

# Manuale di economia della conoscenza

## Sommario

Introduzione	E. ZUANELLI	Pag.	V
<i>Il perché di un Manuale di economia della conoscenza.</i>		»	V
<i>Comunicazione, conoscenza e innovazione tecnologica: temi e problemi.</i>		»	VII
<i>Potere e potenza delle tecnologie digitali.</i>		»	IX
<i>Educazione e conoscenza.</i>		»	XI
<i>Strategie in rete: reti e conoscenza.</i>		»	XII
<i>I supporti e gli oggetti di rete.</i>		»	XIV
<i>Gli operatori della conoscenza e la formazione per la conoscenza.</i>		»	XV
<i>Informazione e conoscenza: nessi teorici e applicativi da approfondire.</i>		»	XVI

### I PARTE

#### PRESUPPOSTI TEORICI E METODOLOGICI

#### 1. COMUNICAZIONE, ORGANIZZAZIONE, INFORMATIZZAZIONE: LA NORMATIVA TECNOLOGICA PER I SISTEMI IN RETE

1.1. La visione organizzativa tecnologica della macchina amministrativa: profili normativi, sviluppi e tendenze	A. MANCINELLI	Pag.	5
1.1.1. <i>Economia e Società dell'Informazione.</i>		»	5
1.1.2. <i>Il percorso di riforma della Pubblica Amministrazione.</i>		»	6
1.1.3. <i>L'innovazione tecnologica quale strumento di trasformazione della Pubblica Amministrazione.</i>		»	7
1.1.4. <i>L'innovazione nelle Regioni e negli Enti locali.</i>		»	17
1.1.5. <i>La Sicurezza e la Privacy.</i>		»	18
1.2. Le telecomunicazioni: dal monopolio alla concorrenza, fra diritto comunitario e ordinamento nazionale	M. MENSI	»	23
1.2.1. <i>La liberalizzazione delle telecomunicazioni nella prospettiva del regolatore comunitario.</i>		»	23
1.2.2. <i>Il nono Rapporto della Commissione europea sull'attuazione del nuovo quadro regolamentare.</i>		»	32
1.2.3. <i>La prospettiva nazionale attraverso il Codice delle comunicazioni elettroniche.</i>		»	34
1.2.4. <i>La struttura del Codice.</i>		»	35
1.2.5. <i>Il ruolo dell'Autorità nazionale tra concorrenza e regolamentazione.</i>		»	38
1.2.6. <i>I soggetti istituzionali.</i>		»	43
1.3. Profili giuridici per la net-economy	G. FINOCCHIARO	»	51
1.3.1. <i>Profili giuridici delle firme elettroniche.</i>		»	54
1.3.1.1. <i>Il quadro normativo.</i>		»	54
1.3.2. <i>Le firme informatiche.</i>		»	56
1.3.3. <i>I certificatori.</i>		»	57
1.3.4. <i>I certificati.</i>		»	58
1.3.5. <i>Valore giuridico dei documenti informatici.</i>		»	58
1.3.5.1. <i>Documento informatico senza firma.</i>		»	58
1.3.5.2. <i>Documento informatico con firma elettronica.</i>		»	58
1.3.5.3. <i>Documento informatico con firma elettronica avanzata.</i>		»	60
1.3.5.4. <i>Altre disposizioni sul valore giuridico del documento informatico.</i>		»	60
1.3.6. <i>La protezione dei dati personali.</i>		»	60

