

MEMORIA D'ACTIVITAT 2020
OFICINA DE VOLUNTARIAT DE SANT CUGAT



OFICINA DE VOLUNTARIAT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

1- Memòria tècnica i organitzativa del servei

1.1 Contextualització del projecte de l'Oficina de Voluntariat a la realitat del municipi: Adequació a les polítiques i serveis de la ciutat

1.2 Metodologia de la prestació del servei

1.3 Descripció i funcionament del Servei en termes generals

1.4 Descripció de les accions a dur a terme per organitzar i realitzar accions formatives orientades a persones voluntàries i entitats

1.5 Propostes de millora del servei

2- Propostes concretes per impulsar, donar a conèixer i donar visibilitat a l'acció voluntària i l'Oficina de Voluntariat a través dels següent mitjans

2.1 A través de xarxes socials i altres canals de comunicació digitals i l'elaboració de materials de difusió i informació de l'Oficina de Voluntariat

2.2 A través del contacte directe i de manera presencial

1- Memòria tècnica i organitzativa del servei

1.1 Contextualització del projecte de l'Oficina de Voluntariat a la realitat del municipi: Adequació a les polítiques i serveis de la ciutat

Radiografia de la ciutat i del teixit associatiu santcugatenc

Sant Cugat del Vallès és un municipi del Vallès Occidental. La gran extensió de territori, la serra de Collserola i la proximitat i bones comunicacions amb Barcelona i amb la resta del Vallès han fet que la seva població hagi crescut molt durant aquests últims anys. El 2010 la població superava lleugerament els 80.000 habitants mentre que aquest passat 2020 ens hem apropat als 93.000 habitants (92.977 segons l'IDESCAT). Per tant, Sant Cugat del Vallès compta amb molta població arribada recentment, però aquesta realitat no va, necessàriament, en detriment de la vinculació d'aquesta amb la ciutat.

Una bona mostra del dinamisme i implicació de la ciutadania santcugatenc amb el seu entorn és que actualment trobem més de 500 entitats al Registre municipal d'Entitats i Associacions. El teixit associatiu de Sant Cugat és ampli i divers i podem trobar un gran espectre d'associacions: des d'esportives, socials, culturals, ambientals, comunitàries, de cooperació, fins a associacions de gent gran, de veïns, de lleure o de familiars d'alumnes, entre altres tipologies.

Aquest teixit associatiu és possible perquè un gruix important de la població de Sant Cugat és actiu, participatiu i compromès, valors molt presents i necessaris en l'àmbit del voluntariat. Alhora, són entitats que nodreixen la ciutat d'un ampli catàleg de serveis i d'un calendari d'activitats molt intens i variat. En condicions normals no és estrany passejar per la ciutat i poder gaudir de diferents competicions i/o mostres esportives, activitats culturals, de sensibilització, festes populars o fires i mercats cada cap de setmana. Una tasca habitual dels diferents serveis municipals és la de coordinar el calendari d'ocupació de via pública i dels espais municipals per facilitar la celebració d'aquest gran volum d'activitat sense que aquestes se solapin i puguin desenvolupar-se amb seguretat.

El calendari festiu de Sant Cugat es pot dividir en dos grans grups. En primer lloc definiríem les activitats amb una data específica o les festes considerades Festes de Ciutat com poden ser: La cavalcada de Reis (Amics dels Veterans i la Regalèssia), Els Tres Tombs (Comissió de la festa de Sant Antoni Abad / Amics dels Veterans i la Regalèssia), Carnaval (Comissió de Carnaval), les Caramelles de Pasqua (La Coral La Lira i la Coral de la Unió Santcugatenc), Sant Medir (Penya Regalèssia), Sant Jordi, Sant Joan (Òmnium Sant Cugat), Festa Major, Nadal i Cap d'any. Totes aquestes festes són per a tota Catalunya o celebracions dels patrons de la ciutat però cal destacar que a Sant Cugat totes aquestes festivitats són impulsades per entitats del municipi sempre en col·laboració amb l'Ajuntament que els hi dona suport tècnic i logístic, quan així ho requereix.

També trobem altres activitats destacades, pròpies de la ciutat, que a mesura que s'han anat realitzant han anat adquirint importància al municipi com poden ser: la marxa Infantil (organitzada pel Club Muntanyenc), la Festa de Tardor (organitzada en assemblea amb totes les entitats de la ciutat que vulguin participar al voltant sempre d'una reivindicació popular), Sant Ponç i la Quinzena verda (organitzades pels Gausacs, els Castellans de Sant Cugat), l'Encabronada (organitzada pels Diables de Sant Cugat), El Quinto de Nadal (organitzat per Cal Temerari), el Pessebre Vivent (organitzat pels Joves de la Parròquia), el Gran Recapte, Activitats per la Marató

de tv3, la Setmana de la Gent Gran (organitzada per la Taula de Gent Gran), diverses festivitats entorn el 8M i el 25N, la cursa del 31 de desembre, la Mitja Marató i Dies Internacionals de diferents àmbits on les entitats aprofiten per sortir al carrer, donar-se a conèixer i difondre la seva tasca.

La implicació de l'Oficina de Voluntariat en aquest calendari festiu de la ciutat és molt importantja que totes aquestes activitats necessiten la participació activa de persones voluntàries per a poder-se desenvolupar. L'Oficina, a més, pot fer d'altaveu a l'hora de cercar persones voluntàries per a aquestes activitats puntuals quan es necessiten persones externes a l'entitat organitzadora per tal de poder desenvolupar les activitats programades.

La ciutat també ha acollit grans esdeveniments i l'Oficina de voluntariat, en els seus 10 anys de vida, ha estat present en la coordinació d'esdeveniments esportius nacionals i internacionals com el CPISRA Intercontinental Cup al 2013, el Campionat d'Europa de Boccia el 2017, el CPISRAWorld Games el 2018, la Marató de Sant Cugat, la World Roller Games de Barcelona 2019 on Sant Cugat n'era subseu, etc. També en esdeveniments culturals com la 42a Trobada de Bastoners de Catalunya celebrada el 2017, trobades de gegants, i altres esdeveniments quan les entitats ho han sol·licitat. La intenció de l'Oficina és seguir mantenint aquesta actitud de col·laboració d'organització de grans esdeveniments, podent aportar l'experiència acumulada en els últims anys.

A banda dels diferents esdeveniments que s'organitzen a la ciutat, el voluntariat pren un paper imprescindible i continuat quan parlem d'entitats de l'àmbit social com Amics de la Gent Gran, No estàs sola, Caritas, Creu Roja, etc; i de l'àmbit de la salut com AVAN, AFA i Oncolliga, per anomenar-ne algunes. El nombre de persones voluntàries que dediquen els seu temps a ajudar als altres, sense esperar res a canvi, i que s'organitza en associacions amb aquest objectiu és molt gran. L'Oficina pot fer i fa, en aquest aspecte, un paper important a l'hora de posar en contacte les persones voluntàries, o les que volen ser-ho, amb les associacions.

Cal destacar també la importància de teixir sinèrgies entre elles. Moltes associacions amb persones voluntàries treballen pel bé comú i poden ajudar-se les unes a les altres compartint recursos i experiències. Cal, doncs, afavorir aquestes sinèrgies i facilitar la comunicació entre associacions.

Des de l'administració, especialment des de l'Àrea de Ciutadania, es treballa colze a colze amb les entitats perquè siguin elles mateixes les que puguin tirar endavant els diferents projectes i gestió de serveis públics que cobreixen les necessitats de la ciutat. En concret ens referim al fet de prioritzar la tasca de les entitats mitjançant convenis, subvencions o assessoraments. Es potencia d'aquesta manera la gestió dels serveis públics a través de les entitats de la ciutat. Aquesta coordinació, acompanyament i cessió d'espais per part de l'administració ha fet i fa créixer el servei que poden desenvolupar les pròpies entitats i en conseqüència augmenten les demandes de voluntariat.

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès treballa en Consells Sectorials, que són òrgans de participació sectorial relacionats amb diferents àmbits d'actuació municipal com cultura, esportso polítiques socials. Les funcions d'aquests consells són informar i fer seguiment de les polítiques corresponents de cada àmbit ja siguin municipals o promogudes per entitats, proposar accions per últim, rendir comptes de la feina efectuada. Per afavorir la participació en aquest consell, les entitats agrupades segons el tipus d'activitat que realitzen s'organitzen en diferents Taules de Participació on discuteixen, treballen i comparteixen experiències i recursos.

Per exemple el Consell de Serveis Socials, Sanitat i Ciutadania engloba les taules de participació de discapacitat, malalties neurològiques i degeneratives, gent gran, immigració, salut mental, cooperació i persones amb mobilitat reduïda.

Tot i que l'Oficina no està directament vinculada a cap de les taules de participació de Sant Cugat, sí que és important que es tingui en compte i que les entitats que sí en formen part sàpiguen de la seva existència i coneguin el servei que ofereix.

Un altre servei que ha d'oferir l'Oficina té a veure amb la formació de les persones voluntàries. Cal un bon programa de formació continuada per donar suport a la seva tasca i perquè aquesta sigui cada vegada de més qualitat. Com s'explica més extensament al punt corresponent del projecte, aquesta formació afavoreix les bones pràctiques i l'optimització dels recursos alhora que genera un espai on les entitats es poden relacionar de forma directe i on poden establir sinèrgies entre elles.

Una altra manera de participar en la vida activa de la ciutat per part de l'Oficina de Voluntariat és posant una paradeta en diferents esdeveniments per tal de donar a conèixer el servei a les entitats i a la ciutadania en general. L'Oficina ha participat en actes com la Festa de Tardor, la Festa del barri de Sant Francesc i la RE-FESTA.

L'Oficina de Voluntariat en xifres

L'Oficina presta els seus serveis d'informació i atenció al públic a la Casa de Cultura de Sant Cugat hi estan vinculades de manera directa més de 584 persones voluntàries, a més de diverses consultes només per correu electrònic, i 145 entitats, que reben periòdicament diverses comunicacions i crides de voluntariat.

Destacar que en els esdeveniments esportius en els quals l'Oficina ha estat present en la seva organització i coordinació del voluntariat s'han arribat a gestionar 1169 persones voluntàries, 701 dones i 468 homes. Les xifres no acaben de ser exactes doncs hi ha consultes que no acabende ser derivacions directes i no tots els voluntaris esportius provenen de l'Oficina de Voluntariatde Sant Cugat.

