

## Dinamiche creative e narrazione digitale in due comunità di pratica online: il caso SAIA e la Welfare Community di Venezia

### Creative dynamics and digital storytelling in two online communities of practice: The SAIA case and the Welfare Community of Venice

CINZIA FERRANTI

L'articolo descrive il lavoro di ricerca centrato sul tema della co-costruzione delle conoscenze in rapporto all'emersione di dinamiche creative e all'uso della narrazione digitale in due comunità di pratica online. Si vuole comprendere, attraverso un approccio etnografico, come si sviluppano i processi conoscitivi e creativi collettivi nelle comunità stesse. In particolare le ipotesi di ricerca vogliono far emergere come i membri delle comunità co-costruiscono la propria conoscenza e se l'utilizzo di particolari supporti tecnologici (Wiki, Blog, software del Web 2.0) e della narrazione digitale influiscano nei processi di *problem solving* creativo aziendali. Il quadro teorico di riferimento prende in esame soprattutto il pensiero di Wenger, Engeström e de Kerckhove come sfondo per la comprensione del legame tra tecnologie, pratiche, linguaggi ai fini dell'emersione di nuove e impreviste soluzioni, anche attraverso pratiche narrative supportate da artefatti digitali.

*This article describes the research work centered on the theme of co-construction of knowledge, with his connection to creative dynamics and digital storytelling in two online communities of practice. We would to understand, through an ethnographic approach, how the members develop collective creative processes in the communities themselves. In particular, the research questions want to verify how the communities co-construct our knowledge, if the use of particular media technology (as Wiki, Blog, Web 2.0 tools) and the practice of digital storytelling could influence the process of creative problem solving. The theoretical framework considers especially the thought of Wenger, Engeström and de Kerckhove as a background for understanding the link between technologies, practices and specific languages with the aim to bring out new and unexpected solutions, through narrative practices supported by digital artifacts.*

**Parole chiave:** comunità di pratica, dinamiche creative, narrazione digitale, tecnologie della comunicazione online, tecnologie educative, teoria dell'attività

**Key words:** community of practice, creative dynamics, digital storytelling, online communication technologies, educational technology, activity theory

“Whatever creativity is, it is in part a solution to a problem”.  
Brian Aldiss<sup>1</sup>

## 1. Introduzione

Il primo avvicinamento al tema della mia ricerca è stato la spinta ad osservare dinamiche di co-costruzione della conoscenza all'interno di comunità di pratica online. Sono interessata a comprendere le modalità con cui i membri delle comunità vivono gli aspetti di co-costruzione delle conoscenze e le dinamiche creative che emergono nelle loro interazioni dialogiche. Tali interazioni avvengono sia in un ambiente di mediazione tecnologica, come una piattaforma, sia nei momenti formali e informali in cui i partecipanti interagiscono di persona. La mia ricerca ha come obiettivo la ricostruzione della microcultura e l'analisi delle modalità di co-costruzione delle conoscenze di due comunità, due soggetti collettivi come la Welfare Community e la SAIA Community. Si tratta anche di due contesti diversi, uno legato ai servizi sociali del comune di Venezia e l'altro ai professionisti afferenti ai servizi veterinari e al Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione delle Asl del Veneto. Esse hanno anche avuto modalità di accesso all'ambiente tecnologico diverse: la prima voluta dal servizio formazione per facilitare la comunicazione e gli scambi di un insieme molto articolato di persone legate ai diversi servizi sociali del comune e l'altra in seguito ad un percorso formativo molto lungo (otto mesi) all'interno del quale già dall'inizio destinare spazi alla crescita della comunità, per favorire l'intercambio professionale, la condivisione di problemi e soluzioni. Per raggiungere le finalità esposte ho impostato una ricerca di tipo qualitativo basata su studi etnografici di tipo *blended*.

## 2. Una prima occasione di focalizzazione: l'intervista ad Etienne Wenger

Il mio interesse per la co-costruzione della conoscenza e alcuni dubbi, credo giustamente inevitabili in un percorso di formazione alla ricerca, su questioni metodologiche e sostanziali della mia ricerca mi hanno condotto a cercare un'occasione fortunata in cui ho potuto fare un'intervista ad Etienne Wenger. Egli partecipò, nel giugno del 2010, in qualità di relatore al convegno “Corporate Storytelling”<sup>2</sup> dove fece un intervento dal titolo “The role of storytelling in communities of practice” e tenne anche un seminario congiunto presso le scuole di dottorato di Scienze Pedagogiche, dell'Educazione e della Formazione di Padova e di Scienze del Linguaggio, della Cognizione e della Formazione di Venezia.

La mia intervista prese forma a partire dalle seguenti domande: Cosa è interessante e possibile osservare in una comunità di pratica? Quale tipo di eventi? È possibile misurare il processo di co-costruzione delle conoscenze? Quanto importanti sono gli scambi verbali che avvengono in un ambiente di comunicazione che fa da supporto e mediazione delle relazioni online dei membri della comunità? C'è una sostanziale differenza tra comunità di pratica reale e virtuale? Tali domande vorrebbero definire meglio gli elementi da ritenersi importanti in una ricerca sulle comunità di pratica, esse sono anche di tipo metodologico e hanno indirizzato la mia conversazione della quale vorrei riportare di seguito alcuni scambi. Prima di iniziare la registrazione della conversazione con Wenger

1 “Qualunque cosa sia la creatività, è in parte la soluzione ad un problema” - “Apéritif” in *Bury my heart at W. H. Smith's: a writing life* (1990).

2 Convegno di studi organizzato dall'Università di Padova il 18 giugno 2010 in cui il relatore ospite fu Etienne Wenger con l'intervento intitolato “The role of storytelling in Communities of Practice”.

gli consegnai il foglio con le domande per consentirgli una focalizzazione sui miei interrogativi e la prima cosa che mi disse fu: “Non so se so rispondere a queste domande, io non sono un metodologo. Tendenzialmente il metodo che usiamo è quello etnografico e sono affiancato da antropologi”. Devo dire che una dichiarazione di questa natura mi fece rilassare e apprezzai molto la semplicità con cui affrontò le mie domande. Ammetto che non affrontai i temi che Wenger è solito proporre nelle sue conferenze e nei suoi scritti, per quelli possiamo sempre e fortunatamente interrogare i testi, ma mi concentrai sulle esigenze che avevo in quella fase della mia ricerca.

1) In base alla sua opinione basata sulla sua pluriennale esperienza, qual è il modo migliore per mettere a punto un sistema di osservazione di una comunità di pratica. In altre parole che tipo di “eventi” posso osservare: le relazioni tra i membri, i processi di condivisione delle conoscenze, la rete informale, i ruoli all’interno di tale rete come ad esempio quello centrale di *hub* nelle relazioni di aiuto e supporto oppure una singola e specifica pratica?

