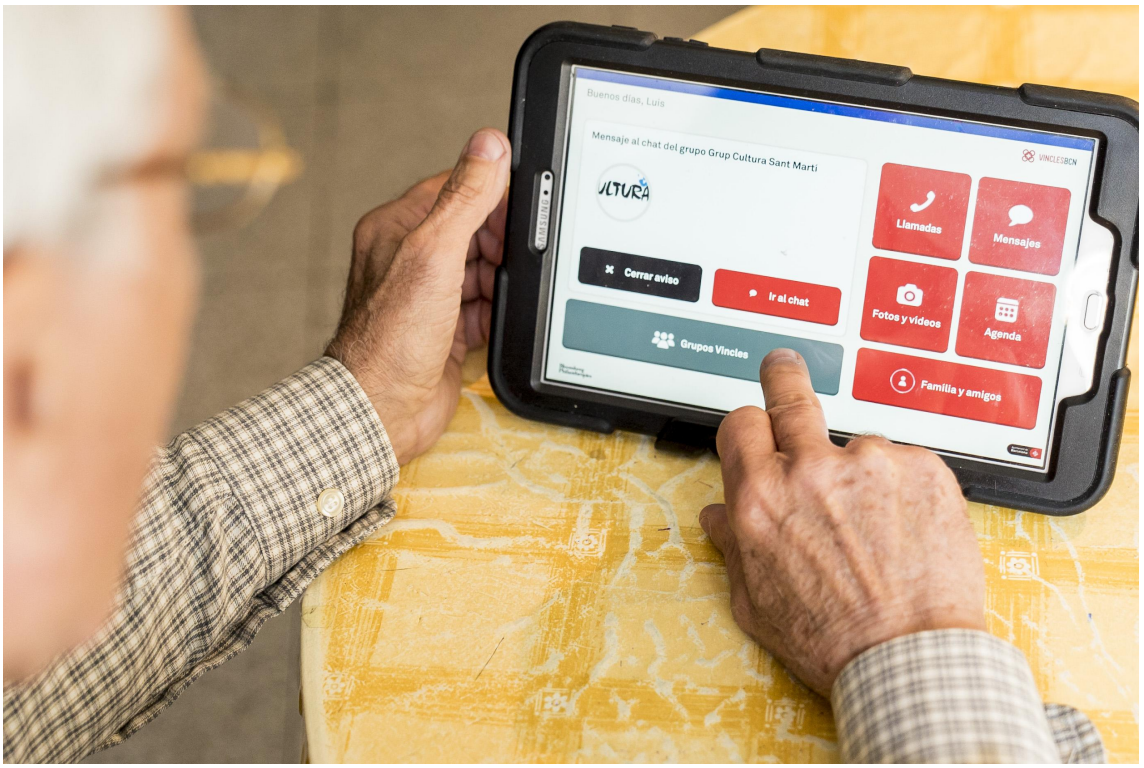
VINCLES-COVID

VINCLES en temps de pandèmia: entreteniment, connectivitat social i suport



Informe Final

Ajuntament de Barcelona

carenet

Universitat Oberta de Catalunya

VINCLES en temps de pandèmia: entreteniment, connectivitat social i suport

INFORME FINAL
Barcelona, 21 de març de 2021

CareNet Research Group
IN3 - Internet Interdisciplinary Institute
Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació
Universitat Oberta de Catalunya
CIF: G-60667813
(+34) 933 263 681
Web: http://carenet.in3.uoc.edu
twitter: @CareNet_IN3

Av. Carl Friedrich Gauss, 5
08860 Castelldefels

Coordinació: Daniel López Gómez.
Equip de recerca: Daniel López Gómez, Roser Beneito Montagut, Israel Rodríguez Giralt.
Suport a la recerca: Andrea Gil, Marina Ollé, Sofia Mateu, Laura Coll Planas

Índex

Índex 3

Resum executiu 5

Introducció 8

Objectius i preguntes de recerca 11

Metodologia 12

Entrevistes 12

Enquestes 14

Característiques dels usuaris i usuàries de VinclesBCN enquestats 17

L'ús de VinclesBCN durant la pandèmia 22

Freqüència d'ús i enviament de missatges 22

Els usos més habituals 24

L'entreteniment: un antídot contra l'aïllament pandèmic 26

Sociabilitat: trobar-se amb gent quan no pots sortir de casa 31

Acompanyament i suport en temps de pandèmia 40

Factors clau en l'ús de VinclesBCN durant la pandèmia 51

Gènere 57

Convivència 60

Nivell educatiu i ocupació 61

Antiguitat 65

Salut 66

Els efectes de la pandèmia en els usuaris i usuàries de VINCLES 69

Connectivitat social 69

Percepció de suport social 71

Percepció de soledat 74

Benestar emocional 76

Conclusions 80

Recomanacions 84

Ètica de la recerca 86

Equip de recerca 88

Referències 90

ANNEX **92**
Guió entrevista professionals 93
Guió entrevista responsable 97
Guió entrevista usuàries/usuaris 100
Guió enquesta a usuaris i usuàries 104

Resum executiu

L'objectiu general del projecte VINCLES-COVID és avaluar l'actuació del servei durant la pandèmia per comprendre de quina manera ha contribuït a reforçar la connectivitat social i la resiliència comunitària dels seus usuaris i usuàries.

L'estudi VINCLES-COVID respon a les següents preguntes:

1. Com són els usuaris i usuàries de VINCLES?
2. Com s'ha fet servir VINCLES i quins canvis s'han produït en el servei durant la pandèmia?
3. Quins són els factors clau en l'ús de VINCLES durant la pandèmia?
4. Quina ha estat la connectivitat social, la percepció de suport social i de soledat i el benestar emocional dels usuaris i usuàries de VINCLES? S'han produït diferències entre els usuaris que han fet servir VINCLES i els que no?
5. Quins aprenentatges i propostes de millora en podem treure? Com afavorir la resiliència comunitària des de VINCLES?

VINCLES-COVID ha emprat una metodologia d'estudi mixta a partir d'entrevistes individuals i enquestes telefòniques. Per una banda, s'han realitzat entrevistes estructurades per telèfon a 6 professionals del Servei VinclesBCN i entrevistes semi-estructurades i en profunditat a 12 usuàries i usuaris del servei. Per una altra banda es va administrar una enquesta telefònica a 255 usuaris i usuàries de VinclesBCN.

De manera molt sintètica, podem resumir els resultats de l'estudi en els següents punts.

- En paraules d'una usuària, VINCLES ha estat una "tabla de salvación" que ha reduït l'impacte emocional que ha tingut la pandèmia i les mesures de privació social.

- Vincles BCN s'ha fet servir, en primer lloc, com una font d'entreteniment per mitigar les preocupacions, la por, angoixa i incertesa que ha produït la pandèmia. En segon lloc, en temps de confinaments, de restriccions i de cancel·lació de trobades i activitats presencials, VINCLES ha ajudat a cuidar, mantenir i fins i tot ampliar la connectivitat social de molts dels seus usuaris. VINCLES ha esdevingut també un servei de suport i acompanyament per afrontar problemes derivats de la pandèmia i l'aïllament social "forçat". Les dinamitzadores han fet tasques de suport i contenció emocional, els grups de VINCLES s'han transformat en espais

de suport mutu entre usuaris i usuàries i s'han creat canals COVID per proporcionar suport psicosocial i reduir la incertesa.

- VINCLES ha ajudat a "parar el cop" emocional en persones que tenien experiència en l'ús del servei, una bona salut percebuda, entre els usuaris i usuàries més joves de 80 anys, i amb una connectivitat social que no estava limitada a la familia. Però per a qui s'ha incorporat més recentment, i no tenia vincles forjats abans de la pandèmia dintre de VINCLES, la situació ha estat molt més complicada, tant per les dificultats per aprendre a fer ús de la plataforma com per la manca de coneixences. L'estudi posa de relleu que aquestes dificultats en l'ús del servei no són només causades per la pandèmia sinó que afecten especialment a persones sense estudis o amb estudis primaris, que han desenvolupat feines de la llar o feines de baixa qualificació i en bona mesura afecten més a les dones, perquè son les que acostumen a estar en aquestes condicions. L'estudi posa de relleu que precisament les persones que han tingut més problemes per fer-lo servir són les que han rebut un cop "emocional" més fort: reporten major sentiment de soledat i un estat emocional més depressiu.

- L'estudi també posa de relleu que hi ha una diferenciació social dels espais de VINCLES en funció del gènere i la classe social. És important, en aquest sentit, pensar quins factors del servei, quins implícits o exigències, ajuden a reforçar aquestes petites exclusions. El tipus i la quantitat de grups, el tipus de dinàmiques que es creen, o les modalitats de relació i comunicació que s'estableixen, influeixen en l'ús de la plataforma i defineixen els usuaris i no-usuaris del servei. És important que el servei consideri críticament les implicacions que té augmentar l'activitat dels canals i la participació dels usuaris. Qui pot aguantar el ritme? Qui es queda enrera? De la mateixa manera, és important que el servei incorpori una perspectiva interseccional que tingui en compte com el constructes de gènere, edat, clase, etnia, capacitat/discapacitat s'interrelacionen i generen efectes d'exclusió. Això pot ajudar a fer el servei més inclusiu: identificant i ajustant els espais, modalitats i dinàmiques a diferents perfils d'usuaris i usuàries. Diversificar la plataforma en funció de perfils i preferències pot ajudar a fer-la més accessible, especialment per aquells que de forma més fàcil i reiterada corren el risc de quedar "desconnectats". Però també pot ajudar a fer arribar el servei a perfils de persones que no accedeixen al servei perquè estan menys interessats o tenen altres necessitats de connectivitat social: per exemple, homes, migrants i persones que viuen a residències.

- L'estudi ens mostra un cop i un altre que VINCLES funciona sobre, i amb connivència amb, xarxes socials i comunitàries presencials. Aquestes són cabdals i, probablement, insubstituïbles pel bon

funcionament del servei. VINCLES ha esdevingut una plataforma de suport perquè ja existia un teixit creat de relacions de confiança i d'amistat entre usuaris i usuàries i amb les dinamitzadores. Mantenir, reforçar i fer créixer aquestes relacions és fonamental perquè és el teixit que sosté la solidaritat i el suport en situacions crítiques com la que hem viscut. VinclesBCN pot contribuir a la resiliència comunitària si es reforça l'enfocament ecològic, comunitari i integrat del paper de la tecnologia en la prevención de la soledat i l'aïllament. Les dades mostren clarament que VinclesBCN no funciona com una "pastilla" o una solució tecnològica contra la soledat i l'aïllament en la vellesa sinó que forma part d'un engranatge o ecosistema on és essencial la coordinació amb altres serveis, les trobades entre usuaris i usuàries i amb les dinamitzadores. Per això també pot ser essencial crear mecanismes per incrementar la capacitat de decisió dels usuaris i usuàries, afavorir l'estabilitat laboral de les dinamitzadores i reforçar la seva formació.

Introducció

El projecte VINCLES-COVID és una recerca encarregada pel "Departament de Promoció de Persones Grans, Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI" de l'Ajuntament de Barcelona al grup de recerca CareNet de la Universitat Oberta de Catalunya. L'Ajuntament de Barcelona vol avaluar la resposta del servei VINCLES-BCN durant la pandèmia i el seu paper en la connectivitat social dels usuaris. La finalitat és saber fins a quin punt VINCLES-BCN ha esdevingut una font de suport i un motor de resiliència comunitària en temps de pandèmia.

Com és sabut, Espanya ha estat un dels països més afectats per la pandèmia, tant durant la "primera onada" com en les successives onades de contagi. Només a Catalunya es comptabilitzen 20.565 morts (a 24 de febrer del 2021) relacionats amb contagis del SARS-COV-2, dels quals 18.231 eren majors de 70 anys (88,65%) i especialment en la franja de 80 a 89 anys (un 71% del total). La regió sanitària de la ciutat de Barcelona ha suposat el 28% del total amb 5774 casos i un 31,6% de les morts, també majoritàriament afectant la franja de 80 a 89 anys. Una part important d'aquestes morts van produir-se en les primeres setmanes de pandèmia i varen estar molt relacionades amb la transmissió del virus en les residències de gent gran. Això sense dubte ha contribuït a posar la vida de la gent gran al centre del debat, tant des del punt de vista epidemiològic, com des del punt de vista social, ètic i polític (Zalakain, Davey & Suárez-González, 2020; Médicos sin fronteras, 2020).

Per contenir la crisi sanitària, el Govern espanyol va declarar l'estat d'alarma el 14 de març del 2020. De forma generalitzada, començava un període de mesures severes de restricció del moviment de persones i l'activitat econòmica. Començava també un temps de "combat contra el virus" i de protecció "dels més vulnerables", especialment gent gran i persones amb malalties cròniques. S'iniciava també un temps de limitació de contactes, de distància social i reducció de la vida social al més "essencial" (es podia sortir per adquirir aliments, medicaments o per feines de cura a persones en situació de dependència i únicament estava autoritzada l'activitat econòmica i professional del personal sanitari, de treballadors de productes i béns de primera necessitats, de transport o de residències de persones grans).

L'estat d'alarma duraria fins al 21 de juny del 2020, tot i que a partir del 28 d'abril començaria un pla de desconfinament gradual per conduir-nos a la "nova normalitat". El darrer trimestre del 2020, moment en el que es porta a terme aquesta recerca, ha estat marcat per una estratègia de mitigació i "convivència amb el virus", on les mesures s'han anat en funció d'una combinació d'indicadors d'incidència i pressió hospitalària.

Mencionem això, perquè aquest projecte recull bona part d'aquest històric de mesures i el seu impacte en els usuaris i usuàries d'un servei com el de VINCLES-BCN, adreçat a persones grans. De fet, com ha demostrat la literatura especialitzada, el contagi no només comporta un risc biològic i clínic important per a aquest col·lectiu, també les mesures de contenció tenen conseqüències a curt i llarg termini per a aquestes persones. Les mesures de distanciament i confinament, per exemple, poden implicar un empitjorant de la condició física (per manca d'activitat), benestar emocional i agreujar l'aïllament i la soledat no desitjada. La manca de connexions socials i els vincles forts és, alhora, una font de problemes de salut importants (Armitage & Nellums, 2020) i una font de desigualtat i vulnerabilitat en situacions de crisis i desastres (Klinenberg, 2002; Aldrich, 2019).

Alhora, la pandèmia ha posat de relleu la importància de les tecnologies digitals tant en els serveis socials com en les xarxes de suport veïnal i familiar que s'han articulat arrel de la pandèmia (Moore & Hancock, 2020). En aquest context, un servei com VINCLES-BCN esdevé estratègic a l'hora d'entendre com els seus usuàries i usuàries han fet ús de la tecnologia per fer front als reptes que anava plantejant el dia a dia en temps de pandèmia. Especialment, en relació al risc d'aïllament i soledat no desitjada. Abans de la pandèmia, VINCLES-BCN ja era un servei orientat a prevenir aquestes situacions, però és important analitzar si aquesta experiència prèvia ha estat decisiva per fer front a uns riscos agreujats per les mesures de confinament i distanciament social. Alhora, és important conèixer quin paper han tingut les xarxes de suport virtuals de VINCLES-BCN en un moment en que molts altres espais i equipaments presencials estaven tancats. Finalment, és cabdal avaluar i aprendre de les respostes i innovacions (per exemple a través de canals de suport i informació específics per la pandèmia) que el propi servei ha anat introduint per fer front als diferents reptes que anava plantejant la crisi i la seva gestió.

Un aclariment final. La recerca recull i posa en relació investigadors amb experteses diverses en els diferents angles esmentats. D'una banda, expertesa en el camp de la gerontologia social, la connectivitat social digital i els estudis psicosocials al voltant de l'envelliment i la soledat no desitjada. D'una altra banda, en els estudis socials de crisis, desastres i emergències, especialment en relació al paper de la tecnologia, el suport social i la resiliència comunitària en situacions d'aquest estil. Aquest equip, a més, coneixia el servei VINCLES-BCN abans de la pandèmia. A través de la recerca BCONNECT, havíem establert un conveni de col·laboració per poder estudiar el paper dels espais i la tecnologia en la connectivitat social digital de les persones grans. De maig a juliol del 2020, dos dels recercaires van col·laborar també com a voluntaris a desenvolupar i iniciar un canal d'acompanyament psicosocial dins del servei VINCLES-BCN.

Marc Conceptual: connectivitat social i resiliència comunitària

Els dos conceptes centrals d'aquesta recerca són la connectivitat social i la resiliència comunitària.

Per una banda, la **connectivitat** social fa referència, generalment, als contactes que una persona té i a la freqüència amb la que es produeixen aquestes interaccions. També fa referència a les relacions que una persona té amb el seu entorn, els espais, els objectes, les mascotes o les rutines que conformen la seva sociabilitat. Existeix, així, una dimensió personal, una comunitària i una dimensió social d'aquesta connectivitat (Cornwell, Laumann i Schumm, 2008; Morgan, et al. 2019; Waycott, Vetere i Ozanne, 2019). La dimensió personal es refereix als contactes individuals que té una persona tant en sentit quantitatiu com qualitatiu. Aquestes relacions personals abasten diferents tipus de vincles com el parentiu, el veïnat, l'amistat, etc. La dimensió comunitària fa referència a les activitats que succeeixen dins i fora del lloc de residència i connecta a la gent a través d'associacions, el barri, grups d'interès, etc. Aquesta dimensió està molt relacionada amb la personal, però en aquest cas implica un sentiment de pertinença, afecció i vinculació forta. Per exemple, les pràctiques religioses tenen sovint aquesta dimensió comunitària. La dimensió social és la connexió amb la societat, o el món, en sentit més ampli. Té a veure amb la idea de ser útil a la societat i ser part en la formació de l'opinió pública. El paper dels mitjans (la premsa, les notícies, les xarxes socials...) és fonamental en aquesta dimensió. Des de fa temps, i especialment arrel de la pandèmia, les tecnologies de la informació i la comunicació estan jugant un paper clau en el manteniment de la connectivitat social de les persones grans. Aquesta recerca s'interessa pel paper d'aquesta mediació tecnològica en la connectivitat social i per les implicacions que això té per a usuaris i usuàries d'una plataforma com VINCLES-BCN, especialment en temps de pandèmia.

Per una altra banda, la **resiliència** és un concepte que fa referència a la capacitat d'un sistema, individu o comunitat per adaptar-se i fer front a condicions adverses o a canvis inesperats. Generalment, és un concepte associat a emergències, crisis i desastres i, sovint, s'interpreta com una qüestió individual que ens parla de la capacitat psicològica adaptativa de les persones que viuen situacions inesperades, adverses o crítiques per a les seves vides i dels seus éssers estimats. No obstant, la resiliència es pot entendre també com una qüestió social, atès que factors com l'edat, l'estatus socioeconòmic, l'educació, el gènere, l'ètnia o el suport social, entre d'altres, són claus per fer front i recuperar-se de situacions adverses (Fothergill & Peek, 2015). La resiliència, a més, és una consecució col·lectiva, sobretot comunitària, quan va associada a dinàmiques d'apoderament, suport i solidaritat entre persones, grups i comunitats afectades per situacions adverses (Mort, Rodríguez & Delicado, 2020). Les accions de comunicació, de

participació, de coneixement i ajuda mútua són claus per trobar i retrobar un sentit de control i agència sobre la pròpia vida. Aquesta mirada és particularment important per grups que habitualment són silenciats, exclosos o menystinguts. És el cas de les persones grans. Com han posat de manifest moltes recerques, les persones grans no són només un col·lectiu "vulnerable" del que s'ha de tenir cura. Les persones grans tenen memòria, coneixements o recursos propis molt valuosos en situacions de crisi i desastre. És més, en molts moments poden desenvolupar rols de lideratge, reforçant vincles comunitaris i enfortint el sentiment de pertinença, la confiança intergeneracional i la resiliència comunitària (Aldrich & Kyota, 2017). En aquest sentit, la recerca es proposa analitzar les accions que aquestes persones porten a terme i entendre quin paper juga la connectivitat social a l'hora de fomentar dinàmiques de resiliència personal i comunitària.

Objectius i preguntes de recerca

L'objectiu general del projecte VINCLES-COVID és avaluar l'actuació del servei durant la pandèmia per comprendre de quina manera ha contribuït a reforçar la connectivitat social i la resiliència comunitària dels seus usuaris i usuàries. A partir de la identificació de necessitats de connectivitat social i de suport cobertes i no cobertes pel servei, oferirem recomanacions que puguin ajudar al servei municipal VinclesBCN a convertir-se en una infraestructura que reforci la resiliencia comunitaria de Barcelona, una ciutat cada vegada més envellida i que s'enfrontarà a crisis sanitàries i mediambientals cada vegada més freqüents.

L'estudi VINCLES-COVID respon a les següents preguntes:

1. Com són els usuaris i usuàries de VINCLES?
2. Com s'ha fet servir VINCLES i quins canvis s'han produït en el servei durant la pandèmia?
3. Quins són els factors clau en l'ús de VINCLES durant la pandèmia?
4. Quina ha estat la connectivitat social, la percepció de suport social i de soledat i el benestar emocional dels usuaris i usuàries de VINCLES? S'han produït diferències entre els usuaris que han fet servir VINCLES i els que no?
5. Quins aprenentatges i propostes de millora en podem treure? Com afavorir la resiliència comunitària des de VINCLES?

Metodologia

VINCLES-COVID ha emprat una metodologia d'estudi mixta a partir d'entrevistes individuals i enquestes telefòniques. Les entrevistes ens permeten entendre els diferents usos de VINCLES en el context de la pandèmia, els canvis que s'han produït i la valoració que en fan tant els usuaris com els professionals que hi han estat implicats. Per altra banda, les enquestes ens permeten identificar canvis i factors clau en l'ús de VINCLES durant la pandèmia, així com avaluar quina ha estat la connectivitat social, la percepció de suport social i de soledat i l'estat emocional tant de les persones que han fet ús de VINCLES com d'aquells usuaris i usuàries que no l'han fet servir.

Cal destacar que el projecte s'ha dut a terme en 6 mesos. El treball de camp es va fer realitzar entre octubre i desembre del 2020 i l'anàlisi de les dades i la redacció de l'informe es va enllestir al març del 2021.

A continuació, farem una breu descripció dels dos instruments de recollida de dades emprats i les mostres de l'estudi.

Entrevistes

Professionals

Hem realitzat **entrevistes estructurades per telèfon a 6 professionals del Servei VinclesBCN**. El perfil de les persones entrevistades és el següent:

- 3 de les 7 dinamitzadores contractades pel servei VinclesBCN que van treballar durant el confinament i post-confinament.
- 1 responsable del servei per part de l'Ajuntament de Barcelona.
- 2 professionals encarregats de donar resposta a les necessitats de les usuàries i usuaris en els Canals COVID-19 (Canal Sanitari, Canal Guàrdia Urbana i Canal Acompanyament). Les persones entrevistades són el policia local i el metge d'atenció primària encarregats de contestar els missatges en aquests canals.

Taula 1: Entrevistes a professionals

Entrevista	Gènere	Edat	Professió	Canal
1	Masculí	62	Metge	Canal Sanitari
2	Masculí	59	Guardia Urbà	Canal Guàrdia Urbana
3	Femení	51	Treballadora Social	Responsable Ajuntament de Barcelona

4	Femení	29	Treballadora Social	Dinamitzadora de districte
5	Femení	32	Educadora Social	Dinamitzadora de districte
6	Femení	27	Educadora Social	Dinamitzadora de districte

Les entrevistes es van realitzar entre el 17 i el 24 de novembre de 2020. L'accés a les persones es va gestionar a través de l'Ajuntament de Barcelona. Les entrevistes es van enregistrar, es va fer un buidatge selectiu temàtic i es van transcriure els fragments més rellevants.

Aquestes entrevistes ens han permès conèixer i avaluar les necessitats que ha cobert el servei, el tipus de resposta que s'ha donat des de VinclesBCN i entendre com el servei dóna sentit i intervé en les interaccions socials digitals de les seves usuàries i usuaris i en la generació de dinàmiques de suport. (Podeu consultar el guió d'entrevista a l'annex).

Usuàries i usuaris

Hem realitzat **entrevistes semi-estructurades i en profunditat a 12 usuàries i usuaris** del servei.

La selecció de les usuàries i usuaris s'ha fet tenint en compte la participació en el Canal d'Acompanyament durant el període confinament i post-confinament i el gènere. D'acord amb el coneixement que tenen les dinamitzadores del servei, hem seleccionat persones que han tingut un paper "actiu" en aquest canal durant aquest període, tant si han rebut suport a través del canal acompanyament com si han ajudat a d'altres persones. Hem procurat tenir representació d'homes, ja que són molts menys.

Taula 2: Entrevistes a usuàries i usuaris

Entrevista	Gènere	Edat	Estat civil	Viu sol?	Habitatge	Nivell educatiu
1	Masculí	78	Divorciat	Sí	Particular	Secundària
2	Femení	87	Soltera	Si	Residència	Primària
3	Femení	71	Divorciada	Sí	Particular	Secundària
4	Femení	77	Vidua	Si	Particular	Primària
5	Masculí	93	Casat	No, cuidador d'un familiar	Particular	Cap
6	Femení	71	Vidua	Sí	Particular	Primària
7	Masculí	73	Vidu	Sí	Pis serveis	Superior

8	Masculí	76	Vidu	Sí	Particular	Superior
9	Femení	69	Divorciada	No, cuidadora familiar	Particular	Primària
10	Masculí	87	Vidu	Si	Particular	Secundària
11	Femení	80	Vidua	Sí	Particular	No té estudis
12	Femení	84	Vidua	Sí	Particular	Primària

Les entrevistes es van realitzar al llarg del mes de novembre del 2020 d'acord amb les preferències dels usuaris i usuàries. Dues persones van declinar participar finalment perquè no es trobaven bé anímicament i/o sentien que no tenien prou coneixement del servei.

Les entrevistes es van enregistrar, transcriure i anonimitzar completament de manera que no és possible la seva identificació. S'ha fet una anàlisi temàtica de les dades textuals recollides.

A través d'aquestes entrevistes, hem analitzat en detall la connectivitat social, l'ús de VinclesBCN i el significat que aquest servei té per als usuaris i usuàries. De forma més específica, hem parat atenció també al tipus d'interaccions socials i formes de suport que s'han generat durant la pandèmia en els diversos espais de VinclesBCN, però molt especialment en el Canal Acompanyament (es pot consultar el guió d'entrevista en l'annex).

Enquestes

Entre el dia 2 de novembre i el 31 de desembre de 2020, **vam administrar una enquesta telefònica a 255 usuaris i usuàries de VINCLESBCN** d'acord amb el llistat de contactes que ens va proporcionar el servei. Cada trucada va tenir una duració aproximada d'entre 30 i 40 minuts de mitjana.

L'enquesta ens ha permès descriure els perfils dels usuaris i usuàries de VinclesBCN, els tipus d'usos que han fet del servei , així com la connectivitat social, la percepció de suport social i de soledat i el seu estat emocional segons factors com l'edat, el gènere, el nivell educatiu i l'ocupació prèvia, la percepció de salut o l'antiguitat en el servei. A través de la comparativa d'usuaris segons nivell d'activitat a VINCLES, hem volgut entendre en quin sentit, i per a quins perfils, VinclesBCN ha estat important en la percepció de suport i benestar durant la pandèmia.

Tant les entrevistes com el qüestionari, han estat dissenyades per descriure els canvis en l'ús de VinclesBCN i en la connectivitat social en les diferents fases de gestió de la pandèmia.

Descripció de l'enquesta

L'enquesta té quatre blocs de preguntes.

1. El primer bloc pregunta sobre el perfil demogràfic (gènere, edat, origen i barri de residencia), tipologia d'habitatge i convivència, nivell educatiu i salut. Pel que fa a les preguntes sobre salut, s'ha fet servir el qüestionari estandarditzat de l'Euroqol (Euroqol). Concretament, per determinar la salut dels participants, es fa servir la primera pregunta del SF-12. A més, s'inclouen també preguntes sobre mobilitat, cura personal i activitats quotidianes.
2. El segon bloc es centra en preguntes sobre l'ús de VinclesBCN. També s'ha desenvolupat un bloc de preguntes alternatiu per aquells enquestats que, malgrat estar donats d'alta al servei, no en fan ús. Dos dels indicadors claus d'aquest bloc giren al voltant dels tipus d'ús i tipus de suport que hi ha a VinclesBCN i del paper del servei durant la pandèmia.
3. El tercer bloc s'interessa per la connectivitat social dels enquestats, pel suport que reben i/o donen i per la satisfacció amb les relacions socials i el suport rebut. També vol detectar els canvis en aquests dos indicadors arrel de la pandèmia. La connectivitat social es considera a tres nivells: relacions familiars, amistat i veïnat. Aquest apartat també fa servir els ítems validats per mesurar la soledat percebuda de l'enquesta SHARE (Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe). Fer servir qüestionaris prèviament validats i estandarditzats permet no només donar fiabilitat a l'instrument de recollida de dades, també facilita la comparabilitat d'aquest estudi amb altres.
4. El darrer apartat fa servir un instrument estandarditzat per mesurar la depressió en la gent gran (Geriatric Depression Scale -GDS-5, versió reduïda de 5 items).

Adjuntem l'enquesta completa a l'annex.

Límits de la recerca

Aquest estudi té les següents limitacions que cal considerar a l'hora d'interpretar els resultats:

El disseny de l'estudi no permet establir relacions de causalitat entre l'ús del servei VinclesBCN i les variables d'interès. Tampoc observar canvis en l'ús. Atès que no és un estudi longitudinal que hagi recollit dades en diferents moments de la pandèmia, no és possible establir aquest tipus de relacions. Sí que parla, però, de la percepció de canvis que ens reporten les persones entrevistades i enquestades en el moment de la recollida de dades. Això ens

dóna una visió acurada del paper que va tenir el servei en la etapa del confinament domiciliari i en la posterior desescalada.

Treballem amb una mostra prou important d'usuaris i usuàries però no podem garantir la seva validesa externa ja que el mostreig no ha estat aleatori ni estratificat per assegurar la mateixa distribució que la població real respecte a gènere i edat per exemple.

L'administració telefònica de l'enquesta introdueix altres biaixos en la mostra que cal tenir en compte. Per exemple, molt probablement hi ha una sobre-representació de persones satisfetes amb el servei i amb una bona percepció de salut i estat emocional. Hem detectat casos de persones que estaven "fluixes d'ànim" que finalment han declinat participar en les enquestes i en les entrevistes. Per tant, és probable que els indicadors de percepció de soledat, de benestar emocional i la percepció de salut siguin més positius en la mostra estudiada que en la població de VINCLESBCN.

Característiques dels usuaris i usuàries de VinclesBCN enquestats

L'enquesta sobre els usos del servei VinclesBCN durant la pandèmia va ser contestada per 255 usuaris i usuàries. L'enquesta es va distribuir tant en català com en castellà i 137 participants van respondre el qüestionari en català i 118 en castellà. **La mitjana d'edat de la mostra és de 79,33 anys** (SD 6.7). L'edat mínima és de 60 anys i la màxima 96. La Taula 1 descriu la mostra dels enquestats segons diverses característiques sociodemogràfiques i es pot observar la distribució per franges d'edat de la mostra.

Taula 3: Demogràfiques i indicadors socio-cultural dels usuàries i usuaris enquestats (en percentatges del total de la mostra).

