

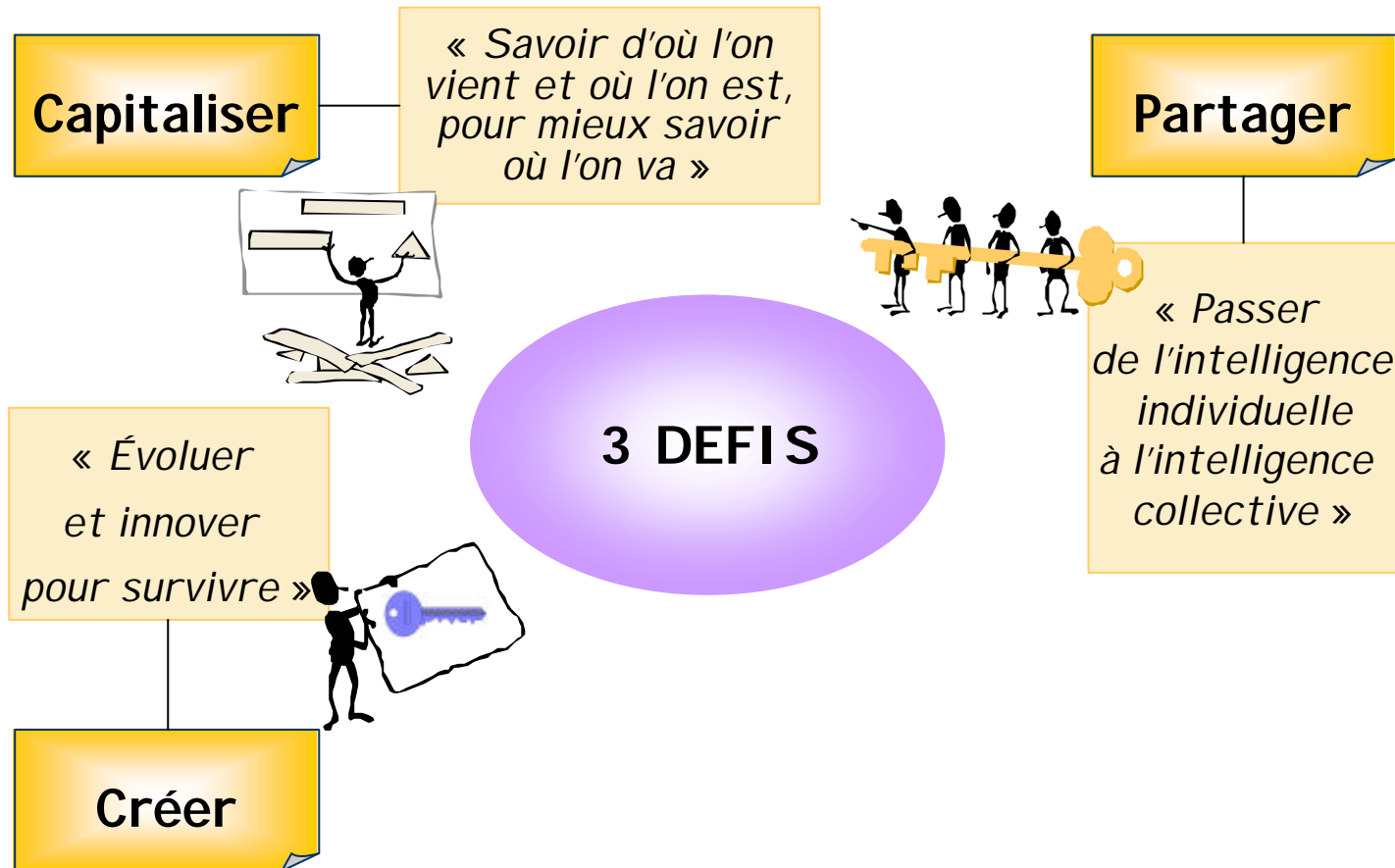
Méthodes de gestion des connaissances

Nada Matta

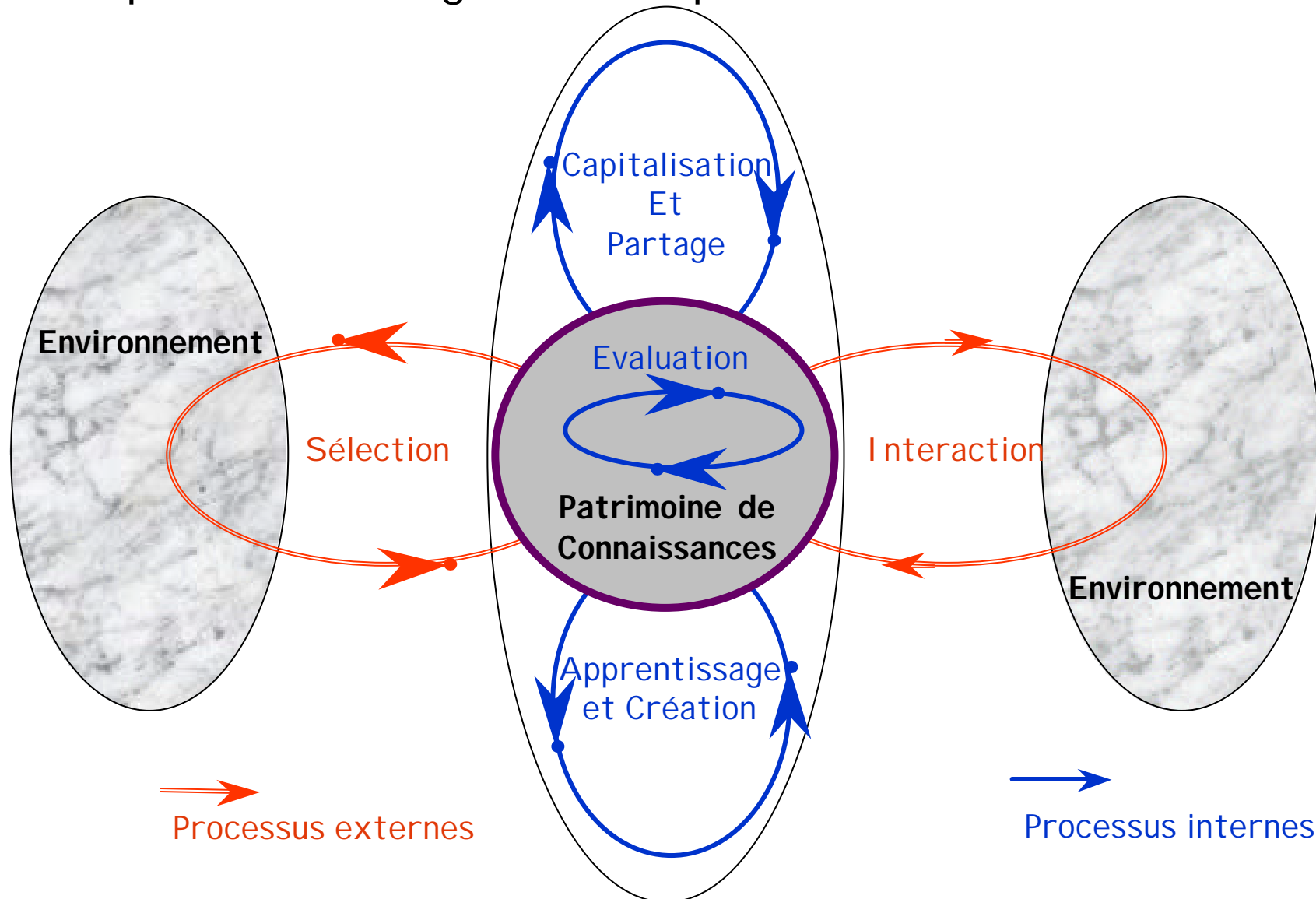