Durant l'any 2020, 168 persones (132 dones i 36 homes) van ser entrevistades i assessorades per l'Oficina del voluntariat, de les quals 115 (96 dones i 19 homes) van ser derivades a entitats santcugatènques a través de l'entrevista directa. Alhora, hi va haver 95 consultes per correu electrònic i telefònic, de les quals en 20 casos (13 dones i 7 homes) es va fer derivació directa.

L'Oficina de voluntariat i la COVID-19

Aquest últim any, la gestió de les persones voluntàries per a realitzar tasques de salut i també de suport als més desfavorits ha estat clau en diferents moments de la pandèmia.

En la situació de pandèmia que es va viure de manera acusada durant el confinament total el 2020 moltes entitats van veure frenada de cop al 100% la seva activitat. Va ser un moment de superació en que les entitats van haver de treballar molt durament per reinventar-se, adaptar-se a la situació, aprendre a utilitzar les noves tecnologies i fer la seva activitat de manera telemàtica i segura. Alhora, quan molta gent es va veure tancada a casa sense poder seguir les seves rutines habituals, les mostres de solidaritat van ser constants. Es van organitzar xarxes de

suport veïnal per a donar resposta a les necessitats de persones afectades pel COVID-19, gent en quarantena, gent gran, etc. Es van organitzar circuits de donació de material, de cosir mascaretes, de tenir cura dels animals de companyia de persones que pel virus no en podien tenir cura, d'anar a comprar menjar i productes de primera necessitat a persones grans, etc.

La primera d'aquestes activitats que va liderar l'Oficina de Voluntariat va ser la confecció de mascaretes i bates per a garantir-ne l'accessibilitat a les persones més vulnerables mentre no arribaven les mascaretes oficials. L'Oficina de Voluntariat es va posar en contacte amb l'Empresa Robin Hat que va iniciar aquesta iniciativa en primer lloc. Des de l'Ajuntament de Sant Cugat, conjuntament amb Serveis Socials, es va detectar primer de tot a quines eren les famílies, entitats de caire social (diversitat funcional), residències de gent gran, treballadors i treballadores de l'ajuntament en contacte directe amb la ciutadania... en definitiva persones vulnerables susceptibles de poder-les necessitar. Alhora l'Oficina va liderar la petició a la ciutadania i empreses per aconseguir donacions de material per a la confecció de les mascaretes.

Un cop es va tenir els llistats de persones que necessitaven d'aquestes mascaretes i el material necessari es va fer una crida a la ciutadania per veure qui podia confeccionar-les. Es van rebre 278 peticions de persones disposades a cosir-les de forma voluntària les quals va coordinar l'Oficina de Voluntariat.

Per últim, i no menys important, seguint amb les directrius de l'Oficina, es va modificar la línia de formació proposada per l'equip tècnic de la Taula Transversal de Formació adaptant les formacions ja programades a un format online. Alhora, se'n van proposar de noves amb el format online donant resposta a les noves necessitats de les entitats:

- Com crear reunions en línia per a les entitats
- Com dinamitzar una reunió en un espai virtual
- Gestió de la incertesa en temps de confinament a les entitats

La pandèmia ha situat a la població mundial en situacions extremes mai viscudes. Però això no ens ha fet anat enrere si no tot el contrari. Ens hem adaptat, superat i n'hem extret noves experiències positives i altres maneres de treballar que abans no s'havien contemplat i que ara s'han fet imprescindibles com el treball amb eines telemàtiques.

Llei 25/2015 del voluntariat i foment de l'associacionisme

L'aprovació de la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, situava les entitats, i de retruc també altres actors, davant de la necessitat de repensar i refer la seva relació amb el voluntariat. Des de l'Oficina de Voluntariat s'ha anat treballant amb les entitats de la ciutat per tal que regularitzessin la figura de la persona voluntària dins la seva entitat. Des d'ajudar a les entitats a tenir la documentació al dia (presència al cens de Voluntariat, Pla de Voluntariat actualitzat, full de compromís, assegurança per a les persones voluntàries) fins a ajudar a oferir formació de qualitat per a les persones voluntàries. Aquest procés va servir per ajudar a millorar la gestió de les entitats i alhora garantir unes bones pràctiques en el municipi entre entitats i les persones voluntàries.

L'Oficina de Voluntariat també ha de vetllar perquè les entitats compleixin la Llei 25/2015 de voluntariat i foment de l'associacionisme. Aquesta llei, sorgida a petició del sector associatiu i

de voluntariat, vol retornar el voluntariat a l'àmbit de l'esfera civil i privada i reforçar aquesta identificació entre entitats privades sense ànim de lucre i persones voluntàries, que és el que coneixem com al model català del voluntariat.

Amb aquesta llei es vol:

- Preservar el model català del voluntariat
- Definir, protegir i fomentar l'associacionisme i el voluntariat
- Reconèixer la tasca de les entitats i les persones voluntàries

Segons la Llei 25/2015, el voluntariat es defineix com el conjunt d'accions que duen a terme les persones voluntàries que participen a entitats sense ànim de lucre. Aquestes accions es caracteritzen per ser:

- D'interès general: a favor dels altres o de la societat en general
- Altruistes: sense esperar res a canvi
- Amb voluntat de transformació social

Les entitats de voluntariat actuen per interès general i es poden desenvolupar en 17 àmbits que són:

1. Els serveis socials
2. Els serveis sanitaris
3. L'atenció i el suport a les famílies
4. L'associacionisme educatiu
5. L'oci i el lleure
6. La cultura
7. L'esport
8. La justícia global, la defensa dels drets humans, el foment de la pau i la cooperació
9. El voluntariat internacional
10. La defensa del medi ambient
11. La igualtat de gènere i el respecte per la identitat i l'orientació sexuals
12. La joventut
13. La gent gran
14. La millora de les condicions socioeconòmiques i la cohesió social
15. Les activitats comunitàries i veïnals
16. Els ateneus
17. La protecció dels animals

En resum, la Llei 25/2015 recull que la persona voluntària pot dur a terme la seva activitat:

- En una associació, com a sòcia
- En una associació de la qual no es sòcia però que hagi aprovat un programa de voluntariat
- En una fundació que hagi aprovat un programa de voluntariat
- En una cooperativa d'iniciativa social que hagi aprovat un programa de voluntariat i així consti en els seus estatuts

L'Oficina de Voluntariat ha de vetllar perquè les entitats tinguin al dia el programa de voluntariat.

Aquest programa de voluntariat no és res més que el document aprovat per l'òrgan de govern on es recull el compromís de l'entitat de tenir voluntariat i explicant perquè el voluntariat és un valor imprescindible per assolir les seves finalitats i en quins projectes de l'entitat es concreta.

Alhora, l'entitat ha d'elaborar un catàleg d'acció voluntària que doni a conèixer totes les opcions de voluntariat que ofereix l'entitat i un pla de voluntariat que defineixi el cicle de vida del voluntariat a l'entitat i com s'organitza dins de l'entitat.

L'Oficina i l'Ateneu

L'Oficina de Voluntariat Social va néixer el 2011. Al 2013 va passar de ser l'Oficina de Voluntariat Social a ser l'Oficina de Voluntariat ampliant els àmbits d'actuació incloent-ne d'altres com l'ambiental, el cultural, l'esportiu, l'educatiu, l'internacional i el comunitari. Aquest pas es va dur a terme mitjançant un conveni amb l'Ateneu Santcugatenc.

L'Ateneu Santcugatenc és una associació sense ànim de lucre, amb NIF G58315953, situada al centre de Sant Cugat, a l'avinguda de Gràcia 16, i amb número del Registre d'Entitats Jurídiques de la Generalitat de Catalunya 2539 i al Registre d'Entitats locals de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès amb el número 98. L'Ateneu per les seves tasques amb persones voluntàries està inscrit des de l'any 2005 al Cens d'Entitats de Voluntariat de Catalunya amb el número 1025.

L'Ateneu neix el 1956 de la mà d'un grup d'aficionats a la numismàtica i la filatèlia però amb els pas dels anys ha anat incorporant nous fins socials i activitats fins a constituir l'entitat actual. A banda dels objectius i del treball a l'entorn del món cultural a la ciutat, amb el pas del temps l'entitat ha anat incorporant als seus estatuts noves activitats també de responsabilitat social: des de projectes d'envelliment actiu, espais de treball amb la salut mental com el Club Social Espai de Lleure, lluita contra el fracàs escolar (Tallers d'Estudi Assistit), voluntariats, acollida de ciutadania nouvinguda i formació en llengua catalana... fins a activitats de sensibilització ambiental i promoció del consum responsable i de l'agricultura ecològica.

L'Ateneu Santcugatenc també és un Centre Cívic que cada trimestre ofereix més de 200 cursos i tallers, amb tot tipus d'horaris, classificats en 13 àrees d'interès i que cada any reuneix 4000 persones usuàries, així com una extensa i diversa programació cultural amb concerts, exposicions, xerrades, presentacions de llibres, grups de lectura, tertúlies literàries, etc.

Com a entitat, l'Ateneu està format per molts granets de sorra: socis i sòcies que paguen una petita quota anual per participar activament i donar suport a aquesta tasca cultural i social. A la seva seu acull diverses entitats a les que ofereix un espai on es poden reunir i desenvolupar les seves activitats així com el suport logístic i administratiu perquè els seus projectes puguin tirar endavant.

El fet que l'Oficina de Voluntariat estigui gestionada des de l'Ateneu Santcugatenc aporta una avantatge a l'hora de treballar ja que, gràcies a aquesta cooperació, combina la visió de l'administració amb el punt de vista d'una entitat molt integrada al teixit associatiu de la ciutat molt propera als seus associats i associades així com a la resta d'entitats del municipi.

El coneixement i experiència que l'Ateneu té sobre la realitat de les associacions i col·lectius de Sant Cugat així com de les seves necessitats i potencialitats és un valor afegit a l'hora de gestionar projectes i serveis com el de l'Oficina de Voluntariat.

Xarxa de Punts de Voluntariat local de Catalunya

L'any 2014 va néixer la Xarxa de Punts de voluntariat local de Catalunya, coordinada per la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC), arran de la necessitat de molts dels ens locals de disposar d'un espai compartit de treball i coneixement. L'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat hi participa des dels seus inicis.

