

La influencia de las comunidades de prácticas en el desarrollo de los profesionales de biblioteca

Traducción al español del documento original: "Developing library professionals: the influence of communities of practice"

Traducido por: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID) - Grupo de Asesoría Documental, S.L., Madrid, España.

Shukriah Binti Hj Yon

Director, Corporación de biblioteca pública de Penang, Malasia
Correo electrónico: shukriah@penang.gov.my

Geeta Albert

Director, conocimiento conexiones Inc., Director de Malasia, paradigma Systems Inc., Malasia
Correo electrónico: geeta@kconnections.com.my



Esto es una traducción al español de "*Developing library professionals: the influence of communities of practice*"

Copyright © 2013 por *Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID)*. Este trabajo está disponible en los términos de la licencia Creative Commons Attribution 3.0 Unported License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Resumen:

Con el fin de promover el aprendizaje colectivo entre profesionales de las bibliotecas, este documento pretende discutir técnicas para compartir conocimiento que tuvo lugar en una comunidad de prácticas (CdP) (community of practice (CoP)), que fue especialmente preparada para el sector bibliotecario. Los asuntos tratados pondrán de relieve cómo las buenas prácticas compartidas en estos talleres CdP son 'capturadas', catalogadas y recuperadas a través de herramientas de redes sociales en línea, fomentando un clima colaborativo para compartir conocimiento.

Para los gestores de biblioteca que se enfrentan a una gran variedad de problemas que resisten a las formas tradicionales de aprendizaje o para un trabajador de conocimiento que quiere saber '¿Cómo soluciono las cosas', la CdP puede utilizarse como un entorno propicio para buscar, abrazar nuevas experiencias y ser una parte integral de la comunidad centrada en mejorar y ampliar sus capacidades y conciencia colectiva.

Habíamos sacado nuestra experiencia en implementación de la creación de una CdP en línea, 'KMaya' (www.kmaya.com.my) para nuestros clientes que son predominantemente de la

comunidad bibliotecaria. Nuestro estudio se realizó mediante observaciones en línea y discusiones cara a cara al explorar las tendencias en estimular la creación y el intercambio de conocimiento tácito dentro de la comunidad de usuarios.

La orientación principal del documento será la de destacar cómo una CdP puede aprovecharse para compartir conocimiento, transferir buenas prácticas y crear el éxito a largo plazo de las bibliotecas y profesionales bibliotecarios que trabajan en ellas.

Palabras clave: Comunidad de práctica, aprendizaje informal, compartir conocimiento tácito, gestión del conocimiento.

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están descubriendo que el valor real de la gestión del conocimiento (KM) está en compartir ideas y conocimientos que no están documentados y resultan difíciles de articular, lo que se conoce como conocimiento tácito. El desafío consiste en la recopilación de este conocimiento en una forma utilizable. Una manera de hacerlo es a través de comunidades de prácticas - grupos de personas que comparten información, conocimiento, experiencia y herramientas sobre un área de interés común. Los componentes clave para estas comunidades son las siguientes: se mantienen unidas por un interés apasionado y valor, relacionan a gente de muchas maneras y prosperan gracias a la confianza.

El cultivar estas comunidades de prácticas había surgido, basado en la necesidad de la gente de buscar ideas y apoyo más allá de las paredes de sus propia organización. Este interés emergente en el contexto de la biblioteca sirve para recordar a la profesión bibliotecaria que compartir el conocimiento colectivamente asegura que el sector bibliotecario sigue siendo actual y relevante en un entorno rápidamente cambiante.

Las comunidades de prácticas también han sido identificadas como desempeñando un papel crítico en la promoción del aprendizaje y la innovación en las organizaciones (Cisne, Scarbrough & Robertson (2002) y se ha visto que son una herramienta muy poderosa para generar ventajas sostenibles. El aprendizaje ocurre cuando el conocimiento tácito puede ser filtrado, codificado y transformado en una forma utilizable por la entidad, y las comunidades de prácticas pueden incorporar este conocimiento en las competencias fundamentales de las organizaciones (Malone, 2002).

El artículo analiza sobre cómo las comunidades de prácticas pueden favorecer el compartir conocimientos, la transferencia de buenas prácticas y la creación de un ambiente de aprendizaje colaborativo para profesionales de las bibliotecas. Los objetivos del estudio consisten en explorar en qué medida la participación de las bibliotecas en KMaya, una comunidad en línea de herramienta para la práctica, había influido en aprendizaje informal e investigar los tipos de conocimiento que fueron compartidos en la comunidad. Al hacer hincapié en el aprendizaje en el contexto de una 'práctica' (en lugar de en un entorno de aula formal o detrás de una computadora), se observó que el ambiente de KMaya (los talleres presenciales y la herramienta *online* de la comunidad de prácticas), en su conjunto habían contribuido significativamente al aprendizaje y al compartir conocimiento dentro de la comunidad.

