



ESTRATEGIAS DE DINAMIZACIÓN PARA COMUNIDADES VIRTUALES DE PRÁCTICA.

Eje Temático: Recursos para el aprendizaje y la investigación de calidad.

Autor: Lic. Deivi Ladino, Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia - Bogotá.

E mail: daesuke@hotmail.com

Vcard: <http://card.ly/deiviladino>

Resumen: Diariamente se abren miles de comunidades virtuales, con objetivos y propósitos diversos, entre las cuales resaltan las comunidades de prácticas¹ las cuales son conformadas por un grupo de personas que comparten un interés, un conjunto de problemas o una pasión sobre el tema, y profundizan su conocimiento y experiencia en el área mediante interacción continua. Típicamente comparten información que ayude a hilar el propósito de la comunidad. La mayoría de estas comunidades pierden su rumbo y objetivos, su interacción se vuelve compleja y finalmente son cerradas o sus participantes pierden la motivación e interés en participar.

El presente trabajo tiene la intención de conceptualizar las comunidades de práctica y la formulación de un conjunto de acciones a manera de estrategias de dinamización con el propósito de fidelizar, motivar, comunicar e interactuar a sus participantes; adicionalmente se trata el rol del dinamizador de redes o comunidades virtuales.

- ¹ Wenger, E. Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge, Harvard Business School Press. Boston, 2002.

En el desarrollo metodológico pueden distinguirse varios momentos:

La revisión documental, la acumulación de evidencias, la caracterización y conceptualización de las comunidades de práctica, la formulación de estrategias de dinamización, la implementación de las mismas y el análisis del fenómeno de la investigación.

Este trabajo fue validado en una de las redes de aprendizaje del Portal Educativo Colombia Aprende del Ministerio de Educación Nacional de Colombia para la cual se desarrollaron los materiales digitales, las interacciones y demás elementos correspondientes a la dinamización de la comunidad dando como resultado el aumento en el ingreso de visitas de los participantes, la interacción con los recursos, actividades y elementos hiper-multimediales desarrollados; además de la fidelización de los usuarios atendiendo al objetivo de la comunidad.

Palabras claves: Estrategias, dinamización, rol dinamizador, comunidades virtuales, comunidades de práctica.

INTRODUCCIÓN

La presente ponencia tiene la intención de definir el concepto de dinamización en comunidades virtuales; así mismo, el perfil y funciones del dinamizador.

Además, plantear una serie de acciones a manera de estrategias de dinamización para comunidades virtuales de práctica con la objetivo de fomentar la participación, fidelización e interacción de los usuarios.

Por otra parte, se pretende socializar la experiencia realizada en la Comunidad de Gestores de Medios y Nuevas Tecnologías – Comgente, del Portal Educativo Colombia Aprende del Ministerio de Educación Nacional de Colombia donde se realizaron las estrategias planteadas evidenciando significativos indicadores en la gestión.

DINAMIZACIÓN EN LAS COMUNIDADES VIRTUALES

En el contexto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación enfocadas a las redes y comunidades virtuales, bien sean de práctica ó de aprendizaje, nace la necesidad de dinamizarlas para cumplir con los objetivos y propósitos establecidos en su creación.

En este sentido, se puede denominar **dinamizar** a una serie de acciones que permiten facilitar – orientar los *hilos y nodos* que entrelazan las interacciones que realizan los participantes de estos escenarios de innovación digital, con el fin de darle importancia a los contenidos, a los aportes de los participantes y a la generación de estrategias que potencien la interacción entre participantes de la comunidad y su entorno, creando mayor desarrollo imprimiéndole rapidez e intensidad al acto comunicativo, teniendo siempre como base la intención para la que fue creada la red o comunidad.

De esta manera, se crea la necesidad de establecer un conjunto de acciones que acompañen y asistan los procesos que realizan los participantes; las acciones deben estar enmarcadas en unas *actividades que orientan, motivan, animan y facilitan el desarrollo de interacciones* entre: usuario – usuario, usuario – interfaz, así como también, la gestión, la publicación y actualización de contenidos, y el aprovechamiento de los recursos con los que cuentan estas comunidades; a este conjunto de acciones se le denomina *dinamización*.

