



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**INTERNET COMO ESPACIO PARA LA
PROMOCIÓN PSICOSOCIAL**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:

SANDRA GONZÁLEZ REYES

**DIRECTORA DE TESIS
DRA. MARÍA ENEDINA MONTERO Y LÓPEZ LENA**

**REVISORA
DRA. MARÍA GEORGINA CÁRDENAS LÓPEZ**

**COMITÉ DE TESIS:
MTRA. OLGA LIVIER BUSTOS ROMERO
DR. PABLO FERNANDO FERNÁNDEZ CHRISTLIEB
DR. ARIEL VITE SIERRA**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Gracias a la Dra. María Montero por su apoyo, guía, conceptos y paciencia. El camino recorrido hasta aquí deja un área de desarrollo con mucho potencial. Gracias por tu asesoría y compromiso.

Agradezco a la Mtra. Olga Bustos y la Dra. Georgina Cárdenas por su acertada orientación e inspirarme en el trabajo que se hace en nuestra Facultad. Gracias al Dr. Ariel Vite por su apoyo.

Quiero tomar la oportunidad para expresar el agradecimiento a mis profesores de la carrera que aunque ha pasado el tiempo desde que los vi, aún influyen en mi forma de ver la vida. En particular, gracias al Dr. Pablo Fernández.

Dedico este trabajo:

A mis padres

Ara y César

por su apoyo incondicional

su confianza

su cariño

A mis hijos

Ángela y César

por todo lo que me enseñan

por lo que compartimos

A mis hermanos

Gabi, Darío y Ara

por su complicidad

por su amistad

por hacerme ver mis errores y aciertos

A José Luis

Por su empeño en nuestra misión común

A Licha

Por ser mi tía

A mis abuelos

INTERNET COMO ESPACIO PARA LA PROMOCION PSICO SOCIAL INDICE

INTRODUCCIÓN

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO 1 DELIMITACIÓN DEL ENFOQUE COMUNITARIO Y SOCIAL

DENTRO DE LA RED MUNDIAL DE COMPUTADORAS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO

- 1.1. *Temas sociales*
- 1.2. *Temas de salud*
- 1.3. *Temas de educación*

CAPÍTULO 2 PSICOLOGÍA COMUNITARIA: INTERVENCIÓN SOCIAL Y EL ANÁLISIS SOCIAL ECOLÓGICO

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

- 2.1 *Intervención social*
- 2.2. *El análisis socio ecológico*
 - 2.2.1. Microsistema
 - 2.2.2. Mesosistema
 - 2.2.3. Exosistema
 - 2.2.4. Macrosistema

CAPÍTULO 3 UNA APROXIMACIÓN SOCIAL ECOLÓGICA AL INTERNET ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

- 3.1 *Interacción entre escenarios reales {r} y virtuales {v}*
- 3.2 *Recuperación de información*
- 3.3 *Integración y planteamiento del problema*

CAPÍTULO 4 MÉTODO

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

- 4.1. *Objetivo*
- 4.2. *Delimitación de la propuesta operativa*
- 4.3 *Población objetivo*
- 4.4. *Integración del sitio*
 - 4.4.1. Estructura
 - 4.4.2. Programación orientada a objetos
 - 4.4.3. Base de datos
 - 4.4.4. Contenido
 - 4.4.5. Interfases
 - 4.4.6. Navegación
- 4.5. *Evaluación*
 - 4.1.1. Frecuencia
 - 4.1.2. Calidad de consulta
 - 4.1.3. Perfil de usuario
 - 4.1.4. Cédula de evaluación

CAPÍTULO 5 RESULTADOS

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5.1. Estructura del Portal

5.1.1. Elementos de la pantalla

5.2. Página principal

5.3. Comunidad en red

5.3.1. Foros y Listas de correo

5.3.2. Redes de intercambio

5.3.3. Historias compartidas

5.4. Pizarrón Comunitario

5.4.1. Voluntarios

5.4.2. Organizaciones y comunidades

5.4.3. Voluntarios y proyectos

5.5. Caja de referencias

5.5.1. Temas de interés

5.5.2. Libros

5.5.3. Textos completos

5.5.4. Sitios

5.6. Servicio a usuarios

5.6.1. Perfil de visitante

5.6.2. Alta de usuario

CAPÍTULO 6 DISCUSIÓN

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

6.1. Impacto a nivel individual

6.2. Impacto en las comunidades

6.3. Limitaciones de la propuesta

6.4. Posibles áreas de investigación

6.5. Aportes de la propuesta

REFERENCIAS

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ANEXOS

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Anexo 1. Sitios y recursos en la red

Anexo 2. Cédula de perfil de lector

Anexo 3. Cédula de evaluación

Resumen

En este trabajo se retomó la teoría ecológica de la percepción de Gibson (1960) para diseñar el formato de una página que intenta la promoción psico social. Se recurrió a la teoría ecológica del desarrollo humano (Bronfrenbrenner, 1977) como base para analizar la interacción persona computadora al navegar en Internet. Esta teoría ofrece vectores para considerar y analizar la complejidad de los fenómenos. Se diseñó, desarrolló e instrumentó una página en Internet denominada www.accioncomunitaria.org que pretende servir de escenario opcional para la promoción de desarrollo comunitario. Se Presenta un portal de Internet que busca fomentar el desarrollo y reconocimiento de recursos sociales y personales entre grupos y organizaciones sociales a través de un espacio de intercambio, contacto y consulta en torno a temas de interés para la salud y el bienestar comunitario. El contenido está estructurado con base en el concepto de intervención social (Goldenberg, 1978), así como una aproximación social ecológica al Internet para el análisis del impacto del entorno virtual en las transacciones persona-ambiente así como en las estructuras y procesos del sistema social, considerando posibilidades y riesgos de este nuevo entorno virtual (Stokols y Montero, 2002). Se discuten factores ambientales tanto del entorno real como del virtual que influyen en la interacción persona-portal y los resultados de dicha interacción. Se presentan posibles áreas de investigación y limitaciones y aportes de la propuesta.

Introducción

Una de las innovaciones que ha venido a consolidar la llamada era de la Información con sus nuevas aplicaciones, es la red mundial de computadoras o World Wide Web (WWW). Ofrece a las personas un nuevo espacio de comunicación sincrónica y asincrónica (Stokols, 1999), visitas virtuales a lugares remotos así como acceso a un gran banco de datos. Internet se ha convertido en un nuevo espacio de interacción (op. cit.) y asociación para la sociedad en red (Finguelevich, 2002).

El uso de Internet ha proliferado alrededor del mundo. La organización Internet World Statistics reporta en México 12 millones de usuarios con un incremento del 351.6% del 2000 al 2005. Estima una penetración de uso del 11.8% promedio nacional (<http://www.internetworldstats.com/stats2.htm#central>, 2005). En Latinoamérica existen más de 55 millones de usuarios, con una penetración del 10% en la población total. Se calcula que en el mundo de habla hispana, hay una penetración de uso de Internet del 14.3%.¹

A finales de 2004, el 12.7% de la población en el mundo eran usuarios de Internet, esto significa 817.5 millones de personas y representa un incremento en el número de usuarios del 126.4% (<http://www.internetworldstats.com/stats2.html>, 2005) en los últimos 5 años a nivel global. Cabe señalar que la accesibilidad y uso de Internet están condicionados por el entorno socio económico: hay mayor concentración de usuarios o cibernautas en los países ricos y en medios urbanos donde han proliferado lugares públicos de acceso.

Las características de interactividad de la WWW han fomentado que los usos y contenidos se diversifiquen y que hayan tenido un impacto importante en el ámbito personal, familiar, social, político y cultural. Es notorio que cada vez más gente tiene correo electrónico que ha ido sustituyendo al correo físico en las

¹ El idioma español tiene el cuarto lugar de uso en Internet después del inglés, el chino y el japonés.

comunicaciones de negocios, privados, informativos, etc. A través de este medio las familias geográficamente apartadas tienen la oportunidad de contactarse y conversar sin costos de larga distancia, además de que la gente puede conocer e interactuar con otras personas del otro lado del mundo. Por su parte, han surgido comunidades virtuales y grupos de interés, así como una diversidad de aplicaciones sociales como programas de educación para la salud a nivel de prevención primaria (<http://www.ahrq.gov/consumer/espanoix.htm>), secundaria y terciaria (http://www.cardiologia.org.mx/incic/con_salud/index.htm) de gobiernos e instancias públicas. Las organizaciones sociales también han recurrido a la red para difundir, convocar e investigar (www.Avaaz.org). Los diversos grupos sociales aprovechan el potencial de comunicación global de la red mundial para alcanzar y expandir sus objetivos.

Un ejemplo conocido de aplicación de Internet es el caso del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) que dio a conocer a la opinión pública internacional la realidad marginal en la que se encuentran los grupos culturales en México. Al publicar las causas de su movimiento en Internet lograron saltar las barreras mediáticas y geográficas para poner en primer plano de la discusión internacional la negligencia histórica para reconocer y respetar la rica diversidad cultural de nuestro país.

Este ejemplo del EZLN muestra una revolución tecnológica de comunicación global que sucede en una época de marcadas diferencias e injusticia sociales. Una era en la que la gran mayoría de la población está al margen de las decisiones que les afectan y se ha perdido representación ante los aparatos del estado (Moscovici, 1981; M. Montero, 1994; Sánchez, 1995 Sánchez, 2001). Prevalcen problemas sociales de injusticia, discriminación, hacinamiento, salud y violencia que afectan el bienestar psicosocial de las comunidades y sus integrantes.

En el caso de México las brechas sociales y tecnológicas se reflejan en las condiciones de vida de la mayoría de la población así como en la cantidad y

calidad de los recursos existentes en el medio socio físico (Leff, 2000; Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000). De acuerdo con cifras oficiales mexicanas (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, INEGI, 2000) más del 50% de la gente vive en condiciones de pobreza, mientras que el 30% se encuentra bajo el rango de la denominada pobreza extrema. (INEGI. XII Censo General de Población y Vivienda, 2000. Aguascalientes, Ags. 2001²).

La psicología y otras disciplinas afines como antropología, trabajo social, pedagogía, etc. han respondido a las demandas sociales (Seoane, 1991) de la era de la información a través de las diferentes ramas aplicadas. En el caso específico de la psicología, el campo de psicología comunitaria (Bennett, 1987; M. Montero, 1995) y de intervención social (Sánchez-Vidal 1992; Goldenberg, 1978) han desarrollado técnicas de promoción social que buscan facilitar el desarrollo de las comunidades abordando aspectos educativos, socio culturales o económicos (Bennett, 1987) desde una perspectiva ecológica abarcando los niveles individual, comunitario y social (Bronfenbrenner, 1977). El trabajo en este campo de la psicología socio comunitaria se ha caracterizado por el trabajo con grupos de base a través de metodologías participativas, críticas y relacionadas con maneras alternativas de obtener conocimiento (M. Montero, 1999; Sánchez-Vidal, 1992; Newbrough, 1991; Martín-Baró, 1986; Goldenberg, 1978; Freire, 1970).

Un marco de referencia central para la psicología comunitaria, como se señaló, es la aproximación social ecológica (Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000; Dalton, Elias y Wandersman, 2001; Fox y Prilleltensky, 1999). Ésta, plantea que la interacción de las personas y grupos con su entorno socio físico es un proceso recíproco, regulado por características, experiencias e intereses individuales, así como por la cantidad de recursos y condiciones socio físicas (Bronfenbrenner, 1977). En este sentido, las condiciones ambientales se pueden convertir en factores de riesgo o factores de protección para la persona: la pobreza, el ruido, el aislamiento físico y social y el acceso limitados a recursos valorados tienen un impacto en el desarrollo psicosocial de las personas (Dalton et al., 2001). En otras

² <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/ept.asp?t=mpob00yc=5262>

palabras, la interacción de las personas en las diferentes escalas del entorno influye en el bienestar de las personas y sus comunidades (Bronfrenbrenner, 1977; Stokols, 1999).

Las instancias gubernamentales, ciudadanas y particulares han respondido a las demandas sociales de servicios a través de intervenciones cuyas herramientas varían y se diversifican de acuerdo con los recursos que existen en el entorno. En esta era de la información digital, han surgido intervenciones que se apoyan en los recursos de las tecnologías de la información. Como ejemplo se pueden mencionar los servicios de apoyo psicológico por vía telefónica, como Locatel, Orientatel del gobierno del Distrito Federal, donde hay servicio de apoyo las 24 horas. También existen páginas de Internet donde se pueden realizar trámites y acceder a servicios gubernamentales (imss.gob.mx, sat.gob.mx)

Internet provee un nuevo entorno virtual de interacción en donde han surgido portales de apoyo mutuo o temas de interés en donde los individuos pueden compartir, consultar y organizarse. Las personas con enfermedades terminales, VIH positivos, o víctimas de violencia comparten sus experiencias y encuentran empatía y apoyo moral. Las comunidades también han encontrado en la red mundial de computadoras un espacio para desarrollar su identidad y promover el desarrollo económico local (p.e. www.barterworks.org).

Así, el desarrollo y conceptualización de las intervenciones clínicas o sociales se amplían cuando las personas, grupos sociales e instituciones recurren a la comunicación mediada por computadoras para alcanzar su objetivo. Dentro de este ciber espacio se ha creado una nueva sociedad en red que busca recuperar el poder como ciudadanos para tener influencia sobre lo que sucede en nuestro entorno socio físico inmediato.

Esta investigación comprende una propuesta de una manera en que se pueden utilizar las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) en favor de la promoción psicosocial. Para ello se integró un portal de Internet con contenido y aplicaciones para el trabajo comunitario que busca fomentar el desarrollo y

reconocimiento de recursos sociales y personales entre grupos y organizaciones sociales a través de un espacio de intercambio, contacto y consulta en torno a temas de interés para la salud y el bienestar comunitario.

El análisis del presente trabajo se centra en el impacto de Internet en la forma en que las personas interactúan con su entorno socio físico (Montero y Stokols, 2003), desde una perspectiva social ecológica. Esta última proporciona los elementos para analizar el impacto de Internet como entorno virtual en las transacciones persona-ambiente así como en las estructuras y procesos del sistema social, considerando posibilidades y riesgos de este nuevo entorno virtual (Stokols y Montero, 2002).

Consecuentemente, el método de esta investigación incluye el diseño informático de un portal dedicado a promover la interacción a favor de la promoción social sustentado en elementos socio ecológicos, mientras que los resultados muestran las interfaces propuestas para el portal planteado.

Este trabajo está compuesto por seis capítulos. El primer capítulo presenta lo que se considera la aproximación social de Internet con base en los usos que le han dado las organizaciones abocadas al desarrollo social. Con el fin de delimitar el marco conceptual del contenido y diseño del portal como intervención para la promoción psicosocial, en el segundo capítulo describen algunos elementos de la psicología social comunitaria, el concepto intervención social de acuerdo con Goldenberg (1978), así como los elementos del análisis social ecológico. El tercer capítulo expone una aproximación social ecológica al Internet para introducir los elementos de análisis de los efectos de la interacción de las personas y grupos con entornos virtuales (Stokols, 1999; Montero y Stokols, 2003; Stokols y Montero, 2002) a nivel individual y social (Kelly et al., 2000).

En el capítulo cuatro se describe el método. Como ya se dijo, éste es poco convencional debido al carácter exploratorio de la presente investigación. Dentro del capítulo cinco, se presentan los resultados en forma del diseño del sitio www.accioncomunitaria.org. Por último, en el capítulo seis se expone la discusión

donde se abordan aspectos del impacto de la interacción con las diferentes secciones del portal en los niveles individual y comunitario. Se identifican las limitaciones y alcances del trabajo elaborado y se perfilan algunas conclusiones y opciones para futuras investigaciones sobre el estudio del Internet desde la perspectiva social ecológica. En el anexo 1 aparece un listado de los sitios que fueron tomados como ejemplo.

Capítulo 1

Delimitación del enfoque comunitario y social dentro de la red mundial de computadoras

“Se han conectado a ella sabios, curiosos o perversos, compradores y vendedores, gobiernos y revolucionarios, instituciones y particulares.”... “La Internet será en el futuro nuestra universidad, nuestros ojos..., nuestra fuente de información y ocio, nuestro lugar de trabajo, nuestra editorial privada. Ya es - para muchos - nuestro correo, el punto de encuentro con amigos y extraños.”

Millán, 1998

La sociedad civil ha encontrado en Internet una herramienta para la comunicación y nuevas formas de interactuar, creando un mundo globalizado. La WWW constituye un nuevo medio, de información y comunicación, así como un nuevo espacio para la interacción humana. Un medio que puede servir como teléfono, correo, vídeo o televisión, un medio de información a través de la palabra escrita (Millán, 1998), con las características propias de la interactividad y el hipertexto que ha encontrado diversas aplicaciones tanto sociales como comerciales.

A través de los sitios publicados, Internet es partícipe de la diversidad mundial y de la expresión de las minorías a pesar de la brecha tecnológica existente en los países pobres. Además, el desarrollo de comunicaciones interactivas, multimedia y/o instantáneas a través de Internet, le han dado a los usuarios de computadora posibilidades de contacto con gente geográficamente distante y en más lugares que nunca antes (Negroponte, 1995), la gente obtiene acceso a información y también a la posibilidad de generar información.

Este capítulo se centra en hacer una revisión del uso social que se le ha dado a Internet. Para poder hablar de la gran variedad de contenidos y usos que las organizaciones sociales han dado a la Red Mundial, para fines de presentación, consideremos los contenidos relacionados a temas sociales, educación y salud reconociendo que ni son los únicos tópicos y en muchos casos los usos están interrelacionados o se trasponen.

1.1. Temas sociales

Dentro de la red mundial han surgido movimientos sociales que se organizan para atender diversas problemáticas. La fuerza del tercer sector organizado trabaja en grupos de base buscando entender y modificar no sólo las condiciones del individuo o grupo, sino las diferentes condiciones del sistema social en el que se encuentran inmersos.

Un ejemplo que muestra el interés internacional sobre el impacto y las aplicaciones sociales y comunitarias de la red, es el Simposio Latinoamericano y del Caribe (Habana, Cuba, Febrero, 2002), organizado por la UNESCO, un encuentro entre profesionistas y gente interesada en los diferentes usos sociales que se les están dando a las TICs en la región latinoamericana sobre todo para promover la cultura, la educación y el desarrollo social, así como la capacitación para el uso de estas tecnologías y la creación de lo que se puede denominar cultura informática. Durante la versión 2002 del encuentro, se presentó una gran variedad de proyectos de desarrollo regional y social a través de Internet, discusiones en torno a la educación a distancia, los jóvenes e Internet, las redes ciudadanas globales (Bellón, 2002), los proyectos nacionales para la infraestructura, sobre las implicaciones culturales sobre el uso de las tecnologías electrónicas y las redes, tanto locales (LAN, dentro de una organización) como la mundial (Internet). También se resaltó la preocupación sobre el acceso de la población mundial a la tecnología como recurso para mejorar la calidad de vida de una comunidad (p.e. ver Bossio, 2002).

Dado su potencial, existen proyectos gubernamentales en muchos países para incorporar los medios electrónicos en todas las comunidades y con ello facilitar la comunicación y promover el desarrollo regional. México no es la excepción con el proyecto e-México que es impulsado por diferentes sectores tanto públicos como privados para promover la incorporación de la cultura informática. En algunos países, como en Argentina, Chile, Brasil (inscripción a escuelas en un estado) y México (pago de impuestos, IMSS, bancos) se recurre a aplicaciones en la Red

para la gestión gubernamental, ampliando con ello su capacidad y facilidad de acceso al servicio.

En la actualidad existen muchas organizaciones abocadas al desarrollo social y personal que utilizan la Internet para publicar su misión y visión, y para darse a conocer con la población objetivo o el público en general. Estas páginas cubren la función de un macro directorio en donde se puede publicar mucha más información que lo que se lograría en un folleto impreso, con menor costo y sin limitación de tiraje. Como ejemplo de una organización mexicana, se puede mencionar la página de EDNICA (Educación del Niño de la Calle, IAP, www.ednica.org.mx), una española, la Fundación Chandra de España. Este tipo de páginas permiten la consulta de información y el contacto con gente de la organización, representan un soporte en la difusión de la organización, apoyando así posibles alianzas. Estos portales pueden dar visibilidad a las organizaciones dentro de Internet.

Por otro lado, existen sitios enfocados directamente al trabajo comunitario y la intervención que están dirigidos a promotores. Una muestra valiosa en contenido y uso es el Community Toolbox (<http://ctb.ku.edu/>) de la Universidad de Kansas, en el que se publican técnicas y procedimientos para intervención y dinamización comunitaria, en inglés y con algunas secciones en español. En este portal, se encuentran manuales prácticos que buscan cubrir la función de consultoría. El diseño de este sitio provee la posibilidad a grupos de base en las comunidades angloparlantes una herramienta para resolver problemas, formar alianzas, reflexionar sobre su comunidad. También cuenta con recursos y técnicas para recolección y sistematización de información (Francisco, Fawcett y Schultz, 2001). Otro ejemplo son los directorios que buscan promover el contacto entre voluntarios y proyectos (www.hacesfalta.org.mx, European Network of Community Psychologists).

Cabe destacar que se han desarrollado proyectos de intervención para el desarrollo comunitario que utilizan las TICs como medio de organización local a

través de diseños participativos (ver Alba, Alaniz, Busso y Roitman, 2002). El Proyecto Navegar en la zona amazónica de Brasil es un laboratorio de Internet "flotante" que ha logrado que las comunidades de la región tengan comunicación entre sí, además de que los pobladores han creado sus páginas con lo que promueven su cultura reforzando su identidad. Al utilizar diseños participativos, las personas de la comunidad se involucran y capacitan para la utilización de las TICs, apropiándose de los recursos que ofrece e incorporándolas a la cotidianidad de la comunidad. Se descubren nuevas formas de asociación y de interacción (Proyecto Navegar, 2001) reforzando el sentido de comunidad y potenciando los recursos propios.

Los portales como los de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (www.apc.org) de Chile y el www.canalsolidario.org de España, son ejemplos de iniciativas que han surgido alrededor del mundo, que tienen como objetivo comunicar eficientemente y crear redes virtuales de información basados en la 3W, y apoyar la creación de redes y alianzas en el entorno real, para el progreso. En este ámbito, también se encuentran los centros juveniles y comunitarios en Barcelona, Perú, Argentina, las cuales usan Internet para organizarse y convocan para realizar trabajo conjunto. Oferta y demanda de trabajo, jornadas comunitarias, capacitación y la página del barrio, pueblo o asociación permiten descubrir y aprovechar los recursos existentes (Alba, Alaniz, Busso, y Roitman, 2002). El Programa de Redes para el Desarrollo Sostenible (Sustainable Development Networking Programme) de la ONU es otro ejemplo, dentro de su programa de desarrollo (<http://www.sdn.org/>) en el que, entre otras cosas, se monitorea el uso social que se le da a las nuevas tecnologías de información.

Estos contenidos parten de la importancia que guarda la socialización de información, así como la necesidad de crear alianzas y coaliciones entre diferentes actores para promover la dinamización de los grupos y la participación de la gente en las decisiones, recuperando poder y representación comunitarios.

