

# **Diagnòstic del voluntariat a Mallorca 2020**



Direcció Insular de Participació i Joventut  
Departament de Promoció Econòmica  
i Desenvolupament Local  
Consell de Mallorca

1	Presentació	2
2	Objectius	3
3	Descripció de les accions	3
4	Resultats del diagnòstic	4
4.1	Les persones voluntàries - Qüestionari	5
4.1.1	El perfil de les persones voluntàries	5
4.1.2	L'acció voluntària segons les persones que s'hi dediquen	9
4.1.3	L'entitat de voluntariat per a les persones voluntàries	15
4.2	Les entitats de voluntariat - Qüestionari	16
4.2.1	El perfil de les persones responsables	16
4.2.2	L'entitat de voluntariat	18
4.3	Responsables d'administració pública - Qüestionari	21
4.3.1	El perfil de les persones responsables	21
4.4	Mesures de suport al voluntariat - Qüestionari	23
4.4.1	Les propostes del voluntariat i de les entitats	24
4.5	Trobades participatives Entitats de Voluntariat	26
4.5.1	Conceptualització del voluntariat	26
4.5.2	Els principals reptes del voluntariat	27
4.5.3	Les relacions entre els agents del voluntariat	28
4.5.4	Propostes al Pla Insular de Voluntariat	28
4.6	Trobades participatives Administracions Públiques	29
4.6.1	Conceptualització del voluntariat	29
4.6.2	Els principals reptes del voluntariat	30
4.6.3	Les relacions entre els agents del voluntariat	31
4.6.4	Propostes al Pla Insular de Voluntariat	32
5	Conclusions	33
5.1	Conclusions finals	36

## 1 PRESENTACIÓ

---

Amb la publicació de la Llei 11/2019, de voluntariat de les Illes Balears, el paper de l'Administració pública, així com d'altres agents, es defineix i es concreta. Aquest nou paper implica, en essència, el suport a les accions de voluntariat com a forma de participació social, solidària, altruista i, sobretot, organitzada.

La normativa autonòmica, abans esmentada, defineix en l'article 4.d, el concepte de Pla de voluntariat, en relació a les entitats, però també a les administracions com els «els instruments que, cadascuna, al seu nivell, han d'elaborar per tal de promocionar, reconèixer i posar en valor el voluntariat.»

I, en l'article 23, estableix, les competències dels consells insulars:

- «a) Analitzar, promoure i impulsar els programes de voluntariat que es duguin a terme en el seu àmbit.
- b) Assistir i assessorar tècnicament els ajuntaments en matèria de promoció i suport al voluntariat.
- c) Elaborar, aprovar, implantar i, si escau, modificar la planificació global de les polítiques de voluntariat dins el seu àmbit territorial, mitjançant els instruments més adients i prenent com a referència les línies estratègiques dibuixades en el pla autonòmic de voluntariat, vetlant en tot cas per la coordinació i la cooperació entre les diferents administracions públiques amb la participació d'entitats de voluntariat existents.
- d) Donar a conèixer el voluntariat com a forma de participació i fomentar les entitats de voluntariat com a agents de transformació social.
- e) Concedir ajudes o concertar serveis que puguin realitzar les entitats de voluntariat, d'acord amb les seves competències.»

El mes de juny de 2020, la Direcció Insular de Joventut i Participació del Consell de Mallorca posa fil a l'agulla per complir amb les obligacions que determina la Llei i elaborar el Pla Insular de Voluntariat. Aquest es posa en marxa al mes de setembre amb la contractació dels serveis de la Plataforma del Voluntariat de les Illes Balears (d'ara endavant PLAVIB).

Perquè el Pla estigui adaptat a la realitat i a la idiosincràsia pròpia del voluntariat de l'illa calia un diagnòstic previ, tant de la vessant més identificadora del voluntariat i dels diferents perfils que el conformen, com per detectar les mancances i les necessitats. Això ha de permetre que el Pla de Voluntariat reculli les iniciatives i les polítiques que veritablement donen suport a l'acció voluntària, a les persones que la duen a terme i a les entitats que la fan possible.

## **2 OBJECTIUS**

---

L'objectiu general d'aquest diagnòstic és obtenir la informació necessària i rellevant per redactar, posteriorment, un Pla Insular del Voluntariat adaptat a la realitat de Mallorca i com a objectius específics:

- Conèixer el perfil de les persones voluntàries, responsables d'entitats i responsables polítics i tècnics de Mallorca.
- Exposar les necessitats de les entitats del voluntariat a Mallorca.
- Conèixer la situació dels programes de voluntariat que s'han fet des de les administracions públiques així com les polítiques en aquest sector.
- Descriure la tipologia i el perfil del voluntariat a Mallorca.
- Identificar i caracteritzar les relacions entre entitats i administracions públiques.
- Donar veu als principals agents del voluntariat quant a les línies que ha de seguir al Pla Insular i facilitar la recollida de propostes.

## **3 DESCRIPCIÓ DE LES ACCIONS**

---

El diagnòstic s'inicia amb una recollida de dades, diferenciades tant pel mètode de recollida com pels sectors objecte d'anàlisi, que s'hauran de tenir en compte a l'hora de dissenyar el Pla Insular de Voluntariat.

D'una banda, es redacten tres qüestionaris dirigits a persones voluntàries, a persones responsables d'entitats de voluntariat i a persones de l'Administració pública, insular i municipal. Aquests qüestionaris es difonen a través del Consell de Mallorca, de la Plataforma del Voluntariat i d'altres entitats o organismes que habitualment s'hi relacionen, mitjançant correu electrònic, la web de Participació Ciutadana del Consell i per missatgeria mòbil.

Els qüestionaris romanen actius entre el 7 de setembre i el 13 d'octubre de 2020, el responent, finalment, 203 persones voluntàries, 52 responsables d'entitats, 20 responsables municipals i 5 responsables de l'Administració insular. (S'adjunten els qüestionaris)

Paral·lelament, es duen a terme trobades dinamitzades dirigides a responsables d'entitats i a responsables de l'Administració. Tot i que, inicialment, es plantegen quatre trobades presencials amb cada un d'ells, la situació sanitària obliga a fer-les de manera virtual. Finalment, es fan tres trobades amb entitats de voluntariat, dues amb responsables municipals, una trobada amb responsables insulars i, una altra, de presencial amb responsables de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.

La dinamització de les trobades la du a terme la secretaria tècnica de la PLAVIB i en fa el seguiment l'equip tècnic i directiu de la Direcció Insular de Participació i Voluntariat. Hi assisteixen, en total, 13 responsables d'entitats i 18 responsables d'administracions (de les inscripcions inicials de 31 i 27 persones, respectivament).

Les trobades virtuals s'estructuren de la manera següent:

1. Dinàmica inicial de conceptualització del voluntariat per assentar conceptes bàsics: què és voluntariat i què implica.
2. Feina individual, a partir del dibuix simbòlic, per identificar els reptes actuals del voluntariat a Mallorca.
3. Definir les relacions entre els diferents agents que participen del voluntariat: administracions insulars i municipals, entitats i ciutadania.
4. Bateria de propostes d'accions i estratègies per al futur Pla Insular.

A la trobada presencial amb representants de l'IMAS es posa damunt la taula la situació dels diferents departaments representats i, també, es fan propostes de millora i de suport al voluntariat.

#### **4 RESULTATS DEL DIAGNÒSTIC**

---

Els resultats d'aquest diagnòstic es diferencien en dades de caire quantitatiu i identificador de la situació del voluntariat a Mallorca que es poden extreure dels qüestionaris i en dades qualitatives extretes de les trobades amb responsables polítics i tècnics de l'Administració insular i municipal, i amb responsables d'entitats.

D'entrada, analitzarem els diferents qüestionaris i compararem els perfils per conèixer quines persones participen del voluntariat. Farem aquesta anàlisi tenint en compte altres dades de la mateixa PLAVIB i també de les dades que s'exposen en els informes *Así Somos en 2018*<sup>1</sup> i *La Acción Voluntaria en 2019*<sup>2</sup>, de la Plataforma de Voluntariado de España (d'ara endavant PVE). Això ens permetrà establir diferències entre el voluntariat de Mallorca i de la resta de l'Estat espanyol, allà on siguin significatives. De la mateixa manera, també es farà us dels baròmetres del CIS o de les dades de l'INE per establir comparacions amb la població general.

---

<sup>1</sup> <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/05/asi-somos-2018.pdf>

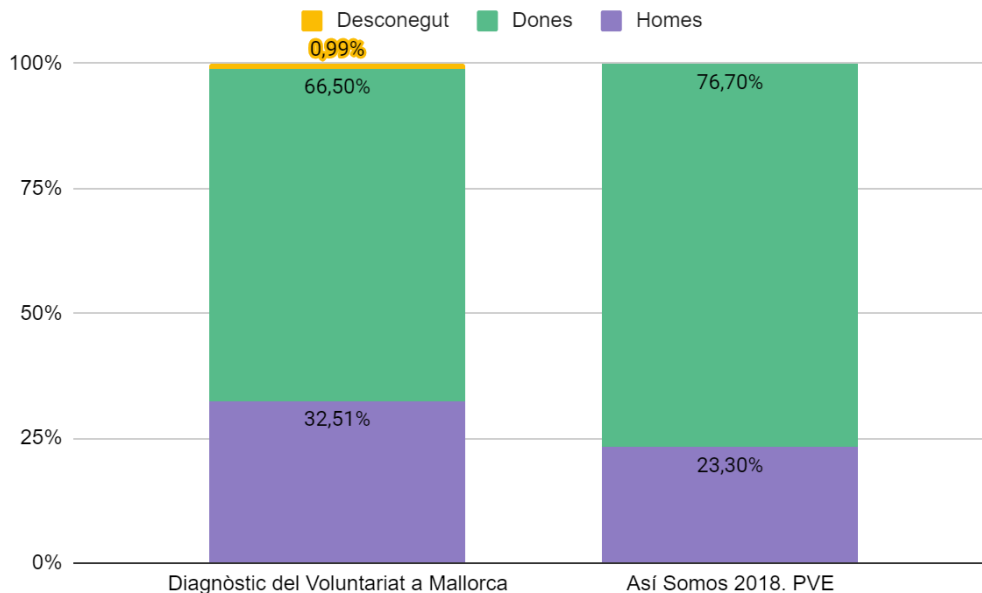
<sup>2</sup> <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2020/04/waccion-voluntaria-2019.pdf>

Amb la finalitat de començar identificant els diferents rols relacionats amb el voluntariat, farem una anàlisi de les característiques del perfil de les persones voluntàries, de les responsables d'entitats i de les responsables de l'Administració pública. Extraurem, també, dades de la situació i de la relació de les entitats i de l'Administració pública sobre el voluntariat. Finalment, s'exposen els reptes i les propostes que ha de tenir en compte el futur Pla Insular de Voluntariat.

#### 4.1 LES PERSONES VOLUNTÀRIES - QÜESTIONARI

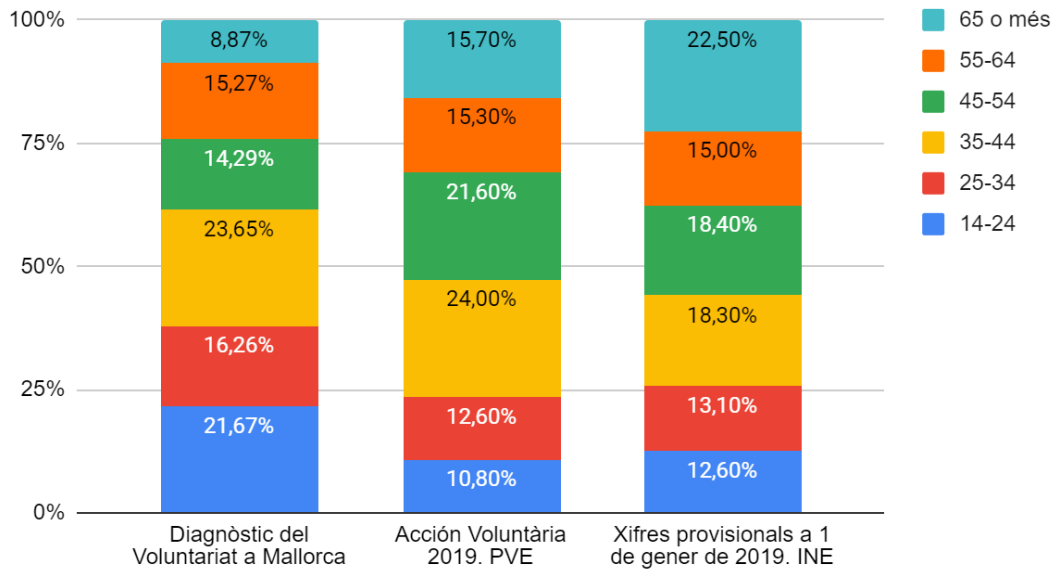
##### 4.1.1 El perfil de les persones voluntàries

Pel que fa al **sexe**, el 66,50 % de les persones que responen són dones, el 32,51 % són homes i hi ha un 0,99 % que no es manifesta. Aquest percentatge, tot i que habitualment se sol simplificar amb una presència femenina de dos terços, varia en gairebé un 10 % quan es compara amb les demandes de voluntariat que rep la PLAVIB, en les quals la proporció de dones i homes és de 76,7 % i 23,3 %, respectivament. També varia en les dades estatals de 2018 que estableixen uns percentatges del 58,6 % de dones i del 37,6 % d'homes.



