

Breve introduzione al Knowledge Management

Giovanni Marrè

L'articolo presenta una semplice introduzione alla tematica del Knowledge Management e del perché una organizzazione possa ottenere grandi benefici dall'introduzione di queste pratiche e delle tecnologie correlate.

*Come possiamo far avere l'informazione giusta, alle persone giuste, al momento giusto?
Come possiamo condividere meglio ciò che conosciamo?
Come possiamo ricavare un significato dal caos?*

Fig.1 L'esperienza di Xerox (da C.Sorge, *Gestire la Conoscenza*, Sperling & Kupfer, MI 2000)

Che cos'è il Knowledge Management

Il Knowledge Management, o più semplicemente KM, è la Gestione della Conoscenza aziendale, sicuramente il bene più prezioso per una moderna organizzazione.

La conoscenza di una organizzazione include la più ampia varietà di elementi, come documenti, progetti, dati, fatti, know-how, giudizi, metodologie, prassi organizzative, etc., ma è in generale opportuno suddividerla in 4 grandi aree:

- conoscenza esplicita
la conoscenza che sta nei documenti, facilmente formalizzata, leggibile e riproducibile
- conoscenza creabile
la conoscenza "nascosta" nei dati, frutto di elaborazioni, per esempio statistiche dei dati di vendita
- conoscenza incorporata
la conoscenza incorporata nel modo di fare le cose, nelle procedure organizzative
- conoscenza tacita o implicita
la conoscenza "nella testa" delle singole persone e che talvolta non sono neppure in grado di esprimere, ma che guida e influenza continuamente il lavoro di ciascuno

Perciò una definizione di KM può essere la seguente: la *Gestione della Conoscenza* è l'insieme delle metodologie e degli strumenti informatici che consentono di *raccogliere* e *capitalizzare* la conoscenza esplicita, creabile, incorporata e implicita di tutte le persone che formano una organizzazione, consentendone la formale *creazione*, la *modifica* e la distribuzione (o *condivisione*).

Perché gestire la Conoscenza

Come si diceva, la Conoscenza è proprio il bene più prezioso di qualunque Azienda, perché la possibilità di stare con profitto sul mercato e di differenziarsi dalla concorrenza oggi dipende soprattutto dalle capacità e dall'esperienza delle persone di cui dispone e dal particolare modo in cui ogni ufficio dell'azienda stessa affronta e risolve i problemi.

Il cosiddetto capitale intellettuale è stato anche in passato un elemento assai rilevante, ma la esasperazione della concorrenza cui stiamo assistendo ha reso meno importanti gli altri

fattori competitivi, come i capitali monetari e le “rendite di posizione” che derivano dall’essere entrati sul mercato prima degli altri, essenzialmente perché ora sono disponibili a tutti o perché esistono concorrenti anche molto lontani geograficamente, ma capaci di presentarsi sul mercato a prezzi estremamente competitivi.

Ecco perché gestire questo enorme patrimonio è un forte imperativo. La Conoscenza va misurata, coltivata, registrata, resa accessibile.

Quali benefici pratici ottenere

Gestire la Conoscenza deve consentire all’Azienda di

- Reagire più efficacemente ai rapidi cambiamenti organizzativi cui il mercato la obbliga
- Usare le informazioni e le competenze giuste quando si prendono le decisioni
- Non ripetere gli stessi errori e Non reinventare le stesse soluzioni
- Creare nuova conoscenza e Trasferire fra le persone la conoscenza che l’azienda già possiede
- Facilitare lo sviluppo delle competenze delle risorse umane
- Aumentare la soddisfazione dei dipendenti, che lavorano in un ambiente più stimolante