El correo electrónico y los programas de intercambio en tiempo real (chats) han

jugado un papel relevante en el desarrollo de contenidos y aplicaciones sociales. El correo electrónico ofrece la posibilidad de crear cadenas de difusión entre grupos extensos, permitiendo difundir noticias, necesidades de apoyo, temas específicos y mucho más. Por su lado, los chats permiten a personas que están físicamente solas, comunicarse con otros e inclusive buscar consejo o apoyo moral. Se encuentran ejemplos como el caso argentino en diciembre de 2001 cuando la sociedad se auto convocó por medio de la red electrónica a tomar las calles en protesta a la situación económica del país. Resultó notable la rapidez de organización. Los altermundistas o globalifóbicos han recurrido a la red para difundir su causa, convocar y establecer alianzas (p.e. <http://altermundistas.organizaciones-sociales.deamerica.net/c.php>).

Más allá de usar Internet como herramienta de soporte, los movimientos sociales y las redes ciudadanas han tomado otra dimensión, ya que a través del uso de las TICs pugnan por la construcción de una nueva sociedad, la Sociedad en Red (network society). Se han construido alianzas entre los diversos actores sociales a través de sitios Web como las redes ciudadanas de España, Perú, Brasil (Finquelievich, 2002). Un ejemplo es el Global Community Network Partnership (<http://www.canet.upc.es>), asociación internacional de redes comunitarias sustentadas por las TICs, que surge en Europa entre 1996 y 1998. Los movimientos ciudadanos se han apropiado de los espacios virtuales para establecer redes comunitarias y difundir su causa.

Con los contenidos descritos, se hace manifiesta la posibilidad de diversidad y expresión de minorías a través de la Red. En este sentido Internet ha sido un eficaz recurso para la acción social al permitir saltar barreras de información como la censura ya que pone a disposición del mundo hechos y datos que no se difunde en otros medios masivos.

Así pues, la presencia de organizaciones y redes ciudadanas, civiles y comunidades de discusión, está en constante aumento en la red. Se puede observar que los movimientos ciudadanos y sociales se han globalizado y se auto

convocan a través de Internet, (Finquielevich, 2002) dando una nueva dimensión a las redes sociales y su potencial para recuperar representación ante las instituciones públicas y la toma de decisiones.

1.2. Temas de salud

La atención a la salud, -- entendida ésta en un sentido biológico, psicológico y social --, se divide en prevención primaria, secundaria y terciaria. La prevención primaria está dirigida principalmente a evitar que la enfermedad se presente, esto implica la existencia de condiciones que promuevan el desarrollo pleno y bienestar de los miembros, desde esquemas de vacunación, hasta espacios de recreación, esparcimiento y acondicionamiento físico para la toda la población. La prevención secundaria corresponde a las acciones destinadas a la temprana detección de la enfermedad o problema y su atención oportuna. En este ámbito se encuentra la intervención de los médicos familiares, terapias de conducta, lenguaje, etc que ayudan a las personas a restablecer su salud. La prevención terciaria se refiere a las acciones de rehabilitación brindadas para conservar la calidad de vida de las personas afectadas por enfermedades crónico-degenerativas.

En el ámbito de la prevención primaria Internet se ha utilizado para publicar información sobre hábitos saludables, prevención de adicciones y calidad de vida, cuidado del entorno y reutilización de materiales, además de información sobre servicios de salud existentes. Existen una gran cantidad de diccionarios médicos en donde se puede consultar información sobre padecimientos (<http://www.fda.gov/opacom/lowlit/spanlow.html>), medicamentos (<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/druginformation.html>), así como de líneas de investigación y proyectos en salud (http://www.cardiologia.org.mx/incic/pro_instituci/)

Buscando temas de psicología comunitaria y de la técnica de intervención social en prevención primaria, se pueden enumerar portales que buscan aportar elementos para que las personas evalúen e interpreten su entorno desde otra perspectiva. Por ejemplo el Community Toolbox de la universidad de Kansas

(<http://ctb.ku.edu>) que proporciona información sobre análisis de la realidad y diseño de proyectos de promoción social. Los textos están diseñados en formato de manual para que sean de fácil acceso a lectores de diferentes niveles de educación formal. La revista electrónica Excerpta de la Universidad de Chile es otro ejemplo que puede revisarse sin necesidad de inscripción (<http://rehue.csociales.uchile.cl>). También el Colegio Oficial de Psicólogos de España (www.cop.es) destaca por sus contenidos sobre psicología de la intervención social; publica textos sobre la intervención social y el rol del psicólogo como agente de cambio.

En prevención secundaria y terciaria se encuentra información sobre enfermedades así como sus tratamientos y cuidados. Existen varios sitios de instituciones públicas (http://www.cardiologia.org.mx/incic/con_salud/index.htm) con información de educación y consejos para la salud,. También existen grupos de autoayuda donde personas afectadas por enfermedades o que han sido víctimas de algún evento traumático pueden compartir sus historias (www.avert.org/womstory.htm). Como ejemplo están las páginas de apoyo para la prevención secundaria y terciaria que han surgido sobre el VIH/SIDA, o bien para familiares de gente con adicciones o depresión. Estos grupos ayudan a la creación de redes sociales y en algunos casos a relaciones de intercambio entre participantes.

En el ámbito del apoyo psicológico existen sitios virtuales que son versiones renovadas de las columnas de preguntas a un especialista. En este ambiente virtual, este esquema se ve enriquecido por la extensión de la respuesta, además de ofrecer la posibilidad intercambiar comentarios con diferentes personas. Las personas pueden consultar la opinión de expertos en ciertos campos como familia, sexualidad, violencia familiar, educación, entre otros e incluso intervención en crisis. Este esquema también puede constituir una red de apoyo como el que se mencionó anteriormente para grupos de supervivientes a diferentes situaciones.

Estas oportunidades ayudan a romper el aislamiento (Ochocka y Lord, 1998)

aportando elementos para que la gente recupere poder en su vida cotidiana, tanto a escala individual como comunitaria (Goldenberg, 1978)

1.3. Temas de educación

Otro ámbito interesante en las aplicaciones que se le han dado a Internet es el educativo. Los educadores han encontrado en Internet un poderoso apoyo para la docencia, y nuevas posibilidades de educación a distancia. Hay páginas de material didáctico para el autoaprendizaje (p.e. la Universidad Pontificia de Chile, <http://www.uc.cl/sibuc/>) interactivo o imprimible, y recursos diversos para los maestros. Existen redes de educadores como Maestros sin Frontera (MSF, <http://www.eListas.net/lista/msf>) cuyos participantes buscan enriquecerse al compartir otras experiencias a través de una comunidad de interés. Se han formado redes de aprendizaje a través de proyectos inter escolares con la riqueza que le puede dar a cualquier proyecto el multiculturalismo, aunado al potencial que brinda el compartir y optimizar los recursos.

En la educación formal, se ha desarrollado la educación a distancia que no busca meramente reproducir esquemas de la educación presencial a través de medios electrónicos, como un medio audiovisual potente, sino que en varios lugares se está trabajando sobre esquemas de aprendizaje colaborativo. Estos han permitido enriquecer experiencias y tener un nutrido intercambio. Se utilizan grupos de discusión, grupos de tareas y aulas virtuales. Se han hecho estudios sobre el impacto de este medio en el aprendizaje de los estudiantes, se reportan casos en que los alumnos, al no estar frente al profesor, se sienten menos inhibidos participando más en las discusiones realizadas a través de foros virtuales (Sullivan y Pratt, 1996); además de utilizar lenguaje más variado y rico (González-Bueno, 1998).

Este esquema de educación a distancia, iniciado en México con las Tele Secundarias hace tiempo ya, permite llevar recursos a comunidades remotas. Ahora con la digitalización y avance en las telecomunicaciones es posible comunicar a poblaciones geográficamente aisladas a través de telefonía e

Internet. Recientemente, el gobierno federal impulsó los pizarrones electrónicos (http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep__Programa_Enciclomedia) con el objetivo de incrementar los recursos didácticos en los salones de clase de las escuelas primarias públicas.

Dentro del contenido desarrollado en Internet que puede contribuir al desarrollo y educación social indirectamente, pero con la versatilidad que da el hipertexto, están los sitios de publicación de artículos, libros y revistas electrónicas, que si bien hay algunas que piden suscripción y cuotas, muchas otras son gratuitas contribuyendo a la socialización del conocimiento. Las bibliotecas ocupan un lugar destacado, en diferentes modalidades, las electrónicas, como la de la Universidad de Chile, en la que se pueden consultar textos completos. Otra funcionalidad es como las bibliotecas de la UNAM en las que los catálogos pueden ser consultados en línea con lo que optimizan el servicio al permitir al usuario localizar las publicaciones de interés antes de desplazarse.

También se encuentran las meta bases de datos (Ej. <http://www.metabase.net>) que ayudan al interesado a ubicar una publicación en bibliotecas y hemerotecas alrededor del mundo. Un rico ejemplo en el contexto de las publicaciones es la página francesa dedicada a las representaciones sociales en donde se permite leer artículos e iniciar un debate o lanzar una pregunta al colaborador de manera que existe interacción directa entre el colaborador y los lectores. Por su parte, existe el proyecto wikipedia, que consiste en una enciclopedia colectiva y colaborativa en la que las personas pueden editar e incluir temas; es un proyecto mundial que promueve la traducción a diferentes idiomas.

Resumiendo, Internet ha tenido un impacto en la forma en que las personas se pueden asociar y comunicar, promoviendo cambios en los ámbitos individual, comunitario y social. Apoya procesos de sentido de comunidad e identidad, difusión de información, por lo que diferentes actores y sectores sociales han encontrado nuevas formas de interacción en y sobre la percepción de su entorno

socio físico inmediato.

En cuanto a la acción, Internet es una herramienta que puede aprovecharse para una amplia variedad de aplicaciones como los descritos a lo largo del capítulo. En particular, es de interés para este trabajo la forma en que Internet puede ser un medio para una intervención desde la perspectiva de la psicología comunitaria.

En este punto hay que mencionar que el aprovechamiento de las aplicaciones y capacidades de las tecnologías de información, está influido por la cultura informática de los usuarios, por la percepción que tienen del uso de las tecnologías, así como de su habilidad para el manejo de éstas. En este sentido no basta únicamente con la instalación de la infraestructura para poder aprovechar los beneficios de la comunicación mediada por computadoras, sino que es necesario que exista capacitación amplia así como el mantenimiento y actualización de los recursos.

En este contexto cabe preguntarse el papel que juega la psicología en el ciber espacio. Se abre un campo para la investigación y para la acción: investigación del comportamiento de los individuos en la red así como el impacto de ésta en las relaciones y conductas de los sujetos en sus entornos inmediatos.

En el siguiente capítulo se amplía acerca de la psicología comunitaria y lo que se entiende por intervención social. También se aborda la aproximación ecológica para el análisis del impacto de Internet en la interacción de las personas con su espacio socio físico inmediato.

Capítulo 2

Psicología comunitaria: intervención social y el análisis social ecológico

El presente trabajo comprende un análisis del posible impacto de Internet en la forma en que los grupos y organizaciones perciben y se relacionan con su entorno socio físico inmediato. Específicamente el interés se centra en explorar si un sitio integrado por segmentos de información interrelacionados con estímulos significativos puede ser un medio para la intervención psicosocial.

Para centrar el foco de la investigación se integró una propuesta desde la perspectiva de la psicología comunitaria, de un espacio virtual de colaboración, orientado a la promoción y el bienestar social a través de formación de redes de apoyo, de intercambio, así como de espacios de consulta y publicación.

En este capítulo, se exponen algunas consideraciones conceptuales del área de psicología comunitaria (PC) la cual ha trabajado en la investigación y desarrollo de metodologías y técnicas de intervención bajo un enfoque crítico, preventivo y participativo en la comunidad. Se acotan los conceptos de intervención social y el análisis socio ecológico ya que ambos elementos permiten definir el enfoque y contenido del sitio de Internet así como establecer herramientas de análisis y evaluación del impacto de Internet en la forma en que las personas interactúan con su entorno socio físico inmediato.

La psicología comunitaria está interesada en entender los procesos de cambio en el nivel individual y social (Bennett, 1987); haciendo énfasis en facilitar nuevas formas de interacción para el mejor desarrollo humano (Munné, 1986). Pone atención a la diversidad dentro y entre grupos considerando las dimensiones múltiples de las experiencias de las personas (Almeida, 2001; Riger, 2001), así como a las características del entorno socio físico (Dalton, 1999). Las áreas de psicología comunitaria y psicología ambiental como áreas establecidas de investigación interdisciplinaria se vieron impulsadas debido a los evidentes efectos

negativos del entorno en el bienestar de las personas así como a una respuesta contra las perspectivas centradas en el individuo que abordaban las intervenciones y los problemas sociales de manera paliativa (Sánchez-Vidal, 1992; Goldenberg, 1978).

En el campo de psicología comunitaria, el trabajo de promoción social se realiza con grupos base y organizaciones vecinales, grupos de autoayuda, en escuelas, iglesias, en el ámbito laboral, entre otros. Las intervenciones se centran en las habilidades de los individuos y grupos en lugar de las deficiencias, en ese sentido los psicólogos comunitarios buscan actuar más como colaboradores que como expertos, recurriendo a metodologías de investigación participativas, (Bond, Hill, Mulvey y Terenzio, 2000; Ochocka, Nelson y Prilleltensky, 1999) orientadas a la acción comunitaria (Dalton, 2002) para el desarrollo y reconocimiento de recursos personales y sociales (Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000). En otras palabras, ha ocurrido una transición de un enfoque centrado en las carencias hacia otro centrado en las habilidades de las personas y los grupos.

En la región latinoamericana, dentro del trabajo de promoción e intervención social, se desarrollaron diversas metodologías de investigación participativa en diferentes modalidades y en diferentes disciplinas sociales (Newbrough, 1991). Dentro de éstas aparecen aproximaciones que cuestionan las estructuras que en la sociedad determinan la calidad de vida que alcanzan los grupos y las personas (Martín-Baró, 1986; Goldenberg, 1978).

El impacto de la visión comunitaria puede apreciarse a través de su contribución en la teoría, la investigación y la práctica psicológica (M. Montero, 1994; Sánchez, 2001, Newbrough, 1991); una característica definitoria de la contribución de este campo sobre todo en Latinoamérica (Newbrough, 1991), es la importancia concedida al contexto, reconociendo que la comunidad y la sociedad son dinámicas, históricamente determinadas y complejas (Almeida, 2001; Sánchez, 2001; Bennett, 1987). Asume que los procesos individuales y sociales que suceden, son impactados por interacciones que ocurren en diferentes niveles del

entorno, por lo que el análisis sistemático del fenómeno psicosocial, también debe abarcarlos (Kelly et al., 2000; Fox y Prilleltensky, 1999; Bronfenbrenner, 1977). Los valores en la agenda social del campo de la psicología comunitaria son bienestar, autodeterminación o participación, solidaridad, diversidad y justicia social (Fox y Prilleltensky, 1999).

Los principales marcos de referencia para la acción, reflexión e investigación se encuentran en los campos de psicología social crítica (Abric, 2001; Fox y Prilleltensky, 1999, Martín-Baró, 1986; Moscovici, 1981), psicología ecológica (Dalton, 2002; Kelly et al. 1999; Nelson y Prilleltensky, 1999; Bronfenbrenner, 1978), antropología (Tapia, 1994; García, N., 1982), sociología (Ruiz, 1999; Halbwachs, 1938) y otras disciplinas afines; sus orígenes y desarrollo están vinculados con maneras alternativas de obtener conocimiento (Sánchez, 2001) y de generar cambios en los niveles individual, social y ambiental.

En la práctica, la PC recurre a técnicas de intervención psicológica y de intervención social así como a la aproximación social ecológica para el diseño de programas de intervención ya que permite analizar el impacto de las características de los diferentes niveles del entorno en el desarrollo y bienestar de las personas (Bronfenbrenner, 1977), el origen de las situaciones o problemas que aborda la intervención, así como el posible impacto de éste en el entorno de las personas.

A continuación se amplían las nociones de intervención social y del análisis socio ecológico y su relación con la propuesta del presente trabajo en cuanto a la aplicación de Internet como medio para la promoción psicosocial.

2.1 Intervención social

El concepto de intervención se entiende generalmente como una irrupción planeada, estratégica y dirigida dentro de un escenario social determinado (Sánchez-Vidal, 1992; Bennett, 1987). La intervención psicológica y la social se diferencian en sus procedimientos, objetivos, técnicas y duración (Sánchez-Vidal,

1992; Goldenberg, 1978); mientras la intervención psicológica se enfoca más en los cambios en la persona, la intervención social se centra principalmente en cambios en los procesos psicosociales, en crear y promover el desarrollo de recursos sociales y personales dentro de un ambiente comunitario así como en la repartición del poder en la comunidad.

Las técnicas de intervención social, al igual que las nociones de cambio social dirigido (Bennett, 1987), encuentran sus orígenes en las tradiciones de acción de la psicología clínica, escolar y la organizacional (Sánchez-Vidal, 1992; Bennett, 1987) desarrolladas para contrarrestar la desintegración social después de la Segunda Guerra Mundial. A lo largo del tiempo, se han desarrollado diferentes paradigmas, estrategias y metodologías para abordar el diseño de intervenciones.

Para diferenciar una intervención social de otras orientaciones a los problemas de cambio social, Goldenberg (1978) define 5 dimensiones de la intervención. Estas dimensiones comprenden: 1) El grado de identificación con las metas e intenciones del grupo, 2) la convicción en la necesidad de un cambio sistémico, 3) la fuente de la agencia, 4) el proceso, 5) la creencia en que los cambios del sistema se pueden llevar a cabo por medios pacíficos.

El grado de identificación con las metas del grupo se refiere a las orientaciones políticas sociales y económicas de las partes involucradas. Se considera intervención social en la medida en que exista claridad y congruencia entre la posición del agente de cambio y las del escenario en donde se está trabajando. En este contexto, Internet permite que diferentes individuos y grupos expresen opiniones, reclamen derechos, se asocien y organicen con otros por medio de comunicación sincrónica y asincrónica. En la medida en que los diferentes grupos y sectores recurran a Internet para asociarse y organizarse, en esa medida Internet puede ser una instancia de intervención social.

La convicción de los promotores sociales en la necesidad de un cambio sistémico se refiere al análisis de los cambios que se consideran necesarios en la estructura subyacente del escenario social en que se involucran. Por una parte, dice

Goldenberg (1968), se encuentran cambios menores en prácticas y procesos que no van acompañadas por modificaciones en la distribución de recursos del sistema. En otras palabras, algunas técnicas de intervención responden a un paradigma que define los problemas sociales y mentales centrados en la persona, y por tanto busca soluciones dirigidas a los individuos (Fox y Prilleltensky, 1999; Nelson y Ochocka, 2001), muchas veces responsabilizándolos de su situación (Church, 2000; McKnight, 1989; Goldenberg, 1978). Por otra parte, un cambio significativo del sistema considera una alteración en la orientación y prioridades del escenario. El grado en que una intervención analice la necesidad de cambios en la estructura del sistema, indica si es una instancia de intervención social.

Aquí surge la interrogante de cómo Internet puede contribuir a procesos en el entorno inmediato que facilitan el cambio de prioridades del sistema, un cambio que promueva la justicia social (Fox y Prilleltensky, 1999). En la medida en que los grupos sociales desarrollen aplicaciones en Internet para promover sus intervenciones, en esa medida Internet contribuye a la redefinición de prioridades.

La dimensión de la fuente de la agencia se refiere a los intereses a los que responde la agencia promotora de la intervención. El promotor social dentro del escenario representa los intereses de algún grupo involucrado por lo que no juega el mismo papel para todos los actores. En algunas ocasiones las agencias promotoras buscan mantener el control y proteger los intereses particulares de algún sector. En el grado en que los intereses de la agencia y del escenario sean compatibles y busquen la redistribución de poder y recursos, en esa medida será intervención social. En este contexto se puede señalar que Internet es un espacio que permite que los grupos se representen a sí mismos.

Goldenberg (1978) plantea que *proceso* se refiere a la forma en que las personas son expuestas a las diferentes maneras en que pueden analizar e interpretar la forma en la que viven. Una orientación adaptativa del proceso se refiere a la medida en que el agente social busca que las personas modifiquen las dinámicas intragrupalas que definen algunos de sus problemas. La orientación de un proceso

de concientización está enfocada en ayudar a que las personas estén más conscientes de las fuerzas sociales extensas que enmarcan sus problemas personales . Se considera intervención social en la medida que el proceso está enfocado a la concientización. El tipo de *proceso* que se puede presentar en Internet, estaría asociada al contenido, su presentación y la visibilidad que tenga en la red mundial aunado a la gestión de información que realicen los usuarios.

Por último, la dimensión de los medios pacíficos se refiere a la creencia del promotor y de la agencia de que los cambios significativos en la estructura del sistema pueden lograrse por medios pacíficos. Si un promotor de cambio tiene la convicción de que se necesita recurrir a medios violentos, no será una instancia de intervención social. En este sentido Internet representa un banco de información y un medio de comunicación por lo que está asociado a un medio pacífico, aún cuando pueda ser utilizado para difundir y promover temas de violencia y bélicos.

Aplicando las dimensiones de la intervención social propuestas por Goldenberg, las metodologías centradas en las carencias de las personas y las comunidades (Sánchez-Vidal, 1992), han servido para mantener el control y el esquema de la organización, ya que mantienen el liderazgo y no promueven la repartición del poder en la comunidad (Bennett, 1987; Goldenberg, 1978). Como ejemplo, los primeros psicólogos comunitarios concibieron la comunidad como el escenario o el entorno dentro del que se alcanzarían las metas de cambio social (Sánchez, 2001); en otras palabras, no consideraban la influencia recíproca entre entorno-persona sino que se asumía que el individuo debía adaptarse a un escenario ya establecido que mantenía su *status quo*. Desde el punto de vista sistémico, este tipo de intervenciones promueve un cambio de primer orden, es decir son intervenciones que buscan cambios *dentro* del sistema, i.e. parten de la premisa de que el sistema es el adecuado en sus estructuras y procesos pero requiere impulso específico para que funcione en armonía (Sánchez-Vidal, 1992). En este sentido, el discurso tradicional jugó un papel típicamente acomodaticio (Bennett, 1987) y, en el mejor de los casos, cooperador en la “normalización” o desenajenación de los individuos considerados anormales por la sociedad

(Bennett, 1987; Martín Baró, 1988). De acuerdo con Goldenberg, estas aproximaciones de intervención responden a las orientaciones de técnico social y un transformador social tradicional, pero no son instancias de intervención social.

Resumiendo, una intervención social promueve cambios de segundo orden por medios pacíficos, buscando explicar los fenómenos sociales desde los diferentes factores de poder, equidad y situaciones opresivas existentes en el sistema social (Goldenberg, 1978). Desde el punto de vista sistémico, un cambio de segundo orden busca la construcción de nuevas formas de relación, y dentro del análisis ecológico de la realidad y los problemas, se consideran los diferentes niveles del entorno, desde el individual, hasta el macro contexto (Prilleltensky y Nelson, 1997; Goldenberg, 1978). Las intervenciones que buscan generar procesos generadores de un cambio de segundo orden son aquellas que analizan como parte de la solución un cambio de sistema más que un mero cambio de reglas del mismo sistema (Sánchez-Vidal, 1992; Bennett, 1987).