	Gènere		***Total***
	Dona	***Home***	
	83.1	16.5	100
Edat			
60-69	5.9	1.6	7.5
70-79	37.6	7.5	45.1
80-89	34.1	6.3	40.8
90-99	5.5	1.2	6.7
Lloc de naixement			
Barcelona	39.2	6.7	46.3
Catalunya	9	2	11
Espanya	32.5	7.1	39.6
Un altre país	2.4	0.8	3.1
Tipus d'habitatge			
Pis propi o de lloguer	74.9	15.3	90.6
Pis amb serveis	5.1	1.2	6.3

Casa de familiars	2.4	0	2.4
Residencia	0	0	0
Convivència			
Sol/Sola	62.7	8.2	71.4
Amb algú	19.6	7.8	27.5
Altres	0.8	0	0.8
Nivell educatiu			
Sense estudis	12.2	1.6	13.7
Primària	32.9	7.1	40
Secundaria	28.6	6.3	35.3
Superior	8.2	1.6	9.8

D'aquesta taula (Taula 3) destaca que hi ha **moltes més dones (83,1%) que homes (16,5%) usuàries de VinclesBCN**. Aquesta diferència no respon a la distribució poblacional de Barcelona ja que, segons les dades de l'Idescat (2020), entre els majors de 65 anys residents a Barcelona, un 40% són homes i un 60% són dones. La mostra té, també, una lleugera sobrerepresentació de dones respecte a la pròpia població de VINCLES, ja que a data 31 de desembre del 2020 hi havia 2468 usuàries (81%) i 560 usuaris (18%) de +65 anys en el servei.

Pel que fa a l'edat, la mitjana dels usuaris és de 80 anys i la de la mostra és pràcticament igual (79). El grup més representat correspon a aquells usuaris i usuàries entre 70 i 89 anys.

Per origen, cal destacar les **poques persones migrades internacionals que són usuàries del servei (3.1% dels enquestats)**. El 5.21% de la població més gran de 60 anys a Barcelona és estrangera (Idescat, 2020). **Els grups més representats són persones nascudes a Barcelona i persones procedents d'altres comunitats d'Espanya que porten dècades visquent a Barcelona**.

La majoria d'usuaris i usuàries viuen en un habitatge propi (que inclou tant a propietaris com a llogaters). També cal destacar que no hi ha cap usuari o usuària enquestada que visqui en una residència.

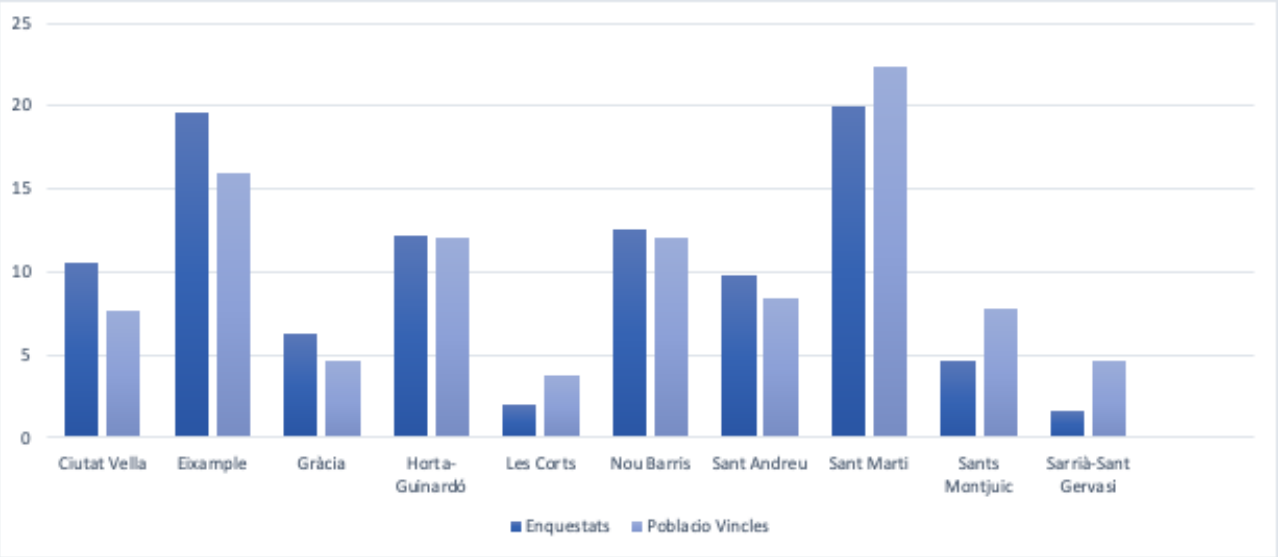
Les dones de la mostra viuen soles més sovint que els homes i aquesta diferència entre els tipus de convivència és significativa (p=.004 Fisher exact test).

Finalment, pel que fa als estudis, **els dos grups més representats a la mostra són aquells que tenen estudis de primària i secundària**.

Per altra banda, **el 14.1% dels enquestats tenen a algú a la seva cura**. D'aquests, un 81% són dones.

A continuació introduïm la distribució d'usuaris VinclesBCN per districtes de Barcelona.

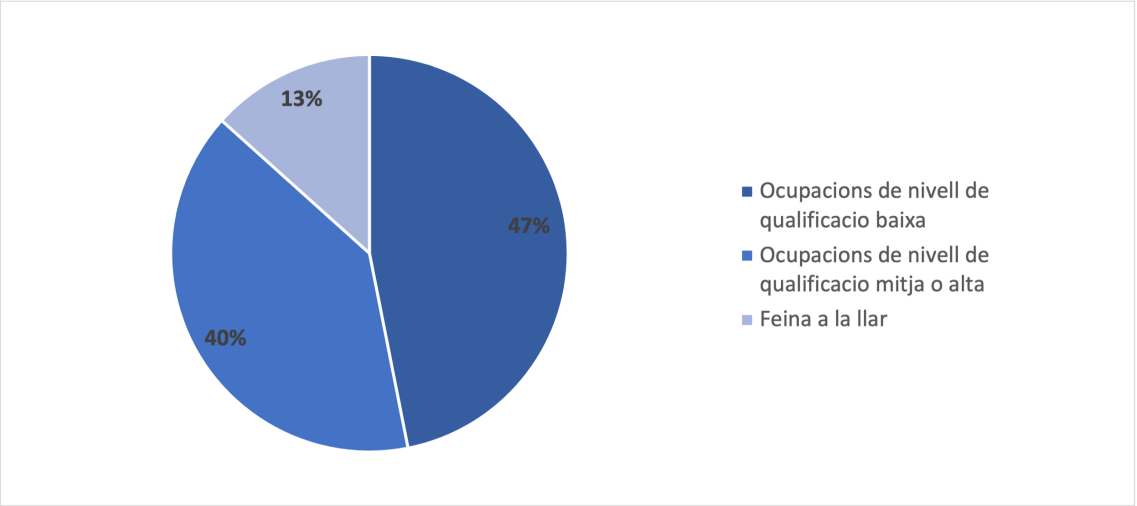
Gràfic 1: Distribució d'usuaris per districte



La desigual distribució d'usuaris per districte està relacionada, probablement, amb el ritme d'implementació de la plataforma. Avalaria aquesta hipòtesi el fet que han contestat més usuaris de Sant Martí i l'Eixample, els districtes on es va començar a implementar abans el servei i, per tant, on hi ha més usuaris i usuàries.

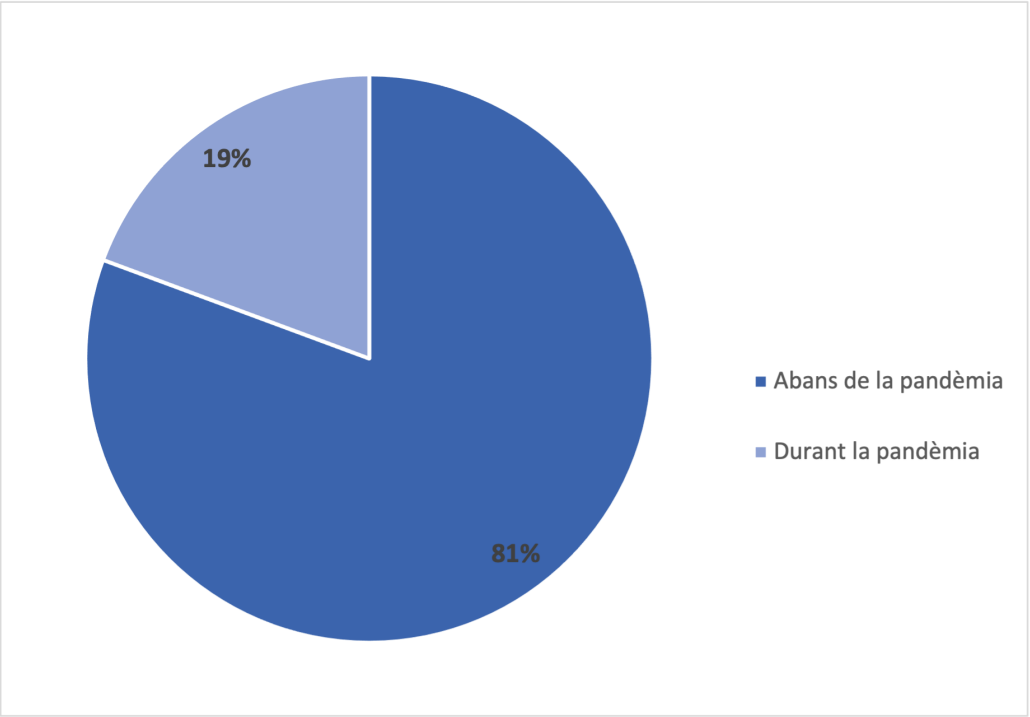
Pel que fa a l'ocupació, la mostra està principalment formada per enquestats que van treballar en ocupacions de les dues categories: **de qualificació baixa o treballs "manuals"** (per exemple, mecànic, perruquera, modista, etc.) i de **qualificació mitjana o alta** (que inclou, entre altres, personal administratiu, funcionari, comercials, sanitaris, etc.).

Gràfica 2: Nivells d'ocupació abans de jubilació



Entre els 255 enquestats hi ha, 61 (N=61) persones que van respondre que mai van fer servir VinclesBCN durant la pandèmia. No obstant, se'ls va fer un seguit de preguntes per esbrinar els motius pels que no van utilitzar VinclesBCN i la relació amb l'ús (o no) d'altres tecnologies. El Gràfic 4 descriu l'ecologia de mitjans i tecnologies de tots aquells que van respondre "mai" quan se'ls va preguntar per la freqüència d'ús durant la pandèmia.

Gràfic 3: Antiguitat al servei dels usuaris/es de VinclesBCN

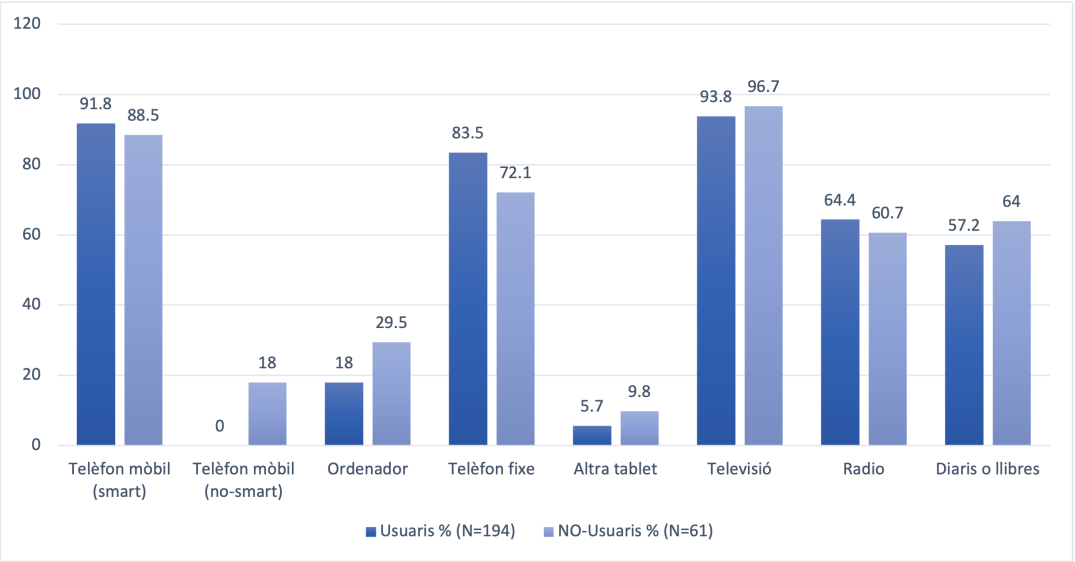


A l'enquesta també vàrem preguntar quan van accedir al servei (Gràfic 3). **"*Durant la pandèmia*" recull les usuàries/usuaris que diuen es van incorporar al servei com a màxim 2 mesos abans de la declaració de l'Estat de l'alarma del 14 de març del 2020**. Hem establert aquesta distinció perquè l'entrada a VinclesBCN d'aquestes persones segurament s'ha vist "afectada" per la restriccions derivades de la pandèmia (les formacions es van cancelar, per exemple).

Tant als que van fer servir el servei durant la pandèmia com als que no, se'ls va preguntar qui els va recomanar el servei. La majoria d'usuaris (el 56.7%) hi van accedir perquè un professional (del CAP, de serveis socials, de l'Ajuntament de Barcelona, etc.) els va recomanar l'aplicació. Després trobem aquells usuaris/es que hi van accedir per la recomanació de familiars o amics (15.3 %) o per altres usuaris (13.7%).

A banda de la tauleta de VINCLES, els mitjans de comunicació més utilitzats entre els enquestats i enquestades que han fet servir VinclesBCN són el telèfon mòbil (smartphone), la televisió i el telèfon fix. En el cas de les persones que no han fet servir mai VINCLES, l'ecologia de mitjans és molt semblant (Gràfic 4 3) però hi ha alguna diferència destacable: el 18% de les persones ha fet servir telèfons mòbils no smart. Això ens indica que hi ha una part dels usuaris i usuàries que poden estar menys acostumats a fer servir tecnologies digitals per comunicar-se.

Gràfic 4: Ecologia de mitjans i altres tecnologies que utilitzen els usuaris i no usuaris de VinclesBCN (més d'una resposta és possible)

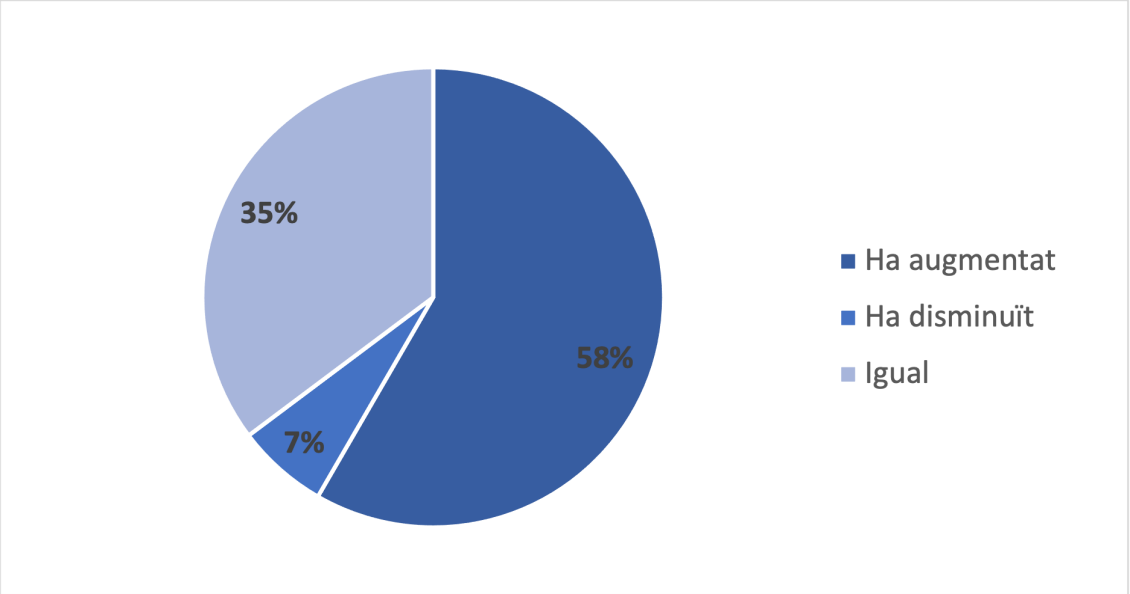


L’ús de VinclesBCN durant la pandèmia

Freqüència d’ús i enviament de missatges

Durant la pandèmia, **l’ús de VinclesBCN s’ha incrementat substancialment**. El 42.7% del total dels enquestats declara que l’ús de la plataforma ha augmentat durant la pandèmia. Si només tenim en compte les persones que l’han fet servir alguna vegada, aquest percentatge augmenta fins al 58% (Gràfic 5).

Gràfic 5: Canvis en la freqüència d’ús en pandèmia dels usuaris de VINCLES.



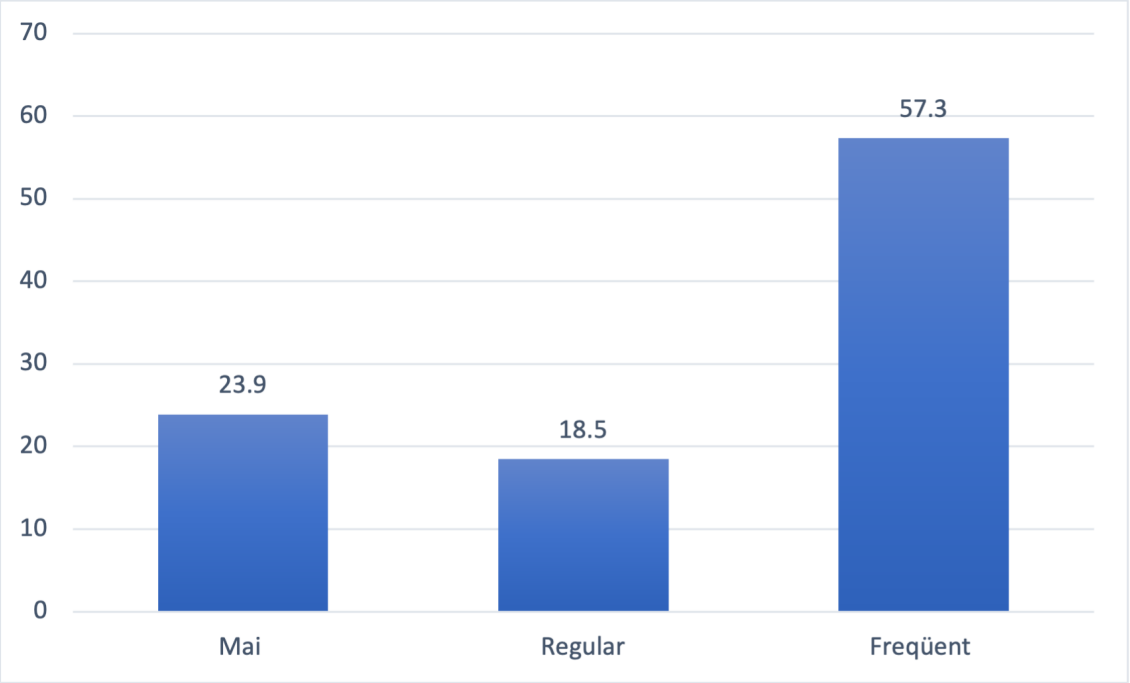
Per tant, s’ha produït un augment generalitzat en l'ús de VINCLES, de la mateixa manera que ha passat amb el mòbil, el telèfon i altres mitjans de comunicació. Segons hem constatat a les entrevistes, les persones que ja feien servir VinclesBCN han augmentat l’ús del servei. Moltes de les persones que pràcticament no en feien ús, s’han activat també durant la pandèmia, especialment durant els primersos mesos.

> *“Quan temps porto amb Vincles? Pues, ai, no sé, potser dos anys i mig o... o tres. És que ara no ho recordo bé, la memòria, això sí que em falla. Lo que passa que l’últim any és quan he fet... quan ha començat la pandèmia és quan jo he fet servir Vincles”.*
>
> *Usuària, 71 anys.*

En general, **més de la meitat dels usuaris enquestats, el 57.3%, han fet servir VinclesBCN molt sovint o de manera diària** (Gràfic 6). Per molts usuaris i usuàries, com veurem, VinclesBCN ja era part de la seva quotidianitat.

Per d'altres, però, VinclesBCN ha esdevingut la seva quotidianitat arrel la pandèmia. Els usuaris que l'han fet servir alguna vegada vegada a la setmana, els regulars, són minoria, un 18,5%. I hi ha un 23.9% d'usuaris donats d'alta al servei que no l'han fet servir mai o quasi mai durant la pandèmia.

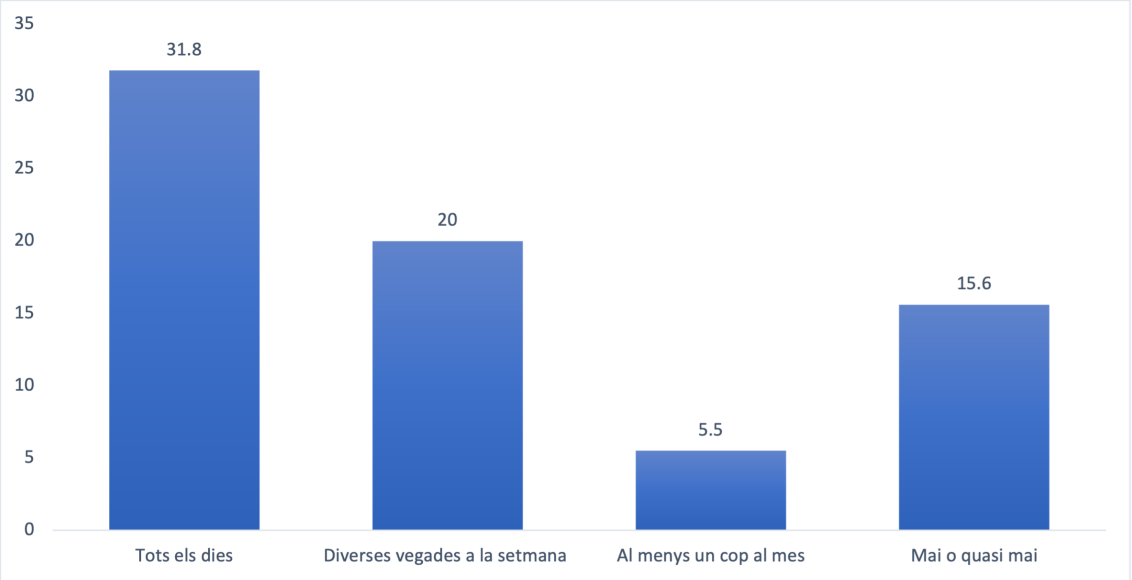
Gràfic 6: Freqüència d'ús de VINCLES.



Un 61,2% de les persones enquestades han enviat missatges durant la pandèmia. Un 31,8% ho fan tots els dies i un 20% diverses vegades a la setmana. Per tant, podem dir, que **la major part dels enquestats i enquestades han participat activament a VinclesBCN durant la pandèmia**.

> *"Jo tinc la facultat de dedicar-hi molt de temps al cap del dia a la tauleta i ho llegeixo tot, ho escolto tot i ho veig tot, i contesto a tot i a tothom."*
>
> *Usuari, 78 anys.*

Gràfic 7: Freqüència enviament de missatges (N=255)



Ara bé, també és **destacable el nombre de persones que han fet servir VinclesBCN però no han enviat missatges mai o quasi mai** (15,6%), o almenys un cop al mes (5,5%). És a dir, són persones que participen de manera "passiva": llegint, escoltant i enviant missatges de manera puntual. En molts casos, són persones que es connecten freqüentment a VINCLES, normalment de manera diària. Però la seva rutina és, sobretot, llegir i escoltar, fer les activitats proposades per les dinamitzadores i, en general, seguir l'activitat de VINCLES.

Podem treure algunes conclusions d'aquestes dades:

- **l'ús de VinclesBCN s'ha incrementat substancialment durant la pandèmia,**
- **hi ha un nombre considerable d'usuaris que no l'han fet servir mai,**
- **la major part d'usuaris han participat però hi ha usuaris que, tot i fer-ne ús, no han enviat missatges.**

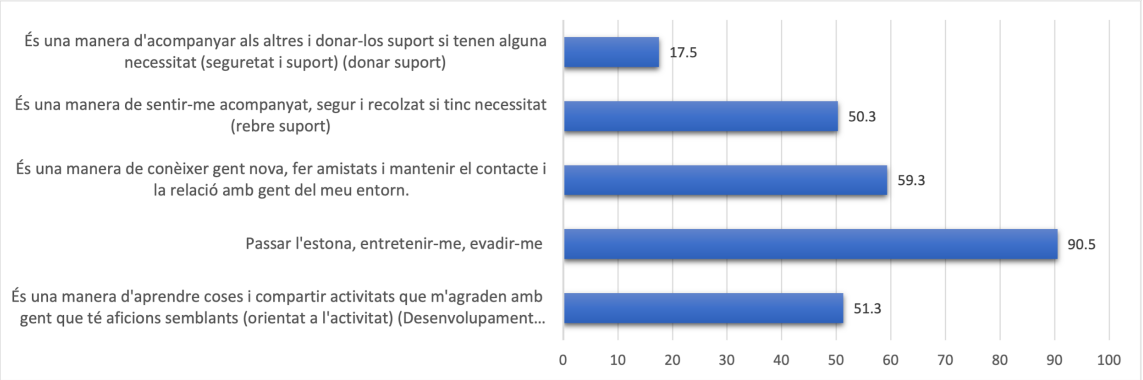
Els usos més habituals

Durant la pandèmia VinclesBCN s'ha fet servir de moltes maneres diferents però, fonamentalment, s'ha orientat a mitigar els efectes negatius que estava tenint la pandèmia en els usuaris i usuàries i en el funcionament habitual de VINCLES.

Si analitzem el que han contestat els enquestats i enquestades quan els hem preguntat per a què han utilitzat VinclesBCN durant la pandèmia (Gràfic 8),

observem que **l'entreteniment ha estat l'ús més comú** (pel 90,5% dels enquestats i enquestades). Després trobem "conèixer gent nova", "fer amistats i "mantenir el contacte i la relació amb gent de l'entorn" (59,3%), "aprendre coses i compartir activitats amb gent" (51,3%) i "sentir-se acompanyat, segur i recolzat en cas de necessitat" (50,3%). Finalment, només el 17,3% ha considerat VinclesBCN com una plataforma "per acompanyar i donar suport a altres persones".

Gràfic 8: Per a què fas servir VinclesBCN (N=189)



Per les respostes dels enquestats i enquestades, **podem agrupar el tipus de resposta en 3 grans usos: entreteniment, sociabilitat i suport**. A través de les entrevistes, hem pogut constatar que aquests tres usos han estat, a la pràctica, molt interrelacionats. Com veurem, han estat tres maneres de mitigar l'impacte negatiu de la pandèmia i de les diferents mesures de salut pública proposades.

Tenint en compte que VinclesBCN es va dissenyar sobretot per fomentar la sociabilitat i prevenir l'aïllament i la soledat no desitjada, la importància que ha agafat l'entreteniment durant la pandèmia és un resultat important que cal tenir en compte. A continuació, explorarem amb més detall aquesta qüestió. Per fer-ho, ens basarem en els resultats de l'anàlisi de les entrevistes i les respostes a l'enquesta d'aquells usuaris que van respondre que fan servir VinclesBCN regular o freqüentment (75.8% dels enquestats). Com veurem, aquests usos apunten també a la capacitat inventiva, tant dels usuaris i usuàries com dels i les professionals del servei, per donar resposta a les necessitats i problemes que han sorgit derivats de la pandèmia.

L’entreteniment: un antídot contra l'aïllament pandèmic

> *“P: Perquè l’han fet servir? Quines necessitats has vist?*
> *R: L'ús és més d'oci, de relacionar-se amb altres, de passar el temps mort. Veure que posen, si han posat una peli, si han posat música o si el company ha enviat la salutació de bon dia, i contestar-lo. És més un ús recreatiu”.*

Dinamitzadora

Com dèiem, l’entreteniment és un dels usos més valorats del servei. Algunes usuàries parlen de **la tauleta com una *“tabla de salvación”*** referint-se a la capacitat d’aquesta per fer-los passar una bona estona. Altres el defineixen com una mena d’antídot contra determinats pensaments recurrents que produeixen neguit i angoixa. Com si l’ús recreatiu que proporciona VinclesBCN fos una mena de tractament contra les preocupacions que tenen els usuaris i usuàries. L’explicació del següent usuari és molt il·lustrativa:

> *"Home, a mi m’ha ajudat sincerament… Ja que el metge m’ho va receptar, volia dir que algo devia tindre i em va receptar aquestes pastilles que van ser VINCLES i les cabòries que tenia al cap marxen. Perquè, és clar, si et donen un temps de vida, tens de tenir en compte que estàs pensant en la teva vida i, clar, llavors quan et fa mal el dit gros del peu ja penses ‘ostres, ja estem!’, però quan et fa mal allò [inintel·ligible], ‘ostres, ja estem!’. I VINCLES pues a mi m’ha tret aquesta... diguem aquesta malaltia que em va receptar el metge [...] M’ha fet distreure, vaja, en poques paraules”.*

Usuari, 76 anys

Aquest ús recreatiu ha tingut un paper encara més important per afrontar l'aïllament domiciliari i l’exposició informativa a la pandèmia que, per a moltes persones, ha generat un sentiment d’indefensió, de desconfiança i d’angoixa difícil de gestionar. En aquest sentit, moltes persones han trobat en la “*tablet*”, com l’anomenen molts usuaris, una font d’entreteniment interactiva i alternativa a la televisió i la lectura que els permet desconnectar de l’allau informatiu i de males notícies relacionades amb la pandèmia.

> *“I... bueno, m’entreté molt la tablet, és lo que més m’entreté, perquè a mi la tele no m’agrada”.*

Usuària, 77 anys

> *"... que la tele et donen, me cago en dena, no saps què fer. Perquè jo ara aquí mateix tinc aquí un sudoku, i també et canses de fer sudokus i tot això, agafo la*

tauleta, miro i començo a llegir... bueno, a llegir lo que diuen o veure lo que dona i coses d'aquestes. A mi m'ha servit de molt [...]".

Usuari, 87 anys

La tauleta és com una porta d'entrada a Internet que els permet trobar i compartir continguts relacionats amb les seves aficions o relacionats amb la seva biografia:

"Pues, home, hi han coses, perquè hi han molts espectacles... Com que té Internet, pues hi han notícies, hi han notícies del dia, de tot, que surten aquí. I després ja, a nivell de que està gravat, que lo pots posar. Jo a vegades em poso el Gila, tots els chistes que explicava, i poso... poso coses de... de jotes, la Jota de la Dolores, los Tres Tenors, coses d'aquestes de... que és molt bonic tot això. Sí, mos distreu molt, la veritat que sí. Ja li dic que sí, molt, moltíssim."

Usuari, 93 anys

Alhora, aquests continguts els permeten establir noves relacions amb persones amb les que comparteixen interessos:

"Tens una relació amb unes altres persones encara que sigui per medi de Vincles, que és fenomen això, és fenomenal, és... A mi, a mi... encara que jo intervingui poc per les circumstàncies, a mi m'agrada, perquè la gent es comunica, i a lo millor no es coneixen, i una dona l'opinió, per exemple 'he vist una pel·lícula', perquè fan pel·lícules, donen pel·lícules, no?, 'he vist la pel·lícula tal, mireu-la, tal, però que no m'ha agradat el final', i llavors hi ha una, dos, tres o quatre o algun home contesta 'tu també, no sé què pensa…'. O sigui, que hi ha converses i hi ha... hi ha contacte encara que sigui vocal, eh?, o per escrit, però que sigui. A mi m'encanta, eh?, m'agrada".

Usuari, 87 anys.

