

**INFORME DEL PROYECTO: CERTIFICACIÓN DE HABILIDADES Y DESTREZAS
EN SERVICIOS SOCIALES DE VOLUNTARIADO
(CISESK, EN SUS SIGLAS INGLESAS)**




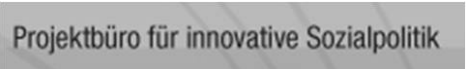



<i>Partnership</i>		
	Project leader 	
		
		
This project has been funded with support from the European Commission. This publication/communication reflects the views only of the author, the European Commission, Education and Culture DG cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Non-commercial reproduction authorised, subject to acknowledgement of source.		

Tabla de Contenidos

1.	Introducción	3
2.	Información nacional.....	4
2.1.	Austria	4
2.1.1.	Resultados del estudio empírico	4
2.1.2.	Situación general del voluntariado	12
2.1.2.1.	Servicio de Voluntariado Europeo (SVE)	15
2.1.3.	Conclusiones	16
2.1.3.1.	Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE	16
2.1.3.2.	Conclusiones del estudio.....	17
2.2.	Bulgaria	18
2.2.1.	Resultados del estudio	18
2.2.2.	Situación general del voluntariado (resumen).....	26
2.2.3.	Conclusiones	28
2.2.3.1.	Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE	29
2.2.3.2.	Conclusiones del estudio.....	30
2.3.	Italia.....	32
2.3.1.	Resultados del estudio	32
2.3.2.	Situación general del voluntariado	39
2.3.3.	Conclusiones	42
2.3.3.1.	Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE	42
2.3.3.2.	Conclusiones del estudio.....	43
2.4.	España	44
2.4.1.	Resultados del estudio	44
2.4.2.	Situación general del voluntariado	54
2.4.2.1.	Concepto.....	54
2.4.2.2.	Legislación del voluntariado	54
2.4.2.3.	Aspectos generales del voluntariado.....	55
2.4.2.4.	Recursos económicos	56
2.4.2.5.	Gastos de las ONGs.....	57
2.4.2.6.	Desglose por género en las ONGs.....	57
2.4.3.	Conclusiones	57
2.4.3.1.	Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE	57
2.4.3.2.	Conclusiones del estudio.....	58
3.	Información internacional.....	60
3.1.	Diferentes situaciones de voluntariado	60
3.2.	Resultados comparativos del estudio y conclusiones	60
3.3.	Conclusiones en relación con las herramientas de valoración.....	63

1. Introducción

El proyecto CISESK es parte del programa Leonardo-Da-Vinci de Transferencia de la Innovación (TOI, en sus siglas inglesas) que se enmarca dentro del Programa Europeo de Aprendizaje Permanente (LLL en sus siglas inglesas)

El objetivo principal de CISESK es facilitar los resultados y las herramientas utilizadas en el proyecto sobre Voluntariado en Servicios Sociales (CSA en sus siglas inglesas) a otras organizaciones europeas interesadas.

A través del uso de estas herramientas y resultados se podrá llegar a la valoración y certificación de las competencias adquiridas a través del aprendizaje NF/I del servicio de voluntariado. Así gracias al proyecto CISESK se podrá valorar y certificar el servicio de voluntariado dentro del marco europeo a nivel internacional.

A continuación se presenta el informe del estudio llevado a cabo tras las investigaciones realizadas dentro del proyecto CISESK.

El objetivo de esta primera fase es el de recabar información sobre las diferentes necesidades europeas para que el trabajo de voluntariado que se quiera conseguir sea verdaderamente eficaz a nivel europeo.

Esta fase permite así sentar las bases para poder desarrollar paulatinamente las diferentes exigencias que se pueden dar en el servicio de voluntariado de ámbito europeo.

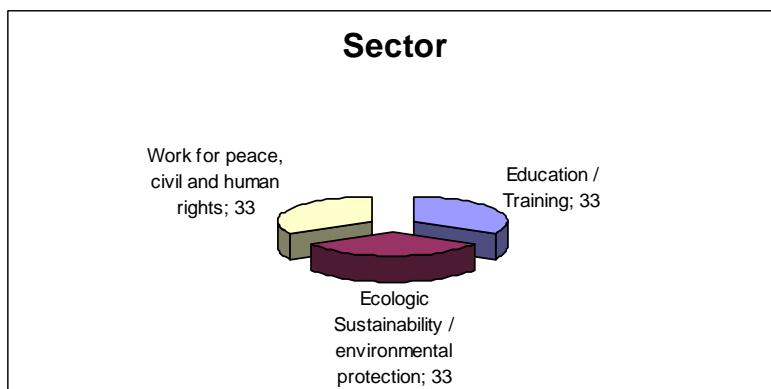
El informe de investigación se ha organizado teniendo en cuenta los siguientes apartados:

- La información nacional de varios países (Austria, Bélgica, España, Italia) referente a:
 - Los resultados del estudio que se envió a las diferentes organizaciones e instituciones involucradas en trabajos del sector de voluntariado, con especial atención a tres áreas de trabajo meta. La finalidad de este estudio es conseguir datos relevantes para poder llevar a cabo la certificación del trabajo de voluntariado, haciendo especial hincapié en el Servicio de Voluntariado Europeo (SVE).
 - Una panorámica de la situación nacional referente al trabajo de voluntariado en el marco del SVE. En esta panorámica se incluyen las distintas oportunidades de trabajo de voluntariado en general así como los posibles obstáculos a los que se debe enfrentar cada país.
 - Conclusiones en relación con la situación nacional, teniendo en cuenta tanto los antecedentes del país como los resultados del estudio empírico.
- Información internacional
 - Comparación de los resultados del estudio por los distintos países
 - Comparación de las diferentes situaciones nacionales
 - Conclusiones sobre el instrumento de valoración.

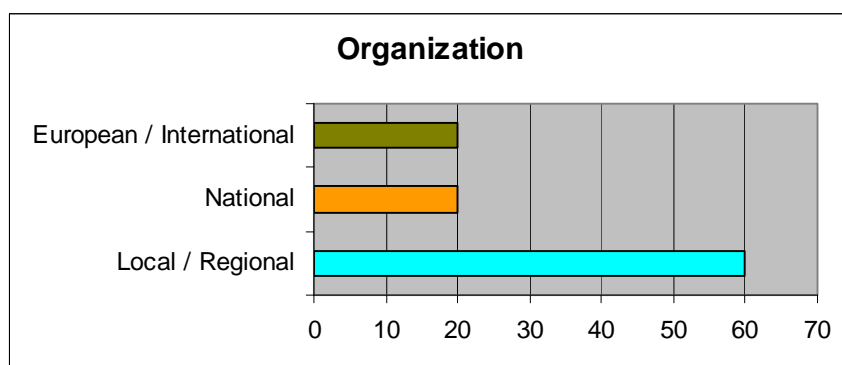
2. Información nacional

2.1. Austria

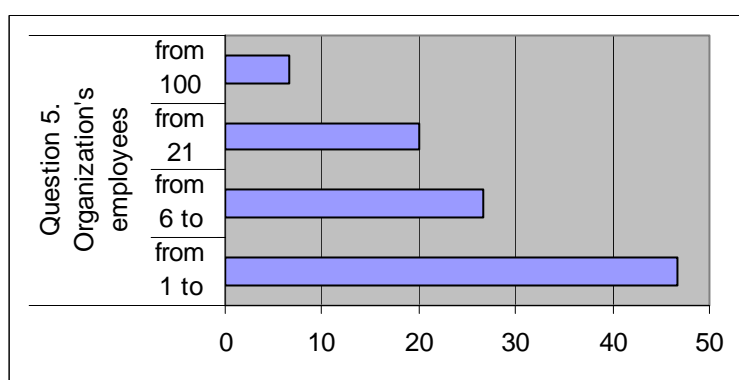
2.1.1. Resultados del estudio empírico



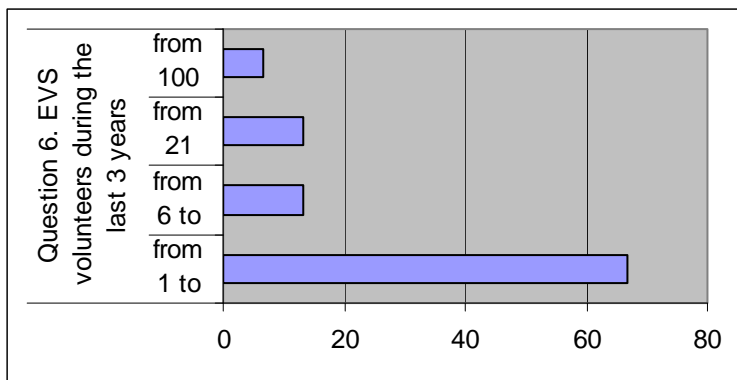
La muestra incluye cinco organizaciones en cada uno de los campos propuestos en el estudio.



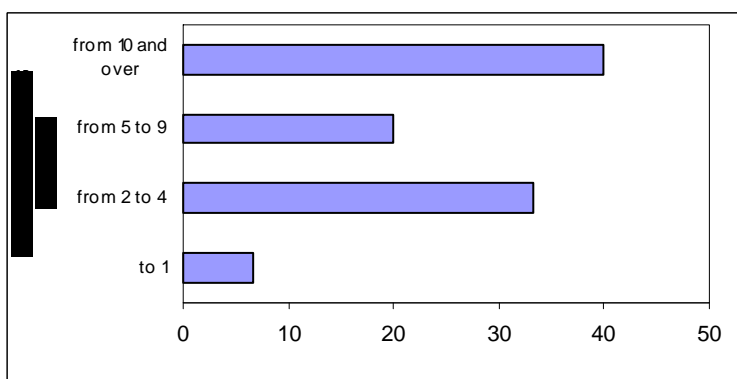
Aunque la mayoría de las organizaciones operan en el ámbito local, algunas lo hacen en el ámbito nacional y otras en el ámbito internacional.



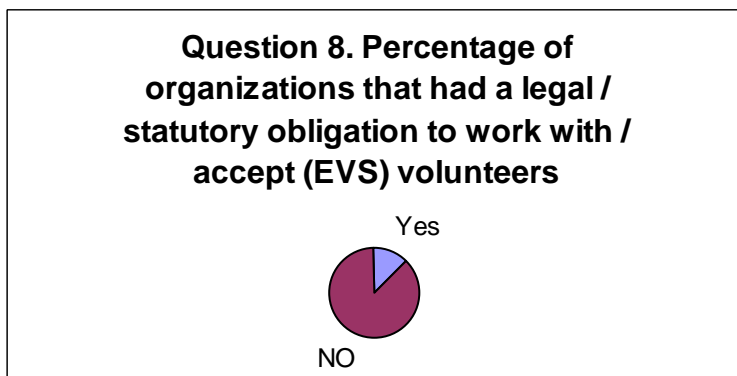
Casi el 50% de la muestra consiste en pequeñas organizaciones con menos de 6 empleados. La otra mitad de la muestra está representada por organizaciones de tamaño medio (6-20 y 21-100). Tan sólo unas pocas organizaciones grandes completan el total de la muestra.



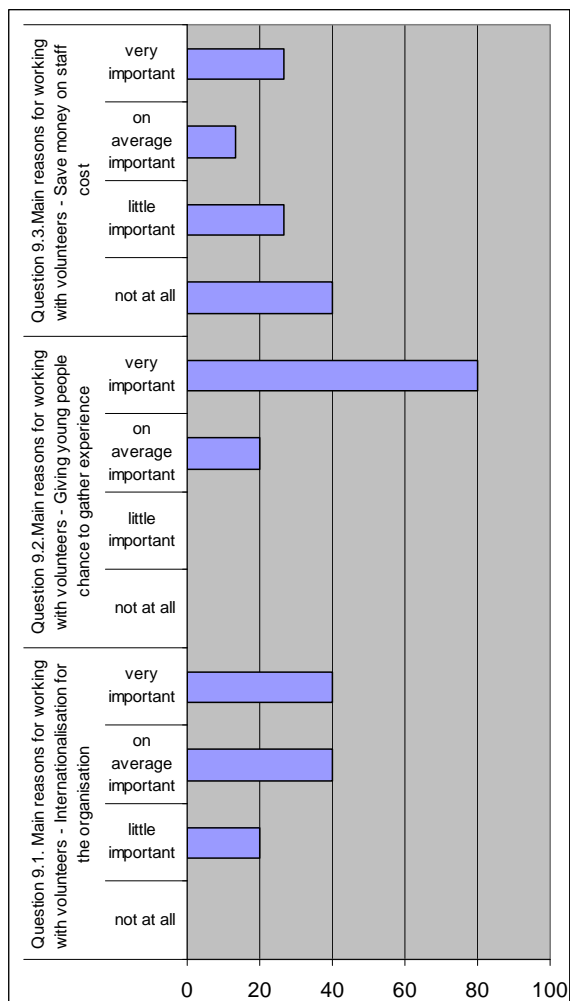
El número de voluntarios corresponde más o menos al tamaño de las organizaciones.



Casi dos tercios de la muestra corresponden a organizaciones con experiencia en el sector de voluntariado de más de 5 años.

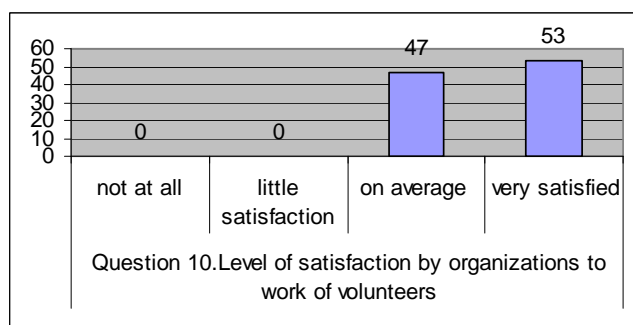


Solo el 12,5% de las organizaciones están legisladas y cumplen la normativa del servicio de voluntariado europeo (SVE).

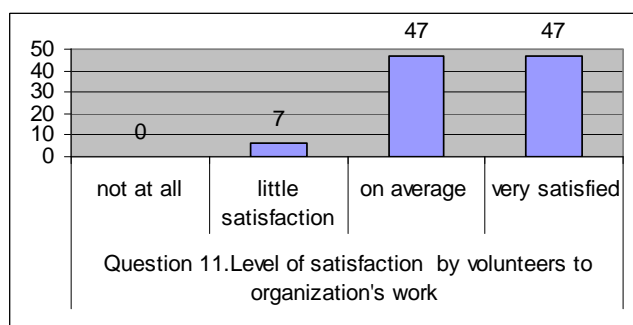


Las razones principales para trabajar con voluntarios son:

- En primer lugar y sobre todo, “Ofrecer experiencia a las personas más jóvenes”;
- En segundo lugar: “Dar un carácter más internacional a las diferentes organizaciones.”
- Por ultimo, “ahorrar en costes de personal”

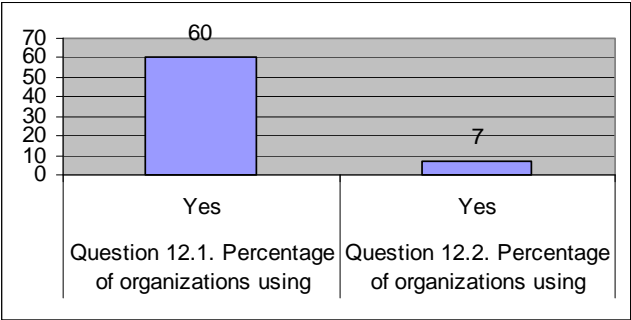
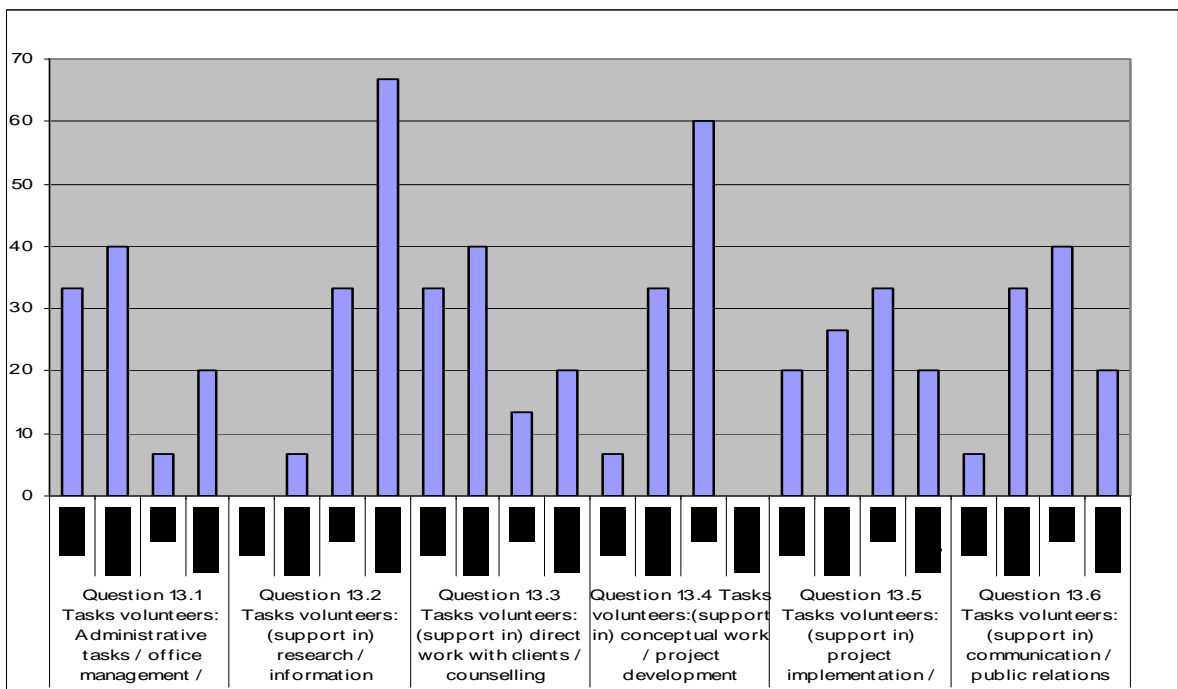


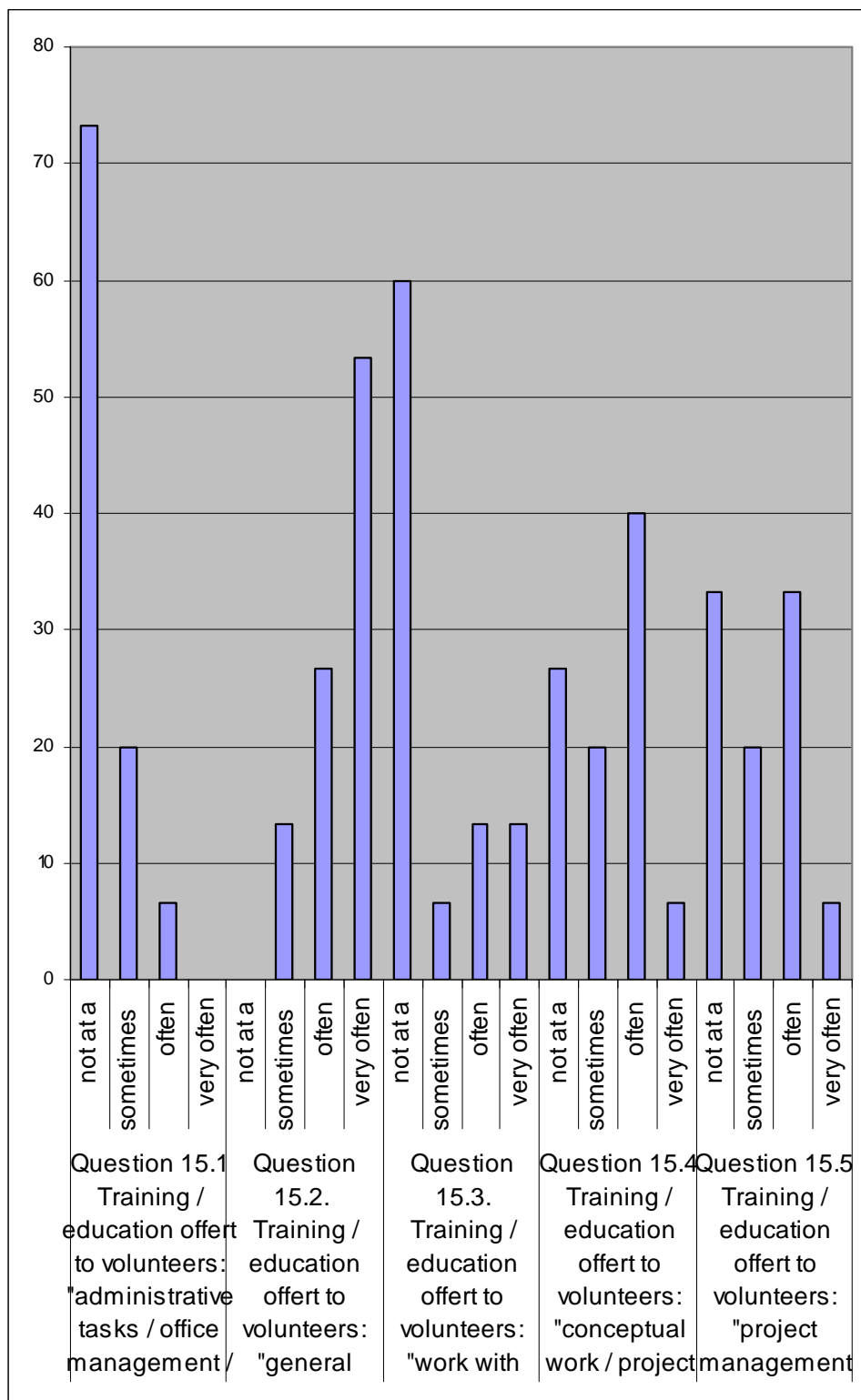
El 53% de las organizaciones se muestran muy satisfechas con el trabajo de los voluntarios. El 47% restante se muestra satisfecho en general.



La distribución de la satisfacción por parte del sector del voluntariado mismo es bastante similar, aunque hay un 7% que se muestra poco satisfecho.

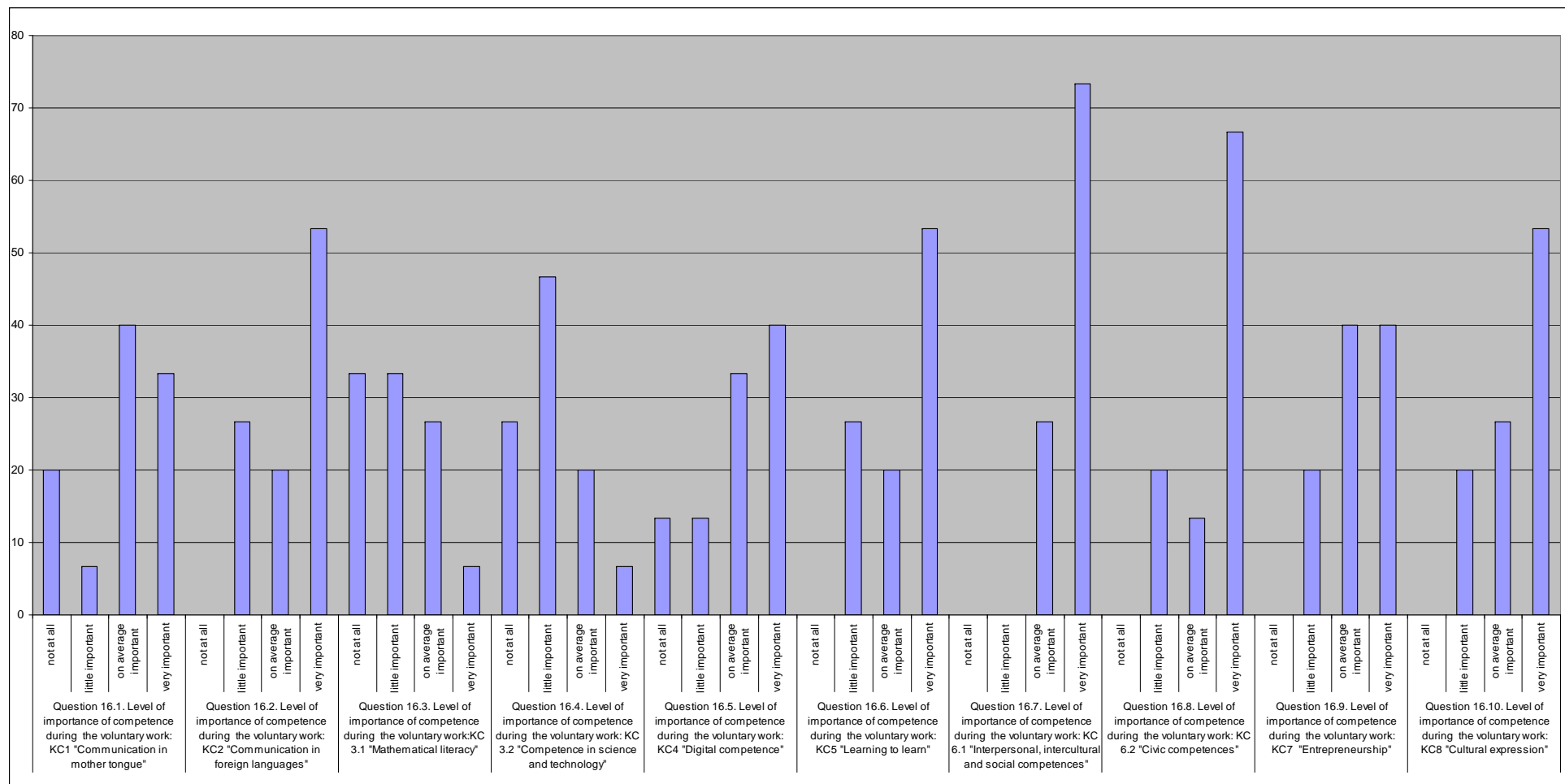
La mayoría de las organizaciones (60%) utilizan herramientas internas de valoración de la calidad, frente a un 7% que utiliza sistemas de auditorias y certificaciones externas.





