

Roles y funciones en las Comunidades Virtuales

Nota Técnica CSC2007-04

© 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

Este documento presenta una propuesta de los roles, y sus funciones, para asegurar el buen funcionamiento de las comunidades virtuales. Es importante aclarar que no se pretende recomendar la existencia de estos roles en todas las comunidades virtuales. Cada comunidad definirá los roles en función de sus propios intereses. Más que ser un debe se presentan como un podrían ser.

Gobernador de las Comunidades Virtuales: Es el rol responsable de todas las comunidades de la empresa

- Junto con los líderes de las comunidades:
 - Definir la identidad general de las comunidades
 - Revisar periódicamente los elementos de la identidad para mantenerla alineada a la misión y visión de la organización patrocinadora
 - Definir esquema de evaluación, estableciendo mecanismos a través de los cuales se evaluará el desempeño
 - Definir los indicadores y referentes necesarios para el esquema de evaluación
 - Definir métricas generales y particulares para evaluar el desempeño de las comunidades, revisándolas periódicamente para asegurar que permitan lograr los objetivos.
 - Establecer mecanismos de compensación para reconocer y motivar la participación de los miembros
 - Definir y revisar periódicamente las políticas generales
 - Ajustar las políticas de acuerdo a los cambios que presenten en la identidad y al esquema de evaluación y motivación que se tengan.

Líder de la comunidad: Es el rol responsable de una comunidad en específico, delega responsabilidades al facilitador con el soporte de los roles operativos.

- Definir revisiones periódicas e indicadores para monitorear el desempeño y el cumplimiento del plan de trabajo
- Establecer mecanismos de compensación para reconocer y motivar la participación de los miembros de las comunidades y revisarlos periódicamente
- Establecer los medios y mecanismos apropiados para retroalimentar el desempeño de los miembros de la comunidad
- Definir el periodo de rotación de roles, los criterios para determinar su rotación y hacer las asignaciones correspondientes
- Definir claramente los lineamientos del registro de miembros

- Debe definir reglas mínimas de participación y clarificar compromisos de participantes
- Establecer políticas de manejo de conflictos y asegurar su cumplimiento
- Junto con el gobernador
 - Revisar la identidad general de la comunidad, definiendo los esquemas, métricas e indicadores de evaluación, estableciendo mecanismos de compensación, definiendo y revisando las políticas generales.
- Junto con el facilitador de la comunidad y el coordinador administrativo y de eventos elaborar un plan de trabajo para cumplir las metas definidas
- Junto con el facilitador de la comunidad
 - Asegurar la documentación de cada rol y perfil
 - Realizar las evaluaciones de las comunidades y los miembros con el fin de determinar acciones a realizar para mejorar el desempeño de miembros y comunidades
- Junto con el moderador de foros establecer políticas para una comunicación efectiva y asegurar su cumplimiento

Facilitador de la comunidad: Es el rol responsable de ayudar a los miembros de una comunidad específica y es soportado por otros roles operativos.

- Detectar necesidades de capacitación y asegurar que se lleven a cabo en tiempo y forma
- Junto con el líder de la comunidad y el coordinador administrativo y de eventos elaborar un plan de trabajo para cumplir las metas definidas
- Junto con el líder de la comunidad
 - Asegurar la documentación de cada rol y perfil
 - Realizar las evaluaciones de las comunidades y los miembros con el fin de determinar acciones a realizar para mejorar el desempeño de miembros y comunidades
- Junto con los expertos de la comunidad establecer mecanismos para administrar el capital relacional y asegurar su aplicación (agregar, eliminar, categorizar contactos)

Mentores: Este rol tiene el compromiso de ayudar a los nuevos miembros de la comunidad

- Llevar a cabo la inducción de miembros
- Definir claramente las competencias requeridas por cada rol, detectar necesidades de capacitación y comunicárselas al facilitador de la comunidad
- Garantizar que los servicios de capacitación ofrecidos a los miembros de las comunidades cumplan con su función de desarrollar las competencias requeridas para cada rol
- Junto con el coordinador administrativo y de eventos asegurarse que los planes de desarrollo sean llevados a cabo correctamente.
- Junto con el administrador de contenido asegurarse que existan los mecanismos adecuados para dar seguimiento a los programas de capacitación para que se lleven a cabo en tiempo y forma.

