

Evaluación anual 2020

Resumen de la evaluación de Nadiesolo realizada por nuestros grupos de interés

Marzo 2021

- Presentación 2
- Satisfacción de los grupos de interés 5
- Nadiesolo en la pandemia 13
- Adaptarnos a la nueva realidad 16
- Participación y fidelización del voluntariado 20
- Web y redes sociales 27
- Metodología 30

- Anexo I Resultados de la evaluación por programas 33

nadiesolo
voluntariado
Desarrollo y Asistencia

El 2020 ha sido un año marcado por la crisis del Covid-19 en el que **Nadiesolo**, al igual que otras Ongs, ha tenido que **adaptarse a las nuevas circunstancias** sociales para poder realizar su misión de acompañamiento a diversos colectivos vulnerables: mayores, enfermos, personas sin hogar, con discapacidad o menores en riesgo de exclusión.

Nuestros beneficiarios están sufriendo especialmente el **aislamiento y la soledad**, pero no olvidemos que estas circunstancias están afectando también a nuestro voluntariado, muchos de ellos mayores, y, por supuesto al personal técnico de los centros, servicios y recursos institucionales con los que colaboramos y quienes nos facilitan la derivación de las personas beneficiarias, que se han visto desbordados y limitados por las consecuencias de la pandemia, muy en especial hospitales y residencias de mayores.

Con este panorama, resultaba complicado, pero más necesario que nunca, **mantener la comunicación** con nuestros grupos de interés para obtener, como cada año, sus comentarios, opiniones, reacciones, impresiones, sensaciones y sugerencias; un feed back, en definitiva, que nos permite evaluar nuestra acción social y emprender las mejoras necesarias de cara a conseguir la mejor calidad en nuestra actividad.

Esta presentación resume todas esas respuestas y percepciones de las **personas voluntarias**, las **personas beneficiarias** y el **personal técnico de las instituciones** facilitadoras.

Gracias a todas aquellas personas que han colaborado con sus opiniones ayudándonos a continuar con nuestra misión, mejorándola día a día.

1.355 respuestas

obtenidas de nuestros principales

grupos de interés

a lo largo del último trimestre de

2020

PERSONAS VOLUNTARIAS (718 PERSONAS)

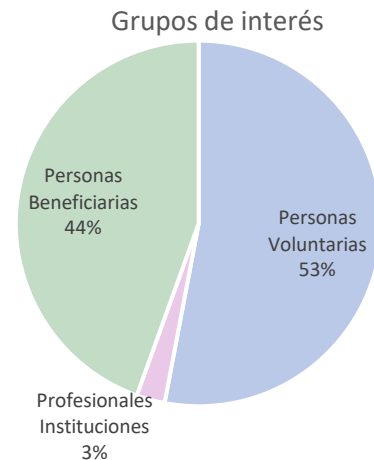
1. Encuesta anual de satisfacción al **Voluntariado** : 195 cuestionarios.
2. Encuesta de evaluación de la **Formación** : 83 cuestionarios.
3. Focus Groups: **440 participantes**

PROFESIONALES DE INSTITUCIONES FACILITADORAS (34 PERSONAS)

1. Encuesta anual de satisfacción a **Instituciones**: 24 profesionales
2. Encuesta de satisfacción a **Hospitales**: 10 profesionales sanitarios

PERSONAS BENEFICIARIAS (603 PERSONAS)

1. Encuesta de satisfacción con el tele acompañamiento y programa “Charlamos” a **personas beneficiarias** de los programas de **Domicilio, Discapacidad e Inserción**: 596 personas atendidas.
2. Encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa “**Zapatillas Solidarias**” a la que han respondido **7 personas sin hogar**



Satisfacción de los grupos de interés

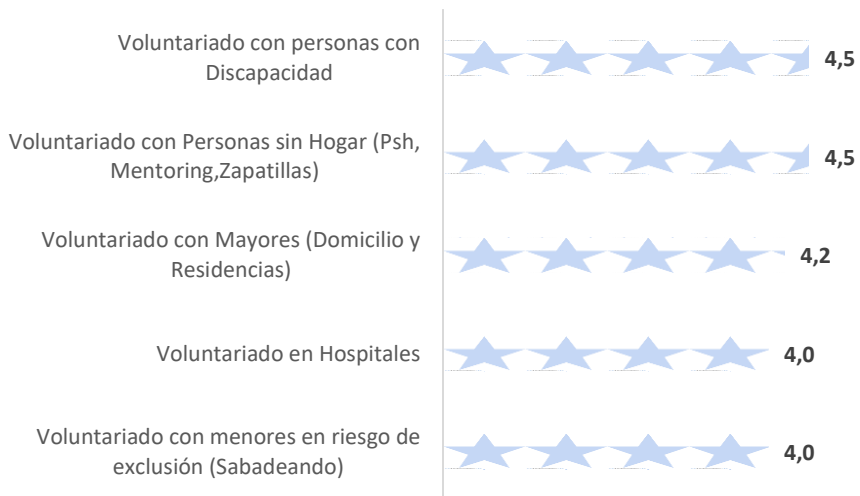
Grado de satisfacción general con nadiesolo según grupo de interés
(sobre un máximo de 5 estrellas)



Alto grado de satisfacción general de todos los colectivos con los que nos relacionamos

Podemos afirmar que las **personas voluntarias se sienten satisfechas** en Nadiesolo. En un año tan convulso e incierto como el 2020, en el que la pandemia y la distancia física impuesta ha **penalizado** especialmente la labor **personal, próxima y cercana** de los voluntarios y voluntarias de Nadiesolo, la satisfacción de nuestro voluntariado **es muy positiva**.

Grado de satisfacción del voluntariado por colectivos de atención



Claves de la satisfacción del voluntariado con nadiesolo

Testimonios de personas voluntarias que se muestran "bastante o muy satisfechas"

- Además de cumplir su objetivo de acompañamiento, nos hace mejores a los voluntarios
- Alto grado de compromiso y aprovechamiento de los recursos con humanidad. Me gustaría que fuera más variado
- Con el voluntariado recibimos mucho más de lo que damos
- Cualquier cosa que se haga para ayudar a los demás siempre es buena y satisfactoria.
- Desde el primer día he recibido buena capacitación, en el Clínico mi equipo me enseñó y comunicó siempre todo con mucho detalle, y mis supervisores siempre mantuvieron buena comunicación conmigo. Muy buen ambiente de trabajo en equipo.
- Después de tanto tiempo como voluntario, mi satisfacción es total
- El poder acudir a vosotros ante dudas y tener una respuesta satisfactoria buscando la solución
- El voluntariado en el Hospital de Móstoles está muy bien coordinado
- El voluntariado en hospital es excelente 😊😊 me encantó. Me gustaría volver una vez que el coronavirus cese.
- En medio de la pandemia, a pesar de todo, se mantuvo la conexión.
- Entretener a las personas de las residencias de mayores es bastante gratificante
- Es un lujo poder hacer una actividad en familia que enseñe con el ejemplo y potencia valores críticos en la formación de mis hijas
- Es una labor muy bonita, ayudar de distintas formas.
- Es una organización muy interesante y útil y espero que siga en esa línea.
- Gente excepcional (voluntarios y usuarios)
- He puesto la máxima calificación, porque creo que lo estaréis haciendo lo mejor posible.
- La satisfacción personal de poder ayudar y conocer en los encuentros en la sede a otros voluntarios y compartir con ellos la experiencia
- Llevo menos de un año participando, pero estoy muy contenta. Al principio me apunté por el acompañamiento en hospitales, pero empezó la pandemia. Sin embargo, NADIESOLO supo rápidamente buscar alternativas y realmente buenas. Ahora participo de manera telefónica y estoy muy contenta. Seguid así.
- Me parece que hace una labor necesaria y excelente
- Me resulta gratificante ayudar a personas que lo necesitan.
- Nos sentimos apoyados y valorados
- Personal muy implicado y profesional
- Porque es muy satisfactorio para el voluntario y bueno para el paciente
- El contacto telefónico acompaña de una manera muy positiva a las personas que tienen problemas o están solas. Hay que dar algunas pistas de cómo hacerlo. Hay voluntarios que al no conocer a la persona les retrae y no se atreven a ello. Importante la motivación y formación.
- Sois muy serios y es fácil tener información sobre el voluntariado
- Sois una buenísima razón para , en equipo, acompañar y ser acompañado
- Solo llevo un par de meses participando como voluntario, pero mi experiencia es muy satisfactoria
- Soy feliz con las salidas de ocio.
- Todo fluye con alto grado de independencia por parte de los voluntarios (en mi caso) al menos para mí, la otra persona (mi compañera en nadie solo) está más en contacto y me tiene informada de lo importante. Esto para mí es muy cómodo y siempre siento que tenemos todo vuestro apoyo si lo necesitamos. Pienso ahora que quizá para mi personalidad parte del éxito de que yo encaje aquí es la persona que tengo de compañera.
- Una iniciativa muy bien articulada
- Veo el interés de la Dirección de NADIESOLO por reducir los efectos de la pandemia, aunque el resultado sea escaso.
- Veo una implicación muy grande en la dirección de nadiesolo para que la organización sea abierta y amplíe su campo de actuación, y por ser creativos en esta pandemia

Testimonios recogidos mediante encuesta de satisfacción a Voluntariado (noviembre 2020)

A pesar de **las grandes limitaciones provocadas por la crisis del Covid-19**, las personas beneficiarias se muestran bastante satisfechas con Nadiesolo y con la atención recibida a lo largo de todo este año 2020.

