

Comunidades virtuales y acción voluntaria: la constitución de la lista de distribución de correo electrónico E-Voluntas

Francisco José Santolaya Soriano

fransantolaya@yahoo.com

Isidro Maya Jariego

isidromj@us.es

Universidad de Sevilla

www.e-voluntas.org

Resumen

El presente documento aborda la constitución de la lista de distribución e-voluntas, un recurso por el que el movimiento de voluntariado, la comunidad científica e investigadores del ámbito social y aquellos profesionales del ámbito público y privado, comparten a través de mensajes de correo electrónico información, recursos y experiencias en materia de intervención social, sociedad civil y acción voluntaria. Proponemos un acercamiento a los nuevos patrones de comunicación promovidos por el uso de internet, una de cuyas consecuencias ha derivado en la conformación de comunidades virtuales, donde el rol activo de los internautas resulta esencial para la configuración de vínculos. Abordaremos los aspectos básicos que conforman la lista de distribución e-voluntas, así como un análisis de las cuestiones derivadas de su puesta en marcha desde diciembre de 2002. Así, esquemáticamente un análisis temático de los contenidos propuestos por los suscriptores, además de los campos de actuación abordados con una mayor frecuencia. Igualmente, reflexionaremos acerca de los principales resultados obtenidos fruto de la puesta en marcha de la lista interpretados desde la innovación que supone la utilización de internet de una manera cooperativa por parte de diversidad de roles vinculados a la acción social (interventores, investigadores y voluntariado). Por último, valoraremos el potencial de estas redes temáticas sobre la acción voluntaria en el marco de la potenciación comunitaria.

Internet y nuevos patrones de sociabilidad: las comunidades virtuales

La aparición de internet como nuevo medio de comunicación ha generado una fuerte controversia sobre el surgimiento de nuevos patrones de interacción social (Castells, 2001). No es nuestra intención realizar un análisis muy exhaustivo al respecto, únicamente esbozaremos aquellos argumentos esgrimidos a la hora de potenciar o cuestionar el uso de internet como medio de comunicación social. Así, sus defensores nos explican cómo la comunicación on-line libera de las limitaciones geográficas, soslaya algunos problemas de aislamiento y estigma social y fortalece la tendencia a relaciones especializadas, así como a comunidades organizadas por intereses compartidos. Por otra parte, también hemos de tener en consideración alguna de sus limitaciones, pues la comunicación mediada por ordenador es un contexto socialmente empobrecido, más impersonal y aporta menos información que la relación cara a cara (Maya, 2001).

Ahora bien, desde el análisis de internet como recurso comunitario para la intervención social, podemos preguntarnos hasta qué punto promueve la integración comunitaria, o si, por el contrario, no nos estará conduciendo hacia un aislamiento social, por ejemplo, destruyendo el capital social de una comunidad. En el transcurso de esta exposición sostendremos una línea argumental basada no tanto en el énfasis

de las transformaciones de nuestro comportamiento por el “impacto” de la tecnología, sino más bien en la adaptación que hacemos de internet en función de nuestras inquietudes, prioridades, o escala de valores. (Castells, 2001)

Y es, precisamente, este *individualismo en red* (Wellman, 2001) o utilización personal que realizamos de internet, el principal matiz cualitativamente diferenciador que ha aportado internet en términos de interacción social, ya que individualizamos intencionalmente el proceso de selección del conjunto de nuestros vínculos a través de la red, de manera que más que su destrucción, la comunidad se transforma de acuerdo con los nuevos patrones de sociabilidad. Así, los individuos construyen y reconstruyen sus modelos de interacción social en un contexto que permite la participación en diferentes redes o *comunidades personales* que configuramos de acuerdo con nuestros intereses. Así, una de las características de estos nuevos patrones de sociabilidad tendría que ver con la aparición de *comunidades especializadas*, es decir, redes on line donde los individuos interactúan en función de sus intereses específicos, potenciadas por la utilización de internet como vehículo de comunicación social (Wellman, 2001).

Por lo tanto, la lista de distribución e-voluntas se configura como un dispositivo que aglutina las inquietudes de profesionales, investigadores y movimiento de voluntariado en torno al papel de la sociedad civil en los procesos de participación ciudadana y de acción voluntaria. A continuación comentaremos aquellos aspectos definitorios de esta comunidad de práctica on line acerca de los procesos de participación ciudadana y acción voluntaria.

