



APRENDIZAJE COLABORATIVO EN COMUNIDADES DE PRÁCTICA ONLINE: LA PLATAFORMA E-CATALUNYA

COLLABORATIVE LEARNING THROUGH ONLINE COMMUNITIES OF PRACTICE: THE E-CATALUNYA ENVIRONMENT

Aleix Barrera-Corominas; aleix.barrera@uab.cat
Miren Fernández-de-Álava; miren.fernandez@uab.cat
Joaquín Gairín Sallán; joaquin.gairin@uab.cat

Universitat Autònoma de Barcelona

RESUMEN

El desarrollo e implantación de comunidades de práctica (CoP) online en la Administración Pública catalana es relativamente reciente. Este artículo presenta una experiencia con un objetivo triple: (1) presentar la plataforma e-Catalunya como propuesta de comunicación y de aprendizaje en red basado en CoP; (2) describir los principios que la sustentan; y (3) analizar la valoración de más de 200 participantes y moderadores, de 8 CoP, sobre su funcionamiento.

Los resultados permiten afirmar que el e-Catalunya responde a las necesidades de los moderadores y participantes gracias a la integración de herramientas en un único espacio y a las posibilidades que ofrece para compartir documentos, crear conocimiento y generar aprendizaje. Asimismo, se realizan precisiones para que la plataforma goce de un mayor éxito y aceptación.

Palabras clave: Comunidades de práctica online, e-Catalunya, Administración Pública, aprendizaje colaborativo, desarrollo profesional, desarrollo organizativo.

ABSTRACT

The development and implementation of online communities of practice (CoP) in the public administration of Catalonia is an incipient matter. This paper reports on an experience with 3 main objectives: (1) to introduce the e-Catalunya platform as a model of communication and online learning based on CoP; (2) to describe the foundations of this model; and (3) to analyse the assessment of more than 200 moderators and participants, from 8 CoP, of its functioning.

From the outcomes we can gather that the e-Catalunya meets needs of moderators and participants because it integrates lots of tools and it increases the possibilities of sharing documents, creating knowledge, and encouraging learning. Likewise, some clarifications are made as regards this environment in order to be more successful and be widely welcomed.

Keywords: Online communities of practice, e-Catalunya, public administration, collaborative learning, professional development, organizational development.

ANTECEDENTES

Actualmente, la preocupación por adaptar las organizaciones a la realidad de una sociedad cada vez más cambiante y exigente es creciente. Las organizaciones, ante la necesidad de respuestas rápidas y efectivas, se encuentran inmersas en localizar e implementar modelos y estrategias que permitan a sus miembros trabajar de manera colectiva, con el objetivo de favorecer el intercambio de conocimientos e impulsar el desarrollo personal, profesional, grupal organizativo y social (aunque sea de manera indirecta).

Los cambios culturales, sociales y económicos de las últimas décadas exigen cambios personales y un cambio de paradigma en los procesos de gestión (Gairín, 2010). De hecho, la transformación y la adaptación en la actual sociedad del conocimiento y del aprendizaje (Castells, 1998; Drucker, 1993; OECD, 2000) son valoradas como elementos estratégicos que diferencian unas organizaciones de otras.

Desde la perspectiva de la innovación, y en materia de creación de aprendizaje, se sugiere, asimismo, vincular procesos de aprendizaje individual y aprendizaje colectivo. Compartimos, así, la idea defendida por autores como Argyris (2001), García del Junco y Dutschke (2007) y Senge (1992), de que el aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizativo, pero sin el primero difícilmente se produce el segundo.

La plataforma e-Catalunya se sitúa en este marco contextual. Impulsada por la Generalidad de Cataluña con el objetivo de innovar y de mejorar la productividad y la eficiencia en la prestación de servicios públicos a la ciudadanía, es un portal mediante el cual el personal de la Administración Pública catalana y otros profesionales externos pueden comunicarse y aprender en red sobre problemáticas vinculadas al ejercicio de su práctica laboral diaria (Generalidad de Cataluña, 2007).

