

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Qüestionari de satisfacció de les entitats col·laboradores amb el programa de treballs en benefici a la comunitat. Resultats i anàlisi dels resultats.

Comunitat de pràctica de Mesures Penals Alternatives

Octubre 2018

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
Comunitat de pràctica de Mesures Penals Alternatives

Octubre de 2018



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 4.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
<http://justicia.gencat.cat>

Índex

| | |
|-------------------------------------|---------|
| 1- Introducció | pàg. 4 |
| 2- Procediment | pàg. 5 |
| 3- Definició de la mostra | pàg. 5 |
| 4- Dades quantitatives | pàg. 8 |
| 5- Dades qualitatives | pàg. 21 |
| 6- Descripció dels resultats | |
| 6.1 Descripció resultats quantitius | pàg. 22 |
| 6.2 Descripció resultats qualitius | pàg. 23 |
| 7- Anàlisi dels resultats | pàg. 24 |
| 8- Conclusions | pàg. 24 |
| 9- Propostes de millora | pàg. 25 |

1. Introducció

Aquest 2018, la Comunitat de Pràctica (CoP) de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives (MPA) va establir com a objectiu millorar la relació amb les entitats col·laboradores amb el programa de treballs en benefici de la comunitat (TBC).

Per tal de poder assolir aquest objectiu, des de la CoP es va valorar que era necessari fer un treball de recerca inicial. Aquesta recerca es va centrar en els agents principals que intervenen en la relació amb les entitats (els responsables i/o referents de les mateixes, els professionals d'MPA (principalment delegats/des judicials) i la figura dels professionals de gestió de recursos) i es va dividir en dues parts:

- La primera part va consistir en demanar als professionals que formen part d'MPA quins punts forts i quins punts febles creien que tenien les entitats que col·laboraven amb el programa de TBC.

La recollida d'aquests punts va permetre identificar un gran nombre d'avantatges i inconvenients en la relació amb les entitats col·laboradores, algunes de les quals es van poder abordar a la jornada del mes d'octubre del 2017. (S'annexen les conclusions d'aquesta jornada, així com el recull dels punts forts (Annex 1) i els punts febles (Annex 2)).

- La segona part de la recerca va consistir en conèixer el grau de satisfacció que tenen les entitats col·laborades amb el programa de TBC, mitjançant un qüestionari de satisfacció

El present document recull el procediment que es va fer servir per passar aquest qüestionari, les característiques de la mostra a qui es va passar, descriu els resultats obtinguts i exposa les conclusions i les propostes de millora.

2. Procediment

El qüestionari de satisfacció per a les entitats col·laboradores amb el programa de TBC va ser elaborat per l'equip d'entusiastes de la CoP i consta de 16 preguntes quantitatives i qualitatives així com d'un apartat de dades generals a emplenar per cada entitat (S'annexa qüestionari. Annex 3).

El 24 d'abril de 2018 es va enviar per correu electrònic el qüestionari de satisfacció a totes les entitats col·laboradores amb el programa de TBC que consten a la base de recursos (1.519 entitats) i el termini màxim que es va donar per emplenar-lo va ser el 8 de maig de 2018.

D'aquestes 1.519 entitats, ens consta que el van rebre correctament un total de 1.312 i es va obtenir una participació del 27% (382 entitats).

3. Definició de la mostra

La mostra representa les 382 entitats que van respondre el qüestionari abasta tot el territori català.

Les dades obtingudes en la primera part del qüestionari detallen informació sobre la tipologia d'entitats i fan referència a:

- El territori on estan ubicades
- La seva mida
- L'activitat que porten a terme
- L'antiguitat de la col·laboració en el programa de TBC

TERRITORI

El qüestionari va ser enviat a les entitats col·laboradores de TBC de tot el territori català.

El 66% de les comarques de Catalunya hi estan representades, sent les entitats de la província de Barcelona les que van respondre a més qüestionaris (un 75% són de la província de Barcelona). Això està en consonància amb el fet de que el volum d'entitats que col·laboren en aquesta demarcació és superior al d'altres.

MIDA DE LES ENTITATS

La gran majoria d'entitats que col·laboren amb el programa de TBC estan dotades d'una estructura professional, fet que facilita el seguiment del compliment de la mesura judicial.

Gairebé el 60% de les entitats col·laboradores disposen de més de 5 professionals contractats i algunes fins i tot arriben a 100 professionals contractats.

Cal destacar que el 36% de les entitats no compten amb una estructura de voluntariat.

ACTIVITAT DE LES ENTITATS

Més de la meitat de les entitats que han respost al qüestionari tenen la seva activitat en l'àmbit de l'administració pública (57%), mentre que el 43% són entitats que pertanyen a l'àmbit privat.

Els sectors d'activitats d'aquestes entitats és divers encara que destaquen les que es dediquen al sector dels esports i del lleure, les d'ensenyament i d'educació i entitats del tercer sector.

En relació al nombre de persones que han de complir amb el programa de TBC a cada entitat, el 44% de les entitats tenen alhora entre 2 i 5 persones que compleixen al mateix temps, mentre que el 33% de les entitats només acullen a una sola persona.

ANTIGUITAT DE LA COL-LABORACIO EN EL PROGRAMA de TBC

El 33% de les entitats que han respost al qüestionari fa entre 5 i 10 anys que col·laboren amb el programa de TBC i el 22% fa més de 10 anys.

