

Introduction à Easy KM™

« Petit guide de découverte »

1^{ère} partie : Comprendre Easy KM™

Romuald TEXIER

15/03/05

Introduction

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à Elikya et à sa solution *Easy KM™*. Ce guide vous permettra de prendre rapidement en main *Easy KM™* qui a été conçu pour être à la fois simple d'utilisation, mais aussi souple et puissant pour répondre aux besoins de l'entreprise apprenante moderne. Cela est rendu possible grâce à une conceptualisation ingénieuse et élégante de la notion de base de connaissances et de la notion de relation Homme-connaissances.

Pour réduire au maximum le temps d'adaptation des utilisateurs, nous avons privilégié autant que possible une approche **intuitive**, ainsi que des conventions « classiques » qui leur permettent de mettre à profit les compétences qu'ils ont pu acquérir au gré de leur expérience avec l'informatique et en particulier l'internet¹.

Dans la suite du texte, les termes nouveaux et importants sont en italiques et repris dans l'index.

Sommaire

1 Comprendre Easy KM™ (Partie 1).....	3
1.1.1 Les concepts.....	3
1.1.2 La base de connaissances.....	3
1.1.3 Les thèmes.....	3
1.1.4 Les vues.....	3
1.1.5 Les profils.....	4
1.1.6 Les rôles.....	4
1.2 Les objets.....	4
1.2.1 Les documents.....	4
1.2.2 Les utilisateurs.....	4
1.2.3 Les recherches ou requêtes.....	5
1.2.4 Les alertes.....	5
1.3 Le moteur de recherche.....	5
1.4 Les outils de suivi et d'animation.....	6
1.5 Les webservices.....	6

1 En effet, Easy KM™ se présente comme un service accessible d'un simple navigateur Web, ne nécessitant aucune installation particulière sur le poste client.

1 Comprendre Easy KM™ (Partie 1)

1.1.1 Les concepts

Les concepts d'Easy KM™ sont issus de la méthodologie de management [des connaissances, de la veille, des communautés de pratique, ... selon cible] développée par **Elikya**. Ce sont les clés qui rendent la solution si pertinente.

De plus, l'approche par *vues* (1.1.4) et *profils* (1.1.5) permet de faire cohabiter sur la même solution Easy KM™ plusieurs communautés de savoir, tout en contrôlant finement leurs interactions éventuelles ou en les cloisonnant complètement. On retrouve cette souplesse à l'intérieur même de chaque communauté, pour définir les niveaux de besoins ou de compétences individuels.

1.1.2 La base de connaissances

La base de connaissances occupe le cœur d'Easy KM™. C'est un espace dans lequel résident toutes les connaissances, ou documents, capitalisés par les utilisateurs. C'est un espace parfaitement organisé, où les documents sont localisés par des *coordonnées*. Attention, il ne s'agit pas de coordonnées compliquées comme les x, y, z d'un espace matériel !

Les coordonnées dans la base de connaissances d'Easy KM™ sont de deux sortes :

- les champs, ou attributs, comme par exemple : le titre, l'auteur, la date de création, ... ainsi que le contenu du document lui-même (indexation *full text*) ;
- les thèmes associés au document.

Il n'y a pas de limite au nombre de thèmes qui peuvent être associés au document (c'est pourquoi on parle parfois de *matrice thématique multidimensionnelle*, terme qui ne doit plus vous impressionner !). Cependant, grâce aux relations *sémantiques* (c'est à dire, relevant du sens commun) entre les thèmes, l'utilisateur n'a pas besoin d'associer tous les thèmes possibles au document : le système, et en particulier le moteur de recherche, déduit lui-même les appartenances implicites.

Prenons un exemple : sous réserve de relations sémantiques adéquates, si vous associez le thème « Saint Malo » à un document D, le système saura que D appartient aussi à l'Ille et Vilaine, à la Bretagne, à la France et à l'Europe. De cette façon, une recherche pertinente sur la France pourra vous retourner le document D.

1.1.3 Les thèmes

Les thèmes permettent de classer les documents en les qualifiant par des appartenances à des domaines, secteurs, activités, concepts, ... représentés par les thèmes. Un document donné peut être associé à autant de thèmes que nécessaire ; il n'y a pas de limite.

Les thèmes eux-mêmes sont organisés de façon hiérarchique : thèmes, sous-thèmes, .. et ainsi de suite. Il n'y a pas non plus de limite à la profondeur d'affinement des thèmes.

