

Observatori del Tercer Sector: Un centre de recerca i dinamització del tercer sector

Ana VILLA I URIOL

Responsable de recerques de l'Observatori del Tercer Sector



1.- Introducció a l'Observatori del Tercer Sector (OTS)

1.1. LA TRAJECTÒRIA ORGANITZATIVA DE L'OTS

L'Observatori del Tercer Sector neix a principis de 2001 al CETC (Centre d'Estudis de Temes Contemporanis), per a la realització del *Llibre blanc del tercer sector cívico-social*, una obra panoràmica sobre la realitat de les organitzacions socials a Catalunya. Hi van participar més de mil organitzacions de forma directa en un llarg procés que va implicar el propi sector i va promoure dinàmiques de millora concretes.

L'any 2002 es va iniciar una recerca sobre el finançament de les associacions juvenils per al Consell Nacional de la Joventut a Catalunya (CNJC), en què es va proposar un model d'anàlisi per a aquest tipus d'organitzacions, a més d'altres projectes més concrets.

L'any 2003 començà una col·laboració amb el *Consejo de la Juventud de España* (CJE) per a investigar sobre la valoració social dels aprenentatges en el pas dels joves per les organitzacions juvenils. En la recerca van participar més de tres-centes organitzacions i consells de joventut.

A més, s'inicià una recerca plurianual, *Reflexions sobre el tercer sector*, que explora temes com la legitimitat de les organitzacions, les seves accions d'incidència política i canvi social i la transparència. Més de dues-centes cinquanta organitzacions han participat en aquest projecte, que a dia d'avui continua obert.

Així doncs, l'any 2003 va suposar per a l'OTS assolir la maduresa com a organització, dotant-se de personalitat jurídica pròpia diferenciada del CETC.

Durant l'any 2005 es va estrenar un nou espai de treball. L'OTS va consolidar les línies de recerca, va estar present en els debats del tercer sector i va créixer

el seu equip fins a la dimensió actual. A la vegada, la Biblioteca del Tercer Sector passà a disposar d'un espai propi i durant el 2006 es va consolidar com un centre documental i bibliogràfic amb una gran quantitat de material a la disposició de totes les associacions i fundacions.

En l'actualitat l'Observatori del Tercer Sector és un centre de recerca independent i obert a la col·laboració amb totes aquelles entitats públiques i privades que treballen per a desenvolupar coneixement i per a millorar el tercer sector.

1.2. LA MISSIÓ DE L'OTS

L'OTS disposa d'una missió organitzativa ben definida que contribueix a enfocar les seves activitats. La seva missió es concreta tal i com segueix a continuació:

L'Observatori del Tercer Sector és un centre de recerca especialitzat en el tercer sector, sense ànim de lucre i independent, amb la finalitat d'aprofundir i incrementar el coneixement sobre aquest sector i treballar per a la

millora en el funcionament de les organitzacions no lucratives.

• **sobre**
• **des de**
• **complicitat amb**

(**tercer sector**)



• **coneixement**
• **reflexió**
• **millora**

(**tercer sector**)

1.3. ELS VALORS DE L'OTS

Els valors són un element clau per a les organitzacions del tercer sector. L'heterogeneïtat existent entre les organitzacions no lucratives posa alhora de manifest una gran varietat de valors. Aquests són un dels factors diferencials entre entitats, alhora que també respecte a altres agents socials.

Els valors organitzatius són coherents amb la seva missió. Mitjançant la recerca es vol enfortir el tercer sector com a agent actiu en la transformació social. Entenem per tercer sector el conjunt d'organitzacions que tenen finalitats d'interès social i sense ànim de lucre. Les finalitats estan vinculades a la millora de l'entorn social, i es poden trobar organitzacions del tercer sector en àrees molt variades com són medi ambient, cultura, lleure i joventut, activitats socials, lluita contra la pobresa i l'exclusió, cooperació internacional, etc.