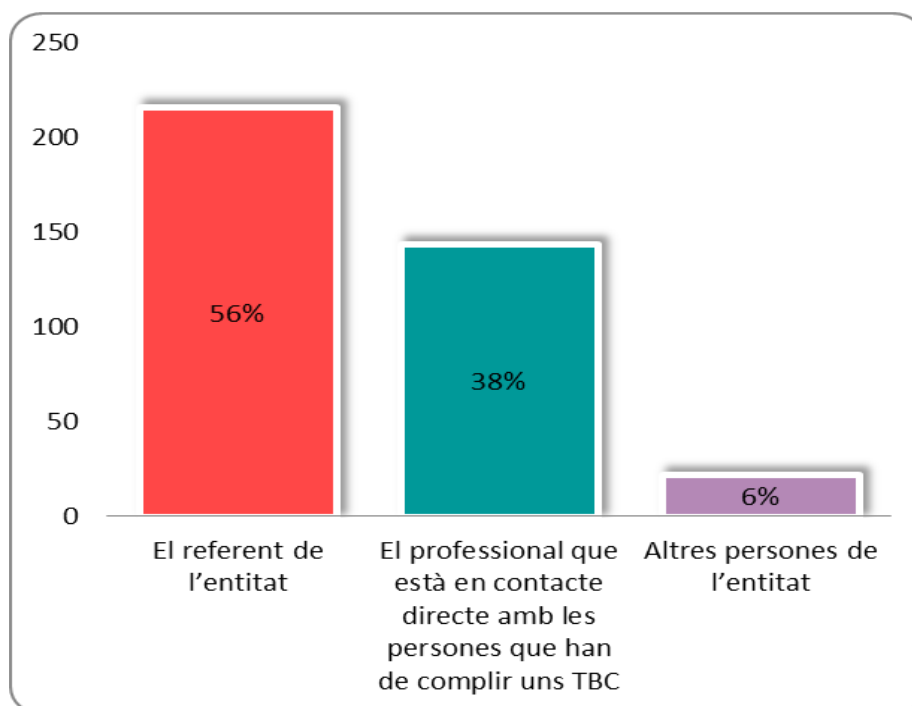
Els resultats també evidencien l'interès per part de la unitat de gestores per la recerca de nous recursos ja que durant el darrer any han iniciat la col·laboració amb el programa de TBC 37 noves entitats.

4. Dades quantitatives

En aquest apartat s'exposen els resultats obtinguts dels 382 qüestionaris de satisfacció amb els valors absoluts i els percentatges del que representen.

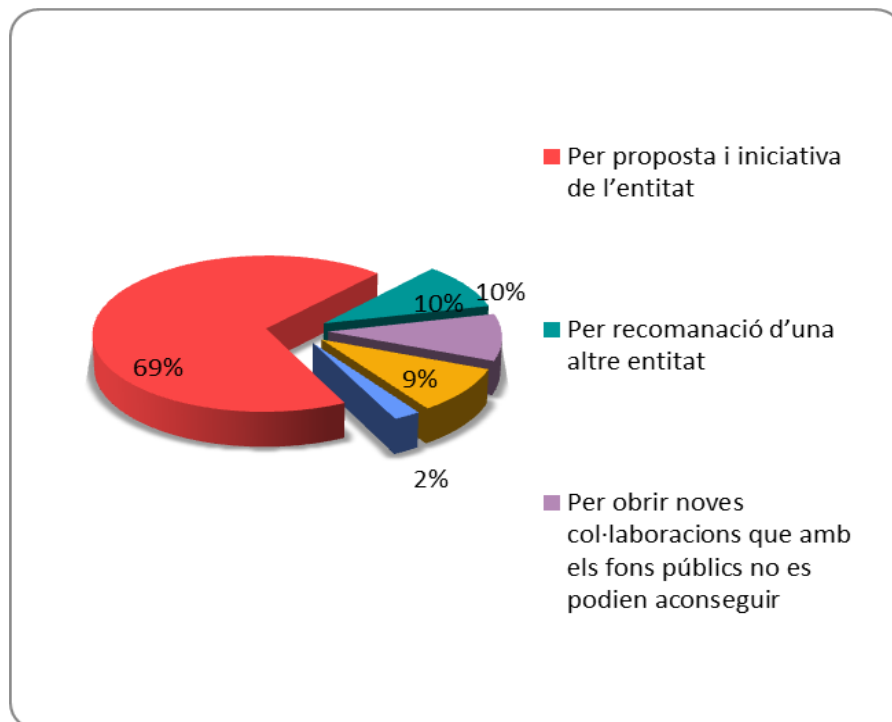
Quina persona de la vostra entitat omple el qüestionari de satisfacció?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|---|------------|--------------|
| El referent de l'entitat | 216 | 56,54 |
| El professional que està en contacte directe amb les persones que han de complir uns TBC | 144 | 37,70 |
| Altres persones de l'entitat | 22 | 5,76 |
| Resultat | 382 | 100 |



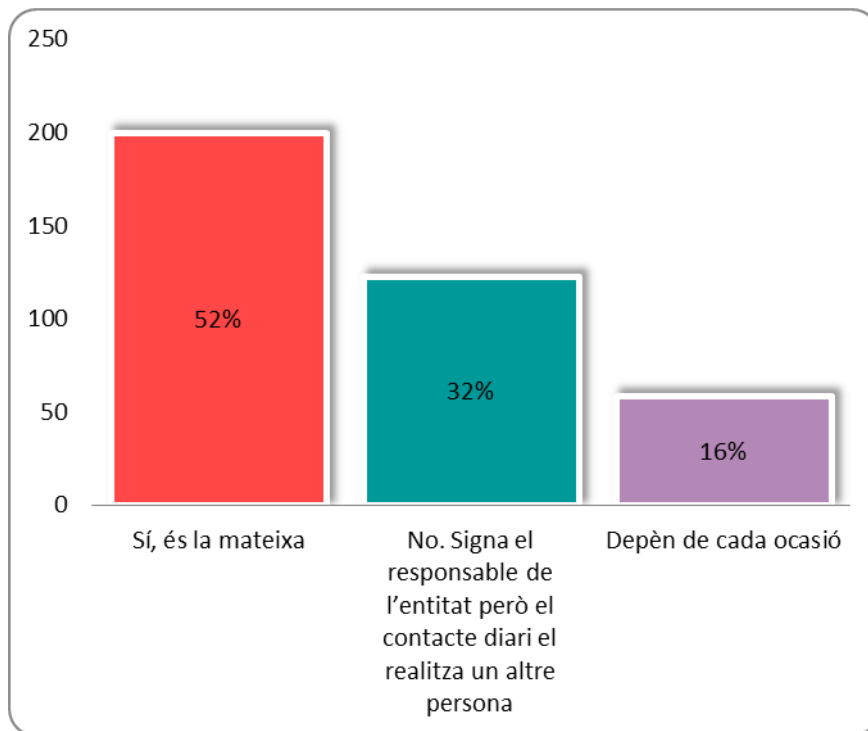
Per quins motius col·laboreu amb l'Àrea de Mesures Penals Alternatives?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--|------------|---------------|
| Per proposta i iniciativa de l'entitat | 263 | 68,85 |
| Per recomanació d'una altre entitat | 37 | 9,69 |
| Per obrir noves col·laboracions que amb els fons públics no es podien aconseguir | 37 | 9,69 |
| Per iniciativa d'alguna persona que ha de complir amb una mesura judicial (potser per una recomanació) | 36 | 9,42 |
| Per manca de voluntariat | 9 | 2,36 |
| Resultat | 382 | 100,00 |