La *dinamización* debe considerarse como un proceso de acompañamiento de un objetivo concreto (finalidad de la comunidad de práctica o red)

PERFIL DEL DINAMIZADOR

Aunque no se puede hablar de un perfil concreto, este debe obedecer a las condiciones planteadas para la gestión efectiva de la *dinamización*, es decir el dinamizador debe poseer conocimientos en el desarrollo de entornos Web, en el desarrollo gráfico, en la edición de audio y video y, sobretodo, en gestión del entorno virtual entre las cuales debe identificar las capacidades pedagógicas, comunicativas y administrativas.

COMPETENCIAS DINAMIZADOR	
ENTORNO WEB	DESARROLLO GRÁFICO
Html y php básico	Tratamiento de imágenes digitales
Diagramación Web	Diagramación y edición gráfica
Distribución de contenidos	Retoque fotográfico
Hojas de estilo	Desarrollo objetos hipermediales básicos
Herramientas de gestión y	

creación de sitios Web	
EDICIÓN AUDIO Y VIDEO	GESTIÓN ENTORNO VIRTUAL
Tratamiento básico	Competencia pedagógica (Orientación – motivación)
Comprensión de audio y video	Competencia comunicativa (lenguaje claro, directo y conciso)
Codificación audio y video	Competencia administrativa (apoyo técnico en el entorno virtual)
	Certificar experiencia o conocimiento en el manejo plataformas de educación virtual
	Manejo avanzado de los recursos y actividades de entorno virtual, así como también la integración de nuevos complementos.

Cuadro No. 1 Competencias del dinamizador

FUNCIONES DEL DINAMIZADOR

El que hacer del dinamizador está basado en sacar el máximo partido de las herramientas que provee la plataforma o el sistema de gestión de contenidos – aprendizaje (CMS-LMS), asimismo la propia Web (web 2.0, 3.0, 2.0); orientando estas herramientas a la comunicación, socialización y divulgación de los objetivos de la Comunidad, motivando permanentemente a los participantes se aburran y, sobre todo, que no abandonen la comunidad o sus principios.

Las funciones del dinamizador están orientadas a *generar, establecer y fortalecer los canales comunicativos* que se generan entre *los usuarios y el entorno*. Su principal función es darle importancia a la interacción que se genera a partir de los objetos, contenidos y aportes de los participantes.

El dinamizador debe dar soporte permanente por las vías de comunicación que posee como lo es el chat, el correo, la mensajería o telefónicamente garantizado el acompañamiento y asistencia que requieren los participantes. También realiza tareas de gestión y administración de la comunidad.

Adicionalmente diseña elementos gráficos con la intención de sacarle el mayor provecho en términos de fidelizar los participantes.

Entre otras funciones está:

- Generar estrategias que fortalezcan y apoyen el proceso de dinamizar la comunidad o red
- Guiar y motivar al participante en el proceso de socialización y objetivos de la comunidad.
- Orientar a los participantes realizando un seguimiento individualizado y completo.
- Acompañamiento durante las diferentes actividades propuestas y generar soporte virtual, personal o por algún medio de comunicación confiable para solucionar inconvenientes de forma rápida y eficaz.
- Motivar a los participantes para que sigan activamente las novedades y noticias pertinentes a la comunidad.
- Realizar un seguimiento detallado de los participantes. Ayudarles a planificar su tiempo de ingreso a la comunidad, analizar la frecuencia con que participan en las actividades.
- Crear escenarios innovadores para el uso de nuevas tecnologías haciendo buen uso de los recursos disponibles.
- Desarrollar objetos virtuales comunicativos, bien sea, con las herramientas propias de la plataforma o con herramientas externas como lo son software especializado y otras propias del entorno web 2.0.

ESTRATEGIA

Estrategia se debe entender, para el caso de la dinamización, como un conjunto de acciones que conllevan a la realización de los objetivos planteados en la comunidad de práctica. Estas acciones deben sustentarse desde lo conceptual hasta lo metodológico; es decir, la realización de cada acción, bien sea un proceso, un procedimiento o una actividad, debe dar cuenta del cumplimiento del alcance de los objetivos.

La estrategia representa un camino trazado para alcanzar las metas fijadas previamente. Su designación constituye un acto creativo que se concreta en un proceso de decisiones que generan un conjunto de acciones dirigidas a lograr los objetivos.

