

Guía Metodológica **e-Citizen**



Empoderamiento y participación ciudadana
a través del voluntariado local

1. Contextualización	5
2. Diagnóstico participativo de situación	11
2.1 Objetivos	12
2.2 Estrategias y herramientas	14
/ 2.2.1 Encuestas ciudadanas	16
/ 2.2.2 Entrevistas en profundidad	19
/ 2.2.3 Observación participante	22
/ 2.2.4 Grupo de discusión	26
2.3 Conclusiones	28
3. Planteamiento, planificación y desarrollo del proyecto	33
3.1 Objetivos	34
3.2 Fases de ejecución	35
/ 3.2.0 Elección necesidades y colectivos	36
/ 3.2.1 Definición de perfiles	37
/ 3.2.2 Captación y selección del voluntariado	39
/ 3.2.2 Capacitación del voluntariado	42
3.3 Experiencia piloto de comunidades locales de voluntariado	46
/ 3.3.1 Objetivos de la experiencia piloto de comunidades locales de voluntariado	46
/ 3.3.2 Metodología	47
4. Evaluación	51
5. Anexos	53
5.1 Modelo de encuesta ciudadana	55
5.2 Guion entrevista en profundidad	67
5.3 Informe- resumen visita de estudio a Oslo	70
5.4 Guion grupo de discusión	75
5.5 Recogida de datos sesiones grupales de selección	77
5.6 Cuestionarios de evaluación empleados	78



1. CONTEXTUALIZACIÓN

eCitizen es una iniciativa de participación ciudadana y voluntariado local, que pretende dar respuesta a las nuevas necesidades sociales del municipio de Barakaldo. El proyecto ha sido desarrollado por la Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral, el Ayuntamiento de Barakaldo y la Fundación Banco de Ideas-Idebanken.

eCitizen ha contado con la financiación del Programa de Ciudadanía Activa, que es fruto de la colaboración entre el Mecanismo Financiero del Espacio Económico Europeo-EEA Grants (cuyos países donantes son Islandia, Noruega y Liechtenstein), el Gobierno de España y la Plataforma de ONG de Acción Social.

Esta experiencia nos ha dado la oportunidad de elaborar y poner en práctica una metodología basada en la participación de la ciudadanía y de agentes clave implicados en la intervención social. El proyecto se ha ejecutado bajo la colaboración público-privada y con el doble objetivo de responder a las nuevas necesidades sociales y de promover el empoderamiento ciudadano a través de comunidades locales de voluntariado.

La realidad social a nivel global exige de nuevas respuestas lideradas desde lo local, que potencien las cualidades humanas y que favorezcan la transformación social desde la construcción comunitaria.

La recuperación del concepto de pertenencia a la comunidad es una idea que se encuentra en la base del Proyecto eCitizen y que se materializa en la puesta en marcha de experiencias piloto de voluntariado local, que puedan dar respuesta a las necesidades sociales detectadas.

eCitizen pretende construir y poner en marcha un método basado en 3 planteamientos:

→ **1. Conocimiento de la realidad local en la que se desea intervenir, detectando las necesidades sociales existentes, a través de un Diagnóstico Participativo.**

El Proyecto eCitizen se enmarca en el municipio de Barakaldo y parte como primera actividad de un Diagnóstico Participativo de Situación. Necesitamos conocer y comprender la realidad local barakaldesa para poder responder a sus necesidades.

El diagnóstico de situación local es la herramienta que, partiendo de una investigación participada, pretende generar conocimiento, intervenir y transformar.

→ **2. Compromiso de colaboración público-privada.**

La metodología eCitizen se basa en un criterio fundamental de colaboración entre la administración local y las organizaciones sociales. Se trata de aunar esfuerzos para dar respuesta a las necesidades, pero también para empoderar a la ciudadanía para que tome parte activa en el proceso de cambio y mejora social.



El Proyecto eCitizen ha contado con la participación de tres entidades:

- **La Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral** (promotora del proyecto): entidad del tercer sector que tiene como objetivos prioritarios la promoción de la inclusión sociolaboral y del voluntariado.
- **El Ayuntamiento de Barakaldo** (socio local): administración pública con acceso directo y constante a la ciudadanía, y con responsabilidad en la cobertura de sus necesidades.
- **La Fundación Banco de Ideas-Idebanken** (socio del país donante): entidad con amplia experiencia en la dinamización de procesos participativos.

El personal técnico de estas tres entidades ha asumido el liderazgo en la planificación y ejecución de eCitizen. Desde el inicio del proyecto se han identificado personas responsables de cada entidad que han formado el denominado Comité de Pilotaje de esta experiencia. Pero complementariamente también han participado las entidades y asociaciones locales, tanto en el diagnóstico como en la captación del voluntariado.

→ 3. Transferencia a otras realidades locales.

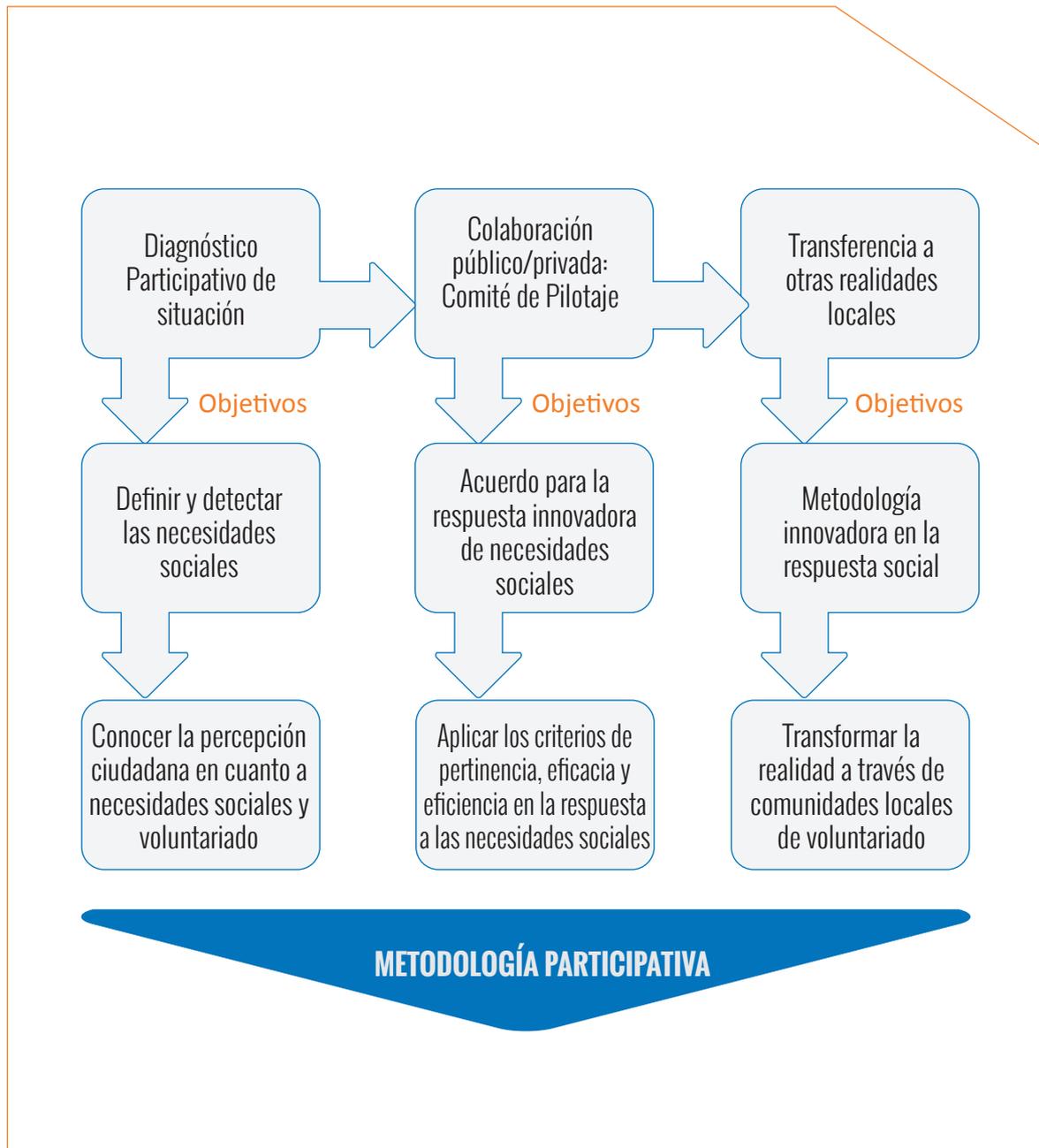
La nueva realidad social requiere de la búsqueda de elementos e instrumentos de transformación social que potencien la pertenencia a la comunidad, desde la apuesta por el empoderamiento ciudadano y su implicación en el bien común.

La metodología eCitizen tiene como objetivo ser una herramienta transferible a otras realidades locales, en respuesta a las necesidades sociales detectadas a través de la investigación participada y desde el compromiso local entre lo público y lo social.

El criterio de eficacia y eficiencia que debe primar en las actuaciones públicas y privadas exige la creación de metodologías transferibles. Pero a su vez, para dar respuesta a las nuevas realidades sociales se requiere nuevos instrumentos.



→ ESQUEMA PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO eCITIZEN





1. CONTEXTUALIZACIÓN

La metodología transferible eCitizen se elabora en base a cuatro fases que tratan de responder a los planteamientos anteriormente descritos.

Las fases son el resultado de la necesidad de conocer para intervenir, de fomentar una nueva colaboración público-privada en la respuesta social y de crear conocimiento y praxis que se pueda replicar en otros contextos municipales.

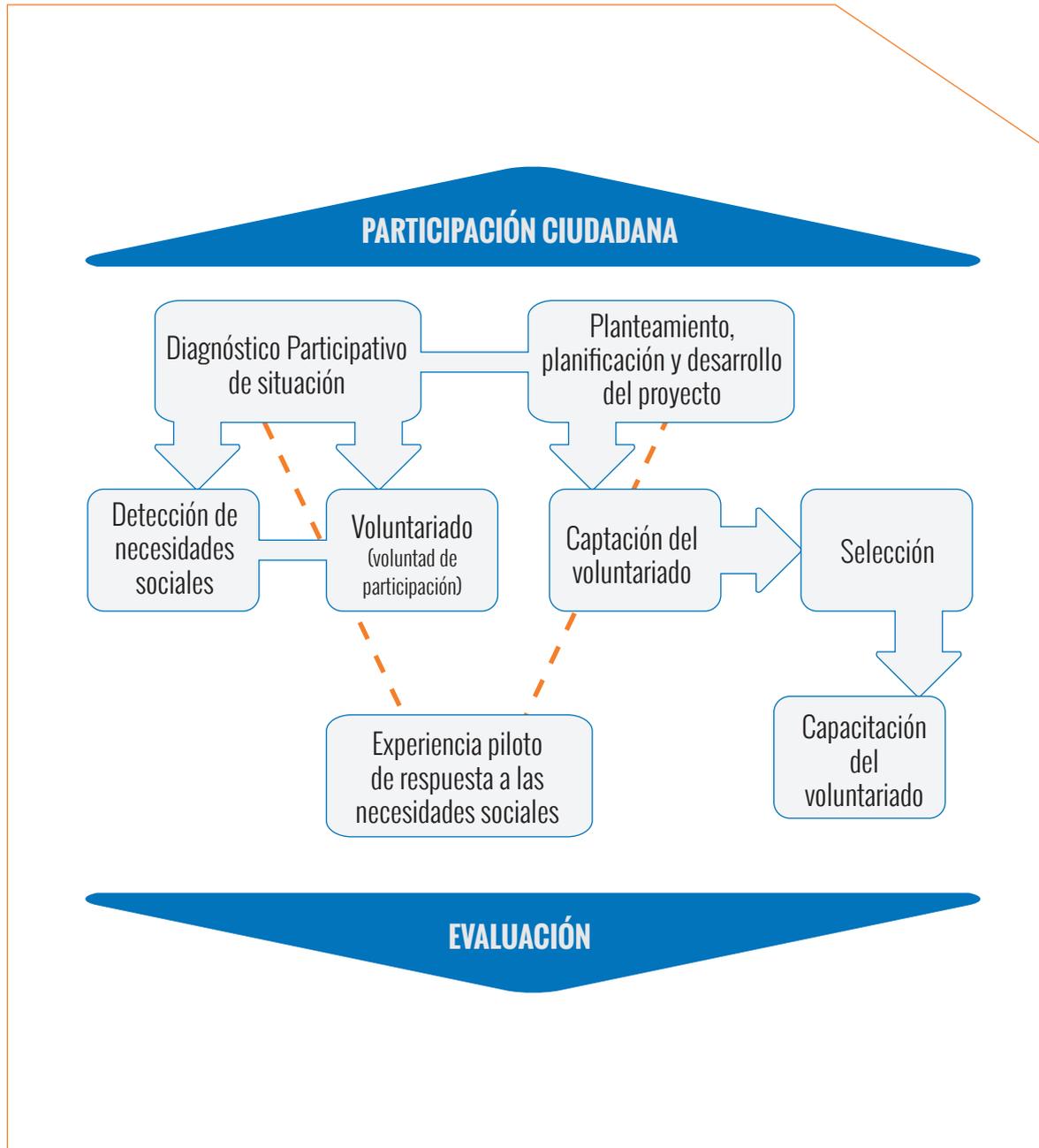
El diseño metodológico responde a cómo se puede manifestar una lógica de actuación transformadora, que partiendo de una realidad social de nuevas necesidades y un criterio de empoderamiento ciudadano, genere comunidades locales de voluntariado que den respuesta a dichas necesidades sociales.

Esta lógica de actuación se ve representada en las siguientes **fases**:

- **Diagnóstico participativo de situación:** A través de una Investigación Participada conseguimos el Conocimiento de la realidad local en la que queremos intervenir, en cuanto a necesidades sociales y voluntariado social.
- **Promoción de la Participación Ciudadana, captación y selección del voluntariado:** Técnicas y herramientas de empoderamiento ciudadano y de convencimiento de las bondades de la pertenencia a la comunidad.
- **Capacitación del voluntariado:** Tanto en la línea general que supone el voluntariado como en la específica del proyecto de respuesta social en el que va a formar parte.
- **Experiencia Piloto de respuesta a las necesidades sociales:** A través de la creación de comunidades locales de voluntariado.



