

Tendencias, innovaciones y buenas prácticas internacionales en el ámbito del voluntariado¹

SIIS Centro de Documentación y Estudios

Fundación Eguía-Careaga

<estudios@siis.net>

Artikulu honetan, gure inguruko herrialde batzuetako administrazio publikoek antolatutako boluntariotzaren sustapenerako politika eta jarduera egokiak ezagutu, deskribatu eta balioztatzen dira, eta nazioarteko panoraman ematen ari diren joerak jasotzen dira bertan. Hori egiteko oraintsu argitaratutako dokumentazioaren arabera eginiko hautaketa burutu da, bai estatuko bai nazioarteko ehundik gora azterlan, ebaluazio eta plangintza estrategikoak aztertuz.

HITZ-GAKOAK:

boluntariotza, joerak, esperientziak, jarduera egokiak, nazioarteko ikuspegia.

Este artículo identifica, describe y valora las políticas y las buenas prácticas desarrolladas en los países de nuestro entorno, por parte de las administraciones públicas, en relación a la promoción del voluntariado organizado, y recoge algunas tendencias que se están produciendo en el panorama internacional. Lo hace mediante la revisión de una selección documental reciente de ámbito estatal e internacional que recopila más un centenar de estudios, evaluaciones y planes estratégicos que tratan la cuestión del voluntariado.

PALABRAS CLAVE:

voluntariado, tendencias, experiencias, buenas prácticas, panorama internacional.

¹ Este artículo sintetiza el informe del SIIS Centro de Documentación y Estudios *Tendencias, innovaciones y buenas prácticas internacionales en el ámbito del voluntariado*, Donostia-San Sebastián, Fundación Eguía-Careaga, 2011. Con afán de contextualización, se han añadido las notas 2 y 3.

1. Introducción

La declaración de 2011 como Año Europeo del Voluntariado pretende sensibilizar y concienciar a la población sobre el valor de este tipo de participación solidaria, así como establecer canales que permitan fomentar el desarrollo de la acción voluntaria y fortalecer la labor de las entidades de voluntariado. La Comisión Europea calcula que, en los 27 Estados miembros, más de 100 millones de personas dedican en la actualidad parte de su tiempo en alguna tarea relacionada con el voluntariado. La campaña promovida por la Unión Europea ‘¡Hazte voluntario! Marca la diferencia’ (2011) tiene por objetivo convertir la acción voluntaria en un eje para fomentar la participación ciudadana y ofrecer medios para mejorar la gestión de las entidades que trabajan con personas voluntarias, así como reconocer el papel esencial que juegan las personas voluntarias y las entidades de voluntariado. A partir del reconocimiento de la importancia de la labor voluntaria para alcanzar una ciudadanía más activa y democrática, la UE quiere impulsar una mayor diversidad entre las personas que participan en el voluntariado y eliminar las barreras que puedan existir para la incorporación de toda la ciudadanía a este tipo de entidades.

El marco desarrollado para el Año Internacional del Voluntariado de 2001 señalaba cuatro objetivos, que resumen adecuadamente las posibilidades de intervención de las administraciones en relación a este tema:

- Reconocimiento de la labor realizada y del papel que juegan en la sociedad las entidades de voluntariado, así como desarrollo de medidas que contribuyan a reforzar el estatus social de las personas voluntarias.
- Promoción de las ventajas que el voluntariado tiene tanto para la sociedad como para las propias personas voluntarias, de forma que se establezca un clima social favorable a la acción voluntaria.
- Apoyo, a través del desarrollo de infraestructuras y organismos que faciliten la acción voluntaria, así como de un marco normativo adecuado.
- Establecimiento de redes que faciliten una mejor conexión entre las entidades de voluntariado y el resto del tejido social.

Desde esta perspectiva y en cumplimiento de la medida nº 34 contenida en la prórroga del II Plan del Voluntariado de la CAPV², la Dirección de Política Familiar y Comunitaria del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, en colabora-

ción con las tres agencias de voluntariado y el Consejo Vasco del Voluntariado, encargó al SIIS Centro de Documentación y Estudios la realización de un informe con el objetivo de identificar, describir y valorar las políticas y las buenas prácticas desarrolladas en los países de nuestro entorno, por parte de las administraciones públicas, en relación a la promoción del voluntariado organizado, así como recoger algunas tendencias que se están produciendo en esos países en torno al fenómeno del voluntariado. El estudio también pretendía detectar las líneas estratégicas básicas aplicadas en esos países para promover un desarrollo adecuado de las entidades de voluntariado, así como las buenas prácticas mediante las cuales se desarrollan esas estrategias y los cambios que se están produciendo en la forma de entender el voluntariado. El presente artículo es una síntesis de dicho informe (SIIS Centro de Documentación y Estudios, 2011).

En el curso del estudio, se revisó una selección documental reciente –de ámbito estatal e internacional– que recopilaba más un centenar de estudios, evaluaciones y planes estratégicos. Para localizar la documentación consultada, se realizó en primer lugar una búsqueda documental mediante la base de datos bibliográfica del SIIS Centro de Documentación y Estudios, que cuenta con cerca de dos mil referencias bibliográficas relacionadas con la acción voluntaria, fundamentalmente en el ámbito de los servicios sociales y la intervención social. Esa primera búsqueda se complementó con la realizada en otras bases de datos especializadas en el ámbito del tercer sector o de las políticas sociales, así como con la consulta a las sedes electrónicas de las principales instituciones, de carácter público o privado, que trabajan en los países de nuestro entorno en el ámbito del voluntariado. La mayoría de informes, manuales, buenas prácticas o campañas para la promoción del voluntariado que se recogen en el informe tienen origen en el Reino Unido, Canadá y Francia, así como en el Estado español. Ello se debe tanto a la mayor disponibilidad de documentación referente a esos países como, probablemente, al énfasis que en ellos se ha dado a la promoción de la acción voluntaria.

Es importante señalar que el informe no recoge todas las acciones que se desarrollan en el ámbito de la promoción del voluntariado, sino únicamente aquellas que el equipo redactor consideró más innovadoras, interesantes o prometedoras, y que, por tanto, cabe destacar como tendencias novedosas y de interés en el ámbito de la promoción del voluntariado en Euskadi.

2. Líneas estratégicas en el ámbito del voluntariado

Las líneas de estrategia que marcan los diferentes documentos consultados son muy variadas. Las directrices del Consejo de Europa para este Año Europeo del Voluntariado 2011 se centran, por ejemplo, en impulsar el voluntariado entre las personas más

² El II Plan Vasco del Voluntariado, inicialmente concebido para el período 2008-2010, fue prorrogado en diciembre de 2011, considerando que la coyuntura socioeconómica invitaba a aunar esfuerzos en torno a compromisos firmes más que a diseñar grandes planes, y tras constatar que las líneas estratégicas del documento conservaban plenamente su sentido (Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, 2011).

jóvenes y las de mayor edad. Además de estos dos colectivos específicos, la atención de esta segunda campaña comunitaria se centra en la transversalidad de la acción voluntaria en las diversas políticas europeas y subraya el carácter inclusivo de esta forma de participación. A su vez, el *Manifiesto a favor del voluntariado en Europa* (Centro Europeo del Voluntariado, 2006: 1) propone acciones concretas para reconocer, promover y facilitar el voluntariado en la Unión para asegurar una “sociedad voluntaria”.