El desenvolupament de les activitats de l'OTS no seria possible sense la complicitat amb les altres entitats no lucratives i la seva independència. Aquesta

TRANSFORMACIÓ SOCIAL	<i>Treballem per enfortir el tercer sector, perquè creiem que és un agent actiu per a la transformació de la societat.</i>
COMPLICITAT	<i>Treballem amb el tercer sector, des del tercer sector, amb la participació i complicitat de les organitzacions.</i>
INDEPENDÈNCIA	<i>Som independents per poder decidir.</i>
QUALITAT	<i>Treballem per aconseguir la màxima competència professional, oferint resultats útils amb qualitat i impacte.</i>
APRENTATGE	<i>Som una organització que aprèn de les seves pròpies experiències.</i>
CONFIANÇA	<i>Assumim un compromís de col·laboració i de compartir els coneixements.</i>
TRANSPARÈNCIA	<i>Som una organització oberta respecte a la informació i comunicació sobre l'organització.</i>

independència, però, no significa ser solitaris. Es treballa en complicitat amb una llarga llista d'organitzacions i institucions que creuen en l'organització i que comparteixen els objectius de l'entitat.

Tal i com s'explicarà en l'apartat dedicat a la presència social, l'OTS és una organització transparent amb el compromís de col·laborar i compartir els coneixements. A més, és bàsic com a centre de recerca que l'aprenentatge, la qualitat i l'impacte de les seves actuacions siguin una de les bases per a continuar realitzant recerca en el futur. Així, la qualitat en la realització dels projectes s'assegura amb l'establiment de processos i criteris.

1.4. EL TREBALL PER FER REALITAT LA VISIÓ DE FUTUR

Alhora que és important conèixer la missió organitzativa, és important saber cap on es vol avançar com a entitat.

L'OTS treballa per ser un espai de referència sobre el tercer sector en l'àmbit català i estatal per a les pròpies organitzacions i els altres actors socials i, més concretament, per a ser un centre d'investigació:

- ...amb un equip humà consolidat
- ...amb metodologies pròpies de treball
- ...amb capacitat de generar valor afegit
- ...amb un funcionament normalitzat i sense precarietats
- ...amb un creixement limitat

...amb sòlides complicitats amb les organitzacions del tercer sector i els altres actors socials.

1.5. L'OTS COM A ORGANITZACIÓ DEL TERCER SECTOR

A la missió queda palès que la recerca sobre el tercer sector es fa des del propi sector, en complicitat amb les organitzacions que el componen i amb els seus valors.

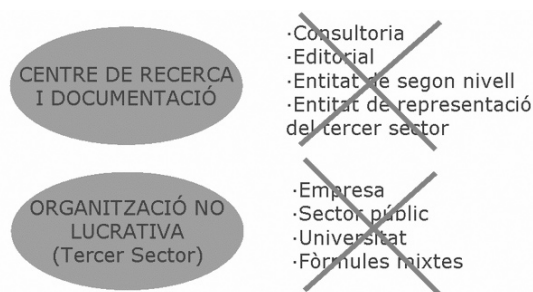
La millor manera d'aconseguir fer recerca sobre el tercer sector és realitzar-la des d'una organització no lucrativa. Com a organització del tercer sector que som, compartim els valors i les dificultats de l'organització, estudiant el sector de prop i realitzant propostes de millora amb un coneixement directe de causa, ja que la nostra vivència del tercer sector és intensa i compromesa.

L'OTS és una entitat del tercer sector i no una empresa, no existeix repartiment de beneficis obtinguts en treballar amb les organitzacions no lucratives, sinó que els possibles excedents es reinverteixen en nous projectes alineats amb la missió organitzativa.

S'ha optat per ser un centre d'investigació especialitzat en organitzacions no lucratives, substancialment diferent d'una consultoria per a organitzacions. Com a centre de recerca, s'escullen els temes de treball en funció de l'interès per al conjunt del tercer sector i es treballa activament per a la màxima divulgació i impacte dels resultats.