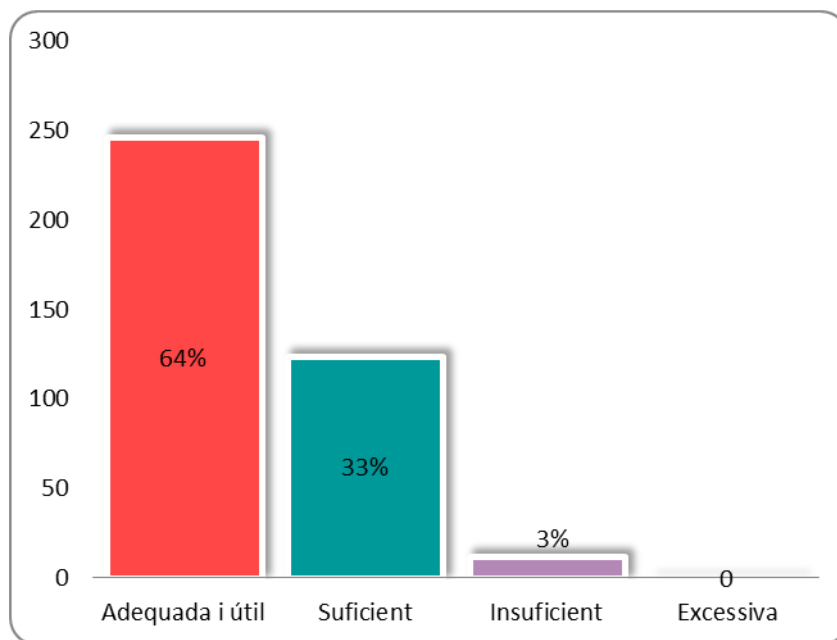
La persona que signa el pla de treball de la mesura judicial a la vostra entitat, és la mateixa que manté el contacte directe i diari amb la persona que ha de complir amb treballs en benefici de la comunitat (TBC)?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--|------------|--------------|
| Sí, és la mateixa | 200 | 52,36 |
| No. Signa el responsable de l'entitat però el contacte diari el realitza un altre persona | 123 | 32,20 |
| Depèn de cada ocasió | 59 | 15,45 |
| Resultat | 382 | 100 |



Creieu que la informació que faciliten els professionals de MPA i gestores de recursos és útil i suficient?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|------------------------|------------|--------------|
| Adequada i útil | 246 | 64,40 |
| Suficient | 124 | 32,46 |
| Insuficient | 12 | 3,14 |
| Excessiva | 0 | 0,00 |
| Resultat | 382 | 100 |

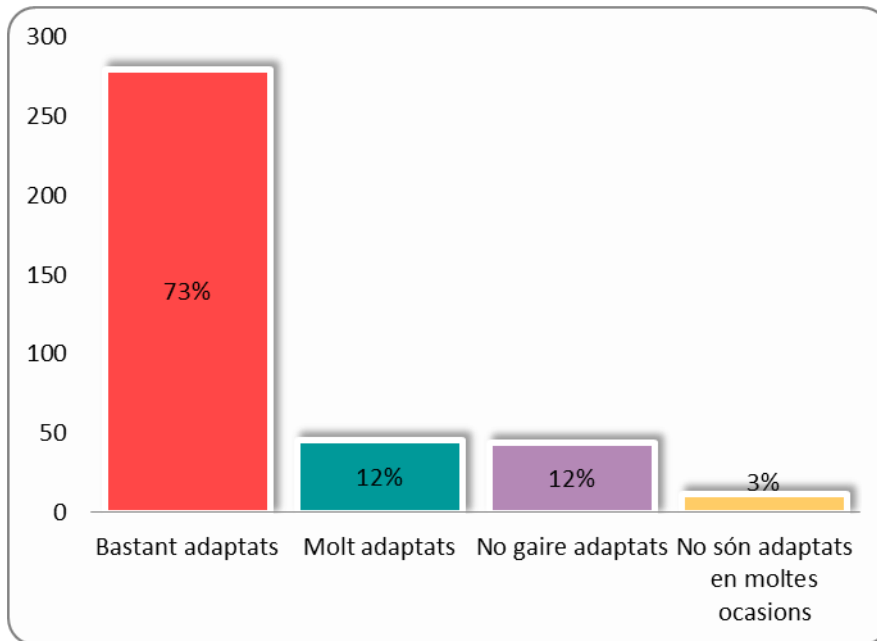


Si heu respost insuficient. Què trobeu a faltar?

- Informació sobre el tipus de delictes
- Més informació sobre el perfil de la persona penada (personal i professional)
- Disposar d'una guia de procediment administratiu (documentació i passos)

Considerem que els perfils de les persones que han de complir uns TBC a la vostra entitat, són els adients i/o adaptats a la tasca encomanada?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|---|------------|--------------|
| Bastant adaptats | 280 | 73,30 |
| Molt adaptats | 46 | 12,04 |
| No gaire adaptats | 44 | 11,52 |
| No són adaptats en moltes ocasions | 12 | 3,14 |
| Resultat | 382 | 100 |