Las estrategias presentadas en el II Plan Vasco del Voluntariado 2008-2010 se dirigen a sensibilizar a la ciudadanía y a mejorar el dinamismo de las asociaciones que emplean a personas voluntarias. A su vez, la Estrategia Estatal del Voluntariado para los años 2010-2014 (Gobierno de España, 2010) está centrada en el estudio, la difusión, la formación y la búsqueda de nuevas formas de financiación de las organizaciones de acción voluntaria. El análisis de los planes de voluntariado existentes en el Estado español hace referencia a muy diversas funciones y ámbitos de intervención: sensibilización, apoyo, coordinación, cooperación, captación, fidelización, gestión, rendición de cuentas, investigación y formación, entre otras. Todas ellas tienen, de una u otra forma, reflejo en el repaso bibliográfico que se recoge en este artículo.

Las directrices detectadas en la literatura consultada han sido divididas en nueve grandes ejes o tendencias:

- Nuevas formas de implicación en la acción voluntaria.
- Voluntariado y diversidad.
- Voluntariado como herramienta de inclusión sociolaboral.
- Voluntariado corporativo.
- Desarrollo de infraestructuras y medidas de apoyo.
- Gestión del voluntariado e introducción de sistemas de calidad.
- Trabajo en red y refuerzo de la dimensión local.
- Mejora del conocimiento científico relativo a la acción voluntaria.
- Voluntariado y nuevas tecnologías.

2.1. Nuevas formas de implicación en la acción voluntaria

Con el paso de los años, las entidades tienen que adaptarse a la mayor diversidad en cuanto a disponibilidades de tiempo, capacidades de intervención, expectativas y motivaciones de las personas que quieren (o querrían) ejercer el voluntariado. Esa mayor diversidad ha traído consigo nuevas formas de ejercer el voluntariado, tanto en lo que se refiere al tipo de actividad realizada, como a la intensidad y la naturaleza de la vinculación existente entre la persona voluntaria y la entidad con la que colabora. De la literatura consultada para realizar el informe, se deriva la creciente importancia de nuevos tipos de

voluntariado, o de formas de ejercer la labor voluntaria, que están, en cierta manera, modificando el panorama tradicional de la acción voluntaria. Todos ellos tienen en común una vinculación más débil o discontinua con las entidades de voluntariado y la emergencia de un tipo de acción voluntaria más individualizada, diversificada e informal, aunque no necesariamente de menor intensidad.

En ese sentido, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia hacia un voluntariado menos dispuesto que antes a consagrarse durante mucho tiempo a la misma organización y a asumir responsabilidades en la toma de decisiones. Estos cambios en la disponibilidad ciudadana para implicarse en las labores de voluntariado suponen, por una parte, un reto para las entidades voluntarias, en la medida en que obligan a trabajar mediante fórmulas menos convencionales, pero traen también consigo la posibilidad de extender el voluntariado a ámbitos en los que no estaba anteriormente presente, así como de plantear fórmulas de intervención más adaptadas a las necesidades de las personas voluntarias y, a menudo, de las personas que reciben sus servicios.

2.1.1. Voluntariado ‘de persona a persona’

Aunque sus contornos son todavía difusos, puede pensarse que se están consolidando –o al menos están adquiriendo mayor importancia– fórmulas de voluntariado que, por definirlas de alguna forma, podrían llamarse ‘de persona a persona’, en el sentido de que implican una relación más directa entre la persona voluntaria y la persona usuaria, y una menor intervención de las estructuras de la entidad. Este tipo de intervenciones incluyen los grupos de autoayuda, las intervenciones de pares, las fórmulas de tutoría o patrocinio, y los modelos –más conocidos– de acogimiento familiar voluntario. Su denominador común es que la acción voluntaria tiene una base fundamentalmente individual, con relaciones personales de mayor intensidad y mayor autonomía de acción por parte de la persona voluntaria, y que la dependencia respecto a la organización es menor.

2.1.2. Voluntariado de la experiencia o de las competencias

En algunos países, como Francia, este tipo de voluntariado consiste en poner al alcance de una entidad un saber hacer específico y especializado para llevar a cabo una actividad o misión determinada. Estas fórmulas, por lo tanto, consisten en la realización por parte de personas voluntarias –general, aunque no necesariamente, de forma puntual– de tareas más o menos especializadas que requieren una capacitación profesional media o alta, y que responden a necesidades concretas de las entidades. Difieren de las fórmulas clásicas de voluntariado en la medida en que trascienden las actividades genéricas o poco cualificadas que a menudo se encomiendan a las

personas voluntarias; se orientan especialmente a personas de cierta edad –de entre 30 y 50 años– con escasa disponibilidad de tiempo y conocimientos avanzados en disciplinas específicas; y se realizan a menudo, aunque no siempre, a distancia (Bazin y Malet, 2010).

2.1.3. Voluntariado no encuadrado en organizaciones e intercambio de actividades de voluntariado

El intercambio de actividades de voluntariado toma a menudo la forma de bancos del tiempo. Los bancos del tiempo, como fórmulas de voluntariado recíproco que se desarrollan en el seno de una comunidad, están estrechamente ligados a otras tendencias, como la co-producción o la implicación del voluntariado en actividades de desarrollo comunitario. Es cierto que no se trata de actividades completamente altruistas o carentes de compensación (en la medida en que existe una compensación recíproca por las actividades realizadas), lo que implica una cierta desarticulación de la relación tradicional de voluntariado, pero, al mismo tiempo, también representan una extensión de la acción voluntaria hacia fórmulas más diversas y flexibles. La filosofía de los bancos del tiempo es la de ofrecer la posibilidad de realizar un intercambio de servicios entre las personas que se asocian a ellos, no necesariamente de forma directa o inmediata, sino cuando éstas lo necesiten (Recio, Méndez y Altés, 2009). Según estos autores, se trata de iniciativas estrechamente vinculadas a las ideas de solidaridad, cooperación, comunicación, inclusión e intercambio.