“Una comunità è come qualsiasi altro sistema sociale, giusto? Se tu lo vuoi analizzare puoi osservare molteplici cose dalle interazioni al suo interno. Così, sai, puoi ottenere degli incontri con i membri ed essere all’interno di una comunità, interagire online, e allora ottenere una trascrizione di ciò che stanno dicendo. Potresti dare un’occhiata ad alcuni documenti che i membri della comunità si sono scambiati ma potresti anche intervistare alcuni membri in modo che siano essi stessi a dirti come applicano la loro conoscenza di comunità. Perché molto spesso il valore della comunità non si vede e percepisce dall’interno, ma si può manifestare al di fuori della comunità, quando le persone stanno nel loro mondo o sono concentrate su ciò a cui si dedicano, dovresti dare valore alla storia di come essi hanno imparato qualcosa nella comunità e di come fanno ciò in maniera diversa nella pratica.

Tutto ciò non è “visibile” a chi ha un ruolo di puro osservatore, quindi ecco un paio di cose da fare: osservare la pratica ma anche intervistare i membri della comunità. Osservare è importante così come interagire, chiedere e stimolarli lo è altrettanto. Inoltre se hai tempo sufficiente a disposizione puoi cercare di avere qualche forma di interazione online. Non è così diverso studiare una comunità di pratica rispetto ad un antropologo che studia una tribù in un’isola. In quale comunità vivono? Sai, culturalmente intendo”.

2) Nelle sue indagini sulle comunità di pratica, ha mai avuto modo di misurare o esaminare processi di costruzione sociale della conoscenza? Se la risposta è sì, in che modo? Come ha definito l’unità di analisi?

“L’unità d’analisi è la comunità, si tratta di un processo collettivo, tu devi pensare all’intera comunità come un luogo in cui i processi accadono e si sviluppano. E poi, ovviamente, hai anche i singoli partecipanti. Così, ancora, io posso condividere con te alcuni dei *frameworks* che abbiamo sviluppato per definire l’uomo, ma quello che stiamo dicendo è legato al fatto di raccogliere il valore della creazione di una storia. Non è proprio l’unità di analisi ma, se vuoi, è il punto di osservazione e può essere molto, molto difficile. Quindi tu devi fare in modo che le persone ti raccontino la storia di ciò che è successo nella comunità, ciò che è emerso di importante per loro, loro fanno una stima del capitale di conoscenze che portano fuori dalla comunità, come l’hanno applicato nella loro pratica e che differenza ha apportato alla loro professione. Tu devi aiutare loro, attraverso le interviste, a raccontarti la storia di come la comunità e la partecipazione alla comunità ha generato nuove conoscenze ... rendendola diversa, trasformandola. È un genere di storia, sai, che si sviluppa attraverso diverse fasi. Perché ci sono tanti tipi di cose che tu puoi misurare, come il numero di interazioni, chi partecipa, e questo non ci dice realmente come la conoscenza sia stata creata. Per vedere in realtà la conoscenza, bisogna seguire le loro storie, potrebbe valere la pena farlo. Io ho seguito le storie e qualche volta ho misurato gli effetti di tali storie. Così, se una persona dice: “Va bene, ho sentito questo nella mia comunità e ho risparmiato tre ore”, tu puoi misurare questo, capisci? Ma misurare la conoscenza, io penso sia molto difficile e testarla pure è molto complesso, perché una comunità di pratica è molto simile a un *corpus*, un insieme. Dove la conoscenza è definita in precedenza tu la puoi testare perché conosci ciò prima e puoi verificare se uno studente ha imparato e appreso questa conoscenza. Ma in una

comunità la conoscenza viene inventata, è molto difficile verificarla, a meno che non si chieda ai partecipanti che cosa pensano di aver fatto in pratica, ma non so se possiamo chiamare questo un test, perché si tratta di verifiche informali. Quindi “misurare” e “verificare” sono termini molto duri e difficili da usare. C’è qualcosa di maggiormente etnografico”.

3) Qual è l’ostacolo o la difficoltà maggiore che si incontra nella progettazione o nel mantenimento di una comunità di pratica.

“Ci sono parecchi ostacoli. Progettare è molto difficile perché lo spirito di una comunità non è qualcosa che si possa stabilire a priori. Vedi, tu puoi progettare le circostanze. E così, penso che, non voglio dire che questo sia difficile o meno, ma la prima cosa che vorrei fare è cercare i leader interni, cercare le persone che pensano che essere membri di una comunità sia una buona idea, per se stessi, e sanno prendere l’iniziativa.

Quando parli di progettazione e sostegno di una comunità ti puoi riferire a qualcuno che non è membro o a qualcuno che invece è interno alla comunità ... c’è una grande differenza.

Se sei un ingegnere e dici: “Wow, ho bisogno di una comunità, ora vado a cercare altri ingegneri” tu puoi chiamarli “hey, sono qui” per fare colazione assieme. Molto diversa è la situazione in cui sei un HR (ti occupi di risorse umane) e dici: “Mmm penso di aver bisogno di un ingegnere” c’è una grande differenza. E se pensi “Mmm, abbiamo bisogno di una comunità di ingegneri”, bene non lo puoi fare da solo, perché non sei uno di loro. Quindi devi cercare qualcuno di loro che potrà lavorare con te, per fare in modo che la comunità nasca. Una volta che tu hai trovato qualcuno di loro credo che sarai in grado di apprezzarlo e in seguito potrai supportare queste persone. Comunque io non sto dicendo che non ci sia nulla che dal di fuori si possa fare. Dal di fuori si può aiutare a sostenerli, organizzare molte questioni di tipo logistico, e anche svolgere il ruolo di *coach*. Sai forse gli ingegneri non conoscono molto delle comunità, quindi tu puoi insegnare loro le maniere con cui fare degli incontri, come aprire uno spazio online, come usare un Wiki per creare documenti condivisi. Ci sono molteplici tipi di sostegno che puoi dare loro, a patto che tu cerchi qualcuno che possa avere un ruolo di leadership di tale comunità, a meno che tu non conosca le loro pratiche e i loro problemi. La leadership di comunità è qualcosa di importante nella tua ricerca, è legata a chi conduce le dinamiche di comunità. I buoni leader di comunità sono persone che vogliono apprendere: essi hanno bisogno della comunità. Essi praticano, e così rendono possibile la vita della comunità perché è funzionale al loro stesso apprendimento. Tu non puoi fare questo perché tu non stai cercando di diventare un ingegnere più esperto. Va bene, questo non significa che non ci sia un ruolo per chi non fa parte della ristretta cerchia degli ingegneri. Ho trovato organizzazioni che hanno avuto un team molto buono di supporto, un piccolo gruppo di persone che sistematicamente supportano le comunità di pratica. Essi aiutano la comunità che non è in grado di misurare i loro effetti, e ha la necessità di produrre dei report al management su ciò che essa stessa ha fatto, e che quindi può aver bisogno di un tale supporto. Avere un team di supporto è un importantissimo fattore di successo. Ma questo team è di supporto perché non è composto dai leader della comunità, ma li può aiutare in diverse maniere”.