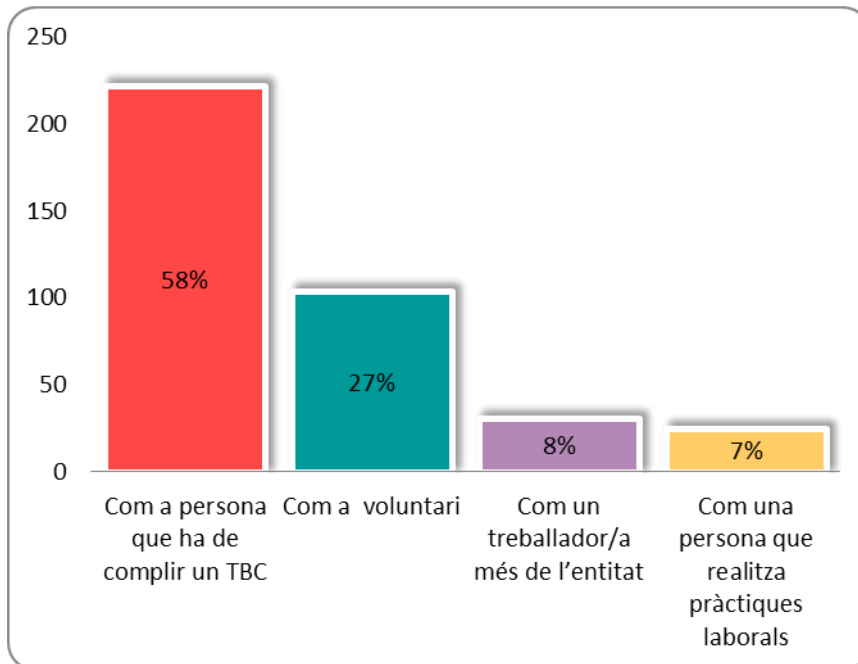


Com presenteu a la vostra entitat una persona que ha de complir amb un TBC?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--|------------|--------------|
| Com a persona que ha de complir un TBC | 222 | 58,12 |
| Com a voluntari | 104 | 27,23 |
| Com un treballador/a més de l'entitat | 31 | 8,12 |
| Com una persona que realitza pràctiques laborals | 25 | 6,54 |
| Resultat | 382 | 100 |

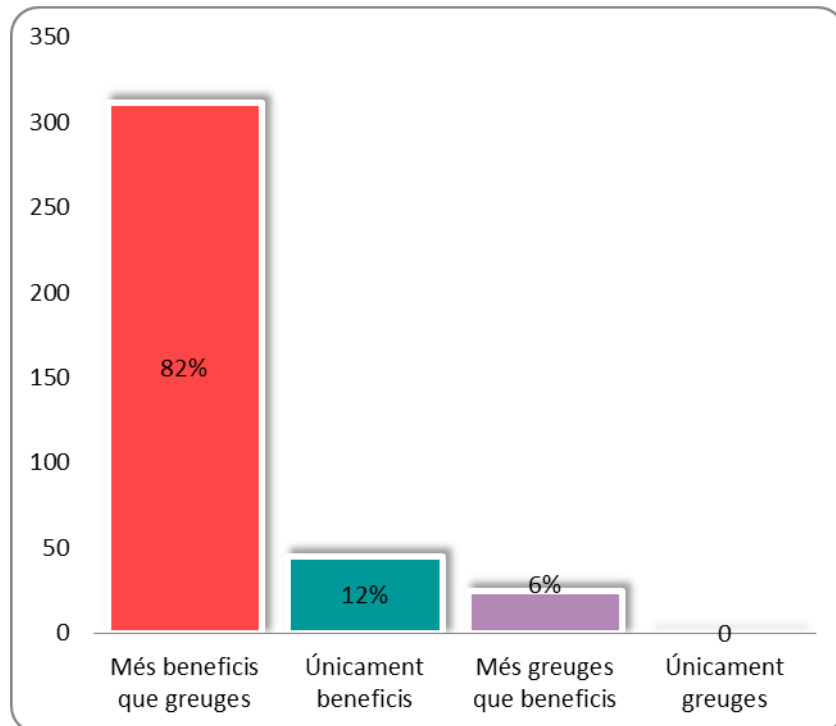
Altres

- Es deixa a criteri de la persona penada, d'explicar si fa TBC
- S'explica que són usuaris de l'entitat



El fet d'acollir a persones que han de complir una MPA els hi ha suposat?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|----------------------------------|------------|---------------|
| Més beneficis que greuges | 312 | 81,68 |
| Únicament beneficis | 45 | 11,78 |
| Més greuges que beneficis | 25 | 6,54 |
| Únicament greuges | 0 | 0,00 |
| Resultat | 382 | 100,00 |

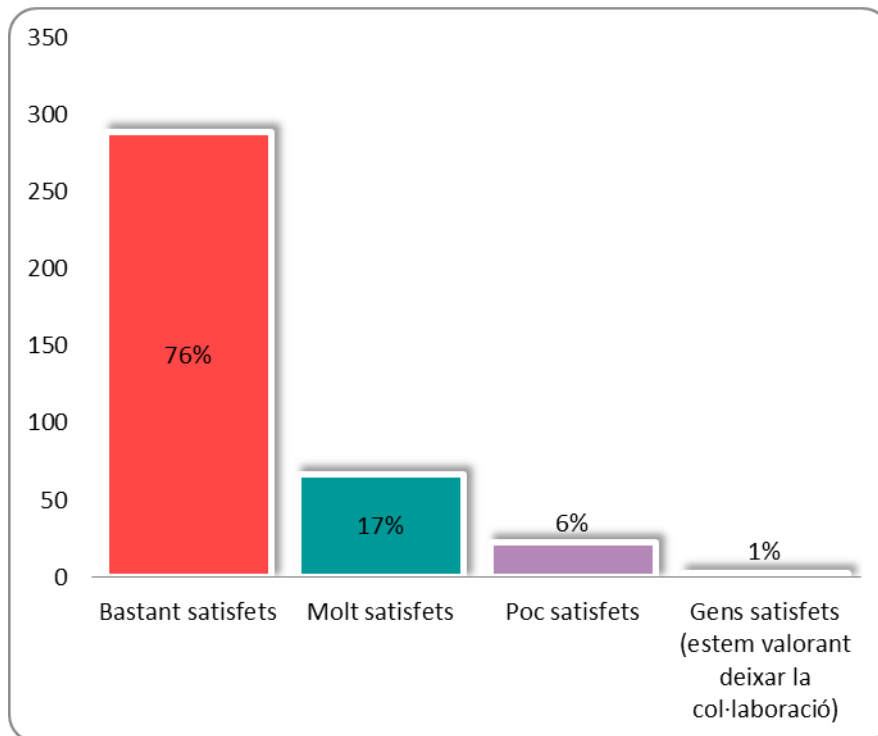


Quin grau de satisfacció teniu, en general, col·laborant amb les persones que han de complir un TBC?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--|------------|--------------|
| Bastant satisfets | 289 | 75,7 |
| Molt satisfets | 67 | 17,5 |
| Poc satisfets | 23 | 6,0 |
| Gens satisfets (estem valorant deixar la col·laboració) | 3 | 0,8 |
| Resultat | 382 | 100,0 |

