



Nueva economía, nuevos voluntarios por Ismael Peña

v2.0

22/11/2002

ipena@campusforpeace.org

www.campusforpeace.org

Introducción

Uno de los resultados de la encuesta que la Fundació Un Sol Món ha realizado sobre los usos de Internet en las ONG españolas es que aproximadamente el 85% de ellas tiene página web. Este dato es aún más importante si lo comparamos con la misma variable para el segundo sector: solamente el 33% de las empresas españolas tiene su propia página web.

Otro dato, esta vez de Manuel Castells (*La Galaxia Internet*, Barcelona: Areté, 2001), es que el mito del teletrabajo parece haber quedado como tal, como un mito o, en cualquier caso, merece una revisión del concepto. Sin embargo, las iniciativas de voluntariado virtual se están multiplicando por doquier y representan, en este momento, una apuesta firme de Naciones Unidas en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación.

A continuación intentaremos esbozar un posible perfil del voluntariado virtual tipo – las generalizaciones siempre son odiosas – para luego presentar dos terrenos en los que este *e-voluntario* puede jugar un papel muy importante: la gestión del conocimiento y la organización red – si es que estos dos términos aún tiene sentido considerarlos por separado.

Perfil del voluntario virtual

Antes de empezar, cabe en este momento una definición (simple, discutible) de voluntario: aquella persona que realiza una tarea sin remuneración para un objetivo/entidad sin ánimo de lucro. Quedan excluidos los profesionales así como los “semiprofesionales” (cooperantes que, sin regirse por precios de mercado, sí reciben una compensación económica).

Para caracterizar al voluntario nos referiremos datos de que disponemos a través de la actividad del Campus for Peace (programa de cooperación al desarrollo y de voluntariado de la Universitat Oberta de Catalunya). Por supuesto, un gran colectivo no se sentirá identificado dentro de esta tipología. No es nuestra intención ser dogmáticos ni excluyentes.

La principal virtud de la Red – de hecho, su mismísima esencia – es poner en contacto a aquellos que están separados por el tiempo o por el espacio. Esta independencia en la coincidencia del tiempo y del espacio es que lo que posibilita a un gran sector de la población poder acceder, por ejemplo, a la universidad (mediante una universidad virtual), ya sea porque sus compromisos profesionales o familiares no se lo permiten o, sencillamente, porque no puede desplazarse a una facultad.

De la misma forma, estos compromisos sociales y las dificultades – físicas o técnicas – para desplazarse y/o expatriarse son, sin duda, los principales motivos que mantienen excluidos del voluntariado a personas de 25 a 64 años que, en otras circunstancias, serían voluntarios, especialmente del relacionado con cooperación al desarrollo. En un caso extremo, eso supone, de un plumazo, dejar de tener en cuenta a bastante más de la mitad de la población española (INE. *Censo 2001*) para la construcción de esa sociedad civil sobre la que se fundamentan las democracias modernas abanderadas de la participación y la democracia directa como bases de la gobernabilidad.



Pero, además de una cuestión de número, lo especialmente preocupante es la tipología: el segmento de 25 a 64 años es generalmente el que dispone de mayor calificación y experiencia profesional, dadas sus constantes necesidades de actualización por su propia actividad laboral.

Llegados a este punto, podemos arrojar ya dos conclusiones preliminares sobre el voluntariado virtual:

- permite la inclusión o el retorno de aquellas personas comprometidas con la sociedad a tareas solidarias que tuvieron que abandonar por motivos personales
- permite al tercer sector incorporar – o dejar de perder – unos recursos humanos de calidad y con un perfil complementario al del voluntariado “tradicional”

La gestión del conocimiento

Uno de los principales problemas que afronta cualquier tipo de entidad cuando un colaborador la abandona es el conocimiento y experiencia que se lleva con él y que no ha tenido tiempo o medios de transmitir a los demás. En el caso de las ONG u otras instituciones solidarias la pérdida puede ser más trágica, dados los pocos medios que en general se tienen y, además, el complejísimo medio en el que desarrollan su actividad, a menudo determinado por las relaciones personales.