Si bien en los últimos años se han desarrollado estudios sobre la implantación de comunidades de práctica (CoP) online y sobre los procesos de aprendizaje derivados de las mismas, aún son pocos los vinculados al ámbito de la Administración Pública. La investigación *"Análisis de procedimientos para la creación y gestión del conocimiento mediante comunidades de práctica en la Administración Pública"* (Gairín et al., 2011), financiada por la Escuela de Administración Pública de Cataluña, trata de cubrir ese vacío y se plantea con los objetivos de: (a) analizar procedimientos de creación y gestión del conocimiento (CGC) en CoP, con el uso intensivo de la tecnología, en dos departamentos de la Administración Pública catalana: Departamento de Justicia (DJ) y Agencia de Salud Pública (ASPCAT); (b) delimitar factores de éxito; y (c) concretar protocolos de intervención y estándares de calidad.

Este artículo presenta algunos resultados de la investigación realizada, dando a conocer la utilización de la plataforma e-Catalunya como modelo de comunicación y de aprendizaje en red basado en CoP, describiendo los principios que la sustentan y analizando la valoración que hacen más de 200 participantes y moderadores, de 8 CoP, sobre su funcionamiento.

El e-Catalunya

La innovación y la mejora de la productividad y de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos era uno de los propósitos que la Generalidad de Cataluña se marcó para 2004. A través de la Dirección General de Atención Ciudadana del Departamento de la Presidencia, y en colaboración con la Universidad Politécnica de Cataluña, la plataforma e-Catalunya (<http://ecatalunya.gencat.cat>) nace, entre otros propósitos, con el objetivo de facilitar el desarrollo de CoP online basadas en principios como la compartición y la construcción social de conocimiento vinculado a la práctica profesional y el aprendizaje colaborativo.

Desde el punto de vista tecnológico, el e-Catalunya está basado en un software libre con desarrollo propio y con una organización definida en torno a 5 unidades: (1) portales o CoP, que facilitan la comunicación profesional del personal de la Administración Pública y de otros profesionales; (2) portales especializados, públicos o privados, dirigidos a unos profesionales concretos (por ejemplo, portal de justicia, portal de cultura o portal de juventud); (3) grupos o subgrupos (CoP), temporales o indefinidos, que tienen asociadas herramientas para la comunicación y el trabajo en red; (4) recursos de colaboración, que canalizan dicha comunicación y colaboración; y (5) personas, que pueden ser miembros de uno o de varios grupos.

Más concretamente, la plataforma pone a disposición de sus usuarios 8 herramientas que se pueden utilizar de manera libre y en función de las necesidades que presente cada grupo profesional. Dichas herramientas son (Martínez y Fernández de Álava, 2011, pp. 76-77):

- Fórum: espacio de debate ágil y abierto. Los miembros del grupo o del portal, con unos permisos determinados dados por el administrador¹ o moderador, pueden escribir mensajes y recibir respuestas. Sirve para que los miembros del grupo o del portal puedan abrir debates en paralelo sobre diferentes temáticas. Su estructura permite seguir el desarrollo del debate e incorporarlo en cualquier momento publicando un nuevo mensaje.
- Blog: diario electrónico de actualización periódica donde uno o varios miembros pueden escribir artículos, noticias o comentarios sobre artículos de otros miembros. Las entradas quedan organizadas en orden cronológico inverso, es decir, de la entrada más reciente a la más antigua, y en un archivo mensual. Asimismo, permite adjuntar documentos y recomendar enlaces web. Sirve como herramienta de comunicación interna y/o externa, como espacio de debate, colaboración y trabajo en equipo y, finalmente, como herramienta que favorece la gestión del conocimiento.
- Contenedor de ficheros (e-Documentos): repositorio que permite gestionar todos los archivos de un grupo o del portal. Sirve para colgar documentos en el portal y que los usuarios con permisos puedan descargárselos. En cada archivo aparece la fecha y hora en la que se ha colgado o modificado el documento, el nombre del usuario que lo ha colgado, un icono que identifica el tipo de archivo y el número de comentarios asociados a aquel documento.

