



mediabros

La società della conoscenza

Salvo rare eccezioni, il potere economico e produttivo di una organizzazione moderna risiede più nelle sue capacità intellettuali e di servizio che negli elementi materiali come terreni, impianti e attrezzature. Il valore della maggior parte dei prodotti e dei servizi dipende da elementi immateriali come know how tecnologico, il design del prodotto, l'innovazione, la creatività personale, e la capacità di elaborare il corretto messaggio indirizzato ai clienti potenziali ed quelli già utilizzatori.

In pratica tutte le imprese pubbliche e private competitive stanno diventando “aziende basate sulla conoscenza” o “imprese intelligenti”.

Già nel lontano 1959 lo studioso americano Peter Drucker anticipò tutti introducendo per questo tipo di lavoratori il concetto di “lavoratori del sapere”, quando il modello prevalente di lavoratore era quello descritto negli anni 30 da Ernst Junger, come l'operaio che si realizza solo quando annulla la sua individualità in un progetto che lo trascende.

Egli riprende il concetto dei “lavoratori della conoscenza” (knowledge worker) in un suo importante libro del 1993 (La società post capitalistica – Sperling & Kupfer Editori) nel quale descrive l'evoluzione della società americana, la dematerializzazione del lavoro ed il ruolo strategico della conoscenza.

Peter Drucker, scomparso qualche anno, fa è unanimemente considerato come il più importante studioso di management del secolo scorso. Le idee di questo europeo, emigrato negli USA prima della seconda guerra mondiale, dove si dedicò allo studio della organizzazione delle imprese, hanno superato gli Stati Uniti e costituiscono i modelli a cui si ispirano manager e politici illuminati.

Secondo Drucker è la conoscenza che determina (e determinerà sempre più nel futuro) il vantaggio competitivo di un'impresa. Per conoscenza egli intende, non quella avulsa dalla realtà, ma quella “in azione” cioè funzionale alla prestazione della persona e dell'impresa.

Ma in pratica cosa si intende per conoscenza?

“La conoscenza è il risultato dell'attività, tipicamente umana, di conoscere, intesa come acquisizione di osservazioni sul mondo mediante la percezione e costruzione di rappresentazioni mentali atte a descrivere quanto osservato” da G. Giuda, G. Berini – Ingegneria della Conoscenza

Diciamo subito che per complicare la cose si possono distinguere due forme di conoscenza

- **La conoscenza implicita o tacita** : è conoscenza che è nascosta nella mente di un individuo, non sempre conscia, difficile da trasmettere mediante la comunicazione, ma tuttavia essenziale per l'azione
- **La conoscenza esplicita** : è conoscenza che è naturalmente espressa in modo simbolico, mediante un opportuno linguaggio atto a rappresentare informazioni che possono essere trasferite mediante la comunicazione. Essa è contenuta quindi in:
 - Documenti in genere
 - Filmati e registrazioni sonore
 - Strutture di dati come i database (Sistemi gestionali e sistemi informativi in genere)
 - Modelli matematici e/o di regole (CAD, Sistemi di calcolo FEM, ...)

Gestire la conoscenza significa applicare un insieme di metodi e di idee, volti a valorizzare e sfruttare operativamente il patrimonio delle informazioni implicite o tacite e di tradurle in conoscenza esplicita.



mediabros

In tal modo la gestione della conoscenza genera valore per l'impresa perché da essa dipende la possibilità e la rapidità di prendere decisioni.

La gestione della conoscenza consente inoltre di capitalizzare l'esperienza interna

La conoscenza esplicita è costituita da informazioni strutturate (cioè ordinate) come la basi dati (i database) ma in modo altrettanto numeroso da informazioni non strutturate come i documenti in genere.

L'avvento del PC non ha certamente portato ad una gestione ordinata

- Organizzare i documenti all'interno di un PC impiegando gli strumenti di base è complesso.
- Condividere i documenti replicandoli, quando necessario in più archivi, non è altrettanto agevole e sicuro contro le cancellazioni o gli spostamenti accidentali.
- Distribuire i documenti con il sistema di e-mail vuol dire duplicarli
- Le e-mail sono gestite con sistemi separati di posta elettronica
- Sostituire documenti cartacei provenienti da fonti eterogenee con documenti elettronici richiede strumenti spesso complessi e costosi che né limitano la attuazione pratica
- Occorre una grande disciplina per far sì che documenti di una stessa tipologia abbiano tutti lo stesso aspetto, indipendentemente del loro creatore
- La ricerca dei documenti è spesso faticosa perché è difficile aggiungere in maniera strutturata (ordinata) informazioni aggiuntive (attributi) utili per la ricerca.

Per questo l'archiviazione cartacea è ancora importante e viene sostituita solo in parte da una gestione elettronica.

Ma anche la gestione cartacea non è esente da problemi evidenti:

- L'ordine della archiviazione cartacea è difficile da mantenere se più persone consultano lo stesso archivio e voi non vi potete permettere un archivista dedicato
- Gli archivi cartacei richiedono spazi sicuri contro il rischi di degrado della carta stessa

Per di più ogni anno vede un incremento massivo del numero di documenti maneggiati.

Da quanto detto è facile comprendere che gestire i documenti con i metodi tradizionali è inefficiente e fa perdere tempo. Infatti secondo Forrester Research è stato rilevato che:

- Il 70% dei documenti sono ricreati invece di reimpiegare quelli esistenti
- I documenti di una azienda possono contenere l'80% della conoscenza dell'organizzazione
- La quantità di documenti aumenta minimo del 200% ogni anno

Da lato opposto ci siamo tutti abituati ad impiegare i motori di ricerca navigando in internet. Essi ci restituiscono una grande mole di documenti mediante la ricerca di parole chiave. Ma dietro questa facilità di ricerca si cela un complesso sistema per l'archiviazione di informazioni non strutturate.

Le ricerche non sono sempre agevoli perché dipendono dalla scelta della parole chiavi più appropriate, possono richiedere molti tentativi prima di sortire dei risultati apprezzabili.

Anche le organizzazioni ben presto non potranno fare a meno di sistemi informatizzati per la gestione dei documenti e quindi di una parte importante della conoscenza.

Le organizzazioni di medie e grandi dimensioni che gestiscono business complessi in un mercato globalizzato hanno già maturato la decisione di dotarsi di metodologie e di sistemi informatizzati per la gestione dei documenti e della conoscenza. Questi sistemi sono ancora in evoluzione ma sono sicuramente usciti dalla fase



mediabros

pionieristica.

Oggi anche le piccole imprese possono seriamente pensare di poter accedere questi sistemi ora diventati accessibili sia in termini di costo che di complessità di gestione.

Non attivare un progetto per la gestione dei documenti è oggi come perdere una opportunità per diventare più efficienti e più competitivi.

La presa di posizione della Pubblica Amministrazione intorno ai documenti elettronici e delle relative procedure di identificazione sicure (firma digitale) costituisce un forte impulso alla smaterializzazione delle aziende spingendole ad adottare sistemi adatti a produrre in maniera digitale i documenti ora principalmente prodotti in maniera cartacea. Muoversi per tempo in questa direzione è una opportunità che consente alla propria azienda di digerire questa modalità di gestione invece di trovarsi ad affrontare una affannosa corsa all'ultimo momento quando diventerà un obbligo generalizzato.

Autore : Claudio Saurin (Consulente d'azienda che da anni si confronta con il problema di gestire la conoscenza) 05/09/2006



Documento creato ed archiviato da ARCHINIZER. L'Archiviatore documentale web centralizzato.