

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Μεταπτυχιακή εργασία με θέμα:

**Η διαχείριση της Γνώσης και η οικονομική κρίση στις βιβλιοθήκες
της Κύπρου**

Επόπτης Καθηγητής: Αθανασόπουλος Κωνσταντίνος

Εκπόνηση Πτυχιακής: Αντρέας Χατζηπαυλής

ΠΑΦΟΣ 2016

Στους γονείς μου

Ευχαριστίες

Για την ολοκλήρωση αυτής της πτυχιακής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέπων καθηγητή κ. Αθανασόπουλο Κωνσταντίνο, καθηγητή του τμήματος Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου, για την υποστήριξη, συμπαράσταση και αποτελεσματική καθοδήγηση που μου προσέφερε.

Παράλληλα θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους διδάσκοντες καθηγητές του τμήματος Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης για την πληθώρα γνώσεων και εμπειριών που μας προσέφεραν κατά τη διάρκεια των σπουδών μας.

Τελειώνοντας θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την ηθική και οικονομική υποστήριξή τους αυτά τα χρόνια, τους φίλους μου και τους κοντινούς ανθρώπους που στάθηκαν δίπλα μου και με ενθάρρυναν στην ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής εργασίας.

Αντρέας Π. Χ"Παυλή

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην κοινωνία της πληροφορίας και της γνώσης στην οποία ζούμε, ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις δίνουν μεγάλη βαρύτητα στην αποτελεσματική διαχείριση της γνώσης και στην αξιοποίηση όλων των μελών τους, με σκοπό τη βελτίωσή τους και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών στους πελάτες τους. Οι οικονομίες όλο και περισσότερο στηρίζονται στην παραγωγή, διάχυση, διαχείριση και χρήση της γνώσης. Ουσιαστικά, λοιπόν, έχουν αναγνωρίσει τον κρίσιμο ρόλο που θα διαδραματίσει στη μελλοντική τους επιτυχία, σαν στρατηγικός επιχειρησιακός πόρος, και την τοποθετούν στην κορυφή των προτεραιοτήτων τους.

Στην προσπάθεια τους να μεταμορφωθούν σε οργανισμούς μάθησης, οι επιχειρήσεις καλούνται να προσαρμόσουν ανάλογα τον στρατηγικό προσανατολισμό τους, τη δομή τους, την οργανωσιακή κουλτούρα, και τις πολιτικές διοίκησης των ανθρώπινων πόρων τους, αναπτύσσοντας έτσι πολιτικές και μηχανισμούς μάθησης.

Η έννοια της διαχείρισης και διάχυσης της γνώσης έχει αναπτυχτεί τις τελευταίες δεκαετίες από τους επιστήμονες και γίνεται όλο και πιο αξιοπρόσεκτη στο χώρο των επιχειρήσεων, καθώς υπάρχει ένα αυξανόμενο ενδιαφέρον για τον τρόπο, με τον οποίο η γνώση μπορεί να επιφέρει βελτιώσεις στην επιχειρησιακή λειτουργία.

Ο οργανισμός μάθησης διευκολύνει την μάθηση όλων των μελών του, ώστε να είναι ικανά συνεχώς να βελτιώνονται, με αποτέλεσμα να ευνοείται η καινοτομία, η ευελιξία και η πρόοδος. Οι οργανισμοί μάθησης χαρακτηρίζονται από τη συνεργασία όλων των ατόμων και τη δημιουργική παραγωγή, τη διανομή και τη διάχυση της γνώσης, ενώ η κουλτούρα τους είναι βασισμένη στην επιθυμία για μάθηση και βελτίωση, την οποία μοιράζονται όλα τα μέλη του οργανισμού.

Ακόμη, οι πολιτικές διοίκησης ανθρώπινων πόρων, αποτελούν τεχνικές διοίκησης, που συμβάλλουν με τέτοιο τρόπο, ώστε οι επιχειρήσεις να είναι ευέλικτες, καινοτόμες, αποτελεσματικές και να επωφελούνται από τις αλλαγές που εκτυλίσσονται στο περιβάλλον τους.

