



Apoyando a las Comunidades de Práctica: Guía rápida de TOPS para vincular a profesionales del desarrollo

Enero 2015

Apoyando a las Comunidades de Práctica:
Guía rápida de TOPS para vincular a
profesionales del desarrollo

La implementación del programa denominado *Technical and Operational Performance Support* (TOPS), que en español significa Programa de Soporte Técnico y Operacional para el Rendimiento, así como la realización de esta publicación es posible gracias al generoso apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América, proporcionado a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido aquí expresado es responsabilidad de los autores y no necesariamente refleja las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Citas recomendadas:

Technical and Operational Performance Support Program. 2013. *Apoyando a las Comunidades de Práctica: Guía rápida de TOPS para vincular a profesionales del desarrollo*. Washington, DC.

El programa TOPS, financiado por la Oficina de Alimentos para la Paz (FFP por sus siglas en inglés) de USAID, fortalece las capacidades de los beneficiarios de FFP para que ofrezcan ayuda alimentaria eficaz y de alta calidad mediante el fomento de la colaboración, innovación y el conocimiento compartido sobre prácticas mejoradas de nutrición y seguridad alimentaria. TOPS apoya las actividades emprendidas por la Red de Seguridad Alimentaria y Nutricional (la Red FSN).

La Red FSN es una comunidad de práctica abierta de los implementadores de seguridad alimentaria y nutricional, los cuales comparten información y formatos de agendas, para comprender e influir en las prioridades del donante, construir prácticas prometedoras y difundir ampliamente conocimientos técnicos.

Technical and Operational Performance Support Program
2000 L Street NW, Washington, DC 20036
Email: the.tops.program@gmail.com
URL: www.fsnnetwork.org

Reconocimientos

Apoyando a las Comunidades de Práctica es parte de una serie de guías rápidas producidas por el Programa de Soporte Técnico y Operacional para el Rendimiento (TOPS) con la intención de mejorar el intercambio de conocimientos y el programa de aprendizaje para los profesionales del desarrollo. Esta guía representa un esfuerzo para recopilar el aprendizaje adquirido por el equipo de Manejo de Conocimiento de TOPS en relación al proceso de planificación y apoyo a la Red de Seguridad Alimentaria y Nutricional (la Red FSN) en sus múltiples esfuerzos intra-organizacionales y discusiones grupales vía internet. La guía se centra en pasos clave que ayudarán a fomentar una comunidad de práctica que responde a las necesidades, oportunidades y actividades de los integrantes, los cuales fomentan el aprendizaje entre pares y la acción positiva en relación a los intereses del desarrollo y prácticas comunes. Se espera que el formato de guía rápida brinde una serie de técnicas y enfoques accesibles y de fácil adopción a una amplia gama de profesionales del desarrollo.

Esta guía rápida fue escrita por Kathleen MacDonald (Population Service International) mientras trabajaba como consultora apoyando las comunidades virtuales y por Joan Whelan (CORE Group/Programa TOPS). El conocimiento institucional del Grupo CORE, el cual es un socio en el consorcio de los programas TOPS, y el aporte de Karen LeBan, Directora Ejecutiva de CORE, fueron esenciales para este proceso, con su década de larga experiencia apoyando una próspera red de profesionales de la salud comunitaria. Los autores también están agradecidos por el consejo, las lecciones aprendidas y visión proporcionada por los muchos individuos citados a continuación.

Las siguientes personas compartieron su conocimiento y experiencia en relación a las comunidades virtuales y redes, lo que contribuyó de gran manera con esta guía: Lauren Clark (Red SEEP), Marie Connelly (Proyecto de Salud Global), Simon Hearn (Outcome Mapping Learning Community), Neal Lesh (Dimagi), Sarah Schmidt (DAI), Tamsin Walters (Emergency Nutrition Network) y Dana Webber (Health Care Improvement Project). Ann Hendrix-Jenkins (Centro para proyectos de comunicación de la Universidad Johns Hopkins /K4Health, miembro en el pasado del grupo CORE) y Patrick Coonan (Grupo CORE/Programa TOPS) proporcionaron importantes y valiosas contribuciones a varios borradores de la guía. Los miembros del Grupo de Gestión de Conocimiento de la Red FSN también merecen un agradecimiento especial por su ayuda en la revisión de este trabajo y por proporcionar comentarios útiles.

Finalmente, gracias a Rachel Elrom por su invaluable apoyo para la edición y diseño de la guía, así como un sincero agradecimiento a Natalie Neumann por su excelente ojo para los gráficos.

Introducción

Las comunidades de práctica pueden tomar muchas formas diferentes. Sin embargo, comparten un objetivo en común: Conectar a las personas con una práctica y/o profesión particular, para compartir experiencias y aprender unos de otros. La tecnología ha hecho más fácil que se conecten miembros de las diferentes organizaciones y países para llevar a cabo un trabajo en equipo, resolver problemas y ayudarse a aprender.

