

Alba Sánchez Roca i Maria Tomàs Miranda

**L'experiència d'espera de les persones grans en
serveis quotidians: un estudi qualitatiu**

TREBALL DE FI DE GRAU

Màrqueting

Doble grau ADE i Dret



**FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA
Universitat Rovira i Virgili**

Reus

Curs 2025-2026

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	6
2. MARC TEÒRIC	8
2.1. Màrqueting de serveis en entorns quotidians	8
2.1.1. Particularitats dels serveis quotidians	8
2.1.2. La interacció entre el personal i el consumidor.....	9
2.1.3. Gestió de cues i temps d'espera en serveis habituals	10
2.2. Percepció de l'espera en serveis	11
2.2.1. Teories sobre el temps percebut.....	12
2.2.2. Factors que influeixen en la percepció de l'espera	13
2.2.3. Impacte de l'espera en la satisfacció i confiança del client.....	14
2.3. Consumidors sèniors	16
2.3.1. Característiques i diferències de les persones de més de 65 anys	17
2.3.2. Sensació de vulnerabilitat i dependència en serveis quotidians	18
2.3.3. Què valoren i què esperen les persones grans en entorns quotidians	19
3. PART PRÀCTICA	21
3.1. Metodologia	21
3.1.1 Disseny de l'estudi	21
3.1.2. Context de l'estudi	21
3.1.3. Participants	22
3.1.4. Guia d'entrevista	22
3.1.5. Qüestionari final.....	23
3.1.6. Logística del treball de camp.....	24

3.1.7. Consideracions ètiques.....	24
3.2. Anàlisi de dades	25
3.2.1. Transcripcions.....	25
3.2.2. Codificació inicial	25
3.2.3. Agrupació de codis i categories	26
3.2.4. Anàlisi temàtica.....	30
3.2.5. Límits i punts d'atenció.....	30
3.3. Resultats	31
3.3.1. Experiències d'espera en serveis quotidians (RQ1).....	31
3.3.2. Percepció i significat del temps (RQ2)	32
3.3.3. Vivències i estratègies (RQ3).....	33
3.4. Discussió	34
3.3.1. L'espera segons el tipus de servei (RQ1).....	34
3.3.2. Percepció del temps d'espera: valor del temps, comparacions i impacte emocional (RQ2).....	35
3.3.3. Vulnerabilitat, pèrdua de control i estratègies per afrontar l'espera (RQ3)..	36
3.3.4. Recomanacions derivades dels resultats	37
4. CONCLUSIONS	39
5. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES	42
6. ANNEXOS	45
6.1. Full de consentiment pels entrevistats/es	45
6.2.1. Guió inicial	47
6.2.2. Guió final.....	50

6.2.3. Canvis del guió d'entrevista: de la versió inicial a la final	54
6.3. Transcripcions entrevistes	55
6.3.1. Entrevista mostra	55

L'experiència d'espera de les persones grans en serveis quotidians: un estudi qualitatiu.

Aquest projecte de recerca estudia com les persones de seixanta-cinc anys o més viuen l'experiència d'espera en serveis quotidians, una situació que sovint forma part del seu dia a dia. Tot i la recerca existent sobre l'espera en serveis, s'analitza si aquesta experiència és diferent per aquest col·lectiu i, en cas afirmatiu, s'identifiquen els factors que fan que sigui diferent. Per facilitar les entrevistes i evitar que siguin massa abstractes, s'utilitza la farmàcia com a context. Tot i això, l'objectiu és més ampli: explorar com viuen l'espera les persones grans en serveis quotidians en general.

Espera · Serveis quotidians · Persones grans

La experiencia de espera de las personas mayores en servicios cotidianos: un estudio cualitativo.

Este proyecto de investigación estudia cómo las personas de sesenta y cinco años o más viven la experiencia de espera en servicios cotidianos, una situación que a menudo forma parte de su día a día. A pesar de la investigación existente sobre la espera en servicios, se analiza si esta experiencia es diferente para este colectivo y, en caso afirmativo, se identifican los factores que la hacen diferente. Para facilitar las entrevistas y evitar que resulten demasiado abstractas, se utiliza la farmacia como contexto. No obstante, el objetivo es más amplio: explorar cómo viven la espera las personas mayores en los servicios cotidianos en general.

Espera · Servicios cotidianos · Personas mayores.

The waiting experience of older adults in everyday services: a qualitative study

This research project studies how people aged sixty-five and over experience waiting in everyday services, a situation that is often part of their daily lives. Despite the existing research on waiting in services, the study analyses whether this experience is different for this group and, if so, to identify the factors that make it different. To make the interviews easier and less abstract, the pharmacy is used as a context. However, the aim of the study is broader: to explore how older adults experience waiting in everyday services in general.

Waiting · Everyday services · Older adults

PRESENTACIÓ

Les situacions d'espera en els serveis quotidians formen part del dia a dia de tothom, però poden tenir un impacte diferent en les persones grans, que sovint poden trobar més dificultats a l'hora d'utilitzar aquests serveis. Aquest projecte, que parteix de la proposta del tutor, se centra a estudiar com les persones grans viuen l'experiència d'espera en serveis quotidians. Per aquest motiu, es considera interessant analitzar aquesta realitat quotidiana, ja que, tot i ser un tema estudiat, encara hi ha poca recerca que analitzi com es viu aquesta experiència en el dia a dia de les persones grans.

Es proposa comprendre millor què els passa quan han d'esperar, com ho viuen i quins factors poden aparèixer durant aquesta experiència. L'objectiu és exploratori, ja que, es vol veure si l'experiència d'espera és diferent per aquest col·lectiu i, si ho és, entendre quins factors la fan diferent.

Tot i que a les entrevistes es parla de situacions d'espera a la farmàcia, això s'ha fet únicament per facilitar la conversa i evitar que l'entrevista fos abstracta. La intenció ha estat estudiar com les persones grans experimenten l'espera en serveis quotidians en general, i la farmàcia només ha estat un exemple per poder analitzar-ho.

Pel que fa al desenvolupament del projecte, els continguts de l'assignatura d'Investigació de Mercats han estat de gran utilitat. El fet d'haver treballat prèviament amb transcripcions d'entrevistes i processos de codificació ha facilitat molt l'anàlisi de les dades, ja que es coneixia com organitzar la informació, codificar-la i tractar-la.

Quant a les competències, aquest projecte ha servit per posar en pràctica moltes de les habilitats adquirides durant el grau. Sobretot, ha ajudat a millorar la manera de treballar amb la informació disponible: estructurar-la, utilitzar-la i identificar què és rellevant per construir un bon marc teòric i pràctic. A més, el desenvolupament del treball ha requerit molta organització per elaborar els diferents apartats de forma conjunta, fet que ha reforçat el treball en equip.

En resum, aquest projecte permet conèixer de prop com les persones grans viuen i gestionen l'espera en serveis quotidians, quins factors hi influeixen i què fa que aquesta experiència sigui diferent.

1. INTRODUCCIÓ

En el nostre dia a dia, l'espera és una experiència que sovint pot passar per alt, tanmateix, forma part de la rutina de tothom. Tot i això, no totes les persones la viuen igual, ja que adquireix una importància especial quan es parla de les persones grans.

Tot i que l'experiència d'espera en serveis ha estat estudiada durant molts anys, una gran part d'aquesta recerca s'ha fet amb població general, sovint amb l'objectiu de millorar el funcionament dels serveis o reduir la percepció del temps d'espera. Això fa que quedin menys estudiades les experiències reals d'espera en serveis quotidians i, en especial, la manera com les persones grans viuen aquesta espera en el seu dia a dia.

Aquest projecte planteja un estudi qualitatiu basat en experiències reals explicades en primera persona, que permet entendre l'espera no només com el temps que passa, sinó com una experiència viscuda que pot generar emocions i sensacions físiques diferents de les d'altres col·lectius.

L'objectiu general és investigar com les persones grans experimenten i gestionen aquesta espera en serveis quotidians i quins factors la fan diferent, deixant oberta la possibilitat que apareguin nous factors. Per desenvolupar-lo, es plantegen tres preguntes de recerca:

- (1) Com descriuen i interpreten les persones grans les seves experiències d'espera en serveis que utilitzen habitualment?
- (2) Com parlen del pas del temps i de les seves orientacions temporals (records del passat, preocupacions del present, idees sobre el futur) quan expliquen aquestes esperes?
- (3) De quina manera viuen l'espera i quines estratègies fan servir per fer-hi front?

Des d'un punt de vista teòric, es parteix d'articles sobre la percepció del temps i experiències d'espera relacionades amb aquest col·lectiu, tot i que la font principal d'informació és el treball de camp realitzat.

A nivell pràctic, s'han realitzat 15 entrevistes d'uns 20-30 minuts amb persones de seixanta-cinc anys o més, per analitzar com viuen i gestionen l'experiència d'espera, amb l'objectiu d'identificar quins factors influeixen i què fa que aquesta experiència sigui diferent per aquest grup. Durant les entrevistes, s'utilitza la farmàcia com a exemple de

servei quotidià, només per facilitar la conversa i evitar que sigui massa abstracta, ja que l'objectiu és comprendre l'experiència en diferents serveis habituals.

El procés ha estat dinàmic, és a dir, primer es van fer unes poques entrevistes, que es van analitzar i ajustar segons les respostes i indicacions del tutor, fins a arribar a un punt en què ja no apareixen moltes noves idees. Posteriorment, les entrevistes van ser transcrites íntegrament i codificades.

En definitiva, aquest projecte permet comprendre com les persones grans viuen i gestionen l'espera en serveis quotidians, i identificar els elements que la fan diferent. El fet d'utilitzar una metodologia qualitativa permet conèixer millor els factors que influeixen en aquesta experiència, els quals serien difícils de detectar amb un estudi quantitatiu.

2. MARC TEÒRIC

2.1. Màrqueting de serveis en entorns quotidians

Els serveis tenen un paper important en la vida diària, sobretot per a les persones grans, que sovint necessiten atenció personalitzada o més informació. Aquestes necessitats poden fer que, en moltes ocasions hagin d'esperar més temps per ser ateses.

El màrqueting de serveis ajuda a entendre com es creen aquestes interaccions amb els clients i com perceben la qualitat del servei més enllà del producte que s'ofereix. A diferència dels productes materials, els serveis són intangibles i depenen molt de la interacció amb les persones (Pursell, 2023). Això fa que siguin experiències que es viuen al moment, on factors com el temps d'espera, la comunicació i el tracte rebut afecten la satisfacció del client.

En aquest apartat s'analitzen tres aspectes clau del màrqueting de serveis que son especialment importants per a l'objectiu d'aquest treball: les particularitats dels serveis quotidians, la interacció entre el personal i els usuaris, i la gestió de cues i el temps d'espera, que són un element essencial de l'experiència que viu l'usuari.

2.1.1. Particularitats dels serveis quotidians

Els serveis es caracteritzen per particularitats que els diferencien clarament dels productes tangibles: no es poden tocar, poden variar segons la situació i es consumeixen al mateix moment que és presta el servei. Això fa que l'experiència del client sigui un paper clau en com es percep el servei.

En entorns quotidians com oficines d'atenció al públic, serveis de salut, bancs o administracions, el consumidor no només rep un servei, sinó que també participa interactuant i col·laborant amb el personal.

En el cas de les persones grans, l'experiència en els serveis que utilitzen habitualment encara adquireix més importància. Sovint necessiten informació clara, un servei accessible, un ritme d'atenció adequat i la sensació que se les tracta de manera personalitzada (Rodríguez, 2010). Tot això pot influir molt en la manera com valoren un servei. Per això, la satisfacció no depèn només del resultat final, sinó també de tot el que passa durant el procés: com són rebudes,

com se les acompanya, com perceben el pas del temps i com interpreten els detalls que indiquen si el servei està ben organitzat o no.

Finalment, cal tenir en compte que una part important dels usuaris habituals de serveis quotidians són persones grans, que poden presentar dificultats de mobilitat, un ritme de comunicació més lent o la necessitat d'una atenció més personalitzada. Aquestes característiques condicionen la forma de com s'ha de dissenyar i prestar el servei.

2.1.2. La interacció entre el personal i el consumidor

La interacció entre el personal dedicat al servei i el consumidor és un dels elements més importants de l'experiència del servei (López-Bonilla & López-Bonilla, 2014). A diferència dels serveis que són purament comercials, els serveis quotidians no depenen només de l'eficiència, sinó també de la qualitat del tracte: escolta, empatia, comprensió i una comunicació clara. En el cas de les persones grans, aquests factors es tornen encara més importants, ja que sovint poden tenir dubtes i dificultats per entendre instruccions o necessitats més específiques.

Segons estudis recents, la qualitat del servei depèn molt de com s'organitza tot el procés, és a dir, els passos que segueix el consumidor des que entra fins que rep el servei i les instruccions o recomanacions que cal seguir. Aquest procés inclou la recepció, la validació del que necessita, la preparació i l'explicació final al consumidor. Quan aquest procés no està ben organitzat, poden aparèixer esperes innecessàries, desplaçaments repetits del personal, confusions i una sensació de desordre. Això afecta especialment a les persones grans, que acostumen a ser més sensibles a les esperes llargues, al soroll i a les cues poc definides.

Per optimitzar el procés, molts serveis han començat a aplicar la metodologia Lean, una estratègia de gestió que busca eliminar tot allò que no aporta valor al consumidor i aconseguir que el servei sigui més àgil, fluid i eficient (Locher, 2011).

Aquesta metodologia busca identificar passos duplicats, moviments innecessaris, interrupcions i punts on el procés es bloqueja, per substituir-los per un flux de treball més senzill i continu. També ajuda a organitzar l'espai, per exemple, situar els productes més habituals o d'ús freqüent a llocs més accessibles, a definir millor les tasques de cada membre de l'equip i a millorar la comunicació interna.

L'aplicació de Lean en diferents serveis ha demostrat que pot reduir de manera significativa els temps d'espera i millorar la satisfacció del consumidor (Martínez et al., 2016). Millores com separar circuits ràpids i circuits més complexos, incorporar sistemes de torn, automatitzar parcialment la preparació del que necessita el consumidor o situar estratègicament els productes més utilitzats permeten que el personal disposi de més temps per oferir una atenció més personalitzada. Això és especialment important per a les persones grans, que sovint necessiten explicacions més detallades o ajuda addicional.

Els serveis habituals no són només espais per fer tràmits o per obtenir allò que es necessita, sinó també espais de trobada i suport quotidià, on la qualitat de l'atenció i la manera com es tracta la persona poden influir directament en el seu benestar i la seva sensació de seguretat.

2.1.3. Gestió de cues i temps d'espera en serveis habituals

Gestionar el temps d'espera és clau perquè els usuaris puguin percebre la qualitat del servei. Diversos estudis mostren que el temps d'espera és un dels factors que més influeixen en la satisfacció del consumidor (Singer et al., 2008). Quan el temps d'espera s'allarga, això genera frustració, dona la sensació de que el servei està mal organitzat i fa que el consumidor senti que no té control sobre la situació.

Als serveis quotidians gestionar les cues és especialment important per a les persones grans, sobretot per a aquelles que poden tenir dificultats físiques o sentir estrès quan han d'estar dretes durant molt de temps. Els serveis que apliquen estratègies com establir objectius de temps, reorganitzar els processos interns, utilitzar sistemes de torn o aplicar tècniques basades en la teoria de cues aconseguixen reduir significativament els temps d'espera i, com a resultat, millorar la satisfacció dels usuaris.

A més, diversos estudis com el de Maister (2005) indiquen que no només importa el temps que l'usuari s'està esperant, sinó també com percep aquest temps. Aspectes com tenir una informació clara, estar en un entorn còmode o veure que el servei avança poden fer que l'espera sembli més curta i menys frustrant. En el cas de les persones grans, aquestes estratègies poden marcar la diferència entre una experiència d'atenció positiva i una experiència estressant o cansada.

2.2. Percepció de l'espera en serveis

La percepció del temps d'espera és un factor clau en l'experiència del servei, especialment en espais quotidians, on normalment es va per satisfer necessitats bàsiques. A més, en aquests serveis, l'atenció personalitzada i el tracte directe amb els professionals són aspectes essencials que influeixen en com l'usuari percep el servei. En aquest context, l'espera no és només una qüestió de temps, sinó que es converteix en una experiència personal i emocional que pot afectar molt en com la persona viu el servei i com percep l'establiment.

Diversos estudis mostren que el que més pesa en la satisfacció del client és el temps d'espera percebut, més que el temps real (Pruyn & Smidts, 1998). Aquesta percepció depèn de molts factors personals i de la situació del moment, que poden fer que el temps sembli passar més de pressa o molt més lent del que és en realitat. Això vol dir que el mateix temps pot semblar curt o molt llarg segons l'estat d'ànim de la persona, la informació que rep, l'espai on es troba o la qualitat del tracte que li ofereix el personal.

En el cas de les persones grans, aquesta percepció adquireix més importància. L'edat sovint comporta limitacions físiques, com mobilitat reduïda, dolor articular, cansament o problemes d'equilibri, que poden fer que fins i tot períodes curts d'espera es percebin com llargs i pesats (Esmeraldas Vélez et al., 2019). A això s'hi afegeix un possible sentiment de vulnerabilitat, ja sigui per l'ansietat o la necessitat de sentir-se acompanyat pel personal que l'atén.

Tot això fa que l'espera es converteixi en un aspecte clau que pot influir no només en la satisfacció amb la visita, sinó també en la confiança, la percepció de professionalitat i el vincle que la persona gran pot mantenir amb un servei que utilitza de manera habitual. Per això entendre com viuen i interpreten aquest temps d'espera és essencial per poder dissenyar serveis més accessibles i ajustats a les necessitats d'aquest col·lectiu.

2.2.1. Teories sobre el temps percebut

Diversos estudis mostren que l'envelliment pot canviar la manera com les persones perceben el temps. Coelho et al. (2004), indica que les persones grans presenten un canvi en la percepció subjectiva del temps, és a dir, poden experimentar tant una sensació que el temps passa més de pressa com la percepció que s'allarga, depenent de la tasca que realitzen i de la càrrega cognitiva que comporta. Aquests resultats reforcen la idea que l'envelliment afecta l'atenció i la memòria, que són fonamentals per calcular i percebre el temps.

