

Bibliografía

La Web 2.0: plataforma de las herramientas colaborativas “Wiki”
pp.255-262

*Josué Bonilla García y María Cristina Cabrelle**

La evolución de la Internet trae consigo cambios importantes en las formas de comunicarnos y de compartir información, lo cual resulta fundamental para la generación de conocimiento. Desde la “explosión” de los hipervínculos hasta la consolidación de una infraestructura que permite a los internautas convertirse en proveedores y clientes de la información que circula en la red, hoy en día la Internet se consolida como la herramienta de consulta de información más importante que jamás haya existido. El acceso a fuentes bibliográficas es uno de los aspectos que forma parte de este proceso de desarrollo, grandes proyectos de digitalización de textos están en marcha y su impacto simplemente se pierde de vista. Caben preguntas como: ¿desaparecerá el libro en su formato tradicional? ¿qué pasará con los autores, intermediarios y, en general, con el negocio editorial? ¿Cómo se tratará el tema de la “piratería” y de los derechos? Son muchas las interrogantes que se plantean, sin embargo, creemos que en definitiva todo este movimiento seguirá contribuyendo con la democratización de la información y con algo que consideramos clave, la mejora de todos aquellos aspectos necesarios para la recuperación de la información.

La Web 2.0, un hito en el desarrollo de Internet

Conceptualmente, ya pueden identificarse estadios de desarrollo en la Internet, prueba de ello es el término Web 2.0 que ha permitido el uso de nuevas herramientas de trabajo colaborativo, entre las que destacan el Blog y las Wiki.

El calificativo Web 2.0 fue propuesto por Dale Dougherty a mediados de esta década (2004-2005), durante una lluvia de ideas llevada a cabo entre dos compañías pioneras en el tema de Internet, O’Reilly y MediaLive Internacional en una conferencia especialmente organizada para la discusión sobre la evolución de la World Wide Web (WWW).

La Web 2.0 representa una nueva concepción, haciendo de la Internet una red más participativa donde el usuario pasa a ser el protagonista. Esta nueva filosofía convierte a la red en un espacio dinámico, una plataforma, donde el cliente puede consultar información y aportar sus conocimientos, mientras es capaz de interactuar con otros usuarios expertos o interesados sobre un tema específico, lo cual facilita la apertura de nuevos espacios para la generación de redes sociales y, en general, para compartir información y conocimiento. (Fundación de la innovación Bankinter, 2007).

*Josué Bonilla es Licenciado en Relaciones Industriales, Especialista en Sistemas de Información y Master de Sistemas de la Calidad en la UCAB. María Cristina Cabrelle es Asistente del área de investigación sobre Relaciones Industriales y Recursos Humanos del IIES-UCAB.

Considerando el potencial del conocimiento y/o trabajo colaborativo y el papel clave que juega la Web 2.0 como medio facilitador de éstos, se persigue alcanzar un funcionamiento cada vez más simple e intuitivo de la red, para así incentivar la participación de los usuarios. Mientras más personas participen activamente mayor será el valor de la Internet (Landaeta, 2008).

La Web 2.0 se fundamenta en los siguientes principios: comunidad, tecnología y arquitectura modular. El principio de comunidad está relacionado al resultado de la participación de los usuarios en la web, los cuales aportan y modifican contenidos al mismo tiempo que interactúan entre sí. En cuanto a tecnología, la Web 2.0 dispone de un ancho de banda extenso que permite la transferencia de información a una velocidad mucho mayor. Además, los paquetes de software son sustituidos por servicios web en los que cada computador está en capacidad de asumir el rol de cliente y/o servidor al mismo tiempo y en cualquier lugar del mundo (plataformas par a par -peer to peer-). El tercer principio denominado arquitectura modular, se basa en estructuras que contribuyen a desarrollar aplicaciones complejas de forma más rápida y a menor costo (Fundación de la Innovación Bankinter, 2007).