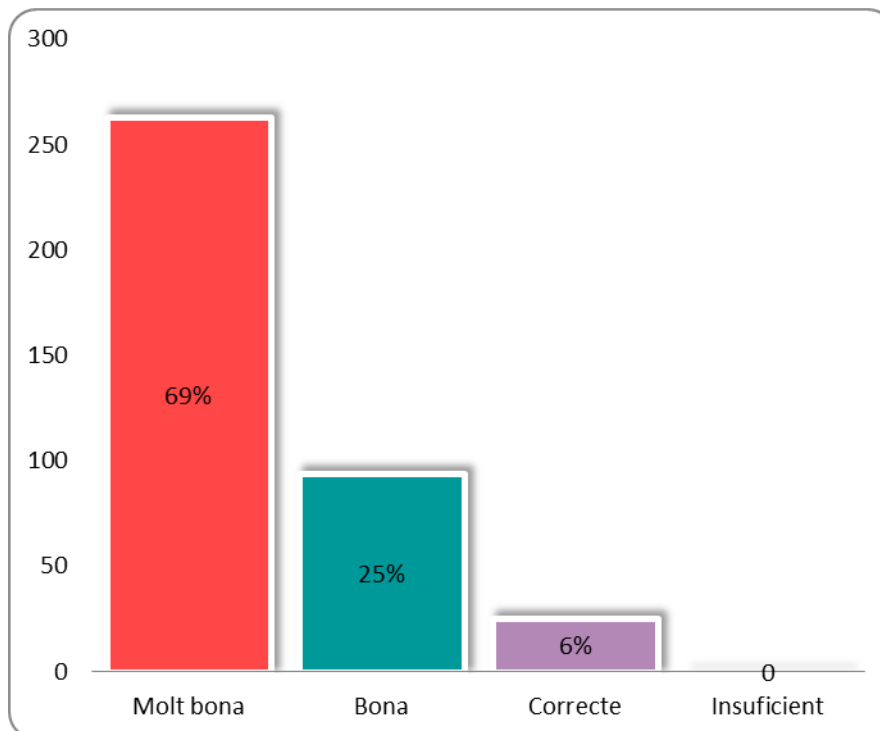
Si heu respost gens satisfets. Per quins motius?

- Degut a la mala experiència amb les persones penades: robatoris a l'entitat, assistència irregular, feines inacabades..
- Els penats no s'han presentat i hem rebut una citació judicial



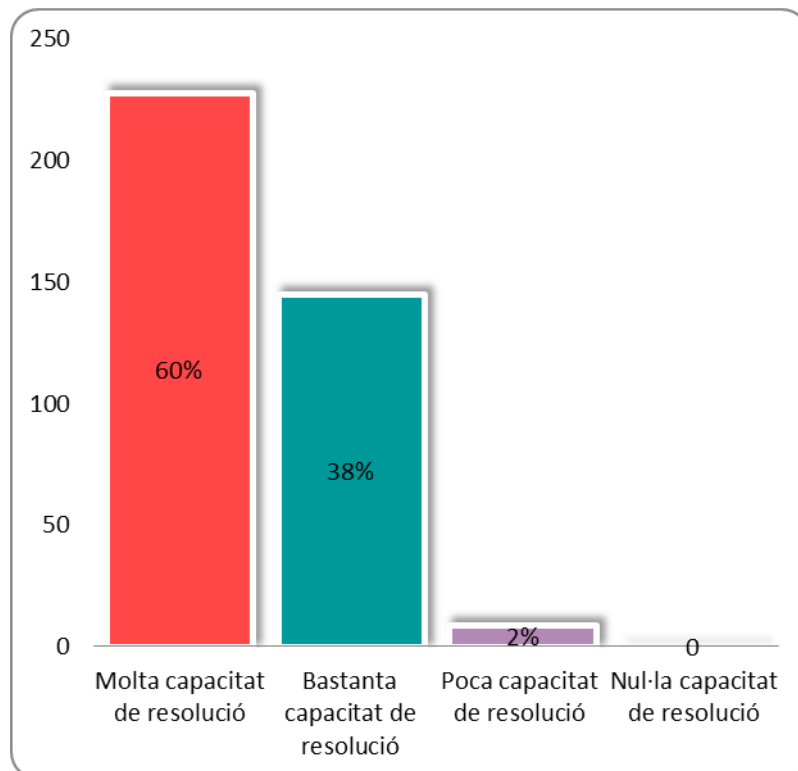
Quina és l'atenció o tracte que rebeu per part dels professionals de MPA?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--------------------|------------|--------------|
| Molt bona | 263 | 68,85 |
| Bona | 94 | 24,61 |
| Correcte | 25 | 6,54 |
| Insuficient | 0 | 0,00 |
| Resultat | 382 | 100 |



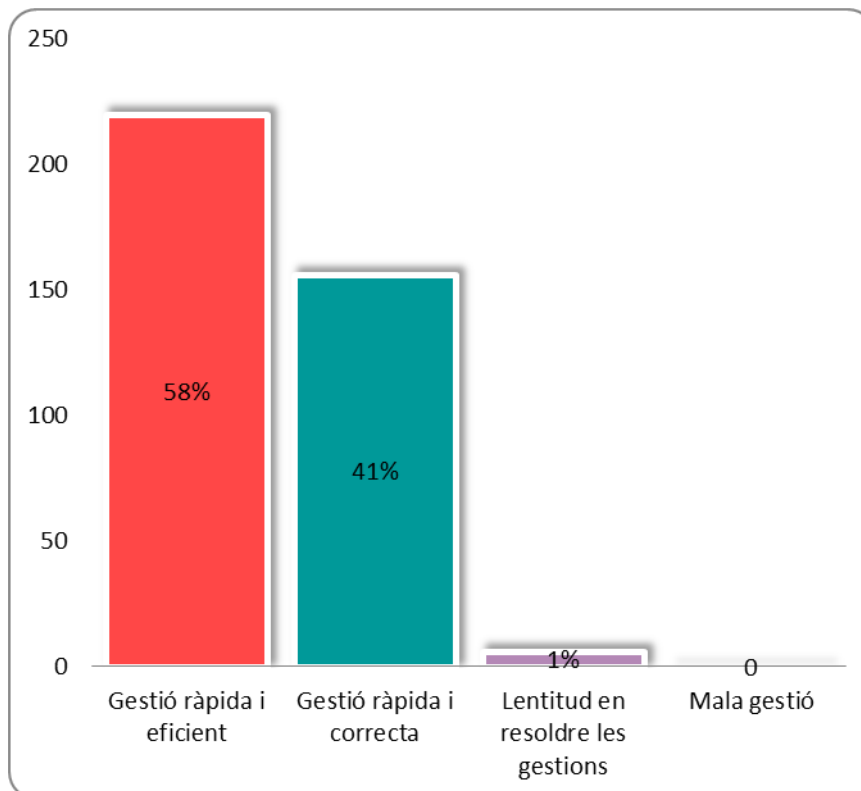
Quina és la capacitat dels professionals de Mesures Penals Alternatives per resoldre i gestionar les incidències de les persones penades a la vostra entitat?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--|------------|--------------|
| Molta capacitat de resolució | 228 | 59,69 |
| Bastanta capacitat de resolució | 145 | 37,96 |
| Poca capacitat de resolució | 9 | 2,36 |
| Nul·la capacitat de resolució | 0 | 0,00 |
| Resultat | 382 | 100 |



