

# Informe d'avaluació de l'efecte del Programa Vincles en les famílies

---

2018

eQuales

16/04/2018

## Índex

1.	Introducció .....	3
2.	objectius del projecte.....	4
3.	Metodologia.....	5
3.1.	Mostra inicial per realitzar el projecte.....	5
3.2.	Enquesta .....	5
3.2.1.	Construcció del qüestionari.....	6
3.3.	Mostra dels participants d'aquest estudi .....	6
3.3.1.	Treball de camp per la realització de les entrevistes .....	6
3.3.2.	Pla d'anàlisi.....	7
4.	Resultats de l'estudi .....	8
4.1.	Resultats globals.....	8
4.1.1.	Localitat on resideix l'enquestat.....	8
4.1.2.	Localitat on resideix l'usuari.....	9
4.1.3.	Relació de parentesc amb l'usuari de Vincles .....	10
4.1.4.	Temps dels usuaris en el servei Vincles .....	11
4.1.5.	Edat dels familiars enquestats .....	12
4.1.6.	% Edat dels familiars enquestats .....	13
4.1.7.	Distribució per sexe dels familiars enquestats.....	14
4.1.8.	Utilització de l'app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran ....	15
4.1.9.	Freqüència d'ús per relacionar-se amb el usuari.....	16
4.1.10.	Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles.....	17
4.1.11.	Canvi en relació a les vies de comunicació.....	18
4.1.12.	Ús de les funcionalitats de l'app de Vincles .....	19
4.1.13.	Noves funcionalitats per augmentar l'ús de l'app de Vincles .....	20
4.1.14.	Accés a l'agenda del familiar .....	21
4.1.15.	Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat. ....	23
4.1.16.	Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran.....	26
4.1.17.	Fidelització.....	27
4.1.18.	Valoració del servei de Vincles.....	28
4.1.19.	Estat de la situació familiar en relació a la comunicació i organització amb els pares des de que s'utilitza el servei de Vincles .....	29
4.1.20.	Poder crear lliurement grups en l'app de Vincles.....	31
4.1.21.	Rebre informació de Vincles.....	31
4.1.22.	Aspectes de millora per incrementar la participació del familiar.....	34
4.1.23.	Propostes dels familiars per el servei Vincles .....	36
4.1.23.1	Millores tecnològiques .....	37
4.1.23.2	Incidències.....	38
	• “Diu que la mare no pot compartir les fotos de família al grup i al revés. I ella va intentar-ho i tampoc va poder”.....	38
4.1.23.3	Desconeixement de l'aplicació.....	38
4.2.	Resultats per zones.....	39
4.2.1.	Resultats de persones enquestades fora de Catalunya .....	39
4.2.1.1	Utilització de l'app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran	39
4.2.1.2	Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles.....	39
4.2.1.3	Ús de les funcionalitats de l'app de Vincles .....	40
4.2.1.4	Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat.....	41

4.2.1.5	Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran.....	42
4.2.1.6	Fidelització.....	43
4.2.1.7	Valoració del servei de Vincles.....	43
4.2.1.8	Rebre informació de Vincles.....	43
4.2.2.	Resultats de persones enquestades a Catalunya (fora de Barcelona)...	43
4.2.2.1	Utilització de l'app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran	44
4.2.2.2	Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles.....	45
4.2.2.3	Ús de les funcionalitats de l'app de Vincles .....	46
4.2.2.4	Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat.....	47
4.2.2.5	Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran.....	49
4.2.2.6	Fidelització.....	50
4.2.2.7	Valoració del servei de Vincles.....	51
4.2.2.8	Rebre informació de Vincles.....	52
4.2.3.	Resultats de persones enquestades a Barcelona.....	53
4.2.3.1	Utilització de l'app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran	53
4.2.3.2	Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles.....	54
4.2.3.3	Ús de les funcionalitats de l'app de Vincles .....	55
4.2.3.4	Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat.....	56
4.2.3.5	Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran.....	59
4.2.3.6	Fidelització.....	60
4.2.3.7	Valoració del servei de Vincles.....	61
4.2.3.8	Rebre informació de Vincles.....	62
5.	Conclusions de les enquestes.....	63
6.	Annex 1. Qüestionari per a l'enquesta als participants en el projecte Vincles.....	64

## 1. INTRODUCCIÓ

El projecte Vincles té com a objectiu l'atenció a les persones grans que es senten soles a la ciutat de Barcelona, mitjançant una app que es pot instal·lar a la tauleta i al mòbil. El projecte pretén trencar l'aïllament de les persones grans, facilitar l'accés i la comunicació entre les persones i les seves xarxes de relació o bé crear-ne de noves.

No només es pretén millorar la relació amb els familiars sinó també conèixer altres persones grans del barri, a través de la seva participació en els grups d'usuaris Vincles, que es comuniquen a través de l'app Vincles i també en les trobades presencials dels grups.

Actualment el projecte està a tots els Barris de la ciutat, uns mesos enrere estava en fase pilot a alguns barris en concret de Barcelona.

El nostre objectiu principal és realitzar un total de 50 entrevistes presencials, però després de contactar amb els familiars susceptibles d'aquest estudi, vam optar per realitzar les entrevistes telefònicament perquè ells mateixos es negaven a participar si no era d'aquesta manera, normalment per motius de temps, treball, logístics (desplaçats fora de Barcelona), familiars.

La informació referent a la mostra objecte de l'estudi queda àmpliament explicada al punt 3.1 i 3.3 d'aquest informe.

## 2. OBJECTIUS DEL PROJECTE

La finalitat d'aquest estudi d'avaluació és analitzar els resultats en les persones indirectament implicades al Programa Vincles (familiars dels usuaris), en base a les enquestes i dades existents en aquest moment, per tal de contribuir a la valoració i millora que actualment s'està realitzant de la globalitat del projecte.

Per tant, l'objectiu principal d'aquest projecte és la realització d'un estudi sobre quin ha de ser el paper de les famílies en el projecte Vincles més enllà de la seva participació en les xarxes familiars.

Els objectius específics són:

- Conèixer la valoració dels familiars de les persones usuàries sobre com el projecte Vincles ha modificat la seva qualitat de vida.
- Peticions per a millorar tècnicament l'app de Vincles.
- Identificar els canvis de comportament que els familiars de les persones usuàries atribueixen a la participació en el projecte Vincles.
- Problemes que estan tenint els familiars a l'hora d'instal·lar-se l'app de Vincles.
- Aportar informació fiable al Departament de Promoció de la Gent Gran de l'Ajuntament de Barcelona i promotor de Programa Vincles.
- Conèixer amb més detall quina utilització estan fent els familiars de les persones usuàries de l'app.
- Detectar l'opinió del Programa Vincles des del punt de vista de les diferents famílies que interactuen o durant un temps han interactuat amb l'usuari mitjançant l'app.
- Conèixer els efectes en la socialització entre la família i l'usuari.
- Detectar el grau de l'autonomia amb l'app de les famílies i que pensen en relació a la millora tecnològicament per part de l'usuari.

Actualment, tots els barris de Barcelona formen part del projecte. Els familiars dels usuaris enquestats pertanyen a diversos barris de Barcelona, d'altres a ciutats de Catalunya o viuen en una altra comunitat d'Espanya.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. Mostra inicial per realitzar el projecte

Per realitzar aquest estudi, l'empresa adjudicatària ens va lliurar un llistat dels usuaris actius el dia 18 de gener sobre un total de 411 usuaris donats d'alta al servei.

D'aquests es van treure tots aquells que no tenen relació amb la família o tenen mala relació, o simplement els seus familiars no formen part del servei (no tenen app instal·lada), van ser descartades un total de 126 persones. De les 285 persones restants, només ens interessava contactar amb les persones que portessin més de 4 mesos en el servei, així que van quedar exclosos els que s'havien donat d'alta al mes d'octubre i en endavant. Ens van quedar totes aquelles persones que s'han donat d'alta en el servei des del dia 23 de gener de 2017 que va ser la primera alta, fins el 30 de setembre del mateix any, un total de 164 persones.

D'aquestes 164 persones, 3 d'elles estaven de baixa temporal així que tampoc les vam trucar i una va sol·licitar la baixa durant la trucada i per tant no podien participar a l'estudi. En total, de 164 usuaris, 85 van donar dades de familiars, 35 no van voler participar a l'estudi i 41 no van respondre a la trucada.

Finalment, es van poder aconseguir 121 contactes, 4 d'ells repetits ja que pertanyen a fills de matrimoni on tots dos membres són usuaris del servei, i per tant resten 117 persones susceptibles de ser enquestades.

D'aquestes 117 persones susceptibles de ser enquestades, necessitàvem una mostra de 50 persones per fer l'estudi.

El nostre objectiu principal era realitzar un total de 50 entrevistes presencials, però després de contactar amb els familiars susceptibles d'aquest estudi, vam optar per realitzar les entrevistes telefònicament perquè ells mateixos es negaven a participar sinó era d'aquesta manera, normalment per motius de temps, treball, logístics (desplaçats fora Barcelona), familiars.

#### 3.2. Enquesta

Tal i com s'ha dit a la Introducció, la participació al Programa Vincles afecta indirectament als familiars i directament als usuaris. Per tant, la percepció i les peticions dels familiars poden afavorir en la millora de la xarxa.

Per tant, la població d'estudi seran els familiars dels usuaris, i farem servir la metodologia qualitativa i quantitativa amb entrevistes telefòniques semiestructurades, amb l'ajuda d'una enquesta preparada a priori.

### 3.2.1. Construcció del qüestionari

En primer lloc eQuales va fer una primera proposta de qüestionari.

Després es va fer una reunió amb l'equip de Vincles per a definir el formulari amb preguntes obertes i tancades que serveixi com a guia inicial per a fer l'entrevista.

En l'equip va participar professionals de eQuales, responsables del Programa de l'Ajuntament (Departament de Promoció de la Gent Gran) i responsables de l'empresa Tunstall (l'empresa adjudicatària).

Un cop consensuat, es va decidir que el formulari tindria tres parts:

- a) Hi haurà una primera part on es recolliran les dades dels familiars a entrevistar
- b) Preguntes a realitzar relacionat amb la pregunta "Quin paper/rol ha de tenir la família", per tal de saber què opina la família del seu paper/rol amb Vincles.
- c) Informació addicional obtinguda de la conversa amb la persona entrevistada.

Per a millorar la fiabilitat es va comptar només amb un enquestador, limitant d'aquesta manera els possibles errors atribuïbles a l'enquestador.

### **3.3. Mostra dels participants d'aquest estudi**

La mostra d'aquest estudi es va fixar en 50 persones de diferents barris, la selecció ha estat aleatòria perquè esta condicionada per la disponibilitat dels familiars.

Es van realitzar 175 trucades (estan incloses trucades repetides al mateix familiar perquè en un primer moment no contestaven o no era un bon moment per parlar), finalment d'aquestes trucades es va poder informar sobre l'estudi i els seus objectius a 87 persones, de les quals 50 finalment han acceptat realitzar l'enquesta.

#### 3.3.1. Treball de camp per la realització de les entrevistes

El període de realització de l'estudi ha estat del 15/01/2018 a 05/03/2018. Tal i com hem comentat en un inici, la idea era realitzar-les presencialment però únicament es va fer una amb aquest format i la resta telefònicament.

Aquestes 49 entrevistes telefòniques es van realitzar amb molta dificultat, fent entrevistes entre les 08:00h i 20:00h. Les entrevistes han tingut una durada de entre 20 i 30 minuts.

Les entrevistes s'han realitzat fent ús del qüestionari definit anteriorment i amb una metodologia de preguntes obertes i tancades, donant-li el protagonisme al familiar per tal que sigui més semblant a una conversa. D'aquesta manera es dona l'oportunitat de que l'entrevistat faci aflorar temes no previstos com a remarcables pels entrevistadors i sobre tot que ho expressin en el seu propi llenguatge.

### 3.3.2. Pla d'anàlisi

Alguns dels indicadors que trobem en aquest informe es basen en uns paràmetres.

- Aquests paràmetres son les categories “ Bastant” i “Molt” que la seva suma ens donarà el indicador positiu.
- Aquests paràmetres son les notes “Excel·lent” i “Notable” que la seva suma ens donarà el indicador positiu.



## 4. RESULTATS DE L'ESTUDI

A continuació, es mostra la informació obtinguda d'aquest estudi de forma global i també per territoris.

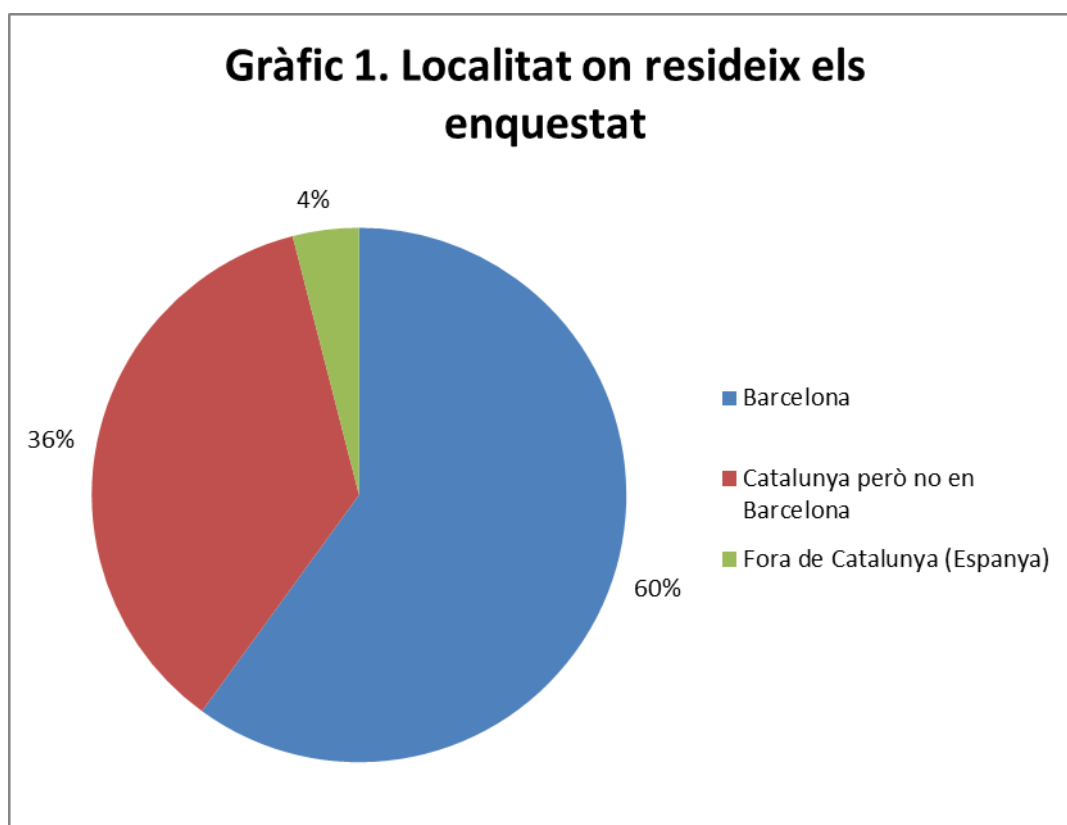
### 4.1. Resultats globals

#### 4.1.1. Localitat on resideix l'enqu Coastat

Nombre de persones enquestades: **50**

- Barris Barcelona: **30**
- Catalunya però fora de Barcelona: **18**
- Fora de Catalunya (Espanya): **2**

Es pot observar al **Gràfic 1** que un **60%** dels enquestats viuen en els diferents Barris de **Barcelona**, el **36%** viuen a **Catalunya** però no a Barcelona i un **4%** son de **fora de Catalunya** (a Espanya).

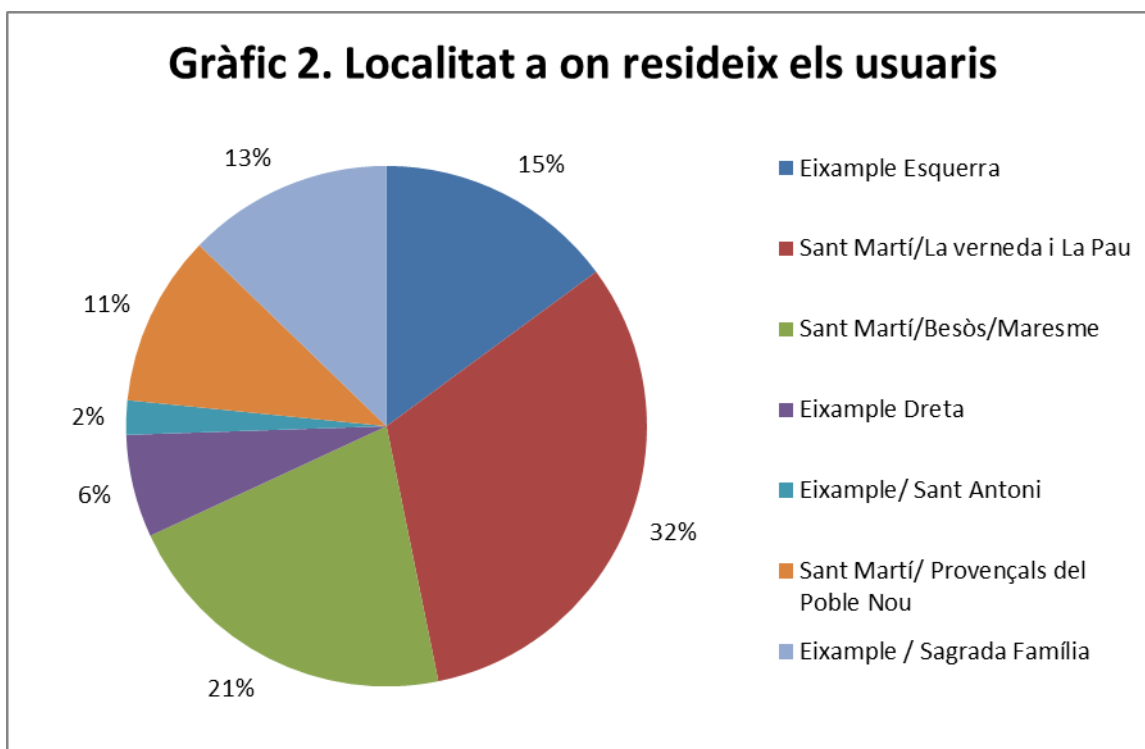


#### 4.1.2. Localitat on resideix l'usuari

Nombre d'usuaris que pertanyen a les 50 entrevistes realitzades als familiars:  
**47 usuaris.**

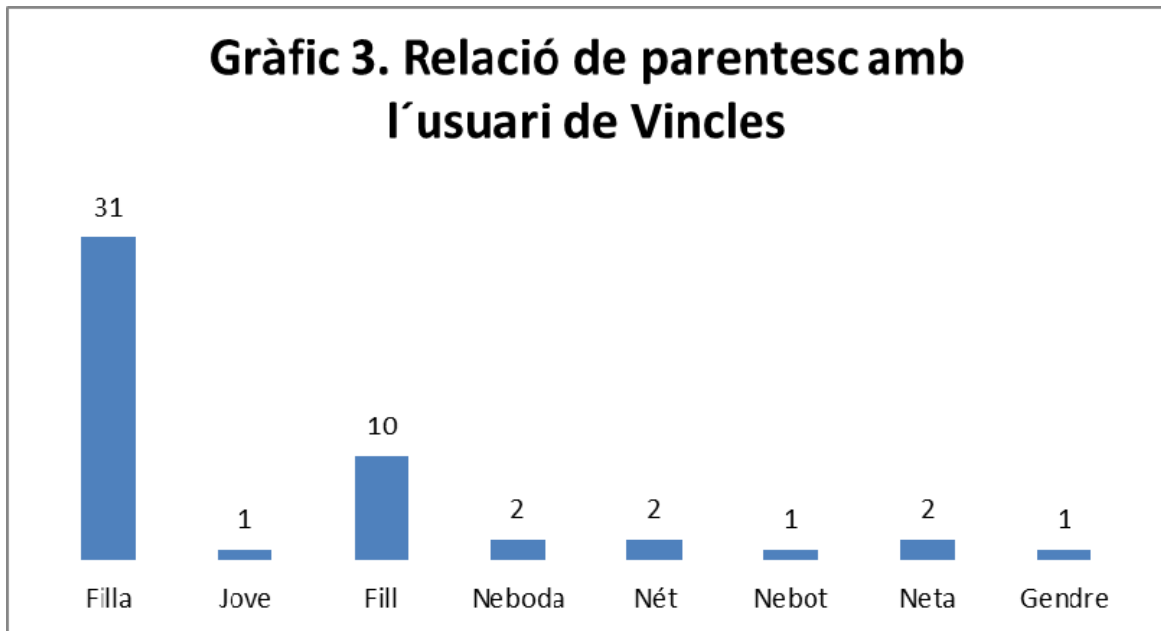
- Eixample Esquerra: 7
- Sant Martí/La Verneda i La Pau: 15
- Sant Martí/Besòs/Maresme: 10
- Eixample Dreta: 3
- Eixample/ Sant Antoni: 1
- Sant Martí/ Provençals del Poble Nou: 5
- Eixample/ Sagrada Família: 6

Al **Gràfic 2** es pot observar la distribució dels usuaris dels familiars que van participar a les entrevistes. En primer lloc està el barri de Sant Martí/La Verneda i La Pau (32%), després segueix Sant Martí/Besòs/Maresme (21%), Eixample Esquerra (15%), Eixample/ Sagrada Família (13%), Sant Martí/ Provençals del Poble Nou (11%), Eixample Dreta (6%) i per últim està el Eixample /Sant Antoni (2%).



