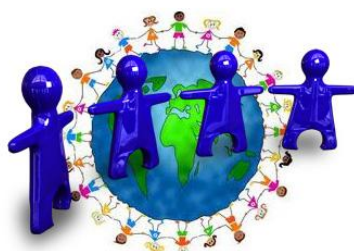


UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO  
GRADO EN TRABAJO SOCIAL  
Trabajo Fin de Grado

# TRABAJO SOCIAL Y VOLUNTARIADO

Opinión de la población del barrio Oliver sobre  
el trabajo social y el voluntariado



Alumna: Noelia Ramón García

Directora: Maria José Lacalzada

Grupo: 2

Zaragoza, septiembre de 2012.



**Universidad**  
Zaragoza



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo

**Universidad** Zaragoza

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN .....	5
OBJETO DEL TRABAJO .....	5
METODOLOGÍA .....	6
ESTRUCTURA DEL TRABAJO .....	11
MARCO TEÓRICO Y MARCO LEGISLATIVO.....	12
MARCO TEÓRICO .....	13
EL ESTADO .....	14
TERCER SECTOR .....	17
VOLUNTARIADO .....	19
TRABAJO SOCIAL Y LOS VOLUNTARIOS.....	23
PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	27
BARRIO OLIVER.....	29
CENTROS Y RECURSOS DEL BARRIO: .....	32
ASOCIACIÓN DE VECINOS.....	34
POBLACIÓN DEL BARRIO OLIVER .....	36
MARCO LEGISLATIVO.....	38
ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS Y ENTREVISTAS .....	42
ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS .....	43
ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	52
VECINOS .....	52
PROFESIONALES .....	72

CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA .....	78
CONCLUSIONES .....	79
PROPUESTA DE MEJORA .....	85
INTRODUCCIÓN.....	85
PLANTEAMIENTO .....	86
ACTIVIDADES.....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	90
ANEXOS .....	92

## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo consiste en un Informe Social de Investigación, cuyo ámbito territorial es el Barrio Oliver en la ciudad de Zaragoza.

Este estudio tiene mucha relación con el trabajo de fin de grado que realiza otra compañera de trabajo social, Mónica Trigo, y cuyo estudio se desarrolla en el mismo barrio. Tanto un tema como el otro están relacionados y se complementan entre sí. Para ello ha sido necesario distribuir junto a nuestra tutora, María José Lacalzada, la manera de enfocar ambos trabajos, y diferenciar lo que cada alumna queríamos estudiar a la hora de elaborar nuestro trabajo, además de que existiera una complementariedad entre ambos, ya que el contexto es el mismo.

Ambos trabajos consisten en un estudio sobre el trabajo social y el voluntariado en el barrio Oliver. Y concretamente, la línea de este estudio tiene que ver con la población del mismo, concretamente con su opinión.

Esta investigación trata de conocer el punto de vista de la población sobre tres aspectos: uno de ellos es labor que realizan tanto los profesionales como los voluntarios en su entorno, otro aspecto es la repercusión que tienen las actuaciones de ambos sobre esta población, y por último, la implicación de los propios vecinos. Todos estos aspectos se estudian desde el punto de vista y la opinión de los propios vecinos, contrastando algunos de ellos con la opinión de profesionales que trabajan en Oliver.

Para ello se cuenta con la colaboración de los profesionales de entidades como la Fundación ADUNARE y Caritas, y la población del Barrio Oliver que ha participado.

## ***JUSTIFICACIÓN***

Valorando las opciones a la hora de elegir el tema para realizar el trabajo de fin de carrera, decidí abordar este aspecto por varias razones.

Una de las cuestiones que hay que tener en cuenta para realizar un trabajo de investigación, es saber que existe documentación sobre el tema que se va a investigar. Y otra cuestión importante, es tener acceso al entorno y a la población objeto de estudio de esa investigación. En este caso, ambos aspectos se cumplían para poder llevar a cabo el trabajo.

En cuanto a la segunda cuestión, es importante conocer el barrio, su historia y parte de la población que vive en él. Tras realizar las prácticas en el Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver, tuve la oportunidad de conocer mejor el barrio Oliver, los recursos, a los profesionales y tener una visión desde el trabajo social en este territorio. Y por último, debo destacar que soy voluntaria en el Centro de Tiempo Libre Oliver.

Me pareció interesante realizar un trabajo sobre este tema, ya que el barrio Oliver a lo largo de su historia ha tenido una trayectoria en la que su población se ha implicado mucho para conseguir mejoras y recursos para el barrio de forma voluntaria. Además, las intervenciones que realizan los profesionales desde diferentes instituciones son de forma coordinada.

## ***OBJETO DEL TRABAJO***

El objeto de campo de este trabajo de investigación, es la población del Barrio Oliver, situado en la ciudad de Zaragoza. Es decir, aquellas personas que viven en este territorio.

## **METODOLOGÍA**

Para llevar a cabo este informe es necesario elaborar una metodología y unas técnicas. Esta metodología se compone de varias fases, las cuales se denominan subestudios. Cada uno de estos subestudios tiene sus objetivos generales y específicos, los cuales quedan desarrollados en este apartado:

**Estudio:** Conocer la opinión de la población del barrio Oliver, sobre el trabajo que realizan los trabajadores sociales y voluntarios. Y estudiar la opinión sobre la repercusión de la labor de estos, y la implicación de los vecinos en el barrio.

El primer subestudio consiste en una revisión bibliográfica, que permite elaborar el marco teórico para tener un conocimiento sobre el tema del voluntariado, así como del Tercer Sector y del trabajo social. Además de proporcionar una visión sobre la realidad y el contexto del barrio Oliver. En el segundo subestudio, se realizan las entrevistas y los cuestionarios a los profesionales, y a la población, para obtener información sobre los objetivos mencionados anteriormente. El tercer subestudio, consiste en elaborar el análisis de toda la información recogida, y construir las conclusiones. Y por último, un cuarto subestudio, que presenta una propuesta de mejora ante necesidades detectadas a lo largo de la investigación.

### **Subestudios:**

#### **Parte I. Revisión bibliográfica**

En esta fase de la investigación, se realiza una búsqueda bibliográfica para obtener información acerca del tema de investigación. Recogiendo información a través de libros en la biblioteca de la facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo en la Universidad de Zaragoza, páginas web de internet que puede ser útil, y otro material que se proporciona desde entidades o instituciones del barrio para el conocimiento del mismo.

El sistema de citas empleados en el desarrollo del marco teórico, es el modo APA, en el que las referencias bibliográficas se insertan en el texto y no a pie de página.

El objetivo general de este subestudio:

- Obtener información sobre el voluntariado y el trabajo social.

Los objetivos específicos:

- Exponer la realidad del Barrio Oliver
- Conocer otros aspectos relacionados con el tema, como el Tercer Sector o la participación de los ciudadanos.

## **Parte II. Realización de entrevistas y cuestionarios.**

En esta fase se realizan diferentes entrevistas y cuestionarios. Las preguntas de la entrevista que van dirigidas a los profesionales, fueron elaboradas con la compañera que realiza el trabajo en el mismo barrio. Posteriormente, más enfocado hacia los objetivos de este trabajo, se realizan entrevistas semiestructuradas y cuestionarios a la población.

Hay que tener en cuenta que en esta fase se utiliza la observación, que es complementaria con las entrevistas y cuestionarios.

El objetivo general de este subestudio es:

- Conocer la realidad de los voluntarios y los profesionales en el barrio Oliver, desde el punto de vista de la población y de los profesionales.

En cuanto a los objetivos específicos:

- Estudiar la opinión de la población del barrio Oliver sobre la labor de los profesionales y los voluntarios en el barrio, además de la repercusión de sus acciones.
- Buscar información sobre la participación e implicación de los vecinos en Oliver, y la repercusión y beneficio que esto supone, desde el punto de vista de los propios habitantes.
- Conocer la visión que tienen los profesionales con respecto al trabajo que ellos mismos y los voluntarios realizan.
- Investigar sobre la opinión que tienen los profesionales sobre la participación e implicación de la población, y poder contrastar esta información con la de la población objeto de estudio.

### **Parte III. Análisis del Estudio y Conclusiones.**

Esta última fase se lleva a cabo en base a la información obtenida en la revisión bibliográfica y en las entrevistas realizadas. Para elaborar el análisis de la realidad, la cual permitirá elaborar unas conclusiones finales de la investigación. Incluso, en el caso de que se detecten necesidades se realizará una propuesta de mejora, para que pueda ser útil a la población que vive en el barrio.

Objetivo general:

- Estudiar la opinión de la población del barrio Oliver, sobre el trabajo que realizan los trabajadores sociales y los voluntarios en este barrio.



### Objetivos específicos:

- Investigar cual es la repercusión del trabajo que realizan los técnicos (trabajadores sociales) y los voluntarios en el barrio, desde el punto de vista de los vecinos.
- Conocer los beneficios que supone para el barrio la implicación y participación de sus vecinos.
- Contrastar estos dos objetivos con la opinión de profesionales que trabajan en el barrio.

### HIPÓTESIS:

Antes de comenzar con el estudio se formulan una serie de hipótesis, se trata de una serie de ideas iniciales con las que se contrastarán las conclusiones finales, para ver si se cumplen o no. Y estas ideas son las siguientes:

- La participación de la gente en el barrio, ya sea en la AVV, como voluntarios en alguna asociación, o en actividades puntuales ayuda a mejorar el barrio y a la población que tiene necesidades.
- La población del Barrio Oliver a lo largo de los años y actualmente, tienen una implicación activa y participativa en general.
- Muchos vecinos del barrio no conocen la figura del trabajador social, ni la labor que realiza en el barrio.
- La labor de los profesionales y de los voluntarios es importante en el barrio, y así lo ven sus vecinos.

## TÉCNICAS Y RECURSOS

Las técnicas que se van a utilizar para llevar a cabo el trabajo, son la observación y las entrevistas principalmente.

Y los recursos con los que se cuenta:

- El material que me permita buscar la información para elaborar el marco teórico. Libros de la biblioteca, páginas web y documentación.
- Las Asociaciones y fundaciones donde trabajan trabajadores sociales y voluntarios.
- Recursos personales: trabajadores sociales, voluntarios y población.
- Preparar las entrevistas y los cuestionarios, las preguntas que van a componer ambos.
- Instrumentos para llevar a cabo las entrevistas: la grabadora, bolígrafo y papel.

## ***ESTRUCTURA DEL TRABAJO***

Tras elaborar el planteamiento del trabajo de investigación, explicando la metodología, los recursos utilizados, y elaborando una introducción y justificación del trabajo, se da paso al marco teórico.

En este apartado del trabajo se exponen varias ideas de diferentes autores, para conocer el marco en el que se encuentra el voluntariado y el trabajo social. Además se obtiene información sobre el barrio, su historia, la Asociación de Vecinos y la población. Para posteriormente dar paso al marco legislativo, dentro del voluntariado y la participación ciudadana.

Por otra parte, se realiza un análisis de la información obtenida a través de entrevistas abiertas y semidirigidas, cuestionarios más cerrados y la observación realizada, tanto de las aportaciones de los vecinos del barrio como de los profesionales que han querido colaborar.

Por último se elaboran las conclusiones de toda la información recogida anteriormente. Además de aportar una propuesta de mejora, dando una idea sobre necesidades detectadas durante la investigación, con el propósito de que sirva para un futuro proyecto.

**MARCO  
TEÓRICO  
Y  
MARCO  
LEGISLATIVO**

## MARCO TEÓRICO

Existe una relación entre el Mercado, el Estado y el tercer Sector. Pero son conceptos diferentes, por lo que es interesante definir cada uno de ellos. Es importante señalar, que todos ellos tienen su papel a la hora de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pero con objetivos muy distintos.

El *Mercado*: "Comprende las entidades que desarrollan actividades con ánimo de Lucro y están controladas por las reglas y valores que rigen el sistema económico, es decir el mercado: defensa de lo corporativo, de los intereses privados, predominio de la autosuficiencia y del individualismo, etc."

La definición de *Estado*: "Formado por las administraciones públicas, los organismos autónomos y las empresas públicas, se caracteriza por que el control último corresponde a los representantes elegidos por la sociedad o a individuos o a grupos legitimados por el sector público. Su función (...), garantizando unos mínimos de calidad de vida para el conjunto de los ciudadanos y en consecuencia corregir las desigualdades mediante una adecuada distribución de los recursos."

Y por último, la definición del Tercer Sector que es más compleja, ya que no hay un consenso para poder realizar una definición. "Se suele decir por exclusión, ni es público ni tiene fines lucrativos; aunque el Mercado, el Estado y Sociedad civil deben estar interrelacionadas y en mutua interacción, no como negación una de la otra, sino como retroalimentación". (Jerez, 1997: 119-120)

A continuación, se da paso a profundizar en estos términos en relación con el tema de investigación.

## **EL ESTADO**

El Estado tiene un papel importante en cuanto a cubrir las necesidades de los ciudadanos y reconocer sus derechos. A lo largo de la historia su papel ha sido diferente, por lo que es interesante ver cuál ha sido su evolución en este aspecto, con la finalidad de ver el proceso en el que se da paso de la beneficencia a la intervención del Estado, dando lugar finalmente al Estado de Bienestar. Para ello, se recoge información de varios autores.

En el siglo XIX, España era un Estado abstencionista. La Iglesia y el Estado con el principio de beneficencia eran quienes asistían a los ciudadanos con necesidades sociales, como podía ser la clase obrera. Poco a poco, se desarrolla la idea de dar paso a la reforma social, la cual tiene sus inicios en la primera Ley de Beneficencia de 1822.

Con la Constitución de 1845, se da paso a un Estado Liberal, en el que la Iglesia sigue teniendo una fuerte vinculación y capacidad de controlar al Estado todavía. Aunque en estos momentos empieza a aparecer una fuerte demanda para conseguir un cambio social, ya que todavía las necesidades sociales seguían sin ser contempladas por parte del Estado. (Roldán, 2001: 54)

Los inicios del Estado de Bienestar se encuentran en el crack de 1929, donde se comienzan a ver los inconvenientes de dejar actuar solo al sistema, con la necesidad de una intervención por parte del Estado ante las desigualdades sociales. Aunque en el caso de España, el proceso para llegar a un Estado de Bienestar, no se asienta definitivamente hasta llegar al final del franquismo. (Alemán Bracho, 2010: 143)

Deteniéndonos en el siglo XX, durante los años del franquismo, concretamente en la última etapa (1960-1978), en Europa se abrían a políticas sociales, mientras que en España se seguía manteniendo el apoyo y ayuda en la unidad familiar. Paralela a esta tradición basada en la beneficencia, comienzan los movimientos sociales para poder resolver situaciones de necesidad y protección social. (Roldán, 2001: 60-61)

Será con la Constitución Española de 1978, gracias a la transición política, el momento en el que se asiente un modelo de Estado de Bienestar en España, como el que hay en Europa. Y en este momento, es cuando se asientan los Servicios Sociales y el sector no lucrativo en nuestro país, dejando a un lado el concepto de asistencia benéfica para pasar a cubrir las necesidades de los ciudadanos mediante derechos, garantizando los servicios de forma universal. (Roldán, 2001: 65)

Durante la transición política existe un cambio importante en cuanto a satisfacer las necesidades sociales, intentando acercar la vida política a las necesidades de los ciudadanos. Estas necesidades comienzan a cubrirse dando una respuesta administrativa, y en este momento los ayuntamientos toman protagonismo. Además, se reconocen legalmente las entidades, asociaciones y organizaciones sociales existentes, que da firmeza la propia Constitución de 1978.

Paralelamente a este proceso de cambio político, aparece un aumento de necesidades sociales. El motivo de este incremento se debe a que en 1973 estalla una crisis económica, producida por el petróleo y la recesión económica que esto conlleva. De manera que España se ve afectada con un aumento importante del paro y debido a esa situación, un importante aumento de necesidades de la población. (Alemán Bracho, 2010: 184)

Ante la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, el Estado intervencionista tiene que llevar a cabo su objetivo de bienestar social a través de políticas sociales. (Krmptic, 1999: 75)

Desde Europa, debido a las políticas sociales, se lleva a cabo un modelo denominado segunda reestructuración del Estado de Bienestar. Se trata de un modelo denominado mixto, en el que el propio Estado se ocupa de la financiación de los servicios y prestaciones para los ciudadanos. Tanto de los servicios públicos, como de los servicios y prestaciones que se realizan desde el Mercado o el Tercer Sector. (Rodríguez Cabrero & Monserrat Codorníu, 1996: 26- 27)

El hecho de que el Estado tenga la obligación de atender a los ciudadanos es importante, pero las Administraciones cargan con muchas tareas burocráticas que hacen que la intervención sea mucho más lenta, por lo que el apoyo que reciben los Servicios Sociales públicos de las entidades privadas es necesario.

