



UNIVERSITAT DE
BARCELONA
Facultat de Psicologia

Treball Final de Màster

Satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran: anàlisi i proposta d'un projecte de millora

Maria Magdalena Pol Pol

Màster d'Autolideratge i Conducció de Grups

Any acadèmic 2019-2020

DNI de l'alumna: 43231355-A

Treball tutelat per Raúl Vicente Vicente

Departament de Psicologia Social i Psicologia Quantitativa

Índex

1. Resum	1
2. Introducció.....	2
3. Justificació.....	3
4. Amics de la Gent Gran.....	4
5. Marc teòric.....	7
6. Objectius.....	9
7. Metodologia.....	9
7.1. Descripció de la mostra.....	10
7.2. Instruments	10
7.3. Procediment.....	13
8. Anàlisi dels resultats.....	13
8.1. Dades sociodemogràfiques.....	14
8.2. Resultats de la satisfacció envers la formació.....	15
8.3. Resultats de la satisfacció envers el seguiment.....	16
8.4. Resultats de la satisfacció envers els Equips d'Acció	18
8.5. Resultats de la satisfacció envers la persona tècnica referent.....	20
8.6. Satisfacció general	22
9. Proposta de projecte.....	24
9.1. Formació	24

9.2. <i>Equips d'Acció</i>	26
9.3. <i>Quedem?</i>	28
10. Limitacions del treball	28
11. Valoracions i consideracions	29
12. Referències bibliogràfiques.....	31
<i>Annex 1. Guió focus groups</i>	34
<i>Annex 2. Enquesta</i>	35
<i>Annex 3. Resultats de la dinàmica dels focus groups</i>	48
<i>Annex 4. Resum resultats</i>	49
Annex 4.1. Dades sociodemogràfiques.....	49
Annex 4.2. Satisfacció d'Acollida	53
Annex 4.3. Satisfacció de Manteniment	54
Annex 4.4. Satisfacció General.....	69

1. Resum

Amics de la Gent Gran és una entitat que pretén combatre la soledat no desitjada de les persones grans mitjançant diferents programes de voluntariat. Una de les variables més importants en aquest tipus d'entitats és la satisfacció del voluntariat ja que realitzen una tasca no remunerada. En el present estudi s'analitza quin és el nivell de satisfacció que tenen les persones voluntàries d'Amics de la Gent Gran mitjançant la combinació de tècniques qualitatives i quantitatives. En base a l'anàlisi de resultats es presenta un projecte d'intervenció per millorar la satisfacció i el benestar de les persones voluntàries.

Abstract

Amics de la Gent Gran is an organization that aims to combat the unwanted loneliness of the elderly by various volunteer programs. One of the most important variables in this type of organizations is the satisfaction of volunteering as they perform unpaid work. The present study analyzes the level of satisfaction that Amics de la Gent Gran volunteer have through the combination of qualitative and quantitative methods. Based on the analysis of the results, an intervention project is presented to improve the satisfaction and well-being of the volunteers.

2. Introducció

Fa dos anys vaig decidir que volia realitzar acompanyament emocional a persones grans que pateixen soledat no desitjada, i aquest és el temps que porto acompanyant a dues usuàries d'Amics de la Gent Gran, encara que més aviat diria que són amigues.

Amics de la Gent Gran és una organització que pretén combatre la soledat no desitjada i l'aïllament de les persones grans. El fet de formar part d'aquesta entitat i no haver vist un interès explícit per part d'ella de saber quin era el meu nivell de satisfacció és la principal raó de la meva motivació per realitzar aquest treball de camp. En certa manera, sentia que em faltava una mostra de preocupació per saber si necessitava alguna cosa per realitzar millor la meva tasca.

D'aquesta manera, el present treball es centra en estudiar el nivell de satisfacció que té el voluntariat d'Amics de la Gent Gran, com també saber quines són les necessitats de les persones voluntàries per tal de poder elaborar un projecte per millorar el seu benestar.

Per començar es presenta la justificació d'aquesta investigació, a continuació es descriu l'entitat i s'exposa l'estat en qüestió de la satisfacció en les entitats de voluntariat. Seguidament s'expliquen els objectius que es pretenen assolir i la metodologia utilitzada que, en aquest cas, és mixta ja que es combina la metodologia quantitativa i la qualitativa. Posteriorment, s'exposa l'anàlisi dels resultats i tot seguit el projecte proposat en base dels resultats obtinguts que es consideren més rellevants, així com les limitacions del treball. Finalment, es presenten les valoracions i consideracions envers a l'estudi.

Per altra banda, cal especificar el context en el qual ha estat realitzat aquest treball de camp. Encara que aquest estudi es va iniciar en un context de normalitat, bona part d'ell s'ha portat a terme en un context extraordinari degut a la pandèmia de la COVID-19. Tenint en compte que Amics de la Gent Gran és una entitat que realitza la seva tasca amb persones grans, i que aquesta malaltia afecta principalment a aquest col·lectiu, ens hem trobat davant una situació

que ha afectat molt directament a l'entitat, les persones usuàries, les persones voluntàries, i la manera de realitzar la seva tasca. D'aquesta manera, i com s'explicarà detalladament més endavant, cal tenir en compte que aquest treball ha estat elaborat enmig de dos contextos diferents, la primera fase es va fer dintre de la normalitat però la segona va coincidir amb el confinament i, per tant, ha estat realitzada en una situació extraordinària.

3. Justificació

Per poder entendre l'interès en l'elaboració d'aquest treball, primer de tot és necessari remarcar que fa dos anys que formo part del voluntariat d'Amics de la Gent Gran. Concretament realitzo acompanyament a domicili en el districte de Sants-Montjuïc, a més de formar part de l'Equip d'Acció d'aquest mateix districte. És a dir, tinc una implicació directe amb l'entitat.

En aquests dos anys que porto com a voluntària no he rebut cap trucada, enquesta o similar interessant-se per la meva satisfacció per part de l'entitat. Aquesta era una de les coses que, personalment, trobava a faltar perquè considero que és molt important aquest aspecte ja que d'ell depèn també la realització de la meva tasca.

Dit això, aquest treball sorgeix, en primer lloc, davant una necessitat pròpia, i alhora penso que compartida per part del voluntariat, de sentir que l'entitat s'interessa per la nostra satisfacció i el benestar. A més, considero que les persones voluntàries necessitem ser cuidades per poder dur a terme la nostra tasca correctament i, per poder tenir aquesta cura primer és necessari saber quines necessitats tenim.

I, en segon lloc, davant la voluntat de poder realitzar alguna acció que contribueixi a ajudar a l'entitat a millorar amb la finalitat de que la seva missió es pugui dur a terme de la millor manera possible. Les accions dutes a terme per l'entitat són com un dominó, afecten a les persones voluntàries i les accions de les persones voluntàries repercuteixen damunt les

persones grans. És a dir, si Amics de la Gent Gran realitza accions que augmentin la satisfacció i benestar del voluntariat, aquest podrà realitzar millor les seves tasques i conseqüentment les persones grans podran rebre un millor servei i es sentiran més acompanyades.

4. Amics de la Gent Gran

D'entrada cal remuntar-nos a París l'any 1946 quan Armand Marquiset va decidir fundar Les Petits frères des Pauvres, una fundació que pretenia combatre la soledat i l'aïllament social a la que es varen veure abocades moltes persones grans després de la Segona Guerra Mundial. Al 1987, partint de les idees d'Armand, 4 persones decideixen fundar a Catalunya Amics de la Gent Gran per seguir la seva lluita contra l'aïllament i la soledat no desitjada, i també per ajudar a construir un món que valori la gent gran i acabi amb la seva exclusió social (Fundació Privada Amics de la Gent Gran, n.d.).

Per aconseguir aquesta realitat l'entitat, a més de realitzar projectes i campanyes de sensibilització, compte amb diferents programes de voluntariat¹:

- Acompanyament emocional: les persones voluntàries que realitzen aquest acompanyament tenen una persona gran assignada que van a visitar un cop per setmana durant dues hores. D'aquesta manera es crea un vincle entre elles i la persona gran deixa d'estar sola i aïllada. Aquests acompanyaments poden ser a domicili o a residències
- Acompanyaments esporàdics: persones voluntàries acompanyen esporàdicament a persones grans que necessiten algú per anar al metge o per realitzar alguna tasca
- Activitats de socialització: són diferents activitats que es fan per tal de que les persones grans ampliïn les seves relacions socials. Aquí dintre es poden trobar activitats mensuals que es fan per districtes (tallers de manualitats, bingo, berenars,..), les tertúlies que

¹ La informació que es presenta a continuació està extreta de la pàgina web oficial de l'entitat: <https://amigosdelosmayores.org/ca/lluita-contra-la-soledat>

consisteixen en que un grup de tres o quatre persones voluntàries van al domicili de una persona gran a passar una tarda, les vacances amigues que consisteixen en que durant uns dies un grup de persones voluntàries i persones grans van a passar les vacances a algun poble, celebracions de festivitats com són Sant Jordi, Nadal i Sant Joan, etc.

- Voluntariat de gestió: les persones que realitzen aquest tipus de voluntariat s'encarreguen de realitzar seguiment telefònic a les persones grans i voluntàries, fer entrevistes a persones que volen entrar com a voluntàries dins l'entitat, realitzen les sessions informatives per les persones interessades en formar part del voluntariat d'Amics de la Gent Gran, etc.

A més dels diferents programes de voluntariat que ofereix l'organització, és necessari explicar que des del 2015 existeixen els Equips d'Acció. Aquests són grups de persones voluntàries que es reuneixen mensualment amb la seva persona tècnica per tal de poder treballar conjuntament en les necessitats detectades a la zona en la qual realitzen el voluntariat. Així és que cada Equip d'Acció té autonomia per proposar activitats que consideren s'haurien de dur a terme. Així mateix, les tasques que porten a terme els Equips d'Acció es divideixen, per una part relacionades amb les persones grans (realitzar entrevistes de persones demandants, fer seguiment telefònic i organitzar actes i activitats) i, per altra part, amb les persones voluntàries (sessions informatives, entrevistes a persones interessades i seguiment telefònic).

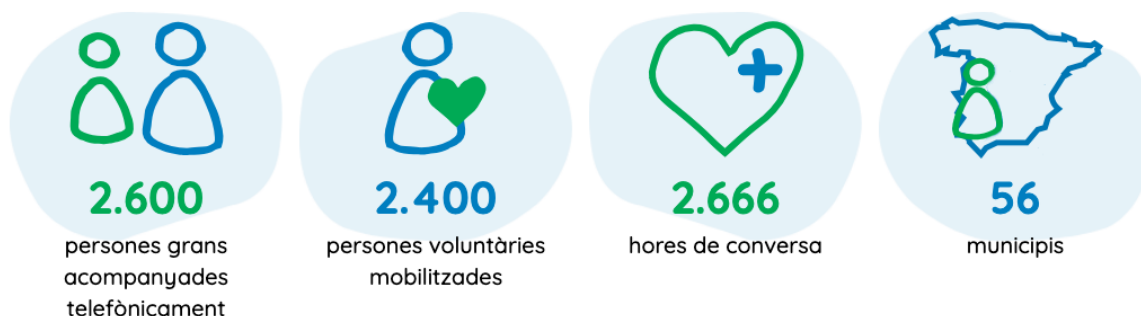
En aquest punt cal insistir en el context en el qual s'ha desenvolupat part del treball ja que la segona fase es va elaborar en una situació extraordinària degut a la pandèmia de la COVID-19 i és necessari explicar les accions que ha dut a terme l'entitat i com s'han vist afectades totes les persones que en formen part. Els motius de la rellevància d'aquest fet són, primer, perquè el voluntariat presencial es va haver de suspendre i passar a ser telefònic.

Segon, perquè les persones voluntàries ens hem trobat davant una situació que ens ha afectat molt directament en la nostra tasca i en la relació amb les persones usuàries. Moltes persones

grans han tingut por durant aquests dies i, en alguns casos, les trucades de les persones voluntàries han estat dels pocs contactes socials que han tingut. A més, hi ha hagut voluntàries que han perdut la persona gran a qui acompanyaven, han perdut una amiga de qui no s'han pogut acomiadar. Amb tot plegat, aquesta situació ens ha provocat una forta càrrega emocional que les persones voluntàries hem compartit a través d'espais virtuals de gestió emocional creats per part de l'entitat perquè les persones voluntàries poguéssim compartir experiències, recursos i tindre el suport d'una persona especialitzada. A més, en el meu cas, el grup de *WhatsApp* de l'Equip d'Acció del que formo part va ser un altre recurs més que vam utilitzar per donar-nos suport emocional. Per la meua experiència puc dir que haver tingut aquests espais on compartir la nostra angouxa i preocupació i, a la vegada acompanyar-nos en aquests difícils moments, ens ha estat de gran ajuda per poder gestionar millor tot el que sentíem.

Tercer, perquè des de l'entitat es van iniciar diferents iniciatives i campanyes per donar suport a les persones grans en les quals no només se va sumar el voluntariat sinó que també persones que no formaven part d'Amics de la Gent Gran van entrar a fer voluntariat o col·laborar per poder ajudar a les persones grans en aquesta situació tan complicada. La principal activitat duta a terme durant aquests mesos per part de l'entitat ha consistit en la gestió del suport emocional telefònic a les persones grans assolint les 4000 trucades d'acompanyament emocional a la setmana. Gràcies a aquestes trucades no només s'ha pogut fer acompanyament emocional sinó que també s'han realitzat sessions de musicoteràpia i lectura entre altres, així com s'han pogut detectar necessitats de les persones grans que han estat derivades a diferents entitats degut a la impossibilitat de cobrir-les totes amb els recursos d'Amics de la Gent Gran. Cal dir que per poder realitzar aquestes trucades l'entitat va dissenyar una guia per les trucades d'acompanyament emocional durant la COVID-19 que també ha estat utilitzada per altres entitats com Radar.

La nostra acció setmanal contra la COVID-19



Imatge recuperada de: <https://amigosdelosmayores.org/ca>

Per acabar, dir que actualment, Amics de la Gent Gran compta amb 2032 persones grans i 2162 persones voluntàries. A més, té delegacions a Barcelona, El Segrià, Osona, Vallès Oriental i Occidental, Gironès, Tarragonès, Baix Camp, Ribera d'Ebre, Garraf, Maresme, Badalona, Santa Coloma de Gramenet i Sant Adrià de Besòs. A més, fora de Catalunya també té delegacions a Aragó, a la Comunitat Valenciana i a la Comunitat de Madrid.

5. Marc teòric

Abans de tot és important definir el terme voluntariat. Com diu Araque (2009), el voluntariat és un concepte que ha anat canviant segons el context social, per aquest motiu no sempre és fàcil definir-lo. L'article 3 de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme de la Generalitat de Catalunya defineix el voluntariat com

el conjunt d'accions i activitats d'interès general motivades per l'altruisme i la voluntat de transformació social que aconsegueixen persones físiques, denominades voluntaris, que participen en projectes en el marc d'una activitat associativa o bé en programes específics de voluntariat d'una entitat sense ànim de lucre, d'acord amb el que estableix aquesta llei.

A partir d'aquesta definició s'entén que una característica bàsica del voluntariat és que està inspirat en una conducta altruista, és a dir, de la voluntat d'ajudar a qui ho necessiti mitjançant la realització d'una activitat per la qual no es percep una contraprestació econòmica. Això ens

porta al concepte d'empatia, la capacitat de posar-se en el lloc de l'altra persona, ja que sense aquesta capacitat seria difícil que sorgís el desig de voler millorar el benestar individual, col·lectiu o social (Araque, 2009).

El fet que les persones voluntàries portin a terme una tasca que, tot i implicar un cost emocional, no obtenen cap remuneració, ens condueix a la gran importància que té el concepte de la satisfacció per aquest col·lectiu (Jiménez et al., 2009). Així doncs, cada vegada més, les entitats de voluntariat tenen major interès per saber el que senten i necessiten les persones voluntàries i, d'aquesta manera, poder augmentar la seva satisfacció i permanència a l'organització. Aleshores, la majoria d'estudis publicats en referència a la satisfacció són estudis que analitzen com afecta aquesta a la permanència.

Cal remarcar que, tot i haver un consens en la importància de la satisfacció en relació a la qualitat, molts estudis presenten resultats contradictoris en relació a la seva influència en la permanència. L'explicació la podem trobar en que no hi ha un acord en les dimensions y el nombre d'ítems a avaluar, d'aquesta manera es troben estudis que es centren en una única dimensió i d'altres multidimensionals. Sembla ser que independentment de que la satisfacció sigui estudiada amb un sol ítem, aquest està format per diferents aspectes relacionats entre sí. Entre aquests aspectes en destaquem tres: la satisfacció de les motivacions, la satisfacció amb l'organització i la satisfacció amb les tasques realitzades (Jiménez et al., 2009).

El present treball no pretén estudiar directament com afecta la satisfacció a la permanència sinó que es vol saber quin és el grau de satisfacció que té el voluntariat d'Amics de la Gent Gran i no s'han trobat gaires publicacions d'estudis similars. Segurament sigui perquè aquest tipus d'investigacions no solen ser comunes a nivell acadèmic sinó que solen ser a nivell intern de les organitzacions. Així i tot, els ítems estudiats són els mateixos utilitzats per investigar la influència en la permanència: la satisfacció amb l'entitat i la satisfacció envers les necessitats del voluntariat.

6. Objectius

L'objectiu general d'aquest estudi és conèixer quina és la situació en relació a la satisfacció en la qual es troba el voluntariat d'Amics de la Gent Gran.

Els objectius específics són:

1. Conèixer al grau de satisfacció de les persones voluntàries en relació a l'organització, tant en temes d'acollida, de manteniment com de gestió, en relació a les necessitats del voluntariat, i en relació a l'orgull i sentiment de pertinença

2. Descobrir quines necessitats té el voluntariat d'Amics de la Gent Gran per poder dur a terme les seves tasques de la millor manera possible

3. Elaborar un projecte per cobrir les principals necessitats detectades amb la finalitat de poder realitzar millor la seva tasca, i com a conseqüència, augmentar la satisfacció i benestar

7. Metodologia

Per realitzar l'anàlisi exposat en aquest treball s'ha utilitzat una combinació de la metodologia qualitativa i quantitativa. Per una banda, s'han realitzat *focus groups* i per altra, s'ha dut a terme una enquesta.