Soporte tecnológico: Es el rol responsable de dar soporte en el uso de las herramientas tecnológicas a los miembros de la comunidad

- Reportar al área de tecnologías de información cualquier mal funcionamiento o requerimiento de la plataforma tecnológica
- Proporcionar a los miembros un manual para el uso de la plataforma tecnológica
- Actualizar y poner a disposición una página de preguntas frecuentes
- Dar la información necesaria para saber con quien dirigirse en caso de algún problema o duda con la plataforma tecnológica
- Dar soporte a los miembros (foros, chat, etc.) en cuanto al uso y funcionamiento de la plataforma tecnológica

Expertos de la comunidad: Es el rol responsable de mantener el dominio del conocimiento de la comunidad.

- Identificar requerimientos de nuevos productos y servicios
- Administrar la experiencia de la comunidad (agregar, eliminar, categorizar lecciones aprendidas, mejores prácticas, casos)
- Administrar el inventario de herramientas, metodológicas y tecnológicas disponibles para la comunidad
- Junto con el facilitador de la comunidad establecer mecanismos para administrar el capital relacional y asegurar su aplicación (agregar, eliminar, categorizar contactos)
- Junto con el administrador de contenido definir las taxonomías a utilizar de la comunidad virtual (en foros, documentos en general, directorios de capital relacional, etc.)

Coordinador administrativo y de eventos: Es el rol responsable de administrar los eventos o actividades de la comunidad para los miembros.

- Asegurar que los eventos programados en las comunidades se llevan a cabo en tiempo y forma
- Junto con el líder de la comunidad y el facilitador de la comunidad elaborar un plan de trabajo para cumplir las metas definidas
- Junto con el mentor de la comunidad asegurar que los planes de desarrollo sean llevados a cabo correctamente

Administrador de contenido: Es el rol responsable de administrar los contenidos que aporten los miembros de la comunidad

- Realizar revisiones sobre la taxonomía establecida para evaluar su correcto funcionamiento y en caso de ser necesario redefinirla
- Promover el uso de la experiencia en la comunidad (mejores prácticas, lecciones aprendidas, casos de éxito) para mejorar el desempeño individual y de la comunidad en general utilizando los diferentes medios que se tienen disponibles.
- Definir criterios y mecanismos para almacenar la información de valor, acorde a la taxonomía definida
- Definir las herramientas necesarias para almacenar y recuperar la información

- Junto con el experto definir las taxonomías a utilizar de la comunidad virtual (en foros, documentos en general, directorios de capital relacional, etc.)

Moderador de foros: Es el rol responsable de administrar los foros para estimular la participación de los miembros.

- Determinar los lineamientos de administración de foros y asegurar su aplicación (respaldar, eliminar, etc.)
- Junto con el líder establecer políticas para una comunicación efectiva y asegurar su cumplimiento en los foros

Documentador: Es el rol responsable de documentar toda la información relevante generada para y dentro de la comunidad

- Desarrollar lineamientos y políticas de documentación (títulos de foros, títulos de correos, manejo de colores, abreviaturas, etc.)
- Asegurar la correcta documentación de la información generada en la comunidad
- Poner a disposición de todos los miembros de la comunidad la información generada en la misma
- En función de los criterios definidos por el administrador de contenidos asegurar la correcta clasificación de la información

Miembros de la comunidad: Es el rol que tienen todos los miembros de la comunidad y su principal función colaborar con la misma

- Conocer la identidad de la comunidad
- Conocer los lineamientos y políticas de la comunidad
- Participar en la inducción a la comunidad
- Participar en las capacitaciones ofrecidas
- Compartir experiencia con el resto de los miembros
- Participar en foros
 - Tener una participación respetuosa hacia los otros miembros
 - Respetar las aportaciones de otros miembros de la comunidad
 - Realizar aportaciones de valor enfocándose en el tema tratado
- Utilizar adecuadamente las herramientas
- Participar activamente en la generación de nuevos productos y servicios