

## Tecnologie Informatiche per la Comunicazione Digitale

Prof.ssa E. Gentile

a.a. 2011-2012

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tecnologie

- o Etimologia
  - Comp. di *techno-* e *-logia*, sul modello del gr. *technologia* 'trattato relativo a un'arte'
- o Definizione
  - 1 studio teorico dei problemi generali della tecnica
  - 2 studio dei materiali, delle macchine e dei procedimenti tecnici da impiegarsi nella produzione di beni e servizi: *tecnologia tessile, chimica*
  - 3 tecnica, sistema tecnico: *le tecnologie educative | le nuove tecnologie*, oggi, per antonomasia, le applicazioni dell'informatica e della telematica alle diverse attività umane.

2

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tecnica

1. L'insieme delle regole pratiche da applicare nell'esercizio di un'attività intellettuale o manuale: *la tecnica del disegno, del ragionamento, di uno sport; tecnica pianistica, pittorica, letteraria; tecnica aziendale, bancaria; tecnica delle costruzioni; essere padrone della tecnica; avere una tecnica perfetta; un'opera che è frutto di pura tecnica*, che nasce dall'applicazione meccanica di una tecnica, ma manca di inventiva, di originalità, d'ispirazione
2. Procedimento specifico seguito nell'esecuzione di un lavoro o di un'opera, soprattutto quando esso implica un'attività manuale o l'uso di strumenti (si distingue da *metodo*, che è invece il procedimento logico): *le tecniche di indagine scientifica*
3. L'utilizzazione della scienza a fini di immediata utilità; ogni applicazione pratica di una scienza | l'attività umana che tende a creare congegni, a inventare macchine ecc., per sottomettere le forze naturali all'uomo e soddisfare le sue esigenze pratiche; tecnologia: *il progresso della tecnica moderna*.

3

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Informatica**

- Etimologia
  - Dal fr. *informatique*, tratto da *infor(mation) (autom)atique* 'informazione automatica'
- Definizione
  - s. f. scienza che studia l'informazione e, più specificamente, l'elaborazione dei dati e il loro trattamento automatico mediante elaboratori elettronici.

4 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Comunicazione**

- Etimologia
  - Dal lat. *Communicatio ne(m)*
- Definizione
  - 1 il comunicare, ciò che si comunica: *comunicazione di notizie, di idee; comunicazione telegrafica, radiofonica; la comunicazione del moto; mezzi di comunicazione di massa, mass media; comunicazione d'impresa*, attività di un'impresa volta a stabilire e a mantenere il contatto col pubblico (attraverso la pubblicità, le sponsorizzazioni ecc.), in modo da tenere viva l'attenzione sul suo marchio | *avviso con cui si comunica qualcosa; inviare una comunicazione a tutto il personale* | *relazione, in genere piuttosto breve, su un argomento scientifico presentata in un congresso*
  - 2 (*estens.*) contatto che permette di comunicare: *essere, mettersi in comunicazione; interrompere una comunicazione telefonica*
  - 3 spec. pl. insieme di strutture, impianti, mezzi che stabiliscono un collegamento: *comunicazioni terrestri, marittime, aeree* | *vie di comunicazione, strade, ferrovie* | *mezzi di comunicazione, mezzi di trasporto*
  - 4 (*ling.*) trasmissione di informazioni mediante messaggi da un emittente a un ricevente | *comunicazione non verbale, ottenuta mediante gesti e azioni, senza far ricorso alle parole, o in concomitanza e in aggiunta a queste*
  - 5 *comunicazione giudiziaria, (dir.)* termine con cui si chiamava un tempo l'informazione di garanzia
  - 6 (*ant.*) comunione eucaristica.