La Guía *Apoyando a las Comunidades de Práctica* proporciona las herramientas necesarias para iniciar y ser anfitrión de una comunidad de aprendizaje entre pares, el intercambio y la acción. Ya sea que usted trabaje frente a frente, por teléfono o reuniones virtuales, esta guía pretende aportar ideas y prácticas prometedoras para la planificación y apoyo para ver resultados exitosos de la comunidad que usted y sus compañeros tienen en la mente.

“Las Comunidades de Práctica son grupos de personas que comparten una preocupación, una pasión sobre un tema o un conjunto de problemas y que profundizan sus conocimientos y experiencia en el área, interactuando de manera continua.” –Etienne Wenger

Tenga en cuenta que las comunidades evolucionan con el tiempo. Su comunidad tendrá diferentes necesidades en el futuro. Esté preparado para ser flexible y modificar sus estrategias a medida que cambian las necesidades de los miembros de la comunidad.

Nota: Para los efectos de este documento, las palabras comunidad/grupo/comunidad de práctica y las palabras facilitador/moderador se usarán indistintamente, respectivamente.

Cómo se inician las comunidades

Si bien las comunidades varían y no hay dos exactamente iguales, hay algunas razones fundamentales para que una comunidad quiera unirse. Intentar entender y abordar estas motivaciones ayudará a su comunidad a lograr el éxito. Las siguientes son algunas de las razones más comunes, aunque hay muchas más:

Aprender unos de otros

Algunos grupos sirven como comunidades de recursos entre pares a través de una práctica común o área de trabajo emergente. Si un miembro necesita información o busca experiencia, el grupo puede proporcionar información. Las personas actúan como recursos entre uno y otro dentro de estos grupos.

Mantener las conexiones

En un taller, una sesión o cualquier otro lugar de reunión, los participantes pueden haber tenido una discusión interesante o pudieron enterarse que comparten algunas metas o intereses comunes con los demás. La formación de

una comunidad les permitirá continuar con una discusión, compartir recursos o mantenerse conectado, incluso cuando no son capaces de asistir físicamente.

Trabajar hacia un objetivo específico

Un grupo podría formarse en torno a un proyecto, tarea o plazo específico que les gustaría colaborar juntos. Fomentar una identidad de la comunidad en torno a este objetivo específico puede facilitar la construcción de relaciones, identificar miembros con habilidades experiencia similares, establecer objetivos claros y asignación de tareas. Todos estos son ingredientes importantes para una colaboración exitosa.

Planificar y mantener la comunidad

Una vez que usted y sus compañeros deciden que una comunidad podría ayudar a cumplir las metas compartidas, deben iniciar a planificarla. Los siguientes pasos incluyen preguntas que le ayudarán a determinar el contexto de su comunidad y de los aspectos importantes a considerar. Se recomienda utilizarlos como una guía de planificación. Si lo hace, le ayudará a mantener al grupo enfocado y a medir el éxito. Esta guía rápida explica cómo poner cada uno de estos pasos en acción.

1. Definir el propósito de su comunidad.

¿Por qué se está formando esta comunidad? La razón podría ser, por ejemplo, para compartir ideas y conocimientos acerca de un área técnica emergente, para colaborar y resolver problemas, o para mejorar las estrategias, procesos o planificación. ¿Existen áreas particulares de intervención, estrategias o regiones de interés? Asegúrese de que su propósito sea claro, específico y relevante para los que están trabajando y para aquellos a quienes desea alcanzar.

2. Identificar y llegar a los miembros potenciales.

¿Existen personas interesadas que estén ya abogando para la formación de este grupo, o existen otros profesionales o personas influyentes que encajarían naturalmente en este grupo? ¿Quién más será invitado a unirse al grupo? ¿Cómo va a llegar a ellos? Si está formando una nueva comunidad, invitar a estas personas a ser co-fundadores.

3. Determinar el conocimiento y la experiencia que su comunidad tiene y lo que necesita.

¿Qué experiencia tiene cada miembro de su comunidad? ¿Qué conocimientos espera que los miembros obtengan a través de su participación? Conozca a sus miembros, específicamente, conozca sus competencia y expectativas, para que

juntos puedan crear oportunidades de aprendizaje que se basen en el conocimiento y experiencia de los miembros y, así, puedan satisfacer sus necesidades.

4. Definir los roles y responsabilidades.

¿Quién va a conducir las conversaciones dentro de la comunidad? Las comunidades varían dependiendo del nivel de la estructura y los tipos de funciones que requieren. Cuanto más estructurado sea el grupo (por ejemplo, acerca de las tareas y resultados), más concretos tendrá que ser la definición de los roles. Usted debe decidir con su grupo cuáles son los roles necesarios para alcanzar las metas.

