

Voluntariado Online: ¡No hay nada virtual en ello!



Agosto 2006

por Jayne Cravens

www.coyotecomunications.com

Entonces...



¿Por qué estáis aquí?

(¿Por qué estáis interesados en esta presentación?)

Una nota sobre un término...

Organizaciones basadas en una misión

Esto incluye a organizaciones sin ánimo de lucro, organizaciones no gubernamentales (ONGs), organizaciones de base, sociedad civil, escuelas, e incluso algunas iniciativas del sector público.

Voluntariado: ¿Qué es?

No hay salario ni pago de la organización sin ánimo de lucro

Comprometido con un encargo determinado, un número de horas y/o un periodo determinado de servicio.

Los voluntarios incluyen desde los miembros del comité de dirección, el personal en préstamo de otras organizaciones, los abogados "pro-bono" (gratis), o los voluntarios de empresa, a la gente que realizan servicios comunitarios, etc.

También se refiere a cualquiera que contribuye a tus comunidades online.

Voluntariado online: ¿Qué es?

Se refiere a tareas realizadas, en todo o en parte, **por una persona a través de Internet**, desde el ordenador de casa, el trabajo, la universidad, un cibercafé o un telecentro.



También se le llama voluntariado virtual, ciberservicio y telementores, entre otros nombres. A veces también se le denomina de modo metafórico “voluntariado en red”.

El voluntariado online es lo mismo que el teletrabajo, pero en lugar de a empleados implica a voluntarios.

Voluntariado online: Ejemplos de tareas

Los voluntarios online:

- Traducen documentos
- Investigan diferentes temas
- Crean páginas Web
- Editan y preparan proyectos y notas de prensa
- contribute to curricula
- Desarrollan bases de datos
- Diseñan gráficos
- Ofrecen pericia legal o en los negocios
- Hacen de tutores con estudiantes
- Hacen de mentores con jóvenes
- Moderan grupos de discusión online
- Gestionan a otros voluntarios online
- Escriben canciones
- Crean y editan películas y create and edit movies and podcasts
- Y mucho más...



Voluntariado online: Ejemplos de proyectos



Gente con experiencia en la prevención de SIDA-VIH con campañas educativas en varios lugares del mundo contribuyen al desarrollo de materiales para un proyecto de desarrollo con jóvenes en Tanzania.

Una persona que es voluntaria un par de horas cada mes in situ en una organización para ayudar a personas con discapacidades TAMBIÉN es voluntaria un par de horas al mes para la misma organización, buscando información para presentar un proyecto a una convocatoria de subvenciones.

Voluntariado online: La historia de una organización



Tenemos nueve voluntarios en el proyecto "Consultor en SIDA/HIV y desarrollo de los jóvenes". Nos proporcionaron muchos materiales sobre la prevención y el cuidado del SIDA/VIH. Nos informaron sobre cómo realizar seminarios y debates con jóvenes. Aprendimos muchas cosas de ellos, y nos proporcionaron muchos contactos en instituciones internacionales, que nos ayudaron a tener un amplio conocimiento sobre el SIDA/VIH. Tenemos a 60 voluntarios editando folletos sobre SIDA/VIH. A través de este programa pienso que Naciones Unidas conseguirá los objetivos de empoderar a la gente, especialmente de aquellos que viven bajo extrema pobreza en el mundo.

-- Tanzania Media and Youth Development Project,
usuarios de www.onlinevolunteering.org

Voluntariado online: Impacto real

Docenas de testimonios tanto de voluntarios online como de organizaciones que han tenido éxito con ellos están disponibles en:
www.onlinevolunteering.org



Ejemplos de la vida real de finales de los 1990s pueden encontrarse en el Proyecto de Voluntariado Virtual (*Virtual Volunteering Project*),
www.servicelider.org/old/vv/

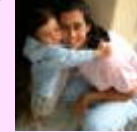
Desafortunadamente, no hay investigación que mida el impacto del voluntariado online, ni cuan extendida está su práctica.

¿Quiénes son voluntarios online?



¿Quiénes son voluntarios online?