Les teories clàssiques sobre el temps subjectiu també ajuden a entendre aquestes diferències. Guy (1994) proposa tres models de percebre el temps en els consumidors grans: el model lineal-separable, el circular-tradicional i el procedural, i assenyalen que l'edat influeix en com es valora el passat, el present i el futur. Les persones grans solen viure el temps de manera diferent: adapten el seu ritme dia a dia, es recolzen en rutines que els donen seguretat i solen veure el futur com un horitzó més curt. Per això, quan es troben davant d'una espera que no saben quant durarà o que no els resulta agradable, és habitual que la visquin amb més sensibilitat i inquietud. En aquests moments, el temps els sembla pesar una mica més.

Altres estudis provinents de la psicologia de l'envelliment com Löckenhoff (2011) i la teoria de la Sociomotional Selectivity expliquen que, quan les persones perceben que el temps que els queda al davant és limitat, tendeixen a prioritzar objectius emocionals positius i busquen més estabilitat, és a dir, donen més importància a sentir-se bé i a tenir seguretat, en lloc de buscar experiències noves. Això implica que una espera incerta o un tracte distant poden afectar emocionalment més a les persones grans que als joves.

D'altra banda, estudis com el d'Huang et al. (2016) mostren que emocions com la nostàlgia poden ajudar els adults a tenir més paciència amb l'espera, ja que els fan sentir més connectats amb experiències positives del passat i generen un estat emocional més agradable. Això podria explicar per què espais acollidors, un bon tracte i records positius faciliten que les persones grans millorin el temps d'espera.

Finalment, la manera com les persones grans perceben el temps està molt relacionada amb el seu benestar. Segons Izal et al. (2018) tenir una visió centrada en el present i una actitud positiva del temps s'associa amb més benestar i una millor capacitat d'adaptació, mentre que centrar-se massa en el passat pot afectar negativament el seu estat emocional. Això implica que la manera com perceben el temps està relacionat en com se senten, i que les esperes poden reforçar o empitjorar aquesta sensació.

2.2.2. Factors que influeixen en la percepció de l'espera

La manera en com les persones perceben el temps d'espera està influïda per molts factors. L'estat d'ànim, allò que passa a l'entorn i la manera com s'interpreta la situació poden fer que el temps sembli més curt o més llarg del que és realment. En el cas de les persones grans, aquests factors acostumen a tenir encara més pes, i poden fer que l'espera es visqui amb major sensibilitat.

Factors cognitius i atencional

En el moment en què una situació demana molta més concentració és més que la percepció del temps es distorsioni. Coelho et al. (2004) expliquen que l'atenció i la memòria operativa disminueixen amb l'edat. Per això, a moltes persones grans els pot semblar que una espera curta es fa eterna si no tenen res per entretenir-se, o al contrari, que una espera llarga passa més ràpid quan hi ha algun element que les distreu. En aquest sentit, Lamotte & Droit-Volet (2017) confirmen que l'envelliment altera la manera com es perceben tant els moments curts com els més llargs, fent que la vivència del temps sigui variable i personal.

Factors emocionals

Les emocions influeixen directament en la manera com es percep l'espera. Segons Izal et al. (2018), un estat emocional positiu, és a dir, quan les persones es troben de bon humor o tranquil·les, fa que el temps sembli avançar més ràpid, en canvi, l'ansietat o el malestar el poden fer molt més lent. Com que moltes persones grans experimenten dolor, preocupació per la salut o inseguretats, qualsevol factor que generi més inquietud, com la incertesa, el soroll o veure una cua molt llarga, pot fer que l'espera es visqui de forma més pesada i difícil de gestionar.

Factors socials i identitaris

Els factors socials i identitaris, també tenen un pes important en la vivència del temps d'espera. Tal com expliquen Guido et al. (2015), fins i tot petits signes de deteriorament físic poden afectar l'autoestima i la manera en com una persona se sent davant dels altres. En el cas de les persones grans quan perceben que no se les tracta amb respecte, que no se les escolta o que no se les veu com a prioritàries, apareix una sensació d'injustícia que fa que l'espera se senti més negativa.

Factors relacionats amb canvis vitals i necessitat de control

En aquesta etapa, les persones grans a vegades depenen de rutines que els donen sensació de control i seguretat en el seu dia a dia. Estudis com els de C. Yoon et al. (2005) o H. Yoon & Powell (2012) mostren que aquest grup de consumidors tendeixen a respondre millor a entorns que són previsibles, tranquils i que no exigeixen massa esforç mental. Per això, una espera desorganitzada, sense informació o amb canvis constants fa que la sensació de control es trenqui i es produeixi una sensació d'espera més llarga, negativa i emocionalment més difícil.

Factors culturals i d'expectatives

Aquests factors també tenen un paper important en la interpretació de l'espera. Zniva & Weitzl (2016) expliquen que, en realitat, més que l'edat en si mateixa, el que realment influeix és la manera com cada persona viu el seu moment vital i el seu procés d'envelliment. A més, Pour Mohammad & Drolet (2019) descriu que l'horitzó temporal es redueix amb l'edat, fent que les persones grans prioritzin el temps present i siguin més sensibles a desaprofitar-lo, especialment en esperes que perceben com a poc útils.

2.2.3. Impacte de l'espera en la satisfacció i confiança del client

La majoria d'estudis coincideixen en destacar que l'experiència d'espera influeix de forma directa en la manera com les persones grans valoren un servei. No es tracta només de si han esperat més o menys, sinó de tot allò que passa emocionalment i com això s'hi relaciona durant el temps d'espera.

En aquesta etapa de la vida, sentir-se segur, ben tractat, escoltat o respectat són factors que es tornen especialment importants. Per això, quan una persona gran entra en un establiment no busca només un producte o una resposta, sinó també busca una sensació de tranquil·litat. Per tant, la manera com es gestiona l'espera pot reforçar, o no, aquesta percepció.

Impacte en la satisfacció

Com assenyalen Guy (1994), els consumidors grans solen basar la seva satisfacció no tant en el temps real que han esperat, sinó en com s'han sentit durant aquest temps. Això significa que una espera pot ser llarga, però acceptable si la persona rep informació clara, se sent reconeguda o té un espai còmode on estar. Per contra, un interval breu de temps pot percebre's més llarg i desagradable si la situació genera confusió o li transmet la sensació que ningú li presta atenció.

La satisfacció, per tant, la formen detalls petits: una mirada de complicitat, una explicació breu del procediment, la percepció de que el personal no l'ignora, o simplement poder seure en un espai adequat. En persones grans, aquestes petites atencions tenen un valor afegit.

Impacte en la confiança

La confiança és un pilar essencial en la relació entre persones grans i serveis. Segons Löckenhoff (2011), a mesura que les persones es fan grans, donen més valor a les relacions que els ofereixen estabilitat i confiança. Això significa que una mala experiència d'espera, com no entendre el torn, sentir-se desatès o no rebre explicacions, pot dificultar la confiança de manera molt més significativa que en persones joves.

No obstant això, si l'espera està ben gestionada la confiança es reforça, ja que, les persones grans interpreten l'organització i l'atenció com a senyals de professionalitat i respecte. Que se les tingui en compte, se les informi i se les tracti amb paciència no només millora l'experiència, sinó que crea un vincle de confiança i satisfacció amb l'establiment i el personal.

Impacte en el comportament futur

Les experiències d'espera no només afecten el moment present, sinó que condicionen decisions futures. Segons Berg & Liljedal (2022), els consumidors

grans solen ser menys imprevisibles en decisions de consum, però molt més fidels quan se senten ben tractats. Això implica que una experiència positiva d'espera pot reforçar la confiança i la predisposició a tornar a utilitzar el servei, generant un vincle estable i durador.

Tanmateix, l'efecte contrari també és cert: si una persona gran percep que no es respecta el seu temps, que no s'entén la seva situació o que l'espai no està adaptat a les seves necessitats, és probable que deixi d'utilitzar aquell servei i en busqui un altre que li ofereixi un ambient més segur i previsible. Aquest rebuig és encara més fort quan l'espera s'associa a emocions negatives, com la frustració, la por d'equivocar-se o la sensació d'indiferència per part del personal del servei.

En aquest sentit, Szmigin & Carrigan (2001) destaquen que el temps és un recurs especialment valuós per a les persones grans, motiu pel qual el fet de sentir que es perd o es desaprofita genera una sensació d'ansietat. D'aquesta manera, l'experiència d'espera acaba reflectint fins a quin punt el servei té en compte la persona i la tracta amb la consideració que necessita.

2.3. Consumidors sèniors

L'estudi dels consumidors sèniors ha anat prenent importància a mesura que les societats han envellit i el grup de persones de seixanta-cinc anys o més s'ha convertit en un col·lectiu cada vegada més abundant, sobretot gràcies a l'augment de l'esperança de vida.

En lloc de veure l'envelliment com una cosa simple, aquest treball el planteja com un procés que barreja factors biològics, psicològics i social. Aquesta perspectiva ajuda permet explicar per què les experiències de consum poden ser tan diferents en aquesta etapa de la vida. Els efectes de l'envelliment no afecten a totes les persones de la mateixa manera ni al mateix ritme, i per això els consumidors sèniors tenen necessitats i expectatives diferents.

Aquestes diferències són importants en l'àmbit dels serveis quotidians, on les persones grans hi són usuàries habituals, i aspectes com el temps d'espera, la interacció amb el personal o com es senten en el moment poden influir molt en la seva experiència amb el servei. A més, molts estudis expliquen que l'edat cronològica no ho explica tot, ja que

la manera com cada persona percep la seva pròpia edat i el temps que té per davant poden influir en com viu el servei, tant pel que fa al tracte rebut com el temps d'espera (Pour Mohammad & Drolet, 2019; Zniva & Weitzl, 2016).

Per això, en aquest apartat s'estudien les característiques del col·lectiu de les persones sènior, la vulnerabilitat que pot percebre i la dependència dels serveis que utilitza habitualment, així com els valors que influeixen en la manera com viuen aquestes experiències.

2.3.1. Característiques i diferències de les persones de més de 65 anys

Els estudis mostren que parlar de consumidors de més de seixanta-cinc anys no permet descriure un grup homogeni, sinó un col·lectiu amb diferents trajectòries i estils de vida. De fet, la recerca en màrqueting ha criticat moltes vegades la tendència d'agrupar a totes les persones grans en un mateix grup, perquè això invisibilitza les diferències que hi pot haver entre ells. Dins d'aquest col·lectiu trobem dos grups: els anomenats *young-old*, que agrupa a les persones que tenen entre 65 i 74 anys, i els *old-old*, que incorpora a les persones que tenen més de 75 anys. Els dos grups del col·lectiu presenten, normalment, necessitats diferents (Nunan & Di Domenico, 2019).

A més de l'edat cronològica, també influeix el concepte d'edat subjectiva, és a dir, com la persona se sent, pensa i actua independentment de l'edat real. Una gran part de les persones grans se senten més joves del que indica la seva edat biològica, i això condiciona les seves decisions i expectatives com a consumidors (Zniva & Weitzl, 2016). Aquesta diferència entre l'edat real i la percebuda ajuda a explicar per què molts sèniors continuen mostrant interès en la qualitat del servei, la innovació o la comoditat, i no s'identifiquen amb tòpics que els presenten com a persones inactives o dependents (Berg & Liljedal, 2022).

A nivell cognitiu, els estudis indiquen que amb l'edat poden aparèixer canvis en la memòria, l'atenció o la rapidesa de processament (C. Yoon et al., 2005). Tot i això, aquests canvis no afecten a tothom igual. Moltes persones grans aconsegueixen compensar possibles pèrdues cognitives gràcies a l'experiència, el coneixement que han acumulat i l'ús d'estratègies que els permeten seguir prenent decisions informades en situacions quotidianes.

Pel que fa a la percepció del temps, Coelho et al. (2004) i Guy (1994) ja mostren que l'envelliment altera la percepció del temps: les persones grans poden viure el temps com més lent del que realment és, fet que influeix en la manera d'interpretar les esperes. Aquest efecte encara és més evident quan la persona sent que té menys temps per davant, tal com descriu Pour Mohammad & Drolet (2019), això fa que estiguin més centrats en el present i més sensibles a situacions en què tenen la sensació que estan perdent el temps.

També hi ha diferències en estils de vida, nivell d'ingressos i condicions de salut. Guido et al. (2022) explica que cada vegada més sèniors aposten per un envelliment actiu, és a dir, amb ganes de mantenir l'autonomia i fer més vida social, mentre que d'altres tenen limitacions físiques o socials que condicionen com viuen els serveis. A més, Chen et al. (2024), en un estudi sobre el consum d'aliment en adults xinesos, mostra que factors culturals i la confiança en els establiments influeixen molt en les decisions de compra.

La diversitat és molt important en el col·lectiu sènior: hi ha diferències de salut, autonomia, valors, actituds, domini de la tecnologia i percepció del temps. Per això, és important donar-los una atenció personalitzada i que s'adapti a cada persona per assegurar que la seva experiència sigui bona.

2.3.2. Sensació de vulnerabilitat i dependència en serveis quotidians

L'àmbit de la salut és un dels serveis quotidians on les persones grans poden sentir-se més vulnerables. Aquesta vulnerabilitat no depèn només de l'edat, sinó que té moltes cares diferents. D'una banda, hi ha aspectes físics, com el dolor, la fatiga o els canvis en la visió i l'oïda. També hi ha factors cognitius, com petites dificultats de memòria o una mica més de lentitud a l'hora de processar la informació. A això s'hi sumen les emocions o la por d'emmalaltir, i factors socials, com la solitud o la falta de suport. Tot això ho expliquen autors com C. Yoon et al. (2005) i Löckenhoff (2011).

Aquesta vulnerabilitat no vol dir que les persones grans no siguin capaces de decidir o actuar, sinó que són més sensibles a com el servei les tracta. Per això, aspectes com donar informació clara, parlar amb paciència, evitar sorolls forts, gestionar bé el temps i mostrar empatia tenen un efecte molt positiu en aquest grup. Segons Pour Mohammad & Drolet (2019), les persones grans tendeixen a

preferir missatges emocionals positius i eviten aquells que les puguin confondre o fer sentir pressionades.

També és habitual que, en molts serveis quotidians, aparegui una sensació de dependència. Diversos estudis mostren que les persones grans tendeixen a confiar i delegar més en els professionals quan perceben que la situació és complexa, incerta o que requereix informació que no dominen (C. Yoon et al., 2005). En aquests espais, que poden anar des d'una gestió administrativa fins a un servei d'atenció al públic, la manera com el personal tracta les persones grans pot donar-los seguretat, però també pot generar tensió si no hi ha un tracte proper i respectuós. Guido et al. (2015), basant-se en la *Broken Windows Theory*, explica que espais desordenats, cues poc estructurades o maneres de comunicar-se fredes o poc atentes poden fer que la persona se senti més vulnerable i que confii menys en el servei.

A més, aquesta vulnerabilitat es relaciona directament amb la manera com es viu el temps d'espera. En molts serveis quotidians, esperar pot fer que la persona senti que perd el control, especialment si està preocupada, cansada o no entén bé què passarà a continuació. Estudis com els de Coelho et al. (2004), Lamotte & Droit-Volet (2017) o Kazakina (2022), mostren que les persones grans són més sensibles al temps d'espera i sovint tenen la sensació que el temps passa més lentament del que és en realitat. Això fa que una espera que podria ser acceptable es converteixi en una experiència desagradable.

En definitiva, la sensació de vulnerabilitat no ve tant de l'edat en si mateixa, sinó del context o com es troba la persona. Entorns clars, ordenats, tranquils i amb un tracte respectuós ajuden a reduir aquesta sensació, mentre que el soroll, la desorganització, la falta d'informació o un tracte massa distant poden fer-la augmentar.

2.3.3. Què valoren i què esperen les persones grans en entorns quotidians

En els serveis quotidians, les expectatives de les persones grans acostumen a girar al voltant de tres grans idees: confiança, tracte humà i una gestió del temps que s'adapti al seu ritme.

La confiança és un element clau. Moltes persones grans busquen serveis que els transmetin seguretat i professionalitat, però també proximitat. Segons Chen et al. (2024), aquesta confiança es construeix sobretot quan els professionals saben explicar-se amb claredat, eviten tecnicismes i adapten el llenguatge perquè sigui fàcil d'entendre. Quan una persona gran sent que se li presta atenció, que s'escolten les seves necessitats i se li resolen els dubtes, la relació amb el servei es fa més sòlida i positiva.

El tracte interpersonal també és fonamental. Les persones grans aprecien molt la cortesia, la paciència i el fet que se les tracti amb calma i respecte. Investigacions com les de Nunan & Di Domenico (2019) mostren que, malgrat l'augment de processos automatitzats, la relació humana continua sent insubstituïble. Que el personal reconegui la persona, que la miri als ulls o que li doni suport en moments d'incertesa pot marcar una gran diferència en com s'interpreta l'atenció rebuda.

Pel que fa al temps, les esperes tenen un pes molt important en la percepció del servei. Huang et al. (2016) i Szmigin & Carrigan (2001) indiquen que moltes vegades el ritme de les persones gran no sempre coincideix amb el ritme accelerat dels serveis. Si hi ha cues llargues, processos que no són intuïtius o falta d'informació clara, això pot afectar no només la satisfacció, sinó també la sensació d'autonomia i dignitat. Aquest impacte encara és més gran quan la persona té dificultats de mobilitat o algun malestar físic.

Finalment, aquest grup valora molt la coherència, la responsabilitat i la proximitat del personal, sobretot en serveis que utilitzen cada dia i que tenen un pes emocional o pràctic. Per això, busquen professionals que siguin competents però també sensibles i humans. Segons els estudis, aquesta barreja de professionalitat i calidesa és clau perquè l'experiència sigui positiva.

3. PART PRÀCTICA

3.1. Metodologia

3.1.1 Disseny de l'estudi

Aquest treball es planteja com un estudi qualitatiu basat en entrevistes semi-estructurades, seguint les recomanacions proposades per Bohórquez Gómez-Millán & Checa Esquiva (2017). L'objectiu és exploratori: investigar com les persones grans experimenten i gestionen aquesta espera en serveis quotidians i quins factors la fan diferent, deixant oberta la possibilitat d'aparició de nous factors.

S'ha escollit un disseny qualitatiu perquè permet que les persones entrevistades expliquin la seva experiència amb les seves pròpies paraules, sense limitar-se a respostes tancades, d'acord amb l'enfocament de Taylor & Bogdan (1984). A més, aquest tipus d'estudi facilita que durant les entrevistes apareguin elements que no s'havien previst al principi, ja que es deixa espai perquè les persones puguin ampliar la informació i donar exemples de la seva vida diària.

