

Análisis y comparativa de herramientas de trabajo colaborativo on-line

Miriam Conde Vila, Margarita Inaraja Ramón, Cristina López-Polín Hernanz, Maria Rosa Pérez Galiana, Juan Jose Rosselló Vaquer, Isabel Torrandell Serra

Referencia al eje temático:

Compartir y colaborar en red

Resumen:

Este estudio trata de herramientas para el trabajo colaborativo, planteadas como entornos virtuales que permitan la participación, el intercambio, la interacción, la sinergia, y el consenso, para lograr un objetivo común y facilitar la construcción social del conocimiento.

Abstract:

This study focuses in collaborative work tools, proposed as virtual environments that allow participation, exchange, interaction, synergy, and consensus to achieve a common goal and facilitate the social construction of knowledge.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se inició como una propuesta de *Campus Extens UIB Virtual* (servicio de e-learning de la Universitat de les Illes Balears) para dar respuesta a la demanda de profesores usuarios del servicio, de espacios fuera de la plataforma de teleformación en donde poder trabajar de forma colaborativa y compartir archivos.

Nos propusimos analizar y evaluar herramientas TIC que facilitasen acciones relacionadas con el trabajo colaborativo on-line: que sirvan al intercambio, la comunicación y la colaboración en función de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Nuestro escenario de búsqueda fue la Web 2.0 y lo que ella significa desde su conceptualización. Consideramos que en este nuevo escenario de las TIC, con una gran variedad de herramientas diseñadas para favorecer la participación, la interactividad, la colaboración, el sincronismo y la ubicuidad, se presenta una nueva posibilidad para la implementación de espacios facilitadores del aprendizaje colaborativo, en los cuales, como propone Salinas, se estimule “la adquisición de destrezas y actitudes que ocurren como resultado de la interacción en grupo” (Salinas, 2000).

PERSPECTIVA DEL ESTUDIO

Realizada una primera exploración en la red, vimos la necesidad de concretar qué tipo de herramienta nos interesaba buscar, separando los criterios de colaborar, cooperar o de gestión de proyectos, ya que observamos que al hacer búsquedas de este tipo de herramientas por la red, todo cabe dentro de la misma categorización y, sin embargo, no todas estas herramientas, cumplen con las características básicas necesarias para trabajar de forma colaborativa desde una perspectiva pedagógica.

En primer lugar, recurrimos a los conceptos de *colaborar* y *cooperar*, con la finalidad de poder clasificar correctamente las herramientas, y disponer así de un criterio de selección claro para la búsqueda, discriminación y selección de herramientas válidas para nuestro estudio. De esta manera, nos pareció oportuno y operativo aplicar la distinción entre *trabajo cooperativo* y *trabajo colaborativo*.

En este contexto, nos centramos en cómo se lleva a cabo el trabajo de un grupo de personas que, mediante herramientas de la red, pretenden trabajar en equipo de una manera coordinada, aprovechando las ventajas que ofrecen las TIC al facilitar la comunicación y la coordinación del grupo, así como el compartir documentación o la

búsqueda y consulta de información. En este punto también precisamos el concepto de trabajo de equipo, que fundamenta su labor en una estrecha colaboración de sus miembros y cuya coordinación llevan a la consecución de un objetivo común. En cómo lo conseguimos está el quid de la cuestión.

Por *cooperar* entendemos que la estrategia de trabajo se centra en el reparto de tareas cuya resolución individual llevará a la consecución del objetivo común mediante la suma de los esfuerzos individuales, con un escaso o nulo consenso general. En cambio, *colaborar* implica la consecución del objetivo como resultado del *consenso grupal* en la estrategia de trabajo.

Este proceso de creatividad, de consenso y mejora, puede favorecer un resultado de más calidad, dando lugar a una *sinergia “creativo-productiva”*, que se define como el producto de la anuencia de la diversidad de puntos de vista ante el reto de afrontar un mismo objetivo. La búsqueda de consenso, entendido como un proceso de *comunicación*, ayuda a pulir las perspectivas individuales gracias al intercambio de puntos de vista. En este proceso cabe el diálogo y la negociación. Un simple comentario de un miembro puede desencadenar nuevas ideas y puntos de vista en los demás, permitiendo así generar un espacio que potencia dinámicas como lluvia de ideas, discusiones, etc.

