



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

---

Màster en Direcció d'Empreses de l'Esport  
Facultat d'Economia i Empresa

Treball de Fi de Màster:

**ANÀLISI DE LA PERCEPCIÓ DEL VOLUNTARI  
D'UN ESDEVENIMENT ESPORTIU DE  
MITJANA-GRAN MAGNITUD  
*(El cas de la província de Barcelona)***

Alumne: Pol Arnau Rimbau

Tutor: Bernat Gascón Triadó

Barcelona, 23 de juny de 2020

## AGRAÏMENTS

“La millor manera de trobar-se a un mateix  
és perdre's al servei dels altres”

Mahatma Gandhi

Vull començar aquest apartat, agraint a totes aquelles persones que desinteressadament, m'han donat un cop de mà en el desenvolupament del Treball de Fi de Màster. Sense ells, res del que es presenta a continuació hagués estat possible. Per altra banda, vull fer una menció especial a:

- El meu tutor Bernat Gascón, que m'ha orientat i m'ha guiat al llarg del procés. A més, vull donar-li les gràcies perquè és la persona que m'ha obert els ulls respecte l'apassionant món dels esdeveniments esportius.
- Les diferents associacions, organitzacions i persones que m'han ajudat a difondre l'enquesta, i a tots aquells voluntaris esportius que han dedicat un temps a respondre-la.

Per acabar, només vull expressar el meu agraïment a tots aquells professionals que dia rere dia han estat treballant i donant el màxim de si mateixos, en l'actual situació viscuda pel COVID-19. Moltes gràcies!

## RESUM

El propòsit del present estudi va ser indagar en la percepció de les persones que mentre havien estat vivint a la província de Barcelona, havien participat com a voluntàries en algun esdeveniment esportiu de mitjana-gran magnitud en els últims cinc anys. La mostra final va estar composta per un total de cent vint-i-cinc participants, els quals van haver de respondre una enquesta de trenta preguntes dissenyada per conèixer en detall la seva percepció en vuit dimensions diferents: entreteniment, eficiència, implicació, avaluació de la formació rebuda, satisfacció amb l'elecció, satisfacció amb la feina, valor percebut i intencions futures. Els resultats van mostrar que totes les dimensions havien obtingut uns valors molt alts i, per tant, unes percepcions amb una tendència molt positiva. De totes maneres, la dimensió d'avaluació de la formació rebuda va rebre una puntuació una mica inferior a la resta. D'altra banda, relacionant els resultats amb múltiples variables sociodemogràfiques, es van poder trobar diferències estadísticament significatives en funció de l'edat, de l'ocupació i de la mida del municipi. En conclusió, la percepció general dels voluntaris estudiats va ser molt positiva, tot i que encara hi ha alguns aspectes en els quals les organitzacions tenen marge de millora.

**Paraules clau:** voluntari esportiu; esdeveniment esportiu; província de Barcelona; percepció.

## **ABSTRACT**

The purpose of the present study was to investigate the perception of people who, while had been living in the province of Barcelona, had participated as volunteers in a medium-large sporting event in the last five years. The final sample consisted of a total of one hundred and twenty-five participants, who had to answer a survey of thirty questions designed to know in detail their perception in eight different dimensions: entertainment, efficiency, involvement, evaluation of the training received, choice satisfaction, job satisfaction, perceived value, and future intentions. The results showed that all dimensions had received very high values and, therefore, a very positive trend in terms of perceptions. However, the evaluation of the training received obtained a slightly lower score than the rest. On the other hand, by relating the results to multiple sociodemographic variables, statistically significant differences were found depending on the age, employment, and size of the population. In conclusion, the studied volunteers' overall perception was very positive, although there are still some aspects in which organizations have room for improvement.

**Keywords:** sports volunteer; sporting event; province of Barcelona; perception.

## ABREVIACIONS

Com que algunes paraules s'han anat repetint en la redacció del treball, s'ha procedit a escriure-les amb la corresponent abreviatura. El llistat és el següent:

- Esdeveniment esportiu: EE
- Voluntari esportiu / voluntariat esportiu: VE
- Jocs Olímpics: JJOO
- Mitjana aritmètica: M
- Desviació estàndard: DE
- Error estàndard de la mitjana: EEM

## ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	INTRODUCCIÓ .....	7
2.	MARC TEÒRIC .....	8
2.1	Marc normatiu .....	8
2.2	Esdeveniments esportius i voluntariat .....	9
2.3	Contextualització amb dades estadístiques .....	12
3.	OBJECTIUS .....	17
4.	METODOLOGIA.....	18
4.1	Participants .....	18
4.2	Instrument .....	19
4.3	Procediment.....	20
4.4	Anàlisi de dades .....	20
5.	RESULTATS.....	21
5.1	Diferències segons variables sociodemogràfiques .....	23
5.1.1	Gènere .....	23
5.1.2	Edat.....	23
5.1.3	Ocupació .....	24
5.1.4	Estat civil.....	26
5.1.5	Mida de la població .....	27
6.	DISCUSSIÓ DELS RESULTATS .....	28
6.1	Limitacions .....	29
6.2	Futures línies d'investigació.....	30
7.	CONCLUSIONS .....	32
8.	BIBLIOGRAFIA .....	33
8.1	Articles i llibres.....	33
8.2	Altres recursos .....	36
8.3	Normativa consultada.....	37
9.	ANNEX. QÜESTIONARI.....	38
10.	APÈNDIXS .....	41
10.1	Apèndix 1. Drets i deures dels voluntaris .....	41
10.2	Apèndix 2. Exemple de les funcions a desenvolupar per part dels VE.....	43

## ÍNDEX DE TAULES

<b>Taula 1.</b> Tipologies d'EE.....	9
<b>Taula 2.</b> Participes en Voluntariats que Donin Suport a Activitats Esportives?.....	13
<b>Taula 3.</b> Quant de Temps Dediques a Fer de Voluntari en el Camp de l'Esport?.....	13
<b>Taula 4.</b> Quin Tipus de Tasques Fas com a Voluntari en el Camp de l'Esport?.....	14
<b>Taula 5.</b> Persones que Recolzen a l'Esport Mitjançant la Feina com a Voluntari.....	14
<b>Taula 6.</b> Persones que Van Assistir Durant l'Últim Any a un EE.....	16
<b>Taula 7.</b> Resum de la Mostra en Relació a les Variables Sociodemogràfiques.....	18
<b>Taula 8.</b> Adaptació del Qüestionari de Baena et al. (2014).....	19
<b>Taula 9.</b> Percepció dels VE dels Ítems que Configuren les Dimensions Estudiades.....	21
<b>Taula 10.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció del Gènere.....	23
<b>Taula 11.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Edat.....	24
<b>Taula 12.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Edat (Continuació).....	24
<b>Taula 13.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Ocupació.....	25
<b>Taula 14.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Ocupació (Continuació).....	25
<b>Taula 15.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Estat Civil.....	26
<b>Taula 16.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Estat Civil (Continuació).....	26
<b>Taula 17.</b> Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de la Mida de la Població.....	27
<b>Taula 18.</b> Àrees de Participació de la UEFA EURO 2020 (Seu Bilbao) i Funcions a Desenvolupar per Part dels VE.....	43

## ÍNDEX DE FIGURES

<b>Figura 1.</b> Inconvenients per realitzar activitats de VE segons la pròpia opinió d'aquests. Recuperat de Pérez i García (2007).....	11
--	----

## 1. INTRODUCCIÓ

La present investigació pretén aprofundir una mica més en la figura d'aquelles persones que participen com a voluntàries en esdeveniments esportius (EE) de mitjana-gran magnitud. En concret, l'objecte d'estudi es centra en analitzar la seva percepció en diferents àmbits, tenint en compte també diferents variables sociodemogràfiques.

El motiu pel qual s'han escollit EE de mitjana-gran magnitud descartant aquells més petits, és simplement perquè la complexitat en l'organització és molt més elevada i quanta més informació es tingui al respecte millor. Això no treu que els EE més petits s'hagin de deixar de banda pel que a evidència científica es refereix. Ara bé, en un primer moment va resultar necessari acotar l'estudi i, per això, es va decidir que estigués centrat exclusivament en aquest tipus d'EE. Per altra banda, només es van tenir en compte voluntaris esportius (VE) de la província de Barcelona per a que la mostra estigués ben delimitada.

Ja fa molt de temps que l'esport i els EE estan creixent a una gran velocitat, per la qual cosa és necessari professionalitzar al màxim aquest sector. Com ja es veurà més endavant, el rol dels VE és imprescindible per assegurar l'èxit d'un EE. Dit això, resulta de gran importància dotar amb les màximes eines i amb múltiples punts de vista diferents als reclutadors de VE. Únicament d'aquesta manera, serà possible perfeccionar el procés de selecció i aconseguir que les experiències viscudes pels VE siguin d'allò més fructíferes i emocionants.

Fet aquest petit incís, el treball s'ha estructurat d'una manera bastant lògica i senzilla. Primer de tot, es presenta el marc teòric per conèixer i entendre millor el context proposat. Tot seguit, es troben els objectius per saber exactament què és allò que s'ha estudiat. En concret, hi ha un objectiu general ben clar encara que també se n'han redactat alguns d'específics. Acabat aquest primer bloc més teòric, es passa a explicar la metodologia usada en el treball de camp, és a dir, qui ha participat en l'estudi, quin instrument s'ha fet servir i de quina manera i com s'ha dut a terme l'anàlisi de les dades obtingudes. Entrant ja a la part més pràctica, s'exposen i es descriuen els resultats obtinguts, se'n fa una discussió i es redacten les conclusions a les quals s'arriben. Finalment, es poden trobar l'annex i els apèndixs que permeten fer-se una millor idea i acabar d'entendre de manera més clara tot el que s'exposa en el cos de la investigació.

## 2. MARC TEÒRIC

El marc teòric s'ha dividit en tres subapartats per conèixer i entendre en profunditat el context en el qual s'envolta el present estudi. El primer d'ells aborda molt superficialment alguns aspectes legislatius, el segon es centra en els EE i els VE en concret i, l'últim, presenta algunes dades estadístiques rellevants.

### 2.1 Marc normatiu

En termes de voluntariat, cada país té la seva respectiva normativa. A l'estat espanyol, el voluntariat està regulat per la Llei 45/2015, del 14 d'octubre, de Voluntariat. No obstant això, és molt important tenir en compte el següent:

Aquesta Llei és aplicable als voluntaris, destinataris i entitats de voluntariat que participin, es beneficiïn o portin a terme programes de voluntariat d'àmbit estatal o supraautonòmic, es duiguin a terme dins o fora d'Espanya. També és aplicable respecte dels programes en què l'Estat tingui reconeguda constitucionalment la seva competència, **sense perjudici de les competències atribuïdes a les comunitats autònomes en matèria de voluntariat pels seus estatuts d'autonomia, així com també per la seva legislació específica** (art. 2.1 LV, del 14 d'octubre).

A Catalunya existeix la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme i, per tant, el voluntariat en aquest territori es regeix per aquesta amb independència del lloc on tingui el domicili social l'entitat.

Com que aquest estudi es centra en voluntaris de la província de Barcelona, d'ara endavant només es farà referència a la llei catalana mencionada en l'anterior paràgraf. Ara bé, cal tenir en compte que moltes persones de la província de Barcelona poden exercir com a voluntàries en altres regions i, en aquests casos, la normativa a seguir seria una altra. De totes maneres, els temes que es tracten a continuació són bastant semblants i no difereixen massa en la normativa estatal o catalana. Respecte a les normatives d'altres països referents a aquesta temàtica, no se'n farà menció encara que podrien arribar a tenir una petita relació amb la present investigació.

Explicat aquest incís, un dels conceptes que cal definir per poder continuar és el de voluntari. Tot i que existeixen múltiples definicions, la normativa ho recull de la següent manera:

Les persones físiques que, d'una manera lliure, sense contraprestació econòmica i d'acord amb la capacitat d'obrar que els reconeix l'ordenament jurídic, decideixen dedicar part de llur temps al servei dels altres o a interessos socials i col·lectius, per mitjà de la participació en programes de voluntariat que duen a terme entitats sense ànim de lucre –amb les quals formalitzen un compromís que dona origen als drets i deures que regula aquesta llei– o bé per mitjà de l'associacionisme i la participació en els diferents projectes que en aquest marc es puguin dur a terme (art. 3.b LVFA, del 30 de juliol).

D'altra banda, tal com es detalla en l'art. 5.1.b LVFA, del 30 de juliol, l'esport és una activitat d'interès general als efectes d'aquesta llei. Per tant, una de les branques del voluntariat és entre moltes altres la del VE.