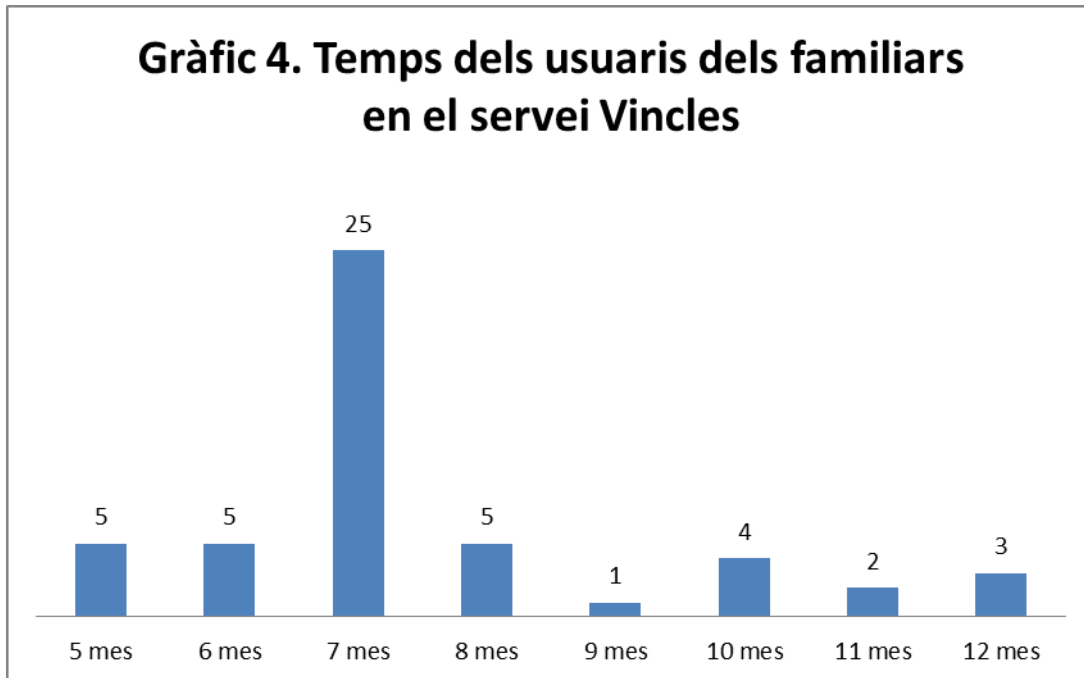
#### 4.1.3. Relació de parentesc amb l'usuari de Vincles

Les persones que més predominen de la mostra son les filles (31); després estan els fills (10); els néts, nebodes, nétes hi ha 2 de cadascú i per últim està els joves, els nebots i gendres que hi ha 1 de cadascú.



#### 4.1.4. Temps dels usuaris en el servei Vincles

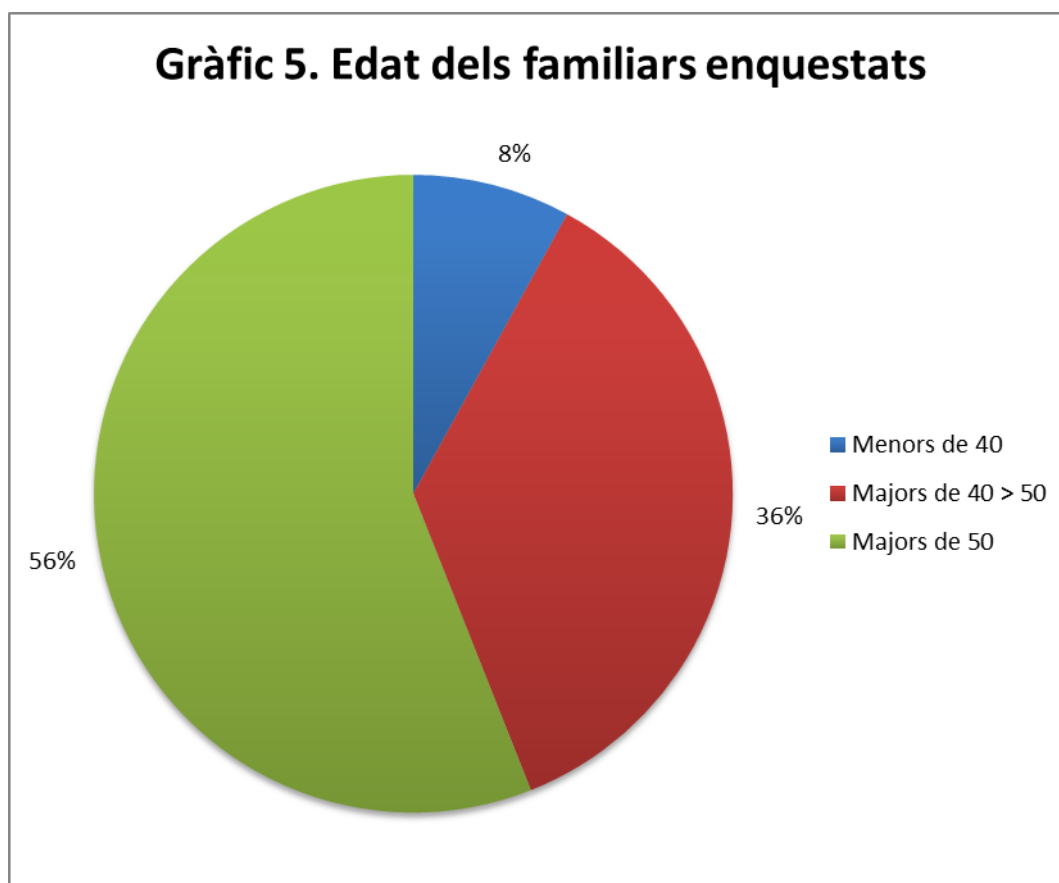
A continuació es pot observar al **Gràfic 4** que l'usuari que més temps porta en el servei Vincles són 12 mesos ( 3 persones) i els que menys porten son 5 mesos (5 persones). El temps que més predomina és el de 7 mesos i són 25 persones, després tenim en el següent ordre 6 i 8 mesos ( 5 persones), 10 meses amb 4 persones, i per últim estan 2 persones amb 11 mesos, 1 persona amb 9 mesos.



#### 4.1.5. Edat dels familiars enquestats

- Edat mitja: **50,24**

La persona mes jove entrevistada té (**19 anys**) i la més gran té (**70 anys**).



Es pot veure al **Gràfic 5** que un 8% són menors de 40 anys, un 36% tenen entre 40 i 50 anys, i per últim hi ha un 56% que tenen més de 50 anys.

Amb això podem dir que **més de la meitat** dels entrevistats tenen una edat superior als **50 anys**.

A continuació podem veure a la **Taula 1** diferents franges dels diferents familiars que han sigut enquestats.

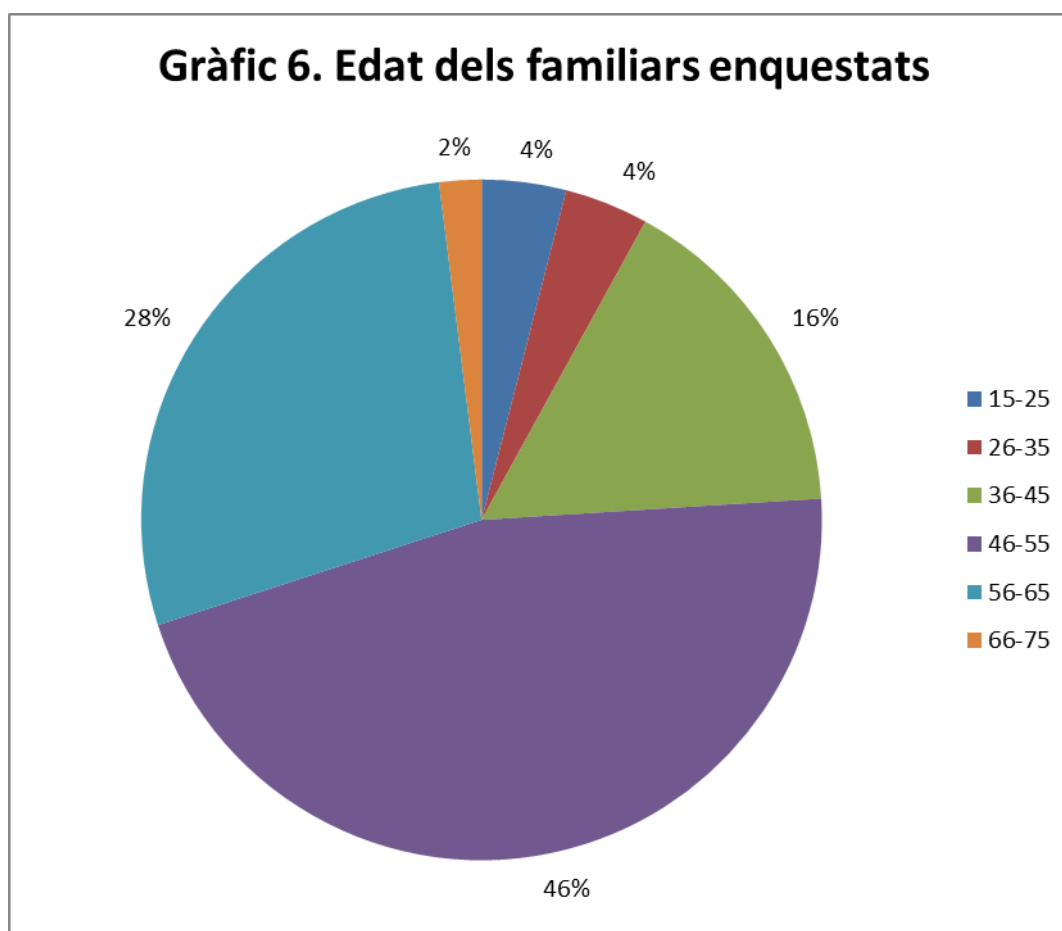
Taula 1. Distribució d'usuaris segons la edat que tenen.

Franges	Edat
15-25	25, 19.
26-35	30, 32.
36-45	43, 40, 43, 45, 44, 45, 41, 43.
46-55	52, 55, 49, 55, 53, 46, 50, 47, 48, 53, 51, 54, 52, 54, 51, 53, 48, 48, 55, 52, 47, 46, 47.
56-65	63, 57, 61, 56, 56, 58, 62, 64, 58, 57, 56, 61, 59, 58.
66-75	70.

#### 4.1.6. % Edat dels familiars enquestats

Es pot observar al **Gràfic 6** que la majoria dels enquestats estan entre 46-55 anys, amb un 46%. Després predominen els que estan entre 56-65 anys, amb un 28%, i també els de entre 36-45 anys amb 16% de la mostra.

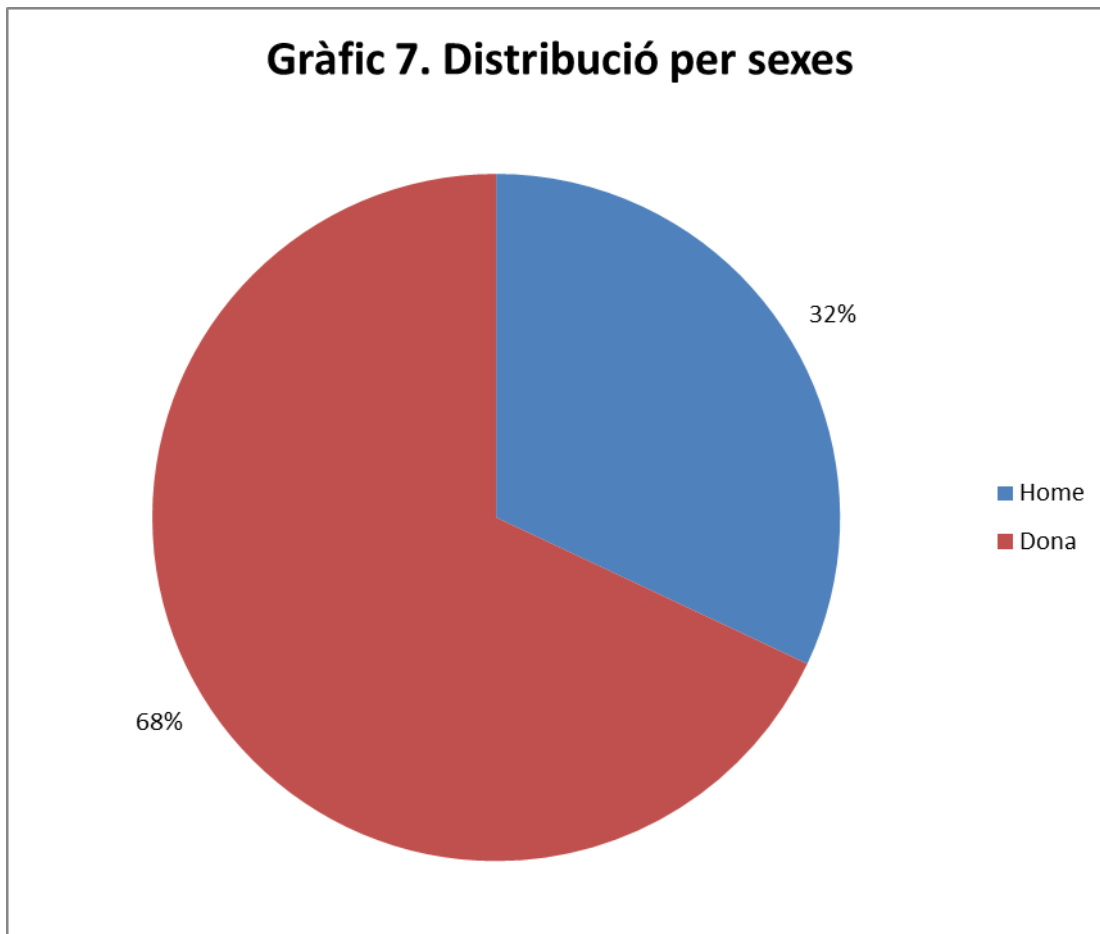
Per últim estan els de entre 15-25 anys, 26-35 anys, amb un 4% cadascú. I finalment estan els que tenen entre 66 i 75 anys, amb un 2% de la mostra.



4.1.7. Distribució per sexe dels familiars enquestats.

- Distribució per sexes
  - Homes: **32% (n=16)**
  - Dones: **68% (n=34)**

Es pot observar al **Gràfic 7** que hi ha un clar predomini de dones que sembla que utilitzen el servei. Sembla ser que les dones tenen més relació amb l'usuari de Vincles.



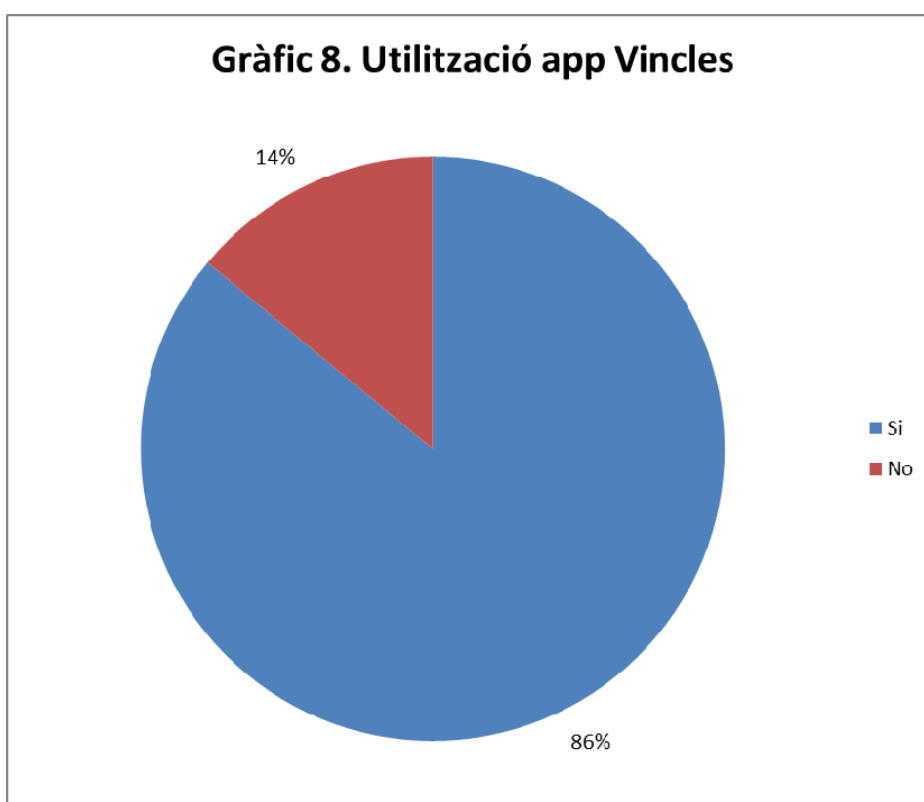
#### 4.1.8. Utilització de l'app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran

De les 50 entrevistes que s'han fet es pot observar que 43 familiars estan utilitzant l'app de Vincles.

Per un altra part tenim 7 persones que la van utilitzar durant un temps però per diferents motius han deixat d'utilitzar l'app de Vincles.

El motius són els següents:

- A dos persones no li funcionava. Comenta que si no està oberta l'app no li sona al trucar a la mare. Per tant sempre ha de trucar abans per telèfon per a què les dues tinguin l'app oberta. La va utilitzar dues setmanes i ja està, perquè no li veu sentit.
- La va utilitzar al principi uns dies però li era més fàcil amb el telèfon i les visites presencials. Parlen així de tota la vida. Pensa que l'app és més per a fer amistats.
- Perquè viu amb ella. Utilitzen whatsapp i mòbil
- Durant 4 mesos la va utilitzar. No té més memòria al telèfon. Viu a prop. Li fa moltes visites a la setmana.
- No utilitza l'app perquè no té espai al mòbil, ocupa molt espai.



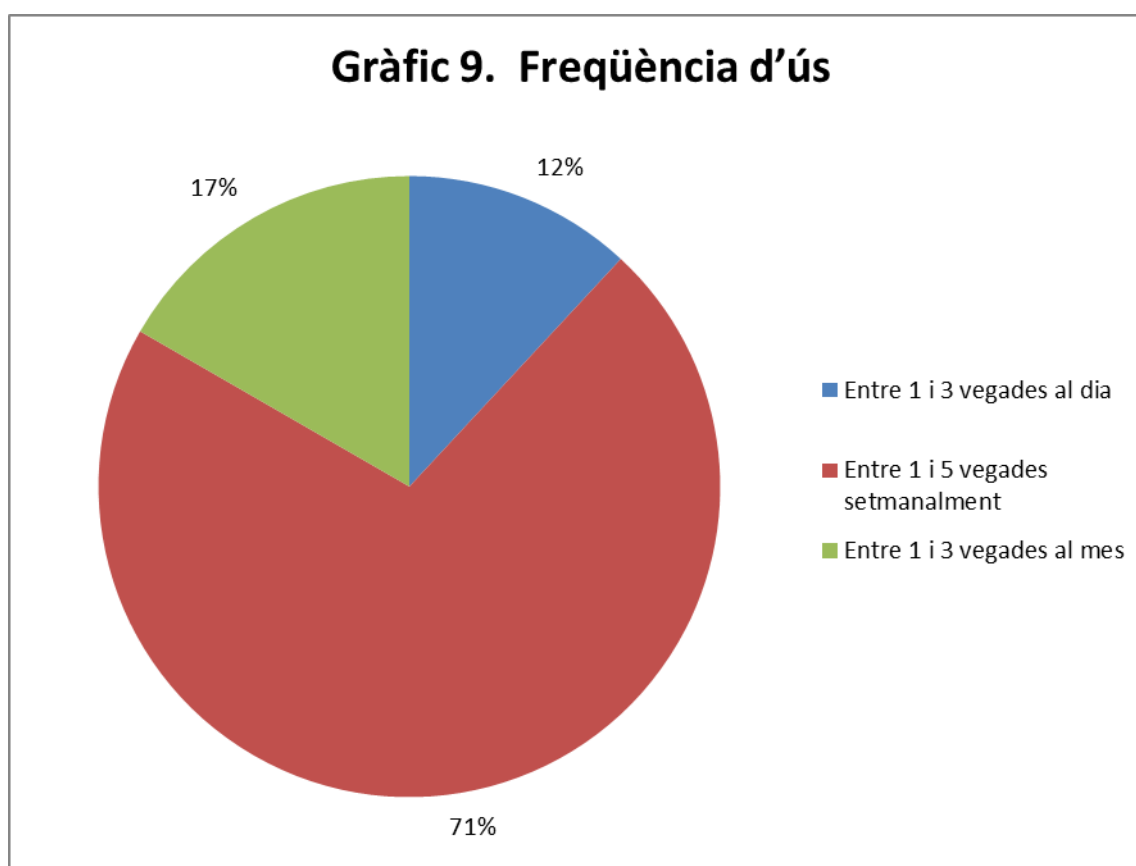


Taula 2. Utilització de l'app

Utilització de l'app	Núm. persones
Si	43
No	7

#### 4.1.9. Freqüència d'ús per relacionar-se amb el usuari

Es pot veure que un **83% (71%+12%)** de la mostra fan un ús de entre 1 i 5 cops a la setmana de l'app de Vincles.



