

## DEFINIRE LA CONOSCENZA

*l'investimento nella conoscenza è quello che paga il più alto tasso d'interesse"*

Benjamin Franklin

### **IL CONCETTO "CONOSCENZA"**

La conoscenza è un concetto di difficile definizione. Illustri studiosi hanno fornito innumerevoli definizioni, ognuna delle quali consente di cogliere aspetti diversi della conoscenza e delle sue fonti.

Vediamo alcune di queste definizioni che aiutano a chiarire e a mettere in contesto il concetto di conoscenza.

✓La conoscenza è un mix fluido di esperienza maturata, valori, informazioni contestuali, di intuizioni esperte che forniscono un modello di riferimento per la valutazione e l'incorporazione di nuove esperienze ed informazioni. Essa ha origine ed è applicata nelle menti delle persone e all'interno delle organizzazioni si trova incorporata non solo negli archivi e nei documenti ma soprattutto nelle procedure, routine, processi, pratiche e norme organizzative

✓La conoscenza è l'utilizzo efficiente dei dati e delle informazioni insieme alle potenziali capacità e competenze, idee, intuizioni, esperienze, sensazioni, commenti e motivazioni delle persone. Essa consiste nella consapevolezza, nella coscienza acquisita nel tempo e nello spazio che deriva da un processo continuo di apprendimento basato sull'acquisizione di nozioni sul piano logico e dell'esperienza ed è, quindi, presente nelle idee, abitudini e consuetudini, esperienze, talento, relazioni, percezioni, concetti, ecc. ed è immagazzinata nelle menti delle persone e nei processi, nei documenti, nei prodotti e servizi.

✓Nell'economia moderna la conoscenza sono le persone, l'apprendimento, la flessibilità, il potere, le relazioni, il vantaggio competitivo ecc. essa è la risorsa più importante per sviluppare

l'attività d'impresa più di quanto lo siano il capitale finanziario, il lavoro e la terra. la conoscenza è ciò che apprendiamo attraverso l'educazione, la formazione e l'esperienza ed è la fonte dell'unico vantaggio competitivo sostenibile. Essa è il nuovo paradigma nell'utilizzo dei computer dopo quello del “*data processing*” del periodo 1945-65 e dopo “l'*information management*” del periodo 1966-1995.

✓In ambito aziendale, la conoscenza è il capitale intellettuale costituito dalle attività intangibili dell'impresa. Questi *intangibles asset* dell'azienda sono la struttura esterna, ossia il capitale rappresentato dai fornitori, dai clienti, dalla rete di vendita e degli intermediari, la struttura interna, ossia il capitale strutturale rappresentato dai processi, routine, pratiche, norme, sistemi, marchi, brevetti ecc. e il capitale umano cioè le capacità e le competenze delle persone impiegate nell'attività dell'impresa.

Sintetizzando le definizioni di sopra, la conoscenza può essere definita come:

- la consapevolezza, la coscienza acquisita nel tempo e nello spazio che deriva da un processo continuo di apprendimento basato sull'acquisizione di nozioni sul piano logico e dell'esperienza;
- l'utilizzo efficiente dei dati e delle informazioni insieme alle potenziali capacità e competenze, idee, intuizioni, esperienze, commenti e motivazioni delle persone;
- ciò che è presente nelle idee, abitudini e consuetudini, esperienze, talento, relazioni, percezioni, concetti, ecc. ed è immagazzinata nelle menti delle persone e nei processi, nei documenti, nei prodotti e nei servizi;
- in ambito aziendale, l'utilizzo del capitale intellettuale costituito dalle attività intangibili relative alla struttura esterna (il capitale rappresentato dai fornitori e dai clienti), la struttura interna (il capitale strutturale rappresentato dai processi, sistemi, marchi, brevetti ecc.) e il capitale umano (le capacità e competenze delle persone).

Le definizioni precedenti consentono di chiarire tre concetti importanti.

**1. La conoscenza è strettamente legata al contenuto della mente umana.** Alcuni autori considerano come componenti della conoscenza i dati, le informazioni, l'intelligenza, altri autori i dati, le informazioni e la saggezza e altri ancora definiscono più puntualmente gli elementi che la compongono quali: l'esperienza, la verità dei fatti, la complessità, la capacità di giudizio, i valori, ecc.

