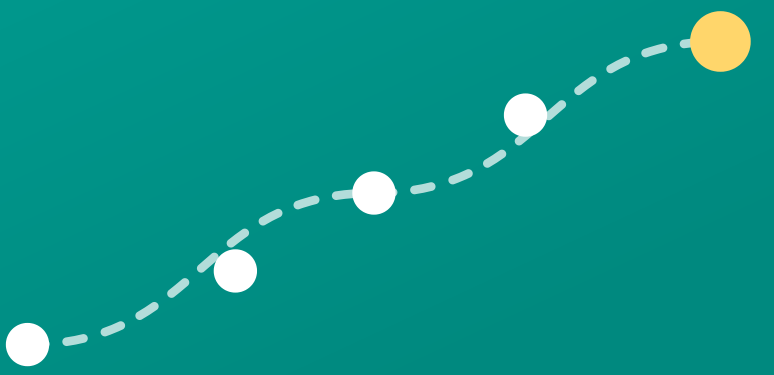
PLAYBOOK

Χτίζοντας μια πλατφόρμα γνώσης

Με το CAMPUS και το INTERVIEWER: από την πρώτη ιδέα μέχρι την πρώτη αναφορά προς τη διοίκηση



Acht S · CAMPUS · INTERVIEWER

ΠΕΡΙ ΤΙΝΟΣ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ

Όχι εγχειρίδιο. Ένας οδικός χάρτης.

Η γνώση που βρίσκεται στα κεφάλια των ανθρώπων και σε διάσπαρτους φακέλους κοστίζει χρόνο κάθε μέρα. Αυτό το playbook σου δείχνει πώς να τη μετατρέψεις σε μια πλατφόρμα γνώσης που η ομάδα σου πραγματικά χρησιμοποιεί: πώς σχεδιάζεις το εγχείρημά σου, ποιους χρειάζεσαι, με ποια περιεχόμενα ξεκινάς, πώς πετυχαίνει το πρώτο Go-Live και πώς καταλαβαίνετε εσύ και οι προϊστάμενοί σου ότι άξιζε τον κόπο.

Στο δρόμο θα σε συνοδεύουν η Mara και ο Jonas από την επινοημένη εταιρεία Butterfly Effect. Εκείνοι τα καταφέρνουν ακριβώς αυτά σε έξι εβδομάδες, μαζί με όλες τις παρακάμψεις που αναλογούν.

Στο τέλος θα ξέρεις

- ✓ πώς σχεδιάζεις το εγχείρημά σου και στήνεις την ομάδα σου
- ✓ ποια περιεχόμενα μπαίνουν πρώτα και πώς πετυχαίνει το Go-Live
- ✓ πώς αναγνωρίζεις την επιτυχία και πώς αναφέρεις γι' αυτήν

Περιεχόμενα

ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΑ

0 Πριν ξεκινήσεις 5

ΑΠΟΦΑΣΗ

1 Αναγνώριση και απόφαση 9

2 Ο σχεδιασμός του εγχειρήματος 15

ΔΟΜΗΣΗ

3 Ομάδα και ρόλοι 22

4 Περιεχόμενα και δομή 30

5 Πιλοτικό και πρώτο Go-Live 36

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

6 Μετά το Go-Live 42

7 Μέτρηση και αναφορά της επιτυχίας 47

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

8 Με μια ματιά 53

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Όχι πρεμιέρα. Μια αρχή.

Πριν από οκτώ χρόνια εισαγάγαμε για έναν όμιλο την πρώτη μας πλατφόρμα γνώσης. Τότε ήταν ακόμη κάτι ξεχωριστό, και έτσι το έβλεπε και ο πελάτης: ως καμπάνια, όχι ως κάτι διαρκές. Υπήρχαν 600 θέσεις. Έκαναν αίτηση 3.000 στελέχη. Τα θέματα ήταν καθορισμένα, και τα περιεχόμενα επίσης.

Ήταν επιτυχία. Για ένα διάστημα.

Έπειτα ο πρώτος ενθουσιασμός υποχώρησε. Τα περιεχόμενα ήταν ίδια με την πρώτη μέρα, και η χρήση μειώθηκε. Έπρεπε γρήγορα να βρούμε νέες μορφές και νέα περιεχόμενα. Εισαγάγαμε live συνεδρίες, τότε ακόμη μέσω WebEx, και σταδιακά προστέθηκαν όλο και περισσότερα μέσα.

Έτσι μάθαμε κάτι που μας συνοδεύει έκτοτε: Το Go-Live μιας πλατφόρμας γνώσης δεν είναι κινηματογραφική πρεμιέρα. Μια ταινία ολοκληρώνεται μετά την πρεμιέρα. Μια πλατφόρμα γνώσης αρχίζει πραγματικά την ημέρα του Go-Live. Από εκεί και πέρα το ζητούμενο είναι να προσλαμβάνει συνεχώς νέα γνώση και να τη διανέμει έτσι, ώστε να φτάνει στους ανθρώπους που τη χρειάζονται.

Στην ουσία αυτή ήταν η στιγμή γέννησης αυτού του playbook. Περιέχει ό,τι μάθαμε έκτοτε, και από τις δικές μας παρακάμψεις. Θέλει να σε βοηθήσει να στήσεις το εγχείρημά σου έτσι, ώστε μετά το Go-Live να ξεκινά πραγματικά.

Jan Tenné
Ιδρυτής και διευθύνων σύμβουλος, Acht S

0

ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΑ

Πριν ξεκινήσεις

Τι είναι αυτό το playbook, τι δεν είναι, και πώς θα βρεις σε δέκα λεπτά τον σωστό τρόπο να ξεκινήσεις.

Όχι εγχειρίδιο. Ένας οδικός χάρτης.

Ένα εγχειρίδιο σου εξηγεί ποιο κουμπί να πατήσεις. Αυτό το playbook σου εξηγεί γιατί το πατάς, πότε, και ποιος στην ομάδα πρέπει να το κάνει.

Αφορά τα ερωτήματα που προηγούνται και συνοδεύουν την τεχνική: Πώς σχεδιάζω το εγχείρημά μου; Ποιους χρειάζομαι; Με ποια περιεχόμενα ξεκινώ; Πώς πηγαίνει το πρώτο Go-Live; Τι γίνεται μετά; Και πώς καταλαβαίνουν οι προϊστάμενοί μου κι εγώ ότι άξιζε τον κόπο;

Όπου πρόκειται για συγκεκριμένους χειρισμούς, το playbook παραπέμπει στα εγχειρίδια του CAMPUS και του INTERVIEWER. Αυτές τις παραπομπές τις αναγνωρίζεις από μικρά εικονίδια βιβλίου, για παράδειγμα CAMPUS Τι είναι το CAMPUS; Έτσι το playbook μένει σύντομο και παίρνεις τις λεπτομέρειες ακριβώς όταν τις χρειάζεσαι.

Για ποιον είναι αυτό το playbook

Για όσους δεν χειρίζονται μια πλατφόρμα γνώσης, αλλά φέρουν την ευθύνη της: το πρόσωπο που ηγείται του έργου, τον ή την προϊστάμενο ενός τμήματος που θέλει να διασώσει τη γνώση του, και τον ή την επικεφαλής ομάδας, της οποίας οι άνθρωποι θα εργάζονται αργότερα με αυτήν. Και για όσους σκέφτονται το θέμα εδώ και καιρό και ψάχνουν μια αρχή. Τεχνικές προαπαιτούμενες γνώσεις δεν χρειάζεσαι.

Δεν χρειάζεται να τα διαβάσει όλα ο καθένας. Βρες τη δική σου διαδρομή ανάγνωσης:

ΕΙΣΑΙ …	ΔΙΑΒΑΣΕ ΠΡΩΤΑ	ΕΠΕΙΤΑ, ΑΝ ΧΡΕΙΑΣΤΕΙ
υπεύθυνος ή υπεύθυνη του έργου	Όλα τα κεφάλαια με τη σειρά	Τα βοηθήματα εργασίας σε κάθε κεφάλαιο
στη διοίκηση ή εντολέας του έργου	Κεφάλαια 1, 2 και 7	Κεφάλαιο 3 (ποιους χρειάζεται το έργο) και 6 (τι χρειάζεται διαρκώς η λειτουργία)
επικεφαλής τμήματος ή ομάδας	Κεφάλαια 3, 4 και 6	Κεφάλαιο 5 (τι έρχεται στην ομάδα σου με το Go-Live)
στη συντακτική ομάδα	Κεφάλαια 4, 5 και 6	Οι παραπομπές στα εγχειρίδια

Δύο εργαλεία, ένας δρόμος

Σε αυτό το playbook συνεργάζονται δύο λύσεις της Acht S. Η καθεμία έχει τη δική της αποστολή:

ΑΦΕΤΗΡΙΑ
Γνώση στα κεφάλια και στα έγγραφα
Εμπειρία, συνήθειες, PDF, φάκελοι, email

INTERVIEWER
Καταγραφή της γνώσης
Η TN παίρνει συνέντευξη, ρωτά ξανά όπου κάτι λείπει και γράφει ένα δομημένο έγγραφο, το iDoc.

CAMPUS
Διάθεση της γνώσης
Από iDocs και έγγραφα προκύπτουν ελεγμένα περιεχόμενα, οργανωμένα και ορατά με στόχευση στους σωστούς ανθρώπους.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
Η ομάδα σου βρίσκει, μαθαίνει, ρωτά
Μέσω αναζήτησης, πλοήγησης και, αν έχει αγοραστεί, του βοηθού TN Bryan.

Μπορείς να εισαγάγεις το CAMPUS και χωρίς το INTERVIEWER. Το INTERVIEWER δείχνει τη δύναμή του εκεί όπου η γνώση δεν έχει ακόμη γραφτεί, αλλά βρίσκεται στα κεφάλια έμπειρων συναδέλφων. Πώς συνεργάζονται τα δύο, δείχνει το κεφάλαιο 4.

Πώς είναι δομημένο το playbook

1. **Αναγνώριση και απόφαση.** Ένα τεστ αυτοαξιολόγησης: Χρειάζεσαι πλατφόρμα γνώσης, και σε ποιο μέγεθος;
2. **Ο σχεδιασμός του εγχειρήματος.** Στόχος, θέματα, νομικό πλαίσιο και ένας ρεαλιστικός οδικός χάρτης.
3. **Ομάδα και ρόλοι.** Ποιος αναλαμβάνει τι στο έργο και πώς μοιράζεις έξυπνα τα δικαιώματα.
4. **Περιεχόμενα και δομή.** Από πού ξεκινάς, από πού προέρχεται η γνώση και πώς βρίσκεται ξανά.
5. **Πιλοτικό και πρώτο Go-Live.** Πρώτα μια μικρή δοκιμή, μετά καλείς όλους.
6. **Μετά το Go-Live.** Συντακτικό πλάνο, συντήρηση και το ερώτημα τι έρχεται στη συνέχεια.
7. **Μέτρηση και αναφορά της επιτυχίας.** Δείκτες που λένε κάτι και μια αναφορά που χωρά σε μία σελίδα.
8. **Με μια ματιά.** Η συνολική λίστα ελέγχου, όλα τα βοηθήματα εργασίας και ένα μικρό γλωσσάρι.

Κάθε κεφάλαιο τελειώνει με ένα πλαίσιο «Αυτά παίρνεις μαζί σου». Όποιος έχει λίγο χρόνο, διαβάζει μόνο αυτά τα πλαίσια και τα βοηθήματα εργασίας.

Μια ιστορία ως κόκκινη κλωστή

Στο playbook σε συνοδεύει μια επινοημένη εταιρεία: η Butterfly Effect. Η Mara, που διευθύνει εκεί την εσωτερική εκπαίδευση, και ο Jonas από την ομάδα της χτίζουν σε έξι εβδομάδες μια πλατφόρμα γνώσης. Τις εμπειρίες τους θα τις βρεις στα έγχρωμα πλαίσια. Δείχνουν πώς νιώθουν στην καθημερινότητα οι συμβουλές και οι παρακάμψεις.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Πρόλογος*

Η Butterfly Effect είναι μια μεσαία επιχείρηση που διάλεξε το όνομά της συνειδητά: από την πεποίθηση ότι οι μικρές αποφάσεις έχουν μεγάλο αντίκτυπο.

Όταν η εταιρεία εισήγαγε το CAMPUS, αυτό φάνηκε γρήγορα: ένας σαφής στόχος, ένα δεύτερο πρόσωπο στην ομάδα, τέσσερις αντί για δεκατέσσερις κατηγορίες. Κάθε απόφαση ήταν μικρή από μόνη της. Μαζί καθόρισαν αν η πλατφόρμα θα χρησιμοποιηθεί.

Αυτή η ιστορία αφηγείται πώς από μια άδεια οθόνη προέκυψε σε έξι εβδομάδες ένα μέρος όπου η ομάδα πραγματικά εργάζεται. Και πώς η Mara μπόρεσε, έπειτα από τρεις μήνες, να εξηγήσει στη διευθύνουσα σύμβουλό της τι κέρδισαν.

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Το playbook απαντά στο γιατί, στο πότε και στο ποιος. Το πώς το απαντούν τα διαδικτυακά εγχειρίδια στο help.8s.de.
- Το INTERVIEWER αντλεί γνώση από κεφάλια και έγγραφα, το CAMPUS τη φέρνει στους σωστούς ανθρώπους.
- Δεν χρειάζεται να τα διαβάσεις όλα. Διάλεξε τη διαδρομή ανάγνωσης που ταιριάζει στον ρόλο σου, από τον πίνακα Για ποιον είναι αυτό το playbook.

1

ΑΠΟΦΑΣΗ

Αναγνώριση και απόφαση

Δύο σύντομα τεστ αυτοαξιολόγησης: Χάνει η ομάδα σου γνώση; Και αν ναι, ταιριάζει το CAMPUS, και σε ποιο μέγεθος;

Πέντε προειδοποιητικά σημάδια ότι η ομάδα σου χάνει γνώση

Η απώλεια γνώσης σπάνια ανακοινώνεται δυνατά. Φαίνεται σε μικρές τριβές στις οποίες όλοι έχουν πια συνηθίσει. Διάβασε τις πέντε προτάσεις και πες ειλικρινά αν ισχύουν για την ομάδα σου.

Για σημαντικά έγγραφα υπάρχουν περισσότερες εκδόσεις.

☐ Ναι ☐ Όχι

Οι νέοι συνάδελφοι κάνουν συνεχώς τις ίδιες ερωτήσεις.

☐ Ναι ☐ Όχι

Όταν λείπει ένα συγκεκριμένο πρόσωπο, η δουλειά μένει στάσιμη.

