

Gestione della conoscenza

Prof.ssa Enrica Gentile
a.a. 2011-2012

Automazione del lavoro d'ufficio

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

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 2

Definizione di Automazione d'Ufficio

- Un sistema di Automazione d'ufficio è l'insieme del software necessario al lavoro d'ufficio
- Prevede almeno un programma di videoscrittura, un foglio di calcolo con la creazione di grafici, un software di presentazione con semplici strumenti di grafica, un sistema di posta elettronica e di trasferimento di file, la condivisione di memorie di massa, ed infine software di produttività individuale
 • (Glossario Informatica)

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 3

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

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 4

Applicazioni

- Le **applicazioni** sono i programmi per computer che permettono all'utente di svolgere un lavoro o un'azione, come scrivere una lettera o ascoltare un brano musicale
- Le categorie più note sono gli **elaboratori di testo** e i **fogli elettronici**, ma rientrano in questo tipo di software anche i programmi che permettono di creare **presentazioni**, volantini e brochure, **siti internet**, **database** ecc.

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 5

Suite di produttività individuale

- Spesso un unico produttore commercializza più categorie di software di produttività personale e li raccoglie in **suite**.
- Le più note sono le seguenti:
 - **Microsoft Office**, prodotta da Microsoft
 - **StarOffice**, commercializzata da Sun Microsystems
 - **OpenOffice.org**, suite open source derivata da StarOffice
 - **KOffice**, suite open source integrata
 - **Lotus SmartSuite**, prodotta da Lotus Software

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 6

Personalizzare il lavoro

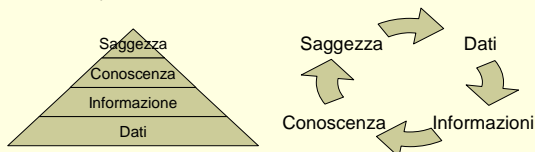
- Permette:
 - > Il **Miglioramento** dell'efficacia aziendale attraverso la gestione delle informazioni in modo automatico
 - > Il **Risparmio** di tempo e denaro con l'automazione della messaggistica e dei contenuti
 - > La **Condivisione** dei dati
 - > La **Rintracciabilità** in tempo reale di tutti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

Work Group

- 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 di strumentazione informatica di cui dispone

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



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*, si focalizza su come poter mettere a servizio di tutta l'azienda 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

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 10

Knowledge Management

- Il **Knowledge Management** aiuta i sistemi organizzativi a porre rimedio ai problemi che ostacolano la creazione e la diffusione della conoscenza
- Propone la realizzazione di un percorso di innovazione sia di tipo **tecnologico**, sia di tipo **organizzativo**

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 11

Tipologie di conoscenza

- **Conoscenze tangibili**
 - Attività di ricerca e sviluppo
 - Brevetti
 - Database dei clienti, dei fornitori e dei concorrenti
- **Conoscenze intangibili**
 - Skill
 - Esperienze
 - Competenze delle persone inserite nell'organizzazione

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 12

Perché il Knowledge Management

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

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

13

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.
- Il **Knowledge Management** si propone come obiettivo quello di conservare il patrimonio intellettuale dell'impresa archiviando adeguatamente la conoscenza acquisita e il bagaglio di esperienza di ogni lavoratore

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

14

2. Ricreazione della stessa conoscenza

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

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

15

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.

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

16

4. Incapacità di apprendimento

- Il **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).

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

17

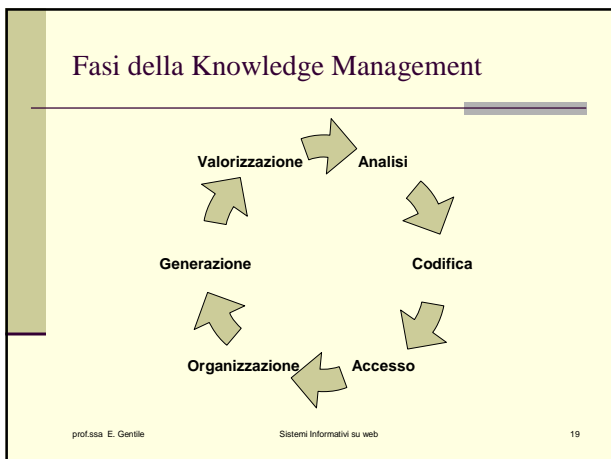
5. Valorizzazione della conoscenza

- La conoscenza condivisa e capitalizzata crea valore all'interno dell'organizzazione: questa consapevolezza deve appartenere ad ogni collaboratore.
- Il **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.