5. Seleccionar las herramientas y tecnologías.

¿Qué plataformas tecnológicas y herramientas virtuales le ayudarán a llevar a cabo sus actividades de grupo? En entornos de bajos recursos o donde la distancia no representa un problema, las reuniones frente a frente pueden ser suficientes. Pero en otros casos, se puede pensar en realizar combinaciones con las tecnologías que se adapten a las necesidades de su comunidad.

6. Establecer un ritmo de actividad.

¿Qué acontecimientos y procesos se pueden aplicar para dar a la comunidad un sentido de vida y fuerza? El establecimiento de rituales, tales como eventos recurrentes de discusión, diálogos con expertos y reuniones periódicas, es un paso importante para crear impulso y para sentar las bases de una sólida comunidad en línea. Es importante desarrollar un plan y calendario de eventos para mantener a los miembros que su grupo sea más productivo.

7. Construir un sentido de comunidad.

¿Qué hacer para fortalecer lazos entre los miembros del grupo? Lograr que se forje un sentido de comunidad alentará a los miembros a invertir en el grupo. Es importante contar con estrategias que ayudarán a fomentar lo anterior, especialmente al vincular a los miembros que se encuentran a distancia.

8. Aumentar la conciencia de su comunidad.

¿Cómo se alcanzan nuevas audiencias? La adición de nuevos miembros puede ser una buena manera de fortalecer su comunidad. Piense en cómo atraer a las personas que trabajan en las áreas de práctica similares al resto del grupo y que sean participantes activos. Sin embargo, a medida que el grupo crece, recuerde la importancia de mantener un área específica de foco de interés para sus miembros principales.

9. Utilizar los datos para medir el éxito y hacer mejoras.

¿Cómo va a definir el éxito de su comunidad? Establezca metas y regularmente supervise el progreso para conocer el desarrollo del grupo. También utilizar los datos para determinar cómo se puede mejorar la experiencia de cada miembro.

1. Definir el propósito de su comunidad.

Antes de iniciar con todo el trabajo de principiar una comunidad en línea, es recomendable tomar algún tiempo para pensar lo que usted, sus compañeros y miembros potenciales de la comunidad quieren lograr. Lo que necesita esta comunidad será satisfacer a los participantes. ¿Qué necesidades busca satisfacer a través de esta comunidad? ¿Qué diferencia hay entre esta y las comunidades y/o los recursos educativos ya existentes?

Preguntar a los miembros potenciales si los temas y objetivos que se proponen reflejan sus necesidades e intereses. Buscar en el internet para determinar si ya existen otras comunidades en línea en estas áreas y para estas audiencias. Investigar comunidades existentes, y luego definir cómo esta comunidad será diferente. Una vez que haya identificado el propósito de su comunidad, organizar su grupo en la forma que mejor facilite su éxito. A continuación se proporcionan algunos ejemplos de los tipos de organización de comunidades de práctica.

Intercambio de información o grupo de interés

Este tipo de comunidad se dedica a intercambiar la información acerca de un tema específico o área técnica. Los participantes pueden compartir prácticas prometedoras, tener discusiones, hacer preguntas, y compartir artículos, publicaciones relevantes y otras noticias en relación a este tema.

Grupo de aprendizaje y acción

Este tipo de grupo se forma porque se debe solucionar un problema, pero el objetivo del grupo es el aprendizaje entre pares. Los profesionales comparten experiencias sobre cómo han superado problemas similares en el pasado y dan perspectivas frescas sobre cómo puede ser examinado y resuelto el problema. Es importante documentar y compartir el aprendizaje a medida que va ocurriendo, utilizando métodos como la sistematización de las prácticas, desarrollo de manuales o guías, tomar notas técnicas o realizar estudios de casos. Este tipo de grupo tiende a funcionar mejor con más de diez personas. Los resultados deben ser compartidos con otros profesionales fuera del grupo.

Mantener el enfoque

Para los grupos más estructurados, especialmente en casos donde se trabaja para obtener un conjunto de productos terminados o de tareas, se debe desarrollar un plan de trabajo de manera en que el objetivo siempre esté claro. Para una mayor posibilidad de éxito, planificar algunas tareas significativas que espera lograr en el curso de un año, en lugar de una larga lista de actividades que no sea realista.

Algunos principios para recordar:

- Definir productos finales específicos.
- Seleccionar actividades que complementan el trabajo de los participantes o las agendas de los donantes.
- Considerar una línea de tiempo realista para llevar a cabo las actividades.
- Considere seriamente los recursos que se necesitarán para llevar a cabo el trabajo, en términos de tiempo, dinero, logística y experiencia.
- Identificar individuos que tendrán a su cargo roles claves y asegurarse de su compromiso.

Grupo enfocado en productos finales

Puede formarse un grupo para realizar una tarea específica, como el desarrollo de una herramienta, crear directrices o un taller de planificación. Este grupo necesita un liderazgo estructurado y debe seguir un plan de trabajo. En algunos casos se debe considerar buscar una fuente de financiamiento para ayudar a lograr los objetivos. Este tipo de grupo se puede o no disolver una vez que el producto final esté completo.

