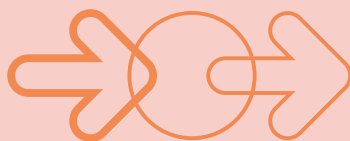


# Xarxa d'Atenció a Famílies i Infants del Raval (XAFIR)

Avaluació d'impacte · Període 2006-2017

# BCN

## Resultats i conclusions



Ajuntament de  
Barcelona



**Àrea de Drets Socials**

Abril 2018



La Xarxa d'Atenció a Famílies i Infants del Raval (XAFIR) pretén millorar la qualitat de vida dels infants i les famílies del Raval en els diferents àmbits (social, educatiu, sanitari i de lleure), i millorar també la coordinació, la cooperació i la comunicació entre els professionals del territori que intervenen en diferents programes.

Després d'aquests més de 10 anys de desplegament del projecte XAFIR, el seu equip tècnic ha plantejat la necessitat i la conveniència d'analitzar l'impacte que aquest projecte ha generat, tant entre els professionals que treballen en els diversos serveis que aglutina la XAFIR, com entre els infants i les famílies, destinataris últims de la intervenció dels professionals.

Amb aquesta finalitat, s'ha dut a terme una **avaluació d'impacte**, fruit de la col·laboració entre la XAFIR i l'Equip de Desenvolupament Organitzacional (EDO) de la Universitat Autònoma de Barcelona amb l'objectiu de valorar no només els resultats aconseguits, sinó també en quina mesura s'han satisfet les necessitats i s'ha aconseguit un impacte en l'entorn social pròxim. Específicament, s'han plantejat els **objectius d'avaluació** següents:

- Analitzar l'opinió existent sobre el grau de consecució dels objectius que es proposa la XAFIR.
- Avaluar els efectes del funcionament de la XAFIR en el treball dels professionals implicats i en les persones usuàries.

## MÈTODE

La metodologia i els procediments de recerca responen a la metodologia i les accions pròpies d'un **procés d'avaluació participatiu**, i incorporen les visions i coneixements del màxim d'actors tant interns, és a dir, professionals de serveis i entitats que formen part de la XAFIR, com externs, és a dir, serveis i professionals que no formen part de la xarxa, però que es troben en la seva àrea d'influència; així com també beneficiaris indirectes del projecte. S'apliquen en coherència amb la naturalesa dels resultats, les conclusions i les recomanacions que es desprenen del procés d'avaluació.

Els referents que s'han pres com a punt de partida del procés d'avaluació es vinculen als objectius de la XAFIR i als seus àmbits d'intervenció. Es defineixen tres dimensions i nou indicadors d'anàlisi:

4

Avaluació del  
Projecte Xarxa  
d'Atenció  
a Famílies  
i Infants  
del Raval



El procés de recollida de dades ha consistit en un procés progressiu de recollida d'informació que ha previst el disseny de quatre tècniques, tant quantitatives (qüestionaris) com qualitatives (anàlisi documental, entrevistes i grups de discussió), que s'han aplicat en dos moments diferenciats del procés d'avaluació: per a la recollida d'informació i per a la contrastació d'informació.

### Fase 1. Recollida d'informació

#### Anàlisi documental

De l'anàlisi de la documentació han sorgit les dimensions, els indicadors i els criteris d'avaluació que han orientat el disseny de la resta d'instruments per a la recollida i la contrastació d'informació.

#### Qüestionari

El qüestionari d'avaluació del projecte XAFIR ha aportat informació descriptiva sobre com professionals vinculats a la XAFIR valoren la consecució dels objectius i el funcionament de la xarxa.



Un total de 52 professionals vinculats als diversos serveis i entitats que participen o han participat en el Projecte XAFIR al llarg d'aquests darrers 11 anys, d'una població estimada d'entre 130 i 150 professionals, han donat resposta al qüestionari. Un 69,2% dels professionals que han respost treballa en serveis públics, mentre que el 30,8% restant es vincula a entitats privades.