4) Una comunità di pratica virtuale è meno o maggiormente efficace rispetto ad una tradizionale comunità *face to face*?

“Sinceramente non conosco la risposta. Ma se, mi stai chiedendo un’opinione personale io non credo che ci siano molte differenze, perché è il livello di impegno e di coinvolgimento che conta. Se i membri di una comunità hanno bisogno degli altri come partner nell’apprendimento, possono usare qualsiasi mezzo possibile: il telefono, gli strumenti online ... Voglio dire che gli incontri *face to face* sono un’ottima cosa, ma sono costosi e si deve programmarli. Ora, ciò che abbiamo trovato ad un livello molto pratico è che gruppi di discussione che tendono ad essere il modo ideale di interagire per una comunità non sono sempre accompagnati dal successo perché non si pianifica la partecipazione.

Così ciò che ho trovato è che per le persone molto impegnate spesso il forum funziona meglio di altri strumenti. Si va da un tipo di comunità basata sul telefono dove si possono fare delle chiamate alle 11 ed è necessario ritagliare quel tempo e a quell’ora, a comunità in cui basta

contribuire al Wiki o ai gruppi di discussione, ma questo non è mai al primo posto di una lista di priorità e così tendono un po' tutti a far precipitare la partecipazione.

Quindi ci sono problemi molto pratici legati alla differenza di partecipazione e al fatto che questa è costosa e difficile da programmare. Il telefono cellulare in qualche modo ha limitato il numero di persone che può interagire in maniera significativa. Anche se il telefono è, almeno negli Stati Uniti, magari nella nostra cultura dove si parla al telefono in teleconferenza, un buon mezzo. Poi, naturalmente, se si vuole avere un'interazione a volte non ha scelta, se le persone della comunità sono dislocate in tutto il mondo non c'è un momento in cui tutti possono essere svegli, non rimane molto margine di scelta sulle modalità per interagire in ogni paese. Ma, si sa, le grandi comunità di ingegneria i cui membri sono in tutto il mondo, e che hanno molto successo, possono organizzare degli incontri molto raramente quindi l'uso del telefono dà buoni risultati”.

Mentre ci stavamo salutando e dirigendo verso la sede del seminario che lui avrebbe tenuto, disse: “Comunque aprire uno spazio online e lasciarlo a disposizione, non funziona. Ci deve essere qualcuno che ha la responsabilità di animarlo e tenere vive le relazioni a distanza”.

L'intervista ad Etienne Wenger mi ha persuasa a scegliere una modalità di indagine di tipo etnografico che sia il giusto equilibrio tra una etnografia virtuale (Hine, 2000) e una tradizionale, attraverso l'interazione diretta con alcuni membri chiave che emergono dall'analisi dei contenuti online. In seguito ho focalizzato la mia *unit of analysis* come intera comunità di pratica consolidando il mio interesse a comprendere come le persone co-costruiscono conoscenza, se vi sono dinamiche creative in tale processo e quanto la narrazione (digitale) faciliti l'apprendimento e la reificazione attraverso la comunicazione delle pratiche.

### 3. Le comunità di pratica: il caso SAIA e la Welfare Community di Venezia

Le due comunità che prendo in esame nella mia ricerca sono entrambe legate ad organizzazioni nella Pubblica Amministrazione. Esse si riferiscono ad un insieme di *stakeholder* complessi come enti che lavorano in collaborazione con l'Istituto Zooprofilattico delle Venezie o con il Comune di Venezia assieme ad una rete di soggetti del privato sociale.

La prima comunità si sviluppa a partire da un progetto formativo dal nome “SAIA Learning Community” (Sanità Animale e Igiene Alimentare) all'interno dell'Istituto Zooprofilattico delle Venezie e promosso anche dalla Regione Veneto.

Il progetto è nato nel 2011 dopo una sperimentazione pilota durante il 2010 in cui si è formata una iniziale comunità di facilitatori (20 membri) che hanno il ruolo di promuovere l'interscambio professionale e la condivisione delle pratiche. Tale comunità è formata da operatori dei servizi veterinari (SVET) e dei Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione delle Asl (SIAN). Un secondo gruppo (72 persone circa) di medici, veterinari, biologi, chimici e tecnici della prevenzione si è formato a ottobre 2011.

Il progetto è inizialmente di tipo formativo ed è articolato in tre aree di intervento: una tecnologico-formativa in cui è prevista la familiarizzazione tecnologica all'uso degli strumenti di comunicazione online e agli spazi di interazione della piattaforma telematica di supporto, si svilupperanno le abilità di gestione dei processi di *Information Literacy* (Ferranti, 2010) in vista della soluzione di problemi professionali e si accederà a strumenti di condivisione dei problemi attraverso l'uso di ambienti web 2.0 di supporto alla comunità di pratica; un'area *problem solving* dove acquisiranno strumenti e strategie per la condivisione e la risoluzione di problematiche professionali; un'area tecnico-scientifica in cui si affrontano due casi di emergenza e si applicano le metodologie del *problem solving* per analizzare e interpretare i casi scientifici. Infine il *digital storytelling* sarà la metodologia che consentirà la formalizzazione di nuovi modi di raccontare problemi e soluzioni all'interno della comunità. Tale percorso si svolgerà in otto mesi circa, in cui io avrò il ruolo di mediatore tecnologico,

con funzione di supportare l'avvio della comunità, ovvero far parte di quello che Wenger ha definito il team di supporto esterno. Nella nascente comunità sarà quindi un osservatore partecipante che cercherà anche di mettere a disposizione la propria esperienza per fare in modo che i membri della comunità abbiano una buona consapevolezza di base di cosa sia una comunità di pratica, degli strumenti tecnologici, dell'uso del *digital storytelling* per il *problem solving* e di una gestione corretta della comunicazione online. Quindi sin dalle prime attività formative si fornirà il supporto alla creazione di una comunità regionale e interaziendale, tecnologicamente mediata basata sull'idea di favorire il processo di trasformazione della iniziale comunità di apprendimento in comunità di pratica. Le tecnologie della community sono basate su Moodle<sup>3</sup> e sulle tecnologie ad esso connesse (forum, wiki, glossario, database, blog). I dati su cui baserò le mie analisi future sono le note etnografiche sul campo prese durante il percorso, le discussioni online nei forum, l'analisi di alcuni documenti e alcune interviste etnografiche. La fase di raccolta dati partirà dal prossimo ottobre 2011 e terminerà a luglio 2012. Pertanto oltre alla descrizione del progetto in questo momento non è possibile fornire ulteriori informazioni e dati significativi per la ricerca.

La seconda comunità da studiare è la "Welfare" Community del Comune di Venezia, nata circa cinque anni fa. Inizialmente era luogo di collaborazione tra operatori dislocati nel territorio provinciale. Tale comunità aveva alcune finalità: co-costruire dei documenti e delle linee elaborate nel sociale e allargare la rete sociale, fatta di attori pubblici e privati. Essa è nata dalla volontà di far interagire e integrare persone coinvolte in progetti diversi: Infanzia e adolescenza (70/80 membri), Agenda degli eventi (10 interni e 100 esterni), Formazione domiciliarietà, sostenibilità dei servizi (40), Piano di zona (35 interni, 100 provenienti dall'Asl e da altri comuni, Ufficio di piano 10, 80 persone coinvolte nei tavoli di lavoro). Le tecnologie della community sono una piattaforma che integra forum, wiki, repository e feed RSS.