Η μελέτη που παρουσιάζεται διερευνά, τα χαρακτηριστικά της γνώσης, την παραγωγή και διαχείρισή της αλλά και της επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στο χώρο των βιβλιοθηκών. Η παραγωγή γνώσης, την οποία αναλύουμε, είναι η διαδικασία με την οποία εμφανίζεται στον οργανισμό η νέα γνώση και ξεκινάει από τη στιγμή που ο οργανισμός διαπιστώνει την ανάγκη γι' αυτή. Επιπλέον, δίνεται έμφαση στα συστήματα και τεχνικές που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις για τη διαχείρισή της.

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την έρευνα μας, δείχνουν ότι οι κυπριακές βιβλιοθήκες έχουν αρχίσει να ενσωματώνουν νέες τεχνικές διαχείρισης και διάχυσης της γνώσης (οργανισμών μάθησης), στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις της εποχής. Όσον αφορά τη διανομή, αποθήκευση, ανάκτηση και ερμηνεία της γνώσης, οι κυπριακές βιβλιοθήκες θα λέγαμε ότι είναι αναπτυγμένες σε ικανοποιητικό βαθμό, ενώ η οργανωσιακή τους κουλτούρα, χαρακτηρίζεται από συνεργασία και ομαδικό πνεύμα. Επίσης, σε όλες τις

βιβλιοθήκες, εφαρμόζονται σχετικά, σύγχρονες πολιτικές διοίκησης ανθρώπινων πόρων που ευνοούν την ανάπτυξη χαρακτηριστικών οργανισμών μάθησης.

Η μετατροπή ενός οργανισμού σε οργανισμό μάθησης, δεν είναι απλή διαδικασία, απαιτεί χρόνο και εξαρτάται από την ικανότητα της κάθε επιχείρησης να κατανοήσει τη σημασία του ανθρώπινου κεφαλαίου της. Είναι απαραίτητο οι σύγχρονοι οργανισμοί και επιχειρήσεις να αναπτύξουν συστηματικούς μηχανισμούς ανάπτυξης της οργανωσιακής γνώσης, διοίκησης και μάθησης, προκειμένου να εκμεταλλευτούν τις γνωστικές τους δυνατότητες και να περιορίσουν τις ελλείψεις των γνωστικών τους πόρων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευρετήρια εικόνων, πινάκων, συντομογραφιών και όρων	1
Πίνακας εικόνων.....	1
Πίνακας Πινάκων - Αποτελεσμάτων Έρευνας.....	2
Πίνακας συντομογραφιών.....	6
Πίνακας όρων.....	7
Πρόλογος.....	11
Εισαγωγή.....	13
Κεφάλαιο πρώτο: Μεθοδολογία.....	17
1. Εισαγωγή.....	18
1.1. Σκοπός της έρευνας.....	18
1.2. Στόχοι της έρευνας.....	18
1.3. Περιορισμοί της έρευνας	18
1.4. Αλλαγές στον αρχικό σχεδιασμό της έρευνας.....	19
1.5. Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	19
1.6. Ερωτηματολόγιο.....	19
1.7. Παρουσίαση του ερωτηματολογίου.....	20
1.8. Πληθυσμός έρευνας.....	21
1.9. Διεξαγωγή έρευνας.....	21
1.10. Προκαταρτική έρευνα.....	21
1.11. Τρόπος ανάλυσης δεδομένων.....	22
1.12. Ηθικοί παράγοντες.....	22
1.13. Προβλήματα.....	22
1.14. Συμπεράσματα.....	23
Κεφάλαιο δεύτερο: Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	24
2. Γνώση.....	25
2.1. Η ερμηνεία της Γνώσης.....	25
2.1.1. Είδη Γνώσης.....	27
2.1.1.1. Ρητή Γνώση (Explicit Knowledge).....	28

