

Knowledge Management System

Creazione della Knowledge Base e funzioni per la redazione

In questa fase di trasformazione è fondamentale la capacità di gestire efficacemente il capitale intellettuale consolidato e di creare gli appositi strumenti per formare e supportare nuovi profili professionali.

Occorre cioè sfruttare al meglio le informazioni per creare conoscenza e trasformare contestualmente questa maggiore conoscenza in azioni di miglioramento dei processi .

D'altra parte la delocalizzazione delle attività rende sempre più difficile accedere con metodi tradizionali alla conoscenza esistente e renderla disponibile dove è necessaria.

Il punto di partenza per la realizzazione di un sistema di Knowledge Management (KMS) è quindi la valorizzazione degli asset informativi esistenti attraverso l'uso innovativo di tecnologie informatiche e di comunicazione, in particolare la creazione di una piattaforma di servizi che :

- organizzi la base di conoscenza e la renda facilmente fruibile tramite strumenti che consentono l'accesso integrato a fonti diverse;
- consenta agli utenti di accedere alle basi informative ovunque essi si trovino
- stimoli la collaborazione tra chi produce contenuti e chi li utilizza.

Un sistema di KM quindi svolge funzioni di:

- "bibliotecario" : aiuta a reperire in modo rapido ed efficace le informazioni necessarie
- "assistente" : supporta nei loro processi operativi
- "istruttore" : mette a disposizione il materiale per il supporto formativo

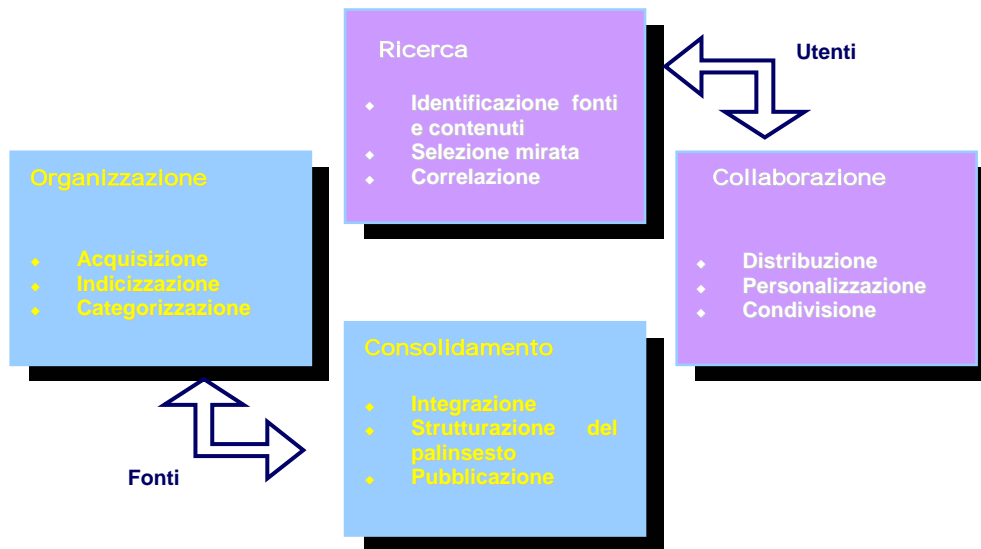
La realizzazione di un ambiente che abilita la collaborazione, la gestione dinamica della conoscenza , l'autoapprendimento e l'uso con modalità self-service degli strumenti operativi ha una duplice valenza organizzativa :

1. l'innovazione nei metodi e negli strumenti dei processi tradizionali
2. l'aggiunta di nuove funzionalità che rendono possibile elaborare metodi nuovi di lavoro.

In altri termini questo nuovo approccio alla gestione delle informazioni non implica semplicemente l'introduzione di una infrastruttura tecnologica ma sottende un cambiamento nei processi operativi e nei comportamenti individuali facilitando l'innovazione dei metodi e delle procedure.

In primo luogo il progetto concerne la creazione della knowledge base attraverso :

- l'analisi delle fonti informative in relazione ai processi operativi;
- la definizione di uno standard per il processo di cattura delle informazioni;
- la loro cattura e indicizzazione;
- l'organizzazione in categorie che consentano una agevole navigazione.



Il secondo aspetto fondamentale è l'organizzazione della base di conoscenza tramite :

- la realizzazione di una serie di strumenti di organizzazione, classificazione e selezione automatica dei contenuti a supporto delle attività redazionali e della consultazione degli utenti;
- la creazione di un palinsesto dinamico di servizi in cui le informazioni sono organizzate e pubblicate in funzione della loro rilevanza in quel momento specifico e in funzione del contesto in cui l'utente si trova ad operare;
- l'introduzione di un sistema di pubblicazione che permette a una redazione di intervenire in modo attivo sulle modalità di presentazione dei contenuti.

L'organizzazione delle informazioni in diverse famiglie di gruppi omogenei (Es.: categorie, canali tematici, tipologie di fonti, servizi) permette di ottimizzare la fruibilità dei contenuti, in particolare quando si devono trattare grandi quantitativi di documenti.

La creazione di un palinsesto di servizi dinamico trasforma l'approccio a una applicazione KM da semplice motore di ricerca a un servizio di informazione aggiornato e in costante evoluzione.

La possibilità per la redazione di intervenire sul palinsesto definendo da una parte i contenuti da associare a ciascun gruppo (Es.: la possibilità di scegliere i contenuti di un canale tematico o di creare selezioni di contenuti) e dall'altra di impostare l'organizzazione dei servizi nelle diverse sezioni trasforma il ruolo della redazione stessa in elemento attivo in grado di definire e modificare l'organizzazione e le modalità di presentazione dei contenuti della base di conoscenza.

Dal punto di vista degli utenti, i principali benefici sono:

- unificazione e semplificazione dei percorsi di accesso alle informazioni disponibili;
- possibilità di selezionare e organizzare i contenuti disponibili in funzione delle proprie esigenze;
- personalizzazione dei contenuti disponibili.

Dal punto di vista della redazione, i principali benefici sono:

- Capacità di organizzare in modo semplice ed efficace i contenuti;
- Semplicità di accesso ai contenuti esistenti per la predisposizione di nuovi contenuti o servizi (Es.: per la preparazione di *raccolte monografiche*, creazione di canali tematici, etc.);
- Supporto alla realizzazione di nuovi servizi.