Hi ha un 12 % que utilitzen l'app de Vincles entre un i tres cops al dia. I per últim hi ha un 17% que la utilitzen entre un i tres cops al mes.

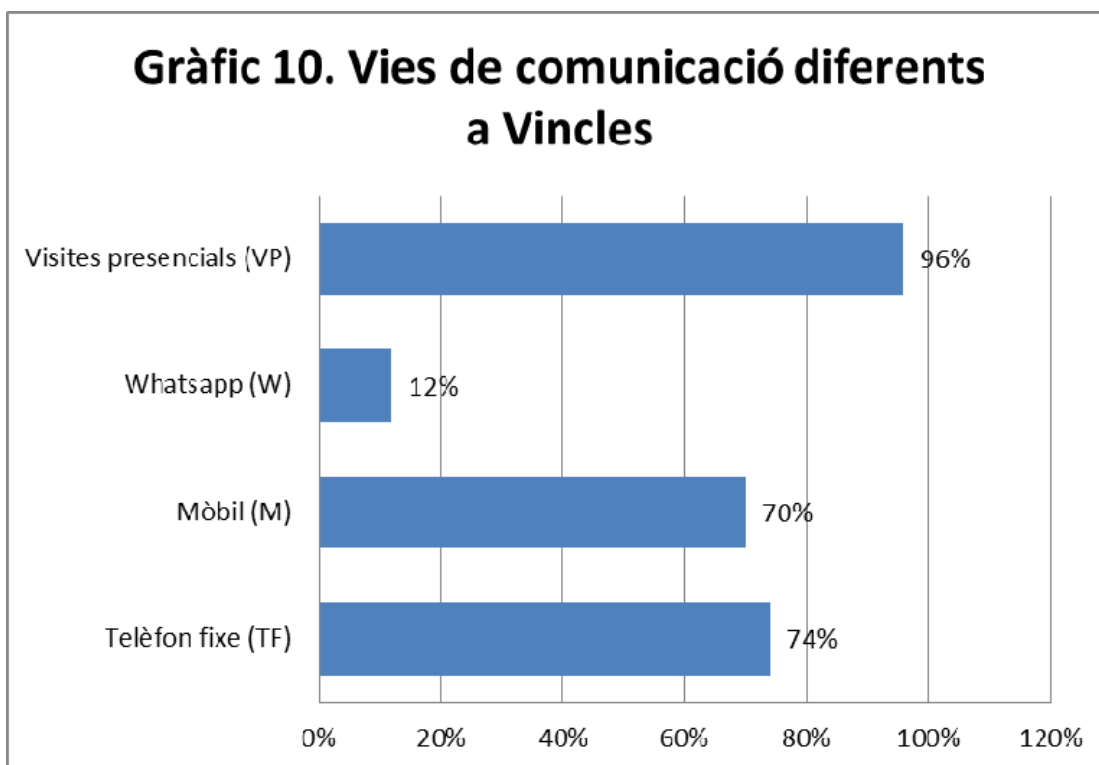
Taula 3. Freqüència d'ús per relacionar-se amb el usuari

Freqüència d'ús per relacionar-se amb el usuari	Núm. persones
Entre 1 i 3 vegades al dia	5
Entre 1 i 5 vegades setmanalment	30
Entre 1 i 3 vegades al mes	7

4.1.10. Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles

Un 20% dels enquestats no utilitzaven cap tecnologia semblant a l'app de Vincles per poder contactar amb l'usuari. La més semblant és el Whatsapp (12%) , també es reflecteix que el telèfon fixe (74%) és una mica més utilitzat que el mòbil (70%) .

Podem veure que el 96% dels familiars fan visites presencials periòdiques, però per altra banda hi ha un 4% que no es veien de cap manera.



Taula 4. Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles

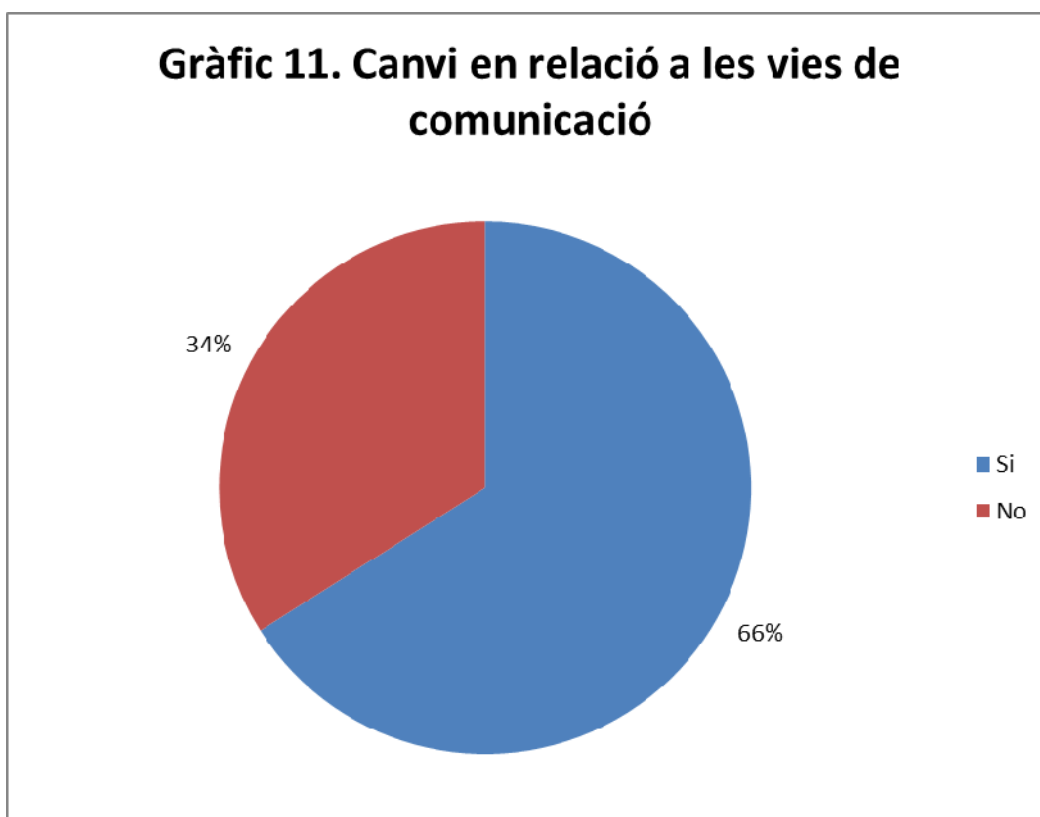
Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles	Núm. persones
Telèfon fixe	37
Mòbil	35
Whatsapp	6
Visites presencials	48

#### 4.1.11. Canvi en relació a les vies de comunicació

Respecte al canvi que ha provocat l'app Vincles en l'ús d'aquestes vies de comunicacions tradicionals podem observar al **Gràfic 11** que un 66% de les persones contesten que sí que hi ha un canvi mentre que un 34% afirmen que no.

Els motius de contestar "sí" es perquè molts dels pares no tenien mòbil i només tenien fixe, però ara poden compartir vídeos, fotos, fer videotrucades; i molts dels que tenien mòbil tampoc utilitzaven whatsapp o videotrucada mentre que ara amb la tauleta s'estan animant. Per tant ha augmentat molt l'ús de l'app de Vincles en comparació a les altres vies de comunicació.

Els motius de contestar "no" es perquè: uns dels familiars van deixar d'utilitzar l'app de Vincles als primers dies de començar a utilitzar-la; altres diuen que els seus pares sí que ha canviat però entre ells no; alguns tenen una relació molt propera amb els pares, i tot segueix igual que abans; altres diuen que viuen molt a prop.



Taula 5. Canvi en relació a les vies de comunicació

Canvi en relació a les vies de comunicació	Núm. persones
Si	33
No	17

#### 4.1.12. Ús de les funcionalitats de l'app de Vincles

El número i els tipus de funcions del mòbil que s'utilitzen reflecteix les preferències o l'interès que té el familiar en el contingut que li aporta cadascuna de les funcions.

La **Taula 6** mostra les funcions que els familiars dels usuaris identifiquen com la més utilitzada. La funció que destaca és la fotografia, que per un 86% de famílies és la funció que més utilitzen, seguida de la videotrucada, que el 84% de famílies és la que més fan servir.

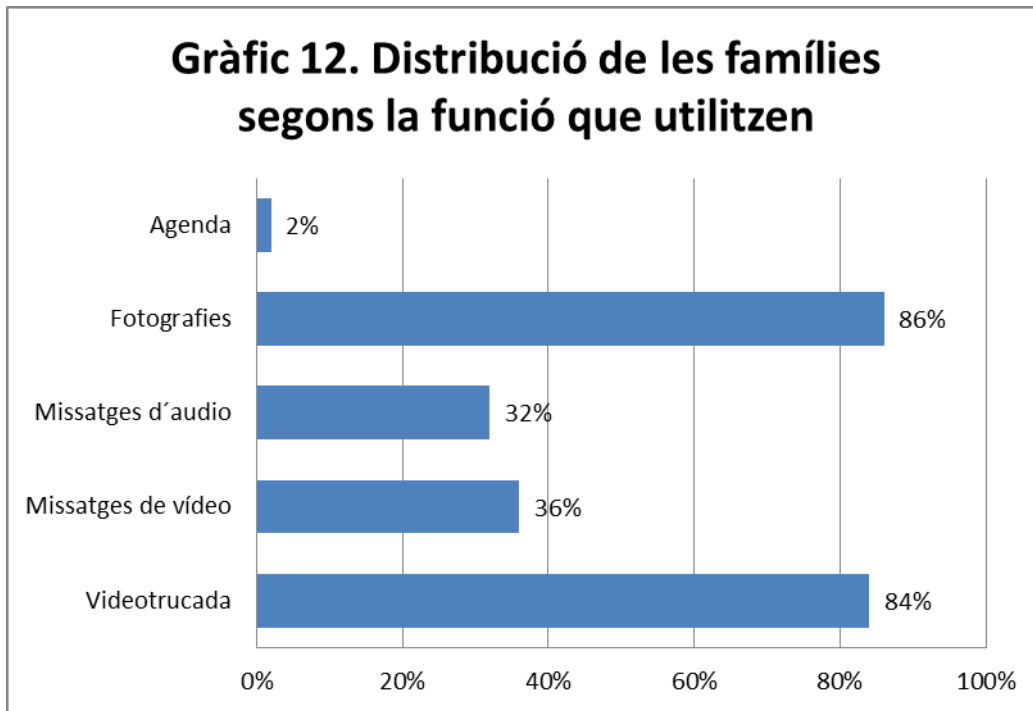
Taula 6. Distribució de familiars segons la funció que utilitzen.

Funcions	Famílies i funcions utilitzades
Videotrucada	42
Missatges de vídeo	18
Missatges d'àudio	16
Fotografies	43
Agenda	1

Es reflecteix que la preferència per les dues funcions més preferides com la fotografia i la videotrucada podria ser no només per l'interès temàtic, sinó per una major complexitat de les altres funcions. Que fàcilment podem veure que l'agenda amb un ús de 2% és la que menys es fa servir.

Per tant, l'ordre de la utilització dels diferents funcionalitats és: En primer lloc estan les fotografies amb un ús de 86%, en segon lloc la videotrucada amb 84%, en tercer lloc els missatges de vídeo amb 36%, segueix en el quart lloc els missatges d'àudio amb un 32%, i per últim l'agenda amb un ús de 2%.

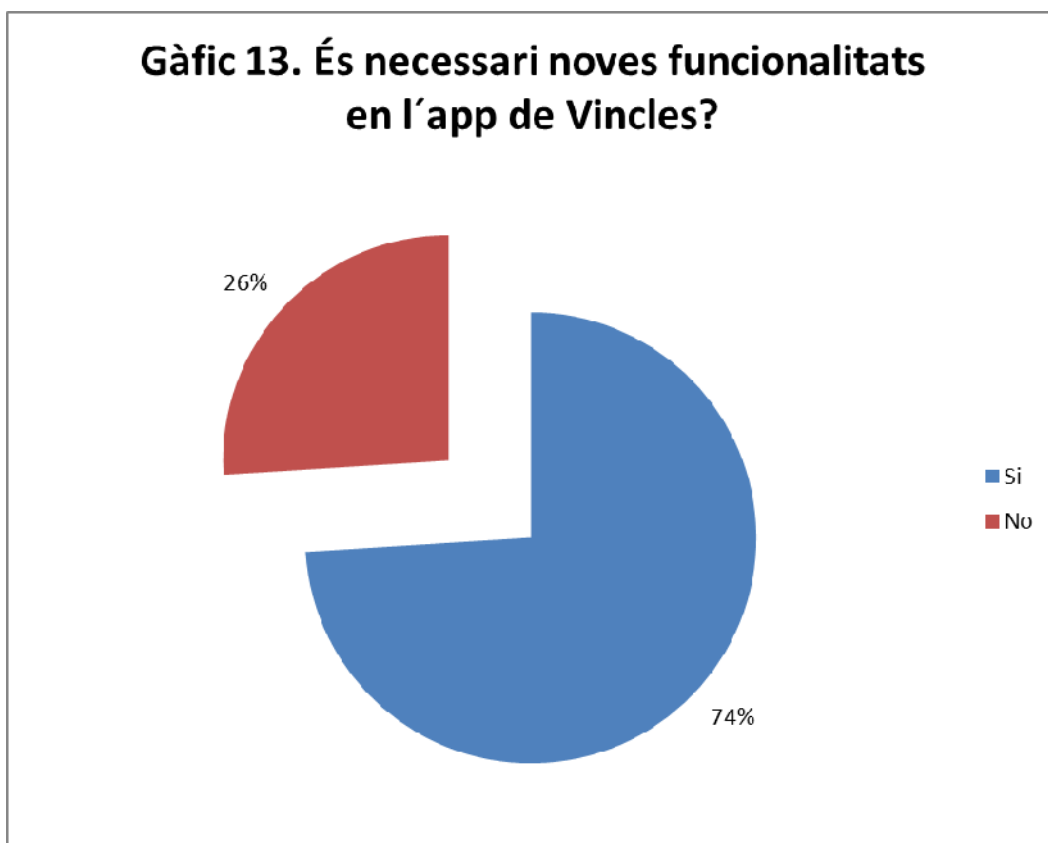
En conclusió, podem dir que dels 50 familiars enquestats hi ha un que utilitza totes les funcionalitats de l'app, i després unes 16 persones de les enquestades fan ús de totes les funcionalitats menys l'agenda.



#### 4.1.13. Noves funcionalitats per augmentar l'ús de l'app de Vincles

Cal dir que la mostra dels familiars estan molt implicats en el projecte Vincles perquè un 74% de les persones enquestades han recomanat noves millores que pensen que es poden fer al servei per augmentar-ne l'ús.

També es pot observar que un 26% pensen que no és necessari noves funcionalitats perquè l'app està funcionant molt bé o no saben què recomanar per tal de millorar.



Taula 7. És necessari noves funcionalitats per augmentar l'ús de l'app de Vincles?

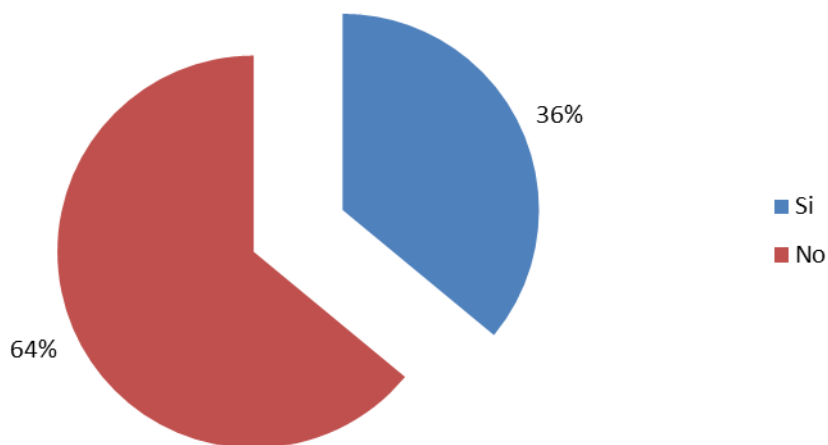
És necessari noves funcionalitats per augmentar l'ús de l'app de Vincles?	Núm. persones
Si	37
No	13

#### 4.1.14. Accés a l'agenda del familiar

Un 64% dels 50 entrevistats pensen que no és necessari tenir accés a l'agenda del familiar perquè molts no la utilitzen i altres estan bé de salut i no és necessari.

Per altra banda, un 36% dels familiars pensen que seria molt important poder tenir accés a l'agenda del pare/mare i poder recordar-li les cites més importants, bé perquè ja són molt majors i tenen problemes de memòria o bé perquè així estarien, ells, més tranquils.

**Gràfic 14. Et podria interessar tenir accés a l'agenda del familiar?**



*Taula 8. Et podria interessar tenir més accessos, per exemple accedir a l'agenda del teu familiar?*

Et podria interessar tenir més accessos, per exemple accedir a l'agenda del teu familiar?	Núm. persones
Si	18
No	32

Cal destacar que de la mostra dels 50 entrevistats pertanyen a **47 usuaris**.

4.1.15. Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat.

Taula 9. Estat d'ànim

Pregunta núm. 1	Categories	Resultat
En relació a l'estat <u>d'ànim</u>	Gens	4%
	Poc	14%
	Bastant	48%
	Molt	34%

Indicador positiu
<b>82%</b>

Taula 10. Noves amistats

Pregunta núm. 2	Categories	Resultat
En relació a fer noves <u>amistats</u>	Gens	8%
	Poc	32%
	Bastant	42%
	Molt	18%

Indicador positiu
<b>60%</b>



Taula 11. Ús de les tecnologies

Pregunta núm. 3	Categories	Resultat
En relació a l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació	Gens	4%
	Poc	12%
	Bastant	50%
	Molt	34%

Indicador positiu
<b>84%</b>

Taula 12. Ser més participatiu i interactiu

Pregunta núm. 4	Categories	Resultat
En relació a la seva independència en fer més coses, ser més participatiu i interactiu	Gens	8%
	Poc	6%
	Bastant	58%
	Molt	28%

Indicador positiu
<b>86%</b>

En primer lloc s'ha de destacar que **un 82%** dels entrevistats consideren que la participació dels usuaris dels familiars al **Programa Vincles ha millorat la seva actitud** respecte a les relacions amb altres persones i família en general.

S'ha de tenir en compte que més de la meitat porten quasi 1 any en el servei.