2.1.4. Fórmulas de voluntariado episódico o puntual

Se trata de las actividades de voluntariado que se realizan en torno a una campaña o un evento concreto (de hecho, se ha solido hacer referencia a este tipo de fórmulas como voluntariado de eventos). Si bien es cierto que a menudo estas fórmulas de colaboración están excesivamente ligadas a operaciones de marketing de empresas privadas, a acontecimientos deportivos de carácter masivo y similares, resulta una fórmula interesante para las entidades tradicionales de voluntariado, que pueden tener necesidades extraordinarias en momentos puntuales, y que sólo mediante el recurso a este voluntariado episódico podrían desarrollar determinadas actividades.

2.2. Voluntariado y diversidad

Franco y Guilló (2011), alertan sobre la escasa pluralidad del voluntariado y sobre las barreras culturales para la participación de otros grupos sociales más allá de la clase media, de la etnia y la nacionalidad mayoritarias. Las entidades de voluntariado tienen pendiente establecer protocolos de no discriminación que se apliquen activamente en la captación y selección de su voluntariado, en relación a la edad, el sexo, la discapacidad, y la diversidad cultural y de nacionalidad.

Una de las tendencias más notables y evidentes es el creciente interés de las entidades de voluntariado, y de las entidades públicas que las apoyan, por adaptarse a la diversidad social y por ampliar su base de personas voluntarias a colectivos que hasta ahora habían participado en escasa medida en tareas de voluntariado, o que habían encontrado obstáculos para participar en ellas. También son numerosas las iniciativas desarrolladas para integrar a otros colectivos en el mundo del voluntariado, como las personas con discapacidad, las minorías étnicas o las personas inmigrantes. Se trata de estrategias con un claro enfoque antidiscriminatorio, en la medida en que se basan en la idea de extender el principio de igualdad de oportunidades al ejercicio de la acción voluntaria, evitando las barreras de acceso al voluntariado que pueden derivarse de determinadas características personales.

2.2.1. Desarrollo del voluntariado entre personas mayores

Uno de los ámbitos en los que se ha querido ampliar la base social del voluntariado es, claramente, el de las personas mayores. Esta iniciativa se ha dado a partir de dos consideraciones: por una parte, su creciente peso poblacional y social; y por otra, el creciente interés por el paradigma del envejecimiento activo, en el que el ejercicio de tareas de voluntariado resulta un elemento fundamental. En cualquier caso, este tipo de voluntariado se enfrenta a cierto dilema: desde determinados sectores se apuesta por el desarrollo de entidades y movimientos específicamente formados por personas mayores o dirigidos a prestar servicios a las personas mayores. Por otra parte, sin embargo, se busca una mayor integración –de corte transversal– de las personas mayores en entidades generales de voluntariado, no necesariamente formadas por mayores, y una mayor participación de estas personas en el conjunto de las actividades de voluntariado.

La segunda de las opciones supone un mayor potencial de integración, en la medida en que se basa en una concepción intergeneracional del voluntariado y en que busca implicar a las personas mayores en el abordaje de todo tipo de problemáticas, y no sólo las que les atañen directamente. En este sentido, el papel de las agencias de voluntariado es clave, igual que lo es el desarrollo de nuevas fórmulas de implicación que permitan que las tareas de voluntariado se adapten a las disponibilidades y capacidades de las generaciones de voluntarios de mayor edad.

2.2.2. Voluntariado joven

Diversas encuestas apuntan a que la tasa de participación en actividades de voluntariado entre las personas jóvenes no es especialmente alta, a pesar de que las iniciativas que se han llevado a cabo en ese sentido han sido muy numerosas. También se han desarrollado de forma particularmente intensa los modelos de voluntariado transnacional, que permiten la realización de

actividades de voluntariado –generalmente durante periodos puntuales de tiempo– en países extranjeros, lo que permite combinar el ejercicio del voluntariado con la práctica de idiomas o el conocimiento de otras sociedades, por ejemplo.

2.2.3. Otros colectivos: inmigrantes, exusuarios/as de servicios, personas con discapacidad

Numerosas investigaciones ponen de manifiesto que, entre los colectivos más desfavorecidos (personas con discapacidad, en riesgo de exclusión, inmigrantes, personas sin hogar), el ejercicio de tareas de voluntariado es menos infrecuente que en los que pueden considerarse más favorecidos. Así, se han puesto en marcha numerosos programas para integrar a estas personas en el ámbito del voluntariado, a partir de la idea de que el ejercicio del voluntariado puede tener efectos positivos en sus procesos de inclusión social (Commission on the Future of Volunteering, 2008).

En el caso específico de las personas inmigrantes, la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa (Volontè, 2010) pone de manifiesto el papel que el voluntariado puede jugar como “vehículo para la integración social, cultural y ocupacional” de las personas inmigrantes. “El voluntariado –señala el informe– facilita a las personas recién llegadas un mejor conocimiento de la sociedad de acogida, promueve su participación social mediante la educación formal e informal y refuerza su empleabilidad en el mercado de trabajo. Además, hace más visible la contribución de las personas inmigrantes a la sociedad de acogida”. Como en el caso de las personas mayores, existen dos formas de promover el voluntariado entre las personas inmigrantes: el desarrollo de fórmulas de asociacionismo exclusivamente formadas por inmigrantes u orientadas a prestarles servicios o a defender los intereses de estas personas; o la búsqueda de una mayor participación de estas personas en el tejido asociativo general.

2.2.4. La creciente importancia de la co-producción

En algunos países, como el Reino Unido, se ha dado un creciente desarrollo de la idea de la co-producción. De acuerdo con Prestoff (2009), la co-producción equivale a la implicación ciudadana en la provisión de servicios públicos, y se relaciona estrechamente con los modelos de autodesarrollo comunitario. Según Prestoff, este modelo resulta de la combinación de actividades de los agentes de servicios públicos y los ciudadanos participantes en la provisión de tales servicios. Needham (2009), a su vez, la define como la colaboración entre la persona que utiliza los servicios y el proveedor formal de éstos. Ciertamente, el concepto de co-producción es muy amplio y se pueden distinguir al menos tres acepciones diferentes:

- Un proceso mediante el cual los usuarios de los servicios colaboran con los profesionales en la

consecución de los fines de la intervención.

- El desarrollo de programas autogestionados, basados en la ayuda mutua, y en la implicación personal en el desarrollo comunitario, de los cuales pueden ser buen ejemplo las cooperativas de vida independiente o los bancos de tiempo (Boyle, Clark y Burns, 2006).
- La realización de actividades de voluntariado por parte de personas que son, o han sido, usuarias de los servicios de esas mismas entidades de voluntariado.

La co-producción, entendida como el acceso de las personas usuarias o exusuarias a la realización de tareas de voluntariado no es, por tanto, un elemento nuevo en la CAPV y, de hecho, el 70% de las organizaciones vascas señalan conocer experiencias de procesos por los que las personas usuarias de una organización se convierten en voluntarias (Fundación EDE, 2010).

