

Indice

INDICE DELLE FIGURE	7
INDICE DELLE CONVERSAZIONI PRESENTI NEL LIBRO	9
LA RETE COME RISORSA DELLE COMUNITÀ. PRAFAZIONE DI GIORGIO DE MICHELIS	10
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	14
INTRODUZIONE	17
RINGRAZIAMENTI	18
PERCHÉ LE ORGANIZZAZIONI DEVONO INTERESSARSI ALLE COMMUNITY: SCENARIO DI RIFERIMENTO	20
CHE COSA È OGGI IL WEB	22
IL WEB 2.0: PERSONE E CONVERSAZIONI NUOVE PROTAGONISTE DEL WEB	30
AZIENDE CONVERSANO CON IL MERCATO.....	44
LE ORGANIZZAZIONI COME CONVERSAZIONI	57
LAVORARE SULLE COMMUNITY INFORMALI NELLE ORGANIZZAZIONI: CARATTERISTICHE DELL'ECOSISTEMA	77
È POSSIBILE LAVORARE SULLE COMMUNITY INFORMALI?	77
TIPOLOGIE DI COMMUNITY INFORMALI ALL'INTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI.....	78
TIPOLOGIE DI EVIDENZA DELLE COMMUNITY: ESPLICITE, TACITE E IMPLICITE.....	83
LA PRONTEZZA ORGANIZZATIVA: CONDIZIONI PER COLTIVARE COMMUNITY	85
AVVIARE E COLTIVARE COMMUNITY IN AZIENDA	94
CONFIGURAZIONE DELL'INTERVENTO	95
ANALISI DI FATTIBILITÀ.....	98
SNA SOCIAL NETWORK ANALYSIS	99
PROGETTAZIONE.....	105
IMPLEMENTAZIONE DELL'AMBIENTE WEB	107
LANCIO.....	110
GESTIONE	111
FIGURE CHIAVE E STRUMENTI PER COLTIVARE COMUNITÀ DI PRATICA	112
LA SCELTA DELLE TECNOLOGIE PER IL COMMUNITY MANAGEMENT: L'OPZIONE OPEN SOURCE.....	115
L'ESPERIENZA DI UN'AZIENDA COMMERCIALE: BTICINO	123

IL CONTESTO DEL PROGETTO	123
OBIETTIVI DEL PROGETTO.....	124
L'INTERVENTO	124
INTERVISTA AL DIRETTORE COMMERCIALE: ING. FRANCO VILLANI	131
L'ESPERIENZA DI UN'AZIENDA DI TELECOMUNICAZIONI: VODAFONE ITALIA.....	137
IL CONTESTO D'INTERVENTO DEL PROGETTO.....	137
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	138
IL PROGETTO	139
I RISULTATI RAGGIUNTI	140
I PROGRAMMI FUTURI	140
L'ESPERIENZA DI UN ENTE LOCALE: IL COMUNE DI VENEZIA	142
IL CONTESTO DEL PROGETTO: IL PROCESSO DI DECENTRAMENTO	142
OBIETTIVI.....	143
L'INTERVENTO	143
INTERVISTA AD ANNA MALAGUTI, RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE.....	146
LA TECNOLOGIA	150
BIBLIOGRAFIA.....	152
ALLEGATI.....	155
QUESTIONARIO DI ASSESSMENT ORGANIZZATIVO.....	156
IL PIANO DI COMUNICAZIONE INTERNA	164
LE FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE.....	164
DALLE FUNZIONI AGLI STRUMENTI	165
LE COMUNITÀ DI PRATICA: UN VADEMECUM.....	166
INTRODUZIONE	167
COSA SONO LE COMUNITÀ DI PRATICA (CdP)?	167
CONOSCENZA TACITA E CONOSCENZA ESPLICITA	167
DIMENSIONI DI UNA CdP	168
COSA RENDE LE CdP DIVERSE DA ALTRI TIPI DI GRUPPI.....	168
CHI PARTECIPA?	169
IL CICLO DI VITA DELLE CdP	169
BENEFICI DI LAVORARE CON LE CdP	170
RUOLI.....	171

ATTIVITÀ DI APPRENDIMENTO E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE.....	172
UNA VISIONE DI INSIEME	172
CREARE UN AMBIENTE ABILITANTE PER LE CDP.....	173
COLTIVARE, NON AMMINISTRARE.....	174
PARTIAMO	175
LA GUIDA DEL COORDINATORE DI COMUNITÀ DI PRATICA.....	176
INTRODUZIONE	176
CHI È IL COORDINATORE	176
LE ATTIVITÀ TIPICHE DEL COORDINATORE	177
RACCOMANDAZIONI.....	177
DI CHE COSA C'È BISOGNO.....	178
LA NETIQUETTE DELLE COMUNITÀ DI PRATICA	178
INDICE ANALITICO	180
PROFILO DEGLI AUTORI.....	181
EMANUELE SCOTTI.....	181
ROSARIO SICA	181