2. EXÁMEN DE LA LITERATURA

La estructura de la comunidad de prácticas se basa en tres componentes: el "ámbito" o campo como área de conocimiento que reúne a la comunidad, la comunidad como el grupo de personas para quienes el campo es relevante, y la práctica como un cuerpo de conocimientos, métodos, herramientas e historias

que los miembros comparten y desarrollan juntos. Las comunidades de prácticas unifican tres componentes, a saber: conocimiento, gente y experiencia (Wenger, 1998).

Wenger además explica que una comunidad de prácticas se define a sí misma a lo largo de tres dimensiones:

- Campo – aquello de los que trata – es la base de temas comunes, temas, problemas y cuestiones que los miembros comparten en su trabajo diario
- Comunidad - cómo funciona – el compromiso mutuo que une a los miembros en una entidad social
- Práctica - qué competencia ha producido – el repertorio compartido de recursos comunes (rutinas, sensibilidades, artefactos, vocabulario, estilos, etc.) que los miembros han desarrollado con el tiempo.

2.1 El interés en las comunidades de prácticas

Según Johnson (2001), una de las razones principales para el creciente interés en las comunidades de prácticas es la insatisfacción con los métodos de aprendizaje tradicionales que se han descrito como aprendizaje codificado, algo alejado del lugar donde se aplica lo aprendido (Robey, Khoo y poderes, 2000).

Las organizaciones a menudo no ven una relación directa entre los resultados empresariales y sus inversiones en los métodos de aprendizaje tradicionales. En contraste con la mera transferencia de conocimiento, el aprendizaje corporativo debería caracterizarse por compartir conocimiento, capturar experiencias y reutilizarlas, creando nuevo conocimiento y reconociendo y resolviendo los problemas de trabajo de modo colaborativo y orientado hacia el proceso (Collis & Margaryan, 2004). Se dice que este tipo de aprendizaje cuenta con el apoyo de las comunidades de prácticas que proporcionan a la organización un contexto favorable que permite para el aprendizaje individual y grupal en procesos de conocimiento compartido, tales como la narración, la conversación, el entrenamiento y aprendizaje en el trabajo (Lave, 1988; Wenger, 1998; Wenger y Snyder, 2000; Lave, & Wenger, 1991). Berends, Vanhaverbeke & Kirschbaum (2007) afirmaron además que estas comunidades de prácticas permiten el mejoramiento y transformación de las prácticas en las que se centran porque constituyen el marco perfecto para el intercambio informal de conocimiento entre expertos.

Wenger y Snyder (2000) enumeran seis maneras en que las comunidades de prácticas pueden mejorar las organizaciones – a través de la rápida resolución de problemas, del desarrollo de habilidades profesionales, de la mejor promoción de prácticas, de la retención del talento y guiando la estrategia. El atractivo de las comunidades de prácticas es tal que las mismas han sido evaluadas por su utilidad en una amplia gama de contextos, por ejemplo, en la enfermería (Andrew et al., 2008), en Rolls-Royce (Meeuwesen y Berends, 2007), para directores de escuela en Singapur (Hung et al., 2005), en la industria electrónica noruega (Gausdal, 2008) y en la policía holandesa (De Laat y Boer2004).

2.2 El elemento aprendizaje en la comunidad de prácticas

La comunidad de prácticas no es un órgano aislado, sino que se compone de muchos miembros, que a su vez son también miembros de muchas otras comunidades de prácticas (Lave & Wenger, 1991; Wenger, 1998). A partir de esta definición aparecen los aspectos de una comunidad de práctica, como fuente de creación de significado, tanto individual como social, y el papel fundamental que la estructura social desempeña en determinar las posibilidades de aprendizaje (Lave & Wenger, 1991). Así una comunidad de prácticas proporciona un marco a partir del cual el aprendizaje en entornos sociales y el desarrollo de pericias, en sus muchas definiciones, puede ser entendido.

Brown y Duguid (1991) ampliaron esta idea afirmando que los practicantes 'se desarrollan' en las comunidades de prácticas, donde aprender a convertirse en un profesional se produce al tener acceso a colegas. A través de la discusión y el intercambio de información, se incrementa la base de conocimiento de todos los que están dentro de la comunidad.