→ ESQUEMA PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO eCITIZEN





2. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE SITUACIÓN

La metodología eCitizen tiene como elemento clave la participación. No solo es un objetivo del proyecto sino también el instrumento de investigación y desarrollo del mismo.

eCitizen aplica una lógica participada en todas las fases del proyecto, tanto en lo que se refiere a los agentes clave en la intervención social, como a la propia ciudadanía.

La participación en la forma y en el fondo es una manera innovadora de intervenir, que garantiza el éxito en el objetivo general de puesta en marcha de un proyecto participativo de respuesta a necesidades sociales a través de comunidades locales de voluntariado.

eCitizen es una experiencia piloto de empoderamiento ciudadano, partiendo de una investigación participada para la elaboración del diagnóstico de situación, que nos define la realidad de la comunidad en la que se desea intervenir en cuanto a necesidades sociales y voluntariado social.

El diagnóstico de situación es el elemento que nos proporciona la fotografía de la realidad social de la que partimos y en la que queremos intervenir, para transformar una sociedad de constantes necesidades en un mundo cambiante desde lo global a lo local, siendo lo local el ámbito en el que los cambios son definibles y alcanzables.

En este sentido, la investigación aplicada participada coincide con el objetivo global y general de eCitizen de transformación social de comunidades locales. Queremos pasar de una comunidad basada en el individualismo y que traslada toda la responsabilidad a la administración pública o a la clase política, a una comunidad con sentimiento de pertenencia a lo público y corresponsable en el quehacer del bien común.

Con eCitizen se pretende investigar desde la participación, empoderar a la ciudadanía y poner en marcha una experiencia piloto de respuesta a nuevas necesidades sociales y la generación de una metodología participativa e innovadora, transferible a cuantas realidades deseen y apuesten por experiencias de transformación, que sumadas todas ellas supongan un cambio de paradigma en lo global.

La lógica metodológica del diagnóstico participativo desarrollado en eCitizen parte de una hipótesis, a corroborar en la investigación participada: "La situación económica ha provocado un aumento y un cambio en la tipología de necesidades sociales. Esta realidad requiere definir nuevas políticas públicas y nuevos modelos de participación social que puedan dar cobertura a estas necesidades"



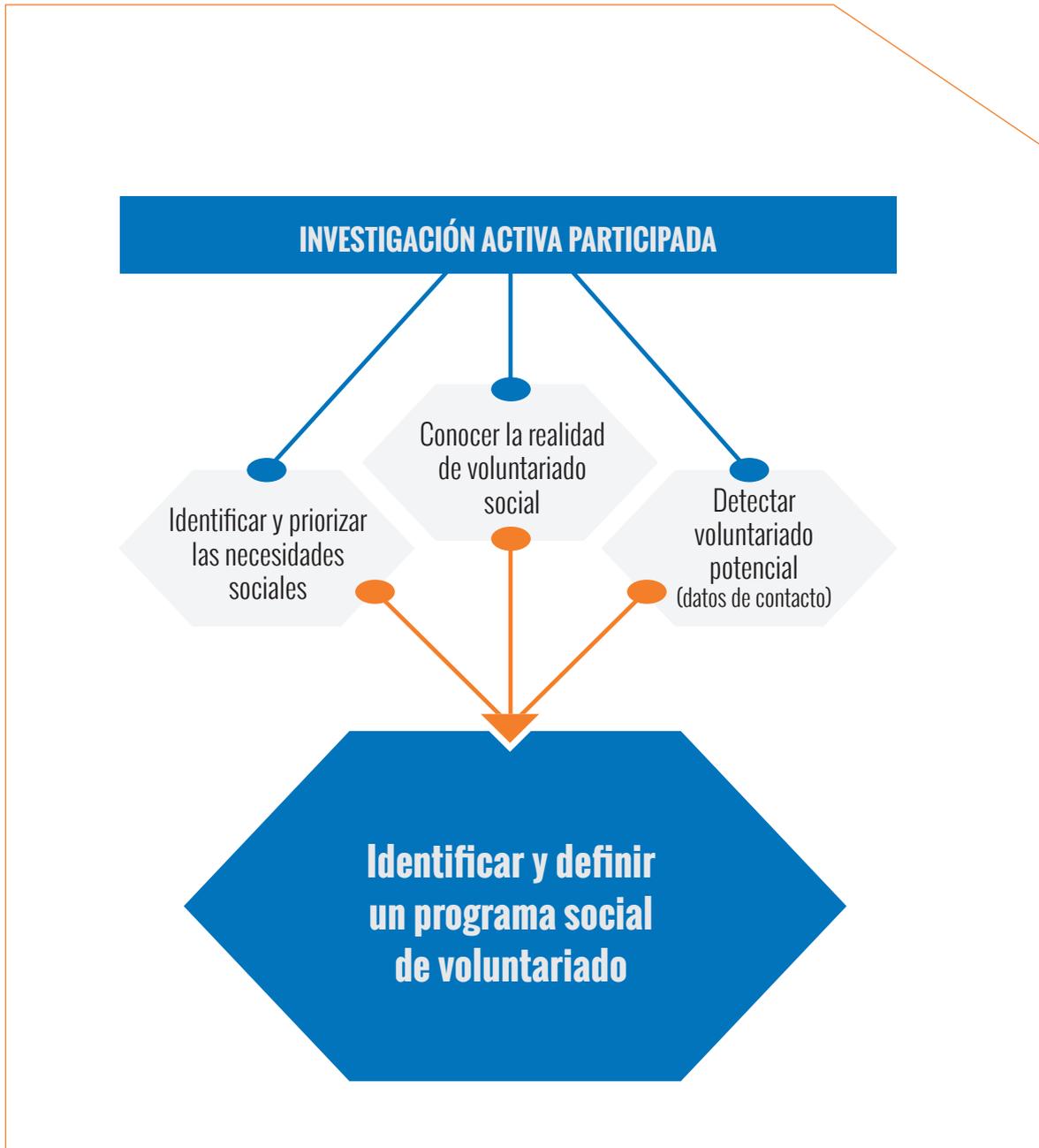
2.1 OBJETIVOS

El Diagnóstico Participativo persigue los siguientes objetivos:

- Conocer la realidad local en cuanto a necesidades sociales ligadas al concepto clásico de política social, identificando:
 - Las necesidades sociales existentes en el ámbito de la infancia y juventud, tercera edad, inmigrantes, mujer, voluntariado, colectivos en riesgos de exclusión, minorías étnicas, discapacidad y familia.
 - La evolución de dichas necesidades, incorporando la situación económica del momento.
 - Servicios públicos que cubren necesidades sociales y tipología de servicios.
 - Necesidades sociales no cubiertas, o insuficientemente cubiertas por estamentos públicos o privados.
 - Experiencias de colaboración mixta público-privada, en el ámbito local a intervenir.
 - Grado de colaboración público-privada en el municipio en el que aplicar la metodología eCitizen.
- Detectar entre la población participante en la investigación, personas interesadas en participar en las siguientes fases del proyecto (voluntariado potencial), recogiendo datos básicos de contacto, sin compromiso inicial de participación.
- Identificar y definir un programa social de voluntariado, en el ámbito de la infancia y la juventud, para poner en marcha como proyecto piloto respondiendo a las necesidades sociales identificadas.



→ OBJETIVOS





2.2 ESTRATEGIAS y HERRAMIENTAS

La investigación activa participada aplica herramientas y técnicas de las Ciencias Sociales y suma las nuevas maneras de conocer la realidad a través de instrumentos participativos con dos propósitos fundamentales:

1. Producir conocimiento en cuanto a las necesidades sociales del ámbito local a investigar, su tipología, su nivel de cobertura con las características de servicios prestados y la titularidad de la prestación, así como teorías en cuanto a la participación ciudadana activa y la posibilidad de cubrir necesidades sociales a través de comunidades locales de voluntariado social.
2. Resolver problemas prácticos en cuanto a identificar necesidades sociales que puedan ser cubiertas mediante la puesta en marcha de proyectos basados en voluntariado social, que supongan una metodología de transformación social.

Hablamos por tanto de una investigación básica y aplicada en aras de verificar o rechazar la hipótesis planteada en el diseño de investigación, como herramienta para conocer la realidad que nos rodea en cuanto a necesidades sociales y voluntariado social. Y así disponer de un conocimiento que nos permita identificar un proyecto exitoso de comunidad de voluntariado social, que cubra las necesidades detectadas por la ciudadanía y los agentes que definen y desarrollan la intervención social.

En definitiva eCitizen plantea una investigación participada en la que, a través de las herramientas cuantitativas y cualitativas que pasamos a describir, conozcamos cuales son las necesidades sociales desde el punto de vista de la ciudadanía y de los agentes implicados en la intervención social, y la disponibilidad ciudadana a participar desde el voluntariado local.

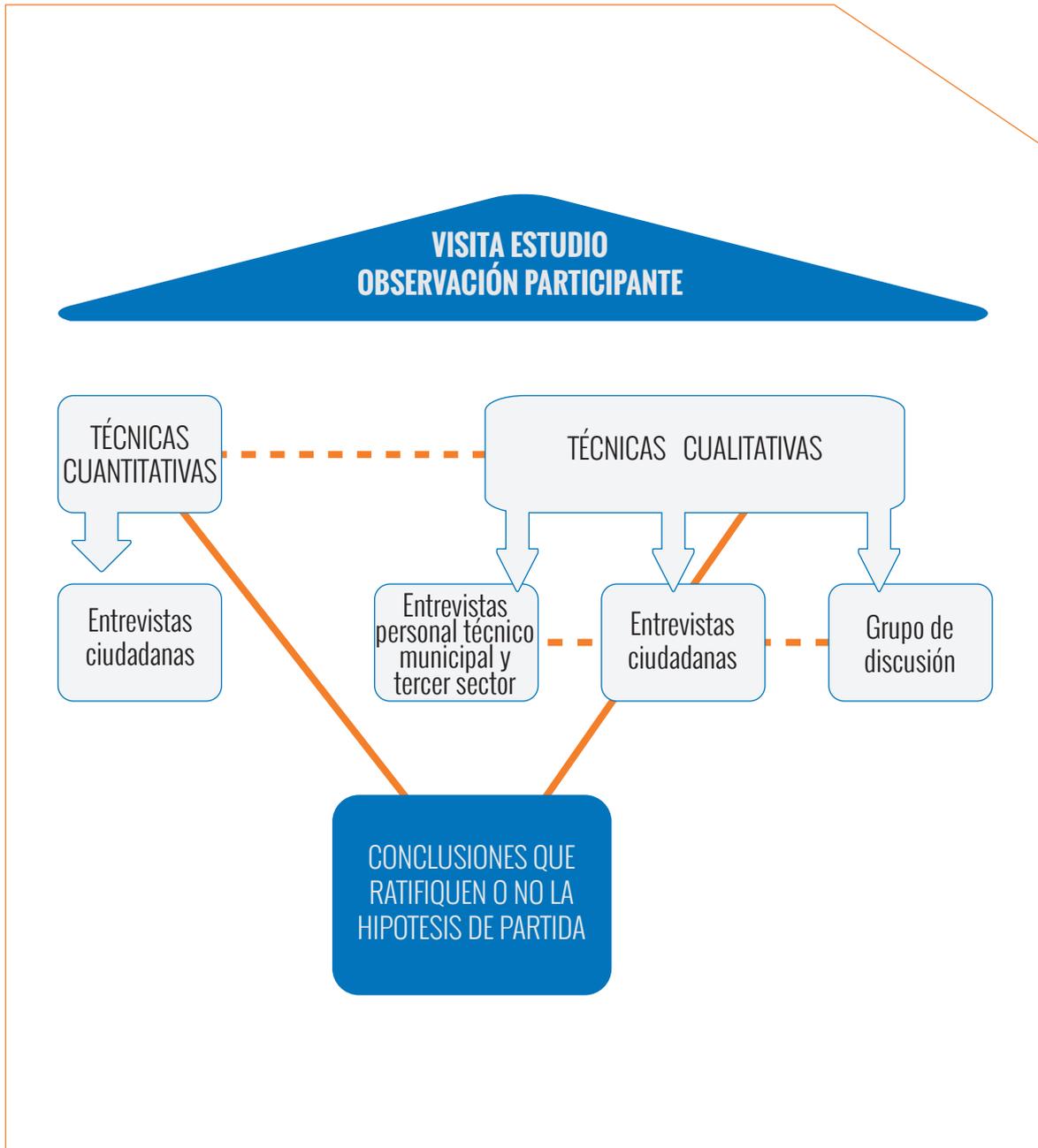
Este conocimiento es clave y necesario para el posterior planteamiento y planificación del proyecto, a través de comunidades locales de voluntariado y, para el correcto desarrollo del mismo.

Las estrategias y herramientas para conocer la realidad que forman parte de la metodología de la investigación activa participada son:

- Encuestas ciudadanas.
- Entrevistas en profundidad.
- Observación participante.
- Grupo de discusión.



→ HERRAMIENTAS INVESTIGACIÓN ACTIVA PARTICIPADA





2.2.1 ENCUESTAS CIUDADANAS

Las encuestas son una técnica cuantitativa que permite medir opiniones y percepciones ciudadanas, además de ser también una herramienta participativa clave en el desarrollo metodológico de eCitizen.

La encuesta nos ofrece la fotografía de la realidad local desde la perspectiva ciudadana, y también la oportunidad de contar con un banco de datos de personas dispuestas a empoderarse y a intervenir desde el voluntariado.

Los cuestionarios deben diseñarse teniendo en cuenta qué parte de la realidad queremos conocer, planteando en ese sentido preguntas con batería de respuestas claras y directas.

Con respecto al modelo y tipología de la encuesta, optamos por una encuesta que aborde todas las preguntas necesarias para conocer la opinión ciudadana, en la doble vía de necesidades sociales y voluntariado social.

