

La gestione della conoscenza

1. Memoria

2. Soggettività

3. Visione strategica

Knowledge Management

Il Knowledge management è una disciplina manageriale che studia la conoscenza aziendale e che si occupa di individuare le metodologie e gli strumenti atti alla sua gestione attraverso un approccio basato sull'innovazione culturale, organizzativa e tecnologica; tale approccio è finalizzato allo sviluppo di capacità e competenze in grado di aumentare la competitività dell'impresa, ottimizzandone i processi, riducendo il time to market e orientando le strutture in modo più funzionale al business.

Ciò si ottiene favorendo la creazione di sinergie tra la capacità dell'uomo di innovare, la capacità dell'organizzazione di favorire la cooperazione e di strutturarsi secondo processi discendenti da una chiara visione strategica e la capacità della tecnologia di processare i dati.

L'epistemologia

- storia della filosofia occidentale
- natura della conoscenza, la sua origine, la sua attendibilità
- conflitto tra razionalismo (deduttivo) ed empirismo (induttivo)
- separazione tra soggetto ed oggetto

L'epistemologia

- visione orientale unitaria
- uomo/natura
- corpo/mente
- sè/altro da sè

La conoscenza nel management

- Dalla società industriale alla società di servizi o postindustriale
- La società dell'informazione e della conoscenza
- Conoscenza come risorsa economica fondamentale
- Peter Drucker "*Post - capitalist society*" (1993)
 - Miglioramento continuo di ogni attività
 - Sviluppo di nuove applicazioni
 - Processo organizzato di innovazione continua

Learning organization

“L’organizzazione che apprende è un luogo in cui le persone continuano a scoprire le modalità attraverso le quali creano la loro realtà. E quelle attraverso cui possono modificarla.”

- continuo scambio di informazioni
- centri di apprendimento
- interdipendenza

Conoscenza ed informazione

- dato, informazione, conoscenza
- la conoscenza concerne le credenze ed il coinvolgimento
- la conoscenza riguarda l'azione; è sempre diretta ad un fine
- la conoscenza, come l'informazione, concerne i significati, quindi è specifica del contesto e relazionale

Conoscenza ed informazione

L'informazione offre una nuova prospettiva di interpretazioni di eventi ed oggetti che permette di cogliere significati in precedenza nascosti e di gettare luce su relazioni inattese.

Essa rappresenta un fattore di mediazione o un materiale necessario a produrre e costruire conoscenza ed influisce su quest'ultima ristrutturandola o integrandola con nuovi elementi

