

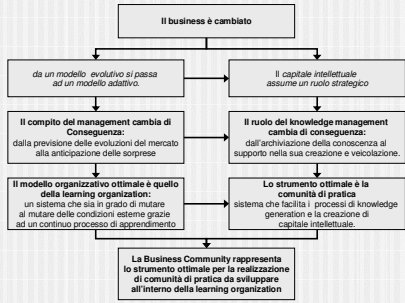
Business Community

Stefano Epifani

<http://www.stefanoepifani.it/>

Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it

Presupposti di base



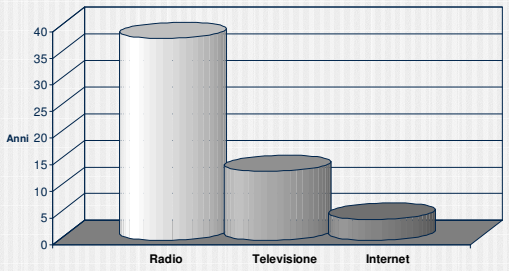
```
graph TD; A[Il business è cambiato] --> B[da un modello evolutivo si passa ad un modello adattivo]; A --> C[Il capitale intellettuale assume un ruolo strategico]; B --> D[Il compito del management cambia di conseguenza: dalla previsione delle evoluzioni del mercato alla anticipazione delle sorprese]; C --> E[Il ruolo del knowledge management cambia di conseguenza: dall'archiviazione della conoscenza al supporto nella sua creazione e veicolazione.]; D --> F[Il modello organizzativo ottimale è quello della learning organization: un sistema che sia in grado di mutare al mutare delle condizioni esterne grazie ad un continuo processo di apprendimento.]; E --> G[Lo strumento ottimale è la comunità di pratica: sistema che facilita i processi di knowledge generation e la creazione di capitale intellettuale.]; F --> H[La Business Community rappresenta lo strumento ottimale per la realizzazione di comunità di pratica da sviluppare all'interno della learning organization.]; G --> H;
```

<http://www.stefanoepifani.it/>

Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it

2

Le dimensioni della crescita



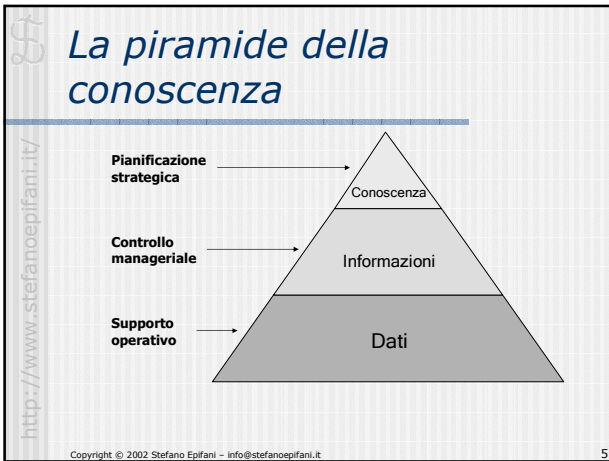
| Medium | Years (Anni) |
|-------------|--------------|
| Radio | 40 |
| Televisione | 15 |
| Internet | 5 |