Les entrevistes es graven en àudio, sempre amb el consentiment de cada participant, es transcriuen literalment i posteriorment s'analitzen mitjançant un procés de codificació. El procés ha estat progressiu: en primer lloc, es van realitzar unes quantes entrevistes que posteriorment van ser revisades pel tutor. A partir d'aquesta revisió es va anar ajustant la guia pels següents entrevistats.

3.1.2. Context de l'estudi

Tot i que l'objectiu del treball se centra en estudiar l'espera en serveis quotidians, es decideix utilitzar la farmàcia com a exemple durant l'entrevista, ja que és un espai proper i habitual per a la població gran. Això facilita que la conversa sigui natural i que les persones entrevistades recordin situacions recents i concretes.

Malgrat això, l'estudi no té com a finalitat estudiar la farmàcia en si mateixa, sinó utilitzar-la com a punt de partida per parlar de com s'experimenta l'espera en general en serveis públics o comercials. Per aquest motiu, les interpretacions finals no es limiten només a les farmàcies, sinó que es relacionen amb l'experiència d'espera en serveis quotidians en general.

3.1.3. Participants

Els participants son persones de seixanta-cinc anys o més. Inicialment amb persones de l'entorn més proper (familiars, veïns o coneguts) i continua amb altres persones que els mateixos participants recomanen i accepten participar.

En el conjunt del treball es realitzen aproximadament 15 entrevistes. L'objectiu no és tenir una mostra representativa de tota la població gran, sinó entendre com les persones entrevistades viuen aquestes experiències i, a partir d'això extreure resultats. Tot i així, s'intenta que hi hagi una mica de varietat pel que fa a l'edat, gènere i estil de vida per recollir punts de vista diferents.

3.1.4. Guia d'entrevista

La guia d'entrevista es crea amb la finalitat d'entendre com les persones grans viuen l'experiència d'esperar en serveis quotidians. Es parteix de la idea que molts dels aspectes que sorgeixen mentre s'espera no són només opinions, sinó experiències reals que es viuen al cos; com el cansament, el dolor, els problemes d'equilibri, la por de perdre el torn, la necessitat de seure o d'anar al lavabo, o la sensació de no ser tingut en compte.

Per aquest motiu, es dissenya un guió d'entrevista flexible, entès com una guia per saber què preguntar i en quin ordre, però sense funcionar com un qüestionari tancat. L'objectiu no és confirmar idees prèvies sobre l'espera, sinó explorar com es viu realment aquesta experiència des del punt de vista de les persones grans. Es busca que les persones entrevistades expliquin la seva vivència amb les seves paraules, sense pressions ni indicacions.

Totes les entrevistes comencen demanant a la persona que expliqui una situació concreta: l'última vegada que ha hagut d'esperar en un servei. Se li demana que expliqui què passa des de que arriba fins al moment de marxar. Això ajuda a situar a la persona en una experiència real i facilita l'aparició de detalls que sovint no surten quan es parla de manera general, evitant així respostes abstractes.

Posteriorment, el guió permet aprofundir en diferents aspectes: la percepció del temps, l'existència o no d'informació clara sobre la durada d'espera, la por de perdre el torn, així com les estratègies utilitzades per sentir-se més segura. El cos es considera l'element central del guió. Es pregunta què nota la persona al

cos mentre espera: dolor, cansament, tensió, mareig o necessitat de seure o d'anar al lavabo.

També s'inclouen preguntes sobre la vulnerabilitat, però sense donar per fet que totes les persones se sentin vulnerables. Es pregunta en quins moments la persona pot sentir-se dependent, insegura o poc tinguda en compte, i en quins no, així com estratègies que ha après per gestionar aquestes situacions.

Finalment, es demana una comparació entre com viu l'espera actualment i com la vivia quan era més jove, així com suggeriments de millora dels serveis, convidant a la persona a aportar què canviaria perquè l'espera fos més suportable per a les persones grans.

Per tant, el guió s'utilitza com una eina per assegurar que totes les entrevistes tractin els mateixos temes, però deixant prou espai perquè cada participant pugui expressar-se lliurement.

3.1.5. Qüestionari final

Un cop finalitzada l'entrevista, es demana a cada participant que respongui un petit qüestionari amb informació bàsica sobre:

- Edat
- Gènere
- Situació de convivència
- Trajectòria professional
- Nivell d'autonomia

Aquestes dades serveixen per contextualitzar i facilitar la interpretació dels relats sense fer un ús estadístic.

3.1.6. Logística del treball de camp

Les entrevistes tenen una durada aproximada d'entre 20 i 30 minuts i es realitzen en espais tranquils, silenciosos i còmodes per a la persona entrevistada. Preferentment, es fan al domicili de la persona participant o en un espai proposat per aquesta, garantint la privacitat i una correcta gravació de l'àudio. La gravació es realitza mitjançant un telèfon mòbil per gravar, col·locat de manera que les dues veus se sentin correctament.

Seguint les indicacions del tutor, inicialment es comença amb una entrevista de prova. A partir d'aquesta entrevista es rep *feedback* que permet corregir la forma de preguntar i anar millorant el guió fins a arribar a una versió final per fer la resta d'entrevistes.

3.1.7. Consideracions ètiques

Aquest estudi es realitza tenint en compte els principis bàsics de l'ètica en la investigació amb persones. L'objectiu és garantir que totes les persones participants se sentin respectades, còmodes i segures durant tota l'entrevista perquè la persona es pugui expressar amb llibertat i sense pressions, amb la possibilitat d'aturar o finalitzar l'entrevista en qualsevol moment.

Abans de participar, cada persona rep un full d'informació amb una explicació clara i senzilla del projecte, de l'objectiu del treball, del tipus de preguntes i del fet que l'entrevista és gravada en àudio. També s'indica que la participació és totalment voluntària i que es pot decidir no respondre alguna pregunta.

Un cop facilitada aquesta informació, es demana la signatura del full de consentiment per tal de garantir que s'entén el contingut i s'accepta participar. Les dades recollides, incloses les gravacions d'àudio i les transcripcions, es tracten de manera confidencial i anònima, amb accés restringit a les estudiants, el tutor del treball i sota sol·licitud del tribunal.

Finalment, s'informa les persones participants que les dades recollides poden ser utilitzades de manera anònima en futurs projectes de recerca del tutor. Aquesta informació també consta al full d'informació que se'ls proporciona, i en tot cas, les dades només s'utilitzen amb finalitats acadèmiques.

3.2. Anàlisi de dades

En aquest apartat es descriu el procediment seguit per analitzar les dades obtingudes a partir de les entrevistes. L'objectiu és explicar de manera clara com s'ha dut a terme el procés d'anàlisi, sense presentar encara els resultats.

3.2.1. Transcripcions

Totes les entrevistes realitzades es van enregistrar en àudio, amb el consentiment previ de les persones participants, i posteriorment es van transcriure de manera literal.

La transcripció integral permet treballar amb dades completes i detallades, fet que facilita l'anàlisi qualitativa i evita la pèrdua d'informació important.

La lectura repetida de les entrevistes va ajudar a la identificació dels fragments importants de cada experiència i la comparació entre elles. Aquest material forma la base del procés de codificació i de l'anàlisi posterior.

A l'apartat *d'annexos* s'hi inclou el guió d'entrevista utilitzat i una entrevista completa com a mostra. Les dades completes de l'estudi (transcripcions i àudios) estan disponibles sota sol·licitud per part del tribunal.

3.2.2. Codificació inicial

El procés d'anàlisi es va iniciar amb diverses lectures de totes les transcripcions, amb la finalitat de familiaritzar-se amb el contingut i tenir una visió general de les experiències explicades per les persones participants.

Posteriorment, es va realitzar una codificació oberta i inductiva. Això implica que no es va partir d'una llista tancada de categories, sinó que els codis eren provisionals i es van anar definint a mesura que s'analitzaven les transcripcions, a partir del que explicaven les persones entrevistades, mantenint, sempre que va ser possible, paraules o expressions pròximes al seu relat. Per tant, els codis es van assignar a fragments concrets de les entrevistes com frases, expressions, emocions o sensacions físiques. Aquest procediment va permetre que tant els

codis com els temes apareguessin directament de les dades i, per tant, que l'anàlisi estigués totalment ajustada a les experiències recollides.

No obstant, cada entrevista es va analitzar de manera individual, amb l'objectiu de no perdre el sentit general del relat. Després, es van comparar els codis entre entrevistes per identificar elements comuns, diferències i matisos.

A continuació es presenta un exemple del procés de codificació realitzat

- **Fragment d'entrevista:** “No et seus en un sofà que és còmode, són cadires dures i sí que al final arribes a un moment que l'esquena et fa mal”.
- **Codi assignat:** Cadires dures i dolor d'esquena durant l'espera.
- **Categoria:** Malestar físic durant l'espera

Aquest exemple mostra com, a partir de l'anàlisi del conjunt de les entrevistes, els fragments dels relats es van transformar progressivament en codis i categories, que posteriorment van facilitar la creació de temes.

Aquests codis presentats a continuació no corresponen a una única entrevista, sinó que recullen patrons recurrents identificats en el conjunt de les entrevistes analitzades. Aquest agrupament va servir com a base per a la posterior construcció dels temes, que es presenten a l'apartat de resultats.

3.2.3. Agrupació de codis i categories

Un cop finalitzada la codificació inicial, els codis obtinguts es van revisar i comparar entre el conjunt d'entrevistes amb l'objectiu d'identificar elements comuns. L'agrupació es va fer tenint en compte tant quins codis es repetien més com les diferències o matisos que apareixen en els diferents relats.

Aquestes categories no constitueixen una interpretació final dels resultats, sinó que representen un pas intermedi dins del procés d'anàlisi. En concret, aquest pas permet mostrar com els codis es van agrupar en categories més àmplies que van facilitar l'organització de la informació abans de la construcció dels temes.

Aquest procés va donar lloc a diverses categories relacionades amb el cos i el malestar físic, la percepció del temps, la incertesa i el control, les emocions, la vulnerabilitat i les estratègies per afrontar l'espera, les quals agrupen codis amb continguts similars que apareixen de manera habitual en les experiències d'espera explicades per les persones participants. A continuació es presenten aquestes categories:

A) Codis relacionats amb el cos i el malestar físic

Aquests codis recullen comentaris sobre sensacions corporals i incomoditats durant l'espera:

- **Cansament a les cames:** sensació de fatiga per estar molta estona dret durant l'espera, especialment en cues llargues.
- **Dolor físic durant l'espera:** molèsties a genolls, peus o esquena que s'intensifiquen amb el temps.
- **Por de perdre l'equilibri o caure:** sensació d'inseguretat corporal, sobretot en espais plens o sense punts de suport.
- **Necessitat d'anar al lavabo:** malestar associat a una necessitat bàsica que no es pot satisfer en aquell moment.
- **Tensió corporal constant:** rigidesa del cos causada per estar en estat d'alerta contínuament durant l'espera.

B) Codis relacionats amb el temps i la percepció temporal

Aquests codis fan referència a formes de viure el pas del temps durant l'espera:

- **Temps molt llarg / temps que no passa:** sensació que el temps avança molt lentament
- **Temps perdut:** percepció del temps d'espera com a inútil o robat, és a dir, que no serveix per a res i només fa perdre l'estona. No com a pausa.
- **Anticipació negativa:** pensaments recurrents sobre si "això va per llarg" o "no aguantaré".

- **Comparació amb abans:** diferències entre com es vivien les esperes en altres moments de la vida.
- **Valoració del temps com a més valuós:** idea que el temps pesa més amb els anys.

C) Codis relacionats amb la incertesa i el control en el conjunt d'entrevistes

Aquests codis recullen les situacions on la manca d'informació dificulta gestionar l'espera.

- **No saber quant falta:** absència d'informació clara sobre la durada de l'espera.
- **Incertesa constant:** nervis per no poder preveure quan acabarà.
- **Por de perdre el torn:** por de no veure o no sentir l'avís.
- **Dependència de pantalles/avisos:** necessitat d'estar pendent dels sistemes digitals.
- **No entendre el sistema:** dificultat per comprendre com funciona el torn.
- **Mirar la pantalla tot el temps:** conducta repetida per sentir més control.

D) Codis relacionats amb emocions i estats psicològics en el conjunt d'entrevistes

Inclouen emocions que apareixen de forma directa o indirecta:

- **Nervis / inquietud:** sensació d'agitació mentre s'espera.
- **Angoixa:** malestar intens relacionat amb el cos o amb la incertesa.
- **Impotència:** sensació de no poder fer res per canviar la situació.
- **Frustració:** malestar davant d'un servei percebut com a mal organitzat.
- **Resignació:** acceptació que l'espera és inevitable.

E) Codis relacionats amb vulnerabilitat, dignitat i relació amb el servei en el conjunt d'entrevistes

Recullen aspectes vinculats a com la persona se sent tractada o percebuda:

- **Sentir-se invisible:** sensació que el personal no té en compte les dificultats de la persona.
- **Vergonya de demanar ajuda:** evitar explicar necessitats per no molestar.
- **Sentir-se petit/ no importar:** sensació de pèrdua de la pròpia dignitat.
- **Dependència del sistema:** sensació que tot depèn del funcionament del servei i no de la persona.
- **Manca d'empatia del personal:** absència de gestos o paraules d'acompanyament.
- **Un tracte humà alleuja l'espera:** reconeixement que una simple explicació pot reduir el malestar i canviar molt l'experiència.

F) Codis relacionats amb estratègies d'afrontament en el conjunt d'entrevistes

Aquests codis recullen les accions que les persones utilitzen per portar millor l'espera:

- **Distreure's amb el mòbil:** ús del mòbil com a estratègia per passar el temps.
- **Moure's / caminar:** per alleujar tensió o els nervis.
- **Parlar amb altres persones:** buscar suport o simplement companyia.
- **Mentalitzar-se:** intent d'acceptar la situació.
- **Evitar tornar al servei:** decidir no repetir una experiència desagradable

3.2.4. Anàlisi temàtica

Un cop agrupats els codis en categories, es va continuar l'anàlisi mitjançant una anàlisi temàtica per entendre millor com es repetien i es relacionaven les entrevistes. En aquesta fase es va treballar comparant les categories entre elles i observant quines idees apareixen de manera més freqüent en els diferents relats. L'objectiu era identificar elements comuns en la forma de viure l'espera.

No només es va tenir en compte la freqüència en què apareixien determinades idees, sinó també el context en què les persones entrevistades les explicaven i la importància que tenien dins de la seva experiència. A partir d'aquí, les categories es van anar definint en temes els quals permetien resumir i donar sentit a les experiències d'espera explicades. Per definir els temes es va tenir en compte que apareguessin en diverses entrevistes i que fossin importants per respondre a les preguntes de recerca plantejades.

Per tal de mostrar de manera clara com es va seguir aquest procés, es presenta a continuació un exemple:

- **Fragment d'entrevista:** “No et seus en un sofà que és còmode, són cadires dures i sí que al final arribes a un moment que l'esquena et fa mal”.
- **Codi assignat:** Cadires dures i dolor d'esquena durant l'espera.
- **Categoria:** Malestar físic durant l'espera.
- **Tema:** el cos com a nucli central de l'experiència d'esperar.

Aquest mateix procediment es va aplicar a la resta de les entrevistes, fet que va facilitar la identificació de diversos temes, com ara el cos com a nucli central de l'experiència, la incertesa i pèrdua de control, la vulnerabilitat, la invisibilitat i la dignitat, el temps viscut com a temps perdut i les estratègies per afrontar l'espera, els quals es desenvolupen amb detall a l'apartat de resultats.

3.2.5. Límits i punts d'atenció

A pesar del material recollit, aquest estudi presenta alguns límits que cal tenir en compte. En primer lloc, el nombre de participants és reduït i, per tant, no permet

aconseguir conclusions que es puguin aplicar a totes les persones grans. Malgrat això, cal recordar que l'objectiu del treball és exploratori, per tant, busca comprendre experiències concretes, no obtenir resultats estadístics.

En segon lloc, les entrevistes es basen en records de situacions viscudes, que poden variar segons el moment, l'estat d'ànim o la manera com cada persona expressa el que li va passar. Tot i així, les explicacions aporten informació valuosa sobre com s'interpreta i es viu l'espera des de la perspectiva de cada participant.

També és important tenir present que les entrevistes es van fer en un entorn tranquil, fet que pot ser diferent de les emocions que es viuen en moment real de l'experiència. Al mateix temps, aquest ambient més relaxat permet que les persones es puguin explicar amb més calma i detall.

Finalment, com passa en molts estudis qualitius, sempre pot existir una part d'interpretació per part de qui analitza les dades. Tot i això, es va intentar mantenir una anàlisi coherent, comparant constantment la informació entre entrevistes per mantenir una anàlisi clara i fidel al relat de les persones participants.

3.3. Resultats

En aquest apartat es presenten els principals resultats obtinguts a partir de l'anàlisi de les entrevistes realitzades a persones grans que fan ús de serveis quotidians. Els resultats s'organitzen en tres subapartats, d'acord amb les preguntes de recerca, amb l'objectiu de mostrar com es viu l'experiència d'esperar, com es percep el temps i quines situacions de dependència, vulnerabilitat i estratègies apareixen durant l'espera.

3.3.1. Experiències d'espera en serveis quotidians (RQ1)

Els resultats indiquen que l'espera és una situació molt habitual en el dia a dia de les persones grans. Aquesta apareix sobretot en serveis relacionats amb la salut, com centres mèdics o hospitals, però també en altres espais com supermercats, bancs o administracions públiques. Tot i que sovint es percep com una situació inevitable, no sempre es viu de la mateixa manera.

En els serveis sanitaris, l'espera és assumida com a part del funcionament habitual del servei, especialment en el cas de visites mèdiques. Aquesta actitud sovint es descriu com una forma de resignació. Tanmateix, el fet d'acceptar l'espera no implica que l'experiència sigui positiva. Quan l'espera és llarga, no hi ha informació clara o l'espai no és còmode, es detecten sensacions de cansament, nervis i frustració.

En canvi, en el cas de les farmàcies de poble, l'experiència d'esperar acostuma a valorar-se de manera més positiva. El tracte proper, el fet que el personal les conegui i les explicacions clares contribueixen a fer que l'espera sigui més suportable, fins i tot quan hi ha cua.