El planteamiento es de una única encuesta a pie de calle y a través de la figura del encuestador / encuestadora, por ser un modelo que facilita la recogida de datos y la comprensión de los mismos. Obteniendo indicadores de medición de las percepciones ciudadanas en cuanto a necesidades sociales y voluntariado social.

El número de encuestas, preferiblemente, se hará mediante la fórmula estadística que contemple un nivel de confianza de la misma del 95% y un margen de error del 3,5%, teniendo en cuenta el nivel de población local a investigar.

Partimos de la idea que el universo es la totalidad de la población local en la que queremos hacer el proceso de intervención, que comienza con el desarrollo de la Investigación participada y que tiene como objetivo final empoderar a la ciudadanía y, bajo la colaboración público-privada, desarrollar un modelo de cobertura de necesidades sociales con la constitución de comunidades locales de voluntariado.

La encuesta nos permite dotar de voz a la ciudadanía, para que exprese su percepción de la realidad que le rodea en base a los siguientes indicadores:

- Percepción de la sociedad en cuanto a nivel de necesidades sociales relacionando la edad, el sexo y los niveles de estudio.
- Percepción de la sociedad con respecto a las necesidades sociales y la crisis económica, relacionando la edad, el sexo y los niveles de estudio.



- Percepción de la sociedad con respecto al nivel de cobertura social por parte de las instituciones públicas, relacionando la edad, el sexo y los niveles de estudio.
- Identificar según el criterio ciudadano las áreas menos cubiertas, relacionando la edad, el sexo y los niveles de estudio.
- Identificar aquellas necesidades concretas que están menos cubiertas y cuál es su nivel de necesidad, relacionando el sexo y los niveles de estudios.
- Identificar el criterio ciudadano en cuanto a quién debe ser el garante de la cobertura de las necesidades sociales. Conocer el número de personas que consideran que deben ser las instituciones públicas y quienes apuestan por una colaboración público-privada.
- Percepción de la ciudadanía en cuanto al nivel de asociacionismo, relacionando la edad, el sexo y los niveles de estudio.
- Nivel personal de disponibilidad e identificación con los proyectos de voluntariado, relacionando la edad, el sexo y los niveles de estudio.
- Nivel de asociación entre las diferentes variables, identificando cuáles son y su grado de asociación.



Encuestas eCitizen - ¿Cómo lo hemos hecho?

La encuesta única empleada durante el proyecto estaba dividida en 4 apartados:

1. **DATOS IDENTIFICATIVOS** (edad, sexo, zona de residencia, situación laboral o nivel de estudios). Esta toma de datos nos permite interrelacionar las variables anteriormente mencionadas en las respuestas de la ciudadanía. Y también nos permite asegurarnos el cumplimiento de los parámetros establecidos en la muestra seleccionada (respetar el porcentaje de mujeres y hombres, la edad de la población o la zona de residencia del municipio).
2. **ESTUDIO DE NECESIDADES**: la encuesta estaba dividida en 9 grandes bloques o áreas de necesidad. La persona encuestada debía en primer lugar elegir las 3 áreas de necesidad menos cubiertas en el municipio. Una vez seleccionadas se le formulaban una serie de preguntas específicas para que pudiera matizarlas.
3. **ASOCIACIONISMO**: a través de varias preguntas se trataba de conocer el grado de conocimiento del tejido asociativo del municipio así como su participación.
4. **VOLUNTARIADO**: se trataba de recoger la percepción ciudadana sobre el papel del voluntariado y su disponibilidad o interés en participación. Las personas que estaban interesadas se les pedía una forma de contacto (teléfono o mail, sin nombres)

En primer lugar se elaboró un borrador de encuesta que fue testado a modo de ensayo en la calle, con cada uno de los diferentes grupos de edad de la población. A continuación el personal responsable de estas encuestas planteó las dificultades o dudas detectadas durante el ensayo, tanto por parte de la persona que formula la encuesta como por parte de la ciudadanía que la responde. Con esta información se matizan las preguntas y se realizan una serie de cambios en las instrucciones para la persona que realiza la encuesta. El modelo definitivo de la encuesta empleada en el proyecto puede consultarse en los anexos de la presente guía.

Las encuestas fueron realizadas a pie de calle en los diferentes barrios del municipio. Además de los espacios públicos abiertos, se realizaron encuestas en los recursos municipales como bibliotecas, casas de cultura, centros juveniles, centros de tercera edad, colegios, etc.

Para facilitar el acercamiento a estos centros públicos, desde el propio Ayuntamiento se informó previamente al personal responsable de cada recurso municipal. Esta "presentación oficial" facilita claramente la labor de las personas que realizan las encuestas.



2.2.2 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Las entrevistas en profundidad son una técnica cualitativa de investigación que nos da una visión integral del contexto local a investigar.

La metodología eCitizen se centra en la participación en dos niveles complementarios: participación ciudadana y participación de los agentes que diseñan y desarrollan políticas de intervención social, que va unido además, al planteamiento inicial de metodología de colaboración pública-privada.

Por ello, es fundamental conocer de una manera global la realidad social desde el punto de vista de quien interviene directamente en ella.

El diagnóstico de situación debe estar precedido por un correcto diseño de investigación en el que se fijen, de manera nítida e imparcial, los objetivos y las herramientas para lograrlos.

En el diseño de la investigación debemos definir a quién investigar, por qué y para qué. Es fundamental establecer una selección de personas estratégicas a entrevistar, para obtener la información que concluya en cuáles son las necesidades sociales y su grado de cobertura, así como la realidad y el potencial local del voluntariado.

La selección de personas entrevistadas tiene que partir de un análisis del contexto local en el que se quiere establecer la investigación participada. Se debe tener claro quiénes son los agentes que actúan en la intervención social, tanto en el ámbito público como en el tercer sector. En este segundo grupo debemos dirigirnos a aquellas entidades con experiencia activa y que gestionen servicios de intervención social.

El Diagnóstico Participativo del Proyecto eCitizen contempla un total de diez entrevistas a personal técnico municipal de las áreas clásicas de la política social que previamente hemos definido, así como dos entrevistas a organizaciones del tercer sector gestoras de servicios sociales. A través de estas entrevistas queremos conocer:

- Las necesidades sociales desde su percepción, lo que nos permite la comparativa de visión desde el estamento público y el del tercer sector y a la vez con el enfoque ciudadano transmitido en las encuestas.
- La realidad del voluntariado desde la óptica municipal y del propio tercer sector que gestiona servicios y también proyectos de voluntariado social.
- El grado de relación público-privada en lo que a la gestión de servicios se refiere y a la identificación de problemas y diseño de acciones para solucionarlos.



2. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE SITUACIÓN

Resulta clave que las personas entrevistadas tengan una responsabilidad integral en las diferentes áreas que componen la política social a analizar: infancia, adolescencia y juventud, familia, educación, empleo, personas mayores, convivencia (interculturalidad, igualdad entre culturas y género), participación ciudadana, deporte y ocio.

Con respecto a las organizaciones del tercer sector, el criterio de selección es que gestionen servicios en el ámbito local, que tengan relación de colaboración con lo público y que además parte de su gestión tenga que ver con el voluntariado.



Entrevistas en profundidad eCitizen ¿Cómo lo hemos hecho?

Siguiendo los criterios anteriormente descritos, durante la ejecución de eCitizen realizamos las siguientes entrevistas individuales en profundidad:

- Director del área de cultura, educación, juventud y deportes del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable técnico del área de inserción social del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable técnico del área de tercera edad del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable del programa Giltzarri con adolescentes.
- Responsable técnico de educación del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable técnico de inmigración del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable técnico del servicio de empleo de Inguralde.
- Responsable técnico del área de infancia-cultura del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable técnico del área de infancia-servicios sociales del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable técnico del área de igualdad del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Responsable de programas de una entidad municipal del tercer sector.
- Responsable de voluntariado de una entidad municipal del tercer sector.

Las entrevistas fueron concertadas en colaboración con el personal del Ayuntamiento responsable del proyecto. En este punto del diagnóstico la colaboración pública es fundamental, en la medida en que en muchas ocasiones resulta muy complicado acceder a todas estas figuras municipales en un corto periodo de tiempo.

Cada entrevista tuvo una duración aproximada de una hora y fueron grabadas, previo consentimiento de las personas entrevistadas. El contenido de cada entrevista fue transcrito literalmente para poder emplear estas respuestas en el apartado de conclusiones del diagnóstico.

El guion de entrevista empleado en el proyecto puede consultarse en los anexos de la presente guía.



2.2.3 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

eCitizen es una metodología de colaboración, acuerdo y compromiso entre lo público y lo social, pero también de transferencia en una doble dirección:

- Transferir desde el punto de vista de la praxis de lo que ocurre en otras realidades locales europeas que tienen experiencia tanto de colaboración pública y social, como experiencias concretas de comunidades locales de voluntariado social.
- Transferir la metodología eCitizen a realidades locales de nuestro entorno, implantando con ello una fórmula innovadora de gestionar lo social con la herramienta de las comunidades locales de voluntariado.

La transferencia de otras realidades europeas a la práctica local del contexto en el que se quiera trabajar con la metodología eCitizen, requiere de la herramienta de la observación participante. Esta técnica de recogida de información consiste como su propio nombre indica, en observar a la vez que participamos en las actividades del grupo del que estamos investigando.

En la observación participante, es muy importante la planificación dando respuesta a las siguientes preguntas:

- **¿Qué investigar?** La realidad local que queremos transferir en cuanto a necesidades sociales, la manera de cubrir dichas necesidades, la realidad en cuanto al papel del voluntariado y la puesta en práctica de un programa de voluntariado que cubra necesidades sociales en el ámbito de la infancia y la juventud.
- **¿Cómo observar?** A través de entrevistas con responsables de las comunidades locales de voluntariado, de las políticas sociales, del papel del tercer sector y del propio voluntariado en los programas sociales. Y a través de la visita directa de programas sociales gestionados con voluntariado y bajo la colaboración público-privada.
- **¿Dónde observar?** La observación será en los lugares donde se está llevando a cabo los programas gestionados con voluntariado social.
- **¿Cuándo observar?** Es importante definir las fechas en las que se realizara la observación. En qué momento del proceso es más adecuado para obtener información de interés.
- **¿Cómo registrar?** El registro se hará a través de un diario en el que se recogerán notas, apuntando los temas importantes para la investigación, grabando conversaciones



con gestores en cuanto a necesidades sociales, en cuanto a realidad de tercer sector y voluntariado, fotografiando la realidad de los programas que se visiten.

La observación se debe registrar a través de un dialogo en el que anotemos todos los acontecimientos que hemos observado, apoyándose con fotografías, videos y grabaciones de determinadas conversaciones.

Los objetivos de la visita de otras realidades para la transferencia de aquello que pudiera ser válido son los siguientes:

- Conocer las necesidades sociales del contexto que queremos observar, fundamentalmente en el campo prioritario de intervención del proyecto (en el caso de eCitizen, el colectivo infancia – juventud)
- Conocer la respuesta pública a las necesidades sociales y la relación público-privada en la puesta en marcha de programas sociales.
- Conocer la realidad en cuanto al tercer sector, asociaciones vecinales y grupos de voluntariado.
- Conocer las similitudes y diferencias de la realidad local en la que estamos realizando nuestra investigación y la realidad de la localidad con la que queremos realizar una política de transferencia de buenas prácticas, en cuanto a necesidades sociales y empoderamiento ciudadano a través del voluntariado.
- Conocer una realidad práctica de programa social llevado a cabo mediante comunidad local de voluntariado y bajo la colaboración público privada.



Observación participante eCitizen ¿Cómo lo hemos hecho?

En el caso del Proyecto eCitizen, la transferencia se realiza con el socio noruego Idebanken. Se realiza una visita de estudio a la ciudad de Oslo para conocer tanto las actividades desarrolladas por la propia entidad, como otras buenas prácticas seleccionadas en materia de participación ciudadana y voluntariado local.

El objetivo de esta visita es conocer experiencias, herramientas o estrategias empleadas en procesos similares, para poder transferirlos no solo en la fase del diagnóstico participativo, sino también en el resto de actividades posteriores (captación y capacitación de voluntariado y puesta en marcha de experiencias locales de voluntariado). El informe resumen de las visitas realizadas puede consultarse en los anexos de la presente guía.

A la finalización de la visita se realizó conjuntamente un análisis de los puntos fuertes y débiles en términos de transferencia (aplicación de lo visitado a eCitizen en Barakaldo) y de la propia ejecución del proyecto (una vez conocido en profundidad los procedimientos y ritmos de trabajo de las tres entidades participantes en el mismo). Este análisis puede resumirse en los siguientes aspectos:

FORTALEZAS

- Buena relación entre Ayuntamiento y FTSI (tenemos experiencias previas y buena confianza).
- Idebanken y FTSI tenemos experiencias similares exitosas (se puede conseguir).
- Los socios creemos en el proyecto.

DEBILIDADES

- Idioma.
- Falta de tiempo: se necesitan procesos largos. En España en general (y la propia convocatoria) se piden resultados inmediatos.
- Procesos burocráticos lentos del Ayuntamiento.
- Carga administrativa de procedimientos de la Convocatoria.



OPORTUNIDADES

- Poder trasladar ideas de buenas prácticas de Noruega a España y viceversa.
- El contexto social de España: muchas necesidades. Personas que quieren opinar, quieren ser escuchadas.
- Ecitizen como comienzo de un proceso más largo y ambicioso.
- Posibilidades de colaboración como socios en otros proyectos.

AMENAZAS

- Falta de tiempo suficiente.
- No saber o no conseguir motivar a la gente para que participe.
- Contexto de crisis económica: muchas personas en desempleo que ven el voluntariado como un intrusismo.



2.2.4 GRUPO DE DISCUSIÓN

El Grupo de discusión pertenece a las herramientas sociales de carácter cualitativo y es clave en nuestra metodología investigadora porque nos aporta la perspectiva de la ciudadanía que participa en organizaciones de carácter social de manera voluntaria.

Los objetivos del Grupo de Discusión son los mismos objetivos de la investigación, pero con el planteamiento de participación directa de la ciudadanía que ya está comprometida con la responsabilidad colectiva del bien común.

