

Il knowledge management

PAOLA CAPITANI*

I. Premessa

Il “knowledge manager” è la persona addetta a gestire la conoscenza, ovvero la selezione delle fonti, l’utilizzo delle informazioni significative e la loro memorizzazione secondo le procedure più rispondenti all’utilizzo, la produzione di informazioni (cartacee e automatiche), la gestione delle risorse umane, la conoscenza dei parametri di una progettazione validamente concepita: ovvero la gestione dell’informazione attraverso i suoi diversi canali e procedure. Occorrono professionalità, metodo e soprattutto un serio lavoro di gruppo, in quanto oggi non si può prescindere da tutte le competenze per affrontare con competenza e specificità i differenti aspetti, definendo un chiaro obiettivo univoco e lavorando con sinergia per razionalizzare risorse ed esperienze (cooperazione, rete, sistema) utilizzando lo strumento tecnologico oggi più adatto (Internet) senza disconoscere tutti i metodi validi ed efficaci, se usati con intelligenza nel rispetto di tutti.

A parte la tecnologia, presente in molte realtà, la situazione ancora da gestire è quella inerente le risorse umane. L’elemento umano gioca un ruolo di primo piano nel settore dei servizi e particolarmente in quelli di tipo culturale o educativo di cui ci occupiamo. In qualsiasi realtà informativa la risorsa informazione ha un ruolo privilegiato che necessita una apposita figura preparata e in grado di svolgere un ruolo di intermediario tra l’impresa e l’utenza, intendendo con il termine “impresa” qualsiasi realtà eroghi il servizio. Forse per colmare la grave lacuna che ancora ci separa dagli altri Paesi dell’Unione Europea occorre formare un abito “di ricerca informativa o di metodo della ricerca” già a livello della scuola dell’obbligo. In tal senso la dimenticata “biblioteca scolastica” per troppi anni auspicata come “centro di documentazione educativa” potrebbe rivendicare il suo ruolo che le spetta di diritto e porsi veramente e di fatto come momento di confronto e di comparazione tra le discipline e attuare la tanto sbandierata

* Paola Capitani è consulente di sistemi informativi e terminologia multilingue, attiva nel settore dagli anni 80. Autrice di articoli, saggi e coordinatrice del gruppo web semantico <<http://gruppowebsemantico.blogspot.it>>. paola.capitani@gmail.com.