Las entidades voluntarias carecen de este proceso burocrático que facilita la atención a los problemas de manera más rápida, pero por otra parte, los voluntarios tampoco están lo suficientemente formados para atender estas situaciones, por lo que se necesitan profesionales. (Montagut, 2003: 28)



## **TERCER SECTOR**

Siguiendo con el objetivo de la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, se va a dar paso al Tercer Sector. Como se ha mencionado al principio, es necesaria la complementariedad entre el Estado, el Mercado y el Tercer Sector para llevar a cabo este objetivo.

Tradicionalmente, estas actividades destinadas a cubrir necesidades de la población que no cubría el Estado, eran iniciadas por la beneficencia, concretamente por la Iglesia, sobre todo en los países católicos. Hasta que surge un cambio, en el que se deja a un lado la caridad para realizar acciones solidarias. A partir de este momento, la Iglesia ya no es la que actúa, son los ciudadanos los que desempeñan esa labor de una forma "laica". (Rodríguez Cabrero & Monserrat Codorniú, 1996:20)

Actualmente el Tercer Sector hay que entenderlo como una sección diferente al Estado y al Mercado. Formado por diferentes organizaciones que tienen en común unas funciones, espacios e interacciones. Aunque a diferencia de los otros dos sectores (Estado y Mercado), realizan otras actividades y tienen una estructura organizativa, unas pautas y unos valores que los distinguen.

Es importante tener en cuenta el concepto de Sector no lucrativo. Ambos términos, el de Tercer Sector y Sector no lucrativo, hacen referencia a organizaciones privadas, sin ánimo de lucro y voluntarias, que tienen como finalidad un interés general para toda la sociedad, además de ayudar. Por lo que no cabe la posibilidad de distribuir el beneficio entre los que llevan el control de estas organizaciones. (Izquieta Etulain, 2011: 17 y 19)

A diferencia del Mercado, el Tercer Sector se rige por unas reglas económicas diferentes, ya que su objetivo no es obtener beneficios económicos. También se rige por otras reglas diferentes a las del Estado y las actividades que este realiza, ya que se interpreta que el desarrollo del Tercer Sector, tiene la finalidad de proporcionar aquellos bienes o alternativas que el Estado no ofrece. (Jerez, 1997: 32-34)

Los motivos por los que se ha visto necesario el papel del Tercer Sector son: aumento de necesidades sociales, escasez de recursos públicos y una visión de que los Gobiernos no siempre dan la mejor solución a los problemas de la sociedad, dejando a este como una alternativa entre el Sector Público y el Privado, para proveer bienes y servicios que el Estado y el Mercado no ofrecen. (Rodríguez Cabrero & Monserrat Codorniú, 1996:19)

Con el objetivo de lograr el bienestar social, el Tercer Sector atiende a determinados colectivos que no atiende el Estado, siempre con una función social. Se trata de un nuevo agente político, que con la participación de los ciudadanos, a través de movimientos sociales, y no a través de partidos políticos, demandan esa implicación para conseguir una mejora. Siguiendo el principio de la democracia, las personas que participan en estas situaciones intentan cubrir los problemas que puedan existir, para que la labor del Estado sea lo más eficiente posible. (Izquieta Etulain, 2011: 40)

## ***VOLUNTARIADO***

En la década de los setenta, como se ha nombrado anteriormente, surge una crisis económica y financiera. El Estado hasta ese momento había ido adquiriendo algunas competencias con sus ciudadanos, pero llegado a este punto necesita la colaboración de la propia sociedad para seguir. Por ello surge el Tercer sector, el cual se implica en la actividad social y dentro de éste, cobra mucha importancia las entidades de voluntariado. (Molleví Brotoló, 2001: 32 y 33)

En estos años también aparecen los llamados Nuevos Movimientos Sociales, en los que los jóvenes se han interesado y han tomado iniciativa sobre aquellos aspectos sociales que les preocupan y se han movilizado, con la intención de promover cambios. De esta manera tienen la posibilidad de participar políticamente, sobre aquellos aspectos que conllevan una mejor calidad de vida para todos.

A mitad del siglo XX, las Organizaciones No Gubernamentales, tienen sus orígenes en programas de cooperación con el Tercer Mundo, para ayudar en aquellos países donde la población no tiene recursos y vive en la pobreza, además de encargarse de la sensibilización de estas situaciones. A nivel Europeo aparece el Boom de entidades voluntarias, y en 1986, los Servicios Sociales en España comienzan a confiar en entidades no lucrativas para llevar algunos de sus proyectos. (Montagut et. al, 2003: 22)

Agustín Velloso afirma que es muy difícil realizar una definición de voluntario, ya que cada persona voluntaria tiene razones personales diferentes para serlo, e ideas y comportamientos distintos. Aunque sí que hay unas características propias de este movimiento, que posee unos medios y fines que lo definen, y que les hace diferentes de otras instituciones sociales. (Velloso de Santiesteban, 1999: 16)

Podría definirse jurídicamente el voluntariado como: "Aquella actividad de carácter gratuito o no remunerada, desarrollada libremente por personas físicas en el contexto de una entidad de voluntariado con arreglo a programas de voluntariado que han sido reconocidos administrativamente como tales, y que se llevan a cabo de acuerdo a los principios de solidaridad, complementariedad, gratuidad, autonomía y participación." (Montagut, 2003:137)

Según Jerez, el voluntariado en España, es una serie de actividades realizadas por un conjunto de personas de esa sociedad, que no esperan recibir una prestación económica a cambio (sin ánimo de lucro). Tratando de atender necesidades sociales de la población, tienen un carácter social y no político. Ellas mismas no pueden financiarse los proyectos, ya que nunca obtienen beneficios económicos, y por tanto dependen de las subvenciones. (Jerez, 1997: 102)

En cuanto a las características para definir si estamos hablando de organizaciones del sector voluntario, varios autores coinciden en las siguientes:

1. Organizaciones formales, tienen que estar institucionalizados.
2. Organizaciones privadas, fuera del Estado y del Mercado.
3. Organizaciones sin ánimo de lucro, no se obtienen beneficios económicos.
4. Organizaciones autogobernada, tienen su organización y actividades propias.
5. Sus miembros y componentes han de ser la mayoría voluntarios.(Jerez, 1997:122)

Según José Molleví Bortolo, hay una serie de elementos centrales de la actividad voluntaria, que son importantes para las características del voluntariado:

- Se trata de una actividad libre, tanto para el voluntario como para la entidad a la que pertenece. Para las entidades, que no exista incidencia de partidos políticos o sindicatos en las actividades que se desarrollan. Y para el voluntario, que no exista ninguna obligación o deber jurídico.
- El principio de gratuidad, es decir, no recibir ninguna contraprestación económica o material por parte del beneficiario o de la propia entidad a la que el voluntario pertenece.
- Concepto de solidaridad, se trata de un compromiso permanente y no una actuación momentánea.
- Elemento de organización, para lo que es necesario que el voluntario forme parte de una entidad. Para lograr un beneficio para la sociedad. (Molleví Brotoló, 2001:54-66)

Se trata de un trabajo en el que las horas que el voluntario dedica a esa acción no están establecidas. En el momento en que recibe una paga, por mínima que sea ya no se considera voluntariado, porque se pierde la acción voluntaria, evitando cualquier tipo de pago, incluido en especie. (Velloso de Santiesteban, 1999: 28 -30)

El voluntario recibe otra clase de beneficios, que no son los económicos, son beneficios intelectuales (conocimientos) y afectivos (cariño, satisfacción...) (Velloso de Santiesteban, 1999: 30 y 31)

Debido al reconocimiento social del voluntariado y la creación de la Ley sobre el voluntariado, surge la necesidad de que las organizaciones, instituciones sociales y personas relacionadas con el voluntariado, creen su identidad y busquen diferencias entre sí. Aunque al depender de las subvenciones que les concedan para poder realizar las actividades, se ven obligados a tener en cuenta al que les proporciona el dinero. (Velloso de Santiesteban, 1999: 40)

En cuanto a los valores que mueven a los voluntarios, no hay una sola escala de valores ni una jerarquía de estos. Cada persona tiene sus valores, y tiene su propia escala, y debido a estos las personas deciden formar parte del voluntariado. (Velloso de Santiesteban, 1999: 50 y 51)

Es importante tener en cuenta la experiencia de los voluntarios, así como el que estén preparados para abordar los problemas que les surjan, asumir riesgos, hacer frente a los prejuicios... (Velloso de Santiesteban, 1999: 77)

## **TRABAJO SOCIAL Y LOS VOLUNTARIOS**

El trabajo social también tiene un papel muy importante a la hora de cubrir y satisfacer las necesidades sociales de la población. Estos profesionales trabajan en las administraciones públicas y también en el Tercer Sector.

Centrándonos en la labor que realizan los trabajadores sociales en el Tercer Sector, su papel es muy importante, ya que son expertos en conocer la realidad social, por lo que son significativos a la hora de detectar necesidades y satisfacerlas. A ello se le añade, que tienen la posibilidad de intervenir en las propuestas de las políticas sociales y programas que se desarrollan, contribuyendo a la mejora de ambos. No hay que olvidar que en ocasiones desde el Tercer Sector, se mejora la cantidad y calidad de servicios y prestaciones existentes.

Hay que tener en cuenta que debido a la aparición del Estado de Bienestar y el desarrollo de Servicios Sociales, ha habido un aumento del Tercer Sector. Esto ha supuesto un incremento de profesionales cualificados para realizar intervenciones de calidad.

Aunque la situación económica no es buena, dependiendo de las entidades en las que trabajen los profesionales, el porcentaje de empleo precario que existe en algunos casos es alto. Y debido a esta crisis económica, también se ven afectados puestos de trabajos del personal altamente cualificado, es decir, de los profesionales.

Paralelamente a este contexto, aparece un aumento de situaciones de necesidad, en las que el Tercer Sector tiene que actuar como proveedor de servicios y prestaciones, y sobre todo defender los intereses de aquellos que se encuentran en una situación de necesidad. Lo cual implica, que ante esta realidad es imprescindible la figura de los trabajadores sociales con una formación y unas habilidades irreemplazables, para poder realizar un trabajo eficiente y de calidad.

Hay que tener en cuenta que es importante una formación continua de estos profesionales, ya que están en contacto permanente con la realidad social, lo cual implica que se encuentran en un cambio continuo. (Lorenzo García & López Peláez, 2012: 231-235)

Dentro del Tercer Sector, trabajan conjuntamente los trabajadores sociales con los voluntarios. Por lo que existe una relación entre profesionales y voluntarios, y es interesante tener en cuenta varios aspectos:

Uno de esos aspectos son las necesidades de la organización, las instituciones que prestan servicios cuenta con trabajadores remunerados para llevar a cabo tareas o actividades, ya que es preciso un personal cualificado, son tareas que el voluntario no puede llevar a cabo por muy cualificado que esté. Los voluntarios cualificados son importantes en las organizaciones, pero no pueden llevar a cabo tareas específicas que se tienen que desempeñar por los profesionales, como por ejemplo los proyectos.

En cuanto a las diferencias entre voluntarios y trabajadores remunerados, hay una que es básica. Los profesionales obtienen una contraprestación económica por desempeñar ese trabajo, mientras que los voluntarios realizan las actividades de forma solidaria y con carácter altruista, sin recibir una contraprestación económica a cambio. (Blanco Puga, 1996:133)

Teresa Montagut afirma que las diferencias entre voluntariado y los profesionales quedan reflejadas en la ley del voluntariado, con los derechos y deberes de los voluntarios. Y hace hincapié en que la práctica tiene sus diferencias con respecto la teoría, ya que en ocasiones a los voluntariados se les considera mano de obra barata o suplentes de los profesionales. En algunas ocasiones, los voluntarios ven su labor como una oportunidad de acceder a un puesto de trabajo. Hay unos valores que son importantes, además de que es necesaria una complementariedad entre los profesionales y los voluntarios. (Montagut, 2003:106)



Otro aspecto es que entre los profesionales y los voluntarios existen conflictos de intereses y de valores. Respecto a los conflictos de intereses, se trata del tiempo, los profesionales tienen un horario fijo que muchas veces no coincide con el horario del voluntario. Además, en ocasiones también está el problema del espacio físico, en el caso de que los voluntarios que se encargan de la intervención directa, suele pasar muy poco tiempo en la sede de la organización. Y en cuanto a los conflictos de valores, se trata de los objetivos y métodos de trabajo, ya que en ocasiones a los voluntarios les falta formación, también se da el caso de que los profesionales subestiman el trabajo de los voluntarios, aunque estos voluntarios tengan mucha experiencia y estén cualificados, por ello surge la necesidad de pedir a los profesionales que se involucren en los proyectos a los voluntarios.

En ocasiones, también surgen imágenes negativas de los profesionales con respecto a los voluntarios, y viceversa. Por ejemplo, un profesional puede pensar sobre un voluntario que está poco comprometido, o que sólo busca actuar y ocupar su tiempo libre. Los voluntarios pueden pensar de los profesionales que no tienen contacto con la realidad, que solo dirigen los proyectos, y que esperan de los voluntarios que sean obedientes y realicen tareas secundarias. Aunque también puede haber imágenes positivas de unos con respecto a otros. Por ejemplo el profesional puede ver que los voluntarios detectan nuevas necesidades, o que tienen una proximidad a la persona, y el voluntario puede pensar que el profesional tiene instrumentos de intervención eficaces, o que son capaces de conseguir recursos para los proyectos. (Blanco Puga, 1996: 136)

Respecto a los lugares de intervención, los profesionales y los voluntarios tienen designados roles distintos dentro de las organizaciones. Los voluntarios normalmente desempeñan tareas en la intervención directa. Y los profesionales realizan tareas como desarrollar y dirigir proyectos, investigar, coordinar al voluntariado... (Blanco Puga, 1996: 137)

Otra diferencia entre voluntarios y profesionales son las actitudes, las aptitudes y la motivación, no se diferencian de los profesionales en la metodología ni en el ideal ético, que ambos deberían de tener, sino en la finalidad de su actuación. El profesional tiene unos conocimientos, una preparación y una dedicación diferente, además de que con su trabajo obtiene dinero y reconocimiento. El voluntariado realiza una acción de manera benéfica, en la que da sin recibir algo a cambio, aunque no es del todo cierto, ya que ayudando a esa persona en concreto, cambia la sociedad en la que él mismo vive. Los voluntarios son agentes de un cambio social y sensibilización de la población, además de actuar como educadores en la misma sociedad. (Montagut, 2003: 111)

Por último, mencionar que una de las competencias de los trabajadores sociales, es organizar y gestionar los recursos humanos, es decir, los voluntarios. Para ello, es importante que tengan capacidad para trabajar en equipo. (Lorenzo García & Lopéz Peláez, 2012: 249)

## ***PARTICIPACIÓN CIUDADANA***

Existe una relación estrecha entre Estado y Sociedad, los ciudadanos a través de las organizaciones intervienen en la política y demandan al Estado su intervención cuando es necesario. Los ciudadanos tienen posibilidad de participar en la vida política, económica, cultural y social, aunque sea materia de los poderes públicos. Siempre con el objetivo del bienestar general de la población, aunque la Administración debe tener en cuenta a la sociedad, para lograr este objetivo y no olvidarse de los derechos fundamentales. Para ello la legislación, en concreto la Constitución Española de 1978, facilita esta interrelación entre Estado y Sociedad. (Molleví Brotoló, 2001: 29- 32)

Para llevar a cabo la motivación de la participación de los ciudadanos no es suficiente una estrategia o un reglamento, ya que la sociedad es más compleja y cambiante. Según Teresa Montagut, sería bueno que desde las asociaciones hubiera un acercamiento a los ciudadanos, no esperar a que sean los ciudadanos los que entren a formar parte, ya que esto puede no dar resultado. Además hay que tener en cuenta, la falta de educación en este sentido, por parte de los ciudadanos y de los ayuntamientos, que ambos son reacios a estos cambios, y sin esta sensibilización es difícil que se dé la participación de los ciudadanos. Por parte de los ayuntamientos ayudaría que redactaran documentos participativos con un lenguaje cotidiano. (Montagut, 2003: 68)

Para Demetrio Casado, la relación de los ciudadanos con la Administración también se tiene que tener en cuenta, por lo que la participación de los ciudadanos es importante. Este autor se centra en las administraciones locales, dentro de la organización de las administraciones (Estado, CC.AA y locales). Explica que en la democracia local, existen unas relaciones entre los técnicos (funcionarios) y las redes de ciudadanía. Estos ciudadanos son quienes eligen a los representantes políticos, quienes en un ayuntamiento llevaran a cabo cargos como el de alcalde o concejal. Los funcionarios desempeñan sus funciones dando unos servicios, en ocasiones

imponiendo a los ciudadanos, aplican las normas y reglas de actuación, pensando que ellos son los que mandan. A veces poniendo cómo excusa que obedecen las órdenes de los políticos, esos políticos que los ciudadanos con sus votos han decidido que ocupen esos puestos, sin entender que existen otros mecanismos que también aparecen en las leyes, de participación directa de los ciudadanos.