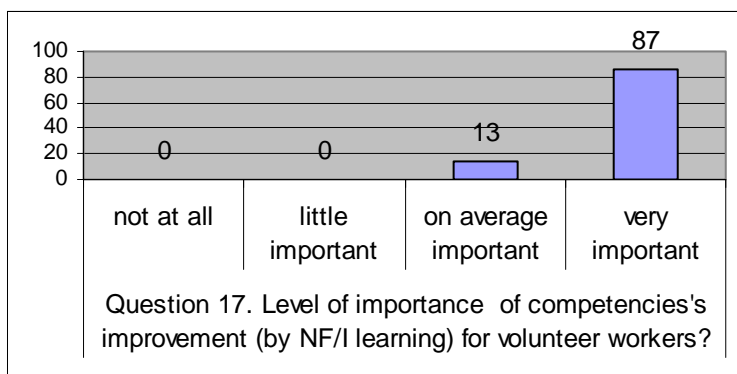
La formación y la educación que se ofrece:

- se centra sobre todo en el conocimiento del propio campo de trabajo;
- está sobre todo relacionada con el trabajo conceptual así como con la gestión empresarial;
- no incluye el trabajo con clientes; y,
- no se orienta a la gestión puramente administrativa.

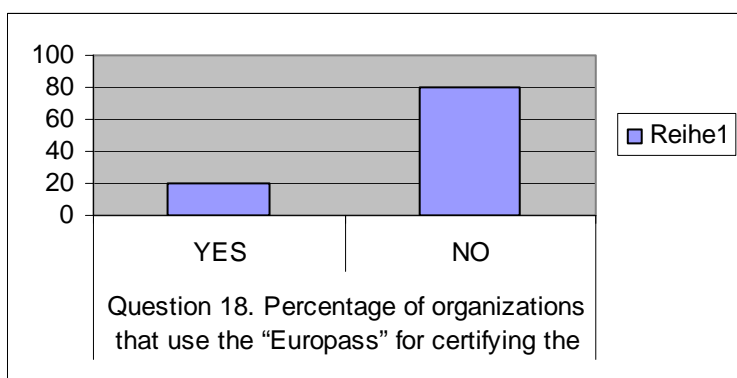


Las capacidades más importantes que se espera encontrar en los voluntarios son por orden de importancia:

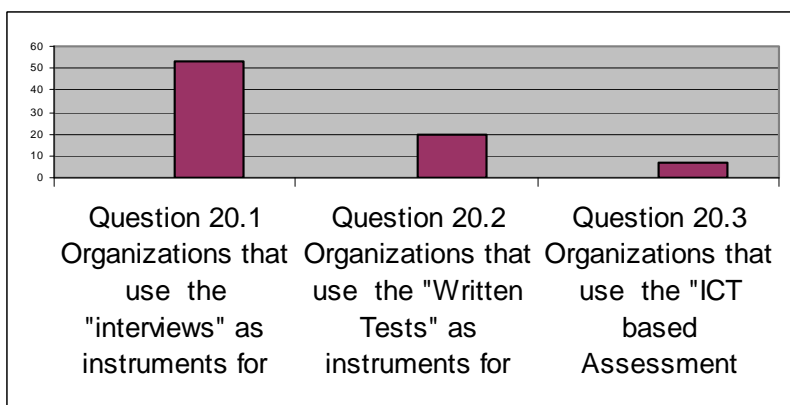
KC6.1 "Capacidad social e intercultural", seguida de KC6.2 "la capacidad cívica", así como de KC8 "la capacidad de expresión cultural", KC5 "Aprender a aprender" y, en general, KC5 "la capacidad numérica" así como KC1 "la capacidad de expresión verbal en la lengua materna."



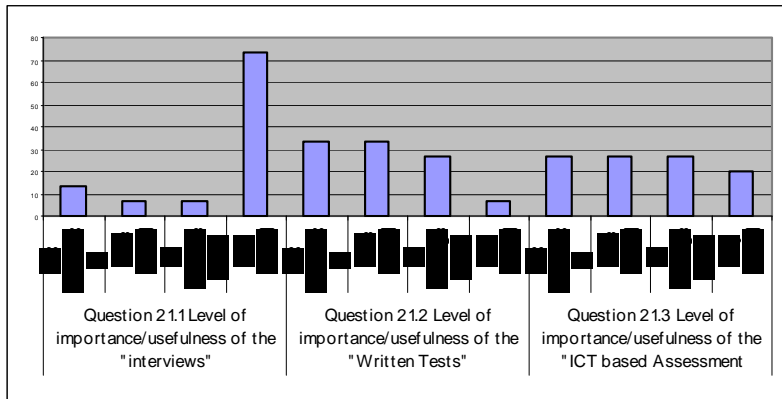
De acuerdo con loas respuestas recibidas, un factor muy importante en la labor de voluntariado es la mejora de las propias capacidades o habilidades.



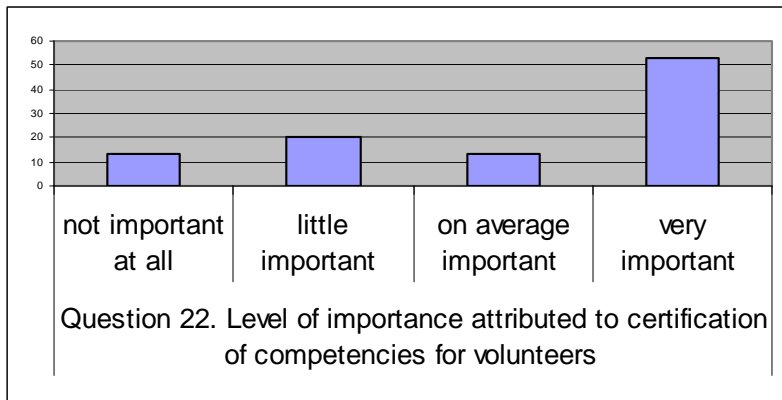
Las herramientas de certificación externa EUROPASS y "YOUTHPASS" no se utilizan mucho, por el momento.



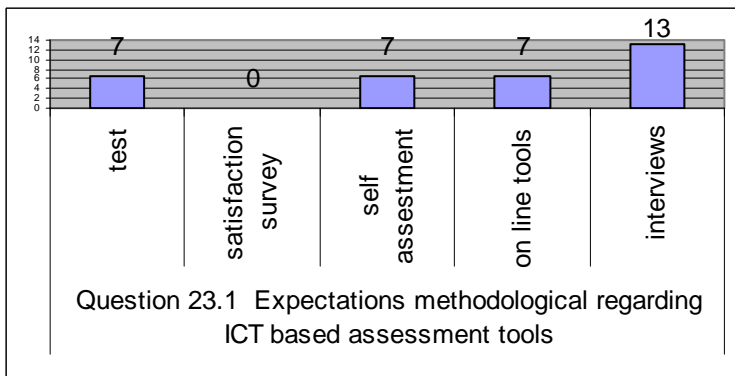
Para medir las capacidades de los voluntarios, la mayoría de las organizaciones utilizan las entrevistas, mientras que los cuestionarios o las pruebas de competencias informáticas no se suelen emplear.



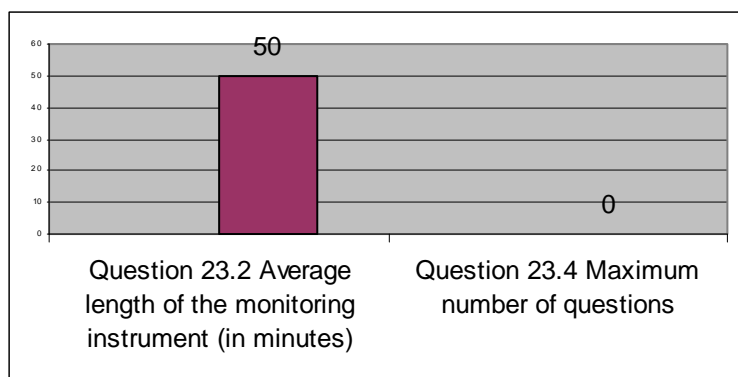
Las organizaciones valoran mucho las entrevistas para evaluar el desarrollo de las nuevas competencias en los voluntarios, y las clasifican como mucho mas reveladoras que cualquier otra prueba escrita.



Es sobre todo (muy) importante la certificación de las competencias.



Aunque se espera mucho de las herramientas informáticas para la autoevaluación, también se aconseja que se acompañen entrevistas así como otras pruebas objetivas.



La duración de la evaluación no debería ser demasiado larga (la mayoría opina que es suficiente con 30 minutos)

2.1.2. Situación general del voluntariado

Dos tipos de trabajo voluntario: formal e informal

Se entiende por “trabajo voluntario formal” aquél que tiene lugar dentro de un contexto organizativo sin necesidad de remuneración en beneficio de otros o de la sociedad.

Por lo general, este trabajo tiene lugar dentro de organizaciones no gubernamentales. El compromiso libre adquirido requiere sin embargo estar regulado de alguna manera.

Por su parte, se entiende por “trabajo voluntario informal” aquél que tiene lugar en un contexto privado, dentro de la vecindad, por ejemplo, sin estar regulado de forma institucional. De ahí que tampoco se pueda controlar.

Áreas de trabajo voluntario formal

- Servicios de urgencia y de rescate. Aquí encontramos organizaciones como la brigada voluntaria de incendios, el rescate de montaña y de agua, la Cruz Roja, lo que se entiende por: servicios sanitarios de urgencia.
- Arte, cultura, entretenimiento y tiempo libre (p.ej., banda musical, teatro amateur), todo lo que se entiende bajo el término de: “cultura”.
- Medio ambiente, naturaleza y protección animal (p.ej., WWF, Greenpeace), todo lo que se enmarca dentro del término de: “medio ambiente”.
- Área religiosa o eclesiástica (p.ej., el coro de la iglesia, servicios parroquiales), todo lo que se enmarca en el término de: “eclesial”.
- Área social y de salud (organizaciones de ayuda o de apoyo a ciertos sectores de la sociedad como son la tercera edad, las asociaciones de pensionistas, la gestión de ayudas sociales, todo lo que se entiende bajo el término de: “social”.
- Actividades políticas y de representación de intereses grupales (p.ej., partidos políticos, organizaciones profesionales, todo lo que entra en el término de “política”.
- Actividades laicas y comunitarias (p.ej., asociaciones de desarrollo local, iniciativas de ciudadanos, todo lo que se encuadra bajo el término de: “comunidad”.
- Educación y escolaridad (p.ej., asociaciones de padres, centros de ayuda escolar), lo que se entiende bajo el término de: “educación”.
- Deportes y actividades físicas (p.ej., asociaciones deportivas, grupos de ejercicios físicos), todo lo que se encuadra bajo el término de: “deporte”.

Áreas de trabajo voluntario informal

- Ayuda o asistencia vecinal: p.ej. trabajos de mantenimiento, cuidado de niños, jardinería, etc.

Trabajadores voluntarios: participación en trabajos formales e informales

El sector de voluntariado también conocido como el tercer sector está formado por alrededor de tres millones de trabajadores y tiene un gran peso laboral en Austria.

43.8% de la población austriaca a partir de los quince años desempeña una labor de voluntariado de una u otra forma. El porcentaje de hombres es de 47,1% mientras que el porcentaje de mujeres es de 40,7%.

De las seis millones novecientas personas mayores de 15 años, el 27,9% hacen trabajo de voluntariado formal (en diversas organizaciones) frente a un 27,1% que hacen trabajo de voluntariado no formal (asistencias vecinales).

El trabajo no formal además es algo más frecuente en mujeres (2,3%) que en hombres (26,9%). Así el trabajo de los hombres es más común en organizaciones que en las asistencias vecinales de las que se encargan más mujeres.

Hay un sector muy activo en la gente de edades comprendidas entre los 40 y 59 años hasta llegar a casi un 50%. También hay una alta participación de jóvenes en edades comprendidas entre los 20 y 24 años así como entre los 30 y 39 años (47%). No sorprende que haya significativamente un bajo nivel de participación en estos trabajos por parte de personas con edades superiores a los 70 años.

La gente joven entre 15 y 19 años y los mayores entre 60 y 69 años forman un sector de voluntariado activo con un porcentaje del 43%. Incluso más del 20% de personas mayores de 80 años siguen prestando labores de voluntariado activamente.

Trabajo de voluntariado formal

El trabajo de voluntariado formal lo realizan más mujeres que hombres (33% frente a 23,2%). El 30% de la población comprendida entre los 40 y 59 años de edad están comprometidos con el trabajo formal voluntario así como un 30% de personas con edades comprendidas entre los 15 y 24 años de edad. La misma proporción se aplica en los trabajos realizados por escolares, militares o civiles, asalariados y otras personas con “otros ingresos”. El porcentaje de mujeres dedicadas al cuidado de la familia o amas de casa que hacen labores de voluntariado es de 27%.

(“otros ingresos”: incluye a gente que se encuentra dentro de grupos de asalariados, pensionistas, retirados, desempleados, escolares, militares o en servicios sociales, de baja maternal, y amas de casa)

El porcentaje de personas con baja maternal es significativamente más bajo (14%), así como el de pensionistas (19%). El porcentaje de gente trabaja de forma voluntaria con un nivel de estudios superior es más alto (37 – 45%) en comparación con la gente con sólo graduado escolar (19%).

Las áreas con menor densidad de población tienen más voluntarios (34%) que las zonas urbanas (18%).

Trabajo de voluntariado no formal

No es significativa la diferencia entre mujeres (27,3%) y hombres (26,9%) que realizan labores de voluntariado. Además otras características muestran que hay menos diferencias en este sector en comparación con las que se dan dentro del trabajo de voluntariado formal.

Sólo los más mayores están más activos en la asistencia vecinal en comparación con el trabajo de voluntariado formal. La ayuda de trabajo no formal proviene de personas casadas, separadas, divorciadas o solteros en la misma proporción. Hay una muy baja participación de mujeres con sólo graduado escolar (21%).

En Viena, el trabajo de voluntariado informal es significativamente más alto que el trabajo de voluntariado formal. Sin embargo, no se encuentra ninguna diferencia con respecto al nivel de participación de acuerdo con la densidad de la población.

Motivación par alas labores de voluntariado formales y no formales

Los motivos que llevan a ejercer el trabajo de voluntariado son:

"Me proporciona satisfacción personal" - 64% está totalmente de acuerdo y 29% bastante de acuerdo"

"Me gusta ayudar a otros"- 58% está totalmente de acuerdo and 35% bastante de acuerdo"

Conocer gente y hacer amigos" - 49% está totalmente de acuerdo, 34% bastante de acuerdo

"Puedo poner en práctica mis habilidades y conocimientos" - 41% está totalmente de acuerdo - 40% bastante de acuerdo

"Me ayuda a estar activo" - 43% está totalmente de acuerdo y 33% bastante de acuerdo

Casi el 80% de los voluntarios no esperan que esta actividad les ayude a encontrar:

Un trabajo remunerado (sólo el 15% están más o menos de acuerdo). Esta proporción se da tanto en hombres como mujeres.

Cerca del 70% de la gente que no hace labores de voluntariado explican que tienen que realizar labores familiares. Otras razones son la (in-) compatibilidad con la propia profesión o también se recogen frases como "Nunca me han contactado para este tipo de labores" o "Nunca he pensado en eso" (58% y 46%).

Las mujeres (73%) casi no tienen tiempo para el trabajo de voluntariado debido a sus obligaciones familiares, y los hombres a penas tienen tiempo libre fuera de sus jornadas laborales.

Tiempo - dimensión del trabajo de voluntariado

Aproximadamente 3 millones de personas (44% de todos los austriacos mayores de 15 años) trabajan alrededor de 14,7 millones de horas a la semana de forma voluntaria.

1,9 millones de personas están activas en el trabajo de voluntariado informal, como puede ser la asistencia vecinal o la ayuda en los hogares del vecindario (p. ej. trabajos de mantenimiento, cuidado de niños, amigos, familiares; trabajos de jardinería, etc.). Por lo general, el trabajo hecho en la propia casa o con la propia familia no se considera trabajo de voluntariado.

También un 1,9 millones de personas contribuyen al voluntariado dentro de organizaciones no gubernamentales de forma formal. 800.000 voluntarios trabajan tanto de forma formal como informal. El trabajo de voluntariado supone el 11% del volumen de autoempleados y de empleados por cuenta ajena.

De media la gente suele emplear 4,9 horas de trabajo voluntario a la semana (parcialmente en diversas áreas).

En el área del trabajo de voluntariado no formal el tiempo empleado es de 3,6 horas a la semana. Dentro del trabajo formal destacan las áreas de "cultura" en donde el promedio de horas es de 3,4, el área del "deporte" con cerca de 3.0 horas y en el campo "eclesial" con cerca de 2, 4 horas así como en el servicio de urgencias con 3,8 horas a la semana.

2.1.2.1. Servicio de Voluntariado Europeo (SVE)

Austria:

En 2008 aproximadamente 90 voluntarios habían completado su SVE en Austria. En la actualidad, hay 89 organizaciones acreditadas como organizaciones anfitrionas (este número varía porque se van creando nuevas organizaciones constantemente, o porque algunas organizaciones dejan de prestar servicios dentro del SVE). El tipo de voluntarios que se reclutan en estas organizaciones varía mucho.

Por lo general cerca de 4500 jóvenes se han beneficiado del programa de acción para jóvenes del SVE. **Con una participación de 140 jóvenes procedentes de Austria.**

En relación con el desarrollo del SVE en Austria: **se admitieron 96 solicitudes y se llevaron a cabo 89 proyectos.**

Áreas of solicitudes		Ejemplos
Juventud	37	Centros de juventud, Asistencia física, monitor laboral
Niños	21	Agrupaciones infantiles, guarderías
Administración	12	Ofimática en diversos campos de jóvenes y niños, sin contacto directo con ellos
Gente con discapacidades	9	Asistencia física, incluyendo trabajos de ayuda de movilidad
Arte/cultura/medios de comunicación	4	Radio, tertulias de literature
Medio ambiente	4	Granjas orgánicas, Greenpeace
Refugiados	2	Asilos de refugiados
Mayores	1	Hogares de la tercera edad
Acciones reducidas	6	En diferentes áreas, sobre todo de tipo técnico

La Agencia Nacional se encarga del control de calidad y de los monitores cuando la organización anfitriona con la normativa del SVE:

La Agencia Nacional está sustentada por 9 organizaciones coordinadoras (una por cada provincia) que revisan el programa y supervisan los criterios de calidad de todas las organizaciones acreditadas. También apoyan a las organizaciones anfitrionas con servicios de asesoría, tutelaje, formación de "Youthpass", así como la formación inicial de SVE.

Este tipo de enseñanzas están organizadas en parte por la propia Agencia austriaca, y en parte por otras agencias nacionales extranjeras. Los costes se reflejan en el programa Juventud en Acción (*Youth in Action*, en inglés) excepto por la matrícula de participación de 10 €.

Además a los voluntarios se les invita a participar en dos seminarios obligatorios, en donde reciben ciertas orientaciones sobre sus trabajos de acuerdo con las experiencias del SVE y se les apoya siempre que necesiten ayuda.

Evaluación: la Universidad de Innsbruck forma parte de la Agencia Nacional ARGE de Juventud en Acción y organiza el llamado comité de investigación científica de apoyo. Las orientaciones

provenientes de las entrevistas con todos los participantes responsables de las diversas líneas de acción constituyen la base para poder mejorar la calidad del programa.

2.1.3. Conclusiones

2.1.3.1. Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE

Aproximadamente 3 millones de personas que suponen el 44% de todos los austriacos mayores de 15 años trabajan alrededor de 14,7 millones de horas a la semana de forma voluntaria. Hay 1,9 millones de personas activas en el trabajo de voluntariado informal, desde asistencia vecinal hasta otras ayudas en hogares vecinos en el cuidado del hogar, el cuidado infantil, vecinos, servicios de jardinería, etc. En general, el trabajo de mantenimiento de la propia casa así como el cuidado familiar dentro del propio hogar no constituyen formas de este tipo de voluntariado informal.

Además, 1,9 millones de personas contribuyen al voluntariado en organizaciones sin ánimo de lucro dedicadas al trabajo voluntario formal. 800.000 voluntarios trabajan tanto en el trabajo formal como no formal del voluntariado. El trabajo voluntario constituye un 11% del volumen de los autoempleados y un 13% de empleados por cuenta ajena.

Los motivos que llevan a realizar trabajos de voluntariado son:

"Me proporciona satisfacción personal" - 64% está totalmente de acuerdo frente a un 29% que está bastante de acuerdo.

"Me gusta ayudar a otros"- 58% está totalmente de acuerdo frente al 35% que está bastante de acuerdo

"Conocer gente y hacer amigos" - 49% está totalmente de acuerdo y 34% bastante de acuerdo

"Puedo poner en práctica mis habilidades y conocimientos" - 41% está totalmente de acuerdo y 40% bastante de acuerdo

"Me ayuda a estar activo" - 43% está totalmente de acuerdo y 33% bastante de acuerdo

En general, hay una gran implicación en el trabajo de voluntariado en muchas de sus formas; casi la mitad de la población son miembros de por lo menos una asociación sin ánimo de lucro (incluyendo las asociaciones de deportes).

El SVE es cada vez más popular, aunque la cifra de voluntarios enviados a otros lugares o que trabajan dentro del propio país no sea muy alta, las cifras se van incrementando en los últimos años.

En 2008, se recogieron 96 solicitudes de organizaciones de apoyo al SVE y se han puesto ya en marcha 89 proyectos.

La coordinación así como el sistema de vigilancia de la calidad de la Agencia austriaca apoya a las organizaciones anfitrionas del país con servicios de alegoría, seminarios de formación, enseñanza de "Youthpass" y de formación inicial del SVE. Además se les invita a participar a los voluntarios

Por su parte, la Agencia invita a los voluntarios a participar en dos seminarios obligatorios, en donde reciben ciertas orientaciones sobre sus trabajos de acuerdo con las experiencias del SVE y se les apoya siempre que necesiten ayuda.

La coordinación y la salvaguarda de calidad que ejerce la Agencia Nacional está sustentada por 9 organizaciones coordinadoras (una por cada provincia). Su trabajo es obviamente muy satisfactorio ya que mira a los resultados de evaluación de las distintas organizaciones anfitrionas así como a los propios voluntarios en el marco del SVE.

El SVE es un sector en continuo crecimiento sobre todo en el sector de voluntariado por parte de jóvenes. En comparación con el resto de otros sectores, el SVE no constituye un factor demasiado grande. Todavía la perspectiva europea a la hora de medir resultados es una cuestión muy importante a tener en cuenta.

