

Les nouvelles formes de travail génèrent de plus en plus de situations d'apprentissage informelles.

Les entreprises essaient donc de tenir compte dans leur politique de développement de:

- La formation formelle sous forme de projets e-learning.

Les apports des outils web 2.0 contribuent à améliorer la collaboration:

- Les individus deviennent des acteurs de la collaboration
- Et ne sont plus de simples relais de transmission de l'information

Au delà de la mise à disposition et du partage de contenus, les services web 2.0 reposent sur l'adhésion de communautés d'utilisateurs qui sont amenées:

Organisation apprenante

Dans l'environnement économique actuel, apprendre est devenu le meilleur moyen, pour une entreprise, de rester compétitive en s'enrichissant des savoirs et expériences de chaque collaborateur et de chaque équipe.

Pour devenir apprenantes les entreprises doivent pouvoir:

- Capitaliser et transférer les expériences et compétences individuelles et collectives créées en leur sein
- Permettre à leurs collaborateurs de développer leurs compétences individuelles.

Permet et encourage l'apprentissage à différents niveaux:

- individuel
- groupe
- organisation

Les transferts entre ces niveaux sont également encouragés.

Une organisation apprenante doit être apte à créer, acquérir, transférer les connaissances, et à modifier sa conduite pour refléter de nouvelles connaissances.

Propriété émergente de l'interaction des membres de l'organisation.

Lié à l'apprentissage individuel.

Nécessite une conversion pour devenir organisationnel.

Nécessite un accès aux connaissances organisationnelles.

Connaissances organisationnelles

A la différence de la connaissance qui est propre à chaque individu, la connaissance organisationnelle est partagée et commune à un groupe de personnes d'une organisation (Prax, 2000)

L'ingénierie des connaissances a pour objet de modéliser les connaissances d'un domaine pour les transmettre.

Afin d'assurer au mieux la transmission, la modélisation doit être destinée à un public bien défini.

« Les connaissances ne deviennent organisationnelles, partagées, que la pour la classe de personnes qui les assimile de la même façon ».

Le partage de connaissances nécessite souvent une explicitation de ces dernières.
L'explicitation consiste principalement à produire des communications.
Une bonne communication dépasse la mise à disposition d'informations.
Elle nécessite au moins une identification des destinataires ainsi qu'une harmonisation des pratiques de communication, d'échanges utiles pour l'interprétation du message.

E-learning: exploitation du support pour améliorer la communication, exploiter du média pour s'assurer que l'information est bien transmise, bien communiqué

Deux principales difficultés doivent alors être surmontées :

- La définition du domaine des connaissances à transmettre
- La définition des situations cognitives des acteurs de la communication

PRINCIPAUX ATOUTS

Communicables

Explicitement représentées dans une forme facilement distribuable et compréhensible

Consensuelles

Valides et utiles pour l'ensemble des membres de l'organisation

Intégrées

Exploitation d'une mémoire organisationnelle consistante, accessible et bien maintenue

Gestion des connaissances

Ensemble des méthodes et des techniques permettant de: percevoir, d'identifier, d'analyser, d'organiser, de mémoriser, et de partager

des connaissances entre les membres des organisations, en particulier les savoirs créés par l'entreprise elle-même (ex: marketing, recherche et développement) ou acquis de l'extérieur

La mémoire occupe une place centrale dans tout processus d'apprentissage.

Mémoire organisationnelle

Une mémoire organisationnelle constitue les moyens par lesquels la connaissance du passé est appliquée aux activités courantes et peut agir à différents niveaux sur l'efficacité de l'organisation.

Trois niveaux (Girod, 1995):

- Individuel
- Collectif non centralisé
- Niveau centralisé

Distinguer les mémoires individuelles des mémoires collectives peut faciliter la conversion de l'apprentissage individuel en apprentissage organisationnel.

Le résultat d'un apprentissage individuel est capturé dans une mémoire individuelle.
L'apprentissage individuel devient apprentissage organisationnel au moment où la mémoire individuelle le concernant devient une partie de la mémoire organisationnelle.

Daniel Kim distingue:

- La mémoire statique ou de reconnaissance
Fichiers, support papier ou informatique
- La mémoire active ou d'évocation
Ce sur quoi l'organisation fixe son attention, ce qu'elle décide de faire et ce qu'elle choisit de retenir de ses expériences.

Les deux sont cependant liées:

La mémoire active se base sur les modèles mentaux individuels ou partagés.
L'explication de tels modèles doit s'accompagner d'une formalisation et d'une capitalisation adéquates au sein de la mémoire statique.

L'utilisation d'un système d'information pour gérer une mémoire organisationnelle améliore: la précision, etc ...

Avec l'arrivée des TIC (techno de l'info & com), la capitalisation informatique permet de passer de l'entreprise centralisée à l'entreprise en réseau.



Cela implique un tout autre support:

- aux données
- aux documents
- et aux connaissances

et une nouvelle vision du rôle de l'informatique dans l'entreprise.

Les moyens pour chaque entreprise est différente.

