



**Центр
eLearning**
Живая компания. Живое обучение.

Контент инжиниринг

Занятие 1.



Давайте знакомиться!

- Елена Владимировна Тихомирова
 - Генеральный директор компании Центр eLearning
 - Магистр по специальности «Проектирование образовательных систем»
 - Тренер Мирового Банка
 - Преподаватель Стокгольмской школы экономики
 - Член Совета по обучению взрослых Комитета по образованию Совета Федерации РФ
 - Проекты (любимые):
 - Корпоративный университет «НорНикель»
 - Система управления знаниями МЭСИ
 - Корпоративный портал консорциума Электронный университет
 - Блог – www.elearningtime.blogspot.com

Ваши ожидания от обучения

Ваше понимание контент инжиниринга

Актуальность курса

- Удвоение объемов информации происходит каждые 18 месяцев
- Объем информации, которую сотрудник получает из различных источников, постоянно растет
- Новые потребности при работе с информацией:
 - Классификация и сортировка
 - Верификация качества содержания документов и иных источников
 - Повторное использование ранее созданного и сохраненного

**Общие понятия контент
инжиниринга**

**Построение
корпоративных порталов**

**Инструменты Web 2.0 для
контент инжиниринга**

**Личный контент –
управление**

Практика:

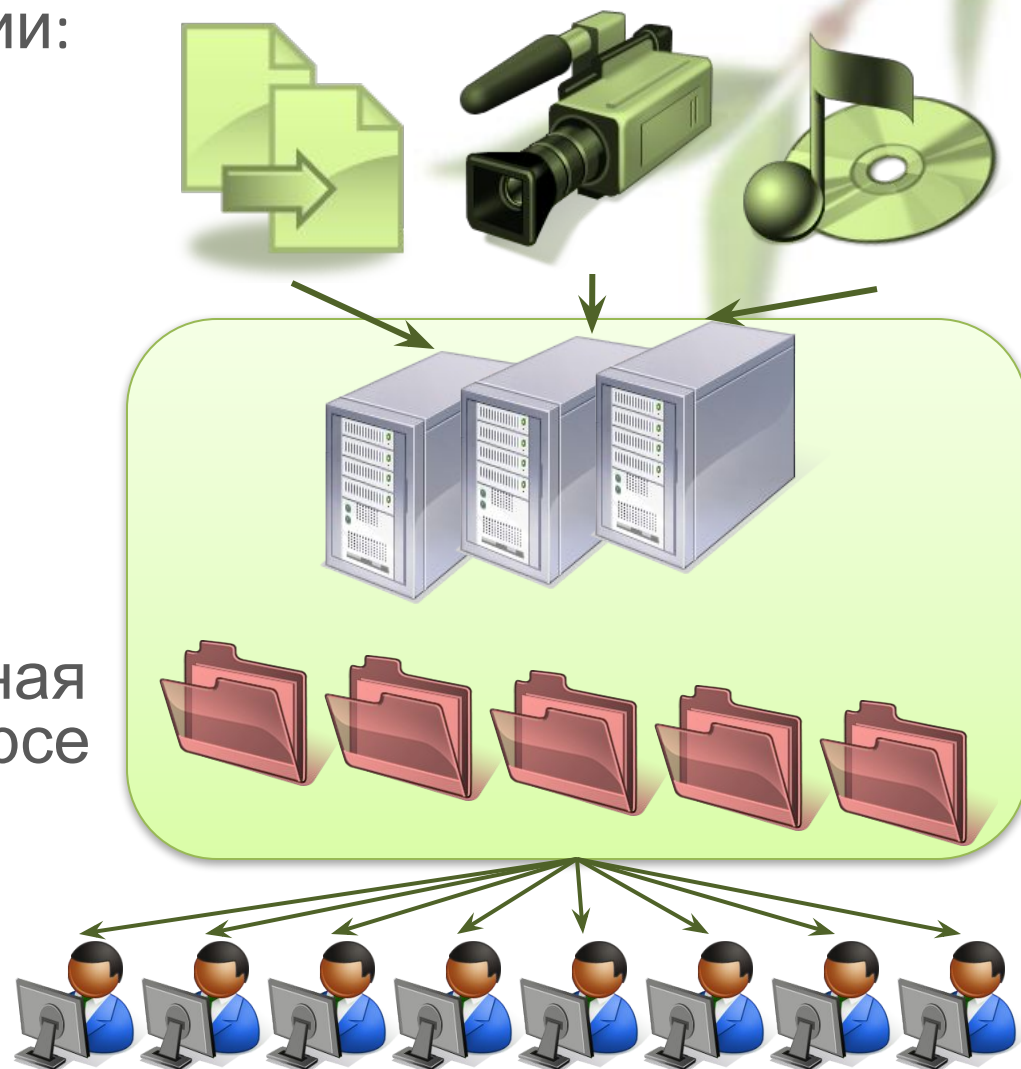
- поиск интересных ресурсов
- выявление основных принципов построения ресурсов
- формирование структуры портала
- использование инструментов web 2.0
- и другое

**Последовательность
обучения**



Контент

- Все формы информации:
 - Текст
 - Звук
 - Видео
 - Аудио
 - ПО и дополнительные приложения, а также результаты их деятельности
- НО! Это не просто информация выложенная на определенном ресурсе
 - Организация
 - Доставка
 - Объединение



Что важно для контента?

