

## INTRODUZIONE

La vita all'interno di un'organizzazione segue rituali e regole a volte incomprensibili per chi non ne fa parte. Per questo i ricercatori ne studiano le dinamiche con curiosità ed attenzione, facendosi ospitare dall'organizzazione stessa in modo da osservare il fenomeno nel suo dipanarsi, con le sue complessità e regole particolari, spesso uniche, e così cogliere il fulcro di una domanda, che si sviluppa di volta in volta e che nasce dal campo, in un contesto reale. È il caso della ricerca presentata in questo lavoro, che si prefissa lo scopo di indagare quale sia il ruolo delle Nuove Tecnologie nell'integrazione della Formazione con l'ambito del Knowledge Management. Organizzazioni che abbiano le dimensioni di una multinazionale offrono un terreno fertile per catturare informazioni importanti e sono solitamente molto interessate alla comprensione degli effetti che i cambiamenti organizzativi potrebbero avere sulla loro realtà. Forse è stata questa curiosità a spingere i responsabili dell'organizzazione con cui sono stati presi i contatti a voler creare spazio, sia fisico che mentale per ospitare una ricerca sistematica. Accettando, così, il rischio di aprire un vaso di Pandora, con conseguenze potenzialmente destabilizzanti, che però, nel medio e lungo periodo, si potrebbero rivelare feconde sia da un punto di vista organizzativo sia in termini di vantaggio competitivo. Sicuramente un fattore determinante è stata la passione che li guida: passione per i temi con cui hanno a che fare quotidianamente, passione per la propria professione, che li induce a farsi domande ed a trovare risposte, fino a condurli alla progettazione di possibili interventi.

In questo contesto è stato costruito il progetto, frutto di molte riunioni e di fini negoziazioni che hanno riguardato tutti gli elementi salienti: dall'accesso al campo di indagine alla tutela della riservatezza; dalla scelta dei soggetti da coinvolgere al desiderio di condividere la maggior quantità di informazioni possibile. Uno sforzo congiunto, la creazione di una rete relazionale, di ponti tra le varie strutture, che è stato esso stesso il primo passo verso l'integrazione. Verso la *social collaboration*.

La tesi si articola in una parte iniziale, teorica, che fornisce una panoramica sugli elementi in campo, ed una successiva trattazione delle fasi della ricerca, suddivise per capitoli. Ognuno di essi è composto da un'introduzione con richiamo al principale tema indagato per poi delineare obiettivi e metodo, presentare i risultati e giungere alle conclusioni.

Il primo capitolo offre un ancoraggio interpretativo per il lavoro condotto, esplicitando i paradigmi teorici di riferimento (Zucchermaglio, 2000). Si tratta di un elemento fondamentale per consegnare le chiavi per comprendere le scelte adottate ed i passi intrapresi in questo cammino conoscitivo. Esistono infatti approcci molto diversi alle tematiche trattate. A titolo esemplificativo basti pensare al Knowledge

Management (Desouza & Paquette, 2011), che trova ampio sviluppo nelle discipline economiche, o alla formazione (Trentin, 2004), un tema appannaggio della Pedagogia oltre che di molte altre materie umanistiche, come ad esempio le Scienze della Formazione.

Nel secondo capitolo si illustra sinteticamente il particolare contesto di riferimento, spiegandone l'importanza per la prospettiva adottata (Zucchermaglio, 2003).

I tre capitoli successivi sono dedicati rispettivamente alle tre tematiche centrali della tesi: nel terzo capitolo si delineano i principi del Knowledge Management (Nonaka & Takeuchi, 1995); nel quarto capitolo l'affondo teorico è sulle Comunità di Pratica (Wenger, 2000), strumento principe del Knowledge Management che si colloca a cavallo con i temi della formazione; argomento trattato nel quinto capitolo, il cui principale obiettivo è quello di spiegare quali siano i punti di incontro tra formazione, intesa come apprendimento, e condivisione di conoscenza (Sallis & Jones, 2002). Anche in questo caso lo sforzo è quello di rendere evidente la prospettiva teorica adottata. In modo trasversale rispetto a questi tre temi, i capitoli toccheranno ed includeranno riflessioni legate al ruolo delle Nuove Tecnologie, in particolare delle Tecnologie 2.0, fino ad arrivare ad ipotizzare che la *social collaboration* (Galimberti & Gatti, 2013) possa rappresentare proprio la chiave di volta per l'integrazione dei mondi del Knowledge Management e della Formazione.

