

AIDA

Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata

Italian Forum

Content management: un aspetto innovativo della gestione dell'informazione

Roma, Cnr, 31 marzo 2004

INFO-LEARN

LA NUOVA AREA DI INTERSEZIONE

FRA E-PUBLISHING, E-LEARNING E KNOWLEDGE MANAGEMENT

Valerio Eletti

docente di Editoria multimediale, Università la Sapienza di Roma
e-learning & km senior consultant, Sfera, Gruppo Enel

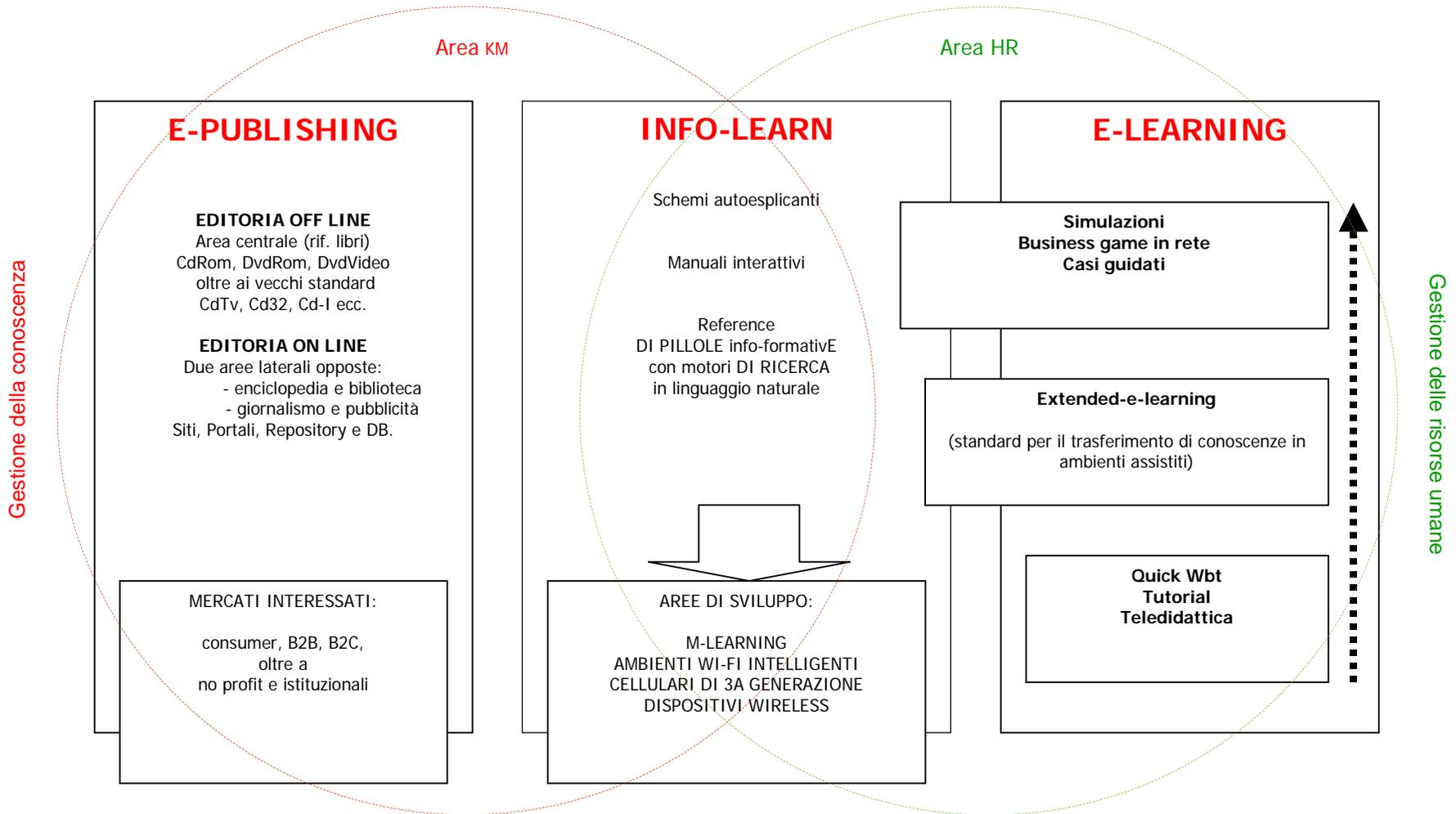
Premessa

Uno sguardo dall'esterno:

il punto di vista di un estraneo al mondo dell'Aida,
che fa riferimento a esperienze di ricerca, sviluppo,
progettazione, produzione, distribuzione (erogazione)
e direzione editoriale di:

- periodici su carta,
- editoria multimediale interattiva off line (dal CdTv al CdRom),
- sistemi di e-learning on line.