Sabem que la línia entre la recerca i la consultoria és prima i es procura no traspasar-la. Per explicar-ho amb un exemple, des de l'OTS s'ha realitzat un diagnòstic sobre l'estat de la qualitat a les organitzacions socials, però no s'implanten sistemes de qualitat determinats a organitzacions. Si ho féssim, perdriem la independència i la visió d'interès global del tercer sector.

No obstant, en determinades ocasions es fan acompanyaments a entitats en funció de l'impacte o l'interès general que puguin tenir per al tercer sector.



2.- Els àmbits de treball i enfocaments de l'OTS

La recerca permet obtenir coneixements sobre la realitat del tercer sector i les seves organitzacions. Es treballa per ser una organització que aprèn, capaç de millorar i capitalitzar aquests coneixements. Les recerques són l'eix de l'activitat i

sorgeixen a partir de la complicitat amb el tercer sector des d'encàrrecs fets per les pròpies organitzacions o les administracions que treballen amb el sector.

A part, també es treballa en recerques d'iniciativa pròpia que es realitzen perquè es creu que són necessàries per a enfortir el tercer sector. En tots els casos es tracten temàtiques que puguin ser útils per a augmentar el coneixement sobre el sector o millorar el funcionament de les entitats.

La reflexió és important per a aconseguir incrementar l'impacte del tercer sector. Així, les línies de treball de l'entitat se centren en tres àmbits i es tenen en compte diferents enfocaments, tal i com es pot veure en el següent gràfic:



Àmbits de treball i enfocaments de l'OTS

2.1.- L'ESTRUCTURACIÓ DEL TERCER SECTOR

L'Observatori del Tercer Sector va néixer amb l'elaboració del *Llibre blanc del tercer sector cívico-social*, que va significar una àmplia recerca sobre l'estructuració del tercer sector social català.

Directori d'entitats de persones immigrades:

Les entitats de persones immigrades estan en creixement dins del tercer sector. Per això, l'elaboració d'un directori d'aquest tipus d'entitats pot esdevenir una eina rellevant per a la visibilitat d'aquestes organitzacions en les seves activitats i relació amb altres agents socials.

El directori recull 501 entitats de persones immigrades de l'Estat espanyol, amb informació sobre la seva activitat, base social, orígens dels membres, àmbit territorial d'actuació, etc.

Aquesta recerca va ser encarregada per l'Obra Social "la Caixa".

Es vol continuar amb aquesta línia de treball que ajuda a entendre i conèixer la realitat de les organitzacions no lucratives, tant en el marc global com en els diferents subsectors d'activitat.

Una de les recerques dutes a terme en aquest àmbit durant l'any 2006 ha estat el *Directori d'entitats de persones immigrades*.

2.2.- EL FUNCIONAMENT DE LES ORGANITZACIONS

Les organitzacions no lucratives tenen especificitats pròpies derivades de la seva finalitat, els seus valors i la forma d'organitzar-se.

Per això, és necessari analitzar i entendre el seu funcionament en complicitat amb les pròpies entitats, per poder plantejar reflexions i millores en les diferents àrees i activitats.

En aquest àmbit de recerca s'han dut a terme projectes com *Reflexions sobre el tercer sector: quatre temes clau*, recerca encara en curs i que inclou quatre temàtiques principals:



Bones pràctiques en la gestió del voluntariat:

El voluntariat està present a gairebé el 90% de les organitzacions del tercer sector. L'objectiu de la recerca és reflexionar sobre la gestió del voluntariat donant la veu a les pròpies entitats sobre les seves experiències en la gestió en diferents moments del cicle del voluntariat.

Per això, vam entrevistar a responsables de voluntariat d'entitats de Diferents àmbits que ens van explicar el funcionament del voluntariat en cada cas.

Finalment, es va triar una trentena d'experiències que han quedat recollides en una publicació.

Aquest projecte és una iniciativa de l'Obra Social "la Caixa".

legitimitat, incidència política, rendició de comptes i ètica i valors a les organitzacions. També s'inclou en aquest àmbit el projecte *Bones pràctiques en la gestió del voluntariat*.

