

Knowledge Box 2004 - Milano

21 Settembre 2004

Dunia Astrologo
ISVOR FIAT



Presentazione di Knowledge Box 2004

 ISVOR FIAT

Dai processi alle relazioni

**Evoluzione del modello “classico”
di Knowledge Management**

Dunia Astrologo
Milano 21.09.2004

 it Consult

21 settembre 2004 – Knowledge Box.ppt 2/29 © 2004 Isvor Fiat - Riproduzione vietata



I temi dell'intervento

- A dieci anni da Nonaka, il KM è diventato un "classico"?
- Dal KM process-based al KM relazionale
- Il valore del KM relazionale nell'economia della conoscenza
- Applicazioni di successo (e non) del KM relazionale



Definizione di knowledge management

False interpretazioni sul KM

- è solo un modo per raccogliere e archiviare tutte le informazioni possibili
- è fine a se stesso
- è basato principalmente su un buon sistema IT
- significa mandare quante più informazioni possibile a più gente possibile

Il vero KM

- è un sistema per coltivare, distribuire e applicare conoscenza "rilevante"
- deve essere collegato a obiettivi di business misurabili
- l'IT è un facilitatore necessario ma, di per sé, non può portare alcun cambiamento
- significa selezionare quali conoscenze disseminare (push) e incoraggiare la gente a cercare quelle più rilevanti (pull)





Il knowledge management

è

**una procedura sistematica
per portare la conoscenza “giusta”
alla gente “giusta” nel tempo “giusto”
al fine di prendere decisioni
che creano valore per l’azienda**



La conoscenza

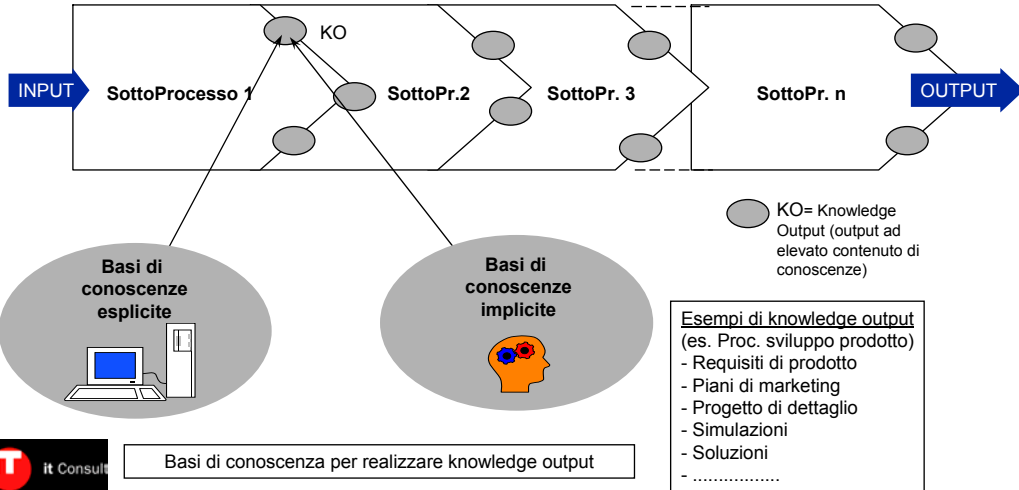
tacita

esplicita

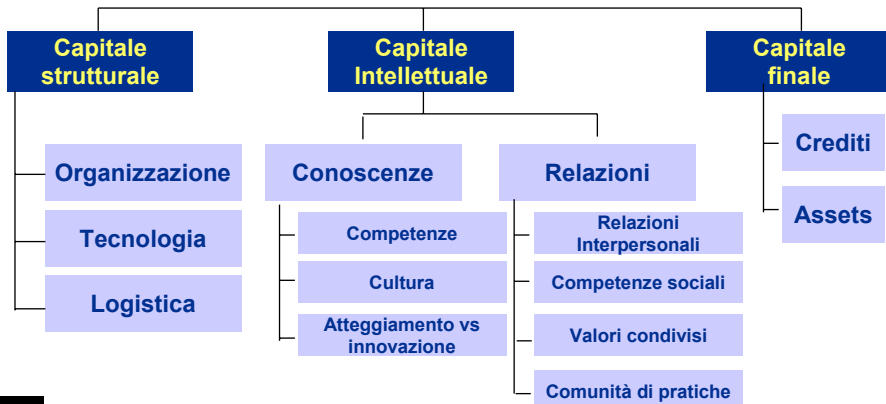




Il KM di processo



Ma, dove sta il valore aziendale?





