

# Gestire la conoscenza

Un seminario a Prato

Il 24 maggio 2005 si è tenuta in Toscana un'importante giornata dedicata alla "Gestione della conoscenza, delle relazioni e della qualità della produzione di valori". A promuovere l'iniziativa l'Università di Firenze,<sup>1</sup> Firenze Tecnologia,<sup>2</sup> Personae,<sup>3</sup> Gruppo web semantico.<sup>4</sup>

L'incontro, che ha visto riunite numerose sigle e che ha permesso un confronto di idee, proposte e metodologie all'insegna dell'innovazione, si è svolto nello scenario della sede di Prato dell'Università di Firenze, moderna struttura non solo sotto il profilo architettonico e logistico, ma anche, e soprattutto, per la sua spiccata vocazione al nuovo e al confronto.

Al centro dei lavori del seminario sono state la promozione e la diffusione della conoscenza nelle organizzazioni, tramite la gestione e la valorizzazione del capitale umano e il potenziamento delle strategie attraverso metodi di qualità, tra cui le comunità di apprendimento e il bilancio delle competenze. Già dalla prima stesura della lista dei partecipanti è emerso il tratto che caratterizza le comunità di apprendimento virtuali: la possibilità di partecipare a distanza, grazie a posta elettronica, forum, liste di discussioni.

Chairman della giornata Paolo Martinez<sup>5</sup> di Firenze Tecnologie, animatore da due anni di comunità di apprendimento virtuali cui hanno partecipato anche gli altri relatori della giornata, ha ripetutamente sottolineato l'importanza della partecipazione e della collabora-

zione in un sistema di rete costituito da connessioni e intersezioni.

Nella sua introduzione Gianluca Cecchetti, direttore del PIN di Prato,<sup>6</sup> ha sottolineato la necessità di una programmazione periodica di seminari finalizzati alla gestione della conoscenza e della qualità, che possono trovare accoglienza nella sede stessa del PIN e un veicolo di comunicazione nel sito web dell'istituto.

Simone Quercini,<sup>7</sup> dell'Università di Firenze, ha illustrato i principi basilari della conoscenza del mercato e dell'internazionalizzazione, che oggi richiamano l'attenzione dei lettori di articoli economici e non solo.

Di particolare interesse l'intervento *La qualità che serve*, di Paolo Citti,<sup>8</sup> dell'Università di Firenze, che ha richiamato principi basilari quali la qualità e la certificazione, la soddisfazione dell'utente e l'efficacia/efficienza dei servizi, specialmente di quelli pubblici, che dovrebbero essere costantemente monitorati per offrire garanzie indispensabili al cittadino.

Il Total Quality Management, core della giornata, è stato introdotto da Claudio Iezzoni,<sup>9</sup> che ne ha illustrato i concetti fondamentali e i modelli di riferimento, gli strumenti e le metodologie, fornendo utili studi di caso ed esempi a confronto per sistematizzare le problematiche e proporre punti di discussione.

Il tema delle competenze, su cui c'era molta aspettativa, è stato presentato con brio da Beatrice Pagliai,<sup>10</sup> che proponendo un gioco di grup-

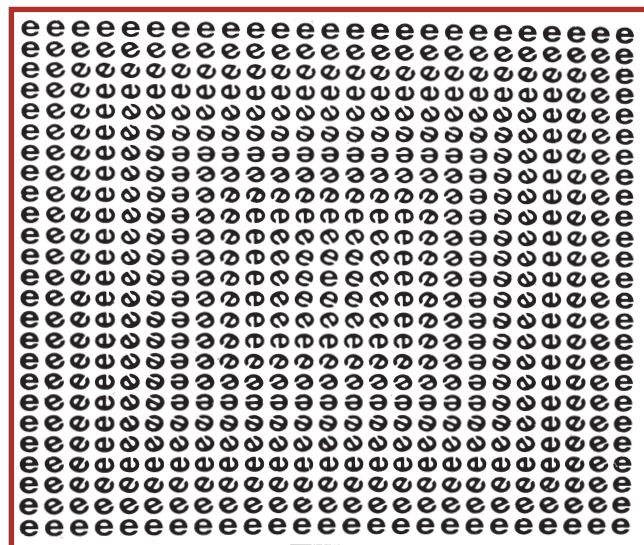
po, "Le carte colorate", non solo ha costruito un primo collante fra i partecipanti, ma ha inserito nuovi strumenti di analisi e autovalutazione, di critica e di crescita, fondamentali per ogni attività di impresa, in qualsiasi ambito e settore.

Chi scrive ha presentato, in qualità di coordinatrice del Gruppo di lavoro "Semantica e terminologia nei portali",<sup>11</sup> una relazione sul rapporto tra comunicazione/informazione/conoscenza, sottolineando come in qualsiasi processo produttivo o di servizio occorra gestire conoscenza non solo per conoscere e diffondere informazioni, ma soprattutto per creare un abito mentale e culturale che alimenti e supporti il concetto di "rete".