UTT/Tech-CiCO

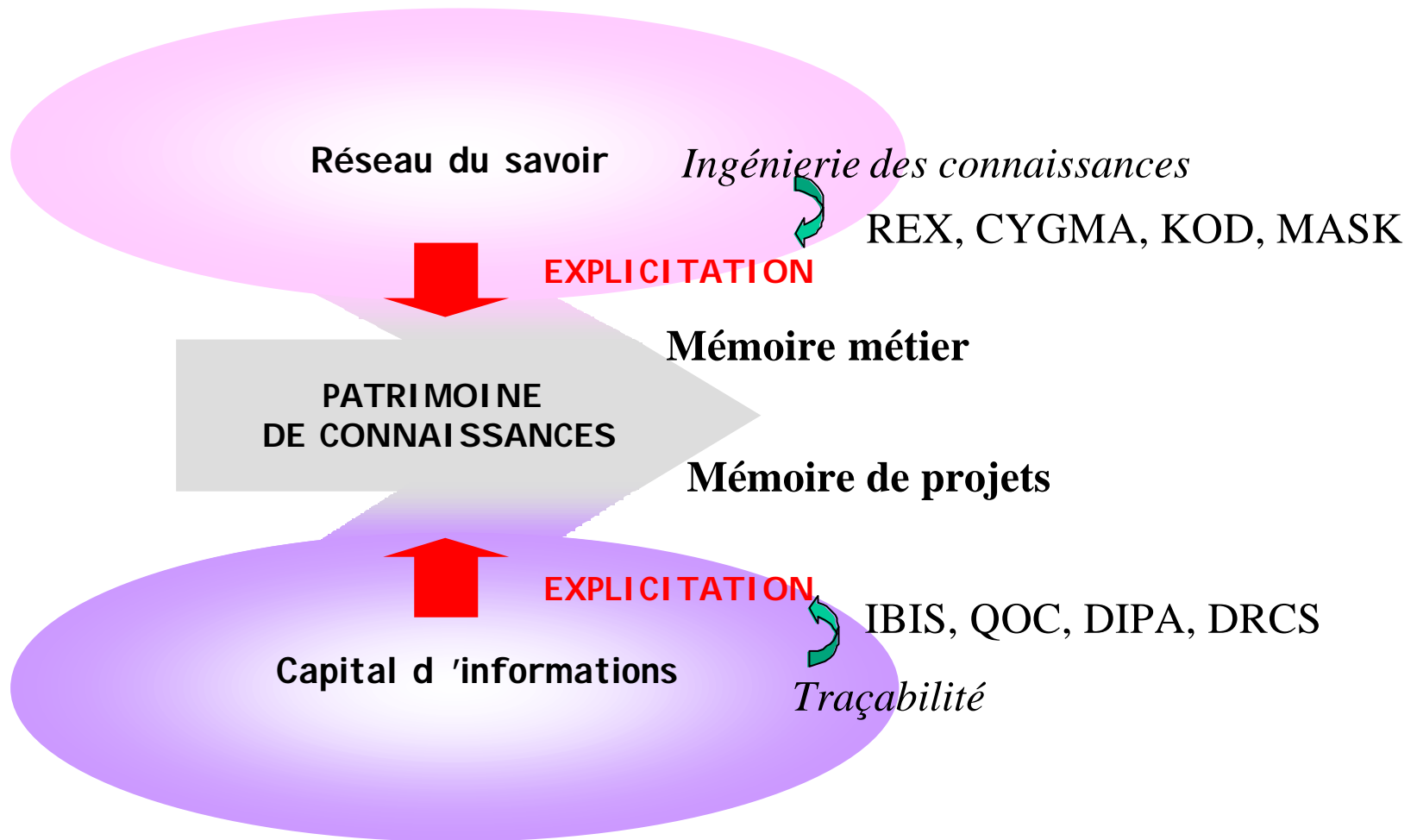
e-mail:nada.matta@univ-troyes.fr

La gestion des connaissances

