

Participación

**Estrategias, ideas y experiencias
para las organizaciones
que quieren usar comunidades de
práctica online**

Miguel Cornejo Castro

Barcelona, 4 de desembre de 2008

Índice

Comunidades: del cara a cara a la web

Expectativas y realidad

Motivos, oportunidad, medios

Canales y actividades

Gestión activa

Resumen

Comunidades: del cara a cara a la web

- Comunidades de práctica
 - Experiencia compartida
 - Creación de conocimiento
 - Grupos de trabajo
 - Redes de soporte entre iguales
- Ventajas de las comunidades online
 - Disponibilidad continua (tiempo y espacio)
 - Accesibilidad y alcance
 - Retención y reutilización

Comunidades: del cara a cara a la web

- Ejemplo: CoPs de IDeA (Improvement and Development Agency)
 - Recurso puesto a disposición de las administraciones locales
 - Foros privados, wikis, blogs, biblioteca de referencias y legislación
- Resultados
 - 410 comunidades y grupos de trabajo emergentes; 15.000 usuarios
 - Ahorro en tiempo de consultas
 - Aprovechamiento de la experiencia de los iguales
 - Aumento de eficacia en la forma de trabajo
 - Aumento de participación e implicación
 - Disminución en costes de transporte
 - <http://www.idea.gov.uk> (John Hayes)

Comunidades: del cara a cara a la web

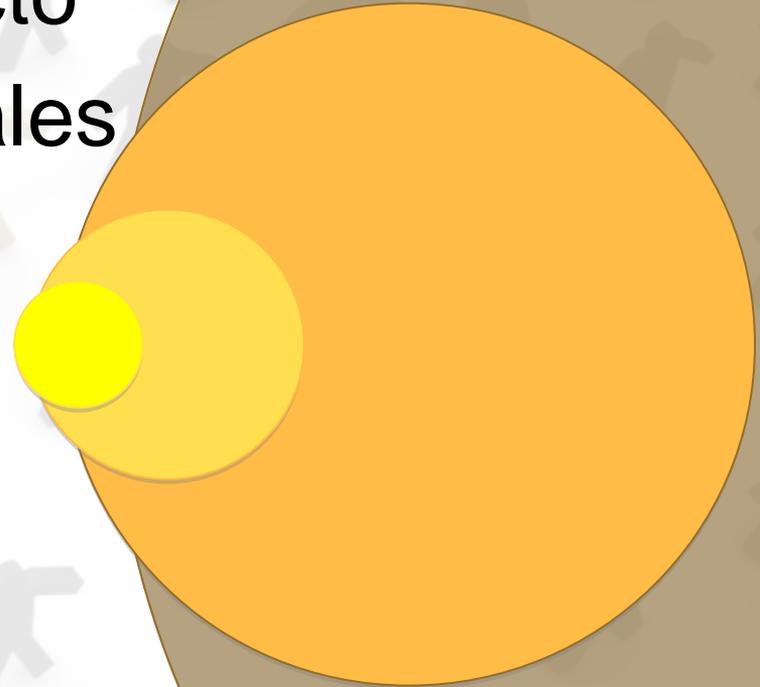
- Un cambio complicado
 - Formato diferente
 - Relación diferente (calor humano)
- Problema universal: participación
- En todo el mundo
 - UK (Whitehall)
 - Colombia (Ministerio de Educación)
 - ...