Se alegó que las comunidades de prácticas logran este objetivo de dos maneras: primero, al introducir nuevo conocimiento en el entorno y, en segundo lugar, a través del proceso de estructurar e intercambiar información, aclaran y realzan la información para que los individuos puedan compartir conocimiento. Las comunidades de prácticas emergen como resultado natural del trabajo individual y colaborativo de aprendizaje a través de medios independientes, y constituyen una forma de compartir información en toda la organización.

2.1 Participación periférica legítima en las comunidades de prácticas

La idea de la participación periférica legítima de miembros de la comunidad se encuentra incrustada en el concepto de comunidades de prácticas. En la discusión de la definición de legítima participación periférica, Lave y Wenger (1991) proponen que participación periférica legítima es una expresión indivisible y que cada una de sus partes no pueden opuestas a las otras. El aspecto legítimo del término se extrae del sentido de pertenencia inherente a una comunidad.

Explicó el concepto de participación periférica legítima, refiriéndose al aprendizaje basado en prácticas de los bisoños. Los novatos no aprenden a través de la transmisión y absorción de conocimiento, sino a través de la participación creciente en la práctica profesional. Por lo tanto, el aprendizaje consiste tanto en convertirse en un miembro de una comunidad como en la adquisición de conocimientos.

2.2 Aprendizaje Social en las comunidades de prácticas

Lave y Wenger (1991), sostuvieron además que una parte fundamental del aprendizaje que ocurre dentro del mundo social consiste en que los actores/personas cambian de dirección, desarrollan identidades y remodelan su pertenencia a la comunidad. El aprendizaje por lo tanto, ha sido reconocido como social, dependiente del contexto, e incrustado en la práctica particular, y Huzzard (2004) amplía este reconocimiento, sugiriendo que el aprendizaje debe considerarse como un "aspecto integral de la práctica social" y que el aprendizaje es de por sí, un proceso social.

3. MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

Habiendo reconocido los importantes beneficios ofrecidos por el cultivo de las comunidades de prácticas, se necesitaba investigar **hasta qué punto estas comunidades de prácticas fomentan un ambiente de aprendizaje para profesionales de las bibliotecas y qué tipo de conocimiento se puede compartir en esta comunidad.**

Los autores del artículo son los directores de la Corporación de la Biblioteca Pública de Penang (Penang Public Library Corporation (PPLC)) y de Knowledge Connections. (KC) (Conexiones para el Conocimiento, S.L.).

Para lograr sus iniciativas estratégicas, PPLC había reconocido la necesidad de renovarse continuamente y rápidamente para adaptarse a un entorno más competitivo y cambiante, siendo más flexible que en el pasado y también implementar formas más sofisticadas de ofrecer modelos eficaces de aprendizaje para el personal de su biblioteca. Compartir experiencias con las comunidades bibliotecarias interna y externa así como adquirir nuevos conocimientos y actualizar nuevas habilidades, han sido los hitos claves del éxito en la implementación de la expansión continua de su capacidad de aprendizaje.

KC, por otra parte, es una casa de consultoría integrada por proveedores de servicios de información y gestión del conocimiento y bibliotecarios experimentados que han dedicado su tiempo y esfuerzo al

fomento de los programas de comunidades de prácticas de las bibliotecas en Malasia. Desde 2007, el equipo ha estado enfocado en la facilitación de 3 programas de comunidades de prácticas cara a cara por año, en los dominios relacionados con las técnicas de gestión de biblioteca y las buenas prácticas en el uso de sistemas y herramientas. En junio de 2012, KMaya (www.kmaya.com.my) fue establecida como una comunidad de la prácticas en línea profesional, con la intención de compartir conocimiento, desarrollar nuevas redes y determinar las buenas prácticas en su comunidad integrada principalmente por profesionales de las bibliotecas.

En este contexto, al ser PPLC uno de los líderes de la comunidad KMaya, había utilizado modelo de comunidad de prácticas para apoyar el intercambio de conocimientos, fomentar una cultura de aprendizaje colectivo informal e involucrarse en el desarrollo de conocimiento entre la comunidad bibliotecaria. Los oficiales de biblioteca de PPLC habían participado activamente en las comunidades KMaya de programas de prácticas y habían desempeñado un papel importante en el sostenimiento de estas iniciativas de compartir conocimientos.

3.1 Metodología

● Metodología de investigación

Para este estudio habíamos decidido adoptar el enfoque comparativo constante de un caso cualitativo. Creemos que este enfoque era apropiado para nosotros ya que proporciona un soporte inductivo y exploratorio que es la base para el estudio, donde podemos tratar de ganar una comprensión holística y una visión profunda del caso en cuestión.

