

EL SERVEI DE VOLUNTARIAT DE CREU ROJA

OPINIÓ DELS VOLUNTARIS I DELS USUARIS

Àrea d'Estudis i Opinió. Informació Cartogràfica de Base (ICB)

MONOGRAFIES

Aquest article resumeix dels resultats d'un recent estudi d'opinió sobre el servei de voluntariat de Creu Roja a la ciutat de Barcelona encarregat per Serveis Personals de l'Ajuntament de Barcelona'. En aquest estudi es tenen en compte dos punts de vista diferents: el dels voluntaris de Creu Roja (persones que desenvolupen activitats de caràcter social de forma altruista i lliurement) i el de les persones receptores d'aquesta prestació: els usuaris dels programes que es preveuen al conveni de promoció del voluntariat establert des de 1986 entre Creu Roja i l'Ajuntament de Barcelona. Així s'aconsegueix una panoràmica àmplia. A més, s'esbossa el perfil dels que exerceixen de voluntaris i dels diferents grups de beneficiaris.

Creu Roja ofereix un servei de voluntariat a diversos col·lectius de la ciutat de Barcelona. Aquest està format per uns 2.300 voluntaris repartits en diversos programes. Els principals són: Gent Gran, Suport i Atenció als Refugiats i Estrangers, Suport i Atenció a Toxicòmans i Malalts de la Sida, Persones Discapacitades, Activitats en Hospitals, Infància i Joventut, Medi Ambient, Serveis Preventius i Salvament a les Platges. Els usuaris que es beneficien regularment d'algun d'aquests programes sumen més de 12.000. A més, n'hi ha que participen

en activitats puntuals; el seu nombre supera les 70.000 persones.

Des de 1986, l'Ajuntament de Barcelona i la Creu Roja tenen signat un conveni de col·laboració pel que fa al servei de voluntariat d'aquesta organització.

Metodologia

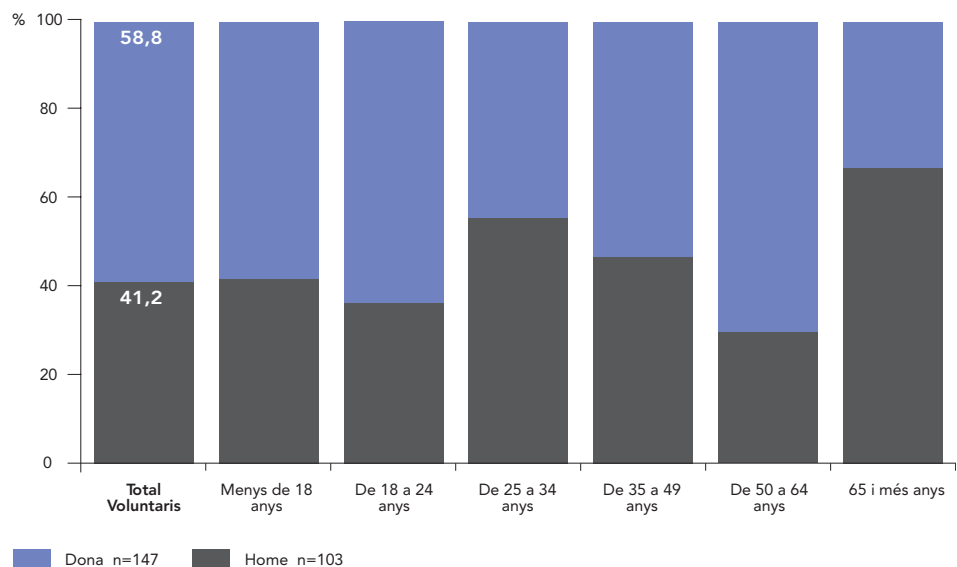
L'estudi es va portar a terme amb una metodologia de tipus quantitatiu. El fet que l'objecte d'anàlisi estigui format per dos col·lectius (els voluntaris i els usuaris) va portar a confeccionar dues mostres i dos qüestionaris, d'unes quinze preguntes cadascun.²

Pel que fa als voluntaris, es van realitzar 250 entrevistes. La mostra és aleatòria i, per tant, representativa dels 2.300 voluntaris de Creu Roja. El marge

d'error associat és de $\pm 5,96\%$, amb un nivell de confiança del 95% per a resultats globals. En els resultats de segon ordre, obtinguts per l'encreuament de variables, aquests marges augmenten i la seva interpretació ha de ser més prudent.

Respecte als usuaris, es van realitzar 405 entrevistes. Uns programes tenen molts beneficiaris i d'altres menys, la qual cosa va comportar dissenyar una mostra "desproporcionada", de forma que els col·lectius, encara que tinguessin un baix nombre d'usuaris, sortissin relativament representats. Cal afegir que una tercera part dels qüestionaris van ser contestats per familiars o persones pròximes a l'usuari; aquest va ser el cas dels més petits, d'algunes persones discapacitades, de la gent més gran i d'alguns hospitalitzats.

Gràfic 1
Els voluntaris de Creu Roja per edat i sexe



1. La comissió de direcció i seguiment de l'estudi ha estat formada per Txema Castiella, Toni Camps i Jordi Casanovas (Ajuntament de Barcelona), Pau Bellot i Adolf Díaz (Creu Roja) i M. Àngels Pont i Anna Parés (ICB, S.A.).

2. El treball de camp es va realitzar la segona quinzena de novembre de 1995.

Els voluntaris de Creu Roja

Dels voluntaris entrevistats, un 59% són noies i un 41% nois. Per edats, el grup més nombrós és el de 18 a 24 anys. Segueixen el de 25 a 34 anys i el de menys de 18 anys. El grup menys nodrit és el majors de 35 anys. Actualment predominen les dones en tots els grups d'edat, excepte en el grup de 25 a 34 anys i el de 65 i més anys, on abunden més els homes (gràfic 1).