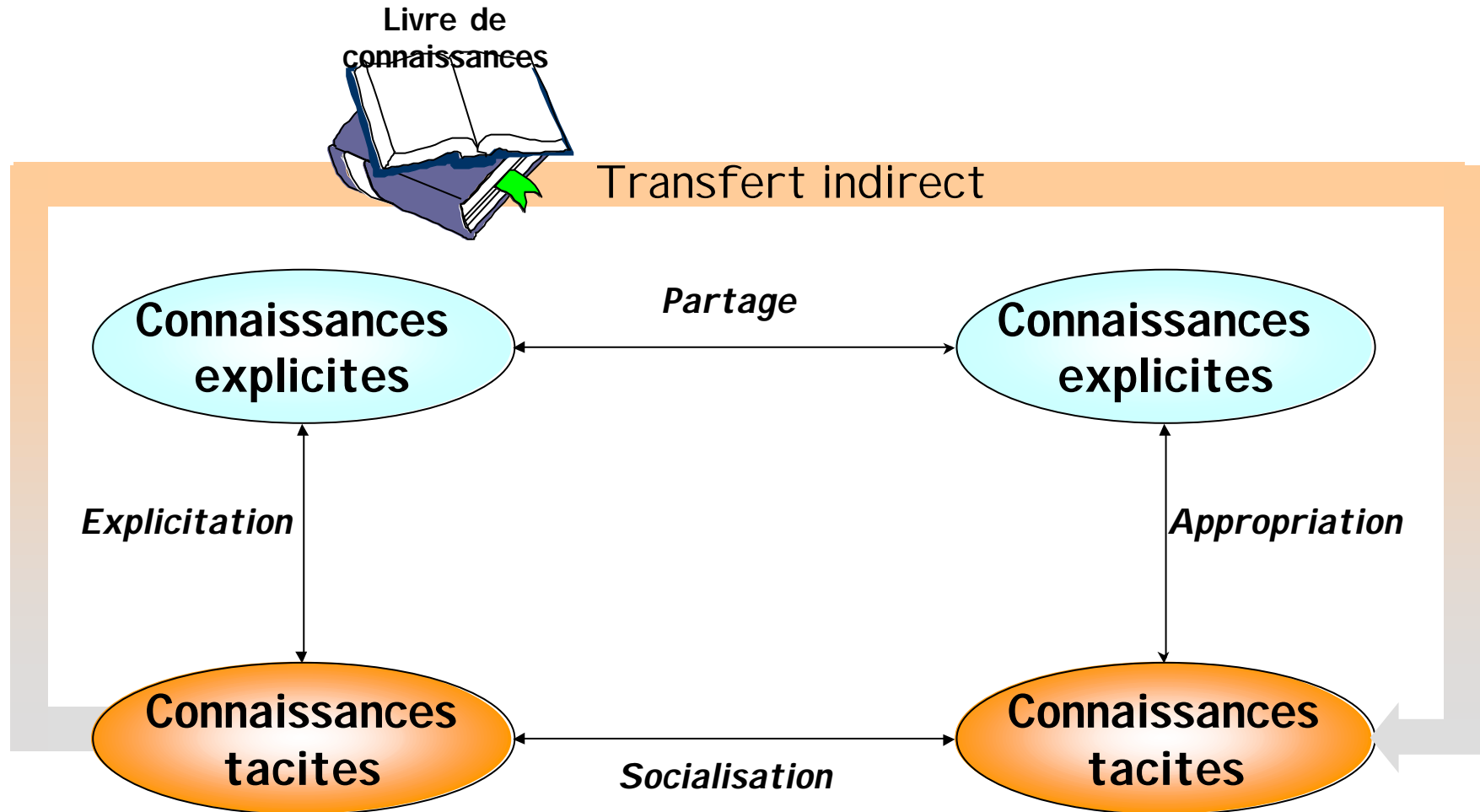


Les processus de gestion du patrimoine de connaissances

