

# Sergio Vasquez: Les comunitats de pràctica dins de la gestió del coneixement

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 24 de novembre de 2005

**Una bona història i l'origen de les comunitats de pràctiques:** els reparadors de fotocòpies de Xerox.

## Definicions i origen del concepte de comunitat de pràctica

1. Mètodes d'aprenentatge: distinció entre 'aprendre sobre', 'aprendre a fer' i 'aprendre a ser'.
2. L'aprenentatge és un fenomen social, és una acció situada en el temps i l'espai. En entorns corporatius, l'aprenentatge eficaç ha de reflectir situacions quotidianes de feina.
3. Una comunitat de pràctica no es correspon amb una unitat funcional, ni amb un equip de treball o projecte ni amb una xarxa.
4. L'abast d'una comunitat de pràctica pot ser molt diferent: des d'una unitat de negoci fins a diverses empreses.
5. Una comunitat de pràctica té tres dimensions que cal fixar: l'empresa comuna (de què parlem, què fem), el compromís mutu (com funcionarem) i el repertori compartit (què produïrem junts).

**Les tecnologies de la informació** faciliten la compartició del coneixement dintre de les comunitats de pràctica: uneixen persones geogràficament distants, possibiliten la participació en qualsevol moment, poden crear llaços amb experts externs a la comunitat, la comunicació és permanent i hi ha una memòria escrita de les interaccions entre persones. La tecnologia, però, ha de ser fàcil d'usar.

**Llaços amb la gestió del coneixement.** En la gestió del coneixement primer s'administren els coneixements existents, es creen les eines per poder administrar-lo i se suposa que la creació i la compartició de coneixement són òbvies, però no necessàriament és així.

El coneixement és el principal actiu de les empreses, però sovint les persones no volen compartir-lo. El camí més lògic és que a partir de les comunitats de pràctica sorgeixi un sistema de producció de coneixement compartit a partir del qual s'elabori un sistema de gestió del coneixement, ja que la producció de coneixement compartit no és òbvia.

Distincions sobre el coneixement: individual explícit, individual tàcit, col·lectiu explícit i col·lectiu tàcit. Només es pot gestionar el coneixement explícit.

Gestionar el coneixement vol dir que hi ha coneixedor i que hi ha assimilació d'aquest coneixement. La informació es pot transferir, el coneixement, no.

## Com començar

1. Motivació: fer coses junts, compartir problemes i sentir-se "en el mateix vaixell" són aspectes que motiven els membres d'una comunitat. La qüestió fonamental, però, és la voluntat de comunicar coses que, generalment, existeix prèviament o sorgeix espontàniament en trobades informals.
2. Factors d'èxit:
  - a. conrear i no crear
  - b. comunicació en línia, però també presencial
  - c. cal treballar sobre allò que els membres de la comunitat pensen que és important
  - d. la tecnologia ha de permetre una fàcil participació
  - e. cal tenir clar què volem compartir i establir les regles del joc
3. Tècniques de treball: l'*action learning* i les narratives
4. Els beneficis de les comunitats de pràctica reverteixen tant en els seus membres (aprenentatge i resolució de problemes, compartició de coneixement...) com en l'organització (reducció de costos, estalvi de temps, innovació incremental...)
5. El *networking*: les comunitats de pràctica obren la possibilitat de participar en una xarxa de persones amb una pràctica comuna que, alhora, permeten construir confiança i establir llaços amb experts externs a la comunitat, de tal manera que augmenten el capital social dels seus membres.
6. La innovació es produeix quan les idees de la comunitat de pràctica s'implanten.