2.3.- ELS ÀMBITS D'INTERÈS DEL TERCER SECTOR

El tercer sector és plural i les seves àrees d'interès i activitat estan vinculades a molts temes clau per a la societat.

Des de l'Observatori del Tercer Sector, amb complicitat amb les pròpies entitats, es fa recerca en àmbits com ara joventut, cooperació al desenvolupament, banca ètica, medi ambient, societat, cultura...

Joves: política i futur

Aquesta recerca, encarregada per la Fundació Jaume Bofill, es va realitzar per tal de conèixer les motivacions i expectatives dels joves davant de la política.

Durant la recerca es van desenvolupar grups de discussió amb 158 joves, seminaris de treball amb experts en joventut i una recopilació bibliogràfica sobre el tema.

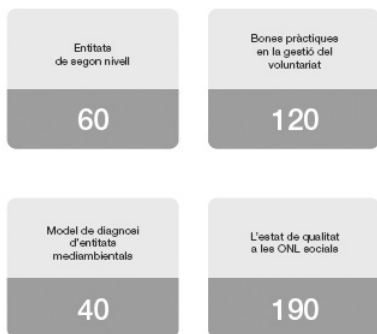
S'han identificat diverses propostes d'accions pels agents de socialització (escola, família, tercer sector...) per a incrementar la consciència, implicació i el compromís polític dels joves de Catalunya.

Entre altres, s'ha realitzat al 2006 la recerca *Joves, política i futur*, i *Els aprenentatges en el moviment d'educació en el lleure: de la participació al mercat laboral*.

PARTICIPACIÓ A LES RECERQUES:

Les recerques compten amb un alt nombre d'entitats participants:





LÍNIES DE RECERCA

Dins els diferents àmbits s'han obert línies de recerca que engloben els diferents projectes i investigacions i que guarden una coherència en la feina global.

Algunes de les línies de recerca en què treballa l'OTS són, per exemple:

- Els òrgans de govern de les entitats
- Les organitzacions de segon nivell
- Mapatges del tercer sector
- Joventut
- Les associacions d'immigrants
- El codesenvolupament
- Les inversions socialment responsables
- ...

3.- El funcionament econòmic de l'OTS

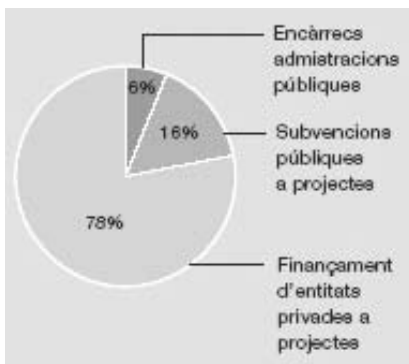
El treball per aconseguir una estructura financera diversa i equilibrada amb presència de fons públics i privats ha estat una constant des de la creació de l'organització. Tal i com s'ha comentat quan es feia referència a la visió de l'entitat, es vol assolir un funcionament normalitzat i sense precarietats a l'entitat acompanyat d'un creixement limitat.

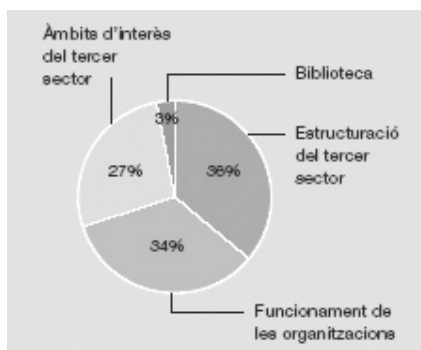
Durant el 2006 la major part del finançament prové directament dels projectes realitzats. En altres entorns, una entitat com l'OTS només seria imaginable amb un fort suport inicial o un compromís a llarg termini. Un dels reptes de futur per aconseguir la supervivència i la proactivitat dels temes de treball és complementar aquest finançament per projectes amb altres de tipus plurianuals, compromesos amb la missió i raó d'ésser de les entitats.