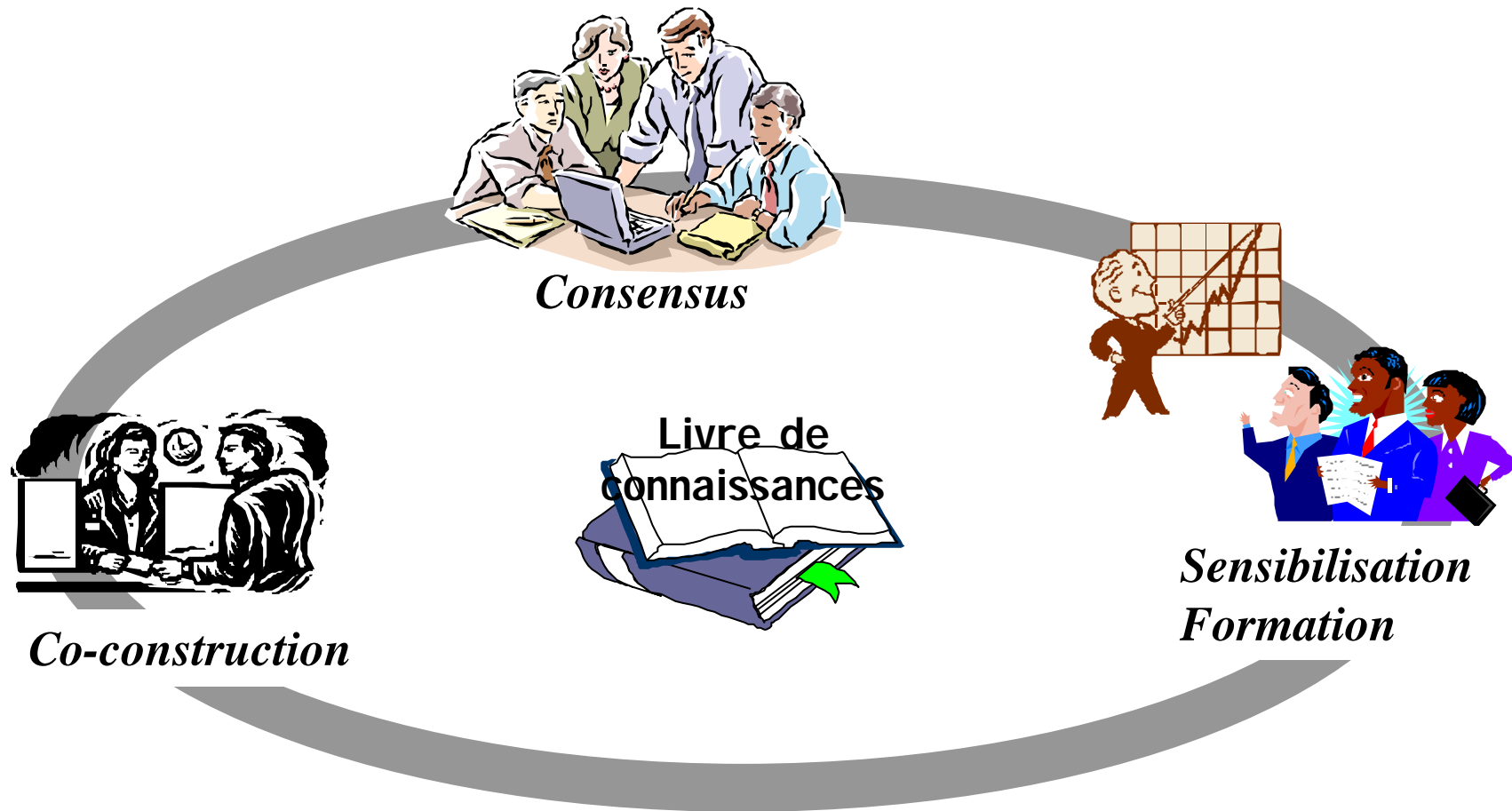




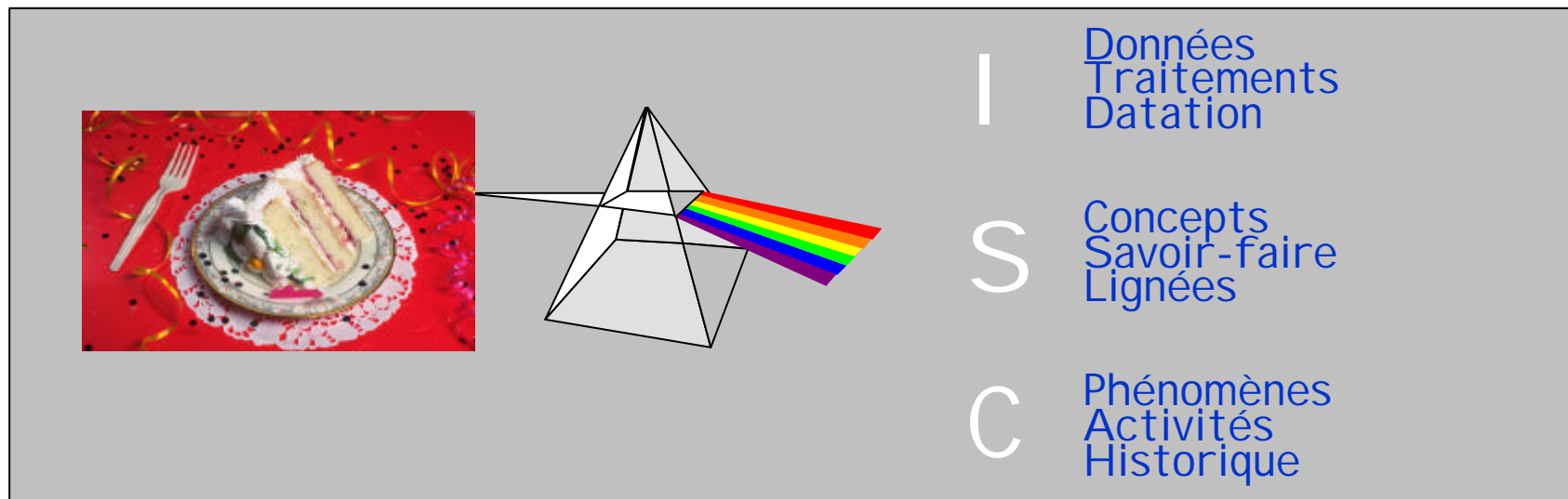
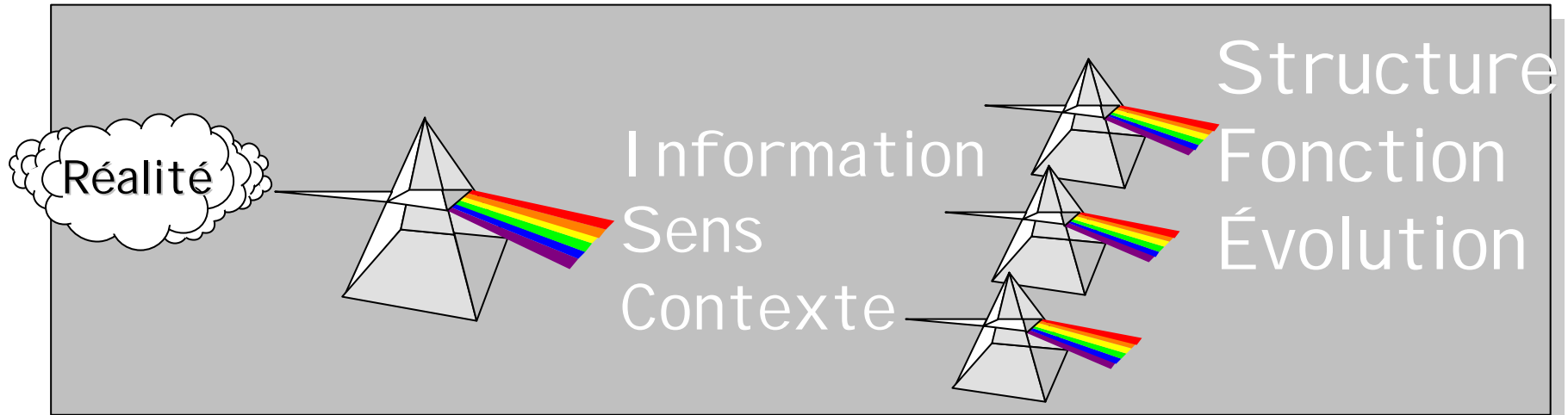