Para la realización de las estrategias de dinamización de una Comunidad virtual se deben tener en cuenta los siguientes procesos:

- Levantamiento de requerimientos
-

- Conjunto de decisiones
- Determinación de planes
- Establecimiento de objetivos
- Plan de trabajo y despliegue de actividades
- Análisis de resultados

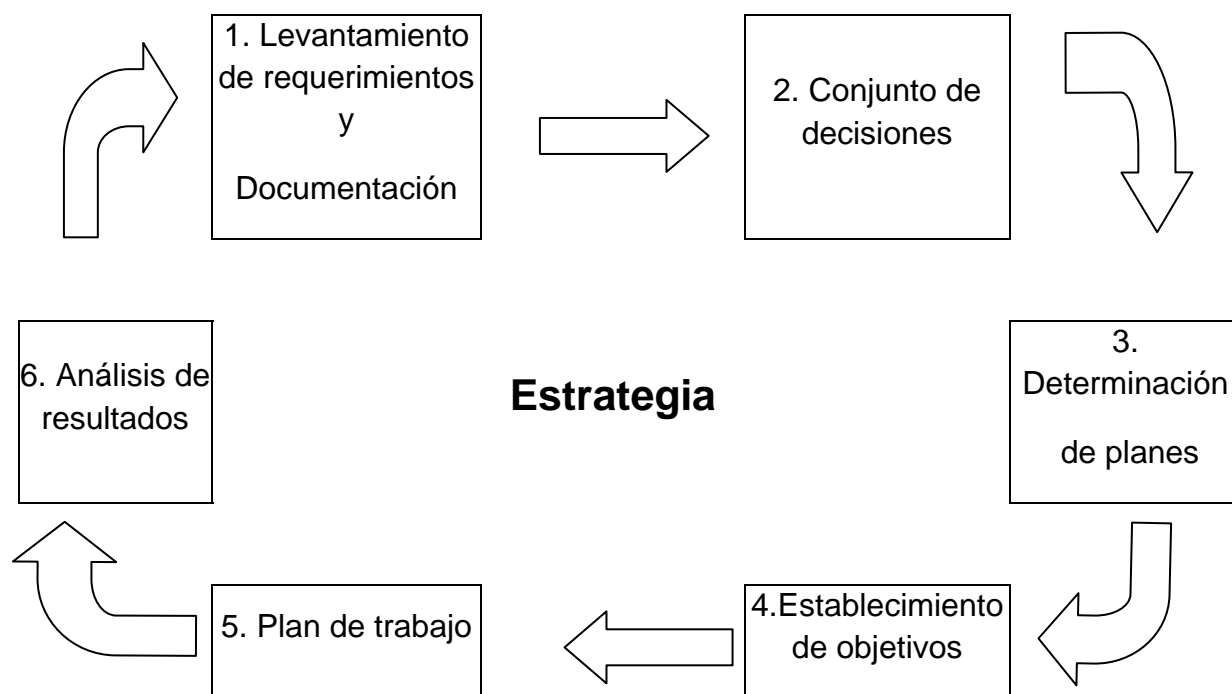


Figura No. 2 Diagrama Estrategia de Dinamización

ESTRATEGIAS DE DINAMIZACIÓN

La Estrategia de Dinamización debe responder de manera efectiva y directa al objetivo para la cual fue creada la comunidad, enfatizando en acciones que motiven al aumento en las frecuencias de ingreso y visita de sus participantes.

La estrategia debe obedecer a una secuencia o proceso cíclico que garantice el retorno, la evaluación y la revisión de las acciones para replantearlas o mejorarlas. Por esto, a continuación se referencian las acciones que se generan al interior de cada paso de la estrategia.

Levantamiento de requerimientos

Este es el primer proceso que se realiza, tendiendo a identificar las necesidades y requerimientos de la comunidad para iniciar la formulación de la estrategia de dinamización. Además es el punto de retorno e inicio del ciclo, es decir, luego de

generar las acciones, actividades y propuestas se analiza su incidencia e impacto, su implementación y evaluación para determinar la continuidad o mejora de las estrategias.

Se inicia con la recolección, clasificación y análisis de la información (informes de movimientos, informes ejecutivos e informe de estado de avance e implementación de la estrategia de dinamización); con el propósito de identificar las necesidades y posibles mejoras.

Posteriormente se identifican los elementos de fidelización e impacto en la dinamización de la comunidad, mediante la comunicación con los participantes y el equipo de acompañamiento, asistencia técnica y la organización en general.

Conjunto de decisiones

Posteriormente al levantamiento de requerimientos, se hace necesaria la toma de decisiones encaminadas a determinar las acciones a seguir para poder garantizar los objetivos de la comunidad.

