

MEMÒRIA OFICINA VOLUNTARIAT – ANY 2017

ANTECEDENTS

L'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat va ser creada l'any 2011 per l'Ajuntament de Sant Cugat amb l'objectiu de cobrir dues necessitats socials per part de la ciutadania. Aquestes dues necessitats eren:

- Proporcionar a les entitats els voluntaris necessaris per a tirar endavant els seus projectes
- Treballar la vinculació dels voluntaris i voluntàries per a participar en projectes de voluntariat, ja sigui de manera continuada o puntual. Oferir el voluntariat adequat a cada persona i, en cas de no trobar-lo, mantenir el contacte entre el voluntari i l'Oficina de cara a futurs voluntariats.

Per aquests motius, els objectius principals de l'Oficina del Voluntariat de Sant Cugat són:

- Promocionar i enfortir el teixit associatiu a través de l'assessorament, la formació i la captació de noves persones voluntàries
- Promocionar i informar dels projectes de voluntariat de les entitats de la ciutat
- Assessorar a aquelles persones que volen fer voluntariat però no coneixen l'oferta i no saben a on dirigir-se
- Cobrir les necessitats de formació tant de les entitats com del voluntaris i voluntàries.

Durant aquest temps, l'Oficina s'ha consolidat entre les entitats locals i ha servit per a reforçar el teixit associatiu nodrint-lo de persones voluntàries, a més de posar al seu abast una oferta variada de formació adient a les seves necessitats.

L'any 2017 s'ha seguit el procés d'ampliació i de consolidació de l'Oficina de Voluntariat iniciat el 2013, any en què l'Oficina va deixar de dedicar-se exclusivament al Voluntariat Social per a esdevenir una Oficina on hi tinguessin cabuda totes les entitats amb voluntariat, independentment del seu àmbit d'actuació (cultural, esportiu, comunitari, ambiental, educatiu, etc.). Per dur a terme aquesta ampliació es va comptar i es continua comptant amb l'Ateneu Santcugatenc, a través d'un conveni de col·laboració.

L'OFICINA DE VOLUNTARIAT

L'Oficina de Voluntariat està ubicada a la Casa de Cultura ja que, a part de ser un lloc referent i cèntric, vàries entitats de Sant Cugat hi tenen la seva seu.

Actualment l'horari d'atenció a la ciutadania és:

- dimarts de 17h a 19.30h
- divendres d'11h a 13h

Persones destinatàries de l'Oficina

L'oficina té com a persones destinatàries:

- tota la població major de 18 anys (en alguns casos les entitats accepten persones a partir de 16 anys)
- les entitats majoritàriament de Sant Cugat, que desenvolupen projectes de voluntariat

Durant l'any 2017 s'ha estat treballant perquè totes les persones que ja són voluntàries en alguna entitat santcugatenca es facin també membres de l'Oficina de Voluntariat perquè puguin gaudir de tots els serveis que aquesta ofereix.

A més a més, s'ha treballat estretament amb el departament de joventut de l'ajuntament de Sant Cugat per donar cabuda a projectes de voluntariat per a menors de 16 anys degut a l'increment de la demanda en aquest sector de la població, treballant alhora per arribar a les entitats i augmentar la diversitat de voluntariats per aquesta franja d'edat.

Tipologia de voluntariats

Hem agafat de referència els documents del Servei Català del Voluntariat, el qual agrupa la diversitat de tasques i activitats del món del voluntariat en cinc grans grups:

- Social: associacions/entitats que tracten amb gent gran, amb persones que pateixen alguna discapacitat, amb persones en situació de pobresa o de risc d'exclusió social, amb malalts temporals o terminals i les seves famílies, amb persones immigrades, amb minories ètniques, ...
- Comunitari: Ateneus, casals, centres cívics, lleure educatiu, associacions de veïns, clubs esportius, AMPAS o les entitats de sensibilització ciutadana.
- Cultural: entitats que es dediquen a la defensa i recuperació del patrimoni, les entitats de promoció de les cultures, les associacions artístiques, els casals i ateneus, etc.
- Ambiental: defensa del medi ambient i el desenvolupament de bones pràctiques que possibilitin la seva sostenibilitat, mitjançant l'educació i

sensibilització per a la promoció dels hàbits de consum responsable, la recuperació de l'entorn o el seguiment de la biodiversitat.