La méthode MASK [Ermine, 00]



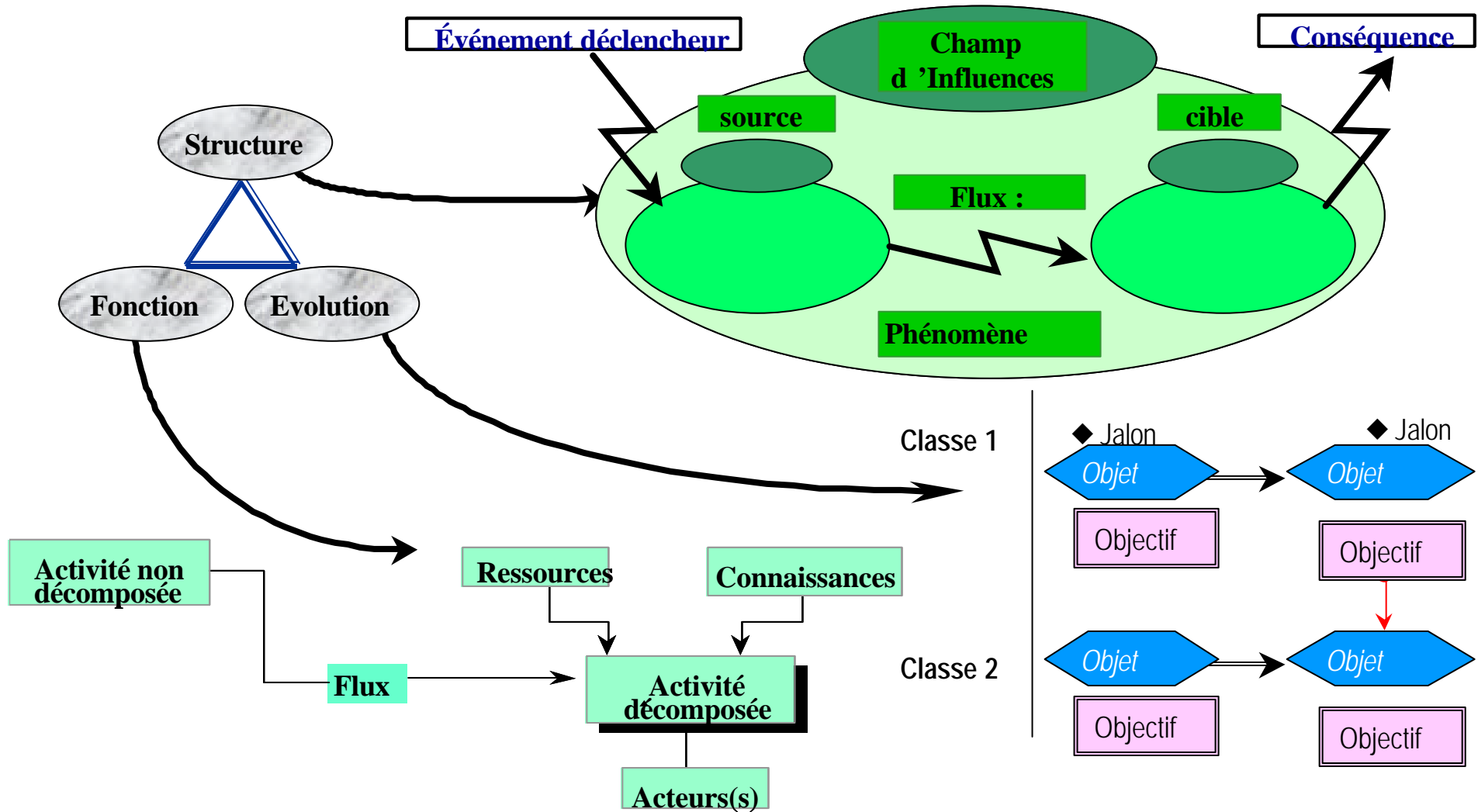
La capitalisation des connaissances avec MASK



