

# Comunità professionali on-line

## Aspetti valutativi delle performance e dell'ambiente comunitario virtuale

di Guglielmo Trentin

**Riassunto:** le organizzazioni che intendono far leva sulle comunità di pratica professionale (CP) per potenziare il proprio programma di *knowledge management* (KM) aziendale sono disposte a dotare le stesse *communities* di risorse economiche e tecnologiche. A fronte di questo, però, nel medio-lungo periodo, hanno poi l'esigenza di comprendere quanto effettivamente le CP incidano, in termini di efficacia, sullo stesso programma di KM. Si tratta di una questione piuttosto complessa e che non può essere affrontata in modo convenzionale. Gli approcci tradizionali alla valutazione infatti non sono in grado di apprezzare adeguatamente la creatività, la capacità di condividere, le iniziative autonome, il mutuo apprendimento ecc., in altre parole i fattori che determinano la creazione di valore all'interno della comunità e dell'organizzazione. In questo senso l'organizzazione, quando si accinge a valutare l'impatto delle CP sul sistema di KM aziendale, deve essere preparata e disposta ad accettare anche alcuni compromessi, come ad esempio quello di affidarsi a misure di tipo non tradizionale, o comunque non sempre basate sul rilevamento di benefici tangibili. Questo articolo illustra e discute un possibile approccio alla valutazione delle *performance* delle CP e dell'efficacia dei *community virtual environment* (CVE), intesi come l'insieme integrato dei membri, dei processi e delle tecnologie che caratterizzano una CP.

**Parole chiave:** Apprendimento informale; Tecnologie educative; Valutazione

## Introduzione

Oggi più che mai si sente l'esigenza di creare momenti di forte integrazione fra la partecipazione ad attività formative formali (corsi) e i processi di apprendimento informale, tipici dell'aggiornamento continuo professionale. Tanto più che, come fa notare Jay Cross (2007), è di 1:4 il rapporto fra sapere professionale prodotto dalla partecipazione a un intervento formativo formale e quello acquisito giorno dopo giorno attraverso dinamiche informali, osservando, discutendo, creando collegamenti, in altre parole, praticando. In que-