

**DIAGNÓSTICO SOBRE LAS COMPETENCIAS EN EL USO DE SERVICIOS DE
INFORMACIÓN DIGITAL DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD
VIRTUAL DE BIBLIOTECÓLOGOS Y EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE
SUS SERVICIOS**

MARÍA ISABEL QUINTERO BEDOYA

Comunidades Virtuales

**Asesor interno
WILSON CASTAÑO**

**Asesor externo
Natalia Andrea Castro Corrales**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
MEDELLÍN
2010**

AGRADECIMIENTOS

Al profesor y asesor de práctica Wilson Muñoz, por sus observaciones, colaboración e interés que facilitaron el desarrollo de las actividades. También a Natalia Castro, asesora externa porque me alentó a realizar la practica en la Comunidad Virtual de Bibliotecólogos y por la información suministrada a lo largo del trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	4
2. PALABRAS CLAVES.....	4
3. PRESENTACIÓN.....	5
4. MARCO CONCEPTUAL.....	6
5. MARCO TEÓRICO.....	10
5.1. COMUNIDADES VIRTUALES.....	10
5.2. USABILIDAD.....	12
5.3. COMPETENCIAS DIGITALES.....	13
6. MARCO DE REFERENCIA.....	15
7. MARCO CONTEXTUAL.....	17
8. METODOLOGÍA.....	19
8.1. ENCUESTA.....	19
8.1.1. DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	20
8.1.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	20
8.1.3. LIMITACIONES DURANTE LA ENCUESTA.....	20
8.1.4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	21
8.2. ENTREVISTA.....	36
8.2.1. CUESTIONARIO.....	37
8.3. ESTADO ACTUAL DE DINAMISMO DE LA COMUNIDAD.....	41
8.3.1. REVISIÓN DEL ÍNDICE DE ACTIVIDAD.....	41
8.3.1.1. Actividad de los miembros.....	41
8.3.1.2. Participación de los miembros asociada con las características.....	47
8.3.1.3. Información del sitio web.....	50
8.4. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.....	51
9. RESULTADOS.....	52
10. CONCLUSIONES.....	53
11. RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....	55
ANEXOS.....	58

1. RESUMEN

Las comunidades virtuales se han convertido en una buena alternativa de comunicación e interacción para los grupos sociales que utilizan Internet. Su buen funcionamiento y el papel principal que es el de generar participación e interacción entre sus miembros, depende de varios factores. Uno de ellos es las competencias digitales que deben tener los participantes para usar las herramientas que apoyan la participación en la comunidad virtual, que en este caso fueron identificadas a través de una encuesta.

Otro elemento importante lo constituyen los servicios y aplicaciones que las comunidades implementan para generar participación. Estas herramientas deben ser de fácil manejo y la participación se debe realizar sin ningún tropiezo. Evaluar este aspecto resulta importante para la comunidad ya que, con base en la información real obtenida, se establecen nuevas formas de comunicación entre los participantes, se modifican parámetros de participación y se establecen nuevas herramientas de interacción.

2. PALABRAS CLAVE

- Comunidad virtual de bibliotecólogos
- Herramientas web 2.0
- Comunidades virtuales
- Competencias digitales
- Competencias web 2.0
- Aplicaciones de comunidades virtuales

3. PRESENTACIÓN

El texto que a continuación se presenta es el resultado de la práctica académica I, llevada a cabo en la Comunidad Virtual de bibliotecólogos de la Red de Bibliotecas de Medellín durante el primer semestre de 2010.

El trabajo incluye en primer lugar, un diagnóstico de las competencias digitales de los miembros de la comunidad virtual de bibliotecólogos relacionadas con el uso de herramientas web 2.0 como blogs, wikis, foros etc. Y a las cuales recurren las comunidades virtuales para cumplir el propósito de crear un espacio interactivo de colaboración y participación.

En segundo lugar, se encuentra un diagnóstico del estado actual de la comunidad de bibliotecólogos en cuanto a su plataforma, participación, contenidos y herramientas de apoyo. A sí mismo se dan a conocer algunas recomendaciones o aspectos a mejorar de dicha comunidad.

4. MARCO CONCEPTUAL

Blog

Un *blog* es un sitio web que se actualiza periódicamente y que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores. El termino blog proviene de las palabras *web* y *blog* (‘log’ en inglés =diario). Su traducción al español es *bitácora*, una referencia a los antiguos cuadernos de bitácora de los barcos, en los que el autor escribía su vida como si fuera un diario, pero con la diferencia de que se publica en internet y que cualquier persona puede leerlo¹.

Chat

El IRC, acrónimo de *Internet Relay Chat*, es un sistema de conversación en tiempo real para usuarios de Internet. Participar es sencillo, tan sólo es necesario disponer de un programas cliente IRC y una conexión a Internet. Permite que múltiples usuarios de reúnan simultáneamente en tertulias o debates en los cuales cada uno va expresando sus opiniones de forma escrita y en tiempo real².

Foro

Son grupos de discusión asociados a un sitio web. En muchos casos versan sobre temas de soporte técnico de una empresa a sus clientes pero, actualmente, se pueden encontrar de todo tipo y con fines realmente muy interesantes. Nacieron con una vocación bien definida: ayudar a los usuarios a resolver problemas a partir de una gran plataforma de información. Esta plataforma se forma y nutre a partir de la inagotable fuente de conocimiento que son las opiniones seleccionadas de los usuarios y de expertos en múltiples materias³.

¹ GUERRERO PEÑA, Javier y RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, Oscar. Manual fundamental de Internet. Madrid: Anaya Multimedia, 2008. p.218

² Ibid., p.419

³ Ibid., p. 439

Interfaz (interface)

“Software que faculta a un programa para que pueda trabajar con el usuario (la interfaz de usuario, que puede consistir en una interfaz de línea de comandos, controlada por menús, o una interfaz gráfica), con otro programa como el sistema operativo, o con el hardware de la computadora”⁴.

Página web

“Un documento en el World Wide Web. Una página de web está formada por un archivo HTML, con archivos asociados para gráficos y guiones, en un directorio particular en una máquina particular (y así identificable por un URL)”⁵.

Plataforma

“tecnología base de un sistema de computadoras. Las computadoras son dispositivos de varias capas, compuestos por una capa de hardware a nivel chip, una capa de firmware y de sistema operativo, y una capa de aplicaciones; la capa inferior a la máquina recibe con frecuencia el nombre de plataforma”⁶.

Podcast

podcasting es el término resultante de la unión del término inglés *pod*, que quiere decir vaina o cápsula (y que da también origen al nombre del popular reproductor de audio portátil *ipod*) y *casting*, apócope de la palabra inglesa *broadcasting*, difusión masiva de contenidos. También se asocia el origen a las siglas POD: Portable On Demand (portátil bajo demanda).

Se define como la sindicación de archivos de sonido que permiten su distribución y posterior descarga de forma automática y periódica.

En algunos podcasts se permite escuchar desde la web cada programa mediante un reproductor integrado o facilitando un enlace a un programa en

⁴ Diccionario de informática e Internet de Microsoft. 4. ed. Madrid: McGraw Hill, 2001.p. 318

⁵ Ibid., p. 426

⁶ Ibid., p. 448

el ordenador del oyente, de forma similar a las emisoras de radio online mediante streaming, retransmisión de sonido (o video) mediante Internet⁷.

Redes sociales

Las redes sociales en Internet son sistemas que permiten establecer relaciones con otros usuarios, a los que se pueden conocer o no en la realidad. Cada una de estas relaciones da acceso, además, a todas las personas que tienen algún vínculo con cada usuario, lo que se denomina técnicamente “relaciones de segundo grado”. Estas relaciones se establecen generalmente con personas más o menos conocidas, hasta el punto de que algunas redes sociales permiten delimitar el mayor o menor grado de conocimiento entre dos usuarios.

Se emplean para tener una referencia de las personas con las que se tiene relación, incluidas sus direcciones y números de contacto. También se emplean para establecer vínculos con otras personas a las que se puede llegar a través de las relaciones iniciales⁸.

RSS

Really Simple Syndication/Rich Site Summary o fuente RSS. Es el estándar más aceptado y extendido para la sindicación de contenidos, el cual, es un método fácil que permite a todos los usuarios suscribirse a los contenidos de cuantas fuentes deseen, de tal forma que tengan un solo un lugar – es decir, en un agregador- los datos actualizados que le interesan –ya sea en texto, audio, video o una combinación de éstos-.

La sindicación de contenidos, también conocida como feed RSS, permite distribuir los contenidos más recientes generados en un sitio web para ser agregados en otro espacio o lector ya sea, en línea como el servicio Google Reader o Netvibes, instalado directamente en el computador, instalado en el navegador similar a los Favoritos o a través del correo electrónico⁹.

⁷ ROJAS ORDUÑA, Octavio. Et al. Web 2.0. Madrid: ESIC, 2007. p. 159

⁸ Ibid., p. 13

⁹ Ibid., p. 118

Sitio web

Un grupo de documentos HTML relacionados y archivos asociados, guiones y bases de datos que son servidos por un servidor de HTTP en World Wide Web. Los documentos HTML en un sitio Web generalmente cubren uno o más temas relacionados y se interconectan a través de hipervínculos. La mayoría de los sitios web tienen una página de inicio como su punto de arranque, que frecuentemente funciona como un índice para el sitio¹⁰.

Web 2.0

el origen del concepto web 2.0 surgió para nombrar una conferencia organizada por O'Reilly, la compañía de medios y promotora de eventos más comprometida con el impulso de la innovación tecnológica de nuestra era, y la empresa de soluciones de marketing MediaLive International (hoy CMP), con la que querían transmitir que, lejos de haberse estrellado, la web era más importante que nunca, un espacio vibrante en el que iban y siguen surgiendo nuevas aplicaciones en línea que son abrazadas de forma inmediata y entusiasta por millones de personas en todo el mundo.

La expresión 2.0 y su utilización en otras áreas indica una actitud en la que se otorga renovada importancia a lo social, a la interconexión entre iguales y se reconoce el valor que cada individuo aporta al conjunto. En definitiva, el nuevo poder de los usuarios que alcanzan gracias a estas aplicaciones.

La web 2.0 permite fomentar la colaboración y el intercambio ágil y eficaz de información entre los usuarios de una comunidad o red social¹¹.

Wiki

“Un wiki es una herramienta que permite hacer webs fáciles de crear y editar por cualquier internauta sin conocimientos de información y sin ningún programa especial, ya que puede emplear el propio navegador. Su principal virtud es esta última: democratiza la creación y edición de páginas, hasta hace poco un coto cerrado de los informáticos”¹².

¹⁰ Diccionario de informática e Internet de Microsoft. 4. ed. Madrid: McGraw Hill, 2001.p. 545

¹¹ ROJAS ORDUÑA, Octavio. Et al. Web 2.0. Madrid: ESIC, 2007. P. 13

¹² Ibid., p. 45

5. MARCO TEÓRICO

5.1. COMUNIDADES VIRTUALES

El termino comunidad es bastante amplio y utilizado para referirse a diferentes tipos de relaciones. En el caso de las virtuales, se sabe que existen en muchos ámbitos de la vida, y hasta pertenecemos a ellas, muchas veces sin ser conscientes como el caso de las redes sociales por ejemplo, en donde se forman grupos de usuarios que comparten gustos, ideologías etc. Donde se comparte información, se envían invitaciones y mensajes y en general crean comunidad.

El termino comunidad es bastante amplio y utilizado para referirse a diferentes tipos de relaciones

Existe otro tipo de comunidad, quizá más seria y formal que las que se crean de manera espontánea y son las que se han pensado y planeado con anterioridad, las que tienen un propósito definido que dan a conocer a sus miembros. Lo que constituyen un elemento distintivo entre comunidades.

A este tipo de comunidad podría llamarse *comunidad de conocimiento* definida por Sánchez Lugo como “aquellas donde convergen personas con intereses profesionales o disciplinarios similares, que buscan un espacio para compartir inquietudes, sugerir teorías o adelantar ideas que en otro contexto no son entendidas o apreciadas”¹³.

Esta definición se acomoda, tanto a comunidades presenciales como a comunidades virtuales que son las que en este caso interesan y las cuales se establecen a través de personas que tienen intereses y características comunes, creando relaciones y compartiendo información en un espacio web. Su constitución y permanencia está dado por una serie de esfuerzos, opiniones, discusiones e intercambios a través de un sitio virtual pero nunca alejado de la esencia de una *comunidad* que es el de las relaciones sociales y afectivas.

En palabras de Rheingold las comunidades virtuales son “agregados sociales que surgen de la Red cuando una cantidad suficiente de gente llevan a cabo estas discusiones públicas durante un tiempo suficiente, con suficientes sentimientos

¹³ SÁNCHEZ LUGO, José. Comunidades virtuales posibilidades y exigencias. En: Cupey (Rio Piedras) Vol. 15-16, Numero Especial (2001-2002) P. 267-275.

humanos como para formar redes de relaciones personales en el espacio cibernético”¹⁴.