L'ús de *focus groups* combinats amb enquestes, encara que presenti certa complexitat perquè proporcionen un tipus de dades diferents, és la combinació més habitual de tècniques qualitatives i quantitatives. Tot i que hi ha diferents possibilitats de combinar aquestes tècniques en funció de quina sigui considerada la principal, la majoria d'estudis solen utilitzar l'enquesta com a mètode principal i els *focus groups* en la fase preliminar. D'aquesta manera els *focus groups* proporcionen dades i informació per poder desenvolupar el contingut de l'enquesta (Morgan, 1996).

L'elecció d'aquesta combinació ve determinada pel fet que, encara que amb els *focus groups* es pugui arribar a menys gent, proporcionen molta informació gràcies al procés d'interacció

que es crea i, a més, es capta la comunicació no verbal i altres necessitats que no explicita verbalment el grup. Val a dir que també m'oferia l'oportunitat de posar en pràctica les habilitats que he adquirit al llarg d'aquests anys de màster. De totes formes, considero era necessari la realització d'una enquesta basada en els resultats extrets dels *focus groups* per poder arribar a més persones voluntàries i aprofundir en temàtiques que arrel dels *focus groups* vaig considerar que eren interessants per l'estudi.

7.1. Descripció de la mostra

La primera fase de l'estudi, la realització de *focus groups*, s'ha realitzat amb una mostra de 24 persones dels diferents districtes de Barcelona. El primer *focus group* estava format per 9 persones voluntàries dels districtes de l'Eixample, Gràcia i Sarrià-Sant Gervasi; el segon per 7 persones voluntàries de Sant Martí, Sant Andreu, Horta-Guinardó i Nou Barris; i, al tercer *focus group* hi van assistir 8 persones voluntàries de Sants-Montjuïc, Les Corts i Ciutat Vella.

La segona fase de l'estudi va consistir en una enquesta elaborada mitjançant *Google Formularis* i que es va enviar per correu electrònic a 1455 persones voluntàries de les quals van respondre 292.

7.2. Instruments

L'instrument utilitzat en la primera fase de recollida d'informació va ser el *focus group*. Aquesta és una tècnica que consisteix en fer una reunió on, a través d'una participació dirigida i conscient, es crea un procés d'interacció dintre del grup per tal de discutir o comentar les temàtiques plantejades per la persona investigadora. És a dir, és un tipus d'entrevista grupal oberta i estructurada. Així, permet obtenir les diverses opinions, coneixements, processos emocionals, creences i experiències d'un grup social amb major profunditat respecte altres tècniques (Aigner, 2002). Cal aclarir que en un *focus group* "el propòsit no és el d'establir consens, sinó el d'establir les percepcions, sentiments, opinions y pensaments dels usuaris" (Huerta, 2005, p.2).

A cada *focus group* hi va haver dues moderadores, una assumint un paper més actiu conduint la sessió, i l'altra més a nivell d'observació i anotació dels temes tractats.

La duració aproximada de cada sessió va ser una hora i totes van seguir la mateixa estructura (es pot consultar a l'Annex 1). En primer lloc, presentació de l'objectiu de la reunió. En segon lloc, presentació de les persones assistents explicant quants anys feia que formaven part del voluntariat d'Amics de la Gent Gran, quin tipus de voluntariat realitzaven i quina motivació les havia dut a formar part d'aquesta entitat. En tercer lloc, es va realitzar una dinàmica en la qual es repartien tres folis de diferent color: a un havien d'escriure les accions o comportaments de l'entitat i el voluntariat que les feien sentir satisfetes; a un altre accions o comportaments que consideraven que s'havien de millorar, canviar o que no les feia estar satisfetes; i al tercer havien d'escriure propostes que voldrien que es duguessin a terme per part de l'entitat. Un cop fet es va exposar i comentar el que havia sortit durant la dinàmica. Finalment, per tancar la sessió es va fer una recapitulació de tot el que s'havia comentat i es va obrir un espai per poder tractar algun tema que consideressin necessari i no s'hagués comentat durant la sessió.

L'instrument utilitzat en la segona fase va ser una enquesta elaborada mitjançant *Google Formularis* en base als resultats obtinguts en els *focus groups* (es pot consultar Annex 2).

Aquesta enquesta consta de 48 preguntes dividides en quatre blocs. El primer bloc conté 8 preguntes per obtenir les dades sociodemogràfiques, el segon bloc està format per 10 preguntes en relació a la satisfacció d'acollida, el tercer bloc està format per 23 preguntes relacionades amb la satisfacció de manteniment del voluntariat i, el quart bloc està format per 7 preguntes sobre la satisfacció general.

Pel que fa la modalitat, aquesta està elaborada mitjançant la combinació de diferents formats de pregunta: preguntes tancades, preguntes obertes, preguntes de selecció múltiple i escales de Likert.

Es considera molt important la introducció de preguntes obertes perquè les preguntes tancades limiten les possibilitats de resposta, en canvi les obertes proporcionen una major flexibilitat (Huerta, 2005), una major llibertat de que les persones s'expressin de manera més natural, i, a més, permeten contemplar i captar millor la gran varietat de respostes que hi pot haver en funció de cada persona (Chacón et al., 2010).

Amb tot plegat, l'enquesta incloïa les següents mesures:

1. Variables sociodemogràfiques: gènere, edat, municipi, antiguitat com a persona voluntària, tipus de voluntariat que realitza, pertinença a un equip d'acció, hores de dedicació i si es realitza voluntariat amb altres entitats
2. Satisfacció d'acollida: contempla el grau d'acord o desacord en una escala del 0 – 5 (0 totalment desacord i 5 totalment d'acord) de diferents afirmacions en relació a la informació rebuda i l'acompanyament per part de l'entitat. A més, es tracta el tema de la formació rebuda a la incorporació. El fet que aquesta sigui voluntària obliga a saber si l'han realitzada abans de poder demanar el grau d'acord o desacord amb l'afirmació facilitada. També es demanda la consideració d'obligatorietat d'aquesta formació
3. Satisfacció de manteniment: aquest bloc combina preguntes obertes, tancades i valoracions en una escala en funció del grau d'acord o desacord
 - 3.1. Les primeres preguntes són afirmacions que fan referència a com senten les persones voluntàries que l'entitat les té en consideració i que han de valorar el grau d'acord o desacord en una escala del 0 – 5 (0 totalment desacord i 5 totalment d'acord)
 - 3.2. A continuació es passa a la temàtica de la formació combinant diferents formats de pregunta que valoren la formació que ofereix actualment l'entitat i quines necessitats formatives té el voluntariat
 - 3.3. Seguidament es tracten les necessitats que tenen les persones voluntàries, com s'han sentit i que els hi ha faltat per part de l'entitat davant situacions complexes

- 3.4. Posteriorment, es tornen a demanar el grau d'acord o desacord d'afirmacions relacionades amb els Equips d'Acció en una escala del 0 – 5 (0 totalment desacord i 5 totalment d'acord)
- 3.5. Tot seguit es demana per la relació entre les persones voluntàries i la persona tècnica de referència que tenen ja que aquesta és la persona que tenen més propera per establir vincle i relació amb l'entitat. Aquesta temàtica també és tractada amb la combinació de preguntes tancades, obertes i escales de grau d'acord i desacord
- 3.6. Finalment es presenten propostes sorgides als *focus groups* i es demana que marquin les 4 que consideren més importants dur a terme
4. Satisfacció general: contempla el grau d'acord o desacord en una escala del 0 – 5 (0 totalment desacord i 5 totalment d'acord) amb les afirmacions proporcionades sobre la satisfacció general que tenen de la gestió de l'entitat i sobre el sentiment de pertinença a l'entitat. Per acabar es deixa un espai per a comentaris que vulguin expressar i no s'hagin tractat durant el qüestionari

7.3. Procediment

Entre els mesos de febrer i març es varen realitzar tres *focus groups* a Barcelona. En base als resultats d'aquests es dissenya un qüestionari *ex profeso* que és enviat a tot el voluntariat de Catalunya d'Amics de la Gent Gran el mes d'abril. Al maig es tanca l'enquesta i s'inicia el procés d'extracció de resultats i el seu posterior anàlisi per tal d'elaborar la proposta de projecte que es presenta al final del treball.

8. Anàlisi dels resultats

En general, es conclou que el grau de satisfacció de les persones voluntàries d'Amics de la Gent Gran és elevat. Als *focus groups* ja es va expressar i, a més, a l'enquesta han sortit puntuacions molt elevades en tots els blocs, la majoria al voltant o superiors al 90%, trobant les puntuacions més elevades, per damunt d'un 97%, en el bloc de la satisfacció general.

8.1. Dades sociodemogràfiques

Abans d'entrar a estudiar el grau de satisfacció dels diferents ítems investigats, és important tenir clar el perfil del voluntariat de l'entitat que ha participat en l'estudi en base a l'anàlisi de les dades sociodemogràfiques.

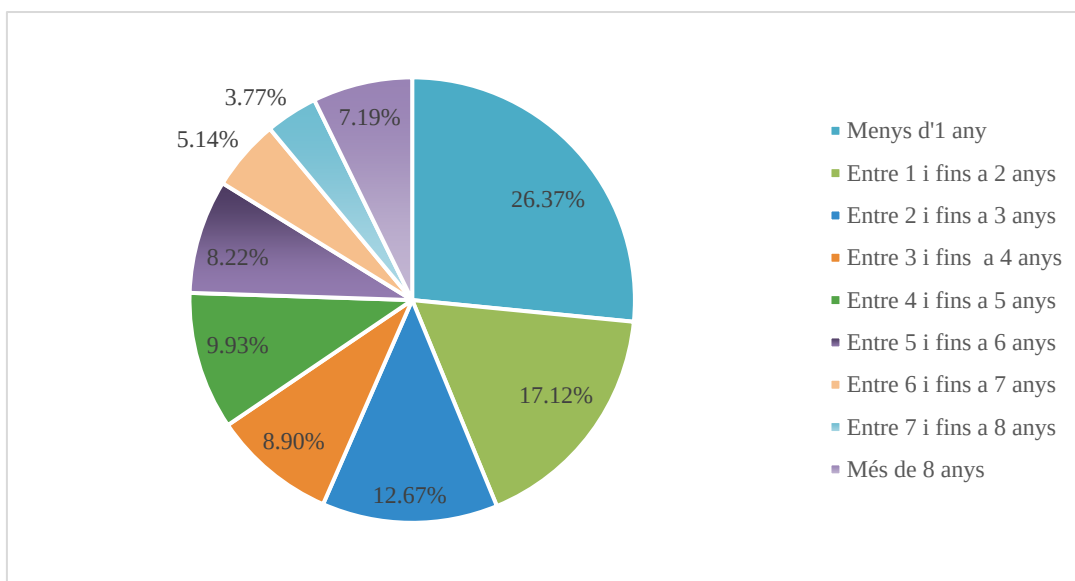
Si analitzem el gènere de les persones que formen el voluntariat d'Amics de la Gent Gran, ens trobem que, per una banda, als *focus groups* la majoria de participants (75%) han estat dones, i per altra, el 70,89% de les persones que han contestat l'enquesta també s'identifiquen amb el gènere dona. Aquest fet possiblement sigui per la feminització del treball de cura, és a dir, tradicionalment el treball de cura ha estat a càrrec de les dones com activitat no remunerada.

En quant a l'edat, la majoria de persones (64,39%) té més de 50 anys i cal destacar que el major nombre de persones es troba a la franja de majors de 60 anys. Per consegüent, és un voluntariat major les causes del qual les podem trobar, o bé per proximitat a l'etapa de la vida que els ve a continuació, o bé per disposar de més temps lliure. Per altra banda, el perfil d'edat del voluntariat explica que a la pregunta 41 de l'enquesta, quan es demana que seleccionin les 4 propostes que consideren més importants dur a terme, el 57,2% hagi seleccionat "Realitzar més activitats per poder assolir un major nombre de persones voluntàries i fomentar el voluntariat entre gent jove".

Pel que fa a nivell territorial, el 71,58% forma part de la delegació de Barcelona, de manera que els resultats presentats són en gran part el reflex del que opinen les persones voluntàries d'aquesta delegació territorial. Aquest és un fet comprensible degut a que la major part del voluntariat forma part d'aquesta delegació.

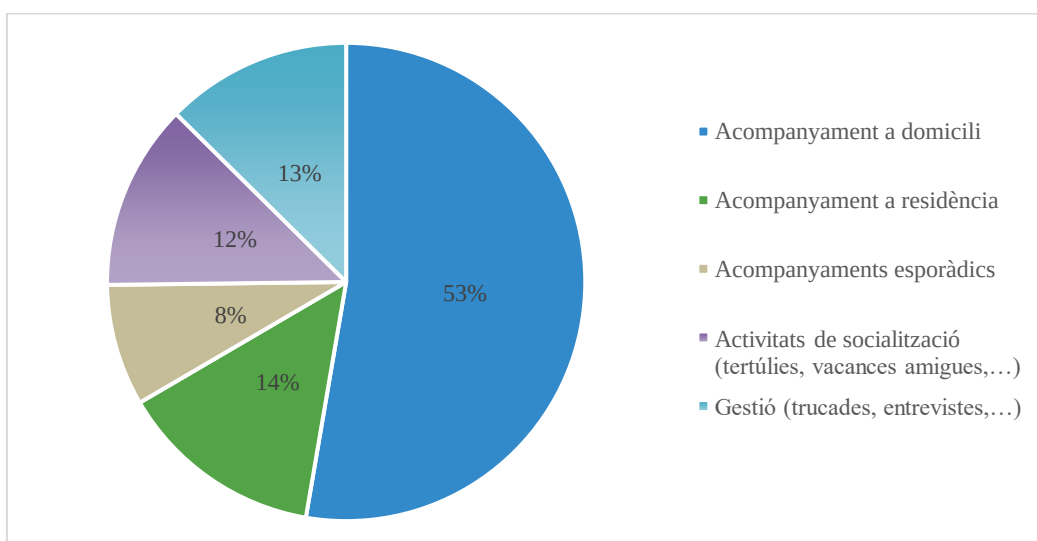
Respecte a l'antiguitat, és important tenir en compte que el 26,37% afirma portar menys d'un any com a voluntària a l'entitat atès que això implica que la major part de la seva tasca l'han realitzada en el context de la COVID-19, un context extraordinari i que per tant no han realitzat les tasques habituals del voluntariat.

Gràfic 6. 4. Antiguitat com a persona voluntària



En funció del tipus de voluntariat que realitzen aquestes persones trobem que el 67% realitza voluntariat d'acompanyament, sigui a domicili o a residència.

Gràfic 7. 5. Tipus de voluntariat que realitzes



8.2. Resultats de la satisfacció envers la formació

La formació que ofereix l'entitat al voluntariat ha estat un dels ítems més valorats. De fet, en els *focus groups* ja va sortir com una de les accions que més aprecien les persones voluntàries.

En quant a les valoracions que han fet en l'enquesta, el 96,03% considera que l'oferta formativa és adequada però cal tenir en compte que a la pregunta 26, que fa referència a si les persones voluntàries necessiten alguna cosa més per part de l'entitat, han expressat el desig d'haver-hi una major flexibilització d'aquesta exposant que el fet que part d'elles es realitzin en horari laboral dificulta la seva assistència. En aquesta mateixa pregunta proposen com exemple de flexibilització oferir formacions virtuals i, de fet, a la pregunta 25 (Si tingués l'opció de formació virtual participaria a més cursos formatius), el 47,93% afirma que si tingués aquesta opció augmentaria la seva participació.

Pel que fa a la formació d'iniciació al voluntariat que ofereix l'entitat, el 61,83% diu haver-la realitzat i, d'aquestes, el 96,63% afirma que haver realitzat la formació l'ha ajudat a realitzar millor la seva tasca. Considerant que en diverses preguntes, com la 23 (En què creus que necessaries formar-te per dur a terme millor la teva tasca com a persona voluntària?), la 29 (Què t'ha faltat davant aquestes situacions en que no sàbies què fer?) o la 30 (Creus que s'haurien de protocol·litzar algunes accions? Quines?), un dels temes recurrents ha estat la necessitat de saber millor els límits i rol de la persona voluntària, s'entén que les persones que han realitzat aquesta formació puguin tenir una idea més clara sobre en que consisteix el voluntariat i com actuar davant diferents situacions. Finalment, cal dir que el 66,90% de les persones consideren que aquesta formació hauria de ser obligatòria.

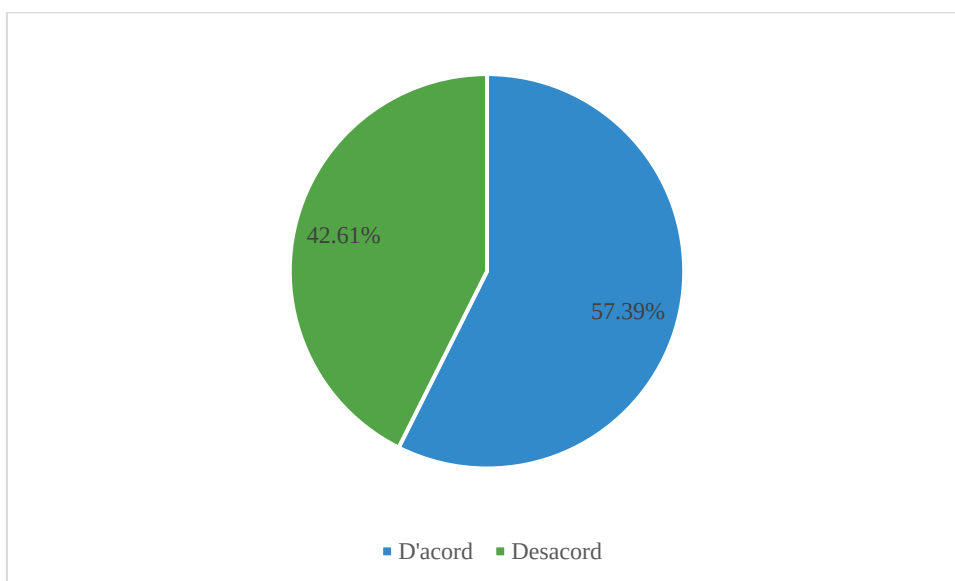
8.3. Resultats de la satisfacció envers el seguiment

La temàtica del seguiment de l'entitat cap al voluntariat és una de les qüestions que més debat va presentar durant els *focus groups*. Així com una part de les persones assistents presentaven la falta de seguiment com una de les accions que major insatisfacció els hi produïa, una altra part no hi estava d'acord perquè afirmava que sí tenia seguiment suficient. La raó d'aquesta diferència entre persones que sí tenien seguiment i altres que no la vaig descobrir *a posteriori* en una reunió de l'Equip d'Acció del qual formo part. En aquesta trobada, la tècnica

referent ens va explicar que s'estava posant en marxa un pla de seguiment del voluntariat. És a dir, el fet que fos un programa que s'estava iniciant explica que hi hagués persones que sí havien rebut seguiment i altres encara no.

