

RSV "Acción Solidaria contra la exclusión"

1. Introducción

La emergencia de las NTIC y especialmente de las Redes Sociales en el [Tercer Sector](#) está suponiendo una revolución que transforma temas clave para las entidades como el voluntariado, la captación de recursos, o el papel de las ongs en la denuncia y resolución de problemas sociales. La inminente llegada de las NTIC nos obliga a tomar cartas en el asunto e incorporar aquellos aspectos que pueden ayudar al desarrollo del sector y por otro lado, también tener en cuenta una nueva fuente de marginación, la llamada Brecha Digital, que evoluciona como todo en Internet a una velocidad sin precedentes. Según [Iván Pino](#):

- *"No hay organización humana que se corresponda más al modelo de comunicación de Internet que una ONG. Su naturaleza, su esencia es 2.0 por esto habrían de estar liderando este proceso. Los valores 2.0 se corresponden con los de las ONG: naturaleza asociativa, finalidad social, software libre, gestión democrática, participación abierta"*

Según los primeros datos disponibles sobre el Tercer Sector Social en Catalunya (el próximo jueves 9 de Julio 2009 se presenta oficialmente) del [Anuario del Tercer Sector Social](#):

1. Se han identificado alrededor de **7.500 organizaciones sociales**
2. Que representan un volumen económico de un **2,83% del PIB** catalán del año 2007 (Se trata de un incremento muy significativo respecto al año 2003, si se tiene en cuenta que entonces se hablaba de que representaba sobre un 1% del PIB catalán).
3. Aparte de este crecimiento en volumen económico se ha dado un incremento muy importante en el número de personas contratadas. Éstas se sitúan en más de 100.000, un **2,85% de la población ocupada** de Catalunya.
4. La maduración sectorial ha ido de la mano del voluntariado que dedica parte de su tiempo en participar y colaborar con las entidades sociales. La evolución ha crecido bastante respecto al número de personas voluntarias que ayudan a la transformación social. En la actualidad hay más de **245.000 personas voluntarias en el ámbito social** que representan un 4,13% de la población de 16 años o más. Aclaramos que el voluntariado social es aquel en el que se colabora en un proyecto en el país donde se reside y en campos como la discapacidad, la migración, la exclusión, etc.

Listado de problemas:

Respecto a las entidades

1. **Atomización del sector.** Dificultades de coordinación con otras entidades para la realización de proyectos comunes.
2. **Carencia de recursos.** Necesidades de financiación, recursos humanos profesionales o voluntarios, y recursos materiales.
3. **Dificultades organizativas.** Dificultad de coordinación que tienen las entidades fruto

entre otras de las estructuras extensas y poco definidas que definen sus organigramas, muchos voluntarios en vez de un profesional, conlleva un aumento en la gestión del personal.

4. **Personal.** La gran actividad de las entidades se cubre con pocas técnicas remunerados y por tanto poco tiempo disponible de dedicación. Esto da como resultado una elevada carga de trabajo de los responsables de estas. Esta dedicación intensa se concentra en el día a día, y hace inevitable dejar de banda otras acciones que podrían ser de gran utilidad por ellas: coordinaciones externas, formación, planificación

5. **Dificultades en las tareas de gestión y administrativas** en general. La gran mayoría de las entidades no tienen suficientes recursos por poder contratar a una persona o subcontratar los servicios a una empresa externa. Estas dificultades administrativas dificultan el acceso a subvenciones por el trabajo administrativo que generan.

También por otro lado, tienen dificultades por conocer las diferentes líneas de financiación y acceder a tiempo a las mismas.

6. **Carencias formativas.** La gran dedicación y entusiasmo de los emprendedores sociales por sus proyectos deja en un segundo lugar las carencias de conocimientos específicos para el desarrollo de las funciones que tienen encomendadas. Además, la diversidad de funciones realizadas por estos emprendedores requiere d'una total polivalencia, teniendo que asumir tareas d'atención a sus colectivos, gestión de personal y voluntarios, representación a las administraciones, tareas administrativas, contabilidad.

7. **Baja o nula dedicación a tareas de difusión y marketing social.**

8. **Desbordamiento.** La actual situación de crisis y el aumento de la demanda (un 40% en algunos casos) por un lado, contrastan con una mayor competencia para acceder a los recursos disponibles (subvenciones básicamente).

Respecto al voluntario

Por otro lado, también es necesario hacer un análisis sobre la figura del **voluntario**. En el Voluntariado Social se observa una media de edad elevada, resultado de un bajo interés de los más jóvenes por el sector social, prefiriendo voluntariados de tipo ambiental, de ocio, cooperación internacional, etc... Muchas entidades de voluntariado manifiestan su preocupación por la regeneración de la entidad y piden gente joven para continuar liderando sus proyectos.

