

Il valore del sapere

1 LA CENTRALITÀ DELL'UOMO NEL SISTEMA SOCIALE E NELLE ORGANIZZAZIONI AZIENDALI

Agli economisti, ed in particolare a quelli d'azienda, è noto che l'uomo, in una società nella quale la scarsità delle risorse genera lo scambio, è condizione finalistica, ed al tempo stesso strumentale dei sistemi organizzati che si propongono di soddisfare i suoi bisogni, non tutti di natura economica. Nel contesto di tutte queste organizzazioni ci si pone il problema se la "qualità" strumentale dell'uomo condizioni, ed in che modo, la "finalità" delle suddette organizzazioni.

La "qualità" dell'uomo è solo in parte riconducibile al suo patrimonio genetico ed è difficile da valutare: non si può, poi, proporre un qualsiasi rapporto tra l'uomo "inutile" e l'uomo "utile". Tutti gli esseri umani sono "utili" per il solo fatto di esistere. I loro modelli di comportamento (anche devianti da regole che i diversi tipi di società civili si danno, e quindi forniscono ai loro componenti, o che intendono modificare, anche a ragione dei comportamenti devianti di parte dei loro componenti) risultano in qualche modo "utili" al fine di indirizzare il modo di agire di organizzazioni, di gruppi, di società civili, e ciò in quanto si generano e si alimentano, nel tempo e nello spazio vari tipi di confronto.

Ai fini della valutazione della "qualità" strumentale dell'uomo non ci si può nemmeno riferire a modelli di intelligenza, ove l'intelligenza viene comunemente intesa come una capacità naturale, non certamente misurabile ed esprimibile in termini quantitativi, attraverso modelli o con "quozienti" assoluti; non

si può poi, ancora, riferirsi all'“intelligenza” come ad una qualità individuabile in modo scientifico in un'origine genetica (anche se non si può negare l'esistenza di soggetti, che sono riconducibili al novero dei cosiddetti “geni”, cioè individui che sin dalla prima infanzia dimostrano attitudini e capacità particolari che li differenziano in modo rilevante dagli altri in uno specifico contesto socio-temporale).

L'intelligenza, nelle sue diverse connotazioni, si sviluppa, in modo più o meno rilevante, in un contesto evolutivo degli individui e dei gruppi, attraverso complesse interazioni sociali, a diversi livelli che, attraverso stimoli di diversa natura, contribuiscono a generare diversi tipi di intelligenza. L'intelligenza viene quindi ad identificarsi nel complesso delle facoltà psichiche e mentali che consentono all'uomo di pensare, comprendere o spiegare i fatti e le azioni, elaborare modelli astratti della realtà, intendere e farsi intendere dagli altri, giudicare, adattarsi al mutare delle situazioni, comunicare in modo anche complesso; più sono sviluppate queste “facoltà” più l'uomo è in grado di comportarsi con particolare ingegno al momento di risolvere i problemi che costantemente gli si propongono durante la vita, ed in particolare nel contesto delle diverse organizzazioni di cui viene a far parte durante la sua esistenza.

Nel rapporto tra famiglia, organizzazioni scolastiche, società civili, organizzazioni del lavoro, ogni individuo apprende, per trasferimento cognitivo e per esperienza, tutto ciò che concorre alla sua formazione sul piano intellettuale e morale ed acquisisce, con intensità diversa, consapevolezza del ruolo che gli compete nella società. In ogni caso, in questo costante e potenziale processo di apprendimento (potenziale in quanto l'apprendimento ed il suo grado di pendono dalle modalità di reazione dell'individuo ai singoli stimoli), ogni individuo acquisisce un patrimonio di cognizioni e di esperienze utili ai fini di una specifica preparazione in uno o più campi del sape

re.

Dato che i “campi del sapere” sono diversi, le culture sono altrettanto diverse ed i sociologi, richiamandosi alla teoria dei sistemi, spiegano come, nelle diverse organizzazioni, gli elementi a più difficile integrazione sistemica siano proprio le culture che sono indubbiamente influenzate anche dalle scale dei valori che sia gli individui che i gruppi sociali si danno in certi tempi e contesti storici.