2.1.1.2. Άρρητη Γνώση (Tacit Knowledge).....	29
2.1.2. Μετατροπή της Γνώσης – Μοντέλο “SECI”.....	30
2.1.2.1. Κοινωνικοποίηση: Από άρρητη γνώση σε άρρητη.....	31
2.1.2.2. Εξωτερίκευση: Από άρρητη γνώση σε ρητή.....	32
2.1.2.3. Συνδυασμός: Από ρητή γνώση σε ρητή.....	33
2.1.2.4. Εσωτερίκευση: Από ρητή σε άρρητη.....	33
2.2. Σπείρα γνώσης.....	35
2.3. Συνθήκες που ευνοούν τη δημιουργία οργανωσιακής γνώσης.....	36
2.3.1. Πρόθεση.....	37
2.3.2. Αυτονομία.....	37
2.3.3. Διακύμανση και δημιουργικό χάος.....	38
2.3.4. Πλεονασμός.....	39
2.3.5. Απαιτούμενη ποικιλομορφία.....	41
2.4. Οι πέντε φάσεις στη δημιουργίας οργανωσιακής γνώσης.....	42
2.4.1. Επικοινωνήση της άρρητης γνώσης.....	42
2.4.2. Δημιουργία νέων ιδεών.....	43
2.4.3. Αιτιολόγηση των νέων ιδεών.....	43
2.4.4. Κατασκευή αρχετύπου.....	44
2.4.5. Πολλαπλασιαστική αξιοποίηση της γνώσης.....	45
Κεφάλαιο τρίτο: Διαχείριση γνώσης.....	46
3. Διαχείριση γνώσης.....	47
3.1. Παράγοντες επιτυχίας ΔΓ.....	49
3.1.1. Υποστήριξη ηγεσίας.....	49
3.1.2. Ευθυγράμμιση με την επιχειρηματική στρατηγική.....	49
3.1.3. Ανάπτυξη λειτουργιών και καθορισμός οργανωτικών ρόλων.....	50
3.1.4. Επιχειρηματική κουλτούρα.....	50
3.1.5. Συστήματα αξιολόγησης.....	50
3.1.6. Χρήση της κατάλληλης τεχνολογίας.....	50
3.2. Μοντέλα διοίκησης για τη δημιουργία γνώσης.....	51
3.2.1. Μοντέλο τύπου «βάσης- κορυφής».....	51
3.2.2. Μοντέλο τύπου «κορυφής- βάσης».....	51
3.2.3. Μοντέλο τύπου «από το μέσο προς την κορυφή και προς τη βάση»..	52
3.3. Οι δημιουργοί της γνώσης.....	53

3.3.1. Εργάτες γνώσης.....	54
3.3.2. Τεχνίτες γνώσης.....	55
3.3.3. Μηχανικοί γνώσης.....	55
3.3.4. Διευθυντές εταιρικής γνώσης.....	56
 Κεφάλαιο τέταρτο: Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης.....	58
4. Συστήματα διαχείρισης γνώσης.....	59
4.1. Εφαρμογές συστημάτων διαχείρισης γνώσης.....	60
4.2. Αρχιτεκτονική Σ.Δ.Γ.....	61
4.2.1. Intranets και Extranets.....	62
4.2.2. Συστήματα Διαχείρισης Εγγράφων.....	62
4.2.3. Συστήματα Ταξινόμησης.....	63
4.2.4. Υπηρεσίες συνεργασίας.....	63
4.2.5. Συστήματα Ανακάλυψης Δεδομένων και Γνώσης.....	64
4.2.6. Δίκτυα Ειδικών.....	65
4.2.7. Πύλες Γνώσης.....	65
4.2.8. Συστήματα Υποστήριξης Πελατών.....	66
4.3. Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης και Επιχειρήσεις.....	67
 Κεφάλαιο πέμπτο: Οικονομική κρίση και Διαχείριση Γνώσης	68
5.1. Οικονομική κρίση και εργάτες γνώσης	69
5.2. Βιβλιοθήκες και η αξία τους στη κοινωνία.....	70
5.3. Οικονομική κρίση και βιβλιοθήκες.....	71
5.3.1. Σχολικές Βιβλιοθήκες.....	73
5.3.2. Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.....	74
5.3.3. Δημόσιες Βιβλιοθήκες.....	75
5.4 Οικονομική κρίση και Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών.....	75
 Κεφάλαιο έκτο: Ανάλυση ερωτηματολογίου	78
6.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων.....	79
6.1.1. Φύλο.....	79
6.1.2. Βιβλιοθήκη και Ίδρυμα στο οποίο ανήκει η βιβλιοθήκη.....	80