<u>Els canals temàtics</u>

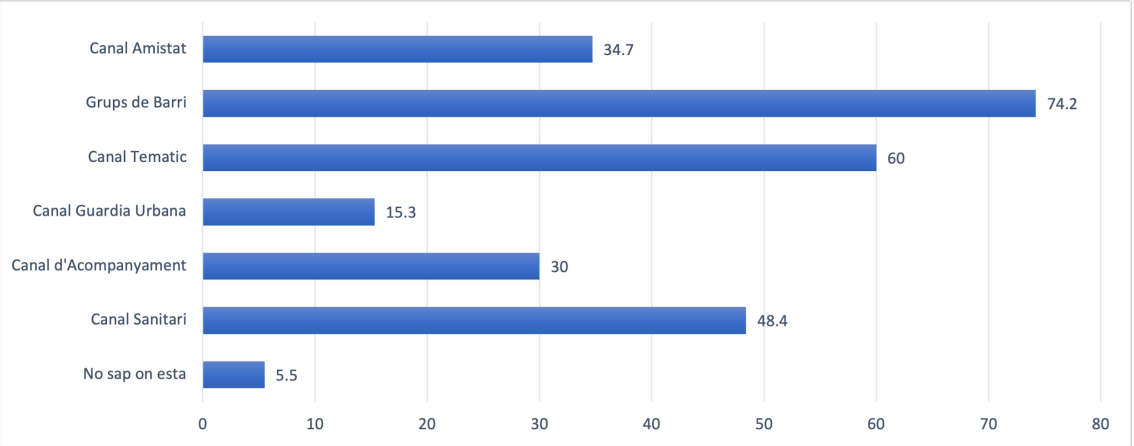
Aquesta funció d'entreteniment s'ha vehiculat, principalment, a través dels canals temàtics o d'interès:

"Pues no es pot demanar més de lo que ja tenim. Perquè també tenim el grup Cinema, que t'envien cada dia una pel·lícula per si volem veure-la. I ens envien coses molt interessants i a mi... jo m'ho passo molt bé amb la tablet".

Usuària, 80 anys

El 60% dels que han fet servir VinclesBCN declaren que el canal temàtic ha estat un dels espais més utilitzats durant la pandèmia (veure Gràfic 9).

Gràfic 9: Freqüència d'ús dels canals/grups de VinclesBCN (N=190)



Els grups temàtics estan especialment dirigits a afavorir la participació dels usuaris i usuàries de VinclesBCN en activitats d'entreteniment. Sovint, i especialment durant l'Estat d'alarma, aquestes activitats han tingut una funció preventiva, intentant minimitzar les conseqüències negatives que el confinament tenia en la salut dels usuaris i usuàries del servei. Per exemple, prevenint el deteriorament cognitiu a través de jocs:

> *"[En relació a un grup que fan activitats de memòria] Eso sobre todo ya cuando me acostaba. Procuraba ir mirando lo que habían puesto, o cuando veía los ejercicios de memoria, yo veía el ejercicio y lo hacía así mentalmente y luego, cuando ya ponía la respuesta, pues yo lo miraba, que lo ponían al día siguiente, yo lo miraba, pero, claro, ya lo miraba a la noche cuando ya me acostaba".*

Usuària, 69 anys.

En aquest sentit, les dinamitzadores han tingut un paper clau. Per una banda, deixant de parlar de la COVID-19 en aquests espais i esmerçant molta energia en trobar recursos per reforçar la funció d'entreteniment d'aquests canals en un context no-presencial. Aquesta no és una tasca habitual per elles. La remodelació prèvia dels grups temàtics i la implicació activa dels usuaris i usuàries a l'hora de definir el temes d'interès també ha ajudat a reforçar aquesta funció dels grups:

> *"Si, tothom s'ha tingut que adaptar i reajustar. Recordo que totes ens vam organitzar per fer videotrucades, per enviar-los-hi recursos, buscar, investigar, enviar-los-hi coses per distreure'ls (...) Infinitat de coses que mai ens haguéssim plantejat enviar perquè nosaltres ens centràvem molt en les sortides presencials, i ens estem adaptant a això.*

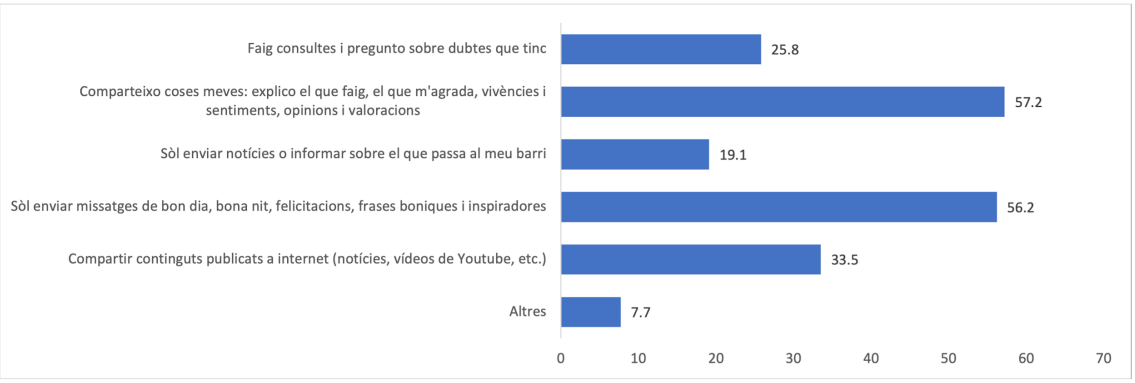
Dinamitzadora

“La meva dinàmica en els grups d'interès és establir per cada dia unes coses concretes a fer. Per exemple, els dilluns envio vídeos de curiositats, els dimarts parlo d'una espècie, els dimecres envio una recepta amb l'espècie que havien parlat el dia d'abans o parlo de fruites i verdures de temporada, els dijous envio vídeos de mercat i els divendres sol enviar o una pel·lícula o un documental. Jo ho tinc així. Jo ho prefereixo així. Després hi ha dinamitzadores que no, que van fent segons el dia i la demanda. Per exemple, en el grup de cinema sí que ho estic fent adaptant el contingut a la temàtica de la música i cada dia envio una peli: Beethoven, Amadeus Mozart, tot al voltant de la música. Depenent del grup t'adaptes una miqueta. Una altra cosa que sí que estem fent i que vaig començar jo, és fer enquestes per fer-los participar. En el grup de lectura vaig començar a fer enquestes a través de Google per tal de decidir quin llibre els agradaria llegir. Ells votaven, llegíem el llibre de forma conjunta i després comentàvem.”

Dinamitzadora

La contribució dels usuaris i usuàries més participatius també ha estat clau durant la pandèmia. El gràfic 10 ens mostra que el tercer tipus de missatge més freqüent ha estat compartir continguts publicats a Internet (33,5% dels enquestats i enquestades). Això indica que hi hagut un nombre important de persones fent tasques de “comissariat de continguts” per mantenir els canals animats.

Gràfic 10: Tipus de missatge a VinclesBCN (N=194)



Les persones que han fet aquesta tasca expliquen que hi han dedicat una part important del seu temps. Ha estat una rutina diària que els ha permès passar l’estona, estar ocupats i deixar de pensar en les que coses que els amoinaven, com per exemple, la pandèmia o problemes de salut:

“ ...quasi tota la tarda estic amb la tablet a la mà i me’n vaig... i com que sóc de varis grups, a part del barri –ja saps com funciona tu lo de Vincles–, pues me’n vaig d’un grup a l’altre, col·loco coses d’un grup a l’altre, vaig copiant d’aquí cap allà, i vaig col·locant coses i em distrec moltíssim. I jo mateixa a vegades pues em quedo amb lo que sigui, vull dir, ara puc estar llegint coses de gats, ara puc estar llegint coses d’història, ara puc… i em passo així el rato”.

Usuària, 71 anys

Els aficionats a la música, per exemple, han enviat videoclips de les cançons que els hi agraden. Hi ha usuaris que escriuen poesia i les han "recitat" als canals o en videotrucades. Molts usuaris han enviat fotografies dels lloc on viuen, dels seus orígens, de les plantes que tenen a casa o dels seus nets i familiars:

> *"Hubo una temporada en que me dio por mandar fotografías. Yo me acuerdo que una temporada fui al Hospital de San Pablo con la tablet a hacer fotografías de aquellas diferentes... bueno, aquellos pabellones diferentes que hay en el Hospital de San Pablo, que es precioso. Y [fui mandando] fotografías. Otras veces, pues de alguna otra... un edificio bonito emblemático de Barcelona, porque los hay preciosos".*

Usuària, 83 anys

Aquesta funció de comissariat de continguts els ha permès desenvolupar i mantenir una identitat social dins els canals de VINCLES. Ha estat una manera de presentar-se a si mateixos dins el servei:

> *"Pues contesto quan hi ha alguna cosa que fer i si hi ha alguna cosa que m'agrada, sóc capaç de copiar-ho si m'agrada i és curtet i és atraient per als meus grups de barri. Que m'agradi, per exemple, que hagin posat una cosa de Suïssa curteta i atraient, jo ho trec d'allà i ho envio en el meu barri, perquè es distreguin els del meu barri. Si no, també, jo si buscant per allà també trobo una cosa que m'agrada a mi, pues la col·loco jo allà on sigui adient, si és a Geografia i Història la col·loco a Geografia i Història [un canal temàtic], si m'agrada, contesto i dic 'ah, pues me ha gustado mucho', o 'm'ha agradat molt', i així. Vull dir, fem una mica de conversa petita, llarga o lo que sigui, no? I en el [grup de]barri és on sóc més activa, perquè... sóc la més activa del barri, vamos… Sí, soc la mes activa del barri perquè els hi col·loco durant el dia els hi col·loco moltes coses i, bueno, hi ha molta gent que ho agraeix. De totes maneres, hi ha molta gent que no s'hi posa, però bueno. I altra gent que t'ho agraeixen i a l'agrair-t'ho, pues tu t'animes a continuar... a continuar posant."*

Usuària, 71 anys

Per a alguns usuaris, l'entreteniment, i en particular "posar continguts", ha estat una forma d'ajudar i animar a altres persones. Una forma de fer voluntariat, de col·laborar i agafar una identitat que anava més enllà de la d'usuari. De fet, per molts d'ells, aquesta ha estat una manera de mantenir una certa activitat de voluntariat en temps de confinament:

> *"Bueno, porque cuando inicié el... la andadura de la tablet, pues me di cuenta que todos los usuarios eran... bueno, en el buen sentido de la palabra, un poco apagados y muy encriptados en temas siempre lo mismo, de... por poner una*

música [x], pues "buenos días", "buenos..." [x] bueno que faltaba animar la tablet, faltaba... le faltaba chispa. Entonces eso me ha inspirado a ponerles muchísimas cosas. También depende del día o del estado de ánimo en que yo me encuentre, pues también les envío... les envío estos temas, ¿no? Un poco les envío chistes, les envío chistes y les gusta mucho, ¿no?, que es algo que nunca habían hecho en la tablet. Y a los usuarios pues les encanta que les envíe cosas de este tipo".

Usuari, 73 anys.

Per tant, "posar continguts" no té només una funció "recreativa". Com veiem, és una manera també de donar suport a altres persones, un aspecte que com analitzarem més endavant ha estat molt important també durant la pandèmia.

Sociabilitat: trobar-se amb gent quan no pots sortir de casa

"...pues personalment m'ha obert camí amb els amics, amb altres amistats que no coneixia i ara conec i tinc. Això... això és molt bonic".

Usuari, 93 anys

"Jo diria que ha sigut una gran família per a mi i una gran companyia".

Usuària, 80 anys

El fet que la major part d'activitats i trobades presencials hagin estat suspeses durant la pandèmia, ha tingut un impacte molt important per als usuaris i usuàries que hem entrevistat. Algunes usuàries han començat a fer servir VinclesBCN perquè necessitaven establir relacions i mantenir el contacte social encara que fos des de casa. Això ha estat especialment important per a les persones que abans de la pandèmia tenien una vida social força plena d'activitats i estaven poc temps a casa:

"Una ajuda perquè dic que tinc una filla només, viu a Itàlia, i bueno pues m'ha servit pues per poder parlar amb gent, perquè
jo ja te dit que era voluntària a Radars, anava al casal, feia moltes activitats i de cop i volta, m'han tancat a casa. I Vincles ha sigut pues una porta de... de sortida, no?"

Usuària, 71 anys

"Ja dic que ens hem fet... he fet amistat pues amb set o vuit persones, però amistat maca maca. Les demés, jo m'avinc amb tothom, tothom... I quan ens

vèiem allà els divendres, bueno, unes abraçades i uns petons... Tot això ens falta. Sí, sí, ens ha ajudat molt la tablet a totes, eh?, a totes".

Usuària, 77 anys

Però VinclesBCN no només ha estat una solució davant la situació d'aïllament social que ha implicat la gestió de la pandèmia, sobretot durant el confinament domiciliari que va seguir a la declaració de l'Estat d'alarma. Abans de la pandèmia, la major part dels usuaris i usuàries que hem entrevistat feien servir la plataforma com una extensió o complement de les trobades presencials. Arrel d'aquesta, però, els grup d'amistats van deixar de trobar-se perquè la gent es va tancar a casa (per por o obligació) o va marxar a viure amb un familiar per rebre el suport que necessitava:

"Bueno. He vingut a la residència perquè com que vivia sola... Ja feia molts anys que vivia sola, ja necessitava una miqueta d'ajuda. I quan va començar el covid aquest famós, feia dos anys que estava aquí, jo estava com al cel, perquè entrava i sortia, feia la mateixa vida que feia abans: les meves amigues, les meves classes... Tot igual, igual que abans. Però va arribar el covid i es va parar tot completament. I això ha sigut lo pitjor de tot. Però aquí estava estupendament. [...] A mi em va fer molta gràcia això de la tablet i m'ha anat molt bé, m'ha ajudat molt. Però jo, de relació, ja en tenia, vull dir... El que passa que em va agradar el tema i m'hi vaig posar, perquè ja li dic que tinc moltes amigues, a mi m'agrada la relació. Però... no sé. És un complement més, diguéssim, eh? Però molt agradable, molt agradable".

Usuària, 87 anys.

"Y, claro, con las personas que ya conocemos somos con las que nos encontramos más a gusto. Ahora con esta pandemia nos han aislado. Sí que nos comunicamos por teléfono o por la tablet vamos diciendo [...] Estas que somos amigas, pues nos contamos pues nuestras vivencias actuales, no solo las pasadas, que ya nos las sabemos, pero las actuales, "pues ahora me pasa esto" o "no me pasa lo otro", "pues mira, ahora no me encuentro muy bien", "pues ahora no tengo ganas, estoy en baja forma"... no sé, un poco el estado de ánimo de cada una. Pero con eso de no podernos encontrar, lo encontramos a faltar mucho".

Usuària, 84 anys.

Això ha fet que VinclesBCN esdevingués per a moltes persones el mitjà més segur per continuar construint noves relacions i mantenint les que ja tenien:

"P: I quin diria que ha estat el seu... l'ús que ha fet vostè de Vincles, de l'aplicació, durant la pandèmia?, l'ha utilitzat molt sovint?
R: Pues sí. Cada dia i sort de la tauleta, perquè és la companyia més, com si diguéssim, és la companyia més adient que podem tenir les persones que no podem sortir al carrer, naturalment".

Usuària, 80 anys.

Dues dades confirmen la importància de VinclesBCN per mantenir el contacte social. D'una banda, el 59,3% dels enquestats i enquestades diuen que han fet servir VinclesBCN per conèixer gent nova, fer amistats i mantenir el contacte (veure Gràfic 8). D'altra banda, els dos tipus de missatges més habituals (Gràfic 10) han estat els que busquen establir i mantenir el contacte social ("missatges de bon dia i bona nit, felicitacions, frases boniques i inspiradores) i els que tenen a veure amb generar vincles personals i establir relacions d'amistat ("comparteixo coses meves, explico el que faig, el que m'agrada, vivències i sentiments opinions i valoracions").

Això és fa evident també per l'ús dels canals d'amistat (34.7%), les videotrucades (53.7%) o les trucades per telèfon per mantenir el contacte amb les amistats de VINCLES:

> *"Sí, sí, sí, ens fem videotrucades. Abans d'ahir vaig parlar amb la Josefa o no sé quin dia... dos o tres dies. I amb el Mariano, també per videotrucada, i si no, pues, per telèfon. Tinc varis telèfons de... i tenen el meu i em truquen molt, sí."*
>
> Usuària, 77 anys.

En el cas de les persones que s'han incorporat durant la pandèmia, o poques setmanes abans, s'han trobat amb el repte d'establir relacions sense passar per la presencialitat. Aquesta ha estat una situació relativament nova per al servei, ja que els usuaris acostumen a tenir els seus primers contactes en una trobada presencial, normalment de formació:

> *"Home, tot això va començar amb la pandèmia, tot això jo veig que quasi quasi jo sóc filla de la pandèmia, perquè, vull dir, vaig començar desembre-gener i ja quasi quasi em va enganxar la pandèmia en seguida. Vull dir vaig tindre temps de fer un parell de reunions encara que ens vam poder veure, que això m'ha salvat i així almenys ja conec personalment algunes del barri. Però després ja es va tancar, i bueno, pues bueno, ens hem seguit parlant".*
>
> Usuària, 71 anys

De fet, aquesta mateixa usuària, que es va incorporar pocs mesos abans de la pandèmia, explica les estratègies que ha hagut de desenvolupar per establir relacions d'amistat sense poder trobar-se:

> *"jo els hi parlo, si una és d'Orense, li pregunto per Orense i per les castanyes, m'entens? Vull dir, t'espaviles a dir a cada una lo que vas coneixent de lo que vas traient de les converses del temps que la coneixes. Si una té plantes, si una té un gosset, si una té... lo que sigui, no? I així vas coneixent a la gent, mica en mica, amb els àudios o amb els escrits que vas fent, així ens anem coneixent. Vull dir, mica en mica vas, en cada escrit o en cada àudio, vas... deixes anar alguna coseta que si te l'escoltes, pues et va quedant i llavors ho fas servir".*

Usuària, 71 anys

De fet, aquestes diferències entre els usuaris que porten temps a VinclesBCN i els que han accedit al servei just abans, o durant la pandèmia, s'observen també a l'enquesta. Entre els segons, únicament un 7.1% ha utilitzat videotrucades, mentre que aquest percentatge és del 46.3% entre els que han accedit al servei abans de la pandèmia.

Aquesta situació nova, però, no és ben valorada per molts usuaris. Especialment per a aquelles persones que estaven acostumades a compaginar la interacció presencial amb la virtual, aquelles que valoren un vincle d'amistat amb un grup reduït de persones o aquelles que es van apuntar a VinclesBCN per les activitats socials que s'organitzen. Tots aquests perfils han viscut amb molta resignació el fet de fer-ho tot virtual o per telèfon i troben a faltar la presencialitat:

> *"Home, mira, jo només vaig tindre temps em sembla de fer un parell de passejades amb [el grup] Passejades, vaig tindre temps de fer un parell de trobades, de conèixer la gent, i això, clar, pues hagués sigut pues cada mes, cada mes hagués pogut tindre a lo millor per un costat o per un altre, per un altre, hagués pogut tindre dos o tres trobades cada mes, de grups i de barris, no? I això s'ha tallat, vull dir, això és de lamentar s'ha tallat del tot, t'has tingut que conformar només amb la tablet i comunicar-te amb la tablet i prou. Vull dir consolar-te i repetir cada dia lo mateix, perquè vull dir... A vegades és pesat perquè estàs tot el dia repetint lo mateix, no?, que no sortim d'aquí, que... bueno."*

Usuària, 71 anys

La necessitat d'incorporar les videotrucades per mantenir la proximitat també ha fet que algunes persones hagin quedat excloses per manca de formació i/o acompanyament presencial:

> *"Ara nosaltres estem tirant amb trucades online i funcionen bé. La setmana passada vaig fer una pel grup de lectura. Vam fer un debat del llibre. Va estar força bé, però no era el mateix. "No té la mateixa proximitat. Ells s'han adaptat però tampoc és igual, a part, no tothom sap fer servir les aplicacions per fer conferència. És complicat perquè, d'aquesta manera, queda exclosa gent que no té la mateixa facilitat vers les noves tecnologies."*

Dinamitzadora

<u>Els grups de barri: sortir al carrer sense sortir</u>

Els grups de barri són els punts de trobada de la gent d'un mateix barri. Han estat els que s'han fet servir més durant la pandèmia (74,2% dels enquestats

que han fet servir VinclesBCN) però el nivell de participació ha estat desigual i fluctuant segons el barri.

Hi ha grups de barri que han estat molt actius perquè tenen un nombre important de persones amb experiència en el servei, però també hi ha grups on la interacció ha sigut escasa perquè són petits i hi ha poques persones que tinguin una relació ja establerta. En aquest sentit, els usuaris entrevistats han valorat molt especialment els grups de barri on hi ha activitat, especialment en el cas de les persones que porten poc temps i no han tingut l'oportunitat de fer trobades presencials. Fins i tot, hi ha usuaris que han sol·licitat canviar-se a altres grups de barri "més actius" per poder contactar amb gent o han fet servir altres canals oberts com el canal acompanyament per fer relacions durant el confinament.

El fet que aquests grups siguin oberts a totes les persones usuàries d'un determinat barri, també fa que el "seu èxit" depengui de com es faci l'acollida de les persones noves. Així ho explica una dinamitzadora:

> *"Hi ha alguns grups de barri que a mi no em funcionen, sobretot perquè no són molta gent. Clar, si jo sóc nova i parlo i ningú em contesta, doncs al final no escric. En canvi hi ha grups que funcionen molt bé i inclus a vegades passen de mi, sobretot grups que es van crear fa molt de temps. Són grups on la gent es connecta molt, els que entren nous es senten acollits perquè els hi parlen".*
>
> Dinamitzadora

En aquests grups de barri, la interacció s'ha mantingut viva i oberta als nous usuaris gràcies a la participació d'alguns usuaris i usuàries que fan d'enllaç. Normalment són persones amb certa experiència, conegudes dins els grups, força participatives i que interaccionen tant amb gent coneguda com amb gent nova. Aquest tipus de persones han estat molt importants a l'hora de mantenir la sociabilitat dels grups de VinclesBCN durant la pandèmia.

Per exemple, la Maria és una usuària que fa aquesta funció. És vídua i viu sola. Es considera de les més "populars" perquè hi és des del principi. Parla amb tothom. Dóna conversa i és molt coneguda en el grup de barri i d'amistat. Des de l'estat d'alarma, no vol sortir de casa per por a contagiar-se i contagiar als familiars. La Maria explica les mateixes coses al Canal d'Acompanyament i al seu Canal de Barri perquè, malgrat molts usuaris i usuàries estan en els dos grups, hi ha una persona nova que necessita parlar i està en un grup de barri sense pràcticament activitat:

> *"Bueno, la veritat és que per a mi el Canal Acompanyament pues ve a ser igual que el del Clot [grup de barri]. Lo que passa que hi ha... sobretot una persona, Marta Ramos em sembla que es diu, que no... que no està al Clot, però les demés són les mateixes del Clot. Llavors lo que diem allà, pues pràcticament és lo que diem al Clot. És que pràcticament no... no hi ha res de nou. Però és*

que, veus?, està la Maria, el Lorenzo... el Jaime aquest no el conec de res, només que és... a més, no ha parlat mai, només ens posa vídeos. I la Rosa aquesta Guillén, la Margalida, la Núria... està també la Tina, la Paca... pues són les mateixes del Clot. Només hi ha un parell que... que és diferent, lo demés no... Parlem perquè, mira, pues aquesta senyora, la Marta Ramos aquesta, pues no és del Clot i parlem... jo parlo més que res per ella i les demés, també. Perquè lo que diem aquí ho diem al Clot, eh?"

Usuària, 77 anys

El segon cas és en Jordi. Un home que viu sol i no surt de casa per problemes de mobilitat. No es considera popular però participa a tots els grups assumint un rol de "moderador". Llegeix i escolta tots els missatges, fa un resum del que s'ha dit cada dia i contesta els missatges de tothom. És un treball que el manté ocupat moltes hores al dia. En funció de si detecta persones que tenen problemes d'oïda o de visió, canvia el format del missatge per fer-lo més accessible. Considera que ho fa perquè era comercial hi estava acostumat a tractar amb persones i li agrada:

"…el fet de que siguin persones que conegui o no, no em preocupa, o sigui, contesto a tothom. Si de lo que tracta el... si lo que aquella persona exposa en la tauleta és important, interessant..., no per a mi, sinó per al grup, contesto, conegui o no conegui la persona, contesto igual. És més, m'he acostumat, cosa que no fa tothom, quan veig que és una persona nova, puc saber-ho per la tauleta, perquè queden al final del grup, o si no pregunto `ets nou?, o nova?', i li dono la benvinguda, llavors li contesto. El fet de dirigir-me a una persona que no conegui no m'ha preocupat mai, no ha sigut... aviam, el contingut és important, interessant, uns més que altres, però com que les persones que parlen, per a aquella persona lo que diu és important, doncs també ho és per a mi. O sigui, les persones que només diuen "bon dia, com esteu?" considero que també és important, perquè aquella persona, pues, bueno, mereix una contesta. Hi ha molta gent que només diu 'bon dia' o 'bona nit, molta gent, a base de parlar o d'escriure o d'enviar una foto petiteta o un dibuix o un segell, que dic jo. I, bueno, doncs si veig que aquella persona requereix contesta, pues també la contesto, encara que només sigui 'bon dia' o 'bona nit'.

Usuari, 78 anys

<u>Els espais d'amistat: grups d'amistat i contactes privats.</u>

Durant la pandèmia, VinclesBCN ha estat molt important per mantenir el contacte amb les persones més properes.

Entre els enquestats i les enquestades que han fet servir VINCLES, el 34,7% ens diuen que han fet servir freqüentment els grups d'amistat (Gràfic 9). Aquests grups estan conformats normalment per persones que porten més d'un any al servei, que viuen al mateix barri, que van tenir un primer contacte presencial (en les formacions de VINCLES) i que han desenvolupat una relació

d'amistat a partir de llavors, trobant-se periòdicament i demanant un canal específic per a ells. Per tant, són grups de persones afines. La majoria es van formar abans de la pandèmia i han patit els efectes de les mesures de distància social perquè no s'han pogut trobar presencialment, un aspecte que era fonamental en la seva dinàmica com a grup:

> *"Y hemos hecho un grupo de amistad. Y hasta ahora, cuando nos comunicamos ya buscamos ese grupo, porque es en el que hablamos de nuestras cosas personales. Porque hay muchos grupos en Vincles, pero no todos nos interesan. Quizá tampoco hemos hecho amistad con todo ellos, entonces no podemos juzgar. Y, claro, con las personas que ya conocemos somos con las que nos encontramos más a gusto"*
>
> Usuària, 84 anys

En aquests grups, la tauleta els ha permès mantenir i reforçar les relacions a distància. Amb el confinament, han substituït les trobades presencials pels missatges al grup de VinclesBCN o per trucades telefòniques. Això s'ha viscut amb resignació ja que troben a faltar les trobades presencials.

La Núria, per exemple, és una usuària de VinclesBCN que viu en una residència. Es distreu amb la tauleta i es comunica amb les seves amigues del grup. Parlen per telèfon i, de tant en tant, fan una videotrucada. Però es lamenta també de que porta molt temps tancada i sense poder trobar-se amb les seves amigues:

> *"Aquest grupet que et dic que ens dèiem Grup Poblenou Cafè, pues érem una colleta que ens portàvem molt bé. Però, és clar, ara tot s'ha desfet, tothom va... perquè amb tot això de la covid, una ha anat cap aquí, l'altra cap allà, som persones grans, no podem sortir. Jo aquí he estat moltes temporades... bueno, jo aquí, francament, he estat del març fins a... hem estat sis mesos aquí [a la residència] sense sortir, eh?"*
>
> Usuària, 87 anys

Moltes persones prefereixen relacionar-se amb persones ja conegudes i, durant la pandèmia, han preferit mantenir-se en aquests grups més consolidats. És el que cas d'aquesta usuària, que es mostra crítica amb l'expansió del servei i amb la seva orientació la realització creixent d'activitats. Aquests canvis, argumenta, creen una relació menys personal amb les dinamitzadores i dificulten l'establiment de relacions basades en la conversa:

> *"Luego, claro, de hablar de cosas... dicen "puedes tener el grupo de películas o de poesía o de... o de flores...", no sé, muchas cosas, pero ya no... que no he intentado buscar más. Porque Vincles se ha hecho muy grande también y entonces, al principio, había más atención personalizada; ahora lo que más hacen es enviar cosas para que veas, no conversación, sino ver paisajes o ver alguna... no sé, alguna vista bonita de otro país... cosas bonitas también, pero,*

claro, cuando no es hablar, que es fotografía, uno se para un poquito, porque lo que estamos hambrientos es de trato personal, encontrarte con otra persona, no con ver una fotografía, que son muy bonitas y te hacen pasar buen rato, pero no es lo mismo. Lo más conveniente, encuentro yo, es poder hablar y poder escuchar las vivencias de los demás. Y eso es lo que he vivido yo".

Usuària, 84 anys

Aquest, és de fet, un tema que apareix en més entrevistes. Molts usuaris prefereixen que no hi hagi canvis amb les dinamitzadores perquè les entenen com a figures de referència i amb qui estableixen rutines i vincles d'intimitat. Aquest és un factor que assenyalen els fa sentir més segurs i participatius:

"És clar, jo a la Núria [dinamitzadora] me l'estimava molt, me l'estimava molt. Vaig parlar amb ella i tot per... per la tauleta. Però, és clar, quan va marxar en el fons em va saber greu. I l'Andrea [dinamitzadora] també m'ha sabut greu que marxés, perquè ja em tenia agafat, ja... Potser em diu "bon dia, Joan", jo què sé, "com estàs avui?". "Mira, avui estic com un avió", li dic, "no sé on aterrar"... "Bueno, és que hi ha molts núvols" em diu, ja està amb això, saps què vull dir? [...] vinc a dir que em dona un... un no sé què al cor em dona... "Mira, Joan, que hi ha molts núvols", dic "Sí, però, Iris, que no tinc gaire gasolina per aterrar", diu "no et preocupis, ara quan baixis dels núvols ja agafaràs gasolina" em deia... Xorradetes d'aquestes. Però bueno, que ajuda a viure" (Usuari 76 anys, poc més de 6 mesos d'experiència a vincles).

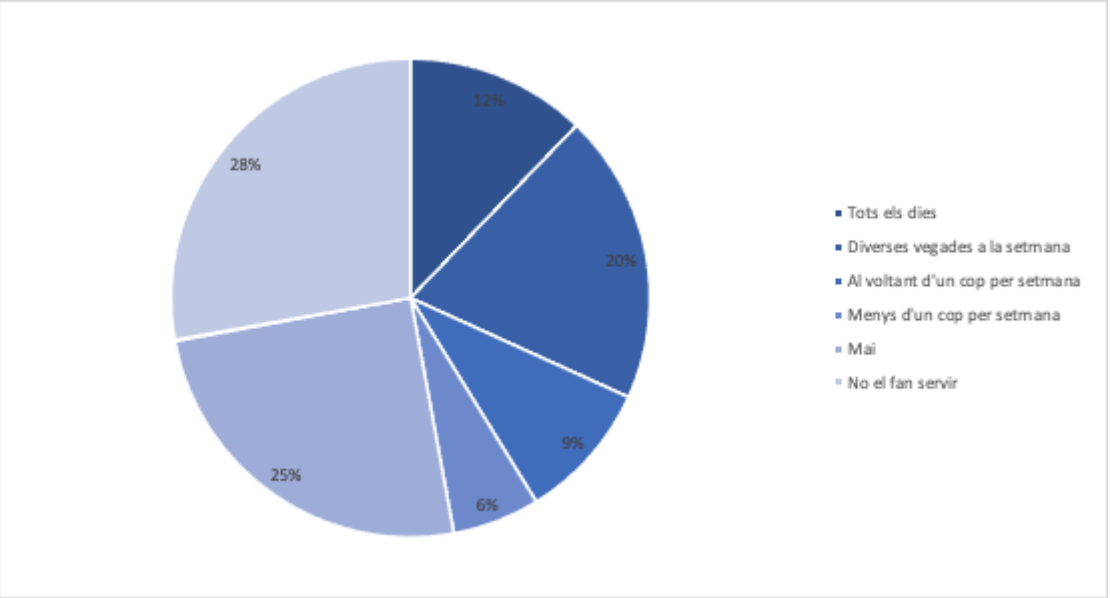
Usuari, 76 anys.