¹ Para facilitar la lectura se evita el uso continuado de la duplicidad de género (administrador/a; moderador/a, etc.). Así, cada vez que se hace referencia al administrador, moderador, etc., se entiende que hace referencia a ambos géneros sin que eso implique ningún tipo de consideración discriminatoria o valoración peyorativa.

- Álbum de fotografías: espacio que permite publicar e intercambiar fotografías. Sirve para que los usuarios con permisos puedan añadir fotografía e imágenes. Hay dos opciones: (1) ver el listado de las fotografías en pequeño y (2) organizar las fotografías en álbumes, moverlas entre álbumes, borrarlas, etc.
- Calendario: agenda virtual que permite el control y difusión de los eventos y actos a nivel grupal y del portal (reuniones presenciales, congresos, etc.). Sirve para ver las actividades programadas y para añadir nuevas. Asimismo, las entradas admiten comentarios y la creación de un registro de participantes en cada una de las actividades.
- Wiki: herramienta que permite crear y modificar documentos de manera colectiva, sabiendo en todo momento qué usuario hace la aportación. Sirve para crear documentos –actas de reunión, informes, memorias, etc.- en colaboración con otros miembros del grupo o del portal, realizar lluvias de ideas asíncronas y tratar los aspectos más relevantes de una jornada o sesión de trabajo de interés para el grupo.
- Procesos participativos: herramienta que permite recopilar información breve y estructurada de los usuarios del portal o del público en general mediante cuestionarios hechos a medida. Sirve para realizar encuestas de opinión o para tomar una decisión consensuada mediante el voto de los usuarios.
- Lista de correo: herramienta que permite reunir en una sola dirección electrónica todos los correos de los miembros de un grupo. De esta manera, se puede enviar el mismo mensaje a un número ilimitado de personas. Sirve para dirigirse a todos los miembros mediante una única dirección. Si se es miembro de un grupo, se puede enviar un correo al resto de miembros del grupo.

Principios que sustentan el e-Catalunya

De una manera sintética, podemos destacar:

- Identificación de problemáticas vinculadas al ejercicio de la práctica profesional diaria. Previo al inicio de la CoP, los moderadores y los participantes delimitan problemas o desafíos que encuentran en su lugar de trabajo.
- Establecimiento de una red de participantes. Una vez seleccionadas las temáticas, los participantes se inscriben en aquellas CoP que les serán de utilidad para dar respuestas efectivas a los problemas profesionales planteados. Para que la CoP sea efectiva, los participantes deben adquirir unos compromisos de trabajo e implicarse efectivamente (véase Tabla 1).

Entorno presencial y en línea
Trabajan en equipo; exponen; se informan se relacionan con colegas; hacen recomendaciones y observaciones; y toman decisiones de manera consensuada
Mejoran la comunicación con los miembros de la CoP y con la ciudadanía
Acceden a los contenidos generados por los miembros del grupo de forma inmediata y elaboran otros de propios
Gestionan la información de manera eficiente, evitando que se pierdan documentos o que haya confusiones con versiones anteriores
Amplían la red de contactos personales dentro y fuera de la CoP
Detectan tendencias, establecen consensos e inician proyectos

Tabla 1. Principales tareas llevadas a cabo por los participantes (Generalidad de Cataluña, 2007)

- Ejercicio de la moderación. La moderación de la red está abierta a todos aquellos profesionales que deseen ejercerla. El moderador de la CoP se encarga de dinamizar la reflexión colectiva de la problemática seleccionada y de organizar y estructurar el trabajo virtual y presencial. Asimismo, compendia todas las aportaciones para la realización de un producto que, posteriormente, se difunde a todo el colectivo profesional (véase Tabla 2).