☐ Ναι ☐ Όχι

Δεν είναι σαφές ποιος ελέγχει τα περιεχόμενα προτού βγουν προς τα έξω.

☐ Ναι ☐ Όχι

Δεν βλέπουν όλοι ό,τι προορίζεται για αυτούς. Ή βλέπουν πάρα πολλά.

☐ Ναι ☐ Όχι

Μέτρα πόσες φορές είπες «Ναι».

0 έως 1 Ναι: Πάει καλά. Η ομάδα σου ελέγχει τη γνώση της. Κράτα τις πέντε προτάσεις στο πίσω μέρος του μυαλού σου, ιδίως όταν η ομάδα μεγαλώνει.

2 έως 3 Ναι: Αξίζει μια ματιά. Η τριβή υπάρχει, αλλά είναι ακόμη διαχειρίσιμη. Το δεύτερο τεστ παρακάτω σου δείχνει αν μια πλατφόρμα έχει ήδη νόημα.

4 έως 5 Ναι: Ώρα για δράση. Η ομάδα σου πληρώνει κάθε μέρα με χρόνο και νεύρα. Κάνε το δεύτερο τεστ και, αν θέλεις, μίλησε μαζί μας.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Τέσσερα στα πέντε*

Η Mara διάβασε τις πέντε προτάσεις στο διάλειμμα του μεσημεριού. Στην τρίτη χρειάστηκε να γελάσει, όχι επειδή ήταν αστεία, αλλά επειδή σκέφτηκε αμέσως τον Hans: είκοσι τρία χρόνια στην εξυπηρέτηση πελατών, σε ένα χρόνο συνταξιοδότηση. Όταν ο Hans έλειπε με άδεια, μισό τμήμα περίμενε.

Τέσσερα Ναι. Την πέμπτη πρόταση δεν μπορούσε να την κρίνει. Το ότι δεν το ήξερε ήταν μάλλον κι αυτό μια απάντηση.

Τι αλλάζει μια πλατφόρμα γνώσης

Καθένα από τα πέντε προειδοποιητικά σημάδια του τεστ μπορεί να αντιμετωπιστεί με μια πλατφόρμα γνώσης. Καμία από τις απαντήσεις δεν είναι μαγεία. Είναι αυτονόητα πράγματα που μια πλατφόρμα απλώς κάνει αξιόπιστα. Ο πίνακας δείχνει πώς:

ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΣΗΜΑΔΙ	ΠΩΣ ΒΟΗΘΑ Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ
Πολλές εκδόσεις	Ένα περιεχόμενο σε ένα σημείο, που συντηρείται, αντί για πολλά αντίγραφα σε φακέλους και email.
Πάντα οι ίδιες ερωτήσεις	Τα περιεχόμενα βρίσκονται μέσω αναζήτησης, θεμάτων και λέξεων-κλειδιών. Με την πρόσθετη ενότητα «Interactive Avatar», ο βοηθός TN Bryan απαντά σε ερωτήσεις με βάση τα δικά σας περιεχόμενα, ακόμη και από συνημμένα αρχεία και βίντεο.

ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΣΗΜΑΔΙ	ΠΩΣ ΒΟΗΘΑ Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ
Η γνώση εξαρτάται από πρόσωπα	Το INTERVIEWER αντλεί μέσα από τη συζήτηση την εμπειρική γνώση από τα κεφάλια, το CAMPUS την καθιστά διαθέσιμη σε όλους.
Ασαφές ποιος ελέγχει	Η δημιουργία και η έγκριση είναι χωριστά καθήκοντα, εκεί που έχει σημασία. Ό,τι βγαίνει live, το έχει δει και δεύτερο πρόσωπο.
Λάθος ορατότητα	Τα Groups και οι κανόνες ορατότητας ελέγχουν ποιος βλέπει ποια περιεχόμενα.

Πώς παίρνουν σάρκα αυτές οι απαντήσεις στο εγχείρημά σου, δείχνουν τα κεφάλαια 3 έως 5.

Ταιριάζει το CAMPUS σε σένα;

Το δεύτερο τεστ διαρκεί δύο λεπτά. Δεν υπάρχουν λάθος απαντήσεις. Σου λέει αν αξίζει μια πλατφόρμα για σένα και σε ποιο μέγεθος πρέπει να σχεδιάσεις.

1 · Ποιο πρόβλημα θέλεις να λύσει το CAMPUS για σένα;

- ☐ Η γνώση είναι διάσπαρτη και δύσκολο να βρεθεί.
- ☐ Οι νέοι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδεύονται πιο γρήγορα και καλύτερα.
- ☐ Οι υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις πρέπει να είναι αποδείξιμες.
- ☐ Η γνώση που προέρχεται από την εμπειρία δεν πρέπει να εξαρτάται από μεμονωμένα πρόσωπα.
- ☐ Δεν το ξέρω ακόμη ακριβώς.

2 · Πόσα άτομα θα χρησιμοποιούν τα περιεχόμενα;

- ☐ Έως 20 (0)
- ☐ 20 έως 100 (1)
- ☐ 100 έως 500 (2)
- ☐ Περισσότερα από 500 (3)

3 · Πόσα άτομα θα συντηρούν αργότερα τα περιεχόμενα;

- ☐ Κανένα ή μόνο ένα άτομο (0)
- ☐ Δύο έως τρία (1)
- ☐ Τέσσερα έως δέκα (2)
- ☐ Περισσότερα από δέκα, από πολλά τμήματα (3)

4 · Πώς ελέγχονται σήμερα τα περιεχόμενα προτού δημοσιευτούν;

- ☐ Καθόλου: Όποιος γράφει, δημοσιεύει. (0)
- ☐ Άτυπα: Κάποιος ρίχνει μια γρήγορη ματιά. (1)
- ☐ Ελέγχει ένα σταθερό πρόσωπο. (2)
- ☐ Περισσότερα άτομα ελέγχου, ανάλογα με το τμήμα. (3)

5 · Ποιος πρέπει να μπορεί να βλέπει ποια περιεχόμενα;

- ☐ Όλοι βλέπουν τα πάντα. (0)
- ☐ Λίγα Groups έχουν δικά τους περιεχόμενα. (1)
- ☐ Πολλές ομάδες-στόχοι, σαφώς διαχωρισμένες μεταξύ τους. (3)

6 · Πού βρίσκεται σήμερα η γνώση σας;

- ☐ Κυρίως στα κεφάλια των ανθρώπων. (0)
- ☐ Σε έγγραφα και PDF, διασκορπισμένα σε πολλά σημεία. (1)
- ☐ Σε μεγάλες συλλογές, εν μέρει πολύγλωσσες. (2)

7 · Τι πρέπει να προσφέρει το σύστημα Reward;

- ☐ Προς το παρόν τίποτα, θέλουμε να διαθέσουμε περιεχόμενα.
- ☐ Να κάνει ορατή την πρόοδο μάθησης.
- ☐ Να καθιστά δυνατές αποδείξεις, πιστοποιητικά ή ανταγωνισμό.

Πρόσθεσε τους βαθμούς των ερωτήσεων 2 έως 6. Οι ερωτήσεις 1 και 7 δεν δίνουν βαθμούς, μπαίνουν στις υποδείξεις παρακάτω. Έλεγξε πρώτα την πάνω γραμμή.

Η ερώτηση 1 είναι ανοιχτή και το πολύ 7 βαθμοί: Πρώτα να ξεκαθαρίσει ο στόχος. Δεν είναι ακόμη σαφές σε τι θα χρησιμοποιούσες το CAMPUS. Αυτό δεν είναι όχι. Χωρίς στόχο όμως δεν μπορούν να σχεδιαστούν λογικά η δομή και οι ρόλοι. Διάβασε παρακάτω στο κεφάλαιο 2, απόφαση 1.

0 έως 3 βαθμοί: Μάλλον όχι ακόμη. Σε αυτό το μέγεθος συχνά αρκεί μια τακτοποιημένη αρχειοθέτηση με σαφείς αρμοδιότητες. Το CAMPUS γίνεται ενδιαφέρον μόλις περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν ή συντηρούν περιεχόμενα, χρειάζεται έγκριση ή θέλετε διαφορετικά Groups να βλέπουν διαφορετικά πράγματα.

4 έως 7 βαθμοί: Ναι, με συμπαγή εκκίνηση. Μια μικρή εγκατάσταση καλύπτει την ανάγκη σου: λίγοι ρόλοι, λίγα θέματα, γρήγορα παραγωγική.

8 έως 11 βαθμοί: Ναι, ως συντακτική ομάδα. Χρειάζεστε σαφή κατανομή καθηκόντων ανάμεσα στη δημιουργία και την έγκριση και μερικά Groups, ώστε τα περιεχόμενα να φτάνουν με στόχευση.

12 έως 14 βαθμοί: Ναι, σε μεγαλύτερη κλίμακα. Με πολλά τμήματα και πολλές ομάδες-στόχους, μια σωστά σχεδιασμένη αντίληψη ρόλων και ορατότητας αποδίδει από την αρχή.

Κράτα το αποτέλεσμά σου: συμπαγής, συντακτική ομάδα ή μεγαλύτερη κλίμακα. Στο κεφάλαιο 3 θα βρεις γι' αυτό ένα κατάλληλο πλάνο στελέχωσης.

Και η ειλικρινής απάντηση στο ερώτημα του μεγέθους: Οικονομικά το CAMPUS συμφέρει συνήθως από περίπου 100 έως 200 συμμετέχοντες. Κάτω από αυτό μπορεί παρ' όλα αυτά να είναι ακριβώς το σωστό, για παράδειγμα ως προστατευμένος χώρος γνώσης για μια διοίκηση ή ένα διοικητικό συμβούλιο. Τότε μετράνε κυρίως τα εσωτερικά κόστη: ο χρόνος για περιεχόμενα και συντακτική εργασία.

Τι ταιριάζει στις απαντήσεις σου

Για κάποιες από τις απαντήσεις σου υπάρχει στο CAMPUS ή στο INTERVIEWER μια λειτουργία που διευκολύνει την εκκίνηση:

- **Ερώτηση 1, η γνώση είναι διάσπαρτη:** Τα περιεχόμενα βρίσκονται μέσω κατηγοριών, tags και αναζήτησης. Ο βοηθός TN Bryan απαντά σε ερωτήσεις με βάση τα δικά σας περιεχόμενα, ακόμη και από συνημμένα αρχεία και βίντεο. Ανήκει στην ενότητα «Interactive Avatar», που χρειάζεται επιπλέον την ενότητα «AI Suite». Και οι δύο είναι προαιρετικές και μπορούν να προστεθούν.
- **Ερώτηση 1, διασφάλιση της γνώσης από την εμπειρία:** Το INTERVIEWER αντλεί τη γνώση μέσα από τη συζήτηση, προτού κάποιος φύγει ή αλλάξει ρόλο. Περισσότερα στο κεφάλαιο 4.
- **Ερώτηση 3 και 4, πολλά πρόσωπα συντηρούν και ελέγχουν:** Με το δικαίωμα Reviewer διαχωρίζεις τη δημιουργία από την έγκριση. Πόσο αυστηρή πρέπει να είναι η έγκριση, εξαρτάται από το περιεχόμενο, βλ. κεφάλαιο 3.
- **Ερώτηση 5, πολλά χωριστά κοινά:** Σχεδίασε ομάδες και ορατότητα από την αρχή. Εκ των υστέρων είναι σαφώς πιο επίπονο.

- **Ερώτηση 6, γνώση στα κεφάλια:** Εδώ το INTERVIEWER είναι το σημαντικότερο εργαλείο σου. Αντί να ζητάς από τους ανθρώπους να «γράψουν κάτι κάποια στιγμή», η TN κάνει μια συζήτηση μαζί τους και τη μετατρέπει σε δομημένο έγγραφο. Περισσότερα στο κεφάλαιο 4.
- **Ερώτηση 6, γνώση σε έγγραφα:** Η γεννήτρια TN του CAMPUS μπορεί να φτιάξει από υπάρχοντα έγγραφα μια πρώτη εκδοχή μαζί με δομή. Το τελικό φινίρισμα αναλαμβάνει η συντακτική σου ομάδα.
- **Ερώτηση 7, σύστημα Reward:** Μπορεί να προστεθεί οποιαδήποτε στιγμή αργότερα. Για ορατή πρόοδο ταιριάζουν τα Badges, για αποδείξεις τα πιστοποιητικά. Το καλύτερο είναι μόλις στηθεί η βασική δομή.

> Τιμές, άδειες και ενότητες τις συζητάς με τον ή την υπεύθυνη επικοινωνίας σου στην Acht S.

✓ ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- ✓ Τέσσερα ή πέντε Ναι στο πρώτο τεστ σημαίνουν: Η ομάδα σου πληρώνει την απώλεια γνώσης κάθε μέρα με χρόνο.
- ✓ Το δεύτερο τεστ σου λέει το μέγεθος: συμπαγές, συντακτική ομάδα ή μεγαλύτερη κλίμακα.
- ✓ Αν ο στόχος είναι ακόμη ασαφής, ξεκίνα από εκεί. Όλα τα άλλα χτίζονται πάνω του.

2

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ο σχεδιασμός του εγχειρήματος

Τρεις αποφάσεις, ένας οδικός χάρτης και μια μέτρηση πριν από την εκκίνηση. Κοστίζει λίγες μέρες και σου γλιτώνει αργότερα την ανακατασκευή.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Μία πρόταση αντί για δώδεκα διαφάνειες*

Πριν η Mara στήσει οτιδήποτε, κάθισε απέναντι στην Katrin, τη διευθύνουσα σύμβουλο. Είχε ετοιμάσει δώδεκα διαφάνειες. Η Katrin κοίταξε την πρώτη και ρώτησε: «Τι πρέπει να είναι διαφορετικό σε τρεις μήνες;»

Η Mara σκέφτηκε. «Οι νέοι άνθρωποι στην εξυπηρέτηση πελατών να τα βγάζουν πέρα έπειτα από τρεις εβδομάδες χωρίς τον Hans.»

«Ωραία», είπε η Katrin. «Τότε γράψε ακριβώς αυτό. Και πες μου σε τρεις μήνες αν ισχύει.» Τις άλλες έντεκα διαφάνειες η Mara δεν τις έδειξε ποτέ.

Τρεις αποφάσεις πριν από την εκκίνηση

Προτού στήσεις μια πλατφόρμα, ξεκαθαρίζεις τρία πράγματα: τον στόχο, τα θέματα και το πλαίσιο. Καθένα χωρά σε μισή σελίδα. Όποιος τα παραλείπει, τα αποφασίζει έτσι κι αλλιώς, μόνο που αργότερα, υπό πίεση χρόνου και με περισσότερο κόπο.