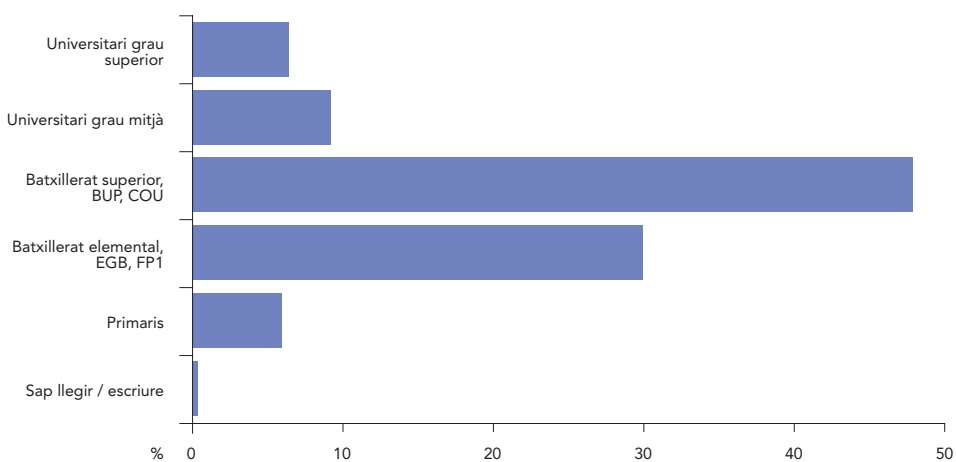
La major part ha nascut a Barcelona i són relativament pocs els nascuts a altres indrets de Catalunya, comunitats autònomes o països. Pel que fa a la llengua, un 49% s'expressa habitualment en català i un 51% en castellà.

La majoria té un alt nivell d'estudis. Concretament, un 48% té BUP, COU o similar i un 15% universitaris acabats (9% grau mig i 6% superior). Altrament, un 30% ha finalitzat l'EGB, FP1 o anàleg i un 6% la primària. Cal tenir present que la major part són estudiants, la qual cosa fa suposar que a mig termini el nivell dels actuals voluntaris serà ultrapassat (gràfic 2).

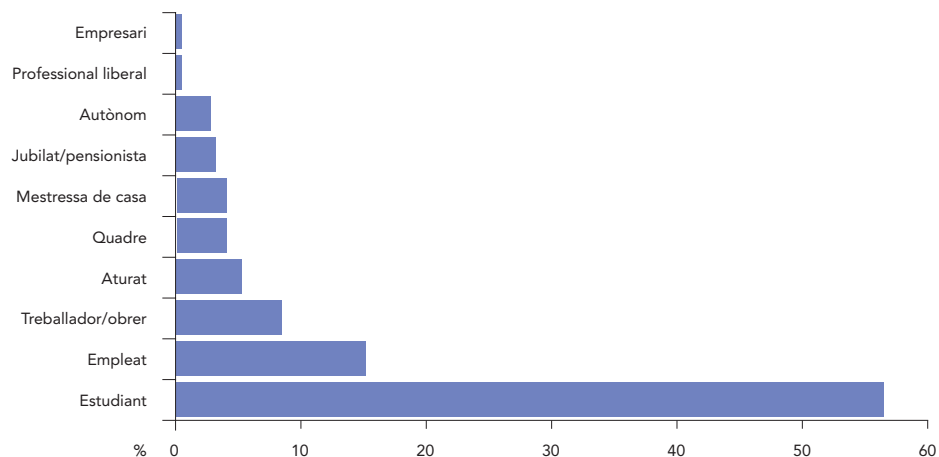
Respecte a l'ocupació, del total de voluntaris, prop d'un 70% entra dins de la categoria de professionalment no actiu i l'altre 30% d'actiu. Entre els primers destaquen els estudiants; també hi ha aturats, mestresses de casa i jubilats. Entre els segons sobresurten els empleats; també hi ha –tot i que en menor nombre– quadres, autònoms, professionals liberals i empresaris (gràfic 3).

Pràcticament tots viuen a Barcelona. Si es compara la distribució dels

Gràfic 2
Nivell d'estudis de l'entrevistat



Gràfic 3
Ocupació de l'entrevistat

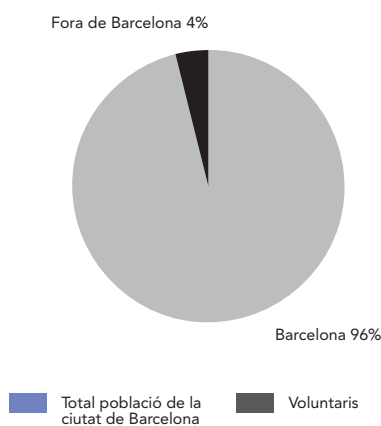


voluntaris pels diferents districtes de la ciutat amb la distribució del total de la població de Barcelona es detecta que a Sant Andreu, Sant Martí, Horta-Guinardó i l'Eixample, proporcionalment, el nombre de voluntaris sobrepasa al de població. En canvi, a Sarrià-Sant Gervasi, Ciutat Vella i Nou Barris passa el contra-

ri, la proporció de voluntaris és més baixa. Els districtes on es dona un major equilibri són Sants-Montjuïc, Les Corts i Gràcia (gràfic 4).

Més d'un 40% porta entre dos i cinc anys fent de voluntari de Creu Roja i un altre 40% menys de dos anys. La resta fa més temps. Normalment hi dediquen

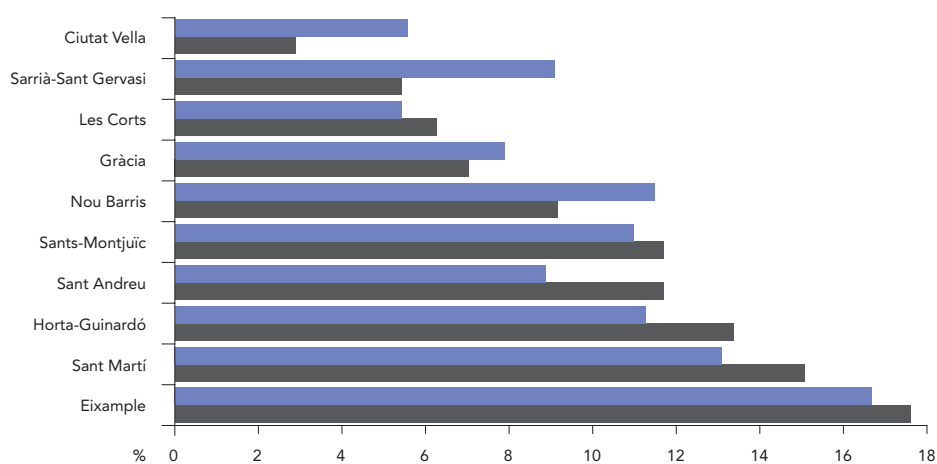
Gràfic 4
Lloc de residència de l'entrevistat



menys de tres hores setmanals. Un 30% entre tres i cinc hores i més d'un 10% més de cinc hores (gràfic 5).

