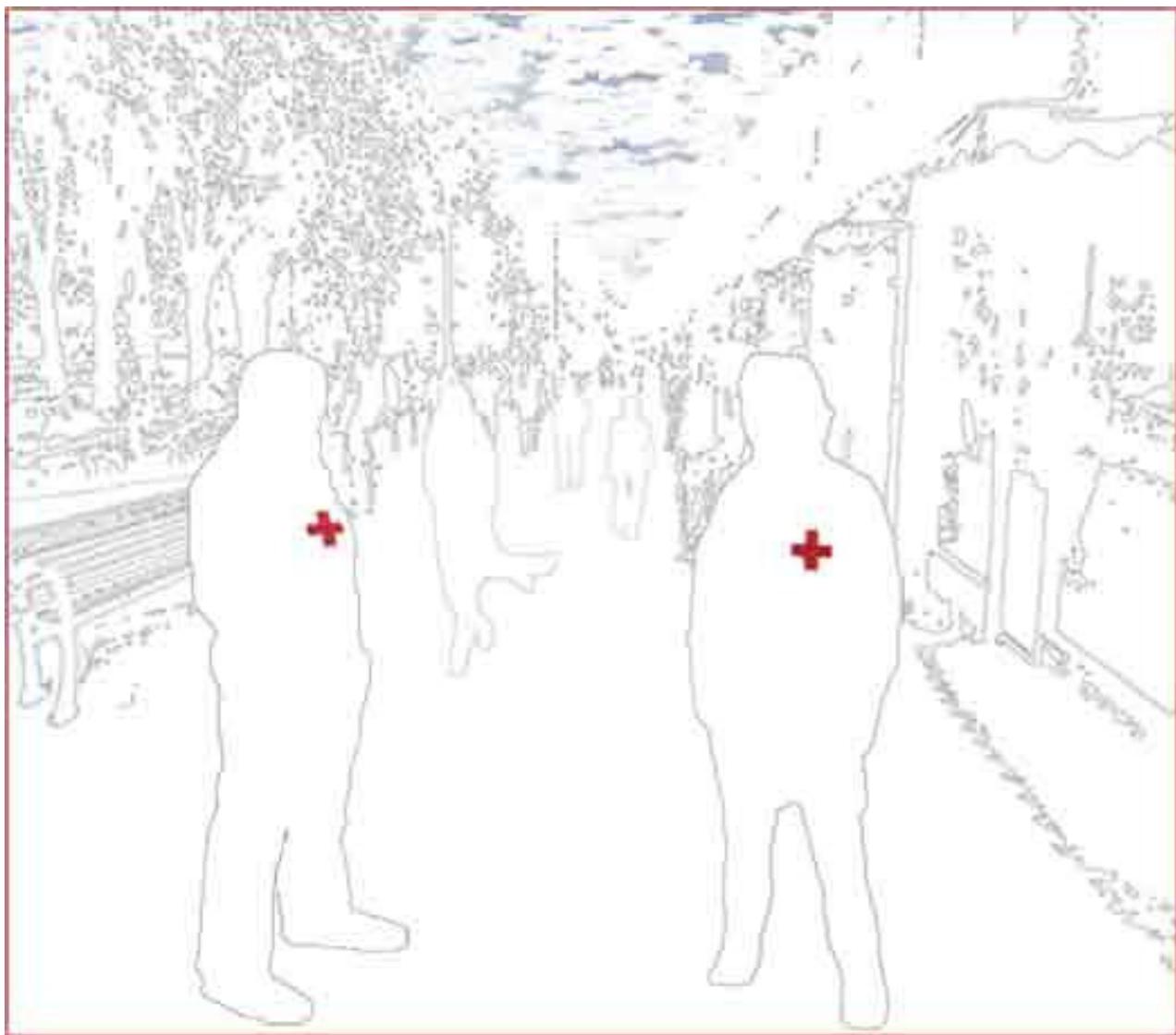


Encuesta de Satisfacción

# Canal Voluntarios



Cada vez más cerca de las personas



**Cruz Roja Española**

Humanidad

Imparcialidad

Neutralidad

Independencia

Voluntariado

Unidad

Universalidad

## ■ Desarrollo de la encuesta

En la reunión de evaluación del Canal Voluntarios celebrada a 22 de noviembre de 2007, se puso de manifiesto la necesidad de desarrollar una acción destinada a conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Canal Voluntarios, así como identificar posibles mejoras, según las expectativas de los propios usuarios.

En esta reunión de 22 de noviembre de 2007 se acordó el uso de una encuesta web como herramienta para conocer la satisfacción de los usuarios e identificar mejoras, encuesta que debería diseñarse y desarrollarse en 2008.

En la reunión de evaluación del Canal Voluntarios celebrada a 30 de junio de 2008, se fijaron los contenidos de la encuesta (Anexo I), el plan de comunicación para su difusión, así como el medio a utilizar.

La encuesta contenía distintas cuestiones para identificar:

- Perfil de los usuarios del Canal Voluntarios
- Grado de conocimiento y agrado de los distintos servicios del Canal Voluntarios
- Uso de los servicios del Canal Voluntarios
- Nivel de participación de los usuarios
- Mejoras sobre los servicios existentes
- Ampliación de servicios

La encuesta web estuvo operativa del viernes 5 de septiembre al miércoles 15 de octubre de 2008, resultando un total de 41 días y, para publicitarla y facilitar la participación en la misma:

- se procedió a colgar un pop-up en la página de inicio del Canal Voluntarios conteniendo un enlace directo a la encuesta
- se editó una noticia en el Canal Voluntarios conteniendo un enlace directo a la encuesta
- se envió e-mailing masivo a todos los voluntarios de los que disponíamos dirección de correo electrónico invitándoles a completar la encuesta a la que podían acceder a través de un enlace

A fecha de 15 de octubre de 2008 se habían grabado correctamente 2.270 encuestas, de las que resultaron válidas un total de 2.205 (97,14%). El éxito en cuanto al número de encuestas rellenas se debió al e-mailing masivo, pues así lo demuestra el volumen de entradas de los días posteriores al envío.

