

---

## Interficies de las Comunidades Virtuales.

Director: Dr. Josep M<sup>a</sup> Monguet F.  
Doctorando: Arq. Felipe César Londoño L.

### XXII. Análisis y Desarrollo de Comunidades Virtuales.

1. Introducción.
2. Las Web de las Escuelas de Informática y Ciudadanía.
  - a. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil El Bosque.
  - b. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil Malhabar.
  - c. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil La Enea
  - d. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil San José
  - e. Exploración y Creación de Comunidad
3. La Web de la Red de Promotores Culturales
  - a. Primer Foro Virtual de de Festivales de Artes Escénicas
  - b. Consejo Consultivo
  - c. Actividades próximas
  - d. La Comunidad de la Red
4. Las Web de los Profesores.
5. Análisis y Evaluación de Comunidades Existentes.
6. Conclusión.

#### 1. Introducción.

Los componentes formativos y las experiencias de aprendizaje evidencian sus resultados, cuando se llevan a cabo tareas concretas con las comunidades capacitadas. Lo que en principio se planteaba como un buen método de capacitación basado en la autoenseñanza, que respondía a las limitantes provocadas por las condiciones geográficas, es decir la estrategia de la publicación de unos módulos de formación que contuvieran información sobre elementos importantes para la construcción de una comunidad virtual, como referencias históricas, generación de imágenes, lenguajes básicos de programación, publicación en Web, el trabajo colaborativo y sus herramientas, no se hace aplicable dentro de determinados colectivos. La variable generacional influye en el método a seguir cuando se trata de una cuestión de aprendizaje y más aun cuando existe imposibilidad del contacto directo. Si bien los módulos ofrecen un contenido que se presta a una educación a distancia, se debe considerar que el nivel de conocimientos del usuario respecto a la herramienta, la misma de la que se servirá en el proceso de aprendizaje, puede impulsar o bloquear completamente el proceso.

Este capítulo aborda diversos componentes de desarrollo de comunidades que se realizaron en la Tesis, y las aplicaciones prácticas que se llevaron a cabo con las comunidades que participaron en los procesos de investigación.

Se evalúan los procedimientos para cada caso, y se evidencian la dificultad para construir comunidad virtual en un contexto donde intervienen varias variables que afectan los procesos tecnológicos: desde los problemas de conexión e infraestructura tecnológica, hasta el generacional que impide un acercamiento directo a los sistemas informáticos.

Se hace necesario el planteamiento de una nueva estrategia, apoyada por la información de los módulos de formación, pero basada en el desarrollo de acciones concretas, como actividades realizadas dentro de la comunidad, que involucren las herramientas colaborativas básicas para el intercambio y el contacto, demostrando la facilidad de su uso y descubriendo nuevas posibilidades de intercambio de conocimiento.

## **2. Las Web de las Escuelas de Informática y Ciudadanía.**

Las Escuelas de Informática y Ciudadanía, que como subproyecto de Manizales, Eje del Conocimiento, tiene como objetivos la conformación de un espacio físico en las Casas de la Cultura de los barrios de la ciudad, la selección y capacitación de jóvenes líderes multiplicadores, y la gestión para la donación de ordenadores y su correspondiente dotación de software, requería, como primera fase, la conformación de un espacio virtual que permitiera dar a conocer los objetivos de cada Escuela, y también, la proyección y las actividades realizadas en las Casas de la Cultura, que integraban la comunidad real.

Por esto, el grupo de investigación propuso la creación de un lugar virtual de interacción entre las diferentes sedes que sirviera como plataforma de lanzamiento de una Comunidad Virtual con fines específicos que les permitiera, como entidades de promoción cultural, mantener un informe general sobre sus actividades y promover la participación de la ciudadanía como foco central de cada una de las acciones. (Ver Anexo 2: Web Telecentros)

### **a. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil El Bosque.**

A un primer encuentro con el grupo específico que compone la Casa de la Cultura de la Comuna 11 El Bosque, se realizó una reunión para explicar el cómo se empezaría a desarrollar un proyecto personalizado entre los facilitadores y el Auxiliar de investigación.

Para la construcción del sitio Web del Telecentro de la Comuna 11, en primer lugar se estableció una metodología con el grupo objetivo y se definió un cronograma de actividades. Las relaciones interpersonales se realizaron entre los facilitadores John Eider Vargas y John Fredy Herrera de la Casa de la Cultura quienes suministraron toda la información a la estudiante de Diseño Visual Paola Andrea Restrepo, con aprobación de la Directora Gladys Buitrago de La Casa de la Cultura Comuna 11. Se empezó a conocer el proceso que llevaban a cabo dentro del telecentro; lo primero para destacar es el gran auge

que desde el principio obtiene el proyecto de Escuelas de Informática dentro de la Comuna 11, a pesar de la poca capacidad de computadores para tan alta demanda. La Escuela de Informática y Ciudadanía (telecentro) de la Casa de la Cultura El Bosque contaba en ese entonces con varias dificultades como falta de software y fallas en el hardware. Aunque algunos computadores no tuvieran falencias la mayoría se encontraban en mal estado. El telecentro contaba con cuatro computadores con baja calidad en el servicio y corte en la conexión por días o meses del servicio de Internet.

Los talleres en los Telecentros, a pesar de las dificultades, llevan un proceso de formación estudiantil para las capacitaciones de niños y jóvenes sobre el manejo de computadores, aprendizaje de programas y búsqueda en Internet. En la utilización de la sala se ha tenido en cuenta la población de usuarios de Internet y capacitación sobre informática, con niños de preescolar, usuarios de la biblioteca satélite, niños de la Institución de los Andes, jóvenes de la recepción de menores, niños particulares e instituciones educativas; en ésta además, se tiene en cuenta que la oportunidad sea tanto para mujeres como para hombres. Las estadísticas de visitantes en los primeros meses son de 185 personas al mes contando niños, jóvenes y adultos.