Dentro de los Ayuntamientos se crearon Reglamentos de Participación ciudadana, promovido por la presión de las Federaciones de Asociaciones de Vecinos. Pero estos Reglamentos no han sido aplicados como se debería, dejando a los ciudadanos con la única opción de participar en las elecciones cada 4 años, aportando su voto. Los movimientos sociales dejaron de luchar, debido a la escasa participación de los vecinos. (Jerez, 1997: 185)

La participación de la sociedad se distribuye en organizaciones, muchas veces dando lugar a la construcción de Asociaciones. Las Asociaciones se definen como "unión estable y permanente de personas que se ponen de acuerdo para conseguir una determinada finalidad", también se trata de organizaciones sin ánimo de lucro. (Molleví Brotoló, 2001:34-38)

## **BARRIO OLIVER**

### Historia del Barrio Oliver:

Este barrio está situado al oeste de la ciudad de Zaragoza, urbanizado sobre una pequeña loma construida por la penúltima de las terrazas fluviales del Ebro.

Los orígenes del barrio Oliver se remontan a 1917, cuando sus montes estaban poblados únicamente por torres. Una torre era una casa de campo con mucho terreno para la ganadería y la agricultura. En una de estas torres se le ocurrió a Mosén Manuel Oliver Altaván, nacido en Cantavieja (Teruel), parcelar algunos terrenos. Este sacerdote estaba preocupado por la situación social de las personas que emigraban a la ciudad de Zaragoza. Cuenta la gente, que ganó los terrenos en una partida de cartas a una propietaria rica, amiga de su sobrina. Por ello el barrio Oliver era conocido inicialmente como "el barrio del mosén", que posteriormente este señor dividió los terrenos de su propiedad para vendérselos a los colonos a un precio bajo.

Desde 1925 el barrio fue adquiriendo servicios, en este año se realizó por primera vez la instalación eléctrica. (Diagnóstico)

En 1932, se construyó el colegio público "Juan José Lorente", es el edificio donde se encuentra actualmente el Centro Municipal SS.SS. Y se creó una línea de autobús que llegaba hasta la Plaza España. (Diagnóstico)

En 1933, cuando el barrio estaba en pleno crecimiento, la vía del ferrocarril Zaragoza-Valencia, dividió el barrio en dos zonas, facilitando la creación de una doble escala social "los de arriba" y "los de abajo". Hace aproximadamente 10 años comenzó la construcción del "Corredor Verde", lo cual ha ido modificando la estructura del barrio totalmente. Se demolieron los pasos a nivel que había, dejando al mismo nivel todas las calles.

Actualmente el “Corredor Verde” es un proyecto casi finalizado, que tiene como objetivo la unión de varios barrios en Zaragoza, pero se ve afectado por los recortes económicos, estando interrumpida su construcción sin llegar a tener conexión con Valdefierro como estaba previsto.

En 1937 Mosén Oliver cedió unos terrenos para construir una capilla, sobre los cuales se edificó la iglesia de Nuestra Señora de Asunción, construida por los propios vecinos. Este edificio, posteriormente con el impulso de las casas de juventud, se convirtió en sede de una de ellas.

A principio de la década de los 50 llegaron al barrio muchos inmigrantes de Extremadura y Andalucía, por lo que se comenzó a parcelar fincas sin urbanizar. Debido a la legislación que había en ese momento, no podían realizar obras, aunque ignorando la misma las realizaban igualmente. Se trataba de construcciones realizadas con adobes (bloques de barro y paja) que fabricaban durante la semana, y durante el domingo toda la familia colaboraba en la construcción de las viviendas. En esa misma noche la obra tenía que estar terminada y el tejado echado, porque de esta manera las autoridades no podían derribarlas a la mañana siguiente. Para conseguir este propósito los vecinos colaboraban y se ayudaban unos a otros.

En 1956 se construyó el depósito de agua, y en este mismo año se implantan algunas industrias en la carretera Madrid.

A principios de los años 60, se pone en funcionamiento el tranvía número 14, que llegaba hasta la entrada del barrio. También en ese periodo de tiempo comienza a construirse el núcleo más occidental del barrio: “La Camisera” y cerca de esta zona comenzaron a establecerse algunas empresas.

Oliver ha sido un barrio en el que desde sus inicios vivía una población con características muy similares. Se trataba de la “clase trabajadora” que venía de los pueblos a la gran ciudad, cuando Zaragoza comenzaba su gran expansión. Esta población no podía permitirse grandes lujos y buscaban

viviendas de bajo coste. En su mayoría eran terrenos en los que la gente se construía su propia vivienda, y que esto tenía sus dificultades como se ha mencionado anteriormente. También se fueron creando pequeños talleres y comercios en el mismo barrio y empresas y fábricas cerca de él. Esto facilitó el empleo de los habitantes de Oliver en estas empresas o fábricas.

Es cierto que ha sido un barrio con difícil acceso y bastante abandonado por las instituciones, con problemas de marginación social y urbanística. Con el tiempo ha mejorado, se construyeron nuevas urbanizaciones a los alrededores y se han construido equipamientos públicos que han mejorado su situación, la construcción de la Ronda Oliver ha sido muy positiva en este aspecto.

Ha sido un barrio ayudado y potenciado por la iglesia, que servía de punto de unión entre los vecinos, con el objetivo de mejorar la situación. Después fueron los vecinos quienes reclamaban equipamientos y servicios.

Actualmente el barrio Oliver está limitado por la Vía Hispanidad, carretera Madrid, Miralbueno y la Ronda Ibón de Plan. Tiene un área de 1.300.973 m de superficie.

Además está compuesto por una población muy diversa, conviviendo diferentes culturas, etnias, religiones... Sigue teniendo un sector de la población marginal y con dificultades para la inserción. Esto se debe a que la vivienda sigue siendo barata en la actualidad.

Se trata de un barrio heterogéneo, con un tipo de viviendas muy diverso: desde viviendas antiguas con deficiente habitabilidad hasta chalets y edificios modernos construidos en estos últimos años, viéndose también viviendas perfectamente rehabilitadas de alta calidad.

En los últimos años se han creado nuevos servicios socio-culturales y sanitarios que mejoran la calidad de vida de los vecinos, como el centro sanitario, el pabellón deportivo, el Centro Cívico y el Centro de Convivencia Tercera edad.

## ***CENTROS Y RECURSOS DEL BARRIO:***

- Centros educativos:
  - Públicos: Escuela Infantil Los Ibones, Colegio Ramiro Solans, Colegio Fernando el Católico, IES María Moliner.
  - Concertados: Colegio Virgen Blanca, Colegio María Inmaculada.
  - Otros: guarderías
- Centros sanitarios:
  - Centro de Salud Oliver.
  - Centro Especializado Inocencio Jimenez.
- Centro de SS.SS:
  - Centro Municipal de Servicios Sociales.
- Centros culturales y de ocio:
  - Biblioteca.
  - El Túnel: Casa de la juventud.
  - Infancia y adolescencia: CTL y educación de calle.
- Espacios deportivos:
  - Pabellón/piscina
  - Equipos de futbol (C.D. Oliver y R.S.D Escalerillas), equipo de Voleibol (Estrella Oliver), equipo de baloncesto (María Moliner)
  - PAD (Proyecto Animación Deportiva)



- Servicios Generales:
  - Centros religiosos: 2 parroquias
  - Junta Distrito
  - Centro Cívico
  - Tercera Edad: Centro Municipal, San José Bosqued, Residencia Ozanam
  - Empleo: Santo Angel, Consolida, Fundación Down.
  - Centro Comunitario: Zaragoza Vivienda

Estos son los centros y servicios que hay en el barrio Oliver. Algunos de estos servicios, como por ejemplo el Centro de Tiempo libre, son gestionados por la Fundación Adunare. También dirigen algún proyecto del barrio, como el de educación de calle o el proyecto de "Rehábitat". Esta Fundación cuenta con varias trabajadoras sociales y varios voluntarios que trabajan en el barrio.

Dentro de los recursos del barrio he comentado que hay dos parroquias, a través de las cuales Cáritas realiza una labor muy importante en el barrio, con una trabajadora social y varios voluntarios.

Y por último, como asociación importante del barrio la Asociación de Vecinos de Oliver. Esta asociación ha tenido una gran importancia a lo largo de muchos años, contando con la especial implicación de algunas personas para lograr mejoras en el barrio.

## **ASOCIACIÓN DE VECINOS**

La Asociación de Vecinos y Vecinas del Barrio Oliver ha sido una institución muy importante para el barrio, ya que gracias al esfuerzo de sus integrantes, se han logrado grandes beneficios para el bienestar de sus habitantes. Puesto que desde la administración local, no se les tiene en cuenta, son los propios vecinos los que luchan para conseguir satisfacer esas necesidades que no están siendo cubiertas.

Se constituye en el año 1970, con el nombre inicial de "Asociación de Cabezas de Familia del Barrio Oliver". Esta asociación surge promovida por un grupo de jóvenes, que debido a la situación de precariedad y necesidades en la que se encuentran esta población, y el abandono de cualquier amparo municipal, deciden organizarse y resolver los problemas que existen en su medio.

Hasta hoy esta asociación, aunque ha cambiado de nombre durante las etapas que han surgido, sigue teniendo como finalidad reivindicar la mejora de la calidad de vida de sus vecinos, contando con la participación de los mismos.

En 1970 se elaboraron los Estatutos y en 1971 se registraron como asociación.

Este movimiento vecinal ha pasado por diferentes etapas:

La **primera etapa** se comprende entre 1970 y 1977:

Los primeros cambios que se consiguieron para el barrio fueron conseguir el asfaltado y alumbrado, así como vigilantes durante la noche... Al aumentar el número de vecinos que participaba en la asociación, se iban planteando otros objetivos que cumplir, como la cultura, las relaciones entre los vecinos del barrio, los niños y jóvenes....

En esta etapa se realizaban asambleas en el cine del barrio, y tras los consecuentes debates entre los vecinos, consiguieron que no se llevara a cabo un Plan Parcial que hubiera tenido consecuencias muy negativas para el barrio.

Debido a un cambio en la legislación, cuando aparece el Real Decreto 23/77, de 1 de abril, surge una modificación en el nombre de la asociación pasándose a llamar Asociación Familiar "Aragón" del Barrio Oliver.

La **segunda etapa** se comprende entre 1978-1982:

En este periodo de tiempo la asociación pierde fuerza debido a que disminuye la participación de los vecinos, pero no desaparece, dando paso a llamarse Asociación de Vecinos y Vecinas del Barrio Oliver.

La **tercera etapa** se desarrolla entre 1982 hasta hoy:

En esta etapa se va retomando la dinámica anterior a la crisis que surge en la segunda etapa. Vuelve la inquietud vecinal con la finalidad de seguir mejorando el barrio y la calidad de vida de su población.

En el año 1982 se inicia el proyecto del Parque Oliver, que se inauguró finalmente en el año 1993. Y en año 1988, otro acontecimiento importante es el realojo de una parte de la población gitana de la Quinta Julieta en Oliver, hecho que tuvo un gran peso en la evolución del barrio, y cuyos efectos se siguen viendo hasta hoy.

En la década de los años 90, la Asociación negocia con la Administración ser ella misma la que gestione algunos servicios, con la finalidad de estudiar y decidir entre ambas aquellas decisiones que afectan a los vecinos.

## ***POBLACIÓN DEL BARRIO OLIVER***

Para realizar este punto del trabajo hay una gran dificultad en encontrar estadísticas específicas actuales sobre el barrio Oliver, ya que en la página del Ayuntamiento de Zaragoza los datos son de las juntas municipales y vecinales, y en el Instituto Aragonés de Estadísticas no hay datos sobre barrios. Debo añadir que me informé en la Asociación de Vecinos del barrio Oliver, y me comentaron que ellos tampoco tienen datos y estadísticas del barrio, comentaron que dependiendo de las estadísticas afectan a diferentes sectores del barrio.

Como datos recientes fiables, se han encontrado los siguientes: la población total de la junta municipal de Oliver-Valdefierro en el año 2011 es de 30.658 personas, 15.378 hombres y 15.284 mujeres. (Web Ayuntamiento de Zaragoza)

Y en el Diagnóstico estratégico del Barrio Oliver, elaborado en el año 2010, realizaron unas estadísticas de la población con una delimitación territorial concreta del barrio, que son las siguientes:

En las estadísticas de 2009 del Diagnóstico del barrio Oliver, el total de la población son 13.936 personas.

Es un barrio en el que conviven varias culturas, etnias y religiones. En cuanto a la población inmigrante en 2009, con los datos de ese mismo año suponía el 17,24% de del total (13.936 personas) que viven en el barrio. Además de la población gitana que también es un porcentaje alto, aproximadamente el 10% de la población total.

El nivel educativo es bajo, debido a que la gente joven no alcanza un mínimo de estudios y la gente mayor debido a la situación de hace unos años, no tenían la oportunidad de estudiar. Las estadísticas de 2001 confirman claramente esta afirmación, llevándonos a un porcentaje con tan solo estudios primarios del 55,16% y en cuanto a nivel de estudio superior un exiguo 5,15%. (Estadística referente a mayores de 16 años)

## **MARCO LEGISLATIVO**

Relacionado con lo nombrado anteriormente sobre las necesidades, los derechos de los ciudadanos y el papel del Estado, hay que tener en cuenta que la principal normativa en nuestro país es la Constitución Española de 1978, por la cual se regula el resto de legislación. De esta Constitución se pueden destacar algunos artículos de interés para este trabajo.

En el artículo 1, expresa que nos hallamos en un Estado Social y Democrático de Derecho. Esto quiere decir que nos encontramos en un Estado que nos garantiza unos derechos sociales ante situaciones de necesidad, y que podemos exigir esos derechos, ya que la legislación nos protege en este sentido, teniendo en cuenta que el Estado tiene la obligación de intervenir, ante las necesidades de los ciudadanos.

Y en cuanto al Estado Democrático, quiere decir que los ciudadanos tienen el derecho a participar y formar parte en las decisiones que tome el Estado, ya que estas decisiones les repercuten a ellos, siendo los sujetos que reciben las consecuencias de las mismas.

Otro artículo importante de la Constitución es el artículo 9, que indica que los poderes públicos deben de promover condiciones para que los individuos tengan igualdad y libertad, además de ser obligación del Estado facilitar la participación de los ciudadanos en lo que tiene que ver con la política, la economía, la cultura y la sociedad. Este artículo, tiene que ver con lo mencionado anteriormente, detallando más en que ámbitos pueden los ciudadanos participar, y como el Estado tiene la obligación de poner en práctica ese derecho.

Relacionado con el artículo 9, el artículo 23 de derecho de participación, permite a los ciudadanos participar en los asuntos públicos.

Por último, mencionar el artículo 148. 20, el cual afirma que la Asistencia Social es competencia de las Comunidades Autónomas. En el caso de Aragón, la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, es la que regula los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma, siendo obligación del Estado la financiación de los Servicios Sociales, aunque se gestione y organice desde las CC.AA.

En la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón se señala la complementariedad en materia de Acción Social entre las Administraciones públicas y la iniciativa privada. Con el objetivo de lograr el bienestar social, prevenir y atender las necesidades de los ciudadanos. Esta iniciativa privada puede ser con Ánimo de Lucro (mercado) y sin Ánimo de Lucro (Tercer Sector).

Como bien indica el artículo 1 de la ley 5/2009, es el Sistema Público de Servicios Sociales el que organiza, ordena y coordina. La iniciativa privada se somete a la regulación de carácter público, prestando los servicios que desde el Sistema Público se les autorice. Además en el Título IV, señala que es responsabilidad del Gobierno de Aragón asegurar y favorecer tanto la participación de los ciudadanos en materia de Servicios Sociales como la del voluntariado social.

Una vez vista la normativa principal y a raíz de la cual se va creando la legislación en este Estado Social y Democrático de Derecho, es importante señalar la Ley 6/1996, de 15 de enero, del voluntariado.

La Ley 6/1996, es una ley estatal, creada con el motivo de regular las actuaciones de los ciudadanos que participan para satisfacer intereses y necesidades, cuya responsabilidad es del Estado, aunque comparte con la Sociedad, ya que cada vez los propios ciudadanos son los que demandan una mayor colaboración y participación en las acciones y políticas sociales.

Esta ley protege los derechos de los voluntarios que pertenecen a organizaciones tanto pública como privada, con la intención de fomentar el voluntariado y sus actividades, sin perder de vista que se realiza como un trabajo altruista y gratuito, para el bienestar de la sociedad.

En el artículo 2, indica que su aplicación será en el caso de los voluntariados implicados en organizaciones, que llevan a cabo los programas estatales o supra autonómicos, además de los voluntarios y organizaciones que participen en programas cuyas actividades desarrolladas en el mismo sean competencia exclusiva del estado.

El artículo 3, desarrolla el concepto de voluntariado:

- “ 1. (...) 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 cualquiera otra retribuida y reúna los siguientes requisitos: que tenga carácter altruista y solidario, que su realización sea libre, sin que tenga su causa en una obligación personal o deber jurídico, que se lleve a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione, que se desarrolle a través de organizaciones públicas o privadas y con arreglo a programas o proyectos concretos.
2. 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 buena amistad o buena vecindad.
3. Las actividades de voluntario no podrán en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.”

