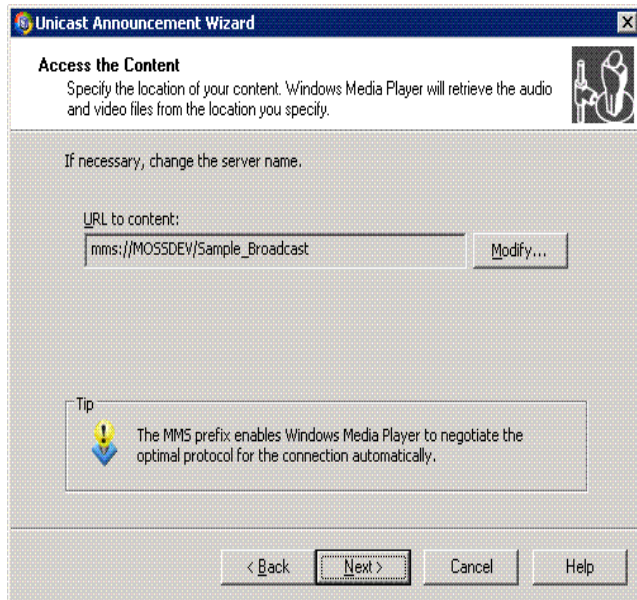


5. Εδώ κάνουμε ενεργοποίηση του Login ενός χρήστη αν θέλουμε.

Εικόνα 29 : Step 5

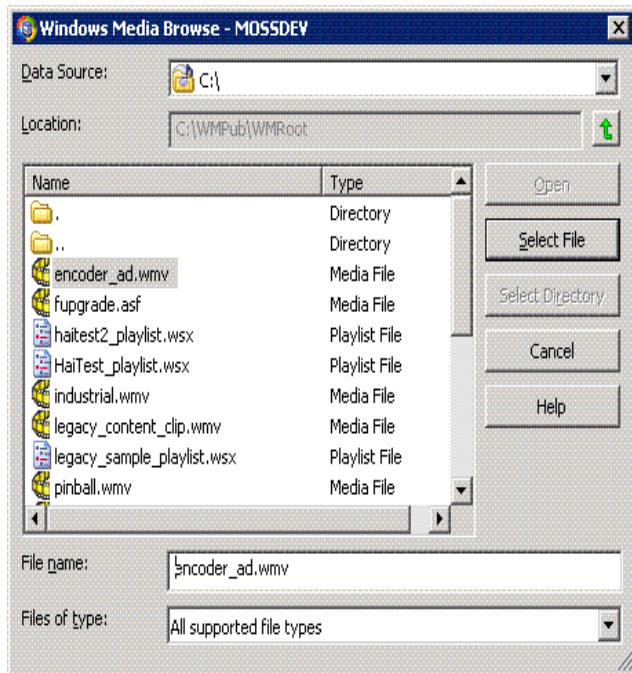


Εικόνα 30 : Step 6



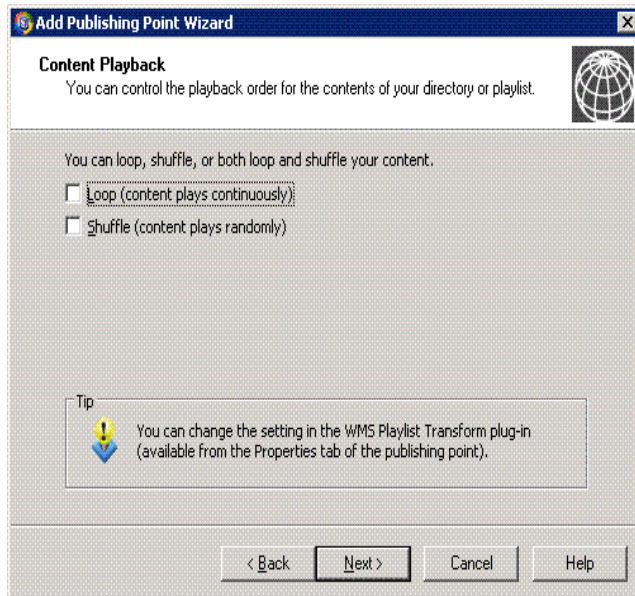
7. Εδώ επιλεγούμε το video που θέλουμε να δημοσιεύσουμε το οποίο θα μετατραπεί στο τέλος της δημιουργίας του publish point σε .asx format μέσω μια πολύ απλής διαδικασίας wizard.