1.3.6.1.	<i>Il diritto alla protezione dei dati personali.</i>	»	61
1.3.7.	<i>Il principio di semplificazione e il principio di necessità.</i>	»	61
1.3.8.	<i>Ambito di applicazione.</i>	»	61
1.3.9.	<i>I diritti dell'interessato.</i>	»	62
1.3.10.	<i>Presupposto di legittimità del trattamento.</i>	»	62
	1.3.10.1. <i>Dati personali comuni trattati da un soggetto privato.</i>	»	62
	1.3.10.2. <i>Dati personali comuni trattati da un soggetto pubblico.</i>	»	62
	1.3.10.3. <i>Dati sensibili trattati da un soggetto privato.</i>	»	63
	1.3.10.4. <i>Dati sensibili trattati da un soggetto pubblico.</i>	»	63
	1.3.10.5. <i>Dati sanitari.</i>	»	63
1.3.11.	<i>Sicurezza informatica.</i>	»	63
	1.3.11.1. <i>Quadro normativo.</i>	»	63
	1.3.11.2. <i>La sicurezza dell'informazione.</i>	»	64
	1.3.11.3. <i>I principi fondamentali.</i>	»	64
	1.3.11.4. <i>Risarcimento del danno non patrimoniale.</i>	»	66
	1.3.11.5. <i>Reato di accesso abusivo.</i>	»	67

## 2. PROSPETTIVE DI SVILUPPO DELL'ECONOMIA DELLA CONOSCENZA

2.1.	L'economia della conoscenza: problematiche teoriche ed applicazioni empiriche	A. PERRUCCI	»	71
2.1.1.	I diversi approcci teorici all'economia della conoscenza.		»	74
2.1.2.	<i>Gli studi sullo sviluppo e la crescita dei sistemi economici.</i>		»	74
2.1.3.	<i>La teoria del commercio internazionale.</i>		»	76
2.1.4.	<i>Le analisi del mercato del lavoro.</i>		»	77
2.1.5.	<i>L'economia dell'innovazione e l'economia dell'informazione.</i>		»	77
2.1.6.	L'evoluzione recente delle analisi sul ruolo della conoscenza nei processi economici.		Pag.	78
	<i>Sintesi di alcuni recenti contributi alla definizione di una teoria economica della conoscenza.</i>		»	80
2.2.	Gli investimenti aziendali nell'immateriale: logiche economiche e valutative	A. PURIFICATO	»	89
2.2.1.	<i>L'evoluzione degli investimenti aziendali nell'immateriale.</i>		»	91
	2.2.2. <i>Il contesto europeo.</i>		»	92
	2.2.3. <i>I beni immateriali nella letteratura aziendale.</i>		»	93
	2.2.4. <i>La valutazione degli investimenti immateriali.</i>		»	99
	2.2.5. <i>Metodi di valutazione specifici per particolari tipologie di beni immateriali.</i>		»	108

## 3. ARCHITETTURA DELLA COMUNICAZIONE E DELLA

### CONOSCENZA: TEORIE E IMPLICAZIONI PER LO

#### SVILUPPO DI TECNOLOGIE DIGITALI

3.1.	Un approccio integrato alla modellizzazione digitale della comunicazione e della conoscenza: le dimensioni psicolinguistica, pragmatica e testuale	E. ZUANELLI	»	117
3.1.1.	<i>Le facoltà cognitive e la mente modulare.</i>		»	120
3.1.2.	<i>Le abilità di comprensione e produzione linguistica.</i>		»	122
3.1.3.	<i>Memoria e comprensione verbale.</i>		»	123
3.1.4.	<i>La competenza comunicativa: precondizioni, conoscenze e regole per la comunicazione.</i>		»	125
3.1.5.	<i>La comprensione come integrazione di conoscenze.</i>		»	130
3.1.6.	<i>La linguistica del testo.</i>		»	131
3.1.7.	<i>Implicazioni per la comunicazione elettronica.</i>		»	137
3.1.8.	<i>La pragmatolinguistica.</i>		»	138
3.1.9.	<i>Agire linguistico e comunicazione verbale.</i>		»	142