**2. La conoscenza si forma attraverso un processo dinamico** di rimozione dei dettagli e di astrazione dal tempo e dallo spazio attraverso la comprensione delle relazioni, dei modelli e dei principi alla base della conoscenza. Il processo, per alcuni autori, avviene secondo la seguente scansione:

*DATI* → *INFORMAZIONI* → *INTELLIGENZA* → *CONOSCENZA*

e per altri secondo la scansione:

*DATI* → *INFORMAZIONI* → *CONOSCENZA* → *SAGGEZZA*

**3. La conoscenza in ambito aziendale è rappresentata dal capitale intellettuale** che, allo stato dell'economia attuale, costituisce la risorsa di maggior valore dell'impresa per creare e sostenere il vantaggio competitivo.

La conoscenza in azienda ha, quindi, alcuni ambiti di riferimento esterni ed interni all'organizzazione e necessita di forme di comunicazione e di condivisione particolari per essere utilizzata e sfruttata.

## **LE COMPONENTI DELLA “CONOSCENZA”**

La conoscenza si compone di svariati elementi a seconda della prospettiva di analisi intrapresa. Tralasciando le differenze terminologiche, esiste comunque un generale accordo sugli elementi fondamentali dai quali deriva la conoscenza.

Questi elementi o stati conoscitivi sono:

- ✓ i dati
- ✓ l'informazione

alcuni autori considerano tra le componenti della conoscenza anche:

- ✓ l'intelligenza

mentre altri considerano, come derivante dalla conoscenza, l'elemento:

- ✓ la saggezza

**I dati** costituiscono la materia prima del contenuto conoscitivo dell'organizzazione e sono rappresentazioni oggettive dei fatti relativi ad un evento. Essi sono, quindi, espliciti ma contengono un potenziale implicito ossia forniscono informazioni una volta combinati e interpretati.

All'interno del contesto organizzativo i dati sono spesso descritti da una registrazione strutturata delle transazioni come, per esempio, il numero di litri e il prezzo pagato al distributore di benzina.

Nelle imprese moderne i dati sono generalmente archiviati nel sistema tecnologico e possono assumere forme differenti: esistono nei sistemi di fatturazione, nei sistemi di *customer service*, nei cataloghi, nei documenti, nelle lettere, nelle immagini, nei libri ecc.

Esempio: giovedì pioveva (il dato rappresenta un fatto).

**L'informazione** è il prodotto della combinazione e interpretazione dei dati e dei loro elementi grezzi ed è, quindi, maggiormente aggregata e integrata rispetto ai dati. Si può pensare all'informazione come ad un dato che fa differenza. Il dato si trasforma in informazione attraverso la contestualizzazione, la catalogazione, il calcolo, la correzione, il riassunto. Rispetto ai dati, infatti,

l'informazione estende il suo raggio di influenza ad un contesto più ampio sia dal punto di vista temporale che spaziale.

L'informazione è spesso descritta come un messaggio che prende la forma di un documento o di una comunicazione audio o visiva. L'informazione circola all'interno dell'organizzazione attraverso reti "hard" e reti "soft". Le reti "hard" sono quelle strutturate e visibili come l'email o internet, mentre le reti "soft" sono quelli informali o ad hoc come, per esempio, una nota sul tavolo o telefonata.

Esempio: giovedì la temperatura è calata a 15° e ha iniziato a piovere (l'informazione indica la comprensione di una qualche relazione, possibilmente di causa-effetto).

**L'intelligenza** è definita come la capacità di attribuire un conveniente significato pratico o concettuale ai fatti o momenti dell'esperienza attraverso un processo di associazione, astrazione e coordinazione. essa può essere estratta, creata e sviluppata da diverse fonti ai tutti i livelli organizzativi e consiste nella rappresentazione e formalizzazione dei dati e delle informazioni come per esempio, il riassunto di una esperienza, la formalizzazione di un fatto o di un evento, la creazione di regole o norme o la spiegazione di una lezione assimilata.

L'intelligenza può essere trasferita attraverso documenti scritti, elettronicamente attraverso newsletter, e-mail ecc. o comunicata con programmi di educazione e addestramento. L'intelligenza scritta può assumere la forma di regole, norme, procedure ecc.

Esempio: giovedì pioveva perché la temperatura è calata e c'era un elevato tasso di umidità.

**La saggezza** è la capacità di discernere, giudicare o separare il bene dal male e il buono dal cattivo e deriva da tutti i livelli precedenti di coscienza o conoscenza e dai sistemi umani di programmazione quali i codici morali ed etici, i valori fondamentali e ideali. Essa fornisce gli elementi base per comprendere ciò che prima non era conosciuto e ci guida alla soluzione attraverso la comprensione. la saggezza è, quindi, l'essenza dell'esplorazione filosofica e per sua natura porta a porsi domande alle quali non esiste risposta o la risposta non è facilmente raggiungibile.

