

Ismael Peña López  
Cooperación al Desarrollo  
Universitat Oberta de Catalunya

**El Voluntario Virtual:  
gestor del conocimiento en la solidaridad**

Volunet: Santiago de Compostela, 08/04/2005

## Hipótesis o “y este hombre qué me va a contar”

**El conocimiento compartido es clave para la colaboración asistida por ordenador**

“Los miembros de un equipo pueden colaborar de forma más exitosa y crear mejores soluciones a problemas complejos o mal definidos utilizando **herramientas de software que den apoyo al conocimiento compartido** de los miembros en aspectos como los objetivos a largo plazo, la planificación, los retos o la localización de recursos.”

“**El conocimiento es un proceso y un producto** [...] Cuánto más sabe el equipo, menos necesidad hay de coordinar actividades.”

“Evaluating Computer-Supported Cooperative Work: Models and Frameworks“

John M. Carroll, Mary Beth Rosson and Dennis Neale

Working paper (fuente: Penn State 09/11/2004)

## **CAPÍTULO I ...**

**DÓNDE SE DA UN CURSILLO ACELERADO SOBRE TIC PARA EL DESARROLLO (ICT4D), SE HABLA DE RAROS “PALABROS”, COSAS QUE YA SABEMOS, COSAS QUE YA SABEMOS (BIS) Y, SOBRETUDO, LLEGAMOS A UN ACUERDO SOBRE QUÉ ENTENDEMOS POR VOLUNTARIO VIRTUAL (VV)**

## Términos básicos (I): esos bonitos *palabras*

- TIC: tecnologías de la información y la comunicación
- nuevas tecnologías (de la información y la comunicación)
- sociedad de la información/conocimiento, sociedad informacional
  
- software libre, creative commons
  
- intranet vs. web externa / portal
  - # usuarios de Yahoo Groups, # usuarios de MSN
  - # usuarios de intranet, # gente que intercambia ficheros
  - foro vs. lista de distribución / discusión / newsletter
  - espacio de ficheros
  - asincronía, ubicuidad
- formación virtual, e-learning
  
- bitácora (*blog*), wiki, skype
  - # *bloggers*

## **Términos básicos (II): “yo ya uso e-mail”**

### Correo electrónico

- mensajes
- ficheros (en el mejor de los casos: limitaciones de buzón, antivirus...)

### Intranet

- foros: mensajes ordenados, clasificados, permanentes, etc.
- mensajería instantánea (integrada)
- ficheros: ordenados, clasificados, permanentes, actualizados / diferentes versiones, peso ilimitado, etc.
- información en páginas estáticas
- información en páginas dinámicas: bases de datos
- miembros: acceso restringido, privacidad, información sobre miembros...
- unidireccionalidad, bidireccionalidad, multidireccionalidad
- agenda: individual, compartida
- aplicaciones de gestión

## **Términos básicos (III): esas bonitas intenciones**

### **Topología de la brecha digital**

#### **Infraestructuras**

- energía
- maquinaria
- programario
- conectividad

#### **Capacitación**

- **instalación**
- **mantenimiento**
- **mejora y desarrollo**

#### **Uso**

- contenidos
- **servicios**

**CAPÍTULO II ...**

**DÓNDE (POR FIN) SE EMPIEZA A HABLAR DEL VV**

## Historia

1971: primer e-mail

1993: primer navegador web

1994 Steve Glikbarg and Cindy Shove

- Impact Online
- 1996-1998 The Virtual Volunteering Project : Jayne Cravens

2000 The Virtual Volunteering Guidebook: Susan Ellis & Jayne Cravens

- ServiceLeader
- VolunteerMatch

1999: Netaid

2000: (United Nations) Virtual Volunteering Service

2004: Onlinevolunteering.org

2005, Abril, 8: hoy. → MORALEJA: TODO ES MUY NUEVO

## Taxonomía

### Diferentes acepciones para la misma persona

“Un voluntario que trabaja desde casa o el trabajo o dónde sea pero no en destino. Un aparato conectado a internet es su principal medio de comunicación y el conocimiento su principal valor añadido. Puede *hacer* cosas, pero sobretodo, *sabe* cosas y *sabe* hacer cosas.”

- voluntario en línea (**online volunteer**), voluntario virtual
- e-voluntario, ciber voluntario

### Confusión del fin por el medio

- voluntario TIC (ICT volunteer)

“una persona cuyo objetivo es promocionar el uso de las TIC”

-¿con las TIC?