Resulta imprescindible tener en cuenta en el diseño del diagnóstico de situación, a los diferentes tipos de asociaciones y entidades del tercer sector del municipio. Seleccionando a aquellas personas clave que nos puedan aportar su enfoque, en lo que a las necesidades sociales se refiere, así como a la realidad del voluntariado y a la relación público-privada.

Grupo de discusión eCitizen ¿Cómo lo hemos hecho?

Para tomar parte en el grupo de discusión del proyecto se elaboró en primer lugar una relación de los distintos tipos de asociaciones del municipio según el censo municipal.

A continuación se seleccionó una muestra de entidades, buscando una representación similar a las áreas de necesidad marcadas en las encuestas ciudadanas. También se tuvo en cuenta como criterio de selección el nivel de participación demostrado por estas entidades en los últimos años (entidades con mayor trayectoria y volumen de intervención social en el municipio en los últimos 3 años). La muestra finalmente seleccionada fue la siguiente:

- Representante de una organización en torno a la exclusión social.
- Representante de una asociación vecinal.
- Representante de una organización de ocio y tiempo libre de infancia-adolescencia y juventud.
- Representante de una organización deportiva.



- Representante de un centro regional.
- Representante de una organización cultural.
- Representante de una organización de voluntariado.

El grupo de discusión se organizó en una sesión de dos horas aproximadas de duración. La sesión fue grabada, previo consentimiento de las personas asistentes, para facilitar la toma de datos y el análisis posterior. El guion con las preguntas empleadas puede consultarse en los anexos de la presente guía.

Esta sesión no contó deliberadamente con la presencia de representantes del Ayuntamiento. La mayoría de estas entidades concurren a subvenciones municipales y varias de ellas reciben fondos de esta entidad local. El objetivo de esta medida era facilitar la libertad de respuesta de estas entidades, para no sentirse coaccionadas durante la sesión.



2.3 CONCLUSIONES

El diseño de investigación participada plantea la construcción de una hipótesis, de objetivos, y de herramientas para la recogida de la información, de la trazabilidad de la participación en todos los niveles de la investigación y de la interpretación de toda la información recogida.

Las herramientas cuantitativas y cualitativas descritas van a aportar resultados en lo que a las necesidades sociales se refiere en los distintos niveles de participación ciudadana, de agentes implicados en la intervención social y de miembros del tejido asociativo de la comunidad.

Cada una de las herramientas utilizadas tiene su técnica de recogida de datos y por tanto su análisis individual, que sumado al colectivo, nos aporta las conclusiones en lo que se refiere a cuál es la realidad local en términos de necesidades sociales y voluntariado.

Las encuestas serán tratadas a través de un programa estadístico, que nos aportará las frecuencias en lo que a las distintas necesidades sociales se refiere, la percepción ciudadana en cuanto a su evolución y cobertura, así como el nivel de asociacionismo y voluntariado existente.

A través de la encuesta se concluye con el nivel de necesidades locales, definiéndolo como alto, medio o bajo. La evolución de dichas necesidades, situando a la crisis económica como el momento cero, para indicar si han aumentado, mantenido o bajado. Ordenando las necesidades de mayor a menor en función de las preferencias ciudadanas. Conociendo las apuestas de la ciudadanía en cuanto a quién tiene que cubrir las necesidades. Nivel de asociacionismo valorándolo como alto, medio o bajo. Nivel de conocimiento de experiencias de voluntariado con la categoría de sí o no. Y nivel de participación en dichas experiencias asimilando la categoría.

Finalmente la encuesta tendrá como dato final la disponibilidad para participar en experiencias de comunidades locales de voluntariado, recogiendo los datos de contacto de quienes conteste afirmativamente.

Las entrevistas en profundidad y el grupo de discusión tienen un análisis concreto basado en el esquema del guion de las entrevistas y del grupo de discusión, transcribiéndose párrafos literales de las respuestas de las personas participantes.



El análisis se realiza en base al siguiente esquema:

- **Necesidades Sociales:** Nivel, tipo, evolución, cota de cobertura y comparativa entre la percepción de lo público y de lo social.
- **Voluntariado Social:** Nivel, tipo, evolución, responsabilidad de servicios y comparativa entre lo público y lo social.
- **Iniciativa social:** nivel de viabilidad, factibilidad y deseabilidad.

La suma de los análisis de herramientas ratifica o no la hipótesis de partida en la metodología eCitizen que plantea la existencia de necesidades sociales mayores, nuevas y no suficientemente cubiertas, especialmente en el ámbito de la infancia y la juventud, que pudieran ser asumidas por la colaboración público privada y programas de voluntariado social.

Además, la suma de análisis permite concluir la idoneidad de la puesta en práctica de experiencias locales de voluntariado social que innoven en la respuesta a la problemática y demanda social, así como del tipo de experiencia definiendo en la parte metodológica de planteamiento y planificación del proyecto el modo de realizarla.



Análisis y conclusiones Diagnóstico eCitizen

ENCUESTAS CIUDADANAS

De las 691 encuestas realizadas podemos resumir las siguientes conclusiones:

- El 49% de las personas encuestadas considera que el nivel de necesidades de Barakaldo es alto, el 42% medio y el 9% bajo.
- El 45% de las personas encuestadas manifiesta interés en participar en acciones de voluntariado.
- Las áreas de necesidad menos cubiertas en el municipio son el empleo (77,8%), la educación (45,2%) y la familia (39,8%).
- Dentro del área de empleo se destacan dos necesidades: Apoyo al emprendimiento (72,6%) y la Información, orientación y formación para el empleo (69,5%).
- Dentro del área de educación destaca la necesidad de refuerzo escolar para niños y niñas con dificultades (42,8%).
- Dentro del área de familia destacan dos necesidades: Ayudas a familias sin recursos (37,8%) y Ayudas a la conciliación (36,6%).

ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

De las 12 entrevistas en profundidad podemos resumir las siguientes conclusiones:

- Aumento de necesidad de recursos económicos.
- Aumento de personas usuarias en la mayoría de servicios municipales.
- Aumento de personas en situación o riesgo de exclusión.
- Necesidad de nuevos recursos económicos y de acompañamiento físico y emocional.

Así como destacamos las siguientes propuestas de iniciativa social a desarrollar:

- Iniciativas intergeneracionales.
- Acompañamiento en procesos formativos o de inserción laboral.
- Participación ciudadana en actividades dirigidas a la infancia y juventud.



GRUPO DE DISCUSIÓN

De la sesión del grupo de discusión podemos resumir las siguientes conclusiones:

- La crisis económica ha fomentado nuevas y viejas necesidades sociales que no están siendo cubiertas por las administraciones. Necesidades que tienen que ver con recursos económicos, comedores escolares gratuitos, lugares donde se encarguen del cuidado de los niños y niñas y mujeres que han visto un retroceso en sus derechos sociales.
- Reclaman un mayor apoyo a las entidades sociales por parte de la Administración tanto en recursos materiales, como una mayor facilidad en los trámites burocráticos.
- Barakaldo tiene un potencial importantísimo en cuanto nivel asociativo aunque no existe un trabajo en red y de conocimiento de unas asociaciones con otras.
- La idea de implantar una iniciativa social a través del voluntariado es bien acogida por el mundo asociativo. Afirman que es posible pero que requiere de un trabajo largo en el tiempo y un liderazgo institucional.

ELECCIÓN DE LAS NECESIDADES A CUBRIR DESDE EL VOLUNTARIADO

Una vez analizados todos los elementos del diagnóstico participativo, se seleccionan dos áreas de intervención o necesidad que serán asumidas desde las experiencias de voluntariado:

- El refuerzo educativo con menores en situación de dificultad.
- El acompañamiento laboral a jóvenes en situación de desempleo.

Conviene destacar que en la propia redacción del proyecto eCitizen se planteaba un estudio de necesidades sobre la totalidad de la población, que abarcara todas las áreas o tipologías de necesidad social. Pero también se identificaba el colectivo de infancia-juventud como el beneficiario de las experiencias piloto de voluntariado, a poner en marcha en las posteriores fases del proyecto.



3. PLANTEAMIENTO, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO

El Planteamiento metodológico eCitizen coincide en los aspectos elementales con las metodologías que siguen la línea del marco lógico, en lo que tiene que ver con la relación de metodología y estrategias.

El diseño del método de planificación y desarrollo de eCitizen está vinculado directamente con la estrategia de acuerdo y colaboración entre todos aquellos que intervienen en la realidad social a través de políticas de desarrollo. Estrategia definida en cuatro aspectos claves en el desarrollo metodológico:

- Acuerdo entre lo que denominamos lo público en el ámbito local, que son las políticas llevadas a cabo por la actividad municipal, y lo social, representado en la gestión que realizan organizaciones y entidades del tercer sector.
- Empoderamiento ciudadano a través de herramientas de captación y capacitación con el objetivo de desarrollar los conceptos de pertenencia a la comunidad y responsabilidad en el bien común.
- Transferencia metodológica a otras realidades del entorno local que coincidan con la apuesta por el empoderamiento ciudadano como instrumento de responsabilidad social.
- Innovación en la respuesta a las necesidades y demandas ciudadanas en lo que se refiere a los aspectos clásicos de la política social.



3.1 OJETIVOS

La estrategia eCitizen acompaña al objetivo general del proyecto:

PUESTA EN MARCHA DE COMUNIDADES LOCALES DE VOLUNTARIADO A TRAVÉS DEL EMPODERAMIENTO CIUDADANO QUE DEN RESPUESTA A NECESIDADES SOCIALES.

Objetivo que cuenta con indicadores de medición y evaluación continua y de resultados:

- Número de comunidades locales de voluntariado puestas en marcha.
- Número de ciudadanos y ciudadanas que participan en las comunidades de voluntariado.
- Número y tipología de necesidades sociales.
- Nivel de respuesta de necesidades categorizado en alto, medio o bajo a través de cuestionarios de calidad.

Los objetivos concretos del desarrollo metodológico eCitizen son:

- Elaboración del Diagnóstico de situación a través de una Investigación Activa Participada para la selección de las necesidades sociales a cubrir y los colectivos con los que trabajar y desarrollar la metodología eCitizen.
- Desarrollo metodológico del Proyecto eCitizen con la finalidad de trasladar la experiencia a otras realidades locales.
- Captación del voluntariado para el posterior desarrollo de las comunidades locales de intervención voluntaria, dando respuesta a las necesidades sociales.
- Capacitación del voluntariado para desarrollar un proyecto de calidad en una nueva vía de respuesta a la problemática social.
- Desarrollar indicadores de medición de cada uno de los objetivos metodológicos de eCitizen.
- Extender la variable de igualdad de género en cada una de las fases de planteamiento y desarrollo del proyecto.
- Desarrollar una metodología participativa en acuerdo y colaboración entre lo público, lo social y la ciudadanía.

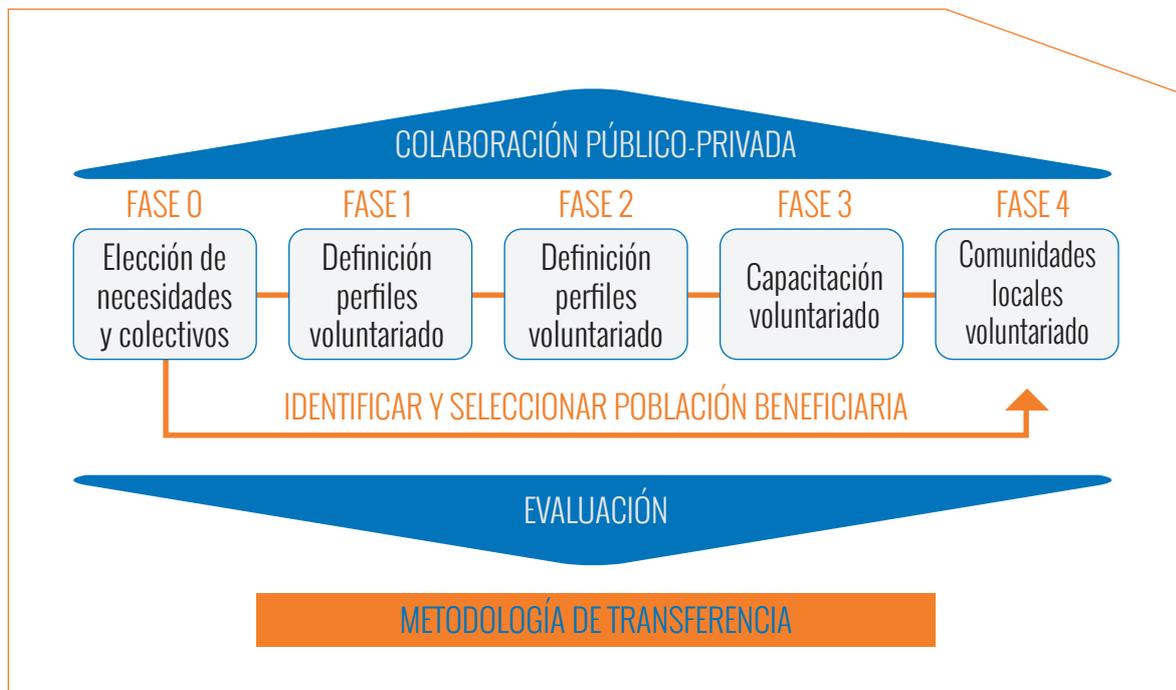


3.2 FASES DE EJECUCIÓN

Partiendo de los planteamientos descritos al comienzo de la guía, el proyecto de ejecución se planifica y desarrolla en base a las siguientes fases:

- Elección de necesidades sociales a abordar y colectivos beneficiarios, desde en el seno de la Comisión de Pilotaje.
- Definición de los perfiles de voluntariado necesarios para desarrollar prácticas de respuesta a las necesidades sociales en los colectivos elegidos.
- Promoción de la participación ciudadana, la captación y selección del voluntariado.
- Capacitación del voluntariado en diferentes niveles: inicial, continua y específica.
- Experiencia piloto de voluntariado a través de la constitución de comunidades locales y bajo la colaboración público- social.