Durante la segunda quincena de octubre de 2008 se procedió a la tabulación, análisis e interpretación de los datos recogidos, que presentamos en este informe.

## ■ Usuarios del Canal Voluntarios

Los usuarios del Canal Voluntarios son:

- Personal voluntario o contratado de Cruz Roja Española.
- Personal voluntario o contratado de otras Sociedades Nacionales (SSNN).
- Personas no vinculadas a Cruz Roja como personal voluntario o contratado, consideradas como Externas.

Si bien todos los usuarios acceden a la información general contenida en el Canal Voluntarios, los voluntarios y trabajadores de Cruz Roja Española pueden disponer de una contraseña que les da acceso a información o servicios específicos, así como la posibilidad de editar contenidos, por lo que sus posibilidades para interactuar y participar en las distintas secciones del Canal Voluntarios es mayor.

Según tipo de usuario, el grado de acceso a los servicios es distinto:

Universalidad  
 Unidad  
 Voluntariado  
 Independencia  
 Neutralidad  
 Imparcialidad  
 Humanidad

	Consultas frecuentes	Tus noticias	Historias voluntarias	Galería de fotos	Galería de vídeos	Blogs	Chat	Foto	Actividades en otras Asambleas	Tu oficina virtual	Autoservicio
Personal voluntario CRE	CONS	CONS + EDIC + coment.	CONS + EDIC	CONS + EDIC	CONS + EDIC	CONS + EDIC + coment.	EDIC	CONS + EDIC + coment.	CONS + ficha	CONS	CONS + EDIC
Personal laboral CRE	CONS	CONS + EDIC + coment.	CONS + EDIC	CONS + EDIC	CONS + EDIC	CONS + EDIC + coment.	EDIC	CONS + EDIC + coment.	CONS + ficha	CONS	-
Miembros de otras SSNN	CONS	CONS + coment.	CONS	CONS	CONS	CONS + coment.	EDIC	CONS + EDIC + coment.	CONS	-	-
Externos	CONS	CONS + coment.	CONS	CONS	CONS	CONS + coment.	EDIC	CONS + EDIC + coment.	CONS	-	-

Nota: CONS (Consulta), EDIC (Edición), Coment (Comentarios).

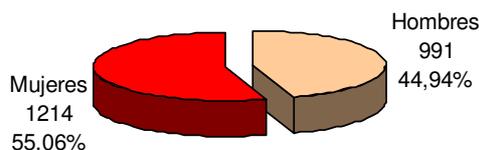
### ■ Datos sociodemográficos de las personas que responden la encuesta

La encuesta web estuvo operativa del viernes 5 de septiembre al miércoles, 15 de octubre, resultando un total de 41 días, tal y como señalábamos anteriormente.

Se grabaron correctamente 2.270 encuestas, de las que resultaron válidas un total de 2.205.

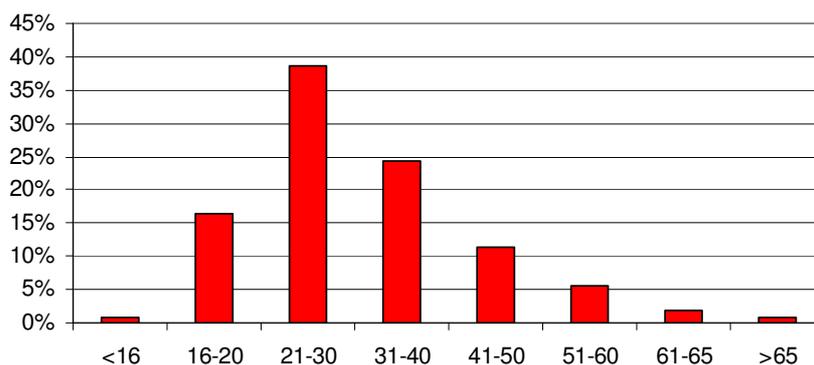
De las 2.205 encuestas, 1.214 fueron respondidas por mujeres (55,06%) y 991 por hombres (44,94%).

Distribución por sexo



La edad media de las personas que respondieron a la encuesta se sitúa en los 31 años y la moda en 22 años. La persona más joven que respondió la encuesta tenía 13 años y la mayor 81. Si hacemos una distribución según grupos o rangos de edad, encontramos que el 38,76% tiene de 21 a 30 años.

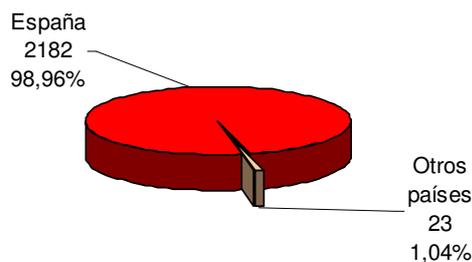
**Distribución por edad**



Si cruzamos sexo y edad, la edad media de las mujeres que respondieron a la encuesta se sitúa en torno a los 30 años y la de los hombres en 33 años; la moda se situó en 22 años en mujeres y 30 años en hombres.

En cuanto a la ubicación geográfica, el 98,96% de las personas que respondieron la encuesta se localizaban en España, frente a un 1,04% localizadas en el extranjero.