6.1.3. Θέση την οποία κατέχουν.....	81
6.1.4. Χρόνια Υπηρεσίας.....	82
6.1.5. Εκπαίδευση.....	83
6.2. Βασικές Πληροφορίες.....	84
6.2.1. Περιβάλλον Εργασίας.....	84
6.2.2. Εισηγήσεις και Σχόλια.....	84
6.2.3. Συνεισφορά.....	85
6.2.4. Υποστήριξη.....	85
6.2.5. Δίκαιη Συμπεριφορά.....	86
6.2.6. Απόκτηση Δεξιοτήτων.....	86
6.2.7. Ανάθεση Δουλειάς.....	87
6.2.8. Η Γνώση σαν βασικό μέρος και γιατί.....	88
6.3. Διάχυση Γνώσης και βιβλιοθήκη.....	89
6.3.1. Όρος ΔΓ.....	89
6.3.2. Παρακολούθηση σεμιναρίων.....	90
6.3.3. Διάχυση γνώσης και εμπειρίας.....	91
6.3.4. Εμπιστοσύνη.....	92
6.3.5. Βοήθεια.....	93
6.3.6. Τεχνικές ΔΓ.....	94
6.3.7. Εντοπισμός γνώσης.....	96
6.3.8. Πρόγραμμα εκπαίδευσης.....	96
6.3.9. Υπεύθυνοι για τη δημιουργία γνώσης.....	97
6.3.10. Προβλήματα.....	98
6.3.11. Βιβλιοθήκες και ΔΓ.....	99
6.3.12. Αποθηκευμένη γνώση.....	100
6.3.13. Ψηφιοποίηση και αποθηκευμένη γνώση.....	101
6.3.14. Κουλτούρα και ΔΓ.....	102
6.3.15. Μεγαλύτερο εμπόδιο για τη ΔΓ.....	103
6.3.16. ΔΓ και τεχνολογία.....	104
6.3.17. Επίλυση προβλημάτων.....	105
6.3.18. Φήμη.....	105
6.3.19. Βοήθεια συναδέλφων.....	106
6.3.20. Παράγοντες για παρακίνηση ΔΓ.....	107
6.3.21. Πλεονεκτήματα της ΔΓ.....	108

6.3.22. Εργασία και πληροφόρηση.....	109
6.3.23. Ενημέρωση.....	109
6.3.24. Ο ρόλος της αποτελεσματικής ΔΓ.....	110
6.3.25. Wiki και ΔΓ.....	114
6.3.26. Φόρουμ και ΔΓ.....	115
6.3.27. Κλοπή ιδεών.....	116
Κεφάλαιο έβδομο: Συμπεράσματα και προτάσεις	118
7.1. Συμπεράσματα και προτάσεις.....	119
7.2. Μελλοντική Έρευνα.....	122
Βιβλιογραφία.....	124
Α. Ελληνική.....	124
Β. Αγγλική.....	125
Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο.....	133

Ευρετήρια εικόνων, πινάκων, συντομογραφιών και όρων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Αριθμός Εικόνας	Τίτλος	Σελίδα
Εικόνα 2.1	Πυραμίδα της Γνώσης	26
Εικόνα 2.2	Ιεραρχία της Γνώσης	27
Εικόνα 2.3	Τα τέσσερα είδη μετατροπής της γνώσης	31
Εικόνα 2.4	Σπείρα Γνώσης	35
Εικόνα 2.5	Περιεχόμενα γνώσης που δημιουργούνται από τα τέσσερα είδη μετατροπής	35
Εικόνα 2.6	Σπείρα δημιουργίας οργανωσιακής γνώσης	36
Εικόνα 3.4.	Πλήρωμα δημιουργίας γνώσης	54
Εικόνα 3.5.	Αρχιτεκτονική Συστημάτων Διαχείρισης Γνώσης	60