La coordinació d'aquesta xarxa de punts de voluntariat locals de Catalunya la fa la DGACC i formar-ne part implica participar en dues o tres trobades anuals en les quals s'hi intercanvia informació, experiències i novetats en el món del voluntariat i també s'hi creen línies de treball compartides com ara formacions, la creació d'una marca comuna, documents d'interès, etc. Acostumen a ser dues trobades l'any de treball i intercanvi d'informació i una tercera trobada, requerida pels tècnics i tècniques que gestionen els punts, on es proporciona formació específica pel personal que gestiona i coordina el Punt de Voluntariat per millorar el servei d'atenció dels Punts de Voluntariat.

La DGACC dona suport a la tasca de dinamització i foment del voluntariat als diferents punts de voluntariat mitjançant en Contracte Programa amb el equip tècnic de la Subdirecció general de Cooperació i Social Voluntariat, que assessora i acompanya les tasques dels Punts de Voluntariat.

La DGACC a banda de crear una marca conjunta de tots els punts de voluntariat també proporciona un mapa on es poden consultar tots els Punts de Voluntariat local de Catalunya i aconseguir informació de cada un d'ells com la descripció del punt, la pàgina web, l'adreça, els horaris d'atenció i els serveis que ofereixen.

1.2 Metodologia de la prestació del servei

L'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat és un servei destinat a promoure la cultura de la participació a través de la figura del voluntariat, vinculant les persones interessades en fer voluntariat amb alguna entitat sense ànim de lucre del municipi, que desenvolupi projectes en aquest àmbit. Sobretot cal recalcar que l'activitat de voluntariat no pot, en cap cas, substituir un treball retribuït.

Circuit per a persones voluntàries

A Sant Cugat, tal i com hem explicat anteriorment, ja hi ha molta part de la població que té inquietuds dins el món associatiu. És per aquest motiu que tenim un teixit associatiu tan nombrós, divers i potent. Però l'Oficina de Voluntariat ha de potenciar també les inquietuds de la població que no té contacte amb el món associatiu, alhora que ha de fer d'altaveu de les entitats més petites i sense tants recursos perquè puguin fer difusió dels seus projectes.

L'Oficina ha de poder explicar quines projectes de voluntariat pot trobar la ciutadania a la seva ciutat.

L'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat del Vallès està dirigida a tota la població major de 18 anys, i en alguns casos que les entitats ho acceptin, a persones entre 16 i 18 anys tal i com ho especifica la llei 25/2015 de Voluntariat i foment de l'Associacionisme.

Habitualment, la gent que s'acosta a l'Oficina són persones que tenen ganes de dedicar el seu temps als altres però que no saben exactament on poden col·laborar. És a través d'una entrevista on la persona tècnica, fent diverses preguntes, pot anar descobrint quins interessos té la persona voluntària, on es pot sentir a gust col·laborant, quina disponibilitat té, si té experiència en voluntariat o no, amb quin entitat encaixaria millor per les seves inquietuds i aptituds, etc. Aleshores, la persona tècnica planteja a la persona interessada la possibilitat de conèixer una, dues o tres entitats de manera que, si no ho té clar, pugui tenir diverses opcions de col·laboració.

A la persona voluntària quan arriba al despatx de l'Oficina per l'entrevista se li dona un tríptic explicatiu de l'Oficina i de quins àmbits d'actuació pot trobar a Sant Cugat. Aquest document serveix per situar a la persona voluntària en l'ampli ventall d'ofertes de voluntariat en les que pot participar. Si li interessen les entitat de cooperació, l'Oficina disposa d'un tríptic exclusiu de les entitats de cooperació de Sant Cugat. També se li dona un bolígraf corporatiu de l'Oficina i se li fa omplir una fitxa amb les seves dades personals (Annex 1). Aquesta fitxa serveix de guió a la persona tècnica per recopilar la informació que li proporciona la persona voluntària i per fer el seguiment sobre en quines entitats s'ha derivat a aquesta persona.

En aquesta entrevista amb la persona voluntària també se li ha de proporcionar el coneixement sobre la Llei 25/2015 i els drets i deures que tindrà com a persona voluntària en una entitat, alhora que cal transmetre que, si s'hi acaba vinculant, haurà d'assumir el compromís que pactin amb aquesta.

Les entrevistes amb les persones voluntàries es fan de manera individualitzada en horari d'atenció al públic: dimarts de 17 a 19.30 h i els divendres d'11 a 13 h al despatx 3 de la Casa de Cultura. En el cas que la persona voluntària no pugui fer l'entrevista dins d'aquest horari, es facilita fer l'entrevista en l'horari que convingui. El fet que l'Ateneu disposi de seu a Sant Cugat pot facilitar un espai per realitzar les entrevistes fora de l'horari d'atenció al públic, tot i que sempre que es pugui s'han de prioritzar els espais municipals.

En aquests moments de pandèmia les entrevistes s'estan realitzant per correu electrònic, telefònicament o via alguna eina virtual de videotrucada, segons el que s'adapti millor a les necessitats de la persona voluntària.

Un cop la persona ha decidit amb quina o quines entitats vol fer l'entrevista, s'envien les seves dades (noms i cognoms, telèfon i correu electrònic) a l'entitat o entitats perquè es posin en contacte amb ella i concertin una entrevista. És una entrevista que de moment no compromet a res. L'objectiu és que es coneguin les dues parts i puguin saber si encaixen les expectatives de la persona voluntària amb les necessitats per part de l'entitat.

Un cop es posen d'acord i l'entitat l'incorpora dintre el seu equip s'acaba la primera fase de la feina per part de l'Oficina. Si no van bé les entrevistes, cal seguir buscant opcions que encaixin amb la persona voluntària. Si no es troba res dintre el municipi, l'Oficina pot dirigir la persona voluntària a la pàgina de la Generalitat, el Connecta't, que posa en contacte persones voluntàries amb entitats d'arreu de Catalunya segons els seus interessos.

Tot aquest procés ha d'anar acompanyat de la segona fase de la feina de l'Oficina basada en l'enviament de formularis d'avaluació de l'entrevista i en el seguiment a la persona voluntària i a l'entitat per tal de poder avaluar el servei i garantir que es resolen les inquietuds de voluntariat.

Després de 15 dies d'haver fet l'entrevista a la persona voluntària, per part de l'Oficina, se li envia a través del correu electrònic una enquesta de satisfacció (ANNEX 2) per tal d'avaluar el servei de l'Oficina de voluntariat en aquesta primera entrevista. Alhora, serveix per poder mantenir a la persona voluntària en contacte amb l'Oficina i mirar d'introduir-la al servei de formació i altres.

Després de sis mesos implementarem una nova enquesta per poder preguntar a la persona voluntària si s'ha acabat vinculant a l'entitat, si segueix fent voluntariat o bé si li interessaria canviar de voluntariat.

Hi ha dues opcions de voluntariat:

- Fer voluntariat a l'entitat sense ànim de lucre que la persona voluntària decideixi, per un projecte concret o per tasques de funcionament i organització, amb el compromís que pactin entre ells (entitat – persona voluntària)
- Pertànyer a una bossa de voluntariat puntual en la qual rebin la informació perquè puguin participar en esdeveniments puntuals organitzats per una entitat sense ànim de lucre on es necessitin persones per donar un cop de mà

Circuit per a entitats

L'Oficina de Voluntariat ha d'estar al servei de les entitats del municipi. Per poder realitzar un bon servei s'han de conèixer bé les entitats i mantenir un contacte continu amb elles per poder detectar les seves necessitats.

Per tant, el primer que s'ha de fer amb cada una de les entitats del municipi és realitzar una entrevista i conèixer el seu estat actual com entitat i en temes de voluntariat.

Cal conèixer les entitats a fons, com funcionen, quines activitats realitzen, com es donen a conèixer i saber quin és el seu Pla de Voluntariat i quin circuit farà la persona voluntària un cop faci el contacte amb l'entitat.

Així com en les entrevistes a les persones voluntàries, des de l'Oficina també s'han creat unes fitxes/guio d'entrevista per a les entitats per tenir la mateixa informació de totes les entitats entrevistades i la persona tècnica les pugui conèixer a fons i també mantenir la informació actualitzada al web de l'Oficina (Annex 3).

Aquesta entrevista pot fer-se presencial o telemàtica, sempre dins l'horari que vagi millor a les persones de l'entitat i intentant que les dues parts es puguin veure les cares per donar una atenció més personal que el telèfon o els correus electrònics.

L'Oficina ha de vetllar perquè les entitats compleixin la Llei 25/15 del voluntariat i foment de l'associacionisme i, en general, duguin a terme bones pràctiques de gestió en voluntariat. Aquesta llei no té funció sancionadora però sí que ha servit perquè les entitats tinguin una majorsensibilitat envers el voluntariat i es garanteixi una qualitat de la gestió del voluntariat dins de les entitats.

Per tant, sense una actitud intrusiva en el funcionament de l'entitat, s'han de facilitar totes les eines i recursos, assessorament i acompanyament per ajudar-les en aquestes tasques més

administratives. D'aquesta manera es pot facilitar el seu dia a dia i que es puguin dedicar a treballar pels seus objectius.

Des de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC) es van editar uns llibrets explicatius, fàcils d'entendre i per capítols, sobre la Llei 25/2015 de Voluntariat i Foment de l'Associacionisme. A l'Oficina n'hi han per poder-los facilitar a les entitats que ho necessitin.

L'Oficina també ha de poder facilitar tota aquesta documentació i recursos en un espai virtual i públic, com és el cas de la seva web. A la seva pàgina web s'hi han de trobar tots aquests recursos i les entitats han de poder mantenir un contacte directe amb el personal de l'Oficina, sobretot a través del correu electrònic, com a eina de resposta ràpida.

Els recursos que l'Oficina ofereix a les entitats són models del full de compromís, models i esquemes de l'elaboració del Pla de Voluntariat d'una entitat, els llibrets explicatius de la Llei de voluntariat i tríptics amb recursos que proporciona la DGACC com ara eines, recursos i serveis per a entitats, assessorament per a millorar algun aspecte de l'entitat, drets i deures del voluntariat i de les entitats i propostes per a fer créixer l'associacionisme i el voluntariat.

Des de l'Oficina també s'ha de potenciar que les entitats puguin estar connectades amb el voluntariat que es realitza a Catalunya. És per aquest motiu que també dona a conèixer a les entitats recursos de la DGACC, voluntariat.org i el xarxanet.org. Recursos que ajuden a les entitats a estar al dia sobre temes de voluntariat i associacionisme i crear xarxa al territori.

