

“KNOWLEDGE MANAGEMENT, ICT E PICCOLE E MEDIE IMPRESE”

SOMMARIO

Introduzione	5
Glossario	10
Parte I: Parte Generale	12
Capitolo 1: “Introduzione al Knowledge Management”	12
1.1 Knowledge Management e Information and Communication Technology	12
1.2 La conoscenza	16
1.3 Il modello di Nonaka	19
1.4 Le community of practice	26
Capitolo 2: “Applicazione del Knowledge Management alla gestione delle imprese”	30
2.1 Le caratteristiche dei sistemi di Knowledge Management	30
2.2 La Knowledge Culture e la riorganizzazione aziendale	33
2.3 Le figure professionali di un progetto di Knowledge Management	36
2.3.1 Il Chief Knowledge Officer	38
2.3.2 I knowledge worker	40
2.4 I motivi per l’implementazione del Knowledge Management	44
2.5 I vantaggi apportati dal Knowledge Management	46

– **Sommario** –

2.6 I problemi incontrati nell'introduzione del Knowledge Management e sua valutazione	48
2.6.1 Una possibile valutazione	52
2.7 I motivi del ritardo delle imprese italiane nell'adozione delle Information and Communication Technology.....	55
2.8 Il Knowledge Management: una sintesi sul processo d'implementazione nelle imprese	58

Capitolo 3: “Come l'Information Technology contribuisce allo sviluppo del Knowledge Management” **60**

3.1 Gli strumenti utilizzati dal Knowledge Management	60
3.2 Customer Relationship Management (CRM, Call Center)	80
3.3 La Balanced Scorecard (BSC)	82
3.4 L'azienda estesa	89

Parte II: Le verifiche empiriche **95**

Capitolo 4: “Knowledge Management e PMI: i risultati di una indagine empirica” **95**

4.1 Obiettivi della ricerca dell'Istituto di Studi Aziendali	95
4.2 Alcune considerazioni sul rapporto Information and Communication Technology e PMI.....	98
4.2.1 Innovazione continua e Information and Communication Technology	102
4.2.2 Effetti delle Information and Communication Technology sulla gestione delle PMI	106
4.2.3 Gli strumenti informatici adottati dalle PMI	111

– **Sommario** –

4.2.4 Azioni per favorire l'incontro tra domanda e offerta	114
4.3 La metodologia della ricerca	116
4.3.1 Le imprese selezionate e il questionario	116
4.4 I risultati: Information and Communication Technology e PMI	118
4.4.1 Due casi a confronto: la DiBi Porte Blindate e la LAM	119
4.5 Considerazioni di sintesi su Knowledge Management e PMI	126
Allegati al capitolo 4	131
Allegato 1: "Il caso DIBI"	131
Allegato 2: "Il caso LAM"	139
Allegato 3: "I risultati del questionario alle imprese"	149
Allegato 4: "Analisi delle imprese intervistate"	163
Capitolo 5: "Una software house che fornisce applicazioni per il Knowledge Management: it Consult"	180
5.1 Il profilo di it Consult	180
5.2 L'approccio di it Consult al Knowledge Management	184
5.3 Knowledge box	189
5.4 Soluzioni alternative per le PMI: josh SBE e il Controllo di Qualità	192
Allegato al capitolo 5	197
1. Josh: la nuova piattaforma software per un moderno Knowledge Management	197
2. La convenienza nell'adozione di josh	206
Parte III: Conclusioni	208

– *Sommario* –

Capitolo 6: “Considerazioni conclusive su Knowledge Management e PMI”	208
6.1 Sintesi della teoria sul Knowledge Management	208
6.2 Considerazioni generali sulle PMI	213
6.2.1 I risultati delle ricerche empiriche sulle PMI	214
6.2.2 Problemi di gestione documentale	217
6.3 Offerta delle software house	219
6.4 Sintesi dell’approccio it Consult	221
6.5 Prospettive future per il Knowledge Management	223
Bibliografia	226