5 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Digitale**

- Etimologia
  - Dall'ingl. *digital*, deriv. di *digit* 'cifra, unità numerica'
- Definizione
  - *agg.* attinente ai numeri, numerico; in particolare si dice di apparecchiature che trattano grandezze discrete (p. e. *calcolatore digitale*) o di metodi e tecniche che trasformano grandezze continue in grandezze discrete (p. e. *registrazione digitale*); si contrappone ad *analogico* | *orologio digitale*, tipo di orologio in cui l'ora e le altre funzioni, anziché essere indicate dalle lancette, si leggono direttamente in cifre.

6 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---



## La Comunicazione Digitale

- L'insieme dei metodi e della attività di progettazione, produzione, riproduzione, trasmissione, ricezione, elaborazione e archiviazione dei contenuti attraverso l'utilizzo di strumenti e applicazioni tecnologiche digitali

7

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---



## Ambienti di automazione

- Chiunque può avvalersi di un computer allo scopo di snellire ed ottimizzare il proprio lavoro
- Voler svolgere del lavoro senza avvalersi degli strumenti informatici è quasi un assurdo, ma è altrettanto assurdo pensare che basti meccanizzare un ufficio per migliorare ed organizzare un sistema produttivo
- Qualsiasi forma di automazione deve essere una scelta intelligente e ponderata

8

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---



## Software di produttività individuale

- Con il termine **software di produttività individuale** si indicano le applicazioni che permettono ad un utente di un computer di creare dei contenuti quali documenti di testo, presentazioni o grafici
- In alcuni casi le funzionalità di questi software sono ridotte rispetto a quelle di software orientati ad un uso più professionale o specialistico

9

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Personalizzare il lavoro**

- Permette:
  - Il **Miglioramento** dell'efficacia del lavoro attraverso la gestione delle informazioni in modo automatico
  - Il **Risparmio** di tempo e denaro con l'automazione della messaggistica e dei contenuti
  - La **Condivisione** dei dati
  - La **Rintracciabilità** in tempo reale di tutti i documenti per migliorare la rapidità delle decisioni

10 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Lavoro Collaborativo**

- È fondamentale organizzare il lavoro in modo da creare le condizioni ideali affinché il **gruppo di lavoro** possa utilizzare a pieno le risorse umane e la strumentazione informatica di cui dispone
- Diventa così un obiettivo da raggiungere la **Knowledge Management**

11 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Knowledge Management**

- Si riferisce alla preservazione e alla condivisione della **conoscenza** ed è portato avanti anche attraverso la realizzazione di biblioteche e strumenti di comunicazione
- Ora, chiamiamo **knowledge Management** quel filone di ricerca teorica e applicativa che sviluppa il ciclo della conoscenza all'interno di una comunità tramite strumenti dell'Information Technology

12 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

## Ciclo della conoscenza

- Il ciclo della conoscenza è gerarchico e può essere schematizzato con la forma di una piramide in cui troviamo:

- I **dati**, materiale "grezzo" e abbondante dell'informazione
- L'**informazione**, dati selezionati e organizzati per essere comunicati
- La **conoscenza**, informazione rielaborata e applicata alla pratica
- La **saggezza**, conoscenza distillata dall'intuizione e dall'esperienza



13

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fasi della Knowledge Management



14

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

## Analisi

- Identificazione delle **aree di conoscenza** rilevanti
- Identificazione della **conoscenze critiche assenti** e da reperire all'esterno
- Identificazione del **problema di sviluppo**, al fine di correlare gli **obiettivi di conoscenza** con gli **obiettivi di sviluppo** e valutare l'impatto delle aree di conoscenza sulle strategie da adottare



15

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---



## Codifica

- o **Classificazione della conoscenza** al fine del suo immagazzinamento e distribuzione
- o **Documentare la conoscenza** posseduta e creare basi di conoscenza **accessibili** a tutti
- o Produzione di **archivi di conoscenza interni, strutturati e informali**
- o Produzione di **archivi di conoscenza esterni**
- o Rendere **esplicita la conoscenza implicita** che risiede nelle persone

