

2. SIGNIFICAT I CARACTERÍSTIQUES DEL CONCEPTE D'AVALUACIÓ DE SERVEIS

Un cop definit què és un servei, i havent comentat algunes idees bàsiques sobre les etapes estratègiques per a la seva generació, és moment de centrar-nos en el tema clau d'aquest mòdul formatiu, que és l'avaluació dels serveis.



Definició

Quan parlem d'avaluació de serveis, ens estem referint a la producció d'informació que serveix als gestors públics per tenir una idea sobre la qualitat dels serveis que estan produint, en funció del que s'estimi com a valor.

En aquest sentit, és una tècnica que busca produir informació útil a les administracions públiques per millorar:

- Els processos de decisió i planificació.
- El funcionament i la gestió de les operacions diàries.
- Els resultats finals en relació amb els recursos emprats.

L'avaluació es considera així el procés sistemàtic d'observació, mesura, anàlisi i interpretació encaminat al coneixement d'una intervenció pública per tal d'arribar a un judici valoratiu basat en evidències, pel que fa al disseny, la posada en pràctica, els efectes, els resultats i els impactes (Corbetta, 2007).



Atenció

La finalitat de l'avaluació és que sigui d'utilitat per als decisors i gestors públics i per a la ciutadania. L'avaluació és una activitat específica i amb identitat pròpia, clarament diferenciada d'altres activitats com ara el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió o el control pressupostari, però amb les quals manté una relació de complementarietat estreta.

L'avaluació incorpora un judici valoratiu basat en evidències i criteris de referència, i no es pot substituir per una mera descripció o un mesurament. L'avaluació utilitza eines de les ciències socials (quantitatives i qualitatives) i tècniques de la gerència pública. Aplica de manera sistemàtica un mètode rigorós de tractament de la informació, amb la finalitat d'arribar al grau més alt de coneixement de la realitat que examina.



L'avaluació pot fer referència tant al disseny com a l'aplicació, el desenvolupament i la finalització d'un servei. Tracta d'obtenir aprenentatge i coneixement integrals de la intervenció pública que analitza. Ha de tenir en compte els vessants d'utilitat politicodemocràtica (responsabilitat i transparència governamental), estratègica i gerencial (millora de la presa de decisions i de la gestió).

Se'n promou la utilització com a eina estratègica i prospectiva i no només operativa i retrospectiva, com es va considerar de vegades en el passat.

L'avaluació també es pot concebre de forma **pluralista**, de manera que s'arbitren mecanismes per incorporar-hi les percepcions i les valoracions dels actors clau. La seva finalitat última ha de ser millorar el servei a la societat amb més eficàcia del sector públic i el perfeccionament de la qualitat democràtica.

L'avaluació es diferencia de les diferents formes de control (de conformitat i d'anàlisi de gestió) pel punt de vista adoptat per apreciar l'acció pública:

- El control i l'auditoria fan referència a normes internes del sistema analitzat (regles comptables, jurídiques o normes funcionals).
- L'avaluació pretén aprehendre, en general, un punt de vista extern dels resultats i els impactes de l'acció considerada i de les finalitats que es pretenen.

No obstant això, l'avaluació pot integrar l'auditoria, els informes de seguiment o el control de gestió, i també els estudis sociològics que afectin la realitat estudiada, en la mesura que aportin dades sobre els efectes que se cerca mesurar, interpretar i valorar.

2.1. PROPÒSITS DE L'AVALUACIÓ



Atenció

L'objectiu de l'avaluació no és jutjar els agents individuals que fan la seva missió, sinó promoure una cultura de **responsabilitat** i **transparència** de les accions públiques.

L'avaluació es diferencia de la investigació aplicada pel judici de valor que la caracteritza, i també perquè la urgència amb què ha d'atendre els requeriments polítics i administratius és major.

Amb l'avaluació de serveis volem respondre a preguntes com:

- La política o el programa s'ajusta a les necessitats prioritàries de la població? Quines dificultats es troba?
- Les assumpcions que van portar a definir el problema que va originar la política pública són vàlides? Cal redefinir el problema?
- El programa o la política contribueix a aconseguir els canvis desitjats?
- La implementació (assignació de recursos, lògica del sistema, estructura) està al servei dels objectius?
- Quins problemes no previstos està provocant la política pública posada en marxa?

2.2. EVOLUCIÓ DE L'AVALUACIÓ

L'avaluació, que pot ser un instrument molt útil per a la governança, és a dir, per al bon govern, també ha evolucionat reflectint les transformacions del sector públic i els canvis en la societat i el context històric.



Atenció

Així, s'ha passat d'una concepció inicial de l'avaluació entesa com una obligació d'avaluar actuacions concretes amb una orientació als resultats finals i amb criteris purament d'eficàcia i eficiència, a un nou paradigma d'avaluació en què hi ha una motivació voluntària.

S'avaluen els serveis entesos com a part de complexos programes i polítiques transversals, s'analitzen no tan sols els resultats finals sinó també el procés realitzat i la percepció dels beneficiaris, i es fa amb criteris de sostenibilitat, legitimitat i qualitat, afegits a l'eficàcia i l'eficiència (García Ferrando, Alvira, Ibáñez, 2003).