L'uomo, interagendo nell'ambito di un qualsiasi gruppo, attraverso la sua interazione, influenza e viene influenzato dal gruppo, anche temporaneo, di riferimento, sia quello familiare che quello ambientale e sociale in genere, che quello dell'azienda, istituto questo nato ed indispensabile per risolvere il problema dei bisogni individuali e collettivi.

2 IL PROBLEMA DEL SAPERE

Ci si pone il problema se il “sapere” dell'individuo e del gruppo nel contesto di una qualsiasi società civile e di azienda (in particolare di impresa), “società” fondate sulla convivenza, sulla collaborazione, sulla gerarchia, sulle procedure, sulle relazioni, su proprie regole di porsi in rapporto con altre organizzazioni, possa avere un suo “valore”.

Prima di affrontare la questione del “valore” del sapere si impone l'individuazione dell'oggetto e cioè di quale “sapere” si debba trattare ed in quale contesto.

Il concetto di “sapere” si può ricondurre a definizioni diverse ma, generalmente, si intende il “sapere” come espressione di una serie di nozioni organizzate, apprese dallo studio, la lettura, la riflessione e ciò con riguardo ad una o più discipline ed in particolare indirizzate alla comprensione dell'essenza dei fatti e delle situazioni, alla comprensione e spiegazione delle cause dei fatti, nonché allo svolgimento di attività in modo

consapevole e tale da indirizzare le condotte da porre in essere al fine di operare scelte, assumere decisioni e correlate responsabilità.

In questo contesto si pone anche il problema dei limiti del sapere e dell'oggetto del sapere inteso come conoscenza.

Il "sapere di gruppo" è spesso la conseguenza della condivisione di conoscenze utili per risolvere problemi di gruppo, quindi, soprattutto, relativi al cosa fare e come fare.

Il sapere individuale è, poi, strettamente condizionato dalla capacità di comprendere il perché dei fatti ed è il perché che informa il fare e che indirizza il come fare. Se non si conosce il perché, la conoscenza risulta limitata al mero operare ed a come operare, ma anche in questo caso non tutti gli individui ed i gruppi si comportano in modo da esprimere un eguale grado di conoscenza (in altri termini si può disporre di una maggiore o minore conoscenza ed i problemi che si propongono agli individui ed ai gruppi possono essere risolti più o meno bene).

Lo scambio di conoscenze tra gli individui e tra l'individuo ed il gruppo avviene, a volte, in modo spontaneo, a volte come condizione o vincolo di appartenenza al gruppo. Il gruppo a cui appartiene l'individuo viene, quindi, a disporre, in relazione alle singole condizioni socio ambientali, di un "sapere collettivo" che si può trasferire nel tempo ad altri soggetti che entrano a far parte del gruppo, tutti produttori di utilità atte a soddisfare bisogni individuali e collettivi.

In un gruppo (o meglio, in qualsiasi gruppo), considerata la natura dell'uomo, non vi è condivisione democratica del sapere. In qualsiasi gruppo, ed in particolare in quelli che, ad integrazione culturale precaria, operano nelle imprese, data una naturale differenziazione dei campi del sapere ed una certa connotazione egoistica dei comportamenti umani, il sapere diviene espressione di potere, e la gestione e, quindi, la diffusione del sapere, ad intensità e qualità differenziata, diviene una

modalità di gestione del potere.

È indubbio che in un sistema dinamico, quali sono sia la società civile che l'azienda in genere, e l'impresa in particolare, con input output di individui in possesso di conoscenze diverse, in gruppi di diversa cultura ad integrazione non precaria, e quindi a connessione forte, si viene a disporre, attraverso gli individui che ne fanno parte, di attitudini e capacità atte a risolvere in modo "più utile" per gli individui e le collettività il problema dei bisogni, economici e non economici.

Le società civili e le società economiche si pongono degli obiettivi riconducibili ai cosiddetti fattori di civilizzazione che presuppongono un'evoluzione delle comunità verso stati di benessere sempre più elevati. A volte, a contrastare tali indirizzi si pongono poteri forti, in genere economici (ma talvolta anche politici e religiosi), che influenzano, in modo notevole, sia il grado di incremento individuale e collettivo del sapere, sia la sua diffusione.

