

I progetti di Knowledge Management

L'offerta di formazione

Contenuti

1	APPROCCIO ALLA FORMAZIONE	3
2	MODULO KNOWLEDGE AWARENESS	4
3	MODULO KNOWLEDGE TRANSFER	4
4	FORMAZIONE OPERATIVA	5

1 Approccio alla formazione

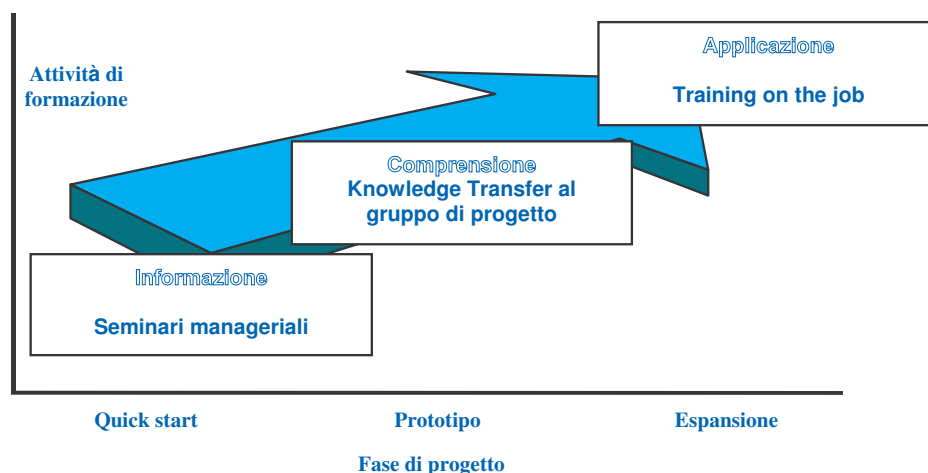
Per progettare efficacemente dei percorsi formativi per il Knowledge Management occorre considerare attentamente 3 aspetti:

1. l'implementazione di un sistema di gestione della conoscenza richiede una combinazione unica di:
 - a. competenze organizzative,
 - b. competenze tecnologiche,
 - c. una spiccata sensibilità verso i fattori culturali nell'analisi dei processi;
2. il successo dell'iniziativa è strettamente correlato alla capacità di tradurre il modello organizzativo dei processi e dei flussi informativi in una soluzione tecnologica,
3. i risultati devono essere ottenuti in breve tempo per garantire la motivazione e la partecipazione.

Tenendo conto di tali presupposti i piani formativi proposti da Volocom vengono articolati su più livelli :

1. **Knowledge Creation and Management** : supporto nell'impostazione della strategia di gestione delle informazioni come risorse intellettuali ad alto valore
2. **Knowledge "Maintenance"**: supporto agli utenti per un uso efficace ed efficiente del Knowledge Management System

I percorsi formativi proposti accompagnano e supportano lo sviluppo del progetto secondo lo schema seguente :

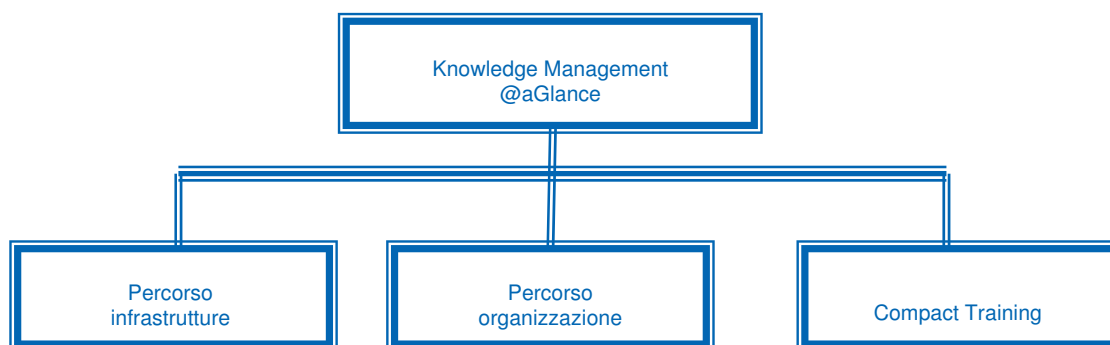


2 Modulo Knowledge Awareness

Gli obiettivi dei moduli di Knowledge Awareness sono :

- fornire la chiave di interpretazione delle tendenze nella gestione delle informazioni
- formare la cultura di Knowledge Management
- impostare team di lavoro

Il programma di seminari prevede percorsi diversi personalizzati sulla base dello specifico contesto cliente :



3 Modulo Knowledge Transfer

Tale attività di "Knowledge Transfer" è motivata dal fatto che la conoscenza del sistema non può essere trasferita solo attraverso un corso di formazione, ma necessita di maturare ed accrescersi attraverso l'uso del sistema. Questo modulo è destinato alla formazione del team di progetto

L'approccio proposto prevede quindi :

- 1 giornate di workshop sulle tecnologie e il loro posizionamento
- 2 "training on the job " cioè coinvolgimento e partecipazione attiva con il supporto del tutor Volocom

4 Formazione operativa

Questo intervento formativo è finalizzato a fornire una buona autonomia all'utente finale, una chiara comprensione del modello di funzionamento e parallelamente deve poter naturalmente evidenziare i benefici del suo uso nei confronti della operatività dell'utente .

Ne consegue quindi che l'analisi delle attività svolte dagli utenti e delle modalità con le quali essi attualmente reperiscono informazioni e creano la loro base di conoscenza è basilare per impostare l'intervento formativo in modo centrato rispetto ai processi lavorativi .

Per dare questa impostazione, ed in particolare per usare un linguaggio condiviso, si propone un workshop di preparazione effettuato dal teacher e 3,4 "key Users".

Il workshop avrà la durata di 1 gg e sarà finalizzato ad identificare le specificità dei destinatari, i contesti da utilizzare ed i materiali dell'intervento formativo.

L'impianto del piano di formazione/supporto/valutazione dei risultati è sostanzialmente il seguente:

Workshop per la definizione dell'intervento formativo	1 gg
Sviluppo contenuti e materiale dell'intervento formativo	5 gg

L'approccio proposto prevede soprattutto il "training on the job " cioè la partecipazione attiva dei Key Users alla fase di prototipo , in modo che essi acquisiscano "on the job" le informazioni relative alle funzionalità del sistema e siano quindi in grado di trasmetterle successivamente.

La formazione degli utenti finali verrà poi pianificata flessibilmente di concerto con il Cliente sulla base delle esigenze degli Utenti.