● Participantes

Los participantes en este estudio fueron 20 oficiales de biblioteca miembros de KMaya, quien habían participado en los programas de comunidades de práctica y habían utilizado KMaya para compartir experiencias. Dicha experiencia incluye sus opiniones sobre las buenas prácticas en bibliotecas, técnicas de marketing, cómo se gestiona el portal de su biblioteca y cuestiones relativas a los servicios de su biblioteca.

● Métodos

Observación en línea – uno de los puntos fuertes de la observación es que nos permitió obtener información sobre el comportamiento humano directamente, sin tener que depender de entrevistas grabadas o de encuestas, retrospectivas por naturaleza. En el presente estudio, hemos podido observar las comunicaciones entre los bibliotecarios en los talleres de las comunidades de prácticas donde utilizan KMaya para 'capturar' experiencias que se habían discutido y se deseaba compartir. Las consultas fueron publicadas en los foros y las respuestas fueron proporcionadas por la comunidad de KMaya así como por los expertos en la materia que fueron consultados por KC.

Entrevistas – las entrevistas fueron elegidas como una fuente alternativa porque la experiencia de los bibliotecarios de comenzar con la comunidad de prácticas online ya pertenecía ahora al pasado y también porque sus percepciones y opiniones no podían ser observados. Utilizamos el formato de entrevista semi - estructurada, en el que las entrevistas estaban centradas y guiadas por cuestiones pertinentes al estudio.

● Análisis de los datos

Con el fin de averiguar cómo los bibliotecarios utilizan KMaya para comunicar unos con otros, utilizamos el método de análisis de contenido para identificar y clasificar los tipos de mensajes y de conocimiento que los participantes comparten entre si en línea. Primero identificamos *posts* ejemplares que parecían ilustrar claramente los distintos tipos de mensajes y de conocimiento. Estos ejemplos fueron utilizados luego como códigos iniciales para guiar el ejercicio de análisis continuo. Continuamos

perfeccionando las definiciones de estos códigos durante el proceso de análisis de datos utilizando el método de comparación constante. Esto implicó moverse hacia adelante y hacia atrás entre los conjuntos de datos para descubrir nuevos códigos y categorías hasta que cada categoría fuera saturada – es decir, hasta que nuevos datos comenzaron a confirmar categorías en lugar de arrojar nueva luz sobre estas.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta sección analiza los resultados y discute su importancia en términos de dos objetivos de investigación planteados anteriormente.

4.1 En qué medida la participación del bibliotecario en KMaya influye en el aprendizaje informal

Los resultados de este estudio sugieren no solo que KMaya con sus talleres presenciales en general funcionaba como una plataforma que inculca el aprendizaje informal en una perspectiva social, donde la participación en línea sirvió de avenida para el compartir conocimiento en el contexto actual de experiencia de trabajo cotidiano de los bibliotecarios, sino también que la participación ha contribuido a reforzar la identidad de la práctica bibliotecaria en sí misma.

4.1.1 Sentido de identidad y legitimidad para participar en la comunidad

Una de las principales características definitorias de una comunidad de prácticas es que ofrece a su comunidad una plataforma para crear identidad y significancia, y a comprender un dominio de interés compartido.

Los resultados revelaron que a través de la participación en KMaya, los miembros exploraron preguntas de importancia fundamental pertenecientes a los roles que desempeñan como proveedores de información y a su vez ayudaron a la formulación de sus identidades profesionales. Por ejemplo, uno de los miembros dijo:

“En cierto modo nos corregimos a nosotros mismos. Por ejemplo si tengo una pregunta sobre algo que estoy haciendo, voy a poner un mensaje (en KMaya). Generalmente recibiré varias respuestas, estarán de acuerdo o en desacuerdo con las prácticas que estoy haciendo. Es una buena manera de comprobar mi experiencia. Podré medir mis estándares como bibliotecario practicante. ' No hay buena o mala manera' es la 'forma practica, usual' ”.

Podemos relacionar lo anterior con Wenger (1998), quien había mencionado que la coherencia de una comunidad de prácticas proviene del *compromiso mutuo* "en acciones cuyo significado negocian con los demás" (p. 73), una *empresa conjunta* (una meta compartida y rendición de cuentas) y un *repertorio compartido* (el uso de términos cuya definición y uso tiene un significado particular dentro de la comunidad). A pesar de que la membresía en KMaya está patrocinada por las respectivas organizaciones, los miembros de KMaya saben que si tienen algo que dar, es probable que reciban algo. Se observó que el sentido de reciprocidad fue vital en alentar la comunidad a colaborar.