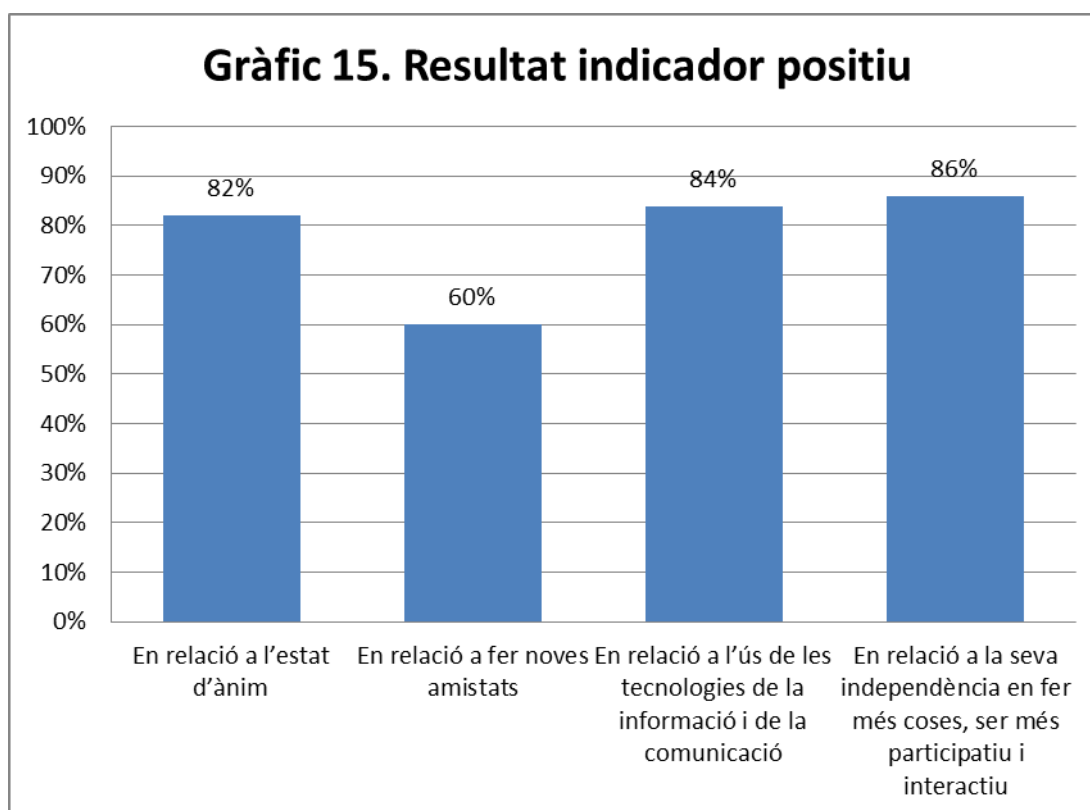
A la **pregunta número 2** en relació a fer noves amistats veiem que l'indicador positiu és d'un **60%**, que és una mica inferior a la mitjana. Per diverses causes hi ha diversos usuaris que encara no estan fent noves amistats.

Alguns familiars han comentat que els seus pares no estan al grup amb gent que tenen moltes afinitats o que el seu caràcter és ser una persona més tancada per la època que han viscut, i altres perquè són molt majors i que no controlen molt bé la tecnologia i que si no li parles per l'app ell no diu res.

També, és significatiu el resultat de les preguntes que fan referència a l'estat d'ànim i en ser més independent i interactiu, un 86% dels familiars pensen que els seus pares han millorat i molt.

I la pregunta més significativa és la que fa referència de si han millorat en relació a l'ús de les noves tecnologies. Un 84% dels familiars estan sorpresos de lo molt que han millorat els pares en relació a utilitzar l'app de Vincles, perquè molts d'ells abans de tenir aquesta app no havien tingut cap relació amb cap tecnologia semblant.

De manera resumida, el **Gràfic 15** mostra el resultat de cadascuna de les preguntes sintetitzades a l'indicador positiu.

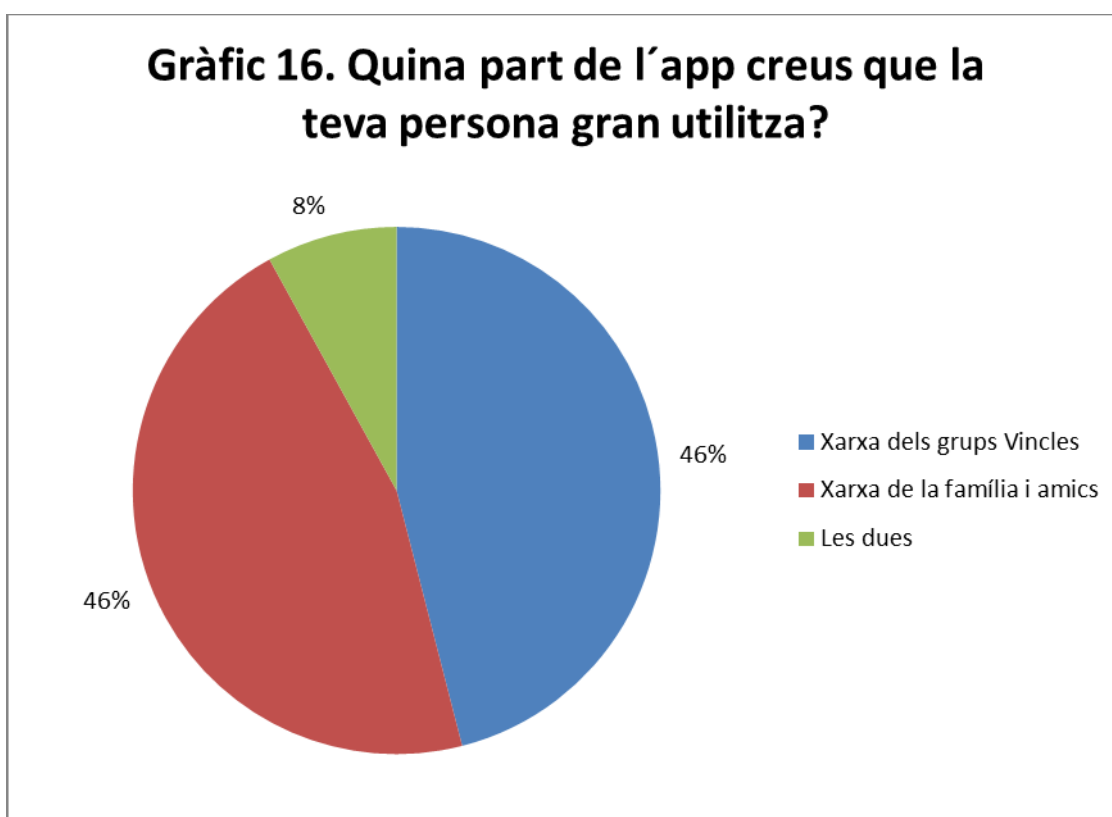


4.1.16. Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran

Al **Gràfic 16** es pot observar que un 46% (23 persones) de les persones pensen que els seus pares utilitzen la xarxa dels grups Vincles i un altre 46% (23 persones) pensen que fan servir la xarxa de la família i amics.

També hi ha un 8% (4 persones) dels fills que pensen que els seus pares utilitzen les dues per igual.

Però en aquesta pregunta una mica menys de la meitat tenien dubtes en l'ús de la xarxa que utilitzen els seus pares. En canvi els altres sí ho tenen molt clar.

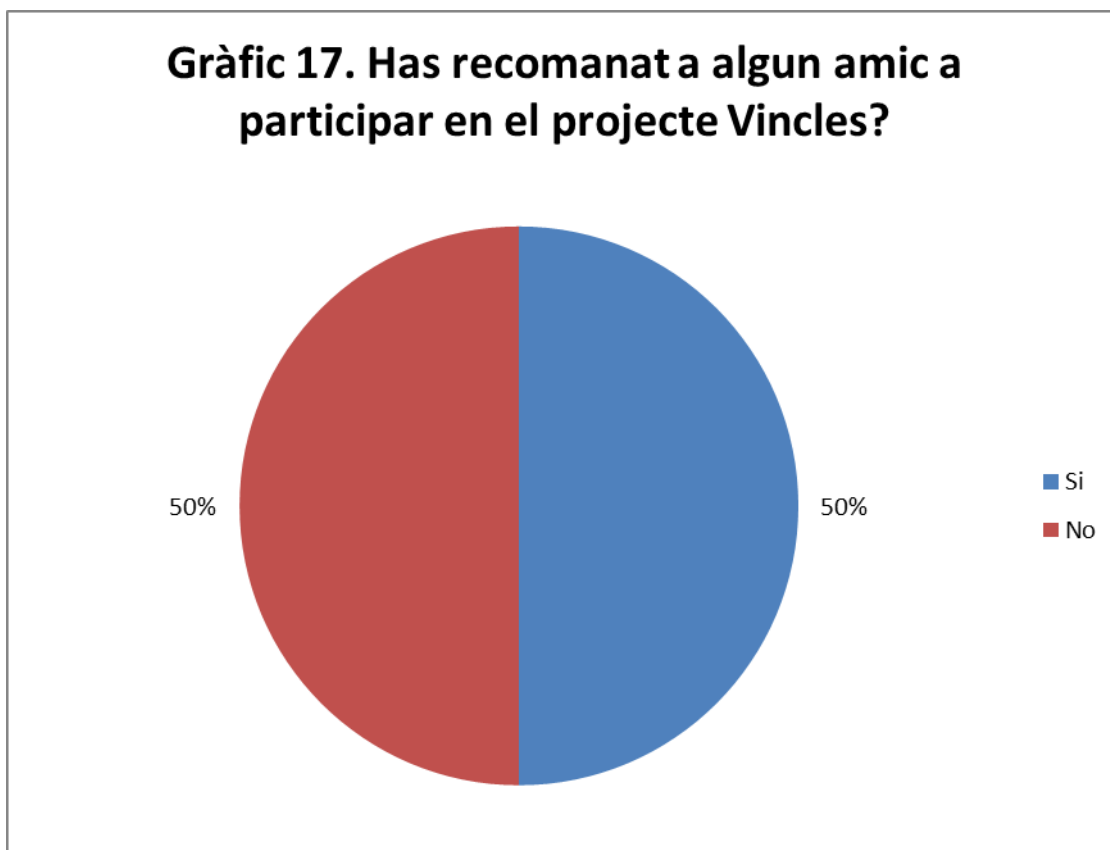


Taula 13. Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran

Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran	Núm. persones
Xarxa dels grups Vincles	23
Xarxa de la família i amics	23
Les dues	4

4.1.17. Fidelització

Cal destacar que un **50%** de les persones enquestades ha recomanat el servei Vincles a algun amic o familiar. Per un altra banda, hi ha un **50%** de les persones que per diferents motius com: no saben que es podia recomanar perquè pensaven que era l'ajuntament el que escollia a les persones; uns altres no ho fan perquè viuen fora de Barcelona i uns altres perquè no coneixen a ningú que tinguin aquesta necessitat han decidit no recomanar el servei.



*Taula 14.* Has recomanat a algun amic amb un familiar gran a participar en el projecte Vincles?

Has recomanat a algun amic amb un familiar gran a participar en el projecte Vincles?	Núm. persones
Si	25
No	25

4.1.18. Valoració del servei de Vincles

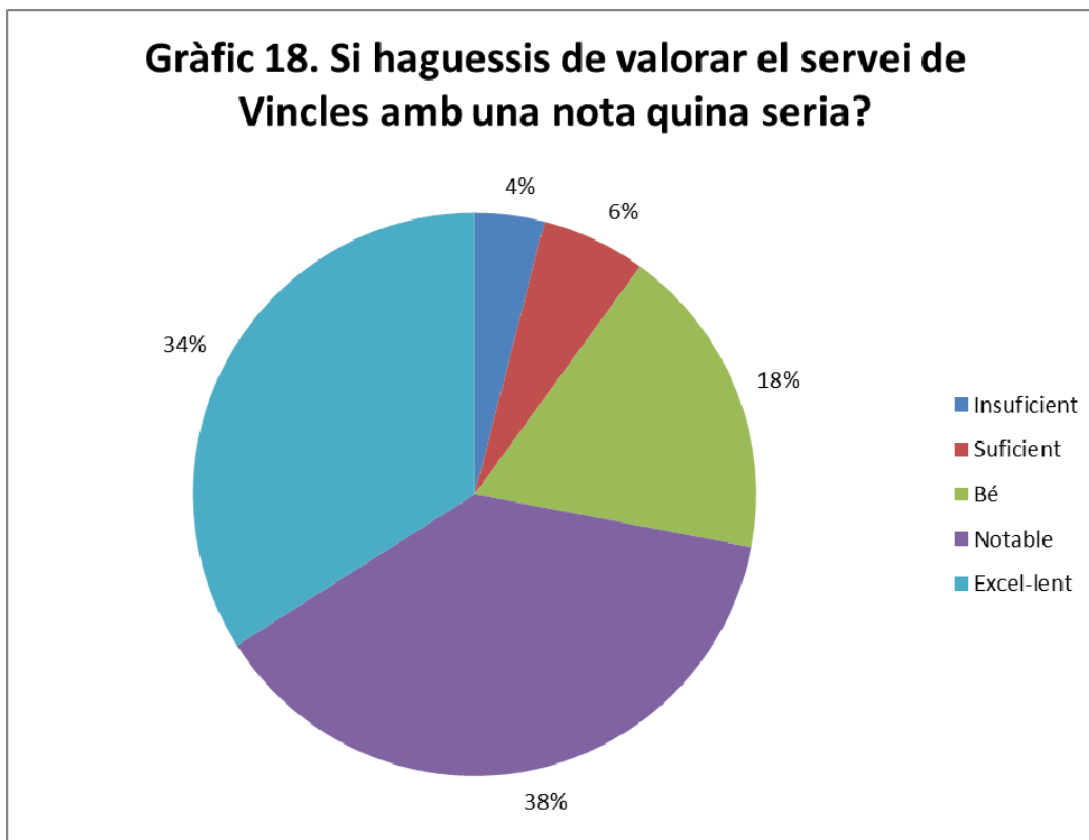
Taula 15. Valoració

Nota	Resultat absolut	Resultat en %
Insuficient	2	4%
Suficient	3	6%
Bé	9	18%
Notable	19	38%
Excel·lent	17	34%

En primer lloc cal destacar l'indicador positiu, on s'ha sumat el resultat de la nota notable i excel·lent, un 72% de les persones valoren molt positivament el servei de Vincles.

Per una altra banda, tenim la part no gaire negativa on un 4% valoren el servei amb un insuficient i un altre 6% amb un suficient. I un 18% de les persones entrevistades pensen que el servei està bé.

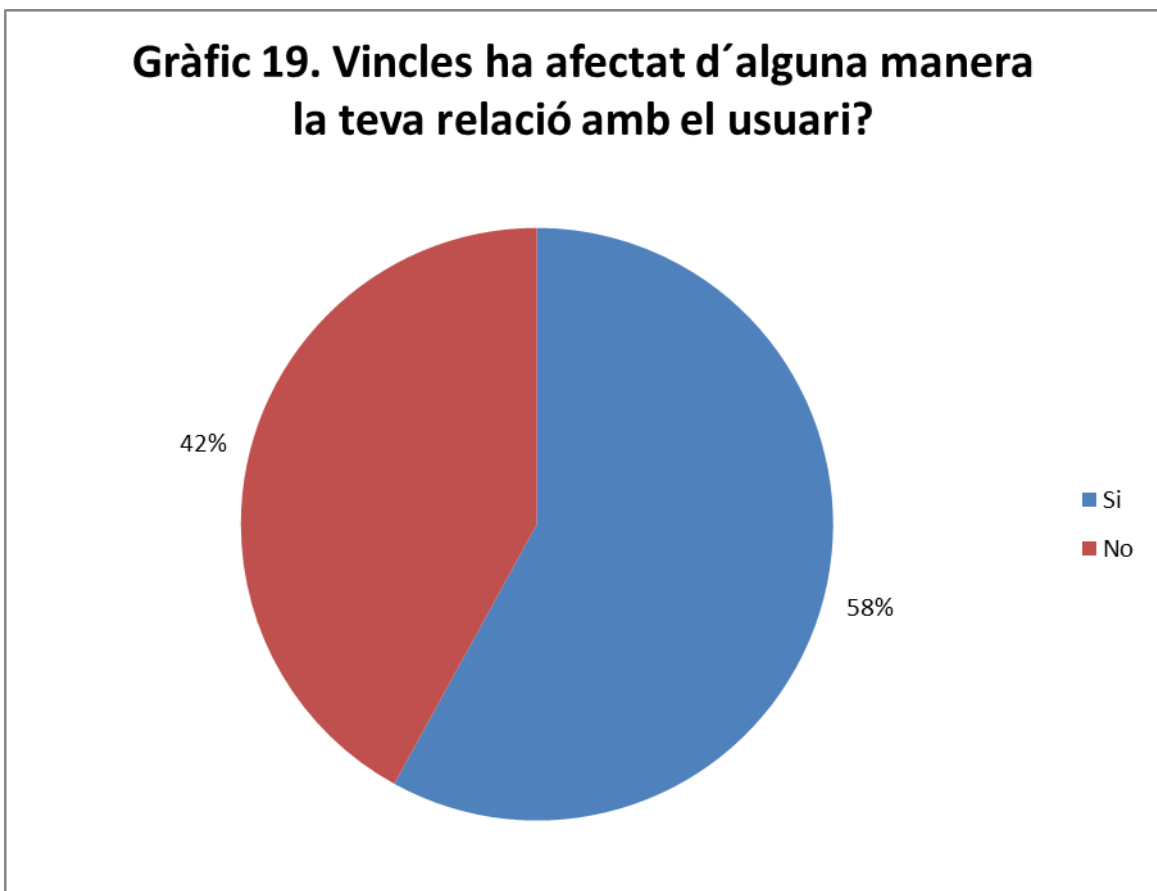
Indicador positiu
72%



4.1.19. Estat de la situació familiar en relació a la comunicació i organització amb els pares des de que s'utilitza el servei de Vincles

A continuació podem observar que un **58%** de les persones entrevistades **han millorat** la seva relació amb els seus pares. Això es deu a que ara es veuen més i per tant això fa que la relació sigui més estreta, també tenen més coses per parlar ja que els pares estan també en contacte amb altres persones del grup Vincles.

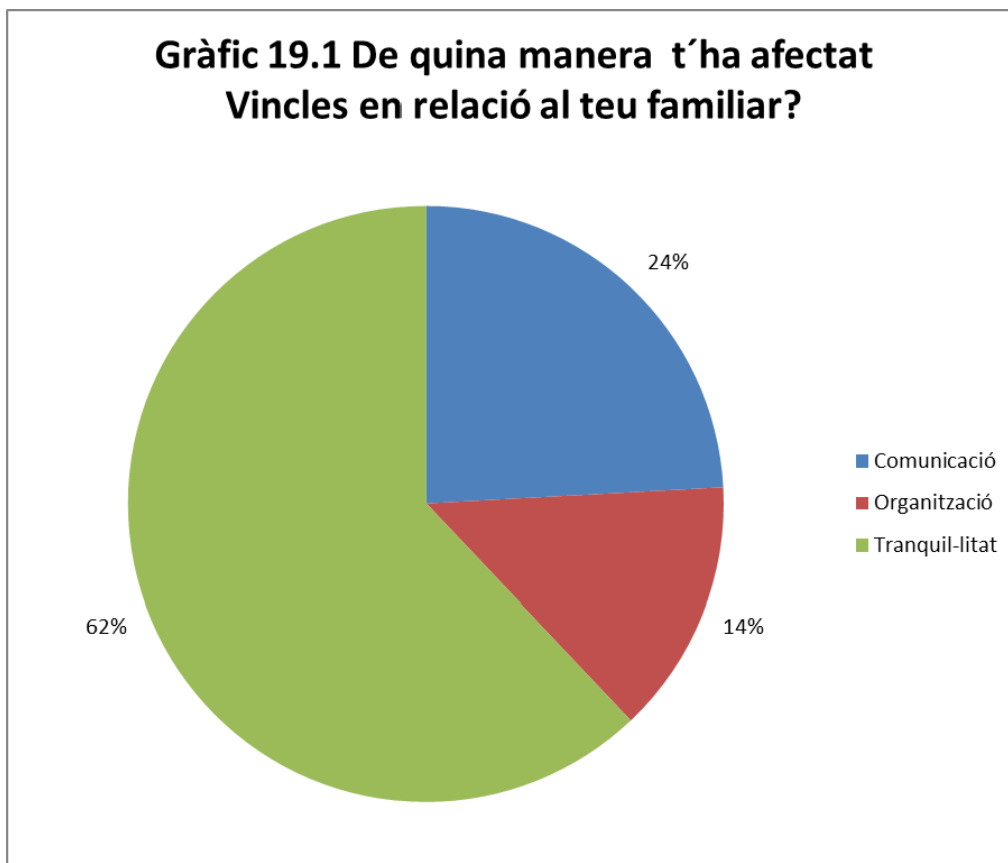
Mentrestant un **42%** diuen que estan **igual o que no han millorat gaire**, perquè viuen a prop o perquè ja estaven molt bé abans.



Taula 16. Vincles ha afectat d'alguna manera la teva relació amb el usuari?

Vincles ha afectat d'alguna manera la teva relació amb el usuari?	Núm. persones
Si	29
No	21

A continuació es farà diferència entre tres tipus de persones que han contestat afirmativament (58%) que Vincles ha afectat d'alguna manera la seva relació amb els pares. Per una part tenim els que es comuniquen millor que és un 24%, els que s'organitzen millor que són un 14% i per últim els que són més tranquils (62%) de que els usuaris utilitzen el servei de Vincles.



Taula 17. De quina manera t'ha afectat Vincles en relació al teu familiar?