Durante l'evoluzione della comunità essa si è trasformata principalmente in una comunità di pratica per la co-costruzione del Piano di zona<sup>4</sup>. Questo ha comportato uno spostamento e focalizzazione degli obiettivi che la comunità si era posta e ha permesso una concentrazione delle relazioni online finalizzate alla creazione condivisa e collettiva di un Piano di zona ovvero di un complesso documento che oltre a interessare in fase applicativa molti soggetti nel territorio, come destinatari della programmazione prevista dal piano, ha messo in relazione gli stessi nelle difficili fasi di realizzazione, di discussione e di decisioni collettive.

## 4. Il quadro teorico di riferimento

Se consideriamo i primi studi di Lave e Wenger (1990) che riguardavano le comunità di pratica come spazi sociali in cui avviene l'apprendimento di alcuni mestieri<sup>5</sup>, l'apprendimento risulta essere legato ad attività situate e soprattutto al livello di partecipazione alla comunità. Nei testi successivi

3 Moodle è un LMS, ovvero un Learning Management System, un software open source che integra diverse tecnologie della comunicazione e della formazione al fine di fornire un ambiente per la progettazione e l'erogazione di corsi online.

4 Il Piano di zona è un documento di programmazione e di valutazione che ha lo scopo di guidare lo sviluppo delle comunità locali per quanto riguarda i servizi alle persone; è uno strumento "promosso dai diversi soggetti istituzionali e comunitari per: analizzare i bisogni e i problemi della popolazione sotto il profilo qualitativo e quantitativo; riconoscere e mobilitare le risorse professionali, personali, strutturali, economiche pubbliche, private (profit e non profit) e del Volontariato; definire obiettivi e priorità, nel triennio di durata del piano attorno a cui finalizzare le risorse; individuare le unità d'offerta e le forme organizzative congrue, nel rispetto dei vincoli normativi e delle specificità e caratteristiche proprie delle singole comunità locali; stabilire forme e modalità gestionali atte a garantire approcci integrati e interventi connotati in termini di efficacia, efficienza ed economicità; prevedere sistemi, modalità, responsabilità e tempi per la verifica e la valutazione dei programmi e dei servizi" (Cairo, 2007, pp. 75-76).

5 Si tratta delle comunità di levatrici maya, di sarti in Liberia, di nocchieri, macellai e di alcolisti astinenti



di Wenger (1996, 1998a, 1998b, 2002) le comunità di pratica assumono forme diverse, adattandosi ai reali contesti di apprendimento e di realizzazione di artefatti condivisi, legati o meno a specifici contesti lavorativi o organizzazioni. Se una comunità di pratica nasce da una motivazione legata allo sviluppo di nuove pratiche lavorative allora sono le dinamiche organizzative, comunitarie e dei singoli membri che acquistano significato rispetto agli obiettivi collettivi. Per questo motivo è necessario fare ancora riferimento alle componenti fondamentali delle comunità di pratica come luoghi in cui le persone condividono un destino comune assumendo un impegno reciproco e negoziando i significati anche nella condivisione di un repertorio linguistico e di azioni conosciute e create assieme (Wenger, 1998). Dal concetto di partecipazione su cui veniva centrato tutto l'apprendimento situato si aggiunge il processo di reificazione che apre le porte allo sviluppo della co-costruzione di artefatti. Una comunità di pratica in cui non è più fondamentale il movimento dalla periferia al centro legato all'acquisizione di maggiori expertise ma dove tutti sono chiamati a dar forma ad un apprendimento che è contestuale alla soluzione di problemi professionali e organizzativi, alla richiesta di produrre un nuovo artefatto che in parte riassume le esperienze e le competenze possedute dai singoli membri della comunità e in parte chiede di dare forma a qualcosa di nuovo in cui altre competenze possono affinarsi e nuove forme di apprendimento si configurano. A tale proposito Wenger (1998, p. 81) riguardo il rapporto tra partecipazione e reificazione scrive che “entrambi gli elementi sono sempre coinvolti, ed entrambi possono assumere diverse forme e diversi gradi. In particolare ci può essere sia un'intensa partecipazione che un'intensa reificazione. In effetti il genio creativo dei grandi scienziati e dei grandi artisti si può imputare alla loro capacità di mettere insieme le due cose: da una parte un intenso coinvolgimento nei formalismi reificativi della loro disciplina e dall'altra una profonda intuizione partecipativa di ciò che sottintendono quei formalismi”. Se applichiamo il triangolo dell'attività di Yrjö Engeström della tradizione storico-culturale di derivazione vygotskijana alla Comunità Welfare possiamo focalizzare meglio le attività o sistemi di attività presenti nella comunità di pratica.

A partire dai meccanismi di apprendimento collettivo delle comunità di pratica attraverso la produzione scientifica di Engeström (1987, 1995, 1999) è possibile evidenziare gli elementi in gioco nella Comunità Welfare. L'idea centrale è data dal semplice triangolo dell'attività di Leont'ev (1978) che rende conto dell'attività come del processo in cui un soggetto agisce su un oggetto attraverso la mediazione di strumenti (di tipo materiale e linguistico) ai fini di trasformare tale oggetto in “esito” dell'intero processo di modifica. Possiamo individuare come soggetto la comunità di pratica stessa, come oggetto il Piano di zona e come processo di trasformazione proprio la co-costruzione del piano che potrebbe evidenziare le dinamiche della creatività di gruppo da me ipotizzata. Come elementi di mediazione si possono evidenziare sia tutti gli strumenti tecnologici (esterni o integrati nella piattaforma) che consentono le interazioni online della comunità sia le forme linguistiche e soprattutto narrative da questi permesse. Rispetto ad una comunità in presenza abbiamo il vantaggio di potere accedere a diverse forme di tracciabilità dei processi di co-costruzione interni alla comunità. Qui la partecipazione è soprattutto dovuta alla comunicazione online e ai diversi scambi di materiali nelle fasi di condivisione di obiettivi, decisioni, spunti, idee e artefatti.

La situazione si arricchisce se introduciamo anche altri elementi situati in uno spazio spesso tacito (ovvero che all'interno del sistema di attività della comunità di pratica non è reso esplicito ma opera dal basso) fino ad arrivare a due livelli di profondità dedicati al ruolo della comunità intesa come intera organizzazione d'appartenenza e dell'intero territorio con le relazioni istituzionale tra gli *stakeholder* coinvolti nella comunità, regolate da opportune norme e dalla suddivisione delle proprie aree di attività di competenza.