L'uomo è sensibile al benessere economico in quanto si confronta con soggetti e gruppi che non dispongono di tale benessere economico, secondo modelli di riferimento periodicamente ridefiniti nel contesto sociale. E, pur essendo noto che nella scala dei valori la soluzione dei problemi economici si pone ad un livello particolarmente basso, appare sempre più evidente che nella società moderna la questione economica assuma carattere di prevalenza e che al benessere economico non faccia sempre riscontro un adeguato livello di "sapere".

Ci si pone, quindi, il problema del rapporto tra il sapere e l'individuo, il sapere ed il gruppo, il sapere e la società civile, il sapere e l'impresa. Conseguentemente si deve anche risolvere il problema della diffusione del sapere, della sua gestione e ci si deve porre la questione del valore (in termini qualitativi) del sapere per l'individuo, per il gruppo, per la

società, per l'impresa.

In un modello predefinito e preliminare di sapere (riconducibile, in genere, a quello scolastico di formazione, dalle scuole primarie all'università) la società o, meglio, ogni tipo di società (società a governo teocratico, laico, democratico civile, democratico economico, società oligarchiche od a democrazia popolare, società con equa ripartizione delle risorse o con grande disparità nella distribuzione delle stesse, ecc.), fondata su diverse scale di valore, sembra proporsi un modello nel quale si fissa una sorta di "valore medio del sapere" inteso come l'insieme delle conoscenze medio normali, distinte per disciplina (e che debbono essere disponibili), con una distribuzione delle varianze rispetto alla media che tendono al modello di distribuzione statistica normale.

Ciò non corrisponde alla realtà. Tra l'ideale del "sapere medio" e la realtà del sapere, si pone l'entità rilevante dell'inadeguatezza del sapere rispetto al modello di riferimento.

Il non sapere o meglio il non sapere a sufficienza, rispetto ad un'attesa o ad un'autentica esigenza, viene espresso con il termine "ignoranza" e l'ignoranza ha un costo in termini di difficoltà evolutiva degli individui, dei gruppi, delle società civili, delle società economiche e delle imprese sia di possibilità a risolvere il problema del bisogno e della creazione del valore. Si parla, allora, del "valore del sapere" in contrapposizione al "costo dell'ignoranza" e si cerca di individuare il modello ideale, sempre più frequentemente quantitativo, atto ad esprimere il valore del sapere. Ciò si verifica, in particolare, nelle imprese e, quindi, nelle organizzazioni che sono indirizzate alla produzione di beni economici destinati allo scambio sui mercati od alla "produzione di servizi", e pertanto a creare e distribuire o diffondere nuova ricchezza (o valore) che contribuisce al benessere degli individui, di un gruppo o di una

collettività. Non pare, invece, vengano proposti modelli quantitativi per rappresentare il costo dell'ignoranza.

3 IL SAPERE COME "ASSET" (VOLATILE) D'IMPRESA ED IL "FALSO SAPERE"

Nella costruzione dei modelli quantitativi finalizzati ad esprimere il sapere come investimento di impresa e quindi indirizzati all'attribuzione esplicita di un valore al sapere (in termini di quantità estensive), si fa in genere riferimento al valore del "capitale umano". Tale valore, spesso, viene inteso come risultato dei costi sostenuti per incrementare la capacità professionale (presunta una conoscenza di base) dei lavoratori presenti nell'organizzazione di impresa in un certo momento della vita della stessa, e in un'ottica di tipo prospettico. I diversi indicatori che vengono proposti al fine di programmare gli investimenti finalizzati all'incremento della predetta capacità professionale presuppongono la possibilità di poter enucleare (da un più ampio contesto che vede come condizioni complementari della creazione del valore sia quelle "tangibili" che quelle "intangibili" e tra queste ultime il "sapere") un rapporto tra lo specifico investimento e l'accresciuta qualità e produttività del lavoro, ovvero tra l'investimento programmato e l'attesa di incremento di qualità e produttività del lavoro.