La antigua concepción de la Web 1.0, conocida como “la web de los datos”, contrasta notablemente con la de la Web 2.0, “la web de las personas” (Landaeta, 2008). La Web 1.0 tenía una finalidad netamente consultiva, donde los usuarios podían exclusivamente buscar datos. La posibilidad de publicar artículos pertenecía a un grupo selecto, por lo que el usuario desempeñaba un rol pasivo.

En el cuadro N°1 se incluyen las principales diferencias entre la Web 1.0 y la Web 2.0, específicamente en cuanto a la naturaleza de los servicios y a su evolución (ver Cuadro N°1)

El concepto de Web 2.0 no tiene un límite determinado, se extiende a medida que surgen nuevas aplicaciones o herramientas de carácter colaborativo.

Las herramientas colaborativas son mecanismos que permiten acceder a determinados servicios, los cuáles facilitan la interacción entre usuarios permitiéndoles llevar a cabo proyectos de forma conjunta sin la necesidad de estar en un mismo espacio físico. Las herramientas pueden comprender diferentes formatos, (audio, texto y/o video), al igual que facilitar tareas como publicaciones, búsquedas, filtros, entre otros (Bustamante, 2006), todo esto es fundamental para apoyar y agilizar la gestión del conocimiento y la consolidación del trabajo colaborativo.

Gracias al desarrollo de nuevas herramientas colaborativas, se ha ido expandiendo el campo de aplicación y funcionalidad de la Web 2.0, esta filosofía se utiliza con fines pedagógicos, de interacción social, para la optimización de procesos organizacionales y como herramienta clave para el trabajo en equipo.

Cuadro N°1. Web 1.0 vs Web 2.0

Servicio	Web 1.0	Web 2.0
Publicidad en Sitios Web	Double Click http://emea.doubleclick.com/es/	Google AdSense Sistema de publicidad ideado por Google que permite asociar textos, imágenes y videos de publicidad donde se generan ingresos basándose en el número de clicks hechos por los visitantes https://www.google.com/adsense/login/es/
Galería de Fotos	Ofoto http://www.kodakgallery.co.uk/Welcome.jsp	Flickr Sitio Web para publicar fotografías y establecer redes sociales clasificándolas por medio de etiquetas de categorización. http://www.flickr.com/
Descargas	Akamai http://spanish.akamai.com/	BitTorrent Descargas peer to peer http://www.bittorrent.com/
Descarga de Música	mp3.com http://www.mp3.com/	Napster Descargas peer to peer http://free.napster.com/
Enciclopedia	Britannica Online http://www.britannica.com/	Wikipedia http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada
Portales	Sitios Web personales	Blogs Sitio Web actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos donde el creador del blog decide cuales publicar. http://www.blogia.com/que-es-un-blog.php
Indexación de Contenidos	Directorios (Taxonomía) Ciencia y arte de la clasificación.	Tagging (Folksonomía) Conjunto de voluntarios que tienen como objetivo organizar la información mediante etiquetas de categorización.
Enlaces y referidos	Adherencia	Sindicación de Contenidos
Interacción	Publicación	Participación

(Johson, 2006)

“Wiki”: una potente herramienta colaborativa

Actualmente la herramienta colaborativa “Wiki” es considerada como una de las más representativas y exitosas en lo que respecta a gestión del conocimiento, gracias a la facilidad que presta para publicar o modificar datos por cualquiera de sus usuarios. “Wiki” significa rápido en hawaiano, palabra que es repetida constantemente por los remadores de canoas quienes valoran el esfuerzo y trabajo compartido (O’ Reilly, 2006).