En l'enquesta també surt bastant dividida l'opinió respecte aquest tema, un 57,39% considera que sí hauria de tenir un major seguiment per part de l'entitat davant d'un 42,61% que afirma que no.

Gràfic 21. *Considero que hauria de tenir un major seguiment per part de l'entitat*



Tot i així, en la pregunta 26 (Necessites alguna cosa més per part de l'entitat? Quina?), de les necessitats explicitades, la que té més puntuació (28,77%) és la necessitat de tenir un major seguiment del voluntariat per part de l'entitat per sentir un major recolzament.

També en la pregunta 29 (Què t'ha faltat davant aquestes situacions en que no sabies què fer?) el 29,27% afirma haver-los-hi faltat una major implicació per part de l'entitat, sigui perquè no s'han sentit escoltades o perquè consideren no han tingut un seguiment suficient.

Per tancar aquest apartat m'agradaria fer esment a que considero que el moment en el qual s'ha realitzat l'enquesta és determinant pels resultats obtinguts ja que la situació de confinament per la COVID-19 va donar peu a que l'entitat passés a tenir una implicació més

activa en el seguiment del benestar de les persones voluntàries fet que ha permès veure a l'entitat la importància de tenir un major contacte i seguiment envers el benestar de les persones voluntàries. De fet, una de les respostes a l'enquesta ha estat “Em sento sola i oblidada. Aquests dies de quarantena és quan penso que la meva coordinadora se'n recorda més de mi. Però ho vull per tot l'any”.

8.4. Resultats de la satisfacció envers els Equips d'Acció

En quant als Equips d'Acció, s'analitza el coneixement i la valoració que té el voluntariat d'ells.

Els resultats obtinguts són que un 66,55% afirma conèixer que són i quina tasca realitzen. A més, el 87,59% considera que realitzen una funció bàsica a l'entitat i per sobre d'un 78% consideren que, per una banda s'hauria de fomentar més la participació del voluntariat dins aquests equips, i per altra, que els Equips d'Acció haurien de tenir més marge d'actuació.

Extracte Taula 3		
<i>SATISFACCIÓ DE MANTENIMENT</i>		
Afirmació	D'acord	Desacord
32. Conec els Equips d'Acció/Grups Motors i quina tasca realitzen	66,55%	33,45%
33. Considero que la funció dels Equips d'Acció/Grups Motors és bàsica	87,59%	12,41%
34. M'agradaria que els Equips d'Acció/Grups Motors tinguessin més marge d'actuació	78,15%	21,85%
36. Considero que s'hauria de fomentar més la participació en els Equips d'Acció/Grups Motors	78,66%	21,34%

Respecte a la pregunta de si consideren que el voluntariat que forma els Equips d'Acció tenen necessitats formatives especials, només el 16,09% considera que sí i la majoria especifica que aquestes necessitats formatives són de dinamització i gestió de grups. A més, el 76,02% no contesta o respon explícitament que no sap que són o que fan. El fet que tanta gent no respongui o respongui que no sap què són és important perquè és una mostra de que molta gent no coneix aquests equips quan es consideren de gran importància pel funcionament del voluntariat.

Cal dir que, si mirem específicament el que han contestat les persones que formen part dels equips d'acció, un 29,26% considera que sí tenen necessitats especials de formació destacant la dinamització i gestió de grups amb un 27,63%.

Per altra banda, com es pot observar a la Taula 6, s'ha comparat la satisfacció de les persones que formen part dels Equips d'Acció amb les persones que no formen part de cap d'aquests equips.

En termes generals no s'observa una gran diferència entre unes i altres, la major disparitat la trobem en l'afirmació "sento que l'entitat s'interessa per saber com està anant el voluntariat que estic realitzant" on les persones que formen part dels Equips d'Acció estan més d'acord que les persones que no formen part d'aquests grups amb una diferència de 9,06 punts. Aquest fet segurament sigui perquè durant les reunions dels Equips d'Acció la persona tècnica referent demana per aquest tema. Per aquest mateix motiu, les persones que no formen part dels Equips d'Acció consideren que haurien de tenir un major seguiment per part de l'entitat, encara que no sigui amb una diferència molt gran (3,07).

A més, és destacable que les dues afirmacions que fan referència a la gestió i la innovació per part de l'entitat, les persones que no formen part dels Equips d'Acció les valoren més positivament que les que sí formen part d'aquests equips. La raó d'aquesta diferència la podríem trobar en el fet que les persones que formen part dels Equips d'Acció, al tenir més contacte amb l'entitat i realitzar més tasques de gestió i coordinació que les persones que no en formen part es mostren més crítiques amb aquesta.

Taula 6				
<i>COMPARACIÓ EQUIPS D'ACCIÓ AMB NO EQUIPS D'ACCIÓ</i>				
	Equip d'Acció		No Equip d'Acció	
<i>SATISFACCIÓ MANTENIMENT</i>	D'acord	Desacord	D'acord	Desacord
Em sento recolzat/recolzada per part de l'entitat	97,56%	2,44%	92,79%	7,21%
Em sento escoltat/escoltada per part de l'entitat	96,34%	3,66%	93,27%	6,73%
Sento que l'entitat s'interessa per saber com està anant el voluntariat que estic realitzant	95,12%	4,88%	86,06%	13,94%
Considero que hauria de tenir un major seguiment per part de l'entitat	54,88%	45,12%	58,42%	41,58%
<i>SATISFACCIÓ GENERAL</i>				
En general considero que l'entitat té una bona gestió	96,30%	3,70%	97,61%	2,39%
M'agrada la manera d'innovar que té l'entitat per combatre la soledat de les persones grans	93,75%	6,25%	98,54%	1,46%
En general estic satisfet/satisfeta amb l'entitat	98,75%	1,25%	97,61%	2,39%
En general estic satisfet/satisfeta amb el voluntariat que estic realitzant	98,77%	1,23%	98,54%	1,46%
Recomanaria formar part del voluntariat d'Amics de la Gent	100,00 %	0,00%	99,04%	0,96%
Em sento orgullós/orgullosa de formar part d'Amics de la Gent Gran	100,00 %	0,00%	98,57%	1,43%

8.5. Resultats de la satisfacció envers la persona tècnica referent

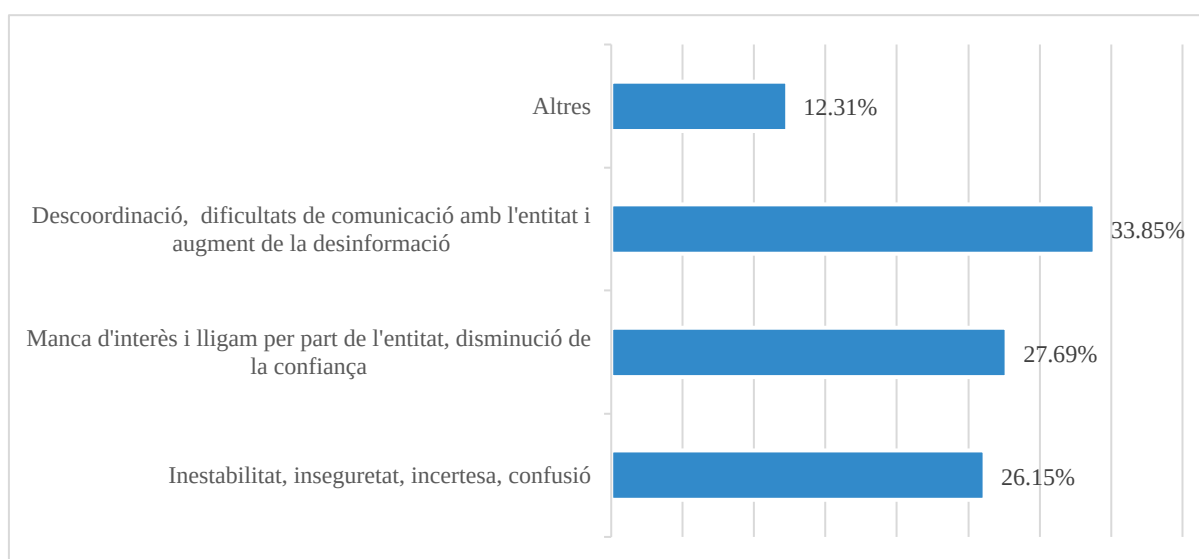
Les persones tècniques referents són el nexa d'unió més proper que tenen les persones voluntàries amb l'entitat. Aquestes treballadores són les responsables de la zona on realitzes el voluntariat i, per tant, la persona a qui hem d'informar sobre com va el voluntariat o la persona de contacte en cas de tenir algun problema. Generalment són les encarregades de fer els enllaços entre les persones grans i voluntàries, així com les responsables d'informar-nos de les novetats, convocar i dinamitzar les reunions dels Equips d'Acció i enviar-nos les actes d'aquestes per tal d'estar informades. En conseqüència és la persona a través de la qual s'estableix el vincle amb l'entitat.

A l'enquesta, el 86,16% afirma conèixer la persona tècnica referent de la seva zona i el 62,72% afirma haver tingut rotació d'aquesta.

En els *focus groups* les persones assistents van explicar que el que més insatisfacció els generava era l'elevada rotació de les persones tècniques exposant que aquest fet no els hi dona sensació de solidesa, que els fa estar un poc perdudes i que no les ajuda a establir vincle amb l'entitat.

Aquests mateixos resultats han sortit a l'enquesta on el 47,4% diu que aquesta rotació li dificulta establir vincle amb l'entitat. A més, el 36,11% afirma que li ha provocat algun sentiment negatiu. Al Gràfic 20 es poden veure altres conseqüències que afirmen tenir a causa de la rotació. La que té una puntuació més elevada (33,85%) és la descoordinació juntament amb l'augment de les dificultats de comunicació amb l'entitat i de la desinformació.

Gràfic 20. 40. Què et fa sentir la rotació de les persones tècniques referents?



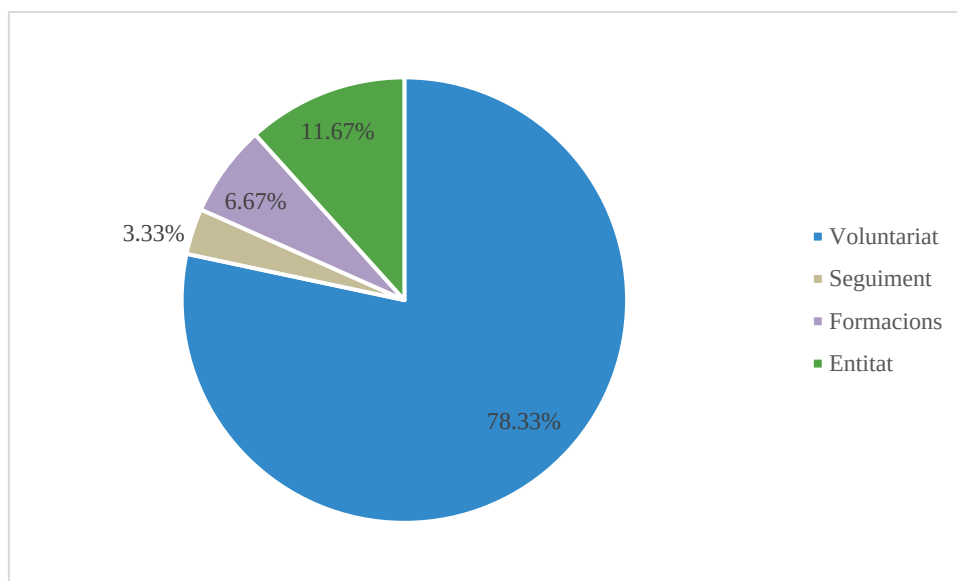
8.6. Satisfacció general

Finalment, es tracta la satisfacció general. Aquest bloc, com es veu a la Taula 5, té unes puntuacions molt elevades, totes superiors al 97%. Cal destacar que les puntuacions més altes les trobem en el grau d'orgull de formar part d'Amics de la Gent Gran i en si recomanarien formar part de l'entitat sent d'un 98,97% i 99,31% respectivament.

Taula 5		
<i>SATISFACCIÓ GENERAL</i>		
Afirmació	D'acord	Desacord
42. En general considero que l'entitat té una bona gestió	97,24%	2,76%
43. M'agrada la manera d'innovar que té l'entitat per combatre la soledat de les persones grans	97,19%	2,81%
44. En general estic satisfet/satisfeta amb l'entitat	97,92%	2,08%
45. En general estic satisfet/satisfeta amb el voluntariat que estic realitzant	98,61%	1,39%
46. Recomanaria formar part del voluntariat d'Amics de la Gent	99,31%	0,69%
47. Em sento orgullós/orgullosa de formar part d'Amics de la Gent Gran	98,97%	1,03%

Crida l'atenció que en aquest apartat surtin puntuacions tan elevades, sobretot que quasi un 100% recomanaria formar part del voluntariat d'Amics de la Gent Gran quan, encara que en general ha sortit un grau de satisfacció molt elevat en la majoria d'ítem avaluats, també han sortit aspectes a millorar. La causa la podríem trobar en que el que aporta més satisfacció a les persones voluntàries és el vincle emocional que estableixen amb les persones grans. Aquest fet el podem observar en les respostes que varen tenir les persones voluntàries als *focus groups* quan se'ls hi va preguntar què era el que més satisfacció els hi produïa. La majoria van expressar que eren les pròpies activitats de voluntariat que realitzen. És a dir, fer acompanyament, participar en les activitats de Nadal, Sant Joan i mensuals, les tertúlies, les vacances amigues i formar part dels Equips d'Acció.

Gràfic 1. *El que més m'agrada/satisfà és*



Per altra banda, part de les propostes que van fer d'accions que les faria estar més satisfetes, tenien en comú el reforçament d'aquest vincle. És més, a la pregunta 41 es demanava que seleccionessin les quatre propostes (extretes dels *focus groups*) que consideraven més importants dur a terme, i el 62,36% va seleccionar “Facilitar activitats i trobades entre parelles de persones voluntàries i persones grans per tal de que la persona gran pugui tenir més relacions socials”.

Per descomptat que totes les accions que realitza l'entitat per tal de que les persones voluntàries tinguem un major benestar són apreciades, valorades, tenen influència en la nostra satisfacció i, en cap moment, es pretén treure-les-hi valor, al contrari, si no fos per elles no hi hauria tantes persones formant part del voluntariat ni hauria sortit un grau de satisfacció tan elevat en la majoria d'ítems. Però sí que considero que s'ha de tenir en compte que, al realitzar un voluntariat on s'estableixen forts vincles amb les persones grans, aquest factor emocional té gran influència en la satisfacció, exemples dels quals els podem trobar a diferents comentaris de l'enquesta com “per mi l'important és la persona i el vincle que estableixes amb ella” o “l'entitat es podria gestionar millor, (...) però estic contenta amb la meua iaia”.

9. Proposta de projecte

En base als resultats obtinguts de la investigació es proposa un projecte d'intervenció amb diferents línies d'actuació: formació, Equips d'Acció i una proposta a dur a terme.

Abans d'entrar en detall amb el projecte proposat, cal dir que, encara que s'hagi vist que el seguiment és un dels aspectes que més influeixen en la satisfacció, no es planteja cap projecte degut a que, com s'ha explicat anteriorment, aquest any s'ha posat en marxa un pla de seguiment i, per tant, és necessari esperar a veure com funciona i fer-ne una avaluació abans de plantejar-ne un altra. De totes formes, sí que es recomana fer un seguiment d'aquest projecte iniciat doncs es considera un factor important per millorar la satisfacció del voluntariat.

9.1. Formació

Com s'ha explicat anteriorment, al llarg de l'estudi la formació ha estat un tema recurrent ja que tant en els *focus groups* com en l'enquesta l'han valorada molt positivament, per aquest motiu es considera que un dels pilars del projecte ha de ser millorar-la en base a les demandes de les persones voluntàries amb la finalitat de seguir augmentat el seu benestar.

Primerament, es proposa fer obligatòria la formació d'iniciació al voluntariat. Per una banda, perquè el 66,9% de les persones enquestades considera que hauria de ser obligatòria, i per altra, perquè el 96,63% de les persones que han realitzat aquesta formació afirmen que les ha ajudat a realitzar millor la seva tasca.

Atès que s'entén que és difícil que tothom que entri a l'entitat pugui assistir presencialment a la formació es proposa crear-la virtual. D'aquesta manera, quan algú s'incorporés a l'entitat podria accedir i realitzar la formació sense dificultats. En quant al contingut hauria de ser un curs de nocions bàsiques sobre els límits del voluntariat, el rol de les persones voluntàries, explicació de conceptes claus com la soledat, bases d'un bon acompanyament, explicació de que són els Equips d'Acció, persones de contacte, protocols, idees per evitar caure en la monotonia,...

Encara que alguns dels aspectes mencionats s'expliquin en menor o major mesura tant a la sessió informativa com a l'acollida, al final acaba sent molta informació de cop i no sempre és fàcil retenir-la i assimilar-la. Per tant, al estar obligats a realitzar aquesta formació, per una banda, es podria interioritzar millor i per altra, es podria donar l'opció de descarregar el contingut i, així, també tindrien un manual més extens per poder consultar en cas de necessitat.