Il passaggio fondamentale per l'azienda

è

**Conoscere ciò
che l'organizzazione
conosce**



Il fine del knowledge management è

umentare il livello del quoziente intellettuale dell'azienda

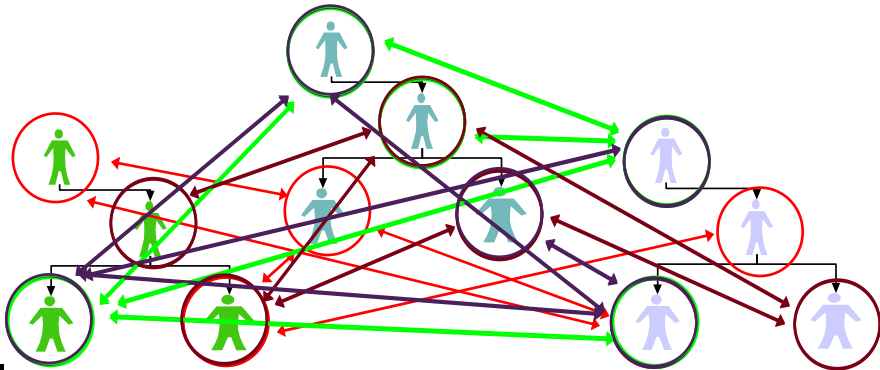
il quoziente intellettuale dell'azienda è

- ▶ **la misura in cui coloro che lavorano insieme sanno condividere le informazioni in modo semplice ed esteso**
- ▶ **il modo in cui ognuno è in grado di sviluppare le idee degli altri**
- ▶ **la condivisione di conoscenze storiche e attuali**
- ▶ **l'uso migliore dell'apprendimento individuale e dello scambio di idee**





Il capitale intellettuale nell'organizzazione



La conoscenza organizzativa

La conoscenza organizzativa è sia individuale sia collettiva:

- incorporata nell'esperienza degli individui
- incorporata nelle "communities of practice"
- incorporata in gruppi di esperti che lavorano in modo collaborativo





Comunità di pratica e famiglie professionali

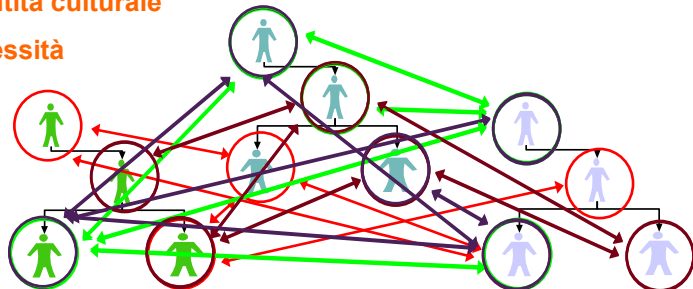
persone accomunate da strutture professionali omogenee

- curricula di studi e formazione
- obiettivi e risultati
- competenze e capacità
- teorie e tecniche di riferimento
- percorsi di sviluppo
- deontologie



Obiettivi di un sistema di KM in una knowledge organization

- rendere **più efficace il processo** lavorativo
- far emergere e moltiplicare i **talenti**
- costruire **un'identità culturale**
- ridurre **la complessità**