L'Oficina de Voluntariat, més enllà de garantir que hi hagi un circuit de voluntariat de qualitat a la ciutat, es comporta com un punt de referència, com un centre d'informació on realitzar consultes diverses tant per part de les entitats com per part de la població en general. Degut a la transversalitat del seu servei, reflecteix el coneixement del teixit associatiu i dels recursos de l'administració (subvencions, tràmits, recursos, formacions, etc), coneixement que ha de tenir la persona que coordina l'Oficina de Voluntariat.

A l'inici del 2021 l'Oficina ha obert un nou sistema d'assessorament per donar resposta a preguntes específiques de les entitats. Aquest és un primer pas perquè les entitats s'acostin a l'Oficina de voluntariat encara que no tinguin voluntariat pròpiament. Un cop feta la consulta, es pot derivar a una segona fase del procés que seria la d'acompanyar l'entitat si la consulta desenvolupa a un projecte de llarga durada. Al cap de sis mesos es realitza l'avaluació del servei a través de l'enquesta de satisfacció, amb l'objectiu de millorar el servei.

Per garantir que les entitats puguin desenvolupar un servei de qualitat, l'Oficina ha de promocionar que aquestes entitats formin els seus associats/associades i/o persones voluntàries. Per poder programar aquestes formacions és molt important saber quines són les necessitats. D'aquesta manera es podrà garantir un calendari de formacions adequat a la realitat de les diferents entitats.

Com desenvoluparem en el punt 4, des del 2018, l'Oficina de Voluntariat promociona una taula de formacions transversals als diferents àmbits de l'Ajuntament de Sant Cugat. És una taula de treball que engloba les àrees de cultura, esports, participació, joventut, educació i ciutadania. En aquesta taula es recullen les necessitats de formació dels diferents àmbits per organitzar un calendari de formacions gratuïtes per a les entitats del municipi. Ja fa tres anys que funciona i l'experiència és molt positiva doncs entre tots els àmbits es poden recollir quines necessitats tenen les entitats, millorar la formació i promocionar que en les formacions es trobin entitats de diferents àmbits i generin sinèrgies i/o col·laboracions entre elles.

Per això les estratègies es concreten en:

- INFORMAR: Sensibilitzar la població a l'entorn del voluntariat en general.
- FORMAR: Oferir formació, suport, assessorament i seguiment, tant individual com col·lectiu, a tot el voluntariat i entitats, si s'escau.
- VINCULAR: Establir lligams de col·laboració entre les entitats i associacions i les persones voluntàries, per tal de crear i potenciar una xarxa ciutadana de voluntariat.

Personal de l'Oficina de Voluntariat

El servei de l'Oficina de Voluntariat serà gestionat per la mateixa persona que porta treballant a l'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat des del 2013. Aquesta persona és nascuda i viu a Sant Cugat per tant, té un ampli coneixement del territori. A més a més, des de ben petita està vinculada al teixit associatiu de Sant Cugat, sobretot al de cultura popular però també ha realitzat molts voluntariats en l'àmbit social a Sant Cugat i fora de la ciutat.

La Persona adscrita al projecte treballarà les hores d'atenció al públic al despatx 3 de la Casa de Cultura, mentre que per la resta de les hores establertes, fins a les 25 hores setmanals, disposarà d'un despatx a la seu de l'Ateneu que està ubicada a l'Avinguda de Gràcia, 16. Aquesta es troba bastant a prop de la Casa Mònaco, important per les reunions de coordinació amb l'Ajuntament, i alhora bastant a prop de la Casa de Cultura, on es realitzen les entrevistes amb les entitats i les persones voluntàries. Aquest horari serà flexible, i si cal amb disponibilitat per ampliar-se, per tal d'adaptar-se a les necessitats del moment.

Funcions a desenvolupar

- Atenció presencial de l'Oficina de Voluntariat, a la Casa de Cultura
- Acollir i assessorar a les persones que volen ser voluntàries
- Derivació d'aquestes persones a les entitats de la ciutat
- Gestió de la base de dades de l'Oficina
- Gestió del correu electrònic de l'Oficina de Voluntariat
- Avaluació continuada de l'Oficina i dels serveis que es presten
- Treballar en xarxa en esdeveniments puntuals de suport al voluntariat a la ciutat
- Sensibilitzar i informar a la ciutadania dels projectes de les entitats
- Promocionar actes socials de voluntariat
- Captació de voluntaris i voluntàries
- Gestió de la formació a les entitats i a les persones voluntàries
- Assessorar de manera personalitzada a les entitats amb projectes de voluntariat
- Fomentar el treball en xarxa de les entitats amb projectes de voluntariat
- Difondre l'Oficina de voluntariat a tota la ciutadania
- Potenciar i promoure el voluntariat com element integrador pels col·lectius menys afavorits
- Facilitar la implementació de la nova Llei 25/1015 de foment del voluntariat i l'associacionisme

Gestió i coordinació

L'Ateneu adscriurà a la realització de les tasques d'aquest contracte el personal tècnic necessari adequat, amb les aptituds i actituds adients a l'objecte del contracte, el qual requerirà el vistiplau previ de la persona de l'Ajuntament responsable del contracte.

L'Ateneu nomenarà una persona responsable per tractar tots aquells temes relacionats amb l'objecte d'aquest contracte.

Correspon a l'Ateneu les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, de tal manera que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'Ateneu garantirà un mínim de 60 hores anuals d'acció formativa al personal adscrit. L'acreditació de la formació s'incorporarà a la memòria anual que s'ha de presentar.

Coordinació amb l'Ajuntament

La persona tècnica gestora de l'Oficina de Voluntariat es coordinarà directament amb la persona tècnica responsable del projecte de voluntariat a l'Ajuntament. Per a aquesta coordinació tècnica, es realitzarà un mínim d'una reunió de coordinació quinzenal per tal de fer el seguiment de l'activitat així com la previsió de futures accions.

L'Ateneu informarà de qualsevol tema que se li requereixi relacionat amb l'objecte del present contracte.

Responsabilitat de l'empresa adjudicatària envers al personal tècnic

L'Ateneu adscriurà el personal necessari per donar continuïtat al servei, garantint la cobertura del servei en qualsevol de les situacions alienes a aquesta administració que es puguin produir (permisos, baixes laborals, etc). El personal suplent haurà de respondre al mateix perfil professional que el que substitueix.

Durant l'agost el servei quedarà tancat per gaudir de les vacances d'estiu i no serà necessària la contractació de personal suplent.

Avaluació i seguiment

L'Oficina de Voluntariat serà avaluada a través d'una memòria anual, on es reculli l'activitat anual tant qualitativament com quantitativament.

A més, es realitzaran enquestes anònimes de satisfacció i millora, tant a les persones voluntàries com a les entitats, per tal de valorar la tasca que es desenvolupa des de l'Oficina i el grau de satisfacció de les persones i entitats implicades.

Es realitzaran reunions de coordinació quinzenals entre l'Ajuntament i la persona tècnica gestora de l'Oficina de Voluntariat.

Documentació a lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament

- Programa anual de l'Oficina de Voluntariat
- Memòria anual del Servei
- Els currículums del personal destinat a l'execució del contracte
- Altres documents que siguin d'interès per l'Ajuntament

Celebració del Dia Internacional del Voluntariat

El dia 5 de desembre és el Dia Internacional del Voluntariat. L'Oficina de Voluntariat aprofita aquest dia per agrair i reconèixer la tasca i el compromís que realitzen les persones voluntàries i les entitats.

És un dia per donar les gràcies a totes les persones i entitats compromeses, que es donen a elles mateixes, per tal d'ajudar als altres a través de les diferents accions i projectes de voluntariat de la ciutat.

Persones i entitats que posen el seu gra de sorra per tenir un món millor en el qual viure. I es mobilitzen, s'impliquen i treballen per tal fi, sense esperar res a canvi i amb el convenciment que participant i ajudant als altres funciona.

Dedicar part de la tasca de l'Oficina de voluntariat a reconèixer la tasca de voluntariat és important ja que, d'aquesta manera, dona un suport a les entitats a defensar la gran tasca que realitzen dia a dia de manera altruista i desinteressada.

1.3 Descripció i funcionament del Servei en termes generals

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 les persones voluntàries necessàries 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 persones voluntàries i l'Oficina de cara a futurs voluntariats.

A partir d'aquestes necessitats, i tenint en compte la realitat del municipi, l'Oficina de Voluntariat es marca els següents objectius principals:

- 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

- Col·laborar amb les entitats que tenen accions de voluntariat en la implementació dels seus projectes de ciutat com també en l'establiment del contacte amb possibles voluntaris i voluntàries
- Cobrir les necessitats de formació tant de les entitats com de les persones voluntàries

La missió de l'Oficina de voluntariat ha de ser la de fomentar la cultura de la participació a través de la figura del voluntariat, vinculant les persones interessades en fer voluntariat amb alguna entitat del municipi. També ho ha de ser la de fomentar els valors que es desprenen de la pràctica del voluntariat, com són: la solidaritat, el compromís, la responsabilitat, la llibertat, el civisme, l'altruisme, la participació i el respecte, entre d'altres.

Per aconseguir fer realitat els objectius l'oficina treballa, com s'ha explicat extensament a l'apartat anterior, des del punt de vista de les persones voluntàries i des del de les entitats.

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.

Àmbits d'intervenció del voluntariat

Dins el marc de la Llei 25/2015 defineix els àmbits de voluntariat en 17 àmbits que queden recollits en els següents 7 grans grups, que són:

Voluntariat 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, ...

Voluntariat comunitari: ateneus, casals, centres cívics, lleure educatiu, associacions de veïns, clubs esportius, AMPAS o entitats de sensibilització ciutadana.

Voluntariat cultural: entitats que es dediquen a la defensa i recuperació del patrimoni, entitats de promoció de les cultures, les associacions artístiques, casals i ateneus, etc.

Voluntariat 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.

Voluntariat esportiu: tasques de suport en esdeveniments o ajuda a organitzar curses i maratons dins una entitat.

Voluntariat internacional: desenvolupament integral i educació per al desenvolupament a favor dels països del Sud, així com intervencions d'acció humanitària i d'emergències.

Voluntariat educatiu: accions de voluntariat vinculades al món educatiu en forma de projectes, fora de l'horari escolar, i que contribueix a l'èxit educatiu dels infants.

Altres: podem trobar altres actuacions de voluntariat que no estan incloses en aquests 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, o accions de resposta a les necessitats de persones afectades per una situació d'emergència i/o crisi.