Fet aquest curt però necessari repàs i per no aprofundir més en legislació i entrar ja en matèria, a l'apèndix 1 s'adjunten els drets i els deures dels voluntaris (art. 8 i art. 9), per si es vol tenir una mirada més específica respecte el que representa la seva figura i la seva tasca.

## 2.2 Esdeveniments esportius i voluntariat

El món de l'esport està en constant evolució, i cada vegada un nombre més elevat de persones, ja sigui com a espectadors, com a participants... es sent atret per aquest. En termes generals, es podria dir que l'esport ha transcendit els límits de l'àmbit estrictament esportiu, fins arribar a convertir-se en un dels sectors d'activitat a escala global de major incidència i influència (García i Llopis, 2017). En aquesta mateixa línia també hi van Calabuig, Burillo, Crespo, Mundina i Gallardo (2010, p. 3), quan diuen que "l'esport en l'actualitat ha aconseguit una rellevància considerable en tots els àmbits de la societat". Com a conseqüència d'aquest fet, els EE estan agafant molta força, i dia rere dia la seva importància i presència en la societat també està creixent a una velocitat molt alta.

En paraules de Ferrand (1995, p. 80-84) citat per Desbordes i Falgoux (2006), "un esdeveniment és un espai en el qual es reuneixen homes i dones en una espècie de celebració col·lectiva per assistir a un espectacle ja sigui esportiu o cultural". Per tant, segons aquesta definició, sempre que es tracti d'un espectacle esportiu s'estarà parlant d'un EE. D'altres com Añó (2003, p. 81), entenen l'EE com "aquella activitat esportiva que compta amb un alt nivell de repercussió social traduïda en una forta presència dels mitjans de comunicació i que genera per si mateixa ingressos econòmics". De totes maneres, aquest concepte pot ser entès de múltiples formes donada la seva gran complexitat i la perspectiva des de la qual es vulgui tractar.

Els EE es poden caracteritzar com a singulars, amb altes dosis d'interaccions personals i de treball intensiu, intangibles i amb una escala temporal limitada (Shone i Parry, 2004). Aquests poden ser organitzats per una àmplia varietat d'organitzacions, ja siguin organismes nacionals esportius, clubs, associacions, federacions, empreses, institucions educatives... (Graham, Delpy i Goldblatt, 2001). Per altra banda, hi ha diverses maneres de classificar els EE. Segons Añó (2011), es podrien classificar segons la temporalitat, la periodicitat, els ingressos que s'obtenen, l'àmbit geogràfic... Barajas, Salgado i Sánchez (2012) van anar una mica més enllà, i van elaborar una taula bastant detallada de les diferents tipologies d'EE (Taula 1). Si més no, la gran majoria d'investigacions només es centren en la variable magnitud, i la classificació es resumeix en EE a petita escala (p. ex: carrera popular d'un poble), EE a mitjana escala (p. ex: copa del rei de bàsquet) i EE a gran escala o mega-esdeveniments (p. ex: mundial de futbol). No existeix un valor exacte per diferenciar-los entre ells. S'entén que són tres conceptes molt ambigus, i es fan servir de manera totalment subjectiva.

**Taula 1.** Tipologies d'EE.

<u>Tipus d'EE</u>	<u>Característiques generals</u>
Tipus A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregulars, especials i únics.</li> <li>• Major assistència de competidors i d'espectadors internacionals.</li> <li>• Interès mediàtic.</li> </ul>
Tipus B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regular.</li> <li>• Major assistència d'espectadors.</li> <li>• Interès mediàtic.</li> </ul>
Tipus C1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregulars o regulars que canvien de seu.</li> </ul>

<u>Tipus d'EE</u>	<u>Característiques generals</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistència de competidors i d'espectadors internacionals.</li> </ul>
Tipus C2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulars.</li> <li>• Assistència de competidors i d'espectadors internacionals.</li> </ul>
Tipus D1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregulars o regulars que canvien de seu.</li> <li>• No hi ha assistència d'espectadors internacionals.</li> </ul>
Tipus D2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulars.</li> <li>• No hi ha assistència d'espectadors internacionals.</li> </ul>
Tipus E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulars, irregulars o regulars amb canvi de seu.</li> <li>• Menor assistència de competidors i espectadors.</li> <li>• No genera interès en els mitjans de comunicació.</li> </ul>

Font: Añó (2011).

Entrant una mica més en detall, cal recalcar que per a que un EE tingui èxit, és necessari que tot el conjunt d'stakeholders que el rodegen aportin allò que se'ls demana, per a que el resultat ofereixi una conclusió satisfactòria (Reid i Arcodia, 2002). Un dels stakeholders que resulta essencial per a la gran majoria dels EE tal com sostenen múltiples estudis (Allen i Shaw, 2009; Dickson, Benson, Blackman i Terwiel, 2013; Gallarza, Arteaga, Servera i Fayos, 2016; Kerwin, Warner, Walker i Stevens, 2015; Love, Hardin, Koo i Morse, 2011), és el VE. Per ressaltar aquesta idea, només cal mirar un EE de gran magnitud com podrien ser els Jocs Olímpics (JJO), i veure per exemple, que als JJO de Sydney hi van participar uns 40.000 VE i als d'Atenes uns 45.000 (Costa, Laurence i Christine, 2006). És evident que sense la participació d'aquests, seria impossible dur a terme EE com els que s'acaben de mencionar ja que representen una gran part de l'organització.

El VE és aquella persona que col·labora de manera desinteressada en benefici dels organitzadors i desenvolupadors entre d'altres, d'un EE (Blanco, Teva i Nuviala, 2014). Cal recalcar, que són persones lliures de pressions i amb bona voluntat, que ajuden i propicien entorns còmodes i saludables (Pérez i Garcia, 2007). Encara que no hi hagi cap mena de contraprestació econòmica i/o material per regla general, en molts casos i depenent del tipus d'EE, molts voluntaris han de fer front a alguna despesa com l'allotjament, el desplaçament, la manutenció... Per tant, aquestes persones són tresors per a una organització d'aquest estil, i haurien de ser tractats i cuidats amb la màxima delicadesa (Vecina, Chacón i Sueiro, 2009). Malgrat això, existeix una tendència entre els organitzadors d'EE a veure els voluntaris com una font de treball no remunerat, enlloc de desenvolupar una comprensió dels factors que poden influir en aquests a realitzar la tasca (Cuskelly, Auld, Harrington i Coleman, 2004). Tal com recolzen Costa et al. (2006), aquest fet podria repercutir en una menor quantitat i disponibilitat de VE en el futur. Autors com Taks, Chalip i Green (2015) ja afirmen que reclutar VE s'ha convertit en tot un repte per moltes organitzacions esportives. S'ha d'anar en compte en aquest sentit, ja que l'èxit en l'organització d'un EE recau en gran part en la satisfacció dels propis voluntaris (Grimaldi, Sánchez i Alcaraz, 2018).

Alguns estudis també han focalitzat el seu interès en el desenvolupament de la comunitat entre els voluntaris que s'ofereixen a participar en EE (Costa, Chalip, Green i Simes, 2006; Merrell, 2000). Una de les coses que han descobert aquests, és que existeix una relació directa entre el nombre de rols disponibles i el nombre de persones per ocupar-los, en la formació del sentit de la comunitat. Així, Warner, Dixon i Chalip (2012) afirmen que en aquells EE en els quals hi ha més rols que persones, l'afecció i el compromís sol ser menor ja que els voluntaris no es senten necessaris. D'altra banda, en aquells EE en els quals hi ha més persones que rols, el sentit de la comunitat per part dels voluntaris sol ser molt més elevat. En aquesta línia, és important entendre que quant més magnitud té un EE, més possibilitats hi ha que el nombre de voluntaris no procedents de la ciutat amfitriona sigui superior i, per tant, la seva implicació no sigui la desitjada. S'ha de prestar especial atenció a aquests aspectes, ja que els petits detalls són els que solen marcar les diferències.

Cal recalcar que les característiques i necessitats de cada EE són diferents, per la qual cosa les funcions/tasques dels voluntaris variaran en funció d'aquests. Si més no i a mode de visió general, un EE de mitjana o gran magnitud podria comptar per exemple amb voluntaris en les següents àrees: acreditacions, punts d'informació, tecnologies, premsa, protocols i serveis VIP, transport, acompanyament dels equips, serveis sanitaris, logística, màrqueting i promoció, competició, control d'accessos, oficina d'atenció al voluntariat... A l'apèndix 2, s'adjunta un exemple de les funcions a desenvolupar per part dels voluntaris en un gran EE com la UEFA EURO 2020, per poder observar un cas real.

Un dels aspectes dels quals haurien de prendre consciència les organitzacions que compten amb VE, són els inconvenients per participar com a VE segons l'opinió d'aquests últims (Figura 1). Per contrapartida, també cal entendre el perquè una persona té la necessitat o el desig d'exercir com a VE. La guia del voluntariat esportiu elaborada per la Fundació LaLiga, All Sports Media i la Plataforma del Voluntariado de España (2018, p. 18), ho recull textualment de la següent manera:

Viure des de dins l'organització dels esdeveniments esportius, conèixer a persones rellevants dins de l'esport escollit i a persones que desenvolupin funcions importants en el món de l'esport en general, posar a prova les seves capacitats, aprendre a través del servei a la comunitat, estar en forma, sentir-se útil, crear llaços amb un grup de gent, ser agent de canvi, millorar l'autoestima, sentir-se part d'un projecte, experimentar el compromís, millorar les competències, descobrir-se a si mateix, i fer-ho en un ambient de diversió i alegria.



**Figura 1.** Inconvenients per realitzar activitats de VE segons la pròpia opinió d'aquests. Recuperat de Pérez i García (2007).

Un cop aclarits aquests obstacles i aquestes motivacions, també resulta imprescindible aprofundir en el concepte de percepció. Tot i que a priori pot semblar que no sigui massa rellevant, la seva importància en aquest camp és vital. En paraules de Baptista, León i Mora (2010, p. 13), “la percepció és el procés pel qual un individu selecciona, organitza i interpreta estímuls per entendre el món de forma coherent i amb significat”. Trout (2004, p. 33) diu que “la percepció és la realitat, no confondre-la amb els fets”. En definitiva, la percepció pot ajudar a entendre l’aprenentatge i el comportament de les persones, així com la visió que aquestes tenen del món (Braidot, 2006). Seguint aquestes explicacions, es dedueix que cada persona pot percebre una mateixa cosa distintament. Així doncs, les expectatives que es tinguin i la pròpia “*performance*” resulten indicadors bàsics de la percepció (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985). Per tant, l’estudi de la percepció en el cas del VE, pot ajudar a les organitzacions a erradicar alguns problemes i a potenciar tots aquells aspectes que tinguin un possible marge de millora.

En la literatura científica, el tema de les persones que han participat com a voluntàries en EE està àmpliament tractat. S’han fet estudis sobre el seu perfil (Abadia, 2004; Martínez i Casáis, 2010), sobre les seves dificultats i conflictes en el desenvolupament de les tasques (Pérez i García, 2007), sobre el seu rol (Costa et al., 2006), sobre la seva percepció de qualitat i la futura permanència (García, Morales, Hernández i Chica, 2011; Johnson et al., 2017), sobre la seva satisfacció i el valor percebut (Baena, Parra, Pérez i García, 2014; Soto, Vergara i Fernández, 2017), sobre les seves motivacions (Dickson, Darcy, Edwards i Terwiel, 2015; Giannoulakis, Wang i Gray, 2007)... El nombre d’investigacions respecte el tema és molt extens, però sempre hi ha nous enfocaments a desenvolupar com el que es presenta en aquesta investigació.

### 2.3 Contextualització amb dades estadístiques

En aquest apartat, es fa una revisió d’algunes de les dades estadístiques existents més rellevants sobre els VE. D’aquesta manera, es pot indagar una mica més en aquestes persones i entendre millor alguns dels trets que els caracteritzen. Per aconseguir un coneixement més global i poder fer comparacions, es tracten dades a nivell de la Unió Europea, dades a nivell estatal i dades a nivell autonòmic. També s’aporta informació respecte els EE.

Posant el focus d’atenció en l’Eurobaròmetre relacionat amb l’esport i l’activitat física que es va dur a terme durant el desembre de 2017 (Comissió Europea, 2018), hi ha tres preguntes relacionades amb el VE molt clarificadores i útils. Aquestes mateixes preguntes també es van incloure en l’informe de l’any 2013, la qual cosa permet observar com han evolucionat al llarg del temps. La primera, focalitzava l’interès en aquelles persones que haguessin participat en feines com a voluntaris que donessin suport a activitats esportives (Taula 2). La segona, estava relacionada amb la quantitat de temps que dedicaven a la feina voluntària dins del món de l’esport (Taula 3). La tercera i última, es centrava en el tipus de feina/tasques que feien com a voluntaris (Taula 4).