La sessió presencial es podria mantenir a nivell més profund i pràctic. Inclús tal vegada realitzant *Role-Playing* ja que aquesta és una tècnica molt útil d'aprenentatge experiencial. Aquest tipus d'aprenentatge, permet que, al interpretar altres rols, puguem adonar-te'n d'altres punts de vista. A més, s'aprèn mentre s'està jugant, és una manera d'interioritzar millor a través de la vivència. Seria interessant que aquests *Role-Playing* estiguessin inspirats en experiències del voluntariat o en algunes de les situacions més comunes que es pot trobar una persona voluntària per tal de posar en pràctica com gestionar-la. També es podrien fer *Role-Playing* per millorar l'assertivitat i les habilitats comunicatives.

Segonament, es proposa la creació de formacions virtuals per dues raons, una que el 47,93% afirma que si tingués aquesta opció participaria més en les formacions, i dos perquè una de les necessitats que han destacat ha estat la flexibilització d'aquesta degut a que moltes vegades coincideix en horari laboral i els dificulta l'assistència.

Existeixen moltíssimes opcions de formació virtual per tant en funció del tipus de formació i contingut es pot utilitzar un recurs o altra. Per exemple, per arribar a les persones que tal vegada tenen menys disponibilitat horària es podrien fer diferents *podcasts* sobre què és la soledat no desitjada i com afecta a les persones grans. És una manera mitjançant la qual podrien obtenir coneixement sobre aquesta matèria o sobre una altra sense necessitat de disposar de molt de temps ja que ho podrien escoltar en qualsevol moment. Altres opcions són crear un canal a alguna plataforma com *YouTube*, que tal vegada és més coneguda i de fàcil accés, on es publiquessin vídeos animats exposant les característiques de les persones grans. D'aquesta

forma tothom podria accedir-hi en qualsevol moment. Així doncs, exemples de formacions que es podrien realitzar de manera virtual són: la soledat no desitjada, característiques de les persones grans, exposició i breu explicació de les malalties de la gent gran, idees per evitar la monotonia i d'entreteniments, drets de les persones grans i funcionament de serveis socials i altres entitats d'interès, entre altres.

9.2. Equips d'Acció

Antigament els Equips d'Acció s'anomenaven Grups Motors, personalment considero que aquest primer nom que se'ls hi va donar mostra el gran potencial que tenen aquests grups com a part de la maquinària bàsica del funcionament de l'entitat i, així com aquesta va creixent, encara més important es torna el paper dels Equips d'Acció ja que moltes vegades és difícil que les persones treballadores pugin assumir aquest increment amb els recursos propis. Des del meu punt de vista, si es fomenta més la participació dins aquests grups i, per tant, estan formats per un major nombre de persones, aquestes podrien assumir algunes de les funcions de les tècniques amb la finalitat de poder descarregar-les un poc de feina i, tal vegada la rotació disminuiria. D'aquesta manera, també es reduiria la sensació de descoordinació que ha expressat el voluntariat a la pregunta “què et fa sentir la rotació de les persones tècniques referents?”.

Així és que, es proposa realitzar alguna campanya basada en dos eixos: primer, donar a conèixer què són, la tasca que realitzen i la seva importància pel funcionament de l'entitat, i segon, fomentar la seva participació.

Les accions a realitzar haurien de ser diferents en funció de si van enfocades a noves persones que s'incorporin a l'entitat o si van enfocades a voluntàries amb una certa antiguitat.

Començant per les accions enfocades a quan algú s'incorpora al voluntariat, encara que per experiència ja sé que en part es fa, considero que s'hauria de convidar i recomanar més efusivament l'assistència a algunes de les reunions, sobretot a l'inici del voluntariat, per tal de:

1. Conèixer de primera mà el que realitzen
2. Tenir un espai on poder compartir experiències i inquietuds amb altres persones voluntàries
3. Tenir una xarxa major de persones a qui poder recórrer en cas de necessitat i de suport davant algunes situacions complicades que poguessin sortir
4. Establir un major vincle i sentiment de pertinença

A més, es podria incloure un apartat que fes referència a donar a conèixer aquests grups en la formació d'iniciació virtual que es proposa a l'apartat anterior.

Passant a les accions dirigides a les persones que ja formen part de l'entitat, es pot, per una banda, enviar un correu electrònic d'actualització recordant el que són i fan i convidant a les persones a assistir a la pròxima reunió per poder-ho conèixer millor, intentar fomentar més la participació a través de les convocatòries a les reunions i publicar més freqüentment a les xarxes socials les reunions i activitats que realitzen per tal de donar-los-hi més visibilitat. Inclús seria interessant publicar testimonis de membres que en formen part explicant la seva experiència o el per què recomanarien la seva participació ja que això és una altra manera d'acompanyar a les persones que inicien el seu voluntariat, doncs igual que és necessari acompanyar a les persones grans, també ho és acompanyar a les persones voluntàries.

En el meu cas, per exemple, una de les primeres frases que em van dir quan em vaig incorporar va ser que és curiós que un voluntariat que pretén combatre la soledat es pugui acabar convertint en un voluntariat molt solitari si només realitzes l'acompanyament un cop per setmana i no tens més contacte amb l'entitat. No sé si per bona o mala sort, he pogut viure el voluntariat sense formar part de cap grup i formant part de l'Equip d'Acció de Sants, sens dubte la meva satisfacció i el benestar és superior en el segon cas. I, de fet, en els resultats s'ha pogut veure aquesta tendència encara que sigui amb una diferència petita.

9.3. *Quedem?*

La proposta que més persones han seleccionat que els hi agradaria que es dugués a terme és “Facilitar activitats i trobades entre parelles de persones voluntàries i persones grans per tal de que la persona gran pugui tenir més relacions socials”.

En base a això es proposa crear un nou projecte per les persones que hi vulguin participar facilitant aquestes trobades. Consistiria en que les persones voluntàries proposessin a les persones grans a qui acompanyen si els hi faria il·lusió quedar amb altres parelles de persones voluntàries i grans per anar a fer un cafè, jugar a algun joc de taula o alguna activitat que els hi faci ganes. Si la persona gran li fa il·lusió, la persona voluntària podria informar a la persona tècnica o encarregada del projecte i, aquesta, s’encarregaria de facilitar el contacte d’altres persones de la mateixa zona que també vulguin participar en la iniciativa. A partir d’aquí, elles mateixes es posarien en contacte i organitzarien la trobada.

Amb aquest projecte, no només es fomentaria i augmentaria la xarxa social de les persones grans com una altra manera de combatre la soledat que estan patint, sinó que també augmentaria la xarxa de les persones voluntàries per poder compartir i estar més acompanyades.

10. Limitacions del treball

Les principals limitacions d’aquest treball les trobem en primer lloc, que al haver realitzat l’enquesta durant una situació i context extraordinari, encara que es va demanar que les respostes estiguessin el menys condicionades possibles pel moment que s’estava vivint i que es respongués en base a l’operativa normal de l’entitat, inevitablement una part segurament estigui influenciada per la situació viscuda. És important tenir-ho present perquè, com s’ha exposat abans, aquesta situació no només ha afectat a la manera de realitzar el voluntariat sinó que també ha tingut una càrrega emocional forta, tant per les persones voluntàries com, per les persones grans. A més, cal tenir en compte que el 26,37% de respostes són persones que porten

un any o menys a l'entitat i que, per tant, gran part de la seva tasca l'han realitzada en el context de la pandèmia i, segurament, part d'aquestes ha iniciat el seu voluntariat arran de la COVID-19.

En segon lloc, val a dir que al ser un voluntariat que suposa una forta implicació emocional, les persones que no estan satisfetes deixen el voluntariat i consegüentment no participen en aquest estudi perquè ja no formen part de l'entitat. És a dir, cal ser conscients de que les persones que han col·laborat en la investigació és perquè estan satisfetes i per això segueixen. Igualment passa amb el seu grau d'implicació, sobretot les persones que varen participar als *focus groups* tenen un alt grau d'implicació dins l'entitat, no només realitzen un tipus de voluntariat sinó que també formen part dels Equips d'Acció, col·laboren en diferents iniciatives i coneixen altres persones treballadores de l'entitat a més de les seves tècniques referents. Així i tot, no considero que aquest fet redueixi la legitimitat de l'estudi perquè al cap i a la fi, són aquestes les persones que ajuden a tirar endavant l'entitat i la seva missió i és necessari saber com poder ajudar-les a estar encara més satisfetes del que estan per tal de que estiguin millor i puguin realitzar la seva tasca amb major qualitat.

11. Valoracions i consideracions

Aquest treball m'ha permès realitzar la meua primera experiència com a conductora gràcies als *focus groups* i m'ha fet veure la dificultat que existeix per conduir un grup amb el qual tens relació o implicació directa. He de reconèixer que en diverses situacions el grup em conduïa cap a temes que no eren l'objecte de la reunió. El fet de formar part del voluntariat i, per tant, compartir necessitats i experiències amb les persones participants feia que en algunes situacions perdés de vista el meu rol i em volgués implicar com un membre més del grup. Al cap i a la fi, encara que en aquell moment tingués un rol diferent, jo formo part del grup, comparteixo necessitats i podia entendre perfectament el que estaven expressant perquè jo també ho sento, a la vegada que era gratificant veure que les inquietuds que m'havien conduït

a començar aquesta investigació eren compartides per altres voluntàries. En aquests moments em va ser de molta ajuda tenir la Sofia, una companya del màster, moderant amb jo per poder redirigir el grup cap el tema en qüestió.

A més, gràcies a aquest estudi he pogut conèixer millor l'entitat, el seu abast i la importància de la seva tasca conjuntament amb el voluntariat. També m'ha permès conèixer altres persones voluntàries amb les que he pogut compartir inquietuds i necessitats, així com també m'han mostrat altres punts de vista o qüestions que jo no m'havia plantejat i que m'han semblat molt interessants. He intentat recollir-les el millor possible amb el meu anàlisi i espero que, en la mesura del possible, es puguin dur a terme i haver pogut contribuir a que les persones voluntàries d'Amics de la Gent Gran ens sentim més satisfetes.

Amb aquest treball he crescut, així com ha estat una altra manera de reforçar el meu vincle amb Amics de la Gent Gran, de conèixer millor les meravelloses persones que lluiten contra la trista realitat a la que tantes persones grans es veuen abocades, i de sentir-me encara més orgullosa de formar-ne part.

12. Referències bibliogràfiques

Aignerren, M. (2002). La Técnica De Recolección De Información Mediante Grupos Focales. *La Sociología En Sus Escenario*, 6, 1–32.

Amics de la gent gran - gent gran barcelona. (n.d.). Recuperat el 16 de juny de 2020, de <https://amigosdelosmayores.org/ca/lluita-contr-la-soledat>

Araque, N. (2009). CAMBIOS LEGISLATIVOS Y FUNCIONALES THE VOLUNTEERiSM THROUGH THE. 1–20.

Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M. L. (2010). Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta. *Psychosocial Intervention*, 19(3), 213–222. <https://doi.org/10.5093/in2010v19n3a2>

Ferrada Mundaca, L., & Zavala Gutiérrez, M. (2014). Bienestar Psicológico : Adultos Mayores Activos a Través Del Voluntariado Psychological Well-Being : Active Elderly Through Volunteering. *Ciencia y Enfermería*, 20(1), 130–123.

Fundació Privada Amics de la Gent Gran. (n.d.). Amics de la gent gran. Recuperat el 16 de juny de 2020, de <https://amigosdelosmayores.org/ca/historia>

Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R. M. (2001). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development, and validation. *Journal of Social Service Research*, 28(1), 45–68. https://doi.org/10.1300/J079v28n01_03

García Pérez, O. (2013). Evaluación de un programa de voluntariado a través de la satisfacción de sus usuarios: los voluntarios. *Aula Abierta*, 41(3), 101–112. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4401289%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4401289.pdf>

Resultados y ficha. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. Generalitat de Catalunya, *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (2016).

https://dogc.gencat.cat/es/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=700159

Huerta, J. (2005). Los Grupos Focales. 1–13. http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLObj-94/Grupo_Focal.pdf

Hueso, A., & Cascant, M. J. (2013). Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. www.lalibreria.upv.es

Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. J. (2012). Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación Andrés Hueso y Ma Josep Cascant. In Cuadernos docentes en procesos de desarrollo (Vol. 1). <http://cuadernos.dpi.upv.es/>

Jiménez, M. L. V., & Fuertes, F. C. (2005). Positive emotions in volunteerism. *Spanish Journal of Psychology*, 8(1), 30–35. <https://doi.org/10.1017/S1138741600004935>

Jiménez, M. L. V., Fuertes, F. C., & Abad, M. J. S. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112–117.

Morgan, D. (1996). Focus Groups.pdf. *Annual Review of Sociology*, 22, 129–152. www.jstor.org/stable/2083427

Muñoz, E. C., Frade, I. E., Paredes, G. D., & García, R. A. (2018). Nivel de satisfacción y compromiso en trabajadores remunerados versus voluntariado y motivación en el mismo. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 7, 85–91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6428812&orden=0&info=link>

On som? | Amics de la Gent Gran. (n.d.). Recuperat el 16 de juny de 2020, de <https://amigosdelosmayores.org/ca/on-som>

Prince, M., & Davies, M. (2001). Moderator teams: An extension to focus group methodology. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 4(4), 207–216. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005902>

Roca Escoda, M. (2018). Desigualdades de género en el Servicio de Ayuda a Domicilio: políticas, discursos y prácticas. *Revista Internacional de Organizaciones*, 20, 59–80.
<https://doi.org/10.17345/rio20.59-80>

Vecina Jiménez, M., & Chacón Fuentes, F. (2000). Motivation and burnout in volunteerism. *Psychology in Spain*, 4(4), 75–81.

13. Annexes

Annex 1. Guió focus groups

1. Presentació moderadores
2. Objectiu *focus groups*
3. Presentació de les persones voluntàries assistents
 - Antiguitat
 - Tipus de voluntariat
 - Motivació per la que es varen fer voluntàries
4. Dinàmica
 - Foli verd: accions/comportaments de l'entitat i del voluntariat que m'agraden i em fan estar satisfeta
 - Foli groc: accions/comportaments de l'entitat i del voluntariat que crec que s'haurien de millorar/canviar
 - Foli blau: propostes d'accions/comportaments que m'agradaria es fessin i no s'estan realitzant
5. Comentar resultats dinàmica
6. Recapitulació de la sessió i espai per tractar temes no exposats anteriorment
7. Agraïment de la participació

Annex 2. Enquesta

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

Aquest qüestionari té per objectiu estudiar la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran per tal de poder crear un projecte per millorar-la.

Som conscients que el context actual és una situació extraordinària que ens ha afectat a tots i totes, en especial a l'entitat i a les persones voluntàries alhora de realitzar la seva tasca. Així i tot, agrairíem que contestis l'enquesta pensant en el funcionament ordinari de l'entitat dins un context de normalitat.

Les dades que es recullen en aquesta enquesta seran tractades de forma anònima i confidencial.

La duració aproximada és de 10 minuts.

*** Obligatòria**

Dades sociodemogràfiques

1. 1. Gènere *

Maqueu només un oval.

- ☐ Dona
- ☐ Home
- ☐ No binari

2. 2. Edat *

Maqueu només un oval.

- ☐ Menys de 20
- ☐ 20 - 29
- ☐ 30 - 39
- ☐ 40 - 49
- ☐ 50 - 59
- ☐ Més de 60

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

3. 3. Municipi *

4. 4. Antiguitat com a persona voluntària *

5. 5. Tipus de voluntariat que realitzeu *

Pots marcar més d'una opció

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Acompanyament a domicili
- ☐ Acompanyament a residència
- ☐ Acompanyaments esporàdics
- ☐ Activitats de socialització (tertúlies, vacances amigues,...)
- ☐ Gestió (trucades, entrevistes,...)

6. 6. Formes part d'un equip d'acció/grup motor? *

Maqueu només un oval.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ NS/NC

7. 7. Quantes hores al mes dediqueu al voluntariat? *

8. 8. Realitzeu voluntariat en altres entitats? *

Maqueu només un oval.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ NS/NC

Satisfacció d'acollida

9. 9. La sessió informativa abans d'incorporar-me al voluntariat d'Amics de la Gent Gran em va ajudar a conèixer millor l'entitat i la seva tasca

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

10. 10. La informació facilitada durant l'entrevista personal per formar part del voluntariat d'Amics de la Gent Gran considero que és adequada

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

11. 11. La Guia del Voluntariat conté tota la informació que necessito per incorporar-me a l'entitat i dur a terme la meua tasca com a persona voluntària

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

12. 12. Considero que quan m'he incorporat he rebut tota la informació mínima imprescindible per atendre a les persones grans

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

13. 13. Considero que quan m'he incorporat he rebut tota la informació necessària sobre els tipus de voluntariat que hi ha disponibles

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

14. 14. Has realitzat la formació d'Iniciació al voluntariat?

Maqueu només un oval.

- ☐ Sí
☐ No
☐ NS/NC

15. 15. La formació d'Iniciació al voluntariat m'ha ajudat a realitzar millor la meva tasca

Respon només si has realitzat la formació d'Iniciació al voluntariat

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

16. 16. Considero que la formació d'Iniciació al voluntariat hauria de ser obligatòria

Maqueu només un oval.

- ☐ Sí
☐ No
☐ NS/NC

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

17. 17. M'he sentit acompanyat/acompanyada per part de l'entitat durant els primers mesos de servei

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

18. 18. Considero que l'acollida que he rebut per part de l'entitat ha estat satisfactòria

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

Satisfacció del voluntariat

19. 19. Em sento recolzat/recolzada per part de l'entitat

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

20. 20. Em sento escoltat/escoltada per part de l'entitat

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

21. 21. Sento que l'entitat s'interessa per saber com està anant el voluntariat que estic realitzant

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

22. 22. Considero que hauria de tenir un major seguiment per part de l'entitat

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

23. 23. En què creus que necessaries formar-te per dur a terme millor la teva tasca com a persona voluntària?