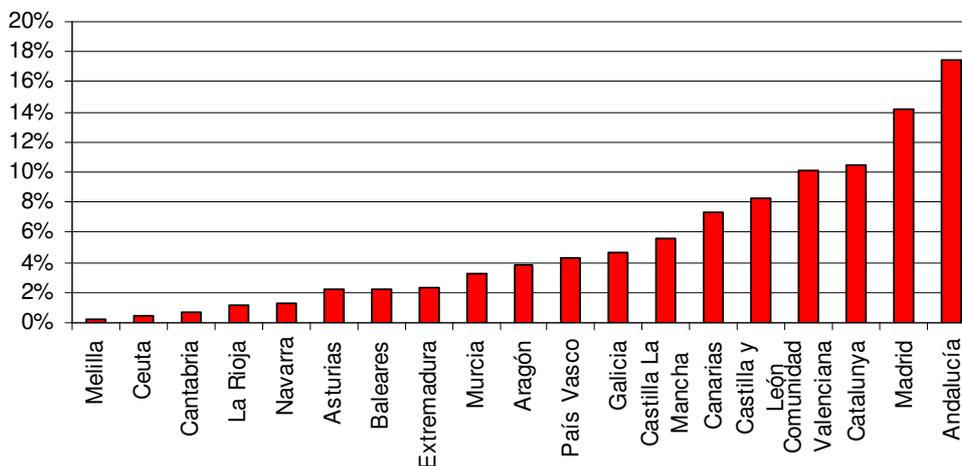
**Distribución por país**



Las respuestas de personas ubicadas en España abarcan las 17 Comunidades y 2 Ciudades Autónomas, las 52 provincias, así como un total de 666 municipios. Resultan, asimismo, una media de 116 respuestas por Autonomía, 42 por provincia y 3 por municipio.

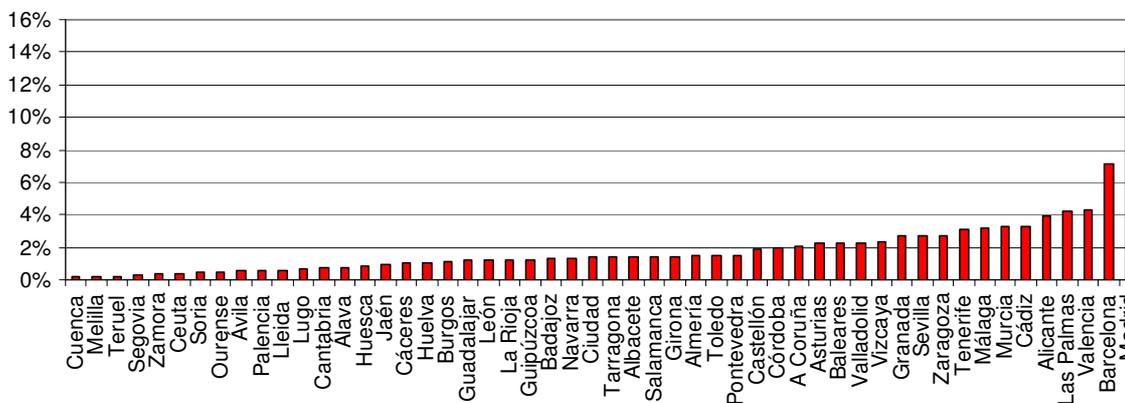
Por Comunidades o Ciudades Autónomas, las de Andalucía (17,42%), Madrid (14,21%), Catalunya (10,49%) y la Comunitat Valenciana (10,08%) son las que abarcan mayor porcentaje de personas que responden a la encuesta, por encima del 10%. El motivo por el que se da mayor participación de estos ámbitos cabe buscarse en el envío masivo del correo a voluntarios (ver Anexo II).

Porcentaje por Comunidad/Ciudad Autónoma



Por provincias, la mayor distribución de respuestas la encontramos en las provincias de Madrid (14,21%) y Barcelona (7,10%), superándose en ambas el 5% .

Porcentaje por Provincia



Respecto a la participación de usuarios de otros países, había representación de los siguientes: Argentina, Brasil, Colombia Ecuador, Estonia, Francia, Irlanda, México, Noruega, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Rumanía, Turquía y Venezuela. El 60,89% de las personas que responden y se localizan en el extranjero están ubicadas en América Latina y el 39,13% restante en Europa.

Respecto a la vinculación con Cruz Roja de las personas que respondieron a la encuesta, los datos se resumen en la tabla siguiente:

	España	Distribución respecto a España	% España respecto a Total	Extranjero	Distribución respecto a Extranjero	% Extranjero respecto a Total	Total	Porcentaje
Voluntarios	1.566	71,77%	71,02%	7	30,43%	0,32%	1.573	71,34%
Voluntarios y trabajadores	206	9,44%	9,34%	3	13,04%	0,14%	209	9,48%
Trabajadores	9	0,41%	0,41%	0	0,00%	0,00%	9	0,41%
Externo	401	18,38%	18,19%	13	56,52%	0,59%	414	18,78%
Total	2.182	100,00%	98,96%	23	100,00%	1,04%	2.205	100,00%

Tal y como se ve en la tabla anterior:

- en el caso de personas que contestan a la encuesta desde España, el 81,62% son voluntarios y/o trabajadores de Cruz Roja Española
- en el caso de personas localizadas en el extranjero, el 56,52% no tienen vinculación con nuestra organización
- si consideramos el total, independientemente de su localización, el 80,77% de las personas que contestan la encuesta son voluntarios y/o trabajadores de Cruz Roja Española.

## ■ Análisis de los datos recogidos

En cuanto a las cuestiones propuestas, abajo indicamos las distintas respuestas.

### ¿Qué te parecen los servicios que se ofrecen en Canal Voluntario?

Se agrupan los resultados indicando si conocen los servicios y qué valoración les dan (en una escala sobre 10).