La “Wiki” es un sitio Web abierto que permite el intercambio, creación y consulta de datos de una manera sencilla, automática y rápida. Su arquitectura permite a los usuarios la creación y/o edición de un contenido compartido (Marcos, 2008). La primera Wiki fue creada por W. Cunningham en 1995, éste la considera como: "la base de datos en línea más simple que pueda funcionar" (Landaeta, 2008). Sus creadores explican que la Wiki está conformada por un conjunto de páginas Web con enlaces entre ellas, las cuales se pueden expandir con libertad. La herramienta cuenta con un sistema de hipertexto para almacenar y modificar información, logrando así respaldar la creación de una base de datos (Grupo HEIDI, 2008).

El éxito de la Wiki se debe a la sencillez de su implementación, cualquiera que conozca la aplicación de escritorio tipo “Word” y posea un correo electrónico contará con los conocimientos necesarios para su uso (Villarreal, 2008). Una Wiki cuenta con tres botones básicos: editar, guardar y vincular (“link”) (LeFever, 2007), con los que el usuario será capaz de publicar textos, “links”, tablas, fotografías y demás elementos usuales en páginas Web. A su vez, está configurada de forma tal que puede almacenar información y permite su modificación por cualquier usuario. Varios usuarios pueden trabajar en la misma Wiki simultáneamente, corrigiendo y agregando información, por lo que lo publicado por uno, puede ser mejorado conjuntamente por otros, haciendo posible el surgimiento del conocimiento colaborativo (Grupo HEIDI, 2008). Además de estas características vale la pena resaltar que es una herramienta gratuita lo que hace que se democratice aún más su uso.

Sin desconocer la importancia e impacto del Blog, algunos autores consideran que la Wiki destaca como una herramienta más avanzada (Mira, 2007). Mientras que en el Blog los datos responden a un orden cronológico y el autor dispone de la modificación de la página y decide que información dejar, la Wiki puede ser modificada por cualquiera de sus usuarios sin la autorización de su creador registrando un reporte de todos los cambios y borradores hasta su presentación final (Santamaría, 2008). El que la Wiki funcione como una página abierta puede representar un riesgo en cuanto a la confiabilidad y veracidad de la información publicada, sin embargo, es un riesgo que se decide correr frente a los grandes frutos del conocimiento compartido propiciado por esta forma de trabajo. La premisa de la cual parten sus defensores se basa en que: “los errores a la vista de muchos resultan superficiales”

Las herramientas Wiki, han demostrado su versatilidad empleándose para la elaboración de enciclopedias (Wikipedia), trabajos grupales, programas pedagógicos, incluso algunas organizaciones las están aprovechando para apoyar sus procesos de gestión de la información y del conocimiento.

El fenómeno Wikipedia

La Wiki más grande es Wikipedia, una enciclopedia libre y políglota escrita por voluntarios de forma colaborativa, donde los usuarios pueden modificar y/o agregar artículos (Landaeta, 2008). Nace en el año 2001 como un proyecto liderizado por Jimmy Wales y Larry Sanger como complemento de la enciclopedia Nupedia escrita por especialistas, ahora pertenece a la fundación sin fines de lucro Wikimedia Foundation. Actualmente cuenta con más de 12 millones de artículos redactados por personas de todo el mundo y con 265 ediciones activas de idiomas. Las ediciones activas de idiomas que poseen un mayor número de artículos son las publicadas en: inglés (2.805.579); alemán (883.498); francés (781.787), polaco (590.150) y japonés (573.131). Curiosamente, la edición en español cuenta con 456.518 artículos, alrededor del 4% del total (wikipedia, 2008).

Actualmente existe una controversia en cuanto al rigor científico que puede tener Wikipedia, ya que tanto expertos en el tema como no expertos tienen las mismas posibilidades de publicar y editar artículos. Jimmy Wales expresaba en una entrevista realizada por BBC World esta inquietud e informaba que se habían estado desarrollando nuevos mecanismo de protección ante posibles errores, páginas en blanco o palabras ofensivas que pudieran estar presentes en los artículos. Hoy por hoy, algunos artículos controversiales se encuentran en estado de “semi protección” y se bloquean a aquellos usuarios malintencionados de forma que se les imposibilita la publicación o modificación de más artículos. A futuro, se tienen planes de retardar la publicación de artículos controversiales por 10 minutos para darle tiempo a la comunidad de verificarlos. En este sentido se piensa que mientras más ojos estén supervisando los posibles errores, éstos podrán ser corregidos por los mismos usuarios (Sánchez et al, 2008).