24. 24. Considero que l'oferta formativa és adequada

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

25. 25. Si tingués l'opció de formació virtual participaria a més cursos formatius

Maqueu només un oval.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ NS/NC

26. 26. Necessites alguna cosa més per part de l'entitat? Quina?

27. 27. T'has trobat alguna vegada davant d'una situació que no sabies què fer?
Quina?

28. 28. Considero que l'ajuda que m'ha proporcionat l'entitat davant una situació en que no sabia què fer ha estat adequada

Respon només si t'has trobat alguna vegada en la situació plantejada

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

29. 29. Què t'ha faltat davant aquestes situacions en que no sabies què fer?

Respon només si t'has trobat alguna vegada en la situació plantejada

30. 30. Creus que s'haurien de protocol·litzar algunes accions? Quines?

31. 31. Conec el procediment que es segueix en cas de mort de la persona gran i quins drets i responsabilitats tinc

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

32. 32. Conec els equips d'acció/grups motors i quina tasca realitzen

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

33. 33. Considero que la funció dels equips d'acció/grups motors és bàsica

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

34. 34. M'agradaria que els equips d'acció/grups motors tinguessin més marge d'actuació

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

35. 35. Creus que les persones que formen part dels equips d'acció/grups motors tenen necessitats formatives especials? Quines?

36. 36. Considero que s'hauria de fomentar més la participació en els equips d'acció/grups motors

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

37. 37. Coneixes la persona tècnica referent de la teva zona?

Maqueu només un oval.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ NS/NC

38. 38. Hi ha hagut rotació de la persona tècnica referent de la teva zona?

Maqueu només un oval.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ NS/NC

39. 39. Els canvis de la persona tècnica referent fan que em costi establir vincle amb l'entitat

Respon només si hi ha hagut rotació de la persona referent

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

40. 40. Què et fa sentir la rotació de les persones tècniques referents?

Respon només si hi ha hagut rotació de la persona referent

41. 41. Marca les 4 propostes que consideres més important dur a terme

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Facilitar activitats i trobades entre parelles de persones voluntàries i persones grans per tal de que la persona gran pugui tenir més relacions socials
- ☐ Crear un equip d'acció/grup motor a nivell de Barcelona o de diferents territoris
- ☐ Fer més trobades de persones voluntàries per compartir experiències
- ☐ Organitzar activitats entre diferents districtes
- ☐ Sistematitzar les coses en comú entre les persones grans per poder-les connectar entre sí
- ☐ Introduir noves activitats com tallers de lectura i/o poesia
- ☐ Realitzar més activitats per poder assolir un major nombre de persones voluntàries i fomentar el voluntariat entre gent jove
- ☐ Fer formacions en temes interessants per a les persones grans

Altres: ☐ _____

Satisfacció general

42. 42. En general considero que l'entitat té una bona gestió

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

43. 43. M'agrada la manera d'innovar que té l'entitat per combatre la soledat de les persones grans

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

44. 44. En general estic satisfet/satisfeta amb l'entitat

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

45. 45. En general estic satisfet/satisfeta amb el voluntariat que estic realitzant

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

46. 46. Recomanaria formar part del voluntariat d'Amics de la Gent

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

47. 47. Em sento orgullós/orgullosa de formar part d'Amics de la Gent Gran

Maqueu només un oval.

	0	1	2	3	4	5	
Totalment desacord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Totalment d'acord

30/4/2020

Anàlisi de la satisfacció del voluntariat d'Amics de la Gent Gran

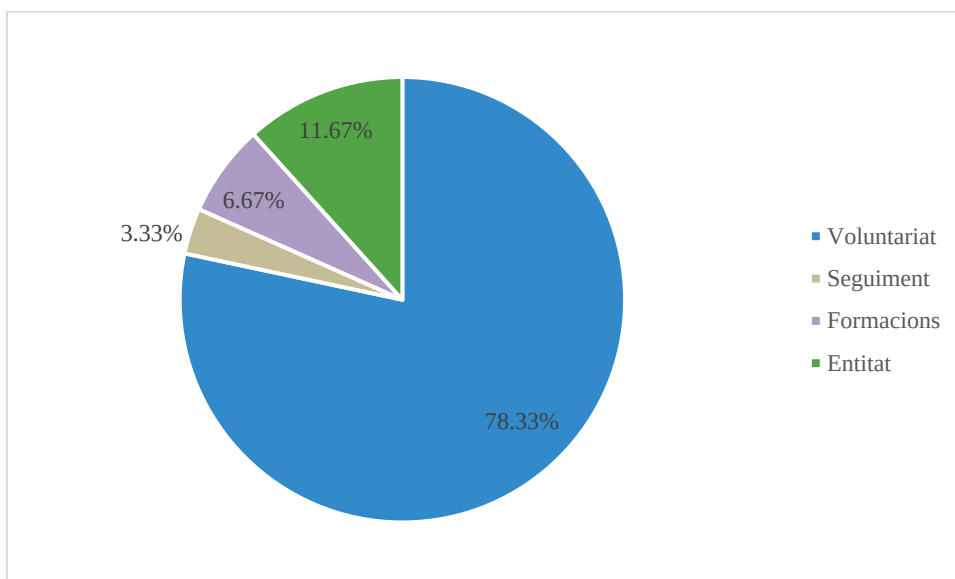
48. 48. Comentaris

Google no ha creat ni aprovat aquest contingut.

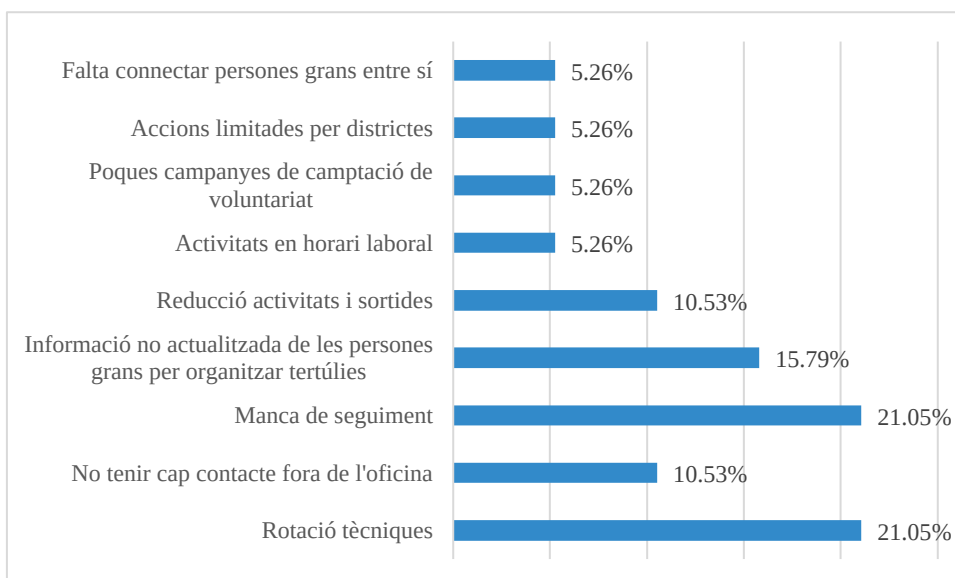
Google Formularis

Annex 3. Resultats de la dinàmica dels focus groups

Gràfic 1. *El que més m'agrada/satisfà és*



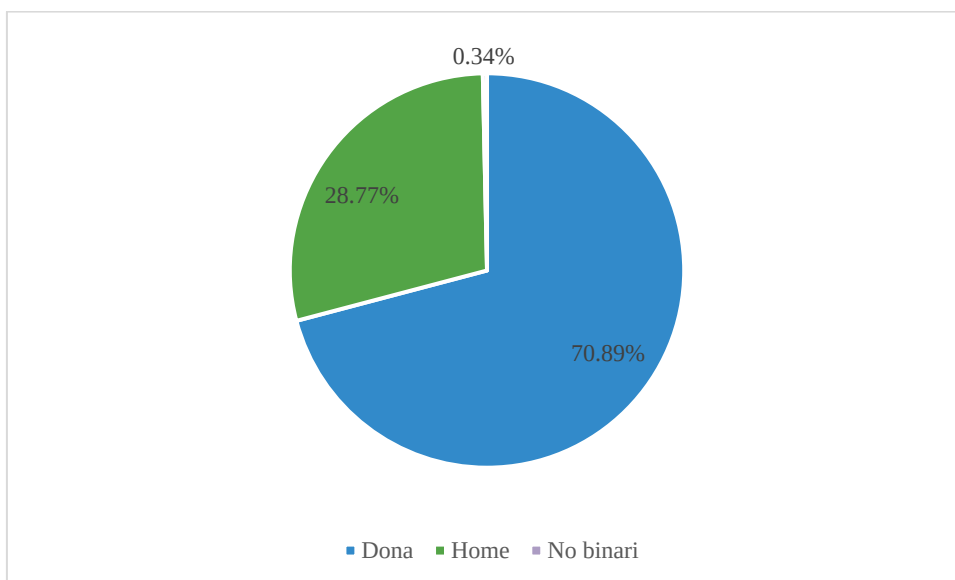
Gràfic 2. *El que menys m'agrada/satisfà és*



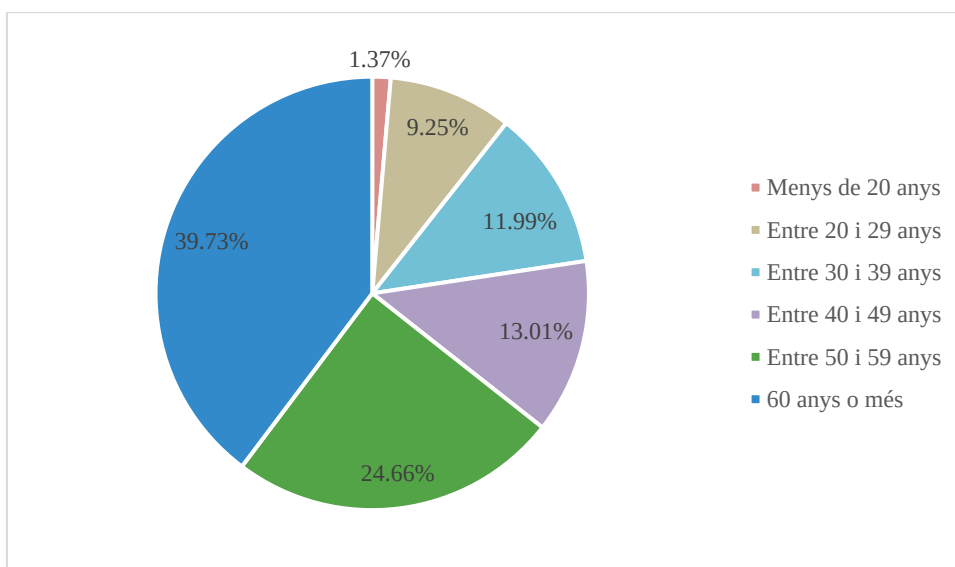
Annex 4. Resum resultats

Annex 4.1. Dades sociodemogràfiques

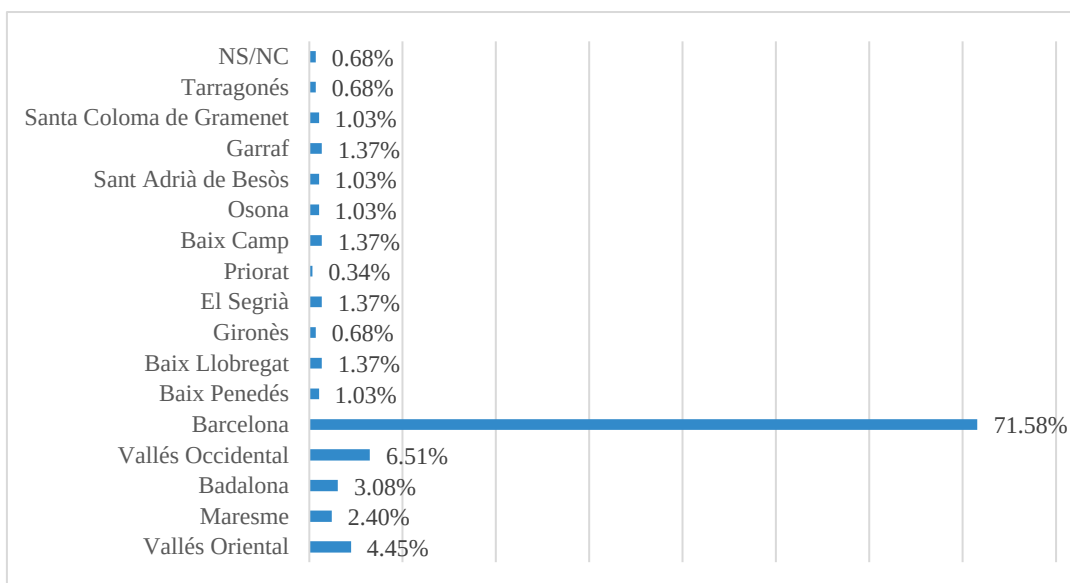
Gràfic 3. 1. Gènere



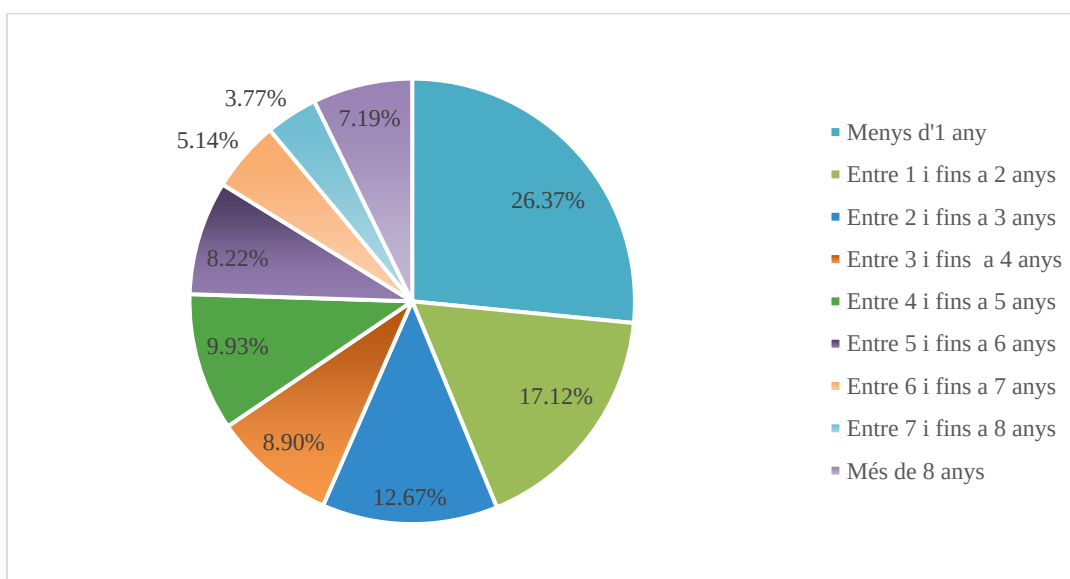
Gràfic 4. 2. Edat



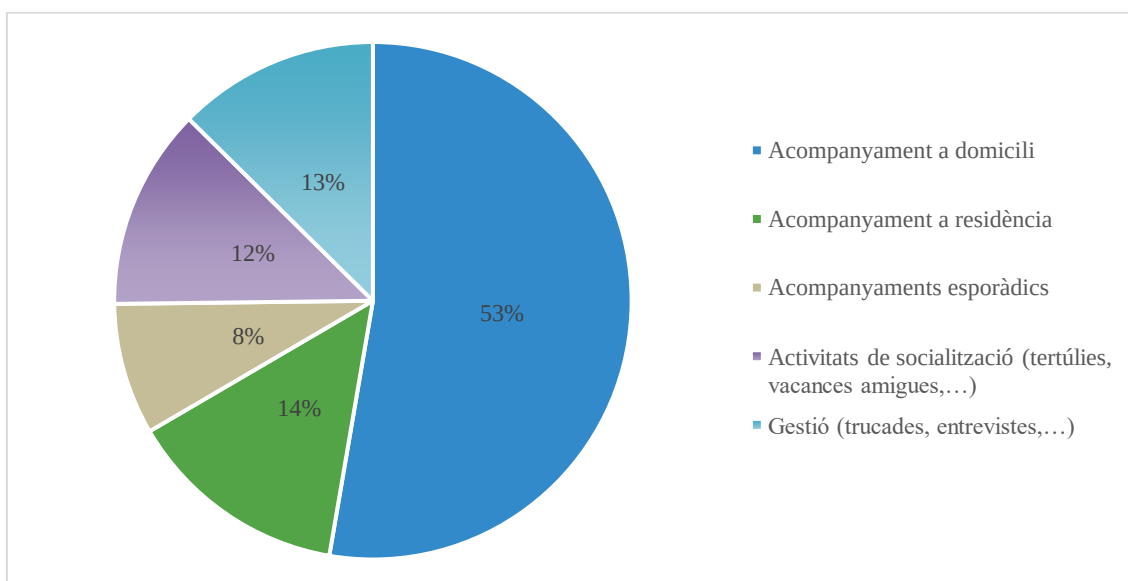
Gràfic 5. 3. *Municipi (Es presenta agrupat per delegacions)*



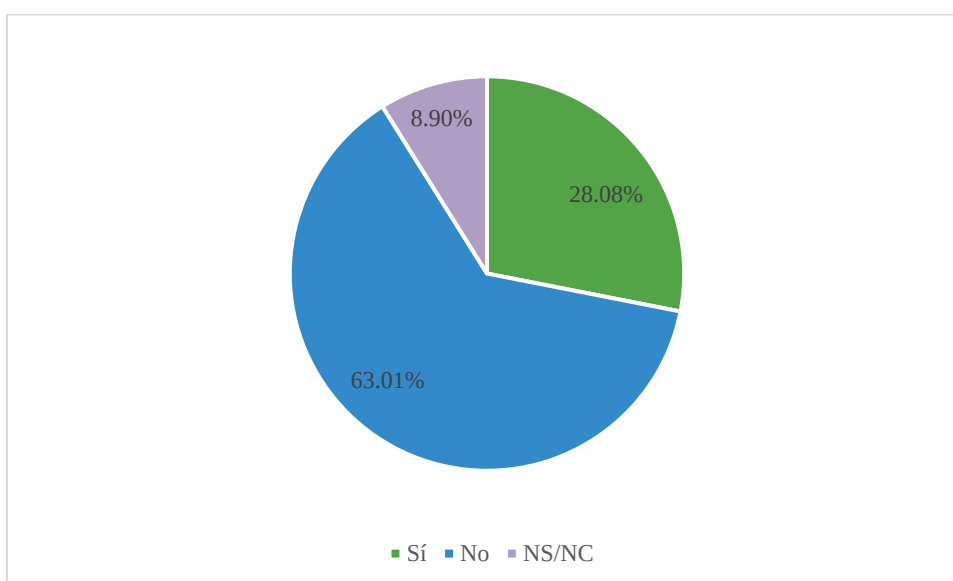
Gràfic 6. 4. *Antiguitat com a persona voluntària*