Por este motivo las acciones relacionadas con la comunicación, entendida ésta como un proceso de diálogo, intercambio de ideas y búsqueda de consenso, fue una de las características clave a la hora de seleccionar herramientas, porque sólo así se pueden llevar a cabo dinámicas colaborativas.

En este sentido y centrados en la importancia de la comunicación, podríamos pensar que herramientas de la red como los *entornos sociales* (Facebook, Yahoo Groups, Twitter...), con un componente de comunicación muy eficaz, pueden ser una buena herramienta para el trabajo colaborativo. Esto sería cierto sólo si contemplamos la comunicación como elemento definitorio, pero el trabajo colaborativo tiene para nosotros otros componentes a tener en cuenta, como la organización de los participantes o la gestión de la información del grupo de trabajo.

En una sociedad interconectada cada vez más a tiempo real, y globalizada en la información, se hace indispensable disponer de espacios en red que permitan al grupo de trabajo acceder a la información y compartirla para su posterior consenso y debate.

Como hemos mencionado al principio, las TIC permiten trabajar de una manera fácil y eficaz con la información y la documentación, siendo éste el producto tangible del grupo de trabajo. Por ello consideramos que las herramientas en red a contemplar para este estudio deberían gestionar eficazmente la documentación del grupo de trabajo. Definimos así otro criterio clave en nuestra selección: la *gestión de la información*. Las herramientas deberían permitir el acceso a los archivos comunes y demás documentación e información que el grupo genere en el desarrollo de su trabajo, conservando las versiones que se han ido produciendo durante los procesos de consenso y revisión, así como su posterior sistematización y organización para generar un ordenado repositorio de conocimiento.

Los entornos sociales no cubrirían la necesidad de gestión de información al nivel planteado, aunque trabajen con un componente de comunicación muy potente. Y, desde nuestra perspectiva, una herramienta de trabajo colaborativo debería dar respuesta a ambos aspectos.

Por otra parte, también observamos que existen muchas herramientas diseñadas para la gestión de proyectos donde se contempla el trabajo colaborativo, pero que están centradas en utilidades relacionadas con el seguimiento, gestión y control de recursos y tareas, que no son relevantes desde la perspectiva pedagógica que orienta este estudio, y en algunos casos este tipo de utilidades complejizan el aprendizaje por parte del usuario a la hora de trabajar con las mismas.

Vimos entonces cómo la comunicación y la gestión de la información son características esenciales en una herramienta en red, para permitir llevar a cabo el trabajo colaborativo. Este hecho nos hizo reflexionar sobre la necesidad de utilizar la denominación de *entorno* para nuestro objeto de estudio, debido a que es difícil que una única herramienta, en base a las conclusiones que íbamos obteniendo, diera respuesta a funciones diversas como la comunicación, la coordinación y/o la compartición de documentos.

Todo ello nos llevó a orientar nuestro estudio hacia la adopción de una perspectiva de entorno Web —entendido éste como un compendio de herramientas en el cual se garanticen unas condiciones mínimas de comunicación, gestión y organización del grupo, y gestión de información y/o de contenidos.

Cabe decir que, durante la fase del análisis de las diferentes herramientas y los diferentes espacios, descubrimos herramientas que resultaban eficaces en alguno de los aspectos que considerábamos necesarios para trabajar de manera colaborativa, pero

presentaban deficiencias en los otros, o incluso carecían de ellos, con lo cual, y en virtud de nuestra perspectiva de entorno, eran descartados de nuestro estudio. Es el caso de, por ejemplo: repositorios de documentos sin espacios para la comunicación, gestores de proyectos, etc. En dichos ejemplos no se dan, a nuestro parecer, las condiciones mínimas necesarias para trabajar de manera colaborativa, ni se encuentra todo ello en un único lugar.