Απόφαση 1: Ο στόχος

Ένας σαφής στόχος είναι η βάση για όλα τα υπόλοιπα: για τη δομή, για τους ρόλους και για το πώς θα καταλάβεις αργότερα ότι λειτουργεί. Το CAMPUS αποδίδει περισσότερο σε ένα σαφώς οριοθετημένο εγχείρημα: ένας στόχος, ένα κοινό, ένα έργο. «Ένα μέρος για όλη μας τη γνώση» είναι μια ωραία ιδέα, αλλά όχι ακόμη στόχος.

- **Ονόμασε το πρόβλημα:** Τι πρέπει να αλλάξει; Για παράδειγμα να συγκεντρωθεί η διάσπαρτη γνώση, να εκπαιδεύονται πιο γρήγορα οι νέοι συνάδελφοι ή να γίνουν αποδείξιμες οι υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις.
- **Όρισε την ομάδα-στόχο:** Ποιος θα χρησιμοποιεί την πλατφόρμα και τι πρέπει να μπορούν να κάνουν με αυτήν αυτοί οι άνθρωποι;
- **Περίγραψε την επιτυχία:** Από τι θα καταλάβεις μετά από τρεις μήνες ότι άξιζε τον κόπο; Ιδανικά με έναν αριθμό που μπορείς να μετρήσεις ήδη σήμερα.
- **Ξεκαθάρισε την ευθύνη:** Ποιος φροντίζει το έργο και ποιος στέκεται πίσω του στη διοίκηση;

Ένα καλό τεστ: Λέγεται ο στόχος σου με μία πρόταση; «Σε τρεις μήνες οι νέοι συνάδελφοι στην εξυπηρέτηση πελατών τα βγάζουν πέρα χωρίς ατομική καθοδήγηση, κάτι που φαίνεται από το ότι ρωτούν λιγότερο από τις μισές φορές σε σχέση με σήμερα.» Αν σου είναι δύσκολη αυτή η πρόταση, συνήθως μένει κάτι ανοιχτό που πρέπει να ξεκαθαριστεί πρώτα.

Τα περισσότερα εγχειρήματα ακολουθούν έναν από τέσσερις στόχους. Η επισκόπηση σε βοηθά να συμπληρώσεις τις πρώτες γραμμές του δελτίου: ποιο πρόβλημα λύνετε και με τι μετράτε την επιτυχία.

ΤΥΠΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ	ΜΕ ΤΙ ΤΟΝ ΜΕΤΡΑΣ	ΤΙ ΒΟΗΘΑ ΣΕ ΑΥΤΟ
Να γίνει εύκολα ευρέσιμη η διάσπαρτη γνώση	Χρόνος αναζήτησης, επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις	Κατηγορίες, tags, αναζήτηση, κατά βούληση ο Bryan
Ταχύτερη ένταξη των νέων συναδέλφων	Χρόνος μέχρι να γίνεται μόνο του μια τυπική εργασία	Ένα πρόγραμμα onboarding με μαθησιακά μονοπάτια
Απόδειξη υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων	Κόπος για αποδείξεις, ποσοστό ολοκληρωμένων εκπαιδεύσεων	Πιστοποιητικά στο Reward-System, αναλύσεις

ΤΥΠΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ	ΜΕ ΤΙ ΤΟΝ ΜΕΤΡΑΣ	ΤΙ ΒΟΗΘΑ ΣΕ ΑΥΤΟ
Διασφάλιση της γνώσης από την εμπειρία	Θέματα που διασώθηκαν πριν από μια αποχώρηση ή αλλαγή ρόλου	INTERVIEWER και τα iDocs του

Πώς καταγράφεις τις τιμές εκ των προτέρων, θα βρεις παρακάτω στην ενότητα Αρχικές τιμές, πώς τις συγκρίνεις αργότερα, στο κεφάλαιο 7.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Δελτίο έργου**

Απάντησε σε κάθε γραμμή με μία έως δύο προτάσεις. Αν κάποια σου είναι δύσκολη, είναι ένδειξη ότι εδώ υπάρχει ακόμη ανάγκη διευκρίνισης. Το δελτίο είναι ταυτόχρονα η πρώτη σελίδα της μελλοντικής αναφοράς σου.

Ποιο πρόβλημα λύνουμε;	
Ποια είναι η ομάδα-στόχος;	
Ο στόχος μας με μία πρόταση	
Από τι μετράμε την επιτυχία; (Αρχική τιμή σήμερα)	
Ποιος είναι υπεύθυνος, ποιος είναι ο εντολέας;	
Επιθυμητό χρονικό διάστημα για πιλοτικό και Go-Live	
Πόσο χρόνο έχει η βασική ομάδα την εβδομάδα;	

Απόφαση 2: Περιορισμός των θεμάτων

Δεν χρειάζεται να αποτυπώσεις τα πάντα με τη μία. Αντιθέτως: Μια πλατφόρμα που ξεκινά με δύο, τρία καλοφτιαγμένα θέματα πείθει περισσότερο από μια που αγγίζει τα πάντα και δεν ολοκληρώνει τίποτα.

- **Συγκέντρωση γνώσης:** Πού βρίσκεται η γνώση σήμερα; Στα κεφάλια, σε έγγραφα, σε διάφορους χώρους αποθήκευσης; Αυτό καθορίζει αν θα ξεκινήσεις με το INTERVIEWER, με τη γεννήτρια ΤΝ ή με περιεχόμενο που γράφει η ομάδα σου.

- **Επιλογή θεμάτων:** Διάλεξε λίγα θέματα για την εκκίνηση και βάλε τα σε προτεραιότητα. Τα καλά θέματα εκκίνησης αφορούν πολλούς ανθρώπους, ζητούνται συχνά ή είναι υποχρεωτικά.
- **Ανάθεση υπευθύνων:** Ποιος θα συντηρεί αργότερα ποιο θέμα; Ένα θέμα χωρίς υπεύθυνο πρόσωπο παλιώνει πρώτο.

Από αυτά τα θέματα προκύπτουν αργότερα οι κύριες περιοχές της πλατφόρμας σου. Λίγα, σταθερά θέματα είναι μια καλή αρχή. Όλα τα υπόλοιπα τα αφήνεις συνειδητά για αργότερα.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Λίστα θεμάτων**

ΘΕΜΑ	ΜΠΑΙΝΕΙ ΣΤΗΝ ΕΚΚΙΝΗΣΗ;	ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ Η ΓΝΩΣΗ;	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ
	Ναι · Όχι		Κεφάλια · Έγγραφα	
	Ναι · Όχι		Κεφάλια · Έγγραφα	
	Ναι · Όχι		Κεφάλια · Έγγραφα	
	Ναι · Όχι		Κεφάλια · Έγγραφα	

Απόφαση 3: Έλεγχος του πλαισίου

Προτού δημιουργηθούν περιεχόμενα και λογαριασμοί χρηστών, ξεκαθαρίζεις το νομικό πλαίσιο. Εξαρτάται από τη χώρα, τον κλάδο και την επιχείρηση. Τα καλά νέα: Όποιος ρωτά νωρίς, παίρνει συνήθως γρήγορα απάντηση. Όποιος ρωτά αργά, παίρνει συχνά ένα σταμάτημα.

- **Προστασία δεδομένων:** Το CAMPUS επεξεργάζεται λογαριασμούς χρηστών και, ανάλογα με τη χρήση, πρόοδο μάθησης. Ξεκαθάρισε με την αρμόδια υπηρεσία ποια δεδομένα καταγράφετε, ποιος τα βλέπει και για πόσο καιρό τα φυλάσσετε.
- **Συνδιαμόρφωση:** Αν υπάρχει εργασιακό συμβούλιο ή ανάλογο όργανο, συμπεριέλαβέ το νωρίς. Τυπικά ερωτήματα είναι η αντίληψη των ρόλων, ποιος βλέπει ποιες αναλύσεις, αν αναλύονται τα αιτήματα αναζήτησης και αν θα υπάρχουν κατατάξεις.

- **Συζητήσεις με το INTERVIEWER:** Αν θέλεις να καταγράψεις γνώση μέσω συζήτησης και να ηχογραφήσεις, μίλησε πρώτα με τους εμπλεκόμενους. Πρέπει να ξέρουν τι γίνεται με την εγγραφή και το αποτέλεσμα.
- **Απαιτήσεις του κλάδου:** Υπάρχουν απαιτήσεις για αποδείξεις ή φύλαξη, π.χ. στις υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις; Κατάγραψέ τες προτού καθορίσεις τη δομή.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Λίστα ελέγχου πλαισίου**

	ΣΗΜΕΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΙΣ
☐	Η προστασία δεδομένων ξεκαθαρίστηκε		
☐	Το όργανο συμπεριλήφθηκε (αν υπάρχει)		
☐	Οι συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις ενημερώθηκαν		
☐	Οι απαιτήσεις του κλάδου ελέγχθηκαν		
☐	Υπάρχει έγκριση της αρμόδιας υπηρεσίας		

> Αυτό το playbook δεν αντικαθιστά τη νομική συμβουλή. Έλεγξε τις απαιτήσεις της επιχείρησης και της χώρας σου με την αρμόδια υπηρεσία.

Ο οδικός χάρτης

Στην Butterfly Effect χρειάστηκαν έξι εβδομάδες από την άδεια οθόνη μέχρι το Go-Live. Σε σένα μπορεί να είναι τέσσερις ή δώδεκα. Εξαρτάται από το πόσο χρόνο έχει η βασική ομάδα και πόσα θέματα παίρνετε μαζί σας. Η σειρά των φάσεων όμως μένει ίδια:

ΦΑΣΗ 0 · ΜΙΑ ΕΩΣ ΔΥΟ ΕΒΔΟΜΑΔΕΣ

Απόφαση και σχεδιασμός

Στόχος, θέματα, πλαίσιο, αρχικές τιμές. Αυτό το κεφάλαιο.

ΦΑΣΗ 1 · ΠΕΡΙΠΟΥ ΜΙΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Τα θεμέλια

Καθορισμός βασικής ομάδας και ρόλων, δημιουργία της βασικής δομής των θεμάτων. Κεφάλαια 3 και 4.

ΦΑΣΗ 2 · ΔΥΟ ΕΩΣ ΤΡΕΙΣ ΕΒΔΟΜΑΔΕΣ

Γέμισμα με περιεχόμενα

Καταγραφή γνώσης, δημιουργία πρώτων περιεχομένων, έλεγχος και έγκριση. Κεφάλαιο 4.

ΦΑΣΗ 3 · ΜΙΑ ΕΩΣ ΔΥΟ ΕΒΔΟΜΑΔΕΣ

Πιλοτικό

Μια μικρή ομάδα δοκιμάζει, η ομάδα βελτιώνει. Κεφάλαιο 5.

ΦΑΣΗ 4 · ΗΜΕΡΑ GO-LIVE ΚΑΙ ΔΥΟ ΕΒΔΟΜΑΔΕΣ ΜΕΤΑ

Go-Live και υποστήριξη

Πρόσκληση σε όλους, ανακοίνωση, στενή υποστήριξη τις πρώτες εβδομάδες. Κεφάλαιο 5.

ΦΑΣΗ 5 · ΔΙΑΡΚΩΣ

Λειτουργία και επέκταση

Συντακτικό πλάνο, συντήρηση, νέα θέματα, μέτρηση και αναφορά της επιτυχίας. Ακόμη και μετά το Go-Live η πλατφόρμα χρειάζεται σταθερά χρονικά περιθώρια, ως ενδεικτική τιμή περίπου μισή ώρα την εβδομάδα για επισκόπηση, μία ώρα τον μήνα για προγραμματισμό και μισή μέρα το τρίμηνο για τακτοποίηση. Κεφάλαια 6 και 7.

> Η διάρκεια κάθε φάσης είναι ενδεικτική τιμή για τον σχεδιασμό, όχι υπόσχεση. Προγραμμάτισε καλύτερα μία εβδομάδα περιθώριο πριν από το Go-Live παρά ένα Go-Live που πρέπει να αναβληθεί.

Καταγραφή των αρχικών τιμών

Το αν αξίζει η πλατφόρμα μπορείς να το δείξεις σε τρεις μήνες μόνο αν ξέρεις πού βρίσκεσαι σήμερα. Γι' αυτό μετράς τώρα, προτού αλλάξει οτιδήποτε. Δεν χρειάζεται να είναι επίπονο:

- **Επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις:** Ζήτησε από δύο, τρία πρόσωπα που κατέχουν τη γνώση να κρατούν επί δύο εβδομάδες μια λίστα με γραμμές, πόσο συχνά απαντούν στις ίδιες ερωτήσεις.
- **Ένταξη:** Πόσος καιρός χρειάζεται σήμερα ώσπου οι νέοι συνάδελφοι να κάνουν μόνοι τους μια τυπική εργασία; Ρώτα τους τρεις τελευταίους νεοεισερχόμενους και τον προϊστάμενό τους.
- **Χρόνος αναζήτησης:** Αρκεί μια σύντομη έρευνα με μία μόνο ερώτηση: «Πόσο ψάχνεις κατά μέσο όρο ένα έγγραφο που χρειάζεσαι;»

- **Υποχρεωτικά αποδεικτικά:** Πόση προσπάθεια κοστίζει σήμερα να αποδείξεις ποιος ολοκλήρωσε μια υποχρεωτική εκπαίδευση;

Πάρε μόνο τις τιμές που ταιριάζουν στον στόχο σου. Ένας ή δύο αριθμοί που μετρήθηκαν σωστά αξίζουν περισσότερο από δέκα εκτιμημένους. Πώς θα τους συγκρίνεις και θα αναφέρεις αργότερα, δείχνει το κεφάλαιο 7.

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Ο στόχος πρέπει να χωράει σε μία πρόταση, με έναν αριθμό που μπορείς να μετρήσεις ήδη σήμερα.
- Ξεκίνα με λίγα θέματα που αφορούν πολλούς. Κάθε θέμα χρειάζεται ένα υπεύθυνο πρόσωπο.
- Η προστασία δεδομένων και η συνδιαμόρφωση ανήκουν στην αρχή, όχι στο τέλος.
- Μέτρησε τις αρχικές τιμές τώρα. Αργότερα είναι αργά.

3

ΔΟΜΗΣΗ

Ομάδα και ρόλοι

Ποιος αναλαμβάνει ποιο καθήκον στο έργο, πώς προκύπτουν από αυτό δικαιώματα στο CAMPUS και στο INTERVIEWER και γιατί δύο μάτια είναι πολύ λίγα.

