



Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής



Διαχείριση Γνώσης (Knowledge Management)

Ενότητα: «Έργα (projects), Οργανισμός και γνώση (Enterprise and knowledge)

Χ. Σκουρλάς, Α. Μαρινάγη



Το περιεχόμενο του μαθήματος διατίθεται με άδεια Creative Commons εκτός και αν αναφέρεται διαφορετικά

Αντικείμενο συνάντησης

Στη συνάντηση γίνεται παρουσίαση και συζήτηση των εφαρμογών της ΤΠΕ στη Διαχείριση Γνώσης. Έμφαση δίδεται στη τεχνολογία βάσεων δεδομένων και τις εφαρμογές της.

Η παρουσίαση, επιπλέον, εστιάζει στην υπηρεσία Document Wiki και συζητά τη σημασία της για τη διαχείριση γνώσης σε οργανισμούς/εταιρείες.

Προτείνονται, επιπλέον, και αναλύονται:

- Έργα διαχείρισης αλλαγής (change management projects) σε οργανισμούς.
- Έργα καταγραφής γνώσης (codification) σε οργανισμούς.



Τι είναι Διαχείριση Γνώσης (Dalkir)

"Knowledge management is the deliberate and systematic coordination of an organization's people, technology, processes, and organizational structure in order to add value through reuse and innovation. This is achieved through the promotion of creating, sharing, and applying knowledge as well as through the feeding of valuable lessons learned and best practices into corporate memory in order to foster continued organizational learning.

«Η διαχείριση της γνώσης είναι ο σκόπιμος και συστηματικός συντονισμός των ανθρώπων, της τεχνολογίας, των διαδικασιών και της οργανωτικής δομής του οργανισμού, προκειμένου να προκύψει προστιθέμενη αξία μέσω της επαναχρησιμοποίησης και της καινοτομίας. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της προώθησης της δημιουργίας, της διάχυσης και της εφαρμογής της γνώσης καθώς και μέσω της τροφοδότησης με αξιοσημείωτα διδάγματα και βέλτιστες πρακτικές της εταιρικής μνήμης, προκειμένου να προωθηθεί η συνεχής οργανωσιακή μάθηση»

Τύποι γνώσης - Types of Knowledge

Tacit knowledge - άρρητη γνώση: awareness, expertise, Judgment, corporate memory

- ευαισθητοποίηση, εμπειρία, κρίση, εταιρική μνήμη

The Thinker
(Rodin)



Explicit knowledge – ρητή γνώση:

e.g. publications, books, reports, photos, diagrams, illustrations, presentations, speeches, lectures, lessons learned, recordings, procedures, policies



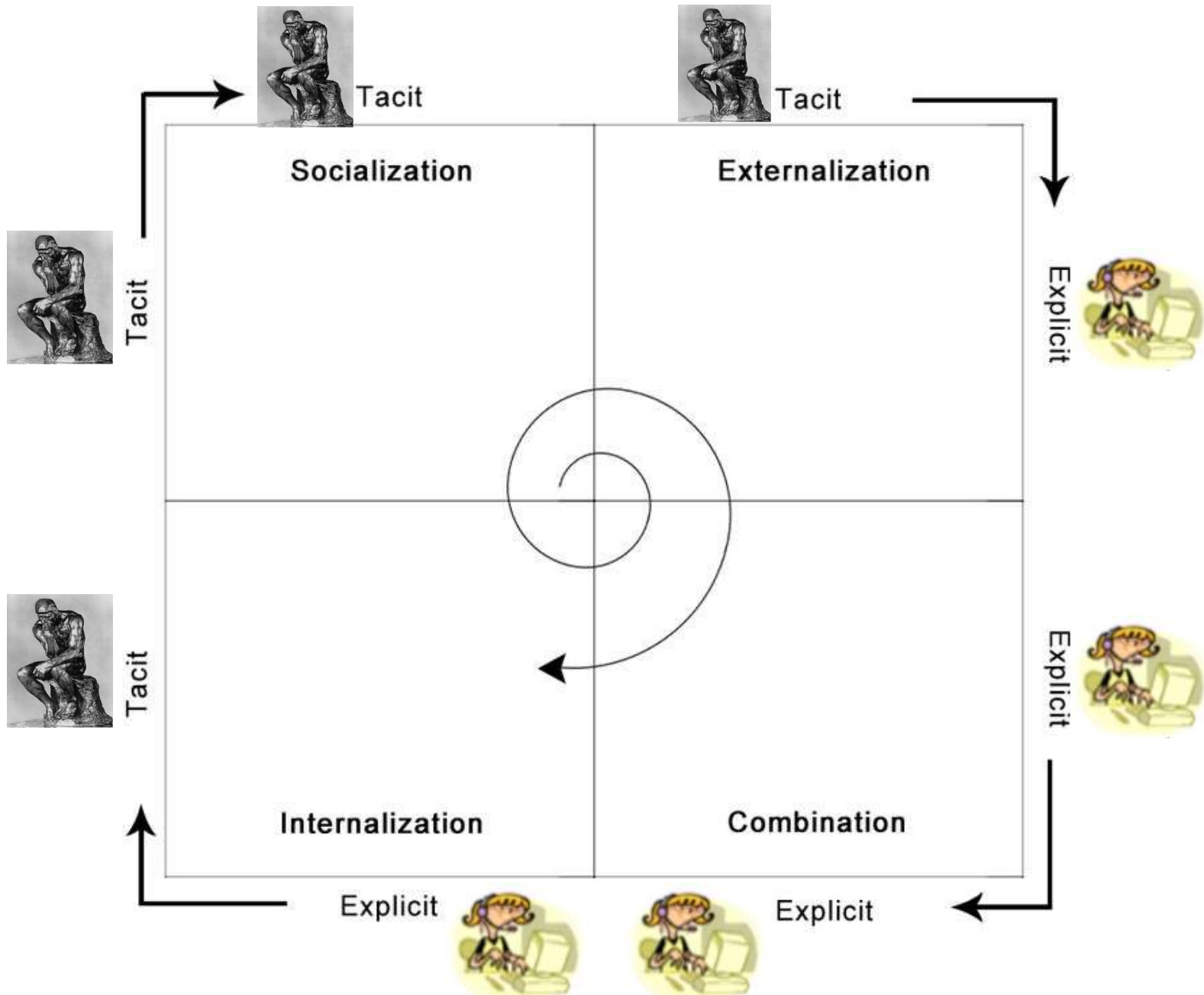


Fig. based on the Nonaka and Takeuchi [SECI model: Wikipedia](#)

"Knowledge management is a discipline that promotes an integrated approach to identifying, capturing, evaluating, retrieving, and sharing all of an enterprise's information assets.