Al analizar el espacio en el cual se desarrollan las actividades, se establece el público al cual va dirigido el proyecto, dando como resultado un espacio donde se comparte y recrean las personas al convivir, sin distinción de edad, género o clase social, planteando modelos de convivencia aceptando la diversidad y la heterogeneidad. La Casa de la Cultura Comuna 11 del municipio de Manizales elabora proyectos de interés para la comunidad apoyando la educación artística no formal así como de difusión, proyección y fomento de políticas y proyectos culturales, a nivel local y municipal, creando procesos permanentes de desarrollo cultural que interactúan entre comunidades y entidades estatales para el impulso de la cultura en su conjunto. Además cuenta con diversas actividades y talleres de formación como lo son:

- Música: Taller de guitarra, iniciación musical y grupo Shalom.
- Literatura: Hora del cuento o animación a la lectura, Taller Lúdico de Lectoescritura.
- Artes Escénicas: Teatro.
- Desarrollo Humano: Prevención en Drogadicción, Ecología.
- Talleres de Ciudadanía.

Sin embargo, al buscar lo que realmente mueve la Casa de la Cultura, se encuentra un proyecto de Danza desarrollado durante varios años con una propuesta importante y reconocida por la comunidad. El baile es una de las expresiones artísticas más representativas de la Casa, en especial, el *break dance*, ritmo que nació a principio de los 70s y que hace parte de lo que se conoce como cultura *hip hop* y que llegó a Manizales en el año 94 aproximadamente. Uno de los barrios donde empezó a causar mas furor este baile fue El Carmen de donde salieron los primeros grupos de *break dance* de la ciudad y se fue extendiendo hacia otros sectores de Manizales por medio de encuentros, exhibiciones, ensayos de coreografías y movimientos que se realizan en la Casa de la Cultura, lo que ha ocasionado que se convierta en uno de los espacios mas reconocidos de encuentro de los jóvenes practicantes de este arte y de la cultura *hip hop*. La Casa los ha apoyado no solo en

el espacio si no también en la consecución de presentaciones en la ciudad y gestión para representar a Manizales en encuentros nacionales.

Al encontrar el público objetivo y lo que realmente mueve la Casa y aprovechando el reconocimiento por parte de la ciudadanía de lo que ya está preestablecido como fundamental, se recopila la información y el gestionamiento para desarrollar procesos de capacitación para los facilitadores y poder así comenzar con el desarrollo del proyecto.

Entre el equipo de investigación y los facilitadores, se desarrolla un mapa de navegación y se clasifica la información para crear la interficie adecuada dependiendo de intereses compartidos. Se organizaron los contenidos, se planificó el proyecto, se definieron las herramientas y el conocimiento de las necesidades de la comunidad.

Se desarrolla la Web acorde a los requerimientos, sin salirse del contexto y respetando una unidad para todos los Telecentros, sin desligarnos de lo que se realizó en conjunto en todas las casas de la cultura que tuvieran Telecentros en funcionamiento.

Dada la importancia de la Cultura Hip-hop, se crea interactividad y se desarrollan imágenes propias con base en esta tradición musical. Se utilizó un color característico para identificar cada Casa, en éste caso el azul, con una estructura de navegación y rutas de acceso claras teniendo en cuenta que la mayoría de usuarios registrados en la Casa de la Cultura de la Comuna 11 no presentan un alto grado de conocimiento en el área. Se crea una interficie funcional con un estilo de imagen agresivo pero formal, con colores y formas que representan la cultura Hip-hop y lo que proyecta la casa de la Cultura El Bosque en sus actividades.

#### **b. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil Malhabar. Telcentro Comuna 9.**

La Casa de la Cultura de Malhabar es una de las que más actividades realiza, en teatro, música, danza, talleres infantiles y juveniles, artes plásticas, expresión corporal, cineclub, literatura y poesía; cuenta con el apoyo de la comunidad, la misma que ha recibido y acogido con participación masiva la creación de las Escuelas de Informática y Ciudadanía. El Telecentro recibe la visita diaria de personas que viven en la Comuna 9 y en ocasiones de algunos que viven fuera de ésta, tanto de niños, jóvenes y adultos, en horario de 9:00 a.m. a 12.00 m y de 2.00 p.m. a 6:00 p.m. de martes a sábado. En sus primeros meses de funcionamiento, el Telecentro fue visitado por lo unas 150 personas que en su mayoría hicieron consultas académicas, de correo electrónico y de Chat. Es así como ha tenido una regularidad en su funcionamiento desde que se abrieron sus puertas en Marzo de 2001, salvo a unos cuantos problemas de conexión durante los meses de Julio y Agosto; y recientemente por problemas de hardware en dos de sus equipos.

El Telecentro fue dotado, como en las demás Casas, con 4 equipos, uno de los cuales cuenta un buen rendimiento y los 3 restantes son equipos de segunda mano. Todos ellos comparten un solo módem con el que tienen acceso a Internet. Gracias a los facilitadores, la sala ha tenido un funcionamiento estable y han ofrecido cursos básicos sobre el manejo del computador y el ambiente Windows, cómo navegar una página Web, administrar una

cuenta de correo, hallar información en la red, manejar un editor de texto y presentaciones en PowerPoint.

