

## Participació dels socis 2013. Anàlisi comparativa amb el 2012

Per segon any consecutiu, ACRA ha realitzat el seguiment de la participació dels socis en les activitats 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 de cara als socis, així com captar nous associats i fidelitzar els existents.

Durant el 2013, **el 93% dels socis d'ACRA ha participat** en les activitats de l'associació o ha utilitzat els seus serveis, superant en dos punts l'elevat percentatge del 91% del 2012.

ACRA ha realitzat **21 jornades** al llarg de l'any, amb un **interès del 71%** dels socis i una mobilització de **1.588 persones**. Respecte l'any anterior, l'associació ha aconseguit un major interès dels socis amb un menor número de jornades (al 2012 ACRA va dur a terme 28 jornades amb un 70% d'interès).

Seguint amb la línia de descentralització de les activitats d'ACRA per tot el territori, aquest any s'han celebrat les **jornades tècniques** a les quatre províncies, amb un gran èxit d'assistència, del que també han gaudit els *XI Premis ACRA* i la Jornada de reflexió i debat. En canvi, la participació al Conveni SAD i a la Jornada Televida ha estat molt escassa.

El registre de trucades i consultes ha donat uns resultats molt similars als de l'any passat. En termes generals, **el 73% dels socis ha trucat a ACRA** i el **66% ha realitzat consultes**, preferentment per via telefònica o correu electrònic.

Pel que fa a la formació, **el 23% dels socis ha participat en les activitats formatives** organitzades per ACRA, superant el 20% de l'any anterior. En total s'han realitzat 111 cursos (39 subvencionats i 74 privats) i 1.640 hores de formació, amb una assistència de 1.714 alumnes i una **satisfacció de 9,4 sobre 10**. Gairebé el **70% de la formació ha estat privada**, respecte el 28% del 2012.

Per tant, ACRA no només ha realitzat 17 cursos més que l'any passat, sinó que ha superat tant el nombre d'alumnes com la satisfacció (1.599 alumnes i 9,25 de satisfacció al 2012). Igualment, ha doblat el nombre de socis que han fet formació bonificada (de 40 a 76 entitats associades).

L'adhesió gratuïta al **Codi Tipus d'ACRA**, estàndard de qualitat en matèria de protecció de dades, segueix mantenint-se en el **21% dels socis**. El nombre total d'entitats adherides durant el 2013 ha estat d'11.



Associació  
Catalana de  
Recursos  
Assistencials

ACRA també ha gestionat la **subvenció IRPF del 31% de les entitats associades d'iniciativa social**, superant el 28% de l'any anterior i superant també el nombre total de projectes.

Durant el 2013 ACRA ha iniciat el projecte solidari de responsabilitat social **Compartint taula**, al que s'hi han sumat **131 centres** pertanyents a 98 entitats, que suposen un 23% dels socis. Es preveu que aquesta xifra augmenti significativament durant el 2014, gràcies a l'impuls del projecte a Barcelona i a una nova campanya de difusió entre els socis. La satisfacció dels centres ja participants ha quedat palesa en els formularis de seguiment.

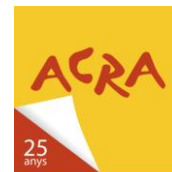
L'associació també ha incorporat al seguiment anual el registre de la participació dels seus socis en els grups de treball. L'**11% dels socis** (46 entitats), han participat regularment en els **10 grups de treball** que han estat en funcionament durant el 2013.

L'ús de la **borsa de treball** de la web d'ACRA per part dels socis ha disminuït en un 1% respecte l'any passat (del 5% al 4%). S'han publicat **34 ofertes** de treball, 6 menys que l'any anterior, tot i que s'han rebut **1.015 currículums**, 184 més que durant el 2012.

El seguiment i registre de la participació dels socis en les activitats i serveis d'ACRA també ha permès fer un anàlisi segmentat per rangs de places, demostrant que **les entitats més grans són les més participatives**, i viceversa. Les entitats amb més de 76 places, que suposen un 34% del total dels socis d'ACRA, han tingut una participació general del 98%. Durant el 2012, en canvi, les entitats més participatives van ser les de 51 a 75 places, amb un 97%.

Finalment, com cada any, ACRA ha realitzat el **qüestionari de satisfacció**, respost per més del 25% dels socis (un 5% més que l'any anterior), amb una **valoració global de 8,01 sobre 10**, obtenint la millor puntuació dels últims 5 anys, tant a nivell general com específic. Ha destacat positivament l'amabilitat del personal, la informació enviada regularment i la visibilitat que ACRA ha donat del sector i la seva problemàtica. Els comentaris dels socis han servit perquè ACRA es planteji les següents accions de millora de cara al 2014: seguir oferint més jornades i formació fora de Barcelona i plantejar alguns serveis i activitats més focalitzats cap a les petites empreses.

El percentatge de resposta del qüestionari de satisfacció dels socis ha estat superior al de la majoria de baròmetres que ACRA realitza periòdicament.



Associació  
Catalana de  
Recursos  
Assistencials

*Propostes de millora de cara al 2014:*

- *Augmentar la presència i organització d'activitats i formació fora de Barcelona per poder arribar als socis d'arreu de Catalunya.*
- *Potenciar la borsa de treball. Els professionals del sector utilitzen la borsa de treball d'ACRA per buscar feina. La nova pàgina web pot ser una oportunitat per promoure aquest servei entre els socis.*
- *Seguir apostant i potenciant la formació privada.*

Departament de Qualitat i Projectes  
5 de febrer de 2014