

## 2. EL PUNT DE PARTIDA: LA MISSIÓ I LA VISIÓ

Un cop es té coneixements sobre quina és la conceptualització de l'anàlisi estratègica, s'ha de passar a observar els elements clau que permeten a una organització, en aquest cas pública, encetar el procés d'estudi i de reflexió.

El punt inicial que cal tenir en compte és l'àmbit sobre el qual es vol incidir, sobre el qual es desitja tenir coneixement exacte, objectiu i clar.



### ATENCIÓ

Per acotar l'àmbit d'anàlisi, el/la directiu/iva públic/a ha de ser capaç d'identificar clarament quina és la finalitat de l'organització i, per tant, l'espai on vol actuar la mateixa; ha de concretar primer el perquè per tal de concretar el què sobre el qual vol tenir coneixement.

### Missió

La missió correspon a aquest primer esglaió a partir del qual cobren sentit les diferents accions desenvolupades per l'organització i, en aquest cas, l'anàlisi estratègica.

En el sector públic, la missió està molt determinada per la **normativa** (ja sigui pel seu caràcter general o per constituir la mateixa) que estableix quin és el marc d'actuació del sector.

Per exemple, la missió d'una unitat organitzativa que té assignades les funcions relatives a la planificació, la gestió i l'avaluació dels serveis socials municipals està condicionada per la finalitat dels serveis socials recollida a la Llei 12/2007, d'11 de desembre, tal i com s'extreu de l'article 3.1 de la mateixa llei:



### CITA

“Els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones”.

Aquest marc, però, no és suficient; cal la **visió política** que posa en valor i referma el mandat legal adaptant-lo a la percepció de les necessitats i les demandes del seu territori i de la ciutadania que l'ha escollit com el seu representant.

A partir d'aquestes dues fonts, la missió queda redactada de tal manera que defineix el perquè. A més:

- Posiciona l'organització.
- Marca la direcció de les accions.
- Permet transmetre a la ciutadania l'objectiu pretès.

Pots comprovar si, al “Cas 1. El velòdrom de Salines”, s'hi va tenir en compte la missió de l'organització en aquest punt de partida.



Així doncs, per exemple, l'Ajuntament de Reus, en el seu Pla de Qualitat de Serveis Socials, hi ha definit la missió dels serveis socials de la següent manera:

“Contribuir a promoure el benestar i la millora de la qualitat de vida de la ciutadania de Reus, tot garantint el principi d'igualtat d'oportunitats per a tothom, respectant i tenint en compte les habilitats i capacitats de les persones, prestant especial atenció a aquelles que es troben en situacions que no poden resoldre per elles mateixes, tot això mitjançant una atenció integral i d'acord amb la legislació vigent”.



Consulta aquest document a:  
<http://www.reus.cat/ip/upload/doc/benestar/MvaLeNvUmA.pdf>

## Visió

La visió, al seu torn, s'uneix a la missió quan l'organització es planteja on vol estar en el futur; hi ha una declaració clara de les seves aspiracions i voluntats vers el futur.

Aquesta, novament, recull els mandats legals així com les voluntats polítiques de l'Equip de Govern, legítimament escollit, per tal d'establir el camí que s'haurà de recórrer a llarg termini.

Seguint amb l'exemple anterior, l'Ajuntament de Reus concreta la visió tal i com es presenta a continuació:

### **“Les persones en primer lloc**

Els serveis socials facilitaran i vetllaran per garantir l'atenció integral a les persones i els seus drets a uns serveis universals dirigits als/a les ciutadans/anes que amb el suport professional puguin disposar de totes les eines i dels recursos disponibles perquè siguin ells/elles els que resolguin la situació en què es trobin respectant totalment la seva autonomia, dignitat i intimitat.

Es gestionarà l'acció protectora davant de situacions d'indefensió respectant al màxim la voluntat de les persones en tot el que sigui possible.

### **Construïm ciutat**

Serem una organització que potenciarà la participació dels col·lectius i de la comunitat en la prevenció, l'atenció i la integració de les persones en l'entorn i procurarà sempre la promoció i el desenvolupament de l'autonomia personal en aquest àmbit comunitari.

Establirem les prioritats d'actuació social en el territori i es vetllarà per l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels serveis prestats tant públics com privats amb els quals s'està coordinant l'acció social de la ciutat.

### **Organització adaptada a la realitat**

L'organització serà un observatori permanent de les necessitats actuals i futures i creixerà de forma sostenible com a organització prestadora de serveis.

### **Organització de qualitat**

Tots els membres de la nostra organització compartiran els objectius comuns i desenvoluparan al màxim possible les seves habilitats i els seus coneixements per tal de prestar un servei de qualitat.

### **Organització com a servei municipal**

L'actuació dels nostres serveis es realitzarà conjuntament i coordinada amb els altres serveis i les àrees municipals que intervenen i desenvolupen programes d'atenció a les persones”.

## En síntesi...

La descripció de la missió i la visió ha de permetre emmarcar l'acció de l'organització, i més concretament la dels/de les directius/ives públics i públiques, en identificar-los clarament:

- Cap a on han de focalitzar els seus esforços.
- Quins són els impactes desitjats sobre la ciutadania.



La missió i la visió de l'organització han de ser assumides com a pròpies per tots els agents que en formen part. Només d'aquesta manera podran desenvolupar-se correctament.

## 2.1. ELEMENTS CLAU EN LA MISSIÓ I LA VISIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

La **missió** és una declaració dels principis d'una organització i estableix el marc del desenvolupament estratègic així com els serveis o productes que cal oferir per assolir-los. Ha d'explicitar:

- L'acció de l'organització.
- Per què serveix aquesta acció.
- Els serveis que ofereix.
- Per què serveix aquesta organització.

Operativament, haurà de respondre a les preguntes que es detalla al quadre 2.

Missió
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A què ens dediquem?</li> <li>• Quin és el nostre propòsit?</li> <li>• En què ens diferenciem?</li> <li>• Quins són els mandats legislatius que ens regulen?</li> <li>• Com ho fem?</li> <li>• Quins valors respectem?</li> </ul>

Quadre 2. Preguntes per definir la missió de l'organització

En tot cas, haurà de ser formulada de forma coherent, ambiciosa, clara, senzilla, compartida i atractiva per generar il·lusió.

La **visió**, és a dir, què es vol aconseguir, quin és el futur que es desitja i pel qual es treballarà, haurà de respondre les preguntes del quadre 3.

Visió
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quina visió de futur?</li> <li>• Què i com volem ser dintre d'x anys?</li> <li>• En què ens volem convertir?</li> <li>• Per a qui treballarem?</li> <li>• En què ens diferenciem?</li> <li>• Quins valors respectem?</li> </ul>

Quadre 3. Preguntes per definir la visió de l'organització