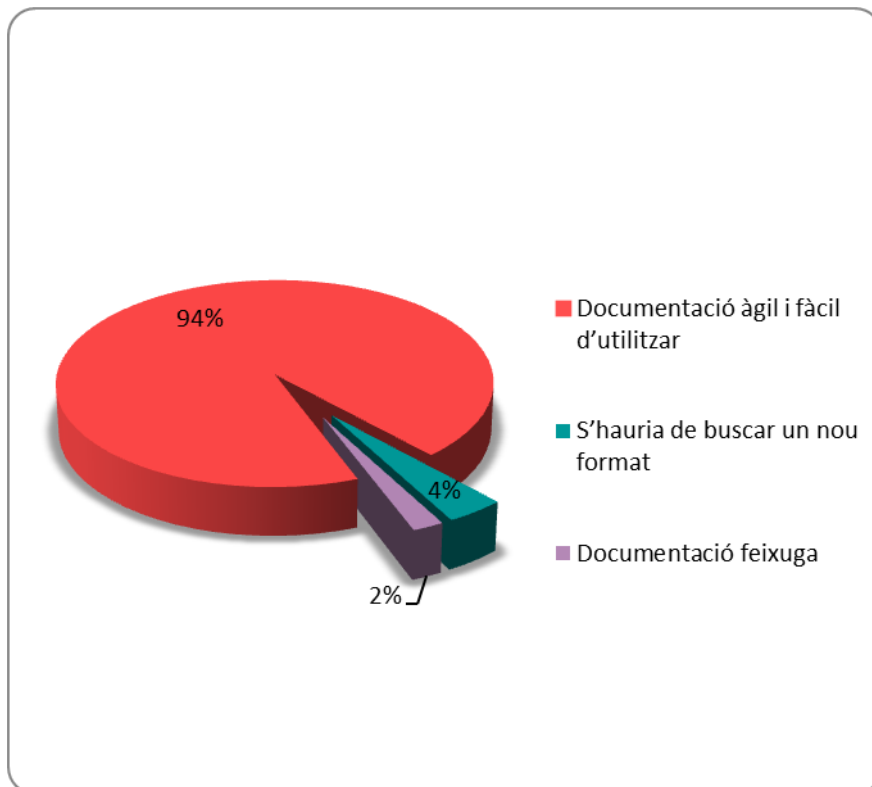
Agilitat i rapidesa en la resposta i les gestions que realitzen els professionals d'MPA

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--|------------|--------------|
| Gestió ràpida i eficient | 220 | 57,59 |
| Gestió ràpida i correcta | 156 | 40,84 |
| Lentitud en resoldre les gestions | 6 | 1,57 |
| Mala gestió | 0 | 0,00 |
| Resultat | 382 | 100 |



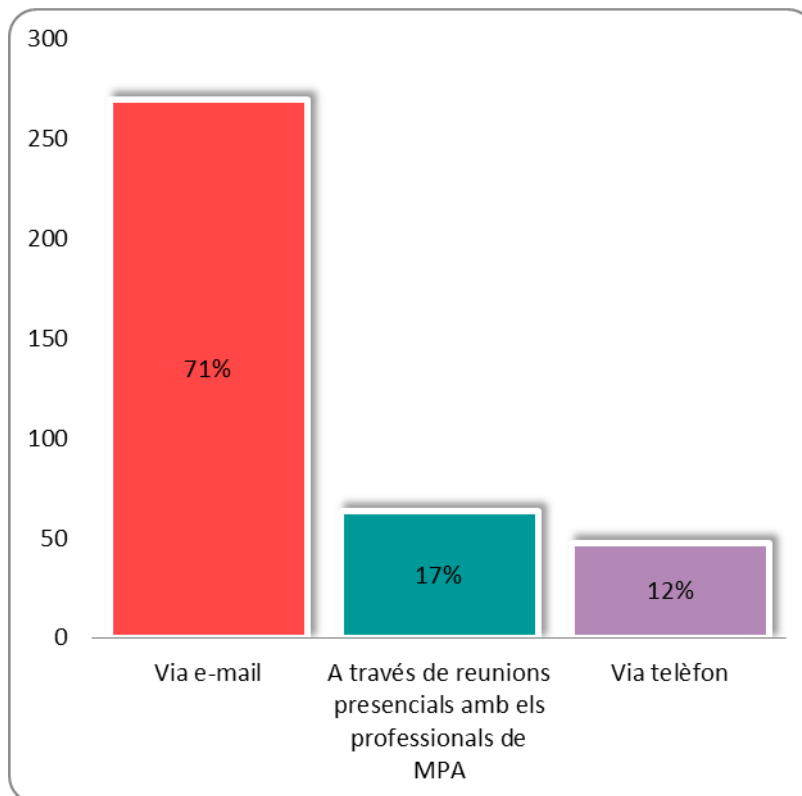
Gestió de la documentació (registre d'assistència/ informe valoratiu).