Persones destinatàries

L'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat està dirigida a tota la població major de 18 anys, i en alguns casos que les entitats ho acceptin, a persones entre 16 i 18 anys, així com a totes aquelles entitats que facin accions de voluntariat.

Ubicació

L'Oficina de Voluntariat està ubicada al despatx 3 a la Casa de Cultura (Jardins del Monestir, s/n). L'horari d'atenció al públic és: dimarts de 17 a 19.30 h i divendres d'11 a 13 h (aquest horari es podrà modificar a instància de l'Ajuntament).

Xarxa de Punts de Voluntariat local de Catalunya

L'any 2014 va néixer la Xarxa de Punts de voluntariat local de Catalunya, coordinada per la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC), arran de la necessitat de molts dels ens locals de disposar d'un espai compartit de treball i coneixement. L'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat hi participa des dels seus inicis.

La coordinació d'aquesta xarxa de punts de voluntariat locals de Catalunya la fa la DGACC i formar-ne part implica participar en dues o tres trobades anuals en les quals s'intercanvia informació, experiències i novetats en el món del voluntariat i també es creen línies de treball compartides com ara formacions, la creació d'una marca comuna, documents d'interès, etc. Acostumen a ser dues trobades l'any de treball i intercanvi d'informació i una tercera trobada, requerida pels tècnics i tècniques que gestionen els punts, on es proporciona formació específica pel personal que gestiona i coordina el Punt de Voluntariat per millorar el servei d'atenció dels Punts de Voluntariat.

La DGACC dona suport a la tasca de dinamització i foment del voluntariat als diferents punts de voluntariat mitjançant en Contracte Programa amb el equip tècnic de la Subdirecció general de Cooperació i Social Voluntariat, que assessora i acompanya les tasques dels Punts de Voluntariat.

La DGACC, a banda de crear una marca conjunta de tots els punts de voluntariat, també proporciona un mapa on es poden consultar tots els Punts de Voluntariat local de Catalunya i aconseguir informació de cada un d'ells com la descripció del punt, la pàgina web, l'adreça, els horaris d'atenció i els serveis que ofereixen.

1.4 Descripció de les accions a dur a terme per organitzar i realitzar accions formatives orientades a persones voluntàries i entitats

Per poder crear un bon calendari de formació cal fer una detecció de les necessitats formatives reals de les entitats. Aquestes es poden aconseguir de diverses maneres. La primera és a través dels tècnics i tècniques de referència de cada entitat. La segona seria a través de les taules de participació. La tercera seria a través de qüestionaris que s'envien a les entitats un cop han

finalitzat una formació. La quarta a través d'un formulari de contacte i/o a través del correu electrònic de la Xarxa de Suport a entitats.

La formació continua és una eina a promocionar dintre el món associatiu. Les entitats es nodreixen de la formació dels seus associats i associades però garantir una formació continua ha de ser una prioritat també per part de l'administració.

Garantir que les persones que es vinculen a les entitats estiguin formades afavoreix, en primer lloc, una optimització dels recursos, temps i bones pràctiques, alhora que dona seguretat tant per les persones que gestionen les entitats com per aquelles que només hi participen puntualment.

En segon lloc, les formacions són espais on les entitats poden crear sinergies entre elles, tant per solucionar problemes conjunts com per col·laborar en activitats posteriors.

Taula transversal de formació de l'Ajuntament

El 2018 es va crear a Sant Cugat la Taula de formacions, reunint diferents àmbits de l'Ajuntament per crear un calendari de formacions gratuït per a les entitats. Els diferents àmbits representats són cultura, joventut, educació, participació, esports i ciutadania. Aquesta col·laboració garanteix una àmplia representació del teixit associatiu de Sant Cugat. Els tècnics de l'Ajuntament recullen quines necessitats formatives tenen les entitats dels seus respectius àmbits i es crea un calendari conjunt intentant cobrir aquestes necessitats.

Treballar de manera transversal és la millor manera de donar resposta a les necessitats de les entitats de manera conjunta, sumant esforços i recursos i creant ponts i sinergies entre els diferents àmbits i entre les entitats de diferents àmbits. Ajudar a crear aquestes col·laboracions i aconseguir teixir una gran xarxa entre les entitats del municipi és una prioritat.

Aquestes formacions gratuïtes proposades per l'Ajuntament són complementàries a les formacions específiques que les pròpies entitats ja organitzen. L'Oficina de Voluntariat també ajuda a fer difusió de d'aquestes formacions, generalment més específiques del seu àmbit d'actuació.

A l'hora de desenvolupar a Sant Cugat aquest treball en xarxa també cal destacar la participació de les entitats en les Taules de Participació. Són taules que aglutinen les entitats d'un mateix àmbit justament per treballar en xarxa i mirar d'optimitzar recursos, compartir experiències i resoldre problemàtiques comunes. També serveixen per organitzar actes dels Dies Internacionals relacionats amb l'àmbit concret en els que poden donar-se a conèixer a la població en general.

A part de les formacions fruit de necessitats del moment de les entitats i les formacions específiques per entitats concretes, l'Oficina també ofereix formacions generals relacionades amb el voluntariat, de forma regular. Aquestes tenen l'objectiu també de potenciar una gestió de qualitat del voluntariat i són:

- Curs d'iniciació al voluntariat: destinat a persones que es volen incorporar a fer voluntariat o que porten poc temps vinculades a una entitat. En aquest curs es promou el coneixement de drets i deures, valors i què mou a les persones a fer voluntariat

- Curs de gestió de voluntariat: destinat a les persones que coordinen el voluntariat dins l'entitat. On s'ensenyen tècniques i recursos per a dinamitzar, acompanyar, coordinar equips de voluntariat
- Curs de com elaborar el Pla de voluntariat d'una entitat. Intenta respondre a les preguntes de què i perquè cal que una entitat tingui un pla de voluntariat i com aquest Pla ajuda a l'entitat a realitzar una millor gestió del voluntariat en tot el seu recorregut, des de la seva captació, fins a la seva desvinculació de la persona voluntària
- Captació de persones voluntàries. Com l'entitat pot millorar els seus canals de difusió i selecció de les persones voluntàries

A vegades l'Ajuntament i/o l'Oficina de Voluntariat no poden donar resposta a totes les necessitats formatives individuals de cada entitat. Pot passar, per exemple, que l'entitat acabi detenint un canvi de persones a la junta directiva i necessiti una formació que ja s'ha fet aquell any bé que la formació que necessiten no és d'interès per altres entitats. És per aquest motiu que s'ha de donar a conèixer a les entitats altres recursos formatius als que es poden adreçar com el Pla de Formació de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya (PFAVC), que constitueix un calendari formatiu adreçat al voluntariat de qualsevol àmbit d'intervenció amb escoles de formació d'experiència reconeguda. En aquest cas, és possible que les persones que hagin de fer la formació s'hagin de desplaçar del municipi. Si ho prefereixen, per facilitar la participació, també poden trobar un ampli catàleg de formacions online. Des de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC) proposen el projecte de l'Escola d'Estiu del Voluntariat que ofereix activitats formatives gratuïtes per a persones voluntàries, coordinadors i coordinadores de voluntariat i responsables d'entitats.

L'objectiu és oferir l'oportunitat de participar en un espai formatiu únic a Catalunya i fomentar l'intercanvi d'experiències entre les persones voluntàries i les entitats. Els assistents tenen l'oportunitat d'afegir en el seu currículum formacions impartides per entitats especialitzades i persones expertes i reconegudes en el sector associatiu.

L'Escola va néixer l'any 1996 per esdevenir un espai de trobada anual on els alumnes tenien l'oportunitat de fer aquella formació que durant l'any no havien pogut realitzar. El format de l'Escola ha canviat per adaptar-se a la demanda de l'àmbit associatiu i del voluntariat.

Així mateix, per tal de decidir les formacions concretes que han de formar part del programa de l'Escola, cada any s'inicia un procés participatiu en què es pregunta quines són les temàtiques d'interès a les persones voluntàries i les entitats. L'Oficina de Voluntariat ha de fer difusió tant del procés participatiu com de la pròpia escola d'estiu del voluntariat.

1.5 Propostes de millora del servei

Actualment, les persones que passen per l'Oficina per aconseguir realitzar un voluntariat reben, al finalitzar el procés d'assessorament i de contacte amb l'entitat corresponent, una enquesta online de valoració. Aquesta enquesta té diverses funcions.

Per una banda, serveix per veure si la persona ha pogut trobar el voluntariat que buscava, si s'ha posat d'acord amb alguna de les entitats proposades per l'Oficina i si ha funcionat correctament tot el procés. Si és el cas, es convida a la persona a que s'incorpori també a la borsa de voluntariat puntual de l'Oficina. D'aquesta manera es manté el contacte amb aquesta persona ja que també

se li pregunta si vol seguir rebent informació de l'Oficina, propostes de voluntariat que puguin ser del seu interès, etc. En aquest punt, s'ha de recuperar el butlletí mensual de l'Oficina realitzant l'enviament via correu electrònic i introduir l'enviament per WhatsApp que pot fer més fàcil arribar a més públic.

Aquest butlletí ha de tenir un format senzill perquè sigui per a tots els públics. Alhora de dotar-lo de contingut es pot dividir en tres apartats: 1. Coneix una entitat del municipi, 2. Una crida de voluntariat, 3. Un recurs per l'entitat (formació, subvencions,...).

En cas que després d'haver rebut tots aquests recursos, la persona interessada en fer voluntariat no hagi trobat el que buscava o que no s'hagi entès amb l'entitat acol·lidora, la persona tècnica de l'Oficina pot posar-se en contacte de nou amb la persona interessada per buscar altres propostes al municipi o fora d'aquest.

Com a eina perquè les persones voluntàries puguin avaluar el servei de l'Oficina del Voluntariat proposem fer una enquesta d'avaluació per a les persones voluntàries on se'ls pregunta sobre la qualitat del servei rebut per part de l'Oficina, així com si té cap proposta de millora del funcionament. Aquest punt és molt important per a poder tenir un sistema de control de qualitat també de millora constant del servei.

Des del punt de vista de les entitats també és important establir un sistema d'avaluació del servei per assegurar que la tasca que realitza l'Oficina està essent útil i interessant per a elles. En aquest moment aquesta valoració es fa mantenint un contacte estret entre Oficina i entitats a través del correu electrònic o el telèfon però crearem una enquesta periòdica o un espai a la web on les entitats puguin fer propostes de millora, crítiques, etc.