These assets may include databases, documents, policies, procedures, and previously uncaptured expertise and experience in individual workers"

Duhon, industry expert

Leading Change: Kotter 8-step process (1996)

1. Establishing a sense of urgency,
2. Creating a guiding coalition,
3. Developing a vision and strategy,
4. Communicating the change vision,
5. Empowering employees for broad-based action,
6. Generating short term wins,
7. Consolidating gains and producing more change and
8. Anchoring new approaches in the culture (Kotter, 1996).

Kotter, J.P., 1996. *Leading Change*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Codification

Στην εργασία αυτή εστιάζουμε στην κωδικοποίηση και καταγραφή της άρρητης και της ρητής γνώσης που διαθέτουν οι μηχανικοί του Πανεπιστημίου Αττικής αναφορικά με τις υπηρεσίες mail ... Ειδικότερα, συζητάμε με τον μηχανικό κ. Αντώνη Κ., M.Sc., που συμμετείχε στο έργο ... και κωδικοποιούμε και καταγράφουμε τη γνώση του με στόχο να υπάρξει καταγεγραμμένη η διαδικασία ... και η σχετική τεκμηρίωση ...

1. Εισαγωγή

Η διαχείριση της γνώσης μέσα σε έναν οργανισμό απασχολεί όλο και περισσότερο τους διευθυντές των εταιρειών επειδή ένα μεγάλο μέρος της γνώσης παραμένει μη καταγεγραμμένο (tacit knowledge)...

1.1 Πληροφορίες υποβάθρου (background material)

Αρχικά θα πρέπει να ενημερωθούμε για τον οργανισμό και τις δραστηριότητές του. Παραθέτουμε στοιχεία από την ιστοσελίδα ... του Πανεπιστημίου Αττικής.

1.2 Ο ειδικός στο έργο κωδικοποίησης και καταγραφής γνώσης

Ο κ. Αντώνης Κ. εργάζεται ως μηχανικός ... (μόνιμος) ... και είναι υπεύθυνος...

1.3 Ποιές υπηρεσίες mail παρέχει το Πανεπιστήμιο Αττικής

Όπως προέκυψε από τις συνεντεύξεις:

...

1.4 Η σημασία της διαχείρισης της γνώσης στην υπηρεσία mail

Η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει πολλές διαδικασίες που έχουν καταγραφεί αλλά και κάποιες διαδικασίες που δεν έχουν καταγραφεί

1.5 Περιγραφή της γνώσης (των γνώσεων) του ειδικού

Από τα αποτελέσματα της συνέντευξης (βλέπε Παράρτημα), ο κ. Αντώνης Κ. έχει πολυετή εμπειρία στην ... Οι γνώσεις του ειδικού είναι κράμα άρρητων και ρητών γνώσεων...

1.6 Τι περιλαμβάνεται στο παρόν έργο κωδικοποίησης και καταγραφής

Στο πλαίσιο της εργασίας μας αυτής καταγράφονται:

....

2. Μέθοδος εργασίας

2.1 Συλλογή γνώσης (Knowledge capture)

Προκειμένου να συλλάβουμε τις γνώσεις του ειδικού, χρησιμοποιήσαμε συνεντεύξεις. Πιο συγκεκριμένα οι συνεντεύξεις γίνονται με τις ακόλουθες μεθόδους:

Δομημένες συνεντεύξεις (structured interviews), Γεγονότα ή «Ιστορίες» (stories, success stories) και «καλές πρακτικές» (learning histories, «ιστορίες μάθησης») (Dalkir, 2011).

2.2 Συνεντεύξεις ειδικών - Δομημένες συνεντεύξεις

Οι δομημένες συνεντεύξεις είναι η συνηθέστερη τεχνική όταν πρόκειται να μετασχηματίσουμε άρρητη («σιωπηρή γνώση») σε ρητή («σαφή γνώση»).

...

2.3 Γεγονότα («Ιστορίες», stories, success stories)

Μια ιστορία είναι η αφήγηση ενός γεγονότος, αληθούς ή φανταστικού (A story is the telling of a happening, true or fictitious) (Denning, 2001). Σε οργανισμούς οι ιστορίες είναι αφηγήσεις προηγούμενων ενεργειών διαχείρισης.

...

2.5 Καλές πρακτικές («Ιστορίες μάθησης», good practices, learning stories)

Οι ιστορίες μάθησης είναι ένας χρήσιμος τρόπος για να καταλάβετε ρητή και άρρητη γνώση στο πλαίσιο μιας ομάδας στο χώρο εργασίας. Μια ιστορία μάθησης είναι βασικά μια αφήγηση για σημαντικά γεγονότα που συνέβησαν στο πρόσφατο παρελθόν, όπως τα αφηγήθηκαν οι συμμετέχοντες στα γεγονότα, καθώς και σχόλια σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές και τα διδάγματα που αντλήθηκαν... Οι ερωτήσεις μπορούν να περιλαμβάνουν:

«Ποιος ήταν ο ρόλος σας στο έργο / πρωτοβουλία;», «Πώς κρίνετε την επιτυχία ή την αποτυχία του;», «Τι θα κάνατε διαφορετικά αν μπορούσατε;», «Τι συστάσεις έχετε για άλλους ανθρώπους που αντιμετωπίζουν μια παρόμοια κατάσταση;», «Τι καινοτόμα πράγματα έγιναν στην πορεία;».

...

3. Σύνοψη των σημαντικότερων ερωτήσεων της συνέντευξης

Παρεχόμενες υπηρεσίες

0. Ποιες υπηρεσίες παρέχονται ...
1. Ποια ήταν η προηγούμενη εμπειρία σας στην Τεχνική Υπηρεσία του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής;
2. Πώς αντιμετωπίζετε μία περίπτωση που ...;

Οργάνωση εκχώρησης mail, εκπαίδευση, άλλες ενέργειες

3. Πώς γίνεται η εκχώρηση mail, η εκπαίδευση χρηστών ...;
4. Τι πρέπει να γνωρίζετε για να κάνετε τη δουλειά σας;
5. Πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η εργασία σας;

Ιστορίες (stories)

6. Δώστε μας ένα παράδειγμα της εργασίας σας (μπορεί να είναι μια πραγματική ιστορία ή μία υποθετική - fictitious).

Καλές πρακτικές («Ιστορίες εκμάθησης»)

7. Πείτε μας για ένα πρόβλημα / πρόκληση που αντιμετωπίσατε και ξεπεράσατε.
8. Ποιος ήταν ο ρόλος σας;
9. Τι θα κάνατε διαφορετικά σήμερα;
10. Τι θα συνιστούσατε σε μηχανικούς που αντιμετωπίζουν παρόμοιο πρόβλημα;
11. Τι καινοτόμα πράγματα έγιναν στην πορεία σας;

4. Αποτελέσματα, συζήτηση και ανατροφοδότηση

Γενικά, μπορούμε να πούμε ότι η κωδικοποίηση της γνώσης ήταν επιτυχής. Ο κ. Αντώνης Κ. δήλωσε ότι ήταν ευχαριστημένος με τα στοιχεία - πληροφορίες που καταγράφηκαν στις συνεντεύξεις και είχε την άποψη ότι η καταγραφή θα έκανε τη μετάβαση-διαδοχή από έναν υπεύθυνο για την υπηρεσία σε έναν άλλο ευκολότερη.