Premessa



Premessa

Negli ambienti dell'editoria, della formazione e dell'organizzazione aziendale si parla sempre più spesso di:

- content management,
- document sharing,
- knowledge management.

Ma spesso **senza definirne i confini** e senza mettersi d'accordo sui termini usati (come si è fatto per anni, analogamente, con termini come teledidattica, self learning, FaD, formazione on line, aula virtuale, Wbt, e-learning, ...).

E senza aver chiaro il concetto base per cui nel mondo digitale **il concetto di originale e copia non ha più senso** se non si stabilisce un riferimento esterno e materiale (come il deposito in oro che "garantisce" il valore della cartamoneta).

Ma non solo...

Premessa

... per la gestione della conoscenza nelle organizzazioni sia pubbliche che private si fa riferimento a una serie di teorie (Nonaka e altri studiosi di area giapponese) in cui si distingue fra

- conoscenza tacita
- e conoscenza esplicita,

focalizzando l'attenzione sulle modalità per far emergere la conoscenza esplicita.



Riferimenti teorici che non sono immediatamente trasferibili e applicabili qui da noi, trattandosi di modelli tipicamente "orientali":

- cultura del team e della "qualità totale"

Premessa

A monte, in Italia, c'è però ancora da risolvere un problema molto più semplice:

- la gestione e della condivisione della documentazione
- e poi, subito a valle, la condivisione delle *best practices*.

Tanti software, tante analisi e discussioni, alcune applicazioni, ma in pratica solo una grande quantità di **insuccessi, delusioni e fallimenti**.

Premessa

Il motivo dei fallimenti?

Un gruppo di ricerca dell'Irst e dell'Università di Trento (rif. M. Bonifacio) l'ha individuato nella **centralizzazione del processo di gestione della conoscenza**.

Il che comporta:

- difficoltà degli utilizzatori ad adeguarsi a tassonomie decise da altri
- difficoltà a popolare l'archivio in maniera sistematica e costante

E da cui deriva:

- **l'inutilità totale di un sistema che non sia completo e aggiornato.**

Qual è la soluzione proposta?

La concezione P2P del knowledge management

Il gruppo Irts di Trento lavora da tempo su una **soluzione P2P**:

- rete di pc in cui ognuno mantiene la propria abitudine di archiviazione (la propria tassonomia personale),
- utilizzo di agenti intelligenti in grado di interpretare e tradurre le tassonomie adottate da ciascun utente (nodo) della rete.

Con il risultato di poter condividere

- non solo i documenti così rintracciati nella rete dei pc connessi,
- ma anche le alberature logiche create da ciascun utente (condivisione dei percorsi logici e culturali > Memex?!).