→ FASES DE PLANTEAMIENTO Y DESARROLLO DEL PROCESO





3.2.0 ELECCIÓN DE NECESIDADES Y COLECTIVOS

Siguiendo los pasos de nuestra metodología, en las conclusiones del Diagnóstico Participativo se seleccionan dos áreas de intervención o necesidad para abordar desde las experiencias piloto de voluntariado.

Esta fase tendrá un carácter transversal. Inicialmente se trata de definir el perfil del colectivo beneficiario de la acción voluntaria (infancia y juventud), y paralelamente a la gestión del voluntariado, cuantificar el número de personas beneficiarias a atender, captarlas y seleccionarlas.

Necesidades y colectivos eCitizen **Nuestra experiencia**

Partiendo de las conclusiones del diagnóstico participativo se identifican las siguientes áreas de necesidad a cubrir desde el voluntariado y los colectivos beneficiarios de esa acción voluntaria:

- **Experiencia 1:** Refuerzo educativo con infancia. Dirigida a menores con edades comprendidas entre los 7 y 10 años (rango orientativo, no excluyente), estudiantes en centros educativos del municipio.
- **Experiencia 2:** Acompañamiento laboral a jóvenes del municipio en situación de desempleo, con edades comprendidas entre los 18 y 35 años (rango orientativo, no excluyente).

Paralelamente a la gestión del voluntariado se realiza la difusión de estas actividades voluntarias para captar y después seleccionar a las personas beneficiarias de las mismas:

- **Experiencia 1:** Refuerzo educativo con infancia. Para captar al colectivo de esta experiencia se cuenta con educadores y educadoras de los centros escolares, los equipos de intervención socioeducativa (EISE) del municipio y las propias trabajadoras sociales de los servicios sociales de base.
- **Experiencia 2:** Acompañamiento laboral a jóvenes en desempleo. La captación se realiza a través del propio servicio vasco de empleo - Lanbide, dado que la Fundación de Trabajadores es entidad colaboradora del mismo y cuenta con oficinas de atención en el municipio. También se realiza una labor de captación a través de los propios recursos municipales de juventud (Gaztebulegoa).



3.2.1 DEFINICIÓN DE PERFILES

El Proyecto eCitizen, es un proyecto de empoderamiento ciudadano para la participación individual y colectiva en iniciativas locales de voluntariado social.

Empoderamiento entendido como el incremento de las capacidades individuales de la ciudadanía, para su posterior puesta a disposición del conjunto de la sociedad (empoderar para transformar).

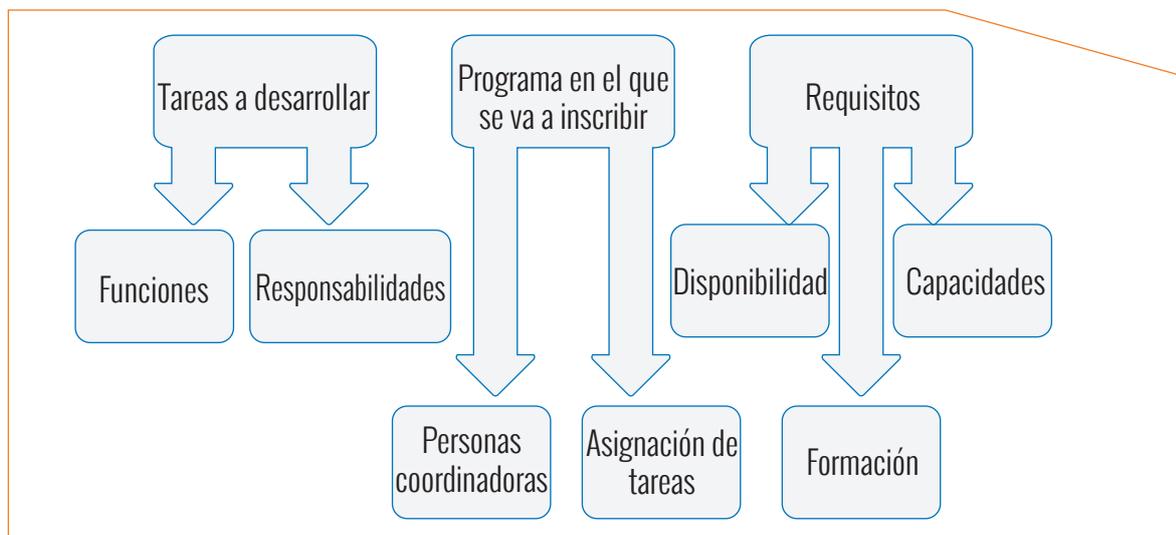
En sintonía con el concepto y objetivo de empoderamiento, siguiendo el ciclo de gestión del voluntariado, debemos definir el perfil de voluntariado requerido en el proyecto como paso previo a su captación-selección.

El perfil vendrá marcado por las experiencia piloto de voluntariado seleccionadas, basadas a su vez en las necesidades detectadas durante el diagnóstico participativo.

En la asignación de rasgos requeridos es obligado explicitar el papel que tiene el voluntariado en el proyecto, así como la relación que va tener con los agentes y personas implicadas durante la experiencia piloto.

Por un lado se deben describir las tareas necesarias a desarrollar con funciones y responsabilidades claras y detalladas. También se debe concretar el programa o el área en el que se le va a inscribir, identificando a las personas coordinadoras. Y por último, definir los requisitos en cuanto a disponibilidad, formación y capacidades para la selección de los perfiles de voluntariado.

→ ESQUEMA PERFIL DEL VOLUNTARIADO





Perfil voluntariado eCitizen Nuestra experiencia

Atendiendo a las dos experiencias de voluntariado seleccionadas identificamos dos tipos de perfiles o requerimientos:

Experiencia 1: Refuerzo educativo con infancia

El objetivo de esta experiencia no es en sí mismo “aprobar más asignaturas”, sino generar unos hábitos mínimos de estudio. Reservar un tiempo y un espacio adecuado, y definir unos conceptos básicos para que puedan replicarlos posteriormente en sus casas.

En esta experiencia se decidió establecer un nivel formativo mínimo del voluntariado: formación profesional o superior.

Experiencia 2: Acompañamiento laboral a jóvenes en situación de desempleo.

El objetivo de esta experiencia es complementar las labores de orientación que realiza el personal técnico de los servicios de empleo. Muchas veces se encuentran con personas que no disponen de las habilidades básicas necesarias para realizar una búsqueda de forma autónoma. El personal de orientación les facilita las herramientas y técnicas, pero requieren de un acompañamiento más intensivo durante su aplicación. Así mismo presentan unos niveles de autoestima muy bajos, que requieren de un apoyo emocional constante.

No se marca para esta actividad un perfil de entrada vinculado al nivel formativo, debido a la diversidad de tareas que pueden realizar. Desde lo más técnico (asesorar en la búsqueda de empleo dentro de un sector profesional concreto) a lo más básico (acompañar físicamente a una persona a una entrevista de empleo, para ayudarle a encontrar la ubicación de la empresa y transmitirle ánimos para la misma).



3.2.2 CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL VOLUNTARIADO

Con la definición de perfiles necesarios, es decir con la constatación de cuáles son las características y el número de personas voluntarias necesarias para la puesta en marcha de la experiencia local de voluntariado, se diseña la fase de promoción de la participación ciudadana.

En esta fase de la metodología eCitizen es donde la colaboración entre lo público y lo social requiere especial importancia. Es necesaria la suma de esfuerzos y acciones conjuntas para alcanzar los mejores resultados de participación y captación.

CAPTACIÓN

Siguiendo el proceso metodológico de eCitizen, será en el seno del Comité de Pilotaje donde se elijan distintas acciones destinadas a la captación del perfil del voluntariado requerido.

Las propuestas de acciones planteadas para la captación deben seguir los siguientes parámetros:

- Promoción de la participación ciudadana, mediante campañas conjuntas entre la administración local y la entidad promotora del proyecto de empoderamiento. Campaña que traslade a la población, la definición del proyecto eCitizen, con sus objetivos, y que apueste por la corresponsabilidad entre lo público y la ciudadanía para la transformación social.
- Convocatoria por parte de la promotora del proyecto a todas aquellas personas que a través de la encuesta mostraron su disponibilidad, para participar en proyectos de voluntariado social.
- Campaña de promoción de la participación y voluntariado social, a través del tejido asociativo del contexto local en el que se desarrolla las experiencias de comunidades locales de voluntariado.



Captación eCitizen Nuestra experiencia

- Envíos de información y cartelería a las diferentes áreas y recursos municipales, como SAC, Servicios Sociales, casas de cultura, bibliotecas, centros juveniles, centros de empleo, centros de tercera edad, centros escolares.
- Participación en ferias y eventos públicos (feria Nagusi)
- Envíos de información y cartelería a las diferentes asociaciones a partir del censo municipal.
- Contacto telefónico y envío de mails a través de los datos de contacto obtenidos durante las encuestas ciudadanas.

SELECCIÓN

Una vez realizadas las actuaciones de captación descritas, se organizan dos actividades de selección: grupales e individuales.

En primer lugar se organizan SESIONES GRUPALES de selección. Se trata de grupos reducidos de entre 5 y 10 personas, en las que se realiza una descripción del proyecto, aportando los resultados obtenidos durante el diagnóstico participativo (principales resultados de los cuestionarios, entrevistas y grupo de discusión). Esta sesión cumple un doble objetivo, captación y empoderamiento, en la medida en que facilitamos a la ciudadanía una información y un espacio de reflexión para tomar conciencia de las necesidades percibidas por sus vecinos y vecinas.

A continuación se describe brevemente las experiencias piloto elegidas a desarrollar en las siguientes fases del proyecto. Es conveniente que durante esta exposición participe una persona voluntaria con experiencia previa en esa actividad. El objetivo es quitar miedos y reforzar los beneficios que aporta la acción voluntaria, tanto a las personas destinatarias (infancia y juventud) como a la propia persona voluntaria.

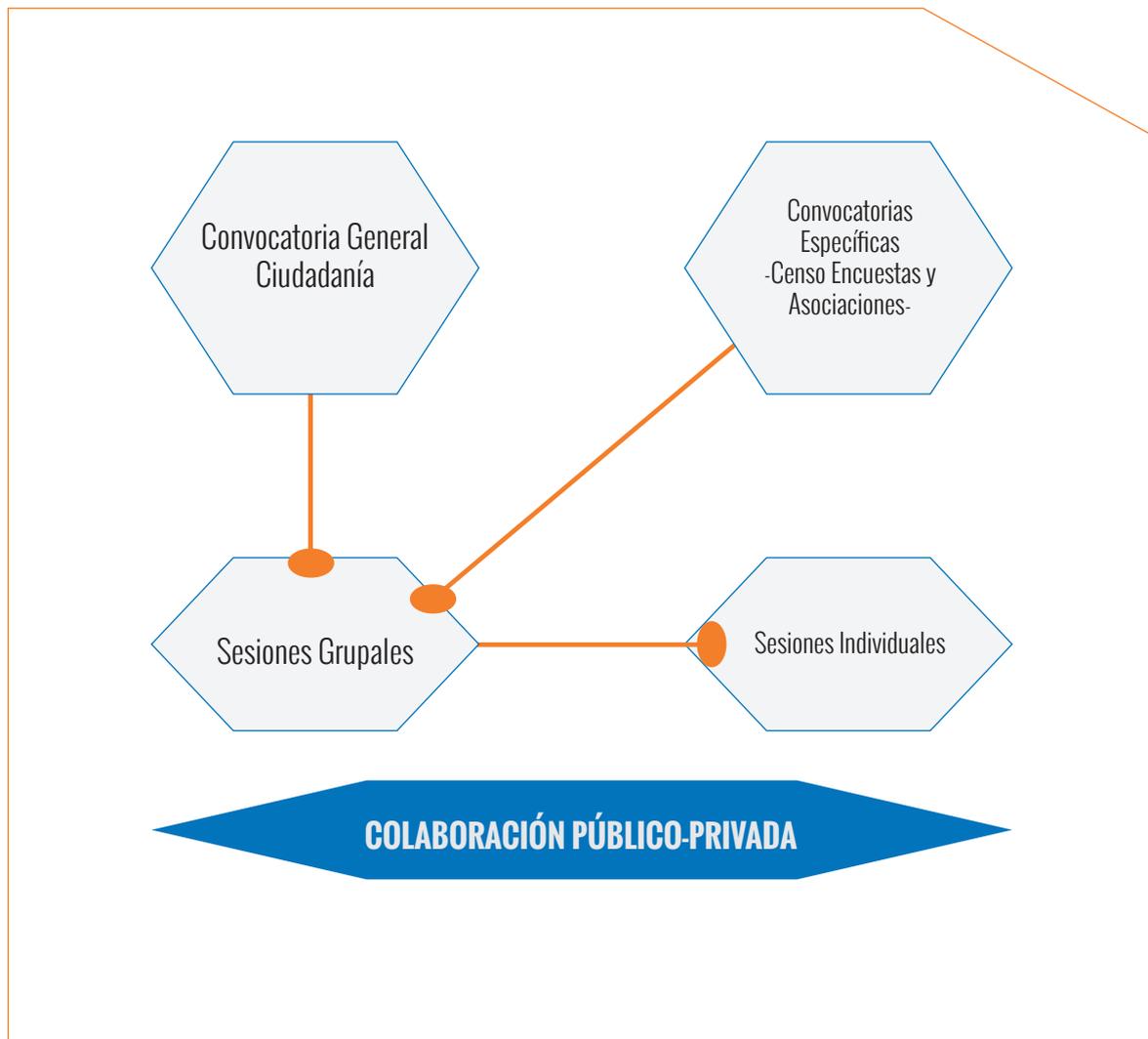
A la finalización de la sesión, se facilita un documento a cada asistente en el que se le pregunta por su interés en tomar parte en las experiencias de voluntariado. En caso afir-



mativo, se les piden unos datos de contacto y se les pregunta por su disponibilidad (fechas y horarios), recalcando que no implica ningún tipo de compromiso. Se adjunta un modelo de toma de datos de esta sesión en los anexos de la presente guía.