La recolección de la información para definir la estructura del sitio se trabajó con los facilitadores Emerson Gaviria y Diego Echeverri y la directora de la Casa Ángela Patricia Montoya. La Web de la Casa de la Cultura de Malhabar consta de un menú en donde se encuentran links a los Telecentros, historia de la casa, formación en artes (dentro de este se encuentran los links para los talleres de artes escénicas, expresiones musicales, literatura, biblioteca, artes plásticas), difusión, gestión y proyección, organización y participación, desarrollo humano, obras y eventos, acompañados de un icono identificativo para cada uno. Contiene también un enlace a una cuenta de correo electrónico en Hotmail creada para obtener un contacto directo con la Casa y empezar así un puente con la comunidad.

### **c. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil La Enea**

La Casa de la Cultura La Enea, con poco más de un año de inaugurada, es una de las más nuevas del municipio; sin embargo cuenta con un muy bien estructurado plan de trabajo, el cual incluye talleres de formación para niños y jóvenes en diferentes áreas como: poesía, guitarra, artes plásticas y literatura entre otras, cuando el presupuesto así lo ha permitido.

Es muy importante, para la Casa, el proyecto ecológico de reforestación de la Quebrada Manizales y la Escultura Pública del parque aledaño entregada el 1° de febrero de 2001; para este año los jóvenes del taller de teatro de la Casa de la Cultura montaron la obra que participó en representación de Colombia en el Festival Latinoamericano de Teatro de Manizales 2001, y que ahora está siendo presentada en diferentes localidades. La Casa de la Cultura La Enea ha sido incluida en la primera parte del proyecto Escuelas de Informática y Ciudadanía de la Alcaldía de Manizales y cuenta con una dotación de cuatro ordenadores con acceso a Internet.

Como en los otros Telecentros, sólo uno de los cuatro equipos era nuevo al momento del montaje de la sala, y en la actualidad todos han presentado problemas de funcionamiento, debido tanto al largo tiempo de uso de los tres ordenadores viejos, como a la falta de servicio técnico permanente. Uno de los objetivos primordiales del Proyecto Escuelas de Informática y Ciudadanía es el de prestar el servicio de Internet a la comunidad para que realice consultas de diferente índole sin ningún costo. El promedio aproximado de utilización es de 120 personas al mes en un horario de 10:30 a.m. a 12 p.m. y de 4:30 p.m. a 6 p.m. de martes a sábado. De estos usuarios, la mayoría son jóvenes universitarios con un promedio de 20 a 21 años de edad quienes realizaron consultas sobre temas académicos específicamente y revisión de correo electrónico. Para un mejor aprovechamiento del Telecentro por parte de la comunidad, la Casa de la Cultura tiene programados unos talleres de capacitación enfocados en la actualidad a niños y jóvenes (aunque la idea a futuro es ampliar el rango de edad que se maneja en este momento para beneficio de un sector más amplio de la comunidad) en los cuales se les enseñan temas como: la historia de los computadores, la terminología que se maneja, hardware y software, manejo de Windows, Internet y los servicios que presta.

Antes de la integración del Proyecto de Interficies con las Escuelas de Informática ya se había mostrado cierto interés por parte de los facilitadores de crear un sitio Web dedicado a la Casa de la Cultura, el cual brindaría la información necesaria en cuanto a talleres, proyectos y demás actividades. Por ello, al momento de empezar a trabajar en el montaje del sitio, se retomó la estructura de navegación que ya se había proyectado y se adaptó para que se acoplara a los objetivos y fines propuestos en el Proyecto de Investigación.

Al concluir esta fase se prosiguió con la recopilación de la información que serviría como contenido escrito y gráfico del sitio. El sitio Web cuenta con información sobre la Casa de la Cultura y su historia, los proyectos realizados, los objetivos, misión y visión, los talleres que se dictan y los Telecentro y lo que allí se realiza.

#### **d. Casa de la Cultura Infantil y Juvenil San José**

En la primera fase de estudio y acercamiento a la Casa de la Cultura de San José, uno de los renglones primordiales era determinar qué tipo de información podía representar alguna utilidad para la investigación. Así, tras realizar una primera reunión, se decidió recolectar información respectiva al tipo de usuarios que visitaban el Telecentro, definiendo cualidades de edad, sexo, temas consultados en la sede, páginas visitadas y tiempo de duración de la conexión; además de recopilar la información necesaria respecto a las actividades formativas que realizaba la Casa (Talleres de formación) y el público hacia el que estaban dirigidos

Las dificultades en recopilar la información y los inconvenientes tecnológicos del Telecentro fueron superados con los facilitadores de la sala, quienes mostraron gran interés respecto de las actividades que iban a realizarse. El interés común, reflejado en todas las actividades que promovía la Casa, era la promoción de eventos culturales especialmente relacionados con el teatro. Este se transformó en el eje central de las estructuras teóricas y prácticas que se implementarían en el ejercicio de crear comunidad.

Con el apoyo de los facilitadores, Andrés Julián Toro Sánchez y Sebastián Taborda Marín, y del director de la Casa de la Cultura, Carlos Franco, se empezó a conseguir la información necesaria que se publicaría más adelante en Internet. El 25 de agosto de 2001, se realizó una charla instructiva sobre FrontPage y sobre el tratamiento de imágenes, una de las mayores inquietudes de los facilitadores, y el 10 de septiembre de 2001, se creó el primer boceto del mapa de navegación o esquema de la estructura general que presentaría la página Web de la Casa de la Cultura de San José.

Por decisión unánime, se decidió trabajar en torno a las actividades generales de la Casa y no sobre la Escuela de Informática, debido a la poca información que se había logrado recoger de la misma. Partiendo de este primer esquema, que en realidad cambió muy poco a la hora de realizar la página Web, se obtuvo el primer resultado tangible del proceso de investigación en conjunto con las demás partes del mismo.

