

Informe de participació dels socis d'ACRA 2014 Anàlisi comparativa amb el 2013

ACRA realitza un acurat seguiment de la participació del seus socis en les activitats, els serveis i el dia a dia de l'associació. L'anàlisi d'aquestes dades permet prendre decisions estratègiques, establir pautes de millora i potenciar aquelles activitats que tenen més interès pels socis.

Durant el 2014, 449 entitats han estat associades a ACRA i **el 91% ha participat** en les activitats de l'associació o ha utilitzat el seus serveis. Malgrat que l'índex de participació ha disminuït 2 punts respecte el 2013 (del 93% al 91%), ha augmentat el nombre real d'entitats que han participat (de 397 a **410 entitats**).¹

Donant resposta a les demandes dels socis, ACRA ha continuat amb la **línia descentralitzadora de les jornades** i n'ha realitzat el 24% fora de Barcelona. Com a novetat, ha creat els *Tallers de RRHH*. En total se n'han fet 8 i han obtingut molt bons resultats. Els *XII Premis ACRA* també han sigut un èxit de participació, mobilitzant a 464 persones (enfront les 217 del 2013).

ACRA ha realitzat més jornades, però aquestes han tingut un impacte menor entre els socis, amb un **interès del 63%** i una mobilització de **281 entitats i 1.260 persones**.

Les consultes del 2014 s'han mantingut molt similars respecte els anys anteriors. **El 68% dels socis ha realitzat consultes** a ACRA, superant l'índex de consultes i servei d'assessorament de l'any anterior (66%).

El 37% dels socis ha participat ens les activitats formatives d'ACRA, superant àmpliament el 23% de l'any 2013. En total s'han realitzat 172 cursos i 2.267 hores de formació, amb una assistència de 2.408 alumnes i una **satisfacció de 8,8 sobre 10**, una mica per sota de la de l'any anterior (9,4 sobre 10). La proporció de **formació privada bonificable** ha continuat creixent, arribant al **74%**. Responent a les necessitats formatives dels socis, la majoria de la formació privada s'ha realitzat *in company*.

El nombre de socis adherits al **Codi Tipus d'ACRA**, aval de qualitat en matèria de protecció de dades, ha crescut durant el 2014, passant de 88 entitats i 108 serveis a 101 entitats i 113 serveis; és a dir, un **22% dels socis**.

¹ Tot i que durant el 2014 han participat més entitats que l'any anterior, el percentatge ha disminuït, ja que ACRA ha augmentat el nombre d'entitats associades.

ACRA també ha augmentat el nombre d'entitats d'iniciativa social a les que gestiona la **subvenció IRPF**. En un sol projecte ha gestionat la subvenció de **25 entitats**.

El concurs anual de Postals de Nadal **Gent Gran, Gent Artista**, que s'incorpora per primer cop al seguiment anual de l'associació, ha comptat amb la participació del **32% dels socis** (145 entitats), els quals han presentat gairebé **300 postals**.

El projecte solidari de responsabilitat social **Compartint taula**, impulsat per ACRA a principis del 2013, ha gaudit de la col·laboració del **24% dels socis** (142 centres pertanyents a 106 entitats), superant els 131 centres i 98 entitats de l'any anterior. La valoració dels centres, dels serveis socials i dels propis beneficiaris ha estat molt positiva, tal i com reflecteixen els informes de seguiment. Com a dades d'interès, l'associació destaca que **el 41% dels beneficiaris utilitza altres serveis del centre** i que **el 74% dels centres ha millorat la relació amb els serveis socials** gràcies al projecte.

ACRA ha reduït el nombre de **grups de treball** durant el 2014, tot i que aquests han comptat amb **més participació i dinamisme**. S'ha passat de 10 grups de treball formats per 46 entitats (2013) a 7 grups de treball amb 53 entitats i 75 persones.

L'ús de la **borsa de treball** de la web d'ACRA ha assolit un gran creixement respecte els anys anteriors i **ha duplicat el nombre d'entitats, ofertes publicades i CV rebuts**. En total s'han publicat 77 ofertes de i s'han rebut 1.832 currículums, amb una participació del 7% dels socis (3 punts per sobre del 2013).

Durant el 2014 ACRA ha iniciat un servei de **canalització de clients** per donar a conèixer els centres dels seus socis i omplir les places buides. Gairebé el 30% dels socis ha utilitzat aquest nou recurs (274 serveis i 128 entitats). Sense fer-ne difusió, l'associació ha rebut 67 sol·licituds de persones que cerquen un servei i, en total, s'han **derivat clients al 76,6% de les entitats** que participen en aquest projecte.

Les **missions empresarials a casa nostra** també han estat una novetat del 2014 i han comptat amb un gran èxit de participació i satisfacció. ACRA ha organitzat 7 missions empresarials, mobilitzant a 175 persones de 54 entitats associades i obtenint una **satisfacció** general de **9 sobre 10**. Aquest projecte innovador ha permès als socis d'ACRA fer *networking* i compartir experiències exitoses del sector: ACP, unitats convivencials, energies renovables, gestió de personal, entorn rural, noves tecnologies, centres lliures de subjeccions i obertura a l'entorn.

El seguiment i registre de la participació dels socis en les activitats i serveis d'ACRA també ha permès realitzar un anàlisi segmentat per rangs de places, demostrant que **les entitats amb més places són les més participatives**, tot i que el grau de participació resulta excel·lent en tots els rangs. Per tant, es manté la dinàmica dels anys anteriors.

Finalment, ACRA ha realitzat l'enquesta de satisfacció anual, assolint un percentatge de resposta del 36% dels socis, molt superior al 25% de l'any anterior. Aquest grau de resposta, segons la Norma UNE 66176, gaudeix del 95% de nivell de confiança.

L'**índex de satisfacció** general ha estat de **7,72 sobre 10**, menys de tres dècimes inferior al 8,01 de l'any anterior. Els ítems més ben valorats s'han mantingut en l'amabilitat del personal, la informació enviada regularment i la visibilitat que ACRA ha donat del sector i de la seva problemàtica. Els comentaris dels socis, juntament amb els resultats d'aquest informe, han servit perquè l'associació es plantegi les següents accions de millora de cara al 2015: continuar amb la descentralització iniciada els últims anys de les jornades i la formació, millorar el circuit d'assessorament jurídic i laboral, i impulsar definitivament el projecte de canalització de clients.

Departament de Qualitat i Projectes
25 de gener de 2015