Grupo de trabajo

Profesionales con habilidades similares buscan lograr una serie de tareas durante un período prolongado. Un liderazgo fuerte es importante en este tipo de grupo para lograr objetivos de manera eficiente y mantener el impulso por un plazo más largo y con múltiples actividades. Por lo tanto, se debe pensar en los roles de liderazgo que requerirá de su grupo. Crear un plan de trabajo para orientar las actividades del grupo es un primer paso muy importante.

2. Identificar y alcanzar miembros potenciales.

Ahora que usted y sus compañeros tienen una imagen más clara del propósito de la comunidad, pueden ocupar algún tiempo para pensar en quién más podría beneficiar a la comunidad y/o se beneficiaría de participar en la misma. Usted ya puede tener un grupo existente de colegas interesados, o quizá está tomando en cuenta un área de interés que está emergiendo o una ocasión que unió a individuos con intereses comunes.

Haga una lista de los que ya han ayudado a planificar, así como aquellos que han expresado interés en la comunidad. Asegúrese de tomar en cuenta los distintos tipos de organizaciones e instituciones, los temas técnicos y transversales, y las funciones del personal que son más relevantes. Si la experiencia de una organización en particular beneficiaría al grupo, se recomienda o hablar con los miembros de su red para identificar a un representante específico que usted podría invitar a participar.

Una vez que tenga una lista de posibles participantes, acercarse a ellos uno a uno. Enviar correos electrónicos individuales y hacer llamadas telefónicas.

Si usted está invitando a nuevos contactos a unirse a un grupo existente, empezar por conocerlos, sus antecedentes y su interés por el área temática de su comunidad. Luego, invíteles a que se conviertan en miembros de la comunidad, destacando los puntos fuertes y las contribuciones específicas que usted cree que ellos podrían aportar al grupo.

Si está formando un nuevo grupo, platicar con las personas de su lista para compartir sus ideas de la comunidad de práctica. Después de conocerlos y su nivel de interés en su área temática, invitar individualmente a unirse a su comunidad como miembros fundadores. Participar en conversaciones significativas acerca de sus aspiraciones para esta comunidad.

Desarrollar un grupo de inicio fuerte y conseguir que hablen entre sí para crear el impulso en la comunidad.

3. Determine el conocimiento y experiencia que su comunidad tiene y necesita.

La base de conocimientos necesarios para una comunidad próspera probablemente es que ya existen la pericia y experiencia de los miembros de su grupo, o la experiencia de alguien a quien un miembro del grupo está conectado. Establezca discusiones a nivel personal con los miembros del grupo para que pueda preguntarles sobre sus áreas de conocimiento, habilidades, necesidades e intereses. También puede enviar encuestas creadas en Survey Monkey (www.surveymonkey.com), Google Forms (<http://www.google.com/drive/apps.html>) u otra herramienta para recopilar estos datos de los miembros. Mantenga una hoja de cálculo de seguimiento de las respuestas. Agregue nueva información a esta hoja de cálculo a medida que los miembros comparten su experiencia y revelan sus necesidades en las discusiones de grupo y durante otras actividades.

Visite esta información regularmente invitando a los miembros específicos a liderar y contribuir a los debates cuando sus conocimientos y experiencia puedan agregar valor. Usted podría considerar realizar una lista de contactos que resalte las habilidades y conexiones de todos los integrantes del grupo. Asimismo, anime a los miembros a compartir esta información con otros contactos a través de sus perfiles en línea. Esta es una forma sencilla de aumentar el acceso de miembros de la comunidad a la información y el conocimiento que están buscando.

4. Establecer un ritmo de actividades.

Con una mejor comprensión de las necesidades e intereses de los participantes de la comunidad, se unen los eventos y actividades que proporcionan oportunidades para compartir experiencias y aprender unos de otros. Es momento de tratar de establecer algunos rituales. Además de las sesiones de trabajo simples o debates de actualidad, los siguientes eventos recurrentes son ejemplos de actividades que invitan a la participación y crean una sensación de expectativa de los miembros. Estas actividades podrían producirse trimestral, mensual, semanalmente o con mayor frecuencia, dependiendo de las necesidades del grupo. Usted puede elegir la misma actividad con regularidad o mezclar un poco para dar al grupo un poco de variedad. Utilice la siguiente lista para ayudarle a pensar posibles actividades para su grupo.

Discusión conducida por el presentador

Utilizar la información que ha recopilado sobre las competencias y necesidades de los miembros y seleccionar un tema que les gustaría explorar más profundamente. Invite a otro miembro o un experto externo con experiencia relevante para compartir su historia con la comunidad sobre este tema a través

de una reunión cara a cara, seminario o llamada. Si es posible, solicite a un miembro de la comunidad que haya expresado su interés en aprender más sobre este tema que sea él o ella quien modere el debate.