Entorno presencial	Entorno en línea
Convoca las reuniones, las coordina y redacta el acta	Coordina la participación del grupo de entusiastas y del colectivo profesional amplio en la dinámica del trabajo colaborativo
Dinamiza las reuniones presenciales	Inicia los debates en el fórum, los dinamiza y realiza el monitoreo del conocimiento generado
Codifica el conocimiento tácito en explícito	Transforma las aportaciones en resúmenes y los distribuye entre el colectivo profesional
Comunica a todo el grupo profesional el nuevo conocimiento generado	Elabora un informe final de cada debate generado
Llama a participar a todo el grupo profesional en la dinámica del trabajo colaborativo	Facilita la participación periférica en los debates generados
Redacta y edita la fase final de los productos de conocimiento	Evalúa la participación del grupo de entusiastas y la periférica durante el período de trabajo

Tabla 2. Principales tareas llevadas a cabo por el moderador (Martínez, Soteras y Vives, 2009, p. 105)

- Planificación y diseño del trabajo. Antes de iniciar la CoP, resulta fundamental diseñar un plan de trabajo que se oriente hacia la realización de un producto. A pesar de que el desarrollo de la CoP es 'online', conviene programar un par de reuniones presenciales para reforzar los procesos de motivación y ayudar a contrastar avances y compromisos.
- Herramientas. La reflexión colectiva de la problemática seleccionada se desarrolla apoyada en herramientas como las descritas, que deben seleccionarse en función del objetivo propuesto (a veces, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) utilizadas no son las apropiadas).
- Acceso privado o público. Cada CoP interactúa en un portal propio que puede ser de uso restringido para moderadores y participantes registrados o de acceso abierto a todos aquellos profesionales que quieran comunicarse y trabajar en red.

Las comunidades de práctica

A partir de la acepción de Wenger (2006, p. 1), entendemos por CoP a un grupo de personas que comparten un interés común y que forman parte de un proceso de aprendizaje colectivo al conversar y compartir sus conocimientos con la finalidad de mejorar la actividad que desarrollan.

Según el propio Wenger (1998, 2006), son tres los elementos indispensables y distintivos de las CoP respecto a otras comunidades: a) el dominio, entendido como el interés común que comparten sus miembros; b) la comunidad, destacada como el entorno donde tiene lugar la búsqueda del interés, las discusiones y las relaciones; y c) la práctica, definida como la capacidad para desarrollar herramientas útiles para el día a día.

Las CoP, por tanto, son una agrupación de personas que aprenden en común, utilizando uno o varios espacios (virtuales o presenciales) de interrelación y contacto donde comparten inquietudes, experiencias y formación, y donde construyen conocimiento de forma conjunta. Se puede afirmar, por consiguiente, que las CoP favorecen las diversas formas de aprendizaje -autoaprendizaje, aprendizaje informal, aprendizaje, abierto, etc.- y la formación en red, posibilitando así la dimensión personal y social del aprendizaje.

Siemens (2004) vincula este tipo de aprendizajes en red al conectivismo y concreta el mismo en torno a 8 principios:

- El aprendizaje y el conocimiento se basan o dependen de la diversidad de opiniones;
- El aprendizaje es un proceso que conecta nodos especializados o fuentes de información;
- El aprendizaje puede residir en dispositivos y no sólo en las personas;
- La capacidad de conocer más es más crítica que lo que se sabe;
- La necesidad de cultivar y mantener los contactos para facilitar el aprendizaje continuo;
- La habilidad para localizar los contactos entre áreas, ideas y conceptos es una competencia clave;
- El objetivo de las actividades vinculadas al aprendizaje es estar actualizado; y finalmente,
- La toma de decisiones es, en sí misma, un proceso de aprendizaje. A partir de la realidad cambiante, se escoge qué aprender y el significado de la información que se recibe. Lo que hoy es una respuesta correcta, mañana puede no serlo debido a los cambios en el entorno informativo que afecta a la decisión.

La utilización de las TIC ha permitido un importante desarrollo de las CoP en las organizaciones, al proporcionar herramientas (foros, wikis, chats, repositorios de documentos, etc.) que facilitan y favorecen el intercambio de información y la creación de conocimiento entre personas que se encuentran geográficamente separadas, que comparten un interés común y que quieren trabajar para mejorar determinadas actividades vinculadas a su actividad laboral.