A la següent taula, es pot observar clarament que el nombre de VE no és massa elevat respecte a la població total. En aquest cas, representaria un 6% de la població de la Unió

Europea i només un 4% de la població espanyola. Cal dir que aquests percentatges no han variat massa respecte el període de 2013-2017.

**Taula 2.** *Participes en Feines de Voluntariat que Donin Suport a Activitats Esportives?*

<u>Procedència</u>	<u>Grau d'incidència</u>	<u>2017</u>	<u>Diferència 2017-2013</u>
Unió Europea	Si	6	-1
	No	94	+1
Espanya	Si	4	=
	No	96	=

Font: Comissió Europea (2018). Unitat: Percentatges. Base: total de la mostra. Univers: població de 15 i més anys.

A la següent taula, es pot apreciar que la gran majoria de temps que les persones dediquen al VE es troba gairebé sempre per sota de les 20 hores/mes. En relació a les dues procedències que es mostren, es pot afirmar que a la Unió Europea es fa més VE d'1-5 hores/mes (+7%) però menys VE ocasional (-5%) respecte a Espanya. Com a dades a destacar, cal dir que a la Unió Europea el VE ocasional ha caigut un 6% en el període 2013-2017, així com a Espanya també ho ha fet en un 9%. Si més no, a Espanya el VE de 6-20 hores/mes ha crescut un 8% en aquest mateix període.

**Taula 3.** *Quant de Temps Dediques a la Feina com a Voluntari en el Camp de l'Esport?*

<u>Procedència</u>	<u>Quantitat de temps</u>	<u>2017</u>	<u>Diferència 2017-2013</u>
Unió Europea	Ocasionalment	30	-6
	1-5 hores/mes	31	+3
	6-20 hores/mes	30	+3
	21-40 hores/mes	7	+1
	+40 hores/mes	2	0
Espanya	Ocasionalment	35	-9
	1-5 hores/mes	24	+2
	6-20 hores/mes	31	+8
	21-40 hores/mes	4	-4
	+40 hores/mes	6	+3

Font: Comissió Europea (2018). Unitat: Percentatges. Base: població que fa VE. Univers: població de 15 i més anys.

De la taula que es mostra a continuació, es pot destacar que les tasques que més fan els VE a la Unió Europea estan relacionades amb l'ajuda en l'organització d'un esdeveniment (33%), i les que menys amb els temes administratius (12%). En canvi, a Espanya les tasques que més es fan són les d'entrenador (40%), i les que menys les administratives (3%). Un aspecte que crida molt l'atenció, és que en el cas d'Espanya les tasques relacionades amb l'ajuda en l'organització d'un esdeveniment han passat de ser del 47% l'any 2013 a només el 25% l'any 2017. Són unes dades molt sorprenents, ja que no hi ha cap explicació possible que justifiqui aquesta caiguda del 22%, a no ser que sigui un error de la mostra.

**Taula 4. Quin Tipus de Tasques Fas com a Voluntari en el Camp de l'Esport?**

<u>Tipus de tasca</u>	<u>Procedència</u>	<u>2017</u>	<u>Diferència 2017-2013</u>
Membre d'un consell o comitè		21	-1
Tasques administratives		18	+2
Entrenador	Unió	27	-2
Àrbitre o un altre funcionari	Europea	12	+3
Ajudar en l'organització d'un esdeveniment		33	-2
Recolzament de les activitats diàries (club)		20	0
Membre d'un consell o comitè		13	+5
Tasques administratives		3	+1
Entrenador	Espanya	40	+10
Àrbitre o un altre funcionari		8	-8
Ajudar en l'organització d'un esdeveniment		25	-22
Recolzament de les activitats diàries (club)		9	+3

Font: Comissió Europea (2018). Unitat: Percentatges. Base: població que fa VE. Univers: població de 15 i més anys.

Un altre dels informes que aporta molta informació respecte el tema que s'està tractant, és l'enquesta d'hàbits esportius del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport del 2015 (MECD, 2015). L'àmbit geogràfic d'aquesta enquesta es va centrar en tot el territori espanyol, incloent Ceuta i Melilla. A partir de la Taula 5, es poden deduir algunes característiques molt destacades sobre els VE:

- Els homes (9,5%) són molt més propensos que les dones (5,3%) a realitzar VE.
- A major edat menor participació com a VE.
- Els solters que viuen a casa dels seus pares (12%) són els més proclius a participar en tasques de VE. Per contrabanda, els casats o en parella que viuen sols (2,4%) són els que menys.
- En termes generals, a major nivell d'estudis més elevada és la participació com a VE.
- Els estudiants (14,3%) són els més propensos a fer VE, a diferència dels jubilats o retirats de la feina (1,6%) i aquells que fan feines a la llar (1,4%) que són els que menys.
- Quant més petit és un municipi majors són els nivells de VE de la seva població.
- A Catalunya els nivells de VE es situen al 10,9%. D'aquesta manera, es troba 3,5 punts per sobre de la mitjana espanyola (7,4%).

**Taula 5. Persones Segons el Seu Recolzament a l'Esport Mitjançant la Feina com a Voluntari.**

<u>Variables sociodemogràfiques</u>	<u>Total</u>	<u>Recolzen mitjançant la feina com a voluntari</u>
SEXE		
Homes	100	9,5
Dones	100	5,3

<u>Variables sociodemogràfiques</u>	<u>Total</u>	<u>Recolzen mitjançant la feina com a voluntari</u>
<b>EDAT</b>		
De 15 a 24 anys	100	14,3
De 25 a 34 anys	100	10,1
De 35 a 44 anys	100	8,7
De 45 a 54 anys	100	8,6
De 55 anys i més	100	2,5
<b>SITUACIÓ PERSONAL</b>		
Solter a casa dels seus pares	100	12,0
Solter independent, divorciat separat o viudo	100	6,2
Casat o en parella sense fills	100	6,2
Casat o en parella amb fills menors de 18 anys	100	9,1
Casat o en parella amb fills de 18 anys en endavant a casa	100	5,5
Casat o en parella vivint sols	100	2,4
Altres	100	3,4
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>		
Primera etapa d'educació secundària i inferior	100	5,2
Segona etapa d'educació secundària	100	8,8
Educació superior	100	10,3
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>		
Amb feina	100	9,8
Sense feina	100	7,0
Jubilat o retirat de la feina	100	1,6
Estudiant	100	14,3
Feines de la llar	100	1,7
Altres	100	4,3
<b>COMUNITAT AUTÒNOMA</b>		
Catalunya	100	10,9
<b>MIDA DEL MUNICIPI</b>		
Capitals de província	100	5,3
De més de 50.000 habitants	100	6,8
De menys de 50.001 habitants	100	9,0
<b>TOTAL ESTATAL</b>	<b>100</b>	<b>7,4</b>

Font: MECD (2015). Unitat: percentatges. Base: total de la mostra. Univers: població de 15 i més anys residents en habitatges familiars.

Per aportar una mica més de llum en aquesta línia, l'estudi nº 2.864 dut a terme el març de 2011 pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS, 2011), va evidenciar que la proporció de persones que havien realitzat tasques de VE durant els dotze mesos anteriors a Espanya es situava en un 4,7%.

Entrant ara al territori català, l'únic informe que s'ha pogut trobar en aquesta zona respecte el VE, és l'enquesta de l'ús del temps elaborada per l'Institut d'Estadística de Catalunya l'any 2011 (IDESCAT, 2011). En aquesta, a diferència dels informes que s'han

mencionat anteriorment, només es va tenir en compte la població que havia participat en activitats de VE en l'últim mes. Els resultats van mostrar que el 2,75% de la població havia participat en activitats de VE en l'últim mes. De totes maneres, al desglossar aquests resultats, les dinàmiques que s'han comentat anteriorment respecte les diferents variables sociodemogràfiques que es van tractar a l'enquesta d'hàbits esportius (MECD, 2015) es poden confirmar.

Per mostrar alguna dada de la importància que tenen els EE a dia d'avui i, d'aquesta manera, poder entendre una mica millor el context en el qual s'envolta l'estudi que es presenta, a la Taula 6 es mostren les persones que van assistir a un EE durant l'últim any (MECD, 2015). Com es pot veure en aquesta, quatre de cada deu persones aproximadament van assistir a un EE durant l'últim any. A més, Catalunya es va situar 4,2 punts per sobre de la mitjana espanyola. Dit això, queda plasmat que els EE són un pilar fonamental dins de la societat en la qual vivim.

**Taula 6.** *Persones que Van Assistir Durant l'Últim Any a un EE.*

	<u>Procedència</u>	<u>Total</u>	<u>Assistència</u>
Espanya		100	37,1
Catalunya		100	41,3

Font: MECD (2015). Unitat: percentatges. Base: total de la mostra. Univers: població de 15 i més anys residents en habitatges familiars.

De totes les dades esmentades en aquest apartat, aquelles que més interessin per la present investigació són les que estan relacionades amb les persones que participen com a voluntàries en EE. Dit això i tenint en compte les dades existents més recents, es pot dir que a la Unió Europea un 2% de la població total participa com a voluntària en EE (6% de la població total fa VE / 33% d'aquest VE està relacionat amb EE). En el cas d'Espanya, aquesta xifra es veu disminuïda a un 1% (4% de la població total fa VE / 25% d'aquest VE està relacionat amb EE). Si més no, a nivell català és molt difícil posar percentatges ja que la informació existent en relació al tema és molt escassa.

Abans de passar a explicar els objectius, tot seguit s'exposen unes dades respecte el perfil del voluntari a Catalunya. És cert que aquestes es centren en tot el conjunt de voluntaris i no únicament en aquells que fan la seva tasca en l'àmbit esportiu, i també que no són específiques de la província de Barcelona. De totes maneres, així es pot tenir una idea de com és el voluntariat en aquesta regió, i posteriorment es podran fer les comparacions que es creguin oportunes amb les dades obtingudes per la investigació d'aquest treball.

Segons l'informe de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya 2018 elaborat per l'Observatori del Tercer Sector i la Societat Civil (OTSSC, 2018), el perfil del voluntari català té les següents característiques:

- El 60% de les persones voluntàries són dones, mentre que el 40% són homes.
- Per grups d'edat, es concentren sobretot en edats joves, dels 20 als 29 anys, i en edats madures, amb més de 60 anys.
- Pel que fa a la dedicació principal, el 43% treballa, el 29% està jubilat i el 13% estudia i treballa.

### 3. OBJECTIUS

En el present treball, es pretén estudiar i aprofundir una mica més en la percepció de les persones que participen com a voluntàries en EE. Per aquest motiu i per centrar i acotar la línia d'investigació, l'objectiu general que es planteja és el següent:

- Analitzar la percepció en diferents àmbits de les persones que mentre han estat vivint a la província de Barcelona, han participat com a voluntàries en algun EE en els últims cinc anys.

D'altra banda, cal dir que només es tindran en compte EE de mitjana-gran magnitud deixant de banda aquells de petita escala. Com que aquests conceptes de magnitud són bastant ambigus com ja s'ha dit anteriorment, el filtre s'ha posat en EE en els quals hi van participar quaranta o més voluntaris. Així doncs, tots aquells EE en els quals l'organització va comptar amb menys de quaranta voluntaris no es consideraran.

Ara bé, per arribar a assolir aquest objectiu general, també es pretén aconseguir-ne uns altres de més específics. A continuació, es detallen cadascun d'ells:

- Dissenyar un instrument o aprofitar-ne un de ja existent que permeti recopilar dades respecte la percepció dels voluntaris que participen en EE.
- Comparar els resultats obtinguts de les percepcions dels VE segons diferents variables sociodemogràfiques.
- Utilitzar l'estadística per prevenir possibles alteracions en els resultats obtinguts i, com a conseqüència, errors en les conclusions.

## 4. METODOLOGIA

### 4.1 Participants

En aquest estudi, es va prendre com a referència una mostra de 125 participants, els quals havien participat com a voluntaris en els últims cinc anys, en algun EE en el que l'organització va comptar amb quaranta o més voluntaris. Per aconseguir aquesta suma de participants, es va dur a terme una tècnica de mostreig no probabilístic per conveniència. A la Taula 7, es pot observar un resum de les característiques sociodemogràfiques dels participants de la mostra.

