ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 151 Wednesday 24 march 2021

La base di conoscenza nella formazione aziendale

Cos'è una base di conoscenza e come contribuisce alla formazione online?

Una **base di conoscenza o knowledge base**, è una banca dati in cui l'azienda organizza tutte le informazioni utili su prodotti e servizi offerti, mettendoli a disposizione degli utenti (nel caso della base di conoscenza esterna) e di dipendenti (nel caso di una base interna).

Quali sono le finalità di una base di conoscenza e come interagisce con l'eLearning aziendale?

Base di conoscenza esterna: caratteristiche e finalità

L'obiettivo di una base di conoscenza è quello di raccogliere tutte le **informazioni utili su prodotti e servizi aziendali** in un solo luogo. Le informazioni sono presentate principalmente tramite:

- Articoli
- Guide
- Video tutorial
- FAQ
- Documentazione sui prodotti
- Aggiornamenti ai prodotti
- Infografiche

Lo scopo di una base di conoscenza esterna è duplice:

- Formare i propri utenti su come utilizzare al meglio i prodotti
- Ridurre, così, i costi del supporto tecnico

Base di conoscenza interna: caratteristiche e finalità

Una base di conoscenza interna è rivolta ai dipendenti o ai partner e ha **obiettivi formativi** più marcati. Specie nelle aziende dislocate in diversi luoghi, è uno strumento essenziale per **tenere dipendenti e partner informati** sulle ultime novità dell'azienda e migliorare le loro competenze in un ambito specifico.

In una base di conoscenza interna, le informazioni sono presentate con gli stessi formati rispetto a un banca dati esterna, ma vengono organizzate in un modo più coerente per raggiungere precisi obiettivi formativi. In questo senso, contribuisce alla **formazione aziendale**.

Base di conoscenza e formazione aziendale: quale legame?

Con una base di conoscenze interna si rafforza il **learning by doing**, vale a dire l'apprendimento sul posto di lavoro. Tramite il motore di ricerca interno, i dipendenti possono accedere alle informazioni utili al momento del bisogno, ad esempio seguendo una guida per svolgere un'attività o un compito.

Inoltre, una base di conoscenza interna stimola l' **apprendimento sociale**, poiché con la possibilità di lasciare commenti si possono trasferire le conoscenze e le competenze tra diversi dipartimenti aziendali. Questo processo si rafforza se anche i dipendenti possono creare contenuti, diventando attivi nel processo di auto-formazione e formazione tra pari.

Tutto questo non può essere fatto con un **LMS**, learning management system?

eLearning: meglio una base di conoscenza o un LMS?

Effettivamente, una base di conoscenza è uno strumento utile per raccogliere informazioni aggiornate sui prodotti, **contenuti generati dagli utenti**, commenti e feedback che stimolano la collaborazione. Può contribuire alla formazione aziendale ma non può sostituire un LMS. Il successo di una base di conoscenza dipende dal continuo aggiornamento delle informazioni, dalla loro corretta categorizzazione, da cui dipende anche l'efficacia del motore di ricerca interno. Rispetto a un LMS, però, non offre un percorso formativo multimediale che includa anche simulazioni e interazioni. È sprovvisto, inoltre, di un **sistema di valutazione**, tramite quiz o sondaggi, e soprattutto, di un **sistema di reportistica** che aiuti a monitorare e analizzare i progressi degli studenti.

Esiste una soluzione, però, per integrare una base di conoscenza all'interno del proprio LMS: **DynDevice**. I comuni file, come Word o PDF, vengono messi a disposizione di dipendenti e partner all'interno dell'intranet aziendale. Il sistema tiene traccia di chi accede, visualizza e scarica i file, oltre a consentire la fruizione di corsi online.

Con una base di conoscenza interna ed esterna si arriva sicuramente a fornire informazioni aggiornate sui propri prodotti, riducendo il carico di lavoro del servizio di assistenza clienti, favorendo l'apprendimento puntuale e tra pari dei dipendenti. Tuttavia, per un sistema coerente e coinvolgente di gestione della formazione occorrono le funzionalità chiave di un LMS che vanno dalla progettazione al monitoraggio del grado di apprendimento. Ecco perché una soluzione completa di LMS e base di conoscenza è l'ideale.