La concezione P2P del knowledge management

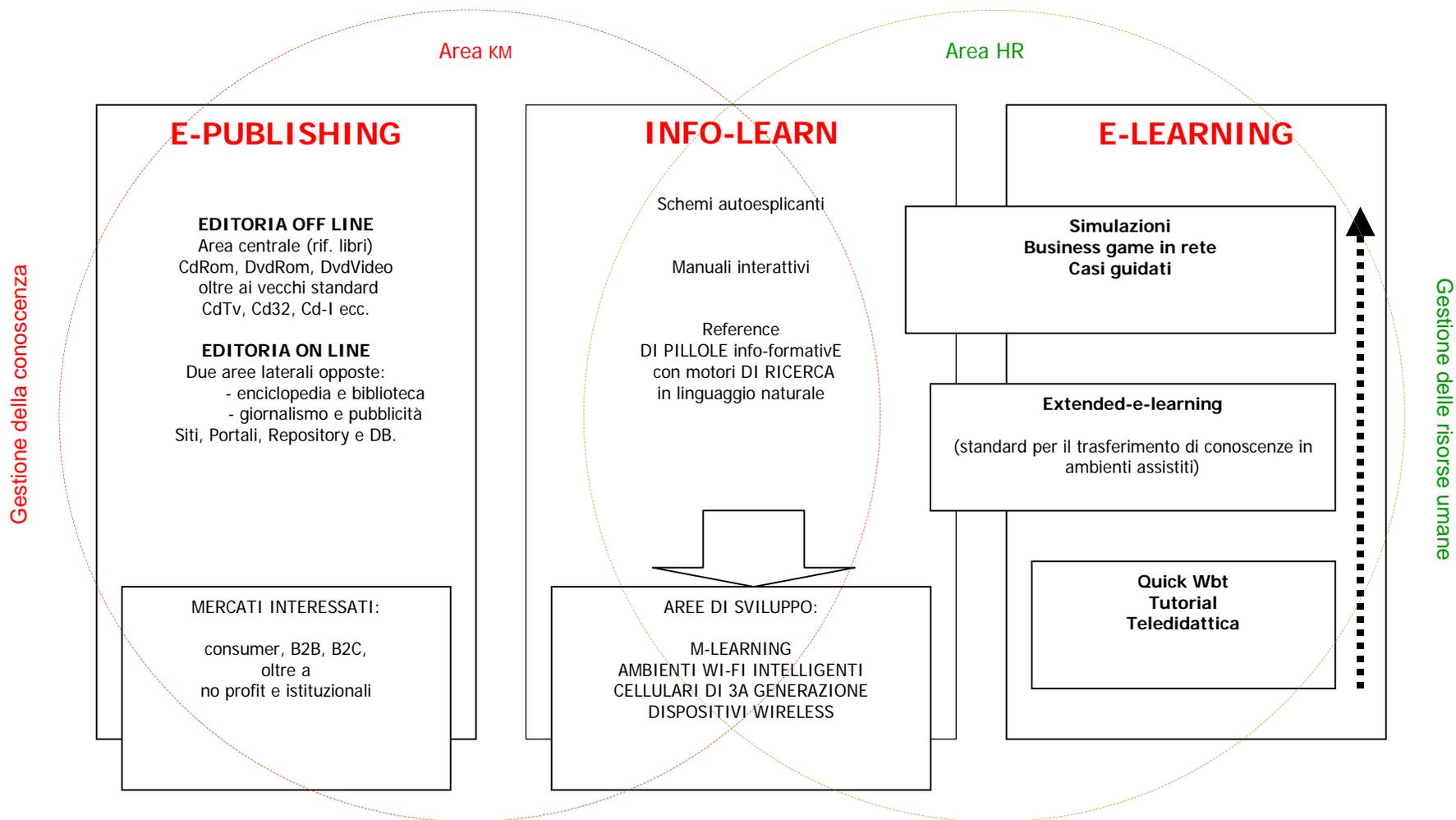
Un sistema che può rispondere alle esigenze degli addetti ai lavori.

Nel caso si voglia allargare l'accesso a utenti vicini o comunque interessati ai contenuti ma non esperti, si può corredare il sistema P2P con uno strumento che faciliti l'ingresso ai data baes di pillole info-formative:

- **un motore di ricerca in linguaggio naturale**
(o meglio linguaggio di dominio o pseudo-naturale)

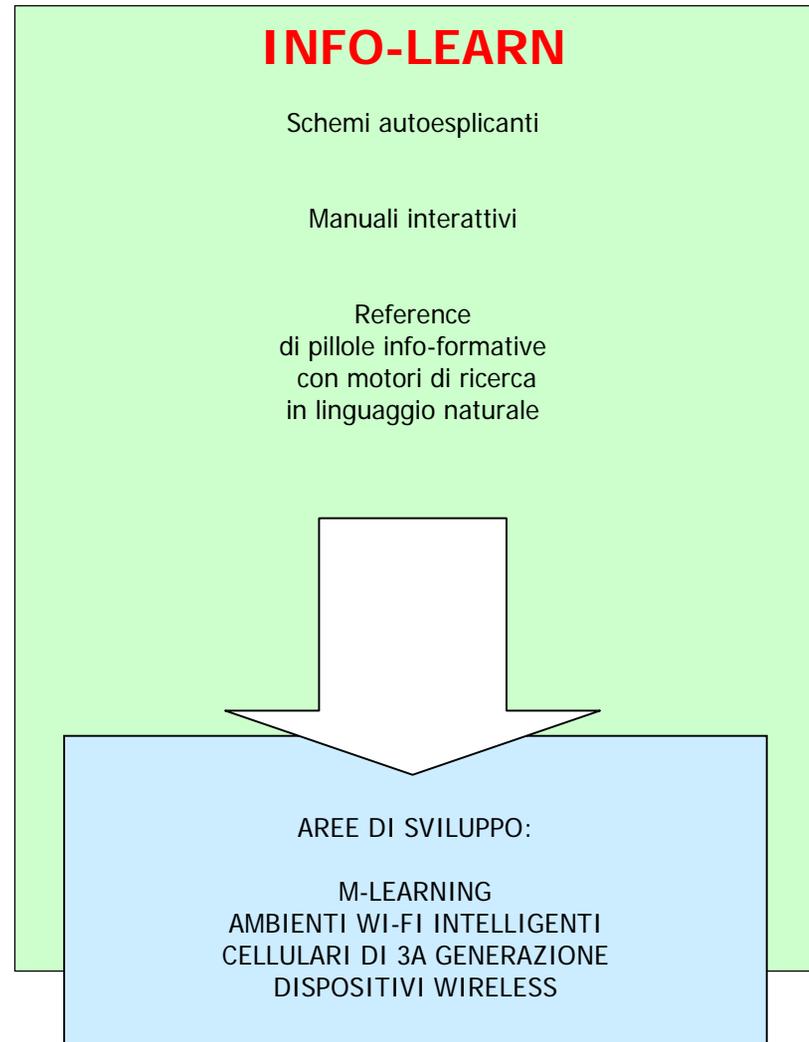
E' quanto si sta tentando di fare anche all'interno di Sfera, learning company del Gruppo Enel che si occupa di progettazione, sviluppo ed erogazione di prodotti e percorsi formativi; e che ora rivolge la sua attenzione anche all'area dell'info-learn, in un'ottica di sviluppo del core business, secondo lo schema che abbiamo visto.