La lista de distribución e-voluntas: Aspectos definitorios de su funcionamiento

Una lista de distribución es un sistema de comunicación basado en el correo electrónico que permite el intercambio de información a un amplio conjunto de suscriptores/as. E-voluntas comenzó su andadura el 5 de diciembre de 2002, coincidiendo con la conmemoración del Día Internacional del Voluntariado, fruto de la colaboración entre el Servicio de Voluntariado Social de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, investigadores del departamento de Psicología Social de la Universidad de Sevilla y técnicos responsables del CIVA (Centro para la Iniciativa del Voluntariado en Andalucía), recursos comunitarios ubicados en las provincias andaluzas dedicados a la promoción de la acción voluntaria y dependientes de dicha consejería.

Filosofía y objetivos.- La peculiaridad, pues, de este dispositivo tiene que ver con la puesta en marcha de una iniciativa que optimiza el uso de internet y potencia la

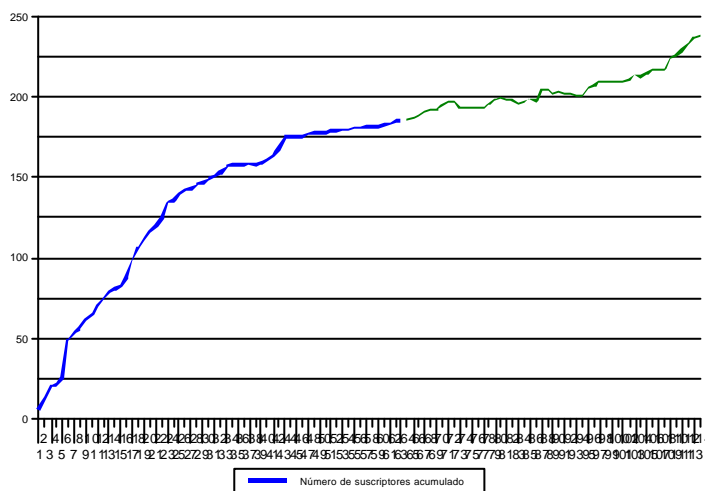
comunicación en torno a la acción voluntaria entre sus suscriptores/as. Los aspectos básicos que conforman la identidad de e-voluntas tienen que ver con (1) la formación de una comunidad de práctica relativa al conocimiento del voluntariado; (2) la puesta en marcha de un medio de comunicación hispanohablante sobre voluntariado; y (3) la metodología de trabajo cooperativo y en red que posibilita la utilización de internet.

En este sentido, podemos sistematizar los objetivos de e-voluntas de la siguiente manera:

- (a) Facilitar la comunicación entre el voluntariado, profesionales de la intervención y científicos/as sociales
- (b) Promover la reflexión sobre las prácticas de la sociedad civil organizada
- (c) Difundir experiencias de voluntariado en el ámbito de las administraciones públicas, empresas y fundaciones privadas y el tercer sector.

Participantes y número de mensajes.- Desde diciembre de 2001, en torno a 500 personas han estado vinculadas en algún momento a E-Voluntas, si bien el número total de suscriptores/as asciende a un total de 244, tal y como puede observarse en el gráfico núm. 1.

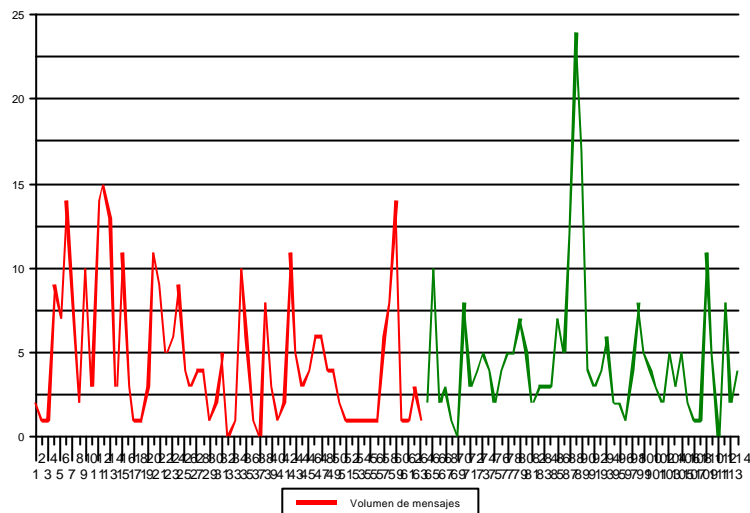
Gráfico nº 1.- Evolución de la suscripción a E-Voluntas (Actualización en febrero de 2005)



