

# LA GESTIONE DELLA CONOSCENZA ENTRA IN BANCA

## CON UN CENTRO DI RICERCA E SVILUPPO

**I Knowledge Management è stato da sempre il punto di forza ed il fiore all'occhiello delle grandi società di consulenza americane: la filosofia, l'approccio, il modus operandi per arginare la dispersione delle conoscenze nell'organizzazione.**

Come correttamente affermava il duca di Wellington "l'obiettivo principale, in guerra come in pace, è dedurre cosa non si sa da quello che si sa" e questo è un po' il principio base che sostanzia la filosofia del Knowledge Management: evitare di ripercorrere strade già battute, imparare dagli errori, fare tesoro delle intuizioni passate, evolvere nell'apprendimento attraverso la "memoria storica" del già vissuto, del già sperimentato. La gestione della conoscenza è proprio questo: creare un archivio iterativo/evolutivo mantenendo traccia sia della conoscenza esplicita che di quella tacita. "Il Knowledge Management è una strategia per portare la giusta informazione alle persone giuste nel momento giusto e per aiu-



tarle a condividere e trasformare le informazioni in azioni che migliorino le performance dell'organizzazione."

Il fine del Knowledge Management è, pertanto, quello di aumentare il livello dell'intelligenza istituzionale, del quoziente intellettuale dell'azienda: si tratta, dunque, di un processo incrementale e continuo nel quale le conoscenze esistenti vengono raccolte, organizzate e rese disponibili per migliorarsi continuamente. Se ne deduce agevolmente come il Knowledge Management (KM) sia un processo sistematico per creare, procurarsi, sintetizzare, imparare, condividere e usare informazioni, intuito ed esperienze per raggiungere obiettivi organizzativi. Il KM rappresenta, nel suo insieme, un approccio strategico, un modo di pensare che è finalizzato alla produzione e all'incremento delle capacità di azione di una persona o di un'organizzazione. Si tratta, fondamentalmente, di una disciplina di gestione che considera il capitale intellettuale come la risorsa da gestire. Gli strumenti principali applicati alla pratica del KM sono la dinamicità dell'organizzazione, l'ingegnerizzazione dei processi e la tecnologia, che lavorano sinergicamente per migliorare la condivisione di dati, informazioni, conoscenze e per portarli a individui e gruppi impegnati nei loro compiti specifici. Tirando le somme, si può dire che il KM è un insieme di sistemi e di strumenti che permettono di formalizzare un pro-

cesso o una competenza, dissimulando le limitazioni della Gestione Documentale (GED). Infatti, mentre i sistemi di gestione elettronica dei documenti (GED) permettono di disporre, sotto forma numerica ed indicizzata, di informazioni fino a quel momento presentate sotto forma analogica (carta, voce, immagini), resta, tuttavia, tutta una mole di conoscenze che non potrà mai essere gerarchizzata e resa accessibile attraverso una base di dati. Si parla, pertanto, di Knowledge Management per descrivere tutti gli strumenti e le tecniche che dissimulano le debolezze del sistema di indicizzazione permettendo, ad esempio, di estrarre il senso di un documento (ingegneria cognitiva), di "spazzolarne" tutto il contenuto (ricerca integrale o full text) o di interpretare le richieste dell'utilizzatore.

### ABI LAB: "PALESTRA" PER "DARE ORDINE AL CAOS"

ABI Lab ([www.abilab.it](http://www.abilab.it)) è il Centro di Ricerca e Sviluppo delle Tecnologie per la Banca, promosso dall'ABI con la finalità di dar luogo alla cooperazione tra banche, intermediari finanziari, partner tecnologici e Istituzioni affinché, attraverso l'apporto del know how di ciascuno, si realizzino analisi, modelli concettuali, sperimentazioni e progetti pilota.

ABI Lab si è oggi costituito sotto forma di Consorzio ed è volto

a rafforzare la propria proposizione affermandosi come polo di ricerca e formazione sulle tecnologie per la banca; le **banche**, gli **intermediari finanziari** e le **aziende ICT** con particolari competenze in ambito bancario che ne fanno parte possono infatti disporre di una struttura dedicata alla ricerca, alla sperimentazione ed alla condivisione di esperienze in ambito tecnologico, focalizzata sulle esigenze del mondo della finanza. Alla data del 4 febbraio 2005, risultano far parte del Consorzio ABI Lab 108 istituti bancari e 67 partner tecnologici.