...

4.1 Χρησιμότητα των χρησιμοποιούμενων τεχνικών και μεθόδων

Οι δομημένες συνεντεύξεις ήταν πολύ χρήσιμες για την απόκτηση της γνώσης από την ειδικό. Μέσω αυτών, η γνώση που απαιτείται για ... καταγράφηκε «σε χαρτί».

Από τη συνέντευξη κατανοήσαμε ότι ο ειδικός είναι ένας εξαιρετικός αφηγητής και θα μπορούσε να μας δώσει πολλές πληροφορίες μέσω μιας ιστορίας. Ήταν αναλυτικός αλλά ακριβής και αναφέρθηκε σε πολλές χρήσιμες λεπτομέρειες. Είναι μηχανικός και ξέρει πώς να μιλήσει απλά και να μεταδώσει τη γνώση. Για τους λόγους αυτούς, μια ιστορία ήταν εξαιρετικός τρόπος για να καταγράψουμε και να κωδικοποιήσουμε τη γνώση.

Η αποτύπωση της γνώσης με εργαλεία όπως γνωστικοί χάρτες (cognitive maps), δέντρα αποφάσεων (decision trees) και ταξινομίες (knowledge taxonomies) θα είναι χρήσιμη για τα μελλοντικά μέλη της υπηρεσίας που θέλουν να μάθουν ποια διαδικασία θα ακολουθήσουν.

Οι ιστορίες μάθησης έδωσαν τα αναμενόμενα αποτελέσματα, αφού είχαμε τη δυνατότητα να διευκρινίσουμε τον τρόπο αντιμετώπισης των δυσκολιών-προβλημάτων.

...

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Καταγραφή κάποιων απαντήσεων (Interviews)

...

Ιστορίες εκμάθησης. Πείτε μας για ένα πρόβλημα / πρόκληση που αντιμετωπίσατε και ξεπεράσατε.

Τι καινοτόμα πράγματα έγιναν στην πορεία;

«Η δημιουργία Wiki ...».

**Μελέτη περίπτωσης
Ακολουθεί περιγραφή από εργασία Μεταπτυχιακού
σπουδαστή του τμήματος**

Εγκατάσταση και λειτουργία μιας νέας υπηρεσίας mail στο Πανεπιστήμιο Αττικής.

Το ΤΕΙ Αθήνας και το ΤΕΙ Πειραιά, δύο από τα μεγαλύτερα Τεχνολογικά ιδρύματα της χώρας, συγχωνευτήκαν το 2018 και δημιουργήθηκε το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής. Το ΤΕΙ Αθήνας με πάνω από 30.000 ενεργούς φοιτητές (προπτυχιακούς & μεταπτυχιακούς) και τουλάχιστον 1600 άτομα προσωπικό (μόνιμο & έκτακτο – διοικητικό & ακαδημαϊκό) είχε αναπτύξει μια εσωτερική υπηρεσία mail πάνω στο domain @teiath.gr. Το ΤΕΙ Πειραιά με πάνω από 10.000 ενεργούς φοιτητές (προπτυχιακούς & μεταπτυχιακούς) και τουλάχιστον 800 άτομα προσωπικό (μόνιμο & έκτακτο – διοικητικό & ακαδημαϊκό) είχε δώσει την υπηρεσία mail σε μεγάλο cloud provider πάνω στο domain @puas.gr.

Στο πλαίσιο δημιουργίας του νέου ιδρύματος, η διοίκηση αποφάσισε ότι θα έπρεπε να δημιουργηθεί μια νέα ενιαία υπηρεσία email βασισμένη στο καινούριο domain @uniwa.gr του ιδρύματος στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι παλαιοί χρήστες των δύο ΤΕΙ με τα ίδια ιδρυματικά στοιχεία πρόσβασης. Επίσης λόγω των περισσότερων και καλύτερων τεχνικών χαρακτηριστικών της υπηρεσίας email που παρείχε ο cloud provider του ΤΕΙ Πειραιά, η διοίκηση του ιδρύματος αποφάσισε και η νέα υπηρεσία mail να βασιστεί στον ίδιο cloud provider.

Το τμήμα μηχανογράφησης του Πανεπιστημίου σχεδίασε την νέα υπηρεσία mail, οριοθετώντας τα παρακάτω βασικά υποέργα:

- Διαμόρφωση της υπηρεσίας email @uniwa.gr στον πάροχο (cloud provider).
- Σχεδιασμός και εγκατάσταση μια νέας υπηρεσίας καταλόγου (LDAP) με όλους τους παλιούς χρήστες των δύο ΤΕΙ για την αυθεντικοποίηση της υπηρεσίας email.
- Συγγραφή τεκμηρίωσης (manuals) για την υποστήριξη των τελικών χρηστών στη χρήση της νέας υπηρεσίας mail.
- Ενεργοποίηση της υπηρεσίας mail και μεταφορά (migration) των παλιών γραμματοκιβωτίων των χρηστών στην νέα πλατφόρμα. Διατήρηση συμβατότητας με τα παλιά domains @teiath.gr & @puas.gr.
- Παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών mail στους χρήστες (π.χ., shared mailboxes). Δημιουργία νέας υπηρεσίας κοινοποίησης μηνυμάτων με χρήση mailing lists.
- Όταν ολοκληρώθηκαν τα παραπάνω υποέργα, προέκυψε το ζήτημα της ενσωμάτωσης της νέας υπηρεσίας email, στην ροή εργασιών του Πανεπιστημίου και της χρήσης της από όλους τους χρήστες.

Τεχνολογίες ΤΠΕ - βασικές αρχές

Μεγάλη βιβλιογραφία για την εκτενή χρήση ΤΠΕ στην υποστήριξη έργων γνώσης.

Δημοφιλείς τεχνολογίες: εσωτερικά δίκτυα, συνεργατικό λογισμικό και βάσεις δεδομένων.

Χρησιμοποιούμε εργαλεία μόνο αν θεωρούμε ότι ταιριάζουν στις ανάγκες μας, είναι εύχρηστα και κυρίως επιτρέπουν διαισθητική χρησιμοποίηση – «διαισθητικά» εργαλεία (intuitive).

Οι παλιές συνήθειες είναι δύσκολο να αλλάξουν.

