

## FUENTES DE CONOCIMIENTO

- LIBROS Y MANUALES

Reflejan conocimientos básicos del dominio

Contienen conocimiento público

- DOCUMENTACIÓN FORMAL

Contienen políticas, procedimientos, estándares, normas, leyes, regulaciones, etc.

Conocimientos específicos básicos de carácter público

- DOCUMENTACIÓN INFORMAL

Son notas, ayudas de trabajo, etc. que circulan en las organizaciones

Suelen reflejar la experiencia de profesionales de la organización a la hora de enfrentarse a ciertos problemas y resolverlos

Pueden contener conocimiento heurístico para resolver problemas

- REGISTROS INTERNOS

Algunas empresas suelen registrar los casos que se les presentan en forma de órdenes de reparación, fichas de clientes o pacientes, estudios o almacenamiento de casos.

Los conocimientos de estos registros son muy adecuados para ser utilizados en la validación y evaluación del SBC.

- PRESENTACIONES

Material que se utiliza para formación, suele ser especialmente claro

- PUBLICACIONES ESPECIALIZADAS

Versiones actualizadas del conocimiento del dominio. Pueden ser publicaciones periódicas o esporádicas.

- INVESTIGACIÓN

Informes, actas de congresos, resultados de experimentación, etc.

- VISITAS

Visitar la organización y el entorno de trabajo de los expertos es siempre muy recomendable

- EXPERTOS HUMANOS

Junto con los expertos, los directivos y usuarios finales son también fuentes de conocimiento imprescindibles.

De los expertos se obtiene la mayor parte de los conocimientos a introducir en un SBC.

De los directivos se suelen extraer los objetivos del proyecto, el alcance del sistema, el contexto donde será instalado, etc.

De los usuarios se obtiene información para comprender el tipo de persona que interactuará con el sistema, sus necesidades, requisitos, etc.