4.1.2 Comunidad - interactuando y aprendiendo juntos

Como hemos comentado anteriormente, lo característico de una comunidad de prácticas es que los miembros interactúan y aprenden juntos al participar en debates y compartir información (Wenger, 2000). Nuestras observaciones revelaron que de promedio, se registran unos 60 mensajes con ocasión de cada taller de las comunidades de prácticas. Esto demostró que las comunidades estaban dispuestas a interactuar y aprender unas de otras a pesar de sus reservas respecto al intercambio. Cuando se le preguntó por qué estaban dispuestos a participar en KMaya, muchos (especialmente novatos) dijeron que fue la necesidad de conectarse con otros bibliotecarios senior (por ejemplo, preguntar, buscar asesoramiento o información pertinente) lo que les condujo a interactuar unos con otros. Para ellos, el

entorno *online* representó un mecanismo para reducir su aislamiento debido a su función de trabajo y ubicación geográfica.

Por ejemplo, uno de los miembros explicó:

“Yo soy el único oficial a cargo de la biblioteca y al estar sola, en mi sitio no tengo ningún contacto con otros oficiales para compartir mis inquietudes sobre situaciones con las que me enfrento, ni para comentar las 'soluciones' que proporciono. KMaya me ayuda a estar en contacto *online* con otros oficiales de biblioteca de todo el país de forma regular. Me permite preguntar y me ayuda en la verificación de mi práctica. Si la comunidad es incapaz de responder, los administradores de KMaya van a buscar ayuda externa y a proveerme con ideas que son relevantes para mi problema. Estoy conectada todo el tiempo.”

Habiendo observado el escenario anterior, podemos decir, como han mencionado Lave y Wenger (1991), que este oficial que es un nuevo miembro de KMaya, tiene la legitimidad para participar en el aprendizaje de la comunidad, pero carece de la experiencia de 'veterano' de la comunidad como para hallarse cerca del núcleo del proceso de aprendizaje, en lugar de eso, ella se encuentra en la periferia del aprendizaje. Este nuevo miembro irá adquiriendo las creencias, comportamientos y valores de la comunidad y según se vaya moviendo hacia el papel de miembro de pleno derecho, llegará a desarrollar su identidad dentro de la comunidad, pasando de esta posición de participante periférico legítimo hasta la membresía plena en la comunidad, desarrollando y formando el aprendizaje de la comunidad.

Como Hara & Hew (2006) habían mencionado en sus resultados de investigación, un entorno de colaboración en línea representa un recurso de aprendizaje valioso para aquellos que no contribuyen activamente a través de la publicación, sino que sólo 'se esconden' en el fondo y leen lo que se debate en la comunidad. Asimismo, un miembro de KMaya ha comentado en una entrevista:

“Puede ocurrir que no tenga tiempo para entrar y leer los mensajes publicados en KMaya. Sin embargo los *posts* relevantes remitidos a mi correo (por los administradores), despiertan mi curiosidad para iniciar sesión en KMaya. He encontrado relevante y he incorporado en mis prácticas reales casi 20% - 25% de lo que he leído. Yo apenas, sin embargo, envío mensajes ni contribuyo a menudo; Tal vez sólo en los talleres presenciales de KMaya, donde tengo tendencia a hacer preguntas y a aportar mis opiniones para algo útil.”

La participación anterior estaba, de hecho, dedicada a 'interacciones indirectas'. Sutton (2001) define interacción indirecta como lo que ocurre cuando un participante procesa activamente ambos lados de una interacción directa entre otros dos participantes. Sutton encontró que aquellos que interactúan indirectamente habían leído, apreciado y aprendido de las interacciones de los demás, pero no sentían ningún deseo de interactuar ellos mismos. Los estudios previos de Gray (2004) y Hara & Hew (2006) en una comunidad de prácticas en línea diseñada para apoyar el aprendizaje informal en el lugar de trabajo, habían observado que algunos participantes 'aprendieron estando al acecho' y 'recogieron ideas', incluso cuando sólo leían los mensajes *online* pero ellos mismos no contribuían.

Cuando se preguntó si y cómo la naturaleza del propio entorno en línea ayudó a facilitar la interacción entre los miembros, dos respuestas principales fueron recopiladas a partir de las entrevistas.