Nelle organizzazioni di impresa il numero dei lavoratori tende a modificarsi nel tempo per cui, ipotizzando che si effettui un investimento indirizzato ad aumentare le capacità professionali dei lavoratori, detto investimento può rivelarsi improduttivo in quanto i soggetti formati, anche a ragione di tale formazione, possono abbandonare l'impresa a formazione avvenuta. Nel contesto, si possono verificare anche i casi in cui lavoratori formati in altre imprese pervengano, già formati, all'impresa, per cui esprimere come "asset" l'investimento

formativo come attività da porre in relazione con i risultati economici differenziali conseguiti o conseguibili può dar luogo a false rappresentazioni, sia in termini di valore di impiego, sia come risultato delle assunte relazioni di produttività.

Il sapere che viene acquisito dai lavoratori, a causa della dinamica dei livelli di conoscenza necessari per svolgere funzioni di impresa, è soggetto ad una rapida obsolescenza per cui si impone un costante rinnovamento della conoscenza attraverso ulteriori investimenti di formazione. I costi di formazione sostenuti per “conservare” od “incrementare” il sapere dei soggetti che fanno parte delle organizzazioni di impresa divengono in primo luogo, una condizione di sopravvivenza dell’impresa in un contesto competitivo.

Se si deve attribuire un valore al sapere, questo valore deve essere espressione di una connotazione differenziale dell’impresa rispetto ad altre imprese dello stesso mercato o dello stesso segmento di mercato o del settore di riferimento. Ci troviamo, quindi, nella condizione di dover rappresentare il valore del sapere quale condizione di produzione non di un risultato economico riconducibile a quelli mediamente attesi per imprese appartenenti allo stesso mercato, segmento di mercato, settore, ecc., ma di un risultato economico differenziale che tale investimento produce.

In uno scenario globale ove si assiste, da diverso tempo, ad una perdita dei “valori” di riferimento, a gestioni di impresa che ricorrono a strumenti che alterano la competizione, ad una crisi della legalità dei comportamenti, ad un accertato ed assai diffuso comportamento dei gestori di impresa indirizzato a violazioni di regole di qualsivoglia natura, ci si deve anche interrogare sull’indirizzo utile del sapere nel contesto delle gestioni d’azienda.

Si è detto che “il sapere è potere” ed il “potere sapere” utilizzato per interessi personali in luogo che per interessi di impre

sa rende assai problematico il fissare modelli quantitativi, utilizzare indicatori, quando chi ricorre a detti modelli e rappresenta i risultati degli indicatori è l'artefice dei comportamenti che arrecano danno all'impresa, ai risparmiatori, al mercato, ecc..

Si parte, poi, frequentemente, dal presupposto che gli investimenti in conoscenza siano, nel rapporto tra costo sostenuto ed apprendimento conseguito, espressione di una sorta di equazione per cui, a fronte del costo, consegue un effettivo apprendimento e che tale apprendimento sia l'espressione di un vero sapere.

Vi sono luoghi comuni che fanno ritenere, nelle formule, corretti i comportamenti seguiti, e adeguate le garanzie dell'avvenuto apprendimento. Se esaminiamo la realtà operativa di moltissime imprese nelle quali vi è evasione fiscale, alterazione sistematica dei processi valutativi, condivisione della cultura dell'illegalità, creazione ed utilizzo inappropriato del software, formazione di gruppi che, convinti delle loro conoscenze, operano in modo distruttivo nelle imprese, ci rendiamo conto di quale approccio meramente teorico (a causa della non considerazione dei numerosi vincoli esistenti e non considerati) sia insito in tanti modelli che vengono utilizzati per rappresentare il sapere di impresa.

Valga, infine, una considerazione di corredo a quanto esposto. I modelli sociali che fissano le condizioni di sapere a diversi livelli di formazione scolastica sono inficiati da non irrilevanti questioni di conflitto di interessi: i docenti troppo severi nei loro giudizi conducono a due conseguenze. La prima è quella di una valutazione negativa dell'allievo pertinente la modalità del trasferire il sapere; in altri termini, vi è un giudizio negativo sulla capacità del docente di trasferire sapere con il rischio di enucleazione dal corpo docente. La seconda si può individuare nel fatto che se il "sistema" accettasse un particolare ri

gore formativo la popolazione studentesca si ridurrebbe a discapito dell'occupazione dei docenti. Il docente compiacente e l'esaminatore elastico conducono al trasferimento alla popolazione studentesca di un sapere inadeguato se non addirittura al trasferimento di un falso sapere.