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Αριθμός Πίνακα	Τίτλος	Σελίδα
Πίνακας 1	Φύλο	79
Πίνακας 2	Βιβλιοθήκη	80
Πίνακας 3	Ίδρυμα/Σχολή	80
Πίνακας 4	Θέση	81
Πίνακας 5	Χρόνια υπηρεσίας	82
Πίνακας 6	Εκπαίδευση	83
Πίνακας 7	Πιστεύετε ότι το περιβάλλον εργασίας σας είναι καλό;	84
Πίνακας 8	Οι εισηγήσεις και τα σχόλιά σας, για βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης λαμβάνονται υπόψη από τη βιβλιοθήκη σας;	84
Πίνακας 9	Πιστεύετε ότι η συνεισφορά σας στη βιβλιοθήκη είναι σημαντική;	85
Πίνακας 10	Όταν αντιμετωπίζετε εργασιακά προβλήματα, ο οργανισμός σας υποστηρίζει;	85
Πίνακας 11	Νομίζετε ότι ο οργανισμός συμπεριφέρεται δίκαια στους εργαζόμενους;	86
Πίνακας 12	Στην εργασία σας μπορείτε να αποκτήσετε καινούργιες δεξιότητες;	86
Πίνακας 13	Οι αναθέσεις δουλειάς στη βιβλιοθήκη σας είναι δίκαιες;	87
Πίνακας 14	Πιστεύετε ότι η βιβλιοθήκη στην οποία εργάζεστε αναγνωρίζει τη γνώση σαν βασικό μέρος του ενεργητικού της;	88
Πίνακας 14.1	Αν ΝΑΙ παρακαλώ αναφέρετε το γιατί.	88
Πίνακας 15	Έχετε ξανακούσει τον όρο Διάχυση Γνώσης;	89
Πίνακας 16	Συμμετείχατε σε κάποιο σεμινάριο για τη ΔΓ;	90
Πίνακας 16.1	Αν ΝΑΙ παρακαλώ αναφέρετε το σεμινάριο ή τα σεμινάρια στα οποία συμμετείχατε.	90
Πίνακας 17.1	Μοιράζεστε τη γνώση και την εμπειρία σας με τους συναδέλφους σας (με χαρά);	91
Πίνακας 17.2	Μοιράζεστε τη γνώση και την εμπειρία σας με τους συναδέλφους σας (εθελοντικά);	91
Πίνακας 17.3	Μοιράζεστε τη γνώση και την εμπειρία σας με τους συναδέλφους σας (συστηματικά);	91
Πίνακας 18	Μοιράζεστε τη γνώση επειδή εμπιστεύεστε τα μέλη με τα οποία τη μοιράζεστε;	92
Πίνακας 18.1	Αν ΟΧΙ ποιος/ποιοι είναι οι λόγοι που δεν τη μοιράζεστε;	92
Πίνακας 19	Έχετε δεχτεί βοήθεια από άλλα μέλη της βιβλιοθήκης;	93
Πίνακας 20	Γνωρίζετε αν η βιβλιοθήκη σας εφαρμόζει	94