A lo largo de la búsqueda bibliográfica para elaborar el marco teórico, cada autor realiza una definición sobre el voluntariado. La ley realiza esta definición sobre este concepto, que es la que a efectos legales es válida y completa en nuestro país.



En cuanto a la legislación autonómica por la que se rige Aragón, es la Ley 9/1992, de 7 de octubre, de Voluntariado Social en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Esta ley hace hincapié en la figura del voluntariado social, mientras que en la estatal habla sobre voluntariado. En el preámbulo explica la necesidad de realizar esta ley, debido a la espontaneidad que surge del movimiento social y la escasa legislación que había para la regulación en esta actividad.

En el artículo 1, explica que esta ley consiste en un conjunto de normas para regular, fomentar y promover las actividades del voluntariado social, en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En cuanto a los principios básicos, son citados en el artículo 3, y algunos de ellos son: la solidaridad, complementariedad con el trabajo que realizan los profesionales, gratuidad y asociacionismo.

En referencia a las actuaciones del voluntariado social, el artículo 4 dice que se realizarán mediante programas o proyectos promovidos por la Administración pública o por entidades privadas sin ánimo de lucro. Atendiendo a unos principios generales y desarrollándose en diferentes campos, como por ejemplo: Desarrollo comunitario, infancia, juventud, mujer, minusválías, tercera edad, minorías étnicas, drogodependencia...

En relación con la Asociación de vecinos mencionada en el marco teórico y que tiene una gran importancia para el Barrio Oliver, decir que existe la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, la cual tiene mucha relación con el artículo 22 de la Constitución Española de 1978, nombrado anteriormente. Para regular legalmente las Asociaciones sin ánimo de lucro que se crean en nuestro territorio. Y poder garantizar una mejor protección a estas.

# **ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS Y ENTREVISTAS**

## **ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS**

Tras elaborar la parte teórica del trabajo y realizar los cuestionarios, se da paso al análisis de los mismos.

Se han realizado 44 cuestionarios, de los cuales 24 se realizan a mujeres y 20 a hombres.

La manera de elegir a estas personas ha sido de forma aleatoria. Para ello fue necesario permanecer en las calles del barrio y preguntar a los propios vecinos. Se buscaron tres puntos estratégicos del barrio en diferentes localizaciones buscando la mejor representatividad. Se pedía la colaboración de la gente que pasaba, contestando a las preguntas del cuestionario, y se recogía la información que ellos mismos daban.

Las preguntas eran cerradas, esto permitía poder acceder a un mayor número de personas, ya que realizar entrevistas más abiertas a un número tan alto de población hubiera sido muy difícil. Una de las ventajas del cuestionario es que se necesita menos tiempo que para una entrevista, y por lo general la gente da importancia a este aspecto.

En cuanto a las preguntas de las entrevistas semiabiertas, que se realizan posteriormente, estaban más enfocadas a personas que tenían un conocimiento básico sobre algunos aspectos. Los cuestionarios estaban pensados para estudiar lo que conocen los propios vecinos del barrio, sobre el trabajo social y el voluntariado que existe en su ámbito y contexto.

Los tres puntos estratégicos del barrio en lo que se realizaron los cuestionarios fueron: la calle Antonio Leyva, el parque Oliver y el corredor verde. El motivo por el que se decidió realizar cuestionarios en la calle Antonio Leyva, se debe a que es la calle principal del barrio y el lugar donde se concentra el comercio, es decir, las tiendas, bancos... En cuanto al parque Oliver, es una zona tranquila, en la que la gente pasea y donde se realizan parte de las actividades del barrio, como por ejemplo "la castañada". Y en

cuanto al corredor verde, se trata de una zona nueva del barrio muy frecuentada por los vecinos, donde pasean y se sientan a conversar.

En cuanto a las variables:

La edad de los hombres encuestados se encuentra entre los 17 y los 71 años. La edad de las mujeres, entre los 20 y 87 años.

De esas 24 mujeres que realizan la encuesta: 2 tenían Estudios Universitarios, 4 Formación Profesional, 2 Bachillerato, 1 Otros, 1 Sin estudios, 3 E.S.O., 11 Estudios Primarios.

De esos 20 hombres encuestados: 3 Estudios Universitarios, 5 Formación Profesional, 2 Bachillerato, 4 E.S.O, 6 Estudios Primarios.

Para ver el perfil de hombre y mujeres que se les ha realizado un cuestionario, con respecto el nivel de estudios que tienen, se elabora el siguiente cuadro:

	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>
<b>Sin Estudios</b>	1	0
<b>Estudios Primarios</b>	11	6
<b>Educación Secundaria</b>	3	4
<b>Formación profesional</b>	4	5
<b>Bachillerato</b>	2	2
<b>Estudios Universitarios</b>	2	3
<b>Otros</b>	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>20</b>

- Voluntarios en alguna entidad social en el barrio Oliver:

Para ver el nivel de participación de los vecinos del barrio, es interesante saber si forman parte de algún voluntariado o participan en actividades del barrio, de esta manera se puede apreciar el nivel de implicación en su entorno.

En cuanto a la primera pregunta, si son voluntarios en alguna entidad social en el barrio Oliver, solo 4 vecinos contestaron que son voluntarios. De los cuales, dos son voluntarios en Cáritas y los otros dos en la Asociación Coordinadora del Parque Oliver.

Las otras 40 personas no forman parte de ningún voluntariado en el barrio. Los comentarios que hacían algunas personas al respecto, es que por falta de tiempo o debido a su edad ya no pueden realizar ningún voluntariado.

Aunque también se intentaba conocer si están dispuestos a formar parte de algún voluntariado en su propio entorno, aunque en estos momentos no formen parte de ninguno. A esta pregunta, 9 vecinos aseguran que si les gustaría ser voluntarios, con el tipo de población que les gustaría realizar una labor como voluntarios es con gente joven, con los propios vecinos del barrio o con niños. Las respuestas de todos los encuestados coincidían en que en algún tema social (por ejemplo: comedores, residencias o guarderías). Otros comentaban que les gustaría ser voluntarios en sitios concretos como en el Parque Oliver, la Asociación de Vecinos o en Cáritas. Algunos de los comentarios de los vecinos eran que les daba igual el lugar o el tipo de población al que dirigir sus acciones como voluntarios, aseguraban que lo importante es ayudar a la gente. Pero sí que es verdad, que prácticamente cada uno de los encuestados elige un destino diferente con respecto a los demás.

- Participación en actividades del barrio:

Para conocer la implicación de los vecinos, una de las preguntas del cuestionario era si participaban en actividades del barrio, ya sea de forma esporádica o continua, pero sin formar parte de un voluntariado.

En el caso de que la respuesta fuera no, se les preguntaba si les gustaría participar en alguna actividad. En total, 28 de las personas que realizan el cuestionario dicen que no han participado nunca en ninguna actividad que se hace en el barrio. De esas 28 personas, 6 vecinos comentaban que si tuvieran tiempo les gustaría participar en alguna actividad de la Asociación de Vecinos, con gente joven, con niños o en cualquier actividad cultural o infantil.

Las otras 16 personas afirman haber participado en alguna actividad del barrio, todas ellas indicaban en qué actividades habían participado. Algunos comentan haber participado en actividades de la Casa de Juventud hace años, otros comentan que han participado en las fiestas del barrio, en actividades del parque como los cuenta cuentos, la fiesta de otoño y teatros, sobre todo aquellas personas que tienen hijos pequeños. Otras de las actividades que comentaban que habían realizado alguna vez eran: manifestaciones, la cabalgata de reyes, la carrera popular o actividades en la parroquia. Y en casos aislados, han participado en el Puchero de Gabriela (grupo de mujeres de etnia gitana que realizan actividades organizadas por el Centro Comunitario), los Huertos, y el Diagnóstico del barrio Oliver. Algunas de las personas encuestadas nombran solo una actividad, y otros nombran varias.

- Conocimiento de asociaciones, fundaciones o entidades sociales del barrio:

Otro aspecto importante que conocer sobre la opinión de los vecinos, es el conocimiento que ellos mismo tienen sobre las asociaciones, fundaciones o entidades sociales que trabajan en el barrio. Existen diferentes proyectos o servicios en el barrio que son llevados a cabo por el Tercer Sector: la Fundación ADUNARE o la Asociación de Vecinos y Vecinas.

De las personas encuestadas, 12 de ellas aseguran no conocer ninguna, algunos comentan que llevan poco viviendo en el barrio. De las 32 personas que dicen que si conocen alguna, la mayoría nombran la Asociación de Vecinos y Vecinas del barrio Oliver, algunos también nombran la Asociación del Parque Oliver, y una minoría nombra el Centro de Tiempo Libre, la Residencia Fundación Federico Ozanam, el Centro de los Jubilados, Centro Cívico, ADUNARE, Cáritas y CODEF, aunque estos últimos son nombrados por un número muy reducido de personas.

- Beneficios para el barrio gracias a la participación de sus vecinos:

Otro aspecto a tener en cuenta a la hora de conocer la opinión de los vecinos, es tener en cuenta la importancia que le dan ellos mismos a su propia participación en su entorno.

La mayoría piensa que el hecho de que los vecinos participen en el barrio para obtener beneficios es muy importante. Tan solo dos personas ponen una nota entre 5 y 6, y 7 personas ponen una nota inferior a 5. El motivo por el que las personas ponen una nota inferior a 6, es porque consideran que el barrio ya no funciona como antes, que los vecinos no participan como antes y que el barrio tiene mucho que mejorar, sobre todo en aspectos como la limpieza en según qué zonas.

- Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver:

Teniendo en cuenta lo importante que ha sido la Asociación de Vecinos y Vecinas, para la evolución y mejora del barrio y de sus habitantes, es interesante conocer cuántas personas del barrio la conocen y cuál es su labor.

En total 33 personas conocen la asociación de vecinos, y a todas les parece importante la labor que hace en el barrio.

Los motivos por los que les parece importante son diferentes, pero en la mayoría de respuestas la gente contesta que gracias a ella el barrio obtiene mejoras y que ayuda a sus vecinos. Algunos aseguran que gracias a la Asociación se han conseguido mejoras en los autobuses y otros servicios que antes no llegaban al barrio, o que llegaban, pero no tan bien como en otros barrios, incluso alguno nombra el cubrimiento de la vía.

Otra de las labores importantes que creen los vecinos que hace esta asociación es la de dar información. Otros aseguran que las actividades que organizan son importantes y que las fiestas no se podrían realizar sin su labor.

Algunos ven la Asociación como una manera de intermediar y resolver los posibles conflictos entre los vecinos y los posibles problemas que puede haber, o incluso también para llevar a cabo la integración de los vecinos, sobre todo de los que tienen dificultades.

Otros opinan que coordinan y promueven las actividades sociales y culturales del barrio, además de la participación, y piden las ayudas para llevar a cabo proyectos o actividades.

Algún vecino comenta que la labor que hace la Asociación no se hace bien, que lo podría hacer mejor porque no defiende el barrio como debería y que debería hacer más cosas de las que hace.

- Opinión sobre el Voluntariado:

Para estudiar la opinión sobre el voluntariado en el barrio, se les pregunta a los vecinos pidiéndoles que puntúen del 1 al 10 la importancia que le dan ellos al voluntariado en su entorno.

Todo el mundo opina que es importante la labor de los voluntarios en el barrio, dando una puntuación superior a 5 en todos los cuestionarios. Excepto una persona que asegura que no sirve para nada.



- Trabajo Social en el Barrio:

En una de las hipótesis del trabajo se afirma que la labor del trabajo social en el barrio Oliver no es conocida por muchos de los vecinos, ya que es una profesión nueva y que no todo el mundo conoce. Por lo que una de las preguntas del cuestionario para los vecinos es si conocen la labor de estos profesionales, pidiéndoles que justifique su respuesta, para poder asegurar que conocen dicha profesión, y contestan correctamente.

De las 44 personas encuestadas, 25 no conocen la labor que realiza el trabajador social en el barrio. Tampoco la labor que hacen estos profesionales en otros ámbitos, ni si quiera les suena el término de asistente social, por lo que una de las hipótesis inicial se confirma (se trata de casi la mitad de los encuestados los que no conocen esta profesión)

En el caso de los que contestan que sí conocen la labor, deben de justificar su respuesta y luego valorar del 1 al 10 la importancia que le dan a la labor de estos profesionales.

Con respecto a la justificación de los que responden que sí conocen la labor de los profesionales, las respuestas son varias. Algunas personas comentan que por motivos de trabajo conocen la labor que realizan las trabajadoras sociales en los hospitales, otros trabajan con ellas como voluntarios en Cáritas, algunos tienen familiares o personas cercanas que acuden a la trabajadora social por diferentes motivos, otros porque al estar de voluntarios en la Asociación del Parque Oliver, trabajan con la trabajadora social que ejerce la función de coordinadora.

La mayoría asocian a este profesional con la ayuda a personas que lo necesitan, a colectivos vulnerables como las personas mayores, los inmigrantes, los gitanos y personas sin recursos. También relacionan a los trabajadores sociales con temas de empleo, para aquellos que están en situación de desempleo, o incluso como mediadores en el barrio.

Una persona también afirma que conoce la labor de los trabajadores sociales por las actividades que se organizan en el barrio. Otra persona asegura que conoce bien a la trabajadora social porque es la que le ha gestionado el Ingreso Aragonés de Inserción y otra por el Centro Comunitario. Varias personas relacionan a estos profesionales con las que solicitan y tramitan las ayudas.

En otros casos conocen la labor de estas profesionales porque por motivos de trabajo, se han coordinado con ellas para estudiar e intervenir en algún caso de menores. También se relaciona a esas profesionales con los menores del barrio.

Algunos vecinos opinan que las trabajadoras sociales tramitan ayudas que solo van dirigidas a las personas inmigrantes. Comentan que ellos llevan toda la vida cotizando a la Seguridad Social y no tienen los mismos derechos, que es la familia quien les proporciona ayuda.

- Labor de los trabajadores sociales junto con el de los voluntarios:

Con respecto a la opinión sobre la labor que realizan los voluntarios y profesionales en el barrio, concretamente se les pregunta si les parece que tenía una repercusión o beneficios para el barrio y los vecinos. Hay vecinos que contestan que no saben, en total son 17, y el motivo por el que eligen esta opción es porque no conocen la labor conjunta de estos en el barrio.

Y el resto, 27 personas consideran que el barrio y sus vecinos obtienen beneficios ante las actuaciones de ambos, tanto de voluntarios como de profesionales.

Los vecinos piensan que estas acciones benefician a las personas en varios aspectos. Algunos dicen que la labor en conjunto siempre va a ser beneficioso y que ofrecen ayuda a las personas que lo necesitan. Además de que sus acciones mejoran el barrio.

Hay personas que piensan que beneficia a todos, pero sobre todo a los inmigrantes y a los gitanos (colectivos más desfavorecidos), en cuanto a su integración en el barrio y a las ayudas. También opinan que la labor de ambos ayuda a mejorar la convivencia en el barrio y ayudar a resolver problemas que pueden surgir. Una persona comenta que gracias a ellos se llevan a cabo los proyectos que mejoran y cuidan del barrio.

También para colaborar con la gente mayor, actividades de tiempo libre, e intentan que la gente participe y se implique en el barrio. Aunque algunos vecinos comentan que el barrio va a peor comparando con años anteriores, ya que muchas personas no cuidan lo que estos profesionales y voluntarios realizan, y hace falta más colaboración por parte de la gente.

## **ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS**

### **VECINOS**

Una vez tanteada la realidad con los cuestionarios, se realizaron las entrevistas. Cuyas preguntas están enfocadas a profundizar un poco más la realidad que en los cuestionarios. Se trata de preguntas más abiertas que en los cuestionarios, para conocer la opinión de los vecinos.

El tipo de entrevista realizada a los vecinos es semiestructurada, ya que es importante conocer algunos aspectos en concreto y también porque hay que tener en cuenta que al tratar con personas del barrio a lo mejor realizar una entrevista abierta hubiera sido más complicada. Ya que podría haberse dado el caso de que contestaran brevemente, o que no supieran que contestar exactamente.

En cuanto al análisis de las entrevistas con los vecinos participaron 7 personas en total: Para conservar el anonimato de las personas que han colaborado, nos referimos a los vecinos con la abreviatura ve. A cada participante se le asigna un número concreto, del 1 al 7, para reflejar sus palabras exactas. Es decir, se indican las oraciones de cada vecino así Ve 1, Ve 2, Ve 3... acompañada de sus palabras textuales durante la entrevista.

- Actividades en las que participan los vecinos:

Los vecinos entrevistados participan o han participado en algún momento en actividades realizadas en el barrio. Son muchas las actividades que se realizan, ellos han comentado las actividades en las que se han involucrado alguna vez. Algunos de ellos, todavía siguen participando.

