

efios medir valores en una CdP

La línea de fondo es que medir el éxito de una comunidad de prácticas requiere conocer el nivel a que está la comunidad y el propósito de la medición.

Cuando se trabaja con un patrocinador antes de comenzar una comunidad de prácticas en un ambiente corporativo, es imperativo plantear las expectativas en su correcto nivel acerca de lo que podrá considerarse una alianza exitosa.

Las tres partes que normalmente están envueltas en el comienzo de una comunidad son un patrocinador, los participantes y la corporación (compañía) que emplea a los participantes. Cada uno de los tres tiene intereses distintos en la comunidad, y por ello también una forma diferente de medir el éxito.

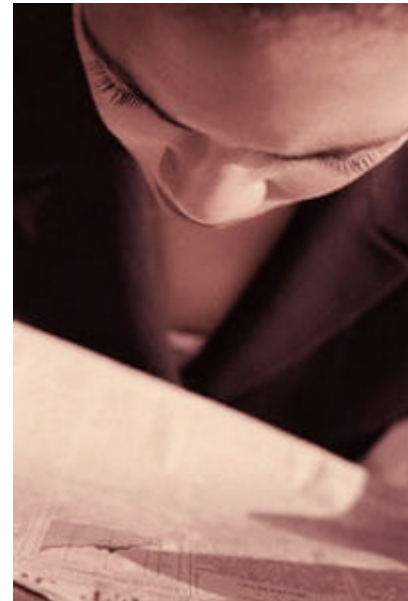
Razones para las mediciones

Cuando hablamos sobre cuál es el mejor método, es importante comprender porqué es importante medirlo en primer lugar. Hay cuatro razones convincentes para medir el éxito en una comunidad:

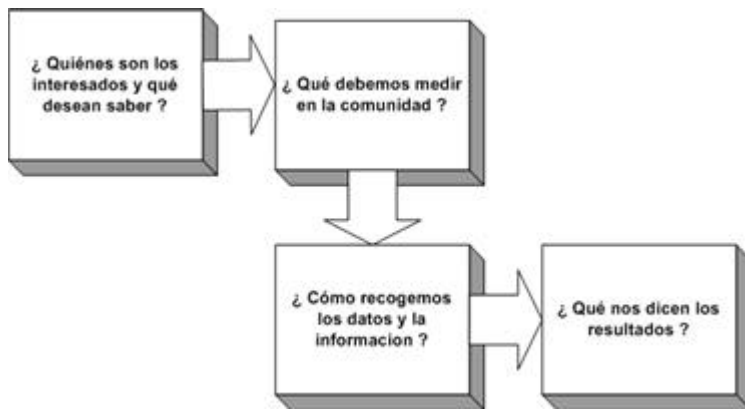
- Las reacciones, para determinar lo que está sucediendo
- Seguimiento, para definir los pasos a seguir
- Financiación, para las posiciones, actividades y plataforma
- Foco, para que permanezca dentro del dominio de la comunidad o para redefinirlo

Dentro de ambientes multicomunitarios, la medición también puede actuar como referencia para futuros patrocinadores y ayudar a la creación de un caso corporativo para comenzar una comunidad nueva.

Efios tiene un método simple pero efectivo para describir los procesos envueltos en la medición:



"El proceso de medición trata acerca de la gente dentro y alrededor de la comunidad – la tecnología para medir los datos es a este propósito meramente un facilitador."



Pensar en los objetivos corporativos

Hay dos factores importantes en este proceso de medición; uno es tener siempre en cuenta el objetivo corporativo de la comunidad y el segundo es que el resultado debe conducir casi siempre a un cambio – mejoras, acentuación, etc.

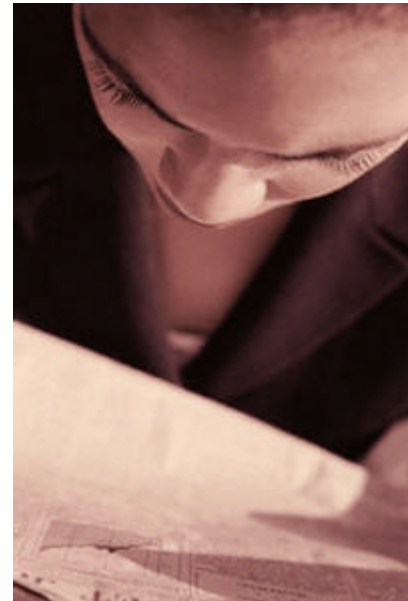
Cuando intentamos definir ‘qué es lo que debemos medir’ en el diagrama anterior el nivel de ciclo de vida de la comunidad puede generar claves importantes. En el comienzo de la comunidad puede ser más significativo medir las contribuciones, los participantes y otros sistemas de parámetros mientras que más adelante en la vida de la comunidad, el número de nuevas ideas, problemas resueltos y el ahorro de tiempo contribuyen más.

¿Tangible o no tangible?

En términos generales, hay dos clases de medidas a través de los distintos estadios de la comunidad, que deberán ser utilizados de forma adecuada cuando midamos valor y éxito:

- Resultados tangibles o cuantitativo (“en papel”)
 - Por ejemplo ficheros de diario, medición de resultados, número de contribuciones, frecuencia de contribuciones, tiempo de respuesta de los participantes, medidas de conversión, ahorros.
- Resultados no tangibles o cualitativos (“mentales”)
 - Por ejemplo historias, anécdotas, comentarios, compromisos

Aunque definir el éxito puede ser difícil en términos cuantitativos, Etienne Wenger ha publicado algunos ejemplos de fórmulas que tienen en cuenta tanto la parte tangible como la no-tangible de los resultados de una comunidad.



"Dentro de ambientes multicomunitarios, la medición también puede actuar como referencia para futuros patrocinadores y ayudar a la creación de un caso corporativo para comenzar una comunidad nueva."

La línea de fondo

La línea de fondo es que medir el éxito de una comunidad de prácticas requiere conocer el nivel a que está la comunidad y el propósito de la medición. No cabe duda de la necesidad de las mediciones en el ambiente corporativo, y su papel puede ser significativo para el patrocinador.

Al igual que cuando se trabaja dentro de una comunidad, el proceso de medición trata acerca de la gente dentro y alrededor de la comunidad – la tecnología para medir los datos es a este propósito meramente un facilitador.



efios is an independent consultancy company that focuses on implementations of web based collaboration inside the enterprise. We work with and have been working across the globe with Borax, Shell, P&O Nedlloyd, Dutch Ministry of Public Works, SDI media, Rio Tinto mining, Solvay, and many others in the oil and gas, medical, chemicals and manufacturing industry.

Please contact efios for more details on products and services

Borneolaan 265, 1019 HZ Amsterdam Netherlands
Tel: +31 (0)6 54 794 020 Fax +31 (20) 6376767
<http://www.efios.com>