3.1.10.	<i>Verso una modellizzazione dell'interazione digitale: l'architettura della conoscenza e l'architettura della comunicazione.</i>	»	146
3.2.	Disegnare e costruire il contenuto e la conoscenza in rete		
	E. ZUANELLI	»	151
3.2.1.	<i>Il design della conoscenza in rete.</i>	»	152
3.2.2.	<i>Il disegno di contenuto.</i>	»	155
3.2.3.	<i>Il disegno per la navigazione.</i>	»	158
3.2.4.	<i>Il disegno grafico.</i>	»	160
3.2.5.	<i>Il disegno di interattività.</i>	»	162
3.2.	Valutare automaticamente l'usabilità delle interfacce: analisi		
	con VIS ( <a href="http://www.pragmema.it">www.pragmema.it</a> ) su un campione di siti suddivisi		
	per dominio funzionale	E. ZUANELLI E F. MALDERA	» 167
3.3.1.	<i>Valutare l'usabilità in modo automatico.</i>	»	168
3.3.2.	<i>La valutazione automatica con VIS.</i>	»	169
3.3.3.	<i>L'impianto metodologico di VIS e la sperimentazione.</i>	»	169
3.3.4.	<i>Le categorie dei siti oggetto della valutazione.</i>	»	171
3.3.5.	<i>La lettura dei risultati.</i>	»	172
3.3.6.	<i>I risultati dell'analisi: lettura per categoria.</i>	Pag.	173
3.3.7.	<i>I risultati dell'analisi: lettura per funtore.</i>	»	180
3.3.8.	<i>Conclusioni.</i>	»	182
3.4.	Modelli mentali, comprensione, conoscenza: implicazioni per lo sviluppo di tecnologie digitali	R. RUMIATI	» 185
3.4.1.	<i>Comprensione e conoscenza.</i>	»	186
3.4.2.	<i>La rappresentazione delle conoscenze.</i>	»	186
3.4.3.	<i>Schemi e script.</i>	»	189
3.4.4.	<i>I modelli mentali.</i>	»	191
3.4.5.	<i>La teoria dei modelli mentali.</i>	»	191
3.4.6.	<i>Modelli mentali delle descrizioni di relazioni spaziali.</i>	»	194
3.4.7.	<i>Modelli mentali, limiti e applicazioni.</i>	»	197
3.5.	Linguaggio e tecnologia	R. JOB	» 201
3.5.1.	<i>Linguaggio e tecnologia: quali interazioni?.</i>	»	201
3.5.2.	<i>Forme d'interazione fra linguaggio e tecnologia.</i>	»	202
3.5.2.1.	<i>Tecnologia come "strumento di analisi" del linguaggio.</i>	»	202
3.5.2.2.	<i>Tecnologia come "supporto" del linguaggio.</i>	»	204
3.5.3.	<i>Linguaggio come "motore" della tecnologia.</i>	»	207
3.5.4.	<i>Linguaggio come "prodotto" della tecnologia.</i>	»	207
3.5.4.1.	<i>Un modello computazionale di riconoscimento di parole e di lettura ad alta voce.</i>	»	207
3.5.5.	<i>Conclusioni.</i>	»	212

#### 4. LE TECNOLOGIE DIGITALI: TRA APPROCCIO INGEGNERISTICO

##### E APPLICAZIONI FUNZIONALI

4.1.	Modelli e logiche di sviluppo digitale: gli scenari nazionale e internazionale	L. GNAN	» 217
4.1.1.	<i>E-government: E-governance ed E-democracy.</i>	»	219
4.1.1.1.	<i>La comunicazione nella PA.</i>	»	220
4.1.1.2.	<i>I cambiamenti nella comunicazione istituzionale.</i>	»	220
4.1.1.3.	<i>Internet.</i>	»	221
4.1.1.4.	<i>E-government.</i>	»	222
4.1.1.5.	<i>E-governance ed E-democracy.</i>	»	223
4.1.1.6.	<i>Rischi e opportunità.</i>	»	224
4.1.2.	<i>Lo scenario internazionale.</i>	»	225