¿Podríamos haber aprovechado alguna de estas herramientas, incluirla en nuestro estudio, y suplir sus carencias con alguna otra herramienta externa? Ésta es una opción posible, pero alejada de otra idea que apuntamos: la simplicidad, entendida ésta como el hecho de tener toda la información y las herramientas que necesita el grupo para poder llevar a cabo acciones de trabajo colaborativo de manera efectiva en un único lugar.

Pensemos que en el proceso del trabajo en equipo se genera información en forma de mensajes, documentos, etc., y que dicha información aumenta día a día. Si todo ello se encuentra desordenado y no centralizado en un único lugar —es decir, si no sabemos dónde está la información y, si, además, para descubrirlo debemos abrir más de una herramienta—, entonces aparece en los miembros del grupo la decepción. Un buen ejemplo de ello sería el hecho de no saber cuál es la última versión de un documento sobre el que se trabaja, desconocer qué decisiones se tomaron en las últimas reuniones o no tener claro en qué punto de trabajo se encuentra el grupo. Seguramente muchos hemos experimentado alguna vez esta sensación de confusión y caos, de desorientación, la cual conlleva la desmotivación en el trabajo, e incluso el abandono del mismo.

Es así como justifican su trabajo un grupo de ingenieros de la Cornell University y creadores de Wiggio, un entorno de trabajo colaborativo desarrollado en que destacan el cansancio que plantean estas situaciones frustrantes.

«We started Wiggio out of our own frustrations with endless email chains, using five different websites for five different functions, and all the other hassles associated with working in groups. We were tired of sending eleven emails back and forth to set a meeting time. We were tired of "that guy" who just never knows where and when to be there. We were tired of multiple mailing lists, contact books, phone-chains and incompatibilities. We wanted everything to be in one place, and we wanted it simple.»¹ (Wiggio, 2010)

¹ «Empezamos Wiggio por nuestras propias frustraciones con interminables cadenas de e-mail, usando cinco diferentes sitios Web para cinco funciones diferentes, y todos los demás inconvenientes asociados con el trabajo en grupo. Estábamos cansados de enviar correos electrónicos de acá para allá para definir una hora de reunión. Estábamos cansados de "ese tipo" que nunca acaba de saber ni dónde ni cuándo debe estar. Estábamos cansados de múltiples listas de correo, agendas de contactos, cadenas de llamadas e incompatibilidades. Queríamos que todo estuviera en un único lugar, y queríamos que ello fuera simple.»

Esta cita de los desarrolladores de Wiggio ilustra y resume bien las ideas de este apartado, y lo ventajosa que resulta para el proceso de trabajo colaborativo la perspectiva de entorno.

Así, a medida que identificábamos herramientas que se ajustaban al perfil deseado y hacíamos un primer análisis de las mismas, el paso fue ponerlo todo en práctica, para lo cual trabajamos de manera colaborativa los contenidos de nuestro propio grupo de trabajo; probamos las herramientas que cumplían los requisitos planteados. El resultado fue que, a medida que las íbamos usando, constatamos que realmente resultaba más fácil y efectivo que todas las aplicaciones estuviesen en un mismo sitio —en un entorno web. De esta manera, comprobamos la facilidad de acceso a la información, la accesibilidad en cualquier momento y desde cualquier lugar, y que la información fuese siempre la actualizada (las versiones de documentos son una ayuda muy eficaz en este aspecto), a la vez de estar al día de la actividad del grupo.

Con respecto a la fase de estudio y análisis de las herramientas, en seguida se puso de manifiesto que no era suficiente enumerar las utilidades de las que disponen y catalogarlas según cumplían con algún aspecto relacionado con el trabajo colaborativo. Se hizo necesario concretar una definición de qué considerábamos para nuestro proyecto una herramienta de trabajo colaborativo y qué características básicas debería tener. Por lo tanto, acorde con la perspectiva didáctica que interesaba tener en este estudio, nos planteamos identificar herramientas que, a modo de entornos web, permitiesen de forma simple y efectiva acciones relacionadas con la comunicación, la gestión y organización del grupo y la gestión de información, para favorecer la participación, el intercambio, la interacción, la sinergia y el consenso, con el objetivo de lograr un objetivo común y facilitar la construcción social del conocimiento.