Pel que fa a serveis no sanitaris, com supermercats o bancs, l'espera es viu de manera més negativa. En aquests casos, sovint es percep com una pèrdua de temps, ja que no es relaciona amb una necessitat important com la salut. Es manifesta més impaciència, sobretot quan hi ha cues llargues, desorganització o manca de personal.

En conjunt, els resultats indiquen que l'experiència d'espera no depèn només del temps que dura, sinó també del tipus de servei i tracte rebut. Quan el servei es percep com necessari i el tracte és proper, l'espera es tolera millor. En canvi, quan l'espera es viu com a innecessària o mal organitzada, l'experiència esdevé més negativa.

3.3.2. Percepció i significat del temps (RQ2)

Els resultats mostren que la percepció del temps durant l'espera és un aspecte molt important per als participants. El temps no es viu de manera igual en totes les situacions, sinó que depèn de l'estat emocional, la salut, l'edat i del tipus de servei on es produeix l'espera. Tot i que moltes de les persones entrevistades es troben jubilades, el temps continua sent percebut com a valuós, i les esperes llargues s'associen sovint a la sensació de perdre el matí o d'arribar a casa amb cansament.

En alguns casos, el temps d'espera es viu amb preocupació o angoixa, especialment quan està relacionat amb qüestions de salut. L'espera abans d'una visita mèdica o a la recepció d'un resultat afavoreix l'aparició de pensaments

repetitius i la percepció que el temps sembli passar molt més lent. En canvi, quan l'espera té lloc en un entorn conegut i proper, com una farmàcia de confiança, el temps es percep com més suportable i tendeix a normalitzar-se.

Un altre aspecte que es repeteix és la comparació entre el present i el passat. Es percep que anteriorment els serveis funcionaven de forma més àgil o que es respectava més la gent gran. Això contribueix al fet que l'espera actualment es valori de manera més negativa. D'aquesta manera, el temps d'espera no es viu només com una qüestió de minuts, sinó com una experiència que genera moltes sensacions i pensaments.

3.3.3. Vivències i estratègies (RQ3)

En els relats de les persones entrevistades es veu que l'experiència d'espera està molt relacionada amb situacions de dependència i vulnerabilitat. Es descriu que, a mesura que augmenta l'edat, es depèn més dels serveis sanitaris i, en alguns casos, també de l'ajuda d'altres persones per desplaçar-se o fer determinats tràmits. Això fa que l'espera es visqui amb una sensació de manca de control, ja que no sempre es pot decidir quan serà atès o com avançarà el procés.

En les entrevistes s'identifica que la vulnerabilitat apareix sobretot per qüestions físiques, com el dolor, el cansament o la dificultat per estar dret molta estona. També apareix quan hi ha por de no entendre bé la informació que es dona o de no saber què està passant. En serveis amb molta gent, es recull que algunes persones tenen la sensació que no se les escolta o les seves dificultats passen desapercibudes, cosa que fa que l'espera es visqui amb més incomoditat.

Davant d'aquestes situacions, es descriu l'ús de diverses estratègies per fer l'espera més suportable. Entre aquestes, s'esmenta arribar abans del previst, anar en hores amb menys gent o preferir anar-hi acompanyades. També es fa servir el mòbil o altres distraccions per passar el temps. En alguns casos, s'opta simplement per assumir que l'espera és inevitable i intentar portar-la el millor possible. Tot i això, aquestes estratègies no fan que l'espera desaparegui, sinó que ajuden a aguantar-la millor.

En general, els resultats mostren que l'espera no es viu com una situació indiferent per les persones grans. Es tracta d'una experiència que pot resultar difícil i cansada, i que depèn molt de les condicions del servei i de l'estat de la persona en aquell moment. Per aquest motiu, tenir en compte aquestes experiències pot ajudar a entendre per què és important adaptar millor els serveis a les necessitats de les persones grans.

3.4. Discussió

Aquest apartat interpreta els resultats de les entrevistes i els situa dins de la recerca existent. En el camp del màrqueting de serveis s'ha remarcat moltes vegades que, en serveis quotidians, l'experiència no depèn només del que s'obté al final, sinó de com es viu el procés: el tracte, la comunicació i la manera com l'usuari percep l'organització del servei (Pursell, 2023). En persones grans, aquesta vivència acostuma a ser encara més sensible perquè hi intervenen factors físics, cognitius i emocionals que poden fer que l'espera pesi més del que indiquen els minuts reals (Coelho et al., 2004; Lamotte & Droit-Volet, 2017). A partir d'aquí, la discussió relaciona els resultats principals amb la literatura per mostrar en què coincideixen, quins matisos hi ha i què aporta aquest treball de manera petita però clara.

3.3.1. L'espera segons el tipus de servei (RQ1)

Els resultats indiquen que l'espera és una situació molt habitual, però que no es viu igual segons el servei. En els serveis sanitaris, l'espera s'assumeix com una part normal del funcionament, perquè forma part del dia a dia del sistema. Tot i així, en molts relats no es viu amb indiferència, sinó que hi apareix la preocupació, sobretot quan hi ha incertesa o la visita té a veure amb un problema de salut concret. Als serveis no sanitaris, com bancs, supermercats o administracions, l'espera tendeix a generar més impaciència i es descriu sovint com una pèrdua de temps.

Això coincideix amb el que ja planteja la literatura en serveis, la satisfacció no depèn només del que s'obté al final, sinó de com es viu el procés, del tracte rebut i de la manera com s'interpreta l'organització del servei mentre s'està esperant (Pursell, 2023; López-Bonilla & López Bonilla, 2014). També concorda amb els

treballs sobre cues i gestió del temps d'espera, que destaquen que l'espera és un factor clau en la valoració del servei i que, quan es percep com a llarga o mal organitzada, provoca frustració i sensació de desordre (Singer et al., 2008).

No obstant, les entrevistes deixen clar que el temps no pesa igual a tot arreu. No és només una qüestió de minuts, sinó el sentit que la persona dona a aquella espera. Quan es tracta de salut, l'espera sovint es veu com inevitable i es tolera més, però emocionalment pot estar més carregada, i això pot fer que el temps es visqui més lent (Pruyn & Smidts, 1998). En serveis percebuts com menys necessaris, en canvi, apareix amb més força la idea de "temps perdut". A més, el temps es valora d'una altra manera i l'espera es pot viure fàcilment com una estona perduda, especialment quan no se li troba utilitzat o s'allarga sense explicacions.

En aquest sentit, els relats aporten un detall interessant, no és només que el tracte amable faci l'espera més agradable, sinó que modifica la manera com s'interpreta el servei mentre s'està esperant. Quan el personal coneix la persona, explica amb calma i dona indicacions clares, l'espera es fa més suportable perquè baixa la incertesa i augmenta la sensació de ser tingut en compte. Això reforça la importància d'una atenció centrada en la persona i d'una comunicació adaptada al ritme i necessitats de les persones grans (Rodríguez, 2010; Chen et al., 2024).

3.3.2. Percepció del temps d'espera: valor del temps, comparacions i impacte emocional (RQ2)

Els resultats mostren que el temps continua sent percebut com a valuós tot i la jubilació. Les esperes llargues son descrites com a situacions que desgasten, trenquen la rutina del dia i poden generar la sensació d'haver "perdut el matí". Aquesta sensació augmenta quan hi ha preocupació, sobretot en temes de salut, o quan l'espai no ajuda, sigui perquè és incòmode o no hi ha informació clara. També apareix sovint la comparació amb el passat, amb la percepció de què abans els serveis eres més àgils o que es tenia més consideració per la gent gran.

Tot i això, les entrevistes matisen una idea que a priori podria semblar evident: que estar jubilat hauria de fer l'espera menys problemàtica. En els relats, els temps continua tenint valor perquè s'associa a energia, autonomia i benestar, i l'espera es viu com una pèrdua. Aquest fet concorda amb la idea que queda menys temps per davant i una major importància al present, cosa que pot fer que qualsevol espera es percebi com a temps malgastat. (Pour Mohammad & Drolet, 2019; Löckenhoff, 2011). A més, cal tenir present que el col·lectiu de persones grans és molt divers i que l'edat cronològica, per si sola, no permet explicar totes aquestes diferències (Zniva & Weitzl, 2016; Berg & Liljedal, 2022).

Com a aportació, el treball mostra que el temps d'espera no es viu només com “més o menys minuts”, sinó com “temps buit” quan no hi ha control, i com a “temps normalitzat” quan l'entorn és familiar i hi ha confiança amb el servei. Aquesta distinció ajuda a entendre per què alguns espais coneguts fan l'espera més suportable: no perquè sigui curta, sinó per com la persona se sent emocionalment mentre espera. Això es pot relacionar amb estudis que indiquen que tenir una percepció positiva del temps s'associa a més benestar, fet que pot fer més suportable situacions inevitables com esperar (Izal et al., 2018).

3.3.3. Vulnerabilitat, pèrdua de control i estratègies per afrontar l'espera (RQ3)

Els resultats mostren que per a moltes persones grans l'espera sovint es viu com una situació de vulnerabilitat i dependència. Hi influeixen factors físics (dolor, cansament, dificultat per estar dret o mantenir l'equilibri) i també cognitius (entendre el sistema de torns, seguir avisos o pantalles). A més, apareix una part emocional i social, com sentir-se invisible o tenir por de molestar quan es demana ajuda. Per gestionar-ho, utilitzen estratègies com arribar abans, escollir hores amb més gent, anar acompanyats, estar pendents de la pantalla, distreure's amb el mòbil, mentalitzar-se o, en alguns casos, evitar tornar al servei.

Aquests resultats coincideixen amb els estudis que indiquen que les limitacions físiques poden fer que l'espera es visqui amb més intensitat i que el cos tingui un paper central en l'experiència (Esmeraldas Vélez et al., 2019). També s'ha observat que les persones grans responen millor en espais on tot és més previsible i que no requereixen un gran esforç mental, sobretot quan la tecnologia pot generar dificultats. (C. Yoon et al., 2005; H. Yoon & Powell, 2012).

Al mateix temps, les entrevistes ajuden a concretar què vol dir vulnerabilitat en aquesta situació. No es tracta només de tenir limitacions, sinó haver d'estar constantment en alerta: de la pantalla, del torn, de no equivocar-se, de no perdre l'avís. Això pot explicar per què l'espera es viu amb tensió i es fa més pesada, sobretot quan no hi ha control ni informació clara o control (Maister, 2005).

Com a petita aportació, les estratègies explicades als relats semblen respondre a una necessitat concreta: no només entretenir-se, sinó recuperar una mica de control en una situació que sovint no es pot triar, no depèn de la persona i es viu com obligada. Això es relaciona amb la idea que amb l'edat, les rutines i el fet que les coses funcionin més o menys sempre igual poden tenir més valor, i que la sensació de no aprofitar el temps pot pesar més. (Pour Mohammad & Drolet, 2019).

Finalment, quan una experiència és tan negativa que porta a evitar el servei, això s'ha relacionat amb estudis que indiquen que els consumidors grans poden ser especialment fidels quan se senten ben tractats (Berg & Liljedal, 2022). També cal tenir en compte que no totes les persones grans tenen el mateix nivell d'autonomia ni les mateixes expectatives, i això influeix en la manera com s'afronta l'espera. (Guido et al., 2022; Nunan & Di Domenico, 2019).

3.3.4. Recomanacions derivades dels resultats

Els resultats indiquen que millorar l'experiència d'espera no és només fer-la més curta, sinó també fer-la més clara i menys estressant. La literatura sobre temps percebut i psicologia de l'espera mostra que la informació clara, veure que el torn avança i la sensació que tot és previsible pot fer que l'espera es visqui millor, encara que el temps que realment passa canviï poc. Aquest punt és especialment important en persones grans, ja que l'ús de la tecnologia és cada vegada més present i les estratègies de gestió de cues només són útils si es dissenyen perquè siguin realment accessibles i fàcils d'entendre, sobretot actualment, on la digitalització pot posar barreres quan el sistema no és intuïtiu o no hi ha suport (Nunan & Di Domenico, 2019).

A més, les entrevistes deixen clar que un bon tracte i una comunicació clara i entenedora, no són com un plus, sinó com una part essencial del servei. El contacte amb el professional es descriu com una part important del servei i de

com es valora l'atenció rebuda (López-Bonilla & López Bonilla, 2014) i, en persones grans, pot ser especialment important sentir-se escoltades, segures i tractades amb respecte, ja que explicar bé, evitar tecnicismes i parlar amb paciència redueix la dependència cap al servei i la por d'equivocar-se. Per això, coses petites com explicar el funcionament i avisar amb calma pot canviar molt en com es viu l'espera.

Finalment, l'espai i l'organització del servei no és una qüestió indiferent, perquè poden facilitar o complicar molt l'espera. L'aplicació de Lean en serveis, quan el recorregut és més simple i es treuen passos que no aporten res, acostuma a disminuir el temps d'espera i a millorar la satisfacció (Locher, 2011; Martínez et al., 2016). En el que expliquen les participants, això es ve en coses molt concretes: poder seure, cues ben definides, informació visible i un sistema de torn que no obligui a estar pendent tota l'estona. Al final, aquestes mesures poden alleujar el malestar físic i també fer que l'experiència sigui més tranquil·la i menys insegura.

4. CONCLUSIONS

Aquest treball s'ha centrat a entendre com viuen l'espera les persones de seixanta-cinc anys o més quan han d'anar a serveis quotidians. A partir de quinze entrevistes semi-estructurades i de l'anàlisi de les transcripcions, s'ha vist que l'espera no és només el simple pas del temps, sinó que es converteix en una experiència que pot afectar tant físicament com emocionalment.

Pel que fa a la primera pregunta de recerca (RQ1), els resultats mostren que l'espera no es viu igual a tots els serveis i que canvia en funció d'on s'espera. En serveis sanitaris, sovint es dona per fet que l'espera és inevitable, però això no vol dir que sigui fàcil, ja que s'hi barreja preocupació i incertesa, i fan que l'espera sigui més tensa. En canvi, quan el servei és més proper i hi ha confiança amb el personal, com en el cas de moltes farmàcies de poble que descriuen les persones participants, l'espera es viu amb més calma i tranquil·litat, sobretot perquè el personal informa en tot moment i el tracte més personalitzat. En altres serveis, com supermercats o bancs, on es pot tornar fàcilment en un altre moment, l'espera s'associa més amb la idea de perdre el temps, especialment quan el funcionament del servei no s'entén bé, és poc clar o hi ha falta d'organització.

En relació a la segona pregunta de recerca (RQ2), els resultats mostren que el temps d'espera no es viu com una qüestió de minuts. Tot i estar jubilades, moltes persones continuen valorant molt el temps, perquè el relacionen amb energia, rutina i voler fer vida amb normalitat. Quan l'espera s'allarga, apareix la sensació d'haver perdut el matí o d'arribar a casa més cansades del que s'esperava. A més, el temps no passa igual en totes les situacions, quan hi ha nervis, malestar o incertesa, s'explica que el temps passa més lent i es fa més pesat. També surt sovint la comparació amb el passat, amb la idea que abans els serveis anaven més ràpid o que el tracte era millor. Aquest punt és important perquè fa que algunes esperes actuals es visquin de manera més negativa o amb més frustració.

Finalment, respecte a la tercera pregunta (RQ3), els relats indiquen que l'espera pot fer que les persones grans se sentin dependents i vulnerables, sobretot quan coincideixen tres factors: incomoditat física, falta d'informació i sensació de no controlar la situació. El cos té un paper molt rellevant: estar molta estona dretes, el dolor a l'esquena o als genolls, la por de perdre l'equilibri o la necessitat de seure fan que l'espera no només sigui avorrida, sinó difícil de suportar. Alhora, no saber quant falta, tenir por de perdre el torn o no entendre bé el sistema fa que moltes persones estiguin tenses perquè estan

pendents de tot i en estat d'alerta constant. En alguns casos, això es barreja amb la sensació de no ser vistes o de no voler demanar ajuda per no molestar. Davant d'això, les persones entrevistades fan servir estratègies molt pràctiques: arribar abans, escollir hores amb menys gent, anar acompanyades, mirar la pantalla sovint, distreure's amb el mòbil, caminar o mentalitzar-se. Aquestes estratègies no fan desaparèixer l'espera, però ajuden a recuperar una mica de control i a portar-la millor.

Aquest treball, més que trobar coses noves, ajuda a entendre millor com es viuen en el dia a dia idees que la recerca ja ha estudiat. No es pretén descobrir res completament nou, sinó mostrar amb més detall com es veuen aquestes idees en experiències reals. Una idea que es repeteix molt als relats és que el tracte i la manera en com es comunica el personal no només fa l'espera més agradable, sinó que pot canviar totalment l'experiència i la manera com s'entén el servei, ja que quan hi ha explicacions clares, paciència i una atenció mínimament personalitzada, hi ha menys incertesa i la persona té més sensació d'entendre què està passant. Això són detalls petits, però importants, que no sempre es veuen si només es mira quant dura l'espera. A més, es parla d'un grup de persones molt nombrós, per això té sentit analitzar-ho. La qüestió no és només que els serveis vagin més ràpid, sinó que l'espera no acabi sent una situació pesada o difícil per a persones a qui pot afectar més.

A la pràctica, per millorar l'espera, no només compta anar més ràpid, sinó també com s'organitza i com s'atén a la gent mentre espera. A les entrevistes es repeteixen elements com: informació clara sobre el torn i el temps aproximat, sistemes fàcils d'entendre, espais d'espera còmodes i una comunicació del personal que no faci sentir a la persona perduda o invisible. A més, també surt que la manera com funciona el servei per dins es nota molt. Quan hi ha desorganització, pauses o falta de coordinació, l'espera es fa més llarga i es porta pitjor, i fins i tot es pot viure com una mica injusta. En canvi, quan el procés és més ordenat i clar, no només es pot estalviar temps, sinó que també redueix el malestar durant l'espera.

Aquest estudi també té limitacions. En primer lloc, la mostra és reduïda i no busca representar totes les persones grans, sinó entendre experiències concretes amb més profunditat. En segon lloc, les entrevistes es basen en records, i això pot fer que alguns relats estiguin influïts per l'estat d'ànim o per experiències molt positives o molt negatives.

De cara a futurs estudis, podria ser interessant incloure perfils més diversos. Per exemple, diferenciar entre persones autònomes i persones amb limitacions físiques, o comparar serveis més digitalitzats i d'altres més tradicionals, per veure si la tecnologia facilita les coses o les fa més difícils, i què funciona millor per aquest col·lectiu. També podria ser interessant observar situacions d'espera en temps real per entendre millor què passa en el moment.