De quina manera t'ha afectat Vincles en relació al teu familiar?	Núm. persones
Comunicació	7
Organització	4
Tranquil·litat	18

4.1.20. Poder crear lliurement grups en l'app de Vincles

Es pot observar a la **Taula 18** que més de la meitat, per a ser més exactes, un nombre de **39 persones** entrevistades, han dit que seria **interessant i necessari** poder tenir un **grup amb la família**, donat que seria més fàcil per als pares a l'hora de comentar o compartir coses, ja que no haurien de fer el mateix 4 o 5 cops depenent dels fills que té. Seria més fàcil la comunicació familiar entre tots, però tampoc molts grups perquè sinó els pares s'acabarien confonent.

Cal remarcar que les persones enquestades fan diferència entre el grup familiar i el d'amics. Per una part el grup és familiar i per una altra són amics tant dels pares com dels fills.

En el pol oposat estan els que pensen que **no és necessari més grups**, que en concret són **11 persones**, ja que així està bé, no volen estar amb tots els membres de la família i tampoc ho veuen clar tenir un grup amb altres persones. Molts ja tenen grups familiars a whatsapp amb la família o parlen per el mòbil i no ho veuen necessari.

També hi ha **8 persones** que a part de tenir un grup familiar també estan interessats en formar part d'**altres grups** que volen els seus pares.

*Taula 18. Grups Vincles*

Pregunta núm. 1	Un grup familiar	Altres grups	Cap
Creus que és important tenir...?	39	8	11

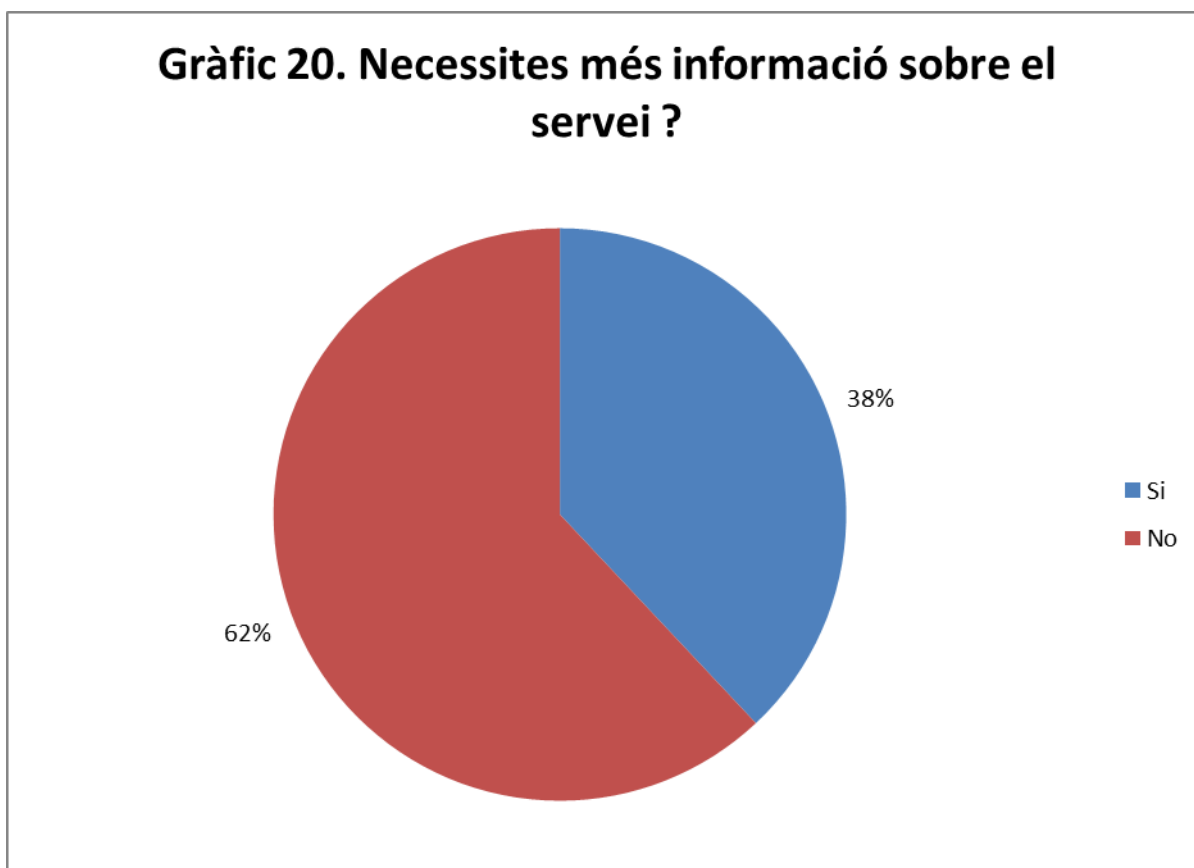
4.1.21. Rebre informació de Vincles

Més de la meitat de les persones, en concret un **62%**, **no volen rebre més informació** del servei de Vincles perquè no ho veuen necessari i pensen que és més important per als usuaris que per a ells rebre informació i estar al dia.

Un **38%** dels enquestats **volen rebre més informació** del servei perquè ho veuen molt necessari per estar al dia del servei de Vincles. Uns volen rebre les actualitzacions de l'app per saber la utilitat que li pot donar, altres per a saber les activitats que es fan des de Vincles i de si hi ha alguna en la que poden participar.



### Gràfic 20. Necessites més informació sobre el servei ?

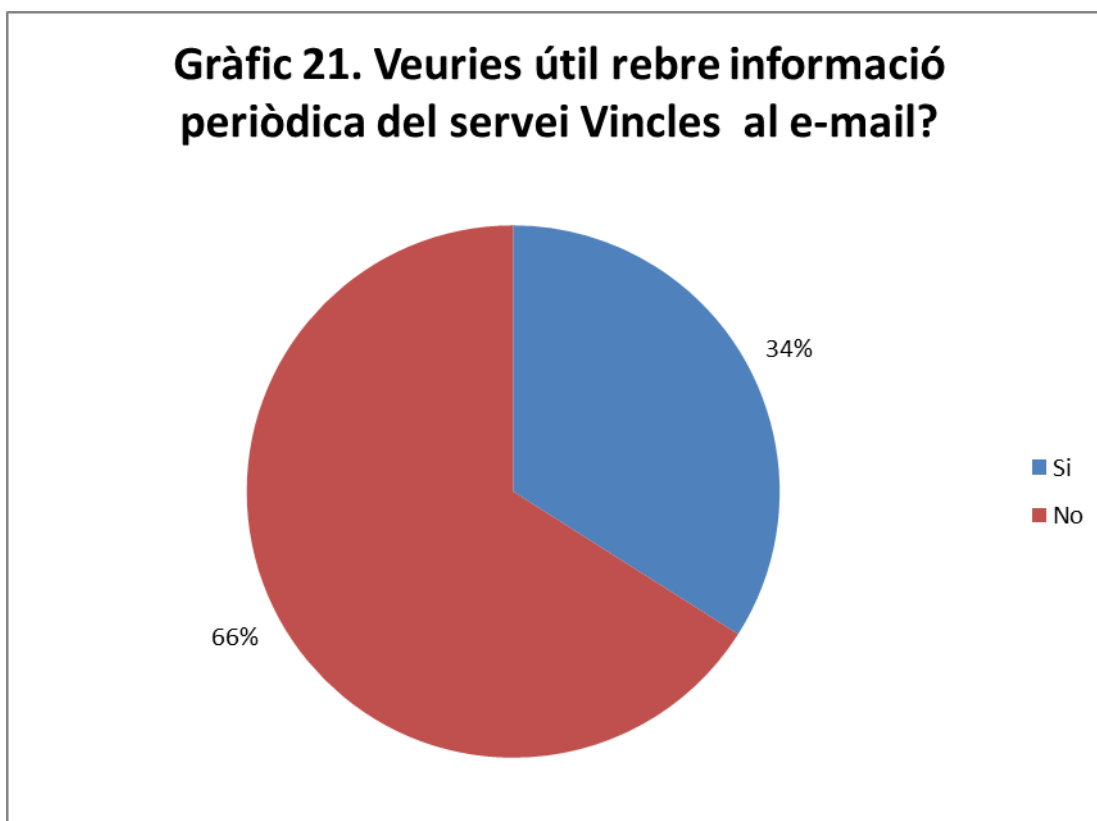


Taula 19. Necessites més informació sobre el servei per a que la participació sigui mes satisfactòria?

Necessites més informació sobre el servei per a que la participació sigui mes satisfactòria?	Núm. persones
Si	19
No	31

Els **34%** de les 50 persones entrevistades **volen rebre informació** del servei de Vincles per **e-mail**.

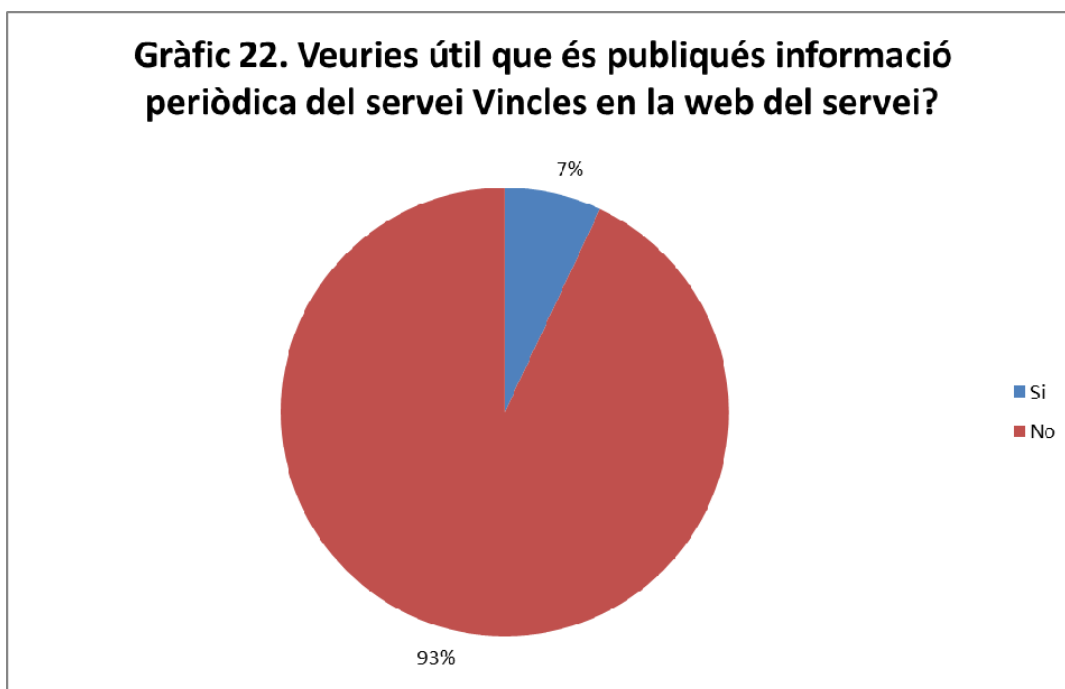
### Gràfic 21. Veuries útil rebre informació periòdica del servei Vincles al e-mail?



Taula 20. Veuries útil el rebre informació periòdica del servei Vincles al teu e-mail?

Veuries útil el rebre informació periòdica del servei Vincles al teu e-mail?	Núm. persones
Si	17
No	33

Per altra banda només un **7%** dels 50 volen que la informació es publiqui a partir de la **web del servei**.



Taula 21. Veuries útil que és publicués la informació del servei Vincles en la web del servei?

Veuries útil que és publicués la informació del servei Vincles en la web del servei?	Núm. persones
Si	3
No	40

Hi ha 7 persones que volen estar informats tant per e-mail com per la web de Vincles.

#### 4.1.22. Aspectes de millora per incrementar la participació del familiar

Més de la meitat dels enquestats, en concret **30 persones**, van contestar que **no necessiten un punt d'atenció** perquè veuen l'aplicació bastant intuïtiva i fàcil. Pensen que tant un punt d'atenció com formació seria més interessant que estigues dirigit més per als pares, perquè són els que ho necessiten. Ja que per a què un fill utilitzi l'app, depèn molt també de l'adaptació dels pares.

Per altra banda, hi ha **15 persones** que estarien interessades en poder **trucar a un telèfon i preguntar dubtes** o errors que tenen amb l'app i no saben com donar amb la solució.

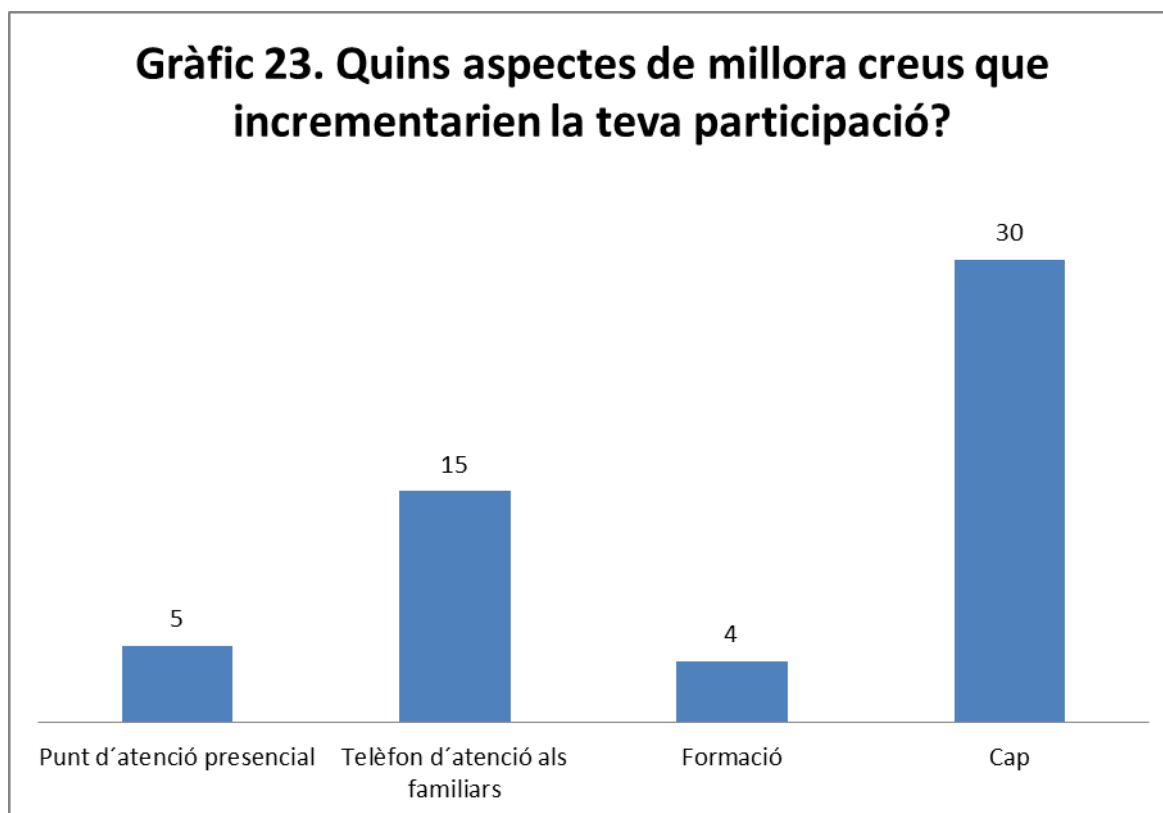
Hi ha **5 persones** que **volen un punt d'atenció físic** per a poder preguntar coses i unes **4 persones** que diuen que també seria necessari **formació** per a alguns familiars.

A continuació podem observar la **Taula 22** amb les diferents edats depenent de la preferència del mitjà que tenen a l'hora de rebre informació de Vincles.

Taula 22. Distribució d'usuaris segons la manera que vol rebre informació Vincles

Categories	Edat
Punt d'atenció presencial	46,50,40,48,47.
Telèfon d'atenció als familiars	55,50,40,47,48,61,45,52,58,30,58,55,61,58,47.
Formació	55,53,44,57.

En conclusió, podríem dir que més d'un **50% dels que volen** tenir un punt d'atenció, telèfon o formació la majoria són fills que tenen una edat **major a 50 anys**.



4.1.23. Propostes dels familiars per el servei Vincles

---

**2.3. Trobes a faltar alguna funcionalitat per augmentar l'ús de l'app de Vincles?**

---

---

**6. Si poguessis canviar o afegir alguna cosa del servei de Vincles, què seria?**

---

*\*El nombre en parèntesis significa els cops que es repeteix la mateixa contestació a les diferents enquestes.*

- Diu que la mare no pot compartir les fotos de família al grup i al revés. I ella va intentar-ho i tampoc va poder. (3)
- Si la truca per la tablet al no estar connectada la mare no sona. I quan truca la mare tampoc sona al telèfon si la filla no està dins de l'app. És necessari un sistema d'avís per a que soni. (12)
- Dificultat per a esborrar fotos. Moltes no es poden esborrar de cap manera. (2)
- La app utilitza molt espai al telèfon, podria ser interessant que ocupés menys. Perquè no totes les persones tenen un telèfon avantguardista. (1)
- Afirma que és necessari un sistema d'avís per a no haver de trucar abans per telèfon per a poder parlar amb la tauleta. (3)
- A nivell tàctil la tauleta no es massa eficient per a la mare. (1)
- No veu l'app útil per a la família, la veu com una eina per a fer amistats els pares. (1)
- Falta de la connectivitat és lo que posa a l'app del mòbil. Al fer una videotrucada no pot veure a la mare, però la mare sí que la veu. Tampoc es pot escriure missatges de vídeo. (3)
- Una fletxa per a que quan la mare vol ensenyar-li algun missatge poder tornar al principi. (1)
- La seva mare vol tornar la tauleta.
- Poder crear grups familiars a la tauleta o grups amb amics. (8)
- La seva mare ja es va queixar en el seu moment de que publicuessin sense el seu consentiment (ni escrit, ni oral) un vídeo al compte Facebook de Vincles on sortia entrevistada junt amb una companya i se li preguntava sobre el servei. Aquestes coses s'han d'autoritzar segons normativa i per serietat.
- Es bastant difícil fer un alta, agilitzar l'alta. Facilitar l'alta a les persones grans familiars de l'usuari.(1)
- La filla no pot enviar missatge d'àudio des del mòbil. La mare sí que pot des de la tauleta. (2)
- És molt completa l'app. Fa poc han afegit coses noves. De moment està bé. (1),

- Avisar a les famílies que a casa es gasta la wifi, quan s'està fora de casa es gasten dates. Informar als fills més sobre el servei, perquè molts pensen que s'ha de pagar per utilitzar el servei. (1)
- L'agenda no la pot gestionar el familiar, vol poder accedir a l'agenda de la mare. Avisar l'Ajuntament perquè la mare té una neta a Austràlia que no pot contactar amb ella, perquè no li funciona l'app. (1)
- Que funcioni en dos equips / dispositius (Tablet/Telèfon) a la vegada. (3)
- Només està en català. Volen que estigui en castellà.
- No limitar tant l'accés de la tauleta.
- No veu missatges enviats. Ni ella ni la mare, no hi ha un registre. Es perd la visió en la videotrucada. (5)
- Que funcionés a tota Catalunya, perquè com ara la mare es trasllada fora de Barcelona s'ha de donar de baixa.
- Més fàcil l'accés, que sigui més intuïtiu. Avisar l'Ajuntament per a què l'instal·lin l'app a la mare de José Manuel, perquè ella no la té instal·lada perquè no ho pot fer.
- Donar-li més utilitats a l'app, com per exemple poder llegir els diaris. (5)
- Al tenir l'aplicació oberta per a rebre missatges, cada vegada que vol fer algunes cosa diferent torna a l'inici, no es queda al punt on estaves abans. (1)
- No pot enviar fotos des del mòbil, però la mare sí que pot des de la tauleta.(3)
- La filla no pot enviar missatge d'àudio des del mòbil. La mare sí que pot des de la tauleta. (1)

A continuació farem una divisió per a diferenciar les diferents propostes realitzades pels enquestats:

#### 4.1.23.1 Millors tecnològiques

- “La app utilitza molt espai al telèfon, podria ser interessant que ocupés menys. Perquè no totes les persones tenen un telèfon avantguardista”.
- “Una fletxa per a que quan la mare vol ensenyar-li algun missatge poder tornar al principi”.
- “Poder crear grups familiars a la tauleta o grups amb amics”.
- “L'agenda no la pot gestionar el familiar, vol poder accedir a l'agenda de la mare”.
- “Que funcioni en dos equips / dispositius (Tablet/Telèfon) a la vegada”.
- “Donar-li més utilitats a l'app, com per exemple poder llegir els diaris”.
- “Al tenir l'aplicació oberta per a rebre missatges, cada vegada que vol fer algunes cosa diferent torna a l'inici, no es queda al punt on estaves abans”.