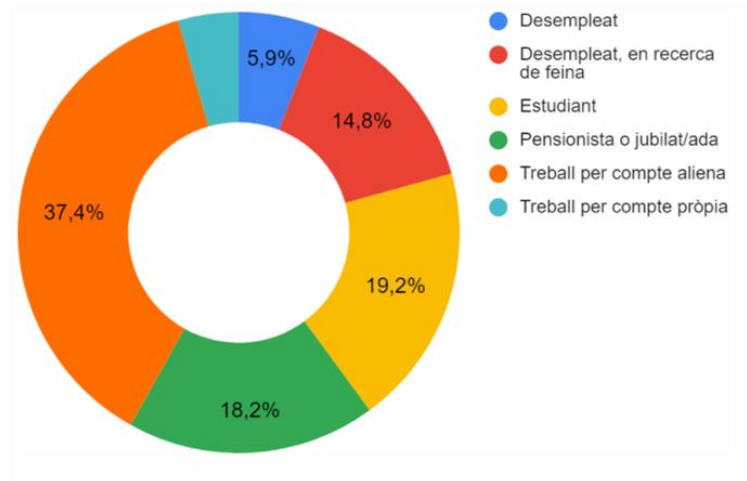
Analitzant l'**edat** de les persones que contesten, val la pena esmentar que, el fet de fer aquesta part del diagnòstic mitjançant un qüestionari en línia, pot haver deixat fora les persones que no usen habitualment l'ordinador, internet o les xarxes socials o que no tenen competències tecnològiques suficients.

Feim també la comparativa amb les dades de la PVE i de la població general de 2019:

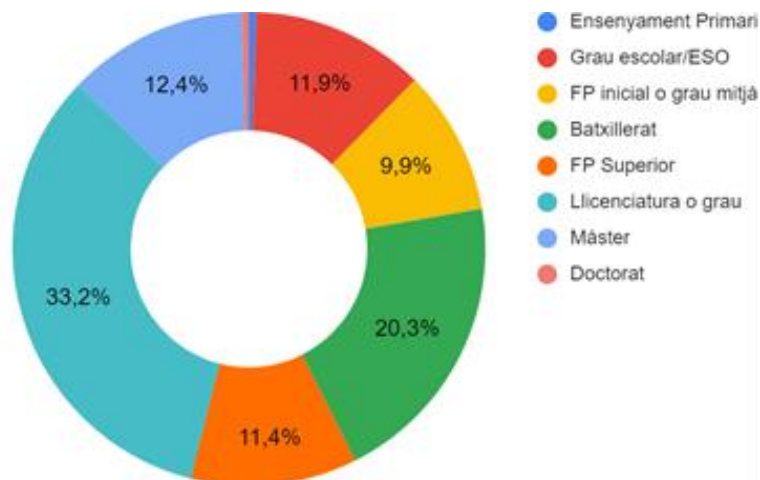


Podem veure un volum important de voluntariat jove que correspon, sobretot, a l'àmbit de l'oci i el temps lliure, i un destacable percentatge baix de majors de 65 anys que, com s'ha esmentat prèviament, és molt possible que sigui causat per no haver pogut accedir al qüestionari.

En relació a la **situació laboral** de les persones voluntàries, podem veure que al voltant del 40 % està treballant. Això és significativament rellevant tenint en compte que aquest qüestionari es respon entre finals de setembre i inicis d'octubre del 2020. És previsible que la situació derivada de la pandèmia faci variar aquests resultats en els mesos següents, quan l'atur continuï a l'alça i més persones s'animin a fer voluntariat davant la situació de desocupació.

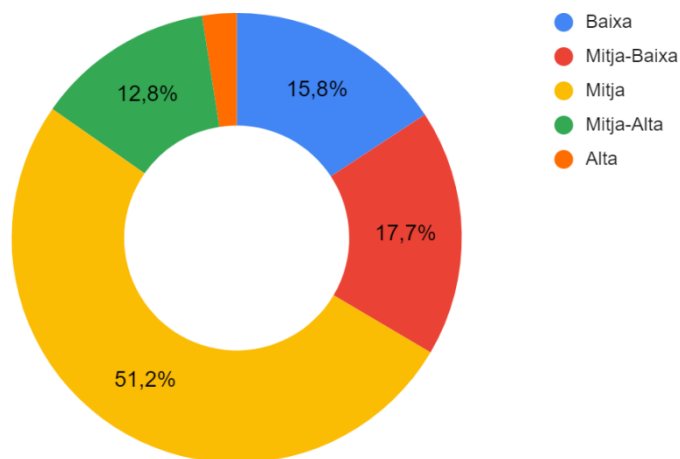


Valorant el **nivell d'estudis** de les persones voluntàries, destaca que un 45,81 % té estudis universitaris mentre que, segons les dades del Baròmetre del CIS de setembre del 2020 (informe n.3292),<sup>3</sup> el percentatge de persones amb nivell d'estudis superiors és del 38,5 % (percentatge habitualment inferior a la mitjana estatal).



Aquesta comparació identifica les persones voluntàries amb un perfil elevat en estudis reglats i posa de manifest els baixos percentatges de persones sense estudis o únicament amb estudis primaris (davant del 13,4 % al Baròmetre esmentat).

Quan parlem de la **situació socioeconòmica** de les persones voluntàries, destaca un 15,76 % de persones que declaren trobar-se en situació baixa, sobre el 2,46 % que manifesta una situació alta; i que la diferència entre la mitja-baixa i la mitja-alta, tot i ser menor, és significativa.

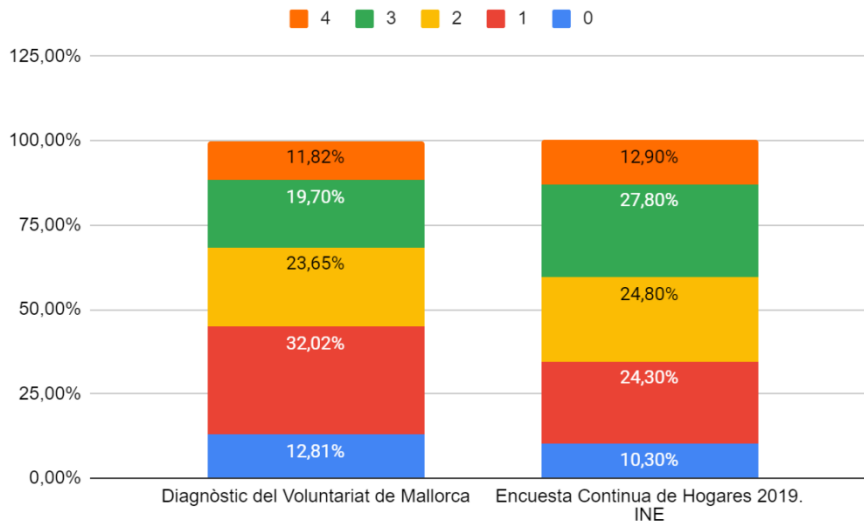


Aquesta dada s'ha de valorar com una informació que sorgeix de la pròpia visió de la persona que respon i que podria acusar certa modèstia en respondre. En tot cas, el percentatge és prou diferent com per resoldre que fer voluntariat no va lligat necessàriament a una situació de benestar econòmic. Aquesta situació es diferencia de la que reflecteix *Así Somos en 2018*, de la PVE, que estableix un percentatge major de persones voluntàries en situació socioeconòmica alta.

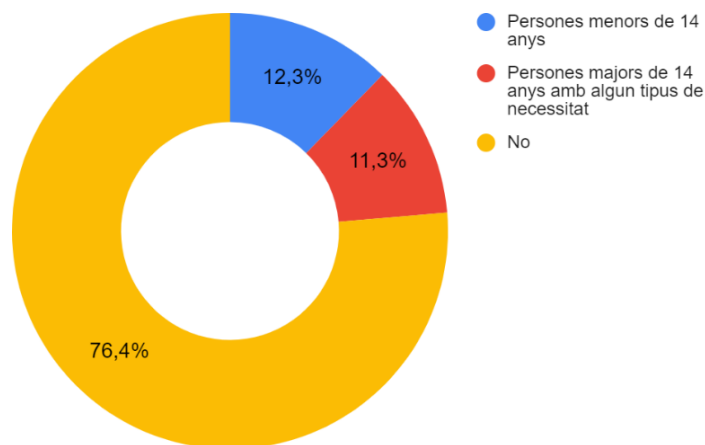
<sup>3</sup> [http://datos.cis.es/pdf/Es3292sd\\_A.pdf](http://datos.cis.es/pdf/Es3292sd_A.pdf)



Analitzant el **nombre de convivents** en una mateixa casa per trobar consideracions d'interès, és important també lligar-ho a una dada general, com pugui ser la de l'INE, amb la qual podem resoldre que no tenir cap convivent o tenir-ne només un afavoreix poder invertir temps en el voluntariat.

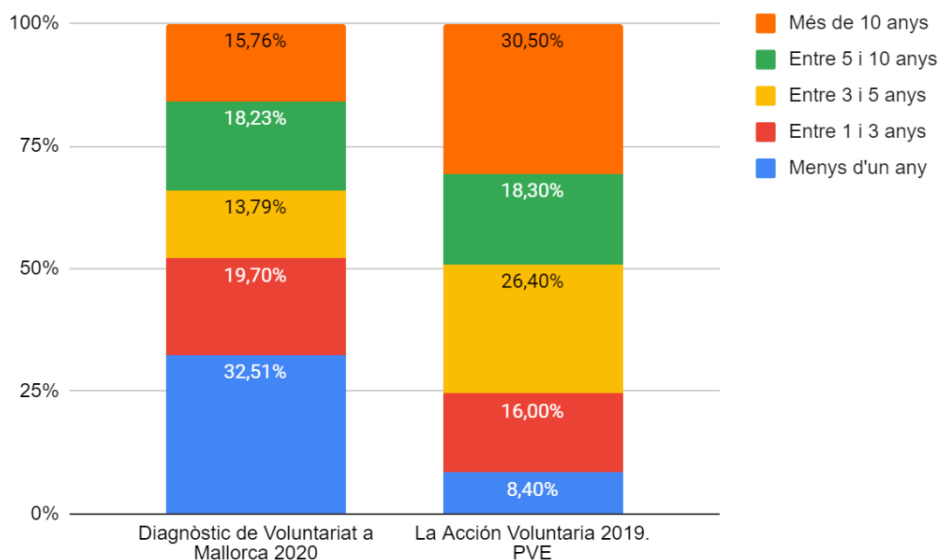


Finalment, també és d'interès valorar que un 23,65 % de les persones que han respost el formulari tenen una o més **persones a càrrec**, sigui menor de 14 anys o major amb alguna necessitat específica. En el primer cas, trobam un 12 % mentre que les dades estatals de 2019 exposen un 20 %. Aquesta diferència es pot valorar, en part, com un factor específic del voluntariat a Mallorca, però també per l'elevat nombre de persones d'entre 14 i 24 anys que han respost el formulari i que no són les que habitualment es fan càrrec d'altres familiars convivents.