Al final, queda clar que l'espera és una experiència especialment important per a les persones grans perquè es viu amb el cos i amb les emocions. Quan el servei és clar, proper i pensat per facilitar l'experiència, l'espera no es fa tan pesada i es pot assumir com una part més del dia. Quan, en canvi, hi ha desorganització, incertesa i poca consideració, l'espera pesa més i afecta a la valoració del servei i en les ganes de tornar.

5. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Berg, H., & Liljedal, K. T. (2022). Elderly consumers in marketing research: A systematic literature review and directions for future research. In *International Journal of Consumer Studies* (Vol. 46, Issue 5, pp. 1640–1664). John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12830>
- Bohórquez Gómez-Millán, M. R., & Checa Esquivá, I. (2017). Diseño y validez de contenido de una entrevista para la evaluación psicológica de porteros de fútbol. *Revista de Psicología Aplicada al Deporte y El Ejercicio Físico*, 2(1), e3, 1–12. <https://doi.org/10.5093/rpadef2017a3>
- Chen, A., Moradi, S., & Hort, J. (2024). Product Factors Affecting Milk Choices among Chinese Older Adults. *Foods*, 13(3). <https://doi.org/10.3390/foods13030371>
- Coelho, M., Ferreira, J. J., Dias, B., Sampaio, C., Pavão Martins, I., & Castro-Caldas, A. (2004). Assessment of time perception: The effect of aging. *Journal of the International Neuropsychological Society*, 10(3), 332–341. <https://doi.org/10.1017/S1355617704103019>
- Esmeraldas Vélez, E. E., Falcones Centeno, M. R., Vásquez Zevallos, M. G., & Solórzano Vélez, J. A. (2019). El envejecimiento del adulto mayor y sus principales características. *RECIMUNDO*, 3(1), 58–74. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.58-74](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.58-74)
- Guido, G., Pino, G., & Prete, M. I. (2015). *Explaining the Deterioration of Elderly Consumers' Behaviour through the Broken Windows Theory* (Vol. 28). http://www.irconsumers.com/Consumer_Articles/issue_28/
- Guido, G., Ugolini, M. M., & Sestino, A. (2022). Active ageing of elderly consumers: insights and opportunities for future business strategies. *SN Business and Economics*, 2(1). <https://doi.org/10.1007/s43546-021-00180-4>
- Guy, B. S. (1994). *Dimensions and characteristics of time perceptions*.
- Huang, X., Huang, Z., & Wyer Jr, R. S. (2016). Slowing Down in the Good Old Days. *Source: Journal of Consumer Research*, 43(3), 372–387. <https://doi.org/10.2307/26570307>
- Izal, M., Bellot, A., & Montorio, I. (2018). Positive perception of time and its association with successful ageing / Percepción positiva del tiempo y su relación con el envejecimiento

exitoso. *Estudios de Psicología*, 39(2–3), 286–323.
<https://doi.org/10.1080/02109395.2018.1507095>

Kazakina, E. (2022). *Chapter 7 TIME PERSPECTIVE OF OLDER ADULTS: RESEARCH AND CLINICAL PRACTICE*.

Lamotte, M., & Droit-Volet, S. (2017). Aging and Time Perception for Short and Long Durations: A Question of Attention? *Timing and Time Perception*, 5(2), 149–167.
<https://doi.org/10.1163/22134468-00002086>

Locher, D. (2011). *Lean office*.

Löckenhoff, C. E. (2011). Age, time, and decision making: From processing speed to global time horizons. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1235(1), 44–56.
<https://doi.org/10.1111/j.1749-6632.2011.06209.x>

López-Bonilla, J. M., & López-Bonilla, L. M. (2014). Validación de la escala de necesidad de interacción social entre cliente y prestador de servicios. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 16(53), 560–574. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v16i52.1622>

Maister, D. H. (2005). *The Psychology of Waiting Lines*. www.davidmaister.com

Martínez, P., Cavazos, J., Martínez, José. L., & Nuño, José. P. (2016). *Mejora en el tiempo de atención al paciente en una Unidad de urgencias por medio de Lean Manufacturing*.

Nunan, D., & Di Domenico, M. L. (2019). Older Consumers, Digital Marketing, and Public Policy: A Review and Research Agenda. *Journal of Public Policy and Marketing*, 38(4), 469–483. <https://doi.org/10.1177/0743915619858939>

Pour Mohammad, A., & Drolet, A. (2019). The influence of age and time horizon perspective on consumer behavior. In *Current Opinion in Psychology* (Vol. 26, pp. 94–97). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2018.07.008>

Pruyn, A., & Smidts, A. (1998). Effects of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures 1. In *Intern. J. of Research in Marketing* (Vol. 15).

Pursell, S. (2023). *Qué es el marketing de servicios: definición, implementación y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/marketing/marketing-de-servicios>

- Rodriguez, P. (2010). *La atención integral centrada en la persona*. <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/pilar-atencion-01.pdf>
- Singer, M., Donoso, P., & Scheller-Wolf, A. (2008). Una introducción a la teoría de colas aplicada a la gestión de servicios. In *Revista ABANTE* (Vol. 11).
- Szmigin, I., & Carrigan, M. (2001). *Time, consumption and the older consumer: an interpretive study of the cognitively young*.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos*.
- Yoon, C., Ross, S. M., Laurent, G., Chair, C., Fung, H. H., Gonzalez, R., Gutches, A. H., Hedden, T., Mather, M., Park, D. C., Peters, E., & Skurnik, I. (2005). Cognition, Persuasion and Decision Making in Older Consumers. In *Marketing Letters* (Vol. 16, Issue 4).
- Yoon, H., & Powell, H. (2012). Older consumers and celebrity advertising. *Ageing and Society*, 32(8), 1319–1336. <https://doi.org/10.1017/S0144686X1100095X>
- Zniva, R., & Weitzl, W. (2016). It's not how old you are but how you are old: A review on aging and consumer behavior. *Management Review Quarterly*, 66(4), 267–297. <https://doi.org/10.1007/s11301-016-0121-z>

6. ANNEXOS

6.1. Full de consentiment pels entrevistats/es

Títol del projecte: *L'experiència d'espera de les persones grans en serveis quotidians: un estudi qualitatiu*

Estudiants: Alba Sánchez Roca i Maria Tomàs Miranda

Doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Dret – URV

Tutor: Dr. Gerard Anthony Ryan (Universitat Rovira i Virgili)

1. En què consisteix aquest estudi?

L'objectiu d'aquest treball és explorar com les persones de 65 anys o més viuen i interpreten les situacions d'espera en serveis quotidians. Per facilitar la conversa i evitar preguntes massa abstractes, utilitzarem la farmàcia com a context de referència, però el nostre interès se centra en l'experiència d'espera en general.

Aquest estudi forma part d'un Treball de Final de Grau i no té cap finalitat comercial. Les entrevistes seran utilitzades només amb finalitats acadèmiques i de recerca.

2. Què haurà de fer si decideix participar?

Si accepta participar, li farem una entrevista individual d'uns 20-30 minuts. Durant la conversa li demanarem que recordi alguna situació d'espera recent i que expliqui com la va viure, què va sentir i com va percebre el pas del temps.

L'entrevista serà enregistrada en àudio, sempre amb el seu consentiment, per tal de poder transcriure-la i analitzar-la amb precisió. Quan acabi la conversa, li demanarem que respongui un breu qüestionari amb algunes dades bàsiques (edat, situació de convivència, trajectòria...).

3. Participació voluntària

La seva participació és completament voluntària. Pot decidir no respondre qualsevol pregunta que li faci sentir incòmode/a i pot retirar-se en qualsevol moment, sense necessitat de donar cap explicació i sense cap conseqüència per a vostè.

4. Possibles riscos o incomoditats

Aquest estudi no comporta cap risc físic ni emocional rellevant. Tot i això, és possible que algunes preguntes li puguin generar records o sensacions no del tot agradables relacionades amb situacions d'espera. En aquest cas, pot parar l'entrevista, demanar un descans o finalitzar-la sense cap problema.

5. Beneficis

No hi ha beneficis directes per a les persones participants. Tot i així, la seva col·laboració permetrà a aprofundir sobre la recerca de com la gent gran viu l'espera en serveis quotidians i pot ajudar, en el futur, a dissenyar serveis més adaptats a les seves necessitats.

6. Confidencialitat i protecció de dades

Totes les seves dades i respostes seran tractades de manera confidencial, d'acord amb la normativa vigent en protecció de dades. Les estudiants garantim que:

- La seva identitat quedarà totalment anonimitzada en les transcripcions i en el treball final.
- Les gravacions i transcripcions només seran accessibles per les estudiants i el tutor del projecte.
- En cap moment s'inclouran noms reals ni informació que permeti identificar-lo/la.

Les dades obtingudes podran ser utilitzades en futurs projectes de recerca del tutor, sempre de manera anonimitzada i exclusivament amb finalitats acadèmiques o científiques.

7. Enregistrament de l'entrevista

Amb el seu permís, enregistrarem l'entrevista en àudio per assegurar una transcripció fidel de les seves paraules.

8. Confirmació de la lectura

Si accepta participar en aquest estudi, li demanarem que signi el document de consentiment informat, on consta que:

- Ha llegit aquest full d'informació.
- Ha entès el contingut i sap què implica participar.
- Accepta participar lliurement en l'entrevista.

Signatura del participant



6.2. Guia de preguntes per l'entrevista

6.2.1. Guió inicial

Presentació

Explicació breu del projecte: "Bon dia/Bona tarda, moltes gràcies per rebre'm. Estic fent un estudi per entendre com les persones grans viuen l'espera en serveis quotidians, com pot afectar-los i quins factors influeixen en aquesta experiència. L'entrevista durarà uns 20-30 minuts. Amb el seu permís, gravaré l'àudio per poder transcriure bé les seves paraules, però tot serà anònim i confidencial. Si en algun moment vol parar o no respondre alguna pregunta, cap problema. Li sembla bé que comencem?"

1. Context inicial

- Per començar, quins serveis utilitza habitualment en el seu dia a dia? (Per exemple: farmàcia, centre de salut, ajuntament, banc, supermercat...)
- Algun d'aquests serveis implica normalment temps d'espera?
- Quan ha d'esperar, com ho viu habitualment?

2. Experiències recents d'espera en serveis quotidians

- Em podria explicar una situació recent en què hagués d'esperar en algun servei?
 - Què passava?
 - Quant temps va durar aproximadament?
 - Com es va sentir durant aquella espera?
- Hi va haver alguna cosa que li fes l'espera més fàcil?
- I alguna cosa que la fes més complicada?
- Creu que amb els anys la seva manera de viure l'espera ha canviat? En què?

3. Centrant-nos en la fàrmacia

- A la farmàcia, creus que hi acostuma a haver moments d'espera?
- Em podria explicar alguna experiència recent d'aquest exemple?
 - Com descriuria aquella espera?
 - Què feia mentre esperava?
 - Quines emocions li va generar? (tranquil·litat, impaciència, preocupació...)
- Quan espera en un servei relacionat amb la salut, diria que el seu estat d'ànim és diferent del que té en altres serveis? Per què?

- Hi ha alguna cosa que li resulta més important quan espera en un servei de salut que a quan espera en un altre servei?

4. Factors que influeixen en l'experiència d'espera

- Quines coses fan que una espera li resulti més còmoda o segura?
- I quines coses li provoquen incomoditat, nervis o incertesa?
- Alguna vegada s'ha sentit vulnerable, desorientada o dependent mentre esperava?
 - Què ho va provocar?
 - Com ho va gestionar?
- En quins moments li sembla més difícil esperar? (Per exemple: quan té pressa, dolor, no té informació, no sap quan trigarà...)
- En general, què fa una espera li sembli "llarga" encara que no ho sigui gaire?
- Alguna vegada ha marxat d'un servei o ha decidit no esperar perquè la situació li resultava massa incòmoda?

5. Significat i percepció d'espera

- Per a vostè, què li reflecteix l'espera sobre un servei? (Per exemple: organització, respecte, atenció...)
- S'ha sentit alguna vegada "ben tractada" o "maltractada" durant una espera? Què ho va fer sentir així?
- Si hagués de descriure què necessita una persona gran perquè una espera sigui suportable, què diria?

6. Tancament

- Hi ha alguna cosa més que vulgui afegir sobre com viu l'espera en els serveis que utilitza de forma habitual?

- Breu qüestionari
 - Edat
 - Gènere
 - Situació de convivència
 - Trajectòria professional
 - Nivell d'autonomia

- Moltes gràcies per la seva col·laboració i per compartir la seva experiència.

6.2.2. Guió final

Presentació

Bon dia / Bona tarda. Moltes gràcies per rebre'm. Estic fent un estudi per entendre com les persones grans viuen l'experiència d'esperar en serveis quotidians: què passa mentre esperen, com ho viuen i què els ajuda o els dificulta aquesta espera.

L'entrevista durarà aproximadament entre 20 i 30 minuts. Amb el seu permís, i tal com consta al full de consentiment que ha signat, gravaré l'àudio per poder recollir bé les seves paraules. Tot serà completament anònim i confidencial. En qualsevol moment pot parar l'entrevista o no respondre alguna pregunta si no se sent còmoda.

Si li sembla bé, comencem.

1. Context inicial

- Quins serveis utilitza habitualment en el seu dia a dia?

- En quins d'aquests serveis acostuma a haver d'esperar més?

Escollir UN servei o situació recent: "Si li sembla bé, m'agradaria que ens centréssim en una situació d'espera concreta en algun servei que hagi viscut i l'expliquéssim amb detall."

2. Record d'una experiència recent d'espera en un servei quotidià

- Pensi en una espera recent que recordi bé. Em podria explicar aquesta situació **des que va arribar fins que va marxar**, pas a pas?
- Com es sentia al principi d'arribar? I amb el pas del temps? I quan va sortir?

3. Aprofundiment en l'experiència d'espera

3.1. Com passa el temps mentre espera

- Què va passar just quan va arribar?
- I després?
- En quin moment va notar que l'espera s'allargava?

3.2. Informació i sensació de control

- Sabia quant de temps hauria d'esperar?
- Com s'informava del torn o de l'ordre?
- Això li donava tranquil·litat o nervis? Per què?

3.3 Pensaments i emocions durant l'espera

- Què pensava mentre esperava?
- Què era el que més li molestava o preocupava en aquell moment?

3.4. Com es notava el cos durant l'espera

- I físicament, com ho notava al cos?
- On ho notava més (cames, esquena, respiració, cansament, dolor...)?

4. Gestió de l'espera

- Què va fer per intentar portar millor aquella espera?
- Això li va funcionar o no gaire? Per què?

Seguiment:

- Hi havia alguna cosa que l'ajudés, encara que fos una mica?
- Què va ser el pitjor d'aquella espera?
- I què va ser el menys dolent?

5. Decisió de quedar-se o marxar

- En algun moment va pensar a marxar?

Si diu que SÍ:

- Què li va fer pensar que ja no podia esperar més?
- Quins senyals li indiquen que l'espera ja és excessiva?
- Què implica, per a vostè, marxar d'un servei sense ser atesa?

Si diu que NO:

- Què la va fer quedar-se?
- Què hauria d'haver passat perquè decidís marxar?

6. Situacions de vulnerabilitat o dependència

- En aquella situació, hi va haver algun moment en què necessités ajuda?
- Li va resultar fàcil entendre què passava (pantalles, torns, indicacions)?
- Com es va sentir estant dreta o asseguda tanta estona?
- Hi havia alguna cosa que li fes por (caure, marejar-se, no sentir el número...)?

7. Diferències entre esperar en serveis relacionats amb la salut i altres serveis

- Quan l'espera és en un servei relacionat amb la salut, què canvia respecte a altres serveis?
- Què canvia en el cos?
- Què canvia en els pensaments?
- Recorda alguna espera de salut especialment difícil? Em podria explicar breument què va passar?

8. L'espera a la farmàcia (si dóna joc)

- A la farmàcia, acostuma a haver-hi moments d'espera?

Si diu que SÍ:

- Em podria explicar una experiència concreta d'espera a la farmàcia?
- En què s'assembla o es diferencia d'altres serveis?
- Què era el més important per a vostè en aquella situació?

Si diu que NO: No aprofundir

9. Què significa esperar?

- Per a vostè, què diu l'espera sobre com funciona un servei?
- Quan una espera es fa insuportable, què és el que falla exactament?
- Què necessita una persona gran perquè una espera sigui mínimament suportable?
- Quan parla de "perdre el temps", què vol dir exactament per a vostè?

10. Una altra experiència

- Hi ha alguna altra situació d'espera que recordi com especialment difícil o significativa?

11. Tancament

“Si ho resumeixo, per a vostè el més difícil de l'espera és _____, el que més l'ajuda és _____, i el que fa que l'espera sigui insuportable és _____. Ho he entès bé? Em deixo alguna cosa important?”

- Hi ha alguna cosa més que vulgui afegir sobre com viu l'espera en els serveis que utilitza habitualment?

13. Qüestionari breu

- Edat
- Gènere
- Situació de convivència
- Trajectòria professional
- Nivell d'autonomia en el dia a dia

6.2.3. Canvis del guió d'entrevista: de la versió inicial a la final

A partir del feedback del tutor, el guió d'entrevista es va anar modificant de manera progressiva. Després de fer una o dos entrevistes, el tutor escoltava els àudios i revisava el guió, i a partir dels seus comentaris s'anaven fent ajustos fins arribar al guió final. L'objectiu era arribar a una entrevista qualitativa en profunditat.

Al guió inicial hi havia moltes preguntes generals o que es podien respondre amb un sí o un no, cosa que feia que les respostes fossin breus i poc desenvolupades. Per aquest motiu, a mesura que es rebien les correccions del tutor, es van anar incorporant més preguntes obertes i repreguntes, amb l'objectiu d'ajudar la persona entrevistada a

passar de respostes generals a experiències concretes, emocions, pensaments i conseqüències de l'espera.

També es va canviar l'estructura de l'entrevista per centrar-la principalment en una sola situació recent i explicar-la pas a pas, en lloc de saltar entre diferents serveis, per aprofundir més en una mateixa experiència.

Finalment, es va donar més importància a aspectes que al primer guió apareixen poc o de manera molt general, com la sensació del cos durant l'espera, la informació i la sensació de control, la vulnerabilitat i dependència, i la decisió de quedar-se o marxar com a elements clau per entendre com es viu l'espera en persones grans.