La Tabla 3 sintetiza una serie de ventajas e inconvenientes del trabajo colaborativo en redes online. Su revisión nos ayuda a comprender la apuesta decidida por esta modalidad que liga el desarrollo profesional y el aprendizaje organizativo.

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda al desarrollo personal de los participantes • Posibilita el aumento de los conocimientos y la capacidad profesional • Estimula el trabajo en paralelo • Permite el trabajo en subgrupos • Incrementa el acceso a la información • Mejora la calidad de los resultados • Estimula la creatividad, la comunicación, la participación y el intercambio de ideas, informaciones y sugerencias, reduciendo la inhibición por status • Permite trabajar en el momento disponible si se utilizan elementos de comunicación asincrónica • Las propuestas realizadas en el interior de la red no llevan nombre y apellido, sino que son consideradas compilaciones del proceso. Así, es posible alcanzar metas que de otro modo serían imposibles de alcanzar • Reduce los costes para la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere más atención por parte de los participantes • Requiere la generación de un ambiente de confianza y seguridad entre los participantes • Dificultad para llegar a consensos. El proceso se puede alargar • La interacción puede resultar confusa, caótica y desenfocada respecto al tema que se trata • La estructura de poder puede verse amenazada • Los vínculos entre los miembros son más débiles que cuando se trabaja cara a cara • Las tareas focalizadas pueden ser demasiado especializadas para permitir el trabajo "ad hoc" y al realización de actividades no previstas previamente • Un elevado volumen de participación puede provocar que sea difícil establecer coherencia de grupo, experiencia compartida y confianza

Tabla 3. Ventajas e inconvenientes del trabajo colaborativo en redes virtuales (Gairín y Díaz, 2011, p. 28)

METODOLOGÍA

El método utilizado es el estudio de caso; más concretamente, el multicaso. Se analiza la innovación organizativa (procesos de aprendizaje colaborativo en red) en diferentes CoP (casos individuales) del DJ y de la ASPCAT buscando referencias y significaciones globales. Como indica Yin (2009), el estudio multicaso resulta más robusto y consistente que el estudio de casos individuales.

El universo de estudio está formado por moderadores y participantes de todas las CoP de las citadas unidades de la Administración Pública catalana; la población afectada está constituida por participantes y moderadores de 8 CoP de alta participación y baja participación (n=210) y la muestra real productora de datos es de 175 (DJ, n=97 y ASPCAT, n=78).

Los instrumentos utilizados para la recogida de datos son un cuestionario autoadministrado virtualmente y formado por 53 ítems repartidos en 9 bloques de información; la entrevista en profundidad (DJ, n=20 y ASPCAT, n=20, sobre la muestra productora de datos), dos grupos de discusión y el análisis de documentos (véase Tabla 4).

Fuentes de información						
Instrumentos		Gestores del conocimiento y moderadores de las CoP	Participantes de las CoP	Directivos y expertos en desarrollo organizacional (DO)	Expertos teóricos y prácticos en CoP	Plataforma e-Catalunya
	Cuestionario	X	X			
	Entrevista	X	X			
	Grupo de discusión	X	X	X	X	
	Análisis de documentos					X

Tabla 4. Instrumentos y fuentes de información (Gairín et al. 2011, p. 25)

ANÁLISIS Y RESULTADOS

El bloque de información del cuestionario analizado es el referente a los datos de participación en CoP; más concretamente, el ítem “participo en la CoP a través de...” (véase Tabla 5), que nos da información sobre las herramientas informáticas que utilizan – moderadores y participantes- durante su participación en la CoP. Se observa que la plataforma e-Catalunya sirve de base para, prácticamente, la mitad de los intercambios que hacen las CoP analizadas, seguidas de las sesiones presenciales y el correo electrónico.

Las diferencias de utilización son significativas en función de la herramienta pero, también, en relación al organismo donde se utilizan. Así, hay un uso más intensivo de presencialidad en el DJ y de otras herramientas de la web 2.0, mientras que en la ASPCAT todo el proceso es, básicamente, virtual. Sería interesante al respecto, verificar que los dos modelos de utilización generan los mismos índices de satisfacción y de productividad.