Los voluntarios que contestan a la encuesta conocen los distintos servicios del Canal Voluntarios en el 57,17% de los casos, frente a un 31,27% para externos. Entre los voluntarios, el servicio más conocido es el de Historias Voluntarias y, entre los externos, el de Consultas Frecuentes. En el lado contrario, el servicio que menos conocen los voluntarios es el del Autoservicio y, en el caso de externos, el Chat. En términos generales, Historias Voluntarias es el más conocido y el que menos el Autoservicio, que fue puesto en marcha a finales del año 2007.

Lo conocen	Voluntarios	Voluntarios y trabajadores	Trabajadores	Externos	Total
Consultas frecuentes	66,88%	64,59%	55,56%	40,82%	61,72%
Blogs	55,31%	55,98%	44,44%	35,02%	51,52%
Tus noticias	64,65%	63,16%	66,67%	35,51%	59,05%
Historias voluntarias	68,02%	71,77%	66,67%	37,20%	62,59%
Galería de fotos	64,59%	67,94%	66,67%	34,54%	59,27%
Actividades en otras Asambleas	62,24%	66,51%	33,33%	29,47%	56,37%
Galería de vídeos	58,04%	63,64%	66,67%	32,61%	53,83%
Tu oficina virtual	55,37%	57,42%	33,33%	26,09%	49,98%
Chat	44,56%	45,45%	33,33%	23,19%	40,59%
Autoservicio	43,23%	42,11%	44,44%	23,67%	39,46%
Foro	45,96%	49,76%	33,33%	25,85%	42,49%
Total	57,17%	58,94%	49,49%	31,27%	52,44%

En cuanto a la valoración de éstos, el servicio o sección mejor valorado entre los voluntarios es el de la Galería de fotos, seguido por el de Historias Voluntarias (el mejor valorado entre los externos) y, en el extremo contrario, el menos valorado (aunque siempre por encima de 5) es el servicio de Chat.

Valoración	Voluntarios	Voluntarios y trabajadores	Trabajadores	Externos	Total
Consultas frecuentes	6,21	6,44	6,00	6,60	6,28
Blogs	5,99	6,13	6,25	6,78	6,10
Tus noticias	6,58	6,74	6,67	6,92	6,63
Historias voluntarias	7,12	7,15	8,33	7,61	7,18
Galería de fotos	7,25	7,31	7,50	7,43	7,28
Actividades en otras Asambleas	6,87	7,30	5,83	6,95	6,92
Galería de vídeos	6,89	7,03	8,33	7,02	6,93
Tu oficina virtual	6,37	6,65	8,33	6,78	6,45
Chat	5,65	5,66	6,67	6,54	5,75
Autoservicio	6,03	6,16	6,88	6,79	6,14
Foro	6,23	6,13	6,67	6,96	6,30
Total	6,52	6,68	7,14	6,96	6,59

#### ¿Con qué frecuencia visitas cada uno de estos espacios, aproximadamente?

Entre los servicios que reciben más visitas por parte de los voluntarios es el de Historias Voluntarias, seguido por la Galería de fotos y el que menos el Chat. Los externos, por otro lado, visitan más el apartado de Consultas frecuentes y, al igual que en el caso anterior, el que menos visitan es el servicio de Chat.

Lo visitan	Voluntarios	Voluntarios y trabajadores	Trabajadores	Externos	Total
Consultas frecuentes	61,73%	61,72%	33,33%	34,78%	56,55%
Blogs	50,79%	48,80%	33,33%	28,99%	46,44%
Tus noticias	60,65%	63,64%	55,56%	32,13%	55,56%
Historias voluntarias	63,06%	68,42%	55,56%	34,06%	58,10%
Galería de fotos	61,73%	71,29%	66,67%	32,13%	57,10%
Actividades en otras Asambleas	59,82%	66,51%	44,44%	28,02%	54,42%
Galería de vídeos	56,45%	65,07%	77,78%	29,23%	52,24%
Tu oficina virtual	53,72%	58,37%	55,56%	26,81%	49,12%
Chat	40,24%	41,63%	33,33%	22,22%	36,96%
Autoservicio	41,89%	41,63%	44,44%	23,91%	38,50%
Foro	43,23%	43,06%	33,33%	25,36%	39,82%
Total	53,94%	57,29%	48,48%	28,88%	49,53%

En lo relativo a la frecuencia, el que recibe mayor frecuencia de visitas por parte de los voluntarios es el apartado de Tus noticias, seguido por la Galería de fotos, y los que menos el Autoservicio y el Chat. En el caso de externos, el que recibe mayor frecuencia de visitas es el Foro (uno de los pocos espacios donde los externos pueden participar), seguido por el de Consultas frecuentes, y el que menor frecuencia de visitas recibe es el de Actividades en otras

Asambleas (apartado en el que sólo pueden ver la convocatoria pero no pueden descargar las fichas de participación).

Por otro lado, los que visitan los distintos servicios con mayor frecuencia son las personas contratadas que, a su vez, también son voluntarias.

Periodicidad mínima (días/año)	Voluntarios	Voluntarios y trabajadores	Trabajadores	Externos	Total
Consultas frecuentes	16,46	29,22	4,00	15,45	17,43
Blogs	14,22	22,65	12,89	11,88	14,58
Tus noticias	18,37	31,75	9,89	14,15	18,81
Historias voluntarias	15,26	24,07	9,89	12,79	15,61
Galería de fotos	17,60	30,26	8,78	11,44	17,61
Actividades en otras Asambleas	17,30	27,50	2,89	10,30	16,90
Galería de vídeos	15,17	22,67	14,56	11,36	15,16
Tu oficina virtual	13,84	21,77	88,33	12,02	14,55
Chat	12,84	15,36	2,78	11,45	12,78
Autoservicio	10,94	16,61	1,67	11,60	11,57
Foro	16,51	22,25	7,22	15,52	16,83
Total	15,32	24,01	14,81	12,54	15,62

### ¿Participas activamente en alguno de estos espacios, ya sea enviando noticias, haciendo comentarios, subiendo fotos o vídeos, chateando, etc.?