4.1.2.1. <i>La situazione extra-europea: USA e Canada.</i>	»	225
4.1.2.2. <i>La situazione europea.</i>	»	227
4.1.2.3. <i>I piani e-Europe.</i>	»	231
4.1.2.4. <i>La situazione attuale.</i>	»	232
4.1.3. <i>Lo scenario nazionale.</i>	»	234
4.1.3.1. <i>Linee-guida e obiettivi dei piani.</i>	»	235
4.2. <b>La reingegnerizzazione dei processi per l'eccellenza delle organizzazioni</b>	U. GUELF	» 243
4.2.1. <i>L'approccio per processi.</i>	»	244
4.2.1.1. <i>Il concetto di valore per il cliente.</i>	Pag.	246
4.2.1.2. <i>La misurazione dell'efficienza di un processo.</i>	»	247
4.2.1.3. <i>Le relazioni interne fornitore-cliente.</i>	»	247
4.2.2. <i>La reingegnerizzazione dei processi.</i>	»	248
4.2.2.1. <i>Identificare i processi della propria organizzazione.</i>	»	249
4.2.2.2. <i>Riprogettare il processo partendo dal cliente.</i>	»	250
4.2.2.3. <i>Prioritizzare gli interventi di reingegnerizzazione.</i>	»	250
4.2.2.4. <i>Innovare profondamente.</i>	»	251
4.2.2.5. <i>Assegnare una responsabilità di processo e misurare i miglioramenti.</i>	»	252
4.2.3. <i>L'approccio realizzativo.</i>	»	253
4.2.3.1. <i>Il benchmarking.</i>	»	254
4.3. <b>Il Knowledge Management: criteri e risorse per la gestione tecnologica della conoscenza</b>	L. GNAN e S. TESTA	» 257
4.3.1. <i>Le teorie del KM.</i>	»	259
4.3.1.1. <i>Nonaka e Tacheuki.</i>	»	259
4.3.1.2. <i>Davenport e Prusak.</i>	»	261
4.3.1.3. <i>Wenger.</i>	»	262
4.3.2. <i>Criteri di progettazione e gestione del KM.</i>	»	263
4.3.2.1. <i>Assetto organizzativo.</i>	»	264
4.3.2.2. <i>La gestione delle persone.</i>	»	265
4.3.2.3. <i>La cultura dell'organizzazione.</i>	»	266
4.3.2.4. <i>Tecnologia.</i>	»	267
4.3.2.5. <i>Misurazione.</i>	»	268
4.3.2.6. <i>Sponsorship.</i>	»	269
4.3.3. <i>Le tecnologie per il KM.</i>	»	270
4.3.3.1. <i>Per cominciare.</i>	»	270
4.3.3.2. <i>Individuare le dimensioni di analisi.</i>	»	271
4.3.3.3. <i>Categorizzare le soluzioni.</i>	»	272
4.3.3.4. <i>Analizzare la soluzione.</i>	»	272
4.3.3.5. <i>Altri elementi.</i>	»	273
4.3.4. <i>Il futuro del KM.</i>	»	274

## II PARTE

### APPLICAZIONI, ANALISI, STUDI DI CASO

#### 5. PROGETTUALITÀ E COMPETENZE PER LA SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA

5.1. <b>L'applicazione della normativa tecnologica nelle aziende e amministrazioni pubbliche</b>	F. SILVESTRINI	» 283
5.1.1. <i>Le direttive per l'e-government: la comunicazione interna.</i>	»	284

