UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Knowledge Management

2425-1-F9201P027

Obiettivi

Lo studente acquisirà specifiche conoscenze e competenze per partecipare in modo critico e propositivo a progetti di sviluppo di soluzioni tecnologiche e organizzative mirate a promuovere la gestione della conoscenza nelle organizzazioni e nelle comunità di pratica.

Tra gli aspetti chiave che caratterizzano i domini applicativi nei quali trovano applicazione le tecniche e metodologie della gestione della conoscenza, sono selezionati casi studio riferiti ad approcci alla gestione della conoscenza che valorizzano il ruolo centrale di: interazioni tra membri di comunità di pratica, distribuzione e condivisione della conoscenza.

Contenuti sintetici

L'insegnamento affronta il tema della gestione della conoscenza nelle organizzazioni e nelle comunità di pratica inquadrandolo nel contesto storico e organizzativo in cui è nato e si è sviluppato. Illustra in modo critico un numero ristretto di sistemi e tecnologie informatiche che sono state messe a punto a supporto della gestione della conoscenza in diversi contesti organizzativi. Inoltre presenta soluzioni usate al di fuori del contesto organizzativo in comunità di pratica: tecnologie per la partecipazione attiva dei cittadini alla creazione e condivisione della conoscenza; sistemi di supporto alla risoluzione di problemi complessi che impiegano diverse tecniche di rappresentazione della conoscenza, ecc. . Le argomentazioni sono illustrate discutendo e confrontando casi reali per mostrare come la progettazione di soluzioni tecnologiche debba tener conto delle diverse situazioni e delle diverse modalità di creazione e gestione della conoscenza della particolare comunità di pratica coinvolta.

Programma esteso

- Motivazioni, storia e concetti di base del Knowledge Management (KM).
- Il modello di creazione e conversione della conoscenza di Nonaka e Takeuchi.
- Le Comunità di Pratica (CoP),introduzione, concetti e dettagli della visione di Wenger
- Diverse tipologie di CoP: studio di caso in IBM
- Da Document Management Systems (DMS) a Knowledge Management Systems (KMS). Stimolare la condivisione e la circolazione della conoscenza nelle organizzazioni. Esempio di KMS per supportare organizzazioni in forte mobilità (il prototipo Milk)
- Il KM e l'eredità dei Knowledge Based Systems (KBS); introduzione, caratteristiche, tipi di problemi affrontati e diversi approcci ai KBS
- Gli approcci basati su regole e su casi (Rule-Based e Case Based Reasoning) per la rappresentazione e condivisione di conoscenza
- Diversi approcci alla progettazione: Participatory Design, Interaction Design, Seductive Design
- Un esempio di Seductive Design e di sistema di supporto alla creazione e circolazione della conoscenza nelle città d'arte (il prototipo Campiello)
- Uso dei Social Media nelle Organizzazioni
- Ontologie come strumenti di rappresentazione e condivisione della conoscenza: caratteristiche, pregi e difetti
- Il concetto di Social Capital e sue influenze sulla creazione e circolazione della conoscenza sia in azienda che nella società
- Gestione delle competenze (Expertise Modeling): tecnologie ed esempi
- Tecnologie di supporto alla cittadinanza per una votazione consapevole nei referendum (il sistema ConsiderIt)
- Presentazione, discussione e confronto di vari casi reali di KMS usati nelle organizzazioni

Prerequisiti

L’insegnamento non richiede particolari prerequisiti, a parte una conoscenza di base delle tecnologie informatiche e della comunicazione.

E' importante però una sensibilità ai diversi problemi di progettazione affrontati dall’insegnamento che intrecciano aspetti tecnologici con considerazioni sul contesto organizzativo o sociale in cui la tecnologia viene inserita.

Modalità didattica

Lezioni effettuate con videoconferenze oppure registrazioni di lezioni, seminari di esperti, esercitazioni che consistono nella presentazioni di numerosi casi studio reali, laboratorio di supporto alle esercitazioni: discussioni dei progetti scelti dagli studenti. Ci saranno 24 ore di lezione con modalità interattiva con laboratori e il resto delle lezioni in modalità erogativa.

Materiale didattico

- Prusak, L. Where did knowledge management come from?, IBM Systems Journal, vol.40, n. 4, 2001, pp. 1002-1007.

- Capitolo 3 del libro:Takeuchi I., Nonaka H., The Knowledge creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, Oxford University Press, 1995.

- Capitoli 1 e 2 del libro: Wenger, E., Community of Practice: Learning, meaning and identity, Cambridge University Press, Cambridge, MA 1998. (disponibile in italiano on-line).

- Agostini, A., Albolino, S. Boselli, R., De Michelis, G, De Paoli, F., Dondi R. Stimulating Knowledge Discovery and Sharing, In Proceeding of GROUP'03, November 9–12, 2003, Sanibel Island, Florida, USA, ACM.

- Treem J.W., Leonardi P.M. Social Media Use in Organizations: Exploring the Affordances of Visibility, Editability, Persistence, and Association. Communication Yearbook, 36, pp. 143-189

- S. Bandini, "KM: l'eredità dei sistemi esperti" Mondo Digitale, 2008

- OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development; Global Science Forum Report on Applications of Complexity Science for Public Policy: New Tools for Finding Unanticipated Consequences and Unrealized Opportunities, 2008 -

- Catherine Roussey, Francois Pinet, Myoung Ah Kang, Oscar Corcho, Ontologies in Urban Development Projects, Advanced Information and Knowledge Processing, DOI 10.1007/978-0-85729-724-2_2, Springer-Verlag London Limited 2011

- F Kensing, J Blomberg, Participatory Design: Issues and Concerns, Computer Supported Cooperative Work 7: 167–185, 1998, Kluwer Academic Publishers.

- Capitoli 1, 2, 4, 5 del libro: Dan Saffer, Designing for Interaction, 2nd Edition, New Riders oppure, in Italiano, Dan Saffer, Design dell'Interazione, Pearson Education

- Agostini, A., De Michelis, G., Susani, M. From user participation to user seduction in the design of innovative user-centered systems. In Proceedings of the Fourth International Conference on the Design of Cooperative Systems, Sophia Antipolis , France, 23-26 May 2000.

- Yimam, D., Kobsa, A. DEMOIR: A Hybrid Architecture for Expertise Modeling and Recommender Systems 2000, IEEE

La documentazione completa, che contiene ulteriori articoli scientifici, verrà fornita durante il corso e messa a disposizione on line (on-line saranno messi a disposizione anche i lucidi delle lezioni frontali e delle esercitazioni che sintetizzano i contenuti del corso)

Periodo di erogazione dell'insegnamento

Secondo semestre

Modalità di verifica del profitto e valutazione

La verifica dell'apprendimento viene effettuata tramite uno scritto composto di tre domande aperte e successivamente un colloquio orale di discussione dello scritto.

Orario di ricevimento

I docenti ricevono su appuntamento

Sustainable Development Goals