2.1.3.2. Conclusiones del estudio

Los resultados principales obtenidos en el estudio son los siguientes:

- Según los entrevistados, la mejora de las habilidades desempeñadas durante el trabajo de voluntariado es un factor muy importante.
- El 53% de las organizaciones se halla muy satisfecha con el trabajo de los voluntarios, frente a un 47% de quienes se sienten satisfechos en general.
- La distribución de la satisfacción por parte de los voluntarios es muy similar aunque hay un 7% que se muestra poco satisfecho.
- La mayoría de las organizaciones (60%) utiliza "herramientas internas de apoyo de la calidad", mientras que sólo el 7% utiliza servicios externos de auditoría o certificación.
- Las habilidades más importantes que deben tener los voluntarios son:
 - "Habilidades interpersonales, interculturales y sociales" (KC6.1), seguidas de
 - "Habilidades cívicas" (KC6.2)
 - También son muy importantes: las habilidades de "expresión cultural" (KC8), "Aprender a aprender" (KC6) y las "habilidades numéricas" (KC5) así como las "habilidades lingüísticas en la propia lengua" (KC1).
- Las herramientas de certificación conocidas como "EUROPASS" y "Youthpass" no se utilizan mucho por el momento.
- Las organizaciones estiman que las entrevistas son el mejor método para medir el desarrollo de habilidades por parte de los voluntarios. Por otro lado, las herramientas informáticas tienen mayor utilidad que las tareas escritas.
- La certificación de las competencias también se considera tener mucha importancia.
- Las expectativas de futuro se centran en herramientas virtuales de carácter auto-evaluativo aunque también permanece el deseo de utilizar entrevistas y otras pruebas de evaluación adicionales.
- La duración de la evaluación no debería ser demasiado larga (alrededor de 30 minutos es la opción más apoyada)

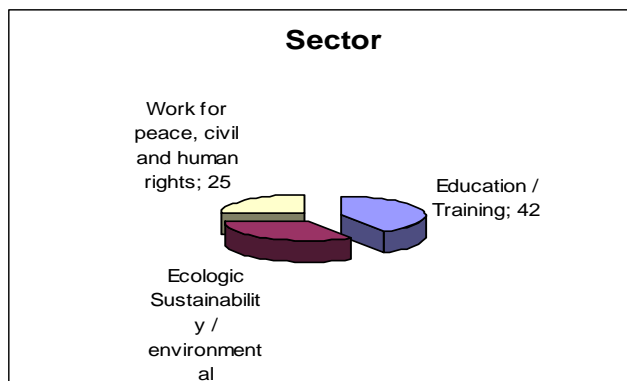
Como conclusiones generales de estos resultados se puede decir que:

- La certificación de la enseñanza informal por parte del trabajo de voluntariado en el marco del SVE está valorada como de gran utilidad.
- Las herramientas de evaluación deberían ser complementarias de las entrevistas y así pueden sustituir a las pruebas de evaluación escritas.
- La autoevaluación en línea se puede entender como una herramienta apropiada. El tiempo destinado a esta herramienta debería estar entre 30 y 60 minutos.
- En cuanto al volumen del SVE en comparación con el trabajo de voluntariado en general, parece útil hablar de un perfil adecuado a la labor de voluntariado en general, no sólo en relación con el SVE.

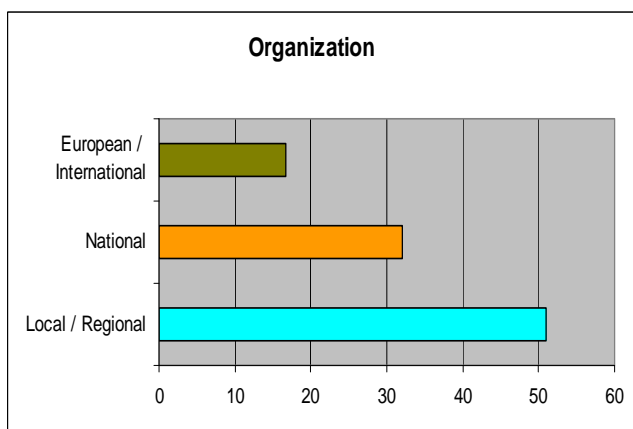
2.2. Bulgaria

2.2.1. Resultados del estudio

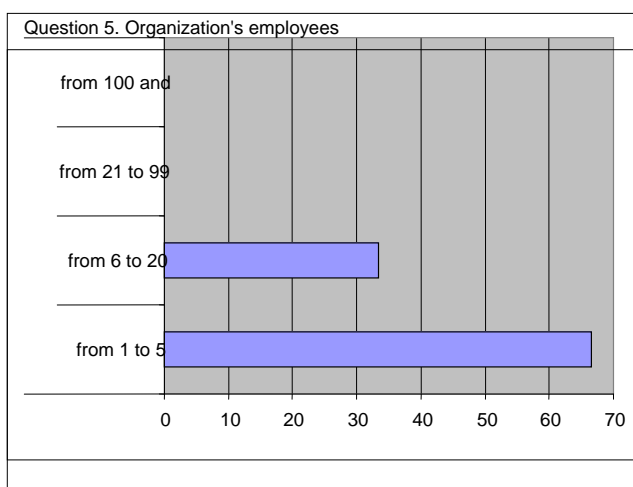
El trabajo de investigación se basa en los resultados obtenidos en las entrevistas desarrolladas a partir del cuestionario que se recogen a continuación:



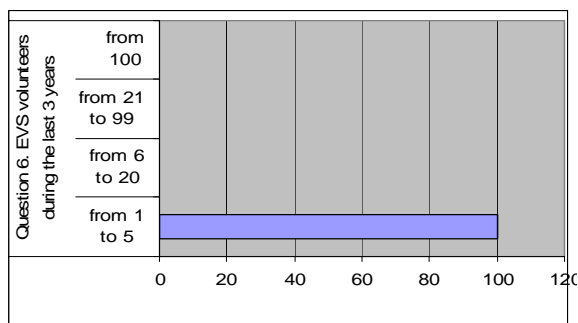
La muestra está compuesta por 13 organizaciones en cada uno de los tres sectores propuestos: 42% educación, 33% ecología y sostenibilidad y 25% en el trabajo por los derechos humanos y por la paz.



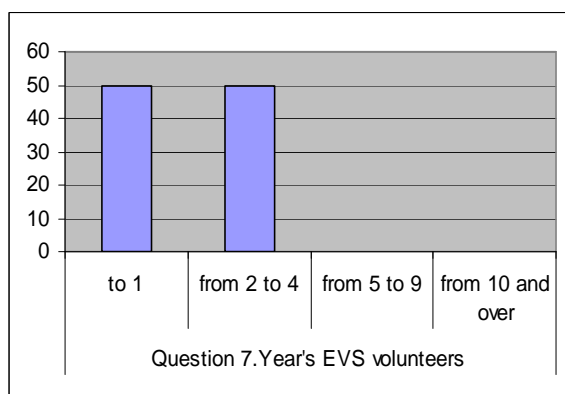
La mayoría de las organizaciones trabajan en el ámbito local (51%), algunas en el territorio nacional (32%) y otras en el extranjero incluyendo otros países europeos (17%).



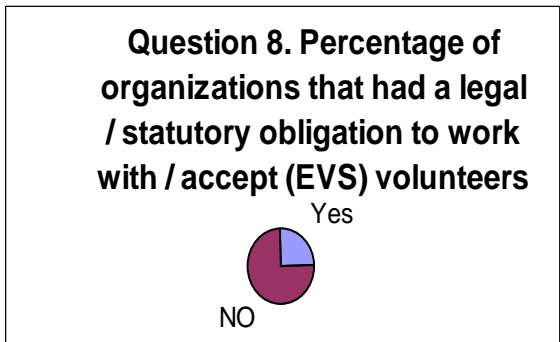
Casi el 67% de la muestra lo forman las organizaciones pequeñas con menos de 6 empleados. Las organizaciones medianas de 6 a 20 empleados constituyen el 33 %, y las grandes organizaciones con más de 21 empleados no aparecen.



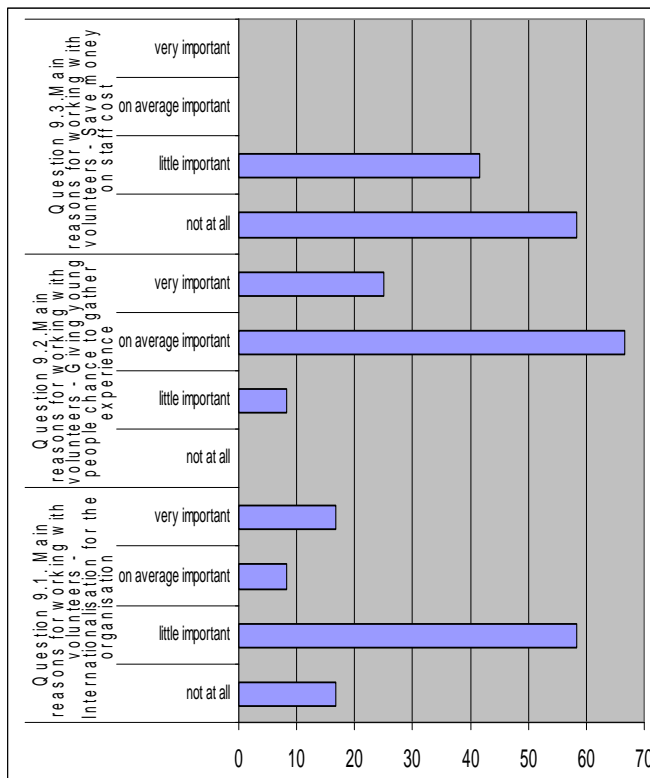
El número de voluntarios en el marco de SVE en los últimos 3 años es entre 1 y 5 voluntarios.



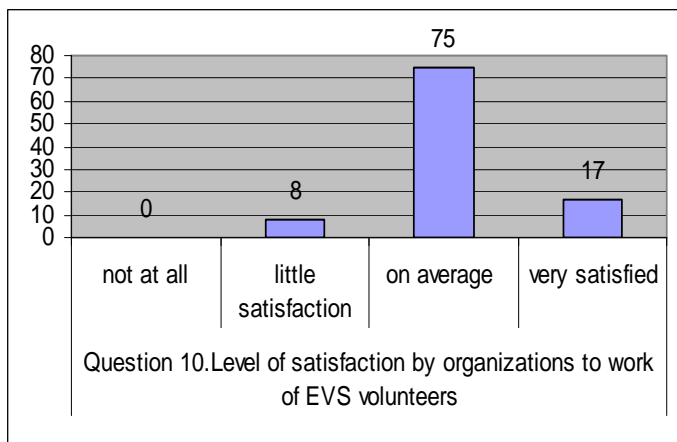
La muestra consiste en organizaciones que trabajan en el sector de voluntariado en el marco del SVE desde menos de 5 años.



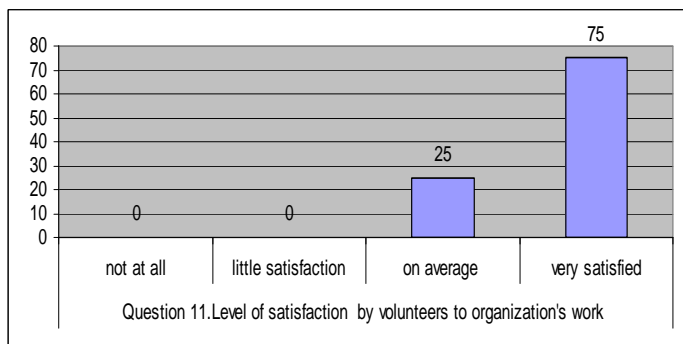
Sólo el 25% de las organizaciones están legisladas o tienen estatutos que obligan a trabajar en el marco del SVE, frente a un 75% que no lo hacen.



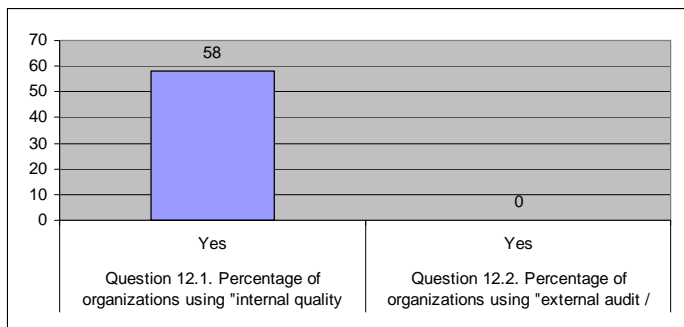
Las razones principales para trabajar con voluntarios de mayor a menor importancia son: (67%): Dar a la gente joven la oportunidad de tener experiencia; a continuación: La internacionalización de la organización (58%) y “Ahorrar costes laborales” (42%) con menor importancia.



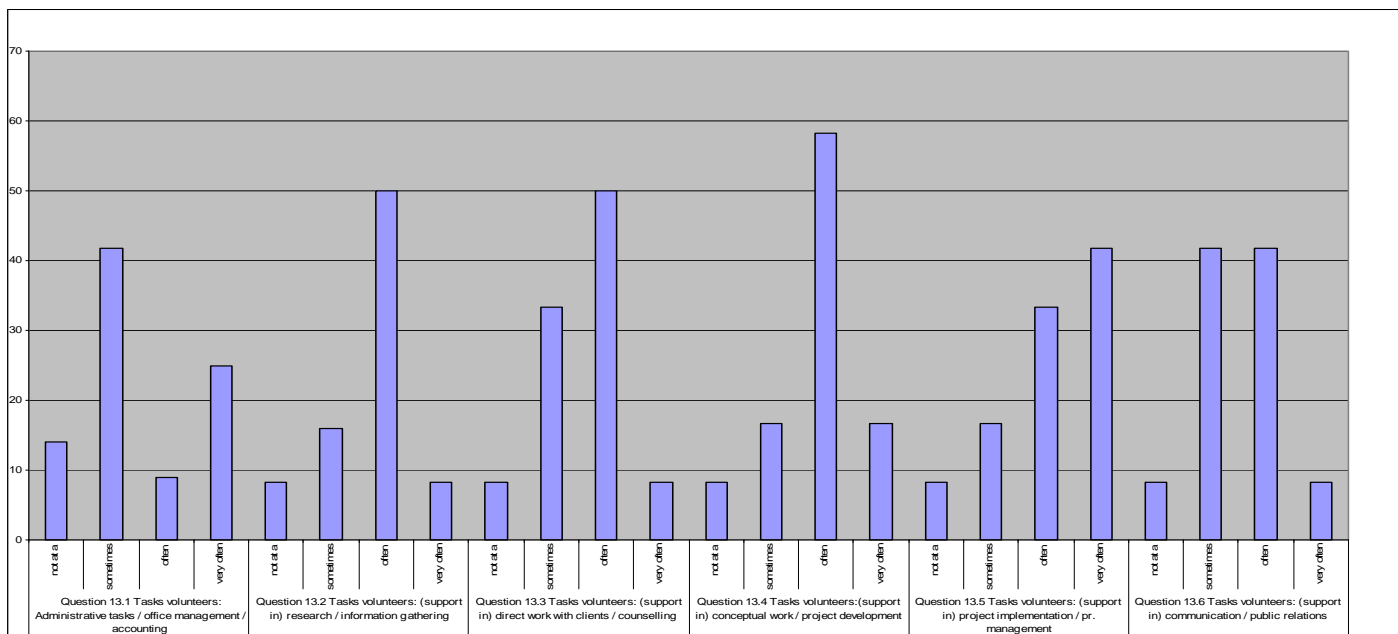
El promedio de las organizaciones que están en general satisfechas con el trabajo de los voluntarios es del 75%, frente a un 17 % de quienes están muy satisfechas y sólo el 8% están poco satisfechas.

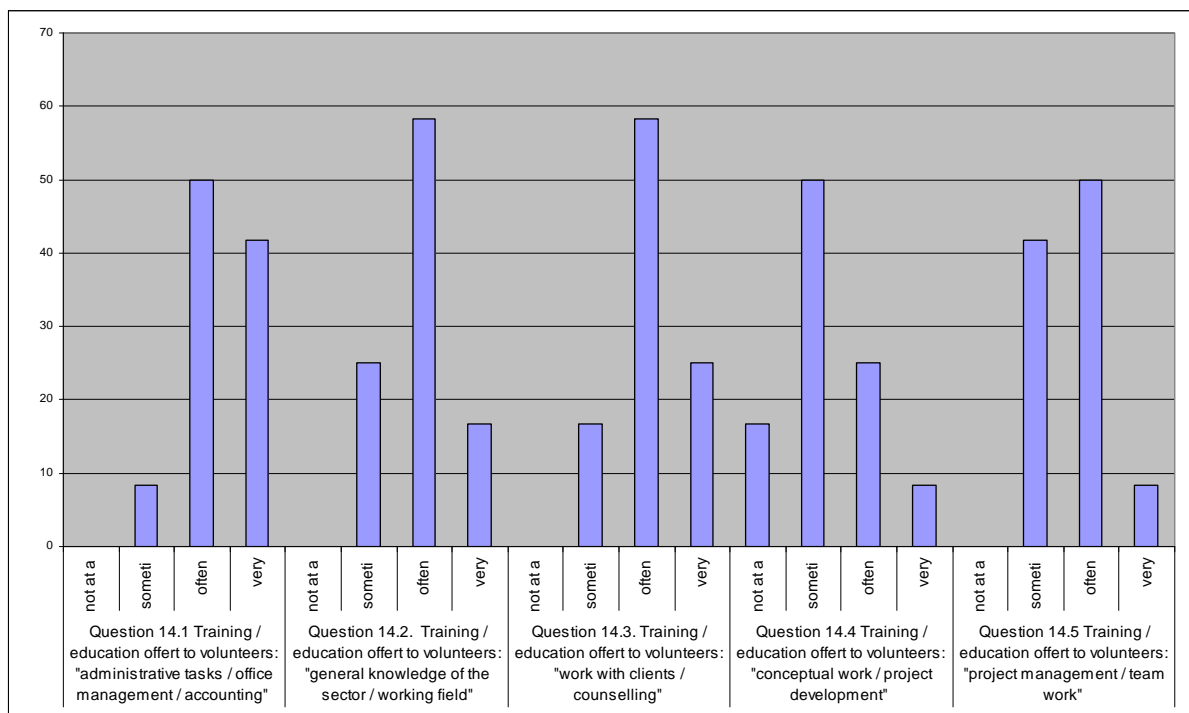


La distribución de la satisfacción por parte de los voluntarios es muy similar: 75% están muy satisfechos, frente al 25% que están medianamente satisfechos.



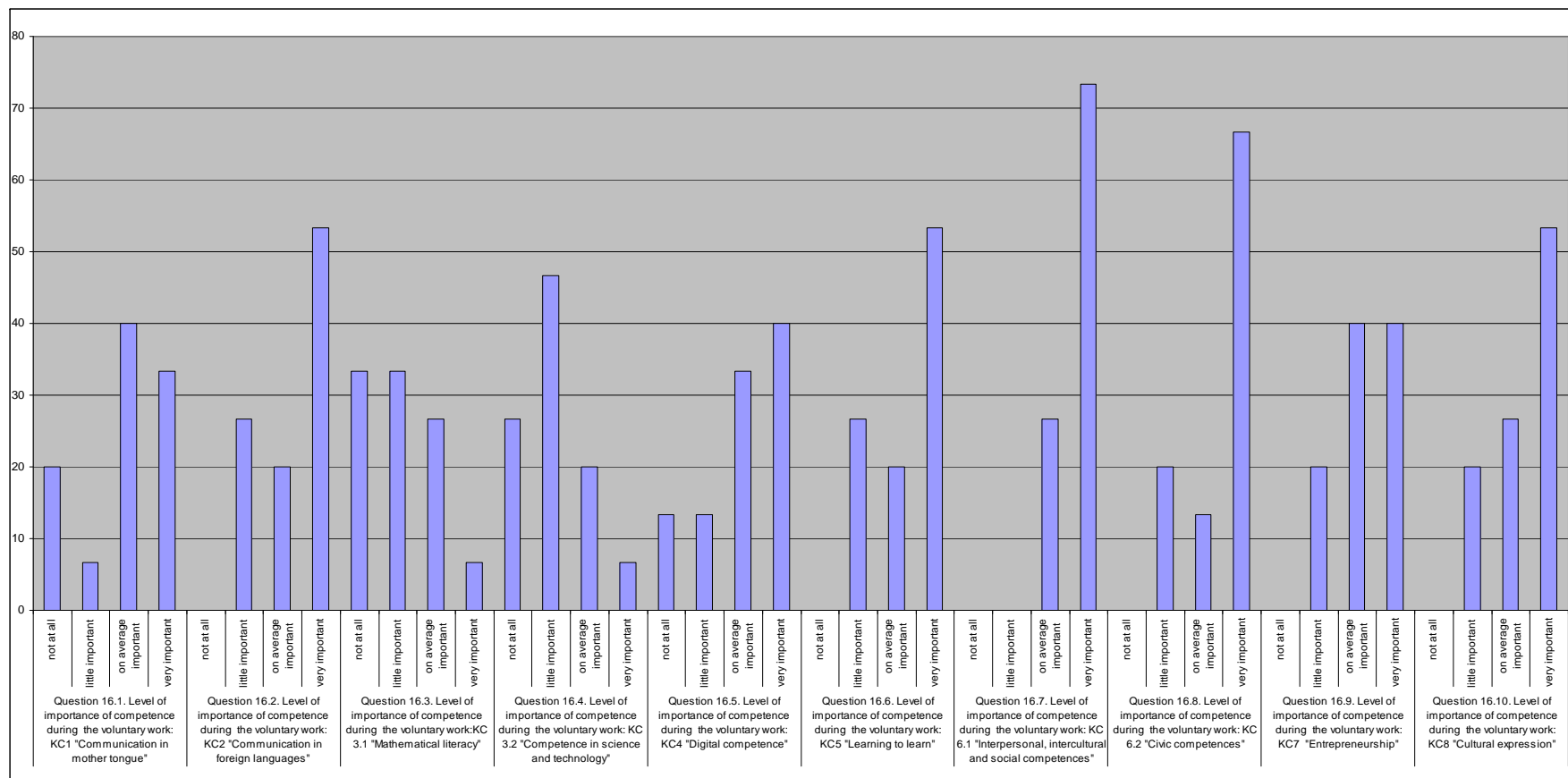
La mayoría de las muestras utilizan herramientas internas de medición de la calidad (58%). Nadie utiliza certificaciones o auditorías externas.



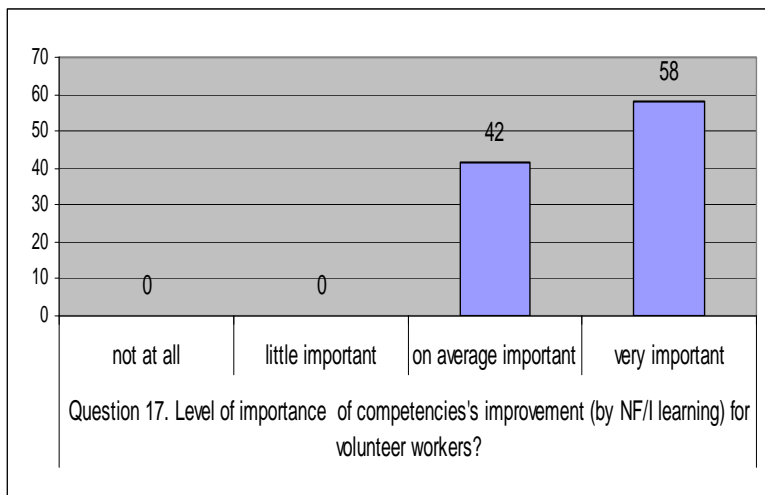


La formación / educación que se ofrece a los voluntarios incluye:

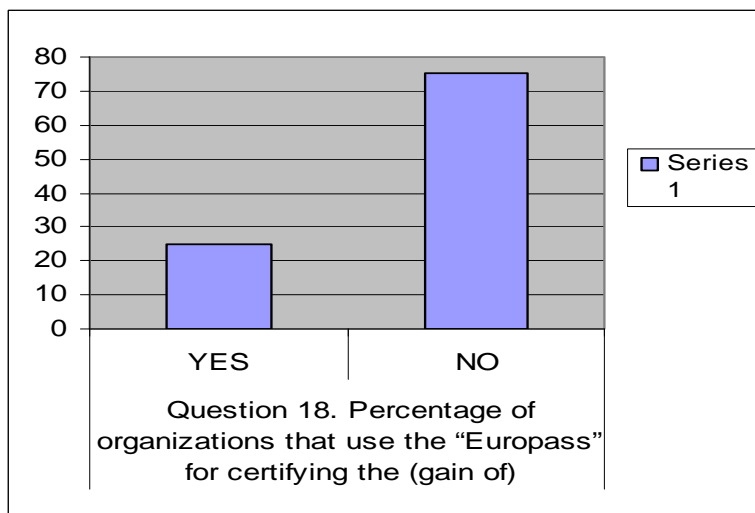
- Sesiones sobre “tareas de gestión/ administración / contabilidad” (42%) y en muchas ocasiones sobre “el conocimiento general en el campo de trabajo” (58%), “la gestión de proyectos y organización de equipos” (50%) y “el trabajo con clientes y asesoría” (58%).
- Algún pequeño seminario sobre “desarrollo conceptual del proyecto”.