- ¡Da igual! (aunque gana coherencia y practica con el ejemplo)

## Teleworking vs. Telecommuting

**Teleworking:** cualquier sustitución de viajes relacionados con trabajo por tecnologías de la información

**Telecommuting:** llevar el trabajo al trabajador y no al revés. El énfasis está en la *reducción o eliminación del desplazamiento diario* hacia y desde el lugar de trabajo.

El *telecommuting* es una forma de *teleworking*; todos los *telecommuters* son *teleworkers* pero no todos los *teleworkers* son *telecommuters*.

Sin *telecommuting*, la gente se vuelve a su lugar de trabajo original.  
Sin *teleworking*, la gente deja de trabajar.

Nota: conceptos y definiciones de Jack Nilles

## Perfil del Voluntario Virtual

### Factores diferenciales:

- factor tiempo
  - obligaciones familiares
  - obligaciones profesionales
- factor espacio
  - imposibilidad de desplazarse a la ONG
  - imposibilidad de desplazarse al terreno
- factor edad?
  - 0-18 ; 18-25 ; 25-65 ; 65+

(no se pierdan el Capítulo III !)

## Los 10 Mandamientos del Voluntariado Virtual

1. el voluntario virtual es un voluntario
2. el voluntario virtual es un voluntario
3. el voluntario virtual es un voluntario
4. el voluntario virtual es un voluntario
5. el voluntario virtual es un voluntario
6. el voluntario virtual es un voluntario
7. el voluntario virtual es un voluntario
8. el voluntario virtual no está aquí
9. el voluntario virtual no está ahora
10. el voluntario virtual sabe mucho

## **Reflexiones en 4 dimensiones: tiempo y espacio**

El potencial voluntario virtual: un “hallazgo” por descubrir

- poca disponibilidad... pero experiencia laboral, formación
- poca movilidad... pero ubicuidad
- recuperar el voluntario perdido: el potencial voluntario virtual como eterno excluido de la cooperación al desarrollo
- el voluntariado virtual como menú degustación para el futuro voluntario presencial

## **CAPÍTULO III ...**

**DÓNDE (DE NUEVO) SE DEJA DE HABLAR DEL VV PARA HACER UN CURSILLO ACELERADO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SE INTENTA LA CUADRATURA DEL CÍRCULO CON DOS PRECIOSOS GRÁFICOS**

## Conceptos de Gestión del Conocimiento

**Auditar:** saber qué sabemos

**Crear:** incorporar nuevo conocimiento

- evitar la fuga de conocimiento con el abandono de la organización
- incorporar nuevo conocimiento de nuevos campos

**Localizar, estructurar, almacenar:** hacerlo accesible

- ordenar el conocimiento existente en la organización
- almacenar el conocimiento generado en los proyectos y la organización
- explicitar el conocimiento tácito