Εικόνα 31: Step 7



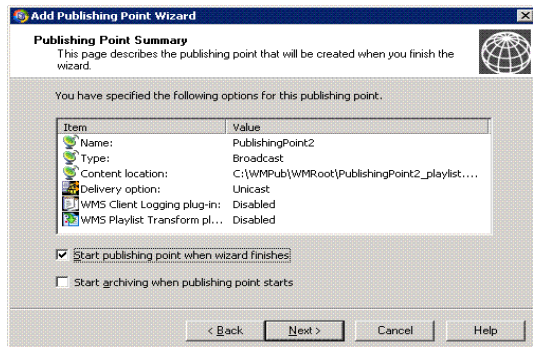
8. Σε αυτό το παράθυρο μας δίνεται η δυνατότητα να κάνουμε την επιλογή αν θέλουμε το video η τα video να επαναλαμβάνονται η να παίζουν randomly.

Εικόνα 32 : Step 8



- Είναι το τελευταίο παράθυρο το οποίο μας εμφανίζει το τι ρυθμίσεις έχουμε κάνει για το νέο μας publish point .

Εικόνα 33 : Step 9



Τέλος διαδικασίας Upload του video στον server και από την στιγμή που ένα video έχει γίνει Upload στον server και έχουμε ένα publish point το μόνο που μας μένει είναι να γίνει δημοσίευση του Video στο Portal.

Δημιουργία web part of media player και ένταξής τους στο portal 4.2.1

Σκοπός μας είναι να δημιουργήσουμε τον κώδικα ο οποίος θα προσθέσει σε ένα έτοιμο web part το οποίο δέχεται κώδικα html έτσι ώστε αυτό το web part από έτοιμο web part να γίνει ένα custom.

Ο κώδικας που προσδέθηκε μέσα στο content editor το οποίο είναι ένα έτοιμο web part είναι html και είναι ο παρακάτω:

Ένα media player με συγκεκριμένες διαστάσεις :

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">

<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
<title>Untitled 1</title>
</head>

<body>
<OBJECT id='mediaPlayer' width="320" height="285"
    classid='CLSID:22d6f312-b0f6-11d0-94ab-0080c74c7e95'
    codebase='http://activex.Microsoft.Com/activex/controls/mplayer/en/nsmp2inf.Cab#Version=
5,1,52,701'
    standby='Loading Microsoft Windows Media Player components...' type='application/x-
oleobject'>
    <param name='fileName' value="mms://MOSSDEV/Sample_Broadcast">
    <param name='animationatStart' value='true'>
    <param name='transparentatStart' value='true'>
    <param name='autoStart' value="true">
    <param name='showControls' value="true">
    <param name='loop' value="true">
```

```
<EMBED type='application/x-mplayer2'
  pluginspage='http://microsoft.Com/windows/mediaplayer/en/download/'
  id='mediaPlayer' name='mediaPlayer' displaysize='4' autosize='-1'
  bgcolor='darkblue' showcontrols="true" showtracker='-1'
  showdisplay='0' showstatusbar='-1' videoborder3d='-1' width="320" height="285"
  src="mms://MOSSDEV/Sample_Broadcast" autostart="true" designtimesp='5311'
loop="true">
  </EMBED>
  </OBJECT>