2.3. El voluntariado como mecanismo para la inclusión laboral

El creciente énfasis en las políticas activas de empleo y el amplio desarrollo del paradigma de la activación han tenido como consecuencia una equiparación casi absoluta entre integración laboral e inclusión social, y el empleo –incluso en las épocas en las que las tasas de desempleo eran bajas– se ha considerado el objetivo principal de las políticas sociales. En los últimos años, han sido muy numerosas las estrategias que han intentado establecer un vínculo entre voluntariado e integración laboral.

Por una parte, la realización de tareas de voluntariado se presenta como una herramienta de capacitación y cualificación, de prevención del desempleo, de adquisición de experiencia y, por tanto de generación de capital social, considerado como factor de protección frente al desempleo³. Por otra, la participación en actividades de voluntariado se plantea como una solución a las personas que ya están en situación de desempleo o exclusión, en la medida en que se considera que la participación en estas tareas puede ser de utilidad de cara a la inclusión laboral (mediante la mejora de la autoestima, la (re)adquisición de ciertas capacidades laborales, la generación de redes de apoyo social más amplias, la propia adquisición de capacidades y destrezas laborales, entre otras). Según afirman Hardill *et al.* (2007), el voluntariado se asocia de forma cada vez más clara, al menos en algunos países, con la cualificación y la recualificación para el empleo, despojándosele de su carácter altruista y desinteresado para centrarse más en los

³ El Parlamento Europeo se ha pronunciado recientemente en esta línea, admitiendo que “las capacidades adquiridas con el trabajo voluntario también tienen una importancia considerable en la vida laboral y proporcionan un valor añadido al currículum” y subrayando que “es esencial el reconocimiento de competencias y capacidades obtenidas mediante el voluntariado como experiencia laboral y formativa no formal e informal” (Parlamento Europeo, 2012).

elementos instrumentales, es decir, en los beneficios personales que se derivan para la persona voluntaria de la práctica del voluntariado. Esta tendencia a la utilización del voluntariado como herramienta para la inclusión laboral se plantea en ocasiones en términos de contraprestación u obligatoriedad, especialmente en el caso de las personas que perciben prestaciones económicas de garantía de ingresos⁴.

Otra de las estrategias que vinculan el empleo y el voluntariado, aunque de forma más indirecta, es la que pasa por asociar las tareas de voluntariado con cotizaciones a la Seguridad Social, de forma que, si bien no se remuneran como un puesto de trabajo, sí generan ciertos derechos contributivos de cara a la jubilación.

Sin duda, la vinculación entre el voluntariado y la inclusión laboral tiene elementos positivos, pero no está exenta de riesgos, por lo que se ha visto sometida a numerosas críticas. Simonet (2010), por ejemplo, hace referencia al riesgo de “instrumentalización del compromiso” y de precarización que implica vincular voluntariado e inserción laboral, lo que supone, a su juicio, un paso adelante en el desarrollo de lo que denomina “infra-empleo”⁵.

2.4. Nuevas relaciones con las administraciones públicas y con la empresa

2.4.1. Voluntariado promovido desde las entidades públicas

En algunos países, se está experimentando con la participación de personal voluntario en actividades realizadas y promovidas desde centros o entidades de titularidad pública⁶, especialmente de ámbito local.

⁴ En el ámbito de la activación de las políticas de garantía de ingresos, son numerosas las experiencias que establecen contrapartidas o contraprestaciones orientadas a la participación en actividades de voluntariado (que, de esa forma, pierden su carácter voluntario para convertirse en actividades obligadas o semiobligadas). A esta lógica responde, aparentemente, algunas de las líneas de reforma de la normativa vasca en materia de rentas de inserción, en la medida en que se plantea la participación de las personas útiles para el trabajo en actividades de interés comunitario. Al mismo espíritu obedecen los cambios que se vienen realizando en el sistema de prestaciones económicas británico, que establece la obligatoriedad de que determinados perceptores de las prestaciones de garantía de ingresos participen durante un periodo determinado de tiempo en actividades de voluntariado.

⁵ Para esta autora, las actividades de voluntariado, entendidas como un trabajo, pueden contribuir a reforzar la precarización de los grupos de población más vulnerables, privándoles del estatus de persona asalariada en el marco de una relación laboral convencional. En este sentido, la autora alerta de la progresiva incorporación del voluntariado en el contexto de los programas de *workfare* dirigidos a las personas menos cualificadas y a la función que estas actividades voluntarias cumplen para aliviar algunos de los efectos del desmantelamiento de los servicios públicos, mediante la sustitución de empleados públicos, bien pagados y con una fuerte representación sindical, por personal voluntario o, incluso, participantes en programas de empleo que no han elegido voluntariamente participar en este tipo de actividades, sino que han sido obligados a ello so pena de perder las prestaciones económicas que perciben.

⁶ Esta tendencia no es del todo desconocida en la CAPV. Según la Estadística de Servicios Sociales de Eustat, en 2008 las entidades públicas de la CAPV contaban con un total de 134 personas voluntarias a dedicación plena equivalente. Lo cierto es, en cualquier caso, que el peso de este voluntariado público nunca ha sido importante y

Este tipo de ‘voluntariado público’ se enmarca muy a menudo en fórmulas de voluntariado puntual o de eventos, si bien en algunos casos se realiza también con mayor continuidad. En ocasiones, también se relaciona con el concepto de co-producción. En el Reino Unido, la utilización de personas voluntarias por parte de las administraciones públicas está especialmente extendida en ámbitos como las emergencias y la protección civil. Otro ejemplo puede ser el de las agencias conservacionistas del medio ambiente, que cuentan con más de dos mil participantes voluntarios reclutados directamente por las administraciones públicas. El sistema de justicia británico es el ámbito donde más personas colaboran voluntariamente con el Gobierno: 30.000 se sientan voluntariamente en magistraturas similares a la de los jueces de paz, y otras 14.000 colaboran en servicios de apoyo a la Policía. Además, miles de personas voluntarias cumplen un rol muy importante en defensa de los derechos de las personas detenidas por la Policía, o como voluntarias para visitar a los presos en las cárceles.

2.4.2. Voluntariado corporativo o de empresa

El voluntariado de empresas es quizá una de las tendencias o innovaciones más analizadas, publicitadas y debatidas en este ámbito, si bien cabe señalar que a menudo se percibe con escepticismo por parte de las entidades de voluntariado. El voluntariado corporativo se entiende como la posibilidad que las empresas ofrecen a sus trabajadores de realizar actividades voluntarias en entidades del tercer sector. Los promotores de este tipo de fórmulas afirman que producen beneficios para todas las partes implicadas –las empresas, sus trabajadores/as, las entidades de voluntariado y el conjunto de la sociedad–. Pero también hay referencias a los riesgos que provoca este tipo de iniciativas: al margen del más evidente –el de utilizar la acción voluntaria como mero reclamo promocional–, también existe el peligro de distorsionar la misión de la entidad sin fin de lucro, y el de convertir la acción voluntaria en un apéndice de la actividad comercial de las empresas. En la literatura consultada también se apunta el riesgo de no casar adecuadamente las capacidades, expectativas y necesidades de todas las partes, así como el carácter puntual de muchas de estas iniciativas, que pocas veces se consolidan como proyectos a largo plazo.