En relación a la participación activa en el Canal Voluntarios (en foros, Chat, subiendo noticias o fotos, etc.) de las distintas personas que responden a la encuesta, vemos que la mayor participación se da entre el personal laboral, aunque al tratarse de una muestra poco representativa cabría desconfiar del resultado. Sí que podemos destacar que, en general, de entre los voluntarios que han respondido a la encuesta, tan sólo el 13,67% dice participar de forma activa en el Canal Voluntarios.

	Sí participa	Total	%
Voluntarios	215	1.573	13,67%
Voluntarios y trabajadores	49	209	23,44%
Trabajadores	4	9	44,44%
Externo	33	414	7,97%
Total	301	2.205	13,65%

### ¿Qué mejoras introducirías en estos espacios o servicios ya disponibles?

#### a) Voluntarios

Entre los voluntarios que responden, las opiniones más compartidas son las siguientes:

Me gusta como está	20,31%
Campaña de difusión de los servicios del Canal e informar de actualizaciones	10,15%
Mejorar la gestión de la clave extranet y que no caduque a los 3 meses	6,77%

Más información sobre la actividad de las AALL para todos los proyectos	4,92%
Conocer otros voluntarios (por extensión otros miembros de Cruz Roja, también trabajadores, así como voluntarios de otras SSNN)	4,31%
Envío de un boletín o newsletter	3,38%
Actualizaciones más recientes	2,46%
Mejorar el chat	2,46%
Descarga más ágil y rápida de la página, la galería de fotos, etc.	2,15%

En función de lo expuesto arriba, cabría emprender las siguientes acciones:

- Realizar dossier informativo, una guía sobre cómo participar en el canal, y difundirlo, utilizar distintos medios (hacia voluntarios y locales)
- Facilitar acceso a la contraseña, recordatorio y envío a correo electrónico así como opción atrás para volver, que la contraseña no caduque nunca
- Incorporar más noticias de red territorial y permitir organizar noticias por ámbito territorial: internacional, nacional, autonómico, provincial y local
- Promover espacios de interrelación (chat, foro, comunidad, red social, etc.) para mejorar el intercambio de experiencias e ideas
- Resaltar espacio alertas y crear boletín mensual del canal a través del crm a todos los voluntarios
- Actualizar información fija y manuales, servicios, contenidos
- Enviar correo para quedadas al menos 1 vez al mes
- Utilizar thumbnails en lugar de fotos originales

Otros comentarios no vinculados al Canal:

Mejorar la información sobre la formación	5,54%
Mejorar la comunicación: SMS, e-mail, paneles en AALL	2,46%
Ampliar la oferta formativa y en especial sobre temas específicos	1,54%
Cuidar más a los voluntarios, tratarlos mejor	1,23%
Aumentar posibilidades de participar en actividades interámbito	1,23%
Más encuentros, reuniones, etc. para voluntarios con el fin de que se conozcan	0,92%
Más información sobre socorros	0,92%

#### b) Voluntarios y trabajadores

Entre los voluntarios y trabajadores que responden, las opiniones más compartidas son las siguientes:

Más información sobre la actividad de las AALL para todos los proyectos	17,07%
Me gusta como está	12,20%
Mejorar el chat	9,76%
Envío de un boletín o newsletter	7,32%
Aumentar el número de noticias	4,88%
Campaña de difusión de los servicios del Canal e informar de actualizaciones	4,88%
Promover la participación de los voluntarios en todas las secciones del canal	4,88%
Mejorar el foro	4,88%
Más dinámicos y atrayentes	4,88%

En función de lo expuesto arriba, cabría emprender las siguientes acciones:

- Incorporar más noticias de red territorial y permitir organizar noticias por ámbito territorial: internacional, nacional, autonómico, provincial y local
- Resaltar espacio alertas y crear boletín mensual del canal a través del crm a todos los voluntarios
- Realizar dossier informativo, una guía sobre cómo participar en el canal, y difundirlo, utilizar distintos medios (hacia voluntarios y locales)

Otros comentarios no vinculados al Canal:

Mejorar la comunicación: SMS, e-mail, paneles en AALL	12,20%
---	--------

c) Trabajadores

Entre los voluntarios y trabajadores que responden, las opiniones más compartidas son las siguientes:

La galería de fotos tarda en cargar	33,33%
Mensajes virtuales con cámaras web	33,33%

En función de lo expuesto arriba, cabría emprender las siguientes acciones:

- Disminuir el tamaño de las fotos y facilitar lupa
- Permitir mensajes de vídeo

Otros comentarios no vinculados al Canal:

Más información sobre socorros y protección civil	33,33%
---	--------

d) Externos

Entre los externos que responden, las opiniones más compartidas son las siguientes:

Me gusta como está	37,93%
Más información sobre la actividad de las AALL para todos los proyectos, así como perfiles	13,79%
Información más clara sobre cómo hacerse voluntario (sobre todo para menores de 16)	12,07%
Acceso más fácil a los contenidos	5,17%
Campaña de difusión de los servicios del Canal e informar de actualizaciones	3,45%
Contacto con Cruz Roja para hacerse voluntario	3,45%

En función de lo expuesto arriba, cabría emprender las siguientes acciones:

- Incorporar más noticias de red territorial y permitir organizar noticias por ámbito territorial: internacional, nacional, autonómico, provincial y local
- Realizar dossier informativo, una guía sobre cómo participar en el canal, y difundirlo, utilizar distintos medios (hacia voluntarios y locales)

Otros comentarios no vinculados al Canal:

Más información sobre los cursos	6,90%
Acceso más visible a la bolsa de trabajo	3,45%
Información sobre salvamento marítimo	3,45%

### ¿Qué nuevos espacios o servicios te gustaría que incorporásemos?

a) Voluntarios

Propuestas de los voluntarios acerca del Canal:

Los que están, están bien, muy completa	7,41%
Canal para quejas por internet, con enlace directo a la comisión de derechos y deberes. A ser posible sin tener que dar nombre y apellidos, por las represalias. También un lugar para hacer crítica constructiva	3,70%
Lugar donde Compartir documentos, proyectos, materiales de difusión, etc. en un espacio que facilite el intercambio entre voluntarios	3,70%
Agenda de actividades y servicios, cursos, etc. de todos los ámbitos	2,96%
Ampliar contenidos relativos a las AALL, provincias y CCAA (en algunas sólo viene el nombre)	2,96%
Convocatorias internacionales (incluida Solferino)	2,59%
Informar sobre la actividad en todos los programas (ERIES, etc.) y AALL	2,22%
Convocatorias nacionales (de las asambleas más cercanas y otras)	1,85%
Envío e-mail newsletter, boletín, información canal	1,85%
Oficina Virtual más interactiva y con más servicios (facilidad para renovar carné)	1,48%
Un espacio para Voluntarios de otros países como yo	1,48%

Otras propuestas no vinculadas al Canal:

Cursos a distancia (primeros auxilios y otros) y que a ser posible sean gratuitos para los voluntarios y adaptados para que las personas con pocos conocimientos en nuevas tecnologías "no se pierdan"	6,67%
Información detallada sobre formación	5,56%
Mayor oferta y flexibilidad formativa (posibilitar también formación intensiva, cursos de reciclaje, prácticas y simulacros...)	4,81%
Difundir bolsa de empleo a los voluntarios	2,22%
Voluntariado internacional	2,22%
Más actividades para atender a las personas más vulnerables o necesitadas	1,48%
Promover actividades conjuntas entre asambleas	1,11%
Encuentros, convivencias, reuniones	1,11%
Publicar la guía de primeros auxilios en la página y/o una línea de consulta (extensible a otras áreas) con el fin de reciclar y facilitar el autoaprendizaje	1,11%
Más actos de agradecimiento y reconocimiento al voluntariado	1,11%
Colgar publicaciones de Cruz Roja (guía socorros, guías intervención social, etc.)	1,11%
Directorio de oficinas territoriales (teléfono, dirección, correo)	1,11%

b) Voluntarios y trabajadores

Propuestas de los voluntarios y trabajadores acerca del Canal:

Está muy completa	5,71%
-------------------	-------

Otras propuestas no vinculadas al Canal:

Información sobre cursos	5,71%
Mayor oferta formativa (incluir cursos especializados, por ejemplo, sobre migración y legislación)	5,71%

c) Trabajadores

No se recogen respuestas significativas.

d) Externos

Propuestas de los externos acerca del Canal:

Está bastante completo	14,00%
Información clara sobre cómo hacerse voluntario	10,00%
Facilitar acceso a claves (invitado)	4,00%

Otras propuestas no vinculadas al Canal:

Ampliar la oferta de cursos, así como la duración de algunos	4,00%
--	-------

## ■ Conclusiones

La encuesta ha obtenido un alto índice de respuesta, gracias al e-mailing a voluntarios. Este envío, sin embargo, ha hecho que la respuesta sobre la utilización del Canal se haya sesgado hacia el usuario tipo Voluntario y localizado en España.

Muchos de los voluntarios de Cruz Roja Española que, habiendo recibido el correo electrónico animando a la participación en la encuesta, respondieron a las preguntas que ésta planteaba, indicaron que desconocían la existencia del Canal Voluntarios y que no se veían con ánimo de aportar sugerencias. A pesar de este hecho, sí se constata que hay gran interés por los servicios del Canal y que sería necesario difundirlos entre los distintos tipos de usuarios o clientes, por lo que resultaría necesario poner en marcha un Plan de difusión del Canal Voluntarios que facilite información precisa del Canal a cualquier tipo de usuario, especificando, además, cómo participar en el mismo.

De entre los voluntarios que afirman conocerlo, el sentimiento general es de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos, indicando que éstos están muy bien, que el Canal está bastante completo y que, bajo su punto de vista, no sería necesario introducir grandes cambios.

Respecto al grado de conocimiento acerca de los distintos servicios, cabe señalar que el servicio o sección más conocido es el de Historias Voluntarias y que el mejor valorado es el de Galería de Fotos, si bien el que visitan con mayor frecuencia es el de Tus noticias (cuya actualización es continua). En el lado contrario, el Autoservicio es el servicio menos conocido entre los voluntarios, el menos valorado el del Chat y el que visitan con menor frecuencia el Autoservicio.

Entre el personal externo, el más conocido es el de Consultas frecuentes y el que mejor valoración tiene es el de Historias voluntarias y los que visitan más y con mayor frecuencia son el Foro (en el que se les permite participar) y Consultas frecuentes. En el lado contrario, el Chat es el que menos conocen y, así mismo, el que obtiene una puntuación menor.

Por otro lado, los voluntarios reclaman mayor información y presencia de información relativa al ámbito local, que es el ámbito más próximo a ellos. Así mismo, también solicitan que el Canal amplíe su componente de punto de encuentro para la comunidad integrada por los voluntarios de Cruz Roja, esto es, que sirva aún más como punto de encuentro para voluntarios a través del cual puedan intercambiar opiniones, ideas o experiencias, conocerse mejor entre ellos, así como poder desarrollar herramientas para compartir materiales o recursos y trabajar de forma colaborativa. A esta comunidad cabría sumar al personal laboral de Cruz Roja Española, así como a los voluntarios de otras Sociedades Nacionales.