### **e. Exploración y Creación de Comunidad**

Un objetivo primordial del proyecto era la conformación de una Comunidad Virtual entre las cuatro Escuelas de Informática y Ciudadanía establecidas hasta el momento, lo que implicaba la utilización de herramientas colaborativas. La primera herramienta utilizada fue el Messenger, que hace parte del Internet Explorer MSN, una utilidad gratuita ofrecida en Internet que permite integrar activamente los individuos de una organización, para establecer diálogos o intercambio de documentos. Con esta utilidad los Telecentros pueden mantener contacto online entre ellas, agilizando procesos de manejo de información y envío de contenidos.

Se realizaron acciones de conexión, reuniones virtuales y se dejaron planteadas otras para el futuro, que incluían la utilización del NetMeeting (también de Microsoft) o el CuSeeMe, que permite la videoconferencia de hasta 12 participantes.

Para el futuro, la Administración Municipal está comprometida en la creación de los 7 Telecentros faltantes, en otros barrios de Manizales, y el Departamento está comprometido en continuar con la labor de crear comunidades virtuales que generen un autoconocimiento de las comunas y, paralelo a ello, establezcan redes de comunicación e intercambio con organizaciones similares en Colombia y en otros países.

### **3. La Web de la Red de Promotores Culturales**

A mediados del mes de Abril de 2001, según convenio realizado entre la Universidad de Caldas y La Red de Promotores Culturales de Latinoamérica y el Caribe, se inicia el proceso de investigación Interficies en las Comunidades Virtuales, tomando como objeto de estudio la comunidad de La Red y el nuevo espacio (virtual) en el que comenzaba a adentrarse. Al momento de iniciar la investigación, se venía desarrollando dentro de La Red, una estrategia para captar la atención y participación de los núcleos y miembros, que a su vez empezará a definir la identidad de cada uno de éstos dentro de la comunidad virtual, conformada en su mayoría por personas con un nivel de conocimiento muy básico respecto a Internet, y en gran medida recelosas con el medio. La idea era entonces crear sitios en Internet que contuvieran la información más importante de algunos de estos núcleos, alojarlos, publicarlos y hacerles divulgación. De esta manera, se elaboran las páginas Web del Festival Centroamericano de Teatro (núcleo Salvador), Festival de Monólogos, Diálogos y más (núcleo Nicaragua), Humanizarte (núcleo Ecuador), Diva producciones (núcleo Perú), Metamorfosis (núcleo Bolivia) y Danzahoy (núcleo Venezuela). La vinculación con la Red se realiza a través de las estudiantes Catalina Giraldo Vélez y Erika Mosquera Ortega. (Ver Anexo 3: Web RedLat)

Teniendo en cuenta que lo que se busca es la introducción e integración de los miembros de una comunidad ya existente, en otra paralela a ésta que apenas empieza a definirse a sí misma dentro de un nuevo espacio, el espacio virtual, se hace necesario entonces el aprendizaje de las bases de un lenguaje que sea común a todos y al nuevo medio. Para ello se plantea la posibilidad de una capacitación en el manejo y conocimiento de Internet para los miembros de la Red, el cual se derivaría de un sondeo realizado con anterioridad; éste

determinaría el nivel de conocimiento de los miembros acerca de las herramientas necesarias para la implementación de la comunidad virtual de La Red que apoye la gestión, la difusión de eventos, la proyección global y la intercomunicación a través de las redes con otros nodos en Europa y Estados Unidos.

De los resultados parciales arrojados por la encuesta, es posible concluir que Internet es tomada como una herramienta importante, de uso constante en lo referente a consultas en el área de la cultura, con la cual han tenido un contacto muy básico que prácticamente se centra en el uso de una cuenta de correo electrónico y la participación en grupos de noticias. La encuesta muestra además que la mayoría de los miembros de La Red (excepto algunos núcleos de Brasil, Argentina y Chile) no se encuentran capacitados para producir contenidos Web por sus propios medios, como páginas o elementos interactivos, ni para utilizar herramientas de tipo colaborativo, a excepción del chat y los grupos de noticias.

Como respuesta a esta necesidad de capacitación, se inicia dentro de la investigación, la construcción los seis Módulos de Formación y su aplicación en los miembros de La Red, que se desarrolla, paralela a la programación de otro tipo de acciones formativas dentro de la comunidad, que involucren la utilización de herramientas de trabajo colaborativo y convoquen a todo el colectivo de Redlat.

La falta de dominio del elemento tecnológico, sumada al factor generacional, que implica la dificultad para aceptar y entender claramente la lógica de métodos y tecnologías nuevas y distintas a las acostumbradas, provoca un efecto negativo en la consolidación de una comunidad virtual, minimizando la intervención e interacción de sus miembros, y limitándolos, por tanto, a una actividad pasiva que apunta solo a la búsqueda de información y no a la generación de nuevos contenidos. Para un tipo de comunidad virtual de estas características, la capacitación y motivación de los usuarios deben estar inducidas desde acciones reales y prácticas, por y desde un centro común, que aprovechando la realización de actividades promovidas por él mismo, demuestre las ventajas y facilidades de las distintas herramientas y procesos. Es decir, teniendo en cuenta el tipo de personas que conforman la comunidad de La Red, la dificultad de su capacitación (por la limitante de la presencialidad) tal y como está planteada por el método de los módulos, y por último la poca disponibilidad de tiempo de los miembros para estudiar este material por su propia cuenta, debe determinarse una nueva estrategia que base la formación, no en el estudio teórico, sino en la experimentación, a partir de la participación directa en actividades que involucren, primero una necesidad o un interés de los núcleos, y segundo el uso obligado de herramientas y métodos de intercambio y colaboratividad.