Lo sviluppo delle attività fra formazione e informazione



Le attività in sviluppo nell'area info-learn

Concludiamo focalizzando l'attenzione su quanto di concreto si sta facendo in ambito info-learn:



Le attività in sviluppo nell'area info-learn

Moduli e schemi autoesplicanti con spiegazioni semplici e dirette che aiutano nella lettura e nell'interpretazione di documenti e/o modulistica

PROSPETTO PAGA INTERATTIVO

MINIMO STIPENDIO O PAGA

Il minimo di stipendio o paga:

- la retribuzione minima indicata nei contratti nazionali di categoria
- dipende dalla qualifica, dal livello di assunzione e dal settore di appartenenza
- viene rideterminato con cadenza biennale

Rappresenta la valutazione espressa dalle parti sulla qualità del lavoro prestato, realizzando il disposto dell'art. 36 della Costituzione

VERSIONE AUDIO | VERSIONE TESTO | APPROFONDIMENTI | TORNA ALLA BUSTA PAGA

AIUTO | GLOSSARIO | ESCI | CREDITI

PROSPETTO PAGA INTERATTIVO

APE Gruppo ENEL Spa

Sede legale: 00198 Roma, viale Regina Margherita, 125
 c.f. 0677931008 - p.iva: 0677931008
 Posizione INAIL: 242918 - Roma Centro
 Posizione INPS: 7042517732 - Roma Centro

GARIBALDI GIUSEPPE

Periodo: _____ Unità di pagamento: _____ N. progressivo annuale: _____

COMPETENZE NETTE

MODALITA' DI PAGAMENTO

Acquisto Obbligazioni Enel S.p.A. - Banca M.P.S.:	Deposita Titoli N.	N. Quote	Quota Capitale	Quota Interessi	Importo Totale
Attreddito Bancario - Banca:	ABI	CAB	C/C - Bonifico	Valuta	Importo

DETTAGLI Minimo Stipendio o Paga

Num. Aumen- (In)	Minimo Stipendio Minimo a.p.	Importo in cifra e' D.V. art. 25	Aumenti Biennali a.p.	Aumenti Biennali Ancienta Com.	Anni Salariati a.p. Quarti	Assegni di merito a.p. Assegni	Assegni a.p. non Assorbibili	Saldo Flessibilità (mese precedente) H.M.M.	Utile Salariale Residuo
Aumenti Fonetici di Anzianità	Livello di Funzione	Supp. Minimo a.p.	Retribuzione Part Time Aumenti Biennali a.p.	I.N. Salariale Residuo	Emolumento individuale Quarti	Stipendio o paga	Contingenza	Retribuzione	

AIUTO | GLOSSARIO | ESCI | CREDITI

Le attività in sviluppo nell'area info-learn

Reference di pillole info-formative ipermediali e interattive interrogabili con semplici domande in linguaggio naturale

The screenshot shows the Visual Web Dictionary website. At the top left is the logo 'VWD VISUAL WEB DICTIONARY'. At the top right is the logo for 'Sfera Gruppo Enel'. The main content area is divided into several sections:

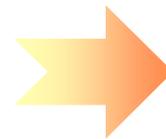
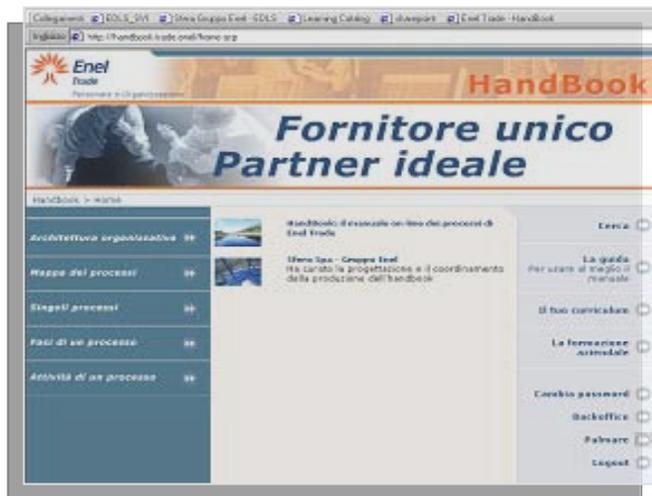
- RICERCA IN LINGUAGGIO NATURALE**: A search box with a 'cerca >' button. Text: 'Formula la tua richiesta con una domanda o una frase di senso compiuto oppure digita la parola che stai cercando'. Example: 'come funziona internet ? che cos' è il business plan?'.
- RICERCA ALFABETICA**: A list of letters 'a b c d e f g h i l m n o p q r s t u v w x y z'.
- RICERCA PER CATEGORIE**: A dropdown menu showing 'Informatica & Internet' and 'hardware & software'.
- LEMMA DEL GIORNO**: A section for the word 'MOUSE'. It includes a definition: '(letteralmente "topo") Dispositivo di input manuale collegato al computer, che serve per attivare comandi o per selezionare e trascinare oggetti agendo direttamente su ciò che viene visualizzato sullo schermo.....>'. To the right is a cutaway diagram of a computer mouse showing internal components like a ball, rollers, and a circuit board.
- AGGIORNAMENTI**: A section for updates, including:
 - BLUETOOTH**: 'Tecnologia in grado di far dialogare e interagire fra loro dispositivi diversi senza la necessità di collegamenti via cavo.....>'
 - DOMOTICA**: 'Automazione domestica Neologismo derivato dal francese domotique, contrazione della parola greca domos e di informatique, ovvero l'informatica applicata alla casa.....>'
 - DOI**: '(Digital Object Identifier) Standard per l'identificazione degli oggetti digitali creato dalla International DOI Foundation.....>'

In questo settore Sfera sta sviluppando con alcuni partner il **Visual Web Dictionary** (marchio registrato) sia per il settore tecnico specialistico, sia per quello gestionale e amministrativo (tra i vantaggi: la risoluzione del problema degli acronimi).

Le attività in sviluppo nell'area info-learn

Manuali interattivi e multimediali

- con o senza esercitazioni ipermediali
- con o senza tutoraggio leggero
- fruibili da PC, da mobile o e-book



Il progetto mobilearn.org



è un progetto di ricerca e sviluppo co-finanziato dalla Commissione Europea (DG Information Society), all'interno del programma delle Tecnologie dell'Information Society (IST) del V° programma quadro.

I partner americani sono finanziati dall'NSF, il cui compito prevalente, in collaborazione con la Commissione Europea, è legato ad attività specifiche nel campo dell'e-Learning. Il progetto è coordinato da **Giunti Ricerca**.

PARTNER

Il gruppo dei partner è composto da aziende di formazione, telecomunicazione e informatica provenienti dall'Unione europea e da Usa, Australia, Israele. Tra i principali:

- > University of Birmingham (UK)
 - > Open University (UK)
 - > University of Tampere (FI)
 - > Università Cattolica del Sacro Cuore (I)
 - > University of Koblenz-Landau (D)
 - > University of Zurich (CH)
 - > Stanford University (USA)
 - > MIT OKI (USA)
 - > University of Southern Queensland (Australia)
 - > Education.au limited (Australia)
 - > Nokia Corporation (FI)
 - > Compaq Computer (I)
 - > University of Genoa (I)
- 
- Deutsche Telekom (D) <
 - Telecom Italia (I) <
 - Telefónica I+D (SP) <
 - Cosmote (GR) <
 - Space Hellas (GR) <
 - Emblaze Systems (IL) <
 - Fraunhofer IFF (D) <
 - SFERA Gr Enel (I) <**
 - University for Industry (UK) <
 - Liverpool John Moores University (UK) <
 - Sheffield Hallam University (UK) <
 - Pjb Associates (UK) <
 - University of Nottingham (UK) <

Il progetto mobilearn.org



VISION

Il M-learning supporterà la creazione, il brokerage, il delivery e il tracciamento di contenuti informativi o di apprendimento usando ambienti intelligenti, sensibili al luogo, personalizzabili, multimedia, abilitati all'instant messaging (testo, audio, video) e all'uso di database distribuiti. Caratterizzeranno i 3 anni di progetto:

- “blended learning” (come componente di corsi tradizionali);
- “location-dependent learning” (durante la visita di musei);
- “formazione per leggere e interpretare dati acquisiti” (informazioni mediche)

MODELLI

La definizione di modelli supportati teoricamente e validati empiricamente per:

- un ambiente mobile reale di learning/teaching/tutoring;
- Instructional design e sviluppo di contenuto di e-Learning per supporti mobile.