El crecimiento de participantes es constante y equilibrado, si bien en este tipo de comunidades donde se acentúa la comunicación bidireccional, puede resultar de mayor interés analizar el grado de participación y tipo de mensajes establecidos entre los participantes que el número de suscriptores. La media de mensajes oscila entre los dos y los siete semanales, lográndose un máximo semanal de veinticuatro. Cabe

señalar la relevancia del hecho de que el 20% de los mensajes emitidos incorporen, al menos, un enlace Web de referencia, indicador del volumen y movilidad en el intercambio de recursos que posibilita E-Voluntas. Podemos observar la distribución del número de mensajes semanales en el gráfico núm. 2.

Gráfico nº 2.- Distribución del número de mensajes semanales enviados (Actualización en febrero de 2005)



Análisis funcional y temático de los mensajes.- En un intento por acercarnos al proceso de intercambio de mensajes entre los participantes de E-Voluntas, en agosto de 2004 presentamos una sistematización del contenido de los mismos de acuerdo con una categorización de carácter intuitivo, cuya distribución porcentual damos a conocer en el gráfico núm. 3, junto a la definición de las categorías que presentamos a continuación:

Autovaloración y organización de la lista (AO) ≍ Mensajes relativos a los aspectos de coordinación de la lista y acerca de las expresiones de los miembros de la lista sobre el funcionamiento de la misma.

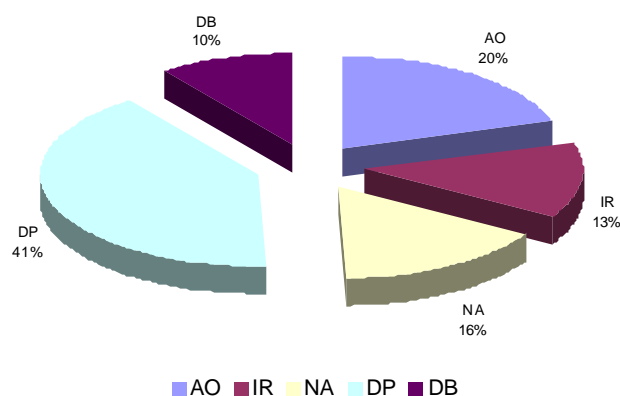
Intercambio de recursos (IR) ≍ Agrupa aquellos mensajes dedicados a la distribución de documentos, informes, investigaciones, convocatorias, software u otros recursos relacionados con el movimiento asociativo.

Noticias y actividades (NA) ≍ Se ocupa de información general sobre la celebración de foros, encuentros, jornadas, congresos y demás eventos relacionados con la acción solidaria.

Difusión de buenas prácticas (DP) ≍ Aglutina los mensajes en los que se comentan experiencias de intervención social, reflexiones acerca de la participación en actividades de acción social, así como comentarios sobre iniciativas localizadas en la red.

Divulgación bibliográfica (DB) ≍ Mensajes bajo la temática de la puesta en común de referencias bibliográficas sobre temas relacionados con la práctica voluntaria.

Gráfico nº 3.- Distribución porcentual de los mensajes en función de las categorías funcionales (Actualización en julio de 2004)



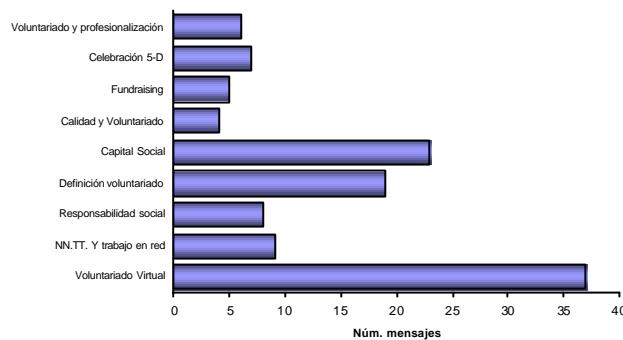
En efecto, la difusión de buenas prácticas logra los porcentajes más elevados, pues los mensajes relativos a la localización de experiencias y valoración de iniciativas de intervención social corresponden a la temática más frecuentemente abordada. Los comentarios acerca de la organización de la propia lista, generalmente promovidos desde la administración de la misma, así como mensajes relativos a la valoración de la pertenencia a la lista ocupan un papel relevante en este análisis. Señalamos también que el contenido, temática y profundidad de los temas abordados está en función del interés de los participantes, de manera que esta distribución evolucionará de acuerdo con los intereses e inquietudes de los miembros que configuran e-voluntas.