Per altra banda, la comunicació "*per privat*" ha estat prou important durant la pandèmia. El 58% dels usuaris i usuàries que han fet servir VinclesBCN han utilitzat l'espai "Família i Amics" (Gràfic 11). Les interaccions per privat amb els contactes afegits a la secció Família i Amics normalment indiquen un grau d'intimitat major. Les persones acostumen a tenir aquest tipus d'interaccions amb les persones amb les que volen construir una relació més propera d'amistat. Normalment són persones amb les que s'han trobat presencialment, amb qui hi ha una comunicació més o menys quotidiana per telèfon, o amb les que fan videoconferències:

"Ara tinc una senyora que és gran, ara actualment, eh?, molt molt molt amiga meva, que ens vam conèixer a Cor i Ànima i cada dia mengem junts: jo em poso la tauleta al costat, ella es posa la tauleta a casa seva, i mentre els dos mengem, anem... anem parlant. [...] : Ella m'ensenya lo que menja i jo li ensenyo lo que menjo jo. I cada dia ho fem. [...] Jo em poso la tauleta a la taula, ella es posa la seva tauleta allà i parlem, mengem i... és com si mengéssim tots dos junts. Però mengem... mengem el... bueno, és molt divertit, eh? I és una senyora molt maca i, bueno, i m'estima molt, suposo, i jo també l'estimo a ella. Ella, suposo, és més gran que jo, ahir va caure, m'ha dit, i ja quan acabi de vostè, pues li trucaré a ella, aviam què fa. De tant en quan li recepto algo, caramels o li recepto... "ara pren-te això, Vicks VapoRup, que va bé per allò, bla, bla, bla", però bueno, xorradetes que fem... i elles estan contentes"

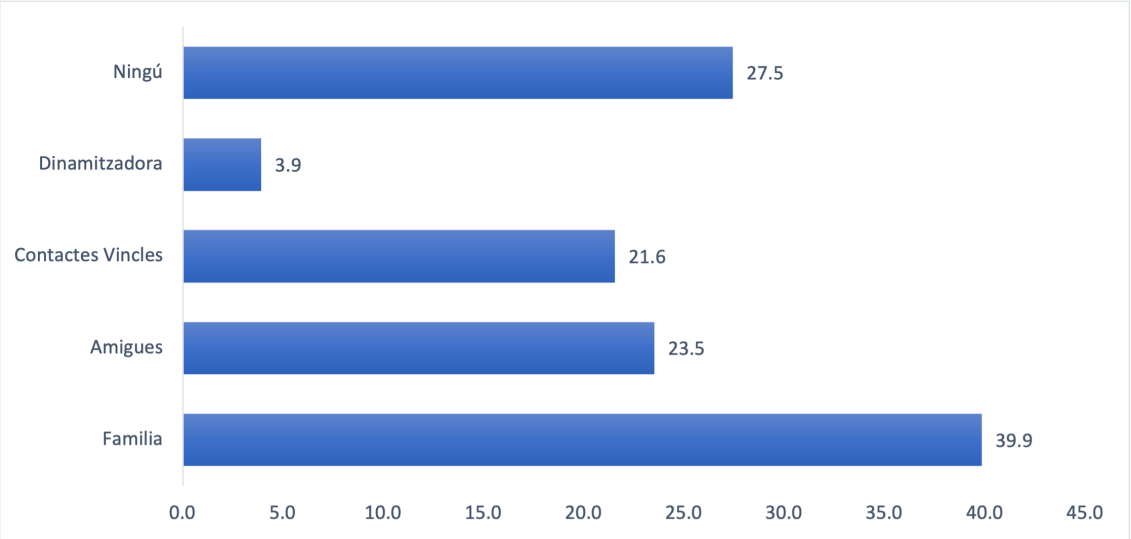
Usuari, 73 anys

Gràfic 11: Freqüència d'ús de l'espai privat "Família i Amics"



Segons l'enquesta (Gràfic 12), la majoria dels que fan servir aquest espai tenen com a contactes privats a familiars (39,9%) i, en segon lloc, a amics (23,5%) i a contactes de VinclesBCN (21,6%). Convé tenir en compte que aquells que fan servir el servei solen tenir més d'un tipus de contactes.

Gràfic 12: Contactes a l'espai privat de VinclesBCN (N=153)



Moltes d'aquestes comunicacions "per privat" s'han fet mitjançant videotrucada. A més a més, com s'ha dit abans, molts enquestats han fet

videotrucades amb els seus contactes de l'espai Família i Amics. Les videoconferències han estat importants per a algunes persones que no han tingut trobades presencials perquè d'aquesta manera "s'han posat cara":

> *R: Els he posat cara perquè han fet videoconferència, o sigui, primer han parlat sense coneixe'ns i han dit "vols que ens veiem?", i jo he dit "ah, bueno, pues vale". Les persones que m'ho han demanat, pues m'han donat el codi que tenia que fer i, bueno, amb dos persones ens veiem... ens veiem en videoconferència. Poques vegades, eh?, molt poques, però bueno, alguna vegada ens hem vist.*
>
> Usuària, 71 anys

Per tant, els espais d'amistat més íntims han estat importants durant la pandèmia. Ara bé, també hem de dir que alguns del usuaris i usuàries entrevistats prefereixen no fer servir aquest tipus de comunicació precisament perquè les relacions es fan massa personals i es compliquen. És el cas d'aquest usuari que únicament es comunica en els espais de grup i no accepta contactes privats. Vol estalviar-se els conflictes i els malentesos de les relacions personals:

> *"Aquestes persones, aviam, o sigui, a part de les dues dinamitzadores, hi ha el senyor que ens portava [al Casal] –molt bona persona, està molt per tothom–, i el meu fill, són els que tinc que em parlo particularment. No he volgut mai... Hi han persones que et proposen "escolta, parlem per lo particular, per lo privat", i sempre els hi dic que no, de bona manera, perquè considero que lo que puguem parlar per privat es pot parlar per la tauleta, no... Ni haig de dir res ni m'han de dir res per privat que no es pugui dir per la tauleta".*
>
> Usuari, 78 anys

Acompanyament i suport en temps de pandèmia

El 50,3% dels enquestats i enquestades diuen que han fet servir VinclesBCN com "una manera de sentir-se acompanyats, segurs i recolzats en cas de necessitat" (Gràfica 8). No és l'ús més freqüent. VinclesBCN va ser dissenyat per facilitar les relacions socials i no per donar suport en situacions d'emergència, com per exemple la teleassistència domiciliària. La pandèmia, i molt especialment la mesures de restricció social, han fet però que molts usuaris trobessin suport en les dinamitzadores i altres usuaris. Les dades mostren que el **25,1% dels usuaris i usuàries enquestades declaren que han rebut ajuda a través de VINCLES**:

> *"Si no fos per la tablet, m'hagués tingut de comprar algo perquè jo el mòbil meu és només de parlar i contestar, no té res, o m'hagués tornat boja, eh? Perquè estic sola. La meva filla viu a Vilanova amb el net, no vull que vinguin, perquè no tenen cotxe, han d'agafar el tren, i des del febrer que els he vist una*

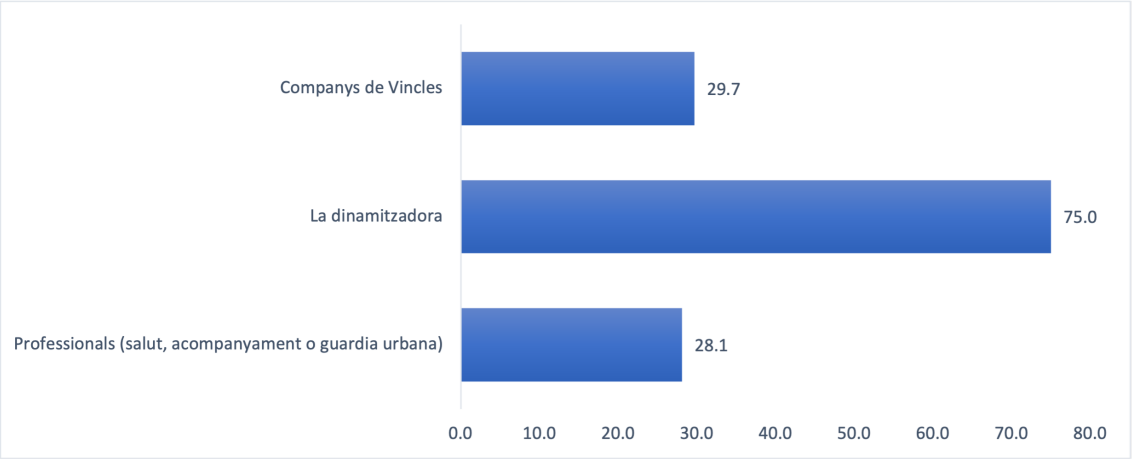
vegada. El meu fill viu aquí a Barcelona i l'he vist un parell de vegades més, però no ha pujat ni a casa, perquè jo no vull que agafin algo que no… [...] és que no t'ho pots arribar a imaginar lo que representa la tablet, però des del primer moment. Pensa que jo tenia... feia un temps que la tenia, i ja vaig trucar a l'Ajuntament, llavors, eh?, per donar les gràcies, perquè... perquè em va ajudar a sortir del pou on estava".

Usuària, 77 anys.

Aquest ús també està molt lligat al tipus de relacions socials que les persones estableixen a VinclesBCN amb altres usuaris i amb els professionals i dinamitzadores. En aquest sentit, s'han generat relacions de suport mutu entre els usuaris de VinclesBCN i l'actuació del servei ha canviat: les dinamitzadores van desenvolupar una nova funció de suport i es van obrir nous canals conduïts per professionals per donar resposta a les necessitats dels usuaris.

En la següent gràfica, podem veure quina ha estat **la font d'ajuda més habitual entre els enquestats i enquestades que han rebut ajuda de VINCLES. En primer lloc, les dinamitzadores**, de manera destacada (75% de les persones que van rebre ajuda de VINCLES). En segon lloc, i al mateix nivell, altres persones de VinclesBCN (29.7%) i els professionals dels canals COVID-19 (28.1%). Això ens indica, doncs, la importància que ha tingut el suport mutu entre usuaris i usuàries de VINCLES.

Gràfic 12: De qui ha rebut ajuda? (N=64)



<u>Accions d'acompanyament i de suport de les dinamitzadores</u>

Bona part de la feina de les dinamitzadores durant el període de pandèmia ha anat dirigida a fer "contenció emocional" davant situacions de por i de neguit:

"Abans potser era un servei més d'oci i ara sí que hem notat una necessitat de contenció i suport emocional important"

Dinamitzadora

Això ha suposat un repte important per diferents raons: les dinamitzadores estaven acostumades a fer tasques d'acompanyament presencial i, amb la pandèmia, aquest únicament ha estat possible fer-lo de manera virtual. Aquesta ha estat una situació emocionalment molt dura per a les dinamitzadores perquè han hagut de fer aquesta feina de suport des de casa i sense el contacte habitual amb la resta de l'equip. I molt especialment, perquè no només s'han trobat usuaris del servei patint situacions de soledat no desitjada, també han trobat moltes pors, neguits i frustrations vinculades amb la pandèmia, amb l'aïllament domiciliari i, molt especialment, amb el dol per la mort d'usuaris i usuàries del servei o per amics i/o familiars.

Per afrontar totes aquestes situacions, les dinamitzadores van demanar formació específica per la gestió del dol i es van "conjurar" per reforçar del treball en equip i donar-se suport emocional:

> *"Vam demanar que ens fessin una formació de dol en temps de covid. Quan vam començar a veure que havien mort persones que participaven en el grup no sabíem com enfocar-ho. No podíem tenir aquesta part presencial, tampoc es podien acomiadar, era una situació molt excepcional el dol en època de covid. Vam demanar una formació perquè ens ajudessin a fer aquest acompanyament i ens la van fer".*
>
> *Dinamitzadora.*

Bona part d'aquesta tasca de suport que han fet les dinamitzadores s'ha vehiculat també a través de missatges privats i videotrucades als usuaris, ja sigui perquè els usuaris s'hi han posat en contacte directament o perquè les dinamitzadores han fet un seguiment personalitzat i actiu per detectar situacions on determinades persones necessitaven suport. Aquest format comunicatiu no presencial ha afegit més complexitat a la gestió d'aquestes situacions per la manca de contacte físic.

Aquesta feina de suport i acompanyament que han realitzat les dinamitzadores, s'ha fet de manera coordinada amb la resta de serveis de l'Ajuntament de Barcelona:

> *"Durant la pandèmia va haver-hi molta coordinació entre els diferents serveis, ja que anaven sortint noves iniciatives. Es van fer moltes trucades a la gent gran per veure com estaven, quin suport necessitaven, des de diferents serveis, no només VINCLES, de forma coordinada per no sobresaturar (...) RADARS alguna vegada ens ha demanat informació respecte a VINCLES, per veure com fer-lo arribar a nous usuaris. Les dinamitzadores de VINCLES han mirat de seguir participant de les taules de gent gran durant la pandèmia de forma telemàtica, per tal de seguir participant amb altres serveis".*

Responsable del servei

Però les accions de suport i acompanyament que han realitzat les dinamitzadores també han anat més enllà dels serveis municipals. Per donar resposta de manera àgil a necessitats complexes, especialment greus en en els usuaris i usuàries amb una major vulnerabilitat econòmica o de risc social, les dinamitzadores han mobilitzat també recursos comunitaris com els telèfons de suport dels col·legis professionals, les xarxes de suport veïnal, entre d'altres:

> *"Penso en una usuària que està amb una pensió molt baixa. Està en una habitació de lloguer amb una família i estava molt malament. No li arribava una ajuda per unes ulleres. Trucava a serveis socials i no li donaven resposta. Vaig parlar amb coordinació de Vincles perquè ells directament enviessin un informe social o bé directament perquè enviessin un correu a serveis socials o a l'Ajuntament, dient que tenim aquesta demanda. A la setmana ho tenia solucionat. Si és un tema municipal, normalment, sí que al final ho podem solucionar. Igualment, si em fan una demanda d'alguna cosa que, encara que no estigui dintre del nostre poder d'acció o no estigui dintre de les meves funcions, tinc la informació o conec una fundació o associació que ho pugui solucionar, dono la informació per tal d'ajudar."*

Dinamitzadora

<u>Suport mutu entre usuaris i usuàries de VINCLES</u>

L'amenaça de la pandèmia, la mort d'alguns usuaris i les situacions de dol que algunes persones han viscut, juntament amb l'impacte psicosocial de l'aïllament, han incrementat la necessitat de suport durant la pandèmia:

> *"Durant la pandèmia va ser molt molt "heavy", ja que eren un col·lectiu de risc. Eren missatges de tot, de por, de cuideu-vos, d'ànims, d'acompanyar-se. Hem tingut varies morts a Vincles i hi havien missatges molt forts de gent acomiadant-se pel grup o directament a mi."*

Dinamitzadora

El 17.5% dels enquestats que han fet servir VinclesBCN declaren haver prestat ajuda o suport a alguna persona de VinclesBCN que estava preocupada o tenia alguna necessitat o problema: **en la major part dels casos a persones de VinclesBCN que no coneixien** (47%) i normalment per donar suport emocional (Gràfic 13):

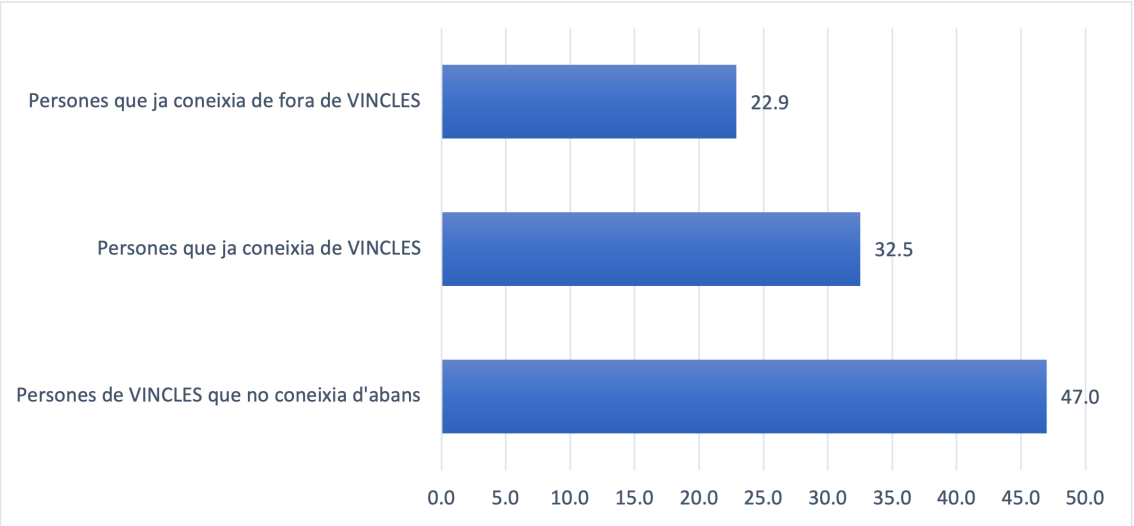
> *"I quan algú està una mica més pochillo, més desanimat, pues els altres ens donen o donem ànims, no podem fer res més. Però, sí, ajuda, eh?, ajuda quan escoltes pues 'mira la Marga això, la Marga allò...". I les altres pues suposo que els hi passa lo mateix".*

Usuària, 77 anys

“Aviam, va haver-hi... quan al principi de coronavirus aquest, que es parlava molt de les mascarelles… Jo deia, ‘però bueno, a on venen?’. Jo comprava una cosa d’aquesta, tres o quatre euros no em dona la gana de comprar-ho, si és obligat, que ho donin pel seguro, la targeta de d’això i es paga el deu per cent. I llavors va ser un dels dies que em vaig trobar molt malament i que jo deia desesperat. I és veritat, quatre persones, tres dones i un home [de Vincles, no coneguts], em van calmar, van estar amb mi, em van parlar, una altra senyora em donava “vine... o digue’m on vius i te les porto, que no sé què”. I vaig donar les gràcies, li vaig dir que no es preocupessin, que va ser un moment d’aquests que n’hi han que estàs veient la tele i com que només que morien gent de a partir de 70 anys cap amunt, pues et poses nerviós i que ‘si aquesta va bé, aquesta no va bé, que aquesta l’has de llençar cada dia, que aquesta no val, que…’.

Usuari 87 anys.

Gràfic 13: A qui ha donat suport a Vincles? (N=83)



Per tant, davant una situació crítica, s’han articulat formes de suport mutu que van anar més enllà dels cercles d’amistats establerts, sobretot a través dels grups de barri i també dels grups del canal acompanyament. Com expliquen les dinamitzadores, sovint el procés ha estat l’invers: a partir del suport, han nascut també noves relacions d’amistat. Això evidencia que a VinclesBCN han emergit formes de solidaritat entre els usuaris:

“Han sorgit amistats que no existien abans, ja que han trobat aquí una via per desfogar-se. A una senyora que es trobava ingresada li van estar enviant missatges d’ànims, encara que potser ni els rebia.”

Dinamitzadora

Les dinàmiques d’acompanyament i suport sorgeixen entre persones que “s’hi posen” de forma regular i que tenen converses de caire més personal sobre la manera de viure la pandèmia o experiències quotidianes on es parla de l’estat

d'ànim. Com hem vist abans, en aquest cas també hi ha alguns usuaris i usuàries que han estat especialment actives compartint les seves experiències i preocupant-se per la situació d'altres usuàries:

> *"Pues la gent explica les seves coses, tu li contestes, vull dir... 'pues mira, em sembla…' jo què sé. O si estàs preocupada o li dones... 'bueno, va, pues no pasa nada, ya pasará', o sigui, intentes animar una mica la persona. Si llegeixes, que jo a vegades dic que jo llegeixo entre línies, i veig algú que està molt desanimat tal i qual, inclús he aconseguit de col·locar i aconseguir telèfon particular i animar-los per telèfon".*
>
> Usuària, 71 anys.

La reciprocitat mínima que requereix qualsevol interacció a VinclesBCN (llegir/escoltar i respondre), ha estat clau per articular la solidaritat entre les usuàries que "s'hi han posat" habitualment. Per exemple, de seguida que algú deixa de participar la resta es preocupen i intenten esbrinar si la persona en qüestió es troba bé i/o necessita ajuda. "Posar-s'hi" per mantenir el contacte és també una manera de preocupar-se i fer saber a la resta com es troba un usuari en qüestió. Segons els usuaris i usuàries que hem entrevistat, això vha generat confiança i seguretat i ha facilitat demanar ajuda i/o compartir problemes i necessitats:

> *"R: O sigui que a vegades, a l'estar uns dies sense connectar-te amb algú que ja has conegut, et preocupes si no la sents, no?, perquè, ja et dic, la majoria som gent gran, pues passen coses.*
> *P: Vale. O sigui, també una manera de... o sigui, quan un més o menys diu alguna cosa bastant sovint cada dia, també és una manera de dir 'bueno, estic bé…'.*
> *R: 'Estic bé'. 'Estic bé', sí. És lo que dic jo, que almenys dir 'bon dia' és dir 'estic bé, com esteu vosaltres?'.*
> *P: Clar, clar.*
> *R: Vale? És una manera de fer companyia i saber que hi ha algú que en un moment donat, pues t'escolta, no? I, bueno, saber que algú t'escolta et fa bé, almenys a mi, eh?"*
>
> Usuària, 71 anys

Aquesta dinàmica ha estat la base de l'ajuda mútua durant la pandèmia i s'ha activat en alguns dels canals, especialment els de Barri i Acompanyament, els grups d'amistat i, de manera interpersonal, a través videotrucades i trucades telefòniques. Bona part del protagonisme l'han tingut els usuaris més actius que, com en el cas de l'entreteniment i la sociabilitat, han liderat aquesta tasca de suport com una mena de feina de voluntariat cap a les persones que estaven més apagades, aïllades o preocupades.

Cal preguntar-se, però, què ha passat amb els usuaris que no "s'hi han posat" i que no han entrat en aquestes dinàmiques de suport mutu. Les accions d'acompanyament i de suport de les dinamitzadores i dels professionals del canal acompanyament han anat dirigides precisament a detectar i intervenir en

aquests casos. El seu objectiu ha estat detectar les persones que ho estaven passant pitjor i mantenir-les connectades a VinclesBCN per fer-ne un seguiment i vehicular els recursos necessaris per millorar la seva situació. Una de les dinamitzadores ho explica molt clarament:

> *"Ha anat molt a èpoques. Sí que hi va haver un primer moment en les primeres setmanes de confinament en el qual va començar a parlar moltíssima gent que feia molt de temps que no deia res. Tothom es donava molt suport, estaven molt actius i molt positius. A mesura que anaven avançant les setmanes, es va començar a notar que hi havia persones que havien tingut pèrdues importants. Vam tenir en alguns grups persones usuàries de VINCLES que van morir de Covid. També es va viure aquest dol al grup. La situació de por, angoixa, tot el conjunt, va fer que tot el que parlaven en un principi a poc a poc anés disminuint i cada cop deixessin de parlar més. Va arribar un punt en el qual hi va haver gent que va deixar d'utilitzar els grups perquè deia: "estic asseguda a casa meva, no puc fer res, no puc veure a ningú, no tinc res a explicar i, quan entro a parlar, tot el que veig són desgràcies i aleshores em desanimo encara més." Hem estat treballant molt per fer iniciatives per animar-los. Un dia, per exemple, els vam enviar una foto súper pentinades, vestides com si anéssim a sopar fora i els hi dèiem: "vinga, no podem sortir encara, però ens hem d'animar, envieu una foto pentinats!". Un altre dia els hi vam fer un vídeo cadascuna ballant a casa donant les gràcies per, tot i estar en aquesta situació, seguir participant. Hem anat fent cosetes."*
>
> Dinamitzadora

<u>Canals de VinclesBCN COVID</u>

Per reforçar la tasca de suport i acompanyament que han fet les dinamitzadores, i donar resposta a necessitats específiques derivades de la pandèmia, es van crear tres canals: el canal d'Acompanyament, el Canal Sanitari i el Canal Guàrdia urbana.

Segons les dades de l'enquesta, **el Canal Sanitari ha estat un dels més utilitzats pels usuaris: un 48.4,9% dels que han utilitzat VinclesBCN durant la pandèmia l'han fet servir habitualment.** El Canal Acompanyament l'ha fet servir un 30% dels usuaris i el canal guàrdia urbana un 15.3%. En bona mesura això també s'explica per la temporalitat dels canals. Els Canals Guàrdia Urbana i Acompanyament es van tancar a inicis d'estiu del 2020 quan es va completar la "desescalada".

Canal Sanitari i Guàrdia Urbana

Els Canals Sanitari i Guàrdia Urbana han donat un suport sobretot informatiu. Ambdós canals disposaven de professionals que donaven informació sanitària i d'ordre públic en relació a les mesures que es prenien per gestionar la pandèmia. També resolien dubtes dels usuaris i usùaries sobre aquests temes:

“Durant la pandèmia es van crear tres canals d'informació. No són grups temàtics com a tal, eren serveis que ens va donar l''Ajuntament. El grup sanitari, que ara continua actiu, amb personal mèdic per rebre informació oficial de la covid i no creure qualsevol gurú que venia. [...] Era una manera que en el moment en què els metges estaven col·lapsats i [els usuaris i usuàries] tenien molta por d'anar al metge, tenir un suport mèdic a qui fer consulta. Després teníem un grup similar amb la Guàrdia Urbana, però en comptes de qüestions mèdiques, amb qüestions ciutadanes com horaris i qüestions de mobilitat, sobretot, quan va començar el desconfinament.

Dinamitzadora

Això ha convertit el VinclesBCN en un proveïdor d'informació “autoritzada” sobre la pandèmia:

“La meva funció era donar suport i informació en uns canals sanitaris que es van crear i respondre als dubtes que els usuaris tinguessin sobre el COVID (...) Finalment vaig acabar passant informació del Departament de Salut, Generalitat i Ajuntament. També responia les preguntes que ells tenien, que habitualment eren sobre temes de normatives, l'ús de la mascareta, la desinfecció, com anar vestits pel carrer”.

Metge d'Atenció Primària del Canal Sanitari

“... atendre les consultes dels usuaris sobre problemes per accedir a alguna administració, normativa de mobilitat, problemes de convivència.”

Policia del Canal de la Guàrdia Urbana

Els canals informatius han estat en general ben valorats precisament perquè han ajudat als usuaris a comprendre les regulacions que anaven sortint per gestionar la pandèmia, tant pel que fa als temes sanitaris com de seguretat pública:

“Sí. Gràcies al canal de sanitat, eh?, que aplacava... perquè era... la majoria estàvem alterats amb les informacions que donaven i lo que teníem, estàvem tancats aquí, bueno, no sorties de casa, només que es podia sortir a comprar o llençar basura... escombraries. I... però, sí, sí, el Canal Sanitat donava consells i “mireu això, no us preocupeu”... En fi, no, no, bé, bé, molt bé”.

Usuari, 87 anys

Ara bé, la funció informativa de VinclesBCN ha estat més aviat complementària. Així ho corroboren les dades de l'enquesta, ja que només el 25,8% dels enquestats i enquestades reporten haver fet consultes (Gràfica 9). Per altra banda, segons els professionals, les persones que han fet preguntes han estat poques i sempre les mateixes:

"Jo tots aquests [els canals Sanitari i Guàrdia Urbana] els he seguit, els obria, els seguia, però jo la veritat és que no he tingut que preguntar res, vull dir no m'ha fet cap falta ni la Guàrdia Urbana ni els de... ni els altres per preguntar res [inintel·ligible], així com ara hi ha gent que està preguntant per les... com es diuen?, per les vacunes de la grip... I gent que pregunta coses que no escauen en el canal que toca, que també hi ha molta gent que surt per peteneras. Però bueno, jo, aquest tipus de canals, els he seguit, els he contestat, els he dit "hola", els he dit algo, però bueno, jo en si no he tingut cap necessitat, ni de consultar ni de preguntar, perquè amb tot lo que m'arriba i tot lo que vaig llegint i que envien les dinamitzadores o que envien companyes, vull dir ja et vas informant prou i amb la tele ja en tens ja de sobres. No els he fet servir particularment, eh?, no he tingut cap consulta que fer.

Usuària, 71 anys.

Això ha tingut dues conseqüències importants. Per una banda, ha permès que els professionals hagin pogut compaginar la gestió dels canals amb la seva feina habitual. Això ha fet, però, que els professionals no hagin pogut oferir un servei de consultes, malgrat molts usuaris ho han demanat. Segons els professionals, els usuaris no només han necessitat informació sinó també una relació de suport i acompanyament que ells no han pogut donar:

"Hi havia alguns, que ho intentaven conduir més cap al tema consultoria, i jo sempre vaig intentar fugir d'això, demanar que contactéssin amb el seu metge de capçalera, que és qui sap el seu historial, els medicaments que prenen (...) Tenia una relació formal, perquè unes de les condicions que vam ficar al canal és que ells fessin les preguntes però que no feia falta que entres a conèixe'ls personalment (...) Inicialment si que estava jo i una infermera, però si haguéssim entrat a tractar-los personalment haguéssim creat una consultoria i aleshores si que hagués sigut poc gestionable. El que es pretenia es que tinguessin una via de comunicació, evitant les notícies falses".

Metge d'Atenció Primària del Canal Sanitari

"En principi era això, després te'n adones de que era una labor de suport, d'intentar ajudar a la gent gran a que no estigués sola" (...) "El que buscaven era trucar a la porta i dir: hi ha algú que m'estigui escoltant? Hi havia molta gent que estava molt sola i necessitaven parlar".

Policia del Canal de la Guàrdia Urbana

Per una altra banda, les dinamitzadores han intentat delimitar els espais informatius per evitar que la conversa sobre la pandèmia s'extengués a tots els espais de Vincles. Fora del Canal Sanitari i del Canal Guàrdia Urbana, les dinamitzadores només han intervingut quan s'ha compartit informació sobre la pandèmia que no estava contrastada o podia generar desinformació i més pors. S'ha establert una política de reforçar els aspectes d'entreteniment perquè eren conscients que la informació sobre la pandèmia també ha generat

molt neguit i no ha ajudat a afrontar la situació. Com hem vist, molts usuaris i usuàries feien servir VinclesBCN per fugir de la “infodèmia” de la TV:

> *“Nosaltres, les dinamitzadores, ja no parlem del tema. Al principi era inevitable, no sols per nosaltres. Nosaltres intentàvem dins del possible parlar d'altres coses. Avui en dia si es parla de la COVID, es parla pel canal sanitari, nosaltres no diem ni mu. Però ells posen la televisió: la covid, surten el carrer: la covid. Està a tot arreu.”*
>
> Dinamitzadora

Canal Acompanyament

El Canal Acompanyament inicialment formava part del Canal Sanitari però per diferenciar la tasca informativa vinculada a la gestió sanitària de la tasca del suport emocional, es va crear un canal específic. Seguint la mateixa lògica que el Canal Sanitari i Guàrdia Urbana, aquest canal va ser impulsat i dinamitzat per dos professionals externs, en aquest cas psicòlegs socials. El canal va iniciar-se a finals del mes de maig, aprofitant el pla de desescalada gradual. A partir del mes d’agost, el canal es va reestructurar i va passar a ser coordinat per una psicòloga de l’equip de dinamitzadores.