Wikipedia considera que este es el precio que tiene que pagar a cambio de los millones de artículos con los que cuenta en la actualidad. Sin embargo, se ha demostrado que este precio no es tan alto como se creía. En un estudio que se hizo sobre enciclopedias on-line, se llegó a la conclusión de que cada artículo publicado en la enciclopedia Británica tiene un promedio de 3 errores, frente a 4 errores que presenta un artículo de Wikipedia (Sánchez et al, 2008).

Debido al éxito de Wikipedia se han ido desarrollando proyectos hermanos como lo son: Wikiquote (Frasas célebres), Wikidiccionario (diccionario on-line), Wikiespecies (repertorio de especies biológicas), Wikiversidad (trabajos cooperativos, proyectos, exámenes, ejercicios prácticos o teóricos, foros), entre otros (Sánchez et al 2008).

La Wiki en las organizaciones

La utilidad de la Wiki ha sido extrapolada al mundo organizacional y muchas empresas como: Nokia, Accenture, Xerox, Disney, Yahoo y Sony, entre otras, le han dado uso como instrumento para la gestión del conocimiento. En este sentido se calcula que para el año 2009, el 50% de las empresas en los EEUU utilizarán a la Wiki como una de las principales herramientas para la gestión de información y de conocimiento (Lucas, 2008). La Wiki, a diferencia de las bases de datos que cuentan con una estructura compleja y controles de acceso, son fáciles de usar y no cuentan con limitaciones a nivel interno de la empresa por lo que facilita la comunicación dentro de ella. La herramienta colaborativa sirve como medio de comunicación horizontal, entre empleados, departamentos, países e incluso la comunicación vertical, permitiendo que los trabajadores comuniquen a sus superiores sus ideas y visiones, permitiéndoles hacer sugerencias para la mejora de procesos. Al mismo tiempo, la mejora en la comunicación contribuye a prevenir la existencia de departamentos desvinculados o aislados. La Wiki posibilita la publicación de horarios para reuniones, disponibilidad de asistentes, al igual que noticias, tendencias, acontecimientos. A su vez, puede desempeñar el papel de medio explicativo y de consulta de para nuevos empleados donde se exponga el funcionamiento de la organización (Mira, 2007).

No cabe duda que esta herramienta puede llegar a mejorar la eficiencia de las actividades empresariales y las tareas en equipo por cuanto posibilita el acceso a fuentes de información “en tiempo real” para que los usuarios se mantengan al tanto de múltiples aspectos tales como, novedades del producto, inconvenientes, reportes de producción, sin la necesidad de mandar emails que pueden llegar a ser un tanto desordenados (Mira, 2007).

Un caso emblemático es el de Sony, empresa que emplea su Wiki para hacer sondeos sobre la posible acogida que puede tener un nuevo producto entre sus empleados, a los que se les permite emitir sugerencias y cambios (Mira, 2007).

Otro ejemplo es el de las organizaciones que emplean la Wiki como una herramienta valiosa en el área de atención al cliente, donde los trabajadores pueden consultar y agregar posibles preguntas o dudas con sus respectivas soluciones (Mira, 2007).