Els serveis addicionals que ofereix l'Oficina de Voluntariat com són les formacions i l'assessorament ja disposen d'una enquesta de valoració. El servei de formació s'avalua cada sis mesos a la Taula de formació transversal per tal de valorar l'assistència, catàleg nou de formacions, etc, i així millorar el servei. El servei d'assessorament es revisarà cada mes per tal d'anar fent un seguiment, avaluació i millora del servei.

La informació rebuda per part de les entitats i de les persones voluntàries s'ha de processar i analitzar per a prendre decisions de millora del servei. Actualment, es realitza una reunió específica de valoració de la tasca de l'Oficina de Voluntariat a l'any entre els tècnics que la gestionen. Aquesta reunió és complementària a les reunions quinzenals de coordinació entre els tècnics. En aquesta es posen en comú les valoracions d'entitats i persones voluntàries i es fan propostes de millora dels aspectes valorats i d'altres que puguin sorgir al dia a dia de l'Oficina a través del contacte amb altres Oficines similars d'arreu de Catalunya.

A l'inici del 2020 l'Oficina de Voluntariat s'estava plantejant realitzar l'Enquesta Panoràmica per tenir una radiografia del teixit associatiu de la ciutat. El Panoràmic és una macro enquesta que pretén explicar i millorar l'impacte que generen les organitzacions a la societat a través de l'anàlisi de la seva realitat, la seva funció i evolució i les activitats que desenvolupen. Els objectius del panoràmic són:

- Fer visible l'impacte real de les organitzacions
- Ajudar a fer créixer les organitzacions
- Crear una xarxa de col·laboració entre les organitzacions
- Generar una base de dades col·laborativa, oberta i accessible per a tothom
- Millorar la transparència de les organitzacions

Cada cert temps és important anar fent revisió de la informació del teixit associatiu de la ciutat ja que actua damunt una realitat que canvia contínuament. Apareixen noves necessitats i nous reptes als que les entitats i el seu voluntariat poden fer front. A causa de la pandèmia de la COVID-19, és un projecte que va quedat aturat doncs les necessitats de la societat i de les entitats va canviar radicalment d'un dia per l'altre. Encara que no es realitzi l'enquesta Panoràmica, a conseqüència de la situació que viu el món, serà més necessari que mai anar tenint un contacte continu amb les entitats per poder conèixerde primera mà com evolucionen i treballar conjuntament per garantir la seva activitat i el servei que ofereixen al municipi.

Per tant, en aquest moment, durant el 2021, en el qual la majoria d'entitats ha disminuït la seva activitat, és un molt bon moment per ajudar-les a fer revisió dels seus projectes, actualitzar els processos de gestió i facilitar que actualitzin i revisin el seu pla de voluntariat. També ajudar-les a que puguin realitzar la seva activitat d'acord amb els protocols canviants que indica el PROCICAT.

Un cop superada la crisi sanitària, social i econòmica de la COVID19, podria ser un bon moment per tornar a plantejar l'opció de realitzar l'Enquesta Panoràmica i tornar a fer una radiografia de l'estat del teixit associatiu i les noves necessitats que en poden sorgir.

En condicions normals s'ha vist que els pics de demanda de voluntariat a Sant Cugat del Vallès es donen principalment en tres moments de l'any: al setembre, quan les persones planifiquen el nou curs; al gener, associat a propòsits per l'any que comença; i entre el març i el juny, sobretot de persones interessades amb fer voluntariats durant l'estiu com camps de treball o col·laboracions amb ONG internacionals. Seria interessant ampliar els moments de valoració interna de la feina de l'Oficina per fer-los coincidir amb les setmanes posteriors als pics de demandes per a tenir la informació més propera i també per a trobar solucions i millores als casos concrets de cada època de l'any.

Les Trobades promocionades per la DGACC amb els altres Punts de Voluntariat de Catalunya també són un bon sistema per avaluar si la nostra tasca com Oficina és bona o no. Aquestes trobades són un lloc d'intercanvi d'experiències per tant, l'Oficina aporta la seva experiència a Sant Cugat però també recull altres maneres de funcionar i experiències d'altres Punts sobre temes problemàtics i com gestionar-los.

D'aquestes trobades han sorgit reunions específiques per treballar propostes concretes de forma conjunta. Per exemple, Sant Cugat ha estat punt de referència en la gestió del Servei Comunitari a Santa Coloma de Gramenet, i per altra banda, Sabadell va explicar una bona experiència d'acostar el Punt de Voluntariat als Joves a través d'un *Scape Room* sobre els valors del voluntariat.

Cal seguir potenciant aquestes trobades i proposant-ne de noves, doncs són una manera de millorar el servei, tant a Sant Cugat com en altres Punts.

2- Propostes concretes per impulsar, donar a conèixer i donar visibilitat a l'acció voluntària i l'Oficina de Voluntariat a través dels següent mitjans

2.1 A través de xarxes socials i altres canals de comunicació digitals i l'elaboració de materials de difusió i informació de l'Oficina de Voluntariat

Web de l'Oficina de Voluntariat

L'Oficina de Voluntariat té actualment una web específica per donar a conèixer a la ciutadania les entitats de la ciutat i els seus projectes de voluntariat. Alhora que té un espai reservat per a les entitats amb recursos i informacions que els hi poden ser d'interès per a desenvolupar la seva activitat.

Aquesta web s'ha de mantenir actualitzada i activa amb notícies d'actualitat que puguin ser d'interès per a les entitats i persones voluntàries, així com de l'agenda d'activitats, calendari d'activitats, formacions i recursos per entitats.

Actualment són les persones tècniques de l'Oficina de voluntariat qui s'encarreguen de fer el traspàs d'informació en aquesta web. Una proposta de millora per garantir que la informació sigui el més actual possible és crear algun sistema per a que siguin les mateixes entitats qui puguin actualitzar la seva informació, com per exemple una agenda col·laborativa, garantint així que sigui una web més dinàmica i participativa.

Perquè les persones voluntàries també es facin seva la pàgina web seria interessant crear un espai d'intercanvi d'experiències de voluntariat, en format blog, a través del qual les persones voluntàries pugin crear xarxa entre elles.

Mantenir l'agenda d'activitats de la web al dia amb la informació de les activitats que realitzen les entitats és prioritari. També s'hi podrien enllaçar els formularis de captació de persones voluntàries per que contactin directament amb l'entitat si hi ha algun esdeveniment en el que volen col·laborar.

A la web, actualment, ja hi ha un formulari on les persones voluntàries es poden apuntar per demanar informació i/o vincular-se a una entitat. Per millorar el servei es podria afegir un apartat on es poguessin apuntar a la borsa de persones voluntàries per a voluntariats puntuals, diferenciant-los dels voluntariats permanents o de llarga durada.

Una proposta de millora pensada per a les persones que cerquen quin voluntariat volen/poden realitzar seria que a la web trobessin una enquesta senzilla amb paraules clau com: àmbit d'interès, disponibilitat, edat... mitjançant la qual es pogués dibuixar el seu perfil de persona voluntària i la mateixa web li indiqués quins podrien ser els voluntariats més adequats pel seu perfil. Si no hi hagués cap proposta de voluntariat a Sant Cugat que s'adequés als seus interessos sempre es podria derivar al servei de la Generalitat "Connecta't al Voluntariat" en el que segurament, tenint en compte les possibilitats de voluntariat de tot Catalunya, podria trobar el que cobreixi les seves necessitats.

Materials de difusió

L'Oficina de Voluntariat ha produït diversos materials per fer difusió de la seva tasca i els seus projectes. Des d'un *photocall* amb dibuixos de les mans, imatge de l'Oficina, on la gent es podia

fer fotografies amb els diferents personatges, fins a posagots també amb els personatges de la imatge de l'Oficina amb el qual es va fer una campanya conjunta amb el Gremi de Restauradors de Sant Cugat per poder-los distribuir en diferents bars i restaurants de la ciutat.

Totes aquestes propostes més innovadores sempre han d'anar acompanyades de materials de difusió més convencionals com díptics explicatius de l'Oficina on s'expliquen els diferents àmbits on la ciutadania pot col·laborar i l'horari d'atenció de l'Oficina. L'Oficina també té tríptics explicatius de la llei del voluntariat i d'altres projectes de la DGACC per facilitar la informació dels diferents recursos que les entitats poden aprofitar. També s'han fet *roll-ups* per fer difusió de l'Oficina i poder-los posar en espais on cridin l'atenció i siguin visibles, així com per utilitzar-les quan l'Oficina surti al carrer en actes d'entitats o rodes de premsa.

Aquest ha de ser un material que l'Oficina sempre ha de tenir com a material de presentació, per tant, garantirem tenir-ne amb la informació el més actualitzada possible.

Altres materials de difusió que s'han fet per donar a conèixer l'Oficina són uns bolígrafs i bosses, així com d'altre merxandatge, amb el seu logotip. Tot aquest material serveix per fer difusió de l'Oficina ja que la ciutadania s'ho pot emportar a casa i sempre que l'utilitzin s'estaran donant a conèixer l'Oficina. Per tant, mantindrem sempre tenir material de difusió perquè la gent es pugui emportar a casa, incrementant així la coneixença de l'Oficina a través del boca orella.

Altres materials que realitzarem són tríptics explicatius de les entitats de municipi en diferents entregues separades per àmbits. Aquests materials seran útils per fer difusió de les entitats i que la ciutadania conegui més a fons el teixit associatiu de la ciutat i les diferents opcions de voluntariat.

En campanyes de difusió i captació passades ha funcionat molt bé utilitzar les marquesines dels autobusos de la ciutat per fer difusió de l'Oficina. És una manera molt visual per difondre l'Oficina i es va aconseguir que l'Oficina per unes setmanes fos molt present a la ciutat.

Les mans de la imatge de l'Oficina poden donar molt de joc i se'n podrien fer retallables perquè els infants de la ciutat hi puguin jugar o fins i tot fer-ne en format titelles. A casa o a les escoles, podria servir per apropar i treballar els valors del voluntariat entre els més petits.

Xarxes Socials

L'Oficina de Voluntariat es troba present a les xarxes socials com Facebook, Twitter i Instagram. Actualment estar present a les xarxes socials és imprescindible per donar-se a conèixer a la població, alhora que ens serveix per crear xarxa i mantenir a les persones voluntàries i a les entitats connectades entre si podent informar de tot el que fan sempre al moment.

És interessant ser present en diferents plataformes ja que el públic que les consumeix és diferent per tant, sempre i quan es gestionin bé, poden donar molts bons resultats.