### Entrevistes semiestructurades

S'han dissenyat i desenvolupat amb l'objectiu d'aprofundir en els significats i les valoracions dels professionals que treballen en serveis i entitats que formen part de la XAFIR. S'ha pretès copsar la seva visió des d'una triple perspectiva: a) descriptiva, com són les coses; b) ideològica, com haurien de ser; i c) metodològica, com s'haurien d'assolir. Hi han participat:

- 6 professionals de l'equip tècnic.
- 6 professionals de fora de l'equip tècnic.
- 2 professionals que no han participat mai a la xarxa, però que formen part d'entitats del territori.
- 2 càrrecs polítics.

### Fase 2. Contrastació d'informació

#### Grups de discussió

S'han concebut com a converses o entrevistes col·lectives al voltant de sis temes d'interès (objectius, estructura, metodologia, coneixement, relacions i actuacions per a la millora del Projecte XAFIR) amb l'objectiu de recollir la visió de professionals i persones usuàries.

S'han celebrat dos grups de discussió:

- Un amb 5 professionals: administradors/responsables i tècnics de serveis i entitats que formen part de la xarxa, i que són professionals que formen part, o no, d'estructures organitzatives de la XAFIR.
- Un amb 4 persones usuàries: famílies del barri del Raval que han estat ateses per professionals, serveis i entitats que formen part de la XAFIR.

## RESULTATS PRINCIPALS DE LA RECERCA

Els resultats que es presenten són una síntesi descriptiva i fidel de les aportacions dels diferents informants que han participat en el procés d'avaluació. La seva elaboració queda mediatitzada per l'objecte i el disseny de l'avaluació, per la composició final de la mostra d'informants, per la naturalesa i el contingut dels instruments utilitzats en la recopilació de la informació i per l'actuació dels avaluadors.

Com a conclusions generals afirmem que:

- La XAFIR es configura com una xarxa de treball col·laboratiu entre professionals i institucions.
- Funciona correctament i dona resposta als seus objectius.
- Des que es va crear, ha millorat el coneixement mutu dels professionals, ha afavorit l'intercanvi d'informació i la formació dels professionals i ha contribuït a crear una imatge d'unitat d'actuació.

De manera més concreta, presentem resultats més específics segons la naturalesa de l'evidència (verd [satisfactori], groc [suficient] i vermell [millora urgent]), agrupant-les segons les dimensions i indicadors d'avaluació.

### Àmbit metodològic

- Els professionals coneixen els objectius específics del Projecte XAFIR, però aquest coneixement és menor entre els professionals externs a la xarxa i les famílies consultades. La xarxa es vincula a la col·laboració i el coneixement entre serveis i entitats.
- La XAFIR ha contribuït més a millorar el treball dels professionals que intervenen en el territori que no a donar resposta directa a les necessitats de famílies i infants del Raval.
- Els professionals coneixen l'estructura organitzativa de la XAFIR. Tot i que la valoren com a adequada, consideren necessari millorar aspectes específics de funcionament de l'equip tècnic, les comissions i els equips de cas: funcionament de les reunions, serveis/entitats/professionals que hi intervenen, periodicitat, etcètera.
- Les actuacions de la XAFIR són conegudes pels professionals, els quals opinen que caldria articular més mecanismes de treball conjunt: processos de detecció de necessitats, anàlisi del territori, protocols, etcètera.



- La metodologia XAFIR es concep com una metodologia més reactiva que preventiva pels professionals que intervenen en el territori, malgrat que, de base, és una metodologia que pretén ser preventiva. Caldria valorar/ revisar si un dels objectius del Projecte XAFIR és fer prevenció o no.

## Objectius

La XAFIR ha contribuït significativament a donar a conèixer les necessitats del territori i la coordinació entre professionals.

S'ha avançat en la intervenció comunitària i en la gestió intercultural del territori, i també a implicar serveis i professionals en la millora de les condicions de les famílies i infants del barri.

No tots els professionals que formen part de serveis integrats en la XAFIR coneixen els seus objectius. Igualment, agents externs a la xarxa els desconeixen.

