

Strumenti IT per la gestione della conoscenza

Una breve introduzione

Dati, informazioni e conoscenza

I dati sono fatti oggettivi che descrivono eventi o situazioni, ma che non ne forniscono alcuna interpretazione

Le informazioni danno invece un significato ai dati, ne indicano la rilevanza e lo scopo e forniscono una base per poter intraprendere delle azioni

La conoscenza è definibile quindi come l'insieme di informazioni di valore contenute nella testa delle persone

Definizione di conoscenza

Secondo la definizione di Tom Davenport:

La conoscenza è un misto di esperienza, valori, informazioni contestuali e giudizio degli esperti che fornisce un quadro all'interno del quale valutare e incorporare nuove esperienze e informazioni.

Ha origine ed è applicata nella testa delle persone.

Nelle organizzazioni, spesso è contenuta non solo nei documenti o nei database ma anche nelle routine, nei processi, nelle pratiche, nelle norme".

[<http://sole.ilsole24ore.com/manageronline/n12/box8.htm>]

Di che tipo di conoscenza si tratta?

Conoscenze esplicite

formalizzate da qualche tipo di certificazione (diploma, laurea ecc.) e testualizzate in libri o manuali

Conoscenze tacite

intangibili legate intrinsecamente al singolo individuo, in quanto basate sul proprio unico vissuto esperienziale

capaci di determinare soluzioni appropriate e immediate a problemi inaspettati e improvvisi.

non esportabili sotto forma di manuali

Conoscenza Esplicita/Tacita



Si parla di capitale, non solo per riferirsi al denaro o agli altri fattori produttivi ma sempre di più al “Capitale Umano” presente in tutte le organizzazioni

I lavoratori d'altronde, qualunque tipo di attività essi facciano, gestiscono, in maniera maggiore o minore, conoscenze,

Sono dei *Knowledge worker* ovvero dei lavoratori della conoscenza.

Dove risiedono le conoscenze strategiche?

nelle "teste" dei lavoratori

Il *Knowledge Management* si occupa di utilizzare al meglio questo capitale per renderlo disponibile a tutta l'organizzazione

[http://www.formare.erickson.it/archivio/marzo_03/baldascino.html]

Ma perché gli individui tendono a diventare membri di un gruppo?

Secondo *Abraham Maslow* gli esseri umani cercano continuamente di raggiungere il massimo delle proprie capacità.

Egli ha sviluppato una teoria secondo la quale il comportamento umano è guidato principalmente da una serie di bisogni individuali che possono essere messi in ordine gerarchico di importanza e di comparsa.

La gerarchia proposta da *Maslow*



La Piramide di Maslow

Fig. 1.3

Gli individui si aggregano in gruppi ...

Per sopravvivere

senza collaborazione non c'è sopravvivenza;

Per certi 'bisogni psicologici'

affinità, oppure trovare il modo di aumentare il controllo

Per appagare il bisogno personale di informazione

scambio informazioni e "*confronto sociale*"

Per soddisfare le necessità interpersonali

ad esempio amici o familiari, sono solidali.

Per conseguire più facilmente un obiettivo

inseguito dall'individuo

Il modo più importante per gestire e condividere le conoscenze, in particolare quelle tacite e soprattutto farle evolvere, è la creazione di Comunità

Una comunità di persone che si organizza intorno a un dominio di conoscenze, il quale garantisce loro un senso di appartenenza e di condivisione di fini e obiettivi

Attraverso le continue relazioni e interazioni del gruppo si creano dei repertori di conoscenze nuove

Le metodologie e le tecnologie dell'informazione che abilitano il *lavoro cooperativo e di gruppo* vanno sotto il nome di *Computer Supported Cooperative Work* o *Groupware*.

Esse consentono e supportano la collaborazione, il coordinamento e la comunicazione fra i membri di gruppi, non necessariamente omogenei, in modo asincrono ed indipendentemente dal luogo di lavoro