#### 4.1.2 L'acció voluntària segons les persones que s'hi dediquen

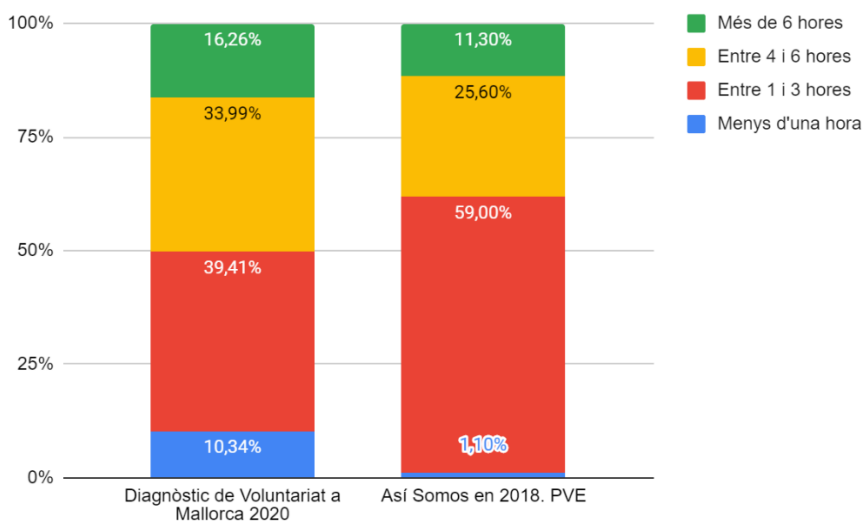
Quant al temps de permanència, és destacable que gairebé un terç de les persones que han respost aquest qüestionari du menys d'un any fent voluntariat. Cal posar en context que la situació sanitària ha activat moltes accions de solidaritat gran part de les quals ha implicat iniciar l'acció voluntària a les entitats. Podríem concloure certa volubilitat del voluntariat respecte a les dades estatals exposades en *La Acción Voluntària en 2019* de la PVE. Ho comparem a les taules següents:



Comparant les dades segons franges d'edat, es veu la tendència coherent de progressió proporcional entre l'edat i el temps de permanència fent voluntariat:

Tempus	14-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 o més
Menys d'un any	43,18 %	36,36 %	37,50 %	27,59 %	0,00 %	5,56 %
Entre 1 i 3 anys	22,73 %	21,21 %	16,67 %	27,59 %	19,35 %	5,56 %
Entre 3 i 5 anys	18,18 %	3,03 %	8,33 %	24,14 %	19,35 %	11,11 %
Entre 5 i 10 anys	15,91 %	30,30 %	14,58 %	3,45 %	22,58 %	27,78 %
Més de 10 anys	0,00 %	9,09 %	22,92 %	17,24 %	12,90 %	50,00 %

Quan valorem les **hores setmanals** que les persones voluntàries dediquen al voluntariat destaca, per la seva proporció i en comparació amb les dades del *Así Somos en 2018*, les que es refereixen al nombre de persones que hi dediquen menys d'una hora. En canvi, la meitat de persones hi dediquen quatre hores o més, davant les dades estatals que situen aquesta dedicació al voltant del 37 %. No s'aprecien diferències significatives quan s'extreuen les dades separant-les per sexes o per edat.



Segons el **col·lectiu destinatari** del voluntariat, s'ha de tornar a destacar l'alt nombre de persones que participen en entitats de temps lliure infantil i juvenil. Hi afegim també les dades separades per franges d'edat, la qual cosa permet valorar els interessos de les persones que han contestat segons l'edat:

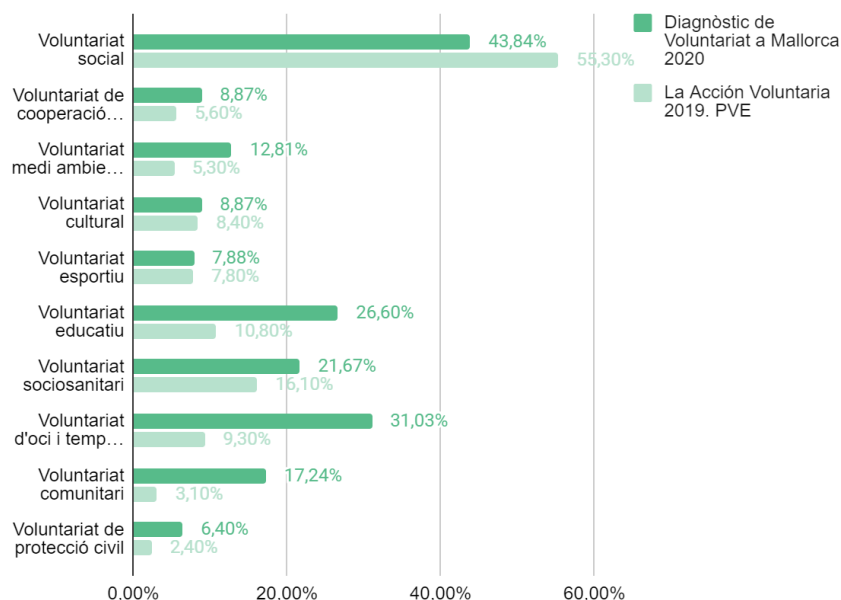
	Total	14-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥65
Infància	29,56 %	72,73%	30,30%	20,83%	13,79%	9,68 %	5,56 %
Adolescència i joventut	27,09 %	59,09%	45,45%	22,92%	6,90%	3,23 %	0,00 %
Persones amb discapacitat intel·lectual	12,81 %	11,36%	9,09%	20,83%	13,79%	12,90%	0,00%
Persones amb discapacitat física	12,32 %	11,36%	6,06%	18,75%	17,24%	9,68%	5,56%
Persones amb discapacitat sensorial	5,42 %	6,82%	3,03%	8,33%	6,90%	0,00%	5,56%
Persones amb altres discapacitats	7,39 %	6,82%	6,06%	14,58%	6,90%	0,00%	5,56%

Persones amb malaltia mental i altres trastorns psicològics	7,39 %	4,55%	3,03%	14,58%	6,90%	6,45%	5,56%
Persones en situació de drogodependència	10,34 %	6,82 %	18,18%	14,58%	6,90 %	6,45 %	5,56 %
Persones amb altres malalties	9,36 %	6,82 %	0,00 %	10,42%	13,79%	6,45 %	27,78 %
Gent gran	22,66 %	13,64%	15,15%	25,00%	31,03%	32,26%	22,22 %
Persones dependents	7,88 %	6,82 %	3,03 %	14,58%	3,45 %	9,68 %	5,56 %
Persones immigrants, refugiades o asilades	20,20 %	9,09 %	6,06 %	27,08%	27,59%	38,71%	11,11 %
Persones recluses o exrecluses	4,93 %	6,82 %	3,03 %	4,17 %	3,45 %	3,23 %	11,11 %
Persones sense llar	11,82 %	15,91%	9,09 %	10,42%	13,79%	6,45 %	16,67 %
Altres persones amb risc d'exclusió	20,20 %	9,09 %	18,18%	12,50%	27,59%	35,48%	33,33 %
Col·lectiu LGTBIQ+	7,39 %	13,64%	3,03 %	12,50%	3,45 %	3,23 %	0,00 %
Dona	14,29 %	18,18%	18,18%	18,75%	10,34%	3,23 %	11,11 %
Animals i natura	9,36 %	20,45%	9,09 %	16,67%	0,00 %	3,23 %	5,56 %
Població en general	25,12 %	18,18%	24,24%	43,75%	27,59%	16,13%	5,56 %

Per la mateixa raó, s'exposen les dades segons els **àmbits d'actuació** que estableix la Llei 11/2019 de voluntariat de les Illes Balears. Cal dir, però, que el concepte de voluntariat social està molt identificat encara com a concepte genèric de voluntariat i no específicament amb la definició d'àmbit social del voluntariat centrat en l'atenció a persones en risc d'exclusió. Això provoca que, tot i que hi ha un percentatge important de voluntariat centrat en aquest àmbit, en diversos estudis aparegui com a àmbit predominant.

	<b>Total</b>	<b>14-24</b>	<b>25-34</b>	<b>35-44</b>	<b>45-54</b>	<b>55-64</b>	<b>≥ 65</b>
Voluntariat social: atenció a persones (social, psicològica)	43,84%	38,64%	45,45%	47,92%	55,17%	41,94%	27,78%
Voluntariat internacional de cooperació al desenvolupament	8,87 %	6,82 %	12,12%	16,67%	3,45 %	6,45 %	0,00 %
Voluntariat de medi ambient i protecció animal	12,81%	20,45%	6,06 %	20,83%	3,45 %	6,45 %	11,11%
Voluntariat de promoció cultural	8,87 %	18,18%	6,06 %	8,33 %	3,45 %	6,45 %	5,56 %
Voluntariat esportiu	7,88 %	6,82 %	6,06 %	16,67%	6,90 %	3,23 %	0,00 %
Voluntariat educatiu	26,60%	47,73%	24,24%	20,83%	13,79%	22,58%	22,22%
Voluntariat sociosanitari	21,67%	13,64%	15,15%	22,92%	31,03%	22,58%	33,33%
Voluntariat d'oci i temps lliure	31,03%	59,09%	45,45%	20,83%	17,24%	16,13%	11,11%
Voluntariat comunitari, millora de la comunitat, sensibilització i denúncia de causes socials i drets humans	17,24%	11,36%	12,12%	18,75%	3,45 %	19,35%	16,67%
Voluntariat de protecció civil	6,40 %	4,55 %	3,03 %	14,58%	6,90 %	0,00 %	5,56 %

En comparar les dades insulars amb les dades estatals que s'extreuen del document *La Acció Voluntaria en 2019* de la PVE, destaquen, com s'havia esmentat prèviament, el voluntariat d'oci i temps lliure, però també l'educatiu i el comunitari:



Quant al **mitjà de comunicació** i la motivació per iniciar el voluntariat, es poden veure els resultats en les taules següents, també separats per franges d'edat:

	Total	14-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥ 65
Mitjançant persones conegudes, familiars o amistats	60,59%	59,09%	66,67%	54,17%	55,17%	64,52%	72,22%
Campanya publicitària al carrer (fulletons, cartells, pancartes,...)	6,40 %	2,27 %	3,03 %	12,50%	6,90 %	3,23 %	5,56 %
Campanya publicitària en la premsa, ràdio o televisió.	6,40 %	0,00 %	3,03 %	10,42%	6,90 %	9,68 %	11,11%
Internet (pàgines web o xarxes socials)	24,63%	22,73%	30,30%	41,67%	20,69%	6,45 %	11,11%
Institucions públiques, serveis socials	10,84%	9,09 %	9,09 %	18,75%	10,34%	6,45 %	5,56 %
Plataforma de voluntariat o agències amb ofertes de voluntariat	11,33%	13,64%	15,15%	14,58%	10,34%	0,00 %	11,11%
Centre educatiu	5,42 %	6,82 %	9,09 %	8,33 %	3,45 %	0,00 %	0,00 %
Com a participant o persona destinatària de l'entitat	11,82%	20,45%	18,18%	10,42%	3,45 %	9,68 %	0,00 %

En totes les edats destaca la constant que és mitjançant altres persones conegudes o familiars que les qui responen s'han iniciat en el voluntariat. Això ens pot conduir a valorar que les entitats tenen en els seus propis voluntaris i voluntàries el valor i l'eina més rellevant per captar nou voluntariat. Per altra banda, destaca també l'accés a la informació mitjançant pàgines web o xarxes socials i, amb el voluntariat més jove, haver estat participant en la mateixa entitat.

