



Las claves del éxito en las comunidades de práctica en las empresas 2.0

“Hay que re-significar la diferencia entre Enseñar las TIC y Enseñar con las TIC”.



Por
**Jordi Cutrina y
Anna Rubio**

Instituto de Formación Continua de la
Universitat de Barcelona (IL3-UB)

Ante un entorno social, económico y político cada vez más complejo, cambiante y heterogéneo, los procesos de creación, participación, colaboración y aprendizaje han evolucionado en la sociedad y también en la empresa. Estamos asistiendo a un proceso de transformación que culmina en la empresa 2.0, una filosofía de trabajo que, basada en la tecnología, facilita la colaboración rápida y ágil mediante el diálogo. Se consolida una nueva cultura basada en compartir para crecer y llegar más lejos.

En IL3-UB somos conscientes de esta transformación y por ello trabajamos reorientando los productos de formación en productos de gestión del conocimiento. La experiencia en crear, dinamizar y consolidar comunidades de práctica online en varias instituciones nos ha conducido a analizar las claves del éxito, valorado en términos tanto de consecución de los objetivos planteados como de los niveles de participación. Resumimos el análisis en diez ideas clave:

1. Los **managers del equipo** consiguen la implicación de los participantes, definiendo el objetivo y la utilidad de la comunidad sin que sea percibida como una idea impuesta.
2. La institución desarrolla iniciativas de **cohesión de grupo** que fomenten la interacción más allá del ámbito profesional.
3. Los **e-dinamizadores** no tienen una relación jerárquica con los participantes, y su selección se realiza no tanto por su conocimiento técnico, sino por sus habilidades personales y sociales (proactividad, influencia, compromiso...).
4. La percepción, por parte de los participantes, de la **necesidad del trabajo en grupo** es elevada, tanto si el resultado es individual

–aumentar mis ventas– como si es grupal –desarrollar un protocolo de actuación.

5. La dinámica de trabajo integra las capacidades de varios empleados en la consecución de una tarea, y **potencia el debate y el consenso** entre los participantes más que el intercambio de información.

6. El output que **satisface las necesidades profesionales cotidianas** del colectivo de participantes y la consecución de los objetivos del área de negocio mejora la implicación de todos.

7. Los hitos establecidos son conocidos y **se respeta el progreso del proyecto** aun cuando los hitos intermedios son mejorables.

8. Los **managers asumen la descentralización del poder de decisión** y el resultado del trabajo colaborativo.

9. La organización **difunde internamente el valor añadido del resultado** de la comunidad de práctica, proceso por el que los participantes sienten reconocido su trabajo.

10. La **herramienta tecnológica** utilizada ayuda a la búsqueda de información, facilita el diálogo y la participación (mediante votación, recomendación...), es usable y con acceso multidispositivo.

El desarrollo exitoso de comunidades de práctica on-line, enmarcadas dentro de las políticas de gestión del conocimiento definidas por las organizaciones, está demostrando ser no sólo una estrategia mediante la cual se consiguen resultados tangibles a corto plazo en términos de productividad, desarrollo profesional y motivación de los equipos involucrados, sino también una herramienta para potenciar la transformación cultural hacia la colaboración en los términos que el negocio requiera. 