	τεχνικές ΔΓ;	
Πίνακας 20.1	Αν ΝΑΙ, ποιες από αυτές τις τεχνικές γνωρίζετε (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)	94
Πίνακας 21	Ποια τεχνική, που ΔΕΝ υπάρχει στη βιβλιοθήκη σας θα θέλατε να υιοθετηθεί; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)	94
Πίνακας 22	Πόσο χρόνο θεωρείτε ότι χρειάζεται ένας υπάλληλος για να εντοπίσει τη γνώση στη βιβλιοθήκη σας;	96
Πίνακας 23	Υπάρχει κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης που προσφέρεται από τη βιβλιοθήκη σας γι' αυτό το σκοπό;	96
Πίνακας 24	Ποιοι πιστεύετε ότι είναι υπεύθυνοι για τη δημιουργία γνώσης στη βιβλιοθήκη σας;	97
Πίνακας 25.1	Υπάρχουν προβλήματα στη βιβλιοθήκη σας σε ότι αφορά τη γνώση;	98
Πίνακας 25.2	Υπάρχουν προβλήματα στη βιβλιοθήκη σας σε ότι αφορά την πληροφόρηση;	98
Πίνακας 25.3	Αν ΝΑΙ, σε ποια συμφωνείται;	98
Πίνακας 26	Ποια νομίζετε ότι είναι η γνώμη της βιβλιοθήκης σας για τη ΔΓ; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα) (π.χ. αναφορά στην πολιτική της βιβλιοθήκης, ανακοινώσεις διοίκησης κλπ.)	99
Πίνακας 27	Τι γνώμη έχετε για την «αποθηκευμένη γνώση» στη βιβλιοθήκη σας; (π.χ. blogs, wikis, e-mails κλπ.)	100
Πίνακας 28	Πιστεύετε ότι η ψηφιοποίηση και οι νέες τεχνολογίες έχουν επηρεάσει την «αποθηκευμένη γνώση» στη βιβλιοθήκη σας;	101
Πίνακας 28.1	Παρακαλώ εξηγήστε την απάντησή σας.	101
Πίνακας 29	Ποιο από τα παρακάτω περιγράφει την κουλτούρα (culture) της βιβλιοθήκης σας ως προς τη ΔΓ; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)	102
Πίνακας 30	Ποιο, κατά την άποψη σας αποτελεί το μεγαλύτερο εμπόδιο στην αποτελεσματική ΔΓ στη βιβλιοθήκη σας; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)	103
Πίνακας 31	Ποια προβλήματα αντιμετωπίζει η βιβλιοθήκη με τη χρήση της τεχνολογίας για τη ΔΓ; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα).	104
Πίνακας 32	Πιστεύετε ότι η ΔΓ μπορεί να οδηγήσει άλλα μέλη του οργανισμού να επιλύσουν προβλήματα;	105
Πίνακας 33	Προτιμάτε να μοιράζεστε τη γνώση με άτομα που έχουν υψηλή φήμη στον οργανισμό;	105
Πίνακας 33.1	Αν ΝΑΙ, παρακαλώ προσδιορίστε το λόγο.	105

Πίνακας 34	Πιστεύετε ότι αρέσει στους ανθρώπους να βοηθούν τους συναδέλφους τους και να συνεισφέρουν στη βιβλιοθήκη για προσωπικά οφέλη;	106
Πίνακας 35	Ποιοι από τους πιο κάτω παράγοντες σας παρακινούν στη ΔΓ στη βιβλιοθήκη σας; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερους από ένα)	107
Πίνακας 36	Ποια νομίζετε ότι είναι τα κύρια πλεονεκτήματα από τη ΔΓ; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)	108
Πίνακας 37	Όταν έχετε γνώση σχετική με θέματα/εργασίες και πληροφόρηση που αφορούν την βιβλιοθηκονομία κάνετε ότι μπορείτε για να την αποκτήσουν και αυτοί;	109
Πίνακας 38	Προσπαθείτε να παραμένετε ενημερωμένοι εξερευνώντας πληροφορίες που βρίσκονται σε διαφορετικά συστήματα γνώσης και βάσεις γνώσης;	109
Πίνακας 39.1	Πόσο σημαντικό ρόλο νομίζετε ότι μπορεί να παίξει η αποτελεσματική ΔΓ στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης; (Παρακαλώ τοποθετήστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει στο κουτί) (Αύξηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος)	110
Πίνακας 39.2	Πόσο σημαντικό ρόλο νομίζετε ότι μπορεί να παίξει η αποτελεσματική ΔΓ στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης; (Παρακαλώ τοποθετήστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει στο κουτί) (Καινοτομία)	110
Πίνακας 39.3	Πόσο σημαντικό ρόλο νομίζετε ότι μπορεί να παίξει η αποτελεσματική ΔΓ στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης; (Παρακαλώ τοποθετήστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει στο κουτί) (Ανάπτυξη εργαζομένων)	110
Πίνακας 39.4	Πόσο σημαντικό ρόλο νομίζετε ότι μπορεί να παίξει η αποτελεσματική ΔΓ στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης; (Παρακαλώ τοποθετήστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει στο κουτί) (Καλύτερη λήψη αποφάσεων)	111
Πίνακας 39.5	Πόσο σημαντικό ρόλο νομίζετε ότι μπορεί να παίξει η αποτελεσματική ΔΓ στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης; (Παρακαλώ τοποθετήστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει στο κουτί) (Βελτίωση της ποιότητας)	111
Πίνακας 39.6	Πόσο σημαντικό ρόλο νομίζετε ότι μπορεί να παίξει η αποτελεσματική ΔΓ στην καλύτερη	111

