



Ελληνική Βιομηχανία & Νέα Οικονομία: Διαχείριση Γνώσης για την παραγωγή Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας

Ευγενία Βασιλακάκη

Αρχειονόμος/ Βιβλιοθηκονόμος- MSc Information Science

DBS Εταιρεία Πληροφορικής

mscevasilak@yahoo.gr

Άρτεμις Χαλεπλίογλου

Αρχειονόμος/ Βιβλιοθηκονόμος- MSc Information Science

Ακαδημία Αθηνών

Ίδρυμα Ιατροβιολογικών Ερευνών

artemischal@bioacademy.gr



Περιεχόμενα

- Ορισμοί
- Βιβλιογραφική Επισκόπηση
- Περιγραφή Οικονομικού Περιβάλλοντος & Τάσεις Διοίκησης
- Περιγραφή Ελληνικού Οικονομικού Περιβάλλοντος & Διοίκησης
- Βιομηχανία & Διαχείριση Γνώσης
- Διαχείριση της Πληροφορίας: Το πρώτο βήμα για τη Διαχείριση της Γνώσης
- Διαχείριση Γνώσης ως Εναλλακτικός Τρόπος Διοίκησης των Ελληνικών Βιομηχανικών Μονάδων
- Συμπεράσματα
- Προβληματισμοί

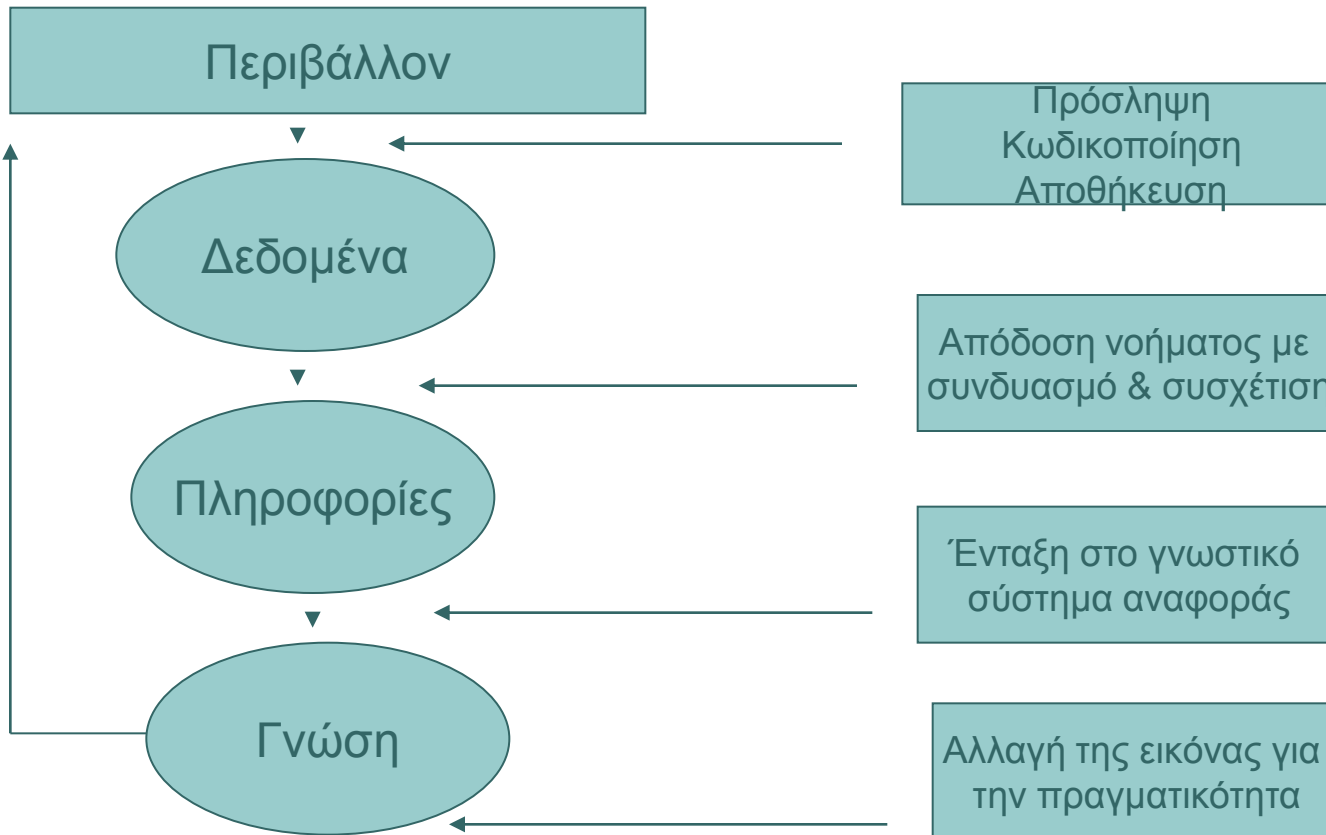
Ορισμοί (1)