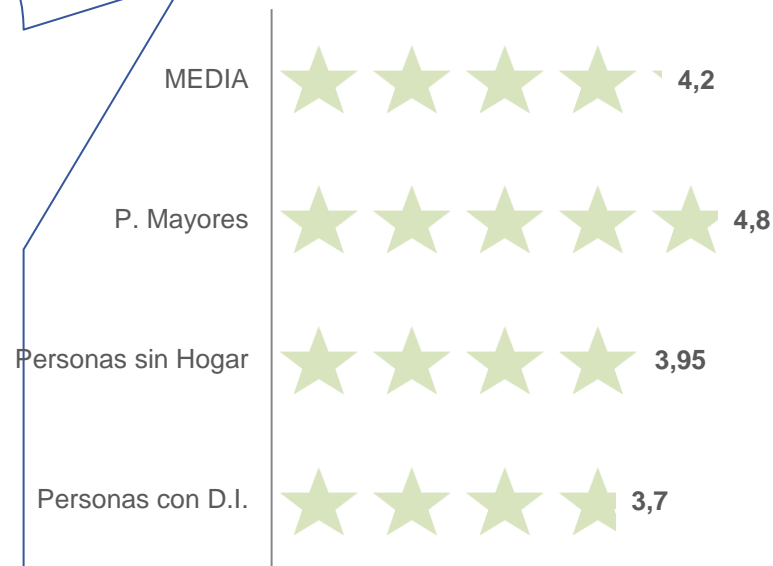
En el caso de las **personas mayores**, la satisfacción es mucho mayor que en el resto, **el 99% de ellas están satisfechas o muy satisfechas**, y elevan la puntuación hasta un 4,7 sobre 5.

Esta cifra es algo menor entre las **personas sin hogar**. Con un 3,9 sobre 5 están por debajo de la media, pero dentro del colectivo, las personas del programa Zapatillas presentan mayor satisfacción que el resto de encuestados. Las personas sin hogar, por sus características residenciales, ha tenido **más dificultades para acceder a los medios telemáticos** necesarios para recibir un mejor acompañamiento virtual.

En tercer lugar, las **personas con discapacidad intelectual otorgan una valoración media** de 3,7 sobre 5 y dos terceras partes se muestran satisfechos o muy satisfechos.

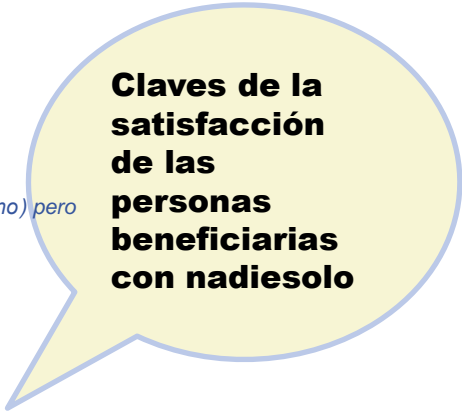
GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

(5 estrellas valor máximo)



Testimonios de personas beneficiarias del tele acompañamiento que se muestran "bastante o muy satisfechas"

- *"Me he sentido muy acompañada durante este tiempo"*
- *"Tengo dos voluntarias y las dos son estupendas"*
- *"Me distraigo con las llamadas. Agradezco mucho que me llamen, yo no puedo hablar mucho, recomendación médica (pierdo oxígeno) pero me viene bien escuchar o tener conversaciones cortitas."*
- *"Es un encanto de persona y nos llevamos muy bien"*
- *"El chico que me llama es muy majo y hablamos de todo"*
- *"La voluntaria me llama cada dos o tres días me gusta mucho"*
- *"Me encanta el voluntario que me llama es una maravilla"*
- *"Me gusta mucho la persona que me llama y no quiero cambiar"*
- *"Estoy muy agradecida a las dos voluntarias"*
- *"Es un hombre muy majo el que me llama"*
- *"Espero el lunes con ganas porque ese día me llama la voluntaria"*
- *"Hablo con la voluntaria varias veces a la semana y me gusta mucho"*
- *"Me gusta poder contarle las cosas con libertad y me anima"*
- *"Me ha gustado mucho este servicio, incluso he conocido al voluntario"*
- *"Puedo hablar con la voluntaria cosas que no hablo con nadie."*
- *"Que la voluntaria me haya hablado de sus viajes, excursiones, de su huerto; me alegraban sus conversaciones"*
- *"Que se haya estado tan pendiente de mí, de cómo estaba y cómo me encontraba."*
- *"La voluntaria es muy cariñosa, me gusta mucho su acompañamiento."*
- *"La amabilidad y comprensión de quienes me han llamado."*
- *"Me alivian mucho las llamadas."*
- *"Me han hecho mucha compañía. Me han animado muchísimo las llamadas."*



Claves de la satisfacción de las personas beneficiarias con nadiesolo

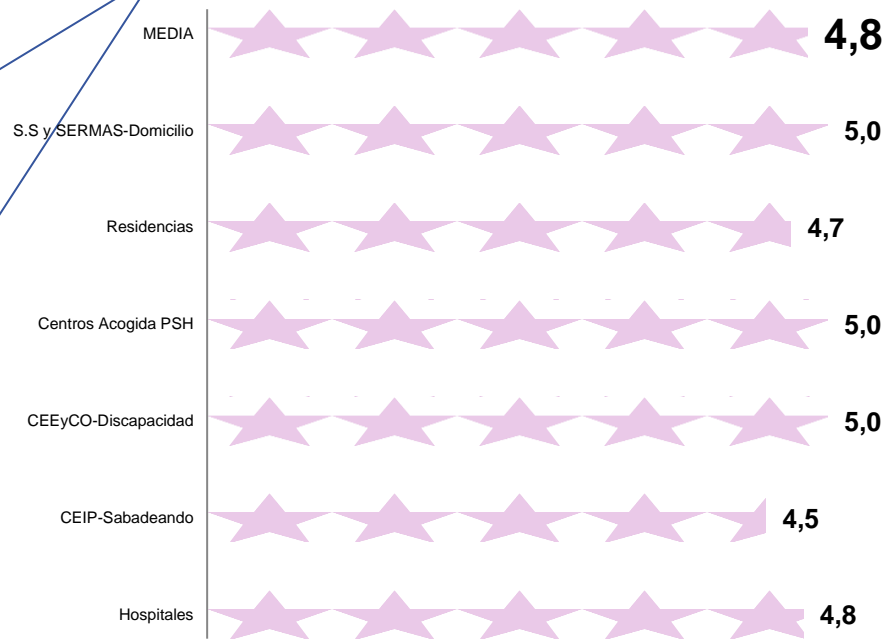
Testimonios recogidos mediante encuesta de satisfacción a personas beneficiarias del tele acompañamiento (noviembre 2020)

El grado de **satisfacción general** del personal técnico y profesionales de los centros, recursos y servicios con Nadiesolo es el más alto de todos nuestros grupos de interés. Nos dan un **sobresaliente**.

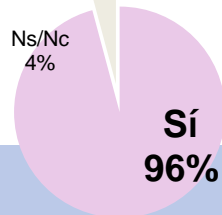
Es notable la alta puntuación que nos han concedido especialmente este año los **hospitales y los centros de acogida**.

La **inmensa mayoría** de estos profesionales **recomendarían** nuestros programas de voluntariado a otros centros, servicios y recursos.

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS INSTITUCIONES



¿Recomendarías nuestros programas a otros centros/servicios/recursos?