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|---------------------------------------|------------|--------------|
| Documentació àgil i fàcil d'utilitzar | 359 | 93,98 |
| S'hauria de buscar un nou format | 15 | 3,93 |
| Documentació feixuga | 8 | 2,09 |
| Resultat | 382 | 100 |



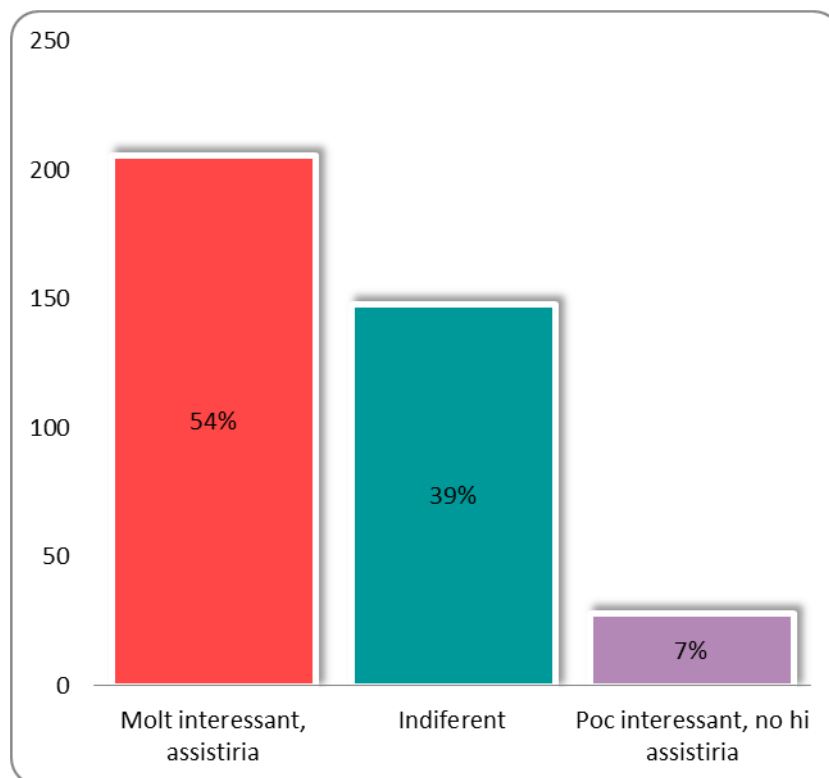
Com preferiu coordinar-vos amb els professionals de MPA, per fer el seguiment del compliment dels TBC?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|---|------------|--------------|
| Via e-mail | 270 | 70,68 |
| A través de reunions presencials amb els professionals de MPA | 64 | 16,75 |
| Via telèfon | 48 | 12,57 |
| Resultat | 382 | 100 |



Com valoraríeu poder participar en una trobada conjunta amb altres entitats del vostre territori i els professionals de MPA, amb l'objectiu de poder compartir experiències, incidències i propostes de millora?

| Valors | Freqüència | Percent. (%) |
|--|------------|--------------|
| Molt interessant, assistiria | 206 | 53,93 |
| Indiferent | 148 | 38,74 |
| Poc interessant, no hi assistiria | 28 | 7,33 |
| Resultat | 382 | 100 |



5. Dades qualitatives

A continuació s'exposen els resultats de les observacions i les propostes de millora, facilitades per les entitats enquestades.

| 15. Observacions | Freqüència |
|---|-------------------|
| Ajustament de perfil | 8 |
| Tramitació i gestió electrònica | 1 |
| Millorar la comunicació/seguiment entre entitat i/o referent MPA | 14 |
| Ajudes a l'entitat col·laboradora (econòmica, d'equipament, etc) | 1 |
| Altres | 7 |
| Valoració positiva | 19 |

| 16. Propostes de millora | Freqüència |
|---|-------------------|
| Ajustar perfils usuaris | 12 |
| Tramitació i gestió electrònica | 10 |
| Millorar la comunicació/seguiment entre entitat i/o referent MPA | 16 |
| Ajudes a l'entitat col·laboradora (econòmica, d'equipament, etc) | 7 |
| Altres | 8 |

6. Descripció dels resultats

El qüestionari de satisfacció ens ha facilitat resultats quantitius i qualitatius.

En primer lloc, analitzarem els resultats quantitius, a continuació els qualitatius i per últim en farem un anàlisi conjunt.

6.1. Descripció dels resultats quantitius

Els resultats quantitius mostren que el 69% de les entitats que col·laboren amb el programa de TBC ho fan per iniciativa pròpia.

El 9,7% tenen en compte les recomanacions d'alguna altra entitat del seu sector que ja col·labora amb el programa de TBC i un altre 9,7% de les entitats que col·laboren amb els TBC ho fan perquè poden obtenir més avantatges en la sol·licitud de fons públics.

En relació als professionals de les entitats que han respost al qüestionari de satisfacció, en la major part dels casos ha estat el referent de l'entitat (56%) i en segon lloc el professional que està en contacte diari amb les persones que compleixen TBC (38%).

Aquestes dades també es relacionen amb la pregunta que demana qui és la persona que fa el seguiment de la persona penada a l'entitat, en que es detecta que en el 52% de les ocasions en fa el seguiment el referent de l'entitat.

Pel que fa a com són presentades les persones que han de complir els TBC a la resta de professionals, el 58% d'entitats presenten a la persona penada com una persona que ha de complir un TBC, el 27% els presenten com persones que faran de voluntàries i un 15% els presenten com un treballador/a més de l'entitat i/o una persona que realitza pràctiques laborals.

Sobre la informació que faciliten els professionals d'MPA i els professionals de gestió de recursos a les entitats, en el 64% dels casos aquestes consideren que és adequada i útil i en el 32% que també és suficient. Cal remarcar que en cap cas consideren que aquesta sigui excessiva.

També opinen que la gestió de la documentació que es facilita des d'MPA és fàcil i àgil d'utilitzar en el 94% dels casos i que és feixuga només ho senyala el 2% de les entitats enquestades.

Els resultats de les preguntes del qüestionari relacionades amb les coordinacions amb els professionals d'MPA, són:

- El 69% de les entitats consideren que l'atenció i el tracte que reben per part dels professionals d'MPA és molt bo, i un 25% consideren que és bo. Cal remarcar que en cap cas consideren que aquesta sigui insuficient.
- També opinen que els professionals d'MPA tenen molta capacitat de resolució, agilitat i rapidesa en resoldre incidències (60%) mentre que només un 2% de les entitats consideren que els professionals tenen poca capacitat.

- El 99% de les entitats han respost que els professionals donen una resposta molt ràpida, eficient i correcte a les incidències i només un 1% considera que ho fan de manera lenta.
- Les entitats tenen preferència per coordinar-se amb els professionals d'MPA via e-mail (71%), seguit del 17% que prefereixen coordinar-se presencialment amb els professionals de mesures penal i només un 12% opten per la coordinació telefònica.