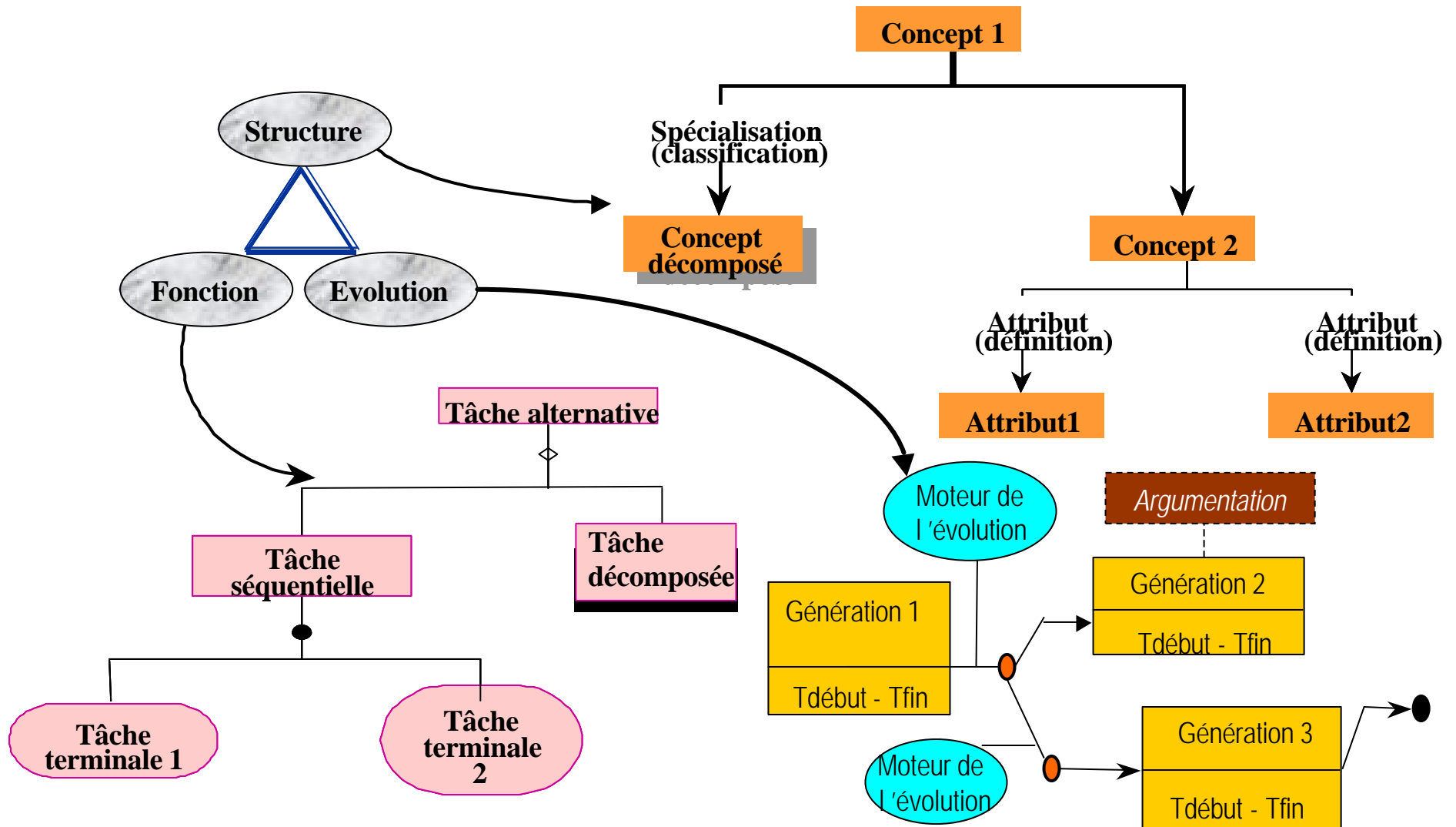
Explicitation suivant différents angles de vues