De manera puntual varias personas han participado en las fiestas, o actividades que se realizan todos los años, una vez al año, como la carrera popular o la fiesta de otoño, más conocida como "la castañada", y otras actividades más reivindicativas como asambleas o manifestaciones que tenían como finalidad mejorar el barrio. También en el Diagnóstico estratégico del barrio Oliver en el año 2010, proyecto que llevó a cabo el ayuntamiento de Zaragoza (Zaragoza Vivienda) y la Asociación de Vecinos.

Ve 1: "El diagnóstico, si, lo que se hizo, con todo eso, y también colaboré"

Ve 2: "Y luego actividades puntuales que se realizan en el barrio, lo que, lo de la carrera..."

"La castañada,mmm, no sé. Incluso como actividad entiendo, pues las fiestas del, las propias fiestas del barrio (...)"

Ve 3: "Si, en las fiestas, en las, e bueno, en mi casa pusimos como cucañas, en lo que es miii, mi trozo de vivienda, (...) y suelo participar en, en que a los cabezudos, pues a lo mejor les des una cervecica, un traguico de agua y bajan.

Ve 6: (...) en Asambleas que se han hecho, para conocer los movimientos del barrio, como se van a formar, algún tipo de manifestación que se ha hecho cuando querían hacer obras en el barrio (...)

Otros vecinos han participado de manera regular en algunas actividades, como puede ser la ludoteca del barrio, la Asociación de Vecinos, la junta de distrito, otras actividades relacionadas con el ámbito educativo en el barrio, y actividades en el parque Oliver. Incluso hace años, en los tiempos en los que las Casas de Juventud empezaron a funcionar en los barrios, también realizaron actividades.

Ve 1:" he sido socia de lo del parque Oliver, en la Asociación de Vecinos he estado también alguna vez"

"Si, si. Y he estado en asociaciones de padres, en..."

"De lo del APA, si. He estado también en el consejo escolar del instituto María Moliner (...)"

Ve 2: "Bueno, hago voluntariado, en ADUNARE, en el, en la ludoteca con los pequeños de 3 a 7 años.(...)"

Ve 3: "Pues ahora soy vocal, vocal de distrito, y solo, vamos a los plenos, y eso"

Ve 4: "Pues en la casa de juventud cuando se organizaron en el barrio Oliver"

Ve 5: "En la Casa de la Juventud." "Pues organizábamos excursiones, actividades culturales, exposiciones... A principio hicimos teatro. Y ya en estos momentos no me acuerdo de más."

- Entidades sociales del barrio:

A la hora de llevar a cabo el estudio, me pareció importante conocer que entidades, asociaciones, fundaciones... sociales conocían los propios vecinos.

Todos nombraron la Asociación de Vecinos y Vecinas del Barrio Oliver. Una de las vecinas, que está muy implicada, me supo decir otras, como por ejemplo ADUNARE, Federico Ozanam o el Centro Comunitario. Otra vecina hizo una comparación del Barrio Oliver con Valdefierro, en la que aseguraba que en Valdefierro había más asociaciones que aquí.

Ve 2: "(...) como ADUNARE, Cáritas, el Centro Comunitario, eee la Fundación Federico Ozanam, el Centro de inserción Sociolaboral, (...) el Centro de Servicio Social Comunitario"

Ve 3: "Pues hombre, conozco pues, es que también te puedo decir que el barrio Oliver está con Valdefierro, entonces, hay más asociaciones en Valdefierro que en el barrio, pero si que hay, está la Asociación de Vecinos (...)"

Hemos de destacar la Fundación ADUNARE, que es una fundación importante para el barrio, se constituyó entre varios barrios para gestionar los diferentes proyectos que había. En el barrio Oliver, la Asociación de Vecinos llevaba el peso de varios proyectos, y decidieron unirse con otros barrios para que se llevara desde la fundación la gestión de estos. Por lo que me parece importante resaltar que tanto en los cuestionarios como en las entrevistas, un número muy reducido de personas la conoce. Esta Fundación gestiona algunos recursos del barrio, como el Centro de Tiempo Libre, el proyecto Educación de calle, el centro socio-laboral, el Centro Comunitario...

- Concepto del voluntariado:

Antes de comenzar con preguntas sobre la opinión del voluntariado en el barrio, su labor y la repercusión o beneficio que piensen los habitantes de este barrio sobre el voluntariado, es interesante saber qué entienden ellos por este concepto.

Los vecinos del barrio Oliver entienden el voluntariado como ayuda, y en algunas definiciones añadían que realizaban esa labor sin obtener beneficios económicos a cambio de esas acciones. En esta definición todos coincidían con la idea, aunque la desarrollaban de manera diferente. A los voluntarios, la mayoría no los asocian a ninguna entidad, ya que para ellos cualquier actuación que realicen de manera altruista es voluntariado.

Ve 1: "Pues el voluntariado es, pues el ayudar a cooperar. Ayudar alguna cosa con lo que vivimos, con lo que sea."

Ve 2: "(...) de forma altruista, así voluntariamente, eee. Pues cooperar en una entidad, no en beneficio propio, por supuesto, sino en beneficio de terceras personas, yyyy.... Si, por supuesto sin estar remunerado, y siempre pues buscando un poco el bien común (...)"

Ve 3: "son las personas que voluntariamente, sin, sin ideologías de ninguna clase, hacen actividades, y sin cobrar un duro."

Ve 4: "Pues personas que se dedican a ayudar a los demás sin ningún tipo de lucro."

Ve 5: Pues personas queeee, sin ánimo de lucro seeee, se, como te diría yo. Ayudan a los demás, sin pedir nada a cambio.

- Concepto del trabajo social:

De la misma manera que en el tema del voluntariado, antes de comenzar con el punto de vista que tienen los vecinos sobre el trabajo social, la repercusión que ven en esta figura sobre el barrio, etc.... me parecía importante conocer que entendían ellos por este término. Teniendo en cuenta que este concepto es más complejo que el del voluntariado en nuestra sociedad, y que es una profesión que no todo el mundo conoce. En los cuestionarios, varias personas indicaban que desconocían al trabajador social.

Y efectivamente, en las entrevistas las respuestas ante este término fueron muy diferentes, cada persona contestó de una manera. Dependiendo de lo que ellos entendían por ese concepto, algunos dieron una definición más teórica. Otros contestaron explicando experiencias u observaciones que habían experimentado en el barrio.

En las respuestas más teóricas aparecían términos como ayuda o necesidades. Incluso en una definición, ven a este profesional como mediador de conflictos. Y en las otras respuestas, las personas comentaban sus observaciones y experiencias, ya que en algunos casos habían acudido a la trabajadora social del Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver. Pero en ambos casos se podía observar que dudaban de si lo que decían era correcto o no.

Ve 1: "También estuvimos también hace muchos años haciendo aquello de lo de "Lo mío es tuyo", que se hizo también, que estuvimos también con trabajadores sociales y todo también haciéndolo."

"Si, del barrio. Bueno del barrio de esto de...de los estudios y todo esto, de cómo veíamos el barrio, entre asistentes sociales, entre todos de las APAs y todo esto."

Ve 5: "(...) ayudan a la gente con necesidades, pero aaa, con remuneración salarial."

Ve 6: "(...) yo entiendo que son como unos mediadores para solucionar una serie de conflictos o problemas (...) una vía de solución."



- Labor del voluntariado en el barrio:

En una de las preguntas de la entrevista se les preguntaba su opinión sobre la labor que realizan los voluntarios. Todas las personas entrevistadas afirmaban que es importante y necesaria la labor que realizan los voluntarios en Oliver. Algunos indican ejemplos de actividades que realizan en el barrio, y muchos coinciden que si no fuera por ellos no se podrían llevar a cabo.

Varios vecinos cuentan que una de las actividades del barrio que son llevadas a cabo por los voluntarios son las colonias de verano, aunque estas ya no existen, tuvieron una gran importancia para los niños del barrio durante muchos años, como afirma una de las profesionales en una entrevista.

Uno de los ámbitos en los que los vecinos ubican a los voluntarios es en menores, el colectivo con el que desde su punto de vista más se asocia a los voluntarios, y sobre todo en el barrio. Aunque algún otro vecino nombra otras actividades enfocadas a otros colectivos y otros ámbitos, como pueden ser las actividades del Centro Comunitario, como bien indica una vecina, donde los voluntarios llevan a cabo el taller de lectura, o algunas actividades en el Puchero de Gabriela.

Ve 1: "Hombre, muy importante, es importantísima. Porque, oye, por lo menos, se da conocer el barrio (...) Y siempre, pues colaborando y haciendo todo, oye..."  
"(...) pues están aquí de voluntarios con los chicos o están con eso, o ahora que hacen los de las colonias, hacen lo de las colonias urbanas y todo, yo creo que hay voluntarios también con ellos."

Ve 2: "(...) el voluntariado que se realiza en el Centro Comunitario es fundamental, de hecho es que las actividades no se harían sin ellos, estamos hablando de actividades que integran a la gente, como el Puchero de Gabriela, taller de lectura (...)

Ve 4: Pues yo creo que en estos momentos habría cosas que sin voluntariado a nivel barrio no funcionarían (...) Pues desde las fiestas del barrio, desde salir como reyes magos, toda esta gente es voluntaria, a esta gente no le pagan nada, y lo hacen por los críos o porque ellos consideran que su barrio necesita algo.”

- Labor del trabajo social en el barrio:

Todos los vecinos afirman que esta figura es importante en el barrio, aunque la labor que llevan a cabo estos profesionales no la tienen del todo clara. Debido a las características del barrio y de su población, dan importancia al aspecto social en la vida de sus vecinos, por lo que esta figura les parece que es imprescindible.

Ve 3: me parece que para las tarjetas de, de, de estas del médico, me parece que la asistente social también te lo hace, ¿no?

A la hora de definir qué labor realizan los profesionales de trabajo social, algunos de ellos contestan conforme a sus experiencias u observaciones.

Una vecina cuenta las dos experiencias que tuvo con trabajadoras sociales del barrio, la primera experiencia fue con una trabajadora social del Centro Municipal de SS.SS, y la otra, con la trabajadora social del salud.

Ve 1: “La de sanidad, (...), ella me ha hecho, me ha arreglado lo de los papeles, para que mirar lo de la minusvalía y eso. Me ayudó a, me dijo lo que tenía que hacer, los paso que tenía que dar.”

Otras personas entrevistadas comentaban acciones que creían que realizaban las trabajadoras sociales en el barrio. Muchas comentaron que una de las tareas son las ayudas, refiriéndose a que son las que solicitan y tramitan las ayudas sociales.

Ve 3: “Hombre pues la asistente social, (...) se dedican, pues a estas personas mayores que no tienen, pues una persona en su casa, les hacen llegar, (...)Ooo, para pedir una ayuda, para pedir una ayuda, si que tienes que ir a la asistente social. Si, esa si.”

Ve 3: "Pues yo me parece que, (..), de esta gente que han estado, ayudando a pintar los pabellones, pues son chicos que son me parece de, me parece que también lo hace la asistente social, no, no. Y han plantado macetas y cosas, (...)sé que va alguna chica...una trabajadora social, es la que lo ha llevado a los muchachos estos.

En cuanto a las afirmaciones de aseguran que es importante esta figura, todos los vecinos coinciden en esta idea. Aunque tampoco tienen claro cuántos profesionales de esta disciplina hay trabajando en su barrio. Las personas asocian al trabajo social con la necesidad, tanto económica como social, y a los colectivos más vulnerables de la sociedad, como los ancianos, los inmigrantes, personas sin empleo y con pocos recursos.

Afirman que la finalidad de los trabajadores sociales es integrar en nuestra sociedad a estas personas y proporcionar ayuda a quien la necesita, además de ofrecer soluciones a las situaciones. También aseguran que su labor es mejorar la calidad de vida de estos colectivos, realizando un trabajo continuo para que las familias adquieran una serie de hábitos que ayuden a lograr el bienestar de sus miembros, como puede ser un seguimiento en la atención médica en el caso de los menores y abordar el absentismo escolar.

Ve 1: Pues hombre, yo pienso que si, pero...ahora con lo que hay, pues más.

Ve 3: "Pues si, si porque lo necesitamos. Y yo pienso que tenía que haber más, porque es un barrio muy grande, y me parece que solo hay una. ¿Verdad?" "Pero yo pienso que es que el barrio se está haciendo muy grande, y necesitamos más.

Ve 5: "Si. Porque hay muchos inmigrantes, mucha necesidad, hay mucho paro, mucho paro, es un barrio que tiene una tasa de ancianos alta (...)"

Ve 6: "(...)estaraaaaaán viendo los problemas que hay dentro del barrio e intentarán solucionar, pues la, el absentismo escolar oooo si necesitan algún tipo deeee, de ayuda, o si necesitan algún otra cosa, pues tanto económica como funcional." " (...) una serie de problemas pues eee, concretamente con diferentes etnias, y un poco lo han encauzado para que se controle, pues por ejemplo la educación, el absentismo, el, el llevar a los críos al médico en condiciones, vacunaciones (...)"

Ve 7: "(...) yo sé que hay trabajadoras sociales por ejemplo pues para integrar, para la integración, de pues, eee, de extranjeros y tal (...)" "hay gente connn riesgos de exclusión, no se como decirte, y hay mucha variedad de gente, que a lo mejor necesita ayuda, y queeee, pues ellos les pueden... aportar soluciones ooo..."

- Labor conjunta de los trabajadores sociales y los voluntarios:

En cuanto a este aspecto, la mayoría no supo contestar a la pregunta, sabían explicar las acciones que hacía cada uno por separado, aunque hubo dos personas que si comentaron algo al respecto.

La labor conjunta entre trabajadores sociales y voluntarios que explican estas dos vecinas se realizan en Cáritas y en el Centro Cívico. Refiriéndose en cuanto a Cáritas, a las acogidas que realizan los voluntarios para atender necesidades de la población, supervisando esa tarea y coordinando a los voluntarios de cada sección, la técnico, una trabajadora social. En cuanto al Centro Cívico, las actividades en las que ayudan los voluntarios a los profesionales en la ludoteca y el Centro de Tiempo Libre.

Ve 2: "(...) bueno conozco Caritas, (...) la labor que realizan el trabajador social está muy unida a la que realiza el voluntario (...). Entonces, si, un poco el trabajador social es el técnico que orienta las acciones de los voluntarios, pero son los voluntarios los que se encargan de lleno, de, de acoger a la gente, de un poco presentarles los recursos, las ayudas de las que disponen, y un poco el trabajador social es el que da el visto bueno (...)"

Ve 4: "Si, en el centro cívico." "Pues por ejemplo, (...) , para los chavales pequeños, mayores..."

- Repercusión del trabajo social y del voluntariado:

Uno de los objetivos del trabajo es conocer la repercusión de la labor que llevan a cabo los trabajadores sociales y los voluntarios en el Barrio Oliver, desde el punto de vista de los propios vecinos, por lo que en la entrevista se les preguntó que opinaban al respecto.

La mayoría de los vecinos piensan que el resultado de que la figura del trabajador social esté presente es bueno, que es importante y necesario. El hecho de que exista ayuda tanto de los voluntarios como de los profesionales es un beneficio para el barrio.

Opinan que se necesita más de estas dos figuras, debido a las características del barrio, como se ha nombrado anteriormente. Y aunque los resultados no se vean inmediatamente, con el paso del tiempo se ven los efectos positivos de ese trabajo.

Ve 5: "(...) ellos enfocan un trabajo de ayuda, deee, pues para personas mayores, para niños necesitados, para inmigrantes. Y a la larga se tiene que notar esa ayuda, igual en un año no, en dos no, pero a la larga yo creo que si."

Incluso un vecino asegura que sin la labor de los voluntarios no se podrían llevar a cabo algunas actividades, como por ejemplo las que se realizan en el Centro Comunitario, imprescindibles para la integración de las personas.

Ve 3: "(...) el voluntariado que se realiza en el Centro Comunitario es fundamental, de hecho es que las actividades no se harían sin ellos, estamos hablando de actividades que integran a la gente (...)"

- Aportaciones que podría hacer el trabajo social en el barrio:

Para profundizar en la opinión sobre la labor que realizan los trabajadores sociales, se les pregunta a los propios vecinos, los sujetos protagonistas, qué podrían realizar estos profesionales desde su punto de vista que no han hecho hasta el momento.

Algunas personas del barrio piensan que la labor que hacen los profesionales en el barrio está bien y que es suficiente, que no es necesario que aporten nada más.

Ve 1: "(...) yo creo que ya trabajan bien."

Otros vecinos afirman que los trabajadores sociales podrían hacer más, por ejemplo realizar actuaciones pensando en los diferentes colectivos de población que hay en el barrio y dirigirlas hacia ellos, como por ejemplo en el caso de los ancianos. O estar presentes en otros ámbitos, como el educativo, y sobre todo coordinar mejor su trabajo con las diferentes entidades del barrio.

Ve 2: "si, si. Yo creo que la figura del trabajador social, si estuviera, aportaría otros puntos de vista y recogería otro tipo de información (...)"

Ve 3: "Pues ayudar a la persona mayor."