L’objectiu d’aquest canal ha estat canalitzar les necessitats de suport psicosocial dels usuaris mitjançant la creació de grups de suport mutu. La tasca dels psicòlegs ha estat facilitar aquestes relacions de suport mutu i promoure l’acompanyament col·lectiu i la resiliència comunitària:

> *“Després també vam fer un tercer canal d'acompanyament. Aquest ja no existeix com a canal oficial tal com es va pensar, però sí que s'ha quedat com a grup d'interès. Hi teníem dues psicòlogues i les persones anaven a compartir les seves angoixes i pors vers a emmalaltir o que li passés alguna cosa a algún familiar. Quan va passar tot el "bum" més fort es va tancar, però ens vam adonar que hi havia grups que funcionaven tan bé i s'estaven fent tant de suport que s'han quedat com a grup d'interès com si fos un grup d'ajuda mútua.”*
>
> Dinamitzadora

Tal i com estava previst, el canal acompanyament ha funcionat com un espai per compartir les vivències i problemes relacionats amb l'experiència de la pandèmia i generar dinàmiques de cura, solidaritat i suport mutu entre els usuaris i usuàries. Aquestes dinàmiques no eren noves. En alguns grups de barri i d’amistat ja s’estaven produint. Però les situacions en alguns casos eren complexes i requerien d’un seguiment professional que complementés la feina que podien fer les dinamitzadores.

El canal acompanyament es va definir inicialment com un canal de suport emocional però posteriormente es va transformar en un espai de suport psicosocial basat en dinàmiques d’escolta, reconeixement i suport mutu

davant la pandèmia. Això ha estat important per a les persones noves que s'havien incorporat feia poc i encara no formaven part de grups d'amistat ni havien desenvolupat relacions d'amistat. El seguiment professional per part dels psicòlegs també ha permès detectar problemàtiques i oferir recursos d'atenció psicosocial en casos més greus:

> *"Pusisteis dos, sí. Y dijisteis que contara... que hablaran de... de su situación, yo pensé... primero pensé "¿qué voy a decir yo aquí a gente que no conozco?", ¿no? Pero... pero luego, no sé cómo, ya no me importa decirlo y os pedí... ya iba poniendo cómo... cómo me sentía… [...] Lo agotada que estaba, lo fui poniendo, y cuando ya pusieron que habría dos psicólogos al... escribí que si podía ser, pero por... por privado, porque todavía me seguía dando pudor que allí supieran... yo qué sé. Que no quería yo compartir cosas tristes, que me imaginaba que todos más o menos estaban pasando por situación difícil, y no quería yo cargarlos con más... con más tristezas. Entonces es cuando pedí que fuera... le pedí si podía ser por privado y es cuando... hablé contigo y luego con Daniel. Me facilitasteis teléfonos, incluso yo creo que llegasteis, no lo sé, pero creo que llegasteis a hablar con la asistenta, porque cambió, en vez de venir a las 11 menos cuarto es cuando me pusieron a las 8 de la mañana, que ya era un descanso. Yo creo que me habéis ayudado con los trámites que necesitaba y, sobre todo, a decir "a ver, si sabes lo que necesitas, ¿por qué no lo pones en marcha?"*
>
> Usuària, 69 anys.

Factors clau en l'ús de VinclesBCN durant la pandèmia

Com acabem de veure, **l'ús de VinclesBCN ha estat divers i molt condicionat per la pandèmia i les mesures que s'han adoptat per gestionar-la**. Les dinamitzadores i els usuaris i usuàries que hem entrevistat parlen de canvis importants al llarg d'aquests mesos i també ens mostren que algunes persones no s'han connectat o han tingut més problemes per fer-ho en determinats moments:

> *"Ha anat molt a èpoques. Sí que hi va haver un primer moment en les primeres setmanes de confinament en el qual va començar a parlar moltíssima gent que feia molt de temps que no deia res. Tothom es donava molt suport, estaven molt actius i molt positius. A mesura que anaven avançant les setmanes, es va començar a notar que hi havia persones que havien tingut pèrdues importants. Vam tenir en alguns grups persones usuàries de VinclesBCN que van morir de Covid. També es va viure aquest dol al grup. La situació de por, angoixa, tot el conjunt, va fer que tot el que parlaven en un principi a poc a poc anés disminuint i cada cop deixessin de parlar més".*
>
> *Dinamitzadora de VinclesBCN*

La dades de l'enquesta ens permeten veure que les condicions d'aïllament i reducció de la interacció social associades al confinament domiciliari durant l'Estat d'alarma van conduir a un **augment important en l'ús de VinclesBCN** (i d'altres mitjans de comunicació i tecnologies). Però també ens mostren que, malgrat aquestes condicions, **el seu ús no s'ha generalitzat massivament**. Algunes dades que ho corroboren:

- **El 23,9% de les persones que han contestat l'enquesta afirmen que no l'han fet servit mai.**
- **Entre les persones que sí l'han fet servir, el 42,1% afirma que el fan servir amb la mateixa freqüència que abans de la pandèmia i el 6,5% que el seu ús ha disminuït**.

Les entrevistes ens donen també algunes claus per interpretar aquestes dades. Per a alguns usuaris i usuàries la pandèmia no ha suposat cap canvi en la seva quotidiana i, per tant, tampoc en l'ús que han fet de VINCLES:

> *"R: Quin ús estic fent?*
> *R: Sí.*
> *P: Jo, igual que abans. Saps què passa? De que l'estar immobilitzat diguem a casa per evitar doncs els contagis, no m'afecta gaire, perquè jo em distrec molt amb les meves pel·lícules de cinema clàssic, música, lectura i la tauleta, o sigui, no... La televisió la faig servir només per les notícies".*
>
> *Usuari, 78 anys.*

La pandèmia, per tant, no sempre els ha canviat les rutines quotidianes. Alguns dels usuaris ja sortien poc de casa: per problemes de mobilitat o de salut, perquè són cuidadors familiars, o simplement perquè són més de fer coses a casa (cuinar, llegir, escoltar música etc.) que al carrer. Però, com hem vist anteriorment, també trobem persones que s'han vist molt afectades per les mesures de salut pública i que han augmentat considerablement el seu ús de VINCLES. En aquest sentit, moltes de les interaccions presencials que han tingut aquestes persones s'han traslladat a l'espai virtual. Aquest augment es va notar especialment durant el confinament domiciliari (de març a juny del 2020):

> *"Quan hi va haver el confinament, la gent s'hi posava més. Ara s'hi posa menys ja".*
>
> *Usuària, 71 anys.*

Però també tenim alguns usuaris i usuàries que s'han desconnectat de VinclesBCN del tot o que l'han fet servir cada vegada menys. Ja sigui per problemes de salut, per càrregues de cura sobrevingudes, per la mort d'alguna persona propera, per desànim o fatiga pandèmica, el cas és que alguns usuaris i usuàries han reduït el seu ús del servei. Per exemple, una usuària, cuidadora de la seva mare amb Alzheimer, ens explica que va deixar de participar en les activitats del canal memòria i en el grup de jardineria quan es va quedar a casa amb la seva mare perquè no podia anar al centre de dia o fer servir el servei Respir:

> *"E: ¿qué uso ha hecho usted de Vincles durante la pandemia? Es decir, ¿se ha podido conectar más o menos a menudo?,¿a qué horas más o menos lo hacía?, ¿tenía una rutina?*
> *R: No, no, porque como con mi madre era el no parar, ya te digo, es que ni siquiera desayunaba seguido".*
>
> *Usuaria, 69 anys, viu amb la seva mare.*

Un usuari va deixar de participar en un dels grups temàtics perquè no es trobava bé anímicament i no trobava el temps per "posar-s'hi" malgrat la dinamitzadora intentava que no deixes de participar-hi:

> *"Jo volia fer aquest comentari, per exemple, "dime por qué el agua del mar está salada". O sigui, hi han vàries coses... què ha passat? Pues que em vaig trobar, va haver una temporada, de res del virus, eh?, jo em vaig trobar, no sé, molt desganat... no tenia ganes ni de sortir, [inintel·ligible] pujaven a casa, perquè no tinc ganes de sortir. I quan jo vaig arrencar, que volia arrencar tot això, pues em vaig quedar aturat i em vaig... I em van trucar de Vincles dient "escolta, què passa que no...?". "No, no, és que... passa que m'he trobat malament i tal".*
>
> *Usuari, 87 anys.*

Els usos de VinclesBCN no només han estat diferents i han anat canviant sinó que també ho han fet els usuaris. Cal tenir en compte que, com hem vist, la connectivitat social de VinclesBCN implica "posar-s'hi". Per tant, sovint demana també d'un esforç i un temps de dedicació que els usuaris i usuàries no sempre han tingut:

> *"Abans feia servir molt els àudios i ara lo que faig és escriure, perquè m'he donat compte que els àudios la gent no els escolta, els àudios no... no. Aviam, si, per exemple, parlo concretament del grup de... visc a la Sagrera i el de la Sagrera és petitet, o sigui som pocs; en canvi, a Sant Andreu hi ha molta gent, cent i pico, i, clar, hi ha molta participació, hi han dies de quaranta-cinc-cinquanta participacions, dies de trenta... M'he donat compte de que... aviam, només que hi hagin... hi han un promig de trenta-cinc participacions diàries, només que hi hagin deu que facin àudios, cada àudio dura cinc minuts, i et complica a tu... ja és una hora que emplees només en sentir els àudios"*
>
> *Usuari, 78 anys.*

Les dinamitzadores ens parlen, per exemple, d'aquestes fluctuacions i canvis, així com de les característiques que, al seu entendre, els expliquen:

> *"Després estan els que fan servir Vincles moltíssim i tenen la necessitat de parlar cada dia, saludar; els típics que envien 80 enllaços sense cap filtre o sentit; després tinc els que es fiquen cada dia, però per dir "Bon dia!" i amb això ja fan; després estan els que no fan servir la tablet, bé per què no saben i necessiten el suport tecnològic i ara mateix no podem fer les formacions presencials; tenen la motivació, però no en saben. I per últim estan els de tinc la tablet, però ni recordo la seva existència. Tenim tots els perfils".*
>
> Dinamitzadora.

> *"Tenim un tipus d'usuari que és molt gran, que fa bastant temps que estan al servei, han pogut gaudir de totes les formacions i han anat aprenent a poc a poc. El que volen és parlar amb les companyes, saber com estan i estar en contacte. Però de tecnologia no dominen gaire, acostumen a ser senyores força grans. Després tenim un perfil una mica més jove. Aquest sí que domina més la tecnologia. Acostumen a fer bastant suport a les persones a les qui més els hi costa i el que més reclamen és l'activitat presencial; anar a veure una exposició, una xerrada. Acostumen a fer molt d'acompanyament a les persones més grans, tant pel que fa al tema tecnològic com de suport. Hi ha un tercer perfil que no participa activament al grup, però sí que mira la tablet cada dia i veuen els vídeos que posem i la informació que donem, però no pren la iniciativa de participar activament. Després hi ha un altre perfil de persones que no han aconseguit la formació necessària per utilitzar la tablet i s'han donat per vençudes i gairebé no l'utilitzen. La utilitzen quan va el professional social, i els explica un altre cop: "això funciona així. A vale, vale." Però com després segueixen sense intentar-ho, perquè no ho recorden o per falta de traça, deixen la tablet arraconada."*

Dinamitzadora.

Per a les dinamitzadores, aquests canvis s'expliquen per factors com l'**edat** (associat a una menor competència tecnològica); l'**antiguitat** en el servei (si porten més temps tenen més relacions i fan servir més el servei perquè també tenen més formació); o la **motivació** (els que volen parlar, els que volen fer tasques de suport i col·laborar, els que únicament volen tenir la tablet per compartir continguts, etc.).

A continuació, aprofundirem en aquestes qüestions que apunten les dinamitzadores, contrastant la caracterització dels usuaris que trobem a les entrevistes amb les dades de l'enquesta. La finalitat és identificar com són els usuaris de VinclesBCN i si hi ha factors socio-demogràfics que ens poden ajudar a entendre els diferents usos del servei. Analitzarem de quina manera l'edat, el gènere, viure amb algú (convivència), el nivell formatiu i l'ocupació, l'antiguitat en el servei i la salut percebuda es relacionen amb els paràmetres que ja hem analitzat sobre l'ús del servei: freqüència d'ús del servei (Gràfic 5), la freqüència en l'enviament missatges (Gràfic 6), el tipus d'ús (Gràfic 7) i els canals utilitzats amb més freqüència (Gràfic 8). L'objectiu és caracteritzar millor els perfils d'usuaris que han fet servir el servei (i els que no) i quins aspectes han condicionat el seu ús durant la pandèmia

Edat

> *" Vinc a dir que la gent de Vincles hi ha molts que escolten, però no participen, m'entens? No... potser no saben escriure, potser són gent gran, no ho sé, no ho sé".*
>
> Usuari, 76 anys.

Com veiem en els comentaris de les dinamitzadores, i en aquesta cita, l'edat dels usuaris s'acostuma a associar amb un poc ús del servei. No obstant, segons les dades de l'enquesta, **no podem establir una relació clara entre edat i ús**: donat que aquesta relació no és estadísticamente significativa (correlació, p=.44).

La distribució per edat de la mostra es pot observar a la següent taula (Taula 4) que informa dels percentatges d'usuaris per cada grup d'edat i d'ús de la mostra. De la taula es desprèn que la majoria d'enquestades són usuàries i usuaris freqüents entre 70 i 79 anys (47.9%), seguides per usuàries regulars de 70-79 (43.8%) i de 80-90 (43.8%). També destaca el grup d'usuàries entre 80-89 anys que no fa servir mai VinclesBCN (42.6%) i el de 70-79 que tampoc ho fa (39%). No obstant, i atès que aquests grups estan més representats en la mostra, ens caldrà mirar la distribució per tipus d'ús dins de cada grup d'edat,

i contrastar-lo amb la distribució per usos de la mostra, per saber si hi ha diferències per edat i tipus d'ús.

Taula 4: Percentatges d'usuaris per ús i per edat de la mostra.

Edat	**Mai**	**Regular**	**Freqüent**
60-69	9.8	8.3	6.2
70-79	39.3	43.8	47.9
80-89	42.6	43.8	18.3
90-99	8.2	4.2	6.8

Quan comparem la distribució d'usuaris i usuàries dins de cada grup d'edat (Taula 5), sí que observem, però, que en dues franges d'edat: 70-79 i 80-89, hi ha més usuaris freqüents i regulars, mentre que en les franges d'edat 60-70 i 90-99, hi ha més usuaris que mai han fet servir el servei. Per tant, l'edat sembla estar relaciona en l'ús de VINCLES. Però les dades també ens indiquen que, a diferència del que ens deien les dinamitzadores, aquesta relació no és lineal: hi ha més usuaris dels que es podria esperar entre aquells de 60-69 que no fan servir mai VinclesBCN (31.6%).

Taula 5: Distribució dels usuaris VinclesBCN per freqüència d'ús durant la pandèmia i per edat.

Edat	**Mai**	**Regular**	**Freqüent**
60-69	31.6	21.1	47.4
70-79	**20.9**	18.3	**60.9**
80-89	25	20.2	54.8
90-99	29.4	**11.8**	58.8

Per tant, malgrat no hi ha relació significativa, sembla que existeix una **tendència cap a menys freqüència d'ús pels dos extrems de les franges d'edat, tant els més grans com els més joves de la mostra.**

Aquesta tendència es constata parcialment quan mirem la freqüència d'enviar missatges per edat. **El 50% de les persones que no han enviat cap**

missatge, malgrat han fet servir VINCLES, tenen entre 80-89 anys. El 34,2% tenen 70-79. Aquesta proporció canvia quan mirem **els que envien missatges cada dia: el 53,1% d'aquests tenen entre 70-79 anys** i el 37% en tenen entre 80-89. En canvi, menys d'un 1% dels més joves (60-69) no ha enviat mai un missatge.

En relació a l'edat, observem també algunes diferències en els usos del servei:

- L'entreteniment és l'ús més generalitzat, tot que i no hi ha diferències entre franges d'edat.
- Les persones que tenen menys de 80 anys (les més joves) declaren amb més freqüència que fan servir VinclesBCN per "conèixer gent nova, fer amistats i mantenir el contacte i la relació amb gent del meu entorn".
- Es podria esperar la tendència oposada quan parlem de VinclesBCN com una plataforma per rebre suport: és a dir, que fos més freqüent entre la franja entre 80-89 perquè normalment tenen pitjor salut i necessiten més ajuda. Però no és així. Això només passa entre els pocs usuaris i usuàries que tenen més de 90 anys. De fet, els usuaris que tenen entre 80-89 declaren amb menys freqüència que els de 70-79 que VinclesBCN "és una manera de sentir-me acompanyat, segur i recolzat en cas de necessitat".
- En canvi, els usuaris de 80-89 sí que diuen amb més freqüència que VinclesBCN "és manera d'aprendre coses i compartir activitats que m'agraden amb gent que té aficions semblants".

D'això en podem treure algunes conclusions inicials:

- Els més joves fan servir VinclesBCN per contactar i els més grans per fer activitats amb altres persones. En el primer cas, el que busquen els usuaris i usuàries és directament fer relacions (conèixer gent, mantenir el contacte). En el segon cas, l'element central sembla ser l'activitat social.
- Rebre suport mitjançant VinclesBCN sembla ser més habitual entre els més joves (aproximadament 5 de cada 10 enquestats d'aquesta edat). Hi ha menys persones (al voltant de 3 de cada 10) de la franja 80-89 que declarin fer servir VinclesBCN com una font de suport. Això potser es deu a que les necessitats de suport les tenen cobertes per altres vies. Una altra interpretació podria ser que el que necessiten aquestes persones no és suport emocional. Més aviat, sembla que busquen que VinclesBCN sigui una font d'entreteniment a partir de realitzar activitats que els estimulin.

Com dèiem, aquestes diferències en l'ús no són significatives però ens indiquen tendències. Ara bé, cal dir, que l'edat cronològica, tot i fer-les visibles, no les explica. Són més aviat els factors associats a l'edat el que ens donen més informació. Per exemple, factors com la probabilitat de viure sol, el nivell

educatiu, el tipus d'ocupació i/o la salut percebuda són segurament més decisius a l'hora d'explicar aquestes diferències en l'ús del servei. O dit d'una altra manera, darrera del constructe edat hi trobem trajectòries vitals que comparteixen certes persones i no d'altres. Per això, a l'hora de treure conclusions, cal considerar quins són els elements que distingeixen aquestes trajectories més enllà de l'edat.

En resum, l'enquesta ens mostra que:

- **Els usuaris i usuàries majors de 89 i menors de 70 es connecten menys. Els que tenen entre 80-89 anys envien menys missatges que els de les franges d'edat inferiors. I els menors de 80 anys d'edat, fan servir VinclesBCN més habitualment per fer activitats socials**.
- **Els usuaris de 70-79, per contra, es connecten més freqüentment i participen més que els d'edat més avançada però en fan un ús lleugerament diferent: fan servir VinclesBCN per fer i mantenir relacions i per sentir-se acompanyats, segurs i recolzats**.

Gènere

L'enquesta ens mostra que el gènere és un element determinant en l'ús de VinclesBCN (Taula 6). Entre els usuaris i usuàries que més han fet servir VINCLES, els homes i les dones tenen pràcticament la mateixa representació (57.5% enfront del 57.1% dels homes, o més de 5 de cada 10 usuaris). Però **les dones estan més representades entre les persones que no han fet servir mai VinclesBCN** (26.4% per les dones i 11.9% pels homes). Això ens indica que la freqüència d'ús de les dones ha estat més polaritzada que la dels homes: la majoria de dones s'han connectat amb força freqüència (57,5%) però moltes dones no l'han fet servir mai (26,4%). En canvi, **els pocs homes que hi ha l'han a fet servir**: la majoria força (57.3%) o de manera regular (31%). La diferència entre homes i dones respecte a la freqüència d'ús de VinclesBCN és significativa (p=.015, Fisher exact test).

Taula 6: Distribució dels perfils dels usuaris VinclesBCN per freqüència d'ús durant la pandèmia segons gènere

Gènere	**Mai**	**Regular**	**Freqüent**
Dona	26.4	16	57.5
Home	11.9	31	57.1
Total	23.9	18.8	57.3

Ara bé, si mirem la freqüència amb la que els usuaris han enviat missatges, les diferències per gènere són clares. **Hi ha més dones que homes entre les**

persones que n'envien amb freqüència. El 49,5% de les dones han enviat missatges almenys vàries vegades a la setmana. En el cas dels homes és del 40,5%. Això també ho constatem si mirem el gènere de les persones que no han enviat cap missatge: hi ha més homes (23,8%) que dones (13,2%) que no envien missatges. Per tant, si prenem l'enviament de missatges com un indicador de participació, podem concloure que **les dones han estat, en general, més participatives i s'han comunicat amb més freqüència durant la pandèmia**.

> *"Molt pocs i surten molt poc. Molt pocs i surten poc i diuen poc. Molt poc, molt poc, es llueixen molt poc. N'hi ha... són mínims, eh?, són minoria els homes, i som moltes dones, moltes dones i pocs homes. Però tampoc surten massa, surten molt poc, molt poc. Jo en el meu barri a lo millor puc tindre deu o dotze i només me'n surt un. Vull dir, molt poca cosa… "*
>
> Usuària, 71 anys.

També trobem algunes diferències en els usos de VinclesBCN i en els canals que s'han fet servir. En relació a l'ús recreatiu del servei, així com per fer amistats i mantenir els contactes, no hi ha diferències respecte al gènere (Taula 7). Però sí trobem diferències en els altres usos del servei. Per exemple, hi ha més dones (75,2%) que fan servir el canal barri que homes (69,4) i més dones (57.2%) que homes (25%) que han fet servir VinclesBCN per "aprendre coses i compartir activitats que m'agraden amb gent que té aficions semblants". Les diferències són en aquest cas estadísticament significatives ($p<.001$). De fet, això també es veu en la distribució per gènere en l'ús dels grups temàtics o d'interés, que són els espais de VinclesBCN on es fan les activitats. **Les dones declaren que han fet servir els canals temàtics més que els homes: un 62,7% de les dones respecte a un 47,2% dels homes**.

Taula 7: Ús de Canals i grups de VinclesBCN per gènere.

Canals	Dona	Home
Temàtic	62.7	47.2
Barri	75.2	69.4
Amistat	34	38.9
Sanitari	47.1	52.8
Acompanyament	31.4	25
Guàrdia Urbana	15	16.7

També trobem diferències, en aquest cas menys accentuades, entre dones (54%) i homes (36%) que diuen que han fet servir VinclesBCN per "sentir-se acompanyats, segurs i recolzats en cas de necessitat". De fet, de les persones que han rebut ajuda a través de VINCLES, la majoria eren dones (82 dones per 13 homes). Això també ho veiem en l'ús del canal acompanyament. Tot i que la diferencia no és significativa estadísticamente, un 25% dels homes l'han fet servir i, entre les dones, aquest percentatge puja al 31,4%.

A mode de conclusió podem dir que **hi ha diferències segons el gènere en l'accés a VINCLES, la participació i en l'ús de la plataforma. Els homes accedeixen molt menys al servei (són minoria) però a l'hora de fer-lo servir són força participatius. Les dones, en canvi, mostren un patró més variat: són les més participatives i comunicatives però també les que menys es connecten. L'ús més habitual en el cas de les dones ha estat per fer activitats amb altres persones (utilitzar els canals temàtics) i per obtenir acompanyament i recolzament**.

En aquest sentit, el fet que hi hagi un nombre important de dones que no han fet servir mai VinclesBCN ens pot indicar que elles tenen més dificultats per "posar-s'hi" que ells: ja sigui per problemes de temps, per exemple per tenir més càrregues de cura i/o feines domèstiques, o perquè estan menys motivades si no hi ha un entorn social estimulant per aprendre a fer servir la tablet.

Les dones utilitzen més els canals temàtics i declaren també més sovint que els homes que fan servir VinclesBCN per fer i compartir activitats. Això ens pot estar indicant que l'entreteniment i la sociabilitat de les usuàries passa molt pels canals temàtics i les activitats socials. Tenint en compte que la gran majoria d'usuaris són dones i que les dinamitzadores també ho són, és possible que les activitats i les temàtiques d'aquests grups siguin més atraients per a les dones que per als homes. Un usuari ens dóna la seva visió al respecte:

> *"yo creo que la tablet, en el fondo y sin querer, está más enfocado a la mujer que al hombre, sin quererlo, ¿eh? Porque a los hombres pues les gusta otro tema, es de hablar de fútbol, de cerveza, de paro, de otros temas diferentes. Y quizá pues el hombre por eso no se mete aquí. Pero si... seguramente si se [x] un tema o se promocionara un grupo para hombres, que imagino que debe ser bastante difícil, pues participarían más en este tema, ¿no? Pero es que los hombres no... no. Igual aquí, a algunos vecinos les digo "¿por qué no te metes en la tablet?", digo "no, no, no, yo que voy a poner a hablar de tonterías", y es que aunque sea una tontería, es un aliciente para... para que tú te entretengas, ¿no?*

Com vèiem també, **les dones han estat més comunicatives que els homes a l'hora d'enviar missatges**. Això pot estar relacionat amb el fet que les

dones han fet servir VinclesBCN per rebre suport més que els homes. Com hem explicat, les relacions de suport depenen molt de l'establiment de relacions de confiança i d'amistat, i aquestes depenen de que les persones "s'hi posin". És a dir, de que enviïn missatges i es comuniquin. Per fer i mantenir relacions cal enviar i contestar. Cal generar conversa i relació. Amb aquestes dades, doncs, és possible inferir que als homes els costa més entrar en aquestes dinàmiques de conversa i de suport. De fet, a les entrevistes hem pogut constatar que és molt més fàcil que les dones estableixin relacions d'amistat i parlin en privat entre elles. Alguns homes, com il·lustra la següent cita, busquen dinàmiques semblants amb altres homes però els resulta més difícil per la poca quantitat d'homes que hi ha al servei:

> "Homes n'hi ha pocs, sí, sí, n'hi ha pocs. Homes en tinc un, molt maco, a Poblenou. Parlo amb ell un cop a la setmana. I dones hi ha més, però, és clar, tens que agafar amistat i tens que buscar-te diguem la vida, perquè si no, no agafes amistats amb ningú [...].
>
> Si és... si no d'allò... I una li vaig... li vaig trucar... perquè... no n'hi havia, no n'hi havia, i em va dir "no, no puedo porque tengo faena". Llavors vaig trucar allà a un altre home: "no, no puc, però perquè... tinc feina" em deien, ah, dic "bueno, és clar". I dic "Iris, mira què em passa", "Josep, tranquil, ja vindrà, ja vindrà, ja vindrà". I un dia, abans de fer [inintel·ligible], es veu que es van creuar els cables i vaig trobar un senyor del Poblenou i ens vam fer amics per... per equivocació de que es van connectar o creuar els cables, mira una casualitat. I ara hi parlo molt aquell xicot, eh?, un cop a la setmana. Pues tinc una senyora a Vilafranca que em ve, tinc una senyora... Bueno, tinc... bueno, un home i tot són senyores, eh? Perquè ja et dic, els homes no surten, eh?".
>
> Usuari, 76 anys.

El que sembla menys habitual, en tot cas, és que aquestes dinàmiques es donin entre homes i dones.

Convivència

Quan comparem l'ús que fan del servei els enquestats que viuen sols amb els que viuen acompanyants, veiem que no hi ha diferències clares (Taula 8). **Malgrat es podria esperar que qui viu sol faci més ús del servei, l'enquesta ens diu que els percentatge d'usuaris freqüents és igual pels dos grups** (57.1%). La distribució sí que varia, però, pels que responen "mai" a cada grup. Un 26% dels que viuen sols diuen que mai han fet servir VinclesBCN en relació a un 18% dels que viuen amb algú. La diferència és a la inversa pel que fa als usuaris regulars (16, 5 i 24,3).

Taula 8: Distribució de perfils dels usuaris VinclesBCN per freqüència d'ús durant la pandèmia i segons tipus de convivència.

Convivència	Mai	Regular	Freqüent
Sol/a	26.4	16.5	57.1
Amb algú	18.6	24.3	57.1

Aquest resultat es confirma quan analitzem la freqüència en l'enviament de missatges. **Entre les persones que viuen soles i les persones que viuen amb algú, el nombre d'usuaris i usuàries que han enviat missatges tots els dies és molt semblant**: un 33% dels que viuen sols i un 30% dels que viuen amb algú. Les diferències entre els dos grups també són minses quan mirem les persones que no han enviat cap missatge: 13,7% dels que viuen sols i 15,7% dels que viuen amb algú.

Aquests resultats són interessants perquè desmenteixen una idea força estesa en els estudis sobre tecnologia i soledat: que les persones que viuen soles utilitzen més les noves tecnologies per connectar-se socialment. Sembla que durant la pandèmia, viure sol o amb algú no ha tingut incidència en l'ús del servei. De fet, hi ha una mica més de probabilitat de no haver utilitzat VinclesBCN mai si es viu sol.

Nivell educatiu i ocupació

La major part de la mostra té una educació primària i secundària, essent minoria les persones amb educació superior (Taula 9). El que observem és que el nivell educatiu dels usuaris que fan servir VinclesBCN de manera freqüent és molt heterogeni i està repartit per igual a tots els nivells educatius (aproximadament 5 de cada 10 a cada grup). Ara bé, **entre els enquestats sense estudis hi ha molts que responen que mai han fet servir VinclesBCN** (un 37.1%, el que equival aproximadament a 4 de cada 10). Per contra, entre els que tenen educació superior, només un 12% responen que no han utilitzat el servei.

Taula 9: Distribució de perfils dels usuaris VinclesBCN per freqüència d'ús durant la pandèmia i segons estudis

Educació	Mai	Regular	Frequent
Sense estudis	37.1	8.6	54.3
Primària	24.5	17.6	57.8
Secundaria	21.1	21.1	57.8
Superior	12	32	56

Quan preguntem per la freqüència en l'enviament de missatges, la tendència és molt més clara. El 40% de les persones amb educació superior declaren enviar missatges tots els dies. En canvi, quan mirem les persones que mai envien missatges, el grup que està sobrerepresentat és el que té educació primària (22,5%). No és una tendència clara però sí que ens mostra que el nivell educatiu és un factor que condiciona la participació activa a VINCLES.

Pel que fa als usos de VINCLES, entre els que responen que han fet servir VinclesBCN per donar suport trobem menys usuaris sense estudis (9,5%) o primària (10,8%) i els percentatges pugen per secundària (22,5%) i educació superior (27%). Això sembla indicar que hi ha més possibilitat d'haver donat suport a VinclesBCN durant la pandèmia quan més alta és la qualificació. Les diferències entre grups per educació no són tan clares quan els preguntem pel suport rebut. Pel que fa a l'ús per mantenir i fer contactes, la distribució és molt homogènia entre tots els grups educatius (aproximadament 1 de cada 2 diu que fa servir VinclesBCN per a això), excepte pel grup amb estudis de secundària en el que 7 de cada 10 han respost que fan servir VinclesBCN per contactar amb altra gent.