6.3. Transcripcions entrevistes

Aquest treball es basa en una metodologia qualitativa que ha generat un volum elevat de dades, tant en forma de transcripcions d'entrevistes com d'enregistraments d'àudio. Per motius de practicitat i adequació al format del Treball de Fi de Grau, no s'ha inclòs la totalitat d'aquest material en el document principal.

A l'apartat d'annexos s'hi presenten materials representatius del procés de recerca, com ara el guió d'entrevista utilitzat i una entrevista transcrita completa a tall de mostra.

Les dades completes de l'estudi (transcripcions i àudios) estan disponibles sota sol·licitud per part del tribunal.

6.3.1. Entrevista mostra

Bona tarda, moltes gràcies per acceptar participar. Estic fent un treball per entendre com viuen les persones grans l'experiència d'esperar en serveis quotidians. M'interessa especialment què passa al cos, als pensaments i a les emocions mentre s'espera, i com aquesta experiència pot ser diferent de la que tenen persones més joves. No hi ha respostes bones o dolentes. M'interessa la seva experiència, tal com la viu vostè, amb les seves paraules. Amb el seu permís gravaré l'entrevista. Tot serà anònim i pot parar en qualsevol moment. Explica'm l'última vegada que vas haver d'esperar per un servei. On eres? Què va passar des del moment que vas arribar fins que vas marxar?

Bé, l'experiència que tinc jo més avorrida, diguem-ne aquest nom, és l'experiència del metge. Perquè quan vas per urgències, a vegades, si és una urgència que no és gaire greu, t'esperes. Però si és molt greu, bueno, t'atenen. Però moltes, moltes vegades, quan vas perquè he d'anar al metge perquè em fa mal el cap, per exemple, doncs ja no és la mateixa cosa. Has d'esperar, has d'agafar números, arriba un altre que té una altra malaltia més urgent, l'agafen, tu t'esperes i estàs allí moltes, moltes hores. És al lloc on jo més em repugno d'anar, és anar al CAP, al metge.

I em sabries explicar, d'aquestes vegades que has anat, l'última que has anat, i què va passar des del moment que vas arribar fins que vas marxar?

Bé, l'última vegada que vaig anar al metge era perquè em feia molt de mal l'ombro, a causa no sé de què, i vaig demanar hora o visita, si em podien visitar al moment, perquè em sentia que era una cosa com anar d'urgències. I bé, em van donar hora per aquest mateix matí, però vaig anar a l'hora que em van dir i encara vaig haver de fer la gran cua. Des del punt de vista meu, o falta una sala més gran de metges, més metges o jo què sé, però l'atenció és lenta, és lenta.

I llavors has d'estar allà, que estàs queixant-te, que et fa mal l'ombro i tot això, i bé, tot això, jo no ho trobo bé. S'hauria de posar una solució amb més quantitat de metges o el que sigui.

I quan em van visitar, pel metge que vaig anar pel tema de l'ombro, em van atendre al cap de mitja hora o quaranta minuts. Em van fer una visita simple, i em van dir que m'havia d'anar a Tortosa a fer-me una eco, perquè era un mal que no em podien solucionar.

I em podries explicar què se sent realment quan has d'esperar fent cua, especialment aquelles coses que jo, com a persona més jove, potser encara no puc saber entendre o valorar del tot?

Bé, fer cua és una cosa important i ho entenc, perquè sempre n'hi ha de cua, no? Però el problema està en què, si jo soc més gran i hi ha persones més joves... i n'hi ha moltes menys que persones grans allà al CAP, doncs bé, llavors fas cua, tens mal... És que a urgències hi ha més gent que pas metges de visita, no ho entenc.

I em sembla que ara s'han llevat els metges d'urgència, aquí al poble, almenys. Ara has d'anar directament a Tortosa. I això no ho trobo gens bé, perquè aquí urgències hi hauria d'haver sí o sí. Perquè si et passa alguna cosa a una persona gran... una persona gran...

si de cop li pot agafar un atac de cor, perquè té mal i tal i qual... i no és el mateix una persona jove que una persona gran. Això és el que trobo jo.

D'acord. I mentre esperaves, com se't feia el temps?

El temps em pareixia enormement llarg. Perquè hi ha molta gent dins el CAP, per falta d'assistència mèdica, per allò que sigui, o no hi ha prou gent o hi ha massa gent al poble. Són dues coses: o s'ha engrandit massa el poble i hi ha pocs metges, o hi ha massa gent al poble. És així.

Jo arribo en mal estat... i soc un home ja jubilat, tinc 66 anys, i no em sento gaire bé quan tinc el metge, per falta d'assistència.

I et costava saber quant de temps portaves esperant?

Em costava saber, no, perquè tenia un rellotge allí i anava mirant l'hora. Però cada cinc minuts per a mi era mitja hora, vull dir. Perquè entrava gent i entrava gent i entrava gent, i això et fa una agonia de dir: "Com pot ser que fa estona que soc aquí i no hi ha manera?".

No és culpa dels metges, crec que no, però sí que és culpa del que organitza el sistema dels metges, que no sé... no té prou experiència, o ho hauria de fer més gran, o hauria de posar més gent... o alguna cosa. Però almenys ara és un poble que necessita metges, però molts metges. I no soc racista ni molt menys, m'agrada tothom que ve a aquest poble, que dona vida al poble, però hi ha molta gent forastera, a part tota la gent del poble, a part de turistes, moltes coses.

I tenies alguna informació sobre quan trigaria l'espera?

Informació d'espera no en tenia cap. Simplement agafes a la màquina, treus el número... que tot va automàtic ara això. I tens la pantalla de la televisió que et diu: jo tinc, per exemple, el número 28, i estem pel 16 o estem pel 20. Però clar, entre els que entren sense número per urgència i els altres que entren amb el número, costa molt. Costa massa. I torno a repetir: no és culpa del metge, sinó de com està organitzat.

Per tant, m'has comentat que t'ajudava a mirar el rellotge i altres senyals com les pantalles i el número que et donen. I t'ajudava també parlar amb altres persones o rebre comentaris del personal?

Bueno, doncs sempre, totes les vegades que he anat al metge, he fet comentaris, perquè m'agrada també analitzar una miqueta les coses del poble, i considero que aquest tema és molt important. Llavors he portat converses amb gent, i dic: "Escolta, fa una hora que m'espero ja". I dic: "Ostres, arribo ara... i així... si tu fa una hora, quan em tocarà a mi, per exemple?". És molt agobiant.

I què passava quan no sabies quan faltava? Com et feia sentir aquesta incertesa?

Aquesta incertesa... al meu cor em feia sentir insegur. Em feia sentir dir: "Ostres, potser m'hauria d'haver portat algú a Tortosa, perquè això és impossible d'aguantar". Perquè hi ha molta gent... i no sé. Sempre arribem al mateix punt: o falta de personal per atendre la gent del poble, o falta de metges, o falta d'assistència... digueu com vulgueu, però sempre és la mateixa qüestió.

A part d'això, si és un problema que és greu i et toca esperar... també quan te van a donar el número: "Què li passa, senyor?" "Tinc mal al braç que he caigut." "Doncs ves a urgències." Però urgències n'hi ha quaranta. No són urgències, això.

Creus que vius l'espera de manera diferent ara que quan eres més jove? Per què?

Primer, principal, que quan era més jove no anava tant al metge. I ara, al ser gran, que si em fa mal l'esquena, que si he caigut i m'ha fet mal el genoll... aquestes esperes de gent gran són més costoses que quan era jove. Per què? Perquè una persona gran que ha treballat tota la vida té mal als ossos, té mal aquí... una rascadeta ja li fa molt de mal. No com abans, quan era jove, que podies caure amb la moto i no passava res. Ara sí. Ara és fer un esternut i estàs malalt.

Llavors trobo que s'hauria d'organitzar una mica el tema entre gent gran i gent jove o urgències realment, que són urgències. Això és el que penso.

I el temps et sembla més valuós ara?

El temps em sembla més desperdiciat les hores que perdo al metge que abans.

Molt bé. I vius l'espera com a temps de vida perdut? Com una pausa forçada o com una cosa que s'ha d'aguantar?

Temps perdut.

I em sabries donar més detall?

Temps perdut... perquè sempre tornem a la mateixa ruta. En el cas meu, que soc una persona gran, baixo al metge, entro a la barra... per molt de mal que em faci el que sigui, agafo el número. "No, no, ha d'agafar el número, senyor." Agafo el número i m'espero tres quarts o una hora o mitja hora... se'm fa llarguíssim. Llarguíssim.

I l'organització d'aquest sistema... us posaré un exemple molt simple: jo soc president de totes les barques de Catalunya i soc pescador i tinc barca. Si féssim el mateix sistema amb el peix com amb els metges, el peix arribaria al lloc i estaria allà per llençar a la brossa perquè m'entenguis.

I canvia la manera com planifiques el dia quan saps que hauràs d'esperar?

Sí que canvia el dia, perquè si em donen hora... per exemple: he d'anar demà al metge i, encara que tingui hora, em sembla que he d'agafar un número també, i llavors l'acumulació és sempre la mateixa.

Llavors em plantejo: quan em donen l'hora al metge, em diuen a les set del matí o a les vuit... ja de les vuit sé que arribaré a les onze a casa. És perdre al matí. M'he d'organitzar, ben organitzat, per a fer la feina d'anar al metge. Punt. No és "vaig al metge i punt".

I durant l'espera senties que tenies control sobre la situació o no?

Bueno, no tinc en aquest punt cap res a dir, perquè tenim dues pantalles, em sembla, al CAP, on van posant els números. Si jo tinc el vint i ha entrat el dinou, sé que en dos minuts entraré. Però clar, si tinc el número vint i van pel deu... llavors què faig? Marxo? Em quedo? És una tensió...

Però clar, no sé com arreglar-ho. Potser s'hauria de posar més gent a treballar pel matí i donar més horaris al matí o més gent... i resoldre aquest tema. Perquè si sempre que arribes agafes el número... si agafes el número trenta i estan pel divuit... perds tot el matí. Llavors trobo que haurien d'haver horaris una mica més complets de medicina per atendre la gent, i per la tarda fer-ho més simple.

I, per tant, et semblava que el sistema era clar o era arbitrari?

El sistema d'assistència... per a mi és falta de professionals. Si hi haguessin més professionals, aniria millor.

I et feia més mal l'espera o no saber quan acabaria? Quan podries marxar?

Jo més o menys ho sé, per les pantalles. Si tinc el vint i entra el dinou, ja sé que em tocarà. Però són coses que dius: potser el número que ha entrat davant de mi estarà una hora.

O sigui, et feia més mal no saber quan acabaries.

Clar. Sí.

I què feies per recuperar una mica de control?

Intentava, primer que res, consultar el mòbil, mirar notícies i coses. I quan ja em cansava del mòbil, parlava amb el del costat. "Escolta, quan fa que ets aquí?" "Fa mitja hora." "Imagina el que em falta a mi encara." Coses així. I a vegades he agafat el cotxe i he marxat, i he tornat a vindre, i he tornat a marxar.

I intentes escollir certs horaris?

No. Jo vaig al metge quan estic malalt o m'obliguen ells a anar. És a dir, quan et diuen: "Tal dia te'n visita". A quina hora? A les deu del matí. Vaig a les deu del matí i surto a les dos de la tarda. Això no és just.

I intentes anar acompanyat?

No. Si no és molt greu, aniria amb l'ambulància. Però no: sempre vaig sol. Agafo el cotxe, vaig al metge i ja està.

I mentre esperaves, què notaves exactament al cos?

Quan passava una mica massa de temps, em notava el cos nerviós, molt nerviós. I no parava de mirar el rellotge... "A veure si tinc temps de marxar amb el cotxe i tornar a vindre...". Coses així, que no toquen en cap lloc, però és així.

I et notaves alguna cosa a les cames, a l'esquena, als peus?

Nervis per tot el cos. Nerviós.

I aquests nervis et provocaven alguna cosa, a la respiració, a la tensió, tenir dolor, sensació de cansament o mareig?

Més aviat em marxava el dolor dels nervis que tenia. No me'n adonava del dolor que tenia, perquè el que buscava era alguna cosa per omplir-me amb una mica de tranquil·litat i no hi havia manera d'aconseguir-ho.

I tenies alguna necessitat com de seure, d'aixecar-te o ganes d'anar al lavabo?

No, no.

I què creus que passa al cos després de deu minuts d'espera? I m'ho sabries dir també després de trenta minuts o si l'espera s'allarga encara més?

Si passa una mica de deu minuts, en certa manera es pot entendre: ha vingut una urgència o al metge li ha costat una mica més. Ho entenc. Però quan passa més de vint minuts ja t'altera bastant. I quan passa més de mitja hora ja és per anar i dir: "Escolteu...". I jo ja ho he fet, i m'han dit les d'atenció al client que no era culpa d'elles, que era culpa de falta de servei mèdic. Val. Doncs ja està. L'únic que veig jo és falta de servei mèdic.

I com creus que canvia l'experiència d'estar dret versus poder seure?

Si estic assegut, els nervis em fan aixecar. I quan m'aixeco, acabo tornant a asseure perquè em canso. Deu minuts... també m'hi fot estar assegut com dret. Però quan és massa i massa... això ja és que t'agafa un atac. Jo he marxat un munt de vegades d'exageració d'espera. Tant pot estar assegut com dret.

I l'entorn, és a dir, el soroll, la llum, la temperatura, la gent, l'aglomeració, t'afectava físicament?

A mi el que m'afecta molt és l'aglomeració de gent. Inclús estar dins d'un bar m'afecta. Imagina't al metge. L'acumulació de gent m'afecta molt. Per poc que parlin, fan molt de soroll. I m'afecta.

I sempre tornem al CAP: per què hi ha tanta gent? Perquè si m'han dit a les deu i no entres fins les onze... tot això afecta. Perquè el mateix que m'espero jo s'espera un altre i un altre... i s'espera molta gent.

I com és? Com t'afecta? Quina sensació tens?

M'afecta a nivell nerviós. No m'entra al cap que en les èpoques que estem vivint i en els avançaments que hi ha passin aquestes coses de fer tanta cua. Això no és una botigueta: això és un metge. I hauria d'anar molt més eficaç.

I en algun moment vas tenir por de caure o de trobar-te malament mentre t'esperaves?

No. Nervis sí, molt. Però caure, no.

I va haver-hi algun moment en què et vas sentir vulnerable mentre estaves esperant?

Vulnerable en el sentit d'espera, sí. Però... si et diuen a les deu i entres a les onze, això és vergonyós. Llavors el cos em fa una reacció negativa total. Perquè jo soc molt formal: si em diuen a les deu, com a màxim les deu i vint o deu i mitja... però és molt superior a això.

Per tant, creus que tens dependència quan vas allí, al servei?

Sí, sí.

I et notes confús?

Confús no, perquè el sistema va amb números. Però si entra un per urgència, si un criu plora, si hi ha un altre que no sap què ha de fer i l'agafen de seguida... tot això m'altera molt.

I et notes alguna inseguretat física?

No.

I tens la sensació de no ser tingut en compte o la sensació de molestar?

A mi no em tenen en compte. Em tenen en compte el número que em toca. Ni més ni menys. Soc un número. Som un número.

I hi ha situacions d'espera en què no et sents vulnerable? És a dir, què és diferent en aquests casos?

Sí. Jo vaig al banc, demano qui és l'últim. Hi ha dues o tres persones davant... però n'hi ha cinc o sis treballant. I la cosa canvia: valor de professionals per valor de gent està més igualat. Van més ràpid.

I quan vas al metge, no vas a treure diners: vas per la teva salut. Si vas al Mercadona a comprar, tampoc em fa cap pressa. Però el metge, per a mi, és la cosa més urgent i hauria de tenir més atenció que cap banc ni cap història.

Per tant, et sents ben atès als altres serveis?

Sí, molt, en diferència.

I em sabries explicar aquesta diferència amb una miqueta més de detall?

Sí. Si vaig al banc, és una atenció de coses materials i no hi dono importància. Però anar al metge és la teva salut. I quan tens falta del metge, vas per la salut. Però allí a l'entrada no pregunten si et trobes molt malament... et donen un número i has d'esperar. I ara només faltava que traguessin les urgències: abans n'hi havia, ara no n'hi ha. Per què? Perquè tots anàvem per urgències. Ara ho hem llevat. El sistema aquí s'hauria de millorar molt.

Has desenvolupat estratègies per protegir-te quan saps que hauràs d'esperar?

Com que ja sé que m'he d'esperar, no tinc cap estratègia. Simplement, arribo, dono la targeta sanitària, em diuen el número, miro la pantalla i la diferència és molt grossa. I llavors el que faig és marxar i tornar a vindre. Marxar i tornar a vindre... No sé com explicar-ho... no és normal.

Per tant, podríem dir que la teva estratègia és marxar a casa i després tornar.

Per exemple, sí.

I et preocupava perdre el torn?

No, perquè tinc un número. Però si hi ha una diferència de cinc o sis números, o set o vuit, llavors sí que em preocupa marxar i tornar, perquè em poden passar davant. Llavors m'he d'esperar sí o sí... ganes o no ganes, em fa mal o no em fa gaire mal... com que no hi ha urgències, m'he d'esperar. Aquest és el problema.

Per tant, entens bé el sistema.

Sí. L'entenc, però no l'aprovo.

I sents bé els avisos i veus bé les pantalles?

Sí, sí, sí.

I com diries que és el teu estat de salut i mobilitat actualment?

De salut... em medico cada dia. Fa molts anys, la mateixa medicació: sang alta, colesterol... que no menjo fort ni res, però el cos m'ho crea. I de tant en tant em fan una visita, una extracció de sang, una analítica... i em sento bé. De l'edat que tinc, em sento molt bé.

I de mobilitat, com vas?

Perfecte. Tinc hort, tinc la barca, faig reunions. Perfecte.

Per tant, et sents més jove, igual o més gran?

Per l'edat que tinc, potser una miqueta jove.

I creus que això condiciona a com vius l'espera?

Pot ser sí. Condiciona una mica, perquè quan vaig al metge és perquè em trobo malament. I quan arribo i l'assistència és molt... diguem... mitjana, això m'altera molt.

I creus que dues persones de la mateixa edat poden viure la mateixa cua de maneres molt diferents?

Sí.

Per què?

Perquè jo, a l'edat que tinc, em sento molt jove. I hi ha gent de la meva edat que els veig molt xafats... i parlem: "com estàs?" i "em fa mal això, em fa mal allò"... i potser ens portem dos anys, però no és el problema.