Ve 4: "Yo creo que si, que incluso a nivel de asociación y a nivel de, de colegios, y a lo mejor el trabajador social podría unir muchas de las cosas que en estos momentos considero que no están unidas, porque cuando hablamos de la Asociación de Vecinos, (...), el trabajador social, mm, más unido a ciertas asociaciones y a ciertas entidades, para que pudiera funcionar mucho mejor."

Otros piensan que podrían mejorar su trabajo realizando otras tareas y funciones, que a su parecer no realizan, como puede ser el estar en contacto más directamente con la realidad en la que trabajan y no en los despachos dedicándose a la burocracia.

Incluso una de las vecinas afirma, que en los partidos políticos debería de haber un trabajador social, ya que podía aportar un punto de vista diferente al que tienen los políticos.

También piensan que los trabajadores sociales pueden abarcar mucho más de lo que realizan en estos momentos.

Ve 5: "Pues igual, eees, involucrarse más en la sociedad en la que vive." "Si, yo creo que son mucho de oficina, mucho deeee, deeee papeleo, deeee burocracia digamos. Pero el estar en la calle, es lo que les hace ver las cosas más, más sencillas, más..."

Ve 4: "A partidos políticos que por ejemplo deberían de ir de la mano también, a nivel incluso de un trabajador social, de de vocales y de una serie de cosas, porque se tiene otra perspectiva, yo creo que los trabajadores sociales cuando se habla de ellos no se... se les, mucha gente entiende la gente que ayuda a los ancianos, pero yo creo que, que pueden abarcar muchísimo más."

Algunos vecinos piensan que la labor de estos profesionales no es la adecuada en algunos aspectos, que deberían de tener más cuidado a la hora de proporcionar las ayudas a la gente, ya que desde su punto de vista algunas no están bien gestionadas. Ya que si la persona no cumple la finalidad por la que se le da la ayuda, sería mejor dársela a otro que la puede necesitar, se trata de utilizar bien los recursos.

Ve 7: "(...) conceder ayuda a determinada gente, ee, que, que por ejemplo, o sea tu los ves... con demasiada geta, no sé como decirte, o sea, no hacen nada por integrarse o no hacen nada, y están recibiendo ayudas que a lo mejor no, las podría dedicar otra persona que luego las necesite en un momento dao, o lo que sea."

Otra de las opiniones es que estos profesionales realizan su labor lo mejor posible, y que hay que tener en cuenta que los trabajadores sociales también tienen limitaciones a la hora de trabajar, por ejemplo en el aspecto económico, o en cuanto a las instituciones y cargos superiores.

Ve 6: "(...) dentro de las limitaciones que les imponen, porque habrá unos presupuestos y habrá una serie de cosas, intentarán estirar lo más posible, y llegar a los, a los máximos casos posibles, o por lo menos orientar de la mejor manera. Entonces ahora está todo muy limitado, por el dinero, y pooor vinculación de grandes entidades, ayuntamientos, diputaciones y demás (...)"

- El trabajo social sustituido por el voluntariado:

La opinión de la población sobre este debate que actualmente está presente en nuestra sociedad, depende de la persona, cada una tiene su forma de ver las cosas. Aclarando ante todo, que el trabajo social es una profesión y una disciplina, aunque en esta ocasión, nos interesa conocer el punto de vista de la sociedad.

Algunos vecinos piensan que no es posible llegar a esa situación, por diversos motivos, y uno de ellos es que no están preparados los voluntarios para realizar esa labor. Otros piensan que tal y como está la situación económica en estos momentos, sería posible que en un futuro se llegara a esta situación.

Hay gente que opina que se debería de recortar desde este sentido, y que da lo mismo que la labor la realice un trabajador social que un voluntario. Otros piensan que ya está sucediendo, que recortando utilizan a los voluntarios, pero que eso no es una solución.

Ve 2: "Pues si recortan, yo pienso que si que lo tendrían que hacer."

Ve 3: "creo que los voluntarios no están usurpando eso, no creo que sirvan como una forma de recorte, puede que en un futuro si se les esté, si se les pueda llegar a utilizar."

Ve 4: De hecho creo que lo están imponiendo y se están quitando gente, o sea de alguna manera el voluntariado ayuda no del todo, pero si que a cubrir unas pequeñas necesidades, pero con eso no se consigue nada.



Ve 5: "Yo creo que no. SI el trabajador social hace un trabajo yyy, implica a los voluntarios en una materia (...)"

"(...) pero siempre tiene que haber una persona que dirija, a los voluntarios, claro."

Ve 7: "(...) que los trabajadores sociales son gente preparada, entonces yo creo que se tienen que complementar. Que donde no llegan a lo mejor los trabajadores sociales, puedan ir ellos, los voluntarios. No sé hasta que punto un voluntario, tener, tiene la capacidad..."

- Implicación y participación de los vecinos:

Los vecinos del barrio Oliver opinan que gracias a la participación y a la implicación de ellos mismos se ha logrado una mejora y una evolución del barrio. Sin la labor de ellos el barrio no sería lo que es hoy, todos ven necesaria la participación de todos para lograr beneficios comunes.

Es importante resaltar que los vecinos de este barrio a lo largo de los años han luchado mucho por conseguir un barrio mejor. A lo largo de la historia han reivindicado y han peleado mucho para lograr esas metas. En la gente que lleva muchos años implicándose, se puede observar la emoción con la que cuentan estas anécdotas y la satisfacción que eso les supone, ya que han sido muchos años luchando para conseguir el parque, u otros propósitos que beneficiaban a la población. Una vecina hace una comparación con otros barrios como Valdefierro y Miralbueno, afirmando que se mueven mejor que en Oliver, que se ha quedado atascado.

Ve 1: "Yo creo que si que hemos apoyado, tanto lo del parque, hasta que no nos pusimos todos, que llevábamos tantos años en conseguir todo, (...) porque conseguimos el comedor de...peleamos mucho por conseguir el comedor de Fernando El Católico, porque venían aquí los niños, a Ramiro Solans".

"(...), pelea con otros, yendo a hablar con todos políticos, hablar con todos..."

Ve2: , "(...)Valdefierro está, nos dan cien vueltas, y en Miralbueno ya no, ni te lo digo ya. El barrio Oliver se ha quedado, muy, muy retrasao."

En cuanto a la trayectoria de esa evolución, algunos vecinos opinan que ha ido a más y otros vecinos opinan que ha ido a menos. Depende del punto de vista de cada uno y de las observaciones que ellos realizan. Varios coinciden en que la sociedad de hoy en día no tiene ese componente participativo en los ciudadanos, algo que depende cada uno, y que la gente joven y la gente nueva que ha venido al barrio no participa casi, ni se implica en el barrio. Y que es necesario que la gente joven participe, ya que puede aportar otro punto de vista que sería interesante tener en cuenta.

Ve 1: "(...), yo creo que tal y como está ahora la cosa, la gente está más, retraída, (...) "

Ve 2: " (...) aunque si que es verdad que actualmente hay un descenso de participación de gente joven. Están los de siempre, entonces sería conveniente que gente nueva aportara nuevos puntos de vista. (...) "

Ve 3: "Y a lo menor pues con gente joven, pueda ser, que esto se, porque la gente joven no tiene las ideas políticas que tienen la gente más mayor. Entonces iría muchísimo mejor."

Ve 4: "(...) ha venido mucha gente nueva y no se ha involucrado tampoco lo suficiente en el barrio, de hecho mucha gente creo que en el barrio Oliver viene , a dormir, a comer, a cenar y no se relaciona."

Por otra parte, también piensan que hay que tener en cuenta que hay un alto porcentaje de personas mayores, que hay colectivos que no quieren participar, como son los gitanos y los inmigrantes, y que la situación de cada persona es diferente, ya que hay casos en los que les gustaría participar e implicarse, pero por motivos de trabajo, horarios y otras obligaciones no pueden. Aunque también hay casos en los que no hay interés y que por comodidad no participan ni se implican en el entorno en el que viven.

Ve 1: "(...) , los gitanos y eso no participan, ni los demás, pero los demás hemos participado siempre en todo. (...) pero claro en las clases sociales estas no se quieren implicar, ni los inmigrantes ni los gitanos. (...) "

Ve 5: "(...) y la gente mayor no se involucra en las actividades sociales, ni actividades en beneficio del barrio. Si se lo haces bien, y si no pues pasan, simplemente(...)"

Ve 6: "Lo que pasa que está un poco apartada, esa participación, hay mucha gente mayor, la gente que es más joven, eeee, a lo mejor con el horario de trabajo y eso no tiene a lo mejor tanta facilidad para acudir a las cosas"

Ve 7: , "(...) siempre hay gente que, que tiene... o tiene más tiempo, o se puede implicar más, o por lo que sea tienen a lo mejor un problema dado en un momento dao, y entonces se implican más...(..."

- Necesidad y aportaciones de la participación de los vecinos:

Los vecinos aseguran que es necesario que la gente se implique en el entorno en el que vive, ya que es algo positivo. La participación de la gente podría aportar algo que todavía no se ha aportado. El hecho de que más personas participen, quiere decir que son más personas aportando más ideas y puntos de vista diferentes. Sabiendo que los propios individuos son los que mejor saben cuáles son sus necesidades, y mediante esa participación lograrían abarcarlas. Y como añade una vecina, es preferible moverse, y no quejarse luego de las tomas de decisión que se llevan a cabo.

Ve 2: "Cada cabeza es un mundo y lo que pueda aportar cada uno es, es que si, si, claro que puede aportar muchísimo, puede aportar muchísimo más y pueden surgir muchas más ideas y muchos más proyectos, y si, es importante que la gente participe."

Ve 3: "Nuevas ideas, y de otra ideología, que sería muchísimo mejor."

Ve 4: "Esto es, yo pienso que, que todo se puede mejorar, primero porque cada uno tenemos un punto de vista, es decir, a lo mejor a mi me gustaría por ejemplo, vamos a poner un ejemplo, me gustaría que en el barrio Oliver hubiese marquesinas para los autobuses (...)"

Ve 6: "(...)Yo pienso que si, que habría que promocionar un poco más." "Porque claro, luego nos lamentamos de que nos ponen un corte aquí, otra cosa allá, yyy

o que esto no lo arreglan, o que... Y yo pienso que sí, que tenemos que estar un poco encima."

Ve 7: "(...) porque pueden aportar ideas, pueden aportar, ven, ven los problemas día a día... del barrio, entonces ellos son los que están viviendo y los queee, saben, o los que, lo que pueden pedir o lo que pueden hacer o lo que... no se.

- Grupos de población:

Como bien explico en el marco teórico, la población del barrio Oliver tiene unas características particulares. En este barrio conviven personas de diferentes culturas, etnias, religiones... No pensaba incluir esta variable, pero al realizar las entrevistas me he dado cuenta que en cuanto se habla de voluntariado, trabajo social, implicación de los vecinos... las personas entrevistadas realizan algún comentario sobre este aspecto. Sin preguntar directamente, es un tema que ellos sacan durante la entrevista, y tienen diferentes opiniones al respecto. Pienso que es un tema que les preocupa, y que les da que pensar, ya que si no lo vieran importante no lo destacarían.

Los vecinos aseguran que la participación de los inmigrantes y de los gitanos en el barrio es inexistente.

Ve 1: "(...) , los gitanos y eso no participan, ni los demás, pero los demás hemos participado siempre en todo. (...) pero claro en las clases sociales estas no se quieren implicar, ni los inmigrantes ni los gitanos. (...) "

"(...) como obligas a la gente a que a estas personas se hagan partícipes (...) "

Otros opinan que hay una gran desigualdad entre los niños de diferentes etnias, sobre todo en el ámbito educativo y en el de tiempo libre. Asegurando que las familias no llevan a sus hijos al colegio o a las actividades del barrio, debido a que consideran que hay un número en proporción muy alto de inmigrantes y gitanos.

Ve 3: "Porque ahí colegios que los niños del barrio se tienen que ir a otro colegio. Porque a lo mejor hay, vamos a suponer un payo entre todos los niños."

"(...), porque tenía que haber un, un número de decir, 20, pero 15 pa españoles y 5 para extranjeros. Y entonces la gente volvería otra vez a las colonias (...)"

Ve 4: En los parques si te fijas, en el parque Oliver hay mucha gente, pero hay muchísima gente de color, muchísima gente latinoamericana, lo que menos ves son niños normales españoles.

Quiero destacar una idea que aporta una persona, en la que propone una actividad que podrían llevarse a cabo aprovechando la riqueza cultural de la población. Siendo que conviven diferentes culturas, sería bueno aprender unos de otros, por lo que esta persona propone unas campañas culturales, que podrían realizar los vecinos con sus diferentes costumbres, comidas... y enriquecerse unos de otros.

Ve 5: "Si. También si, si haces actividades la gente se involucra, si la gente se involucra el barrio se... gana, gana..." "Si, porque como en este barrio es multicultural. (...) Pues se podría hacer, de los africanos se podría hacer campañas africanas, de los sudamericanos, campañas sudamericanas. Por ejemplo, su música, su comida, sus tradiciones... Todo eso implica cultura, o sea que también sería un factor, para ellos bueno y para nosotros también bueno. Nosotros aprendemos de ellos y ellos pueden aprender de nosotros."

- Necesidades:

Los vecinos afirman que son necesarios más voluntarios y más trabajadores sociales en el barrio. Debido al aumento demográfico de la población y de las necesidades de estos vecinos, en la que se concentra un alto índice de personas en situación de necesidad y de colectivos vulnerables. Por lo que la gente opina que para cubrir esas necesidades, son importantes estas dos figuras.

Además añaden que es necesaria la presencia de estas figuras en algunos ámbitos, como el educativo y en el barrio en general, porque no es suficiente el trabajo que se está realizando desde su punto de vista. Hay que fomentar más su presencia y las acciones a llevar a cabo por ambos, sobre

todo por el trabajo social. Son la manera de mejorar la convivencia y la educación en pequeños territorios, como pueden ser los barrios.

Ve 2: "(...) igual el trabajador social, si podría ser más necesario para profundizar más específicamente en las personas como individuos, (...)”

Ve 3: "Pero yo pienso que es que el barrio se está haciendo muy grande, y necesitamos más.”

Ve 4: "Si, a parte creo que se debería de potenciar muchísimo más, hay, el barrio Oliver es que es muy complicado, entonces yo pienso que, que si, que se necesitaría incluso más.”

"(...) pero también desde institutos que hay también, y muchas veces, y la verdad es que el barrio tiene en estos momentos, yo creo que no están siendo lo suficientemente, ee aa, abarcadas tanto por las dos, como por el voluntariado, que como los trabajadores sociales.”

Ve 5: "Si. Porque hay muchos inmigrantes, mucha necesidad, hay mucho pa, mucho paro, es un barrio que tiene una tasa de ancianos alta,(...)”

Ve 6: el trabajo social, yo pienso que es una, una faceta que también habría que fomentarla dentro de los que son los barrios, como mediadores de los que es todo un entorno

Ve 7: hay gente connn riesgos de exclusión, no se como decirte, y hay mucha variedad de gente, que a lo mejor necesita ayuda, y queee, pues ellos les pueden... aportar soluciones ooo....

- Asociación de Vecinos y Vecinas:

Todos los vecinos conocen la Asociación de Vecinos y Vecinas del Barrio Oliver, explican la labor que ellos creen que realizan por el barrio. Y afirman que gracias a la asociación se consiguen muchos beneficios y mejoras para la población. La consideran muy importante. Luchando y reivindicando para conseguir lo que consideraban que tenían derecho.

Según los vecinos, la Asociación se encarga de los siguientes temas: infraestructuras, transporte, convivencia entre los vecinos, actividades para la población... todo con el objetivo de mejorar el barrio y la calidad de vida de sus habitantes, realizando actuaciones como mediadores entre los vecinos, para resolver los problemas, y elaborando proyectos sociales que hoy tienen una buena labor en el barrio.

Incluso desde la Asociación de Vecinos y Vecinas, se está dando un gran empuje a elaborar proyectos sociales en el barrio con otras instituciones, como ya he nombrado anteriormente el Diagnóstico, u otros proyectos financiados con dinero europeo como el de "Rehabitat".

Ve 1: "Si, se preocupan de todo, de lo que pasa en la calle, de lo que pasa en los vecinos de.... Por ejemplo, si hay algún conflicto entre vecinos también lo saben ellos, intentan arreglarlo, se van hablar,(...)"

Ve 1:"(...) de los inmigrantes, que digo yo, para ver que se podía hacer, a ver, y claro, intentar que no fuera esto también un gueto, que no puedan, que no pudieran aquí a todos, para que, para que se formara, esto aquí otra Quinta Julieta,(...)"

"De mediadores para todo, y a cualquier problema, que haya, pues para conseguir las cosas, el cubrimiento de la vía, todo. Pues, se ha conseguido a modo de machacar y machacar."

Ve 2: "(...) la labor que realiza es super importante, más que nada que sin ellos, no estarían ni la mitad de los proyectos que están ahora presentes, (...)"