#### 4.1.23.2 Incidències

- “Diu que la mare no pot compartir les fotos de família al grup i al revés. I ella va intentar-ho i tampoc va poder”.
- “Dificultat per a esborrar fotos. Moltes no es poden esborrar de cap manera”.
- “Falta de la connectivitat és lo que posa a l'app del mòbil. Al fer una videotrucada no pot veure a la mare, però la mare sí que la veu. Tampoc es pot escriure missatges de vídeo”.
- “La filla no pot enviar missatge d'àudio des del mòbil. La mare sí que pot des de la tauleta”.
- “Avisar l'Ajuntament perquè la mare té una neta en Austràlia que no pot contactar amb ella, perquè no li funciona l'app”.
- “No veu missatges enviats. Ni ella ni la mare, no hi ha un registre. Es perd la visió en la videotrucada”.
- “Més fàcil l'accés, que sigui més intuïtiu. Avisar l'Ajuntament per a què l'instal·lin l'app a la mare de José Manuel, perquè ella no la té instal·lada perquè no ho pot fer”.
- “No pot enviar fotos des del mòbil, però la mare sí que pot des de la tauleta”.
- “La filla no pot enviar missatge d'àudio des del mòbil. La mare sí que pot des de la tauleta”.

#### 4.1.23.3 Desconeixement de l'aplicació

- “Si la truca per la tablet al no estar connectada la mare no sona. I quan truca la mare tampoc sona el telèfon si la filla no està dins de l'app. És necessari un sistema d'avís per a que soni”.
- “Afirma que és necessari un sistema d'avís per a no haver de trucar abans per telèfon per a poder parlar amb la tauleta”.
- “Es bastant difícil fer un alta, agilitzar l'alta. Facilitar l'alta a les persones grans familiar de l'usuari”.
- “Avisar a les famílies que a casa es gasta la wifi, quan s'està fora de casa es gasten dates. Informar als fills més sobre el servei, perquè molts pensen que s'ha de pagar per utilitzar el servei”.

## 4.2. Resultats per zones

### 4.2.1. Resultats de persones enquestades fora de Catalunya

Nombre de persones enquestades: 2

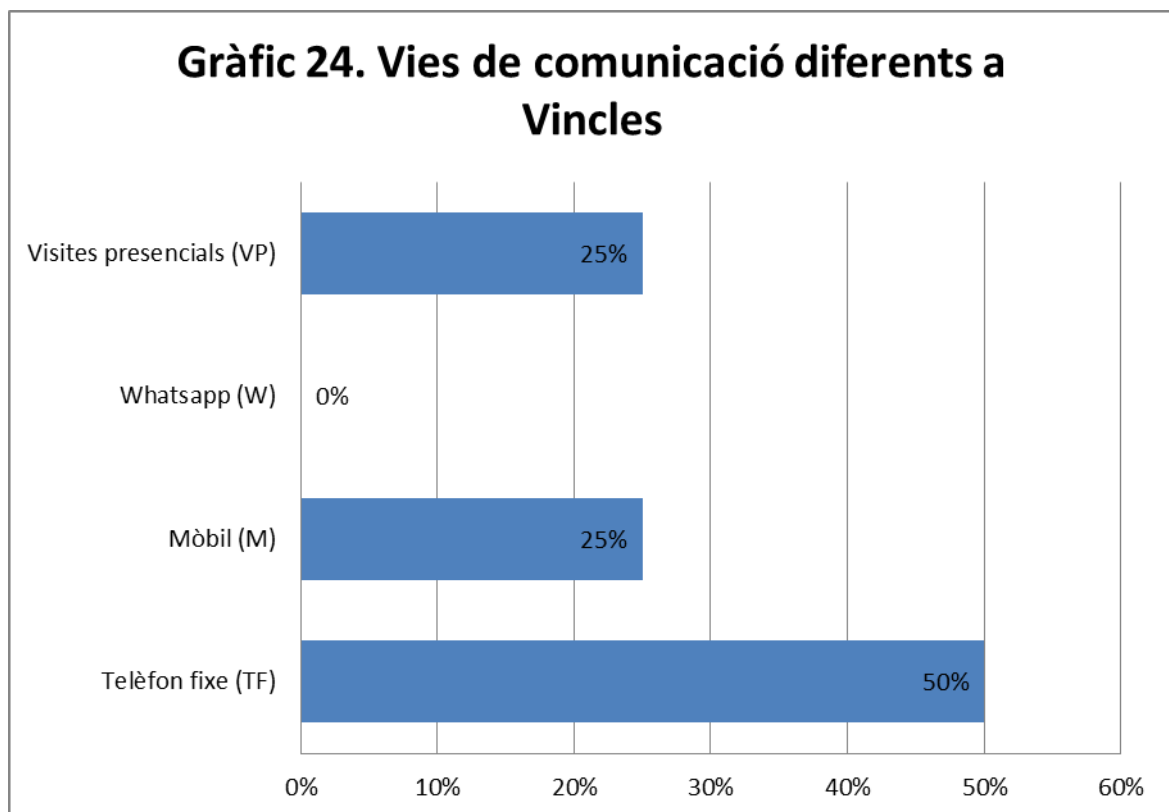
Edat mitja: 50,5 ± 4,5

- Distribució per sexes
  - a) Homes:1
  - b) Dones:1
- Temps de **permanència** dels usuaris dels familiars al programa: 8 mesos de promig.

#### 4.2.1.1 Utilització de l'app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran

Solament **fa ús** de l'app de Vincles **una persona**, l'altra no la utilitza. I la utilitza entre 1 i 5 vegades a la setmana.

#### 4.2.1.2 Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles





Taula 23. Vies de comunicació

Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei de Vincles.	Núm. persones.
Telèfon	2
Mòbil	1
Whatsapp	0
Visites presencials	1

#### 4.2.1.3 Ús de les funcionalitats de l'app de Vincles

Taula 24. Distribució de les famílies dels usuaris segons la funció que utilitzen.

Funcions	Famílies i funcions utilitzades
Videotrucada	2
Missatges de vídeo	0
Missatges d'àudio	0
Fotografies	2
Agenda	0

4.2.1.4 Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat

Taula 25. Estat d'ànim

Pregunta núm. 1	Categories	Resultat
En relació a l'estat <u>d'ànim</u>	Gens	50%
	Poc	0%
	Bastant	0%
	Molt	50%

<b>Indicador positiu</b>
<b>50%</b>

Taula 26. Noves amistats

Pregunta núm. 2	Categories	Resultat
En relació a fer noves <u>amistats</u>	Gens	50%
	Poc	0%
	Bastant	0%
	Molt	50%

<b>Indicador positiu</b>
<b>50%</b>

Taula 27. Ús de les tecnologies

Pregunta núm. 3	Categories	Resultat
En relació a l'ús de les <u>tecnologies de la informació i comunicació</u>	Gens	50%
	Poc	0%
	Bastant	0%
	Molt	50%

Indicador positiu
<b>50%</b>

Taula 28. Ser més participatiu i interactiu

Pregunta núm. 4	Categories	Resultat
En relació a la seva independència en fer <u>més coses, ser més participatiu i interactiu</u>	Gens	50%
	Poc	0%
	Bastant	0%
	Molt	50%

Indicador positiu
<b>50%</b>

#### 4.2.1.5 Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran

Un pensa que els seus pares utilitzen la "Xarxa dels grups Vincles" i l'altre diu que utilitzen la "Xarxa de la família i amics".

#### 4.2.1.6 Fidelització

Cap dels dos ha recomanat l' app de Vincles.

#### 4.2.1.7 Valoració del servei de Vincles

Taula 29. Valoració

Nota	Resultat absolut	Resultat en %
Insuficient	1	50%
Suficient	0	0%
Bé	0	0%
Notable	0	0%
Excel·lent	1	50%

Indicador positiu
<b>50%</b>

#### 4.2.1.8 Rebre informació de Vincles

El familiar que utilitza l' app no veu la necessitat de rebre més informació.

#### 4.2.2. Resultats de persones enquestades a Catalunya (fora de Barcelona)

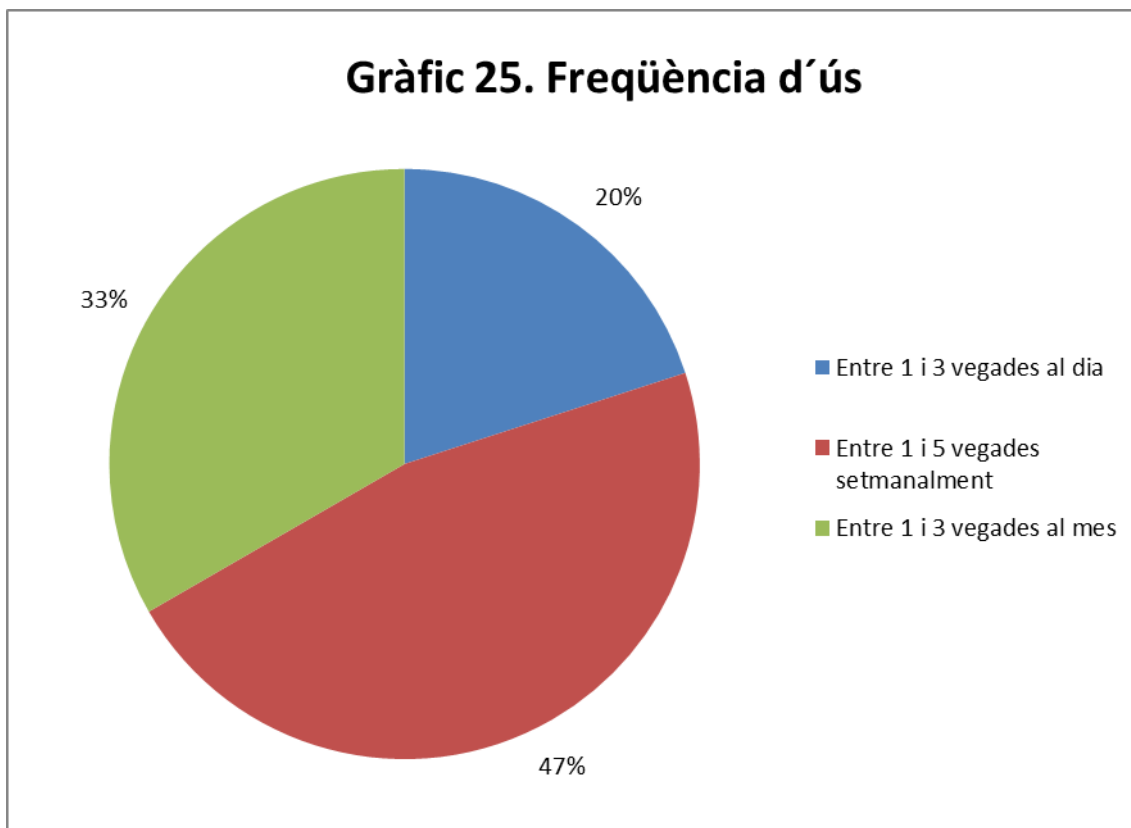
Nombre de persones enquestades: **18**

Edat mitja: 55,44 ± 15,30

- Distribució per sexes
  - c) Homes:10
  - d) Dones:8
- Temps de **permanència** dels usuaris dels familiars al programa: 7,5 mesos de promig.

4.2.2.1 Utilització de l' app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran

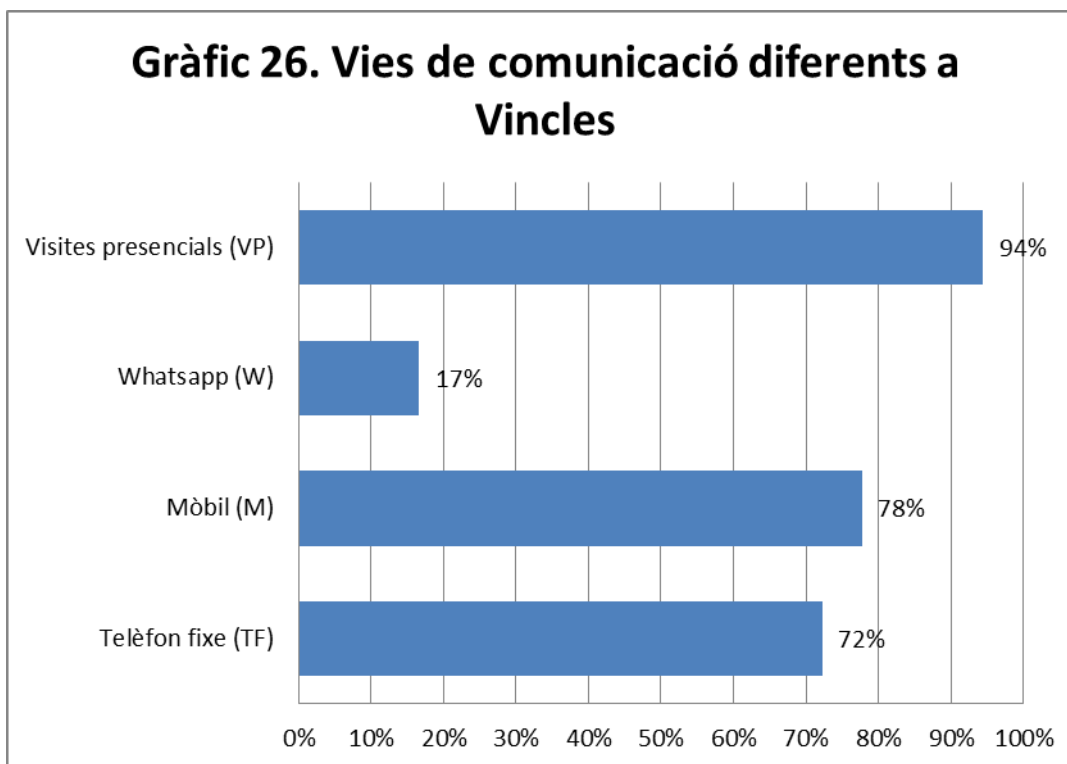
El nombre de persones que **fa ús** de l' app de Vincles **és de 16**, les altres **2 no en fan ús**.



Taula 30. Freqüència d'ús

Freqüència d'ús	Núm. persones
Entre 1 i 3 vegades al dia	3
Entre 1 i 5 vegades setmanalment	7
Entre 1 i 3 vegades al mes	5

4.2.2.2 Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles



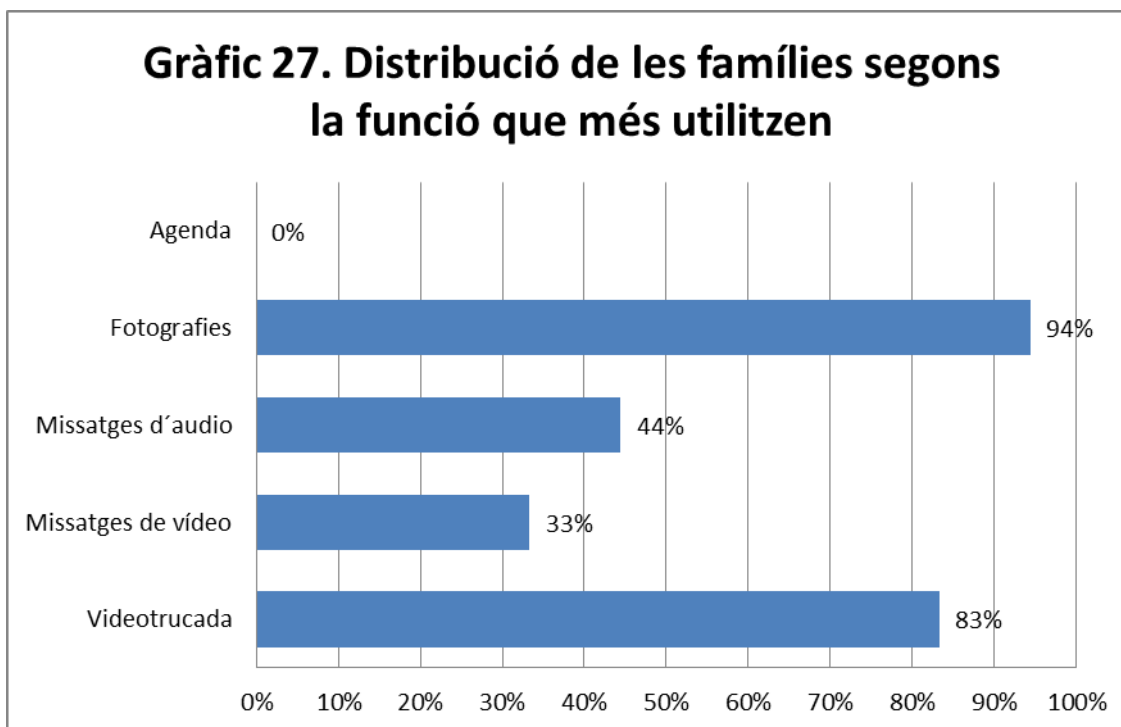
Taula 31. Vies de comunicació

Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei de Vincles.	Núm. persones.
Telèfon	13
Mòbil	14
Whatsapp	3
Visites presencials	17

4.2.2.3 Ús de les funcionalitats de l'app de Vincles

Taula 16. Distribució de les famílies dels usuaris segons la funció que més utilitzen.

Funcions	Famílies i funcions més utilitzades
Videotrucada	15
Missatges de vídeo	6
Missatges d'àudio	8
Fotografies	17
Agenda	0



4.2.2.4 Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat

Taula 32. Estat d'ànim.

Pregunta núm. 1	Categories	Resultat
En relació a l'estat <u>d'ànim</u>	Gens	0%
	Poc	17%
	Bastant	50%
	Molt	33%

Indicador positiu
<b>88%</b>

Taula 33. Noves amistats

Pregunta núm. 2	Categories	Resultat
En relació a fer noves <u>amistats</u>	Gens	11%
	Poc	28%
	Bastant	39%
	Molt	17%

Indicador positiu
<b>56%</b>



Taula 34. Ús de les tecnologies

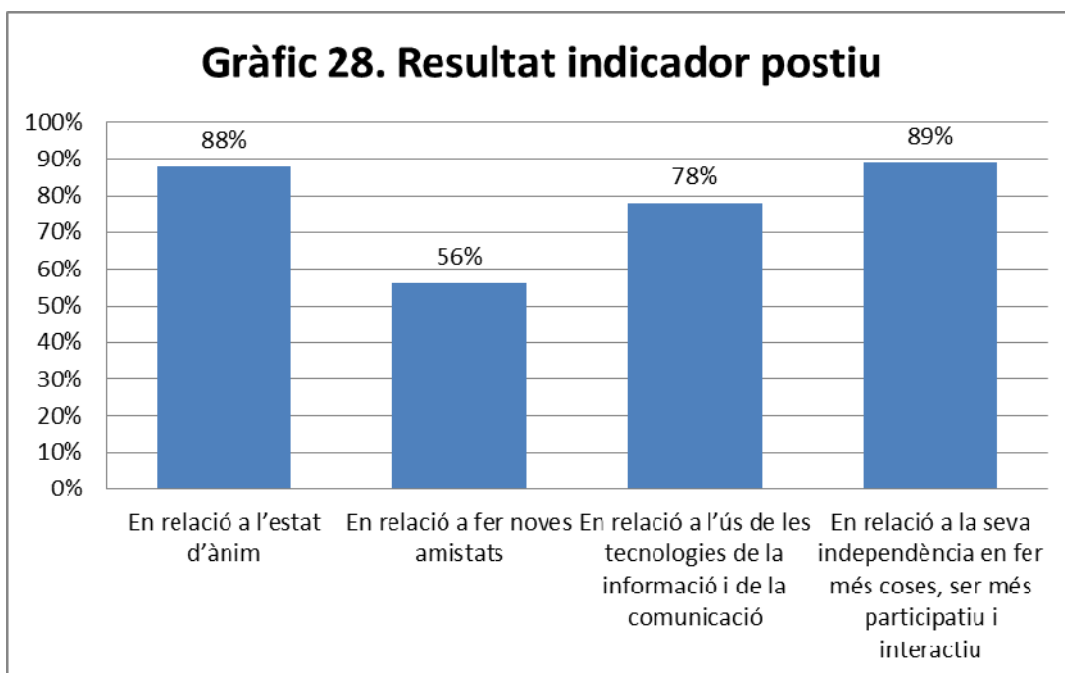
Pregunta núm. 3	Categories	Resultat
En relació a l'ús de les <u>tecnologies de la informació i comunicació</u>	Gens	6%
	Poc	11%
	Bastant	50%
	Molt	28%