Después de estas sesiones grupales se organizan SESIONES INDIVIDUALES. Tomando como referencia el documento relleno durante las sesiones grupales, se describe con más detalle el papel a desarrollar durante la experiencia piloto. Se concretan sus niveles de disponibilidad durante el periodo de ejecución de la experiencia de voluntariado y se detectan posibles necesidades formativas.

→ CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL VOLUNTARIADO





3.2.3 CAPACITACIÓN DEL VOLUNTARIADO

El voluntariado, tiene que cumplir unos perfiles fijados en función de los objetivos del proyecto y de la iniciativa social concreta que eCitizen desarrolle como experiencia piloto de comunidades locales de voluntariado.

Además del perfil y del encaje con los valores y objetivos del proyecto, es clave para el éxito del mismo la formación y capacitación de todas aquellas personas que formen parte de eCitizen como iniciativa social voluntaria.

La formación es un derecho del voluntariado para poder desarrollar su labor y una de las garantías de la calidad de las experiencias voluntarias a llevar a cabo.

Cuando hablamos de formación también hablamos de participación, de un espacio propicio para que se desarrollen las motivaciones iniciales del voluntariado hacia un modo de ser, de hacer y de ver la vida. En definitiva, una apuesta por la transformación social a través de la transformación individual.

Capacitación en tres niveles claves unidos a los objetivos de una formación inicial, continua a lo largo del proceso y específica con la iniciativa social a poner en marcha en la experiencia local de voluntariado.

Objetivos generales de la Formación

- Dotar de herramientas de empoderamiento a las personas participantes en las experiencias de voluntariado, para resaltar sus capacidades individuales y situarlas en el desarrollo exitoso de un proyecto innovador de transformación social.
- Implicar al voluntariado en los objetivos y valores tanto de la entidad promotora como del proyecto eCitizen.
- Garantizar el éxito del proyecto mediante la capacitación del voluntariado participante.
- Posibilitar a través de talleres formativos, la participación del voluntariado en el desarrollo metodológico y práctico del proyecto.



Objetivos específicos de la formación

- Que el voluntariado conozca el entramado social del contexto local donde se va a realizar la intervención.
- Que el voluntariado conozca los resultados del diagnóstico de la situación real en cuanto a necesidades y voluntariado.
- Que el voluntariado conozca los objetivos y valores de la entidad con la que va a participar en el proyecto.
- Que el voluntariado conozca el colectivo específico en el que prestará su servicio.
- Que el voluntariado adquiera hábitos de participación.
- Que el voluntariado posea instrumentos apropiados de trabajo.
- Que el voluntariado adquiera hábitos de dinamización y animación de la comunidad.
- Que el voluntariado posea una conciencia crítica de la sociedad.
- Que el voluntariado profundice y crezca en sus motivaciones para la acción voluntaria.
- Que el voluntariado reflexione sobre su sentido de responsabilidad y pertenencia a la comunidad.
- Que el voluntariado refuerce actitudes para la complementariedad con las figuras profesionales que participan en la intervención social.

La capacitación del voluntariado se debe realizar en tres niveles coincidentes con los objetivos formativos:

Inicial/ General: Es la formación que se realizará a través de talleres de empoderamiento – selección grupal, en las fases previas a la puesta en marcha del proyecto.

El doble objetivo de esta formación es por un lado el empoderamiento ciudadano y por otro la implicación del voluntariado en los objetivos y valores del proyecto. Se trata de una formación elemental para la puesta en marcha de cualquier proyecto de voluntariado, pero más si cabe, en un plan que tiene por objetivo general implicar al voluntariado en una iniciativa social.

Continua: La formación continua supone un planteamiento formativo a lo largo de todo el proceso. El objetivo es la solución de problemas concretos que pudieran aparecer, así como la respuesta a las necesidades formativas en la praxis de las experiencias comunitarias de voluntariado social.



3. PLANTEAMIENTO, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO

La formación continua se debe realizar preferentemente en grupos muy reducidos o en formato individual. Debe tener una periodicidad semanal o quincenal, de tal manera que la totalidad del voluntariado tenga acceso a esta formación/seguimiento, durante la totalidad de la acción voluntaria.

Específica: La formación específica supone la capacitación del voluntariado para llevar a cabo la iniciativa social seleccionada. Es aquella formación que va ligada de una manera directa al tipo de acción voluntaria a desarrollar.

Se trata de la formación que dota de capacidades técnicas al voluntariado, para desarrollar su labor dentro del Proyecto eCitizen.

El periodo de capacitación tendrá un número de sesiones concretas en función de la iniciativa social que se vaya a poner en marcha y será impartida por personal experto en la materia. Resulta conveniente complementar esta figura profesional con la participación de una persona voluntaria, con experiencia previa en la materia.

La metodología de formación se hará a través de etapas coincidentes con los modelos de formación inicial/ general, continua y específica. El número de sesiones y participantes se ajustarán a los resultados obtenidos durante la captación y del tiempo disponible para la ejecución del proyecto.

Formación inicial/ general. Se trabajará:

- Las motivaciones del grupo.
- La realidad del contexto local donde se va realizar la intervención.
- Las expectativas de la formación y la programación de las mismas.
- Las posibilidades, limitaciones, motivaciones, actitudes y aptitudes del voluntariado.

Formación continua. Se trabajará:

- La Coordinación del grupo y la aparición de disfuncionalidades.
- Elaboración de un programa de trabajo: cómo elaborarlo, partes, finalidad, objetivos, actividades, recursos, responsabilidad, evaluación.



Formación específica. Se trabajará:

- Concreción sobre la iniciativa social seleccionada.
- Necesidades sociales concretas a las que dar respuesta.
- Especificidad de los colectivos con los que se va a trabajar.
- Capacitación técnica para el desarrollo correcto de la experiencia piloto de voluntariado social.

Capacitación eCitizen Nuestra experiencia

A través de las entrevistas individuales de selección y las sesiones de formación inicial se definen las siguientes necesidades específicas de formación, que se imparten al voluntariado del proyecto:

- Acercamiento a los colectivos destinatarios (infancia y juventud).
- Resolución de conflictos e inteligencia emocional.
- NTICs.

Las sesiones de formación se imparten en grupos reducidos de entre 8 y 10 personas por parte de una figura técnica (docente) con la colaboración de personal voluntario con experiencia previa en la materia.



3.3 EXPERIENCIA PILOTO DE COMUNIDADES LOCALES DE VOLUNTARIADO

La puesta en marcha de experiencias de Comunidades locales de voluntariado social, como respuesta a las necesidades sociales detectadas en la investigación activa participada, es la fase final de la metodología eCitizen y el objetivo general del proyecto.

Partíamos del diagnóstico de situación, que nos permite identificar las necesidades sociales y su prioridad ciudadana, así como la realidad en cuanto al voluntariado social. A partir de dicha fotografía se realiza el planteamiento y planificación del proyecto, desarrollando las etapas del mismo en base al ciclo de gestión del voluntariado.

El planteamiento del proyecto define las diferentes fases de desarrollo del mismo atendiendo a las necesidades y colectivos a atender (perfil y cuantificación), el voluntariado captado y formado (en base al perfil previamente definido), para llegar en último lugar a la puesta en marcha de la experiencia piloto de comunidades locales de voluntariado.

3.3.1 OBJETIVOS DE LA EXPERIENCIA PILOTO DE COMUNIDADES LOCALES DE VOLUNTARIADO.

- Dar respuesta a las necesidades detectadas en la Investigación activa participada.
- Potenciar el empoderamiento ciudadano junto al concepto de responsabilidad y pertenencia a la comunidad.
- Innovar en la respuesta social a través de la colaboración público- privada.
- Crear una metodología de transferencia a otras realidades locales.



3.3.2 METODOLOGÍA

ETAPA 1

- Seleccionar equipos de voluntariado que de manera alterna puedan dar respuesta a la experiencia de comunidad local puesta en marcha.
- Nombrar personal de coordinación de cada uno de los equipos de voluntariado y especificar las funciones y el papel de cada miembro del equipo.
- Planificar la colaboración en diferentes reuniones de los responsables del Proyecto con la Administración Local.
- Visita in situ de una entidad colaboradora (Idebanken en el caso del proyecto eCitizen).

ETAPA 2

- Establecimiento de fórmulas de conocimiento y contacto con el colectivo objeto de la experiencia.
- Descripción detallada de las distintas acciones a llevar a cabo por la comunidad local de voluntariado con cronograma de desarrollo de las mismas.

ETAPA 3

- Desarrollo de las distintas acciones siguiendo la cronología desarrollada y acordada en los niveles público-social y voluntariado.
- Establecimiento de reuniones de coordinación de la práctica de las comunidades locales de voluntariado, formando parte de la formación continua diseñada en el apartado de capacitación.

ETAPA 4 - TRANSVERSAL

- Establecimiento de indicadores de medición para cada una de las acciones a desarrollar.
- Rediseñar en función de la praxis de pilotaje, el desarrollo metodológico del proyecto eCitizen.



→ METODOLOGÍA COMUNIDADES LOCALES DE VOLUNTARIADO

ETAPA 1

Selección de voluntariado

Coordinación de equipo y reparto responsabilidades

Coordinación, colaboración con Administración Local

ETAPA 2

Selección colectivo beneficiario

Descripción de acciones

ETAPA 3

Desarrollo de acciones

Reuniones coordinación

ETAPA 4 - TRANSVERSAL

Evaluación a través de indicadores + Visita externa

Revisión y rediseño de metodología

Documento final guía metodológica



Actuaciones del Voluntariado en eCitizen

Nuestra experiencia

1- DESCRIPCIÓN ACTUACIONES - ACOMPAÑAMIENTO LABORAL

- Sesiones grupales de técnicas de búsqueda de empleo (10 jóvenes – 1 técnico/técnica de empleo – 1 persona voluntaria por sesión)
- Sesiones grupales de informática para la búsqueda de empleo (10 jóvenes – 1 técnico/técnica de empleo – 2 personas voluntarias por sesión)
- Atención individual: role playing de entrevista, clarificación del objetivo profesional, acompañamiento en la búsqueda (acompañamiento en los desplazamientos, acompañamiento durante las llamadas telefónicas, otros tipos de acompañamiento)- Asignación individual del voluntariado según necesidad.

2- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES - REFUERZO EDUCATIVO

- Sesiones grupales de estudio y juego (media de 10 jóvenes – 3 personas voluntarias)



4. EVALUACIÓN

La evaluación es una herramienta transversal al desarrollo del proyecto eCitizen.

A través de las herramientas evaluadoras podremos identificar a lo largo del recorrido del proyecto el grado de cumplimiento de objetivos y acciones. Lo cual permitirá adaptaciones metodológicas en función de indicadores de resultado y garantizará la consecución del objetivo general del proyecto.

La metodología eCitizen contempla la evaluación continua como elemento corrector y de flexibilidad, y la evaluación ex post como instrumento de medición de resultados.

La evaluación ex post se realiza una vez finalizada el programa de colaboración público-privado con el objeto de emitir un juicio sobre el éxito o el fracaso de la intervención pública, el acierto de la estrategia llevada a cabo, su grado de flexibilidad y capacidad de adaptación a la realidad, su eficacia y eficiencia, la adecuación de los medios de gestión y seguimiento aplicados, y los resultados e impactos logrados.

A. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN:

- Evaluar el desarrollo de la intervención.
- Establecer los mecanismos de corrección que subsanen las desviaciones detectadas en el proceso de evaluación.
- Medir el impacto de actuación en el entorno: comunidad y personas beneficiarias.
- Promover mecanismos de sostenibilidad y retroalimentación que consoliden la validez de los resultados obtenidos.

B. EVALUACIÓN DE LA TRANSVERSALIDAD DE IMPACTO DE GÉNERO

Se prestará especial atención al impacto de género que nos llevará a estudiar los efectos conseguidos por el proyecto de vida de los hombres y mujeres destinatarios del programa de comunidades locales de voluntariado.

La evaluación de género analizará:

- Verificación del cumplimiento de objetivos y resultados de acuerdo a la variable de género.
- Impacto de intervención de acuerdo a la variable de género.
- Impacto de productos y resultados de acuerdo a la variable de género.
- Impacto del proyecto en materia de equidad y empoderamiento.



C. CRITERIOS

Los criterios de evaluación coinciden con los criterios metodológicos del proyecto eCí-zen:

- Pertinencia: Medir los objetivos en relación con la magnitud del problema que pretende solucionar.
- Adecuación: Medir el grado de efectividad del proyecto en relación con otros instrumentos que podrían utilizarse para alcanzar los mismos fines.
- Efectividad para el sistema: Medir el grado de interacción del proyecto con otras políticas relacionadas.
- Eficiencia: Medir el grado de rentabilidad del proyecto a la hora de alcanzar objetivos específicos.
- Efectividad adaptativa: Medir el grado de posibilidad de transferencia del proyecto a otras realidades.
- Flexibilidad: Medir el grado de flexibilidad que le permitan responder a la necesidad de cualquier cambio.

Se adjuntan las herramientas de evaluación empleadas en los anexos de la presente guía.



5. ANEXOS



5. ANEXOS

5.1 MODELO DE ENCUESTA CIUDADANA

ENCUESTA DE NECESIDADES SOCIALES Y VOLUNTARIADO DE BARAKALDO

Datos de Identificación

1. Edad

2. Sexo

Mujer
Hombre

3. Zona de Barakaldo en la que reside

Centro – Zaballa
Lasesarre- Urban Galindo
Rontegi
Bagaza- Santa Teresa- Beurko
San Vicente

Arteagabeitia- Zuazo
Retuerto- El Regato- Kareaga
Lutxana- Burtzeña
Cruces

4. Situación Laboral

En activo
En paro
Jubilado /a

5. Nivel de Estudios

Sin Estudios
Estudios Primarios/Graduado escolar
Estudios Secundarios/ Bachiller/FP
Estudios Universitarios

6. Profesión: _____



5. Vamos a profundizar ahora en las 3 áreas elegidas

5.1. Infancia, Adolescencia y Juventud

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Programas de nutrición y alimentación para niños y niñas en edad escolar								
Programas de ocio y tiempo libre para jóvenes y adolescentes								
Programas preventivos de conductas y hábitos de riesgo								
Programas para la participación juvenil								
Otras.....								