Paralelamente, si resulta difícil conocer el trabajo diario de las entidades y los proyectos hacia los más necesitados, como no el trabajo de los voluntarios y voluntarias que día a día hacen los hacen posibles. Es un anonimato a veces deseado, pero siempre presente. Existen pocos espacios donde los voluntarios puedan compartir sus experiencias y mejorar por tanto en su labor diaria.

Por todo ello, consideramos que el desarrollo de una Red Social Virtual puede representar un paso más en el desarrollo del sector, facilitando la participación de diferentes personas (que pueden representar administraciones, ongs, países...) y recursos en un proyecto común, de una manera ágil, horizontal y organizada. Uno de los objetivos clave por tanto será el desarrollo de una metodología de trabajo que facilite la coordinación y participación de los diferentes "entes" en los proyectos. También supone un nuevo espacio donde conseguir voluntarios dispuestos a participar y mantener los proyectos de la entidad.

Oportunidades

- El Tercer Sector también destaca por sus características una gran capacidad de acción, de movilización de recursos pese a que estos sean siempre mínimos, de

entusiasmo y implicación en los objetivos y en la misión de la organización y principalmente de **Responsabilidad** con el entorno.

- La actual situación de crisis, que agudiza las problemáticas sociales en nuestro primer mundo y devuelve al Tercer Sector una presión aún mayor en la labor que ya venían realizando de ayuda a los más necesitados.

La primera fase de la plataforma, proyecto piloto, se desarrollará en el municipio de Sta. Coloma de Gramenet, por la existencia de un plan de desarrollo del Tercer Sector Social a nivel municipal que facilita el acceso a los diferentes referentes de la ciudad (entidades y proyectos sociales, administración, empresa, ciudadanía,...) así como el desarrollo de nuevos proyectos.

2. Objetivos del proyecto de CV (Visión y misión)

Objetivo general

Crear un entorno virtual que facilite la lucha contra la exclusión, coordinando los recursos existentes y aumentando la eficiencia de las ongs.

Objetivos específicos

- Promocionar el voluntariado virtual
- Explorar nuevas fórmulas de participación en proyectos solidarios
- Atraer nuevos voluntarios que participen en proyectos de solidaridad
- Facilitar el acceso de los diferentes proyectos sociales de las entidades a Internet
- Aumentar la visibilidad de los proyectos, entidades y problemáticas sociales
- Facilitar el desarrollo de proyectos sociales mediante la coordinación de personas y recursos (vivero de proyectos)
- Facilitar el acceso a nuevas metodologías de trabajo en red que permitan el desarrollo de proyectos que atiendan a las nuevas problemáticas sociales de una manera ágil y con menos recursos
- Crear una plataforma de aprendizaje para responsables de proyectos y voluntarios
- Facilitar la coordinación entre proyectos y entidades
- Facilitar el contacto entre voluntari@s
- Facilitar la creación de redes de proyectos sociales

3. Audiencias interactoras, periféricas, etc...

Diferenciamos básicamente dos tipos de audiencia:

Voluntarios On-line, gente que quiere participar en los proyectos solidarios, que tiene algún tipo de recurso para aportar a los proyectos. Básicamente serán recursos técnicos, pero también podrían participar donantes de recursos económicos, espacios de trabajo, pelotas de fútbol, etc... Estos voluntarios pueden ser:

- **Nuevos voluntarios.** Personas que inician su actividad como voluntarios, personas independientes que deciden dedicar una parte de su tiempo a la ayuda a proyectos sociales
- **Voluntarios de otras entidades o proyectos,** personas que ya colaboran en otros proyectos y se añaden a nuevos proyectos. Pueden ser voluntarios de otros proyectos virtuales o físicos

- **Voluntariado corporativo.** Tanto administraciones como empresas privadas o incluso otras entidades pueden dedicar una parte de sus recursos a la ayuda a proyectos sociales. En este caso, es especialmente importante la participación de las empresas y entidades del territorio.
- **Voluntarios en formación.** Alumnos de Universidades, Centros de Educación Secundaria, Módulos formativos, Posgrados, etc.. que puedan dedicar sus conocimientos a la colaboración en proyectos sociales

Proyectos, propuestas de acción social. En este caso, un **técnico o voluntario de la entidad** es el que define el proyecto para el que pide colaboración y hace el seguimiento. Como requisito inicial de presentación del proyecto en la plataforma es que tenga el soporte de alguna entidad social.