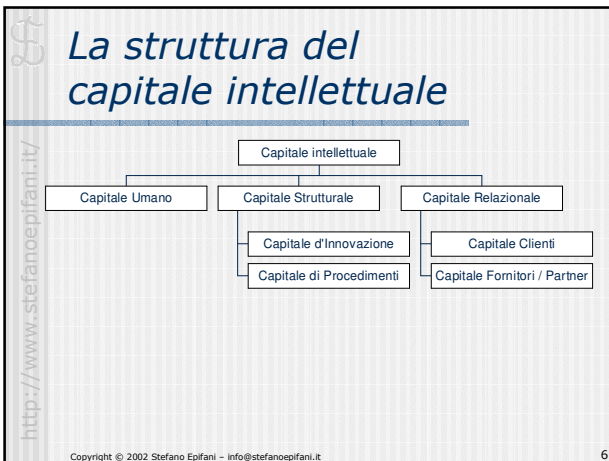
<http://www.stefanoepifani.it/>

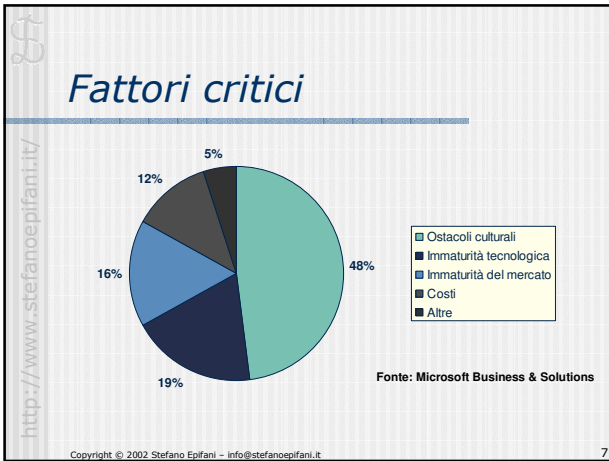
Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it

