

Knowledge Management

La Comunicazione del sapere tra specialisti e decisori

Martin J. Eppler

Università della Svizzera Italiana (USI)

www.knowledge-communication.org

13 Novembre 2004

13 Novembre 2004
Pagina 2

Motivazione della ricerca

Nelle aziende e nelle istituzioni le decisioni diventano sempre più complesse e i **decisori** ne delegano la preparazione a **specialisti** (analisti, consulenti, ingegneri, ecc.)



Esperto



Comunicazione
del sapere



Decisore

Ambiti della ricerca

STRATEGIA

Consulenti
di direzione



Direttori
generali

TECNOLOGIA

Esperti di
sistemi
informativi



Direttori della
comunicazione

MARKETING

Esperti
in ricerche
di mercato



Direttori
marketing

ISTITUZIONI PUBBLICHE

Esperti di
Disoccupazione



Direttori
dell'ufficio
del lavoro

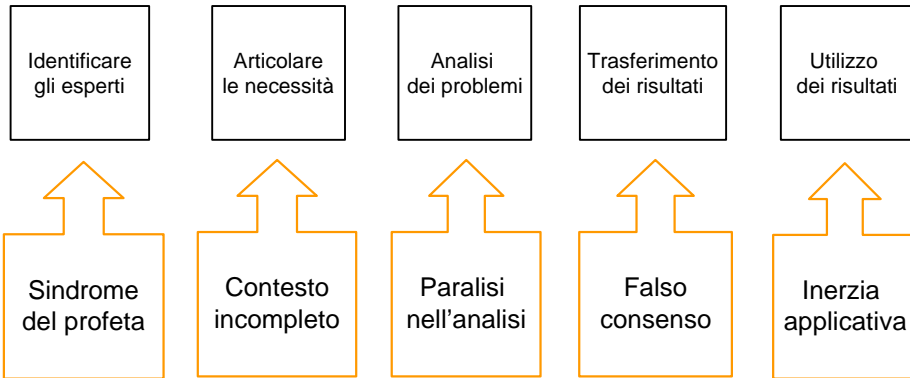
Le domande



1. **Descrizione:** Come comunicano gli esperti il loro sapere ai decisori?
2. **Analisi:** Quali sono i problemi che ne derivano?
3. **Soluzione:** Come può essere migliorata questa comunicazione?

Modello di interazione tra esperti e decisori

Compito del management → Compito degli esperti ← Compito del management

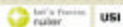
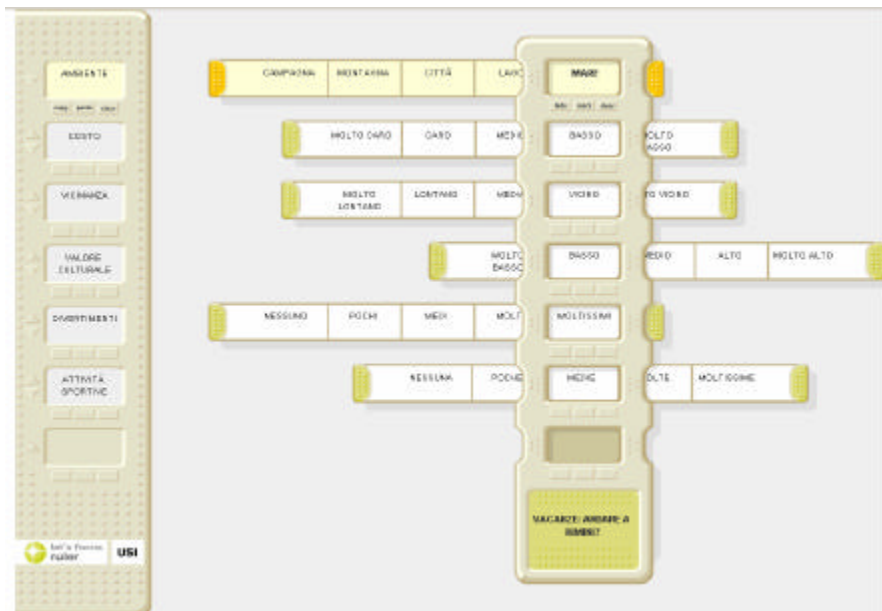


USI

Dies Academicus 2004

Martin J. Eppler

Valutare e paragonare le opzioni



I vantaggi del software



1. Concentra l'attenzione dei partecipanti
 2. Chiarifica le assunzioni di base
 3. Visualizza l'evoluzione della discussione
 4. Permette la verifica del consenso ottenuto
 5. Documenta i risultati
- **Facilita la collaborazione** (anche virtuale)



Conclusioni

1. Importanza critica della comunicazione del sapere tra esperti e decisori
2. Possibilità di risolvere problemi di interazione attraverso **la visualizzazione interattiva**
3. Possibilità di scambio reciproco tra comunicazione del sapere e altre discipline della comunicazione