Une mémoire organisationnelle, c'est un système d'information intégrant les nouvelles technologies collaborative apparait comme un moyen privilégié pour

Web 2.0 et processus social

On n'apprend rien sans interaction (humaine, avec l'environnement, etc)

Apport des technologies du web 2.0 au processus d'apprentissage.

Faciliter les conversations et les échanges afin que sur le court terme questions et réponses se rencontrent et qu'à plus long terme de fructueux échanges entre pairs augmentent les savoirs de chacun.

Notre point de vue:

Analyser l'apport des technologies web 2.0 non pas au regard d'un catalogue de fonctions mais au regard des dynamiques qu'elles supportent et rendent possibles

Les concepts et technologies web 2.0 offrent de manière intrinsèque des possibilités d'interaction sans précédent qui contribuent à stimuler l'innovation, la réactivité et l'agilité.

Ils permettent de:

- tirer parti de l'intelligence collective des employés
- découvrir et exploiter des communautés d'intérêt spécifiques
- connecter plus efficacement les utilisateurs les uns aux autres et leur donner accès à des informations pertinentes

Dans un contexte d'entreprise, les technologies web 2.0 permettent de :

- créer et alimenter des profils enrichis pour les individus afin de faciliter leur identification en tant que ressources
- traiter l'information dans une logique de flux vivant et susceptible d'enrichissement plutôt que comme un produit fini.
- faciliter les conversations

Mais également de :

- donner un haut niveau de disponibilité à l'information afin de la rendre accessible et de permettre à chacun de suivre de manière fine de l'évolution des contenus sur des sujets précis
- formaliser le lien entre individus et informations afin de créer un écosystème apprenant
- capitaliser le tout au fil du temps afin de créer une mémoire d'entreprise

Web sémantique et gestion des connaissances

Un des aspects informatiques des plus importants de la gestion des connaissances concerne l'intégration du système de gestion des connaissances à l'existant

Pour qu'un système puisse jouer pleinement son rôle de support pour le transfert et le partage des savoirs de l'entreprise, il doit être en mesure d'accéder à l'ensemble des sources de données.

Il ne faut pas que le système d'information soit déconnecté du système de gestion des connaissances.

Au cours des dernières années, les organisations ont multiplié les systèmes pour gérer l'information et la connaissance

GED, base de données, groupware, intranet, etc...

Au final, elles ont mis en place des systèmes autonomes et hétérogènes, possédant chacun un modèle de données propres.

Ex: un wiki pour mieux partager l'information

Aujourd'hui les efforts consentis sur les middleware n'ont de véritables impacts que sur les processus et très peu sur les modèles de données.



Ceci handicape énormément les systèmes de knowledge management.

Le web sémantique s'impose pour faciliter l'intégration des systèmes de gestion de connaissances au système d'information de l'entreprise.

L'idée principale du web sémantique résonne sur la séparation des informations de leur présentation.

Le web sémantique peut être vu comme:

une infrastructure au sein de laquelle chaque ressource est couplée à des métadonnées qui sont définies à l'aide de langages qui permettent de décrire les ressources ainsi que les relations qui les lient à l'aide de marqueurs sémantiques.

Ces langages constituent un socle pour définir des ontologies, entités indispensables pour faciliter l'exploitation automatique ou semi-sémantique du contenu par un ordinateur tout en gardant la signification du contenu pour les êtres humains.

Il existe un large éventail d'ontologies

Les plus simples

Fondées sur le principe de BDD, décrivent formellement la sémantique qui existe entre les champs d'une BDD

Plus complexes

Permettent la représentation des liens sémantiques plus spécifiques

Les plus abouties

Etc ...

Trois avancées majeures offertes par l'usage d'un web sémantique et des ontologies:

1. Des possibilités de recherche améliorées
2. Une automatisation des tâches possibles bien plus importante
Chaque élément des documents étant représenté à l'aide d'une ontologie
3. Une interopérabilité des systèmes
Les ontologies proposent une modélisation des informations totalement indépendante de l'application dans laquelle se trouvent ces informations.

Les ontologies représentent un moyen efficace pour fédérer l'information ou du moins centraliser son référencement, quel que soit son format et sa localisation.

Le web sémantique fournit ainsi une infrastructure facilitant l'intégration de sources d'informations hétérogènes.

L'approche MEMORAe

Modéliser et concevoir une plateforme web permettant de gérer l'ensemble des ressources hétérogènes de connaissances circulant dans une organisation.

La plateforme, du même nom que l'approche, a été pensée et développée afin de faciliter l'apprentissage organisationnel et la capitalisation des connaissances à partir d'une modélisation sémantique.

Elle exploite la puissance des nouvelles technologies support à la collaboration (techno 2.0, tables tactiles etc) et s'appuie sur les standards de web sémantique.

Caractéristiques de la plateforme MEMORAe:

- plateforme intégrée
- référentiel commun
- organisation des ressources
- espaces de partage
- ressources
- un moteur de recherche
- bookmarks
- trace d'interaction
- réseau social d'entreprise