Οι ρόλοι σε ένα έργο και τα δικαιώματα σε ένα λογισμικό είναι δύο διαφορετικά πράγματα. Πρώτα σκέφτεσαι ποια καθήκοντα προκύπτουν και ποιος τα αναλαμβάνει. Έπειτα τα μεταφράζεις σε δικαιώματα. Όποιος ξεκινά αντίστροφα, μοιράζει δικαιώματα στο περίπου και αργότερα απορεί γιατί κανείς δεν είναι υπεύθυνος.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Ποιος μπορεί να κάνει τι;*

Τη Δευτέρα το πρωί, λίγο μετά τις εννιά, η Mara καθόταν μπροστά σε μια άδεια οθόνη. Κανένα σφάλμα, καμία κινούμενη εικόνα φόρτωσης, απλώς μια πλατφόρμα που την περίμενε. Η Mara δεν ήταν ούτε προγραμματίστρια ούτε από το IT. Τις τελευταίες εβδομάδες είχε μάθει ότι το «στήσιμο της πλατφόρμας» σημαίνει δύο πράγματα: να καταλαβαίνεις την τεχνολογία και να παίρνεις αποφάσεις που έχουν λίγη σχέση με την τεχνολογία.

Το πρώτο της τηλεφώνημα δεν πήγε στο IT, αλλά στον Jonas από την ομάδα της. «Νομίζω ότι σε χρειάζομαι», είπε, πριν καν μάθει για ποιο ακριβώς πράγμα.

Μαζί ανακάλυψαν ότι το CAMPUS στον πυρήνα του γνωρίζει μόνο τρεις ρόλους: χρήστες που μαθαίνουν και ψάχνουν. Super-Admins με πρόσβαση σε όλα, μια ευθύνη που η Mara συνειδητά δεν ήθελε να φορτωθεί μόνη της. Και ανάμεσά τους ο ρόλος Admin, που πλάθεται σαν πλαστελίνη. Από αυτόν προκύπτουν τα γνωστά ονόματα: Editor για όσους δημιουργούν περιεχόμενα. User-Admin για όσους φροντίζουν τους ανθρώπους αντί για τα περιεχόμενα.

«Και ποιος λέει στο τέλος: Ναι, αυτό μπορεί να βγει;», ρώτησε ο Jonas.

Ακριβώς γι' αυτό υπήρχε ένα δικό του δικαίωμα που ενεργοποιείται ξεχωριστά: Reviewer. Όχι αυτόματα ο Admin, όχι αυτόματα η Mara, αλλά ένα συνειδητά διαχωρισμένο καθήκον. Η Mara έκανε τον Jonas Editor και έδωσε στον εαυτό της το δικαίωμα Reviewer. Μερικά κλικ, καμία τελετή. Από εκείνη τη στιγμή όμως κάθε μέλος της ομάδας ήξερε ποιος ήταν υπεύθυνος για τι. Αυτό και μόνο, όπως θα φαινόταν, ήταν το μισό παιχνίδι.

Οι ρόλοι στο έργο

Μια πλατφόρμα γνώσης δεν χρειάζεται μεγάλη ομάδα, αλλά σαφείς αρμοδιότητες, στην υλοποίηση και στην τρέχουσα λειτουργία. Σε μικρά εγχειρήματα ένα πρόσωπο αναλαμβάνει πολλούς ρόλους, σε μεγάλα μοιράζονται πολλά πρόσωπα έναν. Το σημαντικό είναι μόνο ότι κάθε ρόλος παίρνει ένα όνομα.

ΡΟΛΟΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΚΑΘΗΚΟΝ	ΠΟΙΟΣ ΤΑΙΡΙΑΖΕΙ
Εντολέας	Φέρει τον στόχο, εξασφαλίζει χρόνο και προϋπολογισμό, εγκρίνει την αναφορά και παραμερίζει εμπόδια.	Κάποιο στέλεχος της διοίκησης που νιώθει το ίδιο το πρόβλημα.

ΡΟΛΟΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΚΑΘΗΚΟΝ	ΠΟΙΟΣ ΤΑΙΡΙΑΖΕΙ
Υπεύθυνο πρόσωπο της πλατφόρμας	Ηγείται του έργου, αποφασίζει για τη δομή και τους κανόνες, είναι το πρόσωπο επαφής για όλους.	Κάποιος με συνολική εικόνα των θεμάτων και των ομάδων-στόχων, όχι απαραίτητα από το IT.
Συντακτική ομάδα	Δημιουργεί και συντηρεί περιεχόμενα, κάνει συνεντεύξεις, κρατά την τάξη.	Άνθρωποι που αρέσκονται να γράφουν και κατανοούν την ομάδα-στόχο.
Ειδικοί του αντικειμένου	Προσφέρουν τη γνώση και την ελέγχουν επιστημονικά-τεχνικά.	Οι άνθρωποι που σήμερα ρωτούν όλοι.
Έγκριση	Ελέγχει τα περιεχόμενα προτού δημοσιευτούν.	Σίγουρος ή σίγουρη στο περιεχόμενο και στη γλώσσα, και όχι το ίδιο πρόσωπο που δημιούργησε το περιεχόμενο.
Διαχείριση χρηστών	Δημιουργεί λογαριασμούς, αντιστοιχίζει σε Groups, φροντίζει για εισόδους και αποχωρήσεις.	Συχνά το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού ή η γραμματεία της ομάδας.
Τεχνολογία	Ξεκαθαρίζει την εγγραφή και τη σύνδεση και, αν το θέλετε, τη σύνδεση με τα συστήματά σας.	Το IT σας, μαζί με την Acht S.
Πιλοτική ομάδα	Δοκιμάζει πριν από το Go-Live και δίνει ειλικρινή ανατροφοδότηση.	Πέντε έως δέκα άνθρωποι από την ομάδα-στόχο, και δύσπιστοι.
Προστασία δεδομένων	Ελέγχει ποια δεδομένα καταγράφονται και αναλύονται, πριν από την έναρξη και σε κάθε επέκταση.	Οι υπεύθυνοι προστασίας δεδομένων σας ή η αρμόδια υπηρεσία.
Εργασιακό συμβούλιο, αν υπάρχει	Συμμετέχει στην αντίληψη των ρόλων, στις αναλύσεις και στις κατατάξεις, και κατά την τρέχουσα λειτουργία.	Το αρμόδιο όργανο, νωρίς και όχι λίγο πριν από την έναρξη.
Επικεφαλής ομάδων	Αφήνουν χρόνο ελεύθερο, παραπέμπουν την ομάδα τους στην πλατφόρμα και αναφέρουν θέματα που λείπουν.	Οι επικεφαλής των ομάδων, των οποίων οι άνθρωποι χρησιμοποιούν την πλατφόρμα.

Οι τρεις τελευταίοι δεν είναι ρόλοι έργου με τη στενή έννοια. Παραμένουν όμως διαρκώς εμπλεκόμενοι, γι' αυτό ανήκουν από την αρχή στη λίστα.

Από το καθήκον στο δικαίωμα

Όταν η στελέχωση έχει οριστεί, τη μεταφράζεις σε δικαιώματα. Στο CAMPUS είναι πιο εύκολο απ' ό,τι ακούγεται:

- Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι **User**. Μαθαίνουν, ψάχνουν και ρωτούν. Αυτό ισχύει και για πολλούς ειδικούς του αντικειμένου.
- Η **συντακτική ομάδα** παίρνει δικαιώματα δημιουργίας και συντήρησης περιεχομένων. Στο εγχειρίδιο αυτά τα πρόσωπα λέγονται Editors. Αν συμμετέχουν πολλά τμήματα, περιορίζεις κάθε συντακτική ομάδα στα περιεχόμενα του Group της.
- Η **έγκριση** παίρνει το δικαίωμα Reviewer. Είναι ξεχωριστό δικαίωμα, ώστε η δημιουργία και η έγκριση να μένουν χωριστές.
- Η **διαχείριση χρηστών** παίρνει δικαιώματα για ανθρώπους, όχι για περιεχόμενα.
- Την **πλήρη πρόσβαση** ως Super-Admin παίρνουν ένα έως δύο πρόσωπα, συνήθως το υπεύθυνο πρόσωπο της πλατφόρμας και ο αναπληρωτής του.

Πώς είναι τεχνικά δομημένοι οι ρόλοι και πώς τους αναθέτεις, γράφει το εγχειρίδιο: CAMPUS Ρόλοι και δικαιώματα, CAMPUS Ποιος μπορεί να κάνει τι και CAMPUS Το δικαίωμα Reviewer.

Στο INTERVIEWER είναι ακόμη πιο απλό: Όποιος δημιουργεί iDocs είναι Member του χώρου εργασίας. Τουλάχιστον ένα πρόσωπο είναι Owner και προσκαλεί τους υπόλοιπους. Συνήθως είναι το ίδιο πρόσωπο που είναι υπεύθυνο και για το CAMPUS. Λεπτομέρειες: INTERVIEWER Ρόλοι στο INTERVIEWER.

Πέντε αρχές για τους ρόλους

1. **Διαχώρισε τη δημιουργία από την έγκριση, εκεί που έχει σημασία.** Όποιος έγραψε ένα περιεχόμενο, βλέπει χειρότερα τα δικά του λάθη. Στα σημαντικά περιεχόμενα ελέγχει γι' αυτό ένα δεύτερο πρόσωπο. Όχι όμως πάρα πολλά: Αν όλοι μπορούν να εγκρίνουν, κανείς δεν νιώθει υπεύθυνος.
2. **Όσο λιγότερα δικαιώματα γίνεται.** Κάθε πρόσωπο παίρνει τα δικαιώματα που χρειάζεται το καθήκον του, και όχι περισσότερα. Αυτό προστατεύει από αβλεψίες και κρατά την ευθύνη σαφή.

3. **Πλήρης πρόσβαση σε δύο ώμους.** Super-Admin πρέπει να είναι τουλάχιστον ένα, το πολύ δύο πρόσωπα. Ένα μόνο είναι ρίσκο όταν λείπει με άδεια. Πέντε είναι ρίσκο, επειδή οι ρυθμίσεις ισχύουν αμέσως για ολόκληρη την πλατφόρμα.
4. **Groups αντί για μεμονωμένες περιπτώσεις.** Το ποιος βλέπει τι το ρυθμίζεις μέσω Groups, όχι πρόσωπο προς πρόσωπο. Έτσι η πλατφόρμα μένει διαχειρίσιμη ακόμη και με εκατό νέους λογαριασμούς.
5. **Οι ρόλοι ζουν.** Οι άνθρωποι αλλάζουν καθήκοντα και τμήματα. Κοίτα μία φορά το τρίμηνο τη λίστα των δικαιωμάτων και πάρε πίσω δικαιώματα όταν κάποιος φεύγει.

Πόσο αυστηρή πρέπει να είναι η έγκριση

Δεν χρειάζεται κάθε περιεχόμενο τον ίδιο έλεγχο. Για μια μικρή ομάδα, μια υποχρεωτική έγκριση για τα πάντα φαίνεται γρήγορα υπερβολική. Στις υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις, στην ασφάλεια ή στα νομικά περιεχόμενα, αντίθετα, είναι συχνά σύνηθες ή ακόμη και επιβεβλημένο. Και όσο περισσότερα προσχέδια γράφει η γεννήτρια TN, τόσο πιο σημαντικό γίνεται το ανθρώπινο βλέμμα. Τρία επίπεδα έχουν αποδειχθεί αξιόπιστα:

ΕΠΙΠΕΔΟ	ΓΙΑ ΠΟΙΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ
Δεσμευτική έγκριση	Υποχρεωτικά θέματα και θέματα ασφάλειας, νομικά περιεχόμενα, πολιτικές προσωπικού, δεσμεύσεις προς πελάτες όπως τιμές ή υπηρεσίες	Ένα δεύτερο πρόσωπο ελέγχει πριν από τη δημοσίευση.
Έλεγχος κατά περιόδους	Διαδικασίες, οδηγίες, γνώση για προϊόντα	Άμεση δημοσίευση και έλεγχος σε σταθερό ρυθμό (κεφάλαιο 6).
Με ατομική ευθύνη	Συμβουλές, εμπειρίες, πρόσωπα επικοινωνίας	Όποιος γράφει, δημοσιεύει μόνος του, με όνομα και ημερομηνία στο περιεχόμενο.

Στο CAMPUS το ρυθμίζεις μέσω των δικαιωμάτων: Ποιος μπορεί να δημοσιεύει άμεσα και ποιος πρέπει να ζητά έγκριση, το ορίζεις για κάθε πρόσωπο. Πώς γίνεται: CAMPUS Έγκριση και δημοσίευση.

Το πλάνο στελέχωσης

Πόσα άτομα χρειάζεσαι για ποιο καθήκον, εξαρτάται από το μέγεθος που σου έδειξε το τεστ στο κεφάλαιο 1:

ΚΑΘΗΚΟΝ	ΣΥΜΠΑΓΕΣ	ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ	ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΚΛΙΜΑΚΑ
Συντακτική ομάδα (Editor)	1 έως 2	3 έως 6	1 έως 2 ανά περιοχή
Έγκριση (Reviewer)	1	1 έως 2	Τουλάχιστον 1 ανά περιοχή
Διαχείριση χρηστών (User-Admin)	Την αναλαμβάνει το υπεύθυνο πρόσωπο της πλατφόρμας	1	1 έως 2
Πλήρης πρόσβαση (Super-Admin)	1 έως 2	1 έως 2	2
Groups	0 έως 2	2 έως 5	Ανά ομάδα-στόχο, με σταθερούς κανόνες ορατότητας

> Οι αριθμοί είναι ενδεικτικές τιμές ως αφορμή σκέψης, όχι προδιαγραφή του CAMPUS και όχι στοιχείο αδειοδότησης. Το δικαίωμα Reviewer πρέπει, όπου είναι δυνατό, να ανήκει σε άλλο πρόσωπο από αυτό που δημιουργεί.

Τι πρέπει πραγματικά να κάνει η ομάδα σου

Η συχνότερη αιτία για την οποία οι πλατφόρμες γνώσης κολλούν δεν είναι η τεχνολογία. Είναι η παραδοχή ότι θα γίνει «στο περιθώριο». Γι' αυτό προγραμμάτισε ρητά τον χρόνο:

- **Η συντακτική ομάδα** χρειάζεται στη φάση δόμησης σταθερά χρονικά περιθώρια την εβδομάδα, στη λειτουργία σαφώς λιγότερα, αλλά τακτικά. Ένα σταθερό ραντεβού νικά κάθε καλή πρόθεση.
- **Οι ειδικοί του αντικειμένου** χρειάζονται λίγο χρόνο, αλλά τη σωστή στιγμή: μια συνέντευξη 30 έως 60 λεπτών ανά θέμα και έναν σύντομο επαγγελματικό έλεγχο του αποτελέσματος.

