

# La intranet evolve nella collaboration

Da un raccoglitore di informazioni e contenuti istituzionali e operativi, a un reale modello di digital workplace. È questo il percorso evolutivo cui è giunta la intranet negli ultimi anni, diventando un luogo di collaboration complesso. In cui gli strumenti social iniziano a giocare un ruolo di rilievo. «Un nuovo paradigma della intranet che ha sostituito il tradizionale modello top-down e unidirezionale della comunicazione, dove i flussi informativi avevano una provenienza precisa e l'utente ne era un destinatario passivo, per divenire qualcosa di molto più articolato quanto potenzialmente più utile – afferma Filippo Frignocca, Senior Architect e Responsabile Competence Center Liferay in Ariadne. Infatti, le possibilità di personalizzazione dei flussi di informazione e di contenuto, sia implicite, ovvero in funzione del ruolo o del gruppo di appartenenza, sia esplicite, cioè in relazione alle preferenze, hanno reso l'utente parte attiva nel processo di trasmissione delle conoscenze, consentendo di ricercare od ottenere i contenuti più rilevanti e migliorare l'efficienza stessa del processo comunicativo».

## Collaboration: il terzo elemento della intranet

Ed ecco allora che, a fianco della comunicazione istituzionale e della

operatività da remoto offerta dalla intranet, la collaboration entra di diritto tra gli elementi basilari che devono costituire una rete aziendale: donandole una nuova veste, più social e orientata alla efficienza del business. «Le funzioni di community sono sempre più ricercate dalle banche, tanto che gli strumenti finalizzati alla condivisione di informazioni in ambito web 2.0., come blog, wiki e calendari condivisi, sono diventanti, più che un nice-to-have derivato da una moda, una componente istituzionalizzata e funzionale al business – spiega Frignocca. Gli strumenti di social enterprise e collaboration nelle intranet, infatti, portano valore riducendo al minimo le distanze e la dispersione della conoscenza tra le persone, rendendo possibile lo scambio di informazioni e facilitando la possibilità di connettersi ai colleghi che lavorano altrove».

## Nella rete "social" tutti hanno voce in capitolo

E, come accade nei forum aperti sulla rete, grazie a questo nuovo paradigma social si moltiplicano anche i centri di produzione del contenuto, dando a tutti i dipendenti la possibilità di esprimere le proprie idee. «Per un primario gruppo bancario stiamo creando

all'interno della rete aziendale una area di raccolta delle idee e di iniziative che partono direttamente dal basso, in quanto c'è una forte volontà da parte delle banche di misurare e valorizzare il contributo individuale alla community, anche con l'ausilio di tecniche di gamification – racconta Frignocca. Tuttavia, nel momento in cui i gruppi di lavoro collaborano e condividono informazioni tramite blog, forum o wiki la gestione degli argomenti non è più responsabilità della sola redazione centrale, e i contenuti stessi possono risiedere su una costellazione variegata di sistemi».

## Non si prescinde dalla ricerca

È in questo scenario di ampia commistione dei contenuti che la possibilità di ricercare l'informazione adeguata, attraverso sistemi di Enterprise Search, assume un ruolo chiave. «La principale necessità di una intranet, difatti, è quella di abilitare il recupero delle informazioni critiche disperse su applicativi diversi tramite connettori appositi – conclude Frignocca – così da creare un indice unificato e permettere all'utente di recuperare rapidamente i contenuti necessari in una esperienza "senza strappi"».

G.C.



GLI STRUMENTI FINALIZZATI ALLA CONDIVISIONE DI INFORMAZIONI IN AMBITO WEB 2.0., COME BLOG, WIKI E CALENDARI CONDIVISI, SONO DIVENTANTI UNA COMPONENTE ISTITUZIONALIZZATA E FUNZIONALE AL BUSINESS



Filippo Frignocca,  
Senior Architect  
e Responsabile  
Competence  
Center Liferay in  
Ariadne