Cal comptar més amb la visió, implicació i participació de les persones usuàries del territori.

És necessari millorar el sentiment de pertinença i que tots els serveis assumeixin el projecte com a propi.

7

Avaluació del  
Projecte Xarxa  
d'Atenció  
a Famílies  
i Infants  
del Raval

## Estructura

La representació a la XAFIR és diversa pel que fa a la titularitat dels serveis (públic i privat) i punts de vista i perspectives.

L'estructura s'ha dotat de mecanismes interns per a la presa de decisions i l'anàlisi conjunta de situacions. De totes maneres, el seu creixement pot aconsellar generar una estructura mínima pròpia i reforçar el treball per comissions.

Tot i que l'estructura organitzativa és adequada i coneguda, cal que la metodologia als espais d'intercanvi sigui més àgil i dinàmica.

Cal avançar per obtenir més representativitat tant de serveis i professionals com de la ciutadania en els equips de cas. En aquest sentit, cal explorar en quins moments és adequat incorporar persones usuàries dels serveis que formen la XAFIR.

És necessari implicar més els professionals que no assisteixen a les reunions.

## Actuacions

Els professionals coneixen les actuacions de la XAFIR (equips de cas, comissions i formacions).

Les actuacions es descriuen des de la capacitat de posar en comú criteris, experiències, metodologia i persones que contribueixen a construir una mirada global.

Cal incorporar més proactivitat a partir d'objectius concrets i de planificacions generals.

Cal avançar en mecanismes que afavoreixin que, en moments concrets, es promogui la intervenció compartida entre diferents serveis i entitats de la xarxa i revisar els mecanismes de detecció de necessitats.

## Metodologia

La XAFIR ha permès consolidar una metodologia pròpia, tant des d'un punt de vista preventiu (comissions i formacions) com reactiu (estudis de cas).

El treball a partir de casos amb actuacions multidisciplinàries i arrelades en el territori es considera un valor en si mateix.

Cal que la metodologia de la XAFIR s'adeqüi al conjunt i a la diversitat de situacions familiars. Per fer-ho, sembla adient fonamentar-se des d'un principi de flexibilitat que consideri l'atenció a més situacions familiars, una anàlisi conjunta més extensa o la incorporació de nous agents socioeducatius reflex de la diversitat de perfils professionals que caracteritza el territori.

El desenvolupament de la metodologia ha de promoure protocols comuns i instruments compartits d'intervenció, en algunes situacions.





## Àmbit de coneixement

- La XAFIR ha contribuït i contribueix a augmentar el coneixement del context social i familiar del territori, així com de la xarxa de serveis i entitats que hi operen.
- Els professionals de dins i fora de la xarxa consideren que cal avançar en l'establiment d'eines que permetin retenir i socialitzar el coneixement que el mateix treball en xarxa està generant, i que contribueix a conèixer millor les necessitats del territori i a establir eines de treball comunes.

## Coneixement

El coneixement que es genera s'orienta a comptar amb més elements per al diagnòstic, tant del territori com de les necessitats de les persones usuàries.

La XAFIR s'ha configurat com a espai per a la reflexió conjunta i per a la posada en comú de criteris d'actuació.

Cal explorar mecanismes per connectar l'aprenentatge informal que genera la XAFIR amb la seva estructura i participants, així com estratègies que promoguin que el coneixement que es genera i es comparteix entre els professionals de la XAFIR també se socialitzi entre els responsables d'entitats i serveis professionals.

Cal generar dispositius d'acollida per als nous membres assegurant la socialització del coneixement.

- És necessari sistematitzar la informació i el coneixement que es genera.