**Taula 7. Resum de la Mostra en Relació a les Variables Sociodemogràfiques.**

<u>Variabls sociodemogràfiques</u>	<u>Freqüència</u>	<u>Percentatges</u>
<b>GÈNERE</b>		
Masculí	53	
Femení	70	
Preferiria no respondre	2	
<b>Total</b>	<b>125</b>	
<b>EDAT</b>		
15 – 24	27	
25 – 34	25	
35 – 44	21	
45 – 54	28	
55 – 64	17	
65+	7	
<b>Total</b>	<b>125</b>	
<b>OCUPACIÓ</b>		
Estudiant	16	
Treballador/a	73	
Estudiant, Treballador/a	12	
Parat/da	9	
Altres	15	
<b>Total</b>	<b>125</b>	
<b>ESTAT CIVIL</b>		
Solter/a	63	
Casat/da	37	
Separat/da	4	
Divorciat/da	9	
Vidu/a	2	
Altres unions	7	
NS/NC	3	
<b>Total</b>	<b>125</b>	
<b>MIDA DEL MUNICIPI</b>		
Menys de 50.000 habitants	32	
Més de 50.000 habitants	90	
NS/NC	3	
<b>Total</b>	<b>125</b>	

## 4.2 Instrument

Els participants de l'estudi van completar el qüestionari elaborat per Baena et al. (2014), que es va dissenyar exclusivament per avaluar la percepció dels voluntaris del Campionat del Món de Bàsquet de l'any 2014, amb unes petites modificacions. S'ha de dir que la transferència que pot tenir aquest a qualsevol altre tipus d'EE és molt alta i, per exemple, Grimaldi, Teva, Ruiz i Cepeda (2019) ja el van utilitzar en un esdeveniment en el qual hi havia més de trenta activitats esportives. Dit això, a la Taula 8 es poden observar les modificacions que es van fer respecte el qüestionari inicial per adaptar-lo al màxim al context de la present investigació. A l'annex, s'adjunta l'enquesta que es va administrar.

**Taula 8.** *Adaptació del Qüestionari de Baena et al. (2014).*

<u>Dimensions</u>	<u>Baena et al. (2014)</u>	<u>Arnan (2020)</u>
Entreteniment	5	4
Eficiència	6	5
Implicació*	0	2
Avaluació de la formació rebuda**	3	3
Satisfacció amb l'elecció	3	2
Satisfacció amb la feina	3	2
Valor percebut	3	2
Intencions futures	3	2

Nota. Els nombres que apareixen són el total de preguntes que hi ha per cada dimensió. \*La dimensió d'implicació no existia en el qüestionari inicial. \*\*La dimensió original tenia el nom d'avaluació del programa de formació.

L'avaluació de cada pregunta es va fer exactament igual que en l'estudi de Baena et al. (2014). De totes maneres, es va incloure una pregunta filtre a l'inici del qüestionari per impedir que persones no objectiu de la investigació poguessin participar en l'enquesta. A més, per posar una referència, es va demanar que els participants responguessin l'enquesta exclusivament en relació a la seva última experiència com a voluntaris en EE que complissin els requisits. Fet aquest petit aclariment, totes les preguntes van ser avaluades a partir d'una escala de Likert de cinc punts. En el cas de les dimensions d'entreteniment, d'eficiència, d'implicació i de satisfacció amb la feina (1=totalment en desacord i 5=totalment d'acord); per les dimensions de satisfacció amb l'elecció, de valor percebut i d'intencions futures (1=en absolut i 5=en gran mesura); per la dimensió d'avaluació de la formació rebuda, cadascuna de les preguntes va ser avaluada amb una terminologia completament diferent (1=gens interessant/clara/convenient i 5=molt interessant/clara/convenient). El qüestionari també recollia una pregunta en relació a la satisfacció general com a VE, que es va valorar en una escala de Likert de deu punts (1=gens satisfet i 10=molt satisfet). Per últim, també es van incloure algunes preguntes de caràcter sociodemogràfic relacionades amb: gènere, edat, ocupació, estat civil i mida de la població.

### 4.3 Procediment

Un cop el qüestionari va estar elaborat, es van passar totes les preguntes a l'eina de Google anomenada Formularis de Google. Tot seguit, es va contactar amb múltiples persones, associacions i organitzacions, per a que fessin difusió de l'enquesta a aquelles persones que complien els requisits exigits. L'enquesta es va deixar oberta un període de tres setmanes durant el mes de maig de 2020, sent aquesta via online l'única per rebre respostes. Cal remarcar que totes les enquestes van ser respostes de forma autoadministrada.

### 4.4 Anàlisi de dades

Les dades obtingudes a través de l'enquesta van ser transferides al paquet estadístic SPSS Statistics 25 per ser analitzades. En primer lloc, es va fer una anàlisi descriptiva per trobar la mitjana (M), la desviació estàndard (DE) i l'error estàndard de la mitjana (EEM) de les diferents dimensions i de les diferents variables estudiades. A més, també es va fer una anàlisi de la consistència interna del qüestionari a través del coeficient alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), per mesurar-ne la seva fiabilitat. Es va prendre com a referència a Campo (2006), que considera que la consistència interna és alta quan els valors oscil·len entre .70 i .90. Quan aquests es situen per sobre de .90 s'entén que la dimensió té ítems que mesuren el mateix. En canvi, quan té valors per sota de .70 la fiabilitat és més baixa, encara que per sobre de .50 es poden acceptar. Posteriorment, per avaluar el grau d'associació entre les variables quantitatives i les variables categòriques, es van dur a terme dues proves. Per una banda, la relació amb el gènere i la mida del municipi van ser estudiades a través de la prova t de Student. Per l'altra, la relació amb l'edat (que es va agrupar en sis grups), l'ocupació i l'estat civil van ser valuades a través de l'anàlisi de la variància més conegut com ANOVA. Tal com senyala Jacobo (2015), per dur a terme una prova paramètrica s'han de complir tres requisits:

- a) Normalitat de la resposta en cada nivell.
- b) Homogeneïtat de les variàncies o homoscedasticitat.
- c) Independència dels valors obtinguts.

En el present estudi, com que les proves recentment mencionades són bastant robustes a les desviacions de la normalitat sempre que la mostra és elevada (Lix, Keselman i Keselman, 1996), no es va tenir en compte aquest requisit. De totes maneres, aquestes proves són molt sensibles a l'heteroscedasticitat, per la qual cosa inicialment es va aplicar la prova de Levene. Quan aquesta prova va mostrar valors significatius, els resultats de les proves t de Student i ANOVA no es van considerar com a vàlids perquè hi podia haver errors. Per últim, sempre que els resultats de l'ANOVA van resultar significatius, es va dur a terme la prova de Scheffe per determinar les diferències entre les variables d'una mateixa dimensió.

Quan es fa referència al concepte de significança, simplement és per afirmar si s'accepta la hipòtesi nul·la o l'alternativa. Segons Rubio i Berlanga (2012), la nul·la afirma que no hi ha cap mena d'associació entre les variables estudiades, i l'alternativa afirma que sí que hi ha algun grau de relació o associació entre aquestes. En el present cas, per acceptar la hipòtesi alternativa, es va agafar el valor  $p < .05$ , és a dir, una probabilitat del 95%.

## 5. RESULTATS

A la Taula 9 es mostren els resultats de l'alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de cada dimensió, i la M, la DE i l'EEM dels diferents ítems que es van estudiar.

**Taula 9.** Percepció dels VE dels Ítems que Configuren les Dimensions Estudiades.

<u>Dimensió (alpha de Cronbach)</u>	<u>M <math>\pm</math> DE (EEM)</u>
<i>Entreteniment (<math>\alpha = .56</math>)</i>	
Considera que ser voluntari/a li va permetre viure d'una manera més intensa l'experiència que sent espectador?	4.64 $\pm$ .56 (.05)
Considera que la seva experiència com a voluntari/a va ser entretinguda i divertida?	4.46 $\pm$ .64 (.06)
Considera que hi va haver bon ambient entre els/les voluntaris/es?	4.34 $\pm$ .70 (.06)
Considera que treballar com a voluntari/a li va permetre aprendre i adquirir experiència laboral?	3.82 $\pm$ .97 (.09)
Mitjana aritmètica total	4.32 $\pm$ .48 (.04)
<i>Eficiència (<math>\alpha = .78</math>)</i>	
Considera que les tasques que li van assignar s'adequaven a les seves capacitats?	4.44 $\pm$ .84 (.08)
Considera que les funcions que li van encomanar estaven clarament definides?	4.35 $\pm$ .77 (.07)
Considera que el funcionament del seu grup/equip de treball va ser correcte?	4.34 $\pm$ .76 (.07)
Considera que l'organització de l'esdeveniment va funcionar de manera adequada?	4.10 $\pm$ .77 (.07)
Considera que l'organització va complir amb tot el que va prometre?	4.13 $\pm$ .90 (.08)
Mitjana aritmètica total	4.27 $\pm$ .59 (.05)
<i>Implicació (<math>\alpha = .63</math>)</i>	
Considera que va complir amb èxit les tasques que li van encomanar?	4.68 $\pm$ .50 (.05)
Considera que va donar el millor de si mateix en les tasques que li van encomanar?	4.71 $\pm$ .51 (.05)
Mitjana aritmètica total	4.70 $\pm$ .43 (.04)
<i>Avaluació de la formació rebuda (<math>\alpha = .66</math>)</i>	
Va ser interessant la formació que va rebre?	3.50 $\pm$ .68 (.06)
Va ser clara la formació que va rebre?	3.52 $\pm$ .59 (.05)
Va ser convenient la formació que va rebre?	3.61 $\pm$ .71 (.06)
Mitjana aritmètica total	3.54 $\pm$ .51 (.05)
<i>Satisfacció amb l'elecció (<math>\alpha = .66</math>)</i>	
L'elecció que va fer de realitzar aquesta experiència com a voluntari/a va ser encertada?	4.44 $\pm$ .57 (.05)
L'elecció que va fer de realitzar aquesta experiència com a voluntari/a va ser exactament allò que necessitava?	4.23 $\pm$ .65 (.05)
Mitjana aritmètica total	4.33 $\pm$ .53 (.05)
<i>Satisfacció amb la feina (<math>\alpha = .86</math>)</i>	

<u>Dimensió (alpha de Cronbach)</u>	<u>M ± DE (EEM)</u>
Va acabar satisfet/a amb la varietat d'activitats de la feina que li van assignar?	4.18 ± 1.08 (.10)
Va acabar satisfet/a amb els beneficis que va obtenir de la feina que li van assignar?	4.25 ± .93 (.09)
Mitjana aritmètica total	4.22 ± .94 (.08)
<i>Valor percebut (<math>\alpha = .89</math>)</i>	
Considera que comparant els sacrificis que va fer amb els beneficis que va obtenir, l'experiència va ser bona?	4.38 ± .93 (.08)
De forma general, el valor que li va aportar aquesta experiència va ser l'adequat?	4.46 ± .78 (.07)
Mitjana aritmètica total	4.42 ± .81 (.07)
<i>Intencions futures (<math>\alpha = .90</math>)</i>	
Està disposat/da a participar com a voluntari/a en altres esdeveniments esportius?	4.46 ± .58 (.05)
Parlarà bé de la seva experiència com a voluntari/a si li pregunten?	4.51 ± .55 (.05)
Mitjana aritmètica total	4.50 ± .57 (.05)
<i>Satisfacció general de l'experiència</i>	
Com valora la satisfacció general amb l'experiència de voluntari/a que va viure?	8.30 ± 1.25 (.11)

Començant per l'alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), la dimensió d'entreteniment ( $\alpha = .56$ ) és la que va mostrar una consistència interna més baixa. Les dimensions d'implicació ( $\alpha = .63$ ), d'avaluació de la formació rebuda ( $\alpha = .66$ ) i de satisfacció amb l'elecció ( $\alpha = .66$ ), no van presentar valors excel·lents però s'hi van apropar. Les dimensions d'eficiència ( $\alpha = .78$ ), de satisfacció amb la feina ( $\alpha = .86$ ) i de valor percebut ( $\alpha = .89$ ), van presentar una consistència interna immillorable. Per últim, la dimensió d'intencions futures ( $\alpha = .90$ ) va mostrar un valor molt bo també encara que estava al límit.

Entrant ja en cadascuna de les dimensions, es pot observar clarament que les percepcions dels participants van denotar molta positivitat. Gairebé totes les dimensions van ser puntuades per sobre de 4, i l'ítem "com valora la satisfacció general amb l'experiència de voluntari/a que va viure?" ( $M = 8.30 \pm 1.25$ ) encara va ressaltar més aquesta tendència.

Pel que fa a les dimensions que més puntuació van aconseguir, van ser la d'implicació en primera posició ( $M = 4.70 \pm .43$ ) seguida de la d'intencions futures ( $M = 4.50 \pm .57$ ). Els ítems que les formen van obtenir també valors molt semblants entre ells.