- Internacional: desenvolupament integral i l'educació per al desenvolupament a favor dels països del Sud, així com intervencions d'acció humanitària i d'emergències.
- Altres: podem trobar altres actuacions de voluntariat que no estan incloses en aquest cinc àmbits o que per la seva particular naturalesa són de difícil ubicació. Entre d'altres esmentem les accions per a la promoció d'hàbits saludables entre la població adolescent i jove, l'atenció a persones víctimes d'accident o de catàstrofes naturals, accions de resposta a les necessitats de persones afectades per una situació d'emergència i/o crisi.

DADES OFICINA DE VOLUNTARIAT ANY 2017

Objectius

Els objectius que ens vam marcar per l'any 2017 van ser:

- Consolidar l'actual Oficina de Voluntariat perquè doni cabuda a projectes d'interès ciutadà diversos creats per totes les entitats del municipi.
- Enfortir el teixit associatiu a través de l'assessorament, la formació i la captació de noves persones voluntàries adients a cada projecte.
- Organitzar accions formatives: curs d'iniciació al voluntariat i cursos específics tant per millorar l'acció voluntària com per gestionar les entitats.
- Assessorar de manera personalitzada a les entitats.
- Difondre l'oficina de voluntariat a tota la ciutadania.
- Ampliar el nombre de persones voluntàries que formen part de l'Oficina.
- Potenciar i promoure el voluntariat com a element integrador pels col·lectius menys afavorits.
- Donar visibilitat i reconeixement a l'acció voluntària així com a les entitats.
- Millorar la gestió de la borsa de voluntariat puntual per donar suport a actes d'entitats i/o ciutadans.
- Donar resposta a necessitats ciutadanes diverses.
- Fomentar el treball en xarxa.
- Facilitar la implementació de la nova Llei 25/15 de foment del Voluntariat i l'Associacionisme.
- Reforçar el voluntariat entre els joves d'entre 18 i 30 anys, en alguns casos també a partir dels 16 anys.

Dades de l'Oficina de Voluntariat - any 2017

L'Oficina en números el 2017:

- Persones entrevistades: 83 persones, de les quals 49 han estat d'entrevista directa (40 dones i 9 homes) i 34 persones contacte per correu electrònic de les quals després s'han derivat a alguna activitat (23 dones i 11 homes).
- A més, han demanat informació a l'Oficina més de 40 persones però no s'han comptabilitzat perquè només han fet una consulta puntual.
- Durant el 2017 es va celebrar a Sant Cugat el Campionat Europeu de Boccia conjuntament amb la Federació Esportiva Catalana de Paràlisi Cerebral en la qual es van apuntar 88 persones voluntàries de les quals 77 van acabar participant (53 dones i 24 homes).
- Nombre total de persones voluntàries que formen part de l'Oficina de Voluntariat: 428 persones, de les quals 293 són dones i 135 són homes.
 - Per altra banda, 190 persones van col·laborar de manera voluntària a l'organització de la Copa Intercontinental de Futbol 7 per a persones amb paràlisi cerebral celebrada el 2011 i d'aquestes, 145 persones també formen part de l'Oficina, 76 dones i 69 homes.
 - Durant el 2015 es va celebrar a Sant Cugat la Boccia European Cup durant els dies 30 de març i el 5 d'abril del 2015, els registrem de forma separada ja que el registre final es feia conjuntament amb la Federació Esportiva Catalana de Paràlisi Cerebral. 137 voluntaris dels quals 91 són dones i 46 són homes.