El análisis de los temas abordados también está sujeto a la discrecionalidad de los asuntos que proponen los participantes. En el gráfico núm. 4 mostramos una presentación de los temas tratados hasta agosto del año 2004, donde cabe señalar al voluntariado virtual como uno de las cuestiones que más interés ha suscitado. En ello ha contribuido sensiblemente la traducción conjunta elaborado por diferentes miembros de la lista del *Manual de Voluntariado Virtual* de Susan Ellis y Jayne Cravens. Este hecho muestra que la participación orientada a la tarea incide

positivamente en términos de participación en el contexto de las comunicaciones mediadas por ordenador

Igualmente, los asuntos derivados del análisis del capital social y su incidencia como referente en los procesos de participación y de acción voluntaria también concentraron el interés de los suscriptores, además de la propia definición de la acción voluntaria.

Gráfico nº4.- Distribución temática de los mensajes (Actualización en julio de 2004)



El dinamismo en el proceso de intercambio de mensajes por parte de los participantes de la lista ha configurado un escenario donde se debaten nuevas propuestas continuamente, hasta el punto de estar en condiciones de incorporar nuevos temas en sucesivos análisis, tal es el caso de las cuestiones suscitadas en torno al aprendizaje-servicio (*service-learning*) o a las actividades desarrolladas en torno al voluntariado universitario, aspectos de enorme vigencia y que están acaparando la atención de los mensajes en las últimas semanas. Por ello, se ha propuesto la resolución de casos prácticos donde a partir de experiencias de intervención se analicen los aspectos básicos en el proceso de diseño, implementación y evaluación de un programa de intervención. El tema seleccionado para esta actividad dinámica gira en torno al aprendizaje servicio como estrategia de potenciación comunitaria a partir de un programa que contó con la colaboración de estudiantes universitarios voluntarios.

Resultados: Análisis prospectivo en el marco de la potenciación comunitaria.

Presentamos en el cuadro núm. 1, a modo de resumen, una valoración de los resultados más destacados a partir del análisis de los dos primeros años de funcionamiento de e-voluntas:

Cuadro 1.-Valoración del análisis del funcionamiento de e-voluntas

E-voluntas se muestra como una iniciativa adecuada para el intercambio de prácticas, experiencias y valoración de intervenciones comunitarias en materia de promoción de la acción voluntaria

Los mensajes relativos a la valoración de la experiencia de participación en la lista también ocupan un lugar importante, definiendo una visión y metas comunes que dan sentido a la participación

Igualmente, e-voluntas resulta un espacio útil en el intercambio de recursos, la difusión de noticias y actividades, así como para la actualización bibliográfica en materia de participación comunitaria

E-voluntas ha diversificado los temas objeto de análisis, si bien aquellos que más frecuentemente han permanecido en la lista son el voluntariado virtual, la generación de capital social, sociedad civil y tercer sector, así como la definición de la propia acción voluntaria y sus aspectos motivacionales

La propuesta de trabajo suscitada en la propia lista (traducción del manual de Voluntariado Virtual) ha constituido la principal fuente generadora de elaboración de mensajes

Las temáticas específicas de las experiencias e investigaciones sugeridas por los participantes es muy diversa, siendo las más significativas las siguientes: el voluntariado por la paz, la cooperación internacional y el voluntariado centrado en menores y ámbito escolar

Alrededor del 20% de los mensajes incluyen, al menos, un enlace Web de referencia, lo que implica una importante movilización de recursos. Esta tendencia, además, va incrementándose.

