

Knowledge Box 2004 - Roma

14 Settembre 2004

Perché sforzarsi? Il ruolo delle culture professionali specifiche nell'introduzione del KM. Il caso di Conform.

Graziano Di Paola
CONFORM



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Conform: cosa facciamo

- ◆ **Contenuti e servizi per le politiche per l'occupazione:**
 - Servizi per l'impiego
 - Fondi strutturali
 - Orientamento al lavoro e alle professioni
 - Istruzione e educazione
 - Politiche sociali
- ◆ **Offriamo:**
 - Consulenza su servizi e piani di comunicazione
 - Ricerche sul sistema istruzione-formazione-lavoro
 - Informazione specializzata
 - Gestione di servizi di front office
 - Campagne di comunicazione
 - Strumenti per i servizi per l'occupabilità



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Conform: alcuni dati

Clienti:

- Ministeri: MLPS, MEF, MIUR
- ISFOL
- IPI
- Italia Lavoro
- Sviluppo Italia
- Regione Liguria
- 12 Province

◆ Dati:

- Nata nel 1995
- Forte e costante crescita dal 1998 (+30% annuo fatturato e personale)
- 6,5 M Euro di fatturato nel 2003
- 100 persone circa, di cui 2/3 dipendenti a t.i.



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Conform: fattori esogeni di cambiamento

- ◆ **Strutturazione delle commesse: da poche, grandi e durature a molte, piccole e brevi**
- ◆ **Aumento della velocità di cambiamento della base di conoscenza:**
 - Normativa in evoluzione costate
 - Crescente integrazione tra i sistemi: istruzione, orientamento, formazione, mercato del lavoro
 - Localizzazione dei contesti di riferimento
 - Peso crescente del contesto europeo
- ◆ **Aumento della concorrenza**
- ◆ **Crescita di competenza dei clienti**



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Conform: evoluzione interna

◆ Innovazione culturale e organizzativa:

- project management
- sistema di qualità
- decentramento produttivo

◆ Evoluzione organizzativa:

1. Organizzazione semplice per progetti
2. Organizzazione a matrice pesata sui progetti: due-tre grandi gruppi di progetto e una funzione trasversale di IT
3. Organizzazione a matrice pesata sulle funzioni: progetti trasversali e 5 funzioni verticali (centro documentale, ricerche, IT, design, organizzazione eventi)
4. Organizzazione a matrice pesata sui progetti: progetti autonomi e 2 trasversali (IT e design)



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Perché il KM

◆ Fattori critici

- Aumento delle conoscenze e della loro variabilità
- Aumento del carattere unico dei progetti
- Dispersione sul territorio
- Aumento della complessità gestionale
- Aumento delle identità di gruppo
- aumento della tempestività richiesta

◆ Fattori strategici

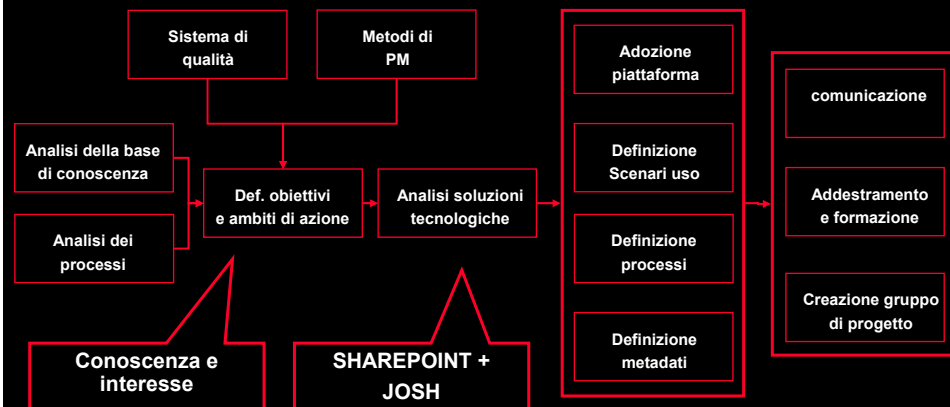
- Consolidamento di procedure e conoscenze
- Diffusione e valorizzazione delle conoscenze interne e sull'esterno
- Aumento della produttività
- Evoluzione verso un'organizzazione a e in rete



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Come ci siamo arrivati (2 anni)