També hem observat que encara que la relació no és estadísticamente significativa, entre **els usuaris i usuàries que no tenen estudis fan servir menys els canals temàtics**: 5 de cada 10 el fan servir, mentre que a la mostra són 6 de cada 10. Aquesta petita diferència, i la diferència esmentada en l'enviament de missatges, podrien indicar un potencial factor de discriminació respecte al tipus d'activitats i continguts que es comparteixen i es proposen. Les persones que no tenen les competències de lectoescriptura adients per participar en les activitats proposades poden veure's més fàcilment excloses. Com mostra la cita següent, tenir o no certes competències pot venir condicionat també per moltes altres factors que van més enllà del nivell educatiu, com per exemple l'educació rebuda en un context geogràfic i socio-històric particular:

> *"Saps lo que passa, que està escrit en castellà, com t'ho he llegit, eh?, aquest en castellà, perquè en aquella època el català estava prohibit. Llavors, a mi... jo escric molt malament el català, llavors potser una de les coses, perquè a Vincles es parla molt el català, sí és veritat que també es diu algo en castellà.*

Ara veig que ho fan... en dos versions, no?, en castellà i en català. Llavors jo m'ho he pensat molt, a part de que em vaig trobar malament, és veritat, però el cas de tot això, no sabia què fer. Dic bueno "és que si ho faig en català, faré faltes d'ortografia, malament perquè no...". Aviam, jo, a lo millor, si jo li escric una noteta a vostè, encara que vagi amb faltes, suposo que entendrà de que per l'edat que tinc és natural que... Aviam, que hi han persones que parlen i escriuen molt bé i més grans que jo, eh?, cuidado, 00:20:00 això no vol dir res. Però jo, per divulgar-ho, pues em donava... em donava una miqueta de dir "hosti, no puc fer-ho en català, perquè m'agrada el català". Per què? Perquè faria moltes faltes d'ortografia i... bueno, aquesta... A part de que és veritat que em vaig trobar malament, aquesta era una altra de les coses que li donava la volta al cap".

Usuari, 87 anys.

Segons les dades de l'enquesta, quan mirem la distribució per grups educatius, **els usuaris i usuàries que menys han fet servir els canals de barri són els que tenen un nivell educatiu superior** (38,1% no el fan servir enfront el 24% de les persones amb educació primària i el 22% dels que no tenen estudis). La relació no és estadísticament significativa. Sí que podem dir, però, que a major nivell educatiu dels usuaris es tendeix a fer servir menys el Canal Barri. En canvi, com hem vist, són les persones sense estudis, l'altre perfil minoritari a la mostra, les que han fet servir menys els canals temàtics.

També hem trobat diferències en l'ús dels grups d'amistat segons el nivell educatiu dels usuaris. La majoria de les persones sense estudis els han fet servir freqüentment (68,5%). En canvi entre la resta de nivells educatius, són minoria els usuaris i usuàries que els han fet servir freqüentment. La diferència és significativa ($p<0,00$). Això ens pot indicar que els usuaris amb un nivell educatiu més baix tenen més tendència a buscar el contacte social en cercles d'amistat on les persones ja es coneixen i on l'objectiu és trobar-se. En canvi en persones amb un nivell formatiu més alt possiblement tinguin més tendència a socialitzar-se en grups temàtics a partir d'activitats i interessos comuns.

També trobem diferències en els canals COVID específicament en l'ús del Canal Guàrdia Urbana. **Els usuaris i usuàries sense estudis (22,7%) i amb educació primària (20%) han fet servir el canal guàrdia urbana més que la resta (11,4% educació secundària i 4,8% educació superior)**.

Aquesta diferència en els usos determinada pel nivell educatiu també la trobem quan comparem als usuaris i usuàries per usos segons la feina que feien abans de la jubilació, encara que en aquest cas no podem treure conclusions tan clares com amb el nivell educatiu (Taula 10).

Taula 10: Distribució dels perfils dels usuaris VinclesBCN per freqüència d'ús i per feina abans de la jubilació.

Feina	Mai	Regular	Freqüent
Feina a la llar	29.4	11.8	58.8
Treballadors/Obrers	26.1	17.6	56.3
Administració	19.4	21.4	59.2
Directors	33.3	33.3	33.3

Les feines han estat dividides en quatre grans grups: (1) feines a la llar; (2) treballadores o ocupacions elementals; (3) administració (inclou funcionariat, comercials, administratius, personal sanitari, etc.) i (4) directores o gerents (només n'hi ha 3 a la mostra). Partim de l'assumpció que aquells que han treballat a l'administració o en llocs de direcció, han tingut més possibilitats d'haver utilitzat ordinadors durant la seva vida laboral. Per això és més probable que tinguin competencies digitals i això faciliti en part que siguin usuaris freqüents. Això es confirma si ens fixem en **el grup dels/de les que no fan servir VINCLES, que estan més representats entre els que van treballar a la llar (29.4%) i els treballadors/obrers (19.4%)**. El grup d'usuaris ocasionals segueix la mateixa tendència, mentre que la representació és semblant entre els usuaris freqüents.

Si mirem la freqüència en l'enviament de missatges, sembla confirmar-se aquesta tendència. El 56,1% dels usuaris que han treballat a l'administració, envien missatges amb una freqüència d'almenys vàries vegades a la setmana. Aquesta proporció és del 43,7% entre els treballadors/obrers i del 41,2% entre les treballadores de la llar. De fet, les treballadores de la llar són també el grup més representat entre les persones que no han enviat mai missatges (23,5%).

D'aquesta anàlisi podem treure algunes conclusions:

- La primera és que **el nivell educatiu i el tipus de feina semblen condicionar la freqüència d'ús de VinclesBCN i la freqüència en l'enviament de missatges**. Això pot estar relacionat amb que la participació a VinclesBCN requereix de competències que s'han desenvolupat en determinats itineraris formatius i laborals.

- La segona és que el nivell educatiu sembla estar relacionat també amb el tipus d'espais de VinclesBCN que es fan servir amb més freqüència. **Les persones amb un nivell educatiu superior fan un major ús dels**

canals temàtics i un menor ús dels canals de barri. En canvi les persones amb un nivell educatiu més baix, o sense estudis, fan un major ús dels canals d'amistat. És a dir, sembla que hi ha diferents usos i cultures de la participació dins del servei i que això està relacionat amb el nivell educatiu i les ocupacions.

Antiguitat

L'antiguitat en el servei, com expliquen les dinamitzadores, també és un element que està relacionat amb la freqüència d'ús. Per mostrar-ho hem comparat la distribució entre tipus d'usuaris i per antiguitat al servei (Taula 11).

Taula 11: Distribució dels perfils dels usuaris VinclesBCN per freqüència d'ús durant la pandèmia i per antiguitat al servei.

Antiguitat al servei	**Mai**	**Regular**	**Freqüent**
Durant la pandèmia	34.7	20.4	44.9
Abans de la pandèmia	21.1	18.1	60.8

Les dades ens indiquen diferències: **hi ha més usuaris que no han fet servir mai el servei entre aquells que han accedit recentment a VinclesBCN (34.7%)**. En canvi, **entre els usuaris que el fan servir freqüentment, el grup majoritari (60,8% front 44,9%) són les persones que van accedir abans de la pandèmia**.

Això ens pot indicar quelcom que hem vist en l'anàlisi dels usos de VINCLES: les persones que van incorporar-se durant la pandèmia és possible que s'hagin trobat més problemes per fer anar la tauleta (obstacles derivats de la manca de formació). Això podria explicar que siguin més entre les persones que no han fet servir mai el servei:

> *"Es que yo creo que ya... bueno, claro, es que siempre caemos en el mismo tema, que es a raíz de la pandemia, ¿no?, de que haya más asesoramiento de los usuarios, sobre todo los mayores, que no saben todavía manejar muy bien la tablet, para explicarles muy bien pues, en grupos pequeños. Antes le comentaba que nos reuníamos pues ocho, nueve personas y hablábamos sobre la tablet con una persona que nos dirigía, pero esto servía para que una persona de Vincles visitara a la persona a explicarle muy bien la tablet cómo va. Eso lo hacen, porque uno si llama al teléfono de asistencia, teléfono gratuito, bueno pues "tengo un problema con la tablet", pues te dicen "sí, van a pasar a... a solucionártelo".*
>
> Usuari, 73 anys.

Si mirem la freqüència d'enviament de missatges podem matisar aquests resultats. El nombre d'usuaris "antics" i "nous" que no han enviat missatges és molt semblant: un 15,2% per un 14,3%. Ara bé, hi ha diferències quan mirem els que **envien missatges tots els dies: és superior entre els més antics** (un 34,8% per un 20,4% en el cas dels que s'han incorporat al servei durant la pandèmia). No són gaire destacables les diferències en relació als usos de VinclesBCN que declaren els enquestats, pero sí en els canals que han fet servir. Observem diferències en la distribució **entre els usuaris que fan servir el canal de barri, i en menor mesura el d'amistat: sembla ser que els que han entrat al servei durant la pandèmia els han fet servir menys**. Entre els usuaris d'abans de la pandèmia, 8 de cada 10 han utilitzat el canal barri, mentre que entre els més nous són 6 de cada 10. Aquesta tendència s'inverteix **quan parlem del canal sanitari, els usuaris més recents tendeixen a fer-lo servir més**.

Aquests resultats poden estar relacionats amb el fet que els usuaris més recents no han tingut temps per establir relacions més estables i els manquen encara contactes per formar part de certes dinàmiques grupals, molt importants en els canals de barri i d'amistat. Això sembla estar alineat amb les explicacions que ens donen les dinamitzadores: les persones que porten més temps tenen una formació i una xarxa de suport/contactes que s'ha establert presencialment i el fan servir més. En canvi, els usuaris recents han patit els efectes de les restriccions produïdes per l'estat d'alarma i no han rebut la formació presencial ni han pogut fer trobades presencials per generar contactes.

Salut

La salut té una incidència en l'ús de VINCLES. Les dades de l'enquesta mostren que l'ús de VinclesBCN és diferent en funció de la percepció de salut dels enquestats i enquestades. S'observa clarament que a millor percepció de salut més probabilitat de ser un usuari o usuària freqüent (Taula 12):

> *"Molt... sense por, però molt agobiada. Agobiada per... ja dic, una persona que feia moltes activitats m'ha prohibit fer-ho tot, pues de cop i volta això m'ha fet molt mal, no? Perquè si jo hagués sigut una persona d'estar sempre a casa, no m'hagués passat res, però jo cada dia feia... feia coses: anava al casal, anava a Radars a fer trucades... O sigui, a veure, tenia... anava a passejar, me n'anava a berenar o me n'anava a dinar amb les amigues o algo, i anava a esmorzar cada dia, i tot això, pues de cop i volta, a casa. Ni que surto que a comprar i... i la compra me la porten, lo gros, però bueno, jo cada dia... visc en un tercer pis i no tinc ascensor, i cada dia baixo l'escala, i quan no podia sortir, cada dia baixava dos cops, un cop al dematí i un a la tarda baixava els tres pisos, per pujar i baixar, per no perdre la mobilitat"*

Usuària, 71 anys.

Taula 12: Perfils dels usuaris VinclesBCN per freqüència d'ús durant la pandèmia i per salut.

Salut	**Mai**	**Regular**	**Freqüent**
Dolenta	**33.3**	19	**47.6**
Regular	22.5	23.4	54.1
Bona	20.8	18.1	**61.1**
Molt bona	**30**	**10**	**60**
Excel·lent	**18.2**	**9.1**	**72.7**

Destaca la representació d'usuaris/usuàries amb una salut dolenta que indiquen que mai fan servir VinclesBCN (33.3%). Aquesta relació és més alta del que es podria esperar. Les dades corroboren, doncs, el que han explicat les dinamitzadores. També ho corroboren casos com el d'aquesta usuària, incorporada poc abans de la pandèmia i amb una forta càrrega de cures perquè atén a la seva mare amb Alzheimer. Com deixa clar a la cita, la manca de formació, l'esgotament i la pròpia situació de pandèmia li han fet molt difícil aprendre a fer ús de la tauleta:

> *"Y cuando empezaron a hacer de la tablet, para aprender con la tablet, empezamos en febrero en el mercado Provençal y... y el último día que fuimos solo fue el profesor, otra señora y yo. Y ya cuando salí de allí es cuando me llamó la directora del centro de día para decirme que... esto, que mi madre... [tenía que quedarse en casa porque lo cerraban]. Así que fui, nada, muy poco para aprender. Y la semana pasada me ha llamado Pablo [...] Vino y me enseñó cómo hacer capturas de pantalla para poder... para poder hacer los ejercicios. Ayer por la tarde, por ejemplo, estuve haciendo uno, pero lo amplié en la pantalla y luego en un... en un papel, en una libreta que es cuadriculada lo fui haciendo, pero la cabeza no... no me... como que no sé pensar".*
>
> *Usuària, 69 anys.*

Aquí trobem un altre cas, el d'una usuària que porta dos anys amb el servei i va començar a tenir dificultats per fer anar la tauleta arrel del confinament a la residència on estava tancada:

> *"Pues estem perdent, fill, estem perdent, eh? Ens està fent mal això, eh? Jo noto que m'està fent mal, eh? Tinc... és lo que et dic, tinc algun despiste amb la tablet mateix, alguna cosa que ja la feia, i em costa més, eh? Sort que hi ha el psicòleg i, bueno, la que es cuida de la música, però cada vegada li dic "Isabel, posa'm això, Isabel, explica-m'ho". Que aquesta m'ha posat, bueno,*

infinitat de coses també de la tablet. Però molts detalls que jo noto que he perdut una mica, la veritat. Això és lo que fa por, eh? Que no pots evitar que t'afecti".

Usuària, 87

Per tant, **és més habitual trobar persones amb una salut excel·lent (72.7%) o molt bona i bona (60% i 61.1%) entre el grup d'usuaris freqüents. Per contra, és més fàcil trobar usuaris amb una percepció de salut més baixa (18.2%) entre les persones que no han fet servir VINCLES.**

Observem també que fer servir VinclesBCN com una eina per donar suport a altres persones és quelcom que han fet més les persones que tenen una salut excel·lent (37,5%) o molt bona (25%). Els que tenen salut dolenta el fan servir molt menys per "donar suport". En canvi, quan parlem de "rebre suport", hi ha la mateixa quantitat de persones que tenen molt bona salut (57%) i dolenta (57%) que diuen rebre suport. És més gran el tant per cert, però, de persones amb salut excel·lent (75%) que diuen el mateix. Això ens fa pensar que les persones que entenen VinclesBCN com un espai d'acompanyament i suport pensen més fàcilment el servei des d'una lògica de reciprocitat. Com hem vist, les persones que són usuàries freqüents i actives acostumen a tenir bona salut, i en aquest casos, fer servir VinclesBCN per donar i rebre suport és una forma de col·laborar amb el servei per fer front a una situació crítica. Ho fan perquè es troben bé i consideren que és una forma de mantenir-se actius. També és una forma de donar continuïtat a activitats de voluntariat que, en molts casos, feien.

Per altra banda, la salut percebuda sembla tenir una relació amb fer servir VinclesBCN per entretenir-se. Observem que 9 de cada 10 usuaris que han fet servir VINCLES, l'han fet servir per entretenir-se. Aquesta dada és del 100% pels que perceben tenir una salut dolenta. Pels que declaren tenir una salut excel·lent, la dada és del 62,5%. Això ens diu, per tant, que l'ús d'entreteniment augmenta a mida que empitjora també la salut. Aquesta és una dada interessant perquè ens diu que les persones amb pitjor salut prefereixen fer un ús recreatiu de la plataforma abans que de suport.

Ara bé, aquests usos no tenen una traducció clara quan mirem els canals. El més destacable és, segurament, que les persones que tenen una salut dolenta semblen estar sobrerepresentades entre els que fan servir els Canals de Barri (92,9%). En el Canal Barri hi ha menys persones també que tenen una salut excel·lent (50%). En els Canals Amistat veiem la mateixa tendència, hi ha més persones que declaren tenir una salut dolenta i menys que consideren que tenen una salut excel·lent o molt bona.

Els efectes de la pandèmia en els usuaris i usuàries de VINCLES

En aquesta secció analitzem quina ha estat la connectivitat social, la percepció de suport social, de soledat i el benestar emocional dels usuaris de VinclesBCN durant la pandèmia i si hi ha diferències entre els usuaris que han fet servir VinclesBCN i els que no l'han fet servir (mai o menys d'una vegada al mes). Encara que no podem determinar si VinclesBCN és la causa dels canvis, si podem interpretar els resultats a partir del que sabem sobre els factors que han estat claus a l'hora de fer ús del servei durant la pandèmia.

Connectivitat social

Aquesta variable considera la connectivitat social en termes de quantitat (si existeix contacte social o no) i qualitat (si la persona enquestada està satisfeta amb el contacte social que té). L'enquesta, en aquest sentit, va preguntar per la relació amb familiars no convivents, amics i veïns. El fet de comparar la connectivitat social dels usuaris "actius" de VinclesBCN amb els usuaris que no l'han fet servir mai, suposa tenir en compte qualsevol forma de contacte, sigui aquesta digital o presencial, per tots dos grups.

Un primer resultat és que, en general, **els usuaris de VinclesBCN han estat socialment connectats durant la pandèmia i que els usuaris que han fet ús del servei durant la pandèmia mostren més connectivitat social que els que no. La diferència amb els que no han fet servir VINCLES, però, no és molt gran ni significativa** (Mitjana 5,3 , SD 1.2 vs Mitjana 5,1, SD 1). Aquest resultat també s'extreu de les entrevistes, on diversos usuaris expliquen quina ha sigut la seva connectivitat social durant la pandèmia:

> *"Sí, sí, n'he fetes [d'amigues]... sí, unes quantes. N'he fetes unes quantes, sí. Bueno, no te'n diré moltes, però quatre o cinc així que són, diguéssim, més properes, sí; altres que són també relacions, però bueno, que... Però bueno, n'hi ha que sí, n'hi ha que, vamos, que ens considerem ja com a amigues, d'aquella manera, però amigues i que et preocupes cada dia i et telefones i fas videoconferències, perquè també per particular també et pots fer la telefonada en vídeo i tot això, sí".*
>
> Usuària, 71 anys.

Com s'observa, independentment de l'ús de VINCLES, la majoria **dels usuaris enquestats han estat connectats socialment amb familiars** (98,5%). La font més extesa de connectivitat social durant la pandèmia ha estat la família. Només un 1.5% dels usuaris no tenen contacte amb familiars no convivents:

"Sí, amb la meva filla parlo dos o tres cops al dia. Però després tinc molt bona relació amb els veïns, perquè jo he viscut tota la vida en aquest barri. I llavors tinc... conec a molta gent i... i bueno, en cap moment m'he sentit sola".

Usuària, 71 anys

"He parlat amb un germà que viu al Masnou i, sí, i una amiga i un amic d'aquí Poblenou, que viuen aquí a la vora. Amb aquests parlàvem, o amb whatsapps, més que res, whatsapps, "com estàs?", "hola, buenos días, ¿qué tal?"... en fi, whatsapps. I a vegades alguna trucada: "oi, menys mal que sentim la veu i tal", sí".

Usuari, 87 anys.

Les diferències en la connectivitat entre els que sí que han fet servir VinclesBCN i els que no, les trobem fonamentalment en els amics i especialment els veïns:

"Tinc unes veïnes...Unes veïnes que es preocupen moltíssim. Cada dia... sí, cada dia miren si ha llum a casa, si d'allò, si no veuen, em truquen si em trobo bé, sí. No puc estar millor, la veritat. [...] Sempre he tingut unes grans veïnes. Fa quaranta... quaranta-dos o quaranta-tres anys que estic a la finca, i la veritat és que sempre he tingut... rodejada de bones persones".

Usuària, 80 anys.

"Perquè, clar, cada dia, pues... les cames cada dia em limiten més, o sigui, la meva vida s'ha escurçat molt en els moviments per lo de les cames. Però ara, el contacte, per exemple, amb els meus nebots, amb el meu germà i així, o amb les amistats de tota la vida, aquest continua igual. Dels companys d'El Corte Inglés, que ens coneixem fa quaranta i pico d'anys, o un amic que fa... pues mira, teníem 13 anys, pues imagina't tu els anys que fa que ens coneixem, amb aquesta gent el contacte és el mateix. Amb dues noies que ens coneixem també fa des de que teníem 14 o 15 anys també ens continuem trucant per telèfon elles a mi o jo a elles. Amb els meus nebots, igual... Res ha canviat, eh?, res ha canviat".

Usuari, 78 anys.

Un 23.9% de la mostra no té contacte amb amics i, entre els que no han fet servir VINCLES, el percentatge és encara més gran (25.9%). En el cas dels veïns, el nombre de persones que no han tingut contacte és el mateix (23,9%) i, entre els que no han fet servir VINCLES, hi ha més persones que no n'han tingut (28,4%):

"A vecinos, no. Mire, precisamente lo comenté, en esta casa... porque sé que en otros sitios algún vecino les ha llamado para ver si querían que les comprase comida o que fuera a por el pan o... alguna cosa, ¿no? En esta casa nadie se acordó de eso, en esta casa, cada uno va a la suya y digo "nada, que si tengo que esperar que los vecinos se preocupen de que estoy sola y me pasa algo... Pero no he estado sola".

Usuària, 84 anys.

> *"No, no, res, no. Jo ja no en vull saber res. Quan treuen, molt bé, però quan... quan tu necessites, adiós, buenas. I jo no... això no són amics. Els amics són els que estan per estar. I els únics amics que tens bons són la família, deixa't de cuentos xinos, jo ho he vist ara. Ojo!, i això que jo he sigut una persona en el fons que... que he sigut una persona molt... molt en condicions. Perquè jo també vaig donar classes a... la presó, a la Model, d'electricitat, i jo també vaig estar a la quinta galeria, vinc a dir-te que... que... Però bueno, ja, d'amics [inintel·ligible], amics no en tens enlloc. Si és que he fet de voluntari a tot arreu, eh?, vinc a dir-te que he voltat molt, Perquè he tingut... des del 40 anys estic de baixa, trenta-cinc, tinc molts anys per... però bé, tot bé, tot bé. I aquests amics, pues ja no... ni els he trucat tampoc".*
>
> *Usuari, 76 anys.*

Les dades també ens diuen que hi ha una petita diferència entre la connectivitat social dels que han fet servir VinclesBCN i els que no. Aquesta dada s'explica, probablement, per la satisfacció amb els contactes (2.57 vs 2.69) que no pas pel fet de tenir-los o no (2.57 vs 2.63). És a dir, veiem que **la insatisfacció amb els contactes dels que no han fet servir VinclesBCN és lleugerament més gran en relació als veïns** i més petita en relació als familiars: el 34,4% no està satisfet amb els veïns, el 29% no ho està amb els amics i el 27,3% no està satisfet amb els familiars.

Algunes conclusions que en podem extreure:

- **tant els que han fet servir VinclesBCN durant la pandèmia com els que no, estan connectats socialment**.
- **la família ha estat la principal font de connectivitat social i la millor valorada.**
- **els usuaris que han fet servir VinclesBCN són també els que han tingut més contactes fora de la familia**. Probablement, això ens indiqui que aquestes persones ja tenien una connectivitat social més enllà de la família abans de la pandèmia. Durant la pandèmia, han mantingut i posat en valor aquests contactes a través, justament, del servei i d'altres tecnologies.

Percepció de suport social

En relació a la percepció de suport social, hem mesurat dues dimensions: el suport emocional i el suport instrumental. D'una banda, hem preguntat si l'enquestat/ada té alguna persona amb la que se senti prou còmoda com per parlar de qüestions personals. D'altra banda, si l'enquestat/da té algú prou proper a qui recórrer en cas d'ajuda.

En general, podem dir que **els enquestats i enquestades tenen més percepció de suport instrumental que de suport emocional**: el 95,7%

declaren que tenen algú que els pot ajudar quan ho necessiten. El 86,7% consideren que tenen algú de confiança per parlar de temes personals. Com ja hem explicat, aquesta dada molt probablement parla de l'augment de suport emocional durant la pandèmia:

> *"Bueno, jo ara tinc una cita que aquesta setmana estic fallant i només em queda demà perquè tinc que anar a veure un senyor que es mou molt malament amb la tablet i li vaig prometre, per exemple, que l'aniria a veure i l'ajudaria i li vaig dir que aquesta setmana, i aquesta setmana encara no ho he complert, perquè ara només em queda divendres per complir-ho i per anar-lo a ajudar, perquè, pobre home, no se'n surt. Pues coses així, m'entens? Vull dir que si... I una amiga, i una compañera que, a lo millor, pues jo sé que està aquí a prop de casa i coses d'aquestes".*
>
> *Usuària, 71 anys.*

De fet, la major part de tasques de suport que han realitzat els professionals, les dinamitzadores i els mateixos usuaris de VinclesBCN han estat relacionades amb necessitats de tipus emocional i psicosocial:

> *"I ara, si no hagués sigut per la tablet, estaria... bueno, estaria desfeta. Però no solament jo, eh?, molta gent, eh? Ens ha ajudat molt, o sigui, no hi han paraules, jo no trobo les paraules per dir o per agrair lo que representa la tablet o lo que ha representat i està representant durant la pandèmia, perquè és la gran ajuda que tenim. És la gran ajuda, és que no tenim altra. És la comunicació amb les persones, parles, ens trobem…"*
>
> *Usuària, 77 anys.*

També podem dir que no observem diferències entre els que han fet servir VinclesBCN i els que no pel que fa a la distribució d'usuaris al voltant d'aquests dos indicadors. **El percentatge de persones que han fet servir VinclesBCN, i tenen algú de confiança per parlar, és molt semblant al d'aquells que no tenen a ningú (8 de cada 10 en tots dos casos)**. Una conjectura possible és l'efecte de la connectivitat social "familiar" durant la pandèmia, que com hem vist és molt important per als dos grups.

Taula 13: Descriptives sobre percepció de suport social

	No han fet servir VINCLES	*Sí han fet servir VINCLES*
(1) Té alguna persona amb la qual se sent prou còmoda com per parlar sobre els seus assumptes personals?		
Si	24.1	75.9
No	23.5	76.5

(2) Té algú prou proper per trucar quan necessita ajuda?		
Si	23.8	76.2
No	**30**	70
	23.9	76.1

També cal dir, però, que **13 de cada 100 enquestats i enquestades no han tingut cap persona amb qui parlar de temes personals**. És una dada rellevant. Ho han estat independentment de que facin servir VinclesBCN o no. Com veurem més endavant, aquesta dada ens parla d'un repte important pel servei: com fomentar relacions de confiança que millorin la percepció de suport emocional entre les persones que han tingut problemes per mantenir-se connectades per problemes de salut o perquè estan esgotades emocionalment. Quin paper pot jugar un servei com VinclesBCN quan les persones no tenen esma per dedicar-hi molt de temps?

> *"No tengo esa fuerza para relacionarme con la gente, porque además como es tan triste, tampoco... vamos, que si estuviera bien, pues dices "bueno, pues bajo, hablo con los que hablaba antes". Porque yo el café me lo tomaba, cuando iba a trabajar, me lo tomaba en el bar de enfrente, que son conocidos desde siempre, y ya cogía el coche y me iba para la administración. Pero, tal como estoy, no estoy para hablar con la gente, porque los voy a poner... no... no me veo con…"*
>
> *Usuària, 69 anys.*

Pel que fa al suport instrumental, podem dir que pràcticament tots els enquestats i enquestades (95,7%) disposen d'algú que els pot ajudar en cas de necessitat. És a dir, pràcticament tothom té suport de tipus instrumental:

> *"Sí, vaig arribar a casa, em va dir "Josep, ja està" i jo, quan el metge em va dir... el doctor [inintel·ligible], em va dir "Josep, marxes avui", dic "no, no, avui no puc marxar", dic "tinc que estar-me dos dies més aquí, perquè les nenes tenen que arreglar la casa", diu "ah, pues bueno". I vaig estar dos dies més allà. Llavors tenia... em van posar quinze pijames, quinze samarretes, quinze de tot, que feia els vint-i-vuit dies... Venia una senyora... bueno, una empresa a netejar a casa i partir d'aquí, pues molt bé. El menjar el tenia preparat, més l'Ajuntament em tocava a mi un paquet de menjar cada setmana. I molt bé. El menjar que em portaven les filles... jo baixava una cordeta i jo per la cordeta tirava cap amunt, ja estava, com visc en un principal, pues m'omplien el cistell, em deien si necessitava algo, les nenes i les netes, i a partir d'aquí vaig estar".*
>
> *Usuari, 76 anys.*

En aquest cas però observem que hi ha lleugeres diferències quan comparem usuaris freqüents i usuaris molt poc freqüents: **hi ha un percentatge més alt de persones que no han fet servir VinclesBCN (30%) que diuen que no tenen a cap persona que els ajudi**. Aquest percentatge és menor entre els que diuen tenir algú que els pugui ajudar (23,8%).

> *"Ninguna, ninguna [ayuda]. Además, que yo en todo el tiempo no había dejado que vinieran mis hijos, ni mis sobrinos, ni mi cuñada, ninguno. No había dejado que entrara nadie en casa. Y cuando la iban a... yo tenía solicitado un Respir, que el 11... esta vez es la cuarta vez que ha ido a Hogares Mundet. Entonces yo siempre pedía por mayo o junio un mes, luego mi hijo o mi sobrino nos llevaban al pueblo, un pueblo pequeñín de Guadalajara, entonces yo ya iba con otras energías en ese mes que ya estaba ahí... me relajaba, descansaba, y ya allí era... era un trabajo horrible, porque allí sí que no paraba de llevarme cosas de un sitio a otro, subir las escaleras, bajar las escaleras... Podía subir a la habitación, que están arriba, podía subir hasta doce veces al día, y yo detrás, bueno, a buscarla".*
>
> *Usuària, 69 anys.*

Percepció de soledat

Per mesurar la percepció de soledat (o soledat percebuda) hem fet servir l'índex de l'enquesta SHARE (Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe). Aquest índex ens permet avaluar la discrepància entre la quantitat de relacions socials desitjades i la manifesta. Per tant, és una manera d'explorar la valoració de les relacions que els usuaris han tingut durant la pandèmia, així com les percepcions i emocions associades.

L'índex de soledat està format per 4 ítems:

- Amb quina freqüència sent que li falta companyia?
- Amb quina freqüència sent que no es compta amb vostè?
- Amb quina freqüència se sent aïllat dels altres?
- Amb quina freqüència se sent sol?

A diferència del que hem vist en la connectivitat social i la percepció de suport, en l'índex de soledat, sí hi ha diferències significatives entre els usuaris que han fet servir VinclesBCN i els que no l'han fet servir. La mitjana dels primers és inferior a la dels segons (M=2,6, SD 2,6 i M=2, SD=2,3). Aquesta és una relació significativa ($p<0,05$). És important mencionar també que hi ha una important variació dins dels grups. En tot cas, sí que podem afirmar que **les persones que no han fet servir VinclesBCN s'han sentit més soles durant la pandèmia**.

Taula 14: Descriptives dels indicadors de percepció de soledat

		No han fet servir VINCLES	Sí han fet servir VINCLES
(1)	***Amb quina freqüència sent que li falta companyia***		
	Sovint	22.7	77.3
	De vegades	**30.1**	**69.9**
	Mai o quasi mai	**21.2**	**78.8**
(2)	***Amb quina freqüència sent que no es compta amb vostè***		
	Sovint	25	75
	De vegades	24.1	75.9
	Mai o quasi mai	23.7	76.3
(3)	***Amb quina freqüència se sent aïllat dels altres***		
	Sovint	**41.7**	**58.3**
	De vegades	22.1	77.9
	Mai o quasi mai	22.2	77.8
(4)	***Amb quina freqüència se sent sol?***		
	Sovint	**38.1**	**61.9**
	De vegades	**27.4**	**72.6**
	Mai o quasi mai	17.1	82.9
	Total	23.9	76.1

Hi ha més usuàries que no han fet servir VinclesBCN entre els enquestats que "de vegades han sentit que els hi faltava companyia", que "s'han sentit sovint aïllats dels altres" (41,7%) i que "s'han sentit sols" sovint (38,1%) o de vegades (27,4%).