Testimonios de personal técnico de Instituciones que se muestran "bastante o muy satisfechos"

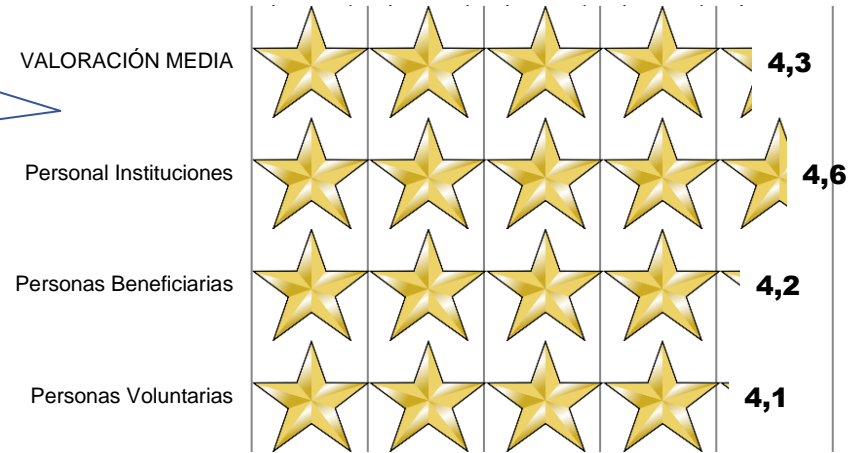
- *"¡Agradecer vuestra labor durante este periodo y lo que queda, conozco bien vuestro buen hacer!"* (Hospital)
- *"Vuestro compromiso, participación activa, trabajo desinteresado y vuestro valioso tiempo os hace especiales. Muchas Gracias a vosotros"* (Residencia de tercera edad)
- *"Seguir apoyando a las familias. Cómo sabéis un número elevado de las familias de nuestro centro es población muy vulnerable y una epidemia como esta les está afectando significativamente".*(Colegio de Educación Especial)
- *"Durante el estado de Alarma habéis estado actuando más y mejor que muchos organismos públicos. Super sorprendida y agradecida. También habéis posibilitado que nosotras tuviéramos recursos para dar respuesta y apoyo, poder ser prácticas."*(Colegio de Educación Especial)
- *"Dar las gracias a **nadiesolo** por su sorprendente e impresionante trabajo".* (Colegio de Educación Especial)
- *"Deseo manifestar mi gran satisfacción con **nadiesolo**, tanto con la organización en sí misma, como con el personal directivo, como con los voluntarios. Vuestra gran generosidad y el saber estar de los voluntarios hace que todo sea muy fácil a la hora de contar con vosotros ante cualquier necesidad. Y, si hay algún contratiempo, siempre se resuelve bien. Muchas gracias."* (Centro de Acogida de Personas sin Hogar)
- *"Gracias por la labor diaria que realizáis y que tanto ayuda, en este caso a sus beneficiarios, pero también a las familias y voluntarios que desarrollan los programas de voluntariado. Considero que en estos momentos tan difíciles que estamos viviendo vuestra labor es todavía más relevante y, por ello, nos sentimos muy agradecidos de las iniciativas que lleváis a cabo. Un cordial y afectuoso saludo."* (Colegio de Educación Especial)
- *"Seguid así, sois pura entrega: Geniales."* (Colegio de Educación Especial)
- *"Seguid así, somos geniales. No os canséis."* (Colegio de Educación Especial)

Claves de la satisfacción de las instituciones con nadiesolo

Nadiesolo en la pandemia

Hemos sabido adaptarnos a las nuevas circunstancias con el teleacompañamiento, los encuentros virtuales y el envío de cartas, dibujos y vídeos

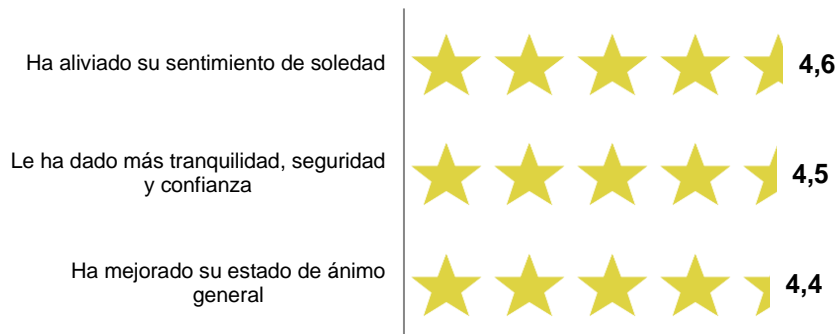
Capacidad de adaptarnos a la nueva situación



El personal técnico de los centros, recursos y servicios constata que las actividades realizadas durante el estado de alarma han conseguido **beneficios para todos los colectivos** con los que trabajamos habitualmente.

La **percepción** de los **beneficios** para las personas usuarias del tele acompañamiento es aún **más positiva**.

Valoración de las personas mayores sobre los beneficios del tele acompañamiento



Valoración de los beneficios de nuestras actividades durante el estado de alarma según los profesionales de las instituciones.

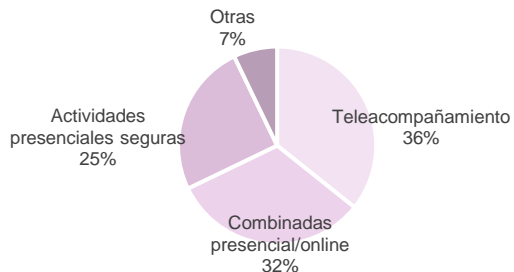


Adaptarnos a la nueva realidad

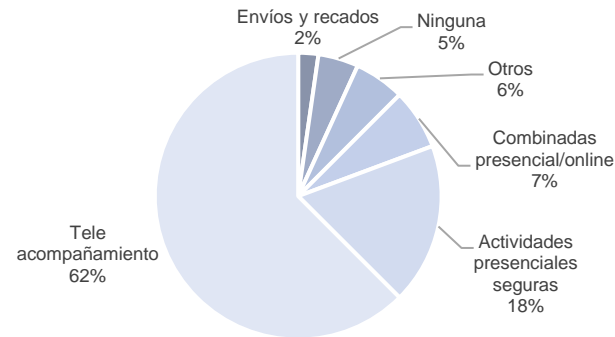
El **tele acompañamiento** es la actividad propuesta de forma mayoritaria por los profesionales técnicos y sanitarios.

Sin embargo, **la presencia física de nuestros voluntarios estaría bien vista por un 57% del personal consultado**, ya que para un 32% se podrían combinar las actividades presenciales con las virtuales y para un 25% es preferible un acompañamiento presencial con las debidas medidas de seguridad.

¿Qué acciones o actividades de voluntariado podríamos realizar en este periodo de pandemia para mejorar nuestro acompañamiento a las personas beneficiarias?



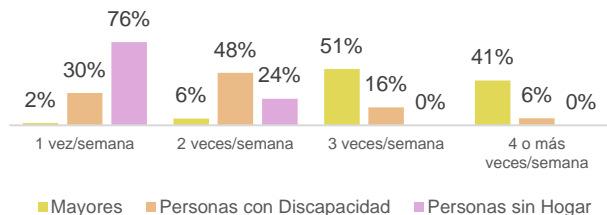
Acciones de voluntariado según las personas voluntarias



Las **personas voluntarias** sugieren que continuemos **exclusivamente** con este tipo de **actividades telemáticas (62%)**, si bien, un pequeño grupo (18%) se decanta por las presenciales cumpliendo los protocolos sanitarios. Solo un pequeño porcentaje (5%) opina que no se debe realizar ninguna mientras continúe la pandemia.

¿Acceden con facilidad las personas beneficiarias al nuevo acompañamiento virtual?

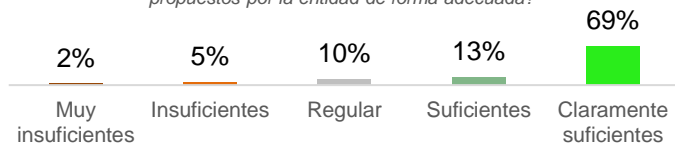
Frecuencia de tele acompañamiento según colectivo beneficiario



Con la implantación necesaria del tele acompañamiento por la crisis del COVID, la frecuencia del acompañamiento se ha visto muy incrementada, sobre todo en el colectivo de personas mayores.

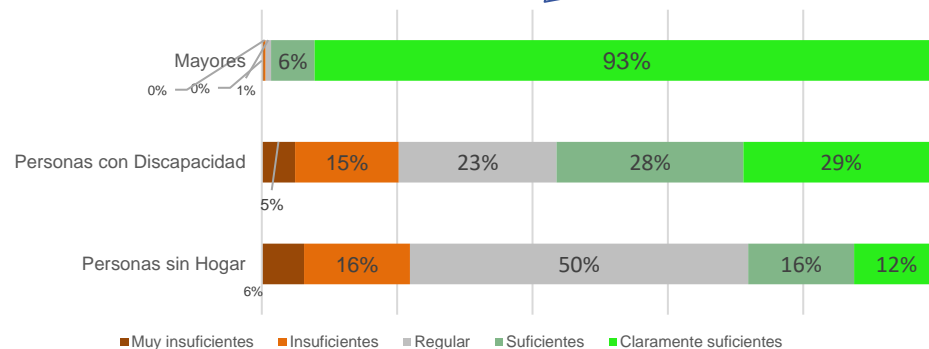
Disponibilidad de recursos tecnológicos de las personas beneficiarias

¿Ha contado con suficientes recursos tecnológicos y de conexión a internet para poder acceder a las actividades y servicios telemáticos propuestos por la entidad de forma adecuada?



