

Quali Tecnologie per una nuova Gestione della Conoscenza

Giovanni Marrè
it Consult

Nuova?

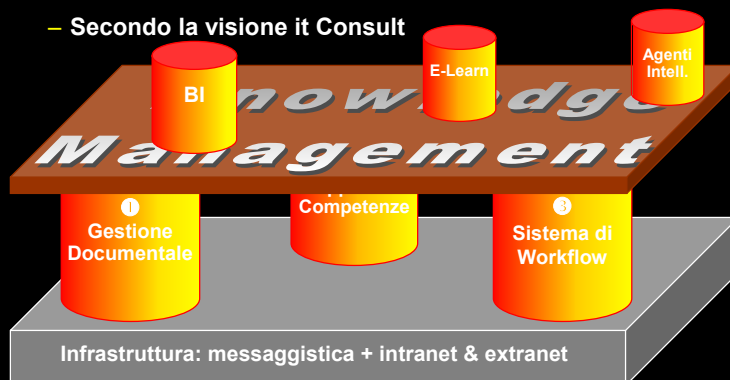
- ◆ Finora tanti “progetti pilota”, poche reali applicazioni pervasive
- ◆ D'altra parte prassi non strutturate di KM esistono da secoli
- ◆ Oggi bisogna andare oltre
 - Tutti hanno già osservato che l'informatica non basta...
 - ... ma è comunque indispensabile!
 - Occorrono tecnologie abilitanti
 - ❖ Facili
 - ❖ Affidabili
 - ❖ Complete

Quale tecnologia occorre

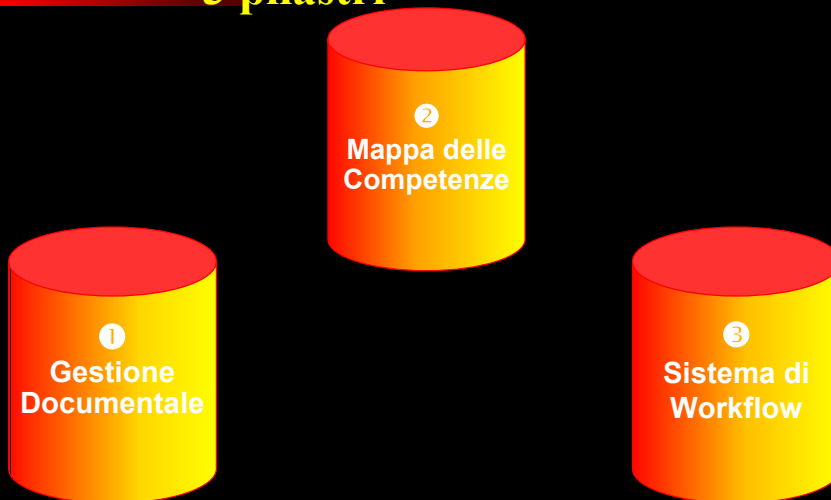
- ◆ Un sistema di Knowledge Management dovrebbe gestire tutti i tipi di conoscenza
 - conoscenza **esplicita** ⇒ sistema documentale ①
 - ❖ Documenti, file multimediali, e-mail, etc.
 - conoscenza **tacita** ⇒ modellazione dell'organizz. ②
 - ❖ Tassonomia delle competenze
 - conoscenza **incorporata** ⇒ descrizione processi ③
 - ❖ Esplicitazione delle routine organizzative
 - conoscenza **creabile** ⇒ interazione fra i ≠ moduli
 - ❖ SW capace di trarre nuova conoscenza dall'analisi delle istanze degli altri tipi di conoscenza

Un sist.KM poggia su 3 pilastri

- Secondo la visione it Consult



3 pilastri



Gestione Documentale

- ◆ Memorizzare qualunque file nel Repository
 - Anche audio, o cartaceo (con OCR)
- ◆ Indicizzarlo (full-text)
- ◆ Categorizzarlo
- ◆ Gestirne le revisioni (versioni)
- ◆ Notifica automatica della modifica di documenti di interesse
- ◆ Caratteristiche avanzate
 - annotazioni a documenti esistenti
 - registrare URL su Internet, anziché file