"Además de eso, han remodelado calles, infraestructuras, hace poco lo del proyecto "Rehabitat", en Gabriela Amistral, e incluso el diagnóstico,e fue, participó mucha gente, en el diagnóstico del barrio Oliver, (...)"

Ve 5: " (...) lo que más hacen es las actividades culturales. (...)Y luego está lo de las fiestas, (...)"

## **PROFESIONALES**

En relación con el trabajo de fin de grado que realiza mi compañera, y que como se ha mencionado anteriormente es complementario a este, decidimos introducir en las entrevistas de las profesionales alguna pregunta relacionada con el tema de la participación e implicación de los vecinos en el barrio, para tener un punto de vista externo al de los vecinos. Además es interesante conocer su punto de vista sobre la labor que ellos mismos junto con los voluntarios en el barrio, por lo que me parece interesante introducirlo en este trabajo, para ver el contraste de la opinión de los vecinos con el de los profesionales.

Participaron 3 personas en total: Para conservar su anonimato nos referimos a los profesionales con la abreviatura P. A cada uno de ellos se le asigna un número concreto, del 1 al 3, para reflejar sus palabras textuales. Es decir, se indican las oraciones de cada uno comenzando con P1, P2 o P3.

- Labor de las profesionales en el barrio:

Antes de comenzar con el punto de vista que tienen los profesionales sobre la población y su implicación en el barrio, es interesante saber a que se dedican estas profesionales en Oliver.

Estas profesionales trabajan con la gente del barrio, y tienen varias funciones. Una de ellas es coordinadora de los proyectos de infancia de Oliver y Valdefierro, en la Fundación Adunare. Otra trabaja en el Centro de Tiempo Libre, con los menores del barrio en actividades de tiempo libre, y acude a reuniones como la mesa de infancia en Oliver con los diferentes colegios del barrio y se coordina con el Centro Municipal de SS.SS Oliver, trabaja en la Fundación ADUNARE. Y la otra profesional trabaja en Cáritas, que cuenta con voluntarios para llevar a cabo su trabajo.



P1: "Vale pues yo trabajo en Fundación ADUNARE, y soy la coordinadora de los proyectos de infancia en Oliver y Valdefierro."

P2: " Pues un poco la actividad, así va relacionada en el marco del tiempo libre, educación en el tiempo libre, no formal con los chavales.(...) también pues en casos de observación de chavales, seguimiento de chavales, si que hay coordinación(...) en algunos casos puntuales también con Yolanda psicóloga de SS.SS. (...)también participamos, en la mesa de infancia, nos reunimos eso una vez al mes los distintos proyectos del barrio que trabajamos con infancia(...)"

P3: "En Cáritas trabajo como trabajadora social en el área de intervención familiar, acompañando y apoyando la labor de los distintos equipos de voluntarios que acogen y atienden a las familias que acuden a las Parroquias solicitando ayuda."

- Implicación y participación de los vecinos:

Los profesionales opinan que sí que es un barrio en el que la población participa, pero que es necesario que se propongan las actividades para que la gente se implique. Hay que tener en cuenta que no todo el mundo se implica al mismo nivel, cada uno tiene sus posibilidades. En cuanto a actividades programadas para las familias, son las madres las que más se implican, pero no solo con sus hijos, sino con todos los niños por igual. En el caso de los gitanos, dos de las profesionales coinciden en que este sector de la población no participa.

En según qué actividades la participación es muy buena, la gente está pendiente de colaborar para que se lleven a cabo, como por ejemplo puede ser la carrera popular, la fiesta de otoño o la cabalgata de reyes. Las profesionales que trabajan para llevar a cabo estas actividades, también piden la colaboración de vecinos, que no se niegan a ayudar, al contrario, lo realizan con buena predisposición, aunque reconocen que siempre son los mismos los que participan y se implican.

P1: "Luego las familias es verdad que, no todas, pero que también van participando en algunas cosas (...) en verano se organizaba, el año pasado y el anterior, meriendas, y venían los padres (...) sobre todo las madres a organizarlas, pero no solo para sus hijos(...)" "O sea que si tu vas procurando cosas para que la gente se implique, lo que os decía también, q a veces es buscar ocasiones más puntuales o sencillas para la gente que igual no se puede implicar al mismo nivel." "(...) que la gente ya está muy pendiente para participar. Eeee, la fiesta del otoño, la carrera popular, la cabalagata de reyes. (...) también tu les pides a mucha gente, a familias, a tal, que echen una mano alguna cosa y también la hacen."

P2: "(...), y luego la población, pues cuentas con población, mucha población gitana, que realmente, a ver, siendo realistas tampoco, ni se van a mover por nada ni nada. (...)" "(...) pero ya te digo, que es que luego se mueven los de siempre, o sea, los que se mueven son los de la asociación y demás, o los profesionales que les toca, pero luego, realmente la implicación, tampoco, yo, no sé, la gente nooo. (...)"

P3: "(...) aunque existen grupos del barrio como la población gitana que les cuesta bastante implicarse en las actividades. La población inmigrante por lo general participa mucho más."

El barrio se ha expandido en cuanto al volumen de su territorio, han realizado obras nuevas y han venido nuevos vecinos, que tampoco se implican en el barrio. Muchos de estos vecinos, aseguran que su zona no es el barrio Oliver, dicen pertenecer al barrio de Miralbueno, por lo que geográficamente estos vecinos pertenecen a Oliver, y socialmente se identifican con Miralbueno.

P2: "(...) hombre el barrio ahora a diferencia de...jo! se ha expandido mogollón también, entonces toa esa gente nueva, de los bloques nuevos, la zona de...." "Claro, dicen que son de Miralbueno. Entonces, yo creo que ahí falta también el hecho de que digas, mmm, como que..."

Una de las profesionales comentaba que los vecinos no se implican para mantener actividades como las minicolonias, por lo que el año pasado no se pudieran realizar. Estas minicolonias llevaban muchos años funcionando.

P2: "¿Qué pasa? el año pasado ya no pudimos hacer. (...)y dices, pues no, moveros. Ir al ayuntamiento si tenéis que ir, o ir a la técnico de infancia, y vuestras quejas las ponéis. La gente yo creo que pasa, pasa del tema Porque dicen, si si si, porque esto tal, cual, y luego dices. (...)Pues, moveros familias, tal, (...)"

La Asociación de Vecinos y Vecinas del barrio, según las profesionales ha luchado mucho a lo largo de los años para conseguir mejoras. Consideran que hay que tener en cuenta que es necesario que la gente participe en la asociación de vecinos, porque son siempre los mismos. También opinan que la gente que está involucrada en el barrio se va haciendo mayor, y otros no cogen el relevo. Y que como en todos los sitios, no todo el mundo se implica de la misma manera, siempre hay gente que participa más.

P1: "(...) por ejemplo la Asociación de Vecinos, esto que os decía que la Fundación Adunare se forma de distintas entidades, la que la forma del Barrio Oliver es la Asociación de Vecinos, es el patronato de la Fundación. (...) pues eran los que gestionaban pues Educación de Calle, el Centro de Tiempo Libre , el Centro sociolaboral, (...)También lo de las asociaciones de vecinos el, un poco el relevo y que la gente se meta a participar más a nivel de barrio."

P2: "Esta población, o sea yo en su día cuando entre, tal y cual, pues la Asociación de Vecinos y eso empiezas a. SI que ves y te das cuenta que es una Asociación que lucha, que tal, que se va moviendo bastante. Pero claro, luego también vas viendo, que dices realmente, son los mismos de siempre, no hay gente nueva (...)Y claro, hay gente ya que es muy mayor, con lo cual pues, cada uno llega luego a lo que llega.(...)" "(...)o sea la Asociación si que ha conseguido bastantes cosas, o sea que en ese sentido se ha movido siempre por el barrio y para el barrio mogollón."

Según los profesionales la implicación de los vecinos a nivel comunitario, en el proyecto del Diagnóstico estratégico del barrio, es muy alta y tienen una gran experiencia en este sentido.

P1: "Luego aparte en el barrio todos los procesos estos que ha habido del plan de desarrollo, comunitario y tal. Bueno, yo creo que se habían contado que habían llegado a participar unas 900 personas(...)"

P3: "En cuanto a los usuarios, la población de Oliver está bastante acostumbrada a actividades comunitarias y hay una participación por lo normal alta (...)"

Una de las profesionales aporta una idea que me parece interesante, no solo a nivel de barrio, tenemos que tener en cuenta que hoy en día, la gente en general no tiene esa voluntad de participación. Y este barrio, uno de los motivos por el que la gente se ha implicado tanto, puede ser debido a la escasez de recursos que ha habido siempre. Y añade, que tampoco se dan oportunidades para potenciar que la gente participe y se implique.

P1: "(...) que no hay una cultura de participación, pero en general, en el Barrio Oliver, pues claro igual no es el barrio que más recursos tiene al respecto, es cierto. Pero que yo creo que es en general en la sociedad y en la ciudad, que hay veces que nos quejamos que hay poca participación, pero, pero que tampoco hay tantas oportunidades para potenciar que la gente participe y tal."

- Repercusión de la labor que realizan voluntarios y trabajadores sociales:

Desde el punto de vista de los profesionales, la labor de los voluntarios y de los profesionales tiene una repercusión positiva para el barrio y sus vecinos. Y la labor conjunta entre ambos enriquece y complementa las intervenciones que recaen en la población.

P1: "La participación (...) de los voluntarios va con los profesionales. (...) también enriquece la intervención, (...) y eso en principio, debería ser beneficioso para el Barrio. (...)."

P2: Positivo, es muy muy positivo.

Una de las profesionales comenta que algunos de los voluntarios y monitores del PAD han sido usuarios de algún proyecto cuando eran pequeños, colaboran años después con los menores del barrio en actividades. Estos voluntarios sirven de ejemplo y de referencia para otros niños del barrio, incluso algunos toman el mismo camino que ellos, realizando en un futuro la labor de voluntarios.

P1: "(...) Por ejemplo en el PAD, los que están de monitores, de premonitores en adolescentes y algunos voluntarios han sido usuarios del proyecto cuando eran pequeños, por lo cual han acabado de voluntarios aunque sea en ocasiones puntuales, o a excursiones que han venido hacer apoyo, y cosas así. (...) también es un beneficio incluso doble, porque es que luego son como referentes también de chavales, porque son chicos jóvenes que han sido chavales del CTL y que los ven como un referente muy claro."

Otra de las profesionales comentaba lo que les aporta a esos niños las actividades que organizan los profesionales junto con los voluntarios, ya que al final de verano después de las actividades realizadas en las minicolonias, los niños tenían la oportunidad de hacer un viaje como cierre de esas actividades, y poder hacer algo diferente en verano. Hay que tener en cuenta que muchos niños no salen del barrio en todo el año, debido a que no tienen la posibilidad de irse a ningún sitio, sobre todo lo que sus familias no tienen recursos para poder ir a otro sitio de vacaciones. Lo cual el hecho de poderse ir durante 4 días a otro lugar, los niños lo viven como una experiencia muy positiva.

P2: "(...) o sea, aquí se han hecho minicolonias como fin de verano. Primero porque la población que tienes, o sea, mucha población no se puede permitir irse de vacaciones (...) Entonces, tú con las minicolonias, trabajabas una serie de cosas(...), para concluir las actividades de verano hacemos una minicolonia de 4 días que nos vamos todos, pero también eran, realmente eran las vacaciones de esos niños, esos niños se pegaban aquí to el, bueno todo el año, todo el verano, no se iban a ningún lado. Y a eso a los niños les llena."

**CONCLUSIONES**

**Y**

**PROPUESTA**

**DE MEJORA**

## **CONCLUSIONES**

Después de elaborar el análisis de los cuestionarios realizados a la población, y de las entrevistas realizadas tanto a los vecinos del Barrio Oliver como a las profesionales que trabajan en este barrio, se da paso a las conclusiones finales del trabajo.

Una de las preguntas que se realizan tanto en los cuestionarios como en las entrevistas, es si los vecinos conocen las entidades, asociaciones y fundaciones sociales que están presentes en el barrio. Estas asociaciones o fundaciones cubren necesidades de la población con el objetivo de lograr el bienestar social, desde la iniciativa privada sin ánimo de lucro, es decir, desde el Tercer Sector.

En cuanto a este aspecto, decir que un gran número de personas conocía la Asociación de Vecinos y Vecinas del barrio, aunque no todo el mundo. Las personas que no conocen estas asociaciones, coincide con que llevan viviendo poco tiempo, o que viven en la zona nueva del barrio, por lo que desconocen estas entidades tan importantes para el barrio.

Destacar que incluso la gente que conoce más el barrio, no nombraron la Fundación ADUNARE, que tiene mucha relación con la Asociación de Vecinos, ya que actualmente es la que gestiona varios recursos y servicios que gestionaba anteriormente la Asociación. Tampoco nombraron la Fundación Down o la residencia de la Fundación Federico Ozanam, ambas son nuevas y conocidas en la ciudad, sobre todo la residencia Cai-Ozanam que sale en los medios de comunicación.

Otro aspecto importante en el estudio es la participación de los vecinos, en una de las hipótesis del principio, se afirma que la participación e implicación de los vecinos en el barrio Oliver siempre ha sido y sigue siendo muy alta.

Una vez que se lleva a cabo el análisis de los cuestionarios y de las entrevistas, se llega a la realidad de la situación. Lo cierto, es que los propios vecinos dan información que lleva a que esta hipótesis no es cierta, ya que la participación e implicación ha disminuido a lo largo de los últimos años.

En realidad sí que hay un núcleo de población que lleva muchos años implicada y participando en el barrio, pero en los cuestionarios, se puede apreciar cómo la gente no participa en actividades del barrio, incluso muchos desconocen la Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver que tanta repercusión ha tenido a lo largo de los años. Es comprensible que la gente que lleva poco tiempo viviendo en el barrio no se implique, pero en las mismas entrevistas con los vecinos y profesionales, coinciden en que antes había más implicación y participación por parte de la población y que actualmente siempre son las mismas personas las que se preocupan por el barrio y sus vecinos.

Me parece interesante destacar, que en realidad la participación de las personas no es algo significativo en nuestra sociedad, ya que culturalmente no tenemos ese hábito adquirido. Seguramente si comparáramos el barrio Oliver con otros barrios en la ciudad de Zaragoza, nos daríamos cuenta que la implicación es mayor en la población de Oliver. Tampoco podemos olvidar, que en el Diagnóstico Estratégico del barrio Oliver la participación fue muy alta. Aunque cada persona se implique a niveles diferentes, teniendo en cuenta la situación particular de cada uno.

Decir que en muchas de las actividades destinadas a los niños, tradicionalmente todo el mundo ha colaborado, la implicación de los vecinos es significativo en este aspecto, como bien indican las profesionales. Por ejemplo, en la Cabalgata de reyes o en las actividades del parque, la gente tiene más iniciativa a la hora de colaborar y ayudar para realizarlas.



En cuanto a la opinión de los vecinos sobre la Asociación de Vecinos, es buena, todo el mundo afirma que ha llevado mejoras importantes para el barrio, como la línea de autobús, el cubrimiento de la vía...etc. Aunque no todo el mundo está contento con la labor que esta asociación realiza actualmente, algunos opinan que podría hacer más. Si que es verdad que desde la Asociación de Vecinos pueden llegar políticamente donde los ciudadanos de a pie no tienen posibilidad.

Tradicionalmente es una Asociación que se ha movido mucho por su barrio y sus vecinos, pero se necesita más participación en ella, ya que los propios vecinos piensan que la Asociación de Vecinos tiene una repercusión en el barrio y en la población que vive en él.

Durante el estudio, se puede llegar a la conclusión de que no solo la Asociación de Vecinos y Vecinas necesita más participación, sino que el barrio en general, necesitan más implicación por parte de la gente, ya que todo el mundo opina que el hecho de que la gente participe y se implique beneficia en muchos aspectos al barrio y sus habitantes.

Por lo que la hipótesis de que la participación e implicación de los vecinos ayuda a mejorar el barrio se cumple, ya que a lo largo de los años se han conseguido a través de la lucha muchas mejoras para el barrio, sobre todo a nivel de servicios. El Parque Oliver, es un proyecto que realizaron los vecinos y que hoy todavía sigue funcionando, ya que son los propios vecinos quienes lo cuidan y lo utilizan para sus actividades.

Una de las demandas que hacen los vecinos de Oliver durante las entrevistas, es que se necesita una mayor implicación de gente nueva en el barrio, para que no sean siempre las mismas personas y las mismas ideas. Sobre todo una participación más activa de la gente joven, como aseguran algunos, ya que son la nueva generación para cuidar el barrio y pueden aportar ideas diferentes a las que hay actualmente, además de una mayor implicación por parte de las personas de etnia gitana y de los inmigrantes.

Está claro que no podemos exigir que nos lo den todo hecho, es necesario que la gente se implique y que demande lo que es bueno para todos, y la manera de hacerlo es participando en actividades y acercándose a la realidad. Desde el sofá de nuestras casas podemos criticar las acciones que se llevan a cabo, pero lo más sensato es dar tu opinión en lugares que sepas que tiene repercusión, como por ejemplo la Asociación de Vecinos. Aunque hace falta concienciar a la gente de esta situación, y dar facilidades para que pueda llevarse a cabo.