- **Οι επικεφαλής ομάδων** ελευθερώνουν αυτόν τον χρόνο για τους ανθρώπους τους. Και δίνουν το καλό παράδειγμα: Όποιος λαμβάνει μια ερώτηση με email, απαντά με έναν σύνδεσμο προς την πλατφόρμα αντί για ένα μακρύ κείμενο.
- **Ο εντολέας** ρωτά τακτικά. Όχι από έλεγχο, αλλά επειδή έτσι φαίνεται ότι το εγχείρημα είναι σημαντικό.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Πλάνο ρόλων**

ΡΟΛΟΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΟΝΟΜΑ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΟ CAMPUS	ΣΤΟ INTERVIEWER	ΧΡΟΝΟΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ
Εντολέας			Κανένα ιδιαίτερο	–	
Υπευθυνότητα πλατφόρμας			Super-Admin	Owner	
Συντακτική ομάδα			Editor	Member	
Έγκριση			Reviewer	–	
Διαχείριση χρηστών			User-Admin	–	
Ειδικοί του αντικειμένου			User	Παίρνουν συνέντευξη	

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Πρώτα μοιράζεις καθήκοντα, μετά δικαιώματα. Κάθε ρόλος χρειάζεται ένα όνομα και έναν αναπληρωτή.
- Τα σημαντικά περιεχόμενα τα ελέγχει ένα δεύτερο πρόσωπο. Πόσο αυστηρά, εξαρτάται από το περιεχόμενο: δεσμευτικά, κατά περιόδους ή με ατομική ευθύνη.
- Πλήρη πρόσβαση παίρνουν το πολύ δύο πρόσωπα, όλοι οι άλλοι μόνο όσα χρειάζεται το καθήκον τους.
- Προγραμμάτισε ρητά τον χρόνο της ομάδας. Το «στο περιθώριο» δεν είναι χρονοδιάγραμμα.

4

ΔΟΜΗΣΗ

Περιεχόμενα και δομή

Από πού ξεκινάς, πώς αντλείς γνώση από κεφάλια και έγγραφα και πώς την οργανώνεις ώστε να ξαναβρίσκεται.

Μια πλατφόρμα είναι τόσο καλή όσο αυτό που βρίσκει κανείς σε αυτήν. Οι άνθρωποι την ανοίγουν επειδή εκεί βρίσκουν μια απάντηση. Γι' αυτό αυτό το κεφάλαιο είναι το σημαντικότερο για την επιτυχία και αυτό για το οποίο πρέπει να αφιερώσεις τον περισσότερο χρόνο.

Από πού ξεκινάς

Ο πειρασμός είναι μεγάλος να ξεκινήσεις από ό,τι υπάρχει ήδη: τον φάκελο με τις παλιές παρουσιάσεις. Καλύτερα είναι να ξεκινήσεις από ό,τι χρειάζεται. Τέσσερις ερωτήσεις βοηθούν στη διαλογή:

- **Ρωτιέται συχνά;** Κάθε ερώτηση που τίθεται σήμερα τρεις φορές την εβδομάδα είναι ένα καλό πρώτο περιεχόμενο.
- **Αφορά πολλούς;** Ένα περιεχόμενο για όλους τους νέους έχει μεγαλύτερο αντίκτυπο από ένα για δύο ειδικούς.
- **Είναι ακριβό αν πάει στραβά;** Υποχρεώσεις, ασφάλεια και επαφή με πελάτες πρέπει να προηγούνται.
- **Εξαρτάται από ένα πρόσωπο;** Η γνώση που βγαίνει στη σύνταξη μαζί με έναν άνθρωπο έχει προθεσμία.

Μια απλή άσκηση σε οδηγεί γρήγορα στη λίστα εκκίνησής σου: Συγκέντρωσε με δύο, τρεις συναδέλφους τις είκοσι ερωτήσεις που κάνουν οι νέοι άνθρωποι τις πρώτες τους εβδομάδες. Αυτές οι είκοσι ερωτήσεις είναι το πρώτο σου πλάνο

περιεχομένων. Για το Go-Live δεν χρειάζεται να έχουν απαντηθεί όλες. Κάθε θέμα εκκίνησης όμως πρέπει να καλύπτει τις συχνότερες ερωτήσεις, ώστε κανείς να μην κάνει κλικ στο κενό.

Από πού προέρχεται η γνώση

Η γνώση βρίσκεται σε δύο μέρη: στα κεφάλια και στα έγγραφα. Και για τα δύο υπάρχει ξεχωριστός δρόμος προς την πλατφόρμα και ένας τρίτος για όσα γράφει γρήγορα η ίδια η συντακτική ομάδα.

INTERVIEWER

Από κεφάλια

Η TN κάνει μια συζήτηση, καθοδηγούμενη από ένα πρότυπο που ξέρει ποιες πληροφορίες χρειάζεται ένα έγγραφο. Όπου κάτι λείπει, ρωτά ξανά. Αποτέλεσμα δεν είναι ένα ιστορικό συνομιλίας, αλλά ένα δομημένο έγγραφο, το iDoc.

CAMPUS

Από έγγραφα

Η γεννήτρια TN φτιάχνει από υπάρχοντα αρχεία ή iDocs ένα πρώτο προσχέδιο μαζί με δομή. Η συντακτική ομάδα ελέγχει γεγονότα, ύφος και διάρθρωση. Για μεγάλα αποθέματα υπάρχει επιπλέον εισαγωγή.

CAMPUS

Γραμμένο από την ομάδα

Σύντομα, ακριβή περιεχόμενα, μια οδηγία, ένα πρόσωπο επαφής, μια διαδικασία, τα δημιουργεί απευθείας η συντακτική ομάδα. Συχνά αυτός είναι ο ταχύτερος δρόμος.

Ο συνδυασμός είναι ο ισχυρότερος: Το INTERVIEWER διασώζει τη γνώση, η γεννήτρια TN του CAMPUS τη μετατρέπει σε μαθησιακό περιεχόμενο. Δεν δουλεύει τότε κατά το δοκούν, αλλά πάνω στη δική σας, ελεγμένη γνώση.

Δεν χρειάζεται να γίνει πρώτα μάθημα το καθετί. Αν έχει αγοραστεί ο Bryan, ψάχνει και αρχεία και βίντεο που είναι συνημμένα στα περιεχόμενά σας. Μια καλή οργάνωση χρειάζεται παρ' όλα αυτά, γιατί και ο Bryan απαντά τόσο καλά όσο είναι οι πηγές.

Τρεις κανόνες για συνεντεύξεις με ειδικούς του αντικειμένου:

- **Ένα θέμα ανά συζήτηση.** Το «πες μου τα πάντα» οδηγεί σε ασήμαντα. Το «Πώς εξελίσσεται ένα παράπονο πελάτη;» οδηγεί σε ένα έγγραφο.
- **Άφησέ τους να αφηγηθούν.** Ο ελεύθερος λόγος αποδίδει περισσότερο από ένα ερωτηματολόγιο. Οι συμπληρωματικές ερωτήσεις της ΤΝ φέρνουν στην επιφάνεια ό,τι το πρόσωπο θεωρεί αυτονόητο.
- **Ξεκίνα νωρίς.** Την τελευταία εργάσιμη μέρα είναι πολύ αργά. Πώς σχεδιάζεις μια ολόκληρη παράδοση, το δείχνει το playbook Playbook Διασφαλίζοντας τη γνώση πριν βγει στη σύνταξη.

Περισσότερα στο εγχειρίδιο: INTERVIEWER Διασφάλιση της γνώσης ενός προσώπου, INTERVIEWER Πρότυπο και αρχή της συνέντευξης και CAMPUS Η γεννήτρια ΤΝ.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Αυτό το ξέρουν όλοι*

Ο Jonas έκλεισε με τον Hans σαράντα πέντε λεπτά, θέμα: παράπονα πελατών. Ο Hans ήρθε με σταυρωμένα χέρια. «Δεν υπάρχει και πολλά να πω. Αυτό το ξέρουν όλοι.»

Μίλησε παρ' όλα αυτά, και το INTERVIEWER ρώτησε ξανά. Τι γίνεται όταν ο πελάτης δεν έχει αριθμό τιμολογίου; Από ποιο ποσό ενημερώνεται η διοίκηση; Στην τρίτη ερώτηση ο Hans έλυσε τα χέρια του. «Αυτό με το ποσό», είπε, «με είχε ρωτήσει κάποιος και πριν από χρόνια. Δεν αναγράφεται πουθενά.»

Έπειτα από 45 λεπτά υπήρχε ένα έγγραφο που δεν είχε υπάρξει ποτέ ως τώρα. Ο Jonas το έδωσε μαζί με την παλιά συλλογή PDF στη γεννήτρια ΤΝ του CAMPUS και περιέγραψε σύντομα τι έπρεπε να προκύψει στο τέλος: μια ενότητα ένταξης για την εξυπηρέτηση πελατών.

«Δεν είναι ακόμη τέλειο», είπε, όταν στάθηκε το πρώτο προσχέδιο. «Δεν χρειάζεται κιόλας», απάντησε η Mara. «Η ΤΝ δίνει τον σκελετό. Το φινίρισμα το κάνεις εσύ.»

Τάξη που ξαναβρίσκεται

Κάθε πλατφόρμα οργανώνει τα περιεχόμενα με δύο τρόπους: μέσω λίγων μεγάλων περιοχών, από τις οποίες πλοηγείται κανείς, και μέσω πολλών μικρών λέξεων-κλειδιών, μέσω των οποίων βρίσκει. Στο CAMPUS ονομάζονται Κατηγορίες και Tags.

- **Οι κατηγορίες είναι τα μεγάλα κιβώτια.** Λίγες, σταθερές, με ονόματα από τη σκοπιά των χρηστών. Πέντε έως εννέα αρκούν σχεδόν πάντα. Προκύπτουν από τα θέματα εκκίνησης στο κεφάλαιο 2.
- **Τα tags είναι οι μικρές ετικέτες.** Από αυτά μπορείς να δώσεις πολλά: «για νεοεισερχόμενους», «διαρκεί 10 λεπτά», «υποχρεωτικό». Βοηθούν στην εύρεση και μπορούν να λειτουργούν ακόμη και ως ενδιαφέροντα στο προφίλ.
- **Οι ομάδες-στόχοι δεν είναι κατηγορία.** Το «μόνο για στελέχη» δεν ανήκει στην πλοήγηση, αλλά στην ορατότητα. Αλλιώς ο καθένας βλέπει ποιος ανήκει σε ποια ομάδα-στόχο.

> ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Κιβώτια και ετικέτες*
>
> Η δεύτερη εβδομάδα ξεκίνησε με μια διαφωνία που δεν ήταν διαφωνία. Ο Jonas ήθελε μια δική του κατηγορία για κάθε θέμα: Onboarding, Πωλήσεις, Τεχνική, Compliance, Soft Skills. Μετά από μία ώρα είχε φτάσει στις δεκατέσσερις.
>
> «Αν συνεχίσουμε έτσι», είπε η Mara, «δεν θα χρειάζεται πια κανείς αναζήτηση. Αλλά κανείς δεν θα βρίσκει τον δρόμο του ούτε στην πλοήγηση.»
>
> Στο τέλος έμειναν τέσσερις κατηγορίες, καθεμία με όνομα που δείχνει χωρίς εξήγηση τι περιέχει: Onboarding, Πωλήσεις, Εξυπηρέτηση πελατών, καθώς και Κανόνες και υποχρεώσεις. Η Τεχνική και οι Soft Skills έγιναν tag, όπως και όλα τα πιο λεπτά. Η πλοήγηση έμεινε καθαρή και, παρ' όλα αυτά, βρέθηκαν τα πάντα.

Κράτα σύντομα τους κανόνες γραπτά, προτού αρχίσουν πολλοί άνθρωποι να δημιουργούν περιεχόμενα: ποιες κατηγορίες υπάρχουν, ποια tags, πώς γράφονται. Μισή σελίδα αρκεί. Μακροσκελείς κανονισμούς δεν τους διαβάζει κανείς, γι' αυτό τους περνάς γρήγορα με κάθε πρόσωπο που μπαίνει καινούριο στη συντακτική ομάδα. Αλλιώς μετά από τρεις μήνες θα υπάρχουν δίπλα δίπλα «Onboarding», «onboarding» και «Ένταξη». Πώς γίνεται συγκεκριμένα: CAMPUS Κατηγορία ή Tag; και CAMPUS Κατηγορίες και Tags στο συντακτικό πλάνο.

Τι κάνει ένα περιεχόμενο καλό

Ένα καλό περιεχόμενο σε μια πλατφόρμα γνώσης δεν είναι δοκίμιο. Αναζητείται, δεν διαβάζεται. Από αυτό προκύπτουν πέντε κανόνες:

1. **Μία ερώτηση ανά περιεχόμενο.** Καλύτερα τρία σύντομα περιεχόμενα παρά ένα που εξηγεί τα πάντα.
2. **Πρώτα η απάντηση.** Όποιος σταματά μετά από τρεις γραμμές, πρέπει παρ' όλα αυτά να ξέρει τι να κάνει. Το υπόβαθρο και οι εξαιρέσεις έρχονται μετά.
3. **Ένα παράδειγμα.** Μια πραγματική περίπτωση από την καθημερινότητά σας εξηγεί περισσότερα από κάθε ορισμό.
4. **Ένα όνομα και μια ημερομηνία.** Ποιος είναι υπεύθυνος και πότε ελέγχθηκε τελευταία φορά; Αυτό χτίζει εμπιστοσύνη.
5. **Σωστά κατατεταγμένο.** Μια κατάλληλη κατηγορία, αρκετά tags, η σωστή ορατότητα.

Οδηγίες βήμα προς βήμα για δυνατά περιεχόμενα θα βρεις στο εγχειρίδιο: CAMPUS Συνταγή: ένα δυνατό προϊόν και CAMPUS Τέλεια περιεχόμενα.

