



# Nuove Tec

## Lo spazio del sapere

Come condividere le informazioni aziendali

Andrea Paravicini

**N**el suo libro *L'intelligenza collettiva* Pierre Levy, filosofo di cultura virtuale contemporanea, afferma: "La prosperità delle regioni, delle imprese e degli individui dipende dalla loro capacità di navigare nello spazio del sapere. La potenza ormai deriva dalla gestione ottimale delle conoscenze, siano esse tecniche, scientifiche o appartengano all'ambito della comunicazione [...]. Il sapere è diventato la nuova infrastruttura."

Lo studio delle popolazioni indigene dell'Africa o dell'America Latina mostra differenze abissali con la cultura occidentale. Sembra che in alcune regioni il progresso si sia fermato. Il processo di sviluppo si è arrestato o è progredito molto lentamente poiché l'isolamento e l'ambiente hanno negato agli individui l'accesso allo spazio del sapere.

Internet rappresenta una vera e propria panacea della conoscenza. Ormai l'utilizzo dei motori di ricerca è entrato a far parte del nostro patrimonio genetico e per alcuni è divenuto uno strumento indispensabile senza il quale diverrebbe estremamente complesso, se non impossibile, svolgere il proprio lavoro.

Oggi, paradossalmente, gli impiegati di un'impresa riescono ad accedere a una quantità incredibile di informazioni prodotte da terzi con l'ausilio dei motori di ricerca oppure attraverso portali o vortal di contenuti. Tuttavia, nella maggioranza dei casi, è preclusa loro la possibilità di navigare lo spazio del **sapere interno**, ovvero le informazioni prodotte dai colleghi e a volte da loro stessi.

Oggi, in concreto, poter navigare **lo spazio del sapere** della propria azienda consente di:

- reagire più efficacemente ai rapidi

cambiamenti organizzativi cui il mercato obbliga;

- reperire informazioni strategiche 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;
- mappare la conoscenza dell'organizzazione, sapere "chi fa cosa", stimolare la collaborazione sinergica;
- bypassare, anzi sfruttare, il problema della "specializzazione delle conoscenze".

A prima vista sembrerebbe che un tradizionale sistema di knowledge management (d'ora in avanti KM) consenta al dipendente di navigare lo spazio del sapere, tuttavia come vedremo non è così.

La conoscenza dell'organizzazione è fondamentalmente costituita da informazioni **strutturate** e **destrutturate**.

Un classico software per il KM ben si adatta alla gestione della prima categoria, che tuttavia costituisce in percentuale una quantità limitata dell'intero sapere aziendale.

Esempi di software KM che aiutano la conoscenza in azienda possono essere i cosiddetti **community engine**<sup>1</sup>, che hanno la caratteristica di far trovare, con facilità dal proprio pc aziendale, informazioni già pre-catalogate in precise strutture.

Tuttavia, secondo Gartner, l'80% dell'asset "conoscitivo" di un'azienda è rappresentato da informazioni destrutturate, ovvero informazioni che non sono archiviabili con tradizionali strumenti di KM e che non sono dunque "reperibili" se non da chi le produce.

# nologie

D'altra parte le **informazioni destrutturate** sono una realtà endemica delle aziende e trasformarle (forzandole entro una struttura) sottrarrebbe alle organizzazioni flessibilità e creatività. Inoltre, la creazione di un *workflow* di processo richiede tempo e la sua informatizzazione ne richiede altrettanto. Il mercato costringe l'impresa a rivedere frequentemente le proprie strategie rendendo spesso vani gli sforzi tesi a strutturare i processi.

Malgrado sia già sufficiente, questa non è la sola ragione per la quale i sistemi di KM tradizionali si sono rivelati un fallimento. Purtroppo, gran parte dei software di KM, se non tutti, sono difficili da utilizzare, non tanto per la complessità intrinseca dello strumento, ma anche perché impongono logiche di archiviazione innaturali o del tutto nuove. L'operatore sa bene che quelle informazioni sono le sue e vorrebbe gestirle come meglio crede, classificarle secondo una logica personale. Sono informazioni che egli produce e che probabilmente nessun altro meglio di lui saprebbe archiviare. Ognuno ordina la propria stanza come meglio crede utilizzando il proprio criterio di classificazione e così avviene anche per il file system del proprio personal computer. Il nuovo sistema di KM impone all'operatore di classificare il documento sulla base di classi preesistenti, lo obbliga a pubblicare il documento in un *repository* e a riprenderlo ogni volta che decide di modificarlo.

L'operatore diviene quindi dipendente del sistema: il software, invece di aiutarlo, gli complica la vita. Non devono essere le persone a cambiare il proprio modo di lavorare, è il **sistema che deve adattarsi alle esigenze di chi lo utilizza.**

Se si vuole che in un'azienda le persone condividano le informazioni prodotte e che quindi si diffonda la conoscenza, queste non devono essere forzate a pubblicare i propri documenti, ma si deve fornire loro un sistema che sia in grado di rendere **condivisibili le informazioni** con il minimo sforzo. Numerose grandi aziende hanno investito svariati milioni di euro per acquistare piattaforme di KM che ad oggi sono in gran parte inutilizzate proprio per la loro incapacità di condivisione. Ebbene, di applicativi prodotti da case americane che consentono la condivisione di informazioni "naturalmente destrutturate" ve ne sono diversi e tutti piuttosto costosi, mentre per quanto riguarda il mercato italiano si intravede già qualche soluzione innovativa, come quella di Osway ([www.osway.com](http://www.osway.com)), una società che fa capo al gruppo Tc Sistema, la quale commercializza un software per la gestione delle informazioni destrutturate.

**Informer**, questo il nome del prodotto, è un sistema per il **KM di seconda generazione**<sup>2</sup> che, utilizzando un approccio alternativo, consente di navigare realmente e semplicemente lo **spazio del sapere.**

**Entro la fine dell'anno Manager.it metterà a disposizione gratuitamente sul proprio sito ([www.manager.it](http://www.manager.it)) la versione prova di Informer<sup>3</sup>.**

<sup>1</sup> su *Manager.it* - sezione professional content, collaborative network: i community engine per il knowledge in azienda

<sup>2</sup> su *Manager.it* - sezione professional content, la beta, ovvero la versione prova, di Informer

<sup>3</sup> su *Manager.it* - sezione professional content, collaborative network: i KM di seconda generazione

Database Manageritalia

## SONO AGGIORNATI I VOSTRI DATI?

Per essere in grado di fornire agli associati di Manageritalia servizi validi ed efficienti, è importante che il nostro archivio sia il più possibile aggiornato.

### RICORDATEVI quando cambiate:

- indirizzo e numero di telefono di casa o dell'azienda
- numero di cellulare
- azienda
- ruolo professionale
- indirizzi e-mail

e altri dati importanti, di comunicarli subito alla vostra Associazione di appartenenza.

**QUESTO** ci permetterà di essere sempre meglio e in maniera più tempestiva al vostro servizio.

**OGGI** è ancora più semplice: è infatti possibile aggiornare i propri dati personali e aziendali direttamente **dal nostro sito [www.manageritalia.it](http://www.manageritalia.it)** compilando la form "**Scheda variazione**" all'interno della sezione dedicata alla propria Associazione.