- Контекст – информация вырванная из контекста может потерять всякую ценность
- Качество:
 - Актуальность
 - Достоверность
 - Релевантность
- Оформление (особенно для данных расположенных в сети)
- Наличие ключевых слов
 - Классификация
 - Каталогизация
 - Поиск

Корпоративный контент

- **Информация и данные о бизнес-процессах**
 - Описания
 - Регламенты
 - Инструкции
 - Руководства
 - Схемы
 - Фотографии
 - Профили сотрудников
 - Статьи, доклады
 - Исследования
 - **ОБЩЕНИЕ**
 - О документах
 - О процессах
 - О проблемах и решениях



Контент инжиниринг

Сопровождение жизненного цикла контента



Зачем нужен контент инжиниринг?

Традиционно:

- Методики построения веб-сайтов
- Организация порталов электронной коммерции

Актуально сегодня:

- Проектирование внутренних корпоративных порталов
- Построение документооборота
- Формирование системы управления знаниями
- Управление личной информацией



**Эффективная работа с информацией в
условиях экономики знаний**

Почему важно правильно работать с контентом?

- Знаниевый работник тратит более 40% времени на поиск новой информации
- Большинство сотрудников мин. 20% времени тратят на разработку того, что было сделано ранее
- Удобный доступ к рабочей информации повышает эффективность деятельности на 30-35%

Анализ контента

- Существующая информация
 - Кто ее использует?
 - В каких целях используется информация?
 - Кто может оценить качество и ценность информации?
- Требуемая информация
 - Какая информация требуется для успешной деятельности?
 - Кто будет ей пользоваться?
 - Как они будут использовать ресурс?
- Общие
 - Какой существует обмен данными (поток) в организации?
 - Как часто и насколько значительно меняются данные и информация?

Метрики эффективности использования контента

- Количество обращений к объекту
- Частота обращений к объекту от одного пользователя или от группы
- Длительность пребывания на странице
- Удовлетворенность использованием
- Количество ошибок в выполняемом с использованием объекта процессе (или иные метрики эффективности производства)
- Количество обращений по вопросам качества объекта

Создание контента

- Подготовка объектов для загрузки на ресурс
 - Описание
 - Оформление
 - Актуализация
 - Дробление
 - Определение метаданных и ключевых слов
 - Формирование связей
 - Определение параметров актуализации, изменения и извлечения

Метаданные и ключевые слова

- Данные об объекте
 - Автор
 - Название
 - Дата создания
 - Объем
 - Департамент
 - Процесс и часть процесса
 - Связанные объекты
 - Срок действия
 - Параметры скачивания
- Ключевые слова
 - Связь с процессами
 - Связь с целью использования
 - Логика поискового запроса (когда нужно, чтобы документ нашли)

Построение объекта

- Название
- Описание:
 - Для чего нужен?
 - Когда нужен?
 - Кому нужен?
 - Процесс, в котором стоит использовать
 - Варианты ошибочного применения
- Терминология (если есть действительно сложные понятия и редкие определения)
- Краткое содержание
- Структура (оглавление)
- Механизм навигации
- Связи с другими объектами

Что стоит исключить из объектов:

Заставки, описания организации, описания проектов (если документ не первый), дублирующуюся информацию, определение простых терминов

Построение взаимосвязи объектов

Ссылки на другие объекты:

- Дополнительная важная информация
- Информация обуславливающая понимание смысла
- Другие документы по процессу
- Внешние источники
- Люди, с которыми можно связаться

- Открываются всегда в новом окне
- Не должны многократно повторяться (объединение информации со ссылкой на одинаковый объект)
- Регулярная проверка актуальности связей и наличия связанных объектов

Параметры актуализации, изменения и извлечения

- Кто имеет права вносить изменения?
- Как часто и в каком объеме должна проводиться актуализация?
- Кто может удалить или заменить документ?
- Как все узнают о внесенных изменениях?
- У каких документов будет процедура утверждения?