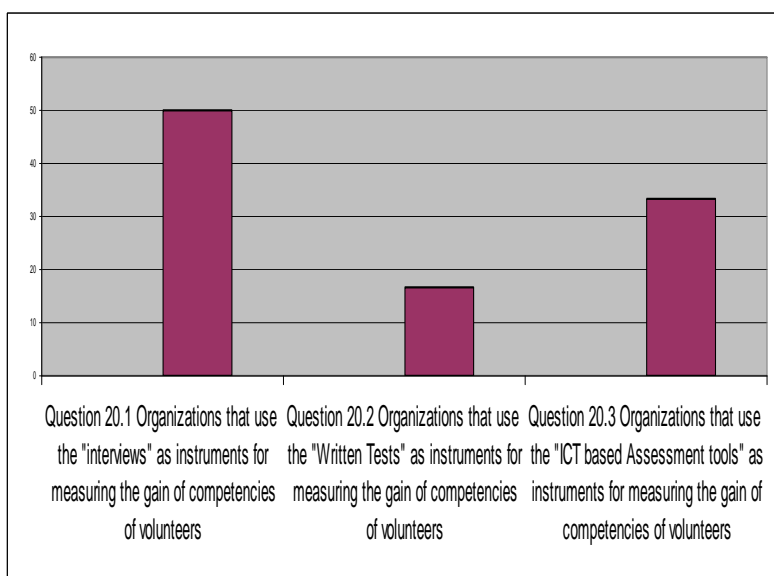
Las capacidades más importantes que se espera encontrar en los voluntarios son por orden de importancia: KC1 “la capacidad de expresión verbal en la lengua materna” (58%), “Aprender a aprender” (50%) y KC6.1 “la capacidad social e intercultural” (50%), y de importancia media: KC2 “la comunicación en lenguas extranjeras” (50%); KC3.2 “las destrezas en ciencia y tecnología” (50%), KC4 “la habilidad digital” (58%), KC6.2 “las habilidades cívicas” (67%), así como de KC8 “la capacidad de expresión cultural” (75%), seguida de KC 3.1 “capacidad matemática” (67%), KC “ser emprendedor” (42%), KC3.2 “las destrezas en ciencia y tecnología” (25%) con menor importancia



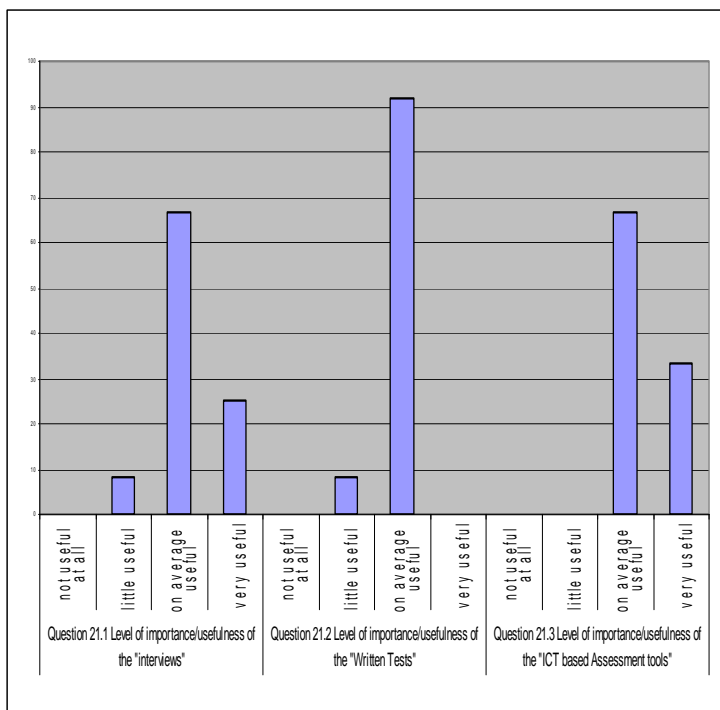
De acuerdo con los resultados de las encuestas, se da mucha importancia a la mejoras de habilidades en el desarrollo de las competencias en el trabajo de voluntariado (58%).



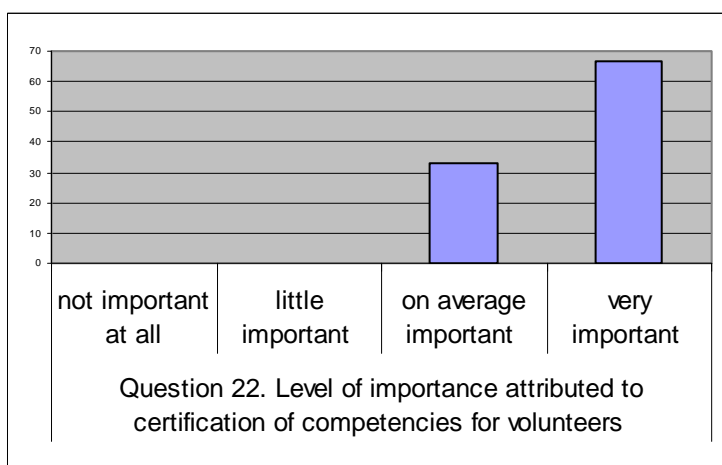
Por ahora las herramientas de certificación de habilidades "Europass" y "Youthpass" no se suelen aplicar (75%).



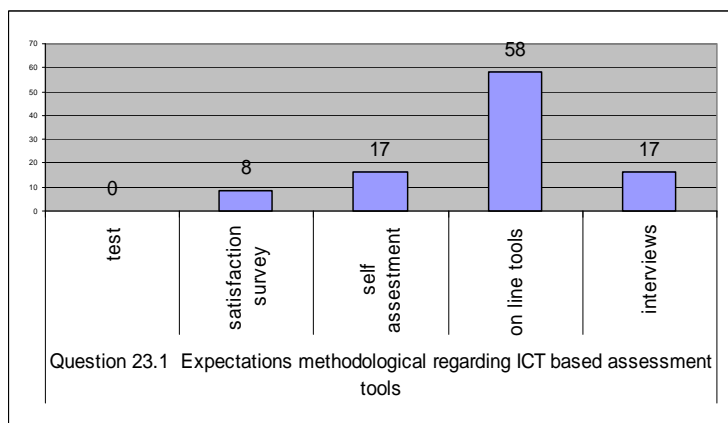
Las organizaciones suelen emplear las "entrevistas" (50%) como herramienta para medir las habilidades o competencias de los voluntarios, "la evaluación a través de medios informáticos" (33%) también son importantes frente a las pruebas escritas con menor importancia (17%).



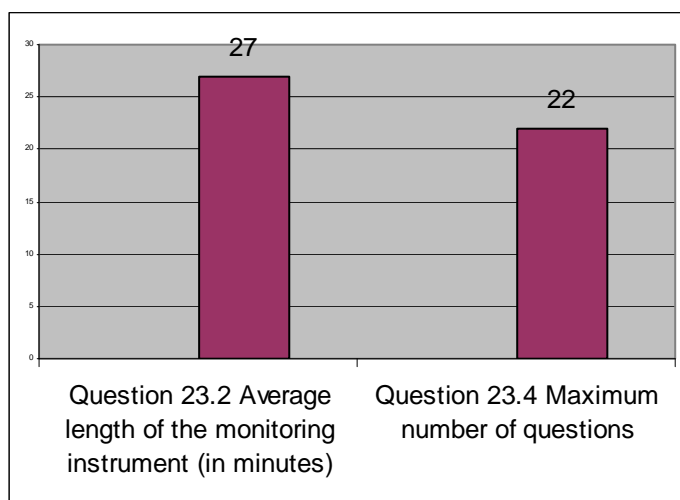
En las organizaciones se valoran muy bien “las entrevistas” (84%) para medir el grado de asimilación de las diversas competencias por parte de los voluntarios. Así mismo, las “pruebas escritas” y “las que utilizan herramientas informáticas” también son consideradas de gran utilidad (67%).



Por lo general, la certificación de habilidades es muy importante para las organizaciones de nuestro estudio (67%).



Se espera contar con herramientas informáticas (58%) para la autoevaluación (17%), pero también se requieren entrevistas (17%) y realizar cuestionarios (8%).



La duración de la evaluación no debería ser muy larga (alrededor de 27 minutos), con 22 preguntas como máximo.

2.2.2. Situación general del voluntariado (resumen)

En Bulgaria, el voluntariado es una parte esencial de la sociedad contemporánea. A través del voluntariado, los ciudadanos contribuyen de forma significativa al desarrollo social y económico de sus diferentes comunidades. Además, pueden hacer extensible las distintas habilidades sociales a las diversas organizaciones comprometidas en todo el país, al mismo tiempo que desarrollan sus propias destrezas. Ha habido un reconocimiento general a las diversas iniciativas que se han desarrollado en Bulgaria con el objetivo de promover el voluntariado nacional, internacional y por todo el territorio europeo.

El informe sobre Bulgaria analiza la tipología del trabajo no remunerado a través del voluntariado. Se trata de definir y organizar el trabajo de voluntariado en este país, así como de sentar las bases legales para poder incluir el trabajo de voluntariado dentro del desarrollo social, a través de la puesta en marcha de diversos proyectos en los que participan los voluntarios de forma muy destacada. La atención se centra en medir y valorar el trabajo de voluntariado de acuerdo con lo que pueda repercutir en el ámbito económico y social, con el objetivo de que la sociedad reconozca este tipo de trabajo y conciba con igualdad el tipo de trabajo remunerado y no remunerado por parte de los voluntarios.

Tradicionalmente, los búlgaros han relacionado los términos “acción voluntaria” y “voluntarios” con la puesta en marcha de servicios y trabajos gratuitos por propia voluntad. Sin embargo, la legislación actual no se ha desarrollado mucho en este campo y hay una serie de problemas a la hora de definir la acción voluntaria y lo que se entiende por voluntarios.

La prestación de servicios es un acto de la propia voluntad y está subordinada a provisiones más generales de acuerdo con la legislación civil.

Uno de los elementos clave que caracterizan la prestación de la acción voluntaria como una aplicación inmediata de la fuerza laboral es que se hace libre de cobro. Por el momento, no existe ninguna legislación que tipifique la prestación libre de labores de voluntariado ya que la legislación

búlgara no contempla ninguna definición sobre “el trabajo gratuito”. Además tampoco existe ninguna regulación por parte de la seguridad social sobre el trabajo voluntario.

De acuerdo con el reglamento interno del consejo de ministros, el Decreto gubernamental 209 fue aprobado con fecha 25 de noviembre de 1999 (Apéndice 1), tal y como se publicó en el número 103 de *State Gazette* del 30 de noviembre de 1999, según el cual el ministro de gobernación tiene el derecho de incorporar consultores en su gabinete político que desempeñen ciertas funciones sin ser remuneradas por ello.

La labor voluntaria también incluye trabajos concretos dentro de las diversas campañas de mejora y limpieza de los edificios residenciales (Instrucciones 282 de 1976). El Modelo de Regulación Interna de Edificios Residenciales de 1979 establece que en caso de que este tipo de trabajos voluntarios no los lleven a la práctica los propios residentes (los miembros de la Sociedad de Edificios Residenciales), o sus parientes, son ellos los que tienen que pagar a otras personas para que lo hagan. En otra parte también queda reflejado esta misma obligación para con los residentes como es en la Ley de Propiedades Municipales en donde se define la propiedad municipal como propiedad adquirida gracias al trabajo voluntario y a las donaciones de la gente.

En este mismo sentido, la ley utiliza el término “cooperador externo”, y la Decisión 211-69 establece que los colaboradores externos que trabajen bien sea de forma remunerada bien de forma gratuita no deben regularse por contrato laboral alguno. La Ley de Protección de Propiedades Agrarias (como se adjunta en el número 36 de *State Gazette* de 1979 y en el número 45 de 1984) establecer que las unidades de protección del campo pueden estar representadas por colaboradores voluntarios. La cuestión de cómo compensar los esfuerzos de los voluntarios en sus diversas tareas queda sólo en parte reflejada de forma bastante indefinida.

Además las cuestiones de la regulación del trabajo voluntario y de los voluntarios se han tratado en una serie de acuerdos intergubernamentales. Como ejemplo, se puede citar el Acuerdo entre los Gobiernos de Bulgaria y Japón según el cual ya petición del gobierno de la República de Bulgaria, el gobierno de Japón tomará las medidas necesarias para asegurar de acuerdo con las leyes y legislación vigente en Japón el envío de voluntarios a la República de Bulgaria en ayuda del desarrollo económico de acuerdo con el calendario establecido entre las partes interesadas de los dos gobiernos. En cuanto al presupuesto, el gobierno de Japón cubrirá los costes de transporte de los ciudadanos voluntarios japoneses a Bulgaria, así como sus dietas durante su estancia en la República de Bulgaria, además de proporcionales equipos, máquinas y medicinas que sean necesarias para desempeñar su labor. Por su parte, el gobierno de Bulgaria concederá a los voluntarios una serie de privilegios, entre los que destacan los siguientes:

1. Exención fiscal sobre cualquier tipo de impuestos incluidos los que se deriven de la importación de equipos, máquinas, materiales y medicinas.
2. Exención fiscal sobre tarifas relacionadas con el almacenamiento, transporte y costes similares en relación con la importación de enseres y bienes de los voluntarios.
3. Exención fiscal sobre rentas transferidas a ellos desde el extranjero incluyendo las dietas.
4. Asistencia médica gratuita durante la estancia en la República de Bulgaria.
5. Alojamiento y mueblario gratuito en los lugares en donde van a desarrollar el trabajo de voluntariado asignado por el gobierno de la República de Bulgaria.
6. Permiso de instalación y uso de cualquier tipo de equipo de comunicación por radio necesario para el desempeño de las labores de voluntariado de acuerdo con las leyes y legislación búlgara vigentes.
7. La emisión de tarjetas de identidad búlgaras para facilitarles sus actividades (Anexo nº 1)

Existe un acuerdo similar entre los gobiernos de EEUU y de la República de Bulgaria, en donde también quedan reflejados los privilegios que se conceden a los miembros voluntarios de las organizaciones americanas para la paz mundial (Anexo nº 2).

La política en el campo de los recursos humanos tiene como objetivo el apoyo económico y social del crecimiento del país con el fin de disminuir el número de desempleados a través del establecimiento de un desarrollo sistemático que proporcione estabilidad en los recursos humanos.

En relación con la incorporación de Bulgaria como miembro de la Unión Europea, se necesita todavía un incremento en el desarrollo de actividades para la capacitación de la fuerza laboral. Para este fin es necesaria la participación de socios sociales así como de contratistas quienes deberían responsabilizarse en el desarrollo y mejora de la formación profesional. Hay que hacer hincapié en el desarrollo de competencias y habilidades profesionales para apoyar la labor y cultura de emprendedores a través de estos programas de formación.

En 2008 el centro búlgaro de legislación de actividades sin ánimo de lucro elaboró una propuesta para la legislación del voluntariado en Bulgaria con una gran defensa de la misma (Anexo nº 4).

Sin embargo, todavía quedan cosas por hacer en la Agenda del parlamento búlgaro pero muchas organizaciones no gubernamentales estiman que se debatirá y aprobará pronto esta legislación del voluntariado en este país.

2.2.3. Conclusiones

El informe sobre voluntariado sugiere que Bulgaria debería tomar medidas para poder por fin contra con una legislación concreta sobre el trabajo de voluntariado con el fin de promoverlo, protegerlo y evitar impedimentos legales a este tipo de tareas voluntarias. Las regulaciones jurídicas del voluntariado en Bulgaria deberían contemplar lo siguiente:

- Distinguir entre voluntariado y otro tipo de relaciones reguladas y reconocidas legalmente;
- Establecer que los servicios de voluntariado deberían ponerse en marcha sin ningún tipo de compensación económica, entendidos como donaciones de tiempo y esfuerzo;
- Garantizar la compensación de gastos libre de impuestos;
- Determinar los derechos y obligaciones de los voluntarios;
- Proteger a los voluntarios mientras están desempeñando actividades de voluntariado;
- Garantizar que el trabajo de voluntariado no afecte el derecho a recibir prestaciones económicas de desempleo;
- Incluir leyes que protejan a las terceras partes implicadas frente a cualquier incidente que ocurra debido a los trabajos de voluntariado;
- Proporcionar beneficios opcionales a los voluntarios; y,
- Permitir el voluntariado internacional.

A la hora de regular el voluntariado, el gobierno de Bulgaria debe fijar claramente cuál es su política al respecto y cuáles son sus fines. Esto les ayudará a determinar el tipo de voluntariado que quieren regular. La tradición local del voluntariado también debe tenerse en cuenta, ya que de caso

contrario, la ley podría disuadir más que promover las iniciativas espontáneas, dejándolo todo en manos de pequeñas organizaciones, sin tener en cuenta la cultura general de voluntariado al promover sólo un tipo concreto de voluntariado, en detrimento de otros. Antes de lanzarse a reformas jurídicas, el país debe analizar por completo los sistemas legales de que dispone. Para asegurar que las iniciativas legislativas abarquen todas las necesidades reales de la comunidad de voluntarios, el gobierno búlgaro debería cerciorarse antes de que todos los accionistas han sido consultados y que sus opiniones quedan de una u otra manera reflejadas en los correspondientes borradores de ley.

Finalmente, el gobierno búlgaro debería reconocer el voluntariado como una iniciativa de los ciudadanos basada en su libre albedrío para actuar en la propia comunidad con el fin de resolver problemas y contribuir al logro de los objetivos sociales y humanitarios del país. Las políticas estatales deberían apoyar este tipo de actividades voluntarias, facilitando que se creen cada vez más para crear una sociedad mejor para todos.

2.2.3.1. Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE

En Bulgaria, el SVE ha sido parte del programa europeo de “Juventud” hasta 2007, y en la actualidad forma parte del nuevo programa de “Juventud en Acción”. Los estatutos del SVE establecen claramente las funciones del SVE, en relación con el modo de cómo hay que transmitirlo, coordinarlo y organizarlo de acuerdo con una serie de principios generales y de estándares de calidad. Las organizaciones que promueven las tareas de voluntariado en el marco del SVE deben respetar y cumplir dichos estatutos.

La Agencia Nacional de Bulgaria coordina el programa y fija los criterios de calidad para su implantación. Así mismo, la Agencia Nacional se encarga de apoyar diversas iniciativas a través de la puesta en marcha de talleres de formación en las distintas etapas desde la etapa inicial de la elaboración de la propuesta, pasando por la gestión del proyecto y finalmente en la elaboración de informes y resultados, de acuerdo con el programa “Youthpass” y los consejos del SVE. Con mucha frecuencia, la Agencia Nacional organiza encuentros y seminarios para voluntarios en el marco del SVE, en donde la gente joven intercambia experiencias y comparten historias reales y proyectos llevados a cabo.

Sobre todo, las organizaciones no gubernamentales búlgaras reciben o envían voluntarios en el marco del SVE tras haber iniciado la primera etapa de preparación que consiste en establecer claramente cuál es su misión y cuáles son sus objetivos a tener en cuenta en el futuro estableciendo una clara línea de trabajo progresivo, que pueda evaluarse paulatinamente de acuerdo con sus puntos débiles y fortalezas, desarrollando al mismo tiempo un estructura apropiada que incluya entre otras cosas la formación pertinente, así como las políticas de apoyo y de evaluación de las labores de los voluntarios.

El beneficio más claro que aporta el voluntario al país es el de servir a la sociedad y a la comunidad nacional participando en la vida social, obteniendo a cambio la posibilidad de desarrollar y adquirir una serie de habilidades y destrezas, haciendo que la sociedad finalmente reconozca la importancia del trabajo de voluntariado.

Con frecuencia, los objetivos principales son el logro y desarrollo de ciertas competencias y habilidades por parte de los voluntarios como pueden ser el trabajo en equipo, la gestión de proyectos, la mediación y resolución de conflictos a diferentes niveles, así como el servicio a los clientes y a la enseñanza en general.

Al ser miembro de la Unidad Europea desde el 1 de enero de 2007, el papel del SVE incrementará el número de voluntarios en este país de forma gradual.

2.2.3.2. Conclusiones del estudio

Los resultados de las entrevistas que forman parte de este estudio, en las que participaron representantes de 13 organizaciones no gubernamentales búlgaras, revelan lo siguiente:

Nuestra muestra incluye 13 organizaciones en cada uno de los tres sectores elegidos: educación (42%), medio ambiente y sostenibilidad (33%) y trabajo a favor de los derechos humanos y de la paz mundial (25%).

La mayoría de estas organizaciones trabajan en el ámbito local – territorio nacional (51%, 32%), frente a algunas pocas en territorio extranjero (17%) – incluyendo países europeos.

Casi un 67% de la muestra está formada por pequeñas organizaciones con menos de 6 empleados. Las de tamaño medio de 6 a 20 empleados constituyen el 33 %; y las grandes organizaciones con más de 21 empleados no aparecen en el estudio.

El número de voluntarios del tipo SVE en los últimos tres años abarca de 1 a 5 voluntarios. La muestra consiste en organizaciones que trabajan en el sector de voluntariado en el marco del SVE desde menos de 5 años.

Sólo el 25% de estas organizaciones tienen un compromiso legal de trabajar con voluntarios del programa SVE, frente a un 75% que no lo tienen.

Las razones principales para trabajar con voluntarios son:

De promedio general y por orden de mayor a menor: “Dar a la gente joven la oportunidad de adquirir experiencia (67%), “Dar a la organización un carácter internacional” (58%), y “Ahorrar costes de personal” (42%) con menor importancia.

El 75 % de estas organizaciones están por lo general satisfechas con el trabajo desempeñado por los voluntarios, un 17 % están muy satisfechas. Sólo el 8% muestran “poca satisfacción”.

Por parte de los voluntarios su nivel de satisfacción para con su trabajo es muy parecido: el 75% está muy satisfecho, frente a un 25% que está satisfecho “en general”.

La mayoría de las muestras (58%) utilizan herramientas internas de control de calidad, ninguna utiliza auditorías o certificaciones externas.

Las **tareas** principales que deben desarrollar los voluntarios son:

En primer lugar, es muy común que los voluntarios tengan que desarrollar trabajos conceptuales, ya sea desarrollando proyectos (42%) o implantándolos (58%), recogiendo datos e información (58%), haciendo investigaciones (50%), atendiendo a clientes en servicios de consultoría (50%), o en trabajos de publicidad y de relaciones públicas (42%). Finalmente, solo se realizan de vez en cuando tareas administrativas o trabajos de oficina y de contabilidad (42%).

La formación que se ofrece a los voluntarios comprende:

- Seminarios de formación alrededor de temas como “administración de empresas/ trabajos de oficina y de contabilidad” (42%) “conocimientos generales sobre el campo de trabajo” (58%),

“desarrollos de proyectos y formación de equipos” (50%) y “trato con clientes y servicios de consultoría” (58%); y

- rara vez, seminarios sobre “trabajo conceptual y desarrollo de proyectos”.

Las habilidades de los voluntarios que se consideran más importantes son: KC1 “habilidades lingüísticas en la propia lengua” (58%), KC5 “Aprender a aprender” (50%), KC 6.1 “Habilidades interpersonales, interculturales y sociales” (50%), y de importancia media: - KC2 “Comunicación en lenguas extranjeras” (50%), KC 3.2 “Destrezas en ciencia y tecnología”(50%), KC4 “Habilidad digital”(58%), KC 6.2 “Habilidades cívicas” (67%) y KC8 las habilidades de “expresión cultural” (75%), seguidas de KC 3.1 “Capacidad matemática” (67%), KC7 “Emprendedores” (42%), KC 3.2 “Habilidades en ciencia y tecnología” (25%) de menor importancia.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, se da mucha importancia al mejoramiento de las habilidades durante el trabajo de voluntariado (58%).

Las herramientas de certificación externa “Europass” y “Youthpass” no son por ahora muy utilizadas (sólo el 25%).

Las organizaciones suelen utilizar “las entrevistas” como instrumento de medida de las habilidades y destrezas de los voluntarios (50%). Las herramientas informáticas son medianamente importantes (33%) y las pruebas escritas son lo menos importante (17%).

Las organizaciones por lo general consideran que “las entrevistas” son el mejor método para medir el grado de adquisición de las diferentes habilidades por parte de los voluntarios (84%), y entienden que tanto las herramientas informáticas como las pruebas escritas también pueden utilizarse para ese objetivo (67%).

Las organizaciones de la muestra también son muy partícipes del empleo de la certificación de competencias (67%).

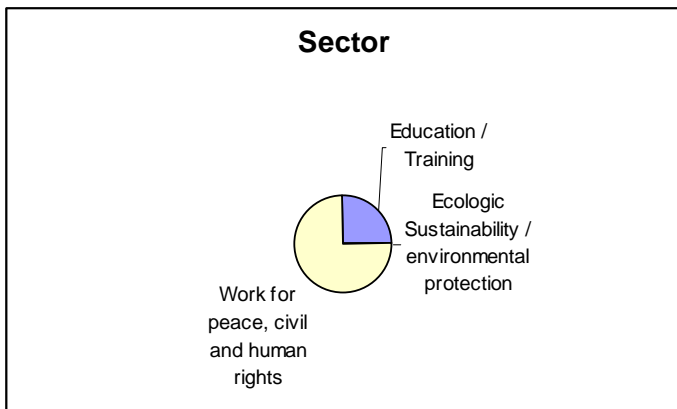
En cuanto a las expectativas futuras sobre la valoración metodológica de las habilidades del voluntariado, se espera el uso de herramientas virtuales (58%) para la autoevaluación (17%), pero también las entrevistas (17%) y los estudios empíricos basados en cuestionarios (8%).

La duración de la evaluación por lo general no debería superar los 27 minutos con un máximo de 22 preguntas.