Indicador positiu
<b>78%</b>

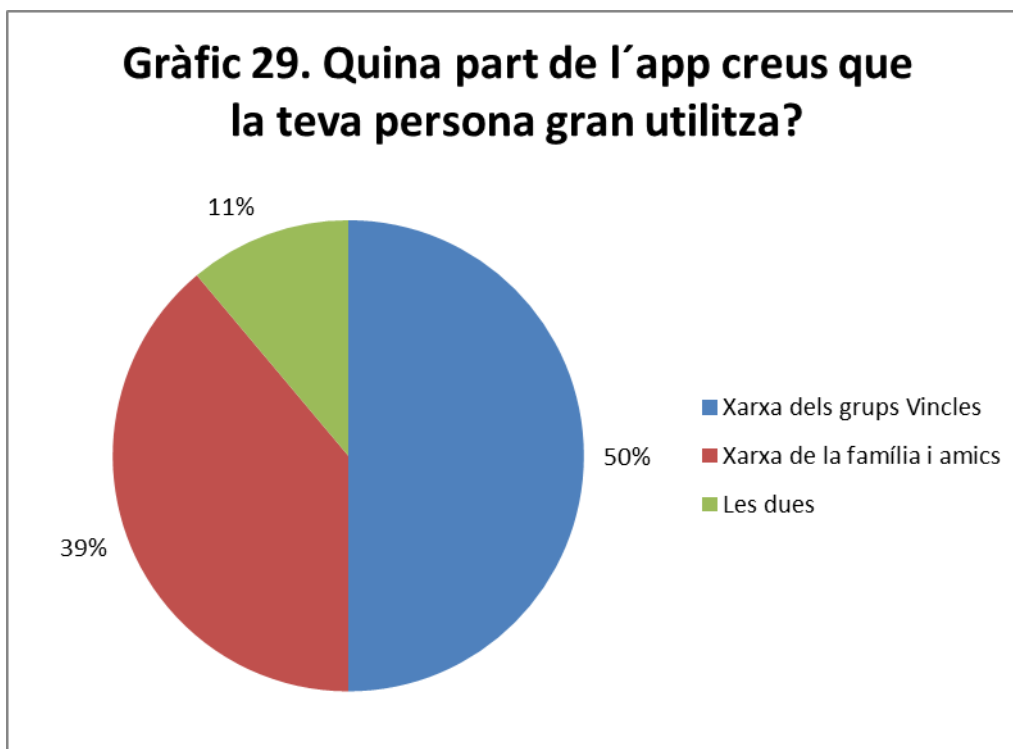
Taula 35. Ser més participatiu i interactiu

Pregunta núm. 4	Categories	Resultat
En relació a la seva independència en fer <u>més coses, ser més participatiu i interactiu</u>	Gens	6%
	Poc	6%
	Bastant	67%
	Molt	22%

Indicador positiu
<b>89%</b>



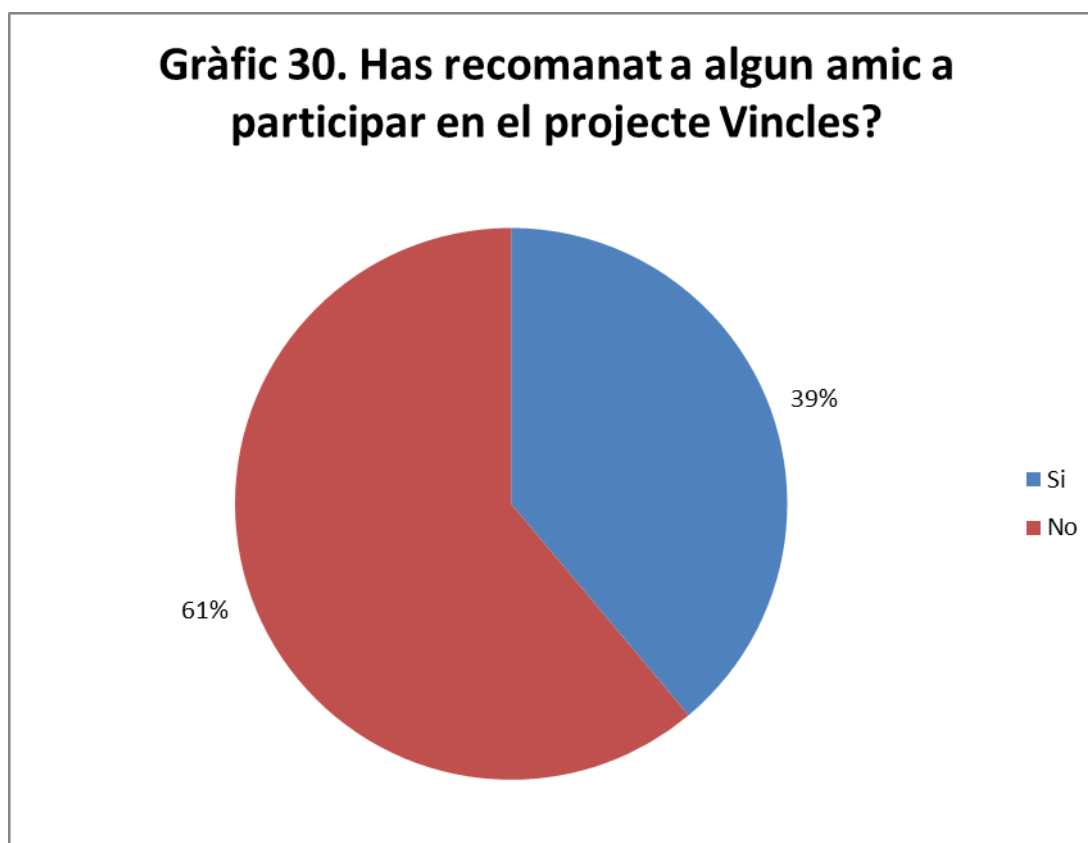
4.2.2.5 Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran



Taula 36. Xarxa que més utilitza la gent gran

Part de la xarxa que més utilitza la gent gran.	Núm. persones
Xarxa dels grups Vincles	9
Xarxa de la família i amics	7
Les dues	2

#### 4.2.2.6 Fidelització



Taula 37. Fidelització

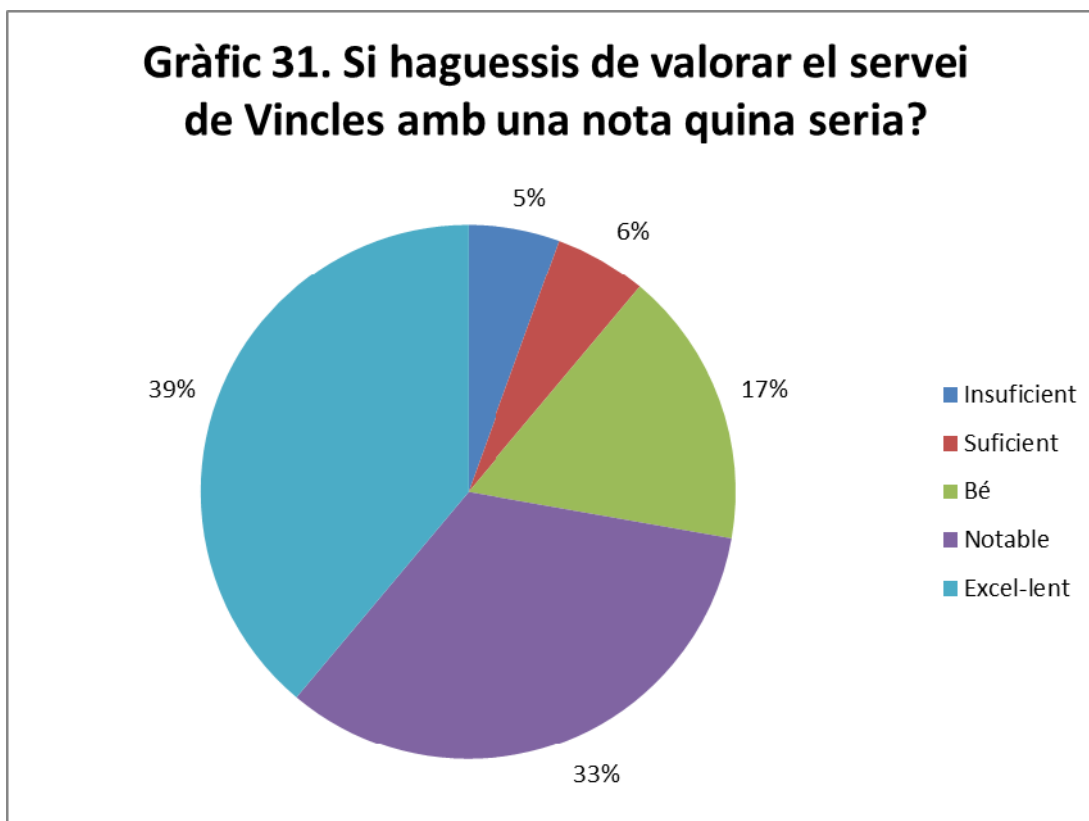
Has recomanat a algun amic a participar en el projecte Vincles?	Núm. persones
Si	7
No	11

4.2.2.7 Valoració del servei de Vincles

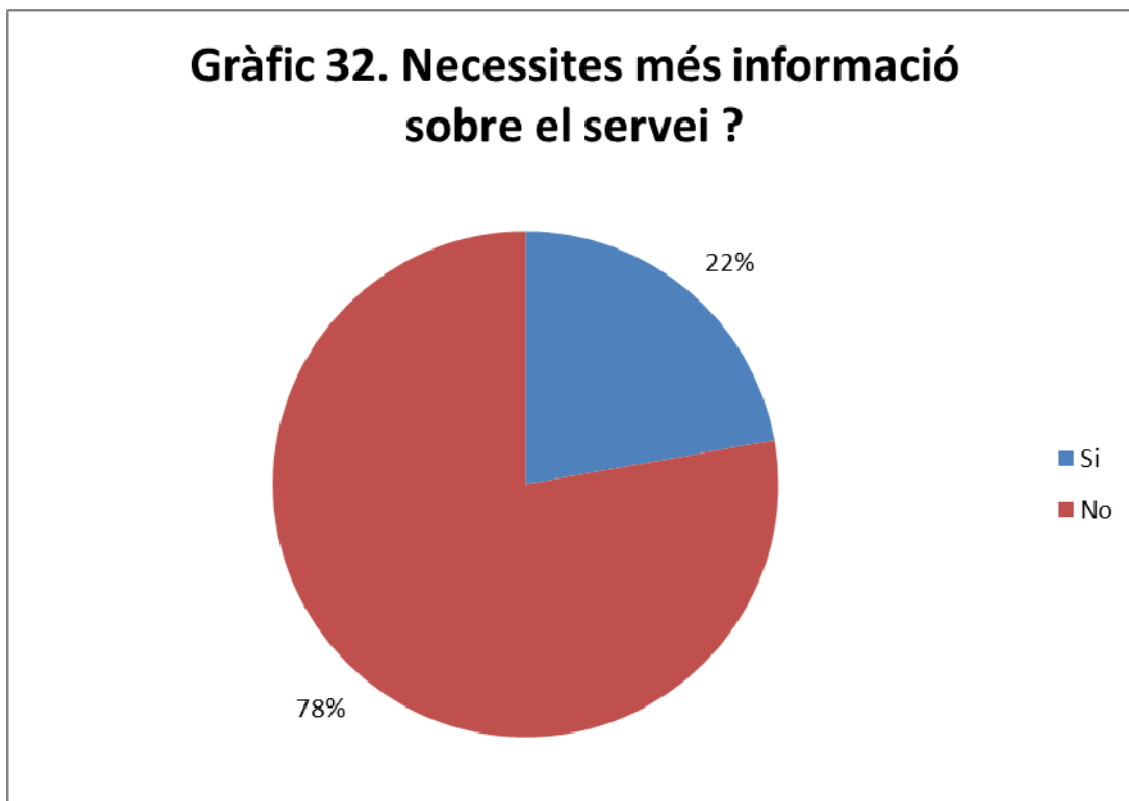
Taula 38. Valoració

Nota	Resultat absolut	Resultat en %
Insuficient	1	6%
Suficient	1	6%
Bé	3	17%
Notable	6	33%
Excel·lent	7	39%

Indicador positiu
72%



4.2.2.8 Rebre informació de Vincles



Taula 39. Informació sobre el servei

Necessites més informació sobre el servei?	Núm. persones
Si	4
No	14

#### 4.2.3. Resultats de persones enquestades a Barcelona

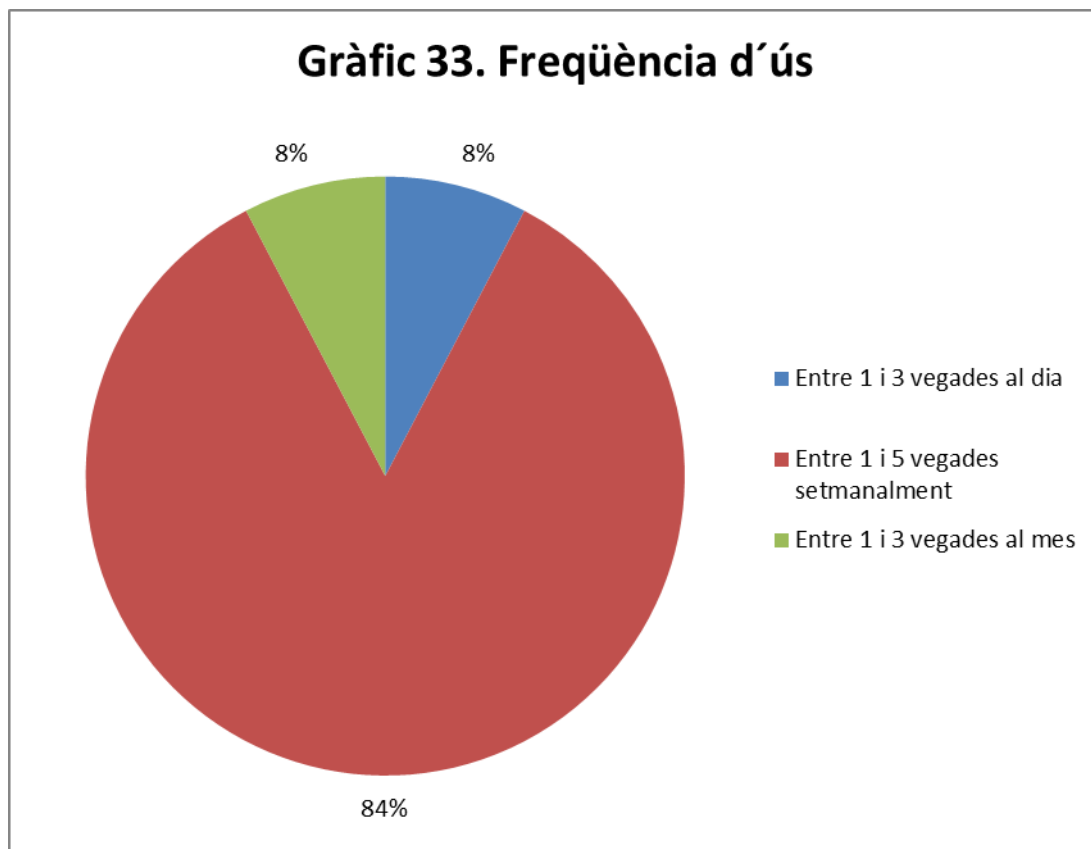
Nombre de persones enquestades: **30**

Edat mitja: 48,76 ± 29,15.

- Distribució per sexes
  - e) Homes:6
  - f) Dones:24
- Temps de **permanència** dels usuaris dels familiars al programa: 7,5 mesos de promig.

##### 4.2.3.1 *Utilització de l'app de Vincles per relacionar-se amb el familiar gran*

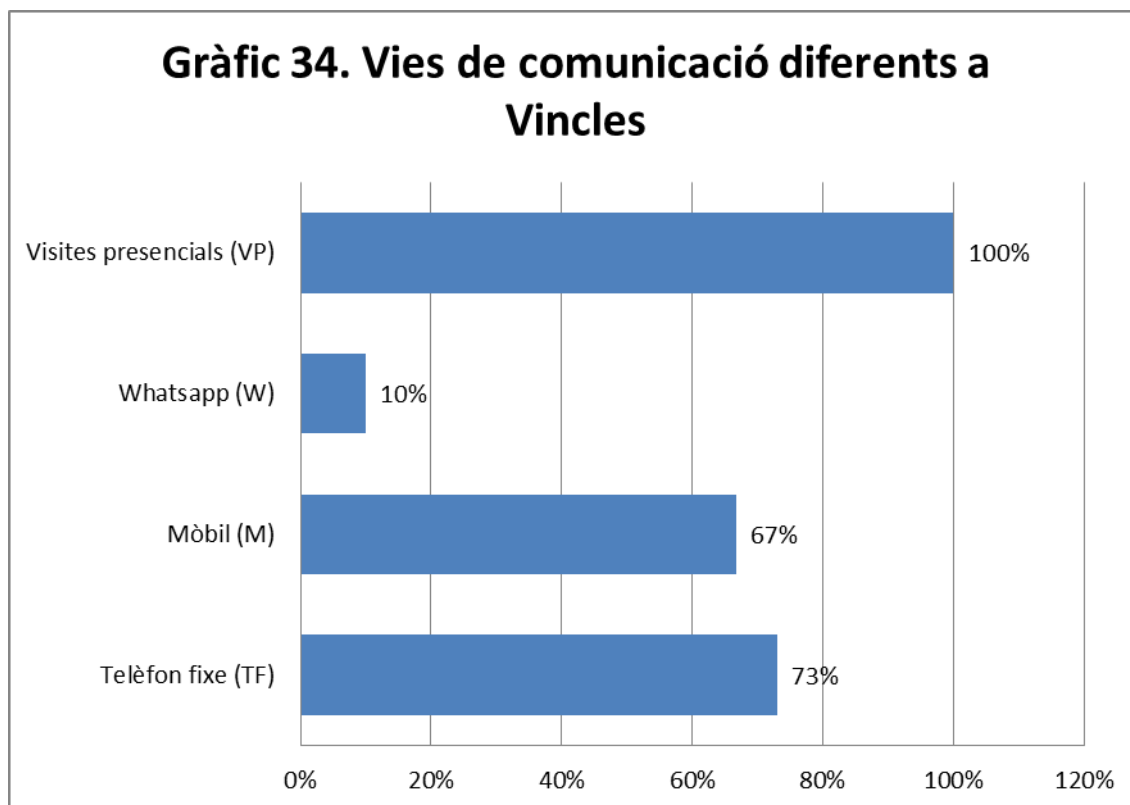
El nombre de persones que **fa ús** de l'app de Vincles **és de 26**, les altres **4 no fan ús**.



Taula 40. Freqüència d'ús

Freqüència d'ús.	Núm. persones
Entre 1 i 3 vegades al dia	2
Entre 1 i 5 vegades setmanalment	22
Entre 1 i 3 vegades al mes	2

4.2.3.2 Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei Vincles



*Taula 41. Vies de comunicació*

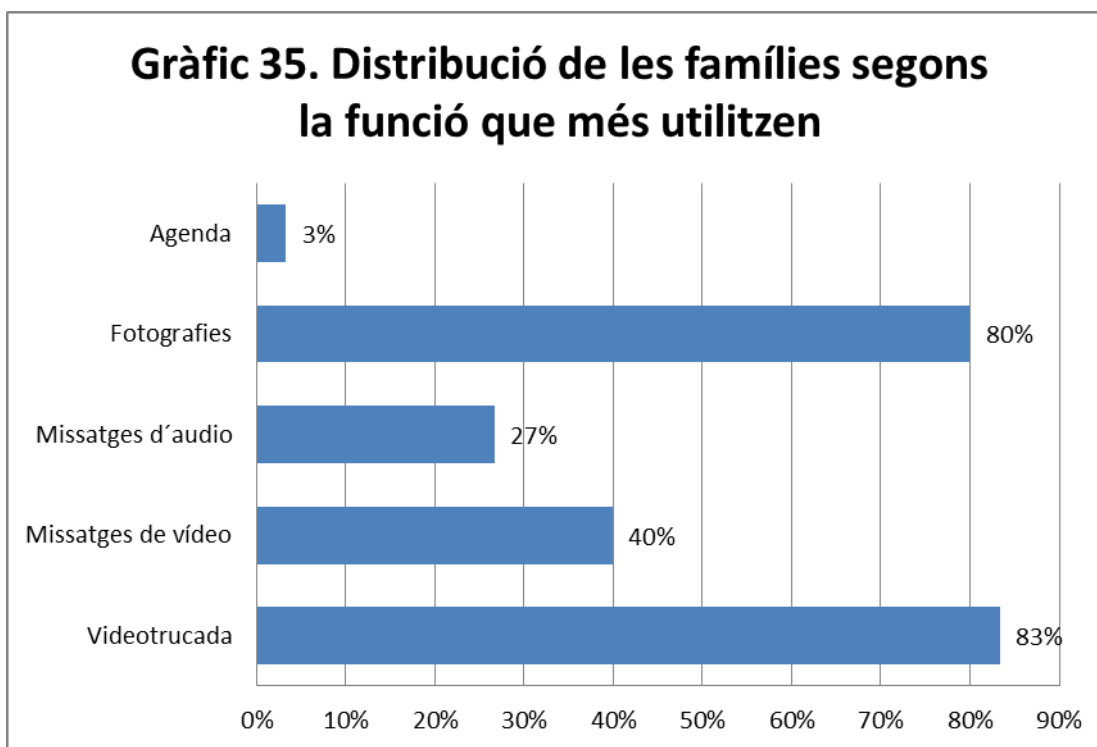
<b>Vies de comunicació que utilitzaven abans del servei de Vincles.</b>	<b>Núm. persones.</b>
<b>Telèfon</b>	22
<b>Mòbil</b>	20
<b>Whatsapp</b>	3
<b>Visites presencials</b>	30

**4.2.3.3 Ús de les funcionalitats de l' app de Vincles**

*Taula 42. Distribució dels familiars d'usuaris segons la funció que més utilitzen.*

<b>Funcions</b>	<b>Famílies i funcions més utilitzades</b>
<b>Videotrucada</b>	25
<b>Missatges de vídeo</b>	12
<b>Missatges d' àudio</b>	8
<b>Fotografies</b>	24
<b>Agenda</b>	1





4.2.3.4 Valoració de l'efecte del Programa Vincles en la situació personal del pare/mare del familiar entrevistat

Taula 43. Estat d'ànim.