Pel que fa a les **motivacions** per fer voluntariat, es valoraven de 0 a 5 les sentències següents, on 0 era «gens important» i 5 «molt important». Podem valorar algunes de les motivacions lligades a l'edat com l'aprenentatge d'alguna cosa nova, que va disminuint segons l'edat, mentre que altres, com les creences religioses, s'incrementen. De manera global, la solidaritat i posar-se a disposició, són les més valorades en detriment de les creences religioses i les conviccions polítiques, que són les que menys:

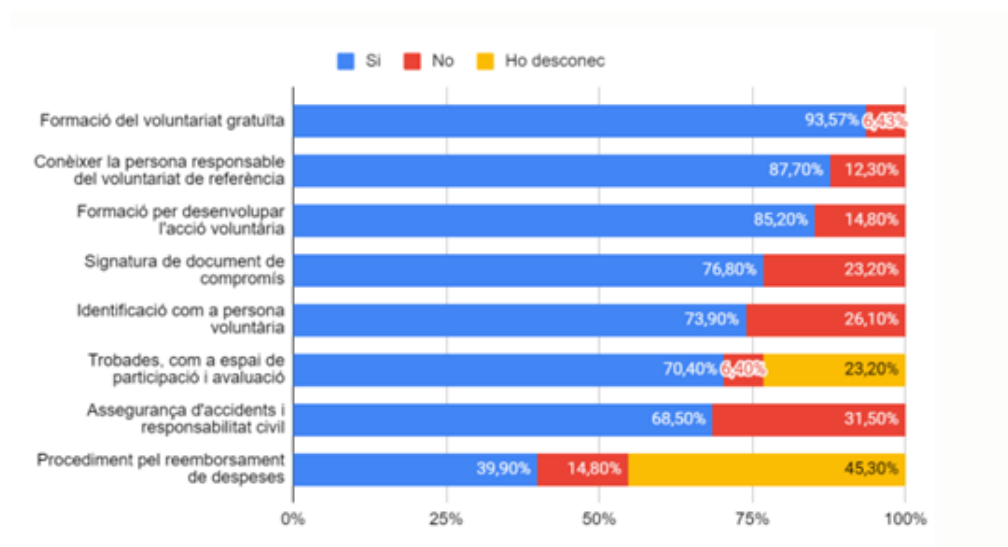
	Total	14-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥ 65
Aprendre alguna cosa nova i fer alguna cosa diferent	3,2	3,82	3,48	2,95	3,1	2,79	2,68
Solidaritat o ajuda als altres	4,18	4,28	3,84	3,85	4,37	4,57	4,44
Creences religioses	0,98	0,83	0,66	0,9	0,46	1,56	1,94
Conèixer a noves persones i fer amistats	2,51	3,26	2,52	2,32	2,53	2,25	1,57
Adquirir experiència laboral o habilitats personals	2,58	3,67	2,88	2,43	2,35	1,99	1,11
Conviccions polítiques	1	1,7	0,91	1	0,46	0,59	1,05
Posar a disposició les meves habilitats o coneixements	3,48	3,9	3,53	3,05	3,45	3,6	3,33
Disposar de temps lliure	2,49	2,8	2,37	2,36	2,18	2,69	2,5
L'eficàcia de l'entitat on faig voluntariat per aconseguir els objectius que persegueix	3,04	3,18	2,98	2,57	3,04	3,76	2,78
La meva relació amb les situacions i les persones que s'atenen a l'entitat	2,96	3,37	3,38	2,6	2,93	2,74	2,59

Finalment, per concloure aquest apartat, podem valorar el **grau de satisfacció** en relació a diferents aspectes de l'acció voluntària. Les valoracions, que van del 0 al 5, tenen unes puntuacions molt similars en les diferents variables:

	Total	14-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥ 65
El funcionament de l'entitat	3,46	3,6	3,33	3,16	3,73	3,82	3,15
Els resultats obtinguts per l'entitat	3,57	3,71	3,84	3,26	3,62	3,65	3,33
La relació amb altres persones voluntàries	3,84	3,9	3,74	3,61	4,31	3,98	3,52
La relació amb les persones responsables de l'entitat	3,66	3,93	3,79	3,23	3,96	3,76	3,62
La tasca que realitzo com a persona voluntària	3,91	4,05	3,99	3,51	4,37	4,25	3,15

#### 4.1.3 L'entitat de voluntariat per a les persones voluntàries

El qüestionari constava d'una sèrie de preguntes sobre el que saben, les persones voluntàries, de la situació de l'entitat de voluntariat de la qual formaven part en diferents aspectes referits al compliment normatiu i a processos de qualitat.



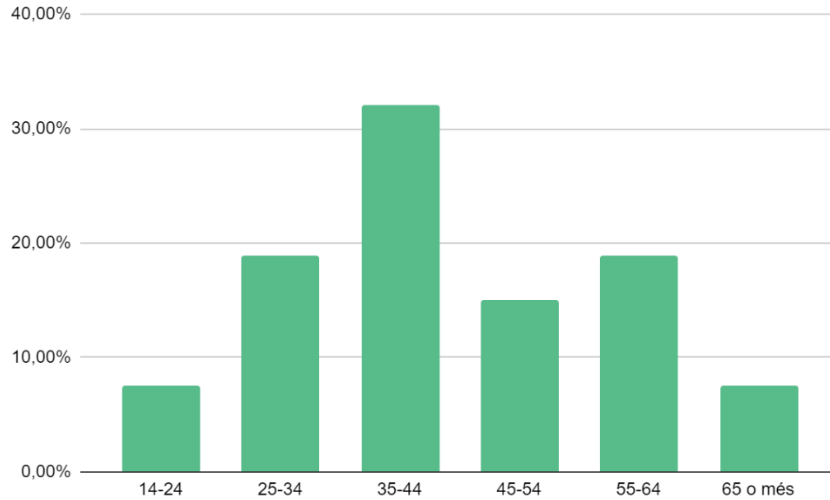
Tot i que s'ha de tenir en compte que hi pot haver alguns d'aquests processos o eines que estiguin establertes, però que la persona voluntària no sàpiga —fet que implicaria la necessitat de transmetre millor la informació—, destaca que més de la meitat de les persones que responen no sap si l'entitat té, per exemple, procediment de reemborsament de despeses, o directament sap que no en té, tot i que és un procediment preceptiu. En relació a les assegurances, que és un dret de la persona voluntària i un deure de l'entitat, gairebé un terç de les persones diuen no tenir-ne. D'igual manera, gairebé un terç expressa que no hi ha espais de participació i avaluació i quasi una quarta part de les persones no ha signat el document de compromís.



## 4.2 LES ENTITATS DE VOLUNTARIAT - QÜESTIONARI

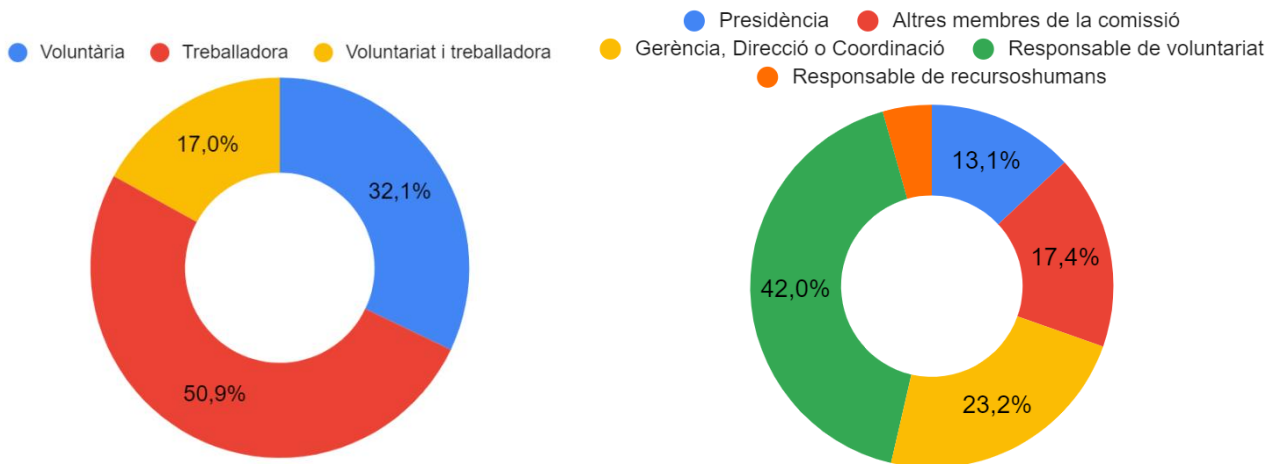
### 4.2.1 El perfil de les persones responsables

Per poc més que per curiositat, podem extreure que les persones responsables del voluntariat que varen respondre al qüestionari tenen una mitjana d'edat de 44 anys:



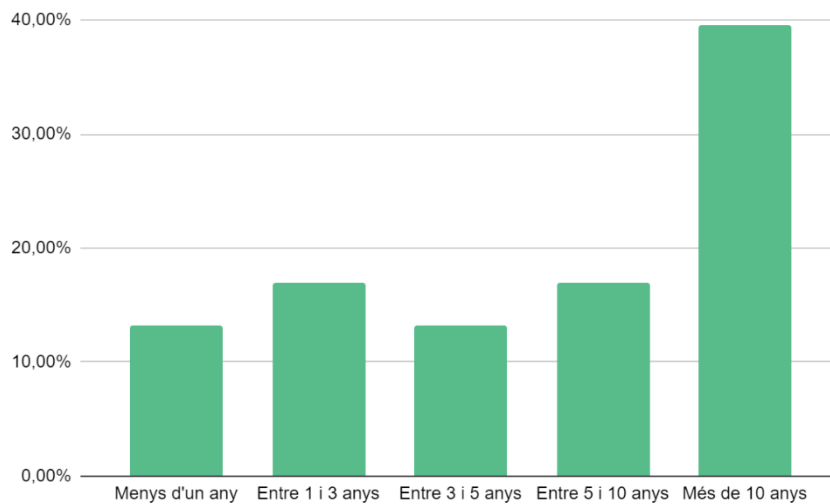
Continuant amb les dades d'identificació, i així com ocorria amb les persones voluntàries, es remarca clarament el perfil femení en relació a les responsables de voluntariat, amb un percentatge major en aquests càrrecs que de voluntariat en general: un 83 % de dones i un 17 % d'homes.

De les persones que varen respondre, gairebé un terç eren persones voluntàries, poc més de la meitat assalariades i, la resta, amb la doble condició, entenent que no desenvolupen les mateixes tasques a l'entitat. És interessant lligar aquestes dades amb els càrrecs que es desenvolupen.

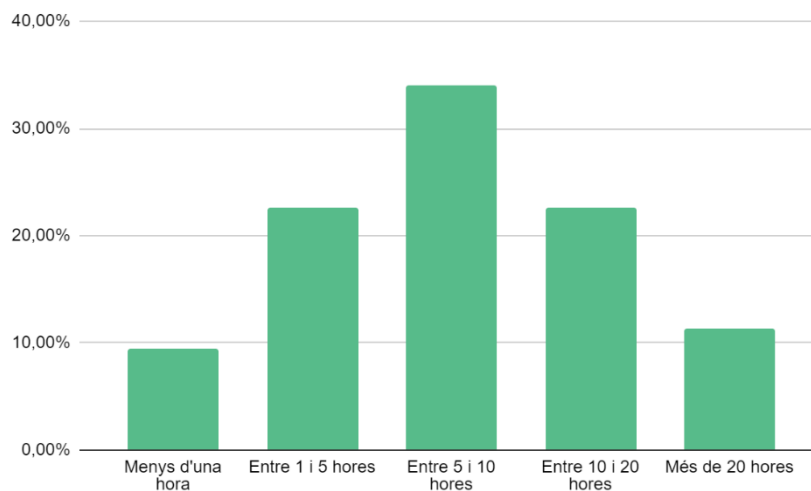


Podem concloure que dos terços de les persones que duen la gestió del voluntariat de les seves entitats són assalariades i, l'altre terç, es reparteix en igual nombre entre persones voluntàries i persones amb la doble condició. Ens trobam, per tant, amb un perfil de responsable de voluntariat principalment assumit per persones treballadores, probablement per la càrrega de feina i l'especificitat de les tasques que implica aquest càrrec.