Allò que els va empènyer a fer-se voluntaris de Creu Roja va ser les ganes d'ajudar, l'altruisme, la solidaritat; més del 45% de les respostes va en aquest sentit. També els van esperar els amics i familiars, el voler ocupar el temps, el ser útil, el conèixer gent i la possibilitat de fer pràctiques relacionades amb la seva professió actual o futura. Aquí s'afegeix la viabilitat de fer socorrisme, la prestació social i l'estar en contacte amb nens (gràfic 6).

Els amics, familiars i coneguts són els seus principals preceptors per apuntar-se a fer de voluntaris de Creu Roja. Segueixen, a distància, la televisió i la premsa. Els impresos, la mateixa Creu Roja i l'escola ho han estat menys. Entre els més joves és més habitual que els familiars i amics hagin estat els

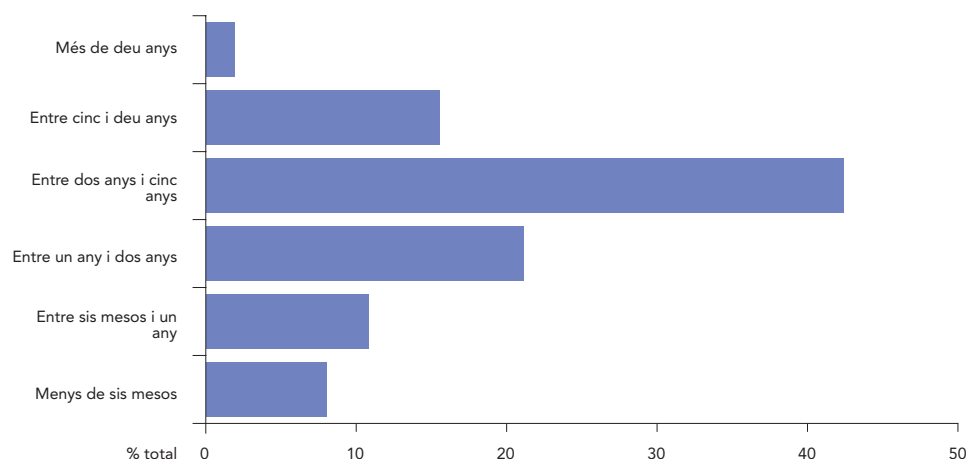


impulsors i en el cas dels que porten més de dos anys l'organització és més habitual reconèixer que va ser la televisió (gràfic 7)

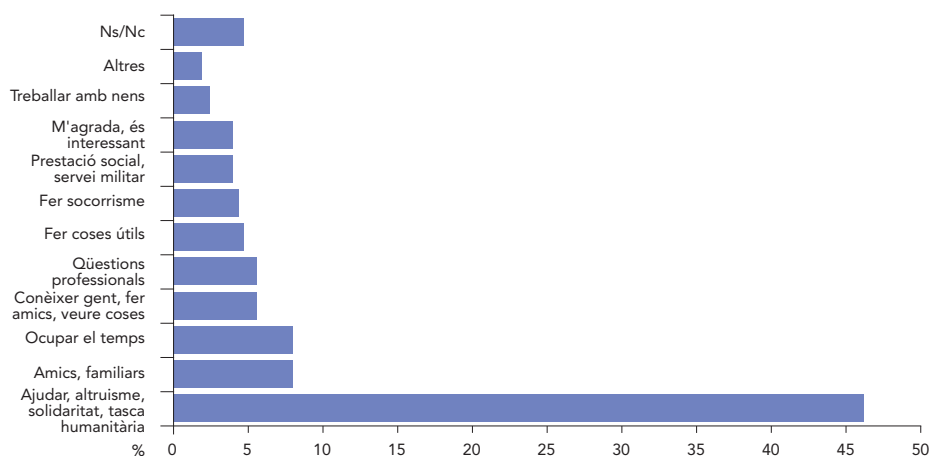
El programa en el qual participa un major nombre de voluntaris és el de Serveis Preventius de Socors (més del 35%).

També en tenen un nombre important el de Gent Gran (més del 30%) i el d'Infància i Joventut (més del 25%). En un segon nivell, se situen els programes de Persones Discapacitades (més del 10%), de Medi Ambient (9%) i de Salvament a les Platges (7%). I, en darrer lloc, amb menys

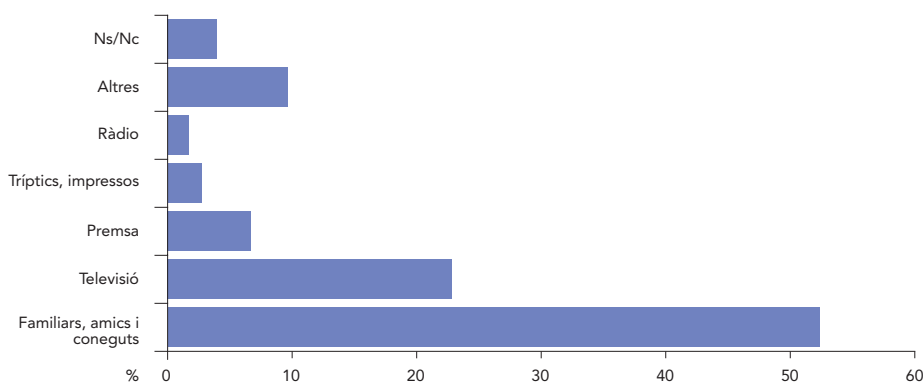
Gràfic 5
Temps que fa que és voluntari de Creu Roja