En primer lugar, el entorno en línea ayudó a los miembros a ser más abiertos en compartir conocimientos. Esto se debió principalmente al un entorno amigable proporcionado por el medio de comunicación en línea que conecta a los miembros de distintas organizaciones. Nuestros datos de entrevista apoyan este punto de vista al revelar que algunos oficiales de biblioteca, que trabajaban en diferentes organizaciones, sentían que eran capaces de compartir conocimiento más fácilmente debido a la falta de 'burocracia' o 'solicitudes formales' en un entorno que permite adentrarse en las respuestas anteriores en situaciones similares.

En segundo lugar, la ubicuidad de Internet ha creado una vía rápida y conveniente de interacción: Un miembro comentó que

“Internet ha hecho mucho más fácil que la gente como nosotros ' hable ' con la gente de otros países. Si quieres puedes iniciar algo ‘ como si tal cosa ’ en KMaya, y conseguir que practicantes de todo el país te respondan enseguida (tiempo de respuesta rápida). Es conveniente para que las personas que tienen experiencia en la materia en cuestión respondan cuando les gusta. También es conveniente para que puedas plantear tus preguntas, ya que puedes hacerlo en cualquier momento del día o de la noche que quieras”.

4.1.3. Prácticas compartidas para inculcar aprendizaje informal

Dentro de sus conversaciones en los talleres y las respuestas en línea, se observó que existe una manera colectiva en la que el ‘saber hacer’ sobre formas de realizar tareas en un dominio específico resulta recopilado en forma de marcos, ideas, historias, experiencias, lecciones aprendidas y documentos que miembros de la comunidad comparten en su trabajo. Por tanto había pruebas sólidas de que tal práctica compartida estaba presente en KMaya.

Sobre esto se elaborará más en la sección siguiente cuando describamos los tipos de mensajes y conocimientos que los bibliotecarios comparten en KMaya. En este momento, sin embargo, vale la pena mencionar que estas ' historias compartidas ' fueron uno de los principales atractivos de KMaya. Los miembros de la comunidad aprecian que KMaya era capaz de atraer a los principales nombres del país en fraternidad bibliotecaria para compartir sus conocimientos y aportes en los talleres de KMaya. Un miembro mencionó que "puede hablar" con expertos y comentar y responder a sus preguntas, algo que tal vez no puedas hacer en otras partes".

Además de contar con aportes de calidad autoridades punteras en la materia, los bibliotecarios sintieron que la rica diversidad de miembros en KMaya en sí misma ayudó a crear valor para una colaboración efectiva. Los comentarios fueron:

“Deseamos plataformas como ésta donde podemos hablar con otros miembros de bibliotecas en todo el país, personas que han pertenecido a la industria, pero con opiniones, experiencias y culturas diferentes. Somos capaces de conseguir más historias interesantes y formas de adaptarse a asuntos relacionados con la biblioteca.”

En resumen podemos afirmar, que KMaya, en combinación con los talleres presenciales regulares puede, mediante una avenida para la interacción y el compartir conocimiento, proporcionar elementos de un ambiente de aprendizaje situados en el contexto real de la experiencia de trabajo cotidiano de los bibliotecarios (es decir, la práctica) y se pueden hacer realidad.

4.2 Explorar cómo los bibliotecarios usan KMaya para comunicarse unos con otros

El análisis de contenido de 914 cuestiones (basado en 11 meses de actividades colaborativas en KMaya), reveló 4 tipos de mensajes que fueron escritos habitualmente por la comunidad:

Solicitud de asistencia – solicitud de información, ideas o participación

Reconocimiento – dando gracias por alguna acción

Aclaración - dictámenes periciales sobre detalles pertinentes a un tema

Compartir conocimiento - conocimiento libresco, conocimiento práctico o cómo se hacen 'las cosas' en sus organizaciones.