	λειτουργία της βιβλιοθήκης; (Παρακαλώ τοποθετήστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει στο κουτί) (Γρηγορότερη ανταπόκριση σε θέματα του οργανισμού)	
Πίνακας 40.1	Πιστεύετε πως η δημιουργία ενός wiki θα διευκόλυνε τη ΔΓ μέσα στη βιβλιοθήκη;	114
Πίνακας 40.2	Παρακαλώ αναπτύξτε.	114
Πίνακας 41.1	Θεωρείτε πως η δημιουργία ενός φόρουμ θα διευκόλυνε τη ΔΓ μέσα στη βιβλιοθήκη;	115
Πίνακας 41.2	Παρακαλώ αναπτύξτε.	115
Πίνακας 42.1	Πιστεύετε ότι αν μοιράζεστε τη γνώση σας με τους υπόλοιπους θα σας κλέψουν τις ιδέες σας και θα πάρουν οι ίδιοι την ανταμοιβή	116
Πίνακας 42.2	Παρακαλώ εξηγήστε για πιο λόγο.	116

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Α.Π.Θ.	Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
ΔΓ	Διάχυση Γνώσης
Εικ.:	Εικόνα
ΕΚΕΤΑ	Εθνικό Κέντρο Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης
ΗΟ	Ηγετική Ομάδα
Κ.α.	Και άλλα
ΚΕΒΕΠ	Κυπριακή Ένωση Βιβλιοθηκονόμων - Επιστημόνων Πληροφόρησης
Κλπ.	Και τα λοιπά
Κ.ο.κ.	Και ούτω καθεξής
Π.Π.Κ.Κ.	Περιφερειακός Πόλος Καινοτομίας Κρήτης
Π.χ.	Παραδείγματος χάριν
Π.Χ.	Προ Χριστού
Σ.Δ.Γ.	Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης
ΣΚΕΑΒ	Συλλογικός Κατάλογος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
ΣΚΚΒ	Συλλογικός Κατάλογος Κυπριακών Βιβλιοθηκών
ΤΕ.ΠΑ.Κ.	Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου
Τ.Π.Ε.	Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνίας
Α.Ι.	Artificial Intelligence
CEO	Chief Knowledge Officers
CKO	Chief Knowledge Officer
CRM	Customer Relationship Management
DBMS	Database Management Systems
DOAJ	Digital Open Access Journals
EFQM	European Foundation for Quality Management
FAQ	Frequently Asked Questions
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
IP	Internet Protocol
IT	Information Technology
Κ.Μ.Σ.	Knowledge Management Systems
R&D	Research and Development
SECI	Socialization, Externalization, Combination, Internalization
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
TCP	Transmission Control Protocol