Извлечение контента

- Сбор имеющихся данных и объектов
- Приобретение и использование объектов, созданных сторонними разработчиками
- Извлечение знаний сотрудников
 - Документирование процедур
 - Описание процессов
 - Описание ноу-хау
- Построение связей со сторонними источниками
- Выбор ресурсов партнеров и проч.

Загрузка контента

- Единый стиль для всех документов
- Стандартные метаданные
- Фильтрация документов
 - Отбор ненужного
 - Проверка на вирусы
 - Проверка на несанкционированную информацию

PAGE 16 THE SPIRIT COMMUNITY NEWSPAPERS • WEDNESDAY, OCTOBER 17, 2007

THE SPIRIT
COMMUNITY NEWSPAPERS

By placing your advertisement in "The Spirit's Classifieds," you are consenting to the website, e.g., Philadelphia, Kensington, Fort Richmond, Northern Liberties and Old City.

Let "The Spirit" be the link that connects you to our community. The Spirit is the paper that people read.

Pre-payment may be made by cash, check, money order or credit card.

CLASSIFIED ADS MUST BE PAID IN ADVANCE

CLASSIFIEDS

MAIL OR BRING IT IN
1428 E. Susquehanna Ave.
SMALL IT
ads@spiritnewspapers.com

PHONE IT IN
215-423-6246

FAX IT
215-423-8308

CLASSIFIED DEADLINES
DISPLAY AD - FRIDAY 5:00 PM • LINE ADS - MONDAY 10:00 AM

CEMENT WORK

VOGT CONSTRUCTION
215-917-0916
CONTRACTOR OF THE YEAR AWARD

CONCRETE, STUCCO & CINDERBLOCK

Sidewalks & Curbs, Driveways, Patios, Yards, Single Block Repairs, Cyclone Fencing

COMMERCIAL - RESIDENTIAL
FREE ESTIMATES

10% Senior Citizen Discount Reg. No. 06002 Lic. No. 26

EDWARD HUGHES & SON, INC.

PLUMBING, HEATING & A/C CONTRACTORS
RESIDENTIAL • COMMERCIAL • INDUSTRIAL
OFFICE LOCATED AT 2346 CEDAR STREET
(215) 425-4737 • Fax (215) 425-6925

FREE ESTIMATES • FINANCING AVAILABLE

Drain Cleaning Specialists • City Violations Corrected
New Water & Sewer Lines • New Gas & Electric Hot Water Tanks
Repair or Replace Gas & Oil Heaters • Increase Water Pressure
Certified in Backflow Prevention • Replace Broken Soil Pipe
New Faucets, Sinks and Toilets • Garbage Disposals
Handicapped & Water Filters • Remodel Your Bathroom or Add a Powder Room • Handicap Accessible Bathrooms

PLUMBING • PLUMBING

Tim Hughes & Son Inc.
PLUMBING & HEATING

PLUMBING • HEATING • HOT WATER HEATERS
DRAIN CLEANING • CITY VIOLATIONS CORRECTED

Residential & Commercial
FREE ESTIMATES • LICENSED & INSURED
TOLL FREE 1-877-429-7990
2526 E. Cambria St., Phila., PA 19134
Reg. No. 06002

John Neill
PLUMBING
215-426-5880
215-880-7629

256 E. Girard Ave.
Residential and Commercial
Kitchens and Bathrooms
Plumbing and Heating
Sewer Cleaning

The right place to call for plumbing

BILL DOLAN
MASONRY RESTORATION

Brick Pointing & Brick Cleaning & Repointing & Stucco & Chalking
Call 215-783-7907
Fax 215-426-1415

New Lifetime Windows made & sold exclusively
GARAGE REPAIRS

CALL ED HUGHES FOR ALL YOUR PLUMBING, HEATING & A/C PROBLEMS

CITY WIDE SERVICE 24 HOURS 7 DAYS A WEEK, HOLIDAYS

We Accept Checks and All Credit & Debit Cards
Reg. No. 06014 Lic. No. 1444 www.edwardhughesplumbing.biz Member of Better Business Bureau

TOM CANNON, INC.
PLUMBING & HEATING

5382 Almond Street
215-426-2078

• Hot Water Heaters • Boilers • Gas & Sewer Cleaning
• Sewer Line Inspection & Repair • Gas Leak
• Hot Foot Jobs • Repairs • Lic. No. 06002

ELECTRONICS

LOU'S TV ELECTRONICS
Korean Appliance & Audio
By Appointment Only
HE 107 FALL 1925 1065
215-271-1138 or
215-468-3028

"Jimmy the Plumber"

Sewer Lines Toilets Faucets
Drain Pipes Sinks Traps
Water Pipes Valves Stacks

Night Time & Weekend
Emergency Service!