Δεδομένα - Πληροφορία - Γνώση Διαχείριση Γνώσης

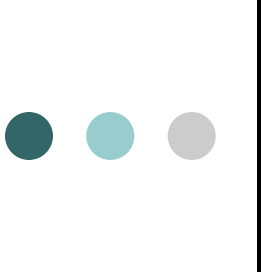
- Δεδομένα
 - «τα κωδικοποιημένα, καταγεγραμμένα ή όχι, αλλά απολύτως σαφή και διακριτά στοιχεία που συνθέτουν την πραγματικότητα, όπως την αντιλαμβάνεται την κάθε στιγμή, η συγκεκριμένη συνείδηση που μετέχει στη γνωστική διαδικασία» [Debons et al., 1988]
- Πληροφορία
 - «Κάθε στοιχείο γνώσης ή κρίσης που μεταδίδεται με τη βοήθεια του λόγου, του ήχου ή της εικόνας, καθώς και με το σύνολο των συμβόλων που είναι κατανοητά στους ανθρώπους, με σκοπό να τους ενημερώσει για κάποιο γεγονός ή θέμα» [Κριαράς, 1995]
- Γνώση
 - «το αποτέλεσμα κάθε πνευματικής διαδικασίας για την κατανόηση της αντικειμενικής πραγματικότητας, είτε με τις αισθήσεις, είτε έμμεσα με την παρέμβαση του λογικού» [Λεξικό της Κοινής Ελληνικής Γλώσσας, 1998]
- Διαχείριση Γνώσης
 - «εκμετάλλευση και ανάπτυξη του κεφαλαίου γνώσης (intellectual capital) ενός Οργανισμού με σκοπό την παραγωγή υπηρεσιών και προϊόντων που θα του εξασφαλίσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά» [Davenport et all, 1998]

Η Γνωστική Διαδικασία

[Debons et al., 1988]



Ελληνική Βιομηχανία: Προς την Οικονομία της Γνώσης



Ορισμοί ⁽²⁾ Νέα Οικονομία

- Νέα Οικονομία

«πέραςμα από τη μαζική παραγωγή στη μαζική προσαρμογή (mass production # mass customization). Αυτή διαμορφώνει ένα νέο οικονομικό και διοικητικό καθεστώς, απαιτώντας την άμεση παροχή υπηρεσιών και προϊόντων απόλυτα προσαρμοσμένων στις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών»

[Walters, Halliday and Glaser, 2002]



Ορισμοί ⁽³⁾

Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας

- Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας
 - «ξεπερνούν το πλαίσιο της απλής παροχής/ πρόσβασης και στοχεύουν σε περαιτέρω επεξεργασία του προϊόντος/ υπηρεσίας κατά τρόπο προσαρμοσμένο στις εξατομικευμένες ανάγκες της αγοράς»

[Chernatony and Harris, 2000]



Βιβλιογραφική Επισκόπηση (1)

Eric Banks (1999)

“Creating a Knowledge culture”