> *"Sí que hi ha hagut moments dels tres o quatre mesos que no he sortit, sí que jo estava desesperat, perquè dius "me cago en dena, què passa aquí?, si no... no puc parlar amb ningú, no trobo ningú, estic sol, i només que diuen que 'nosaltres estem amb la gent gran, que la gent gran és lo primer'". I jo deia "aquí no ha vingut, no m'han trobat a mi", jo deia "a mi no m'han trobat, perquè estic sol, ningú em diu res", o sigui que... Però bueno, ara ja ho he passat, això va ser al principi, perquè era desgraciadament una novetat, una novetat dolenta*

i hasta que no haguessin [inintel·ligible], pues és veritat, eh?, perquè no més que senties que moria gent gran, pues deies "bueno, a darrere vaig jo".

Usuari, 87 anys.

En canvi, hi ha menys usuaris i usuàries que han fet servir VinclesBCN que diuen que s'han sentit aïllats (58,3%) i sols (61,9%):

"Nos dijeron que iba a ser quince días de confinamiento, pues yo me preparé para tener comida esos quince días. Claro, después las cosas se han complicado, yo puedo guardar las comidas para quince días, pero para... para tanto tiempo como está durando, pues no. Entonces me he visto obligada a salir a comprar. Pero es lo único que hago, salir a comprar comida, porque lo demás, no salgo más que a algún médico, sí que he ido a algún médico, pero hasta eso me da miedo de hacer, y procuro no hacerlo".

Usuària, 84 anys.

En el cas del sentiment de soledat, les diferències entre els que han fet servir VinclesBCN i els que no són clares i significatives (p<.04). Això ens indica que les gran diferències entre els dos grups es produeixen en el sentiment d'aïllament i, molt especialment, en el de soledat. És a dir, quan valoren la seva pròpia condició i no tant el que fan els altres per a ells. La diferència, per tant, és més a nivell de soledat emocional que no pas de soledat social (Weiss, 1973):

"Hay personas que están solas que es tremendo, ¿eh? Había una... una de estas amigas de la... del Canal de la Alegría que me lo comentaba "¿tú de qué te quejas?, tienes a tu hijo contigo, tienes al otro que te llama, que te telefonea, tienes a tu sobrino que vive en la misma casa, ¿de qué te quejas?, yo no tengo a nadie". Entonces, claro, yo comprendo esas personas que no tienen a nadie, que no pueden salir a la calle"

Usuària, 84 anys.

En relació a la falta de companyia, o a que la gent no els tingui en compte, les diferències són menys importants i destacables. La poca diferència en la soledad social pot ser esta associada a la connectivitat social. Com hem vist, tots els enquestats han tingut contacte familiar i també suport social, especialment instrumental. En canvi, els que han fet servir VinclesBCN sembla que estan més protegits contra la soledat emocional.

Benestar emocional

Conjuntament amb la percepció de soledat, hem avaluat el benestar emocional dels enquestats i enquestades. Per fer-ho, hem fet servir l'escala de depressió geriàtrica (Geriatric Depression Scale -GDS-5, versió reduïda de 5 items). Aquest instrument estandarditzat es fa servir per identificar depressió en població d'edat avançada. No estableix un diagnòstic psicològic per si sol sinó que és un recurs de suport a l'avaluació. En el nostre cas, el fem servir per

avaluar els efectes de la pandèmia i les mesures de restricció social en l'estat d'ànim dels usuaris i usuàries de VINCLES. Específicament, el fem servir per avaluar si hi ha diferències entre les persones que han fet servir VinclesBCN i les que no.

La primera conclusió que podem treure és que, en general, **els enquestats i enquestades no tenen indicis de depressió**. La prova estableix el llindar en una puntuació de 2 o més. En la mostra enquestada els resultats són inferiors: Mitjana 1,81, SD 0,8.

> *Y bueno pues sí que cierta angustia, una angustia [terrible], piensas que no va a ser nada normal, que se nos ha truncado... no es que se nos haya cortado un año de vida, no, es que se nos ha cortado el porvenir, y ya no hablemos de la economía. Yo tengo un hijo que está casado, que tiene dos niños, de 6 y 7 años, el que vive aquí en España, ¿no?, pues... con la mujer que está delicada y con él que se ha quedado sin trabajo, pues... porque es autónomo, pues es horroroso".*
>
> Usuària, 84 anys.

Ara bé, si comparem els usuaris i usuàries que han fet servir VinclesBCN i els que no, observem diferències: els primers puntuen 1,72 (Mitjana 1,72, SD 0,944) i els segons puntuen 2 (Mitjana 2 SD 1,07). Això ens indica que entre les persones que no han fet servir VinclesBCN hi ha més persones que superen el llindar de 2 i per tant tenen un estat d'ànim més depressiu.

> *"Cada vegada més avorrida, cada vegada més ensorrada, cada vegada més, més... marejada, més putejada, més, més... més de tot. O sigui, cada vegada més. Vull dir, vam començar al principi que dius "bueno", vam començar que eren quinze dies, i vaig dir "bueno, són quinze dies", després ja no són quinze dies, ja va ser un mes, ja van ser tres... Ara... I després que la gent gran, jo lo que estic veient... jo és que sóc una passota, jo passo del virus i passo de tot, però hi ha molta gent amb molta por. Amb molta, molta, molta por, que no surten, que no s'atreveixen, que surten amb guants, que tot lo que compren ho renten, ho freguen, que, "por favor, que la mascareta", que... Bueno, n'hi han súper, súper que, bueno, jo crec que n'hi han quasi que no han sortit des de que va començar la pandèmia han sortit dos o tres vegades al carrer per pura necessitat, perquè hi ha molta gent que els hi pugen la compra... Vull dir, molta por, hi ha molta gent gran amb molta por".*
>
> Usuària, 71 anys.

> *"P: Y si tuviera usted que resumir en pocas palabras cómo se ha sentido durante la pandemia, ¿cómo diría que... cuál ha sido el sentimiento dominante?*
>
> *R: La tristeza y el agotamiento.*

P: ¿Y usted se ve distinta de antes de la pandemia a ahora?

R: Pues yo creo que me han caído no sé cuántos años encima".

Usuària, 69 anys.

Els resultats ens porten a conclusions semblants a les de la percepció de soledat. **Les persones que no han fet servir VinclesBCN tenen pitjor benestar emocional: més sentiments de soledat i aïllament i un estat emotiu més baix i depressiu**. Això coincideix amb el que ens han explicat la majoria d'usuaris i usuàries i dinamitzadores que hem entrevistat: l'entreteniment i la sociabilitat de VinclesBCN han jugat un paper clau a l'hora de reduir els pensaments recurrents i negatius produïts per l'aïllament forçat i l'amenaça de la pandèmia:

"...una falta de llibertat tremenda. Jo estic aquí [a la residència], però a la gent a les 8 ja els posen a dormir. Jo me'n vaig a dormir a les 12, a l'hora que vull. Vull dir que faig vida completament [normal]... I entrava i sortia al carrer, bueno, tinc la tarja de la porta, que podia entrar i sortir les vint-i-quatre hores, i ara és una falta de llibertat tremenda... tremenda, tremenda, tremenda. I et fa això... Ni que et comuniquis amb tothom per telèfon, però et falta sortir al carrer, i anar a veure el mar, que jo a cada moment vaig a veure el mar, com que el tinc aquí tan a prop. Ara res, ara tot això ha quedat aturat. Per això, que la primera part dels sis mesos vaig començar a pensar "Déu meu, que et fas pena tu mateixa de lo que estàs passant, que pesada!" [riu] Li vaig dir al psicòleg "em pensava que et tindria que demanar ajuda a tu, eh?". Ja ho he superat, ara ja torno a ser jo."

Usuària, 87

Ara bé, no podem determinar que VinclesBCN sigui l'únic element ni el més important a l'hora d'explicar aquestes diferències. **Els usuaris que no han fet servir VinclesBCN han tingut més percepció de soledat i un estat d'ànim més depressiu precisament perquè, com hem, vist tenen pitjor salut percebuda, són d'edat força avanzada (>80), la seva connectivitat social ha estat força limitada a la familia, perceben que tenen menys suport emocional i semblen tenen pitjors condicions socials**. **No han tingut estudis o tenen estudis primaris, han desenvolupat feines de la llar o feines de baixa qualificació i en bona mesura són dones**. Segons, l'informe *Un perfil de las personas mayores en España* (Abellán, et al. 2018), les dones més grans de 65 anys tenen major esperança de vida que els homes (23,5 per 19,3 anys) però la seva esperança de vida saludable és pitjor (40,4% dels temps amb bona salut per 52,3% en el cas dels homes). Per altra banda, també són més vulnerables en la vellesa pels patrons de gènere que marquen les seves trajectòries vitals (Ramos, 2016). El fet que el seu nivell formatiu sigui

pitjor i que la seva participació en activitats econòmiques sigui irregular, degut a la feminització del treball reproductiu, fa que les dones siguin molt més vulnerables social i económicamente en la vellesa.

Conclusions

Aquest és un estudi fet en unes condicions i un moment ben excepcionals. No només per les limitacions que imposa la pròpia pandèmia, també perquè s'ha fet en molt poc temps i en circumstàncies complicades per a tothom, especialment pels usuaris i usuàries que amable i generosament han participat en la recerca. Tanmateix, és un estudi innovador que aporta resultats rellevants per entendre el paper que està tenint un servei com VinclesBCN al llarg de la pandèmia. Si bé és cert que el servei ja està pensat per combatre la soledat, també és cert que la crisi provocada pel SARS-COV-2 comporta reptes inèdits i substancials per aquest i pels seus usuaris. Les mesures de salut pública, encaminades a restringir la interacció social, la mobilitat i les trobades presencials per aturar els contagis, han alterat enormement el dia a dia de molts usuaris i usuàries, com també dels seus familiars, amics i dels propis treballadors del servei. També han afectat l'accés a equipaments, serveis i activitats als que solen accedir (per exemple, casals).

A més, és important recordar que les persones d'edat més avançada han ocupat un lloc destacat en el relat d'aquesta pandèmia des de ben al principi, atès que el virus ha afectat clínicament de forma especial als majors de 70 anys. En aquest context, la por, la incertesa i les informacions que constantment situen les persones grans com a col·lectiu especialment "vulnerable" han estat claus, i encara ho són, per entendre el clima, les emocions i els canvis que ha viscut, i està visquent, un servei com el de VINCLES. En tot cas, l'estudi ens aporta un primer retrat dels usos que s'han fet del servei en plena pandèmia, quina és la connectivitat social, la percepció de suport, de soledat, de salut i benestar emocional dels usuaris en una situació d'aïllament social generalitzat, obligatori, enmig d'una crisi sanitària, social i econòmica molt important. Ens aporta també algunes pistes per saber què significa i implica "ser una persona gran" en aquesta pandèmia, quin paper té un servei com VINCLES en una situació així i quines lliçons i aprenentatges en podem treure per millorar el servei, per entendre millor la connectivitat i la soledat en temps de pandèmia.

Òbviament, els resultats que aquí hem presentat no pretenen ser un retrat vàlid pel conjunt de la gent gran, ni tampoc parlar en nom de les diferents formes de connectivitat i soledat que envolten la pandèmia. Al contrari, aquest estudi és molt conscient que els resultats estan estretament lligats a les particularitats dels usuaris i usuàries de VINCLES. Però suposen també una primera aproximació al que sens dubte serà una línia d'interès acadèmic i polític de primer nivell en els propers anys. En aquest sentit, un dels mèrits d'aquest estudi és oferir resultats sobre com han viscut la pandèmia persones grans que

han passat l'aïllament a casa. Aquest és un retrat que complementa el que fan altres estudis que s'han focalitzat en la població més residencialitzada. De la mateixa manera, aprofundeix en una aproximació més ecològica i menys psicològica de les relacions socials en la vellesa, ja que com hem vist aporta coneixement sobre el paper que familiars, veïns, amics, espais i tecnologies juguen en les formes de connectivitat i suport social, particularment en un moment de crisi. En aquest sentit, l'estudi té el mèrit de recollir molt més que un moment puntual i agut d'aquesta crisi, com passa amb molts estudis fets durant el confinament domiciliari. Ens parla, de fet, d'un temps més llarg i divers que abasta pràcticament els primers 9 mesos de pandèmia. La recerca obre la porta, en aquest sentit, a un estudi i una mirada (encara) més longitudinal sobre el servei, la connectivitat social, la soledat i la pròpia pandèmia.

En termes generals, com hem vist, aquest estudi ens diu que VinclesBCN ha estat fonamentalment una "tabla de salvación" en temps de pandèmia. Això ho veiem perquè l'activitat del servei ha augmentat considerablement durant aquesta crisi. I perquè el principal rol que ha tingut el servei ha estat d'entreteniment. Un entreteniment que, hem vist, ha estat molt relacionat amb la pandèmia com a font de preocupació, aïllament, por, angoixa i incertesa. Davant d'això, VinclesBCN ha permès reforçar una connectivitat que ajuda a "parar el cop" i a formar part de grups i dinàmiques que ajuden a passar l'estona, a abstraure's i distreure's en un temps especialment complicat. Les dinamitzadores han fet tasques de suport i contenció emocional, els grups de VINCLES s'han transformat en espais de suport mutu entre usuaris i usuàries i s'han creat canals COVID per proporcionar suport psicosocial i reduir la incertesa. En temps de confinaments, de restriccions i de cancel·lació de trobades i activitats presencials, VinclesBCN ha ajudat a cuidar, mantenir i fins i tot ampliar la connectivitat social de molts dels seus usuaris. Això ha reforçat la percepció de suport i d'acompanyament d'aquests usuaris i usuàries.

En aquest sentit, la plataforma ha estat especialment útil per a persones que ja tenien experiència en l'ús del servei i per a qui VinclesBCN ja era part de la seva quotidianitat. Per a aquests, ha estat més fàcil fer-ne ús durant la pandèmia. Però per a qui s'ha incorporat més recentment i no tenia vincles forjats abans de la pandèmia, la situació ha estat molt més complicada, tant per les dificultats per aprendre a fer ús de la plataforma com per la manca de coneixences. L'estudi posa de relleu que aquestes dificultats en l'ús del servei no són només causades per la pandèmia sinó que afecten especialment a persones sense estudis o amb estudis primaris, que han desenvolupat feines de la llar o feines de baixa qualificació i en bona mesura que afecten més les dones, perquè son les que acostumen a estar més afectades per aquestes condicions. L'estudi posa de relleu que són precisament les persones que han tingut més problemes per fer-lo servir les que han rebut un cop "emocional" més fort: reporten major sentiment de soledat i un estat emocional més depressiu.

L'estudi també mostra la importància de les trobades presencials (especialment per els pèrfils que l'han fet servir menys), tant a nivell formatiu com a nivell social, pel funcionament i sostenibilitat del servei. Les dades posen de manifest un cop i un altre que VinclesBCN funciona sobre, i amb connivència amb xarxes socials i comunitàries presencials. Aquestes són cabdals i, probablement, insubstituïbles pel bon funcionament del servei. Les coneixences i complicitats establertes a nivell presencial, en la formació o en altres trobades, ajuden a fer que les relacions, dinàmiques i grups esdevinguin significatius i es mantinguin i consolidin en l'espai virtual. Aquesta dada reforça la necessitat, també, d'un enfocament ecològic, comunitari i integrat del paper de la tecnologia en la prevención de la soledat i l'aïllament. I fa visible, també, fins a quin punt les mesures de salut pública poden impactar sobre espais i dinàmiques que són fonamentals per a la gent gran i per a aquest tipus de serveis.

És important destacar que la capacitat d'adaptació ràpida del servei que hem observat cal atribuir-la no només a les dinàmiques, xarxes i complicitats teixides prèviament però també a l'esforç d'usuaris i usuàries, i dels professionals, per innovar i trobar solucions noves i creatives pels reptes que anava plantejant la pandèmia (obrir nous canals d'informació, ajustar continguts, canviar dinàmiques, trobar solucions per a la formació de nous usuaris, etc.). No obstant, és important assenyalar també alguns límits del servei que la recerca ha posat de manifest. Especialment, en relació als perfils que poden o no sentir-se més cridats a participar a VINCLES. Hem vist, per exemple, que hi ha factors com el gènere (hi ha pocs homes, tot i que són participatius), les trajectòries formatives i ocupacions, l'antiguitat en el servei o la pròpia percepció de salut que afecten i modulen la relació dels usuaris amb el servei. Especialment en les dones, que mostren un patró de participació més polaritzat. Aquestes variables ens diuen qui fa més o menys ús de la plataforma o com els diferents usuaris interaccionen amb la interfície.

Aquests factors ens mostren que hi ha una diferenciació social dels espais de VinclesBCN en funció del gènere i els itineraris formatius i ocupacionals que s'ha de tenir en compte. Però, sobretot, alerten de quins perfils poden "desconnectar-se" més d'un servei com aquest. Qui pot aguantar el ritme? Qui es queda enrera? És important, en aquest sentit, pensar quins factors del servei, quins implícits o exigències, ajuden a reforçar aquestes petites exclusions. El que hem vist, per exemple, és que el tipus i la quantitat de grups, el tipus de dinàmiques que es creen, o les modalitats de relació i comunicació que s'estableixen, influeixen, i molt, en l'ús de la plataforma. Al nostre entendre, és important que el servei incorpori una perspectiva interseccional que tingui en compte com el constructes de gènere, edat, clase, etnia, capacitat/discapacitat s'interrelacionen i generen efectes d'exclusió. Això pot ajudar a fer el servei més inclusiu: identificant i ajustant els espais, modalitats i dinàmiques a perfils d'usuaris i usuàries diferents. Diversificar la plataforma en funció de perfils i preferències pot ajudar a fer-la més

accessible, especialment per aquells perfils que de forma més fàcil i reiterada corren el risc de quedar “desconnectats”. Però també pot ajudar a fer arribar el servei a perfils de persones que no accedeixen al servei perquè estan menys interessats o tenen altres necessitats de connectivitat social: per exemple, homes, migrants i persones que viuen a residències.

Un aspecte central, en aquesta equació, és el temps de dedicació que requereix “posar-s’hi” i estar al dia dels diferents canals. L’augment en l’ús de VinclesBCN i en l’activitat dels canals durant la pandèmia, ha suposat que els usuaris i usuàries s’hi hagin “posat” més temps. Per a moltes persones això ha estat com una *“tabla de salvación”* perquè estaven més temps entretingudes, ocupades i en contacte amb gent. Però com hem vist, les persones que han augmentat la participació són en bona mesura persones amb bona salut, connectades socialment més enllà de la família, amb un nivell educatiu mig i que porten temps en el servei. Aquest augment de la participació també s’ha incentivat per part de les dinamitzadores i responsables del servei. D’alguna manera, els usuaris demanaven més i el servei ha respost donant més. Però això també té efectes negatius que cal considerar. La polarització en la freqüència d’ús també ens mostra que hi ha usuaris i usuàries que no han fet servir VinclesBCN, o molt poc, perquè probablemente no podien seguir el ritme. Especialment, dones d’edat més avançada que han accedit al servei durant la pandèmia, que tenen pitjor salut percebuda, un nivell educatiu inferior i que han tingut ocupacions de baixa qualificació professional. Cal tenir en compte, per tant, que augmentar la participació implica augmentar l’exigència i el temps que es dedica a tenir i mantenir el contacte social. Això, com veiem, pot incrementar també les diferències entre els que poden i els que no poden participar i té el risc de “deixar enrere” a les persones que no responen al perfil de l’usuari actiu de VINCLES.

L’estudi mostra, per tant, que VinclesBCN forma part d’un ecosistema. No és un fàrmac ni una solució tecnològica per a un problema particular. VinclesBCN funciona perquè hi ha xarxes familiars, d’amistat, comunitàries, serveis públics i socials, que ajuden a que les relacions siguin més freqüents i més significatives. Afavorir la relació i coordinació amb aquestes xarxes és vital pel servei. Alhora, el bon funcionament del servei també depèn de la presencialitat, d’incrementar la capacitat de decisió dels usuaris i usuàries i d’afavorir l’estabilitat de les dinamitzadores i la seva formació.

Recomanacions

Volem acabar amb una sèrie de recomanacions i propostes que poden ajudar, ara o més endavant, a futures millores del servei:

- VINCLES ha demostrat ser un aferrador, un salvavides, una "tabla de salvación" per molta gent, gairebé de forma inesperada. Una bona solució per a les restriccions i complicacions que imposava la pandèmia i la seva gestió. I ha mostrat també la importància que tenen l'entreteniment i l'acompanyament psicosocial en un moment així. Aquests són factors que han ajudat a combatre la soledat i l'aïllament en plena crisi de la COVID-19. D'aquí se'n poden extreure lliçons i aprenentatges, tant a l'hora de planificar noves situacions de crisi i emergència com a l'hora de pensar més enllà de l'emergència. D'una banda, posa de manifest la necessitat de pensar i anticipar, a partir de plans d'emergència i contingència, una resposta més sistemàtica i menys improvisada a situacions similars que poden presentar-se davant d'altres riscos i emergències. D'altra banda, permet també pensar en els aspectes més estructurals que la crisi ha fet visibles, com és el fet que les persones que no han fet servir VINCLES son les que pitjors condicions tenien i han estat més afectats "emocionalment". Aquests són dos aspectes que, tot i tenir un rol essencial en temps de crisi, poden també ser aprenentatges en la lluita de VINCLES per prevenir la soledat no desitjada i l'aïllament.

- Si la situació pandèmica s'allarga un mesos més, cosa que sembla probable, seria interessant pensar en reunions presencials segures en grups petits i espais grans i ventilats. Sobretot, tenint en compte l'increment d'usuaris i la necessitat que tenen molts d'ells de formació i socialització presencial. La formació, en aquest sentit, sembla un tipus d'activitat més controlable i fàcilment adaptable a estrictes mesures de seguretat i protecció davant la pandèmia. Aquestes reunions es podrien planificar amb experts en la pandèmia que ajudessin a definir les condicions i mesures de seguretat més adients. Això donaria confiança als usuaris i als professionals involucrats i permetria mantenir una certa activitat presencial que sembla imprescindible.

- De manera complementària, es podria incrementar la formació dels i les dinamitzadores, especialment al voltant de competències de formació

virtual en capacitació tecnològica. Això reforçaria una sèrie de mancances de formació que no estan podent ser resoltes durant la pandèmia. Com s'ha demostrat també, podria ser útil incrementar la seva formació en acompanyament psicosocial en situacions de crisi i/o desastre per tal de donar un servei més transversal de suport emocional i social al llarg de la pandèmia. Alhora, podria ser d'ajut crear espais i dinàmiques de descompressió i suport mutu per les dinamitzadores. Això pot ser particularment important en els moments aguts de la pandèmia (o d'altres potencials crisis que afronti el servei) i per gestionar les pròpies emocions i aprendre dels seus parells. En aquest sentit, es podria pensar també en algun espai d'acompanyament psicosocial pels propis professionals de vincles.

- La pandèmia ha mostrat la importància de les tecnologies de comunicació en entorns residencials, especialment a l'hora de comunicar-ne els residents amb les seves famílies. La participació de residents en aquest estudi és ben escassa. Una altra possible acció de futur seria estudiar de forma més específica si VinclesBCN es podria incorporar, i de quina manera, a la connectivitat social que té lloc en aquests entorns, potser partint d'usos i adaptacions específiques per aquests entorns.

- En la mateixa línia, VinclesBCN podria ser una plataforma de suport per a cuidadors que viuen amb els seus familiars. Aquest ha estat un col·lectiu especialment castigat per la pandèmia i que alhora ha tingut problemes per mantenir el ritme de participació de VINCLES. Pensem que seria útil un espai de suport per a cuidadors i cuidadores virtual.

- La pandèmia ha multiplicat les situacions de soledat no volguda, així com l'aïllament de persones molt més enllà de les grans ciutats. Això fa pensar en la necessitat de pensar en formes d'escalar serveis com VinclesBCN a altres tipus de localitats i territoris, especialment tenint en compte el rol important d'acompanyament i suport social i emocional que està tenint en mig d'una crisi llarga i complexa com és aquesta pandèmia.

Ètica de la recerca

La metodologia i tècniques emprades en el projecte VINCLES-COVID compleixen els principis ètics que inspiren tant la Declaració Universal de Bioètica de la UNESCO com la Declaració d'Hèlsinki i l'informe Belmont. Igualment, es vertebra en els principis de beneficència, no maleficència, autonomia i justícia, així com la protecció dels drets humans, de la dignitat de l'ésser humà i del dret a la privacitat i la confidencialitat de les dades derivades de la recerca.

El projecte VINCLES-COVID va obtenir l'informe favorable del Comitè d'Ètica de la UOC el día 20 d'octubre del 2020. L'equip de recerca ha de seguit les directrius establertes pel comitè en la seva execució.

Gestió de dades personals

Totes les dades derivades de les entrevistes (àudios i dades textuals) s'han desat diàriament al sistema d'emmagatzematge protegit per contrasenya xifrada del projecte als servidors segurs de la Universitat Oberta de Catalunya, només accessible per a l'equip d'investigació de la UOC, i retirat dels dispositius digitals emprats pels investigadors per la seva captura.

Els arxius d'àudio s'han transcrit en arxius de text, anonimitzats i emmagatzemats en el sistema d'emmagatzematge segur del projecte. En la transcripció, als participants se'ls ha assignat un codi únic i personalitzat per a evitar qualsevol associació amb els seus noms reals en arxius d'àudio i entrevistes transcrites. Els identificadors personals es mantenen separats de les dades anonimitzades en un arxiu protegit amb contrasenya xifrada, emmagatzemat electrònicament en un servidor segur de la UOC. Els identificadors personals seran destruïts després de la presentació de l'informe final. Així, la confidencialitat es mantindrà en tot moment, amb l'ús de pseudònims i la separació de dades personals de totes les dades identificades en el codi.

En el cas del qüestionari les dades són totalment anònimes. L'enquesta no recull cap tipus de dada personal que permeti identificar als informants i l'arxiu amb les dades de contacte ha estat eliminat després de l'administració de l'enquesta.

Selecció de participants

D'acord amb els perfils de participants establert per l'equip d'investigació per a les entrevistes i l'enquesta telefònica, l'Ajuntament de Barcelona ha comunicat els objectius i finalitat de l'estudi als usuaris dels seus serveis i ha sol·licitat el consentiment a compartir amb nosaltres el telèfon de contacte per participar en les entrevistes o enquesta telefònica segons sigui el cas. L'equip d'investigació de la UOC només s'ha posat en contacte amb les persones que han donat consentiment a l'Ajuntament de Barcelona i que hem rebut per aquesta via. D'acord amb els principis ètics establerts, els participants seran informats dels resultats derivats de la recerca.

Equip de recerca

El grup de recerca CareNet forma part de l'Internet Interdisciplinary Institute (IN3) de la Universitat Oberta de Catalunya (2017 SGR 01576). Té com a objectiu principal l'estudi de la cura a les nostres societats i en particular, com el coneixement i la tecnologia contribueixen a crear, transformar i mantenir xarxes de cura i de suport en situacions de crisis. El grup té experiència en l'estudi de l'impacte de les infraestructures digitals, físiques i socials en la configuració de la vellesa, el gènere i la discapacitat.

CareNet forma part de la Comunitat de recerca i coneixement del Departament de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

Web: http://carenet.in3.uoc.edu/
Projectes: http://carenet.in3.uoc.edu/projects/
Publicacions: http://carenet.in3.uoc.edu/publications/

Equip de treball

Daniel López Gómez (PI de la UOC) és doctor en psicologia social, professor associat del Departament de Psicologia i Educació i recercaire del grup de recerca CareNet. Ha liderat diversos projectes europeus i nacionals sobre teleassistència (EFORTT "Ethical Framework for Tecnologies de teleassistència per a gent gran a casa "- FP7; VALUE AGEING -Marie Curie-IAPP; TECHCARE - Erasmus +), i més recentment sobre la vida digital de les persones grans (BCONNECT@HOME - JPI More Years Better Lives). En el 2015 va guanyar una Beca Leonardo (BBVA) per desenvolupar el primer estudi del moviment de cohabitatge sènior a Espanya. Actualment, es vocal social de la Societat Catalana de Geriatria i Gerontologia.

Roser Beneito Montagut (UOC-Cardiff University) és sociòloga, especialista en els estudis sobre mitjans, comunicació i tecnologia. És professora de l'Escola de Ciències Socials de Cardiff. Ha liderat tres projectes de recerca, un d'ells sobre l'ús de les xarxes socials en la vellesa (RECERCAIXA-2012-ACUP-00325). Recentment ha estat investigadora en un projecte sobre la vida digital de les persones grans (BCONNECT@HOME - JPI More Years Better Lives). Escriu i publica sobre les dimensions socioculturals de la interacció i la identitat digital; les emocions; innovacions metodològiques en la recerca digital; i la vellesa.

Israel Rodríguez Giralt és doctor en psicología social (UAB), investigador senior del Internet Interdisciplinary Institute (UOC) i investigador principal del grup de recerca CareNet (2017 SGR 01576). És expert en atenció social i activisme, discapacitat i participació pública. Ha liderat projectes de recerca en aquest camp: EXPDEM "Acció política dels grups concernits amb la promoció de la vida independent a Espanya" (Pla Nacional d'I+D: CSO2011-29749-C02-02) i CONDEPCIU "Controvèrsies tecnocientífiques i participació ciutadana al voltant de les polítiques d'atenció a la dependència" (Pla Nacional d'I + d: CSO2008-06308-C02-02). També, ha liderat el projecte europeu CUIDAR "Cultures del desastre i la resiliència en nens i joves" H2020- DRS-2014 núm 653.753. Recentment, ha estat implicat en la Xarxa de Vigilància Epidemiològica de Catalunya.

Referències

Abellán García, A., Ayala García, A., Pérez Díaz, J., Pujol Rodríguez, R. (2017). *Un perfil de las personas mayores en España, 2018. Indicadores estadísticos básicos*. Informes Envejecimiento en red 17, CSIC - Instituto de Economía, Geografía y Demografía (IEGD). (http://hdl.handle.net/10261/164389)

Aldrich, D. P., & Kyota, E. (2017). Creating Community Resilience Through Elder-Led Physical and Social Infrastructure. *Disaster medicine and public health preparedness*, 11(1), 120–126. https://doi.org/10.1017/dmp.2016.206

Aldrich, D. P. (2019). Black wave: How networks and governance shaped Japan's 3/11 disasters. Chicago: University of Chicago Press.

Armitage, R., & Nellums, L. B. (2020). COVID-19 and the consequences of isolating the elderly. *The Lancet. Public health*, 5(5), e256. https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30061-X

Cornwell, B., Laumann, E.O. and Schumm, L.P. (2008). The social connectedness of older adults: A national profile. *American Sociological Review*, 73(2), pp.185-203.

Fothergill, A. & Peek, L. (2015) *Children of Katrina*, University of Texas Press.

Klinenberg, E. (2002) *Heat Wave: A Social Autopsy of Disaster in Chicago*. University of Chicago Press.