Γλώσσες

Αν η ομάδα σου εργάζεται σε πολλές γλώσσες, αποφάσισε νωρίς πώς θα το χειριστείτε. Κάθε περιεχόμενο στο CAMPUS έχει μια δεσμευτική βασική γλώσσα, που πρέπει πάντα να είναι πλήρης. Μια δεύτερη γλώσσα, με συντακτική φροντίδα, είναι δυνατή. Αξίζει εκεί όπου τα λάθη θα ήταν ακριβά, π.χ. σε υποχρεωτικά θέματα ή θέματα ασφάλειας. Περαιτέρω γλωσσικές εκδοχές μπορεί να παράγει αυτόματα το CAMPUS. Αυτή η λειτουργία επεκτείνεται σταδιακά. Ρώτα για την τρέχουσα κατάσταση στην πλατφόρμα σας. Περισσότερα: CAMPUS Γλώσσα στο CAMPUS.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Πλάνο περιεχομένων για την εκκίνηση**

ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΠΑΝΤΑ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΡΟΜΟΣ	ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΕΤΟΙΜΟ ΕΩΣ
		Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα			

ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΠΑΝΤΑ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΡΟΜΟΣ	ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΕΤΟΙΜΟ ΕΩΣ
		Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα			
		Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα			
		Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα			
		Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα			

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Ξεκίνα από ό,τι ψάχνουν πραγματικά, όχι από ό,τι βρίσκεται τυχαία ήδη σε φακέλους. Οι είκοσι ερωτήσεις των νέων είναι το πλάνο εκκίνησής σου.
- Τη γνώση από τα κεφάλια την αντλεί το INTERVIEWER μέσω συζήτησης, τη γνώση από έγγραφα την κάνει προσχέδιο η γεννήτρια ΤΝ. Το φινίρισμα το κάνει πάντα άνθρωπος.
- Λίγες κατηγορίες, πολλά tags και οι κανόνες γι' αυτά γραμμένοι.
- Ένα καλό περιεχόμενο απαντά σε μία ερώτηση, και μάλιστα από την αρχή.

5

ΔΟΜΗΣΗ

Πιλοτικό και πρώτο Go-Live

Πρώτα μια μικρή ομάδα, μετά όλοι. Πώς δοκιμάζεις, από τι καταλαβαίνεις ότι είσαι έτοιμος και τι μετράει τις πρώτες δύο εβδομάδες.

Για την πρώτη εντύπωση δεν υπάρχει δεύτερη ευκαιρία. Όποιος ανοίγει μια πλατφόρμα για πρώτη φορά και πέφτει πάνω σε άδειες περιοχές, δεν επιστρέφει σύντομα. Γι' αυτό δεν καλείς όλους με τη μία, αλλά πρώτα μια μικρή ομάδα. Ό,τι της προκαλεί εντύπωση, δεν χρειάζεται αργότερα να το προσέξουν όλοι.

Δοκιμή της διαδρομής έγκρισης

Προτού έρθει κάποιος απ' έξω, η διαδρομή από το προσχέδιο ως τη δημοσίευση διατρέχεται μία φορά ολόκληρη. Η συντακτική ομάδα ολοκληρώνει ένα περιεχόμενο και ζητά έγκριση. Το πρόσωπο με το δικαίωμα Reviewer ελέγχει και εγκρίνει, ή το επιστρέφει με υποδείξεις. Μόνο τότε είναι ορατό για την προβλεπόμενη ομάδα-στόχο.

Η έγκριση δεν ελέγχει μόνο τυπογραφικά λάθη. Κοιτά τέσσερα πράγματα: Στέκει το περιεχόμενο επαγγελματικά; Είναι συντηρημένες όλες οι προβλεπόμενες γλώσσες; Είναι σωστά κατατεταγμένο; Το βλέπουν ακριβώς οι σωστοί; Πώς μοιάζει η διαδικασία στο CAMPUS: CAMPUS Έγκριση και δημοσίευση.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Τέσσερα μάτια*

Όταν ο Jonas έβαλε το πρώτο έτοιμο προσχέδιό του σε «Αίτημα έγκρισης», στην αρχή δεν συνέβη τίποτα. Κανένα μήνυμα προς όλους, κανένας συναγερμός. Μόνο μια σιωπηλή ουρά αναμονής, που περίμενε τη Mara.

Άνοιξε το προσχέδιο με τα μάτια ελέγκτριας, όχι συναδέλφου: Είναι συντηρημένα τα γερμανικά και τα αγγλικά; Ταιριάζουν η κατηγορία και τα tags; Έχουν πρόσβαση οι σωστοί άνθρωποι; Μόνο όταν ενέκρινε, η σελίδα πέρασε από προσχέδιο σε δημοσιευμένη.

Αργότερα αντέγραψε τον σύνδεσμο στη συνομιλία της ομάδας και σκέφτηκε κάτι: Ένας κοινοποιημένος σύνδεσμος δεν ανοίγει αυτόματα την πόρτα για όλους. Ποιος μπορεί πραγματικά να περάσει, το αποφασίζουν οι κανόνες ορατότητας, όσο μακριά κι αν κυκλοφορήσει ο σύνδεσμος. Μια δεύτερη προστασία πίσω από την πρώτη. Η Mara ένιωσε καθησυχασμένη.

Η πιλοτική φάση

- **Η ομάδα:** Πέντε έως δέκα άνθρωποι από την πραγματική ομάδα-στόχο. Πάρε μερικούς νέους, μερικούς έμπειρους και τουλάχιστον ένα πρόσωπο που βλέπει το όλο εγχείρημα με σκεπτικισμό. Η ανατροφοδότησή του είναι η πολυτιμότερη.
- **Η διάρκεια:** Μία έως δύο εβδομάδες. Όρισε από πριν αρχή και τέλος, και επίσης πού θα συγκεντρώνονται οι αντιδράσεις.
- **Τα καθήκοντα:** Δώσε στην ομάδα πραγματικά καθήκοντα αντί για «ρίξε μια ματιά». Για παράδειγμα: «Βρες τι κάνεις σε ένα παράπονο χωρίς αριθμό τιμολογίου.»
- **Η ορατότητα:** Έλεγξε με έναν δοκιμαστικό λογαριασμό ανά ομάδα-στόχο αν ο καθένας βλέπει ακριβώς ό,τι προορίζεται. Δοκίμασε εκεί και έναν κοινοποιημένο σύνδεσμο.
- **Η ευρεσιμότητα:** Παρατήρησε τι ψάχνει η ομάδα και αν το βρίσκει. Ρώτα, ή χρησιμοποίησε την ανάλυση της αναζήτησης, αν είναι ενεργοποιημένη σε εσάς. Όροι αναζήτησης χωρίς αποτέλεσμα σημαίνουν περιεχόμενα που λείπουν ή tags που λείπουν.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Πλάνο δοκιμών για το πιλοτικό**

ΚΑΘΗΚΟΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ	ΠΟΙΟΣ ΔΟΚΙΜΑΖΕΙ	ΒΡΕΘΗΚΕ;	ΤΙ ΕΛΕΙΠΕ;
		Ναι · Εν μέρει · Όχι	
		Ναι · Εν μέρει · Όχι	
		Ναι · Εν μέρει · Όχι	
Ένα περιεχόμενο μία φορά από το προσχέδιο ως τη δημοσίευση	Συντακτική ομάδα και έγκριση	Ναι · Εν μέρει · Όχι	
Δοκιμαστικός λογαριασμός ανά ομάδα-στόχο: βλέπει τα σωστά;	Υπευθυνότητα πλατφόρμας	Ναι · Εν μέρει · Όχι	

Είσαι έτοιμος;

Το Go-Live δεν είναι ζήτημα ημερολογίου, αλλά κριτηρίων. Όρισέ τα πριν από το πιλοτικό, και στο τέλος δεν θα χρειαστεί να αποφασίσεις με το αίσθημα.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Λίστα ελέγχου Go-Live**

	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΟΙΟΣ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΝΕΙ
☐	Η διαδρομή έγκρισης έχει διανυθεί ολόκληρη τουλάχιστον μία φορά.	
☐	Κάθε θέμα εκκίνησης απαντά στις συχνότερες ερωτήσεις.	
☐	Η ορατότητα έχει ελεγχθεί με δοκιμαστικούς λογαριασμούς.	
☐	Η ανατροφοδότηση από το πιλοτικό έχει ενσωματωθεί ή αναβληθεί συνειδητά.	
☐	Οι λογαριασμοί και τα Groups είναι έτοιμα.	
☐	Είναι σαφές ποιος απαντά στις ερωτήσεις, και αυτό αναγράφεται στην ανακοίνωση.	
☐	Οι επικεφαλής ομάδων είναι ενήμεροι και το ανακοινώνουν στις ομάδες τους.	

	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΟΙΟΣ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΝΕΙ
☐	Η λίστα ελέγχου πλαισίου από το κεφάλαιο 2 έχει ολοκληρωθεί.	

Το Go-Live

Την ίδια την ημέρα του Go-Live συμβαίνουν λίγα θεαματικά πράγματα, και είναι καλό έτσι. Δημιουργούνται οι υπόλοιποι λογαριασμοί, αντιστοιχίζονται ρόλοι και Groups. Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι User, λίγοι μόνο παίρνουν περισσότερα δικαιώματα. Για πολλούς λογαριασμούς βοηθά η μαζική εισαγωγή: CAMPUS Μαζική δημιουργία χρηστών.

Ακολουθεί η ανακοίνωση. Ένα σύντομο μήνυμα αρκεί, αν απαντά σε τρεις ερωτήσεις: Τι είναι καινούργιο; Πού συνδέομαι; Σε ποιον απευθύνομαι; Ακόμη καλύτερα λειτουργεί όταν προέρχεται από τον εντολέα και όχι μόνο από το έργο.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Πρότυπο για την ανακοίνωση**

Θέμα: Από σήμερα: η γνώση μας σε ένα μέρος

Γεια σε όλους,

από σήμερα θα βρείτε στη διεύθυνση [Διεύθυνση] τη νέα μας πλατφόρμα γνώσης. Για την εκκίνηση υπάρχουν εκεί τα πάντα για [Θέματα εκκίνησης]. Συνδέεστε με [Τρόπος σύνδεσης].

Ό,τι λείπει, θα συμπληρωθεί. Πείτε μας τι ψάξατε και δεν βρήκατε: [Πρόσωπο επαφής, κανάλι].
[Αν είναι ενεργοποιημένος ο Bryan: Ερωτήσεις μπορείτε να κάνετε και απευθείας στον Bryan, κάτω δεξιά σε κάθε σελίδα.]

Με εκτίμηση
[Εντολέας]

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Η πόρτα ανοίγει*

Μόλις την πέμπτη εβδομάδα κάλεσε η Mara ολόκληρη την ομάδα. Είχε περιμένει συνειδητά: Όποιος ανοίγει το CAMPUS για πρώτη φορά, πρέπει να βρει κάτι, όχι ένα εργοτάξιο.

Η δημιουργία ενός λογαριασμού διήρκεσε λεπτά. Οι περισσότεροι συνάδελφοι έμειναν User, λίγοι μόνο πήραν στοχευμένα περισσότερα δικαιώματα, ποτέ περισσότερα απ' όσα χρειάζονταν. Και κάθε πρόσωπο πήρε ένα Group, ως σιωπηλή απάντηση στο ερώτημα ποια περιεχόμενα προορίζονταν γι' αυτό.

Την πρώτη εβδομάδα ήρθαν τρεις ερωτήσεις που δεν είχαν ακόμη απάντηση. Την Παρασκευή οι απαντήσεις βρίσκονταν στην πλατφόρμα.

Οι πρώτες δύο εβδομάδες

Μετά το Go-Live κρίνεται αν η πλατφόρμα θα γίνει συνήθεια. Σε αυτό το διάστημα αξίζει στενή υποστήριξη:

- **Να είσαι προσβάσιμος:** Το πρόσωπο επαφής απαντά γρήγορα, ιδανικά την ίδια μέρα.
- **Κλείσε τα κενά:** Ό,τι ψάχνεται και δεν βρίσκεται, προστίθεται μέσα σε λίγες μέρες. Τίποτα δεν πείθει περισσότερο από την εμπειρία «Ρώτησα, και τώρα είναι εκεί».
- **Σύνδεσμος αντί για εξήγηση:** Ζήτησε από τους επικεφαλής ομάδων να απαντούν σε ερωτήσεις με έναν σύνδεσμο προς την πλατφόρμα. Έτσι η ομάδα μαθαίνει πού να κοιτάζει πρώτα.
- **Άκουσε:** Μετά από δύο εβδομάδες ένας σύντομος κύκλος με την πιλοτική ομάδα και δύο, τρεις επικεφαλής ομάδων: Τι λειτουργεί, τι ενοχλεί, τι λείπει;

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Κάλεσε πρώτα μια μικρή, μικτή ομάδα, με πραγματικά καθήκοντα και σταθερό τέλος.
- Αποφάσισε το Go-Live με κριτήρια, όχι με ημερολόγιο.
- Η ανακοίνωση απαντά σε τρεις ερωτήσεις: Τι είναι καινούργιο, πού συνδέομαι, ποιον ρωτώ.
- Τις πρώτες δύο εβδομάδες μετράει η ταχύτητα: Ό,τι λείπει, υπάρχει λίγες μέρες αργότερα.

6

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Μετά το Go-Live

Από το έργο γίνεται συνήθεια. Ένα συντακτικό πλάνο σε τρεις ρυθμούς, μια ημερομηνία λήξης για κάθε περιεχόμενο και μια επέκταση βήμα βήμα.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Ένας κήπος, όχι μια λίστα ελέγχου*

Έπειτα από έξι εβδομάδες το CAMPUS δεν ήταν πια ένα έργο που η Mara έπρεπε να «ολοκληρώσει». Είχε γίνει κάτι που φροντίζε, όπως φροντίζει κανείς έναν κήπο, όχι μια λίστα ελέγχου.

Προσάρμοζε ρόλους όταν άλλαζαν οι αρμοδιότητες. Ο Jonas πρόσθετε νέα περιεχόμενα, με ήρεμο ρυθμό αντί για εκρήξεις. Και όταν η ομάδα ολοκλήρωσε πράγματι τις πρώτες ενότητες, ενεργοποίησαν το σύστημα Reward, συγκρατημένα: ένα πιστοποιητικό για πραγματικές αποδείξεις, ένα Badge για ορατά ορόσημα. Ανταμείφθηκε ό,τι είχε πετύχει κάποιος, όχι πόσες φορές είχε κάνει κλικ.