- περιγραφή οικονομικού περιβάλλοντος, πριν από την επικράτηση της παγκόσμιας οικονομίας.
- παράθεση κύριων χαρακτηριστικών της Νέας Οικονομίας,
- ανάγκη της υιοθέτησης πρακτικών και κανόνων Διαχείρισης της Γνώσης, μέσω της οποίας θα προαχθεί η κουλτούρα και οι λοιπές εσωτερικές λειτουργίες του Οργανισμού



Βιβλιογραφική Επισκόπηση (2)

Bogdanowicz και Bailey (2002)

“The value of Knowledge and the values of the new knowledge worker: generation x in the new economy”

- Γνώση
 - κεφάλαιο
 - απόρροια του νέο-διαμορφωθέντος Οικονομικού περιβάλλοντος
 - πρέπει να αξιολογείται, διαχειρίζεται και αξιοποιείται ως αναπόσπαστο κομμάτι του Οργανισμού.
- Διαχείριση της Γνώσης
 - αποτελεί πρόκληση,
 - η σωστή αντιμετώπιση και χρήση της θα εξασφαλίσει για τον Οργανισμό το επιδιωκόμενο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Τρόπος επίτευξης
 - διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας
 - Αλλαγή οργανωσιακής κουλτούρας

Περιγραφή Οικονομικού Περιβάλλοντος & Τάσεις Διοίκησης

	<u>Οικονομία</u>	<u>Νέα Οικονομία</u>
Δομή	Σταθερότητα	Ραγδαίες αλλαγές, ευελιξία
Συστατικό	Δεδομένα, πληροφορίες	Γνώση
Ανάπτυξη	Προβλεψιμότητα	Τεχνολογίες της Πληροφορίας & Επικοινωνίας
Υπόσταση	Υλική	Άυλη, Διαδικτυακή
Γεωγραφικά Όρια	Τοπικά	Διεθνή
Χρονικοί Περιορισμοί	Καθορισμένο ωράριο	Υπηρεσίες 24/7/365
Προϊόντα/ Υπηρεσίες	Μαζική Παραγωγή	Εξατομικευμένες Υπηρεσίες/ Προϊόντα
Πρόσβαση	Κεντρικά σημεία διάθεσης	Κάθε Π/Υ & σημείο διάθεσης



Περιγραφή Οικονομικού Περιβάλλοντος & Τάσεις Διοίκησης

	<u>Διοίκηση</u>	<u>Διαχείριση Γνώσης</u>
Δομή	Ιεραρχική	Ευέλικτη
Ανάπτυξη	Προβλέψιμη	Προσαρμοσμένη
Αναβάθμιση	Υιοθέτηση νέας τεχνολογίας για βελτίωση προϊόντος	Ανθρώπινου δυναμικού, μεθόδων διοίκησης, συστήματα ποιότητας, Τεχνολογία
Κεφάλαιο	Πρώτες ύλες, εργατικό δυναμικό, τεχνολογία, χρηματικό κεφάλαιο	Πρώτες ύλες, εργατικό δυναμικό, τεχνολογία, χρηματικό & γνωσιακό κεφάλαιο



Βιομηχανία & Διαχείριση Γνώσης

- Ανοιχτό σύστημα
- Αλληλεπίδραση εσωτερικού & εξωτερικού περιβάλλοντος
- Σχέση κυκλική & κριτική
- Ανάγκη διαρκούς μελέτης περιβάλλοντος
- Η ρευστότητα και η πολυπλοκότητα του οικονομικού περιβάλλοντος επηρεάζει τη συμπεριφορά των Οργανισμών
- Επαναπροσδιορισμός ρόλων & λειτουργιών