I després d'aquesta experiència, què representa per a tu haver d'esperar tant?

Esperar tant al CAP... per exemple, si vas a fer-te una analítica de sang, hi ha una aglomeració increïble. Hi ha dues infermeres traient sang... i per a mi és negatiu total. Hi hauria d'haver molta més gent, perquè una extracció de sang la fan només en dimecres o alguna cosa així. Hauria d'haver més infermeres.

I l'espera del metge m'afecta molt en el sentit d'esperar: falta de personal mèdic en hores puntuals i dies puntuals.

I llavors, com afecta el teu dia a dia o a l'energia?

Quan agafo el cotxe i marxo d'allí, ja no recordo... però sí que penso com estem vivint aquestes coses a l'època que estem, en un poble així. M'imagino en una ciutat com Barcelona o Madrid... si fos com aquí, seria un 0 coma 0.

Llavors, tens ganes de tornar a aquell servei? Com afecta a les teues ganes?

M'afecten molt. Moltíssim. Per l'assistència endarrerida.

No tens ganes de tornar?

No. Al metge no tinc ganes de tornar. Ni a aquest ni a cap, perquè voldria dir que estic bé de salut. Però quan he d'anar a fer-me una analítica, que això és normal, llavors sí que sento que hauré de perdre tot el matí per donar-me una injecció a la sang. Per què? Per falta d'assistència mèdica.

Per tant, si poguessis canviar una sola cosa de com aquest servei organitza l'espera, pensant en persones grans, quina seria?

Pensant en persones grans, faria un sector a partir de 60 anys, per exemple. Un sector bastant ampli perquè la gent de 60 anys és la que més va al metge. I els joves que van allí a donar-se vacunes o al que sigui... separar-ho.

O bé, separar-ho per medicació, vacunes aquí, gent que d'això allà... una mica més organitzat.

Molt bé. Hi ha alguna cosa sobre l'experiència d'esperar que no t'hagi preguntat i que creguis important explicar?

Ara que ho penso... jo crec que no. Hem tocat tots els temes: assistència, horari, visites... m'has fet moltes preguntes molt importants i em sembla que no t'has deixat cap.

I crec que aquesta entrevista l'hauries o l'hauríeu de fer a tota la gent del poble i fer una unificació de les opinions, per saber la gent què és el que valora.

Bé, doncs moltes gràcies pel teu temps i per compartir la teva experiència.

Moltes gràcies a tu per ser una persona que saps el que has de preguntar, i de l'assistència que m'has fet. Molt bé, moltes gràcies.

ANNEXOS: L'experiència d'espera de les persones grans en serveis quotidians: un estudi qualitatiu

6.1. Full de consentiment pels entrevistats/es.....	2
6.2. Guia de preguntes per l'entrevista	5
6.2.1. Guió inicial.....	5
6.2.2. Guió final	7
6.2.3 Canvis del guió d'entrevista: de la versió inicial a la final.....	11
6.3. Transcripcions entrevistes.....	12
6.3.1. Entrevista (home – 66 anys).....	12

ANNEXOS: L'experiència d'espera de les persones grans en serveis quotidians: un estudi qualitatiu

6.1. Full de consentiment pels entrevistats/es

Títol del projecte: *L'experiència d'espera de les persones grans en serveis quotidians: un estudi qualitatiu*

Estudiants: Alba Sánchez Roca i Maria Tomàs Miranda

Doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Dret – URV

Tutor: Dr. Gerard Anthony Ryan (Universitat Rovira i Virgili)

1. En què consisteix aquest estudi?

L'objectiu d'aquest treball és explorar com les persones de 65 anys o més viuen i interpreten les situacions d'espera en serveis quotidians. Per facilitar la conversa i evitar preguntes massa abstractes, utilitzarem la farmàcia com a context de referència, però el nostre interès se centra en l'experiència d'espera en general.

Aquest estudi forma part d'un Treball de Final de Grau i no té cap finalitat comercial. Les entrevistes seran utilitzades només amb finalitats acadèmiques i de recerca.

2. Què haurà de fer si decideix participar?

Si accepta participar, li farem una **entrevista individual** d'uns **20-30 minuts**. Durant la conversa li demanarem que recordi alguna situació d'espera recent i que expliqui com la va viure, què va sentir i com va percebre el pas del temps.

L'entrevista serà **enregistrada en àudio**, sempre amb el seu consentiment, per tal de poder transcriure-la i analitzar-la amb precisió. Quan acabi la conversa, li demanarem que respongui un **breu qüestionari** amb algunes dades bàsiques (edat, situació de convivència, trajectòria...).

3. Participació voluntària

La seva participació és completament **voluntària**. Pot decidir **no respondre** qualsevol pregunta que li faci sentir incòmode/a i pot **retirar-se en qualsevol moment**, sense necessitat de donar cap explicació i sense cap conseqüència per a vostè.

4. Possibles riscos o incomoditats

Aquest estudi no comporta cap risc físic ni emocional rellevant. Tot i això, és possible que algunes preguntes li puguin generar records o sensacions no del tot agradables relacionades amb situacions d'espera. En aquest cas, pot parar l'entrevista, demanar un descans o finalitzar-la sense cap problema.

5. Beneficis

No hi ha beneficis directes per a les persones participants. Tot i així, la seva col·laboració permetrà aprofundir sobre la recerca de com la gent gran viu l'espera en serveis quotidians i pot ajudar, en el futur, a dissenyar serveis més adaptats a les seves necessitats.

6. Confidencialitat i protecció de dades

Totes les seves dades i respostes seran tractades de manera **confidencial**, d'acord amb la normativa vigent en protecció de dades. Les estudiants garantim que:

- La seva identitat quedarà **totalment anonimitzada** en les transcripcions i en el treball final.
- Les gravacions i transcripcions només seran accessibles per les estudiants i el tutor del projecte.
- En cap moment s'inclouran noms reals ni informació que permeti identificar-lo/la.

Les dades obtingudes podran ser utilitzades en futurs projectes de recerca del tutor, **sempre de manera anonimitzada** i exclusivament amb finalitats acadèmiques o científiques.

7. Enregistrament de l'entrevista

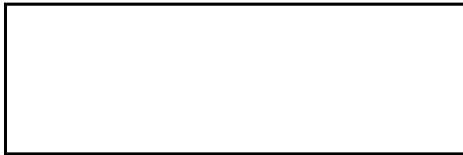
Amb el seu permís, enregistrarem l'entrevista en àudio per assegurar una transcripció fidel de les seves paraules.

8. Confirmació de la lectura

Si accepta participar en aquest estudi, li demanarem que signi el document de consentiment informat, on consta que:

- Ha llegit aquest full d'informació.
- Ha entès el contingut i sap què implica participar.
- Accepta participar lliurement en l'entrevista.

Signatura del participant

A large, empty rectangular box with a black border, intended for the participant to write their signature.

6.2. Guia de preguntes per l'entrevista

6.2.1. Guió inicial

Presentació

Explicació breu del projecte: "Bon dia/Bona tarda, moltes gràcies per rebre'm. Estic fent un estudi per entendre com les persones grans viuen l'espera en serveis quotidians, com pot afectar-los i quins factors influeixen en aquesta experiència. L'entrevista durarà uns 20-30 minuts. Amb el seu permís, gravaré l'àudio per poder transcriure bé les seves paraules, però tot serà anònim i confidencial. Si en algun moment vol parar o no respondre alguna pregunta, cap problema. Li sembla bé que comencem?"

1. Context inicial

- Per començar, quins serveis utilitza habitualment en el seu dia a dia? (Per exemple: farmàcia, centre de salut, ajuntament, banc, supermercat...)
- Algun d'aquests serveis implica normalment temps d'espera?
- Quan ha d'esperar, com ho viu habitualment?

2. Experiències recents d'espera en serveis quotidians

- Em podria explicar una situació recent en què hagués d'esperar en algun servei?
 - Què passava?
 - Quant temps va durar aproximadament?
 - Com es va sentir durant aquella espera?
- Hi va haver alguna cosa que li fes l'espera més fàcil?
- I alguna cosa que la fes més complicada?
- Creu que amb els anys la seva manera de viure l'espera ha canviat? En què?

3. Centrant-nos en la farmàcia

- A la farmàcia, creus que hi acostuma a haver moments d'espera?
- Em podria explicar alguna experiència recent d'aquest exemple?

- Com descriuria aquella espera?
- Què feia mentre esperava?
- Quines emocions li va generar? (tranquil·litat, impaciència, preocupació...)
- Quan espera en un servei relacionat amb la salut, diria que el seu estat d'ànim és diferent del que té en altres serveis? Per què?
- Hi ha alguna cosa que li resulta més important quan espera en un servei de salut que a quan espera en un altre servei?

4. Factors que influeixen en l'experiència d'espera

- Quines coses fan que una espera li resulti més còmoda o segura?
- I quines coses li provoquen incomoditat, nervis o incertesa?
- Alguna vegada s'ha sentit vulnerable, desorientada o dependent mentre esperava?
 - Què ho va provocar?
 - Com ho va gestionar?
- En quins moments li sembla més difícil esperar? (Per exemple: quan té pressa, dolor, no té informació, no sap quan trigarà...)
- En general, què fa una espera li sembli "llarga" encara que no ho sigui gaire?
- Alguna vegada ha marxat d'un servei o ha decidit no esperar perquè la situació li resultava massa incòmoda?

5. Significat i percepció d'espera

- Per a vostè, què li reflecteix l'espera sobre un servei? (Per exemple: organització, respecte, atenció...)
- S'ha sentit alguna vegada "ben tractada" o "maltractada" durant una espera? Què ho va fer sentir així?
- Si hagués de descriure què necessita una persona gran perquè una espera sigui suportable, què diria?

6. Tancament

- Hi ha alguna cosa més que vulgui afegir sobre com viu l'espera en els serveis que utilitza de forma habitual?
- Breu qüestionari
 - Edat
 - Gènere
 - Situació de convivència
 - Trajectòria professional
 - Nivell d'autonomia
- Moltes gràcies per la seva col·laboració i per compartir la seva experiència.

6.2.2. Guió final

Presentació

Bon dia / Bona tarda. Moltes gràcies per rebre'm. Estic fent un estudi per entendre com les persones grans viuen l'experiència d'esperar en serveis quotidians: què passa mentre esperen, com ho viuen i què els ajuda o els dificulta aquesta espera.

L'entrevista durarà aproximadament entre 20 i 30 minuts. Amb el seu permís, i tal com consta al full de consentiment que ha signat, gravaré l'àudio per poder recollir bé les seves paraules. Tot serà completament anònim i confidencial. En qualsevol moment pot parar l'entrevista o no respondre alguna pregunta si no se sent còmoda.

Si li sembla bé, comencem.

1. Context inicial

- Quins serveis utilitza habitualment en el seu dia a dia?
- En quins d'aquests serveis acostuma a haver d'esperar més?

Escollir UN servei o situació recent: "Si li sembla bé, m'agradaria que ens centréssim en una situació d'espera concreta en algun servei que hagi viscut i l'expliquéssim amb detall."

2. Record d'una experiència recent d'espera en un servei quotidià

- Pensi en una espera recent que recordi bé. Em podria explicar aquesta situació **des que va arribar fins que va marxar**, pas a pas?
- Com es sentia al principi d'arribar? I amb el pas del temps? I quan va sortir?

3. Aprofundiment en l'experiència d'espera

3.1. Com passa el temps mentre espera

- Què va passar just quan va arribar?
- I després?
- En quin moment va notar que l'espera s'allargava?

3.2. Informació i sensació de control

- Sabia quant de temps hauria d'esperar?
- Com s'informava del torn o de l'ordre?
- Això li donava tranquil·litat o nervis? Per què?

3.3 Pensaments i emocions durant l'espera

- Què pensava mentre esperava?
- Què era el que més li molestava o preocupava en aquell moment?

3.4. Com es notava el cos durant l'espera

- I físicament, com ho notava al cos?
- On ho notava més (cames, esquena, respiració, cansament, dolor...)?

4. Gestió de l'espera

- Què va fer per intentar portar millor aquella espera?
- Això li va funcionar o no gaire? Per què?

Seguiment:

- Hi havia alguna cosa que l'ajudés, encara que fos una mica?
- Què va ser el pitjor d'aquella espera?

- I què va ser el menys dolent?

5. Decisió de quedar-se o marxar

- En algun moment va pensar a marxar?

Si diu que SÍ:

- Què li va fer pensar que ja no podia esperar més?
- Quins senyals li indiquen que l'espera ja és excessiva?
- Què implica, per a vostè, marxar d'un servei sense ser atesa?

Si diu que NO:

- Què la va fer quedar-se?
- Què hauria d'haver passat perquè decidís marxar?

6. Situacions de vulnerabilitat o dependència

- En aquella situació, hi va haver algun moment en què necessités ajuda?
- Li va resultar fàcil entendre què passava (pantalles, torns, indicacions)?
- Com es va sentir estant dreta o asseguda tanta estona?
- Hi havia alguna cosa que li fes por (caure, marejar-se, no sentir el número...)?

7. Diferències entre esperar en serveis relacionats amb la salut i altres serveis

- Quan l'espera és en un servei relacionat amb la salut, què canvia respecte a altres serveis?
- Què canvia en el cos?
- Què canvia en els pensaments?
- Recorda alguna espera de salut especialment difícil? Em podria explicar breument què va passar?

8. L'espera a la farmàcia (si dóna joc)

- A la farmàcia, acostuma a haver-hi moments d'espera?

Si diu que SÍ:

- Em podria explicar una experiència concreta d'espera a la farmàcia?
- En què s'assembla o es diferencia d'altres serveis?
- Què era el més important per a vostè en aquella situació?

Si diu que NO: No aprofundir

9. Què significa esperar?

- Per a vostè, què diu l'espera sobre com funciona un servei?
- Quan una espera es fa insuportable, què és el que falla exactament?
- Què necessita una persona gran perquè una espera sigui mínimament suportable?
- Quan parla de "perdre el temps", què vol dir exactament per a vostè?

10. Una altra experiència

- Hi ha alguna altra situació d'espera que recordi com especialment difícil o significativa?

11. Tancament

"Si ho resumeixo, per a vostè el més difícil de l'espera és _____, el que més l'ajuda és _____, i el que fa que l'espera sigui insuportable és _____. Ho he entès bé? Em deixo alguna cosa important?"

- Hi ha alguna cosa més que vulgui afegir sobre com viu l'espera en els serveis que utilitza habitualment?

13. Qüestionari breu

- Edat

- Gènere
- Situació de convivència
- Trajectòria professional
- Nivell d'autonomia en el dia a dia

6.2.3 Canvis del guió d'entrevista: de la versió inicial a la final

A partir del feedback del tutor, el guió d'entrevista es va anar modificant de manera progressiva. Després de fer una o dos entrevistes, el tutor escoltava els àudios i revisava el guió, i a partir dels seus comentaris s'anaven fent ajustos fins arribar al guió final. L'objectiu era arribar a una entrevista qualitativa en profunditat.

Al guió inicial hi havia moltes preguntes generals o que es podien respondre amb un sí o un no, cosa que feia que les respostes fossin breus i poc desenvolupades. Per aquest motiu, a mesura que es rebien les correccions del tutor, es van anar incorporant més preguntes obertes i repreguntes, amb l'objectiu d'ajudar la persona entrevistada a passar de respostes generals a experiències concretes, emocions, pensaments i conseqüències de l'espera.

També es va canviar l'estructura de l'entrevista per centrar-la principalment en una sola situació recent i explicar-la pas a pas, en lloc de saltar entre diferents serveis, per aprofundir més en una mateixa experiència.

Finalment, es va donar més importància a aspectes que al primer guió apareixen poc o de manera molt general, com la sensació del cos durant l'espera, la informació i la sensació de control, la vulnerabilitat i dependència, i la decisió de quedar-se o marxar com a elements clau per entendre com es viu l'espera en persones grans.

6.3. Transcripcions entrevistes

Aquest treball es basa en una metodologia qualitativa que ha generat un volum elevat de dades, tant en forma de transcripcions d'entrevistes com d'enregistraments d'àudio. Per motius de practicitat i adequació al format del Treball de Fi de Grau, no s'ha inclòs la totalitat d'aquest material en el document principal.

A l'apartat d'annexos s'hi presenten materials representatius del procés de recerca, com ara el guió d'entrevista utilitzat i una entrevista transcrita completa a tall de mostra.

Les dades completes de l'estudi (transcripcions i àudios) estan disponibles sota sol·licitud per part del tribunal.

6.3.1. Entrevista (home – 66 anys)

Bona tarda, moltes gràcies per acceptar participar. Estic fent un treball per entendre com viuen les persones grans l'experiència d'esperar en serveis quotidians. M'interessa especialment què passa al cos, als pensaments i a les emocions mentre s'espera, i com aquesta experiència pot ser diferent de la que tenen persones més joves. No hi ha respostes bones o dolentes. M'interessa la seva experiència, tal com la viu vostè, amb les seves paraules. Amb el seu permís gravaré l'entrevista. Tot serà anònim i pot parar en qualsevol moment. Explica'm l'última vegada que vas haver d'esperar per un servei. On eres? Què va passar des del moment que vas arribar fins que vas marxar?

Bé, l'experiència que tinc jo més avorrida, diguem-ne aquest nom, és l'experiència del metge. Perquè quan vas per urgències, a vegades, si és una urgència que no és gaire greu, t'esperes. Però si és molt greu, bueno, t'atenen. Però moltes, moltes vegades, quan vas perquè he d'anar al metge perquè em fa mal el cap, per exemple, doncs ja no és la mateixa cosa. Has d'esperar, has d'agafar números, arriba un altre que té una altra malaltia més urgent, l'agafen, tu t'esperes i estàs allí moltes, moltes hores. És al lloc on jo més em repugno d'anar, és anar al CAP, al metge.

I em sabries explicar, d'aquestes vegades que has anat, l'última que has anat, i què va passar des del moment que vas arribar fins que vas marxar?

Bé, l'última vegada que vaig anar al metge era perquè em feia molt de mal l'ombro, a causa no sé de què, i vaig demanar hora o visita, si em podien visitar al moment, perquè em sentia que era una cosa com anar d'urgències. I bé, em van donar hora per aquest mateix matí, però vaig anar a l'hora que em van dir i encara vaig haver de fer la gran cua. Des del punt de vista meu, o falta una sala més gran de metges, més metges o jo què sé, però l'atenció és lenta, és lenta.