Participo en la CoP a través de...	DJ	ASPCAT	Totales marginales
Reuniones presenciales	40,2	15,4	29,1
Correo electrónico	13,4	28,2	20,0
Teléfono	0	2,6	1,1
e-Catalunya	43,3	52,6	47,4
Otras herramientas web 2.0	3,1	1,3	2,3
V de Cramer			0,319b

a, $p < 0.05$; b, $p < 0.01$; c, $p < 0.001$

Tabla 5. Funcionamiento de la CoP según CoP de origen (%) (Gairín et al. 2011, p. 33)

A partir del análisis del ítem descrito, se diseña una pregunta abierta con rastros de otras preguntas derivadas, con el objetivo de obtener más información al respecto. La pregunta queda formulada de la siguiente manera: “Los resultados muestran que la herramienta más utilizada en las CoP es el e-Catalunya. ¿Por qué motivo crees que es la más utilizada? ¿Crees que podría ser útil utilizar otras? En caso afirmativo, ¿Cuáles? En caso negativo, ¿Por qué no se utilizan? ¿Los impulsores de las CoP os han informado sobre la participación en CoP a través de otras herramientas?”

Centrándonos en las opiniones de los moderadores y participantes de las CoP, tanto en el DJ como en la ASPCAT utilizan mayoritariamente la plataforma institucional e-Catalunya. Cabe considerar que las 8 CoP online recurren a la misma por ser la de la Generalidad de Cataluña. Del mismo modo, se forma a los moderadores sobre el uso de esa plataforma, lo que facilita su trabajo en la CoP.

El e-Catalunya es un instrumento que lo tenemos a mano, que es de la institución y que muchas cosas se van colgando allí.

P15: J_P3_BP_1²

Podemos utilizar cualquier herramienta. No obstante, nos ofrecen formación sobre la plataforma e-Catalunya y sobre las herramientas que tenemos allí.

P26: S_P1_AP_3

Para los moderadores y gestores de conocimiento es, además, una herramienta útil porque permite hacer un seguimiento de la actividad que se produce dentro de la CoP, valorar la participación, implicación e interacción de los participantes y tomar decisiones en función de las mismas.

Se nos dijo que usáramos esta herramienta porque es la de “la casa” y, al mismo tiempo, porque permite medir la participación y la cantidad de intervenciones.

P22: S_MO_2

Respecto al e-Catalunya, los moderadores y participantes del DJ y de la ASPCAT, en general, coinciden en afirmar que es una herramienta no excesivamente complicada y que les permite establecer relaciones e intercambiar documentación e información sobre la temática que desarrollan en la CoP.

Pienso que es muy sencillo utilizar la plataforma. No es necesario ser un hacha para poder utilizar sus recursos. Si la utilizas y tienes un poco de curiosidad, es fácil.

P 2: J_MO_1

Hoy en día, todo el mundo tiene ordenador en casa, conectado a internet, y esta forma nos facilita el acceso a información en horarios flexibles.

P29: S_P2_AP_1

Asimismo, se destaca la capacidad del e-Catalunya para centralizar en una única plataforma diferentes herramientas y, específicamente, que permita un acceso desde el puesto de trabajo, o fuera de él, a toda la documentación que se trabaja en la CoP.

Las herramientas que funcionan son aquellas que permiten decir lo que quieras y que, al cabo de dos horas o al día siguiente, otra persona pueda responder.

P25: S_P1_AP_2

² Las siglas corresponden a: P= Participante; MO= Moderador; B.P= Baja Participación; A.P= Alta Participación; S=ASPCAT y J= DJ.

El e-Catalunya para mí es muy cómodo. Tienes wiki, álbum de imágenes, fórum... lo tienes todo allí y puedes enviar dudas. Me gusta. Es una herramienta que no es difícil de usar.

P34: S_P3_BP_2

Sin embargo, los moderadores y participantes identifican algunos aspectos que sería posible mejorar para hacer de e-Catalunya una herramienta más útil y óptima. Entre estos, se considera necesario permitir: (1) que los formatos de los documentos elaborados en la plataforma se mantengan cuando se descargan; (2) que la interfaz sea más atractiva visualmente; y (3) que haya comunicación entre el e-Catalunya y otros entornos informáticos que se utilizan en el puesto de trabajo.