Una intervención social asume que el proceso de transformación que implica la práctica comunitaria es un proceso humano de justicia abierto a eventos (Rizzi, 1986, en Almeida, 2000) que lucha para lograr mejorías cualitativas en el desarrollo humano, buscando comprender la realidad humana para mejorar en su complejidad de interrelaciones, resistencias, inercias, posibilidades, potencialidades y oportunidades (Almeida, 2000). Es decir, asume la potenciación de provisión de derechos y opciones a los ciudadanos (Newbrough, 1991; Kelly et al. 1999). Una intervención social busca conocer las relaciones recíprocas entre la construcción social de la realidad (Moscovici, 1981) y la activación social (Sánchez, 1992), para establecer mecanismos a través de los cuales se generen definiciones alternativas de la realidad.

Como se mencionó, los métodos participativos y cualitativos (Dalton, 2002; Almeida, 2001; Nelson y Ochocka, 1999; Patton, 1997; D'Adamo, García y Montero, 1995) a los que ha recurrido la psicología comunitaria, consideran las dimensiones de la intervención social al considerar su diseño y análisis, la

importancia de las relaciones de poder, de la socialización del conocimiento, recursos, valores y del conocimiento de las comunidades.

2.2. El análisis socio ecológico

Una de las aproximaciones para el análisis sistemático del entorno en todos sus niveles es la aproximación social ecológica, asume que las estructuras -- calidad y diversidad de recursos sociales y personales, escenarios sociales, límites – y los procesos del sistema establecen limitantes u oportunidades en la capacidad que un sistema social determinado tiene para promover el desarrollo de sus miembros (Kelly et al., 2000). En otras palabras analiza el impacto y la influencia de la estructura y los procesos del sistema social en el bienestar y el desarrollo de las personas (Dalton, 2001) reconociendo que las transacciones persona-ambiente en los diferentes escenarios de acción del entorno afectan el desarrollo cognitivo de las personas y sus comunidades en las diferentes etapas de su vida (Bronfrenbrenner, 1978), más aún, que la interrelación entre los diferentes escenarios sociales donde se mueve la gente también ejerce una influencia.

Esta aproximación, que considera los diferentes niveles de interacción del entorno, aplicado a la planeación y evaluación de programas (Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000; Fox y Prilleltensky, 1997) permite abarcar las dimensiones de la intervención social de Goldenberg (1978). Una aproximación ecológica a la intervención asume que los sistemas sociales pueden estar dispuestos de manera que puedan tener un impacto positivo en el desarrollo de la gente que lo conforma (Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000).

Aunado a eso, la aproximación social ecológica permite el análisis de la interacción persona-computadora/interfase que ocurre al navegar en Internet así como los factores y características de las personas, la interfase y el entorno socio físico inmediato que influyen en dicha interacción.

Las teorías ecológicas toman fundamentos de la teoría de sistemas, las cuales reconocen la interdependencia entre los sistemas y sus elementos, el impacto

recíproco entre las personas y su entorno socio-físico. Estas teorías fueron desarrolladas inicialmente por biólogos de finales del siglo XIX y posteriormente -- durante los años sesenta y setenta -- la sociología, antropología y psicología las retoman para analizar el impacto recíproco del ambiente y el desarrollo humano (Stokols y Montero, 2002; Kelly et al., 2000; Fox y Prilleltensky, 1999; Bronfrenbrenner, 1978).

La aproximación ecológica considera al ambiente como un escenario de desarrollo humano con componentes emocionales, afectivos y simbólicos (Montero y Stokols, 2003). En contraste con la visión clásica, la ecológica plantea la percepción del ambiente como un proceso integral; las personas perciben patrones significativos de estimulación ambientales y no puntos separados de estimulación (Gibson, 1960). En otras palabras el proceso perceptivo no está en función del umbral de estimulación sino de los elementos significativos del entorno.

Estos elementos significativos dependen de la experiencia, motivaciones, necesidades e intereses del observador así como del contexto social que le da sentido (Gibson, 1960). Las relaciones de las personas con su entorno responden a motivaciones y reflejan fases de influencia recíproca entre el individuo y sus entornos (Bronfrenbenner, 1978; Montero y Stokols, 2003). La formas de interacción en los diferentes niveles del entorno afectan la manera en que las personas interpretan, evalúan, operan y responden a su medio ambiente (Stokols, 1999).

Bronfrenbrenner (1986) plantea que las fuentes de influencia del entorno en el desarrollo humano varían de escala. En cada nivel de interacción con el entorno, existen factores que pueden ser de protección o de riesgo, los niveles están interrelacionados y funcionan como un sistema, es decir, los factores de riesgo en un nivel, puede tener efectos que se manifiestan en otros. Por ejemplo, el grado de exposición y uso de tecnologías de información en una familia, puede tener una influencia en la motivación y desempeño de un niño en las clases de computación de su escuela.

Bronfenbrenner (1978) identifica las diferentes escalas como microsistema, mesosistema, exosistema y el macro sistema que comprende el sistema cultural más amplio. Las unidades ambientales de micro escala, están anidadas en las regiones geográficas circundantes (Montero y Stokols, 2003). De acuerdo con la teoría de Bronfenbrenner (1978) la interacción persona ambiente también está mediada por la etapa de desarrollo del individuo y considera el tiempo como un nivel de interacción.

2.2.1. Microsistema

Este nivel comprende la relación recíproca entre la persona y su entorno inmediato; estímulos en el micro nivel, objetos y situaciones momentáneas. Los procesos abarcan percepción, concentración, mapas mentales, habilidades psicomotoras y las respuestas inmediatas a los estímulos ambientales. El proceso perceptual, como ya se mencionó, depende del significado que los estímulos tengan para el observador. En otras palabras, la percepción no está en función del umbral físico de estimulación, sino de las motivaciones, experiencias e intereses del observador.

El resultado del proceso de percepción es la recuperación de información (Gibson, 1960), éste puede impactar la manera en que las personas interpretan, evalúan, operan y responden a su entorno (Stokols, 1999). La recuperación de información en Internet en el micro sistema está asociada a las características de la persona así como a las características de las interfases de los espacios visitados. Por ejemplo, como afecta la navegación en espacios virtuales los procesos de mapas mentales; o bien como impacta la habilidad y velocidad de lectura la utilización de medios escritos de comunicación e información como lo es Internet.

2.2.2. Mesosistema

Se refiere a la relación mutua entre las personas y los diversos escenarios en los que se desenvuelven. Abarca las características de los componentes estructurales del sistema social como escenarios y recursos sociales.

Como entes sociales, la interacción humana ocurre dentro de escenarios sociales, éstos son lugares o locaciones específicas, tanto formales como informales, que proveen la oportunidad para crear recursos personales y sociales (Sarason, 1972, en Kelly et al., 2000); son lugares donde ocurre interacción social significativa (Barker, 1968 en Kelly et al., 2000). Los escenarios afectan la transmisión de valores culturales, normas sociales, y reglas de conducta que gobiernan el sistema; suscitan un sentido de identidad e integración y permiten a las personas ser interdependientes con el sistema social más amplio. Representan expresiones concretas del estilo de vida del sistema, e ilustran cómo se balancean la estructura y procesos dentro del sistema.

El apoyo social generado en un escenario puede contribuir a que la persona se integre y construya un significado personal de su rol dentro del sistema (Kelly et al., 2000). En este sentido un escenario social puede fungir como espacio para una intervención espontánea, en donde las personas pueden entrar en contacto con recursos personales y sociales valiosos, que a su vez pueden ser útiles para el individuo o el sistema social en su conjunto.

Por su parte los recursos sociales son grupos, procedimientos o sucesos que tienen influencia en el desarrollo de los sistemas sociales. Los recursos de los sistemas sociales incluyen información, dinero e influencia así como tradiciones, y costumbres que facilitan los sentimientos de integración y de pertenencia. Los recursos sociales pueden incluir también una ley estatal o municipal que ayude a alcanzar las metas de las organizaciones al igual que los recursos personales, están disponibles para promover la competencia social de los miembros de la organización (Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000).

2.2.3. Exosistema

El exosistema se refiere a la manera en que las personas establecen redes sociales y relaciones recíprocas con personas externas al sistema. (Kelly, Ryan,

Altman y Stelzner, 2000). Está constituido por las interrelaciones dinámicas que se presentan entre sistemas formales (sistemas de salud, servicios urbanos, educativos, gobierno, sistema de transporte) e informales (escuela, casa, amigos, comunidades virtuales). Los recursos personales y sociales de un sistema, al igual que los escenarios sociales, se crean y se ven afectados por el nivel de intercambio de información entre los sistemas.

La creación de redes se refiere a los pasos que toman las personas para conocer y conectarse; son las diferentes acciones que realizan para establecer comunicación con otros, tanto dentro, como entre sistemas. Las redes permiten identificar qué comportamientos son valorados y las diferentes modalidades en que los individuos identifican recursos valorados (Kelly et al., 2000). El proceso de creación de redes es importante en el desarrollo de recursos porque permiten identificar recursos que previamente no habían sido conocidos o reconocidos. Implica el desarrollo de metas colaborativas y compartir puntos de vista de manera abierta. La habilidad para desarrollar metas cooperativas y reducir las competitivas requiere compartir propósitos, roles interconectados y empatía.

Por su parte la reciprocidad se define como las diferentes maneras en que los participantes de los sistemas sociales establecen y crean sus intercambios. Estas relaciones pueden generar modificaciones o extensión de los roles de los miembros o bien dar apertura al sistema para lograr un intercambio extensivo de recursos personales y ambientales. Es decir, la forma en que el sistema ofrece la posibilidad para que se propicie y suceda la interacción y comunicación formal e informal entre dos o más sistemas sociales (entre colonias, instituciones, organizaciones).

La reciprocidad define un tipo especial de interdependencia entre los participantes del sistema social. Los procesos recíprocos ayudan a mantener la apertura de las estructuras de los sistemas. Una reciprocidad espontánea puede estimular el reconocimiento de habilidades personales de las persona generando una organización más responsiva que puede convertirse en un recurso social (Kelly et

al., 2000).

Cuando existe oportunidad para el desarrollo de recursos personales dentro de un entorno social, cuando se han desarrollado normas sociales para apoyar el bienestar personal, los individuos cuentan con la opción de buscar lazos informales para la expresión y desarrollo de habilidades (Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000).

Estos procesos de los sistemas tienen un efecto potencial sobre el funcionamiento físico y la adaptación socio-física de las personas. Se ha observado en la investigación sobre la ecología del desarrollo que puede tener un efecto en los procesos cognoscitivos tanto los elementos que existen como los que no existen en el entorno próximo (Stokols, 1999).

2.2.4. Macrosistema

El Macrosistema considera el perfil ideológico, cultural y sub cultural que influye en el desarrollo psicofísico y social del individuo (Montero y Stokols, 2003); está conformado por patrones de enlace entre micro – meso- y exo sistemas (Bronfenbrenner, 1977), con especial referencia a sistemas de creencias, recursos, estilos de vida, oportunidades estructurales, opciones de vida, y patrones de intercambio social embebidos en cada sistema y que funcionan como catalizadores del desarrollo (Stokols, 1999).

Dentro de un sistema social, deben existir normas y valores que susciten la creación de relaciones sociales con otros grupos de manera tal, que los recursos comunes puedan promover el bienestar de los miembros (Kelly et al., 2000). Este intercambio de recursos depende del grado de apertura del sistema el cual está relacionado con la percepción que los ciudadanos tienen en cuanto a las posibilidades reales que existen para participar (Stokols 1975, en O'Neill, 2000).

Las estructuras y procesos de un sistema, pueden funcionar de tal forma que

sustenten el desarrollo de valores para el bienestar, diversidad y compromiso social entre las personas y sus comunidades. De igual forma, los sistemas pueden generar procesos limitantes, aislantes, restrictivos para el desarrollo de las personas y de los propios sistemas (Kelly et al., 2000).

Los ciudadanos deben percibir apertura en los límites para que los recursos sociales y personales se compartan entre organizaciones o sistemas. El nivel percibido de apertura en los límites sistémicos también tiene un efecto en como la gente aprecia y aprehende estilos y formas alternativas de entender la vida, en este sentido si un sistema es cerrado el nivel de tolerancia a la diversidad puede ser bajo (Kelly et al., 2000).

Resumiendo, el área de la investigación ecológica del desarrollo humano cubre un espectro espacial, temporal y sociocultural (Stokols y Montero, 2003); considera lugares, procesos y eventos que ocurren en una región amplia mas que estrecha del periodo de vida (Stokols, 1999). Aborda las transacciones entorno-desarrollo que ocurren en un escenario específico al igual que las formas en las que los vínculos funcionales entre dos o más escenarios de interacción influyen en los procesos de desarrollo (Bronfenbrenner, 1978).

Stokols (1978) propuso el concepto de *optimización persona-ambiente*, entendiendo por esto el proceso cíclico mediante el cual los individuos no sólo se adaptan a la situación existente sino que también optan por mantener o modificar su entorno de acuerdo con metas personales (Stokols, 1999). Este proceso de optimización implica un proceso de adaptación que se refiere a las diferentes maneras en que los individuos, al responder a demandas externas, preservan sus cualidades únicas mientras desarrollan nuevas (Kelly et al., 2000).

La *optimización* es un proceso dinámico y secuencial por medio del cual los individuos tratan de obtener “ambientes óptimos” que son aquellos que cubren sus necesidades y permiten alcanzar metas y planes de corto y largo plazo (Montero y Stokols, 2003) facilitando el desarrollo de competencias en individuos y recursos

del sistema social (Kelly et al., 2000).

Un aspecto fundamental para el funcionamiento óptimo es la congruencia entre las características personales y las características de su contexto (Stokols, 1999; Wicker, 2003). Comprende la suma de los procesos del sistema y sus participantes para responder a las condiciones cambiantes del entorno. Los cambios y recursos ambientales permiten a los participantes agrandar sus opciones para desarrollo y cambio (Kelly et al., 2000).

Así, la aproximación social ecológica a la intervención social asume que deben existir oportunidades para que las personas del sistema social puedan ofrecer cualidades, habilidades o información particulares y únicas, que puedan ayudar a promover la competencia social de otros. En otras palabras, una intervención busca construir espacios, medios y las formas en el entorno para que los miembros puedan expresar la competencia persona y se puedan reconocer y aprovechar todas esas competencias (Kelly et al., 2000).

Al recurrir a la aproximación social ecológica, la intervención se enfoca hacia los recursos sociales del sistema para determinar cómo se pueden identificar y aprovechar los recursos no reconocidos (Kelly, et al., 2000).

En este sentido, la página de Internet propuesta busca ofrecer un espacio para la expresión, desarrollo de habilidades así como para el intercambio de recursos, además de facilitar la creación de alianzas y redes sociales. En el siguiente capítulo se amplía el tema de la aproximación social ecológica al Internet.

Capítulo 3

Una aproximación social ecológica al Internet

Internet ha entrado en los entornos cotidianos de las personas en el trabajo, la casa y otros lugares, proveyendo una serie de posibilidades que han cambiado la manera en que la gente se comunica, interactúa, trabaja, se entretiene, socializa y se asocia (Stokols y Montero, 2002; Finkelievich, 2000). Por ejemplo, la red de computadoras permite a personas con intereses comunes formar grupos para intercambiar información con otros que pueden estar en cualquier lugar del mundo. Estos grupos virtuales han demostrado que tienen el potencial y la capacidad de convertirse en grupos de apoyo reales, como los globalifóbicos, los ciudadanos argentinos, el EZLN, grupos de apoyo virtuales para enfermos de cáncer, cero positivos, entre otros que se convocan y encuentran a través de la red.

El efecto de Internet en el desarrollo social y humano ha sido estudiado por diferentes disciplinas como la sociología (Finkelievich, 2000), la economía y la psicología (Montero y Stokols, 2003; Obst, Zinkiewicz y Smith, 2002; Stokols, 1999;). Dentro de la psicología se han estudiado principalmente los procesos como percepción visual, aprendizaje, comunicación interpersonal, los efectos clínicos de posibles adicciones (Montero y Stokols, 2003). Los estudios recientes del impacto psicológico de Internet se han enfocado principalmente en procesos y consecuencias intrapersonales, interpersonales y transpersonales (Montero y Stokols, 2003; Stokols y Montero, 2002).

Las características del contexto socio cultural en el que se encuentra la persona influye en la interacción persona-máquina: en la accesibilidad a Internet no sólo en términos del lugar y tiempo real de acceso, sino de la apertura del sistema en cuanto a facilidad de capacitación en tecnologías de información, aplicación de las tecnologías de información, de las oportunidades y recursos que ofrece el entorno físico y social inmediato.

De acuerdo con Stokols y Montero (2002) el enfoque socio ecológico sienta las bases para el estudio de los componentes, manifestaciones y consecuencias derivadas de la interacción persona-máquina ya que considera 1) al ser humano como transmisor y receptor de comunicación mediada por computadoras (CMC), 2) la interacción persona-máquina, que ocurre dentro de un contexto socio cultural y 3) el estudio de los procesos psicosociales que están implicados en la CMC (op. cit.). Provee un marco conceptual para el análisis de los procesos de cognición del entorno en general (Dalton, Elias y Wandersman, 2002; Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000; Stokols, 1999; Bronfrenbrenner, 1978) y en particular para el análisis del efecto de Internet en la manera en que las personas interactúan con su entorno socio físico próximo (Montero y Stokols, 2003; Obst et al., 2002; Stokols y Montero, 2002).

En este terreno se abren interrogantes acerca de cómo las características de la red mundial, entendida como un entorno cibernético, promueve, mantiene o dificulta la manifestación de patrones de conducta específicos (Montero y Stokols, 2003). En otras palabras, cómo este nuevo espacio está afectando las relaciones de las personas con su entorno próximo y cómo afecta los aspectos espacio-temporales de las interacciones interpersonales (Montero y Stokols, 2003; Obst et al., 2002).

Desde el ámbito de una intervención social con enfoque preventivo se presentan interrogantes acerca de cómo este nuevo recurso de la sociedad civil puede afectar las estructuras y procesos de un sistema social, cómo puede ayudar al desarrollo de habilidades personales y sociales, crear redes y alianzas, y permitir la movilidad de límites del sistema.

En este capítulo, el análisis socio ecológico se realiza en función de la interacción persona máquina que ocurre al navegar por Internet y los resultados de ésta, es decir como influye en procesos de desarrollo y la conducta. Este resultado o consecuencia está mediado por las características de la persona, su entorno físico inmediato, las características del entorno virtual y los procesos de recuperación de

información (Gibson, 1960) que ocurren durante la interacción.

De acuerdo con Stokols (1999), para entender esto hay que diferenciar entre la relación entre dos o más escenarios reales (socio físicos) y aquéllos que implican un vínculo entre un escenario real y por lo menos un escenario virtual en Internet.

3.1 Interacción entre escenarios reales {r} y virtuales {v}

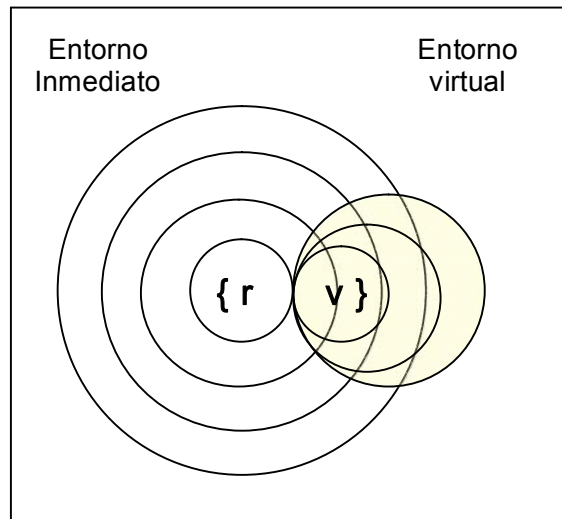
Stokols (1999) propone que la interacción entre un escenario real y por lo menos uno virtual en Internet puede tener resultados positivos, negativos o neutrales para la persona. En congruencia, las interacciones entre escenarios reales y virtuales, pueden ser *complementarias*, *conflictivas* o *neutrales*.

A la primera categoría de los meso y exo sistemas reales, Stokols (op. cit.) los denomina unidades {r-r} que abarcan dos o más escenarios reales. La segunda son las unidades {r-v} las cuales comprenden a uno o más escenarios reales y por lo menos un entorno virtual.

Stokols (1999) caracteriza como *complementario*, *neutral* y *conflictivo* las relaciones entre los diferentes escenarios {r-r} y {r-v} incluidos en el meso o exo sistema en cuestión.

Los escenarios *complementarios* son aquéllos cuyos objetivos y actividades son consistentes entre sí y mutuamente reforzados. Es decir, las *unidades {r-v} complementarias* son los meso y exo sistemas en las que el escenario virtual apoya las metas y actividades del entorno anfitrión -- entorno desde donde se accede al Internet. En términos de la perspectiva ecológica del desarrollo, el entorno virtual en la unidad {r-v} complementaria, enriquece y da soporte a las cualidades que promueven el desarrollo en el entorno real (Stokols, 1999). Los grupos de interés virtuales son un ejemplo de esto ya que permite que personas con un interés común, intercambien información y formen redes de interés con personas geográficamente apartadas.

Diagrama 6. Interacción entre escenario real {r} y virtual {v}



Los escenarios de vinculación $\{r-v\}$ *neutral* son los que tienen metas y actividades que ni se refuerzan ni interfieren entre sí. Ocurren cuando el escenario virtual ni apoya ni contraviene las actividades y recursos para el desarrollo del escenario anfitrión.

Por último, las unidades $\{r-v\}$ *conflictivas* ocurren cuando el escenario virtual interfiere con las actividades y las habilidades para el desarrollo del entorno anfitrión. Un ejemplo de unidad $\{r-v\}$ conflictiva puede ser, dentro de un entorno laboral, el personal ocupe su tiempo en la red para entrar a sitios recreativos, afectando el desempeño personal y del equipo además de crear fricciones entre trabajadores y supervisores (Stokols, 1999).

Las definiciones propuestas por Stokols (1999) de unidades $\{r-v\}$ complementarias, neutrales y conflictivas sugieren que la participación en entornos virtuales puede promover procesos de desarrollo positivos en dichos contextos. Un ejemplo es acceder a Internet para obtener más información acerca de un problema de salud; o dentro de una organización, utilizar Internet para obtener información relevante para la realización del trabajo, mantenerse en contacto con otras organizaciones, enviar y recibir información, etc.

Los resultados de las unidades {r-v} están mediadas por las características de la persona y del entorno, de la interactividad persona-máquina dentro del entorno socio físico. Es decir, los procesos de percepción y de recuperación de información que ocurren durante la navegación en Internet, se moldean a partir de las motivaciones de la persona, el lugar de acceso, sus habilidades de manejo de computadoras, de búsqueda, clasificación y lectura, i.e., por su experiencia y su contexto (Gibson, 1979).