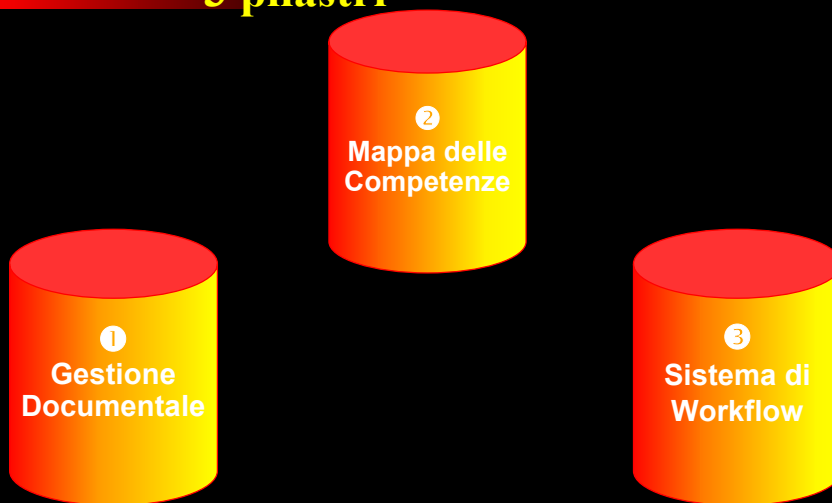


Mappa delle Competenze

- ◆ Contiene info su
 - competenze
 - attività svolte
 - info anagrafiche
 - costi, etc.
- ◆ Eventual. consultabile dall'utente via web
- ◆ Costituisce anche un modello dell'organizzazione
- ◆ Serve al modulo di workflow per assegnare i singoli task all'esecutore più idoneo



3 pilastri



it it Consult

3 modelli

josh .KMap

josh .Doc

josh .Flow

josh

K Knowledge Box Autumn 2002
Convegno / Pesaro / 29 Novembre

Quali Tecnologie per una nuova Gestione della Conoscenza

it it Consult

Cosa dice il Mercato

- ◆ **it Consult ha affrontato il mercato del KM in Italia, interagendo con:**
 - Grande Industria
 - ❖ Gruppo Fiat, Gr. Telecom Italia, Gr. Eni, etc.
 - Media Industria
 - ❖ Gruppi pesaresi nel settore legno/arredamento
 - Ex Municipalizzate
 - Imprese “atipiche”
 - ❖ Associazione Territoriale di Confindustria
 - ❖ Aziende di Consulenza

K Knowledge Box Autumn 2002
Convegno / Pesaro / 29 Novembre

Quali Tecnologie per una nuova Gestione della Conoscenza

Cosa dice il Mercato (2)

◆ Emerge un consenso su alcuni fattori

- Soluzioni basate sulle tecnologie web, accesso mediante portale aziendale

ID	Task
2624	scrivi una mail

Da	Oggetto
Josh	Nuovo task assegnato
Marino Magi	MEP
Assindustria Pesa...	Notizie tecniche per il Titolo o
Niccolò Ambrosini	R: Presentazione Nico
Niccolò Ambrosini	R: Presentazione Nico
Riccardo Manzini	R: Presentazioni

Cosa dice il Mercato (2)

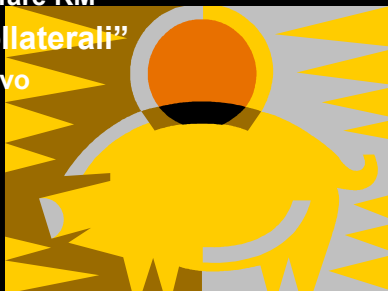
◆ Emerge un consenso su alcuni fattori

- Soluzioni basate sulle tecnologie web, accesso mediante portale aziendale
- Adesione all'idea di centralità della descrizione dei processi per fare KM