16 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

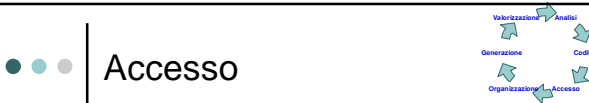
---

---

---

---

---



## Accesso

- o Consentire la **distribuzione tempestiva** della **conoscenza** agli utilizzatori
- o Facilitare lo scambio di **conoscenze tacite**
- o Gestire la conoscenza consapevolmente, ridisegnando i **processi organizzativi** in funzione della **circolazione e diffusione** delle **conoscenze**

17 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

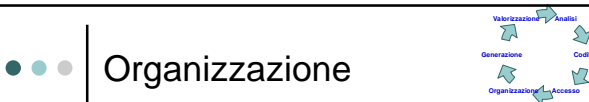
---

---

---

---

---



## Organizzazione

- o Adozione di un **approccio integrato e collaborativo** o di una **cultura della condivisione** della conoscenza
- o Accumulare senza soluzione di continuità l'**esperienza**
- o Tratteneere la **memoria** professionale
- o Tratteneere e attrarre il **personale esperto**
- o **Minimizzare** i rischi di **perdita** di personale chiave

18 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

## Generazione



- o Creazione e arricchimento della conoscenza tramite la **produzione di nuova conoscenza** o l'assemblaggio di conoscenza esistente, **generare**, concepire e promuovere nuove idee.
- o Favorire l'**apprendimento continuo**, l'**autoformazione**, l'**e-learning**, utilizzare l'errore come fonte di apprendimento, potenziare i processi di apprendimento e di sviluppo delle competenze, in linea con gli obiettivi strategici.

19

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

## Valorizzazione



- o Gestire la **conoscenza come elemento professionalizzante**, valorizzare il proprio capitale intellettuale, capacità di **capitalizzare sul patrimonio** di conoscenze acquisite, **valorizzare le competenze** e il *know-how* del gruppo anche tramite la vendita di conoscenza e di soluzioni
- o Applicazione della **conoscenza alle decisioni** e alle **opportunità** di sviluppo

20

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

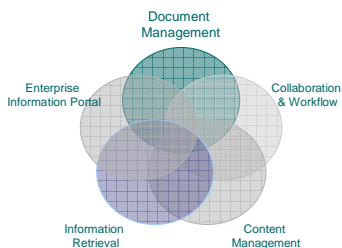
---

---

---

---

## Elementi della Knowledge Management



21

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---


---

---

---

---

---



## Document Management

- Per “gestione dei documenti” si intende l’insieme delle attività che accompagnano fin dalla sua origine ogni documento al fine di costruire un archivio all’interno del quale raccogliere, classificare ogni informazione e dato

22 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---


---

---

---

---

---



## Enterprise Information Portal

- Per “portale di informazione aziendale” si intende un unico punto di accesso, standardizzato ma personalizzabile, finalizzato a favorire l’accumulo, l’archiviazione, la condivisione della conoscenza appartenente al sistema

23 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---


---

---

---

---

---



## Information Retrieval

- Per “informazione recuperata” si intende l’insieme delle attività che permettono di reperire velocemente le informazioni all’interno e all’esterno del sistema

24 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---


---

---

---

---





## Content Management

- Per “gestione dei contenuti” si intende l’insieme delle attività atte a definire un certo grado di omogeneità nei formati utilizzati per la creazione dei documenti. Lo scopo è quello di generare un “master copy” a cui consegue una serie di output editoriali (web, pubblicazione su carta, eBook, rassegna stampa)

25 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---


---

---

---

---

---



## Collaboration & Workflow

- Per “collaborazione e flusso di lavoro” si intende l’insieme delle attività atte ad incentivare la distribuzione ed esplicitazione della conoscenza attraverso strumenti, quali gruppi di discussione, forum o mailing list