Programar y promover la discusión con algunas semanas de anticipación, si es posible. Dejar todo el tiempo que sea posible para que los participantes hagan tantas preguntas como sea posible durante la presentación y tener un tiempo específico para la discusión en grupo de modo que se fomente el intercambio entre pares.

Preguntar a un experto

Esto es similar a una discusión conducida por el presentador, pero se centra exclusivamente en un intercambio de preguntas y respuestas y puede llevarse a cabo totalmente en línea o por correo electrónico. Un experto en una determinada zona del tema puede responder a preguntas durante un periodo de tiempo establecido. Promover el intercambio con al menos un par de semanas antes que la discusión se lleve a cabo. Invitar a algunos miembros clave para publicar preguntas primero para que la conversación fluya. Hacer actualizaciones periódicas acerca del estatus de la conversación e invitar a los miembros a ingresar sus comentarios, también.

Fomentar la participación y el aprendizaje

Hay muchas actividades pequeñas y manejables que usted puede llevar a cabo para fomentar la participación, así como el intercambio y el aprendizaje informal entre los miembros del grupo. Por ejemplo, exhortar a los miembros a:

- Compartir la retroalimentación acerca de los eventos o entrenamientos interesantes, o sobre nuevas herramientas y recursos que les son conocidos.
- Comenten entre sí acerca las nuevas actividades en su área de interés común.
- Informar a los otros de nuevos hallazgos de la evaluación o de investigación, o de un punto de aprendizaje clave en su propio trabajo
- Lluvia de ideas acerca de herramientas favoritas, guías o enfoques
- Planificar una presentación u otro alcance más allá de la comunidad para crear conciencia o entendimiento en torno al tema de interés

Soporte entre pares

Estas sesiones de "preguntar y responder" permiten que un miembro de la comunidad explique al grupo un desafío técnico o aplicación específica.

Otros participantes proporcionan pensamientos, recomendaciones y consejos. El soporte entre pares se puede realizar en persona o completamente vía internet, y permite a los miembros de la comunidad aprovechar la experiencia colectiva del grupo.

Foro

Un moderador identifica un tema que refleja las necesidades de los miembros e invita a un panel de dos o tres expertos de dentro y fuera del grupo para compartir sus conocimientos y experiencias con el grupo durante un período de

tiempo determinado. La conversación puede comenzar a través de un panel de discusión frente a frente o a través de un seminario en línea; para luego continuar la discusión únicamente vía internet. O bien, todo el diálogo puede ser facilitado a través de una discusión en línea. El moderador debe plantear una pregunta a los expertos o invitar a los miembros de la comunidad a plantear sus preguntas para fomentar la discusión del tema. Solicite a los expertos invitados que se comprometan a chequear el panel de discusión y la publicación de las respuestas de cada día durante el período definido.

Dispara a la luna

Miembros del grupo con preguntas para las cuales no les ha sido posible encontrar respuestas pueden plantearlas a la comunidad en general. Un sub-grupo puede reunirse con el propósito de responder esta duda. Esta pregunta puede ocasionar el inicio de un nuevo debate y el comienzo de un grupo permanente dedicado al tema con objetivos distintos, o el sub-grupo puede disolverse una vez que se ha encontrado la respuesta.

Grupos rápidos

Este tipo de encuentro reúne un grupo para realizar una tarea determinada rápidamente. La reunión podría centrarse en la búsqueda de consenso para un tema en particular o la creación de una herramienta o directrices. Los participantes pueden encontrarse cara a cara o estar vinculados a la reunión de forma remota utilizando tecnologías de conferencia web, pero se pueden ver entre ellos de alguna manera. Contar con un facilitador es importante para mantener a los miembros centrados en el objetivo principal.

5. Selección de herramientas y tecnologías.

Ahora que ha reflexionado sobre las actividades que su comunidad podría realizar para compartir sus conocimientos y experiencia, el siguiente paso es decidir cómo se reunirán. ¿Planificarán reunirse exclusivamente en persona, por teléfono o en línea, o piensan utilizar alguna combinación? ¿Qué espacio está disponible para llevar a cabo reuniones en persona? ¿Qué tecnologías se pueden utilizar para reuniones o comunicaciones virtuales? Sea flexible, pero discuta con su grupo lo que les puede funcionar y ayudarles a lograr sus metas.

El portal de la **Red FSN** (<http://www.fsnnetwork.org>) es una plataforma en línea que se utiliza para apoyar a grupos. Además de los foros de discusión que se centran en áreas técnicas relacionadas con la seguridad alimentaria y nutrición, el portal ofrece espacios de colaboración en donde las comunidades en línea pueden intercambiar información, compartir documentos y establecer el diálogo.