3.2 Recuperación de información

La recuperación de información a través del Internet es el resultado de la combinación de 2 procesos. Primero, la percepción de la persona en cuanto a la utilidad de Internet en su vida personal o profesional asociado con los motivos de acceso a la red. En segundo lugar, el proceso de percepción-cognición que ocurre al navegar las páginas para recuperar la información.

De la utilidad que la persona perciba de Internet, accederá a sitios virtuales de cierto tipo. Por su lado, la percepción que ocurre al navegar los portales, está asociada a las características de organización del entorno virtual, así como a las características y habilidades de la persona, el tiempo y lugar de acceso a la www. En otras palabras, la recuperación de información está mediada tanto por las características de la persona y su entorno físico, como las características y disposición de elementos significativos (Gibson, 1960) en el entorno virtual.

Las características individuales que influyen en el proceso de recuperación de información son las motivaciones de la persona para navegar en Internet, experiencia, procesos de percepción, concentración, mapas mentales y habilidades psico motoras. La interacción toma forma a partir de las habilidades de manejo de computadoras, habilidades de búsqueda, clasificación y lectura, así como las nociones acerca de lo que se puede encontrar en Internet. El desarrollo de estas habilidades a su vez, está mediado por el contexto socio físico y la edad de la persona ya que determinan si la persona tiene acceso a tecnologías de información o no en su medio cotidiano y a lo largo de su vida, moldeando su

percepción de lo que es una computadora e Internet y como le pueden servir para alcanzar objetivos personales y grupales (Stokols, 1999). Un ejemplo que describe cómo el entorno facilita el desarrollo de habilidades es el caso de los conocidos "hackers" que en muchas ocasiones se trata de jóvenes aficionados a la computadora que tienen acceso a equipo e Internet desde su casa. Este acceso les permite aprender por si mismos o en foros de colaboración, acerca del manejo y uso de los programas de cómputo y tecnología sobre Internet.

Por su parte, las características del entorno virtual se refieren tanto a la organización y despliegue dentro de un sitio determinado así como a la visibilidad de un portal o página en la misma red (a través de los buscadores, etc). Estas características se agrupan en términos de *visibilidad* del portal. Ésta se refiere a lo fácil que puede ser llegar al portal, cantidad de vínculos reales en otros sitios, difusión a través de listas de correo, palabras clave, variedad y cantidad de información y para fines de exposición se identifican visibilidad *externa, interna y meta*.

La visibilidad *externa* se puede definir en función de los vínculos, directorios y palabras clave a los que se relaciona un portal en particular, es la presencia de un portal dentro de la red mundial. Un ejemplo de visibilidad externa es cuando se realiza una búsqueda acerca de una organización a partir de su campo de acción (p.e. creatividad +niños +México); la información ingresada devuelve resultados de la búsqueda que le permiten a la persona conocer otras organizaciones e inclusive grupos de interés para discutir temas específicos. En este ejemplo, las organizaciones encontradas se hacen visibles en Internet al tener palabras clave o contenidos que los asocien con campos particulares.

Por su parte la *meta visibilidad* en se refiere a la difusión mediática acerca de los servicios e información que se encuentran en un sitio electrónico; esto podría ser un anuncio de la Secretaria de Salud acerca de un sitio virtual de información para vivir sin adicciones.

Por último la *visibilidad interna* del portal incluye cuestiones como la congruencia

entre los títulos y los contenidos, la utilidad y cantidad de información que encuentran y la facilidad para navegar que ofrece un sitio determinado. Este último nivel de visibilidad introduce el siguiente punto de análisis del proceso de percepción que ocurre durante la interacción persona-máquina. Si la interfase de usuario (pantalla) no es amigable en el sentido de que los títulos no están relacionados con los contenidos, o bien resulta difícil ubicarse mentalmente dentro del sitio, la recuperación de información puede verse afectada. Factores como los colores de fondo, encabezados, y el tamaño del texto también pueden influir en la percepción de los estímulos que se ofrecen en un sitio.

La navegación dentro y entre portales depende del despliegue de información y del objetivo de la visita. Si la interfase de usuario (pantalla) no es amigable en el sentido de que los títulos no están relacionados con los contenidos, o bien resulta difícil ubicarse mentalmente dentro del sitio, la recuperación de información puede verse afectada. Factores como los colores de fondo y el tamaño del texto también pueden influir en la percepción de los estímulos que se ofrecen en un sitio.

La persona que accede a Internet tiene noción de que puede obtener cierto tipo de información, la cual se ve ampliada accidental o propositivamente a partir de los términos y procesamiento de la búsqueda, es decir de la recuperación de información. Con base en las palabras ingresadas y debido al tipo de búsqueda que realizan los motores comunes (yahoo, google, etc.), se pueden obtener resultados muy diversos que estén vinculados a la información esperada.

Resumiendo, la recuperación de información está mediada por las características de los procesos y las estructuras del sistema social así como de sus características personales, intereses y etapa de la vida. La recuperación de información depende de la accesibilidad a las nuevas tecnologías de comunicación, la cultura informática del entorno familiar y social de las personas, de los intereses y motivaciones individuales y de los procesos perceptuales durante la interacción.

3.3 Integración y planteamiento del problema

Dadas las implicaciones y posibilidades que Internet guarda, hay una importante tendencia mundial para lograr que esta tecnología sea aprovechada para el bienestar y desarrollo social utilizando el potencial que guarda (Uiomen, 1997). Diferentes sectores sociales y económicos han explorado los alcances del Internet, adaptándolos a sus objetivos y necesidades. De acuerdo con algunos defensores (Millán, 1998; Finklelevich, 2001; Uiomen, 1997) la WWW ha sido apropiada por diferentes personas, grupos y organizaciones para crear espacios de interacción alternativos y democráticos.

Internet socializa el conocimiento existente (Cadena y Rodríguez, 1985) y lo pone frente a problemas y contextos determinados para descubrir necesidades, habilidades, validar experiencias y relaciones (Bond y cols, 2000). Las aplicaciones sociales que se le han dado a Internet pueden afectar los procesos y las estructuras del sistema social, a través de la creación de escenarios en donde se pueden desarrollar recursos personales y colectivos. Dentro de estos escenarios virtuales pueden ocurrir procesos de optimización o compensación de habilidades y se pueden fomentar o limitar patrones de interacción específicos (Montero y Stokols, 2001).

La red mundial de computadoras ha sido apropiada por diversos grupos y movimientos ciudadanos para investigar, participar y construir nuevas formas de organización, aprovechando el potencial de comunicación de las nuevas tecnologías (Finklelevich, 2002). Aunque surgen desde las culturas hegemónicas y la infraestructura les pertenece, además de los intereses económicos atentos a sus fines mercantiles, el contenido que se ha construido y las aplicaciones sociales que muchos le han dado lo hacen libre y autorregulado (Millán, 1998).

La actualidad presenta retos para enfrentar la desigualdad de oportunidades y la distribución de recursos. En este sentido, Internet ofrece una serie de posibilidades para fomentar el desarrollo humano pero enfrenta la carencia de infraestructura, recursos y cultura informática para concretar dicha oportunidad de

conectividad a todas las comunidades. Esta conectividad debe comprender la disponibilidad de recursos pero también el desarrollo de habilidades tecnológicas para el manejo de las computadoras y navegación en Internet. A pesar de estas limitaciones, se deben crear espacios de interacción virtuales cuyos contenidos estén diseñados para apoyar acciones específicas para el desarrollo comunitario.

Es de interés del presente trabajo proponer un sitio de Internet que fomente la interacción para el intercambio de información y recursos, el desarrollo de habilidades sociales y personales, y el análisis de la realidad facilitando eventualmente un impacto positivo en el desarrollo personal y social. Así, se busca promover la creación de redes, brindar oportunidad a los visitantes de obtener información diversa sobre tópicos específicos (pe. manejo de desechos, salud) participar con textos, anuncios, etc. En el siguiente capítulo se describe la propuesta operativa y los contenidos.

Capítulo 4

Método

El objetivo de la presente tesis es proponer un sitio virtual en la red mundial, diseñado como espacio de interacción desde la psicología comunitaria puede ser utilizado para la promoción e intervención social, en donde pueda existir una comunicación participativa (Cadena y Rodríguez, 1985) que busque facilitar la interacción humana, en particular por medio de un contenido basado en el precepto de intervención social de Goldenberg (1978) y los valores conductuales de la práctica comunitaria según Fox y Prilleltensky (1997), utilizando una aproximación ecológica para la recuperación de información.

4.1. Objetivo

Crear un sitio de Internet sobre psicología comunitaria con información presentada a través de sistemas interrelacionados que provean estímulos significativos e interactivos de manera que pueda fungir como herramienta para la intervención social.

4.2. Delimitación de la propuesta operativa

Internet constituye un *entorno virtual* que provee una serie de posibilidades que podrán ser accedidas en la medida en que la temática facilite la recuperación de información relevante para el usuario y la funcionalidad de las secciones tengan sentido para los lectores (Gibson, 1960).

La aproximación social ecológica, de acuerdo con lo expuesto en el capítulo 2 del presente trabajo aborda la cuestión de recuperación de información, así como las interacciones que se presentan durante la comunicación mediada por computadoras, considerando que este uso ocurre dentro de un contexto determinado (Montero y Stokols, 2003).

El entorno inmediato tiene un impacto en el desarrollo y bienestar de las personas

al igual que la interacción entre los diferentes escenarios en los que se mueve un individuo dependiendo de factores y condiciones específicas.

Por medio de la creación del sitio www.accioncomunitaria.org se busca ofrecer un espacio en el entorno de Internet para que a través de la comunicación mediada por computadoras se optimicen y generen recursos sociales y personales que faciliten el trabajo de promoción social y desarrollo comunitario. La posibilidad de compartir con otros experiencias e intereses, ayuda a las personas salir del aislamiento (Goldenberg, 1968) y fomenta el reconocimiento de habilidades (Reinharz, 1992). En términos de Stokols (2000), se busca que la relación {r-v} entre el usuario y el sitio sea *complementaria*. En términos de los procesos del sistema social, el sitio busca facilitar la creación de alianzas y redes, así como la movilidad de límites a nivel personal y de grupo.

Así, retomando los elementos conceptuales expuestos en los capítulos precedentes, la información y funcionalidad del sitio propuesto se basa en los siguientes postulados:

1. Facilitar la difusión de información y la creación de espacios de expresión y comunicación dentro y entre comunidades.
2. Permitir la comunicación entre sus visitantes.
3. Permitir que el usuario pueda publicar o interactuar con otros usuarios.
4. Generar un espacio de intercambio y socialización del conocimiento.
5. Ofrecer información encaminada a la conservación de la salud.
6. Presentar información para el análisis de la realidad y la creación y planeación de programas comunitarios que aborden diferentes niveles del entorno.
7. Constituir una herramienta para buscar y recopilar información bajo criterios accesibles.
8. Ser un espacio de navegación amigable que permita al usuario ubicarse dentro del portal, así como buscar y acceder rápidamente a la información requerida.
9. Crear mecanismos de retroalimentación para mejora del sitio a través de la evaluación y del conocimiento de sus usuarios.

4.3 Población objetivo

Este sitio está dirigido principalmente a promotores de campo en formación práctica, asociaciones vecinales o gente de la comunidad interesados en la integración/evaluación de proyectos sociales, estudiantes de cualquier área del conocimiento que se encuentren en contacto con comunidades para implementar programas de acción, e instituciones públicas, además de psicólogos trabajando en el área de promoción e intervención social.

4.4. Integración del sitio

En la generación de este sitio se tomaron dos ejes de referencia dentro de la psicología: la aproximación ecológica y la intervención social. Por una parte la teoría ecológica del desarrollo (Bronfenbrenner, 1977) enfatiza la importancia del contexto, así como los diferentes niveles de análisis de la realidad, además de introducir una relación de variables en las transacciones persona-ambiente (o bien en los procesos cognoscitivos del entorno). En segundo lugar, la definición de intervención social de Goldenberg (1978) considera que una intervención debe abordar cuestiones de poder, de proceso, de intereses, medios pacíficos, así como reconocer los diferentes niveles de impacto en el entorno. Ambos enfoques sientan el marco conceptual para integrar un contenido que busca ser pro activo, preventivo, y que fomente la participación (Rigers, 2001; Kelly et al., 2000; Nelson y Prilleltensky, 1999; D'Adamo y García, 1995; Goldenberg, 1978).

Así, a partir de estos dos referentes se realizó el diseño de contenido; y una vez definidos éstos, se realizó el diseño informático, el cual concreta la estructura del sitio y de la base de datos para el ingreso y consulta de información según los objetivos.

Este rubro abarca la definición de las secciones que integran el portal de Internet de acuerdo con el ámbito comunitario de la red y las diferentes aplicaciones que se buscan de acuerdo con el nivel de intervención. En otras palabras, con base en el tipo de interacción que se busca dentro de cada sección del portal y de la

presentación que se considera adecuada, se diseñaron las diferentes pantallas, formatos y base de datos que integran el sitio. A partir de esto se revisaron los aspectos de despliegue, navegación, opciones de búsqueda, e ingreso de información y recolección de datos para fines de actualización del portal.

4.4.1. Estructura

El sitio está compuesto por dos tipos principales de página: índice y de contenido o despliegue. Aunque por diseño y navegación en algunos casos se combinan, el diseño medular se centra en los conceptos mencionados. Al conjunto de páginas asociadas se denomina sección. Cabe señalar que las secciones están interrelacionadas.

Por omisión, la presentación del contenido del portal será por secciones. En la página índice de cada una de las secciones se presentará la opción de desplegar la información por tema o criterio definido por el lector.

4.4.2. Programación orientada a objetos

Así, para desarrollar e implementar el sitio, se recurrió a este tipo de programación en la cual la estructura y el diseño se basan en la definición de objetos que existen en el sitio y que tienen diferentes comportamientos (p.e. publicar aviso), eventos e instancias. Dentro de la definición de estos objetos se incluyen sus elementos y características, así como las diferentes instancias que puede tomar cada uno. Por ejemplo, si se define el objeto persona para el diseño del portal, algunas de sus instancias serán lector, visitante, usuario y suscriptor. De igual forma, están relacionados entre sí y las interacciones permitidas a cada instancia se definen a partir reglas, que a su vez se traducen en programación.

4.4.2.1. *Objetos del sitio*

Para efectos de la programación del sitio se definieron los objetos de Persona, Grupo, Proyecto Libro, Texto, y Aviso. Cada objeto, como ya se mencionó puede adquirir diferentes instancias según el tipo de interacción. En el cuadro 2,

aparecen los objetos enlistados y su definición.

Cuadro 2. Objetos definidos para la programación del portal.

Objetos	Definición
1. Persona	
1.1. Lector	Toda persona que accede al sitio.
1.2. Visitante	Contesta el libro de visitas
1.3. Usuario	Se registra para poder publicar en el portal textos, avisos, organizaciones, foros. Las instancias del usuario no son excluyentes.
1.3.1. Voluntario	Individuo que registra sus datos para participar como voluntario en un proyecto.
1.3.2. Representante	Es el usuario administrador de la información de una organización.
1.3.3. Colaborador	Individuo que publica texto.
1.3.4. Miembro trueque	Usuario registrado como miembro en alguna red de trueque.
1.3.5. Suscriptor	Persona que registra su correo electrónico para recibir noticias y avisos, o bien se registra en alguna de las listas de correo enlistadas en el sitio.
2. Grupo	
2.1. Organización	Registro de la información mínima de una organización o grupo virtual de interés, para su despliegue en el directorio correspondiente.
2.2. Comunidad	Registro de la información de un grupo de una localidad geográfica para su despliegue en el directorio correspondiente.
3. Proyecto	
4. Libro	
5. Pizarrón comunitario	
5.1. Eventos	Anuncios sobre cursos, reuniones, convocatorias publicadas por usuarios.
5.2. Oferta de servicios	Usuario miembro de trueque que publica sus servicios
5.3. Demanda de servicios	Usuarios miembro de red de trueque que publican la demanda de bienes y servicios
5.4. Voluntarios que ofrecen sus servicios	Despliegue de directorio de voluntarios.
5.5. Organizaciones que buscan voluntarios	Despliegue de directorio de organizaciones que buscan voluntarios.
5.6. Noticias	Publicadas por administrador del sitio y por usuarios.
6. Texto	
6.1. Resumen libro	Síntesis de un libro
6.2. Comentario libro	Texto de un colaborador asociado a libro
6.3. Teórico	Conceptos teóricos en psicología y disciplinas afines
6.4. Gestión comunitaria	Manuales y textos para la activación comunitaria

6.5. Planeación y evaluación	Información accesible sobre planeación y evaluación de proyectos y programas.
6.6. Experiencias	Historias de usuarios
6.7. Desarrollo económico	Información relacionada con formas de desarrollo económico

Estos objetos responden a las siguientes reglas.

1. Todas las personas que entren al sitio son lectores.
2. Todos los lectores pueden consultar información en el portal y suscribirse a las listas de correo según los requerimientos de cada una.
3. El lector debe registrarse como usuario para enviar formatos con información.
4. Todo lector que conteste la cédula de identificación será considerado visitante.
5. El lector que requiera el formato para registro en el sitio, pasa a ser usuario.
6. Todo usuario registrado será considerado visitante.
7. Cada usuario tendrá un nombre y una clave personal de acceso.
8. Los usuarios podrán dar de alta: textos, fichas de libros, organizaciones y proyectos, así como registrarse como voluntarios.
9. Los usuarios podrán participar en foros y dar de alta líneas de discusión.
10. El usuario que da de alta un texto se convierte en usuario.colaborador y es propietario de ese texto. Puede dar de alta n textos.
11. Un texto puede estar o no asociado a un proyecto, una comunidad/organización, un libro, un voluntario.
12. Cada objeto puede tener n textos asociados.
13. Cada texto debe estar asociado a un tema.
14. El usuario que da de alta una organización o proyecto adquiere la modalidad de usuario.representante.
15. Todo proyecto pertenece a una comunidad/organización. Cada comunidad/organización puede tener n proyectos.
16. Si un usuario, que no es representante de ninguna comunidad/organización, solicita dar de alta un nuevo proyecto, se debe desplegar el formato para alta de la comunidad en donde se llevará a cabo el proyecto. Una vez que proporcione estos datos, debe desplegarse el formato de registro del proyecto. El usuario queda registrado como representante de la comunidad y el proyecto.
17. El usuario que se da de alta en el directorio como voluntario con disponibilidad, queda como usuario.voluntario. Cada usuario puede tener hasta 3 registros en el directorio de voluntarios con diferentes perfiles.
18. El usuario, visitante o lector que indica que desea recibir noticias relacionadas a temas o eventos pasa a ser suscriptor.
19. Los usuarios pueden seleccionar el despliegue del material del sitio por registro, por sección, tema, objeto o país. Los objetos de su selección deben desplegarse en la página principal de usuario.

4.4.3. Base de datos

Toda la información que contiene el sitio y que se despliega bajo los diferentes criterios, está contenida en la base de datos del portal en la tabla o tablas correspondientes. Es decir, la base de datos está conformada por diferentes tablas relacionales que responden a las reglas de programación de acuerdo con las características de los objetos y la funcionalidad de cada sección.

De esta manera las tablas de cada objeto contienen los datos propios del objeto. Además existen tablas donde se almacena la información de las transacciones, preferencias, etc. Por su parte, los catálogos de referencia son tablas que permiten seleccionar información de opción cerrada. La totalidad de las tablas que conforman la base de datos aparecen el en Anexo 3

4.4.4. Contenido

Como se ha planteado a lo largo de este trabajo, el criterio para seleccionar el contenido del sitio y las secciones que lo conforman está basado en un enfoque social ecológico; el sitio busca ser una herramienta para la intervención, y en si misma, ser una intervención.

Para lograr concretar el objetivo a través del contenido, se recurre al planteamiento de Nelson y Prilleltensky (1999), en torno a los valores y conceptos conductores de la psicología comunitaria. Estos son *auto determinación o participación, salud, solidaridad, justicia social, tolerancia/diversidad*.

Con base en estos valores y conceptos así como sus conceptos conductores en psicología comunitaria se hace la propuesta sobre temas y formatos que pueden conformar el contenido como se muestra en la Tabla 1.

Dentro de la columna de la derecha se muestran los temas que se consideran directamente relacionados con los valores y conceptos enumerados. Si bien es cierto que existe una importante sobre posición de algunas categorías la división se plantea con el objeto de tratar de mantener todos los valores presentes en el

primer plano del contenido del portal.

Tabla 1. Valores y conceptos conductores en psicología comunitaria y contenido propuesto

Psicología comunitaria		Contenido portal	
Valor	Conceptos conductores	Temas	Formato
Compasión y solidaridad	Sentido de comunidad Apoyo social Autoayuda	Trabajo voluntario Grupos autoayuda	Directorio Lista de correo Foros
Salud	Prevención Promoción de la salud Búsqueda de bienestar	Información sobre salud Prevención de accidentes Alimentación Salud reproductiva Recreación Reconocimiento de habilidades personales	Hipertextos informativos Red de intercambio
Auto-determinación y participación	Participación ciudadana Empowerment	Convocatorias Alianzas y redes Información sobre gestión comunitaria	Foros Avisos Hipertextos informativos
Diversidad / tolerancia	Diversidad Opresión	Espacios de expresión Ecología Denuncia	Hilos de discusión Lista de correo Foros
Justicia social	Justicia y equidad Educación política Movimientos de cambio social	Derechos humanos Alianzas Desarrollo económico regional	Foros Intercambio Bolsa de trabajo

4.4.5. Interfases

Gibson (1979), en su teoría ecológica de la recuperación de información, plantea que el movimiento de los seres está guiado por la información que el entorno le proporciona, lo cual a su vez, sucede en función de sus intereses y experiencias.