26 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

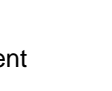
---

---

---

---

---



## Scopi della Knowledge Management

- Semplice e rapido reperimento delle informazioni d’interesse per:
  - Recuperare le esperienze già fatte in occasione di un nuovo sviluppo
  - Modificare/aggiornare prodotti preesistenti
  - Analizzare eventuali malfunzionamenti
  - Confrontare diverse opzioni progettuali

27 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Conoscenza Professionale**

- La **Conoscenza Professionale**, spesso, risulta frammentata tra sistemi dissimili per tecnologie, linguaggi e piattaforme, oltre che poco accessibile e scarsamente integrata
- In particolar modo, l'utilizzo del **documento** come unità minima elaborata è quella che si dimostra più limitante, soprattutto quando si ha a che fare con contenuti molto complessi e ricchi che richiederebbero, invece, una risoluzione più efficiente per semplificare il reperimento e la correlazione automatica delle informazioni

28 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Piramide della conoscenza**

- La *piramide della conoscenza* è un ciclo che può portare alla produzione di nuova conoscenza solo tramite la condivisione e l'elaborazione di informazioni
- Il *knowledge management*, invece, si focalizza su come poter mettere a servizio di tutto il sistema le conoscenze professionali specifiche di ogni membro
- Da qui nasce la "filosofia" del *knowledge management*, cioè della collaborazione e della condivisione negli ambienti di lavoro

29 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | **Perché la Knowledge Management**

- **Per far emergere** tutte le conoscenze tangibili e intangibili proprie del sistema **organizzarle, classificarle e memorizzarle**
- **Per individuare le caratteristiche di un sistema**, informatico e non, che possa **gestirle, facilitarne il reperimento e diffonderle**

30 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | 1. Perdita di conoscenza

- La perdita di conoscenza può essere dovuta all'interruzione di collaborazione tra dipendente qualificato e impresa e ad un inadeguato management delle risorse umane.
- La **Knowledge Management** si propone come obiettivo quello di conservare il patrimonio intellettuale del sistema archiviando adeguatamente la conoscenza acquisita e il bagaglio di esperienza di ogni lavoratore

31 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | 2. Ricreazione della stessa conoscenza

- I lavoratori appartenenti alla stessa organizzazione possono trovarsi nella situazione di creare e ricreare inconsapevolmente la stessa conoscenza.
- La **Knowledge Management** mira a diminuire questa possibilità: le informazioni vengono condivise per poter essere riutilizzate e trasformate in conoscenza utile.

32 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---

● ● ● | 3. Occultamento della conoscenza

- Le tradizionali prassi di lavoro potrebbero alimentare nei lavoratori comportamenti di tipo individualistico con il conseguente mantenimento della conoscenza segreta.
- Il **Knowledge Management** promuove meccanismi che facilitano l'accessibilità e la condivisione della conoscenza. Aumenta il consenso su una strategia di sviluppo comune, la condivisione di valori, il senso di appartenenza comune, la fiducia reciproca, l'attitudine alla cooperazione.

33 a.a. 2011-2012 Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---



#### 4. Incapacità di apprendimento

- o La **Knowledge Management** si prefigge come obiettivo quello di sviluppare la capacità di apprendimento sia a livello individuale (della persona), sia a livello più ampio (dell'organizzazione).

34

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---



#### 5. Valorizzazione della conoscenza

- o La conoscenza condivisa e capitalizzata crea valore all'interno dell'organizzazione: questa consapevolezza deve appartenere ad ogni collaboratore.
- o La **Knowledge Management** si prefigge la definizione di strutture che favoriscano lo scambio, condivisione e conseguente riutilizzo delle informazioni. Questo processo porta a sollecitare il consenso dei fruitori che sentono sempre più la conoscenza come valore aggiunto.

35

a.a. 2011-2012

Prof.ssa E. Gentile

---

---

---

---

---

---

---

---