Per tenir un bon funcionament en les xarxes socials és important tenir un calendari de comunicació ben treballat. Totes les plataformes de les xarxes socials permeten realitzar un anàlisi de les persones que visiten les nostres xarxes i quines són les publicacions que més interessin. Basant-nos en aquestes anàlisis podem crear el calendari de comunicació, alhora que podem programar els *posts* perquè es publiquin a les hores que assegurin més visualitzacions. És important, sobretot, revisar quin vocabulari es fa servir a cada plataforma ja que cadascuna permet diferents longituds de text i el públic objectiu a qui ens adreçem és

diferent. Per exemple, Facebook en permet ser més extensos, a Twitter s'ha de sintetitzar la informació i a Instagram es prioritzen les imatges. Per això, és necessari pensar bé què volem comunicar, com ho volem comunicar i a quin públic volem arribar, tenint en compte que cada franja d'edat també prioritza una plataforma o una altra.

L'Oficina de Voluntariat, cada dos anys aproximadament, ha anat realitzant campanyes de captació de persones voluntàries. En cada ocasió s'ha focalitzat l'atenció en un públic diferent. L'any 2013-2014, es va promocionar que l'Oficina havia passat de ser Oficina de voluntariat social a Oficina de Voluntariat ja que ampliava els seus àmbits d'actuació. L'any 2016-2017 es va realitzar un estudi sobre els valors que mouen els joves de la ciutat a fer voluntariat que va derivar en una Campanya de captació de persones voluntàries joves. L'any 2020 es va fer una campanya de publicitat per promocionar el Dia Internacional del Voluntariat ja que, degut a la pandèmia, no es podia realitzar presencialment. En aquest cas, es va potenciar el fet d'agrair latasca de voluntariat sobretot a través de les xarxes socials.

Totes aquestes campanyes de publicitat s'han treballat amb alguna empresa especialitzada en publicitat que ha ajudat en la creació de la campanya i la posterior difusió d'aquesta a través de les xarxes socials. El que sí que s'ha anat guardant és tot un banc d'imatges i vídeos, de qualitat, amb el pertinent permís de les persones i/o entitats implicades, per poder-les utilitzar més endavant per recolzar posteriors crides de voluntariat, promoció de les entitats, etc.

Aquest banc d'imatges també s'ha anat ampliant ja que l'Oficina de Voluntariat, per poder penjar la informació de l'entitat al web o fer-ne difusió, sempre demana fotografies que reflecteixin la seva activitat.

Pel personal que gestiona les xarxes socials és important mantenir una formació constant en aquest àmbit ja que les xarxes socials són un reflex de la societat i els interessos de la població i noves plataformes canvien molt ràpidament.

N'és un exemple la plataforma Tik Tok, que ara és una de les plataformes que més agrada al públic jove. No vol dir que l'Oficina hagi d'estar present sempre a totes les plataformes que es creïn però sí que ha d'estar al dia amb les que cregui necessàries segons al públic al que es vulgui arribar.

El calendari de comunicació ha de tenir present diferents objectius:

- Donar a conèixer l'Oficina de Voluntariat
- Donar a conèixer les entitats que estan vinculades a l'Oficina
- Donar a conèixer les crides de voluntariat de les entitats
- Donar a conèixer els cursos de formació que s'ofereixen a les entitats
- Donar a conèixer els cursos de formació que s'ofereixen a les persones voluntàries
- Donar a conèixer els recursos que les entitats poden trobar a l'Oficina
- Celebrar i promocionar el Dia Internacional del Voluntariat
- Crear campanyes de publicitat específiques
- Compartir informació de les entitats que sigui d'interès públic
- Promocionar les activitats de les entitats

Un exemple de publicacions per setmanes podria ser:

DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES	DISSABTE	DIUMENGE
Coneix una entitat del municipi	Promoció de les formacions calendaritzades	Informació del servei de l'Oficina: recursos, assessora ment, full de compromís, etc	Una crida de voluntariat	Agenda	Promoció de les activitats del cap de setmana	Promoció de les activitats del cap de setmana

Aquesta programació pot anar canviant segons les necessitats de la informació que es vulgui fer arribar a la ciutadania i a les entitats. En tot cas, després de l'experiència d'aquests anys, sí que estan detectats els períodes on és millor promocionar les crides de voluntariat, períodes on les entitats necessiten més assessorament. És per això que creiem que cal ajustar a cada període les publicacions perquè siguin més efectives i arribin al màxim de persones.

Un exemple de calendari anual podria ser aquest:

- GENER: promocionar les crides de voluntariat doncs amb els propòsits d'any nou hi ha més gent que s'acosta a l'Oficina buscant un voluntariat.
- FEBRER/MARÇ: dedicar-lo a assessorar a les entitats sobre com fer un projecte, sol·licitar subvencions, fer gestions a l'administració,...
- ABRIL/MAIG/JUNY/JULIOL: promocionar formacions i voluntariats puntuals ja que durant aquests mesos augmenten les activitats de les entitats. Alhora, promocionar les formacions i els voluntariats per realitzar a l'estiu.
- AGOST: com que l'Oficina presencial està tancada, es poden deixar programades publicacions a les xarxes donant a conèixer entitats i experiències de voluntariat per anar fent boca cara al setembre..
- SETEMBRE: és un altre moment per potenciar les crides de voluntariat ja que la ciutadania torna a la rutina i incorpora el voluntariat a aquesta.
- OCTUBRE/NOVEMBRE: període per promocionar formacions i voluntariats puntuals doncs també hi ha molta activitat.
- DESEMBRE: Promocionar el Dia Internacional del Voluntariat i l'agraïment a la tasca voluntària durant tot l'any.

Finalment, és important establir i mantenir una comunicació directa i fluïda amb els mitjans de comunicació locals. Sovint es realitzen crides de voluntariat mitjançant notes de premsa, igual que els anuncis de llançaments de nous projectes, col·laboracions, etc. Des de l'Oficina, ocasionalment, també s'escriuen articles o es participa en programes de radio o televisió local per parlar sobre temes relacionats amb el voluntariat, sobre propostes de l'Oficina i sobre projectes d'entitats de la ciutat. Una proposta per potenciar aquest tipus d'accions serà la d'establir una col·laboració més periòdica entre els mitjans i l'Oficina per explicar els projectes d'aquesta i, sobretot, per exposar a la ciutat diferents propostes de voluntariat.

En resum, proposem crear una campanya de difusió de l'Oficina estructurada en dos anys. De cara el 2021 farem un recull i actualització de la informació del teixit associatiu de la ciutat

després de la pandèmia. Un cop hagin pogut recuperar certa normalitat serà el moment en el qual l'Oficina ha d'estar més al costat de les entitats i poder nodrir-les de persones voluntàries.

Per tant, de cara finals del 2021 o principi del 2022, proposem fer el tret de sortida de la campanya de difusió de l'Oficina de Voluntariat per captar persones voluntàries per a les entitats. Aquesta tindrà material base com els llibrets explicatius de l'Oficina de Voluntariat i material com els bolígrafs i bosses anteriorment explicades acompanyats dels llibrets explicatius de les entitats diferenciades per àmbits. Vindrà acompanyada segons les necessitats del moment i de la informació recollida durant el 2021.

2.2 A través del contacte directe i de manera presencial

Visibilitat de l'Oficina de Voluntariat

El voluntariat sempre s'ha identificat amb activitats de contacte directe, social i de proximitat. L'Oficina de Voluntariat, com a reflex d'aquesta activitat, no pot quedar-se només en un despatx en una pàgina web. Ha d'apropar-se a les entitats i a la ciutadania.

La primera cosa que pot fer per aconseguir-ho és situar-se en un espai municipal visible i de pas com és la Casa de Cultura. En aquest cas, tenir un despatx i un horari d'atenció al públic en aquest espai municipal ja és un primer pas per ser visible. Fa dos anys aquest espai va passar d'estar a l'entrada de l'edifici (lloc de pas per a tothom qui entra) a un despatx del primer pis. Tot i que ha guanyat intimitat a l'hora de fer les entrevistes, ha perdut visualització del servei. Per recuperar-ne una mica, s'ha col·locat cartelleria. Per millorar la difusió del servei es podria col·locar una cartelleria més gran, alhora que es podrien crear uns dispositius nous amb la informació de l'Oficina per poder-los col·locar a altres espais municipals, biblioteques, locals d'entitats, etc.

Des dels seus inicis l'Oficina ha realitzat la tasca d'aproximar-se a les entitats per donar-se a conèixer. Una bona manera d'acostar-se a les entitats és aprofitar les Taules de Participació que té el municipi, explicades anteriorment.

Cada cop que l'Oficina ha volgut engegar alguna campanya de difusió del servei o fer arribar alguna informació important, com va ser el canvi de la Llei del Voluntariat, el primer que s'ha fet és informar a les entitats del municipi i la millor manera de fer-ho, a part d'utilitzar la web i les xarxes socials, és parlar directament amb les entitats i fer arribar tota la informació necessària de primera mà. Com que l'Oficina no està present a totes les taules de participació és molt important mantenir el contacte directe i una bona coordinació amb els tècnics i tècniques de referència d'aquestes taules de participació i de les entitats que hi formen part.

Aquesta feina actualment ja s'està fent. Tot i això és molt important no deixar-la de banda doncs és el primer contacte que es pot tenir amb les entitats i és necessària per tenir la informació al dia. Les taules de participació són, per tant, un espai on és fàcil fer visible l'Oficina de Voluntariat perquè les entitats la tinguin present i es pugui treballar conjuntament per millorar el voluntariat de la ciutat.

Als darrers anys, l'Oficina ha començat a sortir al carrer per donar-se a conèixer tant entre la població com entre les entitats. Ha participat a la Festa de Tardor, a la Festa del Barri de Sant Francesc, a la RE-Festa,... S'ha valorat positivament cada cop que s'ha sortit doncs sempre s'acosta gent que no coneixia el servei.

Per millorar aquesta iniciativa val la pena sortir més vegades durant l'any, per exemple a la Festa Major, col·laborar amb les entitats més actives a l'Oficina i aprofitar les activitats que organitzen les entitats per col·laborar amb elles i ser-hi presents com el Dia Internacional de l'Alzheimer, la setmana de la gent gran o la Marxa Infantil.

Al moment de sortir al carrer s'ha d'aconseguir tenir una imatge atractiva, que convidi a acostar-se a la paradeta a demanar informació. La presència de *roll-ups* informatius i/o *photocalls* i la realització d'alguna activitat extra a la paradeta, com enquestes o sortejos, pot afavorir aquest comportament.