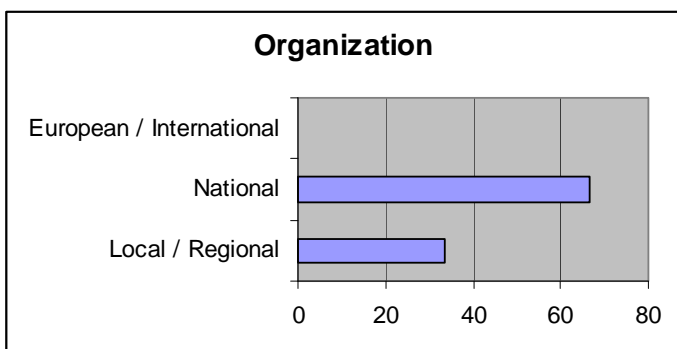
Todas estas características provienen de la sociedad civil en el país en donde se desarrolla el trabajo voluntario específico de acuerdo con la evolución de la muestra de las distintas organizaciones.

2.3. Italia

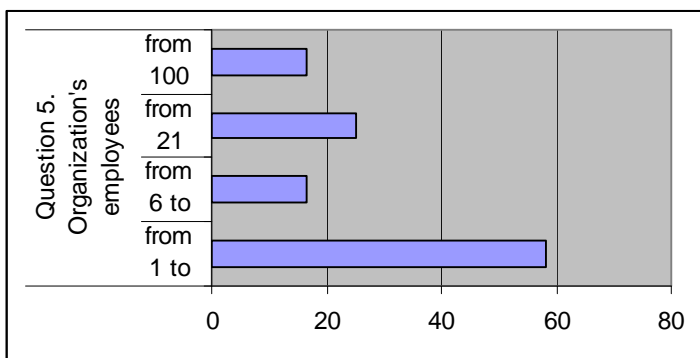
2.3.1. Resultados del estudio



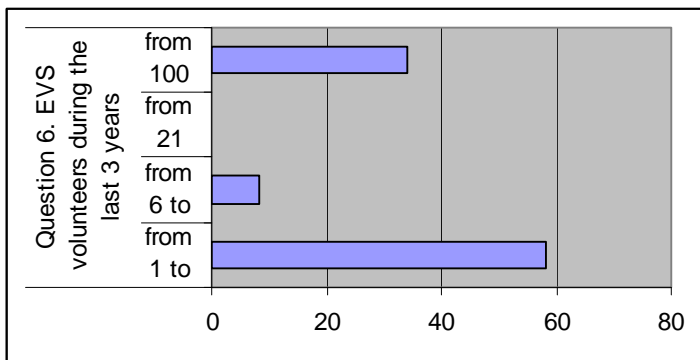
Nuestra muestra incluye 3 organizaciones que trabajan en el sector de la educación y formación profesional; y en el de la promoción de la paz mundial.



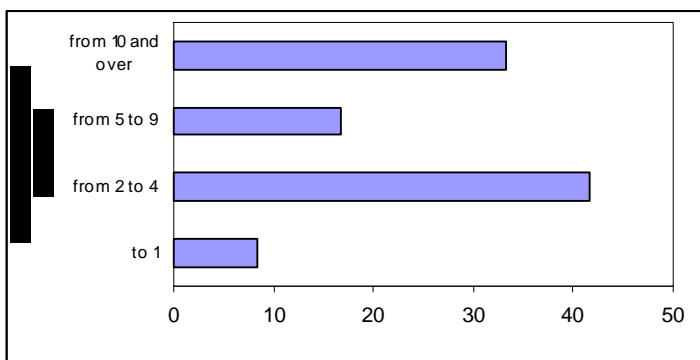
La mayoría de las organizaciones trabajan en el ámbito nacional.



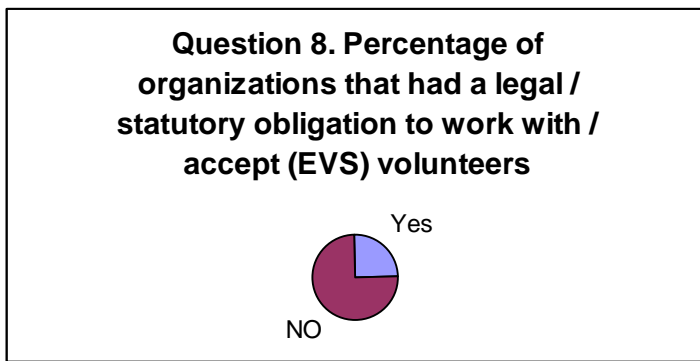
El 60% de la muestra está compuesta por pequeñas organizaciones con menos de 6 empleados.



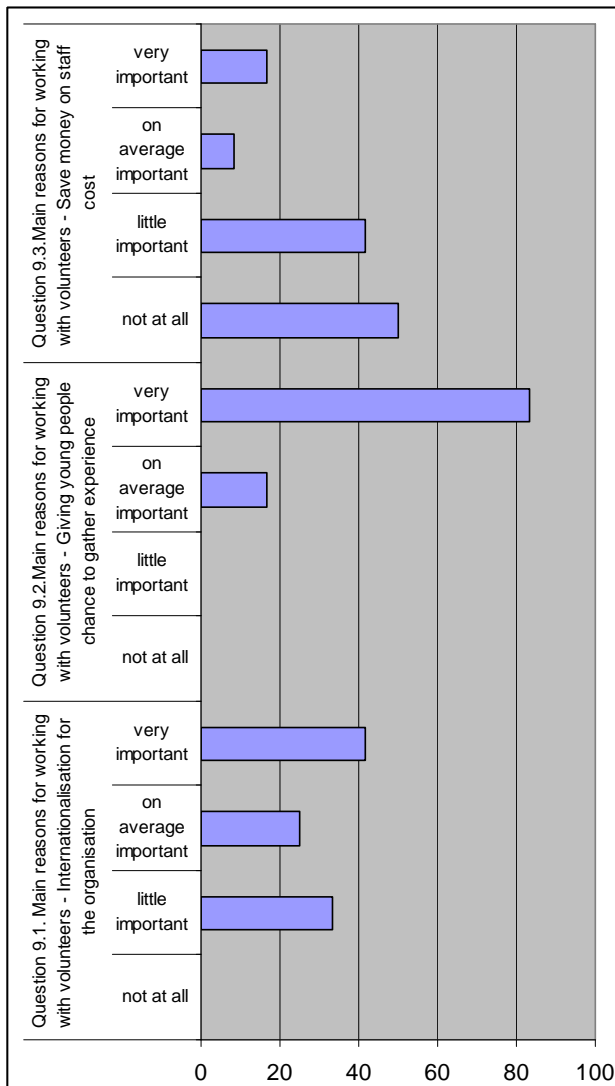
Las empresas más grandes tienen cientos de voluntarios.



Una tercera parte de la muestra consiste en organizaciones con cierta antigüedad que trabajan en el sector del voluntariado desde más de cinco años.

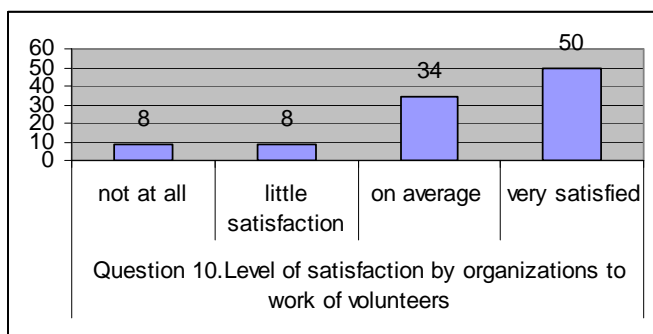


Sólo el 25% de las organizaciones tienen un compromiso legal para aceptar y trabajar con voluntarios del SVE.

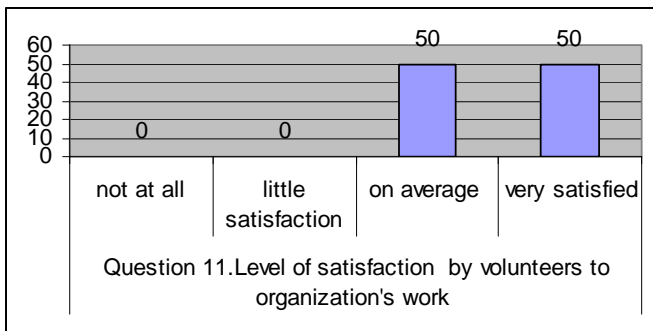


Las razones principales para trabajar con voluntarios son:

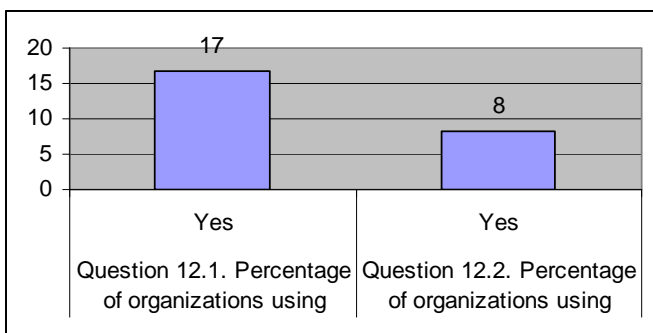
- En primera posición: dar a la gente joven la oportunidad de adquirir cierta experiencia;
- A continuación, “Dar un carácter internacional a la organización”
- Por ultimo, “ahorrar en costes de personal”



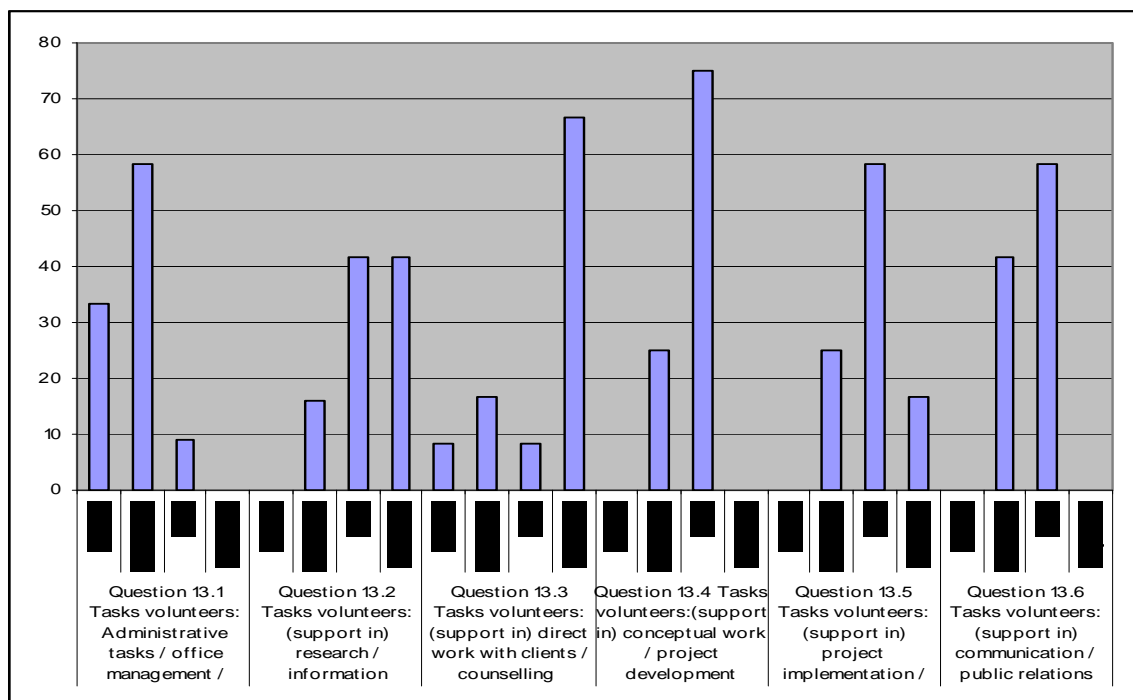
Sólo el 50% de las organizaciones están satisfechas con el trabajo de los voluntarios



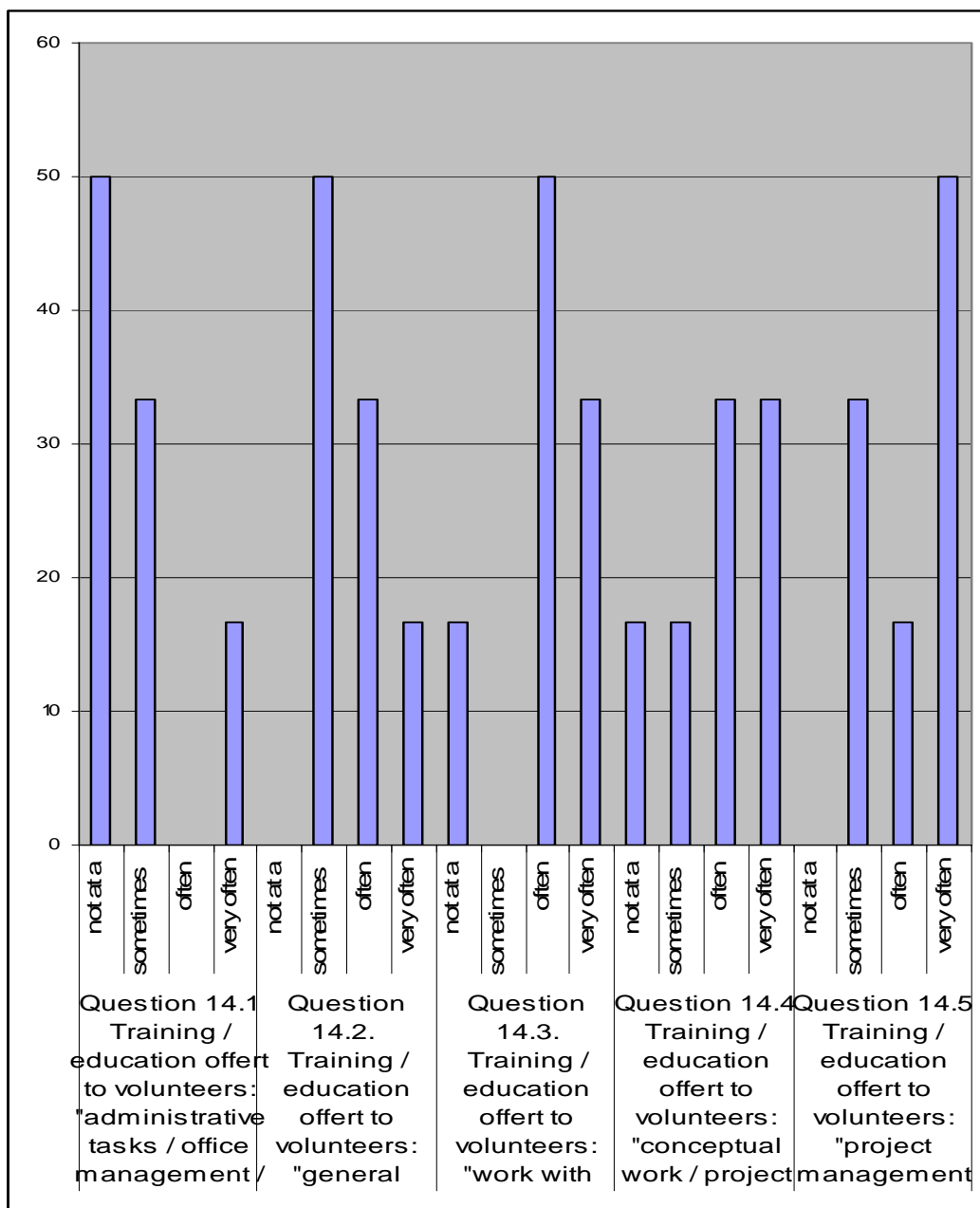
De acuerdo con estas organizaciones, los voluntarios están más satisfechos que las empresas.



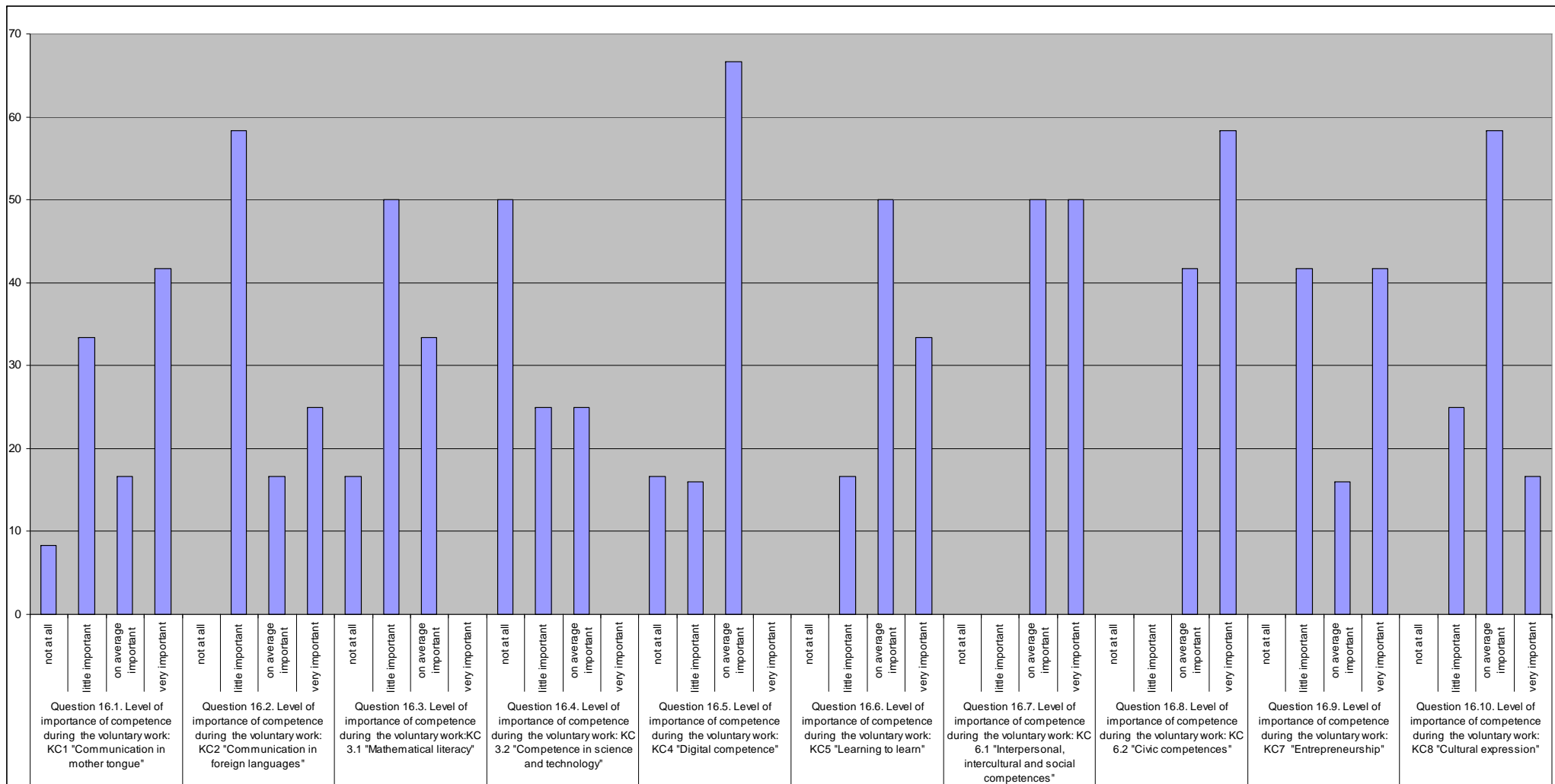
Sólo el 17% de las organizaciones utilizan herramientas internas de control de calidad, frente a un 8% que utiliza auditorías y certificaciones externas.



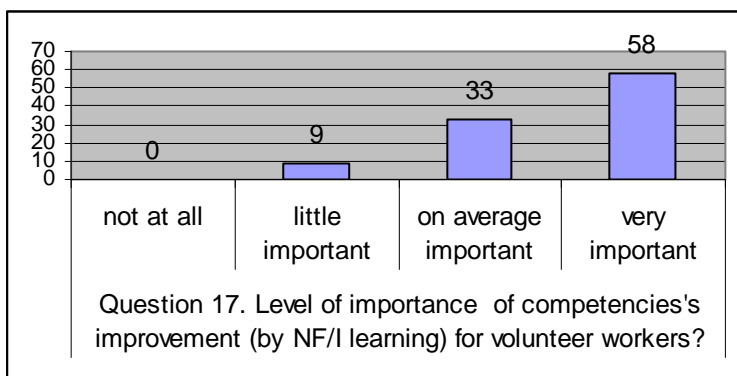
¿Qué tareas principales hacen los voluntarios normalmente? Trato con clientes/ servicios de consultoría/ apoyo laboral a los clientes / servicios de asesoría y de apoyo en tareas conceptuales / Desarrollo de proyectos. Las tareas puramente administrativas son menos frecuentes.



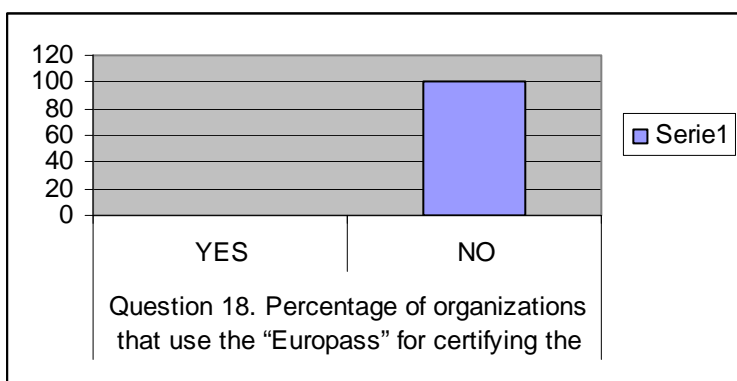
La formación y educación que se ofrece a los voluntarios se centra en talleres sobre:
"Trabajo con clientes y servicios de asesoría / trabajos conceptuales y desarrollo de proyectos"



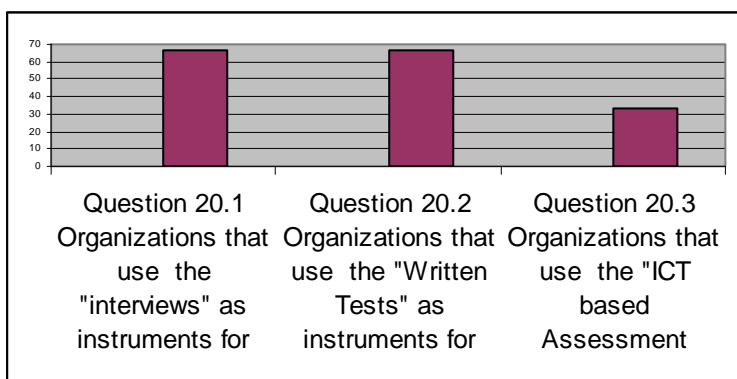
Las habilidades del servicio de voluntariado son: KC4 "Habilidad digital"- KC5 "Aprender a aprender" - KC 6.1 "Habilidades de relaciones sociales, interpersonales e interculturales" - KC 6.2 "Habilidades cívicas" -KC8 "Expresión cultural"



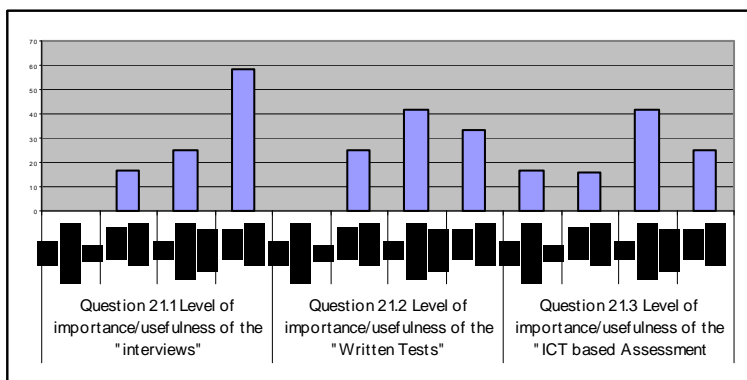
De acuerdo con las respuestas los trabajos de voluntariado mejoran las propias habilidades.



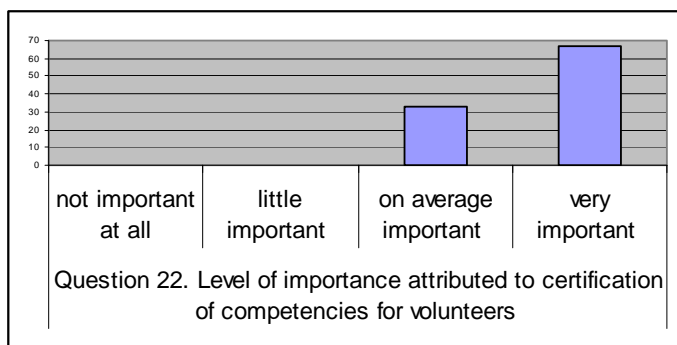
Las herramientas de certificación externa como EUROPASS no se utilizan.