#### **a. Primer Foro Virtual de de Festivales de Artes Escénicas**

La actividad inicial fue la realización del Primer Foro Virtual de de Festivales de Artes Escénicas. En el marco del Festival Latinoamericano de Teatro, se programó en el Fondo Cultural del Café de Manizales, el Primer Foro de Festivales de Artes Escénicas. Varios directores de Festivales de Teatro Latinoamericano de toda América y España fueron los invitados especiales que durante 3 días se reunieron para, partiendo de sus propias experiencias, exponer sus puntos de vista acerca del movimiento cultural dentro de los

festivales que ellos mismos lideran. La idea fue entonces permitir que el Festival tuviera una extensión de sí mismo, no limitada por el plano geográfico, a partir de la realización de un foro virtual paralelo vía Internet, que a la vez serviría para activar e iniciar la formación de la comunidad de la red, valiéndose de una herramienta colaborativa que ella misma ofrece y que se encuentra subutilizada: el Chat. La activación se vería impulsada, por la promoción y difusión constantes del evento entre las listas de correo de la comunidad, y por la generación de un flujo significativo de usuarios al obligar el ingreso al foro por la página principal de Redlat. La idea era utilizar la actividad y la atención generadas por el Festival de Teatro a nivel latinoamericano para involucrar a los miembros que por limitantes físicas no podían asistir, pero que seguramente seguían de cerca el desarrollo del festival. Además de los boletines informativos, se construyó un sitio Web con todo lo referente a los ponentes, y a la información general del evento.

Durante tres días se llevó a cabo el Foro virtual, que sirvió para demostrar que se puede generar interés y participación, y que a su vez este interés se puede multiplicar en otras direcciones, haciendo que la experiencia se repita. Se pudo confirmar la aceptación de esta iniciativa, con los mensajes recibidos desde diversos países, mostrando su apoyo e interés por el evento, y por las reacciones de los ponentes, entregados al momento del foro a este tipo de comunicación *on-line*. Finalmente se pudo generar un contenido de interés para la comunidad que, una semana después del foro, fue publicado dentro de la Web del evento.

En la escasa asistencia de representantes de núcleos de La Red (los directos implicados en la comunidad virtual) a la actividad, se evidencia una falta de interés preocupante, que puede encontrar una posible explicación, en el hecho de haber sido la primera experiencia de este tipo en haberse realizado, y que por lo tanto muchos usuarios hayan preferido abstenerse de utilizar un medio que desconocen. La causa de ese desinterés, precisamente, puede estar basada en un miedo provocado por el “analfabetismo” mediático que existe y por la falta de apropiación de la herramienta Web que la comunidad ofrece. También se puede encontrar una explicación en el factor generacional que antepone una barrera frente a iniciativas que impliquen un contacto personal mediado por el ordenador, en detrimento de los encuentros personales y de la cercanía física.

Otra falla importante se debe a problemas tecnológicos y de infraestructura. En este punto vale la pena cuestionarse acerca de la viabilidad y utilidad dentro de una comunidad virtual, y a la aplicabilidad dentro del ejercicio comunicativo, de una herramienta con fines colaborativos y de intercambio de ideas, que dependa totalmente de la conexión y del desarrollo de la misma herramienta, y que por tanto (teniendo en cuenta las falencias y desigualdades a nivel latinoamericano en cuanto a redes y telecomunicaciones), constantemente está provocando la fragmentación o pérdida de la información hasta tal punto que la comunicación queda convertida en un montón de frases inconclusas y sin continuidad.

Se debe contar con mecanismos y estrategias de comunicación fuertes y constantes, primero en cuanto a la difusión de las actividades que impliquen la participación de varios, y segundo, en cuanto a la claridad y sencillez de las interfaces. Existen diferencias muy marcadas con respecto a la comprensión de la tecnología, sus usos y posibilidades dependiendo del área geográfica a donde pertenezca cada núcleo. Es evidente que los

representantes de países con una actividad cultural y económica más desarrollada, tienen la tecnología como un medio para acceder a la información, una herramienta para ser explorada, mientras los otros demuestran cierto temor y desconocimiento de lo que puede ofrecerles, lo cual hace que se abstengan de su uso. Lo anterior pudo observarse en el nivel de habilidad de los participantes del Foro en el momento de la interacción con la máquina.

### **b. Consejo Consultivo**

Se propone una segunda actividad, nuevamente dentro del chat, que de continuidad al Foro Virtual, pero en esta ocasión con los 4 directores regionales de la Red (Perú, Nicaragua, Argentina, Trinidad y Tobago) y su Presidente (Colombia), aprovechando la necesidad de realizar un Consejo Consultivo acerca de la adjudicación de presupuestos para los proyectos especiales presentados por los miembros de la comunidad. Esta segunda experiencia presenta problemas de coordinación, asistencia y de fallas técnicas de la herramienta, que no permiten que se de una comunicación clara y directa respecto al tema de la reunión.

En síntesis, si bien los usuarios se sienten atraídos por las herramientas que Internet ofrece y por aprender a utilizarlas, las condiciones tecnológicas y la falta de desarrollo de la herramienta con la que cuenta el usuario medio son un gran obstáculo. Puede existir una voluntad de acción, pero ésta se ve totalmente disminuida cuando la conectividad y la herramienta fallan y provocan primero, una inestabilidad en el proceso, y segundo, una no continuidad del mensaje, dentro de la comunicación que se está dando.

### **c. Actividades próximas**

Dentro de una comunidad virtual, la participación democrática de todos sus miembros y su interrelación son los elementos principales. Esto responde a un modelo comunicativo generado por la misma comunidad, en el que la bidireccionalidad se transforma en multidireccionalidad en la que cualquiera es receptor y emisor al mismo tiempo. Debe entonces la comunidad misma ofrecer el soporte y las herramientas necesarias para garantizar esta participación múltiple y por tanto, la generación de contenidos a partir de los mismos usuarios. La construcción de comunidad debe ser siempre colectiva y nunca unidireccional.