¿Cuáles son los criterios y condiciones que cabe aplicar para el desarrollo de fórmulas de voluntariado corporativo enriquecedoras tanto para las empresas como para las entidades de voluntariado y la comunidad? El informe monográfico editado por el Centro Europeo del Voluntariado tras su conferencia de 2009 (Storme, 2009), dedicada precisamente a esta cuestión, pone de manifiesto una serie de aspectos básicos, que pasan fundamentalmente por establecer un marco de relaciones equilibrado entre la empresa y

que, además, no ha dejado de caer. Si en 1994 suponían el 3,4% de todo el voluntariado de acción social, en 2008 el porcentaje apenas alcanzaba el 0,7%.

la entidad sin fin de lucro, y por ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje de las entidades de voluntariado al lenguaje empresarial, para poder asociarse a las empresas que cumplan con sus expectativas.

2.5. Desarrollo de infraestructuras y medidas de apoyo

2.5.1. Desarrollo de agencias y centros de apoyo al voluntariado

La revisión documental realizada pone también de manifiesto la importancia concedida en los países de nuestro entorno, y por parte de la UE, al desarrollo de agencias y centros de apoyo al voluntariado, ya sea a escala estatal, regional o local. Si bien se trata de iniciativas ya adoptadas a escala territorial en la CAPV –mediante la creación de Bolunta en Bizkaia, Gizalde en Gipuzkoa y Erdu en Álava–, es conveniente hacer aquí una referencia a este elemento, vista, entre otras razones, la importancia que se le da por parte en las entidades que representan al voluntariado a escala europea y estatal.

El desarrollo de una infraestructura de apoyo al voluntariado fue precisamente el objeto de debate del Asamblea General del Centro Europeo del Voluntariado realizada en 2009, en Suecia (Storme, 2009). De acuerdo con el documento marco elaborado, las funciones de las agencias de voluntariado se centran fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- Intermediación para conectar a voluntarios potenciales con entidades que requieran de personal voluntario.
- Marketing mediante campañas, eventos y otras actividades de promoción.
- Desarrollo e intercambio de buenas prácticas.
- Actividades de *lobby* e intercesión ante los agentes políticos para mejorar el apoyo que se presta a las entidades de voluntariado.
- Dinamización de redes de colaboración y coordinación entre las entidades de voluntariado, y entre éstas y las administraciones públicas.

El papel de las agencias del voluntariado se completa con la tendencia a la creación, en diversos países, de unidades especializadas para el apoyo a las entidades del voluntariado dentro de las administraciones públicas.

2.5.2. El servicio cívico como mecanismo de provisión de voluntarios gratificados

Dentro de la Unión Europea, en esta tendencia de implantar servicios civiles nacionales para la acción voluntaria destaca la situación italiana, por la avanzada implantación de un sistema que gestiona el servicio civil de todo el país. Italia ha sido un país pionero en poner en marcha un servicio de estas características para las personas voluntarias,

dotando de un acceso directo a nuevas personas interesadas en la acción voluntaria, y mejorando el acceso a su formación y su acreditación.

En Francia, los servicios civiles nacionales son de reciente implantación –concretamente, de 2010–, y según afirma Ferry (2008), las diversas iniciativas desarrolladas en este ámbito –incluyendo diversas proposiciones de ley presentadas en el Parlamento por el Partido Socialista– se relacionan claramente con las dificultades de integración social de una parte de la población juvenil francesa y aspiran a cumplir las funciones del antiguo servicio militar obligatorio.

El hecho de que las personas que participan en este sistema –tanto en Francia como en Italia– perciban una gratificación económica, y su vinculación, al menos en Francia, con las políticas de empleo, impide en cualquier caso considerar este tipo de iniciativas, estrictamente hablando, pertenecientes al ámbito del voluntariado. Por otra parte, son obvios los riesgos que se derivan de este tipo de esquemas desde el punto de vista de la confusión entre voluntariado y puestos de trabajo precarios en el tercer sector.

2.5.3. Otras medidas de incentivación de la acción voluntaria desde las administraciones públicas: incentivos y desgravaciones fiscales

En los países analizados, se han identificado diversas fórmulas para incentivar o compensar la realización de actividades de voluntariado, si bien no puede decirse que existan en ese ámbito tendencias claras en un sentido concreto. El último informe sobre la situación del voluntariado en Europa (Dirección General de Educación y Cultura, 2010) pone de manifiesto la existencia de diversas fórmulas, como las desgravaciones fiscales por los gastos realizados por las personas voluntarias en el ejercicio de sus actividades (de forma que el reembolso de sus gastos queda exento de tributación, así como, hasta ciertos límites, las remuneraciones o gratificaciones que puedan ser recibidas por las personas voluntarias).

2.6. Mejoras en la gestión del voluntariado e introducción de sistemas de calidad

2.6.1. Mejoras en la gestión del voluntariado: el ciclo de voluntariado

Folia *et al.* (2010) explican que hay aún muchas entidades de voluntariado que carecen de una gestión sistematizada de sus procedimientos, lo cierto es que resulta cada vez más habitual introducir mecanismos de gestión de la labor voluntaria basados en el denominado ‘ciclo de voluntariado’. Trabajar con base en este ciclo implica desarrollar estrategias en, al menos, cinco fases diferentes de la vida o el ciclo que realiza la persona voluntaria:

- Estrategias de captación (y selección) de voluntariado: líneas de actuación que utilizan las organizaciones para captar y seleccionar a personas para que sean voluntarias.
- Estrategias de acogida del voluntariado: líneas de actuación que utilizan las organizaciones para recibir al voluntariado, explicar el funcionamiento de la organización y acompañarlo en sus primeros momentos.
- Estrategias de acompañamiento: líneas de actuación que utilizan las organizaciones para atender las personas voluntarias en la organización.
- Estrategias de seguimiento y promoción del voluntariado: líneas de actuación que utilizan las organizaciones para supervisar el trabajo que realiza el personal voluntario, y para decidir sobre la intervención en tareas de mayor responsabilidad.
- Estrategias de formación continua: líneas de actuación que utilizan las organizaciones para formar a las personas voluntarias en la organización.
- Estrategias de salida: líneas de actuación que utilizan las organizaciones para facilitar que el voluntariado encuentre espacios alternativos para realizar otra acción voluntaria, con el objeto de evitar el abandono.
- Estrategias de vinculación: líneas de actuación para seguir en contacto, y mantener la relación, al menos informativa, con la persona que ha sido voluntaria en la entidad.