Le 2 dimensioni della conoscenza organizzativa

Conoscenza tacita

C. soggettiva

C. esperienziale (corporea)

C. simultanea (qui e ora)

C. analogica (pratica)

Conoscenza esplicita

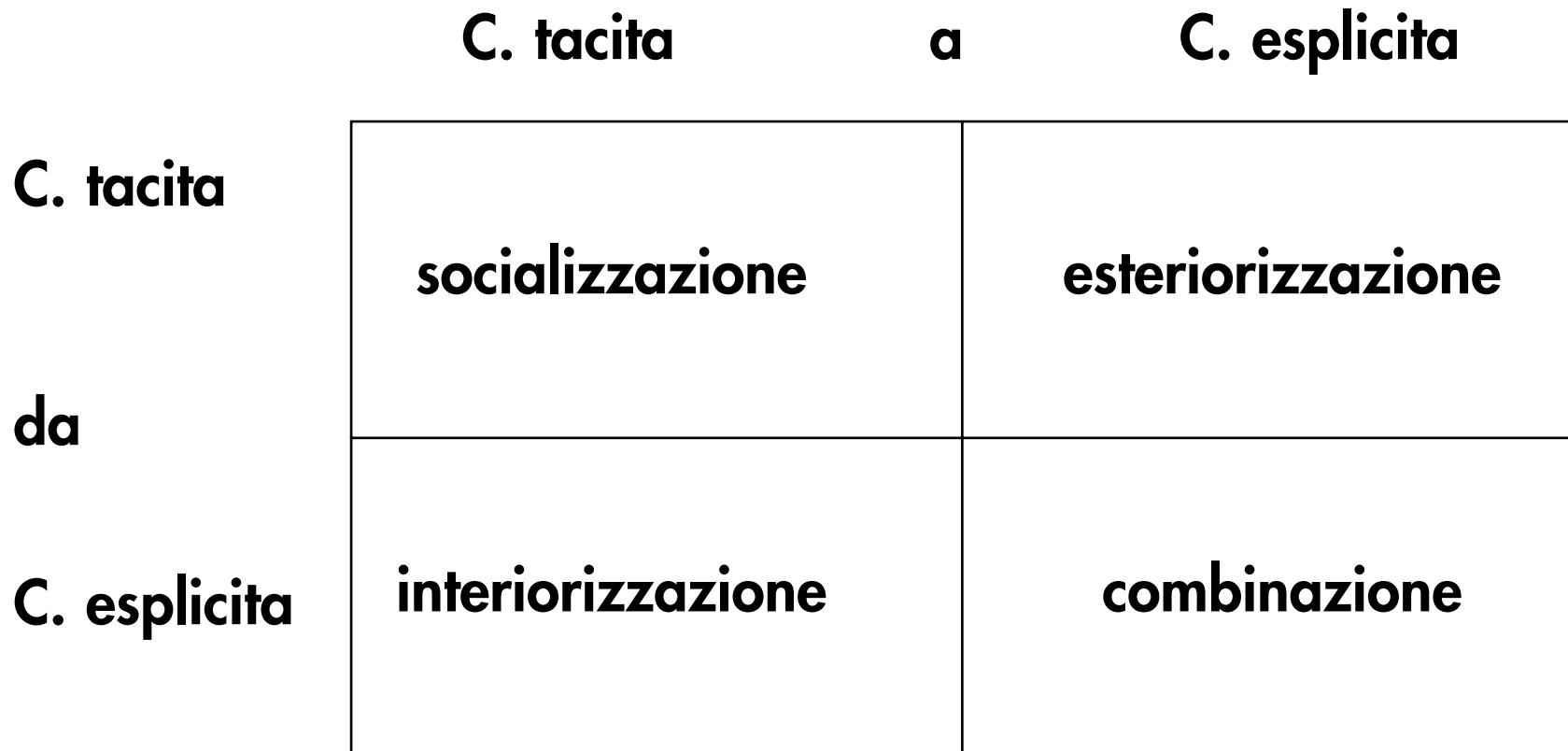
C. oggettiva

C. razionale (mentale)

C. sequenziale (là e allora)

C. digitale (teorica)

Fonte: Nonaka Takeuchi *The knowledge creating company*



Fonte: Nonaka Takeuchi *The knowledge creating company*

socializzazione

processo di condivisione di esperienze e di creazione di forme di conoscenza tacita quali modelli mentali e abilità tecniche.

concetto chiave esperienza condivisa

es. apprendistato, job on training

esteriorizzazione

processo di creazione nel quale la conoscenza tacita diviene esplicita mediante metafore, analogie, concetti, ipotesi o modelli

concetto chiave la metafora = nuova interpretazione dell'esperienza

modo di percepire e cogliere intuitivamente un oggetto immaginandone simbolicamente un altro

combinazione

processo di sistematizzazione e di integrazione di concetti in un sistema di conoscenze.