</body>

</html>
```

Δοο Media player με συγκεκριμένες διαστάσεις και χρωματιστό χώρισμα ανάμεσα τους και χρήση διαφορετικών σημαιών έτσι έστω να ξεχωρίζεται η γλώσσα που αναπαράγουν τα video.

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">

<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
<title>Untitled 1</title>
</head>

<body>

</body>

</html>
```

```

<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">

<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
<title>Untitled 1</title>
<style type="text/css">
.style1 {
    background-color: #0099CC;
}
</style>
</head>

<body>

<table style="width: 100%">
    <tr>
        <td style="width: 347px">
            <OBJECT id='mediaPlayer' height="285"
            classid='CLSID:22d6f312-b0f6-11d0-94ab-0080c74c7e95'
            codebase='http://activex.Microsoft.Com/activex/controls/mplayer/en/nsmp2inf.Cab#Version=
5,1,52,701'
            standby='Loading Microsoft Windows Media Player components...' type='application/x-
oleobject' style="width: 350px">
                <param name='fileName' value="mms://MOSSDEV/Sample_Broadcast">
                <param name='animationatStart' value='true'>
                <param name='transparentatStart' value='true'>
                <param name='autoStart' value="true">
                <param name='showControls' value="true">
                <param name='loop' value="true">
                <EMBED type='application/x-mplayer2'