Dado que el objetivo del sitio es generar un espacio complementario para el desarrollo comunitario, las interfaces de usuario deben facilitar la recuperación de los datos de las diferentes secciones de acuerdo a las necesidades e intereses de los lectores. Para lograr esto, se pensó en interfases personalizadas por diferentes criterios de manera que la misma información se pueda ver ordenada con diferentes clasificaciones y jerarquías. Este razonamiento está basado en lo que Gibson (1960) señala del entorno en cuanto a que percibimos aquellos estímulos

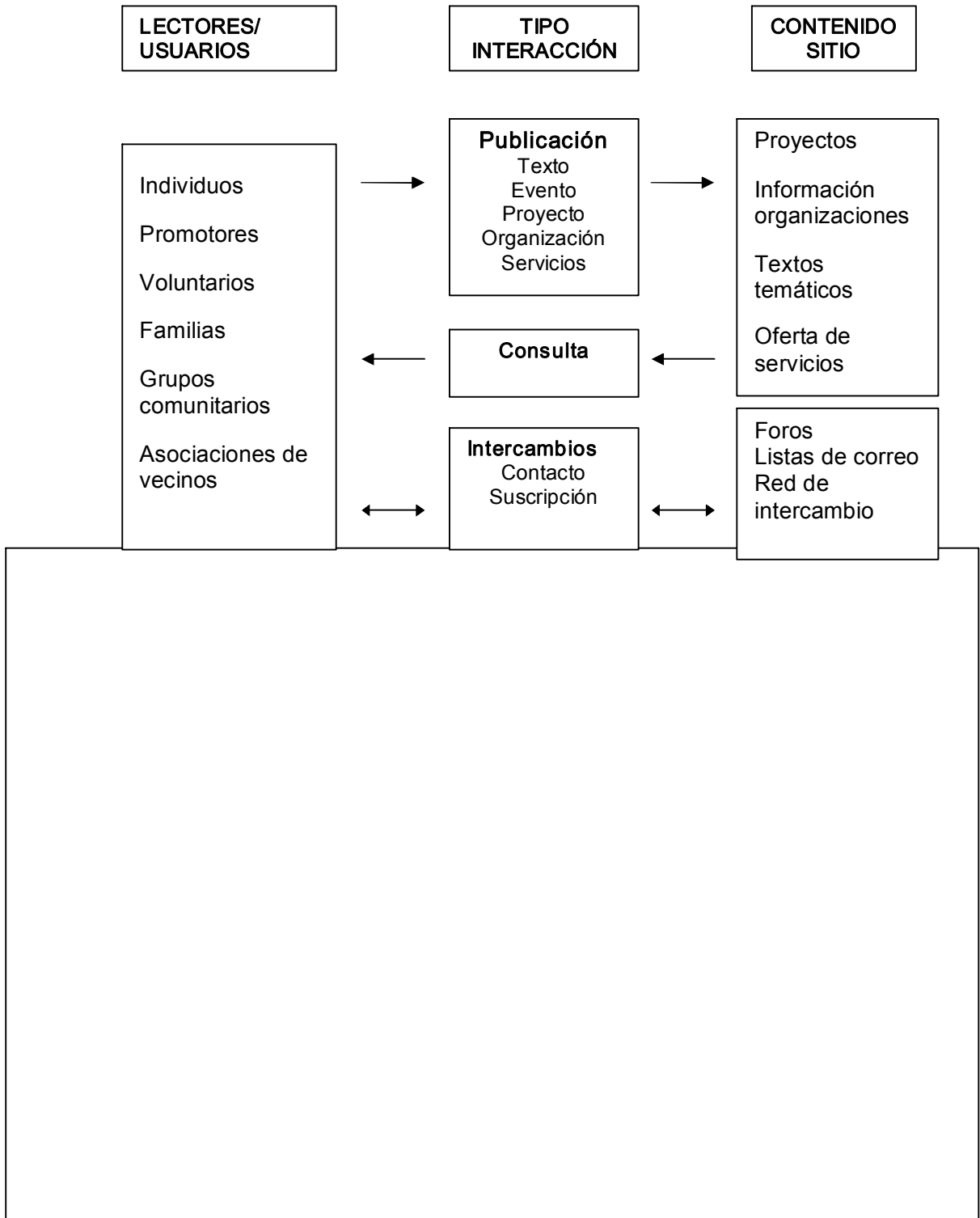
que tienen sentido para nosotros, este sentido es lo que nos hace sensibles a ellos. Es decir, no es la intensidad del estímulo lo que desencadena una respuesta, sino lo que éste representa para el perceptor. Al presentar la misma información clasificada u ordenada de diferentes maneras se busca adecuar el sitio a diferentes intereses y lectores.

4.4.6. Navegación

La navegación consiste en la posibilidad de desplazamiento e interacción que ofrece el sitio, es decir, corresponde a la *visibilidad interna* del portal. En Internet los elementos de desplazamientos son (hiper)vínculos ya sea en forma de texto o imagen y permiten cambiar de página; retomando la analogía con los elementos del entorno de Gibson (1960), los hipervínculos son las superficies que proveen la información acerca de la sustancia que subyace dicha superficie. El entorno en su conjunto, debe contener puntos de referencia que brinden al observador saber en donde se encuentra por lo que se consideró necesario contar con elementos de navegación que permitieran ubicarse dentro del sitio.

Aunado a lo anterior, el diseño del portal ofrece diferentes opciones de interacción durante la navegación: consulta, publicación e intercambio como se muestra en el siguiente diagrama.

Diagrama 3. Tipo de interacción y contenidos del sitio



Esta separación operacional de tipo de interacción permite establecer un parámetro para la evaluación del sitio, sin embargo hay que puntualizar que durante la navegación, ocurre más de un tipo de interacción en todo momento.

4.5. Evaluación

Estos instrumentos se incluyen dentro del diseño del portal para contar con elementos de evaluación para efecto de futuras investigaciones. Los elementos de evaluación considerados son (1) la cuantificación de eventos dentro del sitio por medio de la Frecuencia, (2) las características de la comunicación que se presente a través de la Calidad de consulta, (3) el perfil de lector y usuario con la Cédula de identificación y (4) la evaluación del contenido y la organización del sitio con la cédula de evaluación.

4.1.1. Frecuencia

Para registrar esta información se utiliza un Contador y el Log FTP. Los contadores de visitas son programas que guardan la información sobre el número de veces que una página es abierta desde una computadora remota. En particular el contador SITEMETER (www.sitemeter.com) permite el registro detallado de las visitas, la duración, así como información sobre la computadora que está haciendo la solicitud de consulta y genera un reporte. Permite obtener el número de usuarios, número de visitas y número de páginas vistas en el sitio.

Número de usuarios

Se refiere al número de personas que han visitado el sitio. Para el registro de este dato se tomará la información del un contador de visitas, programas públicos que permiten llevar un registro detallado de las visitas. Para garantizar el conteo certero de usuarios, se tomará como control la dirección IP de las computadoras.

Número de visitas

Una visita es la serie de páginas consultadas dentro del sitio en un lapso menor de 30 minutos. Aun si el visitante accede vínculos a otros sitios y regresa en menos de media hora, no se considera visita nueva sino parte de la misma.

Número de páginas vistas

Se refiere al número de veces que las páginas del sitio han sido abiertas, sin importar si es o no el mismo usuario. Es la suma de las vistas a todas las páginas del sitio, por todos los usuarios, en un periodo de tiempo. Para medir esta variable se utilizará en las páginas de contenido de cada sección, el archivo FTP log, es decir la bitácora de eventos. Este archivo

se guarda en el servidor Web en donde se encuentra hospedado el sitio. Por otro lado, para las páginas de índice se utilizará el reporte del contador de visitas.

Por su parte, el Log FTP es Bitácora del protocolo de transmisión de archivos. Este archivo es generado por la computadora servidora donde se encuentra hospedado el sitio, es una bitácora de eventos en el que se registran, además del detalle del evento y su duración, algunos datos de los usuarios. Este archivo almacena información detallada de las páginas que se consultaron y el tipo de interacción que hay en cada página vista.

4.1.2. Calidad de consulta

La calidad de la consulta se refiere al tipo de interacción que puede tener el lector en el sitio. Los tipos de interacción se establecieron como consulta, publicación o intercambio. Cada sección y página del sitio, brinda la posibilidad de una o más de éstas. Es el tipo de interacción que tiene el usuario en el portal. Es una variable nominal.

Tipo de interacción

consulta: entrar a páginas y estar más de 15 segundos, páginas con texto, bibliografía o índices, búsqueda en directorio.

publicación: alta en directorio, alta voluntario, crear una página, incluir vínculo, mandar artículo

intercambio: alta usuario en foros, mandar opinión, plantear un tema de discusión, participación en foro

4.1.3. Perfil de usuario

Se refiere al conjunto de características de las personas que entran al sitio y que contestan la cédula de identificación (Anexo 2).

4.1.4. Cédula de evaluación

Este cuestionario que se puede apreciar en el Anexo 3, permite al usuario dar retroalimentación sobre algunos de los aspectos del sitio como lo son claridad de lenguaje, organización de contenido y velocidad de respuesta.

Capítulo 5 Resultados

A partir de los criterios establecidos en el capítulo precedente, en éste se presenta el contenido del sitio de Internet. Para lograr abarcar los temas de interés, el sitio esta pensado como un espacio que permite la consulta, alta, almacenamiento y recuperación de información, así como intercambios y contacto con otros usuarios.

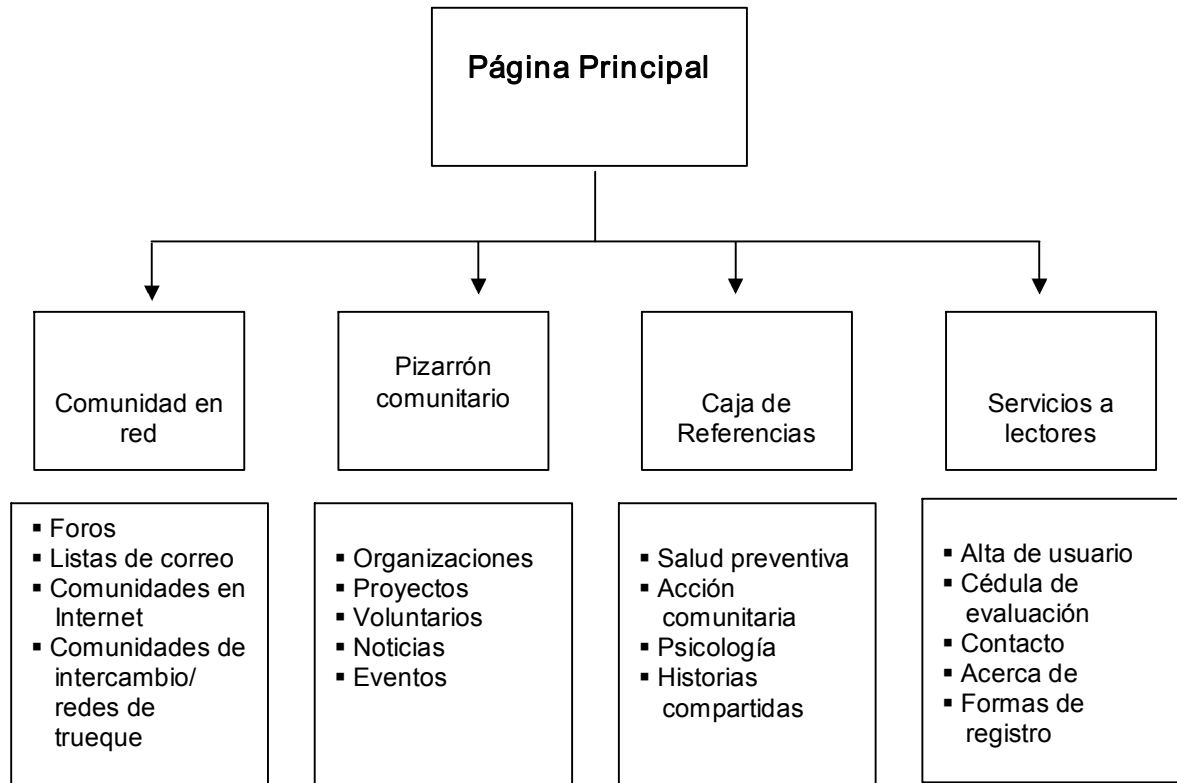
La temática seleccionada y la información publicada buscar ser una herramienta facilitadora del trabajo de promoción social, además de ser un medio que promueva el bienestar al contener recursos que buscan tener un impacto en el entorno físico inmediato de las personas.

Para la integración del sitio la información se organizó dentro de tres diferentes secciones como se muestra en el diagrama 4. La división del portal en secciones responde a una necesidad de presentación reconociendo que existen importantes trasposiciones de una sección a otra en cuanto a contenido. Así pues y como se ha planteado ya, este entorno se constituye de sistemas interrelacionados que coexisten paralelamente.

5.1. Estructura del Portal

Como se mencionó con anterioridad, los contenidos buscan abarcar los principios y valores conducentes de la psicología comunitaria con una aproximación preventiva. En el diagrama 5 se muestran las tres secciones principales del sitio y las páginas índice de cada sección de acuerdo con los elementos que la conforman.

Diagrama 4. Estructura básica del portal

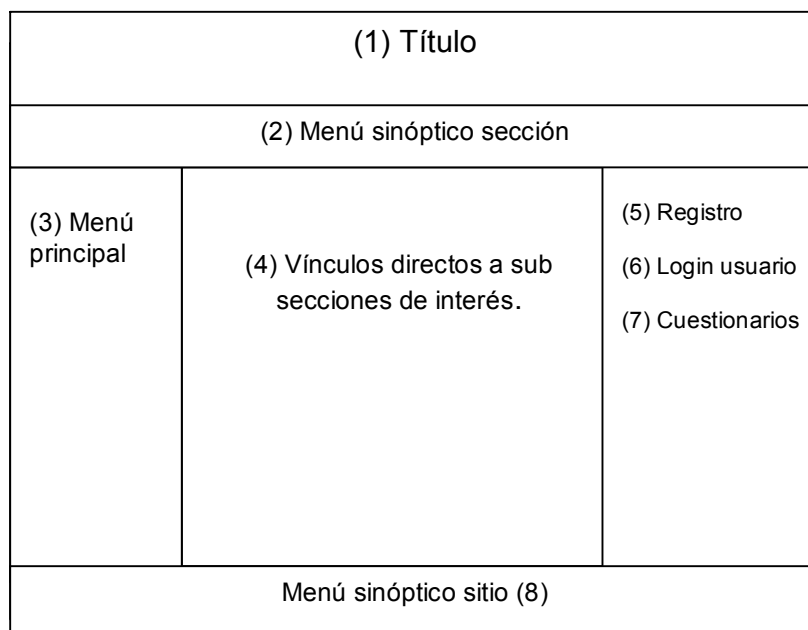


5.1.1. Elementos de la pantalla

Como se recordará, el sitio está conformado por dos tipos de páginas básicas: las índice y las de contenido. Las páginas índices del portal guardan la misma estructura con la finalidad de que los elementos se reconozcan y ubiquen a lo largo de la navegación del sitio. Así, los índices están conformados por tres segmentos principales, además de menús sinópticos en las partes superior e inferior (Ver Diagrama 5).

En el menú del lado izquierdo (3) del índice aparecen los títulos de las diferentes secciones. En el caso del índice principal se muestra la lista de opciones o sub secciones de todo el portal.

Diagrama 5. Elementos de la pantalla



Al centro de la pantalla (4), se resaltan algunos de los contenidos relevantes de cada sección del sitio. A través de hipervínculos, se puede seleccionar la opción deseada. Como se mencionó en el Método, todos los lectores pueden entrar a las secciones de consulta y búsqueda, sin embargo, si una persona desea agregar o modificar información existente en el sitio, es necesario que se registre como usuario.

En el menú de la derecha se encuentran las opciones para los usuarios, incluyendo los servicios y los instrumentos de evaluación del portal (7). El lector se puede registrar como usuario en cualquier página (5) y posteriormente seguir navegando donde estaban. En el caso de que sea usuario registrado puede iniciar su sesión (6) igualmente desde cualquier página del sitio.

En la parte superior, debajo del título (1), se muestra el menú de páginas (2) desde la principal hasta la que se está viendo. En la parte inferior (8) de todas las

pantallas aparece un menú del sitio en general y, en su caso, de la sección que se está visitando.

5.2. Página principal

Desde esta página principal (Pantalla 1) se puede acceder cualquiera de las páginas índice de los diferentes segmentos del portal, se enumeran los objetivos del sitio y se presenta la opción de buscar en Internet. para seleccionar la acción a seguir, se puede recurrir a cualquiera de los menús, o bien a los vínculos en la parte central. En esta última se resaltan las acciones de consulta y compartir para informar al visitante del tipo de interacciones posibles.

Pantalla 1. Página índice principal

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the following details:

- Browser Title:** index - Microsoft Internet Explorer provided by @Home
- Address Bar:** C:\WINDOWS\Desktop\sandra2\Sitio\index.htm
- Search Engines:** My Search, Google, Yahoo!, Ask Jeeves, LookSmart, Files, Customize, My Button, More
- Page Content:**
 - Header:** "Psicología Social Comunitaria e Intervención Social" with a logo on the left and a welcome message "Bienvenid@s, gracias por visitarnos".
 - Navigation:** "Página principal" link.
 - Main Columns:**
 - Secciones:** A vertical sidebar with links for "Comunidad en red", "Directorios", "Caja de Referencias", "Servicios a usuarios", and "Acerca del sitio".
 - Consulta:** "Experiencias prácticas" with links for "El trabajo en la Tierra Baldía", "Gestión de proyectos comunitarios", "Identificando las necesidades de la comunidad", "Evaluando proyectos y programas", and "Eventos y avisos".
 - Comparte:** "Historias y experiencias" with text inviting participation and links for "Foros de Opinión" and "Nuestros objetivos".
 - Acción comunitaria:** "Registro voluntarios" with text about social service and links for "Registra tu proyecto" and "Promueve tu proyecto y recluta voluntarios".
 - Mapa del Sitio:** Login form, "Alta nuevo usuario sitio", "Gracias por contestar el Perfil de Lecter", "Nos interesa tú opinión", and "Mándanos un correo".
- Footer:** "Ayudar a construir puentes entre comunidades, organizaciones y personas con interés en el desarrollo comunitario sostenible, la equidad y la justicia social." and a Google search bar.

5.3. Comunidad en red

Esta sección tiene como objetivo ser un medio de contacto entre comunidades, organizaciones y personas con interés en el desarrollo comunitario sostenible, la equidad y la justicia social. Para lograrlo, esta sección está conformada por foros de opinión, listas de correo, avisos y redes de intercambio. Esta sección cuenta con acceso directo a los textos publicados por los usuarios.

Pantalla 2. Página índice Comunidad en Red



Algunos de los elementos que conforman este apartado pertenecen a otras secciones dentro de una estructura lineal, como el caso de los textos y directorios, sin embargo se agrupan dentro de esta sección para presentar de manera conjunta las diferentes posibilidades de interacción que tienen en común la participación directa de los visitantes y conllevan a la utilización de las TICs para apoyar el desarrollo local.

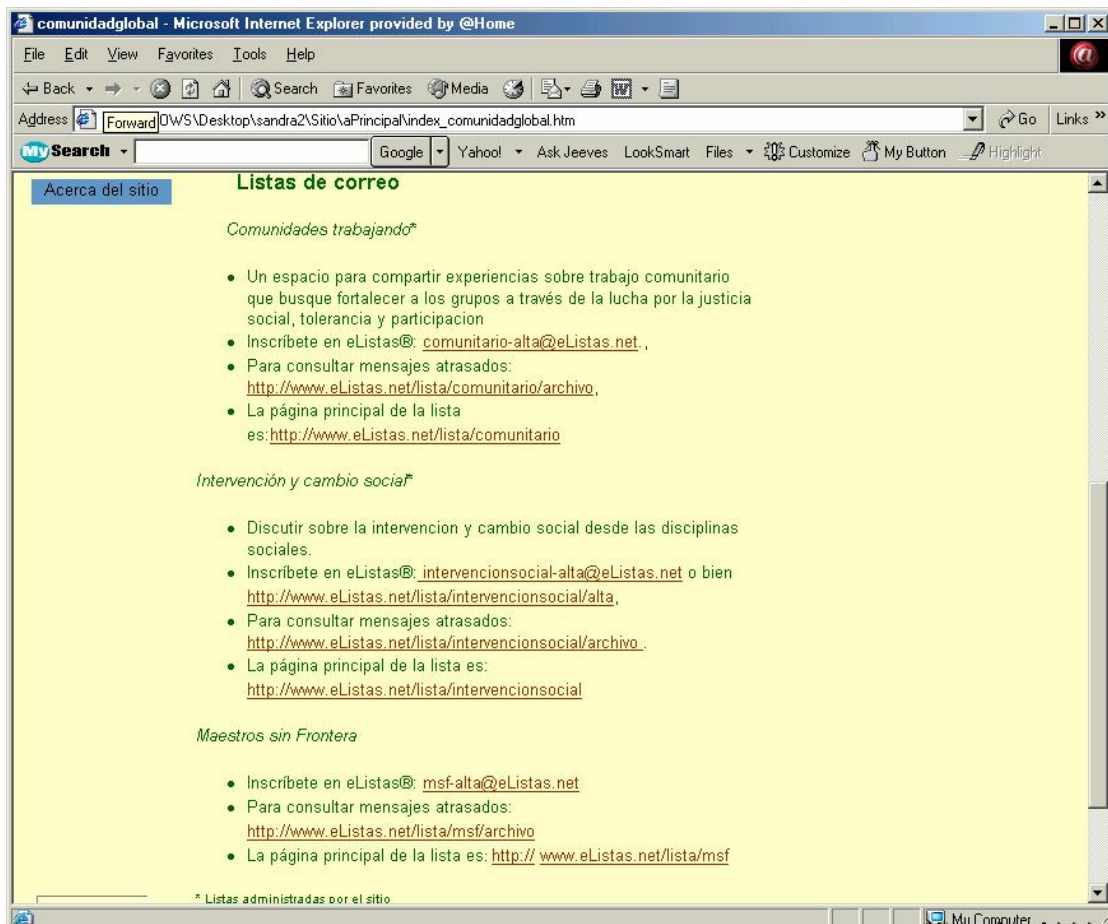
Como se puede apreciar en la Pantalla 2, dentro del menú izquierdo se resalta el encabezado de la sección que corresponde, en este caso, Comunidad en Red. Por medio de la lista detallada de opciones de la sección, o bien a través de los vínculos directos de la parte central, se puede acceder cada parte de la sección.

Se resalta que para poder tener acceso a todas las opciones es necesario estar en sesión de usuario, de otra forma, únicamente se pueden realizar consultas.

5.3.1. Foros y Listas de correo

Estas sub secciones están conformadas por los índice respectivos de los foros y listas existentes sobre diferentes temas de interés. Se pueden dar de alta nuevos foros y listas o buscar los existentes por tema si se está en sesión. Algunas listas son administradas por diferentes grupos y se incluyen porque se consideran de interés general. En la página índice de comunidad en red aparecen los nombres de las listas y los foros así como las posibles opciones.

Pantalla 2.1. Página contenido Listas



5.3.2. Redes de intercambio

Esta herramienta busca brindar un espacio para el comercio justo a través del intercambio en especie, valorando los recursos propios de la gente. En otras palabras, a través del intercambio se busca obtener mayor poder adquisitivo a la vez que se contribuye al reconocimiento de habilidades y talentos propios.

Pantalla 2.2. Redes de intercambio

Redes de Intercambio	
Página principal >> Comunidad en Red >> Redes de Intercambio	
<p>Red de intercambio Forma una red en tú comunidad ¿Qué es? ¿Como funciona? Información de otras redes en el mundo</p>	<p>Si quieres participar en la red debes <u>iniciar tu sesión.</u></p> <p>Si aún no eres usuario <u>entra aquí</u></p>
<p>Ver el directorio de bienes y servicios Registra una transacción</p>	
<small>Página principal, Comunidad en Red, Directorios, Caja de Referencias Foros, Listas, Comunidades, Red de intercambio, Pizarrón comunitario</small>	

Esta página ofrece información sobre diferentes comunidades de intercambio que existen en el mundo, así como de la forma en la que operan. Contiene la posibilidad de ingresar su información en la sociedad de intercambio propia del sitio, la cual está organizada por localidades y por servicios. Para que esta red sea más operativa se requiere de que dentro de la comunidad, existieran personas que promovieran la red y que utilizaran la infraestructura proporcionada en el portal para administrar los intercambios y generar un directorio de bienes y servicios por localidad. Esto evidentemente implica una modificación en el entorno físico inmediato de las personas por lo que será interesante observar si funciona la

iniciativa del portal y cómo funciona.