Les persones que ocupen càrrecs de responsabilitat duen un elevat temps de permanència a l'entitat: més de la meitat de les que han contestat amb un període superior a 5 anys:



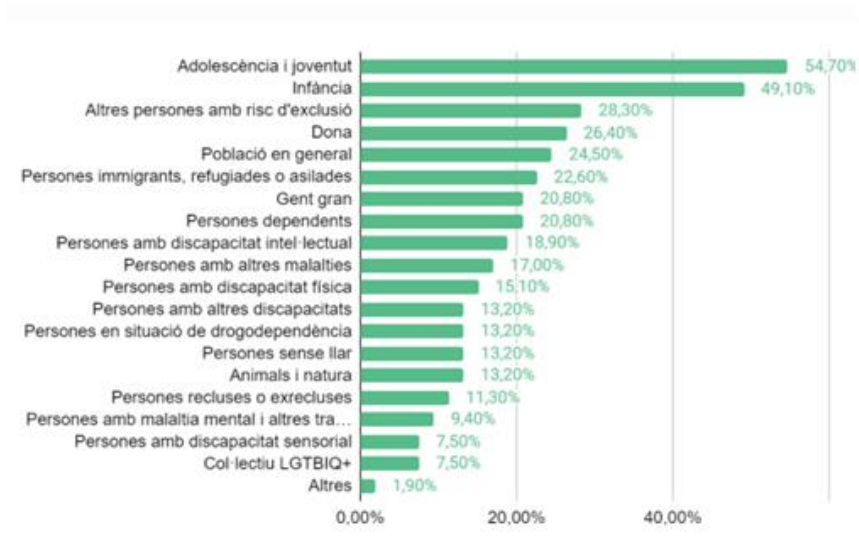
Quan es demana a les persones responsables quant de temps a la setmana dediquen a la gestió del voluntariat veim que aproximadament un terç hi dedica menys de 5 hores, un altre terç, entre 5 i 10 hores i, el darrer terç, més de 20 hores.



Aquestes dades fan palesa la dedicació necessària per gestionar el voluntariat, tot i la diversitat de perfils i de característiques de les entitats i independentment del personal assalariat que tinguin. Cal destacar que les hores que hi dediquen les persones responsables, siguin treballadores o voluntàries, se situa en percentatges molt similars.

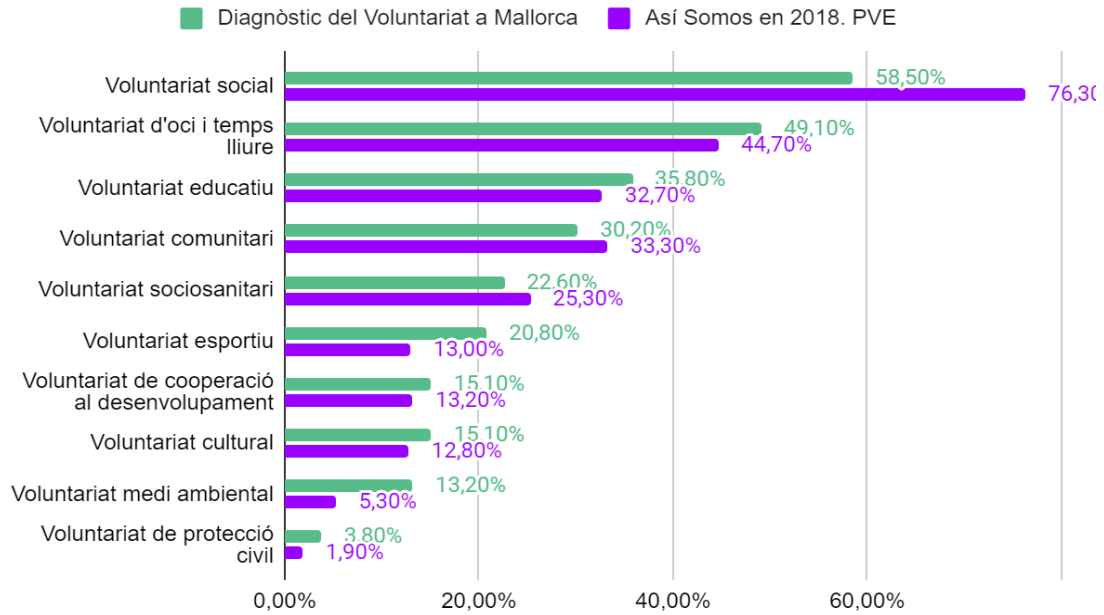
#### 4.2.2 L'entitat de voluntariat

D'entrada podem caracteritzar les entitats segons el col·lectiu destinatari de l'acció de voluntariat:

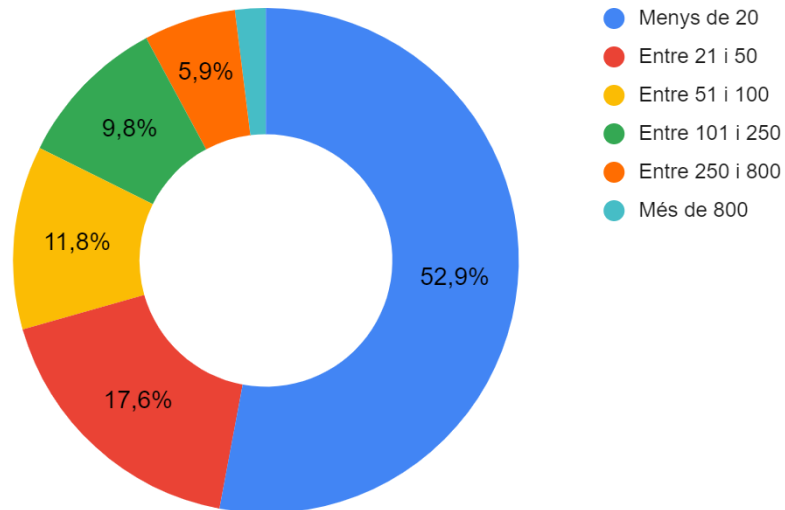


Destaquen les entitats que treballen amb la infància i la joventut. Comparant-ho amb el *Así Somos en 2018* de la PVE, informe que especifica que el 39,3 % de les entitats treballa per a la joventut i l'adolescència i un 35,8 % per a la infància, observem una diferència percentual significativa que atorga certa idiosincràsia, en aquest sentit, a Mallorca.

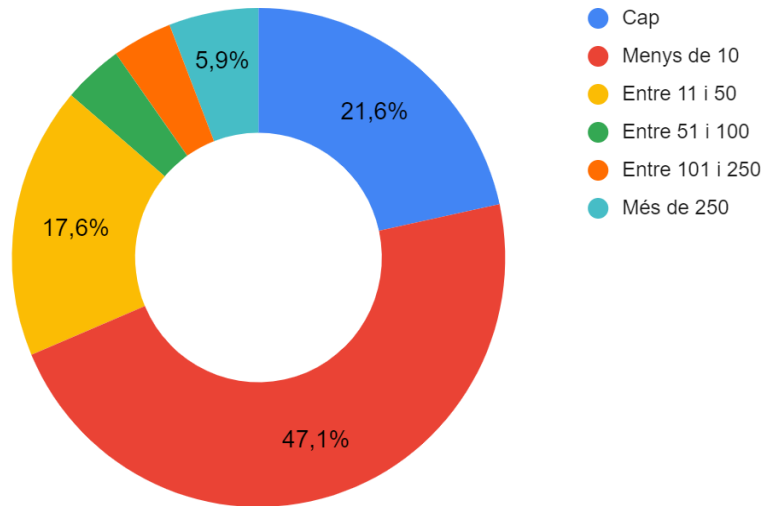
En relació als àmbits de voluntariat, i comparant-los amb l'informe *Así Somos*, podem observar que predomina el voluntariat social, però no d'una forma tan diferenciada com mostren les dades estatals. Pel que fa als altres àmbits, s'observa una implantació similar:



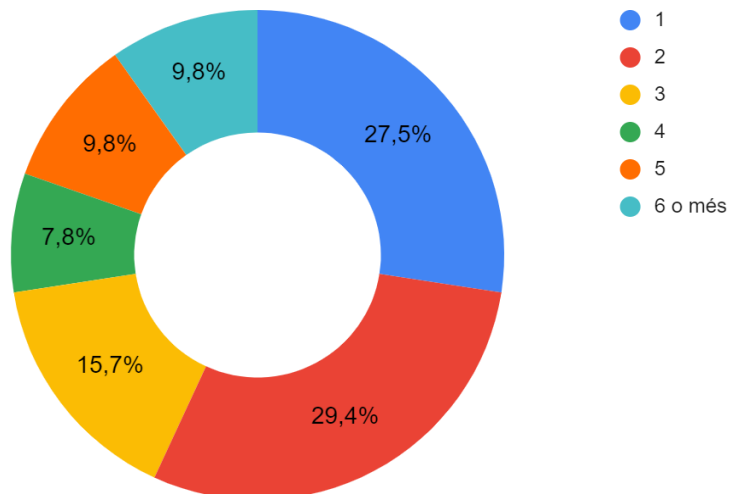
Pel que fa al volum de les entitats quant a nombre de persones voluntàries, es constata que la meitat de les entitats té menys de 20 persones i que únicament un terç té més de 50 persones voluntàries. En aquest cas, no podem fer comparativa amb les dades estatals, ja que, pel seu àmbit d'actuació territorial, les xifres de les entitats estatals sempre seran majors:



Continuant amb l'anàlisi de l'estructura humana de les entitats, observam que un terç de les entitats té més de 10 persones treballadores. Destaca que gairebé la meitat de les entitats tenen entre 1 i 10 persones treballadores. La relació entre nombre de persones voluntariats i persones treballadors no és necessàriament proporcional.

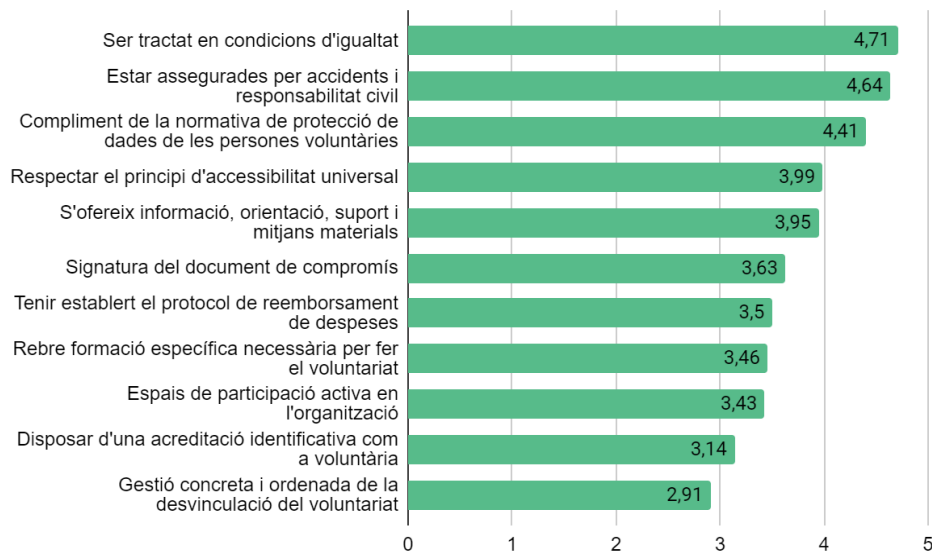


Sense diferenciar si es tractava de persones treballadores o de voluntàries, es va demanar quantes persones participaven en la gestió del voluntariat a les entitats, amb els resultats següents:



Destaca que més d'una quarta part de les entitats tenen més de 4 persones implicades en la gestió del voluntariat, de les quals la meitat són entitats amb menys de 50 persones voluntàries. Per tant, la correlació entre nombre de persones voluntàries i nombre de persones dedicades a la gestió no és proporcional.

En relació al compliment de processos i protocols especificats com a obligatoris per la normativa actual, s'avalua el grau en què es compleixen entre 0 i 5:



Cal destacar que la signatura del document de compromís té un grau de compliment de 3,63. Hem de tenir en compte que ja constituïa una obligació des de la Llei 3/1998 de voluntariat de les Illes Balears i que, per tant, no és resultat del canvi normatiu.

Igualment, hem de fixar l'atenció en el procés que té menor grau de compliment, que és el de desvinculació, la gran assignatura pendent de les entitats que tenen molt especificats els processos per acollir nou voluntariat però no per desvincular-lo.

### 4.3 RESPONSABLES D'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA - QÜESTIONARI

#### 4.3.1 El perfil de les persones responsables

De les persones que varen respondre el qüestionari, un 84 % eren responsables polítics i un 16 % de perfil tècnic. Quatre de cada cinc persones desenvolupen la seva feina en ajuntaments i la resta al Consell Insular.