- Profesionales – abogados, médicos, contables, profesores, diseñadores Web, enfermeros
- Estudiantes
- Padres que se quedan en casa
- Gente con discapacidades
- Mayores/ancianos
- Gente vivaz
- Gente tímida
- Gente de países desarrollados
- Gente de países en desarrollo
- Gente de grandes ciudades
- Gente en zonas rurales
- Gente del otro lado de la calle
- Gente del otro lado del mundo



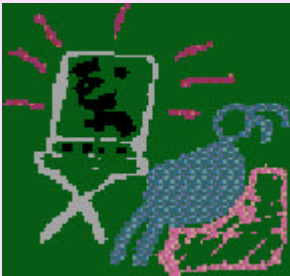
- Adolescentes
- Mujeres
- Hombres
- *Techies*
- *No Techies*

¿Por qué participan como voluntarios online?



¿Por qué participan como voluntarios online?

- La gente quiere aprender sobre organizaciones, empleos, ciudades, comunidades, países y culturas, y aprender sobre los temas que tratan las organizaciones basadas en una misión (sin ánimo de lucro, ONGs, sociedad civil, etc.).
- Quieren sentir que tienen un efecto positivo en el mundo.
- Quieren ejercitar las habilidades que están aprendiendo, o que ya han aprendido, en la escuela o en el trabajo.
- Quieren asumir roles y responsabilidades que puede que su trabajo profesional no les proporcione.
- Puede que quieran volver a conectarse con y proporcionar ayuda a su ciudad, estado o país.
- Quieren dar servicios en cualquier momento del día, sin tener que cambiarse de ropa, conducir un coche o montarse en autobús, buscar un aparcamiento o encontrar un lugar en el que pasar la noche.
- No tienen otra forma de participar como voluntarios (por obligaciones en el hogar, discapacidad, falta de transporte, etcétera).

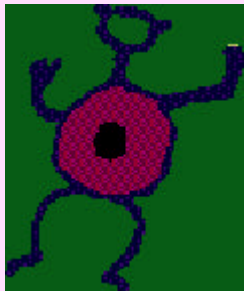


¿Por qué involucrar a voluntarios online?



¿Por qué involucrar a voluntarios online?

- Tienen capacidades y experiencia de las que las organizaciones sin fines de lucro pueden carecer pero necesitan.
- Pueden tener software o hardware sofisticado del que las ONG carecen.
- Ayudan a maximizar aún más los recursos in situ, permitiendo de esta manera que las ONG y los voluntarios in situ puedan atender a más gente y llevar a cabo más actividades.
- El voluntariado virtual facilita la participación de personas que debido a discapacidades, deberes familiares, dificultades de transporte o a su horario laboral tienen problemas con el voluntariado in situ. Esto, a su vez, permite que la ONG aprovechen los beneficios de contar con el talento añadido y los recursos, de un mayor número y variedad de voluntarios.
- No requieren espacio físico (mesa, sillas, aparcamiento).



Advertencia...

Queja nº 1 de la gente que quiere ser voluntario online:

"Me inscribí para colaborar con una tarea. La organización nunca se puso en contacto conmigo."



Trabajar online: aspectos positivos

Trabajar con voluntarios online tiene muchos aspectos positivos:



- *Todo* puede ser (y generalmente es) por escrito, todo puede ser documentado (¿puedes nombrar un entorno “cara a cara” del cual pueda decirse lo mismo?)
- No puedes juzgar a la gente por su aspecto.
- Se establece una relación de confianza a través del rendimiento, no solamente por “hacer acto de presencia.”
- Puedes establecer una relación con personas tímidas y/o que prefieren trabajar independientemente.

Trabajar online: aspecto negativos



Trabajar con voluntarios online tiene algunos aspectos negativos:

- Funcionar a través de la palabra escrita puede sobrecargar: tantas palabras, tan poco tiempo...
- A la mayoría de las personas les gusta interactuar cara a cara, oyendo las voces, viendo las caras...
- Puede parecer que aísla.
- Son raros los encuentros informales y casuales (como encontrarse por casualidad en la sala de café).

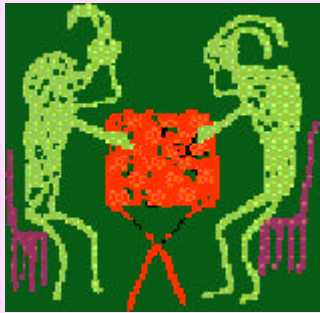


¿Está preparado/a?

- ¿Ya tienes voluntarios in situ?
- ¿Tienes tiempo?
- ¿Puedes asumir el compromiso?
- ¿Te sientes cómodo trabajando y comunicándote online?
- ¿Tienes acceso regular y fiable a e-mail e Internet?
- ¿Has informado a tu personal y voluntarios in situ sobre el voluntariado online?
- ¿Ya tienes pensadas algunas tareas sencillas de voluntariado online?



Pasos para estar preparado



- Asegúrate de estar preparado (diapositiva anterior).
- Comunícate con tus voluntarios in situ a través del correo electrónico (para acostumbrarte a las comunicaciones online).
- Identifica y crea tareas para voluntarios online.
- Crea una manera con la que orientar a los voluntarios online ANTES de que empiecen una tarea.
- Haz un mapa de todos los procesos que usarás para responder rápidamente a TODAS las solicitudes. Planea cómo (y en qué tarea) colocarás rápidamente a los solicitantes.



Claves del éxito para involucrar a los voluntarios online

- Las tareas de voluntariado online están claramente definidas, bien redactadas y detalladas. Las necesidades y las expectativas son explícitas.
- La tarea hace explícito cómo ayudará a la organización y a la población o zona asistida.
- Respuestas rápidas a todas las solicitudes. Acepta o rechaza las solicitudes rápidamente.
- No tardes en proporcionar pasos detallados sobre la tarea a los solicitantes aceptados.
- Es importante estar preparado para poner a los voluntarios online a “trabajar” inmediatamente ANTES de solicitar ayuda para la tarea.
- Responde a los correos de los voluntarios aceptados y activos rápida y regularmente.



Compare estas tareas

Ejemplo nº 1

Corregir una propuesta de financiación

Ejemplo nº 1 revisado

Corregir una propuesta de financiación que esperamos presentar a donadores potenciales para obtener financiación y otras donaciones que ayudarán a proveer ordenadores y capacitación a jóvenes del lado Este de la ciudad de Austin, Texas.



Al crear tareas...

- **Proporciona un contexto para la tarea.**
Un voluntario no sólo debe saber qué tarea debe hacer, sino “por qué” debe hacerse.
- **Piensa como un voluntario.**
Los voluntarios online tienen numerosos motivos por los cuales quieren ayudar a organizaciones a través del servicio de VO, y uno de estos motivos es saber que su servicio online puede impactar a la organización o a la comunidad con la cual la organización trabaja.
- **¿Hay otras ideas sobre cómo redactar una tarea?**





Pasos en el trabajo con voluntarios online

1. La organización escribe, y a continuación difunde, un encargo.
2. La gente se ofrece para ayudar.
3. La organización revisa a los candidatos. Puede pedir información adicional a los candidatos.
4. La organización acepta y rechaza candidatos.
5. La organización proporciona información, de forma inmediata y detallada, sobre los siguientes pasos del encargo a los candidatos que han sido seleccionados.
6. Los voluntarios online trabajan en el encargo, hacen preguntas, etcétera. La organización proporciona ayuda.
7. La organización agradece a los voluntarios su participación y, quizás, les ofrece un nuevo encargo.



Consejos para la gestión del voluntariado online:

- **El proceso de solicitudes para ser voluntario** debería servir para cribar a aquellos que no se dan cuenta del compromiso real que el voluntariado online requiere.
- Ofrece **materiales de apoyo** a los voluntarios online, tal y como haces habitualmente con los voluntarios in situ (un folleto sobre las políticas de tu organización, por ejemplo).
- **Registra las actividades de los voluntarios online e informa sobre dichas actividades** a toda la organización (tal y como haces con los voluntarios in situ).
- Utiliza tu sitio Web, tu hoja de noticias, y todas las herramientas de comunicación a tu disposición para **compartir y promover las historias de voluntariado online con éxito** (tal y como haces con los voluntarios in situ).

Más consejos de gestión y apoyo

- Escribe regularmente un correo a los voluntarios online que tienen un encargo (al menos dos veces al mes), para ver cómo van las cosas. O, pídeles que te mandan un informe sobre sus avances dos veces al mes, y responde SIEMPRE de forma inmediata.
- Pon fechas de terminación del encargo. Incluso si el encargo es abierto (como moderar un grupo de discusión online), proporciona una fecha en la que el voluntario puede renovar o abandonar su rol.
- Mantén informados a los voluntarios sobre el equipo, el proyecto y la organización. Ayúdales a ver el contexto de su contribución.
- Lleva a cabo actos de reconocimiento y premio a tus voluntarios online, igual que haces con los voluntarios in situ.

La motivación de los voluntarios online que retornan

- ¿Seguirán los voluntarios online participando en tu organización? Sí, si...
 - Comprenden (y se sienten parte de) la misión de tu organización.
 - Entienden de qué forma han contribuido a tu organización.
 - Se sienten tan reconocidos como tus voluntarios in situ, cara a cara.



EL ÚLTIMO paso: Reclutamiento

- El reclutamiento es el **último** paso que das en el proceso –no el primero.



- Los voluntarios online pueden estar por todo el mundo O a la vuelta de la esquina.
- El mejor sitio en el que empezar a mirar: entre tus voluntarios in situ actuales y anteriores

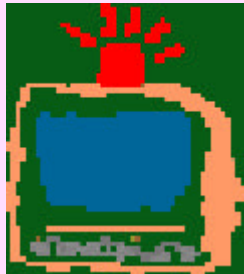
Sugerencias para el reclutamiento

- Comienza con tus voluntarios in situ. Ofréceles las oportunidades online como algo adicional, y pídeles sugerencias.
- Si estás al servicio de una comunidad o comunidades en el mundo en desarrollo, puedes utilizar: www.onlinevolunteering.org
- Para Norteamérica: www.volunteermatch.org
- Una opción global: www.idealist.org
- Asociaciones profesionales: grupos de usuarios locales de PC/Linux, la asociación de profesionales de los recursos humanos, contables, etcétera (depende de las oportunidades).
- Universidades y negocios locales, el empleador más importante de la zona... (la gente suele preocuparse más por las organizaciones locales, así que sé local).
- Tu centro de voluntarios local.

¿Qué pasa con la seguridad online?

Internet no es más ni menos segura que la interacción cara a cara. Todos los programas de voluntarios, online o in situ, presentan riesgos.

Los riesgos online se afrontan del mismo modo que los riesgos in situ. A través de:



- Entrenamiento.
- Políticas y procedimientos.
- Compartir constantemente información.
- Supervisión.
- Software (anti-virus, anti-spyware, firewalls, etcétera).

Ejemplo de gestión del riesgo online: Confidencialidad

No es más probable que un voluntario proporcione información confidencial inapropiadamente que el personal asalariado... Si el voluntario pasa por el mismo entrenamiento y las mismas experiencias, y si se sigue el mismo estilo de gestión que con el personal asalariado.



La confidencialidad se entrena.

Todo el personal, sea pagado o voluntario, necesita tener un amplio entrenamiento sobre qué información puede compartirse con el público y cuál no, ya sea en contextos cara a cara u online.

Comparaciones de la gestión del riesgo online



Un voluntario in situ que ayuda en la limpieza de una playa no es seleccionado o supervisado del mismo modo que un voluntario in situ que hará de mentor con chicos más jóvenes. ¿Por qué?



No se selecciona ni se supervisa del mismo modo a un voluntario online reclutado para buscar información para tu sitio Web que a un voluntario online que hará de mentor con chicos más jóvenes. ¿Por qué?



Diferentes roles online requieren de diferentes métodos de selección y de supervisión, igual que ocurre con los roles cara a cara. En suma: utiliza los mismos estándares que aplicas in situ a tus voluntarios online.

Mucha más información sobre seguridad online en:
www.serviceleader.org/old/vv/safety/

Recursos de voluntariado online



- www.serviceleader.org/old/vv/
 - El Proyecto de Voluntariado Virtual
- www.onlinevolunteering.org
 - Servicio gratuito de Naciones Unidas/UNDP's/UNV's para las organizaciones que actúan en el mundo en desarrollo
- <http://evoluntas.wordpress.com/2006/08/31/guia-de-voluntariado-virtual/>
 - Guía en español sobre voluntariado virtual, basada en el Proyecto de Voluntariado Virtual
- www.coyotecomunications.com/volunteer/
 - Enlaces a la investigación sobre voluntariado online
 - Mitos sobre el voluntariado virtual
 - Últimas prácticas e innovaciones



✍ Esta presentación fue creada por

✍ **Jayne Cravens**

✍ www.coyotecommunications.com

✍ Sinzig, Alemania

✍ Versión en español: traducción participativa de **E-Voluntas**, con la participación de Angela Jo Medina e Isidro Maya Jariego.

✍ <http://listas.us.es/mailman/listinfo/e-voluntas>

¡Gracias!