Esempio: giovedì pioveva perché pioveva e ciò racchiude in sé la comprensione di tutte le interrelazioni tra la pioggia, la temperatura, l'evaporazione, le correnti d'aria ecc.

Alcuni autori oltre alle categorie descrittive generali (dati, informazioni e conoscenza), individuano ulteriori elementi componenti della conoscenza. Questi elementi conducono a ragionare sulla valenza della conoscenza tacita, alla conoscenza profonda ovvero alla saggezza e alla consapevolezza e padronanza di sé e dell'ambiente.

Questi elementi sono:

✓l'esperienza, è tutto ciò che abbiamo sperimentato nel passato e assimilato attraverso la lettura di libri, la partecipazione a corsi, le situazioni di vita ecc. La conoscenza derivata dall'esperienza può permettere di individuare caratteristiche simili e di fare dei collegamenti tra ciò che accade adesso e ciò che è avvenuto nel passato. In ambito d'impresa la raccolta delle esperienze passate e la loro formulazione può evitare, per esempio, una interpretazione sbagliata di un calo delle vendite dovuto a fenomeni stagionali;

✓la verità dei fatti, è l'insegnamento che si trae dalla reale verità di una situazione sperimentata. Conoscere la verità dei fatti significa riconoscere ciò che funziona da ciò che non funziona in un caso concreto. Una cosa è, per esempio, quello che ci insegnano a scuola e un'altra è ciò che avviene nel modo reale. La verità dei fatti può essere anche definita come la conoscenza della vita reale. Una metodologia per determinare la verità dei fatti è quella della "revisitazione dell'azione passata" che mette a confronto ciò che ci si aspettava e ciò che è realmente accaduto per analizzare il perché della differenza e imparare da questa;

✓la complessità, l'importanza dell'esperienza e della verità dei fatti è un indicatore dell'abilità della conoscenza di gestire la complessità. La complessità dà valore alla conoscenza nel senso che una maggior conoscenza consente di prendere decisioni migliori rispetto a una situazione di conoscenza minore;

✓la capacità di giudizio, al contrario delle informazioni e dei dati, la conoscenza racchiude in sé un giudizio. La conoscenza permette di

giudicare nuove situazioni ed informazioni alla luce dell'esperienza passata e allo stesso tempo si modifica alla presenza di nuove informazioni e situazioni. In questo senso la conoscenza può essere paragonata alla vita di un individuo che cambia e si modifica interagendo con l'ambiente. La conoscenza può essere, quindi, vista come un processo continuo di ridefinizione di se stessa e di evoluzione, infatti quando l'evoluzione delle conoscenze si ferma, essa assume la forma di opinione o di dogma.

✓ L'agire empirico e l'intuizione, la conoscenza evolve non attraverso regole precise ma seguendo un percorso flessibile di azione che si sviluppa con prove, errori, esperienza, osservazione ed intuizione. L'agire empirico o euristico e l'intuizione sono tra le componenti di maggior valore della conoscenza in quanto consentono di dare risposte "interiorizzate" senza un processo definito e razionale come, per esempio, la reazione d'intuito di un guidatore esperto ("sapevo che quella macchina sarebbe uscita dall'incrocio o avrebbe cambiato marcia senza guardare");

✓ I valori e le convinzioni, sono talmente integrati nella conoscenza che determinano in gran parte il modo con cui vediamo le cose, comprendiamo e concludiamo dalle nostre osservazioni. Un editore con una propensione al cambiamento e al rischio, per esempio, può considerare le tecnologie della *new economy* come un'opportunità mentre un altro editore può considerarle come delle minacce. Tra i valori risulta particolarmente rilevante l'attitudine e l'energia dell'individuo verso una particolare situazione o evento;

✓ L'educazione, riguarda sia il curriculum scolastico ed accademico, rappresentato non solo dal tipo di studi ma anche dalla modalità e dal luogo di studio, sia l'insieme delle capacità e delle competenze maturate nel corso delle esperienze vissute (di lavoro e di tempo libero). L'educazione è strettamente collegata ai valori e alle convinzioni delle persone e condiziona notevolmente la creazione di nuove forme di conoscenza nel senso che gli individui apprendono sulla base della loro conoscenza pregressa e dalla cultura di provenienza.