Nombre de persones voluntàries totals 2017

TOTAL: 83 altes noves de l'Oficina + 345 d'anys anteriors + 214 Boccia = 642 persones voluntàries.

DONES: 63 noves altes de l'Oficina + 230 d'anys anteriors + 144 Boccia = 437 voluntàries.

HOMES: 20 noves altes de l'Oficina + 115 d'anys anteriors + 70 Boccia = 205 voluntaris.

Nombre de persones voluntàries totals

TOTAL: 642 persones voluntàries + 145 persones voluntàries copa futbol = 787 persones voluntàries.

DONES: 437 voluntàries + 76 voluntàries copa de futbol= 513 voluntàries.

HOMES: 205 voluntaris + 69 voluntaris copa de futbol =274 voluntaris.

Accions realitzades durant l'any 2017

- **Campionat Europeu de Boccia 2017**

Durant part del 2016 i 2017 hem comptat amb un acte multitudinari a la ciutat que ha suposat una gran dedicació de persones voluntàries: el Campionat Europeu de Boccia 2017 per a persones amb paràlisi cerebral, que es va dur a terme a Sant Cugat del Vallès del 11 al 15 d'abril del 2017.

Va ser un esdeveniment esportiu dirigit a persones amb paràlisi cerebral. S'hi van convocar prop de 150 esportistes, acompanyats dels seus equips tècnics i auxiliars; pertanyents a federacions esportives de paràlisi cerebral provinents d'uns 13 països europeus. Amb tot, van participar a l'esdeveniment unes 300 persones.

Van ser necessaris aproximadament uns 80 voluntaris els quals era l'Oficina de Voluntariat l'encarregada d'organitzar-los i distribuir a les persones voluntàries inscrites en les diferents tasques a realitzar durant els dies que durava la competició i organitzar els actes d'inauguració i de la cloenda

Aquest tipus de cites esportives donen al municipi un accentuat simbolisme social, ja que permet visualitzar l'esport adaptat com a eina transmissora de valors com la diversitat, l'esforç, respecte i d'inclusió. Promocionar aquest tipus de valors a través de l'esport és un dels objectius de l'Ajuntament de Sant Cugat, que dona suport a diverses iniciatives de sensibilització social i d'inclusió de les persones amb discapacitat.

En l'organització i durant els dies de la competició hi van participar més de 300 persones entre persones voluntàries, esportistes, tècnics i staff.

- **Entrevistes a les persones voluntàries, derivació i seguiment:**

Durant tot l'any, s'han dut a terme les entrevistes inicials a les persones que volen fer voluntariat, derivacions a les entitats i seguiment de les derivacions realitzades.

A més a més, enguany hem engegat un protocol nou de seguiment, el qual es tracta d'enviar una enquesta de satisfacció de l'Oficina a la persona voluntària, un cop han passat entre quinze dies i un mes des de que s'ha fet la derivació de la persona voluntària a l'entitat/s corresponents.

Aquesta enquesta ens ha de servir per valorar el servei que es dona des de l'Oficina de Voluntariat. Tant en l'atenció a la persona com si es troben voluntariats a mida del que busquen les persones voluntàries, alhora que s'avalua la derivació a les entitats.

De moment de les 17 enquestes enviades des de l'octubre de 2017, hem rebut resposta de 6 persones. Encara és d'hora per valorar si el sistema ens és útil o no. Serà un dels objectius a treballar durant el 2018.

- **Donar a conèixer l'Oficina de Voluntariat a les entitats:**

S'ha dut a terme una reunió individualitzada amb cada entitat, per tal d'informar amb detall del funcionament de l'Oficina, dels seus serveis i recursos i convidar a totes les entitats a formar-hi part.

- **Entrevistes amb les entitats:**

Entrevistes amb totes entitats del municipi per conèixer els projectes que duen a terme i les seves necessitats per tal de crear la formació i els recursos necessaris que les ajudi a enfortir-se (assessorament personalitzat).