5.1.2.	<i>Perché la posta elettronica.</i>	»	285
5.1.3.	<i>Il progetto di gestione della posta.</i>	»	287
	5.1.3.1. <i>Il flusso formale.</i>	»	287
	5.1.3.2. <i>Il flusso informale.</i>	»	290
5.1.4.	<i>Lo scambio comunicativo: messaggio o documento.</i>	Pag.	291
	5.1.4.1. <i>Il messaggio.</i>	»	292
	5.1.4.2. <i>Il documento.</i>	»	292
5.1.5.	<i>Cosa non dice la norma.</i>	»	293
	5.1.6. <i>La gestione e gli aspetti di sicurezza.</i>	»	293
	5.1.6.1. <i>La sicurezza dal punto di vista tecnico.</i>	»	293
	5.1.6.2. <i>La sicurezza dal punto di vista organizzativo.</i>	»	294
	5.1.6.3. <i>La sicurezza dal punto di vista formativo.</i>	»	295
5.2.	<b>I supporti tecnologici e le competenze informatiche nell'organizzazione pubblica e privata</b>	S. RUBINI	» 299
5.2.1.	<i>Dati e trasmissione dati.</i>	»	301
	5.2.1.1. <i>Dati e informazioni.</i>	»	301
	5.2.1.2. <i>Trasmissione dati.</i>	»	302
5.2.2.	<i>Supporti tecnologici.</i>	»	303
	5.2.2.1. <i>Reti.</i>	»	303
	5.2.2.2. <i>Internet, intranet ed extranet.</i>	»	304
	5.2.2.3. <i>Protocolli di rete.</i>	»	306
	5.2.2.4. <i>Infrastrutture con e senza fili.</i>	»	309
	5.2.2.5. <i>Formato dei dati.</i>	»	313
	5.2.2.6. <i>XML.</i>	»	315
	5.2.2.7. <i>Applicazioni.</i>	»	316
5.2.3.	<i>Erogazione informazioni.</i>	»	317
	5.2.3.1. <i>Tempi e modi.</i>	»	317
5.2.4.	<i>Siti e servizi disponibili nel Web.</i>	»	319
	5.2.4.1. <i>Siti e figure professionali coinvolte.</i>	»	320
	5.2.4.2. <i>Servizi "classici" disponibili nel Web.</i>	»	321
	5.2.4.3. <i>Servizi Web diretti a comunità.</i>	»	322
	5.2.4.4. <i>Servizi più specificamente collegati al mondo del lavoro.</i>	»	323
5.3.	<b>Tecniche di scrittura Web</b>	F. TRUPIA	» 329
5.3.1.	<i>Scrivere per la carta, scrivere per il Web.</i>	»	330
5.3.2.	<i>Dalla lettura sul Web alla scrittura per il Web: consigli di base.</i>	»	331
5.3.3.	<i>Struttura del periodo e uso delle parole.</i>	»	335
5.3.4.	<i>Scegliere la strategia discorsiva.</i>	»	338
5.3.5.	<i>Gestire i link.</i>	»	342
5.3.6.	<i>Scrivere e-mail.</i>	»	343
<b>6. ANALISI E APPLICAZIONI</b>			
6.1.	<b>Il diritto di accesso ai documenti amministrativi: strumento di comunicazione e partecipazione</b>	M. C. CORINTO	» 349
6.1.1.	<i>Informazione, accesso e partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo.</i>	»	350
	6.1.1.1. <i>Il principio della trasparenza ed il diritto di accesso.</i>	»	350
	6.1.1.2. <i>Il diritto di ricevere le informazioni e l'obbligo di comunicare: dal segreto d'ufficio alla trasparenza.</i>	»	351
6.1.2.	<i>Il diritto di accesso nel contesto normativo attuale.</i>	Pag.	354