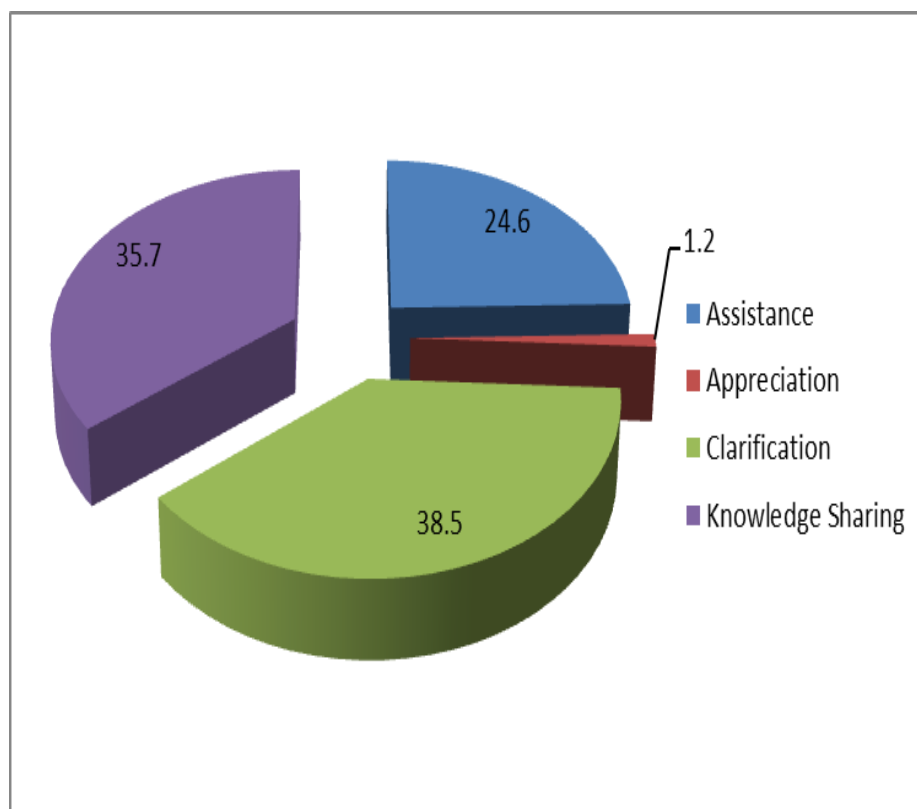


Figura 1: Tipos de mensajes que fueron escritos en KMaya

La mayoría de los mensajes compartidos trataban de aclaraciones (38,5%), seguidos de cerca por el conocimiento compartido (35,7%) y asistencia (24,6%). El hecho de que compartir conocimientos y aclaraciones fueran el tipo más frecuente de los mensajes que se discuten en los talleres, y se publican en KMaya, demuestra con fuerza que es prominente el aprendizaje situado, en el que los miembros desarrollan continuamente un repositorio compartido de recursos, tales como 'historias del trabajo' que destacan formas de abordar problemas recurrentes.

Con respecto al intercambio de conocimientos, se encontraron tres categorías:

1. Conocimiento producido – hechos documentados, normas generales, políticas o reglas;
2. Conocimiento practicado – la práctica adaptada de normas o políticas;
3. Conocimiento comunitario – lo que colectivamente fue discutido y se consolidó en los anteriores talleres KMaya y está almacenado en los repositorios de KMaya.

Las categorías arriba mencionadas fueron adaptadas sobre la base de un estudio empírico en las comunidades investigadas por Hara y Hew (2006). Adaptándose a lo anterior, el análisis de los tipos de conocimiento compartido reveló que el más común era el conocimiento comunitario. El conocimiento practicado, era el segundo más frecuente tipo de conocimiento compartido, seguido por conocimiento producido. El número relativamente alto de 'conocimiento comunitario' que era compartido entre los profesionales bibliotecarios en KMaya no era muy sorprendente, dado el hecho de que la mayoría de la comunidad KMaya está formada por jóvenes profesionales o novicios que tienden a engancharse a KMaya como una 'herramienta de aprendizaje'.

5. CONCLUSIÓN

Los hallazgos de este estudio sugieren que el entorno KMaya (la herramienta *online* de la comunidad de prácticas y los talleres presenciales) en conjunto ofreció una confluencia positiva para el aprendizaje informal a partir de interacciones mutuas y creó una plataforma legítima para fomentar un repertorio compartido de experiencias y trabajar historias para el desarrollo profesional de los profesionales de la información en la comunidad.

Al implicar miembros de diferentes disciplinas y áreas geográficas, la comunidad KMaya tiene el potencial de multiplicar los flujos de conocimiento, abordar lagunas de conocimiento y fomentar las colaboraciones de conocimiento. El modelo de las comunidades de prácticas que se empleó, demostró representar cada vez más un nuevo modelo de aprendizaje en KMaya, un modelo que se centra en el aprendizaje continuo frente a eventos de aprendizaje esporádicos.

Sin embargo, este estudio está limitado a un solo estudio de caso. Aparte de las observaciones de primera mano de las tendencias en las cuestiones que están siendo capturadas en los foros en línea y en los talleres presenciales, los resultados pueden ser demasiado prematuros para ser sólidos. Como tales, las observaciones registradas pueden no ser concluyentes. Por lo tanto, sería útil examinar más percepciones y opiniones de comunidades para obtener más perspectivas.