I llavors has d'estar allà, que estàs queixant-te, que et fa mal l'ombro i tot això, i bé, tot això, jo no ho trobo bé. S'hauria de posar una solució amb més quantitat de metges o el que sigui.

I quan em van visitar, pel metge que vaig anar pel tema de l'ombro, em van atendre al cap de mitja hora o quaranta minuts. Em van fer una visita simple, i em van dir que m'havia d'anar a Tortosa a fer-me una eco, perquè era un mal que no em podien solucionar.

I em podries explicar què se sent realment quan has d'esperar fent cua, especialment aquelles coses que jo, com a persona més jove, potser encara no puc saber entendre o valorar del tot?

Bé, fer cua és una cosa important i ho entenc, perquè sempre n'hi ha de cua, no? Però el problema està en què, si jo soc més gran i hi ha persones més joves... i n'hi ha moltes menys que persones grans allà al CAP, doncs bé, llavors fas cua, tens mal... És que a urgències hi ha més gent que pas metges de visita, no ho entenc.

I em sembla que ara s'han llevat els metges d'urgència, aquí al poble, almenys. Ara has d'anar directament a Tortosa. I això no ho trobo gens bé, perquè aquí urgències hi hauria d'haver sí o sí. Perquè si et passa alguna cosa a una persona gran... una persona gran... si de cop li pot agafar un atac de cor, perquè té mal i tal i qual... i no és el mateix una persona jove que una persona gran. Això és el que trobo jo.

D'acord. I mentre esperaves, com se't feia el temps?

El temps em pareixia enormement llarg. Perquè hi ha molta gent dins el CAP, per falta d'assistència mèdica, per allò que sigui, o no hi ha prou gent o hi ha massa gent al poble.

Són dues coses: o s'ha engrandit massa el poble i hi ha pocs metges, o hi ha massa gent al poble. És així.

Jo arribo en mal estat... i soc un home ja jubilat, tinc 66 anys, i no em sento gaire bé quan tinc el metge, per falta d'assistència.

I et costava saber quant de temps portaves esperant?

Em costava saber, no, perquè tenia un rellotge allí i anava mirant l'hora. Però cada cinc minuts per a mi era mitja hora, vull dir. Perquè entrava gent i entrava gent i entrava gent, i això et fa una agonia de dir: "Com pot ser que fa estona que soc aquí i no hi ha manera?".

No és culpa dels metges, crec que no, però sí que és culpa del que organitza el sistema dels metges, que no sé... no té prou experiència, o ho hauria de fer més gran, o hauria de posar més gent... o alguna cosa. Però almenys ara és un poble que necessita metges, però molts metges. I no soc racista ni molt menys, m'agrada tothom que ve a aquest poble, que dona vida al poble, però hi ha molta gent forastera, a part tota la gent del poble, a part de turistes, moltes coses.

I tenies alguna informació sobre quan trigaria l'espera?

Informació d'espera no en tenia cap. Simplement agafes a la màquina, treus el número... que tot va automàtic ara això. I tens la pantalla de la televisió que et diu: jo tinc, per exemple, el número 28, i estem pel 16 o estem pel 20. Però clar, entre els que entren sense número per urgència i els altres que entren amb el número, costa molt. Costa massa. I torno a repetir: no és culpa del metge, sinó de com està organitzat.

Per tant, m'has comentat que t'ajudava a mirar el rellotge i altres senyals com les pantalles i el número que et donen. I t'ajudava també parlar amb altres persones o rebre comentaris del personal?

Bueno, doncs sempre, totes les vegades que he anat al metge, he fet comentaris, perquè m'agrada també analitzar una miqueta les coses del poble, i considero que aquest tema és molt important. Llavors he portat converses amb gent, i dic: "Escolta, fa una hora que m'espero ja". I dic: "Ostres, arribo ara... i així... si tu fa una hora, quan em tocarà a mi, per exemple?". És molt agobiant.

I què passava quan no sabies quan faltava? Com et feia sentir aquesta incertesa?

Aquesta incertesa... al meu cor em feia sentir insegur. Em feia sentir dir: "Ostres, potser m'hauria d'haver portat algú a Tortosa, perquè això és impossible d'aguantar". Perquè hi ha molta gent... i no sé. Sempre arribem al mateix punt: o falta de personal per atendre la gent del poble, o falta de metges, o falta d'assistència... digueu com vulgueu, però sempre és la mateixa qüestió.

A part d'això, si és un problema que és greu i et toca esperar... també quan te van a donar el número: "Què li passa, senyor?" "Tinc mal al braç que he caigut." "Doncs ves a urgències." Però urgències n'hi ha quaranta. No són urgències, això.

Creus que vius l'espera de manera diferent ara que quan eres més jove? Per què?

Primer, principal, que quan era més jove no anava tant al metge. I ara, al ser gran, que si em fa mal l'esquena, que si he caigut i m'ha fet mal el genoll... aquestes esperes de gent gran són més costoses que quan era jove. Per què? Perquè una persona gran que ha treballat tota la vida té mal als ossos, té mal aquí... una rascadeta ja li fa molt de mal. No com abans, quan era jove, que podies caure amb la moto i no passava res. Ara sí. Ara és fer un esternut i estàs malalt.

Llavors trobo que s'hauria d'organitzar una mica el tema entre gent gran i gent jove o urgències realment, que són urgències. Això és el que penso.

I el temps et sembla més valuós ara?

El temps em sembla més desperdiciat les hores que perdo al metge que abans.

Molt bé. I vius l'espera com a temps de vida perdut? Com una pausa forçada o com una cosa que s'ha d'aguantar?

Temps perdut.

I em sabries donar més detall?

Temps perdut... perquè sempre tornem a la mateixa ruta. En el cas meu, que soc una persona gran, baixo al metge, entro a la barra... per molt de mal que em faci el que sigui, agafo el número. "No, no, ha d'agafar el número, senyor." Agafo el número i m'espero tres quarts o una hora o mitja hora... se'm fa llarguíssim. Llarguíssim.

I l'organització d'aquest sistema... us posaré un exemple molt simple: jo soc president de totes les barques de Catalunya i soc pescador i tinc barca. Si féssim el mateix sistema amb el peix com amb els metges, el peix arribaria al lloc i estaria allà per llençar a la brossa perquè m'entenguis.

I canvia la manera com planifiques el dia quan saps que hauràs d'esperar?

Sí que canvia el dia, perquè si em donen hora... per exemple: he d'anar demà al metge i, encara que tingui hora, em sembla que he d'agafar un número també, i llavors l'acumulació és sempre la mateixa.

Llavors em plantejo: quan em donen l'hora al metge, em diuen a les set del matí o a les vuit... ja de les vuit sé que arribaré a les onze a casa. És perdre al matí. M'he d'organitzar, ben organitzat, per a fer la feina d'anar al metge. Punt. No és "vaig al metge i punt".

I durant l'espera senties que tenies control sobre la situació o no?

Bueno, no tinc en aquest punt cap res a dir, perquè tenim dues pantalles, em sembla, al CAP, on van posant els números. Si jo tinc el vint i ha entrat el dinou, sé que en dos minuts entraré. Però clar, si tinc el número vint i van pel deu... llavors què faig? Marxo? Em quedo? És una tensió...

Però clar, no sé com arreglar-ho. Potser s'hauria de posar més gent a treballar pel matí i donar més horaris al matí o més gent... i resoldre aquest tema. Perquè si sempre que arribes agafes el número... si agafes el número trenta i estan pel divuit... perds tot el matí. Llavors trobo que haurien d'haver horaris una mica més complets de medicina per atendre la gent, i per la tarda fer-ho més simple.

I, per tant, et semblava que el sistema era clar o era arbitrari?

El sistema d'assistència... per a mi és falta de professionals. Si hi haguessin més professionals, aniria millor.

I et feia més mal l'espera o no saber quan acabaria? Quan podries marxar?

Jo més o menys ho sé, per les pantalles. Si tinc el vint i entra el dinou, ja sé que em tocarà. Però són coses que dius: potser el número que ha entrat davant de mi estarà una hora.

O sigui, et feia més mal no saber quan acabaries.

Clar. Sí.

I què feies per recuperar una mica de control?

Intentava, primer que res, consultar el mòbil, mirar notícies i coses. I quan ja em cansava del mòbil, parlava amb el del costat. "Escolta, quan fa que ets aquí?" "Fa mitja hora."

“Imagina el que em falta a mi encara.” Coses així. I a vegades he agafat el cotxe i he marxat, i he tornat a vindre, i he tornat a marxar.

I intentes escollir certs horaris?

No. Jo vaig al metge quan estic malalt o m'obliguen ells a anar. És a dir, quan et diuen: “Tal dia te'n visita”. A quina hora? A les deu del matí. Vaig a les deu del matí i surto a les dos de la tarda. Això no és just.

I intentes anar acompanyat?

No. Si no és molt greu, aniria amb l'ambulància. Però no: sempre vaig sol. Agafo el cotxe, vaig al metge i ja està.

I mentre esperaves, què notaves exactament al cos?

Quan passava una mica massa de temps, em notava el cos nerviós, molt nerviós. I no parava de mirar el rellotge... “A veure si tinc temps de marxar amb el cotxe i tornar a vindre...”. Coses així, que no toquen en cap lloc, però és així.

I et notaves alguna cosa a les cames, a l'esquena, als peus?

Nervis per tot el cos. Nerviós.

I aquests nervis et provocaven alguna cosa, a la respiració, a la tensió, tenir dolor, sensació de cansament o mareig?

Més aviat em marxava el dolor dels nervis que tenia. No me'n adonava del dolor que tenia, perquè el que buscava era alguna cosa per omplir-me amb una mica de tranquil·litat i no hi havia manera d'aconseguir-ho.

I tenies alguna necessitat com de seure, d'aixecar-te o ganes d'anar al lavabo?

No, no.

I què creus que passa al cos després de deu minuts d'espera? I m'ho sabries dir també després de trenta minuts o si l'espera s'allarga encara més?

Si passa una mica de deu minuts, en certa manera es pot entendre: ha vingut una urgència o al metge li ha costat una mica més. Ho entenc. Però quan passa més de vint minuts ja t'altera bastant. I quan passa més de mitja hora ja és per anar i dir: "Escolteu...". I jo ja ho he fet, i m'han dit les d'atenció al client que no era culpa d'elles, que era culpa de falta de servei mèdic. Val. Doncs ja està. L'únic que veig jo és falta de servei mèdic.

I com creus que canvia l'experiència d'estar dret versus poder seure?

Si estic assegut, els nervis em fan aixecar. I quan m'aixeco, acabo tornant a asseure perquè em canso. Deu minuts... també m'hi fot estar assegut com dret. Però quan és massa i massa... això ja és que t'agafa un atac. Jo he marxat un munt de vegades d'exageració d'espera. Tant pot estar assegut com dret.

I l'entorn, és a dir, el soroll, la llum, la temperatura, la gent, l'aglomeració, t'afectava físicament?

A mi el que m'afecta molt és l'aglomeració de gent. Inclús estar dins d'un bar m'afecta. Imagina't al metge. L'acumulació de gent m'afecta molt. Per poc que parlin, fan molt de soroll. I m'afecta.

I sempre tornem al CAP: per què hi ha tanta gent? Perquè si m'han dit a les deu i no entres fins les onze... tot això afecta. Perquè el mateix que m'espero jo s'espera un altre i un altre... i s'espera molta gent.

I com és? Com t'afecta? Quina sensació tens?

M'afecta a nivell nerviós. No m'entra al cap que en les èpoques que estem vivint i en els avançaments que hi ha passin aquestes coses de fer tanta cua. Això no és una botigueta: això és un metge. I hauria d'anar molt més eficaç.

I en algun moment vas tenir por de caure o de trobar-te malament mentre t'esperaves?

No. Nervis sí, molt. Però caure, no.

I va haver-hi algun moment en què et vas sentir vulnerable mentre estaves esperant?

Vulnerable en el sentit d'espera, sí. Però... si et diuen a les deu i entres a les onze, això és vergonyós. Llavors el cos em fa una reacció negativa total. Perquè jo soc molt formal: si em diuen a les deu, com a màxim les deu i vint o deu i mitja... però és molt superior a això.

Per tant, creus que tens dependència quan vas allí, al servei?

Sí, sí.

I et notes confús?

Confús no, perquè el sistema va amb números. Però si entra un per urgència, si un criolora, si hi ha un altre que no sap què ha de fer i l'agafen de seguida... tot això m'altera molt.

I et notes alguna inseguretat física?

No.

I tens la sensació de no ser tingut en compte o la sensació de molestar?

A mi no em tenen en compte. Em tenen en compte el número que em toca. Ni més ni menys. Soc un número. Som un número.

I hi ha situacions d'espera en què no et sents vulnerable? És a dir, què és diferent en aquests casos?

Sí. Jo vaig al banc, demano qui és l'últim. Hi ha dues o tres persones davant... però n'hi ha cinc o sis treballant. I la cosa canvia: valor de professionals per valor de gent està més igualat. Van més ràpid.

I quan vas al metge, no vas a treure diners: vas per la teva salut. Si vas al Mercadona a comprar, tampoc em fa cap pressa. Però el metge, per a mi, és la cosa més urgent i hauria de tenir més atenció que cap banc ni cap història.

Per tant, et sents ben atès als altres serveis?

Sí, molt, en diferència.

I em sabries explicar aquesta diferència amb una miqueta més de detall?

Sí. Si vaig al banc, és una atenció de coses materials i no hi dono importància. Però anar al metge és la teva salut. I quan tens falta del metge, vas per la salut. Però allí a l'entrada no pregunten si et trobes molt malament... et donen un número i has d'esperar. I ara només faltava que traguessin les urgències: abans n'hi havia, ara no n'hi ha. Per què? Perquè tots anàvem per urgències. Ara ho hem llevat. El sistema aquí s'hauria de millorar molt.

Has desenvolupat estratègies per protegir-te quan saps que hauràs d'esperar?

Com que ja sé que m'he d'esperar, no tinc cap estratègia. Simplement, arribo, dono la targeta sanitària, em diuen el número, miro la pantalla i la diferència és molt grossa. I llavors el que faig és marxar i tornar a vindre. Marxar i tornar a vindre... No sé com explicar-ho... no és normal.

Per tant, podríem dir que la teva estratègia és marxar a casa i després tornar.

Per exemple, sí.

I et preocupava perdre el torn?

No, perquè tinc un número. Però si hi ha una diferència de cinc o sis números, o set o vuit, llavors sí que em preocupa marxar i tornar, perquè em poden passar davant. Llavors m'he d'esperar sí o sí... ganes o no ganes, em fa mal o no em fa gaire mal... com que no hi ha urgències, m'he d'esperar. Aquest és el problema.

Per tant, entens bé el sistema.

Sí. L'entenc, però no l'aprovo.

I sents bé els avisos i veus bé les pantalles?

Sí, sí, sí.

I com diries que és el teu estat de salut i mobilitat actualment?

De salut... em medico cada dia. Fa molts anys, la mateixa medicació: sang alta, colesterol... que no menjo fort ni res, però el cos m'ho crea. I de tant en tant em fan una visita, una extracció de sang, una analítica... i em sento bé. De l'edat que tinc, em sento molt bé.

I de mobilitat, com vas?

Perfecte. Tinc hort, tinc la barca, faig reunions. Perfecte.

Per tant, et sents més jove, igual o més gran?

Per l'edat que tinc, potser una miqueta jove.

I creus que això condiciona a com vius l'espera?

Pot ser sí. Condiciona una mica, perquè quan vaig al metge és perquè em trobo malament. I quan arribo i l'assistència és molt... diguem... mitjana, això m'altera molt.

I creus que dues persones de la mateixa edat poden viure la mateixa cua de maneres molt diferents?

Sí.

Per què?

Perquè jo, a l'edat que tinc, em sento molt jove. I hi ha gent de la meva edat que els veig molt xafats... i parlem: "com estàs?" i "em fa mal això, em fa mal allò"... i potser ens portem dos anys, però no és el problema.

I després d'aquesta experiència, què representa per a tu haver d'esperar tant?

Esperar tant al CAP... per exemple, si vas a fer-te una analítica de sang, hi ha una aglomeració increïble. Hi ha dues infermeres traient sang... i per a mi és negatiu total. Hi hauria d'haver molta més gent, perquè una extracció de sang la fan només en dimecres o alguna cosa així. Hauria d'haver més infermeres.

I l'espera del metge m'afecta molt en el sentit d'esperar: falta de personal mèdic en hores puntuals i dies puntuals.

I llavors, com afecta el teu dia a dia o a l'energia?

Quan agafo el cotxe i marxo d'allí, ja no recordo... però sí que penso com estem vivint aquestes coses a l'època que estem, en un poble així. M'imagino en una ciutat com Barcelona o Madrid... si fos com aquí, seria un 0 coma 0.

Llavors, tens ganes de tornar a aquell servei? Com afecta a les teues ganes?

M'afecten molt. Moltíssim. Per l'assistència endarrerida.

No tens ganes de tornar?

No. Al metge no tinc ganes de tornar. Ni a aquest ni a cap, perquè voldria dir que estic bé de salut. Però quan he d'anar a fer-me una analítica, que això és normal, llavors sí que sento que hauré de perdre tot el matí per donar-me una injecció a la sang. Per què? Per falta d'assistència mèdica.

Per tant, si poguessis canviar una sola cosa de com aquest servei organitza l'espera, pensant en persones grans, quina seria?

Pensant en persones grans, faria un sector a partir de 60 anys, per exemple. Un sector bastant ampli perquè la gent de 60 anys és la que més va al metge. I els joves que van allí a donar-se vacunes o al que sigui... separar-ho.

O bé, separar-ho per medicació, vacunes aquí, gent que d'això allà... una mica més organitzat.

Molt bé. Hi ha alguna cosa sobre l'experiència d'esperar que no t'hagi preguntat i que creguis important explicar?

Ara que ho penso... jo crec que no. Hem tocat tots els temes: assistència, horari, visites... m'has fet moltes preguntes molt importants i em sembla que no t'has deixat cap.

I crec que aquesta entrevista l'hauries o l'hauríeu de fer a tota la gent del poble i fer una unificació de les opinions, per saber la gent què és el que valora.

Bé, doncs moltes gràcies pel teu temps i per compartir la teva experiència.

Moltes gràcies a tu per ser una persona que saps el que has de preguntar, i de l'assistència que m'has fet. Molt bé, moltes gràcies.