Algunas reflexiones finales

La filosofía asociada a la nueva Web 2.0, crea el marco necesario para la mejora de los procesos de gestión de la información y del conocimiento. El protagonismo que antes se concentraba en unos pocos se ha desplazado a las mayorías: los usuarios, quienes deciden qué, cómo, cuándo y dónde acceder a la información. Organizaciones y público en general pueden beneficiarse de esto mediante el aprovechamiento de herramientas colaborativas como la Wiki. Su utilización traerá consigo un cambio profundo en las formas de acceder a la información haciendo posible que los interesados la recuperen y compartan rápida y eficientemente. Más temprano que tarde fuentes bibliográficas basadas en Wiki, como la Wikipedia,

subestimadas por muchos por considerarlas como “poco confiables” irán incorporando aspectos de mejora, haciéndolas más sólidas y potentes para finalmente convertirlas en fuentes legítimas de consulta por su prestigio y contenido... ojalá sean muchos los sitios de estas características a los que podamos acceder con tal solo un “clic”.

Referencias bibliográficas (web)

- Bustamante, Patricio (2006). Funcionamiento general de las herramientas colaborativas. <http://patob2000.wordpress.com/2006/09/28/funcionamiento-general-de-las-herramientas-colaborativas/>. Fecha de consulta , diciembre 2008.
- Fundación de la innovación Bankinter (2007). Web 2.0 El negocio de las redes sociales. <http://fibrweb20.com/clientes/descarga20-sevilla.html>. Fecha de consulta, noviembre 2008.
- Grupo HEIDI (2008). Empleo de Wikis como apoyo en desarrollo colaborativo de ejercicios. <http://www.di.uniovi.es/~juanrp/docencia/innovacion/Empleo%20de%20Wikis%20como%20apoyo%20en%20desarrollo%20colaborativo%20de%20ejercicios.pdf>. Fecha de consulta, noviembre 2008.
- Landaeta, Ana (2008). E-learning 2.0. <http://www.educaweb.com/noticia/2008/03/31/learning-2-0-211239.html>. Fecha de consulta, noviembre 2008.
- LeFever, Lee (2007). Wikis in plain English. <http://dotsub.com/view/77366331-a04d-48f0-8cab-cb5e278c4033;jsessionid=1ews0hatobk5f>. Fecha de consulta, noviembre 2008.
- Lucas, Juan Carlos (2008). <http://www.juancarloslucas.com.ar>. Fecha de consulta, diciembre 2008.
- Marcos, María (2008). Wiki, una herramienta colaborativa emergente: usos y posibilidades en el ámbito educativo. http://noesis.usal.es/revistaeducare/2008_10.pdf. Fecha de consulta, noviembre 2008.
- Mira, Jorge (2007). Para qué quiero una wiki en mi empresa. <http://www.baquia.com/noticias.php?id=12240>. Fecha de consulta, diciembre 2008.
- Sánchez, José; Ruiz, Julio (2008) La construcción del conocimiento a través de las enciclopedias libres. http://www.dgde.ua.es/congresotic/public_doc/pdf/2536.pdf. Fecha de consulta, diciembre 2008.
- Santamaría, Fernando (2008). Herramientas colaborativas para la enseñanza usando tecnologías Web: Weblogs, Redes Sociales, Wikis, Web 2.0. http://gabinetedeinformatica.net/descargas/herramientas_colaborativas2.pdf. Fecha de consulta, noviembre 2008.

- O´Reilly, Tim (2006). Qué es Web 2.0 Patrones del diseño y modelos del negocio para la siguiente generación del software.
<http://sociedaddelainformacion.telefonica.es/jsp/articulos/detalle.jsp?elem=2146>.
2006. Fecha de consulta, noviembre 2008.
- Villarroel, José Domingo (2008). Usos Didácticos del wiki en educación secundaria.
<http://www.uh.cu/static/documents/RDA/Usos%20didacticos%20%20wiki%20educacion.pdf>. Fecha de consulta, diciembre 2008.
- Wikipedia (2008) Wikipedia. <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>. Fecha de consulta, diciembre 2008.
- Johnson Hurtado, Richard (2006), “Web 2.0. Nuevos modelos de negocio en Internet y su impacto en las organizaciones”, Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso, Chile; en <http://rjohnsonh.com/utilidades/Parte1.pdf>. Fecha de consulta, noviembre 2008.