Cabe señalar también que los voluntarios demandan mayor y mejor información sobre los cursos que imparte Cruz Roja, mayor número de cursos distintos y poder acceder a una mayor oferta de cursos on-line.

El personal externo reclama, a su vez, información más detallada sobre las posibilidades de voluntariado, mayor información sobre la actividad y proyectos de Cruz Roja en sus Asambleas Locales, así como información más clara acerca de los requisitos y procesos para incorporarse como voluntario en nuestra Institución.

Según lo que hemos ido apuntando en este apartado de conclusiones, sería conveniente:

- Dar a conocer el Canal Voluntarios, así como los servicios.
- Informar periódicamente de las actualizaciones producidas en el Canal.
- Promover la participación en los apartados de Historias Voluntarias y Galería de Fotos, así como el de Tus noticias.
- Dinamizar la sección del Chat.
- Dar a conocer los servicios y utilidad de la Oficina Virtual, así como del Autoservicio.
- Desarrollar una comunidad o red social que permita la interacción más personal entre los miembros de Cruz Roja.
- Facilitar un espacio para compartir recursos.
- Vincular al Canal Formación.

## ■ Acciones a desarrollar en 2009

Teniendo en cuenta los resultados y conclusiones, entre las acciones a iniciar y desarrollar a lo largo de 2009, cabría señalar las siguientes:

- Elaborar y ejecutar un plan de difusión del Canal Voluntarios, tanto interno como externo.
- Desarrollar un boletín o newsletter del Canal Voluntarios en el que se vayan indicando las distintas actualizaciones, así como la posibilidad de syndcar cualquier contenido.
- Aclarar la utilización de las distintas claves y facilitar el acceso a las mismas, indicando un modo de contacto para resolver cuestiones relacionadas con éstas.
- Mejorar la información sobre dónde y cómo editar o gestionar contenidos propios.

- Facilitar una clave de tipo "invitado" para algunos servicios (Galería de fotos, Tus noticias, etc.) con el fin de que puedan participar, entre otros, voluntarios de otras Sociedades Nacionales (SSNN).
- Incorporar más contenidos relativos al ámbito local.
- Dinamizar el Chat.

- Incorporar una agenda de eventos o actividades para cada ámbito, tanto servicios como cursos, encuentros...
- Incorporar información dirigida a los voluntarios sobre cómo tramitar una queja (valorar la posibilidad de incorporar un formulario electrónico para registrar quejas).
- Destacar las prestaciones de la Oficina Virtual.
- Poner en marcha el Autoservicio (previa vinculación a las aplicaciones informáticas para la gestión de proyectos o la propia actividad, por ejemplo, aplicación de Intervención Social, aplicación de ERIE Ayuda Humanitaria, etc.).

Otros:

- Desarrollar el espacio "Red Territorial".
- Incorporar la descripción de la actividad realizada en cada ámbito.
- Destacar el enlace "Hazte voluntario".

Universalidad

Unidad

Voluntariado

Independencia

Neutralidad

Imparcialidad

Humanidad

# ANEXO I

## Encuesta

¿Cómo te llamas? (opcional):

Sexo:  H  M Edad:

Elige País:

Elige Provincia:  Población:

¿Eres voluntario/a de Cruz Roja/Media Luna Roja?  Sí  No

¿Eres trabajador/a de Cruz Roja/Media Luna Roja?  Sí  No

¿Qué te parecen los servicios que se ofrecen en Canal Voluntario?

	1.- No me gusta absolutamente nada	2.- No me gusta demasiado	3.- Está bien, no está mal	4.- Me gusta bastante	5.- Me gusta muchísimo	6.- No lo conozco
Consultas frecuentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blogs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus noticias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historias voluntarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galería de fotos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades en otras Asambleas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galería de vídeos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu oficina virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoservicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Universalidad

Unidad

Voluntariado

Independencia

Neutralidad

Imparcialidad

Humanidad

¿Con qué frecuencia visitas cada uno de estos espacios, aproximadamente?

Universalidad  
Unidad  
Voluntariado  
Independencia  
Neutralidad  
Imparcialidad  
Humanidad

	<i>Una o varias veces al día</i>	<i>Una o varias veces a la semana</i>	<i>Una o varias veces al mes</i>	<i>Una o varias veces al año</i>	<i>Nunca</i>
Consultas frecuentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blogs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus noticias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historias voluntarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galería de fotos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades en otras Asambleas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galería de vídeos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu oficina virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoservicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Participas activamente en alguno de estos espacios, ya sea enviando noticias, haciendo comentarios, subiendo fotos o vídeos, chateando, etc.?  Sí  No