Lo stesso fenomeno si verifica, sia pure con modalità e con finalità diverse, nell'impresa ove il sapere viene trasferito al lavoratore, sia quando questo trasferimento avviene all'interno, sia quando ci si avvale di organizzazioni esterne. Nel primo caso vi è il problema del convivere sociale all'interno dell'impresa; nel secondo caso prevale l'interesse economico dell'organizzazione chiamata a trasferire le conoscenze.

Appare, quindi, evidente come sia particolarmente difficile nelle organizzazioni trasferire il vero sapere, incrementare il sapere individuale, conservarlo nel tempo nell'organizzazione, incrementarlo, accelerarlo nel suo accumulo, renderlo produttivo per le finalità proprie dell'azienda o dell'impresa.

Si genera, quindi, un intreccio particolarmente complesso tra il sistema dei valori, il sapere individuale, il sapere di gruppo e la sua destinazione utile ai fini della gestione d'impresa.

Quanto sopra esposto non deve comunque essere inteso come la negazione della sussistenza di un valore del sapere e, quindi, dell'utilità del ricorso a modelli quantitativi, ad indicatori, alla rappresentazione dei processi con i quali si progetta e si realizza l'incremento del capitale umano. Vi è, tuttavia, la necessità di un attento esame della natura dell'impiego di risorse per creare il capitale sapere di impresa e consolidarlo con strumenti e tecniche diverse nell'impresa stessa, talché le conoscenze possano, in qualche modo, prescindere anche dalla conseguenza della rotazione degli individui formati o da formare nel contesto delle organizzazioni di impresa.

La questione della rappresentazione del valore del sapere coinvolge aspetti tecnici ed economici, di breve e medio periodo

e quindi influenza, nelle sue rappresentazioni, sia il bilancio di impresa, sia la determinazione del capitale economico. Nel primo caso si deve ricordare che il bilancio di impresa è di natura strettamente convenzionale; nel secondo caso si devono assumere a fondamento del concorso del capitale sapere alla generazione di flussi di reddito o di flussi finanziari futuri, ipotesi, particolarmente “forti” e quindi confortate da uno scenario storico dell’impresa, e da un corretto e definito orientamento strategico di fondo; ciò in un contesto competitivo che esalti la peculiarità della conoscenza differenziale d’impresa atta a creare valore per l’impresa stessa e per la società civile.

4 COMUNICARE A TERZI IL “VALORE” DEL SAPERE

La comunicazione del sapere avviene attraverso il sistema di reporting di breve periodo ed abbiamo evidenza, sia pure non ancora particolarmente diffusa, della rappresentazione del capitale sapere ponendo una distinzione tra “capitale umano” e “capitale strutturale” quali aspetti del capitale intellettuale ove il capitale intellettuale si localizza negli individui, nella struttura organizzativa interna e nella struttura esterna. Il capitale umano, quindi, nella sua rappresentazione deve far riferimento a competenze, attitudini, agilità intellettuale degli individui, ed il capitale strutturale a relazioni, organizzazione, rinnovamento e sviluppo (il capitale organizzativo è strettamente condizionato dalla cultura). La comunicazione, attiene da un lato, alla modalità degli investimenti in capitale umano, dall’altro alle conseguenze concrete di tali investimenti.

La comunicazione del “valore” del sapere pertanto non può avere per oggetto solo elementi quantitativi, cioè espressi in termini di valore, ma anche elementi qualitativi attribuibili, sia agli individui, che a particolari aree dell’attività di impresa ed ancora alle attese che da questi investimenti vi sono per l’impresa in termini di quantità e qualità.

5 CONTROLLARE IL “SAPERE”

Si è in precedenza asserito che, per motivi diversi, il sapere frutto dell'investimento dell'impresa, è volatile sia per il mutare della composizione dell'assetto organizzativo dell'impresa, con eventi di input ed output degli individui, sia per la rapida obsolescenza del sapere stesso (presenti anche modalità di comunicazione, di trasferimento e di conservazione di un sapere apparente o falso).