Este conjunto de decisiones enmarcan el plan de trabajo y el plan operativo a ser realizado por el dinamizador, sin embargo las decisiones deben tener cierta flexibilidad y viabilidad de cambio, las modificaciones que apliquen serán consideradas por el equipo de trabajo.

La flexibilidad garantiza la inclusión de las propuestas e ideas de los participantes de la comunidad, así mismo, la innovación permanente de estrategias, escenarios y elementos que aporte del dinamizador, siempre y cuando se presente una propuesta concreta para ser validada por el equipo de trabajo.

Determinación de planes

En este proceso es importante determinar el orden de prioridad de las acciones a seguir para la implementación de la estrategia de dinamización tomando como base los requerimientos y las decisiones tomadas en los procesos anteriores, se debe crear un cronograma de actividades que este inmerso en el plan de trabajo, dando importancia al desarrollo de actividades según la prioridad clasificada en alta, media o baja.

Si bien es cierto que la dinamización requiere atención inmediata, permanente y optima, el plan de trabajo debe también contemplar tanto la dinamización en términos de acompañamiento y asistencia virtual, así como también el diseño, desarrollo e implementación de los elementos de fidelización y enganche de los

participantes, los recursos, las actividades y la incorporación de nuevas herramientas que generen innovación e interacción.

Otro aspecto importante a considerar en la determinación de planes es la gestión de información y gestión de la plataforma; en esta actividad se hace referencia a la elaboración, diseño y actualización de los contenidos, así como también, el soporte técnico de la comunidad.

Establecimiento de objetivos

El establecimiento de metas y objetivos es fundamental en la planeación estratégica de la dinamización de una comunidad virtual de práctica puesto que determina el alcance y el impacto en la gestión adelantada al interior de la comunidad, además permite establecer los indicadores de gestión del dinamizador.

Plan de trabajo

En este proceso se originan las actividades y tareas que se van a desarrollar en procura de la puesta en marcha de la estrategia de dinamización y las funciones del dinamizador. Este instrumento permite llevar a cabo los fines de la comunidad mediante la definición de las actividades y de las acciones que se pretenden realizar para alcanzar los objetivos propuestos optimizando los recursos en términos de eficiencia, eficacia y gestión.

El plan de trabajo debe contemplar las acciones pertinentes a garantizar:

- La dinamización de la comunidad.
- El desarrollo de los elementos de fidelización y participación de los usuarios teniendo en cuenta los aspectos comunicativos y operativos.
- La gestión de la plataforma desde los aspectos administrativos como operativos.

Análisis de resultados

Este proceso es fundamental para la realimentación y replanteamiento de la estrategia de dinamización propuesta para la Comunidad; adicionalmente, permite establecer las conclusiones a que se llegó con la implementación de las acciones adelantadas, también permite generar un balance estadístico en el comportamiento de ingreso de los participante de la comunidad y finalmente permite evidenciar el alcance y logros de la estrategia propiamente dicha.

PLAN DE DINAMIZACIÓN (acciones puntuales)

El plan de dinamización contempla principalmente las funciones del dinamizador y un conjunto de actividades descritas a continuación,

Rediseño de la interfaz gráfica

Generar una comunidad virtual novedosa e innovadora, con elementos gráficos organizados y estructurados de manera intuitiva para el usuario, es decir:

- Útil: que ofrezca contenidos que el usuario necesite, que pueda usar y que use recurrentemente, estos contenidos son categorizados y actualizados semanalmente.
- Única: que sea un espacio bien posicionado que impacte al usuario por su aspecto, interacción y contenido.
- Interactiva: que permita, mediante elementos gráficos (banner, menús, botones) y herramientas de trabajo colaborativo (foro, Chat, mensajería, correo electrónico) desarrollar mayor interactividad.
- Entretenida: que posea un valor de entretenimiento, para ello se emplean las fuentes de recursos propios de Moodle, también de sitios y herramientas web externas (youtube, flickr, slideshare, entre otros).