El ciclo de gestión del voluntariado proporciona un marco teórico que permite una aproximación gráfica y esquemática al funcionamiento del voluntariado, y aporta una visión global de todo el proceso que debe plantearse una organización a este respecto desde el momento previo a la entrada de una persona en la entidad hasta después de que deje de participar en ella activamente.

2.6.2. Planificación estratégica, cultura de la evaluación y calidad

De acuerdo con el *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España* (Plataforma del Voluntariado de España, 2011: 186), “la planificación estratégica es una herramienta que se va incorporando de forma cada vez más habitual en las entidades sociales y de voluntariado, en especial en las de mayor tamaño. Se trata de una planificación que permite modular el trabajo de la organización para avanzar en sus objetivos estratégicos sin perder de vista sus principios, involucrando a la mayor parte de personas y grupos que la componen”.

Son pocas, en cualquier caso, las experiencias relacionadas con la introducción de mecanismos de calidad específicamente destinados a la gestión del voluntariado, o de organizaciones de voluntariado, y habitualmente las entidades de voluntariado recurren a mecanismos orientados a las entidades del tercer

sector en general. Desde ese punto de vista, cabe pensar que una de las carencias básicas en este campo es, por una parte, el desarrollo de herramientas de calidad verdaderamente adaptadas a las necesidades específicas de las entidades del tercer sector que trabajan en el ámbito de la intervención social y, por otro, una consideración más específica de los aspectos relacionados con el voluntariado en el diseño de estos sistemas de aseguramiento de la calidad.

2.7. Trabajo en red y refuerzo de la dimensión local

En los últimos años, desde las entidades de voluntariado y las instituciones públicas se ha tendido a potenciar el trabajo en el ámbito local, a partir de estructuras de base territorial, basadas muy a menudo en modelos de autoayuda comunitaria que buscan implicar directamente a la ciudadanía en el abordaje de los problemas sociales que afectan a sus comunidades.

2.7.1. Refuerzo de la dimensión local, autogestión comunitaria y voluntariado de proximidad

La idea central de la apuesta por la participación ciudadana es que tanto las administraciones como los ciudadanos deben implicarse conjuntamente en la resolución de los problemas que afectan a los barrios, especialmente a los más desfavorecidos. Se trata de una respuesta cívica a los problemas sociales más cercanos que, partiendo de unos pocos, beneficia a toda la comunidad, mejorando los servicios, renovando los barrios y reavivando la democracia.

Son muchas las experiencias que se han desarrollado en ese sentido en el Reino Unido, como consecuencia de la apuesta del anterior Gobierno laborista por el desarrollo de este tipo de redes de autogestión comunitaria a partir de la idea del ‘nuevo localismo’, que implica no sólo una descentralización de las competencias hacia los ayuntamientos, sino también de éstos a la propia ciudadanía. La idea central de esta apuesta por la participación ciudadana es la de que administraciones y ciudadanos deben implicarse conjuntamente en la resolución de los problemas que afectan a los barrios, especialmente a los más desfavorecidos. Si bien es cierto que esta clase de estrategias han estado sujetas a numerosas críticas, los estudios realizados sobre el desarrollo de este tipo de actividades ponen de manifiesto la conveniencia de este tipo de iniciativas que, adecuadamente diseñadas y desarrolladas, empoderan a las propias comunidades y llevan a la práctica la idea de una ciudadanía activa. El voluntariado constituye un elemento crucial de estos enfoques, en la medida en que se basan en la implicación voluntaria de la ciudadanía en las tareas de desarrollo comunitario.

2.7.2. Trabajo en red

Según el *Diagnóstico sobre la situación del voluntariado social en España* (Plataforma del Voluntariado de España, 2011: 209), por trabajo en red “se entiende el uso de estructuras, formales o no, que permitan la articulación complementaria de recursos (coordinación), incluyendo el intercambio de información para aumentar su eficacia como entidades”. Para De la Riva y Moreno (2002), trabajar en red “es otra manera de trabajar dentro de las asociaciones y en las relaciones en ellas; es una manera de organizarse, de actuar, de compartir la información, de trabajar como un solo equipo cohesionado... No es un cambio superficial, sino una transformación profunda de la cultura asociativa”. Para estos autores, el trabajo en red tiene que basarse en los siguientes principios:

- **Horizontalidad:** la relación entre los colectivos que trabajan en red son ‘entre iguales’, no vienen determinadas por una jerarquía piramidal. Eso no quiere decir que todas las partes hagan de todo, que las tareas y funciones no estén organizadas.
- **Sinergia, trabajo en equipo:** cada componente de la red se ve a sí mismo como un nudo, como una parte de un entramado mucho más amplio. Un principio fundamental es la complementariedad de las partes, que permite multiplicar las capacidades.
- **Autonomía y relación entre las partes:** cada colectivo debe tener plena autonomía en el desarrollo de sus funciones y tareas. El trabajo en red es una forma de trabajo muy descentralizada, con la mayor autonomía posible de cada cual.
- **Pertenencia participativa:** la ligazón con la red se sustenta en la participación, no sirve simplemente enviar ‘representantes’ para que informen. La participación activa ha de ser el nexo de unión.
- **Compromiso:** entendido como asumir responsabilidades y solidarizarse con el proyecto.
- **Objetivos comunes:** claros y precisos, asumidos por la totalidad de los colectivos que participen.
- **Comunicación bidireccional entre todas las partes (multidireccional).**
- **Construcción y gestión colectiva del conocimiento:** el problema no es la falta de información (que frecuentemente es, incluso, excesiva), sino saber elegir la importante y saber gestionarla. Todos sabemos cosas y todos tenemos necesidades, por tanto, el proceso debe ser colectivo. No tenemos que esperar al experto que venga a decirnos lo que hemos de hacer.
- **Acción común:** el trabajo en red es comunicación y cooperación para la acción, para hacer cosas.
- **Simplicidad y flexibilidad organizativa:** la organización de la red no es una finalidad; debe ser un medio al servicio de los objetivos.
- **Evaluación y aprendizaje:** aprendiendo de la propia experiencia, y de la de otros. La evaluación no es un trámite; es una herramienta fundamental para mejorar nuestra tarea.

2.7.3. Atención específica a las entidades de menor tamaño

Las instituciones responsables de la regulación de estas entidades han optado –además de por potenciar el trabajo en red– por apoyar de forma especialmente intensa a las entidades de menor tamaño y, especialmente, a las que trabajan en el ámbito local.

