

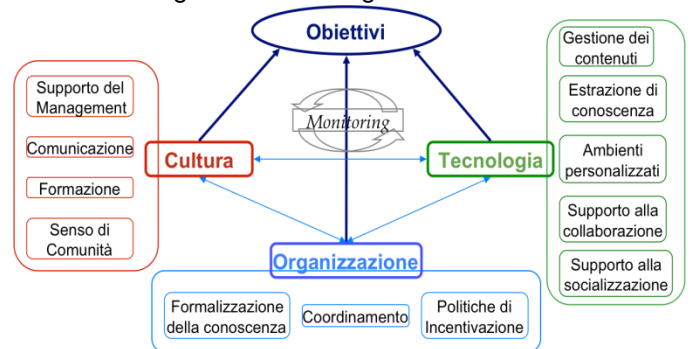
Il Progetto PKM360°: indicazioni emerse dal progetto “Tecnologie per il knowledge management: modelli di successo alla condivisione della conoscenza”, a cura di Chiara Francalanci, Donato Barbagallo, Cinzia Capiello-Fondazione Politecnico di Milano

La gestione della conoscenza è una disciplina che riunisce in sé tre leve principali ed eterogenee tra di loro: la leva organizzativa, che riguarda l’insieme di regole e risorse che impattano sulla struttura interna dell’impresa per lo svolgimento delle attività di gestione della conoscenza, quella culturale, concernente aspetti e scelte necessari per cambiare e influenzare i comportamenti delle persone, e quella tecnologica, che riguarda la creazione e la gestione di una solida ed evoluta infrastruttura IT, intesa come elemento abilitante per la condivisione di conoscenze ed esperienze.

La gestione armoniosa e coerente di questi tre aspetti è una condizione necessaria per il successo di un’iniziativa di knowledge management all’interno di un’azienda: è questa la visione con cui il gruppo afferente al Dipartimento di Elettronica e Informazione ha affrontato le tematiche della gestione della conoscenza all’interno del progetto PKM. I tre fattori risultano egualmente importanti, vista la natura informativa di questo tipo di progetti che, come tutti i sistemi informativi hanno un impatto sull’organizzazione, sulle persone che li utilizzano e devono essere basati su tecnologie e applicazioni solide e in grado di supportare il cambiamento desiderato. La letteratura scientifica ha sempre avallato questo tipo di interrelazioni, ma non aveva ancora fornito un modello coerente da poter applicare nella pratica.

Le attività svolte nell’ambito del progetto PKM360 – hanno portato al conseguimento dei seguenti risultati:

- Definizione e classi di conoscenza
- Identificazione delle tecnologie informatiche per la gestione della conoscenza
- Elaborazione di un modello di successo per la realizzazione di un progetto di gestione della conoscenza in cui si identificano i fattori fondamentali di successo per ciascuna delle tre leve principali (organizzazione, tecnologia e cultura) (vedere figura)
- Valutazione dei modelli di incentivazione all’utilizzo dei sistemi di gestione della conoscenza



L’analisi dei sistemi di knowledge management in 55 casi di studio italiani ha inoltre evidenziato come un fattore fondamentale per il successo dell’adozione dei sistemi di knowledge management sia il senso di comunità. Infatti, si è visto che un modello di incentivazione promettente è quello che supporta l’autorealizzazione agevolando i comportamenti territoriali dell’individuo e in particolare permettendogli di costruire, comunicare e difendere territori di conoscenza all’interno di comunità di interesse.

L’attenzione verso le comunità ci ha spinto ad analizzare meglio le tecnologie a supporto della comunicazione in tali sistemi e a valutare il potenziale delle informazioni scambiate. In particolare, è stato valutato come strumenti di *sentiment analysis*, in grado di interpretare opinioni e pensieri pubblicati dagli utenti di una comunità, possano generare delle informazioni in grado di creare valore competitivo all’interno di un’azienda.

Dall’esperienza maturata sono stati definite le nuove leve tecnologiche per il supporto sistemi di Knowledge Management all’interno delle imprese, quali:

- Estrazione di informazione dalle reti sociali
- Analisi del contenuto semantico (sentiment e categorizzazione) di tale informazione
- Interpretazione di informazioni secondo modelli di marketing verticali embedded negli strumenti automatici
- Integrazione di informazioni secondo il modello mashup
- Azione secondo i nuovi paradigmi del Web marketing

La Fondazione Politecnico rende disponibile per le altre linee di ricerca lo strumento di Sentiment Analysis.