Nessun processo può ritenersi valido ed efficace se non è accompagnato da opportuni momenti di misurazione e di verifica, di valutazione e di analisi, come Lucia Bertini<sup>12</sup> ha utilmente illustrato nel suo intervento ricco di suggerimenti e indicazioni metodologiche da seguire puntualmente nella pratica attuazione dei servizi. La relatrice ha inoltre richiamato l'attenzione dei presenti su un altro

interessante spunto di riflessione, quando si è chiesta se "l'utenza deve solo essere soddisfatta oppure, con lungimiranza, stimolata e proiettata, per evitare che il servizio si attesti solo su aspettative che possono portare a un appiattimento".

Su questo punto si è inserito Paolo Martinez, sottolineando l'importanza della "comunità di apprendimento", centrata sulle capacità dei singoli partecipanti del gruppo, che si muovono in uno scenario di insieme, stimolando le reciproche capacità e soddisfacendo le singole aspettative nel rispetto di un tempo, di un modo, di un obiettivo preventivamente stabiliti. La "comunità di apprendimento" vive e si mantiene solo con una programmazione serrata e con il serio mantenimento dei patti tra i membri del gruppo, che insieme a un apposito animatore/coacher/tutor proseguono il processo di apprendimento grazie a piattaforme condivise e linee guida normalizzate, anche se non immutabili. Sono così nati in diretta i gruppi di lavoro, sulla base delle richieste emerse dai partecipanti al seminario. Sulla scorta delle diverse



Composizione di Timm Ulrichs

esperienze e alla luce delle tematiche affrontate nel dibattito sono emersi i due filoni principali d'interesse: le "competenze" e la "comunità di apprendimento". Questi temi hanno subito richiamato la necessità di un terzo gruppo, "comunicazione/informazione/conoscenza", trasversale a qualsiasi attività, sia di gestione che di produzione di informazione e di nuova conoscenza. Il tutto ovviamente nella cornice della Qualità Totale. A supporto dei gruppi virtuali, che saranno chiamati a produrre studi di caso, proposte, richieste e suggerimenti, è già disponibile un glossario bilingue sul sito del Gruppo di lavoro "Semantica e terminologia"<sup>13</sup> dove il seminario sarà visualizzabile unitamente a tutti i documenti e le informazioni necessarie per far procedere speditamente i gruppi di la-

voro. Programma e presentazioni (Powerpoint) sono ospitate sia sul sito della biblioteca che in Euclaster.<sup>14</sup> Quanto prima saranno indicati i link ai dati e ai gruppi e dove sarà attivata la comunità di apprendimento virtuale. Per informazioni si possono consultare i siti <www.personae.it>, <www.indire.it/websemantico>, <www.firenzetecnologia.it>, utilizzando la parola chiave KTQM (Knowledge and Total Quality Management). Chi, non presente alla giornata, fosse interessato a iscriversi ai gruppi di lavoro (limitati, per esigenze di carattere didattico, a venti partecipanti ciascuno) può inviare una mail a uno dei seguenti indirizzi: lucia.bertini@unifi.it; beatrice@personae.it; paolacapitani@libero.it

*Paola Capitani*

Firenze  
paolacapitani@libero.it

**Note**

<sup>1</sup> Università di Firenze, piazza Ciardi, Prato; Biblioteca del Polo universitario di Prato, <http://www.sba.unifi.it/biblio/pin/pin.htm>.

<sup>2</sup> <www.firenzetecnologia.it>.

<sup>3</sup> <www.personae.it>.

<sup>4</sup> <www.indire.it/websemantico>.

<sup>5</sup> Paolo Martinez, esperto di nuove tecnologie, si occupa di comunità di apprendimento, Knowledge Management e in particolare di dinamiche di gruppo; e-mail: p.martinez@firenzetecnologia.it.

<sup>6</sup> E-mail: gianluca.cecchetti@pin.unifi.it.

<sup>7</sup> Professore ordinario del CdL Marketing e internazionalizzazione dell'Università degli studi di Firenze; e-mail: simone.guercini@unifi.it.

<sup>8</sup> Professore ordinario del CdL Progettazione meccanica e costruzione di macchine, si occupa di problematiche di qualità da molti anni. La sua attività è divisa tra ricerca di base condotta in ambito prettamente universitario e applicazioni in collaborazione con numerose

aziende; e-mail: paolo.citti@unifi.it.

<sup>9</sup> Esperto in TQM, si è occupato per dieci anni di gestione risorse umane all'interno di una multinazionale operante nel settore dell'Automotive; consulente formatore ha maturato la sua esperienza in diverse tipologie di aziende, manifatturiere e di servizi (pubbliche e private); e-mail: c.iezsoni@libero.it.

<sup>10</sup> Beatrice Pagliai, esperta di competenze, si occupa di risorse umane all'interno di Personae, che promuove iniziative per la gestione, sviluppo, miglioramento del personale; e-mail: beatrice@personae.it.

<sup>11</sup> <http://www.indire.it/websemantico>.

<sup>12</sup> Lucia Bertini, bibliotecaria dell'Università degli studi di Firenze, coordina la Biblioteca del Polo universitario di Prato; lucia.bertini@unifi.it.

<sup>13</sup> <http://www.bdp.it/websemantico/news.php>

<sup>14</sup> Nel sito della biblioteca del Polo universitario di Prato, nella sezione "Eventi", e in Euclaster (<http://www.eucluster.net/>) nella sezione "Events".