Points de vue contexte

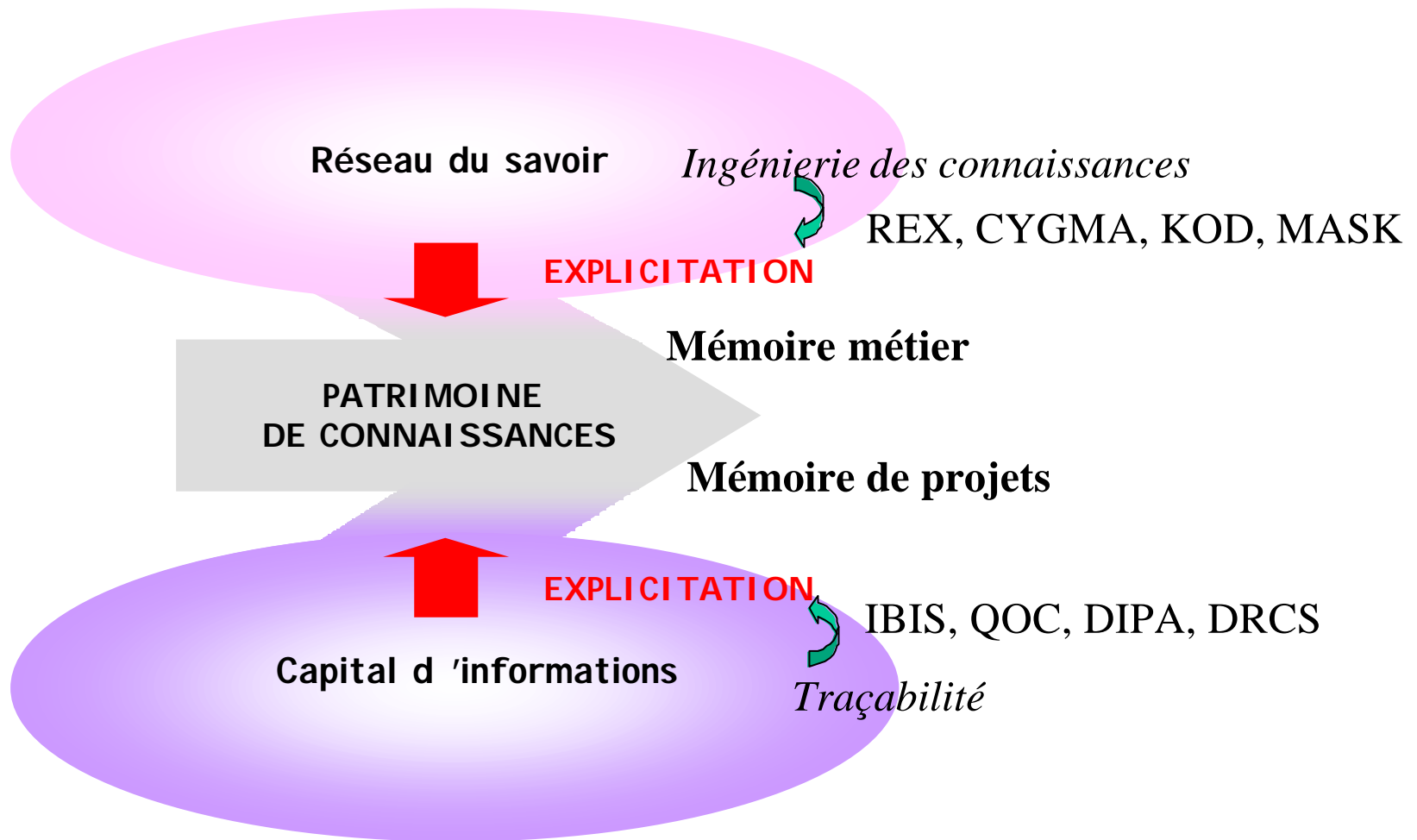


Points de vue sens



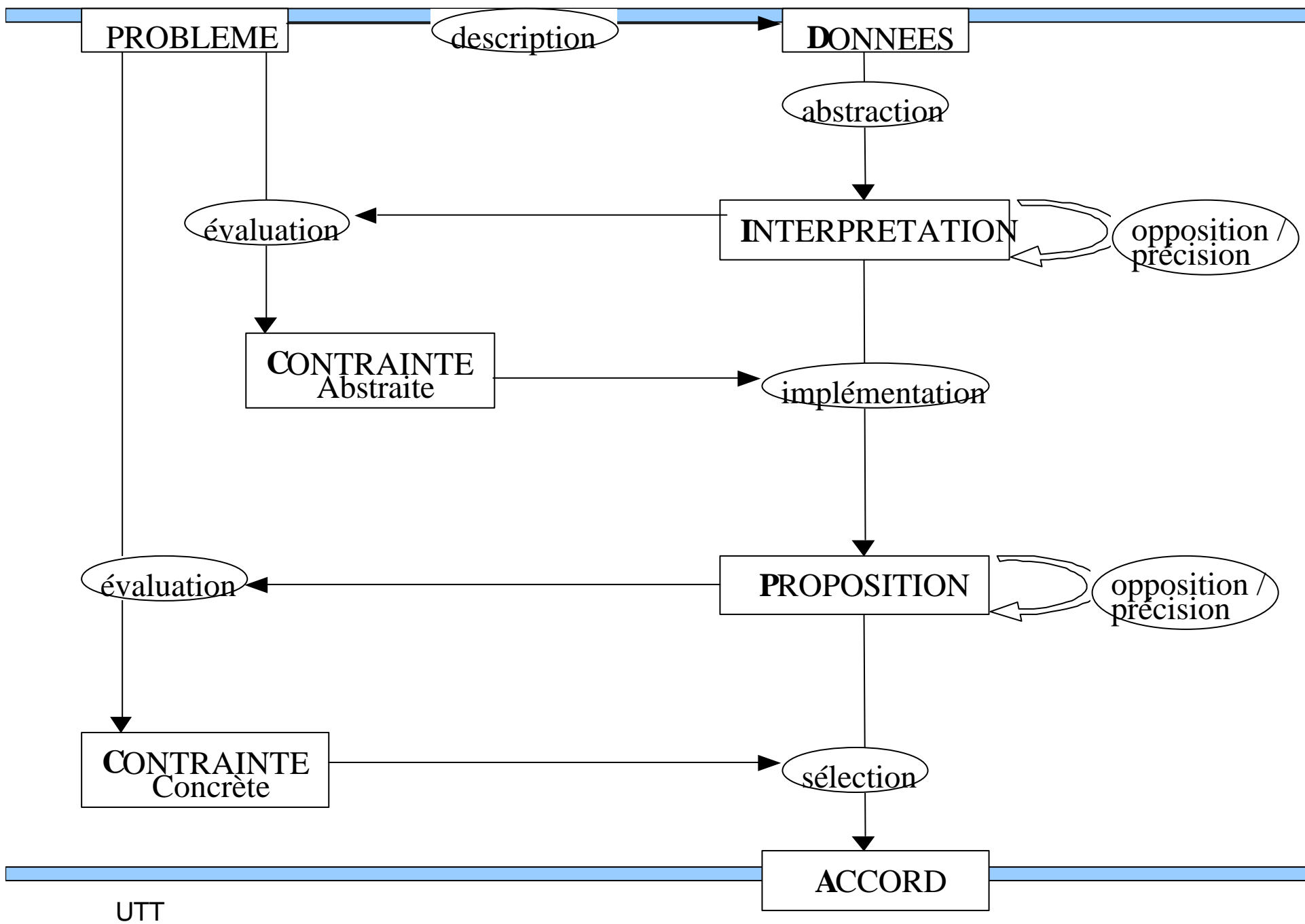
Applications de MASK

- ❑ Sécurité : INRS, CEA,...
- ❑ Conseil: COFINOGA, ...
- ❑ Conception: Saint-Gobain, THOMSON CSF, PSA, Reunault, ...



DIPA [Lewkowicz, 99]

- ❑ Modèle de prise de décision
- ❑ Structuration suivant les concepts de base du modèle



DIPA	DIPA Synthèse	exemple conception	DIPA analyse	exemple diagnostic
Problème	<i>But</i>	<i>mise à disposition de connaissances ergonomiques</i>	Dysfonctionnement	<i>erreurs à la prise de commande</i>
Donnée	<i>Besoin</i>	<i>connaissances actuelles non exhaustives</i>	Symptôme	<i>mauvaise saisie du nom d'un produit</i>
Interprétation	<i>Fonctionnalité</i>	<i>mise à plat des connaissances actuelles</i>	Cause	<i>mauvaise interface</i>
Proposition	<i>Moyen</i>	<i>conception d'un CD-Rom</i>	Réparation	<i>faire des menus déroulants</i>

DIPA: Memo-Net

Signaler un dysfonctionnement Symptôme Cause Réparation

COG Net

Module conception

Module diagnostic

Vue Chronologique

Vue Résumé

Vue par auteur

Vue par rôle