Con la seconda parte del lavoro di tesi si entra nel merito del progetto di ricerca; questa sezione è introdotta dal sesto capitolo, che riguarda proprio il disegno di ricerca, di tipo misto. Sono qui descritte le finalità della ricerca, con un richiamo agli elementi salienti, e la metodologia che si è adottata per rispondere coerentemente agli obiettivi delineati (Morse & Richards, 2002).

Il capitolo che segue è dedicato al Primo dei tre Studi, fase del progetto essenzialmente esplorativa. Viene indagata la cultura organizzativa (Avallone, 2011) attraverso l'analisi delle comunicazioni istituzionali sui temi del Knowledge Management e della formazione effettuate utilizzando la intranet aziendale. Attraverso il loro studio è possibile, infatti, far emergere i valori (Schein, 2000) culturali sottesi e promossi dall'organizzazione.

Il Secondo Studio verte sulle rappresentazioni ed i vissuti dei dipendenti dell'organizzazione in merito ai temi oggetto di ricerca e punta a comprendere quali siano le pratiche d'uso legate alle Nuove Tecnologie. L'approccio adottato è quello etno-narrativo (Hansen, 2006): la metodologia prevede l'utilizzo di interviste narrative condotte con sguardo etnografico. In questa fase sono stati coinvolte figure chiave appartenenti all'area formazione, al Knowledge Management in veste di staff e alle Comunità di Pratica per avere un riscontro proprio sulla cultura d'uso degli strumenti messi a disposizione dalla Corporate.

Il Terzo studio è di stampo quantitativo ed è stato inserito nel progetto per poter rilevare delle dimensioni capaci di influenzare la partecipazione alle Comunità di Pratica Professionali Virtuali. A tal fine è stato somministrato un questionario contenente un indice appositamente strutturato, le cui caratteristiche sono discusse nel capitolo nono.

Nelle conclusioni vengono discussi alcuni possibili sviluppi del progetto, ricadute applicative concrete ed interventi che potrebbero aprire nuove prospettive, indirizzandosi verso un progressivo cambiamento nella cultura organizzativa. È lecito affermare, infatti, che quanto cominciato con questo progetto di tesi sia solo l'inizio di un percorso che va ancora immaginato.

## Bibliografia

- Avallone, F. (2011). *Psicologia del lavoro e delle organizzazioni. Costruire e gestire relazioni nei contesti professionali e sociali*. Roma: Carocci Editore.
- Desouza, K. C., & Paquette, S. (2011). *Knowledge Management: An introduction*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Galimberti, C., & Gatti, F. (2013). *Social collaboration in teoria e in pratica. Uno Starter Kit per l'Enterprise 2.0*. ebook: Mc Graw Hill Education.
- Hansen, H. (2006). The ethnonarrative approach. *Human Relations*, 59(8), 1049–1075.
- Morse, M. J., & Richards, L. (2002). *Readme First for a User's Guide to Qualitative Methods*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company - how Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Sallis, E. J., & Jones, G. (2002). *Knowledge management in education: enhancing learning & education*. Routledge.
- Schein, E. H. (2000). *Culture d'impresa. Come affrontare con successo le transizioni e i cambiamenti organizzativi*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Trentin, G. (2004). *Apprendimento in rete e condivisione delle conoscenze*. Milano: Franco Angeli.
- Wenger, E. (2000). Comunità di pratica e sistemi sociali di apprendimento. *Studi organizzativi*(1).
- Zuccheromaglio, C. (2000). Gruppi di lavoro: tecnologie, pratiche sociali e negoziazione. In G. Mantovani (A cura di), *Ergonomia. Lavoro, sicurezza e nuove tecnologie*. Bologna: Il Mulino.
- Zuccheromaglio, C. (2003). Contesti di vita quotidiana, interazione e discorso. In G. Mantovani, & A. Spagnolli (A cura di), *Metodi qualitativi in psicologia* (p. 47-72). Bologna: Il Mulino