5.3.3. Historias compartidas

A través de la participación de la comunidad, busca recolectar y ofrecer diferentes relatos sobre experiencias de práctica comunitaria y cambio social, ecología, psicología comunitaria y temas afines que sirva como recurso de apoyo para el desarrollo local.

Esta página muestra diferentes páginas web publicadas por diferentes grupos sociales, en particular comunidades que recurren a Internet para resolver algunas necesidades de información y vinculación. Además de contar con textos para leer, invita al lector a participar a través de diferentes opciones: 1) publicar un texto, 2) registrar sus datos en el directorio y 3) publicar una página web de su comunidad. Para cualquiera de estas opciones es necesario registrarse como usuario y estar en sesión.

Pantalla 2.3. Historias compartidas

Historias Compartidas		
Página principal >> Comunidad en Red >> Historias compartidas		
Conoce historias		Si quieres <u>ingresar un texto o dato debes iniciar tu sesión.</u> Si aún no eres usuario <u>entra aquí</u>
Listas de direcciones web de diferentes comunidades	4) Lee y comparte con otros visitantes	
2) Ver directorio de organizaciones	3) ¿Te interesa hacer tu web?	
Página principal, Comunidad en Red , Pizarrón comunitario, Caja de Referencias Foros y Listas, Historias compartidas , Redes de intercambio,		

Los textos que se encuentran en esta página (4) pueden ser accedidos desde dos

secciones: la de Comunidad en Red y la de Caja de Referencias y los textos que conforman esta sub sección se almacenan en la misma base de datos que los demás. Por su parte, el directorio de las redes se administra y despliega en la sección de pizarrón comunitario.

5.4. Pizarrón Comunitario

Esta sección busca ser un pizarrón comunitario en dónde se reúnan los avisos referentes a puestos para realizar el servicio social o trabajo voluntario, el directorio de bienes y servicios de las redes de intercambio, avisos de conferencias y reuniones académicas y/o comunitarias así como novedades que puedan resultar útiles e interesantes.

Pantalla 3. Pizarrón comunitario



El manejo de información de los directorios del portal está basado de manera central por los datos de organizaciones y personas. En el caso de las organizaciones, pueden ingresar la información sobre proyectos que están realizando y para el cual requieren de trabajo voluntario; es decir, el registro de proyectos delimita el puesto que el prestador de servicio social o voluntario debe

de cubrir. Así con base en estos datos, se presentan los avisos de personas, proyectos y organizaciones, para los cuales se tiene las opciones de alta, búsqueda y edición.

Pantalla 3.1. Página administración de directorios



Además de la gestión de directorios, la página índice de la sección tiene vínculos hacía textos publicados por personas que han realizado trabajo voluntario. De igual forma, se incluye un vínculo hacia sitios de directorios afines.

Dentro de la pantalla 3.1 se observa que hay texto informativo dentro de las viñetas que invitan al usuario a darse de alta en los diferentes directorios.

5.4.1. Voluntarios

En este segmento se muestra el directorio de personas dispuestas para hacer trabajo voluntario o bien servicio social.

Si se selecciona desde el índice la opción del directorio de personas sin especificar acción a realizar, aparece una pantalla genérica que permite elegir la acción a seguir. (Pantalla 3.2)

Pantalla 3.2. Directorio Voluntarios

Directorio de Voluntarios	
Página principal>> Pizarrón >> Voluntarios	
<u>Buscar voluntarios</u> <ul style="list-style-type: none">• Por localidad• Por área de interés• Por disciplina Más opciones (búsqueda avanzada)	<u>Formatos de alta</u> <u>Registra:</u> <ul style="list-style-type: none">• Voluntarios• Organizaciones• Proyectos <ul style="list-style-type: none">• Editar información
<u>Mostrar</u> Completo	Organizaciones con proyectos
Página principal, Comunidad en Red, Pizarrón , Caja de Referencias Voluntarios , Organizaciones, Proyectos, Red Intercambio,	

Las búsquedas de información en este directorio se pueden hacer por medio de criterios tales como lugar de residencia, tiempo disponible, campo de interés,

campo de especialidad. También existe la opción de mostrar todo presentándolo en el orden que se especifique, por omisión, en orden alfabético por País. Igualmente se pueden guardar los resultados de la búsqueda y enviarlos por correo.

Pantalla 3.3. Forma de alta y edición de voluntarios

REGISTRO DE NUEVOS VOLUNTARIOS - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Location: file:///C:/WINDDWS/Desktop/sandra2/Sito/directorios/voluntarios/AltaVoluntarios.php

Back Forward Reload Home Search Netscape Print Security Shop Stop

Instant Message WebMail Calendar Radio People Yellow Pages Download Customize...

Forma de Registro de Voluntarios

A través de este formulario puedes registrarte como persona interesada en hacer trabajo voluntario en comunidades y/o organizaciones. Los grupos interesados en reclutar voluntarios podrán buscar la información por el área de interés así como por el tiempo y la temporada disponible. La experiencia previa ingresada puede ser clave en términos de lo que las organizaciones necesitan. Nuestra base de datos es confidencial y únicamente será utilizada para los fines del directorio de voluntarios. La fecha de nacimiento se utiliza sólo para calcular la edad de la persona registrada y no se despliega en el directorio. Igualmente, el teléfono de contacto únicamente podrá ser visto por organizaciones registradas que indiquen tener interés en contactar a la persona. Es el mismo caso para la información sobre recursos financieros disponibles, además, indicar que el voluntario estaría en posibilidad de cubrir algunos gastos, no lo obliga a hacerlo. Recuerda, el trabajo es voluntario, y aunque implica el mismo nivel de responsabilidad y compromiso que un trabajo remunerado, nadie puede obligar a nadie a hacer un desembolso que no quiera.

Fecha de Registro
2003 enero 1

Nombre de usuario
Contraseña
Si no estás dado de alta como usuario del sitio entra [aquí](#)

Nombre

Apellido(s) _____ Correo electrónico: _____
Nombre(s) _____ Fecha de Nacimiento: 2003 enero 1

Sexo F M C Teléfono para contacto^[1] _____

Lugar de Residencia: Ciudad: _____ Estado: _____ País: México
Área(s) de Interés: Apadrinamiento

Escolaridad: Primaria Área especialización: _____ Área laboral: _____

[Experiencia previa:](#) _____

Experiencia previa: _____

Temporada disponible: _____ mes(es). Fecha de inicio: 2003 enero 1

Tiempo disponible Horario: mañana Horas al día: _____ Veces por semana: 1 a 2 veces

Disponibile para viajar: No Que gastos de viaje tendrías posibilidad de cubrir si fuera necesario:
Hospedaje: voluntario Alimentación: voluntario Transporte: voluntario

^[1] sólo se muestra a las organizaciones registradas que específicamente lo requieren
^[2] Relevantes para esta actividad, motivación para realizar trabajo voluntario, habilidades específicas, estudios, etc.

Si la persona está interesada en registrarse, tiene la posibilidad de hacerlo por

medio del formulario de registro de voluntarios que, contiene datos sobre el perfil del interesado como se puede ver en la Pantalla 3.3.

Al momento de ingresar los datos la persona queda registrada como usuario del sitio y puede tener acceso a todas las secciones para alta de registros y textos.

5.4.2. Organizaciones y comunidades

Este directorio busca ser un listado de agrupaciones civiles y grupos sociales organizados que trabajan en algún ámbito de la promoción social. En la pantalla 3.4 se muestra la página genérica Al igual que el directorio de personas, la información contenida puede ser consultada por diferentes criterios. Dentro del diseño de tablas relacionales se estableció que los campos de los directorios coincidieran en la medida de lo posible para facilitar las pesquisas y cruces de información.

Pantalla 3.4. Directorio Organizaciones y comunidades

Directorio Grupos
Organizaciones y comunidades

Página principal>> Pizarrón Comunitario>>grupos

**Buscar organización/
comunidad**

- Por localidad
- Por área de interés
- Con proyectos registrados
- Más opciones

Formatos de alta

- Organizaciones
- Proyectos
- Editar información

Mostrar

- Completo
- Organizaciones con proyectos registrados

Página principal, Comunidad en Red, **Directorios**, Caja de Referencias
Voluntarios, **Organizaciones**, Proyectos

Pantalla 3.5. Forma alta y edición de organizaciones

ALTA ORGANIZACIONES - Netscape

File Edit View Go Bookmarks Tools Window Help

file:///C:/WINDOWS/Desktop/sandra2/Sito/directorios/organizaciones/AltaOrganizaciones.php

ALTA ORGANIZACIONES

Forma de Registro de Organizaciones

A través de este formulario puedes registrar una organización en el directorio. Este ofrece únicamente la información básica de la organización o grupo. Para ingresar la información acerca de proyectos y programas favor de requisar el formato de registro de proyectos.

- Nuestra base de datos es confidencial y únicamente será utilizada para los fines del directorio.
- El usuario que registra a la organización será el representante de ésta en el portal.

Fecha de Registro: 2005 enero 1

Nombre usuario: Contraseña:

Si no estás dado de alta como usuario del sitio entra [aquí](#)

Información sobre la Organización / Comunidad:

Nombre:	<input type="text"/>	Tipo:	Asociacion de Vecinos	<input type="text"/>
Contacto	Apellido(s): <input type="text"/>	Correo electrónico:	<input type="text"/>	
Dirección	Nombre(s): <input type="text"/>	Dirección URL:	<input type="text"/>	
	Calle: <input type="text"/>	Núm. exterior:	<input type="text"/>	Núm. interior: <input type="text"/>
	Estado: <input type="text"/>	Ciudad:	<input type="text"/>	
	País: México	Código Postal:	<input type="text"/>	
Teléfono	Clave LD: <input type="text"/>	Teléfonos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Fax:	<input type="text"/>	

Area de acción: Apadrinamiento, Asistencia a colectivos marginados, Asistencia a enfermos de Sida

Población meta: niños

Objetivo:

Palabras clave separadas por comas:

Agregar Organización Restablecer

5.4.3. Voluntarios y proyectos

El registro de proyectos es el eslabón entre las organizaciones y las personas, permite a las organizaciones delimitar la solicitud de voluntarios para su organización y a los usuarios leer acerca de los perfiles del trabajo a realizar. Esta aproximación puede permitir un acercamiento más específico entre las organizaciones y las personas usuarias de Internet.

Pantalla 3.6. Directorio proyectos

Directorio Proyectos

Página principal>> Pizarrón >> Proyectos

Buscar

- Por localidad
- Por área de interés
- Por fechas duración

Más opciones

Formatos de alta

- Organizaciones
- Proyectos
- Editar información

Mostrar

- Completo
- Por organización
- Por localidad

Página principal, Comunidad en Red, **Directorios**, Caja de Referencias Voluntarios, **Organizaciones**, Proyectos, Red Intercambio

Las personas interesadas pueden buscar proyectos para colaborar de alguna manera. Para este fin existe la opción de búsqueda avanzada de proyectos, en el que el sistema puede ubicar con facilidad los proyectos que pueden ser de su interés a partir de criterios como país, localidad, temporalidad del proyecto, etc.

El formato mostrado en la pantalla 3.6 permite registrar los datos de la organización y los de un proyecto en específico. Si la organización ya existe en la base de datos, basta escribir el nombre como se ingresó para que se reconozcan los datos con los que ya se cuenta. En el caso contrario se el sistema registra los

datos de la organización paralelamente a los del proyecto y devuelve al usuario sus datos de registro de ambas instancias.

Pantalla 3.7 Forma de alta y edición de proyectos

REGISTRO DE NUEVOS PROYECTOS COMUNITARIOS - Netscape

file:///C:/WINDOWS/Desktop/sandra2/Sitio/directorios/organizaciones/AltaProyectos.php

REGISTRO DE NUEVOS PROYECTOS CO...

Formato de Alta de Proyectos

Página Principal >> Directorios >> Proyectos > Formato de Alta

Este formato es para dar registrar los proyectos que se están llevando a cabo en las diferentes comunidades y/o organizaciones. La idea es que a partir del alta de los programas en la base de datos, personas que están interesadas en participar como voluntario en comunidad puedan establecer contacto con las organizaciones. La intención de este directorio es promover el trabajo voluntario en nuestras comunidades para revalorar lo que aporta al crecimiento -- comunitario y personal -- dedicar parte de tu tiempo para apoyar a otros en el desarrollo de sus habilidades.

Para registrar un proyecto, hay que estar dado de alta como usuario del sitio

[Porqué reclutar voluntarios](#)

Sobre la seguridad y privacidad de la información

Fecha de Registro: 2005 enero 1

Nombre usuario: Contraseña:

Si no estás dado de alta como usuario del sitio entra [aquí](#)

Información sobre la Organización / Comunidad:

Nombre:	<input type="text"/>		Tipo:	Asociación de Vecinos	<input type="text"/>
Contacto	Apellido(s):	<input type="text"/>	Correo electrónico:	<input type="text"/>	
	Nombre(s):	<input type="text"/>	Dirección URL:	<input type="text"/>	
Dirección	Calle:	<input type="text"/>		Núm. exterior:	<input type="text"/>
	Estado:	<input type="text"/>	Núm. interior:	<input type="text"/>	Ciudad:
	País:	México	Código Postal:	<input type="text"/>	
Teléfono	Clave LD:	<input type="text"/>	Teléfonos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				Fax:	<input type="text"/>

Información sobre el Proyecto/Programa

Nombre:

Area de acción: Apadrinamiento, Asistencia a colectivos marginados, Asistencia a enfermos de Sida

Población meta: niños

Objetivo:

Lugar(es) donde se desarrolla:

Información para voluntarios

Duración del puesto de voluntario: mes(es). Fecha de inicio: 2005 enero día 1

Horario: mañana Horas al día: Veces por semana: 1 a 2 veces

Comentarios sobre la duración (periodos entrecortados, continuidad, en otra comunidad geográfica, etc.):

Descripción de las actividades a realizar:

Requisitos para Voluntario:

Estudios, experiencia, idiomas, licencia manejo, etc.

Disponibilidad para viajar: Si

En el caso que necesite trasladarse como se cubrirían los gastos

Hospedaje: voluntario Alimentación: voluntario Transporte: voluntario

Número de voluntarios requeridos para el puesto descrito:

Período publicación del aviso: Del 2005 / / 1 al 2005 / / 1

5.5. Caja de referencias

Ofrece un banco de información y referencias bibliográficas y electrónicas. Además de los textos publicados por la administración de sitio, se busca que los usuarios adicionen sus propios textos a la base de datos para promover un espacio abierto e interactivo.

Pantalla 4. Página Índice Caja de Referencias

Caja de Referencias					
Evalúa el sitio	Página principal >> Caja de Referencias >				
	<table border="1"><tr><td>Acciones sencillas Para preservar el entorno Para mantenerse sanos</td><td>Temas de Interés Educación Manejo de desechos Desarrollo comunitario</td><td>Salud Ecología Comercio Justo Más temas</td><td>Psicología Agua Acción social</td></tr></table>	Acciones sencillas Para preservar el entorno Para mantenerse sanos	Temas de Interés Educación Manejo de desechos Desarrollo comunitario	Salud Ecología Comercio Justo Más temas	Psicología Agua Acción social
	Acciones sencillas Para preservar el entorno Para mantenerse sanos	Temas de Interés Educación Manejo de desechos Desarrollo comunitario	Salud Ecología Comercio Justo Más temas	Psicología Agua Acción social	
<table border="1"><tr><td>Libros Fichas Resumen Comentario Buscar por Tema Colaborador Más opciones</td><td>Textos completos Artículos Libros/Capítulos Historias de usuarios Buscar por Tema Autor Campo de acción Más opciones</td><td>Inicio de sesión Regístrate como usuario Entra aquí para agregar un texto a la Caja Agrega un sitio de interés Propón un tema</td></tr></table>	Libros Fichas Resumen Comentario Buscar por Tema Colaborador Más opciones	Textos completos Artículos Libros/Capítulos Historias de usuarios Buscar por Tema Autor Campo de acción Más opciones	Inicio de sesión Regístrate como usuario Entra aquí para agregar un texto a la Caja Agrega un sitio de interés Propón un tema		
Libros Fichas Resumen Comentario Buscar por Tema Colaborador Más opciones	Textos completos Artículos Libros/Capítulos Historias de usuarios Buscar por Tema Autor Campo de acción Más opciones	Inicio de sesión Regístrate como usuario Entra aquí para agregar un texto a la Caja Agrega un sitio de interés Propón un tema			
Página principal, Comunidad en Red , Directorios, Caja de Referencias Tema, Libros, Textos Completos, Sitios					

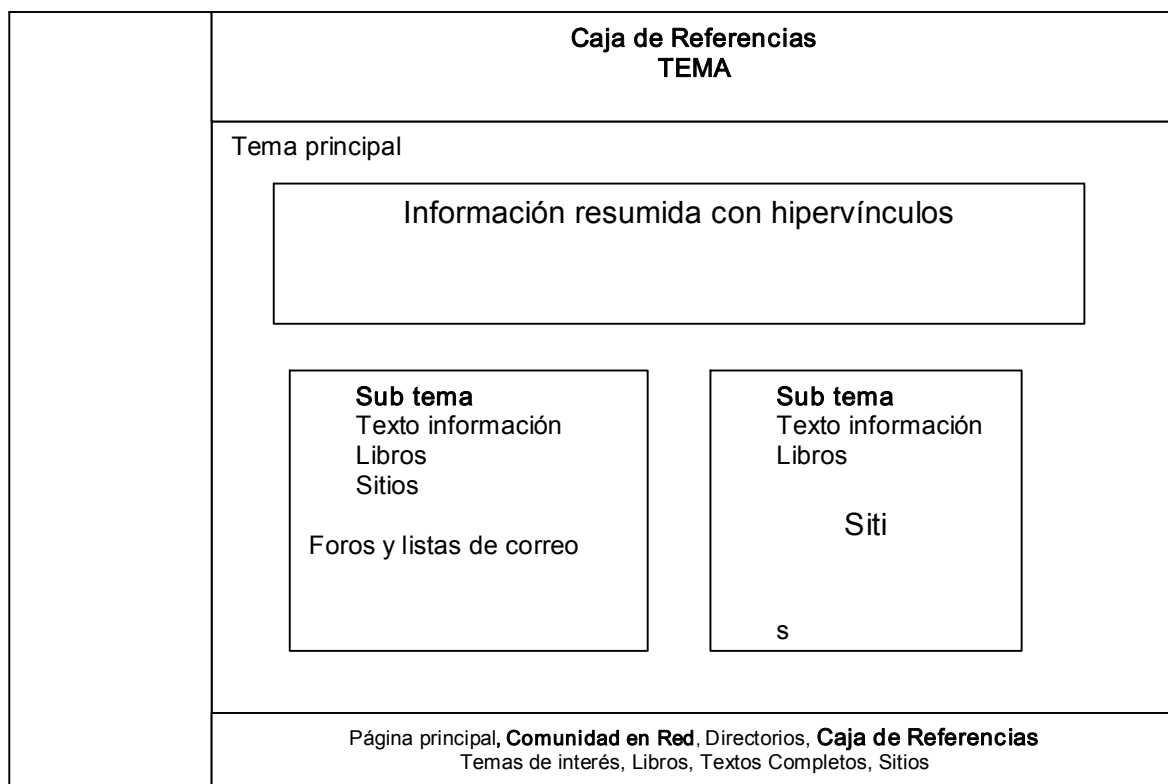
Esta sección está conformada por fichas de libros, resúmenes y/o comentarios de éstos, textos completos de usuarios y otros colaboradores, artículos electrónicos y vínculos a diferentes sitios de Internet. La información está organizada en *Libros*,

Textos completos y sitios pero cuenta con la opción de despliegue por Temas de interés.

5.5.1. Temas de interés

Esta porción del portal está organizada por temas para la promoción del bienestar de acuerdo con los valores conducentes de la psicología comunitaria explicados en el método (Fox y Prilleltensky, 1999). El contenido comprende los libros, textos y referencias electrónicas referentes al tema, además de ofrecer la opción de ingresar cualquier tipo de información en el portal. En la pantalla 4.1 se muestra el despliegue genérico de los diferentes temas

Pantalla 4.1 Presentación genérica de los temas de interés



5.5.2. Libros

Esta parte está organizada de manera tal que los lectores puedan buscar fichas de libros, resúmenes y comentarios. El fichero puede ser consultado por colaborador, tema, título, país o año.

5.5.3. Textos completos

La sección de textos puede ser consultada por los mismos criterios que los libros además de contar con la opción para ver textos que han sido aportados por otros usuarios. Por la naturaleza de interactividad que tiene Internet, algunos de los textos incluidos pertenecen a otras fuentes de información en la red, es decir a otros portales. Se hace énfasis en textos prácticos para la organización comunitaria.

5.5.4. Sitios

Los vínculos a otros sitios de interés están clasificados por los temas principales del portal aquí propuesto. También cuenta con una sección de directorios y buscadores en la red.

5.6. Servicio a usuarios

Esta sección está constituida por los formatos de registro de información de la persona que ingresa al sitio y decide registrarse como visitante o usuario. Como se recordará estas dos opciones responden a instancias del objeto de programación *persona*. También incluye el formato de evaluación del sitio al que se hace referencia en el Anexo 3

5.6.1. Perfil de visitante

En la página principal del sitio, así como en la página principal de cada sección, se invitará a los lectores a contestar algunas preguntas sobre datos personales así como su opinión del sitio. El cuestionario estará dividido en dos partes, la primera es su perfil, la cual podrá ser contestada de manera independiente, y la segunda, sobre su participación o no en actividades de promoción y/o acción social¹.

¹ Estos datos no serán tomados en cuenta para fines del análisis de datos de esta investigación, pero quedará para recolectar datos para posibles investigaciones sobre el perfil de usuarios de Internet en relación con la promoción social.

Pantalla 5. Perfil de visitante

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE USUARIO - Microsoft Internet Explorer provided by @Home

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Media Print Copy Paste

Address C:\WINDOWS\Desktop\sandra2\Sitio\formatos prueba\COPY of cedulaiden.htm

My Search Google Yahoo! Ask Jeeves LookSmart Files Customize My Button Highlight

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE VISITANTE

Mucho agradeceremos la información proporcionada. El objetivo de recabarla es conocer un poco mas acerca de los usuarios del sitio para fines de investigación. datos personales obtenidos no se publicarán ni distribuirán a nadie más, únicamente se utilizarán para estadísticas de frecuencia y otras que resulten de interés lo indica, esta información se usará para registrarlo como usuario del sitio con lo cual puede recibir noticias del sitio, dar de alta organizaciones en el directorio, registrarse como voluntario para proyectos y publicar textos, etc.