5.2. Familia

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Ayudas económicas para familias sin recursos: vivienda, alimentos, necesidades básicas.								
Ayudas para la conciliación personal, familiar y laboral: Cuidado de menores y mayores dependientes								
Ayudas para las familias numerosas, monoparentales y parentales.								
Ayudas para la igualdad de oportunidades								
Otras.....								



5.3. Educación

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Plazas escolares en 0-3 años.								
Programas que combatan el Bulling Escolar, el racismo y la xenofobia, la homofobia y la violencia de género.								
Refuerzo escolar para niños y niñas con mayores dificultades.								
Educación en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.								
Otras.....								

5.4. Empleo

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Información, orientación y formación para el empleo								
Acompañamiento personalizado para la búsqueda de empleo								
Apoyo al emprendimiento								
Programas específicos a favor de la igualdad de oportunidades en el empleo								
Otras.....								



5.5. Personas mayores

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Aumento de los programas de asistencia domiciliaria: SAD y Teleasistencia.								
Programas de acompañamiento en el domicilio y en las actividades diarias.								
Programas de ocio y tiempo libre								
Programas de apoyo a las personas cuidadoras de mayores dependientes.								
Otras.....								

5.6 Convivencia

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Programas a favor de la convivencia entre diferentes: inmigración, diversidad sexual, etc...								
Fomentar la interculturalidad en el municipioV								
Programas específicos en igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.								
Programas específicos contra la violencia de género.								
Otras.....								



5.7 Deporte, Cultura y Ocio.

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Mayores espacios deportivos, culturales y de ocio.								
Conocimiento de la historia de Barakaldo y su comarca.								
Programación deportiva, cultural y de ocio y tiempo libre para todas las edades.								
Introducir la igualdad de oportunidades en la programación deportiva, cultural y de ocio								
Otras.....								

5.8 Participación Ciudadana

LA NECESIDAD DE	¿SE NECESITA?			NIVEL DE NECESIDAD				ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGÚN NECESIDAD
	NO	SI	NS/ NC	MUCHO	BASTANTE	POCO	NS/NC	
Informar sobre las actividades de las asociaciones y el voluntariado social de Barakaldo								
Espacios para la participación activa de la ciudadanía								
Potenciar el asociacionismo y el voluntariado social								
Apostar por una participación en igualdad entre hombres y mujeres								
Otras.....								

CON LOS RESULTADOS DE LAS NECESIDADES DETECTADAS, SE VAN A PONER EN MARCHA EN EL MUNICIPIO ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

13. ¿Estaría Ud. dispuesto/dispuesta a participar en acciones de voluntariado?

Sí	No	NS/NC
Pregunta 14 y 15	Pregunta 16	

14. ¿En qué ámbitos de actuación?

Menores
Jóvenes
Personas mayores
Convivencia (interculturalidad, igualdad de género)
Programas Intergeneracionales
Otros

15. Datos de contacto, interés en voluntariado (dato voluntario para uso exclusivo de FTSI, no se generará un fichero a partir de estos datos)

Mail/teléfono de contacto: _____
Nombre y Apellidos (opcional): _____

16. Pregunta de control (no interés en voluntariado)

Teléfono: _____



5.2 GUION ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

¡Buenos días! Mi nombre es..... y estamos realizando un diagnóstico sobre la realidad de Barakaldo en cuanto a necesidades sociales y voluntariado social. Dicho diagnóstico forma parte del proyecto eCitizen que está llevando a cabo conjuntamente la Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral, el Ayuntamiento de Barakaldo y la Fundación Banco de Ideas – Idebanken, gracias a la subvención de los EEA-Grants (breve descripción)

La idea de la entrevista es poder conocer tu opinión como (mencionar el cargo y departamento) que te permite conocer las necesidades de la ciudadanía y las organizaciones que trabajan en este ámbito.

Siéntete libre de compartir tus ideas en este espacio. Aquí no se trata de dar respuestas correctas e incorrectas sino compartir tus conocimientos y conocer tu opinión.

La información que nos traslades es únicamente para nuestro diagnóstico y nos interesa desde la posición que ocupas como personal técnico experto en la materia y no en el plano personal.

Con tu permiso vamos a grabar la entrevista, únicamente para tomar toda la información y agilizar la entrevista. La grabación no tiene ningún otro fin que poder acceder a la totalidad de la información.

Agradecerte de antemano tu voluntad y disponibilidad para participar en esta investigación.

Necesidades sociales en Barakaldo

Nos interesa conocer cuáles son las necesidades de (colectivo/s que se atienden desde su servicio o departamento) en Barakaldo. Queremos saber, las demandas que reciben en el departamento y las que intuyen que no llegan. Además queremos conocer las necesidades cubiertas por la administración local y las cubiertas por organizaciones del tercer sector.

Preguntas específicas en función del cargo y departamento o servicio:

- ¿Cuáles son las principales necesidades que presenta este colectivo?
- ¿Podrías citarnos aquellas necesidades que entendéis que están cubiertas por los servicios públicos y aquellas que lo están por otras organizaciones o incluso aquellas que no están cubiertas?

- ¿Existen necesidades que intuís y que no están llegando a vuestro departamento?
- ¿En los últimos tiempos y con la crisis económica presente han aparecido nuevas necesidades sociales en este colectivo? ¿Están siendo cubiertas? ¿Hay alguna necesidad que estuviese cubierta que ahora no lo esté?
- ¿Qué tipo de programas lleváis a cabo en Barakaldo con el objeto de cubrir estas necesidades?
- ¿Existe colaboración interinstitucional?
- ¿Esos programas se llevan desde la titularidad y la práctica pública o existe colaboración con empresas externas o asociaciones pertenecientes al tercer sector?
- ¿Nos puedes contar alguna experiencia de colaboración público-privada en esta materia y tu valoración al respecto?

Tercer sector, organizaciones sociales y voluntariado

Queremos conocer tu opinión sobre la realidad del voluntariado, sobre la posibilidad de cubrir necesidades mediante el trabajo de organizaciones formadas por voluntariado y sobre las experiencias en esta materia existentes en Barakaldo, o en algún otro municipio que conozcas y te parezca trasladable al municipio de Barakaldo.

Posibles preguntas:

- ¿Qué opinión te merece el voluntariado social como iniciativa de participación ciudadana?
- ¿Consideras que existen necesidades que se puedan cubrir mediante la colaboración con organizaciones de voluntariado?
- ¿Qué tipo de organizaciones sociales existen en Barakaldo en tu ámbito de intervención?
- ¿Qué tipo de actuaciones realizan?
- ¿Existen programas llevados a cabo mediante voluntariado? ¿Qué opinión te merecen?
- ¿Existe tradición de Barakaldo en el ámbito del voluntariado? ¿Qué tipo de población participa en los programas de voluntariado? El trabajo del tercer sector, ¿complementa el público? ¿Llegáis a cubrir todas las necesidades?



Posible iniciativa social

Nos interesa conocer tu opinión con respecto a poner en marcha una iniciativa que cubra una necesidad de la ciudadanía en el ámbito de la infancia-adolescencia, mediante voluntariado y bajo la colaboración público-privada.

Posibles preguntas:

- ¿Te parece que el voluntariado es un modo de empoderamiento ciudadano?
- ¿Es posible la colaboración público-privada para la puesta en marcha de programas que den respuesta a necesidades sociales?
- ¿Sería posible en Barakaldo poner en marcha un programa social dirigido a la infancia-juventud con voluntariado bajo la colaboración público-privada?
- ¿Qué tipo de programa estás pensando?

Agradecimiento final y despedida

5.3 INFORME- RESUMEN VISITA DE ESTUDIO A OSLO

Informe de la visita de estudio Oslo/Noruega

Del 17 al 20 de agosto de 2014, Idebanken organizó una visita de estudio para la Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral.

El objetivo de la visita de estudio fue presentar buenas prácticas noruegas en materia de participación ciudadana y modelos para fomentar el voluntariado local a través de partenariados público-privados. En segundo lugar, los dos socios tuvieron la oportunidad de conocer mejor el equipo y funcionamiento de ambas entidades, así como su experiencia previa en el campo de la participación ciudadana y el voluntariado. La visita de estudio comprendió una mesa redonda de discusión sobre desarrollo comunitario, una presentación de la política social de Noruega, 3 visitas de terreno y una sesión de cierre para la evaluación y la planificación de las siguientes actividades del proyecto. Además, los socios discutieron cuestiones administrativas.



Probamos el método "Picture-Circle" para evaluar la visita de estudio.

Evaluación de la visita de estudio.

Lo que se destacó durante la visita es que el apoyo nacional y municipal al sector del voluntariado noruego está en la raíz de la fuerza y estabilidad del sector del voluntariado en ese país. Este puede que sea el mensaje más importante emitido durante el proyecto, que puede tener un impacto en el crecimiento del voluntariado en Barakaldo. Necesitamos observar el rol de los que toman decisiones en el ámbito municipal y nacional, que deben asegurar y apoyar la actividad voluntaria. A partir de esto, es prometedor el hecho de que el ayuntamiento local sea un socio del proyecto. Los socios esperan que el proyecto pueda asegurar un incremento en la confianza y esperanza de la comunidad, para encontrar so-



luciones en medio de recortes y desempleo. Nos dimos cuenta de que compartimos una ética profesional común y dedicación para desarrollar e implementar el proyecto.

Los retos que hemos experimentado fueron algunos pequeños temas lingüísticos, burocráticos y de organización del tiempo. En el aprendizaje de las prácticas noruegas presentadas se encontraban, entre otras, el reconocimiento de que los procesos de participación pública requieren de mucho tiempo para observar buenos resultados y la necesidad de una fuerte implicación del sector público en colaboración con el sector privado. Para apoyar este proceso en Barakaldo, los socios, a través de un intercambio continuo, tienen el objetivo de contribuir a la sistematización del proceso de participación ciudadana y de crear una metodología que pueda ser aplicada en otras localidades de España o en cualquier otro lugar.

Puntos destacados de la mesa redonda.

Las personas como parte de una transformación económica y demográfica:

- Debemos transformar comunidades y contextos
- Debemos aprovechar el capital social: el conocimiento histórico y cultural; la evaluación de habilidades y recursos; proveer análisis e involucrar a las personas en acciones.
- Desde la práctica a la visión de una nueva realidad: métodos y diálogos.

Una guía sobre cómo hemos interpretado el proyecto como resultado de un programa de tres días. Principales aspectos:

Una corta mirada a la Política Social de Noruega.



La Unión Noruega de Trabajadores de lo Social y de la Salud estuvo representada por su representante de Cooperación Internacional, Ellen Galaasen.

En su presentación de una hora de duración incluyó los siguientes puntos que tuvieron un enorme interés para los objetivos de la colaboración en el proyecto.

- La Alianza Nacional de Uniones de Mercado en Noruega es parte de las fuerzas nacionales que regulan las condiciones responsables del Estado de Bienestar noruego.
- ¿A qué se refiere Noruega con el modelo cooperativo de “tres partes”? Es un modelo sistemático que regula las políticas y las estrategias. Las Uniones tienen un papel central en las estructuras reguladas y en los foros anuales en los que se llevan a cabo las negociaciones entre el gobierno nacional, las alianzas de empleadores y las alianzas de trabajadores. Estas estructuras son importantes para la implementación de medidas sólidas para mantener la estabilidad económica en Noruega.
- Algunos principios básicos para las negociaciones son: la confianza recíproca y la igualdad de las posiciones. Hoy en día, estos roles y estructuras están bajo una gran presión debido a la incertidumbre e inestabilidad económica global y nacional.

Esta amenaza pone sobre la mesa la cuestión de los modelos de futuro para encontrar soluciones.

¿Dónde están siendo visibles las consecuencias?

- Incremento del desempleo en la juventud.
- Fuertes medidas de austeridad en Noruega y requisitos más estrictos para recibir los beneficios del Estado de Bienestar.
- La ética del trabajo es más fuerte, lo que significa que se espera que encuentren trabajo incluso las personas con enfermedades o discapacidades.
- Mucha más gente joven hoy en día abandona la educación superior. La mayoría de trabajos actuales demandan más habilidades profesionales y menos técnicas, las habilidades manuales están bien pagadas.

En Noruega, el gobierno está iniciando más esfuerzos dirigidos al empleo y la formación de personas desempleadas. El dilema es que no hay suficientes trabajos disponibles a los que acudir tras la formación. Otra consecuencia es que con más esfuerzos hay una demanda mayor para el control y la evaluación de los resultados, lo que implica mayor burocracia y menor tiempo para la intervención con las personas y en el proyecto.

A continuación, se llevó a cabo una sesión de preguntas y respuestas.



Visita de campo a Battery

El Director Kai-Rune Myhrer y sus compañeros recibieron a los visitantes. Las autoridades de lo Social y de la Salud se han acercado frecuentemente a grupos que trabajan la pobreza y la exclusión social, como la Alianza para el Bienestar, que tuvo éxito en la presión para establecer en 2003 un centro público para estas organizaciones. Nombrado “Battery” y puesto en marcha por Kirkens Bymisjon (La Misión de la Iglesia de la Ciudad) sobre la base de un mandato de gobierno –en los primeros dos años de proyecto-, este es ahora un centro nacional con oficinas en Oslo, Kristiansand, Bergen, Trondheim y Bodoe¹. Este ayuda a los grupos y organizaciones a ser más efectivos en su trabajo con la pobreza y la exclusión. Un objetivo central es “reforzar la democracia estimulando el diálogo entre aquellos que están en los márgenes de la sociedad, lejos de los procesos políticos y las autoridades”². Los servicios del centro son gratuitos, y promueven “ayuda a través de la auto-ayuda”³. Además, incluye lugares para reuniones, realización de cursos y asesoramiento para poner en marcha organizaciones. “Battery” también organiza una reunión anual con el Ministerio de Trabajo.