Βιομηχανία & Διαχείριση Γνώσης

○ Τάξεις Γνώσης

- Υπονοούμενη

- Κατηγορηματική

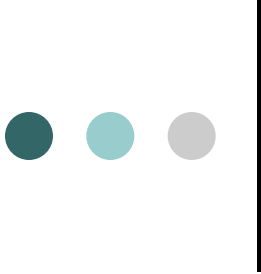
- Λανθάνουσα

→ Μεταγνώση

- Φέρει πρωτογενώς επιπρόσθετη αξία

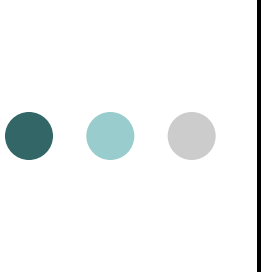
- Ενισχύει και ολοκληρώνει το υφιστάμενο πνευματικό κεφάλαιο του Οργανισμού

- Οδηγεί μέσω κατάλληλων διαχειριστικών προγραμματισμών στην παραγωγή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας



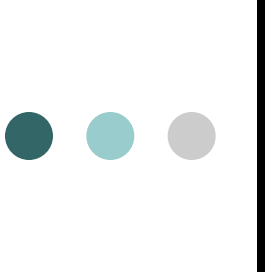
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ: ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- Την ύπαρξη της γνώσης προϋποθέτει η ύπαρξη της πληροφορίας
- Το σύνολο των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, οργανωθεί και κυρίως επεξεργαστεί, δημιουργούν τη Γνώση
- Με τη Διαχείριση της Πληροφορίας ενεργοποιούνται οι πληροφοριακές πηγές της επιχείρησης, με σκοπό αυτή να μαθαίνει και να προσαρμόζεται
- Το πέρασμα από τη Διαχείριση της Πληροφορίας στη Διαχείριση της Γνώσης πραγματοποιείται με τρόπο φυσικό για τον Οργανισμό, τη στιγμή που αναπτύσσει ένα συστηματοποιημένο τρόπο μετάβασης από την πληροφορία στη γνώση



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ: ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- Οι συντελεστές της Διαχείρισης της Πληροφορίας είναι πρωτίστως οι χρήστες αυτής της πληροφορίας, συνεργαζόμενοι με ειδικότητες, όπως είναι οι επιστήμονες της πληροφορίας και οι επιστήμονες των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας
- Η Διαχείριση της Γνώσης δεν αποτελεί υπόθεση ενός ατόμου ή ενός Τμήματος.
- Αντίθετα, προϋποθέτει την ενεργή συμμετοχή του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, με απώτερο σκοπό την εκμετάλλευση κάθε στοιχείου/ πληροφορίας, που κατάλληλα επεξεργασμένου θα μπορούσε να συνθέσει τη Γνώση, το διανοητικό κεφάλαιο της επιχείρησης



Διαχείριση Γνώσης: Ο ανθρώπινος παράγοντας

- Το ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με τη Διαχείριση της Γνώσης οφείλει να διαθέτει κάποια βασικά χαρακτηριστικά, όπως:
 - επιστημονική κατάρτιση και υπόβαθρο γνώσεων
 - αντιληπτική ικανότητα και πνευματική οξυδέρκεια
 - δυνατότητα μετατροπής της άρρητης γνώσης σε ρητή
 - ικανότητα παραγωγής νέας γνώσης
 - ικανότητα μετατροπής της γνώσης της επιχείρησης σε δράσεις



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

ΓΙΑΤΙ;

- Αποτελεί εναλλακτικό τρόπο διοίκησης, καθώς συμβάλλει σε όλα τα στάδια επιχειρηματικής ανάπτυξης και στις περισσότερες από τις λειτουργίες και δραστηριότητες, από συστάσεως του Οργανισμού έως και το τελικό στάδιο παραγωγής υπηρεσιών και προϊόντων.
- Συγκεκριμένα:
 - Αρχικό στάδιο σύστασης Οργανισμού
 - *Χάραξη της πολιτικής/ προσδιορισμό αποστολής/ την οριοθέτηση αγοράς*
 - Οργάνωση & Διοίκηση Οργανισμού
 - *Ανάπτυξη της οργανωτικής διάρθρωσης της επιχείρησης*
 - Σχεδιασμός & ανάπτυξη λειτουργιών/ διαδικασιών
 - Λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων
 - Διαχείριση κρίσεων & διοίκηση αλλαγών
 - Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων
 - Σχεδιασμός εκπαιδευτικής πολιτικής
 - Οργανωσιακή επικοινωνία