Correo electrónico*	<input type="text"/>	Sexo* F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	
Nombre	<input type="text"/>	Apellido(s)	<input type="text"/>
País*	Albania	Rango de edad*	15-20
Escolaridad*	1 a 3	Estado civil	soltero
Area laboral*	<input type="text"/>	Profesión*	<input type="text"/>
Idiomas que lee	Español	Otro	<input type="text"/>
Años de uso de internet*	Menos de 1	¿Desde dónde accesa internet normalmente?	Casa
¿Frecuencia de uso de internet?	diario	¿Para qué usa internet?	búsqueda se información
¿Aprendió a usar computadoras en cursos formales?	Si	¿Dónde aprendió a usar las computadoras?	casa

5.6.2. Alta de usuario

Para registrarse como usuario del sitio es necesario que la persona interesada proporcione la misma información que está contenida en la cédula de identificación y que especifique que quiere quedar registrado como usuario del portal. El nombre de usuario será el correo electrónico de la persona y su contraseña la que indique cada persona.

Es necesario que las personas se registren como usuarios para que puedan ingresar información al sitio.

La descripción de las secciones del portal finaliza con los servicios a usuarios. Las secciones que comprenden este portal comprenden una propuesta de aplicación

de las Tecnologías de Información y Comunicación para la promoción psicosocial. En el siguiente capítulo se realiza un análisis del posible impacto del portal en las personas y comunidades.

Capítulo 6

Discusión

En este trabajo se retomó la teoría ecológica de la percepción de Gibson (1960) para diseñar el formato de una página que intenta la promoción psico social. Se recurrió a la teoría ecológica del desarrollo humano (Bronfrenbrenner, 1977) como base para analizar la interacción persona computadora al navegar en Internet. Esta teoría ofrece vectores para considerar y analizar la complejidad de los fenómenos. Se diseñó, desarrolló e instrumentó una página en Internet denominada www.accioncomunitaria.org que pretende servir de escenario opcional para la promoción de desarrollo comunitario.

El objetivo principal del presente trabajo fue explorar cómo los recursos de un sitio de Internet orientados hacia temas y aspectos de promoción psicosocial, pueden impactar en la interacción de las personas y grupos con su entorno socio físico inmediato. Específicamente, se desarrolló un portal basado en la hipótesis de que la presentación de información a través de sistemas interrelacionados con estímulos significativos e interactivos, puede facilitar la recuperación de información que ayude a crear un escenario para la intervención social.

Así, el contenido del portal www.accioncomunitaria.org está comprendido por espacios interactivos, en donde las personas pueden publicar, consultar e intercambiar información para desarrollar habilidades, buscar apoyos comunitarios, crear redes de intercambio y encontrar maneras alternativas de relacionarse en su entorno local y global. El sitio fue integrado por secciones que buscan ofrecer estímulos significativos de manera tal que se facilite la recuperación de información (Gibson, 1960).

El portal www.accioncomunitaria.org ofrece información que puede ser desplegada de diferentes maneras. Esta característica provee la oportunidad de que los diferentes lectores obtengan mayor información sobre los contenidos; es decir,

busca facilitar la recuperación de información para personas con diferentes experiencias e intereses. Paralelamente, busca ser un banco de información donde “depositar” y obtener información que abarca aspectos teóricos y aplicados para el apoyo de la gestión de proyectos para el desarrollo comunitario y de habilidades. La posibilidad de compartir experiencias invita a la introspección y reflexión además de promover diversidad y tolerancia (Reinharz, 1992).

En general, los resultados permiten aseverar que el ciber espacio es un ambiente en el que la comunicación mediada por computadoras puede influir positivamente en la manera en que las personas evalúan, interpretan, operan y responden en diferentes niveles de su entorno socio físico inmediato (Stokols, 1999). También se puede afirmar, considerando los sistemas ecológicos de interacción (Bronfenbrenner, 1977), que las características individuales del entorno real y del ambiente virtual influyen en la interacción persona – máquina (Stokols y Montero, 2002), y por tanto, en el proceso de recuperación de información. En otras palabras, estas características influyen en la forma en que las personas perciben y usan el ciber espacio; cómo evalúan, interpretan, operan y responden en este entorno virtual (Stokols, 1999).

En el caso del portal propuesto, el impacto de éste como medio para la promoción psicosocial no sólo está determinado por la publicación del sitio, la navegación y contenido, sino del entorno social más amplio en donde se puede acceder y conocer de éste, y de los procesos que ocurren en la interacción entre entornos {r-r} y {r-v} (op. cit.).

Aun cuando el uso de las tecnologías está circunscrito al contexto dentro del que ocurre, como señalan Stokols y Montero (2002), Internet tiene la capacidad en particular de presentar elementos de información y de interacción que no necesariamente existen en el entorno inmediato. En este sentido, plantea Stokols (1999), Internet llega a tener un impacto en el macro sistema ya que crea nuevas reglas y normas de interacción no sólo en el momento de que ocurre la interacción con la computadora, sino que al traer temas y ponerlos a debate, puede contribuir

a la problematización de contingencias culturales y llevar a las personas a tomar alguna acción en su contexto inmediato.

La presente discusión analiza el impacto de la interacción con el portal, a nivel individual y comunitario. En la escala individual se abordan los factores que, se considera, influyen en el proceso de recuperación de información que ocurre durante la interacción persona-computadora (Montero y Stokols, 2003), y los posibles resultados en el entorno socio físico de una persona en cuanto al reconocimiento de recursos (Kelly et al., 2000). El análisis del impacto de la interacción a nivel comunidad parte de que el portal es un escenario que puede fungir como un escenario para una intervención a partir de la creación de alianzas y redes, socialización del conocimiento.

Para concluir, se abordan limitaciones de la propuesta, posibles áreas de investigación y aportes del trabajo.

6.1. Impacto a nivel individual

Esta parte de la discusión se centra en los factores que intervienen en el proceso de recuperación de información durante la interacción persona-portal, así como los resultados de dicha interacción en el entorno inmediato de los individuos.

Como se mencionó, de acuerdo con la teoría ecológica de la percepción (Gibson, 1960), el proceso de recuperación de información está influido por un lado, por las características de presentación y navegación en el entorno virtual; por el otro, por las habilidades, recursos y características de la persona y de su entorno inmediato.

Las características de la navegación corresponden a la *visibilidad interna* de un portal. Como se recordará del capítulo 3, de acuerdo con Gibson (1960), la congruencia entre los títulos, contenido, opciones de búsqueda y despliegue, mapas del sitio y de ubicación dentro de éste, permiten a la persona interactuar de diferentes maneras con los estímulos presentados en el portal. En cuanto a la

persona, su edad, intereses, motivos de acceso, objetivos, habilidades de lectura, búsqueda, manejo de computadoras son características que afectan la interacción {r-v} (Stokols, 1999). Si una persona se desarrolla en un entorno donde es común el uso de computadoras para alcanzar diferentes objetivos, entonces puede ser que desarrolle habilidades que le permitan interactuar con las interfaces de manera natural y que se recurra a las TICs para el cumplimiento de diversas funciones como entretenimiento, acceso a servicios, información, correo, entre otras.

Para establecer un orden de presentación, se hace un recorrido por las secciones de www.accioncomunitaria.org y se discute el posible impacto a partir de los tipos de interacción entre escenarios {r-v} que se pueden establecer en cada sección. Los tipos de interacción considerados, descritos en el capítulo 4, son consulta, publicación e intercambio. Las secciones principales incluidas en la propuesta son: *página principal, comunidad en red, pizarrón comunitario y caja de referencias.*

La *página principal* permite observar en un solo lugar, un resumen sinóptico de todo el contenido. El despliegue de esta página índice provee al lector el detalle de los contenidos así como el tipo de interacción que en cada una se encuentra. A partir del despliegue, la navegación puede ser a través de los menús, o bien de los accesos directos que describen el contenido de cada sección. Esto busca proveer tramos de información significativos que permitan al lector orientarse en cuanto al tipo de información e interacción que el portal permite (Gibson, 1960).

De igual manera, la sección de *Comunidad en Red* (índice>comunidad en red) está comprendida por las listas de correo en el portal, información sobre redes de intercambio de bienes y servicios, y textos publicados por usuarios. Si el lector decide que quiere formar parte de las redes de intercambio o publicar un texto, entonces debe proporcionar sus datos para crear un usuario del portal.

La consulta de la información de *Comunidad en Red*, está orientada hacia la promoción de la reflexión y la acción. Los *foros y listas* (índice>comunidad en red>foros y listas) permiten identificar temas de interés común y enterarse de lo

que están haciendo las personas en otros lugares al respecto de algún problema o tema. Un lector, tiene la posibilidad de consultar información o bien participar en las listas de correo tanto propias como externas sin necesidad de registrarse como usuario del sitio. Se promueve el reconocimiento de recursos personales ya que se puede compartir con otros sus experiencias y habilidades (Reinharz, 1992). El intercambio de opiniones promueve procesos de concientización y problematización de la realidad (Patton, 2002; Goldenberg, 1978), este intercambio puede tener un impacto en el mesosistema de las personas ya que el apoyo social generado en un escenario, puede contribuir a que las personas se integren (Kelly et al., 2000).

La subsección *Comunidades de Intercambio* (índice>comunidad en red>comunidades de intercambio) retoma el esquema de redes de intercambio existentes en el mundo (www.barterworks.org), que están basados sobre la premisa de que todas las personas tienen habilidades y tiempo que pueden ofrecer a la comunidad para obtener una retribución en bienes, servicios o dinero. Para los lectores, la información acerca de otras redes comunitarias y sus esquemas operativos, pueden aportar ideas para que se organicen en su comunidad recurriendo a una de estas maneras alternas. El intercambio de información entre sistemas puede afectar los procesos de apertura y límites del sistema, lo cual tiene una influencia en los meso y exosistemas de las personas (Kelly et al., 2000).

Las redes de intercambio, utilizan un registro de los puntos que cada miembro obtiene y transfiere a otros miembros al realizar transacciones a través de la red. Esta funcionalidad, propia de las redes, incrementa el poder adquisitivo de las personas ya que con una menor cantidad de dinero, pueden acceder a más recursos y servicios. Este incremento, ayuda a las personas a cubrir sus necesidades básicas, contribuyendo a su bienestar. Además, permite a los miembros reconocer y compartir sus habilidades con su comunidad promoviendo procesos de reciprocidad que fomentan el tejido social y el sentido psicológico de comunidad (Kelly et al., 2000).

La utilización del portal para el registro de redes de intercambio puede convertir a estas redes en un movimiento general, más que un hecho aislado. Aunado a esto, el uso de la herramienta para el registro de las redes de trueque puede promover la capacitación en el uso de computadoras y en administración de información. Sin embargo, el éxito de esta sección del portal está asociado a un trabajo paralelo en localidades específicas ya que las redes están enfocadas al desarrollo de la economía local de las comunidades.

La sección de *Pizarrón Comunitario* (página principal>pizarrón comunitario) fue diseñada con el objetivo de facilitar el intercambio de información entre usuarios, en formato de aviso. Permite a los lectores consultar información acerca de organizaciones y comunidades orientadas a la promoción social, proyectos que requieren apoyo de voluntarios, así como de voluntarios dispuestos a apoyar un proyecto con su tiempo. También aparecen ofertas y demandas de los miembros. Un esquema informativo promueve el intercambio de información entre sistemas y tiene impacto potencial en la apertura y límites del macro sistema (Kelly et al., 2000; Goldenberg, 1978).

El directorio de *Organizaciones y Comunidades* (página principal>pizarrón comunitario>directorío de organizaciones y comunidades) permite registrar la información de organizaciones y de localidades. Presenta las opciones existentes para que los grupos puedan crear un sitio en la red a bajo costo o gratuitos. La creación de un portal puede implicar un ejercicio de revisión de objetivos y de evaluación.

Por su parte la sección *Voluntarios y Proyectos* (página principal>pizarrón comunitario>voluntarios y proyectos) promueve el contacto entre organizaciones y personas. En la parte específica del voluntariado, aparece la modalidad de voluntariado virtual contra presencial. El voluntariado virtual ofrece la oportunidad de participar con conocimientos y trabajo sin necesidad de desplazarse a la organización. Esta opción crea un nuevo escenario para la participación ampliando las posibilidades para las personas. El voluntariado presencial, permite a las

personas involucrarse con nuevos grupos con lo que el intercambio de recursos es más factible. En ambas modalidades, el voluntariado permite compartir conocimiento y habilidades promoviendo el reconocimiento y desarrollo de recursos personales (Obst, Zinkiewicz y Smith, 2002). Permite a las personas participar en un proceso de concientización y creación de redes (Fox y Prilleltensky, 1999; Goldenberg, 1977).

El elemento *Caja de referencias* (Pagina principal>caja de referencias) incluye una serie de textos publicados por la administración del sitio y por los usuarios. La interfase reconoce los textos por autor, usuario, tema, país, organización, proyecto; están ordenados por temas de aplicación prácticos y académicos. Los temas prácticos están orientados a cambio de hábitos cotidianos en la salud, el manejo de desechos, transporte, cuidado del agua y ambiente. También existe un conjunto de temas prácticos que se presentan como manuales para la organización comunitaria. Cada grupo de textos está asociado, a su vez, a los temas académicos relacionados o a secciones, listas de correo, temas de discusión del portal.

En el diseño se buscó ofrecer tramos de información significativos (Gibson, 1979) que permitan al usuario reconocer elementos para navegar con mayor facilidad. En las pantallas de temas particulares, se presenta información de diversas fuentes acerca de lo mismo y se tiene la posibilidad de consultar, navegar a otros sitios relacionados, suscribirse a alguna lista / foro, o publicar un texto. Estos textos también pueden ser accedidos desde la página principal y otras secciones con temas relacionados. El despliegue de los textos en diferentes formatos, busca aumentar la visibilidad del contenido y los recursos que se encuentran en la sección, para reforzar los contenidos del portal en su conjunto. La posibilidad de publicar y consultar puede promover el intercambio de información entre sistemas, esto puede ser una base para el intercambio de recursos y la creación de relaciones recíprocas (Kelly et al., 2000) en un espacio de comunicación abierta (Cadena y Rodríguez, 1985).

Dentro de las diferentes secciones del portal se invita al lector a dar retroalimentación acerca de la estructura, despliegue y contenido del mismo. Esta evaluación tiene como objetivo modificar el contenido de acuerdo con las necesidades y demandas de los usuarios para hacer un sitio con navegación intuitiva y por tanto, amigable.

La navegación del lector en el sitio dependerá de sus intereses, habilidades de lectura y acceso a Internet (Gibson, 1979). En este sentido, se espera que entre más textos, temas y avisos se incluyan, mayor probabilidad de que las personas lleguen al portal buscando información de diversa índole. También, entre más visibilidad externa y meta visibilidad tenga el portal, mayor será el tráfico y el impacto que pueda tener en las personas y sus entornos.

El portal busca ser un escenario virtual de apoyo para que las personas reconozcan y desarrollen sus habilidades personales, además que conozcan de recursos sociales y formas alternas de organización (Francisco, Fawcett y Schultz, 2001). Los diferentes formatos de interacción que existen a lo largo del sitio están orientados a ofrecer la misma información en diferentes formatos para facilitar la recuperación de información (Gibson, 1960).

Este intercambio de información puede tener un impacto positivo en el entorno inmediato de las personas. Un ejemplo sería que una persona decida cambiar su manejo de desechos domésticos a partir de la información que encuentra en el portal, o bien decida enrolarse como voluntario en un programa de su comunidad. Aunque este es el objetivo último del contenido, resulta difícil su medición desde un portal. Indirectamente, esto puede tener un impacto en el proceso de adaptación de las personas en sus entornos meso y macro (Montero y Stokols, 2002). También puede ayudar que personas aisladas se comuniquen con otras personas, elemento que personas con experiencias de opresión psicológica han reportado como significativo para hacerse conscientes de la situación en la que se encuentran y tomar acción para tomar el control de sus vidas y salir de la situación opresiva.

En este segmento se ha descrito un posible resultado de la recuperación de información durante la interacción persona – portal a partir de las características de navegación. Para medir el impacto en términos objetivos y cuantitativos, hay que recurrir al número de visitas y de páginas vistas. Estas cifras, pueden arrojar información acerca del tiempo que los lectores permanecen en las secciones y qué contenido es el más visitado. También se puede considerar el número de usuarios y registros en sus diferentes modalidades para estimar el hecho de que las personas están usando el portal como medio de comunicación.

Como ya se dijo, es necesaria la participación activa de los usuarios de manera que estos espacios de comunicación e información sobre un lugar o un tema específico sean sustanciosos. Un portal virtual de intervención social cobra sentido en el momento en que las personas se apropian de él y le dan una utilidad que se refleja en beneficios en su entorno socio físico inmediato.

6.2. Impacto en las comunidades

La presencia de organizaciones y redes ciudadanas, civiles y comunidades de interés sobre temas sociales, está en constante aumento en la red. La gente, la sociedad civil organizada y las comunidades (científicas, civiles, etc.) la usan para lograr sus fines y difundir sus pensamientos. Abre una nueva forma de participación e interacción, le da una imagen, un espacio de expresión e intercambio a la sociedad civil, la cual ha sido innovadora en cuanto al aprovechamiento del potencial que guarda.

En esta sección se presenta una reflexión sobre el posible impacto del portal acción comunitaria en la forma en que las organizaciones y comunidades evalúan, interpretan, responden y operan en su entorno inmediato. Retomando a Stokols (1999), dentro de un sitio de Internet interactivo, se crea un nuevo meso sistema de interacción {r-v} que ayuda en los procesos de creación de redes y alianzas y más aún, puede tener un impacto en la movilidad de límites dentro del sistema. En otras palabras, como cualquier recurso social que promueve el intercambio de información y la movilidad de límites en el sistema (Kelly et al., 2000) tiene el

potencial de convertirse en una intervención social espontánea.

Internet puede ser un recurso para que las comunidades remotas se identifiquen a sí mismas dentro del entorno global y cuenten con un medio de comunicación local para el fomento del desarrollo económico local a través del intercambio de recursos. Dentro del portal, las comunidades tienen la opción de registrarse como localidad, las personas también pueden recurrir a las redes de intercambio para ofertar y demandar artículos y servicios. Como se mencionó, el impacto de esta función, dependerá del número de personas y el nivel de registros y transacciones que ocurran dentro de cada localidad.

El contenido y la estructura del portal permiten contactar a otras instancias para establecer alianzas y crear redes de interés, esta interacción en Internet para las organizaciones, puede afectar su entorno en diferentes niveles dado que puede llegar a impactar políticas públicas (p.e. www.Avaaz.org) Al usarlo a este nivel puede tener un efecto en el desplazamiento de límites del sistema, fomentar la creación de recursos sociales (Kelly et al., 2000) ya que fomenta la apertura del sistema. De igual forma, si las organizaciones lo utilizan para mantenerse al tanto de temas de interés, puede apoyar la toma de decisiones, evaluación y planeación (Reinharz, 1992).

El sitio propuesto en este trabajo, ofrece la opción de recolectar información sobre temas y demandas sentidas, así como posibles mejoras percibidas. Así, puede ser el punto de contacto entre el gobierno, la academia y las comunidades, un espacio de consulta, recolección de información e identificación.

La utilización propuesta en el portal www.accioncomunitaria.org tiene el potencial de promover una participación desde la base ya que es una red autónoma y no responde a los intereses de los políticos sino que es auto determinada. En este sentido cumple con una de las dimensiones de la intervención social (Goldenberg, 1978) por ser un espacio de repartición de poder al ser una plaza pública. Sin embargo, cuenta con la limitante y el reto de la visibilidad dentro del ciber espacio.

En cuanto al desarrollo económico de la comunidad, un portal como el que se plantea a través de su sección de *Redes de intercambio y Pizarrón comunitario*, puede servir de vínculo entre demanda y oferta además de un centro de asesoría e información para la operación de las redes de trueque.

Esta Era de la información, ofrece un nuevo espacio de interacción con Internet, donde se abre una plaza pública para la intervención social. Es un espacio de comunicación abierta y democrática que ha tenido impacto en la manera en que la gente interactúa con su entorno inmediato (Stokols, 1999). Aunque Internet ofrece una serie de oportunidades enfrenta el reto de la inequidad de acceso a las tecnologías de información para la mayoría de la población.

6.3. Limitaciones de la propuesta

El diseño del sitio desarrollado para el presente trabajo no fue participativo, esto se vuelve una limitante porque, aún cuando hubo un amplio estudio de las diferentes opciones existentes en la red mundial, las estructuras y los contenidos fueron decididos por dos personas, básicamente la que escribe y el programador. Se buscó que el peso del diseño visual recayera en las interacciones que el portal facilita dentro del contexto próximo y que no tuviera connotaciones de ser un portal de “especialistas” para especialistas, sino un lugar que se construye con la gente a través de lo que puede adquirir un sentido y significado positivo que fomente una relación {r-v} complementaria dentro de los meso sistemas físicos de las personas y/o grupos que participan. El éxito del diseño visual y de navegación, sólo podrá ser evaluado una vez que el portal cuente con suficiente tiempo en línea.

Una limitante para la presente propuesta es la brecha tecnológica que no sólo se representa en las estadísticas de uso, sino en una cultura de reconocimiento de posibilidades de las computadoras como recurso social y personal. Los factores exo y macro sistémicos que afectan el uso de las TICs son las condiciones sociales y económicas, la cultura tecnológica del país y la comunidad en la que se encuentran las personas, los cuales se ven reflejado en el acceso a tecnologías de la información y en la percepción que existe de lo que pueden hacer con dicha

tecnología. Si una persona no ha tenido acceso a la tecnología electrónica en general y de computadoras en particular en su contexto inmediato, será poco probable que recurran a Internet como recurso de comunicación con sus familiares, o para fomentar el comercio local, o consultar información sobre salud, noticias, avisos.

Se reconoce que la incorporación de entornos virtuales en los meso y exo sistemas de los individuos puede ser un distractor o interferencia con el desarrollo social o individual, sin embargo la completa falta de oportunidades para participar e interactuar en el Internet es problemática para los grupos sociales en desventaja económica. La relativa privación creada por acceso restringido del Internet a ciertos segmentos de la sociedad y regiones del mundo pueden tener consecuencias relevantes en el desarrollo de tanto individuos como grupos e incluso culturas (Stokols, 1999).

6.4. Posibles áreas de investigación

Dentro del campo de Internet, las posibles áreas de investigación son amplias. Para delimitar este apartado se enuncian algunas posibles áreas de investigación de Internet en general, y de Internet como escenario para la intervención.

En el microsistema, se abren interrogantes en cuanto al impacto de Internet a nivel cognitivo en el sentido del procesamiento de información. Cabe preguntar si esta la cantidad de información y la velocidad de acceso tienen un impacto en la capacidad de una persona joven de procesamiento de información o de integración de conocimiento, y si existe, en qué áreas.

El impacto de Internet en el proceso de adaptación de la personas a su entorno inmediato puede conformar otra línea de estudio. Cuál es el impacto de la sobre carga de información en la recuperación de información. En el microsistema un aspecto a explorar es si genera angustia saber que hay más información de la que se puede procesar. En el meso y exo sistema, cómo la capacidad de procesar e integrar la información permiten a la persona ser funcionalmente competente y qué

impacto tiene el uso de Internet en la adaptación de la persona a su entorno.