Esto indica que por más que una comunidad virtual trabaje en la virtualidad, siguen siendo las personas el componente principal y las que le dan el sentido de comunidad y que la gente que hace parte de una comunidad virtual, hace casi lo mismo que en la vida real, pero ya sin expresión física del cuerpo.

Jesús Salinas también concibe las comunidades virtuales como un conjunto de relaciones entre personas, que gracias a Internet pueden darse en un espacio no físico, pero con el componente de sociabilidad e interacción.

“Debemos tener presente que la existencia de dichas comunidades radica en las grandes posibilidades de socialización y de intercambio personal que proporcionan las redes.”¹⁵.

Entonces, no basta con que haya personas reunidas con intereses comunes y en un espacio determinado. Las comunidades virtuales deben estar constituidas sobre una plataforma que permita la comunicación fácilmente, así como cuando lo hacemos presencialmente que es indispensable hablar el mismo idioma para saber de qué se está hablando y tener la posibilidad de expresar aquello que pensamos. De ello depende en gran parte la interacción y la motivación de los miembros para enviar comentarios o expresar ideas que finalmente son la base para alcanzar los objetivos propuestos, lo que garantiza que los demás principios se cumplan y lo que nutre la comunidad.

José Sánchez lo expresa así: “no hay comunidades con socios “pasivos”, pueden haber organizaciones así, pero no comunidades. Una comunidad implica la participación activa y consistente de cada integrante”¹⁶.

La participación puede verse influenciada por varios aspectos entre los que se encuentra la navegabilidad de la interfaz y el nivel de competencias digitales que tienen los miembros para usar las herramientas o aplicaciones que hacen posible dicha participación.

¹⁴ RHEINHOLD, Howard. La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras. Barcelona. Editorial Gedisa. Primera edición. 1996. P.20.

¹⁵ SALINAS, Jesús. Comunidades Virtuales y Aprendizaje Digital. Universidad de las Islas Baleares. 2003

¹⁶ SÁNCHEZ LUGO, José. Comunidades virtuales posibilidades y exigencias. En: Cupey (Rio Piedras) Vol. 15-16, Numero Especial (2001-2002) P. 267-275.

5.2. USABILIDAD

La navegabilidad se relaciona con la usabilidad de la plataforma web, la cual debe ser sencilla e intuitiva. Definida por Nielsen como: “atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web”¹⁷.

Es la capacidad que tiene el espacio virtual para facilitar la comunicación de todos los miembros y debe ser orientado hacia el fin que persiguen las comunidades virtuales que es la interacción. Esto quiere decir que a lo mejor una plataforma funcione muy bien como página web o como repositorio de información pero que no sea eficaz para posibilitar la participación de un grupo de usuarios porque sus herramientas no están diseñadas adecuadamente.

En palabras de Juan Carlos García: “La clave es determinar si quien navega por un sitio consigue entender o no su estructura y realizar con satisfacción aquello que pretendía realizar”¹⁸.

Si el diseño de la interface no cumple con sus propósitos, debe ser evaluada y rediseñada, ya que no es apropiado tener que capacitarse antes de realizar una acción o utilizar una función dentro de un sitio web. Además, esta constituye una de las principales causas por las que los usuarios abandonan una página o tienen poca recurrencia en ella. Como afirma Nielsen refiriéndose a los usuarios y a la usabilidad “Si no se imaginan cómo usar un sitio web en un minuto o dos, terminan por pensar que no merece la pena perder el tiempo. Y se van”¹⁹.

Por más robusta y sofisticada que sea una plataforma, si los usuarios de la comunidad no pueden interactuar o existen demasiadas restricciones para hacerlo, resulta inútil tener dicha tecnología y más aún cuando la finalidad principal de la aplicación, (en este caso de la comunidad virtual) no se cumple a cabalidad. Este factor influye también en el acceso a los contenidos, puesto que los usuarios pueden interesarse por determinado texto y la usabilidad es la que permite llegar hasta él.

¹⁷ NIELSEN, Jakob. Usabilidad. Diseño de Sitios Web. USA: Prentice Hall, 2003.

¹⁸ GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. Usabilidad de las páginas de inicio de los diarios digitales españoles. Scire: Representación y organización del conocimiento (Vol. 10, Nº 2) P. 123-136

¹⁹ NIELSEN, Jakob. Usabilidad. Diseño de Sitios Web. Madrid: Pearson Educación, 2000. P. 10

5.3. COMPETENCIAS DIGITALES

El segundo elemento que interviene en la participación de los miembros de una comunidad virtual, son las competencias informacionales, que para este trabajo se limita a los servicios de información digital como blogs, wikis, RSS entre otros y que están presentes en las comunidades virtuales para fomentar la interacción de los miembros y el entorno colaborativo.

En el sentido amplio de la palabra, competencia es “Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”²⁰.

Según Eva Ortoll, la competencia informacional es “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a un individuo interactuar de forma efectiva con la información que necesita para un desarrollo eficiente de las tareas asociadas al rol que ejerce en su lugar de trabajo”²¹.

Así como para las bibliotecas, el uso de la información y el manejo de las herramientas tecnológicas como catálogos y bases de datos por parte de los usuarios, es un elemento clave en la prestación del servicio, las comunidades virtuales también deben enseñar, evaluar, y acercar a sus miembros al uso eficiente de las aplicaciones digitales, de modo que se formen hábitos de participación e interacción entre ellos, permitiendo el cumplimiento de sus objetivos.

Las competencias siempre están ligadas a un contexto en particular y de ahí que las estrategias que se adopten para lograr dichas competencias o evaluarlas, también varíen, según la finalidad que se quiera conseguir.

En comunidades virtuales, que es el tema que nos concierne, estas competencias se relacionan con el conocimiento, uso, frecuencia de uso y actitud frente al manejo de herramientas web 2.0. y se pueden identificar a través de encuestas, observación y aplicación o práctica de una actividad específica.

Nancy Sánchez y Sheila Rodríguez se refieren a la identificación de competencias como una dimensión de la gestión de competencias que busca superar el desempeño en el puesto de trabajo “La identificación de competencias es el

²⁰ Diccionario de la lengua española. Fuente electrónica. Madrid, España: Real Academia Española.

²¹ ORTOLL ESPINET, Eva. Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo. En: El Profesional de la Información (España). Vol. 13, No. 05 (2004) P. 338-345

proceso que se realiza con el propósito de establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias necesarias para desempeñar esa actividad, en forma excelente”²².

Es así como el diagnóstico de competencias digitales en los miembros de una comunidad virtual, juega un papel muy importante, porque muchas veces la falta de habilidad y el desconocimiento de una aplicación generan desmotivación en el usuario. Además, las herramientas que apoyan su dinamismo, deben ser las mismas que el usuario esté en capacidad de utilizar y se ajusten mejor a sus necesidades, gustos y aptitudes.

²² SÁNCHEZ TARRAGÓ, Nancy y RODRÍGUEZ CAMACHO, Sheila. Identificación y normalización de competencias informacionales: un estudio de caso. En: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. Vol. 14, Nº. 6 (2006)

6. MARCO DE REFERENCIA

La comunidad virtual de bibliotecólogos inició en noviembre de 2008 como contribución a la *participación*, uno de los componentes del portal de la Red de Bibliotecas de Medellín, de este componente hacen parte las comunidades virtuales, los wikis, foros, blogs y chat que se implementaron en dicho portal y al cual se tiene acceso gracias a la plataforma tecnológica compartida por los portales de Medellín Digital -<http://www.medellindigital.gov.co/>-

Su inicio se da a partir del Informe de Gestión de la red de bibliotecas del año 2008, el cual presenta como uno de los componentes del portal de la red, la participación, en el cual se incluye aplicaciones propias de la web 2.0 como comunidades virtuales. En este informe también se da a conocer la finalidad de la comunidad virtual y su público objetivo. (Ver informe [aquí](#).)

La comunidad virtual de bibliotecólogos es el espacio que ofrece el portal de la red de bibliotecas para que los profesionales de la información, bibliotecarios, promotores y amantes de la lectura y en general, aquellas personas que se relacionan de alguna forma con el mundo del libro y las bibliotecas, participe, opine y comparta sus conocimientos con otros usuarios.

Algunas de las actividades que pueden hacer los miembros de esta comunidad virtual son:

- Interactuar constructivamente.
- Intercambiar conocimiento y experiencias, mejores prácticas y lecciones aprendidas.
- Trabajar en equipo desde cualquier lugar a través de herramientas de Internet.
- Aprender acerca de diferentes temas relacionados con su profesión.
- Adquirir conocimientos y habilidades en el manejo de herramientas de la web 2.0.
- Generar posturas y participar en el desarrollo de los temas publicados en la comunidad.
- Estar informados, entre otras cosas.

Tras hacer un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se hizo el año 2009 un proyecto de tutoría y moderación de la comunidad virtual por parte de Natalia Castro Corrales, ahora bibliotecóloga, cuyo objetivo general fue:

Administrar la comunidad virtual de bibliotecólogos a través de la planeación, organización, dirección y control de los procesos necesarios para una efectiva participación de sus usuarios potenciales.

Posteriormente se elabora un Plan de Contenidos que permita la actualización oportuna y la rotación de la información que publica la comunidad virtual de bibliotecólogos. Estos contenidos pueden ser modificados al igual que las fechas de actualización de acuerdo con las dinámicas de la comunidad entre otros factores que puedan presentarse.

7. MARCO CONTEXTUAL

La Red de Bibliotecas del Área Metropolitana, fue creada por medio del Acuerdo Metropolitano No. 28 de 2006, con el fin de compartir recursos, esfuerzos, conocimientos y experiencias que le sirvan para mejorar las condiciones educativas y culturales de las comunidades que atienden.

Misión

El sitio web de la Red de Bibliotecas será un punto de encuentro y de acceso al conocimiento, que genere un espacio interactivo para divulgar, educar e interactuar. Trascenderá las fronteras de espacio y tiempo a través del uso de las TICs (tecnologías de información y comunicación) y se convertirá en la Red más importante al proveer servicios integrados de todas las Bibliotecas y al facilitar la investigación, el aprendizaje, el uso de las Bibliotecas, el acceso a recursos y en general, a las distintas posibilidades del conocimiento para cualquier ciudadano.

Objetivo Principal

Implementar la infraestructura tecnológica y procedimientos administrativos necesarios para configurar una red de bibliotecas que aprovechando las nuevas tecnologías, pueda mejorar la oferta de servicios de acceso al conocimiento de una manera descentralizada. La red integrará las colecciones, recursos y servicios de:

La Biblioteca Pública Piloto y sus seis filiales, los cinco nuevos Parques Biblioteca, ocho bibliotecas adscritas a la Secretaría de Cultura Ciudadana, doce bibliotecas de los municipios que conforman el área metropolitana, la biblioteca de Empresas Públicas de Medellín y la biblioteca Contraloría General de Medellín

En consecuencia, se crea un portal web con la información de todas las bibliotecas del Área Metropolitana, que hacen parte de la red.

En el año 2008 se crea la Comunidad Virtual de Bibliotecólogos dentro de dicho portal, como un espacio de participación para profesionales, estudiantes y personal empírico de bibliotecología y áreas afines.

“La comunidad virtual de bibliotecólogos, un espacio para los profesionales de la información, promotores, amantes de la lectura, el libro y las bibliotecas”

En la actualidad cuenta aproximadamente con 135 miembros, entre bibliotecólogos, bibliotecarios, archivistas, estudiantes de bibliotecología, estudiantes de archivística y algunos empleados que en un momento dado hicieron parte del equipo de trabajo de la red de bibliotecas de Medellín.

Los servicios y aplicaciones que apoyan la participación en la comunidad son:

- Biblioteca de documentos: libros digitales y documentos en formato PDF para leer y descargar completamente gratis.
- Foros: permite dejar comentarios sobre un tema en particular.
- Blog: sitio diseñado para ayudar a compartir información ya sea noticias, diarios, sitios de grupo, etc.
- Agenda: contiene eventos relacionados con bibliotecología y ciencias de la información a nivel nacional e internacional. Se relaciona los datos generales del evento como descripción, fecha, lugar, contacto etc.

8. METODOLOGÍA

La Comunidad Virtual de Bibliotecólogos ha exigido por parte de la Red de bibliotecas una inversión de tiempo, dinero y esfuerzo en hacer de ella un escenario con alto grado de cohesión y aportes significativos para sus miembros. Sin embargo, esto no ha sido suficiente porque actualmente, presenta un bajo número de miembros inscritos, poca participación, interacción y sociabilidad, así como un nivel mínimo de apropiación con el espacio virtual y las actividades que allí se promueven.

Esto demanda un estudio de necesidades, intereses y competencias que demuestre cuál es la forma apropiada de desarrollar procesos de apropiación y cuáles deben ser las herramientas tecnológicas de apoyo más efectivas. Ya que, la sola existencia de un espacio virtual y la infraestructura tecnológica no garantizan la existencia de las comunidades virtuales. Es obligatorio el aporte colectivo y la relación entre sus integrantes.

Para dar cumplimiento a la propuesta del proyecto se tomó como partida el diseño de métodos de recolección de información, ya que se pretende conocer las competencias sobre usos de herramientas web 2.0 de los integrantes de la comunidad virtual y el estado de sus servicios. Dichos instrumentos son la encuesta y la entrevista.