Otras herramientas populares se enumeran a continuación. Dependiendo de las necesidades del grupo, usted puede optar por utilizar una de estas herramientas o una combinación de ellas para mantenerse conectado.

Ning (<http://www.ning.com/>)

Esta es una de las plataformas más populares para la construcción de su propio espacio de comunidad en línea. Se aplican cuotas mensuales.

Groupsite (<http://www.groupsite.com/>)

Este competidor de Ning permite desarrollar una comunidad en línea con marca y con opción de uso compartido de archivos. Se aplican cuotas mensuales.

Fuze Meeting (<http://www.fuzemeeting.com>)

Esta herramienta para reuniones virtuales incluye características de voz y video. También tiene funciones para compartir documentos, páginas web y una pizarra virtual.

Adobe Connect (<http://www.adobe.com/products/adobeconnect.html>)

Esta es otra herramienta virtual más sofisticada, pero más cara que Fuze.

Skype (<http://www.skype.com>)

Este servicio gratuito voz en el internet permite que los miembros se comuniquen con sus compañeros por medio de la voz, mensajería instantánea y vídeo. Por una tarifa, los usuarios también pueden llamar a teléfonos celulares y líneas fijas.

Google Hangouts (<http://www.google.com/+learnmore/hangouts/>)

Esta herramienta de videoconferencia virtual permite a un máximo de 10 personas realizar video conferencias cara a cara y compartir pantallas de video-chat en vivo. Debe tener una cuenta de Google Plus para utilizar esta herramienta.

Google Groups (<https://groups.google.com>)

Esta herramienta le permitirá almacenar contactos de correo electrónico para su grupo, tener discusiones a través de correo electrónico y enviar mensajes a todo el grupo (similar a un *LISTSERV* –servidor de listas de correo electrónico). También se pueden compartir documentos por correo electrónico a través del grupo.

Facebook (<http://www.facebook.com>)

Facebook permite crear grupos por invitación o abierto al público en general. Esto puede ser una herramienta útil para compartir y almacenar la información

de contacto de los miembros de su grupo y publicar la información pertinente, pero no permite el diálogo a profundidad ni intercambios como lo hacen otras herramientas virtuales.

LinkedIn (<http://www.linkedin.com>)

LinkedIn es un sitio de redes sociales con relación a los negocios, el cual tiene una plataforma similar a Facebook. Puede crear un espacio para su grupo en LinkedIn para mantenerse en contacto y compartir información.

6. Definir roles y responsabilidades.

Todos los grupos requieren un cierto nivel de liderazgo, aunque el nivel de la estructura puede variar. Ya sea en línea o fuera de línea, la comunidad de práctica necesita una fuerte moderación y facilitación para tener éxito. Tres funciones, en particular, son esenciales para una comunidad en línea saludable.

Administrador de la Comunidad

El administrador de la comunidad debe ser capaz de dedicar tiempo a gestionar las actividades de la comunidad en línea y promover la membresía. Todas las comunidades necesitan un administrador, aunque puede ser una función compartida por más de un individuo.

Internos

Estos miembros de la comunidad ayudarán a impulsar al grupo hacia adelante, establecer prioridades, identificando las necesidades e intereses, creación de contenidos, liderando las discusiones y proporcionando enfoque.

Miembros activos

Estos son el corazón de cualquier grupo: miembros de la comunidad que asisten a las reuniones, participan en debates, ayudan a llevar a cabo las actividades, y compartir su aprendizaje y el conocimiento con otros.

Cada una de estas funciones es importante, y ya sea que la asuma una persona o varias, el papel dinamizador de la comunidad es esencial. A continuación se presentan algunas de las responsabilidades fundamentales que un administrador de la comunidad en línea debe llenar y en los que los Internos y Miembros activos de la comunidad podrían ayudar. Con base en los objetivos de su grupo, deben decidir qué responsabilidades adicionales se necesitan tomar en cuenta. Dependiendo de su grupo, es posible que desee una persona con varias responsabilidades o una responsabilidad que compartida entre varias personas. Es posible que desee turnos para llenar varios papeles, transfiriendo, así, una responsabilidad específica. Es necesario definir las funciones y responsabilidades clave en el plan de trabajo de la comunidad y asignar quienes las llevarán a cabo.

Relaciones

Construir y mantener relaciones con y entre los miembros de la comunidad. Formar un grupo de Internos que promuevan la participación y el diálogo dentro de la comunidad. Abordar los problemas o conflictos que surjan dentro de la comunidad, y trabajar para eliminar las barreras para la participación.

Moderación

Realice y conduzca reuniones, actividades, eventos y debates. Identifique oportunidades de colaboración y aprendizaje entre iguales, animando a los miembros a dirigir y contribuir a las discusiones, tareas y otras actividades en las que se comparte el conocimiento entre pares.