Médicos Sin Fronteras (2020) *Poco, tarde y mal. El inaceptable desamparo de las personas mayores en las residencias durante la COVID-19 en España*. Médicos sin Fronteras, 9 de setembre del 2020. (https://www.msf.es/sites/default/files/documents/medicossinfronteras-informe-covid19-residencias.pdf)

Moore, R.C. and Hancock, J.T., (2020) Older Adults, Social Technologies, and the Coronavirus Pandemic: Challenges, Strengths, and Strategies for Support. *Social Media+ Society*, 6(3), p.2056305120948162.

Morgan, T., Wiles, J., Park, H. J., Moeke-Maxwell, T., Dewes, O., Black, S., ... & Gott, M. (2019). Social connectedness: what matters to older people? *Ageing & Society*, 1-19.

Mort, M. Rodríguez-Giralt, I. & Delicado, A. (2020). *Children and Young People's Participation in Disaster Risk Reduction: Agency and Resilience*. Bristol: Policy Press.

Ramos, M. (2017). *Envejecer siendo mujer: Dificultades, oportunidades y retos*. Edicions Bellaterra: Barcelona.

Waycott, J., Vetere, F., & Ozanne, E. (2019). Building social connections: a framework for enriching older adults' social connectedness through emerging information and communication technologies. In B. Neves & F. Vetere (Eds.), *Ageing and Digital Technology: Designing and Evaluating Emerging Technologies for Older Adults* (pp. 58–74). Berlin.

Weiss, R. S. (1973). Loneliness: *The experience of emotional and social isolation*. Cambridge, MA: MIT Press.

Zalakain, J. Davey, V. & Suárez-González, A. (2020) *The impact of COVID-19 on users of Long-Term Care services in Spain*. LTCcovid, International Long-Term Care Policy Network, CPEC-LSE, 28 de maig del 2020. (https://ltccovid.org/wp-content/uploads/2020/10/LTCcovid-Spain-country-report-28-May-1.pdf)

ANNEX

Guió entrevista professionals

<u>Missatge informatiu consentiment</u>

XXXXXX,

Ens posem en contacte amb vostè en relació a l'Estudi VINCLES-COVID que està desenvolupant la Universitat Oberta de Catalunya amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona. Els responsables del servei ens van passar el seu número perquè va accedir a participar. És així?

Si li sembla bé, li explico en què consisteix l'estudi i la seva participació, em pregunta qualsevol cosa que no quedi clara i després em diu si està d'acord en participar. A partir d'aquí començaríem l'entrevista.

A través d'aquest estudi, que anomenem VINCLES-COVID, volem analitzar l'ús del servei VinclesBCN BCN com espai de socialització, d'acompanyament i de suport durant el període confinament i post-confinament. També volem explorar les relacions quotidianes més enllà de VinclesBCN i les formes de suport que han sorgit dins i fora de VinclesBCN durant la pandèmia. La finalitat és avaluar la capacitat del servei VinclesBCN BCN per reforçar el suport social de les persones grans en situacions de crisis, tot identificant punts forts i de millora.

Per portar-ho endavant estem entrevistant a alguns professionals que hi han treballat durant el període de confinament i post-confinament. En seu cas, va participar…
[segons sigui el cas]:

- com a dinamitzadora en la gestió d'alguns grups de barri i temàtics durant el confinament i post-confinament
- com a guardia urbano en un canal creat específicament a partir del confinament
- com a metge d'atenció primària en un canal creat específicament durant el confinament

L'entrevista tindrà un format de conversa i estarà pautada per algunes preguntes. No durarà més de 30 minuts.

Per tal de que pugui decidir si vol participar en aquest estudi, li explicarem breument en què consisteix la seva participació i com gestionarem les dades de l'entrevista.

- La participació és totalment voluntària. En qualsevol moment pot canviar de parer i decidir no participar. Si hi participa, podrà consultar els resultats de l'estudi una vegada s'hagi presentat l'informe final.
- Per a facilitar l'anàlisi, l'entrevista serà enregistrada i després transcrita. L'audio s'esborrarà. L'entrevista serà confidencial i les dades seran totalment anonimitzades, de manera que en la transcripció ningú podrà relacionar el contingut de l'entrevista amb la seva persona. Per tant, el que digui no implicarà cap tipus de perjudici o benefici en el tracte del servei VinclesBCN cap a vostè. La seva participació servirà, sobretot, per a entendre millor quina ha estat l'ús del servei VinclesBCN durant la pandèmia i introduir millores. Quan acabi la seva participació en l'estudi esborrarem les seves dades de contacte.

Té alguna pregunta?

Vol participar en l'estudi?

GUIÓ ENTREVISTA

PREGUNTES GENERALS

- Edad:
- Gènere:
- Formació:
- Professió:
- Quan va començar a treballar al servei VinclesBCN?

LA FEINA DE L'ENTREVISTAT/DA

- Explique'ns una mica quina ha estat la seva feina a VINCLES? Què feia abans d'entrar a VinclesBCN? I abans de la pandèmia?
- En quin grups/canals de VinclesBCN ha estat implicat?

FUNCIONAMENT DELS GRUPS DURANT LA pandèmia

- Quan es va crear cada grup dels que ha estat implicat i per quina raó?
- Per entendre una mica millor el funcionament dels seus grups durant la pandèmia, ens podria explicar quina ha estat la dinàmica habitual de cada un dels grups?

LES SEGUENTS PREGUNTES S'HAURIEN DE FER PER CADA GRUP/CANAL (EN EL CAS DE GUARDIA URBANO i METGE NOMÉS PORTEN UN GRUP PERÒ LES DINAMITZADORES PORTEN DIFERENTS TIPUS DE GRUPS)

- Has tingut molta activitat?
- Podries descriure'ns el tipus de persones que l'han fet servir més segons el teu parer? I els que l'han fet servir menys?
- Perquè l'han fet servir? Quines necessitats has vist?
- Ens podries dir, quins han estat els missatges més comuns durant aquest període? I els missatges més destacables o que t'hagin cridat més l'atenció?
- Com ha estat la interacció amb els usuaris i usuàries durant el període de la pandèmia? Quina relació has tingut amb ells i elles? Com entenien el teu paper?
- Quina interacció han tingut els usuaris i usuàries entre ells i elles dins el grup?

IDENTIFICAR CANVIS EN ELS GRUPS I EN LA FEINA DURANT i ABANS DE LA pandèmia

- S'han produït canvis en la dinàmica dels grups **des de març del 2020, quan va començar la pandèmia**? En quin sentit? Explica'ns una mica aquests canvis.
    - Per quina raó penses que es van produir aquests canvis?
    - Quan es van produir aquests canvis?

- La teva feina ha anat canviant des de llavors fins ara? En quin sentit? Per què?
- NOMÉS EN EL CAS DE LES DINAMITZADORES: Com era la feina de dinamització a VinclesBCN **abans de la pandèmia**? Era diferent? En quin sentit?
- Quins han estat els principals alicients i aspectes positius de la feina?
- Quins han estat els principals reptes o problemes que t'has trobat?

VALORACIÓ

- Des de la teva experiència, quina funció ha tingut VinclesBCN durant la pandèmia?
- Pensant en futures situacions de crisis, quina creus que hauria o podria ser la seva funció?
- Quins aspectes s'haurien de potenciar i millorar per a aconseguir-ho? Tens alguna proposta concreta per aconseguir-ho?

- Ens podries fer una valoració de la app i de la tablet des de la teva experiència? Quins són els aspectes que t'han semblat més positius i quins aspectes més problemàtics.
- Has viscut experiències o situacions que t'han ajudat a entendre als usuaris i a trobar recursos per donar-hi resposta?

Doncs ja hem acabat per la nostra banda. Hi ha alguna cosa important que no hagi sortit i que vulguis explicar.

Moltíssimes gràcies pel teu temps i tot el que ens has explicat.

Guió entrevista responsable

<u>Missatge informatiu consentiment</u>

XXXXXX,

Ens posem en contacte amb vostè en relació a l'Estudi VINCLES-COVID que està desenvolupant la Universitat Oberta de Catalunya amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona. Els responsables del servei ens van passar el seu número perquè va accedir a participar. És així?

Si li sembla bé, li explico en què consisteix l'estudi i la seva participació, em pregunta qualsevol cosa que no quedi clara i després em diu si està d'acord en participar. A partir d'aquí començaríem l'entrevista.

A través d'aquest estudi, que anomenem VINCLES-COVID, volem analitzar l'ús del servei VinclesBCN BCN com espai de socialització, d'acompanyament i de suport durant el període confinament i post-confinament. També volem explorar les relacions quotidianes més enllà de VinclesBCN i les formes de suport que han sorgit dins i fora de VinclesBCN durant la pandèmia. La finalitat és avaluar la capacitat del servei VinclesBCN BCN per reforçar el suport social de les persones grans en situacions de crisis, tot identificant punts forts i de millora.

Per portar-ho endavant estem entrevistant a alguns professionals que hi han treballat durant el període de confinament i post-confinament. En el seu cas, es responsable del servei per part de l'Ajuntament de Barcelona, oi?

L'entrevista tindrà un format de conversa i estarà pautada per algunes preguntes. No durarà més de 30 minuts.

Per tal de que pugui decidir si vol participar en aquest estudi, li explicarem breument en què consisteix la seva participació i com gestionarem les dades de l'entrevista.

- La participació és totalment voluntària. En qualsevol moment pot canviar de parer i decidir no participar. Si hi participa, podrà consultar els resultats de l'estudi una vegada s'hagi presentat l'informe final.
- Per a facilitar l'anàlisi, l'entrevista serà enregistrada i després transcrita. L'audio s'esborrarà. L'entrevista serà confidencial i les dades seran totalment anonimitzades, de manera que en la transcripció ningú podrà

relacionar el contingut de l'entrevista amb la seva persona. Per tant, el que digui no implicarà cap tipus de perjudici o benefici en el tracte del servei VinclesBCN cap a vostè. La seva participació servirà, sobretot, per a entendre millor quina ha estat l'ús del servei VinclesBCN durant la pandèmia i introduir millores. Quan acabi la seva participació en l'estudi esborrarem les seves dades de contacte.

Té alguna pregunta?

Vol participar en l'estudi?

PREGUNTES GENERALS

- Edad:
- Gènere:
- Formació:
- Professió:
- Quan va començar a treballar al servei VinclesBCN?

LA FEINA DE L'ENTREVISTAT/DA

- Explica'ns una mica quina ha estat la seva feina a VINCLES? Què feia abans d'entrar a VinclesBCN? I abans de la pandèmia?
- Quina es la vostra funció i com us coordineu amb els dinamitzadors i la resta de professionals?

FUNCIONAMENT DE VinclesBCN DURANT LA pandèmia

- A qui va adreçat VINCLES? Ha canviat el perfil de persona gran des de que va començar VINCLES? Quina ha estat la política i els canals que heu fet servir per difondre VINCLES? Durant la pandèmia ha augmentat o disminuït el nombre d'altes? Ha canviat el perfil de persones que han sol·licitat el servei? A què creus que és degut?
- Quin és el perfil de persona que fa servir VINCLES? Ha canviat el perfil al llarg del temps? Penseu que ha canviat durant la pandèmia?
- Quines necessitats i problemes us heu trobat durant la pandèmia? Suposa un canvi respecte a les necessitats i problemes que normalment gestioneu des de VINCLES
- Des de VINCLES, quines accions i iniciatives heu engegat per respondre a les necessitats generades per la pandèmia? Com les valoreu?

- Quina és la relació entre VinclesBCN i altres programes de l'Ajuntament dirigits a persones grans? Durant la pandèmia serveis com RADARS o la Teleassistència Domiciliària també han tingut un paper important en l'atenció a les persones grans, quina ha estat la relació entre VinclesBCN i aquests serveis? I entre VinclesBCN i entitats socials que també fan acompanyament com Amics de la Gent Gran i altres? I entre VinclesBCN i les xarxes de suport de cuidadors familiars i veïnals?

IDENTIFICAR CANVIS EN LA FEINA DURANT i ABANS DE LA pandèmia

- La teva feina ha anat canviant des de llavors fins ara? En quin sentit? Per què?
- Quins han estat els principals alicients i aspectes positius de la feina?
- Quins han estat els principals reptes o problemes que t'has trobat?

VALORACIÓ

- Des de la teva experiència, quina funció ha tingut VinclesBCN durant la pandèmia?
- Pensant en futures situacions de crisis, quina creus que hauria o podria ser la seva funció?
- Quins aspectes s'haurien de potenciar i millorar per a aconseguir-ho? Tens alguna proposta concreta per aconseguir-ho?
- Ens podries fer una valoració de la app i de la tablet des de la teva experiència? Quins són els aspectes que t'han semblat més positius i quins aspectes més problemàtics.
- Has viscut experiències o situacions que t'han ajudat a entendre als usuaris i a trobar recursos per donar-hi resposta?

Doncs ja hem acabat per la nostra banda. Hi ha alguna cosa important que no hagi sortit i que vulguis explicar.

Moltíssimes gràcies pel teu temps i tot el que ens has explicat.

Guió entrevista usuàries/usuaris

Missatge informatiu consentiment

XXXXXX,

Ens posem en contacte amb vostè en relació a l'Estudi VINCLES-COVID que està desenvolupant la Universitat Oberta de Catalunya amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona.

El servei ens va passar el seu número de telèfon perquè va expressar el seu interès en que el truquessim per a participar en l'estudi, veritat?

Si li sembla bé, li explico en què consisteix l'estudi i la seva participació, em pregunta qualsevol cosa que no quedi clara i després em diu si està d'acord en participar. A partir d'aquí començaríem l'entrevista.

El meu nom és XXXX, i sóc professor de psicologia social de la Universitat Oberta de Catalunya. Potser li sona el meu nom perquè vaig estar implicat en el canal d'acompanyament de VINCLES, un espai de suport que es va crear arrel de la pandèmia.

A través d'aquest estudi, que anomenem VINCLES-COVID, volem analitzar l'ús del servei VinclesBCN BCN com espai de socialització, d'acompanyament i de suport durant el període confinament i post-confinament. També volem explorar les relacions quotidianes més enllà de VinclesBCN i les formes de suport que han sorgit dins i fora de VinclesBCN durant la pandèmia. La finalitat és avaluar la capacitat del servei VinclesBCN BCN per reforçar el suport social de les persones grans en situacions de crisis, tot identificant punts forts i de millora.

Per portar-ho endavant estem entrevistant a usuaris i usuàries, com vostè, que hagin participat de manera activa en alguns dels canals de VinclesBCN durant el període de confinament i post-confinament.

L'entrevista tindrà un format de conversa i es farà d'acord amb les seves preferències i d'acord amb les mesures de seguretat que actualment tenim.

[Acordar format una altra vegada. També el temps que tindrem. Acordar una segona trucada si cal]

La participació és totalment voluntària. En qualsevol moment pot canviar de parer i decidir no participar. Si hi participa, podrà consultar els resultats de l'estudi una vegada s'hagi presentat l'informe final.

Per a facilitar l'anàlisi serà enregistrada i després transcrita. L'audio s'esborrarà. L'entrevista serà confidencial i les dades seran totalment anonimitzades, de manera que en la transcripció ningú podrà relacionar el contingut de l'entrevista amb la seva persona. Per tant, el que digui no implicarà cap tipus de perjudici o benefici en el tracte del servei VinclesBCN cap a vostè. La seva participació servirà, sobretot, per a entendre millor quina ha estat l'ús del servei VinclesBCN durant la pandèmia i introduir millores. Quan acabi la seva participació en l'estudi esborrarem les seves dades de contacte.

Té alguna pregunta?

Si vol participar, l'únic que necessitem és que digui que vol participar.

Propostes de preguntes:

Sociodemográficas

- Edad
- Género

- Estado cívil
    - Hijos/hijas
- Convius amb algú?

- Nivell formatiu?
- De que has treballat?

- Lloc de naixement?
- Quan temps portes a Barcelona?
- Quan temps portes vivint aquí?

- Com va la salut?
- Ajuda en les tasques quotidianes?
- Quan portes amb VINCLES? Per quina raó ho vas demanar?
- Quins altres serveis contractats tens?

ÚS DE VinclesBCN DURANT LA pandèmia

- Quin us has fet de VinclesBCN durant la pandèmia:
    - **QUIN ÚS ESTÀS FENT DURANT LA pandèmia?**
        - Quan? Ho fas molt sovint? Captar si está interioritzat com part d'una rutina.
        - **QUÈ FAS QUAN ET CONNECTES?** (Tematizar y discutir con la persona el sentido de los usos que hemos visto que hacía en el **canal acompanyament** (si compartía memes, si hacía un parte

diario de las cosas que hacía, si preguntaba como estaban, etc…
        - **AMB QUI T'ACOSTUMES A RELACIONAR? (**Explorar relacions entre persones del canal (es coneixien, no es coneixien?)
    - QUINA FUNCIÓ HA TINGUT PER A TU EL CANAL ACOMPANYAMENT?
    - **QUINS ALTRES GRUPS VinclesBCN HAS FET SERVIR DURANT LA pandèmia?** (Preguntar por usos de VinclesBCN en **otros canales** (canals de barri, els canals aficions, canals guardia urbana, etc.) QUÈ HI FEIES EN AQUESTS CANALS
    - **HAS FET SERVIR ELS CONTACTES QUE TENS A "Familia i amics" (espai privat)**:
        - **Qui en forma part?**
        - **Hi han hagut canvis en les persones que hi tens durant la pandèmia?**
        - Què heu fet amb aquestes persones durant la pandèmia? Com t'hi has relacionat? Heu fet servir videoconferencies?

- **HA CANVIAT L'ÚS DE VinclesBCN AL LLARG DE LA pandèmia?** (especificar per etapes: durant confinament, post-confinament, estiu, segona onada).
- **HA ESTAT DIFERENT LA RELACIÓ, LA COMUNICACIÓ I L'ÚS DE VinclesBCN RESPECTE AL MOMENT PRE-pandèmia? EN QUIN SENTIT?**
- Aspecte valoratiu: **QUÈ HA SIGNIFICAT PER TU VinclesBCN DURANT AQUEST TEMPS** (a nivell emocional, social, salut física i mental)? Has trobat a faltar alguna cosa de VinclesBCN durant la pandèmia? Què podria incorporar o millorar per fer front a situacions així, especialment si la pandèmia s'allarga?

I SI SORTIM DE VINCLES

- **QUINES HAN ESTAT LES TEVES ACTIVITATS DURANT LA pandèmia (CONFINAMENT, "NOVA NORMALITAT"…).**
    - **Activitats físiques, socials** (sortir al carrer, veure amis, familia...). Com ho han viscut.
    - **Comunicació** (amics, família, veïns). Explorar freqüències, tipus de relacions, suport, tecnologies implicades. Com ho han viscut.
    - **Consum de mitjans de comunicació**. Tipus de mitjans. Vivències.
- **COM T'HAS SENTIT DURANT LA pandèmia?** Seguretat, por, confiança, suport, solidaritat…

COMPARATIVES/REFLEXIVES

- **COM ERA LA TEVA VIDA QUOTIDIANA ABANS DE LA pandèmia?**
    - La manera de relacionar-te
    - vida quotidiana
    - vincles.
- **CONSIDERES QUE LA pandèmia HA CANVIAT TOT AIXÒ?**
- **COM ET VEUS A TU MATEIX? ET VEUS DIFERENT ABANS I ARA?**

- **HAVIES VISCUT UNA SITUACIÓ SEMBLANT ABANS? EN QUIN SENTIT CREUS QUE HAN INFLUÏT AQUESTES EXPERIÈNCIES PRÈVIES?**

Doncs ja hem acabat per la nostra banda. Hi ha alguna cosa important que no hagi sortit i que vulguis explicar.

Moltíssimes gràcies pel teu temps i tot el que ens has explicat.

Guió enquesta a usuaris i usuàries

Questionari

Permeteu-me dir-li que aquesta entrevista és voluntària, confidencial i que les seves dades seran emmagatzemades de manera anònima. Les seves respostes únicament s'utilitzaran a efectes d'avaluació del servei VinclesBCN (de l'Ajuntament de Barcelona) i d'investigació per part de la Universitat Oberta de Catalunya. Si arribem a una pregunta a la qual vostè no desitja contestar, digui-m'ho i passaré a la següent.
Li parlaré de vostè però si prefereix que li tutegi m'ho diu, d'acord?

1. Estic d'acord amb participar

   Si/No

SOCIO-DEMOGRAFICS

2. Quin és el seu gènere?
   a. Dona
   b. Home
   c. Prefereixo no dir-ho
3. Quants anys té?
4. On va néixer?
5. Quant de temps fa que viu a Barcelona?
6. On viu actualment?
   a. A casa meva / pis (lloguer)
   b. A casa meva / pis (propietari)
   c. Pisos amb serveis
   d. Residencia
   e. Casa de familiars
   f. Altres
7. Viu sol / a o amb algú?
   a. Sola / sol
   b. Amb algú
   c. Altres
8. Amb qui?
9. En quin barri?
10. Quina és la titulació escolar més alta que ha obtingut?
    a. Sense estudis
    b. Primària

    c. Secundària (Comerç, administració,formació professional ..)
    d. Superior (Magisteri, ATS, Aparellador,enginyer, ...)
    e. Altres
11. A què es va dedicar principalment a la seva vida laboral?
12. Actualment, té cura d'algú?
13. Si la persona entrevistada contesta que si, preguntar A qui?
14. Amb quina freqüència?
    a. Tots els dies
    b. Diverses vegades a la setmana
    c. Al voltant d'una vegada a la setmana
    d. Al voltant d'una vegada cada dues setmanes
    e. Al voltant d'una vegada al mes
    f. Menys d'un cop al mes
    g. Mai
15. En general, diríeu que la vostra salut és:
    a. Excel·lent
    b. Molt bona
    c. Bona
    d. Regular
    e. Dolenta
16. En general, diríeu que la vostra mobilitat és:
    a. No tinc problemes per caminar
    b. Tinc lleus problemes per caminar
    c. Tinc alguns problemes per caminar
    d. Tinc greus problemes per caminar
    e. Sóc incapaç de caminar
17. Pel que fa a la cura personal:
    a. No tinc problemes amb la cura personal
    b. Tinc lleus problemes per rentar-me o vestir-me sol/a
    c. Tinc alguns problemes per rentar-me ovestir-me sol/a
    d. Tinc greus problemes per rentar-me ovestir-me sol/a
    e. Sóc incapaç de rentar-me o vestir-me
18. Pel que fa a activitats de tots els dies (tasques domèstiques, estudiar, cuinar, etc.):
    a. No tinc problemes per realitzar les meves activitats de tots els dies
    b. Tinc lleus problemes per realitzar les meves activitats de tots els dies
    c. Tinc alguns problemes per realitzar les meves activitats de tots els dies
    d. Tinc greus problemes per realitzar les meves activitats de tots els dies
    e. Sóc incapaç de realitzar les mevesactivitats de tots els dies

VINCLES

19. Quan va començar a fer servir VINCLES?
20. Com es va assabentar de VINCLES?
21. Quina ha estat la freqüència d'ús de VinclesBCN durant la pandèmia?
    a. Tots els dies
    b. Diverses vegades a la setmana
    c. Al voltant d'una vegada a la setmana
    d. Al voltant d'una vegada cada dues
    e. setmanes
    f. Al voltant d'una vegada al mes
    g. Menys d'un cop al mes
    h. Mai

USUARIS VINCLES

22. Ha augmentat, disminuït o romàs igual el seu ús de VinclesBCN durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
23. Quant de temps passa en VinclesBCN cada vegada que el fa servir?
24. Amb quina freqüència envia missatges a VINCLES?
    a. Tots els dies
    b. Diverses vegades a la setmana
    c. Al voltant d'una vegada a la setmana
    d. Al voltant d'una vegada cada dues setmanes.
    e. Al voltant d'una vegada al mes
    f. Menys d'un cop al mes
    g. Mai
25. Quin tipus de missatges sol enviar?
26. Quin tipus de missatges prefereix enviar de …
    a. Text
    b. Audio
    c. Videos
27. A qui tens de contacte en l'espai de família i amics? (l'espai privat)
28. T'has comunicat amb algun d'ells per privat a través de VINCLES?
    a. Tots els dies
    b. Diverses vegades a la setmana
    c. Al voltant d'una vegada a la setmana
    d. Al voltant d'una vegada cada dues setmanes.
    e. Al voltant d'una vegada al mes
    f. Menys d'un cop al mes
    g. Mai
29. Utilitza les videotrucades de VINCLES?
    a. Si
    b. No

30. Quins són els tres canals o grups que més ha utilitzat durant la pandèmia?
31. Per a què ha utilitzat VinclesBCN durant la pandèmia?
32. Durant la pandèmia, ha rebut ajuda o suport a través de VinclesBCN davant alguna preocupació, necessitat o problema que hagi pogut tenir?
    a. Si
    b. No
33. Si sí, de qui?
34. De quin tipus de problema / necessitat / preocupació es tractava?
35. Durant la pandèmia, ha prestat ajuda o suport a alguna persona de VinclesBCN que estava preocupada o tenia alguna necessitat o problema?
36. A qui?
37. Quin tipus de problema / necessitat / preocupació tenia/n?
38. Ha accedit a algun dels següents serveis durant la pandèmia?
    a. #Parla Gran
    b. Programa Viure i Conviure
    c. Soc Blogger
    d. Bici sense Edat
    e. Repartiment a domicili d'aliments
    f. Festival de Cine
    g. Casals de la Gent Gran
    h. No
39. Si s'ha accedit a algun d'aquests serveis:
    a. M'ho van recomanar des de VinclesBCN (dinamit…
    b. D'altra via
40. Utilitza altres aplicacions amb la tauleta de VINCLES?
    a. Youtube
    b. WhatsApp
    c. Facebook
    d. videotrucades
    e. Comprar
    f. Jocs
    g. Altres
41. Utilitza altres tecnologies o mitjans a més de la tableta de VINCLES?
    a. Telèfon mòbil (smart)
    b. Telèfon mòbil (no-smart)
    c. Ordenador
    d. Telèfon fixe
    e. Altra tablet
    f. Diaris o llibres
    g. Televisió
    h. Radio
42. L'ús d'aquestes altres tecnologies ha augmentat, ha estat igual o s'ha reduït durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat

b. Ha disminuït
c. Igual

NO USUARIS DE VINCLES

43. Per què no fa servir VINCLES?
44. Utilitza altres aplicacions amb la tauleta de VINCLES?
    a. Youtube
    b. WhatsApp
    c. Facebook
    d. videotrucades
    e. Comprar
    f. Jocs
    g. Altres
45. Utilitza altres tecnologies o mitjans a més de la tableta de VINCLES?
    a. Telèfon mòbil (smart)
    b. Telèfon mòbil (no-smart)
    c. Ordenador
    d. Telèfon fixe
    e. Altra tablet
    f. Diaris o llibres
    g. Televisió
    h. Radio
46. L'ús d'aquestes altres tecnologies ha augmentat, ha estat igual o s'ha reduït durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual

CONNECTIVITAT I SUPPORT SOCIAL

47. Amb quins familiars ha tingut contacte durant la pandèmia que no siguin convivents?
48. Quina ha estat la freqüència amb els que no son convivents?
    a. Tots els dies
    b. Diverses vegades a la setmana
    c. Al voltant d'una vegada a la setmana
    d. Al voltant d'una vegada cada dues setmanes
    e. Al voltant d'una vegada al mes
    f. Menys d'un cop al mes
    g. Mai
49. El contacte amb ells ha augmentat, s'ha reduït o ha romàs igual durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual

50. Està content amb el contacte que té amb la seva família (no convivents)
    a. Si
    b. No
51. Amb quants amics ha tingut contacte durant la pandèmia que no siguin convivents?
52. Quina ha estat la freqüència?
    a. Tots els dies
    b. Diverses vegades a la setmana
    c. Al voltant d'una vegada a la setmana
    d. Al voltant d'una vegada cada dues setmanes
    e. Al voltant d'una vegada al mes
    f. Menys d'un cop al mes
    g. Mai
53. El contacte amb ells ha augmentat, s'ha reduït o ha estat el mateix durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
54. Està content amb el contacte que té amb els seus amics/es
    a. Si
    b. No
55. Parla amb els seus veïns / es?
    a. Sempre (gairebé diàriament,ens visitem…
    b. Regularment (Ens trobem regularment i p…
    c. Mai (Gairebé o no se qui són..)
56. El contacte amb els veïns/es ha augmentat, s'ha reduït o ha estat el mateix durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
57. Està content amb el contacte que té amb els seus veïns
    a. Si
    b. No
58. Qui l'ha visitat a casa seva durant la pandèmia?
59. Les visites a casa seva han augmentat, s'han reduït o han estat iguals durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
60. A qui ha visitat vostè durant la pandèmia?
61. Les visites a altres han augmentat, s'han reduït o han estat iguals durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual

62. Les trobades al carrer o parcs amb amics o familiars han augmentat, s'han reduït o han estat iguals durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
63. Té alguna persona amb la qual se senti prou còmoda com per parlar sobre els seus assumptes personals?
    a. Si
    b. No
    c. No vull respondre
64. Qui?
65. Té algú prou proper per cridar-li quan necessiti ajuda?
66. Qui?
67. Amb quina freqüència sent que li falta companyia?
    a. Sovint
    b. De vegades
    c. Mai o quasi mai
    d. No vull respondre
68. Amb quina freqüència sent que no es compta amb vostè? (E.g. les seves opinions o la seva voluntat)
    a. Sovint
    b. De vegades
    c. Mai o quasi mai
    d. No vull respondre
69. Amb quina freqüència se sent aïllat dels altres?
    a. Sovint
    b. De vegades
    c. Mai o quasi mai
    d. No vull respondre
70. Amb quina freqüència se sent sol?
    a. Sovint
    b. De vegades
    c. Mai o quasi mai
    d. No vull respondre
71. Abans de la pandèmia quines activitats solia fer?
72. Hi ha alguna activitat que realitza ara i que abans no realitzava?
73. ¿Les activitats que realitza han augmentat, s'han reduït o han estat iguals durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
74. Està content amb les activitats que realitza?
    a. Si
    b. No
75. L'ús dels mitjans informatius i d'entreteniment han augmentat, s'han reduït o han estat iguals durant la pandèmia?

    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
76. Està content amb els mitjans utilitzats per informar-se i d'entretenir-?
    a. Si
    b. No
77. Solia necessitar ajuda en alguna de les àrees que anem a esmentar.
    a. Ajuda amb la casa (reparacions,neteja,…
    b. Ajuda amb burocràcies,paperassa i fina…
    c. Ajuda amb el maneig de lat ecnologia (t…
    d. Transport i acompanyament (peranar a e…
    e. Ajuda economica i recursos
    f. No
78. Les seves necessitats d'ajuda han augmentat, s'han reduït o han estat iguals durant la pandèmia?
    a. Ha augmentat
    b. Ha disminuït
    c. Igual
79. Ha rebut ajuda o suport davant alguna preocupació, necessitat o problema que hagi pogut tenir durant la pandèmia?
    a. Si
    b. No
    c. No, pero no l'he necessitat
    d. No, pero l'he necessitat
80. En què ha necessitat ajuda durant la pandèmia?
81. Si ha rebut ajuda, ¿de qui?
82. Està satisfet/a amb el suport ha rebut durant la pandèmia?
    a. Si
    b. No
83. Durant la pandèmia ¿ha ajudat a persones que estaven preocupades o tenien alguna necessitat o problema?
    a. Ajuda en la cura personal
    b. Ajuda amb la casa (reparacions,neteja,…
    c. Ajuda amb el maneig de la tecnologia (t…
    d. Donacions i ajuda economica
    e. Ajuda emocional
84. Si heu ajudat, ¿a qui?
85. Està satisfeta / o amb el suport que dónes?
    a. Si
    b. No