- **El acceso para las personas mayores ha resultado más fácil y satisfactorio.**
- **Los chicos y chicas con discapacidad** necesitan un smartphone, ordenador o Tablet con acceso a internet para las quedadas virtuales. En su caso, la mayoría disponía de estos recursos, **pero para un 43% de ellos ha sido complicado conectarse por escasez de medios** (sólo un smartphone o un ordenador para compartir con el resto de su familia, por ejemplo).
- **Más complicado** resulta el acceso a recursos tecnológicos y conexión a internet **para las personas que se encuentran en un centro de acogida. El 72% señala dificultades.** Muchos no disponen de smartphone y dependen de los recursos y horarios de disponibilidad de los recursos comunes de los centros.

Disponibilidad de recursos tecnológicos por colectivo beneficiario



Expectativas del Voluntariado:

- **Vuelta a la actividad presencial** o en su defecto **Asignación de beneficiarios telemáticos**
- Mejorar y ampliar la información y el **contacto** de los equipos de **voluntarios con sus coordinadores** y de estos **con la sede**
- Una buena **formación online**, específica para estas circunstancias
- **Vincular al voluntario con la organización**
- **Seguimiento, seguimiento y más seguimiento.**

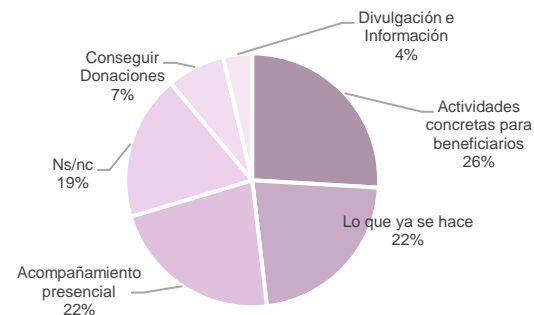
Apoyo a los voluntarios (Voluntarios)

¿Qué actividades podríamos realizar para cubrir tus expectativas como voluntario/a?



Apoyo a los profesionales (Instituciones)

¿Qué acciones podríamos desarrollar para apoyar vuestro trabajo?



El personal técnico de las instituciones se considera bien apoyado por Nadiesolo. **Para más del 20%, volver al acompañamiento presencial es la mejor opción para apoyarles en su trabajo.**

Participación y fidelización del voluntariado

Nuestro voluntariado es muy apreciado por las personas beneficiarias y por los profesionales de las instituciones.

Los mayores que han recibido tele acompañamiento valoran muy positivamente su compromiso y responsabilidad y el afecto que les transmiten.

Respecto a la persona voluntaria con la que ha estado hablando, ¿cómo valora los siguientes aspectos?(sólo mayores)

Compromiso y responsabilidad (constancia, puntualidad en las llamadas..)

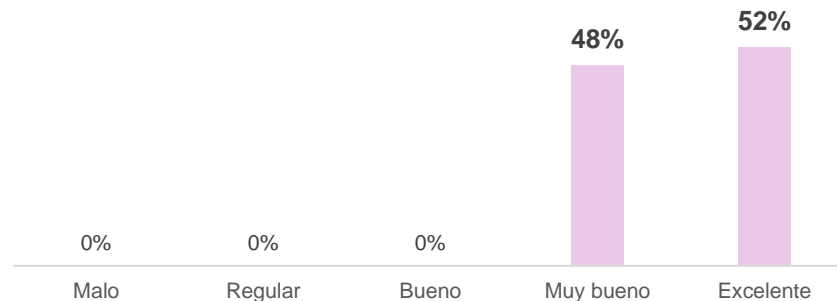


Trato y actitud de la persona voluntaria (empatía, simpatía, afecto transmitido..)



La percepción que tienen los profesionales de nuestros voluntarios es magnífica, **el 100% los valora como muy buenos o excelentes, superando incluso en cuatro puntos la valoración de “Excelente” por encima de “Muy bueno”.**

Valoración del personal técnico de los centros, recursos y servicios institucionales sobre la calidad del voluntariado de nadiesolo



¿Nos estamos relacionando bien con nuestros voluntarios y voluntarias?

La **relación** con el voluntariado es **fluida**. A lo largo de este año, en el que el contacto presencial ha sido muy limitado y escaso, **el 94% de las personas voluntarias ha tenido contacto o información de Nadiesolo a través de algún medio**.

Más de **6 de cada 10** voluntarios han mantenido relación o accedido a información bien por **teléfono**, bien por **correo electrónico**. Entre 2 y 3 de cada 10 voluntarios han accedido a nuestra **página web** o nos han seguido en las **redes sociales**.

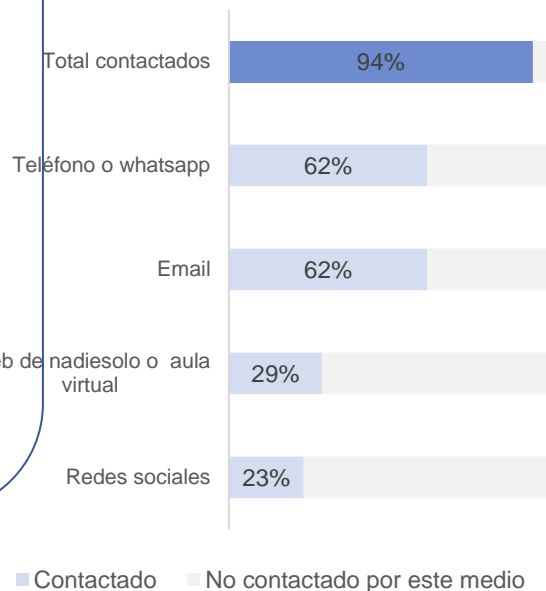
La **participación** del voluntariado es **buena pero mejorable**. **El 62% ha participado en algún evento**. El último evento presencial realizado en 2020 antes de la pandemia fue la **Fiesta del 25 Aniversario**, que tuvo un gran éxito de afluencia acudiendo cerca del **40% de los encuestados**.

Es considerable la proporción de voluntarios (**36%**) que han participado en cursos, conferencias y charlas presencialmente u online, (**Curso de Mindfulness y Charla sobre Magallanes**, en especial).

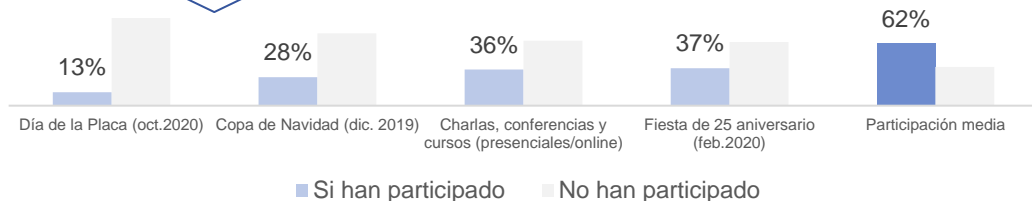
Por otra parte, la tradicional fiesta de Navidad para voluntarios, celebrada en diciembre de 2019, tuvo una acogida en torno al 28% del voluntariado encuestado.

Con posterioridad al primer confinamiento y siguiendo estrictamente el protocolo anticovid, se celebró en octubre el evento anual de reconocimiento a la fidelización del voluntariado **“Día de la Placa”**. Este evento presencial, limitado en su aforo, tuvo **una participación del 13% de las personas encuestadas**, proporción que valoramos muy positivamente dadas las circunstancias.

Medios de información y contacto con el voluntariado



Participación en eventos nadiesolo



¿Son suficientes los canales de participación que ofrecemos a las personas voluntarias?

La **participación** del voluntariado en la entidad es un aspecto muy importante ya que aumenta su sentimiento de pertenencia y su motivación.

Además del reconocimiento formal (Día de la placa), los **sistemas informales** de participación del voluntario en la organización consiguen mejorar la actividad, estímulo y fidelización del voluntario. En este sentido es muy valioso mantener canales de participación abiertos y fluidos entre los voluntarios y la organización.

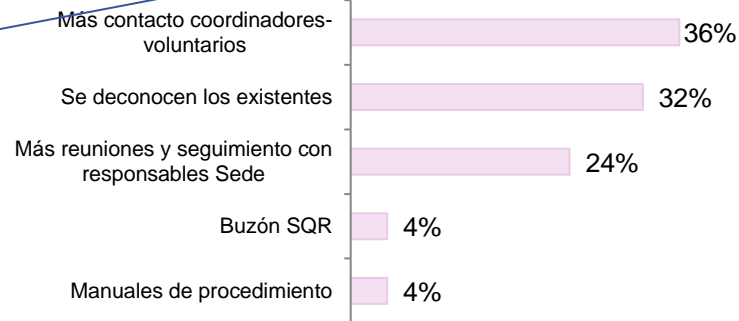
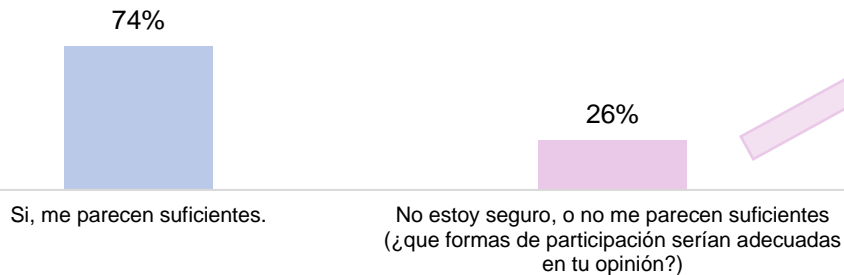
La **gran mayoría** de las personas voluntarias encuestadas (74%) consideran **suficientes** los canales actuales de participación en la entidad, sin embargo, **una cuarta parte desconocen o consideran insuficientes los existentes.**

- De este grupo (26% de los encuestados), un tercio ignora las vías a través de las cuales se da esta participación, más de otro tercio reclama un mayor contacto con sus coordinadores (también voluntarios) y un 24% solicita más reuniones y seguimiento de la Sede.