Aquestes entrevistes també han permès conèixer els projectes de voluntariat que duen a terme, per tal de buscar les persones més adients per col·laborar-hi.

- **Butlletí de l'Oficina de Voluntariat:**

Enviament mensual del butlletí electrònic de l'Oficina de Voluntariat.

Aquest butlletí el reben més de 500 persones comptant persones voluntàries, entitats del municipi i persones i entitats d'altres poblacions

- **Celebració del Dia Internacional del Voluntariat – acte de reconeixement**

El dia 4 de desembre vam celebrar el Dia Internacional del Voluntariat a la Casa de Cultura. A més dels responsables tècnics i polítics, hi van assistir persones voluntàries d'entitats socials, esportives, juvenils, etc..., a més de voluntaris de protecció civil i personal directiu de les entitats.

L'acte el va estar amenitzat amb un espectacle d'improshow amb The Modestos (teatre interactiu) ressaltant els valors que acompanyen al voluntariat i després es va cloure l'acte amb un brindis conjunt.

- **Millora de la base de dades:**

Per millorar en la gestió de l'Oficina s'han fet canvis i actualitzacions a la base de dades existent. Això ha permès recollir i sistematitzar les dades de les persones voluntàries i de les entitats per oferir un millor servei.

- **Avaluació contínua:**

Hem estat treballant per crear una enquesta online i en paper perquè tant les persones voluntàries com les entitats avaluïn el grau de satisfacció i els aspectes a millorar de l'Oficina.

No hem programat reunions específiques d'avaluació de l'Oficina amb les entitats i/o amb les persones voluntàries però en les diferents trobades amb aquestes, ja sigui en reunions específiques o en el dia internacional del voluntariat, hem rebut i hem gestionat opinions i propostes de millora que ens han portat a plantejar nous elements d'avaluació.

- **Campanya de publicitat per captar persones joves**

A l'Oficina uns dels col·lectius menys nombrosos donats d'alta com a persones voluntàries són els joves d'entre 18 i 25 anys.

Des del 2016 s'està treballant la necessitat d'arribar a aquest col·lectiu i s'han realitzat diverses tasques de sensibilització per donar a conèixer les accions de voluntariat i les entitats de la localitat que ofereixen aquesta possibilitat.

Durant el 2016 es va realitzar una enquesta per saber quins interessos mouen als joves de Sant Cugat per plantejar-se dur a terme accions de voluntariat i quins són els valors principals que promou el voluntariat que més interessin a aquestes persones

joves. Amb les resultats de l'enquesta i el seu posterior anàlisi es va crear una campanya de publicitat per sensibilitzar a aquest col·lectiu amb l'objectiu de fomentar el voluntariat entre les persones joves de Sant Cugat.

Per dur a terme la campanya de publicitat és fa l'encàrrec a una empresa experta en la creació i difusió de campanyes publicitàries per que realitzes un vídeo promocional amb la clara intencionalitat de fer la sensibilització i captació de voluntaris joves, a més de promoure el voluntariat en l'àmbit social, i més específicament, amb i per a la gent gran, així com en l'àmbit de la discapacitat funcional.

Durant el primer trimestre del 2017 és creó l'espot publicitari que esta orientada a ser difosa a través de les Xarxes socials i la pàgina web de l'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat del Vallès durant els mesos de maig i setembre.

Mesura de resultats.

El públic que més va interaccionar va ser joves d'entre 18 i 24 anys, col·lateralment el vídeo va arribar a joves d'entre 24 a 35 anys i també a joves menors d'edat d'entre 13 i 17 anys.