Per mettere ordine all'interno della conoscenza tecnologica utile per la banca ABI Lab ha impostato una metodologia, che si basa sulla definizione di due tassonomie: l'una descrittiva del mondo dell'*Information e Communication Technology (ICT)* e l'altra relativa ai processi bancari, intesi come sottosistemi di funzionamento della banca.

Le tassonomie, in continuo aggiornamento, sono state elaborate con il contributo del mondo accademico, tecnologico e finanziario e contano ognuna più di 400 voci corredate di descrizione e strutturate su 4 livelli gerarchici. L'utente che accede al **Portale ABI Lab** può navigare sulle due tassonomie, insieme o singolarmente, supportato da un intuitivo sistema di ricerca che gli consente di individuare con semplicità la voce desiderata.

Il raccordo tra le tassonomie è compiuto attraverso l'ABI Lab

Concept: il punto di raccolta della conoscenza prodotta e aggregata dal Centro di Ricerca su uno specifico argomento; l'ABI Lab Concept, infatti, è raggiungibile selezionando uno o più nodi d'interesse sulle tassonomie delle *tecnologie* e/o dei *processi bancari*.

In esso è possibile reperire i *documenti associati* (documenti della Knowledge Base associati da ABI Lab al nodo o all'insieme di nodi selezionato), i *documenti suggeriti* (documenti che il sistema suggerisce per una visione più ampia dell'argomento cercato), il *cruscotto ABI Lab* (una sorta di valutazione sulle reali potenzialità e sul valore estraibile dall'applicazione di una tecnologia al mondo bancario), i *partner ICT* (link alle relative schede aziendali), i *prodotti* e le *soluzioni* (offerta dai partner tecnologici di ABI Lab).

### IL KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS): TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLA CONOSCENZA

Il **Knowledge Management System (KMS)** è l'infrastruttura tecnologica utilizzata da ABI Lab per l'organizzazione e la diffusione della conoscenza. Possono accedere via Internet al KMS tutte le banche, gli intermediari finanziari e i partner tecnologici consorziati ad ABI Lab, previa au-



tenticazione tramite login e password. Il KMS è concettualmente suddiviso in due aree, logicamente distinte ma fortemente comunicanti: la *Knowledge Base* e la *Community*. Nella Knowledge Base sono raccolte tutte le ricerche effettuate da ABI Lab, gli studi provenienti da fonti istituzionali della realtà bancaria, le analisi commissionate a centri di ricerca esterni e gli studi effettuati dai partner tecnologici. La navigazione all'interno delle tassonomie sulle *tecnologie* e sui *processi bancari* avviene tramite uno strumento innovativo e intuitivo, l'*albero iperbolico*, il quale consente di evidenziare le relazioni gerarchiche e di effettuare interrogazioni su selezioni multiple di voci. Il KMS, infatti, consente di avvalersi di funzionalità di ricerca molto sofisticate che si basano sull'elaborazione semantica (analisi dei contenuti) dei testi scritti, permettendo il riconoscimento automatico della terminologia da parte del sistema e la con-

seguente possibilità di effettuare interrogazioni in linguaggio naturale. L'area relativa alla *Community* è un ambiente volto a favorire l'incontro ed il confronto di informazioni e conoscenza sull'ambito delle tecnologie per la banca. I partner tecnologici dispongono di un'area di presentazione della propria offerta, aggiornabile via web e consultabile dalle banche, dove illustrano i propri prodotti e servizi rivolti alle banche e

pubblicano approfondimenti tematici sulle tecnologie. Onde favorire l'interazione fra i partecipanti alla Community di ABI Lab, il KMS offre un ulteriore strumento, denominato "**Chiedilo ad ABI Lab**", dove ciascuna banca può sottoporre domande relative all'utilizzo delle tecnologie ed ABI Lab, insieme ai partner ICT, risponde ai quesiti sulle tematiche di maggior interesse. Sono presenti anche alcune funzionalità di profilazione e personalizzazione, che consentono all'utente di memorizzare e condividere con gli altri utenti note personali e interrogazioni effettuate, di visualizzare gli ultimi documenti pubblicati e quelli consultati di recente e di creare, a partire dai documenti aperti, la lista dei suoi **ABI Lab Concept** preferiti. Banche e tecnologia sempre più a braccetto, sotto l'ègida della condivisione della conoscenza come fattore imprescindibile di sviluppo iterativo/evolutivo.