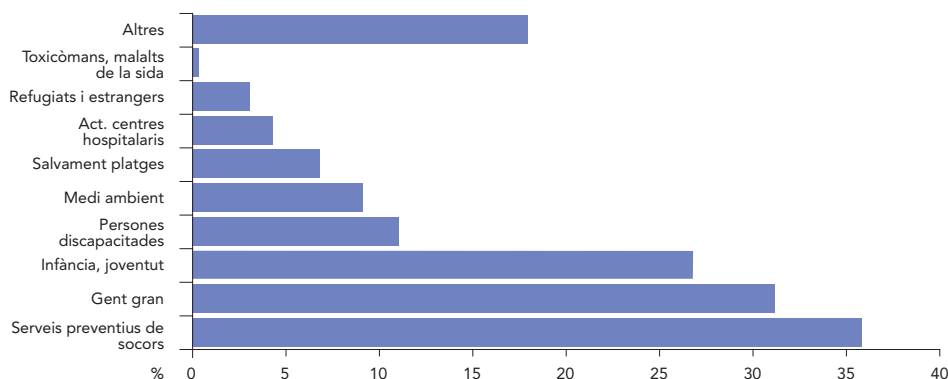
Gràfic 6
Motiu principal que el va portar a fer-se voluntari de Creu Roja



Gràfic 7
Mitjà preceptor



Gràfic 8
Programa o programes de Creu Roja en els quals participa



d'un 5% dels voluntaris cadascun, les Activitats als Centres Hospitalaris, l'Assistència a Refugiats i Estrangers, el Suport a Centres de Toxicòmans i Malalts de la Sida i altres com la Presó i la Campanya de Reis. Hi ha voluntaris que participen actualment en més d'un programa, concretament, un 30% participa en dos i un 8% en tres o més (gràfic 8).

El sexe i l'edat determinen força quina activitat desenvolupa el voluntari. Així, entre els nois és força més habitual participar en serveis preventius de socors i també en salvament a les platges. En canvi, les noies s'apunten més a programes dedicats a col·lectius com gent gran, infància i joventut, persones discapacitades i refugiats. Entre els voluntaris de més de 25 anys hi ha més col·laboradors del Programa Gent Gran que entre els més joves, els quals es decanten més cap els de Serveis de Socors, de la Infància, de Les Persones amb Discapacitats i de Medi Ambient. Altrament, els que porten més de dos anys a Creu Roja s'inclinen més pels Serveis Preventius (gràfic 9).

Més de dues terceres parts dels voluntaris no tenen ganes de canviar d'activitat. A la resta li agradaria fer-ne una altra, sobretot una activitat relacionada amb la infància i la joventut, i també ajudar la gent gran i donar suport a toxicòmans i malalts de la sida. Els altres programes tenen menys aspirants. En conjunt, les noies i els més joves tenen més ganes de canviar d'activitat.

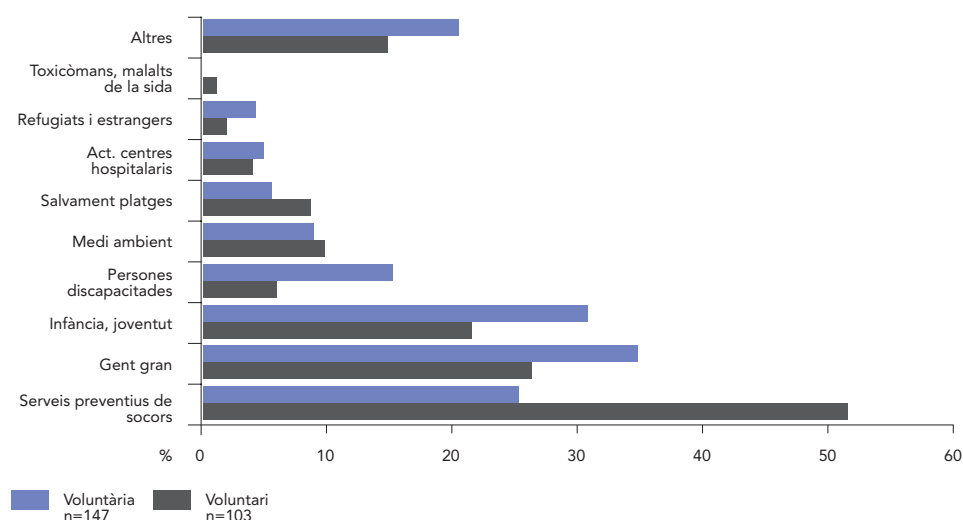
Pràcticament la totalitat està satisfeta de ser voluntari de Creu Roja (un 42% molt i un 52% bastant). Només un 5%

expressa un cert descontentament. Els relativament més insatisfets són els que porten més de dos anys en el voluntariat de Creu Roja.

Dit de forma espontània, de l'aspecte que estan més satisfets és de la relació amb la gent (22%) seguit de la tasca humanitària (16%). Altres aspectes dels quals estan contents són la relació amb els nens, ser útils, els programes en què participen, l'atenció als usuaris, els coneixements adquirits i el vessant social que comporta el servei de voluntariat. Un 5% està satisfet de tot. Els de menys edat estan més satisfets de la relació amb la gent i els de més edat del vessant humanitari. Altrament, més d'una quarta part respon que no té cap motiu d'insatisfacció. Els que diuen algun motiu esmenten bàsicament aspectes de tipus organitzatiu com la formació, la informació, la pèrdua de temps, els horaris, la manca de mitjans i massa exigència. Els nois, els més grans i els que porten més de dos anys al servei de voluntariat es queixen més que els altres (gràfic 10).