L'OTS va comptar al 2006 amb un setanta-vuit per cent de finançament procedent d'entitats privades i destinat a projectes i un setze per cent procedent de subvencions públiques.

3.1.- PROCEDÈNCIA D'INGRESSOS

La distribució de volum segons els àmbits d'actuació de l'entitat és força equilibrada, amb un trenta-sis per cent en l'estructuració del tercer sector, trenta-quatre per cent en funcionament de les organitzacions i vint-i-set per cent en els àmbits d'interès del tercer sector.





Volum per àrees d'actuació

El resultat obtingut durant el 2006 ha permès compensar una part d'algunes pèrdues del 2005.

	2004	2005	2006
Ingressos			
Finançadors privats	47.877	127.802	335.306
Finançadors públics	0	114.972	97.706
Total ingressos	47.877	242.774	433.012
Despeses			
Equip de treball	26.417	171.376	297.831
Operatives de projecte	12.242	21.197	44.204
Operatives d'organització	6.715	72.915	81.572
Im post sobre resultats	626	-	-
Total despeses	46.000	265.488	423.607
Excedent/pèrdua exercici	+1.877	-22.714	+9.405
Resultat històric consolidat	+1.877	-20.837	-11.432

Compte d'explotació de l'any 2006

4. Les persones que formem l'OTS

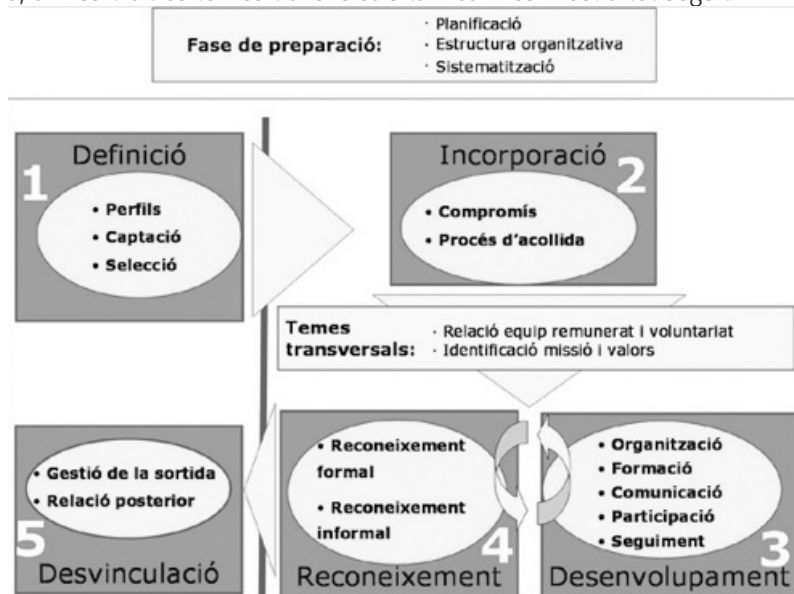
L'equip remunerat i el voluntariat –ja sigui participant en el programa de voluntariat de l'OTS o dins els òrgans de funcionament de l'entitat- fa possible el desenvolupament de l'activitat organitzativa.

4.1. EL CICLE DE GESTIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PERSONES

L'OTS ha desenvolupat una política de gestió i desenvolupament de persones basada en un cicle de les persones a l'organització. Es tracta d'un model escrit que recull les polítiques de funcionament en relació a l'equip de l'organització.

Aquest esforç permet oferir un marc clar a totes les persones que estan col·laborant amb l'entitat. En aquest sentit, en cadascuna de les etapes per les que passa una persona a l'entitat s'han de gestionar les seves especificitats.