Lo anterior significa que la experimentación continua dentro de La Red con las herramientas colaborativas y la optimización de su estructura, se hacen necesarias para permitir la participación del usuario y el intercambio entre los miembros, lo cual facilitará la creación de espacios colectivos simbólicos que posiblemente generen sentimientos de pertenencia, que a su vez asegurarán la permanencia y presencia constantes de los usuarios dentro de la misma comunidad.

En el momento están en curso dos actividades que utilizan nuevas herramientas dentro de lo que es el trabajo colaborativo. Una de estas herramientas es el Microsoft NetMeeting. Esta ha sido creada para realizar conferencias con una gran cantidad de utilidades que no se

limitan al chat, sino que permiten además el intercambio de documentos, la interacción mutua por medio de una pizarra que permite la construcción de gráficos sencillos, la posibilidad de compartir escritorios y de utilizar voz e imagen de vídeo para comunicarse. La idea es convocar una reunión con algunos de los núcleos de la Red, en la que se deberá tratar un problema que a todos afecte. Esto con el fin de asegurar participación. Si bien esta actividad plantea nuevas posibilidades con respecto a la sencillez de la herramienta chat, generará en igual medida problemas de un nivel más complejo. En primer lugar en cuanto a la falta de ilustración acerca del manejo del programa, que podría provocar una vez más el desinterés por causa del desconocimiento. Como se trata de una actividad que pretende formar a la comunidad en el uso de herramientas colaborativas, se apoyará la experiencia con un breve documento instructivo, que se enviará vía e-mail días antes de la reunión. Así se contará con tiempo para aclarar posibles dudas con respecto al funcionamiento del programa. Otro problema que se prevé es el de la conectividad y la desestabilidad del sistema, lo cual conduciría nuevamente a un fracaso dentro del ejercicio comunicativo, y de colaboración. De todas maneras se hace importante el comprobar la respuesta de los usuarios frente a las diferentes posibilidades y herramientas con las que cuenta Internet.

La segunda actividad, tiene que ver más con un tipo de comunicación asincrónica. Con esta, se aprovecha uno de los elementos más interesantes de Internet. El asincronismo refiere a una comunicación que no es manejada en tiempo real, sino que admite “baches temporales” sin que esto suponga un daño en el mensaje. Es decir, un emisor deja su mensaje, y un receptor cualquiera, tras un lapso de tiempo cuya duración será siempre variable, llegará a “recoger” el mensaje, teniendo, a su vez, la posibilidad de generar nuevos contenidos. Esto significa que la comunicación será construida a partir de diferentes momentos no coincidentes unos con otros.

Para el caso de La Red se trabajará con la herramienta Tablón, que se llamará “Foro Abierto” dentro de la página de Redlat. El Tablón consiste en un tipo de foro asincrónico, en el que se propone un tema de discusión. Cada vez que alguien ingresa a dicho foro podrá leer lo que otros han dejado escrito y a su vez dejar su propio comentario. Más aún, podrá crear su propia discusión. La idea es que exista un tema principal que se cambiará periódicamente. La ventaja dentro de este tipo de herramienta es el tiempo del que se dispone para dejar un aporte y para leer detenidamente lo que ya se ha escrito. La identidad anónima se protege aún más al no existir la comunicación directa y sincrónica entre varios, lo que facilitará la libertad de expresión y opinión. No se está bajo la presión de los fallos de conectividad de las herramientas sincrónicas, originados por la fragilidad de las infraestructuras, culpables de una comunicación defectuosa. Al igual que con el Foro Virtual de Festivales de Artes Escénicas, la difusión será muy importante. Se recurrirá entonces al boletín de la red y se enviará información a toda la lista de correos para promover la participación en las discusiones.

#### **d. La Comunidad de la Red**

Pero la construcción de la comunidad no depende sólo de las actividades y herramientas que se utilicen. La estructura misma del sitio y su interfaz gráfica deben ser consecuentes, funcionales y muy claras respecto a los objetivos del mismo sitio. En el caso de Redlat

existía un problema y era el de haberse planeado en principio como una página corporativa, a la que con el tiempo se le fueron añadiendo nuevos elementos de comunidad, sin que la estructura original sufriera modificación o adecuación alguna. Esto provocó que elementos importantes como la Redvista o el Directorio de Eventos y Festivales, permanecieran, de alguna manera, opacados por los elementos corporativos, sin que se les hubiera dado el impulso y la promoción necesarios. Además de esto, la página carecía de elementos que realmente incentivaran la permanencia de los usuarios dentro del sitio y que los obligara a volver, y de una identidad visual que provocara un sentido de pertenencia e identidad de quienes pertenecen a los núcleos y miembros asociados de Redlat.

La estructura del sitio Redlat se organizaba de la siguiente manera: Al contar con una estructura muy centrada en elementos de información, especialmente de tipo corporativo, con herramientas colaborativas mínimamente utilizadas para lograr la interacción usuario-usuario como el chat y el e-mail y con la ausencia de medios que dejen al usuario de Redlat modificar la información que allí encuentra, insertando sus propios contenidos, se estaba generando un modelo unidireccional básicamente informativo. Los núcleos se limitaban a recibir la información, pero no se estaba dando ninguna retroalimentación con respecto al centro ni entre los mismos miembros. No existía intercambio.

Para esto se propone una reestructuración y un rediseño completo del sitio, que comenzó por redefinir las jerarquías de los elementos y la organización de los mismos. Las secciones corporativas (Qué es la Red, Miembros honorarios y asociados, Directorios Redes y Asociaciones), se reagruparon dentro de una sola sección que contuviera todo lo referente a la organización, su estructura y funcionamiento.