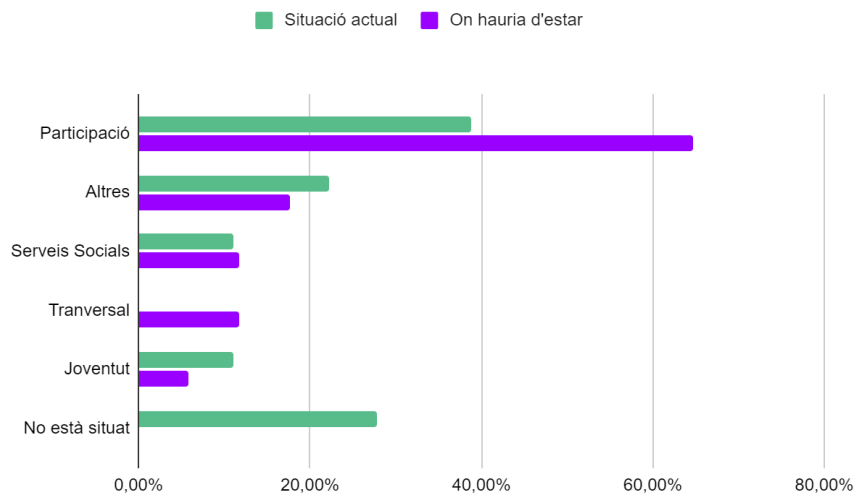
Pel que fa a la formació en relació a voluntariat o a participació, el 45,8 % exposa que té poca o cap formació, un 37,5 % parla de diverses experiències per impulsar iniciatives o participar-hi i un 16,7 % té algun tipus de formació específica en aquestes àrees.

Quan se'ls demana què saben de la normativa del voluntariat, les respostes són que un 56 % no sap res o no ha llegit la Llei 11/2019 de voluntariat de les Illes Balears.

A la pregunta sobre quin departament o àrea assumeix la responsabilitat o les competències en voluntariat, responen principalment que la de Participació, en un 38,89 %. En els altres

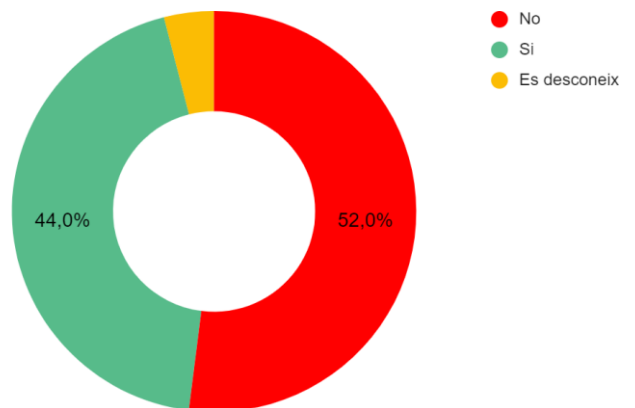
casos, la resposta és que no hi ha cap departament concret o que s'hi dediquen àrees molt diverses.

A la pregunta d'on consideren que s'hauria de situar l'àrea de voluntariat, dues de cada tres persones responen que en la de Participació. La percepció és que, tot i que encara es lliguen serveis socials i voluntariat, durant els darrers anys i amb el creixement de les àrees dedicades a la participació ciutadana, aquest lligam s'ha anat desfent cercant la transversalitat que implica la participació:



Quan es demana si hi ha algun document o protocol de l'Administració que reguli el voluntariat, únicament el 4 % ha respost que té un document, però que, realment, no s'aplica. Es planteja, per tant, una tasca per desenvolupar en el futur.

Hem de destacar, també, en relació a la coordinació entre àrees que tenen relació amb voluntariat, que el 52 % de les persones manifesten que no hi ha una coordinació, el 44 % manifesta que si n'hi ha i la resta que ho desconeix. Valorant els reptes de futur, sens dubte aquest n'és un. De les persones que varen respondre que no hi ha una coordinació, la immensa majoria veuria molt positivament que hi fos.



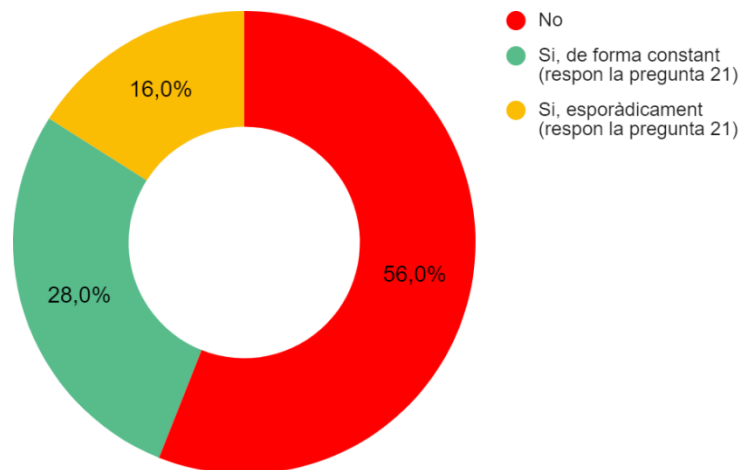
Quan les administracions enquestades exposen quines són les formes de coordinació entre les àrees, es refereixen majoritàriament a comunicació entre els responsables. Únicament en un cas s'anomena un òrgan específic: el Consell de Benestar Municipal.

Les persones que afirmen que no hi ha figures ni espais de coordinació proposen diverses fórmules, no només de coordinació, sinó també de regulació del voluntariat, com fer un reglament, donar formació o assessorament. Altres propostes són que s'hi assigni un tècnic de referència, que ho assumeixi l'àrea de participació o que es creïn comissions transversals.

#### 4.3.2 La relació del voluntariat i l'Administració

Quan es demana a les persones responsables de l'administració pública quina formació els podria interessar, un 36 % proposa formar-se en algun aspecte relacionat amb la gestió del voluntariat, el 32 % en continguts relacionats amb la normativa i un 12 % en mesures i actuacions de promoció del voluntariat. També s'esmenta la necessitat de conèixer actuacions considerades bones pràctiques dins l'Administració local.

Per altra banda, quan es demana sobre la relació de l'Administració que representen amb les entitats de voluntariat, la majoria respon que no hi ha cap relació.



S'estableix, doncs, la fita de millorar els canals de comunicació entre les entitats i les administracions públiques per poder donar un suport adequat al voluntariat.

Únicament un 4 % respon que té programes de voluntariat en funcionament que corresponen, concretament, a un programa insular de voluntariat de gent gran. En altres casos, s'esmenta la previsió de posar-ne en marxa en el marc de la Llei. Finalment, algunes administracions responen negativament en els dos aspectes. Es constata, per tant, la importància de donar a conèixer les mesures de suport i la normativa que regula el voluntariat.

#### 4.4 MESURES DE SUPORT AL VOLUNTARIAT - QÜESTIONARI

Per concloure amb les dades extretes dels qüestionaris, s'han agrupat totes les preguntes relacionades amb mesures de suport al voluntariat i que serviran com a propostes per incloure en el Pla Insular de Voluntariat.



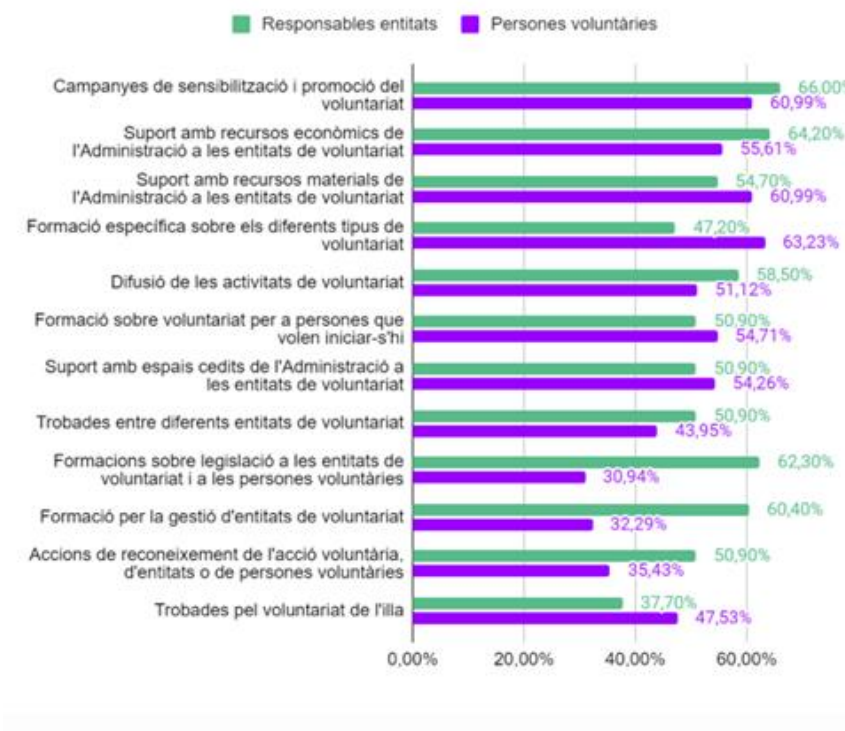
#### 4.4.1 Les propostes del voluntariat i de les entitats

Es demanà a persones voluntàries i a entitats que valorassin la rellevància d'algunes línies i actuacions que hauria de contenir el proper Pla Insular de Voluntariat.

Comparant les propostes que fan les entitats amb les que fan les persones voluntàries, podem veure que hi ha cert acord amb el grau d'importància que es dona a bona part de les mesures.

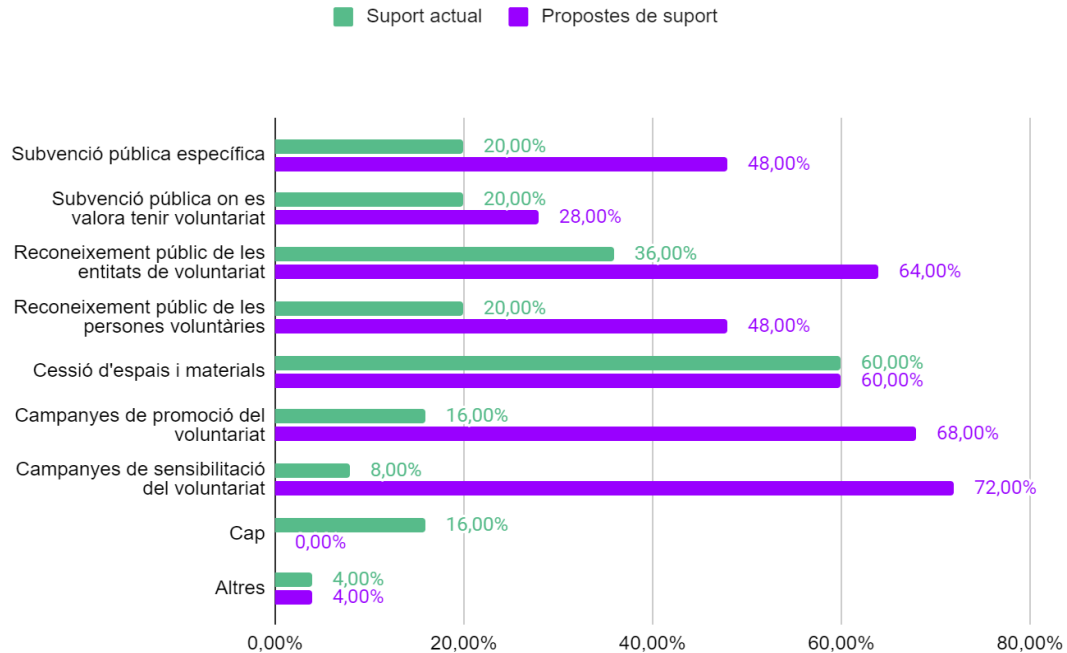
Els dos grups destaquen: campanyes de promoció del voluntariat, accions de difusió, i suport econòmic o material per part de les administracions. En menor mesura es fa referència a formació sobre voluntariat per a persones que vulguin iniciar-s'hi i la cessió d'espais.

