

Paola Capitani
(con la collaborazione
di Daniele Montagnani)

Il knowledge management: strumento di orientamento e formazione per la scuola, l'università, la ricerca, il pubblico impiego, l'azienda

Milano, Franco Angeli, 2006
p. 157, € 18,00

Il knowledge management, letteralmente “gestione della conoscenza”, sembra contenere in sé una contraddizione in termini. In esso il conoscere, un atto individuale, imprevedibile, si collega ad azioni proprie dell'ambito aziendale, quali il perseguimento di obiettivi, l'organizzazione consapevole, l'attività di gruppo. Un'associazione che aiuta a riflettere in modo innovativo sui temi della creatività e della conoscenza, oltre le rigidità della cultura umanistica e di quella tecnico-aziendale. Scrive Pino De Sario nella prefazione: “Il knowledge management è conoscenza, azione produttiva fondata

su apprendimento e sui loro trasferimenti nel team di lavoro”, una sorta di intreccio tra “alchimia umanistica e tecnica, un *asset* di relazioni dove la prima tende a qualificare la seconda”. Il volume di Paola Capitani, che si inserisce nella collana “Le competenze della formazione”, raccoglie questa sfida e intende rivolgersi oltre che ai formatori anche ai consulenti aziendali e a quanti, in differenti contesti, si occupano di gestione dell'informazione. Una raccolta di saggi in cui il knowledge management viene applicato agli ambiti della scuola, dell'università, della ricerca, della pubblica amministrazione, dell'azienda. Ogni capitolo si conclude con uno studio di caso presentato in forma di scheda. Il libro raccoglie anche i risultati di una ricerca sulla formazione del *knowledge manager*, sviluppata a partire dalla somministrazione di un questionario a diverse istituzioni su alcuni aspetti fondamentali, quali: ambito di attività, condivisione di tecniche, verifiche, unità, e-learning. Concludono il volume un glossario bilingue inglese-italiano, che intende proporsi come punto di riferimento terminologico comune ai diversi operatori del settore, e una bibliografia. L'indagine svolta ha evidenziato come, anche laddove venga percepita l'utilità della gestione della conoscenza per la normale attività lavorativa, non vengano rilevati altrettanto importanti l'impiego di persone specializzate e la collaborazione con enti e istituzioni del settore. Paola Capitani sottolinea come ancora traspaia “un'ambiguità nella diversa interpretazione [del knowledge management] spesso con valore meramente eco-

nomico e non quello, a più vasto raggio, di gestione delle risorse umane e non, e della progettazione finalizzata al raggiungimento di obiettivi”. Particolarmente importante è il capitolo 6, in cui Daniele Montagnani si occupa della *Guida agli standard europei per il knowledge management*, pubblicata nel 2004 dal CEN (Comité Européen de Normalisation). Questo documento presenta come centrali la cultura organizzativa e la gestione delle risorse umane, in quanto entrambe sono determinanti per la buona riuscita del knowledge management, poiché “le motivazioni umane, la cultura, il loro grado di coinvolgimento costituiscono la base a partire dalla quale si può intraprendere la gestione della conoscenza”. Nella tabella comparativa di pagina 115, in cui si propone un confronto tra azioni in sistemi con o senza gestione della conoscenza, al primo posto vengono indicati, in contrapposizione, una distribuzione limitata dell'informazione e una distribuzione ampia della stessa, grazie anche all'utilizzazione di tutte le opportunità offerte dal web e dalle nuove tecnologie, sottolineando così come un'efficace capacità di comunicazione, interna ed esterna, costituisca il miglior supporto all'organizzazione. La gestione della conoscenza risulta essere anche lo strumento più adatto alla valorizzazione delle singole individualità del gruppo. Il volume intende proporsi come un manuale di facile comprensione per chi intenda avvicinarsi

al tema del knowledge management pur operando in contesti lavorativi diversi, e ha il pregio di presentare alcune esemplificazioni pratiche che aiutano a comprenderne la complessità e l'articolazione, anche se un maggiore dettaglio teorico nell'inquadramento generale avrebbe facilitato una migliore comprensione delle metodologie descritte. Infine si può rilevare, nonostante quasi tutti gli studi di caso presentati riguardino il nostro paese (Progetto Minerva, Gruppo di lavoro Web semantico ecc.), l'ancora scarsa ricettività del contesto italiano nei confronti del knowledge management, sia in termini di conoscenza e consapevolezza della sua utilità sia in termini di capacità di applicazione di strumenti e metodi. Proprio le biblioteche possono trovare in esso un mezzo straordinariamente utile per promuovere la migliore utilizzazione delle proprie risorse, per uscire dalle rigidità di una cultura talvolta troppo specialistica e confrontarsi sul piano della capacità organizzativa con altre istituzioni complesse, e per propria vocazione orientate all'efficacia.

Cecilia Cognigni

Biblioteche civiche torinesi
cecilia.cognigni@libero.it