Amb unes xifres molt altes també, s'hi van trobar les dimensions de valor percebut ( $M = 4.42 \pm .81$ ), de satisfacció amb l'elecció ( $M = 4.33 \pm .53$ ), d'entreteniment ( $M = 4.32 \pm .48$ ) i d'eficiència ( $M = 4.27 \pm .59$ ). Si més no, en alguna d'aquestes dimensions hi va haver diferències bastant àmplies entre ítems que criden l'atenció. Per exemple, en la dimensió d'entreteniment, l'ítem "considera que ser voluntari/a li va permetre viure d'una manera més intensa l'experiència que sent espectador?" ( $M = 4.64 \pm .56$ ) va tenir una puntuació molt més alta que l'ítem "considera que treballar com a voluntari/a li va permetre aprendre i adquirir experiència laboral?" ( $M = 3.82 \pm .97$ ). O bé, en la dimensió

d'eficiència, que l'ítem "considera que les tasques que li van assignar s'adequaven a les seves capacitats?" ( $M=4.44 \pm .84$ ) va tenir una mitjana bastant superior a l'ítem "considera que l'organització de l'esdeveniment va funcionar de manera adequada?" ( $M=4.10 \pm .77$ ). Per altra banda, dins de la dimensió de satisfacció amb la feina, cal fer una menció a l'ítem "va acabar satisfet/a amb la varietat d'activitats de la feina que li van assignar?" ( $M=4.18 \pm 1.08$ ) ja que és el que va mostrar la DE més alta de totes.

Per últim, no es pot deixar de banda la dimensió d'avaluació de la formació rebuda ( $M=3.54 \pm .51$ ). Tot i obtenir uns valors força elevats també, va ser l'única que no va arribar a la xifra de 4. A més, cap dels ítems que la configura tampoc ho va poder aconseguir. D'aquesta manera, queda palès que aquesta dimensió va obtenir una puntuació molt menor que qualsevol de les altres.

## 5.1 Diferències segons variables sociodemogràfiques

### 5.1.1 Gènere

Fent una ullada a la Taula 10, es pot apreciar que no hi va haver diferències significatives respecte el gènere en cap de les dimensions que es van estudiar. Si més no, en totes i cadascuna d'aquestes dimensions el gènere masculí va obtenir unes puntuacions lleugerament més altes.

**Taula 10.** Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció del Gènere.

Dimensió	Masculí M $\pm$ DE	Femení M $\pm$ DE	Levene F (p valor)	t de Student t (p valor)
Entreteniment	4.39 $\pm$ .42	4.28 $\pm$ .51	1.36 (.246)	1.30 (.196)
Eficiència	4.29 $\pm$ .54	4.27 $\pm$ .61	.70 (.405)	.18 (.859)
Implicació	4.70 $\pm$ .43	4.69 $\pm$ .44	.12 (.726)	.16 (.875)
Avaluació de la formació rebuda	3.62 $\pm$ .47	3.49 $\pm$ .53	.95 (.333)	1.43 (.156)
Satisfacció amb l'elecció	4.38 $\pm$ .44	4.30 $\pm$ .59	3.85 (.053)	.80 (.425)
Satisfacció amb la feina	4.27 $\pm$ .90	4.16 $\pm$ .99	.00 (.987)	.63 (.529)
Valor percebut	4.52 $\pm$ .69	4.35 $\pm$ .88	2.01 (.159)	1.15 (.252)
Intencions futures	4.53 $\pm$ .50	4.49 $\pm$ .62	2.91 (.091)	.41 (.684)
Satisfacció general	8.30 $\pm$ 1.07	8.29 $\pm$ 1.39	2.90 (.091)	.71 (.944)

Nota. \* $p < .05$

### 5.1.2 Edat

Pel que fa a l'edat (Taula 11 i Taula 12), l'única dimensió que va mostrar diferències estadísticament significatives va ser la de l'avaluació de la formació rebuda ( $p$  valor de l'ANOVA= .006). Un cop aplicada la prova de contrast de Scheffe, es va concloure que les diferències es podien localitzar entre els rangs d'edat de 45 – 54 ( $M=3.38 \pm .60$ ) i de 55 – 64 ( $M=3.90 \pm .52$ ) amb un  $p$  valor de .039. Aquest últim grup va puntuar amb una mitjana més elevada que l'altre dimensió a la qual s'està fent referència.

**Taula 11.** *Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Edat.*

Dimensió	15 – 24	25 – 34	35 – 44	45 - 54
	M ± DE	M ± DE	M ± DE	M ± DE
Entreteniment	4.34 ± .33	4.29 ± .48	4.33 ± .50	4.21 ± .54
Eficiència	4.36 ± .56	4.22 ± .57	4.42 ± .59	4.09 ± .62
Implicació	4.76 ± .38	4.64 ± .40	4.71 ± .46	4.70 ± .42
Avaluació de la formació rebuda	3.65 ± .44	3.47 ± .52	3.38 ± .60	3.38 ± .60
Satisfacció amb l'elecció	4.35 ± .39	4.24 ± .65	4.40 ± .49	4.33 ± .55
Satisfacció amb la feina	4.19 ± .81	4.08 ± 1.05	4.31 ± .91	4.20 ± 1.01
Valor percebut	4.57 ± .58	4.24 ± .89	4.50 ± .61	4.41 ± .87
Intencions futures	4.43 ± .53	4.54 ± .58	4.62 ± .50	4.50 ± .58
Satisfacció general	8.33 ± .73	8.24 ± 1.45	8.48 ± .98	8.39 ± 1.55

**Taula 12.** *Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Edat (Continuació).*

Dimensió	55 - 64	65+	Levene	ANOVA
	M ± DE	M ± DE	F (p valor)	t (p valor)
Entreteniment	4.43 ± .60	4.43 ± .40	1.54 (.184)	.53 (.751)
Eficiència	4.29 ± .64	4.40 ± .57	.31 (.907)	1.06 (.386)
Implicació	4.68 ± .58	4.64 ± .38	.88 (.497)	.23 (.949)
Avaluació de la formació rebuda	3.90 ± .52	3.67 ± .51	.90 (.483)	3.44 (.006)*
Satisfacció amb l'elecció	4.35 ± .63	4.36 ± .48	.81 (.547)	.24 (.945)
Satisfacció amb la feina	4.18 ± 1.09	4.71 ± .49	.94 (.458)	.54 (.747)
Valor percebut	4.35 ± 1.11	4.36 ± .85	1.94 (.093)	.50 (.775)
Intencions futures	4.35 ± .72	4.71 ± .49	1.66 (.150)	.71 (.614)
Satisfacció general	8.18 ± 1.47	7.86 ± 1.22	2.04 (.077)	.33 (.895)

Nota. \*p< .05

### 5.1.3 Ocupació

Tal com es pot observar a la Taula 13 i a la Taula 14, l'única dimensió que va presentar diferències significatives en funció de l'ocupació, va ser de nou la de l'avaluació de la formació rebuda (p valor de l'ANOVA= .000). En aquest cas i un cop aplicades les proves post hoc, les diferències es van trobar entre els grups aturat/da (M=4.19 ± .44) i treballador/a (M=3.42 ± .51) amb un p valor de .001, i entre els grups aturat/da (M=4.19 ± .44 i estudiant (3.52 ± .38) amb un p valor de .027. En ambdós casos, el grup aturat/da va puntuar amb mitjanes més elevades.

Si les dimensions de satisfacció amb l'elecció (p valor de Levene= .030), d'intencions futures (p valor de Levene= .007) i de satisfacció general (p valor de Levene= .014) haguessin mostrat diferències significatives a l'ANOVA, aquestes no s'haguessin considerat al no complir la regla de l'homoscedasticitat.

**Taula 13.** Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Ocupació.

Dimensió	Estudiant M ± DE	Treballador/a M ± DE	Estudiant i Treballador/a M ± DE	Aturat/da M ± DE	Altres M ± DE
Entreteniment	4.33 ± .36	4.27 ± .51	4.23 ± .52	4.53 ± .36	4.48 ± .43
Eficiència	4.21 ± .56	4.23 ± .62	4.25 ± .71	4.42 ± .49	4.47 ± .45
Implicació	4.78 ± .41	4.64 ± .48	4.79 ± .26	4.78 ± .26	4.73 ± .37
Avaluació de la formació rebuda	3.52 ± .38	3.42 ± .51	3.59 ± .43	4.19 ± .44	3.73 ± .42
Satisfacció amb l'elecció	4.19 ± .31	4.36 ± .55	4.17 ± .75	4.50 ± .35	4.40 ± .51
Satisfacció amb la feina	4.13 ± .85	4.18 ± .98	3.96 ± 1.23	4.50 ± .79	4.53 ± .61
Valor percebut	4.38 ± .72	4.36 ± .87	4.33 ± 1.01	4.61 ± .55	4.67 ± .52
Intencions futures	4.31 ± .48	4.51 ± .55	4.29 ± .69	4.56 ± .77	4.80 ± .41
Satisfacció general	8.06 ± .85	8.27 ± 1.30	7.83 ± 1.80	9.22 ± .67	8.53 ± .83

**Taula 14.** Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Ocupació (Continuació).

Dimensió	Levene F (p valor)	ANOVA t (p valor)
Entreteniment	.87 (.482)	1.16 (.332)
Eficiència	1.07 (.377)	.67 (.615)
Implicació	2.09 (.087)	.68 (.610)
Avaluació de la formació rebuda	.47 (.757)	5.94 (.000)*
Satisfacció amb l'elecció	2.78 (.030)*	.93 (.447)
Satisfacció amb la feina	1.14 (.341)	.91 (.458)
Valor percebut	1.75 (.144)	.60 (.665)
Intencions futures	3.69 (.007)*	1.96 (.104)
Satisfacció general	3.26 (.014)*	1.98 (.102)

Nota. \*p< .05

### 5.1.4 Estat civil

Els resultats obtinguts indiquen que no hi va haver diferències significatives en cap de les dimensions estudiades pel que fa a l'estat civil (Taules 15 i 16). Això és així, ja que aquesta variable no va mostrar cap mena d'incidència en la percepció dels VE.

El test de Levene va mostrar que les dimensions de l'avaluació de la formació rebuda (p valor de .040), la satisfacció amb la feina (p valor de .004) i el valor percebut (p valor de .033) no s'haguessin pogut considerar.

**Taula 15.** Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Estat Civil.

Dimensió	Solter/a M ± DE	Casat/da M ± DE	Separat/da M ± DE	Divorciat/da M ± DE
Entreteniment	4.29 ± .48	4.40 ± .46	4.38 ± .60	4.33 ± .61
Eficiència	4.21 ± .63	4.45 ± .52	3.90 ± .81	4.33 ± .39
Implicació	4.72 ± .37	4.64 ± .50	4.63 ± .48	4.67 ± .66
Avaluació de la formació rebuda	3.47 ± .49	3.65 ± .42	3.33 ± 1.05	3.85 ± .44
Satisfacció amb l'elecció	4.25 ± .58	4.47 ± .47	4.25 ± .65	4.33 ± .35
Satisfacció amb la feina	4.03 ± 1.06	4.50 ± .68	3.88 ± 1.65	4.39 ± .78
Valor percebut	4.32 ± .95	4.69 ± .57	4.25 ± .65	4.28 ± .62
Intencions futures	4.47 ± .60	4.65 ± .54	4.25 ± .50	4.44 ± .58
Satisfacció general	8.21 ± 1.42	8.62 ± 1.11	7.75 ± .96	8.56 ± .73

**Taula 16.** Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de l'Estat Civil (Continuació).

Dimensió	Vidu/a M ± DE	Altres unions M ± DE	Levene F (p valor)	ANOVA t (p valor)
Entreteniment	4.13 ± .18	4.39 ± .38	.86 (.529)	1.27 (.278)
Eficiència	3.90 ± .42	4.34 ± .40	1.52 (.177)	1.29 (.268)
Implicació	4.75 ± .35	4.71 ± .39	2.09 (.058)	.43 (.856)
Avaluació de la formació rebuda	3.33 ± .44	3.33 ± .61	2.28 (.040)*	1.54 (.170)
Satisfacció amb l'elecció	4.00 ± .00	4.57 ± .45	1.05 (.397)	1.10 (.367)
Satisfacció amb la feina	5.00 ± .00	4.07 ± .67	3.42 (.004)*	1.38 (.227)
Valor percebut	4.00 ± 1.41	4.42 ± .53	2.39 (.033)*	1.15 (.338)
Intencions futures	4.50 ± .71	4.29 ± .49	1.39 (.224)	.75 (.611)
Satisfacció general	7.00 ± 1.41	7.71 ± .756	.86 (.523)	1.34 (.247)

Nota. \*p < .05

### 5.1.5 Mida de la població

A la Taula 17, es posa de manifest que l'única dimensió en la qual van existir diferències significatives en funció de la mida de la població va ser la d'eficiència (p valor de la prova t de Student= .045). Per tant, això indica que el grup de menys de 50.000 habitants (M=4.45 ± .50) sol puntuar amb xifres més altes la percepció de l'eficiència que el més de 50.000 habitants (M=4.21 ± .60).