                pluginspage='http://microsoft.Com/windows/mediaplayer/en/download/'

```

```

id='mediaPlayer' name='mediaPlayer' displaysize='4' autosize='-1'
bgcolor='darkblue' showcontrols="true" showtracker='-1'
showdisplay='0' showstatusbar='-1' videoborder3d='-1' width="320" height="285"
src="mms://MOSSDEV/Sample_Broadcast" autostart="true" designtimesp='5311'
loop="true">
</EMBED>
</OBJECT></td>
<td style="width: 54px" class="style1">&nbsp;</td>
<td><OBJECT id='mediaPlayer' width="320" height="285"
classid='CLSID:22d6f312-b0f6-11d0-94ab-0080c74c7e95'
codebase='http://activex.Microsoft.Com/activex/controls/mplayer/en/nsmp2inf.Cab#Version=
5,1,52,701'
standby='Loading Microsoft Windows Media Player components...' type='application/x-
oleobject'>
<param name='fileName' value="mms://MOSSDEV/Sample_Broadcast">
<param name='animationatStart' value='true'>
<param name='transparentatStart' value='true'>
<param name='autoStart' value="true">
<param name='showControls' value="true">
<param name='loop' value="true">
<EMBED type='application/x-mplayer2'
pluginspage='http://microsoft.Com/windows/mediaplayer/en/download/'
id='mediaPlayer' name='mediaPlayer' displaysize='4' autosize='-1'
bgcolor='darkblue' showcontrols="true" showtracker='-1'
showdisplay='0' showstatusbar='-1' videoborder3d='-1' width="320" height="285"
src="mms://MOSSDEV/Sample_Broadcast" autostart="true" designtimesp='5311'
loop="true">
</EMBED>
</OBJECT></td>
</tr>
</table>

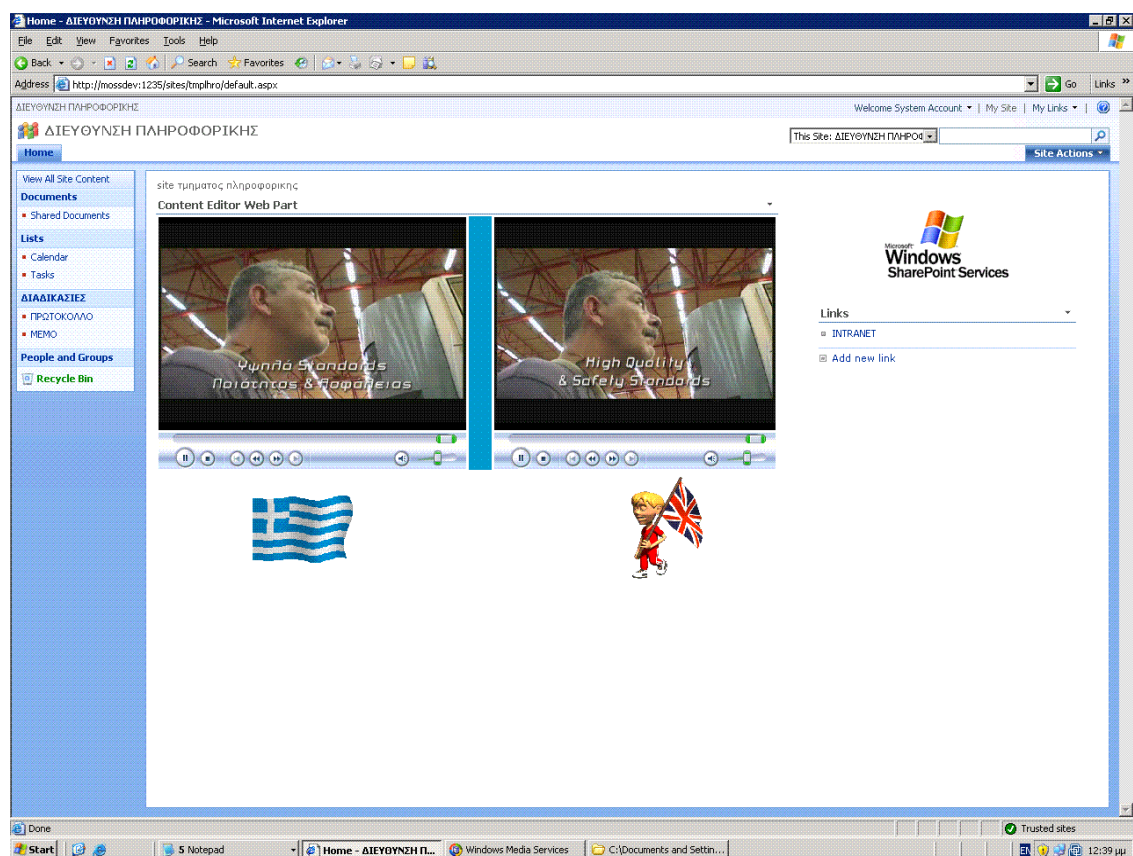
<table style="width: 100%">