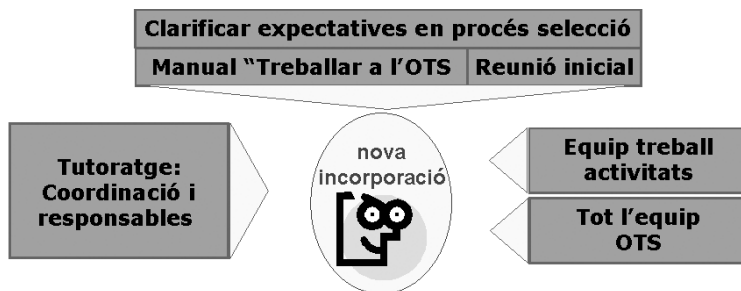
El cicle contempla diferents etapes, com la definició del lloc de treball, la incorporació de la persona, el seu desenvolupament, la retribució i la desvinculació, a més d'altres temes transversals tal i com es mostra tot seguit:



En el procés d'acollida de les persones de l'equip, es desenvolupen diverses accions, en les que s'involucra a tot l'equip. L'objectiu bàsic és transmetre la cultura organitzativa i la manera de fer a l'OTS. A més, s'ha posat en marxa durant el darrer any un tutoratge durant els primers

El procés d'acollida

Transmetre missió-cultura organitzativa i "manera de fer OTS"



mesos per acompanyar la persona en la seva incorporació a l'entitat.

El compromís amb l'entitat es construeix de forma gradual. Es tracta d'un procés en què es pot evolucionar des de l'interès inicial fins al compromís amb l'entitat i la identificació amb la seva missió i els valors.

De la mateixa manera, la participació s'entén també com un element progressiu, relacionat amb la implicació i el compromís amb l'entitat. La participació pot donar-se en diferents àmbits: al projecte de recerca, a l'àrea de funcionament, en el grup transversal (grup que inclou els treballadors/es d'una mateixa categoria professional) i en les decisions globals.

4.2. PROGRAMA DE VOLUNTARIAT I ÒRGANS DE GOVERN

L'Observatori del Tercer Sector és una organització sense afany de lucre i, com a tal, el voluntariat és molt important per a l'entitat i representa una oportunitat d'enriquiment mutu. L'acció voluntària transforma i enriqueix les lògiques internes i externes de les organitzacions del tercer sector.

El voluntariat ha estat present des dels inicis de l'entitat. La seva presència és transversal, es tracta de contaminar de voluntariat tota l'acció de l'OTS. La tasca voluntària s'estructura en grups petits que assumeixen responsabilitats sobre àmbits concrets. L'estructuració en diferents àmbits de col·laboració permet ajustar dedicacions i competències necessàries als diferents perfils de voluntàries i voluntaris.

S'ha desenvolupat un programa de voluntariat que permet participar en el treball amb el tercer sector, així com donar resposta a les motivacions dels voluntaris. La determinació dels àmbits d'actuació del voluntariat se centra especialment en el desenvolupament d'àrees de servei per a les entitats i iniciatives proactives de recerca.

Actualment, a l'OTS estan definits els següents àmbits per a la participació:



Recerca

El Voluntariat de Recerca és una oportunitat oberta per a aquelles persones que s'apropen a l'Observatori del Tercer Sector amb interès per desenvolupar un projecte de recerca concret relacionat amb el tercer sector. En molts casos, es tracta d'estudiants universitaris i de doctorat o postgrau amb motivació per les organitzacions no lucratives o també persones que provenen d'altres àmbits d'activitat i volen conèixer més sobre el sector.

Des de l'organització s'ofereix a la persona voluntària un espai de treball, un seguiment, incorporar-se a un equip de recerca actiu, poder donar difusió dels resultats, la possibilitat de participar en congressos, així com la possibilitat de publicar els resultats a la col·lecció de "Papers de Recerca OTS".

Per garantir l'èxit i la motivació, aquests projectes de recerca solen requerir una dedicació diària d'una certa intensitat durant un breu període de temps, aproximadament uns dos o tres mesos.

Biblioteca

El Voluntariat a la Biblioteca són persones que s'acosten amb l'interès d'apropar-se o conèixer millor el tercer sector. Col·laboren activament fent tasques de catalogació de llibres i revistes, elaboració d'un butlletí de novetats, gestió de l'adquisició de publicacions, fer recerca de bibliografia sobre temàtiques del

tercer sector, elaboració de guies temàtiques, gestió de la biblioteca virtual...