Το συντακτικό πλάνο

Ναι, μια πλατφόρμα γνώσης χρειάζεται συντακτικό σχεδιασμό. Όχι μεγάλο, αλλά αξιόπιστο. Χωρίς αυτόν συμβαίνει ό,τι συμβαίνει σε κάθε αρχείο: Στην αρχή όλα είναι φρέσκα, μετά από ένα χρόνο κανείς δεν ξέρει τι ισχύει ακόμη. Τρεις ρυθμοί αρκούν:

ΡΥΘΜΟΣ	ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ	ΠΟΙΟΣ
Εβδομαδιαία, μισή ώρα	Επισκόπηση ανοιχτών ερωτήσεων και αντιδράσεων, εξέταση όρων αναζήτησης χωρίς αποτέλεσμα, διεκπεραίωση εκκρεμών εγκρίσεων.	Συντακτική ομάδα και έγκριση
Μηνιαία, μία ώρα	Σχεδιασμός θεμάτων για τις επόμενες εβδομάδες: Τι έρχεται; Μια νέα διαδικασία, μια κυκλοφορία προϊόντος, ένας νέος κανόνας, ένα εποχικό ερώτημα;	Υπευθυνότητα πλατφόρμας, συντακτική ομάδα, ανάλογα με την ανάγκη τμήματα
Τριμηνιαία, μισή μέρα	Έλεγχος του αποθέματος: αρχειοθέτηση όσων έχουν παλιώσει, συγχώνευση διπλών tags, επισκόπηση δικαιωμάτων, αξιολόγηση δεικτών και αναφορά.	Υπευθυνότητα πλατφόρμας με τον εντολέα

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Συντακτικό πλάνο**

ΜΗΝΑΣ	ΑΦΟΡΜΗ Ή ΘΕΜΑ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΔΡΟΜΟΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
			Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα		
			Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα		
			Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα		

ΜΗΝΑΣ	ΑΦΟΡΜΗ Ή ΘΕΜΑ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΔΡΟΜΟΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
			Συνέντευξη · Γεννήτρια ΤΝ · γραμμένο από την ομάδα		

Από πού έρχονται τα νέα θέματα

Τα καλύτερα θέματα δεν τα εφευρίσκει η συντακτική ομάδα. Φαίνονται όταν κοιτάξει κανείς:

- **Αναζητήσεις χωρίς αποτέλεσμα:** Τι ψάχτηκε και δεν βρέθηκε; Κάθε τέτοιος όρος είναι ένα περιεχόμενο που λείπει ή ένα tag που λείπει. Το CAMPUS μπορεί να αναλύσει συχνούς όρους αναζήτησης και αναζητήσεις χωρίς αποτέλεσμα, αν το θέλετε και έχει συμφωνηθεί με το εργασιακό συμβούλιο.
- **Ερωτήσεις προς τον Bryan:** Αν ο βοηθός ΤΝ είναι ενεργοποιημένος, οι αναλύσεις του δείχνουν σε τι χρησιμοποιείται. Συχνές ερωτήσεις είναι ένδειξη για το ποια περιεχόμενα λείπουν.
- **Αντιδράσεις:** Κάθε παράπονο για ένα περιεχόμενο που λείπει ή είναι λάθος είναι δώρο. Κάνε εύκολο να το καταθέσουν.
- **Γεγονότα:** Νέες διαδικασίες, προϊόντα, κανόνες. Σχεδίασε το περιεχόμενο μαζί με το καινούργιο, όχι μετά.
- **Αποχωρήσεις:** Όταν κάποιος αλλάζει ρόλο ή συνταξιοδοτείται, μια συνέντευξη με το INTERVIEWER ανήκει στη λίστα παράδοσης. Μήνες πριν, όχι την τελευταία μέρα. Περισσότερα στο playbook Playbook Διασφαλίζοντας τη γνώση πριν βγει στη σύνταξη.
- **Δημοφιλή θέματα:** Ό,τι χρησιμοποιείται πολύ αξίζει εμβάθυνση.

Κάθε περιεχόμενο έχει ημερομηνία λήξης

Ένα απαρχαιωμένο περιεχόμενο είναι χειρότερο από ένα που λείπει. Δεν κοστίζει μόνο χρόνο, κοστίζει εμπιστοσύνη σε όλα τα άλλα. Γι' αυτό κάθε θέμα παίρνει ένα υπεύθυνο πρόσωπο και έναν ρυθμό ελέγχου: για διαδικασίες που αλλάζουν συχνά ίσως έξι μήνες, για βασικά θέματα ένα χρόνο.

Προσχέδιο	Η συντακτική ομάδα δημιουργεί.
Έγκριση	Ένα δεύτερο πρόσωπο ελέγχει.
Δημοσιευμένο	Ορατό για την ομάδα-στόχο.
Ελεγμένο	Σε τακτά διαστήματα: ισχύει ακόμη;
Αρχειοθετημένο	Ή επεξεργασμένο και εγκεκριμένο ξανά.

Η αρχειοθέτηση είναι καλύτερη από τη διαγραφή: Ένα αρχειοθετημένο περιεχόμενο εξαφανίζεται για τους User, μπορεί όμως να επαναφερθεί και να επεξεργαστεί.

Κίνητρα με σύνεση

Το σύστημα Reward του CAMPUS μπορεί να κάνει τη μάθηση ορατή: με Badges για ορόσημα, πιστοποιητικά για αποδείξεις, πόντους και καμπάνιες για δράσεις σε ένα χρονικό διάστημα. Είναι ένα ισχυρό εργαλείο, και γι' αυτό ένα εργαλείο που χρησιμοποιείς με σύνεση:

- **Ανταμοίβε αποτελέσματα, όχι κλικ.** Όποιος ανταμείβει τη δραστηριότητα, παίρνει δραστηριότητα, αλλά όχι μάθηση.
- **Σημασία πριν από ποσότητα.** Ένα πιστοποιητικό που έχει αξία νικά δέκα ασήμαντα Badges.
- **Κατατάξεις μόνο με συνεννόηση.** Δεν θέλει ο καθένας να συγκρίνεται δημόσια. Εδώ το εργασιακό συμβούλιο, αν υπάρχει, είναι μια καλή πρώτη διεύθυνση.
- **Πρώτα η δομή, μετά η ανταμοιβή.** Τα Rewards ενισχύουν ό,τι υπάρχει. Δεν αντικαθιστούν τα καλά περιεχόμενα.

Στο εγχειρίδιο: CAMPUS Το σύστημα Reward και CAMPUS Συνταγή: Χρήση των Rewards με νόημα.

Ανάπτυξη βήμα βήμα

Όταν η λειτουργία στέκεται, έρχεται το ερώτημα: Τι ακολουθεί; Επέκτεινε με τη σειρά που ξεκίνησες, ένα βήμα τη φορά:

- **Νέα θέματα:** πίσω στη λίστα θεμάτων του κεφαλαίου 2, επόμενη προτεραιότητα.
- **Νέες ομάδες-στόχοι:** νέα Groups και κανόνες ορατότητας, ένα μικρό πιλοτικό, μετά το Go-Live για αυτό το Group.
- **Περισσότερη συντακτική ομάδα:** τα τμήματα συντηρούν μόνα τους τα περιεχόμενά τους, με δικαιώματα περιορισμένα στο Group τους. Η έγκριση μένει χωριστή.
- **Νέες μορφές:** μονοπάτια μάθησης που οδηγούν βήμα βήμα μέσα από ένα θέμα, live συνεδρίες ή podcast και σετ διαφανειών που παράγει το AI Studio του INTERVIEWER από iDocs.

Ιδέες για τυπικά εγχειρήματα θα βρεις στα Use-Cases του εγχειριδίου, όπως CAMPUS Πρόγραμμα Onboarding, και στην επισκόπηση CAMPUS Use-Cases.

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Ένα συντακτικό πλάνο σε τρεις ρυθμούς: εβδομαδιαία επισκόπηση, μηνιαίος σχεδιασμός, τριμηνιαίο συγύρισμα.
- Τα νέα θέματα φαίνονται στις αναζητήσεις χωρίς αποτέλεσμα, στις ερωτήσεις προς τον Bryan και σε κάθε αποχώρηση.
- Κάθε περιεχόμενο έχει ένα υπεύθυνο πρόσωπο και μια ημερομηνία ελέγχου. Ό,τι παλιώνει αρχειοθετείται.
- Ανταμοίβε αποτελέσματα, όχι κλικ. Και ανάπτυσσε βήμα βήμα.

7

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Μέτρηση και αναφορά της επιτυχίας

Πότε είναι επιτυχία; Δείκτες σε τρία επίπεδα, οι σωστές χρονικές στιγμές και μια αναφορά που χωρά σε μία σελίδα.

Επιτυχία δεν είναι ότι κάνουν κλικ πολλοί άνθρωποι. Επιτυχία είναι ό,τι έγραψες ως στόχο στο κεφάλαιο 2. Γι' αυτό αυτό το κεφάλαιο δεν ξεκινά με αριθμούς, αλλά με το δελτίο του έργου σου: Ποιο πρόβλημα ήθελες να λύσεις και από τι ήθελες να το μετρήσεις;

Δείκτες σε τρία επίπεδα

Οι καλοί δείκτες απαντούν σε τρεις ερωτήσεις, με αυτή τη σειρά. Η πρώτη μετριέται ευκολότερα, η τρίτη είναι αυτή που πραγματικά μετράει.

ΕΠΙΠΕΔΟ 1 · ΧΡΗΣΗ

Έρχονται οι άνθρωποι;

Ενεργοί χρήστες, προσβάσεις, εξέλιξη στον χρόνο. Επιστρέφουν, ή ήρθαν μόνο μία φορά για το Go-Live;

ΕΠΙΠΕΔΟ 2 · ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

Βρίσκουν το σωστό;

Αναζητήσεις χωρίς αποτέλεσμα, αξιολογήσεις περιεχομένων, ποσοστό των περιεχομένων που ελέγχθηκαν στον ρυθμό ελέγχου.

ΕΠΙΠΕΔΟ 3 · ΕΠΙΔΡΑΣΗ

Αλλάζει κάτι;

Ο αριθμός από τον στόχο σου: λιγότερες επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις, συντομότερη ένταξη, πλήρη αποδεικτικά στις υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις.

Τα δύο πρώτα επίπεδα σου τα δείχνει το CAMPUS. Το τρίτο το μετράς συνήθως όπως μέτρησες τις αρχικές τιμές: με την ίδια λίστα γραμμών, την ίδια έρευνα, τις ίδιες ερωτήσεις προς τους επικεφαλής ομάδων. Μόνο έτσι οι αριθμοί είναι συγκρίσιμοι.

Τι σου δείχνει το CAMPUS

Οι αναλύσεις στο CAMPUS παρέχουν δείκτες για τη δραστηριότητα, για τα περιεχόμενα και τις αξιολογήσεις τους, για την πρόοδο μάθησης με ολοκληρώσεις και πιστοποιητικά και, αν είναι ενεργοποιημένο, για τη χρήση του Bryan. Όποιος θέλει να αναλύσει βαθύτερα ή να φέρει τους αριθμούς σε δικά του dashboards, μπορεί να τους ανακτήσει μέσω της διεπαφής. Αυτό είναι καθήκον του IT σας. Λεπτομέρειες: CAMPUS Αναλύσεις.

Μια λέξη για την προστασία δεδομένων: Για μια αναφορά δεν χρειάζεσαι σχεδόν ποτέ αριθμούς για μεμονωμένα πρόσωπα. Ανάλυσε συγκεντρωτικά, ανά ομάδα ή ομάδα-στόχο. Αυτό περιορίζει τα δεδομένα στο ελάχιστο και συνήθως είναι και πιο ουσιαστικό.

Πότε μετράς

ΜΕΤΑ ΑΠΟ 30 ΗΜΕΡΕΣ

Χρήση

Έρχονται οι άνθρωποι και επιστρέφουν; Αν όχι: έλεγξε την ανακοίνωση, τη σύνδεση και τα περιεχόμενα εκκίνησης.

ΜΕΤΑ ΑΠΟ 60 ΗΜΕΡΕΣ

Περιεχόμενο

Βρίσκουν αυτό που ψάχνουν; Οι αναζητήσεις χωρίς αποτέλεσμα και οι αντιδράσεις δείχνουν τα κενά.

ΜΕΤΑ ΑΠΟ 90 ΗΜΕΡΕΣ

Επίδραση

Ο αριθμός από τον στόχο, συγκρινόμενος με την αρχική τιμή. Αυτή είναι η πρώτη αναφορά.

ΕΠΕΙΤΑ ΑΝΑ ΤΡΙΜΗΝΟ

Και τα τρία επίπεδα

Μαζί με τον έλεγχο του αποθέματος από το κεφάλαιο 6.

Μην κρίνεις πολύ νωρίς. Η χρήση φαίνεται σε μέρες, η επίδραση σε μήνες. Όποιος μετρά τον χρόνο ένταξης μετά από δύο εβδομάδες, μετρά κυρίως τύχη.

Αριθμοί που ξεγελούν

Κάποιοι αριθμοί φαίνονται καλοί και λένε λίγα:

- **Οι προβολές σελίδων μόνες τους.** Ένα περιεχόμενο που ανοίγεται τρεις φορές, επειδή την πρώτη δεν κατανοήθηκε, δεν είναι επιτυχία.
- **Ο αριθμός των περιεχομένων.** Περισσότερα δεν σημαίνει καλύτερα. Είκοσι συντηρημένα περιεχόμενα νικούν διακόσια απαρχαιωμένα.
- **Πόντοι στο σύστημα Reward.** Δείχνουν πόσο καλά έγινε δεκτή μια καμπάνια, όχι αν έγινε μάθηση.

Μια απλή ερώτηση ελέγχου βοηθά: Θα έκανα κάτι διαφορετικά αν αυτός ο αριθμός έπεφτε; Αν όχι, δεν ανήκει στην αναφορά.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Μια σελίδα για την Katrin*

Μετά από ενενήντα ημέρες η Mara έγραψε την πρώτη της αναφορά. Είχε μάθει: μία σελίδα. Στην κορυφή υπήρχε μία πρόταση. «Ο στόχος επιτεύχθηκε σε μεγάλο βαθμό: Οι νέοι συνάδελφοι στην εξυπηρέτηση πελατών ρωτούν σαφώς σπανιότερα, ο Hans δεν είναι πια αναντικατάστατος όταν λείπει με άδεια.»

Από κάτω τρεις αριθμοί. Η λίστα γραμμών που είχαν κρατήσει ο Hans και δύο συνάδελφοι πριν από την εκκίνηση έδειχνε 31 επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις σε δύο εβδομάδες. Τώρα ήταν δώδεκα. Έπειτα δύο προτάσεις για ό,τι δεν είχε λειτουργήσει: Οι πωλήσεις χρησιμοποιούσαν την πλατφόρμα ελάχιστα, επειδή τα θέματά τους έλειπαν ακόμη.

Η Katrin διάβασε την πρώτη γραμμή, μετά την τελευταία. «Και τι χρειάζεσαι;» «Δύο ώρες την εβδομάδα από τις πωλήσεις, για τρεις μήνες.» Η Katrin έγνεψε. Η συζήτηση κράτησε τέσσερα λεπτά.