**Compartir, transferir:** informar y formar

- el asesor o experto
- el docente

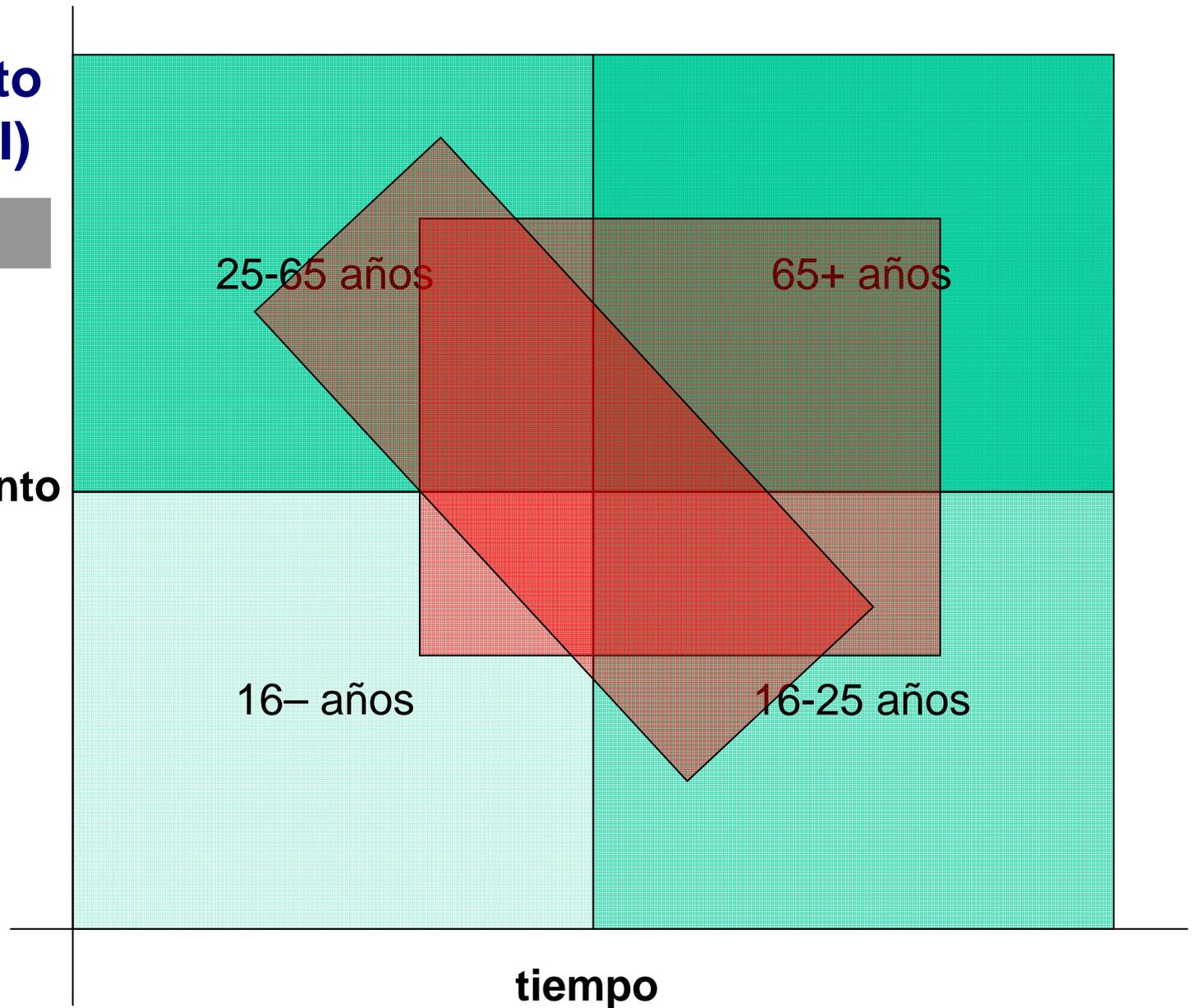
**Utilizar, capitalizar:** incorporarlo a nuestra cadena de valor