Pregunta núm. 1	Categories	Resultat
En relació a l'estat d'ànim	Gens	0%
	Poc	13%
	Bastant	50%
	Molt	37%

Indicador positiu
<b>87%</b>

Taula 44. Noves amistats

Pregunta núm. 2	Categories	Resultat
En relació a fer noves <u>amistats</u>	Gens	3%
	Poc	33%
	Bastant	47%
	Molt	17%

Indicador positiu
<b>64%</b>

Taula 45. Ús de les tecnologies

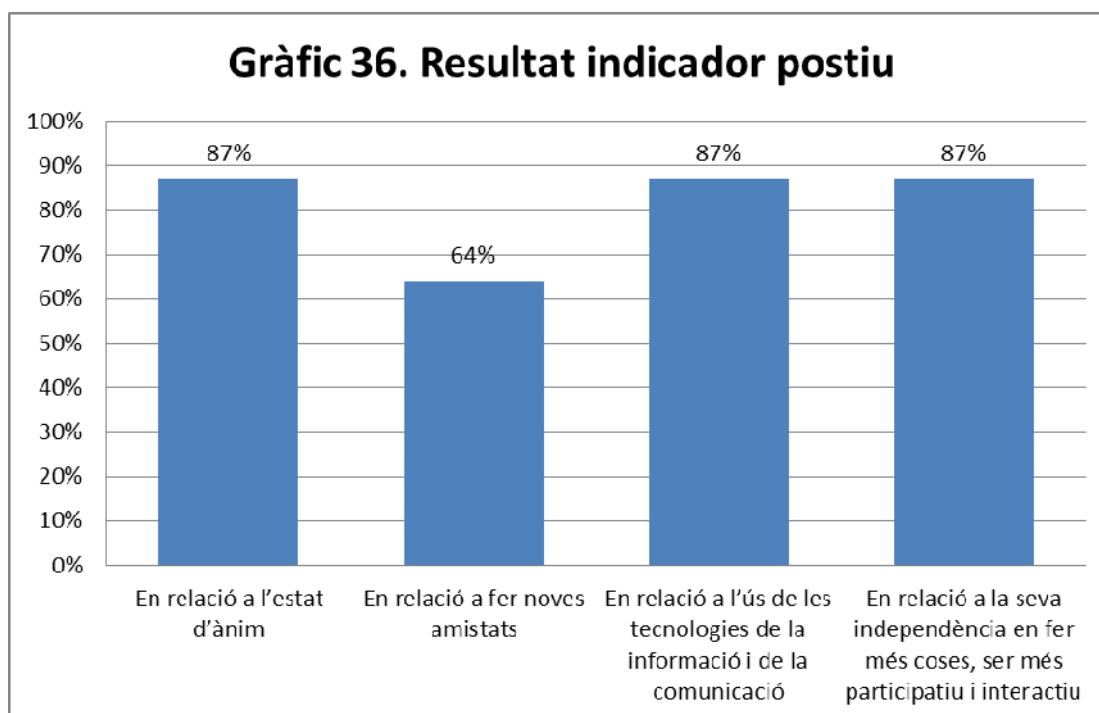
Pregunta núm. 3	Categories	Resultat
En relació a l'ús de les <u>tecnologies</u> de la informació i comunicació	Gens	0%
	Poc	13%
	Bastant	50%
	Molt	37%

Indicador positiu
<b>87%</b>

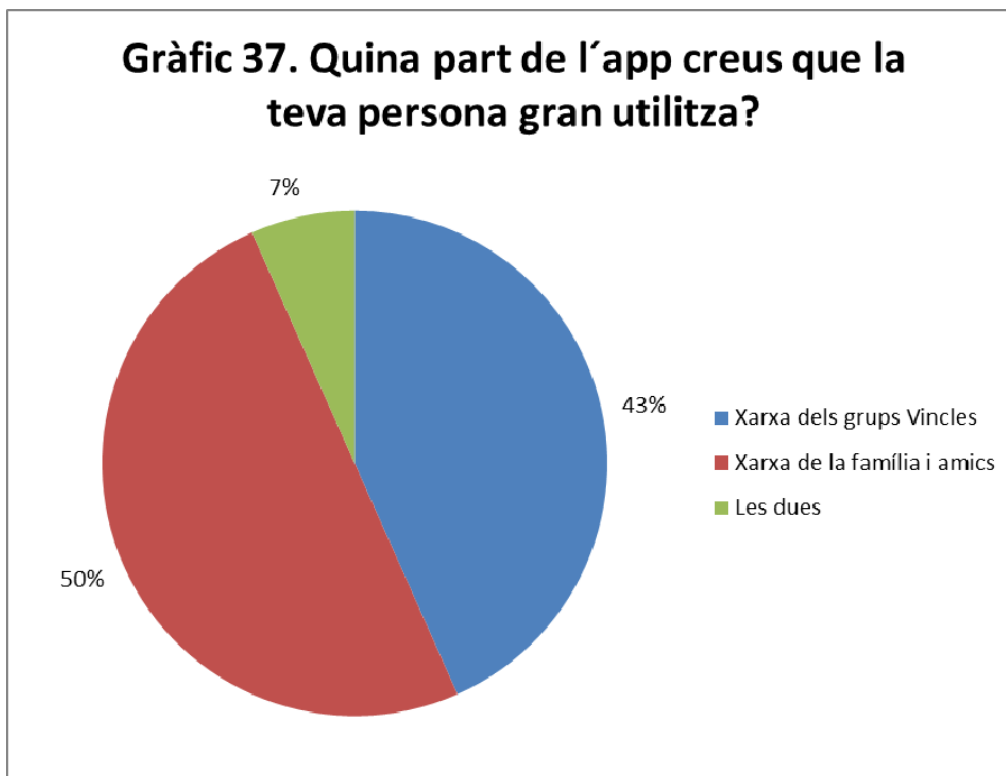
Taula 46. Ser més participatiu i interactiu

Pregunta núm. 4	Categories	Resultat
En relació a la seva independència en fer més coses, ser més participatiu i interactiu	Gens	7%
	Poc	7%
	Bastant	57%
	Molt	30%

Indicador positiu
<b>87%</b>



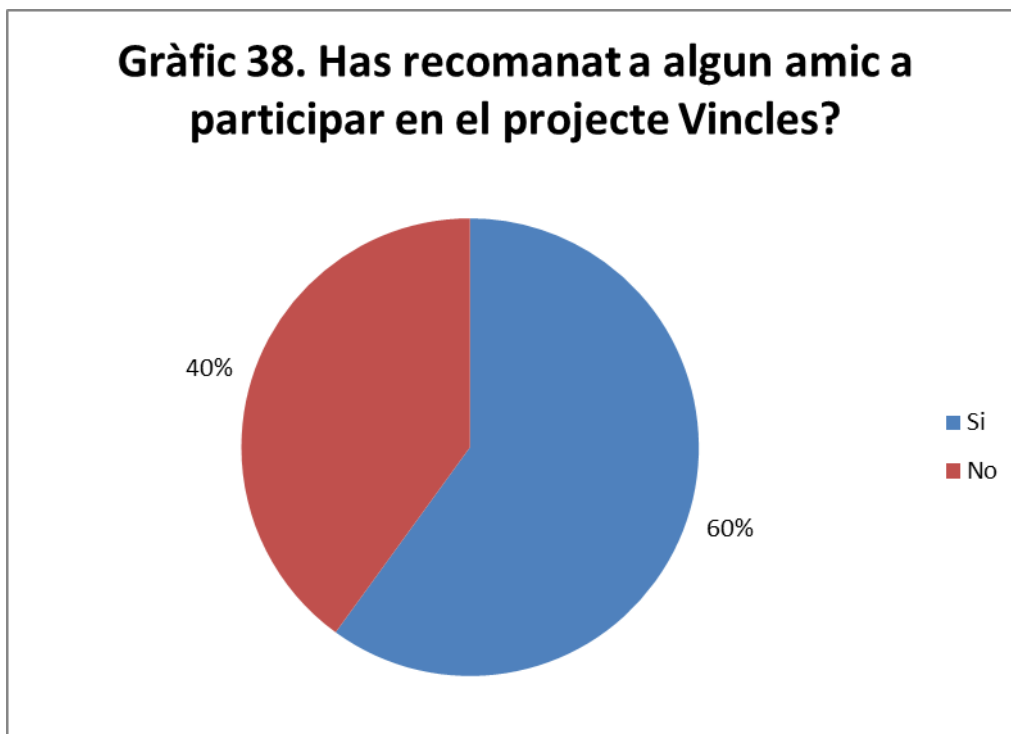
4.2.3.5 Part de la xarxa de l'app que utilitza més la gent gran



Taula 47. Xarxa que més utilitza la gent gran

Part de la xarxa que més utilitza la gent gran.	Núm. persones
Xarxa dels grups Vincles	13
Xarxa de la família i amics	15
Les dues	2

4.2.3.6 *Fidelització*



Taula 48. *Fidelització*

Has recomanat a algun amic a participar en el projecte Vincles?	Núm. persones
Si	18
No	12

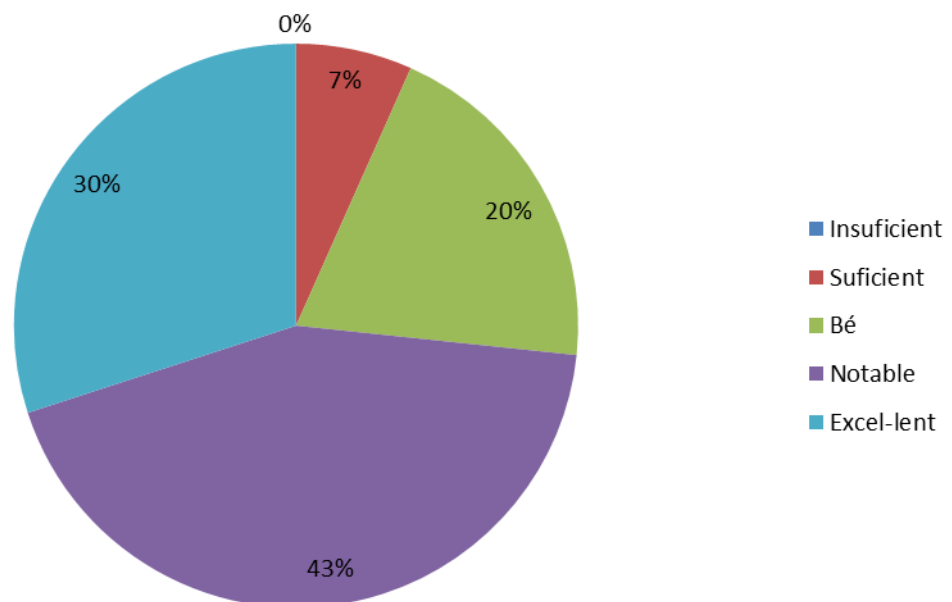
4.2.3.7 Valoració del servei de Vincles

Taula 49. Valoració

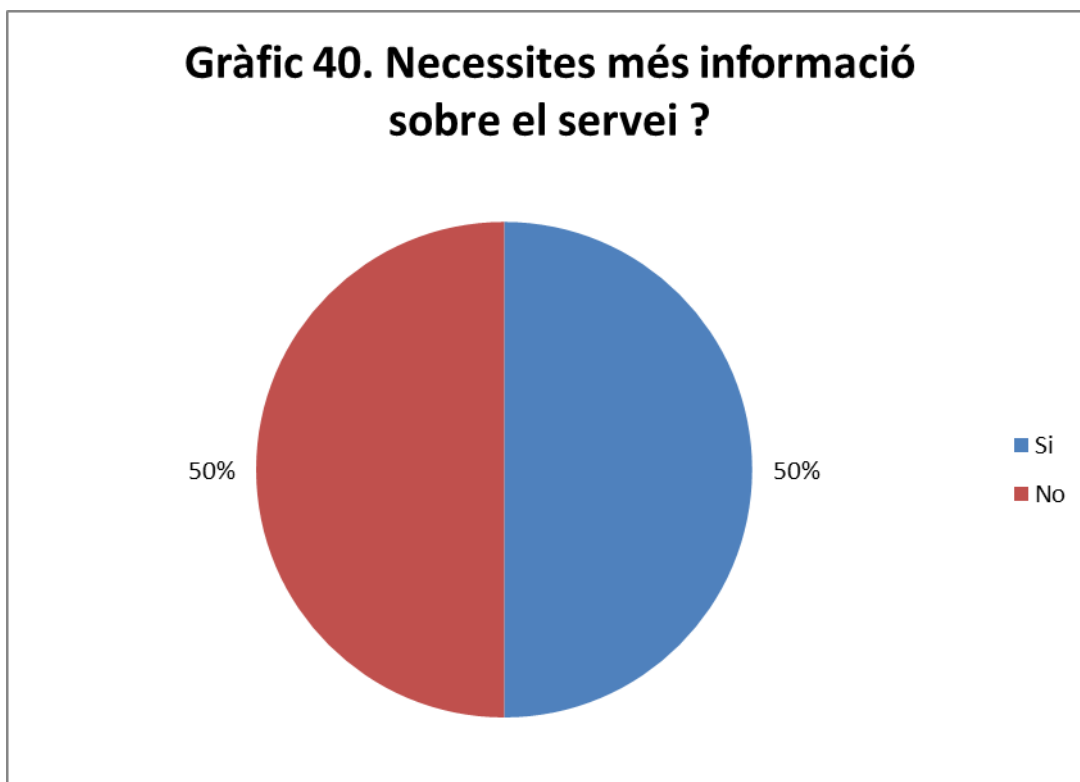
Nota	Resultat absolut	Resultat en %
Insuficient	0	0%
Suficient	2	7%
Bé	6	20%
Notable	13	43%
Excel·lent	9	30%

Indicador positiu
73%

**Gràfic 39. Si haguessis de valorar el servei de Vincles amb una nota quina seria?**



4.2.3.8 Rebre informació de Vincles



Taula 50. Informació sobre el servei

Necessites més informació sobre el servei?	Núm. persones
Si	15
No	15

## 5. CONCLUSIONS DE LES ENQUESTES

El primer que cal destacar és que **un 86 % dels familiars** de la mostra utilitzen l'**app de Vincles**. S'ha de tenir en compte que la majoria dels familiars porten entre **5 i 12 mesos** i s'està intentant millorar les funcions actuals de l'app.

S'espera que després de les noves actualitzacions i resolució de incidències augmenti la participació dels familiars.

Cal tenir present les preguntes: **(2.1)** on es reflecteix que la **utilització de l'app** ha suposat un gran **canvi** d'ús en comparació a les vies de comunicacions tradicionals que utilitzaven els familiars per a comunicar-se amb els pares, ho afirma un **66%** dels entrevistats; **(3.2)** per una altra banda un **58%** dels familiars pensen que ara tenen més **tranquil·litat i s'organitzen millor** amb els pares.

A tot això els familiars enquestats pensen que els seus pares **han millorat**: en relació a l'estat d'ànim (ho confirmen un **82%**); en relació a fer noves amistats (ho confirmen un **60%**); en relació a l'ús de la tecnologia (ho confirmen un **84%**); en relació a la seva independència en fer més coses (ho confirmen un **86%**).

Pel que fa a l'anàlisi dels resultats, cal tenir en compte els aspectes que un **68%** dels participants en l'estudi **són donés** i que tampoc es va utilitzar **cap criteri** específic per a escollir la mostra de 50 persones.

El nombre de familiars que **recomanen el servei de Vincles** és d'un **50%**, que no és molt alt, ja que molta gent no sap si es pot o no fer aquesta acció, també aquest ha de ser un altre motiu reflexiu per a buscar la manera de formar als familiars o informar-los de forma directa dels beneficis i usos del servei Vincles.

Un **38%** de la mostra necessita **més informació** sobre Vincles i un **48%** prefereix tenir disponible un punt d'atenció presencial, telèfon d'atenció o formació als familiars.

Cal destacar que va ésser molt difícil obtenir les **50 entrevistes** amb els diferents familiars ja que la majoria estaven molt ocupats per dedicar el temps suficient per a poder fer l'enquesta. Ens vam haver d'adaptar a la manera de fer l'entrevista, en un principi es plantejava fer la **reunió presencial**, però després al veure que no es podia fer, es va plantejar fer-la telefònicament.



## 6. ANNEX 1. QÜESTIONARI PER A L'ENQUESTA ALS PARTICIPANTS EN EL PROJECTE VINCLES

### 1. DADES PERSONALS DE LA PERSONA A ENTREVISTAR

- a) Nom persona entrevistada
- b) Cognoms persona entrevistada
- c) Relació de parentesc amb l'usuari de Vincles
- d) Edat entrevistat
- e) Localitat a on resideix el familiar enquestat
- f) Data Entrevista

### 2. PREGUNTES A REALITZAR SOBRE “QUIN PAPER/ROL HA DE TENIR LA FAMÍLIA”

#### 2.1 Utilitzes l'app de Vincles per relacionar-te amb el teu familiar gran?

SI NO

En cas afirmatiu, amb quina freqüència l'utilitzes?

En cas negatiu, perquè no l'utilitzes?

Resposta Oberta.

Quines vies de comunicació utilitzàveu abans del servei Vincles? (telèfon fixe, mòbil, whatsapp, visites presencials?)

L'app Vincles ha suposat algun canvi en l'ús d'aquestes vies de comunicació?

#### 2.2 Quines funcionalitats utilitzes amb més freqüència? (ordenar de més a menys ús).

Videotrucada, Missatges de vídeo, Missatges d'àudio, fotografies, agenda.

#### 2.3 Trobes a faltar alguna funcionalitat per augmentar l'ús de l'app de Vincles?

SI NO

En cas afirmatiu, quina? Resposta Oberta

2.3.1 Com creus que es podria millorar la part de la xarxa familiar en l'app? Et podria interessar tenir més accessos, per exemple accedir a l'agenda del teu familiar? Sugereix alguna acció per a tenir millor cura del benestar de la persona gran.

**2.4 Com creus que ha afectat el projecte Vincles a la teva persona gran (usuari)?**

	Gens	Poc	Bastant	Molt
En relació a l'estat d'ànim				
En relació a fer noves amistats				
En relació a l'ús de les tecnologies de la informació i de la comunicació				
En relació a la seva independència en fer més coses, ser més participatiu i interactiu.				

**2.5 Quina part de l'app creus que la teva persona gran utilitza més, la xarxa dels grups Vincles o la xarxa de la família i amics?**

**2.6 Has recomanat a algun amic amb un familiar gran a participar en el projecte Vincles?**

SI  NO

En cas negatiu, perquè? Resposta Oberta

**2.7 Si haguessis de valorar el servei de Vincles amb una nota, quina seria?**

Insuficient Suficient Be Notable Excel·lent

### 3. INFORMACIÓ ADDICIONAL APORTADA PER L' ENTREVISTAT

1. Que opines del servei? (creus que es útil per a la comunicació de la persona gran? Penses que l'ajuda a que estigui més comunicada? Que valors del servei?
2. Des de que el teu familiar utilitza el servei Vincles, et proporciona més tranquil·litat, tens més comunicació o t'organitzes millor amb el teu familiar?
3. Creus que és important tenir un grup familiar per a que es comuniqui tota la família? O tenir diversos grups? O amb altres famílies d'usuaris de Vincles?
4. Necessites més informació sobre el servei per a que la participació sigui més satisfactòria? Veuries útil el fet de rebre informació periòdica del servei Vincles al teu e-mail? O que, per exemple, s'informés sobre les activitats presencials a la web del servei?
5. Quins aspectes de millora creus que incrementarien la participació dels familiars dels usuaris al servei de vincles? Penses que aniria bé que proporcionéssim atenció als familiars (punt d'atenció presencial, telèfon d'atenció als familiars...?), formació pels familiars, etc.
6. Si poguessis canviar o afegir alguna cosa del servei de Vincles, què seria?