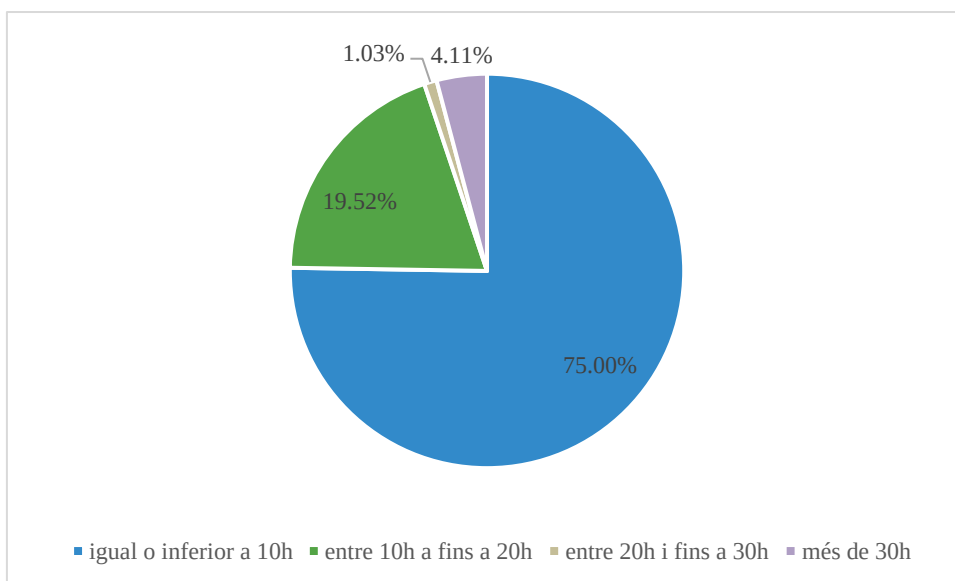
Gràfic 7. 5. *Tipus de voluntariat que realitzes*



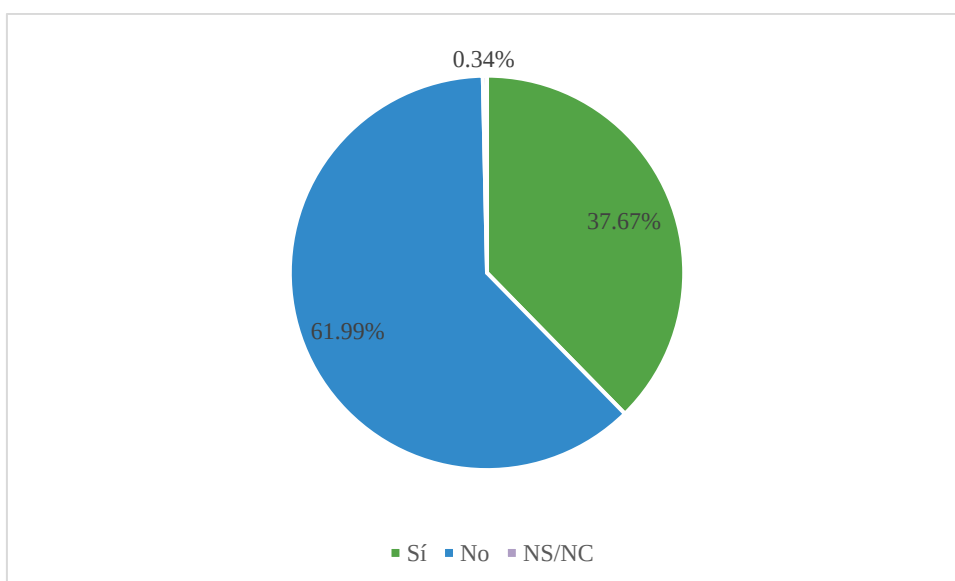
Gràfic 8. 6. *Formes part d'un Equip d'Acció/Grup Motor?*



Gràfic 9. 7. *Quantes hores al mes dediques al voluntariat?*

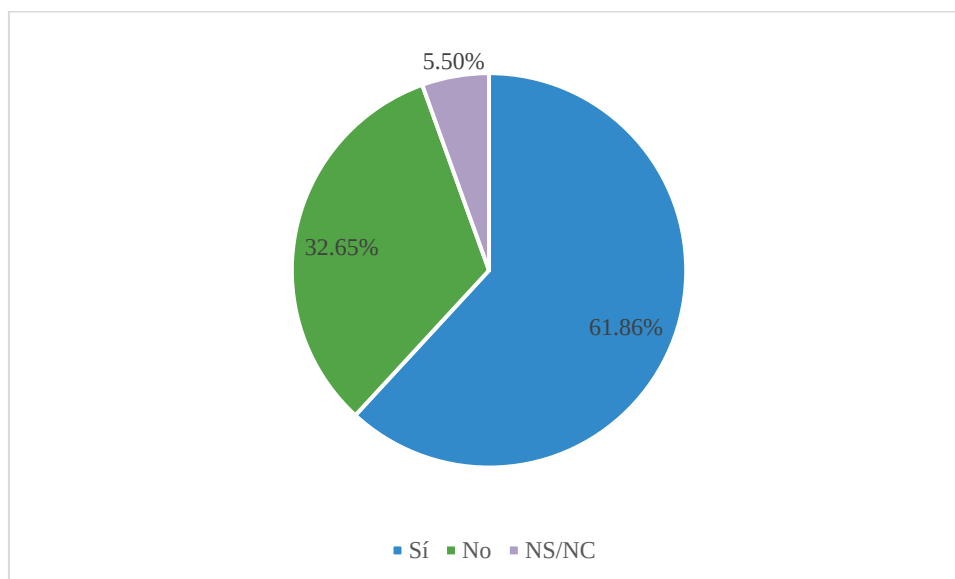


Gràfic 10. 8. *Realitzeu voluntariat en altres entitats?*

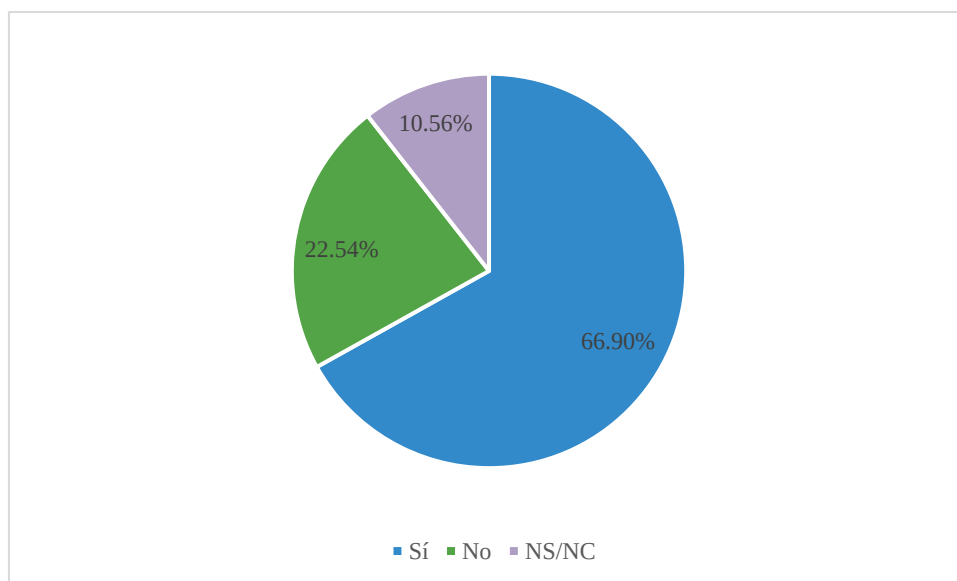


Annex 4.2. Satisfacció d'Acollida

Taula 1		
<i>SATISFACCIÓ D'ACOLLIDA</i>		
Afirmació	D'acord	Desacord
9. La sessió informativa abans d'incorporar-me al voluntariat d'Amics de la Gent Gran em va ajudar a conèixer millor l'entitat i la seva tasca	96,56%	3,44%
10. La informació facilitada durant l'entrevista personal per formar part del voluntariat d'Amics de la Gent Gran considero que és adequada	99,31%	0,69%
11. La Guia del Voluntariat conté tota la informació que necessito per incorporar-me a l'entitat i dur a terme la meua tasca com a persona voluntària	97,19%	2,81%
12. Considero que quan m'he incorporat he rebut tota la informació mínima imprescindible per atendre a les persones grans	95,17%	4,83%
13. Considero que quan m'he incorporat he rebut tota la informació necessària sobre els tipus de voluntariat que hi ha disponibles	93,40%	6,60%
15. La formació d'iniciació al voluntariat m'ha ajudat a realitzar millor la meua tasca	96,63%	3,37%
17. M'he sentit acompanyat/acompanyada per part de l'entitat durant els primers mesos de servei	90,69%	9,31%
18. Considero que l'acollida que he rebut per part de l'entitat ha estat satisfactòria	96,22%	3,78%

Gràfic 11. 14. *Has realitzat la formació d'iniciació al voluntariat?*

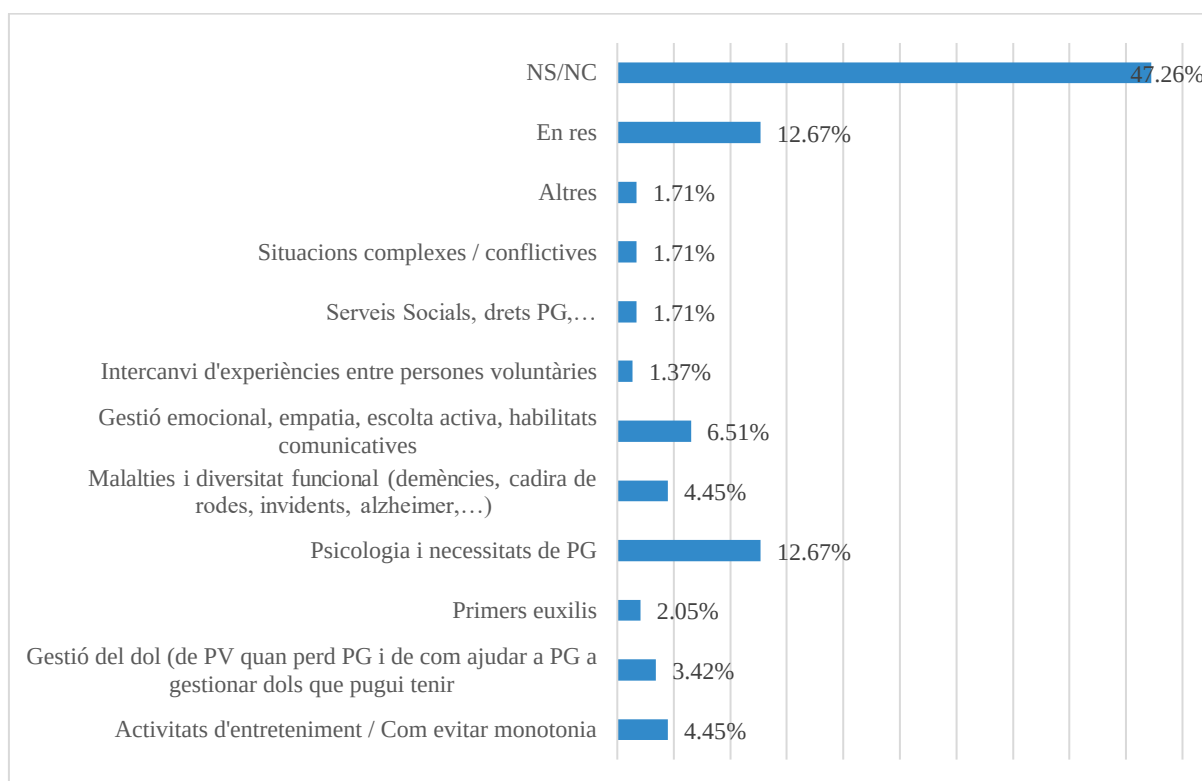
Gràfic 12. 16. Considero que la formació d'iniciació al voluntariat hauria de ser obligatòria



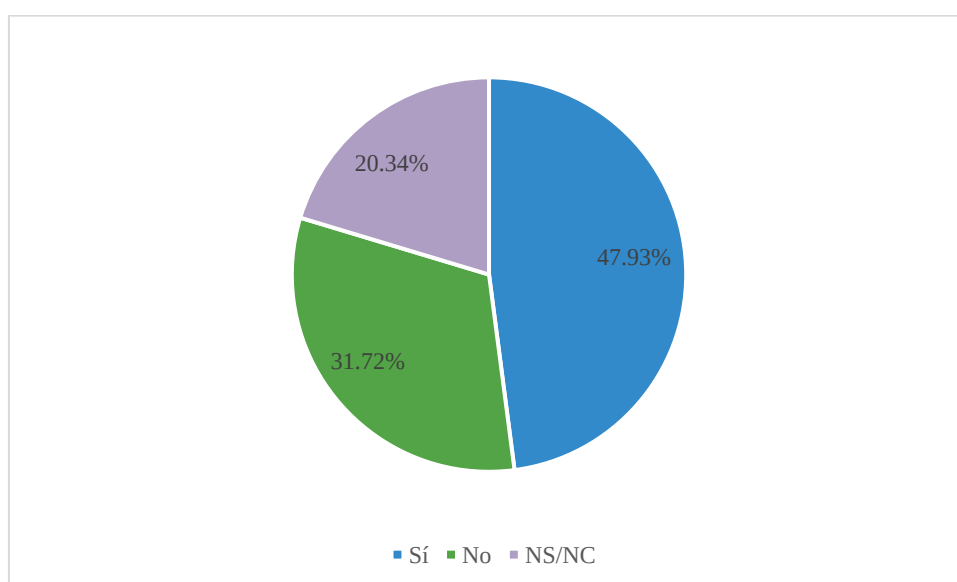
Annex 4.3. Satisfacció de Manteniment

Taula 2		
<i>SATISFACCIÓ DE MANTENIMENT</i>		
Afirmació	D'acord	Desacord
19. Em sento recolzat/recolzada per part de l'entitat	94,14%	5,86%
20. Em sento escoltat/escoltada per part de l'entitat	94,14%	5,86%
21. Sento que l'entitat s'interessa per saber com està anant el voluntariat que estic realitzant	88,62%	11,38%
22. Considero que hauria de tenir un major seguiment per part de l'entitat	57,39%	42,61%
24. Considero que l'oferta formativa és adequada	96,03%	3,97%
28. Considero que l'ajuda que m'ha proporcionat l'entitat davant una situació en que no sabia què fer ha estat adequada	82,05%	17,95%
31. Conec el procediment que e segueix en cas de mort de la persona gran i quins drets i responsabilitats tinc	30,28%	69,72%
32. Conec els Equips d'Acció/Grups Motors i quina tasca realitzen	66,55%	33,45%
33. Considero que la funció dels Equips d'Acció /Grups Motors és bàsica	87,59%	12,41%
34. M'agradaria que els Equips d'Acció/Grups Motors tinguessin més marge d'actuació	78,15%	21,85%
36. Considero que s'hauria de fomentar més la participació en els Equips d'Acció/Grups Motors	78,66%	21,34%
39. Els canvis de la persona tècnica referent fan que em costi establir vincle amb l'entitat	52,6%	47,4%

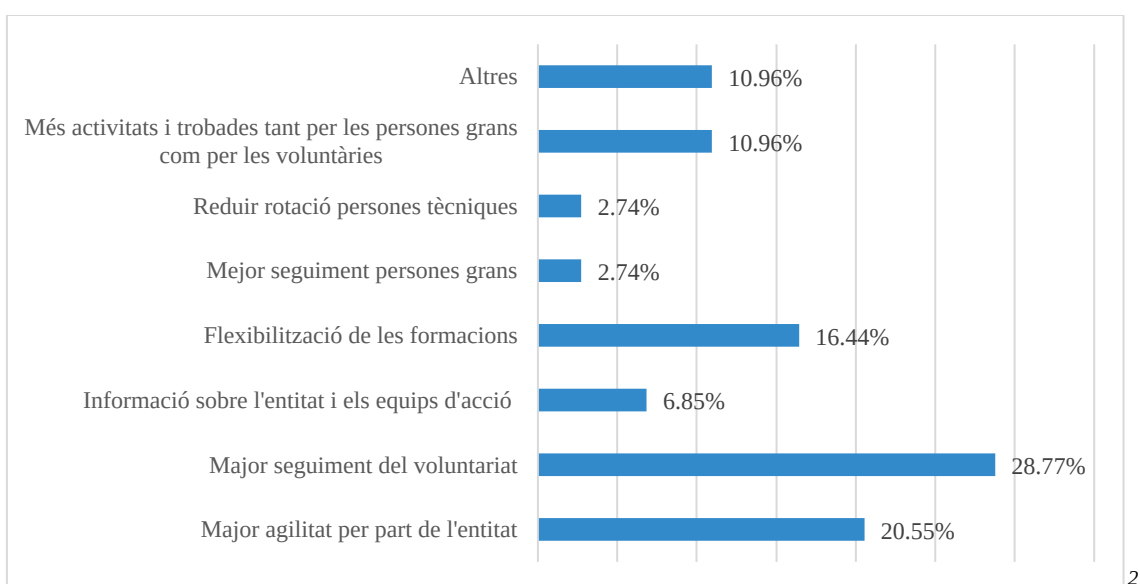
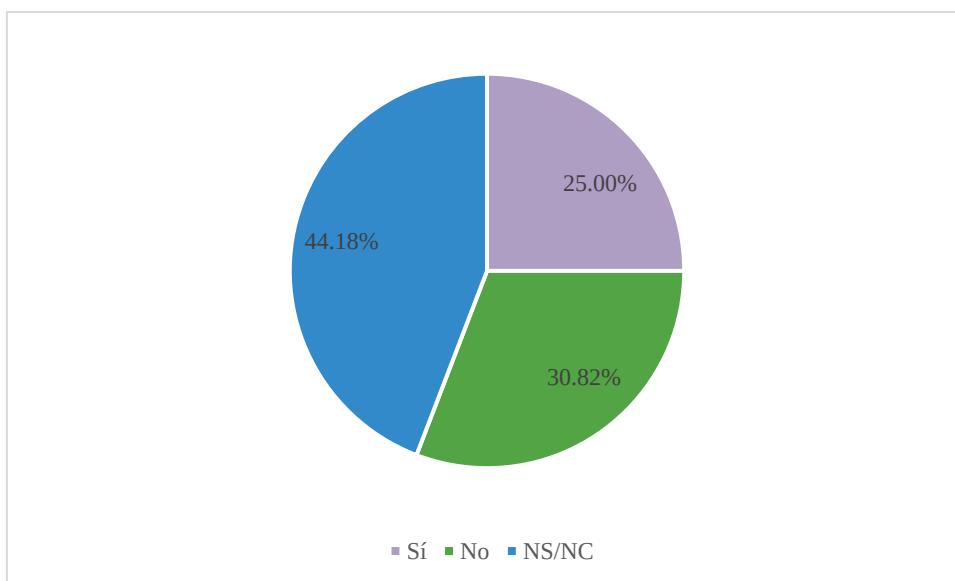
Gràfic 13. 23. *En què creus que necessaries formar-te per dur a terme millor la teva tasca com a persona voluntària?*