6.1.2.1.	<i>Ambito soggettivo, presupposti e limiti.</i>	»	354
6.1.2.2.	<i>I soggetti obbligati.</i>	»	356
6.1.2.3.	<i>L'oggetto del diritto di accesso.</i>	»	358
6.1.2.4.	<i>-Le ultime relazioni della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi sullo stato della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni e le prospettive di riforma della legge n. 241 del 1990.</i>	»	360
6.1.3.	<i>Il diritto di accesso e le nuove tecnologie informatiche.</i>	»	361
6.1.3.1.	<i>L'accesso alla luce del Testo Unico n. 445 del 2000.</i>	»	361
6.1.3.2.	<i>- Il diritto di accesso e le nuove tecnologie informatiche. La direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie sulla trasparenza e gestione elettronica dei flussi documentali del 9 dicembre 2002 e le linee guida in materia di digitalizzazione per l'anno 2004.</i>	»	365
6.2.	<b>Il procedimento amministrativo nell'era digitale</b> G. FABIANO	»	371
6.2.1.	<i>Profili strutturali del procedimento amministrativo configurato in via elettronica.</i>	»	372
6.2.2.	<i>Attività amministrativa vincolata e attività discrezionale.</i>	»	374
7.3.1.	<i>Atti informatici della pubblica amministrazione di rilevanza sia esterna che interna nel disegno di riforma delineato dal D.P.R. 7 aprile 2003, n. 137.</i>	»	375
6.2.4.	<i>Tratti distintivi tra attività a rilevanza esterna e attività a rilevanza interna e profili di impugnabilità dei relativi atti.</i>	»	378
7.3.	<b>La gestione elettronica dei flussi documentali nella Pubblica Amministrazione centrale: ipotesi di sviluppo</b> A. M. DELL'ANNA	»	383
6.3.1.	<i>Il quadro normativo.</i>	»	384
6.3.2.	<i>Adempimenti procedurali per le amministrazioni.</i>	»	386
6.3.3.	<i>La griglia dei destinatari/utenti.</i>	»	387
6.3.4.	<i>La gestione elettronica dei flussi documentali: stato dell'arte.</i>	»	391
6.3.5.	<i>Esperienze a confronto.</i>	»	394
6.3.6.	<i>Il protocollo informatico: ipotesi di sviluppo.</i>	»	395
6.3.7.	<i>Conclusioni.</i>	»	396
7.4.	<b>Il protocollo nelle logiche dei nuovi strumenti tecnologici.</b> <b>Ipotesi di gestione di un progetto di protocollo informatico dell'Ufficio agenzie e enti della fiscalità</b> R. CRISANTE	»	399
6.4.1.	<i>Lo scenario delle riforme nella P.A.</i>	»	400
6.4.2.	<i>Il contesto normativo generale.</i>	»	401
6.4.3.	<i>Il protocollo informatico.</i>	»	402
6.4.4.	<i>Problematicità.</i>	»	406
6.4.5.	<i>L'esperienza del Ministero delle Finanze.</i>	»	407
6.4.6.	<i>Soluzioni ed interventi per l'Ufficio Agenzia e enti della fiscalità.</i>	»	409
6.5.	<b>Accessibilità e usabilità: definizioni, stato dell'arte e applicazioni</b> I. MECAROZZI e E. PUOTI	»	417
6.5.1.	<i>Il contesto normativo.</i>	»	418
6.5.2.	<i>Siti istituzionali: un confronto preliminare.</i>	Pag.	422
6.5.3.	<i>Questionari di valutazione dell'usabilità di un sito: una possibile applicazione.</i>	»	428
6.5.4.	<i>Il confronto tra le home page dei siti del Governo italiano e del Parlamento inglese.</i>	»	432
6.5.5.	<i>Il confronto tra le home page dei siti del Dipartimento per le politiche fiscali e il Dipartimento delle finanze canadese.</i>	»	432
6.5.6.	<i>Accessibilità ed usabilità dei siti: concetti ed applicazioni.</i>	»	433
6.5.7.	<i>Rassegna degli strumenti per valutare l'accessibilità dei siti.</i>	»	436
6.5.8.	<i>Applicazione dello strumento Bobby alla home page del sito <a href="http://www.governo.it">www.governo.it</a>.</i>	»	438