Els resultats de la dimensió de satisfacció amb l'elecció no s'haguessin pogut tenir en compte, ja que el seu p valor al test de Levene va ser de .034.

**Taula 17.** *Percepció per Part dels VE de les Diferents Dimensions en Funció de la Mida de la Població.*

Dimensió	Menys de 50.000 habitants M ± DE	Més de 50.000 habitants M ± DE	Levene F (p valor)	t de Student t (p valor)
Entreteniment	4.41 ± .46	4.28 ± .49	.00 (.957)	1.27 (.207)
Eficiència	4.45 ± .50	4.21 ± .60	3.29 (.072)	2.03 (.045)*
Implicació	4.73 ± .46	4.68 ± .43	.12 (.735)	.63 (.528)
Avaluació de la formació rebuda	3.69 ± .51	3.50 ± .50	.03 (.874)	1.82 (.071)
Satisfacció amb l'elecció	4.41 ± .39	4.32 ± .58	4.62 (.034)*	.81 (.418)
Satisfacció amb la feina	4.30 ± .78	4.18 ± 1.00	1.29 (.258)	.61 (.544)
Valor percebut	4.47 ± .67	4.40 ± .86	2.90 (.091)	.41 (.681)
Intencions futures	4.43 ± .58	4.52 ± .57	.00 (.993)	-.72 (.474)
Satisfacció general	8.47 ± 1.07	8.23 ± 1.32	.33 (.56)	.90 (.368)

Nota. \*p< .05

## 6. DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

Aquest estudi s'ha centrat en analitzar la percepció d'aquelles persones que mentre han estat vivint a la província de Barcelona, han participat com a voluntàries en algun EE de mitjana-gran magnitud en els últims cinc anys.

En general, totes les dimensions i els ítems que es van estudiar van presentar valors força elevats. Per tant, la percepció dels VE respecte l'experiència que van viure va resultar ser molt bona.

Entrant en més detall, la dimensió que més puntuació va aconseguir, va ser la d'implicació. D'aquesta manera, hi ha una forta consonància amb l'estudi de Soto et al. (2017), en el qual la implicació també va obtenir uns valors molt elevats. En relació a això, Littman i Steger (2010) van evidenciar que una alta implicació podia donar lloc a un augment de la satisfacció. És més, Vecina et al. (2009) van anar una mica més enllà, i van arribar a la conclusió que no només podia augmentar la satisfacció sinó que també ho podia fer de la mateixa manera el valor percebut. Aquesta pot ser l'explicació per la qual les dimensions de satisfacció amb l'elecció, de satisfacció amb la feina i de valor percebut, obtinguessin també unes puntuacions tant elevades en el present estudi. Així mateix, les puntuacions d'aquestes tres dimensions també van ser molt semblants a les trobades per Gallarza et al. (2010), que tot i analitzar un esdeveniment religiós, poden servir per tenir una referència. Pel que fa a la percepció dels VE respecte a les intencions futures, els resultats que es van obtenir indiquen que aquests tenien la intenció de repetir l'experiència en el futur així com en els estudis de Hallmann i Harms (2012) i Pauline (2011). Per posar un altre exemple de la tendència tant positiva d'aquesta dimensió, només cal observar que únicament el 5% dels VE que havien participat en un gran EE, tenien planejat disminuir o parar amb les tasques de voluntariat en el futur (Dickson et al., 2015). Per últim i seguint amb aquestes tendències positives, les puntuacions que van obtenir Gallarza et al. (2010) en l'entreteniment, així com les que va aconseguir Pauline (2011) en l'eficiència, també mostren bastantes similituds amb les presents.

L'única dimensió que va mostrar valors una mica més baixos encara que bastant satisfactoris, va ser la dimensió d'avaluació del programa de formació. Aquesta troballa és força interessant, perquè encaixa a la perfecció amb els resultats que van obtenir Baena et al. (2014) i Pauline (2011). Això és una llàstima, perquè és l'única dimensió estudiada que no depèn exclusivament dels propis VE. D'aquesta manera, es pot constatar que alguns organitzadors d'EE veuen els voluntaris com una font de treball no remunerat enlloc de posar-se a la seva pell (Cuskelly et al., 2004), ja que no s'esforcen al màxim en potenciar aquesta part tant important. Per altra banda, un dels factors que pot resultar ser un inconvenient per ser VE, és que l'organització no sigui la correcta (Pérez i García, 2007). Per tant, com que la formació rebuda depèn exclusivament de l'organització, s'hauria d'intentar millorar-la perquè sinó la captació i la permanència dels VE podria ser més complicada en el futur.

Ja per acabar amb aquesta primera part de la discussió, la satisfacció general dels VE va resultar ser especialment bona. Això demostra clarament que les coses generalment s'estan fent molt bé, encara que hi ha aspectes com la formació rebuda que tenen un gran marge de millora.

Comparant els resultats amb les diferents variables sociodemogràfiques que es van estudiar, s'han trobat algunes diferències estadísticament significatives. Començant pel gènere, es va poder observar que els homes van valorar amb puntuacions més elevades totes les dimensions de la mateixa manera que Baena et al. (2014). Si més no, no es va poder constatar que existís cap diferència significativa i, per tant, caldrien més estudis per confirmar aquesta dinàmica.

En el cas de l'edat, es va observar que hi havien diferències significatives pel que fa a l'avaluació de la formació rebuda, entre els rangs d'edat de 45 – 54 anys i de 55 – 64 anys a favor d'aquests últims. De totes maneres, no s'ha pogut trobar cap explicació que doni resposta a aquesta causa. També es van trobar diferències significatives en funció de l'ocupació pel que fa a l'avaluació de la formació rebuda. En aquest cas, les diferències es van trobar entre els grups aturat/da i treballador/a així com entre els grups aturat/da i estudiant. Les diferències van ser a favor del grup aturat/da en ambdós casos. No s'ha pogut trobar cap evidència científica al respecte ni cap explicació lògica a aquesta tendència. És necessari comptar amb més dades per poder explicar el perquè d'aquests resultats. Per altra banda, el grup d'aturats va puntuar amb mitjanes molt més altes quasi totes les dimensions. Aquest fet es pot deure a la sensació de sentir-se útils gràcies a la seva col·laboració durant l'EE, tenint en compte que no disposen d'una ocupació professional (Baena et al., 2014). Respecte a l'estat civil, no es va poder observar cap diferència significativa.

Per últim en aquest sentit, l'única dimensió que va mostrar diferències significatives en quant a la mida del municipi va ser l'eficiència. En concret, el grup de menys de 50.000 habitants va puntuar amb mitjanes més elevades la percepció de l'eficiència respecte el grup de més de 50.000 habitants. De la mateixa manera que abans, tampoc s'ha pogut trobar cap explicació raonable a aquesta tendència. Per contrapartida, un dels aspectes que més sorprèn d'aquesta variable sociodemogràfica, és que el grup de menys de 50.000 habitants puntués totes les dimensions amb mitjanes més altes que el grup de més de 50.000 habitants, excepte en les intencions futures. No té massa sentit, i l'única explicació possible pot ser que en aquest últim grup es conformin amb menys. Però bé, caldria estudiar-ho en profunditat.

En general, les puntuacions que es van obtenir respecte la percepció dels VE en les diferents dimensions estudiades, són molt semblants a les de Baena et al. (2014). Malgrat això, les diferències significatives que es van trobar en quant a les variables sociodemogràfiques difereixen molt. És probable que com que aquesta investigació va tenir en compte EE de qualsevol disciplina esportiva, a diferència del de Baena et al. (2014) que va ser específic d'un EE de bàsquet, aquestes dissimilituds entre els VE puguin ser certes. Ara bé, com que ambdós estudis van utilitzar una tècnica de mostreig no probabilística, no es poden assumir aquestes correlacions.

## 6.1 Limitacions

La principal limitació de l'estudi és que es va utilitzar una tècnica de mostreig no probabilístic per conveniència. D'aquesta manera, els resultats obtinguts només poden referir-se a la mostra i no es poden generalitzar a tota la població (Martín i Salamanca,

2007). Malgrat això, la mostra no és pas petita i es pot aconseguir una idea de per on van els tirs.

A conseqüència de l'esmentat al paràgraf anterior i tot i que no fos un objectiu de la investigació, és important recalcar que les característiques sociodemogràfiques dels participants que van prendre part de la mostra, no semblen associar-se massa amb les trobades per l'enquesta d'hàbits esportius (MECD, 2015) com es pot observar a la taula 5. Per exemple, ni els homes són més propensos que les dones a fer VE, ni a major edat menor participació com a VE. En canvi, si que mostren més consonància amb l'informe de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya (OTSSC, 2018), que diu que el 60% de les persones voluntàries són dones mentre que el 40% són homes, o que la seva dedicació principal està vinculada amb tenir feina. Si més no, aquest últim informe es basava en tots els tipus de voluntariats existents i no exclusivament amb els esportius. Per tant, tot i que la província de Barcelona podria ser un cas excepcional perquè no hi ha estudis al respecte, tot sembla indicar que la mostra no és massa homogènia amb la realitat.

Com que la mostra va estar formada únicament per persones de la província de Barcelona, que havien participat com a voluntàries en algun EE de mitjana-gran magnitud en els últims cinc anys, els resultats no permeten fer distincions entre diferents esports. És a dir, com que l'enquesta va ser resposta per voluntaris que havien dut la seva tasca en EE de diferents disciplines (atletisme, bàsquet, ciclisme, natació, triatló, hoquei herba...), únicament es pot obtenir una visió generalitzada de la percepció del col·lectiu.

A l'haver analitzat exclusivament l'últim EE de mitjana-gran magnitud en el que van prendre part els participants de l'estudi, és probable que els resultats no siguin del tot fiables. Això és així, ja que es va poder donar el cas que en aquest EE la seva percepció no fos l'habitual. Si més no, era necessari posar un filtre, i es va fer seguint aquestes directrius perquè era l'única manera d'assegurar que la percepció dels VE fos el més acurada a l'experiència viscuda.

S'ha de tenir en compte, que les comparacions que s'han fet a l'apartat de discussió amb altres estudis, només serveixen com a referència. Cada població té unes característiques socials i culturals particulars i cada EE és únic, amb la qual cosa els resultats obtinguts no poden ser extrapolats ni generalitzats a altres àmbits (Fredline, Deery i Jago, 2004).

Per últim, el qüestionari que es va utilitzar va ser dissenyat exclusivament per avaluar la percepció dels voluntaris del mundial de bàsquet de l'any 2014, encara que es van fer algunes modificacions. Per tant, seria necessari analitzar l'instrument amb més detall, per confirmar així la seva validesa i la seva fiabilitat en relació a les característiques del present estudi.

## **6.2 Futures línies d'investigació**

Qualsevol investigació que s'hagi fet amb una mica d'entusiasme, sempre dona lloc a noves preguntes, noves vies d'estudi o noves idees entre d'altres. Així doncs, en aquest apartat es presenten algunes línies d'investigació que poden ser objecte d'interès.

La primera de totes, podria anar encarada a corregir i/o aprofundir en totes les limitacions esmentades anteriorment. Seria un bon punt de partida per extreure conclusions totalment vàlides i fiables i que fossin generalitzables a altres nivells. Un dels aspectes més interessants, podria ser fent un estudi semblant però utilitzant una tècnica de mostreig probabilística.

Es podria analitzar també la percepció d'altres VE de diferents zones o bé d'EE més petits, per poder comparar i comprovar si existeixen diferències significatives i, en cas afirmatiu, saber de quina manera es donen. Tot i així, encara cal molta més recerca en els propis EE de mitjana-gran magnitud per observar si existeixen patrons repetits entre diferents esports. Bé, i ja no només entre diferents esports sinó també en altres tipus d'esdeveniments d'un altre caire (religiosos, culturals...). Per altra banda, també seria interessant comprovar com varien les percepcions dels VE en funció de l'estructura organitzativa de l'EE i de la zona geogràfica en la que aquest es celebra. És probable que siguin dues variables molt importants a tenir en compte, i que actualment no hi ha massa informació al respecte.