El Centro está financiado por el estado y tiene un mandato político, para construir estructuras y asistir en los procesos de autoorganización. El trabajo está basado en dos importantes valores: Construir relaciones y demostrar confianza. Los grupos que acudían Battery en los primeros años fueron sobre todo: padres solteros (la mayoría mujeres), emigrantes extracomunitarios, solteros (la mayoría hombres) y desempleados de larga duración. En el último periodo de Battery también se ha incluido a los denominados “gente en el limbo”: refugiados sin documentación oficial.

Visita de campo al Centro de Voluntariado del distrito Bjerke

Fuimos recibidos por Trude Meete Johansen, la directora del Centro de Voluntariado –situado en un antiguo centro comercial y una de las muchas iniciativas de proyectos de regeneración urbana en el Valle de Grorud. Se trata de un programa de 10 años para la regeneración urbana, del medio ambiente y de las condiciones de vida, así como para la cooperación entre el estado y las autoridades locales. Los objetivos del proyecto a largo plazo son: desarrollo urbano sostenible, visible regeneración urbana, mejora de la calidad de vida y mejora general de las condiciones de vida en el Valle Grorud. La cooperación local e inclusiva con los residentes, organización, cooperativas de vivienda, empresas e

¹ Para más información visitar la web [KirkensBymisjon](#).

² Klemsdal L., and Svare, H., [Batterieffekten. Metoder for selvhjelp i organisasjoner](#) [The Battery effect. Methods for selfhelp in organizations] (Oslo: Kirkens Bymisjon, 2008), p. 14.

³ From the [mission statement](#) of Kirkens Bymisjon.

industria, distritos e instituciones públicas debe ser desarrollada. La identidad y el orgullo del Valle Grorud debe ser reforzada.

El proyecto está dividido en 4 áreas de prioridad.

1. Transporte sostenible
2. Estructuras verdes, deporte y contexto cultural.
3. Vivienda y desarrollo urbano y comunitario
4. Educación, condiciones de vida, actividades culturales e inclusión social



Presentación “Comunidades Renovadas” por Susan Guerray visita de campo a HaarklousPlass.



La presentación en power point estaba basada en el trabajo de Guerra sobre proyectos de Renovación de Comunidades, como parte de su trabajo en el distrito municipal Sage-ne, parte del Ayuntamiento de Oslo. Como resumen de los principales puntos:

- El Distrito ha aumentado su colaboración con ONGs privadas y grupos de voluntariado local.
- La mezcla de experiencias entre las ONGs y las estructuras formales de la administración pública funciona adecuadamente para asegurar la eficiencia y el bienestar de los grupos destinatarios.
- Es necesario, junto con un alto grado de apoyo económico público, que las ONGs y los grupos de voluntarios puedan ser económicamente sostenibles.



5.4 GUIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN

Presentación

ECitizen es un proyecto que pretende desarrollar un modelo de participación ciudadana y fomento del voluntariado, para responder a las nuevas necesidades sociales en el contexto de crisis económica. La iniciativa está siendo desarrollada por la Fundación de Trabajadores de la Siderurgia Integral, el Ayuntamiento de Barakaldo y la Fundación Banco de Ideas – Idebanken, gracias a la subvención de los EEA-Grants (breve descripción)

Me gustaría que comenzásemos presentados individualmente diciendo únicamente el nombre y la entidad por la que venís. Seguido yo iré introduciendo el debate dejando claro que mi papel es únicamente de moderación y sois vosotros y vosotras quienes tenéis que dar vuestra opinión y plantear lo que pensáis desde la práctica en las entidades en las que participáis.

Deciros por último que con vuestro permiso, vamos a grabar el debate con el único objetivo de poder oírlo y analizarlo. Pediros que os sintáis libres para compartir vuestras ideas en este espacio. No se trata de dar respuestas correctas e incorrectas, sino de compartir vuestros conocimientos y opiniones.

Agradeceremos de antemano vuestra voluntad y disponibilidad para participar en esta sesión.

Necesidades Sociales

- Identificar cuáles son.
- Nivel de necesidad.
- Nivel de cobertura por parte de las instituciones.
- Opinión en cuanto a grado de colaboración con las organizaciones.
- Cambios en la tipología de necesidades sociales.
- Actuaciones desde las organizaciones para cubrir necesidades.

Tercer sector, organizaciones sociales y voluntariado

- Opinión sobre la realidad del voluntariado, organizaciones y participación ciudadana.
- Opinión sobre el voluntariado como iniciativa de participación ciudadana. Instrumento de empoderamiento.
- Voluntariado como instrumento para cubrir necesidades sociales.
- Tipología de población que participa en el voluntariado.

Posible Iniciativa Social

- Posibilidad de implantar una iniciativa social, opinión al respecto.
- Tipología de iniciativa.

Agradecimiento final y despedida



5.5 RECOGIDA DE DATOS SESIONES GRUPALES DE SELECCIÓN

DATOS DE CONTACTO

Nombre y apellidos:

Teléfono:

Correo electrónico:

INTERÉS ACCIÓN VOLUNTARIA

¿Te interesa ser voluntario o voluntaria?

NO	<input type="checkbox"/>	Gracias por acudir a la sesión
SI	<input type="checkbox"/>	Continúa rellenando el documento por favor

E-CITIZEN

REFUERZO EDUCATIVO	<input type="checkbox"/>
ACOMPANAMIENTO BÚSQUEDA EMPLEO	<input type="checkbox"/>

OTRAS ÁREAS

FORMACIÓN	<input type="checkbox"/>
COMUNICACIÓN-INFORMACIÓN-SENSIBILIZACIÓN	<input type="checkbox"/>
TECNOLOGÍA	<input type="checkbox"/>
EDUCACIÓN Y CULTURA	<input type="checkbox"/>
PROMOCIÓN DE VALORES	<input type="checkbox"/>
DESARROLLO COMUNITARIO	<input type="checkbox"/>
ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE	<input type="checkbox"/>

OTRAS ÁREAS: _____

DISPONIBILIDAD

MESES	DÍAS	HORARIOS
FEBRERO	LUNES	MAÑANA
MARZO	MARTES	TARDE
ABRIL	MIÉRCOLES	
MAYO	JUEVES	
JUNIO	VIERNES	
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

5.6 CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN EMPLEADOS

EVALUACIÓN DE LA VISITA / ENCUENTRO

EL ENCUENTRO LO VALORO:	
Muy bien (9)	
Bien (7)	
Suficiente (5)	
Mal (3)	
Muy mal (1)	

HEMOS HECHO BIEN	+	A MEJORAR	△

PROPUESTAS



EVALUACIÓN COMITÉ DE PILOTAJE

Por favor, conteste a todas las preguntas reflejadas en la tabla. No hay respuestas correctas o incorrectas. Responda a las preguntas con sinceridad en función de la importancia que le otorga, siendo 1 poco importante y 5 muy importante.

NIVEL DE IMPORTANCIA

¿Qué nivel de importancia da a cada uno de estos puntos?		Muy bajo → Muy alto				
		1	2	3	4	5
N	DESARROLLO TÉCNICO ECITIZEN					
1	El objetivo común es desarrollar un producto final de calidad					
2	Los conceptos, objetivos, tareas, roles y los plazos para llevarlos a cabo están claros					
3	Respetar y tener en cuenta las tareas llevadas a cabo por todos los socios					
4	Establecer un método de coordinación y de trabajo común					
	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS ECITIZEN					
5	Respetar las reglas y los modelos acordados					
6	Respetar los plazos para presentar los informes de seguimiento o justificación					
7	Respetar los mecanismos de justificación					
8	Gestión administrativa y financiera clara por parte del coordinador - promotor					
	PARTENARIADO ECITIZEN					
9	La predisposición y capacidad de cada socio para llegar a diferentes acuerdos					
10	La colaboración y la corresponsabilidad entre los socios son esenciales					
	COMUNICACIÓN ENTRE SOCIOS ECITIZEN					
11	Los correos electrónicos se responden rápidamente, con un plazo máximo de 10 días					
12	Toda la "información técnica clave" vinculada a las actividades del proyecto deberá ser compartida					
13	Se promueve una comunicación fluida y una buena cooperación entre el promotor y los socios					
14	Fomentar el intercambio de información de interés entre socios					
15	Todos los e-mails relacionados con el proyecto siempre deben incluir en el título del tema, el nombre del proyecto, seguido de una descripción más específica de la materia.					
16	El tamaño de los documentos adjuntos no superará los 10 megas. Si el tamaño es mayor se usarán otros sistemas para compartir archivos on-line (wetransfer, dropbox, o similar)					
17	Se utilizan otro tipo de sistemas de comunicación directa en línea (skype, o similar)					
	ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN ECITIZEN					
18	Establecer una estrategia común de difusión					
19	Realizar una difusión continua de las actividades del proyecto					
20	Transferir de forma eficaz los conocimientos entre socios					
21	La web del proyecto debe estar actualizada					
22	Todos los documentos publicados deben contener los logos de la convocatoria					

COMENTARIOS:

Por favor, conteste a todas las preguntas reflejadas en la tabla. No hay respuestas correctas o incorrectas. Responda a las preguntas con sinceridad en función del nivel de satisfacción que le otorga, siendo 1 muy poco satisfecho/a y 5 muy satisfecho/a

NIVEL DE SATISFACCIÓN

¿Qué nivel de satisfacción da a cada uno de estos puntos?		Muy bajo → Muy alto				
		1	2	3	4	5
N	DESARROLLO TÉCNICO ECITIZEN					
1	El objetivo común es desarrollar un producto final de calidad					
2	Los conceptos, objetivos, tareas, roles y los plazos para llevarlos a cabo están claros					
3	Respetar y tener en cuenta las tareas llevadas a cabo por todos los socios					
4	Establecer un método de coordinación y de trabajo común					
	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS ECITIZEN					
5	Respetar las reglas y los modelos acordados					
6	Respetar los plazos para presentar los informes de seguimiento o justificación					
7	Respetar los mecanismos de justificación					
8	Gestión administrativa y financiera clara por parte del coordinador - promotor					
	PARTENARIADO ECITIZEN					
9	La predisposición y capacidad de cada socio para llegar a diferentes acuerdos					
10	La colaboración y la corresponsabilidad entre los socios son esenciales					
	COMUNICACIÓN ENTRE SOCIOS ECITIZEN					
11	Los correos electrónicos se responden rápidamente, con un plazo máximo de 10 días					
12	Toda la "información técnica clave" vinculada a las actividades del proyecto deberá ser compartida					
13	Se promueve una comunicación fluida y una buena cooperación entre el promotor y los socios					
14	Fomentar el intercambio de información de interés entre socios					
15	Todos los e-mails relacionados con el proyecto siempre deben incluir en el título del tema, el nombre del proyecto, seguido de una descripción más específica de la materia.					
16	El tamaño de los documentos adjuntos no superará los 10 megas. Si el tamaño es mayor se usarán otros sistemas para compartir archivos on-line (wetransfer, dropbox, o similar)					
17	Se utilizan otro tipo de sistemas de comunicación directa en línea (skype, o similar)					
	ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN ECITIZEN					
18	Establecer una estrategia común de difusión					
19	Realizar una difusión continua de las actividades del proyecto					
20	Transferir de forma eficaz los conocimientos entre socios					
21	La web del proyecto debe estar actualizada					
22	Todos los documentos publicados deben contener los logos de la convocatoria					

COMENTARIOS:



EVALUACIÓN SESIONES GRUPALES CAPTACIÓN

ES IMPORTANTE PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN SU OPINIÓN SOBRE NUESTRO TRABAJO, YA QUE CON ELLO PODEMOS MEJORAR. ASIMISMO LE AGRADACEMOS QUE CUMPLIMENTE EL SIGUIENTE CUESTIONARIO CON LA MÁXIMA SINCERIDAD Y OBJETIVIDAD

1. CONTENIDOS DE LA SESIÓN

	POCO INTERESANTE	INSUFICIENTE	INTERESANTE Y ADECUADA
La información general sobre el proyecto me parece			
La información sobre los resultados del diagnóstico participativo me parece			

2. METODOLOGÍA DE LA SESIÓN

	INADECUADA	ADECUADA	MUY ADECUADA
La duración de la sesión me ha parecido			
La forma de presentar la información me ha parecido			

3. PARTICIPAR EN ESTA SESIÓN ME HA SERVIDO PARA

No me ha servido para nada, una pérdida de tiempo	
La información aportada me ha servido para reflexionar, pero no estoy en disposición de participar	
Ha cambiado mi forma de ver el voluntariado social, voy a valorar mi participación	
El proyecto es coherente con mi forma de entender el voluntariado social, voy a valorar mi participación	

4. SUGERENCIAS DE MEJORA

5. ¿EN GENERAL ESTOY SATISFECHO / SATISFECHA CON ESTA SESIÓN?

SÍ

NO

EVALUACIÓN SESIONES GRUPALES FORMACIÓN

ES IMPORTANTE PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN SU OPINIÓN SOBRE NUESTRO TRABAJO, YA QUE CON ELLO PODEMOS MEJORAR. ASIMISMO LE AGRADACEMOS QUE CUMPLIMENTE EL SIGUIENTE CUESTIONARIO CON LA MÁXIMA SINCERIDAD Y OBJETIVIDAD, SIENDO 1: MUY EN DESACUERDO Y 10: TOTALMENTE DE ACUERDO

1. ACTUACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO

- 1.1. El personal técnico domina los contenidos tratados
- 1.2. Se explica con claridad
- 1.3. Dispone de capacidad para motivar y animar
- 1.4. Muestra disposición a resolver dudas
- 1.5. Ha cumplido con el programa del curso

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. CONTENIDOS Y METODOLOGÍA

- 2.1. Adecuación del contenido a las necesidades del voluntariado
- 2.2. Adecuación de la duración al contenido tratado
- 2.3. Metodología utilizada (ejercicios, dinámicas, debates,...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. RECURSOS

- 3.1. Instalaciones y equipamientos
- 3.2. Documentación entregada y material de apoyo utilizado

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. INDIQUE POR FAVOR LOS ASPECTOS MÁS SATISFACTORIOS

5. SUGERENCIAS DE MEJORA

6. CON ESTA FORMACIÓN ESTOY MÁS PREPARADO / PREPARADA PARA REALIZAR MIS TAREAS DE VOLUNTARIADO

SÍ

NO