Así también se definieron tres ejes con características básicas que deben cumplir los entornos que interesaba analizar, con el objetivo de facilitar la identificación de utilidades relacionadas y poder concluir si ese entorno en concreto favorece el trabajo colaborativo, y que, por ende, es un entorno de trabajo colaborativo.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LAS HERRAMIENTAS

Los tres ejes de que hablamos son:

- ⇒ **Comunicación**
- ⇒ **Gestión y organización del grupo**
- ⇒ **Gestión de la información y los contenidos.**

El primero de dichos ejes es el de la **comunicación**, en el cual entendemos que se deben incluir herramientas —síncronas o asíncronas— que permitan a los miembros del grupo intercambiar información, dialogar y debatir sobre aspectos del trabajo a realizar en busca del consenso. Nos referimos, por ejemplo, a aplicaciones de videoconferencia, chat, correo electrónico, foro, etc. Consideramos que durante el proceso comunicativo generado al usar estas herramientas puede surgir la sinergia entre el grupo, aparece la lluvia de ideas, y las aportaciones individuales se enriquecen. Desde el punto de vista del trabajo colaborativo, es importante que el grupo se sienta conectado y que los cauces para el intercambio sean eficientes y ágiles; todo ello favorecerá que el resultado final del grupo sea óptimo, que el producto sea mejor que la simple suma de las partes.

Respecto al eje de **la gestión y la organización del grupo**, debe facilitar el trabajo y la coordinación del grupo a través de la introducción de herramientas que permitan a los miembros del grupo realizar un seguimiento del progreso y de la evolución del trabajo realizado, así como asignar perfiles de permisos según las tareas que se deben realizar, convocar reuniones, votar, asignar tareas y/o recursos, etc. Se incluirían en este eje herramientas de gestión de agendas privadas o públicas, así como de generación de recordatorios y notificaciones, y todas aquéllas que ayuden a la organización interna del grupo.

El tercer eje, el de la **gestión de la información y los contenidos**, debe contener aplicaciones para compartir información, clasificarla, estructurarla, y también para trabajar conjuntamente con documentos. Es necesario, entonces, contar con herramientas para la transferencia de ficheros, la organización de la información y la documentación, y la creación y gestión de versiones. Éste último aspecto es básico en la dinámica colaborativa de trabajo, en la cual interese que todos los miembros del grupo puedan trabajar en la elaboración conjunta de un documento.

Cabe decir que existen otros aspectos adicionales que consideramos importantes en los entornos, aunque no pertenezcan a ningún eje; son los siguientes: la realización del seguimiento cronológico de las actividades ocurridas en el entorno (histórico informativo sobre los sucesos de comunicación y de los objetos como documentos, enlaces o carpetas), la configuración de la interfaz de usuario (selección del idioma, ausencia o presencia mínima de publicidad, accesibilidad a la ayuda, simplicidad y consistencia de las opciones del menú, etc.).

Por lo tanto, además de la perspectiva didáctica con la que analizábamos las herramientas que debía tener el entorno para cumplir con cada uno de los ejes, a la hora

de seleccionar las más idóneas, realizamos un análisis del interfaz gráfico y del proceso de instalación (si podía realizarse), en el que la simplicidad debía ser una característica básica para favorecer la facilidad de aprendizaje por parte del usuario.

Se descartaron, por ello, entornos con un gran potencial, pero que para su instalación y gestión se requerían conocimientos técnicos amplios u otros que para su uso, dadas las múltiples opciones que ofrecían, exigían una inversión temporal, económica y de aprendizaje que podía alejar al usuario final por considerarla excesiva.