Vue par service

Recueil des avis

Choix

▼ Dysfonctionnement : [Erreurs à la prise de commande] - chef de projet - 21/02/99

- ▼ Symptôme : [Mauvaise saisie du nom du produit] - Concepteur - 26/02/99
 - ▼ Cause : [Mauvaise interface] - Concepteur - 26/02/99
 - ▼ Réparation : [Faire des menus déroulants] - développeur - 26/02/99
 - Contrainte : [interface deja modifiée deux fois] - ingénieur qualité - 26/02/99
 - Réparation : [faire des boîtes de dialogue] - développeur - 26/02/99
 - Réparation : [Aide en ligne] - chef de projet - 26/02/99
- ▼ Symptôme : [Procédure de vente mal appliquée] - ingénieur qualité - 26/02/99
 - ▼ Cause : [Manque de formation] - ingénieur qualité - 26/02/99
 - Réparation : [Organiser des séminaires] - Concepteur - 26/02/99
 - Réparation : [Classeurs avec stratégie marketing] - Concepteur - 26/02/99
 - Réparation : [employer un consultant formateur] - chef de projet - 10/03/99

► Dysfonctionnement : [fuite pied tube] - - 10/03/99

Conclusion

- ❑ Deux types de techniques de capitalisation des connaissances

- ❑ A approfondir:
 - Appropriation
 - Evolution