concetto chiave interazione

es corsi di formazione, data base

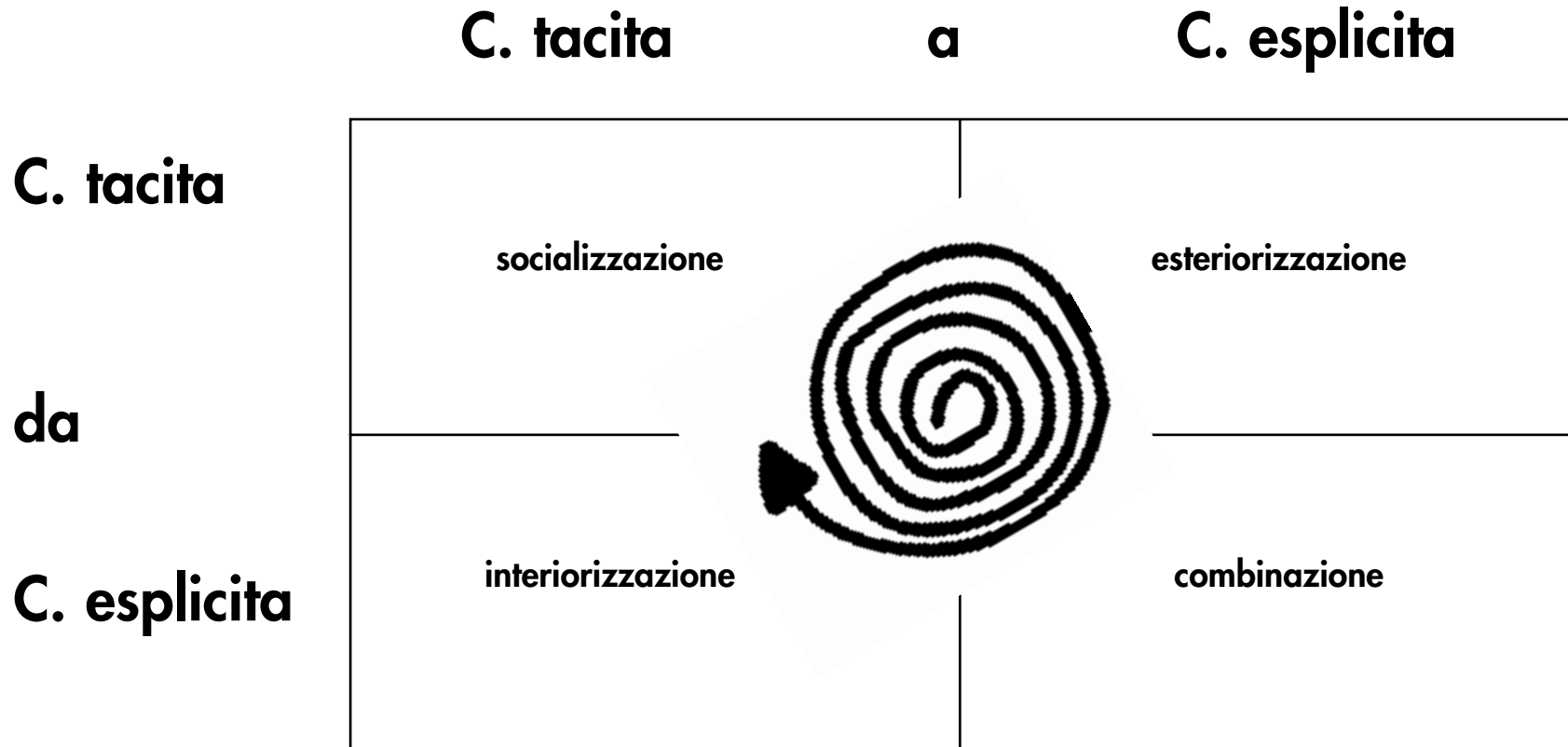
interiorizzazione

processo che permette di tradurre concretamente la conoscenza esplicita in conoscenza tacita

concetto chiave esperienza maturata o vissuta

es. documentazioni, manuali, storie

La spirale della conoscenza



Fonte: Nonaka Takeuchi *The knowledge creating company*

La spirale della conoscenza

- **interazione**
- **dialogo**
- **riflessione collettiva**
- **messa in rete**
- **apprendimento**
- **esperienza**

	C. tacita	a	C. esplicita
C. tacita	socializzazione conoscenza simpatetica		esteriorizzazione conoscenza concettuale
da			
C. esplicita	conoscenza operativa interiorizzazione		conoscenza sistemica combinazione

Fonte: Nonaka Takeuchi *The knowledge creating company*

Le condizioni necessarie

- **intenzionalità**
- **autonomia**
- **caos creativo**
- **ridondanza**
- **interconnessione**

Il modello

- 1. Condivisione conoscenza tacita**
- 2. Creazione dei concetti**
- 3. Giustificazione dei concetti**
- 4. Costruzione di un archetipo**
- 5. Intervallamento di conoscenza**

Knowledge Management ²

Approccio di gestione della conoscenza basato sull'innovazione:

- **culturale**
- **organizzativa**
- **tecnologica**

Sviluppare un progetto di KM

1. Acquisire
2. Inventariare
3. Codificare
4. Archiviare
5. Ordinare
6. Gestire
7. Distribuire
8. Condividere
9. Collaborare
10. Usare
11. Creare
12. Alimentare

Knowledge Management ³

Know who

Know what

Know why

Know how