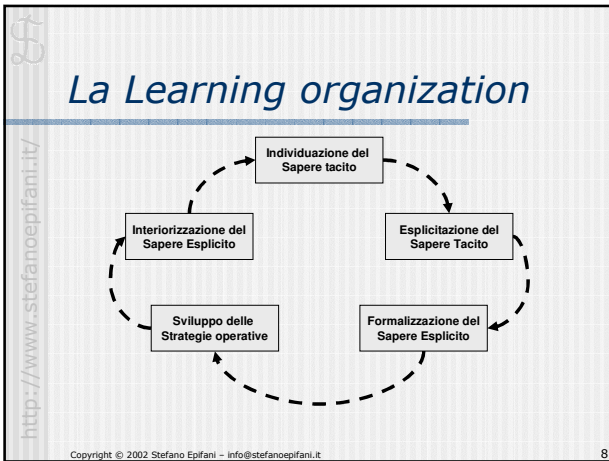
3

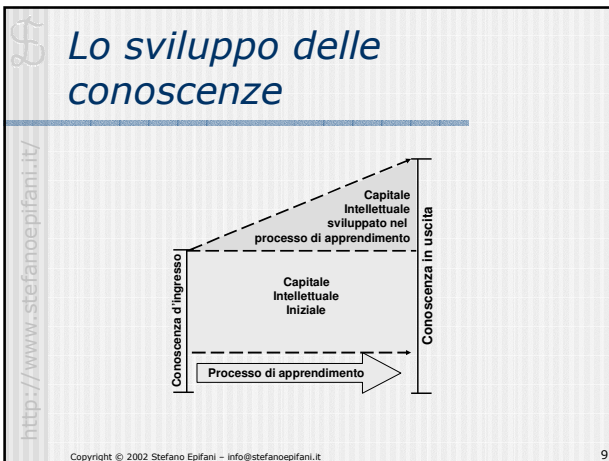


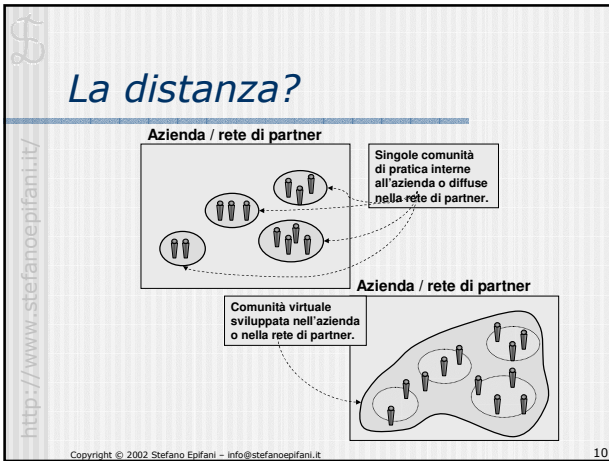


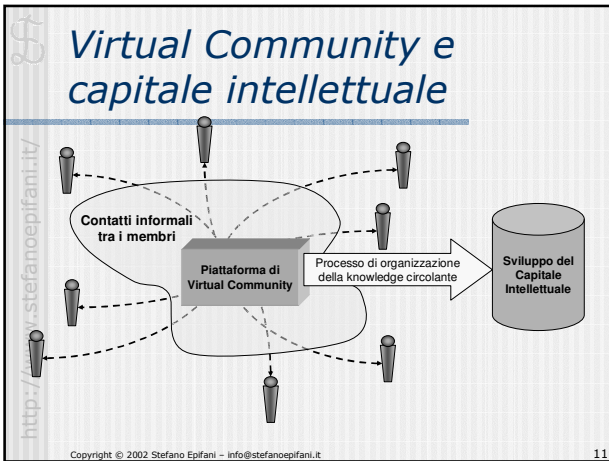


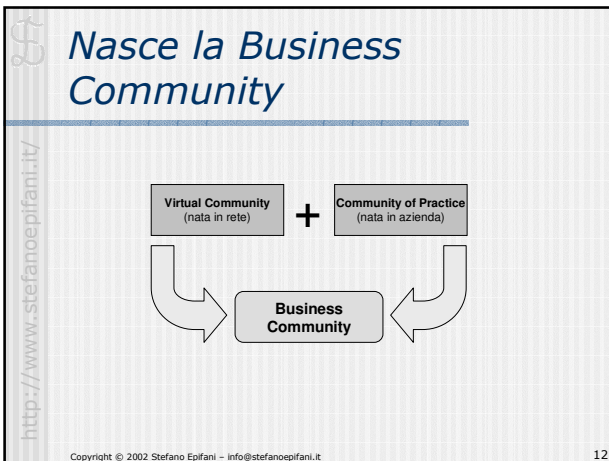


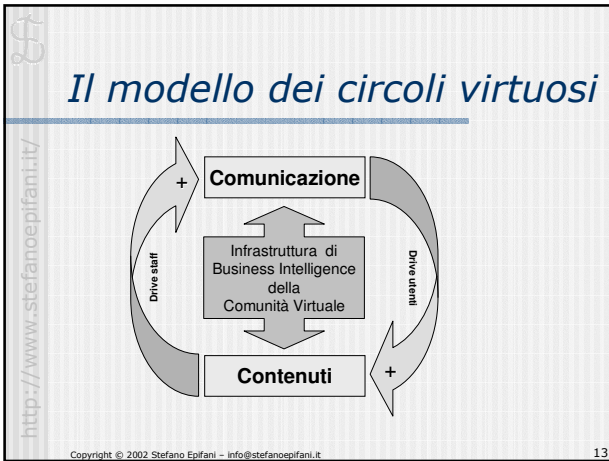


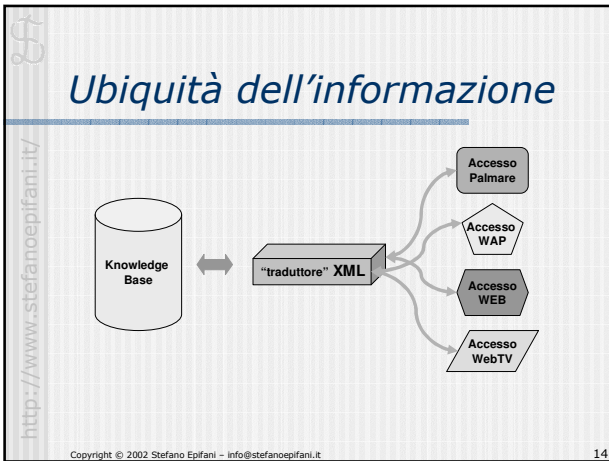


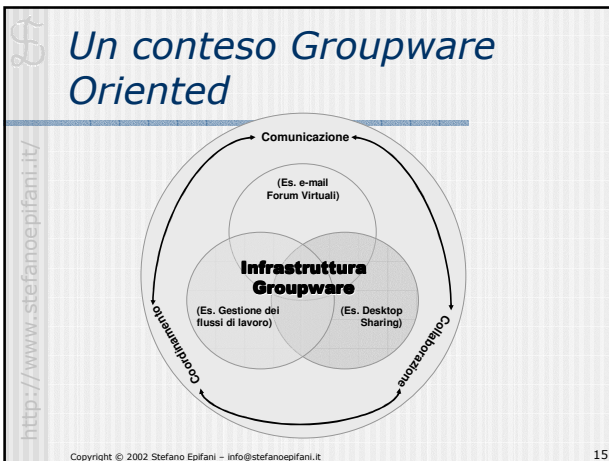


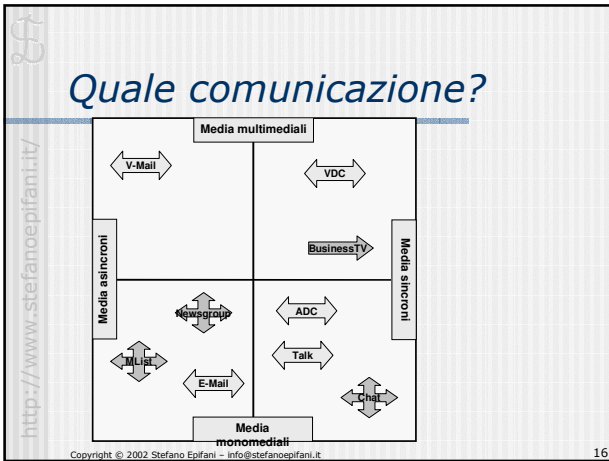


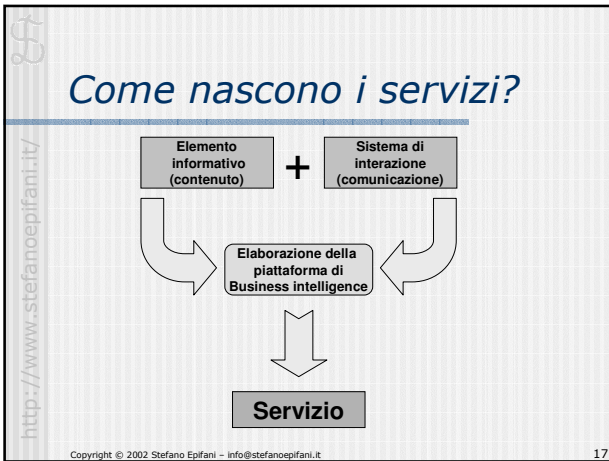


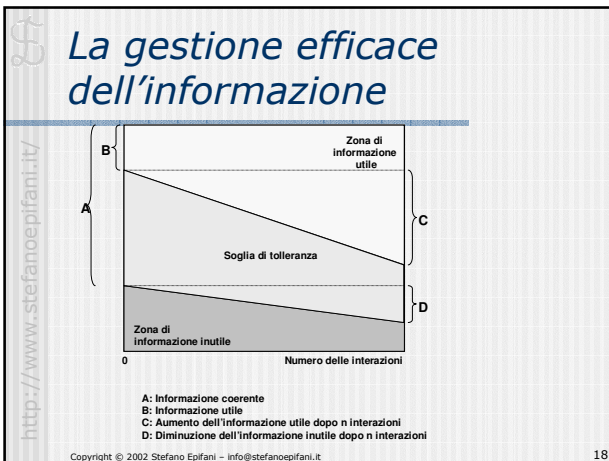


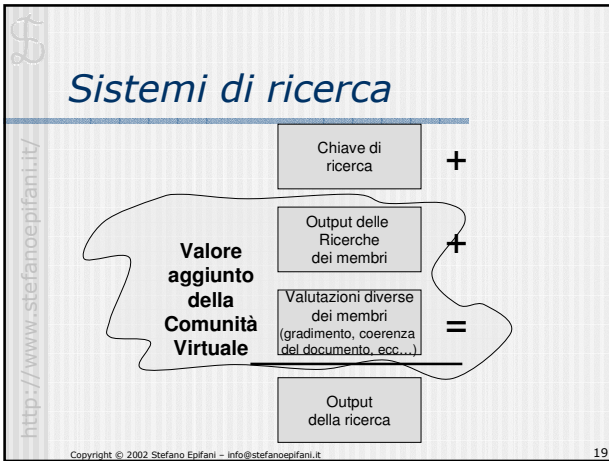


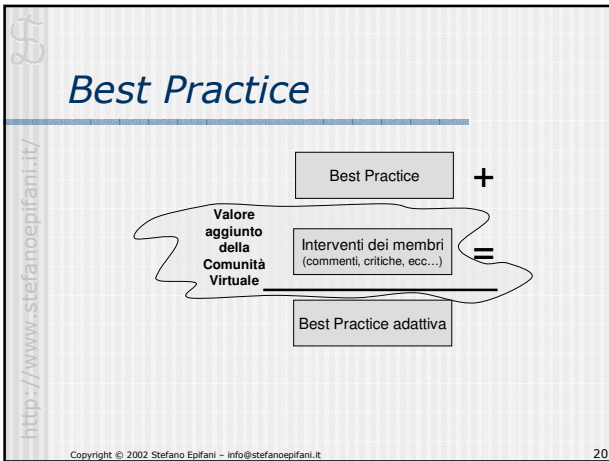


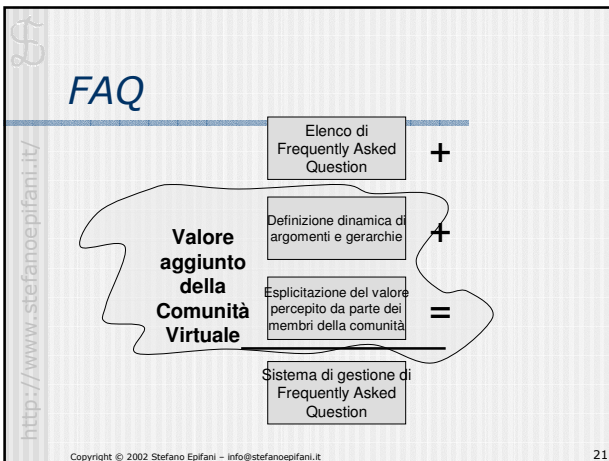


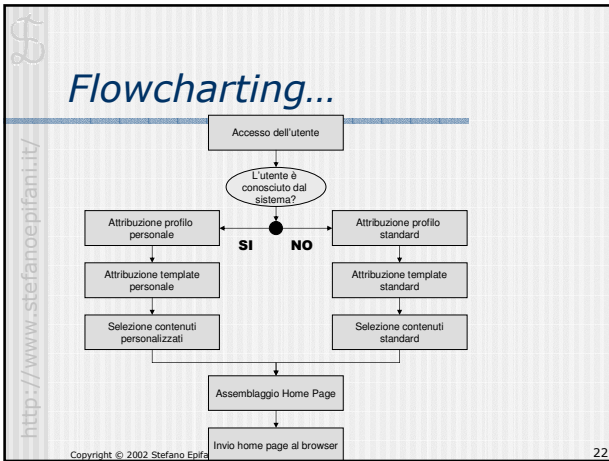


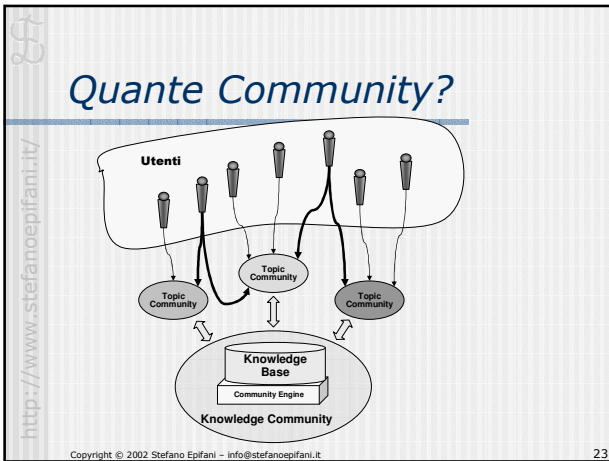


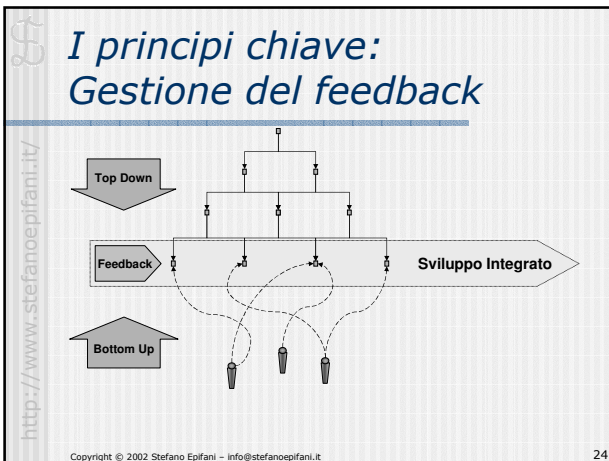


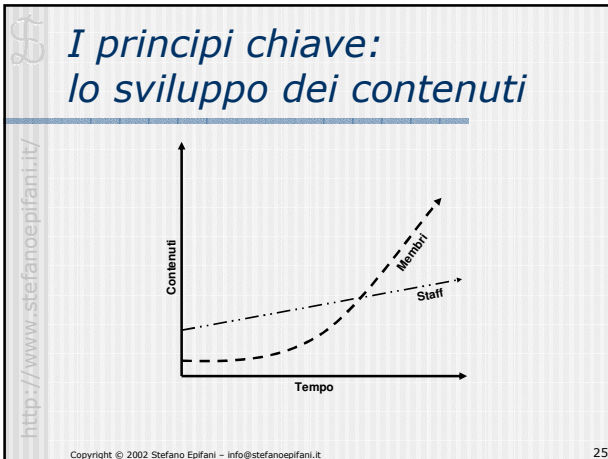