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

18



Analisi

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

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 20

Codifica

- **Classificazione della conoscenza** al fine del suo immagazzinamento e distribuzione.
- **Documentare la conoscenza** posseduta e creare basi di conoscenza **accessibili** a tutti.
- Produzione di **archivi di conoscenze interne strutturate e informali**.
- Produzione di **archivi di conoscenze esterne**.
- Rendere **esplicita la conoscenza implicita** che risiede nelle persone.

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 21

Accesso

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

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

22

Organizzazione

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

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

23

Generazione

- Creazione e arricchimento della conoscenza tramite la **produzione di nuova conoscenza** o l'assemblaggio di conoscenza esistente, aiutare i dipendenti a **generare nuove idee** in modo più efficace, concepire e promuovere nuove idee.
- 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.

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

24

Valorizzazione

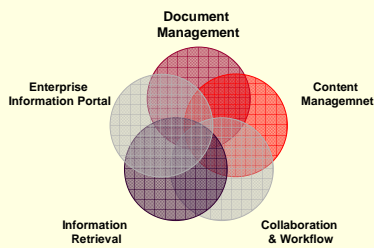
- Gestire la **conoscenza come assett aziendale**, valorizzare il proprio capitale intellettuale, capacità di **capitalizzare sul patrimonio** di conoscenze acquisite dall'azienda, **valorizzare le competenze** e il *know-how* del gruppo anche tramite la vendita di conoscenza e di soluzioni.
- Applicazione della **conoscenza** alle **decisioni** e alle **opportunità** di business.

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

25

Elementi della Knowledge Management



prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

26

Document Management

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

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

27

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 all’impresa stessa.

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

28

Information Retrieval

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

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

29

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).

prof.ssa E. Gentile

Sistemi Informativi su web

30

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.

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 31

Workflow Management System

- Sono chiamati *Workflow management systems* quei sistemi che utilizzano strumenti per la condivisione dell’informazione e gestiscono la comunicazione e il passaggio di compiti da un collaboratore all’altro
- La teoria e le applicazioni del **workflow management** promuovono la gestione dei gruppi di lavoro collaborativi secondo il modello processuale *workflow*
- Un processo consiste in una o più attività ognuna delle quali rappresenta un lavoro da svolgere per giungere ad un obiettivo comune

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 32

Vantaggi del WMS

- **Incremento dell’efficienza** – l’automazione di molti processi fornisce l’eliminazione dei passi non necessari
- **Migliore controllo del processo** – mediante la standardizzazione dei metodi di lavoro e la disponibilità di strumenti di verifica
- **Flessibilità** – il controllo del software sul processo di lavoro può essere programmato in base alle esigenze

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 33

Workflow collaborativo

- Risulta centrale il ruolo di presentazione, conservazione e condivisione della conoscenza che nasce dalle forme di *workflow collaborativo*
- Le conoscenze individuali, per essere utili in un gruppo di lavoro, devono essere archiviate nel sistema e contenere metainformazioni che ne permettano il reperimento (*Knowledge Management*)

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 34

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

prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 35

Conoscenza Aziendale

- La **Conoscenza Aziendale**, comunque, 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.

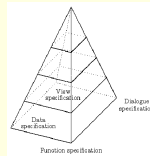
prof.ssa E. Gentile Sistemi Informativi su web 36

Perché il WIS?

- Creazione di ambienti omogenei per la elaborazione di dati appartenenti alla Knowledge Management Aziendale
- Cooperazione e collaborazione tra utenti in sedi e tempi differenti
- Comunità di lavoro eterogenee
- Distribuzione delle informazioni in formato digitale, flessibile e modificabile

Specifiche funzionali del WIS

- **Strategic Layer:** dove vengono definite le linee guida da seguire per la pubblicazione su Web
- **Content Layer:** livello in cui vengono definiti i concetti che saranno "pubblicati" sul web
- **Navigation Layer:** livello in cui viene descritta la struttura ipertestuale del sito, viene quindi definita la "navigazione" tra i concetti.
- **Presentation Layer:** livello in cui viene descritta la presentazione stilistica del sito (elementi della singola pagina)



Knowledge Management

- Si riferisce alla preservazione e alla condivisione della **conoscenza** ed è stato 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 di pratica o d'apprendimento tramite strumenti dell'Information Technology