συστήματα διαχείρισης της γνώσης και βάσεις δεδομένων που μπορεί να παρέχουν

Βάσεις δεδομένων με "βέλτιστες πρακτικές" ("Lesson Learned Databases" or "best practices")

Εμπειρογνώμονες, βάση δεδομένων που παρέχει έναν τρόπο εύρεσης εμπειρογνώμονα

Κοινότητες πρακτικής, ομάδες ατόμων που συζητούν προβλήματα, ευκαιρίες, διδάγματα και άλλες πληροφορίες που αποκτώνται από τους χρήστες.

Βάση δεδομένων ανάδρασης/ανατροφοδότησης πελατών και εργαζομένων

Κοινόχρηστα αρχεία έργου

Αρχεία ερευνών (για τους ανταγωνιστές, για ομάδες εστίασης ώστε να μάθουμε τι χρειάζεται στο προϊόν ή στην αγορά)

Ιδέες για πρακτική άσκηση

- Μπορείτε να σχεδιάσετε (και αν θέλετε και να υλοποιήσετε πιλοτικά) σύστημα βάσης δεδομένων που θα περιλαμβάνει για το εκπαιδευτικό προσωπικό: προσωπικά στοιχεία (φύλο, ημερομηνία γέννησης, ημερομηνία πρόσληψης, κ.λπ.), παλιό και νέο email, ειδικότητα – γνωστικό αντικείμενο, επιστημονικά ενδιαφέροντα, σύντομο βιογραφικό, στοιχεία για τμήμα και σχολή, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμός γραφείου, ώρες γραφείου, ατομικό πρόγραμμα, φωτογραφία, διεύθυνση προσωπική σελίδας, φωτογραφία κ.λπ.
- Μπορείτε να σχεδιάσετε (και αν θέλετε και να υλοποιήσετε πιλοτικά) σύστημα με ιστοσελίδες βιογραφικών για καθηγητές, φοιτητές κ.λπ. Μελετήστε σχετικά το ευρωπαϊκό πρότυπο βιογραφικό και το LinkedIn

<https://europass.cedefop.europa.eu/el/documents/curriculum-vitae/templates-instructions/templates>

<https://www.linkedin.com/>

Ιδέες για πρακτική άσκηση

- Μπορείτε να σχεδιάσετε (και αν θέλετε και να υλοποιήσετε πιλοτικά) σύστημα διαχείρισης εγγράφων (Document Management System). Εναλλακτικά μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα σύστημα ανοικτού κώδικα

<https://www.fossmint.com/open-source-documents-management-software/>

<https://pdf.wondershare.com/business/open-source-document-management.html>

- Μπορείτε να σχεδιάσετε (και αν θέλετε και να υλοποιήσετε πιλοτικά) σύστημα διαχείρισης διαφορετικών versions λογισμού (versioning). Εναλλακτικά μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα σύστημα ανοικτού κώδικα

<https://www.getfilecloud.com/blog/2015/02/top-5-open-source-version-control-tools-for-system-admins/#.XbqXakFS IU>

- Μπορείτε να υλοποιήσετε Question-Answering System. Υπάρχει ελεύθερο λογισμικό για σχετικές υλοποιήσεις.

Gaurav Gangwal (2012), Question Answering System using Open Source Software, San Jose State University, Master's Thesis

- **Συστήματα Document Wiki**

Η υλοποίηση συστήματος Document Wiki μπορεί να βασιστεί σε διάφορα λογισμικά. Ακολουθούν ιστοσελίδες. Να κάνετε και δική σας έρευνα.

Steve Francia, Implementing a Corporate Wiki

<https://spf13.com/post/implementing-a-corporate-wiki/>

TWiki - the Open Source Enterprise Wiki and Web Application Platform

<https://twiki.org/>

How to build an awesome Knowledge Base Wiki in SharePoint Online using modern pages, May 7, 2019 (Step by Step Instructions)

<https://sharepointmaven.com/how-to-build-an-awesome-knowledge-base-wiki-in-sharepoint-online-using-modern-pages/>

Key technologies associated with knowledge management

Nial Hayes (2011) Information technology and the possibilities for knowledge sharing, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Wiley, ISBN (Print) 9780470972649

Integrative IT Artefacts	Interactive IT Artefacts
Document management	Email
Knowledge databases	Collaborative authoring
Data mining	Discussion forums
Electronic bulletin boards	Social networking tools
Knowledge repositories	Blogs
Knowledge directories (Yellow Pages)	Wikis
Expert systems	Information provision
Workflow systems	Real time interactions
IT Platforms	Incremental categorization
Groupware	
Intranet	
Enterprise 2.0	

“Most recently, interactive applications have come to include E2.0 platforms. E2.0 comprises a number of technologies that are typically associated with Web 2.0. The key difference being E2.0 technologies are put in place to support collaboration and knowledge working within the organization. Key technologies include wikis, blogs, social networking and instant messaging, the ability to link out to other pages, and the categorization of data by users through tagging. Tags are furthered through extensions, which is a form of automated tagging through pattern matching algorithms (e.g. Amazon). Such technologies are attracting considerable current attention amongst practitioners and are claimed to offer new ways to document, distribute, and retrieve knowledge within organizations”

Nial Hayes (2011) Information technology and the possibilities for knowledge sharing, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Wiley, ISBN (Print) 9780470972649

Case study: Compound UK

Nial Hayes (2011) Information technology and the possibilities for knowledge sharing, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Wiley, ISBN (Print) 9780470972649

“Compound UK (a pseudonym) sells pharmaceutical products to hospitals and general practices, whilst also undertaking clinical trials of new drugs with participating doctors in Great Britain and Northern Ireland. It is part of a major multinational company and employs around 300 people, half of whom are involved in selling activities while the rest work in areas such as marketing, accounting, human resources, or as medical experts. Lotus Notes (Notes) was introduced as a means to encourage employees to draw on all areas of the organization to work and share information and knowledge across functional and geographic boundaries”.