Preguntats pel grau de satisfacció en relació a onze aspectes suggerits del servei de voluntariat de Creu Roja, la resposta dels voluntaris indica que del que estan més satisfets és de la relació amb els usuaris, seguit molt de prop pel tipus d'activitat que desenvolupen, del programa o programes en què participen, de la relació amb altres voluntaris i de la utilitat de l'actuació. També estan contents, tot i que relativament menys, de la relació amb els responsables. Segueixen els aspectes més estructurals com la forma-

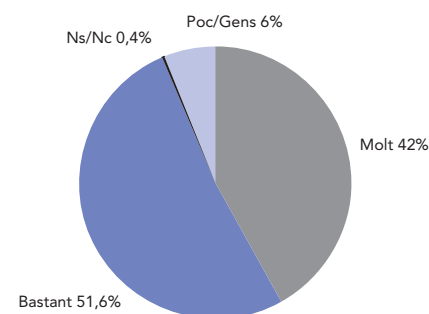
Gràfic 9
Programa o programes en els quals participa, segons sexe



ció, l'organització del programa, la informació, l'organització de les activitats i, en darrer lloc, el temps de dedicació. Així doncs, tant dit de forma espontània com suggerida, els voluntaris preguntats es mostren contents de la seva labor de voluntari i de les relacions personals que genera participar en el servei de voluntariat de Creu Roja, però es lamenten –tot i que poc– d'algunes falles de tipus organitzatiu (gràfic 11).

La majoria dels voluntaris entrevistats no coneix el conveni de col·laboració entre Creu Roja i l'Ajuntament (60%), un 37% sí que el coneix i un 2% no respon. Entre la majoria d'aquells que el coneixen, la valoració global és positiva i des del punt de vista social encara ho és més. El desconeixement del conveni és superior entre les noies i els que porten poc temps fent de voluntaris.

Gràfic 10
Satisfacció de ser voluntari de Creu Roja

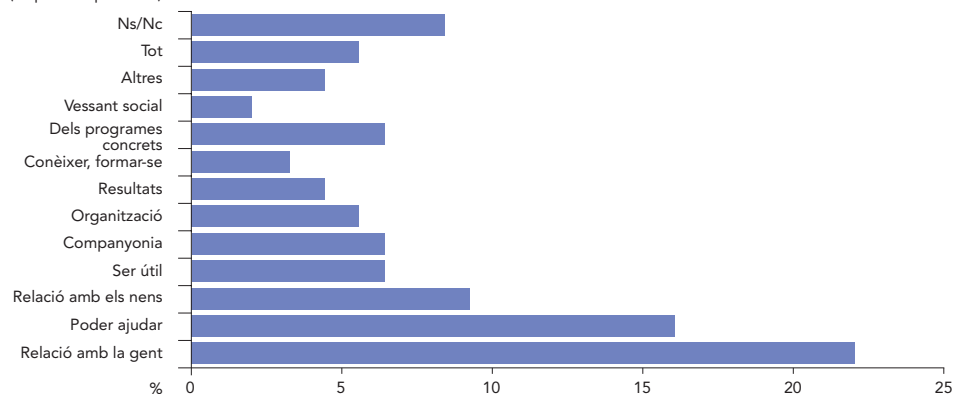


Els usuaris dels serveis de voluntariat de Creu Roja

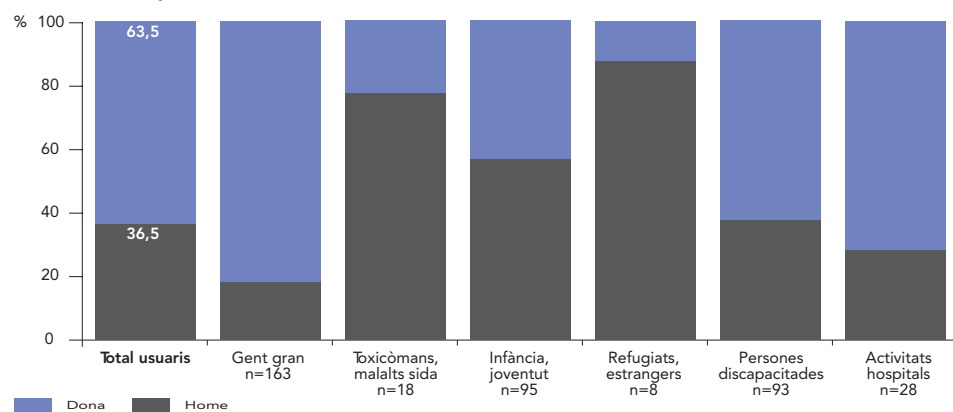
El servei de voluntariat de Creu Roja el configuren diversos programes. Cada programa té els seus propis objectius i el seu tipus de beneficiari. Aquest darrer es

Gràfic 11
Aspecte del qual està més satisfet

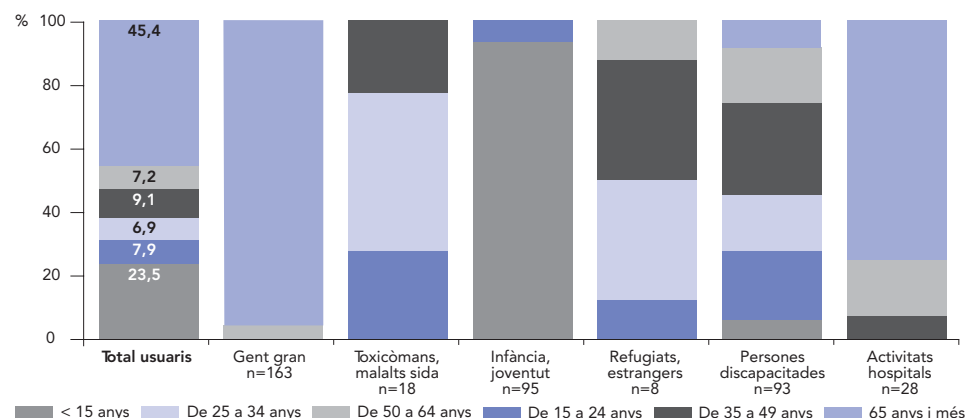
(resposta espontània)



Gràfic 12
Total usuaris per sexe



Gràfic 13
Total usuaris per edat



distingeix per tenir un perfil específic i per les seves pròpies opinions i lligams vers el servei. Per tant, en els següents comentaris les persones adscrites com a beneficiàries del servei de voluntariat de Creu Roja no són tractades com un sol conjunt, sinó com sis col·lectius diferents que formen part de sis programes diferents.

