

- Introduzione -

STRUMENTI E TECNOLOGIE A SUPPORTO DEL KNOWLEDGE MANAGEMENT: IL CASO IT CONSULT

Sara Lancioni

INTRODUZIONE

Il Knowledge Management (KM), o gestione della conoscenza, rappresenta negli ultimi anni l'approccio gestionale più diffuso in quanto il flusso di informazioni di cui ci si avvale per le decisioni aziendali, sono sempre più numerose e articolate.

La tecnologia permette il reperimento e la conservazione di dati e informazioni, il Knowledge Management deve integrare queste tecnologie con l'organizzazione con lo scopo di far arrivare l'informazione giusta nel luogo e nel momento giusto.

In questo elaborato si affronterà l'argomento partendo da una definizione generale di KM, evidenziandone i punti critici e i vantaggi competitivi che potrebbe apportare una sua corretta implementazione, per poi parlare dei presupposti organizzativi e tecnologici indispensabili affinché il KM dia i risultati sperati.

Il primo capitolo dell'elaborato si propone di individuare la situazione generale in cui dovrebbe agire il KM, e quali problemi gestionali e strategici quest'ultima può risolvere. Verranno individuati anche i principali campi di applicazione distinguendo fra conoscenza interna/esterna e esplicita/implicita. In base a quest'ultima distinzione verranno indicati diversi approcci alla gestione della conoscenza.

- Introduzione -

In particolare si evidenzieranno le differenze fra l'approccio occidentale, basato sulla gestione delle informazioni attraverso la tecnologia con l'ausilio e la partecipazione del top management, e l'approccio orientale, attraverso il modello di Nonaka Takeuchi secondo il quale è importante non tanto gestire la conoscenza, ma quanto crearla tramite la collaborazione delle persone che costituiscono la base operativa dell'azienda. Infine verranno evidenziati i principali vantaggi interni e esterni che l'adozione di una strategia di KM può portare in un'organizzazione.

Il secondo capitolo parlerà di come la conoscenza circoli all'interno dell'organizzazione e chi sono i soggetti coinvolti.

Si introdurrà il concetto di capitale intellettuale, inteso come l'insieme delle conoscenze appartenenti al singolo individuo che sono in grado di dare vantaggio competitivo a un'azienda, e il ruolo che ricopre il knowledge manager all'interno di un'azienda knowledge oriented. Infine verranno analizzati i due principali metodi di valutazione degli asset intangibili, ovvero di tutti quegli elementi che danno valore aggiunto all'azienda, ma il cui valore non è di agevole misurazione. I due metodi di valutazione sono il Balanced Score Card introdotto da Kaplan e Norton e l'Intangible Asset Monitor teorizzato da Karl-Erik Sveiby.

Nel terzo capitolo si evidenzieranno i principali vincoli organizzativi ad un'efficiente soluzione di KM e i relativi rimedi possibili fra cui il principale è un buon sistema di incentivi/premi per stimolare il personale a condividere il sapere di cui sono in possesso e partecipare attivamente a un nuovo modello organizzativo basato sulla conoscenza.

Si vedrà come il cambiamento dell'organizzazione aziendale presuppone l'individuazione dei flussi di conoscenza esistenti in azienda per poi capire in che modo i processi organizzativi di gestione della conoscenza possano incidervi. L'obiettivo è quello di identificare e mappare la conoscenza posseduta in azienda, facilitarne il trasferimento in qualsiasi punto dell'organizzazione e creare conoscenza nuova.

Verranno inoltre enumerati i principali vantaggi che si otterrebbero investendo in tecnologie orientate alla gestione della conoscenza quali il valore aggiunto per i clienti, la produzione di prodotti e processi innovativi e maggiore efficienza organizzativa.

- Introduzione -

Infine ci sarà una breve rassegna delle principali tecnologie a supporto del KM. Si sottolineerà il ruolo delle Intranet e le principali differenze fra questa e il Portale aziendale, dei sistemi di document management e di information retrieval. Inoltre si metterà in risalto l'utilità dei Groupware, intendendo con questo termine l'hardware e il software che supportano il lavoro di gruppo, e dei Data Warehouse e dei relativi strumenti di Data Mining che hanno lo scopo di ottimizzare le relazioni esistenti e scoprire, o comunque mettere in risalto, nuovi collegamenti tra i clienti, fornitori e processi aziendali interni.

Nel quarto capitolo infine si esporrà il funzionamento del software Josh progettato da it Consult, che ha lo scopo di fornire alle aziende un sistema in grado di gestire i tre principali tipi di conoscenza presenti in azienda, vale a dire la conoscenza esplicita facilmente reperibile nei documenti o in formato elettronico, la conoscenza incorporata che appartiene all'ambiente organizzativo ed è raccolta nei processi, nelle pratiche e nelle routine e la conoscenza tacita che è quella posseduta dalle persone che lavorano in azienda che appare destrutturata e difficilmente trasferibile. Si vedrà come questa soluzione si proponga di gestire queste variabili e di come la loro interazione possa portare non solo alla gestione, ma anche alla creazione di nuova conoscenza.