Key uses of Lotus Notes in Compound UK

Nial Hayes (2011) Information technology and the possibilities for knowledge sharing, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Wiley, ISBN (Print) 9780470972649

Component	Intended Opportunity for Participation
E-mail	To enable one-to-one communication between individuals
Strategic selling	To enable employees in different functions to input their views and information in a structured way with the aim of bringing together the employees' shared knowledge so that they might contribute to a successful sale
Contact recording	To enable employees to record and review the views, interests, and requirements of particular doctors
Discussion databases	To enable employees to review the thread of discussions that had emerged on a particular issue

Συστάσεις

- εκπαιδευτικά προγράμματα που θα βοηθήσουν στην αντιμετώπιση των δυσκολιών
- στα προγράμματα θα πρέπει να διδάξουν κατά πρώτον ειδικοί με διαφορετικό επαγγελματικό υπόβαθρο
- παρουσίαση παραδειγμάτων διαφόρων τύπων πληροφοριών και εμπειρογνωμοσύνης
- δημιουργία, διαμοίραση, και μελέτη διαδικασιών
- οι προγραμματιστές θα πρέπει να απαγορεύσουν την πρόσβαση σε κοινές βάσεις δεδομένων σε ολόκληρο τον οργανισμό έως ότου οι εφαρμογές έχουν φτάσει σε επαρκές επίπεδο
- ανάγκη διορισμού συμβούλων (mentors) σε λιγότερο έμπειρο προσωπικό

Knowledge management processes

Maryam Alavi and James S. Denford (2011), Knowledge Management: Process, Practice, and Web 2.0, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Wiley

	Creation	Storage and Retrieval	Transfer	Application
IT tools	<ul style="list-style-type: none">- E-learning- Collaboration support systems	<ul style="list-style-type: none">- Data warehousing and data mining- Repositories	<ul style="list-style-type: none">-Communication support systems- Enterprise information portals	<ul style="list-style-type: none">- Expert systems- Decision support systems

wiki

Maryam Alavi and James S. Denford (2011), Knowledge Management: Process, Practice, and Web 2.0, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Wiley

“..., the advantages of wikis include their ease of use, ability to act as a central repository of information, tracking and revision features, encouragement of collaboration between organizations, potential to solve the issue of information overload by e-mail, and development of a trusting culture. As they represent the collective knowledge of a community, wikis are suitable for maintaining best practices within the community. Given wikis’ open and dynamic nature, the key success factor in wiki adoption for firms appears to be a corporate culture that values collaboration, is less hierarchical, and recognizes innovation ... In comparison to the chronological nature of blogs, wikis are organized by topic... Considering Nonaka’s SECI spiral, a wiki user can externalize his or her knowledge, see it instantly combined with other knowledge, and have it internalized by another wiki user, who can socialize it with his or her peers. ”

Case study: the 'wiki way' in IBM

Maryam Alavi and James S. Denford (2011), Knowledge Management: Process, Practice, and Web 2.0, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Wiley

“... more than 2000 internal wikis are created and maintained by over 20,000 employees. The introduction of wikis was not planned, as they were often user initiated without the knowledge of IT management, but were embraced by the company. There appeared to be recognition that the communities and networks of practice that were supported by wikis were a valuable asset to the firm. The use of wikis is now well established at IBM, as individuals previously on wiki-enabled projects initiate wikis on their new projects. ”

Συστήματα Document Wiki και χρήση σε Οργανισμούς

- Ένα εταιρικό wiki είναι ένα κεντρικό αποθετήριο εγγράφων και αποτελείται από μια συλλογή σελίδων wiki που συνδέονται μέσω υπερσυνδέσμων (hyperlinks) και μπορούν να περιλαμβάνουν έγγραφα, σημειώσεις εταιρικών συναντήσεων (meeting notes), έγγραφα για εταιρικές πολιτικές (company policies), εγχειρίδια (manuals), έγγραφα με ημερήσια διάταξη (agendas), ημερολόγια (calendars) κ.λπ.

Συστήματα Document Wiki και χρήση σε Οργανισμούς

- καλύπτουν στην επιχείρηση τις ανάγκες για εσωτερική συνεργασία, και για συγγραφή και διαχείριση από κοινού των εγγράφων (shared-documents) και επιπλέον διευκολύνουν εν γένει τη διαχείριση περιεχομένου (content management) που διεκπεραιώνεται σχεδόν σε πραγματικό χρόνο.
- τα έγγραφα και οι πληροφορίες αποθηκεύονται κεντρικά και δεν υπάρχει μεγάλη ανάγκη διανομής τους
- μπορεί να καλύψει ως ένα βαθμό τις ανάγκες των περισσότερων εταιρικών περιβαλλόντων για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, για χρονοβόρα αναθεώρηση (review) εγγράφων, για απάντηση σε όλους (reply-to-all) κ.λπ.

Συστήματα Document Wiki και χρήση σε Οργανισμούς

- αποθηκεύουμε και παρακολουθούμε τις αλλαγές πολλών τύπων εταιρικών αρχείων και μέσων (media), π.χ., Doc, Excel, PowerPoint, PDF, εικόνες (images, diagrams, whiteboarding notes).
- παρακολουθούμε εκδόσεις αρχείων και μέσων (Versioning).
- επιλέγουμε ένα λογισμικό διαχείρισης wiki που διαθέτει απλή γλώσσα μορφοποίησης, επεξεργαστή wysiwyg, και επιτρέπει τη χρησιμοποίησή του με διαισθητικό τρόπο.

Συστήματα Document Wiki και χρήση σε Οργανισμούς

- Το εταιρικό wiki είναι προστατευμένο (protected), και ελέγχει τις πολιτικές πρόσβασης (access policies) ανά ομάδα χρηστών ή χρήστη
- αποτελεί επέκταση της κανονικής ροής εργασίας (normal workflow) και συνδέεται με την υπάρχουσα δομή αυθεντικοποίησης, π.χ., Active Directory, LDAP.
- Υπάρχουν εκατοντάδες λογισμικά διαχείρισης, εμπορικά και ανοικτού κώδικα και πολλά από αυτά επικεντρώνονται σε εργαλεία διαχείρισης γνώσης, π.χ., BrainKeeper, TWiki®

Συστήματα Document Wiki και χρήση σε Οργανισμούς


- Σχεδιάστε και υλοποιήστε πιλοτικά σύστημα Documentation Wiki για την υποβοήθηση των χρηστών της επιχείρησής σας. Μελετήστε και το παράδειγμα του UNIWA NOC Documentation Wiki

https://wiki.noc.uniwa.gr/doku.php?id=mail_service

- Ακολουθεί απόσπασμα σελίδας.



[UNIWA NOC Documentation Wiki](#)

	<p><u>Οδηγίες για ρύθμιση e-mail λογαριασμού στο Microsoft Outlook 2007</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση Κοινόχρηστου e-mail λογαριασμού(shared mailbox) στο Microsoft Outlook 2007</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση e-mail λογαριασμού στο Microsoft Outlook 2013</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση Κοινόχρηστου e-mail λογαριασμού(shared mailbox) στο Microsoft Outlook 2013</u></p>
	<p><u>Οδηγίες για ρύθμιση e-mail λογαριασμού στο Mozilla Thunderbird</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση Κοινόχρηστου e-mail λογαριασμού(shared mailbox) στο Mozilla Thunderbird</u></p>
	<p><u>Οδηγίες για ρύθμιση e-mail λογαριασμού στο Mail του macOS</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση e-mail λογαριασμού στο Mail του macOS (μέσω Exchange)</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση Κοινόχρηστου e-mail λογαριασμού(shared mailbox) στο Mail του macOS</u></p>
	<p><u>Οδηγίες για ρύθμιση e-mail λογαριασμού σε Android</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση Κοινόχρηστου e-mail λογαριασμού(shared mailbox) σε Android</u></p>
	<p><u>Οδηγίες για ρύθμιση e-mail λογαριασμού σε iOS</u></p>
	<p><u>Οδηγίες για είσοδο (login) στο webmail</u></p> <p><u>Οδηγίες για ρύθμιση Κοινόχρηστου e-mail λογαριασμού(shared mailbox) στο webmail</u></p> <p><u>Οδηγίες για Τροποποίηση Ονόματος Χρήστη στο webmail</u></p>

παράδειγμα του εγγράφου Οδηγίες για είσοδο (login) στο webmail

Το έγγραφο αποτελεί τεκμηρίωση της διαδικασίας που πρέπει να ακολουθήσει ο ενδιαφερόμενος χρήστης.

Η διαδικασία περιγράφεται ως ακολουθία βημάτων

Βήμα 1: Εισάγετε την διεύθυνση <http://webmail.uniwa.gr> σε οποιοδήποτε browser.
Θα εμφανιστεί η εξής φόρμα

The screenshot shows the login page for the University of West Attica's webmail. At the top is the university's logo, which features a circular emblem with a figure and the text 'ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ' and 'UNIVERSITY OF WEST ATTICA'. Below the logo, there is a message in English: 'You have requested access to websites that require your identification with user credentials of University of West Attica. You have to use the account (username / password) that you received from the Network Operation Center.' Underneath this, it says 'You are about to access the service: urn:federation:MicrosoftOnline'. The main part of the page is a login form with two input fields: 'Username' and 'Password'. To the right of the 'Password' field is a 'Login' button. At the bottom of the form, there are links for 'Forgot your password?', 'Change password', and 'Need help?'. At the very bottom, there is a copyright notice: '© 2018 | This website is offered and supported by the Network Operation Centre of University of West Attica.'

Βήμα 2: Πληκτρολογήστε το username σας (το πρόθεμα του e-mail αριστερά από το @) και τον κωδικό σας και πατήστε Login.

Βήμα 3: Κατά την πρώτη είσοδο, θα σας ζητηθεί να επιλέξετε την επιθυμητή γλώσσα και ζώνη ώρας (GMT+2 για Ελλάδα)



Σημείωση: Αν θέλετε να προσθέσετε bookmark για το webmail, βεβαιωθείτε ότι η διεύθυνση δείχνει στο <http://webmail.uniwa.gr> (όχι login.uniwa.gr)

Στη σελίδα υπάρχουν σύνδεσμοι σε άλλες σελίδες υπηρεσιών.

[Τμήμα υποστήριξης Δικτύων: noc@uniwa.gr](mailto:noc@uniwa.gr)

[Υποστήριξη Φοιτητολογίου: grammsys@uniwa.gr](mailto:grammsys@uniwa.gr) & it-support@uniwa.gr

[Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής:](https://www.uniwa.gr/services/e-services/)

<https://www.uniwa.gr/services/e-services/>

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

[Home](#) > [Υπηρεσίες](#)

 Outlook
webmail
<http://webmail.uniwa.gr>

 open eclass
e-learning platform
eClass
<http://eclass.uniwa.gr>

 ΠΥΛΕΣ eclass
e-learning platform
<https://pyles.uniwa.gr>

 moodle
<https://moodle.uniwa.gr>

 φοιτητολόγιο
<https://services.uniwa.gr>

 Εύδοξος
<https://eudoxus.gr>

 Academic ID
Ακαδημαϊκή Ταυτότητα
<http://academicid.minedu.gov.gr>

 Εγχειρίδια Χρήσης Υπηρεσιών NOC
<http://wiki.noc.uniwa.gr>

 FILESENDER
FileSender
<https://filesender.uniwa.gr>

τεκμηρίωση, εγχειρίδια (manuals) υπηρεσιών

(https://wiki.noc.uniwa.gr/doku.php?id=noc_uniwa_services)

Εγχειρίδια / manuals υπηρεσιών του UNIWA NOC

[Υπηρεσία Email](#)

[Υπηρεσία VPN](#)

[Υπηρεσία FileSender](#)

[Υπηρεσία Παροχής Προσωπικών Πιστοποιητικών X.509](#)

[Υπηρεσία Φιλοξενίας Ιστοσελίδων \(Ιδρυματική Πλατφόρμα WordPress\)](#)

[Υπηρεσία Φιλοξενίας Προσωπικών Ιστοσελίδων \(Private Webhosting\)](#)

[Υπηρεσία Ασύρματης Πρόσβασης \(WIFI\)](#)

[Υπηρεσία Διαχείρισης Ιδρυματικού Λογαριασμού - my.uniwa.gr](#)

[Λίστες Κοινοποίησης Μηνυμάτων](#)

υπηρεσία Φιλοξενίας Προσωπικών Ιστοσελίδων (Private Webhosting)

- δυνατότητα για προσωπικές σελίδες – διευκόλυνση επικοινωνίας

Υπηρεσία Φιλοξενίας Προσωπικών Ιστοσελίδων (Private Webhosting)

Τελευταία Ενημέρωση: 22/02/2019

Περιγραφή

Η Υπηρεσία Φιλοξενίας Προσωπικών Ιστοσελίδων (Private Web hosting) παρέχει στο εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό του ιδρύματος την δυνατότητα να ανεβάσουν στον διαδίκτυο μια απλή ιστοσελίδα (HTML) με σκοπό α) να προβάλουν το προσωπικό τους προφίλ, το αντικείμενο του διδακτικού και διοικητικού έργου τους καθώς και β) να μπορούν να διαμοιράσουν τυχόν εκπαιδευτικό υλικό στους φοιτητές των μαθημάτων τους.

Σε ποιους απευθύνεται

Η υπηρεσία αυτή παρέχεται στους καθηγητές (μόνιμους και έκτακτους), στο διοικητικό προσωπικό του ιδρύματος και στους υποψήφιους διδάκτορες.

