



## CONCLUSIONS DE LA SESSIÓ DE REFLEXIÓ: SISTEMES D'AVALUACIÓ

7 de novembre 2014

### EMMARCAMENT:

Perquè és important fer avaluació? Perquè sinó no tenim dades objectives ni resultats que ens ajudin en la presa de decisions, perquè permet veure la factibilitat de la nostra acció i introduir canvis així com millorar l'efectivitat i l'eficiència. L'avaluació és en sí mateixa una eina de millora.

Per avaluar, es requereix de: eines i instruments, metodologia de treball, recollida de les justes dades, simplificar al màxim el procés de recollida de dades i fer un bon tractament i anàlisi.

El Quadre d'indicadors ens mostra l'evolució dels objectius. A l'hora de definir el sistema d'indicadors, hem de tenir clar que és una dada que ens ha d'ajudar a mesurar qualitativa i quantitativament. Han de ser indicadors senzills de calcular que ens aportin dades que ens ajudin a governar la nostra entitat.

### PRESENTACIÓ D'EXPERIÈNCIES. IDEES CLAU SORGIDES:

El model EFQM és complementari amb la Norma ISO, comporta un pas més enllà d'aquesta.

La implementació d'un sistema de qualitat comporta inicialment una càrrega de treball afegida en la jornada d'un professional, per tant, cal acompanyar molt bé aquests processos de canvi mitjançant formació i motivació. Cal ser creatius i donar el temps necessari per que els professionals veiem la utilitat tant dels procediments de treball com de l'ús dels registres, a més d'arribar a identificar canvis, resultats i millores, que ens ajudin en el nostre dia a dia i que ens aportin seguretat. I sobretot, és molt motivador i afavoreix el compromís amb la institució la participació en el processos d'avaluació i el compartir els resultats obtinguts al conjunt de l'entitat.

És molt important planificar molt bé el que vol avaluar una organització i per què, com vol avaluar, amb què i quan. En aquest sentit els reptes són:

- Trobar una eina (informàtica) que s'adapti a les necessitats l'entitat i amb la que tothom estigui satisfet (professionals, usuaris, clients, etc.). cal treballar de manera participativa i incorporar la nova manera de treballar en la cultura de l'entitat.
- Formular uns indicadors clars, pertinents i útils que ens ajudin a mesurar la nostra activitat. És important combinar tant indicadors de percepció com de rendiment (afavoridors de la percepció satisfactòria de l'usuari).
- Planificar la recollida de dades, el seu tractament, l'anàlisi i el retorn a l'organització conscienciant a tots els grups d'interès del projecte de la rellevància de ser sistemàtics en aquesta recollida. L'avaluació permet endegar processos de millora continua.



- Cercar les eines i les estratègies que ens permetin comunicar millor a la societat el valor afegit de la nostra activitat.
- Incentivar als professionals, per compensar l'esforç que s'està fent en carrega de feina i hores. Posar en valor la feina que fem.

En la recollida de dades, també cal contemplar fer trucades post alta de l'usuari doncs permet tenir una continuïtat i seguiment a més llarg termini.

Cal diferenciar l'avaluació d'impacte amb l'impacte en la societat.

El diagnòstic és molt important. Cal ajustar bé els processos de cada persona en el seu pla de treball, i un bon diagnòstic ens ajudarà a fer-ho. En l'avaluació dels ítems de diagnòstic de l'entitat podrem veure com hem fet la nostra intervenció i reconduir-la si és necessari.

El mètode SROI treballa amb preguntes a grups d'interès. Permet visualitzar el valor econòmic de la nostra activitat, posar el valor monetari a la intervenció.

Ens hem de preguntar, què passaria si la nostra entitat deixés d'actuar.

### **CONCLUSIONS:**

1. La motivació dels equips és clau en un procés d'incorporació de la cultura de l'avaluació en l'entitat. Saber comunicar el perquè hem de fer-ho ajuda a integrar-ho com a part de l'encàrrec.
2. Cal contemplar elements facilitadors de la participació en aquests processos.
3. Sistema i recollida de les dades més significatives. Formular indicadors molt senzills i recollir dades que ens permetin veure la seva utilitat. De la mateixa manera, cal tenir unes eines informàtiques que ens siguin útils i que estiguin personalitzades perquè els professionals de l'entitat se les puguin fer seves.
4. Hi ha eines diverses que ens serveixen per gestionar els indicadors, i cal veure quines ens són útils, quines són més flexibles i quines més rígides.
5. Hem de comunicar bé la feina que fem i visualitzar-la en un codi comprensible.
6. L'impacte de la nostra activitat la podem mesurar preguntant-nos què passaria si nosaltres no hi fóssim, o què passa pel fet de que hi som.
7. L'autoavaluació com a revisió de la nostra pròpia tasca és també molt interessant perquè ens permet reflexionar entorn el sentit i valor de la nostra aportació a l'organització, a més d'identificar elements de millora conseqüència de la pròpia avaluació.
8. Els processos de canvi són lents. No hem de tenir pressa en complir el nou procés d'avaluació. La cultura de la qualitat requereix temps.