En resumen, aunque la gran mayoría de las personas voluntarias participa y se muestra satisfecha con la frecuencia y los canales de participación dentro de la organización, existe **un grupo (en torno a una cuarta parte de los encuestados) que desearía tener un mayor seguimiento, conocimiento y contacto con la sede.**

¿Te parecen suficientes los canales de participación que en este momento tenéis los voluntarios de nadiesolo?

(reuniones de voluntarios y coordinadores, seguimiento y evaluación de programas, acceso a la información, al personal de sede, a los órganos de



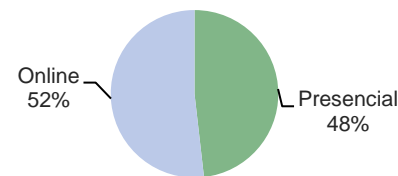
¿Ofrecemos una buena formación?

En nadiesolo creemos que la formación del voluntariado es fundamental para mejorar la calidad de su labor. A lo largo de 2020 y por las circunstancias conocidas, **se ha ido incrementando la formación online hasta superar a la presencial.** Ambas modalidades reciben muy buenas y similares valoraciones, si bien, en la formación presencial los contenidos y la capacidad de transmitir de los/as ponentes es algo más satisfactoria que en la online, mientras que en la formación online se valora algo mejor la gestión del tiempo y la participación de los asistentes.

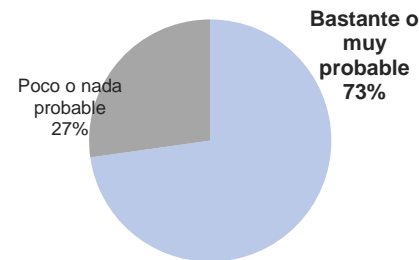
Además, estamos desarrollando y potenciando la **nueva Aula virtual** en nuestra web para ofrecer un itinerario formativo online de calidad, en este sentido la acogida entre nuestro voluntariado es muy positiva, ya que **casi tres cuartas partes presenta interés en participar.**

La falta de conocimientos informáticos es el principal impedimento para aquellos que no ven probable su participación en la formación online.

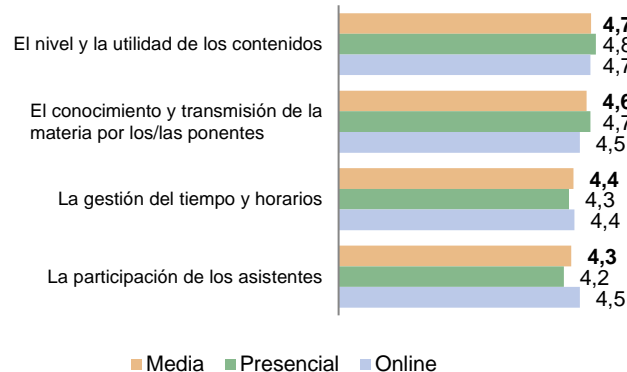
Modalidad de la formación ofrecida al voluntariado en 2020



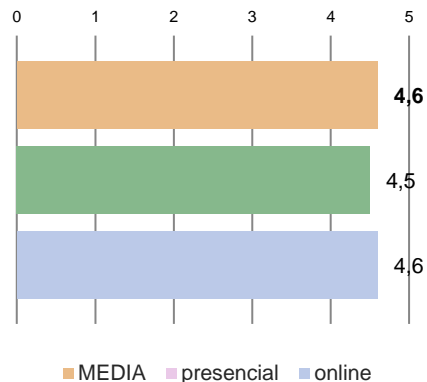
Interés en participar en la Formación online-Aula virtual



Valoración de principales aspectos de la formación según el tipo de formación



Valoración general de la formación Nadiesolo



¿Tenemos un voluntariado fiel?

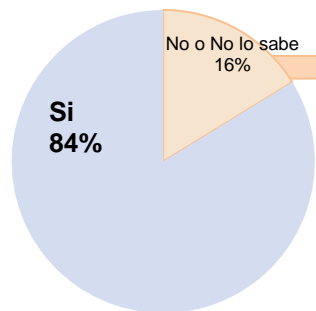
En Nadiesolo contamos con un **voluntariado muy fidelizado**. Cerca del 50% lleva colaborando como voluntario más de 5 años y **el 70% más de 2 años**.

En general y de forma mayoritaria las personas voluntarias opinan que continuarán siendo voluntarias el próximo año lo que indica un alto grado de fidelización (84%).

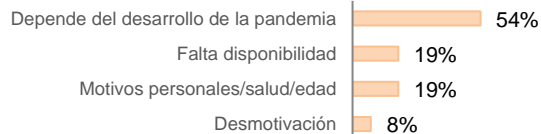
Un grupo relativamente considerable (el 16%) **duda** de su continuidad lo que está provocado fundamentalmente por la **incierto perspectiva del desarrollo de la pandemia**.

Fidelización

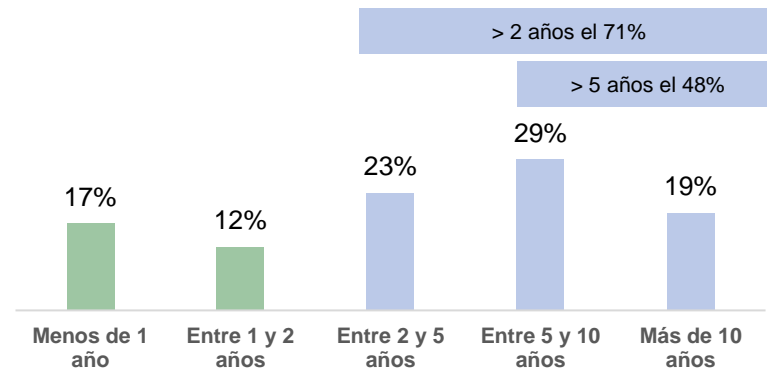
¿Crees que continuarás siendo voluntario/a con nosotros el próximo año?



¿Por qué motivo?



Antigüedad en el voluntariado



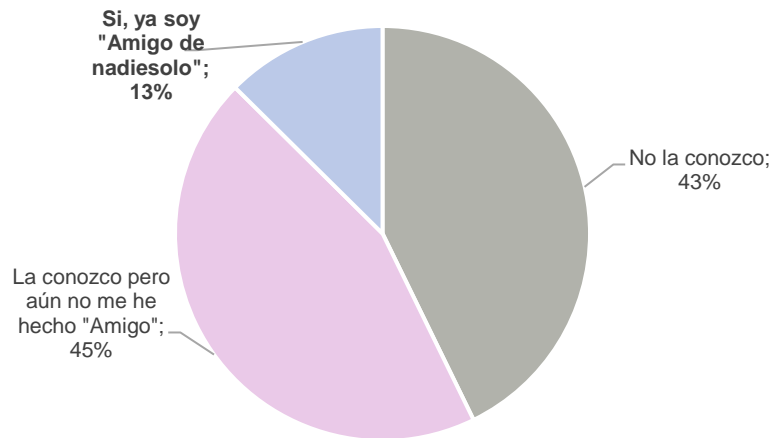
¿Cómo va la campaña para hacer “Amigos”?

En septiembre de 2020 se puso en marcha la campaña de “**Amigos de Nadiesolo**” para conseguir una vía más de **financiación estable** que aportara sostenibilidad a la organización a través de **donaciones periódicas** de personas y empresas relacionadas con la organización.

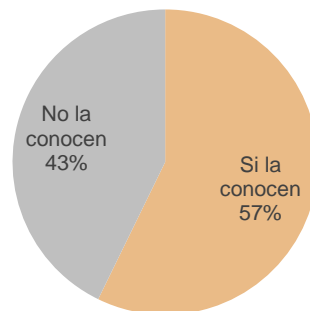
En el caso de las personas voluntarias encuestadas, **la mayoría (45%) ha conocido esta campaña, pero no se ha hecho “Amigo”**.

El grado de éxito de la campaña ha sido relativamente escaso con **sólo un 13% de “Amigos de Nadiesolo”** entre el voluntariado encuestado. Vemos que el grado de **penetración** de la campaña está en el **margen de lo positivo** ya que hay más voluntarios que la conocen (57%) de los que la desconocen (43%) **pero no se ha conseguido la suficiente movilización** ya que sólo el 22% de los que han recibido el mensaje se han hecho “Amigos”. Seguiremos trabajando para mejorar y difundir mejor nuestro mensaje y activar la adhesión de más personas e instituciones.