- ### Virtual Community: Le fasi dello sviluppo
- Incubazione
 - Nascita
 - Sviluppo
 - Maturità
 - Evoluzione
- http://www.stefanoepifani.it/
- Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it
- 26

Fase 1: L'incubazione

| Fase | Incubazione |
|----------------------------|--|
| Funzioni della comunità | reference e conoscenza reciproca; |
| Comportamento degli utenti | Ricerca di informazioni; • Ricerca di identità di gruppo. |
| Processi chiave: | Identificazione degli interessi distintivi; • Sviluppo della piattaforma; • Identificazione dei potenziali membri della comunità; • Creazione delle interconnessioni tra i membri; • Realizzazione della knowledge base; • Redazione dei contenuti; • Creazione dell'identità di gruppo. |
| Tecnologie: | Sistemi di messaggistica; • Forum on-line; • Database (di contenuti, di contatti, di riferimenti); |
| Domanda chiave: | Chi sei? |

http://www.stefanoepifani.it/

Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it

27

Fase 5: Evoluzione

| Fase | Evoluzione |
|----------------------------|---|
| Funzioni della comunità | Supporto al cambiamento |
| Comportamento degli utenti | Utilizzo della comunità come parte integrante del business; • Sviluppo autonomo di comunità verticali; |
| Processi chiave: | Governo del cambiamento; • Gestione del capitale intellettuale; • Integrazione con l'azienda ed il suo modello di business; • Sviluppo di comunità verticali dedicate a settori specifici (clienti, partner, ecc...) |
| Tecnologie: | Strumenti di integrazione; |
| Domanda chiave: | Dove andiamo? |

Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it

10 passi verso la comunità virtuale


1. Definizione degli obiettivi;
2. Creazione dell'identità;
3. Scelta delle metafore;
4. Determinazione dei ruoli;
5. Creazione di regole;
6. Creazione di rituali;
7. Gestione dei profili;
8. Curare i momenti di aggregazione;
9. Stimolare lo sviluppo di sottogruppi;
10. Curare la promozione.

Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it

1: Gli obiettivi

- Chi sono i propri utenti?
- Quali sono le loro caratteristiche socio-culturali?
- Che livello di affinità hanno con le tecnologie?
- Quanto sono disponibili a collaborare alla creazione della comunità?
- Quali sono i loro bisogni?
- Quali sono gli obiettivi della comunità virtuale?


Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it


2: L'identità

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Come si chiama la propria comunità virtuale?
- Cosa esprime la sua denominazione?
- Quale è la mission della comunità?
- Quale è la sua Vision?
- Mission e Vision sono condivise – o condivisibili – dalla potenziale platea d'utenza?
- Sono coerenti con gli obiettivi?


Copyright © 2002 Stefano Epifani – info@stefanoepifani.it 34


3: La metafora

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quale è la propria metafora di base?
- La metafora è sostenibile?
- La metafora va espressa o è da mantenere inespressa?
- C'è coerenza tra la metafora e le implementazioni della comunità?
- La metafora identificata può "reggere" gli sviluppi della comunità?


Copyright © 2002 Stefano Epifani – info@stefanoepifani.it 35


4: I Ruoli

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quali sono i livelli d'accesso?
- Quali sono le caratteristiche specifiche degli utenti appartenenti alle differenti tipologie?
- Le limitazioni sono giuste e coerenti?
- Gli utenti dei livelli più bassi sono stimolati al passaggio di livello?
- Gli utenti dei livelli più bassi non rischiano di essere frustrati, e quindi abbandonare la comunità?
- Gli utenti dei livelli più alti, sono motivati a stimolare il trasferimento di sapere tacito?


Copyright © 2002 Stefano Epifani – info@stefanoepifani.it 36


5: Le regole

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quali sono i principi regolamentari cui si ispira la comunità?
- Le regole fissate sono troppo stringenti?
- Le regole fissate sono troppo lasche?
- Cosa succede a chi non rispetta le regole della comunità? Sono previste sanzioni? (limitazioni all'accesso, espulsione, ecc...)
- È previsto un organismo che controlli il rispetto delle regole?


Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it 37


6: I Rituali

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quali sono gli impegni ricorrenti dei propri utenti?
- Quali abitudini è bene che acquisiscano gli utenti rispetto alla loro comunità?
- Tali abitudini sono compatibili con il regime di vita dell'utente medio?
- Tali abitudini sono percepibili positivamente per il loro valore aggiunto?
- Le abitudini della comunità possono apportare un vantaggio percepibile (informativo, di relazione, ecc...) che si ripercuota al di fuori della comunità?


Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it 38


7: I Profili

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quali sono gli impegni ricorrenti dei propri utenti?
- Quali abitudini è bene che acquisiscano gli utenti rispetto alla loro comunità?
- Tali abitudini sono compatibili con il regime di vita dell'utente medio?
- Tali abitudini sono percepibili positivamente per il loro valore aggiunto?
- Le abitudini della comunità possono apportare un vantaggio percepibile (informativo, di relazione, ecc...) che si ripercuota al di fuori della comunità?


Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it 39

 **8: I momenti di aggregazione**

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quali occasioni di incontro è possibile promuovere all'interno della comunità?
- Quali sono i canali di promozione degli incontri?
- Esistono pre-condizioni (tecnologiche, logistiche, ecc...) a che gli utenti vi prendano parte?
- È possibile programmare eventi che prevedano la partecipazione "fisica" dei membri della comunità?


Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it 40

 **9: I sottogruppi**

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quali sono i possibili sotto-gruppi da promuovere all'interno della comunità?
- Quali sono i livelli di interconnessione ed interdipendenza tra la comunità principale e le sue diramazioni?
- La tecnologia della comunità è in grado di gestire sotto-gruppi centralizzando la knowledge?
- Quali sono i servizi da prevedere all'interno di ogni topic community?
- È opportuno creare degli strumenti per consentire uno sviluppo dei sotto-gruppi guidato dagli utenti?

Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it 41

 **10: La promozione**

<http://www.stefanoepifani.it/>

- Quali sono le attività previste per il lancio della comunità?
- Tali attività sono sufficientemente promosse nella e dalla struttura aziendale?
- È possibile prevedere un piano di azioni di routine da effettuare per acquisire utenti successivamente al primo lancio?
- Sono stati definiti dei sistemi per la valutazione della redemption delle azioni promozionali di routine?

Copyright © 2002 Stefano Epifani - info@stefanoepifani.it 42