2.8. Mejora del conocimiento científico relativo a la acción voluntaria

Uno de los ejes básicos que articulan muchas de las estrategias de promoción del voluntariado es la mejora del conocimiento científico relativo a la acción voluntaria. Si bien es cierto que la literatura y la labor investigadora al respecto es amplia, a menudo se destaca la ausencia de investigaciones rigurosas que permitan dimensionar las características del voluntariado y su impacto económico y social. El Centro Europeo del Voluntariado, en su *Manifiesto a favor del voluntariado en Europa* (2006: 7), ha puesto de relieve la necesidad de “una mejor comprensión del voluntariado dentro de la UE y la necesidad de estudios comparativos europeos con el fin de obtener datos al respecto”. Para Franco y Guilló (2011), el conocimiento científico sobre el voluntariado en nuestro país es escaso, pese a los avances académicos significativos sobre aspectos particulares y los esfuerzos del propio sector en la búsqueda de buenas prácticas.

2.8.1. Valorar el impacto económico del voluntariado

Después de un largo periodo en el que el centro del interés investigador se centraba en el número de personas voluntarias y sus características, los esfuerzos se centran ahora en valorar –especialmente desde el punto de vista económico– el impacto del voluntariado, al objeto de alcanzar un mayor reconocimiento político y social. Medir y presentar el impacto económico del voluntariado puede ser una forma eficaz de alcanzar un mayor reconocimiento para el sector, fundamentalmente de cara a los decisores políticos. Tales estimaciones deben ser, en cualquier caso, manejadas con cuidado, y junto a otras herramientas de medición que permitan valorar los impactos intangibles del voluntariado en aspectos tales como la cohesión social, el capital social, el desarrollo personal o el empoderamiento.

En el mismo sentido, desde el Centro Europeo del Voluntariado (2006) se ha hecho un llamamiento a las instituciones europeas y a los Gobiernos nacionales para poner en práctica el *Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de cuentas nacionales* (Naciones Unidas, 2007) en sus respectivos sistemas de cuentas nacionales, estableciendo cuentas satélite –como empieza a ocurrir también en lo que se refiere al trabajo doméstico y la atención informal– que proporcionen datos sobre el voluntariado y su valor económico, y que hagan visible la

contribución del sector sin fin de lucro, y especialmente del voluntariado, a las economías nacionales. En la actualidad, según el Consejo de Europa, al menos nueve países han desarrollado este tipo de cuentas satélites –Australia, Bélgica, Canadá, República Checa, Francia, Japón, Nueva Zelanda, México y Estados Unidos– y otros veinte los están poniendo en marcha en este momento.

2.8.2. Otros enfoques

En los últimos años también se ha avanzado de forma notable en el uso de otras herramientas, como las encuestas de uso del tiempo, para un mejor conocimiento de la dedicación de la ciudadanía a las labores de voluntariado. Sin embargo, diversos estudios y planes estratégicos han puesto de manifiesto la ausencia de estudios de tipo cualitativo, que midan las motivaciones y los beneficios que las personas voluntarias obtienen de la práctica del voluntariado, así como el impacto positivo que éste pueda tener en términos de la eficacia y la eficiencia de los programas en los que estas personas toman parte.

2.9. Voluntariado y nuevas tecnologías: cibervoluntariado

De acuerdo con Franco y Guilló (2011), lo que se ha denominado ‘voluntariado *on-line*’, ‘e-voluntariado’, ‘voluntariado en línea’ o ‘voluntariado virtual’, puede asumir numerosas tareas, pero requiere de una excelente definición de los objetivos de la acción y del uso del resultado que se va obtener: es decir, enfatizar la tecnología como un medio para un fin, y no como un fin en sí misma. En general, las actividades voluntarias ‘a distancia’ suponen un reto para la gestión de las entidades de voluntariado de acción social, porque las organizaciones no tienen un programa formal de voluntariado en línea.

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información ha permitido, por otra parte, desarrollar nuevas formas de implicación en la acción voluntaria, basadas fundamentalmente en la realización de trabajos específicos que no siempre se han desarrollado en la sede de la entidad o en contacto directo con las personas usuarias. Se trataría, en este caso, de una forma de ‘teletrabajo’ voluntario en el que las personas voluntarias no tienen la misma vinculación con la entidad que las personas voluntarias presenciales.

Junto a este tipo de voluntariado a distancia, se ha hablado también del denominado ciberactivismo. Según varios autores, el ciberactivismo es una herramienta complementaria del voluntariado, que se refiere a las acciones dirigidas a la sensibilización, que utilizan Internet y las redes sociales como forma de divulgar campañas, de sensibilizar a la ciudadanía o de mantener el contacto entre los diferentes agentes implicados en una asociación.

3. Reflexiones y recomendaciones finales

A tenor de lo leído en la revisión de la literatura científica, se pueden extraer algunas conclusiones con respecto a las tendencias en la promoción del voluntariado. La principal es que no se puede hablar de cambios radicales o de innovaciones determinantes, y que en ocasiones algunos de los cambios que se apuntan están relacionados con el conjunto del tercer sector y no exclusivamente con el mundo del voluntariado.

Cuatro son los aspectos que cabe subrayar, en la medida en que son los que mayor influencia tendrán o están teniendo en la evolución del fenómeno del voluntariado:

- La aparición de nuevas fórmulas de voluntariado, de carácter en general más informal o difuso, si bien en ocasiones se caracterizan, precisamente, por una vinculación personal más intensa (como por ejemplo, en el caso del *mentoring* o del acogimiento familiar). Sin duda, frente al voluntariado tradicional están emergiendo, y se están fomentando en varios países, nuevas fórmulas de implicación cívica, que suponen una forma alternativa de practicar el voluntariado (bancos del tiempo, redes cooperativas o grupos de autoayuda, entre otras). Todas ellas están muy relacionadas con la búsqueda de fórmulas de autorganización ciudadana, y suponen un cambio respecto a las fórmulas clásicas del voluntariado.
- La aparición del voluntariado cualificado o de la experiencia, el desarrollo de fórmulas de voluntariado de persona a persona, la coproducción, los grupos de autoayuda, y el denominado voluntariado de proximidad, estrechamente relacionado con la tendencia a reforzar las redes de autorganización ciudadana.
- La búsqueda de una mayor diversidad en el seno de las entidades de voluntariado, la eliminación de las barreras de acceso para determinados colectivos y la aplicación de políticas de no discriminación constituyen otras tendencias evidentes, que apuntan en una misma dirección.
- Los riesgos de utilizar el voluntariado como mecanismo para promover la inclusión social y laboral de las personas en situación de desempleo o de exclusión social también resultan evidentes.

De todo lo apuntado, cabe extraer algunas recomendaciones útiles para el desarrollo de las políticas de voluntariado en la CAPV:

- Seguir promoviendo la adopción de planes de calidad y herramientas de planificación basadas en el ciclo del voluntariado, especialmente entre las entidades de menor tamaño.
- Promover la creación de redes de coordinación, especialmente a escala local, que permitan mayores sinergias entre las entidades que trabajan en un mismo territorio.