El establecimiento de objetivos y logros

Mantener el enfoque para el grupo. Asegurar que las actividades se mantengan enfocadas y que los objetivos sean claros. Supervisar la planificación del trabajo, y realizar un seguimiento de los progresos hacia los objetivos estratégicos. Planificar y facilitar las actividades en curso y eventos especiales alineados con los objetivos generales de la comunidad.

Crecimiento

Invitar a la gente a unirse a la comunidad animando a los miembros de la comunidad para invitar a compañeros y colegas, y mediante la promoción de la comunidad de servidores de listas, a través de las redes sociales y en conferencias o reuniones. Tratar de aumentar el número Internos y los Miembros activos en su comunidad tanto como sea necesario o posible.

7. Promover la identificación con la comunidad

Identificarse con su comunidad anima a la gente a seguir participando en su grupo. Cultivar esto puede ser un reto en un entorno en línea y cuando los miembros están lejos unos de otros. Haga un esfuerzo extra para ayudar a miembros de la comunidad a que se sientan conectados. Su grupo será más fuerte y más coherente si los miembros de la comunidad aprenden unos de otros y el trabajo que hacen. También es importante que sientan que sus aportes agregan valor al grupo. A continuación se presentan algunos consejos para lograrlo.

- Comparta historias de éxito y de aprendizaje entre los miembros del grupo.
- Identifique a diferentes miembros para presentar y moderar las discusiones. Permita que los participantes desarrollen los contenidos. Esto les dará sentido de pertenencia a la comunidad.
- Anime a los miembros a agregar información, experiencia y logros a los perfiles que comparten a través de la plataforma tecnológica que han escogido.

- Resaltar regularmente a un “miembro destacado” de su comunidad.
- Dé la bienvenida a los nuevos miembros. Cuando la gente se registra, asegúrese de que se les da información sobre los objetivos, el enfoque y los beneficios del grupo, así como los detalles de cómo y dónde participar, para que sepan lo que está disponible para ellos.
- Haga que de su grupo una comunidad donde los miembros se beneficien al contribuir, incluso en pequeñas cosas. Reconozca las contribuciones en los documentos que se crean, use la retroalimentación para eventos y solicite a aquellos que están contribuyendo que compartan su trabajo. Las personas deben sentir que tienen algún nivel de influencia.
- En el caso de grupos virtuales, aprovechen las oportunidades, incluso para que algunos de los miembros de su grupo se conozcan personalmente. Por ejemplo, los miembros del grupo pueden asistir a muchas de las mismas reuniones y eventos, ya que todos trabajan en la misma área técnica. Establezca un plan para poder reunirse, incluso si es durante el almuerzo o descanso.
- Permita que los miembros establezcan la agenda, ya sea para un grupo de trabajo, una reunión o un evento. Esto hace que las personas se sientan involucradas con la comunidad y les mantiene el deseo de regresar. Hacer saber que utilizó su opinión hará que se sientan involucrados en el grupo.

El mantenimiento de una cultura de respeto

Todos los miembros de la comunidad pueden desempeñar un papel en la creación de un ambiente propicio para el diálogo positivo. Los malentendidos pueden ocurrir fácilmente cuando hay comunicación entre varias culturas y a distancia. Tenga en cuenta su tono antes de publicar un mensaje al grupo y absténgase de hacer declaraciones políticas.

Reconocer los diferentes puntos de vista y ser respetuoso de las opiniones de otros cultivará un espacio positivo para que los miembros compartan sus ideas.

8. Dar a conocer su comunidad.

Es posible que solamente necesite a los miembros fundadores de su comunidad para lograr sus metas, pero en la mayoría de los casos, su comunidad se fortalecerá mediante la participación de otras personas con los conocimientos adecuados y experiencia para su grupo. Atraer a la gente adecuada mantendrá su comunidad enfocada. He aquí algunas maneras de hacer esto.

Tener una definición clara para el propósito de su comunidad y cuáles son sus metas.

La planificación que se realizó al principio ayudará a establecer una definición sólida de la meta específica de su grupo y lo que está tratando de lograr. Compártala con la gente que manifiesta interés en su grupo, y, si se trabaja en línea, ingrésela en un espacio de trabajo de grupo o en el mensaje de bienvenida.

Promover activamente su comunidad.

El crecimiento de su grupo, si desea que suceda, requiere la promoción activa de todos los miembros de la comunidad. Promuevan la comunidad dentro de sus redes profesionales. Publique información sobre cómo unirse a servidores de listas pertinentes. Alcance a la gente que cree que estaría interesada en contribuir. Mencione el grupo en reuniones, conferencias y talleres.

Resumir discusiones.

Ocasionalmente, dar la tarea a los participantes de hacer un resumen de la información de las discusiones. Esto ayudará a su comunidad a mantener un seguimiento de la información que se ha compartido y mostrar la amplitud profesional de los temas que se han discutido. Cuando se finalicen estos resúmenes, compartirlos con otros colegas o redes profesionales. Asegúrese de incluir la información de contacto para los interesados en formar parte, así como información sobre el enfoque y los objetivos del grupo.