El sitio necesita nutrirse de información útil y atractiva para sus usuarios que sea constantemente actualizada. Dentro de la página de la red ya existen dos elementos importantes que pueden cumplir con este objetivo informativo y que solo precisan ser reforzados. Estos son el Directorio de festivales y eventos y La Redvista. El construir directorios a otros recursos disponibles en la red, que no necesariamente sean recursos desarrollados en la misma comunidad, puede ser una solución para la generación de tráfico de usuarios. Obviamente se precisa de una divulgación fuerte del directorio y de su actualización constante para atraer cada vez a nuevos usuarios. Lo importante es que los miembros se acostumbren a visitar la comunidad, aunque sólo sea de paso para ir a otros sitios sugeridos por el directorio. Además se estará aumentando el volumen de contenido de una forma muy práctica aprovechando otros contenidos ya existentes.

La Redvista, por otra parte, es actualmente el elemento con mayor dinámica dentro de la comunidad. Es publicado dentro de la página de Redlat, mensualmente actualizado y además enviado en forma de boletín a toda la lista de correos, lo cual le imprime un potencial enorme. La información enviada está llegando aproximadamente a ocho mil usuarios. Ocho mil que pueden y necesitan ser motivados de alguna manera para que participen activamente de la comunidad y además recurran al sitio para complementar la información que ya han recibido en el boletín. Hay que tener en cuenta que los contenidos del sitio siempre deben contar con nuevos elementos. La motivación se puede conseguir primero con un refuerzo en cuanto a contenidos informativos y posteriormente con un

cambio visual de la presentación por una mucho más llamativa, sobre todo dentro de la página.

Una comunidad virtual debe tener memoria. La Redvista debería contar con un archivo que esté al alcance de todos los usuarios y que ofrezca las publicaciones de meses pasados. Es importante generar relaciones de identidad entre los usuarios y la comunidad. Dentro de la Red, el grupo objetivo más importante es el de los núcleos. Los núcleos en cada país son los encargados de promover a los artistas, son quienes tienen contacto directo con ellos y quienes están al tanto de los movimientos culturales en cada una de las regiones latinoamericanas. Por este mismo motivo, la importancia de los núcleos se debe valorar dentro de la estructura del sitio y de su interfaz gráfica. En este punto se integraría la construcción de las páginas Web llevada a cabo al principio de este proceso y se promovería la construcción de páginas por parte del resto de los núcleos.

Pero además de la identidad se deben encontrar elementos que funcionen como activadores de colaboratividad. Entre los objetivos principales de La Red está el facilitar y subvencionar eventos y proyectos artísticos, el difundir productos de la comunidad artística, el fortalecer vínculos, el apoyar a los núcleos y el introducir la producción artística latinoamericana en el mercado internacional. Al ser un medio totalmente público, Internet se convierte en la vitrina ideal que facilitara el intercambio artístico entre los miembros. Se debe por tanto optimizar esta herramienta no sólo para los núcleos, sino para ofrecerlo directamente a los artistas, permitir que estos se publiquen a sí mismos y permitir que los núcleos los publiquen a ellos. Es posible construir entonces, un tablón de clasificados, donde cualquiera pueda ingresar sus datos, publicar una imagen y ofrecer sus obras y espectáculos. Se puede dividir en tres secciones: Teatro, danza y música.

Otro recurso importante que permite la interacción del usuario con la comunidad es el Foro asincrónico, recurso anteriormente descrito. Lo interesante es que tanto el contenido generado en los tabloneros como en los foros es único de cada comunidad.

#### **4. Las Web de los Profesores.**

La capacitación a docentes en Tecnologías de Información y Comunicación, se realizó en convenio con la administración Municipal y dentro del proyecto Manizales, Eje del Conocimiento. La capacitación tenía como objetivos básicos aplicar las herramientas de informática y telemática en las clases con los alumnos y profundizar en las aplicaciones educativas que hoy existen en Internet y que tienen que ver con herramientas de trabajo colaborativo.

Para abordar este último objetivo, se desarrollaron con los docentes acciones de reconocimiento de las más importantes herramientas aplicaciones educativas que existen hoy en la red, desde las posibilidades de búsqueda de información (aplicación de carácter explorativo) hasta la experimentación con herramientas interactivas que facilitaran el intercambio de información, como la participación en foros, chat, listas de correo, el trabajo colaborativo en Web, la redacción colectiva de documentos, las videoconferencias interactiva, entre otras.

Como producto del trabajo de formación que, el equipo de investigación realizó con los docentes del CEAD, Centro de Apoyo a la Educación Abierta de la Universidad de Caldas, y con los profesores de niveles de primaria y secundaria de las Secretarías de Educación Municipal y Departamental, se crearon diversas páginas Web con contenidos de los programas de las asignaturas de cada profesor o con los contenidos que cada profesor determinara. (Ver Anexo 14: Páginas Web Profesores CEAD, y Anexo 17: Páginas Web Profesores Secretaría de Educación)

## **5. Análisis y Evaluación de Comunidades Existentes.**

Paralelo a la realización del documento teórico y de las realizaciones prácticas (experiencias de aprendizaje y desarrollo de comunidades), se realizaron diversas prácticas con el objeto de reconocer las características fundamentales de las comunidades virtuales que el equipo de investigación consideró más importantes para el estudio. (Ver Anexo 19: Análisis Comunidades)

Las razones para realizar la evaluación y el análisis de las comunidades fueron:

- Reconocer la forma como las comunidades existentes satisfacían las necesidades de los usuarios que las visitaban.
- Comparar las diferentes soluciones de diseño que cada comunidad propone.
- Determinar los estándares tecnológicos y procedimentales de las comunidades.