Κανονισμός Λειτουργίας

Table of Contents

- [Υπηρεσία Φιλοξενίας Προσωπικών Ιστοσελίδων \(Private Webhosting\)](#)
 - ο [Περιγραφή](#)
 - ο [Διεύθυνση Προσωπικής ιστοσελίδας](#)
 - ο [Διαχείριση του προσωπικού χώρου φιλοξενίας ιστοσελίδων](#)

**Υπηρεσίας Φιλοξενίας Ιστοσελίδων (Ιδρυματική Πλατφόρμα
WordPress) για Μαθήματα, Προφίλ, Σελίδες, Άρθρα,
Εκδηλώσεις, Ρυθμίσεις Template**

**Υπηρεσία Φιλοξενίας Ιστοσελίδων
(Ιδρυματική Πλατφόρμα WordPress)**

Μαθήματα

[Δημιουργία Μαθήματος](#) | [Επεξεργασία Μαθήματος](#) | [Διαγραφή Μαθήματος](#)

[Κατηγορία Μαθήματος](#)

[Ετικέτα Μαθήματος](#)

[Ταξινόμηση Κατηγορίας & Ετικέτας Μαθήματος](#)

Προφίλ

[Δημιουργία Προφίλ](#) | [Επεξεργασία Προφίλ](#) | [Διαγραφή Προφίλ](#)

[Κατηγορία Προφίλ](#)

[Ετικέτα Προφίλ](#)

[Ταξινόμηση Κατηγορίας & Ετικέτας Προφίλ](#)

Σελίδες

[Δημιουργία Σελίδας](#) | [Επεξεργασία Σελίδας](#) | [Διαγραφή Σελίδας](#)

Άρθρα

[Δημιουργία Άρθρου \(Ανακοίνωση\)](#) | [Επεξεργασία Άρθρου](#) | [Διαγραφή Άρθρου](#)

[Κατηγορία Άρθρου](#)

[Ετικέτα Άρθρου](#)

Εκδηλώσεις

[Δημιουργία Εκδήλωσης](#) | [Επεξεργασία Εκδήλωσης](#) | [Διαγραφή Εκδήλωσης](#)

[Κατηγορία Εκδήλωσης](#)

[Χώρος Διεξαγωγής](#)

[Διοργανωτές](#)

[Ρυθμίσεις Template](#)

το κοινόχρηστο e-mail

(https://wiki.noc.uniwa.gr/doku.php?id=instructions_for_webmail_shared)

Οδηγίες για ρύθμιση Κοινόχρηστου e-mail λογαριασμού(shared mailbox) στο webmail

Τελευταία Ενημέρωση 06/09/2018

Εισαγωγή

Ως κοινόχρηστο γραμματοκιβώτιο (shared mailbox) ορίζεται το γραμματοκιβώτιο/email που μπορούν να χρησιμοποιούν ταυτόχρονα πολλοί χρήστες. Τα γραμματοκιβώτια αυτού του είδους δεν έχουν ξεχωριστό username/password, αλλά είναι προσβάσιμα μέσα από τους προσωπικούς λογαριασμούς των επιμέρους χρηστών. Αν πχ ο διαχειριστής έχει ορίσει οι χρήστες teststudent8@uniwa.gr & teststudent10@uniwa.gr να έχουν πρόσβαση στο γραμματοκιβώτιο testsharedmailbox@uniwa.gr, τότε οι χρήστες αυτοί συνδεδεμένοι με τα προσωπικά τους στοιχεία πρόσβασης στην υπηρεσία email θα έχουν πρόσβαση τόσο στο προσωπικό τους γραμματοκιβώτιο όσο και στο κοινόχρηστο.

Υπηρεσία Παροχής Προσωπικών Πιστοποιητικών X.509

Υπηρεσία Παροχής Προσωπικών Πιστοποιητικών X.509

Το ΕΔΕΤ σε συνεργασία με την υπηρεσία TCS (Trusted Certificate Service) του GEANT παρέχει στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής τη δυνατότητα έκδοσης προσωπικών πιστοποιητικών X.509, υπογεγραμμένων από την έμπιστη αρχή πιστοποίησης της DigiCERT.

Τα προσωπικά πιστοποιητικά X.509 βελτιώνουν το επίπεδο ασφάλειας στις διαδικτυακές επικοινωνίες, εξασφαλίζοντας τη δυνατότητα εξακρίβωσης των στοιχείων του αποστολέα ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή άλλων εγγράφων, και τον έλεγχο της ορθότητας του περιεχομένου τους, εφόσον ο αποστολέας επιλέγει να τα υπογράψει με προσωπικό ψηφιακό πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί για λογαριασμό του.

Η έκδοση των πιστοποιητικών βασίζεται στις αρχές της επιστήμης της Κρυπτογραφίας. Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure, PKI) αποτελεί ένα συνδυασμό λογισμικού, τεχνολογιών κρυπτογραφίας και διαδικασιών, ο οποίος κατά βάση πιστοποιεί την εγκυρότητα κάθε εμπλεκόμενου σε μια ψηφιακή συναλλαγή.

Η υπηρεσία συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας αλλά και στην προώθηση των ασφαλών διαδικτυακών συναλλαγών και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Για να κάνετε χρήση της υπηρεσίας θα πρέπει να ακολουθήσετε τα παρακάτω τρία(3) βήματα:

[Έκδοση προσωπικού πιστοποιητικού X.509](#)

[Δημιουργία αντιγράφου ασφαλείας πιστοποιητικού X.509](#)

[Εγκατάσταση πιστοποιητικού X.509 σε εφαρμογές διαχείρισης αλληλογραφίας](#)

Λίστες

Εάν επιθυμείτε να κοινοποιήσετε κάποιο μήνυμα σε χρήστες του ιδρύματος το στέλνετε στην επιθυμητή λίστα.

Αν θέλετε να στείλετε email στα μέλη ΔΕΠ και στο διοικητικό προσωπικό, θα ορίσετε ως παραλήπτη του μηνύματος τη διεύθυνση faculty@uniwa.gr και την staff@uniwa.gr

Προσοχή: αποστολή σε λίστες μπορεί να γίνει μόνο από τον @uniwa.gr email λογαριασμό σας (όχι gmail, teiath, ruas κ.λπ.)

Έχουν δημιουργηθεί οι ακόλουθες λίστες:

- **all@uniwa.gr** - όλες οι κατηγορίες προσωπικού (ενεργό & σε σύνταξη) και τα τμήματα, γραμματείες, εργαστήρια (εκτός από φοιτητές)
- **staff@uniwa.gr** - μόνιμο διοικητικό προσωπικό, ΕΤΕΠ, ΕΔΙΠ
- **faculty@uniwa.gr** - μόνιμο ακαδημαϊκό προσωπικό (μέλη ΔΕΠ)
- **associate@uniwa.gr** - προσωπικό με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου (υπότροφοι, ΕΛΚΕ, κτλ)
- **students@uniwa.gr** - όλες οι κατηγορίες φοιτητών (προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί, erasmus)
- **msc-students@uniwa.gr** - μεταπτυχιακοί φοιτητές

λίστες που περιέχουν τα μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ και ΕΤΕΠ ανά σχολή ή τμήμα

- Σχολή Μηχανικών **all-feng@uniwa.gr**
- Ηλεκτρολόγων και Ηλεκτρονικών Μηχανικών
all-eee@uniwa.gr
- Μηχανικοί Βιοιατρικής **all-bme@uniwa.gr**
- Μηχανικοί Βιομηχανικής Σχεδιασης και
Παραγωγής **all-idpe@uniwa.gr**
- Μηχανικοί Πληροφορικής και Υπολογιστών
all-ice@uniwa.gr
- Μηχανικοί Τοπογραφίας και
Γεωπληροφορικής **all-geo@uniwa.gr**
- Μηχανολόγοι Μηχανικοί **all-mech@uniwa.gr**
- Ναυπηγοί Μηχανικοί **all-na@uniwa.gr**
- Πολιτικοί Μηχανικοί **all-civ@uniwa.gr**

Υπηρεσία Ασύρματης Πρόσβασης (WIFI).