Otro aspecto a tener en cuenta es la nueva zona del barrio, mucha gente considera que esa zona pertenece al barrio de Miralbueno, ya que socialmente se identifican con ese barrio. Por lo que tampoco tienen interés en conocer las actividades que se realizan en Oliver, ni conocer entidades sociales de este barrio. Además tampoco les llega información de lo que se hace en Oliver, ya que los carteles no suelen estar presentes por las calles de esta zona.

Con respecto a la hipótesis inicial de que la profesión del trabajo social es poco conocida por los ciudadanos, se ha verificado, ya que en los cuestionarios muchos vecinos no sabían responder a esa pregunta. En cuanto a la labor de los profesionales, la gente tiene una idea de lo que realizan, pero normalmente responden con duda de si lo que dicen está bien o mal, tanto en los cuestionarios como en las entrevistas.

Los ciudadanos conocen la labor del trabajo social en algunos aspectos. Uno de ellos, es que asocian a este profesional con los colectivos en situación de riesgo de exclusión social, de necesidades, de vulnerabilidad y de escasez de recursos. La mayoría cuando hablan de la labor del trabajador social, hablan de colectivos como por ejemplo gitanos, inmigrantes, personas mayores y niños. Otro aspecto que la población destaca es que las acciones de estos profesionales, van encaminadas a resolver problemas y proporcionar ayuda. Y añaden, que es lo que ellos creen, por lo que han visto o por alguna experiencia que han tenido con profesionales.

También se asocia esta profesión con temas administrativos y burocráticos, y sobre todo a las ayudas económicas. Aunque algunos también piensan que una de sus funciones es mediar en el barrio ante los conflictos, y promocionar actividades en el barrio. Sí que es verdad, que hay varias profesionales en el barrio trabajando, tanto en el Centro Municipal de Servicios Sociales, como en proyectos sociales.

La gente piensa que efectivamente la labor de estos profesionales repercute para una mejora en las situaciones particulares de la gente y en el entorno del barrio. Pero deberían de hacer más, aunque los vecinos son conscientes de que el número de personal no es suficiente.

En cuanto al voluntariado, la población entiende este concepto como gente que participa desinteresadamente sin recibir nada a cambio, pero no lo identifica en entidades sociales concretas, como por ejemplo ADUNARE o Cáritas en el caso de Oliver.

Muchos desconocen la labor de los voluntarios en el barrio, pero les parece muy bien que la gente sea voluntaria, ya que eso implica un beneficio para el barrio. Entendiendo que la labor principal de estos, es ayudar a quienes lo necesitan. En el ámbito en el que más ubican a los voluntarios es con el tiempo libre de los más pequeños, sobre todo en las colonias urbanas, que ya no se llevan a cabo, pero que la gente piensa que siguen funcionando.

En cuanto a las colonias urbanas, buscando información sobre el voluntariado en el barrio, me comentó una vecina que estas colonias las llevaban a cabo los voluntarios. De estas colonias se dio paso a construir el Centro de Tiempo Libre "Fantasía", también llevado por voluntarios. Y actualmente los Centros de Tiempo Libre, están integrados en una red como servicio municipal, financiado por el ayuntamiento y gestionado en el caso del Centro Municipal de Tiempo Libre Oliver por ADUNARE.

A lo largo de los años en el barrio Oliver, ha disminuido el número de voluntarios que colaboran y apoyan a los profesionales, con respecto a años anteriores.

Destacar, que es importante la detección que hace la propia población durante las entrevistas sobre la falta de profesionales de trabajo social en su entorno. Demandando la necesidad de incorporar a más trabajadores sociales para lograr un bienestar social en el barrio.

Por último, en cuanto al apartado de si el voluntariado podría sustituir a los trabajadores sociales, es muy importante destacar que parte de la población desconoce la profesión del trabajo social como disciplina. La gente que afirma que cabe la posibilidad de que esto pueda ocurrir, no es consciente de que las funciones de los voluntarios son muy distintas a las de los trabajadores sociales, que estos últimos tienen una formación y unas herramientas que un voluntario por mucha experiencia que tenga no va a poder adquirir.

Si no nos imaginamos que otros profesionales como los abogados, enfermeros, médicos, ingenieros, maestros... puedan ser sustituidos por voluntarios, tampoco los trabajadores sociales. Los trabajadores sociales y estudiantes de trabajo social, debemos de exigir el reconocimiento que es debido y luchar para que en un futuro próximo, la sociedad no piense que un voluntario puede realizar nuestra labor, al igual que piensan de otros profesionales.

## **PROPUESTA DE MEJORA**

### ***INTRODUCCIÓN***

Después de elaborar el Informe Social de Investigación, se realiza una propuesta de mejora. Esta propuesta no consiste en un proyecto social, se trata de destacar una de las necesidades principales que se han detectado a lo largo de la investigación y aportar una idea, con el propósito de que posteriormente pueda ser desarrollada.

Una vez realizado el análisis de la realidad, a través de los cuestionarios y entrevistas, y posteriormente elaborar las conclusiones del trabajo, se pueden detectar algunas necesidades. Esta propuesta de mejora, se centra en una de estas necesidades, considerando que con ella se aportará un beneficio para el barrio Oliver y sus habitantes.

La necesidad de la que se va a desarrollar la propuesta de mejora es:

- Una mayor implicación y participación de los vecinos en el barrio, sobre todo de aquellas personas que llevan poco tiempo viviendo en el barrio y lo desconocen. Por otro lado, una demanda de participación e implicación de la gente joven, que son el presente y futuro del barrio, y de la población de etnia gitana y de los inmigrantes, cuya participación es escasa.

Destacar que son los propios vecinos durante las entrevistas, quienes demandan esta situación.

Ahora se da paso a una idea aproximada del planteamiento, y posteriormente algunas de las actividades que podrían realizarse.

## **PLANTEAMIENTO**

Para llevar a cabo esta idea se van a desarrollar los siguientes objetivos:

- El objetivo general es implicar a la población en su propio barrio.
- En cuanto a los objetivos específicos se trata de:
  - Sensibilizar a la población de que es algo positivo implicarse en su entorno, y que gracias a esa implicación se consiguen beneficios.
  - Dar a conocer todas aquellas entidades sociales que están presentes en el barrio y la labor que realizan.
  - Dar a conocer la figura del trabajador social, que es desconocida para la gente y aclarar las dudas que puedan tener los vecinos.

El motivo por el que se elabora esta idea, se debe a que puede suponer un beneficio para el barrio y sus habitantes, además de hacer hincapié en los derechos de los ciudadanos a participar en lo que a ellos les repercute, y así se podría evitar que esa iniciativa de participar que siempre ha tenido el barrio desaparezca.

Los plazos de tiempo para llevar a cabo esta propuesta no se van a dejar definidos, ya que eso se podría ver cuando se precisara más como un proyecto. Aproximadamente podría durar un año.

En cuanto al tema económico hay que tener en cuenta que la situación actual no es la más adecuada para buscar financiación, por lo que hay que tener en cuenta que es importante este aspecto, y tenerlo muy presente para poder conseguir llevar a cabo esta idea, sobre todo en cuanto a los materiales que puedan ser necesarios. Es interesante utilizar los recursos disponibles, por ejemplo el Centro Cívico Oliver o el parque Oliver, ya que esto no supondría un gasto para el proyecto.

La figura del trabajador social es necesaria e imprescindible. Será la persona responsable que elabore y ejecute el proyecto, además de realizar la posterior evaluación.

La población a la que va dirigida esta idea y que además se necesita su colaboración para llevarla a cabo, es la población del barrio Oliver. La idea es que participen todos los vecinos, sobre todo aquellas personas que no suelen implicarse, como se ha mencionado anteriormente, por ejemplo: la población de gitana, personas inmigrantes, jóvenes y los vecinos que llevan poco tiempo viviendo en el barrio.

## **ACTIVIDADES**

Uno de los objetivos es sensibilizar a la población de los beneficios que se pueden obtener gracias a la participación e implicación de las personas en su entorno. Para ello se podrían llevar a cabo las siguientes actividades:

- Una reunión abierta para todo el mundo, buscando un tema que sea interesante para todos.

Para llevar a cabo esta reunión tiene que informarse a todos los vecinos, por ejemplo con carteles en todas las calles del barrio, sobre todo en la zona nueva, que a veces la información no llega, o pasar la información boca a boca de unos vecinos a otros, como se hacía antes.

Es posible que a la gente no le motive ir a una reunión de vecinos del barrio, por lo que podrían realizarse otras actividades:

- Actividades deportivas para gente joven, actividades multiculturales (una vecina aportó la idea de aprovechar la riqueza cultural de Oliver, y de esta manera se lograría un acercamiento con la población inmigrante y gitana, lo cual sería muy enriquecedor para todos)...

Todas estas actividades se realizarían en el centro Cívico del barrio, que es un edificio del ayuntamiento de Zaragoza y está disponible para los ciudadanos, o en el parque.

Una vez que se capta la atención de la gente, se tienen que buscar temas que a ellos les interese, y darle la oportunidad de hablar a todo el mundo.



Posteriormente, se daría a conocer las diferentes entidades sociales que hay en el barrio, como la Asociación de Vecinos, la Fundación Down, la Fundación Adunare, Cáritas... y se explicaría la función y labor que tienen estas en el barrio. Además de informar a los vecinos sobre los profesionales del trabajo social que trabajan en el barrio, y en qué consiste exactamente su labor, tanto de los trabajadores sociales que trabajan en el Centro Municipal de SS.SS como los que trabajan en la iniciativa privada, presentes en todas aquellas entidades sociales nombradas anteriormente.

Una vez que la gente participa y se implica en su entorno, se crean unos hábitos nuevos en su vida. Si conocen las diferentes entidades sociales que hay en su propio barrio, puede dar lugar a que en algunos casos decidan formar parte como voluntarios en alguna de ellas.

Es importante que la gente se implique y conozca su barrio, también que conozcan a los profesionales que trabajan en él y que trabajan junto con los voluntarios, por lo que esta propuesta beneficia en varios aspectos a la situación actual.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alemán Bracho, C., et al (2010). *Fundamentos de Servicios Sociales*. Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.
- Blanco Puga, M.R., *Trabajadores Voluntarios-trabajadores remunerados: Reflexión sobre unas relaciones que tienen que ser posibles*. Madrid, nº 104, 1996, pp. 129-141.
- Cabrero Rodríguez, G., et al (1996) *Las entidades voluntarias en España. Institucionalización, estructura económica y desarrollo asociativo*. Madrid, Ministerio de Asuntos sociales Ed. Fernández Ciudad S.L.
- Constitución Española de 1978
- Diagnóstico estratégico Barrio Oliver 2010.
- Izquierda Etulain, J.L., (2011). *Voluntariado y Tercer Sector. Cultura, participación cívica y organizaciones solidarias*. Madrid, Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A)
- Jerez, A., et al (1997). *¿Trabajo voluntario o participación? Elementos para una sociología del Tercer Sector*. Madrid, Ed. Tecnos.
- Krmpotic, C.S., (1999). *El Concepto de Necesidad y Políticas de Bienestar*. Buenos Aires, Espacio Editorial.
- Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado.
- Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social en Aragón
- Molleví Bortolo, J., (2001). *Voluntariado y Servicios Sociales*. Barcelona, ED. Atelier
- Montagut, T., et al (2003). *Voluntariado: la lógica de la ciudadanía*. Barcelona, Editorial Ariel S.A.

- Rodríguez Cabrero, G. y Montserrat Codorniu, J., (1996), *Las entidades voluntarias en España. Institucionalización, estructura y desarrollo asociativo*. Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- Roldán García, E. (2001) *¿Hacia un sistema mixto de bienestar social?* Madrid, Editorial Complutense, S.A.
- Velloso de Santisteban, A., (1999). *Guía crítica del voluntariado en España*. Madrid, Ed. Espasa Calpe S.A

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO PARA LOS VECINOS DEL BARRIO OLIVER

### DATOS PERSONALES:

Edad \_\_\_\_\_

Sexo: ☐ Masculino  
☐ Femenino

Nivel de Estudios: ☐ Sin estudios ☐ Estudios universitarios  
☐ Estudios Primarios ☐ Formación profesional  
☐ Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O)  
☐ Bachillerato ☐ Otros

### PREGUNTAS:

1. ¿Eres voluntario en alguna entidad/asociación/Fundación... en el barrio Oliver?

☐ Si ☐ No

- En caso de que la respuesta sea sí. ¿En cuál? \_\_\_\_\_
- En caso de que la respuesta sea no. ¿Le gustaría colaborar como voluntario?

☐ Si ¿En dónde? \_\_\_\_\_

☐ No

2. ¿Colabora o ha colaborado en alguna actividad que se realizase en el barrio Oliver dirigida a los vecinos, sin haber sido voluntario de una organización?

☐ Si ☐ No

- En caso de que la respuesta sea sí. ¿En qué actividad? \_\_\_\_\_
- En caso de que la respuesta sea no. ¿Le gustaría colaborar en alguna actividad del barrio sin ser voluntario?

☐ Si ¿En qué actividad le gustaría colaborar? \_\_\_\_\_

☐ No

3. ¿Conoces alguna entidad/asociación/fundación...social del barrio?

☐ Si ☐ No ☐ No sabe/no contesta

-Si la respuesta es sí: ¿Cuál conoce? \_\_\_\_\_

4. Valore de 1 a 10 los beneficios que cree usted que obtiene el barrio Oliver gracias a la participación de sus vecinos.

(1 poco importante, 10 muy importante)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

5. ¿Conoces la Asociación de Vecinos del Barrio Oliver?

☐ Si      ☐ No      ☐ No sabe/no contesta

- Si la respuesta es sí: ¿Crees que es importante la Asociación de Vecinos para el Barrio Oliver?

☐ Si    ☐ NO

¿Por qué?

---

---

---

---

6 . Valore de 1 a 10 la importancia que usted da al voluntariado en el barrio Oliver.

(1 poco importante, 10 muy importante)

☐1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    ☐ 6    ☐ 7    ☐ 8    ☐ 9    ☐ 10

7 . ¿Conoce la labor que realizan los trabajadores sociales en el barrio Oliver?

☐ Si      ☐ No    ☐ No sabe/no contesta

Justifica tu respuesta en el caso de que sea si: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

- Si la respuesta es sí: Valore de 1 a 10 la importancia que usted da a la labor que realizan los profesionales (trabajadores sociales) en el barrio Oliver.

(1 poco importante, 10 muy importante)

☐1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    ☐ 6    ☐ 7    ☐ 8    ☐ 9    ☐ 10

8 . ¿Crees que la labor de los profesionales junto con la de los voluntarios tiene una repercusión o beneficio para el barrio?

☐ Si    ☐ No    ☐ No sabe/no contesta

- En el caso de que la respuesta sea si: ¿En que beneficia a los vecinos del barrio Oliver? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

## **ENTREVISTA A LA POBLACIÓN**

- ¿Alguna vez has participado en actividades organizadas en el barrio?  
¿Cuáles?
- ¿Conoces alguna Asociación/Fundación/entidad...social del barrio?
- ¿Qué entiendes por voluntariado?
- ¿Y por trabajador social/Asistente social?
- ¿Conoces alguna actividad que realizan los trabajadores sociales y los voluntarios en el barrio? (Ya sea de manera conjunta o por separado)  
¿Crees que la labor de estos profesionales y de estos voluntarios tiene una repercusión o beneficio para el barrio?
- Desde tu punto de vista. ¿Es necesario que esté presente la figura de este profesional, es decir, del trabajador social en el barrio o no? ¿Por qué? ¿Qué podría aportar este profesional en el barrio que no ha aportado hasta ahora?
- Y en cuanto a los voluntarios ¿Crees que es importante esta figura en el barrio? ¿Por qué? ¿Piensas que con la labor que llevan a cabo los voluntarios se podría suplir a los trabajadores sociales, y de esta manera ahorrar económicamente?
- ¿Ves necesaria la participación de los vecinos para que exista una mejora/evolución en el barrio? ¿Qué beneficios/mejoras crees que aportaría la participación de los vecinos?
- ¿Conoces la Asociación de Vecinos y Vecinas? ¿Qué labor hace por el barrio? (Opinión).
- Opinión general de los voluntarios y trabajadores sociales del barrio.

### **ENTRE VISTA PROFESIONALES:**

- La labor que realizas (Funciones).
- Como se relaciona con los voluntarios.
- En qué notan que la ayuda de estos es importante. Complementariedad.
- Ventajas e inconvenientes que han encontrado al trabajar con voluntarios.
- Consideras que la población de este barrio participa. (Tanto voluntarios como la población en general).
- Crees que vuestro trabajo (profesionales) junto con el de los voluntarios tiene una repercusión y beneficio para el barrio. (por ejemplo, que realicen actividades y vean que la gente acude o se involucra mas o menos...).
- Opinión del voluntariado en general.
- Voluntarios como forma de recortar puestos de trabajo.