8.1 ENCUESTA (ver anexo 1)

El primer instrumento fue elegido debido al conocimiento de la existencia de un problema que se puede conocer mejor y posteriormente solucionar, siempre y cuando se reúna información pertinente, precisa y objetiva que dé lugar a una decisión.

La elección de esta técnica también se debe a la facilidad para ser enviada o aplicada, el bajo costo, el número de personas que puede alcanzar, el anonimato, y la objetividad de las respuestas que suministra la persona, en tanto el creador de la encuesta no puede influir en ellas.

La encuesta adoptada fue tipo descriptiva, puesto que permite conocer las características y obtener apreciaciones sobre una situación o tema en particular de la que ya se tiene previo conocimiento, en este caso, la comunidad virtual de bibliotecólogos.

8.1.1 DISEÑO DE LA ENCUESTA:

Para su elaboración se tuvo en cuenta las aplicaciones más importantes y las más utilizadas en las comunidades virtuales, de manera que las respuestas suministren información acerca de las competencias, gustos y actitudes frente a la utilización de aplicaciones web 2.0. Sin embargo algunas preguntas incluyen aplicaciones 1.0 para obtener datos comparativos sobre el tema.

8.1.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta sobre herramientas web 2.0 se realizó online a través de la herramienta (www.e-encuesta.com) y se visualizó [aquí](#)

El período de recogida de datos fue del 14 de enero al 09 de febrero de 2010.

Respecto al grado de participación, de un total de 123 miembros de la comunidad a los que se les envió la encuesta que constituye el universo, contestaron todas las preguntas completamente 26 miembros, para una participación del 21%. Contestaron parte del cuestionario 18 personas, con una participación del 15%. En total contestaron 44 miembros, para un total de participación del 36%.

Vale la pena aclarar que algunas direcciones de e-mail de miembros de la comunidad son institucionales y quizá por los cambios de personal, el mensaje ni siquiera haya sido leído.

8.1.3 LIMITACIONES DURANTE LA ENCUESTA

- Inicialmente hubo muy pocas respuestas, por lo tanto se envió un recordatorio que tuvo buenos resultados.
- Por ser una encuesta no personal, el encuestado tiene menos posibilidades de entender el significado de la preguntas. Esto se percibe por ejemplo, en las preguntas 2 y 5 donde las personas no interpretaron correctamente la última opción de la respuesta (*otro*).

- No se hizo una prueba piloto. Por esta razón, no se pudo corregir los errores antes de que el cuestionario fuera diligenciado.

8.1.4 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Las 7 preguntas de la encuesta fueron se dividen en 4 grupos

El primero, (preguntas 1 y 2) indaga sobre el uso de herramientas web 2.0 y sus respuestas ayudan a identificar frecuencia y preferencias en su uso.

El segundo grupo, (preguntas 3 y 4) busca conocer hábitos en cuanto a la búsqueda de información actual y relacionada con bibliotecología.

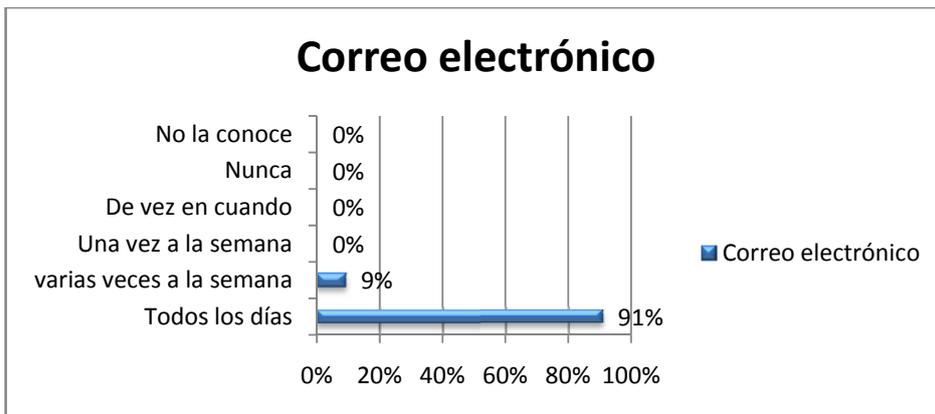
La pregunta No. 5, indaga sobre la comunidad virtual en específico y por ultimo con las preguntas 6 y 7 se espera conocer, cómo perciben los miembros, las herramientas web 2.0, ligado a su beneficio y utilidad.

1) Frecuencia de uso de herramientas web 2.0

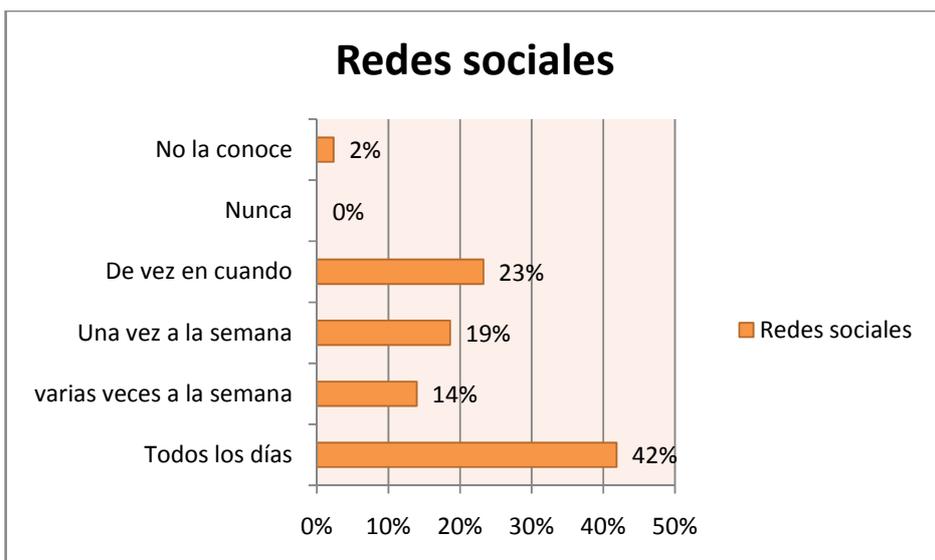
Las respuestas de esta pregunta, sitúan el correo electrónico como la herramienta utilizada con más frecuencia por los integrantes de la comunidad, seguida de esta se encuentra las redes sociales y el chat. Y como menos utilizadas los wikis, RSS y podcast

Esta situación indica que cualquier otra aplicación que no tenga vínculos con el correo electrónico o con una red social a la que los miembros pertenecen, tiene pocas probabilidades de ser utilizada, ya que, podría ser olvidada o simplemente no hay interés en consultar un sitio del que no existe seguridad si tendrá alguna novedad.

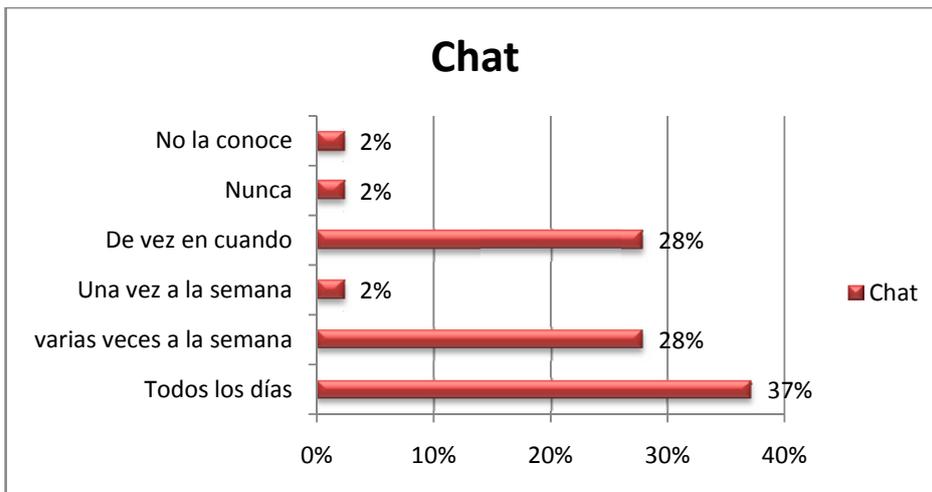
¿Con qué frecuencia usa las siguientes herramientas? (correo electrónico, chat, foros, redes sociales, blogs, wikis, RSS)



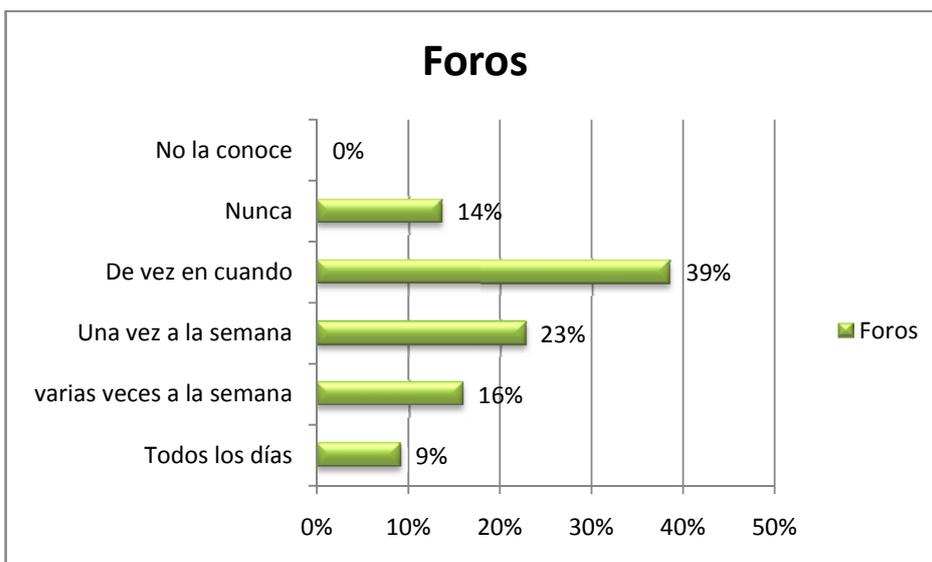
El 91 % de los miembros que contestaron esta pregunta usan el correo electrónico todos los días, el 9% lo usa varias veces a la semana y ninguno manifestó nunca usarlo.



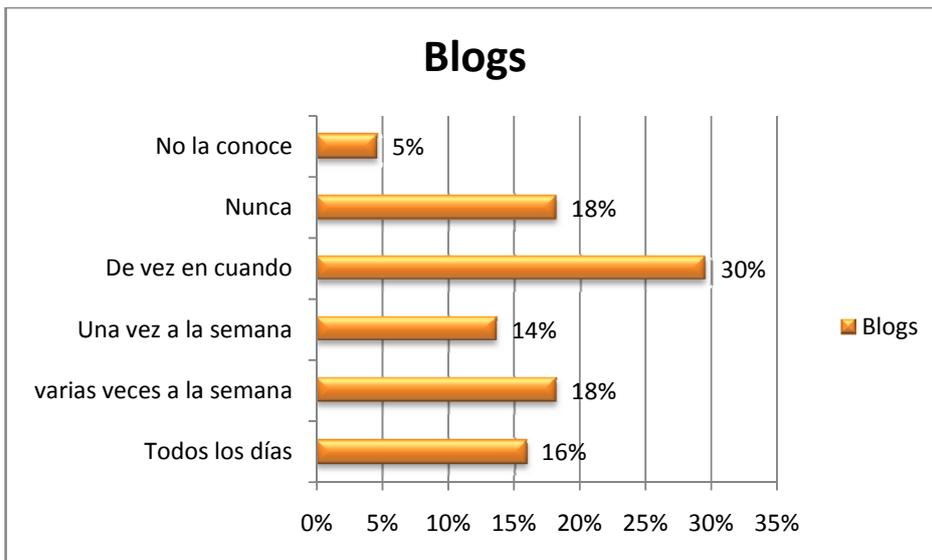
Al igual que el correo electrónico, las redes sociales también son bastante usadas. El 42% las utiliza todos los días y el 2% no las conoce.



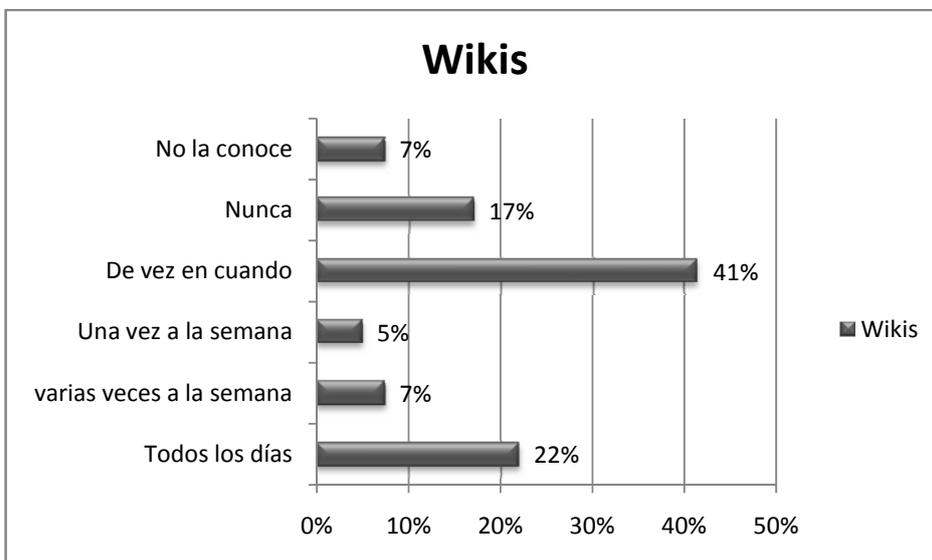
El chat tiene una puntuación muy similar en frecuencia de uso, dado que, el 37 % lo utiliza todos los días, un 28% varias veces a la semana y otro 28% de vez en cuando. El 2% equivalente a una persona, nunca lo usa.



