

Método para el diseño de Comunidades Virtuales

Nota Técnica CSC2007-01

© Este trabajo es propiedad intelectual del(los) autor(es). Ninguna parte puede ser reproducida, almacenada o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, sin la autorización por escrito del propietario intelectual. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.

Ing. Gabriel Valerio Ureña
Ing. Pablo Ramírez Flores

El siguiente método es resultado del análisis hecho de las distintas propuestas de métodos para el diseño de comunidades virtuales, la lectura de los fundamentos teóricos y la experiencia del Centro de Sistemas de Conocimiento en el diseño de comunidades virtuales. Se presenta el método partiendo de preguntas clave a realizarse en cada etapa del mismo.

1) Elaboración de la **Planeación** General: Es la etapa en donde se planea el proyecto de diseño de la comunidad virtual. De esta etapa se sale con un plan de trabajo y objetivo base.

- ¿Quiénes participarán en el diseño de la comunidad?
- ¿Cuáles son las fechas importantes del proyecto?
- ¿Cuáles son las etapas y las actividades a realizar?
- ¿Quién participará en qué etapas y qué actividades?
- ¿Cuál es el propósito primario de tener una comunidad virtual?

2) Redacción de la **Identidad** de la Comunidad: Es la etapa donde se define la razón de ser de la comunidad virtual a diseñar. Aquí se identifican, objetivos específicos, beneficios, beneficiarios, interesados, patrocinadores, conocimiento a compartir, tareas principales, etc.

- ¿Cuáles son los beneficios que recibirán los interesados/beneficiarios de la comunidad?
- ¿Cuáles son las necesidades específicas que la comunidad atenderá?
- ¿Cómo se definirá la comunidad virtual (CV)?
- ¿Cuáles son los temas principales a tratar en la comunidad?
- ¿Quiénes serán los usuarios de la CV?
- ¿Quiénes son los interesados/beneficiarios de la CV?
- ¿Qué tipo de conocimiento será compartido en la comunidad?
- ¿Qué tareas administrarán a través de la comunidad?

3) Definición de los **procesos básicos** a realizar en la Comunidad: En esta etapa se va a detalle de los procesos y subprocesos básicos a llevar a cabo a través de la comunidad virtual. Algunos procesos recomendados en esta etapa son: gobierno, gestión y motivación como actividades subjetivas; análisis, diseño y/o desarrollo de productos o servicios, gestión de capital relacional, aprendizaje, experiencia, memoria y herramientas, como actividades adjetivas. Sin embargo, cada comunidad definirá los procesos que quieren realizar.

- ¿Cuáles son los procesos básicos propuestos para la comunidad virtual?

4) Definir los requerimientos de la **plataforma** tecnológica para soportar los procesos propuestos: Es esta etapa se definen, en función de los procesos establecidos, cuáles son los requerimientos tecnológicos necesarios para soportar dichos procesos. Un opción recomendada es realizar una matriz de requerimientos donde se vinculen procesos y herramientas tecnológicas.

- ¿Cuáles son los requerimientos tecnológicos necesarios para soportar cada uno de los procesos planteados?

5) Redactar las **políticas y lineamientos** de la comunidad

- ¿Cuáles son las políticas y lineamientos que regirán la operación de la comunidad virtual?
- ¿Cuáles son los roles que serán asignados a los miembros de la comunidad virtual?
- ¿Cuáles son las funciones que tendrán asignadas cada rol?

6) Identificar las **estructuras** básicas: Aquí se definen las categorías que darán cuerpo al contenido de la comunidad virtual. Es decir, aquí se definen las taxonomías de documentos, la taxonomía de foros de discusión, la taxonomía de ligas de interés, los grupos de trabajo, la taxonomía de contactos, etc.

- ¿Cuál es la taxonomía (estructura, clasificación) base que tendrá el repositorio de documentos de la comunidad?
- ¿Cuál es la taxonomía base para organizar los foros de la comunidad?
- ¿Cómo se clasificarán los contactos valiosos para la comunidad? Ejemplo: clientes, proveedores, competidores, etc.
- ¿Cuáles son las ligas más importantes para los miembros de la comunidad?
- ¿Cuáles son los eventos más importantes para la comunidad?
- ¿Cuáles son los subgrupos de la comunidad?

7) **Implementación** de las estructuras básicas en la plataforma tecnológica: Es esta etapa se implementan las estructuras propuestas y se asegura su alineación y pertinencia. De esta etapa ya salen las estructuras implementadas en la plataforma.

- ¿Están todas las estructuras propuestas representadas en la plataforma tecnológica?
- ¿Les sigue haciendo sentido las estructuras propuestas?

8) **Capacitación** sobre la comunidad **al grupo piloto**: En esta etapa se designa un grupo piloto para la prueba de la comunidad. Se espera que este grupo sea representativo de los distintos perfiles de los futuros usuarios. Asimismo se da una capacitación sobre el por qué de la plataforma y el cómo utilizarla.

- ¿Quiénes formarán al grupo piloto?
- ¿Conocen la identidad de la comunidad virtual?
- ¿Conocen los procesos básicos a realizar en la comunidad virtual?
- ¿Conocen los alcances de la plataforma tecnológica?
- ¿Conocen cómo trabajar con las herramientas de la plataforma tecnológica?

9) **Prueba** con el grupo piloto: En esta etapa se pilotea la comunidad, se recibe retroalimentación y se hacen los ajustes necesarios.

- ¿Cuál ha sido la experiencia de trabajar en la plataforma en su comunidad?

- ¿Cuáles son los ajustes o mejoras requeridos tras las pruebas del grupo piloto?

10) **Capacitación** sobre la comunidad virtual **a todos los miembros** de la misma: En esta etapa se da una capacitación sobre el por qué de la plataforma y el cómo utilizarla, a todos los usuarios de la comunidad.

- ¿Conocen la identidad de la comunidad virtual?
- ¿Conocen los procesos básicos a realizar en la comunidad virtual?
- ¿Conocen los alcances de la plataforma tecnológica?
- ¿Conocen cómo trabajar con las herramientas de la plataforma de OCS?