Gràfic 14. 25. *Si tingués l'opció de formació virtual participaria a més cursos formatius*

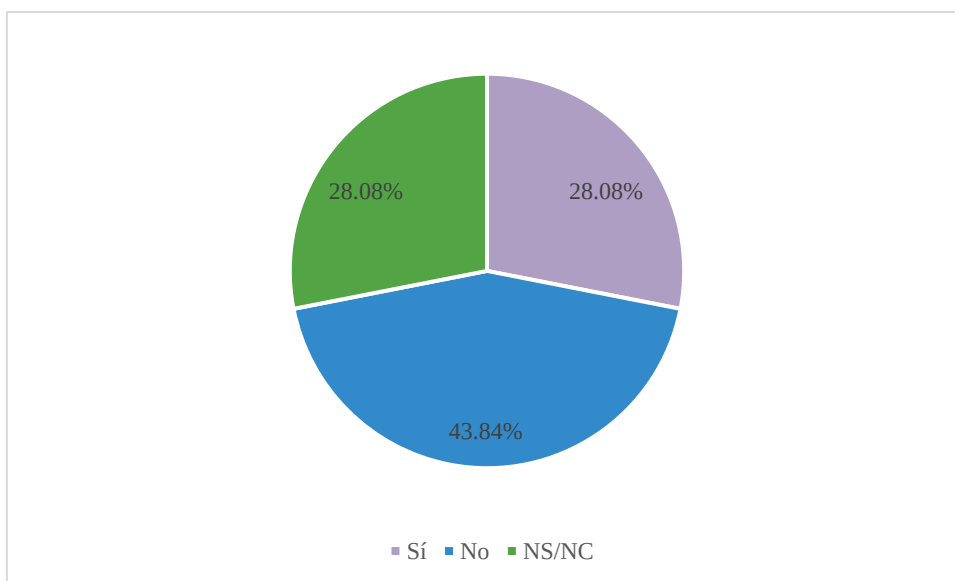


Gràfic 15. 26. *Necessites alguna cosa més per part de l'entitat? Quina?*

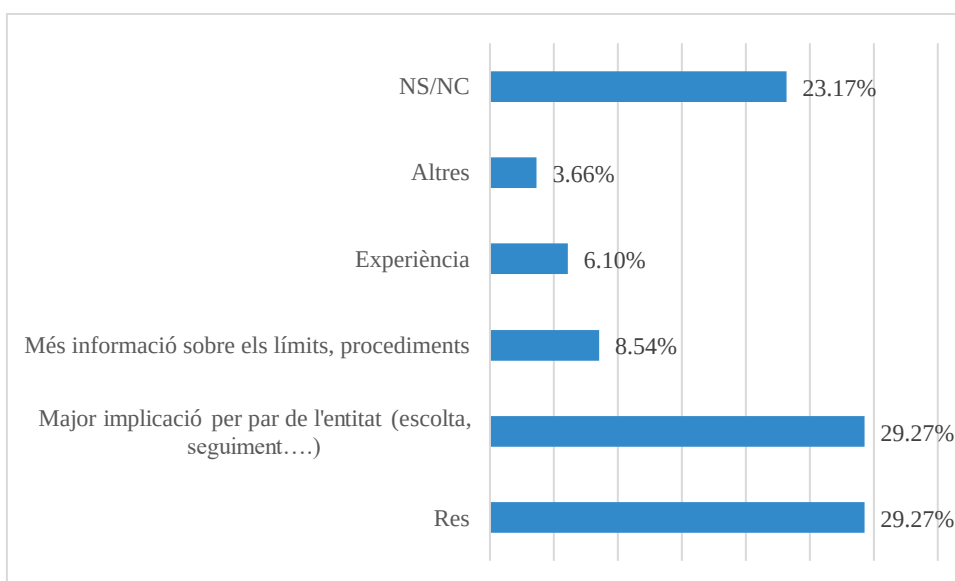


² Aquest segon gràfic respon a les necessitats que han expressat les persones que han contestat que sí necessiten alguna cosa més per part de l'entitat

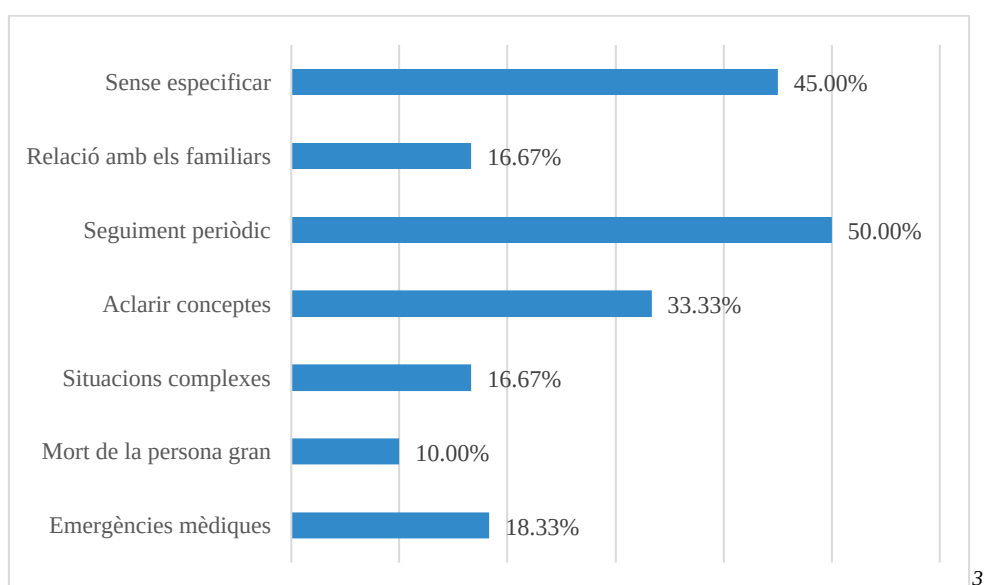
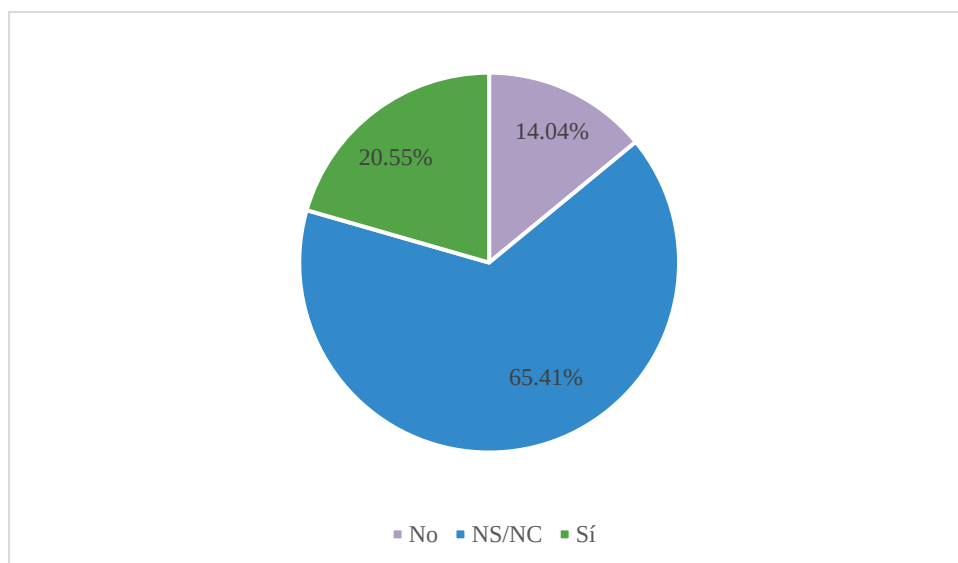
Gràfic 16. 27. *T'has trobat alguna vegada davant d'una situació que no sabbies què fer?*



Gràfic 17. 29. *Què t'ha faltat davant aquestes situacions en que no sabbies què fer?*

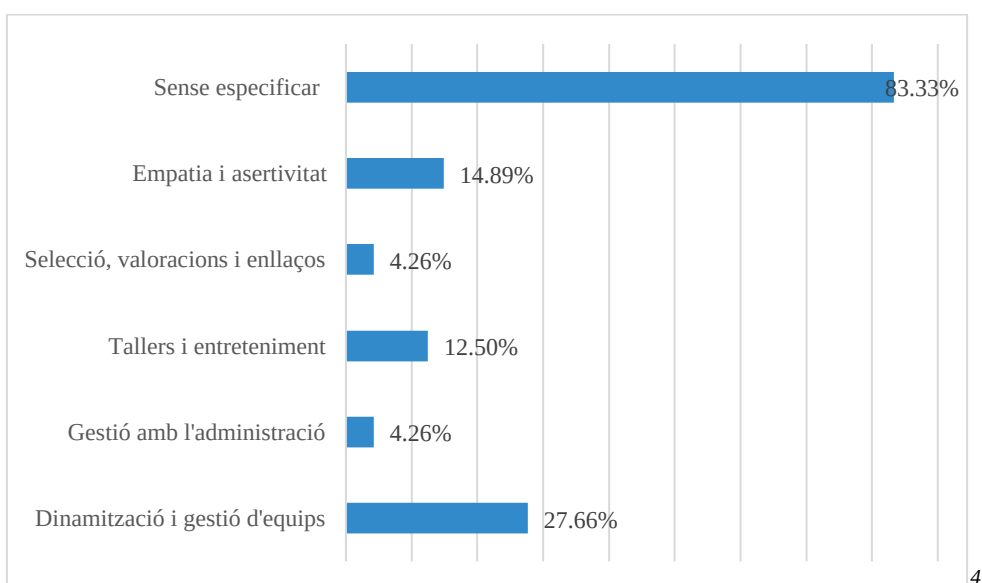
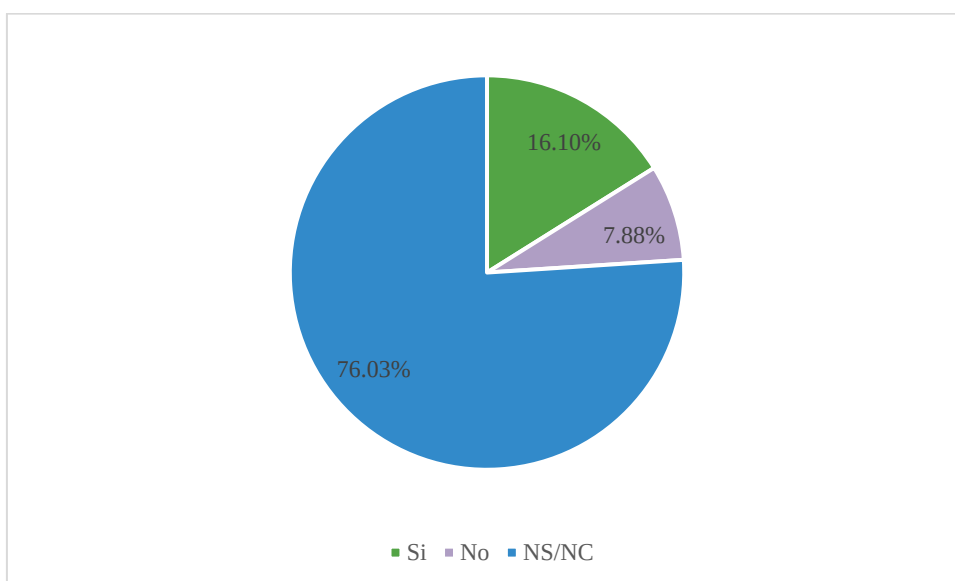


Gràfic 18. 30. Creus que s'haurien de protocol·litzar algunes accions? Quines?



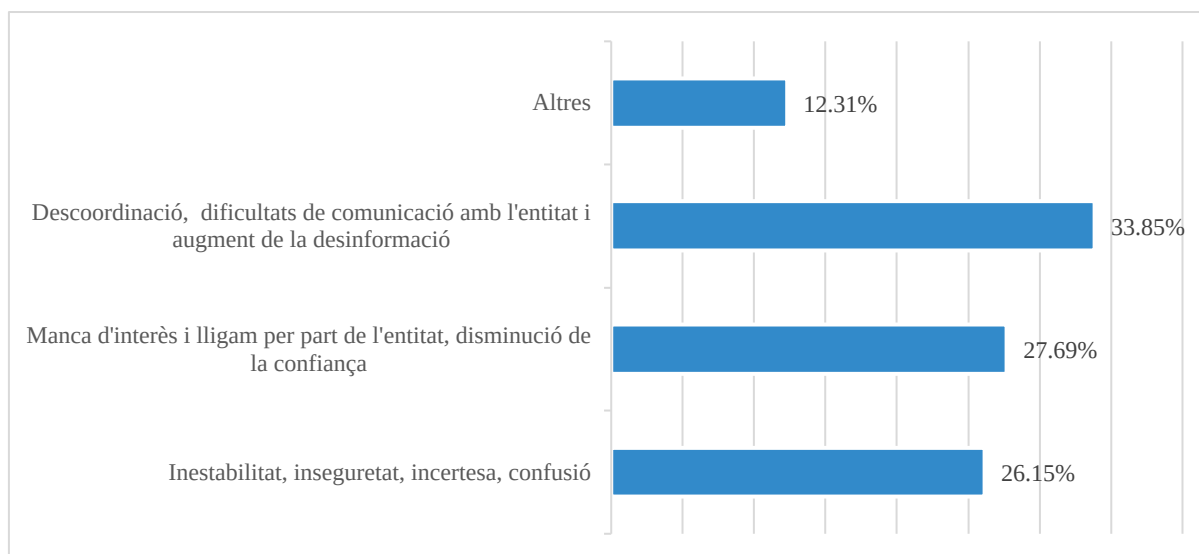
³ Aquest segon gràfic respon a les accions que han expressat les persones que han contestat que consideren que s'haurien de protocol·litzar algunes accions

Gràfic 19. 35. *Creus que les persones que formen part dels Equips d'Acció/Grups Motors tenen necessitats formatives especials? Quines?*



⁴Aquest segon gràfic respon a les necessitats formatives que han expressat les persones que han contestat que consideren que sí tenen necessitats formatives especials

Gràfic 20. 40. Què et fa sentir la rotació de les persones tècniques referents?

**Taula 3****SATISFACCIÓ DE MANTENIMENT**

41. Propostes a dur a terme	% de votació
Facilitar activitats i trobades entre parelles de persones voluntàries i persones grans per tal de que la persona gran pugui tenir més relacions socials	62,36%
Realitzar més activitats per poder assolir un major nombre de persones voluntàries i fomentar el voluntariat entre gent jove	57,20%
Fer formacions en temes interessants per a les persones grans	53,51%
Sistematitzar les coses en comú entre les persones grans per poder-les connectar entre sí	50,92%
Noves activitats	43,91%
Fer més trobades de persones voluntàries per compartir experiències	41,70%
Organitzar activitats entre diferents districtes	33,21%
Crear un equip d'acció/grup motor a nivell de Barcelona o de diferents territoris	9,59%
Altres	8,49%

Taula 4
<i>SATISFACCIÓ DE MANTENIMENT</i>
48. Comentaris
Crec que el que més influeix és l'entesa, la manera de ser i pensar del voluntari/persona gran
Es una satisfacció, amb un enriquiment continuu.
M'agradaria que tingués un altre estil, que s'impliqués més a les persones grans a l'hora de decidir quin tipus d'activitats els hi agradaria fer.
Actualment solament faig trucades a gent que està sola i passa la pandèmia
Mi ciclo de voluntariado se acaba espero formar parte de las personas mayores
Molt bona col·laboració amb la Entitat! Seguirem!
Amics g.g es una de las cosas bonas que faig I ells en el seu moment van ajudarme sens saber.
Mientras existan largas listas de espera para acompañar a personas mayores por falta de voluntariado, es indicativo de que algo va mal en la sociedad.
M'agrada molt aquesta feina de voluntariat que realitzo i la MAGDA CIVIT es genial com a persona humana i com a coordinadora.
gracias por estar ahi
N'estic molt content per la feina que faig i perquè així he fet amistat amb la resta de voluntaris de l'equip rector del barri. (que són gent molt maca)
Gracies
L'entitat necessita renovar la imatge que té de la Gent Gran. Totes les activitats que es fan son pròpies d'una residència. De vegades manualitats, i moltes persones tenen artrosi a les mans. Trobo a faltar anar a veure exposicions, col.loquis, descoberta del barri amb guia, sortides al cinema (o montar una sala amb pelis)...
Amics de la Gent Gran es una associació que fa una tasca molt valuosa per les persones grans del nostre pais
Es una entitat de voluntariat per tant cal explorar i ampliar,no limitar, les actuals funcions de les persones voluntarias.Aixó ens suposaria nous perfils i noves funcions. Caldria aportar el coneixement i expertesa a entitats no especialitzades que duen a terme funcions semblants,per exemple les Associacions de veïns.
Etic molt feliç de poguer participar en el voluntariat d'Amics de la Gent Gran.
Gràcies per aquests 5 anys d'aprenentatge plegades!