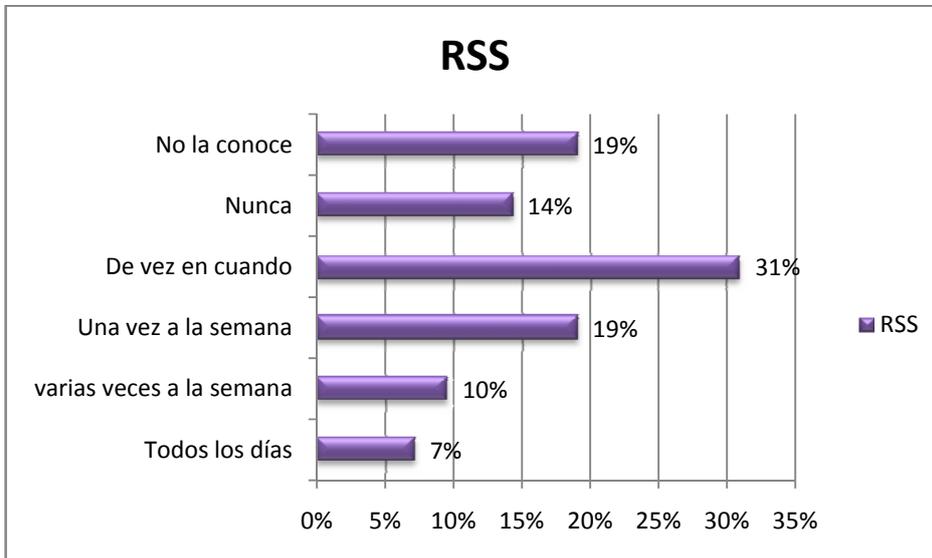
Los foros tienen muy poca frecuencia de uso entre los miembros que contestaron la encuesta. El puntaje más alto es de 39% quienes lo usan de vez en cuando. Sin embargo nadie manifiesta no conocer esta aplicación.



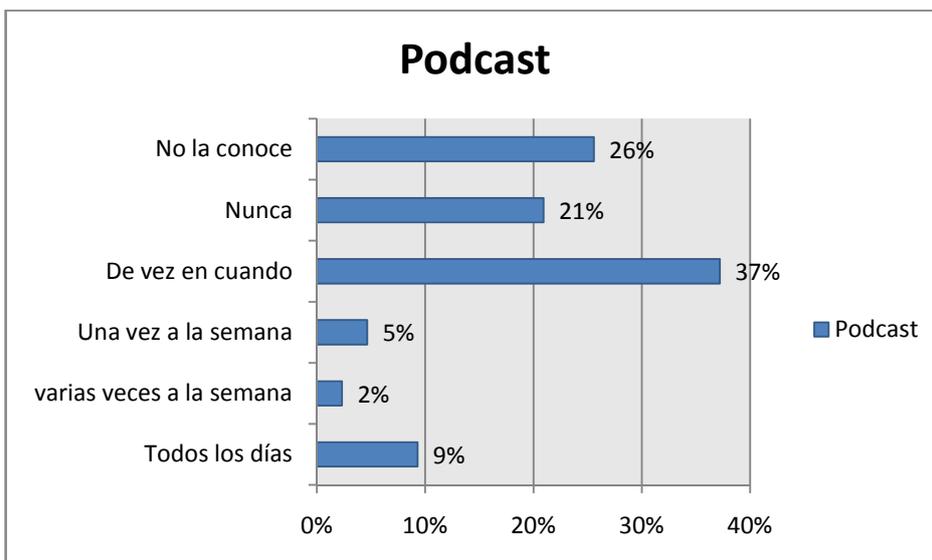
Los blog, al igual que los foros son poco utilizados, con la diferencia que el 5% que equivale a dos personas no los conocen y el 18% nunca los usan.



Esta herramienta según los usuarios de la comunidad virtual, presenta un uso frecuente, en vista de que, el 22% manifiesta utilizarla todos los días y el 41% de vez en cuando. Por tratarse de una aplicación de trabajo colaborativo poco conocida dentro del común de la gente, se considera con buena aceptabilidad.



El 19% de la muestra, indica que no conoce los RSS y el 31% los usa de vez en cuando. La frecuencia de uso de esta aplicación puede subir considerablemente si el usuario tiene conocimiento de su utilidad para el manejo y actualidad de la información que considera relevante.



El 37% responde que usa podcast de vez en cuando. No es una puntuación baja, aunque sí es alto el porcentaje de personas que indican no conocer este tipo de archivos.

En resumen, el correo electrónico es la herramienta más utilizada por los miembros de la comunidad encuestada, seguido de las redes sociales y el chat.

Con una puntuación de 91%, 42% y 37% respectivamente.

Las menos utilizadas son los foros, puesto que, el 46% los utiliza de vez en cuando.

Las herramientas que nunca se utilizan son los podcast, con un 21% de puntuación, los blog con el 18% y los wikis con el 17%.

A pesar de que las gráficas muestran un porcentaje diferente para cada herramienta asociada a la frecuencia de uso, éstas revelan sobre todo, que el porcentaje más significativo, es el uso diario del correo electrónico representando el 91%. Las demás herramientas en todas las frecuencias tienen un porcentaje muy similar, menos las redes sociales que igualmente son bastante usadas.

Esto quiere decir que la Comunidad Virtual deberá procurar su acceso y participación, a través de esas 2 aplicaciones más usadas.

2) Razón principal por la que no usan las herramientas

De 29 personas que contestaron la segunda pregunta, el 31% (9) opina que no usa las herramientas web 2.0 porque no tiene tiempo y el 24%(7) porque no sabe usarlas.



Se destaca la baja calificación sobre la variable *no le interesa* pues indica que hay probabilidades de incrementar los porcentajes de uso a través de capacitaciones o instrucciones y al mismo tiempo disminuir la puntuación de no saber usarlas que es del 24%. Además, la causa del 17% que opina no necesitarlas, puede radicar en el desconocimiento que manifestaron tener en la primera pregunta, que en total fueron 26 votos. Puesto que, si se desconoce la herramienta, se desconoce también su utilidad.

La variable no tiene tiempo obtuvo una calificación muy alta, aunque se debe tener en cuenta que las respuestas a esta pregunta corresponden únicamente a los miembros que no usan las herramientas y no al total de los participantes en el cuestionario. Básicamente los podcast, blog, wikis y RSS obtuvieron las mayores calificaciones en la frecuencia de uso *Nunca*.

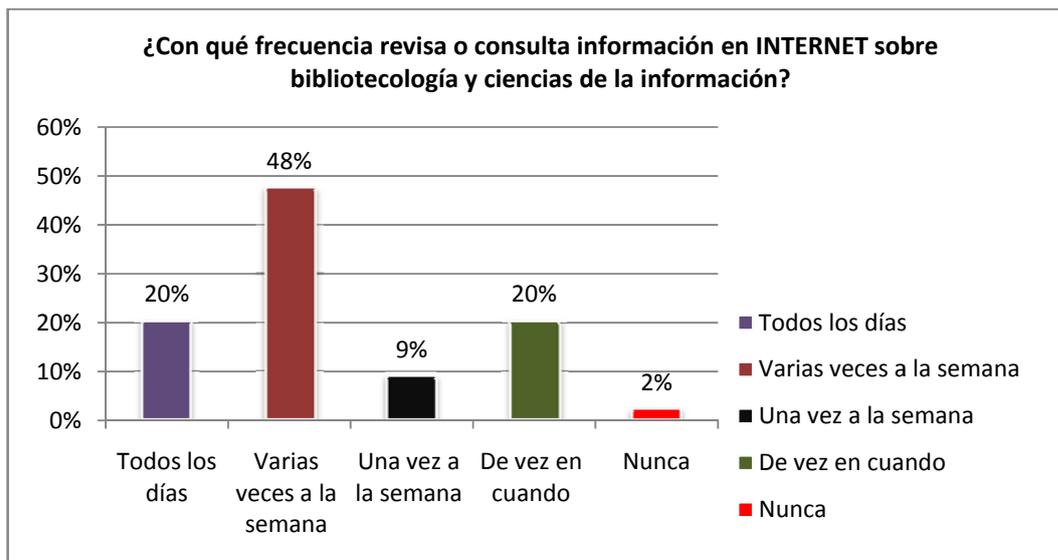
El 21% (6 personas) manifestaron no usarlas por *otras razones*:

- ✓ *Ninguna*
- ✓ *No la conozco*
- ✓ *Siempre las uso*
- ✓ *No las he usado hasta el momento*
- ✓ *Si las uso*
- ✓ *Falta tiempo.....Un boto más para No tiene tiempo que quedaría en 34%*

Las personas que contestaron la opción *otra razón*, al parecer no entendieron la pregunta. Sus respuestas no presentan razones diferentes a las mencionadas en el cuestionario, por lo tanto ese 21% de puntuación carece de significado.

3) Frecuencia de consulta de información en Internet sobre bibliotecología

44 miembros de la comunidad contestaron esta pregunta. El 48% (21) consulta información sobre bibliotecología en Internet varias veces a la semana y el 2% que equivale a la respuesta de una persona opina que nunca consulta este clase de información por Internet.

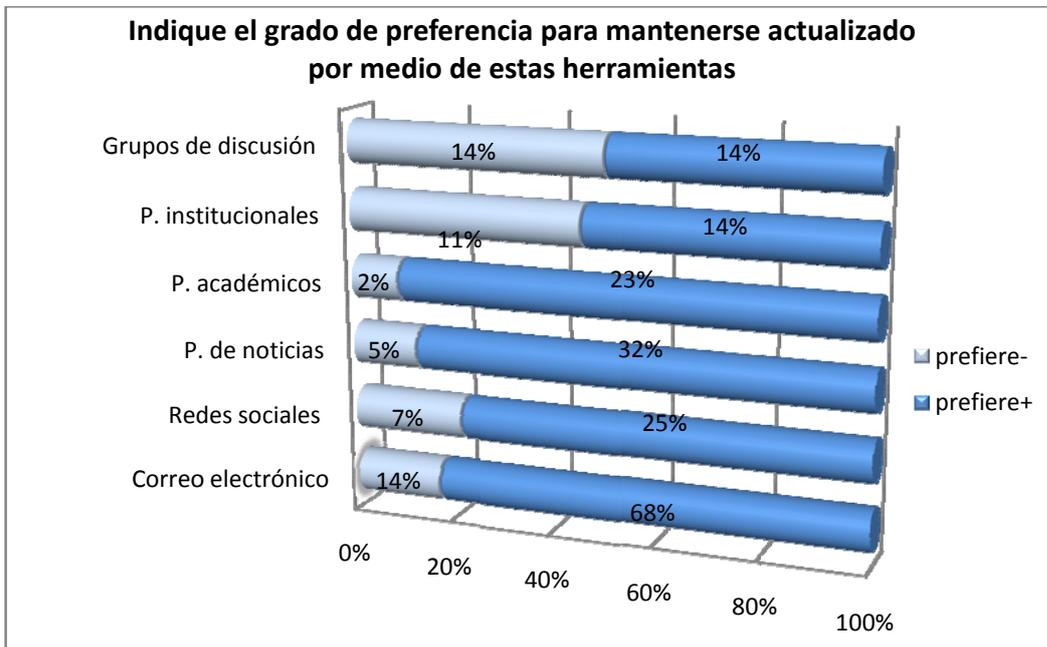


Es muy positivo el resultado encontrado en la frecuencia de consulta de información relacionada con bibliotecología. El 48% lo hace varias veces a la semana, lo que indica que la comunidad virtual por lo menos podría ser frecuentada una o dos veces por semana por cada miembro.

Así mismo hay que considerar el hecho que no todas las personas son bibliotecólogos o estudiantes de bibliotecología. Aunque puede haber personas con estos intereses, sin ser profesionales en el área, estos se pueden limitar al ámbito laboral, reduciéndose el promedio de consultas voluntarias sobre la materia.

4) Grado de preferencia para mantenerse actualizado por medio de las siguientes aplicaciones web 2.0

Los encuestados prefieren en su mayoría (68%) mantenerse actualizados a través del correo electrónico.



