Dal Content Management al Knowledge Management

Data: Invalid Date | Autore: Rosangela Muscetta



ROMA, 15 OTTOBRE 2013 -La conoscenza ha da sempre avuto la connotazione di una risorsa sociale di primaria importanza e la sua valorizzazione e diffusione è progressivamente divenuta una priorità impellente per tutte le società evolute. Oramai da qualche decennio, il problema della gestione della conoscenza viene affrontato in modo più consapevole, divenendo oggetto di numerosi e importanti studi scientifici, in gran parte focalizzati sul problema di utilizzare in ambito aziendale il patrimonio di conoscenze che è in possesso degli individui.[MORE]
Il concetto di Knowledge Management viene oggi ampiamente utilizzato per identificare l'insieme di processi che favoriscono l'accrescimento della conoscenza delle persone di un'organizzazione e che guidano l'applicazione di tale conoscenza nel perseguimento di un obiettivo comune.
Il Knowledge Management è nato e si è sviluppato nell'ambito delle grosse organizzazioni private. Il settore pubblico, non essendo soggetto alla competizione imposta dal mercato, è da sempre stato meno stimolato a dotarsi di strumenti e metodologie di gestione della conoscenza. Tuttavia, gli stati e le regioni operano oramai in un contesto globale altamente competitivo, in cui l'attrazione di imprese e investimenti dipende fortemente dalla qualità e dall'efficienza dei servizi pubblici offerti. La conoscenza è una componente fondamentale nel determinare la qualità di tali servizi ed è quindi importante il ruolo che il Knowledge Management può giocare nel determinare la competitività anche di un ente.

Le pratiche di Knowledge Management si possono ricondurre a due strategie fondamentali che

prendono il nome rispettivamente di codifica (codification) e personalizzazione (personalization).
La strategia basata sulla codifica consiste nel rendere esplicita la conoscenza che è implicitamente presente nelle persone, codificandola in documenti e rendendola disponibile per un successivo riuso. Si tratta di una strategia basata su un approccio di tipo 'people-to-document' che è oramai divenuta di utilizzo comune in molte organizzazioni e che presuppone l'utilizzo di un'infrastruttura informatica (repository, database, ecc.).
La strategia basata sulla personalizzazione utilizza invece un approccio di tipo 'people-to-people' e tende a favorire il trasferimento della conoscenza attraverso l'interazione diretta tra gli individui, piuttosto che sull'uso intensivo di infrastrutture tecnologiche.
Un sistema di Content Management può costituire la componente tecnologica di una strategia di Knowledge Management basata sulla codifica. Infatti, attraverso un sistema di Content Management è possibile organizzare e rendere accessibili, nell'ambito di una comunità di utenti, differenti tipologie di risorse informative (documenti, pagine web, notizie, eventi, learning object, immagini, contenuti multimediali, ecc.).

L'enorme quantità di contenuti che un sistema di Content Management può gestire costituisce sicuramente un'opportunità, legata al valore intrinseco delle informazioni, ma anche un problema, conseguente alla difficoltà che l'utente incontra nel riuscire a reperire agevolmente ciò che gli interessa. Per superare questo problema, tutti i sistemi di Content Management consentono di associare ai contenuti delle descrizioni (ossia i metadati), attraverso le quali è possibile specificare degli attributi (quali, ad esempio, il tipo di risorsa, l'autore, il formato, la lingua, il soggetto, la data di creazione, ecc.) ed effettuare ricerche mirate. È importante che tali descrizioni non siano arbitrarie, ma si basino su uno schema comune che garantisca l'interoperabilità tra le applicazioni e dati e che sia in grado di contestualizzare i contenuti, ossia di dare loro un significato nel contesto della comunità di utenti che ne farà uso. Ciò che contraddistingue un sistema di Knowledge Management da un sistema di Content Management è infatti la possibilità di gestire non le sole informazioni, ma anche la semantica.

Rosangela Muscetta [www.economia-conoscenza-itc-km.blogspot.it]

Articolo scaricato da www.infooggi.it
https://www.infooggi.it/articolo/dal-content-management-al-knowledge-management/51244