Los puntos de análisis fundamentales tienen que ver con:

- Aspectos sociales. Que tienen que ver con los usuarios y las motivaciones que llevaron a la construcción de la comunidad.
- Aspectos tecnológicos. Que son: a nivel de software (posibilidades, servicios, sistema de seguridad, compresión de datos, búsquedas, bases de datos, navegadores y controladores), y a nivel de hardware (configuración del servidor, memoria, velocidades de transmisión y canales de acceso).
- Aspectos de la Interficie. Formales (morfologías, estructuras formales, elementos de la interficie), funcionales (variables interactivas, estructuras comunicativas, usabilidad), contenidos (textos, titulares, legibilidad, documentación, multimedia, imágenes, animación, vídeo, audio).

El análisis de las comunidades se realizó con base en dos tipos de mediciones: la Escala Likert y una escala cuantitativa formal. La Escala Likert es probablemente la escala de mayor utilización en el área de marketing y permite medir actitudes con base en las respuestas de los encuestados sobre su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a una serie de afirmaciones relacionadas con la actitud en cuestión.

La contribución de esta Escala es describir la forma en que se puede construir una escala de actitudes, con enunciados breves sobre la actitud que se pretende medir. Cada uno de los enunciados se considera en cinco categorías que miden el grado de acuerdo del sujeto

respecto al enunciado o ítem. Cada una de las categorías de respuesta ha de tener asignado un valor numérico.

Para el caso de la medición en las comunidades, se tomaron en cuenta las siguientes escalas:

Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Sin decidir	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Y las observaciones referían a:

- Apariencia general.
- La página de bienvenida tiene un diseño claro y comprensible.
- Es atractivo e incita a su exploración.
- El texto es legible y está libre de errores de ortografía.
- Navegabilidad.
- Se navega de manera rápida.
- Los vínculos sugeridos son pertinentes y están actualizados.
- El formato es adecuado. Las páginas no son excesivamente largas.
- Velocidad de acceso a la información.
- La carga de información es suficientemente rápida para la presentación de las páginas en las interfaces.
- Características Multimedia (Gráficos, sonido, video)
- Los gráficos, sonido y video están bien identificados.
- Contribuyen claramente al enriquecimiento de la visita.
- Contenido / Información.
- Aporta información útil a los objetivos planteados.
- La información está clasificada y organizada.
- Los contenidos de las secciones mejora la comprensión y la calidad.
- Las secciones proveen niveles de interactividad que contribuyen al interés por la información.
- Existe una bibliografía sobre los temas tratados.
- Actualidad.
- Posee información actualizada relacionada con el área de la Comunidad.

La escala cuantitativa formal, se diseñó, con base en los criterios de navegabilidad, usabilidad, interficie y herramientas de comunidad. Estos fueron las variables analizadas:

Fuente principal utilizada en el sitio.

Color del Background de la página principal.

Esquema cromático del sitio.

Estilo del link de texto.

Composición visual de la página principal.

Menú de navegación superior para las secciones del sitio.

- Número de secciones.
- Características gráficas.
- Características de las columnas de enlaces.
- Enlace a la página principal.
- Título de la página principal.
  - En el navegador.
  - En la interfaz.
- Utilización de JavaScript (client-side)
- CSS
- Medida de las páginas en píxeles.
- Peso de los archivos (en kilobytes).
  - Página abierta
  - Gráficos asociados y otros archivos.
  - Total
  - Servicios que posee.
    - Asíncronos. Búsquedas E-mail Foros de noticias. “Newsgroup” Listas de interés. “Mailing list”
    - Síncronos. Chat. Mensajería Instantánea Reuniones Virtuales Groupware (NetMeeting) Videoconferencia (CuSeeMe)

La síntesis de los datos y las conclusiones se observan en el sitio Web de la Tesis y en el CD ROM adjunto.

## **6. Conclusión.**

Las acciones llevadas a cabo y los resultados obtenidos, hacen necesario el planteamiento de nuevas estrategias, que integren experiencias de aprendizaje y desarrollo de comunidades, adaptadas a las condicionantes propias de cada grupo. Obedeciendo a las observaciones realizadas dentro de comunidades ya establecidas, y a la misma experiencia dentro de las comunidades creadas, es posible concluir que el crecimiento de una comunidad no se dará hasta tanto no se haya conformado como tal verdaderamente. Para tal efecto, se precisa, primero de un objetivo común que convoque a los integrantes y los motive a trabajar por algo que a todos beneficiará, segundo de un soporte técnico que facilite los procesos y optimice la comunicación y el contacto entre usuarios, y por último, de un manejo de interfaces totalmente amigables con el usuario, que contengan en sí mismas el mensaje de la comunidad, es decir aquello que convoca, y que se presten a la interacción usuario-usuario y usuario-máquina.

Todo lo anterior debe estar soportado por una estructura comunicativa, que de vía libre a la participación democrática de todos los miembros, activando su participación y naturalmente la generación de contenidos. El elemento fundamental de una comunidad es el contacto y el intercambio entre sus miembros. Dadas las características de una sociedad como la latinoamericana, conformada por individuos para quienes el contacto físico con otros individuos supone casi una necesidad y una constante, la idea de comunidad virtual donde este contacto estará mediado por una herramienta como el ordenador, implicando la

pérdida de la calidez de la presencia física, no es fácilmente acogida. Esto disminuye el interés necesario para conformar comunidad y garantizar el éxito de su funcionamiento.

La importancia de las relaciones interpersonales y la camaradería, alimentadas precisamente por los encuentros directos y personales, han sido desde siempre uno de los valores fundamentales que han motivado el funcionamiento de las comunidades reales, lo cual explica, hasta cierto punto, la falta de participación y colaboración para con la consolidación de una comunidad virtual.