La hiérarchie entre les thèmes est exploitée intelligemment par le moteur de recherche de Easy KM™ : il suffit de lui préciser un thème principal pour qu'il cherche aussi parmi les sous-thèmes.

1.1.4 Les vues

Les « vues » sont comme des calques qui permettent de sectoriser la base de connaissance en y sélectionnant un sous-ensemble de thèmes. Les vues servent ensuite à construire les profils des utilisateurs. Les vues peuvent être individuelles ou partagées (notion de groupe).

Chaque vue apparaît donc comme une base de connaissances elle-même ; en fait c'est un sous-ensemble de la base globale.

On construit une vue en sélectionnant des thèmes individuels ou des hiérarchies thématiques

complètes ; une grande finesse de définition est donc possible.

1.1.5 Les profils

Les profils définissent ce que peuvent voir les utilisateurs (thèmes et donc documents) ainsi que leurs droits.

Grâce aux vues, on détermine, pour un utilisateur donné, les thèmes auxquels il a accès en lecture, ceux auxquels il a accès en lecture-écriture et enfin, s'il est expert-éditeur, ceux dont il a la gestion.

Ainsi, l'utilisateur ne voit pas ce à quoi il n'a pas accès. Il n'éprouve donc aucune frustration et a l'impression que la base de connaissance a été construite sur mesure pour ses besoins, d'où un plus grand confort.

1.1.6 Les rôles

Il y a quatre niveaux de responsabilité des utilisateurs, appelés rôles, dans *Easy KM™* :

1. Utilisateur ;
2. Utilisateur avec droits d'alerte étendus, qui a le droit d'inscrire d'autres personnes que lui-même à ses alertes ;
3. Éditeur-expert qui a la charge de gérer un ensemble de thèmes (représentés par une vue) dont il est considéré comme expert ;
4. Administrateur qui a tous les droits, en particulier celui d'inscrire des utilisateurs et de créer/modifier des vues.

Les rôles sont inclusifs, c'est à dire qu'un rôle hérite de tous les privilèges des rôles « inférieurs ».

1.2 Les objets

Les objets sont les représentations de choses ou de personnes que le logiciel est capable de traiter et de manipuler pour le compte de l'utilisateur.

1.2.1 Les documents

Les documents sont les éléments constitutifs de la base de connaissances. Ils peuvent être constitués d'un fichier (bureautique, son, vidéo, image, ...) d'un site web, d'un fil de discussion ou d'un simple texte libre et sont *qualifiés*, c'est à dire accompagnés d'une fiche descriptive qui contient ce qu'on appelle des *meta-données* comme le titre, l'auteur, ... Ce sont les champs ou attributs vus précédemment.

Easy KM™ reconnaît automatiquement le type de la plupart des documents qu'on lui confie : texte, image, son, video, site web, note, fil de discussion, exécutable.

Lorsque le document est soumis, les meta-données sont indexées ainsi que le contenu du fichier (s'il contient du texte), du site² ou du fil de discussion associé, permettant ainsi une recherche intégrale à partir du moteur de recherche.

Les documents peuvent être notés par les utilisateurs, ce qui permet aux animateurs et contributeurs de mieux cibler les besoins et la pertinence du contenu. Le moteur de recherche en tient aussi compte pour ordonner ses résultats.

1.2.2 Les utilisateurs

Toute personne pouvant utiliser la base de connaissances est enregistrée et identifiée par un pseudonyme et un mot de passe. Les administrateurs et les éditeurs-expert ont accès à des

2 Indexation des sites web disponible sur Easy KM™ version 2 uniquement

statistiques d'utilisation leur permettant d'animer plus efficacement le dispositif de partage des connaissances.

1.2.3 Les recherches ou requêtes

Les recherches, appelées aussi requêtes, sont des objets, dans le sens où elles sont réutilisables.

En effet, une fois que vous avez défini votre recherche, grâce à un formulaire, vous pouvez l'exécuter ou l'enregistrer comme *alerte*.

Même lorsque vous avez exécuté la requête, vous pouvez la reprendre pour la modifier si les résultats ne vous conviennent pas, et ainsi de suite. Quand vous êtes satisfait, vous pouvez, si vous le souhaitez, l'enregistrer comme *alerte* pour qu'elle soit exécutée à intervalle régulier et que les résultats soient postés dans votre boîte email.

Une requête n'est jamais perdue. Elle reste en mémoire jusqu'à ce que vous la changiez à nouveau.