La comunità di pratica “Welfare” (Fig.1) diventa l'intero soggetto collettivo interessato al sistema di attività di sua pertinenza che avviene attraverso la mediazione di diversi strumenti: l'ambiente

negli Stati Uniti. Le prime quattro sicuramente legate all'apprendistato di un mestiere mentre l'ultima all'acquisizione di corretti comportamenti per uscire dalla difficoltà della dipendenza dall'alcool. Si veda Lave e Wenger (pp. 41-47).

virtuale, alcune singole tecnologie (come il forum, il wiki, rss) l'uso del linguaggio e di un repertorio condiviso via via co-costruito e affinato grazie alle finalità della comunità "Welfare". Non vanno dimenticate le strutture narrative che mediano l'intero processo di co-costruzione della conoscenza di tipo verbale scritto, ma che possono diventare anche digitali e multimediali facendo uso di registrazioni audio o di artefatti audio-visivi.

Se vogliamo prendere in considerazione la complessità delle relazioni nei sistemi di attività espressi dalla comunità "Welfare", allora vanno considerati anche altri elementi (Fig.1) meno visibili all'interno della comunità stessa, ma dei quali è proficuo tenere in considerazione l'incidenza che possono avere sui sistemi di relazione dei membri.

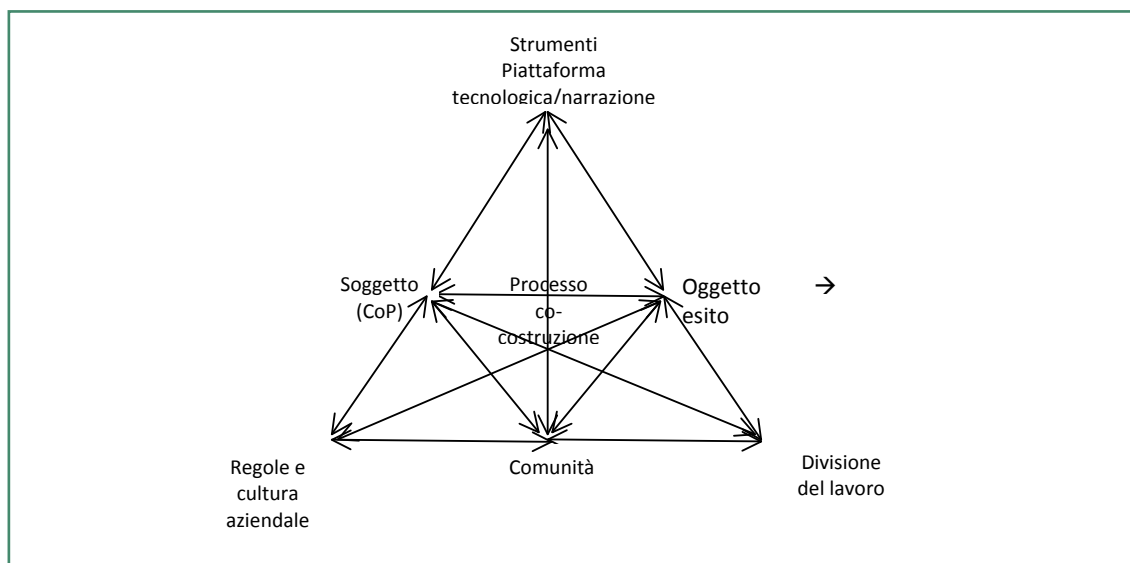


Fig.1: Il triangolo dell'attività di Engeström applicato alla "Welfare" Community

Per fare un esempio concreto: i circa 200 membri della comunità che provengono dal Comune di Venezia, dalle aziende socio-sanitarie della provincia di Venezia, dalle associazioni del privato sociale, ovvero l'insieme di *stakeholder* primari coinvolti nel Piano di zona, vedono incidere sui loro sistemi di attività anche le norme di relazione tra questi portatori d'interesse, la suddivisione delle aree di competenza nella costruzione del Piano e i soggetti che nell'insieme rappresentano l'intero territorio della provincia di Venezia, senza dimenticare i destinatari ultimi dei servizi alla persona descritti e regolati dal Piano. Un altro aspetto molto interessante per comprendere i cambiamenti delle modalità complessive dell'attività della comunità e quello di fare un confronto tra il sistema di attività prima della mediazione tecnologica e quello con la mediazione stessa. In questo modo si possono focalizzare le modalità con cui l'evoluzione dei sistemi di costruzione collettiva del Piano di Zona abbia risolto o creato nuove contraddizioni tra gli elementi del triangolo.



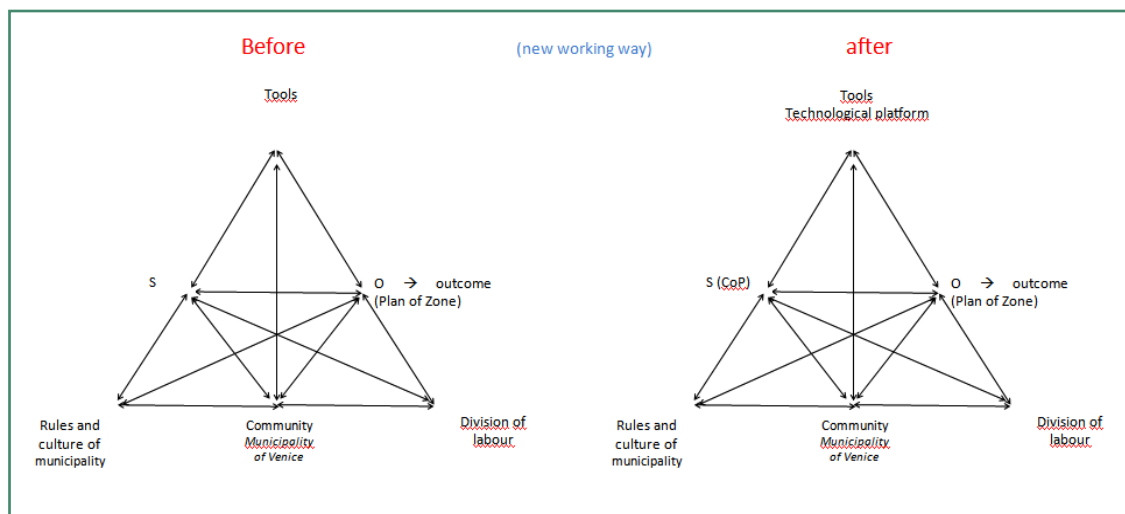


Fig. 2: Un confronto tra modalità di co-costruzione del Piano di Zona prima e dopo l'uso della piattaforma tecnologica

## 5. Le dinamiche creative collettive

Per poter descrivere tali dinamiche è necessario riconoscere quali siano le caratteristiche di una dinamica creativa che non sia solo individuale, ma che scaturisca dall'interazione dei singoli in una comunità di pratica. Altro fattore a mio giudizio interessante è quello di rifarsi alla letteratura sulla creatività con un approccio basato sulla teoria dell'attività, prescindendo dagli studi sulla personalità creativa, sul talento e sul genio. Tenterò di privilegiare alcuni principi generali trattati nei molteplici studi sulla creatività come quello di bisociazione<sup>6</sup> (Koestler, 1975), di pensiero laterale<sup>7</sup> (De Bono, 1967, 1970, 1973) di pensiero produttivo<sup>8</sup> (Wertheimer, 1965), di pensiero divergente<sup>9</sup> (Guilford, 1950, 1967), di pensiero analogico (Holyoak and Kokinov, 2001; Holyoak e Morrison, 2005; Runko, 1994) e di *group creativity* dove si analizzano processi di ideazione collettiva (Sawyer, 2003, pp. 165-189).