Con la disponibilidad de datos, se prevé un estudio longitudinal para identificar los activos de conocimiento que pueden derivarse de cultivar KMaya. La investigación futura sobre comunidades de prácticas online puede enfocarse hacia los valores tangibles e intangibles de la contribución colectiva de las comunidades de prácticas para el trabajador del conocimiento y a la organización.

Referencias

- Andrew, N., Tolson, D. & Ferguson, D. (2008). Building on Wenger: communities of practice in nursing. *Nurse Education Today*, 28(2), 246-252.
- Barab, S. A. & Duffy, T. M. (2000). From practice fields to communities of practice. In D. H. Jonassen & S. M. Land (Eds.), *Theoretical foundations of learning environments* (pp. 25-55). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Berends, H., Vanhaverbeke, W. & Kirschbaum, R. (2007). Knowledge management challenges in new business development: case study observations. *Journal of Engineering and Technology Management*, 24(4), 314- 328.
- Brown, J.S. & Duguid, P. (1991). Organizational learning and communities of practice: toward a unified view of working, learning and innovation. *Organization Science*, 2(1), 40-57.
- Collis, B., & Margaryan, A. (2004). Applying Activity Theory to Computer Supported Collaborative Learning and Work Based Activities in Corporate Settings. *Educational Technology Research and Development*, 52(4), 38-52.
- De Laat, M. & Boer, W. (2004). CoPs for cops: managing and creating knowledge through networked expertise. In P. Hildreth & C. Kimble (Eds.), *Knowledge Networks: Innovation through Communities of Practice* (pp. 58-69). Hershey: Idea Group, .
- Gausdal, A. H. (2008). Developing regional communities of practice by network reflection: the case of the Norwegian electronics industry. *Entrepreneurship and Regional Development*, 20(3), 209-235.
- Gray, B. (2004). Informal Learning in an Online Community of Practice. *Journal of Distance Education*, 19(1), 20-35.
- Hara, N., Hew, K. F. (2006). A Case Study of a Longstanding Online Community of Practice Involving Critical Care and Advanced Practice Nurses. *39th Hawaii International*

- Conference on Systems Science (HICSS- 39 2006)* Recuperado de:
<http://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2006/2507/07/250770147a.pdf>
- Hung, C. T., Seng, H. J. G. & Seng, K. T. (2005). A framework for fostering a community of practice: scaffolding learners through an evolving continuum. *British Journal of Educational Technology*, 36 (2), 159-176.
- Huzzard, T. (2004). Communities of domination: Reconceptualising organisational learning and power. *The Journal of Workplace Learning*, 16(6), 350-361.
- Johnson, C. M. (2001). A survey of current research on online communities of practice. *The Internet and Higher Education*, 4(1), 45-60.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lave, J. (1988). *Cognition in Practice: Mind, Mathematics, and Culture in Everyday Life*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Malone, D. (2002). Knowledge management: a model for organizational learning. *International Journal of Accounting Information Systems*, 3 (2), 111-124.
- Meeuwesen, B. & Berends, H. (2007). Creating communities of practices to manage technological knowledge: an evaluation study at Rolls-Royce. *European Journal of Innovation Management*, 10(3), 333-347.
- Robey, D., Khoo, H., & Powers, C. (2000). Situated learning in cross-functional virtual teams. *Technical Communication*, 47(1), 51-66.
- Sutton, L. A. (2001). The Principle of Vicarious Interaction in Computer-Mediated Communications. *International Journal of Educational Telecommunications*, 7(3), 223-242. Norfolk, VA: AACE. Recuperado de: <http://www.editlib.org/p/9534> el 5 de mayo 2013.
- Swan, J. A., Scarbrough, H. & Robertson, M. (2002). The construction of communities of practice in the management of innovation. *Management Learning*, 33(4), 477-497.
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge, University Press.
- Wenger, E. & Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: the organizational frontier. *Harvard Business Review*, 1, 139-145.
- Wenger, E., Trayner, B., & de Laat, M. (2011). *Promoting and assessing value creation in communities and networks: A conceptual framework. Rapport 18*, Ruud de Moor Centrum, Open Universiteit, The Netherlands. Recuperado de: http://wenger-trayner.com/documents/Wenger_Trayner_DeLaat_Value_creation.pdf
- Wenger, E. (1998). *Communities of practices: Learning as a social system*. Recuperado de: <http://ewenger.com> <http://www.kmaya.com.my> (acceso el 10 de mayo 2013)