La distribució de les quatre mil publicacions de la Biblioteca del Tercer Sector

S'ofereix a les persones voluntàries de la Biblioteca un espai de treball, incorporar-se a un equip, participar de les reunions de treball de l'Observatori del Tercer Sector i informació sobre les publicacions i recerques que es desenvolupen.

En aquests moments la Biblioteca compta amb més de quatre mil publicacions, registra-

des i catalogades en bona part gràcies a la participació activa de les persones voluntàries.

La dedicació del voluntariat a la Biblioteca és variable en funció de la disponibilitat personal, amb un compromís mínim setmanal d'unes deu hores.

Voluntariat Virtual

Per posar els resultats dels treballs de recerca al servei del màxim d'organitzacions s'ha creat un grup de voluntariat virtual que s'encarrega de les traduccions de publicacions i col·labora en els espais electrònics propis. Des de l'OTS es treballa per oferir les publicacions en tres idiomes: català, castellà i anglès.

El voluntariat virtual es compon de persones interessades pel tercer sector que per la seva feina o domicili no es poden traslladar a l'espai de treball. Algunes d'elles estan motivades per fer traduccions i especialment en relació a documents sobre el sector. La dedicació d'aquest voluntariat pot ser molt variable en funció de les disponibilitats de les voluntàries i dels voluntaris.

Òrgans de govern

L'Observatori del Tercer Sector treballa en contacte amb el tercer sector, la seva realitat i les necessitats que té. Per això, s'ha dotat d'uns òrgans de govern oberts a la participació de persones d'altres organitzacions o bé relacionades amb les entitats no lucratives.

Junta Directiva: està formada per persones amb trajectòries diverses procedents del món acadèmic i d'altres entitats no lucratives. Ajuda a orientar estratègicament l'OTS i a garantir la coherència entre la missió de l'organització i les línies d'actuació organitzatives.

Els altres òrgans de funcionament OTS són:

- Consell de Recerca: té com a objectiu apropar la reflexió sobre el tercer sector i els seus temes des d'una panoràmica dividida en subsectors. És un espai per a proposar idees i reptes per a projectes o recerques de l'OTS. Actua com a salvaguarda de la coherència de l'entitat.

S'està encetant actualment un Consell Estatal que complementa



la funció del Consell de Recerca i que atorga una visió panoràmica d'abast estatal.

- **Grup de Suport a la Biblioteca:** s'està impulsant en l'actualitat. Ha de contribuir a determinar la forma de desenvolupament del fons bibliogràfic especialitzat en el funcionament de les entitats del tercer sector amb què compta l'OTS.

- **Grup de Suport de Publicacions:** es tracta d'un espai en què persones amb experiència en aquest àmbit, ja siguin del tercer sector, mitjans de comunicació, etc, poden fer aportacions per a l'evolució de les línies de publicacions de l'OTS.

5. La presència social de l'OTS

Les organitzacions no lucratives, a diferència de les organitzacions empresarials, no tenen com finalitat generar beneficis econòmics. El seu objectiu és ajudar a aconseguir una societat millor a través de la seva actuació, com un agent de transformació social. Arrel d'aquesta orientació al canvi social, les organitzacions del tercer sector informen i sensibilitzen a la societat sobre aquelles qüestions que consideren necessàries promoure o canviar.

Per això és bàsic ser capaços de comunicar-se amb la societat en la qual actuen. La comunicació és, d'aquesta manera, una part essencial d'aquestes organitzacions perquè està lligada a la seva pròpia raó per a existir. Així, per exemple, mentre les empreses comuniquen per a existir (vendre més), les entitats sense ànim de lucre existeixen per a comunicar (per una societat millor).

Per aquest motiu, per a l'OTS aconseguir una presència social rellevant on poder comunicar els resultats i reflexions que sorgeixen de l'activitat de recerca sobre el tercer sector és bàsic, ja que la recerca sense comunicació no té sentit. Això fa que la comunicació que es planteja hagi de ser d'utilitat per a les entitats i provocar reflexions.