Un altre aspecte molt interessant seria el de posar-se en la pell de l'organitzador d'un EE. Es podria analitzar tot el procés de captació i el tracte que reben els voluntaris tant durant com després de la realització de l'EE per part de les organitzacions. Així, es podrien descriure unes estratègies o uns patrons a seguir que permetessin millorar la percepció positiva dels VE.

## 7. CONCLUSIONS

La percepció de les persones de la província de Barcelona que han participat com a voluntàries en EE de mitjana-gran magnitud en els últims cinc anys, és en general molt bona.

Vista la gran influència i la gran importància que tenen els voluntaris que participen en EE de mitjana-gran magnitud, és de vital importància per als reclutadors conèixer el seu perfil i saber quines són les seves necessitats. A més, és molt interessant tenir en compte les diferències significatives que s'han trobat segons les característiques sociodemogràfiques dels VE, ja que poden ajudar a identificar grups similars. D'aquesta manera, les organitzacions podran trobar més fàcilment el perfil buscat i complir les seves expectatives i, en conseqüència, la percepció positiva general dels VE encara es veurà més afavorida. Si les dues parts s'impliquen, ambdues se'n poden beneficiar mútuament.

## 8. BIBLIOGRAFIA

### 8.1 Articles i llibres

Abadia, S. (2004). El perfil del voluntari dels "X FINA Campionats del Món de Natació Barcelona 03". *Apunts: Educació Física i Esports*, (77).

Allen, J. i Shaw, S. (2009). "Everyone rolls up their sleeves and mucks in": Exploring volunteers' motivation and experiences of the motivational climate of a sporting event. *Sport Management Review*, 12(2), 79-90.

Añó, V. (2003). *Organización y gestión de actividades deportivas*. Barcelona: INDE publicaciones.

Añó, V. (2011). *Organización de eventos y competiciones deportivas*. Universitat de València.

Baena, M. J., Parra, D., Pérez, C. i García, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

Baptista, M. V., León, M. i Mora, C. (2010). Neuromarketing: Conocer al Cliente por sus Percepciones. *TEC empresarial*, 4(3), 9-19.

Barajas, Á., Salgado, J. i Sánchez, P. (2012). Problemática de los estudios de impacto económico de eventos deportivos. *Estudios de economía aplicada*, 30(2), 441-461.

Blanco, D., Teva, M. i Nuviala, A. (2014). *Manual para la planificación, dirección y promoción de eventos deportivos*. Sevilla: CGD Editorial.

Braidot, N. (2006). *Neuromarketing: neuroeconomía y negocios*. Biblioteca Braidot.

Calabuig, F., Mundina, J. i Crespo, J. (2010). "Eventqual: una medida de la calidad percibida por los espectadores de eventos deportivos". *Retos: Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 18, 66-70.

Campo, A. (2006). Usos del coeficiente de alfa de Cronbach. *Biomedica*, 26(4), 585-8.

Costa, C., Chalip, L., Green, B. i Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. *Sport Management Review*, 9(2), 165-182.

Costa, C., Laurence, B. i Green, C. (2006). Reconsidering the Role of Training in Event Volunteers' Satisfaction. *Sport Management Review*, 9, 165-182.

Cuskelly, G., Auld, C., Harrington, M. i Coleman, D. (2004). Predicting the behavioral dependability of sport event volunteers. *Event Management*, 9, 73-89.

Desbordes, M. i Falgoux, J. (2006). *Gestión y organización de un evento deportivo* (Vol. 609). Inde.

Dickson, T., Benson, A., Blackman, D. i Terwiel, F. (2013). It's all about the Games! 2010 Vancouver Olympic and Paralympic Winter Games volunteers. *Event Management*, 17(1), 77-92.

Dickson, T., Darcy, S., Edwards, D. i Terwiel, F. (2015). Sport mega-event volunteers' motivations and post event intention to volunteer: The Sydney World Masters Games, 2009. *Event Management*, 19(2), 227-245.

Fredline, E., Deery, M. i Jago, L. (2004). *Host Community Perceptions of the Impacts of the Australian Formula One Grand Prix in Melbourne: A Comparison of Resident Reactions in 1999 with 2003*. CRC for Sustainable Tourism.

Fundación LaLiga, All Sports Media i la Plataforma del Voluntariado de España. (2018). Guia del Voluntariado Deportivo. *Plataforma del Voluntariado de España*.

Gallarza, M., Arteaga, F., Servera, D. i Fayos, T. (2016). Participar como voluntario en eventos especiales: comparación entre el valor esperado y percibido. *Innovar*, 26(59), 47-60.

Gallarza, M., Servera, D., Arteaga, F. i Gil, I. (2010). La dimensionalidad de valor en la experiencia de voluntario en un mega-evento turístico. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(4), 149-170.

García, M. i Llopis, R. (2017). *La popularización del deporte en España: encuestas de hábitos deportivos 1980-2015* (Vol. 50). CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas.

García, R., Morales, V., Hernández, A. i Chica, E. (2011). Una herramienta para evaluar la calidad y la permanencia en el voluntariado deportivo. *Cuadernos de psicología del deporte*, 11(2), 171-178.

Giannoulakis, C., Wang, C. i Gray, D. (2007). Measuring volunteer motivation in mega-sporting events. *Event Management*, 11(4), 191-200.

Graham, S., Delpy, L. i Goldblatt, J. (2001). *The ultimate guide to sports marketing*. McGraw-Hill.

Grimaldi, M., Sánchez, A. J. i Alcaraz, V. (2018). Análisis y diferencias en satisfacción laboral de los recursos humanos y voluntarios con deportistas con discapacidad intelectual. *Materiales para la Historia del Deporte*, 16,16-23.

Grimaldi, M., Teva, R., Ruiz, P. i Cepeda, I. (2019). Validación de un modelo instrumental para voluntarios/as de eventos de recreación-deportiva: un estudio piloto. *Materiales para la Historia del Deporte*, (18), 141-146.

Hallmann, K. i Harms, G. (2012). Determinants of volunteer motivation and their impact on future voluntary engagement: A comparison of volunteer's motivation at sport events in equestrian and handball. *International journal of event and festival management*, 3(3), 272-291.

Jacobo, J. (2015). Curso de ANOVA Multifactorial-Tema 1-ANOVA Intro. *Curso de ANOVA Multifactorial*.

Johnson, J., Giannoulakis, C., Felver, N., Judge, L., David, P. i Scott, B. (2017). Motivation, satisfaction, and retention of sport management student volunteers.

Kerwin, S., Warner, S., Walker, M. i Stevens, J. (2015). Exploring sense of community among small-scale sport event volunteers. *European Sport Management Quarterly*, 15(1), 77-92.

Littman, H. i Steger, M. (2010). Character strengths and well-being among volunteers and employees: Toward an integrative model. *The Journal of Positive Psychology*, 5(6), 419-430.

Lix, L., Keselman, J. i Keselman, H. (1996). Consequences of assumption violations revisited: A quantitative review of alternatives to the one-way analysis of variance F test. *Review of educational research*, 66(4), 579-619.

Love, A., Hardin, R., Koo, G., i Morse, A. (2011). Effects of motives on satisfaction and behavioral intentions of volunteers at a PGA tour event. *International Journal of Sport Management*, 12(1), 86-101.

Martín, M. C. i Salamanca, A. B. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure investigación*, 27(4).

Martínez, R. I. i Casáis, L. (2010). Aproximació al perfil sociodemogràfic del voluntariat en una competició europea de Bàsquet en Cadira de Rodes (BCR). *Apunts: Educació Física i Esports*, (99).

Merrell, J. (2000). Ambiguity: exploring the complexity of roles and boundaries when working with volunteers in well woman clinics. *Social Science and Medicine*, 51(1), 93-102.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. i Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Pauline, G. (2011). Volunteer satisfaction and intent to remain: An analysis of contributing factors among professional golf event volunteers. *International Journal of Event Management Research*, 10.

Pérez, I. i García, E. (2007). Voluntarios deportivos versus profesionales remunerados: dificultades y conflictos del desempeño de la acción voluntaria en la organización de acontecimientos deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 11, 5-10.

Reid, S. i Arcodia, C. (2002). Understanding the role of the stakeholder in event management. *Journal of Sport and Tourism*, 7(3), 20-22.

Rubio, M. J. i Berlanga, V. (2012). Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico. *Reire*, 5(2), 83-100.

Shone, A. i Parry, B. (2004). *Successful event management: a practical handbook*. Cengage Learning EMEA.

Soto, R., Vergara, C. i Fernández, O. (2017). Voluntariado y deporte: análisis de factores en la incidencia de la satisfacción de los/as voluntarios/as de los Juegos Suramericanos Santiago de Chile 2014. *Revista brasileira de ciências do esporte*, 39(2), 191-198.

Taks, M., Chalip, L. i Green, B. (2015). Impacts and strategic outcomes from non-mega sport events for local communities. *European sport management quarterly*, 15(1), 1-6.

Trout, J. (2004). *La estrategia según Trout: capturar mentes para conquistar mercados*. Madrid, ES: McGraw-Hill Interamericana.

Vecina, M., Chacón, i Sueiro, M. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112-117.

Warner, S., Dixon, M. i Chalip, L. (2012). The impact of formal versus informal sport: Mapping the differences in sense of community. *Journal of community psychology*, 40(8), 983-1003.

## 8.2 Altres recursos

Centre d'Investigacions Sociològiques. (març de 2011). Baròmetre de març: estudi nº 2.864. Recuperat el 09/04/2020 de:

[http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824)

Comissió Europea. (març de 2018). Eurobaròmetre especial 472: esport i activitat física. Recuperat el 06/04/2020 de:

<https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurveydetail/instruments/special/surveyky/2164>

Institut d'Estadística de Catalunya. (gener de 2012). Enquesta de l'ús del temps. Recuperat el 09/04/2020 de:

<https://www.idescat.cat/pub/?id=eut>

Ministeri d'Educació, Cultura i Esport. (desembre de 2015). Enquesta d'hàbits esportius a Espanya 2015. Recuperat el 06/04/2020 de:

<https://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/cultura/mc/deportedata/habitos-deportivos/resultados-habitos-deportivos.html>

Observatori del Tercer Sector i la Societat Civil. (setembre de 2018). Informe de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya. Recuperat el 10/04/2020 de:

<https://voluntariat.gencat.cat/publicacions/informe-de-lassociacionisme-i-el-voluntariat-a-catalunya-2018-2/>

Unió Europea d'Associacions de Futbol. (2020). Programa de voluntariat UEFA EURO 2020 – Bilbao. Recuperat el 24/03/2020 de:

<https://euro2020.rfef.es/voluntariado/>

### **8.3 Normativa consultada**

Catalunya. Llei 25/2015, del 30 de juliol, del Voluntariat i de Foment de l'Associacionisme. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, 8 d'agost del 2015, núm. 6930.

Madrid. Llei 45/2015, del 14 de octubre, de Voluntariat. Butlletí Oficial de l'Estat, 15 d'octubre del 2015, núm. 247.

## 9. ANNEX. QÜESTIONARI

### ANÀLISI DE LA PERCEPCIÓ DEL VOLUNTARI D'UN ESDEVENIMENT ESPORTIU DE MITJANA-GRAN MAGNITUD

Hola, soc un estudiant del Màster en Direcció d'Empreses de l'Esport a la Universitat de Barcelona (UB) i, actualment, estic duent a terme el Treball de Fi de Màster. Per aquest motiu, li sol·licito la seva col·laboració responent aquesta enquesta i li agraeixo per avançat. L'enquesta té un total de trenta preguntes, però li garanteixo que en un temps aproximat de cinc minuts la tindrà totalment complimentada. Les seves respostes seran tractades en tot moment des de l'anonimat més absolut.

La finalitat que persegueix el present estudi és la següent:

- Analitzar la percepció en diferents àmbits de les persones que mentre han estat vivint a la província de Barcelona, han participat com a voluntàries en algun esdeveniment esportiu de mitjana-gran magnitud en els últims cinc anys.

En cas de qualsevol dubte o inquietud, em pot contactar a través d'aquesta adreça de correu electrònic: [parnanri7@alumnes.ub.edu](mailto:parnanri7@alumnes.ub.edu)

1. Mentre vostè ha estat vivint a la província de Barcelona, ha participat com a voluntari/a en els últims cinc anys, en algun esdeveniment esportiu en el que l'organització comptés amb quaranta o més voluntaris?	Si	No
2. Si la resposta anterior és afirmativa, quin va ser l'últim?		

\*Totes les preguntes que apareixen d'ara en endavant, s'han de respondre en relació a aquest últim esdeveniment esportiu en el qual va participar com a voluntari/a.