Sobre l'adaptabilitat dels perfils dels penats a les entitats i a les tasques que se'ls encomana el 85% creuen que són bastant o molt adaptats. Hi ha un 12% que consideren que no són gaire adaptats i un 3% d'entitats que creuen que els perfils en la major part dels casos no són els adequats.

En qualsevol cas, el 82% de les entitats valoren que col·laborar amb el programa de TBC els hi suposa més beneficis que greuges i en cap cas valoren que tinguin més greuges que beneficis.

Les entitats també senyalen en el 54% dels casos que participarien en una trobada conjunta amb altres entitats del seu territori, tret d'un 7% que ho trobaria poc interessant i per tant no assistiria.

Finalment el 76% de les entitats consideren que el seu grau de satisfacció és alt, el 17% que estan força satisfets, el 6% que estan pocs satisfets i només un 1% està valorant deixar la col·laboració amb el programa de TBC.

6.2. Descripció dels resultats quantitatius

En relació a les dades qualitatives, aquestes s'han extret de les observacions i les propostes de millora que han aportat les entitats enquestades.

50 entitats han facilitat observacions i 53 han facilitat propostes de millora.

Les observacions les hem agrupat en 4 categories, en les quals les entitats detecten que:

1. L'ajust del penat al recurs. S'ha de tenir més en compte l'ajustament del perfil de la persona penada a l'entitat.
2. Gestió documental. La tramitació i gestió de les documentació ha de ser més àgil i cal utilitzar molt més la tramitació electrònica.
3. Comunicació. S'ha de millorar la comunicació i el seguiment entre els professionals d'MPA i l'entitat en relació a les persones penades.
4. Compensació a les entitats. Possibilitat de rebre ajuts o incentius econòmics per participar en el programa de TBC.

Pel que fa a les propostes de millora, consegüentment, les entitats les centren fonamentalment en tres aspectes :

1. Que els professionals d'MPA ajustin més el perfil de les persones penades a les tasques de l'entitat.
2. Que es millori la comunicació entre l'entitat i els professionals d'MPA i el seguiment de la persona penada.
3. Que hi hagi una tramitació i gestió electrònica de la documentació.

7. Anàlisi dels resultats

L'anàlisi dels resultat quantitativs i qualitativs es centra en destacar aquells aspectes més rellevants obtinguts del qüestionari de satisfacció.

De les entitats que han participat en el qüestionari el 69% col·laboren amb el programa de TBC per iniciativa pròpia el que reflecteix que tenen un alt nivell de compromís i responsabilitat social, tenint en compte a més que d'aquestes, únicament un 6% poden obtenir avantatges en la sol·licitud de fons públics.

Els/les responsables de les entitats també tenen un paper fonamental en l'execució del programa de TBC, ja que en el 56% dels casos són els que també fan el seguiment de la mesura que compleix una persona penada a la seva entitat i qui comuniquen les possibles incidències al conjunt dels professionals d'MPA.

En relació a la coordinació entre el professional d'MPA i l'entitat, valoren molt positivament l'atenció i tracte que se'ls hi proporciona així com la rapidesa i eficiència en la resolució d'incidències. Per aquest motiu, el 71% de les entitats creuen que la millor manera per coordinar-se i comunicar-se amb el professional d'MPA és via correu electrònic, pel seu caire immediat.

No obstant, en relació a la documentació que es proporciona a les entitats creuen que es fàcil i assequible però que seria necessari poder fer els tràmits de manera electrònica.

El 82% de les entitats valoren que estan satisfets amb la col·laboració amb el programa de TBC i que els hi suposa més beneficis que greuges.

8. Conclusions

A partir dels resultats del qüestionari de satisfacció, podem extreure diverses conclusions en relació a l'opinió que tenen les entitats col·laboradores amb el programa de TBC.

El balanç global de satisfacció que tenen les entitats que col·laboren amb el programa de TBC és molt positiu, tal i com demostren les respostes donades a les diverses preguntes del qüestionari.

Aquest nivell de satisfacció positiu, ve determinat per quatre elements:

- L'alt grau de motivació.
- La fidelització amb el programa de TBC.
- La gestió de la informació.
- I la coordinació entre DEM i entitats.

En relació a la motivació, cal destacar que gairebé totes les entitats col·laboradores ho fan per iniciativa pròpia amb el programa de TBC, amb el que demostren una responsabilitat social entorn la seva comunitat i ser agents facilitadors en la reinserció de la persona a la societat, donant-li valor.

També és important senyalar que des del programa de TBC s'ha aconseguit la fidelització de les entitats.

Una gran part d'aquestes fa entre 5 i 10 anys que hi col·laboren, el que comporta que tinguin un gran coneixement i experiència en la implementació del programa i en les incidències que es poden donar.

A més, els resultats obtinguts també conclouen que existeix una intenció clara de l'Àrea per obrir noves entitats als territoris, ja que algunes de les entitats que han donat resposta al qüestionari fa menys d'un any que col·laboren, i ja queda pal·les una gran motivació i implicació en el programa.

Respecte la gestió de la informació, les entitats valoren que en alguns casos voldrien disposar de més informació sobre el perfil de la persona penada, però per altra banda consideren que la documentació que se'ls facilita des de l'Àrea és útil i suficient.

En relació a la coordinació amb els i les professionals d'MPA, destaquen que tenen una gran capacitat per resoldre conflictes i/o respondre a les demandes. Opinen que una gestió electrònica de la documentació podria millorar el seguiment de la mesura judicial en el dia a dia.

Per últim destacar que més del 50% de les entitats integren a la persona penada a la seva entitat com algú que hi dona suport i/o ajuda i no amaguen que compleix amb una mesura judicial de TBC, el que permet una millor integració de la persona a la xarxa social.

9. Propostes de millora

Les propostes de millora que han manifestat les entitats col·laboradores amb el programa de TBC són les següents:

- Millora en l'ajustament del perfil de la persona penada.

Les entitats estan interessades en poder obtenir més informació de la persona penada, amb el que creuen que aquests podrien fer un millor compliment.

- Millora de la comunicació.

Opinen que la comunicació entre delegat/da de mesures (DEM) i les entitats ha de millorar, sobretot pel que fa al seguiment de la mesura judicial. En canvi en relació a la gestió de les incidències tenen un grau de satisfacció elevat.

- Proposen poder gaudir d'algun incentiu i/o descomptes per participar en el programa de TBC.