Elementos de participación y fidelización de usuarios

La fidelización se refiere al conocimiento de los participantes, al establecimiento de un dialogo y la atención a sus comentarios, observaciones y sugerencias; generando un acercamiento a los participantes de manera personal y relevante, ofreciendo incentivos para el intercambio de información. Este intercambio implica el desarrollo de:

- Boletines mensuales.
- Semanarios (a manera de e-mail marketing).
- Cuestionarios y encuestas online, (levantamiento de información para la comunidad)
- Foros generales y por grupos.
- Cuartos de charla (Chat temático semanal)
- Administración de usuarios.
- Gestión de grupos

Acompañamiento de las dinámicas virtuales

Generar comunicación con los participantes de la comunidad; brindando asistencia y acompañamiento de las posibles interacciones entre: usuario – usuario, usuario – plataforma y usuario – dinamizador; teniendo en cuenta que estas interacciones

se dan en los elementos de la interfaz gráfica, los elementos de motivación y fidelización de usuarios, y la manera como se usan y apropian estos elementos.

Para que este acompañamiento sea efectivo y pertinente se debe realizar lo siguiente:

- Aplicar pruebas de calidad constante, en cuanto a usabilidad y navegabilidad en la plataforma en la que se soporta la comunidad corrigiendo las dificultades que se presentan.
- Evaluar los niveles de apropiación técnica y diseñar estrategias que fomenten el buen acercamiento a la comunidad.
- Se usarán los recursos de comunicación disponibles propios de la plataforma (foros, mensajería, chat de texto) para realizar acompañamiento virtual: correo electrónico, chat de voz, teléfono fijo y/o móvil, etc. Para facilitar el establecimiento de vínculos, la participación y la integración del grupo, creando un clima propicio que facilite un buen proceso colaborativo.
- El aspecto más significativo, tal vez, es que el dinamizador cumpla con sus funciones.

Gestión de información

La gestión de información y contenidos es parte fundamental en el proceso de dinamización de una comunidad virtual, por consiguiente, sino existe información y contenidos no se podría desarrollar la dinámica de una comunidad de práctica.

De esta manera se plantea la gestión de información tendiente a:

- Presentar casos ejemplares y pertinentes, en términos de contenidos, a la comunidad; es decir, la información temática en la cual se basa la creación y sostenibilidad de la comunidad.
- Compartir contenidos externos relevantes al fin de la comunidad, al medio y sobre todo, a de los usuarios.

OTRAS ACCIONES A MANERA DE ESTRATEGIA

Otro de las acciones que se pueden ejecutar a manera de estrategia que permita el enganche y fidelización de los participantes de la Comunidad, es la creación de actividades formativas, es decir, se plantea la creación de pequeñas charlas que orientan a los Gerentes de Nuevas Tecnologías y los Coordinadores de Calidad en el uso y apropiación de herramientas colaborativas y de la Web 2.0, que le ayuden a optimizar procesos en su gestión. Estas charlas se acompañarán con manuales de uso. En cuanto a los participantes que ya tienen dominios sobre el manejo de estas

herramientas, se pretende motivarlos a que sean los gestores y apoyen el proceso de sus pares.

La fidelización de los participantes se da en la medida que ellos sientan pertinencia con la comunidad; para incentivar este aspecto, se requiere de la comunicación directa y efectiva con los participantes; empleando medios telefónicos, correos electrónicos, mensajes de la plataforma de manera calida y cordial, creando familiaridad entre todos los que intervienen en la comunidad.

Adicionalmente, se plantea reabrir los Chat por regiones, los días martes y jueves a las 4:00 p.m., las temáticas a tratar se plantearan inicialmente por el equipo de acompañamiento y asistencia técnica, luego se creará una dinámica en la cual cada región proponga el tema a tratar.

Realizar una sección llamada “Secretaría de la Semana”, en esta sección se presentará cada semana la página Web de una secretaria de educación diferente, donde se evidencie la gestión adelantada en el uso y apropiación del componente MTIC en las instituciones educativas. Esta sección contará con un foro donde cada participante puede dejar las opiniones que genere la página publicada; esto con el fin de realizar interacciones entre los participantes y mostrar la gestión adelantada.

En cuanto a los portales de contenidos educativos de las secretarías, se sugiere gestionar la divulgación de las mismas, y el direccionamiento al Portal Colombia Aprende.

Otro de los elementos de fidelización de los usuarios es crear una sección para resaltar y reconocer la gestión de las secretarías de educación, que lideren y promuevan iniciativas de incorporación de las MTIC en las instituciones educativas; convirtiéndolas en experiencias significativas y casos de éxito.