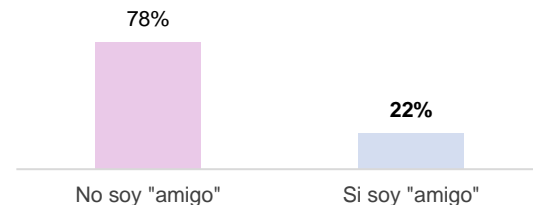
Resultado de la Campaña “Amigos de Nadiesolo” entre el voluntariado encuestado



Grado de penetración de la campaña entre el voluntariado encuestado



Consecución de la campaña entre los que la conocen



Web y redes sociales

La mayoría de los profesionales encuestados **conocen nuestra página web**

<https://Nadiesolo.org/> aunque aún hay un tercio que nunca la ha visto.

Entre aquellos que la conocen, **la valoración general** que hacen de ella (contenidos, imagen, facilidad de navegación..) es **muy buena**.

En cuanto a las **redes sociales**, el 46% no tiene ninguna red social, mientras que la mayoría, un **54%, pertenece a alguna red social**.

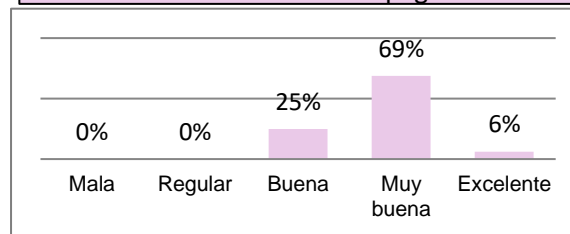
Entre estos profesionales que participan en diferentes redes sociales, **encontramos una mayoría de seguidores de Nadiesolo (el 57%)**.

El recientemente estrenado Canal Nadiesolo de **YouTube destaca notablemente** ya que es el que cuenta con mayor proporción de seguidores entre estos profesionales, mientras que Facebook, Instagram y Twitter son minoritarias. **Ninguno de estos profesionales nos sigue en LinkedIn**.

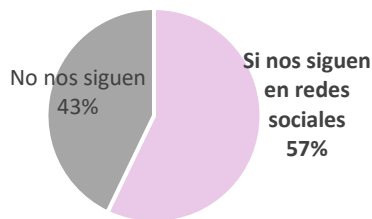
Conocimiento y valoración de nuestra página web por parte del **personal de instituciones**

El 67% conocen nuestra página web

El 33% NO la conocen



Participantes de redes



Canal Nadiesolo de YouTube

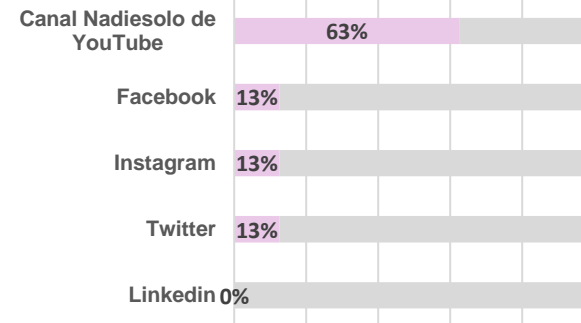
Facebook

Instagram

Twitter

LinkedIn

Seguidores No seguidores



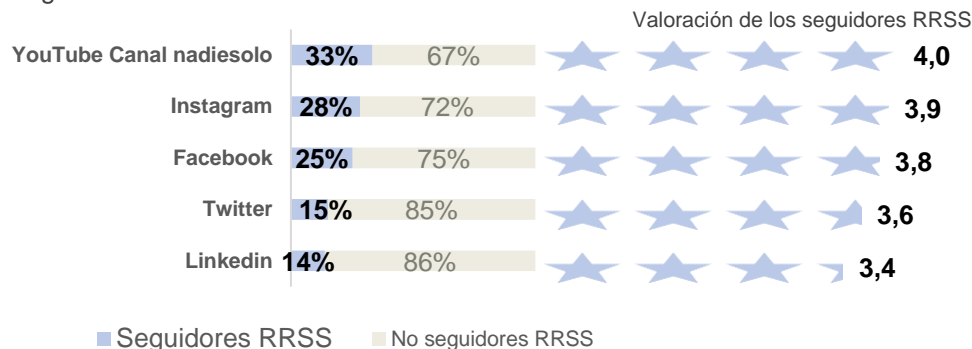
Frecuencia de visita a la web de las personas voluntarias



Valoración de los voluntarios usuarios de la web
(5 estrellas valor máximo)



Seguimiento de nadiesolo en Redes Sociales



El 64% de los voluntarios visitan la web con alguna frecuencia. El 29% son habituales, mientras que el 35% accede con menor frecuencia. Entre los usuarios de la web la **valoración es bastante buena.**

En cuanto a las **redes sociales**, el nuevo canal de **YouTube Nadiesolo** es el que cuenta con **mayor proporción de seguidores** entre el voluntariado, ya que un tercio de los encuestados afirman conocer y seguir este canal, **también es el mejor valorado** con cuatro estrellas sobre cinco.

En segundo lugar, Instagram cuenta con un 28% de voluntarios seguidores que aportan una buena valoración de 3,9 sobre 5.

Facebook es la tercera red social por proporción de seguidores, una cuarta parte de los voluntarios encuestados, su valoración es también buena con un 3,8 sobre 5.

Twitter y LinkedIn son las redes sociales con menor proporción de seguidores entre nuestros voluntarios, en torno a un 15% cada una de ellas, las valoraciones son algo más bajas también, 3,6 y 3,4 sobre 5 respectivamente.

Si **comparamos** estos datos con los obtenidos del personal técnico de las instituciones, comprobamos que las **instituciones** conocen y valoran mejor nuestra web y **centran** su seguimiento en redes en el canal de **YouTube**, mientras que los **voluntarios**, aunque valoran con puntuaciones ligeramente más bajas la web y las redes, sin embargo, tienen un **conocimiento** y un seguimiento **más amplio, abarcando todas aquellas redes en las que estamos presentes.**

Metodología



Encuestas online



Encuestas telefónicas



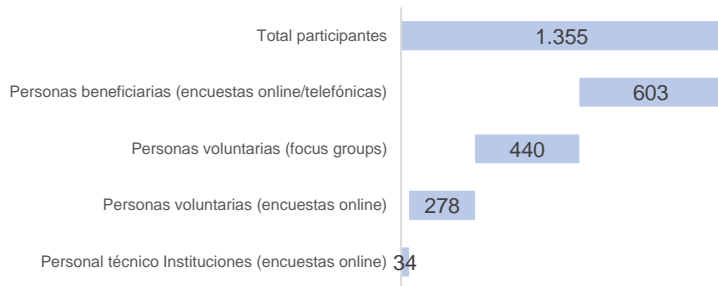
Focus groups-grupos focales



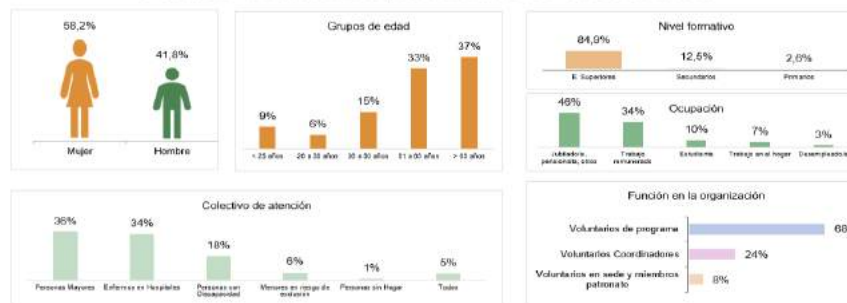
Entrevistas

Grupo de interés/Colectivo	Nombre encuesta	Por programa	Respuestas recogidas	Fecha lanzamiento	Fecha cierre
INSTITUCIONES Centros/servicios/recursos que derivan beneficiarios	TOTAL INSTITUCIONES		34		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE INSTITUCIONES FACILITADORAS 2020	Servicios Sociales y SERMAS (DOMICILIO)	2	23/11/2020	31/12/2020
		Acompañamiento a Mayores en RESIDENCIAS	3		
		PERSONAS SIN HOGAR (Centros de acogida y red municipal)	3		
		Colegios de Educación Especial Voluntariado FAMILIAR	6		
		Centros ocupacionales y CEE, personas con DISCAPACIDAD	6		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE HOSPITALES 2020	HOSPITALES	10	12/11/2020	31/12/2020
VOLUNTARIADO Personas Voluntarias y Patronato nadiesolo	TOTAL VOLUNTARIADO		718		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VOLUNTARIADO 2020	Domicilio	40	12/11/2020	31/12/2020
		Hospitales	65		
		Residencias	17		
		Personas sin Hogar, Inserción sociolaboral y Zapatillas Solidarias	5		
		Voluntariado Familiar	13		
		Ocio con personas con Discapacidad	19		
		Sabadeando Juntos (apoyo escolar)	12		
		Apoyo en sede	10		
		Patronato	2		
		Charlamos, Otros	12		
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN 2020	Todos los programas	83	10/09/2020	31/12/2020	
FOCUS GROUPS-GRUPOS FOCALES 2020	Todos los programas	440	11/01/2020	31/12/2020	
BENEFICIARIOS Personas usuarias del voluntariado	TOTAL BENEFICIARIOS		603		
	ENCUESTA DE VALORACIÓN DEL PROGRAMA CHARLAMOS 2020	Domicilio	25	22/05/2020	31/12/2020
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COLECTIVOS ATENDIDOS-COMUNIDAD DE MADRID 2020	Domicilio	372	15/06/2020	31/12/2020
		Discapacidad	166		
	Inserción	33			
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA ZAPATILLAS SOLIDARIAS 2020	Personas sin Hogar	7	02/11/2020	31/12/2020	
TOTAL PARTICIPANTES			1.355		