El col·lectiu del Programa de Gent Gran està format per persones de la tercera edat i per una majoria de dones (80%). La meitat ha nascut a Catalunya, un 44% a altres comunitats autònomes i un 6% a països estrangers. En general, la seva formació és escassa i, pel que fa a la llengua, una meitat parla en català i l'altra en castellà. Moltes de les persones entrevistades d'aquest programa viuen en residències (gràfics 12 i 13).

El col·lectiu del Programa de Toxicòmans i Malalts de la Sida està integrat majoritàriament per homes i per persones de 15 a 49 anys. La majoria parla castellà i té un nivell intermedi d'estudis. De divuit persones enquestades, cinc viuen al carrer, tres a Ciutat Vella, cinc a altres districtes de la ciutat i de les cinc restants no consta l'adreça.

El col·lectiu del Programa d'Infància i Joventut el formen més nois que noies. La majoria ha nascut a la ciutat de Barcelona i s'expressa en castellà. Aquests es troben en ple procés formatiu i, per tant, el seu nivell d'estudis es correspon en la majoria dels casos a la seva edat. La major part viu a Ciutat Vella, Sant Andreu i Sant Martí.

El col·lectiu del Programa de Refu-

giats i Estrangers està integrat bàsicament per homes de 25 a 49 anys i procedents de països estrangers. La meitat parla castellà i l'altra meitat en llengües estrangeres. El seu nivell d'estudis és alt. Viuen a Ciutat Vella, l'Eixample, Sants-Montjuïc i Gràcia.

El col·lectiu del Programa de Persones Discapacitades està format per més homes que dones i de totes les edats. La majoria ha nascut a la ciutat de Barcelona i s'expressa en castellà. Pel que fa al seu nivell de formació, una tercera part té estudis primaris, gairebé una cinquena part EGB o FP1 i un 18% ha cursat educació especial. A més, un 15% té estudis secundaris o universitaris i un altre 15% només sap llegir i escriure. Els entrevistats estan repartits per tota la ciutat.

El col·lectiu del Programa de Persones Hospitalitzades està format majoritàriament per dones i per més grans de 50 anys. Dues tercers parts parlen castellà. La meitat té la primària acabada i una tercera part un nivell de coneixements

baix. La major part viu a Sant Martí, Sant Andreu, Nou Barris i Horta-Guinardó.

Respecte al temps que fa que els entrevistats són usuaris del servei de voluntariat de Creu Roja s'observa força dispersió. Així, una quarta part dels usuaris fa menys de sis mesos que ho és i una altra quarta part entre dos i cinc anys. A més, un 13% entre sis mesos i un any, un 20% entre un i dos anys i un 12% més de cinc anys. La gent gran i les persones discapacitades acostumen a ser els més antics i les persones hospitalitzades i els estrangers els més recents.

La majoria rep ajut o participa en activitats portades per voluntaris de Creu Roja setmanalment; la resta rep atenció cada quinze dies, mensualment o de forma ocasional. Normalment l'ajut que reben és inferior a les tres hores setmanals. En general, els que reben més atenció són els toxicòmans, els malalts de la sida, els estrangers i també els infants.

Més d'una quarta part dels usuaris es va assabentar de la possibilitat de

rebre atenció o fer activitats amb voluntaris de Creu Roja a través dels familiars, amics o coneguts, un 17% per mitjà de l'assistent social i un 12% per la mateixa Creu Roja. La resta per mediació de la residència, de l'Ajuntament de Barcelona, de professionals, dels mateixos voluntaris, d'associacions o centres, de l'hospital i de les ludoteques de Creu Roja als mercats municipals. No obstant, aquesta qüestió depèn molt del tipus d'usuari. Així, en el cas de la gent gran, la residència, l'entorn relacional i l'assistent social van ser els principals preceptors. També en els nens i joves va ser per mitjà de la família i els amics, però en aquest cas també van ajudar les ludoteques als mercats municipals i la mateixa Creu Roja. Pel que fa a les persones discapacitades, l'assistent va ser l'element clau, així com els familiars i amics, i l'Ajuntament de Barcelona. Quant als refugiats i estrangers, va ser la Creu Roja el primer mentor i, pel que fa als malalts hospitalitzats, el mateix centre on estan

Taula 1
Com es va assabentar de la possibilitat de rebre l'atenció o de fer activitats amb voluntaris de Creu Roja?

| | Total | Gent gran | Toxicòmans, malalts sida | Infància, joventut | Refugiats, estrangers | Persones discapacitades | Activitats hospitals |
|---------------------------------|-------|-----------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Per familiars, amics o coneguts | 22,5 | 19,0 | 55,6 | 35,8 | 25,0 | 15,1 | 0,0 |
| Per l'assistent social | 16,8 | 17,8 | 11,1 | 8,4 | 0,0 | 31,2 | 0,0 |
| A través de Creu Roja | 12,3 | 11,0 | 22,2 | 12,6 | 75,0 | 10,8 | 0,0 |
| Residències | 9,1 | 22,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Altres professionals | 7,4 | 6,7 | 5,6 | 12,7 | 0,0 | 6,5 | 0,0 |
| A través de l'Ajuntament | 6,2 | 8,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,8 | 0,0 |
| Pels mateixos voluntaris | 5,2 | 1,8 | 0,0 | 4,2 | 0,0 | 1,1 | 46,4 |
| Altres centres, associacions | 4,7 | 3,7 | 0,0 | 3,2 | 0,0 | 10,7 | 0,0 |
| Per l'hospital | 4,0 | 0,6 | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 0,0 | 50,0 |
| Al mercat | 3,2 | 0,0 | 0,0 | 13,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Altres | 5,4 | 4,9 | 5,6 | 7,4 | 0,0 | 6,5 | 0,0 |
| NS-NC | 3,2 | 3,1 | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 6,5 | 3,6 |

Taula 2
Quin tipus d'ajuda rep o quines activitats fa amb voluntaris de Creu Roja?