Tanto en un caso como en otro, tenemos un perfil similar. Personas con un cierto bagaje en TIC, con espíritu solidario. En los dos casos existe una aportación voluntaria, que busca ser correspondida. En el caso de quien presenta el proyecto está claro, busca crear sinergias que permitan que el proyecto salga adelante. Los voluntarios también buscan ser correspondidos, ser aceptados, ser valorados, ser reconocidos, conocer gente, superar el egocentrismo maniaco de nuestros tiempos, ser felices...

Para conocer el grado de alfabetización digital de las Ongs españolas tomamos como referencia el [estudio realizado por el laboratorio de innovación social](#)

En los dos casos se hace necesario tener un soporte que permita la difusión y aprendizaje en la plataforma. Esto puede representar la realización de talleres presenciales, la vinculación con proyectos de educación digital y la facilitación de los conocimientos necesarios en la propia plataforma, con manuales de uso y/o la habilitación de una plataforma de aprendizaje con diferentes niveles de información según las necesidades del usuario.

4. Áreas de la Plataforma

4.1. Definición y características de las diferentes áreas de la plataforma

1. Espacio personal. En función del registro inicial y de la actividad realizada en la plataforma se permitirá la adaptación del área personal. En este área se presentarán los proyectos en los que se colabora, la red de colaboradores que participan y la evolución de los mismos. Así como los resultados obtenidos, los comentarios y el nivel de popularidad. También aparecerán noticias, herramientas y enlaces destacados. Modificable por cada usuario. Sería interesante permitir que esta información sea recuperable por el usuario, de forma que pueda aparecer en su blog, en el blog de la empresa, etc...
2. Área de proyectos. El área principal de la plataforma recogerá los diferentes proyectos presentados en la plataforma. Estos proyectos se pueden presentar de diferentes maneras: por áreas de interés (ej. proyectos de intervención con personas mayores), por especialidad (ej. proyectos que requieren captación de recursos), por territorio (ej. proyectos en Sta. Coloma de Gramenet) y por urgencia. En este área se incorpora el papel del "Facilitador" (usado en la plataforma Nabuur.com). Se trata de usuarios con experiencia en participación en proyectos de

- la plataforma, que con una formación adicional pueden acompañar a nuevos proyectos que quieren presentarse en la plataforma.
3. Área colaboradores. En función del perfil de los diferentes colaboradores podemos encontrar gente que se ofrece para diferentes tareas, en diferentes territorios, etc... También podemos encontrar los grupos que participan o se ofrecen para realizar tareas determinadas, ej. grupo de voluntarios de comunicación social, etc... y en este mismo nivel podemos encontrar organizaciones (empresas, administración y entidades) que participan asesorando en temas específicos o dando soporte a proyectos. Es importante considerar la posibilidad de que estas entidades participen como fórmula de Responsabilidad Social Corporativa. Según esta, es importante que el grupo o persona participante pueda representar a su entidad y de la misma manera pueda acumular el reconocimiento o Karma por la participación realizada. Es en este apartado donde se recogeran las experiencias de los voluntarios, como fórmula para incentivar la participación del resto de usuarios.
 4. Área de aprendizaje. Además de los foros que genera el propio proyecto en desarrollo, también podemos encontrar un banco de recursos que incluyen información relevante dividida en áreas temáticas que hacen referencia la captación de recursos, fuentes de financiación, gestión de proyectos, y metodología y niveles de conocimiento asociados a la plataforma.
 5. Noticias. Derivando información a la plataforma sobre proyectos, novedades del sector, oportunidades, Redes Sociales para Ongs, etc... así como resultados de la plataforma, proyectos nuevos, proyectos finalizados, nuevos colaboradores, etc... También es importante trasladar estos resultados de la plataforma hacia fuera. Hacer visibles sus resultados y crear una comunidad de amigos de la plataforma. Crear "marca".

Roles y permisos:

- Un primer nivel de la plataforma permite el acceso a noticias, información sobre proyectos, oportunidades de voluntariado, etc.. sin necesidad de estar registrado. Este primer nivel debe actuar como reclamo a los visitantes a registrarse y participar en la plataforma. Pueden aparecer estadísticas y resultados.
- Nivel usuario novato. Una vez registrado puedes acceder a las diferentes áreas de la plataforma. La entrada en la plataforma requiere la firma (aceptación) de una especie de contrato, donde aparecen los derechos del usuario así como sus deberes. Es necesario participar en el área de aprendizaje para novatos, donde se recogen, discuten y comentan los primeros pasos en la plataforma. Aquí pueden participar usuarios de diferentes niveles que pueden acompañar a voluntarios y proyectos que empiezan.
- Nivel usuario voluntario. A partir de la colaboración del usuario en alguno de los proyectos y/o oportunidades de voluntariado el voluntario va adquiriendo experiencia que le aumenta "el karma".
"el Karma es un concepto utilizado en redes como microvoluntarios.org, que permite visualizar los diferentes niveles de participación de los voluntarios. Los niveles de karma aportan permisos especiales (ej. como comentábamos anteriormente la posibilidad de participar como facilitador, o la creación de redes de proyectos) así como una visibilidad y reconocimiento mayor en la plataforma."
- Nivel usuario Facilitador. Puede participar en diferentes proyectos y acompañar a proyectos y voluntarios en su fase inicial.
- Nivel usuario Experto.