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

ΓΙΑΤΙ;

- Έλεγχος & Αξιολόγηση λειτουργιών/ δράσεων/ υπηρεσιών/ προϊόντων
 - Αξιολόγηση & επαναπροσδιορισμό στόχου
 - Έλεγχος & αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών/ διαδικασιών
- Εξασφάλιση της Ποιότητας
 - Διαχείριση ολικής ποιότητας
- Επαναπροσδιορισμό ρόλου Οργανισμού
 - Ανάπτυξη επιχειρηματικότητας & καινοτομίας
 - Δημιουργία & αύξηση διανοητικού κεφαλαίου
 - Παραγωγή υπηρεσιών & προϊόντων προστιθέμενης αξίας
 - Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
 - Δημιουργία «έξυπνης» βιομηχανίας



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

ΓΙΑΤΙ;

- ...ουσιαστικά, για:
 - Να γνωρίζει το καθετί (know- what)
 - Να γνωρίζει το γιατί (know- why)
 - να γνωρίζει το πώς (know- how)
 - να γνωρίζει το ποιος (know- who)



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΠΩΣ;

1. Ο προσδιορισμός των πληροφοριακών αναγκών της επιχείρησης
2. Η πρόσκτηση πληροφοριών
3. Η αξιολόγηση, οργάνωση και η αποθήκευση των πληροφοριών
4. Η ανάπτυξη πληροφοριακών υπηρεσιών και προϊόντων
5. Η διάχυση των πληροφοριακών παραγομένων
6. Η χρήση των πληροφοριακών παραγομένων



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΠΩΣ;

- Οι Επιστήμονες της Πληροφορίας & της Πληροφορικής, σε συνεργασία με άλλες ειδικότητες αναπτύσσουν δράσεις/προϊόντα, μέσω των οποίων πραγματοποιείται η Διαχείριση Γνώσης:

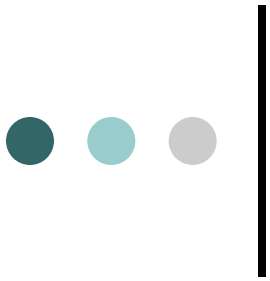
Αναφέρουμε ενδεικτικά:

- ✓ Την ανάπτυξη κατάλληλου λογισμικού
- ✓ Τη δημιουργία Ιστοσελίδων & θεματικών Πυλών Γνώσης
- ✓ Τη χρήση τεχνικών εξόρυξης δεδομένων/ γνώσης (data mining/ knowledge mining)
- ✓ Την ανάπτυξη/ διαχείριση Βάσεων Δεδομένων
- ✓ Την ανάπτυξη Συστημάτων Ολοκλήρωσης της Πληροφορίας (information integration systems)
- ✓ Τη δημιουργία Ιδρυματικών Αποθετηρίων (Institutional Repositories) κλπ.



Συμπέρασμα

- Η Διαχείριση Γνώσης ως εναλλακτικός τρόπος Διοίκησης
 - Με τη χάραξη ορθής πολιτικής, στόχων και στρατηγικού σχεδιασμού, με το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό και με τη σταδιακή αλλαγή της οργανωσιακής κουλτούρας, η Διαχείριση Γνώσης διεκδικεί ένα τίτλο ανάμεσα στα σημαντικότερα ρεύματα στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων τον αιώνα που διανύουμε, επιτυγχάνοντας την απελευθέρωση του γνωστικού κεφαλαίου των Οργανισμών, με απώτερο στόχο την ανταγωνιστικότητα στην Οικονομία της Γνώσης.



Σας ευχαριστούμε για την προσοχή
σας...