Expectativas y realidad

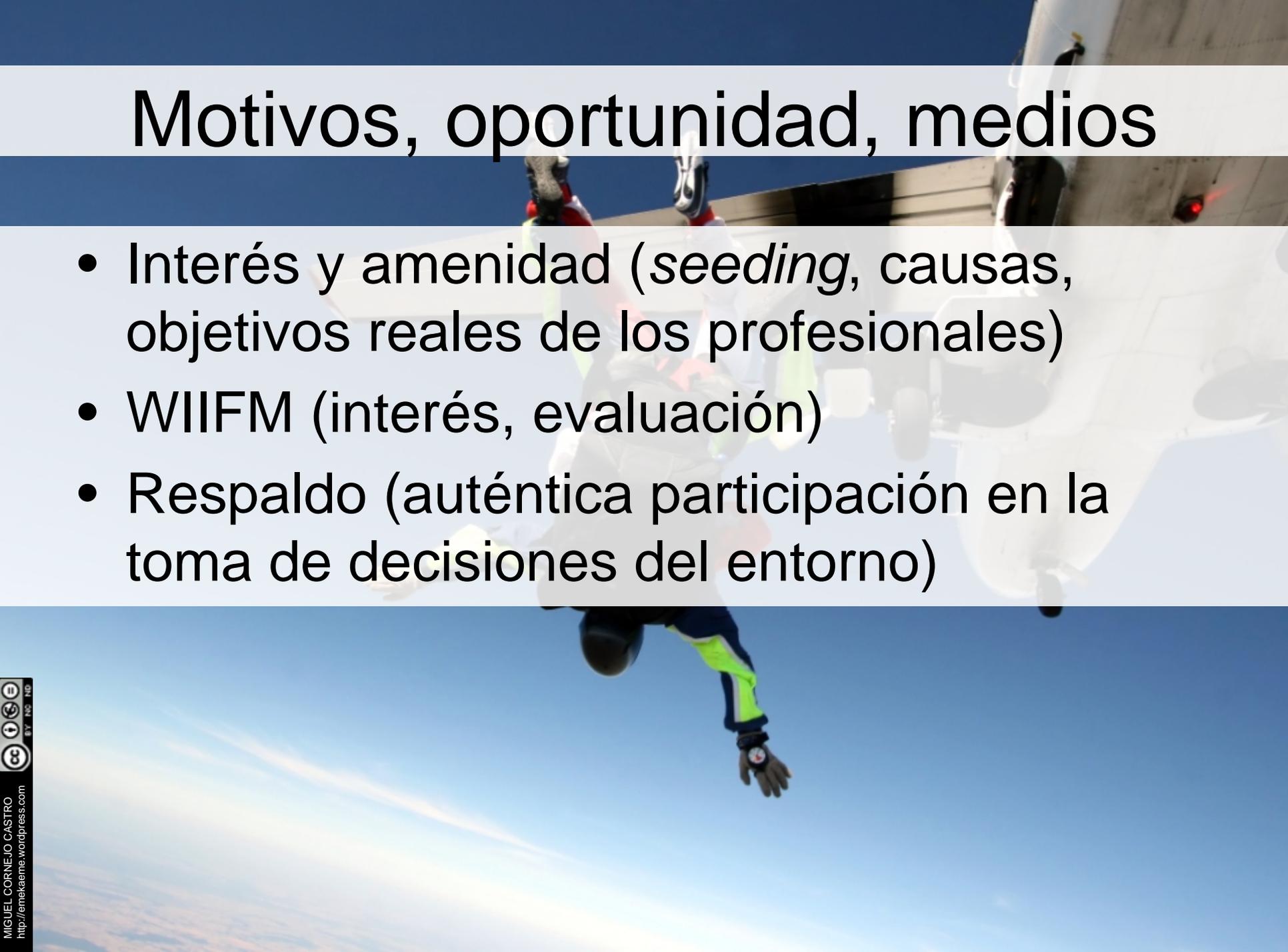
- Sospechosos habituales
 - La regla del 1%-10%
 - Groundswell (relativamente)
 - El multiplicador
- Participación < impacto
- Perímetro y actividad