Para la presentación de proyectos es necesario que el referente, reciba un acompañamiento inicial, que se puede realizar a través del área de aprendizaje y el acompañamiento de los

facilitadores.

Arquitectura de la información:

La organización de la información es un aspecto clave para el desarrollo de la plataforma. Es necesario contar con una base de datos con dos categorías principales:

1. BBDD Voluntarios.

- Datos personales: nombre y apellidos, dirección, email, edad
- Experiencia: Sector de intervención. Los sectores clave hacen referencia al colectivo con el cual se trabaja: Infancia i juventud, Personas con problemas de salud, Inmigración, Personas mayores, etc... o al tipo de microtarefas a realizar fundraising (captación de recursos), alfabetización, gestión de proyectos, diseño de páginas web, ciberacciones, etc...
- Intereses
- Tiempo de dedicación

2. BBDD Proyectos. Estas categorías deben corresponderse con las anteriores. Los proyectos se pueden categorizar por sector de intervención, por territorio, y otras categorías como puede ser la urgencia.

Los proyectos se segmentan en microtarefas, asumibles, alcanzables, realizables y operativas. Un proyecto es la unidad mínima de presentación en la plataforma y puede incluir una o varias microtarefas con un objetivo común. El criterio básico es la simplicidad de la acción y cómo se presentan las diferentes tareas a realizar.

- Puede ser por proyectos: un proyecto requiere diferentes tareas a realizar y el VOL participa en diferentes tareas de ese mismo proyecto
- Puede ser por especialidades: me dedico a la captación de recursos económicos en diferentes proyectos
- O por temas: soporte a personas sin techo, discapacitadas, etc...
- También se pueden incorporar otras categorías como el territorio en el que se enmarcan los proyectos (Santako, Catalunya, Murcia...), la urgencia...

Este es uno de los puntos que considero más importantes, la presentación operativa del proyecto en la red. Es decir, de qué manera presentar un proyecto como la suma de diferentes "microtarefas" que lleven a la consecución de los objetivos del proyecto. En este caso creo fundamental la referencia metodológica de microvoluntarios.org y nabuur.org.

Por otro lado, también es un clave entender la plataforma como un proyecto global de solidaridad, donde se interviene en diferentes ámbitos, donde se generan diferentes proyectos y redes de proyectos pero que todo está organizado en pro de un objetivo común. Esto se puede concretar con **visualizaciones** que permitan presentar los resultados día a día de la plataforma. A modo de estadísticas o memoria de actividades poder presentar los resultados globales y particulares de cada proyecto.

Etapas en la realización del proyecto

Criterios de Escalabilidad del proyecto y calendarización

Fase 0: Diseño del proyecto 2008-2009

Fase I: Proyecto piloto en un territorio (Santa Coloma de Gramenet, a través de la Xarxa d'Entitats del Punt del Voluntariat Sta. Coloma), Fase de pruebas y Desarrollo de la plataforma. 2009-2010

Fase II: Presentación de la PRSV **2010**

Contexto

Fase I: El Punt del Voluntariat de Sta. Coloma de Gramenet. Adjunto un powerpoint de presentación del Punt. Aquí ya se apunta la necesidad de avanzar hacia una web 2.0 que permita el trabajo en red, el intercambio y generación de conocimiento y el acercamiento a nuevas formas de voluntariado. En esta parte se cuenta con el apoyo de la Xarxa d'Entitats del Punt del Voluntariat, el Aj. de Sta. Coloma de Gramenet, la Diputació de Barcelona y la Subdirecció general de Cooperació Social i Voluntariat

Al explorar las posibilidades de las RSV aparece la posibilidad de realizar un proyecto más ambicioso que trasciende las limitaciones de la ciudad y que como proyecto creo que podría tener sentido a nivel de Catalunya.

Fase II: Catalunya. Redes Sociales para promoción del voluntariado y el soporte a proyectos sociales de las entidades