Hay muchos documentos que después no los puedes sacar de la plataforma porque el formato que hemos trabajado no se mantiene.

P22: S_MO_2

Todas estas herramientas que tiene e-Catalunya son muy 'feas' para trabajar.

P27: S_P1_BP_1

Si todo estuviese integrado con e-Catalunya sería más fácil. Tenemos otras unidades compartidas donde tenemos documentos, pero no podemos usarlos directamente de allí. Si se integraran las unidades compartidas con e-Catalunya, podríamos trabajar con más facilidad con los documentos.

P10: J_P2_AP_2

Los entrevistados manifiestan que, además de las herramientas propias del e-Catalunya, utilizan otros recursos externos a la misma para comunicarse (lo que nos permite delimitar algunos déficits de la misma). Así, las reuniones presenciales y el correo electrónico siguen siendo las vías más utilizadas para intercambiar información o datos.

La comunicación también es a través de correo electrónico, haciendo listas de distribución de correos particulares.

P 6: J_P1_AP_1

Para mí lo más rápido es el correo.

P24: S_MO_4

La herramienta utilizada también es el correo electrónico y, en algunas ocasiones, el teléfono.

P28: S_P1_BP_4

Finalmente, y en esta misma línea, las herramientas externas al e-Catalunya que más se han utilizado han sido las que ofrece el entorno Google, seguido de redes sociales como Netvives o Twitter y la plataforma Moodle.

Utilizamos Google Docs porque era un trabajo, básicamente, de elaboración de un proyecto. No eran aportaciones muy técnicas, sino la plasmación de algo que ya habíamos trabajado de forma presencial.

P23: S_MO_3

Ahora estamos en Twitter y hemos creado 'blogs' entre nosotros y de manera informal.

P 2: J_MO_1

En mi caso, hemos utilizado Google Docs, Netvives... Básicamente, nos hemos movido en las herramientas que ofrece Google.

P 5: J_MO_4

Los grupos de discusión realizados -con gestores del conocimiento, moderadores y participantes de las CoP, directivos y expertos en DO, y expertos y teóricos prácticos en CoP- evidencian la necesidad de que el e-Catalunya incorporase elementos que permitan trabajar de forma vinculada con otros recursos externos como, por ejemplo, las redes sociales.

En definitiva, la percepción es que, para cuando un nuevo recurso se incorpora al e-Catalunya, el mercado ya ofrece otros más avanzados con los que los moderadores y participantes trabajan.

CONCLUSIONES

Este artículo presenta una experiencia impulsada por la Generalidad de Cataluña y desarrollada a través de CoP online, y considerada como una estrategia para el desarrollo individual, profesional, grupal, organizativo y social; para el aprendizaje colaborativo; y para el aprendizaje en el puesto de trabajo.

El modelo se fundamenta en el aprendizaje generado a partir de la diversidad de opiniones y gracias a la capacidad de las CoP para poner en contacto a profesionales, de la misma organización o externas, que comparten un objetivo común vinculado al ejercicio de su práctica profesional diaria.

Tal y como se ha descrito, el e-Catalunya es un buen recurso para la creación y desarrollo de las CoP, gracias a las herramientas disponibles que almacenan y comparten documentos; facilitan la comunicación; y organizan y estructuran el conocimiento generado. De hecho, la máxima de esta plataforma es que permite, mediante un único acceso, tener disponibles los materiales y los recursos necesarios para poder participar en una CoP.

No obstante, se han identificado una serie de disfunciones que, necesariamente, se deben considerar para que e-Catalunya y, consecuentemente, las CoP gocen de más éxito y aceptación por parte de los usuarios: (1) diseñar una interfaz agradable e intuitiva que no obligue a tener un gran conocimiento informático para su utilización; (2) fusionar la plataforma con otras unidades de red que tenga la organización para evitar la duplicidad; (3) desarrollar herramientas que permitan, puntualmente, la comunicación directa entre los moderadores y los participantes; (4) facilitar la compatibilidad entre los documentos que se elaboran en la plataforma y los software de ofimática utilizados habitualmente en los puestos de trabajo; y (5) garantizar la integración de recursos externos de acceso abierto, que sean conocidos, previamente al uso de una plataforma específica.