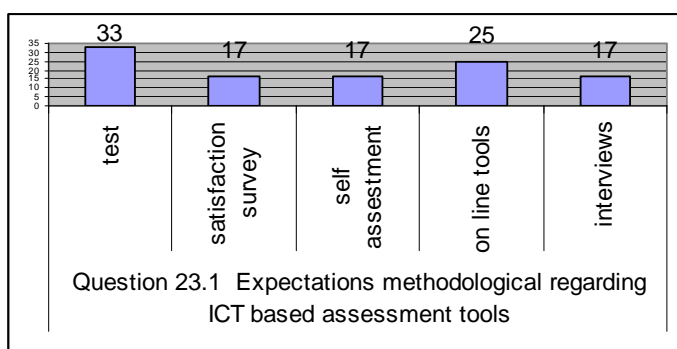
Para valorar las habilidades de los voluntarios se utilizan sobre todo las entrevistas y otras pruebas escritas.



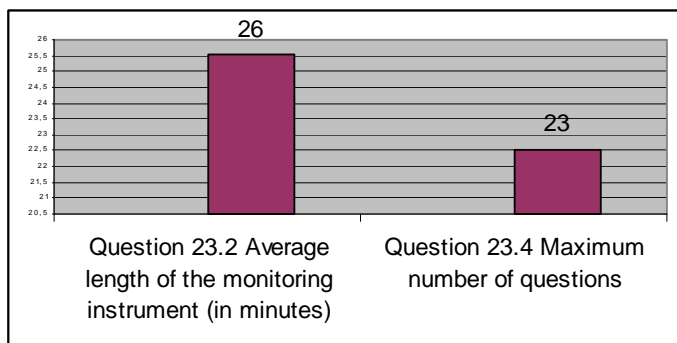
Las organizaciones no utilizan herramientas informáticas a la hora de medir la adquisición de habilidades por parte de los voluntarios, a pesar de que se valoren como muy importantes. importante



La certificación de las habilidades se estima que es muy importante.



Las expectativas del futuro se centran sobre todo en las herramientas virtuales.



Las herramientas son rápidas, simples y efectivas.

2.3.2. Situación general del voluntariado

En el marco de ley sobre el voluntariado que se aprobó por mayoría en el Parlamento italiano en agosto de 1991 se contempla este sector con el fin de regular las relaciones entre las organizaciones de voluntariado y el Estado. Teniendo en cuenta algunos de los aspectos de esta legislación, se entiende que sea una de las más avanzadas de Europa en este terreno.

Además, esta legislación ayuda a que crezca y se desarrolle de forma muy eficaz el trabajo de voluntariado en este país.

Aun así, hay un debate abierto sobre las distintas posibilidades que existen para modificar esta ley para evitar los procedimientos burocráticos que se exigen para el reconocimiento de las organizaciones de voluntariado así como para permitir ciertas exenciones fiscales.

También se describen de forma detallada el tipo de actividades voluntarias en el marco de esta ley. Así se determina las relaciones entre organizaciones y voluntarios de forma individual, espontánea y totalmente libre sin que obligue a ninguna de las partes con fines puramente solidarios.

Entre los requisitos de las actividades de voluntario, esta ley destaca que no se puede hablar de ningún tipo de remuneración económica. Los voluntarios tan solo pueden beneficiarse de la devolución de gastos reales cuando estos ocurran por parte de las organizaciones a las que pertenezcan.

Por eso, las organizaciones de voluntariado están destinadas a gestionar la provisión de servicios de bienestar a través de las actividades personales, espontáneas, libres, y sin ánimo de lucro de cada voluntario.

Hasta la fecha, las organizaciones de voluntariado pueden libremente elegir la forma jurídica más apropiada para la provisión de servicios de bienestar, pero se debe garantizar que se trata de una misión no lucrativa, gestionada democráticamente, libremente elegida con la gratuidad de todos sus miembros, siguiendo unos criterios de reserva de admisión en donde se respeten los derechos de las dos partes involucradas.

Aunque la ley se tenga que poner al día, los resultados que se han obtenido hasta la fecha son claramente positivos. Según el último censo (noviembre 2009) realizado por el Centro Nacional de voluntariado, hay más de 21.000 organizaciones (51.3% aprobadas frente a 47% que todavía no lo están). Las actividades de las asociaciones se dedican principalmente al bienestar social (31%), seguido de la salud (28.5%) y la cultura (13.5%). Las defensas civiles (10.2%) y el medio ambiente (4.3%) están al final de la lista.

Con todo, los voluntarios activos en las distintas organizaciones italianas suman casi 1 millón, de los que el 54.4% son hombres y 45.6% mujeres. De forma general, los recursos humanos del llamado tercer sector suponen 868.000 personas, divididas entre: 826.000 voluntarios, 12.000 trabajadores, 13.000 cooperadores, 7.000 religiosos, 9.000 voluntarios en servicios civiles. La edad de los voluntarios varía mucho: el 41% son personas de 30 a 54 años; el 22,1% son menores de 29 años. El 23,3% lo forman personas en edades comprendidas entre los 55 y 64 años. Más del 13.5% de los voluntarios tienen más de 64 años.

No obstante, el sistema italiano de voluntariado prevé la creación de otra institución que es independiente de las organizaciones existentes pero con fines similares. Se trata del Servicio Civil Nacional. Existe una ley que regula este sistema especial en donde participan diversos grupos que desarrollan proyectos nacionales que también pueden exportarse al exterior. La mayoría de las organizaciones que implementan este tipo de proyectos se enmarca dentro del SVE de la juventud. El servicio civil nacional y el SVE comparten el deseo de formar al voluntario personal y profesionalmente en las actividades principales que desarrolle. A continuación se dan más detalles al respecto.

En 1972 el gobierno italiano aprobó la ley nº 772 de "Regulación de la objeción de conciencia" tras las presiones en el país por parte de grupos no violentos de ciudadanos que protestaban contra el servicio militar y que exigían la objeción de conciencia, manifestando que preferían ir a la cárcel antes de formar parte del ejército. Esta ley admite la objeción de conciencia por motivos morales, religiosos y filosóficos, y establece en su lugar un servicio civil que también se ha de realizar de forma obligatoria.

Las primeras experiencias de quienes se atrevieron a solicitar la objeción de conciencia pasó a ser una tónica general a finales de la década de los 80 por parte de miles de jóvenes gracias a la decisión tomada por el Tribunal Constitucional en 1989 de igualar el tiempo del servicio militar con el tiempo dedicado a los servicios civiles. En el año 1999, las peticiones alcanzaron la cifra de 110.000 personas.

El 8 de Julio de 1998, se reconoce finalmente el derecho de objeción de conciencia al aprobarse la Ley nº 230 de "Nuevos estándares de objeción de conciencia".

A continuación, el 14 de noviembre del año 2000 se aprueba la reforma del servicio militar. Se aprueba la Ley nº 331 de "estándares para el establecimiento del servicio militar profesional" que marca la fecha del 1 de enero de 2007 para la suspensión del reclutamiento que, sin embargo, gracias a la ley nº 226 dictada el 23 de agosto, supone un adelantamiento de la suspensión a la fecha 1 de enero de 2005.

En marzo de 2001, se aprueba de forma definitiva la institución de Servicio Civil Nacional gracias a la ley nº 64.

Las competencias que se marcan dentro del Servicio Civil, así como dentro del régimen interno de administración, son transferidas por el propio Ministerio de Defensa a la Oficina de la Presidencia del Municipio (Oficina Nacional de Servicio Civil).

Los fines de esta nueva ley están recogidos en el Artículo 1º en donde se dicta que el Servicio Civil tiene como cometido contribuir a la defensa del país, sin utilizar medios militares, con el fin de cumplir con los principios constitucionales de solidaridad, así como para:

- promover la acción social en defensa de los ciudadanos en el ámbito nacional e internacional, con especial referencia al tutelaje de los derechos sociales, la asistencia a las personas necesitadas y la educación de todos en apoyo de la paz entre la gente;
- participar en la protección del patrimonio nacional;
- contribuir a la educación profesional, cultural y social de los jóvenes a través de la puesta en marcha de actividades propuestas por organizaciones nacionales e internacionales.

Las personas que pueden participar en el Servicio Civil Voluntario desde el principio de su creación son: jóvenes exentos del servicio militar y mujeres en edades comprendidas entre los 18 y 26 años. Esto explica por qué, al principio, los voluntarios eran sobre todo mujeres porque había menos personas exentas (3% fuente: Oficina del Servicio Civil Nacional). Con respecto a los hombres, el número aumentó con la aprobación de la objeción de conciencia.

En el año 2005 es cuando por esa razón, tanto hombres como mujeres pueden participar libremente en el Servicio Civil Voluntario y así el porcentaje de hombres pasó a ser del 6% en 2004 al 25% en 2005.

Así, en el año 2005, el Servicio Civil Voluntario cuenta con 45.175 voluntarios distribuidos en 3.451 proyectos en los que están involucradas 1.601 instituciones diferentes.

En el año 2006, el Servicio Civil Voluntario celebra sus primeros cinco años de vida. Desde entonces, el consenso entre la gente joven ha ido creciendo de año en año. Si en el año 2001 se contaba con

181 voluntarios, en el 2005 la suma de voluntarios asciende a 45.175, en 2006, a 50.000 y en 2007 a 52.500 (siendo este dato el último que se ha podido conseguir).

El 31 de diciembre de 2008, se cuenta con 3.780 instituciones acreditadas para formar parte del Servicio Civil Voluntario en Italia.

Las novedades que se introducen gracias a esta nueva institución en relación con la objeción de conciencia son:

- la admisión de nuevas personas: mujeres y hombres exentos del servicio militar;
- la formación profesional obligatoria: 30 horas de formación general y 50 de formación profesional específica (desde el 1 de enero de 2006);
- mayor apertura en las modalidades de selección: no sólo se llaman a los que declaran objeción de conciencia;
- tiempo de duración (12 meses en vez de 10);
- remuneración económica diferente (€ 433.80 mensuales a los voluntarios, frente los €100 que se dan a los soldados o los que solicitan objeción de conciencia);
- ampliación de oportunidades para desarrollar el servicio social en el extranjero; y,
- previsión de participación en el fondo económico del servicio social, además de la autorización de recursos en el presupuesto con fondos públicos y privados.

Sobre todo el cambio más importante es que el servicio civil italiano puede ejercerse en el extranjero. Esto hizo que Italia pasase a ser líder en la promoción de la ciudadanía europea, siendo una realidad antes de que se aprobase el SVE en la Acción 2ª del programa “Jóvenes en Acción”.

Además, en Italia la participación de gente joven en las diferentes variedades de actividades de trabajo de voluntariado tanto dentro como fuera de la UE han estado apoyadas por el Servicio Civil Nacional y el programa europeo “Jóvenes en Acción”.

No obstante se ve que hay poca participación de jóvenes en proyectos de servicios sociales en el extranjero. De acuerdo con los datos de la Oficina del Servicio Civil Nacional, la participación es del 1,0%. Incluso la participación en el SVE se ha frenado. En el año 2009, se presentaron 139 proyectos, de los cuales 72 fueron aprobados (51%) pero sólo provenían de 34 organizaciones lo que supone el 12% de las instituciones acreditadas en la base de datos del SVE (con un total de 278 en fecha del 31 de diciembre de 2008).

2.3.3. Conclusiones

2.3.3.1. Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE

En conclusión, los datos que se desprenden del estudio que se ha realizado dentro del proyecto CISESK se pueden resumir en lo siguiente:

- Las experiencias de los distintos servicios de voluntariado parten de organizaciones no lucrativas que operan con fines solidarios y persiguen el desarrollo social. De esta forma hay un apoyo de acciones civiles muy provechosas para la sociedad. Tanto el servicio civil como otras formas reales de voluntariado con sólidos cimientos en la sociedad italiana han contribuido también al incremento de la función social integrando los servicios de bienestar así como los del mercado también.

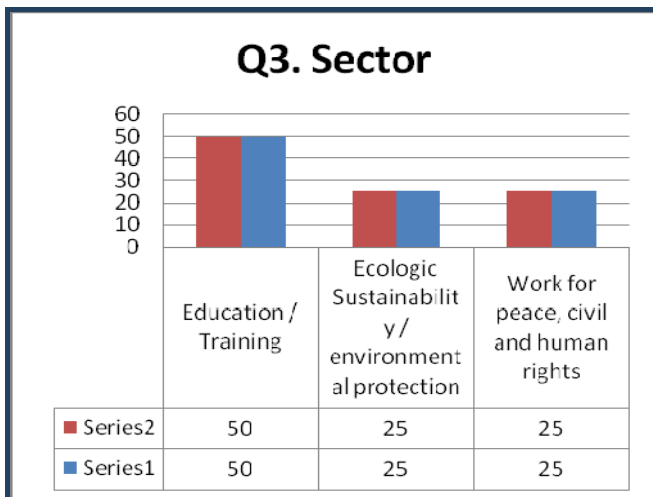
- Se puede hablar de cierta convergencia entre lo que se entiende por vocación y por voluntariado. En ambos casos se encuentra una acción social que se orienta hacia la reciprocidad, intercambio y solidaridad.
- Los voluntarios tienen muchas garantías sindicales, como son: el derecho a que se les paguen sus gastos, un seguro que les cubre los riesgos que pueden sufrir en el ejercicio de sus actividades, el derecho de trabajar en un ambiente sano y protegido;
- Italia se encuentra entre los países europeos donde los voluntarios (dentro del servicio civil nacional) tienen derecho a recibir un certificado de experiencia y de destrezas adquiridas durante la implantación de sus actividades voluntarias.
- Durante la selección de voluntarios no se tienen en cuenta las habilidades y destrezas comerciales que se tengan si no la motivación y el convencimiento que se muestra tener en relación con la misión de voluntariado de las diferentes organizaciones.
- El alcance de la formación profesional en el servicio voluntario tiende a estar cada vez más articulado integrándose dos áreas de aprendizaje: la del aula y la del propio lugar de trabajo.
- El proceso de aprendizaje que caracteriza el servicio civil supone un conocimiento explícito (sobre hechos, nombres, lugares y significados) así como un conocimiento implícito (propio de cada voluntario) a la hora de poner en marcha sus actividades.
- En general, el trabajo de los voluntarios se caracteriza por cierto sentido de autonomía a la hora de implantar el servicio, cierta flexibilidad para enfrentarse con los cambios de actividad y una sólida interacción con la organización en general así como con todos los miembros de su equipo.
- El SVE no es muy conocido en Italia. Sólo el 10% de las organizaciones que desarrollan el servicio civil nacional también promueven acciones del SVE.

2.3.3.2. Conclusiones del estudio

- Tiene mucha importancia la validación de la experiencia adquirida por los voluntarios, aunque por ahora no existen herramientas ni modelos comunes para hacerlo formalmente, con lo que hay una fragmentación en las distintas metodologías y sistemas de certificación.
- La formación de los voluntarios es un aspecto esencial en los distintos proyectos que existen.
- Las habilidades prioritarias que se esperan encontrar en los voluntarios son: KC4 "Habilidad Digital"- KC5 "Aprender a aprender" - KC 6.1 "Habilidades interpersonales, interculturales y sociales" - KC 6.2 "Habilidades cívicas" -KC8 "Expresión cultural".
- Las organizaciones utilizan "entrevistas" y otras "pruebas escritas" como herramientas de valoración de las habilidades de los voluntarios.
- Las organizaciones italianas no utilizan herramientas de evaluación informáticas a la hora de medir la adquisición de habilidades y destrezas por parte de los voluntarios, a pesar de que las consideren muy importantes.
- A pesar de que se considere importante, las herramientas de certificación de habilidades como la EUROPASS no se utiliza en Italia.
- Se espera que en el futuro se desarrollen herramientas de certificación virtuales que sobre todo sean sencillas, rápidas y efectivas.

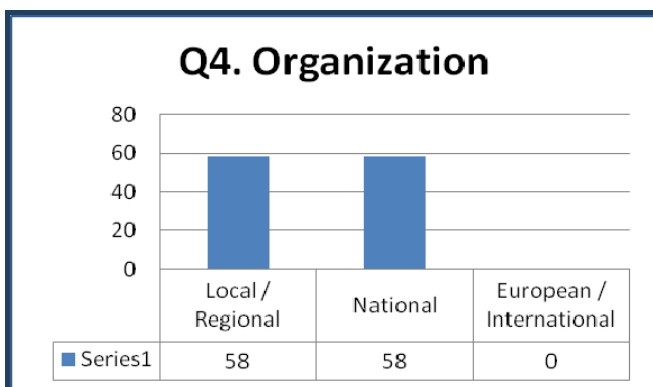
2.4. España

2.4.1. Resultados del estudio

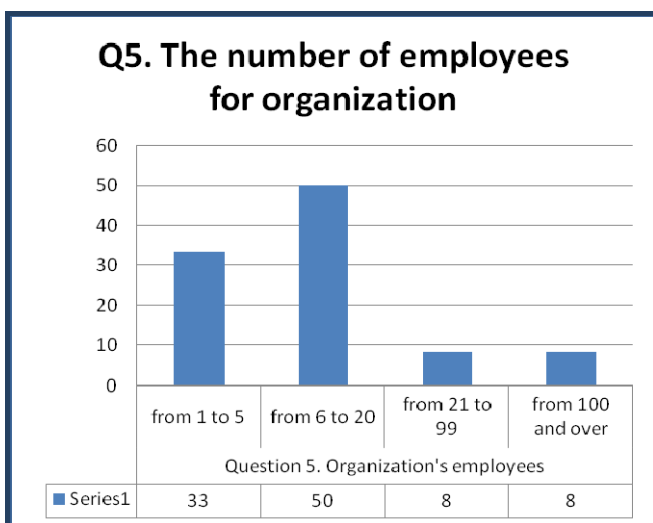


Nuestra muestra incluye 13 organizaciones distribuidas en los siguientes sectores:

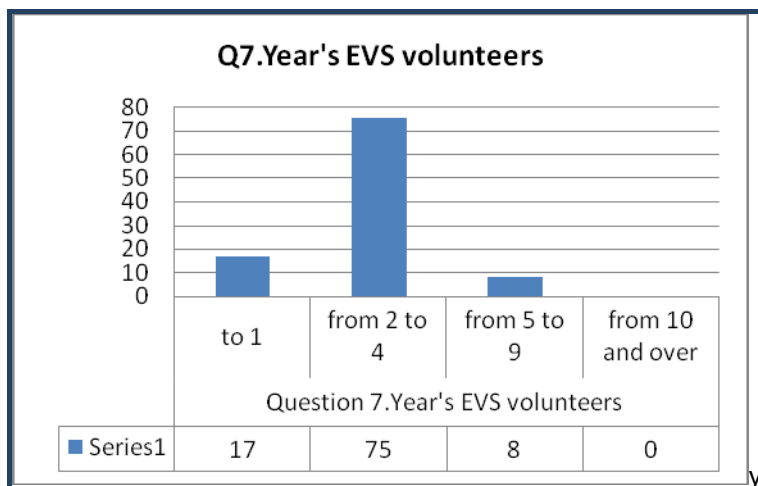
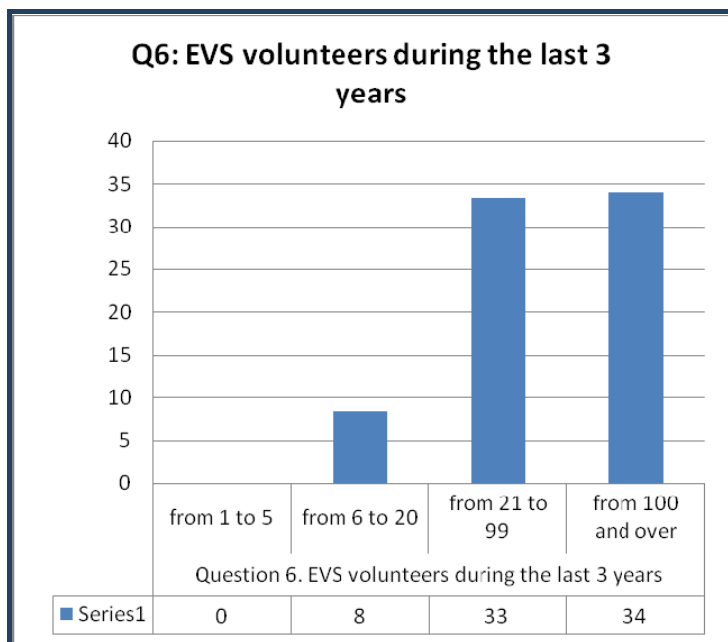
- 7 en educación;
- 3 en medioambiente; y,
- 3 en derechos humanos y en la paz mundial.



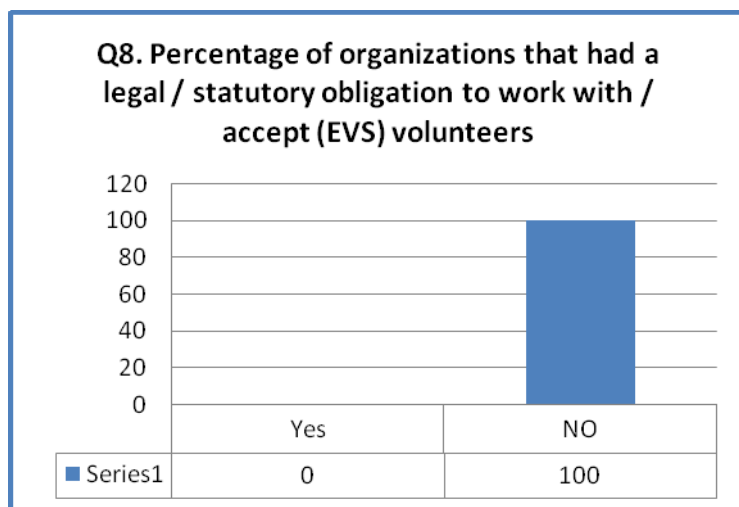
La mayoría de las organizaciones trabajan en el ámbito nacional, aunque proceden de regiones autonómicas distintas empleando estrategias propias.



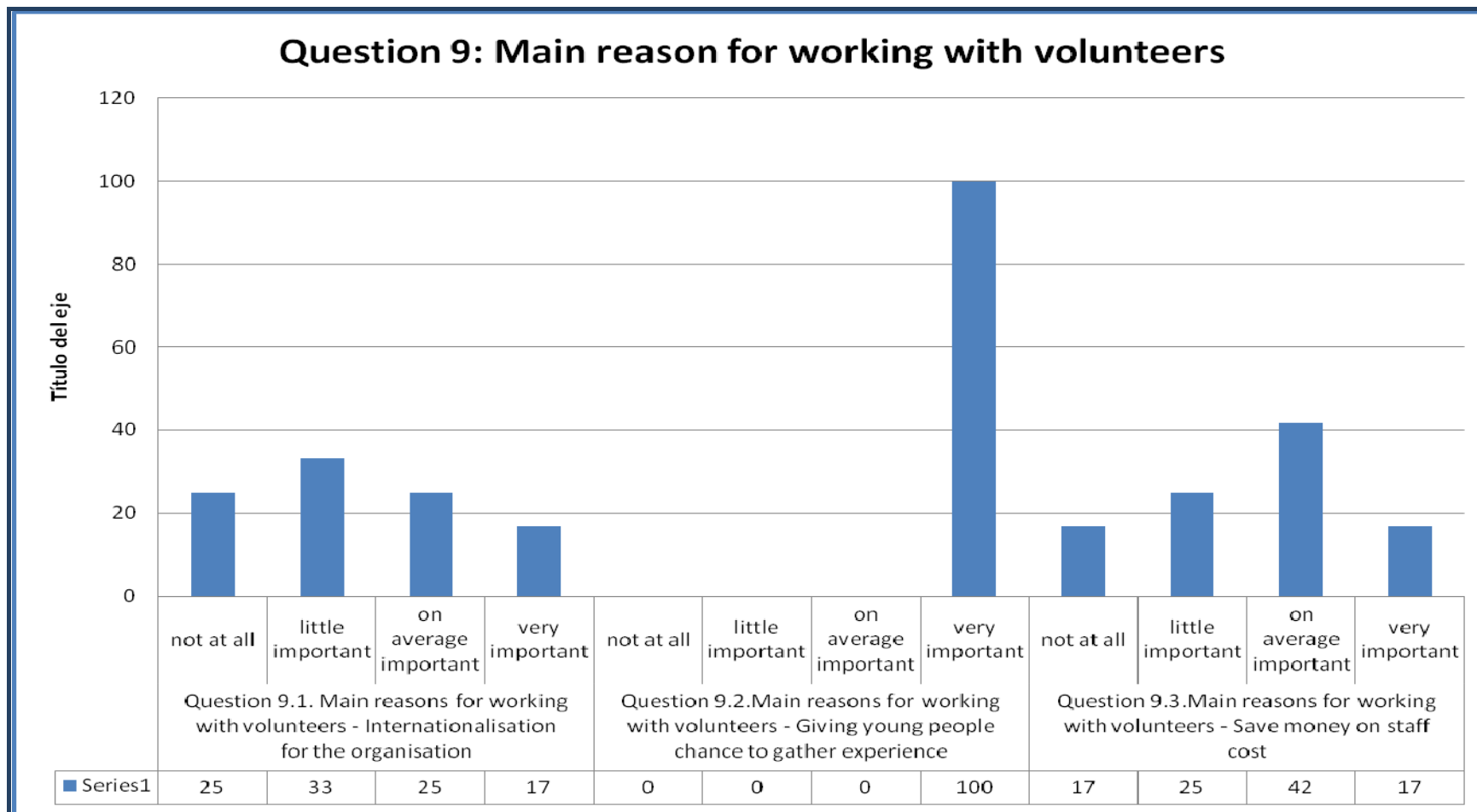
El 50% de las organizaciones tienen entre 6 y 10 empleados, algunos de ellos a tiempo parcial.