Il compito del KM relazionale

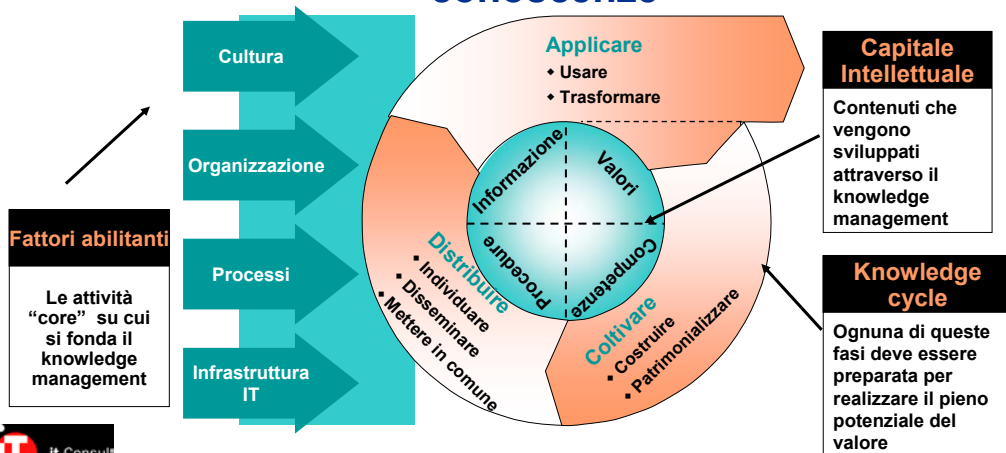
è

**SOCIALIZZARE
LE CONOSCENZE TACITE**

dell'azienda

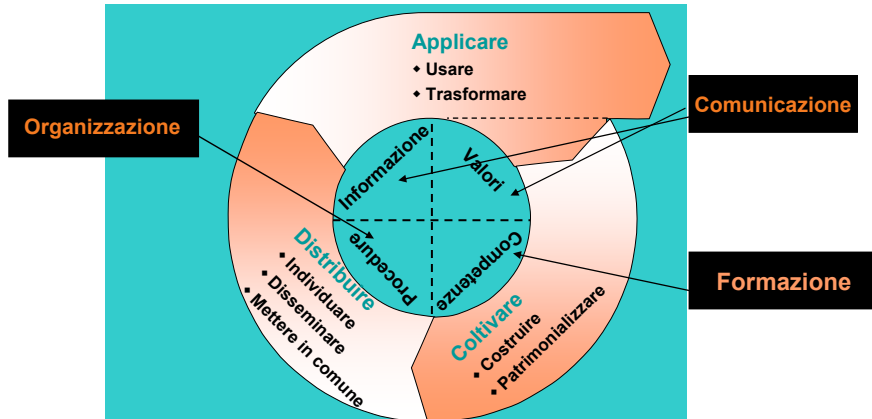


Il processo di socializzazione delle conoscenze





La gestione del capitale intellettuale



Azioni e strumenti per la socializzazione delle conoscenze

Campi di investimento

- **Tecnologia:**
 - ✓ Hardware
 - ✓ Software
 - ✓ Servizi e assistenza IT
- **Non-tecnologia:**
 - ✓ Change management
 - ✓ Formazione
 - ✓ Consulenza su impl.processi

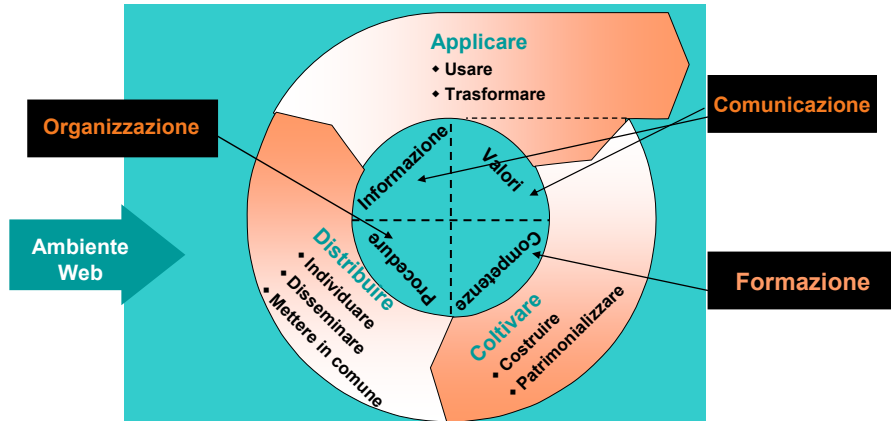
Strumenti

- **Tecnologici:**
 - ✓ Portali B2E
 - ✓ Intranet istituzionali
 - ✓ Community of Practices
- **Non-tecnologici**
 - ✓ nuovi sistemi di gestione HR
 - ✓ modelli di rewarding
 - ✓ creazione di ambienti di socializzazione





La gestione "tecnologica" delle conoscenze



Tipi di Intranet

di knowledge management

operative

istituzionali

- diffusione di informazioni di utilità generale
- comunicazione per lo più "unidirezionale"

- supporto alle attività primarie della catena del valore
- rivolte solo a chi ha ruoli e compiti specifici nei processi supportati