El análisis del impacto del uso de Internet en la percepción espacial de los lugares inmediatos y de los visitados virtualmente conforma otra área. Explorar qué elementos reportan las personas como significativos en el proceso de encontrar y recuperar la información que necesitan.

La atribución social del conocimiento adquirido por Internet es otra línea a explorar. El cuestionamiento es si existe una diferencia entre el valor que se le atribuye al conocimiento adquirido a través proceso presencial y el valor otorgado al adquirido a través de Internet. Se puede explorar qué elementos del procesamiento influyen en la atribución y más allá de eso, que impacto tiene el acceso de conocimiento en Internet en la recreación de valores culturales.

Una línea de investigación aplicada a la transformación comunitaria puede suponer la generación de un programa para el desarrollo económico local en comunidades geográficamente apartadas con el apoyo de las TICs. Un proyecto con este objetivo, debe acompañarse de un diseño participativo en las comunidades, y cubrir aspectos de infraestructura para poder tener un impacto en localidades remotas.

En el contexto del portal www.accioncomunitaria.org, un aspecto a trabajar es la creación de redes de intercambio. Esto, tiene que ir acompañado por aspectos de promoción en localidades geográficas, así como un aumento en la visibilidad externa y meta del portal.

Otro aspecto que se desprende del contenido del portal, es la pregunta acerca de las posibles estrategias de marketing social que se pueden implementar. Este tipo de marketing se define como una campaña de publicidad orientada a que las personas obtengan información acerca de un problema así como de acciones a su alcance para participar en la solución (Mackenzie –Mohr y Smith, 1999). Estas estrategias tendrían el objetivo de difundir información acerca de formas de consumo, cómo conservar la salud a través de estilos saludables, etc, a la vez de

darle mayor visibilidad a todos los contenidos del portal.

6.5. Aportes de la propuesta

La red mundial, a través de comunidades y sitios virtuales, abre una nueva forma de participación e interacción y coalición, crea un espacio de expresión, intercambio y asociación a la sociedad civil local y global. “Las redes comunitarias sostenidas por redes informáticas, además de usar el Internet como una nueva herramienta para el desarrollo, son también un nuevo tipo de asociación de la era digital, una nueva entidad que pone en red (y en La Red) al barrio, pueblo, ciudad y sus organizaciones... se liberan de anclajes locales para proyectarse globalmente a través de la interacción de otras comunidades y redes de la ciudad, el país y del mundo.” (Finkelievich, 2002, p.7), creando una nueva esfera pública.

Desde la perspectiva social ecológica, esta propuesta plantea que Internet conforma un entorno social que puede facilitar la comunicación para la creación de alianzas y redes sociales (Kelly, et al., 2000) y tener un impacto en la forma en que las personas interpretan, evalúan, operan y responden a su entorno socio físico inmediato. Internet se vuelve una herramienta con la cual trabajar, considerando su potencial y ventajas paralelamente a los riesgos y limitaciones que puede traer consigo (Stokols y Montero, 2002).

Esta propuesta busca que las personas tengan acceso a información sustantiva, útil para el desarrollo comunitario en un contexto donde es una alternativa de desarrollo democrático. El portal accioncomunitaria.org proporciona acceso a información a través de un espacio que facilita la comunicación y el intercambio para la construcción de soluciones desde la base y una posición, contextualizada y concientemente crítica ante la realidad (Cadena y Rodríguez, 1985). Provee un espacio de intercambio y organización para la sociedad civil, los grupos sociales y promotores, bajo un modelo participativo, fortaleciendo alianzas, estimulando con ello el desarrollo local mediante el uso de herramientas de la Sociedad de la Información.

Para la integración y diseño del portal www.accioncomunitaria.org se tomaron elementos de la teoría ecológica de la percepción (Gibson, 1960) y del proceso de recuperación de información. En este sentido, se buscó ofertar información específica y relevante al lector. Los lectores del portal pueden crear usuarios con el objetivo de que puedan tener un vínculo directo desde su cuenta de correo. La creación de usuarios incrementa la visibilidad ya que permite a las personas interesadas regresar a la dirección de Internet aunque hayan “llegado” por accidente a www.accioncomunitaria.org

De esta manera, la propuesta trae a la discusión el análisis de los elementos para una recuperación de información eficiente, rápida y significativa en un entorno virtual. Queda la controversia acerca de qué elementos de las interfases son significativas para el lector en Internet, no sólo a nivel cognoscitivo sino también social y cómo puede ser utilizado y optimizado para la transformación comunitaria.

Por su parte, la consulta de información, permite el intercambio y la publicación, compartir experiencias y habilidades, promueve el reconocimiento de recursos personales, análisis de la realidad y problematización. En concordancia con la teoría de Bronfrenbrenner (1977) que alude al mesosistema donde el individuo se inserta, puede problematizar no sólo su relación con el contexto personal en que está circunscrito y directamente inmerso, sino tanto con el exosistema, como con el microsistema, en los que no está directamente inmerso.

A lo largo de la discusión se ha planteado los usos que se le pueden dar a Internet como intervención social. Como en otros espacios sociales, es posible que se construya un significado de Internet como un escenario social a donde se puede recurrir para la creación de alianzas y redes para el desarrollo de recursos personales y sociales.

Dentro del contexto de la intervención social, al psicólogo le toca ayudar al surgimiento de una conciencia popular sobre estructuras que, en el plano demográfico, van desintegrando el psiquismo de las personas y la vida comunitaria de los grupos (Prilleltensky y Nelson, 1999; Martín-Baró 1988;

Bennett, 1987; Goldenberg, 1978). A través de la intervención social, se deben abrir nuevos caminos, posibilitar nuevos tipos de relación humana, propiciar nuevas actitudes vitales cooperar en la promoción y viabilización de una transformación intra e interpersonal (Martín-Baró, 1986).

Referencias

Abric J. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. México: Ed. Coyoacan.

Alba, J.; Alaniz, M.; Busso, H. y Roitman, S. (2002, febrero). *Participación ciudadana y nuevas tecnologías de la información y comunicación en localidades pequeñas*. Ponencia presentada en el Simposio Latinoamericano y del Caribe, La Educación la Ciencia y la Cultura en la Sociedad de la Información, Informática 2002, La Habana, Cuba.

Almeida, E., Sánchez, Ma. E. (Coords) (2001). *Conocimiento y Acción en Tzinacapan, Autobiografías Razonadas*. México: Universidad Iberoamericana.

Bellón, Y. (2002, febrero). *Redes Comunitarias y Comunidades Virtuales*, ponencia presentada en el Simposio Latinoamericano y del Caribe, La Educación la Ciencia y la Cultura en la Sociedad de la Información, Informática 2002, La Habana, Cuba.

Bennett, E. (1987). Introducción, en E. Bennett (Ed.) *Social Intervention, Theory and Practice (pp 13-28)*, USA: Edwin Mellen Press.

Bond, M.A., Hill, J., Mulvey, A. y Terenzio, M. (2000). Weaving feminism and community psychology: An introduction to a special issue. *American Journal of Community Psychology*, 28, 585-597.

Bossio, J. F. (2002, febrero). *Investigación de flujos de información en áreas rurales: punto de partida para la intervención con Tecnologías de la Información y Comunicación para el desarrollo sostenible*. Ponencia presentada en el Simposio Latinoamericano y del Caribe, la Educación la Ciencia y la Cultura en la Sociedad de la Información, Informática 2002, La Habana, Cuba.

Bronfenbrenner, U. (1977). *The ecology of human development*. Cambridge: Harvard University Press.

Cadena, F. y Rodríguez, M.G. (1985). La capacitación y la comunicación en el sector social de la economía. En E. Almeida y J. Sánchez (comp), *Trabajo en la Tierra Baldía: La Participación Popular y la Formación en la Investigación y la Acción Social* (pp 155 –192) Guadalajara: UCI

Colegio Oficial de Psicólogos de España (s.f.). *La Psicología de la Intervención Social*. Consultado en sept. 2003 en <http://www.cop.es>.

Dalton, J., Elias, M. y Wandersman, A. (2001). *Community Psychology: Linking Individual and Communities*, Stamford, EUA: Wadsworth.

Finguelevich, S. (2002, febrero). *Acciones globales para la inclusión social en la Sociedad de la Información: de consumidores a ciudadanos*. Ponencia presentada en el Simposio Latinoamericano y del Caribe, la Educación la Ciencia y la Cultura en la Sociedad de la Información, Informática, La Habana, Cuba.

Fox, D. y Prilleltensky, I. (1999). *Critical Psychology: An Introduction* (2a reimpression). Londres: Sage.

Francisco V., Fawcett, V. y Schultz, J. (2001) Using internet-based resources to build community capacity: The community toolbox (<http://ccb.ukans.edu/>) *American Journal of Community Psychology* 29 (2) 293-300.

Freire, P. (2001). *La educación como práctica de la libertad* (49° Ed.). México: Siglo XXI.

García, G. (2002, febrero). *Portales y Gestión del Conocimiento: una propuesta Iberoamericana*. Conferencia presentada en el Simposio Latinoamericano y del Caribe, La Educación la Ciencia y la Cultura en la Sociedad de la Información, Informática 2002, La Habana, Cuba.

García, N. (1982). *Las culturas populares en el capitalismo*. México: Ed. Nueva Imagen.

Gibson, J. (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*, USA: Mifflin Houghton Co.

Gibson, J. (1960) *Information Pickup Theory* consultado en mayo, 2002 en <http://tip.psychology.org/gibson.html>.

Goldenberg, I. (1978). Toward a Definition of Oppression and Social Intervention en *Oppression and Social Intervention*, Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1-27.

González-Bueno, M. (1998). The effects of electronic mail on Spanish L2 discourse. *Language Learning & Technology* 1(2), 55-70.

Hernández Sampieri, R., Fernández C., Baptista Lucio, P. (2001). *Metodología de la Investigación (2ª Ed)*, México: Mc Graw Hill.

Kelly, J., Ryan, A.M., Altman, B.E., y Stelzner, S.P. (2000) Understanding and changing social systems: an ecological view en J. Rappaport, E. Seidman (Eds.) *Handbook of Community Psychology (pp 133-159)*, Nueva York: Kluwer Academic/ Plenum Publishers.

Krause J. M. (2001). Hacia una redefinición del concepto de comunidad, *Revista de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile*, X, (2), 49 – 60. Consultado julio, 2002 en <http://rehue.csociales.uchile.cl/facu6.htm>,

Lapalma, A., (2001). El escenario de la intervención comunitaria, *Revista de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile*, X (2), 61 - 70, consultado en julio 2002, en <http://rehue.csociales.uchile.cl/facu6.htm>

Leff, E. (2000). Pensar la complejidad ambiental en E. Leff (comp) *La*

complejidad ambiental (pp 7-53), México: Siglo XXI.

Levy, A. (2002, febrero). *Politics and e-Mexico: An appeal for universal connectivity*, ponencia presentada en el Simposio Latinoamericano y del Caribe, La Educación la Ciencia y la Cultura en la Sociedad de la Información, Informática 2002, La Habana, Cuba.

Mackenzie –Mohr, D. y Smith, W. (1999) *Fostering Sustainable Behavior: An Introduction to Community-Based Social Marketing*. Canadá: New Society Publishers.

Martín-Baró I. (1986). Hacia una psicología de la liberación, *Boletín de Psicología*, (22), 219-231. Departamento de Psicología Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas". El Salvador: UCA Editores.

McKnight, J. (1989). *Do No Harm: Policy Options that Meet Human Needs*, from Social Policy, CanCopy Ed. pp 5-15.

Millán J. A. (1998). *De Redes y Saberes: Cultura y educación en las nuevas tecnologías*, Aula XXI. España: Ed.Santillana.

Montero, M. (1993). *Ideología, Alineación e Identidad Nacional*, Caracas: EBUC.

Montero, M., D'Adamo, O., García Beaudoux, V. (1995) Introducción en O. D'Adamo, V. García y M. Montero (compiladores). *Psicología de la acción política* (pp. 9-20), Buenos Aires: Paidós.

Montero, M., y Stokols, D. (2003). Psychology and the Internet: A social ecological analysis. *CyberPsychology and Behavior*, 6, 59-72.

Moscovici, S., (1981). *La Era de la Multitudes*, México: Fondo de Cultura Económica.

Negroponte, N. (1995) *El mundo digital*. Barcelona: Ediciones B.

Nelson, G., Lord, J., Ochocka, J. (2001). *Shifting Paradigm in Community Mental Health*, Toronto: University of Toronto Press.

Newbrough (1991). Hacia una teoría de la comunidad para la psicología comunitaria, *Revista Interamericana de Psicología* 25, (1), 1-22.

NUA Internet surveys, (2002). Scope Communication Group:
<http://www.nua.com/surveys>

Obst, P., Zinkiewicz, L. y Smith S.G. (2002). Sense of Community in Science Fiction Fandom, Part I: Understanding Sense of Community in an international community of interest, *Journal of Community Psychology*, 30 (1) 87-103.

O'Neill, P. (2000) Cognition in social context: contributions to community psychology, en J. Rappaport y E. Seidman (Eds.) *Handbook of Community Psychology* (pp 133-159), Nueva York: Kluwer Academic/ Plenum Publishers.

Patton M.Q. (2002) *Qualitative research and evaluation methods*. (3era edición) EUA: Sage Publications.

Prilleltensky, I. y Nelson, G. (1999). Community psychology: reclaiming social justice, en D. Fox y I. Prilleltensky, (Ed.) (2a reimpression) *Critical Psychology: an Introduction* (pp166-184), Londres: Sage Publications.

Reporte de usuarios de Internet en América, consultado el 6 de marzo, 2005 en <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>

Reinharz, S. (1992) *Feminist methods in social research*. New York: Oxford University Press.

Riger S. (2001). Transforming Community Psychology, *American Journal of Community Psychology*, 29 (1) 69-81.

Ruiz J.I.(1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Universidad de Deusto.

Sánchez Vidal, A., (1990). Técnicas de intervención y evaluación psicosocial, en Varcárel, M. y Meliá, J.L. (compiladores) (143-162). *Métodos y Técnicas de Intervención, Volumen II*, Actas del II Congreso Nacional de Psicología Social: Sociología del Bienestar y Psicosociología, Alicante, España: Ed. PPU.

Sánchez, E. (1995). La Psicología Social Comunitaria desde la perspectiva de la psicología social, *Revista Interamericana de Psicología* 29, (2), 227-242.

Sánchez, E. (2001). La psicología social comunitaria: repensando la disciplina desde la comunidad, *Revista de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile*, X, (2), 127-141 consultado en julio 2002, en <http://rehue.csociales.uchile.cl/facu6.htm>

Seoane, J., (1991) Introducción en G. Collier, H. Minton y G. Reynolds, *Escenarios y tendencias de la psicología social* (pp. 35-56) Madrid: Editorial Tecnos.

Stokols, D. (1999). Human development in the age of the internet: Conceptual and methodological horizons. En S. L. Friedman y T. D. Wachs (Eds.), *Measuring environment across the lifespan: Emerging methods and concepts*. (pp. 327-356) Washington, DC: American Psychological Association.

Stokols, D., y Montero, M. (2002). Toward an environmental psychology of the internet. En R. Bechtel y A. Churchman (Eds.), *Handbook of Environmental Psychology* (pp. 661-675). Nueva York: John Wiley & Sons.

Sullivan, N., y Pratt, E. (1996). A comparative study of two ESL writing environments: A computer-assisted classroom and a traditional oral classroom. *System*, 24(4), 491-501.

Tapia (1994) *Mujer campesina y apropiación cultural*. México: UNAM

Ujoma, P. (2002). *Internet como herramienta para el Desarrollo social*, Departamento de Antropología Social, Universidad de Estocolmo, Instituto de Investigación para el Desarrollo Social de las Naciones Unidas (UNRISD), Ginebra consultado mayo 2001, en <http://www.geocities.com/Athens/Delphi/8644/Internet.htm>.

Wicker, A. (2003, julio) *Contemporary ecological psychology: what can it contribute to the "humane core of psychology"*. Ponencia presentada en el XXIX Congreso Interamericano de psicología, Lima, Perú.

Anexos

Anexo 1. Sitios y recursos en la red

<http://ctb.ku.edu/> Página desarrollada por la Universidad de Kansas con herramientas para la acción comunitaria. Community toolbox.

<http://dev2.comminit.com> Iniciativa para la comunicación y el desarrollo

<http://habitat.aq.upm.es> Biblioteca Virtual *Ciudades para un futuro más sostenible*, Universidad Pontificia de Madrid

<http://rehue.csociales.uchile.cl>. Portal de la facultad de ciencias sociales de la Universidad de Chile. Acceso a versiones electrónicas de sus publicaciones

www.ahrq.gov/consumer/espanoix.htm Página del gobierno de EUA, contiene recomendaciones sobre que observar y preguntar a los médicos.

www.apc.org Portal de la Organización para el progreso de las comunicaciones.

www.Avaaz.org. Organización que fomenta la recolección de firmas virtuales para apoyar iniciativa por la justicia social global.

www.avert.org Organización internacional que ofrece apoyo para quienes atienden a personas con VIH. Contiene información acerca del padecimiento y como prevenirlo

www.barterworks.org Portal de una comunidad de intercambio en Ontario, Canadá.

www.canalsolidario.org Sitio de la Fundación Chandra de España

www.cardiologia.org.mx/incic/con_salud/index.htm Consejos para la salud del Instituto Nacional de Cardiología

www.cop.es Colegio Oficial de Psicólogos de España

www.ednica.org.mx Portal de la organización Educación del Niño de la Calle.

www.eListas.net/lista/msf Lista de correo de Maestros sin Fronteras

www.europe-community-psych.org Portal de la red europea de psicólogos comunitarios.

www.fda.gov/opacom/lowlit/spanlow.html,
salud de la FDA

Información rápida para la

www.hacesfalta.org.mx Sitio para registrarse como voluntario y buscar proyectos y organizaciones en todo el territorio mexicano.

www.imss.gob.mx sitio oficial del Instituto Mexicano del Seguro Social.

www.inegi.gob.mx/ Información estadística de México

www.internetworldstats.com Estadísticas mundiales de acceso al Internet

www.metabase.net base de datos que ayuda localizar recursos bibliográficos en diferentes bibliotecas y centros de documentación en Centroamérica.

www.navegaramazonia.org.br Portal del proyecto Navegar de Brasil, laboratorio de Internet flotante.

www.sat.gob.mx sitio del SAT de México, para pagar impuestos y consultar información.

www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep__Programa_Enciclomedia

www.sitemeter.com servicio de contadores de visitas para portales

www.spnp.undp.org Sitio del programa de Naciones Unidas del uso social de las TIC's. Monitorea el uso social que se le da a las nuevas tecnologías de información y más.

www.uc.cl/sibuc/ Guías de autoaprendizaje acerca de búsqueda de información

www.wikipedia.org iniciativa de enciclopedia colectiva en diferentes idiomas. Todos pueden colaborar con los temas.

Anexo 2.
Cédula de perfil de lector

Pregunta	Formato respuesta	Posibles valores
1. correo electrónico*	abierto	Abierto
2. Nombre	abierto	Abierto
3. Apellido pat	abierto	Abierto
4. Apellido Mat	abierto	Abierto
5. País	selección	Lista de países
6. rango de edad*	selección	rangos de 5 años
7. sexo*	selección	f/m
8. ocupación*	abierto	Abierto
9. profesión*	abierto	Abierto
10. idiomas que lee	selección múltiple	español, portugués, francés, inglés, otro (especificar)
11. escolaridad*	selección	rangos por años de estudio
12. Estado civil	selección	soltero, casado, unión libre, viudo, divorciado, separado
13. años de uso de Internet	selección	Menos de 1, 1 ó 2, 3 a 5, más de 5
14. desde donde acceda Internet normalmente	Selección	Casa, trabajo, cabina pública (café Internet), escuela, otro
15. frecuencia de uso de Internet	selección	1 vez a la semana, de 2 a 4 veces por semana, diario, 2 veces al mes, 1 vez al mes, eventualmente
16. Para que usa Internet	Selección múltiple	Búsqueda de información, mantenerse en contacto con familiares y/o amigos, comunidades de interés/listas de correo, recreación, servicios (bancos, compras, anuncios, búsqueda empleos, agencias de viaje, etc)
17. aprendió a usar computadoras en cursos formales	Selección	Si/no
18. donde aprendió a usar las computadoras	selección	casa, escuela, universidad, cursos, amigos, trabajo

19. Es la primera vez que visita el sitio*	selección	si/no
20. como se entero del sitio*	selección	buscador, otro sitio, persona, directorio web, lista de correo, otro
21. participa en proyectos de desarrollo comunitario*	selección	si/no

Si la respuesta a la pregunta 20 es afirmativa, se les invitara a proporcionar más información sobre el proyecto en cuestión

el proyecto es en la comunidad donde vive	selección	si/no
con quien	selección opciones	asociación de vecinos, grupo comunitario, ong, gobierno, universidad, institución educativa, organismo internacional, otro
a que población está dirigido el proyecto	selección múltiple	jóvenes, mujeres, familia, niños, adultos mayores, grupos de autoayuda
cuales son los objetivos del proyecto en desarrollo	selección múltiple	prevención para la salud, desarrollo económico, apoyo educativo, integración familiar, educación social,
tipo de comunidad	selección	Rural, urbana
Es remunerado el trabajo comunitario que realiza	selección	Si, no

Anexo 3. Cédula de evaluación

Por favor, en un rango de 0 a 5, ponga una "X" en el lugar que considere califique cada aspecto del sitio de acuerdo con la escala que se presenta en cada opción.

1. Velocidad de acceso	Lenta			Rápida		
Al entrar, el contenido del sitio se despliega a buena velocidad.	0	1	2	3	4	5
2. Navegación	Insuficientes			Suficientes		
La páginas cuentan con botones de navegación que permiten moverse alrededor del sitio	0	1	2	3	4	5
3. Ubicación	Con dificultad			Fácilmente		
Los índices y encabezados de cada página permiten ubicarla con respecto a la página principal de la sección.	0	1	2	3	4	5
4. Vínculos	Pocos			Muchos		
El sitio cuenta con vínculos externos relacionados con el tema central.	0	1	2	3	4	5
5. Lenguaje	Técnico			Coloquial		
Los índices y encabezados contienen lenguaje amigable para lectores no especializados en el tema.	0	1	2	3	4	5
6. Lenguaje	Nada			Completamente		
Las frases de los encabezados e índices describen el material que cada uno contiene.	0	1	2	3	4	5
7. Lenguaje	Confusas			Claras		
Las instrucciones para consultar y bajar información son claras	0	1	2	3	4	5
8. Contenido	Nada			Completamente		
Las referencias bibliográficas y textos proveen información relevante sobre el tema	0	1	2	3	4	5
9. Organización	Nada			Completamente		
La organización de la información es lógica y coherente.	0	1	2	3	4	5

Observaciones: (Favor de especificar rubro sobre el que se está haciendo el comentario)