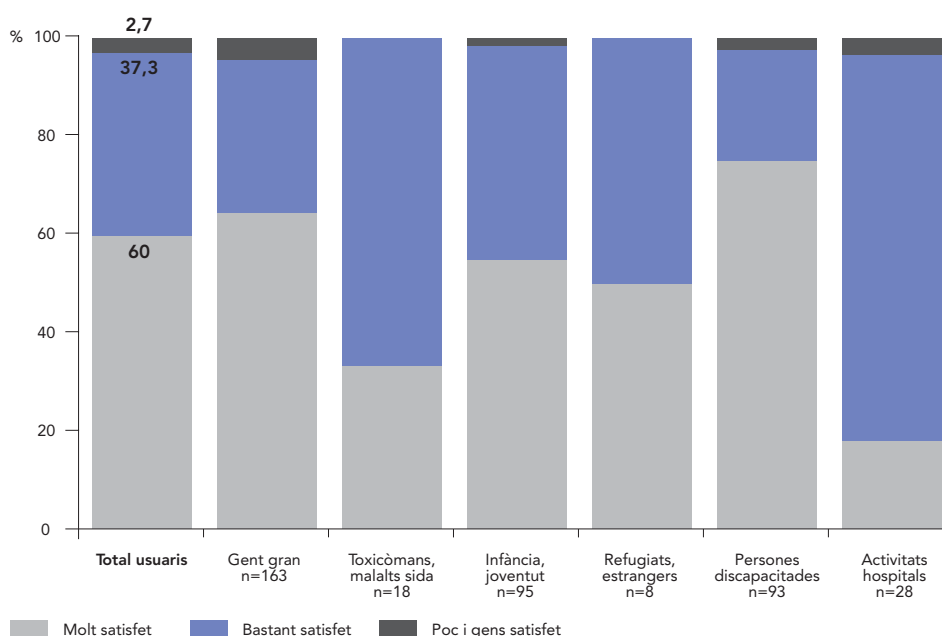
| | Total | Gent gran | Toxicòmans, malalts sida | Infància, joventut | Refugiats, estrangers | Persones discapacitades | Activitats hospitalars |
|---------------------------------|-------|-----------|--------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|
| Ajudes al desplaçament | 25,2 | 23,9 | 0,0 | 3,2 | 12,5 | 63,4 | 0,0 |
| Activitats d'esplai | 15,4 | 18,4 | 0,0 | 43,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Passejar, excursions | 13,6 | 23,3 | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 17,2 | 0,0 |
| Companyia, conversa | 10,6 | 4,9 | 16,7 | 0,0 | 0,0 | 4,3 | 100,0 |
| Suport educatiu | 10,1 | 6,1 | 0,0 | 22,1 | 87,5 | 3,2 | 0,0 |
| Treballs manuals | 7,4 | 16,6 | 0,0 | 2,1 | 0,0 | 1,1 | 0,0 |
| Ajuda, suport tècnic o personal | 6,4 | 5,5 | 83,3 | 0,0 | 0,0 | 2,2 | 0,0 |
| Cuidar nens | 4,4 | 0,0 | 0,0 | 18,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Activitats esportives | 3,2 | 0,0 | 0,0 | 7,4 | 0,0 | 6,5 | 0,0 |
| Altres | 3,3 | 1,2 | 0,0 | 2,1 | 0,0 | 1,1 | 0,0 |
| NS-NC | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

ingressats (taula 1).

Segons expressa el conjunt dels entrevistats, del que més es beneficien del servei de voluntariat de Creu Roja és de l'ajut en els desplaçaments. Segueixen –en ordre descendent– les sortides i les excursions, les activitats de lleure, la companyia, la conversa, el suport anímic i el suport educatiu. Menys citats són els treballs manuals i l'ajuda i suport tècnic i les activitats esportives i festives. Ara bé, cada col·lectiu d'usuaris ressalta un tipus d'ajuda o d'activitat. Així, la gent gran i les persones discapacitades diuen beneficiar-se sobretot de les ajudes de desplaçaments i els toxicòmans i els malalts de la sida del suport tècnic i humà. Els nens i els joves fan referència a les activitats de lleure organitzades pels voluntaris i al suport educatiu. Els estrangers i els refugiats destaquen també el suport educatiu, i les persones hospitalitzades la companyia (taula 2).

Globalment, els usuaris estan satisfets del servei de voluntariat de Creu

Gràfic 14
Grau de satisfacció general dels serveis de voluntaris de Creu Roja



Roja. Concretament, un 60% diu que n'està molt i més d'un 35% bastant. Són pocs els que n'estan descontents. Els que n'estan més contents són la gent gran i les persones discapacitades i, els que

n'estan bastant són les persones hospitalitzades i els toxicòmans i malalts de la sida (gràfic 14).

Dit de forma espontània, de l'aspecte que estan més satisfets els usuaris és

l'amabilitat i la simpatia dels voluntaris (22%). Altres aspectes dels quals estan satisfets, ordenats per ordre descendent, són l'assistència rebuda, les activitats de lleure (jocs, treballs manuals...), la conversa o companyia, la ludoteca, les ajudes als desplaçaments, les sortides i del suport educatiu. Un 20% respon que està satisfet de tot. Cada col·lectiu, però, resalta aspectes diferents. Així, la gent gran i les persones discapacitades mencionen,

sobretot, l'amabilitat i simpatia dels voluntaris. Els toxicòmans i els malalts de la sida, l'atenció rebuda. Els nens i els joves, les activitats de lleure i la ludoteca. Els refugiats i estrangers, el suport educatiu; i les persones hospitalitzades la companyia (taula 3).

Passant a l'aspecte del qual estan menys contents, la major part dels usuaris entrevistats diu que no hi ha cap aspecte del servei de voluntariat de Creu

Roja del que estigui insatisfet i tampoc formula cap demanda. Només uns quants es lamenten de la poca dedicació i de l'ajut insuficient, ja que en voldrien més (taula 4).

Un 13% dels usuaris entrevistats coneix el programa de col·laboració

3. El baix nombre d'usuaris que responen aquestes qüestions fa que les xifres s'hagin de tractar amb cautela. Per tant, el seu valor s'ha de contemplar més des d'un punt de vista qualitatiu que no pas quantitatiu.