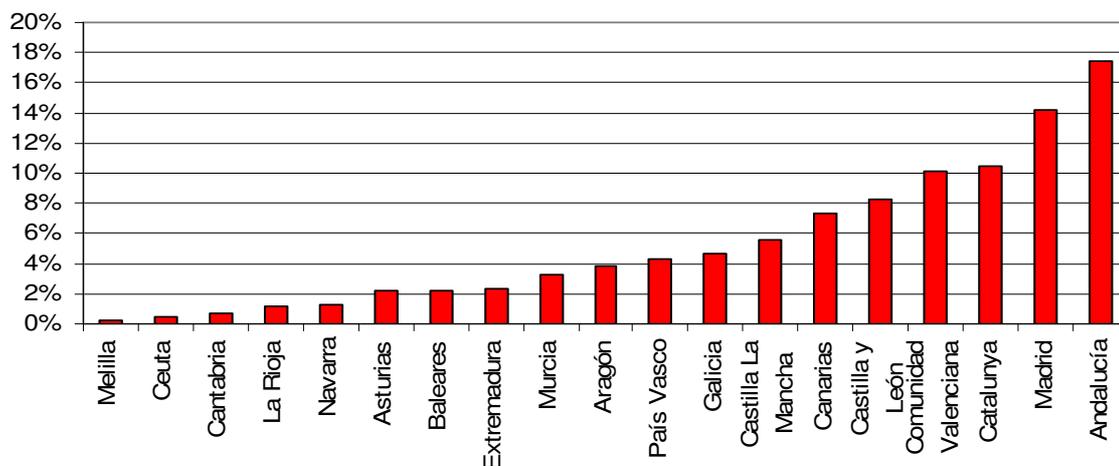
¿Qué mejoras introducirías en estos espacios o servicios ya disponibles?

¿Qué nuevos espacios o servicios te gustaría que incorporásemos?

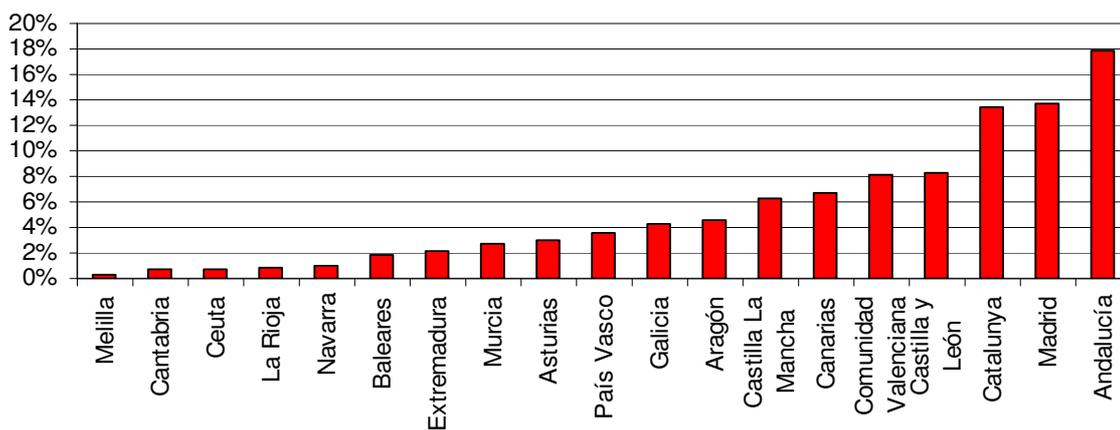
# ANEXO II

Humanidad  
Imparcialidad  
Neutralidad  
Independencia  
Voluntariado  
Unidad  
Universalidad

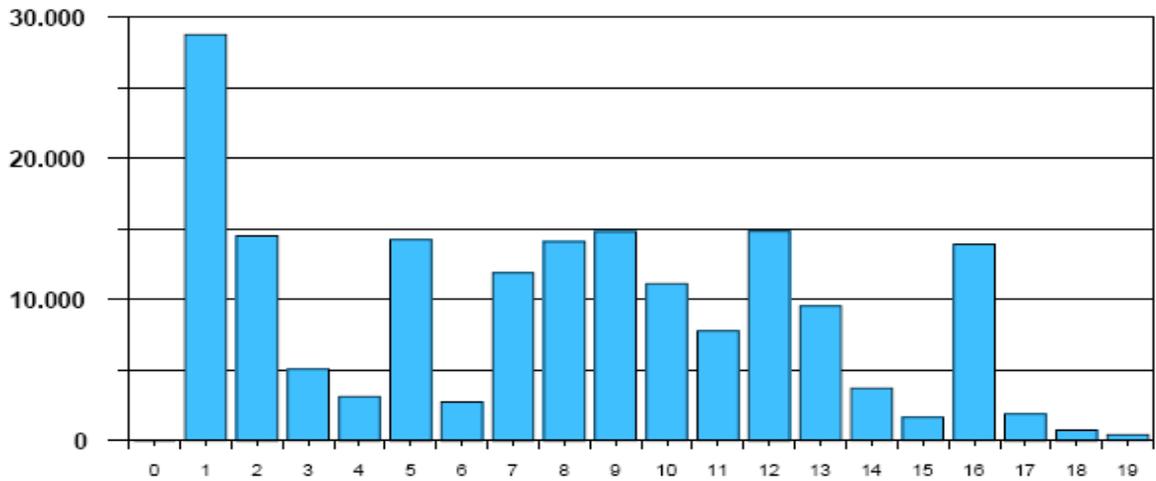
Porcentaje por Comunidad/Ciudad Autónoma



Porcentaje distribución por CA de voluntarios con e-mail



**EVOLUCION POR AUTONOMIAS**



1 - ANDALUCIA	6 - CANTABRIA	11 - EXTREMADURA	16 - COMUNIDAD VALENCIANA
2 - ARAGON	7 - CASTILLA - LA MANCHA	12 - GALICIA	17 - LA RIOJA
3 - PRINCIPADO DE ASTURIAS	8 - CASTILLA Y LEÓN	13 - COMUNIDAD DE MADRID	18 - C. AUTÓNOMA DE CEUTA
4 - ILLES BALEARS	9 - CATALUÑA	14 - REGION DE MURCIA	19 - C. AUTÓNOMA DE MELILLA
5 - CANARIAS	10 - PAIS VASCO	15 - COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	

Humanidad  
Imparcialidad  
Neutralidad  
Independencia  
Voluntariado  
Unidad  
Universalidad