Permita que la comunidad en general se entere de los eventos.

Si planifica tener un evento o la visita de un presentador invitado, asegúrese de que la gente fuera de la comunidad de práctica esté informada. Promocione este evento para a un grupo más amplio de profesionales y otras redes sociales a las que pertenece. Estos eventos pueden obtener las personas interesadas en unirse a su grupo específico.

9. Usar datos para medir el éxito y hacer mejoras.

Los miembros del grupo deben trabajar juntos para identificar lo que significa el éxito para ellos. El Administrador de la Comunidad y los Internos deben asegurarse de que el grupo pueda medir estos parámetros mediante la determinación de los indicadores y objetivos adecuados. Establezca metas específicas para un tiempo determinado. Se pueda medir el desempeño de la comunidad mediante evaluación, por ejemplo:

- Se completan los productos finales.
- Adhesión a las prácticas prometedoras.
- Los miembros del grupo informan que las discusiones son valiosas para su trabajo.
- El número de nuevos miembros que se unen al grupo.
- El número de miembros que han participado en una discusión durante los últimos dos meses.

Dar seguimiento a quienes están participando en su comunidad y lo que están hablando también le puede dar una idea de la salud de su comunidad.

Entender las causas de la participación.

Preste cercana atención a las áreas temáticas específicas y actividades que inspiran entusiasmo y participación. ¿Existen puntos en común entre ellos? Trate de identificar a los participantes más activos, así como si existen distintos subgrupos con algunos de los participantes más interesados en algunos temas que en otros. ¿Cuáles son las tendencias? ¿Cómo puede mantener la adaptación del grupo para satisfacer las necesidades e intereses?

Solicitar retroalimentación.

Asegúrese de que los miembros sepan cómo comunicarse con líderes de la comunidad, especialmente con el Administrador. Los miembros que deseen proporcionar información deben ser capaces de encontrar fácilmente las indicaciones para poder hacerlo. Utilizar encuestas y cuestionarios para obtener retroalimentación de la comunidad y, en la medida de lo posible, actuar sobre las aportaciones recibidas.

Realice sesiones de retroalimentación en línea trimestrales o anuales que permitan a los participantes proporcionar información sobre el grupo, tal vez como parte del proceso de planificación del trabajo, si el grupo tiene una.

En el caso de las comunidades en línea, también se pueden utilizar los datos de la web para mejorar el rendimiento. Configure Google Analytics (<http://www.google.com/analytics/>) para su sitio y dar seguimiento a los temas y mensajes que tienen más vistas. Compartir enlaces a discusiones en línea a través de boletines de noticias, actualizaciones periódicas por correos electrónicos y discusiones destacadas en la página principal de su sitio. Luego, utilice Google Analytics para realizar el seguimiento del número de personas que visitan el sitio en el día de su publicación y el día posterior a la misma. Si usted ve un aumento en el número de visitantes a una discusión después de enviar una comunicación, se puede atribuir dicho incremento a la acción realizada. El seguimiento del número de visitantes después de estas comunicaciones puede ayudar a mejorar los mensajes para atraer a más miembros al sitio, elegir los medios de comunicación que los miembros prefieren y seleccionar los días de la semana que mejor se adapten para que los miembros reciban mensajes.

Recursos

Los siguientes recursos pueden proporcionar orientación adicional en el desarrollo de sus comunidades en línea. Pero recuerde, la mejor fuente de información acerca de cómo apoyar a tu comunidad de práctica y mejor comienzo provendrán de sus colegas. Pregunte, escuche, responda y estará en el camino correcto. (Recursos disponibles en inglés)

- Building Online Communities Brick by Virtual Brick, by Aliza Sherman (<http://gigaom.com/collaboration/building-online-community-brick-by-virtual-brick/>)
- Capitalizing Knowledge, Connecting Communities (CK2C) Communities Manual (<http://ck2c.wikispaces.com/home>)
- Communities@USAID Technical Guidance (http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADH222.pdf)
- Community Management Fundamentals (<http://www.slideshare.net/rhappe/community-management-fundamentals>)
- Cultivating Communities of Practice, by Etienne Wenger, Richard McDermott and William M. Snyder (Harvard Business Review Press; March 15, 2002)
- Design to Thrive: Creating Social Networks and Online Communities that Last, by Tharon W. Howard (Morgan Kaufmann; February 23, 2010)
- Online Facilitation: Lessons from the Outcome Mapping Learning Community, by Simon Hearn (<http://www.slideshare.net/sihearn/online-facilitation>)
- The Proven Path, by Richard Millington (<http://course.feverbee.com/the-proven-path/theprovenpath.pdf>)
- Revisiting the Wheel: Insights from Online Community Managers (<http://www.how-matters.org/2011/02/03/revisiting-the-wheel/>)