En definitiva, la propuesta del e-Catalunya, en el ámbito de la Administración Pública, nos muestra las posibilidades de este tipo de modelos de comunicación y aprendizaje en red, a pesar de que existen experiencias similares en el campo educativo (modelo Accelera: <http://accelera.uab.cat>) o empresarial (Aqualogy: <http://www.aqualogy.net/es>). Todas estas iniciativas aprovechan las posibilidades formativas de las TIC, fortalecen las redes profesionales, permiten el establecimiento de una proximidad profesional y contribuyen al desarrollo y mejora de la calidad organizativa.

AGRADECIMIENTOS:

El proyecto "Análisis de procedimientos para la creación y gestión del conocimiento mediante comunidades de práctica en la Administración Pública" ha sido financiado por la Escuela de Administración Pública de Cataluña (Resolución GAP/2944/2010).

BIBLIOGRAFÍA

- Argyris, C. (2001). *Sobre el aprendizaje organizacional*. México, DF: Oxford University Press
- Casanovas, J. et al. (2006). *E-Catalunya: un entorno colaborativo y de red social*. Disponible en: <http://www.rediris.es/difusion/publicaciones/boletin/78-79/ponencia03.pdf>, [consulta: noviembre de 2013].
- Castells, M. (1998). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.
- Drucker, P. (2003). *La sociedad poscapitalista*. Barcelona: Apóstrofe.
- Gairín, J. (Ed.) (2010). *Nuevas estrategias formativas para las organizaciones*. Madrid: Wolters Kluwer España, S.A.
- Gairín, J. et al. (2011). *Anàlisi de procediments per a la creació i gestió del coneixement mitjançant comunitats de pràctica a l'Administració pública*. Barcelona: EAPC.
- Gairín J. y Díaz, A. (2011). La colaboración entre profesionales. En J. Gairín (Coord.) *El trabajo colaborativo en red* (pp.43-56). Mataró: Editorial DaVinci.
- García del Junco, J. y Dutschke, G. (2007). Las organizaciones con capacidad de aprendizaje. A propósito de una revisión de la literatura. *ACIMED*, 13(6).
- Generalidad de Cataluña (2007). *Què és e-Catalunya?* Disponible en: <http://ecatalunya.gencat.cat/portal/index.jsp>, [consulta: noviembre de 2013].
- Martínez, J. y Fernández de Álava, M. (2011). Nuevas políticas de desarrollo profesional para empleados públicos. El Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE) del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña. *Educar*, 47/1, 76-77
- Martínez, J., Soteras, J. y Vives, N. (Coords.) (2009). *El treball col·laboratiu a l'Administració pública*. Barcelona: Departamento de Justicia.

- OECD (2000). *Knowledge Management in the Learning Society*. Paris: OECD.
- Senge, P. (1992). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Barcelona: Granica.
- Siemens, G. (2004). *Connectivism: A learning theory for the Digital Age*. Disponible en: <http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>, [consulta: noviembre de 2013].
- Wenger, E. (2006). *Communities of practice. A brief introduction*. Disponible en: http://www.ewenger.com/theory/communities_of_practice_intro WRD.doc, [consulta: noviembre de 2013].
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Yin, R.K. (2009). *Case Study Research: design and methods* (4ª edición). London: Sage.

Para citar este artículo:

Barrera-Corominas, A., Fernández-de-Álava, Miren. & Gairín Sallán, J. Aprendizaje colaborativo en comunidades de práctica online: La Plataforma e-Catalunya. *EDUTEC, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 47. Recuperado el dd/mm/aa de http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec47/n47_Barrera-Fernandez-Garin.html

Fecha de recepción: 15-11-2013

Fecha de aceptación: 20-03-2014

Fecha de publicación: 03-04-2014