El resultado de esta pregunta evidencia la importancia del correo electrónico para mantenerse informados y la necesidad de incluirlo como intermediario entre la comunidad virtual y sus miembros.

Confirma también los resultados de la pregunta número uno sobre frecuencia de uso.

5) Factores que harían que la participación en la comunidad virtual de Bibliotecólogos fuera más activa

Los miembros que contestaron esta pregunta opinan que su participación en la comunidad virtual sería más activa, en primer lugar, si llegaran notificaciones al correo electrónico y en segundo lugar si su plataforma fuera más fácil de navegar, con una puntuación del 68% y 50% respectivamente. Esto confirma la amplia utilización del correo electrónico y cuya situación se puede aprovechar en beneficio de la comunidad virtual, haciendo que muchas más personas interactúen y participen en ella.



Se destaca también el hecho de que ninguna persona manifestó no estar interesada en participar o hacer parte de la comunidad virtual.

Cinco personas, que equivale al 11% del total (44 miembros) que han contestado esta pregunta, opinan que su participación aumentaría si:

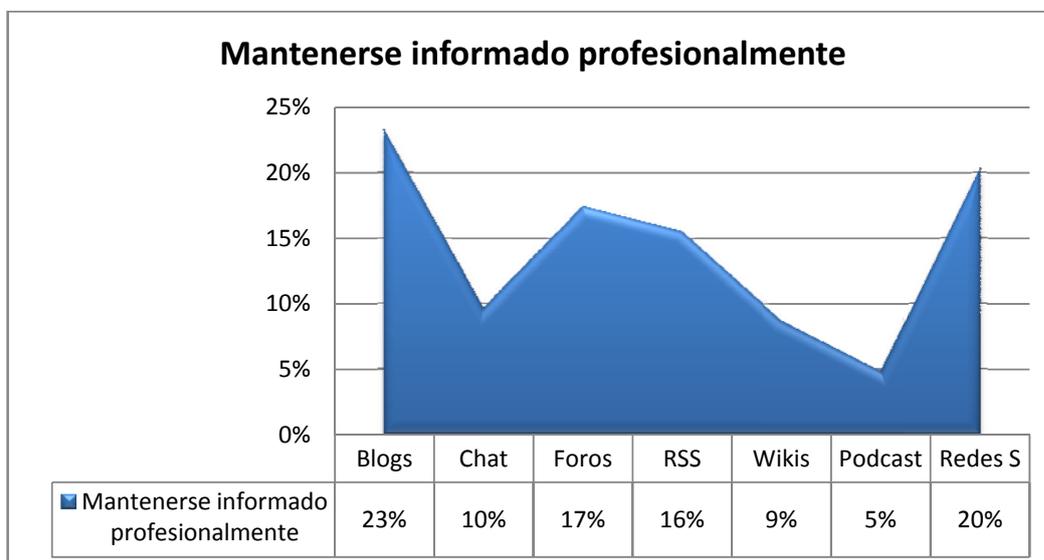
- ✓ *“Desconozco si cuentan con facebook u otra red social”*
- ✓ *“Más estrategias que inviten a la participación”*
- ✓ *“Que nos capacitaran para dar mejores resultados a la misma Institución y los usuarios que seria los estudiantes”*
- ✓ *“Hay demasiadas restricciones para entrar y participar, existe un "cierto nivel" de censura”.*

Sus respuestas, al igual que los porcentajes de los otros factores, demuestran que no hay claridad sobre el funcionamiento de la comunidad, que falta comunicación directa con los miembros, contenidos interesantes y una plataforma más apropiada o en condiciones para desarrollar aplicaciones 2.0, en donde prima la sencillez y agilidad.

6) Herramientas que sirven mejor para actividades como: mantenerse informado, crear relaciones de amistad, lo académico etc.

Las respuestas de 42 miembros que han contestado la pregunta, dejan ver la clase de uso que le están dando a algunas aplicaciones, de lo cual es posible para dar dinamismo a la comunidad de bibliotecólogos.

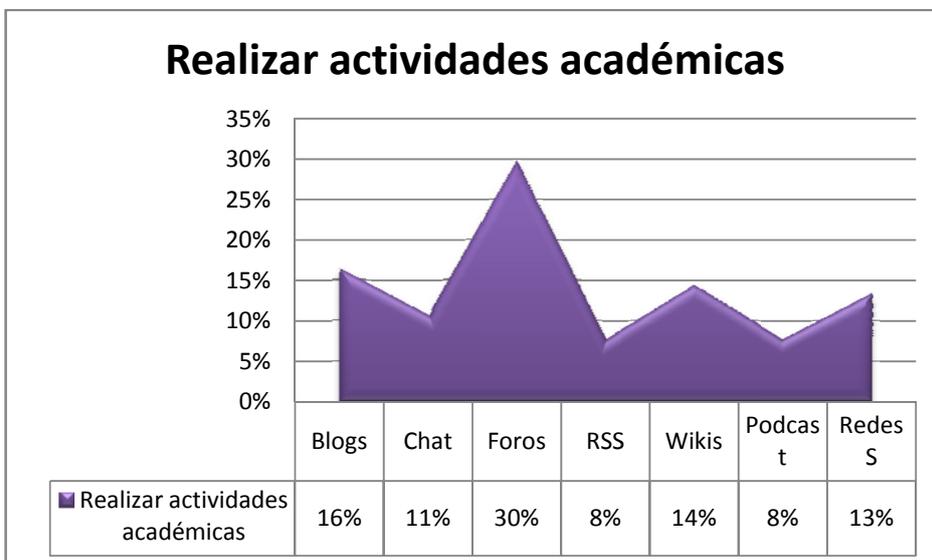
Las herramientas más destacadas en esta pregunta son, las redes sociales, los foros y los blogs, para crear lazos de amistad, realizar actividades académicas y mantenerse informado profesionalmente en el mismo orden.



Según los encuestados, para mantenerse actualizado prefieren en un 23% los blogs y en un 5% los podcast



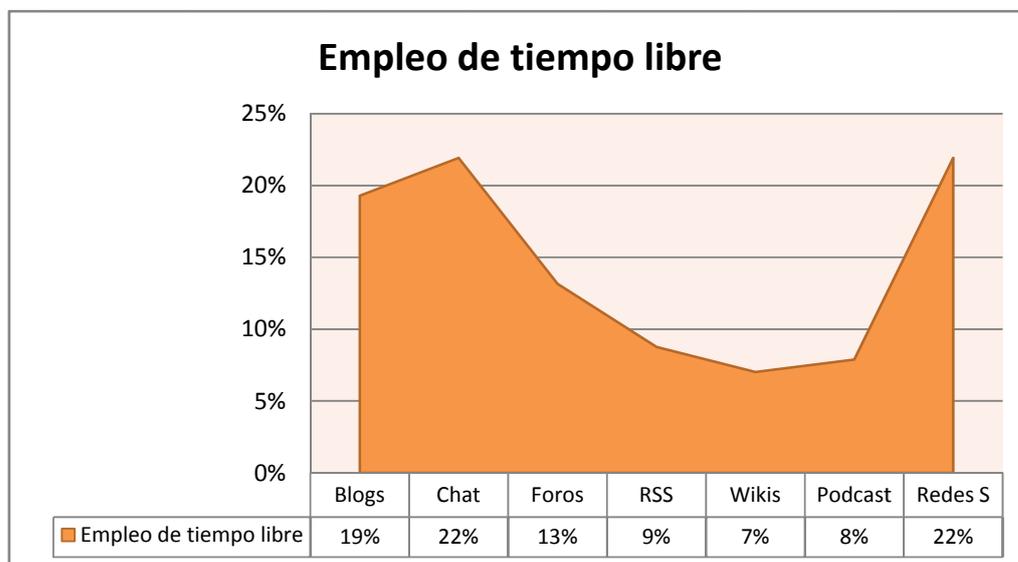
Para crear relaciones de amistad, prefieren en un 53% las redes sociales y en un 0% los podcast y los wikis.



Para realizar actividades académicas, los miembros prefieren en un 30% los foros y en 8% los podcast.



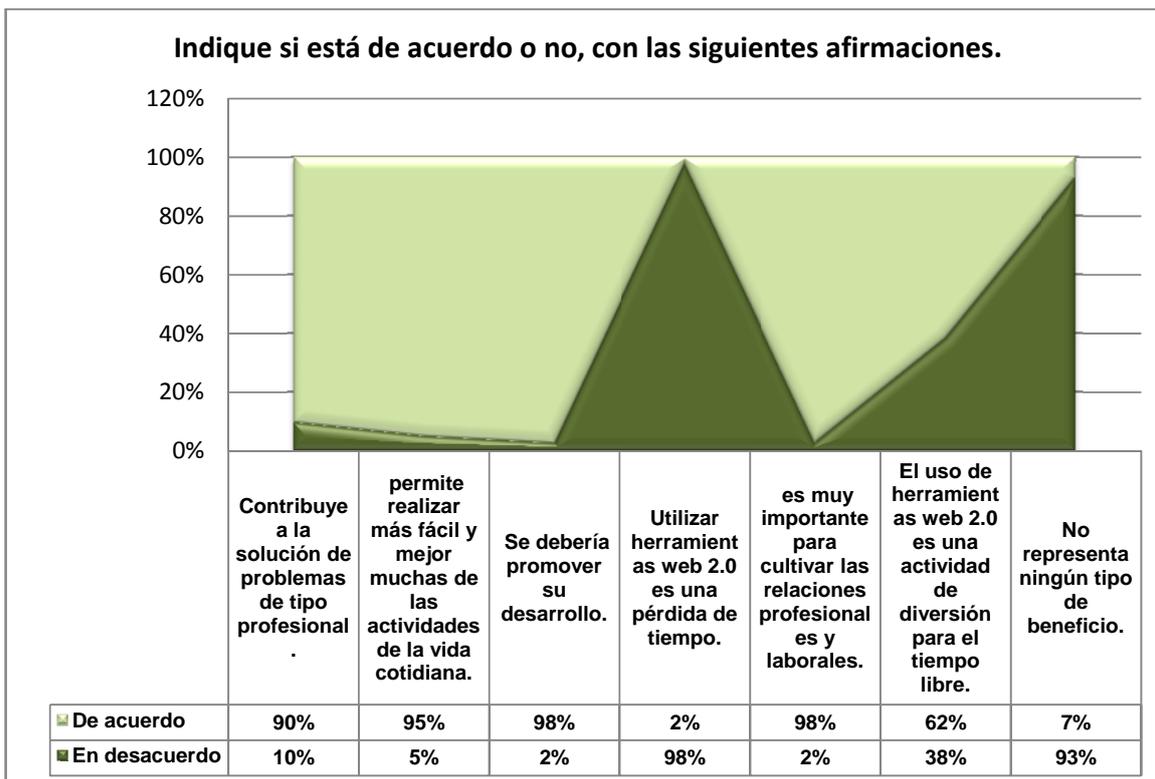
Para realizar actividades laborales prefieren en un 22% los foros, en un 17% las redes sociales, blog y chat. Con menor puntaje, los podcast en un 7%.



En cuanto al empleo del tiempo libre, los encuestados prefieren principalmente las redes sociales y el chat ambos en un 22%. Como menos indicado para el tiempo libre los wikis en un 7%.

7) Grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones

44 miembros que contestaron esta pregunta, el 98% consideran que las herramientas web 2.0 son útiles para cultivar las relaciones profesionales y laborales y que se debería promover su desarrollo. El 95% cree que estas herramientas hacen más fácil la vida cotidiana.



Es muy importante resaltar que a pesar de que muchas aplicaciones web 2.0 no son muy conocidas ni muy utilizadas, los encuestados opinan que sí son importantes y las consideran útiles para el desarrollo de sus actividades personales, académicas y laborales. Su actitud frente a ellas es favorable, indicando que si en este momento sus habilidades en el manejo de herramientas digitales no es el más adecuado, sí puede ir mejorando paulatinamente.

Los resultados sobre esta pregunta son muy positivos. El 98% de los respondientes consideran que las herramientas web 2.0 son importantes para mantener las relaciones profesionales y laborales y que se debería promover su desarrollo. Sólo el 7% (3 miembros) piensa que su utilización no representa ningún beneficio.

De acuerdo al análisis realizado anteriormente, se concluye:

- El correo electrónico y las redes sociales son las herramientas más usadas por los miembros de la comunidad con el 91% y 42% de puntuación respectivamente. El correo es el medio preferido para mantenerse actualizado y además, es considerado como la mejor alternativa para aumentar las visitas y la participación en la comunidad de bibliotecólogos.
- La principal razón que por la cual los miembros usan muy poco algunas herramientas como podcast, RSS y wikis es la falta de tiempo. Esto podría mejorar si el uso de la web 2.0 y de la comunidad virtual, hiciera parte de su vida cotidiana.
- La consulta de información en Internet, relacionada con bibliotecología tiene una frecuencia alta en un 48% de los miembros de la comunidad. Esto indica que la comunidad tiene un gran potencial en cuanto a sus contenidos.
- El 98% de los miembros encuestados, creen que las herramientas web 2.0 son útiles en la vida laboral y profesional.