Expectativas y realidad

- Participación < impacto
- Sospechosos habituales
- Perímetro y actividad



Motivos, oportunidad, medios



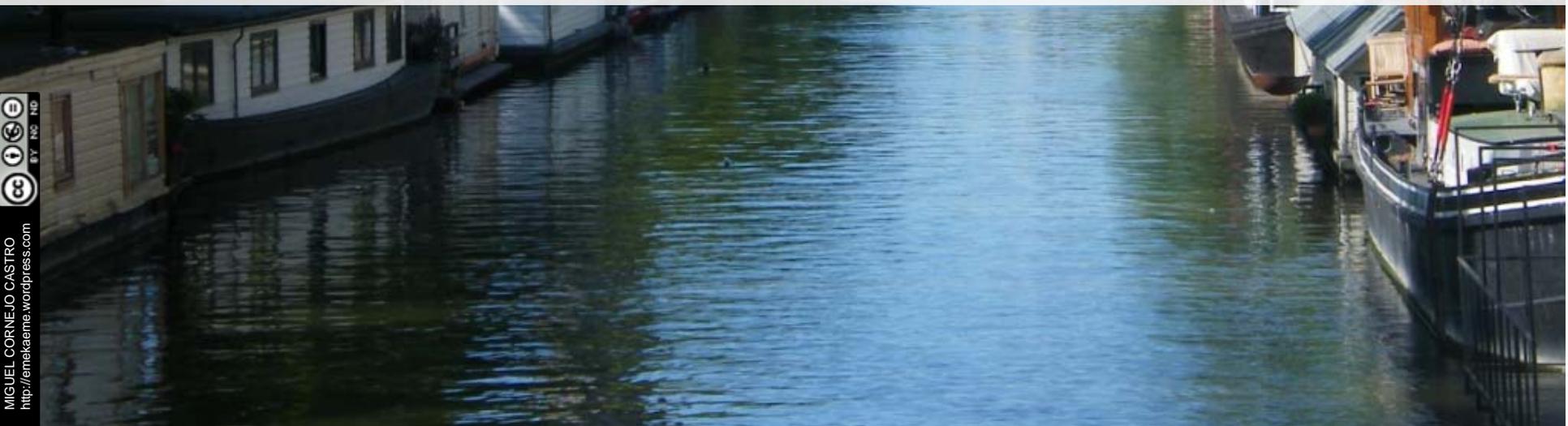
- Interés y amenidad (*seeding*, causas, objetivos reales de los profesionales)
- WIIFM (interés, evaluación)
- Respaldo (auténtica participación en la toma de decisiones del entorno)

Motivos, oportunidad, medios

- Barreras de participación (complejidad, tiempo, burocracia, formación)
- Visibilidad (inmediatez, integración en el entorno de trabajo, “gancho visible”)
- Privacidad oportuna

Motivos, oportunidad, medios

- Medios (herramientas accesibles, web, email)
- Canales de participación (actividades sencillas y omnipresentes, de efecto visible: valoración de recursos, recomendaciones, comentarios, tags, envío por email... además de las conversaciones y la generación de contenidos)



Canales y actividades

Comunidad 2.0

- Cara a cara, siempre
- Foros, listas
- Blogs, portales (contenidos)
- e-Catalunya
- Teleconferencia, Skypecast
- Wikis
- E-learning
- Favoritos (tags, folksonomías)
- IM, Twitter, quizá
- RSS, búsquedas, tags: orden emergente

Gestión activa

- No vale con arrancar (cambia la gente, cambian los problemas, cambian los objetivos)
- Seguimiento, medición, visibilidad, presencia
- Promesas incumplidas, salas vacías
- Trato personal
- Liderazgo emergente

Gestión activa

Comunidades de proyecto (papeles, objetivos -> facilitador):

- Acotar el objetivo
- Temas = causas
- Privacidad para datos sensibles
- Acotar el esfuerzo (tiempo, responsabilidad)
- Distribuir tareas en grupos de relación directa
- Gestión de hitos y tareas
- Recapitulación periódica (resumen, tareas)
- *Backchannel* frecuente
- Sensación de efectividad
- Esperanza de mejora profesional personal

Gestión activa

Comunidades de práctica (abierto, entre iguales -> moderador):

- Liderazgo emergente
- Buscar los temas que preocupan a los profesionales: no hay voluntarios por decreto
- Acotar las normas de conversación
- Acotar los temas
- Moderación activa
- Claridad
- Primera respuesta
- Gestión de conflictos... y dejar jugar

Resumen

No hace falta que todo el mundo participe.

Máxima visibilidad, máxima accesibilidad: ampliar el perímetro.

Buscar temas que realmente sean útiles para los profesionales... y buscar comunidades.

Crear confianza.

Liderazgo emergente.

Asegurar la primera respuesta.

Contar con los canales oportunos, bien diseñados y accesibles.

Privacidad, foco... y resultados.

¿Vuestra experiencia?

Encuesta: cuestionarios

¿Opiniones?

¿Preguntas?

Muchas gracias por vuestra atención.

Contacto: miguel@macuarium.com