Nella mia impostazione ho cercato di evitare di rimanere ad un livello dettagliato come quello delle numerosissime tecniche creative presenti in letteratura<sup>10</sup>. In processi creativi collettivi che scaturiscono dalle naturali condizioni di difficoltà, dalle contraddizioni nei contesti e tra i contesti, dai

- 6 La bisociazione è la capacità di connettere idee prive di apparenti relazioni; si tratta di un'operazione che unisce due "schemi di riferimento, contesti associativi o strutture di ragionamento che sarebbero normalmente considerate incompatibili" (Koestler citato in Antonietti, 1994, p. 40).
- 7 Il pensiero laterale si contrappone a quello verticale che segue una linea diretta, deduttiva, dentro direzioni conosciute e selettiva di soluzione dei problemi. Il pensiero laterale cerca la linea produttiva, genera nuove direzioni, è stimolatore, è sintetico, accetta gli inserimenti del caso, non ha necessariamente bisogno di definire e classificare ed esplora percorsi meno probabili (De Bono, 1970, pp. 38-45).
- 8 Il pensiero produttivo si mette in moto quando nella soluzione di un problema si riesce con l'insight a trovare una soluzione attraverso la ristrutturazione dei dati di partenza parziali e confusi. Si tratta di una "strutturazione del campo" che dà luogo a nuove idee e soluzioni.
- 9 Il pensiero divergente è una modalità di pensiero che nell'atto creativo tende alla produzione di molte soluzioni per uno stesso problema, si tratta di vedere molti differenti sviluppi (fluidità e originalità) rispetto a una situazione problematica.
- 10 A questo proposito si vedano gli esiti di un progetto di ricerca promosso dall'Università di Udine nel 2004 dal nome CREATE, in cui è stata fatta una rassegna molto esaustiva di oltre 200 tecniche creative. La descrizione del progetto è disponibile online al seguente indirizzo: <http://www.diegm.uniud.it/create>.

problemi che attendono risposte e soluzioni condivise è proficuo studiare le caratteristiche di contesto che conducano a nuove conoscenze ed esiti creativi. Se il processo di ideazione e di implementazione è collettivo allora i soggetti coinvolti sono coinvolti collettivamente sia nella produzione che nella scelta della “buona” idea e nell’attività di reificazione della stessa creando e adattando materialmente, con le loro azioni e con i loro artefatti, l’idea direttrice. Questo tipo di creatività si può avvalere di facilitatori o illuminati *leader* che abbiano alcune competenze nella gestione di processi creativi, ma tendenzialmente non credo che nelle organizzazioni vi sia un grande studio sulle tecniche e i metodi che favoriscono la creatività, sono piuttosto presenti altri fattori quali:

- la persistenza in una situazione problematica da affrontare collettivamente;
- una conformazione contraddittoria di elementi che richiedono lo scioglimento o la soluzione di tali contraddizione;
- alcune attitudini all’esplorazione, all’apertura, alla capacità di andare oltre i confini, a collegare elementi distanti;
- molte competenze diversificate;
- attitudini di *leadership* e di partecipazione alla comunità;
- obiettivi comuni;
- attitudine e volontà a personalizzare i risultati.

Così come le comunità di pratica sono sistemi emergenti in cui l’apprendimento non è letteralmente progettato ma avviene dalle forme di interazione tra i membri, anche la creatività di gruppo in una comunità di pratica ha le stesse caratteristiche. La creatività emerge dalla comunità e si presenta come una forma particolare di apprendimento in cui i comportamenti, gli scambi discorsivi, le decisioni e le idee non sono già nella mente dei suoi membri ma è il processo stesso di relazione che provoca un’insieme di *insight* tra i membri.

Nel web marketing si parla spesso di virulenza e porosità degli *insight*, forme di contagio intuitivo che accelerano processi creativi individuali e di gruppo. Si tratta di due termini presi a prestito da due scienze diverse, una dalla medicina e l’altro dalla geologia. Che cosa significano riferiti agli *insight*? Il primo richiama le forme di contagio veloce, come avviene nelle malattie virali, il passaggio istantaneo e incontrollabile di un’intuizione, un’idea; il secondo invece è il grado di circolazione di un determinato argomento di riflessione in rete. La porosità viene rilevata attraverso tre dimensioni: la diffusione ovvero il numero di occorrenze dell’*insight* all’interno di un gruppo di post analizzati; l’impatto cioè il numero di commenti attivati da un post che contiene l’*insight*; la penetrazione ossia la dimensione relativa alle reazioni degli utenti all’*insight* attraverso l’analisi interpretativa dei commenti o delle risposte al *post*<sup>11</sup>. Tali dinamiche creative sono presenti anche nelle comunità di pratica, in quanto contesti sociali di relazione personale, concettuale e linguistica. Inoltre per comprendere i processi creativi collettivi ci può aiutare la visione di de Kerchove (1996, 1997, 1998, 2010) dell’intelligenza connettiva e delle psicoteologie e il concetto di *cross-fertilization*, che implica il coinvolgimento di esperti provenienti da altri ambiti rispetto il problema in esame, che hanno metodi diversi per affrontare e risolvere le situazioni problematiche e quindi favoriscono l’interscambio tra differenti culture e modi di pensare e di agire diversi. (Koestler, 1964, p. 230 citato in Sawyer, 2006). Per ricavare un certo numero di categorie interpretative dei processi creativi si è pensato di fare alcune interviste a testimoni privilegiati, nelle quali vengono sollecitate forme di narrazione indiretta su cosa sia la creatività per l’intervistato e in cui si chiede di raccontare alcuni episodi chiave nella vita professionale e personale. In seguito dall’analisi di tali interviste e da alcuni studi sulla creatività citati precedentemente si cercherà di analizzare e interpretare gli eventi occorsi nelle due comunità di pratica oggetto della mia ricerca. Quindi la prima fase della ricerca si basa sulla rielaborazione di alcune categorie o ricerca di certi indicatori che aiutano a “far emergere” le dinamiche creative negli scambi comunicativi e negli artefatti presenti nelle piattaforme. A questa analisi più “oggettiva”,

11 A tale proposito si vedano le analisi netnografiche nel marketing al seguente indirizzo web: <http://viral-blog.viralbeat.com/2010/11/lanalisi-netnografica-strumento-chiave-per-misurare-la-brand-reputation-e-progettare-il-viral-dna>.

nel senso che in base ad alcune definizioni si cerca riscontro negli eventi online della comunità stessa, si aggiungono alcune interviste ad un numero selezionato di membri dove si cercherà di chiedere loro dove e quando hanno vissuto o percepito lo sviluppo delle dinamiche creative (se ricordano momenti problematici, le difficoltà e le modalità con cui la comunità intera è riuscita a superarle). È chiaro che non ritengo scontata l'esistenza di tali dinamiche, ma cercherò gli indizi e le azioni esplicite del fatto che ci sia stato un processo creativo in atto. L'idea di fondo è quella di approfondire il fatto che le persone in contesti sociali come le comunità di pratica non solo si scambiano soluzioni e pratiche di lavoro, informazioni e conoscenze, ma inventano essi stessi la conoscenza di cui hanno bisogno per perseguire gli obiettivi professionali, personali e organizzativi.