Des de l'Observatori del Tercer Sector no es fa una comunicació de "publicitat" o "venda", sinó que s'ha optat per la difusió de continguts. L'activitat de comunicació té una vessant molt important relacionada amb la transparència, que és un dels valors de l'entitat. Per això, es fan esforços per aconseguir coherència en discurs, forma i contingut de la comunicació. Mitjançant la comunicació es rendeixen comptes i s'actua amb transparència amb tots aquelles persones involucrades a l'entitat (personal remunerat i voluntariat, entitats amb les quals es realitzen recerques, finançadors, mitjans de comunicació, proveïdors...).

Els objectius comunicatius i els diferents mitjans utilitzats en la comunicació organitzativa queden sintetitzats en el quadre següent:

ELS OBJECTIUS COMUNICATIUS:

- Tenir una presència social i activa en el tercer tector i en altres col·lectius relacionats. Es vol participar en el debat públic.
- Transmetre valors, actuacions de les entitats a altres col·lectius.
- Potenciar i oferir eines de millora.

ELS MITJANS UTILITZATS:

- Pàgina web:** definida com un web actualitzat, clar, amb continguts i amb FORÇA!
- Electrònics:** correu electrònic, Butlletí de Novetats de la Biblioteca del Tercer Sector, llista de correus, convocatòries o enviaments generals, notes de premsa...
- Presència a altres mitjans:** a través d'articles de difusió, reflexió i opinió i d'entrevistes o reportatges de l'OTS.
- Publicacions:** llibres, col·leccions OTS...
- Assistència a activitats públiques:** jornades, actes, rodes de premsa...
- Participació interna:** seminaris de recerca, cartellera Viure el tercer sector, reunions de treball...

Per tal de definir quins són els públics involucrats amb l'OTS i quin tipus d'accions s'han de dur a terme amb cadascun d'ells s'ha realitzat una divisió en base a tres corones segons la relació que es manté o que es desitja mantenir:

- **En la primera corona:** es trobaran els públics amb qui es té una relació de quotidianitat, hi ha una relació amb continuïtat i es té una relació propera. En aquest nivell 1 estaran, per exemple, les persones de l'equip i el voluntariat de l'OTS, els finançadors, les entitats amb qui s'han realitzat projectes conjuntament o que han participat en alguna de les recerques, etc. Se cerca en aquest cas, **la complicitat**

- **En la segona corona:** hi ha els públics amb qui es manté contacte puntualment però que potencialment podrien passar al nivell 1. Hi ha doncs, un cert **coneixement**.

- **En la tercera corona** estan identificats aquells públics que saben de l'**existència** de l'OTS però amb qui encara no hi ha hagut una relació propera.





5.1. LA PÀGINA WEB COM A EINA DE TRANSPARÈNCIA ORGANITZATIVA

El web de l'OTS (www.tercersector.net) és un dels mitjans més utilitzats per a la comunicació des de l'Observatori del Tercer Sector, i com s'ha dit, un dels seus mecanismes de transparència.

La pàgina web representa un espai d'informació i comunicació, a més d'un instrument d'ajuda per a realitzar projectes que requereixen col·laboració per part del públic objecte d'estudi.

La pàgina web està actualitzada amb la informació relativa a les activitats i el funcionament de l'OTS. És un espai des del qual es pot tenir informació sobre què és l'OTS, la seva trajectòria, els àmbits de treball, les notícies, les línies d'investigació, les recerques en projecte, en curs o finalitzades, les publicacions, la biblioteca, el voluntariat, etc.

A més, els usuaris poden descarregar-se gratuïtament des de l'àrea de Publicacions tots els articles, llibres i quaderns publicats per l'entitat. De la mateixa manera, estan disponibles totes les ponències que es duen a terme en l'àmbit català, estatal o internacional i els materials utilitzats en aquestes. La pàgina web ha esdevingut un espai en què el coneixement que es genera des de l'OTS es comparteix amb totes les entitats no lucratives.