## Àmbit de relacions

- Les relacions entre serveis, entitats i professionals han millorat des de la posada en marxa del Projecte XAFIR. La xarxa ha contribuït a l'apropament entre serveis i entitats, a través del coneixement de la tasca que els diversos serveis i entitats, tant públics com privats, porten a terme al Raval.
- Les formacions aborden temes d'interès professional i s'han convertit en un espai per a la trobada de professionals que treballen en diversos serveis i entitats. Els professionals opinen que caldria cercar mecanismes que permetin socialitzar i sedimentar l'aprenentatge i el coneixement que es genera en els espais de trobada.
- Els professionals no fan ús del web, tot i que creuen que és important seguir comptant amb un canal de difusió i visibilització del Projecte XAFIR.

## Activitats de coordinació

Els espais que ha generat la XAFIR han permès millorar la relació personal, aspecte que ha contribuït a millorar la coordinació dels professionals davant d'una mateixa situació.

L'interès dels professionals envers la xarxa ha possibilitat la coordinació, però aquesta coordinació no pot fonamentar-se únicament en la voluntarietat dels professionals, sinó que és necessari avançar cap a un reconeixement institucional.

S'identifica la coexistència de diferents visions entorn a la incidència de la XAFIR en la intervenció professional (directa o indirecta).

## Relació entre serveis/entitats/professionals

El context de clima i relacions que configura la XAFIR es percep des d'elements positius (cooperació, proximitat o predisposició).

Cal explorar vies de connexió directa entre la xarxa i les persones usuàries (famílies, etcètera).

Cal explorar vies de connexió directa entre la xarxa i altres xarxes del territori i de fora.



## Formació

Formacions presencials, periòdiques i variades en les seves temàtiques.

Formacions transversals pel que fa al perfil de qui hi participa, capaces de generar relacions.

És recomanable explorar vies per compartir els aprenentatges de la formació amb la resta de membres de la Xarxa.

## Web

És necessari millorar la visibilitat, la difusió, l'ús, l'accés i els continguts del web.

## RECOMANACIONS

Les recomanacions o propostes de millora són resultat directe de l'avaluació realitzada i conseqüència dels seus resultats. Es relacionen possibles accions tècniques que podrien millorar el funcionament actual de la XAFIR sense entrar en aspectes com la conveniència i l'oportunitat de posar-les en funcionament o no posar-les-hi.

La formulació de propostes queda mediatitzada per l'anàlisi que l'equip d'avaluació ha elaborat sobre les dades que ha aportat la informació recopilada. Sovint, connecten amb els punts de vista expressats unànimement en una direcció pels diferents participants en l'avaluació, però d'altres vegades són el resultat d'una presa de posició davant la disparitat de criteris expressats. La seva presentació va acompanyada d'indicacions sobre el seu desplegament, remarcant específicament quan es tracta de mesures a mitjà o llarg termini.

### En relació amb l'estructura organitzativa

- Comptar amb la figura del moderador a les reunions a partir de la formació en metodologies participatives.
- Afavorir la rotació de professionals dins l'estructura organitzativa (comissions i equips de cas).

- Explorar vies o estratègies que permetin incorporar la visió i coneixement d'algunes persones usuàries a la XAFIR.
- Establir mecanismes que permetin alliberar professionals perquè es puguin implicar i dedicar més a la XAFIR, sobretot aquells que tenen responsabilitats i funcions en la gestió de la XAFIR (mitjà termini).
- Desenvolupar estratègies d'acompanyament i acollida a nous professionals que s'incorporin a serveis i entitats que pertanyen a la XAFIR. Per exemple: mentoria, plans d'acollida, mapa de recursos, còpia de la darrera memòria de la Xarxa, assignació d'un referent o mentor/a per als primers mesos (mitjà termini).
- Incorporar més serveis i professionals en els casos en què es necessitin (mitjà termini).
- Davant de la complexitat d'algunes situacions familiars, té sentit que la XAFIR proporcioni i articuli mecanismes externs de suport, orientats als professionals que realitzen l'atenció (llarg termini).

### En relació amb les actuacions

- Aplicar criteris perquè professionals que es troben davant d'una mateixa situació comparteixin objectius de treball, recursos i llenguatges.
- Crear un dispositiu longitudinal d'avaluació d'impacte de la XAFIR (llarg termini).