Quant a les propostes que es refereixen a trobades i intercanvis, observam que les trobades entre entitats no han estat de les més considerades. En canvi, sí que va ser una de les propostes valorades en les trobades participatives.



Els desajustos més destacats entre els dos grups són en relació a formació específica que les persones voluntàries troben com a més prioritàries, no així les entitats. La formació sobre gestió del voluntariat i normativa interessen molt més a les entitats que a les persones voluntàries. Destaca també la poca importància que donen les persones a accions de reconeixement, que és superior en el cas de les entitats.

Quan parlem de les mesures que haurien de prendre les d'administracions públiques, es fa referència tant a les iniciatives que es duen a terme com les que creuen que s'hi haurien de dur (propostes):



Podem veure que el suport que es dona actualment és en cessió d'espais i materials, demanda que sembla que no es veu satisfeta, ja que, tant entitats com persones voluntàries, la segueixen considerant prioritària.

Veient quines propostes es fan de cara al Pla Insular de Voluntariat, el que es pot observar principalment és que no hi ha disminució en cap de les línies de suport, amb la qual cosa es pot sobreentendre que hi ha l'anhel de mantenir-lo si no es pot augmentar. Per damunt d'altres línies, destaquen les campanyes de sensibilitació i promoció del voluntariat.

## 4.5 TROBADES PARTICIPATIVES ENTITATS DE VOLUNTARIAT

### 4.5.1 Conceptualització del voluntariat

Pel que fa als conceptes que suggereix el voluntariat, aquests són els resultats de les tres trobades que es feren:



Observam que les entitats donen una significativa importància al concepte de *compromís* i, amb menor mesura o igual, al concepte de *solidaritat*. Ambdós conceptes són part del nucli de l'acció voluntària. També en destaquen d'altres com *altruisme*, *canvi*, *temps*, *motivació* i *implicació*.

#### **4.5.2 Els principals reptes del voluntariat**

En el debat al voltant de quins són els reptes actuals del voluntariat, les entitats plantejaren diversos temes que s'han agrupat per línies segons la temàtica. De la mateixa manera, s'ha fet amb les propostes al Pla Insular de les entitats i de les persones responsables de l'Administració pública.

Per tant, encara que totes les respostes es poden trobar en els annexos, resumirem les principals. Hem obviat aquells reptes referits a la pròpia acció de voluntariat o a la millora interna de les entitats.

- Assessorament i formació: oferir oportunitats de formació diversa quant a temes i sectors més minoritaris i poc visibilitzats.
- Promoció del voluntariat: reconèixer i difondre l'acció voluntària. En aquest sentit també cal una «desestacionalització» perquè la disposició del voluntariat no depengui tant de la temporalitat (turística) laboral.
- Suport per millorar la gestió. Organitzar i plantejar el voluntariat requereix temps i esforç per a les entitats. El repte implica obtenir recursos per facilitar aquesta gestió de forma eficient. Treballar la documentació relativa a la llei per actualitzar el voluntariat.
- Sensibilització i difusió: difondre l'acció de voluntariat, facilitant la informació dels programes i de les entitats. Es valora rellevant el reconeixement. El voluntariat com a expressió d'empoderament de la pròpia comunitat.
- Estudi i innovació: necessitat de tenir un voluntariat dinàmic i adaptable a les necessitats i situacions. Incorporar la perspectiva de gènere en tots els processos.
- Coordinació dels agents de voluntariat: la complexitat burocràtica pot actuar en detriment de les iniciatives de les entitats i dificultar-ne el dinamisme. Es dona molta d'importància a la col·laboració entre les entitats i a conèixer el teixit associatiu d'un mateix territori.

### **4.5.3 Les relacions entre els agents del voluntariat**

Es proposa a les persones responsables d'entitats descriure les relacions entre les entitats, amb l'Administració pública i amb la població en general. A la pràctica, aquesta dinàmica derivà més en transmetre propostes que en exposar la situació de relació entre els diferents agents. Es resumeix a continuació:

Sobre les administracions públiques:

- Difondre les accions de les entitats de voluntariat per facilitar la captació.
- Visibilitzar la tasca del voluntariat, la seva contribució i l'esforç que suposa.
- Facilitar l'accés als recursos públics i evitar les traves de l'excés de burocratització.
- Que l'Administració pública no capitalitzi el voluntariat i tengui en compte les entitats a l'hora de prendre iniciatives.
- El Consell Insular ha de comptar amb la xarxa d'entitats per facilitar aquest intercanvi de recursos i coneixement.
- Suport per crear noves entitats.
- Necessitat d'espais físics per a les entitats petites.
- Suport per fer activitats, infraestructura o noves formes de participació.

Sobre les relacions entre entitats:

- Aprofitar sinergies entre entitats unificant accions formatives.
- Afavorir i potenciar els espais de trobada, sectorials o per àmbits, per debatre situacions comunes, proposar iniciatives compartides o exposar bones pràctiques entre entitats.
- Oferir jornades anuals de diferents temàtiques, però amb estratègies similars.

Sobre la població en general:

- Facilitar l'accés de les persones amb espais d'informació oberts sobre els programes de voluntariat que es duen a terme.
- Difusió a les escoles i sensibilització de l'acció solidària i de voluntariat.

### **4.5.4 Propostes al Pla Insular de Voluntariat**

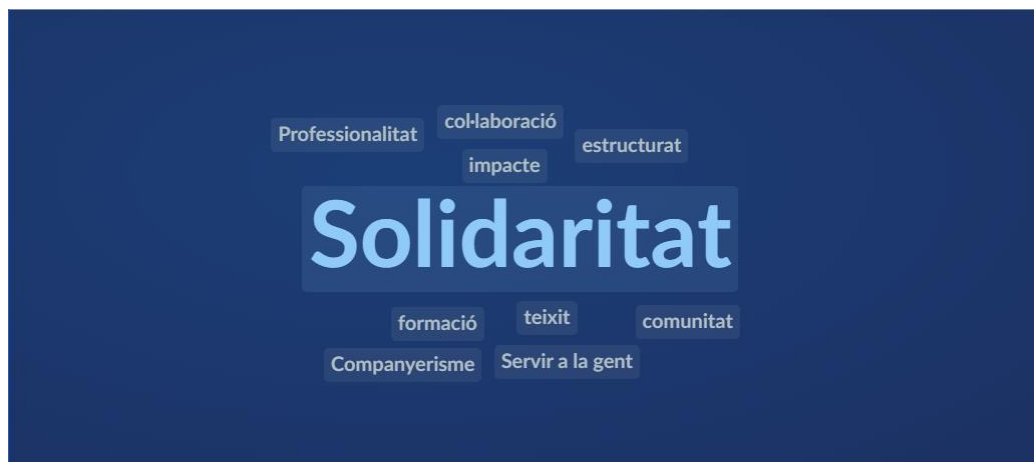
Les propostes al Pla Insular de Voluntariat s'agrupen en diferents línies temàtiques. En alguns casos estan repetides perquè afecten àrees diferents. S'obvien les propostes que no es poden incloure dins una possible regulació normativa (insular o municipal). Es poden trobar totes les respostes al document que adjuntam.

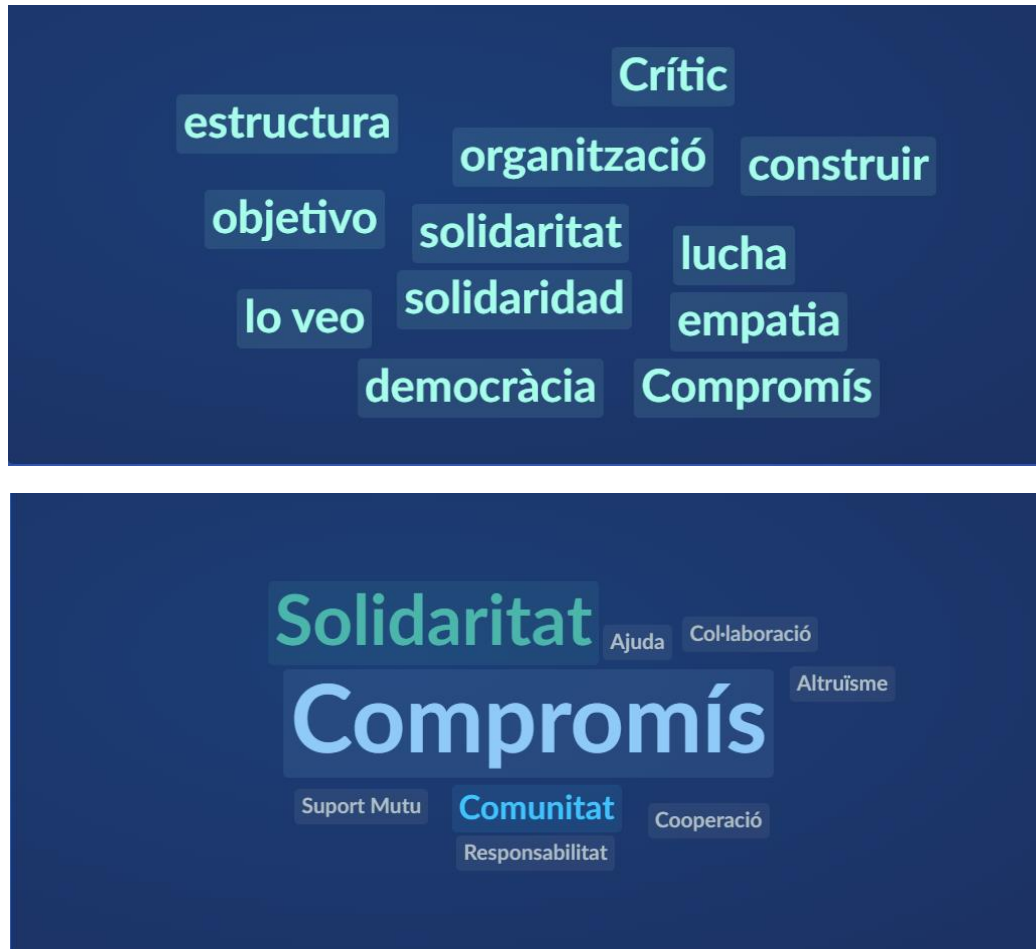
- Assessorament i formació: d'actualització digital, etc.
- Promoció del voluntariat: plans de difusió del voluntariat i com a eina de captació, borses de persones voluntàries segons àrees, facilitar les bones pràctiques, espais de trobada per a entitats, reconeixement a les persones voluntàries, servei d'orientació del voluntariat.
- Coordinació dels agents de voluntariat: reconeixement de les xarxes de voluntariat com a interlocutores i potenciar-ne la tasca, col·laboració entre entitats i Administració, establir protocols entre entitats.
- Sensibilització i difusió: plans de difusió de l'acció voluntària per facilitar la captació i donar a conèixer les entitats, promoure accions i campanyes de sensibilització juntament amb les xarxes de voluntariat, també als instituts, establir un espai públic entre entitats i persones voluntàries.
- Estudi i reflexió al voltant del voluntariat: disposar d'un registre d'entitats per municipis, espais per poder compartir bones pràctiques, xarxa pública d'entitats i persones voluntàries i jornades del voluntariat.
- Suport a la gestió del voluntariat: suport econòmic a programes i projectes, i també per a despeses estructurals, cessió d'espais per desenvolupar activitats, formació per facilitar la redacció de projectes i per adaptar-se a la normativa.

## **4.6 TROBADES PARTICIPATIVES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES**

### **4.6.1 Conceptualització del voluntariat**

Les trobades amb els responsables d'administracions públiques s'inicien amb la conceptualització del voluntariat mitjançant paraules relacionades:





*Solidaritat* i *compromís* són les paraules més destacades (a la inversa, però, en relació a les entitats). Destaca, en la tercera la imatge, el concepte de *comunitat*.

#### 4.6.2 Els principals reptes del voluntariat

Es proposa, mitjançant una dinàmica de relació d'imatges, definir quins reptes hauria de respondre el Pla Insular de Voluntariat:

- Assessorament i formació: com donar suport al voluntariat o com vehicular les persones amb afany de solidaritat.
- Promoció del voluntariat: treballar per donar a conèixer el voluntariat com a forma de transformació i de ruptura amb dinàmiques individualistes.
- Suport per millorar la gestió del voluntariat.
- Sensibilització i difusió: apropar la ciutadania, i les pròpies persones destinatàries, a les entitats. Com donar a conèixer altres realitats, especialment a la gent jove.