8.2. ENTREVISTA

Constituye el segundo instrumento para la recolección de información. Su objetivo es conocer la opinión sobre las comunidades virtuales y las consideraciones sobre el éxito de las mismas, a través de la interacción limitada y centrada sobre un tema en particular. Está dirigida a Luis Andrés Ochoa, director de la Escuela del Maestro de Medellín

El tipo de entrevista es semi- directa o dirigida, en la cual se plantea algunos elementos directos y otros de elección. Las preguntas están preparadas y sirven como punto de orientación. Sin embargo el entrevistado responde libremente y con alguna flexibilidad en el orden.

Se tomó en cuenta para la elección del entrevistado, el hecho de estar comprometido actualmente con el medio de las comunidades virtuales o no haberlo abandonado por mucho tiempo. Y en general, que es conocedor y cercano a la situación estudiada. Así la información proporcionada será más que impresiones generales o recuerdos.

Entrevistador: María Isabel Quintero

Lugar de la entrevista: Escuela del maestro calle 51 No 40-155, Medellín. 23 de febrero de 2010.

Persona entrevistada: Luis Andrés Ochoa Duque. Docente de la Universidad Pontificia Bolivariana, actualmente es director de la Escuela del Maestro del Municipio de Medellín y asesor pedagógico de universidad virtual de ESUMER, Trabajó como coordinador de la red pedagógica de Tecnología durante 2 años y como coordinador de comunidades virtuales de Medellín Digital durante un año y de ahí su experiencia en este campo. Se desempeña además como docente virtual de ESUMER y la Universidad del Área Andina.

8.2.1. CUESTIONARIO

1. Pedir que hable un poco sobre su experiencia con comunidades virtuales

Luis Andrés Trabajó con comunidades virtuales en Medellín Digital, su experiencia abarca la creación de comunidades virtuales, foros, blogs, wikis entre otros. Estuvo a cargo de las estrategias de difusión, apropiación, enfoque educativo y el proceso de consolidación de comunidades virtuales hasta hace un año y medio.

2. ¿Cuándo considera que una comunidad virtual ha alcanzado su desarrollo?

Algunas comunidades virtuales se han enfocado a su plataforma, pero esto no es suficiente. Para hablar de comunidades virtuales desarrolladas hay que revisar el aspecto de la participación. No es la plataforma, ni sus herramientas, ni su contenido, ni su estructura un indicador de desarrollo. Realmente quien hace las comunidades virtuales son sus miembros o sus participantes. Usualmente se confunde usuarios o visitantes con participantes, y se mide la calidad de la comunidad por el número de inscritos a ella. Lo que realmente hace la comunidad es la participación. Debo examinar cuántos usuarios están participando realmente. Se puede tener la plataforma más sofisticada y más robusta, pero si no tiene participación se podría decir que la comunidad o no existe, o está en proceso de apropiación.

La plataforma no es elemental, pero muchas veces impide que haya buena participación. El éxito de las grandes comunidades ha sido lo práctica, sencilla, amigable e intuitiva de su plataforma. A un clic está la facultad de crear aplicaciones o subir información sin ser un experto en el manejo de la ésta.

3. La amplitud del tema bajo el cual esté conformada o nombrada la comunidad, ¿ejerce alguna influencia sobre el éxito de la misma?

En una comunidad que convoque personas de muchos intereses similares, por ejemplo bibliotecología que tiene varios enfoques o énfasis, se pueden tener varios tópicos de discusión para incitar la participación de todos los públicos.

4. Las comunidades virtuales agrupan personas bajo un mismo interés. ¿Cómo cree que se logre generar identidad entre estas personas y con la comunidad?

La identidad está ligada al contenido pertinente que ofrece la comunidad. De la utilidad de la información nace el interés, la motivación y el afecto entre los miembros y con el espacio. También influye en este aspecto el esfuerzo continuo por dinamizar la comunidad, porque es una relación amorosa, en el sentido que cuando el moderador no actualiza los contenidos y deja de acompañar el grupo, éste se aleja al no encontrar novedades. Del interés y la participación se desprende la identidad y el afecto con la gente, el espacio y los contenidos que se alojan en ese espacio virtual. La identidad también se genera por medio del lenguaje cercano, en primera persona y con mucha confianza, al menos del moderador hacia los demás miembros.

5. La participación es indispensable para darle sentido a la comunidad, ¿qué estrategias sugiere para que haya una participación activa?

Debo seguir una ruta que inicia en **crear comunidad** en un espacio virtual sobre un tema que estemos seguros que hay gente interesada. Yo no puedo crear una comunidad sobre algo que sé que sólo me gusta y me interesa a mí. Debo saber qué público va a captar, con qué personas se va a encontrar.

Producir contenidos de interés para ese público que estoy convocando,

Proceso de inclusión eso es lograr que la gente participe. ¿Cómo? Si el público de mi comunidad no tiene el hábito y las habilidades para opinar, para generar contenidos, para discutir, entonces debo alfabetizarlo en ello.

Hay ciertos grupos que tienen un nivel muy bajo de alfabetización digital, en este caso se debe mirar las características de ese público y cuál es su nivel de apropiación y uso de tecnologías.

El nivel de inclusión hace parte de las estrategias para lograr la participación. Se debe recurrir a las visitas ya sea de los miembros o a las agremiaciones de bibliotecólogos, a facultades de profesores y estudiantes, por ejemplo. Se puede realizar talleres presenciales con el fin de enseñarles a usar la tecnología, entregar volantes, diseñar video tutoriales para ilustrar el uso de un blog o de un foro y que por ser audio visual, tiene más probabilidades de ser entendido fácilmente.

Las estrategias de participación se diseñan según el público, que tengo inscrito. Muchas veces hay que recurrir a la presencialidad para obtener la virtualidad porque hay grupos de profesionales que no han sido formados para eso, es el caso de los docentes y en gran medida los bibliotecólogos. Además, la cultura de no creer en la calidad de los medios virtuales o en el aprendizaje virtual, influye demasiado en la decisión de sacarle su máximo provecho.

Entonces el moderador debe desarrollar hábitos de participación y estos se generan en la presencialidad, combinado con lo virtual. Pero es un esfuerzo que no debe parar si se quieren ver resultados. Es decir, no basta con hacerlo una o dos veces. Hay que continuar hasta que la comunidad aporte a la práctica diaria de sus miembros, que no sea una actividad más sino que sea parte de su cotidianidad y le agregue valor al ejercicio de la profesión o su quehacer diario.

Los estímulos son otra estrategia de lograr participación. Algunos ejemplos de estímulos son: certificación otorgada a los miembros que han realizado cursos, talleres o actividades sobre comunidades virtuales, diseñar contenidos que respondan a sus necesidades y que de verdad les aporte, invitar a cursos virtuales, realizar gestión para asistir a un congreso o evento de interés, editar las participaciones en foros, creando un artículo o documento interesante como producto del saber de sus miembros, enviar mensajes de texto o correos electrónicos incentivando la participación o informando las novedades, facilitar la interacción con la plataforma, unir las actividades de la comunidad virtual con tareas o espacios obligatorios dentro del oficio de los miembros.

6. En cuanto a la permanencia de las comunidades virtuales, ¿cuanto tiempo estima que será prudente y útil esperar antes de que la comunidad alcance la etapa activa o de madurez? (participación, relaciones, compromisos)

No hay un límite de tiempo para disolver una comunidad virtual. Esto depende del interés que el creador o moderador tenga. Hay comunidades que se han demorado años en alcanzar su etapa de madurez, como las hay que han crecido enormemente y en muy poco tiempo.

La decisión de permanecer o no hay que tomarla de acuerdo al público. Cuando se trata de personas no formadas en medios virtuales se debe esperar cuanto tiempo esté dispuesto el tutor en contribuir a su desarrollo y consolidación.

En resumen, depende del público, de la capacidad del dinamizador y de las posibilidades que le ofrece la plataforma.

7. ¿Qué comunidades exitosas conoce?

Laneros.com, comunidades efímeras de redes sociales, comunidades de Colombia Aprende, comunidades empresariales y de prácticas que no son abiertas pero que tienen mucho éxito. Por ejemplo las del grupo Éxito y grupo Corona, las comunidades de los Net Working también son un buen ejemplo.

8.3. ESTADO ACTUAL DE DINAMISMO DE LA COMUNIDAD

8.3.1. REVISIÓN DEL ÍNDICE DE LA ACTIVIDAD

La revisión del índice de actividad y participación dentro de la comunidad virtual está dada en 3 niveles que dan a conocer aspectos significativos tanto de los miembros como de la plataforma web: actividad de los miembros, participación de los miembros e Información del sitio web.

8.3.1.1 Actividad de los miembros

Comprende aspectos relacionados con el movimiento que tienen los miembros dentro de la comunidad virtual. Por inexistencia de un sistema que registre la actividad de los miembros de la comunidad se recurre a Google Analytic instalado desde junio de 2009, el cual proporciona ciertos datos relacionados con el tráfico de un sitio web, en este caso de la Comunidad Virtual de Bibliotecólogos. Sin embargo, esta herramienta no permite obtener información de la actividad y tráfico del sitio generado por los miembros o inscritos a la comunidad, que es lo que realmente interesa.

Secciones más visitadas

En total se han visitado 9.724 páginas, desde el primero de junio de 2009 hasta el 25 de febrero de 2010. A continuación se relacionan las 10 páginas más visitadas, agrupadas por título, el número de visitas, el promedio de permanencia y el porcentaje de rebote.

	Título	Página s vistas	Tiempo en el sitio	% de rebote ²³
1.	Páginas – default o principal	5563	00:01:47	55,78 %
2.	Biblioteca de Documentos	616	00:02:34	60,87 %
3.	Foro de Bienvenida	525	00:01:27	62,71 %
4.	Calendario Publico	325	00:00:35	66,67 %
5.	Inicio - Blog bibliotecólogos	315	00:01:43	92,31 %
6.	Páginas RB_CB_ED01_Destacadoscomunidadbibliotecologos	184	00:01:26	60,00 %
7.	Páginas RB_CB_ED01_Lashistoriasserenevanloslibros permanecen	151	00:02:46	86,57 %
8.	Páginas - RB_CB_ED01_Recursodelasemana	148	00:01:04	66,67 %
9.	Páginas - RB_CB_ED01_Elcatálogoenlinea	119	00:03:54	86,36 %
10	Calendario Publico - Nuevo elemento	107	00:04:39	0,00%

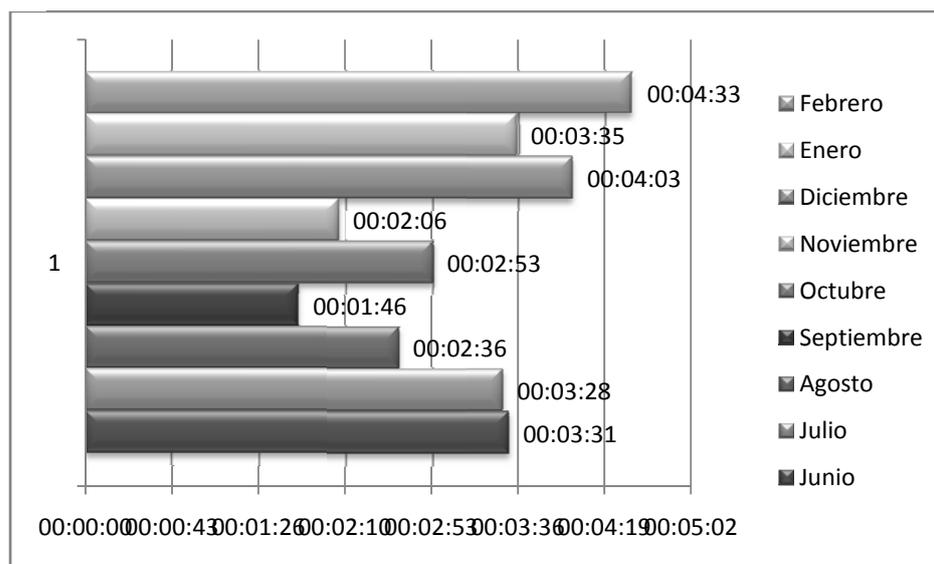
²³ El parámetro “Porcentaje de rebote” es el porcentaje de visitas en una sola página, es decir, visitas en las que el usuario ha abandonado su sitio en la página de acceso. Esta variable ayuda a evaluar la calidad de las visitas y, en caso de presentar un valor elevado, significa que las páginas de acceso (de destino) no son relevantes para los usuarios que visitan el sitio

✓ Documentos descargados de la Biblioteca de Documentos

La comunidad virtual no tiene implementado un contador de descargas u otra aplicación que permita conocer el número de documentos a los que acceden los miembros. De existir, este dato sirve para estimar la utilidad de la información de la comunidad virtual para sus miembros. Si el índice de descargas es alto, quiere decir que los documentos corresponden a sus intereses y necesidades de información y mayor probabilidad habrá de que visiten y recomienden el sitio a personas con intereses similares.

✓ Promedio de actividad

El promedio de tiempo en el sitio es de 00:03:08, tres minutos y 8 segundos. Esta información corresponde a la fecha del primero de junio de 2009 al 25 de febrero de 2010. La grafica muestra el promedio de tiempo en cada mes.