**El voluntario virtual tiene (o no) su rol centrado en el conocimiento**

# Conocimiento vs. Tiempo (I)

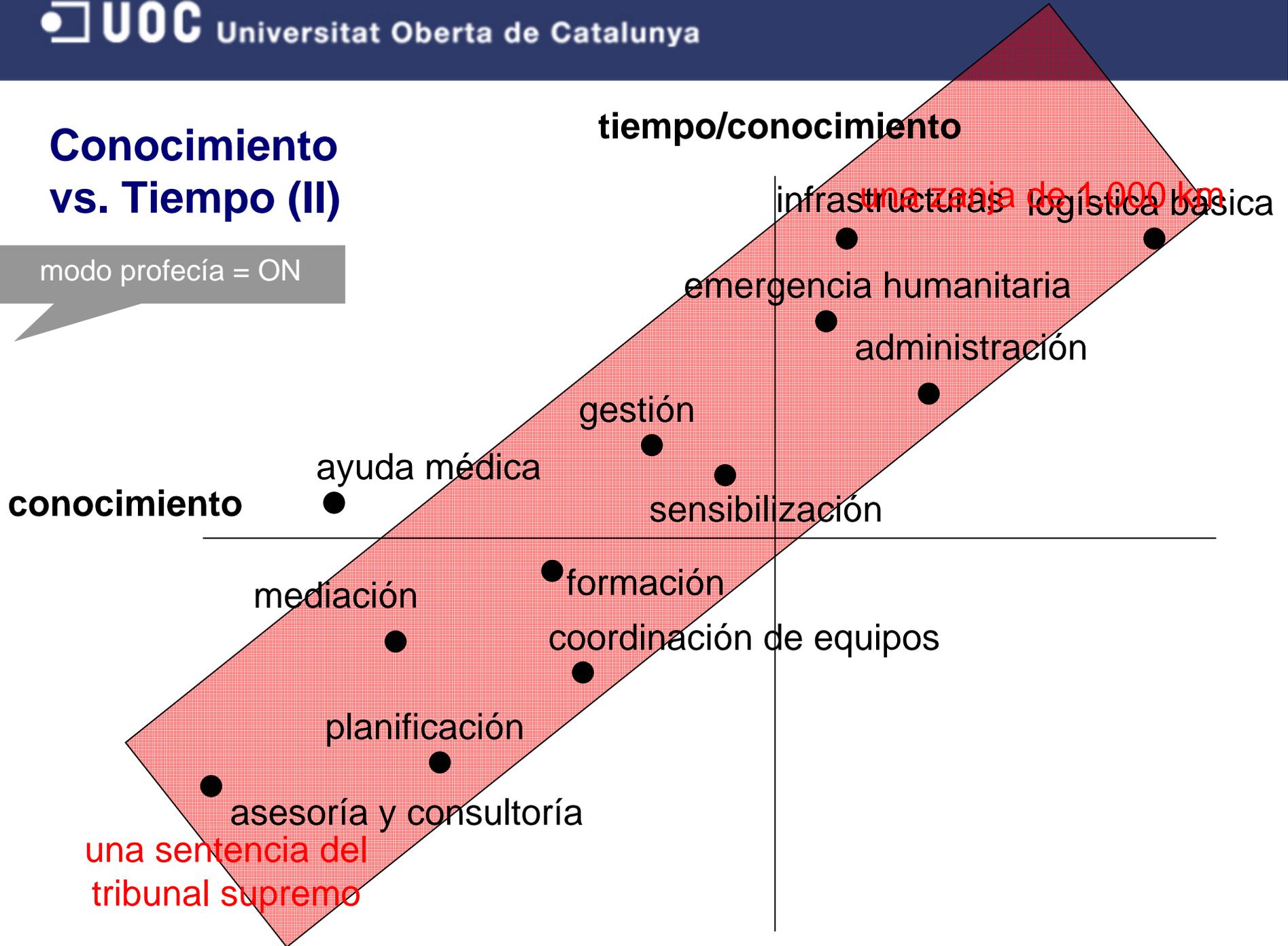
modo profecía = ON

conocimiento



# Conocimiento vs. Tiempo (II)

modo profecía = ON



## CAPÍTULO IV ...

**DÓNDE, EN BASE A LO APRENDIDO MOSTRADO ANTERIORMENTE, SE ABANDONA LA ELUCUBRACIÓN PARA PASAR A LA PRÁCTICA Y SE INTENTAN DAR ALGUNAS CONCLUSIONES PARA EXORCIZAR LA SENSACIÓN DE TIEMPO PERDIDO**

## Tipología

**Sensibilización: Amnistía Internacional** y violencia contra mujeres

- es virtual... ¿es voluntariado?
- “pásalo”

**Asesoría y consultoría (desde fuera): Solucionesong.org**

- muy útil, muy atractivo, todo es empezar
- reactivo, poco compromiso

**VV para proyectos presenciales: Tradutores sen Fronteiras**

- *telecommuting*
- política *push*

**VV para proyectos (99,99%) virtuales: UOC e e-learning solidario**

- *teleworking*
- política *pull*

## Tipología: errores comunes

modo opinión personal = ON

**Error #1:** “virtual” *no* es una categoría, sino un canal.

¿Tenemos que escoger entre p.ej. ayuda humanitaria, medio ambiente y voluntariado virtual? ¿O virtual/presencial es un atributo más de las dos primeras?

**Error #2:** se hace necesario, al menos en las formas, un consenso sobre qué es voluntariado virtual y qué no.

¿Firmaríamos un convenio de voluntariado para que alguien suscriba una determinada campaña? ¿Para que alguien nos dé un consejo?

## CAPÍTULO V ...

**DÓNDE EL modo profecía = ON SE DISPARA A LA  
ESTRATOSFERA, LOS ENSUEÑOS DEVIENEN DESEOS  
Y, AL FINAL DE LA BÚSQUEDA, NOS DAMOS CUENTA,  
SIN COMERLO NI BEBERLO, QUE *TODO* YA ESTABA  
HECHO**

## *One step beyond (Madness)*

¿Y por qué no montamos un proyecto (web) dónde la gente ponga sus ideas/necesidades y los que quieran colaborar lo hagan y todo se organice solito y el mundo sea (mucho) mejor? Es decir, voluntariado virtual autoorganizado/autogestionado.