El 75% trabaja al menos de 2 a 4 años. Muchos de ellos son jubilados y gente joven



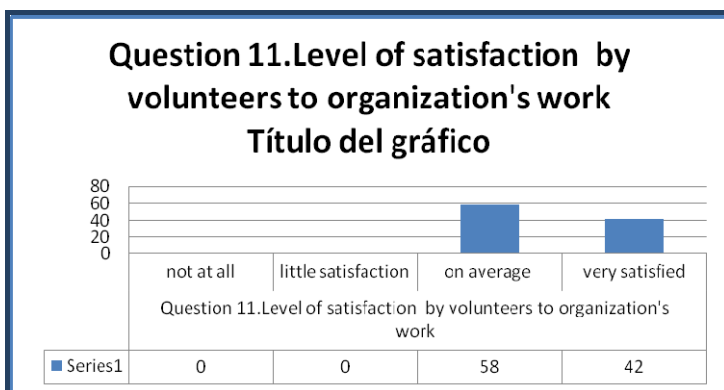
Ninguna organización tiene ningún compromiso legal para trabajar o aceptar voluntarios a través del SVE



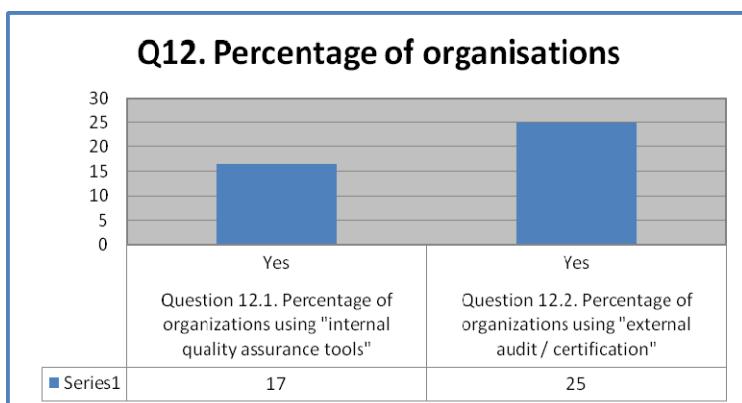
Las razones principales del voluntariado en las organizaciones es claramente: dotar a los jóvenes de cierta experiencia profesional (100); ahorrar costes de personal (42) para poder emplear ese ahorro en otros asuntos.



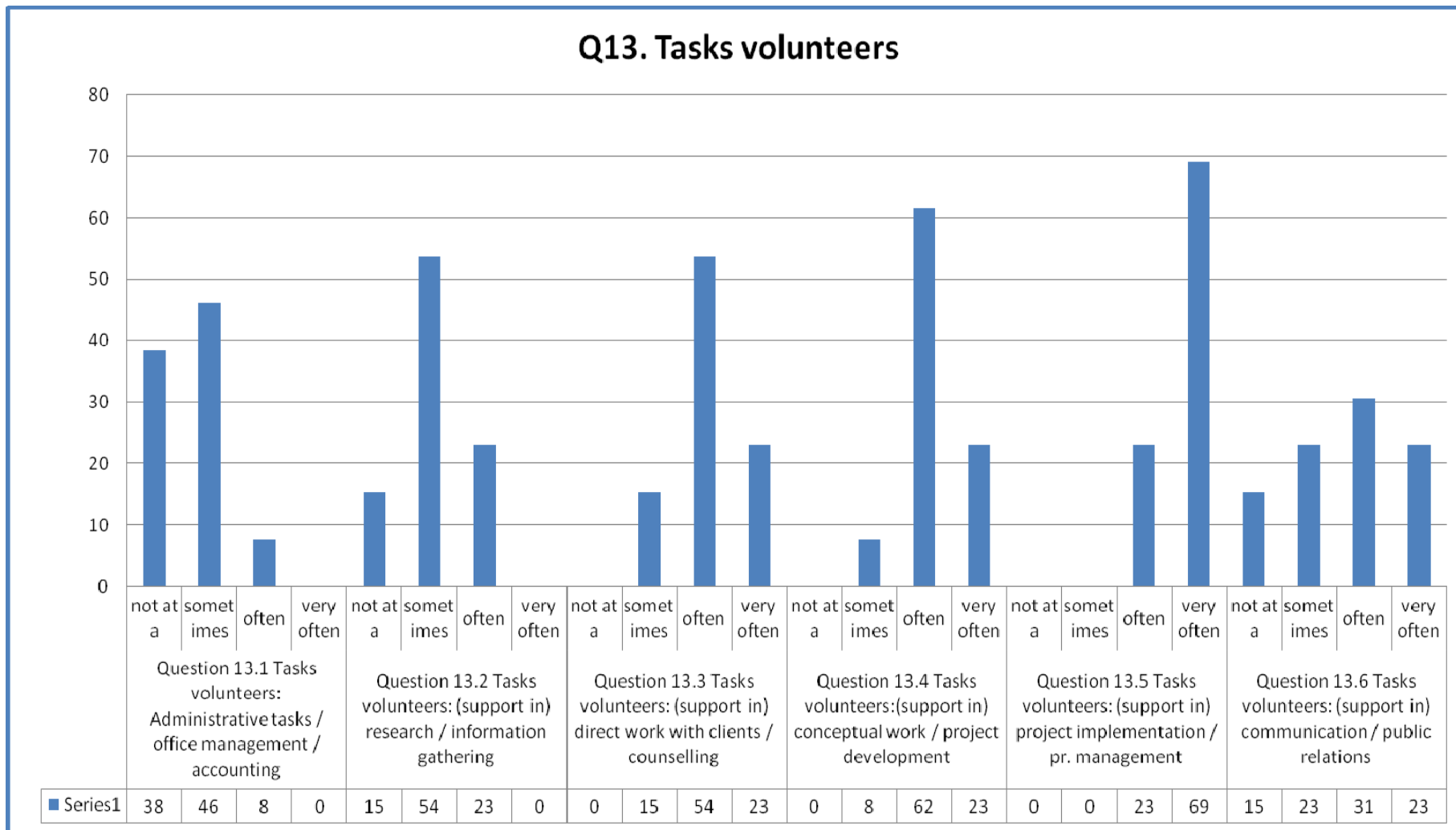
La mayoría de las organizaciones están satisfechas con el trabajo de los voluntarios. También se han creado con la idea de trabajar con ellos.



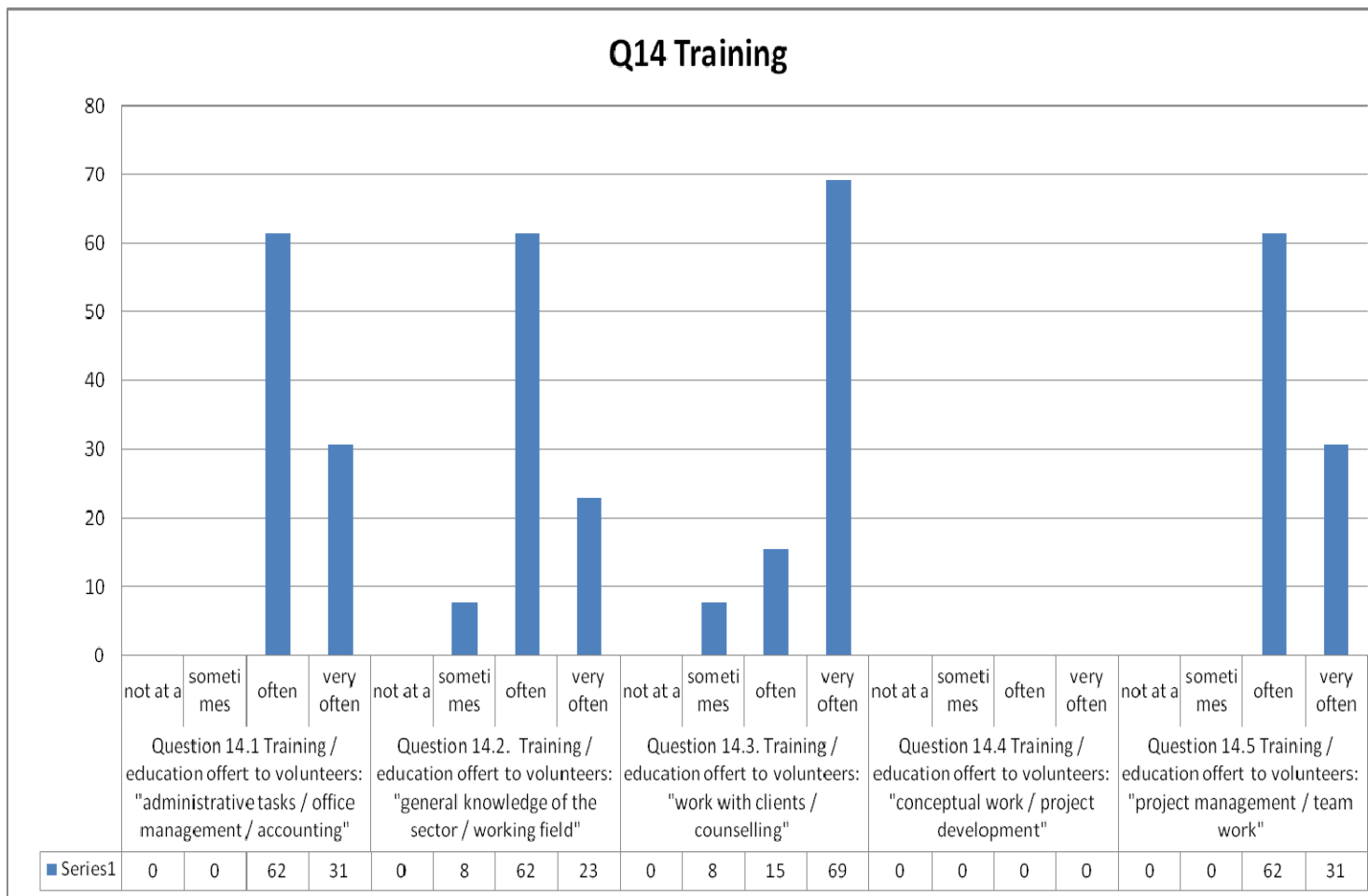
El 58% de los voluntarios están satisfechos con las organizaciones.



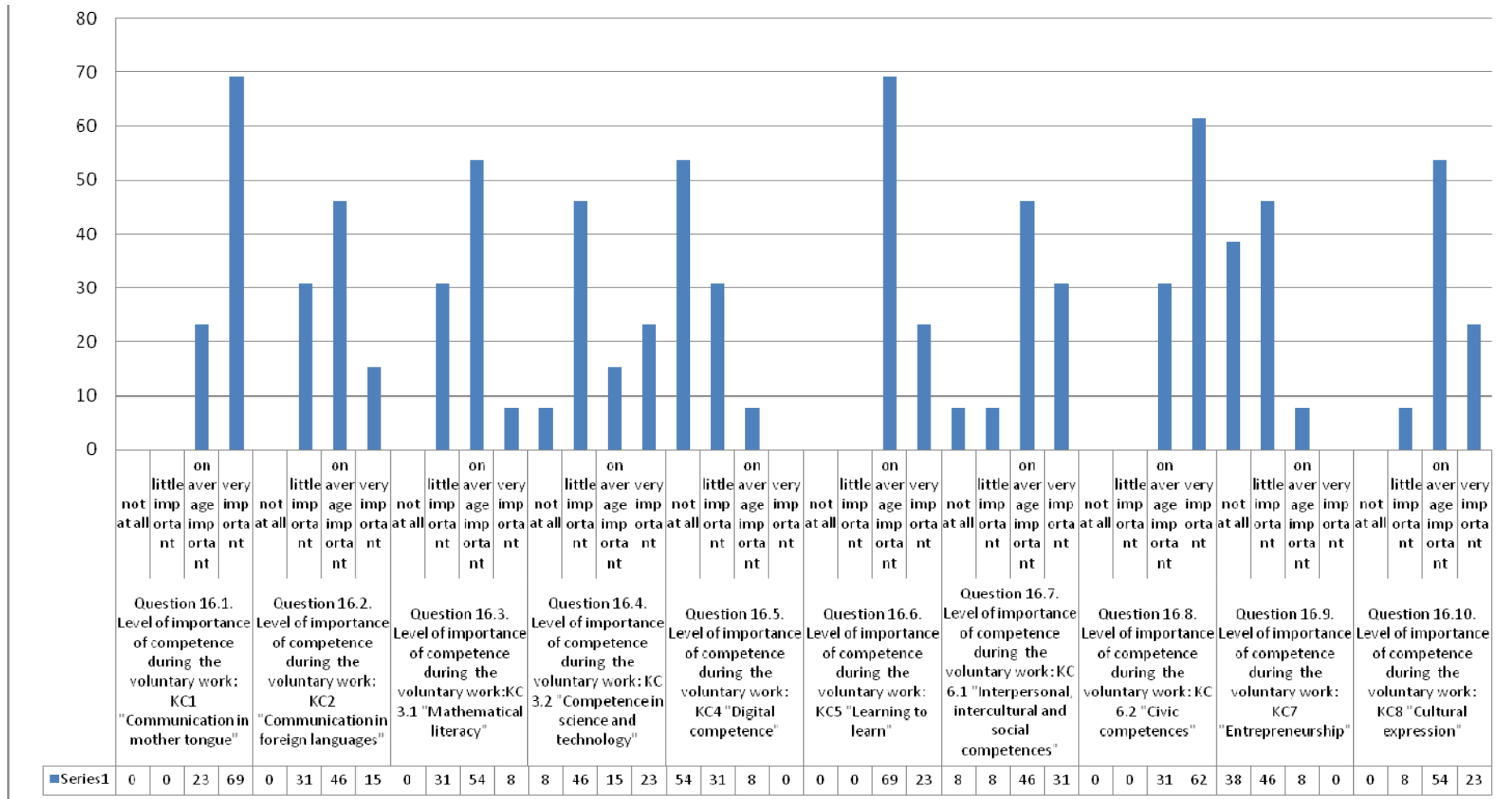
Sólo el 17% de las organizaciones utiliza "herramientas internas de control de calidad", frente a un 25% que utiliza herramientas externas de auditoria y certificación.



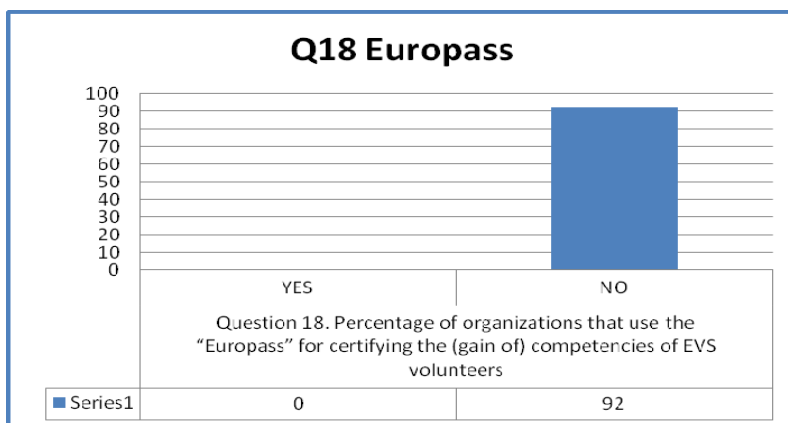
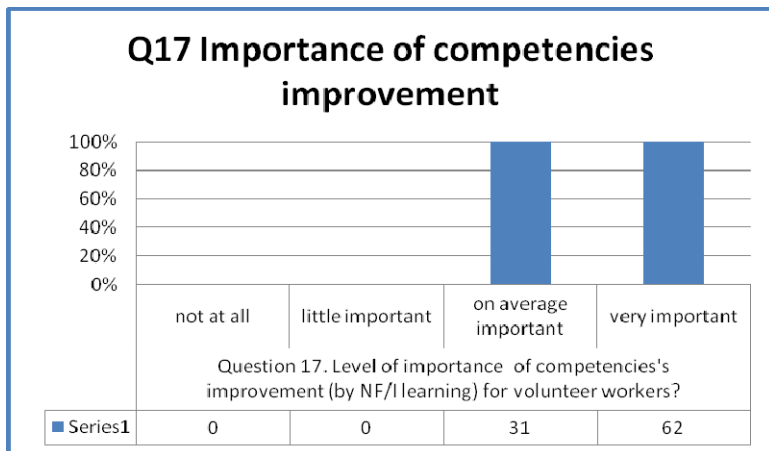
La tarea principal es la implantación del proyecto. Esto significa que la mayoría de los voluntarios ejercen un trato directo con el grupo meta del proyecto.



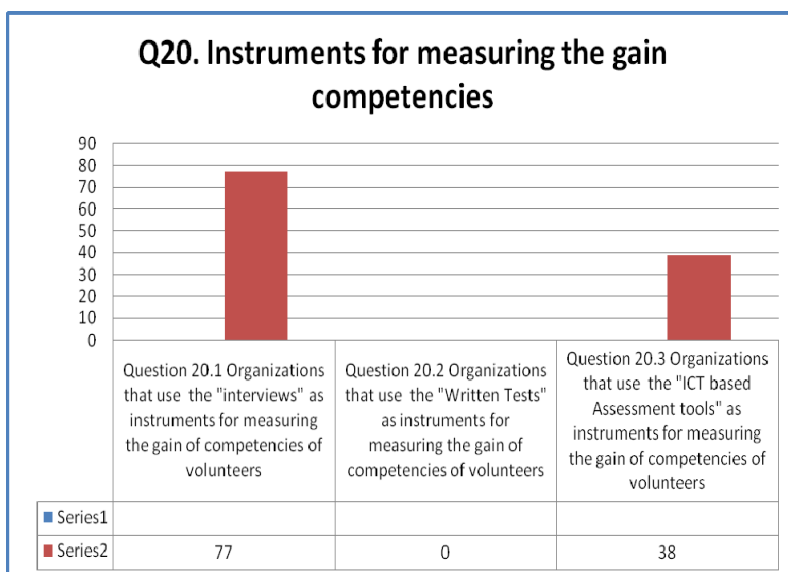
La mayoría de las organizaciones ofrecen formación profesional al principio del proyecto de colaboración, y más tarde también siempre que sea necesario sobre algún aspecto en concreto.



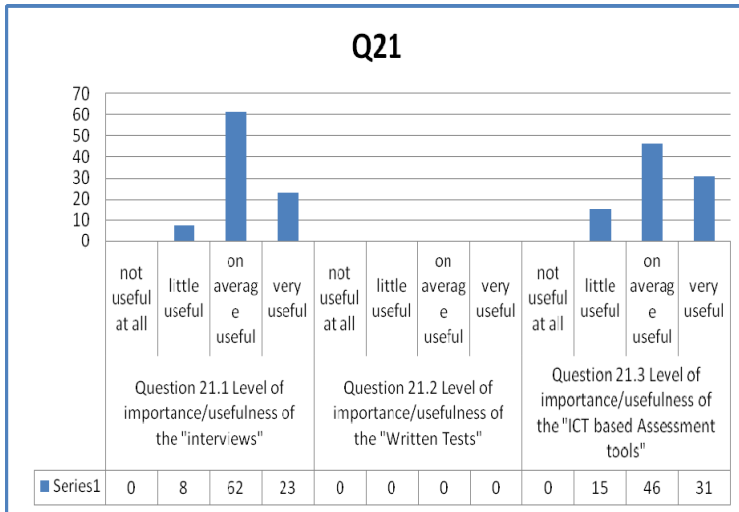
Las habilidades más importantes de los voluntarios son: KC1 “la comunicación en la lengua materna”, y también: KC6.2 “las habilidades cívicas”, KC6.1 “las habilidades sociales”, y KC5 “Aprender a aprender”; y de menor importancia: KC8 “la expresión cultural” y KC4 “la habilidad digital”.



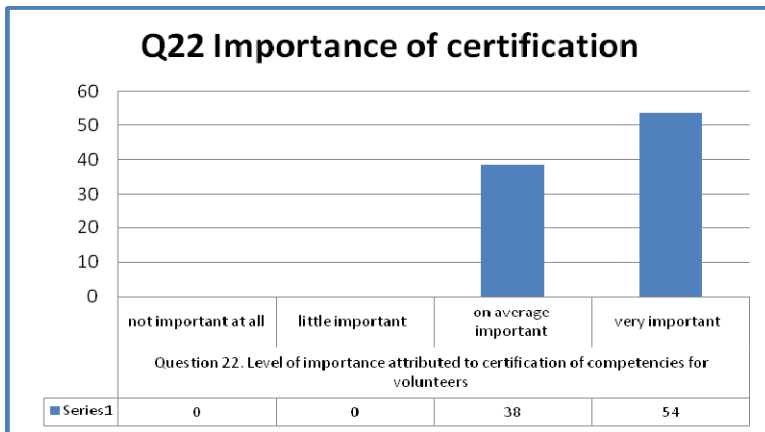
El 92% de las organizaciones ni conocen ni utilizan el servicio de certificación "Europass".



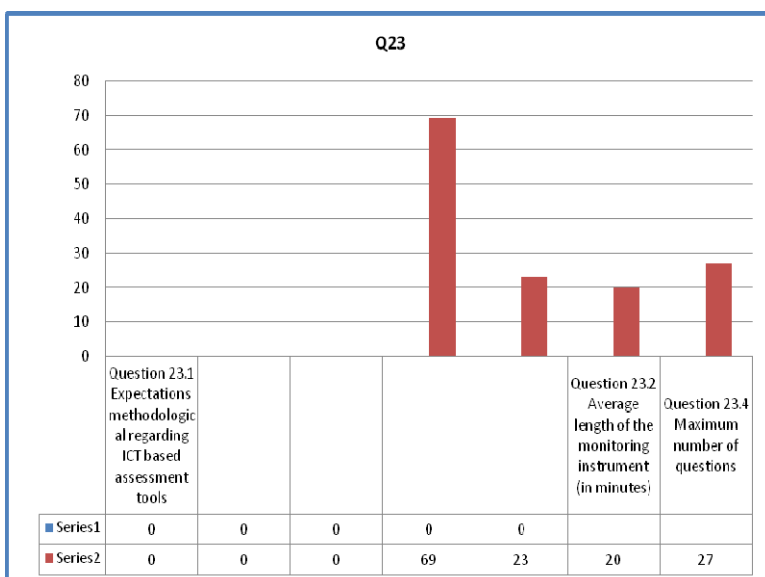
La mayoría tampoco tienen un sistema formal de valorar las habilidades y destrezas aunque dicen que conocen el trabajo de los voluntarios.



Las organizaciones creen que las entrevistas son la forma más importante y que si hubiera alguna herramienta informática sencilla la utilizarían.



La certificación es importante para los voluntarios jóvenes pero no para los voluntarios mayores



2.4.2. Situación general del voluntariado

2.4.2.1. Concepto

Según la actual legislación, el voluntario se define como la persona que se compromete libremente a llevar a cabo trabajos voluntarios.

El trabajo voluntario en España se define como el conjunto de actividades de interés general desarrollado por individuos que no se sujetan a ningún tipo de trabajo remunerado, servicio público o mercantil. Así, el trabajo voluntario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Debe tener un carácter altruista y solidario.
2. Debe haber sido escogido libremente, sin estar sujeto a ninguna obligación personal o legal como puede ser, por ejemplo, el servicio civil prestado por un objetor de conciencia.
3. Debe llevarse a cabo sin ninguna compensación económica, y sin perjuicio de tener derecho al reembolso de los gastos que pueda incurrir en el ejercicio de la actividad voluntaria.
4. Debe desarrollarse a través de organizaciones no lucrativas públicas o privadas en el marco de un determinado proyecto.
5. Las actividades voluntarias que se desarrollen de forma esporádica y de forma meramente individual sin estar ligada a ninguna organización no lucrativa pública o privada, o motivada por razones familiares o de amistad quedan expresamente excluidas del concepto de trabajo de voluntariado en España.