Grupos de interés participantes en la evaluación



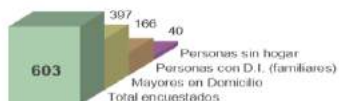
Perfil de voluntariado participante en la evaluación



El perfil de las personas voluntarias encuestadas se ajusta al perfil general de nuestro voluntariado. Mayoría de mujeres, mayores de 50 años, sin trabajo remunerado y con estudios superiores. Mayoritariamente son voluntarios de programa y están representados de acuerdo al número real de voluntarios en cada uno de los programas que atienden a distintos colectivos vulnerables: mayores en domicilio y residencias, enfermos en hospitales, personas con discapacidad, menores en riesgo de exclusión y personas sin hogar. La categoría "todos" responde a los voluntarios de sede que no están adscritos a un programa concreto.

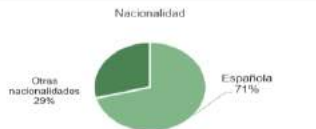
Perfil de las personas beneficiarias participantes en la evaluación

Número de personas beneficiarias encuestadas

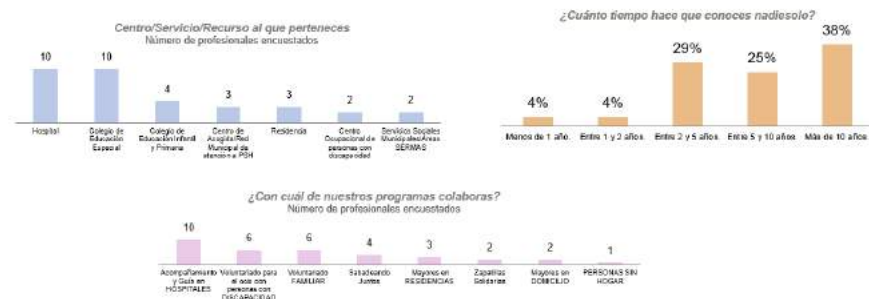


Datos de perfil recogidos en Informe de Voluntariado nadiesolo (4T2019) debido al anonimato en las encuestas a beneficiarios

Colectivo Beneficiario	Edad media
Mayores	78 AÑOS
Personas sin Hogar	43 AÑOS
Personas con D.I. (mayores de 12 años)	26 AÑOS
Personas con D.I. (menores de 12 años)	10 AÑOS



Perfil del personal técnico de las instituciones participantes en la evaluación



En la evaluación han participado 34 profesionales, abarcando todos los tipos de centros y recursos con los que interactúan cada uno de nuestros programas. El 92% conoce nuestra organización desde hace más de dos años, destacando un grupo de cerca del 40% que nos conoce desde hace más de diez años, por lo que su evaluación se basa en una larga experiencia y un buen conocimiento de nadiesolo.

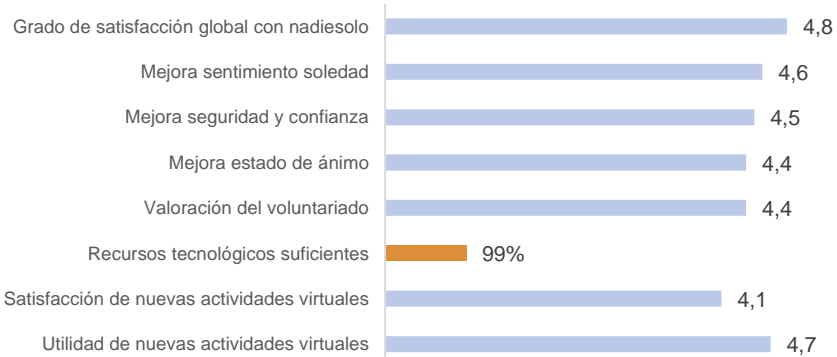
ANEXO I

Resultados de la evaluación por programas

PERSONAS MAYORES DOMICILIO Y RESIDENCIAS

EVALUACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES USUARIAS (DOMICILIO Y RESIDENCIAS)

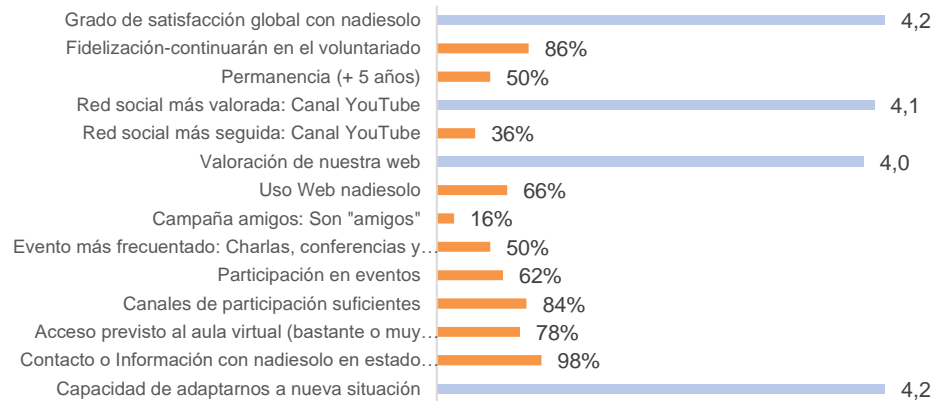
*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



N Personas Usuarías beneficiarias:397
N Personas Voluntarias: 57
N Personal Técnico Insti.:5

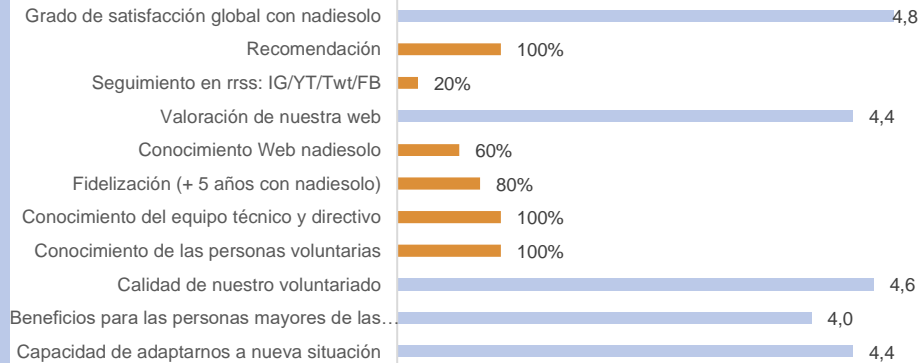
EVALUACIÓN DE VOLUNTARIOS DE LOS PROGRAMAS DE MAYORES (DOMICILIO Y RESIDENCIAS)

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



EVALUACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DE ATENCIÓN A MAYORES (SERVICIOS SOCIALES/SERMAS/RESIDENCIAS)

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%

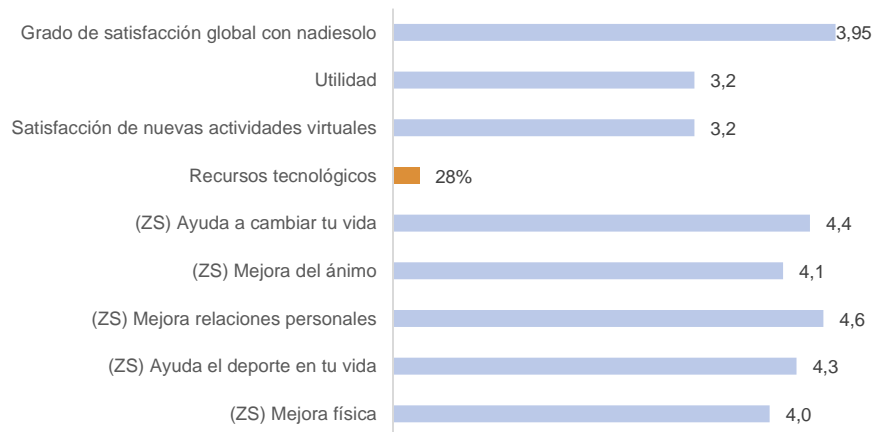


PERSONAS SIN HOGAR

MENTORING Y ZAPATILLAS SOLIDARIAS

EVALUACIÓN DE LAS PERSONAS SIN HOGAR (MENTORING Y ZAPATILLAS SOLIDARIAS)