El promedio mayor de permanencia en el sitio se presentó en el mes de febrero de 2010 con 4 minutos y el menor fue noviembre con 2 minutos.

✓ Revisión de la participación dentro la comunidad desde sus inicios al 13 de febrero de 2010

Busca conocer el nivel de participación que los miembros han tenido. Para este fin se extraen los comentarios de foros y blog, en vista que, son las únicas acciones

que los miembros pueden ejecutar sin de permiso o restricción. En el caso de nuevas entradas a blog y foros también se toman en cuenta dentro de la revisión. No obstante, es importante aclarar que para estas actividades y por motivos de seguridad se requiere de un permiso especial, sin el cual es imposible crear un blog, foro, evento etc. La única persona con libertad para hacer entradas es el moderador.

La facultad que tienen los miembros de la comunidad se limita a participar a través de comentarios, para el caso de de los foros y blogs, y calificaciones o recomendaciones en el caso de los artículos. Existe otro modo de intervención dentro de la comunidad y es el de envío de alertas, que aunque no represente una forma de participación, sí puede generar el aumento de ésta.

Foros

❖ **¿Qué quieres encontrar en la comunidad virtual de bibliotecólogos?**

Creado por el moderador el 11 de marzo de 2009. Participación: 19 personas entre estudiantes, bibliotecólogos y otras personas interesadas en las bibliotecas.

❖ **Servicios de información digital:** Creado por el moderador el 15 de abril de 2009. Participación: 10 personas, en su mayoría estudiantes de bibliotecología y algunos bibliotecólogos.

❖ **Enred-ando la Lectura.** Creado el 11 de agosto de 2006 por uno de sus miembros. Participación: 0

❖ **Libros Electrónicos:** Creado el 25 de febrero de 2010, por uno de sus miembros. Participación 2

Total entradas de foros: 4

Total participaciones en foros: 31

Blog

1. **El imaginario del bibliotecólogo:** Creado el 07 de julio de 2009 por el moderador. Comentarios: 0
2. **Nuevo motor de búsqueda.** Creado el 25 de mayo de 2009 por uno de sus miembros. Comentarios: 1 del moderador.
3. **Promover la literatura o promover la lectura.** Creado el 30 de abril de 2009 por un miembro. Comentarios: 1 por moderador

Total entradas de blog: 3

Total comentarios: 0 de miembros, 2 del moderador

Resumen

Herramienta		Fecha de creación	Creador	Comentarios o participación	total Entradas	Total Participación
Foros	Blog					
1		11 de marzo/2009	Moderador	19		
1		15 de abril/2009	Moderador	10		
1		11 de agosto/2009	Miembro	0		
1		25 de Febrero	Miembro	2	4	31
	1	07 de julio/2009	Moderador	0		
	1	25 de mayo/2009	Miembro	1		
	1	30 de abril/2009	Miembro	1	3	2

Es conveniente aclarar que cuando el moderador realiza una entrada, como en el caso de los foros, no significa un punto a favor de la participación de los miembros puesto que para él, esta tarea hace parte de sus funciones.

Información sobre el foro: *¿Qué quieres encontrar en la comunidad virtual de bibliotecólogos?*

El contenido de este foro es importante para el presente trabajo dado que, recoge la opinión que tienen los miembros sobre los temas y aplicaciones que les gustaría encontrar. Por este motivo se presenta a continuación el resumen del foro

Temas	No. De opiniones
Información sobre aspectos específicos de la bibliotecología como novedades, servicios bibliotecarios, gestión de información, administración de bibliotecas, mercadeo de servicio, normatividad etc.	4
adelantos tecnológicos, servicios en línea, tecnología	4
Actualidades	3
Discusiones sobre bibliotecología	3
Agenda académica	3
Directorio de bibliotecas	3
Información ordenada por temas dentro del sitio web	2
Eventos, tutoriales y cursos virtuales	2
Asociaciones en bibliotecología y centros de documentación	2
Bolsa de empleo	2
Reseñas de libros sobre temas afines a la bibliotecología	2
Chat	2
Enlaces de interés	1
Bases de datos	1
Revistas de bibliotecología	1
Estudios de Postgrado	1
Grupos y actividades de animación a la lectura	1
Preguntas frecuentes	1
Información sobre archivos	1
Información sobre libros, editoriales, literatura	1
Perfiles y tendencias en bibliotecología	1

8.3.1.2. Participación de los miembros asociada con las características

Estos datos se relacionan con el número de miembros, género, ubicación, profesión y lugar de trabajo.

La comunidad virtual está conformada por 132 miembros, 76 mujeres y 56 hombres aproximadamente, entre bibliotecólogos con distintas ocupaciones, estudiantes de bibliotecología, directivos de bibliotecas, y empleados de bibliotecas con otra profesión o formados empíricamente en el campo bibliotecológico.

No es posible en este momento relacionar la participación de los miembros con el lugar de procedencia, la profesión y el lugar de trabajo, debido a que la comunidad no ha implementado un sistema que permita realizar un seguimiento a la participación de los miembros. La única fuente es la lista de nombre y correos electrónicos que suministra los datos de los miembros, más no los datos de los miembros que participan o han participado.

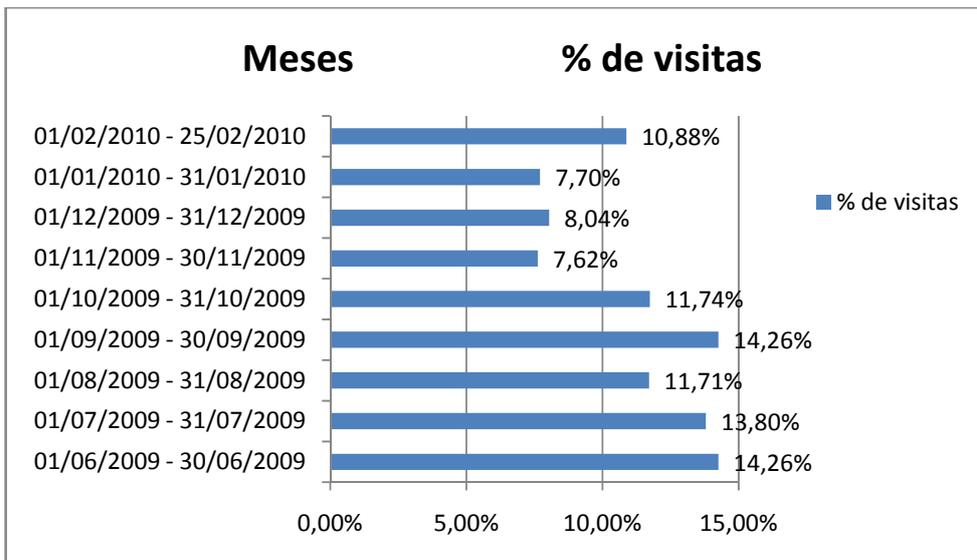
Se espera que a partir de este momento se haga un requerimiento para hacer seguimiento a la actividad de los usuarios que hay registrados en la comunidad y conocer los detalles su participación.

Por otro lado, se presentan algunos datos extraídos de Google Analytic, que muestran la actividad del sitio. Aquí no se evalúa la participación de los usuarios inscritos a la comunidad, sino el tráfico que ésta tiene, independientemente de la calidad de miembros o no.

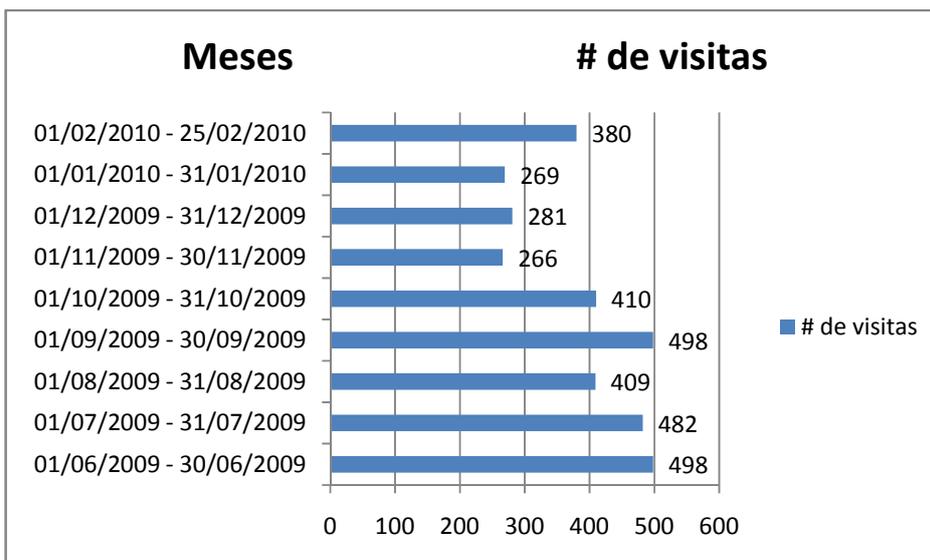
- ✓ **Visitas de todos los usuarios** (incluye miembros de la comunidad y cualquier otro usuario sin distinción)

3.493 Visitas con un promedio de 12,94 Visitas por Día

Relación Meses-porcentaje de Visitas: indica qué tanto visitaron el sitio durante cada mes

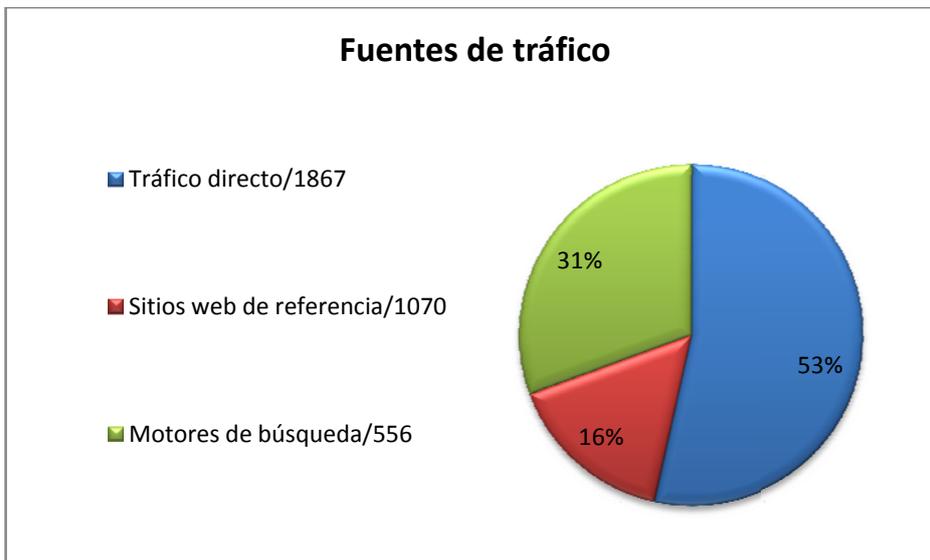


Relación Meses-número de visitas



El mayor número de visitas a la página web de la comunidad, ha sido durante el mes de septiembre y el mes de junio, cada uno con 498 visitas.

✓ **Fuentes de tráfico**



El porcentaje más alto es el tráfico directo, el cual indica las visitas de los usuarios introducido URL directamente en el navegador.

✓ **Visitas por Ubicación**



El 87% de las visitas a la comunidad provienen de Colombia, el 2% de argentina, México y España, el 1% de Estados Unidos, Perú y Venezuela. Los demás países no representan ni un uno por ciento de visitas al sitio web.

8.3.1.3. Información del sitio web

✓ Cambios realizados

Los principales cambios que se han hecho en la comunidad conciernen a la presentación. Por ejemplo nuevos botones o imágenes que identifican las herramientas que participación, imágenes con movimiento etc. No existe un registro de fechas para cada uno de estos cambios.

✓ Estadísticas de actualización del portal

El portal de la red de bibliotecas se actualiza cada 15 días, con contenidos nuevos. Los usuarios conocen esas actualizaciones a través de los boletines que se envían por correo electrónico cada 15 días.

En total se efectúan de 22 a 24 actualizaciones por año. No obstante la comunidad virtual de bibliotecólogos, aunque debería tener la misma periodicidad en sus actualizaciones, éstas sólo se realizan como mínimo una vez al mes y no se tienen fechas concretas para ello. Tampoco se envía boletín de actualizaciones a las personas inscritas.

✓ Participación de la moderadora

La moderadora es una activa participante de la comunidad. Es quien más la visita, es la encargada de hacer las actualizaciones en contenidos e imágenes, es quien hace requerimientos de soporte técnico y de diseño. Es ella quien tiene control y permisos totales para modificar, eliminar y crear documentos, imágenes y otras aplicaciones en la comunidad.

El total de entradas a blogs y foros suma 7 entradas, de las cuales 3 son del moderador y 4 de diferentes miembros.

El total de participaciones de blog y foros suma 31 personas participantes y todas son de usuarios inscritos. La moderadora ha hecho comentarios o han contestado en igual número a cada intervención de los miembros.