- supporto alla gestione della conoscenza
- strumenti di community

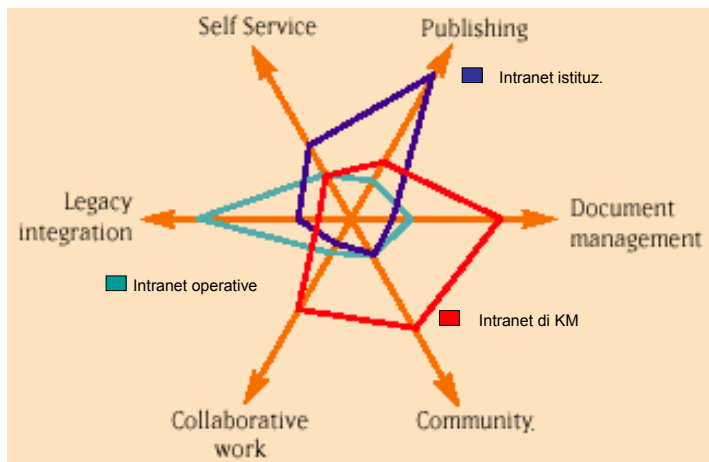




Categorie di funzionalità

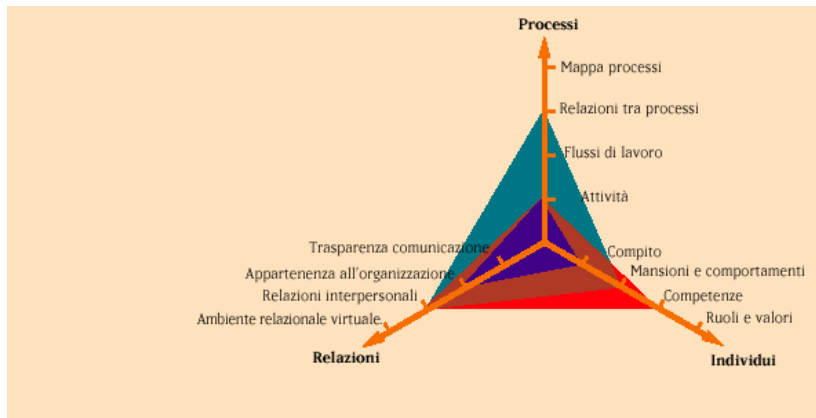


Funzionalità nei diversi modelli





Gli impatti organizzativi delle diverse Intranet



■ Intranet Istituzionali

■ Intranet di Knowledge Management

■ Intranet Operative.

Osservatorio Intranet Files

21 settembre 2004 – Knowledge Box.ppt

23/29

© 2004 Isvor Fiat - Riproduzione vietata



Intranet istituzionali: esempi di contenuti (continua)

- Segnalazione di link utili
- Feedback e bacheca dei suggerimenti
- Modulistica interattiva HR (giustificativi, note spese, richieste)
- Documentazione sui progetti in corso
- Pagine personali dei dipendenti
- E-learning
- Sportello della biblioteca
- Prenotazione di facilities



21 settembre 2004 – Knowledge Box.ppt

24/29

© 2004 Isvor Fiat - Riproduzione vietata



Intranet operative

- Supportano specifici processi operativi della catena del valore aziendale:
 - ◆ sistemi di customer relationship management
 - ◆ processi di acquisto ed emissione ordini
 - ◆ prenotazione di viaggi e trasferte
 - ◆ processi di gestione e valutazione delle risorse umane.
- Gli utenti veri e propri di queste Intranet sono operatori della linea coinvolti nel processo.
- Rispondono a obiettivi di efficienza (automazione di alcune attività) ed efficacia (aumento della qualità di un processo come nel caso del CRM).



Intranet di knowledge management

- Mettono a disposizione del personale funzionalità a supporto:
 - ◆ della gestione documentale
 - ◆ dell'interazione tra le persone (community)
- Due tipologie di approcci:
 - Focus sui documenti
 - Focus sulle relazioni tra le persone.





Italferr – famiglia professionale Costruzioni

Il caso	Gli obiettivi	L'azione
<p>Una famiglia professionale di ingegneri civili impegnati in grandi cantieri ferroviari sparsi in tutta Italia.</p>	<ul style="list-style-type: none">- aumentare il senso di appartenenza all'azienda e alla famiglia professionale- ridurre il "senso di abbandono" nei cantieri isolati- dare supporto nella soluzione dei delicati problemi che si presentano in cantiere.	<p>Portale verticale dedicato alla famiglia professionale, con news, e-learning, informazioni per risolvere problemi "spiccioli".</p> <p>Uno "sportello" in cui esperti della sede centrale rispondono on line alle domande degli ingegneri su tutti i temi critici per la gestione di un cantiere</p>