Cosa dice il Mercato (2)

- ◆ **Emerge un consenso su alcuni fattori**
 - Soluzioni basate sulle tecnologie web, accesso mediante portale aziendale
 - Adesione all'idea di centralità della descrizione dei processi per fare KM
- ◆ **Attenzione ad elementi "collaterali"**
 - Il costo assume un certo rilievo



Descrivere i processi

- ◆ **Descrivere i singoli processi aziendali significa ottenere un modello di funzionamento dell'organizzazione**
 - Per gestire la conoscenza **incorporata**
- ◆ **La descrizione però **non** deve essere espressa a parole**
 - Anche se corredata da tabelle con le Resp. di ciascuno, resterebbe di difficile consultazione
- ◆ **Serve una descrizione che sia al tempo stesso formale, rigorosa, ma intuitiva**
 - Anche per non restare impantanati in molti dei classici problemi dei sistemi qualità ISO 9000

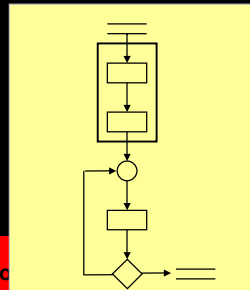
Workflow

◆ La risposta è un Workflow Management System (WFMS)

- Permette di descrivere i processi con un linguaggio grafico
- Manda in esecuzione tali diagrammi, chiamando direttamente in causa gli utenti coinvolti nel processo

❖ Definizioni

- workflow
diagramma che descrive un processo
- istanza
ciascuna esecuzione del workflow



Knowledge Box
Autumn 2002

Convegno / Pesaro / 29 Novembre

Quali Tecnologie per una nuova Gestione

Meta-informazioni

◆ Esaminando le istanze **si ricavano meta-informazioni** su quali doc. vengono usati nelle diverse fasi di un processo

- Attraverso la sinergia fra il modulo WFMS e la gestione documentale
- Correlare l'uso dei documenti alle singole attività svolte ⇒ **creare** nuova conoscenza
 - ❖ Fornendo info sulla **utilità** dei singoli documenti per le diverse attività cui ciascun utente è chiamato
 - ❖ Possibile perché il sistema ha cognizione di che cosa sta facendo l'utente



Knowledge Box
Autumn 2002

Convegno / Pesaro / 29 Novembre

Quali Tecnologie per una nuova Gestione della Conoscenza

Meta-informazioni (2)

- ◆ E' possibile dedurre **le competenze acquisite** nel tempo, da ciascun individuo
 - Definendo per ogni task, quali competenze servono per eseguirlo si può derivare quali competenze acquisisce una persona che esegua il singolo task un certo numero di volte
 - ❖ Un task è l'unità elementare che, collettivamente, costituisce un workflow
 - Si possono definire regole più sofisticate:
 - ❖ per quali competenze l'esperienza non è sufficiente
 - ❖ dopo quanto tempo di non-applicazione decadono
 - La sinergia con il modulo WFMS consente l'auto-compilazione della Mappa delle Competenze

In conclusione

- ◆ Perché la tecnologia? Che cosa ha a che fare con la gestione della Conoscenza?
- ◆ Quali vantaggi si possono avere gestendo la Conoscenza con la tecnologia informatica?
- ◆ Quale tecnologia?
 - $KM \neq \text{groupware}$, $KM \neq \text{DM}$, $KM \neq \dots$
 - ❖ Sono solo parti di una soluzione complessiva
 - Tre pilastri fondamentali
 - ❖ Gestione Documentale basata sul web
 - ❖ Mappa delle Competenze, CSC/CFC
 - ❖ Descrizione dei processi mediante WFMS

Riferimenti

Giovanni Marrè
it Consult srl

www.itconsult.it