ARCHITETTURE

Lo sviluppo di un modello di riferimento per una architettura di mobile learning che sia attraente e accattivante e che supporti:

- interfacce adattabili ai device mobili in uso (caratteristiche, costi e larghezza di banda);
- integrazione del delivery di mobile media con learning content management systems;
- applicazioni di collaborative learning per ambienti mobili.

Riferimenti

Per informazioni o approfondimenti:

Valerio.eletti@uniroma1.it

Valerio.eletti@enel.it

IL GRUPPO ENEL

- Il Gruppo Enel, tra i primi gruppi industriali italiani, è composto da **oltre 73.000 dipendenti presenti in 1.200 sedi** collegate tra loro da un sistema di rete terrestre e satellitare.
- La capacità di sviluppare e consolidare il vantaggio competitivo richiede un **costante e continuo aggiornamento delle competenze** ed un forte investimento sulle risorse umane.

SFERA

è l'azienda dedicata ai processi di formazione e di valorizzazione delle competenze del personale, per lo sviluppo delle conoscenze necessarie al perseguimento degli obiettivi strategici di Gruppo:

- ottimizzare gli investimenti e aumentare la qualità anche tramite l'uso intensivo della formazione a distanza;
- sviluppare un innovativo ambiente integrato di formazione;
- condividere gli strumenti per incoraggiare il lavoro di team e la cultura della rete
- creare valore per il Gruppo: qualità e controllo costi.

GLOBAL LEARNING SERVICES PROVIDER

CONTENUTI

ampio ed esclusivo catalogo di contenuti certificati, percorsi formativi misti (aula e formazione a distanza), corsi personalizzati sulle specifiche esigenze.

TECNOLOGIA

piattaforme per l'e-Learning e sistemi di Knowledge aperti all'integrazione con ERP aziendali pre-esistenti e configurabili secondo le differenti esigenze.

SERVIZI

tool di supporto alla formazione e monitoraggio dei percorsi: tutoring e mentoring on line, aule virtuali, forum, chat, newsgroup, dossier, newsletter, e-zine, ...

CONSULENZA

nella progettazione di soluzioni innovative per la gestione integrata della conoscenza.

I RISULTATI

	2000	2001
RICAVI in milioni di Euro	1,3	30,0
NUMERO DIPENDENTI	28	147
NUMERO CONSULENTI	60	250
NUMERO SEDI TERRITORIALI	4	9
UTENTI EDLS (attivo da 9 aprile)	-	23.500
CORSI EROGATI ON LINE	-	70.800
TEST EFFETTUATI ON LINE	-	22.000
CORSI FAD SVILUPPATI	5	41
ORE FAD PRODOTTE	22	320
GIORNATE D'AULA	10.700	85.000

I PRINCIPI ISPIRATORI

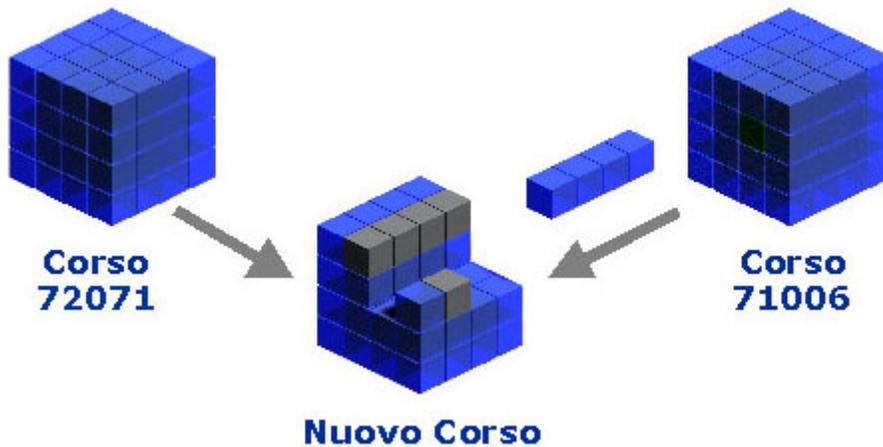
CONTENUTI

- **Ampiezza del catalogo**
 - Corsi di Informatica (Software applicativo e IT specialistici)
 - Corsi di Lingua (inglese in autoapprendimento e con insegnante 24ore/24)
 - Corsi manageriali e comportamentali (incluso Master di lunga durata)
 - Corsi specialistici nel settore Energia (classificati per categorie professionali)
- **L'importanza del "brand"** (network con primari istituti internazionali)