L'organització d'actes al carrer per captar persones voluntàries, conferències i taules rodones que donin a conèixer el món del voluntariat a la ciutat són activitats que ajuden a difondre les funcions de l'Oficina de Voluntariat.

Una altra proposta de millora és començar a donar a conèixer l'Oficina als diferents districtes i barris de la ciutat aprofitant actes que ja s'hi celebren, com per exemple les Festes Majors de cada barri, com ja es fa al barri de Sant Francesc. Seria interessant apropar l'Oficina a la Floresta, les Planes, Mira-sol, Volpelleres i Valldoreix.

Celebració del Dia Internacional del Voluntariat

El dia 5 de desembre és el Dia Internacional del Voluntariat. L'Oficina de Voluntariat aprofita aquest dia per agrair i reconèixer la tasca i el compromís que realitzen les persones voluntàries les entitats.

Per aconseguir que cada cop aquesta celebració sigui més multitudinària l'organitzarem amb les entitats del municipi. Ho farem implicant-les en l'organització de l'acte i donant-los un espai també per agrair la tasca que fan les persones associades dins la pròpia entitat.

Com més gran sigui l'acte, més difusió se'n farà i a més gent podrà arribar la informació sobre la gran quantitat d'activitats de voluntariat que es realitzen a la ciutat.

L'Oficina de Voluntariat i el món educatiu

L'Oficina de Voluntariat ja fa anys que col·labora amb el departament d'educació com a coneixedora del món associatiu de la ciutat en els diferents àmbits dintre el projecte de l'Aprenentatge i Servei. S'ha aprofitat per crear sinèrgies entre els centres educatius i les entitats del municipi, fent que el teixit associatiu es vinculi amb el món educatiu oferint a l'alumnat el coneixement d'altres realitats i als valors associats al voluntariat.

Per potenciar aquestes sinèrgies, l'Oficina de Voluntariat podria col·laborar amb les escoles promocionant els valors del voluntariat als més petits a través de la creació d'un joc on es posin de manifest aquest valors tenint com a protagonistes les entitats de la ciutat.

Un altre voluntariat a potenciar per part de l'Oficina pot ser el voluntariat familiar. Sant Cugat destaca per ser una ciutat amb una població familiar important. Per contrapartida, hi ha poques propostes per fer voluntariats tota la família junta. Per exemple hi ha l'entitat el Mussol que ha realitzat campanyes com Plantar un arbre, neteja del bosc de Collserola,.. que sí han estat activitats familiars i han tingut molt èxit. Es podria promocionar la proposta a les entitats perquè es creïn activitats d'aquesta tipologia. Compartir espais de voluntariat amb la família genera que

els infants formin part del teixit associatiu des de ben petits i per tant es vinculin al territori i coneguin diferents realitats.

Si passem als instituts, des del 2019 el Servei Comunitari ha passat a ser obligatori per els alumnes de 3r o 4rt de l'ESO. El servei comunitari té un funcionament similar a l'aprenentatge i servei per tant, l'objectiu de l'Ajuntament i l'Oficina de Voluntariat és que els instituts i les entitats puguin crear les mateixes sinergies que fa anys que es treballen amb l'aprenentatge i serveis a les escoles de Sant Cugat.

És interessant destacar la feina que fan conjuntament l'Oficina Jove i l'Oficina de Voluntariat als instituts. L'Oficina Jove té un servei d'assessorament present al propi institut per l'alumnat, on poden fer consultes sobre els estudis, recursos, voluntariat, etc. Una proposta de millora seria proporcionar xerrades sobre voluntariat i quines possibilitats tenen els i les joves per participar del teixit associatiu de la ciutat.

Si parlem de voluntariats a les universitats, Sant Cugat disposa de campus de diverses universitats com ETSAB, ESADE i l'Escola Gimbernat adscrita a la UAB. La vinculació amb el món universitari pot establir ponts de col·laboració de dos tipus:

Per una banda, convidar als universitaris i universitàries a que realitzin voluntariats a la ciutat on estudien o fins i tot on viuen. Aquest punt a vegades pot ser difícil de gestionar ja que els horaris extensos i variables d'alguns graus o màsters poden escurçar molt el temps que podrien dedicar al voluntariat. Les pròpies universitats ofereixen voluntariats als seus estudiants però al tenir l'aula central a Barcelona o Bellaterra molts dels projectes que tenen en cartera no són dins el municipi. Per tant, un primer punt a treballar és crear un bon material de representació del teixit associatiu i de les ofertes de voluntariat que el municipi pot proporcionar als estudiants universitaris per poder-los plantejar a les universitats i que ho incloguin dintre de les possibilitats de voluntariat que ja tenen.

Per altra banda, hi ha una línia de treball d'aplicació de la metodologia d'Aprenentatge i Servei a les universitats. Es tractaria d'establir llaços entre les diferents Universitats i les entitats socials mitjançant reptes. Les entitats socials proposarien reptes o necessitats que detecten en les seves organitzacions o en el seu àmbit d'actuació, per tal que l'alumnat universitari pugui trobar solucions a aquestes demandes mitjançant els seus Treballs de Final de Grau o Màster amb metodologia Aprenentatge i Servei.

Per últim, un recurs poc desenvolupat a l'Oficina de Voluntariat i que es podria explorar és el voluntariat europeu com l'antic programa d'European Voluntary Service (EVS), actualment reformulat en European Solidarity Corps (ESC). Aquesta és una iniciativa europea per a joves d'entre 18-30 anys. De forma resumida, es tracta de projectes d'intercanvi de persones voluntàries a nivell europeu. Fins ara es feia a través d'una entitat que, complint uns requisits i una normativa específica, entrava en la borsa d'entitats entre les que es poden establir intercanvis. L'entitat pot rebre voluntaris d'arreu i pot enviar les persones voluntàries que vulgui als diferents projectes d'entitats inscrites a la borsa. Actualment també s'hi poden apuntar persones voluntàries a títol individual sense estar vinculades a cap entitat, i l'Oficina podria fer aquest enllaç amb les persones i els projectes europeus. Les persones voluntàries reben una beca per fer aquest servei perquè no sigui una despesa per l'entitat mantenir a la persona voluntària. Les persones voluntàries poden desenvolupar tasques per a una o per a diverses entitats. En aquest tipus de voluntariat s'hauria de treballar colze a colze amb l'Oficina Jove ja que són el seu públic principal, alhora que s'hauria de donar un suport i assessorament a les

entitats perquè compleixin els requisits europeus per a poder acollir persones voluntàries d'altres països.

Voluntariats a les empreses

Cada cop són més les empreses que impulsen projectes solidaris o que donen facilitats als seus treballadors perquè dediquin part del seu temps a la realització d'activitats de voluntariat, ja sigui a títol individual o en grup per potenciar el treball en equip a la plantilla.

Sant Cugat té un important sector empresarial nacional i internacional situat als seus 7 parcs empresarials com el Polígon Can Sant Joan, Can Magí, etc. Es podrien establir relacions entre empreses i entitats del municipi amb col·laboracions de caire econòmic i/o creant projectes conjunts perquè els i les treballadores de les empreses puguin participar dels projectes de les entitats. Poden ser des de projectes de desenvolupament tecnològic fins a col·laboracions en l'organització d'algun esdeveniment o altres propostes.

ANNEX 1

Guió d'entrevista a la persona voluntària

- 1- Nom i cognoms
- 2- Edat
- 3- Professió
- 4- Telèfon
- 5- Correu electrònic
- 6- Ha fet voluntariat alguna vegada?
- 7- Àmbits en els quals li agradaria participar
- 8- Disponibilitat
- 9- Entitats a les quals es deriva a aquesta persona
- 10- Vol formar part de la borsa de voluntariat puntual

ANNEX 2

Enquesta de satisfacció de l'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat

Si us plau, marqui l'opció que més li escaigui. Moltes gràcies per la seva col·laboració!

Ajuda'ns a millorar l'Oficina!

* Obligatòria

Nom i Cognoms *

EDAT *

SEXE *

- Home
- Dona

Situació laboral *

- En actiu
- A l'atur
- Jubilat
- Estudiant

Lloc de residència

- Nucli / Centre
- Valldoreix
- Mira-sol
- Les Planes
- La Floresta
- Altres Municipis

1- Com ha conegut l'Oficina de Voluntariat de Sant Cugat?

- Premsa escrita i/o ràdio
- Web municipal
- Altres webs
- A través d'una persona coneguda
- A través d'una entitat
- Díptic de l'Oficina de Voluntariat
- Marquesines autobuses

2- Considera adequat el tracte que ha rebut per part del personal municipal? Han escoltat i atès adequadament la seva demanda o consulta?

- Molt
- Força
- Poc
- Gens

3- Ha estat resolta la seva consulta?

- Sí
- No

4- La demanda no ha estat resolta perquè:

Respongui només en el cas que la resposta a la pregunta anterior hagi estat "No"

- No ofereix el servei que busco
- No és el lloc on poden resoldre la meva demanda
- No saben com ho poden resoldre
- Han tingut problemes tècnics /informàtics
- Està en tramitació

5- Recomanaria aquest servei i el tornaria a utilitzar?

- Sí
- No

6- Considera útil els serveis que ofereix l'Oficina de Voluntariat?

- Sí
- No

7- Quin servei voldria que li oferís l'Oficina de Voluntariat que no ofereix actualment?

8- Quins aspectes milloraria i quins eliminaria?

9- Està realitzant algun voluntariat actualment?

- Sí
- No

10- En quina entitat?

Respondre només en el cas que la resposta a la pregunta anterior hagi estat "Sí"

11- Has participat en sessions de formació de Voluntariat?

12- Estaries disposat a participar en el Curs d'Iniciació al Voluntariat?

- Sí
- No

Moltes gràcies per la seva col·laboració!

ANNEX 3

Guió d'entrevista a una entitat

- 1- Nom de l'entitat
- 2- Telèfon de l'entitat
- 3- Correu electrònic de l'entitat
- 4- Persona de contacte de l'entitat
- 5- Telèfon de la persona de contacte
- 6- Correu electrònic de la persona de contacte
- 7- Àmbit d'acció de l'entitat
- 8- Què fa l'entitat
- 9- Com s'organitza
- 10- Pla de voluntariat
- 11- Assegurança i full de compromís per a les persones voluntàries
- 12- Crides de Voluntariat: per a què necessita persones voluntàries i de quin perfil