Il sapere di impresa (come del sapere di ogni organizzazione e della stessa società civile) deve essere costantemente oggetto di monitoraggio e di controllo. Si tratta in sostanza di un “audit permanente”.

Il controllo del sapere, nella società civile, è di pertinenza delle strutture pubbliche, che devono garantire conoscenze di base a diversi livelli ed in diversi campi di tutti gli individui che si dovranno inserire nella comunità sociale quali operatori, nel contesto delle diverse organizzazioni, atti a risolvere i bisogni sia individuali che collettivi. Tale controllo viene generalmente delegato ai sistemi di valutazione e di esame con attribuzione di “punteggi”: se vogliamo siamo in presenza di una trasformazione di una qualità del sapere in un sistema di quozienti fondati su una base di riferimento, che esprimono la qualità in termini percentuali rispetto alla base di riferimento.

Nell'impresa il controllo del sapere avviene in modo più informale. La valutazione avviene attraverso “sistemi premianti” (evoluzione di carriera e della retribuzione) ai quali, tuttavia, concorre in modo rilevante l'elemento sociale (es. gradimento del gruppo di riferimento) e la frequente assenza di una competizione del sapere. Nel contesto delle libere professioni si è pervenuti al convincimento che chi esercita una professione debba coltivare il proprio sapere con investimenti di tempo ed economici che sono propri dell'individuo. Nell'impresa l'attesa è che sia l'impresa a dover “coltivare” il sapere

dell'individuo. Nell'esercizio delle libere professioni, in alcuni campi, vi è una verifica indipendente del sapere e del suo conservarsi e crescere attraverso il sostenimento di esami. Nell'ambito dell'impresa manca tale verifica indipendente. In altri termini all'investimento nel sapere non consegue una verifica indipendente (in alcune organizzazioni pubbliche, tuttavia, tale verifica si realizza).

L'auspicio per garantire la sussistenza di un effettivo "capitale sapere" nell'ambito dell'impresa è quello che ad ogni incremento retributivo, ad ogni passaggio di carriera, per l'assunzione di ruoli di responsabilità, ecc., è che, in un futuro, speriamo non lontano, si possa prevedere un periodico controllo indipendente del sapere individuale.

La verifica del sapere che invece si accumula sui supporti tecnici dell'impresa deve essere oggetto di una costante riconsiderazione ("valutazione") attraverso il ricorso ad esperti o periti che siano in grado di valutare l'adeguatezza del sapere "consolidato" a risolvere le questioni della creazione del valore dell'impresa e del suo costante crescere e diffondersi.

6 CONCLUSIONI

Considerata la funzione strumentale e finalistica dell'uomo nella società civile, nelle diverse organizzazioni ed in particolare in quelle di impresa, il sapere è condizione essenziale per la crescita economica e sociale. La conoscenza è strettamente connaturata all'individuo ed ai gruppi di qualsiasi natura. La conoscenza deve essere espressione di un "sapere vero" e quindi del "perché", del "fare" e del "come fare". A queste condizioni possiamo stabilire regole quali-quantitative del sapere cui dobbiamo contrapporre regole quali-quantitative dell'ignoranza, nella presupposizione che il sapere prevalga sull'ignoranza. I vincoli all'accesso alle conoscenze, la distribuzione imperfetta delle stesse, il loro utilizzo strumentale, il

loro asservimento a strutture diverse di potere, sono espressione di una limitazione del valore economico e sociale del sapere ed al tempo stesso sono espressione di rischio dell'investimento, sia nel sapere individuale che in quello collettivo.

L'individuazione di modelli, di quozienti e comunque di indicatori utili ad esprimere in termini quantitativi e, pertanto, in termini di valore, il sapere, in società che si danno scale di valore di riferimento, ma nelle quali la devianza da dette "scale" è costante e rilevante nella sua diffusione, è di indubbia utilità, ma non consente, considerati i vincoli di validità dei modelli stessi, un'adeguata valutazione del sapere.

Il valore del sapere, in termini quali-quantitativi, deve essere soggetto a costante monitoraggio e controllo ad evitare che la sua potenziale volatilità si trasformi in una perdita irrimediabile di conoscenze con conseguenti squilibri sociali ed economici.