Valoro molt el que fa l'entitat. No és una tasca fàcil i més sense disposar d'una part econòmica massa sanejada.
Al principi em sentia desatès com a voluntari, aquesta situació ha canviat els darrers tres anys,
l'entitat es podria gestionar millor, voluntaris una mica sols, pero estic contenta amb la meua aiaia
S'haurien de contractar més tècnics/ques. No pot ser que una sola persona s'encarregui de 3 o més zones.
7. Quantes hores al mes dediques al voluntariat? 12 h - només a Amics de la Gent Gran
35. Creus que les persones que formen part dels equips d'acció/grups motors tenen necessitats formatives especials? Quines? A part del que he respost -i tot i que potser no ve al cas-, crec que també seria interessant que es facilités l'ordre del dia de les reunions als participants, si pot ser un dia o un parell abans. Així, si en algun punt es demanen idees o opinions, els voluntaris podrien assistir amb les idees més clares, i això podria aportar a la reunió en general.
com a antiga treballadora conec molt l'interior d'AGG i em sento molt orgullosa de tot el que s'està fent i com s'està fent
Recomanaria el voluntariat sempre ja que es una activitat que aporta molt creixement personal.
Estic molt contenta del meu compromís amb AGH
Estic molt contenta de col·laborar amb vosaltres. Feu una tasca meravellosa
Mi voluntariado toca a su a su fin .por la edad 74 pronto pasaré a ser persona mayor y seguir perteneciendo a amigos gente grant
jo tenia dues persones grans per acompanyar. una va morir i l'altra es una persona amb molts problemes de salut i mai té ganes de sortir, tot i que ens truquem amb molta frequencia i ens estimem molt, es una GRAN persona tot i que es prou jove.
se que molts voluntaris estan desconectats de la central i no estan integrats en el objetius de la entidad amb el seu conjunt, tots d'aquets molts no poden anar a la cita anual del voluntariat i es van quedant desentjats de la organitzacio. no mes fan i participan amb la seva accion individual de asistencia a domicili o altres i res mes, amb això vull dir que el referent ha de ser mes que el que et diu quan es fa la festa de nadal o la de san jordi.
Seguiu així ho feu molt bé
Felicitats per la bona feina!

Estic com a voluntària en una residència i divideixo les dues hores setmanals en dos parts. la primera fem tallers amb la coordinadora de la residència amb un grup de 12 persones grans aprox, és fantàstic i disfruto molt. La següent hora estic amb la persona que tinc assignada i ens ho passem molt bé, escrivim a l'ordinador, fem un diari de la seva vida o xerrem tranquilament. Es per això que el meu voluntariat és molt diferent al de l'assistència domiciliaria crec.
Felicitats tots els que esteu liderant l'entitat, es una gran tasca a la societat
Crec que una de les coses que es podria fomentar es valorar si dins el mateix edifici/carrer existeixen persones grans amb la mateixa situació de soledat, i intentar crear xarxes entre elles, es a dir posar-les en contacte i activar trobades entre elles (grups de lectura, grups de manualitats, trobades per fe un cafè, berenar, cineforums....) coses facils de gestionar q
En general la meva experiència personal des de l'inici del meu voluntariat ha estat plenament satisfactoria i valoro molt i respecto molt positivament las tasca que desenvolupen els diferents professionals d'Amics de la Gen Gran. El tracte que sempre he rebut per part de tots els professionals de l'entitat sempre ha estat digne d'admiració. Moltes felicitats per la vostre dedicació e implicació.
Les no respostes que no tenen sentit a una ciutat petita com a la que jo pertanyo.
He respost 3 a moltes de les preguntes per situar-me en un punt intermig. Crec que hi hauria d'haver l'opció "No ho sé"
Personalment estic poc implicada a Amics de la gent gran, tot i que fa molt temps que hi soc. Tenen un taranna que no és gaire el meu.. per mi lo important és la persona i el vincle que estableixes amb ella. Al principi anava a alguna formació concreta i també per compartir amb altres voluntaris però poc a poc ho vaig anar deixantl. La meva filla va estar acompanyant a una senyora gran fins que es va morir, jo li vaig fer el relleu perque anava molt liada. la senyora es va morir i no vem tenir cap feedback de l associacio. Nosaltres estavem molt implicades amb la senyora que estava finalment hospitalitzada i hi anavem cada dia..en fi. Després vaig tenir problemes a la residencia de la senyora queu estic desde fa 5 anys i no em van ajudar, van dir que no era la meva feina. pero si jo observo coses denunciabls s ha de fer alguna cosa..
A la pregunta 11, dir-te que no conec la guia del voluntariat (ho miraré a la web). 10 anys enrere ens donaven una informació bastant abreviada sobre drets i deures del voluntari i la carta de compromís. Tampoc teniem la formació d'iniciació al voluntariat. A poc a poc, tot ha anat arribant amb els anys.
Espero que et serveixi pel treball! Molts ànims i endavant!!

Potser m'agradaria que és considerés la possibilitat de gestionar el pressupost, de manera que les delegacions poguessin rebre en determinades ocasions un import més ampli, que els permetés tenir més recursos en les accions que es duen a terme.
Gràcies per tot
Voldrie fer més, però la meua edat ja no em permet massa acceleració.
Malgrat la gran tasca que fa l'entitat, veig que es fa molta diferència entre els voluntaris que disposen de més temps lliure (ja sigui perquè estan jubilats, no treballen o dediquen tot el seu temps al voluntariat) i els que per manca de temps lliure cada dia de la setmana no poden assistir a formacions/activitats.
Ho recomano a tothom, crec que es fa una gran tasca i tinc molta sort de pertanyer
Estic molt content de pertanyer a Amics de la Gent Gran.
Quan acabi tota la situació actual, caldria reprendre amb més força que mai per intentar compensar aquests moments que han patit les persones grans. Considero també important reprendre l'activitat tan aviat com sigui possible un cop se'ns permeti per llei, òbviament amb totes mesures possibles (ni que sigui visites individuals amb mascareta de persones sanes a 2 metres de distància per exemple), però no esperar gaires mesos, ja que el risc 0 no existeix ni tornarà a existir i les persones grans ho estan passant francament malament segons les trucades que estic duent a terme. També, un cop sigui segur tornar a fer sortides i excursions, ja que les persones grans les enyoren molt i la majoria coincideixen en que cada cop se'n fan menys (suposo que per motius de pressupost, però seria precís trobar alternatives), tornar a impulsar-les en major quantitat i qualitat. Per últim, t'agraeixo l'enquesta que has realitzat, ja que la considero molt útil per poder funcionar millor i tenir en compte l'opinió de persones voluntàries (en els 4 anys com a voluntària no se'ns han passat gaires enquestes de satisfacció que jo sàpiga). I gràcies també a Amics de la Gent Gran per la gestió, creativitat, iniciativa i seguiment de les persones usuàries durant aquesta crisi. Poden estar més que orgullosos de la feina que estan coordinant, ja que tant persones voluntàries com persones grans estan molt satisfetes de la tasca que han dut. Han estat a l'altura de la situació, de manera ràpida i eficaç, no han deixat abandonat a ningú i hem pogut combatre entre totes la soledat, malgrat la dura situació.

Una abraçada!	Mireia Lorente
No totes les persones grans tenen les mateixes necessitats. Això no està prou contemplat per l'entitat.	
Parlo des de l'experiència d'una residència on les dones que hi viuen són molt grans i semblen més tristes del compte; hi manca ambient i dona la impressió que el personal contractat no treballa a gust i no està content; amb 3 anys he conegut 3 directores, 3 infermeres i dues fisioterapeutes. De totes maneres, la persona que visito possiblement no assistiria a cap activitat perquè té relació amb la gent que està al seu servei i poca cosa més, perquè ella prové d'un ambient de gran senyora i d'un cert luxe. El reforç, a criteri meu, l'hauria de rebre la directora a diferents nivells.	
Sento no tenir gaires respostes, però és que porto poquet temps. La persona a la qual acompanyo tampoc està sola del tot i no té grans necessitats. Tampoc no té interès en participar en activitats externes perquè està molt limitada per una qüestió física; així que se'm fa difícil pensar en ampliació d'activitats...	
M'he adonat que les respostes a les preguntes no son obligatòries. Però un cop has clicat no pots esborrar la resposta donada i m'ha passat el següent: A la pregunta 16 es fa referència a la sessió d'iniciació del voluntariat que no sé què és. I la pregunta 17 se'm pregunta si la vaig considerar útil. La resposta hauria de ser invàlida ja que no sé de què es tracta. A la pregunta 28 es pregunta si t'has trobat una situació que no has sabut resoldre i en el meu cas no m'hi he trobat. A la qüestió 29 es demana que valoris la resposta de l'entitat davant aquesta situació i jo eno he viscut. Hauria de ser invàlida la resposta. La pregunta 38 fa referència a la possibilitat que hi hagi hagut canvis de referent tècnic a l'entitat. En el meu cas no n'hi ha hagut. I la pregunta 39 demana que valoris com han afectat aquests canvis. Caldria esborrar la resposta.	
Siento mucho mí falta de habilidad con las nuevas tecnologías	

A la pregunta 5 no hi havia la meua opció. Estic fent trucades, però no de gestió, sinó d'acompanyament
En general, estic contenta del que he vist fins ara. El fet de portar poc temps a l'entitat i no haver pogut realitzar cap tasca d'acompanyament, tret de les trucades durant el període de confinament i les formacions que he anat seguint aquests mesos, no em permet fer una valoració més acurada
Me encanta ser voluntaria. Lo disfruto mucho.
No se me'n acut, ara
Me siento muy orgullosa de poder acompañar a todo aquel que necesite un abrazo y compañía.
Gràcies per tot. Considero que es una ASSOC.necessaria per atendre la Gent Gran que moltes vegades esta molt sola i en un moment com ara, encara més.
La meua persona gran és una persona conflictiva. No està sola per la vida, sinó perquè s'ha ha buscat (no ha volgut saber res de la gent, és molt molt egoïsta i té una percepció de la realista "peculiar"): Tot i això, després d'alguna crisi, m'he fet amb ella, l'aprecio i estic contenta de ser la seva voluntària: en el fons és —perdó per la sinceritat— una desgraciada. El que em plantejo —m'ho han fet plantejar— és si no hi haurà gent que realment s'ho mereixi que estigui sola, sense voluntari.
Es una tasca social important per mantenir emocionalment sana a la gent gran en una etapa vital on la solitud i l'abandonament porta a dejà-se anar
¡Moltes gràcies!
Fa poc que hi sóc i potser alguna pregunta encara em costa de contestar per això. I igual amb més experiència podria canviar alguna.
Vaig anar a la Trobada Anual de Voluntariat del març 2019 i una trobada de voluntaris del meu barri i em vaig avorrir bastant. Hi ha una força presència de voluntaris 45+ anys (en tinc 30) mig-jubilats o jubilats, amb els quals no tinc gaire en comú i, per tant, no comparteixo en les seves idees d'"innovar" perquè a mi no em van bé. No obstant, l'any que vaig passar fent acompanyament amb una senyora gran va ser *precios.* Vaig compartir moltes fotos i molts vídeos de nosaltres a Insta, cosa va inspirar a uns amics meus a fer voluntariat —o almenys trucar a la gent gran en els seus cercles! En fi, crec que falta més sang jove entre els voluntaris de l'entitat, i hi ha una oportunitat de recular més jove ara més que mai donat que la gent està vulnerable al Covid-19 i l'hem d'ajudar.
Jo estic molt satisfet de la relació que tinc amb l'amic de 91 anys

Diversificar más el tipo de actividades que se realizan para los mayores, pensando en los diferentes gustos de los mismos. Promover la entidad con una visión más positiva y no tan dramática. Implicar más a los voluntarios en la toma de decisiones, estableciendo un contacto más cercano y de mayor confianza. Gracias por este TFM! Será de utilidad por las dos partes! Suerte con el máster!
Estic molt satisfeta de formar part d'Amics de la Gent Gran, sento que amb la meva petita aportació, ajudo a passar una estona bé, no només a la persona que em van adjudicar, si no a tres senyores més que estan amb ella a la Residencia, perquè jo vaig a una Residencia, la senyora a qui li faig companyia no pot caminar bé i no surt d' allà. Molt trist.
Gràcies!
M'agradaria poder fer mes activitats variades per que les persones Grans no es sentin tant soles, els dies que no toca visita del seu voluntari i tambe poder oferir mes activitats personalitats en les aficions que te cada persona
El grau de satisfacció per l'acompanyament a la persona gran és elevat. També el de la tasca de la persona referent de la meva zona
En referencia a la formació: no em sembla correcte que es tingui que pagar per fer els cursos. Tampoc que ens tinguem que desplaçar fins a una altra ciutat, dedicant moltes hores. En principi ens expliquen que dedicarem 2 hores per setmana. Crec que es demanar un esforç suplementari que potser es podria gestionar d'una altra manera.
Aquet voluntariat et torna molt més que el que tu dones sens dubte.
Es tic molt Contenta de tenir una persona gran que li puc Fer companyia, tambe molt contenta de tenir a quest equip
He estat voluntària en actiu molts anys i ara per l'edat només puc ajudar en tasques administratives. Nonobstant segueixo la vostra tasca i estic disposada a ajudar en allò que creieu adient. Sempre hauria de ser en la vostra seu del carrer Grassot .
Amb aquest volunariat he rebut moltes satisfaccions.
Seria convenient anar identificats (els voluntaris) amb un peto , enganxi-na...etc quan es fan paradetes o propaganda en diferents esdeveniments (Sant Jordi , Fires d' entitats....etc)
S'apren molt de les persones grans i dels companys de voluntariat.
Moltes gracies per la vostra GRAN TASCA!!!!

Agraeixo molt les oportunitats que crea l'entitat, tant per als acompanyants com per als acompanyats
La formació del voluntariat ha de ser continuada i molt variada.
Les respostes de formació que he fet han prescrit.
Solamente añadir que siento una alegría inmensa de poder forma parte de esta maravillosa familia y que ha sido una de las mejores decisiones que he tomado en mi vida. El enriquecimiento está siendo exponencial y el acompañamiento y la satisfacción al final resultan ser recíprocos. Mi más sincero respeto y felicitaciones a todas aquellas personas que lo hacen posible con su inmenso trabajo y sacrificio.
desitjo poder fer acompanyament individual quan l'ocasió ho permeti
Tota la meva trajectoria en Amics de la Gent Gran ha estat molt positiva.
Actualment ja no sóc voluntària perquè em vaig traslladar per feina a viure a Beuda. Vaig estar dos anys i mig fent voluntariat a Vilanova i la Geltrú, i he respost l'enquesta en funció d'això per si us pot fer servei. Gràcies i salut!
Gràcies, espero que vagi molt bé el TFM!! Força!
es un orgullo poder ser un voluntario de esta entidad.
No conozco personalmente a la persona de referencia, ya que cambió ya hace algunos meses. He intentado concertar cita pero siempre va mal de tiempo. Le he propuesto en varias ocasiones reunirnos con los voluntarios de mi zona, ciutat vella, pero no se ha convocado ninguna reunión. Este asunto es el que más me disgusta de la asociación, la falta de interacción entre nosotros y el poco o nulo seguimiento de mi voluntariado por parte de la persona de referencia.
No coment
Siempre es satisfactorio
mas formacion virtual sera perfecto! a veces estoy al trabajo en los horarios
gràcies pel teu interès, desitjo que el teu treball ajudi a estendre el coneixement de l'entitat per part de la societat i que aquesta prengui consciència de la soledat que pateix molta gent gran
Aplaudo el voluntariado, pues el grupo al que pertenezco estamos muy unidos y eso hace que tengas amistad con tus compañeros.
Llevo muy poco tiempo en este voluntariado y hay cosas sobre las que no me siento en condiciones de opinar, como los equipos de acción o la oferta formativa.
Me siento agusto acompañando a la persona que me presentaron.

Me gustaría seguir con Amics de la Gent Gran hasta que mucho más tiempo que pueda.
Facilitar les relacions intergeneracionals entre grups de joves i grans
Ahora mismo no dedico tiempo a la entidad, en un futuro si que me gustaría participar en sus actividades
o yo no respondí a llamadas que pudiera haber recibido al móvil y no contestase, pero tampoco he visto ningún correo ni nada. No tengo noticias de Uds. después de mi entrevista con Núria Gomà.
Adelante , es muy necesario , y muy especial en residencias ,
Hay que simplificar las maneras de colaborar con la entidad. Dedico bastante tiempo a la pedagogía porque mis amigos consideran muy difícil y/o complicado participar. Les da miedo el alto nivel de compromiso que se exige y se sienten abrumados ante tantos pasos a seguir para comenzar un voluntariado.

Annex 4.4. Satisfacció General

Taula 5		
<i>SATISFACCIÓ GENERAL</i>		
Afirmació	D'acord	Desacord
42. En general considero que l'entitat té una bona gestió	97,24%	2,76%
43. M'agrada la manera d'innovar que té l'entitat per combatre la soledat de les persones grans	97,19%	2,81%
44. En general estic satisfet/satisfeta amb l'entitat	97,92%	2,08%
45. En general estic satisfet/satisfeta amb el voluntariat que estic realitzant	98,61%	1,39%
46. Recomanaria formar part del voluntariat d'Amics de la Gent	99,31%	0,69%
47. Em sento orgullós/orgullosa de formar part d'Amics de la Gent Gran	98,97%	1,03%