- Puesta en marcha de medidas de fomento del voluntariado de proximidad y de las redes de autorganización comunitaria.
- Promover la puesta en marcha de un programa específico para el acceso de personas mayores y de personas inmigrantes a las entidades de voluntariado.
- Puesta en marcha de medidas de apoyo a la implicación como voluntarias de las personas usuarias y exusuarias de esas mismas entidades, y refuerzo de los programas basados en la intervención de pares y en el *mentoring*, especialmente de carácter intergeneracional.
- Valorar la posibilidad de crear, en colaboración con Eustat, un sistema de cuentas satélite que permitan valorar la aportación económica realizada por el voluntariado en Euskadi.
- Promover el establecimiento de un foro de reflexión sobre el voluntariado corporativo.
- Promover la creación de una bolsa de voluntariado cualificado que permita responder a las necesidades de colaboración especializada que puedan tener las entidades de voluntariado.
- Evaluar la posibilidad de crear, en colaboración con Lanbide, un programa que facilite el acceso de las personas en situación de desempleo o en riesgo de exclusión social a las entidades de voluntariado.
- Puesta en marcha de un proyecto piloto que permita evaluar los efectos de un servicio civil en el País Vasco, mediante el cual pueda ofrecerse a las personas jóvenes la posibilidad de colaborar durante un periodo determinado con entidades sin fin de lucro, a cambio de una gratificación inferior al SMI.

Referencias bibliográficas

- BAZIN, C.; y MALET, J. (2010): *La France bénévole*, 7ª ed., París, France Bénévolat [<http://www.recherches-solidarites.org/media/uploads/lafrancebenevole2010.pdf>].
- BOYLE, D.; CLARK, S; y BURNS, S. (2006): *Hidden Work. Co-production by People Outside Paid Employment*, York, Joseph Rowntree Foundation [<http://www.jrf.org.uk/sites/files/jrf/9781859354674.pdf>].
- CENTRO EUROPEO DEL VOLUNTARIADO (2006): *Manifiesto for Volunteering in Europe*, Bruselas, Centro Europeo del Voluntariado [<http://www.eyv2011.eu/funding-opportunities/item/download/30>].
- COMMISSION ON THE FUTURE OF VOLUNTEERING (2008): *Report of the Commission on the Future of Volunteering and Manifesto for Change*, Londres, Commission on the Future of Volunteering.
- DE LA RIVA, F.; y MORENO, A. (2010): *Redes asociativas. Sumar fuerzas para multiplicar resultados*, serie Cuadernos Prácticos para Asociaciones, Barcelona, Fundación Esplai.
- DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES (2011): *II Plan Vasco del Voluntariado. Prórroga 2011-2012*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco [<http://tinyurl.com/77v6as5>].
- (2009): *II Plan Vasco del Voluntariado 2008-2010*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco [http://www.euskadi.net/r33-2288/es/contenidos/informacion/ii_plan_voluntariado/es_iipvv/adjuntos/II_PVV.pdf].
- DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y CULTURA (2010): *Volunteering in the European Union. Final Report*, Londres, GHK [http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf].
- EUSTAT (2010): *Estadística de Servicios Sociales y Acción Social 2008 / Gizarte-zerbitzuen eta Gizarte-ekintzaren Estatistika 2008*, Vitoria-Gasteiz, Eustat.
- FERRY, L. (2008): *Pour un service civique. Rapport au Président de la République*, serie Penser la Société, París, Odile Jacob [http://www.cas.gouv.fr/IMG/pdf/132825SKV_Civique.pdf].
- FRANCO, P.; y GUILLÓ, C. (2011): “Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España”, *Documentación Social*, nº 160, págs. 15-41.
- FUNDACIÓN EDE (2010): *Informe anual de la situación de las organizaciones de voluntariado en la CAPV 2009*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco [<http://tinyurl.com/7xhsku8>].
- GOBIERNO DE ESPAÑA (2010): *Estrategia Estatal del Voluntariado 2010-2014*, Madrid, Gobierno de España [http://www.msc.es/politicaSocial/ongVoluntariado/docs/estrategiaEstatalVoluntariado2010_2014.pdf].
- HARDILL, I. *et al.* (2007): “Volunteering for all? Explaining patterns of volunteering and identifying strategies to promote it”, *Policy and Politics*, vol. 35, nº 3, págs. 395-412.
- NACIONES UNIDAS (2007): *Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de cuentas nacionales*, serie Manual de Contabilidad Nacional, nº 91, Nueva York, Naciones Unidas.
- NEEDHAM, C. (2009): *Co-production: An Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation*, serie SCIE Research Briefing, nº 31, Londres, Social Care Institute for Excellence [<http://www.scie.org.uk/publications/briefings/briefing31/index.asp>].

- PARLAMENTO EUROPEO (2012): *Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de junio de 2012, sobre el reconocimiento y el fomento de las actividades voluntarias transfronterizas en la UE*, 2011/2293(INI), Bruselas, Parlamento Europeo, puntos 35 y 36.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2011): *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*, serie Informes, Estudios e Investigación, Madrid, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad [<http://www.msc.es/politicaSocial/ongVoluntariado/docs/diagnosticoSituacionVoluntariado.pdf>].
- PRESTOFF, V. (2009): "Gobernanza democrática, coproducción y tercer sector en la provisión de servicios sociales en Suecia", *Panorama Social*, nº 9, págs. 147-158.
- RECIO, C. *et al.* (2009): *Los bancos de tiempo. Experiencias de intercambio no monetario*, serie Acción Comunitaria, nº 10, Barcelona, Editorial Graó.
- SIIS CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS (2011): *Tendencias, innovaciones y buenas prácticas internacionales en el ámbito del voluntariado*, Donostia-San Sebastián, Fundación Eguía-Careaga [<http://www.siiis.net/documentos/ficha/197485.pdf>].
- SIMONET, M. (2010): *Le travail bénévole: engagement citoyen ou travail gratuit?*, serie Travail et Salariat, París, La Dispute.
- STORME, A. (2009): *An Enabling Volunteering Infrastructure in Europe: Situation, Trends, Outlook. Final Report. Conference Conclusions. Malmö, Sweden, CEV General Assembly Conference, 15-16 October 2009*, Bruselas, Centro Europeo del Voluntariado [http://issuu.com/european_volunteer_centre/docs/101027_gareportmalmo_e_internet].
- UNIÓN EUROPEA (2011): *Año Europeo del Voluntariado 2011. '¡Hazte voluntario! Marca la diferencia'* [<http://europa.eu/volunteering/>].
- VOLONTÈ, L. (2010): *Promoting Volunteering in Europe*, Estrasburgo, Consejo de Europa, 2010 [<http://assembly.coe.int/Documents/WorkingDocs/Doc10/EDOC12430.pdf>].