Taula 3

Pel que fa als serveis de voluntariat de Creu Roja, de quin aspecte està més satisfet?

| | Total | Gent gran | Toxicòmans, malalts sida | Infància, joventut | Refugiats, estrangers | Persones discapacitades | Activitats hospitals |
|--------------------------------|-------|-----------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Amabilitat dels voluntaris | 22,0 | 28,8 | 11,1 | 11,6 | 0,0 | 29,0 | 7,1 |
| Ajuda, atenció | 10,8 | 9,8 | 50,0 | 6,3 | 37,5 | 9,7 | 3,6 |
| Activitats d'esplai | 9,1 | 10,5 | 0,0 | 15,8 | 0,0 | 5,4 | 0,0 |
| Conversa, companyia | 6,4 | 6,1 | 5,6 | 3,2 | 0,0 | 3,2 | 32,1 |
| Cuidar nens | 4,7 | 0,0 | 0,0 | 20,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Ajudes als desplaçaments | 4,4 | 7,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,4 | 3,6 |
| Suport educatiu | 3,5 | 0,6 | 0,0 | 9,5 | 37,5 | 0,0 | 3,6 |
| Passejar, excursions, sortides | 3,5 | 5,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,4 | 0,0 |
| Altruisme, ganes d'ajudar | 2,7 | 1,8 | 5,6 | 1,1 | 12,5 | 4,3 | 3,6 |
| Altres | 5,4 | 4,3 | 11,1 | 4,2 | 12,5 | 6,5 | 7,1 |
| Tot | 20,5 | 20,2 | 16,7 | 20,0 | 0,0 | 23,7 | 21,4 |
| NS-NC | 6,9 | 4,9 | 0,0 | 8,4 | 0,0 | 7,5 | 17,9 |

Taula 4

Què demanaria als serveis de voluntariat de Creu Roja que no rebí actualment?

| | Total | Gent gran | Toxicòmans, malalts sida | Infància, joventut | Refugiats, estrangers | Persones discapacitades | Activitats hospitals |
|---------------------------|-------|-----------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Més temps | 7,9 | 6,7 | 11,1 | 8,4 | 37,5 | 8,6 | 0,0 |
| Més ajuda | 6,9 | 8,0 | 11,1 | 2,1 | 25,0 | 3,2 | 21,4 |
| Activitats concretes | 4,7 | 6,1 | 0,0 | 7,4 | 0,0 | 2,2 | 0,0 |
| Atenció a més col·lectius | 3,5 | 2,5 | 11,1 | 1,1 | 0,0 | 4,3 | 10,7 |
| Acompanyament | 2,7 | 4,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,2 | 3,6 |
| Més sortides, excursions | 2,0 | 2,5 | 0,0 | 3,2 | 0,0 | 1,1 | 0,0 |
| Més mitjans | 1,5 | 0,0 | 22,2 | 2,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Altres | 9,6 | 3,1 | 22,2 | 5,3 | 12,5 | 16,1 | 0,0 |
| Res | 43,2 | 49,7 | 16,7 | 47,4 | 12,5 | 36,6 | 39,3 |
| NS-NC | 18,0 | 15,3 | 0,0 | 23,2 | 12,5 | 20,4 | 21,4 |

entre Creu Roja i l'Ajuntament de Barcelona un 86% no el coneix. Els que més en tenen notícia són la gent gran, els refugiats i les persones discapacitades. D'entre els que el coneixen³, un 54% opina que està molt bé, un 34% diu que està bé, un 4% el considera normal i un 2% malament. Quan es demana si aquesta col·laboració ha contribuït a donar un millor servei a les persones que utilitzen el servei de voluntariat, la majoria coincideix assenyalar que sí.

Conclusions

Resumint, els voluntaris de Creu Roja estan satisfets de la seva labor. El seu mòbil va ser bàsicament altruista i s'han trobat en un món relacional més extens a més d'exercir una tasca humanitària. Una prova més del grau de satisfacció dels voluntaris és que la major part, després de dos anys de ser-ho, continuen, tot i que en alguns casos ho facin amb una menor dedicació. La majoria se sent contenta amb el programa o programes en què participa, tot i que alguns

expressen que els agradaria canviar; sobretot, desitgen passar-se a infància i joventut.

La crítica –si és que se'n pot dir així– al servei de voluntariat de Creu Roja és mínima. Se centra en les qüestions de tipus organitzatiu i prové dels voluntaris més antics i dels nois. Només un terç coneix el conveni entre Creu Roja i Ajuntament de Barcelona, del qual en tenen bona opinió.

La majoria són noies i joves. Estan en ple procés formatiu. El seu actual nivell d'estudis és alt i és molt previsible que sigui superat a mig termini. Els seus familiars i amics els van engrescar a fer-se voluntaris de Creu Roja i, de fet, aquesta organització els ha facilitat el que cercaven: ser útils, ser solidaris. Així ho reconeixen.

Pel que fa als usuaris, els familiars i amics també van ser els que van animar a participar en les activitats organitzades per Creu Roja o a rebre el seu ajut. També els professionals que atenen persones grans, persones discapacitades o ingressats en un centre hospitalari, van

intervenir en aquest sentit. La majoria fa més d'un any que són beneficiaris del servei de voluntariat.

La satisfacció dels usuaris és general. Sobretot, esmenten l'amabilitat i la simpatia dels voluntaris. Com és lògic, però, cada col·lectiu ressalta allò que el servei li proporciona. La gent gran i les persones discapacitades fan referència a l'ajut en els desplaçaments, els més joves a les activitats de lleure, els malalts hospitalitzats a la companyia, els toxicòmans i els malalts de la sida a l'atenció i els estrangers al suport educatiu.

La majoria no troben cap motiu de queixa, ni tampoc una petició a fer. Amb tot i això, cal dir que es lamenten del temps de dedicació i de rebre un ajut insuficient. Les persones hospitalitzades, els toxicòmans i els malalts de la sida són els que es mostren relativament menys contents, especialment del temps que els dediquen. Així doncs, satisfacció seria la paraula que resumiria l'opinió dels usuaris dels serveis de voluntariat de Creu Roja. ●