### En relació amb el coneixement

- Publicar al web informació sobre els diversos professionals que integren la XAFIR: servei en el qual treballen, àmbit d'especialització, què poden oferir, etcètera.
- Documentar els casos per socialitzar els nous professionals i per millorar la intervenció (mitjà termini).
- Utilitzar els casos com a instrument formatiu dels nous professionals (mitjà termini).



- Crear un anecdotari com a mecanisme per a la institucionalització de l'aprenentatge informal, integrat a l'espai web (mitjà termini).
- Habilitar espais informals de trobada i intercanvi durant les formacions presencials (mitjà termini).
- Crear una intranet per treballar col·laborativament els casos (llarg termini).
- Crear una base documental que permeti la consulta i difusió de tota la documentació vinculada a la XAFIR. Per fer-ho, cal dotar-se dels elements estructurals necessaris (llarg termini).

13

#### En relació amb el web

- Actualitzar les dades bàsiques dels serveis i entitats que formen part del Projecte XAFIR.
- Dotar la xarxa de recursos temporals i personals (tècnic de perfil Pla d'ocupació) per a la creació i la dinamització del web (mitjà termini).
- Promoure un web interactiu amb intranet per als professionals (llarg termini).

Avaluació del  
Projecte Xarxa  
d'Atenció  
a Famílies  
i Infants  
del Raval

#### En relació amb la comunitat

- Incorporar les persones usuàries en els processos d'intervenció i avaluació.
- Crear una comissió de persones usuàries en el marc de l'estructura de la XAFIR (mitjà termini).
- Reforçar els mecanismes de coordinació entre serveis i entitats, amb l'objectiu que les famílies coneguin els circuits d'intervenció, fent-ne una gestió més àgil (llarg termini).

## QUI HI HA ESTAT IMPLICAT?

Per garantir la correcta execució del procés d'avaluació, s'ha creat una comissió de seguiment integrada per cinc membres que formen part de l'equip tècnic de la XAFIR i que treballen en diferents serveis públics que atenen famílies i infants del Raval, i que compten amb el suport d'una tècnica del Departament de Planificació i Processos de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Equip de Desenvolupament Organitzacional (EDO) de la Universitat Autònoma de Barcelona ha estat el responsable de dur a terme l'avaluació externa.

Aquesta col·laboració ha permès enriquir l'àmbit pràctic i d'intervenció en del qual se situa la XAFIR amb l'àmbit científic i aplicat des del qual es defineix l'EDO.

14

Avaluació del  
Projecte Xarxa  
d'Atenció  
a Famílies  
i Infants  
del Raval

### Comissió d'avaluació de la XAFIR

- Rosa Maria Alemany Vidal · *Directora dels EAIA Ciutat Vella*
- Marisa Clua Gaya · *Departament de Planificació i Processos. Àrea de Drets Socials*
- Anna Díaz Vicario · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*
- Sara Franco Farré · *Directora del Centre de Serveis Socials Raval Sud*
- Joaquín Gairín Sallán · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*
- Edgar Iglesias Vidal · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*
- Saida López Crespo · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*
- Joan Antón Martínez Manso · *Educador, Centre Serveis Socials Bàsics Raval Nord. Institut Municipal de Serveis Socials*
- Alicia Marzo Salas · *Directora del Centre de Serveis Socials Raval Nord. Institut Municipal de Serveis Socials*
- Matilde Sanuy Jordà · *Psicòloga, Serveis Socials Bàsics Raval Nord. Institut Municipal de Serveis Socials*

### Equip tècnic encarregat de dur a terme el procés d'avaluació

- Joaquín Gairín Sallán · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*
- Edgar Iglesias Vidal · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*
- Anna Díaz Vicario · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*
- Saida López Crespo · *Equip de Desenvolupament Organitzacional. Universitat Autònoma de Barcelona*



**BCN**

**Xarxa d'Atenció  
a Famílies i Infants  
del Raval (XAFIR)**



Abril de 2018  
Àrea de Drets Socials