En cuanto al participante más frecuente de cada mes, se plantea la opción de motivarlo dándole un estímulo real (obsequio, bono, libro), esta propuesta esta a consideración del equipo de acompañamiento y asistencia técnica. Inclusive se puede gestionar la inscripción gratuita a seminarios, cursos o capacitaciones relativas al Programa, creando una expectativa real fomentando así la participación permanente de los usuarios interesados.

APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE DINAMIZACIÓN (SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA).

La conceptualización y desarrollo de las estrategias de dinamización se pudieron validar en la Comunidad de Gestores de Medios y Nuevas Tecnologías – Comgente, en el marco del convenio de cooperación 422 suscrito entre el Ministerio de Educación Nacional de Colombia y el Centro de Investigación de las

Telecomunicaciones CINTEL. Este último organismo fue el promotor de la investigación y la presente ponencia.

Resultado de las estrategias aplicadas en Comgente.

El equipo del Ministerio de Educación realizó la dinamización y mantenimiento de la Comunidad hasta el mes de octubre de 2008. A partir de septiembre, la dinamización de la Comunidad fue realizada por parte del Lic. Deivi Ladino a nombre de CINTEL.

El trabajo inicia con la realización y validación el documento de conceptualización y plan de trabajo para la Dinamización de Comgente y se desarrollaron e implementaron las estrategias de dinamización, las cuales incluyen el mejoramiento del diseño gráfico del espacio virtual de interacción. Adicionalmente se realizó el mantenimiento, seguimiento, soporte, interacción con los usuarios y se ha publicado información de interés para la comunidad, un foro y un chat como herramienta divulgación y socialización de la comunidad.

A continuación se presentan los gráficos con las estadísticas tomadas a partir del mes de octubre del año 2008, como punto de partida para evidenciar los resultados de la gestión adelantada.

Vale la pena mencionar que aún este trabajo está activo y puede ser visualizado en el siguiente link ingresando como invitado:

<http://redes.colombiaaprende.edu.co/redes/course/view.php?id=306>

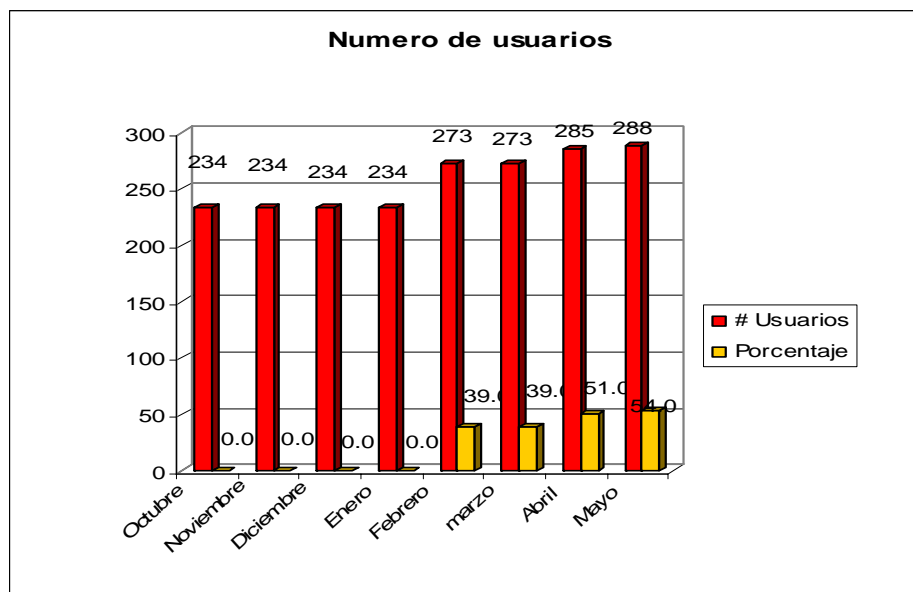


Figura No. 3 Numero de usuarios de octubre 2008 a mayo 2009

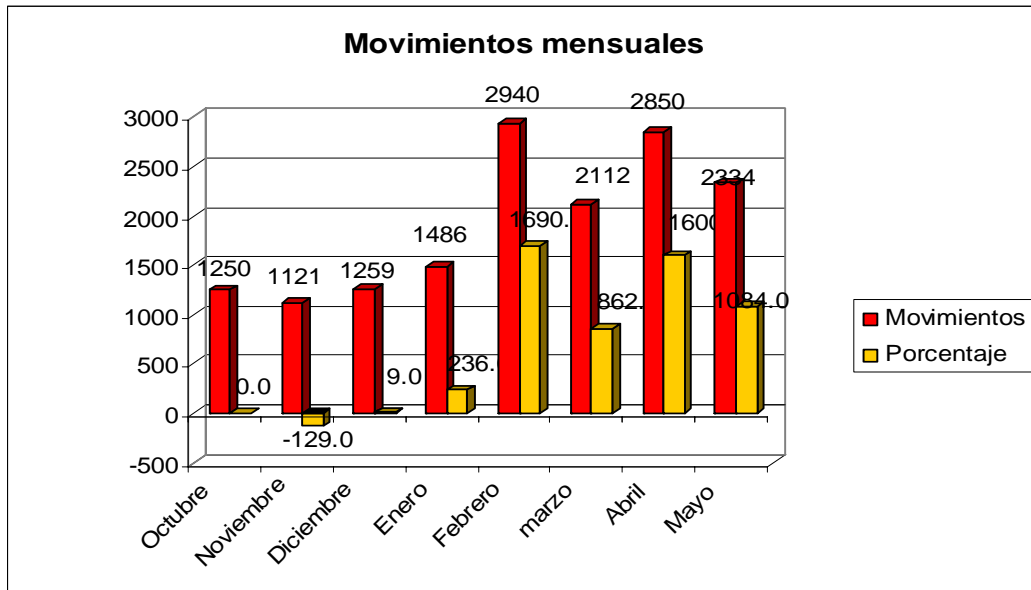


Figura No. 4 Movimientos mensuales de los participantes de Comgente

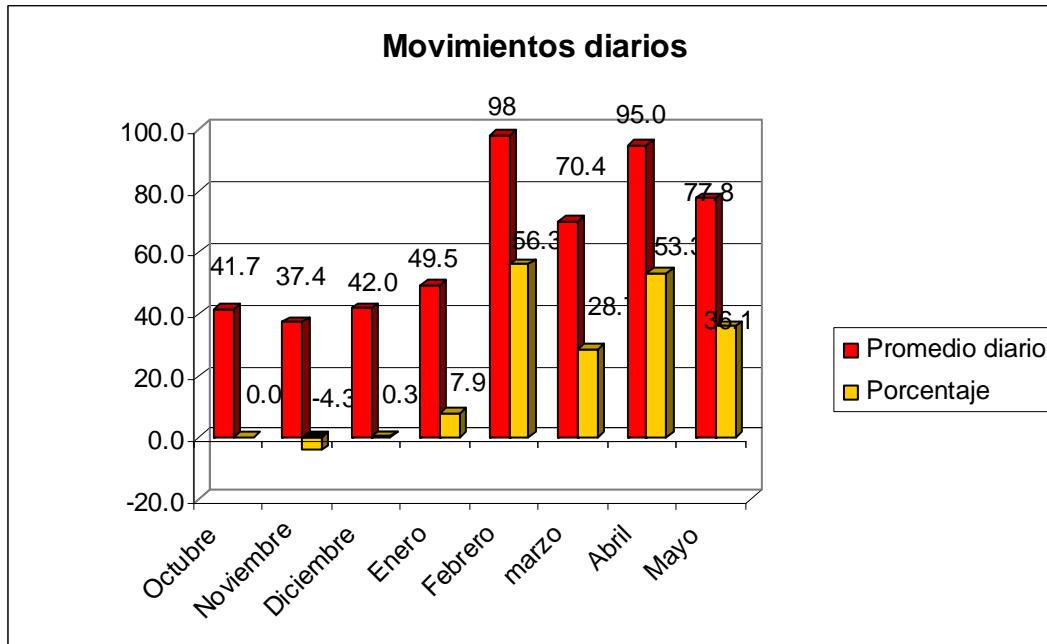


Figura No. 5 Numero de movimientos diarios en Comgente

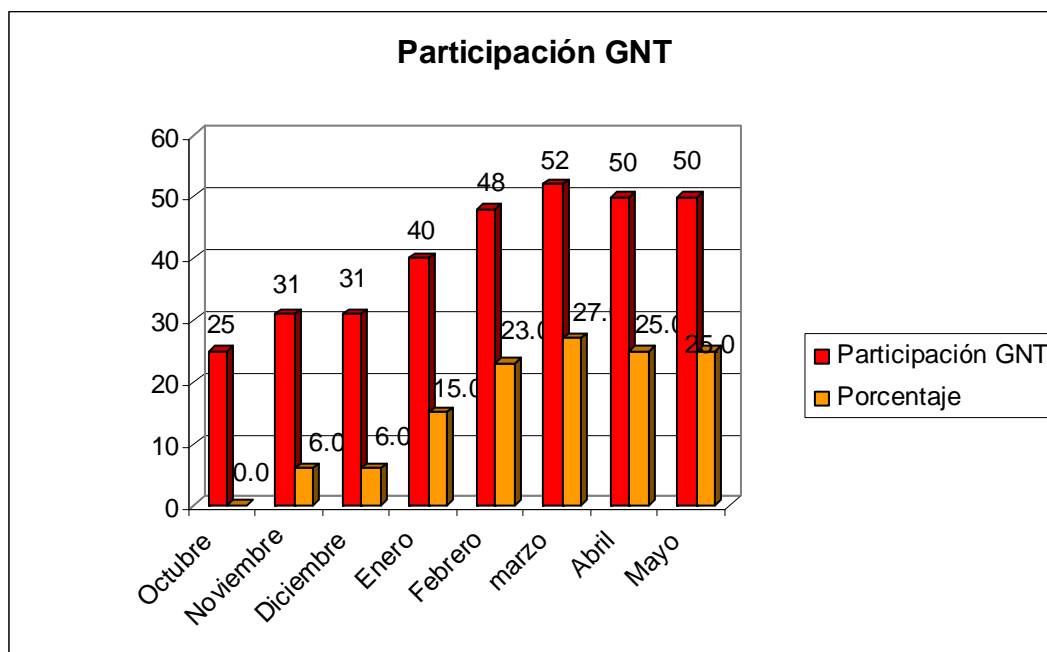


Figura No. 6 Aumento de GNT participantes

Actualmente Comgente cuenta con 288 usuarios entre Gerentes de Nuevas Tecnologías, Coordinadores de Calidad, Docentes e invitados, los cuales tienen una frecuencia de movimientos de 2334 al mes, con un promedio de 78 movimientos diarios a los diferentes contenidos, recursos y actividades de la Comunidad evidenciando un incremento en la participación de los usuarios.

En la semana de lanzamiento de la nueva versión se presentaron 1253 movimientos.

Es evidente la reactivación en un porcentaje de 155 visitas durante los meses de enero, febrero y marzo, en relación al trimestre anterior (octubre, noviembre y diciembre).

A diciembre de 2008 se contaba con participación activa de 31 GNT, actualmente se ha incrementado a 50 GNT. Este proceso de dinamización y fidelización corresponde a la calidad de los contenidos, a la información publicada y el acompañamiento de las dinámicas virtuales.

Referencias bibliográficas

- Allen, S., Ure, D., & Evans, S. Virtual Communities of Practice as Learning Networks. 2003.