```


Οι εικόνες από το portal είναι οι παρακάτω :

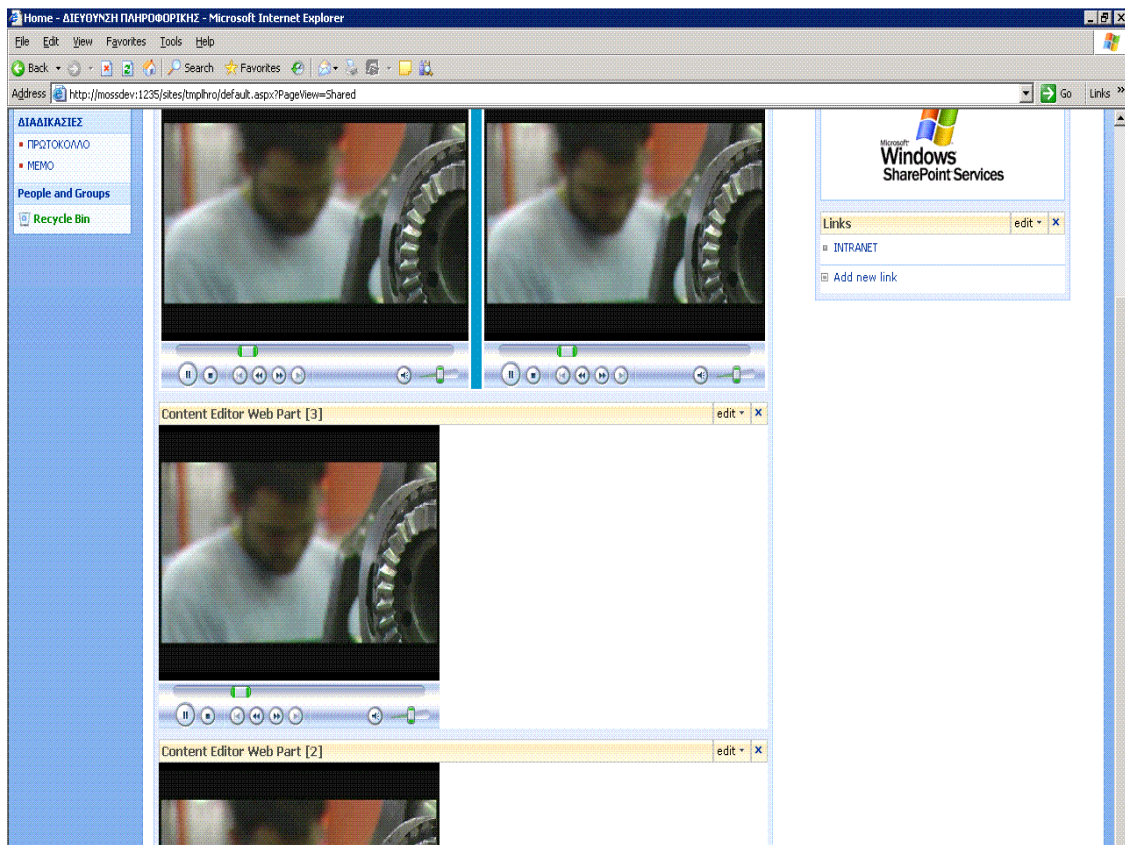
Στην παρακάτω εικόνα βλέπουμε το πώς εμφανίζεται το νέο μας web part με το windows media player μέσα στο portal μας. Εδώ θα παρατηρήσουμε ότι παίζουν δυο διαφορετικά video από τα όποια το ένα είναι με ελληνική γλώσσα και τα άλλο στην αγγλική γλώσσα γι' αυτό και οι σημαίες στο κάτω μέρος του web part.

Εικόνα 34 :