**Himanen**, Pekka (2004) *The Hacker Ethic and the Spirit of the Information Age*.

**Berners-Lee**, Tim (1999) *Weaving the Web: The Original Design and Ultimate Destiny of the World Wide Web by Its Inventor*

**Raymond**, Eric (1997) *The Cathedral and the Bazaar: Musings on Linux and Open Source by an Accidental Revolutionary*.

1991 **Linus Torwalds** y el GNU/Linux

1999 **Sourceforge.net** y el movimiento de Código Abierto (10<sup>6</sup> usuarios)

- Voluntariado, sin salario, reconocimiento, trabajo en red y colaborativo, comunidad virtual, interés público y privado...

## A modo de conclusión

- disminución de la **fuga de conocimiento** (capital)
- **incorporación** de conocimiento
- incremento del uso (**gestión**) **del conocimiento**
  
- independencia de tiempo/espacio para la **gestión de la ONG/proyectos**
- incremento de la **conurrencia** de cooperantes y voluntarios
- nuevos **proyectos formativos**: e-learning
- **mayor escala**, mayor alcance
- alta **replicabilidad**, menores costes
  
- **accesibilidad**: superación de las **barreras** de espacio y tiempo
- posibilidad de utilizar **tiempos no productivos**
- **flexibilidad** del trabajo y la formación: individualización
- **cooperación sur-sur**: el VV ubicado en el entorno social de destino
- interculturalismo: **no-exclusión**
- estilo organizativo y cultural: participación, **implicación**

## A modo de conclusión (telenovela)

- ¿Hola? ¿Sí? ¿Marta? Me has hecho madrugar... ¿me oyes?  
- Sí, pero fatal. Y con la diferencia horaria y el sueño, peor aún.  
Oye, esto es un caos y no tengo ni idea. ¿Alguien puede echarme una mano? Necesitaría algo de documentación que no me traje...

...

- ¿Y Carlos? ¿Lo ha dejado? ¿Después de tanto tiempo?  
- Sí, ya sabes: se casó, los críos, el trabajo...  
- Pues nadie como él sobre estos temas: siempre estaba de vuelta.  
- Ya, ya, nos hemos quedado tirados

...

- ¿Cómo? ¿Tres meses? ¿Y en primavera?  
- Bueno, ¡no vamos a traer a esta gente a recibir el curso en tu casa, ¿no?! ¿Tú sabes lo que vale eso?  
- ¿Y tú sabes lo que vale que vayamos los tres... suponiendo que podamos y/o querramos?

## **CAPÍTULO VI ...**

**DÓNDE SE DESPIDE EL TEMA CON UNA SERIE DE ENLACES PARA SABER MÁS SOBRE EL QUÉ Y SOBRE EL QUIÉN**

## Enlaces

[onlinevolunteering.org](http://onlinevolunteering.org)

[serviceleader.org](http://serviceleader.org) (The Virtual Volunteering Guidebook) ([e-voluntas.org](http://e-voluntas.org))

[unites.org](http://unites.org)

[unv.org](http://unv.org) / [unvolunteers.org](http://unvolunteers.org)

[volunteermatch.org](http://volunteermatch.org)

[hacesfalta.org](http://hacesfalta.org)

[techs4schools.techcorps.org](http://techs4schools.techcorps.org)

[cybervolunteers.org](http://cybervolunteers.org)

[coyotecom.com](http://coyotecom.com)

[energizeinc.com](http://energizeinc.com)

[campusforpeace.org](http://campusforpeace.org)

[ictlogy.net](http://ictlogy.net)

Santiago de Compostela, 8 de abril de 2005. Volunet

**Para citar esta obra:**

Peña López, Ismael. (2006) *El Voluntario Virtual: gestor del conocimiento en la solidaridad* (presentación en línea)

<[http://www.ictlogy.net/presentations/20050408\\_ismael\\_pena\\_voluntariado\\_virtual\\_gestor\\_conocimiento.pdf](http://www.ictlogy.net/presentations/20050408_ismael_pena_voluntariado_virtual_gestor_conocimiento.pdf)>

[descargado dd/mm/aaaa]

**Para contactar con el autor:**

<http://www.ictlogy.net/aboutcontact.php>



Toda la información presentada en este documento se encuentra  
bajo una Licencia Creative Commons del tipo  
Reconocimiento – No Comercial – Sin Obras Derivadas

Para más información visitad

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/>