Una evaluación potencial del escenario configurado por e-voluntas, donde profesionales del ámbito público y privado, miembros del movimiento de voluntariado e investigadores sociales, intercambian recursos, experiencias y conocimientos acerca de la participación ciudadana y la acción voluntaria, nos invita a analizar la pertenencia a las redes virtuales en el contexto de la potenciación comunitaria. Sirva como ejemplo las aplicaciones de Internet a la gestión de las ONG's, la movilización de recursos o su incidencia en términos de organización de redes ciudadanas.

Así pues, la configuración de una red virtual por diferentes agentes sociales, unido a la capacidad para compartir conocimientos en torno a la participación

ciudadana y teniendo en cuenta la aplicabilidad de los contenidos abordados, sugerimos un análisis prospectivo que valore la pertinencia de vincular una comunidad de práctica como e-voluntas con los procesos de potenciación comunitaria a partir de la consideración de dos indicadores (Maya, en prensa; Foster et al, 2001):

- (a) *Grado por el que e-voluntas puede constituir puentes entre la investigación y la acción en materia de participación ciudadana; y,*
- (b) *Grado por el que e-voluntas puede contribuir al desarrollo de coaliciones comunitarias y otras iniciativas de colaboración.*

E-voluntas en el marco de la potenciación comunitaria I

¿Hasta qué punto puede e-voluntas constituir puentes entre la investigación y la acción en materia de participación ciudadana?

Mejora la diseminación y el acceso a la investigación sobre cuáles son las características de los programas más efectivos en cada ámbito

“Traducción” de conceptos científicos para quienes tengan que utilizarlos en la intervención

Buscar y diseminar la información científica a los profesionales

Aumentar la difusión de los éxitos y errores de las intervenciones, para dar a conocer las “lecciones aprendidas” a lo largo de su experiencia

Dar feedback a los investigadores sobre lo que está funcionando y lo que no en la práctica, y qué necesita de un mayor refinamiento

Dar publicidad a los programas, obtener financiación suficiente, colaborar con otros servicios similares e implicar a los miembros de la comunidad.

E-voluntas en el marco de la potenciación comunitaria II

¿Hasta qué punto puede e-voluntas contribuir al desarrollo de coaliciones comunitarias?

Proporciona habilidades para colaborar y comunicarse de manera eficaz con otros participantes

Brinda la oportunidad para conocer e interpretar las causas que inciden en el rol de las organizaciones sociales en la prevención e intervención sobre problemas y

 necesidades sociales

Sostiene una visión positiva sobre la colaboración entre los miembros de una manera generosa y cooperativa, y sobre la pertenencia a la comunidad de suscriptores ✍

sentido de comunidad

Proporciona apoyo social acerca de la permanencia en organizaciones comunitarias, facilitando la implicación y la manifestación de las experiencias de los participantes

Proporciona apoyo técnico a partir de las respuestas ante las consultas entre los propios suscriptores

Desarrolla una capacidad de generar vínculos a través de: a) desarrollo de un clima positivo y de confianza; b) una visión compartida de la meta y objetivos de la lista; c) desarrollar un control y poder sobre la toma de decisiones de la lista

Proporciona innovaciones continuas a los programas desarrollados a través de voluntariado, minimizando las diferencias de estatus de los suscriptores.

Foro virtual adecuado para compartir, discutir problemas y soluciones ante el diseño, la implementación y la evaluación de programas de acción voluntaria.

Referencias

Castells, M. (2001). *La galaxia de Internet*. España: Arete

Foster-Fishman, et al. (2001). *Building Collaborative Capacity in Community Coalitions : A Review and Integrative Framework*. *American Journal of Community Psychology* 29 (2), 241- 261

Maya Jariego, I. (En prensa). *De la ciencia a la práctica en la intervención comunitaria. La transferencia del conocimiento científico a la actuación profesional*.

Maya Jariego, I. (2001). Psycho-social aspects in an on-line self-help group of Alzheimer's patients and caregivers. En F. Casas y Saurina, C. (Eds.): *Proceedings of the Third Conference of the International Society for Quality of Life Studies*, 923-936. Universitat de Girona. Institut de Recerca sobre Qualitat de Vida.

Wellman, Barry (2001). "Physical Place and CyberPlace: The Rise of Personalized Networking" en Blokland, Talja & Mike Savage, eds., "Networks, Class and Place", número especial del *International Journal of Urban and Regional Research*, 25(2), June (227-252).