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Cosa abbiamo a oggi

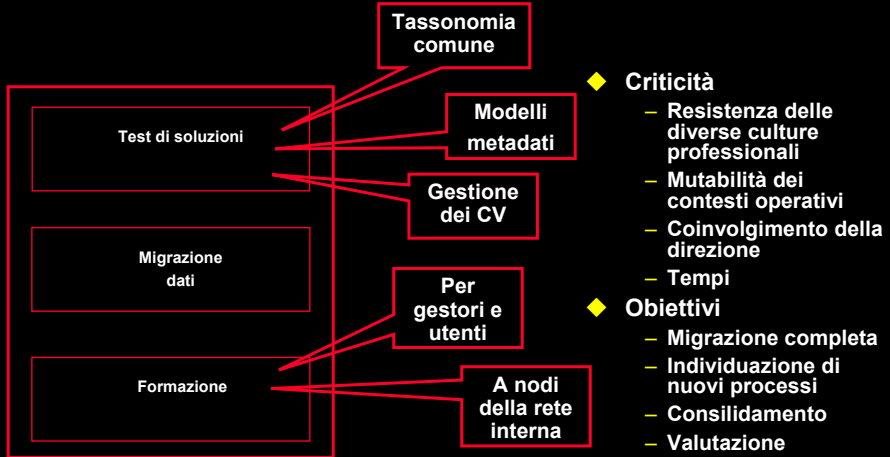
- ◆ Installazione e configurazione di Sharepoint
- ◆ Installazione e configurazione di JOSH
- ◆ Modelli di metadati per la produzione
- ◆ Albero di categorie comune
- ◆ Il processo di gestione CV con JOSH
- ◆ Migrazione del 15% dei contenuti di produzione
- ◆ Un gruppo di pilota molto avanti nella sperimentazione
- ◆ Formazione estensiva in corso



Knowledge Box
2004

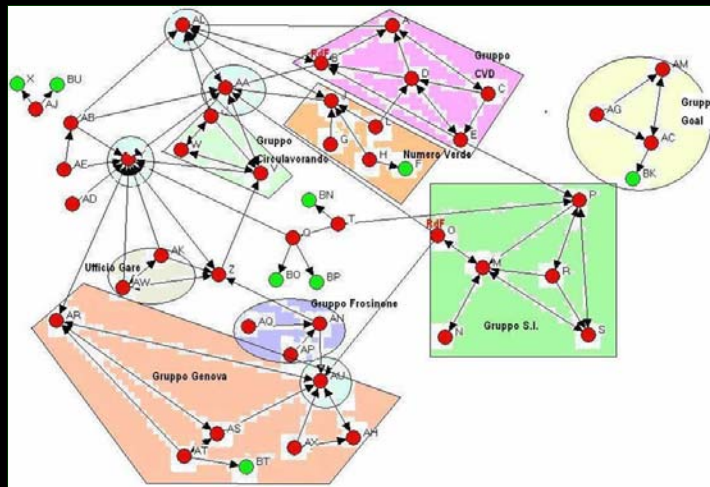
Presentazione di Knowledge Box 2004

Dove siamo



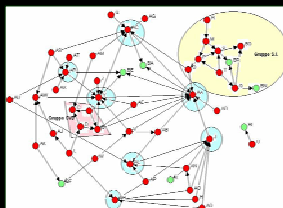
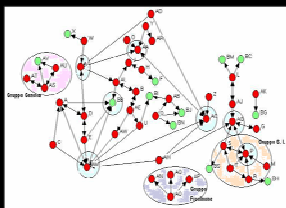
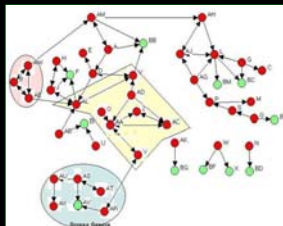
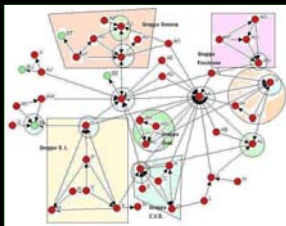
Presentazione di Knowledge Box 2004

Culture di gruppo



Presentazione di Knowledge Box 2004

Gruppi in azienda



FATTORI:

- ◆ biografie aziendali
- ◆ appartenenza di progetto
- ◆ prossimità fisica
- ◆ cultura professionale
- ◆ leaderships



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Perché sforzarsi?

- ◆ Difficoltà nella creazione di campi comuni di sapere:
 - Cosa definire conoscenza
 - Conoscenza personale e collettiva
 - Come definire le fonti
 - Come classificare le informazioni
- ◆ Difficoltà nella creazione di processi comuni
 - Creatività vs automatismi
 - Oralità vs scrittura
 - Valore individuale vs valore di gruppo
 - Visione da progetto vs. visione aziendale
 - Visione “qui e ora” vs visione “oggi per domani”



Knowledge Box
2004

Presentazione di Knowledge Box 2004

Un esempio

- ◆ **Il caso delle categorie**
 - 7 alberi di conoscenza
 - 5 gruppi diversi al lavoro
 - 2 brainstorming a vuoto
 - Un tentativo di albero comune top down
- ◆ **Le frasi:**
 - Le informazioni le organizzo diversamente
 - Ci metterò molto più tempo a archiviare i documenti
 - Cerchiamo di conservare il modo tradizionale di archiviare per cartelle
 - Perché dovrei passare i miei strumenti?
 - Non potremmo farla più semplice?



Presentazione di Knowledge Box 2004

Lezioni apprese

- ◆ I tempi sono più lunghi di quanto avessimo stimato
- ◆ È necessario un gruppo di progetto stabile e dedicato
- ◆ La continuità tecnologica è un fattore critico
- ◆ L'innovazione è innanzitutto culturale
- ◆ La direzione deve essere più coinvolta
- ◆ Bisogna avere indicatori e strumenti di valutazione dei risultati per i feedback e le correzioni
- ◆ È necessario evidenziare i vantaggi e individuare degli incentivi all'uso



Presentazione di Knowledge Box 2004