2.4.2.2. Legislación del voluntariado

Existen cinco leyes diferentes que tratan la cuestión del voluntariado en España:

1. De ámbito estatal: Ley 6/1996 sobre el trabajo voluntario del 15 de enero de 1996
2. Esta ley se ha adaptado al ámbito regional en cada una de las comunidades autónomas del país de acuerdo con sus distintas particularidades. Así cada comunidad ha adaptado la legislación a su territorio. Para poder entender la aplicabilidad de estas leyes estatales y regionales es importante tener en cuenta que de acuerdo con los poderes públicos las comunidades autónomas pueden ejercer libremente a la hora de regular este sector. Por lo tanto, el apoyo a la promoción del voluntariado no es una labor exclusiva de las autoridades centrales.

En efecto, la ley nacional de trabajo voluntario se elaboró para unificar las distintas legislaciones que sobre esta cuestión existían en las diferentes comunidades autónomas. La intención no era limitar las actividades de estas comunidades si no, por el contrario, coordinarlas de una manera más efectiva.

En este sentido, la ley nacional de trabajo voluntario solo limita el alcance del mismo por parte de los sujetos que lo practican en el ámbito nacional o regional en sus distintos programas, trabajando en áreas que están bajo la jurisdicción del estado, tal y como se indica en el Artículo 149 de la Constitución Española de 1978.

La ley 6/1996 de trabajo voluntario del 15 de enero de 1996 contiene tres partes claramente definidas referentes a:

1. algunos aspectos generales del trabajo voluntario;
2. las relaciones entre voluntarios y organizaciones para quienes trabajan; y,

3. algunos modos de promover el trabajo voluntario.

La ley de trabajo voluntario se aplica a los distintos programas de ámbito nacional y regional o autonómico entre las distintas autonomías, p.ej. entre Andalucía y Valencia, así como los voluntarios que trabajan solo en áreas que están bajo la jurisdicción del estado. Hay que tener en cuenta entonces que de acuerdo con los poderes de la distribución constitucional, las comunidades autónomas españolas tienen capacidad jurídica propia para regular esta materia.

2.4.2.3. Aspectos generales del voluntariado

La vigente legislación española establece una clara diferencia entre los conceptos de “voluntario” y “empleado”. En concreto, el voluntario es la persona que desarrolla un trabajo sin recibir remuneración económica a cambio a pesar de que se le reembolse los costes de sus gastos derivados de su trabajo voluntario. Además, se entiende que el trabajo voluntario tiene un carácter altruista y solidario.

Relaciones que se establecen entre el voluntario y la organización para la que trabaja

La ley española reconoce un amplio marco de derechos y obligaciones de los voluntarios, entre las que destacan las siguientes:

- Derecho a la información, formación, supervisión, apoyo técnico y personal;
- Seguro de accidentes;
- Condiciones de seguridad e higiene en el lugar de trabajo voluntario;
- Rembolso de gastos;
- Documento escrito sobre la naturaleza y duración de la actividad a desarrollar de forma voluntaria.
- Obligación de respetar los objetivos y regulaciones de la organización en la que se va a dedicar tiempo y aplicar habilidades y destrezas del voluntario;
- Derecho a rechazar cualquier pago por el trabajo realizado;
- Obligación a respetar los derechos de los beneficiarios;
- Derecho a participar en cualquier curso de formación necesaria que imparta la propia organización.

Por su parte, los derechos y obligaciones que contrae la organización pública o privada que cuenta con voluntarios incluyen:

- Obligación a suscribir alguna póliza de seguros para cubrir a los voluntarios contra posibles accidentes o enfermedades relacionadas con el desempeño de la tarea voluntaria;
- Rembolso de costes en los que los voluntarios hayan incurrido en el desempeño de su actividad voluntaria y suministro de los instrumentos necesarios para desarrollar esa tarea;
- Provisión de sistemas de información y orientación necesarias para una labor efectiva por parte de los voluntarios;
- Impartición de cursos de formación necesarios para el desarrollo de la labor voluntaria;
- Garantía de que se den buenas condiciones de seguridad e higiene de acuerdo con las características de la actividad voluntaria;
- Dotar a los voluntarios de tarjetas de identificación cuando necesarias y emitir certificados detallando la naturaleza y duración de las actividades voluntarias llevadas a cabo.
- Registro de cualquier despido del personal voluntario.

La ley también exige que se firme un contrato entre el voluntario y la organización para quien se va a desarrollar la tarea en cuestión. Este contrato debería contener por lo menos los derechos y

obligaciones de ambas partes, la naturaleza de las tareas que se van a desarrollar así como el número de horas que el voluntario se compromete a trabajar, y el tipo de formación que se va a impartir al voluntario, así como la duración del contrato y las causas y medios para su término. .

En la práctica, sin embargo, muchas organizaciones españolas que incluyen voluntarios no cumplen con las exigencias mínimas legales ya que el estado tampoco les apoya económicamente para poder garantizar las pólizas de seguros, la formación o el reembolso de los costes de los voluntarios. De aquí que hay muchos casos de voluntarios “ilegales”.

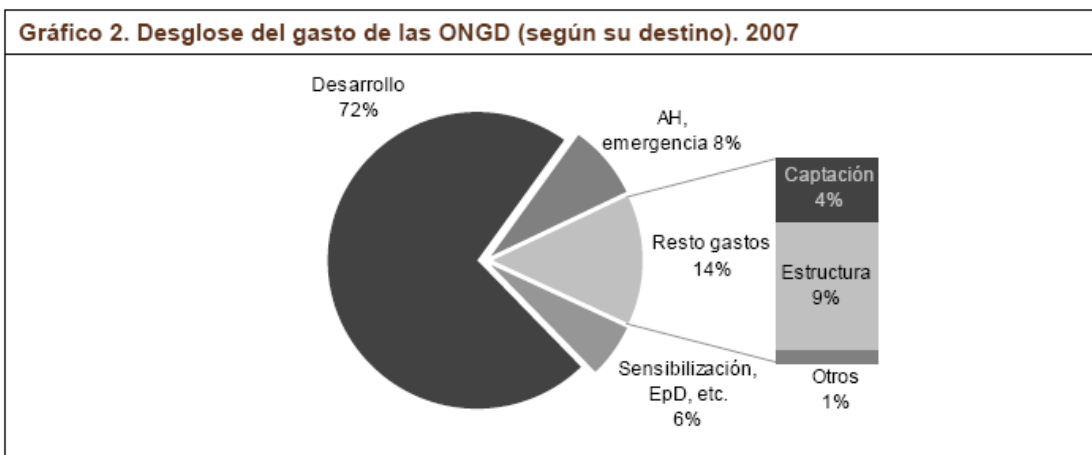
En España, se han acordado tres planes estatales:

- **El primero se aprobó en 1997:** Válido hasta el año 2000. Los objetivos principales fueron: la promoción, el apoyo y la coordinación. No hubo ningún criterio de evaluación.
- **El segundo durante el periodo 2001-2004:** Las tres áreas principales fueron: programa de conciencia en torno al voluntariado, apoyo y coordinación. También se incluyeron ciertos criterios de evaluación.
- **El tercero durante el periodo 2005-2009:** como continuación del anterior con nuevos criterios de evaluación.

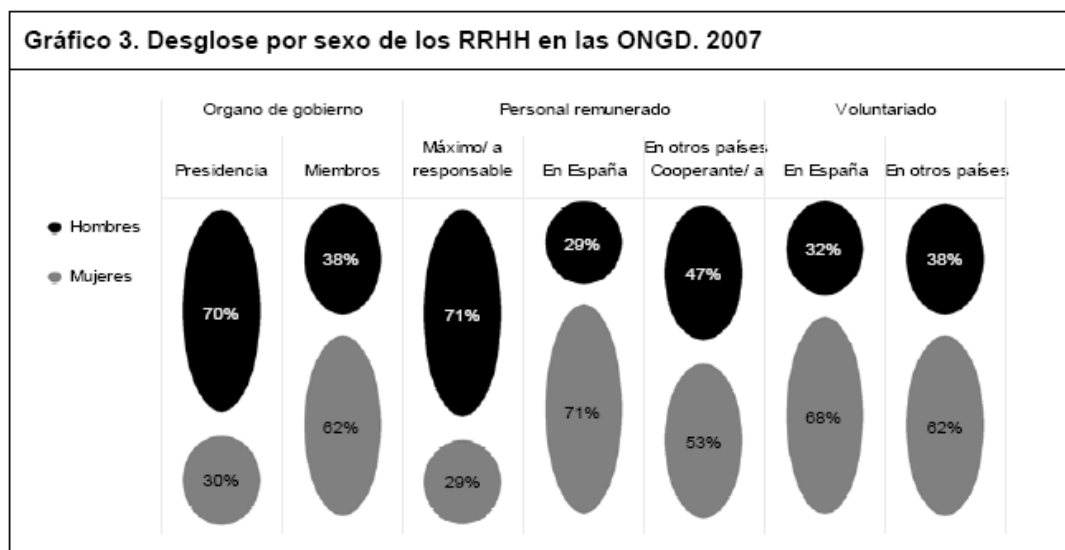
2.4.2.4. Recursos económicos



2.4.2.5. Gastos de las ONGs



2.4.2.6. Desglose por género en las ONGs



2.4.3. Conclusiones

2.4.3.1. Situación general sobre el trabajo de voluntariado y SVE

LAS ONGS TIENEN QUE

- Realizar una evaluación interna de la organización para valorar sus puntos débiles y sus fortalezas.
- Desarrollar los objetivos de la misión de la organización para ser consciente en qué dirección van y cuál es su futuro.
- Desarrollar una estructura de gestión de la organización incluyendo los planes de formación necesarios así como otras políticas que conciernen a la labor del voluntariado, etc.
- Dar formación a los voluntarios.
- Trabajar de forma profesional en el sector del voluntariado.

- Dotar a los voluntarios con el reconocimiento profesional correspondiente que se añadirá a su portfolio.
- Monitorizar a los voluntarios en sus diferentes tareas.
- Hacer un seguimiento del trabajo llevado a cabo por los voluntarios.

LOS VOLUNTARIOS DESARROLLAN MUCHAS DE LAS SIGUIENTES DESTREZAS:

- Liderazgo
- Experiencia profesional con las organizaciones de servicios de la comunidad
- Trabajo en equipo
- Planificación estratégica
- Trabajo con gente con diferentes orígenes
- Trato con clientes
- Docencia
- Hablar en publico
- Trabajar con distintas poblaciones
- Organización del tiempo
- Compartir información y experiencias
- Gestión de conflictos
- Valoración de diferencias personales
- Ser un miembro activo en el equipo
- Identificar, describir, y evaluar necesidades, valores, intereses, fortalezas y debilidades personales
- Amistad y tolerancia

LAS RAZONES PRINCIPALES PARA SER VOLUNTARIO SON:

- Aprender nuevas destrezas
- Conocer gente nueva y socializar con ella
- Sentirse comprometido con la comunidad
- Tener Buena conciencia sobre lo que es hacer cosas buenas para los demás
- Compartir intereses, fortalezas y talentos con otros
- Ganar experiencia en la propia área profesional
- Tener algo que hacer útil e interesante a la vez.

2.4.3.2. Conclusiones del estudio

- Es necesario reconocer la labor de los voluntarios jóvenes utilizando la herramienta de certificación externa EUROPASS
- El voluntario se inicia en este tipo de tareas porque está motivado por sí mismo o por un colega. Normalmente no hay razones políticas detrás.
- El compromiso con la organización alarga los servicios voluntarios.
- El grupo principal de voluntarios lo componen gente en edades comprendidas entre los 18 y 25 años y jubilados
- Las ONGs tienen que definir mejor qué quieren conseguir con los voluntarios.
- La mayoría de las organizaciones no tienen ninguna estrategia definida a largo plazo, por falta de tiempo y recursos humanos
- Los voluntarios necesitan estar motivados e informados del proyecto que van a realizar así como de los fines propios de la propia ONG para la que desempeñan su labor voluntaria
- Empleo total del potencial humano involucrado en el proyecto
- Permitir que los voluntarios desarrollen sus habilidades lo más y mejor que puedan
- Desarrollar un plan claro de comunicación con los voluntarios.

- La gestión de la ONG debería ser más profesional.
- La mayor motivación de los voluntarios radical en su desarrollo personal y su conciencia de ciudadano.
- Es necesario trabajar en equipo.
- Los voluntarios se deben comprometer del todo.
- Las organizaciones utilizan las entrevistas como herramienta de medición de las habilidades adquiridas por los voluntarios.
- Establecer sistemas administrativos y de control para monitorizar el progreso y evaluar los resultados y controlar los gastos.
- La certificación no es importante para la gente mayor (+45), pero sí lo es para los jóvenes.
- Para ser un voluntario efectivo y eficaz se deben desarrollar las siguientes destrezas: habilidades de comunicación para adaptarse a los diferentes grupos de gente en todos los niveles de la sociedad (inmigrantes, analfabetos, marginados); capacidad para resolver problemas; habilidades interpersonales para trabajar en grupo que es cómo se trabaja normalmente; habilidades de apoyo; responsabilidad para desarrollar la labor asignada hasta el final; optimismo; tolerancia; tener iniciativa; entendimiento y compromiso con los objetivos de la organización.
- Las organizaciones más sencillas no dotan a los voluntarios con la formación inicial cuando se incorporan. Tan solo una breve explicación sobre lo que es la ONG y el proyecto que van a desarrollar, enumerando brevemente sus responsabilidades y compromisos en el mismo.
- Actualmente hay una obligación de expedir certificados como por ejemplo “Monitor de Tiempo Libre” otorgado por la comunidad autónoma correspondiente si el trabajo de los voluntarios incluye el trabajo con los más jóvenes.

3. Información internacional

3.1. *Diferentes situaciones de voluntariado*

De acuerdo con la información presentada por los cuatro países se puede concluir que la situación general del trabajo voluntario es muy diferente en cada uno de ellos. Esto se debe a varios factores. Uno de ellos es la gran diferencia que existe en la legislación sobre el servicio militar o civil obligatorio, que afecta de forma diferente a la creación de un tipo de servicio civil más o menos reconocido en cada país. En Austria, por ejemplo, existe el servicio militar o civil obligatorio que hace que muchos jóvenes dediquen un año de su vida a prestar servicios civiles. En Italia y España, donde ese servicio no es obligatorio, la situación es bastante distinta. Italia tiene su propio servicio civil voluntario y junto con España se diferencia de Bulgaria y Austria por su alta participación en el SVE. Esto se explica por su larga duración como estados miembros de la UE. En el caso de Bulgaria nos encontramos con una situación psicológica difícil ya que en la época del comunismo el término “trabajo voluntario” se aplicaba al trabajo hecho de forma obligatoria y por eso ese concepto no tiene buena fama en este país.

Los aspectos comunes que se pueden encontrar a la hora de analizar las distintas situaciones se resumen a continuación:

- Hay un acuerdo común sobre el valor que tiene el trabajo voluntario en la sociedad. No obstante muchos sectores tienen dificultades a la hora de encontrar voluntarios. Con el fin de mantener un buen sistema de trabajo voluntario, los voluntarios necesitan ver una mejora en sus condiciones de servicios voluntarios.
- Lo que realmente se necesita y puede facilitar mucho este tipo de actividades es que haya una clara legislación sobre las mismas, especialmente en temas como la seguridad física, en la cobertura de riesgos de accidentes y enfermedades, para que el trabajo voluntario sea atractivo para los jóvenes.
- Los voluntarios también necesitan unos sistemas bien documentados de información relevante sobre las tareas a realizar para desarrollarlas de forma lo más eficaz posible.
- Además otras cuestiones económicas como puede ser la seguridad social son también muy importantes para entender la utilidad del trabajo voluntario, tanto en términos de satisfacción personal como de ventajas a largo plazo para el voluntario. Esto puede tan solo significar recibir un documento escrito en donde se certifique el desarrollo de ciertas habilidades y destrezas durante el desempeño del trabajo voluntario.
- Por esta razón, además de darles la oportunidad de recibir una formación relevante y de “aprender a través de la experiencia”, la certificación formal sobre los valores, habilidades y destrezas adquiridas durante el servicio de la prestación voluntaria es de máxima importancia.

3.2. *Resultados comparativos del estudio y conclusiones*

Algunos de los resultados más importantes del estudio se resumen a continuación:

Los motivos de las organizaciones para trabajar con voluntarios:

En los cuatro países (Austria, Bulgaria, Italia y España) los motivos principales para trabajar con voluntarios son “Dar a la gente joven la oportunidad de adquirir cierta experiencia”, seguido de “Dar un carácter internacional a la organización” (en todos los países excepto España). “Ahorrar en costes de personal” obteniendo la menor prioridad de las tres posibles respuestas (excepto en España, que supuso una segunda prioridad).

Esto significa que la motivación para trabajar con voluntarios puede entenderse como “todos ganamos”, ya que los voluntarios adquieren experiencia profesional y las organizaciones, por su parte, adquieren un carácter internacional ya que pueden participar voluntarios de otros países gracias al programa de SVE.

La satisfacción de las organizaciones y de los voluntarios

La mayoría de las organizaciones están muy satisfechas con el trabajo realizado por los voluntarios. El valor más alto se alcanza en Italia con un 50%, seguido por Austria con un 47%, y España con un 32%, excepto Bulgaria con un 17%. El porcentaje de satisfacción media o alta es en general muy superior: 100% en Austria, 99% en Bulgaria, 84% en Italia y 93% en España. Esto significa que hay un porcentaje muy pequeño de organizaciones que no están satisfechas con el trabajo de los voluntarios.

En cuanto a la satisfacción por parte de los voluntarios, las cifras son muy similares, lo que indica que las relaciones entre las organizaciones y los voluntarios son muy buenas por ambas partes. La única excepción es Bulgaria, con tan solo un 17% de las organizaciones que se encuentran muy satisfechas con la labor de los voluntarios, quienes, por el contrario, se sienten muy satisfechos con su labor realizada con un 75%. Esta discrepancia se debe estudiar más fondo en el futuro para ver qué razones hay para que se dé tal diferencia.

Las tareas típicas de los voluntarios:

Para todos los países tiene mucho sentido común que los voluntarios no desempeñen tareas de administración de empresas u otras tareas de gestión administrativa o de trabajo de oficina. En ese sentido hay una correspondencia con los resultados de la motivación del trabajo voluntario. No hay que olvidar que una forma clara de ahorrar costes laborales sería permitir el trabajo de oficina para el que no se necesita ninguna titulación o formación especial.

Por otra parte, muchos voluntarios de distintos países se dedican al desarrollo conceptual de muchos proyectos, así como a la implantación de las actividades correspondientes en el campo de la organización correspondiente para la que trabajan.

El número de voluntarios que se dedican a la investigación y recogida de datos, servicios de consultoría, publicidad y relaciones públicas varía mucho, dependiendo claramente de cómo está estructurada la organización

La formación que se ofrece:

El cuadro general del tipo de formación que se ofrece a los voluntarios es muy variado. Si en Italia, o España la formación más común está relacionada con tareas de consultoría y trato directo con los clientes, en Austria se trata de formar en el conocimiento del campo de trabajo y en Bulgaria en la administración y gestión de oficina.

Las habilidades necesarias:

Las habilidades y destrezas que se esperan que tengan los voluntarios para desarrollar su labor no son las mismas ni en los cuatro países del estudio, ni dentro de un mismo país. No obstante, se pueden observar algunos patrones de referencia y sacar algunas conclusiones como las que se indican a continuación:

- Las habilidades que parecen ser importantes son:

- KC6.1 "Habilidades sociales, interpersonales y culturales",
- KC6.2 "Habilidades cívicas" y
- KC8 "Expresión cultural".
- Las competencias de importancia media son:
 - KC1: "Comunicación en la lengua materna",
 - KC5 "Aprender a aprender" y
 - KC4 "Habilidades digitales" (excepto en España).
- Las competencias que no se consideran tan importantes para los voluntarios son:
 - KC2 "Comunicación en lenguas extranjeras",
 - KC3.1 "Capacidad matemática",
 - KC3.2 "Habilidad en ciencia y tecnología " así como
 - KC7 "Emprendedores"

Estos resultados son muy interesantes y muestran que "las habilidades sociales, interpersonales e interculturales" (KC6.1), "las habilidades cívicas" (KC6.2), y "la expresión cultural" (KC8) son obviamente las más importantes y las que las organizaciones más esperan encontrar en los voluntarios.

Las encuestas y estudios que se hacen a las empresas privadas ofrecen resultados similares lo que lleva a la conclusión de que el desarrollo y fomento de estas habilidades es de gran importancia en los talleres de formación personal y profesional y de mercado laboral.

La "comunicación en lenguas extranjeras" no parece tener gran importancia, frente a la "comunicación en la lengua materna", que es muy importante en toda la muestra. Sin embargo, desde la perspectiva del SVE, la comunicación en la lengua maternal para quienes vienen de lejos se convierte en comunicación en lengua extranjera, lo que hace que el grado de importancia de una u otra es muy relativa.

La importancia que se da a la habilidad digital está por encima de la media en todos los países (Austria, Bulgaria, e Italia) excepto en España, sobre lo cual merece la pena investigar más.

No se les da mucha importancia a las habilidades y destrezas científicas y técnicas, lo cual no sorprende teniendo en cuenta el campo de acción de las organizaciones encuestadas de educación paz y medioambiente, para quienes las habilidades sociales son más necesarias, a la hora de poner en marcha campañas y tareas por el estilo sin que tengan nada que hacer la investigación en la producción de materias complejas.

Mejora de competencias y validación de las mismas

Para la gran mayoría de las organizaciones de todos los países la mejora de habilidades y destrezas de los voluntarios durante el desarrollo de sus tareas es más o menos de gran importancia. Este resultado viene de que "todos ganan" (organizaciones y voluntarios) con la adquisición de habilidades, ya que, como no podría ser de otra manera, no se derivan más que efectos positivos de la mejora de competencias.

Para muchas de las organizaciones también es importante o muy importante evaluar o valorar las habilidades de los voluntarios y el grado de mejora de las mismas. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones no tienen una forma concreta de hacerlo.

Evaluación / certificación:

La mayoría de las organizaciones piensan que sería importante llevar a cabo algún tipo de certificación de las competencias de los voluntarios. No obstante no se muestran grandes esfuerzos para desarrollar ninguna, excepto en el caso de Italia, donde los voluntarios que realizan un trabajo civil tienen derecho a obtener un certificado oficial. Entre las conclusiones más destacadas en la parte del estudio que se dedica a investigar hay que señalar las siguientes:

- Un buen método para certificar las habilidades y destrezas de los voluntarios es a través de herramientas informáticas pero por ahora no se utilizan ninguna. Esto parece significar que hay un hueco en el mercado, dada la demanda de instrumentos de valoración en línea.
- Los instrumentos de evaluación tienen que verse como medios complementarios a las entrevistas a la hora de recibir observaciones sobre la propia labor del voluntariado. Los voluntarios ven en la evaluación un beneficio a largo plazo.
- Las aplicaciones “Europass” y “Youthpass” se conocen poco en algunos países y por ello apenas se utilizan. En el caso de Bulgaria y España son casi desconocidas. En Austria hay una campaña de promoción de “Youthpass” en relación con el SVE.
- La mayoría de las organizaciones muestran tener interés en herramientas de evaluación en línea si las hubiera siempre que éstas fueran sencillas y de fácil manejo, con el fin de no tener que dedicarles demasiado tiempo durante el proceso de certificación.

3.3. Conclusiones en relación con las herramientas de valoración

De este estudio se desprenden unas conclusiones muy claras, en relación con la valoración y evaluación de las competencias de los voluntarios, que se resumen a continuación:

- Las herramientas de evaluación deberían concebirse y diseñarse como material complementario a las entrevistas, y pasan así a sustituir a las pruebas escritas o tests.
- La autoevaluación en línea es la herramienta que se considera más apropiada y el tiempo dedicado a completarla debería ser poco (no más de 60 minutos).
- Se ha de hacer hincapié en la evaluación para medir el grado de adquisición de las diversas habilidades y destrezas por parte de los voluntarios durante la realización de sus diversas tareas. Por eso, los distintos métodos de certificación de aprovechamiento de los distintos cursos de formación también se consideran importantes.
- En cuanto a la importancia del SVE en comparación con el trabajo voluntario en general, parece útil contar con un portfolio amplio que encaje con el servicio de voluntariado en general no sólo dentro del marco del SVE.

La herramienta de evaluación que se implanta dentro del programa CISESK debe por tanto caracterizarse por las siguientes propiedades:

- Ser fácil de conseguir y poder completarse en línea.
- Permitir la autoevaluación de los voluntarios en dos pasos:
 - una primera evaluación nada más comenzar el servicio de voluntariado;
 - una segunda evaluación al final del servicio voluntario
- Centrarse en las competencias más importantes adquiridas o mejoradas durante el servicio voluntario.
- Estar disponible en todas las lenguas de los países que participan: inglés, búlgaro, alemán, italiano y español.
- Culminar con un certificado de mejora de las habilidades y destrezas más importantes.