E, di conseguenza

- Aumentare la soddisfazione dei clienti
- Aumentare la redditività

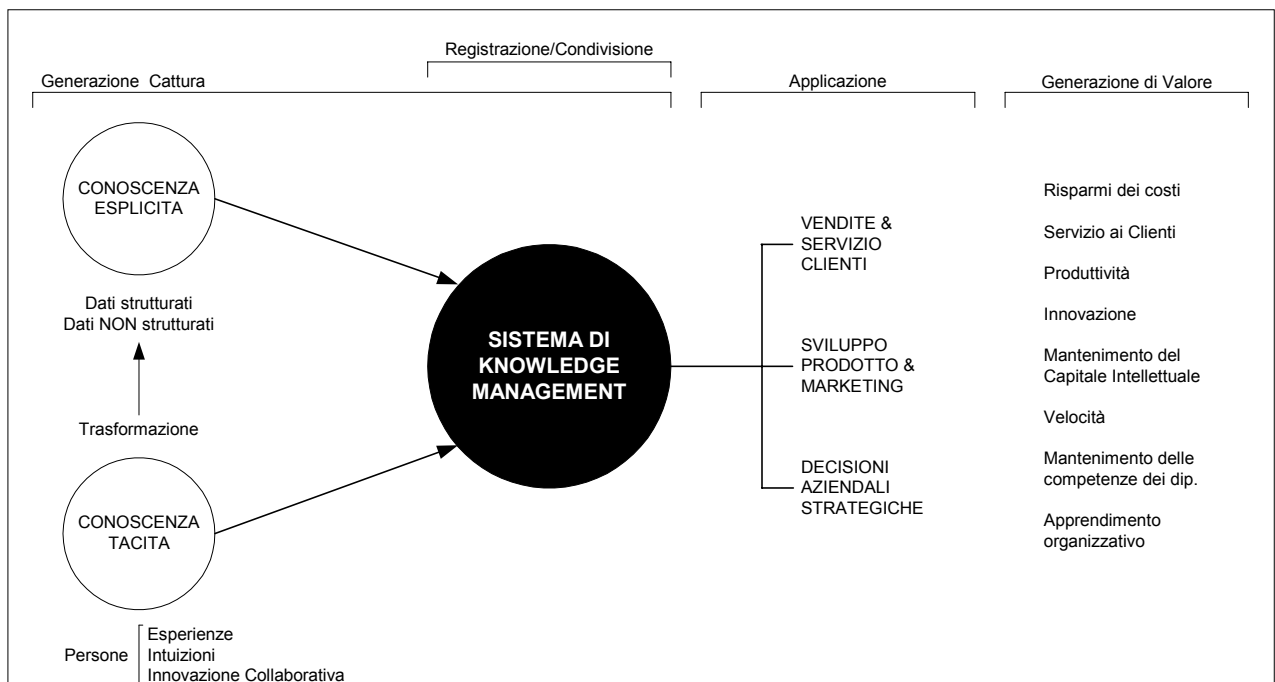


Fig.2 Legame fra Gestione della Conoscenza e Generazione di Valore (da Paul R.Gamble, John Blackwell, *Knowledge Management*, Kogan Page, UK 2001)

Quali strumenti occorrono

Per il successo di qualunque progetto di Gestione della Conoscenza è assolutamente essenziale l’impegno dell’Alta Direzione dell’Azienda, che deve promuovere un cambiamento culturale e di fiducia che consenta alle persone di sfruttare e alimentare il sistema. E’ difficile condividere Conoscenza se non volontariamente.

Ma se è innegabile la centralità dell'approccio culturale e organizzativo, oggi il vero fattore abilitante è costituito dalla tecnologia informatica, e in particolare da un sistema software costituito da:

- un modulo di gestione documentale
- un modulo di descrizione dei processi aziendali
- un modulo di mappatura della conoscenza aziendale (chi fa cosa – chi sa cosa)

il tutto appoggiato ad una infrastruttura di rete con almeno le funzionalità web e di posta elettronica. Esattamente come la piattaforma **it Consult** per la gestione della conoscenza: **josh**.