Enfin, une recherche peut porter sur tout ou partie des *coordonnées* des documents, le moteur de recherche se chargeant d'interpréter intelligemment votre demande, en particulier concernant les thèmes (voir 1.3).

1.2.4 Les alertes

Une alerte a pour fonction de vous faire parvenir tous les résultats nouveaux à la recherche que vous lui avez associée. Ces résultats nouveaux vous sont postés par email selon une périodicité que vous choisissez.

Si par exemple vous faite régulièrement la même recherche, confiez-la à une alerte.

De même, si vous faite une recherche importante aujourd'hui, peut-être que des documents pertinents ne sont pas encore dans la base, mais le seront demain, dans une semaine, dans un mois, ... Si vous voulez être prévenu, enregistrez votre recherche comme alerte.

Les alertes sont intelligentes : non seulement elles surveillent la base de connaissance pour vous, mais en plus elles ne vous communiquent que les résultats nouveaux depuis la dernière fois : vous n'êtes pas submergé de documents que vous avez déjà lu 10 fois.

Souplesse supplémentaire, certains utilisateurs peuvent définir des alertes pour vous, ou vous abonner à leurs propres alertes. Cela est particulièrement pratique pour un responsable ou un secrétaire de groupe qui va ainsi définir des alertes collectives, évitant ainsi à chacun de réinventer la roue de son côté.

1.3 Le moteur de recherche

Le moteur de recherche est le sous-système logiciel chargé de trouver tous les documents de la base correspondant à la requête et au *profil* du destinataire des résultats. On dit qu'il exécute la requête. Il est lancé soit directement par l'utilisateur à partir du formulaire de saisie de la requête, soit par une alerte arrivant à échéance.

Le moteur de recherche interprète intelligemment les thèmes mentionnés dans la requête en allant chercher dans les sous-thèmes et ainsi de suite récursivement (du général au particulier). Vous n'avez donc pas besoin de sélectionner beaucoup de thèmes dans le formulaire de recherche, mais seulement les plus généraux, sauf recherche très ciblée.

Une fois la requête exécutée, il vous est proposé de classer les résultats par thèmes, par ordre de pertinence pure, ou par date de modification. Vous pouvez même lancer une analyse de corpus sur l'ensemble des documents retournés pour en extraire les signaux forts et les expressions révélatrices transversaux à l'ensemble.

Dans un souci de facilité et de rapidité de prise en main, nous avons conçu le moteur de recherche

et le formulaire associé d'une façon qui soit la moins « dépayssante » possible pour les utilisateurs habitués à ce genre d'outils dans d'autres logiciels ou sur internet. Les utilisateurs obtiennent ainsi des résultats rapides et conformes à leur expérience. On évite ainsi les frustrations liées à l'usage d'outils trop technologiques, en particulier les moteurs de recherche sémantiques, dont le comportement lent et parfois surprenant n'est compréhensible que des experts.

1.4 Les outils de suivi et d'animation

La solution *Easy KM™* a été pensée pour animer un dispositif avant tout humain et managérial, en particulier dans le cadre ouvert de la méthodologie Elikya. Un tel dispositif doit pouvoir être auditable à tout moment de façon à pouvoir vérifier que tout fonctionne parfaitement et que le système « vit ».

Surtout, il faut être en mesure de définir les actions adéquates pour dynamiser le dispositif et impliquer les différents acteurs.

C'est pourquoi les personnes ayant un rôle stratégique dans chaque communauté, ainsi que le manager global (appelé aussi *administrateur*), disposent de tableaux de bord et de tableaux synthétiques plus ou moins étendus selon leurs responsabilités³.

On est ainsi en mesure de définir des objectifs mesurables et des indicateurs de performance, éléments indispensables à l'estimation du retour sur investissement.

1.5 Les webservice

Les webservice s'adressent aux développeurs en informatique. Ils leur permettent d'interfacer *Easy KM™* avec leurs propres logiciels ou *scripts*, à distance à travers le réseau, aussi facilement que si c'était une bibliothèque de fonctions locales, et dans n'importe quel langage de programmation.

Ainsi *Easy KM™* peut aisément être intégré à un intranet ou une solution informatique tiers, en toute transparence.

Index lexical

Alertes.....	5
coordonnées.....	3
full text.....	3
matrice thématique multidimensionnelle.....	3
meta-données.....	4
profils.....	4
qualifié.....	4
script.....	6
script.....	6
sémantique.....	3
sémantique.....	6
vues.....	3

³ Dans une moindre mesure, chaque utilisateur dispose aussi d'un outil d'auto-évaluation.