Υπηρεσία Ασύρματης Πρόσβασης (WIFI)

Στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής προσφέρονται δύο (2) διαφορετικά ασύρματα δίκτυα:

- Το ένα δίκτυο έχει όνομα (SSID) **eduroam**, εφαρμόζει πιστοποίηση χρηστών μέσω του προτύπου IEEE 802.1x και παρέχει κρυπτογράφηση.
- ενώ το άλλο δίκτυο έχει όνομα (SSID) **uniwa_hotspot**, λειτουργεί με την λογική των Hotspots, δεν παρέχει ασφάλεια στην μεταφορά των δεδομένων αλλά πολύ ευκολότερη πρόσβαση στους χρήστες που είτε δυσκολεύονται να εφαρμόσουν τις απαραίτητες ρυθμίσεις που απαιτεί το πρότυπο IEEE 802.1x, είτε δεν τους ενδιαφέρει ιδιαίτερα η ασφάλεια στη μεταφορά των δεδομένων.

Τα δύο ασύρματα δίκτυα, καλύπτουν όλες τις κτιριακές εγκαταστάσεις του ιδρύματος: τις δύο πανεπιστημιούπολεις (1 & 2), όσο και τα απομακρυσμένα κτήρια(Εργάς, ΜΗΤΕΡΑ κτλ).

[Οδηγίες σύνδεσης στο δίκτυο uniwa_hotspot](#)

[Οδηγίες σύνδεσης στο δίκτυο eduroam](#)

Θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε Taxonomies

4.Educational level

4.a.Continuing education

4.b.Graduate education [syn: Postgraduate]

4.b.i.Graduate

1.Master's students

2.PhD students [syn: Doctoral students]

4.b.ii.Supervision

A Taxonomy for the Field of Engineering Education Research

Cindy Finelli, AP, Electrical Engineering & Computer Science,

University of Michigan

<http://taxonomy.engin.umich.edu/taxonomy/eer-taxonomy-version-1-1/>

6.b.Electronic communication

6.b.i.Blog

6.b.ii.Email

6.b.iii.Groupware

6.b.iv.Instant messaging

6.b.v.Online discussions

1.Web discussions [syn: Chat]

2.Wikis

6.b.vi.Online repositories

6.b.vii.Social media

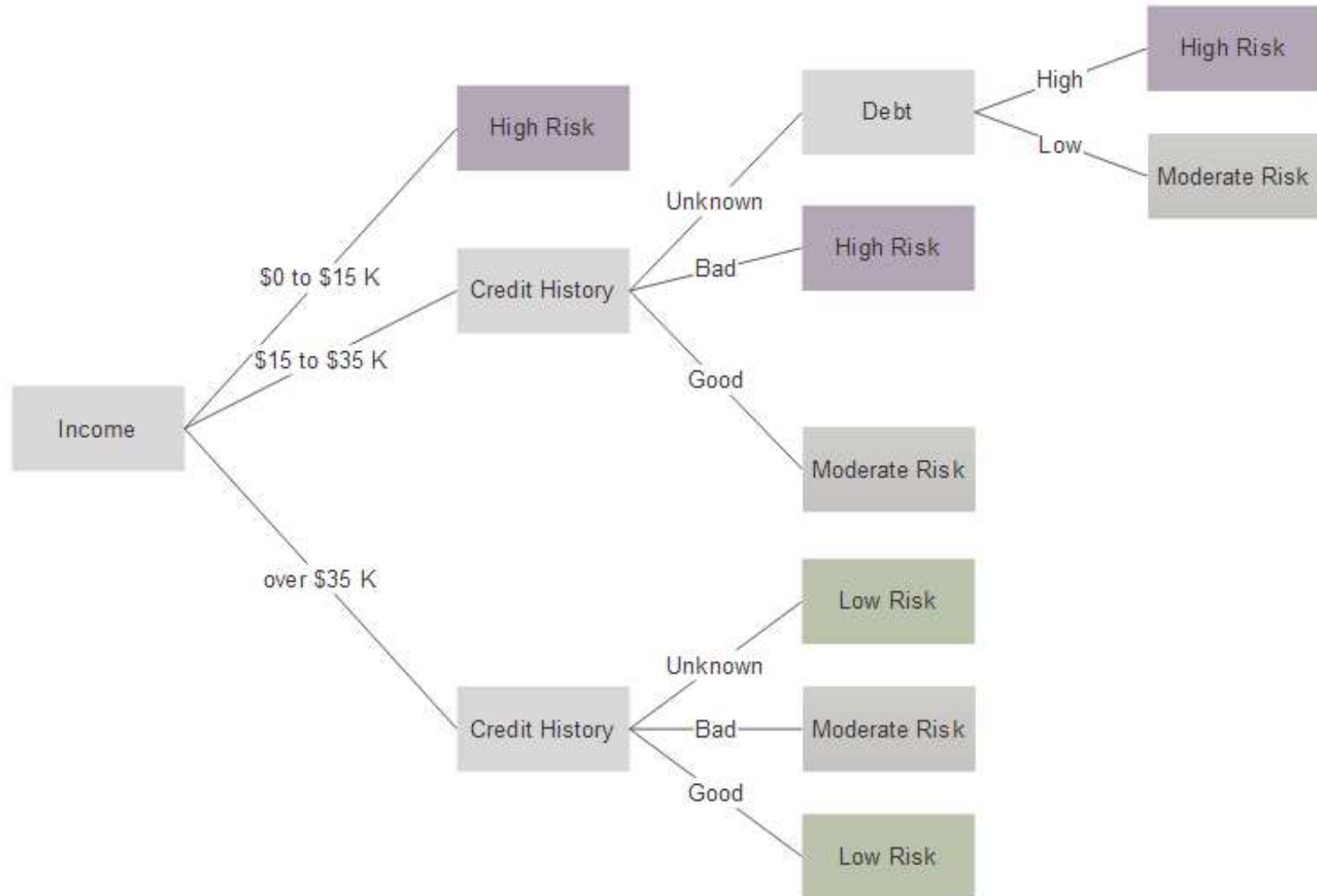
6.b.viii.Streaming Media

1.Streaming audio [syn: Podcast]

2.Streaming video

Decision Trees για να περιγράψουμε αποφάσεις

<https://www.smartdraw.com/decision-tree/decision-tree-maker.htm>



Τέλος Ενότητας