Sin embargo, la conversión del voluntario a *e-voluntario* puede significar que el conocimiento tácito de la persona colaboradora no se pierda sino que se mantenga dentro del sistema de la organización: el propio uso de un medio de comunicación/información digital hace que, por construcción, ese conocimiento quede registrado (otra cosa distinta es que seamos capaces de recuperarlo después).

Además, prolongando su permanencia en dicha organización es más fácil que tenga tiempo de hacerlo explícito, de transmitirlo o de documentarlo.

Por su experiencia – ya sea dentro de la organización o en sus proyectos, como en su propio entorno laboral – así como por su formación, el conjunto de voluntarios virtuales puede constituir una importante *backoffice* o grupo de apoyo que dé soporte técnico tanto a los profesionales de la institución como a otros voluntarios, especialmente a los expatriados, con una característica fundamental: la red les va a permitir estar siempre ahí, independientemente del espacio y del tiempo.

El voluntario-red

Por descontado, el trabajo de este grupo de apoyo puede realizarse de forma bilateral, es decir, asignando un voluntario virtual a un voluntario presencial, una tarea, un proyecto, etc. o realizarlo de forma multilateral o sindicada. Esta última opción significa no tanto disponer de un gabinete de expertos a los que se consulta puntualmente, sino a tener en marcha una red que funciona como tal, donde cada uno de sus nodos, cada uno de sus componentes, aporta a todos los proyectos su propio valor añadido.

El modo de realizarse esta colaboración a muchas bandas, de forma asíncrona, si depender de la presencia física en un lugar determinado, se caracteriza por un progresivo aplanamiento de la jerarquía, propio de una arquitectura de red, donde el individuo y su capacidad de relacionarse con los demás así como de relacionar entre sí la información disponible en la red son el principal activo, por encima de las tradicionales estructuras verticales de las organizaciones fruto de la revolución industrial.



El trabajo en red de estos voluntarios, que podrá ir apoyado por una intranet o cualquier otra solución de gestión de la comunicación, la información... en definitiva, el conocimiento, puede suponer, pues, no solamente la inclusión de nuevos eslabones en la cadena de valor de la institución, sino un cambio en el sistema de organización de la institución misma, que tenderá, paulatinamente, a trabajar en red y en la red.

Conclusiones

Recapitulando, creemos que Internet ofrece no solamente la posibilidad a muchos “excluidos” de la cooperación y la solidaridad de volver a desarrollar sus funciones de voluntariado, sino que la incorporación de estas personas, gracias a su perfil con determinada capacitación y experiencia personal, puede suponer un cambio importante en las instituciones que los acojan.

El cambio, además de cuantitativo – aumentar el número neto de voluntarios – puede ser cualitativo. Y puede ser cualitativo no solamente por el perfil del voluntario que definíamos anteriormente, sino porque da la opción a que la institución recupere parte del conocimiento y experiencia que había perdido, que gestione mejor el que ya posee y que se dote de una estructura organizativa más flexible y con mayor capacidad de gestionar las complejidades que afronta en su actividad diaria.

Por supuesto, sobre el papel, todo pinta muy fácil, pero los voluntarios virtuales están ya desarrollando tareas que van desde la formación a distancia, el diseño y coordinación de proyectos, la asesoría en temas técnicos, el desarrollo de aplicaciones informáticas, la búsqueda de fuentes de documentación y/o de financiación, etc.

Enlaces de interés

Campus for Peace

www.campusforpeace.org

Castells, Manuel (2002). *Internet y la sociedad red*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya

<http://www.uoc.edu/web/esp/articles/castells/castellsmain.html>

NetAid, plataforma de e-voluntariado de Naciones Unidas (PNUD) con CISCO Systems

www.netaid.org

Peña López, Ismael (2001). *La coordinación y el trabajo en red. Gestión de las ONG, proyectos y formación webcéntricos*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya

<http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/pena1201/pena1201.html>

United Nations Information Technologies Service (www.unites.org)

Fundació Un Sol Món – Informe del estudio: ¿CONECTADAS? Las ONG españolas en la red

<http://www.unsolmon.org/cas/informeong.html>