Por último vimos la importancia de tener en cuenta la estabilidad y seguridad del entorno basados en la utilización “on-line”, puesto que nos centramos en versiones o herramientas gratuitas en las que el usuario sólo puede confiar en la consistencia del entorno para poder llevar a cabo el trabajo colaborativo, tratando de minimizar riesgos a la hora de posibles pérdidas de información. Por lo tanto, se priorizó el dar primacía a las que tengan consistencia, estabilidad y seguridad en detrimento de aspectos, como el visual, que aunque consideramos importantes por facilitar el acceso por parte del usuario, no son esenciales a la hora de realizar trabajo colaborativo.

En base a todas estas consideraciones, se realizó una ficha como instrumento de recogida de datos para ver si las herramientas seleccionadas se adecuaban o no a lo que nosotros pensamos como características válidas para ser consideradas.

Y, como síntesis de los datos recogidos y analizados, se diseñó la siguiente tabla comparativa de las herramientas analizadas, y que son las que más se adecuan a los objetivos de nuestro estudio.

Características generales

	WIGGIO	YAHOO GROUPS	OFFICEZILLA	BSCW
Facilita hosting on line	✓	✓	✓	✓
Facilidad de uso	✓	✓	✓	✓
Permite personalizar la interfaz	✓	✓	✓	✓
Número ilimitado de usuarios	✓	✓	✗	✓
Es compatible con todos los navegadores	✓	✓	✓	✓
Es intuitivo (escala del 1 al 4)	****	***	****	**
Estabilidad del sistema (escala del 1 al 4)	***	***	**	****

Herramientas más relevantes de acuerdo a nuestra clasificación

	WIGGIO	YAHOO GROUPS	OFFICEZILLA	BSCW
Gestión y organización del grupo				
calendario	✓	✓	✓	✓
Gestión de tareas	✓	✗	✓	✓
Creación de grupos y permisos de trabajo	✓	✓	✓	✓
Seguimiento de las actividades del grupo	✓	✓	✓	✓
Comunicación				
Correo electrónico	✓	✓	✓	✓
mensajería	✓	✓	✓	✓
foro	✓	✓	✓	✓
Videoconferencia	✓	✗	✗	Con plugin
Gestión de la información y/o contenidos				
Editor propio	✓	✗	✓	✓
Permite importar y exportar documentos	✓	✓	✓	✓
Gestión de documentos versionados	✓	✗	✓	✓
Repositorio de documentos	✓	✗	✓	✓

CONCLUSIONES

El trabajo colaborativo exige de herramientas que atiendan a aspectos de comunicación, gestión del grupo y gestión de la información para que permitan adquirir al grupo nuevas actitudes y conocimientos. Por lo tanto, podemos concluir que a pesar de que con una búsqueda en la Web se nos ofrecen listados muy amplios de herramientas colaborativas, si acotamos a que atiendan aspectos básicos relacionados con un entorno didáctico, el listado se reduce, y aún más si pretendemos que éstas sean completamente gratuitas y centradas en un mismo espacio on-line.

BIBLIOGRAFÍA

Salinas, J. (2000). *El aprendizaje colaborativo con los nuevos canales de comunicación*, 199 – 227; en Cabero, J. (ed.) (2000). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: Síntesis.

Wiggio. (2010). *About Wiggio*. Recuperado 15 octubre, 2010, de http://wiggio.com/#tpl=about_wiggio_0.

Herramientas analizadas

- ⇒ Wiggio: <http://www.wiggio.com/>
- ⇒ Bscw: <http://public.bscw.de/>
- ⇒ Yahoo Grupos: <http://es.groups.yahoo.com/>
- ⇒ Zoho: <http://www.zoho.com/>
- ⇒ Officezilla: <http://www.officezilla.com/>
- ⇒ OpenXchage: <http://www.open-xchange.com/>
- ⇒ Cubetree: <http://www.cubetree.com/>
- ⇒ Zimbra: <http://www.zimbra.com/>
- ⇒ Bigtent: <http://www.bigtent.com/>
- ⇒ OpenGo: <http://fengoffice.com/web/index.php>
- ⇒ Egroupware: <http://www.egroupware.org/>