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



N Personas usuarias beneficiarias: 40
N Personas Voluntarias: 3
N Personal Técnico Insti.:3

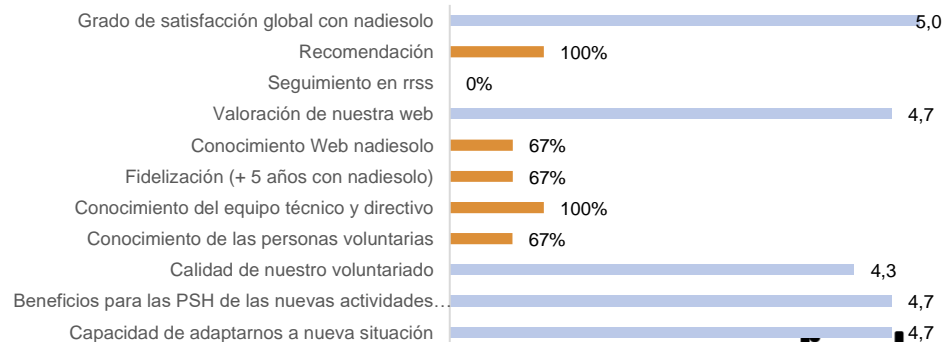
EVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS DE LOS PROGRAMAS PSH (MENTORING Y ZAPATILLAS SOLIDARIAS)

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



EVALUACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DE LOS CENTROS DE ACOGIDA/RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%

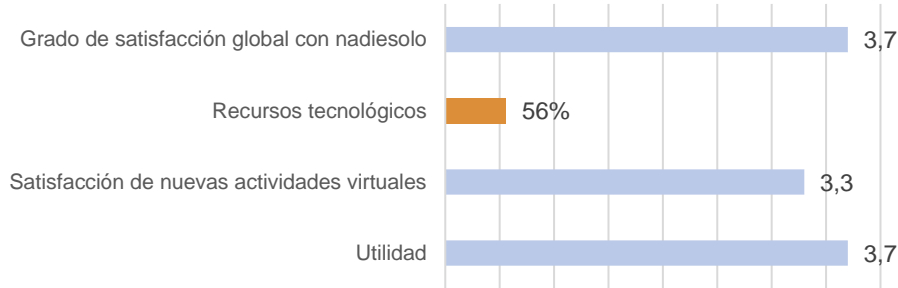


PERSONAS CON DISCAPACIDAD

VOLUNTARIADO FAMILIAR Y ACTIVIDADES DE OCIO

EVALUACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (FAMILIARES)

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



N Personas usuarias beneficiarias: 166
 N Personas Voluntarias: 32
 N Personal Técnico Insti.:12

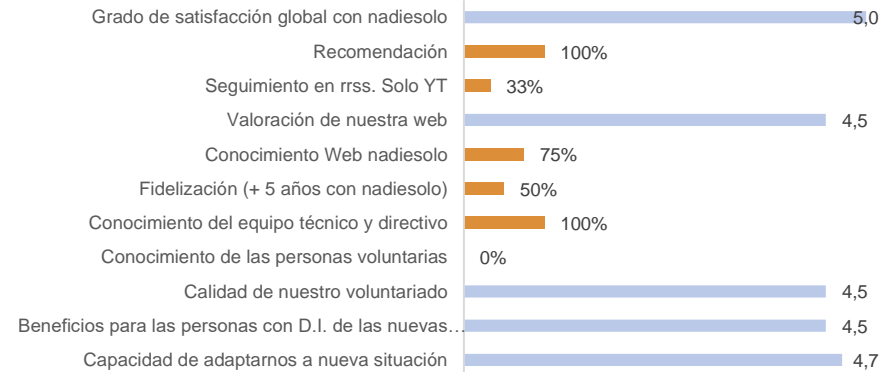
EVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA DISCAPACIDAD

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



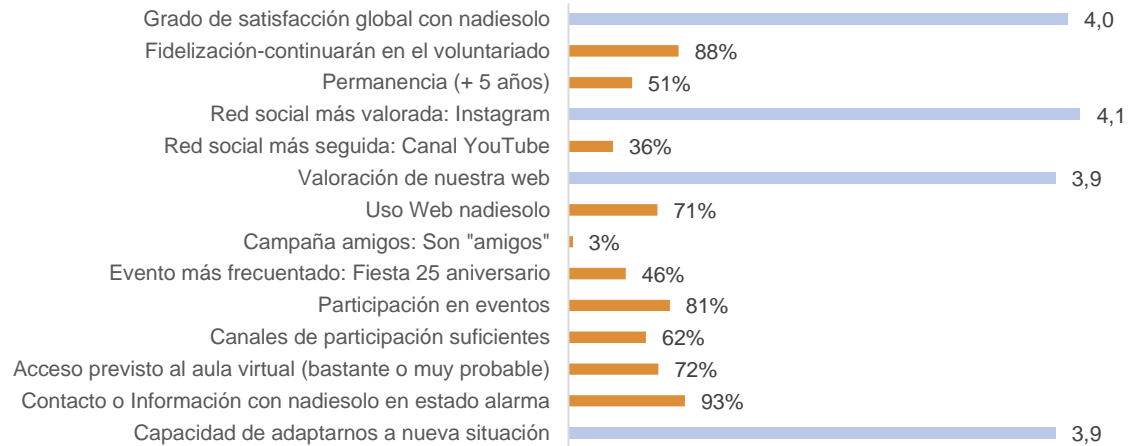
EVALUACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DE COLEGIOS DE EDUCACIÓN ESPECIAL Y CENTROS OCUPACIONALES

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



EVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA HOSPITALES

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



EVALUACIÓN DEL PERSONAL SANITARIO DE HOSPITALES

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos

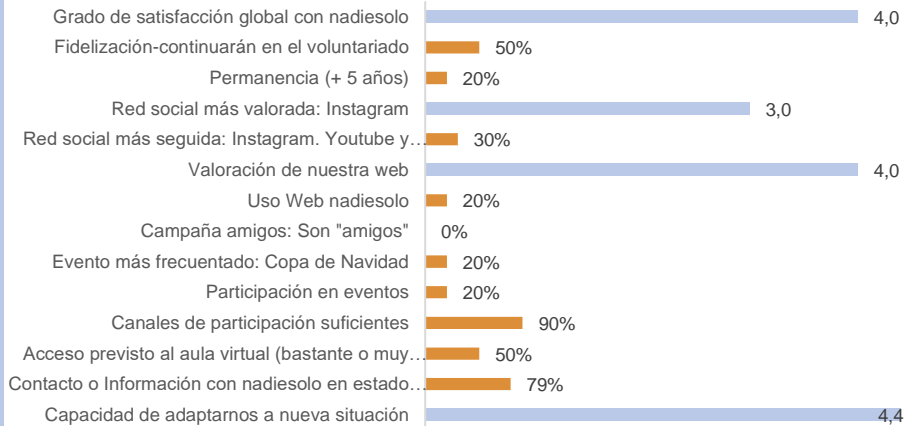


APOYO ESCOLAR A MENORES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

SABADEANDO JUNTOS

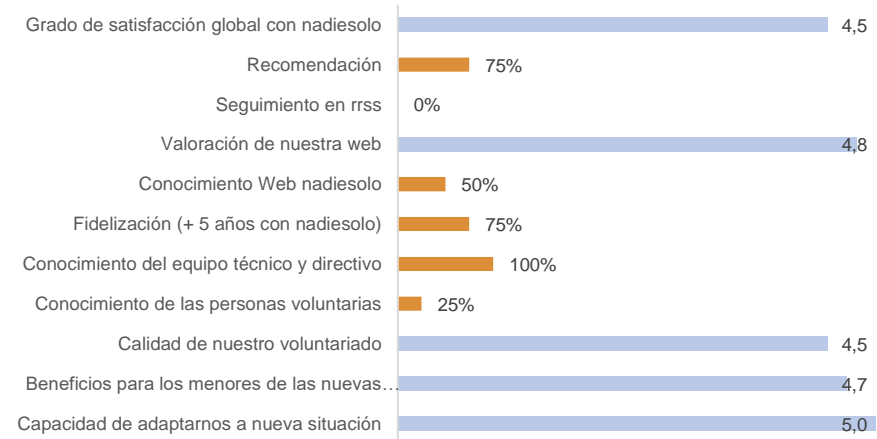
EVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA SABADEANDO JUNTOS

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



EVALUACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DE LOS COLEGIOS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA

*Puntuaciones medias sobre un máximo de 5 puntos y porcentajes sobre 100%



N Personas Voluntarias: 12
N Personal Técnico Insti.:4
Sin datos de beneficiarios

Área de Planificación y Evaluación
Marzo 2021

nadiesolo
voluntariado
Desarrollo y Asistencia