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΩΝ

Ελληνικά	Αγγλικά
Αιτιολόγηση νέων ιδεών	Justifying concepts
Ανέκφραστη/απερίγραφτη γνώση	Inexpressible knowledge
Αποθετήρια	Repositories
Απόκτηση	Acquisition
Άρρητη γνώση	Tacit knowledge
Ασύγχρονη επικοινωνία	Asynchronous communication
Ατομική μάθηση	Individual learning
Αυτοεξυπηρέτηση των πελατών	Self-help
Αυτό-οργανούμενη ομάδα	Self-organizing team
Βαθιά γνώση	Deep knowledge
Γνώση	Knowledge
Δεδομένα	Data
Δημιουργία νέων ιδεών	Creating concepts
Διαδικαστική γνώση	Procedural knowledge
Διαδικτυακή συνομιλία	Chat
Διαχείριση γνώσης	Knowledge management
Διάχυση	Distributing
Διεπαφή	Interface
Δίκτυα ειδικών	Expert networks
Ειδικό προσωπικό υποστήριξης	Help-desk
Ειδικοί	Experts
Εκφραστική γνώση	Expressible tacit knowledge
Εναλλαγή θέσεων	Job rotation
Ενδοδίκτυο	Intranet
Ενσωμάτωση	Integrating
Εξόρυξη γνώσης	Data mining
Εξωτερίκευση	Externalization
Επικοινωνήση της άρρητης γνώσης	Sharing tacit knowledge
Επιφανειακή γνώση	Shallow knowledge
Επεισοδιακή γνώση	Episodical knowledge
Εργαλεία συγγραφής ηλεκτρονικών μηνυμάτων	E-mail tools
Εργαλεία συνομιλίας	Chat tools
Εργάτες γνώσης	Knowledge workers
Εσωτερίκευση	Internalization
Ευρετηρίαση	Indexing
Εφαρμογές συστημάτων διαχείρισης γνώσης	Knowledge management tools/ Knowledge management system technologies/ Knowledge management software
Εφαρμογή της γνώσης	Knowledge application
Ζωντανή συνομιλία	Live chat

Καταλογογράφηση	Cataloguing
Κατασκευή αρχετύπου	Building prototype
Κοινό έδαφος	Common ground
Κοινωνικοποίηση	Socialization
Κύκλο ζωής της γνώσης	Knowledge life cycle
Κύκλος κίνησης προσωπικού	Employee turnover
Κωδικοποίηση	Knowledge codification
Μάθηση δια της πράξης	Learning by doing
Μετα-γνώση	Meta-knowledge
Μεταφορά γνώσης	Knowledge transfer
Μοντέλο τύπου «από το μέσο προς την κορυφή και προς τη βάση	Middle-Up-Down
Μοντέλο τύπου «βάσης- κορυφής	Bottom-Up
Μοντέλο τύπου «κορυφής- βάσης»	Top-Down
Οπτική αναπαράστασης	Visualization
Οργανισμός μάθησης	Learning organization
Οργανωτική μάθηση	Organizational learning
Οργανωτική ταξινόμηση	Organizational taxonomy
Παραγωγή της γνώσης	Knowledge generation
Περιβάλλοντα συνεργασίας	Groupware
Περιοχές	Areas
Πολλαπλασιαστική αξιοποίηση της γνώσης	Cross-leveling knowledge
Πύλες	Portals
Πύλες γνώσης	Knowledge portals
Ρητή γνώση	Explicit knowledge
Σημασιολογική γνώση	Semantic Knowledge
Στατιστική ανάλυση	Statistic analysis
Σύγχρονη επικοινωνία	Synchronous communication
Συλλογικό ενεργητικό	Corporate knowledge assets
Συνάθροιση εταιρικής γνώσης	Knowledge aggregation
Συνδυασμός	Combination
Συστήματα ανακάλυψης γνώσης	Knowledge management discovery systems
Συστήματα διαμοιρασμού της γνώσης	Knowledge managements sharing systems
Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων	Database management systems, (DBMS)
Συστήματα διαχείρισης γνώσης	Knowledge management systems
Συστήματα διαχείρισης εγγράφων	Document and content management
Συστήματα εφαρμογής της γνώσης	Application systems
Συστήματα καταγραφής/Απόκτησης της Γνώσης	Knowledge managements capture Systems
Συστήματα υποστήριξης πελατών	Customer relationship management (CRM)
Ταξινόμηση	Classification

Τεχνητή νοημοσύνη	Artificial intelligence (AI)
Τεχνογνωσία	Know-how
Τεχνολογίες πληροφορικής	Information Technologies (IT)
Υπηρεσίες συνεργασίας	Collaboration services
Υποστήριξη πελατών	Customer support
Φιλτράρισμα	Filtering
Φόρουμ	Forum
Χάρτης γνώσης	Knowledge map
Χρήση της γνώσης	knowledge usage