Πώς αναφέρεις

Μια καλή αναφορά προς τους προϊσταμένους ακολουθεί έναν απλό κανόνα: πρώτα η απάντηση. Όποιος διαβάζει μόνο την πρώτη γραμμή, πρέπει να ξέρει πού βρισκόμαστε. Όλα τα υπόλοιπα τεκμηριώνουν αυτή τη γραμμή.

1. **Η κατάσταση σε μία πρόταση.** Επιτεύχθηκε ο στόχος, εν μέρει ή όχι; Χωρίς περιστροφές.
2. **Δύο έως τρεις αριθμοί.** Αρχική τιμή, σημερινή τιμή, στόχος. Όχι περισσότεροι.
3. **Τι πήγε καλά, τι όχι.** Ειλικρινά. Μια αναφορά χωρίς αδυναμίες δεν φαίνεται δυνατή, αλλά αναξιόπιστη.
4. **Τα επόμενα βήματα.** Τι συμβαίνει το επόμενο τρίμηνο;
5. **Τι χρειάζεσαι.** Μια απόφαση, χρόνο, προϋπολογισμό, στήριξη. Συγκεκριμένα, με έκταση και ημερομηνία.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Αναφορά κατάστασης σε μία σελίδα**

Η κατάσταση σε μία πρόταση

Ο στόχος μας (από το δελτίο)
Δείκτης · Αρχική τιμή · σήμερα · Στόχος
Δείκτης · Αρχική τιμή · σήμερα · Στόχος
Τι πήγε καλά
Τι δεν πήγε καλά, και γιατί
Επόμενα βήματα έως
Τι χρειαζόμαστε, από ποιον, έως πότε

Όταν οι αριθμοί δεν βγαίνουν

Αν η επίδραση δεν έρχεται, σπάνια φταίει η πλατφόρμα. Συνήθως είναι ένα από τέσσερα πράγματα, και για το καθένα υπάρχει μοχλός:

- **Τα περιεχόμενα λείπουν:** Δες τις αναζητήσεις χωρίς αποτέλεσμα και κλείσε τα κενά, πρώτα τα συχνότερα.
- **Τα περιεχόμενα δεν βρίσκονται:** Έλεγξε κατηγορίες και tags. Ψάξε μαζί με δύο, τρεις χρήστες και παρακολούθησε.
- **Λείπει η συνήθεια:** Ζήτησε από τους επικεφαλής ομάδων να παραπέμπουν συστηματικά στην πλατφόρμα. Κλείσε παλιά αρχεία που περιέχουν τα ίδια.
- **Ο στόχος ήταν πολύ μεγάλος:** Αυτό δεν είναι ήττα, αλλά διαπίστωση. Καλύτερα να πετύχεις έναν μικρότερο στόχο παρά να αστοχήσεις σε έναν μεγάλο. Γράψε το στην αναφορά.

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Επιτυχία είναι ο στόχος σου από το κεφάλαιο 2, όχι ο αριθμός των κλικ.
- Μέτρα σε τρία επίπεδα: χρήση, περιεχόμενο, επίδραση. Την επίδραση τη μετράς όπως τις αρχικές τιμές.
- Κοίτα μετά από 30, 60 και 90 ημέρες, έπειτα κάθε τρίμηνο.
- Η αναφορά χωρά σε μία σελίδα: κατάσταση, αριθμοί, ειλικρίνεια, επόμενα βήματα, τι χρειάζεσαι.

8

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Με μια ματιά

Ολόκληρη η διαδρομή σε μία σελίδα, όλα τα βοηθήματα εργασίας, ένα μικρό γλωσσάρι και το επόμενο βήμα σου.

ΣΤΗΝ BUTTERFLY EFFECT · *Επίλογος*

Η Mara σκεφτόταν μερικές φορές εκείνη την πρώτη Δευτέρα, την άδεια οθόνη. Δεν ήταν μεγάλη στιγμή. Μόνο η αρχή κάποιου πράγματος που μεγάλωσε αργά, εβδομάδα με την εβδομάδα, απόφαση με την απόφαση.

Καμία από αυτές τις αποφάσεις δεν ήταν από μόνη της επίπονη. Στο σύνολό τους όμως καθόρισαν τι έγινε το CAMPUS στην Butterfly Effect. Μικρές αποφάσεις, μεγάλος αντίκτυπος. Το όνομα είχε δίκιο.

Ίσως κάθεσαι τώρα κι εσύ μπροστά σε αυτή την άδεια οθόνη. Τα καλά νέα: Οι ερωτήσεις που έθεσε η Mara στον εαυτό της είναι οι ίδιες που θα σε βοηθήσουν. Για ποιο σκοπό; Ποιος δημιουργεί, ποιος ελέγχει; Τι προηγείται; Πότε είναι αρκετά καλό; Και από τι βλέπουμε ότι έχει αποτέλεσμα;

Ολόκληρη η διαδρομή σε μία σελίδα

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ · **Συνολική λίστα ελέγχου**

	ΒΗΜΑ	ΑΥΤΟ ΚΑΝΕΙΣ	ΚΕΦΑΛΑΙΟ
☐	**Αναγνώριση**	Κάνε και τα δύο τεστ αυτοαξιολόγησης, κατάγραψε το μέγεθος.	1
☐	**Στόχος**	Συμπλήρωσε το δελτίο έργου, στόχος με μία πρόταση, συνεννόηση με τον εντολέα.	2
☐	**Θέματα**	Διάλεξε λίγα θέματα εκκίνησης, δώσε σε καθένα ένα υπεύθυνο πρόσωπο.	2
☐	**Πλαίσιο**	Ξεκαθάρισε προστασία δεδομένων, όργανο εκπροσώπησης, συνεντεύξεις, απαιτήσεις του κλάδου.	2
☐	**Αρχικές τιμές**	Μέτρησε έναν ή δύο αριθμούς προτού αλλάξει οτιδήποτε.	2
☐	**Ρόλοι**	Πλάνο ρόλων με ονόματα και αναπληρωτές, έπειτα ανάθεση δικαιωμάτων.	3
☐	**Δομή**	Όρισε κατηγορίες και tags και γράψε τους κανόνες.	4
☐	**Περιεχόμενα**	Απάντησε τις είκοσι ερωτήσεις των νέων: με συνέντευξη, με τη γεννήτρια ΤΝ ή με κείμενα που γράφει η ομάδα.	4
☐	**Έγκριση**	Διέτρεξε μία φορά ολόκληρη τη διαδρομή από το προσχέδιο στη δημοσίευση.	5
☐	**Πιλοτικό**	Μικρή ομάδα, πραγματικά καθήκοντα, σταθερό τέλος, δοκιμαστικοί λογαριασμοί ανά ομάδα-στόχο.	5
☐	**Go-Live**	Λίστα ελέγχου ικανοποιημένη, λογαριασμοί δημιουργημένοι, ανακοίνωση στάλθηκε.	5
☐	**Υποστήριξη**	Επί δύο εβδομάδες απάντησε γρήγορα και κλείσε τα κενά.	5
☐	**Λειτουργία**	Συντακτικό πλάνο σε τρεις ρυθμούς, ημερομηνία ελέγχου για κάθε περιεχόμενο.	6
☐	**Αναφορά**	Μετά από 90 ημέρες μία σελίδα για τον εντολέα, έπειτα κάθε τρίμηνο.	7

Όλα τα βοηθήματα εργασίας

Τα βοηθήματα εργασίας βρίσκονται κάθε φορά εκεί όπου χρειάζονται. Εδώ τα βρίσκεις συγκεντρωμένα. Για εκτύπωση και συμπλήρωση, κάθε ένα διατίθεται χωριστά ως PDF και όλα μαζί στο τετράδιο εργασίας.

ΒΟΗΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΣΚΟΠΟ	ΚΕΦΑΛΑΙΟ
Πέντε προειδοποιητικά σημάδια και Ταιριάζει το CAMPUS σε σένα;	Χρειάζεσαι πλατφόρμα, και σε ποιο μέγεθος;	1
Δελτίο έργου	Στόχος, επιτυχία, ευθύνη, χρονικό διάστημα σε μία σελίδα	2
Λίστα θεμάτων	Επιλογή και αντιστοίχιση των θεμάτων εκκίνησης	2
Λίστα ελέγχου πλαισίου	Προστασία δεδομένων, συνδιαμόρφωση, απαιτήσεις	2
Πλάνο ρόλων	Ποιος αναλαμβάνει ποιον ρόλο, με ποια δικαιώματα	3
Πλάνο περιεχομένων για την εκκίνηση	Ποιες ερωτήσεις, ποιος δρόμος, ποιος, έως πότε	4
Πλάνο δοκιμών για το πιλοτικό	Καθήκοντα για την πιλοτική ομάδα	5
Λίστα ελέγχου Go-Live	Είσαι έτοιμος;	5
Πρότυπο για την ανακοίνωση	Το μήνυμα για την εκκίνηση	5
Συντακτικό πλάνο	Θέματα των επόμενων μηνών	6
Αναφορά κατάστασης σε μία σελίδα	Η αναφορά προς τον εντολέα	7

Μικρό γλωσσάρι

Οι σημαντικότεροι όροι αυτού του playbook, χωρίς τεχνικούς όρους. Το πλήρες γλωσσάρι υπάρχει στο CAMPUS εγχειρίδιο του CAMPUS.

Bryan — Ο βοηθός ΤΝ του CAMPUS. Απαντά σε ερωτήσεις με βάση τα δικά σας περιεχόμενα και τις πηγές γνώσης, ακόμη και από συνημμένα αρχεία και βίντεο. Ανήκει στην προαιρετική ενότητα «Interactive Avatar», η οποία προϋποθέτει την ενότητα «AI Suite».

Editor	Ένα πρόσωπο που μπορεί να δημιουργεί και να συντηρεί περιεχόμενα. Τεχνικά ένας Admin με δικαιώματα περιεχομένου.
Έγκριση	Το βήμα ανάμεσα στο προσχέδιο και τη δημοσίευση: Ένα δεύτερο πρόσωπο ελέγχει και εγκρίνει.
Group	Συγκεντρώνει ανθρώπους, π.χ. ανά τμήμα ή ομάδα-στόχο. Ρυθμίζει σε ποια περιεχόμενα αναφέρονται τα δικαιώματα και ποιος βλέπει τι.
iDoc	Το δομημένο έγγραφο που δημιουργεί το INTERVIEWER από συζητήσεις, αρχεία και σημειώσεις. Μπορεί να ενσωματωθεί στο CAMPUS ή να χρησιμοποιηθεί ως πηγή για τη γεννήτρια TN.
Κατηγορία	Μία από τις λίγες μεγάλες περιοχές, μέσα από τις οποίες πλοηγείται κανείς στην πλατφόρμα.
Γεννήτρια TN	Δημιουργεί στο CAMPUS από υπάρχουσα γνώση ένα πρώτο προσχέδιο μαζί με δομή. Ένας άνθρωπος ελέγχει και τελειοποιεί.
Προϊόν	Έτσι λέγεται στο CAMPUS ένα μεμονωμένο περιεχόμενο, π.χ. ένα άρθρο ή μια σελίδα επισκόπησης.
Reviewer	Το δικαίωμα ελέγχου και έγκρισης περιεχομένων. Συνειδητά χωριστό από το δικαίωμα δημιουργίας περιεχομένων.
Σύστημα Reward	Badges, πιστοποιητικά, πόντοι και καμπάνιες που κάνουν τη μάθηση ορατή.
Κανόνες ορατότητας	Ορίζουν ποιος επιτρέπεται πραγματικά να δει ένα περιεχόμενο, ακόμη κι αν κοινοποιηθεί ένας σύνδεσμος. Στο εγχειρίδιο λέγονται Restrictions.
Super-Admin	Ο ρόλος με πλήρη πρόσβαση, και σε ρυθμίσεις που ισχύουν αμέσως για ολόκληρη την πλατφόρμα.
Tag	Μια λέξη-κλειδί που τέμνει εγκάρσια τις κατηγορίες και βοηθά στην εύρεση.
Πρότυπο	Στο INTERVIEWER η οδηγία για την TN: πώς χειρίζεται το input, πού ρωτά ξανά και πώς είναι δομημένο το έγγραφο.

Το επόμενο βήμα σου

Δεν χρειάζεται να τα κάνεις όλα με τη μία. Ξεκίνα με μία πρόταση: Γράψε τον στόχο σου, όπως έκανε η Mara για την Katrin. Έπειτα βρες ένα πρόσωπο που θα σχηματίσει μαζί σου τη βασική ομάδα. Τα υπόλοιπα έπονται με τη σειρά αυτού του playbook.

Αν θέλεις να μπεις στις λεπτομέρειες, σε βοηθούν τα εγχειρίδια: CAMPUS Τι είναι το CAMPUS;, CAMPUS CAMPUS και INTERVIEWER και INTERVIEWER Τι είναι το INTERVIEWER;

Θέλεις να μάθεις πώς θα μπορούσε να μοιάζει αυτό σε εσάς; Κλείσε μια πρώτη συζήτηση ή ζήτησε μια παρουσίαση. Είμαστε εδώ για σένα.

Κλείσε μια πρώτη συζήτηση https://8s.de/en/contact

ΑΥΤΑ ΠΑΙΡΝΕΙΣ ΜΑΖΙ ΣΟΥ

- Ένας στόχος σε μία πρόταση, ένα δεύτερο πρόσωπο στη βασική ομάδα: Από εκεί ξεκινούν όλα.
- Η συνολική λίστα ελέγχου σε οδηγεί σε ολόκληρη τη διαδρομή.
- Για το «πώς» υπάρχουν τα εγχειρίδια, για όλα τα άλλα εμείς.

Χτίζοντας μια πλατφόρμα γνώσης
Με το CAMPUS και το INTERVIEWER: από την πρώτη ιδέα μέχρι την πρώτη αναφορά προς τη διοίκηση

Έκδοση 11/2026

Αυτό το playbook υπάρχει και online, με συνδέσμους προς τα εγχειρίδια:
help.8s.de/playbooks/wissensplattform/

Οι αριθμοί σε αυτό το playbook είναι ενδεικτικές τιμές για τον σχεδιασμό, όχι δεσμεύσεις και όχι στοιχεία αδειοδότησης. Το playbook δεν αντικαθιστά τη νομική συμβουλή. Η Butterfly Effect και όλα τα πρόσωπα της ιστορίας είναι επινοημένα.

© 2026 Acht S GmbH · Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος
Acht S GmbH · 8s.de