## 6. Il disegno di ricerca e la metodologia

Inizialmente la domanda di ricerca era generale e si potrebbe sintetizzare come segue: Come co-costruiscono la conoscenza i membri di una comunità di pratica? In seguito si sono succedute molte altre domande come: Sono proprio tutte comunità di pratica quelle che si presentano come tali? Che differenza c'è tra un gruppo, una comunità e un network online? Co-costruire conoscenza implica dinamiche ed esiti di tipo creativo? Cosa rende di una comunità online un contesto creativo? È possibile osservare e far emergere dinamiche creative (se ci sono) all'interno degli ambienti tecnologici che mediano le CoP (abbreviazione dell'inglese *Community of Practice*)? Quali sono gli indicatori che mi guidano nell'osservazione di tali dinamiche? In che maniera le modalità comunicative e narrative facilitano le dinamiche creative e l'apprendimento (spesso legato alla risoluzione di problemi) nelle CoP interne alle organizzazioni? Che ruolo ha la tecnologia? I diversi strumenti tecnologici (wiki, forum, blog, telefono, e-mail, strumenti di comunicazione sincrona) influiscono sulla qualità della condivisione? Se sì, in che misura? In che misura le tecnologie favoriscono o ostacolano l'attività di una CoP? Una CoP che nasce in seguito ad un progetto formativo ha maggiori possibilità di evoluzione? Tali domande sono emerse durante una prima fase di approfondimento e hanno anche indirizzato la scelta di alcuni riferimenti teorici.

La ricerca è di impianto qualitativo e si basa su uno studio etnografico *blended* delle due comunità. L'etnografia *blended* mette assieme le intenzioni di una etnografia virtuale (Hine, 1998, 2000) con quelle di una etnografia tradizionale. Secondo la Hine, Internet come cultura può essere osservato proprio a partire dalle sue pratiche. Ma esso è anche un artefatto culturale, quindi un prodotto della cultura mediato da un insieme di tecnologie, al servizio degli obiettivi di partecipazione e reificazione di chi è presente in rete. Quindi Internet può diventare un campo antropologico nel quale osservare le dinamiche di chi lo frequenta. Così come la Hine propone un'etnografia che ha come obiettivo la comprensione del reale modo di vivere la rete, rispettando una sorta di dimensione ecologica della ricerca, io vorrei analizzare ciò che gli ambienti tecnologici, che mediano le attività online delle mie due comunità, permettono di osservare direttamente: i discorsi, i *post* e le pagine wiki create dai membri delle comunità. Tuttavia, vorrei far interagire due piani delle relazioni, quello virtuale e quello reale, adottando “una metodologia di ricerca che integra dati qualitativi raccolti con metodologie sia online che offline per una etnografia ricca, non limitata solo ad Internet” (Sade-Beck, 2004). Si tratta di un approccio maggiormente attento all'integrazione tra osservazioni online, note etnografiche, interviste etnografiche offline ed analisi di documenti. Esso integra metodi di analisi qualitativa ai fini di avere una più completa visione dei fenomeni in esame. Ci sono numerose difficoltà in uno studio etnografico solo virtuale soprattutto legate ai principali metodi di raccolta: il colloquio e l'osservazione online. “Le interazioni in Internet di solito avvengono in forma scritta, trasformando i tradizionali modelli di comunicazione interpersonale tra gli utenti web. Questo cambiamento influenza il carattere del colloquio online che si svolge tra il ricercatore e i soggetti della ricerca, portando alla perdita di molti livelli di significato aggiunto allo scambio puramente verbale” come gli elementi paraverbali e quelli non verbali, l'immediatezza comunicativa orale che nell'intervista *face to face* fornisce delle risposte più dirette e meno organizzate dall'attività di scrittura.

Con questi presupposti metodologici vorrei ricostruire la storia delle due comunità (nel caso di

SAIA community essendo una comunità che dovrà nascere mostrerò le fasi di avvio della comunità stessa), la descrizione della loro cultura e del loro ambiente, l'analisi dei discorsi e degli artefatti digitali online e l'analisi di interviste ad alcuni membri.

Prima di procedere alla raccolta dei dati attraverso analisi dei contenuti (discorsi e documenti prodotti dalla comunità) e interviste etnografiche ad alcuni membri delle comunità, ho svolto 10 interviste a testimoni privilegiati relative alle loro personali concezioni della creatività e ad episodi reali della loro vita professionale che potessero ricostruire i contesti, le dinamiche e le sensazioni legate agli atti creativi. Gli intervistati sono stati scelti in base ad alcuni semplici criteri: professioni diverse, uno dall'altro, non necessariamente considerate creative, vissute con un certo entusiasmo e passione, anche evidenziando una nota di distinzione. Si tratta di una linguista, una giornalista di guerra, un dirigente, un filosofo della scienza, un'artista, un'autrice televisiva, una comunicatrice web, un fotografo, un'artigiana e una cantante jazz. Dall'analisi di tali interviste e dalla scelta di alcuni principi creativi trovati in letteratura tenterò di trovare un *set* di categorie interpretative dei processi creativi interni alle comunità oggetto della mia ricerca.

A partire da ottobre 2011 sarò a stretto contatto con le comunità e sarò inserita all'interno degli ambienti tecnologici che mediano le attività delle comunità. Potrò iniziare a comprendere le scelte di allestimento degli ambienti tecnologici in base alle esigenze specifiche delle due comunità, capire quali tecnologie sono privilegiate, il ruolo della narrazione digitale per la co-costruzione delle conoscenze, l'esistenza o meno di dinamiche creative, come sono stati risolti o si possono risolvere i momenti di stasi delle comunità. Per quanto riguarda gli strumenti di analisi utilizzerò Atlas.ti per l'analisi dei contenuti delle 10 interviste ai testimoni privilegiati ma anche per analizzare i discorsi, gli artefatti digitali online (testi, audio e video) e le interviste etnografiche già menzionate.

