

Knowledge Management: alla ricerca della conoscenza tacita



La conoscenza è il prodotto principale per la maggior parte delle aziende, e in maniera particolare per le società di software, in cui è fondamentale far risalire verso l'alto la conoscenza "nascosta" nel codice.

Lo sviluppo di software è un'attività **'human-centered'**, dove, cioè la capacità, l'esperienza e gli approcci di 'problem solving' individuali sono decisivi per determinare il livello di qualità del prodotto e la produttività dell'intero processo.

Essere in grado di condividere le esperienze che i singoli maturano quando risolvono un problema, può aumentare le capacità ed abilità di tutti coloro che possono accedere a tale conoscenza.

Fino ad ora sono stati consolidati strumenti e processi per la gestione della **conoscenza esplicita**, ovvero di quella conoscenza che può essere formalizzata sotto diverse forme, quali: regole, procedure, leggi, formule matematiche, descrizioni strutturate.

Il successivo obiettivo è la gestione della **conoscenza tacita**, quella, cioè, più intrinsecamente legata alle capacità individuali, agli approcci utilizzati per risolvere i problemi, all'esperienza. Questa conoscenza non è stata mai formalizzata, ma è soggetta ad un trasferimento continuo tramite i (così detti) processi di socializzazione.

Il lavoro di squadra, la discussione dei problemi, lo studio delle best practices aziendali e dei casi di successo, sono le modalità più frequenti tramite le quali tale conoscenza viene trasferita. Questa conoscenza risiede dunque in un numero elevatissimo di asset aziendali: documentazione di progetto, report di test, e-mail, allegati alla documentazione. L'obiettivo, in questo caso, non è quello di formalizzare la conoscenza, ma supportare ed istituzionalizzare un processo disciplinato di continua estrazione, catalogazione e disseminazione di tale conoscenza nel tessuto aziendale.

La standardizzazione di tutte le forme di comunicazione aziendale è l'obiettivo principale da raggiungere attraverso un opportuno processo di gestione della conoscenza: il sapere va prodotto, verificato, validato, reso comprensibile ed indirizzato agli attori adeguati.

I principali vantaggi sono:

- riduzione degli errori e dei tempi di sviluppo dei prodotti;
- possibilità di realizzazione di prodotti innovativi;
- riduzione dei time to market e del grado di successo dei prodotti/servizi;
- miglioramento della qualità intrinseca e percepita dal cliente;
- maggior disponibilità di informazioni e di conoscenza in tempo reale;
- maggiori capacità cognitive dei lavoratori e maggior coinvolgimento nelle decisioni operative;
- miglior conoscenza dei punti deboli e dei fattori critici di successo;
- riduzione dei costi e dei tempi di implementazione di nuove soluzioni.

Data la natura di questo tipo di conoscenza, la sua gestione non può seguire processi che vedono la partecipazione attiva dell'attore umano. La cattura sarebbe sia troppo onerosa oltre che inefficiente:

