



ANALES DE DOCUMENTACIÓN

Anales de Documentación
ISSN: 1575-2437
revandoc@um.es
Universidad de Murcia
España

Millán Reyes, Ana Nieves
UNA APROXIMACIÓN AL VOLUNTARIADO DESDE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN
Anales de Documentación, vol. 16, núm. 1, 2013, pp. 1-39
Universidad de Murcia
Espinardo, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63525682010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UNA APROXIMACIÓN AL VOLUNTARIADO DESDE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN

*Ana Nieves Millán Reyes**

Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Granada.

Resumen: Se presenta una aproximación al voluntariado a través de los comunicados y declaraciones recogidos por diversos agentes institucionales y a través de la ética, el compromiso y la responsabilidad social. Para después contextualizar y conceptualizar el voluntariado. Para ello se ha realizado una revisión bibliográfica en las BD LISA, un browsing de diversas fuentes institucionales y un análisis de contenido. El voluntariado constituye una oportunidad, aunque presenta amenazas, perversiones y contradicciones.

Palabras clave: unidades de información; voluntariado; ética; responsabilidad social; compromiso social; oportunidades; amenazas; buenas prácticas.

Title: AN APPROACH TO THE VOLUNTEER FROM THE INFORMATION UNITS.

Abstract: It presented an approach to volunteering through communiqués and statements collected by several institutional agents. By ethics, commitment and social responsibility as argument axis. To contextualize and conceptualize after volunteering, approaches, approximations etc, and its adoption in the information units. The methodology was an extensive literature review in databases (LISA). A browsing of institutional sources and content analysis. Volunteering is an opportunity, but presents threats, perversions and contradictions.

Keywords: information units; volunteering; ethics; social responsabilty; social commitment; opportunities; weaknesses; best practices.

1. INTRODUCCIÓN: ¿POR QUÉ HABLAR DE VOLUNTARIADO Y PORQUÉ AHORA EN TIEMPOS DE CRISIS?

En primer lugar, para evitar que algunos sectores puedan malinterpretarlo, diremos que el voluntariado ha existido siempre y se ha llevado a cabo en un marco caracterizado por un compromiso y una responsabilidad. La existencia de iniciativas procedentes de los Estados Unidos o de otros países e incluso en España, que lo han puesto en práctica desde las unidades de información, es un hecho. Desde nuestro punto de vista, el voluntariado ofrece numerosas posibilidades de participación ciudadana e interacción con las unidades de información sin que peligren puestos de trabajo. Puestos que en la actual coyuntura peligran más por la situación de “crisis” y de recortes en que nos encontramos, que por la aplicación y puesta en práctica de programas o iniciativas relativas al voluntariado.

* anmillan@ugr.es

Recibido: 15/05/2012; 2^a versión: 08/11/2012; 3^a versión: 25/01/2013; aceptado: 29/01/2013.

MILLÁN REYES, A.N. Una aproximación al voluntario desde las unidades de información. *Anales de Documentación*, 2013, vol. 16, nº 1.

Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.16.1.152791>

Para poder contextualizar la situación del voluntariado se ha llevado a cabo una revisión bibliográfica sobre el tema en base de datos (LISA); un análisis documental de contenido y una exploración en internet para localizar las webs institucionales.

A continuación, se exponen las declaraciones y comunicados realizados sobre el voluntariado por los diferentes agentes: Instituciones vinculadas con el Tercer Sector y el Voluntariado (la Plataforma del Voluntariado como órgano representativo a nivel nacional); las Asociaciones profesionales de los servicios implicados, en este caso, la SEDIC; como contrapeso a ésta, la Plataforma para la creación del Colegio de Archiveros, Documentalistas y Bibliotecarios de la Comunidad de Madrid; las declaraciones de los políticos que suscitaron incertidumbre y malestar como el Delegado de las Artes o la Alcaldesa de Madrid, y por ende, la postura reflejada como representantes institucionales; además, del comunicado realizado por alguna de las instituciones académicas que forman a los profesionales y velan por su inserción laboral (UC3M, UCM).

El voluntariado ha suscitado en los últimos meses el interés de la opinión pública a raíz de la publicación en diversos medios de comunicación, del anuncio con fecha 20 de febrero de 2012 por parte de la alcaldesa de Madrid Ana Botella del programa piloto para incluir voluntarios en las bibliotecas. Declaraciones que se citan a continuación, recogidas de la versión digital de El País:

“El 25 de enero, el delegado de Las Artes, Fernando Villalonga, desveló que hay tres bibliotecas en Madrid construidas y con libros que no podrán abrir hasta dentro de medio año al menos por falta de personal municipal. “Allí donde la Administración no llegue, pedimos la colaboración ciudadana”, aseguró durante la visita a un futuro centro en Carabanchel.

El 26 de enero, Ana Botella, en la rueda de prensa posterior a la Junta de Gobierno municipal, pidió “la implicación y colaboración” de los madrileños para, “ante la situación excepcional que vivimos”, por la crisis económica y las estrecheces presupuestarias del Ayuntamiento, “sacar adelante” una serie “infinita” de “espacios públicos”. Se refería, según precisaron después fuentes municipales, a centros sociales y culturales, no a servicios especializados. Ese día, Botella añadió: “Hemos tenido la suerte de, con los recursos de los madrileños, tener una serie de infraestructuras; ahora tenemos que ser capaces de que tengan una utilidad. Me niego a pensar que no puedan abrir porque no haya personas voluntarias para ponerlas en marcha” (García Gallo, 2012).

Con estas declaraciones de enero los responsables políticos han puesto en un aprieto no sólo al voluntariado sino a la visión y comprensión que se tiene de él. El desconocimiento de la ley se vislumbra puesto que aquél no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido. Al igual que la opinión de autores consagrados que han escrito sobre

las oportunidades, las amenazas que implica y la necesidad de un adecuado entendimiento y articulación para evitar su perversión.

Por otra parte, no se puede tratar de suplir con la participación ciudadana las carencias de la administración pública. Otra cuestión diferente es que la administración permita espacios de participación articulada, canalizada, por las vías que contempla la legislación que promueve el voluntariado.

Ante estas declaraciones de nuestros representantes políticos, al margen de su ideología, surgieron las reacciones de todos los sectores. Entre ellos del Tercer Sector a través de la Plataforma del Voluntariado de España, que emitió el siguiente comunicado oficial¹:

"La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) quiere expresar su profunda preocupación ante las declaraciones efectuadas por la alcaldesa de Madrid, Ana Botella, en las que propone poner en manos de personas voluntarias determinados servicios públicos.

La PVE considera un grave error entender que la labor del voluntariado puede llegar a sustituir el trabajo de una persona asalariada en momentos de crisis económica. Una persona voluntaria no debe ser considerada, en ningún caso, mano de obra barata porque la labor altruista surge del compromiso y la solidaridad y no está concebida para eliminar puestos de trabajo remunerados.

Si bien la acción de las ONG y del voluntariado no tienen sentido sin problemas sociales y es precisamente en momentos de crisis y de un alto nivel de desempleo cuando más se necesita esta labor es necesario advertir que la tarea altruista no es un parche con el que cubrir los problemas sociales que les corresponde asumir a las administraciones públicas".

Postura que fue recogida también en los medios de comunicación como en la versión digital de El Mundo²:

"La puesta en marcha de este programa levantó fuertes críticas entre los sindicatos y la propia Plataforma del Voluntariado, que respondió al Consistorio que la labor que realizan "no es mano de obra barata".

Igualmente, las asociaciones profesionales, como la SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica) también reaccionaron y emitieron un comunicado en su página web en el que refleja su postura y que citamos a continuación³.

Posicionamiento de la Junta Directiva de SEDIC sobre el uso de voluntarios en las bibliotecas de la CM

Ante la inminente asunción por parte del Ayuntamiento de Madrid de la gestión de la gran mayoría de las bibliotecas de la Comunidad de Madrid y la alarma causada en los medios y la red social por la propuesta de los “vecinos bibliotecarios”, la Junta Directiva de SEDIC recuerda a las autoridades del Ayuntamiento de Madrid que ser bibliotecario es una profesión y que en España hay excelentes profesionales cualificados para ejercer dichas labores.

El voluntariado en general y en las bibliotecas en particular es una expresión cívica de inigualable valor que puede complementar el trabajo profesional bibliotecario, pero en ningún caso sustituirlo. La Junta Directiva de SEDIC manifiesta su preocupación por la posibilidad de que se vayan a disfrazar posibles recortes en el sector tras una cortina de buena voluntad social.

Las reacciones ante esta sucesión de noticias y comunicados por parte, tanto de la opinión pública como de los profesionales, han sido diversas e intensas, oscilando entre estar a favor o en contra en los últimos meses... marcados además por una situación agravada de crisis, en la que el paro no cesa de crecer.

El Blog de la SEDIC ha sido el reflejo de estas posturas como la del siguiente comentario⁴:

“Por mucho que se intente disfrazar con todo tipo de eufemismos y se le quiera dar un aire moderno (¡importado de los EEUU de América, nada menos!), esa “nueva gestión” no busca otra cosa que ahorrar puestos de trabajo que tendrían que pagar. Un parado del sector, con más de 50, que no se resigna a ver su futuro como un “voluntario” sin sueldo (“voluntariamente” dejaría de pagar mis deudas, pero el sistema me metería en la cárcel)”.

Este comentario muestra una de las posturas de los numerosos profesionales que se han pronunciado en el mencionado blog sobre el Comunicado de SEDIC a la reunión con representantes del Ayuntamiento. En este mismo blog se hace mención a dicha reunión en la que se esclarecieron los siguientes puntos del programa piloto:

“(...) el programa de voluntariado desde el Ayuntamiento de Madrid señalan que por el momento el proyecto está en fase piloto hasta septiembre. Depende conjuntamente del Área de Gobierno de las Artes y del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, y quedará próximamente regulado por un decreto, en el que se espera que queden recogidos los siguientes puntos:

1. *La colaboración ciudadana se plantea como una forma de contribución individual y particular sin que pueda sustituir el trabajo remunerado.*
2. *Los voluntarios colaborarán en tareas diversas, como proporcionar información sobre recursos culturales, información a domicilio, apoyo en actividades culturales y colaboración en clubs de lectura.*
3. *No se contempla ningún tipo de remuneración para el trabajo de voluntariado en las bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid.*
4. *No existe un proceso de selección como tal en el programa de voluntariado. Una vez pasada la fase piloto, el registro o inscripción para formar parte del programa se hará a través de la Fundación Voluntarios por Madrid.*
5. *Para colaborar como voluntario no se requerirá cualificación en el ámbito profesional de la Biblioteconomía o de la gestión de información.*
6. *No hay o no está especificado un número máximo de voluntarios por centro, si bien este número será proporcional en todo caso al tamaño de cada Biblioteca.*
7. *En la fase piloto del proyecto está previsto que la actividad de voluntariado se desarrolle en las tres horas centrales de la tarde, y en una fase posterior también en las tres horas centrales de la mañana” (...).*

Otras instituciones, que se sumaron a exponer su postura mediante un comunicado, fueron:

- La UC3M⁵

“Posicionamiento del Departamento de Biblioteconomía y Documentación sobre el uso de voluntarios en las bibliotecas de la CM.

La reciente propuesta, ante la situación excepcional de crisis que vivimos, de que determinados servicios públicos del ayuntamiento de Madrid, como las bibliotecas, sean atendidos por voluntarios, ha causado alarma y levantado suspicacias entre diversos colectivos y asociaciones de profesionales. Aunque aún no conocemos los términos en los que se llevaría a cabo el apoyo por parte de ciudadanos voluntarios en los servicios de las bibliotecas, el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III quiere dejar patente su preocupación al respecto indicando que en ningún caso debe sustituir el trabajo retribuido que realizan los profesionales que trabajan en las bibliotecas. Se suma así al posicionamiento emitido por la Junta Directiva de SEDIC sobre el uso de voluntarios en las bibliotecas en el que se manifiesta la preocupación por la posibilidad de que esta iniciativa sirva para enmascarar posibles recortes en el sector”.

- La Universidad Complutense de Madrid a través de la Facultad de Ciencias de la Documentación, que forma profesionales, publicó posteriormente otro comunicado con fecha de 28 de febrero de 2012. Éste se envió a la lista de especialistas de IWETEL del que sólo citamos el punto 7 a continuación⁶:

“7º) El trabajo de voluntarios en áreas culturales o de salud tiene una tradición social reconocida, y sin duda desarrolla una labor encomiable, sobre todo como refuerzo y apoyo a la labor de otros profesionales. Siempre reconoceremos la dedicación e interés de las personas voluntarias. Pero creemos que en ningún caso está justificada su utilización en sustitución del personal específico de esos ámbitos, como bien se detalla en la Ley de Voluntariado del año 1996. Por supuesto, su ayuda y entrega es siempre bienvenida, pero también deben quedar claras sus funciones dentro de un programa concreto que debe estar siempre a cargo de los profesionales del sector, y esperamos que el Ayuntamiento de Madrid lo entienda así”.

Lo que está claro por parte de diversas instituciones (Plataforma, SEDIC, Universidad, y Ayuntamiento) a través de los diferentes comunicados es que el voluntariado no ha de sustituir al trabajo. Además de insistir en que no encubra recortes, no enmascarar la necesidad de puestos cualificados, ni resuelve los problemas de las administraciones.

En este devenir para aclarar un poco más qué es el voluntariado, se convocó una *mesa redonda sobre voluntariado y bibliotecas* (2012), cuyo resumen y vídeos han sido publicados por la propia SEDIC en su página web. Este resumen también ha sido publicado por otras plataformas como la *Plataforma para la creación de un colegio de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunidad de Madrid* (2012)⁷, y en el mismo se formulan algunas preguntas relativas a aspectos más concretos del programa piloto como:

“¿Cuántos voluntarios había en la reunión que mencionan en la Biblioteca Iván de Vargas?”, o bien: “Se habla de “un nuevo modelo de gestión para su mantenimiento [de las bibliotecas], cuya implantación finalizaría en 2015”. ¿En qué consiste ese nuevo modelo?”.

Toda esta compleja situación ha generado, desde nuestro punto de vista, un malestar innecesario. La posible percepción desvirtualizada del voluntariado por el sensacionalismo de los medios erróneamente se ha traducido en una visión instrumentalizada o viciada por los colores de los partidos políticos. Se ha generado una “alarma” y un posible rechazo a la cooperación y desarrollo de programas o actividades de voluntariado en las unidades de información. A continuación partimos de una aproximación conceptual con el eje de la complementariedad entre los conceptos de ética, compromiso, responsabilidad para llegar al voluntariado. Posteriormente se trata la conceptualización de éste, dimensiones, debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades, perversiones, contradicciones y su posible imbricación en las unidades de información.

2. LA COMPLEMENTARIEDAD ENTRE ÉTICA, COMPROMISO SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL: UN EJE PARA ACERCARNOS AL VOLUNTARIADO.

La complementariedad entre conceptos es nuestro hilo argumental (Figura 1), con una doble dimensión (Individuo, Sociedad). Hablamos de complementariedad, ya que cada uno de estos conceptos es necesario para comprender al siguiente y están íntimamente relacionados. No podemos hablar de voluntariado sin una ética, un compromiso, una responsabilidad, alimentados a su vez por los valores (elemento de unión), entendidos como la utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite. El valor es una cualidad que confiere a las cosas, hechos o personas, una estimación, ya sea positiva o negativa. Para el idealismo objetivo, el valor se encuentra fuera de las personas; para el idealismo subjetivo, en cambio, el valor se encuentra en la conciencia (o sea, en la subjetividad de los sujetos que hacen uso del valor). Para el materialismo el valor reside en la capacidad del ser humano para valorar al mundo de forma objetiva.

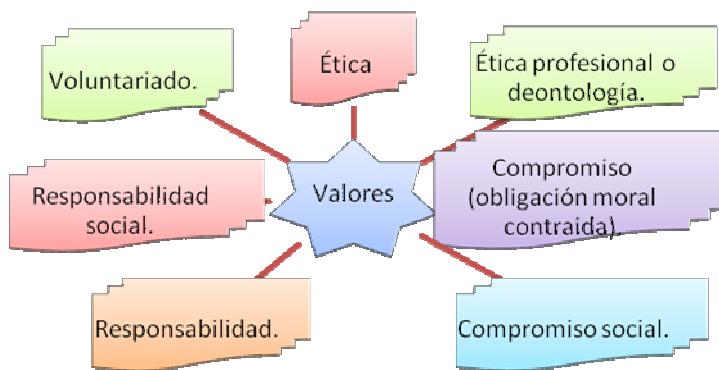


Figura 1. Complementariedad entre conceptos. Fuente: elaboración propia

La ética, es: “parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre, “conjunto de normas morales” [...] (RAE, 2012). La ética profesional, se define como: el conjunto de normas profesionales que rigen la conducta de una determinada profesión (médicos, enfermeros, periodistas, bibliotecarios, documentalistas o profesionales de la información). La Ética profesional en las bibliotecas (Candas, 2010, p. 51): “[...] cubre amplias áreas [...] qué significa estar informado, el lugar de la información en las sociedades libres. Se centra en las cuestiones de la política social y públicas relativas al acceso igualitario, derechos de propiedad intelectual, privacidad, vigilancia. También profundiza en la importancia del diálogo, el consenso y la toma de decisiones en el desarrollo de valores y conductas éticas”. La ética conlleva un compromiso. El Compromiso es definido según la RAE (2012) como: “1. m. Obligación contraída”. El compromiso social se puede entender como: la obligación contraída por los miembros de

una sociedad, individuos o grupos de diferente índole. Este se manifiesta a través de códigos, normas, manifiestos y declaraciones que responden a esa obligación social, con premisas neutrales o intermedias donde no haya conflictos personales o colectivos. Compromiso social y ética profesional están unidos. Para Morillo Calero (2007, p. 25-29) la neutralidad ha de cuestionarse para acercarse al compromiso social tanto desde las bibliotecas como de sus profesionales, lo que supone un ejercicio crítico de reflexión para no caer en la aceptación de la ideología dominante en relación al logro o irreversibilidad de estos compromisos sociales.

Ética, Moral, Deontología y Derecho tienen elementos que los relacionan y los diferencian (Figura 2). Candas (2010, p. 37), citando a Bodi, expone como principio básico de la ética profesional en Biblioteconomía, entre otros, “*la responsabilidad social*”.

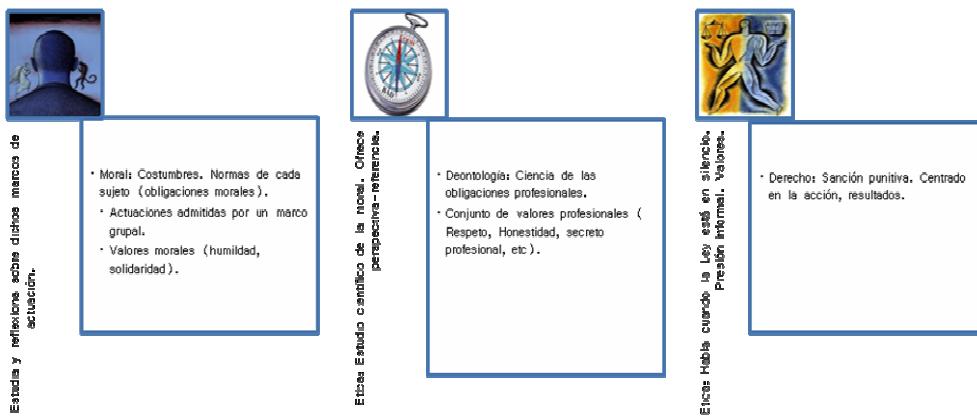


Figura 2. Adaptación de las relaciones y diferencias entre Ética y Moral, Deontología y Derecho. Fuente: Candas, 2010, p. 35-38.

Pero, ¿qué está en primer lugar, el compromiso social o la responsabilidad social? Para Candame *et al.* (2007, p. 60-62): “el compromiso no representa un estadio distinto en relación con la responsabilidad”. Responsabilidad entendida como: “(...)2. f. (...) obligación de reparar y satisfacer (...). 3. f. (...) obligación moral que resulta (...) según la RAE (2012). La responsabilidad social, sería: la capacidad de todo grupo que conforma la sociedad para reconocer y aceptar las consecuencias de sus acciones; pero no sólo de reconocerlas sino de repararlas. Para la ALA (American Library Association), la Responsabilidad social es: “la contribución que las bibliotecas pueden hacer en mejorar y resolver los problemas críticos de la sociedad”. El Final Report of the Activities Committee on New Direction for the ALA (Raber 2007, p. 649), destaca la obligación profesional entre usuarios y sociedad, e identificar los servicios que la profesión debe dar para ambos: “The social responsibilities movement of the late 1960s and early 1970s represents a negotiation within librarianship and between librarians to articulate their

professional obligation to their clients and to society; to identify the good the profession ought to do for both (...)".

La responsabilidad social según Torres Santo Domingo (2005, p. 43-70) contempla a la biblioteca como memoria de la humanidad, creadora de redes, consorcios, proyectos y acuerdos nacionales e internacionales; foro cultural y científico de la comunidad; el mecenazgo y la cooperación para el desarrollo y acciones solidarias. En la literatura especializada se articula la responsabilidad social alrededor de organizaciones con un marcado carácter progresista, activista, aunque no todas (Figura 3). En la actualidad, coexisten ONGs fundadas por bibliotecarios, con secciones de organismos oficiales.

BRASS Program Planning Committee (Spackman, 2010)

- Corporate governance.**
- Social entrepreneurship.**
- Fair trade and human rights.**
- Microfinance.**

Biblioteconomía progresista (Morillo Calero, M.J., 2007)

Bibliotecólogos progresistas (Candame, R., 2007)

Bibliotecología social (Meneses, F., 2005:117-133)

Activismo bibliotecario (Sparanese, A., 2007)

Greening corporate identity (Rolland, D., 2009; Harrison, E., 2009)

Figura 3. Principales corrientes vinculadas a la responsabilidad social desde la biblioteconomía. Fuente: elaboración propia.

Ashta (2009, p. 18-34) ofrece una visión céntrico-corporativa. En ésta, el papel de las firmas o empresas es central, ya que tienen el poder económico para apoyar el rol que desean jugar. Para los individuos, la supervivencia del sistema requiere de eficiencia y equidad y también de la protección del medio. Los gobiernos deben proveer una educación continua, una difusión de la información a través de las TIC, infraestructuras, ancho de banda, etc. Las ONGs, juegan un rol como grupos de presión en la imposición de normas éticas, estimulando los códigos de conducta voluntarios, entre otros aspectos. Las Instituciones globales tienen la responsabilidad primaria de asegurar una coordinación legal para los negocios, a fin de crear la infraestructura necesaria para el comercio entre naciones. En este contexto, la corporación, no deja de ser sensible a la sociedad. La institución se convierte en partícipe en la solución a los problemas, creando vías y articulando espacios en los que hacer visible las actuaciones, los proyectos, y la política de la organización e institución.

La responsabilidad social corporativa se ha expandido y puede apreciarse el incremento de institutos independientes, publicaciones, sitios web como recoge Ojala (2009, p. 44-46). El movimiento relativo a la responsabilidad social corporativa en

biblioteconomía no es reciente, sus raíces se remontan a los años 30, ligado al mundo asociativo y a las diferentes corrientes anteriores.

En la Tabla I se recogen los principales hitos por área geográfica, cronología, junto con una breve descripción elaborada a partir de los datos recogidos por varios autores (Gimeno Perelló *et al.* 2007; Candame *et al.* 2007, p. 50).

Área geográfica	Hito	Cronología
Estados Unidos	Edición de <i>Progressive Librarians' Council Bulletin</i> destinado a publicar artículos no aceptados por las publicaciones de la ALA.	Años 30
	Creación de un grupo por parte de varios bibliotecarios de la ALA para forzar un cambio.	Años 60
	Creación de la <i>Round Table on Social Responsibilities of Libraries</i> cuya actividad ha continuado hasta la actualidad con el objetivo de resolver los problemas y desigualdades sociales si se quiere el bien común, alentar la democracia.	1969
	En Nueva York, surge la asociación inspirada en la biblioteconomía progresista <i>PLG (Progressive Librarians Guild)</i> ante la preocupación por el giro hacia los intereses de la industria de la información y la documentación. Se integró en la <i>SRRT (Social Responsibilities Round Table)</i> con una postura más crítica.	1990
Europa		
Suecia	Surge BIS (<i>Bibliothek i Samhälle</i>), en el ámbito de la Escuela de Biblioteconomía de Estocolmo, cuyos objetivos eran el fomento de la democracia, el interés por el usuario, desenmascarar principios económicos ocultos en la cultura, entre otros.	Año 1969
Gran Bretaña	Creación de <i>ISC (Information for Social Change)</i> interesada en analizar y desvelar temas como la censura, la libertad, la ética.	
España	Creación de Bibliotecarios por la Paz para fomentar la cultura de la paz, combatir la militarización y oponerse a la entrada de España en la OTAN.	1986
	Campaña “No al préstamo de pago en bibliotecas”.	2004
	Destaca la labor de Bibliotecarios sense Fronteras (2003), asociación de bibliotecarios valencianos constituida para colaborar en la construcción, reconstrucción, y mantenimiento de bibliotecas.	1996.
	Archiveros sin Fronteras.	1998
	Fundación Alonso Quijano.	2000
	Manifiesto por el compromiso social por los docentes de biblioteconomía y documentación de varias universidades.	2008
	Jornadas sobre responsabilidad social, SEDIC en colaboración con la BNE.	2010
IFLA ⁸	Desarrolló varios comités: -Committee on Copyright and other Legal Matters (CLM). -Committee on Free Access and Freedom of Expression (FAIFE); -Social Responsibilities Group (SRDG).	CLM y FAIFE se crearon en 1997

Africa	<i>PALIAC (Progressive African Librarian and Information Activist' Group)</i> apagado a los problemas y a la realidad africana. Sus primeras acciones datan del 2005 a iniciativa del Departamento de Ciencias Sociales de la Metropolitan University en colaboración con bibliotecarios y profesionales africanos.	2000
Latinoamérica		
México	CEBI (Círculo de Estudios sobre Bibliotecología Política y Social), nacido en México con una lista de correo (Biblio-progresistas) abierta a temas políticos y sociales.	2000
	GESBI (Grupo de Estudios Sociales en Bibliotecología y Documentación), con las mismas preocupaciones.	2003

Tabla I. Hitos vinculados al movimiento de la Responsabilidad Social en bibliotecas.

Algunos de los programas derivados de la Responsabilidad Social pueden verse en la Tabla II.

Procedencia	Iniciativa, organización y fuente.
Latinoamérica	<p>Bibliotecas para Indígenas. Biblioteca Popular Étnica <i>Qomlaqtaq</i>. <http://qomllalaqpi1.blogspot.com/2009/09/biblioteca-popular-etnica-qomlaqtaq_14.html>.</p> <p>Biblioburros. Iniciativa puesta en marcha por el profesor Luis Humberto Soriano. <http://biblioburro.blogspot.com/>.</p> <p>Bibliotecas Ambulantes. Desarrollo de bibliotecas ambulantes, Cuentacuentos, etc. en barriadas de Lima. Colaboración con las mochilas escolares. Asociación Altamirios. <http://www.altamirios.org/?page_id=14>.</p> <p>Bibliotecas Rurales Argentinas. Su proyecto "Bibliotecas Rurales Latinoamericanas" está dedicado a la creación y gestión de bibliotecas en las zonas rurales de América Latina, contando con una Biblioteca Virtual Universal mantenida por voluntarios y financiada a base de donaciones. <http://www.biblioteca.org.ar/>.</p> <p>Programa Biblioteca. El Programa tiene como objetivo aportar los recursos bibliográficos, didácticos e informáticos necesarios para la actualización de bibliotecas de escuelas rurales y suburbanas que lo requieran. Fundación La Salle. <http://www.flis.org.ar/?page_id=890>.</p> <p>Programas de promoción de lectura para niños y jóvenes, y sus familias. Colabora con bibliotecas. Fundación Leer. <http://www.leer.org.ar/Que-hacemos>.</p> <p>Censo de Archivos del Sector de Organizaciones Sociales que trabajan en derechos humanos en Colombia. Proyecto adscrito al proyecto Internacional de Archiveros sin fronteras «Recuperación de Archivos y Documentos en el Cono Sur y de Dictaduras y Gobiernos represivos en Iberoamérica». Archiveros sin Fronteras Colombia. <http://www.asfcolombia.org/proyectos.html>.</p>

España	<p>Convocatoria de ayudas para proyectos de cooperación cultural con Iberoamérica. Ministerio de Cultura. <http://www.mcu.es/cooperacion/SC/becasAyudasSubvenciones/ProfesionalesIberoamericanos2011.html>.</p> <p>Proyecto de recuperación del Archivo Histórico de la Policía Nacional de Guatemala. Archiveros sin Fronteras-Barcelona. <http://www.arxivers.org/es/difusio_fitxa.php?idCat=11&idReg=82>.</p> <p>Donación de 2.947 libros a la ONG de Honduras (Tegucigalpa) ACOES a través de Cooperación Honduras (Fuengirola). La mayoría son libros de texto, de literatura infantil y también de adultos. Minibibliotecas. Creación de mini bibliotecas con libros usados donados para las mini bibliotecas repartidos en los diferentes centros, instituciones en las que han creado las mini bibliotecas. Mejora con libros. Proyecto para el fomento de la lectura en menores hospitalizados. Fundación Alonso Quijano. <http://www.alonsoquijano.org/webfundacion2010/node/48>.</p> <p>Proyecto Libro Solidario que coopera con esa lucha mediante el envío de bibliotecas a lugares empobrecidos (incluyendo los que tenemos a nuestro alrededor), fundamentalmente América Latina. Solidarios para el Desarrollo. <http://www.ucm.es/info/solidarios/contenido.php?sSuperior=4&id_seccion=321>.</p> <p>Cooperación con pequeña población boliviana para crear titulación universitaria y mantener centro cultural. BUC (Biblioteca Universitaria Complutense). <http://www.ucm.es/BUCM/blogs/boletinbibliotecario/818.php>.</p>
--------	---

Tabla II. Algunos ejemplos de experiencias bibliotecarias españolas y latinoamericanas.

Iniciativas que podrían considerarse buenas prácticas:

- Algunos autores como Willingham (2008, p. 97-110) hablan de bibliotecas como agentes cívicos.
- Se han desarrollado iniciativas relacionadas con la Paz (Sitter, 2006, p. 40-42; Blackwell, 2006, p. 31-33).
- Otras analizan la Responsabilidad social corporativa y su percepción a través de los medios (Tench, 2007, p. 348-370; De Andrés *et al.*, 2010, p. 10-14). Sobre el aprendizaje-servicio (Sitter, 2006, p. 40-42). Acerca del uso de la web como medio de comunicación de la Responsabilidad Social (Rolland *et al.*, 2009, p. 249-263; Harrison, 2009, p. 280-285).
- En diversas líneas: accesibilidad, creación de contenidos inclusivos (De Andrés, 2010; Sones, 2009, p. 144-157; Moreno *et al.*, 2009, p. 157-175; Capriotti *et al.*, 2007, p. 221-237; Millán, 2011), o como resultado de la importancia moral de ofrecer un entorno rico en información (Candas, 2010, p. 58).
- De diversa dependencia (pública, estatal, autonómica, o privada), relacionadas con la educación y también con el planteamiento en los currículos de los profesionales (López López *et al.*, 2007).

- En las bibliotecas universitarias (Rude, 2001, p. 94-98; Tench *et al.*, 2007, p. 348-370) han aparecido iniciativas como la de la UCM. Referida a la incorporación del patrocinio, el mecenazgo, etc. (Palencia-Lefler, 2007, p. 153-170).

La responsabilidad social en el entorno bibliotecario se materializa a través de las organizaciones profesionales, o con la creación de asociaciones u organizaciones sin ánimo de lucro. Junto con la confluencia de grupos de trabajo, se establecen las acciones directas e indirectas, cuya difusión se acrecienta mediante las TICs (foros, listas de distribución o correo, creación de comunidades virtuales, redes sociales solidarias).

Dentro de las líneas directas se incluye la identificación de necesidades y en las indirectas, la creación de discursos a través de diferentes ejes como los propuestos por Freitas (2004): progresista humanista, desarrollista, reformista, culturalista, etc.

La responsabilidad social en la biblioteconomía y documentación reporta los beneficios que van desde la mejora y resolución de problemas de la sociedad a través de la defensa del derecho de acceso a la información y la defensa de la libertad intelectual (Morillo Calero, 2007, p. 31). La responsabilidad social es una exigencia ética y una estrategia racional de desarrollo para la inteligencia organizacional. La responsabilidad no cumplida es castigada con el descrédito y la humillación moral-personal; el compromiso no cumplido es punible inclusive legalmente o con sus equivalentes morales y sociales (Candame *et al.*, 2007, p. 62). Para los profesionales de la información la ética, el compromiso, y la responsabilidad son aspectos recogidos en los códigos de ética o deontológicos de las principales asociaciones como por ej. la ALA; la Unesco en el Manifiesto de ésta para la Biblioteca Pública con la misión de las bibliotecas y los bibliotecarios, dónde la biblioteca es elemento esencial de la democracia por su dimensión social. El voluntariado no es posible sin una responsabilidad social que implique un compromiso social, y con unos valores sociales.

3. CONTEXTUALIZACIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL VOLUNTARIADO: ENFOQUES, APROXIMACIONES, DEBILIDADES, FORTALEZAS, PERVERSIONES.

Las bibliotecas forman parte de la administración (primer sector) en su articulación estatal, aunque también existen bibliotecas y unidades de información (archivos, centros de documentación) vinculadas al segundo sector (empresas) y tercer sector⁹ (fundaciones, organizaciones sin ánimo de lucro, asociaciones), pues todo organismo necesita de estas unidades para que le suministren información, conocimiento organizado y sistematizado. Todos estos sectores se nutren de valores. Hablamos de valores que diferencian e incluso proporcionan ventajas cuando hablamos de “valores añadidos”. Los valores están presentes en todas partes, hasta en la “crisis de valores”. Todas estas instituciones tienen una responsabilidad, un compromiso y una ética. El voluntariado proporciona experiencias que permiten desarrollar valores, pero también permite desarrollar habilidades, conocimientos y competencias, un compromiso, desarrollar una ética y una responsabilidad.

El voluntariado ha sido conceptualizado en el marco del Tercer Sector o Tercer Sector de Acción Social (Arnaz Villalta, 2011). La definición legal se encuentra en la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado como: “el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- a. Que tengan carácter altruista y solidario.
- b. Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c. Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- d. Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad. La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido”.

El proceso de consolidación normativa del voluntariado se inicia en el año 1991, con el Decreto 1991, de 8 de enero, por el que se regula el Registro de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil y con la Ley 25/1991, de 13 de diciembre, por la cual se crea el Instituto Catalán del Voluntariado (INCAVOL). Este proceso de desarrollo legal desemboca en la aprobación de las 16 Leyes de voluntariado actualmente vigentes. Algunas de las autonómicas se han desarrollado con posterioridad (Benlloch Sanz, 2011). A esto se le une el desarrollo tanto de planes estatales como autonómicos y otra normativa de carácter estatal, general o especial, “la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación; la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de Régimen Fiscal de las Entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo; Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones; Ley 38/2003, de 17 de noviembre General de Subvenciones, etc.”.

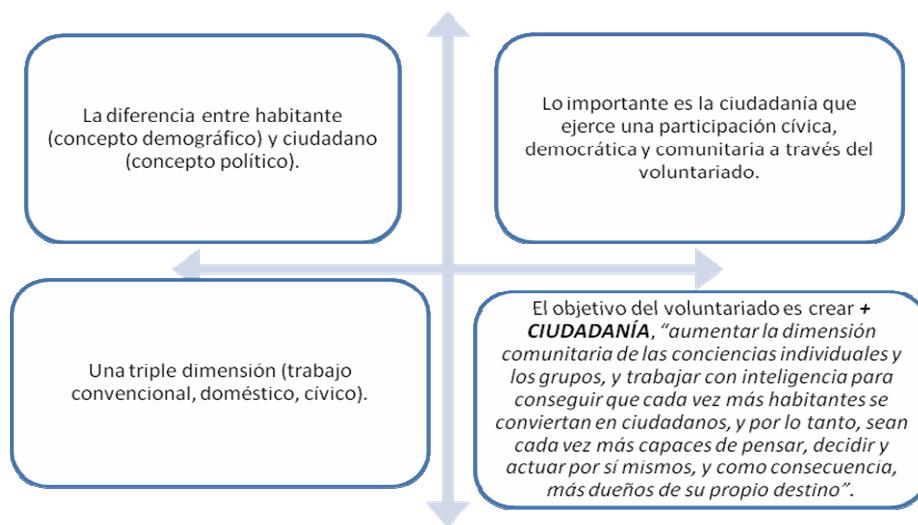
Desde el punto de vista legal la sobreabundancia de normas y organismos aumenta el recelo de organizaciones y voluntarios. Para Benlloch (2011) no se trata de alterar el esquema de competencias, sino de elaborar de nuevo la Ley 6/1996, de forma sosegada, que desemboque en una ampliación de su ámbito de aplicación y pueda albergar las bases, el núcleo, el marco del modelo o modelos de voluntariado. Para así evitar la dispersión, la falta de claridad que, en algunos casos, caracterizan a la situación actual.

El voluntariado abarca una serie de dimensiones para Castellano Garrido *et al.* (2011) que permiten a los ciudadanos expresar su compromiso solidario a través de los cauces que mejor se acomoden a sus motivaciones: “Implica, el reconocimiento del Estado, la

promoción, e impulso de la acción voluntaria en sus diversas modalidades. Respetando el orden constitucional de distribución de competencias y, por tanto, las normas que sobre esta misma materia hayan dictado o puedan dictar en un futuro las Comunidades Autónomas” Castellano Garrido *et al.* (2011). El voluntariado requiere de una vinculación al contexto organizativo y comunitario en su conceptualización.

Del mismo modo, Castellano Garrido *et al.* (2011) citando a Antonio Ariño define a la persona voluntaria como aquella “que se compromete (noción de compromiso), por iniciativa propia (noción de libertad), de manera desinteresada (noción de acto sin finalidad lucrativa) en una acción organizada (noción de pertenencia a un grupo o una estructura) al servicio de la comunidad (noción de interés común)”.

El voluntariado es una forma de expresión de la ciudadanía activa, de la participación ciudadana. Para Arnaz Villalta (2011) el voluntariado tiene un fuerte componente político, y un gran calado social, cuya relevancia no se ha descubierto. El voluntariado parte de una ciudadanía responsable que ejerce una participación comunitaria y cívica. Voluntariado con diversas dimensiones del trabajo (doméstico, voluntario, cívico). El ciudadano¹⁰ (voluntario) con cada uno de estos trabajos convencional, doméstico y cívico no sólo se preocupa de “sus asuntos” (mi marido, mi mujer, mis hijos, etc.) sino de “los asuntos humanos”. Trabajo convencional, trabajo doméstico y trabajo cívico definen la ciudadanía responsable y la alternativa (el voluntariado). Para este autor el marco conceptual responde a cuatro ejes que se resumen en la Figura 4.



Para Castellano Garrido. *et al.* (2011) los enfoques van desde el humanista, el radical, el de la sociedad civil, el de libre mercado, el de necesidad económica o el del apoyo al Estado. Pueden verse en la Figura 5.

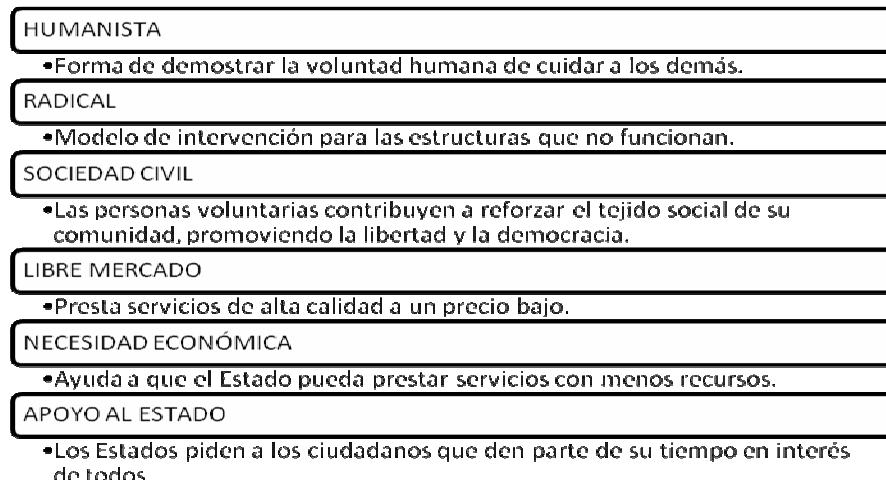


Figura 5. Enfoques del concepto de voluntariado. Fuente: Castellano Garrido *et al.* (2011).

Zurdo Alaguero (2011) expresa que el voluntariado es una realidad heterogénea, compleja y cambiante relacionada con la ampliación del referente del voluntariado; la multiplicidad de ámbitos temáticos, objetivos y estrategias; la aproximación contextual del voluntariado pasa por la ambivalencia y complejidad relacionadas con la progresiva ampliación del referente del voluntariado; la dilatación del ámbito de la participación que tiende a englobar; la vinculación con otros aspectos como la enorme pluralidad y complejidad de los procesos motivacionales de los voluntarios; la multiplicidad de ámbitos ‘temáticos’ en los que se desarrolla; la maximización de su dimensión como recurso que hace que se incorpore en iniciativas estatales y se someta a ellas desde una perspectiva organizativa, ideológica y económica. Para este autor el voluntariado está contextualmente vinculado al entorno urbano: “El voluntariado se constituye fundamentalmente como una modalidad participativa de carácter fundamentalmente urbano, o dicho de otra manera, la ciudad parece un ámbito muy proclive a la participación voluntaria”.

La aproximación conceptual al voluntariado en los procesos democráticos (Zurdo Alaguero, 2011) gira a través de dos conceptualizaciones: como ocio serio¹¹ y en relación con la teoría del capital social¹². Esta aproximación se contextualiza entorno al servicio, “El segmento central, (...) se asocia al modelo del voluntariado de tareas o de servicio”, y entorno al voluntariado y el asociacionismo, en el que puntualiza “La dinámica de las dos últimas décadas nos remite a una progresiva centralidad del modelo de participación voluntaria y un repliegue del asociacionismo activo que derivaría cada vez más a un modelo de ‘socios de chequera’ (cuya membresía se concreta fundamentalmente en el pago de cuotas). La posición progresivamente central y hegemónica del voluntariado en el ámbito de la participación social (tanto a nivel simbólico como en términos de presencia social efectiva), y la transición hacia un ‘asociacionismo laxo’, se asociaría a un proceso de debilitamiento participativo de ciclo largo”. Las principales concepciones discursivas

de la participación se observan en la Figura 6 en las que la individualización y la despolitización son tensiones que están presentes.

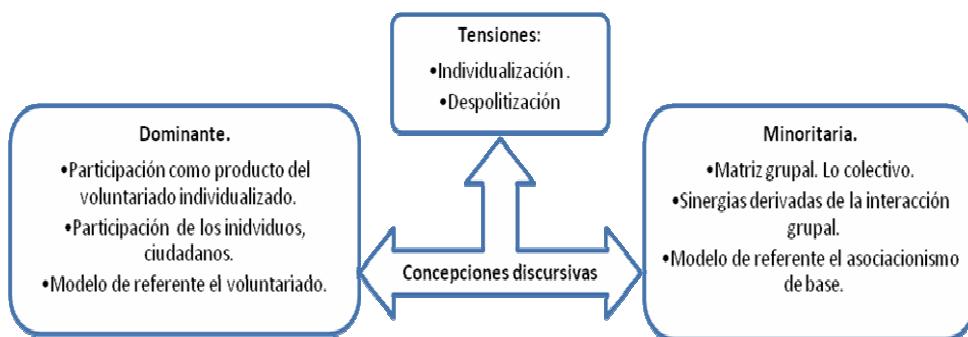


Figura 6. Concepciones discursivas. Fuente: Zurdo (2011).

El voluntariado tiene debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que ya han sido analizadas por autores especializados. A continuación se presentan algunas de las oportunidades y amenazas, las contradicciones y posibles perversiones (Figura 7) que se han publicado. Estas habrán de ser tenidas en consideración a la hora de plantear de forma adecuada espacios de debate y la generación de proyectos de participación.



Figura 7. Oportunidades, Amenazas, Contradicciones y Perversiones del Voluntariado.

Fuente: elaboración propia.

4. ¿SE PUEDE HABLAR DE VOLUNTARIADO EN UNIDADES DE INFORMACIÓN?: UNA APROXIMACIÓN DOCUMENTAL.

Desde nuestro punto de vista se puede y se debe. Se puede puesto que en la literatura especializada que se localiza en las bases de datos como LISA existen registros documentales que hablan de iniciativas relativas al voluntariado. Si realizamos una búsqueda con los términos empleados en la Tabla III acotando los 3 últimos años filtrados por idioma (inglés) y por tipo de publicación (Journal Article) ordenados por relevancia obtenemos numerosos resultados, lo que nos permite hacernos una idea de la producción asociada al voluntariado. No es nuestro objeto analizar en profundidad el resultado de estas búsquedas, ya que este tipo de análisis sería objeto de otro tipo de artículo, sino ofrecer un esbozo a través de un análisis de contenido entorno a la temática, tipo de voluntariado, centro.

Términos de búsqueda	Resultados
1)Volunteers & Archives	11
2)Volunteers & information centre	14
3)Volunteers & Public Libraries	43
4)Volunteers & School Libraries	21
5)Volunteers & Library Staff	46
6)Libraries & Volunteers	98
7)Volunteers & Young People	8
8)Volunteer	98
Total	339

Tabla III. Términos de búsqueda para los 3 últimos años y resultados recuperados en LISA.

Para acotar estos resultados se han seleccionado los 3 primeros artículos de cada búsqueda obteniendo una muestra de 24 artículos sintetizados en la Tabla IV analizados.

Artículos	Términos de búsqueda
Tikam, M. (2011). Library volunteerism outcomes: What student volunteers expect. <i>Library Management</i> , 32(8-9), 552-564.	Volunteer
Calman, A. (2010). Are volunteers worth the effort? maximizing the value of volunteers in the hospital library. <i>Journal of Hospital Librarianship</i> , 10(4), 395-401.	
Finzi, S. Bronstein, J. Bar-Ilan, J. Baruchson-Arbib, S. Rafaeli, S. & Ravid, G. (2012). Volunteers acting as information providers to citizens. <i>Aslib Proceedings: New Information Perspectives</i> , 64(3), 289-303.	
Proctor, S. (2012). Reading stars: Getting young people on board. <i>CILIP UPDATE with Gazette</i> , 42-43.	Volunteer & Young People
Woelfer, J. P. & Hendry, D. G. (2009). Stabilizing homeless young people with information and place. <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 60(11), 2300-2312.	

Gallo, E. M. (2010). A year in volunteering at the library. <i>Young Adult Library Services</i> , 8(2), 17-19.	
Shafi-Ullah, F. & Qutab, S. (2012). From LAMP to koha: Case study of the pakistan legislative assembly libraries. Program: Electronic Library and Information Systems, 46(1), 43-55. doi: < http://dx.doi.org/10.1108/00330331211204557 >.	Libraries & Volunteers
Bourke, C. (2009). Working with older volunteers: Opportunities and potential. <i>Australasian Public Libraries and Information Services (APLIS)</i> , 22(4), 181-183.	
Holley, R. (2010). Crowdsourcing: How and why should libraries do it? <i>D Lib Magazine</i> , 16(3-4).	
Gajduskova, H. & Pokorna, M. (2011). Volunteering and volunteers at the masaryk public library in vsetin. <i>Kniznica</i> , 12(9), 29-30.	Volunteers & Library Staff
Mathews, B. (2010) Transforming a Hodgepodge: How One Community Transformed Donation-Based Collections Run by Volunteers into a Modern Library System. <i>American Libraries</i> 41 (10), 49-49	
Magacova, V. (2012) On Volunteering at the Library. <i>Kniznica</i> , 13(3), 21-23.	
Ingles, E. et al. (2011). 800m Ahead: Small Public Libraries in Canada: Sheep River Library, Turney Valley, AB. <i>Feliciter</i> , 57 (4) 167-169.	Volunteers & School Libraries
Doi, C. Wlaker, E. et al. (2010) Librarians without Borders: Central Americans Connections. <i>Feliciter</i> , 56(5), 221-222.	
Roy, Loriene, et al. (2010). Computer Classes for Job Seekers: LIS Students Team with Public Librarians to Extend Public Services. <i>Public Library Quarterly</i> 29, (3): 193-209.	
Macchion, Felicity. et al. (2011). Youth: An Exchange of Ideas for Public Libraries, Australasian Public Libraries and Information Services (APLIS). 24 (1), 17-22.	Volunteers & Public Libraries
Tomlinson, Justin; Green, Rob. (2012). Supporting Libraries in Parliament, CILIP UPDATE with gazette, 26-27.	
Alire, Camila. (2010). Crisis in Colton Libraries: Visible and Organized Grassroots Advocacy Works, <i>American Libraries</i> 41. (1-2): 6.	
Bingley, Scott; Burgess, Stephen. (2012). A case analysis of the adoption of Internet applications by local sporting bodies in New Zealand, <i>International Journal of Information Management</i> 32. (1), 11-16.	Volunteers & information centre
[Unknown] (2010). Comment Enabled. <i>American Libraries</i> , 41(9):6-7	
Bell-Gam, R. & Cramer, E. (2011). International visitors' center 2011. <i>International Leads</i> , 25(3), 1-1, 3.	
Crookston, M. (2010). Archives and industry: Perspectives from labour history. <i>Archifacts</i> , 116-119.	Volunteers & Archives
Morley, O. & Hyams, E. (2011). Leading the government's strategy for information management. <i>CILIP UPDATE with Gazette</i> , 18-20.	
Schmidt-Czaia, B. (2011). A story of rescue, courage and community. <i>Records Management Bulletin</i> , (159), 32-36.	

Tabla IV. Muestra de artículos seleccionados por búsqueda.

En aquellos casos en que algún artículo de los ofrecidos por los resultados de cada búsqueda ya hubiese sido citado al estar entre las 3 primeras posiciones, para no repetir

temática se ha pasado al siguiente en el orden de listado. De igual modo ocurre con aquellos artículos que hayan sido recuperados, pero su contenido no esté relacionado con centros de información. El tipo de voluntariado más frecuente en los artículos analizados es el voluntariado presencial con un 75%, seguido del voluntariado en general (21%) y el voluntariado digital o cibervoluntarios (4%).

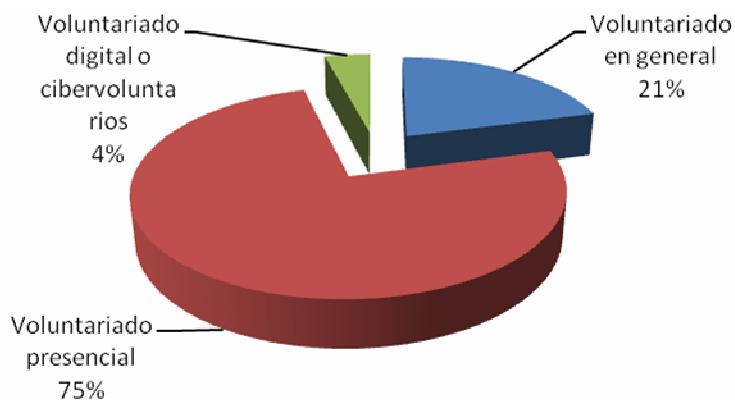


Figura 8. Tipo de voluntariado recogido en los artículos. Fuente: elaboración propia.

La temática que se desarrolla sobre el voluntariado en las diferentes unidades de información va desde la participación que se realiza a través de un voluntariado presencial en los diferentes centros (54%), que se diversifica en la realización de eventos como exposiciones, promoción de servicios o colecciones; proporcionar información a los ciudadanos, colaborar con las bibliotecas hospitalarias para mejorar la vida del paciente; en la promoción de la lectura; en la transmisión del uso de los recursos de información; en el testeo de aplicaciones informáticas, colaborando en la generación de conocimiento colectivo a través de las redes; en actividades de proceso técnico, en la realización de actividades para niños; en el reparto de libros a casa o domicilio; en proyectos de desarrollo de bibliotecas escolares; en la ampliación de servicios, en clubes de lectura; en el desarrollo de competencias de alfabetización, como orientadores, etc. Le siguen los temas sobre gestión del voluntariado con un 25%. Entorno a la reflexión y el debate sobre el voluntariado, la colaboración de voluntarios en las diferentes unidades de información (13%), y con menor frecuencia un 8% temas sobre conocimientos de las competencias que tienen o han de tener los voluntarios sobre búsquedas de información o apropiación de las TICs.

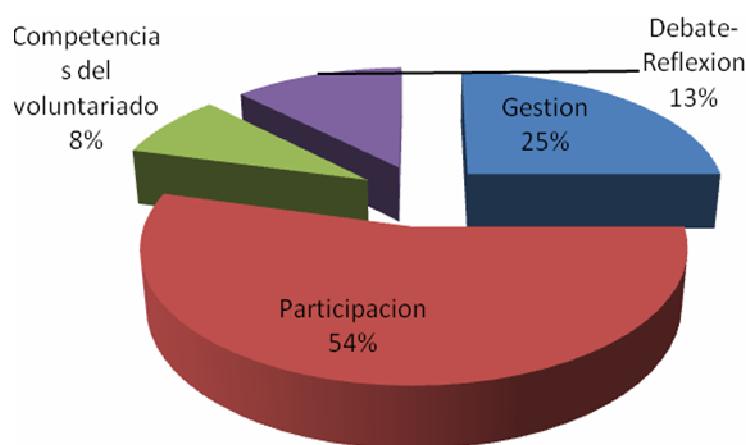


Figura 9. Temática del voluntariado en los artículos. Fuente: elaboración propia.

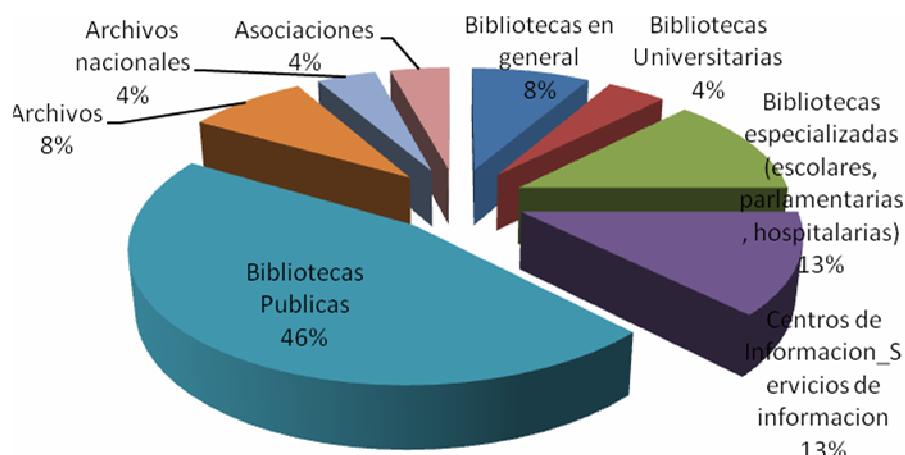


Figura 10. Centros vinculados al voluntariado. Fuente: elaboración propia.

De los artículos seleccionados, la distribución por centros nos permite observar que las iniciativas asociadas al voluntariado han crecido en los últimos años (figura 10). Los centros más propicios son las bibliotecas de índole pública (46%); aunque también se han dejado seducir por el voluntariado otras unidades como bibliotecas especializadas con un (13%) entre ellas escolares, hospitalarias, etc.; centros de información (13%); archivos (8%); bibliotecas en general. Con un (4%), encontramos archivos nacionales;

asociaciones; bibliotecas universitarias; centros enmarcados en programas con unas funciones bien delimitadas que pueden permitir el desarrollo de actividades.

La distribución de los artículos acotados por el periodo de los 3 últimos años nos permite observar un mayor crecimiento de publicaciones para 2010 con un 38%, seguido de 2011 y 2012, así como una pequeña filtración de artículos procedentes de 2009 en la búsqueda que atenderá a los criterios temáticos empleados.

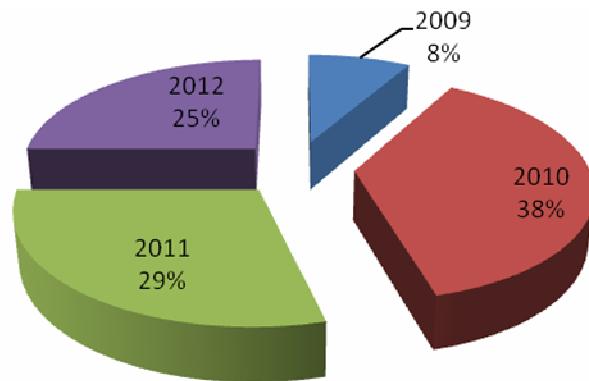


Figura 11. Número de artículos sobre voluntariado por años. Fuente: elaboración propia.

El tipo de voluntariado más frecuente en la literatura es el presencial, también se observa literatura sobre voluntariado digital o virtual como el propuesto por Holley (2010) quien expresa las áreas en las que la realización de un voluntariado digital podría ser interesante para crowdsourcing o un diseño basado en la comunidad que permite un “crecimiento colaborativo”. Algunas de éstas son las siguientes: Text Correction; Creation and addition of images; Text transcription of records, etc; voluntariado digital que ha de seguir unas pautas, ya que puede proceder de varios países y no lo conocemos personalmente. No olvidemos que en el voluntariado presencial hay una formación que implica un cara a cara según Thompson (2010, p. 422-427) quien recomienda:

1. Gestionar la presencia virtual mediante las redes sociales que permiten una comunicación global y transparencia en la visibilidad.
2. Crear un sentimiento de participación y compromiso necesario.
3. Combinarlo con reuniones presenciales, si fuese preciso.
4. Motivar.
5. Sopesar el estilo como animador (directivo, paternalista, democrático, etc.) sin olvidar que la motivación y el ejemplo son ejes de un buen liderazgo.

Los temas tratados en la literatura seleccionada hablan de resultados de programas, de participación, de comportamientos, de promoción de la lectura apoyada por jóvenes

voluntarios, de mejora de la organización de la información y demostración del uso a través de voluntarios, del testeo de aplicaciones con voluntarios, del crecimiento colaborativo con la participación de voluntarios en actividades técnicas, realización de proyectos, apoyo a actividades técnicas o de alfabetización informacional, etc.

Es cierto que estos artículos no son todos los que hay, pero unos pocos muestran por dónde está trabajando el voluntariado en las unidades de información a nivel internacional. Otros autores como Shelton, K. (2008, p. 161-177) de la *Kishwaukee College* proporcionan un marco de trabajo para la creación de un programa de voluntariado. Schobernd, T. *et al.* (2009, p. 194-198) escribe un artículo sobre el uso de voluntarios en las bibliotecas universitarias para cubrir una brecha relativa a la ampliación del horario de la biblioteca.

Otras iniciativas en el entorno anglosajón son las citadas por las Profesoras Margarita Taladriz Mas y Virginia Ortiz Repiso en la *Mesa Redonda (2012) sobre Voluntariado y Bibliotecas* realizada por la Sedic como el plan de políticas de voluntariado de la Biblioteca Pública de Seattle, modelo que también cita Campal García, M^a F. (2003, p. 85-105) en relación con la creación de redes de participación ciudadana.

El voluntariado en España fuera del contexto bibliotecario es descrito por Castellano Garrido *et al.* (2011) a través de varios, entre los que destaca una baja participación, sobre falta de conocimiento sobre qué es el voluntariado, escasez de estudios y datos sobre lo que Flores Martos (2011) apunta la necesidad de un sistema de información sistematizado y oficial que aporte luz, evitando la diversidad de registros de voluntarios, las desventajas de un marco legal europeo disperso –hay países que sólo regulan el voluntariado con leyes otros están proceso (Bélgica) y otros cuentan con un marco legal específicamente desarrollado (Italia, España, etc.).

En España los resultados que nos ofrece LISA, sin delimitar por los anteriores criterios más el geográfico son más escasos. En concreto se localizan 3 resultados para “libraries & Volunteers & Spain” sin acotar por años, ni tipo de publicación, idioma, etc. sólo ordenados por relevancia (Tabla V).

En otros repositorios como E-LIS los resultados al buscar las palabras clave “voluntariado y bibliotecas” aumentan, pero que no analizaremos en este documento.

Autor	Temática	Tipo de voluntariado	Tipo de centro	Búsqueda
Casas, A. V. (2009). The librarians of libraries for patients in spain: Historical evolution of a profession. <i>Anales De Documentación</i> , 12, 303-320.	Evolución histórica del perfil profesional en las bibliotecas para pacientes en España a partir de la consulta de la bibliografía especializada. Normalmente son voluntarios y personal sin formación. Pone de manifiesto la necesidad de acompañar este acto voluntario con una gestión por profesionales cualificados.	Voluntariado presencial	Bibliotecas de Hospital.	Voluntariado y Bibliotecas
Batllo, M. I. & Comalat, M. (1996). Les biblioteques escolars en el sistema de lectura publica de catalunya. school libraries in catalonia's library system. <i>Item</i> , (19), 26-32.	Denuncia la situación en la que se encuentran las bibliotecas escolares cuya gestión se ha dejado en manos de profesores voluntarios.	Voluntariado presencial	Bibliotecas Escolares	
Melendreras-Ruiz, R. & Franco-Martínez, G. (2011). TDTASK: Through a universal platform for the development of t-government services. <i>Information Systems Management</i> , 28(4), 294-303.	Empleo de voluntarios para la realización de test de usabilidad.	Voluntariado presencial	Administración electrónica	

Tabla V. Temática, tipo de voluntariado y centros correspondientes a la muestra obtenida de la búsqueda en LISA.

Las líneas temáticas de estos artículos exponen la implicación “voluntaria” de personas en la apertura, gestión, dinamización de unidades de información, sin cualificación profesional (artículo de las bibliotecas de hospital y escolares) o bien, el uso

de voluntarios para testear una aplicación informática. Este acto “voluntario” de los maestros, o de esas personas, que se ofrecen para llevar una biblioteca de hospital, es realmente un “voluntariado” tal y como se recoge en la legislación. Para ello planteémonos los siguientes puntos:

- ¿Es altruista y solidario?
- ¿Es causa de una obligación personal o deber jurídico?
- ¿Se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasiona?
- ¿Se desarrolla a través de organizaciones públicas y privadas?
- ¿Se desarrolla con arreglo a programas o proyectos concretos?
- ¿Sustituye al trabajo retribuido?

Además, tengamos en cuenta que no son voluntariado las actuaciones aisladas, esporádicas o al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, realizadas por razones familiares o de amistad, o de buena vecindad.

Podemos decir con respecto al primer artículo que son actos voluntarios. Porque se pueden cumplir los tres primeros puntos que argumenta la ley, pero el cuarto y el quinto no se cumplen tal y como denuncia la autora al reivindicar profesionales cualificados al frente de estas bibliotecas. Además, estos actos pueden ser esporádicos o temporales con los inconvenientes que esto implica para la biblioteca.

En el caso de las bibliotecas escolares dependiendo de la comunidad la situación ha mejorado mucho en los últimos años, pero es cierto que, tal y como se expone en el artículo, muchas de ellas son gestionadas por profesores “voluntarios”, pero ¿podría considerarse esto un voluntariado en toda regla? Desde nuestro punto de vista puede ocurrir igual que el anterior caso, se pueden cumplir los 3 primeros puntos de la ley, pero faltan los dos últimos, la articulación entorno a un proyecto o programa específico y que no sustituya al trabajo retribuido, es decir, como mínimo un técnico o profesional que haga las tareas técnicas independientemente de la forma de contratación que estipule el organismo del que dependan las bibliotecas escolares. Es cierto que dependiendo de la comunidad, puede haber un programa articulado, que cuente con personal cualificado en las condiciones laborales reglamentadas, y se incentive con una mínima dotación económica a los docentes, que podría considerarse como un reembolso de los gastos que puede ocasionar la actividad voluntaria”. En estos casos tal vez podría hablarse de un “voluntariado” en los términos recogidos en la ley, aunque habría que considerar el punto de vista de las partes implicadas.



Figura 12. Programas llevados a cabo en las bibliotecas de A Coruña.

Algunas iniciativas relativas al desarrollo de programas sobre voluntariado en bibliotecas van desde: las desarrolladas por la Comunidad de Galicia, que pueden verse en la Figura 9 (González Cáceres *et al.*, 2003; González Cáceres 2008); las desarrolladas en la ciudad de Guadalajara (Torres Fernández de Sevilla, 2003); o bien, las expuestas en las *VI Jornadas sobre voluntariado cultural* (2003), en las que se habla de la red de voluntarios en la biblioteca pública. En Madrid en algunas bibliotecas como la de Aluche, tal y como citaba en la *Mesa Redonda sobre Voluntariado* (2012) organizada por la SEDIC, la responsable María del Carmen Moral, jefa del Departamento de Archivos y Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid, se realizan actividades en colaboración con asociaciones de drogodependientes.

En otras comunidades como la Comunidad Autónoma de Andalucía existen programas de voluntariado cultural entre asociaciones y museos, o desarrollados para tratar de reducir la brecha digital (Andalucía Compromiso Digital, ADC), en los que los ciudadanos voluntarios realizan actividades destinadas a los diferentes sectores de la población con ginkanas tecnológicas en las que enseñar a usar diferentes tecnologías, o proporcionan charlas o realizan acompañamientos. En esta comunidad existe una amplia red de voluntarios, respaldados por asociaciones, e instituciones públicas como la Junta de Andalucía y la consejería competente. El desarrollo de iniciativas como la Biblioteca Digital del Voluntariado y las Asociaciones que también promueve el voluntariado (Rosa, 2007; Millán, 2012).

En países de habla hispana como Argentina, Kosachek (2006, p. 91-94) habla de voluntariado en las bibliotecas populares de Argentina. O desde el contexto universitario en sus diversas modalidades. El movimiento de voluntarios que hubo en relación al 15-M.

4.1 La generación de espacios de debate e implicación de las asociaciones y profesionales: una consecuencia vital para poder seguir hablando de voluntariado.

La generación de espacios de debate es un aspecto vital para la evolución de una profesión. Si bien, han sido numerosas las jornadas y congresos realizados por los profesionales de la información, sólo en algunos se han incluido comunicaciones relacionadas con el voluntariado (Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Encuentros Internacionales sobre Información y Documentación o Ibersid). Por su parte, el Ministerio de Cultura celebró las *VI Jornadas de Voluntariado Cultural* (2003), en las que se daba cabida al voluntariado en unidades de información.

Es cierto que nuestras asociaciones profesionales tienen que afrontar numerosos retos, pero ello no las exime de trabajar su vertiente ética, de compromiso y responsabilidad social. La SEDIC es una de las asociaciones más activas a nivel nacional, y aunque genera numerosos espacios de encuentro, no ha sido hasta la publicación de tan oportunas declaraciones por los políticos cuando ha tomado parte en el debate sobre este tema, tal vez, porque el voluntariado en España se ha visto como algo lejano en unidades de información y no es hasta comienzos del año 2000 cuando se encuentran publicaciones sobre iniciativas o programas que se desarrollean esporádicamente en algunas unidades de información.

No obstante, el voluntariado ha sido presentado en la sociedad con la celebración del Año Europeo sobre el Voluntariado 2011¹³, así como con la realización del Congreso Estatal sobre Voluntariado, cuya última edición se celebró en noviembre en Euskadi¹⁴, en publicaciones, en artículos como los citados, también en revistas de la profesión o en revistas especializadas en relación con el Tercer Sector.

Ha estado presente con iniciativas, con el empleo de voluntarios en la organización de otros congresos como las pasadas Jornadas Españolas de Documentación Científica 2010 en la que se permitió la participación de voluntarios.

Igualmente se han realizado iniciativas como las bibliotecas de Obra Social Caja Madrid (Riaza Chaparro, 2011). En la universidad, donde existen programas de voluntariado universitario desde hace años, que permiten la recogida de apuntes por los alumnos voluntarios para aquellas personas con alguna discapacidad, o el acompañamiento.

La SEDIC como organización, cuenta con diversos grupos de trabajo. Desde nuestro punto de vista, desde el grupo de ética se debería abrir una línea de debate que permitiese mejorar el conocimiento y comprensión del voluntariado, ya que, ante las anteriores propuestas provenientes de autoridades públicas -Comunidad de Madrid-, para que se abrieran las bibliotecas de nueva creación por los ciudadanos mediante voluntariado, se pueden generar corrientes adversas o negativas. La SEDIC, no obstante, ha mostrado interés al convocar la Mesa Redonda sobre Voluntariado y Bibliotecas, darle un espacio en su blog para el debate. También, a través del Foro Iwetel se recogieron algunos

mensajes con diferentes posturas a favor o en contra, o de reflexión sobre el voluntariado como el espacio informal que es.

Fruto de este malestar se realizaron sendos comunicados posicionándose ante el voluntariado en las bibliotecas, por la SEDIC como asociación y por el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid cuyos profesionales son miembros activos de esta asociación. Pero ¿qué ocurre con el resto de universidades y asociaciones?, ¿le interesa a los profesionales el voluntariado?, ¿lo perciben como una amenaza o como una oportunidad? La respuesta a esta pregunta se ha desarrollado en parte durante la celebración de la pasada Mesa Redonda cuyos vídeos están disponibles en la red, y en parte se habrá de desarrollar mediante la implicación de los profesionales en el estudio, análisis, y discusión con los agentes implicados. Aún así, el posicionamiento era necesario para generar un punto de partida.

En este sentido, el posicionamiento de las principales asociaciones bibliotecarias ante el voluntariado con un adecuado entendimiento, explicando que es ser o no ser voluntario, los beneficios que conlleva, aclarando que este no es un sustituto del trabajo podría permitir una mayor participación de los bibliotecarios dentro del voluntariado o en programas de voluntariado con sus diversos tipos –cultural, voluntariado digital o de otra índole- enmarcado en proyectos de cooperación al desarrollo (Gállego Rubio, 2011), o desarrollados en países en vías de desarrollo que cita Suárez Pulido (2011).

El entorno académico universitario, por otra parte, tal y como expone Arias Careaga (2011) tiene un importante papel que desempeñar: “Para conseguir de manera permanente una cultura solidaria, hay que trabajar poco a poco y aquí el papel de la universidad es fundamental. En sus aulas se formarán los futuros profesionales, los futuros responsables de la política mundial, responsables de la toma de decisiones que afectarán a otros lugares, sociedades y personas”. La inclusión de actividades de voluntariado en y desde la formación académica en la universidad permitiría que los profesionales que se forman pudieran participar con su experiencia en la generación, articulación y desarrollo del debate.

No obstante, las personas que participen de la articulación de estos espacios de debate han de tener en cuenta que el voluntariado presenta diferentes tendencias y retos, como los que sintetiza la Figura 13.



Figura 13. Tendencias y retos del voluntariado. Fuente: elaboración propia.

5. CONCLUSIONES.

El voluntariado es un tema complejo y delicado. La conceptualización y clasificación del voluntario ha sido descrita por diversos autores, dando lugar a diferentes tipologías. También influye en la clasificación el estudio sobre las motivaciones que inducen al voluntario a realizar su voluntariado o el tipo de voluntariado que desarrolla, compartiendo valores, ética, compromiso y responsabilidad social.

El voluntariado en España cuenta con una regulación y marco legal amplio –plan estatal y planes de voluntariado por parte de las comunidades autónomas- con las dificultades que esto conlleva para su conceptualización.

El voluntariado puede aportar nuevas vías de financiación procedentes del entorno relativo al tercer sector (patrocinio, mecenazgo), algunas de estas vías ya se emplean por parte de las diferentes unidades de información.

La complementariedad de filosofías y conceptos que se enmarcan en las unidades de la información permite articular nuevos espacios de participación en los que la ciudadanía reivindique la utilidad de las mismas, las conozca, las valore. El voluntariado es una de estas vías.

Compartimos muchas de las posturas y tópicos tratados durante la Mesa Redonda sobre Voluntariado y Bibliotecas (2012). Aún así, consideramos en primer lugar el voluntariado como una oportunidad y no como una amenaza, si bien la situación actual de

“crisis” lo condiciona al igual que condiciona la situación que atraviesan las bibliotecas públicas que según Arroyo *et al.* (2011a; 2011b) incrementan su uso, se afianzan en el sistema, pero sufren un estancamiento en las dotaciones económicas, lo que se traduce en claros recortes.

Un aumento del uso a pesar de la crisis al que si añadimos la cesión de espacios para la realización de actividades de participación ciudadana como el voluntariado nos permite transformar un reto en una oportunidad para acercar aún más nuestros centros y contribuir como profesionales en el deseo de avanzar y transformar las bibliotecas en verdaderos espacios públicos de participación, siguiendo la idea lanzada por María del Carmen del Moral en la Mesa Redonda sobre Voluntariado y Bibliotecas (2012) organizada por la SEDIC.

Aún así, es cierto que en muchas ocasiones “el miedo a lo desconocido” genera incertidumbre. Por lo que la articulación de espacios de debate es vital. En este sentido la celebración de la pasada Mesa ha servido para aclarar cuestiones y plantear dudas profesionales. Ha quedado claro que el voluntariado no es sustituto alguno del trabajo, algo que los profesionales de la información deseaban saber. Asimismo, la definición legal nos facilita elementos para considerar a priori qué puede ser, o no ser voluntariado.

Una vez aclarado lo anterior, el posicionamiento de los principales agentes esclareciendo esto, asociaciones profesionales, universidades, instituciones públicas vinculadas con la cultura y el voluntariado, es y ha sido fundamental. La existencia de iniciativas en marcha y en la literatura especializada es un antecedente a tener en consideración.

En este sentido la propuesta realizada por Virginia Ortiz Repiso en la citada Mesa Redonda sobre Voluntariado y Bibliotecas (2012) para participar y colaborar en el diseño, desarrollo, y el debate junto con los agentes políticos implicados -Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos del Ayuntamiento de Madrid, Subdirección General de Familia, Infancia y Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid-, constituye una mano tendida, una inmejorable oportunidad para que se colabore hacia un mejor entendimiento. La colaboración es esencial para no caer en un interés puntual.

La postura de los profesionales a partir de los diferentes comunicados, reuniones y mesas redondas es de cautela, análisis, observación y deseos de participación y cooperación. La postura de la plataforma está abiertamente en contra de la visión utilitarista y politizada del voluntariado. La postura expresada por los profesionales individuales oscila a favor o en contra, más bien está última, pues si se leen todos los comentarios publicados son mayoría los que perciben el voluntariado como una amenaza.

Es interesante la idea de que el voluntariado sea profesional, no obstante, tampoco se han de cerrar puertas a aquellas personas que, por circunstancias diversas, no hayan logrado alcanzar una cualificación superior, ya que pueden aportar como voluntarios otros

valores: transmisión de la tradición oral, calidad humana, esfuerzo, superación, creación de vínculos entre generaciones, etc.

La generación de espacios de debate sobre el voluntariado en las unidades de información ha de ser más abierta, para poder enriquecerse con los puntos de vista tanto de organizaciones sin ánimo de lucro, como de profesionales, agentes políticos en representación del gobierno y de la ciudadanía, e incluso los propios voluntarios y personas que se beneficien de esa acción para obtener una mejor retroalimentación.

La articulación, planificación y desarrollo de posibles programas ha de ser un proceso cuidadoso en el que se acerquen posturas teniendo muy presentes los retos que se afrontan en tiempos de crisis y los retos y perversiones que afronta el voluntariado.

Las acciones de voluntariado en unidades de información se pueden vincular con líneas que desarrollan actividades de extensión cultural enmarcadas dentro de programas o planes previamente meditados y planificados como ocurre con Galicia.

El voluntario permite interaccionar con los usuarios de las distintas unidades de información, usuarios que en su relación con la sociedad son ciudadanos, ciudadanos que interaccionan con nuestras unidades participando con diferentes perfiles y roles (ciudadano, personal, usuario real o potencial, voluntarios).

El voluntariado permite desarrollar actividades con diferentes tipos de unidades (bibliotecas escolares, populares, universitarias, académicas, etc.) en diferentes servicios (préstamo a domicilio, talleres, clubes de lectura, acompañantes lectores, etc.) y en distintas modalidades, presencial o virtual, cada uno con las necesidades de planificación, programación y gestión que requieran. Permite un aprendizaje activo informal, el desarrollo de habilidades, entre otros aspectos.

Las unidades de información y sus profesionales realizan un esfuerzo por lograr ofrecer los mejores servicios con calidad y optimizando recursos, pero han de estar abiertos a nuevas posibilidades y a la transformación de posibles amenazas en retos y oportunidades.

NOTAS.

¹ Disponible en: <<http://www.defensadelajuventud.org/?p=838>>

² El Mundo de 20 de febrero de 2012.

Disponible en: <<http://www.elmundo.es/elmundo/2012/02/20/madrid/1329741684.html>>

³ Disponible en: <<http://www.sedic.es/profesion-defensa-comunicados.asp>>

⁴ Disponible en: <<http://blog.sedic.es/?p=4458>>

⁵ Disponible en: <http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteconomia_documentacion/noticias>

⁶ El mensaje está disponible en:

<<http://listserv.rediris.es/cgi-bin/wa?A2=ind1203A&L=IWETEL&F=&S=&P=4515>>

⁷ Disponible en: <<http://coabdm.wordpress.com/2012/03/14/comunicado-de-sedic-sobre-los-voluntarios-en-las-bibliotecas-del-ayuntamiento-de-madrid/>>

⁸ IFLA: International Federation of Libraries Associations and Institutions.

⁹ El tercer sector, formado por las organizaciones sin ánimo de lucro (NGO) según Naciones Unidas, las asociaciones, fundaciones, y la filosofía que acompaña al término “sin ánimo de lucro”, es decir, que pueden cobrar por sus servicios prestados, pero lo que no pueden hacer es distribuir esos ingresos entre sus asociados o directivos como si fueran las ganancias de una empresa.

¹⁰ “ciudadano” es una persona con preocupaciones comunitarias, que desarrolla alguna iniciativa en beneficio de la comunidad. Desde el punto de vista sociológico y político, “ciudadanía” y “participación comunitaria” son dos palabras diferentes que significarían lo mismo. (Arnaz, 2011).

¹¹ Por el que se entiende: “posición interpretativa relativamente marginal en la literatura, pero que resulta interesante considerar debido a que las características atribuidas habitualmente a las actividades de ocio —: la libertad, la ausencia de interés lucrativo, la satisfacción, y la realización personal— permiten describir cada vez mejor el proceso motivacional asociado a la práctica del voluntariado (fundamentalmente para el segmento ligado al voluntariado de servicio y entre los voluntarios más jóvenes)”. Citado por Zurdo Alaguero, A. (2011).

¹² Él lo define a través de Putnam el capital social “se refiere a aquellas características de la organización social, tales como la confianza, las normas y redes sociales, que pueden incrementar la eficiencia social al facilitar la coordinación de conductas” (Putnam, 1993). Una segunda definición propuesta por Putnam (1995) es la siguiente: “características de la vida social —redes, normas y confianza— que habilitan a los sujetos participantes para actuar conjuntamente de una manera más efectiva al perseguir objetivos compartidos”. Al margen de la reiteración de los tres elementos constitutivos del capital social (redes, normas y confianza), en ambas definiciones la noción recurso se explica a través de las referencias a la ‘eficiencia social’ y la intervención social ‘efectiva’ citado por Zurdo Alaguero, A. (2011).

¹³ Más información en: <<http://europa.eu/volunteering/es/home2>>

¹⁴ Más información en: <<http://www.congresovoluntariadoeuskadi2012.es>>

6. BIBLIOGRAFÍA.

- ARIAS CAREAGA, S. Voluntariado Universitario: estado de la cuestión. *Revista Española del Tercer Sector* [en línea]. 2011, nº 18. Disponible en: <<http://www.fundacionluisvives.org/rets>>. [Consultado: 8 de febrero de 2012].
- ARNAZ VILLALTA, E. Voluntariado y participación. *Revista Española del Tercer Sector* [en línea]. 2011, nº 18. Disponible en: <<http://www.fundacionluisvives.org/rets>>. [Consultado: 2 de febrero de 2012].
- ARROYO, N. et al. Bibliotecas y Crisis Económica (I). Las Bibliotecas españolas en 2010. *Boletín de la AAB* [en línea]. 2011, nº 102, julio-diciembre. Disponible en: <<http://www.aab.es>>. [Consultado: 15 de mayo de 2012].
- ARROYO, N. et al. Bibliotecas y Crisis Económica (II). Las Bibliotecas Públicas Españolas en 2010: el desarrollo de la última década en peligro. *Boletín de la AAB* [en línea]. 2011, nº 102, julio-diciembre. Disponible en: <<http://www.aab.es>>. [Consultado: 15 de mayo de 2012].
- ASHTA, A. Corporate Social Responsibility in the Dynamic Information Age of Inter-Systems Connectivity. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 2009, vol. 7, nº 1, p. 18-34.
- BENLLOCH SANZ, P. Una nueva oportunidad para repensar el voluntariado: ¿Hacia una nueva configuración legal de la acción voluntaria organizada? *Revista Española del*

- Tercer Sector [en línea]. 2011, nº 18. Disponible en: <<http://www.fundacionluisvives.org/rets>>. [Consultado: 18 de enero de 2012].
- BERNIER, A. Young Adult Volunteering in Public Libraries: Managerial Implications. *Library Leadership & Management*, 2009, vol. 23, nº 3, p. 133-139.
- BLACKWELL, G. PeaceJam: Teaching peace. *Knowledge Quest*, 2006, vol. 34, nº 5, p. 31-33.
- CAMPAL GARCÍA, M.F. Las Bibliotecas Públicas y las redes ciudadanas: propuestas para las comunidades enred@d@s. *Boletín de AAB* [en línea]. 2003, nº 73, diciembre, p. 85-105. Disponible en: <<http://www.aab.es>>. [Consultado: 15 de mayo de 2012].
- CANDAME, R. *et al.* Responsabilidad social y compromiso de los profesionales de la información (bibliotecarios, documentalistas, archivistas): una visión latinoamericana. En: GIMENO PERELLÓ, JAVIER, PEDRO LÓPEZ LÓPEZ, MARÍA JESÚS MORILLO CALERO (COORDS.). *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea, 2007, p. 49-70.
- CANDÁS-ROMERO, J. Ética profesional en Biblioteconomía, Universidad Carlos III de Madrid [en línea]. [Tesis doctoral]. Disponible en: <<http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/9155/1/2.tesis.pdf>>. [Consultado: 9 de junio de 2011].
- CAPRIOTTI, P. *et al.* Communicating corporate Responsibility through corporate web sites in Spain. *Corporate Communications: An International Journal*, 2007, vol. 12, nº 3, p. 221-237.
- CASTELLANO GARRIDO, I. *et al.* Voluntariado: Tendencias y Retos (en España y hoy). *Revista Española del Tercer Sector* [en línea]. 2011, nº 18. Disponible en: <<http://www.fundacionluisvives.org/rets>>. [Consultado: 12 de septiembre de 2011].
- CIVALLERO, E. Mi mano, tu mano, su mano... ¿nuestras manos?: reflections for socially responsible librarians [en línea]. *Progressive Librarian*. 2006, nº 28, p. 30-48. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org>>. [Consultado: 10 de junio de 2012].
- CIVALLERO, E. Bibliotecas indígenas: guía de acción y reflexión [en línea]. 2007. Wayrachaki. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org>>. [Consultado: 10 de junio de 2012].
- CZARNECKI, K. Dream It Do It: At the Library! Technology Outreach at a Juvenile Detention CenterYALS. *Young Adult Library Services*, Winter, 2009, p. 29-31.
- DE ANDRES, J.; LORCA, P. y MARTINEZ, A. Factors influencing web accessibility of big listed firms: An international study. *Online Information Review*, 2010, vol. 34, nº 1, p. 75-97.
- DICK, A. Struggle libraries under cover. *Cape Librarian* [en línea]. 2006, vol. 50, nº 3, p. 10-14. Disponible en: <<http://search.proquest.com/docview/57680784?accountid=14542>>. [Consultado: 12 de agosto de 2011].
- EL MUNDO. Los primeros voluntarios de Botella llegan a las bibliotecas en marzo En: *El Mundo* [en línea]. 20 de Febrero de 2012. Disponible en: <<http://www.elmundo.es/elmundo/2012/02/20/madrid/1329741684.html>>. [Consultado: 11 de abril de 2012].

- FLORES MARTOS, R. Características del Voluntariado de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector* [en línea]. 2011, nº 18. Disponible en: <<http://www.fundacionluisvives.org/rets>>. [Consultado: 10 de octubre de 2011].
- FREITAS, S.L.S. A privatização das temáticas e do discurso da área de informação. En: *I. Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas*, 2004, Buenos Aires. Anais do Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas, 2004.
- FRIEDMAN, L. The sidewalk is our reference desk: When librarians take to the streets. *IFLA Journal* [en línea]. 2009, vol. 35, nº 1, p. 8-16. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-1_2009.pdf>. [Consultado: 15 de marzo de 2012].
- GARCÍA GALLO, B. Botella lanza un programa piloto para incluir a voluntarios en las bibliotecas. *El País* [en línea]. 20 de febrero de 2012. Disponible en: <http://ccaa.elpais.com/ccaa/2012/02/20/madrid/1329745576_867757.html>. [Consultado: 10 de abril de 2012].
- GÁLLEGOS RUBIO, M.C. El compromiso social de la biblioteca a través de la cooperación al desarrollo. El caso de la biblioteca complutense. En: *XIII Jornadas de Gestión de Información: del compromiso a la responsabilidad social* [en línea]. Madrid 17-18 de Noviembre de 2011. Sedic y Biblioteca Nacional. Disponible en: <http://www.sedic.es/xiii_jornadasgestion/programa.htm>. [Consultado: 14 de febrero de 2012].
- GIMENO PERELLÓ, J. et al. (Coords). *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea, 2007.
- GONZÁLEZ CÁCERES, A. et al. Hacia un sistema municipal de bibliotecas solidarias. En: *VI Jornadas de Voluntariado Cultural* [en línea]. 17 y 18 de junio de 2003. Pontevedra. Disponible en: <<http://www.mcu.es/cooperacion/CE/CongresosJornadas/voluntariado-cultural/comunicaciones/21.pdf>>. [Consultado: 15 de febrero de 2012].
- GONZÁLEZ CÁCERES, A. Los programas de voluntariado en el sistema municipal de bibliotecas de A Coruña. En: *Jornadas de Voluntariado Cultural* [en línea]. Huelva. Octubre de 2008. Disponible en: <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/bibliotecas/bibhuelva/activbiblio/JornadasVoluntariadoCultural.html>>. [Consultado: 15 de marzo de 2012].
- HARRISON, E. Corporate greening 2.0: Factors in play as executives zero in on climate change. *Corporate Communications*, 2009, vol. 14, nº 3, p. 280-285.
- HOLLEY, R. Crowdsourcing: How and Why Should Libraries Do It? *D-Lib Magazine* [en línea]. March/April 2010, vol. 16, nº 3/4. Disponible en: <<http://www.dlib.org/dlib/march10/holley/03holley.html>>. [Consultado: 10 de abril de 2012].
- JACKSON, W. 'What Will Be Required of You, O Graduate? A Way of Knowing'. *Public Library Quarterly*, 2010, vol. 29, nº 1, p. 60-63.
- 6^a JORNADAS DE VOLUNTARIADO CULTURAL [en línea]. 2003, 17 y 18 de junio, Pontevedra. Ponencias y Comunicaciones. Disponible en: <http://www.mcu.es/cooperacion/CE/CongresosJornadas/voluntariado-cultural_wai/ponencias_comunicaciones.html>. [Consultado: 10 de abril de 2012].

- KAMPF, C. Corporate social responsibility: WalMart, maersk and the cultural bounds of representation in corporate web sites. *Corporate Communications: An International Journal*, 2007, vol. 12, nº 1, p. 41-57.
- KOSACHEK, L. Las bibliotecas populares en Argentina: una forma concreta de voluntariado hacia la promoción educativa y cultural. *TK* [en línea]. 2006, nº 18 diciembre, p. 91-94. Disponible en: <<http://asnabi.datamina.net/revista-tk/revista-tk-18/>>. [Consultado: 12 de abril de 2012].
- LEY 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado [en línea]. BOE nº 15 de 17/01/1996, p. 1239-1243. Disponible en: <<http://www.boe.es>>. [Consultado: 9 de junio de 2012].
- LEY 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado [en línea]. BOJA nº 84, de 24/07/2001. Disponible en: <<http://www.andaluciajunta.es/BOJA>>. [Consultado: 9 de junio de 2012].
- LEY 51/2011, de 29 de marzo, de Economía Social [en línea]. BOE nº 76 de 30/03/2011. Disponible en: <<http://www.boe.es>>. [Consultado: 9 de junio de 2012].
- LÓPEZ LÓPEZ, P. et al. La responsabilidad social en el currículum de biblioteconomía y documentación. En: *XVI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* [en línea]. Antequera (Málaga) 15 al 17 de marzo de 2007. Disponible en: <<http://www.aab.es/pdfs/jba14/Comunicaciones/Lopez.pdf>>. [Consultado: 9 de junio de 2012].
- MARTÍNEZ MUSIÑO, C. y MAR GONZÁLEZ, A.L. Las motivaciones del voluntariado para ofrecer servicios de información especializados a personas con discapacidad visual, 2009. *DataGramZero - Revista de Ciência da Informação* [en línea]. 2009. Disponible en: <<http://hdl.handle.net/10760/3935>>. [Consultado: 20 de marzo de 2012].
- MENESES TELLO, F. Biblioteca y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica. *Revista interamericana de bibliotecología* [en línea]. 2005, vol. 28 nº 2, p. 117-133. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00008944/01/biblioteca_y_sociedad.pdf>. [Consultado: 9 de junio de 2012].
- MESA REDONDA SOBRE VOLUNTARIADO Y BIBLIOTECAS [en línea]. [Vídeo]. Madrid: SEDIC (2012). Disponible en: <<http://vimeo.com/album/1933101>>. [Consultado: 1 de mayo de 2012].
- MILLÁN REYES, A.N. Análisis del perfil del voluntariado en la Biv@: análisis descriptivo desde 2006-2012. En: *IBERSID 2012. Revista de sistemas de información y documentación*, 2012, nº 6, p. 167-172.
- MILLÁN REYES, A.N. CREADIS (Centro de Recursos Electrónicos para Alumnos Universitarios con Discapacidad): una iniciativa académica para la alfabetización informacional de los estudiantes universitarios con discapacidad. *Anales de Documentación* [en línea]. 2011, vol. 14, nº 2. Disponible en: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/115681>>. [Consultado: 18 de junio de 2012].
- MORENO, A. y CAPRIOTTI, P. Communicating CSR, citizenship and sustainability on the web. *Journal of Communication Management*, 2009, vol. 13, nº 2, p. 157-175.

- MORILLO CALERO, M.J. El compromiso de bibliotecas y bibliotecarios. En: GIMENO PERELLÓ, J. et al. (Coords). *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea, 2007, p. 25-47.
- MORRONE, M. y FRIEDMAN, L. Radical reference: Socially responsible librarianship collaborating with community. *Reference Librarian*, 2009, vol. 50, nº 4, p. 371-396.
- OJALA, M. The dollar sign: Searching for Corporate Responsibility. *Exploring Technology of Resources for Information Professionals*, 2009, p. 44-46.
- OLMO GARCÍA, M.J. Panorama de recursos sobre biblioteconomía progresista en red. En: GIMENO PERELLÓ, J. et al. (Coords). *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea, 2007, p. 93-126.
- PALENCIA-LEFLER, M. Donación, mecenazgo y patrocinio como técnicas de relaciones públicas al servicio de la responsabilidad social corporativa. *Revista ANALISI*, 2007, p. 153-170.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (PVE). La Plataforma de Voluntariado de España recuerda a Ana Botella que no son “mano de obra barata” [en línea]. Disponible en: <<http://www.defensadelajuventud.org/?p=838>>. [Consultado: 11 de abril de 2012].
- PLATAFORMA PARA LA CREACIÓN DEL COLEGIO DE ARCHIVEROS, BIBLIOTECARIOS Y DOCUMENTALISTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID [en línea]. Disponible en: <<http://coabdm.wordpress.com/2012/03/14/comunicado-de-sedic-sobre-los-voluntarios-en-las-bibliotecas-del-ayuntamiento-de-madrid/>>. [Consultado: ¿??????].
- RABER, D. ACONDA and ANACONDA: Social Changes, Social Responsability, and librarianship. *Library Trends*, Winter 2007, vol. 55, nº 3, p. 675-649.
- RAE. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española [en línea]. 22^a ed. Disponible en: <<http://www.rae.es>>. [Consultado: 9 de junio de 2012].
- RIAZA CHAPARRO, M. El bibliotecario como agente integrador de la sociedad. (La experiencia de la Red de Bibliotecas de Obra Social Caja Madrid). En: *XIII Jornadas de Gestión de Información: del compromiso a la responsabilidad social* [en línea]. Madrid 17-18 de noviembre de 2011. Sedic y Biblioteca Nacional. Disponible en: <http://www.sedic.es/xiii_jornadasgestion/programa.htm>. [Consultado: 14 de febrero de 2012].
- ROLLAND, R. et al. Greening corporate identity: CSR online corporate identity reporting. *International Journal*, 2009, vol.14, nº 3, p. 249-263.
- ROSA DÍAZ, A. et al. La Biblioteca Digital del Voluntariado y las Asociaciones: una herramienta para la integración y el crecimiento social. En: *XIV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Más que palabras: las bibliotecas motor de transformación social* [en línea]. Antequera (Málaga) 15 al 17 de marzo de 2007. Disponible en: <<http://www.aab.es/pdfs/jba14/Comunicaciones/Millan.pdf>>. [Consultado: 14 de junio de 2011].
- RUDE, R. Academic libraries and social responsibility: The what? so what? and what now? *Catholic Library World*, 2001, vol. 72, nº 2, p. 94-98.

- SCHOBERND, E.; TUCKER, T. y WETZEL, S. Closing the gap: Use of student volunteers in an academic library. *Technical Services Quarterly*, 2009, vol. 26, nº 3, p. 194-198.
- SEDIC. Posicionamiento Oficial de la Junta Directiva de SEDIC sobre el uso de voluntarios en las bibliotecas de la CM (febrero de 2012) [en línea]. Disponible en: <<http://www.sedic.es/profesion-defensa-comunicados.asp>>. [Consultado: 13 de abril de 2012].
- SEDIC BLOG. Comunicado de SEDIC sobre la reunión con representantes del Ayuntamiento de Madrid en relación con la participación de voluntarios en las bibliotecas públicas [en línea]. Disponible en: <<http://blog.sedic.es/?p=4458>>. [Consultado: 14 de abril de 2012].
- SEDIC BLOG. Comentario al comunicado de SEDIC sobre la reunión con representantes del Ayuntamiento de Madrid en relación con la participación de voluntarios en las bibliotecas públicas [en línea]. Disponible en: <<http://blog.sedic.es/?p=4458>>. [Consultado: 14 de abril de 2012].
- SHELTON, K. 'Starting a Volunteer Program in a Community College Library'. *Community & Junior College Libraries*, 2008, vol. 14, nº 3, p. 161-177.
- SITTER, C. Practicing peace resources; student service club organisations. *Knowledge Quest*, 2006, vol. 34, nº 5, p. 37-39.
- SONES, M.; GRANTHAM, S. y VIEIRA, E. Communicating CSR via pharmaceutical company web sites: Evaluating message frameworks for external and internal stakeholders. *Corporate Communications: An International Journal*, 2009, vol. 14, nº 2, p. 144-157.
- SPACKMAN, A.; ROSS, C.; DONALDSON, C.; FELDMAN, L.; GRIFFIS, P. y STEPHAN, E. Clean, green, and not so mean: Can business save the world? *Reference & User Services Quarterly*, 2010, vol. 50, nº 2, p. 135-140.
- SPARANESE, A. Algunas reflexiones sobre el activismo bibliotecario en Estados Unidos. En: GIMENO PERELLÓ, J. et al. (Coords). *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea, 2007, p. 71-91.
- SUÁREZ PULIDO, M.R. Rol del archivista en países del tercer mundo: zonas en conflicto. En: *XIII Jornadas de Gestión de Información: del compromiso a la responsabilidad social* [en línea]. Madrid 17-18 de noviembre de 2011. Sedic y Biblioteca Nacional. Disponible en: <http://www.sedic.es/xiii_jornadasgestion/programa.htm>. [Consultado: 14 de febrero de 2012].
- TENCH, R.; BOWD, R. y JONES, B. Perceptions and perspectives: Corporate social responsibility and the media. *Journal of Communication Management*, 2007, vol. 11, nº 4, p. 348-370.
- THOMPSON, S.H. 'On Being a Virtual World Librarian: "Hello, can I help?" – Managing Virtual Volunteers'. *The Reference Librarian*, 2009, vol. 50, nº 4, p. 422-427.
- TORRES FERNÁNDEZ DE SEVILLA, M.P. Guadalajara, una biblioteca viva. En: *VI Jornadas de Voluntariado Cultural 2003* [en línea]. Disponible en: <<http://www.mcu.es/cooperacion/CE/CongresosJornadas/voluntariado-cultural/comunicaciones/17.pdf>>. [Consultado: 14 de febrero de 2012].

- TORRES SANTO DOMINGO, M. La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2005, vol. 20, nº 80, p. 43-70.
- UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Posicionamiento del Departamento de Biblioteconomía y Documentación sobre el uso de voluntarios en las bibliotecas de la CM [en línea]. Disponible en: <http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteconomia_documentacion/noticias>. [Consultado: 14 de abril de 2012].
- UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Facultad de Ciencias de la Documentación. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Comunicado enviado a la lista de profesionales de IWETEL por parte de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la UCM [en línea]. Disponible en: <<http://coabdm.wordpress.com/2012/03/01/comunicado-de-la-facultad-de-ciencias-de-la-documentacion-de-la-ucm-sobre-bibliotecarios-voluntarios-o-vecinosbibliotecarios-5/>>. [Consultado: 14 de abril de 2012].
- WILLINGHAM, T. Libraries as civic agents. *Public Library Quarterly*, 2008, vol. 27, nº2, p. 97-110.
- ZURDO ALAGUERO, A. Voluntariado y procesos democráticos en las sociedades contemporáneas. *Revista Española del Tercer Sector* [en línea]. 2011, nº 18. Disponible en: <<http://www.fundacionluisvives.org/rets>>. [Consultado: 20 de enero de 2012].