## 7. Limiti e possibili sviluppi della ricerca

Innanzitutto vi sono dei limiti nel presente articolo dettati dal fatto che la fase di raccolta dati relativa alle due comunità è appena iniziata. È quindi stato possibile solo fornire le linee progettuali per quanto riguarda SAIA community e una descrizione delle caratteristiche e degli obiettivi principali della "Welfare" Community. Rilevo anche una sostanziale difficoltà che consiste nella reale connessione tra due parti della mia ricerca, quella che riguarda le dinamiche creative collettive e quella della effettiva analisi delle comunità. Quest'ultima rappresenta il momento in cui potrò corroborare o disconfermare la mia ipotesi di esistenza di tali dinamiche, espliciterò in che termini possano emergere e come si esplichino durante il processo di co-costruzione delle conoscenze. La ricerca che sto conducendo mette assieme una tradizione consolidata di studi sulle comunità di pratica con una prospettiva non ancora estesamente esplorata in letteratura legata alle modalità con cui i membri di una comunità di pratica "creano e inventano" la conoscenza teorica, pratica, esplicita e tacita di cui hanno bisogno nelle proprie attività professionali. Spesso tali comunità sono all'interno di una organizzazione che ha essa stessa una propria *mission*, una *vision*, degli obiettivi e delle strategie di azione che si intersecano con le attività dei singoli membri delle comunità e delle comunità stesse.

Posso affermare che un possibile sviluppo futuro della ricerca si possa presentare in almeno due direzioni, di sicuro interesse per chi si occupa di scienze della formazione: la prima basata sulla trasformazione dei contenuti degli studi etnografici in indicazioni per un intenzionale uso delle comunità volto a sollecitare la creatività collettiva e l'innovazione nelle organizzazioni, la seconda sullo studio e lo sviluppo delle competenze necessarie ad un formatore per dare origine, supportare e gestire tali comunità.

## Riferimenti bibliografici

- Antonietti A. (1994). *Il pensiero efficace, metodi e tecniche per la soluzione creativa dei problemi*. Milano: Franco Angeli.
- Cairo M. T. (Ed.) (2007). *Pedagogie e didattica speciale per educatori e insegnanti nella scuola*. Milano: Vita e Pensiero.
- De Bono E. (1967). *The Use of the Lateral Thinking* (trad. it. Il pensiero laterale, BUR, Milano 1994).
- De Bono E. (1970). *Lateral Thinking a Textbook of Creativity* (trad. it. Creatività e pensiero laterale, BUR, Milano 2001).
- De Bono E. (1973). *Lateral thinking: creativity step by step*. New York: Perennial Library.
- de Kerckhove D. (1996). *Skin of culture* (trad. it di M. Carbone, *La pelle della cultura: un'indagine sulla nuova realtà elettronica*, Costa & Nolan, Genova).
- de Kerckhove D. (1997). *Connected Intelligence: the arrival of the web society*. Somerville House, USA
- de Kerckhove D. (1998), *Eccoci nell'era delle psicoteologie*, intervista rilasciata a Mediamente. From: <http://www.mediamente.rai.it/HOME/bibliote/intervis/d/deker06.htm>
- de Kerckhove D. (2010). *The augmented mind* (trad. it. La mente accresciuta, 40k).
- Engeström Y. (1995). Objects, contradictions and collaboration in medical cognition: an activity-theoretical perspective. *Artificial Intelligence in Medicine*, 7, 395-412.
- Engeström Y. (1987). *Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research*. Helsinki: Orienta-Konsultit.
- Engeström Y. (2004). *Collaborative intentionality capital: object-oriented interagency in multiorganizational Fields*. Paper online from: [http://www.edu.helsinki.fi/activity/people/engestro/files/Collaborative\\_intentionality.pdf](http://www.edu.helsinki.fi/activity/people/engestro/files/Collaborative_intentionality.pdf)
- Engeström Y., Miettinen R., Punamäki R.-L. (Eds.) (1999). *Perspectives on activity theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ferranti C. (2010). Internet information literacy: un'esperienza online. In C. Petrucco, *Didattica dei Social Software e del Web 2.0* (pp. 45-73). Padova: Cleup.
- Gick M. L., Holyoak K. J. (1980). Analogical problem solving. *Cognitive Psychology*, 12, 306-355. From: <http://reasoninglab.psych.ucla.edu/KH%20pdfs/Gick-Holyoak%281980%29Analogical%20Problem%20Solving.pdf>
- Guilford J. P. (1950). Creativity. *The American Psychologist*, 5 (9), 444-454 (trad.it. A. Beaudot (Ed.), *La creatività*. Loescher, Torino, 1977).
- Hine C. (1998). Virtual ethnography. *Conference Proceedings of Internet Research and Information for Social Scientists*, 25-27 March 1998, Bristol. From: <http://www.cirst.uqam.ca/pcst3/PDF/Communications/HINE.PDF>
- Hine C. (2000). *Virtual Ethnography*, Sage.
- Holyoak K. J., Thagard P. (1997). The analogical mind. *American Psychologist*, 52, 35-44. From: <http://reasoninglab.psych.ucla.edu/KH%20pdfs/Holyoak&Thagard.1997pdf.pdf>
- Holyoak K. J. (2005). *Analogy*. In K. J. Holyoak, R. G. Morrison (Eds.), *The Cambridge Handbook of Thinking and Reasoning* (pp. 117-142). Cambridge: Cambridge University Press.
- Koestler A. (1964). *The Act of Creation*. New York: Macmillan. (trad. it. *L'atto della creazione*, Ubaldini, Roma).
- Lave J., Wenger E. (1991). *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leont'ev A. N. (1978). *Activity, consciousness, and personality*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Munari B. (1977). *Fantasia. Invenzioni, creatività e immaginazione nelle comunicazioni visive*. Bari: Laterza.
- Osborn A. F. (1963). *Applied imagination: Principles and procedures of creative problem-solving* (trad. it. *L'arte della creatività. Principi e procedure creative problem-solving*, Franco Angeli, Milano, 1986).
- Runco M. (1994). *Problem finding, problem solving, and creativity*. Greenwood Publishing Group.
- Sade-Beck L. (2004). Internet Ethnography: Online and Offline. *International Journal of qualitative methods*, 3 (2), 45-51.
- Sawyer R. K. (2003). *Group creativity: music, theater, collaboration*. Routledge.
- Sawyer R. K. (2006). *Explaining creativity: the science of human innovation*. Oxford University Press.
- Wenger E. (1998a). *Communities of practice. Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press, (trad. it. *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Raffaello Cortina, Milano, 2006).
- Wenger E., McDermott R., Snyder W.M. (2002). *Cultivating Communities of Practice. A Guide to Managing Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press.
- Wenger E. (1996). *Communities of practice. The social fabric of the learning organization*. From: <http://www.ewen-ger.com/pub/pubhealthcareforum.htm>

Wenger E. (1998b). *Communities of Practice. Learning as a Social System*. From: <http://www.co-il.com/coil/knowledge-garden/cop/lss.shtml>

Wertheimer M. (1959). *Productive Thinking*, Enlarged edition. New York: Harper (trad. it. Il pensiero produttivo, Giunti, Firenze, 1965).