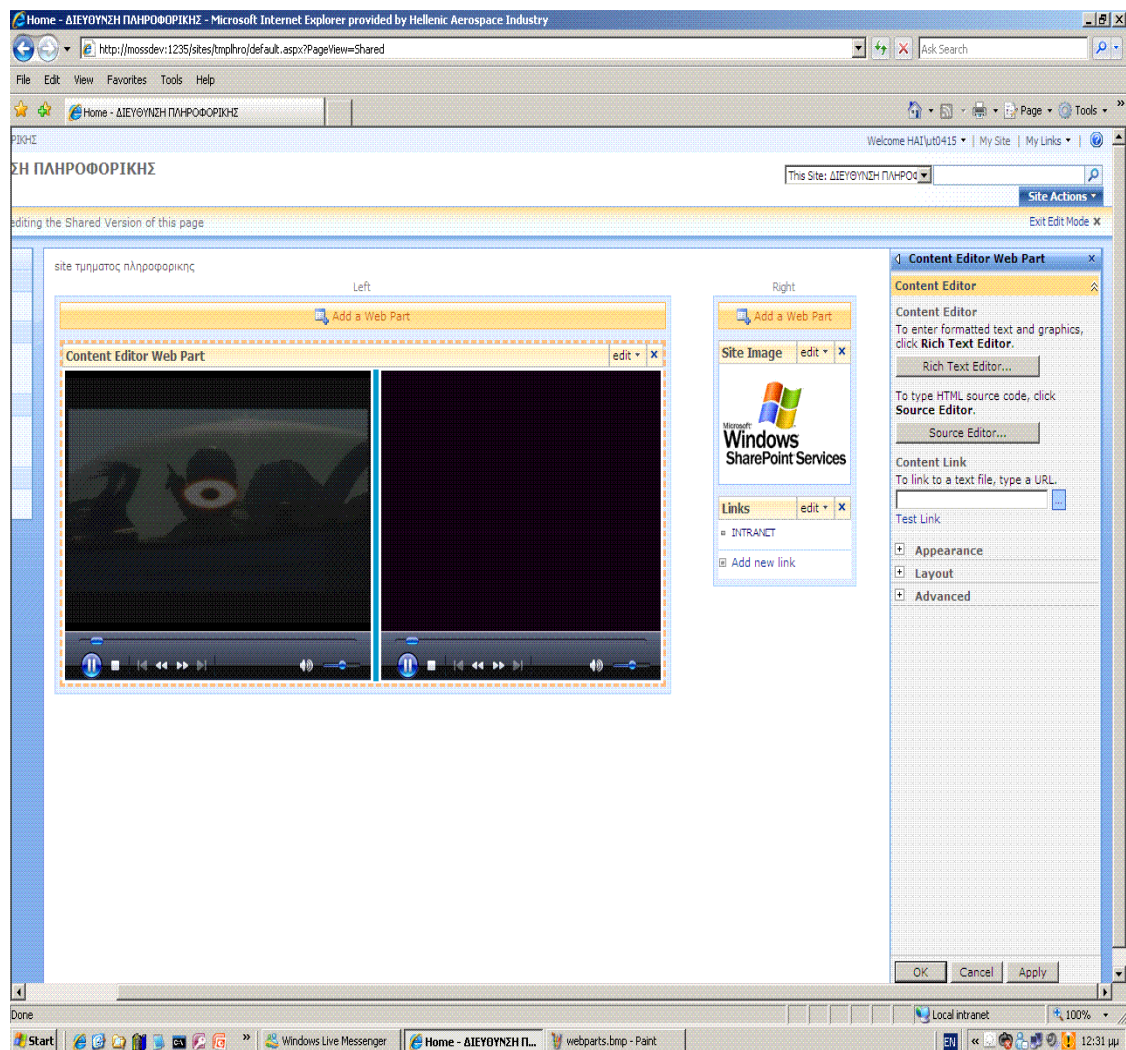


Εδώ θα παρατηρήσουμε 3 web part τα οποία είναι τοποθετημένα το ένα κάτω από το άλλο και τα δυο από αυτά είναι ίδια με ένα windows media player και το ένα με ένα windows media player.

Εικόνα 35 :



Εικόνα 36 :



Τέλος Εργασίας

Πηγές

- Δίκτυα Υπολογιστών Andrew S. Tanenbaum 4^η Έκδοση
- 7 Development Projects with the 2007 Microsoft Office System and Windows SharePoint Services 20071 (E-book)
- Βασαλός,Ι. (2005) «Έκθεση έρευνας σχετικά με τη γνώση και την διαχείριση γνώσης όπως αυτή γίνεται αντιληπτή στην Ελλάδα και έκθεση έρευνας για τις συγκεκριμένες ανάγκες διαχείρισης γνώσης των Ελληνικών επιχειρήσεων.
- Μπουραντάς, Δ. (2001) «Μάνατζμεντ» Αθήνα: Εκδόσεις Μπένος.
- Politics, J. (2003) "The connection between trust and knowledge management: what are its implications for team performance" Journal of Knowledge Management.
- Deploying Windows Rights Management Services with Microsoft Office SharePoint Server 2007 Step-By-Step Guide
- Design and build sites for Office SharePoint Server 2007
- <http://www.codeplex.com/>
- <http://sharepoint.microsoft.com/en-us/Pages/default.aspx>
- <http://office.microsoft.com/en-us/servers/office-servers-FX101825728.aspx>
- <http://www.wssdemo.com/default.aspx>
- <http://sharepointmagazine.net/>
- O'Reilly. Essential.SharePoint.2007 2nd edition.sep2007