La difusió del vídeo va obtenir un total de 8.733 reproduccions. Amb el següent percentatge de reproducció en base al temps total del vídeo. (1 minut)

- 2.759 reproduccions fins al 10%
- 1.626 reproduccions fina al 25%
- 696 reproduccions fins al 50%
- 375 reproduccions fins al 75%
- 162 reproduccions fina al 95%
- 113 reproduccions fins al 100%

8025 reproduccions es van produir en telèfons mòbils mentre que només 685 reproduccions han estat a través d'ordinador i 23 reproduccions en altres dispositius.

El 57% de les persones que han reproduït el vídeo són dones, mentre que el 43% són homes.

El 61% de les reproduccions es van realitzar a través d'Instagram i el 49 % a Facebook.

Durant el més de maig el 45% de les reproduccions es van realitzar a Instagram i un 55% a Facebook, però durant el mes de setembre el 66% de les reproduccions en van realitzar a Instagram i el 33% a Facebook.

Aquesta variació en els percentatges en fa pensar que els algoritmes de promoció trobem més fàcilment al públic joves a través d'Instagram i que aquest creix a cada dia que passa , esdevenint dons una gran plataforma per a la difusió de continguts visuals per al col·lectiu de joves on és molt actiu i present.

Més enllà de les dades d'impacte quantitatives sobre l'audiència cal valorar també que la funció de l'espot ha estat generar notorietat i afinitat entre l'Oficina del Voluntariat i la població diana.

PROPOSTES DE FUTUR – ANY 2018

L'objectiu principal de l'Oficina de Voluntariat sempre ha estat i continua essent donar cada vegada una millor resposta a les inquietuds de les diferents persones voluntàries que arriben a l'Oficina amb ganes de col·laborar en un projecte de voluntariat, a més de promocionar i enfortir el teixit associatiu a través de l'assessorament i la formació.

És per això que hem estat treballant des del 2013, i seguirem treballant durant el 2017, en la conversió de l'Oficina de Voluntariat Social en una Oficina de Voluntariat en la que es doni cabuda a una àmplia diversitat de voluntariats: esportius, culturals, medi ambientals, cívics, etc.

Enguany, sent Sant Cugat Ciutat Europea de l'Esport 2018 volem fer-nos conèixer en l'àmbit esportiu i donar a conèixer a la població vinculada a l'esport l'oportunitat de realitzar voluntariats esportius.

Per ampliar el nombre d'entitats que formen part de l'Oficina i el nombre de projectes de voluntariat que s'ofereixen, tenim previst continuar les entrevistes amb noves entitats dels diferents àmbits per tal d'explicar els nostres serveis de l'Oficina. Aquestes entrevistes, a més, ens ajudaran a definir conjuntament quines són les noves necessitats de formació i de suport que hem d'oferir des de l'Oficina.

Per altra banda, des del 2016 estem treballant amb les entitats la implementació de la Llei 25/15 de foment del Voluntariat i l'Associacionisme. Per tant, la nostra intenció és treballar sobre el territori perquè la implementació i el compliment d'aquesta sigui el més fàcil possible per a les persones voluntàries i les entitats.

Durant aquest any també es preveu continuar amb la campanya de sensibilització i captació de joves que és va començar al 2016 i que va continuar al 2017 amb la clara intenció de que algunes de les persones que han estat sensibilitzades a través d'aquesta companya acabin esdevenint voluntaris en un futur.

Per últim, durant el 2018 treballarem estretament amb la Federació Esportiva Catalana de Paràlisi Cerebral en la coordinació del voluntariat dels Word Games que es celebraran durant l'agost a la ciutat. Competició esportiva de Paràlisi Cerebral on es disputaran 8 modalitats esportives alhora, en quatre emplaçaments diferents de la ciutat, contarà amb aproximadament un miler d'esportistes i staff i es necessitaran unes 300 persones voluntàries. Serà un gran esdeveniment esportiu.

Sant Cugat del Vallès, març 2018

Ajuntament
de SantCugat



**Àmbit de Gestió
de Benestar i Ciutadania**

Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
Tel. 935 657 000
Fax 936 755 406

www.santcugat.cat