TECNOLOGIA

- **Integrazione e customizzazione standard internazionali**
- **Investimenti modulari con soluzioni in Intranet/Learning S.P.**
- **Sistemi aperti all'integrazione con soluzioni pre-esistenti**

MIX AND MATCH



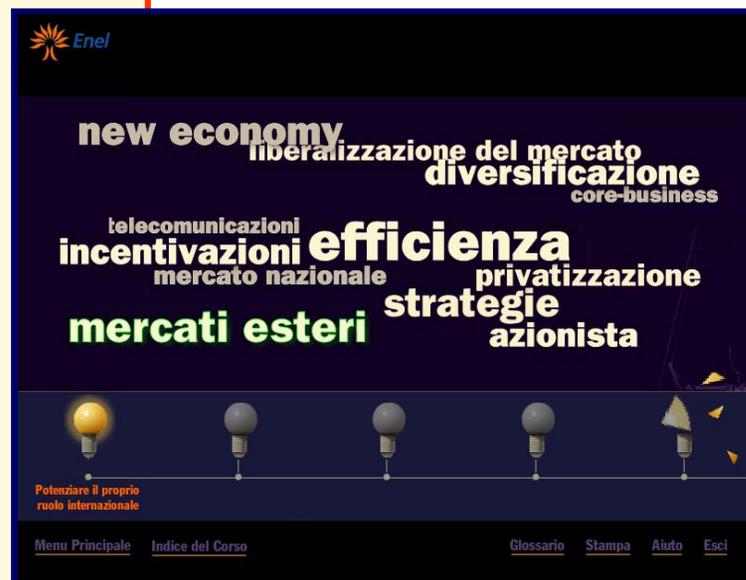
- **semplicità e flessibilità** nella definizione di nuovi corsi (mix and match da corsi presenti a catalogo)
- **percorsi formativi "adattabili"** in base alle specifiche esigenze previa verifica del livello di conoscenza iniziale
- **personalizzazione** dei corsi con l'inserimento di moduli ad hoc della specifica realtà aziendale



I CORSI DI E-LEARNING

Oltre 1.400 titoli, a diversi livelli di approfondimento (dalle nozioni base di informatica e inglese fino ai master on-line), realizzati in collaborazione con i **migliori centri di competenza**.

- Master e Corsi di Lunga Durata
- Acquisti e Approvvigionamenti
- Amministrazione, Finanza e Controllo
- Marketing e Commerciale
- Comunicazione Aziendale
- Personale e Organizzazione
- Legale
- Logistica
- General Management
- Capacità comportamentali
- Metodi e Strumenti
- Sicurezza e Ambiente
- Settore dell'Energia
- Lingue Straniere
- Informatica Utente
- Information Technology
- Communication Technology



I PRINCIPALI PARTNER SFERA



Englishtown.com: leader mondiale per i **corsi di lingua inglese**, offre docenza e conversazioni real audio on-line 24 ore su 24.



NETg: è leader a livello mondiale con uno fra i più ampi cataloghi di **corsi di informatica**, certificati dalle maggiori aziende di ICT (partners: Cisco, Oracle, Microsoft, Novell, Netscape).

Lavoriamo inoltre con le più importanti Università italiane e straniere e con i più attivi centri di eccellenza nel campo delle risorse umane.



SDA BOCCONI
Scuola di Direzione Aziendale

UCLA



tesis



La piattaforma per il Gruppo Enel: EDLS

Per il Gruppo Enel, abbiamo realizzato e gestiamo il sistema EDLS, Enel Distance Learning System, attraverso il quale oltre **50.000 dipendenti collegati alla Intranet aziendale** possono accedere ai corsi e ai servizi di e-Learning, **integrati in un'unica piattaforma** accessibile da oltre **1.200 sedi territoriali**.

EDLS

L'ambiente integrato di formazione consente di:

- usufruire dei servizi sincroni e asincroni di tutoring e docenza;
- utilizzare le **aule virtuali** e tutti gli strumenti di comunicazione (forum, chat, gruppi di discussione, **comunità**);
- fruire di contenuti editoriali accessori (dizionari, e-zine, dossier, newsletter);
- disporre di tutte le informazioni sull'uso degli strumenti (reporting, analisi e tracking utenti, ecc.) differenziate in funzione del ruolo ricoperto;
- fruire di test di valutazione dell'apprendimento e servizi di orientamento;
- gestire i dati in integrazione con i sistemi informativi aziendali (es. SAP HR);
- creare strumenti di knowledge management.