6.5.9.	<i>Analisi comparativa dei report del valutatore Bobby.</i>	»	440
6.6.	L'Ufficio Stampa e l'Ufficio del Portavoce nel contesto delle attività informativo/comunicazionali della P.A. R. CALICCHIA	»	445
6.6.1.	<i>Il contesto normativo.</i>	»	446
6.6.2.	<i>La circolarità del flusso comunicazionale/informativo.</i>	»	447
6.6.3.	<i>Comunicare all'interno per essere efficaci all'esterno.</i>	»	449
6.6.4.	<i>Informazione e comunicazione: la questione della "separazione dei poteri".</i>	»	450
7.3.	Istituzione e organizzazione dell'Ufficio Comunicazione e dell'Ufficio Stampa: Progetto per il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione F- TALLARITA	»	457
6.7.1.	<i>Premessa.</i>	»	458
	6.7.1.1. <i>Una comunicazione chiara, tempestiva ed efficace.</i>	»	459
	6.7.1.2. <i>Messaggi da comunicare.</i>	»	459
	6.7.1.3. <i>Ridefinire l'Ufficio Comunicazione.</i>	»	460
6.7.2.	<i>La funzione della comunicazione.</i>	»	461
6.7.3.	<i>Comunicazione esterna.</i>	»	462
	6.7.3.1. <i>Macrofunzioni della comunicazione esterna.</i>	»	463
	6.7.3.2. <i>Costituzione di un URP on line.</i>	»	464
6.7.4.	<i>Ufficio stampa e pubblicazioni.</i>	»	464
	6.7.4.1. <i>I rapporti con i media.</i>	»	465
	6.7.4.2. <i>Strumenti.</i>	»	466
	6.7.4.3. <i>Attività redazionale.</i>	»	466
	6.7.4.4. <i>Redazione Internet.</i>	»	466
	6.7.4.5. <i>Macrofunzioni dell'Ufficio Stampa.</i>	»	467
6.7.5.	<i>Comunicazione interna.</i>	»	468
6.8.	Misurazione e valorizzazione della <i>customer satisfaction</i> nei servizi pubblici M. F. MACCHIA	»	471
	6.8.1. <i>Il punto di partenza: il concetto di servizio.</i>	»	472
	6.8.2. <i>Il punto di arrivo: il concetto di "customerizzazione" dei servizi.</i>	»	473
	6.8.3. <i>La customer satisfaction e le variabili di misurazione.</i>	»	474
	6.8.4. <i>Customer driver: approcci e criticità.</i>	»	476
	6.8.5. <i>La scelta dei canali di ascolto.</i>	»	477
	6.8.6. <i>Lo strumento principe di rilevazione dell'ascolto attivo: il questionario.</i>	Pag. 479	
	6.8.7. <i>Scale di misurazione e principali implicazioni di elaborazione statistica.</i>	»	480
	6.8.8. <i>Dalla misurazione della soddisfazione alla pianificazione del miglioramento.</i>	»	483
7.	STUDI DI CASO		
7.1.	I sistemi di <i>knowledge management</i> : dalla teoria alle applicazioni A. LAZZARINI VITI	»	491
7.1.1.	<i>Il Knowledge Management come vantaggio competitivo aziendale.</i>	»	492
7.1.2.	<i>Il Knowledge Management System come strumento di gestione della conoscenza.</i>	»	497
7.1.3.	<i>Investire in conoscenza: la valutazione dell'intangibile.</i>	»	502
7.2.	La comunicazione interna nelle <i>public utilities</i> europee del settore elettrico S. PATTUGLIA	»	513
7.2.1.	<i>La comunicazione interna: verso la comunicazione e l'intelligenza organizzative.</i>	»	515

7.2.2. <i>La comunicazione organizzativa.</i>	»	515
7.2.3. <i>L'intelligenza organizzativa.</i>	»	517
7.2.4. <i>La comunicazione interna tradizionale e innovativa. Oltre la carta sino alla web tv.</i>	»	518
7.2.5. <i>Dalla comunicazione via Internet al Knowledge Management.</i>	»	520
7.2.6. <i>Il Knowledge Management.</i>	»	522
7.2.7. <i>Il questionario sottoposto alle aziende europee.</i>	»	526
7.2.8. <i>Risultati della survey europea.</i>	»	527
7.3. L'Osservatorio nazionale sulla formazione universitaria degli infermieri: il progetto e la realizzazione di un sistema informa - tizzato di gestione dei flussi informativi E. MARTELLOTTI	»	543
7.3.1. <i>Pianificazione, progettazione e programmazione dell'intervento.</i>	»	544
7.3.2. <i>L'indagine 2001-2002: la fase di sperimentazione.</i>	»	551
7.3.3. <i>L'indagine 2002-2003: lo sviluppo informatico del progetto.</i>	»	553
7.3.4. <i>Una valutazione dell'intervento di informatizzazione sulla qualità dei servizi/prodotti dell'Osservatorio.</i>	»	558