<b>Entreteniment</b>					
1= Totalment en desacord ; 5= Totalment d'acord					
3. Considera que ser voluntari/a li va permetre viure d'una manera més intensa l'experiència que sent espectador?	1	2	3	4	5
4. Considera que la seva experiència com a voluntari/a va ser entretinguda i divertida?	1	2	3	4	5
5. Considera que hi va haver bon ambient entre els/les voluntaris/es?	1	2	3	4	5
6. Considera que treballar com a voluntari/a li va permetre aprendre i adquirir experiència laboral?	1	2	3	4	5
<b>Eficiència</b>					
1= Totalment en desacord ; 5= Totalment d'acord					
7. Considera que les tasques que li van assignar s'adequaven a les seves capacitats?	1	2	3	4	5
8. Considera que les funcions que li van encomanar estaven clarament definides?	1	2	3	4	5

9. Considera que el funcionament del seu grup/equip de treball va ser correcte?	1	2	3	4	5
10. Considera que l'organització de l'esdeveniment va funcionar de manera adequada?	1	2	3	4	5
11. Considera que l'organització va complir amb tot el que va prometre?	1	2	3	4	5
<b>Implicació</b> 1= Totalment en desacord ; 5= Totalment d'acord					
12. Considera que va complir amb èxit les tasques que li van encomanar?	1	2	3	4	5
13. Considera que va donar el millor de si mateix en les tasques que li van encomanar?	1	2	3	4	5
<b>Avaluació de la formació rebuda</b> *La puntuació de cada pregunta té una terminologia diferent					
14. Va ser interessant la formació que va rebre? *1= Gens interessant ; 5= Molt interessant	1	2	3	4	5
15. Va ser clara la formació que va rebre? *1= Gens clara ; 5= Molt clara	1	2	3	4	5
16. Va ser convenient la formació que va rebre? *1= Gens convenient ; 5= Molt convenient	1	2	3	4	5
<b>Satisfacció amb l'elecció</b> 1= En absolut ; 5= En gran mesura					
17. L'elecció que va fer de realitzar aquesta experiència com a voluntari/a va ser encertada?	1	2	3	4	5
18. L'elecció que va fer de realitzar aquesta experiència com a voluntari/a va ser exactament allò que necessitava?	1	2	3	4	5
<b>Satisfacció amb la feina</b> 1= Totalment en desacord ; 5= Totalment d'acord					
19. Va acabar satisfet/a amb la varietat d'activitats de la feina que li van assignar?	1	2	3	4	5
20. Va acabar satisfet/a amb els beneficis que va obtenir de la feina que li van assignar?	1	2	3	4	5
<b>Valor percebut</b> 1= En absolut ; 5= En gran mesura					
21. Considera que comparant els sacrificis que va fer amb els beneficis que va obtenir, l'experiència va ser bona?	1	2	3	4	5
22. De forma general, el valor que li va aportar aquesta experiència va ser l'adequat?	1	2	3	4	5
<b>Intencions futures</b> 1= En absolut ; 5= En gran mesura					
23. Està disposat/da a participar com a voluntari/a en altres esdeveniments esportius?	1	2	3	4	5
24. Parlarà bé de la seva experiència com a voluntari/a si li pregunten?	1	2	3	4	5

<b>Satisfacció general</b>									
1= Gens satisfet ; 10= Molt satisfet									
<b>25. Com valora la satisfacció general amb l'experiència de voluntari/a que va viure?</b>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Preguntes sociodemogràfiques</b>									
<b>26. Quin és el seu gènere?</b>									
Masculí			Femení				Preferiria no respondre		
<b>27. Quants anys tenia en el moment de la celebració de l'esdeveniment esportiu?</b>									
<b>28. Quina era la seva ocupació en el moment de la celebració de l'esdeveniment esportiu?</b>									
Estudiant	Treballador/a	Estudiant i treballador/a		Aturat/da	Altres	NS/NC			
<b>29. Quin era el seu estat civil en el moment de la celebració de l'esdeveniment esportiu?</b>									
Solter/a	Casat/da	Separat/da	Divorciat/da	Vidu/a	Altres unions	NS/NC			
<b>30. Quina mida tenia la població en la qual vivia en el moment de la celebració de l'esdeveniment esportiu?</b>									
Menys de 50.000 habitants			Més de 50.000 habitants				NS/NC		

De nou, li agraeixo la seva col·laboració. Moltes gràcies!

## 10. APÈNDIXS

### 10.1 Apèndix 1. Drets i deures dels voluntaris

En aquest apèndix s'adjunten els articles 8 i 9 de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, que fan referència als drets i als deures dels voluntaris.

#### Article 8

##### *Drets dels voluntaris*

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els drets següents:

- a) Obtenir de l'entitat de voluntariat en què col·laboren informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat, sobre el sentit i el desenvolupament de l'acció voluntària i sobre el paper i l'itinerari que tenen dins l'entitat, i també disposar d'informació de les activitats i dels mitjans i el suport per a poder acomplir-les convenientment.
- b) Rebre la formació necessària per a l'acompliment de l'activitat, estar informats del disseny de l'itinerari formatiu en el marc del projecte que desenvolupen i poder participar-hi.
- c) Ésser tractats sense cap tipus de discriminació i amb respecte per llur condició i llurs creences.
- d) Formalitzar la vinculació amb l'entitat amb el full de compromís corresponent, d'acord amb l'article 7.
- e) Disposar d'acreditació o identificació com a voluntaris.
- f) Obtenir un certificat de llur participació en els programes de les entitats de voluntariat, en el qual s'han de fer constar, com a mínim, la naturalesa de l'acció voluntària i el període i el total d'hores en què s'ha desenvolupat.
- g) Tenir el reconeixement de l'experiència adquirida en tasques d'associacionisme i en programes de voluntariat per mitjà dels processos d'acreditació de competències adquirides per vies no formals d'acord amb la normativa vigent.
- h) Participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats en què col·laborin, d'acord amb la naturalesa i la dinàmica interna de l'entitat.
- i) Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut adequades a la naturalesa i les característiques de l'activitat voluntària, i acomplir llur tasca en aquestes condicions.
- j) Rebre cobertura d'una assegurança de riscos derivats de l'activitat que compleixen com a voluntaris i dels danys que, involuntàriament, podrien causar a tercers per raó de llur activitat.
- k) Rescabalar-se, si així ho acorden amb l'entitat de voluntariat en què duen a terme l'acció voluntària, de les despeses que aquesta els pugui ocasionar.

l) Acordar lliurement les condicions i els possibles canvis de llur acció voluntària, el compromís de les tasques definides conjuntament, la durada i l'horari i les responsabilitats de cadascú.

m) Desvincular-se de la tasca voluntària en el moment que ho considerin pertinent.

n) Els altres que els reconeix l'ordenament jurídic.

## **Article 9**

### *Deures dels voluntaris*

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els deures següents:

a) Cooperar en la consecució dels objectius de l'entitat o dels programes en què participen per al compliment dels compromisos adquirits dins de l'entitat, i participar activament en els espais i mitjans que l'entitat ha previst per a fer efectiu un treball coordinat en els programes.

b) Participar activament en la formació acordada amb l'entitat de voluntariat per a l'acompliment de la tasca.

c) Acomplir l'activitat en què participen amb responsabilitat, diligència i competència, i respectar les normes internes de funcionament de l'entitat de voluntariat i els principis i valors que estableix l'article 4.

d) Observar les mesures de seguretat i salut que estableixen les lleis.

e) Rebutjar tota contraprestació econòmica o material que els ofereixin els destinataris o tercers per llur actuació, llevat dels diners de butxaca i d'altres conceptes similars pel que fa als programes de voluntariat internacional.

f) Respectar els drets i la dignitat dels destinataris de l'acció voluntària i dels altres voluntaris amb els quals col·laborin.

g) Mantenir la confidencialitat de les informacions rebudes i conegudes en l'acompliment de llur activitat.

h) Notificar a l'entitat de voluntariat llur renúncia amb l'antelació suficient, per tal que es puguin adoptar les mesures necessàries per a evitar perjudicis a l'activitat en què participen.

## 10.2 Apèndix 2. Exemple de les funcions a desenvolupar per part dels VE

**Taula 18.** Àrees de Participació de la UEFA EURO 2020 (Seu Bilbao) i Funcions a Desenvolupar per Part dels VE.

<u>Àrees de participació</u>	<u>Places</u>	<u>Funcions dels VE</u>
Control d'accés	<15	Ajudaran a dirigir l'afició i el personal acreditat per accedir a l'estadi. També col·laboraran amb l'equip de seguretat per millorar la fluïdesa de tràfic.
Acreditació	15 - 30	Entregaran les acreditacions a totes aquelles persones que s'identifiquin correctament.
Antidopatge	0	Notificaran als jugadors que han estat seleccionats pel control de dopatge, i els escortaran des del moment en que se'ls hi notifiqui fins que es completi la prova de dopatge.
Serveis de difusió	<15	Recolzaran als oficials durant el dia de partit i el dia anterior. Faran tasques administratives, respondran consultes, distribuiran accessos suplementaris, guiaran els periodistes als seus respectius llocs a l'estadi i els ajudaran a desenvolupar d'una manera correcta la difusió.
Cerimònies	<15	Faran tasques de recolzament en la coordinació de les cerimònies prèvies al partit (entreteniment dins i fora de l'estadi) i de producció (TV, logística...).
Operacions comercials	<15	Recolzaran en les tasques d'oficina, el monitoratge de les zones lliures de publicitat i l'assistència als patrocinadors amb programes d'activació.
Serveis jurídics	<15	Donaran suport a les activitats d'RPP amb l'objectiu de prevenir activitats comercials no autoritzades.
Transport	30 - 60	Col·laboraran en l'oficina de transport i en el pàrquing de la flota, o coordinaran i donaran la benvinguda al personal als aeroports, hotels i altres llocs.
Gestió d'invitats i protocol	15 - 30	Proporcionaran informació sobre el torneig, les ciutats amfitriones i s'ocuparan de donar resposta a les preguntes i sol·licituds.
Hospitalitat	<15	Ajudaran al mànager i al coordinador d'aquesta àrea, per assegurar la millor experiència possible.
TIC	<15	Tindran tasques variades: servei de IT i suport a operacions de dies de partit, punt d'informació i back office, muntatge en la seu i recolzament a les operacions.
Màrqueting	<15	Ajudaran a l'equip de màrqueting en tot allò que necessitin.
Organització de partits	<15	Ajudaran al mànager de partits de la UEFA en la preparació i la execució de cada partit, incloses les

<u>Àrees de participació</u>	<u>Places</u>	<u>Funcions dels VE</u>
		sessions d'entrenament oficial el dia abans de cada partit. Col·laboraran en la preparació dels vestuaris, les zones de competició i el material dels partits. També assumiran diverses tasques administratives, inclosa la preparació i, si correspon, l'assistència a les reunions.
Serveis de comunicació	30 - 60	Ajudaran en la gestió de les acreditacions de la premsa i les activitats dels mitjans oficials dels equips competidors d'acord amb les regulacions del torneig.
Mobilitat a l'estadi	200 - 300	Orientaran i proporcionaran informació als aficionats, així com també seran responsables d'algunes funcions clau de l'estadi com: serveis d'idiomes, consignes d'equipatge, assistència a la mobilitat i punts d'informació pels espectadors.
Senyalització	<15	Ajudaran als responsables de l'àrea en tot allò que necessitin, per aconseguir una bona senyalització tant a l'estadi, com als hotels i als aeroports oficials.
Sostenibilitat	15 - 30	Assistiran als espectadors amb mobilitat reduïda i col·laboraran en l'entrega de serveis de comentaristes àudio-descriptius, per a persones invidents.
Serveis tècnics	<15	Ajudaran als serveis tècnics en tot allò que els demanin.
Venta d'entrades	60 - 90	S'ocuparan de les consultes i ajudaran a millorar l'experiència de l'espectador. També estaran molt involucrats amb la implementació de les operacions i els processos de recollida d'entrades. Per últim, assistiran a l'equip de venda d'entrades als punts de venda de la ciutat i a l'estadi.
Logística de l'EE	<15	Recolzaran al responsable de l'àrea en tot allò que faci falta.
Gestió de l'EE	<15	Faran tasques de recolzament al responsable de l'estadi i del seu equip.
Operacions de l'EE	150 - 200	Donaran suport als projectes i procediments d'accés al partit, proporcionant informació i orientació direccional als espectadors, invitats i personal. També assistiran als equips de primers auxilis quan necessitin traducció.
Gestió dels VE	15 - 30	Ajudaran als responsables encarregats del programa de voluntariat en tot allò que necessitin.

Font: Programa de voluntariat UEFA EURO 2020 (Bilbao).