EnelDistanceLearningSystem

- Centro Formazione
- Centro Risorse
- Info & News
- Orientamento
- MyEDLS
- Supporto
- Cerca

- Sfera
- Chi siamo
- I nostri servizi
- La Formazione**
- La formazione nel Gruppo Enel
- Contatto**
- Scrivici
- Questionario

Torna alla Intranews >

Buonasera LUCA SESINI

Ora sei in EDLS, il sistema dedicato alla tua formazione



Clicca qui per vedere tutti i corsi che hai iniziato



Clicca qui per vedere tutti i corsi che devi fare



Clicca qui per vedere tutti i corsi che ti sono stati consigliati dalla tua azienda

TUTOR EDLS

Strumenti

Cerca nel dizionario Italiano

vai

Per altre ricerche, consulta la pagina [Strumenti](#)

Le Novità in EDLS

Notizie dal mondo della formazione e del lavoro

17/09/2002 [Terza uscita NBA su Edls](#)

Da oggi on line i corsi sui sistemi di produzione e sulla gestione dei materiali

16/09/2002 [Due nuove newsletter su Edls](#)

Economics e Personale e Organizzazione gli argomenti on line da oggi

Eventi e Convegni

» **17/09/2002**

[Fonti rinnovabili, certificati verdi e la nuova borsa elettrica italiana](#)

21/22 ottobre 2002, Roma,

I nuovi corsi

» [Logistica. I sistemi di produzione](#)

17/09/2002

» [Logistica. Gestione dei materiali](#)

Newsletter

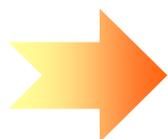
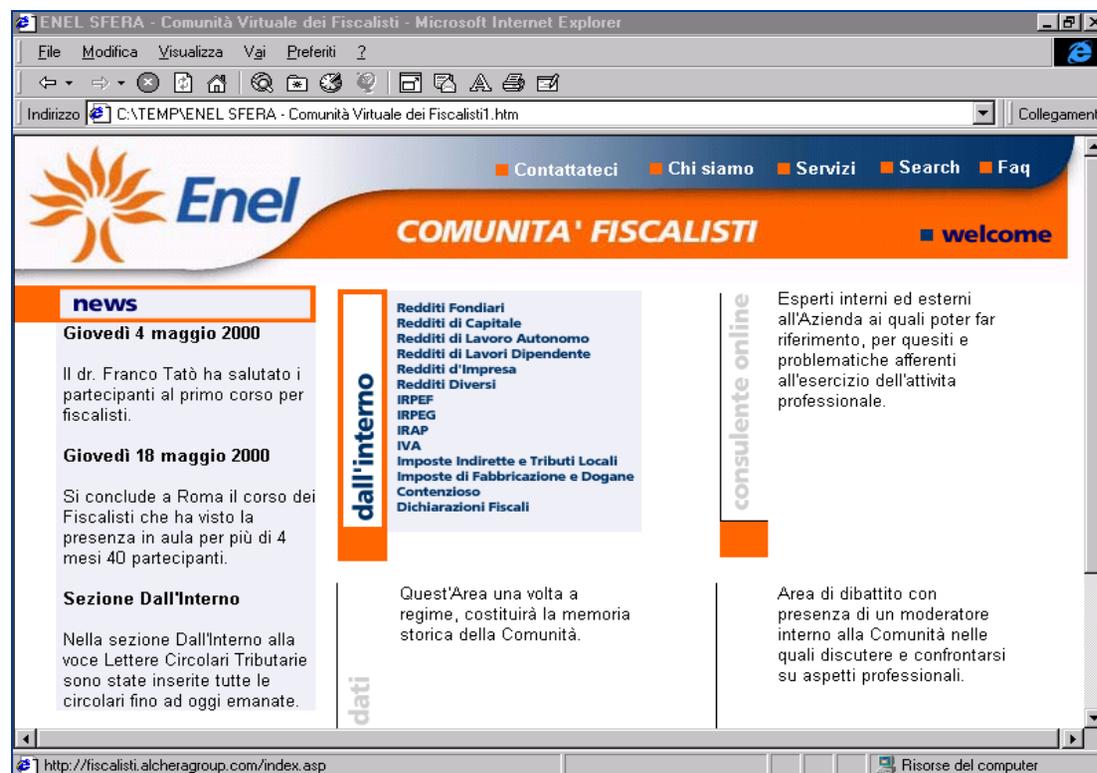
Vuoi ricevere le newsletter di EDLS?

Seleziona i tuoi interessi e clicca su "Vai".

- Economia
- Finanza
- Novita' EDLS
- PC facile
- Personale e Organizzazione

LE COMUNITÀ VIRTUALI AZIENDALI

- **Metodologia** di costruzione delle comunità virtuali
- **Verifica sul campo** delle ipotesi metodologiche
- **Creazione** delle comunità virtuali



**DALL'APPRENDIMENTO COOPERATIVO ALLA
GESTIONE DELLA CONOSCENZA**