- Coordinació entre els agents de voluntariat: reforçar les xarxes entitats i organismes públics.
- Coordinació entre les diferents àrees d'una administració pública que es relacionen amb voluntariat.

#### **4.6.3 Les relacions entre els agents del voluntariat**

Es planteja a les persones representants de diferents administracions públiques que exposin la realitat quant a la relació amb les entitats de voluntariat i amb la població en general. A continuació, resumim les aportacions, separant-les segons administració insular o municipal:

##### **Situació dels ajuntaments**

- Pocs reglaments municipals de voluntariat.
- Necessitat d'un estudi sobre els reglaments municipals de voluntariat.
- Hi ha algun ajuntament que ha pres la iniciativa de fer un diagnòstic de la situació actual de les entitats i de formes de relacionar-s'hi.
- Alguns ajuntaments estan desenvolupant o revisant el reglament municipal de voluntariat.
- Faciliten un punt d'atenció a les entitats.
- Hi ha una falta d'espais, alguns estan pendents de casals d'entitats.
- Es manifesta una desconeixença del que és el voluntariat i cal formació. Dubtes i confusions entre altres formes de participació comunitària, ciutadana o social.
- Cal assessorar-los perquè els ajuntaments donin suport al voluntariat, tenen interès en què aquest pla insular ho prevegi.
- Treballar en xarxa entre municipis que estiguin fent accions de suport al voluntariat.

En relació amb les entitats:

- Destaquen la volubilitat de les entitats.
- Es demana suport per gestionar les entitats, formació en voluntariat i campanyes de difusió i de sensibilització.
- Hi ha poc contacte amb les entitats de voluntariat i remarquen la necessitat d'establir vies de contacta directes.
- Hi ha molta de confusió de com donar aquest suport al voluntariat.



En relació a la població en general:

- Afavoreixen les visites escolars per fer captació de voluntariat.
- Necessitat de formació per al jovent en voluntariat.

### **Situació del Consell Insular**

- És necessària la coordinació entre departaments.
- És important que els personal del Consell faci un seguiment proper de les persones que fan voluntariat dins serveis insulars.
- Afavorir la presentació de demandes d'excepcionalitat per als programes de voluntariat del Consell Insular, que s'han de lliurar al Fòrum Balear del Voluntariat.
- Es demana suport i assessorament per fer el seguiment dels recursos relacionats amb el voluntariat de què disposen les diferents direccions insulars.

En relació amb les entitats:

- Falta formació específica sobre el voluntariat.
- Cal incloure la perspectiva de gènere en els diferents processos.
- Crear un espai comú amb entitats de voluntariat que tenen relació amb l'Administració insular.

En relació a la població en general:

- Caldria atendre les demandes de persones interessades en fer voluntariat des d'una entrada única.
- S'ha de valorar que persones que poden ser ateses en un servei puguin desenvolupar voluntariat, com a part del seu programa personal.

#### **4.6.4 Propostes al Pla Insular de Voluntariat**

Finalment, es plantegen accions susceptibles d'incloure en el Pla Insular de Voluntariat, que s'ha separat en diferents àrees temàtiques. Totes les propostes es troben en la documentació que hem adjuntat. Com a les entitats, obviam les que no tenen cabuda en un pla insular:

- Suport institucional i coordinació entre institucions: assessorament i suport per adaptar-se a la Llei de voluntariat, promoció de plans municipals de voluntariat, col·laboració entre municipis.
- Assessorament i formació: adaptar i donar a conèixer nous marcs normatius, assessorament per organitzar programes de voluntariat, facilitar-ne els models.

- Promoció del voluntariat: difusió de les accions de les entitats i dinamització del voluntariat municipal.
- Coordinació entre agents de voluntariat: plans estratègics de formació i suport al voluntariat des dels ajuntaments, preveure l'acció voluntària en diverses àrees del Consell i llista d'entitats per municipis.
- Accions d'estudi i reflexió: recull de bones pràctiques, estudis territorials, etc.

#### **4.7 Sessió amb responsables de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials**

Per concloure aquest diagnòstic, s'organitzà una trobada presencial amb representants de les àrees de Menors, Gent Gran i Discapacitat, en la qual s'abordaren diversos temes en relació al voluntariat. S'adjunta el resum de la reunió.

Es manifestà la intenció de sol·licitar l'excepcionalitat dels programes de voluntariat amb infància i gent gran. En el primer cas, es plantejà que la situació de protecció que han de tenir les persones menors dels centres residencials de l'IMAS és molt complexa, i és impossible que sigui assumit per una entitat privada externa. En relació a la gent gran, s'afegí que les persones destinatàries són usuàries dels centres de l'organisme públic i que el seguiment que poden fer les persones responsables de la mateixa institució, amb presència permanent als centres, no la podria fer cap entitat.

Quant a la Direcció Insular de Persones amb Discapacitat, s'exposa que el voluntariat s'organitza des de les entitats amb les quals hi ha concerts i que l'àrea no hi té relació directa. Es troba interessant poder oferir fer voluntariat a les persones usuàries dels centres, però, en tot cas, cal suport per definir les estratègies de promoció.

En relació a les propostes al Pla Insular, es plantegen propostes de suport i assessorament per fer el seguiment dels recursos emprats per les diferents direccions insulars, vehicular les demandes de voluntariat des d'un servei unificat, suport en la preparació de la documentació d'excepcionalitat dels programes de voluntariat que així es considerin i recursos per oferir a persones ateses fer voluntariat com a part del programa de desenvolupament personal.

## **5 CONCLUSIONS**

---

Centrarem les conclusions en les que detecten actuacions o situacions que pot incloure o preveure el Pla Insular de Voluntariat, deixant de banda la part del diagnòstic centrada en conèixer la realitat del sector i de les persones i que en formen part.

## **De les persones voluntàries:**

- Destaca l'alt nombre de persones que fan voluntariat amb infància i joventut, tot i que el perfil majoritari de persona voluntària no és precisament aquest. És rellevant donar visibilitat al voluntariat d'altres àmbits.
- Si ens fixam en els mitjans de captació, i deixant de banda el boca-orella, els més comuns és a través d'Internet, siguin webs o xarxes socials. Treballar la difusió des d'aquesta via pot considerar-se una mesura de promoció.
- Destaquen la solidaritat i el fet de posar habilitats i coneixements a disposició dels altres, com les raons més importants per fer voluntariat. Les accions de promoció s'haurien d'enfocar en aquests conceptes per ser més eficaces.
- Centren les seves propostes en formacions específiques, suport amb recursos econòmics i materials i campanyes de sensibilització i promoció, incidint, per tant, en aspectes que afecten tant l'acció voluntària com la necessitat de recursos.

## **De les entitats:**

- Tot i que s'entén que hi pot haver desconeixement respecte a protocols o processos establerts, les persones voluntàries expressen que a la seva entitat no n'hi ha. Aquest fet és molt significatiu i és imprescindible corregir la situació.
- El temps que les persones dediquen a la gestió del voluntariat és, majoritàriament, d'entre 5 i 10 hores setmanals. Aquesta dada tradueix que hi ha una càrrega de feina molt important per desenvolupar un voluntariat de qualitat. Aquest és un indicador o punt on es poden destinar suports i recursos.
- Trobam moltes entitats amb un nombre reduït de persones voluntàries i poca estructura de personal treballador. Per tant, és imprescindible que el pla prevegi iniciatives accessibles i assequibles per a totes les entitats, tinguin una estructura més forta, més gran o més petita.
- Pel que fa als aspectes pendents de desenvolupar destaquen: la gestió de la desvinculació, la formació específica, els espais de participació en les entitats, l'acreditació i el document de compromís. També, i com ja s'ha dit abans, formació en gestió.
- S'estableixen reptes que donen rellevància a la millora de la gestió i a facilitar la incorporació i participació del voluntariat. També al reconeixement del voluntariat, mitjançant la difusió i el suport.

- Les entitats plantegen que les administracions públiques tinguin un paper de promotors del voluntariat i de facilitadors de les accions voluntàries, oferint recursos i posant espais a la seva disposició.
- Hi ha interès en promoure la coordinació i l'intercanvi entre entitats, sectorial o per àmbits, i en establir sinergies.
- Es planteja la importància de facilitar l'accés de la ciutadania al voluntariat, començant per una tasca de sensibilització als centres educatius.
- Les propostes que s'extreuen dels qüestionaris es refereixen a activitats formatives per millorar la gestió del voluntariat i per adaptar-se a la normativa, així com suport econòmic i campanyes de sensibilització. Són, per tant, mesures de suport estructural i de millora de processos.
- Les propostes derivades de les sessions dinamitzades foren molt variades i és complex acotar-les: des de la promoció i sensibilització per millorar i facilitar l'accés del voluntariat, suport a l'estructura i facilitació d'activitats, interlocució amb xarxes i federacions, reflexió i millora de l'acció voluntària mitjançant jornades o espais d'intercanvi, etc.

#### **De les administracions públiques:**

- Cal entendre el voluntariat com a transversal entre els diferents departaments o àrees de les institucions, per la seva diversitat. Serà per tant, necessari, identificar un perfil de responsabilitat i de promoció clar i facilitador. Aquesta figura hauria d'encarregar-se de coordinar actuacions internes, però, també, de canalitzar les demandes externes de la ciutadania i de les entitats.
- Hi ha una manca de relació, sobretot en el cas dels ajuntaments, amb les entitats de voluntariat, tot i que es transmet la necessitat de tenir espais de contacte. S'haurien de facilitar i promoure aquests espais.
- Destaca la desconeixença d'una part de les administracions del món del voluntariat, de les entitats, i de la implicació i la relació amb la seva feina, que fan palesa la necessitat de més formació. També cal establir vies de comunicació entre les entitats de voluntariat i els ajuntaments.
- Des dels ajuntaments deixen clara la necessitat de suport i d'intercanvi d'iniciatives des del Consell i amb altres ajuntaments.
- Els departaments del Consell de Mallorca necessiten coordinació interna en relació a mesures de suport i de promoció del voluntariat.

- S'estableix la necessitat que les persones que s'apropen al Consell per tenir informació del voluntariat tinguin una "entrada única".
- Hi ha una intenció clara de millorar totes les vies de suport al voluntariat. Principalment, i respecte al que s'està fent, s'han de millorar les tasques de difusió, de promoció i de sensibilització del voluntariat i s'ha de potenciar la feina de reconeixement.

Es valora que la situació produïda arran de la crisi sanitària i les actuacions solidàries que s'han desenvolupat al respecte ha provocat una major sensibilització de l'Administració local i ha donat importància a fer a conèixer aquestes iniciatives.

- Les propostes que deriven de les sessions amb responsables municipals estan molt relacionades amb mesures de suport i d'assessorament per elaborar plans municipals de voluntariat.
- Es torna a remarcar la necessitat de tenir llistes d'entitats de voluntariat per conèixer el sector.

## **5.1 CONCLUSIONS FINALS**

Aquest diagnòstic es planteja com a punt de partida per redactar un Pla Insular de Voluntariat adaptat a la realitat de Mallorca. Amb aquesta tasca ha quedat clar que, des dels diferents agents implicats, conflueixen moltes propostes d'actuacions i de millora.

Per part de les persones i entitats voluntàries, aquestes propostes van més dirigides al suport i a la millora de l'acció voluntària amb la difusió, la promoció, la formació i el reforç de l'estructura. Des de les administracions públiques es refereixen a la coordinació i a la regulació clara i adaptada a la normativa vigent.

De les propostes recollides, es poden ja iniciar les primeres passes cap al Pla Insular de Voluntariat a Mallorca, que inclourien les línies estratègiques següents:

1. Assessorament i formació
2. Promoció
3. Suport a la gestió
4. Sensibilització i difusió
5. Coordinació entre agents
6. Suport i coordinació entre institucions
7. Estudi i reflexió sobre el voluntariat

Hi ha per endavant la feina de desenvolupar aquestes línies estratègiques mitjançant objectius, accions i competències. El Pla Insular de Voluntariat ha de ser ambiciós, però també realista i adaptat a la situació actual.