En cuanto a la biblioteca de documentos, la participación es 100% de la moderadora, debido a que si un miembro de la comunidad se interesa por subir un documento debe solicitar un permiso especial para hacerlo.

Los eventos de la agenda, aunque no es realmente participación, demuestra interés por la comunidad virtual. En este sentido, dos miembros han contribuido a actualizar la agenda de eventos y más del 50 % de de la participación es de la moderadora.

8.4. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

- Asociar la comunidad virtual con una red social popular como Facebook, con el fin de fomentar su uso ya que, ésta red social es la más popular en nuestro contexto y además tiene muchas aplicaciones para dar a conocer un servicio o un producto.
- Asociar la comunidad virtual al correo electrónico de los miembros, de modo que lleguen alertas sobre sus cambios o actualizaciones. Esto incrementa el número de visitas, la participación y las discusiones porque el usuario estará al tanto de la información sin necesidad de entrar directamente a la página. Al mismo tiempo, se elimina el riesgo de la falta de recordación.
- Implementar video tutoriales sobre el uso de herramientas web 2.0. Estos suelen ser más fáciles de usar y efectivos para ilustrar el funcionamiento de una aplicación o los pasos de un proceso.
- Dinamizar la participación a través del contacto presencial con los miembros, con la finalidad de hacer más fácil el desarrollo de hábitos de participación virtual.
- Tener un plan de actualización de contenidos de la comunidad y cumplirlo cabalmente. Con esto se garantiza la actualidad de la información y la buena imagen del sitio, que influyen en la participación.

9. RESULTADOS

El trabajo de práctica sobre la comunidad virtual de bibliotecólogos, tardó cuatro meses aproximadamente, durante los cuales fue posible dar cumplimiento a los objetivos planteados en el anteproyecto y realizar algunas actividades adicionales, como parte de la inmersión en la comunidad

A continuación se dan a conocer los resultados del proyecto sobre la comunidad virtual de bibliotecólogos

- Se diseñó y aplicó una encuesta, como instrumento de recolección de información que proporcionó información acerca de las competencias digitales de los miembros de la comunidad, especialmente en el uso de herramientas web 2.0. Así mismo, se entrevistó a un experto en el tema para comparar el deber ser de una comunidad con el funcionamiento actual de la comunidad de bibliotecólogos.
- Se realizó una evaluación del estado de los servicios de la comunidad, relacionados con la participación e interacción de los miembros con cada uno de los servicios o aplicaciones existentes.
- La comunidad virtual de bibliotecólogos ofrece varias alternativas de participación. Sin embargo, no todas son conocidas ni utilizadas por los participantes.
- Las políticas de funcionamiento de las herramientas de participación de la comunidad (blogs, foros etc.) influye negativamente sobre la intervención de los miembros, generando poco movimiento y participación.

10. CONCLUSIONES

Las comunidades virtuales proporcionan grandes ventajas y posibilidades de comunicación. Su objetivo, especialmente el de las que congregan grupos de profesionales es el de fomentar el aprendizaje y el desarrollo personal y profesional, a través del intercambio de ideas y la comunicación entre sus miembros. Esta interacción es posible gracias a la tecnología que permite romper las barreras geográficas.

Pero a pesar de existir herramientas tecnológicas funcionales, hay otros factores que influyen considerablemente en su éxito, como es el caso de las destrezas informacionales de los miembros, el tipo de aplicaciones que implementa la comunidad, lo fácil y sencillo que resulta utilizar una aplicación, la cultura de participación y colaboración, los contenidos relevantes, entre otros.

Evaluar estos elementos resulta interesante para cambiar o mejorar su funcionamiento, pero sobre todo porque se trata de un grupo formado por personas y para personas y por consiguiente, sus servicios deben diseñarse e implementarse pensando específicamente en ese grupo de usuarios que hacen parte de la comunidad.

El sentido real de la comunidad es el de la participación, el intercambio y la colaboración. Sin ellos no hay relación entre sus miembros y por lo tanto no hay comunidad.

11. RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de medición de participación y actividad de personas inscritas en la comunidad dentro de la plataforma, con el fin de evaluar la calidad de la participación de los miembros con base a información real.
- Utilizar estrategias presenciales de acercamiento de los miembros con el espacio virtual de la comunidad.
- Modificar y mejorar las políticas de funcionamiento de las herramientas de participación para que la intervención de los miembros sea una actividad fácil y sencilla. De no lograrse esto, se debe pensar en una plataforma diferente.
- Establecer lazos con los miembros, que les obligue a la recurrencia del Sitio, mientras se generan hábitos.
- Incidir en el mejoramiento de las competencias digitales por medio de capacitaciones, charlas, incentivos etc.
- La moderación de la comunidad virtual debe ser una función establecida y oficial dentro de las responsabilidades de un funcionario.
- Mejorar la interfaz web de la comunidad virtual

12. BIBLIOGRAFÍA

BABBIE, Earl. La recabación de datos I: cuestionarios autoaplicados. En: Métodos de investigación por encuesta. México: Fondo de Cultura Económica, 1993. P 197-227.

BALLESTER, Lluís; ORTE, Carmen y OLIVER, Joseph Lluís. Análisis cualitativo de entrevistas. En: Nómadas, No. 18 (Mayo de 2003). Bogotá. P. 140-148.

CASTRO, NATALIA. Tutoría y moderación comunidad virtual de bibliotecólogos. Portal red de bibliotecas de Medellín y área metropolitana. Medellín, 2009; 57 p. [Informe final de práctica y documento inédito].

Diccionario de informática e Internet de Microsoft. 4. ed. Madrid: McGraw Hill, 2001. 844p.

DESLAURIERS, Jean Pierre. La recolección de información. En: Investigación cualitativa: guía práctica. Pereira: Editorial Papiro, 2004. P 33-57.

GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. Usabilidad de las páginas de inicio de los diarios digitales españoles. Scire: Representación y organización del conocimiento (Vol. 10, Nº 2) P. 123-136.

GUERRERO PEÑA, Javier y RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, Oscar. Manual fundamental de Internet. Madrid: Anaya Multimedia, 2008. 831p.

HARVATOPOULOS, Yannis, LIVAN, Yves Frederic y SARNNIN, Philippe. Concebir y tener éxito en la entrevista. En: El arte de la encuesta: cómo realizarla y evaluarla sin ser especialista. España: Ediciones Deusto, 1992. P 45-59.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Recolección de los datos. En Metodología de la investigación. México: McGraw Hill, 1998. P 203-232.

MANZANO, V. G. y ROJAS, A. J. El cuestionario. En: Manual para encuestadores: fundamentos del trabajo de campo. Aspectos prácticos. España: Ariel, 1996. P 67-70.

NIELSEN, Jakob. Usabilidad. Diseño de Sitios Web. USA: Prentice Hall, 2003.

NIELSEN, Jakob. Usabilidad. Diseño de Sitios Web. Madrid: Pearson Educación, 2000.

ORTOLL ESPINET, Eva. Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo. En: El Profesional de la Información (España). Vol. 13, No. 05 (2004) P. 338-345.

RED DE BIBLIOTECAS. MEDELLÍN ÁREA METROPOLITANA. Informe de Gestión 2008. [Documento electrónico] [Consultado el 01 de diciembre de 2009]. Disponible en: <http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/Documents/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%202008%20Red%20Bibliotecas.pdf>

RHEINHOLD, Howard. La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras. Barcelona. Editorial Gedisa. Primera edición. 1996. 381p.

RICCARDI, Riccardo. La finalidad de la encuesta. En: el manual del entrevistador. España: Canales, 1966. P. 37-55.

ROJAS ORDUÑA, Octavio. Et al. Web 2.0. Madrid: ESIC, 2007. 326 p.

SALINAS, Jesús. Comunidades Virtuales y Aprendizaje Digital. [Documento electrónico] Universidad de las Islas Baleares. 2003. [Consultado: 10 de abril de 2010] http://gte.uib.es/publicacions/comunica/edutec03/salinas_cv.pdf

SÁNCHEZ LUGO, José. Comunidades virtuales posibilidades y exigencias. En: Cupey (Rio Piedras) Vol. 15-16, Numero Especial (2001-2002) P. 267-275.

SÁNCHEZ TARRAGÓ, Nancy y RODRÍGUEZ CAMACHO, Sheila. Identificación y normalización de competencias informacionales: un estudio de caso. En: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. Vol. 14, Nº. 6 (2006) P. 1-15. [Consultado: 10 de abril de 2010] <http://eprints.rclis.org/9240/>

SANDINO RESTREPO, María del Carmen. Metodología de la investigación científica: articulación de los elementos básicos del proceso de investigación. Medellín: Librería Jurídica Sánchez R, 1999. 154p

13. ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta

La comunidad virtual de bibliotecólogos, interesada en potenciar sus servicios y comprometida con sus usuarios, ha diseñado esta encuesta como parte de un diagnóstico sobre competencias en el uso de herramientas de información digital por parte de sus integrantes. Sus respuestas ayudarán a tomar acciones de mejoramiento.

1. Con qué frecuencia usa las siguientes herramientas

Correo electrónico
Chat
Foros
Blogs
Wikis
RSS
Redes sociales (Facebook, H5, Twitter, Myspace, otras)
Podcast

Todos los días
Varias veces a la semana
Una vez a la semana
De vez en cuando
Nunca.

2. En caso de no usarlas ¿Cuál es la razón principal?

No sabe usarlas
No le interesa
No tiene tiempo
No las necesita
Otro

3. ¿Con qué frecuencia revisa o consulta información sobre bibliotecología y ciencias de la información?

Todos los días
Varias veces a la semana

Una vez a la semana
 De vez en cuando
 Nunca

4. Qué factores haría que su participación fuera más activa en la comunidad virtual de bibliotecólogos (marque con una X)

- Si la interfaz web fuera más fácil de usar (navegabilidad)
- Si llegaran notificaciones al correo electrónico recordándome sobre los nuevos comentarios y contenidos
- Si la comunidad existiera en Facebook
- Si los contenidos fueran más interesantes y útiles
- Si tuviera más tiempo libre
- No me interesa participar en la comunidad

5. Indique de 1 a 6 el grado de preferencia para mantenerse actualizado por medio de las siguientes aplicaciones, siendo 1 la que menos prefiere y 6 la que más prefiere.

- ...Correo electrónico
- ...Redes sociales (Facebook, Myspace, Twitter, otras)
- ...Portales de noticias
- ...Portales académicos
- ...Portales institucionales
- ...Grupos de discusión

6. De las siguientes herramientas, indique con una X las que cree que le sirven mejor para estas actividades

Herramientas	Actividades				
	Mantenerse informado profesionalmente	Crear relaciones de amistad	realizar actividades laborales	Empleo de tiempo libre	Ninguna
Blogs					
Chat					
Foros					
RSS					

Wikis					
Podcast					
Redes sociales					

7. A continuación, indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta estos valores

1. "Muy en Desacuerdo"
2. "Bastante en Desacuerdo"
3. "Bastante de acuerdo"
4. "Muy de Acuerdo"

___ El uso de herramientas como web 2.0 como foros, blogs, wikis, RSS, RED, redes sociales etc. Contribuye a la solución de problemas de tipo profesional

___ El uso herramientas web 2.0 me permite realizar más fácil y mejor muchas de las actividades de mi vida cotidiana.

___ Creo que las herramientas web 2.0 son muy útiles y que habría que promover su desarrollo.

___ Creo que aprender el a utilizar herramientas web 2.0 es una pérdida de tiempo.

___ Creo que actualmente saber utilizar estas herramientas es muy importante para cultivar mis relaciones profesionales y laborales

___ El uso de herramientas web 2.0 es una de las cosas con las que más me divierto durante mi tiempo libre.

___ Evito situaciones en las que tengo que poner en manifiesto mis habilidades en este tipo de herramientas.

___ Me gustaría aprender a manejar mejor estas herramientas

ANEXO 2: Guía de la entrevista

Número de personas a entrevistar: 2

Duración: 60 minutos

Introducción

1. Saludo y presentación
2. Tema que se va a abordar
3. Propósito de la entrevista

Preguntas

(Coordinador de comunidades virtuales)

1. Pedir que hable un poco sobre su experiencia con comunidades virtuales
2. ¿Cuándo considera que una comunidad virtual ha alcanzado su desarrollo?
3. ¿Cuáles son los contenidos principales en las comunidades virtuales?
4. La amplitud del tema bajo el cual esté conformada o nombrada la comunidad, ¿ejerce alguna influencia sobre el éxito de la misma?
5. Las comunidades virtuales agrupan personas bajo un mismo interés. ¿Cómo cree que se logre generar identidad entre estas personas?
6. La participación es indispensable para darle sentido a la comunidad, ¿qué estrategias sugiere para que haya una participación activa?
7. En cuanto a la permanencia de las comunidades virtuales, ¿cuanto tiempo estima que será prudente y útil esperar antes de que la comunidad alcance la etapa activa o de madurez ? (participación, relaciones, compromisos)
8. ¿Qué elementos son claves para incrementar las posibilidades de éxito de las comunidades virtuales?
9. ¿Qué comunidades exitosas conoce?