

**Mauro Vigna**

## **Sviluppo di un sistema di condivisione delle informazioni dei Laboratori Analisi dell'Azienda USL di Bologna**

Obiettivo di questo lavoro è quello di sviluppare un sistema di condivisione delle informazioni dei Laboratori Analisi dell'Azienda USL di Bologna attraverso l'evoluzione delle pagine Intranet aziendali.

Credo che, attraverso le potenzialità del "Web 2.0", utilizzando lo strumento intranet, si possa non solo mantenere la condivisione delle conoscenze ma anche facilitare la crescita di una community professionale.

I Laboratori dell'Azienda USL di Bologna, nata il 1° gennaio 2004 dalla fusione delle Ausl Città di Bologna, Bologna Sud e Bologna Nord, e ancora più il Laboratorio Unico Metropolitano (LUM), hanno bisogno di uno strumento di comunicazione capace di interagire e incidere anche sull'organizzazione.

Questo strumento non può che essere l'Internet o Intranet Aziendale senz'altro utile per una omogeneità lavorativa, una condivisione delle procedure, una comunicazione efficace e come supporto professionale. Il tutto finalizzato alla condivisione delle conoscenze, senza tralasciare l'aspetto formativo.

Tutto ciò può avvenire attraverso il Knowledge Management, aiutando lo sviluppo di una comunità di pratica dei professionisti di Patologia Clinica, utilizzando la tecnologia che il Web 2.0 ci mette a disposizione.

Il Knowledge Management è una pratica gestionale, a supporto della strategia aziendale, che ha come obiettivo la costruzione di un sapere diffuso all'interno dell'organizzazione; richiede un approccio integrato e deve tener conto di tre categorie di variabili: le persone, i processi e le tecnologie.

Lo sviluppo di un processo di Knowledge Management dipende prevalentemente dalla consapevolezza di cosa, in termini di Dati, Informazioni e Conoscenza, si vuole acquisire e di cosa sia già patrimonio dell'organizzazione.

Per conoscenza si intende un'insieme di informazioni tra di loro correlate che possono essere acquisite sul piano logico e dell'esperienza.

La conoscenza aziendale può suddividersi in conoscenza esplicita, ovvero tutto ciò che l'azienda possiede, e in conoscenza tacita o implicita, ovvero tutto ciò che l'azienda non sa di avere.

È importante che un'organizzazione tenga in considerazione la conoscenza tacita presente al suo interno e permetta a tutto quello che è intuizione, competenza, capacità, esperienza, ovvero tutto quello che realmente si accumula in testa alle persone quando diventano esperte nel risolvere determinati problemi, di essere rappresentato e tradotto in una qualche forma, affinché tale patrimonio non venga disperso.

Partendo da questi presupposti si può pensare ad un modello definito "social network" dove la gran parte dei contenuti (e dei servizi) è generata direttamente dai dipendenti, mentre redattori e referenti giocano un ruolo marginale.

Determinanti per questo processo sono le Comunità di Pratica vale a dire gruppi che nascono e si formano per trovare risposte comuni a problemi inerenti l'esercizio del proprio lavoro, sfruttando i mezzi tecnologici messi a disposizione su Internet.

Esse appaiono caratterizzate dall'essere prevalentemente spontanee, dal poter generare apprendimento organizzativo e dal favorire processi di identificazione.

Lo strumento tecnologico che ci consente di realizzare tutto questo è il "Content Management System" strumento software installato su un server web e studiato per facilitare la gestione dei contenuti di siti web.

Il CMS dunque si usa per creare un sito web, un blog, un forum, una comunità, una newsletter, un social network, ecc, senza bisogno di saper programmare; in pratica è un sito web già pronto.

La piattaforma dell'Intranet Aziendale utilizza un sistema di amministrazione dei contenuti che si chiama Plone.

In questi ultimi anni è stato avviato un progetto, basato su una nuova visione dell'Intranet aziendale, nata dall'integrazione delle tre Intranet preesistenti, che ha visto la partecipazione attiva delle articolazioni organizzative, delle redazioni e degli utenti al fine di definire linee guida per il proprio sviluppo.

Sulla base di tali linee guida e dell'assetto organizzativo dell'Azienda, ho impostato lo sviluppo di sezioni dell'Area Dipartimentale di Patologia Clinica facente capo al Dipartimento Servizi

Il progetto prevede incontri preliminari con gli amministratori del sistema in cui vengono affrontate le seguenti tematiche:

- presentazione dello strumento e degli obiettivi della Intranet;
- individuazione del redattore/i che dovrà gestire i contenuti della sezione;
- analisi ed individuazione dei principali obiettivi di comunicazione e di organizzazione che devono essere supportati dalla sezione;
- presentazione di una bozza della mappa della sezione e della home page;
- avvio del percorso di formazione/intervento che interessa i redattori (2 incontri di c.a. 3/4 ore ciascuno);
- incontro conclusivo di verifica del livello di autonomia raggiunto nella gestione dei contenuti della sezione.

Ho ritenuto di strutturare le pagine definendo:

- come si svolgono le attività del Laboratorio (Procedure, Istruzioni Operative, ecc);
- quali prestazioni vengono svolte dal Laboratorio;
- come entrare in contatto con gli operatori o i settori del Laboratorio;
- uno spazio per l'eventuale modulistica necessaria alle varie attività del Laboratorio stesso;
- un'area che gli operatori potranno utilizzare come forum;
- un'area dedicata alla formazione.

Queste due ultime aree sono senz'altro quelle con maggiori possibilità di sviluppo: tramite l'inserimento di alcuni prodotti si possono creare forum, wiki e anche una piattaforma per e-learnig.