Leaks Thru Ceilings Heaters
Broken Pipes Violations

CALL NOW! "FREE ESTIMATES"
Cell- 215 850-1362 215 637-9026-0fl.

ELECTRICIANS

SAVE ELECTRIC

FREE Residential ALL WORK
ESTIMATES Insured GUARANTEED

- 100/200 Amp Service
- All Appliance Lines
- Dryer/Washer Lines
- Indoor/Outdoor Lighting
- Trouble Shooting
- A/C Lines
- Ceiling Exhaust Fans
- Doorbells/Intercoms

215-768-6431
Green Sheeted Lic. #06013

PAINTING

PAGEL PAINTING

• Drywall Repair • Flat Finishes
• Interior & Exterior
• Hot Line 800
FRANKFEST 215-518-9940

CONTRACTORS

"JKS Construction"
Concrete & Cement

Sidewalks Walkways
Patios & Porches Driveways
Basements Yards & Alleys
Brick-Block Stone Retaining Walls

"FREE ESTIMATES"
(215) 850-1362

ELECTRIC

"Your Supplemental Electrician"
No Job Too Small - Same Day Service
(267) 228-5160

- 100 Amp Service
- Dry & Range Circuits
- Free Electrical Inspection
- Free Electrical Estimate
- Free Electrical Estimate
- Licensed and Insured
- 24 Hour Guarantee

LS 06022

DAVID SCHWARTZ CONTRACTING I.L.C.

BUILDING & REMODELING

Additional Kitchens Bathroom Remodeling
Custom Decks Windows Doors Dry wall
Siding Renovations Remodeling Etc.

215-275-4419 215-632-3319
Cell Phone 215-632-3319 Office

CHECKS CASHED

10% LOWEST RATE

KEEP YOUR DOLLARS IN THE COMMUNITY!

ELECTRICIAN

LABRY LIGHT ELECTRIC
ELECTRICIAN

215-425-6600
215-468-8472

BARRY FISHER ELECTRICIAN

215-327-3817

APPLIANCE REPAIRS

B&A APPLIANCES

REPAIRS ALL MAKES AND MODELS

- Washers • Dryers
- Stoves • Refrigerators
- 24-Hr. Emergency Service
- NO Charge for estimate
- 215-588-1671

Frankie The Fixer

AFFORDABLE HOME REPAIR & RENOVATION

LIGHTING SWITCHES SHEETS • CEILING FANS
WATER HEATERS • HOOVER FLOOR BOARDS
PAINTING • FIBROCEMENT • WATER HEATERS

215-360-6984
EFFICIENT CONSERVATE DONE

KEEP YOUR DOLLARS IN THE COMMUNITY!

AFFORDABLE ELECTRIC

SMALL - LOW RATES
LIC. - INS. BONDED
215-927-1100

ADVANCED ELECTRIC REPAIRS & INSTALLATIONS

LOW RATES • FAST SERVICE • UPFRONT PRICE

215-659-5233

Базы данных

- Единое или интегрированное хранилище для всех объектов
 - Загрузка
 - Классификация
 - Присваивание метаданных
 - Поиск
 - Доставка
 - Сбор статистики
 - Внесение изменений
 - Инструментарий работы с объектами



Формирование базы данных

Запуск пустой базы может
СНИЗИТЬ МОТИВАЦИЮ
пользователей

Проектирование
ТЗ базы

Формирование
мат-лов для
первичной
загрузки

Создание базы

Загрузка базы

Использование
базы

Агрегация
контента

Нединамическая база
быстро теряет свою
ценность

Агрегация контента

- Постоянное добавление новых документов
- Изменение имеющихся документов
- Сбор мнения об использовании
- Изменение структуры базы
 - Постоянные изменения по желаниям пользователей
 - Удаление ненужных разделов и документов
 - Изменение структуры метаданных
- Добавление ключевых слов

Публикация контента

- Любой материал, который требуется пользователям
- Самостоятельная публикация
- Отметка о валидации документов (если это необходимо)

- Скорость публикации

Управление контентом

- Постоянная фильтрация базы
- Формирование архивов
- Цензура
- Рецензирование текстовых материалов
- Единые шаблоны оформления (м.б. по группам документов)
- Удаление ненужного
- Очистка динамических баз данных

Доступность контента

- Возможность доступа с различных устройств
- Возможность сохранения материалов
- Система версий
- Удобство чтения и внесения изменений
- Персонафикация документов
- Возможность обсуждения и рецензирования

Блог курса

<http://contenengineering.blogspot.com/>

Небольшое домашнее задание

- Найти несколько вариантов порталов с хорошей, по вашему мнению, организацией информации
- Найти несколько вариантов порталов с неудачной информацией
- Объяснить оба выбора
- Представить, каким бы хотели видеть корпоративный портал вашей компании