- Gómez, José. Estrategias para la competitividad de las PYME: Especial referencia al proceso de creación de una empresa.
- República de Colombia, Ministerio de Educación Nacional, Informe Último trimestre 2007 – primer semestre 2008: Balance y estado del arte, Bogotá D.C., 2008.
- República de Colombia, Ministerio de Educación Nacional, Direccionamiento estratégico y análisis de procesos del eje de Acompañamiento y Asistencia Técnica. Bogotá D.C., Febrero 2008.
- Wenger, E. Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge, Harvard Business School Press. Boston, 2002.
- Zea, C., Atuesta M., Hacia una Comunidad Educativa interactiva. Medellín 2007.



Lic. Deivi Ladino

Currículum

Licenciado en Diseño Tecnológico Universidad Pedagógica Nacional de Colombia, Especialista en Entornos Virtuales de Aprendizaje Centro de Altos Estudios de la Organización de Estados Iberoamericanos OEI y Virtual Educa Cono Sur , Tutor virtual Portal Educativo de las Américas – Organización de Estados Americanos OEA , Tutor virtual Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA Colombia. Actualmente es el Jefe de la Unidad de Educación Virtual de la Institución Universitaria Iberoamericana de Colombia y director de DLT Soluciones. Ha laborado como docente a nivel educativo básico, media y superior en el área de tecnología e informática; también como asesor y consultor educativo en TIC en proyectos de creación de escenarios de innovación educativa orientados a la inclusión digital y a los procesos educativos.
